协议号：BPO

业务外包合作服务委托框架协议

甲方：

住所：

法定代表人：

合同联系人：

电话：

乙方：

住所：

法定代表人：

合同联系人：

电话：

# 签约时间：

# 签约地点：北京

根据《中华人民共和国合同法》的规定，甲、乙双方本着平等、自愿、诚实信用的原则，经充分协商，甲方同意委托乙方为其项目提供业务外包服务。甲方将需要的业务外包的项目、内容发包给乙方，并将工作要求、标准及相关规定告知乙方；由乙方安排人员按照甲方规定的工作时间、工作内容、工作要求及完成标准完成业务外包服务。甲方委托乙方的业务外包服务具体项目包括但不限于（营销服务、劳务劳动服务、企业管理咨询、商务服务、运维支持、供应链管理服务 ），项目业务发生时，由双方通过具体项目的交易文件来约定(见附件)。

# **定义**

* 1. 服务：根据双方签署生效的本协议和具体项目的交易文件，由乙方委派业务承接人员,按照甲方的要求，向甲方或甲方用户提供的业务外包服务。并以约定的费用结算模式由甲方向乙方支付业务外包费用.
  2. 交易文件：就具体项目工作既甲方委托乙方提供的业务外包服务，甲方和乙方依照本协议验收标准及方法等约定具体的服务内容、服务费用结算标准及服务工作量确认的交易文件。包括但不限于发票、服务采购订单、技术服务结算标准、业务确认单、case完成确认单、邮件等。
  3. 服务成果：是指乙方按照本协议和交易文件约定所完成的项目工作成果，既甲方的电子或纸质case完成确认单。
  4. 交付：是指乙方按照甲方要求向甲方或者甲方客户提供的营销服务。
  5. 服务验收：是指甲方按照本协议和交易文件约定的标准对乙方的服务成果进行验证的过程体现为对乙方的服务响应及服务内容的满意度评价及工作量确认等形式。
  6. 不可抗力：指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
  7. 工作日：指周一到周五，中国法律、行政法规规定的节假日除外。
  8. 其他定义： 。

# **服务内容**

* 1. 具体服务内容，在项目发生时，由双方通过交易文件和项目的《业务确认单》等文件来约定（见本合同附件）。乙方应依据项目要求的专业服务能力，在指定期限内组织满足业务相关要求的服务专业业务人员和供应商公司提供业务服务，并通过日常管理保证达到交易文件要求的目标，按时提交服务成果，并及时告知甲方服务进度以及相关的服务信息，确保甲方在项目服务过程中准确及时的获得项目服务的各种必要数据信息和具体操作信息。

# **服务订单的签署流程**

* 1. 甲方根据具体项目的实际需求向乙方提出服务采购申请。
  2. 乙方在收到甲方提出的服务采购申请后，应在三个工作日内，配备相应的资源，满足甲方的业务服务要求。

# **交付及验收**

* 1. 乙方应按照交易文件约定的期限、形式和数量完成服务成果的交付，交付完成后，甲方应确认并签署业务确认单。
  2. 服务成果交付后五个工作日内，双方按照以下第 2 种方式进行验收：

1）由甲方对此项目进行验收，验收合格后与乙方共同签署业务确认单；

2）由甲方对此项目进行验收，验收合格后由甲方对乙方工作做出满意度评价，并签署业务确认单。验收标准及验收方法，由双方协商确定，并作为交易文件的组成部分。

**第五条 服务费及支付**

* 1. 服务费

甲方根据乙方完成《业务确认单》核算的业务成果计算相应费用由甲方向乙方支付，该服务费为包含全部相关税费的最终费用。乙方应根据实际服务提供情况进行业务情况记录，撰写并向甲方提交《业务确认单》。甲方须向乙方支付服务费以甲方每次委托具体实际业务外包项目金额为准，如下：

项目总服务费包含基础服务费和项目管理服务费两个部分组成，基础服务费按照业务确认来进行核算，项目管理服务费按照双方约定进行结算。

员工个税：按照地方税务实际扣除标准计算。

* 1. 支付

1) 乙方收到甲方确认支付款项后，将相应款项的符合国家规定的增值税专用发票开具给甲方，发票抬头按部门报销标准要求填写。

乙方银行信息如下：

账户名称：宁波沃山信息科技有限公司

开户行：招商银行宁波分行江北支行

银行账号：574907389110805

2) 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担，乙方应承担在乙方银行发

生的上述银行费用。

3）最后一次支付时间依据项目实际结束情况，根据最终双方确认的《业务确认单》支付。

4） 双方应各自承担依照中华人民共和国关于税收的相关规定应由该方承担的税负或任何其

他费用。

# **第六条 权利和义务**

|  |
| --- |
| 6.1 甲方权利义务   1. 甲方根据项目业务的具体需求向乙方提出业务外包要求，乙方应按本协议约定及时提交服务计划并组织具体项目服务专业业务人员完成服务； 2. 甲方应向乙方提供并允许乙方为服务工作目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料； 3. 如乙方履行本合同过程中需与第三方配合，甲方应负责协调乙方与第三方的工作。 4. 甲方指定的负责人（具体负责人员在交易文件中确定）针对甲乙双方约定的专业业务要求，验收乙方交付的专业业务人员的服务成果；   6.2 乙方权利义务   * 1. 乙方应按照本协议及交易文件的要求，如期完成其服务并交付服务成果；   2. 乙方保证其派出的专业业务人员拥有从事本项目工作的资质及能力，同时配合甲方达成最终用户的满意度；   3. 乙方保证其服务符合约定的服务质量要求，若服务成果因乙方原因导致的缺陷，将按照本协议的约定承担违约责任；   4. 乙方不得在甲方具体项目未结束的情况下，将已经服务于甲方的专业业务人员，调入与甲方有竞争关系的公司工作。   5. 乙方严格按照本合同约定履行其责任和义务，完成甲方提出的工作内容和要求，并且不向甲方隐瞒任何其应该知道甲方需要了解的信息、情况。   6. 乙方应指定负责人（具体负责人员在交易文件中确定）负责派出的专业业务人员的日常监督与管理；   7. 乙方派出到甲方工作的专业业务人员，如发生意外伤害、工伤、疾病等不可预料的突发事件等情况，甲方有义务配合乙方做突发事件的调查，突发事件的一切损失由甲方全部承担，包括不限于乙方业务人员的经济补偿金，以及因此造成的甲方业务影响和经济损失。  **第七条** **知识产权及保密**  * 1. 乙方依照本协议和交易文件向甲方交付的服务成果及提供服务过程中产生的知识产权归甲方所有。未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式进行使用或透露给任何第三方。   2. 乙方保证在项目服务过程中，不存在侵犯第三方专利权、商标权、著作权等知识产权的行为。在涉及到第三方知识产权使用时，乙方保证已获得所有权人或其他授权人的合法授权。   3. 甲乙任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息，包括但不限于前述知识产权信息、技术资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度、最终客户信息、营销服务项目信息以及其他与企业经营相关的信息，负有保密义务。未经对方事先书面同意，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。本协议终止后，一方将立即归还从对方处获得的一切保密信息，或者以对方认可的方式进行销毁。任何一方因违反保密义务而给另一方造成损失的，应负相应的赔偿责任。   4. 保密期限不受本合同期限的限制，在本合同履行完毕后一年内，保密信息接受方仍应承担保密义务。  **第八条 违约责任**  * 1. 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者支付违约金、赔偿损失等违约责任。   2. 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方提出变更要求，导致服务进度延迟的，不视为对方违约；但若因此而给对方造成损失的，由提出变更一方赔偿对方直接经济损失。   3. 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致服务进度延迟的，乙方不承担违约责任，因此而给乙方增加工作量的，甲方应按照双方协商一致的确认结果给予补偿。   4. 乙方保证在本协议有效期及服务期内，乙方应与其专业业务人员建立并保持正式的业务合同关系，乙方应遵守所有适用的国家法规。   5. 本协议约定的违约金不能或不足以补偿守约方损失的，守约方有权要求违约方就其损失进一步给予补偿或采取其它法律许可范围内的救济措施。   6. 除非本协议另有明确的约定，否则本协议中应该偿付的退款、返款、违约金或赔偿金应当在明确责任后十个工作日内付清，否则按逾期付款处理。守约方可以从其应向对方支付的到期应付款中直接扣除上述退款、返款、违约金或赔偿金。  **第九条 法律适用及争议解决**  * 1. 本协议的成立、有效性、解释、履行及由此产生的争议的解决，均应适用中华人民共和国法律。   2. 因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，应本着友好合作的态度协商解决；如协商不成，均可向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉，通过诉讼方式解决。   3. 诉讼期间，除争议内容以外，双方均应继续履行协议约定的其他内容。  **第十条 不可抗力**  * 1. 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。   2. 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过三十个工作日，任何一方均有权解除合同。   3. 一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。  **第十一条 协议的生效、期限、变更和终止**  * 1. 本协议自双方授权代表签字并加盖公章或合同章之日起生效。协议如有未尽事宜，须经协议双方共同协商达成书面补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。   2. 本协议的有效期为两年，协议到期前一个月，经双方协商一致，可对本协议进行续签。本协议及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。   3. 在本协议履行过程中，经双方协商一致并达成书面协议，可以变更或解除本协议。   4. 协议解除后，尚未履行的部分甲乙双方不再履行，其他内容可按如下方式执行： 费用。对于甲方已支付费用但乙方尚未开始或尚未完成的工作，乙方应按照尚未开始或尚未完成部分占甲方已支付费用而应当完成的全部工作的比例，退还甲方已支付的费用。对于乙方已完工但甲方还未支付费用的工作，甲方应当按此部分工作量占整体工作量的比例，向乙方支付上述终止之时乙方已提供的服务的费用。   5. 任何一方如无力偿还债务或进入破产程序，另一方都有权解除本合同，但必须以书面通知对方。 |

# **第十二条 附则**

# 协议结构。具体项目的交易文件及与其他相关的文件（包括但不限于发票、服务采购订单、技术服务结算标准、业务确认单、case完成确认单、邮件等）均为本协议的有效组成部分。当交易文件与本协议有冲突时，以最终签署的交易文件为准。

* 1. 完整协议。本协议构成甲乙双方对本协议所涉事项的完整合同，它取代了此前双方就该等事项作出的任何口头或书面合同或许诺。
  2. 条款的可分割性。本协议所包含的任何条款在被认为无效或不具有强制执行力的情况下，该条款的无效性或不可执行性不影响其他条款的效力。
  3. 弃权。本协议的任何条款或表述均不得被视为对一方权利的放弃，任何违约行为亦不得被免除责任，除非享有权利的一方以书面确认该等弃权或免责。任何一方以明示或暗示的方式同意免除或放弃追究另一方在某方面的违约责任，并不意味着免除或放弃追究该另一方在其他方面或后续发生的违约责任。
  4. 标题。本协议中的标题仅作为参考，不影响本合同的含义及其解释。
  5. 通知。所有因本协议履行或与本协议有关的通知均应以书面形式作出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同首部列明的地址或其他对方事先指定的地址，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况。
  6. 本协议一式两份，双方各执壹份，具有同等法律效力。

附件1：服务采购订单

附件2：营销服务费用结算标准

附件3：业务确认单（月/季）

（以下无正文）

甲方： 乙方：

法定代表人或其授权代理人 法定代表人或其授权代理人

签字： 签字：

日期： 年 月 日 日期：年 月 日

附件1

**服务采购订单**

乙方同意接受甲方委托事项，双方经过协商达成如下协议：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 交易文件-服务采购订单 | | | | | | | | | | | |
| 项目名称 |  | | | 项目编号 | | |  | 订单编号 | | |  |
| 对乙方人员和资源配置要求： | | | | | | | | | | | |
| 项目类别 | | | 入项时间 | | 主要责任 | | | | | 备注 | |
|  | | |  | |  | | | | |  | |
|  | | |  | |  | | | | |  | |
|  | | |  | |  | | | | |  | |
|  | | |  | |  | | | | |  | |
| 其他营销支持 | | |  | | 其他营销支持服务 | | | | |  | |
| 预估出差费(RMB) | | | ￥ | | 预估总费用(RMB) | | | | ￥1227788.55 | | |
| 根据甲乙双方所签署的《服务框架合作协议》（协议号：），甲方预计购买乙方上述级别服务。费用结算依照附件《服务采购订单》执行，最终付款金额依据双方签字确认的《业务确认单》按月度支付。 | | | | | | | | | | | |
|
| 甲方全称： | |  | | | | 乙方全称： | |  | | | |
| 授权人签字： | |  | | | | 授权人签字： | |  | | | |
| 甲方项目  负责人： | |  | | | | 乙方项目  负责人： | |  | | | |
| 公司印章 | |  | | | | 公司印章 | |  | | | |
| 日期 | |  | | | | 日期 | |  | | | |

附件2

**营销服务费用结算标准**

1. 营销服务费用结算标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 事项 | 单价 | 工作内容及标准 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 其他营销支持 | 根据实际  服务项目确定 | 其他营销支持服务 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

注：每月按实际服务情况并根据以上结算进标进行结费。

附件3

**业务确认单（月/季）**

公司:

由我公司向贵公司提供的业务(项目编号为:)服务工作，从年月日至年月日完成的业务统计如下，请您予以协助确认。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 开始日期 | 结束日期 | 服务周期 | 业务说明 | 应付款（元） |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

本期服务的客户满意度评价为：

按照双方签署的《服务框架合作协议》约定的结算标准，共计应付元人民币，大写

圆整。

乙方代表签字：

[公司印章]   
年月 日

-------------------------------------------------------------------------------------------

甲方意见：

甲方代表签字：

[公司印章]   
年月 日