**第六章 合同格式与主要条款**

**（本合同为合同样稿，最终稿由双方协商后确定）**

甲方（采购人）：

地址：

法定代表人/负责人：

乙方（中标供应商）：

地址：

法定代表人/负责人：

根据《中华人民共和国民法典》的规定，本着平等自愿、友好合作的基本原则，甲、乙双方经友好协商，就甲方委托乙方负责陕西省12345政务服务热线平台呼叫中心外包服务事宜达成一致，签订本合同，以兹共同遵守。

项目内容：（见招标文件需求）

二、服务地点、时间、人员

2.1乙方为甲方提供的服务周期为 （具体以项目实施日期为准）

2.2服务地点： （根据项目的实际情况确定）

2.3服务人员要求：人员配置要求必须满足服务要求。

三、合同总价及支付方式

3.1本合同总价为￥ 元（大写： ）

3.2合同总价包含项目期限内服务费、税费等从服务期开始至服务期满验收合格等所有其他有关各项费用。

3.3本项目为固定总价合同，除本协议约定的考核条款外，合同总价不受市场价格、工作量变化等其它因素的影响。

3.4付款方式：

第一笔付款：合同签订后 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 60.00%；

第二笔付款：2025年12月底前，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 40.00%。

第三笔付款：服务期结束，双方根据《陕西12345政务服务便民热线平台服务质量考核细则》（见附件）完成考核并最终结算（考核指标应用说明：该考核指标评价周期为月度评价。年度考核成绩=月度考核指标平均值。应用办法：年度评价指标平均值＞95分不考核，全额结算；当年度评价指标平均值＜95分，每低一分扣结算额的1%，同时要求整改并提供整改报告。结算应用在最后一笔结算中。），且达到付款条件起 30 日内，支付剩余合同金额。

3.5甲方每次付款前，乙方应向甲方开具符合甲方要求的等额正式增值税发票。因乙方迟延提供发票或提供发票不符合甲方要求，导致甲方逾期付款的，责任由乙方承担，甲方不承担逾期付款的违约责任。

3.6上述时间不包括采购人正常办理支付报批手续的时间（办理银行担保所需的手续费、担保费等全部由供应商承担）。

第五条 保密

5.1本合同一方（“披露方”）对其向本合同另一方（“接受方”）按照本合同（或就本合同）所提供的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术 （统称“保密资料”）享有合法所有权及/或其他权利。

5.2接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护，除本合同授权实施的行为外，不得将该保密资料部分地或全部地向第三方披露。接受方可仅为本合同目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。接受方仅得为履行本合同目的对保密材料进行复制。接受方应当在合同终止或解除时将保密材料原件全部返还披露方，并销毁所有复制件。接受方应当妥善保管保密材料，并对保密材料在接受方期间发生的被盗、泄露或其他有损保密材料保密性的事件承担全部责任，因此造成披露方损失的，接受方应负责赔偿。

5.3当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

（1）并非接受方的过错而已经进入公有领域的。

（2）已通过该方的有关记录证明是由接受方独立开发的。

（3）由接受方从没有违反对披露方的保密义务的人取得的。

（4）法律要求接受方披露的，但接受方应在合理的时间提前通知披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

5.4本保密条款有效期为永久。

5.5 乙方要求其合作伙伴未经甲方许可，不得向其关联公司提供或披露保密资料。

第六条 合同变更

鉴于本合同为政府采购合同，合同的变更应当遵循《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定实施，任何一方不得擅自变更本合同内容。

第七条 知识产权

7.1如本合同以外的第三方指控乙方为甲方提供的服务过程和/或其为甲方提供的服务成果侵犯该方的专利或著作权， 乙方需向甲方承担由此造成甲方的一切损失，并支付法院和行政机关最终裁定的或经乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和合理的律师费用。

（1）就指控立即书面通知乙方。

（2）容许乙方在辩护及任何有关的和解谈判中具有控制权，并与乙方合作。

在甲方满足上述条件的前提下，乙方就侵权指控内容对甲方承担本条约定的上述义务。

7.2对因下列任何一项所引起的指控，无论本合同是否有其他约定，乙方均不承担责任：

（1）甲方提供的被并入服务成果之中的任何东西；或乙方遵照甲方或代表甲方的第三方所提供的任何设计、规格或关于实施方法的指示而提供的任何东西。

（2）甲方修改服务成果。

（3）将服务成果与非由乙方提供的任何产品、数据、装置或商业方法一起结合、操作或使用，或为甲方以外的第三方的利益发行、操作或使用作品。

第八条 双方权利义务

8.1甲方有权对乙方提交的服务成果进行验收，并提出整改意见。

8.2甲方应当按照合同约定，向乙方支付合同价款。

8.3合同服务期内，由甲方按照《陕西12345政务服务便民热线平台服务质量考核细则》对乙方进行考核。

8.4双方确定，乙方在向甲方提供服务过程中，根据甲方要求，为甲方指定的人员提供相关指导和培训。

8.5未经甲方书面同意，乙方不得将合同项目部分或全部服务工作转由第三人承担。

8.6乙方保证其为本次项目提供的全部服务不侵犯任何第三人的合法知识产权。

8.7双方确定，在本合同有效期内，甲方指定[ ]为甲方项目联系人，联系电话为[ ]，地址[ ]，邮箱[ ]；乙方指定[ ]为乙方项目联系人,联系电话为[ ]，地址[ ],邮箱[ ]。一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

8.8未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

第九条 违约责任

9.1双方确定，任何一方不履行或不完全履行本合同项下的义务，构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的损失。

9.2甲方未能按照本合同约定支付相关费用的，每逾期[ 10 ]日，甲方应当按照服务费总额的千分之[ 5 ]向乙方支付违约金。

9.3乙方服务未能达到《服务质量考核细则》要求，甲方有权要求乙方整改，整改两次未能达标，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同价款10%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当补足。

第十条 法律适用和争议解决

10.1本合同适用中华人民共和国法律。

10.2所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可采取下述第（2）种争议解决方式：

（1）将该争议提交[ \ ]仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在[ \ ]进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

（2）向[ 甲方 ]所在地有管辖权的人民法院起诉。

10.3仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其他部分。

第十一条 不可抗力

11.1“不可抗力”：地震、台风、水灾、火灾、战争、国家政策变化、政府行为以及其他本合同各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

11.2因发生不可抗力情形的，双方可以协商一致，解除本合同。

第十二条 通知

12.1甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。其中：除本合同另有约定外，有关下述任一事项的通知，均应当采用书面信函形式作出，否则，该通知无效，不产生本合同项下的任何通知效力：

（1）与本合同费用及支付事宜有关的通知；

（2）与本合同违约事宜有关的通知；

（3）与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知；

（4）与本合同延续/续展有关的通知；

12.2本合同约定的各种通知方式的送达标准如下：

（1）如采用书面信函形式，应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；

（2）如采用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；

（3）如采用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

12.3本合同双方通知地址及方式如下：

甲方：

乙方：

上述任何信息发生变更的，变更方应及时以书面形式通知另一方，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十三条 其他

13.1本合同自甲乙双方法定代表人（负责人）或授权委托人签字或签章，并加盖公章之日起生效。本合同正本一式二份，副本一式四份，均以中文书写。甲方执正本一份、副本二份；乙方执正本一份，副本二份。具有同等法律效力。

13.2任何与本合同相关但未在本合同中明确规定的事项将由双方另行友好协商解决。对本合同做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方授权代表签字或签章，并加盖公章后成为本合同不可分割的部分。本合同与其补充合同或补充协议冲突时，以补充合同或补充协议为准。

13.3双方同意，附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

（此页无正文）

甲方：（盖章） 乙方：（盖章）

法定代表人/授权代表： 法定代表人/授权代表：

地 址： 地 址：

开户银行： 开户银行：

账 号： 账 号：

电 话： 电 话：

传 真： 传 真：

签约日期： 年 月 日 签约日期： 年 月 日