# 合同条款及格式

甲方：陕西省西安市中级人民法院

乙方：（中标供应商）

陕西省西安市中级人民法院诉讼服务中心服务外包，在西安市财政局的监督管理下，由陕西鼎成项目管理咨询有限公司组织公开招标，陕西省西安市中级人民法院(以下简称“甲方”)确定 (中标单位名称) （以下简称“乙方”）为中标单位。依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，经甲、乙双方共同协商，按下述条款和条件签署本合同。

**一、采购内容**

双方商定，乙方提供的采购内容为(包括但不限于):导诉职能、窗口值守、录入工作、再审申诉案件卷宗流转、材料收转、12368热线网上立案事务性辅助工作、诉讼服务中心信息系统等八项职能工作，详见招标文件。

**二、服务期**

服务期：

**三、合同价款**

1、本合同价款金额为：人民币大写 万元（小写¥ ）。

2、合同价款是完成本项目内容的全部价格体现（含税），若漏报，将是供应商风险。投标供应商所报的价格应考虑到可能发生的所有与完成本项目相关服务及履行合同义务有关的一切费用，任何有选择的报价将不予接受，其投标文件按无效投标处理。

**四、款项支付**

每月应付金额为合同金额的十二分之一，每3个月支付一次，应支付金额为合同金额的25%，每月按照考核标准评估得分，根据得分情况确定实际支付比例。付款前供应商应向采购人提供等额增值税发票，采购人在收到发票后10个工作日内完成付款。

(1)得分大于等于95分，支付100%当月应付金额;

(2)得分在90分至95分之间的，扣当月应付金额3%;

(3)得分在85分至90分之间的，扣当月应付金额6%;

(4)得分在80分至85分之间的，扣当月应付金额9%;

(5)得分在70分至80分之间的，扣当月应付金额15%;

(6)得分低于70分，扣当月应付金额25%。

**五、双方的权利和义务**

**（一）甲方的权利和义务**

1.甲方应及时的向乙方提供全面相关服务，并保证所提供的一切相关服务的质量。

2. 甲方应为本项目安排相应的联系人，并安排相关负责人员与乙方就项目情况及重大问题深入沟通，在技术问题上为乙方提供必要的人员支持。

3.合同签订后，甲方提供各种必要资料和授权。

4.甲方有权组织相关人员对平台建设及相关活动的实施情况进行评审，并出具评审意见。

5.项目验收完成后，甲方为本项目唯一合法使用人，项目产权完全归甲方所有。

6.甲方应按本合同规定及时足额支付相应的费用。

7.甲方不得向任何第三方提供本协议项下的产品及相关信息资料，且不得将产品及相关信息资料单独或加工为其他产品及作为其他产品的组成部分并以此进行商业谋利。

**（二） 乙方的权利和义务**

1.乙方在遵守国家法律法规以及相关规定的前提下进行服务。乙方需严格按照本合同的要求为甲方提供服务。

2.接受甲方对建设内容的审核及验收。

3.乙方须所提供产品具有合法的版权或使用权，如在本项目范围内使用过程中出现版权或使用权纠纷，应由乙方负责，甲方不承担任何责任。

**六、违约责任**

1、按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2、若甲方未按照本协议约定向乙方付款，甲方应支付自违约日至继续履约日期间的违约金，标准为协议总金额的0.1‰/日。

3、乙方因自身原因未能在工作进度规定期限内提供协议项下指数产品及相关信息资料，每逾期一日，乙方应按照协议年度总金额的0.1‰/日向甲方支付违约金，违约金总金额最高不得超过乙方费用的3%。

4、甲乙双方任何一方违反本协议约定时，另一方均有权向其提出口头或书面交涉，并有权依照本协议的相关条款追究违约方的违约责任，或依照法律的规定追究其侵权责任。

**七、不可抗力**

1、甲乙双方的任何一方由于不可抗力不能履行合同时，应当及时通知对方不能履行或不能完全履行的情况和理由；在取得有关主管机关证明以后，允许延期履行、部分履行或者终止履行合同的，根据情况可部分或全部免予承担违约责任。

2、双方应承担各自因不可抗力造成的损失

**八、保密条款**

1.各方及其委派的工作人员，对本协议的内容及在服务过程中知悉的对方的商业秘密应予以保密。未经对方书面同意，不得向任何第三方提供或披露本协议及获得对方的项目材料、项目计划、书面报告等相关信息与文件。

2.上述保密约定在本协议期限届满或被撤销或解除之后两年内对双方仍具有约束力。

3.上述保密义务不适用于如下信息：公共领域里的信息；非由于具有保密义务方的原因已经为公众所知的；由具有保密义务方以外其他渠道被他人获知的信息，这些渠道并不受保密义务的限制；由于法律的适用、法院或其他有权机关的要求而披露的信息。

**九、知识产权约定**

乙方提供给甲方的服务所产生的成果及知识产权归甲乙双方共有。

**十、争议解决**

甲乙双方在合同履行中发生争议，应通过协商解决。如协商不成，可以向合同签订地法院提起诉讼。

**十一、合同组成：**

（1）中标通知书

（2）合同文件

（3）国家相关规范及标准

（4）招标文件

（5）投标文件）

**十二、合同生效及其它**

1、合同未尽事宜、由甲、乙双方协商，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。

2、 本合同正本一式 份，甲方、乙方双方分别执 份，备案 份。

3、合同经甲乙双方盖章、签字后生效，合同签订地点为 。

4、生效时间： 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方名称：  地 址：  邮 编：  电 话：  传 真：  开户银行：  帐 号：  代表签字：  盖章：  年 月 日 | 乙方名称：  地 址：  邮 编：  电 话：  传 真：  开户银行：  帐 号：  代表签字  盖章：  年 月 日 |

**附件:法院司法辅助服务人员外包运营服务考核**

| 考核年月： 年 月 | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **指标考核** | | | | | | | |
| 序号 | 考核指表名称 | 指标定义及评分标准 | 满分值 | 计分标准 | 考核依据 | 考核得分 | 备注 |
|
| 1 | 办公  环境 | 保持办公区域各桌面干净整洁；工作通道物品摆放整齐，卫生秩序良好。 | 2 | 抽检发现扣1分 | 关键事件  记录法 |  |  |
| 2 | 文件柜分类放置、资料分区放置整齐，专人专管。 | 2 | 抽检发现扣1分 | 关键事件  记录法 |  |  |
| 3 | 员工  要求 | 驻点服务人员达到岗位要求，学历及相关要求的匹配度 | 2 | 项目经理本科以上学历，其他人员大专及以上学历，不符合扣0.5分 | 员工人事  档案 |  |  |
| 4 | 统一着工服,并佩戴工牌；会基本的司法礼仪， | 2 | 每抽检发现1  次扣1分 | 关键事件  记录法 |  |  |
| 5 | 员工考勤正常，不无故缺岗、迟到、早退 | 2 | 每人每次扣  0.5分 | 考勤表 |  |  |
| 6 | 工作过程中妥善使用办公设备、节约使用易耗消耗品 | 4 | 蓄意毁坏扣2分 | 关键事件  记录法 |  |  |
| 7 | 所有员工的相关业务必须确保遵守国家的各项法律法规，并严格遵守甲方拟定的规章制度 | 2 | 每违规一次扣  2分 | 关键事件记录法 |  |  |
| 8 | 具备与岗位相匹配的专业知识与技能 | 4 | 出错的每人每  次扣0.5分 | 岗位职责、甲方拟定的规章制度 |  |  |
| 9 | 擅自提供、抄录、公布属于保密范围的档案的;窃取、倒卖相关文件牟利的；有意涂改、损毁、伪造，对外泄露保密信息内容 | 5 | 扣5分，并有权追究该责任员工法律责任 | 保密协议、保密制度 |  |  |
| 10 | 失职导致严重影响工作质量和效率，被甲方管理层批评和投诉的 | 5 | 根据关联责任大小和事故等级，每次扣1-3 分 | 关键事件  记录法 |  |  |
| 11 | 对于所从事工作，将涉及到此项工作的信息控制在参与工作的项目人员之内 | 4 | 根据泄露情  况，每次扣1-2  分 | 关键事件  记录法 |  |  |
| 12 | 工作  要求 | 岗位配置齐全，满足服务要求且在服务期内避免出现缺岗情况 | 5 | 缺岗15天未补齐，每天扣1分 | 关键事件  记录法 |  |  |
| 13 | 对员工管理体现高效、专业、科学有效、有规模，能高效完成辅助事务性工作 | 4 | 实际管理混乱，影响工作进度，扣2分 | 关键事件  记录法 |  |  |
| 14 | 对于院方的各项整改及意见指令快速响应及落实 | 6 | 落实延误每2天扣1分，落实不力扣1分 | 关键事件  记录法 |  |  |
| 15 | 对接收的所有案件的信息录入及时率达到100% ，录入正确率达到100% | 5 | 录入不及时或出现错误每人每项扣1分 | 月末统计 |  |  |
| 16 | 导诉工作群众解答未达到80%以上 | 1 | 扣1分 | 月末统计 |  |  |
| 17 | 12368电话接通率未达到96%以上 | 2 | 扣1分 | 月末统计 |  |  |
| 18 | 群众满意度未达到98% | 1 | 扣1分 | 月末统计 |  |  |
| 19 | 法官满意度未达到98% | 1 | 扣1分 | 月末统计 |  |  |
| 20 | 工作  要求 | 完成服务事项的完整性、准确性要求，如发生错误应加以及时纠正 | 8 | 一般失误扣0.5分/次，重大失误扣2分 | 出错记录表、当月经手总案件数 |  |  |
| 21 | 准时发放项目员工标准工资 | 4 | 延迟1天扣0.5分(节假日及特殊情况除外)如未在当月提供本月工资发放记录，扣4分 | 工资表 |  |  |
| 22 | 培训  要求 | 岗前培训，之后每季度至少进行一次技能提升培训 | 3 | 未进行培训扣1分/次 | 培训纪要 |  |  |
| 23 | 工作  汇报 | 指定项目人员专门负责与贵单位之间文件的现场传送工作，并规定严格的交收和专人保管办法 | 5 | 发生遗漏延迟扣1分/次 | 关键事件  记录法 |  |  |
| 24 | 积极配合甲方监督、安全排查工作 | 2 | 抽检发现扣1分 | 关键事件  记录法 |  |  |
| 25 | 上交整改意见及配套管理制度及时 | 5 | 满意度评分，扣分最高不超5分 | 关键事件  记录法 |  |  |
| 26 | 每月根据院方反馈建议对员工业务能力、纪律作风进行提升督导 | 5 | 督导未见实效，扣2分。 未开展督导工作，扣5分。 | 会议纪要  提交情况 |  |  |
| 27 | 每月20号提交上月工作总结报告 | 2 | 延迟1天扣0.5分，当月未提交扣2分 | 工作总结报告提交情况 |  |  |
| 28 |  | 出现舆情事件 | 7 | 出现一次舆情事件，扣7分 | 月末统计 |  |  |
| 合计 | | | 100 |  | | | |
| 1 | 加分 | 服务团队人员在岗稳定情况，管理工作有序 | 2 | 转正后人员无人离岗加1分 | 关键事件记录法 |  |  |
| 2 | 超出合同范围提供了额外的服务或支撑，并正确理解院方临时相关工作要求以致能及时高效配合完成 | 3 | 每事项加1分 | 关键事件记录法 |  |  |
| 合计 | | | 105 |  | | | |
| 考核说明： 1、每月应付金额为合同金额的十二分之一，每3个月支付一次，应支付金额为合同金额的25%。 2、每月按照考核标准评估得分，根据得分情况确定实际支付比例。付款前乙方应向甲方提供等额增值稅发票，甲方在收到发票后10个工作日内完成付款。 3、根据下文载明的评分方法，甲方按照考核结果进行支付。 | | | | | | | |
| (1)得分大于等于95分，支付100%当月应付金额； | | | | | | | |
| (2)得分在90分至95分之间的，扣当月应付金额3%； | | | | | | | |
| (3)得分在85分至90分之间的，扣当月应付金额6%； | | | | | | | |
| (4)得分在80分至85分之间的，扣当月应付金额9%； | | | | | | | |
| (5)得分在70分至80分之间的，扣当月应付金额15%;； | | | | | | | |
| (6))得分低于70分，扣当月应付金额25%。 | | | | | | | |