政府采购项目

竞争性磋商

西安市公共资源交易中心 项目

服务合同

（项目编号：）

甲方：

乙方：

2025年 月

中国西安

**服务合同**

甲方（采购人名称全称）：

乙方（供应商名称全祢）：

依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及招标文件、中标通知书，经甲、乙双方协商，达成如下合同条款。

一、合同标的物内容及数量（以投标文件正本和澄清表〈函〉为准）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 服务内容 | 计量单位 | 服务时间 | 数量 | 单价  （元） | 总价  （元） |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| *5* |  |  |  |  |  |  |  |
| *6* |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计 |  | | | | | | |
| 备注 |  | | | | | | |

（上表仅供参考,应根据项目具体内容修改填写,物服务内容及明细标准可附附件或详见投标文件，需说明清楚）

二、服务条件：

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二） 服务期：自 年 月 日至 年 月 日。

*三、* 合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写） ; ¥ 元。

（二） 合同总价包括：XXX费、XXX费、XXX费和其他费用。

（三） 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、 款项结算

（一）合同签订后 个日历日/工作日内支付合同总价款的 ％作为预付款。即人民币（大写） ; ¥ 元。

（二）所有服务内容完成并验收合格后根据考核情况支付尾款。

（三）支付方式：银行转账。

（四）结算方式：每次付款前乙方应向甲方提供合法有效的 发票。 乙方持中标通知书、服务合同、发票，与甲方结算。

五、 双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

（由双方协商，必须填写）

（二）乙方的权利和义务

（由双方协商，必须填写）

六、 质量保证

乙方所供服务必须执行下列条款：

（一）服务方案和方式科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。

（二）符合国家有关服务规范要求，确保各项服务达到最佳运行效果。

（三）乙方提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责。甲方保留索赔权。

（四）服务承诺内容。

（五）双方拟定的其他条款。

七、 验收

（一）服务内容完成后先由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方（必要时请有关专家）进行最终验收，验收时乙方应派员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任（必要时甲方可委托具有相关资质的第三方检测机构/技术专家对产 品/设备进行系统验收，由此产生的相关费用由乙方承担，需要国家法定检验部门进行检验或验收的由乙方负责联系）。验收合格后，填写政府采购项目履约验收单（一式伍份）作为对服务的最终认可。

（二）乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

（三）验收依据：

1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、国家相应的标准、规范。

（四）双方拟定的其他条款。

八、 违约责任

（一）合同中未约定的，按《民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方应当将乙方违约的情况以及拟釆取的措施以书面形式报政府釆购监管部门， 根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及 合同约定解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款 %的违约金。同时， 政府釆购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（三）在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

（四）甲方无正当理由拒绝接受服务的，需向乙方偿付本合同总价款 %的违约金。甲方由于自身原因逾期付款的，则每日按逾期金额的 %向乙方偿付违约金。

（五）乙方提供的服务不符合本项目相关文件和本合同规定的，甲方有权拒绝，并且乙方须向甲方支付本合同总价款 %的违约金。

（六）乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的，从逾期之日起每日按本合同总价款 %的数额向甲方支付违约金；逾期 日以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。（有固定服务期的项目除外，可删除该条）

（七）未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务分包或转包第三方承担。

（八）本合同中各条款约定的违约金可自甲方未支付款项中直接扣除，违约金若不能弥补甲方损失的，乙方还应赔偿甲方损失。

（九） 双方拟定的其他条款。

九、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

（四） 双方拟定的其他条款。

十、争议解决

（一）本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第 种方式解决：

1、 提交西安仲裁委员会仲裁；

2、 依法向甲方所在地人民法院起诉。

（二）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十一、关于送达的约定

（一）本合同项下甲乙双方任何一方向对方发出的通知、信件、数据 电文等，应当发送至本合同下列约定的地址、联系人和通信终端。

甲方联系人：XXX

联系电话：XXX-XXXXXX

联系地址：xxxxxxxxx,邮编：xxxxxxo

甲方（□同意□不同意）接受电子文件送达，电子终端信息如下：

移动电话：1XXXXXXXXX,

传真：XXX-XXXXXX,

微信号：XXXXXXXXX,

电子邮箱：XXX@XXX.com。

乙方联系人：XXX,

联系电话：XXX.XXXXXX,

联系地址：XXXXXXXXX,邮编：xxxxxxo

乙方（□同意□不同意）接受电子文件送达，电子终端信息如下：

移动电话：1XXXXXXXXX,

传真：XXX-XXXXXX,

微信号：XXXXXXXXX,

电子邮箱：xxx@xxx.como

（二）各种通讯方式应当按照下列方式确定其送达时间：

1、面呈之通知在被通知人签收时视为送达，被通知人未签收的不得视为有效的送达。

2、以邮寄方式进行的通知均应釆用邮政挂号快件或特快专递的方式进行，自信件交邮后的第7日视为送达。

3、发出的短信/传真/微信/电子邮件，自前述电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下，视为进入对方数据电文接收系统即视为送达。若送达日为非工作日，则视为在下一工作日送达。

4、一方当事人变更名称、地址、联系人或通信终端的，应当在变更后 3日内及时书面通知对方当事人，对方当事人实际收到变更通知前的送达仍为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

十二、合同

本合同一式 份，甲方持 份，乙方持 份，甲、乙双方签字并盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

十三、其他事项

（一）招标文件、投标文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

（二）甲乙双方因不可抗力导致本合同全部或部分不能履行时，发生不可抗力的一方应当在不可抗力发生后 天内书面通知对方，以减轻可能给对方造成的损失。因不可抗力导致本合同全部或部分不能履行时，双方各自承担其因此而造成的损失、损害。

（三）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商签订政府釆购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方 | 乙方 |
| 釆购人名称 | 供应商全称 |
| （请填写具体名称） | （请填写具体名称） |
| （盖章） | （盖章） |
| 地址： | 地址： |
| 邮编： | 邮编： |
| 法定代表人： | 法定代表人： |
|  |  |
| 被授权代表：（签字） | 被授权代表：（签字） |
| 电话： | 电话： |
| 传真： | 传真： |
|  | 开户银行： |
|  | 帐号： |
| 日期：年 月 日 | 日期：年 月 日 |

**附件：**

运维服务考核打分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 考核内容 | 分值 | 得分 |
| 1 | 故障处理 | 日常系统问题正常维护。 | 5 |  |
| 2 | 系统故障运维是否正常响应。 | 5 |  |
| 3 | 是否未发生重大系统故障。 | 10 |  |
| 4 | 季度系统故障是否少于15次。 | 5 |  |
| 5 | 其他等必要系统故障处理 | 1 |  |
| 6 | 巡检记录 | 是否有日常运维记录。 | 6 |  |
| 7 | 是否有日常运维问答档案。 | 2 |  |
| 8 | 是否有运维报告。 | 2 |  |
| 9 | 是否有风险评估报告。 | 2 |  |
| 10 | 其他等必要的巡检记录。 | 1 |  |
| 11 | 技术保障 | 是否提供业务培训。 | 5 |  |
| 12 | 是否提供系统操作视频。 | 10 |  |
| 13 | 是否有对应业务测试系统。 | 10 |  |
| 14 | 是否有根据系统变化更新相关文档。 | 5 |  |
| 15 | 其他等必要的技术服务保障。 | 1 |  |
| 16 | 服务态度 | 积极配合响应业务需求。 | 10 |  |
| 17 | 积极配合处理电话等多手段问题咨询。 | 2 |  |
| 18 | 业务系统接口对接响应程度。 | 2 |  |
| 19 | 新功能需求核查确认。 | 3 |  |
| 20 | 主管处室服务满意度。 | 8 |  |
| 21 | 是否有系统年度优化方案。 | 2 |  |
| 22 | 所有驻场人员是否按上班时间抵达现场。 | 2 |  |
| 23 | 其他等必要的服务保障。 | 1 |  |
| 考核得分90分及以上为“良好”、80-89分为“合格”、70-79分为“一般”。 | | | 100 |  |

考核说明：

系统重大事故包含：重大政治事故及系统宕机1小时以上的生产事故。

按季度系统故障应小于15次，每月不得超过5次。

第3项多次发生重大生产事故，可在重大事故得分项中累计多次扣分。

第16项、20项、22项根据实际情况，可累计多次扣分。

第17项中如多次收到代理，招投标人投诉，包含电话多次未接听，解答不清，态度差等服务态度问题，可累计多次扣分。

注：此表为基础模板，合同签订时根据供应商投标响应内容进行修订，具体内容可优于此表考核内容，但不可低于或偏离此表考核内容。