# 合同主要条款及拟签订的合同文本

**（本合同为样稿，具体内容可根据中标人投标文件响应由双方协商后确定）**

**政府采购项目**

合同编号:

**2025-2026年度社保、医保电话坐席和微信公众号服务项目服务合同**

**(参考)**

甲方：

乙方：

年 月 日

2025-2026年度社保、医保电话坐席和微信公众号服务项目(项目编号：LZBE2025-909（XDZ2025-105-N-64）)，由龙寰项目管理咨询有限公司组织公开招标， 西安高新技术产业开发区社会事业服务局 (以下简称“甲方”)确定 （以下简称“乙方”）为该项目的中标人。

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》之规定，经双方在平等、自愿、互利的基础上，签订本合同，共同信守。

**一、合同价款**

（一）合同总价款为人民币（大写） （￥ ）。

（二）合同总价包括完成本次采购项目的一切费用。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

**二、款项结算**

**（一）合同款的支付：（1）、首付款（合同签订后，一个月内履行付款手续，支付合同总价款的40%；）（2）、二次付款（合作签订的第九个月，一个月内履行付款手续，支付合同总价款的40%；）（3）尾款（合同期满且经甲方考核验收格后一个月内履行付款手续，支付剩余合同价款。）**

**（二）结算方式：银行转账。**

**（三）货款支付方式：由甲方负责结算，合同签订后，乙方在接受付款前，开具全额发票给甲方。**

**三、服务地点及项目周期**

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）项目周期：

**四、服务内容：详见招标文件“第四章采购内容和要求”**

**五、双方权利和义务**

（一）甲方权利和义务

1、甲方有权对乙方工作职责履行情况进行考核。

2、乙方外包人员违反甲方岗位要求及工作纪律，受到群众投诉等事项造成不良影响的,甲方可提请乙方无条件更换外包人员,乙方应在8小时内作出响应,在不影响工作的前提下,5个工作日内补充人员到位；如经甲方研究认定造成严重影响的，除要求乙方无条件更换服务人员外，乙方以本季度应付款项为基数，按每天3‰计算向甲方支付违约金。

3、乙方在服务期间出现重大失误的,甲方有权终止协议,并向乙方追索因失误造成的相关损失。

(二)乙方的权利和义务

1、根据本合同约定,乙方应按甲方需求岗位安排服务人员,并保持服务人员的相对稳定；服务人员应按照甲方要求的工作时间、工作内容、工作规范开展工作。

2、乙方依照国家、省市相关规定, 为服务外包座席记录人员办理合法的劳动用工手续，依法缴纳社会保险，并签订劳动合同。应根据西安市有关规定，按月足额支付其员工的工资。

3、乙方负责对其工作人员进行日常管理、量化考核，工资发放，劳动关系管理、法律纠纷与劳动争议处理等工作，确保承揽的电话咨询和微信服务外包工作顺利进行。。

4、乙方定期对外包岗位服务工作进行情况分析,向甲方提出意见和建议,不断改进完善服务工作。

5、乙方负责处理服务人员的劳动争议事宜,并承担劳动稽查部门对服务人员社会保障的各项稽核责任。

6、乙方服务外包人员若被发现有任何影响甲方正常岗位工作的行为,乙方管理人员应及时处置解决。

7、乙方服务外包人员患病,或非因工受伤,或死亡,或发生工伤事故的,由乙方按照国家《劳动合同法》及相关法律法规全权处理。

**六、合同变更与终止**

1、合同的变更与提前终止必须采用书面形式。出现下列事项之一的,终止合同：

(1)乙方未能履行国家法律法规规定的应尽义务,被有关机关处罚或公示的；

(2)乙方被列入诚信黑名单的；

(3)乙方及其服务外包人员在本合同执行期间出现重大失误,直接导致甲方名誉、财产、资产或第三方权益受到损失或侵害的。

以上终止事项出现,本合同无条件终止,但如给甲方及第三方造成损害的,乙方须进行补偿和赔偿。

2、在合同履行过程中如遇不可抗拒的因素,双方协商解决。

3、甲乙双方不得无故变更、终止合同,若遇特殊原因需变更或终止协议,应提前三个月书面通知对方,并协商解决。

**七、保密义务**

1、合同任何一方以书面、或者电子邮件等形式提供给另一方的信息或者数据,包括：客户信息、财务数据、双方订立的合同等为保密信息。一方未经对方事先书面同意,不得以任何形式将保密信息的部分或者全部披露、许可给任何第三方。

2、乙方应对服务外包人员进行保密教育，乙方及服务外包人员应遵守甲方的保密制度。对其他单位查询的资料、档案需按照甲方规定流程和程序予以公开；对其他单位查询的甲方非公开文件、资料、档案及第三方隐私、商业秘密等资料、档案、文件，未经甲方同意不得随意公开。因外包人员或乙方有关人员违反本协议保密义务的，由乙方承担赔偿责任。

3、保密义务不因本合同的终止而终止。

**八、违约责任**

（一）按《民法典》中的相关条款执行。

（二）按合同要求提供服务或服务质量不能满足采购技术要求，乙方必须无条件提高技术，完善服务质量，否则，甲方会同监督机构、采购代理机构有权终止合同并对乙方违约行为进行追究，同时按政府采购投标人管理办法进行相应的处罚。

（三）任何一方因不可抗力原因不能履行协议时，应尽快通知对方，双方均设法补偿。如仍无法履约协议，可协商延缓或撤销协议，双方责任免除。

**九、合同争议解决的方式**

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（二）种方式解决：

（一）提交西安仲裁委员会仲裁；

（二）依法向甲方所在地人民法院起诉。

**十、合同生效**

（一）本合同经双方签字盖章后生效。

（二）本合同须经甲、乙双方的法定代表人（授权代理人）在合同书上签字并加盖本单位公章后正式生效。

（三）合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同，违者按《中华人民共和国民法典》的有关规定承担相应责任。

（四）本合同一式 份，甲乙双方各执 份。

（五）本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

甲 方 ： 乙 方:

授权代表: 授权代表:

日 期: 日 期：