**合同模板**

（参考样本，最终合同内容由招标人及中标人协商确定）

甲方确认由乙方承担深圳市龙岗区城市建设投资集团有限公司集团数字管理驾驶舱项目中相应产品或服务的提供、实施、技术支持与服务。根据《中华人民共和国合同法》 及其他相关法律的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平和诚信的基础上，通过友好协商签订本合同。

**第一条 释义**

本合同中使用的下列词语具有如下含义：

（1）甲方：是指深圳市龙岗区城市建设投资集团有限公司。（以下简称龙岗城投集团）

（2）乙方：是指按本合同规定提供合同产品或服务的××公司（中标方） 。

（3）合同：是指甲乙双方订立的本协议， 包括合同条款及其所有附件等内容。

（4）工作日：指国家法定工作日。

（5）需求分析及实施方案：指本合同签署生效后，乙方对甲方的业务需求进行调研、分析并制定方案，向甲方提交的《需求分析及实施方案》 。《需求分析及实施方案》 经双方审定后签字确认，作为本合同的有效组成部分，具有同等法律效力。

（6）项目实施：指乙方结合甲方的业务需求，将乙方自主研发或取得合法授权的产品或服务应用于“深圳市龙岗区城市建设投资集团有限公司集团数字化发展规划编制及技术支撑项目”，并针对甲方业务需求进行定制。

（7）商业秘密：指不为公众所知悉、具有商业价值并经权利人采取相应保密措施的技术信息、经营信息等商业信息。

（8）违约：是指当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定。

（9）不可抗力：《民法通则》 第一百五十三条规定：“不可抗力”，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

**第二条 合同文件**

下述文件组成本合同不可分割的部分，与合同条款具有同等效力。

（1）合同条款

（2）合同附件

（3）龙岗城投集团数字管理驾驶舱项目实施工作计划（另册）

（4）龙岗城投集团数字管理驾驶舱项目需求分析及实施方案（另册）

（5）招标文件（另册）

（6）投标文件（另册）

上述合同文件互为补充和解释，不得出现相互矛盾的情况，不得存在任何违背国家法律法规的情况。

**第三条 合同实施范围**

本项目实施范围：龙岗城投集团总部及辖属各单位。

**第四条 项目实施团队的组建**

乙方组建的项目团队，在正式开始项目建设前，需通过甲方的面试，方可确认项目团队正式成立。团队一旦成立，在项目成功落地前，项目经理和核心成员不得更换。

**第五条 合同金额及付款安排**

5.1 合同金额

5.1.1 本合同总金额为 元（含税），大写： 圆整。

5.2 付款安排

集团数字管理驾驶舱项目合同费用总额包括甲方就乙方履行本合同所应当支付的全部费用及税费。因国家税收政策导致增值税率变化的，合同价款不变。除另有约定外，甲方无需就本项目合同项下委托事项向乙方支付上述费用之外的任何其他费用及税费。本项目合同费用总额的具体支付方式和时间要求如下：

5.2.1.首付款

本合同签订后 10 个工作日内，甲方须向乙方支付本合同总金额的30%的首付款。

5.2.2.第二笔进度款

项目进入系统上线阶段，经过双方确认通过后 10 个工作日内，甲方须向乙方支付本合同总金额的30%的进度款。

5.2.3.第三笔进度款

项目完工验收确认，确认通过后 10 个工作日内，甲方须向乙方支付本合同总金额的30%的系统验收款。

5.2.4.质保金

运维服务期满前3个月，甲方开展履约评价，履约评价合格的，乙方申请支付本合同总金额的10%（即质保金），甲方不得无故拖延。

5.3 开票约定

5.3.1 乙方须在付款前10个工作日向甲方提供合规的增值税普通发票，如乙方开票延迟的，甲方付款日期顺延。

5.3.2 开票方式：按实际付款金额开具：首付款开合同金额30%；进度款开合同金额30%；验收结算开合同金额30%；质保金开合同金额10%。

**第六条 付款方式**

6.1 甲方同意以转账或汇款方式将本合同项的费用支付至乙方指定银行账户。

6.2 结算币别：人民币

6.3 甲方按照本合同所规定的付款方式及时将款项汇入乙方指定账号， 乙方开户账号如下：

开户名称：

开户行：

账 号：

**第七条 系统上线及验收标准**

7.1 本阶段需要完成如下工作内容：

甲方指定专人负责配合乙方详细调研工作，乙方在本合同约定的工作范围内，制定详细方案并拟定《需求分析及实施方案》 和《项目实施计划清单》，双方共同进行签字确认。

《需求分析及实施方案》 和《项目实施计划清单》 一经确定，任何一方不得随意更改，任何改动需经双方同意并以书面形式进行确认。如项目需求和计划变更影响项目进度的，双方根据项目需求和计划变更申请单，经过双方项目工作组负责人签字确认后，重新核定项目建设周期。

乙方调研对象：龙岗城投集团总部及辖属各单位， 由甲方项目组成员提前确定参与的人员名单和指定相关单位的直接对接人员。

7.2 集团数字管理驾驶舱上线

7.2.1 完成对甲方本阶段企业关键用户培训工作，关键用户除具有解决自己工作岗位相关问题的能力， 还应具备指导能力。

7.2.2 完成对管理员的培训工作， 管理员具备调整系统功能设置， 数据备份恢复的能力。

7.2.3 协助本阶段集团上线真实业务， 以及系统相关各模块。 如在本阶段集团不具备组织平台真实业务上线条件， 双方可通过历史项目模拟方式确认工作完成。

7.2.4 本阶段人员要求集团总部及辖属各单位的相关部门、 信息管理关键用户等人员参与。

7.2.5 自双方一致同意的实际实施进场之日起算， 乙方按照工作计划和实施方案完成集团数字管理驾驶舱的上线。

7.3 验收标准组织与流程

乙方小组成员负责提交验收申请，解决验收过程中发现的问题，签署验收报告；甲方项目小组成员负责审核验收申请，整理汇总影响验收的相应问题，签署验收报告。

验收小组成员负责项目验收工作，验收合格后双方签署的相应验收报告作为相应阶段付款依据。 验收及考核要求如下：

7.3.1 调研及系统测试阶段，项目计划明确，有相应文档支撑。

7.3.2 调研及系统测试阶段，交付文档齐全，并由相应业务部门或测试人签署。

7.3.3 实施阶段，功能需符合需求说明中确认的需求。

7.3.4 实施阶段，应有相关操作手册，用户培训记录，系统切换步骤和问题记录和解决方法文档。

7.3.5同时满足上述验收标准时，才具备验收条件。

7.3.6 验收完成是指对于集团总部及辖属各单位完成上线应用， 满足实际应用需要。

7.4 验收文档要求

7.4.1 主要文档：《需求分析及实施方案》、《用户操作手册》、《系统维护手册》等有关资料，各种数据、参数，以及乙方为履行本合同所编制的其他技术文档；

7.4.2 主要项目管理文档：《项目主计划》、《用户培训计划》、《项目阶段报告》、《系统上线报告》、《项目总结报告》 等。

7.5 以下不影响验收进度

7.5.1 在实施过程中，若甲方提出超出《需求分析及实施方案》 约定的功能需求，或涉及到整个系统的结构调整的需求，双方另行协商解决。

7.5.2 由于甲方硬件设备、网络环境的原因造成乙方提供的软件系统不能正常使用。

7.5.3 由于甲方未能组织项目相关业务，双方可通过约定功能范围确定软件运行顺畅，确认相关操作人员具备软件使用能力。

7.5.4 甲方须有明确的项目负责人，需对实施过程中的工作成果进行签字确认。 如因甲方原因不能确定明确的负责人或中间发生组织变更，不影响原定的验收标准内容，不应拖欠服务款项；

**第八条 培训及售后服务**

8.1 培训目标

为保证本平台建设工程的顺利开展及日后对平台的进一步完善，乙方需制定丰富完整、涉及到多个层次面向不同人员的培训计划。项目培训着眼于知识的传递和转移，目的是帮助本次实施对象实施应用好这套系统。

通过对龙岗城投集团的管理人员和使用人员进行应用系统全面的培训，应达到以下目标：

（1）平台系统管理人员能够独立对系统进行日常的管理和维护、能够独立对系统进行测试、诊断和故障处理；

（2） 对于使用人员来说， 能够熟练操作综合管控平台， 更好的进行日常业务工作。

8.2 培训对象

平台系统管理人员，平台用户。

组织龙岗城投集团总部及辖属各单位进行集中或分散培训工作， 培训对象由甲方组织。

8.3 培训方式

为使本平台系统顺利上线运行，乙方需就此项目专门成立培训工作小组，其专业职能是组织并实施好整个项目中各个环节的培训工作，保证向用户提供技术领先、内容完整、组织良好、高质量的培训和教育服务。培训方式包括：

8.3.1 集中培训

在本项目的实施过程中， 乙方需针对平台系统实际需求提供专业、集成的定制化培训服务，

进行集中式的课堂培训。 在集中培训过程中， 培训教员使用投影仪， 进行技术理论的讲解， 同时， 针对应用系统， 进行现场的安装配置以及使用演示； 录制好平台操作的讲解视频。 集中培训的对象主要是平台系统管理员、关键用户 由甲方组织好培训名单。

8.3.2 现场培训

由于系统覆盖面广，用户众多，需要到下属各单位举办现场培训，培训直接面对平台用户。

8.3.3 培训地点

培训地点由双方共同商议选定。

8.4 培训内容

由乙方制定详细的培训内容计划，甲方组织培训名单。培训工作以集中培训为主，必要情况下再进行下属各单位单独培训。

8.5 售后服务

8.5.1 技术支持和服务体系

乙方公司本项目的项目经理和项目指定技术负责人在本项目结束以后，需继续承担本项目的技术服务工作，以便能够提供更快速、高效的技术支持。

8.5.2 技术支持与服务方式

在维修响应时间内，用户可随时通过电话、QQ、微信、Email 就有关技术问题向服务人员进行咨询；用户电话享有高度的优先级，优先处理用户方电话求助，直至得到令用户满意的结果；专业的技术服务人员可以保证快速有效的支持。支持方式包括：

8.5.2.1 电话支持：

（1）乙方提供相关服务人员的电话和手机，在技术支持服务期内，提供 7\*24 小时电话技术支持服务。

（2）乙方客服热线

8.5.2.2 线上支持

乙方提供相关服务人员的QQ、微信、Email，提供 7\*24 小时在线支持。

8.5.2.3 远程在线诊断和故障排除

对于电话咨询解决不了的问题，经用户授权后乙方通过远程登录到用户网络系统进行处理。

8.5.2.4 安全及补丁信息

乙方公司的资深网络安全专家和工程师实时跟踪 搜集、储备各种系统的漏洞及补丁信息，第一时间获得公开或不公开的系统安全漏洞及补丁资料。根据用户的网络系统软硬件组成，及时提出适合用户网络环境的安全建议。

8.5.2.5 客户回访和满意度调查

乙方业务部门定期对客户进行回访，通过一系列专业的文档和调研文件收集客户对产品和服务的反馈， 进行客户满意度调研， 及时发现问题， 解决问题， 以改进工作， 完善产品。

客户满意度调研主要包括：系统产品质量、系统应用稳定和友好性、系统交付进度控制、系统实施效果、系统售后服务水平等。

8.5.3 故障等级与服务标准

8.5.3.1 故障等级设定

严格按照故障等级划分标准，将系统故障划为四级：

（1）一级故障：现有的网络停机，或对最终用户的业务运作有重大影响。

（2）二级故障：现有网络的操作性能严重降级，或由于网络性能失常严重影响用户业务运作。

（3）三级故障：网络的操作性能受损，但大部分业务运作仍可正常工作。

（4）四级故障：在产品功能、配置方面需要信息或支持，对用户的业务运作几乎没有影响。

8.5.3.2 问题处理的优先级的划分

（1）一级优先权：乙方将全天候调集所有必要的资源来排除故障。在接到事故报告半小时内响应；1小时内提供补救方案；8小时内修正。

（2）二级优先权：乙方将全天候调集所有必要的资源来排除故障。在接到事故报告半小时内响应；2小时内提供补救方案；12小时内修正。

（3）三级优先权：乙方调集所有必要的资源来排除故障。在接到事故报告1小时内响应；8小时内提供补救方案；48小时内修正。

（4）四级优先权：乙方调集所有必要的资源来排除故障。在接到事故报告1天内响应；7天内提供解决方案。

8.5.3.3 问题处理规程

对于一级和二级故障，在问题得到正常解决以后，将和客户沟通和通报问题的原因，解决的方案， 并让客户确认问题已经解决。

8.5.4 服务承诺

8.5.4.1 平台系统经验收正式提交用户使用以后，乙方提供投标文件中承诺的时间周期的免费技术系统维护服务，对系统的程序错误终身免费修改升级。

8.5.4.2 在客户系统出现故障时，乙方将严格按照上述的服务响应标准提供服务；

8.5.4.3 乙方指定专人为本系统提供售后服务，专人为本项目具体实施成员；

8.5.5 客户服务投诉

8.5.5.1 客户投诉途径：

电话：

电子邮件：

8.5.5.2 客户投诉处理 :

（1） 在 2 小时内进行事实调查；

（2） 在 4 小时正式答复对投诉的纠纷或问题的解决方案和时间计划， 以尽快解决客户问题；

（3） 按照时间计划进行问题解决的计划跟踪和评估；

（4） 在问题解决后的 5 天个工作日内向客户通报对于投诉的处理意见和结果。

**第九条 保守商业秘密**

甲、 乙双方均不得将本项目所涉及的任何信息向任何无关第三方泄露、 透露和披露。

**第十条 保护知识产权**

10.1乙方所提供的相关软件平台及附属产品须确保合法合规， 不得侵害任何第三方的知

识产权或其他合法权益，不会给甲方带来任何纠纷。任何因此引起的责任全部由乙方承担。

10.2 乙方保证甲方在项目范围内对相关软件平台具有充分的使用权， 该使用权不受乙方或

乙方的授权方与任何第三方的约束。

**第十一条 违约责任**

因任何一方违约而给对方造成损失的， 违约方应承担相应的赔偿责任。

11.1 交付违约

如因不可抗力导致项目交付延期， 由双方友好协商商定并签订补充协议， 制定相应的工作计划。 如因乙方单方面原因造成项目未能如期交付， 除按照合同总额的 10%支付违约金外， 如因乙方原因导致项目未能成功落地， 除需退还已支付款项外， 需另行赔偿支付与合同总额等额的赔偿金。

11.2 保密违约

任何一方违反本合同所规定的保密义务， 发生违约行为的， 违约方应负责赔偿损失方一切损失。

11.3 其它条款违约

任何一方违反本合同所规定的义务， 除本合同另有规定外， 违约方应按合同总价 10%的金额向对方支付违约金。

11.4 特别约定

如发生违约事件， 守约方要求违约方支付违约金时， 应以书面方式通知违约方， 内容包括违约事件、 违约金、 支付时间和方式等。 违约方在收到上述通知后， 应于 10 个工作日内答复对方， 并支付违约金。 如双方不能就此达成一致意见， 将按照本合同所规定的争议解决条款解决双方的纠纷， 但任何一方不得采取非法手段或以损害本项目的方式实现违约金。

**第十二条 争议解决**

凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，均应提交深圳国际仲裁院仲裁。

**第十三条 合同的生效及其他**

13.1 本合同适用法律为中华人民共和国法律。

13.2 本合同用中文书写， 合同一式肆份， 其中甲方贰份， 乙方贰份。

13.3 双方任何一方未能取得另一方书面同意前，不得将本合同项下的任何权利和义务转让给第三方。

13.4 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分， 并具有与合同正文同样的法律效力。

13.5 项目的实施及运维不允许分包、 转包， 不允许无关第三方以任何形式的介入。