

5451ht201730t

专业技术服务合同

合同编号:

**渤海人寿保险股份有限公司
投诉管理系统专业技术服务合同**

渤海人寿

投诉管理

已审核

甲方：渤海人寿保险股份有限公司

法定代表人：汤亮

地址：天津市和平区南京路219号天津中心A座30层

邮编：300051

乙方：北京东方文辉信息技术有限公司

法定代表人/负责人：韩林平

地址：北京市海淀区软件园西区中兴通大厦G层

邮编：100084

根据《中华人民共和国合同法》，甲乙双方在平等自愿的基础上，经友好协商，就渤海人寿投诉管理系统项目进行合作达成一致，订立本合同，以兹共同遵守。

一、总则

第一条 甲乙双方应本着恪守行业道德、保护双方合法权益、依法合规、平等互利、诚信协作、有偿服务、共同发展等原则，开展本合同项下合作。双方均向对方承诺，其在合作过程中遵守法律、行政法规及中国有权机构的规定，按照本合同约定行使权利，履行义务，不侵犯对方及任何第三方的合法权益。

第二条 本合同中未特别定义的词汇应有如下含义：

“项目任务书”：指由甲方提出、制定、修改并经乙方确认的书面文件，是确定甲乙双方权责的重要法律文件。甲乙双方依据该文件执行情况据以确定甲方支付服务费用、乙方提供专业技术服务的标准、流程与要求。

“专业技术服务/服务”：指根据《项目任务书》，乙方向甲方提供渤海人寿投诉管理系统项目调研、实施开发、后期维护等服务。

“项目”：指为落实《项目任务书》约定内容，实现合同目的，甲乙双方开展的相关活动。

“资料”：指根据《项目任务书》，乙方向甲方提供的程序、程序清单、编程工具、文件、报告、图表等资料。

“规范”：指本合同及附件对本项目服务在功能、操作、环境及性能等方面要求的周密而完整的描述。



“验收”：指依据《项目任务书》所确定及/或本合同双方另行约定的验收标准和方式而开展的活动，目的在于确定所完成服务是否符合《项目任务书》标准和要求。验收通过是甲方支付相应费用的前提条件，验收可根据项目需要一次、多次、具体子项或分阶段进行。

“不可抗力”：是指双方在签订合同时及合同履行过程中所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件。不可抗力不包括由于一方的疏忽或故意不遵守良好的项目惯例所发生的事故。不可抗力事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

二、服务内容

第三条 就甲方投诉管理系统项目，乙方向甲方提供本合同项下附件一《项目任务书》所列的专业技术服务。

第四条 《项目任务书》应明确乙方提供的专业技术服务的范围、服务期限、相应时效等内容，具体以《项目任务书》规定为准。

第五条 项目实施期限按照《项目任务书》确定的日期为准，至甲乙双方完成验收并符合完成标志之日止。

第六条 甲乙双方应按照《项目任务书》约定完成各项验收工作，并签署《验收报告》。未经验收通过，乙方不得要求甲方支付相应服务项目所对应的费用。

第七条 未经甲方同意或认可，乙方不得将本合同项下的专业技术服务项目的部分或全部指定、委托其他方提供。

三、服务费

第八条 甲方通过银行转账形式向乙方支付服务费，乙方的账户信息如

有变化，应当至少提前十五个工作日书面通知甲方。如乙方未及时书面通知甲方的，由此导致的不利后果由乙方承担。服务费的标准及结算方式详见附件三《服务费标准与支付》。

乙方指定接收服务费的账户信息如下：

户名：北京东方文辉信息技术有限公司

开户银行：交通银行股份有限公司北京上地支行

银行账号：110060974018010055636

第九条 《服务费标准与支付》应至少明确服务费标准、支付条件、支付方式等基本信息。项目验收通过、乙方开具符合要求的增值税专用发票是甲方支付相应服务费的前提条件。

第十条 除非特别明确，甲方向乙方支付的服务费皆为含税价格。

第十一条 如无特别约定，甲乙双方因履行本合同而产生的一切费用，由各方自行承担。

四、权利义务

第十二条 双方共同的权利义务

1. 遵照法律法规及本合同约定，严格按《项目任务书》等文件要求全面履行合同，实现合同目的。

2. 维护对方的正当权益，任何一方均有义务保守在合作中知悉的对方的商业秘密，不得有损害对方市场形象与信誉的行为。

3. 未经对方书面许可，任何一方均不得将本合同的全部或者部分权利义务转让给任何第三方。

4. 秉承最大诚意原则，保持有效沟通，指定专人负责双方之间的沟通与联系。甲乙双方指定人员为本合同第三十九条约定的联系人。



5. 若后续法律法规或相关行政机关、监管机构对本合同涉及服务有新的规定，双方应协商处理。

第十三条 甲方权利义务

1. 为确保乙方提供服务，准备必要的硬件及软件环境。
2. 有权根据需要调整《项目任务书》内容，并依调整后《项目任务书》支付乙方服务费。
3. 有权对乙方提供服务情况进行监督、考核，提出建议、意见或要求。
4. 有权按照《项目任务书》对乙方服务开展测试、验收等各项工作。
5. 有义务按照本合同约定支付乙方服务费。
6. 法律法规及本合同约定的属于甲方的其他权利义务。

第十四条 乙方权利义务

1. 有权要求甲方提供必要的硬件及软件环境，并按照约定提供服务及收取服务费。
2. 有义务按照《项目任务书》规定具体实施本项目。
3. 接受甲方对其提供服务情况的监督、考核。
4. 法律法规及本合同约定的属于乙方的其他权利义务。

五、质量保证

第十五条 就乙方所提供服务质量，乙方作出如下承诺：

1. 所提供服务完全符合法律法规及国家质量标准。
2. 所提供服务完全符合本合同目的，特别是《项目任务书》要求。

第十六条 甲方验收通过不免除及/或减轻乙方对所提供服务的质量保证责任。

第十七条 对于甲方所提供的房屋、硬件、软件和其它物品，甲方应

保证拥有必要的许可、证明或其他文件，确保在本合同实施过程中，物品可以被移动、使用、复制、修改、翻译、分发和/或与其他物品组合，而不会侵犯第三方的权益。

第十八条 乙方保证其在提供的过程中所使用的文件、资料、软件及其他物品均可合法地不受干扰地用于项目的执行。乙方保证其服务与资料不侵犯任何第三方的知识产权，不存在任何与此相关的争议。

六、维护培训

第十九条 自项目全部验收通过之日起，乙方提供 12 个月的免费维护，服务方式包括远程和现场方式。

第二十条 项目验收通过后，乙方应免费为甲方提供与使用服务相关的技术培训。其中，系统化的全方位培训应至少开展 1 次。

七、权利归属

第二十一条 本合同签订前已经存在的知识产权归原拥有方所有。如乙方需在本项目中使用上述知识产权的，应确保其拥有所有权或合法授权，且确保可合法无碍地运营于本项目中。

第二十二条 乙方在项目执行中创作形成的资料的著作权、专利申请权、专利权及其他知识产权归甲方所有。

八、保密条款

第二十三条 无论本合同是否终止，甲乙双方对于在合作期间获知的信息，包括且不限于本合同及任何补充合同所述内容、在合作过程中产生的其他文件资料、一方获取的对方或其关联公司的文件资料、以及财务信息、技术信息、经营信息、客户信息等均负有保密义务，应采取一切合理的措施以使其所获知的信息免于被散发、传播、披露、复制、滥用及被无关人员接触，



并不得用于实现本合同目的之外的其他用途。

第二十四条 任何一方依据法律法规的规定或者国家有权机关的要求，对外披露或者提供相关信息，不视为违反保密义务。前提是，该方在进行保密信息的法定披露前，应穷尽所有合法程序来保护该保密信息，且在可能并遵守相关法律规定的情况下，立即向对方予以通报，以便对方能积极抗辩或采取必要保护措施。

第二十五条 在任何一方的保密信息通过正当渠道为公众所知悉前，或者提供信息的一方书面通知另一方无需继续履行本合同项下之保密义务前，无论甲乙双方是否继续进行本合同所约定的合作，接收信息的一方均应全面履行本合同项下之保密义务。

无论本合同是否终止，本合同关于保密的约定始终有效。

九、反商业贿赂

第二十六条 反商业贿赂条款

1. 甲乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国关于反商业贿赂的法律规定，双方都清楚任何形式的贿赂和贪渎行为都是违反国家法律的行为，并将受到法律的严惩。

2. 甲乙双方均不得向对方及对方经办人或其他相关人员索要、收受、提供、给予合同约定外的任何利益，包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其他非物质性利益等。如果该等利益属于行业惯例或通常作法，则须在合同中明示。

3. 甲乙双方均有义务严格禁止双方经办人的任何商业贿赂行为。任何一方或一方经办人发生本条第2款所列示的任何一种行为，构成犯罪的，任何一方均有义务依法向国家有关机关举报犯罪行为。

4. 如因一方或一方经办人违反上述第2款之规定，给对方造成损失的，应承担损害赔偿赔偿责任。

5. 本条所称“其他相关人员”是指甲乙双方经办人以外的与合同有直接或间接利益关系的人员，包括但不限于合同经办人的亲友。

十、责任承担

第二十七条 甲乙双方应遵守本合同，违反本合同的规定应当承担违约责任，给对方造成损失的应当负责赔偿，具体情形如：

1. 非因甲方原因，乙方不能按约定提供服务的，每延期壹日需按本合同相应服务项目所对应的费用万分之三向甲方支付违约金，逾期超过30日，甲方有权单方面解除合同。甲方解除本合同的，乙方除应承担上述迟延违约金外，还应向甲方支付本合同总价款5%作为违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失，甲方有权不支付后续项目费用，若因此造成经济损失，甲方有权收回已支付乙方的全部费用。

2. 除有正当理由外，甲方迟于合同规定期限付款的，每延期壹日需按应付未付费用的万分之三向乙方支付违约金。

逾期超过30日，乙方有权单方面解除合同。乙方解除本合同的，甲方除应承担上述迟延违约金外，还应向乙方支付本合同总价款20%作为违约金，并赔偿由此给乙方造成的全部损失。

3. 乙方违反本合同约定进行转包、分包或擅自修改、更改《项目任务书》的，甲方有权单方面解除合同，乙方应向甲方退还所有已收款项，并支付本合同总额20%的违约金，赔偿给甲方造成的全部损失。

4. 在使用乙方所提供服务期间，因技术成果存在缺陷或乙方服务质量问题造成甲方损失的，乙方应承担有关责任并作出相应赔偿。



5. 如乙方提供的服务侵犯第三人的合法权益，乙方应当负责纠纷解决并赔偿甲方由此遭受的全部损失。

第二十八条 一方违反本合同项下的义务，除本合同另有约定外，守约方可选择要求违约方纠正其违约行为。但如违约方在接到对方通知后 20 天内仍未纠正且致使本合同无法继续履行的，则守约方向违约方发出解除合同的书面通知后，本合同解除。

第二十九条 如因履行本合同，任一方被第三方投诉、起诉、提起仲裁并要求承担法律责任的，该责任应由责任方最终承担。该责任方同时应承担因该第三方行为而造成无责任方的相关损失。甲乙双方皆无责任且无明确约定的，由双方协商按比例承担。

第三十条 甲乙双方的任何一方因不可抗力而导致不能履行合同义务，都不承担违约责任。在不可抗力事件发生时，遇有不可抗力的一方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方，并于事件发生后 15 天内将有关单位出具的证明文件用特快专递寄给对方确认。双方应尽可能继续履行合同义务，以及寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其它事项。如果不可抗力事件影响延续超过 60 天，双方应通过友好协商解决。

第三十一条 本合同约定的责任条款可单独或累加使用。

十一、 共识

第三十二条 本合同构成甲乙双方就本合同所涉事项达成的全部合同，并且取代双方之间此前就本合同所涉事项进行的所有磋商、谈判以及达成的合同。

十二、 可分割性

第三十三条 如本合同的任何条款依现行法律法规被认定为无效或无法

执行，除非其严重损害了本合同其他条款的根本意图和含义，否则该等无效或无法执行不影响本合同其他任何条款的有效性或可执行性。

第三十四条 在上述情况下，甲乙双方应当对本合同进行补充、修订或变更，以替换无效或无法执行的内容。该补充、修订或变更应当与原约定尽可能保持一致并应被视为本合同的组成部分。

十三、权利保留

第三十五条 任何一方没有行使其权利或没有就对方的违约行为采取任何行动，不应被视为对其权利的放弃或对追究对方违约责任的放弃。任何一方放弃针对对方的任何权利或放弃追究对方的任何责任，不应被视为其放弃对方任何其他权利或任何其他责任的追究。

第三十六条 所有放弃均应以书面形式做出。

十四、法律适用与争议处理

第三十七条 本合同的订立、生效、履行、解释、修改和终止等事项均适用中华人民共和国（为本合同目的，不含港澳台地区）现行法律、行政法规及规章。

第三十八条 因本合同履行产生的、或与本合同相关的任何争议，甲乙双方应友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权将争议事项提交甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

十五、通知

第三十九条 任何一方所发的通知均应以书面形式，包括但不限于挂号邮寄、特快专递或传真至对方，或者采取甲乙双方约定的其他形式。甲乙双方通讯信息如下：

甲方通讯信息：



名称：渤海人寿保险股份有限公司

地址：天津市和平区南京路219号天津中心A座30层

邮编：300051

联系人：张晓阳

电话：13821178361

传真：022-58087778

邮箱：zhangxiaoyang@bohailife.net

乙方通讯信息：

名称：北京东方文辉信息技术有限公司

地址：北京市海淀区软件园西区中兴通大厦G层

邮编：100084

联系人：张航

电话：13511047544

传真：010-56380861

邮箱：zhanghang@bjdfwh.com.cn

第四十条 任何一方的通讯地址、传真号码、电子邮箱有变化时，应及时告知对方；如未及时进行上述告知的，任何一方按对方最后告知的通讯地址或传真号码所发送的通知，均视为已送达对方。

十六、有效期

第四十一条 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签章并加盖公章或合同专用章之日起生效，至本合同所约定服务提供完毕之日终止。

十七、本合同的变更、解除与终止

第四十二条 本合同生效后，任何一方不得擅自变更本合同的条款和内容。根据合同履行目的需要，经甲乙双方协商一致可以变更的，合同变更应当采用书面形式，并作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

第四十三条 由于法律、法规、规章和规范性文件的颁布、实施或变更而导致本合同中的个别条款与之冲突，则该冲突之条款将自动失效，但该条款的失效并不影响本合同的整体有效性。

第四十四条 甲乙双方任何一方因对方违反本合同的约定事项，导致订立合同的目的不能实现的，可以书面形式通知对方解除本合同，并有权追究对方的违约责任。

第四十五条 如果发生下列情况之一时，本合同将即行终止：

1. 由于法律、法规和规章的调整导致本合同无法继续履行，则本合同终止履行，甲乙双方均不负任何合同终止的责任；

2. 依据法律法规强制性规定，本合同被解除、撤销或被确认无效。

第四十六条 甲乙双方应当在本合同终止后十日内，妥善处理合作关系终止后的相关事宜，包括但不限于服务费结算等工作。

第四十七条 无论本合同因任何原因终止，自本合同终止之日起，本合同所约定的权利义务均不再持续；但本合同终止前已产生的权利、义务、责任，及有关保密的约定在本合同终止之后继续有效。

十八、附 则

第四十八条 本合同如有未尽事宜，经甲乙双方协商一致后，可签订补充合同加以约定。补充合同与本合同具有同等法律效力。

第四十九条 本合同壹式肆份，甲乙双方各执贰份，每份具有同等法律



效力。

特别提示：本合同系甲、乙双方反复讨论、协商一致的结果，各方已充分理解合同条款内容，意思表示真实、有效。本合同不属于任何一方提供的制式文本，所有条款不属于格式条款，即使存在被认定为一方的制式文本或格式条款的情形，另一方在此声明放弃以此为由进行抗辩的权利。

如对本合同条款及特别提示内容已充分理解并自愿遵守，请予以签章。

(以下为签署页，无正文)

(本页为渤海人寿保险股份有限公司与北京东方文辉信息技术有限公司订立“专业技术服务合同”签署页，无正文)

甲方(盖章):



法定代表人或
授权代表(签章):



2017
签订日期: 年 11 月 21 日

乙方(盖章):



法定代表人/负责人或
授权代表(签章):



2017
签订日期: 年 11 月 21 日



附件目录：

附件一：《项目任务书》

附件二：《服务费标准与支付》

附件三：《验收报告》



附件一：项目任务书

一、项目概述

为实际落实渤海人寿投诉管理系统项目，下面将说明北京东方文辉信息技术有限公司和渤海人寿保险股份有限公司在进行渤海人寿保险投诉管理系统的过程中，所需要交付的功能清单、工作内容以及提供的服务。

项目目标：

本项目项目任务书中的专业服务由北京东方文辉信息技术有限公司的投诉项目小组负责，北京东方文辉信息技术有限公司将克尽职责保证项目实施的质量；负责协调和组织各方的资源，最终负责实现项目目标并交付成果。

项目实施时间：

乙方应于本合同签定之日起 60 天内完成系统开发和测试工作；
系统开发及测试完成后 10 天内乙方需完成安装调试和人员培训，实施系统上线试运行；
系统试运行期为 90 天。在此期间由乙方技术人员指导甲方使用各功能模块，并根据甲方反馈意见作必要修改调整。
系统试运行结束，乙方出具试运行报告获得甲方认可后的 10 个工作日内开始正式发布并运行。
系统通过验收后，开始进入 12 个月的免费维护期。
免费维护期过后，甲方如要求乙方服务，乙方应提供服务，并按成本价收取相应的服务费。

二、服务的工作内容和范围详细说明

渤海人寿投诉管理系统包括下列服务：

➤ 描述开发总体目标：

- ✓ 渤海人寿投诉管理系统-需求沟通；



- ✓ 渤海人寿投诉管理系统-需求分析;
- ✓ 渤海人寿投诉管理系统-相应界面设计和美工效果;
- ✓ 渤海人寿投诉管理系统-软件设计;
- ✓ 渤海人寿投诉管理系统-代码构建;
- ✓ 渤海人寿投诉管理系统-安装;
- ✓ 渤海人寿投诉管理系统-技术转移;

开发工作内容说明

● 需求沟通与需求分析

北京东方文辉信息技术有限公司的系统需求分析员根据与用户的需求沟通,了解渤海人寿保险股份有限公司对系统的建设意见,把渤海人寿保险股份有限公司需求详细描述,写成《项目需求确认书》,并请用户加以确认,如果用户不确认或者还存在模糊的地方,则重新进行获取->分析->描述的过程,并调整《项目需求确认书》,完成《用户使用手册》的大纲。对获取的需求加以分析,理解客户的目的、要求,理解客户的业务含义,业务术语,深化并补充《项目需求确认书》,渤海人寿保险股份有限公司确认定版的《项目需求确认书》。

● 数据模型设计

针对需求设计报表数据模型,了解与需求有关的基础数据需求,建立数据模型与基础数据需求之间的对应关系,编写《数据库详细设计说明书》数据模型设计部分。

● 技术详细设计

针对用户需求,选择实现需求的技术手段,并针对功能需求完成模块划分工作,完成《详细设计说明书》

- **功能开发**

根据功能需求开发后台程序,提交可运行程序。

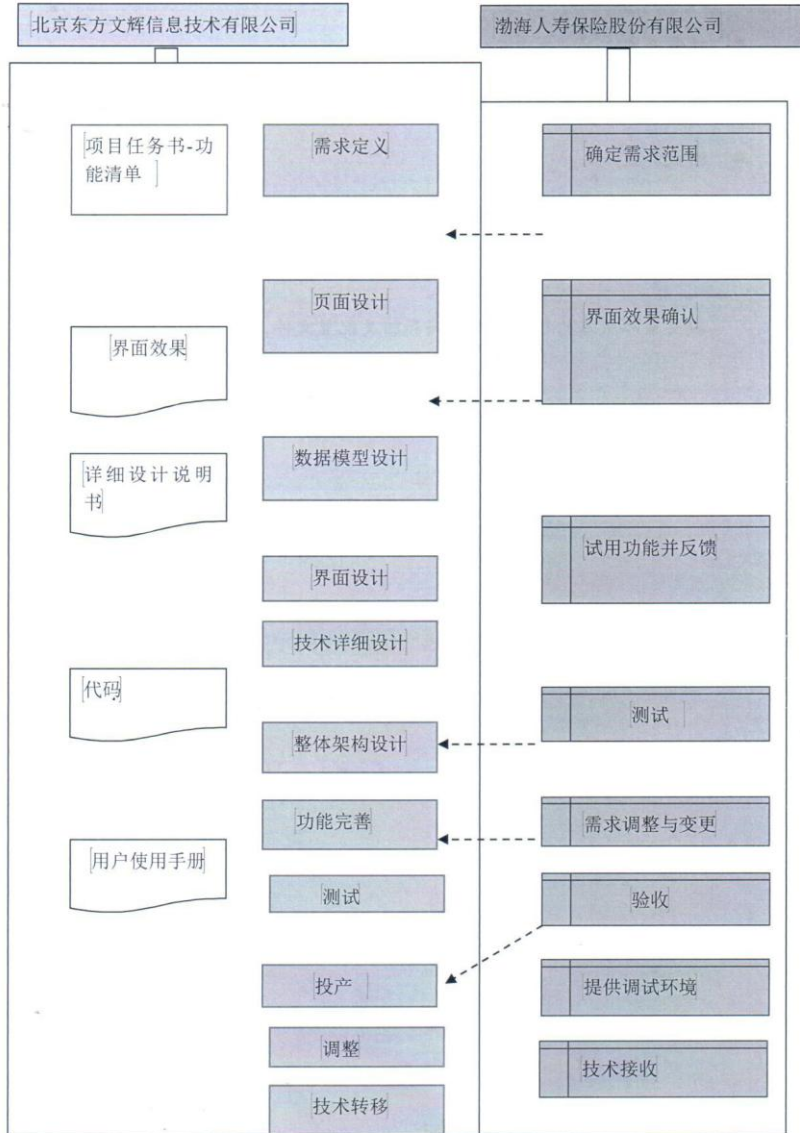
- **测试和投产**

安装测试环境,交接给客户测试,测试程序的正确性和可用性,完成《用户使用手册》。

提交最终版本的程序执行代码和相关配置文件,提交《用户使用手册》。



工作流程



三、系统交付清单内容:

以下是北京东方文辉信息技术有限公司将交付给渤海人寿保险股份有限公司的文件内容清单, 以下项目由北京东方文辉信息技术有限公司负责, 由渤海人寿保险股份有限公司共同参与和配合。

交付内容

交付内容
1. 项目管理
《渤海人寿保险股份有限公司渤海人寿投诉管理系统项目任务书》 《项目变更报告》
2. 渤海人寿投诉管理系统功能开发
— 《渤海人寿投诉管理系统部署方案》 — 《渤海人寿投诉管理系统上线方案》 — 《渤海人寿投诉管理系统上线计划》 — 《渤海人寿投诉管理系统设计文档》 — 《渤海人寿投诉管理系统测试用例》 — 《渤海人寿投诉管理系统用户测试手册》 — 《渤海人寿投诉管理系统详细用户手册》



- 《渤海人寿投诉管理系统需求规格说明书》
- 《渤海人寿投诉管理系统数据库设计说明书》
- 《渤海人寿投诉管理系统运维人员操作手册》
- 《渤海人寿投诉管理系统项目整体计划文档说明书》
- 《渤海人寿投诉管理系统项目用户操作视频演示教程》

3.应用程序

- 有关配置文件
- 后台数据库以及建库脚本
- 渤海人寿投诉管理系统全部源代码

4. 渤海人寿投诉管理系统-技术转移

客户培训—维护培训

交付系统主要功能：

1. 投诉登记

至少处理三种情况：手工录入投诉件、呼叫中心的投诉件导入、保监会 12378 转送的投诉件导入等。

与呼叫中心集成，提供双向数据同步功能。

与核心系统集成，根据保险人或保单信息从核心业务系统查询保单详细信息。

与保监会投诉管理系统对接，提供双向数据同步功能。

2. 案件办理

案件办理，以投诉处理人员为中心，流转、审批投诉案件。

审批过程支持与 OA 系统集成对接，投诉系统与 OA 系统做双向接口，可以发送审批申请和接收审批结果。

3. 系统提醒

登录提醒，包含待处理投诉件数量、已处理数量、快超期数量等，并且可以点击直接进入待处理列表页面。

部分特殊案件（重大、多次）的自动识别和督办、预警功能（越级报告、变色或闪烁等）。

4. 案件查询

提供两大类的查询功能：一是可以根据投诉人、投诉件等条件查询投诉件信息，二是可以查询办理过程信息。

查询条件需要包含常用的字段属性，查询结果字段可以自己配置和定义。

5. 报表统计

定制统计表、图，可生成保监会、公司要求的相关投诉指标。

6. 满意度回访

投诉办理完成后，自动生成回访任务，推送至电话中心系统，并提供双向数据同步功能。

7. 投诉知识库

定义和维护知识分类，知识分类需要是树状结构。每个分类下可以添加知识信息，知识信息包含标题、关键字、内容等信息，可以添加附件。

8. 平台功能



系统平台提供以下功能：用户管理、部门管理、角色管理、权限管理、日志管理、数据字典维护。

四、验收标准

进入初验条件：

乙方出具《系统测试报告》，并获得甲方认可；

乙方确保系统通过甲方安全检查并获得甲方的《安全检查报告》；

乙方完成合同要求的用户使用培训和系统运维培训；

系统上线试运行，核心功能及80%以上功能运行稳定，获得甲方书面认可；

乙方提供最新的《系统需求确认书》、《系统测试报告》、《系统测试方案（用例）》、《系统部署方案》、《用户使用手册》、《系统运维手册》；

初验步骤

系统开始试运行后，乙方按照初验进入条件进行检查，如符合初验条件则收集以上相关文档；

乙方书面提出初验申请，并提交所收集文档；

甲方核对并签收乙方的提交物，给出初验意见完成初验。

进入终验条件

系统完成试运行期的时间要求，系统运行稳定，功能和性能达到《系统需求确认书》中的要求；

乙方出具《系统试运行报告》并获得甲方书面认可；

乙方向甲方及甲方系统运维单位移交全部最新文档，包括《系统建设方案》、《需求规格说明书》、《系统概要设计说明书》、《系统详细设计说明书》、《数据库设计说明书》、《测试方案（用例）》、《系统测试报告》、《系统部署方案》、《用户使用手册》、《系统维护手册》及最新版本的源代码；

终验步骤

系统试运行期满后，乙方按照终验进入条件进行检查，如符合终验条件则收集以上相关文档；

乙方书面提出终验申请，并提交所收集文档；

甲方对系统进行验证测试，通过后核对并签收乙方的提交物，给出终验意见；

甲乙双方共同出具书面终验报告，甲方应在系统通过验证测试后 2 个工作日内对系统进行最终验收签字。若因乙方原因使系统未能通过验收，则乙方应进行修改直至验收通过，所造成的工期延误由乙方负责。原则上，在系统终验时以双方书面确认的《渤海人寿投诉管理系统验收报告》为依据，乙方所提交的系统应满足建设方案及相关设计书中的全面要求。对于甲方在验收之后提出的附加要求，需经双方协商处理。书面终验报告壹式贰份，双方各执壹份。

五、不可抗力因素

由于地震、台风、水灾、战争、罢工或法律修订以及其它双方不能预见、不能避免并且不能克服的客观情况，致使直接影响本合同的履行或者导致不能按照约定的条件完全履行本合同时，遭遇不可抗力事件的一方，在不可抗力事件发生期间部分履行或中止履行本合同不应被视为违约，但应当立即迅速地通知合同另一方，双方应尽一切合理努力将影响或损失减至最低限度；遭遇不可抗力事件的一方应在事件发生之日起十五日内，提供不可抗力事件的详情及足够的证据。按不可抗力事件对本合同的影响程度，由合同双方协商，决定是否解除、或部分履行、或延期履行本合同，或采取其它应对措施。



附件二

服务费标准与支付

本项目合同总价款：495,000.00 元，将按以下方式由甲方向乙方支付：

自合同签署且收到乙方开具的等额正规增值税专用发票后 10 个工作日内，甲方须向乙方支付合同总金额的 30%（¥ 148,500.00 元）作为系统开发前期的经费。

甲方应在系统初验后且收到乙方开具的等额正规增值税专用发票后 10 个工作日内向乙方支付合同总金额的 50%（¥ 247,500.00 元）。

甲方应在系统最终验收合格且收到乙方开具的等额正规增值税专用发票后的 10 个工作日内向乙方支付合同总金额的 10%（¥ 49,500.00 元）。

甲方应在 12 个月的免费维护期满且收到乙方开具的等额正规有效发票后 10 个工作日内向乙方支付合同总金额的 10%（¥ 49,500.00 元）。

附件三

验收报告

项目名称			
项目阶段			
甲方			
甲方联系人		甲方联系电话	
乙方			
乙方联系人		乙方联系电话	
项目概况			
交付文档			
验收结果			
甲方项目验收人签字：	乙方项目负责人签字：		
年 月 日	年 月 日		
备 注：			

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

