

咸阳市 12345 政务服务 便民热线运维服务项目

合 同

甲方：咸阳市行政审批服务局

乙方：咸阳秦云信息技术有限公司



咸阳市 12345 政务服务 便民热线运维服务项目合同书

甲方：咸阳市行政审批服务局

乙方：咸阳秦云信息技术有限公司

签订地点：陕西省咸阳市

签订日期：2024 年 12 月 10 日

根据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，就甲乙双方分别向对方提供咸阳市 12345 政务服务便民热线运维服务及接受对方提供运维服务事宜，为明确双方权利义务，在平等互利的基础上，经友好协商，双方达成协议如下：

一、项目内容

1、项目名称：咸阳市 12345 政务服务便民热线运维服务采购项目。

2、合同内容：乙方负责按照甲方的要求，对本合同所界定的咸阳市 12345 政务服务便民热线日常接线维护、定期巡检、故障排除和人员定期培训等约定。

3、合同期限：2024 年 12 月 10 日至 2025 年 12 月 9 日

二、合同价款

本合同总价款（含税）为：¥4300000.00元（大写：肆佰叁拾万元），实际支付价款根据年度考核情况确定。合同单价一次包死，不受市场价变化影响，不受实际工作量变化影响为固定价款，包含但不限于乙方为履行本合同而发生的一切可预见费用及不可预见但实际发生的费用都已包含于合同价款中；乙方不得再以任何理由要求甲方额外支付任何费用。

三、双方责任

1、甲方责任

（1）甲方向乙方提供所有相关服务要求和流程。

（2）甲方指派专人负责协调甲乙双方的工作关系，以便顺利运营。

（3）需要与平台进行系统接口对接的其它业务系统，需甲方提供对接接口、业务需求、协调第三方业务部门提供技术支持。

（4）甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有管理监督权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量等，对乙方未按照合同履行的部分下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

（5）甲方有权依据合同列明的考核指标对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据合同约定的数额扣除服务费用。

（6）甲方拥有该项目服务过程中产生数据的所有权益，数据的

使用、发布和提供由甲方决定或授权。

2、乙方责任

(1) 提供 12345 政务服务便民热线 24 小时话务接听服务，受理群众(企业)诉求信息，月接通率达到 95%以上；诉求信息通过“咸阳市 12345 政务服务便民热线平台”进行登记、转办、跟踪、督办、回访，确保群众(企业)诉求高效处理。

(2) 按照甲方要求，向甲方提供“7×24 小时”全天候热线平台运营服务，受理群众(企业)诉求信息，月接通率达到 95%以上。在甲方的指导和监督下为群众提供各类诉求的统一受理服务，诉求信息通过“咸阳市 12345 政务服务便民热线平台”进行登记、转办、跟踪、督办、回访，确保群众(企业)诉求高效处理。

(3) 负责 12345 政务服务便民热线办公硬件日常巡检、维修更换等；保障“咸阳市 12345 政务服务便民热线平台”运行平稳。

(4) 乙方负责咸阳市 12345 政务服务便民热线运营中心工作终端、机房、内部网络连接，及工作终端功能软件的安装、调试工作；负责咸阳市 12345 政务服务便民热线运营中心办公硬件日常巡检、维修更换等；保障“咸阳市 12345 政务服务便民热线平台”运行平稳。

(5) 提供“咸阳市 12345 政务服务便民热线平台”诉求办件工单数据综合分析；根据工作安排，提供专项数据服务分析。

(6) 乙方负责提供“咸阳市 12345 政务服务便民热线平台”诉求办件工单数据综合分析服务；根据甲方工作安排，提供内容包括但不限于月报、季报、年报、专项数据分析报告等。

(7) 咸阳 12345 品牌打造及推广服务。

(8) 乙方负责咸阳市 12345 政务服务便民热线运营中心工作人员的招录，配备运营团队人员数量 60 人，组建业务能力过硬、服务意识强的热线运营团队，并负责对热线运营团队人员的管理；依法依规为热线运营团队人员提供劳动保障权益。

(9) 乙方在履行本合同过程中，不得出现任何形式的侵犯第三人或者甲方等合法权利的情形，如因此导致甲方代为赔偿的，则乙方应当向甲方支付所有赔偿款，该款项应自甲方向权利人实际支付赔偿款之日起三日内一次性支付完毕，如逾期的，则乙方还应当按照甲方实际向权利人支付赔偿款总额日万分之五的标准向甲方支付违约金，直到向甲方支付完毕所有款项之日止。

(10) 乙方完成的合同内容在甲方使用过程中，不论何时，凡因乙方提供的技术服务出现质量问题，则乙方应当无偿免费予以维修或更换，如因该等质量问题致使任何第三方人身或财产遭受损伤的，均由乙方承担全额责任。

(11) 乙方必须自主完成本合同项下的所有义务，不得以任何理由将本合同项下的权利义务向任何第三方(包括但不限于乙方的关联公司或人员)转让、转包、分包；否则，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方退还甲方已付全部款项。

四、付款方式

1、合同签订之日起 90 个工作日内，乙方向甲方提供合同总价的 80% 费用发票，甲方见票后 5 个工作日内向乙方支付首笔费用：

¥3440000.00 元（大写：叁佰肆拾肆万元）。

2、项目运维期满前 30 个工作日，乙方向甲方提出考核申请。考核结束后，甲方根据考核结果情况支付相应剩余部分费用，剩余部分费用金额计算方法为：量化考核系数×合同总价的 20%。量化考核得分与量化考核系数对应关系如下图：

量化考核得分	量化考核系数
100-90	1.00
89-80	0.89-0.80
79-70	0.79-0.70
69-60	0.69-0.60
59-50	0.59-0.50
49-40	0.49-0.40
40 分以下	0

五、违约责任

1、按照依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》和本合同的相关条款执行。

2、乙方未全面履行合同义务或者发生违约甲方有权终止合同，依法向乙方进行经济索赔。

六、其他

1、在本合同履行中，若发生争议，双方应先协商解决；协商不成时，任意一方均可向有管辖权的人民法院提起诉讼。

2、本合同双方代表签字盖章生效。

3、其他未尽事宜，双方协商解决。

4、本合同一式陆份，双方各执叁份。

甲方：（盖章）

委托代表（签字）：

日期：



乙方：（盖章）

委托代表（签字）：

日期：

