

陕西省公安厅96110反诈预警

5G云平台服务项目

服务合同

(项目编号:HSGJ2023-301-01)

甲 方：陕西省公安厅

乙 方：中国移动通信集团陕西有限公司

二〇二四年三月

陕西 西安

采 购 人：陕西省公安厅（以下简称甲方）

供 应 商：中国移动通信集团陕西有限公司（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其它有关法律、行政法规，为明确双方在实施过程中的权利、义务，经双方协商自愿签订本合同。

第一条 合同组成

1. 下述文件是构成本合同不可分割的部分：

- （1）本合同条款及其所有附件。
- （2）甲方的磋商文件及澄清文件。
- （3）乙方的磋商响应文件及质疑解答文件。
- （4）成交通知书。
- （5）法定代表人授权书。

（6）双方与合同有关的往来信函、传真经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章确认后视为本合同的组成部分。

（7）经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章确认的补充协议。

2. 如果乙方的磋商响应文件及质疑解答文件内容违背或低于甲方磋商文件要求或任何可能导致影响当次采购目的的情形，均应当被视为乙方自动放弃磋商响应文件及质疑解答文件中相应部分而同意以磋商文件相应内容为准。如果乙方的磋商响应文件及质疑解答文件内容高于甲方磋商文件要求，则以乙方的磋商响应文件及质疑解答文件内容为准。如果合同条款与合同附件有矛盾之处，以合同条款内容为准。如果合同附件之间有矛盾之处，以有利于甲方的附件内容为准。

3. 上述合同文件应能够相互解释、相互说明。如合同文件之间出现不一致，除本合同另有约定外，第（1）款至（6）款的排列顺序就是合同文件的优先解释顺序。对于第（7）款中双方达成的补充协议与原合同（包括（1）-（6）款中所列的所有文件）存在不一致，以签订日期在后的补充协议为准。

第二条 项目概况

- 1. 服务内容： 96110反诈5G云平台服务、云资源服务、通信服务。（详见附件一服务内容）
- 2. 服务期： 自合同签订之日起12个月
- 3. 服务地点： 甲方指定地点

4. 质量要求： 符合国家及行业有关现行规范、标准的要求

第三条 合同价款

1. 合同价款： 合同为固定总价合同。

2. 合同总价款人民币（大写）伍拾柒万玖仟捌佰元整，（小写）¥ 57.98 万元。

第四条 支付方式

（一）甲方以银行转账方式支付服务费。对于甲、乙双方交接发票、结算票据事宜，双方一致认同：甲方取得发票并不代表甲方服务费已付清，服务费付清是以甲方服务费全部到乙方指定账户为标准。

（二）甲方用以下支付方式付款。

第一次付款：合同签订生效之日起30个工作日内，甲方支付合同总金额50%，即 ¥28.99万元（大写：贰拾捌万玖仟玖佰元整），乙方在甲方付款前提供相应金额的发票。

第二次付款：甲方对乙方的服务工作验收合格后，在15个工作日内支付合同总金额50%，即 ¥28.99万元（大写：贰拾捌万玖仟玖佰元整），乙方在甲方付款前提供相应金额的发票。

乙方应于甲方付款前向甲方交付相应金额的合法、合规的增值税发票，若不交付的，甲方有权拒绝支付款项，并不承担任何违约责任。

（三）账号信息：

甲方信息如下：

开户行：[光大银行西安经济技术开发区支行]

户名：[陕西省公安厅]

账号：[78680188000073610]

地址：[西安市凤城二路19号]

电话：[86165555]

乙方信息如下：

开户行：[中国工商银行西安城南科技支行]

户名：[中国移动通信集团陕西有限公司]

账号：[3700024819200005348]

地址：[陕西省西安市高新区锦业一路60号]

电话：[13991112231]

缴费识别码：[XXXXXXXXXX]

第五条 技术售后服务

1. 服务期内对平台提供免费运行维护和技术支持服务；
2. 服务期内提供24小时技术援助电话，用于甲方报告故障。如电话支持无法解决，乙方应在接到通知后1小时内做出响应，并采取行动排除故障；
3. 除提供上述技术服务外，免费提供咨询电话及网络技术支持服务，解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

第六条 甲方的主要责任和权利

1. 乙方在为甲方提供服务时所形成的成果及成果的知识产权在合同期间归甲方所有。
2. 甲方提供96110专号用于云平台使用，甲方在使用96110作为呼出外显号码，并按照国家法律法规的规定及本协议的约定合理使用云平台服务，不得利用所购买云服务从事损害乙方及他人合法权益的活动。
3. 甲方有权随时了解乙方的工作进展情况，并对服务过程进行监督检查。
4. 甲方将向乙方提供为完成服务工作所需要的信息、资料和其他相关协助。
5. 甲方若认为乙方履行合同不力严重影响项目服务质量，甲方有权要求更换乙方主要人员，直至终止合同。
6. 甲方支持乙方的工作，按合同保证乙方责任和权力的统一。
7. 甲方有权阐述对具体问题的意见和建议。
8. 甲方有权根据项目的具体情况，要求乙方按期到项目现场解决争议。
9. 甲方有权对服务质量进行评估，若服务评估结果不合格，甲方有权扣除不超过10%的合同金额或经双方书面确认后终止合同。
10. 甲方通过云平台触达用户的时段、频次遵循通信管理部门规则和国家法律法规规定，如违反导致云平台能力受损或引起公众投诉，一切后果由甲方独自承担。
11. 甲方仅具有云平台的使用权，未经乙方允许不得私自对乙方的云平台软件进行破解、复制、传播。
12. 甲方应保证自身终端设备（包括不限于电话、话务耳机、电脑、路由器）所采用的网络接入方式的稳定性，如因甲方终端网络的带宽不足、中病毒等自身原因导致甲方不能正常使用云平台功能而带来的损失由甲方负责。

第七条 乙方的主要责任和权利

1. 乙方必须具有履行本合同书所需的技能，必须按照相关的职业准则完成其全部职责。
2. 乙方应根据本合同的约定提交相关文件、资料。

3. 对甲方提供的基础资料、数据、信息等严格保密。

4. 解答甲方提出的与项目有关的询问，接受甲方监督和检查，无条件按照甲方要求对成果报告进行整改和完善。

5. 乙方应根据本合同的约定提供服务并提交工作成果，确保所提交成果的实用质量，具有可借鉴、可操作性。

6. 乙方人员服务期间发生任何安全问题均与甲方无关，乙方应确保项目人员均购买人身保险。

7. 云平台系统的产权归乙方所有。

第八条 知识产权

1. 乙方在为甲方提供服务时所获得或形成成果的知识产权归甲方所有，未经甲方许可，乙方不得以任何方式使用，亦不得出于任何目的向第三方披露或许可第三方使用。主要以该项目形成的成果参加各类评奖，应经甲方书面同意，与甲方共同申报，乙方内部评奖除外。

2. 若乙方在为甲方提供96110号码呼叫服务时未经过甲方同意侵犯了第三人的权利，致使甲方受到索赔或起诉，由此给甲方造成的一切损失由乙方承担，同时甲方有权解除合同，同时乙方及时消除不良影响。

3. 若未经甲方许可，乙方擅自使用96110号码或向第三方披露或许可第三方使用在为甲方提供服务时所获得的成果，甲方有权要求乙方或第三方停止侵权，并承担以此带来的所有损失，同时消除不良影响。

4. 本合同条款的规定不因本合同的到期而失效。

第九条 验收

验收时间：项目完成后。

质量标准：符合国家及行业有关现行规范、标准的要求。

验收合格条件：符合国家标准和技术规格书及合同要求，符合竞争性磋商文件、成交供应商的磋商文件、澄清文件和成交通知书的要求等，乙方应严格按照上述及采购人要求实施项目服务，甲方有权对乙方服务质量进行评估，当乙方出现较为严重的服务质量问题时，从乙方服务费中扣除合同总价的 10%。

验收结果确认：乙方提供其承诺的全部服务后，应提交书面的验收申请和服务确认单，确认单中需包含附件二的验收内容，经甲方签字确认后启动第二次付款。

注：乙方应保证交付的成果文件已参照已有的相关规划，并遵循中华人民共和国及地方的有关法律规范，并符合本项目服务要求。

第十条 通知送达

1. 本合同履行期间双方往来的全部通知、函件或法院法律文书等文件，必须采用书面形式，通过邮寄或电子邮件的方式送达对方。双方通信地址如下：

甲方：陕西省公安厅刑侦局 罗红强

地址：陕西省西安市凤城二路 19 号

邮编：710018

联系电话：029-86165782

电子邮箱：

乙方：中国移动通信集团陕西有限公司重要客户中心 范秀微

地址：陕西省西安市高新区锦业一路 60 号

邮编：710077

联系电话：13991112231

电子邮箱：fanxiuwei@sn.chinamobile.com

2. 一方采用邮寄方式通知的，应当送达至本条第一款所列的“通信地址”，并以函件发出方填写的邮政单位快递单据作为送达凭证。双方同意一经邮寄，无论对方签收、拒绝签收或邮政单位备注“查无此单位（人）”或“收件人名称地址错误”、“他人代收”等情况的，均视为函件发出方按照约定已经有效送达，并产生送达的法律效力。

3. 采用电子邮件方式通知的，双方同意只要邮件发出方电子邮箱显示发送状态为“发送成功”，无论该邮件是否进入对方电子邮箱，或对方是否收到该邮件，均视为邮件发出方按照约定已经有效送达，并产生送达的法律效力。

4. 一方变更本条第一款所列联系方式，应当自变更之日起 2 日内，以书面形式通知对方，否则对方按照原联系方式通知的，均产生送达的法律效力，未通知方应当承担由此产生的不利后果或法律责任。

第十一条 风险与责任

1. 根据国家“防骚扰”信息安全的要求，甲方同意在使用云服务时在同一自然日内（0:00-24:00）对同一号码触达次数最高不超过三次，且同意和允许乙方通过技术措施对甲方进行限制。

2. 甲方须保证入网登记资料真实、准确，并有义务配合乙方核实登记资料。协议有效期内，甲方登记资料如有变更，应及时通知乙方。

3. 甲方不得使用乙方云服务进行商业营销类电话呼出服务,对于确有需要进行呼出服务的,通过协议、协议约定等方式与用户确认同意后,方可进行回访和信息咨询等电话呼出服务,并可根据要求随时向乙方提供经用户同意呼入的证明,如发现甲方外呼生产过程中出现商业营销类电话呼出、无法提供用户同意证明、用户同意证明造假等情况,乙方有权暂停语音资源责令整改,暂停期间甲方独自承担所有损失,情节严重终止合作。

4. 合作期间因甲方原因导致用户投诉,产生的相关费用,应由甲方负责解决并承担;若由此引起的国家相关管理部门对乙方的处罚,费用由甲方负责。

第十二条 保密

1. 在本合同的履行期内,乙方获得与本项目相关的信息(包括获得的资料及成果等),应当采取适当有效的方式保护,不得未经授权使用、传播或公开。

2. 乙方在项目实施过程中接触或产生涉密数据的,应严格按《中华人民共和国保守国家秘密法》以及其他相关法律法规和制度执行。如由于乙方的原因而导致泄密的,乙方应承担相应法律责任。

第十三条 不可抗力

1. 如果双方任何一方由于遭受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等重大自然灾害、以及双方同意的其他不可抗力事故,致使影响合同履行,经双方书面确认,履行合同的期限应予以延长,延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指甲乙双方在缔结合同时不能预见的,并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

2. 遭受不可抗力一方应在不可抗力事故发生后尽快以书面形式通知另一方;并在事故发生后十(10)个日历日内,将有关部门出具的证明文件、详细情况报告以及不可抗力对合同影响程度的说明用特快专递或挂号信的形式寄给另一方。如果不可抗力影响时间延续二十(20)个日历日以上,双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同或终止合同的协议。

第十四条 破产终止合同

当乙方破产或无法提供服务能力时,甲方可在任何时候以书面形式通知乙方单方解除合同;并且该终止合同不损害或不影响甲方已采取或将采取补救措施的权利。

第十五条 转让

未经甲方事先书面同意,乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。乙方擅自转让自身合同义务,甲方有权单方解除合同,并要求乙方赔偿因此产生的一切损失。

第十六条 违约责任

1. 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2. 未按合同或磋商文件要求提供服务，质量不能满足采购方技术要求，采购单位有权终止合同，并有权要求乙方按照合同总价款的10%支付违约金。

3. 乙方由于自身过错，延误按本合同规定的服务成果交付时间，每延误一天，应减收本合同总额的2%作为延误违约金。逾期超过10天的，甲方有权解除本合同。

第十七条 合同争议和解决办法

因本合同产生纠纷，如协商无法解决，双方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十八条 合同生效

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

2. 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。

3. 第1个年度服务期满后，双方若无异议，可以在第2个年度续签合同；第2个年度服务期满后，双方若无异议，可以在第3个年度续签合同。截止第3个年度合同期满为止。

3. 本合同一式六份，甲乙双方各执三份。

4. 本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

甲 方：陕西省公安厅

乙 方：中国移动通信集团陕西有
限公司

（盖章）

（盖章）

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

电话：

电话：

传真：

传真：

日期：

日期：

附件一 服务内容

1. 96110 反诈 5G 云平台服务清单

序号	服务名称	单位	数量	备注
1	反诈热线服务	项	1	提供全省96110反诈报警热线接入服务，提供反诈骗相关的咨询、举报、投诉等受理服务。
2	智能预警服务	项	1	提供智能预警AI能力，向公众发送预警和反诈提醒信息服务。
3	移动工作台服务	项	1	提供移动工作台APP服务，实现移动端拨打预警电话，统一外显96110。

2. 云资源清单

序号	业务名称	配置参数	单位	数量
1	数据库服务器	8CPU 32G内存，系统盘：150GB，数据盘：700GB	个	2
2	CTI服务器	8CPU 32G内存，系统盘：150GB，数据盘：300GB	个	2
3	MS服务器	4CPU 16G内存，系统盘：150GB，数据盘：300GB	个	2
4	SBC-IMS主机	8CPU 32G内存，系统盘：150GB，数据盘：300GB	个	2
5	SBC-UA主机	8CPU 32G内存，系统盘：150GB，数据盘：300GB	个	2
6	文件服务器	4CPU 16G内存，系统盘：150GB，数据盘：2048GB	个	1
7	业务应用服务器	8CPU 32G内存，系统盘：150GB，数据盘：300GB	个	2
8	业务后台服务器	8CPU 32G内存，系统盘：150GB，数据盘：300GB	台	2
9	接口服务器	4CPU 16G内存，系统盘：150GB，数据盘：300GB	台	1
10	网络带宽	公网带宽 60M	个	1
11	云存储	5000GB存储空间	个	1
12	网络带宽	10M（日志审计、云堡垒机）	个	1
13	防火墙云主机	2CPU 4G内存 1Gbit/s，系统盘 100GB	个	1
14	云安全中心	提供安全防护，支持云主机配置检查、病毒查杀、系统口令暴力破解防护等。	个	16
15	日志审计	包含20个资产授权；	个	1
16	数据库审计	支持3个数据库实例；	个	1
17	云堡垒机	包含20个资产授权；	个	1
18	防火墙	支持带宽性能100M；支持DDoS 攻击防护、Web应用安全防护、入侵防护功能、僵尸主机检测、病毒防护、网页篡改防护等功能。	个	1

3. 通信服务清单

序号	服务内容	单位	数量	备注
1	云坐席服务	个	2	为云平台提供96110短号码语音服务，两坐席包含每月2000分钟云语音通话时长。通话规则为呼入免费，呼出按分钟计算，不足一分钟按一分钟结算。

附件二 验收内容

一、96110 反诈 5G 云平台服务（截图）

（一）反诈热线服务提供以下功能：

1. 话务平台功能
2. 智能排队路由功能
3. IVR语音导航功能
4. 录音管理功能
5. 坐席话务功能
6. 热线受理信息录入功能
7. 知识库功能
8. 资料管理功能
9. 报表统计功能
10. 可视化展示功能
11. 管理后台功能
12. 预警宣传服务
13. 移动工作台服务

（二）预警宣传服务提供以下功能：

1. 人工外呼预警功能
2. 智能外呼预警功能
3. 专用场景话术功能

（三）移动工作台服务提供以下功能：

支持通过APP向预警群众发起呼叫，外显全国统一反诈电话96110。

二、云资源服务（截图）

根据云资源清单提供云资源服务

三、通信服务清单（开通单）

为云平台提供96110短号码语音服务，两坐席包含每月2000分钟云语音通话时长。

四、培训服务（电子版培训资料和培训照片）

1. 提供平台使用服务培训，使省、市、区（县）话务人员能够顺利地完成日常预警工作；
2. 供应商应提供培训教材(中文)电子版。

说明：以上内容作为验收确认单的验收内容，以每项注释的系统截图/开通单/电子版培训资料/培训照片作为确认的依据。