

合同编号：



项目编号：HBZB2025-116

陕西省人力资源和社会保障厅 2025 年金保工程运行维护项目

(采购包 2：线路租用)

合同文本

陕西省人力资源和社会保障厅

中国电信股份有限公司陕西分公司

2025 年 7 月

陕西, 西安

合同编号：



项目编号：HBZB2025-116

陕西省人力资源和社会保障厅
2025 年金保工程运行维护项目

（采购包 2：线路租用）

合同文本

陕西省人力资源和社会保障厅
中国电信股份有限公司陕西分公司

2025 年 7 月
陕西. 西安

合同编号：



甲方：陕西省人力资源和社会保障厅

地址：省政府新城大院

甲方联系人：柴立

联系电话：029-89538070

乙方：中国电信股份有限公司陕西分公司

地址：西安市高新区高新路 56 号

乙方联系人：康春光

联系电话：15339200886

甲乙双方经友好协商，根据中国现行法律以及通信行业管理规定，本着“平等互利、优势互补”的原则，就乙方提供甲方的线路服务、视频会议系统维护服务、综合办公系统运行维护服务及窗口单位实体大厅视频接入系统服务达成一致意见，特签署本合同。

甲乙双方共同确认：

1、乙方为甲方提供线路接入服务，具体地址、带宽、价格以及数量、服务标准具体见附件一。同时甲方今后新申请线路，参照此协议资费标准执行。协定的价格作为最高限价，乙方应保证在全省人力资源和社会保障行业内统一执行。

2、双方保留进一步发挥各自资源优势，在适当的时候，进行通信综合业务的全方位、深层次合作的可能性。

3、双方愿意互为大客户，在业务推进、服务支持等方面尝试更深层次的合作，提供各自更全面、更完善、更优质的服务。

4、双方严格执行《服务质量考评规范》（见附件二），甲方按照此规范对服务期内乙方的服务质量进行考核，考核结果作为下年度是否续签合同的重要依据。

5、在视频会议系统维护中提供一台主会场摄像机与主机一体化终端服务，12 倍光学变焦，1080P60 帧，含 CP960 话机，包含 14 个月硬件账号使用费；能

合同编号：



SNSGS2500454CGN00

够接入现有人社厅视频会议系统，并将视频、音频信号转发至云平台；提供软件终端账号 299 方；会议室音视频设备维保服务包含大屏、音频扩声系统、视频矩阵、调音台、主会场视频会议终端设备维保、以及服务期内一名专业驻场视频会议平台维护及会控服务人员。

6、综合办公系统运行维护服务提供完善及优化现有应用系统，通过对应用系统的修改、升级和维护，保证应用系统正常运行。

7、窗口单位实体大厅视频接入系统服务提供相关软硬件系统服务、网络及终端设备维护、场地维护、现场/远程故障处理服务、报告管理服务及相关线路服务。

第一章双方责任与义务

一、甲方义务

1、甲方负责监督和协调其下属单位严格执行本协议条款并在项目实施过程中积极主动的紧密配合乙方工作，确保合作内容顺利实施，尽早为甲方提供优质服务。

2、甲方负责向乙方免费提供接入设备放置场地及所需电力，专线电路发生故障时，甲方有义务配合乙方检查系统和线路。

3、甲方对本单位的设备维护时，如需要对线路进行变动时，应提前通知乙方，取得乙方同意后，方可进行施工。

4、甲方使用此电路只能用于甲方内部的有关业务内容，不得非法经营电信业务或国家有关法律法规禁止经营的其它业务，否则由甲方承担全部法律责任。

5、甲方负责提供给乙方线路进入甲方机房施工所需的配合与支持，及时提供其系统设备接口等详细情况，并协调线路入户所遇到的问题。甲方应在合同签字生效后，入场前一周内为乙方做好如下准备：

①甲方积极配合乙方勘测现场施工条件。

②提供工程用电、场地以及相关协助配合人员。

③甲方在施工条件具备后通知乙方进入现场。

二、乙方义务

1、乙方严格遵守《中华人民共和国电信条例》、《电信服务规范》，按照

合同编号：



SNSGS2500454CGN00

电路服务质量要求，保障接入服务电路畅通。

2、乙方负责投资建设本合同所约定的全部线路，并免费提供两端传输设备（满足用户业务需求）等，产权归乙方所有。

3、乙方有责任及时了解及答复甲方提出的问题，对甲方提出的问题有专人负责，对投诉及时响应。

4、乙方为甲方提供VIP等级的优质售后服务，内容包括：网络监测服务、故障处理服务、每月网络运行报告服务、割接调试服务、一站式受理业务和故障申告服务。乙方每周7天，每天24小时受理甲方接入服务线路的故障申报。甲方出现电路故障时，乙方保证2小时内响应（以乙方技术人员接到甲方技术人员的电话或书面传真的时间为依据，开始计算故障时间），再开通时间小于4小时。不能按期修复或者调通的，应当及时通知甲方，并免收故障期间的接入服务费用，由此对甲方造成的损失，由乙方承担。

5、乙方承诺每条线路自电路开通之日起的30日为免费测试期，30日后开始计费。测试期内，提供与线路接入期内同样的电信服务。

6、乙方承诺服务期内视频会议系统的维护服务，及会议期间现场保障服务。

三、项目的实施及开通

1、乙方提供接入服务电路的开通时限按照附件一执行。

2、在合同有效期内，因甲方原因造成乙方设备和线路二次搬迁，乙方有权按照国家通信工程建设收费标准向甲方收取相关费用，如果二次搬迁在同一大楼内，乙方给予免费优惠。

3、线路调通后，乙方向甲方提供电路开通通知书，接入服务线路确已按照甲方接入服务要求和国家有关电信业务规定开通的，甲方签字确认。电路接入服务开始日期均以甲方在电路开通通知书上签字确认的日期为准。

4、如果因为乙方原因造成未在约定期限开通线路，应当每日按照月接入费的1%向甲方支付违约金。

5、提供主会场分体式视频会议终端一台，采用云分布式架构，云架构服务节热备集群，避免单点故障，参会人员使用互联网接入；允许登陆终端300个；支持第三方设备SIP注册和H.323注册，通过注册短号呼叫进入会议；能够接入现有人社厅视频会议系统，并将视频、音频信号转发至云平台；视频会议调试和

合同编号：



SNSGS2500454CGN00

召开期间，会议期间派驻 1 名工程师现场技术服务。

第二章资费标准及计费方式

1、合同服务费：本合同服务费总计壹佰陆拾陆万叁仟陆佰肆拾捌元整，付费周期为 14 个月。明细详见附件一。

2、计费方式：双方约定，在电路安装调试完毕后，免费测试期完成后，按自然月为周期进行计费。双方确定的电路接入服务开始日期如果在当月 15 日之前，则按全月计费；如果在 15 日之后，则按半月计费。

第三章结算方式

1、双方约定采用转账支付方式，具体以下第 3 种形式：

(1) 后付费方式，在业务开通后，每月 20 日之前支付上月电路使用费。

(2) 预付费方式，每月 25 日之前预付下月电路使用费。

(3) 其他：合同签订后，甲方收到乙方开具的增值税发票，30 日内支付合同总金额的 50.00%。运维服务期满后一个月内，甲方收到乙方开具的增值税发票，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 40.00%。项目验收合格后一个月内，根据每季度服务质量考评结果，甲方收到乙方开具的增值税发票，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 10.00%。

2、甲方逾期未交付使用费，乙方有权停止对甲方的服务。若甲方超过约定期限一个月仍未支付使用费，乙方有权每天所欠月租费用的 3%收取违约金。若因乙方原因导致甲方无法按期付款的，甲方不承担任何责任。

3、乙方指定收款帐户信息：

户名：中国电信股份有限公司陕西分公司

开户行：工行高新支行营业部

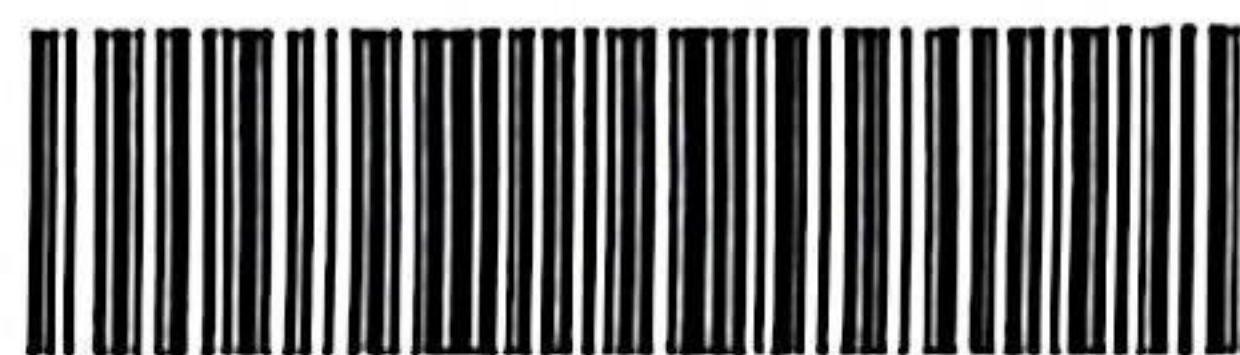
账号：3700024619200547537

第四章免责条款

1、乙方不承担和线路无关的甲方设备端及客户端造成的任何数据丢失、泄密之职责。如数据在乙方提供接入服务的线路传输中出现数据泄露问题，乙方应承担全部责任。

2、乙方在进行设备配置、维护时可能出现短时间中断服务，甲方认同该现

合同编号：



SNSGS2500454CGN00

象属于正常情况，不属于乙方违约。如乙方进行设备配置、线路维护可能出现线路中断，乙方应提前 72 小时书面通知甲方。线路中断时间应安排在非工作时间，中断时间不能大于 4 小时。

3、如遇人力不可抗拒的自然灾害造成工期延误和通信中断，乙方无需承担责任。

第五章协议期限

本协议的服务期限为 14 个月，服务期至 2026 年 6 月 30 日。

第六章协议终止

1、甲方在线路接入服务期内如提出终止接入服务要求，应提前一个月以书面形式告知乙方，终止接入服务期间的线路费作为甲方支付的履约赔偿金。

2、甲方在线路接入服务期内如请求停线，应提前以书面形式进行申请，停线期限不能超过三个月，否则乙方将按照甲方终止接入服务处理。

3、因地震、火灾等自然灾害、战争、罢工、停电、政府行为等造成双方不能履行本合同义务，双方通过书面的形式通知对方，本合同即告终止。

第七章违约责任

1、如乙方提供接入服务的数字专线（SDH、MSTP、PTN 等线路）每月线路累计中断时间大于 10 小时或单次故障大于 4 小时（事先通知的网络割接中断除外），经核实故障确属乙方责任的，乙方应承担由此造成的损失。如故障发生在甲方所负责的责任范围之内，乙方则不负责补偿。

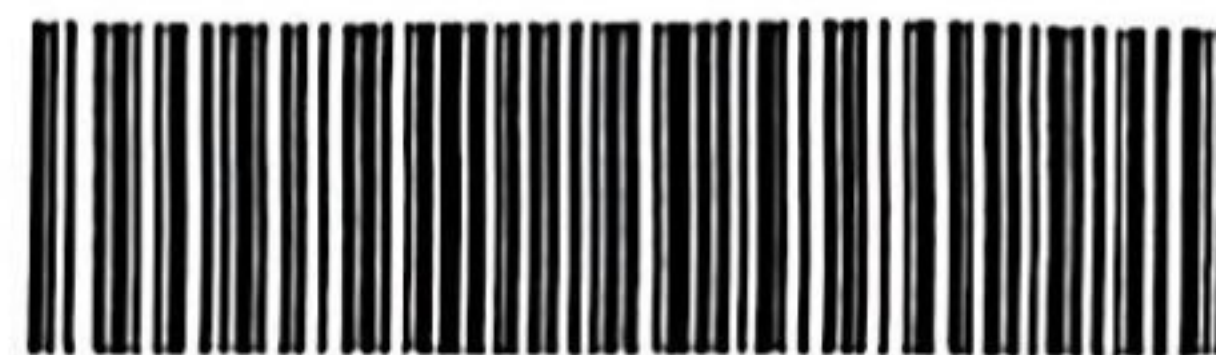
2、任何一方违反本协议之任何条款均构成违约，另一方有权依据本协议之条款要求违约一方在限定期限内纠正其违约行为，否则另一方有权终止本协议。

3、任何一方的违约行为造成本协议的终止另一方可依法追究违约方的违约责任。

4、乙方在未取得甲方书面同意的情况下，不得将本合同有关权利义务转让给第三方，否则视为根本违约，甲方可以立即解除合同，并要求乙方承担因此造成另一方的所有实际损失。

5、违反本协议约定的承担违约责任，违约责任包括违约金、损害赔偿金、

合同编号：



SNSGS2500454CGN00

律师费、诉讼费等。其中违约金以实际遭受的损失或本协议租用费用的 15%。本违约金和赔偿金的支付义务是独立于其他违约义务的。

第八章保密条款

不论在本协议有效期内，还是本协议终止后，未经对方书面许可，任何一方都不得向第三方透露本协议内容以及因签订和执行本协议过程中得到的另一方的信息、资料和商业秘密等。

第九章争议的解决

在协议履行中发生的争议，合作双方应协商解决，协商不成的，提交甲方所在地法院诉讼解决。

第十章信息安全

为贯彻政府相关部门加强网络文化管理、坚决打击互联网络淫秽色情等违法行为的精神和要求，营造健康网络环境，经甲乙双方共同商定，签署以下信息安全协议条款。

1、甲方严格遵守国家《中华人民共和国电信条例》、《互联网信息服务管理办法》、《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》等相关法律、政策规定，依法利用现代通信技术，绝不制作、复制、发布、传播包含淫秽色情等违法信息及有悖社会公德、损害青少年身心健康的低俗信息内容。

2、乙方提供甲方接入服务的互联网专线带宽，未经乙方许可，不得转接第三方

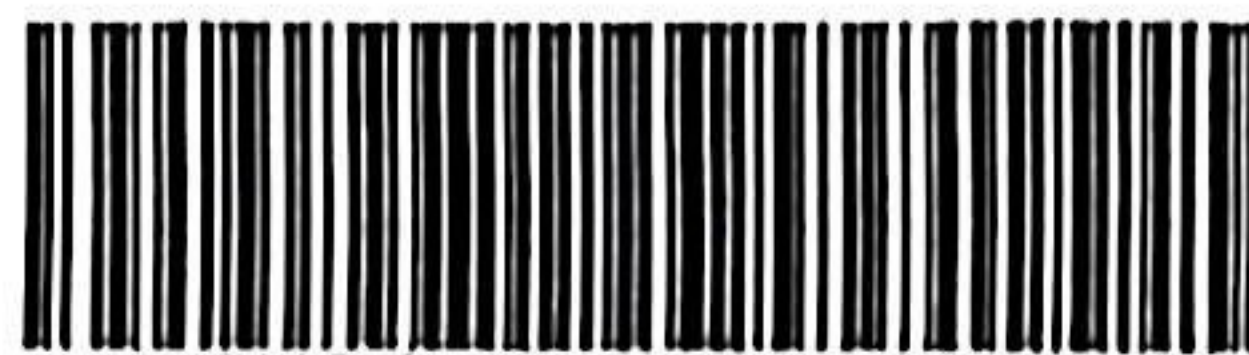
3、甲方利用现有互联网专线开通网站前，按照《基础电信企业信息安全责任管理办法（试行）》等要求，按照先“先报备、后接入”原则，在通信管理局申请相关资质或报备后，方可正式开办网站。

4、乙方有义务根据甲方要求，提供网站报备咨询、协助网站报备等工作。

5、为确保接入服务的线路安全，乙方有义务向甲方公开接入服务线路所涉及的组网信息，包括组网方式、硬件设备、技术参数等。

6、甲方按照相关规范开展网站业务后，在网站及业务在推广过程中，遵守

合同编号：



SNSGS2500454CGN00

中国移动渠道推广相关管理规定：确保在业务、推广渠道中无任何涉黄等违法及低俗信息内容。禁止利用广告联盟等第三方进行合作业务推广。

7、乙方应当按照国家有关电信安全的规定，建立健全内部安全保障制度，实行安全保障责任制。

8、甲方依法使用接入服务线路的自由和通信秘密受法律保护。除因国家安全或者追查刑事犯罪的需要，乙方不得以任何理由对电信内容进行检查，公安机关、国家安全机关或者人民检察院依照法律规定的程序对线路传输内容进行检查除外。

9、乙方及其工作人员不得擅自向他人提供甲方使用电信网络所传输信息的内容。

第十一章生效及其它

1、本合同一式柒份，甲方肆份、乙方贰份，采购代理机构壹份。签字并盖章后生效，合同执行完毕自动失效。（合同的服务承诺则长期有效）。

2、协议各方如协商续约事宜，应在本协议有效期满一个月前提出并予以优先考虑。

3、未尽事宜，由双方另行协商解决。

4、协议附件一、附件二为本协议不可分割之部分。

5、甲方联系部门：陕西省人力资源社会保障数据与网络安全监管中心

甲方联系人：柴立联系电话：18966832007

乙方联系部门：中国电信股份有限公司陕西省分公司

乙方联系人：康春光联系电话：15339200886

乙方 24 小时网络故障投诉电话：10000

合同编号：



附件一：项目费用明细表

附件二：服务质量考评规范

甲方：陕西省人力资源和社会保障厅



代表（签章）：柴王

乙方：中国电信股份有限公司



代表（签章）：(1) 1990137619

签署时间：2025年8月19日

签署时间：2025年8月11日

SMSG2500454CGN00

合同编号：



附件一：项目费用明细表

本项目合计年费用 1,663,648.00 元(大写：壹佰陆拾陆万叁仟陆佰肆拾捌元整)。

1、省级数据中心线路

序号	服务内容	速率	数量	单价（元）	总价（元）	服务期/月
1	厅机关办公互联网（京西大厦 4 个 IP）	80M	1	2160	30240	14
2	互联网光纤（16 个 IP）	600M	1	17400	243600	14
3	业务专网省端互联网光纤（16 个 ip）	600M	1	17400	243600	14
4	数据中心网站互联网光纤	300M	1	8700	121800	14
5	省政府前大楼 6 楼会议室光纤	80M	1	2160	30240	14
小计		669480 元				
备注：以上 5 条互联网光纤共提供 5 个安全大脑服务能力。						

2、视频会议系统维护服务

序号	服务类别	服务内容	数量	单价（元）	总价（元）	服务期/月
6	省级主会场视频会议终端服务	摄像机与主机一体化；12 倍光学变焦，1080P60 帧；含 CP960 话机；包含 14 个月硬件账号使用费	1	1800	25200	14
7	软件终端账号服务	软件终端视频会议账号	299	80	334880	14
8	会议室音视频设备维保及驻场服务	会议室音视频设备维保，包含大屏、音频扩声系统、视频矩阵、调音台、主会场视频会议终端设备维保、以及服务期内一名专业驻场视频会议平台维护及会控服务人员。	1	17000	238000	14
小计		598080 元				

合同编号：



SNSGS2500454CGN00

3、综合办公系统维护服务

序号	服务类别	服务内容	数量	单价（元）	总价（元）	服务期/月
9	综合办公运维服务	完善及优化现有应用系统，通过对应用系统的修改、升级和维护，保证应用系统正常运行。	1	15100	211400	14
小计		211400 元				

4、窗口单位实体大厅视频接入系统服务

序号	服务类别	服务内容	数量	单价（元）	总价（元）	服务期/月
10	专线网络	企业专线网络 50M（固定 IP）	2	1950	54600	14
11	企业宽带网络	企业宽带网络 500M（动态 IP）	5	600	42000	14
12	企业宽带网络	企业宽带网络 500M（动态 IP）	3	600	25200	14
13	运维管理费用	西安区域 5 处/铜川 1 处/渭南 2 处	1	4492	62888	14
小计		184688 元				
备注：以上 2 条专线网络共提供 2 个安全大脑服务能力。						
总计：		1663648 元				

合同编号：



附件二：服务质量考评规范

在项目执行期间，对乙方服务质量进行量化考核（满分 100 分），按照考核分数将服务质量评定为三个等级，其中分数在 75 分以上（含 75 分）评定为“优良”，分数在 75 分至 60 分（含 60 分）为“一般”，分数在 60 分以下为“不合格”。

1. 合同执行情况

运维服务期内，运维人员能够及时 7X24 小时响应和处理故障发生，未发生延误处理情况，故障响应时间小于 2 小时。如未达到要求，每次扣 3 分。

服务商在规定的时间内响应线路故障，服务期内未出现重大安全事故（线路中断 4 小时以上）。如未达到要求，每次扣 3 分。

服务商在服务期内，未出现由于人员操作失误等人为因素导致的线路故障。如未达到要求，每次扣 2 分。

发生泄露用户机密数据或恶意攻击用户数据等违法行为扣 10 分。

本项总分 30 分，针对具体情况进行扣分。

2. 建立和维护共享知识库

针对甲方业务专网的实际情况建立专门的知识库，提供常见问题解答、服务经验分享、等多种服务内容。

本项总计 10 分，其中建立专门的知识库得 2 分，每周及时更新内容得 2 分，知识库由专人进行维护得 1 分。

3. 服务回访

服务人员要对用户报修故障解决情况在三天内进行跟踪回访，关注故障解决的进程和问题解决后用户的使用效果，对未解决的问题进行重复跟踪直至问题得到解决。

服务人员每月至少两次对主要的业务经办机构进行主动电话回访，了解线路运行情况，并给予指导。项目经理每月至少一次对主要的业务经办机构进行实地

合同编号：



回访，在业务经办机构现场了解整个网络的运行情况。

本项总计 10 分，其中对用户报修故障的解决情况能够进行电话跟踪回访得 3 分，能够进行实地回访得 2 分。

4. 维护服务文档

电话服务记录以及现场服务记录每星期进行汇总，形成周报。每月形成月报，分类汇总线路运行中出现的问题，并制成总结报告，并交给客户存档。

5. 服务人员管理

服务单位必须 7*24 小时响应用户，服务人员不得以任何借口拖延解决时间。如果客户问题比较紧急将进行加班解决。

服务对象对运维服务人员按照服务态度和服务效果进行评价，服务态度的评价分为很满意、满意、一般、不满意四个等级；服务效果的评价分为全部解决、部分解决、未解决三个等级。

对服务对象所提到存在的问题及时进行改进，用户的投诉无论情节大小，都应予以重视。本项总分 20 分，在规定的服务时限内，由于乙方的原因导致未按时完成的一次扣 3 分，由于乙方原因导致对服务人员服务态度评价为不满意一次扣 3 分，由于乙方原因导致对服务人员服务效果的评价未解决一次扣 5 分。

由于甲方需求不明确、沟通审批不及时造成的问题未及时解决，不扣除对应分数。

6. 建立考核机制

乙方对服务人员建立考核机制，对用户满意度、服务投诉、故障处理、分档规范等指标进行量化考核。

本项总计 15 分，其中建立考核机制得 5 分，能够定期对服务人员进行了量化考核得 3 分，能够对用户反映问题较多、满意度较低的业务经办机构进行现场调研得 2 分。

服务标准

1、服务商要严格遵守《中华人民共和国电信条例》，按照电路服务质量要求，保障我单位租用电路畅通。

2、服务商提供 VIP 等级的优质售后服务，内容包括：网络监测服务、故障处理服务、每月网络运行报告服务、割接调试服务、一站式受理业务和故障申告

合同编号：



服务。

3、故障申报采取“就近申告、首问负责”的原则，负责故障的全程处理。服务商施工、网络割接等原因影响租用线路正常使用的，服务商应当提前通知适用方，并尽快消除故障，恢复通信线路。

具体线路开通及售后服务时限和服务质量如下：

业务类型		资源调查工期	备注
出租光纤/数字电路/宽带 光纤		3-5 个工作日	
业务类型		开通时限	备注
ADSL 装机	有资源调度	8 天	资源到交接箱
	调配资源	12 天	局端无端口（插卡）
	无资源新建	55 天	
数字电路	有资源调度	7 天	在原有设备上增开
	调配资源	14 天	光缆资源到大楼
	无资源新建	50 天	
宽带光纤	有资源调度	7 天	光缆资源到大楼
	调配资源	14 天	无端口、无光 MEDOM
	无资源新建	50 天	
出租光纤	有资源调度	7 天	光缆资源到大楼
	调配资源	14 天	光缆资源到交接箱
	无资源新建	50 天	