

西安市灞桥区 12345 市民热线平台（二期） 建设服务项目合同

甲方（甲方）：西安市灞桥区人民政府办公室

乙方（乙方）：中国移动通信集团陕西有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、项目概况

- 项目名称：西安市灞桥区 12345 市民热线平台（二期）建设服务项目；
- 项目地点：甲方指定地点。

二、合同价款

本合同项下甲方应当向乙方支付的合同款项（含税）共计【498000】元（大写：人民币肆拾玖万捌仟元整），（不含税）共计【469811.32】元（大写：人民币肆拾陆万玖仟捌佰壹拾壹元叁角贰分元整），详见下表。

项目名称	合同内容	未含税总价（元）	税率（%）	增值税税额（元）	含税总价（元）
西安市灞桥区 12345 市民热线平台（二期）建设服务项目	平台升级开发服务费用	327481.13	6.00%	19648.87	347130
	运维及配套服务费	142330.19	6.00%	8539.81	150870
合计		469811.32	/	28188.68	498000

合同总价即中标价，乙方提供服务所发生的一切费用(包括增值税等相关税费)等都已包含于合同价款中。

合同总价不受市场价变化或实际工作量变化的影响，也不接受追加金额。

三、付款方式

1. 预付款:本合同签订之日起【10】日内,甲方向乙方支付合同总价款的【30】%,计人民币【149400】元(大写:【壹拾肆万玖仟肆佰】元整)。

2. 终验款:系统终验收合格或视为终验收合格之日起【10】日内,甲方向乙方支付合同总价款的【60】%,计人民币【298800】元(大写:【贰拾玖万捌仟捌佰】元整)。

3. 质保金:自合同期到期之日起【10】日内,甲方向乙方支付合同总价款的【10】%,计人民币【49800】元(大写:【肆万玖仟捌佰】元整)。

4. 结算方式:银行转账。

5. 结算单位:由甲方负责结算,乙方开具对应额度发票交甲方。

6. 双方银行账户信息

户名:【西安市灞桥区人民政府办公室】

开户行:【中国工商银行西安市纺织城支行】

账号:【3700024309200145989】

地址:【西安市灞桥区纺一路809号】

联系电话:【83547177】

户名:【中国移动通信集团陕西有限公司西安分公司】

开户行:【中国银行陕西省分行营业部】

账号：【103280525131】

地址：【西安市高新一路3号】

联系电话：【13572176677】

四、建设期限：自合同签订后 30 个日历日。

五、有效期及运维期：自合同签订之日起一年。

六、质量保证

1. 服务方案科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。
2. 符合国家有关服务规范要求，确保各项服务达到招标文件的技术服务要求。
3. 乙方提供的技术服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责，甲方保留索赔权利。

七、服务内容及要求

在原有灞桥区 12345 热线平台建设的基础之上，完善智能知识库升级服务、自定义报表管理、基础工单系统升级、数据融合对接等基本功能升级和日常运维服务，满足灞桥区 12345 热线平台的个性化功能升级及运维服务需求（详见附件一）。

八、验收

1、验收时间：乙方在项目建设结束后，向甲方提出验收申请，甲方在接到申请后 7 个日历日内完成项目验收，甲方无由拒不验收或拖延验收的，视为项目自乙方申请验收之日验收合格。

2、验收依据：招标文件、投标文件、澄清表（函）；本合同及附件文本；国家相应的标准、规范。

3、乙方提供的服务必须完全满足招标文件技术需求及投标响应文件。

4、验收不合格，乙方必须在接到甲方通知后 7 个日历日内确保服务通过验收。

九、双方的权利和义务

（1）甲方的权利和义务

1. 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，拥有监管权。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。
2. 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
3. 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。
4. 验收应按国家有关规定、规范进行验收，验收时将会邀请相关的专业人员或机构参与验收。
5. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

（2）乙方的权利和义务

1. 对本合同规定的委托服务范围内的服务义务。
2. 根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。
3. 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理甲方使用过程中出现的问题。
4. 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。
5. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

十、保密

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人

等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。但乙方按照国家有权机关要求对外公开的除外。

(二)甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

(三)本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十一、知识产权

乙方应对所供产品具有或已取得合法知识产权，乙方应保证所供产品及服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由乙方负责解决并承担全部责任；如因此影响到甲方的正常使用，乙方应负责妥善处理，保证甲方能够按约正常使用；如乙方无法解决，甲方有权单方解除本合同，给甲方造成损失的，由甲乙双方协商解决。

十二、合同争议的解决

合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向西安市灞桥区人民法院提起诉讼。

十三、不可抗力

1. 本合同所指不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，如战争、洪水、台风、地震、暴雨或其它灾害，及政府政策、政府行为等。

2. 由于不可抗力事件，致使一方在履行其在本合同项下的义务过程中遇到障碍或延误，不能按规定的条款全部或部分履行其义务的，遇到不可抗力事件的一方（“受阻方”），只要满足下列所有条件，不应视为违反本合同：

(1) 受阻方不能全部或部分履行其义务,是由于不可抗力事件直接造成的,且在不可抗力发生前受阻方不存在迟延履行相关义务的情形;

(2) 受阻方已尽最大努力履行其义务并减少由于不可抗力事件给另一方造成的损失;

(3) 不可抗力事件发生时,受阻方已立即通知对方,并在不可抗力事件发生后的十五(15)天内提供有关该事件的公证文书和书面说明,书面说明中应包括对延迟履行或部分履行本合同的原因说明。

3. 不可抗力事件终止或被排除后,受阻方应继续履行本合同,并应尽快通知另一方。受阻方可延长履行义务的时间,延长期应相当于不可抗力事件实际造成延误的时间。

4. 如果不可抗力事件的影响持续达三十(30)日或以上时,双方应根据该事件对本合同履行的影响程度协商对本合同的修改或终止。

5. 乙方在进行定期维护和系统升级改造时,须暂时中断通信服务时,如已提前通知甲方,不属于乙方违约。

十四、除本合同约定,合同一经签订,不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的,应按规定履行相应的手续。

十五、违约责任

1. 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款和本合同的约定执行。

2. 乙方未按合同或磋商文件要求提供服务或质量不能满足甲方技术要求的,甲方有权终止合同,甚至对乙方违约行为进行追究;乙方未在建设期时限内交付使用的或者因乙方原因导致验收不通过或多次不通过,造成未按时交付的,应按日以合同额的1‰向甲方支付违约金;乙方提供的相应服务在合同期内不得中断,

如出现中断，在收到甲方反馈后，应在 2 小时内响应，24 小时内修复，合同期内如中断次数超过 10 次，甲方有权要求乙方按合同总金额 3%支付违约金。

3、甲方未按合同约定向乙方付款的，应按日以合同总金额的 1%向乙方支付违约金；逾期超过 60 日的，乙方有权解除合同，甲方应额外向乙方支付合同总价款 3%的违约金，违约金不足以弥补乙方损失的，甲方仍应承担赔偿责任。

4、乙方在本合同项下承担违约金及赔偿责任的上限为本合同总金额 3%。

十六、合同订立

本合同一式 四 份，具有同等法律效力，双方各执 两 份，各方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。

以下无正文，为合同盖章页。

(合同名称《西安市灞桥区 12345 市民热线平台（二期）建设服务项目合同》)

甲方（盖章）：【西安市灞桥区人民政府办公室】

法定代表人/负责人：


[Signature]

签订日期：【2025】年【10】月【1】日

乙方（盖章）：【中国移动通信集团陕西有限公司】

法定代表人/负责人：


[Signature]

签订日期：【2025】年【10】月【1】日

附件一

项目内容清单

一、服务内容及要求

序号	名称	功能	服务功能描述	数量
一、业务升级模块				
1	基础工单系统升级	二级部门	1、首页新增待办工单数量，上报审核数量显示框。	1项
2		首页	2、首页的直属下级数据报表新增待反馈指标数据。	1项
3		工单标记	1、营商环境类工单列表中进行全流程颜色标记。	1项
4		主协办流程调整	1、主办工单办理完毕后，需等待协办单位将该工单办理完成后方可关闭。	1项
5			2、主协办需要改名称为联合办理。	1项
6		补充意见	1、工单处理过程中增加补充意见功能。	1项
7		综合查询	1、查询时增加办理时长条件。	1项
8			2、办理时长需支持区间查询。	1项
9			3、工单打印时需要展示处理详情。	1项
10		统计分析	1、诉求统计页面中增加数据深度剖析功能，查看详情功能。	1项
11	数据融合对接	人民网渠道升级	1、人民网待审核页面增加退回热线功能，将退回后的工单进入到提交坐席的暂存页面。	1项
12		官网升级	1、官网平台中增加审核人员退回给受理人员功能。	1项
13			2、工单详情页面中显示最后一次处理结果及办理情况，以及额外显示前期各单位上报时最后一次办理结果。	1项
14		与市级对接优化	1、增加市平台退回工单查询及处理功能。	1项
15			2、被退回待办工单增加申请延期功能。	1项
16			3、对于上传至西安市平台的工单处理详情，进行标记处理。	1项
17			4、市级超期数据统计分析中增加导出，超期工单数据统计加导出功能，并且可对超期数据深度剖析。	1项
二、服务升级功能				
1	知识库升级	市级知识库	1、西安-知识库获取：获取西安市级平台知识库中属于灞桥区的相关知识点。	1项
2			2、将长安本地知识点的收藏、引用、阅读次数同步到西安市平台。	
3			3、西安知识库上架发布：将灞桥本地新增加或者修改完善的知识库同步上架给西安市平台。	
4			4、西安知识库下架：将灞桥已经上架到西安市平台的知识点同步下架。	
5			5、西安知识库任务接收：接收西安市下派给灞桥区需要他补充知识库任务表。	
6			6、西安知识点任务上报：需要灞桥区补充的知识点内容补充完整后上报给西安市平台。	
7		市级案例	1、获取西安案例库列表。	1项

8		库	2、获取西安案例库字典信息同步。	
9			3、西安-案例库申报。	
10			4、西安-案例库审核状态查询。	
11			5、灞桥区平台中增加本级案例库查询模块。	
12				
12		疑难工单	1、西安-疑难工单池列表获取。	1 项
13		池	2、灞桥区平台中增加本级疑难工单池模块。	
14	数据报表管理	数据指标配置	1、可按指标名称、指标类型、业务数据查询指标。	1 项
15			2、按业务组分组维护指标，加载系统报表所有自定义指标。	
16			3、支持“复制”指标。	
17			4、支持自定义“添加指标”。	
18		数据维度配置	1、可按维度名称字段查询维度。	
19			2、支持“复制”指标。	
20			3、支持自定义“添加维度”，供效能报表模板自定义维度使用。	
21			4、维度支持两种类型维护“公式”、“SQL”。	
22		报表模板配置	1、支持建立不同的报表模板信息，支持模板名称新增、修改、删除。	
23			2、为模板设置数据指标。	
24			3、数据指标支持拖拽配置模式。	
25			4、为模板设置维度指标。	
26			5、维度指标支持拖拽配置模式。	
27			6、报表模板支持样式预览、保存。	
28		数据统计分析应用	1、可根据已知条件进行工单的查询，查询涉及热线工单的基本信息及转办、回访、督办、办理信息，以便用户能快速便捷地找到自己所需要的工单。本模块提供丰富的查询条件，可以自由组合，生成特定条件的工单数据统计报表。	
29		数据导出	1、支持查询到的数据以列表展示，并且数据可导出存储。	
30	运维服务内容	日常运维	1、负责本业务系统的现场升级、配置、调试和上线。	1 项
31			2、软件系统排查： 问题排查：用户在使用过程中遇到的问题进行分析排查处理。 服务器定期检测：定期对服务器 CPU、内存、磁盘空间进行检测。 系统状态检测：工单管理系统各个功能模块服务运行状态检测。 接口服务检测维护：平台等第三方数据对接工具和接口维护及异常检测。 异常数据处理：各类工单状态，数据异常问题修复处理。	
32			3、负责本业务系统的现场使用培训、指导、日常操作问题解答。	
33	配套服务内容	云资源	1、提供平台必须的云计算资源及云存储资源。	1 项
34		短信资源	1、提供短信息资源 40 万条/年，便于区域内对各对接人的信息通知。	1 项

附件二：

费用明细表

项目名称	合同内容	未含税总价 (元)	税率 (%)	增值税税额 (元)	含税总 价 (元)
西安市 灞桥区 12345 市 民热线 平台 (二 期) 建设 服务项 目	系统集成费	326537.74	6.00%	19592.26	346130
	维保费用	113207.55	6.00%	6792.45	120000
	云资源费用	3650.95	6.00%	219.05	3870
	云 MAS 费用 (短信))	26415.1	6.00%	1584.9	28000
合计		469811.34	/	28188.66	498000

