

商洛市 12345 政务服务便民热线综合 服务平台续保服务合同



甲方：【商洛市政务服务中心】

乙方：【中国移动通信集团陕西有限公司商洛分公司】

甲方：【商洛市政务服务中心】

乙方：【中国移动通信集团陕西有限公司商洛分公司】

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，甲乙双方同意签署《商洛市 12345 政务服务便民热线综合服务平台续保服务项目(项目名称)合同》。

一、合同文件：下列文件是构成本合同不可分割的部分：

(1) 合同条款；

(2) 附件服务清单。

二、合同内容

1、合同名称：商洛市 12345 政务服务便民热线综合服务平台续保服务合同

2、服务地点：商洛市同城置业写字楼 13 楼东；

3、内容：乙方应按照合同的规定，提供本项目要求的产品及服务，包括但不限于以下内容：

(1) 12345 呼叫中心软件平台续保服务：甲方委托乙方对甲方【商洛市 12345 政务服务便民热线综合服务平台续保服务项目】提供 12345 业务系统软件的续保服务，包含平台操作系统调试及版本迭代升级、故障处理、数据维护等内容。

(2) 信息化业务服务：甲方委托乙方提供语音专线、互联网专线、云 MAS 业务、固话业务等信息化服务。

(3) 办公场地服务：乙方提供 12345 呼叫中心办公场地服务，继续延用商洛市同城置业写字楼 13 楼东。

(具体清单内容附后)

三、合同金额

1、乙方依照本合同约定向甲方提供的合同内容详见合同附件。

本合同总价为：人民币：643000.00 元（大写：陆拾肆万叁仟元整）。

2、总价包括：固定总价合同，即完成本次项目的所有费用（平台续保费、信息化业务服务费、办公场地租赁费及其他完成本项目涉及到的一切费用）。

3、合同总价不受市场价格变化因素的影响。

四、付款方式

1、付款方式：本合同正式签订1个月内，由甲方以转账方式支付合同总金额的85%，即含税546550.00元（大写：人民币伍拾肆万陆仟伍佰伍拾元整），不含税515613.21元（大写：人民币伍拾壹万伍仟陆佰壹拾叁元贰角壹分）；其余15%，即含税96450.00元（大写：人民币玖万陆仟肆佰伍拾元整），不含税90990.57元（大写：人民币玖万零玖佰玖拾元伍角柒分）在2025年12月31日前支付。

双方结算账号信息如下：

甲方名称：【商洛市政务服务中心】

纳税识别号：【12611000MB2958204J】

开户行：【中国银行商洛分行】

帐号：【103677913771】

地址：【陕西省商洛市商州区民和路中段】

联系电话：【2310201】

乙方名称：【中国移动通信集团陕西有限公司商洛分公司】

国税纳税人识别号：【91611000710019320R】

户名：【中国移动通信集团陕西有限公司商洛分公司】

地址：【陕西省商洛市商州区通信路】

电话：【18809141300】

开户行：【工行商洛分行商州支行】

账号：【2608070309100007330】

任何一方如需改变上述账户，应提前10日以书面通知另一方，如一方未按本合同规定通知而使另一方遭受损失的，应予以赔偿。

五、双方责任与义务

1、甲方责任与义务

- (1) 甲方协助乙方解决维护服务等施工许可有关事宜。
- (2) 甲方应向乙方明确项目具体位置，应按乙方指导进行具体日常管理；甲方的设备和线路，如遇意外事故出现问题或故障，甲方应及时通知乙方并配合乙方检查排除。
- (3) 服务内容所涉及的所有的数据资源由甲方协调，甲方承担相应电源、电费等相关费用。如需与其它平台对接，由甲方协调数据接口，明确对接人员。
- (4) 甲方若需调整合同内容，需提前一个月通知乙方，并按照乙方相关规定办理相关流程手续，由乙方派专人进行调整。
- (5) 甲方应按合同约定条款按时向乙方支付合同约定费用。
- (6) 甲方自行支付办公用地的物业管理费，公共设备及公共照明所产生的水电费、公共区域的中央空调及电梯运行电费、用户室内的中央空调、照明及其他办公所产生的水电费等费用。

2、乙方责任与义务

- (1) 乙方负责为甲方提供续保和相关通信服务。
- (2) 乙方保证服务达到运行质量要求，符合相关部门及技术监督部门规定的技术标准，并保证满足甲方正常工作需求。
- (3) 乙方保证提供续保服务和相关通信服务质量符合国家通信

主管部门的质量标准和要求，满足合同约定。

(4)乙方在项目运维保障期内应配合甲方完成网络安全等级保护测评相关工作，因乙方在系统部署、开发过程中引起的系统漏洞等影响甲方不能按期取得等保测评证书而产生的法律责任和测评费用由乙方承担。

(5)乙方负责合同整体实施，并负责合同期内的技术维护、售后服务。

(6)乙方应积极配合甲方做好系统日常保障，及时处理系统网络通讯等故障，提出科学解决方案，确保系统运行通畅无故障。甲方在日常使用中出现的频繁故障问题，乙方不能只提出临时解决方案，须排查并彻底解决故障。

(7)乙方应保证房屋租赁的有效性和无产权纠纷。

六、合同期限

1、合同期限：合同自双方签字盖章之日起至2026年7月31日。

2、甲方依据《续保服务考核标准》对乙方进行考核，考核合格的，甲方可根据项目实施情况续签服务合同(不超过2年);考核不合格甲方有权不再续签合同，乙方应保证服务的平稳过渡，持续提供服务直到新的服务商驻场后才能撤离。

七、保密责任

未经对方书面许可，任何一方在任何时段不得向任何第三方提供本合同内容，否则视为违约。

八、售后服务

(1) 乙方合同期内负责提供续保服务，合同到期后，双方另行商议签订合同。

(2) 乙方按月对平台进行巡检，一年内至少提供 4 次现场巡检，每次巡检均需向甲方提供巡检日志。明确巡检内容（如系统运行状态检查、数据库优化、安全漏洞扫描等）、日志格式（需包含巡检时间、人员、问题、处理结果等）在巡检后 3 个工作日内进行提交，并提供 24 小时售后客服服务，节假日值班电话：029—88892077、400—8888—531，电话必须保持 24 小时畅通。

(3) 服务期内对平台进行优化，包含以下内容：

- 1) 对 12345 业务系统软件操作系统调试及服务；
- 2) 协助检查应用软件中间件运行情况，及时优化并处理中间件故障；
- 3) 处理应用软件存在的问题；
- 4) 及时处理涉及数据库和应用软件相关工作；
- 5) 涉及平台平稳运行的等其他事项。

(4) 乙方在项目续保期内应保障系统平台平稳运行，确保甲方能够正常使用系统软件功能。如果系统软件及网络通讯出现故障等问题时，甲方通过电话、微信等方式告知乙方后，乙方应在 0.5 小时内响应并协助甲方完成应急电话的接入，确保电话呼叫基本功能正常运转；1 小时内提供远端服务，并提出解决方案。如遇所属责任范围内

的重大系统问题，乙方需在 3 小时内到达指定现场提供技术支持，8 小时内恢复系统正常运行，因不可抗力致使乙方未按时到达现场除外。

(5) 运维期内，甲方不定期组织第三方机构对乙方运维系统组织漏洞扫描、渗透测试等项目，乙方应确保在系统发生漏洞扫描、渗透测试的风险提示时，应第一时间响应，并及时消除隐患，确保系统安全运行。

九、违约责任

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的相关条款和本合同约定，乙方未全面履行合同义务或者发生违约，包含但不限于发生下列情形：

- 1、反馈问题 2 个工作日内无明确回复，7 个工作日内未解决；
- 2、未按期巡检 2 次以上；
- 3、未及时响应 3 次以上；
- 4、未彻底解决频繁出现的故障问题；

5、乙方确保数据传输及时、准确，在省市各项考核考评中，若因乙方未按照省市考核中的相关要求提供技术服务导致扣分的。

甲方有权终止合同，依法向乙方进行经济索赔，索赔总金额不超过合同总金额的 1%，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。甲方违约的，应当赔偿给乙方造成的经济损失。

任何一方未履行本合同约定的义务均视为违约。违约方应承担因违约给对方造成的相应损失。

乙方必须保证工作安全，不得泄露甲方任何数据。因乙方原因造成甲方数据丢失、泄密的，由乙方承担责任。因乙方原因，被第三方攻击，导致出现系统平台及网络安全事故的，由乙方承担相应法律责

任。

十、不可抗力

如果乙方因不可抗力而不能履行合同义务的话，不应该承担赔偿责任或终止合同的责任。

本条所述的“不可抗力”系指那些乙方无法控制、不可预见的事件，但不包括乙方的违约或疏忽。这些事件包括：战争、严重火灾、洪水、疫情、台风、地震以及其它甲方和乙方商定的事件。

在不可抗力事件发生后，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。除甲方书面另行要求外，乙方应尽实际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他事项。如果不可抗力事件影响时间持续 120 天以上时，甲方和乙方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的合同。

十一、其他约定：

本合同未尽事宜，由甲乙双方本着友好协商的原则以补充合同方式另行规定，补充合同和本合同具有同等的法律效力。

十二、合同纠纷的解决方式：

首先通过双方协商解决，协商解决不成，则向甲方住所地人民法院提起诉讼。

十三、合同生效：

本合同一式肆份，甲方执贰份、乙方执贰份。

附件：《商洛市 12345 政务服务便民热线综合服务平台续保服务清单》

【签字页】

【合同名称：商洛市 12345 政务服务便民热线综合服务平台续保服务合同】

甲方：商洛市政务服务中心（盖章）

地址：商洛市民和路中段

法定代表人或法人委托人（签字）



时间：2015年 9 月 8 日

乙方：中国移动通信集团陕西有限公司商洛分公司（盖章）

地址：陕西省商洛市商州区通信路

法定代表人或法人委托人（签字）



时间：2015年 9 月 8 日



附件：商洛市 12345 政务服务便民热线综合服务平台续保服务清单

序号	服务内容	技术参数与性能指标
1	平台续保	<p>(1) 主要续保软件模块如下：软件模块如 CTI Server、IVR 语音导航、ACD 智能排队、Record 录音管理系统、坐席操作系统、工单管理子系统、知识库子系统、效能监管子系统、统计分析与大数据应用系统、运营监管子系统、大屏展示系统、全媒体服务系统、12345 官网、数据及端口对接、移动办公 APP；</p> <p>(2) 软件运维主要内容包括：对操作系统调试及升级；外设设备的相关驱动程序及软件的安装调试；软件升级并排除软件使用过程中的故障；解决软件冲突造成的系统故障；检查数据库运行情况，及时处理数据库故障；定期对数据库进行优化，提高数据库运行效率；检查应用软件中间件运行情况，及时优化并处理中间件故障；在客户的授权下及时进行数据维护处理；对应用软件进行完善性修改，处理应用软件存在的问题；及时处理涉及数据库和应用软件相关工作，确保以上问题及故障得到有效解决；</p> <p>(3) 为系统平台提供技术支撑，确保稳定运行；</p> <p>(4) 乙方负责 12345 呼叫中心软件平台维保</p>

10776

		及安全防护; (5) 乙方负责 12345 呼叫中心网络安全防护。
2	通讯业务服务	(1) 语音中继专线: 包含一年语音通话; (2) 互联网专线: 包含 1 条 1000M 互联网线路; (3) 云 MAS 业务: 包含一年短信, 主要用于平台工单流转向转办人员和回访等业务发送提醒短信; (4) IMS 固话业务: 包含一年语音通话, 主要是 12345 办公室固话 (互联网电话)。
3	场所租赁	陕西省同城置业写字楼 13 楼 488.57 平米办公区一年租金。