西安市精神卫生中心

12356 心理援助热线平台功能升级项目合同

甲方：西安市精神卫生中心

地址：西安市长安区康和路 666 号

负责人：钱露

乙方：联通数字科技有限公司陕西分公司

地址：陕西省西咸新区沣西新城统一路中国联通西安数据中心办公楼 102 室

负责人：祁安

依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及该项目的招标文件、成交供应商应标文件正本和澄清表（函）、中标通知书，经甲、乙双方协商，达成如下条款。

一、**合同标的物内容及数量**（以磋商响应文件正本和澄清表（函）为准）

本项目为 12356 心理援助热线平台全套建设升级项目，包含系统软件开发、信创软硬件供货、省级平台接口对接、存量热线集成、本地化部署、调试上线、驻场实施、培训质保全流程服务，具体采购标的明细如下：

序号	软件/系统名称	规格型号	数量	产地	价格（含税/元）	税率
1	12356 心理援助热线系统	联通	1 套	中国西安	809574.00	6%
2	与省 12356 平台 API 接口对接、存量热线集成服务	联通	1 套	中国西安	71548.00	6%
3	国产化信创操作系统	银河麒麟高级服务器操作系统 V10	2 套	中国天津	11762.00	13%
4	国产化信创数据库	金仓数据库管理系统[简称:KingbaseES] V9.0	1 套	中国北京	63708.00	13%
5	8T 7200 SATA 硬盘	宏杉科技/企业级硬盘 8TB	9 块	中国杭州	78408.00	13%
合计金额（元）					1035000.00	

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

说明	上述配套设备、资料按照乙方响应文件承诺执行。	

说明：配套设备、资料、功能模块、技术服务、部署标准、信创要求、本地化存储规范均严格按照甲方招标文件、乙方响应文件、澄清文件承诺及本合同技术参数执行，乙方不得缩减功能、降低配置、删减服务。

二、合同价款

（一）合同总价款为人民币1035000元（大写：壹佰零叁万伍仟元整）。

本合同适用增值税税率为6%、13%，合同总价下不含增值税的价款为人民币967422.39元（大写：人民币玖拾陆万柒仟肆佰贰拾贰元叁角玖分），增值税税款为人民币67577.61元（大写：人民币陆万柒仟伍佰柒拾柒元陆角壹分）。

其中，881122元（大写：人民币捌拾捌万壹仟壹佰贰拾贰元整）适用于6%的增值税税率，增值税税款为人民币49874.83元（大写：人民币肆万玖仟捌佰柒拾肆元捌角叁分）；153878元（大写：人民币壹拾伍万叁仟捌佰柒拾捌元整）适用于13%的增值税税率，增值税税款为人民币17702.78元（大写：人民币壹万柒仟柒佰零贰元柒角捌分）。

（二）合同总价包括：12356心理热线系统功能升级开发、代码优化、BUG修复、调试部署、软硬件适配、技术资料交付、人员驻场、现场培训、售后质保服务及其它乙方履行合同义务所需的全部费用。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

三、款项结算

（一）货款支付方式：**系统上线且验收合格后，乙方向甲方出具全额发票，甲方自收到发票之日起**，一个月内支付合同总价款的100%（1035000元），乙方迟延开具发票或发票不符合要求的，甲方有权付款期限顺延，且不承担任何责任。

（二）履约保证金

1、在合同签订后15个工作日内，乙方向甲方缴纳合同总价款的5%的履约保证金（电汇或保函），即￥51750元（大写：人民币伍万壹仟柒佰伍拾元整）；

2、履约保证金在项目质保期满后30个工作日内，乙方向甲方提出申请，乙方无违约及扣款情形发生时，甲方将履约保证金全额无息退还乙方；

3、乙方不履行合同，履约保证金不予退还；乙方未能按合同约定全面履行义务，甲方有权用履约保证金补偿或赔偿，同时，要求乙方继续履行合同义务。

（三）支付方式：银行转账。

（四）结算方式：乙方持发票（按合同总价值开具），中标通知书、本合同、发票复印件、项目验收单，与甲方办理资金结算手续。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（五）账户信息：

1、甲方银行账户信息如下：

单位名称：西安市精神卫生中心

纳税人识别号：126101004372019133

地址、电话：西安市长安区康和路 666 号 63609399

开户行银行名称及账号：西安交通银行大雁塔支行 611301053010149052443

2、乙方的银行账户信息如下：

单位名称：联通数字科技有限公司陕西分公司

纳税人识别号：916100005835282288

地址、电话：陕西省西咸新区沣西新城统一路中国联通办公楼 102 室

开户行银行名称及账号：中国工商银行西安高新区枫林绿洲支行 3700 0287 1902 0013 049

四、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、乙方交付的系统、软硬件设备、服务必须完全匹配招标文件、响应文件及合同全部技术参数、功能要求，甲方有权全程监督项目实施、测试核验、试运行检查；若系统功能、技术指标、设备配置、部署标准未达到甲方要求，甲方有权要求乙方无条件整改、返工、更换，同时依法追究乙方违约责任。

2、质保期内，乙方在接到甲方故障保修后排除响应时间为 30 分钟，2 小时内达到现场，故障排除的期限不得超过 4 小时。乙方未按时响应、按时到场或修复故障的，甲方有权指定第三方维修，维修费用由乙方承担，甲方有权直接从履约保证金中扣除。同时甲方有权在故障排除前按天向乙方收取 500 元的违约金，违约金直接从履约保证金中扣除。

3、甲方有义务为乙方提供西安市 12356 心理援助热线建设项目工作所需的办公场所等工作条件。

4、甲方应当真实、详尽、及时地向乙方提供项目场所和相关网络环境，提供与西安市 12356 心理援助热线建设项目有关的文件及其它事实材料。

5、乙方应在合同签订之日起 50 日内完成西安市 12356 心理援助热线建设项目建设工作并上线试运行。

6、甲方有权要求乙方及时报告西安市 12356 心理援助热线建设项目建设开展情况。

7、甲方有义务按照合同约定的时间和金额支付乙方的报酬及费用。

（二）乙方的权利和义务

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

1、乙方有权按照合同约定获取报酬。

2、乙方未经甲方同意不得擅自变更服务内容和服务质量。

3、乙方应具备安全生产或服务能力，合同签订前需向甲方提供营业执照等有效资质证件复印件。

4、乙方提供给甲方的全部软硬件产品、系统程序均为原厂生产、未曾使用过的、全新的合格产品。

5、乙方保证本项目所有系统软件、程序、每款无专利、著作权等知识产权纠纷，凡因知识产权问题引发第三方投诉、索赔、诉讼等任何纠纷均与甲方无关，由乙方负责协调处理并承担全部赔偿责任。甲方因此被索赔时有权向乙方追偿。

6、乙方系统部署、升级、调试过程须安全可靠。不得对甲方现有设备设施、储存的数据造成损害；若造成甲方设备损坏、数据丢失、系统瘫痪、业务中断的，乙方应当就甲方损失承担全部赔偿责任。

7、涉及强制性安全标准的产品，乙方应提供该产品的制造许可证证明。

8、培训甲方医务人员操作、使用。乙方承诺提供≥2 次的免费操作人员现场使用技术培训，包括热线坐席人员、管理人员、运维人员，培训内容包含设备操作、日常维护及保养、简单的故障排查与维修等内容，确保甲方受训人员可熟练操作、维护该系统。

9、乙方有义务对本合同项目甲方需要的系统运营、维护、使用等方面事宜提供有关咨询解答服务。

10、乙方严格落实全量数据本地化部署要求，所有话单、录音、工单、评估数据、随访数据、数据库核心数据全部本地存储、本地运维、本地审计，严禁云端存储、第三方托管，严格遵守《个人信息保护法》《精神卫生法》，保障来访者隐私及数据安全。

11、乙方须全程驻场实施，配置专职项目人员，服从甲方现场管理，按期保质完成全部建设内容，配合甲方验收、巡检、整改工作。

五、交货条件：

（一）交货地点：甲方指定地点。

（二）交货期：自签订合同之日起 50 个日历日内完成。

六、运输

（一）运输由乙方负责，运杂费已包含在合同总价内，包括从货物供应地点所含的运输费、装卸费、仓储费、保险费等。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（二）运输方式由乙方自行选择，但必须保证按期交货。

（三）验收合格前货物毁损、灭失的风险由乙方承担。

七、质量保证

乙方所供货物必须执行下列条款：

（一）保证技术指标先进、质量性能可靠、进货渠道正常，配置合理，全面满足12356心理热线业务运行、危机干预、数据统计、省级对接工作等全部磋商文件要求。

（二）符合国家有关规范要求，确保达到最佳运行状态。

（三）具有良好的外观，适合安装场所的使用，适配心理热线全天候值守运行场景。

（四）自安装、调试正常运行并验收合格之日起：

1、本项目全部系统、软硬件设备、对接服务、功能模块整体免费质保1年。质保期内同一核心设备、核心功能出现故障，经两次维修仍无法正常使用的，乙方必须免费更换同型号、同规格全新产品或免费重构优化系统功能。质保响应严格执行：30分钟响应、2小时到场、4小时排障；重大故障无法短期修复的，乙方须【24】小时内免费提供备用设备、临时替代方案，保障甲方热线业务不中断、正常值守。

2、系统上线试运行 7 日内，出现质量缺陷、功能缺失、运行故障的，乙方无条件免费整改、更换，甲方可选择退货。

八、售后服务要求

（一）乙方需具备良好的应急处理能力，质保期内接到甲方故障通知后30分钟内响应，需要进行现场支持的故障问题，__2__小时内委派专业技术人员到现场免费提供咨询、维修等服务，【4】小时内排除故障；

（二）乙方需能提供7*24的电话在线服务支持。保障心理热线不间断运行；

（三）乙方承诺配置固定技术服务团队维护、运行工作，乙方工程师是在乙方服务多年的具有丰富经验的系统应用和网络工程师，精通目前主流的系统应用及网络技术，熟悉各种系统及装置的使用和调试。设置技术支持专人，电话全天24小时为用户开通，以应付出现各种突发事件的技术支持需求。

（四）投标所包含的产品提供从系统验收合格之日起一年的免费生产厂商质保服务。

（五）项目组织机构完整，实施计划完整可行。项目配置、安装调试、检测、启动运行方面措施得力，并有专业队伍和技术人员支持。

九、人员要求

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（一）项目全实施周期内，乙方在项目实施时至少固定配置1名专职项目经理、1名实施工程师进行项目管理、系统研发、安装、调试、测试、培训、上线，负责项目统筹管理、系统研发、安装部署、对接调试、测试培训、上线运维，并随时响应甲方的技术需求、整改需求；

（二）甲方有权根据实施情况要求更换项目经理和其他实施人员。

（三）驻场人员须严格遵守甲方院内管理制度、保密制度、数据安全制度，严禁泄露来访者隐私、业务数据、系统涉密信息，全程服从甲方现场管理。

十、培训要求

乙方提供完善的免费系统使用培训服务，直至甲方熟练掌握该系统为止。培训材料应采用中文撰写，提供纸质及电子文档，培训的人数、时间、地点应根据甲方的实际情况确定。培训课程的设置及讲授由乙方负责安排，培训内容按理论结合实际的原则进行。

十一、技术与服务

（一）技术资料：

1、软件系统操作说明（中文）；

2、项目全套竣工资料、测试报告、试运行报告、接口对接调试报告、数据本地化部署核验报告；

3、其它资料。

（二）服务承诺：乙方全部服务、技术标准、功能配置、部署要求、质保售后均以磋商响应文件、澄清表（函）、合同和随货物的相关文件为准。

（三）技术服务要求：

1、乙方承诺在售后服务期内提供以下技术支持服务：

(1)软件的开发改正性维护服务：主要指针对软件运行过程发现的潜在质量问题(如BUG、程序缺陷）而进行的程序修改。

（2）软件的完善性维护服务：主要指针对软件已有功能的完善性修改等服务；以及针对系统设计上的缺陷而进行的程序调整。

2、验收要求：

（1）心理援助热线系统验收

a.系统安装调试完毕并通过试运行后，由采购人组织验收。

b.正式验收前，供应商须向采购人提交测试方案，经采购人认可后，按照采购人认可的测试方案进行测试。测试通过后，供应商须向采购人提交竣工文档进入后续验收程序。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

c.验收时供应商必须在现场，验收完毕后作出验收结果报告。

d.验收资料要求：

1）供应商应提供本系统建设的详细的建设方案。

2）资料文件的内容要和所提供的产品一致。当系统及软件设备有变更时，供应商应提供修改后的补充文件。

（2）设备验收

a.供应商应保证提供给采购人的货物是货物生产厂商原造的，全新、未使用过的，是用符合要求的工艺和材料制造而成的,并完全满足本项目招标文件规定的质量、性能和规格的要求。

b.供应商提供给采购人的合同货物应通过货物制造厂商的出厂检验,并提供质量合格证书。供应商承诺提供给采购人的合同货物的技术规范应与本项目招标文件中响应货物清单、质量要求和供货部分中的规定及响应文件中货物技术规范偏离表相一致。

十二、验收

（一）货物到达甲方指定地点后，甲方根据合同要求，进行外观验收，确认产地、规格、型号和数量。

（二）货物安装、调试并正常运行后，由乙方进行自检，合格后，准备验收文件，并书面通知甲方。

（三）甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方进行系统验收，验收合格后签署书面文件对验收结果加以确认。

（四）乙方向甲方提交货物实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

（五）验收依据：

1、磋商文件、磋商响应文件、澄清表（函）;

2、本合同及附件文本;

3、国家相应的标准、规范。

十三、违约责任

（一）按《政府采购法》、《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供产品或产品质量不能满足磋商文件技术要求，乙方必须在【7】日内无条件免费更换或整改，提高技术，完善质量，同时需向甲方支付【0.1】%的违约金；乙方拒不整改调整或整改调整【2】次后仍无法达到磋商文件要求的，甲方会同鉴定方有权解除合同，合同自书面解除通知送达乙方之日起解除，乙方应当按照合同总价的【20】%向甲方支

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需另行支付。同时，甲方有权对乙方的违约行为报监管机构进行相应的处罚。

（三）乙方未按照合同约定期限履行义务时（因甲方未及时提供与西安市12356心理援助热线建设项目有关实施条件及其他事实资料以及其他非乙方原因导致的延期除外），每迟延一日，应当按照合同总价款的 0.1 %向甲方支付违约金；累计迟延【7】天时，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除合同，合同自甲方书面解除通知送达乙方之日起解除，乙方应当按照合同总价的【20】%向甲方支付违约金。

（四）乙方应就履行本合同所获取的甲方一切非公开信息进行保密，不得向第三方泄露，亦不得将上述信息用于其他商业目的，否则，甲方有权单方解除合同，合同自甲方书面解除通知送达乙方之日起解除，乙方应当按照合同总价的【20】%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需另行支付。

（五）乙方应确保本合同项下系统安全、平稳运行，不会对甲方既有系统、数据安全造成影响，否则应当就甲方因此产生的损失承担全部赔偿责任。

（六）乙方违约时，甲方为主张权利而支出的各项费用由乙方承担。

（七）若甲方未按照合同约定货款支付方式及付款时间支付款项的，甲方应承担违约责任，每逾期一日，甲方应向乙方支付合同总金额 0.1 %违约金.甲方延迟付款违约金总额以合同总金额【10】%为限。

十四、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的，任意一方有权向甲方所在地人民法院起诉。

十五、合同生效

本合同一式 柒 份，甲方 肆 份、乙方 叁 份，具有同等法律效力。本合同自甲、乙双方法定代表人/授权代表签字并加盖公章后生效，合同执行完毕后，自动终止。

十六、其他事项

（一）鉴定方作为采购代理机构对合同进行确认。

（二）西安市财政局政府采购管理处在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购内容、标准进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

（三）招标文件、应标文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（四）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商，经鉴定方确认后，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。

（五）合同一经签订，不得擅自变更、中止或终止合同。对确需变更、调整或中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

（六）本合同按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲　方：（公章）

单位名称：西安市精神卫生中心

法定代表人或授权代表：

（签字）

签订日期：2026 年 9 月 22 日

乙　方：（公章）

单位名称：联通数字科技有限公司陕西分公司

法定代表人或授权代表：

（签字）

签订日期：2026 年 9 月 22 日

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App