西安市政务短信及外呼服务项目
服务合同

合同编号：LDZB-260309

甲方： 西安市数据局

乙方： 数字西安技术运营（集团）有限公司



甲方（采购人）： 西安市数据局

统一社会信用代码：11610100MB2964567R

地址：陕西省西安市未央区凤城八路109号

乙方（服务供应商）： 数字西安技术运营（集团）有限公司

统一社会信用代码：91610132MADJCP3A27

地址：陕西省西安市经济技术开发区凤城七路正尚国际C座23层

鉴于：

1．甲方因政务短信及外呼服务需要，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规，通过【招标】方式确定乙方为本项目服务供应商；

2．乙方具备为本项目提供政务短信、智能语音外呼及相关配套服务的资质与能力；

3．本项目涉及上一期服务过渡期费用的代付安排，以及本期服务期满后过渡期服务费用纳入下一期采购结算的机制，甲乙双方就此达成一致理解。

甲乙双方本着平等自愿、诚实信用原则，经协商一致，订立本合同，以资共同信守。

第一条 项目概况

1.1 项目名称：【西安市政务短信及外呼服务项目】。

1.2 服务内容：行业短信、靶向短信、智能语音外呼及相关配套服务，具体服务范围、技术参数、服务标准、质量要求、操作规范详见本项目招标文件、乙方投标文件及相关附件。

1.3 合同总金额的构成：

本合同总金额为人民币【8360315.52】元（大写：【捌佰叁拾陆万零叁佰壹拾伍元伍角贰分】）。该总金额由以下两部分构成：

序号	构成部分	金额	说明

1	代付款	具体金额以本合同第三条确定的《代付款项确认函》为准	乙方代为向上一期服务单位支付的过渡期费用，不计入乙方服务费收入
2	乙方服务费	本合同总金额减去代付款部分后的余额	乙方提供本项目服务应得的服务费用，按各项服务单价据实结算

本合同预估总金额（项目资费总额）为人民币【8360315.52】元（大写：【捌佰叁拾陆万零叁佰壹拾伍元伍角贰分】）。其中，代付款部分具体金额以甲方在本合同生效后出具的《代付款项确认函》载明金额为准，乙方服务费部分为本合同总金额减去代付款部分后的余额。

1.4 各项服务单价：

序号	分项名称	暂定工作量	各分项单价
1	行业短信	11729.18万条	0.0279元/条
2	靶向短信	6694.6万条	0.0599元/条
3	智能外呼	391.1万条	0.1999元/条
4	配套服务	1项	29.6万元

上述两类短信及外呼服务量为初步估算（含上一过渡期内发送的短信量），具体数量以实际发送需求为准。甲方有权根据实际业务情况，在项目乙方服务费部分总额内调整各项服务的配比。

服务量以运营商提供的账单为主，同时结合运营商统计数据和短信平台统计数据共同佐证。各项数据一致的，以一致数据确定服务量；各项数据不一致的，以其中最低数值确定最终结算工作量。每月15日以前甲乙双方共同确认上一个月各项工作量。

1.5 本合同价款为全费用综合单价，包含人工、平台、通信资源、运维、对接、税费等完成本项目全部服务的一切费用。乙方服务费部分最终结算时按照实际发生量据实结算。甲方按照季度实行过程考核。每季度服务结算前进行过程绩效考核；考核指标详见附件。绩效考核结果将作为每季度服务费用结算支付、年度合同履行情况评估及后续采购决策的重要依据。

1.6 乙方确认并知晓：本合同总金额中包含的代付款部分，系甲方委托乙方代为向上一期服务单位支付的过渡期费用。该代付款部分不构成乙方的服务费收入，乙方不就该部分金额向甲方开具服务费增值税发票。

第二条 合同期限

2.1 合同期限：本项目服务期限为 1 年，或本合同项下乙方服务费部分（即本合同总金额扣除代付款部分后的余额）使用完毕之日止，二者以先届满者为准。

2.2 服务期限届满后的延续义务（本合同到期后的过渡期）：

（1）在服务期限届满前【60】日，乙方应向甲方出具书面服务到期预警提示。

（2）若服务期限届满后，甲方尚未完成下一轮采购工作的，乙方应无条件按照本合同约定的服务标准、质量要求及操作规范，继续提供过渡期服务，直至下一期服务项目合同正式生效。

（3）过渡期内，乙方服务的各项单价执行本合同第一条约定的各分项单价，服务质量标准不得低于本合同要求。

2.3 本合同服务期满后过渡期费用的结算机制：

（1）由甲方纳入下一轮采购项目的合同总金额中，由下一期中标服务商按照本合同第一条约定的服务单价及结算方式，代为向乙方支付。

（2）甲乙双方应按月共同确认过渡期服务对账单，载明服务类型、数量、金额及对应的服务期间。该对账单作为下一期合同结算过渡期费用的法定依据。

（3）结算单价执行本合同第一条所列各分项单价。

第三条 代付款安排

3.1 代付款性质确认：

双方确认，本合同第一条约定的代付款部分，系乙方接受甲方委托，代为向上一期服务单位支付的过渡期费用。该代付款的法律性质为委托付款，不构成乙方向上一期服务单位支付的合同对价，亦不构成本合同项下乙方的服务费收入。

3.2 代付款金额的确认：

（1）本合同签署时，代付款部分具体金额尚无法最终确定。甲方应在本合同生效后，且取得上一期过渡期完整对账数据后【15】个工作日内，以书面形式向乙方出具《代付款项确认函》，载明以下内容并提供相关佐证：

1）上一期服务单位的全称、统一社会信用代码、联系人及联系方式；

2）代付款项的具体金额（小写及大写）；

3）代付款项所对应的服务期间及计算依据；

4）上一期的结算单价及实际发生量；

5）收款账户信息（户名、开户行、账号）；

6）甲方和服务单位的结算材料（包括但不限于运营商账单以及平台的相关数据）作为附件。

（2）乙方收到代付函且收到对应的资金后，该金额正式构成本合同第一条第 1.3 款所指的“代付款部分”金额，届时乙方服务费部分金额相应确定为本合同总金额减去代付款部分金额后的余额。

3.3　代付款的支付前提：

乙方履行代付义务的前提为：甲方已将本合同项下代付款部分款项足额支付至乙方指定银行账户。

3.4　代付款的支付流程：

（1）乙方确认收到甲方支付的全部款项（含乙方服务费部分及代付款部分）后，应在 15 个工作日内，严格按照经双方确认的《代付款项确认函》载明的收款信息，将代付款金额一次性划转至上一期服务单位指定账户。

（2）乙方完成划转后，应将银行转账凭证或电子回单提供甲方备案，视为乙方代付义务履行完毕。

3.5　代付款资金管理：

乙方应就代付款部分设立专门台账，记录代付款项的收、付情况，确保专款专用、账目清晰，并配合甲方及审计部门的核查。代付款部分在未完成划转前产生的银行活期存款利息，归乙方所有。

第四条 服务标准与服务要求

4.1 乙方应严格按照招标文件、投标响应文件、行业规范及甲方业务管理要求提供政务短信、语音外呼服务，保障系统稳定、通信通畅、发送及时、数据安全。

4.2 乙方建立 7×24 小时故障响应机制，发生故障及时排查处置，保障全市政务业务短信、外呼业务不间断运行。

4.3 乙方做好数据安全、信息保密工作，不得泄露甲方业务数据、办事群众信息，落实网络安全、个人信息保护相关法律规定。

4.4 乙方按甲方要求提供服务台账、发送统计报表、对账明细，配合甲方开展对账、核查、审计工作。

4.5 具体各项工作内容及要求详见招标文件第四章招标内容。

第五条 价款结算与支付

在政府财政资金下达后且具备支付条件，按如下约定执行：

5.1 结算分类：

（1）乙方服务费部分：按实际发生服务量据实结算，结算单价执行本合同1.4条约定单价。

（2）代付款部分：按本合同第三条约定，代付款金额确认后在15个工作日内甲方向乙方支付代付款金额。

5.2 服务费的结算方式：

（1）甲方按【季度】向乙方据实结算服务费；

（2）甲方应在收到乙方完整对账材料（每月双方共同确认的对账单）后【15】个工作日内完成实行服务考核；

（3）绩效考核结果将作为每季度服务费用结算支付、年度合同履行情况评估及后续采购决策的重要依据。对考核中发现的问题，将督促供应商限期整改。连续2个季度考核得分低于60分，或连续3个季度低于70分的，甲方有权要求乙方限期整改，对整改不到位的可终止服务合同。

（4）双方确认无误后，乙方就乙方服务费部分开具合法有效的增值税发票；

（5）甲方在收到发票后按财政支付流程办理付款。

5.3 代付款部分不纳入乙方开票金额：乙方仅就乙方服务费部分开具服务费增值税发票，代付款部分不纳入开票范围。代付款部分所涉发票及税务事宜由甲方与上一期服务单位自行处理。

第六条 双方权利义务

6.1 甲方权利义务：

（1）向乙方提供业务对接所需必要资料、业务规则，提出业务使用需求；

（2）对乙方服务质量、运行情况进行监督检查、考核；

（3）按照合同约定及财政资金下达情况办理费用支付；

（4）按本合同第二条约定及时启动并积极推进下一期采购程序；

（5）按本合同第三条约定及时出具《代付款项确认函》并提供相关依据；

（6）有权根据业务需要调整业务需求，有权书面通知乙方终止过渡期服务。

6.2 乙方权利义务：

（1）按合同及采购文件要求，保质保量完成全部服务；

（2）服务到期前60日向甲方出具书面到期预警；

（3）服务期限届满后按约定承接过渡期保障，不得擅自降低服务标准、中断服务；

（4）做好系统运维、故障处置、安全保密，接受甲方监督考核；

（5）按本合同第三条约定配合代付款金额确认及完成代付划转；

（6）不得转包、违法分包本项目服务。

第七条 违约责任

7.1 乙方违约：

（1）乙方服务质量不达标、发生服务中断等履约瑕疵的，甲方有权要求乙方限期整改。乙方逾期未整改或整改后仍不符合要求的，甲方有权相应扣减整改期间的服务费用。过渡期内发生违约的，同样适用本条。

（2）乙方未履行过渡期保障义务，擅自停止服务的，甲方有权追究乙方违约责任。

（3）乙方未按本合同第三条约定完成代付款划转，且不能证明系因甲方原因导致的，应承担因此给甲方造成的直接经济损失。

7.2 甲方违约：

（1）甲方无正当理由拒绝或拖延确认《代付款项确认函》，导致乙方无法确定代付款金额及乙方服务费余额，进而影响服务结算的，视为甲方违约，因此造成的后果由甲方承担。

7.3 违约赔偿以弥补守约方实际直接损失为原则，任何一方不承担对方任何间接损失、预期利益损失或利润损失，本合同另有明确约定的除外。

第八条 保密条款

8.1 保密信息范围：

乙方确认，本项目服务过程中接触、获取、存储、传输的全部信息均属于甲方保密信息，包括但不限于：西安市政务业务数据、政务短信内容、外呼录音、办事群众姓名、手机号、身份证号、业务办理信息、用户台账、系统账号密钥、对接接口参数、项目运营数据、对账数据、业务规则及甲方未公开的工作文件、内部管理制度等所有政务信息与个人信息。

8.2 保密义务要求：

（1）乙方严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，建立专项保密管理制度、人员保密台账及权限管控机制。

（2）乙方仅可为本合同约定政务服务履职目的使用保密信息，不得用于任何商业用途、对外营销、数据分析、第三方共享等其他目的。

（3）严禁乙方及乙方工作人员私自导出、备份、截图、转发、外传、复制、留存、售卖本项目任何数据与信息，严禁向无关人员、外部单位披露、泄露保密内容。

（4）乙方所有项目运维、技术、客服、外呼人员必须签订个人保密承诺书，上岗前完成保密培训，人员离岗必须完成权限注销、设备清密、资料回收。

8.3　数据安全与销毁义务：

合同终止、服务交接完毕或甲方随时要求时，乙方须立即停止使用、彻底清除、销毁全部甲方涉密数据、业务数据及个人信息，不得留存任何备份、副本、缓存数据，并向甲方出具《数据清零及保密完结承诺书》，接受甲方核查。

8.4　保密期限：

本保密义务不因本合同终止、解除、期满而失效，为永久保密义务。

8.5　泄密责任：

若乙方发生信息泄露、违规留存、违规使用、违规共享、数据外泄等行为，视为严重违约，甲方有权立即终止合同，并要求乙方赔偿因此给甲方造成的直接经济损失及甲方为维权所支出的合理费用（含律师费、诉讼费、保全费等）。情节严重的，甲方有权移交网信、公安、保密等主管部门依法追责。

8.6　甲方保密义务：

甲方对乙方合法知识产权、商业技术资料承担合理保密义务，不得擅自对外泄露。

第九条 争议解决与其他约定

9.1因本合同产生争议，双方应优先友好协商解决；协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

9.2本合同未尽事宜，双方可签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

9.3招标文件、中标通知书、乙方投标文件、技术响应文件为本合同不可分割组成部分。与本合同条款冲突的，以本合同约定为准。

9.4本合同一式【捌】份，甲方执【肆】份，乙方执【肆】份，报送政府采购监管部门备案【/】份，具有同等法律效力。

9.5本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

（以下为签署页）

甲方（盖章）：西安市数据局

法定代表人/授权代表（签章）：

日期： 2026 年10月1日

乙方（盖章）：数字西安技术运营（集团）有限公司

法定代表人/授权代表（签章）：

日期： 2026 年10月1日

附件：《西安市政务短信及外呼服务项目绩效考核方案》

西安市政务短信及外呼服务项目绩效考核方案

为科学衡量财政资金使用效益，确保采购服务达到预期目标，将对本项目实施全周期绩效管理，制定绩效考核方案如下:

一、考核目的

通过对项目服务过程、产出成果、实际效果和成本效益的综合考核，督促供应商提升服务质量，确保政务短信及外呼服务高效、稳定、安全运行，实现资源集约利用和资金使用效益最大化，有效支撑城市治理和公共服务。

二、考核原则

坚持客观公正、科学规范、绩效相关、公开透明的原则，采用定量与定性相结合、过程与结果并重的方式开展考核

三、考核对象与周期

考核对象：本项目中标供应商。

考核周期：实行按季度过程考核。每季度服务结算前进行过程绩效考核。

四、考核内容与指标

本项目绩效考核指标体系主要包括项目产出、服务效果、成本效益和满意度四个方面，具体指标如下:

考核维度	指标项	指标值/考核标准	数据来源
系统运行性能（40分）	系统可用时长（10分）	≥99%（按自然季度总时长计算，不含甲方确认的计划内停机维护）每低于达标值0.3个百分点扣2分	平台运行报告、运维计划
	短信发送成功率（10分）	短信发送成功率：≥97%（剔除用户空号、停机、关机等运营商侧及用户侧不可抗因素以及短信合规问题）每下降0.5个百分点扣1分	平台运行报告、运营商回执统计
	智能外呼完成率/接通率（10分）	≥97%（到达量（用户接听或语音成功播放至结束的呼叫量）/有效呼叫量（排除空号、停机、号码无效、拒接的呼叫量）×100%），每下降一个百分点，扣1分	平台运行报告

考核维度	指标项	指标值/考核标准	数据来源
	短信送达及时率（10分）	接到短信任务后短信送达运营商时效≥1000条/秒，每增加5秒扣1分	平台统计报表、运营商回执统计
成本效益（10分）	结算准确性（与运营商统计数据、账单等比对）（5分）	按平台实际使用量据实结算，误差率≤0.5%,每增加0.1%扣1分	平台数据与结算单据核对
	资金节约率（5分）	对比市场同期同等服务价格，体现集约化采购优势＞0，＜0扣5分	采购价格横向对比
服务质量与投诉类（20分）	有效投诉情况（12分）	经甲方核实确属乙方责任的有效投诉≤0件，每多出一次扣4分	投诉记录
	投诉处理及时性与有效性（4分）	投诉响应时间≤1小时，处理完结率100%，响应时间每增加1小时，扣1分，处理完结率每降低5%，扣1分	消息截图、投诉处理报告
	业务咨询响应时效（4分）	工作日工作时间内，各委办局业务咨询1小时内响应；非工作时间紧急咨询4小时内响应。响应超时每次扣1分。	相关消息截图
安全与运维保障类（15分）	数据安全与保密管理（5分）	无政务数据泄露、无违规使用或留存用户信息、无越权操作行为。发生一般数据安全隐患扣4分；发生数据泄露、信息滥用等严重安全事件，本项不得分。	相关安全问题通报
	故障响应与恢复时效（5分）	一般故障30分钟内响应、4小时内修复；重特大故障15分钟内响应、8小时内修复。响应超时每次扣2分；修复超时每超1小时扣1分。	平台运行情况统计
	应急保障能力（5分）	完善应急预案，重大政务活动、突发公共事件期间保障到位。未按要求制定应急预案扣2分；应急保障响应不及时、支撑不到位的，扣2分。	应急预案
运营支撑与配合类（15分）	运营数据报表质量（10分）	每月5日前提交上月运营分析报告，报告内容无误，内容完整规范。逾期提交扣1分/天；内容错误、遗漏每处扣1分；未按甲方要求调整报表内容的，每次扣2分。	数据局评价
	甲方管理配合度（5分）	积极配合甲方的检查、审计、对接协调等各项管理工作。拒	数据局评价

考核维度	指标项	指标值/考核标准	数据来源
		不配合或配合不力的，每次扣3分；	

五、考核方法与组织实施

考核方法：采用数据核查、平台监测、实地检查、问卷调查、访谈等方法进行。

组织实施：由市数据局负责考核工作的实施。

结果运用：绩效考核结果将作为每季度服务费用结算支付、年度合同履行情况评估及后续采购决策的重要依据。对考核中发现的问题，将督促供应商限期整改。

服务费用按考核得分对应比例支付，具体标准如下：

考核得分区间	当期服务费用支付比例
≥90分	100%
80分～89分	90%
70分～79分	80%
60分～69分	70%
＜60分	60%

连续2个季度考核得分低于60分，或连续3个季度低于70分的，甲方有权要求乙方限期整改，对整改不到位的可终止服务合同。