西安市灞桥区12345市民热线信创平台建设及安全运维服务项目（一期）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

1.项目名称：西安市灞桥区12345市民热线信创平台建设及安全运维服务项目（一期）；

2.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【494900.00】元（大写：人民币肆拾玖万肆仟捌佰元整），（不含税）共计【466855.64】元（大写：人民币肆拾陆万陆仟捌佰伍拾伍元陆角肆分），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市民热线信创平台建设及安全运维服务项目（一期）	平台信息化改造服务费与网络安全服务费	465754.72	6%	27945.28	493700.00
	短信费	1100.92	9%	99.08	1200.00
合计		466855.63	/	28044.37	494900.00

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【7】个工作日内，甲方向乙方支付合同总价款的【30】%，计人民币【148470】元（大写：【壹拾肆万捌仟肆佰柒拾元整】）。

2. 终验款：系统终验收合格或视为终验收合格之日起【7】个工作日内，甲方向乙方支付合同总价款的【60】%，计人民币【296940】元（大写：【贰拾玖万陆仟玖佰肆拾元整】）。

3. 质保金：自合同期到期之日起【7】个工作日内，甲方向乙方支付合同总价款的【10】%，计人民币【49490】元（大写：【肆万玖仟肆佰玖拾元整】）。

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90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

对灞桥区12345市民服务热线系统进行平台信息化适配及网络安全服务提升。通过替换底层软件架构、优化业务功能，开展安全风险评估、漏洞扫描及渗透测试、安全巡检等相关服务，确保平台稳定运行，进一步提升热线服务响应效率与质量，为市民提供更加安全、高效、便捷的政务服务支撑。（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、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市民热线信创平台建设及安全运维服务项目（一期）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：

签订日期：【2026】年【11】月【25】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：

签订日期：【2026】年【11】月【25】日

附件一

项目内容清单

1.平台信息化改造服务内容

（一）服务内容

（1）技术自主可控与安全性

软硬件兼容性：针对灞桥区12345市民服务热线平台软硬件环境进行改造，进而符合改造要求，包括但不限于操作系统（银河麒麟、统信等）、数据库（达梦或人大金仓、海量等）、中间件（东方通等）、服务器、终端设备等，确保平台在核心技术层面实现自主可控，减少对外部技术的依赖。

安全加固与合规性：加强灞桥区12345市民服务热线平台的安全防护体系，实施数据加密、访问控制、安全审计等安全措施，保障平台数据的安全性和隐私性。

（2）应用集成与扩展性

内部系统集成：灞桥区12345市民服务热线平台作为政务工作和热线服务的统一入口，实现与政府内部各业务系统的无缝集成，促进信息共享和业务协同。

外部服务对接：支持与外部服务系统的对接，实现数据交互和服务联动，提升政府服务效率和公众满意度。

模块化与可扩展性：采用模块化设计，支持按需添加或删除功能模块，便于根据业务需求进行灵活调整。同时，提供开放的开发接口（API），支持第三方应用的接入和定制开发。

（二）灞桥区12345市民服务热线平台系统功能改造要求

序号	系统名称	功能模块	数量
1	应用底层功能架构建设	原有的系统设计模式建设	1项
2		公告、通知消息等轮询模式建设	
3		系统中的缓存组件建设	
4		模块交互模式建设	
5		文件数据库建设	
6		用户名、密码认证体系建设	
7		分布式任务管理子系统建设	

8	用户交互组件建设	用户交互组件建设	1 项
9		交互页面升级	
10		兼容浏览器升级	
11	全媒体应用系统适配	全媒体应用系统数据库驱动调整，可在链接主流数据库运行；数据接入业务 SQL 语句适配调整，根据数据库的要求，对主要语法差异进行检查适配，对多媒体系统下不同业务处理下所有数据库层进行调整修改，满足系统在原有应用不影响的情况下适配改造；内容包括：市平台对接、政务网站受理功能适配。	1 项
12	工单管理系统适配	工单流转系统的数据库驱动配置调整，可链接数据库运行；工单流转中涉及的应用模块进行适配调整，根据各类主流数据库的要求，对业务工单流转模块进行适配调整数据库层代码，满足系统在原有应用不影响的情况下适配改造；在查询和存储使用过程中通过加解密数据应用，保证数据安全。内容包括：事务受理、事务调度、事务处理、事务审批、回访归档、信息查询工作功能适配。	1 项
13	知识库管理系统适配	知识库管理系统的数据库驱动配置调整，可在链接主流数据库运行；根据数据库的要求，进行适配调整，对知识库管理系统的所有应用模块主要语法差异进行检查，适配调整数据库层代码。满足系统在原有应用不影响的情况下适配改造；内容包括：知识库检索、知识采集加工类、知识流程管理类、知识发布类、知识库管理类、统计分析类功能适配。	1 项
14	数据统计分析适配	数据统计分析支持通过报表管理系统对呼叫中心的各种业务情况进行统计，生成日报、月报、年报，并且能够以图形和表格等形式显示，同时报表也可以以 Excel 形式存放。	1 项
15	基础信息管理系统适配	基础信息管理系统中数据库驱动调整，可链接数据库运行；对基础信息系统下所有功能模块的数据库实现层 SQL 语句进行适配调整，调整语法差异，主要语法差异进行检查适配，现有系统需要逐一检查修改。 对系统所涉及的部门、人员角色权限等基本信息进行管理应用。 内容包括：后台配置管理系统、数据字典管理、自定义报表配置、系统日志管理功能适配。	1 项
16	与其他第三方系统对接	灞桥区 12345 市民服务热线平台完成与以下系统对接，实现数据互联互通，包含与区政府门户网站、短信平台、人民网领导留言板对接。	1 项
17	预留标准接口	灞桥区 12345 市民服务热线平台需要预留标准接口，后续实现与其他第三方其他系统进行对接，实现数据互联互通。	1 项
18	数据迁移	需完成原有系统历史数据备份，针对历史数据梳理和分析系统模型、数据结构、工单信息数据，制定原系统数	1 项

		据迁移到新系统的数据迁移方案（包括工单信息、回复内容、附件信息、市民资料信息、录音数据、知识库数据等），重点关注在途工单数据迁移，要在不中断业务的同时完成数据迁移工作。	
19	系统切换	过渡期内应支持环境与原环境并行运行，实现灰度切换与快速回退，切换过程应尽量不影响业务，确需中断的须经采购人同意并安排在低峰时段。投标人应编制详细的切换与回退方案，经采购人确认后实施，并在正式切换前完成切换演练。	1 项

2. 网络安全服务内容

(1) 安全风险评估服务

依据 GB/T 20984-2022《信息安全技术信息安全风险评估规范》，对灞桥区 12345 市民服务热线平台开展业务系统安全风险评估，全面评估系统资产、网络环境、业务应用、安全防护及安全管理现状，分析系统面临的主要安全威胁、存在的安全脆弱性及安全管理风险，综合评估各类风险发生的可能性及其潜在影响，并按照风险程度进行分析和分级。针对评估发现的安全风险，结合采购人业务实际提出相应的风险整改、安全加固及安全管理优化建议，形成安全风险评估成果，为采购人后续开展风险整改和持续安全保障工作提供依据。

(2) 漏洞扫描及渗透测试服务

每季度开展 1 次漏洞扫描及弱口令检查，并根据资产实际情况对业务应用开展人工安全验证；对发现的问题进行核实和风险分级，提出可落地的整改加固建议，协助采购人整改并进行复测。对暂不具备整改条件的风险，提出缓解措施和后续处置建议。

(3) 安全巡检服务

每季度开展 1 次安全巡检工作，结合区灞桥区 12345 市民服务热线平台运行现状开展安全状况核查，梳理现存安全风险，评估安全防护有效性；针对巡检发现问题，提出安全优化建议。

(4) 应急响应服务

服务期内，当采购人发生网络安全事件时，服务商须安排安全技术人员提供远程或现场技术支撑，协助采购人开展事件排查、溯源与处置。

(5) 安全培训服务

服务期内组织开展 1 次线上或现场网络安全专题培训。培训面向采购人管理人员、业务人员及信息化运维人员，内容包含网络安全基础知识、日常办公安全、账号密码安全、钓鱼邮件防范等，提升单位人员网络安全意识与基础防护能力。

(6) 安全咨询服务

提供持续性网络安全技术咨询服务，满足网络安全及系统密码安全服务要求，针对采购人在安全防护能力配置、系统安全防护、安全管理制度、安全迎检自查等方面的业务需求提供专业技术支撑。