

合同编号:



ZJHAA2501976CGN00

政府采购合同（服务类）

项目名称: 2025年度萧山区社会治理中心运行服务项目

甲方: 杭州市萧山区社会治理中心

乙方: 中国电信股份有限公司杭州分公司

签订地: 杭州市萧山区

签订日期: 2024 年 12 月



合同编号：



ZJHAA2501976CGN00

2024 年 12 月 26 日，杭州市萧山区社会治理中心 以 公 开招标方式 对 2025 年度萧山区社会治理中心运行服务项目 项目进行了 采购。经 评审专家 评定，中国电信股份有限公司杭州分公司 为该项 目中标或者成交供应商。现于中标或者成交通知书发出之日起 20 个工作日内， 按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《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 法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 杭州市萧山区社 会治理中心（以下简称：甲方）和 中国电信股份有限公司杭州分公司（以 下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补 充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事 项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标或者成交通知书；
- 1.1.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

1.2.1 服务内容：2025 年度萧山区社会治理中心运行服务项目，包含运行 监测、分析研判、协同流转、应急指挥、督查考核、疑难处置、技术支撑等城 市运行，社会治理相关服务。每日处理事件超 3 千件。年处理事件量超 100 万 件。

1.2.2 服务时间：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。



合同编号:



ZJHAA2501976CGN00

1.3 价款

1.3.1 总价合同，本合同总价（含税）为：¥ 2165000 元（大写：贰佰壹拾陆万伍仟元人民币）。

分项价格：

序号	类别	名称	分项价格 (元)	税率
1	坐席服务	坐席服务	1800000	6%
2	技术服务	语音通话服务	54500	6%
3		语音技术服务	145500	6%
4		平台运营提醒服务	81000	6%
5	企业文化建设服务	企业文化建设服务	60000	6%
6	网络通信服务	网络通信服务	24000	6%
总价			2165000	6%

1.4 资金支付

1.4.1 付款方式：甲方在合同签订后，2025年3月底之前支付至合同金额的50%，2025年6月底之前甲方验收合格之后支付至合同金额的70%，2025年9月底之前甲方验收合格之后支付至合同金额的90%。2025年12月底之前所有服务经甲方或其指定第三方专业机构验收合格之后支付至合同金额的100%，具体验收时间由双方另行协商确定。乙方申请付款前应开具相应金额的增值税发票。若由于乙方未开具发票导致甲方逾期付款的，甲方不承担任何违约责任。

1.4.2 甲方因财务审批等正当原因可以延后付款时间，但应提前通知乙方，双方另行协商确定付款时间。

合同编号：



ZJHAA2501976CGN00

2、质量保证及后续服务

2.1. 乙方应按招标文件、投标或响应文件规定向甲方提供服务。在服务期内，甲方在乙方提供相关服务的过程中，有权不定期对服务内容和质量进行考核。乙方提供相关服务过程中有违反合同约定、不达约定标准情况的，甲方有权要求乙方限期整改，乙方未按甲方要求整改到位的，乙方应承担合同价10%违约责任。

2.2 乙方提供的服务成果在服务质量保证期（1个月）内发生故障，乙方应负责提供后续服务。对达不到要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

(1)重做：由乙方承担所发生的全部费用。

(2)贬值处理：甲方有权根据故障严重程度，要求降低合同价款10%-30%。

(3)解除合同。乙方未提供的服务不再提供，已收取的该部分费用相应退还，未收取的不再收取；同时应按照合同总价的30%赔偿甲方违约金，如甲方损失超出合同总价的30%，乙方应继续赔偿损失。

2.3. 响应速度：如在使用过程中发生问题，乙方在接到甲方通知后在1小时内到达甲方现场，并应在【6】小时内解决故障；若问题复杂的，应在【24】小时内给出解决方案。

2.4 在服务质量保证期内，乙方应对出现的服务内容相关的一切问题（包括但不限于质量及安全问题）负责处理解决并承担一切费用。

2.5 乙方提供的服务不得侵犯第三人知识产权，若因此导致甲方损失的（包括但不限于第三方向甲方索赔），均由乙方负责处理及承担所有责任。

3. 违约责任

3.1. 甲方无正当理由拒绝接收服务的，甲方向乙方偿付合同款项万分之五作为违约金。

3.2. 甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金；但若甲方因财政拨款原因，未能按时支付乙方费用的，甲方不用承担任何违约责任。

3.3. 乙方未能如期提供服务的，每日向甲方支付合同款项的千分之六作为违约金。乙方超过约定日期10个工作日仍不能提供服务的，甲方可解除本合



合同编号：

ZJHAA2501976CGN00

同，不予退还履约保证金，如造成甲方损失超过履约保证金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

3.4. 乙方在服务期、服务质量保证期、保修期内对于出现的问题响应不及时或无法及时解决或无法妥善解决的，均视为乙方违约；每发生一次，甲方有权要求乙方承担违约责任，最高不超过合同价款的【30】%，并优先在未支付合同价款中予以扣减；因前述情况导致甲方自行找第三方予以解决的，由此所支付的一切费用均由乙方承担。

3.5. 乙方在服务项目验收合格之日起服务期内违反本合同有关承诺保证的，损失由乙方承担赔偿责任。

3.6. 如发现乙方违反招标文件和合同的有关规定，甲方有权根据约定和《杭州市政府采购供应商合同履行和售后服务考核暂行办法》，对乙方进行处罚，并有权提前终止合同。

3.7 任何一方违反本合同约定的，应当承担违约、赔偿责任。因违约方而导致诉讼或申请强制执行的，应当向守约方支付实现债权的一切费用，包括但不限于诉讼费、律师费、公证费、鉴定费等。

4. 技术资料和保密义务

4.1. 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合。

4.2. 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等。

4.3. 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业/政府秘密和商业/政府信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

4.4. 乙方违反合同保密条款之规定，甲方有权单方解除合同，乙方应承担30万元违约金，违约金不足以弥补损失的，乙方应继续赔偿损失。

5、合同转让和分包

未经甲方书面同意，乙方不得擅自转让合同的权利义务。但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主

合同编号

合同编号

196

合同编号:



ZJHAA2501976CGN00

体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包服务商就分包项目向甲方承担连带责任。

5. 合同变更、中止、终止

5.1. 除双方协商一致或本合同作出约定外，双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

5.2. 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

6. 合同争议的解决

因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，合同双方应首先通过协商解决，达成书面协议，如协商不成，可选择下列第2种方式解决。

6.1 提请杭州仲裁委员会按照该会仲裁规则进行仲裁，仲裁裁决是终局的，对合同双方均有约束力。

6.2 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

7. 合同生效及其他

7.1 本合同自双方当事人盖章签字时生效。本合同未尽事宜，按照招标文件的相关规定执行。

7.2 本合同一式六份，甲乙双方各持叁份，具有同等法律效力。

甲方：杭州市萧山区社会治理中心

法定代表人或

10910329609

授权代表（签字）：

年 月 日

乙方：中国电信股份有限公司杭州分公司

法定代表人或

授权代表（签字）：

年 月 日

