



JG202404765

绍兴市公安局交通管理局
2024 年度交警管理信息化部分业务保障
项目合同（服务类）

项目名称：绍兴市公安局交通管理局 2024 年度交警管理信息
化部分业务保障项目

招标编号：ZJDT-W-24074

甲 方：绍兴市公安局交通管理局

乙 方：中国联合网络通信有限公司绍兴市分公司

签 订 地：绍兴市越城区

签订日期：2024 年 11 月

任小均



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、诚实信用和绿色的原则,经绍兴市公安局交通管理局(以下简称:甲方)和中国联合网络通信有限公司绍兴市分公司(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。

一、服务主要内容

(一)服务内容:网上呼叫中心运营坐席服务、其他相关系统接入部分及互联网专线 12 条、公安网链路 37 条。链路装机地址以实际实施为准。

(二)合同特殊事项(无)

二、合同金额

本合同总价(含税)为:¥1194954 元(大写:壹佰壹拾玖万肆仟玖佰伍拾肆元整人民币),合同约定结算价款以甲方委托的第三方审计单位出具的决算审计意见为准。

三、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

四、转包或分包

本项目不允许转包、分包。

五、服务期、交付方式及交付地点

1. 服务期:本项目服务期十二个月,分为两个阶段。第一个阶段服务期自上一个服务期结束之日(2024 年 11 月 1 日)起至本项目初验合格之日,由乙方按照本合同价格和实际服务时间支付服务费给上一合同服务提供方;第二阶段服务期为本项目初验通过之日后一天起至服务期满。

2. 交付方式:现货

3. 交付地点:甲方指定的地点。

六、货款支付

1. 合同签订后 7 个工作日内乙方交纳人民币壹万壹仟玖佰元(¥11900)作为本合同的履约保证金。如果乙方不履行合同,履约保证金不予退还;如果乙方未能按合同约定全面履行义务,那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿,同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利;甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起 15 个工作日内将履约保证金无息退还乙方,逾期退还的,乙方可要求甲方支付违约金,违约金按每迟延退还未退金额的 0.1%计算,最高限额为本合同履约保证金的 1%。

2. 合同签订后 7 个工作日内甲方支付伍拾万(¥500000 元);项目通过初验后进入第二阶段服务期,四个月后甲方在收到乙方发票 15 个工作日内支付陆拾伍万(¥650000 元);服务期结束通过终验后,甲方在收到乙方发票后,15 个工作日内支付合同剩余金额。

七、技术规范

该项目服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致;如果采购文件中没有技术规范的相应说明,那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

八、知识产权

乙方应保证其提供的服务,或者提供服务时使用的产品或其任何一部分,不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉;如果任何第三方提出侵权指控,那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿,乙方还应及时澄清相关信息,使甲方声誉免受损害,甲



方保留追责的权利。

九、技术资料和保密义务

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, 甲方应予以积极配合;
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;
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、商业秘密和商业信息等, 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. 在项目实施前, 乙方项目参与人员必须签订保密协议, 保证项目建设人员做到保守机密和警务秘密, 安全可靠。

5. 乙方因违反国家网络安全和保密相关法律法规、公安机关对信息化合作企事业单位安全管理制度规定、与甲方签订的《信息化合作企业安全保密承诺书》等要求, 造成甲方发生网络或系统瘫痪, 数据丢失泄密事件或重大网络安全事件的, 构成违约, 乙方应每次向甲方支付合同款的 5% 作为违约金; 情节严重的, 甲方有权单方终止合同, 并追究相关责任。

十、质量保证

1. 乙方应按招标文件规定的产品性能、技术要求、质量标准向甲方提供服务。
2. 合同履行期间, 乙方除应保证服务正常使用功能外, 还应保证服务的免费升级, 并提供清除产品运行隐患、完善和优化局部功能。其中通用、成熟类产品, 还需提供其他地方同等的产品升级类服务条款。
3. 乙方应提供本项目产品足够的技术支撑, 如使用外购产品, 还须提供原厂商足够的技术力量支撑服务。

4. 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系, 并提供相关内部规章制度给甲方, 以便甲方进行监督检查;

5. 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、产品的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求, 并应接受甲方的监督检查。

十一、售后服务

1. 乙方服务过程中提供的产品因本身的质量问题发生故障, 乙方应负责免费修复, 对产品出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

2. 网上服务呼叫中心相关服务要求参照招标文件(文件编号: ZJDT-W-24074)“4.1 网上服务呼叫中心”内容。

3. 互联网专线服务要求参照招标文件(文件编号: ZJDT-W-24074)“4.4.2 其它相关系统接入部分及互联网专线”内容。

4. 为保证项目的服务质量, 在项目实施过程中对服务人员按月进行服务考核, 由甲方进行打分确认。项目服务人员话务接通率(80%)和满意率(98%)两个指标任每低于达标率一个百分点扣款50元, 分别计费上不封顶, 不足一个百分点的按一个百分点计算。

十二、培训和验收

1. 服务开始前, 乙方需负责甲方相关人员进行培训, 培训过程中产生的一切费用由乙方承担。培训内容包括但不限于原理、构成和功能的描述, 常见故障的处理或排除, 各系统部件(设备)的检查、调整和维护以及基本的操作技能等。培训时间不少于一天, 具体地点和时间由甲方根据实际需求确定。

2. 乙方按照合同专用条款的约定, 定期提交服务报告, 甲方按照合同专用条款的约定进行定期审核。



3. 初验: 乙方负责完成项目整体施工、建设工作, 整体施工完成后, 由乙方提出项目初验申请, 甲方在收到乙方验收申请后 7 个工作日内组织初验, 初验通过后开始计算服务期。

4. 终验: 租赁期满前一个月, 由乙方提出项目最终验收申请, 并提供以下验收材料: 系统使用报告、链路巡检报告、验收报告等相关材料。甲方在收到乙方验收申请后 15 个工作日内组织验收。

十三、履约检查和问题反馈

1. 甲方有权在其认为必要时, 对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查, 以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求, 但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作, 乙方应予积极配合。

2. 合同履行期间, 甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方, 双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

3. 甲方不定期对放置设备、链路等在线情况、故障、掉线、网速排除故障等服务情况进行抽检考核, 如发现因乙方原因导致不满足服务要求的情况, 每发生一次, 乙方应向甲方支付 5000 元违约金, 发生三次以上的甲方可扣还履约保证金。同时, 因乙方原因导致设备故障, 甲方有权委托第三方进行保修, 所产生的费用由乙方承担。

十四、通知和送达

1. 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件发出的所有通知、文件、材料, 均视为已向对方当事人送达; 任何一方变更上述送达方式或者地址的, 应于 3 个工作日内书面通知对方当事人, 在对方当事人收到有关变更通知之前, 变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2. 以当面交付方式送达的, 交付之时视为送达; 以电子邮件方式送达的, 发出电子邮件之时视为送达; 以传真方式送达的, 发出传真之时视为送达; 以邮寄方式送达的, 邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

十五、违约责任

1. 甲方无正当理由拒收服务、拒付款项的, 由甲方向乙方偿付合同总价的 5% 作为违约金。

2. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付货款的, 每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5% 滞纳金, 但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。

3. 如乙方不能提供相应服务, 甲方有权扣留全部履约保证金; 同时乙方应向甲方支付合同总价 5% 的违约金。

4. 乙方逾期提供服务的, 每逾期 1 天, 乙方向甲方偿付合同总额的 5% 的滞纳金。如乙方逾期达 15 天, 甲方有权解除合同, 解除合同的通知自到达乙方时生效。

5. 乙方所提供服务不符合合同规定的, 甲方有权拒收。甲方拒收的, 乙方应向甲方支付合同总价 5% 的违约金。

6. 合同履行期间, 若乙方无法满足招标文件规定的要求, 且整改后还无法满足的, 甲方有权中止合同, 乙方应退回相应款项, 并按第 3 款处理, 同时, 乙方还须赔偿甲方因此遭受的损失。

7. 乙方未按本合同规定向甲方交付履约保证金的, 应按应交付履约保证金的 20% 向甲方支付违约金, 该违约金的支付不影响乙方应承担的其他违约责任。

8. 乙方未按本合同的规定提供售后服务的, 应按合同总价款的 5% 向甲方承担违约责任。

9. 乙方在发生上述 4-7 款一项或多项违约责任后, 仍应继续履行合同规定的义务 (甲方解除合同的除外)。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

10. 合同履行期间, 由于乙方原因导致项目无法通过验收的, 甲方有权中止合同, 合同款项结算按照



争议和仲裁相关条款执行;待争议解决后,可签订补充协议或正式终止合同。

11. 除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务,经催告后在合理期限内仍未履行的,或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的,或者任何一方有腐败行为(即:提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)或者欺诈行为(即:以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为)的,对方当事人可以书面通知违约方解除本合同。

12. 除前述约定外,任何一方未能履行本合同约定的义务,对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等,且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

13. 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间,书面通知甲方暂停采购活动的情形,或者询问或质疑事项可能影响中标或者成交结果的,导致甲方中止履行合同的情形,均不视为甲方违约。

十六、不可抗力事件处理

1. 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力力的事故,致使合同履行受阻时,履行合同的期限应予延长,延长的期限应相当于事故所影响的时间。

2. 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快以电报或电传通知另一方,并在事故发生后14天内,将有关部门出具的证明文件用挂号信邮寄或送给另一方。如果不可抗力影响时间延续120天以上的,致使合同有变更必要的,双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协议,形式为通过变更合同;因不可抗力致使不能实现合同目的的,当事人可以解除合同。

十七、争议解决

1. 1. 因服务的质量问题发生争议的,双方协商一致后委托具有相应资质的质量检测机构进行鉴定,费用由乙方先行垫付;无法协商一致的,任何一方均可委托具有相应资质的质量检测机构进行鉴定,费用由委托方先行垫付。服务符合标准的,鉴定费由甲方承担;服务不符合质量标准的,鉴定费由乙方承担。

2. 2. 本合同履行过程中发生的任何争议,双方当事人均可通过和解或者调解解决;不愿和解、调解或者和解、调解不成的,可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。(诉讼费用除人民法院另有裁决外,由败诉方承担)。

3. 3. 在诉讼期间,除正在进行裁定的部分外,本合同其他部分应继续执行。

十八、合同履行

1. 甲乙双方签订合同后,乙方应按照合同约定履行合同义务,除不可抗力外,乙方不得延迟履行。在合同履行过程中,如果因不可抗力,乙方遇到不能按时提供产品的情况,应及时以书面形式将不能按时提供产品的理由、预期延误时间通知甲方;甲方收到乙方通知后,认为其理由正当的,可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2. 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的,双方当事人应当以书面形式变更合同或者中止、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。

3. 双方当事人不得擅自中止或者终止合同;合同履行期间,若乙方无法满足招标文件规定的要求,乙方经整改后还无法满足的,甲方有权中止合同,乙方承担赔偿责任。

4. 如果乙方破产导致合同无法履行时,甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿,但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

5. 乙方不能随意更换项目组成人员,若未经甲方同意自行更换,一切后果由乙方负责。

6. 在合同履行期间,乙方派驻工作人员发生的相关劳务纠纷、人身安全和伤残等方面的纠纷,由乙方



负责。

7. 本合同正本一式四份, 具有同等法律效力, 甲方执两份, 乙方执一份, 采购中心执一份备案。合同中的附件为本合同不可分割的部分, 合同与招标文件、投标文件、中标通知书具有同等法律效力。

8. 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:

- 8.1 本合同及其补充合同、变更协议;
 - 8.2 中标或者成交通知书;
 - 8.3 投标或者响应文件 (含澄清或者说明文件);
 - 8.4 采购文件 (含澄清或者修改文件);
 - 8.5 其他相关采购文件。
9. 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

(签署页, 以下无正文)

甲方: 绍兴市公安局交通管理局

法定代表人或
授权代表 (签字):

签订日期:



乙方: 中国联合网络通信有限公司绍兴市分公司

法定代表人或
授权代表 (签字):

签订日期:





附件:

序号	名称	货物的制造商或服务的提供商	品牌(如有)	数量	型号和规格(或具体服务)	单价(元)	总价(元)	质保期/服务要求(年限)
1	呼叫中心坐席服务	联通	定制	7	实现呼叫中心接续功能,实现呼入导航、人工坐席服务时间管理、通话录音管理、排队等待管理、来电弹屏功能。	20000	140000	1年
2	咨询业务系统服务	联通	定制	1	业务咨询知识库模块、业务下单模块、业务流转及岗位处理模块、工单统计模块	183880	183880	1年
3	话务服务	联通	定制	7	总共配备7名人员,其中配备1名管理人员,6名话务接续人员	90000	630000	1年
4	专线1	联通	定制	5	带宽100M,安装调试时测试国内主要网站的上传、下载速率不得低于要求速率的90%	8400	42000	1年
5	专线2	联通	定制	7	带宽200M,安装调试时测试国内主要网站的上传、下载速率不得低于要求速率的90%	16800	117600	1年
6	公安网链路	联通	定制	37	满足招标文件要求	2202	81474	1年
合同总价		小写: 1194954 元 大写: 人民币人民币壹佰壹拾玖万肆仟玖佰伍拾肆元整						

