

合同编号:

ZJQZA2406084EGN00



常山县 12345 政府服务热线运营服务项目

甲方: 中共常山县委社会工作部

乙方: 中国电信股份有限公司衢州分公司

甲乙双方根据关于常山县 12345 政府服务热线运营服务项目(项目编号: JYZFCG-2024-GK056) 公开招标的结果, 签署本合同。

一、服务内容:

序号	服务名称	服务要求	品牌	型号	数量	单位
1	12345 热线服务团队及相应运营管理服务	1、▲服务团队规模 12 人及以上(按每月实际人数结算), 话务服务人员。 2、其他相关所需费用	电信	定制	1	项
2	办公设施	▲提供 5 个座席所需的系统(设备), 符合业主需求的国产化信创电脑主机 9 台(含显示器), 话机 5 套和话务耳麦 5 套以及确保话务正常开展需要的其余设备设施损坏后的维修、更换, 应确保高品质, 并有效减少对人体的损伤。	电信	定制	1	项
3	呼叫系统服务	▲提供 5 个坐席话务需要的呼叫系统, 提供的呼叫系统应具备自动语音交互功能(IVR)、人工转接、呼叫排队、座席排队、智能路由、座席软电话功能、来电提醒、短信群发、三方通话、AI 来电分流、报表统计分析、座席双通道录音、录音管理、人员分组管理、实时分组监控警示、工时配置、漏话管理、黑白名单、满意度调查(评分)等功能, 同时应确保相应功能持续升级。	电信	定制	1	项
4	话务专线	提供符合 12345 热线项目正常运营所需的专线线路。	电信	定制	1	项

合同编号:



ZJQZA2406084EGN00

二、合同金额

本合同金额为 (大写): 3148000 元, (¥ 叁佰壹拾肆万捌仟 元) 人民币。

三、技术资料

1. 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。
2. 没有甲方事先书面同意, 乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供, 也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

乙方应保证所提供的服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。

五、履约保证金

无

六、转包或分包

1. 本合同范围的服务, 应由乙方直接供应, 不得转让他人供应;
2. 除非得到甲方的书面同意, 乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应;
3. 如有转让和未经甲方同意的分包行为, 甲方有权解除合同并要求乙方赔偿合同金额5%的违约金。

七、合同履行时间及履行地点

1. 履行时间: 本项目合同期限三年
2. 履行地点: 常山县

八、款项支付

1. 本项目合同期限三年, 每年运营服务费按两次支付, 其中: 每年3月底支付年度应付费用的50%, 每年10月底依据年度考核结果支付余款。
2. 考核由采购单位依据《运营服务考核标准》实施。

九、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、质量标准和验收

1. 中标人提供的产品及服务必须是经合法途径取得的。
2. 中标人应按现行的国家或行业技术及验收标准和招标文件的规定提供工程、产品或服务, 因中标人提供的工程、产品或服务达不到约定的质量标准, 中标人承担

合同



违约责任。

3. 验收由采购单位按规定组织相关人员或专家进行。
4. 双方对工程、产品或服务的质量有争议的，由双方同意的专业检测机构鉴定，所需费用及因此造成的损失由责任方承担，双方均有责任的，双方根据其责任分别承担。

十一、质量保证及后续服务

1. 乙方应按招标文件规定向甲方提供服务。
2. 本项目施工过程中所有的安全生产责任均由中标单位负责。
3. 乙方提供的服务对达不到要求的，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) 解除合同。
4. 在服务质量保证期内，乙方应对出现的问题负责处理解决并承担一切费用。

十二、违约责任

1. 甲方无正当理由拒绝接受服务的，应向乙方偿付合同金额的5%作为违约金。
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。
3. 乙方未能如期提供服务的，每日向甲方支付合同款项的万分之五作为违约金。乙方超过约定日期10个工作日仍不能提供服务的，甲方可解除本合同。
4. 乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

十三、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。
2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。
3. 不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十四、诉讼



合同编号：

ZJQZA2406084EGN00



双方在履行合同中发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，任何一方可向甲方所在地人民法院起诉。

十五、合同生效及其他

1. 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。
2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签订书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
3. 招标文件、投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。
4. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。
5. 本合同正本一式伍份，具有同等法律效力，甲乙双方各执两份，鉴证方各执一份。

甲方（盖章）：中共常山县委社会工作部 乙方（盖章）：中县信股份有限公司衢

法定代表人
或受委托人（签字）



法定代表人
或受委托人（签字）



开户银行：中国工商银行股份有限公司
衢州南湖支行

账号：1209210019905480270

合同鉴证方：

鉴证日期：2024.12.25

