

合同编号:



ZJLSA2500043EGN00

2024-2025 云和县 12345 政务咨询投诉举报平台运维 项目服务合同

合同编号: _____

采购人: (以下称甲方) 中共云和县委社会工作部

中标人: (以下称乙方) 中国电信股份有限公司丽水分公司

甲乙双方依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规和招标文件的要求,在平等自愿的基础上,签订的《云和县 12345 政务咨询投诉举报平台运维项目服务合同》。

第一条 合同标的

- 1.1 乙方向甲方提供统一政务咨询投诉举报平台服务、智能客服项目。
- 1.2 乙方提供平台所需的通信网络和呼叫中心系统。
- 1.3 乙方根据甲方的需求为平台提供必要的技术及运营支撑。
- 1.4 乙方提供平台具体运营工作,以及相关的人员培训、管理及团队建设。
- 1.5 在“12345”热线基础上,乙方协助甲方整合其他政务热线。
- 1.6 乙方提供 12345 系统在丽水全市范围内的系统维护和技术支持服务。
- 1.7 对本业务合同未包括的其他合作,双方可另行协商签订《补充合同》或《备忘录》。

第二条 合同总价款

2.1 本合同项下项目一年总价款为柒拾玖万伍仟玖佰圆整(大写)人民币,小写金额:795900 元。

2.2 本合同总价款是平台建设所涉及的通信网络使用、呼叫中心台席租赁、话务人员外包所产生的运营费用等本合同项下项目发生的所有含税费用。

2.3 随统一政务咨询投诉举报平台发展需要,后续在现有系统基础上进行话务平台扩容、升级、基础设施扩建、改建等,所产生的建设、投资、运营以及装修和办公家具等费用按实际发生结算。

第三条 组成本合同的有关文件



3.1. 下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

3.1.1 本合同书

第四条 乙方的责任和义务

4.1 乙方成立专门的项目小组，负责甲方的合作事宜及后续热线整合的相关接应工作；

4.2 乙方负责提供适合甲方平台的通信网络搭建和呼叫中心系统，并配合甲方提供业务处理系统接口；

4.3 乙方负责提供统一政务咨询投诉举报平台全职话务人员并承担话务人员的基础接话技能培训，包括话务管理人员，协助甲方现场管理；

4.4 乙方负责提供“12345”热线平台话务系统的日常维护工作；

4.5 乙方负责对员工进行信息安全教育，建立保密制度。

第五条 付款方式

经甲乙双方约定，付款方式：合同生效以及具备实施条件后7个工作日内支付合同金额的20%作为预付款，2025年6月份前一次性付清余款。

第六条 保密条款

甲、乙双方及双方员工均对本合同及本合同的补充合同、附件、系统知识库、系统数据、系统日志、通话录音等所有内容承担无限期保密义务，直至双方共同宣布解密或者秘密信息实际上已经公开为止。

第七条 合同期限

7.1 本合同自2024年11月3日起生效，本合同有效期限至2025年11月2日止。

第八条 其他条款

8.1 甲、乙双方中任何一方认为需要变更本合同相关条款的，应事先以书面形式通知对方，双方协商一致，可以以书面补充合同的形式变更本合同的相关条款。

8.2 本合同任何一方，因不可抗力不能继续履行本合同的，应及时通知对方，并在合理期限内提供证明，由合作双方协商解决。双方因不可抗力解除本合同的，应采取书面解除形式。

8.3 本合同有效期内，乙方未按照合同第四条履行乙方责任和任务；其中一

合同编号:



ZJLSA2500043EGN00

方未履行合同第六条保密条款; 甲方未按照合同第五条付款方式支付合同款项的, 另一方有权解除本合同或要求对方继续履行本合同, 违约方应赔偿给对方所造成的一切经济损失。

8.4 甲、乙双方在本合同有效期内对有关业务发生争议时, 应本着友好合作的精神, 协商解决。协商不成, 任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

8.5 本合同一式四份, 甲乙双方各执二份。

8.6 本协议有效期[1]年, 自 2024 年 11 月 3 日至 2025 年 11 月 2 日, 自双方签字盖章之日起生效。

(签字页)

甲方(盖章): 中共云和县委社会工作部

法定(授权)代表人:

签名日期: 2024 年 12 月 16 日

乙方(盖章): 中国电信股份有限公司丽水分公司

法定(授权)代表人:

签名日期: 年 月

合同编号:



ZJLSA2500043EGN00

附件一、《云和县 12345 政务咨询投诉举报平台运维项目》

序号	内容	单位	数量	单价 (元)	合计 (元)
1	负责“12345”、“96345”7*24 小时热线电话接听和相关业务工作。	项	1	550000	550000
2	“12345”4 个坐席 (1 备用)	席	4	48000	192000
3	设备由供应商提供, 需满足热线电话接听业务需求, 及热线的维护。(12333 热线云总机、12345 转接费用)	项	1	7800	7800
4	数据库对接	套	1	10000	10000
5	政务网光纤	条	1	4500	4500
6	VPN 专网	条	2	5800	11600
7	96345 中继线	套	1	20000	20000
总价合计 (元)				795900	



附件二、《网络信息安全承诺书》

接入中国电信电话网或中国电信宽带互联网并在网上提供信息服务的信息源必须认真阅读本责任书,并认真遵守本责任书的各项规定:

1、遵守国家有关法律、法规和国家主管部门的规定。

2、不得利用网络从事危害国家安全、泄露国家机密等违法犯罪活动,不得查阅、制作和传播妨碍社会治安的淫秽色情的信息,不得通过网络发布禁止发布的信息,发现上述违法犯罪行为和有害信息,应及时向电信部门和有关主管部门报告。

3、根据国家有关规定,信息源严禁中国电信电话网或中国电信宽带互联网上制作、复制、发布、传播含有下列内容的信息:

(1) 反对宪法所确定的基本原则的;

(2) 危害国家安全,泄露国家秘密,颠覆国家政权,破坏国家统一的;

(3) 损害国家荣誉和利益的;

(4) 煽动民族仇恨、民族歧视,破坏民族团结的;

(5) 破坏国家宗教政策,宣扬邪教和封建迷信的;

(6) 散布谣言,扰乱社会秩序,破坏社会稳定的;

(7) 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的;

(8) 侮辱或者诽谤他人,侵害他人合法权益的;

(9) 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

合同编号：



ZJLSA2500043EGN00

4、建立健全内部信息安全审核制度和信息安全领导责任制，加强对所采编制作的信息内容的审核、管理，并对所提供的信息内容负责。

5、积极配合电信部门根据国家有关规定对上网的信息内容进行监督检查，并提供必要的资料和条件。

6、对违反信息安全的行为，电信部门有权视情节严重程度，提出批评，警告，直至终止协议。

7、信息源承担由于违反信息安全规定而产生的全部后果。构成犯罪的，由公安、司法部门依法追究其刑事责任。

8、信息源信息安全负责人有责任教育、监督本单位职工遵守以上条例。

法定代表人签字：

单位盖章：

日期：

2025-1-8

