

浙江省市场监督管理局市场主体登记咨询 服务项目政府采购合同

合同编号：_____

确认书号：浙财采石角[2024]4043号 浙财采石角[2024]4044号 浙财采石角临[2024]4344号

甲方（采购人）：浙江省市场监督管理局

乙方（供应商）：浙江汇信科技有限公司

鉴证方：浙江国际招投标有限公司

依照《中华人民共和国民法典》等有关法律法规的规定，甲、乙双方根据浙江国际招投标有限公司关于浙江省市场监督管理局市场主体登记咨询服务项目（项目编号：ZJ-2440570）公开招标的结果，签署本合同。

一、合同文件组成及解释顺序

组成合同的各项文件应相互解释，互为说明。除合同另有规定外，其优先顺序如下。

1. 合同补充协议书；
2. 本合同文本及附件；
3. 中标通知书；
4. 询标答复及承诺；
5. 投标文件及附件；
6. 采购补充文件；
7. 采购文件。



二、合同内容及价格

金额单位：元

服务名称	数量	单位	分项单价
电话服务	1	项	1,725,000.00
在线服务	1	项	575,000.00
智能知识库	1	项	143,000.00
质检和培训	1	项	125,000.00
系统运行维护保障	1	项	85,000.00
合同总价（人民币大写）： <u>贰佰陆拾伍万叁仟元整</u> ，小写： <u>2,653,000元</u>			

注：1、服务具体要求及使用单位地址等详见附件清单

2、以上合同总价包含服务所需的一切费用。

三、项目建设内容及服务要求

主要包括：

1. 电话服务：建立专业的400呼叫中心服务。呼叫中心达到人工电话坐席15人、网络坐席5人的规模。人工电话坐席和网络坐席人员能够互通，在人工坐席全满的情况下，由网络坐席接听400咨询电话，反之亦然，能按照规范统一回答问题。服务范围覆盖登记注册全部业务和全流程咨询、指导，人工坐席确保6*8小时服务时间。有专业的电话服务规范。

2. 在线服务：提供远程在线操作指导。用户在企业登记全程电子化平台申报遇到困难的，不仅能提供电话咨询服务，还能提供网络在线咨询，可以通过远程示范操作、视频动画演示等方式为用户提供在线指导。有专业的在线服务规范。

3. 智能问答系统：建设全省统一的智能问答系统。通过搭建注册登记知识库、小微企业判定标准知识库和成熟的人机结合呼叫中心，建立全省统一的电话智能语音答复系统和网上智能答复系统，在400注册登记咨询专线及其配套的互联网在线咨询平台，为用户提供7*24小时的智能问答服务。能提供智能应答技术，在语音电话、网络咨询提供实时、自动、准确应答。能根据用户接入服务渠道的界面不同，预测用户的问题，并提供热点问题预览。实现无缝的人机混合应

答模式。用户可通过 PC 端和移动端接入智能机器人客服并无缝转接人工坐席，当智能机器人无法解答用户问题或者用户对机器人解答不满意时，由人工客服提供服务，人工坐席确保 6*8 小时服务时间。

4. 智能知识库：建立注册登记知识库。对市场经营主体登记相关业务具备充分的了解，具有一定的知识储备。登记知识库应当涵盖注册登记业务的全部知识点，并根据群众的实际需求设计回答方案，确保能够及时、高效的解决用户的问题。知识库能随时根据注册登记业务调整和咨询热点的变化进行知识点的更新和完善。建立小微企业判定标准知识库。对小微企业判定标准相关业务具备充分的了解，具有一定的知识储备。小微企业判定标准知识库应当涵盖小微企业判定标准的全部知识点，并根据群众的实际需求设计回答方案，确保能够及时、高效的解决用户的问题。知识库能随时根据小微企业判定标准调整和咨询热点的变化进行知识点的更新和完善。

5. 质检和培训：实现服务过程全程录音与痕迹化管理。实现对咨询电话的全程录音，以及对网络咨询实行痕迹化管理，每次服务在服务系统中形成服务记录和用户档案，可跟踪服务的最后处理结果，确保服务质量。实现对服务过程进行质量监控。有专门的服务团队可对服务过程及服务结果进行抽查检查，定期形成质量检查报告，不断提高服务质量。

6. 实现服务的满意度评价：每次电话或在线服务结束后，向被服务人员发起满意度评价，客观记录用户的满意度评分，并形成记录可供查询统计。

7. 系统运行维护保障：有专业的系统维护人员，保障各服务及办公系统的稳定，及时处理问题，有规范运行维护机制，包括每日巡检，每日定时备份，每月应用程序安全扫描，每周巡检，异常处理，应急预案和应急演练，日常更新和系统调优。

四、技术资料

1. 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供项目有关技术资料。

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。

五、知识产权

乙方应保证所提供的货物和服务，及其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。双方同意，在本合同履行过程中因服务所产生的全部技术成果（包括但不限于乙方所提交的工作成果文件或其他资料）的知识产权归甲方所有。

六、履约保证金

本项目无履约保证金。

七、服务期和地点

1. 服务期：自 2024 年 5 月 1 日起至 2025 年 4 月 30 日止。
2. 服务地点：甲方指定地点。

八、验收标准和方式

在合同签订后一个月内，制定《浙江省市场监管局市场经营主体登记咨询服务质量评估表》（以下简称《服务质量评估表》），乙方1年服务期满后，由乙方提出项目服务报告和验收申请，乙方根据《服务质量评估表》出具自评报告，由甲方组织相关人员或者单位，依据《服务质量评估表》对乙方各项指标完成情况进行最终验收。考评得分80分以上则通过验收，低于80分的，乙方需要根据采购人的要求进行整改，整改后运行一个月，再次进行考评，如复评得分低于80分的，不支付合同尾款。验收费用由乙方承担。

九、支付方式

付款方式采用分段付款，具体付款阶段和支付金额如下：

第一次付款：在合同签订并上线服务后七个工作日内支付合同金额的70%，即人民币大写：壹佰捌拾伍万柒仟壹佰元整，小写：1,857,100.00元；

第二次付款：2024年11月30日，支付第二笔款项，即人民币大写：陆拾伍万贰仟玖佰元整，小写：652,900.00元。

第三次付款：项目最终验收通过后七个工作日内，支付合同剩余款项，即人

人民币大写：壹拾肆万叁仟元整，小写：143,000.00元。

注：

1、项目最终验收通过时间从甲方出具验收凭证并收到乙方提供的项目全部发票之日起计算。

2、以上款项支付前，乙方需开具发票。如届时产生纠纷，则在纠纷处理完毕之后予以支付。

十、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十一、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，没收合同总价5%作为违约金并追究乙方的违约责任。

十二、质量保证

1. 质量保证计划提交

乙方在中标后提交服务实施计划的同时提供服务质量保证计划。

2. 质量保证计划实施

质量保证计划的实施要得到省市场监督管理局的批准，实施过程由省市场监督管理局监督。

3. 质量保证计划标准

质量保证计划应该符合 IT 行业通用标准。

十三、违约责任

1. 乙方违反项目服务质量的条款造成甲方应用业务延误的，应向甲方每日（次）支付合同总价千分之五的损失赔偿，并承担由此产生的一切责任和后果。

2. 甲方逾期支付合同费用，自逾期之日起，向乙方每日支付合同总价千分之五的滞纳金，并承担由此产生的一切责任和后果。

3. 乙方在合同履行过程中违反本合同有关服务要求, 质量保证及售后服务要求的, 应支付合同总价 5%的违约金, 并赔偿损失不足部分。

十四、保密义务

1. 甲方向乙方提供的所有在项目执行期间非公开场合可以获取的资料, 仅供本项目小组人员参考使用, 乙方须严守资料中所涉秘密、妥善保管, 不得遗失、转借、复印。

2. 如果乙方造成技术情报、资料及关键源代码泄漏事件, 乙方须承担有关法律责任, 并赔偿甲方相应经济损失。

3. 乙方在本协议中所承担的保密义务在本协议被更改、解除或终止后仍将持续有效。

4. 乙方提供给甲方的技术资料 and 文件, 甲方必须保密, 不得用于传播和其它商业目的, 否则甲方必须承担相应的法律责任, 并赔偿乙方相应的经济损失。

十五、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。

十六、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议, 应通过协商解决。如协商不成, 应当向甲方所在地法院起诉。

十七、合同的生效

本合同自双方法定代表人(负责人)或其授权代表签署并加盖双方公章或合同专用章之日起生效。合同签订日期以最后一方签署并加盖公章或合同专用章的

日期为准。


十八、合同份数

本合同一式七份，甲方三份、乙方三份、鉴证方一份，具有同等法律效力。

以下无正文

(本页无正文，为盖章页)


甲方（盖章）：浙江省市场监督管理局

法定（授权）代表人：

地址：杭州市莫干山路77号

签字日期：2024年4月25日

乙方（盖章）：浙江汇信科技有限公司

法定（授权）代表人：徐磊

地址：浙江省杭州市滨江区滨安路1197号7幢1854室

开户银行：中国建设银行银行股份有限公司杭州分行

帐号：33001613535050002551

签字日期：2024年4月25日

合同鉴证方：浙江国际招投标有限公司

法定代表人或主要负责人：王

鉴证日期：2024年4月25日

浙江国际招投标有限公司