



黑龙江政府采购合同

(12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目)

采购单位（甲方）双鸭山市营商环境建设监督局

供 应 商（乙方）中国移动通信集团黑龙江有限公司

招 标 编 号：[230501]SZCG[GK]20220005

签订地点 双鸭山 签订时间 2022 年 月 日

根据《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，甲、乙双方就（12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目）（采购项目编号：[230501]SZCG[GK]20220005、批准文件编号：双财购核字[2022]00494 号），经平等自愿协商一致达成合同如下：

第一条 合同标的与合同金额

1.1、合同标的：

品目号	品目名称	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价 (万元)	数量	单位	总价 (万元)
1-1	基础软件开发服务	11969500	一、基础软件开发服务（话务管理系统、工单管理功能、智能化客服、数据交换系统、与政务服务“好差评”系统对接、融合多媒体受（办）理功能、知识库系统、数据统计分析功能、效能监察功能、与网格系统互联互通功能、惠企服务功能	包括但不限于提供“7×24 小时”全天候的话务服务，负责市 12345 热线咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求的日常受理、转办、办结审核、回访、归档等，并辅助管理部门完成事项协	五年	详见附件 1	1,149.3	1	项	1,149.3

双鸭山市营商环境建设监督局

		（惠企通）、特殊群体“特服名单”）； 二、提供服务所需配套设备（200M 政务外网数据专线、200M 互联网专线、20M 语音专线、展示系统、监控系统、视频会议系统）； 三、云平台部署（Ecloud 平台、中间件平台、应用 ECS 服务器等虚拟机 43 台）；四、运维服务（知识库运维、平台运维需求）；五、运营服务（18 人话务团队）；六、宣传推广；七、安全服务（三级等保）；八、售后及培训服务	调、督办、考核、数据分析、知识梳理等相关工作；协助管理部门完成相关热线优化整合工作。						
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

1.2、合同金额为人民币 1149.3 万元，大写：壹仟壹佰肆拾玖万叁仟元整。

1.3、合同合计金额包括服务所需的备件、专用工具、安装、调试、检验、技术培训及技术资料等全部费用。如招投标文件对其另有规定的，从其规定。

1.4、服务方式：乙方应按照甲方要求，建设全市统一的 12345 热线平台系统，充分与省级平台进行数据对接和功能复用。乙方负责提供与协调联动中心相关的热线系统、配套设备、云平台、4G/5G 通信线路、服务电脑、人员、办公用品等相关运营服务，甲方以整体购买服务的方式向乙方支付服务费用。

1.5、服务内容：

1.5.1、乙方应提供“7×24 小时”全天候的话务服务，负责市 12345 热线咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求的日常受理、转办、办结审核、回访、归档等，并辅助甲方及政府管理部门完成事项协调、督办、考核、数据分析、知识梳理等相关工作；乙方协助甲方完成相关热线优化整合工

作。并负责提供热线系统软硬件平台，负责员工的招录、培训和日常管理，并在管理部门的指导和监督下为群众提供各类诉求的统一受理服务。

1.5.2、乙方负责热线整合归并，详细包括：

1.5.2.1、整体并入：企业和群众拨打频率较低的政务服务便民热线，取消原号码、话务座席，归并到 12345 热线统一管理，各单位统一使用市 12345 热线平台系统，共建知识库。原号码设置过渡期电话语音提示，根据业务需要设置专家座席。

1.5.2.2、双号并行：话务量大、社会知晓度高的政务服务便民热线号码保留，与 12345 热线并行使用。对于取消座席的，通过 12345 热线平台系统统一对外服务；对于保留座席的，与 12345 热线建立电话转接机制，共建共享知识库，实时推送受理信息、工单记录、回访评价等所需的全量数据。

1.5.2.3、设分中心：实行垂直管理的在双中省直部门设立的政务服务便民热线，以分中心形式归并到 12345 热线，保留号码和话务座席，与 12345 热线建立电话转接机制。同时，纳入我市热线考核督办工作体系和跨部门协调机制，共建共享知识库，相关数据实时向 12345 热线平台归集。12345 热线可按知识库解答一般性咨询，相对专业的问题和需由部门办理的事项通过三方转接、派发工单等方式，转至分中心办理。

1.5.3、乙方提供网络服务：200M 电子政务外网环境（一主一备），部分不具备政务外网环境的单位或企业，由乙方提供 100M VPN 方式登录平台，乙方提供网络部署配套的传输设备，并提供相应的维护服务。

1.5.4、乙方提供语音中继线路服务：提供至少 1 条中继线路（一主一备），并支持不少于 30 路并发语音，并结合未来 5G 技术与热线融合，应预留调整空间。服务商需提供中继线路的传输设备，并提供相应的维护服务。

1.5.5、乙方提供展示服务：需提供不少于 20 平方米的室内高清 LED 大屏幕用于画面展示服务，采用 LED 无缝对接，像素间距 $\leq 2.0\text{mm}$ ，显示画面柔和低亮高灰、高对比度、更宽的色域空间和更

快的响应速度。支持多画面开窗、漫游、拼接等功能,实现多场景模式自由切换,多会场智能化设备互联互通互控,海量视频上墙、任意拼接漫游,可视化一键管控,通过平板切换本地的音视频,支持管理会场周边设备等。

1.5.6、乙方提供监控系统服务:提供覆盖坐席区域、公共区域等音视频监控系统服务,并可接入省 12345 政务服务热线视频监控平台。重要区域使用门禁管理。

1.5.7、乙方提供视频会议服务:提供视频会议功能,具备与省市 12345 远程视频会议能力和今后县级视频会议接入能力。配套使用的音箱需采用全频音箱,扩声需保证会议扩声需求,设无线手持话筒。

1.5.8、乙方提供的热线平台要依托省政务云平台和政务外网部署,所需软、硬件资源应该在省政务云目录中选择,综合考虑建设和运行成本,云平台无法提供的资源,可另行采购,并列表说明。结合热线整合归并进度及话务量的递增,应及时开展软、硬件的升级和扩容。

第二条 付款方式

2.1 合同项下所有款额应通过甲方和乙方在本合同中所约定的银行以人民币支付。甲乙双方各自承担因执行合同所发生的银行费用。

2.2 甲方以【电汇】方式支付。

2.3 付款进度为:

甲方分五期付款,每期付款甲方应在收到乙方的如下单据以及符合要求的增值税发票并经甲方认证成功,不迟于【30】天,向乙方支付当期款额。

(1) 付款通知原件,通知上标明合同名称、合同号、付款金额、开户银行及账号等相关内容。

(2) 甲方、乙方代表共同签署的【服务】报告一份。

(3) 金额为当期支付款额【100】%并且按甲方要求开据的符合国家法律法规和标准的增值税普通发票。

第一期:合同签订后,90 日历日内支付首付款,首付款支付比例为合同总金额的 30% (含

2022-2023 年度和 2023-2024 年共 18 个月服务费用），即 人民币 344.79 万元，大写：叁佰肆拾肆万柒仟玖佰元整。

第二期：2024 年 5 月，支付比例 10%，2023 年支付合同总金额的 10%（2023-2024 年 6 个月服务费用），即 人民币 114.93 万元，大写：壹佰壹拾肆万玖仟叁佰元整。

第三期：2024 年 11 月，支付比例 20%，2024 年支付合同总金额的 20%（2024-2025 年 12 个月服务费用），即 人民币 229.86 万元，大写：贰佰贰拾玖万捌仟陆佰元整。

第四期：2025 年 11 月，支付比例 20%，2025 年支付合同总金额的 20%（2025-2026 年 12 个月服务费用），即 人民币 229.86 万元，大写：贰佰贰拾玖万捌仟陆佰元整。

第五期：2026 年 11 月，支付比例 20%，2026 年支付合同总金额的 20%（2026 年至本期服务结束费用），即 人民币 229.86 万元，大写：贰佰贰拾玖万捌仟陆佰元整。

第三条 服务期限及地点

3.1、服务时间：整体服务期限为 2022 年 8 月 30 日-2027 年 11 月 30 日，其中自本合同签订之日起至 90 日历日为建设与测试期，2022 年 9 月 1 日-2027 年 8 月 31 日为话务运营服务期，话务运营服务期满后至合同服务终止期限为乙方延保服务阶段。

3.2、服务地点：甲方提供办公用房，作为协调联动中心（话务中心）。由乙方服务商按照合同约定完善协调联动中心功能，并提供运营服务。

第四条 质量保证

4.1、乙方所提供的服务内容、技术规格、技术参数等质量必须与招投标文件和承诺相一致。

4.2、应满足《政府热线服务规范》(GB/T 33358-2016)、《政府热线服务评价》(GB/T 33357-2016)相关要求。同时，参照省政务热线服务质量标准，达到政务热线管理部门提出的相关工作要求。（详见附件 3）

第五条 包装和运输

5.1、乙方提供的服务中若涉及货物均应按招投标文件要求的包装材料、包装标准、包装方式进

行包装，每一包装单元内应附详细的装箱单和质量合格证。

5.2、货物的运输方式：乙方负责。

5.3、乙方负责货物运输，货物运输合理损耗及计算方法：乙方负责。

第六条 知识产权

6.1、乙方应保证所提供服务（货物）在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

6.2、乙方为甲方提供服务中涉及开发的基础软件，软件著作权归乙方所有，甲方若要求乙方转移软件著作权，甲乙双方应在合同期满后，另行商定相关事宜。

第七条 交付、安装和验收

7.1、交付时间：合同签订后 90 日历日内 地点：由甲方指定。

7.2、乙方按照合同约定服务内容，所采购的配套货物，应视为服务一部分向甲方进行交付及验收，乙方应将所其货物的清单及相应资料交付给甲方，如有缺失应及时补齐，否则视为逾期交付。

7.3、甲方应当在到货（安装、调试完）后 7 个工作日内进行验收，逾期不验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署货物验收单并加盖采购单位公章，甲乙双方各执一份。

7.4、采购单位进行验收，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准，验收结果以该项目验收报告结论为准。在验收过程中发现乙方有违约问题，可暂缓资金结算，待违约问题解决后，方可办理资金结算事宜。

7.5、甲方对验收有异议的，在验收后 5 个工作日内以书面形式向乙方提出，乙方应自收到甲方书面异议后 7 日内及时予以解决。

第八条 售后服务

8.1、乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及招标文件和本合同所附的《附件 2：运维及运营服务规范》，为甲方提供售后服务。

8.2、售后服务起止时间：2022 年 8 月 30 日-2027 年 11 月 30 日。

8.3、乙方须具有长期服务能力。服务期满后，若双方解除合约，乙方应无条件协助做好热线运

营的交接与转签，保障热线运营的平稳过渡，对外服务不受影响；应协助后续服务商开展正常运营服务，期间所产生的费用由后续服务商承担，费用标准按项目中标年度金额计算标准执行的平均费用，结合实际结算；乙方购置的配套设备（若折旧后仍有剩余价值的）及平台运营期间所产生的所有数据（包括呼叫记录、录音数据等）的所有权归管理部门（市营商环境局）所有，由乙方移交给管理部门（乙方需清除已移交的数据、资料），由管理部门交给后续服务商承接，继续开展相关服务工作。

8.4、乙方应做好话务服务录音和系统服务记录的采集、留存、建档等相关工作，应建立热线项目财务会计专门账簿，确保资金投入到位；应配合做好热线系统平台项目验收、第三方满意度调查、数据分析、财政绩效目标审核等相关工作。

8.5、协同联动功能。通过三方通话、电话转接、工单转派等方式，实现通 12345 政务服务便民热线平台与市应急指挥中心平台间事件相互推送，建立市 12345 热线与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业等服务热线的协同联动。

8.6、系统对接，综合考虑后期与市网格化管理平台系统开展对接，实现网格化管理。

8.7、乙方提供的服务承诺和售后服务及保修期责任等其它具体约定事项。（见合同附件 2 运维及运营服务规范）

第九条 双方权利及义务

9.1、甲方权利及义务：

9.1.1、甲方应提供办公用房，作为协调联动中心（话务中心），并提供基础设施（如场地、电源、水源等）。

9.1.2、乙方购置的硬件设备在所有权归属乙方，乙方设备承载的软件平台在运营期间所产生的所有数据（包括呼叫记录、录音数据等）所有权归甲方所有。

9.1.3、乙方提供服务所需的配套货物不符合招标文件和本合同规定的，甲方有权拒绝接收。

9.1.4、甲方应协助乙方对 12345 事件工单办理进行协调督办（包括但不限于红黄牌、一督到底、满意度测评、运行通报等措施），推动承办单位重视群众诉求，改进工作作风，提高办件效能。

5. 应编制完整的工作实施步骤，设计各步骤完成时间节点，并严格执行，并提供必要的项目过程文件。

9.1.5、甲方应主导建立并完善市 12345 热线平台系统与 110、119、120、122 等紧急热线的协调联动机制。

9.1.6、甲方应严格遵守国家保密法律及数据安全、个人信息保护等方面的法律法规和相关规定，制定严格的信息安全管理制度，确保热线数据安全；在项目实施过程中产生的数据以及所使用到的数据，应采取有效措施防止发生泄露；知识库信息明确标注为不对外公开的，严禁对外公开。

9.2 乙方权利及义务

9.2.1、乙方负责甲方有关人员的培训（详见附件 3 培训标准及要求）。

9.2.2、乙方应配合甲方（市营商环境局）根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）及《黑龙江省进一步优化政务服务便民热线工作的实施方案》（黑政办发〔2021〕22 号）等相关工作要求，持续开展政府部门热线整合及相关业务。

9.2.3、在合同期内，预留接口授权，按照热线平台管理单位要求，如需与其他硬件设备、信息系统或第三方平台进行对接的，中标服务商须进行接口开发、接口改造、平台升级，不另行收取费用。

9.2.4、乙方应根据甲方要求，在省一体化平台双鸭山子站开辟 12345 热线专栏，实现在线咨询、投诉受理和事后评价功能；制作微信公众号、微信小程序，并根据省级要求，对接省级 12345 平台、“全省事”APP、“互联网+监管”等系统，受理省级平台转办以及相关渠道的咨询、投诉、求助、建议、举报等，须按照管理单位需求免费对接第三方系统。

9.2.5、乙方提供的微信小程序应具备工单受理、自助下单、12345 课堂、个人中心、掌上知识库、常规资讯等功能，须按照主管部门需求对接第三方系统，并对小程序进行改版升级和接口研发、改造，增强小程序对接能力和使用功能，不再另行收取费用。

9.2.6、乙方应积极配合甲方做好 12345 事件工单办理进行协调督办（包括但不限于红黄牌、一督到底、满意度测评、运行通报等措施），推动承办单位重视群众诉求，改进工作作风，提高办件

效能。

9.2.7、乙方应积极配合甲方在制度建设、提升服务和新技术应用等方面的创新探索。

9.2.8、乙方应协助甲方做好与热线项目相关的后勤保障、文件处理、档案材料整理、应急管理工作对接、会议会务组织、接听政务服务咨询电话、接待热线相关来访等工作。

9.2.9、乙方应协助甲方建立并完善市 12345 热线平台系统与 110、119、120、122 等紧急热线的协调联动机制。

9.2.10、乙方在服务期内应持续提供热线需要的外呼通话、短信等通讯服务，超出本合同范围内的通信费用双方另行结算。

9.2.11、乙方应配合热线管理部门完成相关部门检查、审计等任务。

9.2.12、乙方在服务期内，应根据《附件 1：12345+政务服务便民热线平台建设及购买第三方服务项目服务规范书》进行平台开发，并根据省工作要求，进行平台改版升级、完善相应功能，乙方须无条件确保与省 12345 热线平台及各子系统实现规范对接，并按照省级要求上传各类数据，同时，应用软件应根据国家有关要求开发，服务运营稳定，待市级政务云平台及终端完全具备国产化环境后，配合管理部门将系统迁移。

9.2.13、乙方应按甲方要求，结合热线功能定位和服务特色，定期组织热线品牌推广活动，策划并实施热线品牌宣传，提供新闻素材，并配合甲方完成相关宣传工作。

9.2.14、乙方须在合同期内为甲方提供信息项目安全等级保护 2.0 第三级等保的测评服务，并取得测评报告和公安机关颁发的备案证书。对项目上的其它业务子项目的接口提供安全保障措施，若后期涉及项目调整、合作部分整合，乙方应积极配合对进行网络改造和安全措施部署调整。

9.2.15、乙方应达到以下安全生产责任目标：热线接听场地火灾事故为零、伤亡事故为零、消防设施完好率 100%、安全生产隐患整改率 100%，热线工作人员群体性突发事件为零、聚集性疫情事件为零、三级安全教育培训合格率 100%。

9.2.16、乙方应认真落实《安全生产法》，全体员工参加不少于 12 小时的安全教育学习，职工接受进场的上岗安全三级教育不少于 24 学时。制定热线场地用电管理、消防管理、应急管理等各

项安全生产制度和预案，全体热线员工须签订安全责任书。

9.2.17、乙方应严格遵守国家保密法律及数据安全、个人信息保护、国家信息项目安全等级保护 2.0 等方面的法律法规和相关规定，制定严格的信息安全管理制度，确保热线数据安全；在项目实施过程中产生的数据以及所使用到的数据，应采取有效措施防止发生泄露；知识库信息明确标注为不对外公开的，严禁对外公开。

第十条 违约责任

10.1、乙方所提供的服务内容、技术标准、材料等质量不合格的，应及时调整或更换，更换不及时的按逾期交付处罚；因质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付违约货款额 5%违约金并赔偿甲方经济损失。

10.2、乙方提供的货物如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

10.3、因包装、运输引起的货物损坏，按质量不合格处罚。

10.4、乙方在合同期内因未向甲方提供信息项目安全等级保护 2.0 第三级等保的测评服务，或提供信息项目安全等级保护 2.0 第三级等保的测评服务不及时，造成信息安全事故，并对甲方造成不良影响或损失的，应由乙方承担全部责任，同时乙方有责任依据国家保密法律及数据安全、个人信息保护、国家信息项目安全等级保护 2.0 等方面的法律法规和相关规定，进行相应整改。

10.5、乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合计金额 5%向甲方支付违约金。

10.6、乙方提供的货物在质量保证期内，因设计、工艺或材料的缺陷和其它质量原因造成的问题，由乙方负责，费用从质量保证金中扣除，不足另补。

10.7、甲方无故延期验收、乙方逾期交付的，每天向对方偿付违约款额 3%违约金，但违约金累计不得超过违约款额 5%，超过 15 天对方有权解除合同。

10.8、甲方无故延期支付服务费用的，每天向乙方偿付延期款额 3%滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额 5%。

10.9、甲乙双方应严格按本合同约定履行相应权利及义务,甲方或乙方应未能履行合同约定的,并对另一方造成损失的,违约方应对另一方进行赔偿,赔偿比例不超过损失方实际经济损失的150%。

10.10、其它违约行为按违约款额 5%收取违约金并赔偿经济损失。

第十一条 履约、质量保证金

乙方向双鸭山市政府采购中心提交合同总价 5%的履约保证金,履约保证金提交后,甲乙双方方可签署合同,履约保证金在质量保证期过后 5 个工作日内无息返还。

第十二条 合同的变更、终止与转让

12.1、除《中华人民共和国政府采购法》第 50 条规定的情形外,本合同一经签订,甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

12.2、乙方不得擅自转让(无进口资格的供应商委托进口货物除外)其应履行的合同义务。

第十三条 不可抗力条款

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的,应及时通知另一方,双方互不承担责任,并在 15 天内提供有关不可抗力相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题,双方协商解决。

第十四条 合同争议解决

14.1、因货物质量问题发生争议的,应邀请国家认可的质量检测机构对货物质量进行鉴定。货物符合标准的,鉴定费由甲方承担;货物不符合标准的,鉴定费由乙方承担。

14.2、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议,甲乙双方应首先通过友好协商解决,如果协商不能解决,可向乙方所在地人民法院诉讼。

14.3、诉讼期间,本合同继续履行。

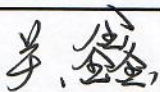
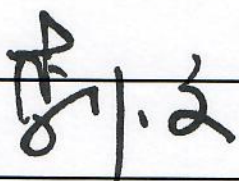
第十五条 合同保存

合同文本一式六份,甲方、乙方、政府采购监管部门各二份,自双方签订之日起生效

第十六条 合同未尽事宜

双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

本合同甲乙双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖公章或合同章后生效。

甲方（章）  2022年8月29日	乙方（章）  2022年9月22日
*单位地址：双鸭山市铁西路安全大厦4楼	*单位地址：哈尔滨市松北区新湾路168号
*法定代表人：	*法定代表人：
*委托代理人： 	*委托代理人： 
*电 话：4240098	*电 话：13796911208
*电子邮箱：13946634255@139.com	*电子邮箱：13796911208@139.com
*开户银行：中国建设银行股份有限公司双鸭山东华支行	*开户银行：中国工商银行股份有限公司双鸭山鑫兴支行
*账 号：23050165370008000752	*账 号：0908020109221055844
邮政编码：	邮政编码：