政府采购合同

项目名称：2026—2028 年度苏州市 12345 及划转热线话务平台租用服务

采购编号：JSZC-320500-HYTZ-C2026-0002

甲方（采购人）：苏州市便民服务中心

联系电话：0512-65302499

地址：苏州市姑苏区平泷路 251 号

乙方（供应方）：中电鸿信信息科技有限公司

联系电话：18934587655

地址：南京市玄武大道 699-1 号

根据【项目名称：2026—2028 年度苏州市 12345 及划转热线话务平台租用服务，采购编号：JSZC-320500-HYTZ-C2026-0002】的采购结果，确定乙方为本项目成交供应商，现依照本项目磋商文件、乙方的响应文件、成交通知书及相关文件的内容，签订本合同书。

一、定义

以下术语有特定的含义：

服务是指根据合同约定乙方应承担 2026—2028 年度苏州市 12345 及划转热线话务平台租用服务等工作和合同中约定乙方应承担的其他义务。

合同价款是指根据成交供应商的响应文件和合同约定，乙方在全面履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

甲方是指合同中明确约定的实际购买和接受服务的单位。

乙方是指合同中约定的提供服务的单位。

损失是指合同一方因不履行合同义务而导致另一方及第三方的各种损失的费用，还包括守约方为减轻损失或维护权利而需支付的各种调查费用、车旅费用、律师费用等。

二、合同项目及期限

1.乙方负责 2026—2028年度苏州市12345及划转热线话务平台租用服务 的服务工作。

2.履行期限：双方合同签订之日起1个月内完成系统部署、对接、调试和上线工作，进入服务期；服务期限为自正式上线之日起36个月。

3.服务地点：根据甲方指定地点。

4.服务内容和要求：详见磋商文件。

三、合同总价款

1.合同总价款（含税）：大写人民币叁佰肆拾玖万陆仟捌佰元，小写￥3,496,800.00，详见附件1：分项报价表。

2.合同总价款包括项目设计及管理、支撑设施、IDC托管费用、专线线路费用、质保、视频监控运维、线路运营、主动巡检、智护服务产品、网络监控、利润、税金、保险、培训、技术支持、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

3.根据国家现行税法对甲方征收的与本合同有关的税费均由甲方承担；根据国家现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。如乙方在履约过程中产生额外的收益，归甲方所有。

四、付款方式及比例

1.付款步骤：乙方完成系统部署、对接、调试、功能确认等工作，在

系统上线后开始提供服务；甲方根据考核标准进行评分后，按季度支付费用（按甲方对乙方的考核评分结果支付实际费用），每次付款时乙方需提供正式的发票。

2. 按照《江苏省财政厅 国家金融监管总局江苏监管局 江苏省地方金融监督管理局关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》和相关法律法规规定，采购人如向中标（成交）供应商收取履约保证金的，供应商可以以履约保函（保险）的形式代替提供履约保证金。

3. 乙方请求付款时应提供以下材料：

（1）合法的增值税发票。

（2）其他（如有）。

4. 支付方式：银行电汇或转账。

5. 乙方指定银行账号信息如下：

户名：【中电鸿信信息科技有限公司】

数字人民币账号：【0052282693313414】

数字钱包开户行：【上海浦东发展银行南京城西支行】

五、甲、乙双方的责任

1. 甲方责任：

1.1 依本合同约定按期支付合同款项；

1.2 依本合同约定及时组织验收；

1.3 协助乙方进行项目的相关协调工作及约定期限内提供相关资料以利于开展项目。

2. 乙方责任：

乙方负责完成本次采购要求的全部服务工作，乙方应按磋商文件以及合同约定的技术规范、标准进行实施，并保证按期、保质保量完成项目的实施工作，对提交的项目质量负责。

六、违约责任

1.甲方违约责任：

1.1 在合同生效后，甲方无故要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

1.2 甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金，总额不超总价款的 5%。

2.乙方的违约责任：

2.1 在合同生效后，乙方无故要求解除合同的，应向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

2.2 乙方未按合同约定的质量要求提供服务，不能完成合同时，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

2.3 乙方必须自己完成合同内容，不得自行转包、分包，否则甲方有权解除合同并要求乙方偿付合同总价款 5%的违约金。乙方必须按照合同约定配置服务人员，未经甲方同意，不得擅自更换服务人员，否则甲方有权解除合同并要求乙方偿付合同总价款 5%的违约金。

2.4 乙方应执行国家有关规定（如苏州市最低工资标准和其他规定），负责乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。

2.5 乙方负有对自己员工的安全责任，甲方不承担任何相关责任。

七、不可抗力

1.如因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，双方均不承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

2.本条所述“不可抗力”系指双方不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，不包括双方的违约或疏忽。这些情况包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它双方商定的事件。

3.在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。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。

八、争端的解决

1.甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。

2.如协商不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼，诉讼由合同签订地人民法院管辖。

3.诉讼费由败诉方负担。

4.因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

九、违约终止合同

1.在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情

况下，甲方有权在下列情况下向乙方发出书面通知，提前解除部分或全部合同并要求乙方偿付合同总价款5%的违约金：

1.1 如果乙方未能在合同约定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

1.2 如果乙方未能履行合同约定的其他任何义务。

1.3 如果乙方在本合同的招投标竞争或项目实施过程中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下："腐败行为"是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；"欺诈行为"是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方的利益，包括供应商之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

2.如果甲方违约，应承担相应的违约责任。

十、破产终止合同：如果乙方进入破产程序或丧失清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿，但乙方已履行部分的合同款项有权不予退还，且有权要求甲方按照合同实际履行进度支付相应合同款项。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何补救措施的权利。

十一、政府采购法对政府采购合同变更终止的规定：政府采购合同的双方当事人（指甲乙双方）不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

十二、合同转让和分包：本项目不得转让、转包和分包。

十三、需要补充的合同条款：（根据评审过程中或者商务谈判时商定的条款和条件在订立合同时标明）。

十四、合同生效

1. 双方签约人为各自法定代表人或被授权代表。

2. 本合同系指本文件及其附件中的所有部分，磋商文件、成交供应商的响应文件、成交通知书、成交供应商在采购过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。

3. 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

4. 本合同壹式**陆**份，甲乙双方各执**贰**份，采购代理机构执**壹**份，政府采购管理部门**壹**份，各份具有同等法律效力。

5. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

6. 合同修改：除甲乙双方签署书面修改、补充协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

7. 本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》以及其他相关法律、法规之规定解释。

甲方（盖章）：　　乙方（盖章）：

法定（授权）代表人（签字）：　　法定（授权）代表人（签字）：

电话：　　电话：

日期：2026.2.26　　日期：2026.2.26

附件 1：分项报价表

序号	服务内容	品牌及型号（如有）	单位	数量	单价	小计
1	话务平台座席资源服务	鸿信、定制	项	1	2550000	2550000
2	业务对接联调服务	鸿信、定制	项	1	184000	184000
3	话务平台系统对接服务	鸿信、定制	项	1	453600	453600
4	话务平台数据回流服务	鸿信、定制	项	1	169200	169200
5	话务平台调度分流服务	鸿信、定制	项	1	140000	140000
总计（含税）	金额小写 3496800 元					

附件 2：服务考核细则

考核总分为 100 分，考核工作为定期考核。每季度进行一次考核，考核完成后形成季度考核报告。季度考核结果直接与服务费挂钩，根据服务考核得分：①测评得分 80 分（含）以上为合格，80 分以下为不合格。②采用扣分制时，每项扣分以该大项总分值为限，扣完为止；分项中的分值不够扣时，从其所在大项中扣减。

序号	项目	考核内容、要求及分项分值			分值计算
		考核内容	要求	分值	
1	基础管理（5 分）基本分	1.1 工作计划管理（5 分）	1.1.1 详细制定下一考核周期的工作计划	2 分	根据制定下一考核周期工作计划的完整性、有效性等酌情打分。
			1.1.2 本考核周期工作计划有效执行	3 分	根据本考核周期内计划工作完成情况酌情打分。
2	平台外包（75 分）基本分	2.1 日常服务（20 分）	2.1.1 满足甲方合理要求	2 分	根据未满足甲方合理要求情况，酌情打分。如：座席席位规模应可根据话务实际情况灵活调配。
			2.1.2 平台升级提前告知，并错开话务高峰	2 分	平台升级未提前告知或未错开高峰引起系统故障，本大项不得分。
			2.1.3 与苏州市便民服务中心业务流转顺畅对接	3 分	及时响应对接需求，对接工作顺畅。
			2.1.4 提供话务平台软件全功能升级版	6 分	未及时更新，扣 2 分；未及时提供相应功能清单和使用介绍，扣 1 分。
			2.1.5 系统定期巡检，维护（1 次/月）	5 分	每月未定期进行巡检、维护，扣 2 分；未及时提供书面巡检报告，扣 1 分。 如每年没有提供至少一次呼叫线路应急演习和至少一次信息安全演习，本项不得分。
			2.1.6 提供技术支持和使用问题指导	2 分	根据提供技术支持和指导的情况，如及时性、详细性、准确性等，酌情打分。
		2.2 故障	2.2.1 一般故障 2 小时	5 分	修复时间每超 | 一个考核周期

		修复及响应（20分）	修复		过1小时扣1分（不足1小时按1小时计）。	内，故障次数超过2次（不含），或累计故障时间超过6小时本项不得分。
			2.2.2 重大故障6小时修复	10分	修复时间每超过1个小时扣2分（不足1小时按1小时计）。	
			2.2.3 工作时间2小时到达现场，非工作时间4小时到达现场	5分	响应时间每超过1个小时扣1分（不足1小时按1小时计）。	
		2.3 平台系统完好率（12分）	2.3.1 座席15秒呼入系统接通率＞90%	6分	接通率每降低1%扣1分（不足1%按1%计）。	
			2.3.2 话务平台可用率和稳定性≥99.9%	6分	话务平台可用率和稳定性≥99.9%，得6分；否则，不得分。	
		2.4 线路的稳定性（15分）	2.4.1 全年365天*24小时呼叫线路通畅	8分	因服务外包范围内引起得话务平台接入中断，中断时间超过半小时的，每超过半个小时扣2分。 一个考核周期内，中断次数超过2次（不含），直接判定本季度考核不合格。	
			2.4.2 线路故障应急保障	7分	线路故障后及时采取应急措施，至少提供4个呼叫席位正常工作，否则，直接判定本季度考核不合格。	
		2.5 对重大事件、活动的保障（8分）	2.5.1 突发大话务量的应急处理保障	5分	如：灾害性天气、大面积停电/水/气引发得大话务量涌入，根据提供保障服务的情况及有效性酌情打分。	
			2.5.2 配合做好其他情况的应急处理保障	3分	如：中心停电，中心的其他设备和设施故障等。根据提供保障服务的情况及有效性酌情打分。	
3	运营管理（20分） 基本分	3.1 服务质量（20分）	3.1.1 提出改进意见和完善措施	4分	根据提出改进意见及完善措施的有效性酌情打分。	
			3.1.2 收集分析运营数据，提供整体绩效	6分	根据收集分析运营数据的有效性酌情打分。	
			3.1.3 做好热线人员的咨询、辅导和培训	6分	根据培训、辅导对热线人员业务水平的提供程度酌情打分。	

			3.1.4 每季度提供一次平台运行情况及系统分析报表，每周一次现场服务。	4 分	根据报表及现场服务情况酌情打分。
4	主动服务（10 分）附加分	4.1 主动服务（10 分）	4.1.2 提供合同以外服务	10 分	根据提供合同以外服务情况酌情打分。