合同编号：JSTZH2600122CGN00

[泰州市海陵区数据局2026年海陵区12345热线服务外包项目]合同

项目编号：JSZC-321202-JWKJ-C2025-0028

项目名称：泰州市海陵区数据局2026年海陵区12345热线服务外包项目

采购人：泰州市海陵区数据局(以下简称甲方)

住所地：海陵区府前路3号

供应商：中电鸿信信息科技有限公司(以下简称乙方)

住所地：南京市鼓楼区汉中路267号

根据《中华人民共和国政府采购法》、《民法典》等法律法规的规定，现由甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的乙方根据甲方需求提供下列服务：

序号	名称	服务内容
1	平台服务	提供基于海陵区12345热线服务平台产生的所有服务，包括工单全流程处置、市区跨层级协调、数据分析支撑服务、疑难工单协助推进、专项工作支撑。
2	设施运维	提供办公一体机、计算机网络等基础信息化硬件设施的日常运维；平台服务器和网络设备的定期管理、更新和升级；建立数据备份恢复以及热线相关数据信息安全保障等运维服务。
3	平台运维	提供基于海陵区12345热线服务平台的相关运维服务，包括基础数据对接运维、专题数据库维护更新、平台功能运维。

第二条 合同总价款本合同项下总价款(含税价)为1128000(大写：壹佰壹拾贰万捌仟)元人民币，税率6%。

JSTZH2600122CGN00

1. 本合同总价款包含完成本服务项目发生的所有平台服务、设施运维、平台运维含税费用以及供应商认为需要的、经甲方确认的其他费用等。

2. 本合同执行期间合同总价款不变。

第三条 组成本合同的有关文件

下列关于政府采购 JSZC-321202-JWKJ-C2025-0028(项目编号)的采购文件、响应文件或与本次采购活动方式相适应文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

(1)乙方提供的响应文件；

(2)响应承诺；

(3)中标通知书；

(4)甲乙双方商定的其他文件等。

第四条 履行合同期限、地点

1. 履行合同期限：合同签订后1年

2. 履行合同地点：甲方指定地点

第五条 权利保证

乙方应保证向甲方提供的服务不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

第六条 质量保证

乙方提供的服务质量应当符合采购文件的约定，以及乙方的承诺。

第七条 考核验收

1. 甲方成立考核验收小组，合同履行期限届满后的一个月内，甲方对乙方提供的服务质量进行考核验收，验收服务标准详见附件和招标文件要求。

2. 甲方出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付挂钩。

JSTZH2600122CGN00

第八条 履约保证金

本项目不收取履约保证金。

第九条 合同款支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。

2. 本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。

3. 付款时间和金额：

合同签订后一个月内支付合同价的60%作为预付款，金额为676800元；

验收合格后一个月内支付合同价的剩余40%作为尾款，金额为451200元。

对于满足合同约定支付条件的，采购人原则上应当自收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户。

乙方开户银行名称、地址和账号为：

账户名称：中电鸿信信息科技有限公司

开户账号：32001881436059000588

纳税人识别号：91320000668382125D

开户行：建行南京湖北路支行

第十条 违约责任

乙方按合同约定的时间和质量标准提供服务，而甲方无正当理由逾期支付服务费用的，每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额万分之五的滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的5‰。

第十一条 合同的变更和终止

1. 除《政府采购法》第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

JSTZH2600122CGN00

第十二条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十三条 争议的解决

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，如果协商不能解决争议，向泰州市海陵区人民法院提起诉讼。违约方应承担守约方因此发生的律师费、诉讼费等合理支出。

第十四条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照招标(采购)文件要求和投标(响应)承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益，一经发现，甲方有权单方面终止协议，并要求乙方承担违约赔偿责任。

第十五条 合同生效及其他

1. 本合同自签订之日起生效。
2. 本合同一式[肆]份，甲乙双方各执[贰]份，具有同等法律效力。
3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方：[泰州市海陵区数据局]

法定代表人/负责人

或授权代表：（签字）

乙方：[中电鸿信信息科技有限公司]

法定代表人/负责人

或授权代表：（签字）

签署日期：[2026]年[1]月[1]日

附件：验收服务标准

验收服务标准

确保 12345 热线平稳、有序地运行，完成工单全流程处理、工单数据分析、协助疑难问题处置及高质量发展考核等事项。

（一）工单全流程处置

承担海陵区 12345 热线所有工单的“接收-审核-派发-跟踪-反馈-归档”全流程工作，确保每一条群众诉求都能闭环管理。

（二）市区跨层级协调

负责与市级 12345 平台沟通协调推进工单办理，建立常态化沟通机制，协调解决处置过程中的“梗阻”问题，提升跨层级协同效率。

（三）数据分析支撑服务

围绕区委、区政府年度重点工作及临时性专项活动，提供全方位信息梳理、分析与调取服务。按照工作要求，高效完成信息筛选、分类、汇总，为决策部门掌握工作动态、调整工作策略提供数据支撑。四是疑难工单协助推进。针对涉及多部门协同处置的疑难复杂工单，配合协助职能科室沟通协调、信息传达、召开会议等，对企业和群众急难愁盼问题进行分类分级响应，及时预警提醒，推动问题实质性解决。

（四）专项工作支撑

及时响应部委办局相关专项工作及市局 12345 综合考核相关工作。

（五）平台设施运维

提供办公一体机、计算机网络等基础信息化硬件设施的日常运维；平台服务器和网络设备的定期管理、更新和升级；建立数据备份恢复以及热线相关数据信息安全保障等运维服务。

序号	服务名称	服务描述	服务内容
	服务运维服务	工单全流程处置	承担海陵区 12345 热线所有工单的“接收-审核-派发-跟踪-反馈-归档”全流程工作，确保每一条群众诉求都能闭环管理。
2		市区跨层级协调	负责与市级 12345 平台沟通协调推进工单办理，建立常态化沟通机制，协调解决处置过程中的“梗阻”问题，提升跨层级协同效率。

3		数据分析支撑服务	围绕区委、区政府年度重点工作及临时性专项活动，提供全方位信息梳理、分析与调取服务。按照工作要求，高效完成信息筛选、分类、汇总，为决策部门掌握工作动态、调整工作策略提供数据支撑。
4		疑难工单协助推进	针对涉及多部门协同处置的疑难复杂工单，配合协助职能科室沟通协调、信息传达、召开会议等，对企业和群众急难愁盼问题进行分类分级响应，及时预警提醒，推动问题实质性解决。
5		专项工作支撑	及时响应部委办局相关专项工作及市局12345综合考核相关工作。
6		平台设施运维	提供办公一体机、计算机网络等基础信息化硬件设施的日常运维；平台服务器和网络设备的定期管理、更新和升级；建立数据备份恢复以及热线相关数据信息安全保障等运维服务。
7	平台运维服务	基础数据对接运维	提供泰治理平台相关基础数据的对接维护服务。
8		专题数据库维护更新	提供概况总览、社会治理、民生服务、经济发展、生态环保、自然灾害、公共安全七个专题库的前端维护及后端数据更新服务，平台优化升级前后，保证原平台所有服务。
		平台功能运维	提供基于省一体化平台（江苏12345民声智慧听）工单数据库的相关平台功能的运行更新维护服务，主要内容如下： 1、审核派发：提供与省一体化平台工单数据库的工单审核派发相关服务，主要包含全量派发待分配、全量待派发领办、待派发工单、待派发工单转移、工单延时审核、工单查询、收藏工单、退回工单审核、全量退回工单库。 2、疑难研判：提供与省一体化平台工单数据库中疑难工单研判流转相关服务。 3、答复审核：提供与省一体化平台工单数据库的工单审核答复相关服务，主要包含待审核答复工单、全量退回工单库。 4、政务信息库：提供与省一体化平台政务信息数据库的信息采集运维相关服务，主要包含政务信息库信息采集维护、政务信息

JSTZH2600122CGN00

			数据决策系统运维。 5、工单查询：各部门之间工单查询调取工作，根据工作需求在工单信息库对工单进行分类分级筛选归纳统计等。

JSTZH2600122CGN00