合同编号：JSZKY2600313CGN00

江苏省政府采购合同（服务）

项目名称：江苏 12345 热线服务项目

采购编号：JSZC-320000-SCZX-G2026-0275

采购包号：采购包 1

甲方：（买方/采购人）江苏省政务服务网运管中心

乙方：（卖方/中标供应商）中国电信股份有限公司江苏分公司

甲、乙双方根据江苏省政府采购中心江苏 12345 热线服务项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：江苏 12345 热线人员服务。

1.2 标的质量：乙方须按照招标文件要求以及投标文件相关承诺提供服务。如投标文件出现服务低于招标文件要求时，以招标文件要求为准提供相应服务。

1.3 标的数量（规模）：为江苏 12345 热线平台配备不少于 108 名人员规模的服务团队，提供“7×24 小时”直达人工服务，保障人员待遇、培训以及话务接听、记录、回访等工作开展所需语音专线、短信平台、局域网部署、电脑、耳机以及视频座席等相关配套，提供语音文字智能转换、智能归口分类、智能派单推荐、智能语音和表单质检、智能回访等接听座席助手服务，做好人员安全、诉求安全、信息安全、数据安全等工作，配合开展 12345 热线工作宣传和文化建设。

1.4 履行时间（期限）：2026 年 8 月 4 日至 2027 年 8 月 3 日。

1.5 履行地点：甲方安排服务场地，位于南京市建邺区汉中门大街 145 号。

1.6 履行方式：见投标文件相关承诺。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：人民币壹仟壹佰玖拾陆万壹仟伍佰捌拾肆元整（￥11961584.00）。本合同价款包含所有乙方提供合同约定服务的报酬及乙方提供合同中服务所支出的所有费用，甲方在上述合同价

款之外不再向乙方支付其他任何费用。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 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。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

4.2 本合同标的服务过程中产生的全部知识成果的知识产权 （包括但不限于著作权、专利权、专有技术等权利以及软件源代码和各种技术文档资料所有权）归甲方所有。未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式将本合同标的相关技术、产品、源代码等用于其他项目或者向第三方披露、转让和许可。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。因乙方违反此条款给甲方造成的直接或间接损失乙方须承担赔偿责任。

5.2 乙方须对驻场人员的服务、安全提供必要保障和担保。因乙方及乙方工作人员在服务期间造成的人身和财产损害，与甲方无关，由乙方承担全部赔偿责任。如甲方因此被要求赔偿或罚款，可就该赔偿或罚款全部金额向乙方追偿。

六、履约保证金

6.1 本项目不收取履约保证金。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

8.1 合同款项的支付方式及进度安排

8.1.1 首次支付时间：签订合同后 30 日内，乙方完成江苏 12345 热线人员招录培训上岗及座席配套、接听座席助手部署，甲方支付项目 30%服务费用（不含考核金）；

8.1.2 第二次支付时间：2026 年 11 月支付 30%项目服务费（不含考核金）；

8.1.3 第三次支付时间：2027 年 3 月支付 37%项目服务费（不含考核金）。

8.1.4 考核金支付时间：根据考核结果，支付考核金。服务期结束甲方组织对项目总体情况进行评估考核，将合同标的额的 3%作为考核金，考核结果等次与考核金相挂钩；合格，得 100%考核金；不合格，扣除考核金。甲方按照合同约定制定考核方案，乙方承诺严格按照考核方案执行。

8.2 合同款由甲方用人民币结算。如因财政资金拨付不到位等原因，导致甲方无法按合同约定支付款项，双方可协商延迟付款，甲方不需承担违约责任。

8.3 乙方收款的银行账户信息如下：

账户名称：中国电信股份有限公司江苏分公司

开户行：中国工商银行南京察哈尔路支行

银行账号：4301011219001023493

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，应根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的

服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时,甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,验收小组出具验收书,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。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目,甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的,甲方将及时报告本级财政部门。

十一、保密要求

11.1 本合同签订前，乙方已明确知晓甲方提供给乙方的资料、数据或乙方在项目实施中应了解到的系统资料、数据（包括纸质版本或电磁介质记录的版本）均属于保密信息。

11.2 乙方必须严格按照数据安全法律法规、制度相关要求履行安全保密义务。

11.3 乙方必须签署保密协议，对本项目中涉及的所有信息有保密义务，未经甲方及所服务单位书面认可，不得向任何第三方提供，不得用于本项目之外的任何其他用途。本合同约定的双方所承担的保密义务不因本合同的变更、终止而终止。

11.4 乙方服务人员须签署保密承诺书后方可上岗工作，并必须遵守保密义务，不得泄露、篡改或删除相关信息。因乙方（或其员工）原因引起信息泄露，乙方应承担由此产生的法律责任，给甲方造成损失的，

还应当就甲方受到的直接和间接损失承担全部赔偿责任。

十二、违约责任

12.1 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

12.2 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

十三、不可抗力事件处理

13.1 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。

13.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并在合理期限内寄送有关权威机构出具的证明。

13.3 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。

十四、解决争议的方法

14.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十五、合同生效及其他

15.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

15.2 本合同未尽事宜，遵照中华人民共和国现行法律法规有关条文执行。

15.3 本合同正本一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

JSZKY2600313CGN00

合同编号：JSZKY2600313CGN00

（以下无正文）

甲方：江苏省政务服务网运管中心

地址：南京市汉中门大街 145 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：中国电信股份有限公司江苏分公司

地址：南京市玄武区中央路 260 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2026年 8月 4 日

JSZKY2600313CGN00

合同编号：JSZKY2600313CGN00

附件

信息安全保密协议

甲方：江苏省政务服务网运管中心

乙方：中国电信股份有限公司江苏分公司

为确保甲乙双方在合作过程中涉及到的甲方信息系统和信息安全，经甲乙双方友好协商，签订如下信息安全保密协议：

第一条 乙方作为甲方项目实施和服务承担单位，其工作任务依据项目实施和服务工作的有关招标文件、合同和管理规定确定，本协议仅涉及乙方承担或参与该项目实施和服务工作过程中及以后的保密责任。

第二条 本协议所称“信息系统”是指乙方参与项目实施和服务保障过程中涉及到的甲方所有硬件系统、软件系统、虚拟化系统、网络系统和机房系统等。本协议所称的“信息”包括但不限于：1.甲方的编制、职责和人员详细信息；2.甲方不宜公开的有关会议文件、纪要、决定等；3.甲方所有信息系统的配置参数、拓扑图、IP 地址规划、安全策略、程序代码、日志报表、资产台账、账号密码和系统文件等；4.项目实施和服务工作过程中产生的新的技术信息和技术资料；5.甲方拥有的未经公开的知识产权等。以上信息无论是电子的、书面的、口头的、图形的或其他任何形式的甲方未公开发布过的信息，均纳入保密范围。

第三条 乙方承诺对因承担项目实施和服务而从甲方获取的信息严格保密，除用于为甲方提供的项目实施和服务外，不得以任何原因（主动、过失、意外等）、任何方式（包含但不限于公告、发布、转让、拷贝、传输、口述等）、任何形式（包含但不限于电子、纸质、视频、音频、图片等）将甲方的信息直接或间接泄露给第三方，不得用于谋取乙方或其他第三方的利益。此处的第三方包括但不限于其子公司、控股公司、分支机构、承包商、转包商、代理商、合伙人和客户等，也包括甲方和乙方内部无关人员。

第四条 如果乙方发现有第三方非法使用甲方的信息，应及时通知甲方，甲方将采取必要措施防止非法使用。

第五条 如果依据法院判决、行政机构或其他政府机构的命令或要求，乙方必须披露甲方信息的，乙方应在知悉命令或要求的当天将此事通知甲方，并妥善、及时采取各种保护性措施防止信息泄露。

第六条 乙方本着最小化原则在合作过程中尽量少了解甲方的信息，不得询问或探听与本职工作或本身业务无关的甲方秘密。乙方只能向乙方确有必要知道信息的雇员披露甲方信息和资料。乙方应确保乙方知悉信息的所有雇员遵守本协议的规定，并签署与本协议内容一致的信息安全保密协议。若乙方雇员违反本协议规定则乙方应承担主要责任。

第七条 乙方的派驻人员、后台技术团队人员、项目经理等在承担外包服务各阶段均应遵守甲方信息安全管理各项规定，如有违反，乙方应承担连带责任。

第八条 乙方应当采取谨慎合理的保护措施来防止非授权翻阅、复制、留存、转发、使用、披露甲方的文件、数据、音像资料等信息。未经授权，乙方不得将甲方信息分发到甲方指定服务器、电脑之外其他任何电脑及存储介质，不得发布到甲方门户网站、微信公众号和政务微博之外的宣传平台。

第九条 乙方应当采取必要措施确保甲方信息系统和信息安全，按照网络安全等级保护三级的要求对相应信息系统进行项目实施和服务保障。协助甲方关闭或删除不必要的应用、服务、端口和链接，及时修补漏洞、升级系统和应用，对数据的存储、传输采取相应的安全措施。

第十条 所有系统后台（包含操作系统、应用系统、管理系统和网站等）均应设置登录口令，杜绝使用弱口令、默认口令、通用口令，口令每三个月必须更换一次，严禁将登录账号和密码泄露给他人使用。

第十一条 乙方如确因业务需要查阅甲方内部文件、数据、实物或访问甲方内部网络系统，必须获得甲方相关负责人批准并登记备案。

第十二条 未经批准，乙方人员禁止携带移动存储介质进入甲方办公场所和机房，特殊情况下确需使用的，必须经甲方主管领导批准并在甲方人员的监督下使用。

第十三条 未经甲方主管领导的特别许可，乙方人员不得在办公场所、

会议场所和机房内摄影、摄像。

第十四条 乙方人员携带的计算机不得以任何形式接入甲方内部网络。

第十五条 乙方人员如因业务需要必须接入甲方内部网络时，由甲方为其提供专用的计算机、分配固定的 IP 地址和用户名进行管理，专用计算机严禁带出办公场所。严禁乙方人员使用甲方计算机系统进行越权访问、恶意攻击、预留后门、种植木马等行为。

第十六条 不允许乙方人员远程访问甲方内部网络。如确因维护需要远程访问，必须报甲方信息管理部门审核，并由甲方分管领导批准，选择非工作时间，关闭所有应用，做好当天的数据备份，由甲方配合人员输入口令，并进行全程监控和记录。远程网络访问结束后，应马上切断外部连接，检查机器状态是否正常，确认后开启应用。

第十七条 乙方人员在机房内所有工作情况，都必须详细登记备案，包括但不限于人员姓名、进出时间、工作内容、系统状态等。

第十八条 对于发生故障的硬件设备，乙方人员能自行排查解决的自行解决，如需更换配件，报甲方按程序采购，更换下来的故障设备，按固定资产报废程序处置，不得私自处理；

不能自行解决且在保修期内的故障设备，协调厂家上门维修；超出保修期的，协调专业的维修服务单位维修，涉密设备必须协调有保密资质的维修服务单位维修。

除数据恢复需要外，硬盘、移动硬盘等存储设备一律不得送修，数据恢复必须协调有保密资质的维修服务单位进行恢复。

厂家维修时，乙方人员必须全程在场监督，并做好维修情况登记备案。

第十九条 乙方应配合甲方定期对信息系统开展安全保密检查，及时发现和清除安全隐患，并建立安全检查纪录档案。

第二十条 乙方承诺，合同无论因任何原因终止，均应立即向甲方移交所有自己掌握的涉及服务对象、服务内容的文档、记录、笔记、提纲、数据、源程序、模型、样品以及任何其他材料，并办妥有关交接手续。

第二十一条 如乙方违约，则乙方应当赔偿对甲方造成的所有损失及

可能产生的诉讼费用，甲方有权追究乙方相应责任。因失泄密产生严重后果的，按国家相关法律法规处理，甲方将追究乙方相关法律责任。

第二十二条 本协议自双方签字盖章之日起生效，对本协议的任何修改和变更，必须经双方书面同意，并由双方重新签署。本协议规定的保密责任期限自协议生效之日起至甲方提供的信息失效止。乙方在签订本协议前同甲方发生的业务往来中有关信息的安全保密同样适用本协议。

第二十三条 乙方同甲方业务的终止并不解除甲乙双方就约定的保密事项履行保密义务。协议当事人的变更，如公司的合并、分立、法定代表人的更换等情况，并不导致任何一方权利和义务的增加和删减。

第二十四条 本协议签订后，乙方同甲方签订或执行的所有项目均按照此协议执行，如有需要，应另行签订补充协议。

第二十五条 由本协议产生的一切争议由双方友好协商解决。协商不成，双方同意本协议纠纷的管辖法院为甲方所在地人民法院。

第二十六条 本协议一式陆份，甲乙双方各持叁份，具有同等法律效力。

甲方：江苏省政务服务网运管中心

地址：南京市汉中门大街 145 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：中国电信股份有限公司江苏分公司

地址：南京市玄武区中央路 260 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2026 年 8 月 4 日

JSZKY2600313CGN00