江苏省政府采购合同（服务）

（合同编号：JSZC-321302-SQDJ-G2026-0010001）

项目名称:宿迁市宿城区 12345 政府热线服务采购项目(2026 年至 2029 年)

项目编号：JSZC-321302-SQDJ-G2026-0010

甲方（采购人）：宿迁市宿城区数据局

乙方（中标人）：中国移动通信集团江苏有限公司

依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就编号为 JSZC-321302-SQDJ-G2026-0010 的宿迁市宿城区 12345 政府热线服务采购项目（2026 年至 2029 年）相关事项协商一致，达成如下合同条款：

第一条 宿城区 12345 政府服务热线项目简介

“12345”沟通互助平台是宿城区政府将网络问政、12345 政府热线进行整合，建设一个以受理群众诉求、提供民生服务为主要内容的综合性便民服务平台项目。

第二条 合作方式

2.1 甲方将 12345 运行等热线业务受理、平台维护、通信服务等一揽子交付乙方负责，乙方提供全方位支撑。

2.2 乙方负责现场培训、咨询，并按照甲方要求完成 12345 热线业务试运行其他任务。

2.3 甲方按照约定及时向乙方支付外包服务费用。

第三条 外包服务费用及付费方式

甲乙双方就整体业务外包费用商务部分达成以下一致意见：

3.1 外包服务费标准

3.1.1 综合考虑 12345 热线咨询师薪酬体系、人员数量及业务量，甲方向乙方支付的业务外包服务费为：肆佰壹拾叁万元整（￥ 4130000.00 元）的标的物（服务）。

3.1.2 乙方按月向甲方提供服务人员月度薪酬发放明细。

3.1.3 付款方式：

（1）本合同项目下服务费均以人民币支付。

（2）本合同项目下的采购资金由甲方自行按半年支付一次，乙方向甲方开具法定正式发票。

对于满足合同约定支付条件的，自收到发票后 15 日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

预付款：合同金额的 10%，合同签订后按规定支付；

进度款：分半年支付一次合同款，每半年经甲方考核合格后支付一次，乙方凭发票进行结算。每半年付款额 =（合同金额的 90%）/6 - 每半年考核后扣除的违约金。（数字人民币为合同价款支付的一种方式。）

以每半年服务费用的 80%作为“基本服务费用”，剩余 20%作为“考核费用”。甲方每半年最后一个月底前对乙方服务情况进行考核汇总，次月 20 日前按甲方出具的考核结果据实支付。

1）乙方半年考核成绩在 95 分以上(含 95 分)的，全额支付半年服务费用；

2）乙方半年考核成绩在 95—90 分(含 90 分)之间的，半年支付金额=基本服务费用 + [(实际得分)/100]*考核费用；

3）乙方半年考核成绩在 80—90 分(含 80 分)之间的，半年支付金额=基本服务费用 +[1-2*(100-实际得分)/100]*考核费用；

4）乙方半年考核成绩在 80 分以下的，半年支付金额为半年的基本服务费用。

发包人有权对乙方服务情况进行督查和考核。履约期间，中标方发生连续 2 个半年或 24 个月内有 3 个半年考核成绩为 80 分以下的，甲方有权单方终止合同。

（3）支付方式：合同签订后，甲方根据人员到岗情况支付合同款项；具体人员价格明细以乙方的投标文件为准。

（4）如有服务内容变动，根据人数的变化，扣减（增加）相应的费用，增加的费用不超过合同金额的 10%，人数变化应经甲方同意。

3.2 银行账户信息

乙方向甲方开具增值税普通发票，甲方通过银行转账方式汇入乙方指定的银行账户，

具体账户信息如下：

开户名称： 中国移动通信集团江苏有限公司 ；

开户银行： 招商银行北京分行营业部 ；

银行账号： 8888014600010788 。

第四条 双方权利和义务

4.1 甲方的权利和义务

4.1.1 甲方有权制定热线服务规范、考核标准，供乙方遵守，并按照考核标准向乙方提出改正意见。

4.1.2 甲方指定专人负责与乙方对接项目实施的各项事宜，甲方联系人为： 刘博，联系电话为：0527-80512100。

4.2 乙方的权利和义务

4.2.1 乙方负责提供场地内设备的维护、保养等。

4.2.2 乙方指定专人负责与甲方对接项目实施的各项事宜，乙方联系人为：吕智强，联系电话为：19505090892。

第五条 违约责任及合同的终止

5.1 乙方未按合同约定的质量要求提供服务，不能完成合同或经甲方指出问题乙方拒不整改或整改不符合要求时，甲方有权终止合同。由此造成甲方的直接损失和间接损失，甲方有权要求乙方赔偿，可从余款中扣除并可提出索赔要求。乙方因故被终止合同后，乙方的在职服务人员均须接受甲方管理并保证在岗满足项目实施直至新单位进场完成交接工作，在此期间发生的费用由乙方负责。

5.2 乙方必须自己完成合同内容，不得自行分包不得转包，否则，甲方有权按乙方不能完成合同处理；

5.3 乙方应执行国家有关规定（如宿迁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。

5.4 乙方负有对自己员工的安全责任，除应为本项目的员工提供必要的劳动保护条件并支付员工工资和缴纳正常的社会保险外，还应为其办理服务时的人身安全保险和意外伤害险，服务人员在合同期限内因乙方管理、操作原因导致发生的一切安全责任事故

均由乙方自行负责（保险种类由乙方自行选择）。甲方不承担任何相关责任。

5.5 选派的人员必须经过正规的管理培训，无违法犯罪记录。

5.6 因乙方管理不善，造成管理范围内的设施、设备等损坏、被盗的，由乙方负责赔偿。

5.7 项目组所有人员（含项目负责人和热线台席）缺勤 1 日历天，扣 500 元/人/日，扣款于半年的服务费中直接扣除。

5.8 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 3‰计算，最高限额为本合同总价的 100%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

5.9 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.3‰计算，最高限额为本合同总价的 5%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

5.10 除不可抗力外，如一方认为其他方违反本合同规定，应以书面通知对方，并要求其纠正其违约行为。被通知一方自收到该通知后 5 日内应纠正其违约行为或向通知方书面解释其行为。如被通知一方在上述 5 日内既不纠正其违约行为也不对其行为进行书面解释，通知一方有权解除合同并要求对方赔偿由违约行为所造成的损失。履约期间，如遇突发不可预见事件时，乙方应无条件配合甲方。

5.11 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

5.12 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

5.13 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约，甲方可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。由此造成甲方的直接损失和间接损失，甲方有权要求乙方赔偿。乙方因故被终止合同后，乙方的在职服务人员均须接受甲方管理并保证在岗满足甲方项目运行需求直至新中标单位进场完成交接工作，在此期间发生的费用由乙方负责。

第六条 履约保证金

本项目不收取履约保证金。

第七条 不可抗力条款

由于不能预见、不能克服、不能避免的不可抗力事件一方遭受经济损失或致使本合同不能履行或不能完全履行时，一方对其他方的损失不承担责任。遇有上述不可抗力事件的一方，应立即将事件情况书面通知对方，并应于 15 日内提出事件详情及合同不能履行或不能完全履行、或需要延期履行的理由的有效证明文件。按照事件对合同的履行的影响程度，由双方协商决定是否继续履行本合同或终止合同。

第八条 合同的变更

8.1 本合同经双方书面同意，可以进行修改、补充完善。在合同有效期内双方中任何一方变更本合同必须提前三个月向对方以书面形式提出。

8.2 双方中任何一方未履行本合同条款，导致合同不能履行、不能完全履行或者合同履行成为不必要，守约方有权解除合同。

第九条 争议的解决

合同双方因履行本合同而引起的争议或与本合同有关的争议，尽量通过友好协商解决。如果在协商开始后六十天内或双方书面同意的更长期限内没能达成一致意见，提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

第十条 合同期限

10.1 本协议自双方签字盖章（电子印章）之日起生效，协议有效期为叁年，最终以实际运行时间为准。

10.2 本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，备案壹份，具有同等法律效力。

甲方（公章）：

地址：宿迁市宿城区市民服务中心

法定代表人或授权代表：

联系人：刘博

联系电话：0527-80512100

乙方（公章）：

地址：江苏省南京市虎踞路 59 号

法定代表人或授权代表：

联系人：吕智强

联系电话：19505090892

签订日期：2026 年 11 月 17 日

附件 1：

项目清单

序号	项目名称	合价（元）	税率
1	办公呼叫服务	12000	6%
2	服装服务	12000	6%
3	呼叫服务	6000	6%
4	话务平台服务 （语音专线服务）	75600	9%
5	上网行为管理服务	32000	6%
6	通信租赁服务 1、100M 互联网专线 2、100M 数据专线	32400	9%
7	安全软件服务	10000	6%
8	云台席服务	3840000	6%
9	网络安全服务	35000	6%
10	集成服务	75000	6%
总价（人民币：元）		4130000	

附件 2：

安全生产责任书

甲方：宿迁市宿城区数据局

乙方：中国移动通信集团江苏有限公司

为了保证甲方的生产业务顺利发展和运行，加强生产安全管理，提高安全风险防范意识，有效杜绝各种影响甲方业务运行的事故发生，甲、乙双方协商一致，特制定此协议书：

1、乙方承诺严格贯彻执行国家、地方政府、移动集团公司及甲方关于安全生产、治安防范等方面的方针、政策、法律、法规、标准及相关管理规定，遵守各项安全生产管理要求。

2、乙方了解并同意，项目服务过程中可能存在一定的安全生产事故风险；

3、乙方了解并同意，服务过程中乙方的人、财、物等安全生产事故均由乙方自行承担责任，与甲方无关；

4、乙方了解并同意，在服务过程中因乙方责任导致的甲方以及项目建设单位人、财、物以及网络、信息安全事故，乙方将承担相应责任；乙方承诺为乙方人员处理项目过程中发生的安全生产事故及各类刑事、治安案件等提供相应配合，并承担因此给第三方造成的全部损失。

5、如发生一般生产安全事故及以上，根据事故实际情况，甲方有权解除合同，乙方承诺对事故造成的直接和连带损失，按甲方要求进行赔偿。

6、乙方了解并同意，项目开始前乙方应对参与人员进行相关安全教育，配备必要的安全防护设施,须经过安全生产培训；项目服务过程中，乙方自行组织安全生产技能培训，熟悉安全生产事故应急处置预案、现场紧急逃生和自救、互救常识，如发现隐患，甲方有权要求乙方人员停止服务并及时整改。

7、乙方在做好本公司安全生产管理的同时，有义务接受、配合甲方对乙方的安全生产督促、监督、检查，对检查不符合要求的，乙方应立即按甲方要求进行整改，整改完成后报送甲方；乙方执行安全保密制度，保守商业机密，承担泄密带来的全部损失及法律责任。

8、乙方承诺，在框架协议（或合同）履行期内，为所有涉及危险作业的人员购买意外伤害保险，保险金额可根据不同职业风险类别进行调整。

9、乙方了解并同意，本安全生产协议适用于对应框架协议（或合同）下涉及的后续乙方承接的所有项目。

甲方名称：（盖章）

授权代表或法人（签字）：

签约日期：2026 年 11 月 17 日

乙方名称：（盖章）

授权代表或法人（签字）：

签约日期：2026 年 11 月 17 日

附件 3：

数据安全保密协议

甲方：宿迁市宿城区数据局

乙方：中国移动通信集团江苏有限公司

鉴于：甲乙双方签订了 宿迁市宿城区 12345 政府热线服务采购项目（2026 年至 2029 年） 合同（以下简称“合同”），在“合同”履行期间（以下简称“合作”期间），甲方向乙方提供的或者乙方在合作过程中所接触到的甲方或甲方业主的网络与业务发展情况、网络拓扑、设备信息、系统账号、用户数据和信息、具有商业价值的数据等数据信息。双方同意就上述相关数据信息安全保密达成以下一致：

一、定义

本协议所称“数据信息”系指甲方或甲方业主在合作期间以任何方式（包括但不限于书面、口头、可视方式）向乙方提供的，或在合作过程中乙方所接触到的、以任何形式体现的甲方的任何观点、发现、发明、公式、程序、计划、图表、模型、参数、数据、标准和专有技术秘密，或与合作有关的任何商业、营销、技术、运营、数据或其他性质的资料。

二、保密责任

1. 甲方或甲方业主提供数据信息的行为不构成向乙方授予任何与数据信息相关的专利权、专利申请权、商标权、著作权、商业秘密或其它的知识产权、所有权或其他任何权利。

2. 乙方对数据信息的使用应当满足下列要求：

2.1 乙方应遵守甲方上级单位、甲方及甲方业主内部关于数据安全方面的管理规定等。

2.2 乙方承诺仅在本次合作期间，为合同履行的目的使用数据信息，不为任何其他目的使用数据信息。

2.3 未经甲方的事先书面批准，乙方不得以任何形式或任何方式将数据

信息和/或其中的任何部分，披露或透露给任何第三方。

2.4 乙方有义务妥善保管必要的数据信息，不得私自复制、泄漏或遗失，对于乙方保管的数据信息应采取必要技术保护措施，例如：数据模糊化、金库模式、账号和日志审计等。

2.5 乙方不得依据数据信息，就任何问题，向任何第三方做出任何建议。

2.6 未经甲方同意，乙方不得利用上述数据信息进行新的研究和开发。

3. **乙方有权向其职员透露或使其接触数据信息和/或其中的任何相关部分，这些职员应是参与合作项目运行的项目组人员，前提是乙方向职员透露或使其接触数据信息前已经从该职员获得了至少与本协议保密义务一样严格的保密承诺，并要求在项目结束或职员退出该项目后删除数据信息，不得私人进行备份。**

4. 甲方有权在甲方认为必要的情况下收回所提供的数据信息及其使用权，乙方应配合甲方行使上述权利，按照甲方的要求将所控制的数据信息交回甲方、删除或销毁。

三、违约责任和处罚措施

1. 乙方的职员违背保密承诺，未按照本协议的规定使用数据信息，或未遵守甲方数据安全管理规定造成数据信息泄露，或向第三方披露数据信息，或依据该等数据信息向第三方做出任何建议，或利用数据信息进行新的研究开发，都被视为乙方违反本协议。

2. 如任何乙方违反本协议，甲方有权要求乙方承担下述各项违约责任，同时甲方有权以书面形式单方面通知乙方终止合作：

（1）立即停止违反本协议的行为；

（2）采取一切有效措施防止数据信息泄露范围继续扩大；

（3）向甲方支付违约金伍拾万元，违约金不足以赔偿甲方损失的，乙方应承担因此给甲方造成的一切损失，包括但不限于甲方因此受到的直接、间接、连带、特殊损失，甲方为调查乙方违约所支出的费用，甲方因乙方违反本协议而导致的任何支出、罚金和费用等。

四、 数据使用期限

除法律明确规定外，本协议规定的数据信息的使用期限仅限于“合作”过程中（合同有效期内）使用，合作结束后除非甲方书面授权，乙方应将所控制的数据信息交回甲方、删除或销毁。

数据信息的保密责任期限为自本协议生效之日起至数据信息失去其保密性质并为公众所知悉之时为止，不因“合作”终止或解除（合同过期）而结束。

五、　免责条款

由于地震、水灾、火灾或政策法规变化等不能预见、不能避免、不能抗拒的原因，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本协议项下的有关义务时，甲乙双方相互不承担违约责任；在不可抗力影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行本协议。

六、本协议作为合同附件，生效起止时间同合同。本协议需经双方法人代表（或法人代表委托人）签名并盖章，与所签合同具有同等法律效力。本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，备案壹份，具有同等法律效力。

甲方名称：（盖章）　　乙方名称：（盖章）

授权代表或法人（签字）：　　授权代表或法人（签字）：

签约日期：2026 年 11 月 17 日　　签约日期：2026 年 11 月 17 日

附件 4：

通用网络与信息安全责任条款

甲方：宿迁市宿城区数据局

乙方：中国移动通信集团江苏有限公司

鉴于：甲乙双方签订了《宿迁市宿城区 12345 政府热线服务采购项目（2026 年至 2029 年）合同》（以下简称“合同”），在“合同”履行期间（以下简称“合作”期间），为进一步落实网络与信息安全责任，维护国家安全、社会稳定和客户合法权益，双方同意就网络与信息安全达成以下一致：

一、定义

本协议所称“网络安全”指网络系统的硬件、软件及其系统中的数据受到保护，不因偶然的或者恶意的原因而遭受到破坏、更改、泄露，系统能连续可靠正常地运行，网络服务不中断。网络安全管理的范畴主要包括：对本地网络信息的访问、读写等操作受到保护和控制，避免出现木马后门、病毒、非法存取、拒绝服务和网络资源非法占用和非法控制等威胁，制止和防御网络黑客的攻击。

本协议所称的“信息安全”指本项目运营网络上的公共信息内容安全。信息安全管理的范畴主要包括：

（一）防止各类违法和不良信息在移动通信网络中的传播，包括但不限于以下信息：

1、国家相关法律法规明文禁止发布和传播的各类违法信息；

2、违背社会主义精神文明建设要求、违背中华民族优良文化传统与习惯、以及其它违背社会公德的各类低俗信息；

3、带有欺诈、骚扰、广告等性质的各类垃圾信息。

（二）有效保护客户资料、经营信息等各类敏感信息，保证相关信息的保密性、完整性、可用性以及其他属性（如：真实性，可核查性，可靠性，防抵赖性），保障国家、社会、企业及客户利益。

二、网络与信息安全责任

（一）乙方应加强网络与信息安全管理，围绕网络安全防护、违法和不良信息治理、各类敏感信息保护等方面建立网络与信息安全责任体系，健全网络与信息安全管理制度，完善网络与信息安全防护措施和技术手段，对内开展网络与信息安全宣传教育，加强网络与信息安全检查，深化落实网络与信息安全责任，推动网络与信息安全管理相关工作顺利开展。

（二）乙方应配备 1 名及以上网络与安全管理员，负责内部网络与信息安全管理、协调和对口联络工作，与甲方形成联动工作机制。乙方网络与信息安全管理员的信息发生变更的，应在变更后 3 日内将有关变更信息报送甲方。

（三）在系统运行和维护环节，乙方应充分落实网络与信息安全管理制度，防范网络与信息安全事件发生。

1、应对系统相关运维人员定期进行安全意识教育和安全技能考核；

2、定期通过安全漏洞扫描等技术手段排查和处置网络与信息安全隐患；

3、应根据系统相关安全策略和要求，按照最小授权、角色互斥原则，严格落实系统相关帐户、口令等管理要求，严格限定相关信息的访问控制权限；

4、应对系统相关的登录、查询、修改和删除等操作，进行全面的日志记录，定期进行分析和审计并形成报告。

5、对现有系统进行扩容、改造和升级时，乙方应对网络与信息安全需求及实现情况重新进行评估，同步完成网络与信息安全技术手段的配套升级，保证网络与信息安全需求的同步落实。

6、对可能引发网络与信息安全隐患的系统扩容、改造和升级，基础资源使用变更等情况，应提前向甲方进行申请和报备。

（四）乙方在已运维的系统上线新业务时，应同步规划与该业务相适应的网络与信息安全保障措施，并组织对保障措施进行审查，杜绝将系统所需的域名、IP、APP、小程序等报备设为主体为甲方，不得接入甲方内部网络，乙方所开发登录页、系统界面不得带甲方 logo 或相关字样。

1、新业务策划阶段，需进行业务相关的信息安全评估，根据业务特点研究制定业务相关信息安全管理策略；

2、新业务上线运营前，应明确业务信息安全责任人，落实信息安全管理责任；组织开展业务信息安全评估和整改，并将评估结果向省公司网络与信息安全管理中心进行报批，未审批通过不得上线；

3、不得向未取得甲方许可的单位或个人，以及未备案非经营性互联网站，提供网络接入和业务接入。

（五）乙方应建立健全业务配套的信息安全管理和核查机制，加强信息安全的监测和管理。

1、应保证信息内容安全，在内容编、审、核、发等环节均设专人负责信息安全管理；

2、定期对各类信息安全状况进行深入检查和评估，加强违规操作的检查工作，发现存在信息安全问题或隐患的，应及时组织处置；

3、完善有害信息自动发现、记录、拦截和过滤技术手段，对运维中发现的违法信息、不良信息，应立即停止传输，保存相关记录；对违法信息应及时向国家有关机关报告、积极配合查处；

4、监督各类运维工作开展情况，确保项目相关资源均按照约定的用途使用，发现擅自改变使用用途、或分包转租的，及时通知整改；涉及违法犯罪的，应终止合作并及时向有甲方报告，同时对接入网站的备案信息进行动态核实，确保相关信息真实、准确。

5、应认真配合甲方开展的信息安全监督管理和各类信息安全事件处置工作，保证相关工作顺利实施。

（六）发生网络与信息安全事件的，乙方应于 1 小时内作出口头报告，12 小时内作出简要书面报告，相关事件处理结束后 3 日内作出专题书面报告。

三、违约责任和处罚措施

（一）乙方的职员违背网络与信息安全协议，未按照本协议的规定，导致网络与安全事件，都被视为乙方违反本协议。

（二）如任何乙方违反本协议，甲方有权要求乙方承担下述各项违约责任，同时甲方有权以书面形式单方面通知乙方终止合作：

1、立即停止违反本协议的行为；

2、采取一切有效措施防止网络与信息安全事件范围继续扩大；

3、承担因此给甲方造成的一切损失，包括但不限于甲方因此受到的直接、间接、连带、特殊损失，甲方为调查乙方违约所支出的费用，甲方因乙方违反本协议而导致的任何支出、罚金和费用等。

4、甲方有权利采取将乙方加入甲方合作负面行为名单，报送通信行业管理部门将乙方加入行业负面行为名单等措施。

四、免责条款

由于地震、水灾、火灾或政策法规变化等不能预见、不能避免、不能抗拒的原因，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本协议项下的有关义务时，甲乙双方相互不承担违约责任；在不可抗力影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行本协议。

甲方名称：（盖章）

授权代表或法人（签字）：

签约日期：2026 年 11 月 17 日

乙方名称：（盖章）

授权代表或法人（签字）：

签约日期：2026 年 11 月 17 日