政府采购合同

采购人：徐州市数据局

项目名称：徐州市数据局热线外包服务项目

签订日期：2026年 10月 16日

甲方：徐州市数据局
乙方：江苏移动信息系统集成有限公司
项目名称：徐州市数据局热线外包服务
项目编号：JSZC-320300-XZCG-G2026-0051
签订时间：2026 年 10 月 16 日
签订地点：江苏省徐州市

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关的法律法规，以及本采购项目的招标文件等采购文件、乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲乙双方同意签订本合同

一、热线服务清单、热线服务要求及采购需求

1. 合同签订要求：自中标通知书发出之日起 1 个工作日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与采购人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

2. 热线服务要求：见合同附件 9。

3. 采购需求：见合同附件 9。

二、项目实施地点

甲方指定地点。

三、服务期限

1.服务进度要求:合同签订后须立即启动项目交付，实现与现有 12345 热线业务无缝对接。中标人应完成话务平台功能部署、UPS 不间断电源配套部署、服务人员就位及原服务商交接工作，须保障 12345 热线业务不间断，不得对热线正常运行造成任何影响。

2.服务期限：合同签订之日起 24 个月。

四、合同总价

合同总价：￥ 17998900 元（大写：人民币 壹仟柒佰玖拾玖万捌仟玖佰元整）。

五、支付（采购资金的支付方式、时间、条件）

合同总价的百分之十一(11%)即￥ 1979879 ，大写：人民币 壹佰玖拾柒万玖仟捌佰柒拾玖元 ，作为预付款，在合同签订生效，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的 11%）后 10 个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

合同总价的百分之二十五(25%)即￥ 4499725 ，大写：人民币 肆佰肆拾玖万玖仟柒佰贰拾伍元 ，在项目运行合格满 6 个月，该支付周期月度考核表（见合同附件 10）平均得分达到 90 分及以上，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的 25%）后 10 个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

合同总价的百分之二十五(25%)即￥ 4499725 ，大写：人民币 肆佰肆拾玖万玖仟柒佰贰拾伍元 ，在项目运行合格满 12 个月，该支付周期月度考核表（见合同附件 10）平均得分达到 90 分及以上，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的 25%）后 10 个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

合同总价的百分之二十五(25%)即￥ 4499725 ，大写：人民币 肆佰肆拾玖

万玖仟柒佰贰拾伍元，在项目运行合格满18个月，该支付周期月度考核表（见合同附件10）平均得分达到90分及以上，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的25%）后10个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

合同总价的百分之八(8%)即￥ 1439912 ，大写：人民币 壹佰肆拾叁万玖仟玖佰壹拾贰元，在项目运行合格满22个月，该支付周期月度考核表（见合同附件10）平均得分达到90分及以上，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的8%）后10个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

合同总价的百分之六(6%)即￥ 1079934 ，大写：人民币 壹佰零柒万玖仟玖佰叁拾肆元，服务期限届满，项目全部履约完毕，该支付周期月度考核表（见合同附件10）平均得分达到90分及以上，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的6%）后10个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

乙方需提交的支付文件包括：（中标后签订合同时按照甲方实际要求结合乙方实际履约情况确定）

（三）每个支付周期费用的支付

每个支付周期甲方按验收（考核）结果，收到乙方开具发票之日起10个工作日内支付每个支付周期费用，由甲方办理政府采购资金结算手续，经审核后支付给乙方。具体如下：

1.验收（考核）结果按照《运行考核表》，该支付周期月度平均考核得分在90分及以上的，全额支付合同约定的该支付周期费用；

2.验收（考核）结果按照《运行考核表》，该支付周期月度平均考核得分在90分以下的，月度平均考核得分每扣1分（不满1分按1分计算）扣减该支付周期应付款项的0.1%。

六、话务平台功能部署要求

话务平台功能部署方案，详见合同附件1；

七、UPS不间断电源供电保障服务要求

UPS不间断电源供电保障服务方案，详见合同附件2；

八、软硬件日常维护要求

软硬件日常维护方案，详见合同附件3；

九、服务对接要求

服务对接方案，详见合同附件4；

十、项目团队要求

项目团队方案，详见合同附件5；

十一、应急保障要求

应急保障方案，详见合同附件6；

十二、数据安全管理要求

数据安全管理方案，详见合同附件 7；

十三、培训要求

培训方案，详见合同附件 8；

十四、验收标准（验收要求、验收标准和程序）要求

1. 验收标准：以中标人的投标文件和投标人的澄清、说明或者更正为验收标准；投标人的投标文件和中标人的澄清、说明或者更正不明确的，以《招标文件》相关要求为验收标准；中标人的投标文件和中标人的澄清、说明或者更正和《招标文件》相关要求都不明确的，按国家相关标准；以上都不明确的，以通常标准为准。

2. 验收要求、验收程序：乙方提出书面验收要求，甲方接到书面验收要求后 5 日内出具验收书，如乙方对验收书有异议，在接到验收书后 7 个工作日内向甲方书面提出。

3. 验收组织方式：☑自行组织 ☐委托第三方组织

验收主体：

是否邀请本项目的其他供应商参加验收：☐是 ☑否

是否邀请专家参加验收：☑是☐否

是否邀请服务对象参加验收：☑是 ☐否

是否邀请第三方检测机构参加验收：☐是 ☑否

是否进行抽查：☐是 ☑否

验收组织的其他事项：邀请专家验收产生的费用由乙方承担。

4. 履约验收时间：乙方提出书面验收要求，甲方接到书面验收要求后 5 日内出具验收书，如乙方对验收书有异议，在接到验收书后 7 个工作日内向甲方书面提出。

5. 履约验收方式：☑一次性验收

☐分期/分项验收：（应明确分期/分项验收的工作安排）

6. 履约验收程序：乙方提出书面验收要求，甲方接到书面验收要求后 5 日内出具验收书，如乙方对验收书有异议，在接到验收书后 7 个工作日内向甲方书面提出。

7. 履约验收的内容：（应当包括每一项技术和商务要求的履约情况）

8. 履约验收其他事项：无。

9. 履约验收要求按照江苏省财政厅《关于印发<江苏省政府采购履约验收管理办法>的通知》（苏财规〔2024〕7 号）的规定执行。合同与上述文件规定有矛盾的，以上述文件规定为准。

十五、双方的权利与义务

（一）甲方的权利和义务

1. 依据本合同内容及乙方书面申请，经甲方确认后为乙方提供服务工作地点及配套设施。

2.依照合同约定支付报酬。

3.督促检查乙方按合同约定履行情况，进行项目实施，并监督乙方的工作质量。

4.为乙方派驻人员提供安全的工作环境。

（二）乙方的权利和义务

1.乙方有权按照合同规定获得甲方的帮助和配合，查阅与本项目有关的技术资料。

2.按照合同约定收取合同款项。

3.按照合同约定向甲方提出项目实施过程中所需的场地申请。

4.按照合同要求保障项目顺利实施，根据甲方要求改进工作质量。

十六、保密条款

（一）保密制度

1.保密信息仅可用于履行本项目合同义务之目的，不得用于其他任何商业或非商业用途；

2.不得复制、摘抄、传播、转让保密信息，不得对保密信息进行反向工程、破解或试图获取未授权的信息；

3.不得在公开场合（包括社交媒体、网络平台等）讨论、发布任何与保密信息相关的内容。

4.乙方及其相关工作人员应自觉遵守国家法律法规，未经甲方批准，不得擅自发布徐州市“12345”政务服务热线的任何信息。如由此给甲方造成损失的，赔偿损失直至承担法律责任。如有泄密将追究责任。

5. 获取对方涉密内容的一方仅可将该涉密内容用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关的工程技术人员使用。获取对方涉密内容的一方应当采取适当有效的方式保护所获取的涉密内容，不得未经授权使用、传播或公开涉密内容。除非有对方的书面许可，或该信息已被拥有方认为不再是涉密内容，或已在社会上公开，该涉密内容应当在 3 年内不得对外披露。

甲、乙双方同意采取相应的安全措施以遵守和履行上述条款所规定的义务。经一方的合理请求，该方可以检查对方所采取的安全措施是否符合上述规定的义务。

（二）保密管理

1. 乙方派遣的所有参与本项目的人员均须与乙方签订书面保密协议，明确保密责任与违约责任；

2. 乙方应定期组织保密教育培训，强化人员保密意识，确保所有人员熟悉并遵守保密规定；

3.建立人员保密档案，对接触保密信息的人员进行严格管理和监督，明确知

悉范围，实行“最小必要”原则。

十七、违约责任

（一）甲方的违约责任

1.甲方违反本合同“五、支付”约定的，每延期10天，甲方向乙方支付合同总价0.1‰的违约金，但违约金的总金额不得超过合同总价的1%。

（二）乙方的违约责任

乙方有下述违约行为之一的，在不妨碍甲方采取其它救济措施的情况下，承担相应违约责任：

1.乙方未能达到服务质量要求，有下列行为之一的，视为违约，赔付合同总价的5%作为违约金给甲方。

（1）热线年度接通率低于95%；

（2）除不可抗力外，未做到“7×24小时”服务，不能保证在线受理渠道畅通；

（3）除不可抗力外，热线话务系统中断运行超过30分钟、发生长时间暂停、多次中断或服务能力显著下降等严重影响公共服务连续性的情形。

2.乙方应严格履行数据安全保护义务，确保所提供的平台接口数据传输、存储及交互过程中不发生任何信息泄露、非法访问或未经授权的数据使用等安全事件。若因乙方原因导致上述情形发生的，乙方须立即采取有效措施予以补救，并按照本合同总价款的百分之五（1%）向甲方支付违约金；若该违约金不足以弥补甲方因此遭受的实际损失的，甲方有权继续向乙方追偿不足部分，并保留依法追究乙方其他法律责任的权利。

3.乙方未能合格履行合同规定的任何其它义务，且在收到甲方违约通知后未能按规定的期限对其违约行为作出有效补救达到合格的，甲方有权解除合同，乙方按合同总价的1%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的一切损失。

十八、不可抗力

如果双方中任何一方由于战争、地震、洪涝、火灾等不能预见、不能避免的，且不能克服的不可抗力事件导致全部或部分合同无法履行时，受事件影响的一方可部分或全部免除责任。

十九、争议解决方式

在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，甲方和乙方应通过友好协商的办法进行解决。如协商仍不能解决，则通过由甲方所在地人民法院诉讼。

二十、合同备案

本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方两份，乙方两份，徐州市政府采购中心存档一份，政府采购监督管理部门备案一份。

二十一、合同生效

双方加盖公章或合同专用章；

二十二、其他

合同其他未尽事宜及与招标文件有矛盾之处，以招标文件[项目编号：JSZC-320300-XZCG-G2026-0051]为准。

本合同签署页当事人联系方式和地址等适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书送达。一方当事人变更名称、地址、联系人或通信终端的，应当在变更后的3日内书面通知另一方。

二十三、按照《财政部关于做好政府采购信息公开工作的通知》（财库〔2015〕135号），甲方依据《保守国家秘密法》等法律制度规定确定本合同 十六 部分涉及国家秘密，该涉及国家秘密部分不公告；甲方依据《反不正当竞争法》等法律制度的规定与乙方约定本合同部分涉及商业秘密，该涉及商业秘密部分不公告。

甲方：徐州市数据局（盖章）

法定代表人/授权人签字：

单位地址：

开户银行：

银行账号：

联 系 人：

联系电话：15720786299

日期：

乙方：江苏移动信息系统集成有限公司（盖章）

法定代表人/授权人签字：

单位地址：江苏省南京市虎踞路59号

开户银行：中国银行股份有限公司南京云锦路支行

银行账号：479361758530

联 系 人：曾翔

联系电话：13952160301

日期：

合同附件

合同附件 1：话务平台功能部署方案（要求见招标文件第六章《采购需求》，合同见乙方投标文件中《话务平台功能部署方案》。）
合同附件 2：UPS 不间断电源供电保障服务方案(要求见招标文件第六章《采购需求》，合同见乙方投标文件中《UPS 不间断电源供电保障服务方案》）
合同附件 3：软硬件日常维护方案(要求见招标文件第六章《采购需求》，合同见乙方投标文件中《软硬件日常维护方案》）
合同附件 4：服务对接方案(要求见招标文件第六章《采购需求》，合同见乙方投标文件中《服务对接方案》）
合同附件 5：项目团队方案(要求见招标文件第六章《采购需求》，合同见乙方投标文件中《项目团队方案》）
合同附件 6：应急保障方案(要求见招标文件第六章《采购需求》，合同见乙方投标文件中《应急保障方案》）
合同附件 7：数据安全管理方案(要求见招标文件第六章《采购需求》，合同见乙方投标文件中《数据安全管理方案》）
合同附件 8：培训方案(要求见招标文件第六章《采购需求》，合同见乙方投标文件中《培训方案》）
合同附件 9：合同签订要求、热线服务要求及采购需求(要求见招标文件第六章《采购需求》）
合同附件 10：运行考核表

运行考核表

序号	考核项目	分项	考核内容及评分标准	标准分	得分
1	服务质量（32 分）	工作日 30 秒接通率	工作日 30 秒接通率达 90%，每减少 1%扣 1 分。	8.0	
2		在线解答率	在线解答率达 70%，每减少 1%扣 1 分。	8.0	
3		政务信息引用率	政务信息引用率达 90%，每减少 1%扣 1 分。	8.0	
7		不满意工单回访率	不满意工单人工回访率达 90%，每减少 1%扣 1 分。	8.0	
9	信息安全（10 分）	台帐登记质量	按要求完成每月各项台账登记得 5 分，台帐登记虚假、不完整的每项扣 1 分。	5.0	
10		通信及信息安全	1、违反保密通信纪律的一次扣 5 分； 2、通过微信、QQ 等渠道发送诉求信息的未产生重大影响的每次扣 1 分，产生重大影响的每次扣 5 分； 3、员工间借用工号行为未事先报备的每次扣 2 分。	5.0	

11	服务团队人员（38分）	人员配置及坐席配套	1、人员配置不符合项目合同文件要求的，每少一人扣1分； 2、坐席相关配套（约定的相关配套）每少一件扣1分。	5.0	
12		日常考勤	根据每日排班人数、实到人数、迟到人数进行考核，每差一人次扣0.1分。	5.0	
13		人员流失	1、人员流失率不大于5%，每增加1%扣2分（只计算签约满半年的员工流失情况，不包含已待岗或服务团队主动辞退、开除的员工）。 2、流失人员须在15个自然日内按招标文件要求配齐，每过2天扣1分。	18.0	
14		薪资	1、人员薪资的构成须在法律框架与薪酬管理规范下明确体现，以确保薪酬体系的公平性、合规性与激励性。每月薪资如发现存在影响公平性、合规性与激励性的，经查实每次扣2分。 2、服务岗人员平均薪资比约定每减少100元扣1分。（年度考核）	10.0	
15	执行力（20分）	执行力与配合度	日报、信息统计、材料涉及诉求内容校核等各项工作下达后的执行情况，未按要求完成或延迟执行的，每次扣1分。	5.0	
16		规范执行达标度	服务符合平台运行管理规范，每月抽样不少于5人，每1人不合格扣1分。	5.0	
17		疑难诉求上报督办诉求跟踪	1、每日疑难诉求是否及时按规上报，每延时一次扣1分； 2、每周督办诉求是否及时跟踪办理情况，每延时一次扣1分。	5.0	
18		应急诉求上报及特殊事件处理	1、集中诉求（24小时内超过30人以上不同服务对象反映同一诉求）需在3小时之内以文字材料形式上报，未按时上报每次扣1-5分； 2、涉稳类诉求是否及时转交处置，每延误一次扣1分；	5.0	