

淮安市市场监管投诉举报中心 96333 电梯应急处置平台 (八期) 平台外包服务采购合同

甲方：淮安市市场监管投诉举报中心

乙方：中电鸿信信息科技有限公司

甲、乙双方根据编号 JSZC-320800-HAXH-G2024-0010 的
淮安市市场监管投诉举报中心 96333 电梯应急处置平台（八期）平台外包
服务采购招标采购结果招标文件的要求，经协商一致，达成如下合同：

第一条 合作内容

1.1、乙方为甲方提供淮安市市场监管投诉举报中心 96333 电梯应急处置平台（八期）平台外包服务采购，包括：确保 96333 热线平稳运行，提供话务座席外包服务、网络通信、设备维保、智能语音、数据分析等服务，提升热线智能化；对投诉举报和咨询进行协助处理；对在药店、农贸市场、餐饮后厨等场景智能监管的违规行为进行人工复核；对信息化平台使用中出现的故障及时报修；做好调度大厅其他需要协助完成的工作。

因特种设备安全工作数据基于江苏省特种设备安全智慧服务平台的实际工作需要，96333 热线平台软件需与省特种设备安全智慧服务平台对接，乙方需提供 96333 热线平台的接入服务，同时做好与中博信息技术研究院有限公司的技术对接，将 96333 热线平台纳入淮安市市场监督管理局一体化平台，提供对接方案，并在预算内包干服务费用。配备热线座席线路不少于 3 条，确保两条 96333 热线线路全年 24 小时畅通。配备话务员账号不少于 12 个，包含 1 个管理账号。提供二维码批量导出服务：在江苏省特种设备安全智慧服务平台，定制开发 96333 标识牌二维码批量导出功能，自动将已登记的电梯归集。

服务期内提供满足热线运行以及线路接入所需的相关硬件设备（产权仍属于乙方，服务期结束可以收回）。提供全市公共聚集场所电梯监控图像接入服务，图像覆盖全市公共聚集场所，如商场、超市、医院等，在线



有效图像画面总数不少于 60 个。热线运行明确需要的设备有：配置双显示器的电脑 4 部、不间断电源 2 部，其余根据实际工作需要再作补充。提供相关网络线路、硬件设备的维护保障服务，并重点做好安全防范工作，避免发生网络安全事件。

提供 96333 热线媒体宣传服务及员工形象需求服务。利用媒体资源，做好 96333 宣传工作，包括：96333 热线宣传片、微电影、媒体宣传报道、大屏电子海报等若干。做好员工形象需求和业务理论培训工作，配置统一工作制服，定期开展服务、礼仪和特种设备知识等方面能力提升培训。

乙方提供 96333 热线平台与中博信息技术研究院有限公司的技术对接服务，并将 96333 热线平台纳入淮安市市场监督管理局一体化平台，完成以下对接工作内容：96333 应急处置平台应当部署在市政务云平台，对接纳入市市场监管一体化信息平台，接受平台统一管理；96333 应急处置平台应当在市场监管一体化信息平台政务端设置管理员系统，市局行政、事业管理人员账号权限对接一体化平台统一门户；96333 应急处置平台应当在市场监管一体化信息平台互联端设置话务员系统，话务员通过该系统访问、办理 96333 业务；96333 应急处置平台应当将话务工单数据和电梯数据对接一体化平台数据中心，实现数据资源实时汇聚，并对照平台数据中心数据治理规范要求进行数据清洗；96333 应急处置平台应当根据业务部门需求，设计开发数据统计分析功能模块；96333 应急处置平台应当接受一体化平台整体运维管理，由承建单位负责做好日常运行运维，并根据业务部门要求优化完善，保障系统稳定高效运行；96333 应急处置平台应当建立风险应急响应机制，根据平台等级保护测评、网络安全管理等要求，及时整改风险隐患和安全漏洞，保证系统安全可靠。

1.2、本服务时间为 2024 年度，服务时间自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

第二条 甲方权利义务



2.1、甲方使用乙方建设的呼叫中心，享有该呼叫中心相关资源的使用权，并协调解决该呼叫中心使用过程中涉及甲方的相关问题。

2.2、甲方应按照国家法律法规的规定以及本合同的约定使用该呼叫中心，不得将其用于其他用途。未经乙方书面许可，甲方不得在任何区域或场合使用乙方标识或有关业务标识，不得以乙方合作者身份或者以乙方等名义对外从事相关活动。

2.3、甲方应保证甲方提供的有关通信设备符合国家主管部门规定的质量标准和技术要求。

2.4、甲方应在呼叫中心使用过程中给予乙方必要的协助和配合，开放相关数据接口，以确保呼叫中心各项功能实现。

2.5、甲方应按时向乙方缴纳呼叫中心外包服务费用。

2.6、该呼叫中心只限甲方使用，未经乙方书面许可，甲方不得擅自以任何方式转托给第三方，否则甲方应就该第三方的行为承担全部责任并向乙方承担违约责任。

2.7、话务坐席业务工作管理（含工作地点）服从甲方管理。

第三条 乙方权利义务

3.1、乙方提供话务员座席操作的基础培训。

3.2、乙方有权利定期向甲方收取呼叫中心外包费用。

3.3、乙方保证呼叫中心涉及的甲方客户资料和业务数据信息的安全。

3.4、乙方提供的座席软件要和甲方的用户管理软件实现相互的数据调用和共享，满足甲方的日常业务需求。

3.5、乙方提供的话务坐席外包服务，业务工作管理（含工作地点）服从甲方管理。

3.6、乙方对于合同相关网络资产（包括但不限于线路 IP 地址、硬盘录像机）进行调整后，应当在 1 个工作日内将调整结果通知到甲方。

3.7、外包服务人员的非业务类人事管理工作由乙方负责，包括但不



限于热线排班、人员请假、工资核算。乙方应积极做好内部管理，及时回应员工诉求，足额发放外包服务人员工资及津补贴，合理安排人员及班次，确保 96333 热线 2 个话务坐席 24 小时畅通的服务能力。

第四条维保及延保说明

4.1、服务清单见附件一。

4.2、报障后 4 小时内维修人员到达现场，非设备故障 24 小时内修复。

4.3、乙方应对设备提供月度巡查维护服务，以确保设备的正常、安全运行，并按季度书面向甲方提供加盖公章设备巡查报告，同时报送市市场监督管理局科信处。

4.4、乙方对于合同框架内所有线路以及相关设备，负有网络安全保障责任，并签署《网络与信息安全责任书》。

第五条费用及付费方式

5.1、本合同金额为（大写）：壹佰贰拾叁万捌仟元整（¥ 1238000 元），乙方开具 6%增值税普通发票。

5.2、服务时间和地点

本合同服务时间为 2024 年度，服务时间自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

服务地点为淮安市淮阴区南昌北路 502 号。根据甲方工作需要，工作地点可以调整。

5.3、付款方式

合同签订后一个月内甲方向乙方支付合同价的 98%，计人民币 1213240 元。剩余合同价款为合同价的 2%，计人民币 24760 元，作为质保金，根据履约情况扣除后，于 2024 年 12 月 31 日前付款完毕。

5.4、今后如提出超出本次服务功能范围外的其他个性化功能，将根据具体功能需求，由双方协商确定具体工作量，另行收费。

第六条保密



6.1、未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定的除外。违约方需支付违约金壹万元，违约金不足以弥补守约方损失的应赔偿相应损失。本条款在合同终止[五]年后仍然有效。

6.2、乙方应当对服务内容做好保密工作，并签署《网络与信息安全责任书》。

第七条违约责任

7.1、如由于乙方原因致使工程不能在合同规定的时间内交付，每推迟[1]天应按合同总金额的万分之[3]（最高不超过百分之[5]）向甲方交纳误期违约金；如果乙方在甲方同意延长的期限内仍不能完工的，甲方有权解除合同。

7.2、如甲方未按合同规定的付款时间准时支付合同款项时，应自款项最迟应付日的[10]天后的次日起，每日向乙方支付逾期付款部分总值的万分之[3]（最高不超过百分之[5]）的违约金。

7.3、如因乙方原因导致维保不能在规定时间内完成，每推迟[1]天应按维保及延保合同项总金额的万分之[2]向甲方交纳误期违约金。

7.4、网络安全责任特别条款。乙方应做好安全防范工作，避免发生网络安全事件。因乙方原因导致出现网络安全事件的，根据事件通报级别扣款。发生国家级网络安全事件的，每次扣款 8000 元；发生省级网络安全事件的，每次扣款 5000 元；发生市级网络安全事件的，每次扣款 2000 元，扣款条件从本合同签订之日起执行。扣款从质保金中扣除，累计扣款总金额超出质保金的，以质保金总额为扣款上限，直至扣完为止。

7.5、因乙方原因出现一般性合同约定内容未能履约，导致相关工作被淮安市市场监管投诉举报中心、淮安市市场监督管理局或更高层级政府单位发文通报的，根据事件通报级别扣款。发生国家级事件通报的，每次扣款 4000 元；发生省级事件通报的，每次扣款 3000 元；发生市级事件通



报的，每次扣款 2000 元；发生市局事件通报的，每次扣款 1000 元；发生中心事件通报的，每次扣款 500 元；扣款条件从本合同签订之日起执行。扣款从质保金中扣除，累计扣款总金额超出质保金的，以质保金总额为扣款上限，直至扣完为止。

第八条 法律适用和争议解决

8.1 本合同适用中华人民共和国法律。

8.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可采取下述第[2]种争议解决方式：

(1) 将该争议提交淮安市仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在淮安进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

8.3 仲裁或诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉仲裁或诉讼的其他部分。

第九条 免责条款

9.1、因不可抗力导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，双方相互不承担违约责任。但遇有不可抗力的一方或双方应于不可抗力发生后[十五（15）日]内将情况书面告知对方，并提供有关部门的证明。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合同。由于不可抗力导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由甲乙双方协商解除。

9.2 因甲方上级政策有重大调整，影响到合同正常支付时，合同内容应重新商议，适当调整。

第十条 服务期限及维保（延保）

10.1、本合同有效期为 2024 年度，本合同经甲方、乙方加盖公章生



效。如有变动，必须经甲方、乙方协商一致，方可更改。

10.2、在本合同有效期届满前[三十（30）日]内，双方可就是否续约进行协商，如双方一致同意续签，应当重新签订书面的合同。服务期限将续展，续展期为[十二个月]。本合同续展期最长为二十四个月。除非双方另有约定，否则本合同内容对于续展期仍有约束力。在甲方正常履约情形下，乙方不得单方解除合约。

第十一条附则

11.1、如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款应不受影响。

11.2、本合同未经甲乙双方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本合同。

11.3、本合同各条标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

11.4、未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

11.5、本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

11.6、本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同、合同。本合同附件是合同不可分割的组成部分，与合同具有同等法律效力。

11.7、本合同与国家法律法规相抵触时，应依据国家法律法规变更本合同。

11.8、甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切的通知都必须按



照本合同中的地址，以书面信函形式或甲乙双方确认的传真或类似的通讯方式进行。以书面信函形式通知的应采用具有良好信誉的特快专递送达。如使用传真或类似的通讯方式，通知日期即为通讯发出日期，如使用特快专递，通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。

甲方通讯地址：淮安市淮阴区南昌北路 502 号。

乙方通讯地址：淮安市健康东路 1 号。

以下无内容。

甲方：

淮安市市场监管投诉举报中心

乙方：

中电鸿信信息科技有限公司

签订日期 2024 年 6 月 28 日

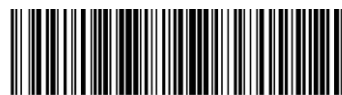
签订日期：2024 年 6 月 28 日



附件一

采购清单

序号	岗位名称	参数	单位	数量
1	座席人员配备	详见投标文件标	人	11
2	96333 应急处置平台	详见投标文件标	项	1
3	座席	提供 IVR、ACD 等呼叫中心平台功能及接听、外呼等座席功能	条	3
4	监控图像接入	提供全市公共聚集场所电梯监控图像接入服务，图像覆盖全市公共聚集场所，如商场、超市、医院等，在线有效图像画面总数 60 个	个	60
5	设施配备	话务中心电脑 4 部、不间断电源 2 部	部	6
6	设备维护	网络所需的硬件设备及监控点位维护保障	项	1
7	热线宣传	提供 96333 热线媒体宣传服务	项	1
8	微电影	创作 96333 热线微电影宣传	项	1
9	媒体宣传	提供 96333 媒体宣传报道服务	项	1
10	员工形象需求和业务理论培训	定制 96333 热线员工制服若干，人员配备统一着装。定期开展服务、礼仪和特种设备知识等方面能力提升培训	项	1
11	海报宣传	制作 96333 热线大屏电子宣传海报若干	项	1
合计		1238000 元		



附件二

网络与信息化建设运维单位 网络与信息安全责任书

淮安市市场监管投诉举报中心：

为了保证网络与信息安全，维护国家安全和社会稳定，保障公民、法人和其他组织的合法权益，本单位在市市场监管投诉举报中心从事网络与信息化建设、运维、服务期间，承担如下责任：

一、严格遵守《中华人民共和国网络安全法》等法律法规的规定，依法从事网络与信息化的建设、运维、服务工作，并接受检查和指导。

二、建立健全网络与信息安全保障制度、信息安全保密制度、用户信息安全管理制度，建立健全本单位负责人（法定代表人）、安全管理人员、工作人员三级网络和信息安全责任制。建立独立的管理技术团队（正式员工组成）和网络安全负责人。不得转包、分包合同任务要求；确需分包的，在分包合同中明确相应的网络安全义务和责任。

三、保障参与建设、运维、服务的市市场监管投诉举报中心网络与信息化系统及其相关配套设备、设施（含网络）的安全、运行环境的安全，保障信息的安全，有维护网络与信息系统安全运行的足够能力。设置安全可靠的防火墙，安装防病毒软件，定期进行安全风险分析与系统漏洞测试，适时对软硬件进行升级，具有防止病毒入侵以及电脑黑客攻击的能力，确保系统安全、可靠、稳定地运行。

四、建立和完善网络安全技术措施，在网络与信息化系统建设、运维、服务期间，定期进行安全风险分析与系统漏洞测试，防止病毒传播和被非法控制为网络攻击的跳板，适时对软硬件进行升级，确保系统安全可靠运行。

五、完善信息安全管理和技术防范手段，建立健全公共信息内容自动过滤系统和人工值班监控制度，不制作、复制、发布、传播《互联网信息服务管理办法》第十五条规定的禁止性信息，自觉遵守法律规范，认真履行社会责任。确保数据处理和使用不出境。



六、系统产生数据和信息归属市市场监管投诉举报中心所有。本单位本着谨慎、诚实的态度，采取任何必要、合理的措施，维护建设、运维、服务期间知悉或者持有的任何属于市市场监管投诉举报中心的技术秘密或其他秘密信息，以保持其机密性。具体范围包括但不限于以下内容：

1、涉及国家秘密的会议，包括会议场所，出席人员、列席规模，会议事项等等涉及会议方面的一切信息。

2、各类工作会议，产生的文件、决议等需要保密的，或者未确定是否属于保密信息，在未传达或正式发文和发布前，都属于保密范围。

3、会议印发的密级文件，会议传达涉密内容等。

4、会议或各委、办、局在本单位召开的会议，涉及到需要保密的信息。

5、通过内网、交换文件、相关单位业务往来的电话、传真、电子文档等信息，需要保密的，或者请示领导之前，未确定是否需要保密的信息。

6、领导指定需要保密的信息。

七、本单位完成工作合同后，将返还全部属于市市场监管投诉举报中心的财物，包括记载着秘密信息的一切载体。

八、及时控制和处理在建设、运维、服务过程中发现的安全事故，保留有关原始记录，并在 24 小时内向相关主管部门报告。

九、依法保存所有涉及市市场监管投诉举报中心业务的备份记录不少于 60 日，在国家有关机关依法查询时予以提供。

十、遵守机房安全管理制度。严格保守国家秘密，确保不泄漏用户个人资料。

十一、本责任书未尽事宜按照国家有关法律和相关规定执行。

十二、本协议自加盖公章后生效。

责任单位：中电鸿信信息科技有限公司

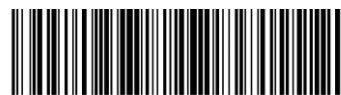
签订日期： 2024年 6 月 28 日



附件三

费用明细

序号	名称	参数、描述	单位	数量	单价	金额
1	管理座席外包服务费	在2023年座席外包服务费基础提升	席	1	81800	81800
2	普通座席外包服务费	在2023年座席外包服务费基础提升	席	10	67900	679000
3	96333 应急处置平台	平台软件使用许可及维护	项	1	50000	50000
4	96333 应急处置平台部署	软件部署及定制功能开发	项	1	30000	30000
5	IVR 通道占用费	提供自动语音查询等功能	条	6	3600	21600
6	座席接入	提供 IVR、ACD 等呼叫中心平台功能及接续、外呼等座席功能	条	3	14400	43200
7	VPN 专线接入	50M，由省端至市投诉举报中心连接座席与平台（含1年运维服务）	条	1	12000	12000
8	平台网络接入	100M 公网安全专线，连接江苏省应急处置平台（含1年运维服务）	条	1	24000	24000
9	汇聚安全网络专线	200M，汇聚安全网络专线（含1年运维服务）	条	1	31000	31000
10	网络专线	50M，用于监控点图像接入（含1年运维服务）	条	11	3600	39600
11	设施配备	话务中心电脑4部、不间断电源2部	项	1	40000	40000
12	设备维护	网络所需的硬件设备及监控点位维护保养	项	1	60000	60000
13	热线宣传	提供 96333 热线媒体宣传服务	项	1	4724.53	4724.53
14	微电影	创作 96333 热线微电影宣传	项	1	20000	20000
15	媒体宣传	提供 96333 媒体宣传报道服务	项	1	5000	5000
16	员工形象需求和业务理论培训	定制员工制服10套，人员配备统一着装。定期开展服务、礼仪和特种设备知识等方面能力提升培训	项	1	16000	16000
17	海报宣传	制作 96333 热线宣传海报若干	项	1	5000	5000
18	一体化平台对接	96333 应急处置平台与一体化平台对接	项	1	5000	5000
19	税金	6%				70075.47
20	合计					1238000



附件四

网络线路列表

序号	接入号	速率	装机地址	IP
1	13911774	50M	淮安市淮阴区FTTH南昌路502号市场监督管理局1楼专线宽带1	172.20.88.128/29
2	13899860	100M	淮安市淮阴区FTTH南昌路502号市场监督管理局1楼专线宽带2	222.184.42.16/30; 222.184.89.156/30
3	HLWZX517202 20534182	200M	淮安市淮阴区FTTH南昌路502号市场监督管理局1楼光纤专线宽带(双纤)	192.168.100.0/29
4	14003427	50M	淮安市清河区淮海东路中央国际新亚广场1楼监控中心	192.168.100.8/29
5	14027261	50M	淮安市清河区翔宇中道万达广场一期负1楼监控机房	192.168.100.24/29
6	14032593	50M	淮安市清河区淮海东路130号金鹰国际商城5楼监控室	192.168.100.32/29
7	HLWZX517202 30360689	50M	淮安市清河区健康西路87号淮安质量技术监督局2楼207室	192.168.107.32/29
8	14358788	50M	淮安市开发区南昌路502号市场监督管理局1楼机房专线	192.168.100.40/29
9	14383284	50M	淮安市开发区迎宾大道1号亿丰时代广场商铺质量技术监督局监控室	192.168.100.56/29
10	14405929	50M	淮安市洪泽县东风东路389号洪泽县中医院监控室	192.168.107.8/29
11	14558044	50M	淮安市盱眙县盱城镇金源北路国贸商城万润发2楼监控室	192.168.100.48/30
12	14558055	50M	淮安市盱眙县盱城镇金鹏大道华润苏果监控室	192.168.100.52/30
13	14742824	50M	淮安市涟水县深圳路新县医院住院部5楼1号	180.100.78.112/30
14	HLWZX517202 31170368	50M	淮安市清浦区延安东路109号融创广场负一楼消控室	192.168.107.16/30; 192.168.107.24/29