

## [2025 年泰州 12345 热线服务外包项目]合同

项目编号: JSZC-321200-JZCG-D2025-0031

项目名称: 2025 年泰州 12345 热线服务外包项目

采购人: 泰州市数据局 (以下简称甲方), 住所地: 泰州市泰州大道 388 号

供应商: 中国电信股份有限公司泰州分公司 (以下简称乙方), 住所地: 泰州市海陵区凤凰东路 88 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, 经泰州市财政局核准, 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  | 平台设施运维 | 提供 12345 线平台云桌面、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。                   |
| 2  | 平台话务服务 | 提供基于 12345 热线系统平台产生的话务服务包括市民电话接听服务、非话接处服务、工单审核派发服务、工单答复结果审核服务、工单满意度满意度回访、质检服务、热线百科维护、业务培训服务以及平台各类数据报表分析等服务。 |
| 3  | 传输链路服务 | 主要包括话务中心目前租用的 10 条线路以及呼叫中心所需服务 110 条软电话。                                                                    |
| 4  | 办公设施保障 | 主要包括提供办公场地, 具备基本水、电、物业、安保等工作条件, 满足 12345 热线中心运行基本需要。                                                        |

第二条 合同总价款 本合同项下总价款 (含税价) 为 11969000 元 (大写: 壹仟壹佰玖拾陆万玖仟) 人民币, 税率 6%。

1. 本合同总价款包含完成本服务项目发生的所有平台设施运维、平台话务服务、传输链路服务、办公设施保障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

下列关于泰州市政府采购 JSZC-321200-JZCG-D2025-0031 (项目编号) 的采购文件、响应文件或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和分项报价表;
- (2) 响应承诺/服务承诺;
- (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：2025 年 6 月 1 日至 2026 年 5 月 31 日
2. 履行合同地点：泰州市凤凰东路 88 号电信大楼 21 楼、22 楼

#### 第五条 权利保证

1. 乙方保证所提供场地、软硬件设备等为甲方所专用，平台运行生产的所有数据为甲方所有，不得擅自向任何第三方提供和使用。
2. 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，以省考指标为重点，合同履行期限届满后的一个月內甲方对乙方提供的服务质量进行考核验收。
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。

#### 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 7181400 元；验收合格后一个月内支付剩余 40%，金额为 4787600 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：中国电信股份有限公司泰州分公司

开户账号：1115020309000051616

纳税人识别号：91321200750513120J

开户行：中国工商银行股份有限公司泰州分行营业部

#### 第十条 违约责任

1. 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%。

2. 对照 2025 年度省相关考核文件，乙方应围绕争创全省第一方阵的争创目标开展相关工作。由于乙方工作过失被省数据局通报，每出现 1 次乙方应承担 3000 元违约金；甲方在行使工作督导职能中，发现乙方有工作过失或工作不配合管理行为的，每出现 1



次乙方应承担 2000 元违约金。

#### 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。

#### 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（采购人）：泰州市数据局  
法定代表人/负责人或授权代表：

签约时间： 25 年 5 月 30 日



乙方（供应商）：中国电信股份有限公司泰州分公司

法定代表人/负责人或授权代表：

签约时间： 25 年 5 月 30 日



合同专用章