

SMXXY2025100003

三门峡市人民政府办公室
12345 政务服务便民热线运营服务
采购项目

采
购
合
同

甲 方：三门峡市人民政府办公室

乙 方：三门峡崤云信息服务股份有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方就三门峡市人民政府办公室 12345 政务服务便民热线运营服务采购项目（以下简称“本项目”），在平等自愿、公平诚信、协商一致的基础上，达成如下协议：

第一章 服务范围及期限

第一条 服务范围

乙方为甲方提供 12345 政务服务便民热线运营服务，涵盖系统使用服务、场地运维服务、民生救助服务三大板块，具体要求严格遵循采购需求及本合同约定。

第二条 服务期限

本项目服务期限为 3 年，合同一年一签。本合同自双方签字盖章之日起生效，到期前 30 日内，双方根据服务评估结果确定是否续签。

第二章 服务内容及标准

第三条 系统使用服务

包括但不限于以下内容：

（一）软件系统维护服务

1.系统运维保障。实施全模块运维管理，确保工单流转、智能派单、数据统计、知识库管理等核心功能稳定运行；提供 7×24 小时运维服务，出现异常问题 30 分钟内响应，1 小时内解决，恢复正常运行，并出具处理记录；每周、每月开展系统功能及云

资源巡检，出具巡检记录；完成网络设备、安全设备策略配置备份及管理文档数据备份，信息数据存储率达 100%。

2.系统扩容与升级。实现与省级平台数据无缝对接，保障日处理量 ≥ 2000 通话务承载能力；动态适配业务规则与数据标准的更新需求，及时完成系统迭代升级；确保主机、服务器、处理器等基础设备的处理能力与业务增长相匹配，保障热线平台系统数据高效平稳运行。

3.数据安全。通话录音、工单记录等核心数据加密存储，保存期限 ≥ 5 年；制定并执行数据备份策略，定期开展备份可用性测试，确保数据安全。

4.专项运维服务。专项运维服务主要涵盖操作系统、数据库、中间件、应用软件等，具体服务内容为：操作系统运维包含运行监控、定期巡检、专家巡检、配置优化、故障排除、补丁升级、安全加固、资产管理、配置管理等；数据库、中间件运维涉及运行监控、定期巡检、配置优化、故障排除、补丁升级、数据备份与恢复、数据迁移、资产管理、配置管理等；应用软件运维包括运行监控、定期巡检、配置优化、故障排除、需求响应、用户权限管理、系统备份与恢复、资产管理、配置管理等。

（二）智能分析服务

1.智能工单处理。基于大模型实现工单要素自动填单、聚类分析（含类簇对齐与事件打标）、处置单位智能推荐，话务员审

核后可一键转派；支持基于广义语义检索知识库、政策法规、典型工单，为话务员提供应答依据；支持根据通话内容检索相似工单及关联政策，智能输出总结答复；对突发性、共性事件，支持按事件搜索工单、导出工单集及图表化分析。

2.智能数据分析报告。按照简报模板要求，自动生成日报、周报、月报、简报、专报，支持模板编辑与下载；提炼诉求热词，多维分析热点涉事主体、人群、事件内容，每日挖掘新热点不低于5条，提供预警支持。

3.智能知识库优化。支持 Word、PDF、图片、视频等多格式文件上传，构建知识管理体系；知识问答响应速度 ≤ 5 秒，回复内容需源自知识库且语言通顺，支持答案溯源及总结、计算、统计等逻辑处理。

（三）硬件设施维护

1.设备保障。保障通信设备、网络设备、服务器集群、终端设备（电脑、电话、打印机等）、大屏展示系统、宣传廊道展示屏、门迎展示屏、网络安全设备（防火墙、入侵检测系统等）、安防设施（门禁、监控等）7×24小时不间断运行；做好硬件设备的日常检查维护，确保完好率达100%；及时更新老旧电脑设备，保障微机系统运行流畅。

2.网络与应急保障。搭建全覆盖网络系统，网络延迟 $\leq 50\text{ms}$ ，带宽满足200个终端并发接入需求；UPS电源保障断电后系统持

续运行 ≥ 2 小时；建立耗材（耳机、线缆等）应急供应机制，设备更换响应时效 ≤ 30 分钟。

3.故障处理。运维过程中需按故障等级响应，普通故障（不影响核心功能的问题）1小时内解决；较大故障（影响部分核心功能的问题）2小时内解决；重大故障（核心功能瘫痪的问题）4小时内解决；特大故障（系统全面瘫痪的问题）24小时内解决。

（四）人员配置要求

乙方配备 ≥ 6 名运维服务人员，负责日常巡检、系统优化及跨部门、跨区域、跨层级技术协调；合同签订后2日内组织人员进场，3日内全部人员到位。

第四条 场地运维服务

包括但不限于以下内容：

（一）设施设备维护

维持热线运营场所设施设备的正常运行环境，需对场内设施设备（包括顶灯、空调、桌椅等）进行定期检修、保养及更新，同时确保墙面、地面等基础区域的完好状态；及时更换办公、话务专用桌椅；每日需对供电、照明、空调等系统开展巡检，发现隐患立即上报并及时更换故障部件；故障响应时效 ≤ 30 分钟，重大故障需在4小时内完成处置。

（二）消防管理服务

负责热线运营场所消防管理全流程，包括完成消防设施配置、

消防相关手续办理等全部工作，确保该场地消防条件符合消防法律法规、技术标准及相关主管部门要求，并通过消防验收、备案；根据消防管理规范要求，需按时对消防设施（包括自动报警系统、自动喷淋系统、应急照明、消防水炮系统及机房气体灭火装置等）进行维护保养，并在每次维保工作完成后 15 个工作日内向甲方提交维保报告。

（三）安保服务

每日对场地巡逻检查不少于 2 次，建立巡逻日志；定期检查消防设施，确保符合消防安全规范；发现安全隐患及时报告，发现可疑人员需严加盘查并上报处理，保障场地及设备安全。

（四）保洁服务

保持地面、桌椅、设备等无积尘污渍，节假日、公休日期间保持场地清洁。

（五）人员配置与要求

乙方配备 ≥ 3 人负责场地安保及卫生清洁，其中安保人员 ≥ 1 人、保洁人员 ≥ 1 人、维修人员 ≥ 1 人；要求身体健康，无慢性病、传染病、精神病史等，无犯罪记录。

第五条 民生救助服务

包括但不限于以下内容：

1. 资金设置及使用范围。民生救助资金固定为 5 万元/年，专款用于采购需求明确的 5 类情形：无法确定责任单位的救助诉求；

需紧急处理的救助事项；长期无人管理的合理诉求；管辖地域交叉、模糊地带的合理诉求；其他带公众性质的合理诉求。

2.资金管理要求。乙方单独设立标准化民生救助资金池，制定“使用范围、审批权限、拨付流程”闭环管理制度；建立全流程资金使用监管机制，确保资金使用合规性及效益最大化；每季度向甲方提交资金使用明细。

第三章 双方权利与义务

第六条 甲方权利与义务

1.有权对乙方服务质量、进度进行监督检查，对不符合约定的服务提出整改要求，乙方需在甲方要求时限内整改。

2.甲方对乙方交付的系统平台，享有包括但不限于系统平台著作权、源代码及其他相关数据创作权在内的全部权限。

3.甲方拥有本项目服务过程中产生数据的所有权益，数据的使用、发布和提供由甲方决定或授权。

4.按本合同约定及时支付服务费用。

5.本合同到期或终止后，甲方应在约定时限内就数据迁移备份事项与乙方明确具体处理方式；及时配合乙方完成服务资料、设备的移交验收。

第七条 乙方权利与义务

1.有权要求甲方提供必要的服务支持，按合同约定收取服务费用。

2.严格按采购需求及本合同约定提供服务，确保服务标准达标。

3.未经甲方许可，乙方不得对其向甲方交付的系统平台实施包括但不限于复制、传播、修改等任何形式的操作，不得向任何第三方单位或个人开放数据、提供系统接口等，亦不得将该系统平台用于本合同约定范围以外的任何用途。

4.按时足额发放所有工作人员工资，不得无故克扣、拖欠。

5.投标报价已包含运营场所水电费（含办公、设备运行、空调使用等），需按时缴纳水电费，避免欠费影响服务。

6.服务期内，因乙方人员操作、管理不当引发的民事纠纷、刑事案件、安全事故、劳资纠纷，全部责任及经济损失由乙方承担；造成甲方财产损失的，乙方需足额赔偿。

7.合同终止后 15 日内完成服务资料（含运维记录、资金使用明细等）、硬件设备的移交，确保资料完整、设备完好。

8.本合同到期或终止后 15 日内，乙方应根据甲方的书面选择以下方式之一对平台服务过程中产生的数据进行处理：

（1）将甲方提供的全部数据（包括原始数据、衍生数据及备份）协助甲方完成数据迁移备份；

（2）在甲方监督下彻底销毁所有数据（包括电子及纸质载体），甲方、乙方在书面销毁证明上签字。

合同到期或终止后 15 日内，甲方需明确选择数据处理方式，

若甲方逾期未对数据处理明确意见的，经乙方通知后 3 日内仍未予以回复的，乙方有权立即删除数据，且不承担任何责任。

第四章 服务费用与支付方式

第八条 本项目每年度服务费用总额为人民币 ¥ 1383333.33 元（大写：壹佰叁拾捌万叁仟叁佰叁拾叁元叁角叁分），具体构成如下：

1. 系统使用与场地运维服务费用：每年度人民币 ¥ 1,333,333.33 元（大写：壹佰叁拾叁万叁仟叁佰叁拾叁元叁角叁分）。该费用包含本合同约定的系统使用服务、场地运维服务、水电供应、税费等全部费用，甲方无需额外支付其他任何费用。

2. 民生救助资金：每年度人民币 ¥ 50,000 元（大写：伍万元整）。

第九条 甲方与乙方之间通过银行转账方式进行结算，支付方式如下：

1. 系统使用与场地运维服务费用：按季度支付。

2. 民生救助费用：救助事项发生后，由乙方先行垫付，在下一季度支付周期内，凭乙方提供的有效凭据进行结算。

3. 违约处理：支付时若甲方主张需扣除违约金，应告知乙方。

4. 票据要求：甲方支付乙方费用前，乙方需出具符合国家相关规定及财务规范的银行转账票据，确保票据信息真实、完整、合法，可满足甲方财务入账及审计核查要求。

第五章 保密责任

第十条 保密条款

1.未经甲方书面许可，乙方不得向第三方提供或泄漏党和国家秘密以及开展业务中获取到的有关资料和信息。

2.由于乙方原因导致信息泄露、造成甲方声誉影响或经济损失的，甲方有权解除合同，乙方应承担违约责任并赔偿甲方因此而支出的包括但不限于诉讼费、律师费、差旅费等一系列合理费用。

3.乙方人员将有关资料和信息泄露、违反商业保密和竞业限制要求的，乙方有义务配合甲方依法追究该人员法律责任。

4.本合同保密责任在本合同有效期内及合同终止后均具有法律效力。

第六章 违约责任

第十一条 乙方违约责任

本合同中所提及的当月服务费，即系统使用与场地运维的月度服务费。

(一) 系统使用服务违约

1.未建立 30 分钟故障应急响应机制，或异常问题未在 1 小时内解决的，每发生 1 次，扣除当月服务费的 10%；导致系统瘫痪或热线服务中断超过 2 小时的，每次再扣除当月服务费的 30%，并承担全部相关责任。

2.未按要求完成月度巡检或未出具巡检记录的，导致系统重

大故障的，乙方免费修复并按当月服务费的 20% 支付违约金。

3. 未实现与省级平台数据对接且不达标满 1 日的，扣除当月服务费的 5%；持续 7 日不达标的，扣除当月服务费的 50%。

4. 系统平台日处理量 < 2000 通的，扣除当月服务费的 3%—5%。

5. 核心数据未加密存储或保存期 < 5 年的，扣除当月服务费的 20%；造成数据泄露的，乙方承担全部相关责任，甲方有权终止合同。

6. 运维人员数量不足 6 人，或在合同签订后超过 15 日未到位的，每缺 1 人，扣除当月服务费的 3%。

7. 未经甲方许可，擅自对交付甲方的系统平台实施复制、传播、修改等行为，或向任何第三方单位或个人开放数据、提供系统接口等，或用于本合同约定以外的任何用途；若发生前述任一违约行为，每次扣除当月服务费的 50%，该扣除将持续至乙方纠正违约行为并恢复符合合同要求；若乙方违约行为持续或造成严重影响，甲方有权终止合同，乙方退还已收全部费用，并承担全部相关责任。

（二）场地运维服务违约

1. 未进行巡检或故障响应时间超过 30 分钟的，每发生 1 次，扣除当月服务费的 5%；场地设备、设施出现问题，甲方通知乙方后，7 日内未检修处理，或因维修延误造成热线服务中断的，

每发生 1 次，扣除当月服务费的 10%，并承担全部相关责任。

2.消防维护设施缺失或管理工作不到位，经甲方通知后未在合理期限内完成整改的，每发生 1 次，扣除当月服务费的 10%；因上述问题引发安全事故的，乙方承担全部相关责任，甲方有权终止合同。

3.未按要求落实巡逻工作、未建立巡逻记录或未检查消防设施，造成设备设施丢失、损坏的，每发生 1 次，扣除当月服务费的 5%。

4.保洁未达清洁标准或节假日未保障清洁的，每发生 1 次，扣除当月服务费的 1%—3%。

（三）民生救助服务违约

1.超范围使用或挪用救助资金的，须立即退还违规金额，并承担由此产生的全部法律责任及后果。

2.未按要求提交资金明细，每缺失 1 次或内容有误的，扣除当月服务费的 1%。

（四）其他违约

1.未按时缴纳水电费、场地服务费等费用，导致热线中心发生停水、停暖（冷）、停电等情况的，乙方应立即补缴欠费及滞纳金，每发生 1 次，扣除当月服务费的 10%；若问题持续超过 7 日未解决的，甲方有权终止合同，乙方退还已收全部费用，并承担全部相关责任。

2.因乙方过错导致不良社会影响的，甲方有权终止合同，乙方承担全部相关责任，并消除影响。

第七章 合同的变更、解除与终止

第十二条 合同变更

1.本合同内容需变更的，双方需签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

2.因政策调整、不可抗力导致需变更合同的，双方协商处理，互不承担违约责任。

第十三条 合同解除

发生下列情形之一的，守约方有权书面通知违约方解除合同：

1.乙方出现本合同第十一条约定的“甲方有权终止合同”情形的；

2.不可抗力导致合同无法履行超 30 日的。

第十四条 合同终止

1.合同到期未续签或双方协商一致终止的，合同自动终止。

2.合同终止后，乙方需按本合同第七条第七款完成移交，甲方需结清应付未付的服务费用（扣除应扣违约金后）。

第八章 其他事项

第十五条 本合同履行过程中发生的争议，双方首先协商解决。协商不成的，任何一方可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第十六条 本协议自甲乙双方签字并加盖各自公章之日起生

效。

第十七条 本协议各项未尽事宜，由甲乙双方协商解决。

第十八条 本合同一式贰份，甲乙双方各执壹份，具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方(盖章):



法定代表人:

授权代表人: 乔品华

法定地址: 河南省三门峡市崤山路47号

电话: 0398-2827627

开户行: 建行三门峡财政大厦支行

账号: 41001501714058000177

2025年11月15日

乙方(盖章):



法定代表人:

授权代表人: 毛毛柳

法定地址: 三门峡市王原西路传媒大厦11楼

电话: 0398-2168878

开户行: 建行三门峡财政大厦支行

账号: 41050169864600000093

2025年11月15日