信阳市12345政务服务便民热线运营服务外包项目合同

项目名称：信阳市12345政务服务便民热线运营服务外包项目

委托方（甲方）：信阳市人民政府办公室

受托方（乙方）：中国联合网络通信有限公司信阳市分公司

签订地点：河南省信阳市

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上，就甲方委托乙方提供信阳市12345政务服务便民热线平台运营服务外包项目的有关事宜达成如下协议：

第一章　服务内容

第一条　乙方在甲方的指导、监督下从事信阳市12345政务服务便民热线平台运营服务项目。

第二条　项目建设内容

1、乙方提供的建设内容包括如下内容《详细清单见附件1）：

【√】运营服务；【√】通信服务；【√】云平台服务；【√】云集成服务；【√】系统平台运维及场地运维服务；

2、本项目所涉及的服务内容：

（1）运营服务：乙方严格按照甲方对本项目的要求提供运营服务，承担本项目的运营及管理。从事社会各界和市民群众通过电话及网络等渠道反映问题的受理、案件转办、指挥调度、反馈回访、现场管理、舆情收集、数据汇总，以及培训质检等工作，提供全年每天24小时不间断服务，确保服务水平和质量；承担本项目人员的招聘、培训及综合考评管理；遵守相关工作纪律和保密规定。

（2）通信服务及云平台服务：提供满足本项目的短信下发能力和电话外呼能力，提供满足本项目要求的语音中继线路，提供云平台满足系统平台部置和本项目接入话务系统和工单系统的能力，保障系统平台顺利运行。

（3）系统平台运维：当12345政务服务便民热线平台出现异常情况时，能快速恢复系统的正常使用，同时制定各应用软件系统的应急处理措施，并根据备系统的使用特点、重要程度、使用范围制定相应的数据备份策略，对数据备份情况进行跟踪。主机系统及中间件维护主要包括主机状态检查，主机事件管理服务，主机性能监控，主机进程与服务检查，主机磁盘空间检查，系统配置与变更管理，日志检查及清理等。

（4）场地运维：当本项目基础配套设施，包括装饰装修、办公设备及耗材、办公家具等出现异常情况影响到热线中心的正常运行时，能够快速定位并恢复故障，同时制定各类应急预案和巡检计划，对本项目的设施进行全面的定期巡检和隐患排查。

第三条、乙方应严格落实甲方对12345政务服务便民热线平台运营服务的要求，确保各项服务指标达到要求，服务指标详见附件1。

第四条 合同价款及付款方式

1、合同价款总额为：

含税价为人民币￥ 39540000 元，大写：人民币叁仟玖佰伍拾肆万元整，（每年13180000元*3年）。

2、付款方式：

本协议中甲乙双方之间发生的费用均以人民币结算和支付，具体付款进度如下：

按季度支付：在每季度第一个月底前（即1月31日前，4月30日前，7月31日前，9月30日前）甲方分别支付乙方当期合同总金额的25%，25%，25%，25%。

3、支付方式：

甲方与乙方之间通过银行转账方式进行结算。

4、发票种类及开票：

（1）乙方提供发票种类如下：

【√】增值税普通发票；

（2）自合同签订后十个工作日内，乙方根据实际结算情况，向甲方开具符合乙方财务要求的合规发票。如遇国家税收政策调整，则按照调整后内容执行。

第五条 年度资费标准及付款方式

1、运营服务：金额 9528500 元（大写：玖佰伍拾贰万捌仟伍佰元整）；（在上一年合同总金额的基础上进行相应比例的调整，具体调整幅度依据河南省人社厅关于当年五险一金相关政策规定进行调整）；后续每年以实际使用结算为准。

2、通信服务：981574.34 元，（大写：玖拾捌万壹仟伍佰柒拾肆元叁角肆分）；后续每年以实际使用结算为准。

3、云平台服务：1488425.66 元，（大写： 壹佰肆拾捌万捌仟肆佰贰拾伍元陆角陆分）；后续每年以实际使用结算为准。

4、平台及场地运行维护费结算标准如下：

（1）平台运行维护：甲方每年向乙方支付平台软件部分建设总金额的10%作为平台运行维护费，即含税价金额：755000.00（大写：柒拾伍万伍仟元整），后续每年以实际使用结算为准。

（2）场地运行维护：甲方每年向乙方支付信息化硬件部分、家具及装修设计部分总金额的5%作为场地运行维护费，即含税价金额：426500.00（大写：肆拾贰万陆仟伍佰元），后续每年以实际使用结算为准。

本合同年度含税价为人民币￥13180000.00元，其中运营服务、云平台服务、集成服务、平台及场地运行维护涉及税率为6%，通信服务涉及多税率，具体税率以实际缴纳结算为准；集成服务运营管理费为8%，运营管理费只针对运营服务（含五险一金）、平台及场地运行维护服务收取。后续每年以实际使用结算为准。

第六条　乙方账户信息

合同乙方：中国联合网络通信有限公司信阳市分公司

开户名称：中国联合网络通信有限公司信阳市分公司

开 户 行：中国工商银行信阳分行营业部

帐　　号：1718021009021308881

第二章　双方权利与义务

一、甲方的权利和义务

第七条 甲方负责对乙方运营服务进行工作指导、监督和考核。

第八条 甲方可随时向乙方了解市民需求或市民建议等方面信息。

第九条 在运营服务期间，如因乙方原因对甲方造成负面影响，甲方有权向乙方追究责任。

第十条 甲方负责工作期间保证水/电/暖（冷气）的供应和维修维护；提供办公电话及互联网访问。

第十一条 甲方负责平台运行场地外公共部分的保安、保洁等相关事项的协调，帮助乙方协商解决运营服务过程中有关事项。

第十二条 甲方根据工作需要可临时抽调本项目相关人员到市政府办公室协助工作，原则上每次不超过5人。

第十三条 甲方按协议约定的付费时间和方式及时向乙方支付各项费用。项目涉及的基础配套设施如过质保期后需维修或更换，按实际产生费用向乙方结算。

二、乙方的权利和义务

第十四条

（1）乙方负责信阳市 12345 政务服务便民热线项目的运营和管理，按甲乙双方商定的进度严格落实。

（2）乙方负责通过网络、现场等方式进行服务团队的招聘工作，确保上岗人员满足 12345 政务服务便民热线的工作要求。

（3）乙方负责对服务团队人员开展岗前、岗中集中或一对一的业务知识、服务技能培训及业务能力考核，确保上岗人员能独立、准确处理热线服务工作。

（4）乙方负责服务团队人员管理等相关方面工作，同时应当将工作情况及时向甲方反馈，接受甲方的监督和考核。

（5）乙方负责话务座席、计算机终端、机房、内部网络、网络连接，负责座席功能软件的安装调试工作。

（6）在合同有效期内乙方应确保系统平台、相关设备、线路正常运行，若因平台升级等原因影响到甲方工作正常开展的，乙方应最迟提前 24 小时通知甲方，并确保中断时间最短。

第十五条 乙方负责 12345 政务服务便民热线的来电来信和网络受理、案件限转办、反馈回访、现场管理、培训质检等工作。

第十六条 乙方在协议期内须保证员工队伍整体稳定，外聘人员具备相应履职能力和工作业务水平。在话务量出现阶段性激增的情况下，乙方须及时向甲方报告并负责调整、增加备勤人员支援现场座席的受理工作，未经甲方同意不得擅自减员或调岗。如有人员辞职出现缺编，乙方须在一周内将人员配备到位。在此期间的空岗问题，由乙方通过调岗解决。

第十七条 乙方只负责本项目外聘人员的管理，应每月向甲方报送本项目外聘人员工资表。

第十八条 乙方须合理使用并妥善保管所有办公设备，不得故意损坏，人为造成损坏的根据其实际价格进行赔付。

第十九条 乙方负责定期向甲方上报相关运行统计数据，根据工作需要，随时按甲方要求配合做好相关数据、信息的汇总、分析和研判，建立突发事件、热点问题上报机制，及时改进相关工作。

第二十条 乙方须接受甲方对业务的监督和指导，完成甲方临时交办的与市长热线有关的工作任务。

第二十一条 乙方在服务过程中，网络、电话、12345政务服务便民热线平 台信息系统等若出现故障，须立即报告甲方，并及时清除故障。

第二十二条 双方协议中止或终止后，乙方需确保将相应的数据资料和档案信息移交给甲方。

第三章 服务期限

第二十三条 本合同有效期为叁年，自双方签字并盖章之日起生效。

第四章 不可抗力

第二十四条 不可抗力是指不可控制、不可预见、不可克服的事件，包括但 不限于：1.自然灾害，如地震、洪水、雷击、火灾等；2.战争或准战争状态、恐怖活动、戒严、骚乱、突发的公共卫生事件等。

第二十五条 协议生效后，由上述不可抗力因素造成的服务中断，甲乙双方均不承担违约责任，但应及时电话通知对方(乙方联系电话 17630932721；甲方联系电话 03766212345)。

第二十六条 在不可抗力事件发生后当日内，受不可抗力影响的一方应书面通知对方(甲方接受地址：信阳市浉河区新七大道西段榕基软件园号楼3楼，联系人：梁宏涛 电话：03766212345)，否则对方可不予承认其遭受不可抗力影响，并有权要求受不可抗力影响一方承担违约责任。

第二十七条 不可抗力结束后的合理期限内，本合同继续履行。

第五章 违约责任

第二十八条 若因甲方提供的办公场地或设备不符合安全或其他质量标准导致本协议无法履行的，甲方须自行承担责任，与乙方无关。

第二十九条 由于乙方原因造成重大安全事故、公共舆论事件等导致甲方形象、名誉严重受损，对甲方产生恶劣影响的，甲方将对乙方追究相应的违约责任。

第三十条 由于乙方原因造成的服务中断又不能在2个工作日内恢复的，损

失由乙方负责。

第三十一条 乙方如有违反本协议第二条服务内容约定的行为，经核实无误，甲方将对乙方追究相应的违约经济责任。

第三十二条协议双方中任何一方对对方与第三方的纠纷不承担任何责任。

第三十三条协议双方中任何一方未经对方同意而中断协议，则应向对方支付相当于协议标的额0.5%的违约金。

第三十四条 守约方按上述违约条款要求违约方支付违约金时，应书面通知违约方并说明违约金额，违约方应在收到通知后三十天内将违约金支付给对方。

第三十五条 在上述违约期的计算中，应扣除第五章中不可抗力因素所造成的延迟。

第三十六条 如乙方未按照约定履行合同，甲方有权按照损失比例从结算款中扣除相应费用。

第六章 协议的变更与解除

第三十七条 协议履行过程中任何一方有正当理由要求变更或终止本协议，必须以书面形式提前一个经双方同意后应签署变更或终止协议。 由于终止协议带来的任何纠纷由双方协商解决。

第三十八条 协议主体如遇国家的法律、法规、门政策规定发生重大变化和不 可抗拒因素发生，使本协议无法履行时，双方均不承担违约责任，共同协商变更 或解除协议。

第三十九条 国家法律、法规调整时，依法变更本协议相关内容。

第七章 其它事项

第四十条 甲乙双方保证不以任何形式向第三方提供或披露与对方业务有关的资料及信息，由泄密而引起的损失由泄密方承担全部责任。法律另有规定的情形除外。

第四十一条 对于因本协议履行而发生的争议，双方友好协商解决。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。

第四十二条 本协议各项未尽事宜，由甲乙双方协商解决。

第四十三条 本协议自甲乙双方签字和加章之日起生效。

第四十四条 本协议正本一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份，具有同等的

法律效力。

甲方：信阳市人民政府办公室

甲方(授权)代表签字：

甲方（公章）

日期:2025年2月12日

乙方：中国联合网络通信有限公司信阳市分公司

乙方(授权)代表签字：

乙方（公章）

日期:2025年2月12日

附件 1：

一、12345 政务服务便民热线客服外包考核指标

评价项目	评价内容	分值	目标值	计分办法	数据来源
考核指标（100分）	电话接通率	30	98%	每变动 1 个百分点，分值变动 0.5 分。理论满分 31 分。	客服系统
	15 秒接通率	20	90%	每变动 1 个百分点，分值变动 0.5 分。理论满分 25 分。	客服系统
	IVR 满意度	10	90%	每变动 1 个百分点，分值变动 0.5 分。满分 10 分。	客服系统
	转办案件工单内容准确率	5	98%	每变动 1 个百分点，分值变动 0.5 分。满分 5 分。	其他反馈
	全年每周 7×24 小时值班	5	100%	发现一次无人值守（即所有坐席均无人接听电话）扣 5 分，两次以上，约谈项目负责人。	客服系统
	市长信箱回复率	5	100%	每变动 1 个百分点，分值变动 0.5 分。理论满分 5 分。	客服系统
	案件回访率	5	100%	每变动 1 个百分点，分值变动 0.5 分。理论满分 5 分。	客服系统
	电话接通率月达标天数	10	月天数的 93%（四舍五入取整）	电话接通率月达标天数较目标值每少 1 天扣 0.5 分。满分 10 分。	客服系统
	微信、微博等在线客服回应率	10	100%	每变动 1 个百分点，分值变动 0.5 分。理论满分 10 分。	客服系统
违约责任	客服投诉	/	≤0.01%	因外聘人员服务态度引起的市民投诉，经核实确属外包方责任，并且造成社会负面影响的，出现一次甲方对乙方予以警告，两次及以上，甲方视情节收取乙方 10000-50000 元违约金。	其他反馈
	第三方监督	/	达标	拨测或暗访等第三方评价不达标，甲方按照实际情况收取乙方违约金。	第三方拨测或暗访
总分 100					

注：因不可控或不可抗拒因素造成的指标不达标及其他情况，予以免责。

二、采购清单明细（每年）

序号	采购内容	采购参数	单位	数量	单价	合计	备注
1	12345 政务服务便民热线运营服务	运营服务相内容	年	1	9528500.00	9528500.00	
2	语音中继线	单条中继线支持30路实时通话，按照140座席和50个外呼机器人计算，冗余50%，提供15条信令30B+D数字语音中继线	条*年	15	20000.00	300000.00	
3	网络专线	满足200人团队互联网访问需求（500M以上互联网专线）	条*年	2	72000.00	144000.00	
4	外呼费用	外呼量提供每年约300路话务量，每路电话约两分钟，共计600万分钟（市话量占80%，长途量占20%）	项	1	375574.34	375574.34	
5	短信费用	年发送短信总量为270万	项	270万	0.06	162000.00	
6	云平台租赁	52台虚拟机，CPU总数为1120个，内存总容量为4176G，总磁盘空间为37300G，显卡为P2200	套/年	1	1046561.66	1046561.66	
	云WEB防火墙	为云业务平台提供以下云WAF功能： 1、防火墙支持以下功能：支持对HTTP协议包中各项参数，例如URL长度、Cookies长度、请求行长度以及请求头长度等进行合规性检查和控制； 2、支持OWASP TOP 10在内的各类Web攻击进行检测，包括SQL注入、跨站脚本攻击、恶意扫描、爬虫等； 3、支持对HTTP请求的来源进行检查，并可以自定义可信源甚至cookies，以此防止用户服务器访问链接被恶意盗取后，从非法的位置发送请求，获取隐私信息； 4、支持文件恶意上传、下载防护，通过安全策略，有效的控制上传文件的类型、大小。通过严格的控制上传文件能有效的控制了后门、木马等难缠问题； 5、支持对弱密码进行检测，当攻击者采用弱口令（WAF内置弱口令字典，同时支持自定义）访问目标URL时，即使被防护站点存在弱口令缺陷，其动作也会被WAF拦截，从而无法继续进行。 6、1个站点代表1个ip加1个端口号	套/年	1	7397.80	7397.80	

	云主机安全	提供52台云主机实例云主机安全服务，功能参数如下： 1、防病毒 快速扫描：快速扫描系统目录、系统启动项、浏览器配置、系统登录和服务、文件和系统内存； 全盘扫描：扫描所有磁盘（当前所有挂载的）目录的文件； 强大查杀：自定义指定扫描引擎、扫描目录等进行更高效率的查杀扫描； 隔离区恢复：对主机隔离区指定时间段，指定文件路径或者文件名或者病毒文件进行恢复，恢复到原始路径。 主动防御：通过主动防御引擎实时监测系统变化，第一时间有效防护系统。 定时查杀：对主机进行定时扫描，降低管理员的工作量。 2、入侵攻击防御 针对不同分组设备创建不同的入侵防御模板，在不同模板中添加相应的防御规则。 3、主机防火墙针对不同的安全要求设置防火墙的策略，保护主机免受网络攻击、端口扫描等。	套/年	1	93600.00	93600.00	
	云数据库审计	提供10个以上云数据库实例审计，功能参数如下： 1、传统数据库、网络协议和中间件审计功能 支持Oracle、SQL-Server、DB2、Informix、Sybase、MySQL、PostgreSQL、Cache、达梦等传统数据库的审计。 支持Telnet、FTP、HTTP、POP3、SMTP、NFS等协议审计。 支持COM、COM+、DCOM组件的三层架构应用审计。 2、规则策略 预定义有安全规则，同时也要有灵活的自定义规则配置功能。 组合审计规则和重复操作的统计审计规则功能。 多级关联跨表跨字段的组合规则。 3、常用功能 支持回放功能、翻译功能、连接监控与审计、告警响应、日志导出、报表功能等； 4、审计数量1个云数据库审计组件可审计3个数据库实例。支持数据库实例10(unit)。	套/年	1	72000	72000.00	

	网站安全云防护系统	提供10个以上域名URL服务，功能参数如下： 支持常见Web攻击防护，包含：SQL注入、跨站攻击、伪造请求攻击等； 支持DDoS攻击共享型防护，包括：SYN Flood、ACK Flood、UDP Flood等； 支持网站缓存加速能力； 支持安卓&ios版本运维APP； 支持非标准端口配置； 支持一年售后服务； 正常业务流量：1OT； 正常业务请求并发发：3000QPS。	套/年	1	53802.20	53802.20	
	云漏洞扫描	提供云业务平台漏洞扫描服务功能参数如下： 支持扫描资产类型： Windows系列、Linux系列、Unix系列、应用程序、数据库、虚拟化平台、网络设备、安全设备、网站安全监控、数据库漏洞扫描对象等 支持以下功能： 1、网站安全监测，包括可用性检测、漏洞检测、篡改检测、敏感内容检测、网马和暗链检测以及钓鱼网站检测。 2、系统漏洞扫描，覆盖缓冲区溢出漏洞、拒绝服务攻击漏洞、弱口令、信息泄露漏洞等全部常见漏洞。 3、数据库漏洞扫描，覆盖权限绕过漏洞、SQL注入漏洞、访问控制漏洞等。 4、弱口令扫描 5、恶意代码检测	套/年	1	59,904.00	59904.00	
	云防火墙	提供云业务云防火墙服务功能参数如下： 1、支持三权分立能力，可授权配置管理员、安全管理员和审计管理员。实现配置管理、安全管理和审计管理功能的同时，也保证管理员权限的隔离； 2、支持IPv4、IPv6及其双栈环境下的攻击防护、入侵防护、用户认证等安全功能； 3、支持在IPv4、IPv6环境下配置静态路由、支持静态多播路由及动态多播路由、支持多种动态路由，如RIP、OSPF、BGP、RIPng等； 4、支持IPSec VPN、SSL VPN； 5、支持负载均衡能力，具备多种负载均	套/年	1	33600	33600.00	

		衡算法，包括备份、轮询、源地址哈希、源地址目的地址哈希、目的地址哈希、源地址轮询、最有链路带宽负载等。					
	云堡垒机	匹配52台云主机提供云堡垒机产品，功能参数如下： 1、身份管理 主账号通过本地认证、AD认证、RADIUS认证等多种认证方式，将主帐号与实际用户身份一一对应，确保行为审计的一致性，从而准确定为事故责任人； 2、角色分权 支持多种用户角色：超级管理员、部门管理员、策略管理员、审计管理员、运维员。每种用户角色的权限都各不相同。 3、集中管理 通过集中的访问控制策略定制，帮助企业梳理用户与资源的关系，并且提供一对一、一对多、多对一、多对多的灵活授权模式。 4、资源改密 提供的改密策略，实现自动化的改密。 5、H5运维 通过浏览器，就能实现对资源的访问和操作。 6、全程审计 对所有的操作都进行了详细记录。针对会话的审计日志，还可以支持在线查看、在线播放和离线下载的形式。 7、命令控制 基于不同的主机、不同的用户设置不同的命令控制策略，策略提供断开连接、拒绝执行、动态授权和允许执行等四种执行动作。 8、报表分析 能够全方位地分析系统操作、资源运维的情况，让管理员迅速了解系统的现状，快速分析系统操作和资源运维的情况，及时阻止安全事件的发生。	套/年	1	28800.00	28800.00	
	云防篡改	为云业务平台提供以下云防篡改功能： 1、网页防篡改系统 支持对网页防篡改客户端的自动探测功能。 采用基于文件过滤驱动保护技术、事件触发机制相结合的方式。	套/年	1	11760.00	11760.00	

		2、日志告警 日志存储告警功能根据日志存储空间、保留天数等参数设置阈值，当达到阈值通过邮件方式进行告警。 3、日志记录 系统支持网页防篡改日志功能，记录时间、设备、进程、文件名、攻击类型。					
	云综合日志审计	提供52台日志审计服务,功能参数如下： 1、事件采集 能够采集各种网络设备、安全设备、安全系统、主机操作系统、数据库以及用户的应用系统和业务系统。 2、事件归并 通过内置的规则文件，自动实现将原始日志中的信息与现实世界中的元素进行无差别的影射与提取。屏蔽了厂商、产品间日志的差异，使得日志的可读性提高，并在归一化的同时保留原始的日志。最大化的满足审计要求，并提高工作效率。 支持对事件核心属性多条件组合进行归并；支持个数深度和时间深度的归并。 3、事件关联分析 全维度、跨设备、细粒度关联分析，内置众多的关联规则，网络安全攻防检测、合规性检测，可轻松实现各资产数据间的关联分析。 预定义和用户自定义告警规则，递归关联，统计关联，时序关联和跨设备事件关联分析。 4、多维度统计报表 基于中间表的报表管理系统。 等保专项报表，预定义了各类设备的统计分析报表。 用户自定义报表，报表支持调度任务，可导出为各类文件格式。	套/年	1	81000.00	81000.00	
	系统平台运维费	平台出现异常情况时，能快速恢复系统的正常使用，制定各应用软件系统的应急处理措施，数据备份策略，对数据备份情况进行跟踪。主机系统及中间件维护等，确保系统正常运行。	项	1	755000.00	755000.00	
	场地运维费	驻场运维服务	项	1	426500.00	426500.00	
合　计						13180000.00	