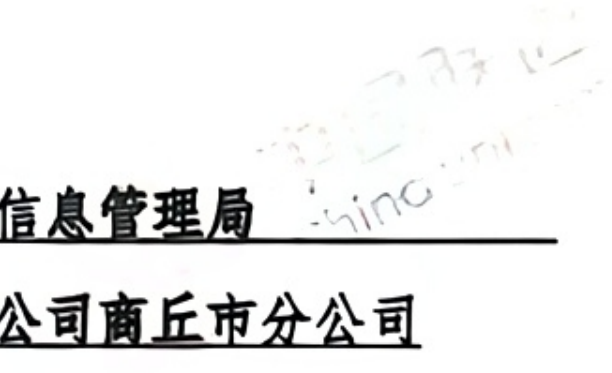
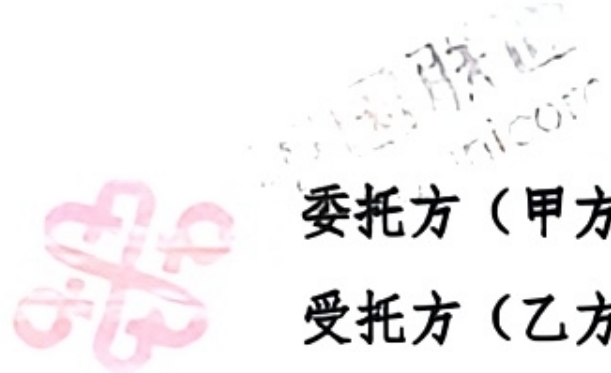




睢县AI智数通平台项目第三标段(包)项目服务合同



委托方(甲方): 睢县行政审批和政务信息管理局

受托方(乙方): 中国联合网络通信有限公司商丘市分公司

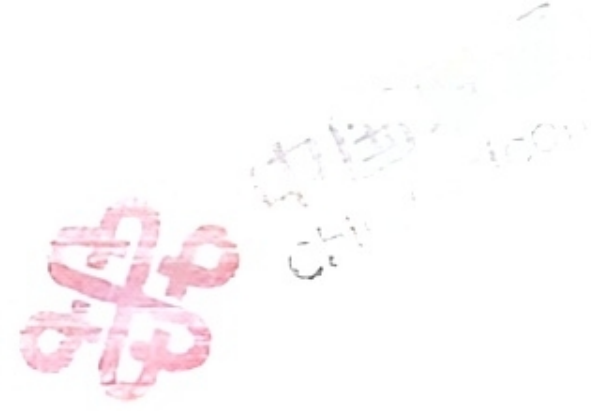
合同签订地: 河南省商丘市睢县(区)





目 录

| | |
|------|-----------|
| 第一条 | 集成服务内容 |
| 第二条 | 合同价款及付款方式 |
| 第三条 | 项目实施管理 |
| 第四条 | 信息系统交付和验收 |
| 第五条 | 技术服务 |
| 第六条 | 知识产权和保密义务 |
| 第七条 | 违约责任 |
| 第八条 | 合同的解除和终止 |
| 第九条 | 通知与送达 |
| 第十条 | 不可抗力 |
| 第十一条 | 争议解决方式 |
| 第十二条 | 其他条款 |





根据《中华人民共和国民法典》及相关法律规定,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计算机信息系统集成服务的有关事宜协议如下:

第一条 集成服务内容

1. 甲方委托乙方提供睢县AI智数通平台项目第三标段(包)(以下简称“本项目”),本项目的整体功能应当符合(如有,招标文件技术部分)本合同附件中约定的各项技术指标和技术参数要求。

2. 乙方提供的服务内容见附件

3. 项目实施期限为60个日历天。

4. 质保期:本项目质保期限为3年。

第二条 合同价款及付款方式

(一) 固定价款总额

(含税价)人民币1131358元,(大写:壹佰壹拾叁万壹仟叁佰伍拾捌元整),适用增值税税率6%、13%;不含增值税的价款为人民币1058903.44元(大写:人民币壹佰零伍万捌仟玖佰零叁元肆角肆分),增值税税款为人民币72454.56元(大写:柒万贰仟肆佰伍拾肆元伍角陆分)。其中:

软件开发服务(含税价)人民币879288元,(大写:捌拾柒万玖仟贰佰捌拾捌元整),适用税率6%;不含增值税的价款为人民币829516.98元(大写:人民币捌拾贰万玖仟伍佰壹拾陆元玖角捌分),增值税税款为人民币49771.02元(大写:肆万玖仟柒佰柒拾壹元零贰分);

云资源费用(含税价)人民币108070元,(大写:壹拾万捌仟零柒拾元整),适用税率6%;不含增值税的价款为人民币101952.83元(大写:人民币壹拾万壹仟玖佰伍拾贰元捌角叁分),增值税税款为人民币6117.17元(大写:陆仟壹佰壹拾柒元壹角柒分);

设备融资租赁费用(含税价)人民币144000元,(大写:壹拾肆万肆仟元整),适用税率13%;不含增值税的价款为人民币127433.63元(大写:人民币壹拾贰万柒仟肆佰叁拾叁元陆角叁分),增值税税款为人民币16566.37元(大写:壹万陆仟伍佰陆拾陆元叁角柒分);





(二) 付款方式

1. 本合同签订后3个工作日内支付合同总额的40%，即人民币452543.2元（大写：肆拾伍万贰仟伍佰肆拾叁元贰角整）。

本项目竣工验收合格后，甲方向乙方支付剩余价款678814.8元（大写：陆拾柒万捌仟捌佰壹拾肆元捌角整）。

乙方向甲方开具符合国家有关规定的全额发票。

2. 支付方式

(1) 甲方与乙方之间通过银行转账方式进行结算。

(2) 银行信息：

合同乙方：中国联合网络通信有限公司商丘市分公司

开户名称：中国联合网络通信有限公司商丘市分公司

开户行：中国银行股份有限公司商丘分行

账号：257202398535

(三) 发票种类

1. 乙方提供发票种类如下：

增值税专用发票； 增值税普通发票； 服务业发票；

税局代开发票_____； 其他发票：_____。

2. 本项目提供的发票应按照本合同约定内容，乙方根据服务的不同区别开具。

第三条 项目实施管理

(一) 项目团队组建

甲乙双方应当指定人员分别组成项目团队，负责项目实施。

(二) 项目信息与资料提供

1. 乙方有权向甲方有关职能人员调查、了解现有的相关信息和资料，包括但不限于与项目有关的可行性研究报告、背景资料等，甲方应当予以配合。

2. 乙方认为甲方提供的信息和资料不符合本项目要求的，有权要求甲方补齐、补正。甲方未按照约定补齐、补正，也未作出合理解释的，延误的工期相应顺延。

(三) 项目技术文件

1. 项目需求分析完成后，乙方应当向甲方提交技术文件及按照计划完成时间安排施工计划。



2. 甲方应当对乙方提交的技术文件进行审核,并在2个工作日内签字确认或提出书面修改意见。根据甲方的书面修改意见,乙方应当及时予以修改并再次提交审核。甲方无正当理由怠于审核的视为无异议,延误的工期相应顺延,造成乙方损失的,甲方应当承担赔偿责任。

3. 技术文件经甲方签字确认后,作为本合同的附件。但甲方对技术文件的确认,并不代表免除乙方对技术问题所应承担的相应责任。

(四) 项目实施及变更

1. 甲乙双方均有权在本合同履行过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目内容的建议,包括但不限于增加或减少系统的相应功能、提高有关技术参数、变更产品交付或系统安装的时间与地点等。

2. 本合同履行过程中的重大变更(包括但不限于信息系统性能、项目实施计划、合同价款、交付日期等的更改以及对材料、设备换用等),甲乙双方应当以书面形式予以确定。因甲方提出变更导致合同价款的增减以及造成的乙方损失,应当由甲方承担,延误的工期相应顺延。

3. 本项目所涉及的硬件设备甲方以融资租赁方式获得使用权,设备融资租赁期限为12个月,租赁期间自本合同生效(本合同生效/本项目竣工验收)之日起算。租赁期内,设备所有权归属乙方所有,甲方只有使用权,甲方不得在租赁期内对租赁设备进行销售、转让、转租、分租、抵押、投资或采取其他任何侵犯租赁设备所有权的行。否则,甲方应赔偿由此给乙方造成的损失。租赁期满后,设备所有权归属甲方,租赁期起始日期以甲乙双方签订合同日期为准。租赁期满,设备所有权转移给甲方。

第四条 信息系统验收和交付

(一) 项目验收

竣工验收

(1) 本项目竣工后,乙方应当书面通知甲方进行竣工验收。竣工验收时,乙方应当向甲方提供完整的验收资料和竣工报告,并协助甲方进行验收。

(2) 甲方应当于收到竣工验收通知后5个工作日内组织相关人员进行竣工验收,并在验收后2个工作日内出具竣工验收报告或提出整改意见。甲方提出整改意见的,乙方应当及时整改并承担由自身原因造成整改的费用。





(二) 项目交付

1. 乙方应当按照本合同及附件约定的内容进行交付, 交付内容涉及文档与文件的应当包括纸质及电子版式并可供阅读。如约定甲方可以使用或拥有某软件源代码的, 乙方应当同时交付该软件的源代码。

2. 乙方应当在每项交付2个工作日前以书面方式通知甲方, 甲方应当在接到通知后及时安排交付事宜。

3. 因甲方原因导致交付不能按时进行的, 乙方可相应顺延交付日期, 造成乙方损失的, 甲方应当承担赔偿责任。

(三) 硬件设备检验

硬件设备交付后5个工作日内, 甲乙双方应当共同对设备的规格、数量等状况进行检验, 并记录检验情况。如交付的硬件设备与约定不符的, 乙方应当及时予以更换或补足并重新提交检验。

第五条 技术服务

1、技术支撑服务

(1) 为确保系统稳定运行, 乙方应提供技术支持服务, 乙方需在接到甲方技术需求通知后立即响应处置。

(2) 常规配置与内容维护。

乙方应为甲方系统提供及时的常规配置与内容维护支持, 该服务属于本合同约定的服务范围, 不另行收费。服务内容包含: 根据甲方要求, 调整系统内业务流程参数、表单模板、审批节点、工单时限及工单表述不规等非代码级的配置、调整用户账号权限、部门组织架构等基础信息。

第六条 知识产权和保密义务

(一) 知识产权

1. 甲乙双方应当对本合同所涉及的各种软件的知识产权进行约定, 以保证本项目使用的软件不会侵犯对方或第三方的知识产权。

2. 甲方保证, 对本项目中选用的甲方原有软件拥有相应的使用、修改、升级的权利, 严格遵守知识产权及软件版权保护的法律法规, 并在本合同所约定的范围内使用本信息系统, 否则应当承担相应的法律责任。





3. 乙方保证, 对于其提供的软件系统拥有知识产权或已获得权利人的授权, 本项目使用乙方提供的软件不会侵犯第三方的合法权益, 否则乙方应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜, 造成甲方实际经济损失的, 乙方应当承担赔偿责任。

4. 本合同项下全部成果的所有权和知识产权归乙方所有。未经乙方书面同意, 甲方不得擅自使用, 亦不得向第三方披露。

5. 对于乙方许可甲方使用的软件, 双方应当明确约定甲方拥有的使用权、修改权、升级权的具体内容。甲方应当依约定使用, 不得超出约定范围。除本合同另有约定外, 甲方不得将被许可使用的软件再许可第三方使用。

6. 使用于本项目中的包括但不限于软件或其他技术, 其知识产权原属于乙方的及该项目开发中产生的所有知识产权, 乙方可在中国联通营业区域内无限期免费使用。

(二) 保密义务

1. 保密期限为本合同履行期间及本合同终止后3年。甲乙双方可另行约定保密范围, 作为附件。

2. 在保密期限内, 甲乙双方均有为对方保密的义务。甲乙双方保证, 因履行本合同所获得的对方商业秘密, 仅用于履行本合同项下的义务, 并只为履行本合同的相关人员所知悉。任何一方的相关人员违反保密义务的, 由该人员所属一方承担全部法律责任; 但法律另有规定的除外。

3. 本合同履行完毕后, 甲乙双方均应当按照对方要求, 处理所获得的对方有关资料信息或电子文档。

第七条 违约责任

本合同生效后, 甲乙双方均应当全面履行合同义务。任何一方违约, 均应当按照约定承担违约责任, 并赔偿对方由此受到的损失。其中:

(一) 乙方逾期履约或不履约责任

1. 乙方无正当理由逾期交付, 每逾期一周, 乙方应当向甲方支付逾期部分价款1%的违约金, 但违约金总数不得超过合同总价款的5%。

2. 乙方不履行合同或交付的信息系统存在重大缺陷以致无法实现合同目的的, 甲方有权要求乙方继续履行或解除合同。

(二) 甲方逾期付款责任





1. 甲方逾期付款，每逾期一日，甲方应当向乙方支付合同总价款的0.5%。
2. 逾期付款超过90日的，视为甲方不履行，乙方有权要求甲方继续履行或解除合同，并请求赔偿经济损失。
3. 合同签订后，如需解除合同，须经合同双方协商一致。单方面终止合同，终止方应支付合同总金额5%的违约金。

(三) 双方违反知识产权义务责任

任何一方违反本合同所约定的知识产权义务，未经对方书面同意，将对方享有知识产权的有关技术成果、计算机软件、源代码、数据信息、技术资料 and 文档擅自向第三方披露、转让或许可使用的，违约方除应当立即停止违约行为外，还应当赔偿由此给对方所造成的损失，如损失无法准确计算的，违约方应当支付相应违约金。

(四) 双方违反保密义务责任

任何一方违反本合同所约定的保密义务，违约方应当支付相应违约金。

第八条 合同的解除和终止

1. 本合同生效后，除法律法规和本合同另有规定外，任何一方不得随意单方变更或解除合同，否则应当承担违约责任。
2. 甲乙双方各自履行完毕本合同的全部义务后，本合同终止。

第九条 通知与送达

1. 合同各方一致确认以下通讯地址和联系方式为各方履行合同、解决合同争议时向接受其他方商业文件信函或司法机关文书的送达地址和联系方式。
2. 合同各方均承诺：上述确认的通讯地址和联系方式真实有效，如有错误，导致的商业信函和诉讼文书送达不能的法律后果由己方承担。
3. 本合同项下任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同下列约定的地址、联系人和联系方式。一方当事人变更名称、地址、联系人或联系方式的，应当在变更后五日内及时书面通知对方当事人，对方当事人实际收到变更通知前的送达仍为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。
4. 合同各方均明知：因载明的地址有误、或未及时告知变更后的地址、或者当事人和指定接收人拒绝接收等原因，导致相关文书及诉讼文书未能实际被接收的、邮寄送达的，以文书退回之日即视为送达之日。一方当事人向对方所发出的书面函件，应以挂号信或特快专递的方式邮寄，函件签收的，以函件签收为送达，函件未





签收的,以邮件寄出(以邮戳为准)后的第二日视为送达;发出的短信/传真/微信/电子邮件,自前述电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下,视为进入对方数据电文接收系统,即视为送达;被系统退回且非发件方原因的,则以前述电子文件退回之日视为进入对方数据电文接收系统,即视为送达。若送达日为非工作日,则视为在下一工作日送达。

5. 本合同约定的合同各方的联系地址、联系人、联系方式为各方工作联系往来、法律文书及争议解决时人民法院/仲裁机构的法律文书送达地址,人民法院/仲裁机构的诉讼文书(含裁判文书)向任何合同任何一方当事人的上述地址送达的,视为有效送达。当事人对电子通信终端的送达适用于争议解决时的送达。

6. 通知与送达条款的适用范围包括合同各签约方非诉时各类通知、协议等文件以及就合同发生纠纷时相关文件和法律文书的送达,同时包括在争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。

7. 本合同中的通知送达、结算、违约责任等解决争议条款为独立条款,即使本合同变更、撤销、解除、终止或认定无效的,该条款约定依然有效。

甲方地址: 睢县中央大街北段路西商务中心区三楼 乙方地址: 睢县凤城大道中段

联系人: 张女士 项目经理: 崔海燕

联系电话: 17550652086 联系电话(项目经理): 15637009909

第十条 不可抗力

1. 本条所述的“不可抗力”指的是下列不能预见、不能控制的事件,但不包括乙方的违约或疏忽,这些事件主要包括重大自然灾害(洪水、台风、地震、泥石流等)、政府行为、重大社会非正常事件(比如疫情、战争等)。

2. 一方当事人因不可抗力不能按照约定履行本合同的,根据不可抗力的影响,可部分或全部免除责任,但是法律另有规定的除外。但应当及时告知对方,以减轻可能给对方造成的损失,并自不可抗力结束之日起15日内向对方当事人提供证明。

3. 当事人迟延履行后发生不可抗力的,不免除其违约责任。

第十一条 争议解决方式

本合同项下所发生的争议,由双方协商解决,协商不成的,任意一方选择向甲





方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼方式解决:

第十二条 其他条款

- 1. 本合同自双方签字盖章之日起生效。
- 2. 本合同一式 肆 份, 其中甲方 贰 份, 乙方 贰 份, 具同等法律效力。
- 3. 本项目招标文件 (如有招标, 包括投标文件、中标通知书)、本合同附件以及合同履行过程中形成的各种书面文件, 经双方签署确认后为本合同的组成部分, 与本合同具有同等法律效力, 解释的顺序除有特别说明外, 以文件生成时间在后的为准。
- 4. 如遇国家税收政策调整, 则按照调整后内容执行。
- 5. 本合同未尽事宜, 双方可协商签订补充协议, 补充协议与本合同具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲 方: 睢县行政审批和政务信息管理局



乙 方: 中国联合网络通信有限公司



法定代表人/授权代表人



日 期: 年 月 日

负责人/授权代表人:

日 期: 年 月 日

2026年05月06日





附件一：项目清单

| 序号 | 产品类别 | 技术参数 | 数量 | 税额 | 税率 | 单价 (含税) | 单价 (不含 税) | 合计(含 税) | 合 |
|----|------|--|----|----------|----|------------|-----------------|------------|--------|
| 1 | 呼叫平台 | <p>座席人员通过呼叫平台接听群众来电，答复群众诉求，对办结的诉求通过外呼进行回访等操作，将呼叫平台集成到业务系统中，通过软件实现电话拨打、接听、转接和状态改变，通常称为“软电话”。</p> | 1 | 14130.57 | 6% | 249640 | 235509.43 | 249640 | 235 |
| 2 | 业务协同 | <p>全媒体平台受理：对市民从从热线电话、商丘市12345网站、商丘市12345APP、商丘市12345微信公众号等对外服务渠道提交的诉求进行统一受理，工单地图：工单结合地图需要与热线话务人员应用结合，话务人员在记录工单时可标注工单事发地坐标信息。服务派审：工单处理方式分为“引用答复”“送审核”“主协办处处办”“多部门处处办”“分中心处处办”“工单上报”“工单下派”“送疑难工单”和“工单退回”。在线答复包括知识库快速查阅、三方通话。工单审核：包括延期审核、退回审核、结果审核、特殊单审核、工单导出。服务处处办：对于涉及需要派发给办理单位处理的工单，由热线中心话务员根据统一标准规范形成任务单派发给相应的办理单位。</p> | 1 | 6712.02 | 6% | 118579 | 111866.98 | 118579 | 118579 |

| | | | | | | | | | |
|---|--------|--|---|---------|----|--------|-----------|--------|-------|
| 3 | 智能坐席助手 | <p>智能归口: 在话务员完成工单登记后, 基于工单标题和文本内容的自动识别, 推荐5个匹配的工单归口, 并按照匹配度对推荐归口降序排序, 辅助话务员快速分类。智能查重: 基于人工智能技术, 通过利用投诉、咨询对象的时间、地点、内容信息对所有工单中的诉求内容进行智能匹配, 并按照计算的匹配程度降序供用户选择, 可以有效解决重复派单问题, 也大大有利于“同一问题、统一答复”。智能派单: 在座席人员派单过程中智能派单, 分析工单文本内容, 显示相关几个办理单位按概率倒排序, 供人工选择合适工单办理单位。</p> <p>2: 可以提前预设派单规则, 系统将自动派单到相应办理单位。</p> | 1 | 7183.02 | 6% | 126900 | 119716.98 | 126900 | 1197. |
| 4 | 知识库管理 | <p>知识检索: 系统提供丰富的多维检索能力, 包括关键词/同义词检索、地区检索、部门检索、归口检索、行业检索和场景检索, 满足用户日常知识检索的实际需求。知识管理: 12345共建共享知识库系统可以对政务热线平台中大量的政策法规、经验成果等知识进行分类的管理, 积累知识资产, 避免数据流失, 包括日常维护、知识共享和知识确认。知识采编: 对于热点问题、优秀工单沉淀和归并热线整理等多种渠道来源收集到的热线知识, 共建共享知识库提供了从知识采编到审核到发布再到管理的全流程管理功能, 知识采编岗可通过知识采编功能, 及时更新最新知识点, 丰富知识库内容。知识提问: 当话务员遇到无法解答的诉求, 且在知识库中找不到问题相关知识时, 可通过知识提问发起提问诉求, 由对应责任领域的办理单位进行回答。知识纠错: 各知识使用者在浏览知识时, 可对有问题的知识发起知识纠错。上报纠错的知识经过审核后, 会通知该知识上报人, 由该知识上报人对知识进行修改, 修改的知识经过审核后重新上架到知识库中。知识运维管理: 运维管理提供了知识的归口管理和场景管理。知识维护公告: 展示了所有知识维护的信息, 让</p> | 1 | 8395.92 | 6% | 148328 | 139932.08 | 148328 | 1399. |



| | | | | | | | | | |
|---|------|---|---|---------|----|--------|-----------|--------|--------|
| | | 知识从上架到下架全程留痕, 实现对知识全生命周期的管理。包括: 查看下架知识、查看变更知识。通讯录: 主要展示了各级热线及承办单位的基本信息, 主要包括名称、地址、联系电话、服务网站、部门职能、邮箱等等, 用来对接软电话控件的通讯录。 | | | | | | | |
| 5 | 分类信息 | 实现对信息的发布、查阅和管理, 包括信息阅读、反馈管理、栏目规划和栏目授权。 | 1 | 6978.91 | 6% | 123294 | 116315.09 | 123294 | 1163. |
| 6 | 公务邮件 | 作为基于政府网络环境的办公邮件, 不仅提供了大众化邮箱常用功能, 而且针对政务场景提供任务邮件、抄送、密送等功能, 让政府组织的内外部沟通更安全、畅通、稳定。 | 1 | 2209.87 | 6% | 39041 | 36831.13 | 39041 | 3683. |
| 7 | 绩效管理 | 结合热线中心考评指标, 对各项考评细则在系统中进行固化, 实现对中心座席人员、中心其他岗位工作人员、办理单位的绩效考核, 包括: 绩效发布、绩效查看和绩效申诉。 | 1 | 1805.6 | 6% | 31899 | 30093.4 | 31899 | 3009. |
| 8 | 数据分析 | 统计包括日周月报、工作简报、一周速递、话务工作、话务坐席考评、归口类型、主题词类型、调度工作、质检工作、单位业务进行统计分析, 可自定义时间导出。 | 1 | 2355.11 | 6% | 41607 | 39251.89 | 41607 | 3925. |
| 9 | 云资源 | 云资源 | 1 | 6117.17 | 6% | 108070 | 101952.83 | 108070 | 108070 |



| | | | | | | | | |
|----|-----|--|---|----------|-----|--------|---------------|-----------------|
| 10 | 服务器 | <p>设备规格: 标准 2U 机架式服务器 处理器规格: 本次配置 2 颗国产高性能 CPU, 单颗处理器 24 物理核心, 主频 2.6GHz。 内存: (1) 内存类型: ECC DDR4 RDIMM/LRDIMM 内存插槽 (2) 内存配置容量: 256GB, 单条内存容量 32GB 阵列卡: 配置 12GB RAID 卡, 支持 RAID0/1/5/10/50 本地存储: 内置硬盘类型: 热插拔 3.5 英寸 SAS/SATA/SSD 硬盘 本次配置 2 块 960G SSD 硬盘做系统盘, 配置 4 块 4TSATA7.2k 硬盘做数据盘 支持 16 个热插拔 3.5 寸硬盘或 31 个热插拔 2.5 寸硬盘, 支持 2 个 M.2 硬盘。 I/O 扩展: 最大 PCI-E I/O 插槽数: 8 个 PCI-E 4.0 扩展槽位 网卡: 支持 2 个灵活 IO 卡, 本次配置 4 个千兆网卡, 2 个万兆网卡 电源: 配置两个热插拔冗余电源模块, 1+1 冗余, 单电源额定功率 900W 环境温度: 满配 4 个热插拔对旋风扇, 支持 N+1 冗余 环境温度: 长期工作环境温度支持 5-40 度 安全功能: 服务器支持 CPU 核发生不可纠正故障后, 重启后由 BIOS 隔离该故障核, OS 不可见, 防止 OS 再次使用导致系统异常, 核 0 除外, 提供由第三方测试机构认证的测试报告。支持支持基于 Kerberos 协议的用户认证管理机制, 基于芯片可信根实现固件启动前的完整性校验, 支持 TLS 1.2、TLS 1.3 版本, 支持 SNMP 功能及 SHA256/SHA384/SHA512 鉴权和 AES256 加密算法。 管理功能: 支持自研集中管理系统, 该系统能提供智能内存故障预测和自愈技术, 通过钉钉或者微信上报故障信息。 安全特性: 服务器管理系统支持国产自研管理芯片, 芯片厂家为国产厂家。支持可信平台模块 TPM2.0。 资质认证: 所投产品通过 CCC 认证、CQC 中国节能产品认证、中国环境标志产品认证; 产品可靠性要求 MTBF ≥ 200000 小时。</p> | 1 | 16566.37 | 13% | 144000 | 127433.6 3 | 144000 1274: |
|----|-----|--|---|----------|-----|--------|---------------|-----------------|

