

【郑州市数字化城市运行中心城管通信息采集及传输集成 服务项目】服务合同

甲方：郑州市数字化城市运行中心

乙方：中国移动通信集团河南有限公司郑州分公司

甲乙双方根据“郑州市数字化城市运行中心城管通信息采集及传输集成服务项目”招标（招标编号：郑财招标采购-2024-32），乙方作为中标单位，以有偿使用方式为甲方提供无线接入、短信、语音等无线网络服务，以及304套城管通信息采集及城管通信息采集系统。

第一条：甲方批量办理移网业务入网手续时，应提交加盖单位公章的本协议、事业单位法人证书副本原件、经办人有效证件原件。并填写移网业务受理单做为本协议附件，与本协议具有同等法律效力。甲方办理移动电话用户入网手续时，应履行工信部、公安局及工商总局关于实名制登记义务，配合乙方对移动电话的实际使用人的身份证件进行验证并登记身份信息，做到移动电话卡与实际使用人一一对应；甲方办理涉及行业应用的无线上网卡业务时，应配合乙方登记责任单位及责任人信息。

第二条：合同期限

本协议约定的业务，中标价 1783872.00 元（三年）（594624.00 元/年），服务期 3 年；本项目服务期限从 2024 年 4 月 1 日起至 2027 年 3 月 31 日。

第三条：付费方式

（1）费用按年度支付，每年支付两次，根据考核结果，支付第二次的费用。第一年合同签订后收到乙方提供相应金额的、符合国家规定的发票后 10 日内支付年度费用 90%，剩余 10% 履约半年后据实支付。甲乙双方对本项目进行季度考核，考核内容均达到验收标准后方能通过验收，由验收各方签署验收报告，根据每月实际使用人员数量支付剩余合同金额。

（2）故障造成“城管通”终端停机无法正常工作的，每出现一台次记 1 分，本次支付服务期内累计 10 分以上，在下一个支付周期中扣除 10 分以上故障总台数*单台设备年服务费，扣完为止。

乙方信息如下：

开户行：[中国银行股份有限公司郑州花园支行营业部]

银行地址：[金水区中国银行大厦 6-8 层]

户名：[中国移动通信集团河南有限公司郑州分公司]

账号：[252061053060]

统一社会信用代码：[914101007167688597]

地址：[郑州市金水区北环路 11 号 1 号楼]

电话：[13598891023]

第四条：协议内容

1、通信服务

(1) 城管通套餐包含功能费全免（来电显示、国内长途通话费、国内异地漫游费、被叫通话费等）。

(2) 每套每月不少于 1000 分钟全国语音通话。

(3) 每套每月不少于 100G 全国流量。

(4) 100 套城管通短信数量每月不低于 1000 条。

中标单位须通组建城管“集团网”，集团网内通话全免。

(6) 主要技术参数

运行内存 \geq 12GB+8G，存储 \geq 256GB

处理器： \geq 八核第三代骁龙 7

电池容量范围：6000mAh 及以上

2、运维服务

结合城管通信息采集及传输集成服务项目实际，完善运维管理体系服务，加强信息系统正常运行服务保障，“以服务为核心”提高服务质量水平、转变服务理念、拓宽服务范围、提高服务效率、提升用户服务满意度。需包含以下服务：

(1) 日常维护服务：需提供项目巡检、系统运维服务，保障“城管通”正常运行。

(2) 故障处理：需建设故障分类机制，故障处理流程和保障机制等服务，做到快速响应。

(3) 重大活动保障：要求节假日及重大事件期间之前，根据相关人员安排，制定值班计划表和保障方案。

(4) 备品备件：对设备硬件耗材的管理，根据每月的频率定期检查耗材的使用情况，避免因缺货、断货等行为对现场的使用造成一定影响，提供一定数量（至少 10 部）备用机。

3、网络综合信息化服务

需提供与“城管通”配套的语音通话、无线网络、短信等通信服务，并满足以下需求：

(1) 安排专门的技术服务人员，统计无线网络畅通情况，并提供完善的技术协助，确保信息传输及时、定位准确以及无线网络系统的正常运行。

(2) 提供全面的无线网络服务，并提供无线网络业务的咨询、组网建议等服务，保证本网络的安全。

(3) 按照业主要求对覆盖范围内的无线网络信号进行检测，并配以技术人员提供及时、完善的技术协助。

(4) 定期对接入到数字化城管系统的自身网络系统进行故障排查，并在故障发生时第一时间通知到业主负责人员，协助业主对故障进行排查和解决，并在事后以书面形式向业主具故障报告，详细说明情况。

(5) 网络提供方如需网络调整，应提前 3 个工作日书面通知业主，并在通知中告知业主此次调整可能带来的所有影响，以给业主足够的应对时间。由于网络调整对业主造成影响，应本着协商的态度，双方共同承担责任。

(6) 针对城管通项目建设涉及的重要区域，优先提供网络建设。

(7) 为本项目成立数字化城市运行中心专有集团客户后台响应团队，从响应团队上保证售后服务时间。响应团队包含响应调度、通道资源调度、业务开通调度和疑难问题解决等工程师组成，支撑派驻工程师和专属网络经理，同时也直接面向客户，解决疑难问题，对客户提出的售中、售后问题快速响应。

4、其他要求

(1)、免费提供 304 个 5G USIM 卡（含专用号段）。

(2)、本合同期内应提供相关设备、硬件、软件等维护和技术支持，以及保障支持该项目正常运转。

(3)、最终“城管通”服务数量根据实际情况进行办理，合同期内增量均参照和享受以上内容条款。

(4)、合同期内对城管通项目提供白名单服务，确保“城管通”服务不停机、费用不清零；超过套餐 5G 最高流量后，中标方自动终止 5G 上网功能或不计费。

(5)、中标方免费提供合同期内接入政务外网-数字城管 APN 专用无线传输线路及网络设备，以及“城管通”短信端口及相关设备和发送平台。

(6)、支持与“数字城管系统”相对接的终端软件及支持环境，无需输入账号密码等复杂操作即可通过 APK 安装包安装“城管通”，以保证与郑州市数字城管系统的对接。

(7)、系统可根据客户需求进行功能定制

(8)、安排足量人员开展城管通应用激活调试工作，负担城管通应用推广、宣传、培训等相关工作和费用（含宣传培训片制作、使用手册、资料印制、宣传材料等相关内容）。

第五条：质量保证

质量保证：乙方保证郑州市数字化城市管理无线网络系统符合国家电信相关法律、法规规定，满足甲方业务使用需求。

第六条：违约责任

1、任何一方未履行本合同项下的任何一项条款均被视为违约。任何一方在收到对方的具体说明违约情况的书面通知后，若确认违约行为实际存在，则应在二十日内对违约行为予以纠正并书面通知对方；若认为违约行为不存在，则应在二十个工作日内向对方提供书面异议或说明，在此情况下，甲乙双方可就此问题进行协商，协商不成的，按本合同争议条款解

决。违约方应承担违约责任，并承担相应的违约费用。

2、乙方提供的服务保证甲方使用通信业务安全畅通。由于乙方原因造成网络中断而影响甲方正常使用时：乙方应在 1 小时内响应，到达现场后 4 小时之内给予修复。若不能在规定的时间内修复的，乙方承担逾期交付的违约责任，并承担相应费用。若乙方未能按时修复，按照每超时 1 天扣除合同总价 1%费用处罚。

3、在合同期限内，若因为乙方过失造成甲方泄密和业务数据丢失，视为乙方违约，并承担相应违约费用。

4、乙方应保持通信畅通，确保不停机。手机每天停机超过 2 小时的，按 1 天计；每月停机超过 7 天，扣除停机手机当月 50%使用费；每月停机超过 10 天，扣除停机手机当月全部使用费。因停机导致信息无法上报等不良后果的，视实际的影响情况加倍处罚。

第七条：协议生效与执行期限

1、本协议自双方签字盖章后开始执行，有效期自 2024 年 4 月 1 日到 2027 年 3 月 31 日为止。

2、除上述在本协议中明确补充的部分外，原协议的其余部分应完全继续有效。

3、凡涉及本项目的招标文件、投标文件、本协议及根据日后工作需要签订补充协议等内容，都将作为合同内容，具有同等法律效力。

第八条：不可抗力

因不可抗力导致本协议部分或全部不能履行的，双方可部分或全部免除责任。

第九条：协议的变更

乙方在本协议外以公告等书面形式公开做出的服务承诺，甲方办理各类业务所签署的表单、补充协议等均自动成为本协议的组成部分，乙方公开做出的承诺标准低于本协议约定的，以本协议为准。

第十条：协议的解除

甲方要求终止网络服务的（双方另有约定的除外），应在缴清相关费用（欠费）后办理退网手续，话费余额退还甲方或按双方约定进行处理。



遇到下列情况，乙方有单方权解除协议，收回号码：

- (一) 甲方提供的有效证件虚假不实；
- (二) 该手机号码被国家机关认定用于违法犯罪活动或其它不当用途；
- (三) 乙方收到国家行政管理部门发文要求停止甲方网络服务；

第十一条：争议解决方式

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，任何一方均应将争议向乙方所在地人民法院提起诉讼。

第十二条：本协议正本一式肆份，甲乙双方各持贰份，自双方法定代表人或授权代表签字加盖公章或合同专用章之日起成立。



甲方（盖单位公章）：

甲方（签字或盖章）：

2024年3月27日



乙方（合同专用章）：

乙方（签字或盖章）：

2024年3月27日

