

# 柳州市政府采购

## 合同书

项目名称：柳州市 12345 政务服务便民热线开发及运维项目

采购编号：LZZC2025-G3-9901090-LZXS

合同编号：12N79972634620261

甲方：柳州市 12345 政务服务热线管理中心

乙方：云上广西网络科技有限公司

签订合同地点：柳州市

# 目 录

1. 柳州市政府采购合同 .....	2
2. 招标项目采购需求 .....	6
3. 中标通知书 .....	14

# 1. 柳州市政府采购合同

合同编号：12N79972634620261

采购计划文号：LZZC2025-G3-03504-001 至 LZZC2025-G3-03504-012

采购编号：LZZC2025-G3-9901090-LZXS

采购单位（甲方）：柳州市 12345 政务服务热线管理中心

供应商（乙方）：云上广西网络科技有限公司

项目名称及编号：柳州市 12345 政务服务便民热线开发及运维项目（LZZC2025-G3-9901090-LZXS）

签订地点：广西柳州市 签订时间：2026年 月 日

本合同为中小企业预留合同：是

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和乙方投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

## 第一条 合同标的

### 1、项目一览表（金额：人民币）

序号	服务名称	服务提供商或开发厂家	品牌、规格型号（如有）	①数量及单位	②单价（元）	③金额（元）（①×②）	备注
1	通讯资源服务	云上广西网络科技有限公司	无	1 项	1600000.00	1600000.00	/
2	技术支撑服务		无	1 项	382000.00	382000.00	/
3	定制化服务		无	1 项	166000.00	166000.00	/
4	12345 热线业务管理平台服务		无	1 项	300000.00	300000.00	在合同期内提供自治区 12345 热线平台使用授权

合同总价：人民币大写：贰佰肆拾肆万捌仟元整；（小写）：¥2448000.00，税率为 6%，不含税金额为：人民币大写：贰佰叁拾万玖仟肆佰叁拾叁元玖角陆分（小写）：¥2309433.96。

服务时间：合同签订之日起 30 天内提供采购需求中全部服务内容；服务期限：1 年。

2、合同合计金额包括但不限于满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、工程的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。如招标文件对其另有规定的，从其规定。

## 第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与投标文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

### 第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权益，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

3、乙方保证所交付的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

### 第四条 服务时间和验收

1、服务时间：合同签订之日起 30 天内提供采购需求中全部服务内容；

2、服务期限：壹年，服务地点：甲方指定地点。

3、乙方应按投标文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3、乙方提供不符合投标文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4、乙方完成服务并具备验收条件后应及时书面向甲方提交验收申请，甲方应在收到申请并审核后七个工作日内组织验收。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份；验收费用由乙方负责。

5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、投标文件验收。

6、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足投标文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

7、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

### 第五条 售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：甲方指定地点。

### 第六条 付款方式

财政性资金按财政国库集中支付规定程序办理。甲乙双方同意本合同金额的支付按以下第2项约定执行：

1、一次性支付；

2、分期支付：合同签订后，乙方开具合同金额的 50%增值税专用发票，甲方 10 日内向乙方支付合同金额 50%的预付款项；服务期开始正式运行后，乙方开具合同金额的 30%增值税专用发票，甲方 30 日内向乙方支付合同金额 30%款项；服务期满并通过验收后，乙方开具合同金额的 20%增值税专用发票，甲方 10 日内向乙方支付合同金额 20%款项。（不计利息）

注：乙方应充分评估自身情况并自愿承担由于政策调整和社会经济环境现状造成的资金结算的风险。

## **第七条 履约保证金**

无。

## **第八条 税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

## **第九条 违约责任**

1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的3%支付滞纳金，该滞纳金累计不超过合同金额的10%；滞纳金累计超过合同金额的10%的，甲方可无条件解除合同。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

## **第十条 不可抗力事件处理**

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

## **第十一条 合同争议解决**

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或者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，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

## **第十二条 合同生效及其它**

1、合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

## **第十三条 合同的变更、终止与转让**

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

## **第十四条 签订本合同依据**

- 1、中标通知书；
- 2、招标文件及乙方投标文件；
- 3、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

**第十五条 其它**

本合同一式伍份，具有同等法律效力，采购代理机构执壹份，甲方执贰份，乙方执贰份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

甲方（章）柳州市12345政务服务热线管理中心 2026年2月6日	乙方（章）云上广西网络科技有限公司 2026年2月6日
单位地址：柳州市潭中东路66号桂中大厦三楼东侧三楼	单位地址：贺州市八步区八步街道龙山路6号一楼6号
法定代表人：林羽	法定代表人：刘学
或委托代理人：	或委托代理人：
电话：0772-2636309	电话：0771-58970393
电子邮箱：	电子邮箱：ysgxqy@gig.cn
开户银行：\	开户银行：交通银行南宁金源支行
账号：\	账号：4510 6030 1018 1600 9617 6
邮政编码：545000	邮政编码：542899

# 附件 1. 招标项目采购需求

一、技术要求			
序号	服务类别及名称	数量	技术服务要求
<b>(一) 通讯资源服务</b>			
1	呼叫接入系统	1 套	<p>▲（一）系统架构</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>按照分级运营的整体思路配套提供呼叫中心平台，同时兼顾接口规范、运行稳定、方便部署、易于热线整合等特性。</li> <li>能够与运营商的电话交换网络无缝连接，集成为自治区政务服务呼叫中心统一平台，该平台为能力开放平台，同时具备语音中继能力和呼叫系统功能，在全区任意地点，只要连接网络则可部署运营中心或者运营分中心。</li> <li>政务服务呼叫中心统一平台具备话务智能分配功能，可按呼入的属地或代表号直接将话路智能分配给对应的运营中心。</li> </ol> <p>▲（二）话务智能分配功能</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>政务服务呼叫中心统一平台具备话务智能分配功能，可按呼叫号码、来电号码等规则智能分配给相应坐席职场，甚至是专席。</li> <li>具备自动语音导航功能，可按需要设计导航语音，引导群众选择专职坐席进行服务，可引导客户进入自动语音查询系统查询业务等。</li> <li>可按各级运营中心分配外呼号码，地市级运营中心话务员进行回访则使用当地运营中心的主叫号进行外呼。</li> </ol> <p>▲（三）权限分配</p> <p>可按多租户的形式进行建设，使用政务服务呼叫中心统一平台的各级运营中心可按各运营中心当地实际情况配置相应的话务队列，语音导航和非工作时间提醒等。</p> <p>▲（四）呼叫系统功能</p> <p>除上述功能外，政务服务呼叫中心统一平台还需具备目前呼叫中心行业标准的呼叫中心功能模块。功能模块如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>呼叫中心平台                     <p>包括话务员签入/签出、显示主叫号码，座席转接、外线转接拨打、三方通话、置忙/置闲切换、保持/拾回、拦截恶意号码、通话录音、软摘机/挂机、监听/插话等功能。</p> </li> <li>自动语音导航 IVR 模块                     <p>系统提供自动语音导航，市民拨打 12345 等热线号码进入平台后，可通过按键的方式实现与系统进行语音按键交互，并根据导航菜单的指引进入到对应的技能组坐席服务。</p> </li> <li>人工受理模块                     <p>包括电话受理、自动保存电话受理记录、播放/下载通话录音等功能。</p> </li> <li>系统维护</li> </ol>

			<p>现场管理（包括坐席监控、坐席工作情况、坐席工作日志）；通话管理（包括通话记录查询、未接来电查询、电话留言查询、漏话查询）；报表统计（支持按日、按周、按月颗粒度统计，包括每日运营情况、坐席服务水平、整体话务分析、分时话务分析、技能组话务统计、坐席话务统计、客户满意率分析、漏话统计、客户留言统计、未接来电统计）；管理（包括坐席管理、技能组管理、角色管理、黑名单管理）。</p> <p>（五）接口标准</p> <p>呼叫中心平台具备完善的标准的话务接口与自治区 12345 热线业务进行无缝对接。将来随着技术的进步与引入的其他功能插件对接，如与话务机器人系统、语义识别系统等可以支持进行二次开发对接。</p> <p>▲（六）坐席数量要求</p> <p>本期提供不少于 130 个语音工号，提供 130 路媒体网关资源的使用授权，满足 168 路话务并发（语音中继线路不少于 260 线）、满足 260 路 IVR 语音并发、满足 130 路三方通话，后期可根据需求无缝扩容。</p> <p>（七）包含热线呼出话费</p> <p>供应商需提供 1 套呼叫接入系统的使用权，根据以上要求提供通讯资源服务。</p>
2	通信专线	1 条	1 条 100M 网络专线，从柳州市 12345 热线运营场地地点到自治区 12345 政务服务便民热线平台部署地点（自治区）的浪潮云（跨市长途）。
<b>（二）技术支撑服务</b>			
3	日常技术支撑	1 项	<p>1. 提供 12345 热线系统的技术支撑服务，包括提供工作站培训、成员单位培训、话务员系统使用培训、系统升级优化、数据应用、标准化接口对接等。</p> <p>2. 日常系统使用问题解答、支撑，系统账号管理、故障处理，提供各类专项数据统计支撑，热线考核指导等服务。</p> <p>3. 提供热线归并服务，对已割接整合热线号码实施维护，提供热线归并单位中区垂管理系统对接服务，含 12328 系统、12315 系统、110 系统等。</p>
4	呼叫中心应急响应支撑	1 项	<p>提供运维支持服务：</p> <p>1. 实时监控：持续监控核心话务交换网络、中继平台、呼叫系统和话务坐席的运行状态，确保系统稳定运行。</p> <p>2. 定期维护和升级：定期对系统进行维护和软件升级，提高系统性能和安全性。</p> <p>3. 故障检测与响应：及时检测系统故障，迅速响应并修复，减少服务中断时间。</p> <p>4. 软件更新和补丁管理：定期更新软件以修复漏洞，提升系统安全性和稳定性。</p> <p>5. 数据备份：实施数据备份和灾难恢复计划，确保数据安全，能在发生故障时快速恢复服务。</p> <p>6. 应急响应计划：为了确保 12345 热线平台在任何情况下都能提</p>

			<p>供 7*24 小时不间断的服务，制定并执行详尽的应急响应计划，计划包括但不限于以下措施：</p> <p>(1) 多路备份：对系统所有关键性功能节点进行备份，包括数据备份、系统备份等，在发生故障时快速恢复。</p> <p>(2) 转固话接听：在网络或平台出现问题时，通过迅速切换至固话线路，确保 7*24 小时通话不中断。</p> <p>(3) 应急平台切换：在必要时，通过切换到预先准备的应急平台，以继续提供话务服务。</p> <p>7. 性能优化：定期评估系统性能并进行优化，提高系统处理能力和效率。</p>
5	运营支撑服务	1 项	<p>提供运营支撑服务：</p> <p>1. 话务技能组配置：根据业务需求配置和管理话务技能组，确保用户咨询能够得到快速和准确的响应。</p> <p>2. 话务数据报表管理：生成、分析和报告话务数据，为运营决策提供数据支持。</p> <p>3. 工号和权限管理：提供话务人员工号与权限管理调整服务，确保系统的安全性。</p> <p>4. 提供重要会议、法定节假日等技术支撑响应服务，按业务需要配置 12345 热线等短号码相应的 IVR 进线规则。</p>
<b>(三) 定制化服务</b>			
6	定制化对接服务	1 项	<p>1. 系统对接服务：对接柳州市市长信箱，实现市长信箱与 12345 热线平台数据交互；</p> <p>2. 接口维护服务：保证信息传输安全性，在接口调用过程中做好及时响应，提供咨询服务、问题排查处理服务。</p> <p>3. 对接服务要求</p> <p>(1) 流程调整：对来源渠道为柳州市市长信箱(来源渠道：LZSZXX)的工单，不发送受理短信和回访短信，部门反馈后，无需 24 小时待回访，立即办结工单；</p> <p>(2) 处理结果推送：工单办结后，调用市民云侧信件回调接口将工单处理结果加密后回推至柳州市市长信箱。对送协同的工单办结后，若工单无办结内容，需要获取协同单的答复内容。</p>
<b>(四) 12345 热线业务管理平台服务</b>			
7	12345 热线业务管理平台服务	1 项	<p><b>一、12345 热线业务管理平台总体要求</b></p> <p>▲（一）须在合同期内提供自治区 12345 政务服务便民热线平台使用授权并提供相应的平台服务，或自行开发并搭建好符合下述要求的 12345 热线业务管理平台，并提供相应平台服务。</p> <p>▲（二）提供的 12345 政务服务便民热线平台须实现与自治区 12345 政务服务便民热线平台、广西数字政务一体化平台及好差评等热线业务相关系统的数据对接。</p> <p><b>二、12345 热线业务管理平台总体技术指标要求</b></p> <p>(一) 基本技术要求</p> <p>1. 浏览器兼容性：系统支持 IE9+、微软 Edge、Chrome、Firefox 和 360 等主流浏览器。</p> <p>2. 应用系统：系统性能稳定、可靠、实用；人机界面友好，输入、</p>

		<p>输出方便；业务流程可自定义设置；接口多样性。</p> <p>3. 数据精确性：要求数据加载、统计计算、制表制图等功能必须精确，保证数据的准确性。</p> <p>4. 投标人必须提供完整可用的整套系统，包括业务应用软件系统，以及配套的操作系统、中间件、数据库系统等。</p> <p>5. 数据库系统在确保稳定、高效运行的前提下，对数据库记录数的增长没有限制，并且保证大容量数据库的可操作性。</p> <p>(二) 主要技术要求</p> <p>1. 可靠性稳定性要求</p> <p>采用多种技术手段，确保应用系统及数据的稳定可靠。</p> <p>(1) 系统要保证数据的一致性，完整性，准确性要求达到99.99%。</p> <p>(2) 对接来自不同接口的数据时，能够对错误数据进行自动纠错处理、告警，或提醒人工干预。</p> <p>(3) 系统提供7×24小时持续服务能力。</p> <p>(4) 系统应达到或超过99.99%的可用性。</p> <p>(5) 用户界面程序异常停止后，不应影响服务器端系统和其它用户界面的正常运行。</p> <p>2. 技术路线要求</p> <p>(1) 采用以B/S为主的多层应用结构体系。</p> <p>(2) 系统应具备分布式架构部署的能力，可以支持横向扩展。</p> <p>(3) 原则上采用微服务架构进行设计实现，具有高并发用户访问、海量数据高频存取、智能数据快速检索等方面的特性。</p> <p>3. 安全要求</p> <p>(1) 系统的设计、应用与数据使用必须确保安全、可靠、可信、可用和完整。</p> <p>(2) 系统安全访问功能要求。系统应具有严格的权限控制管理、身份认证、访问控制、越权防护功能，根据用户和角色赋予使用权限，用户不可访问未赋予使用权限的功能模块。</p> <p>(3) 要求具备完善的数据安全机制，能够涵盖数据在全生命周期运行过程之中保障数据的安全，包括数据采集安全、数据传输的安全、数据存储的安全、数据交换的安全、数据使用的安全、以及数据的销毁。。</p> <p>(4) 系统应具备完备的访问控制机制。</p> <p>(5) 系统应用具备基本的安全防护能力，能够防护如SQL注入、远程代码执行、CSRF跨站请求攻击、XSS跨站脚本注入等常见的网络请求攻击行为。</p> <p><b>三、12345热线业务管理平台功能要求</b></p> <p>(一) 移动APP应用（部门端）</p> <p>1. 用户登录验证：校验是否为领导角色账号登陆，非领导角色登陆登录后相关模块不做展示。</p> <p>2. 待办事宜：新下派工单后可在待办事宜中查阅该消息。</p> <p>3. 处理中：包含处理中、线下处理列表、下派跟踪工单展示列表，且可进行处理反馈等操作。</p> <p>4. 已处理：已处理反馈办结的工单展示列表；</p>
--	--	--

		<p>5. 检查版本更新：提供版本更新功能。</p> <p>6. 我关注的工单：在工单上单击关注后的工单会展示在该列表内。</p> <p>7. 工单查询：提供通过工单号及标题条件进行查询工单流转状态及进度。</p> <p>（二）短信服务</p> <p>短信服务：可进行各场景短信发送。</p> <p>（三）工单业务办理系统</p> <p>1. 知识库</p> <p>1.1 知识库管理： 具有栏目分类、分级授权、部门黄页、知识库导入、知识库检索、模板管理、知识门户等功能。</p> <p>1.2 知识库维护： 具有知识库新增发布、知识库审核、知识库维护等基本维护功能。</p> <p>1.3 知识库应用： 具有知识检索、工单答复引用、个人知识库应用、知识栏目分类管理、知识库下架、知识库提问、数据导入和导出等功能。</p> <p>2. 数据交换对接系统</p> <p>与自治区数字政务一体化平台对接：政务服务门户、政务服务办件进度查询、事项库等一体化平台的对接。</p> <p>与呼叫管理平台对接：实现话务呼叫相关功能在 12345 热线业务管理平台进行操作使用，无需额外登录系统。</p> <p>与短信平台对接：即可实现在 12345 热线业务管理平台上发送相关回复等相关短信的功能</p> <p>3. 多渠道统一受理</p> <p>工单受理：多渠道统一接入。要能通过电话、网站、手机 APP 等途径提交的诉求，统一在该模块受理。</p> <p>工单处理：工单处理方式分为四种：“直接答复”、“送审核”、“交办部门”和“工单协同”。</p> <p>工单审核：具备延期审核、退回审核、结果审核、特殊单审核、工单导出等功能。</p> <p>工单回访：结果反馈短信及工单流转环节。</p> <p>工单办结：工单流转结束后由相关人员进行办结，提交办结的工单经审核后正式办结进入结单库。</p> <p>异常处理：遇到异常情况要能提供在线处理功能。</p> <p>4. 联动管理</p> <p>工单签收：系统提供工单签收功能，区联动部门、地市平台应在规定时间内签收工单。</p> <p>工单核实：工单核实要包括何人、何时、何方式以及证明文件的上传。</p> <p>协同办理：如工单涉及到二级单位办理，则可选择对应二级单位，输入反馈期限以及交办意见后提交。</p> <p>工单查询：查看本部门内的工单信息。</p> <p>工单退回：系统可提供退回功能，经确认后非本部门职责及业务范围可操作退回。</p>
--	--	---

		<p>5. 监管督办</p> <p>实时监控：实现对所有工单的实时监控。</p> <p>预警纠错：系统支持对异常工单的红黄灯预警功能。</p> <p>督察督办：对于红黄灯预警工单，系统支持发起督办操作。</p> <p>坐席监控：支持通过图形化展示所有话务员当前状态，包括坐席总数、坐席在线数、坐席状态（未登录、空闲、忙碌、通话）。</p> <p>6. 基础数据统计</p> <p>提供统计分析报表模板，对工单、座席人员、部门、县（市、区）平台等数据进行分析。</p> <p>7. 对接统一身份认证</p> <p>对接广西数字政务一体化平台的统一身份认证系统，实现账号数据的同步及登陆使用。</p>
<b>▲二、商务要求</b>		
1	报价要求	<p>投标报价是履行合同的最终价格，即完成本服务项目所有工作所需求的合同价格，包括但不限于：劳务费、技术服务费、人工工资、交通、通讯、保险、税费和利润等与业务有关一切费用和政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有的费用。投标报价不因任何因素而调整。</p>
2	服务时间	<p>1、合同签订之日起 30 天内提供采购需求中全部服务内容。</p> <p>2、服务期限：1 年。</p>
3	提交服务成果地点	采购人指定地点。
4	付款方式	<p>1、预付款：合同签订后，中标人开具合同金额的 50%增值税专用发票，采购人 10 日内向中标供应商支付合同金额 50%的预付款项；</p> <p>2、执行款：服务期开始正式运行后，中标人开具合同金额的 30%增值税专用发票，采购人 30 日内向中标供应商支付合同金额 30%的款项；</p> <p>3、验收款：服务期满并通过验收后，中标人开具合同金额的 20%增值税专用发票，采购人 10 日内向中标供应商支付合同金额 20%的验收款项。</p>
5	售后服务要求	<p>1、信息系统出现紧急或重大故障（包含：数据被误删、系统出现异常等）技术人员 1 小时内到达现场，3 小时内处理完毕；一般故障 2 小时内到达现场，8 小时处理完毕。未在约定时间内处理完成的，应在故障处理时间内，向采购方的项目负责部门、信息系统管理部门提交应急处理方案。</p> <p>2、信息系统出现重大问题（包含：系统本身出错、bug 引起的问题）时：提供 7*24 小时的远程、电话服务。</p> <p>3、信息系统出现普通用户使用问题（包含：除 2、3 项之外的其他问题）时：提供 5*8 小时的远程、电话服务。</p>

		<p>4、免费培训服务不少于 5 次（上门或者远程培训不限），支持 1 年内系统版本内免费更新维护及升级；在响应文件中提交的培训计划，合同签订后 30 天内，中标供应商应提交详细的培训计划，列出培训课程、时间安排及拟投入的教员资质，提供系统、培训课件等资料；须委派具备相应的资质和实际工作经验的技术人员对采购人的操作人员进行技术培训。</p> <p>5、中标供应商应对项目所有内容有自主版权，若本项目出现版权纠纷问题，后果由中标供应商承担。</p>
6	验收要求	<p>1、中标供应商应按投标文件的承诺向采购人提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。</p> <p>2、中标供应商提供不符合投标文件和本项目合同规定的服务成果，采购人有权拒绝接受。</p> <p>3、中标供应商完成服务后应及时书面通知采购人进行验收，采购人应在收到通知后 1 个月内进行验收，逾期不开始验收的，中标供应商可视同验收合格，因不可抗力导致验收逾期，可双方协商。若项目需要专家或第三方验收，则由采购人或招标代理机构负责组建验收专家组，召开项目验收会进行项目验收。聘请专家费用已在项目预算中体现，采购人有权委托第三方进行履约验收，履约验收费用由中标供应商支付。供应商在投标报价时自行考虑。</p>
7	服务期满补充条款	<p>为保障 12345 政务服务便民热线运营的延续性，在本项目服务期满后再次完成招标前，中标运营方须继续提供运营服务。期间产生的费用由本次运营方垫资，再次完成招标后由下一个中标运营方负责支付给本次中标运营方。</p>
<p><b>三、其它要求</b></p>		
1	其它要求	<p>1、中标供应商应无条件服从采购人的有关管理规定，对所获得的有关采购人各类数据、资料负有保密义务，未经采购人许可，不得向第三方泄露。</p> <p>2、在本项目实施过程中，如涉及第三方知识产权等争议，由中标人承担全部责任。</p> <p>3、中标供应商提供的产品技术参数、配置和性能指标必须真实有效，如高于招标要求的，应提供足以证明的技术支持资料；若经核实发现投标人有伪造、变造技术资料行为，构成提供虚假材料的，将按有关的法律、法规追究其相应的法律责任。</p> <p>4、为防止恶意虚假投标，采购人保留在验收前对中标供应商所提供的产</p>

		<p>品或服务成果进行性能参数测试的权利，或要求中标供应商提供第三方有资质的检测部门出具的针对产品或服务成果的测试报告，如证实有虚假应标，将按有关的法律、法规追究其相应的法律责任。</p> <p>5、中标供应商应保证针对本项目的货物涉及到的知识产权和所提供的相关技术资料是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为采购人的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律责 任均由中标供应商承担。</p>
--	--	--

### 3. 中标通知书

柳州鑫顺招标有限公司

柳州市 12345 政务服务便民热线开发及运维项目

(LZZC2025-G3-991090-LZXS)

### 中标通知书

云上广西网络科技有限公司：

你单位参加了本采购代理机构组织的柳州市 12345 政务服务便民热线开发及运维项目（采购编号：LZZC2025-G3-991090-LZXS）投标，经评标委员会评定、推荐，采购单位确认贵单位为本项目的中标人，其中标内容为：柳州市 12345 政务服务便民热线开发及运维一项，内容为柳州市 12345 政务服务便民热线提供呼叫接入系统、日常技术支持、呼叫中心应急响应支撑、定制化服务、定制化对接服务等技术服务，具体内容详见招标文件。中标金额（人民币）：贰佰肆拾肆万捌仟元整（¥2448000.00）。现将有关事项通知如下：

一、请接到本通知后，于 25 日内与采购单位柳州市 12345 政务服务热线管理中心签订合同，延期自误。

二、采购编号：LZZC2025-G3-991090-LZXS。

三、签订合同详细地点：由中标人与采购单位自行商定。

特此通知。



抄送：柳州市 12345 政务服务热线管理中心

联系人：周密

联系电话：0772-2636309

Handwritten title at the top center of the page.

Handwritten text block in the upper middle section of the page.

Handwritten text on the left margin, possibly a date or reference.

Main body of handwritten text, consisting of several lines of cursive script.

Handwritten text on the left margin in the lower section of the page.

Lower body of handwritten text, continuing the main body of the document.