

第一部分 项目名称和内容

依据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规的规定，北京市公安局交通管理局（以下称甲方）和中国联合网络通信有限公司北京市分公司（以下称乙方）就“12123语音服务平台”项目的技术服务，经协商一致，签订本合同。

第一条 项目名称：12123 语音服务平台项目

第二条 项目内容：

1. 项目内容：“12123 语音服务平台”项目。

2. 本合同服务期限 1 年。

3. 本合同自签订之日起生效，服务期限为 2026 年 6 月 1 日-2027 年 5 月 31 日。

第二部分 甲乙双方责任

第三条 甲方责任

1. 甲方负责对乙方的监督指导，并牵头研究制定各种热线监管所需的规章制度。
2. 甲方负责向乙方提供呼叫中心服务外包项目所需的服务信息。
3. 甲方负责提供开展客服服务所需的综合客服系统。

4. 甲方负责完成互联网交通安全综合服务管理平台（以下简称互联网平台）与乙方平台对接工作中互联网平台系统侧的接口开发工作。

5. 乙方所提供的客服热线系统所需的软、硬件设备及运行环境的相应具体要求，以及安全保障的相应具体要求，由甲方负责向乙方提出。

6. 甲方负责向乙方提供呼叫中心的工作流程及相关工作标准。

7. 甲方负责协调有关业务管理部门，对乙方相关服务人员提供业务培训，以使乙方能更好地为甲方提供服务。

8. 甲方负责向乙方下达阶段性或临时性工作任务。

第四条 乙方责任

1. 乙方接受甲方的监督，遵守甲方制定的各种规章制度。

2. 乙方负责提供附件《招标文件》采购需求中所列的全部服务内容和要求，并根据

附件《投标文件》中的响应内容和技术方案进行完善。

3. 乙方应向甲方提供项目团队管理人员情况及分工，乙方团队管理人员名单须与甲

方协商,并由乙方出具名单经甲方书面确认。乙方应保证其团队管理人员的稳定性。如果需要更换项目经理和主要管理人员,应事先取得甲方的书面同意,且接替人员的职位、资历应当与被调换人员相当。

4. 乙方对甲方提供的业务信息负有保密责任,在未征得甲方书面同意的情况下,所有甲方提供的信息不得扩散、泄露和用于其他用途。

5. 乙方应按时保质完成甲方下达的阶段性或临时性工作任务。
6. 乙方工作人员应参加相关业务培训。

第三部分 项目费用及支付方式

第五条 服务费用及支付方式

1. 甲乙双方一致同意,本项目服务费用总金额为人民币壹仟贰佰叁拾陆万肆仟陆佰捌拾元整(¥12364680元)。包括:坐席人员费用(暂估价)和集成服务费用(固定不变),最终以实际结算金额为准。

2. 支付方式:

在财政资金到位的情况下,按照下列方式支付。

(1) 在财政资金到位的前提下,系统正式上线运行并开始计算服务期之日起,甲方按季度支付各项费用。每季度付款包括坐席人员费用及集成服务费用。其中人员费用按实际人员数量结算(最多不超过120人)。

(2) 乙方在每次甲方支付款项的同时向甲方提供等额正式发票。

(3) 此项目为先服务后付款项目。

(4) 服务费用包括:与服务内容有关的一切费用,同时与本合同有关的一切税费均由乙方承担(具体分项报价见附件)。

3. 履约保证金

乙方应在合同签订后30个工作日内向甲方提供合同总额的5%,即618234元,作为履约保证金。

履约保证金以履约银行保函形式提供的,银行在接到招标方以某种约定的通知形式要求时(如索赔通知书),立即支付保函的数额。

合同服务期满后60日内,退还履约保证金。

第六条 服务考核

1. 中期服务考核:甲方将在服务后半年内组织乙方进行服务考核,乙方自合同签订后提供的服务满足招标响应及合同文件的要求,双方签署中期考核报告,通过中期服

1. 网络安全保密承诺书
2. 运维服务质量保障要求
3. 运营服务质量保障要求
4. 12123 语音服务平台正式投产确认单
5. 中标通知书
6. 投标分项报价表
7. 费用确认单

甲方(盖章): 北京市公安局交通管理局 乙方(盖章): 中国联合网络通信有限公司

北京市分公司

法定代表人:  王军
 / 授权代表: (签字)
 北京市公安局交通管理局
 签订日期: 2016年5月30日

负责人:  张五军
 / 授权代表: (签字)
 中国联合网络通信有限公司北京市分公司
 签订日期: 2016年5月30日