

合同编号：



ZJSXA2503636CGN00



2025 年政务热线系统维保项目合同

甲方：中共绍兴市委绍兴市人民政府信访局

乙方：中国电信股份有限公司绍兴分公司



签约地点：中国浙江省绍兴市越城区

合同编号：



ZJSXA2503636CGN00



委托方（甲方）：中共绍兴市委绍兴市人民政府信访局

地址：绍兴市越城区洋江西路 589 号市行政中心 7 号楼

法定代表人/负责人：潘海波

项目联系人：余肇

联系方式：0575-85221429

受托方（乙方）：中国电信股份有限公司绍兴分公司

地址：绍兴市越城区四马路 9 号

法定代表人/负责人：田文

项目联系人：朱佳

联系方式：18906852520

甲乙双方经友好协商，现就“2025 年政务热线系统维保项目”（招标编号 ZJZH-20250401-XF01）系统集成服务事宜达成一致，签订本合同并共同遵守。

第一条 项目内容及项目进度

（一）项目概况

经双方协商一致，由乙方承担甲方“2025 年政务热线系统维保项目”维护及免费技术支持服务。

（二）项目名称：2025 年政务热线系统维保项目

（三）项目地点：绍兴市

（四）项目内容：1. 信访综合平台维保；

2. 政务热线中心的网络运维；

3. 政务热线中心的基础设施维护。（详见附件清单）

第二条 甲方权利和义务



(一) 按合同规定的付款办法及时向乙方支付合同款。

(二) 指派专人负责对本项目实施质量监督和办理本合同中商定的事宜。

(三) 做好本项目服务实施中必须甲方协调的工作。

(四) 对乙方在项目实施过程中应该由甲方处理事项，在收到乙方呈报的有关报告后 5 个工作日内回复。

(五) 在甲方区域内施工维护时，甲方应积极为乙方创造必要的施工环境和施工条件。

第三条 乙方权利和义务

(一) 按照本合同确定要求和范围认真完成服务期间的各项任务，并及时向甲方提交书面汇报，须得到甲方书面确认

(二) 保证乙方工作人员做到保守机密，安全可靠。

(三) 负责对甲方相关人员进行技术培训。

(四) 及时响应甲方的服务要求，认真做好现场技术服务，确保服务期内有技术人员全程服务。

(五) 负责项目实施、服务、维护期间的安全，对全部现场操作、施工方法、技术措施、可靠安全性负全部责任，承担在服务、维护期间内的一切事故责任。

(六) 统筹做好政务热线系统维保项目日常维护工作，确保系统正常运行，做好系统调试、运行维护及培训等工作。

前置条件：故障类型为紧急故障或重大故障，无法通过现场工程师及二线工程师远程配合的方式完成故障处理及修复。用户因紧急情况，需工程师现场保障。

形式：派遣资深工程师到现场做技术支持。

响应时间：5 分钟以内。

到场时间：接到故障通知后，驻场工程师 2 小时内到达现场，进行紧急处理，二线资深工程师按需到达现场。

合同编号：



ZJSXA2503636CGN00



修复时间：到达用户现场后，4小时内恢复，如故障设备在4小时内不能解决，提供相同档次的设备给市信访局政务热线中心使用。

(七) 在本合同项目执行过程中，接受甲方的检查和监督。

第四条 合同有效期及工期

(一) 合同有效期：壹年；

(二) 项目服务期：2025年1月1日至2025年12月31日。

第五条 费用及支付

本合同系统维保费总价(含税价)：¥344000元(人民币大写叁拾肆万肆仟元整)，甲方应按照以下方式向乙方支付所约定的项目费用：

(一) 签订合同后30个自然日内，乙方提供增值税发票后，甲方支付预付款50%，即172,000元(人民币大写壹拾柒万贰仟元整)，在服务期满验收通过，且2026年财政预算下达后，乙方未发生违约情形的，在乙方提供增值税发票后，甲方支付剩余50%，即172,000元(人民币大写壹拾柒万贰仟元整)，若存在违约情形的，则应先扣除相应违约金，违约金金额由甲方根据违约情形在项目验收时合理确定。

(二) 甲乙双方银行账户信息和纳税人信息：

甲方信息如下：

户名：[中共绍兴市委绍兴市人民政府信访局]

开户行：[农行绍兴广场支行]

银行地址：[绍兴市越城区镜湖新区凤林西路151号一楼]

账号：[19545201040002277]

统一社会信用代码：[11330600002575094L]

地址：[绍兴市越城区洋江西路589号市行政中心7号楼]

电话：[85201560]

合同编号：



ZJSXA2503636CGN00



乙方信息如下：

开户行：[中国工商银行绍兴市分行营业部]

银行地址：[中国工商银行绍兴市分行]

户名：[中国电信股份有限公司绍兴分公司]

账号：[1211012029905480251]

统一社会信用代码：[913306007477034849]

地址：[绍兴市东街四马路9号]

电话：[0575-85132707]

第六条 违约责任

(一) 甲方违约责任。如甲方逾期付费，除应补交费用外，每逾期一日应按照所欠金额的万分之五支付违约金。逾期付费累计超过10日，乙方有权终止本合同，但不免除甲方支付欠费以及违约金的义务。

(二) 乙方违约责任。发生故障导致系统运营受到影响的，故障发生后5分钟未能响应的每件次扣款1000元，驻场工程师2小时内未能到达现场的，每件次扣款1000元；根据故障影响系统运营的时间，每影响1小时扣1000元，全程累计。其他未依照合同规定完成任务，或未按照要求书面汇报的，每件次扣1000元。

第七条 争议解决

(一) 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则通过甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决争议。

(二) 诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉诉讼的其它部分。

第八条 合同生效及其他

合同编号：



ZJSXA2503636CGN00



- (一) 本合同自双方签字盖章之日起生效。
- (二) 本合同一式肆份，甲方持贰份，乙方持贰份，具有同等法律效力。
- (三) 除本合同另有规定外，对本合同的任何修改或更改，均须经合同双方书面确认。
- (四) 任何一方未经另一方同意，不得向任何第三方透露本合同的签订及其内容。甲方向其关联公司透露前述内容的，不受此限。
- (五) 考虑到本服务的特殊性，若在本合同期限届满时甲方尚未完成下一年度（即 2026 年）服务的采购招标的，则乙方同意在该过渡期间（即在该合同的合同期限届满后至甲方重新采购确定的服务商到位前的过渡期间）继续按照本合同约定的标准继续提供服务，直至甲方重新采购确定的服务商到位时止，具体以甲方通知为准。双方同意该过渡期间服务费用，以下一年度服务采购招标后的中标价为准，按照实际服务时间结算费用，费用在过渡期间届满双方对账确认无误之日起 30 日内支付。
- (六) 本合同包含以下附件，是本合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等法律效力。

附件：1. 政务热线系统维保项目清单

2. 基础设施维护清单

甲方：中共绍兴市委绍兴市人民政府信访局

法定代表人或授权代表（签字）：

签订日期：2025.6.12

乙方：中国电信股份有限公司绍兴分公司

法定代表人或授权代表（签字）：

签订日期：

合同编号：



ZJSXA2503636CGN00



附件 1:

政务热线系统维保项目清单

序号	名称
1	基础设施维护
2	信访综合平台应用软件维护
3	网络运维

合同编号：



ZJSXA2503636CGN00



附件 2:

基础设施维护清单

序号	名 称	型 号	品牌	单位	数量
1	路由器	AR2240	华为	台	2
2	汇聚三层交换机	S5710-28C-EI	华为	台	2
3	接入二层交换机	S3700-28TP-EI-AC	华为	台	6
4	防火墙	USG6370	华为	台	2
5	交换机	LS-5530-EI-D	H3C	台	4
6	高清矩阵 A	ADM0808	kensence	台	1
7	高清矩阵 B	ADM1208	kensence	台	1
8	机房电脑主机	/	联想	套	1
9	数据安全网闸	ViGapV6. 5-400D3	伟思	台	1
10	前置服务器	R720	DELL	台	1



附件

网络及信息安全承诺书

中国电信[股份有限公司绍兴分]公司:

本单位郑重承诺遵守本承诺书,如有违反本承诺书有关条款的行为,本单位承担由此带来的一切责任。

一、本单位承诺遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的决定》《中华人民共和国电信条例》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》《互联网信息服务管理办法》《非经营性互联网信息服务备案管理办法》《移动互联网应用程序信息服务管理规定》《网络信息内容生态治理规定》《电信和互联网用户个人信息保护规定》《公共互联网网络安全突发事件应急预案》《关键信息基础设施安全保护条例》和《网络安全审查办法》及有关法律、法规、规章和政策文件规定(“相关规定”)。

二、本单位承诺按照相关规定、政府主管部门要求以及合同/协议(“合同”)约定规范使用业务,不得超出合同约定的范围和用途使用业务,不将业务用于连接境内外的数据中心或业务平台开展电信业务经营活动,具备所从事业务的全部合法必要的资质条件。

三、本单位承诺按照用户真实身份信息制度(“实名制”)的要求提供身份信息、使用业务,并保证所提供信息、资料的真实、完整、准确、有效。

四、本单位承诺用户端接入设备与合同约定的一致,并同意贵公司对设备拍照存档,若接入设备变更,本单位应当及时书面告知贵公司。

五、本单位保证不利用网络(包括但不限于固定网、移动网、互联网,下同)从事危害国家安全、泄露国家秘密等违法犯罪活动,不侵犯他人的合法权益。

六、本单位承诺在处理个人信息前,已依法向个人信息主体(“个人”)履行了法定告知义务并取得个人的明确同意。法律、行政法规规定处理个人信息应当取得个人单独同意或者书面同意的,本单位在处理个人信息前依法取得个人单独同意或书面同意。

七、本单位向贵公司提供个人信息或委托贵公司处理个人信息的,本单位承诺已依法向个人履行了告知义务,并依法取得了个人同意。本单位承诺,向贵公司提供或委托贵公司处理的个人信息和数据来源合法合规,不存在违反相关规定以及合同约定的情况。

八、本单位受贵公司委托处理个人信息等数据的,或本单位与贵公司共同处理个人信息等数据的,本单位承诺按照与贵公司的合同约定处理,不得超出约定的处理目的、处理方式等处理上述数据,严格遵循数据处理时限。

九、本单位承诺严格按照相关规定做好本单位网络安全、数据安全和个人信息保护管理工作,健全各项网络安全、数据安全和个人信息保护管理制度和操作规程,落实各项安全保护技术措施,实施个人信息和数据安全分级分类管理、依法落实个人信



息保护影响评估和数据安全影响评估安全风险评估、报告、信息共享、监测预警机制，定期对从业人员进行安全教育和培训，依法设置网络安全、数据安全和个人信息保护责任人和管理机构，按政府主管部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员，当信息安全责任人发生变更时及时通知贵公司。否则，导致的一切后果由本单位承担，贵公司有权立即终止合同。

十、本单位承诺配合贵公司为公安机关、国家安全机关、网信部门等政府部门依法履行职责、维护国家安全和侦查犯罪等活动提供协助，如实提供有关安全保护的信息、资料及数据文件，积极协助查处信息网络违法犯罪行为。

十一、本单位承诺利用网络发送的信息以及向贵公司提供的信息真实、准确、合法。该等信息内容应当严格符合相关规定，不通过网络制作、复制、查阅和传播有害信息，本单位不得通过通信网络、互联网散发传播违法、不健康、反动等信息，不得制作、复制、查阅和传播任何含有违反下列要求（即“九不准”及“六不许”）的信息：

“九不准”，即不准制作、复制、查阅和传播含有以下内容的信息：

- 1、反对宪法所确定的基本原则的；
- 2、危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- 3、损害国家荣誉和利益的；
- 4、煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
- 5、破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- 6、散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- 7、散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- 8、侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- 9、含有法律法规禁止的其他内容的。

“六不许”，即：

- 1、决不允许在群众中散布违背党的理论和路线方针政策意见；
- 2、决不允许公开发表同中央的决定相违背的言论；
- 3、决不允许对中央的决策部署阳奉阴违；
- 4、决不允许编造、传播政治谣言及丑化党和国家形象的言论；
- 5、决不允许以任何形式泄露党和国家的秘密；
- 6、决不允许参与各种非法组织和非法活动。

十二、本单位承诺不通过网络从事危害中华人民共和国安全、泄露中华人民共和国国家秘密等活动，不从事任何危害网络安全、数据安全的活动，不从事侵犯他人合法权益的活动，包括但不限于：

- 1、未经允许进入网络或者使用网络资源；
- 2、未经允许对网络功能进行删除、修改或者增加；
- 3、未经允许对网络中存储或者传输的数据和应用程序进行删除、修改或者增加；
- 4、制作、传播、利用网络病毒等恶意程序或破坏性程序；
- 5、非法收集、使用、加工、传输或以其他方式处理个人信息等数据；



6、非法买卖、提供或者公开个人信息等数据;

7、从事危害国家安全、公共利益的个人信息和数据处理活动;

8、其他危害网络安全、数据安全、侵犯他人合法权益的活动。

十三、本单位使用语音接入类业务的(包括但不限于语音专线、短号码接入、400号码接入等),承诺遵守以下规定:

(一)使用业务的时段为[/],使用的频次为[/],业务外呼呼转功能默认为关闭。

(二)遵守实名制要求,不以个人名义申请、使用业务,真实落地目的码为本单位实名办理或合规使用的电话号码。

(三)不转租、转售业务,否则,贵公司有权在不通知本单位的情况下立即终止合同。

(四)规范使用业务,进行外呼业务的号码为贵公司或通信主管部门分配的号码,严格按照通信主管部门关于号码传送及信令传送的相关要求传送号码,传送真实号码,不得擅自更改、传送、显示非合同约定的号码、虚假号码、违规号码、无使用权号码,不隐藏、转让、变更、转租、转售、伪造、变造或者变相隐藏、转让、变更、转租、转售、伪造、变造号码。本单位承诺按要求提供所申请号码的使用用途、开放范围,不违规经营、不变更合同约定的使用用途,不开展无特定主被叫的话务批发业务,不私自转接国际来话,不通过技术手段为非法 VoIP、改号电话、网络电话(PC 软件/APP 等)提供语音落地,不采取自动语音群呼方式进行外呼。如违反上述承诺,贵公司有权在不通知本单位的情况下立即单方终止合同,所造成的一切后果由本单位承担。

(五)不通过任何技术手段将号码转接到其他地区使用,不通过 VOIP 转接互联网话务量,不使用业务进行多次转接、躲避号码溯源与甄别,呼叫中心或接入平台(小交换机)不使用异地主叫号码进行跨省外呼,不利用号码和平台进行电话诈骗、骚扰。诈骗或骚扰包括但不限于以下情形:

1、政府主管部门认定号码涉嫌诈骗或其他刑事案件的;

2、“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”接到的用户投诉、举报涉及本单位所使用号码的;

3、贵公司或通信主管部门电话拨测、网络信令监测过程中发现本单位所使用号码出现异常外呼情况的。

(六)建立有效的信息安全管理和技术保障措施,确保备份呼叫内容录音文件,并接受政府主管部门及贵公司的管理、监督和检查,为相关主管部门提供技术支持。如相关规定、政府主管部门对信息安全管理有新要求,本单位将无条件配合贵公司落实整改举措,直至符合相关规定、政府主管部门的要求。

十四、本单位使用无线互联网(包括但不限于 CDMA1X、CDMA1X EVDO、WLAN)、短信网关(包括但不限于短消息资讯平台、ISAG 系统、综合办公业务平台)或短信类业务的,承诺遵守以下规定:

(一)不通过业务制作、复制、查阅和传播悖于社会公德、损害青少年身心健康的网络低俗内容,包括但不限于:



- 1、表现或隐晦表现性行为、令人产生性联想、具有挑逗性或者污辱性的内容；
- 2、对人体性部位的直接暴露和描写；
- 3、对性行为、性过程、性方式的描述或者带有性暗示、性挑逗的语言；
- 4、对性部位描述、暴露，或者只用很小遮盖物的内容；
- 5、全身或者隐私部位未着衣物，仅用肢体掩盖隐私部位的内容；
- 6、带有侵犯个人隐私性质的走光、偷拍、漏点等内容；
- 7、以挑逗性标题吸引点击的；
- 8、相关部门禁止传播的色情、低俗小说，音视频内容，包括一些电影的删节片断；
- 9、一夜情、换妻、SM 等不正当交友信息；
- 10、情色动漫；
- 11、宣扬血腥暴力、恶意谩骂、侮辱他人等内容；
- 12、非法的性用品广告和性病治疗广告；
- 13、未经他人允许或利用“人肉搜索”恶意传播他人隐私信息。

(二) 不开展为淫秽色情网站代收费业务，否则，贵公司有权立即停止业务并停止一切结算。

(三) 未经用户同意，不得向用户发送商业类电子信息或广告。

十五、本单位使用互联网接入类业务的(包括但不限于电路使用、互联网数据中心、互联网专线、云主机等)，承诺遵守以下规定：

(一) 具备从事互联网服务的全部合法必要的资质条件，已履行相关规定要求的手续或已取得有关资质证明文件。在签署合同前，本单位向贵公司提供主体资格文件、资质证明文件的原件供贵公司审核，复印件(加盖公章)供贵公司留存，并保证所提供资料的真实、完整、准确、有效。在合同有效期/服务期内，如本单位提交的主体资格、资质证明文件所记载内容出现变更，本单位在完成变更后尽快向贵公司提供最新的文件。前述主体资格文件、资质证明文件包括但不限于营业执照、增值电信业务经营许可证、广告经营许可证、非经营性互联网信息服务备案证明以及贵公司要求提交的其他文件。其中：

1、本单位如从事电子公告、新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械、文化、广播电影电视节目等特殊互联网信息服务，应当根据相关规定经政府主管部门审核同意，履行批准或备案手续，并取得通信主管部门批准或备案文件。

2、本单位如从事非经营性互联网信息服务，应当首先履行互联网备案手续，并按期履行年度审核手续。本单位委托贵公司提供代备案服务的，应当向贵公司提供代备案所需信息并对该等信息进行动态维护和更新，定期向贵公司及通信主管部门报送网站管理所需信息。本单位承诺所提交的所有备案信息真实、完整、准确、有效，当备案信息发生变化时及时在备案系统中更新，如因未及时更新而导致备案信息不准确，贵公司有权依法采取暂停或终止提供服务、断开网络接入等关闭处理措施。

3、本单位如从事经营性互联网服务，应当取得相应的增值电信业务经营许可证。

合同编号:

ZJSXA2503636CGN00



4、本单位如从事经营性互联网服务,应当在其网站主页的显著位置标明其经营许可证编号;本单位如从事非经营性互联网服务,本单位网站开通时在主页底部的中央位置标明其备案编号,并在备案编号下方链接工业和信息化部备案管理系统网址,供社会公众查询核对;本单位按照工业和信息化部备案管理系统的要求,将备案电子验证标识放置在其网站的指定目录下。

(二)如经贵公司许可进入中国电信机房时,应当严格遵守机房的各项管理规定。

(三)根据当地公安局网监分局的要求,在入网后 5 个工作日内在网上提交备案信息,提交信息后 10 个工作日内办理备案。

十六、本单位承诺在业务使用过程中发生重大安全事故或发生或者可能发生个人信息等数据泄露、篡改、丢失时,立即采取应急措施,保留有关原始记录,在 24 小时内向有关部门报告并书面通知贵公司。如发生重大安全事故或其他影响网络安全、数据安全和个人信息保护的突发事件,贵公司有权采取包括但不限于停止业务等紧急措施,以保证网络安全、数据安全和保护个人信息。

十七、本单位如出现任何违反上述承诺的情况,将依据合同承担责任,接受有关政府主管部门的处理(包括但不限于限期整改、公开曝光),并直接承担相应法律责任,造成财产损失的,由本单位直接赔偿。同时,贵单位有权在不通知本单位的情况下暂停履行合同直至解除合同并不承担任何责任,一切责任后果全部由本单位自行承担。给贵公司造成损失或不良影响的,本单位将负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

十八、如出现任何违反上述承诺的情况引发的投诉、举报,由本单位负责解决并承担责任。当接到通信主管部门、“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”、中国电信 10000 热线等各类渠道投诉、举报时,贵公司有权在不通知本单位的情况下立即终止合同并不承担任何责任,一切责任后果全部由本单位自行承担。给贵公司造成损失或不良影响的,本单位负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

十九、本单位的信息安全责任人如下:

姓名: [/]

职务: [/]

联系方式: [/]

二十、本单位承诺与最终用户参照签订此类《网络及信息安全承诺书》,并督促最终用户履行相应责任。否则,本单位承担连带责任。

二十一、本承诺书经本单位签署后,与合同同时生效。



