

# 合同书

(服务类)

项目名称: 2019年5月—2019年8月12333咨询  
热线座席服务项目

合同编号: \_\_\_\_\_

签约地点: 广东省广州市

签订日期: 二〇一 九年 六月十一 日



GDGDA1900945CGNOB



甲方：广东省劳动关系协调中心

电话： 传真： 地址：广州市教育路 88 号

乙方：中国电信股份有限公司广东分公司

电话： 传真： 地址：广州市中山二路 18 号

项目名称：2019 年 5 月—2019 年 8 月 12333

### 咨询热线座席服务项目

按照《合同法》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

#### 一、合同金额

合同金额为（大写）：伍拾陆万叁仟柒佰伍拾元整（¥563750 元）人民币。

合同价格为包括所有设备费、备件备品费、专线费、运输费、保险费、施工费、安装调试费、税费及相关人员的工资发放及各种社保金的交纳等人事事项以及质量保证期内的维护费等费用在内的甲方指定地点全包价。甲方不再另付任何费用。

#### 二、合同标的及服务期限

1.1 甲方需乙方提供呼叫中心本地座席、座席话务人员、相关线路设施及呼叫中心硬件、软件服务。

1.2 服务期间（项目完成期限）

委托服务期间自 2019 年 5 月 8 日 24 时至 2019 年 8 月 7 日 24 时止。

#### 三、服务实施

3.1 乙方应于协议签订后 1 日内总体完成本项目系统集成，本项目具体进度如下：

3.1.1 协议签订之日 1 内完成本项目设计、实施方案的制定；

3.1.2 协议签订之日起 1 日内线路及相关网络环境准备就绪；

3.1.3 协议签订之日起 1 日内完成本项目设备安装、调试；

3.1.4 协议签订之日起 1 日内完成呼叫中心硬件、软件配置；

3.1.5 项目设备安装调试完毕后 1 日内完成内部初验工作。

3.2 本项目实施标准以甲方招标文件要求为准，主要建设内容如下：



GDGDA1900945CGN0B

3.2.1 提供呼叫中心场地 20 席，地址位于：广州市海联路电信机楼；

3.2.2 建设 20 席呼叫中心话务系统（位于海联路电信机楼）；

3.2.3 建设 1 席远端呼叫中心话务系统并能实时监控及调取实时数据（位于甲方指定场地）；

3.2.4 配套和维护本热线的 IVR 语音系统；

3.2.5 配套和维护本热线的大屏幕展示系统；

3.2.6 负责招聘、培训及管理 20 名话务人员；

3.2.7 负责 12333 热线的日常运营及管理并提供甲方要求的相关报表；

3.2.8 负责本热线所需的外呼话费；

3.2.9 通话录音及相关通话信息保存两年以上；

3.2.10 配合甲方原有呼叫系统的技术要求实现电话呼转功能。

#### 四、付款方式

4.1 在乙方无违法违约且甲方收到乙方的等额合法发票后，服务热线外包服务费用原则上按以下方式支付，具体结算以甲方财务相关规定为准：

(1) 甲方需在签订合同后的 30 个工作日内启动政府支付流程向乙方支付合同款项的 50%；

(2) 项目上线运行后服务期限完成后甲方启动政府支付流程向乙方支付合同款项 50%。

甲方向本合同约定的乙方账户汇出款项即为已经向乙方履行合同约定的付款义务，如因乙方账户被查封、冻结、注销等非甲方原因导致乙方未能收到款项的，责任由乙方自行承担。

4.2. 因该项目使用的是财政资金，具体付款时间和支付比例可按财政拨款要求调整。

4.3 甲方每次付款前乙方须提供等额的合法发票。

#### 五、质量保证和售后服务

5.1 质量保证条款：乙方需按照月均综合接通率达 90% 以上，每半年度疑难问题话务呼转率小于等于 6%、月度市民满意度大于等于 90% 等服务水平要求进行维护和响应，保证座席系统的稳定和服务不间断，并每月向甲方提供相关指标数据，如不能达到目标要求，则以扣除一定费用的方式予以处罚，具体处罚数额按热线受损伤的程度双方协商确定。

#### 5.2 售后服务要求：

5.2.1 乙方保证其具有长期服务能力，乙方应为甲方招标人提供及时周到的系统技术支持。



GDGDA1900945CGNOB



5.2.2 针对本项目，乙方应成立专门的技术支持组织机构，列出机构组织体系，指定项目负责人，各技术支持主要人员，为甲方建立长期、稳定的技术支持队伍；技术支持小组应由技术强、业务精的高素质专业人员组成。

5.2.3 乙方应确保能为招标人提供 7\*24 小时技术支持，对于紧急故障，5 分钟内响应，2 小时内定位故障，6 小时内解决问题；如遇重大系统问题，乙方必须提供现场技术支持，并于 2 小时内到达指定现场。问题解决后 48 小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失和赔偿等情况。

5.2.4 具备规范、完善的服务处理流程。

## 六、知识产权归属

乙方应保证本项目的投标技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉或其他权利主张，则一切法律责任由乙方承担。

## 七、保密

项目实施过程中，乙方必须采取措施对本项目实施过程中的数据、源代码、技术文档和信息文件等资料保密，否则，由于乙方过错导致的上述资料泄密的，乙方必须承担一切责任。项目完成后，甲、乙双方均有责任对本项目的技术保密承担保密责任。

7.1 未经乙方事先书面同意，甲方不得将由乙方为本合同提供的条文、规格、计划、图纸、模型、样品或资料等提供给与本合同无关的任何第三方，不得将其用于履行本合同之外的其它用途。即使向与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所必需的范围。

7.2 知识库、语音库等由甲方提供的资料、数据未经甲方书面同意不得向任何第三方提供。

7.3 乙方不得向任何第三方提供来电人信息及反映、投诉的相关内容，如因乙方原因泄露相关资料数据产生的一些法律责任由乙方承担。

## 八、违约责任与赔偿损失

8.1 乙方提供的服务不符合招标文件、报价文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 5% 的违约金。

8.2 乙方未能按招投标文件以及本合同约定提供服务，从违约之日起每日按本合同总价 3% 的数额向甲方支付违约金；逾期 15 天以上的，甲方有权单方解除合同，由此造成的甲方全部损失（包括但不限于律师费等）均由乙方承担。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续向乙方追偿。



GDGDA1900945CGN0B

8.3 如果甲方无正当理由拒绝接受服务，甲方向乙方偿付本合同总价 5%的违约金。甲方未按照合同约定逾期付款，则每逾期一日按本合同总价的 3%向乙方偿付违约金。

8.4 乙方逾期不提供服务的，乙方除按照本合同 8.2 条约定承担违约责任之外，还要退还甲方已付费用。

8.5 乙方故意向服务对象违规收取信息费的，应当向服务对象如数退还并赔偿损失和消除影响，同时，乙方还应当按照本合同 8.2 条约定承担违约责任；乙方累计三次（含三次）违规收取信息费的，乙方除应当向服务对象如数退还并赔偿损失和消除影响、按照本合同 8.2 条约定承担违约责任之外，甲方可以扣除全部应支付给乙方的服务费，并可单方解除合同，因此给甲方造成的全部损失（包括但不限于律师费等）和责任，均由乙方赔偿和承担。

8.6 乙方解答或处理不当，受到群众投诉引或发经济责任的，由乙方负全责。

所有乙方应当承担的违约金、赔偿金等款项，甲方均有权从应当支付给乙方的款项中直接扣除，不足以扣除的，甲方有权另行向乙方追偿。

8.7 其它违约责任按《中华人民共和国合同法》处理。

## 九、争端的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，由甲方所在地人民法院管辖，按相关法律法规处理。

## 十、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

## 十一、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

## 十二、其它

11.1 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

11.2 一方在本合同履行过程中向另一方发出或者提供的所有通知、文件、文书、资料等，均可以本合同所列明的地址送达；一方如果迁址或者变更电话，应当及时书面通知另一方，未履行通知义务的，另一方按原地址邮寄相关材料即视为已履行送达义务；当面交付上述材料的，在交付之时视为送达。

11.3 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

## 十三、合同生效：



GDGDA1900945CGN0B



13.1 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

13.2 合同一式六份。

甲方（盖章）：广东省劳动关系协调中心

代表：

签定地点：广东省广州市

签定日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

乙方（盖章）：中国电信股份有限公司

广东分公司

代表：

签定地点：广东省广州市

签定日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

GDGDA1900945CGN0B



GDGDA1900945CGN0B