

第三章 开标一览表

开标一览表

项目名称：北海市市域社会治理网格化指挥中心运营服务

项目编号：BH2023-G3-000059-CGZX

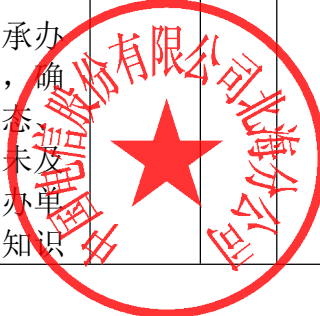
金额单位：人民币（元）

序号	需求名称	服务内容(或品牌型号、生产厂家)	数量	单位	单价金额 (元)	总价金额 (元)
1	业务平台服务					
1.1	全媒体服务	采购人获取自治区 12345 政务服务便民热线平台使用授权，服务方在此基础上进行升级改造满足本次项目服务要求。提供平均 42 路话务服务能力，包括 42 个语音工号与 42 路呼叫并发，含智能语音交换、坐席监控、队列管理、与 12345 软件系统融合界面等。服务期 3 年。	42	线	43200	1814400
		提供微信公众号服务，服务方可在现有北海市 12345 公众号、网格化指挥平台微信公众号的基础上进行优化升级改造或自建，接入 12345 热线业务平台及网格化指挥平台的数据，结合 12345 小程序及网格通小程序的功能，提升服务能力。对公众号进行持续运营，优化 UI 界面、发布中心公告、更新热线发展动态，查看群众发送的消息，并提供回复功能，后台人员可以根据信息回复对应消息，或设置自动回复规则。服务期 3 年。	1	项	150000	150000
		提供 12345 小程序服务，服务方可在现有人民 E 眼小程序的基础上进行优化升级改造或自建，接入 12345 热线业务平台及网格化指挥平台的数据，提升服务能力。对人民 E 眼小程序进行升级改造或新建，优化 UI 界面、优化问题反馈模块、发布中心公告、更新热线发展动态，将小程序接入 12345 热线业务平台实现工单在线受理、工单进度实时查询等功能，对接智能在线客服与北海市 12345 知识库实现人机交互、在线客服解答并可转工单，工单办理结果公开查阅以及诉求全流程跟踪。除一般问题反馈外，	1	项	350000	350000

		<p>公众在遇到特定诉求时，可通过该功能直接进行拍照片、视频或本地相册上传后再进行相关表单内容的填写提交诉求，实现实现群众“随手拍”报事功能。服务期 3 年。</p>				
		<p>提供 12345 网站服务，服务方可在北海市 12345 网站现有的基础上进行优化升级改造或自建，接入 12345 热线业务平台及网格化指挥平台的数据，打造北海 12345 品牌网站。包括但不限于：对 12345 网站进行持续运营、优化 UI 界面、发布中心公告、更新热线发展动态，接入话务平台实现受理工单、查询工单进度等功能，对接智能在线客服与北海市 12345 知识库实现人机交互，在线客服解答并可转工单，工单办理结果公开查阅等。服务期 3 年。</p>	1	项	100000	100000
1.2	12315 系统对接服务	<p>提供 12345 平台与 12315 系统对接的个性化开发服务，实现针对本市 12345 热线可将消费维权工单，工单录入界面增加“12315 信息录入”模块，并可派送到 12315 系统，满足国家市场总局对数据的要求。对接内容包括签收、退单、办结、挂起等多项内容，以及后续因政策调整而产生的新的对接内容。服务期 3 年。</p>	1	项	20000	20000
1.3	110 系统对接服务	<p>提供 12345 平台与 110 系统双向对接功能，实现警务警情与非警务警情的正确分流。对接内容包括签收、退单、办结等内容，双方系统可直派工单，市 12345 可派送工单至市 110。以及后续因政策调整而产生的新的对接内容。服务期 3 年。</p>	1	项	20000	20000
1.4	网格化指挥调度服务	<p>1.实现自治区 12345 政务服务便民热线平台（含小程序）与北海市网格化指挥平台（包含网格通小程序）对接，使全媒体受理的工单通过网格化指挥平台进行逐级协同处置，实现“问题上报”和“工作下派”的双向循环。 2.实现自治区 12345 政务服务便民热线平台与网格化指挥平台深度集成，基于统一组织架构和数据规范基础，打通之间数据，提供全流程统一调度处理服务，支撑部门单位承办人员在诉求受理中</p>	1	项	400000	400000



		<p>办、事件处理等全流程环节中快速响应、处置，工作行为自动留痕。实现 12345 业务平台全量工单信息汇聚至网格化指挥平台、网格化指挥平台处理反馈的全流程信息实时同步回 12345 业务平台，包含服务部署、组织架构同步、工单推送及跨级派送、部门处理过程及结果反馈、退单及退单审核、工单回访、挂起、延期、疑难工单推送、评价申诉、未派送至指挥平台的工单的全量推送等环节在两平台间的信息实时同步。</p> <p>3.通过北海市网格化指挥平台（含小程序）对北海市网格化联动指挥成员单位及其特定下属部门进行派单，将智能外呼（督办和回访）、智能派单、知识库、短信发送等应用与网格化指挥平台进行集成，使网格化指挥平台在进行业务操作时能调用自治区或服务方提供的相关智能应用。同时，需要支持话务工单在 12345 业务平台与网格化指挥平台之间流转。</p> <p>服务期 3 年。</p>				
1.5	知识库服务	<p>为 12345 话务平台和网格化指挥平台工单集成知识库应用，知识库支持多媒体知识协同管理，实现知识“一点采编，多点应用”，实现对多种渠道的统一支撑。知识库可将各类专业信息分类组织管理，结合全文检索并基于数据库技术建立统一、标准的业务知识库，统一搜集各类业务问题及相关信息、答案，使坐席人员只需输入关键字就能够准确、快速查阅来电者关心的业务问题。</p> <p>服务方需要组建知识库管理与运维团队，做好知识库信息采编管理、政策分析、解读服务，提供知识库日常运维管理服务，为话务服务准确性提供保障，为热线智能化建设提供知识库运营保障。</p> <p>做好知识库信息采编管理服务，对承办单位上传的知识条应及时做好审核，确保知识条按规范入库；留意官媒动态收集市民的热点问题，对承办单位未及时更新的政策，应积极主动提醒承办单位更新到知识库。对接自治区平台知识</p>	1	项	472000	472000



		库，定期从自治区知识库同步内容至指挥平台知识库中。服务期3年。				
1.6	智能工单服务	提供对12345话务平台和网格化指挥平台工单的智能处理工作，包括工单数据收集、工单数据分析、地址数据收集和分析、工单预处理、工单首办部门预测模型、相似工单推荐模型、AI推理平台、业务需求分析和AI模型设计、工单AI模型训练及优化服务、工单首办部门预测模型对接、工单首办部门预测结果共享、智能派单、智能考核评分管理、智能报表、自动标签分析、机器人、设计器、控制台等功能服务。服务期3年。	1	项	320000	320000
1.7	可视化数据监测大屏服务	<p>1.采集、汇聚、整合北海市平台与其他平台数据，形成数据资源目录、专题数据库，有序安全存储。完善政务热线数据共享规则及管理制度，实现政务热线数据全生命周期标准化管理，依职能按需共享。</p> <p>2.利用数据可视化展现等技术手段，掌握热线运营动态、洞察民生诉求热点、发现城市治理、政务运行效能等方面问题，进一步提高政务服务能力，支撑决策咨询。</p> <p>3.提供基于热线运营管理视角、政府领导视角、承办单位视角等多个角度的数据可视化大屏定制、模块配置和统一展示功能。针对不同的用户视角，按照用户的权限、分类提供不同的数据展示模块和数据内容。</p> <p>可视化数据大屏分析展示内容应包括基础数据报表、数据管理平台、运营数据分析、舆情采集分析、可视化数据分析大屏等功能服务，还应重点包括地址联想、分类推荐、诉求关联、诉求人画像、事发地址画像、被诉主体推荐、影响范围推荐、敏感信息专栏、热词库等内容。服务期3年。</p>	1	项	250000	250000
1.8	定制报表服务	对网格化管理（含12345热线）进行数据治理、归口对应、标签分类等，通过智能化手段实现对专题数据、焦点问题、社会治理难点问题的数据分析挖掘及预警，根据本市对热线的考核指标要求，定制化开发报表统计（包括周、月、年	1	项	300000	300000

		报表等)、自动生成各项专报、考核数据统计功能。服务期 3 年。				
1.9	安全保障服务	<p>一、所提供的业务平台、网络、设备需要符合信息安全等级保护第二级信息系统保护能力的要求，整体须通过二级等保测评。</p> <p>1.系统的设计、应用与数据使用安全、可靠、可信、可用和完整。</p> <p>2.系统安全访问功能。系统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.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.系统具备完备的访问控制机制。</p> <p>5.系统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>二、所提供的业务平台、网络、设备需要具备 GB/T 39786-2021《信息安全技术信息系统密码应用基本要求》中的第二级密码保障技术能力，整体须通过二级密码应用与安全性评估。</p> <p>三、平台软件应按国家相关要求适配信创环境。服务方应制定适配信创环境的方案，自行完成服务所使用的平台软件适配信创环境改造；或根据政务云的实际情况，过渡期间可暂部署于 X86 环境中，待所部署政务云完成信创改造后，对平台软件进行信创适配改造。要求服务方平台软件完成信创适配盖章最迟不应晚于 2026 年底，适配信创环境改造的费用已含在本项目服务费中。</p> <p>四、提供网络安全数据分类分级、安全整改、应急预案、应急演练、安全报告等安全保障服务。</p> <p>服务期 3 年。</p>	1	项	170000	170000



1.1	业务平台支撑服务	<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、话务员使用培训（三次 100 人以内的培训）、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，应急响应支撑，热线考核指导等服务。</p> <p>3、提供热线归并单位中区垂管理系统对接服务。</p> <p>4、市级 IVR 个性化调整。</p> <p>5、市级个别热线归并技术方案和支持指导实施。</p> <p>6、管理人员区外培训，每年 1 次，每次不少于 2 人。</p> <p>7、地市重大活动技术支撑服务与策划。服务期 3 年。</p>	1	项	300000	300000
1.1 1	业务平台迭代更新、运维、对接服务	<p>(1) 负责监控软件系统的性能和稳定性，及时发现并处理系统故障和异常情况；管理和维护软件系统的配置文件和参数，确保系统配置的正确性和一致性收集、分析和管理系统日志，帮助排查系统故障和问题；</p> <p>(2) 负责软件系统的安全策略制定、身份认证、访问控制等安全相关工作，确保系统的安全性；</p> <p>(3) 定期进行系统数据的备份，并能够在系统故障或数据丢失时进行数据恢复；</p> <p>(4) 通过对系统进行调优，提高系统的性能和响应速度，保证系统的高可用性和可靠性；</p> <p>(5) 负责软件系统的版本更新和升级，确保系统始终使用最新的稳定版本，并保持与其他软件和硬件的兼容性；</p> <p>(6) 配备专门的技术支持小组，能及时响应自治区 12345、市各成员单位、网格化服务管理工作业务需求变化，提供网络安全、功能改进调整、开发对接等软件维护服务；关注政策动向，根据政策与指挥中心的要求对软件功能进行调整。做好 12345 话务数据与网格化数据的治理工作，确保数据按照一致的规范</p>	1	项	600000	600000



		进行收集和整理，包括数据分类、数据标准化等工作，检测和解决数据质量问题，包括数据完整性、准确性和一致性等。 服务期 3 年。				
2	话务运营服务					
2.1	话务员服务	在新的运营期内，计划按照 2023 年 37 人(其中工单处理员 5 人，话务员 30 人，回访 2 人)，2024 年 42 人(其中工单处理员 5 人，话务员 35 人，回访 2 人)，2025 年 47 人(其中工单处理员 7 人，话务员 37 人，回访 3 人)配备服务团队。一线及后台支撑岗位年度人均薪酬应承诺保持在广西壮族自治区统计局公布的上一年度相关行业薪酬水平中位数 1.1 倍(含)以上。提供统一工作服装，为话务员与业务员提供正常的工作福利。 服务期 3 年。	42	人	189900	7975800
2.2	管理人员服务	含运营主管 1 人、业务管理人员 5 人、质检师 2 人等的人工成本及管理费。需要根据要求完成各类话务数据的统计，每月形成报表，组织编制月度运营报告，定期组织开展热线数据信息的统计、反馈和分析，针对热点问题编制相应的报告。提供统一工作服装，为话务员与业务员提供正常的工作福利，提供管理人员区外培训，每年 1 次，每次不少于 2 人。每年为地市重大活动提供技术支持服务与策划，每年不少于 2 次。服务期 3 年。	8	人	245376	1963008
2.3	形象宣传服务	包含指挥中心 1、2、10、11 楼形象宣传，板报与中心宣传册制作等，以及每年 1-2 部 5 分钟左右的宣传视频制作。服务期 3 年。	1	项	180000	180000
2.4	运营耗材服务	含 A4 打印纸、打印机碳粉、墨盒、话务员运营用品、饮用水等保障。服务期 3 年。	1	项	144000	144000
3	场地运营服务					



3.1	场地物业服务	物业费用 0.0004 万元/月/m ² （含 1 整层、2 西侧、10 楼整层、11 楼西侧），包括管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利等，共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用，管理区域清洁卫生，物业管理区域绿化养护，物业管理区域秩序维护等。服务期 3 年。	2750	m ²	144	396000
3.2	用水用电保障	保障场地用水用电，提供场地运营所产生的水电费用。服务期 3 年。	1	项	576000	576000
3.3	设备维护	包括指挥中心场地、设施设备维护，含现有电脑、耳麦、办公桌椅等相关配套设备维修服务。服务期 3 年。	1	项	90000	90000
3.4	视联网终端	视联网视频通讯应用一体式终端，支持 1/2/3/4 画面组合显示模式，支持 H.264 视频编解码协议，H.265 视频解码协议；支持 HDMI 采集，可实现 1080p@30fps 双流功能。 视频输入输出：1*HDMI Input、1*内置摄像机 Input、1*HDMI Output； 音频输入输出：1*HDMI 内嵌输入、1*MINI 卡侬 Input、1*HDMI 内嵌输出、1*Line Output； 以太网接口：1*RJ45 网络接口； 摄像头：1/2.8 英寸 200 万像素，10 倍光学变焦； 含：1*定向鹅颈麦克风，1*接入交换机，1*三脚架。 服务期 3 年。	1	项	35000	35000
3.5	视联网会议调度软件服务	支持绑定 2 台视联网常用终端。 终端数量：支持绑定 2 台常用终端做主席 会议规模：单场会议最大规模为 500 个点位 会议时长：总会议时长累计不超过 15000 分钟 发言模式：支持会议中三方同时发言 会议预约：支持发起会议预约申请 自动升级：支持帕米尔软件自动升级 四画面展示：支持会议中四画面展示 参会方 举手发言：参会方终端用户可使用遥控器提交发言申请	1	项	45000	45000

		多模式分屏：支持多种组合分屏模式 电脑源接入：支持接入电脑设备 自动报警：会议故障一键上报运维中心 服务期限：自开通之日起3年。				
3.6	配套设备	配套必要的话务运营设备，包含1套领导现场接听群众诉求的设备、14台笔记本电脑、1台A3彩色高速复印机、1台大功率碎纸机、1台单反相机+镜头、6套话务质检及现场体验耳麦。服务期3年。	1	项	148000	148000
4	运营支撑服务					
4.1	50M点对点专线	50M点对点专线。服务期3年。	1	线	10800	10800
4.2	200M视联会议专线接入	接入政法委视联网会议平台线路。服务期3年。	1	线	7200	7200
4.3	1000M电子政务外网	1000M电子政务外网。服务期3年。	1	线	72000	72000
4.4	跨市长途专线	主备两条100M点对点专线。从运营场地到自治区12345软件所部署地点的浪潮云。服务期3年。	2	线	108000	216000
4.5	短信平台（含短信费）	包含短信平台服务与短信费用（含每年100万条短信），短信平台需集成至12345平台与网格化指挥平台中。服务期3年。	1	项	96000	96000
4.6	信息系统安全等级保护测评	聘请具有相关资质的第三方验收测评机构进行信息系统安全保护等级测评。	1	项	60000	60000
4.7	密码应用与安全性评估服务	聘请具有相关资质的第三方验收测评机构进行密码保障技术能力测评。	1	项	90000	90000
4.8	数据迁移服务	服务方需将北海市12345现有平台与历史工单数据、知识库数据资产迁移至政务云中，将本地工单数据与自治区热线平台数据库无缝对接，直接完成自治区数据完整性和及时性的相关考核指标。同时接入本项目话务平台，于北海市市域治理网格化指挥中心运营服务项目中统一管理。	1	项	200000	200000
人民币合计金额（大写）： <u>壹仟柒佰伍拾柒万壹仟贰佰零捌元整</u> 小写金额： <u>17571208</u>						



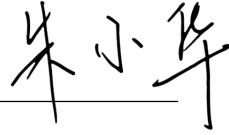
注：1. 所有价格均用人民币表示，单位为元

2. 报价指完成本项目所有成本、费用的总和。（报价包含供应商完成本项目服务所有内容及其他相关服务的投入、项目验收费、附加培训、售后服务、税金、利润及其他所有可能发生的一切费用。）

3. 以上报价应与“**投标报价明细表**”中的“**投标总价**”相一致。

4. 本项目投标报价不得超过预算金额，否则作无效投标处理。

法定代表人（负责人）或委托代理人签名：_____



供应商名称（盖章）：_____



报价时间：_____年____月____日