

合同编号：

ZJJXA2402781EGN00



海宁市政府采购合同

一、通用必备条款部分

合同编号：YSCG2024004DZ

政府采购计划（预算）确认号：【2024】234号

预算金额：226.3052万元

甲方（以下称甲方）：中共海宁市委海宁市人民政府信访局

供应商（以下称乙方）：中国电信股份有限公司嘉兴分公司

采购代理机构：海宁永圣工程管理咨询有限公司

采购方式：竞争性磋商

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照 海宁市信访局 12345 政务服务热线运维项目 YSCG2024004DZ 项目采购结果签订本合同。

第一条 合同组成

本次政府采购活动的相关文件为本合同的组成部分，这些文件包括但不限于：

- 1.1 本合同文本；
- 1.2 采购文件与采购响应文件；
- 1.3 中标或成交通知书；

组成本合同的所有文件必须为书面形式。政府采购合同备案时，须提供以上（1）、（3）两项，如由社会中介机构代理，须提供代理协议，合同如有变更的，须提供变更协议。

第二条 合同标的与相关属性

2.1 本次采购的是 海宁市信访局 12345 政务服务热线运维项目。

2.2 乙方是否属于小微企业：是 否

2.3 本合同项下产品属于（可多选）：环保产品；节能产品；进口产品

第三条 合同价款

3.1 本合同项下总价款为（人民币大写） 贰佰贰拾陆万零壹佰陆拾元贰角肆分。

3.2 合同总价款包括 项目全部服务完成所包含的所有含税费用。

3.3 付款手续和付款时间

3.3.1 本项目采用分期付款的方式

（1）本项目合同签订后支付合同总金额的50%作为预付款，预付款金额为113.008012万元；

（2）其中人工坐席服务剩余部分金额71.25万元，2024年6月起按月支付，除人工坐席服务外的剩余金额41.758012万元于2024年9月付清。

甲方需审核以下结算资料：合法发票原件、《采购合同》复印件、甲方签收的“海宁市政府采购项目验收单”（最后一期支付时提供）等相关资料。

3.3.2 付款时间

甲方将审核后的资料按《海宁市政府采购资金支付管理暂行办法》提交至国库支付中心（或单位

合同编号：



ZJJXA2402781EGN00

财务部门)，经审核无误后，国库支付中心（或单位财务部门）在 7 个工作日内支付相应的合同金额。

第四条 履约保证金

本项目不设置履约保证金。

第五条 合同的变更和终止

除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自终止合同或对合同实质性条款进行变更。确有特殊情况的，须报同级财政部门备案。

第六条 合同的转让与分包

乙方不得部分或全部转让其应履行的合同义务，同时也不允许分包。

第七条 争议的解决

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第八条 合同备案及其他

本合同一式六份，甲方、乙方各执二份、海宁市财政局和海宁永圣工程管理咨询有限公司各执一份。

二、特殊专用条款部分

第一条 服务内容及要求

本次采购服务内容为海宁市 12345 政务服务热线平台运维服务，人工坐席话务服务，智能客服服务，办公支持、软件维护、人员体检、话务培训、团队建设等其它服务。服务期限为自合同签订起一年，具体各项服务期限见附件。

具体要求如下：

1. 海宁市 12345 政务服务热线平台运维服务

为保证海宁市 12345 政务服务热线平台的高效、快速运行，成交供应商需做好海宁市 12345 政务服务热线平台的维护工作，同时根据海宁市 12345 政务服务热线平台实际使用情况及省建设厅要求，在不影响正常工作的情况下为软件系统运行维护，保障系统正常运行。

1.1 软件系统维护内容为接听系统、知识库系统、决策分析系统、管理维护系统，与 110、基层智治平台系统对接。

1.2 此次项目的运维与售后服务内容将具体分为以下几个方面：

1) 接听系统

a) 接听系统运维

接听系统维护是指为接听系统及海宁 12345 项目提供运维保障服务。通过主动、定期对设备和系统的巡检，及时发现设备和系统隐患，并制定解决方案，必要时进行现场处理。提供接听系统定期平台性能升级计划方案、定期平台巡检方案、节假日值守方案、海宁 12345 的运维巡检计划，包括但不限于以下方面：

①软件系统和设备巡检：制定日常维护作业计划，并根据维护作业计划定期对设备和系统进行巡检；



②软件系统变更上线：对接听系统日常功能维护及变更进行上线操作：呼叫中心语音座席框架、语音座席控件、IVR 流程、话务系统来电弹屏、客户资料管理系统、录音质检、数据库报表、话务监控黑白名单管理、坐席管理，IVR 满意度调查功能、重点来电提示功能、12348 司法原始主叫透传，对接嘉兴 12345 功能，省民呼数据回传、话务数据归集、对接省民呼我为接口、管理维护系统等功能模块；

③软件系统调优：对于在系统巡检中发现的故障、功能性问题、系统资源不足等情况进行优化处理。

b) 故障处理

系统及项目用户规模较大，子系统及组件服务多，功能复杂度较高，对业务系统稳定性、实时性要求较高，运维团队应提供实时咨询和支撑服务。为提升运维能力，应提供涉及接听系统的坐席框架数据库、应用服务器、接口服务器、客户侧坐席安装及维护等方面的运维优化方案，包括但不限于以下方面：

①重大故障诊断及处理服务：电话远程或至项目现场进行系统的故障定位、分析，并制定解决方案。

②运维方案制定：收集整理日常运维工作流程，制定运维方案。

③系统迁移：根据实际运行情况对系统及数据库等进行迁移，制定系统迁移替换方案。

④系统调整、优化、升级：根据系统运行情况，制定相应的设备和系统调整、优化或升级方案。

⑤系统运行分析：根据监控历史信息，定期提供系统运行状态分析报告。

c) 运维技术培训

提供系统运维技术与管理培训，培训内容包括：基础技能知识培训（软件系统功能、数据库基础操作、日常维护操作）、高级专业技术培训（软件研发基础、软件系统架构、数据库技能）和管理类技术培训（项目管理类培训、信息安全类培训）。

2) 知识库系统

针对智能语音服务的能力，结合海宁 12345 的业务，提供智能化知识运营服务，包括对业务需求分析，智能化流程设计，对知识和对话流程的配置和优化，系统测试及上线支撑，以及后期的智能化应用效果的持续调优。

a) 业务调研梳理：

根据海宁 12345 实际需求，调研梳理新增业务流程及规则、已有业务内容运营维护；通过深入业务调研以及范围确认，梳理市民与人工客服对话的高频问题，输出各个场景的 XMIND 内容，并详细规定各个意图名称、意义内容，指定意图命名及对话流搭建规范。

b) 对话搭建与运营：

根据海宁 12345 实时需求，对新增业务实现对话流的搭建及对已有对话流的调整。

c) 培训服务：

本项目提供以下智能化服务内容，以帮助相关业务人员对智能化产品以及智能应用进行熟悉和掌握。同时提供日常的技术答疑和技术支撑。



①AIT 训练课程：知识库原理与操作、对话工厂使用、智能训练产品、数据与知识挖掘、机器人训练实操。

②技术支持答疑：运维期内提供技术咨询服务。

3) 决策分析系统

为了确保业主方更顺畅的使用决策分析系统开展日常查询、监督工作，提高工作效率，同时对决策分析系统进行良好的日常维护，保障系统安全稳定的运行，提供决策分析系统运维服务。包括内容如下：

a) 指标接口巡检支撑服务

提供决策分析系统指标接口巡检配置支撑服务，按照各接口要求配置对应巡检策略，保证决策分析系统各项指标正常运行。

b) 决策分析系统关键词词云增加

根据业主方需求，可提供增加决策分析系统关键词词云服务。通过 NLP 技术，对推送的工单进行实时语义识别，分析事件标签成为关键词，按照关键词分析近期事件变化趋势。（模型训练按照关键词个数计费）

c) 重大活动保障服务

为确保决策分析系统在重大活动、节假日期间的可靠稳定运行，提供重大活动、假日保障服务，在每次重大活动、假日前提供系统健康检查服务，在长假期间提供工程师功能检查，监控等日常保障服务。

d) 系统配置管理服务

提供系统配置管理工作，如指标上下架管理、指标的分级授权、用户角色权限的配置等，确保数据统计和展示指标的有效实施，系统配置的有效管理和持续维护。

4) 管理维护系统

提供管理维护系统日常基础维护服务，保证系统正常运行，对用户方反馈的平台问题进行解答、解决，充分保障用户正常使用系统开展业务应用。

a) 系统版本升级服务

为满足管理维护系统对信访事件的综合展示、事件管理、分类统计、预警督导的业务及安全需求，对发现问题的修复，建设厂商会根据需要发布系统升级版本，经业主方确认，可进行版本的升级更新服务。

b) 技术咨询及支撑服务

系统出现的各种问题的记录和跟踪，技术咨询与解答服务，日常操作和使用的指导等。

c) 巡检服务

为保障系统健康稳定状态，运维人员将定期地对系统进行全方位的巡检，并对巡检出来的隐患问



题及时处理。巡检范围包括应用系统所包含的功能模块、数据库等。

d) 系统安全升级

安全系统升级服务是指服务方根据服务平台安全服务需求，定期和不定期发布系统升级程序、系统补丁等，进行及时更新，填补系统漏洞，以满足系统能防护各类安全攻击的服务。

5) 110、基层智治平台对接

a) 110 对接

保障 12345 平台与 110 接处警平台联动，实现信访件在 12345 和 110 之间无缝衔接，联动处理：

- ①接口功能保障：保障 110 和海宁 12345 之间传递接口的稳定性，安全性，可靠性。
- ②持续调优：代码程序的持续调优，接口代码程序定时迭代升级。
- ③服务器保障：接口服务器定时巡检，中间件定时查验检查。
- ④接口应急处理：服务器接口分布式部署，配置多节点，尽可能的减少系统故障率。

b) 基层智治平台对接

保障 12345 平台与基层智治平台联动，实现信访件在 12345 和基层智治平台之间无缝衔接，联动处理：

- ①接口功能保障：保障层智治平台和海宁 12345 之间传递接口的稳定性，安全性，可靠性。
- ②升级迭代：代码程序的持续调优，接口代码程序定时迭代升级。
- ③服务器保障：接口服务器定时巡检，中间件定时查验检查。
- ④接口应急处理：服务器接口分布式部署，配置多节点，尽可能的减少系统故障率。

2. 人工坐席话务服务

本次海宁市 12345 政务服务热线运维项目服务内容包含组建一支不少于 15 人的专业人员组成的队伍并严格按照采购方要求提供话务接听服务及其他配套服务。确保政务热线 7*24 小时运转，来电接通率达 90%以上。（参考数据：2023 年海宁政务热线接听市民来电超 18 万件）提供话务接听服务并进行现场管理，在采购人指导下，按要求开展咨询、求助、意见、投诉举报热线受理、交办、回访、督查、评价等业务。提供智能化、信息化、科学化等配套人工坐席管理手段及运营服务，确保政务热线中心整体运营符合业务指标要求。

1) 人工坐席服务内容：

- a) 负责海宁市“12345”来电接听及处理。在“12345”电话系统中准确记录来电诉求，根据政务知识库，规范答复咨询类来电，对不能直接解释，转入后台流转处理。
- b) 负责对经浙江省“民呼我为”平台流转办理的事项答复情况进行回访核实。
- c) 负责“12345”受理中涉及的信息采编和数据分析工作。
- d) 负责“12345”智能机器人场景维护、更新。
- e) 协助“12345”政务知识库的维护、信息宣传报道等工作。



2) 人工坐席服务工作要求：

- a) 人工坐席排班要求按照话务量科学合理安排话务班次，确保采购人要求时间内接听服务。
- b) 话务接听服务过程中应保持有良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范。有较强的语言表达和沟通能力、普通话标准流利、文字归纳和输入能力，应及时、认真做好记录工作，做到字迹清晰、数据准确，熟悉业务相关软件。
- c) 人工座席服务人员应具备正派思想作风，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识、保密意识和吃苦耐劳的精神；话务接听时间应着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄；具有适应岗位要求的学历、年龄和身体条件（应按相关规定提供医院体检证明），并经过采购方的专业技能培训。

3) 业务指标需求

- a) 话务人工电话接通率：要求月接通率达到 90% 以上。
- b) 考核和管理方案要求：要求中标人通过服务能力、服务质量、服务效率、客户满意度、接话技能培训等方面进行考核和管理。

3. 12345 政务热线智能客服服务

提供 12345 热线智能客服不少于 20 路，话务台席不少于 15 个，允许视话务量情况及时调整。

4. 其他服务

提供办公支持、软件维护、人员体检、话务培训、团队建设，政务云虚机及相关安全服务。

5. 未祥之处详见响应文件内容。

第二条 违约责任

- 1. 甲方无正当理由拒收服务的，由甲方向乙方偿付合同总价的 5% 违约金。
- 2. 甲方未按合同约定向乙方支付服务费的，每逾期 1 天甲方向乙方支付欠款总额的 5% 滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5% 。
- 3. 乙方不能提供服务，需书面向甲方提出，乙方应向甲方支付合同总价 5% 的违约金，解除本合同。
- 4. 乙方逾期提供服务的，每逾期 1 天，乙方向甲方偿付合同总额的 5% 的滞纳金。乙方逾期超过 7 日未能提供服务的，甲方有权解除合同，解除合同的通知自到达乙方时生效，同时乙方应向甲方支付合同总价 5% 的违约金。
- 5. 乙方所提供的服务质量不符合合同规定的，甲方有权拒收。甲方拒收的，乙方应向甲方支付服务费总额 5% 的违约金。乙方所供的服务违反国家法律、法规规定的，甲方有权拒收，并由乙方向甲方支付合同金额 50% 的违约金。给甲方造成经济损失的，乙方应承担赔偿责任。
- 6. 在乙方承诺的或国家规定的质量保证期内（取两者中最长的期限），如经乙方两次更换，服务仍不能达到合同约定的质量标准，甲方有权终止服务，乙方应退回全部服务费，并按本条第 3 款处理，同时，乙方还须赔偿甲方因此遭受的损失。
- 3.7 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务/售后服务的，应按合同总价款的 5 % 向甲方承担违约责任。给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

合同编号：



ZJJA2402781EGN00

第三条 不可抗力

1. 在执行合同期限内，任何一方因不可抗力事件造成不能履行合同时，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明，则合同履行期可相应延长，延长期与不可抗力影响期相同。出现上述情况不受合同有关逾期责任制约。

2. 不可抗力影响时间持续 30 日以上时，甲乙双方应及时解除合同。

3. 本条所述“不可抗力”是指不可预见、不能克服及不能避免的事件，包括战争、严重火灾、洪水、地震等。

甲方（盖章）： 中共海宁市委海宁市人民
政府信访局

乙方（盖章）： 中国电信股份有限公司
嘉兴分公司

地址： 海宁市海洲街道文礼路5号

地址： 海宁市文礼路11号

法定代表人（授权代表）： [Signature]

法定代表人（授权代表）： [Signature]

联系人： 马江怡

联系人： 戴晶婧

联系电话： 13750746304

联系电话： 15305739055

日期：二 二 年 月 日

日期：二 二 年 月 日

合同编号：



ZJJXA2402781EGN00



ZJJXA2402781EGN00

第一册

序号	分项	服务内容	单位	数量	单价(元)	小计(元)	运维时间
1	云呼叫平台通讯服务	语音接入服务,按每年语音接入线路服务费计算	条/年	15	4800	72000	2024.6-2025.5
2		50M 互联专线,用于呼叫中心连接	条/年	2	5000	10000	2024.6-2025.5
3	人工坐席服务	提供必要的人工坐席服务,服务费按坐席数量结算。	位/年	15	95000	1425000	2024.1-2024.12
4		非工作时间话务支撑服务	批/年	1	250000	250000	2024.5-2025.4
4	智能语音导航门户(阿里)原厂维护	语音机器人场景全语音门户开发,机器人可覆盖现有业务70%以上的高频场景。(仅包括适合机器人处理的业务场景),续维	套	1	60000	60000	2024.6-2025.5
5		智能语音呼入并发路数与授权	条/年	20	8000	160000	2024.6-2025.5
6	信访问中心录入系统(歆栋)原厂维护	信访服务系统,包括通话管理,省信访平台打通等	套	1	50000	50000	2024.6-2025.5
7		首页综合展示模块。通过分析事件信息,集中针对信访系统事件相关内容进行综合统计展示。	个	1	35000	35000	2024.6-2025.5
8	信访系统驾驶舱系统(citydo)原厂维护	数据汇聚处理模块。实现数据接入、数据清洗和预处理功能	个	1	20000	20000	2024.6-2025.5
9		日志审计(专有云)	个/年	1	13720	13720	2024.6-2025.5
10	等保测评服务	数据库审计(专有云)	个/年	1	15720	15720	2024.6-2025.5
11		云防火墙(公有云)	每系统(500Mbps)/年	1	3312	3312	2024.6-2025.5

12	Web 应用防火墙 (公有云)	IP (个数) / 年	1	2952	2952	2024. 6-2025. 5
13	日志审计 (公有云)	每主机/年	1	900	900	2024. 6-2025. 5
14	日常安全服务。	批/年	1	10000	10000	
15	hn_海宁信访局_海宁市12345信访系统_应用服务器_1	批/年	1	6840	6840	2024. 6-2025. 5
16	hn_海宁信访局_海宁市12345信访系统_数据库服务器_1	批/年	1	9768	9768	2024. 6-2025. 5
17	hn_海宁信访局_海宁市12345信访系统_文件服务器_1	批/年	1	6840	6840	2024. 6-2025. 5
18	hn_海宁信访局_海宁市12345信访系统_应用服务器_2	批/年	1	3720	3720	2024. 6-2025. 5
19	hn_海宁信访局_海宁市12345信访系统_应用服务器_4	批/年	1	3720	3720	2024. 6-2025. 5
20	hn_海宁信访局_海宁市12345信访系统_数据库服务器_2	批/年	1	6840	6840	2024. 6-2025. 5
21	hn_海宁信访局_海宁市12345信访系统_应用服务器_5 旧	批/年	1	12552	12552	2024. 6-2025. 5
22	hn_海宁信访局_海宁市12345信访系统_等测评_日志审计服务器	批/年	0	0	0	2024. 6-2025. 5
23	hn_海宁信访局_海宁市12345信访系统_等测评_数据库审计服务器	批/年	0	0	0	2024. 6-2025. 5
24	hn_海宁信访局_海宁市12345信访系统_跳板机测试服务器_1	批/年	1	3720	3720	2024. 6-2025. 5
25	浙政钉正向代理服务器	批/年	1	3261. 6	3261. 6	2024. 6-2025. 5

云服务相关

26	hn_海宁市信访局_海宁市12345信访系统_数据库服务器_3	批/年	1	6840	6840	2024.6-2025.5
27	hn_海宁市信访局_海宁市12345信访系统_应用服务器_3	批/年	1	6840	6840	2024.6-2025.5
28	堡垒机(私有云)	每主机	9	977.64	8798.76	2024.6-2025.5
29	主机安全(私有云)	每主机	9	589.32	5303.88	2024.6-2025.5
30	主机安全(公有云)	每主机	1	1056	1056	2024.6-2025.5
31	堡垒机(公有云)	每主机	1	456	456	2024.6-2025.5
32	终端维护服务(含与110、基层智治平台互联互通)	批	1	45000	45000	2024.6-2025.5
33	合计(元)				2260160.24	