

2024179

绍兴市市场监督管理局 96333 电梯应急救援平台系

统迭代升级项目

政府采购合同

甲方（采购人：）绍兴市市场监督管理局

乙方（供应商：）杭州英旭智能科技有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及甲方“绍兴市市场监督管理局 96333 电梯应急救援平台系统迭代升级项目”“招标编号:JCGL20241029”采购文件要求，经公开招标，确定乙方为中标供应商。现经甲乙双方协商一致，签订本合同。

第一条、服务名称、建设内容

名称	建设内容	具体要求
	系统改造	呼叫中心：一键接听求救人员来电，自动记录来电人相关信息并生成救援单，一键拨打救援人员电话，支持查看安装物联监控设备电梯的实时视频画面，支持一键转派。
		通话记录：记录 96333 接警人员接听来电，未接通来电，外呼通知救援电话，支持按话务人员维度生成通话记录详单。
		统计分析：对 96333 来电按话务人员、时段；困人事件按区域、救援站点、故障原因、时段、维保单位等维度进行统计分析。
		数据迁移及接口对接：在用特种设备综合管理系统数据对接，实现相关数据的实时共享和传输。与省特种设备在线平台实现系统数据实时推送，实现两平台数据同步。

<p>绍兴市市场监督管理局 96333 电梯应急救援平台系统迭代升级项目</p>	<p>功能设计</p>	<p>呼叫中心：调用呼叫中心坐席系统接口，接警时可直接弹出电梯处置/查询界面，可直接在处置界面上进行接警派单等处置及拨打电梯相关信息中的电话，支持查看安装物联监控设备电梯的实时视频画面，方便值班人员操作。</p>
		<p>应急管理：对于电梯困人后提供 96333 电话报警和接警，通过设备代码、设备识别码或地址、单位信息模糊搜索定位事故电梯，确定维保单位、维保人员及各级救援站，记录事故信息，对维保单位、救援站派单、跟踪事故处置等环节进行救援处置和事件闭环流程处理。同步发送短信和系统消息至安全管理人员、救援人员（直接维保、片区负责人、维保单位负责人），可根据优先级发送通知，若在一定时间内无应答，则自动派发给下一级别人员，支持手动一键转派 119,并将相关信息推送至 119 平台。优化地图内显示救援人员、被困人员实时位置查看界面。提供救援人员一键导航功能，到达现场后可根据实际情况进行反馈，反馈内容包含开始救援、现场情况、事件划分、故障描述、解救成果、是否需要增派人员、是否需要派 110 或 120。困人救援结束后，系统提供回访管理及结单管理。必要时需要监察人员介入，回访结果最终形成归档。</p>
		<p>统计分析：统计内容主要依据 96333 应急救援统计报告，包含月接入量、困人事件量、故障事件量、咨询事件量、解决人员数量、主要故障原因、96333 接警量、平均到达时间、平均救援时间、超过半小时救援。支持按照不同维度进行分析并优化统计查看界面，包括按故障原因分析、话务人员分析（事件总数、接听数、未接听数）按区域分析（事件总数、故障事件、困人事件、解救人数、平均到达时间、平均救援时间）、按救援站点分析（事件总数、故障事件、困人事件、解决人数、平均到达时间、平均救援时间）、按维保单位分析（维保单位、困人、故障、事件、维保台数、故障率、平均到达时间、平均救援时间、自主接单率）、按使用单位分析（使用单位、区域、维保单位、主要故障原因、</p>



	事件次数)。
	<p>通话记录：对于电梯被困人员拨打 96333 求救电话记录，并保存通话录音，以及未接通的求救电话，支持按话务人员维度生成通话记录详单，便于接警人员对信息掌握不清楚时，重新查看校对。</p> <p>数据迁移及接口对接：在用特种设备综合管理系统数据对接，实现相关数据的实时共享和传输，包括电梯基本信息、检验信息等。与省特种设备在线平台实现系统数据实时推送，包括维保记录、物联接入、96333 应急处置等，实现两平台数据同步。</p>
价款（小写）：	128800.00 元
价款（大写）：	壹拾贰万捌仟捌佰元整

第二条、服务要求

乙方为甲方提供服务的具体要求如下：

2.1. 业务功能

1. 公共救援功能。可进行故障上报、投诉、报修进度等查看关注电梯的运行情况，与电梯相关部门互动；遇电梯故障困人等紧急情况，手机智能报警，实时上传现场情况及电梯地理位置信息，缩短救援时间。

2. 安全监察功能。查看 96333 应急救援统计报告，包含月接入量、困人事件量、故障事件量、96333 接警量、平均到达时间、平均救援时间等数据，支持按照不同维度进行分析并优化统计查看界面，进一步分析区域内电梯安全风险及困人救援效率。

2.2. 系统软件

1. 服务器操作系统：需要从不同的应用场景、安全、易操作、通过性、易维修服务方面进行选型。

2. PC 操作客户端操作系统：户端操作系统主要采用 Windows 系列操作系统，建成后的系统信创终端与 X86 终端均可正常访。

3. 移动客户端操作系统：支持 Android、iOS、鸿蒙等。

4. 数据库：要求采用具有高度的通用性、实时性、可靠性、开放性、可扩充

性和安全性，拥有强劲发展的业界公认的数据库产品，例如 MySQL。

2.3. 网络安全

为有效保障系统网络、数据安全，进行二级等保服务。

2.4 平台主要功能要求

96333 电梯应急救援平台属于高可靠性、可用性、开放性、多种交互方式的信息化服务平台，平台迭代升级时需要满足以下的功能及性能需求：

1. 平台的统一性：平台所有应用采用统一的、面向服务的体系架构，支持分布式、全局式应用扩展。

2. 平台的规范与标准性：具有统一的资源及信息存储与传输的标准，资源及信息的格式、描述和包装须按照国家相关建设规范与标准执行，保障不同系统间的共享与交换。具有标准化系统接口和数据格式，所输出的文件均为标准格式。

3. 平台的开放性：基于目前先进的 J2EE 开发技术和标准开放，具备跨平台运行支持能力，可以运行在多种硬件平台和操作系统平台上。原则上采用开源体系架构。

4. 平台的易用性：页面布局合理，功能操作简便，系统结构清晰。浏览普通页面响应时间不大于 3 秒。导出 Excel 或 XML 文件时间不大于 8 秒。

2.4.5. 平台的安全性：系统部署环境建立在网络防火墙内。采用登录密码 MD5 加密。网站防止 SQL 注入漏洞。数据备份机制、数据恢复机制。具备全面的内容审查和监控措施，确保网络安全、访问安全和数据安全。本系统按照安全标记保护级（等级保护二级）设计部署。

6. 平台的稳定性：确保系统 7×24 小时连续运行，平均年故障时间<3 天，平均故障修复时间<4 小时；软件的缺陷<0.2%、故障率<0.5%；确保基础平台稳定可靠的运行。

7. 平台的可扩展性：支持现有环境下用户并发量、存储量等平滑扩展和硬件随扩展需求，在未来信息量、用户量不断扩大的情况下，系统能够同步扩展增长。本系统充分考虑电梯增长趋势和绍兴市大数据发展现状，具备良好的可拓展性和可升级性，支持各行业主管部门、电梯维保单位、检验检测单位、使用单位、保险公司、生产厂家等不同类型的系统对接。

8. 平台的可移植性、可重用性：具有较强的可移植性、可重用性，保证在将

来发展中迅速采用最新出现的技术、适应硬件系统升级以后的平台、长期保持系统的先进。

9. 平台的兼容性：兼容多种操作系统、多种浏览器模式，支持 Unix 操作系统。

10. 平台的可管理性：良好的管理、监控手段，提供对系统各模块、局域网络、服务器、操作系统、数据库及应用等进行管理监控手段，具备有限制恢复，多种方式进行报警。

11. 平台的先进性：本系统使用的技术为当前行业领先技术，能确实有效解决当前电梯安全监管、维护保养、检验检测、使用管理等一系列问题。

12. 系统平台开发至少需要满足以下性能要求：

a. 系统有效工作时间：99%。

b. 系统故障平均间隔时间： ≥ 90 天。

c. 信息查询响应时间不大于 5 秒。

d. 现场视频图像调用切换时间小于 3 秒。

e. 监管平台接收上报问题时间平均不超过 10s，监管平台向相关部门发送任务时间平均不超过 10s。

f. 系统要具有良好的并发响应能力，整体响应性能在 5s 以内，正常情况下并发访问量应不小于 300。

2.5 实施要求

1. 按照项目实施的要求，必须配置相应的项目管理、系统设计、开发、测试等人员，在项目组织中应明确各岗位的职责，确保工程顺利实施，采购人有权根据要求供应商负责项目设计、开发、实施、维护过程中的组织、管理、沟通、协调进行工作。

2. 技术小组应由参与项目建设和运行的工作人员及信息技术人员组成，负责项目建设过程中与信息技术相关的工作和业务，包括参与系统方案的制订、应用软件实施、系统培训、系统运行维护等工作。

3. 文档管理

在项目实施过程中，由于项目实施的复杂性，双方人员参加以及时间跨度等因素，所以有关需求、建议、解决方案和结论都必须文档化、标准化，以便查阅

和引用。

4. 培训要求

项目上线后，需对业务经办人员与系统管理人员进行培训指导，培训内容包含但不限于系统安装、升级、维护、数据备份与恢复等，使用户管理人员能进行系统管理、故障处理、日常维护等。

5. 知识产权要求

本项目完整源代码属采购人所有，中标方须完整提交系统完整源代码及建设实施方案过程的相关文档给采购人，并将系统完整源代码安装在采购人指定服务器上。

本项目技术成果的知识产权归属采购方所有，未经采购方同意，成交单位不得擅自将成果以自己的名义发表或进行其他学术活动。

6. 保密要求

建立严格的保密制度，供应商应当加强对工作人员的保密管理及保密知识教育。供应商须承担与此有关的技术情报和数据资料的保密责任。与本项目有关的资料及数据成果中涉及国家秘密的内容，均要求按照《国家保密法》及相关法律法规执行。

第三条、建设周期、质保期

1. 建设周期

自合同签订之日起3个月内完成项目功能开发、安装调试、试运行，并通过甲方对项目的验收。

2. 质保期

2.1 项目自验收合格之日起1年内为免费质保期，质保期后每年运维费用不超过中标价格的10%。

2.2 质保期内所有的服务均为包含7*24免费电话和上门服务。投标人在投标文件中必须明确承诺达到采购人的服务响应要求：7x24小时电话或电子邮件服务及其它方式。投标人须提供专用电话技术咨询，在接到采购人维修要求电话后，应在2个小时内响应，如果电话技术支持不能解决问题，具有解决故障能力的工程师应在24小时内到达现场解决，费用由中标人负责。在项目质保期，无条件配合采购人、软件开发商或其他集成商定位相关问题，问题不仅限于网络硬件平

台、操作系统、数据库等，包括应用层的综合性问题，协同软件开发商、其他集成商共同定位和解决问题。

第四条、支付方式

绍兴市市场监督管理局 96333 电梯应急救援平台系统迭代升级项目 12.88 万元，该项目是对 96333 电梯应急救援平台话务系统进行升级改造，主要涉及呼叫中心、应急救援、统计分析、通话记录等模块的业务流进一步优化。总预算 13 万元，采购中标价 12.88 万元，中标单位为杭州英旭智能科技有限公司，一次性支付，合同签订及收到正式发票后的三十个工作日内支付 100%，即 12.88 万元。

乙方应在合同签订后一个月内支付甲方合同价的 1%作为履约保证金，项目完成验收后一个月内返还乙方（不计利息）。

第五条、本合同解除条件

1. 乙方提供的服务，如不符合采购文件要求或延迟提供服务的，经甲方催告后 7 天内仍未履行，甲方有权解除本合同，并有权拒付合同款项，乙方应按合同金额的 20%支付违约金给甲方，造成的一切损失由乙方承担。

2. 乙方不得将本合同的权利义务转让或分包给其他任何第三方，一经发现，甲方可以无条件拒收乙方服务，并有权解除本合同和拒付合同款项。乙方应按合同金额的 10%支付违约金给甲方，造成的一切损失由乙方承担。

3. 经双方协商一致。

第六条、保密责任和义务

未经对方书面许可，合同任何一方不得向第三方提供、披露或予以复制、滥用以及被无关人员接触本合同的各项内容以及通过履行合同所了解的，与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定的除外。因一方泄密导致的对另一方的损失由泄密方承担法律责任。

第七条、违约责任

1. 乙方提供的货物和服务质量必须达到合格标准，凡过程中发现的问题，乙方必须无偿修复直至符合要求，承担修复所发生的一切费用和甲方的直接经济损失。因乙方原因导致安全事故的，乙方承担全部包括但不限于赔偿责任等法律责

任。

2. 如任一方违反其在本协议项下义务或责任的，造成另一方损失的，应对守约方遭受的直接和实际损失承担赔偿责任。

3. 因不可抗力导致合同一方不能履行或不能完全履行本合同约定之有关义务时，不承担违约责任。但遇有不可抗力的一方应于不可抗力发生后 15 日内告知对方。在不可抗力影响消除后的合理时间内，合同双方应当继续履行协议。由于不可抗力导致协议不能或者没有必要继续履行的，双方可协商提前解除本合同。

第八条、争议解决

因履行本合同发生争议，双方友好协商解决。协商不成的，可选择第(2)种方式解决。

- (1) 向绍兴仲裁委员会申请仲裁。
- (2) 向绍兴市越城区人民法院起诉。

第十条 合同生效

本合同自甲乙双方签字盖章后生效。一式四份，甲乙双方各执二份；每份均具有同等法律效力。

甲方	乙方
单位名称（盖章）：绍兴市市场监督管理局	单位名称（盖章）：杭州英旭智能科技有限公司
单位地址：绍兴市越城区凤林西路 216 号	单位地址：杭州市滨江区长河街道江虹路 768 号 1 号楼第 5 层 501 室
法定代表人或授权代表（签字）：	法定代表人或授权代表（签字）：
联系人：沈佳丽	委托代理人：曹志强
邮编：312000	邮编：310000
电话：0575-88132773	电话：0571-87680590
开户银行：农行绍兴广场支行	开户银行：杭州市工行高新支行
帐号：19545201040010023	帐号：1202026209900165388
签订时间：2024 年 12 月 13 日	签订时间：2024 年 12 月 13 日