
安阳市政务服务和大数据管理局安阳市12345
政府服务热线平台服务项目合同

项目名称： 安阳市12345政府服务热线平台服务项目
合同编码： 安财招标-2022-52
委托方（甲方）： 安阳市政务服务和大数据管理局
受托方（乙方）： 中国联合网络通信有限公司安阳市分公司
签订地点： 河南省安阳市

目 录

第一条	集成服务内容
第二条	合同价款及付款方式
第三条	项目实施管理
第四条	信息系统交付和验收
第五条	项目培训
第六条	信息系统的质保
第七条	知识产权和保密义务
第八条	违约责任
第九条	合同的解除和终止
第十条	通知与送达
第十一条	不可抗力
第十二条	争议解决方式
第十三条	其他条款

甲、乙双方依据达信建设发展有限公司2023年1月4日签发的安阳市12345政府服务热线平台建设项目（二次）中标通知书，根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，在平等、自愿、公平、协商一致的基础上，就甲方委托乙方提供安阳市政务服务和大数据管理局安阳市12345政府服务热线平台服务项目的有关事宜达成如下协议：

第一条 集成服务内容

1、甲方委托乙方提供安阳市政务服务和大数据管理局安阳市12345政府服务热线平台服务项目（以下简称“本项目”）。本项目的整体功能应当符合招标文件技术部分及本合同附件中规定的各项技术指标和技术参数要求。

2、集成服务内容

（1）乙方提供的服务包括如下内容：设备融资租赁服务、软件开发服务

（2）本项目所涉及的服务具体内容、提供方式等相关约定见附件。

（3）本项目所涉及的硬件设备和第三方软件的采购规格、数量、价格、技术标准等相关约定见附件。

3、项目实施期限为本合同签订后15个日历天内。

4、质保期：本项目的网络设备质保三年，话机、软件系统质保一年，自竣工验收合格之日起计算。

5、项目验收后，软件所有权归甲方。

第二条 合同价款及付款方式

1、合同价款总额为：

人民币¥3160000元（大写：人民币叁佰壹拾陆万元整）。（含税价）为人民币3160000元，（大写：人民币叁佰壹拾陆万元整），本合同适用增值税税率为多税率，不含增值税的价款为人民币2962898.65元（大写：人民币贰佰玖拾陆万贰仟捌佰玖拾捌元陆角伍分），增值税税款为人民币197101.35元（大写：人民币壹拾玖万柒仟壹佰零壹元叁角伍分）。

其中软件开发服务为含税价人民币2848000元（大写：人民币贰佰捌拾肆万捌仟元整）。适用增值税税率为6%，不含增值税的价款为人民币2686792.45元（大写：人民币贰佰陆拾捌万陆仟柒佰玖拾贰元肆角伍分），增值税税款为人民币161207.55

元（大写：人民币壹拾陆万壹仟贰佰零柒元伍角伍分）。

其中设备融资租赁服务为含税价人民币312000元（大写：人民币叁拾壹万贰仟元整）。适用增值税税率为13%，不含增值税的价款为人民币276106.19元（大写：人民币贰拾柒万陆仟壹佰零陆元壹角玖分），增值税税款为人民币35893.81元（大写：人民币叁万伍仟捌佰玖拾叁元捌角壹分）。

2、付款方式：

项目通过验收，待财政资金下达10日内，支付项目价款共计¥3160000元（大写：人民币叁佰壹拾陆万元整）。

甲方付款前7日，乙方向甲方开具符合国家有关规定的全额发票。

3、支付方式：

甲方与乙方之间通过银行转账方式进行结算。

4、发票种类：

（1）乙方提供发票种类如下：增值税普通发票；

（2）本项目提供的发票应按照本合同约定内容，乙方根据服务的不同区别开具。

5、银行信息：

合同乙方：中国联合网络通信有限公司安阳市分公司

开户名称：中国联合网络通信有限公司安阳市分公司

开 户 行：中行殷都支行

帐 号：262404470650

6、本项目实施过程中，若甲方中途变更方案或发生设备及其他服务的调整变化，相应费用的变化由双方另行协商解决。

第三条 项目实施管理

1、项目组

甲乙双方应当委派人员分别组成项目组。

2、信息与资料提供

（1）乙方有权向甲方有关职能人员调查、了解现有的相关信息和资料，以对本项目进行全面的研究和设计；甲方应当予以配合。

(2) 乙方认为甲方提供的信息和资料不符合本项目要求的，有权书面通知甲方补齐、补正。甲方未按照约定补齐、补正，也未做出合理解释的，延误的工期相应顺延。

3、项目技术文件

(1) 项目需求分析完成后，乙方应当向甲方提交的技术文件及按照计划完成时间安排施工计划。

(2) 甲方应当对乙方提交的技术文件进行审核，并在2个工作日内签字确认或提出书面修改意见。根据甲方的书面修改意见，乙方应当及时予以修改并再次提交审核。

(3) 技术文件经甲方签字确认后，作为本合同的附件。但甲方对技术文件的确认，并不代表免除乙方对技术问题所应承担的相应责任。

4、项目变更

(1) 甲乙双方均有权在本合同履行过程中提出变更、扩展、替换或修改本项目内容的建议，包括但不限于增加或减少系统的相应功能、提高有关技术参数、变更产品交付或系统安装的时间与地点等。

(2) 本合同履行过程中的重大变更（包括但不限于信息系统性能、项目实施计划、合同价款、交付日期等的更改以及对材料、设备换用等），甲乙双方应当以书面形式予以确定。

5、本项目所涉及的硬件设备甲方以融资租赁方式获得使用权，设备融资租赁期限12个月，租赁期间自本项目竣工验收之日起算。租赁期内，设备所有权归属乙方所有，甲方只有使用权，甲方不得在租赁期内对租赁设备进行销售、转让、转租、分租、抵押、投资或采取其他任何侵犯租赁设备所有权的行为。否则，甲方应赔偿由此给乙方造成的损失。租赁期满后，设备所有权归属甲方。

第四条 信息系统交付和验收

1、交付

(1) 乙方应当按照本合同及附件约定的内容进行交付，所交付的文档、文件应当包括纸质及电子版式并可供阅读。如有系统升级或维护需要乙方提供对接服务时，乙方须免费提供标准接口，如有违约乙方需向甲方支付违约金，违约金总数不得超

过合同总额的10%。

(2) 乙方应当在每项交付2个工作日前以书面方式通知甲方，甲方应当在接到通知后及时安排交付事宜。

(3) 因甲方原因导致交付不能按时进行的，乙方可相应顺延交付日期。

2、硬件设备检验

硬件设备交付后5个工作日内，甲乙双方应当共同对设备的规格、数量等状况进行检验，并记录检验情况。如交付的硬件设备与约定不符的，乙方应当及时予以更换或补足并重新提交检验。

3、竣工验收

(1) 本项目竣工后，乙方应当书面通知甲方进行竣工验收。竣工验收时，乙方应当向甲方提供完整的验收资料和竣工报告，并协助甲方进行验收。

(2) 甲方应当于收到竣工验收通知后5个工作日内组织相关人员进行竣工验收，并在验收后2个工作日内出具竣工验收报告或提出整改意见。甲方提出整改意见的，乙方应当及时整改并承担由自身原因造成整改的费用。

(3) 验收通过后甲方应向乙方出具验收证明，甲方无正当理由未在约定期限内组织验收或提出修改意见的，自期限届满之日起视为本项目竣工验收合格。

第五条 项目培训

1、乙方应当根据项目实施计划、进度和系统实际运行的需要，及时培训甲方技术人员。培训目标为甲方技术人员能够熟练掌握系统的操作技能和日常的维护技能。

2、乙方培训时应当提供设备、系统操作说明和日常维护说明等技术资料。如未能达到培训目标的，乙方应当按照甲方的要求提供1次再培训。

第六条 信息系统的保修和维护

1、如设备生产厂商对本项目所应用的部分设备的保修期规定超过上述约定质保期限的，则该部分设备应当按照生产厂商规定进行免费保修。

2、在项目交付前，乙方提供1人驻场服务，后方团队7×24小时其他方式的技术支持服务。

3、质保期内，如由于乙方原因需要对本项目中的部件（包括软件和硬件）予以更换或升级的，则该部件的保修期应当相应延长。

第七条 知识产权和保密义务

1、知识产权

(1) 甲乙双方应当对本合同所涉及的各种软件的知识产权进行约定,以保证本项目使用的软件不会侵犯对方或第三方的知识产权。

(2) 甲方保证,对本项目中选用的甲方原有软件拥有相应的使用、修改、升级的权利,严格遵守知识产权及软件版权保护的法律、法规,并在本合同所约定的范围内使用本信息系统,否则应当承担相应的法律责任。

(3) 乙方保证,对于其提供的软件系统拥有知识产权或已获得权利人的授权,本项目使用乙方提供的软件不会侵犯第三方的合法权益,否则乙方应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜,造成甲方损失的,乙方还应当承担赔偿责任。

(4) 本合同项下通用成果的所有权和知识产权归乙方所有。未经乙方书面同意,甲方不得擅自使用,亦不得向第三方披露。

(5) 甲方拥有本项目软件的使用权、修改权、升级权的具体内容。在项目实施过程中所产生的资料、文档、数据等信息资源均属于甲方,乙方应保证这些信息在项目期间及项目完成后一定时间内的安全。

(6) 使用于本项目中原属于乙方的知识产权,乙方可在中国联通营业区域内无限期免费使用。

2、保密

(1) 保密期限为本合同履行期间及本合同终止后3年。

(2) 在保密期限内,甲乙双方均有为对方保密的义务。甲乙双方保证,因履行本合同所获得的对方商业秘密,仅用于履行本合同项下的义务,并只为履行本合同的相关人员所知悉。任何一方的相关人员违反保密义务的,由该人员所属一方承担全部法律责任;但法律另有规定的除外。

(3) 本合同履行完毕后,甲乙双方均应当按照对方要求,处理所获得的对方有关资料信息或电子文档。

第八条 违约责任

本合同生效后,甲乙双方均应当全面履行合同义务。任何一方违约,均应当按照约定承担违约责任,并赔偿对方由此受到的损失。其中:

1、乙方逾期履约或不履约责任

(1) 乙方无正当理由逾期交付，每逾期一日，乙方应当向甲方支付逾期部分价款1%的违约金，但违约金总数不得超过合同总价款的1%。逾期超过90日，甲方有权解除合同，因此给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿。

(2) 乙方不履行合同或交付的信息系统存在重大缺陷以致无法实现合同目的的，甲方有权要求乙方继续履行或解除合同。

2、甲方逾期付款责任

(1) 甲方逾期付款，每逾期一日，甲方应当向乙方支付合同总价款的1%，但违约金总数不得超过合同总价款的1%。

(2) 逾期付款超过90日的，视为甲方不履行，乙方有权要求甲方继续履行或解除合同。

3、合同签订后，如需解除合同，须经合同双方协商一致。单方面终止合同，终止方应支付合同总金额5%的违约金。

4、违反知识产权义务责任

任何一方违反本合同所约定的知识产权义务，未经对方书面同意，将对方享有知识产权的有关技术成果、计算机软件、源代码、数据信息、技术资料 and 文档擅自向第三方披露、转让或许可使用的，违约方除应当立即停止违约行为外，还应当赔偿由此给对方所造成的损失，如损失无法准确计算的，违约方应当支付相应违约金。

5、违反保密义务责任

任何一方违反本合同所约定的保密义务，违约方应当支付相应违约金。

第九条 合同的解除和终止

1、本合同生效后，除法律法规和本合同另有规定外，任何一方不得随意单方变更或解除合同，否则应当承担违约责任。

2、甲乙双方各自履行完毕本合同的全部义务后，本合同终止。

第十条 通知与送达

1、合同各方一致确认以下通讯地址为各方履行合同、解决合同争议时向接受其他方商业文件信函或司法机关文书的送达地址。

2、合同各方均承诺：上述确认的通讯地址真实有效，如有错误，导致的商业信

函和诉讼文书送达不能的法律后果由己方承担。

3、合同各方均明知：因载明的地址有误、或未及时告知变更后的地址、或者当事人和指定接收人拒绝接收等原因，导致相关文书及诉讼文书未能实际被接收的、邮寄送达的，以文书退回之日即视为送达之日。

4、本合同项下任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同下列约定的地址。一方当事人变更名称、地址的，应当在变更后五日内及时书面通知对方当事人，对方当事人实际收到变更通知前的送达仍为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

5、合同各方均明知：因载明的地址有误、或未及时告知变更后的地址、或者当事人和指定接收人拒绝接收等原因，导致相关文书及诉讼文书未能实际被接收的、邮寄送达的，以文书退回之日即视为送达之日。一方当事人向对方所发出的书面函件，应以挂号信或特快专递的方式邮寄，函件签收的，以函件签收为送达，函件未签收的，以邮件寄出（以邮戳为准）后的第二日视为送达；发出的短信/传真/微信/电子邮件，自前述电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下，视为进入对方数据电文接收系统，即视为送达；被系统退回且非发件方原因的，则以前述电子文件退回之日视为进入对方数据电子接收系统，即视为送达。若送达日为非工作日，则视为在下一工作日送达。

6、本合同约定的合同各方的联系地址为各方工作联系往来、法律文书及争议解决时人民法院/仲裁机构的法律文书送达地址，人民法院/仲裁机构的诉讼文书（含裁判文书）向任何合同任何一方当事人的上述地址送达的，视为有效送达。当事人对电子通信终端的送达适用于争议解决时的送达。

7、通知与送达条款的适用范围包括合同各签约方非诉时各类通知、协议等文件以及就合同发生纠纷时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入仲裁、民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。

8、本合同中的通知与送达条款为独立条款，即使本合同变更、撤销、解除、终止或认定无效的，该条款约定依然有效。

甲方地址：安阳市文峰大道东段559号 乙方地址：北关区红旗路56号

第十一条 不可抗力

本条所述的“不可抗力”指的是下列不能预见、不能控制的事件，但不包括乙方的违约或疏忽，这些事件主要包括重大自然灾害（洪水、台风、地震、泥石流等）、政府行为、重大社会非正常事件。

一方当事人因不可抗力不能按照约定履行本合同的，根据不可抗力的影响，可部分或全部免除责任，法律另有规定的除外。但应当及时告知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并自不可抗力结束之日起15日内向对方当事人提供证明。

当事人迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。

第十二条 争议解决方式

本合同项下所发生的争议，由双方协商解决，协商不成的，任意一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十三条 其他条款

1、本合同自双方签字盖章之日起生效。

2、本合同一式陆份，甲乙双方各叁份，具同等法律效力。

3、本项目招标文件（如有招标，包括投标文件、中标通知书）、本合同附件以及合同履行过程中形成的各种书面文件，经双方签署确认后为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力，解释的顺序除有特别说明外，以文件生成时间在后的为准。

4、如遇国家税收政策调整，则按照调整后内容执行。

5、本合同未尽事宜，双方可协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方：安阳市政务服务和大数据管理局乙

方：中国联合网络通信有限
公司安阳市分公司

法定代表人/授权代表人：

日期：2023年 2 月 6 日

负责人/授权代表人：

日期：2023年 1 月 6 日

附件：项目清单

序号	服务名称	产品描述	单位	数量
一、软件部分				
1	话务系统	1、提供呼叫中心接入服务，同时兼顾接口规范、运行稳定、方便部署、易于热线整合等特性； 2、具备同时在线 120 人的语音中继能力和呼叫系统常用功能，并提供 200 个呼叫坐席接入系统授权； 3、提供话务智能分配功能，可按呼叫号码、来电号码等规则智能分配给相应坐席职场，甚至是专席； 4、提供自动语音导航功能，可按需要设计导航语音，引导群众选择专职坐席进行服务，可引导客户进入自动语音查询系统查询业务等； 5、回访统一使用 037212345 为主叫号进行外呼； 6、可按分权分域多租户的形式分配给话务坐席使用呼叫中心统一平台的权限； 7、可按实际情况配置相应的话务队列、语音导航和工作时间提醒等功能，以及各管理权限配置； 8、具备话务员签入/签出、显示主叫号码，来电人信息、座席转接、外线转接拨打、三方通话、内部信息传递、置忙/置闲切换、保持/拾回（通话暂停后可以恢复）、拦截恶意号码、通话录音、软摘机/挂机、监听/插话等功能； 9、具备电话受理、自动保存电话受理记录、播放通话录音、删除通话录音等功能； 10、具备权限管理、人员管理、登录验证、密码加密和验证、用户密码更改、用户注销等功能。	项	1
2	话务报表系统	1、话务受理日周月报：话务日报、话务周报、话务月报； 2、数据柱状图和表格统计分析总呼叫量数据：对指定时间段内的每月呼叫数据进行柱状图、表格化统计分析，支持自定义时间和数据图形导出功能； 3、话务数据分析报表：通话时长统计、接通呼损统计，数据柱状图、数据表格统计。	项	1
3	市民群众信息管理系统	市民信息自动采集统计展示、在列表支持数据下钻、支持模板批量导入功能和导出功能。	项	1
4	业务工单管理系统	1、工单主流程：受理、新工单、派单、查收、办理、审核、回访、结案； 2、督办审核子系统：工单的催办、督办、延时申请、退回申请、审批、收回、重办等相关功能； 3、业务受理子系统：包括坐席待处理、其他来源待处理、来电弹屏、市民诉求登记模块、诉求单分配管理、诉求办理模块、回访信息管理模块、市民资料管理等功能模块，实现广大群众咨询、投诉、求助、意见、建议服务等多种诉求的全流程跟踪； 4、一单通达：多部门、跨级同时派件、直派件功能； 5、其它功能：附件传送功能、交办意见、到期提醒、电子印章、工单打印、数据传递-评议。	项	1

5	业务报表系统	1、办理单位数据统计：按区域统计、按工单类型统计、按工单来源统计； 2、调度工作统计：统计平台内调度人员的工作数据，并进行列表展示； 3、业务报表数据下钻：对业务单位办理情况统计报表进行数据下钻功能，确保各项数据可明确至具体工单。	项	1
6	质检管理系统	1、质检管理：质检指标、质检评分、质检结果； 2、质检报表：对平台内的质检结果进行统计排名，并支持质检数据的下钻溯源查看。	项	1
7	智能知识库系统	1、知识库索要：坐席人员可以向主管单位主动索要指定知识内容，可以限定提交时间；主管单位可以收到提醒并在指定模块上报知识内容； 2、知识库草稿箱：将未解决问题被下架的知识、未完成编辑的知识自动放入草稿箱，指定权限的人员可以编辑草稿箱内的知识，编辑完成后可以提交审核； 3、点击量统计：指定点击判定规则，对平台内的知识内容进行点击量排名，方便坐席快速查阅热点知识内容； 4、知识库内容：包含办事指南、热点问题、政策法规、名词解释、部门职能等主要类型进行定制化设计； 5、政策专家库：对平台内的约定合作的政策专家资料进行录入保存，在遇到指定领域专业问题时可联系相关专家进行咨询答复。	项	1
8	客服现场管理系统	1、坐席监控：实时监控坐席状态，规范坐席行为。规避坐席异常行为导致的有损政府服务形象问题，提高政府服务形象；提高坐席服务响应效率，增强民众满意度； 2、视频通话功能：PC端、微信端需具备视频功能； 3、零等待，一键触发视频：市民在人工坐席服务模式下，可实时通过APP一键发起视频请求； 4、ACD自动分配系统：市民发起通话申请后，由ACD智能分配系统自动将视频来电分配给空闲坐席； 5、视频通话弹窗提示：工单系统弹出视频来电提醒，话务人员点击接听键应答； 6、实时视频通话：视频坐席接受请求后点击应答键应答，接通会话，支持超低延迟的视频通话； 7、录制存档，回溯查询：视频录制和固定路径存档，支持回放，保证信息留痕，方便回溯和查询； 8、视频督办业务：督办人员通过业务系统的视频通话功能连线现场承办人员，视频督办现场情况； 9、远程视频协办：各部门单位在碰到需要多部门联合办理的工单时，可通过多方视频督办体系远程视频协商工单解决办法； 10、督办视频留存：保存督办视频，并关联对应的工单信息，使远程视频督办有据可循； 11、业务工单打通：与现有系统后端实现无缝对接以及WEB页面功能模块嵌入，实现视频通话及详单与工单、数据分析、调度等数据打通融合； 12、视频通话功能嵌入：在“安馨办”APP中12345模块嵌入视频功能，实现可视频连线、远程视频督办业务。	项	1

9	大屏展示系统	1、大屏首页综合展示：综合展示各区县工单统计、多媒体全渠道来源统计、工单类型统计、诉求关键词、渠道来源、接单部门、话务数量、投诉举报等八大模块的数据概况； 2、工单诉求统计：各区县工单统计、渠道来源、接单部门等详细页面展示； 3、多媒体全渠道来源统计：综合展示平台内各来源渠道的诉求分布期间，统计渠道包含短信平台、连线政府、人民网、APP、省 12345 平台、市长电话、市长信箱、话务数量等多种渠道的实时数据； 4、市民诉求数据分析：诉求关键词、投诉举报分析、工单类型统计等多种数据统计分析展示。	项	1
10	多渠道接入管理	1、多种媒体渠道接入：接入短信、微信、APP、市长信箱及各类政务网站诉求渠道； 2、诉求统一受理：将各渠道的诉求进行统一的融合、受理，确保各渠道诉求受理进度一致； 3、数据对接：将各渠道诉求数据进行接口对接，完成受理情况、审核情况、办理情况的传递，及数据共享平台的汇总。	项	1
11	社情民意调查系统	1、试题管理：分为试卷管理和试题管理：对试题的分类进行增加、修改、删除的操作；在试题分类下增加修改删除试题，试题类型包括单选题、多选题、问答题等多种题型； 2、问卷设置：分为问卷管理和问卷信息：设置问卷名称、问卷开场语及问卷说明；可以添加修改删除问卷，对问卷内的试题分类进行移入、移出的操作； 3、电话渠道问卷：通过电话渠道以问答的形式进行问卷调查并填写问卷内容结果； 4、问卷结果统计：对平台内问卷的整体调查结果进行展示，可以按问卷来单独筛选查阅。	项	1
12	智能考核系统	1、办理单位考评指标、自动排名：针对办理各个环节的时效结果制定综合考评方案，指标可自定义；对考评结果进行自动化排名； 2、坐席考评指标、自动排名：针对坐席工作各个环节的时效结果制定综合考评方案，指标可自定义；对考评结果进行自动化排名； 3、考评数据下钻：对办理单位、坐席的考评结果报表实现数据下钻功能，实现考评结果追溯到具体事务，保障每个数据都真实有效、依据充分； 4、考评结果共享：将考评结果共享至数据分析展示平台。	项	1
13	市民之家互动模块后台支撑	1、市民诉求数据对接：对市民诉求的市长信箱、连线政府、市长热线诉求进行对接，并将办理结果返回； 2、企业诉求数据对接：将市民之家的企业诉求数据进行对接，并将诉求办理结果进行返回； 3、模块数据支撑：为市民之家的诉求标签、市长信箱等相关资料通过结果完成数据支撑。	项	1
14	系统维护管理系统	人员架构管理、数据管理、维护管理； 主要包含：用户管理、角色管理、组织管理、登录日志、地址管理、菜单管理、系统控制管理等多个模块。	项	1
15	业务功能嵌入“安馨办”APP	1、市民提交诉求、查看受理进度：建设功能并签入“安馨办”APP，满足市民通过 APP 进行账号注册登录、诉求提交、查看诉求受理进度的需求； 2、APP 与坐席视频通话：市民、现场办理人员可以通过安馨办 APP	项	1

		与值班坐席、督办坐席进行视频通话，并与工单信息相结合； 3、工作人员进行移动办公：工作人员可以通过 APP 完成群众诉求的查询搜索、转派、审核、办理等功能； 4、公告、通讯录管理：完成系统公告的展示、平台内工作人员通讯录不同权限的查看搜索功能。		
16	微信公众号	1、公众号自助服务：市民可以通过微信公众号完成办事指南、受理范围、受理流程等信息的自助查阅； 2、公众号业务办理：市民可以通过微信公众号完成诉求提交、诉求受理进度查询等业务办理服务。	项	1
17	营商环境平台	1、营商话务诉求优先接入：对营商类的话务诉求制定专属通话接听机制，使坐席组优先接入该类诉求； 2、营商角色定制：制定营商角色，对于营商类诉求进行专项受理管控，全面优化营商类诉求受理质效； 3、营商单位定制：制定营商专属单位，对于营商类诉求进行专项受理、审核、办理，全面优化营商类诉求受理质效； 4、营商诉求多渠道接入：将市民之家的企业诉求、12345 热线类的企业诉求、微信中的企业诉求等多种渠道进行整合，统一受理反馈； 5、营商查收机制：制定专属的营商类诉求查收机制，针对营商接诉即办类型的诉求查收/退回环节按实际需求进行定制化，全方位服务营商环境优化； 6、营商诉求审核机制：针对营商接诉即办类型的诉求审核环节按实际需求进行定制化，使营商角色拥有完整独立的操作流程权限，确保满足实际使用； 7、营商数据分析：制定营商业务的专项诉求分析报表，对营商诉求进行归类分析，便于归纳热点问题、专项优化服务； 8、营商数据共享：将营商类诉求数据和分析结果与大屏、共享平台、省 12345 等平台进行数据接口的制定，完成数据共享对接。	项	1
18	媒体合作管理系统	制定合作媒体角色，可以看到转给“媒体监督”模块下的“民情速递”列表，列表里呈现的是工单列表中，管理员“转媒体”的工单。	项	1
19	自动派单系统	1、诉求分类：对工单诉求细化到五级分类，第一二级归口与政府宏观归类对接，第三、四、五级与职能职责、服务范围、约定俗成准确对接； 2、智能自动派单：根据诉求分类的五级归口划分，系统自动识别职责权限，进行工单自动派单，减少人员的派单工作量，保证工单的执行准确性； 3、持续优化：通过平台不断运行，进行数据积累，不断优化派单推荐算法，持续优化派单准确率。	项	1

20	分析研判系统	1、业务报表分析： 业务简报：业务简报分为周简报和月简报两种统计模式，统计内容包括话务受理情况、工单受理情况、政务热线受理情况、工单受理类型、工单事发区域情况等五大模块和详细的 35 项关键数据； 延时分析统计：统计平台内各个承办单位处理市民诉求的申请延时情况，为相关工作的安排改进提供参考意义； 2、受理关键词分析：对平台内指定时间段的市民诉求关键词进行分析统计，支持一级关键词的逐级细化，直至最终工单； 3、诉求受理对比：分为年呼叫数据对比和自定义时间段分析对比两种报表；通过对比直观的了解两个时间段的数据差异； 4、营商分析报表： 工单满意度统计：对平台内年度工单受理量、受理类型、各类型满意度情况进行了综合统计； 转办工单办理时长统计：对平台内当年 1-12 月份的平均办理时长进行统计，并综合算出年度的评价办理时长； 5、数据综合分析统计：数据综合分析统计报表对当前平台内数据进行了综合化的统计分析。	项	1
21	热线整合	1、话务整合：根据不同的热线整合要求，实现不同的话务整合方式，包括整体合并、设分中心、双号并行等不同模式，并实现整合号码的一键转接； 2、工单流转对接：实现市民诉求的跨热线、跨平台流转受理； 3、知识库对接：根据国家相关政策的指导意见，开放 12345 平台知识库部分权限，实现知识库数据的共建共享； 4、整合热线话务分析：对于不同热线整合后的话务数据进行综合统计分析。	项	1
22	大数据智能分析系统	1、话务统计：统计平台内话务人员的工作状态及话务受理情况； 2、点灯式坐席监控：以点灯式的形式展示话务区各个坐席的工作状态，并实现对各个坐席工作的强制操作； 3、热线整合受理情况：统计热线整合后的各热线诉求受理情况； 4、整合热线诉求分析：对于不同热线整合后的诉求数据进行综合统计分析； 5、整合重大事项预警：利用大数据分析技术，对于平台内的重大事项进行统计预警，做到防患于未然； 6、当日热线工单受理情况：对于平台当日受理的整体情况进行统计分析展示；包含受理总量及各个受理渠道的数量统计； 7、当日热线回访情况：对于热线平台的回访情况进行统计展示，包含回访总量实时数据、电话回访和短信回访的实时数据； 8、热点词分析：对于市民诉求的热点词进行标签化的分析展示，同时对各热点词的事发区域进行焦点获取展示； 9、工单类型分析：将市民的诉求按照扬、建议、举报、其他、求助、投诉、咨询等类型进行展示； 10、平均响应时长排名：按县区、不同单位分组来对平台内各单位的平均响应时长进行统计排名； 11、智能考评排名：按县区政府、不同单位分组来对平台内各单位的智能考评结果进行统计排名； 12、大数据分析系统数据下钻：大数据分析系统内各模块均支持数据下钻功能，可对数据进行层层下钻分析，直至具体工单信息；	项	1

		13、GIS 地图应用：将工单诉求数据与 GIS 地图相结合，并按照热力图的形式进行展示，支持数据的深度下钻。		
23	智能语音导航系统	1、呼入话术场景要支持可视化脚本配置实现分键介入、等待提醒、调研话术及话术测试； 2、呼入模块场景参数需能够实现单独功能管理； 3、支持通过新建、训练及相关配置完成语音客服机器人建设，智能 IVR 人机交互方式要支持单轮、多轮次交互应用，要具备智能化语义解析实现来电意图理解和对话服务； 4、要具备人机互转通话功能和第三方系统转接功能；要具备与 ASR、TTS 等底层能力解耦、接耦应用。	项	1
24	智能坐席辅助系统	1、实现坐席和群众实时通话过程中，实时转译、文本对话输出功能； 2、支持内容要素提取、通话意图预判及服务轨迹展示； 3、支持对话内容实时质检功能，标记出坐席违规信息及提醒、质检项打分； 4、支持通话中根据要素自动检索知识库关联知识点展示及相关话术推荐应用； 5、支持质检能力配置包含禁用语、防骚扰、服务态度、抢插话等模型设置，支持语速、静音、情绪质检配置； 6、支持运营管理中质检能力的训练功能。	项	1
25	智能语音外呼系统	1、实现外呼流程可视化配置、节点参数配置、流程校验和测试功能，要支持流程热加载； 2、支持外拨业务话术配置及话术脚本单机调测功能；支持流程和音库的维护、外显号码管理和健康度管理； 3、支持快速外呼的策略管理、支持实时外呼记录的测听、结果分析及呼叫数据展示； 4、实现任务中心管理功能，包含任务创建、呼叫周期和重播设置、任务监控和内容测听。要具备外部数据接入和外呼结果获取接口能力、具备外部系统接入应用。	项	1
26	智能知识库系统	1、在具备传统的知识库功能应用的基础上，要具备知识库机器人创建、配置知识、训练、发布和验证功能； 2、要支持标准知识目标的采编和批量知识的采编和审批，要支持多样化采集功能； 3、系统要支持多问一答管理、多轮对话可视化设计、意图和词典管理、问题图谱关系绑定和测试功能； 4、要具备知识点应用过程中的增强和主动学习能力； 5、知识库要具备知识点内部自检能力，包含缠绕质检和绑定功能； 6、具备对内、对外接口的配置管理，具备知识点使用情况的数据分析功能。	项	1
27	具备新老系统无缝割接能力	全面考虑安阳市 12345 平台用户的操作习惯和便捷性，升级后的新平台要全面继承老系统的角色、账号、鉴权信息，让各级用户无感知情况下割接新老系统，历史数据全面继承，做到无缝割接。	项	1

28	知识库体系建设能力	本项目升级的重点之一是提升平台智能化应用程度，在社保、医保、交通等咨询需求较大、业务知识又专业的专题领域，要实现智能语音机器人和文本机器人的应用。其核心是知识库体系的建设，针对知识库体系建设要提供科学可行的建设思想、服务指导和先进的智能知识库数据管理系统或方法。	项	1
29	融合要求	(1) 要对现场平台做充分的调研，制定高度符合安阳市 12345 政务服务便民热线平台升级现状的技术方案； (2) 要对现有平台功能做最大限度利旧的升级方案，不重复投资及资源浪费； (3) 提供在现有服务渠道功能上无缝融合、新老系统无缝割接的技术方案； (4) 要完全兼容老系统中的民情数据，确保新系统上线时，可随时查询历史数据。一个办理周期后，实现历史民情数据全面兼容。	项	1
30	系统运行支撑服务	提供支撑本项目软件平稳运行的所必要的云资源，包括但不限于计算、存储、网络、安全、短信等服务，确保系统登录和一般操作的响应时间均小于 2S，且提供云资源的物理环境必须部署在本地。	项	1
二、硬件部分				
1	中继网关	采用用户板插卡式设计，最多可插入 5 块用户板，每块用户板支持 4E1，支持热插拔方式，设备扩展性强，用户可以根据具体需求来扩容 E1 端口数，简单方便。 物理接口 • E1/T1 端口数量：4/8/12/16/20 E1/T1 • DTU 模块： 4 E1/T1 • 接口类型：RJ48(阻抗 120Ω) • 以太网接口： GE1: 10/100/1000 Base-T 自适应以太网 GE0: 10/100/1000 Base-T 自适应以太网 • 串口：1* RS232, 115200bps VoIP 协议 • SIP v2.0 (UDP/TCP), RFC3261, SDP, RTP (RFC2833), RFC3262, 326, 332, 643, 265, 351, 000, 000, 000 • RTP/RTCP, RFC2198, 1889 • SIP-T, RFC3372, RFC3204, RFC3398 • SIP 中继工作模式: Peer/Access • SIP 中继: 最大 256 个 • IMS 注册账号 : 2000 个 • NAT: 动态 NAT, Rport 语音特性 • 语音编码: G.711a/μ law, G.723.1, G.729A/B, iLBC, AMR • 静音抑制和检测 • 舒适噪声生成 • 语音活动检测 • 回声消除 (G.168), 最大 128ms • 自适应动态缓冲 • 语音、传真增益控制	2	台

		• 传真: T.38 和 Pass-through • 支持 Modem/POS • DTMF 模式: RFC2833/Signal/Inband • Clear Mode 管理维护 • Radius • 基于 Web 的可视化配置及维护 • 数据备份/恢复 • PSTN 呼叫和释放原因统计 • SIP 中继呼叫及释放原因统计 • TFTP/Web 固件升级 • 网络抓包 • SNMP v2 • 系统日志: Debug, Info, Error, Warning, Notice • 呼叫话单 • NTP 自动时间同步 • 支持集中式云端综合管理平台 呼叫处理 • 灵活路由方式: PSTN-PSTN, PSTN-IP, IP-IP, IP-PSTN • 冗余路由备份/选择 • 按时段控制呼叫路由 • 按主/被叫号码前缀路由 • 支持 256 条不同方向路由规则 • 主被叫号码变换 • 支持 128 条号码变换规则		
2	机柜	600*1000*42U 前后网孔门	1	台
3	路由器	1. 性能: 整机吞吐量 $\geq 1.5\text{G}$ 支持 VPN 数目 ≥ 128 , NAT 会话数 ≥ 25 万; 2. 配置端口: LAN 接口 千兆以太网电接口数量 ≥ 24 , WAN 接口 千兆以太网光接口数量 ≥ 2 ; 千兆以太网电接口数量 ≥ 3 ; 3. IP 服务: 支持单播转发/组播转发, TCP, UDP, IP Option, IP Unnumber, 策略路由, Netstream, sFlow 等, 支持 ECMP, 支持 UCMP, 支持 Ping、Trace、ICMP, DHCP Server、DHCP Relay、DHCP Client, DHCP Snooping, DNS client, DNS Proxy, DDNS, IP Accounting, UDP Helper, NTP、SNTP 等; 4. 安全特性: 支持 PPPOE Client&Server, PORTAL, 802.1x, Local 认证, RBAC、Radius, Tacacs, ASPF, ACL, FILTER、连接数限制, IKE, IPSec ADVPN, L2TP, NAT/NAPT, PKI, RSA, SSH v1.5/2.0, URPF, GRE, 支持 ARP 防攻击, 支持 EAD 端点准入防御功能; 5. 设备管理: 支持 SNMPv1、SNMPv2、SNMPv3、RMON 等网络管理协议, 支持 NTP 协议, 支持虚拟电缆及端口环回检测并且支持通过网管软件远程进行设备软件升级、配置等; 6. 可靠性: 支持 VRRP、VRRPv3, 支持基于带宽的负载分担与备份, 支持基于用户 (IP 地址) 的负载分担与备份, 支持 NQA 同路由、VRRP 和接口备份的联动功能, 实现端到端链路的检测与备份功能。	1	台

4	三层交换机	1. 性能：整机交换容量$\geq 336\text{Gbps}$，包转发率$\geq 87\text{Mpps}$； 2. 端口配置：千兆以太网电接口数量≥ 24，千兆以太网光接口数量≥ 4； 3. 组播：支持 IGMP Snooping，MLD Snooping，支持组播 VLAN； 4. 路由协议：支持 IPv4/v6 静态路由、RIP、OSPFv3； 5. DHCP：支持 DHCP Snooping、DHCP Snooping option82； 6. 生成树：支持 STP/RSTP/MSTP 协议； 7. 访问控制策略：支持基于源 MAC 地址、目的 MAC 地址、源 IP 地址、目的 IP 地址、TCP/UDP 端口号、协议类型、VLAN 等 ACL；支持基于时间段的 ACL；支持基于全局、VLAN、端口（组）下发 ACL；支持 802.1x 认证； 8. 设备管理：支持 SNMPv1、SNMPv2、SNMPv3、RMON 等网络管理协议，支持 NTP 协议，支持虚拟电缆及端口环回检测并且支持通过网管软件远程进行设备软件升级、配置等。	1	台
5	防火墙	1. 性能要求：所投产品防火墙吞吐量$\geq 6\text{Gbps}$，每秒新建连接数≥ 8万，并发连接数≥ 300万。IPSec VPN 隧道数≥ 2000；IPSEC VPN 加密性能$\geq 800\text{M}$； 2. 硬件要求：单台配置千兆以太网电接口≥ 16个，千兆光口≥ 2个，接口卡扩展槽个数≥ 2个； 3. 存储容量要求：硬盘槽位≥ 2个，可支持扩展 500G 和 1T 的 HDD 硬盘，480G SSD 硬盘； 4. 配置要求：配置 1 年入侵防御、防病毒、应用识别、URL 特征库升级服务； 5. 扩展要求：接口扩展：可扩展 4PFC 接口卡、4SFP 插卡、4SFP+插卡。支持双电源扩展，可扩展类型支持交流电源、直流电源； 6. 防病毒：基于病毒特征进行检测，实现病毒库手动和自动升级，报文流处理模式，实现病毒日志和报表；支持联动云端 AV 特征库进行全面实施核查；本地可检测病毒数量超过 37000 条。 7. 部署模式：实现路由模式、透明（网桥）模式、混合模式； 8. 路由实现：实现静态路由、策略路由、等价路由、RIP、OSPF、BGP、ISIS、RIPv2 等路由协议； 9. 安全策略：支持一体化安全策略：可基于地址、端口、服务、应用、用户、时间、VRF 等属性，配置入侵防御、数据过滤、文件过滤、防病毒、URL 过滤、日志记录、会话老化时间等高级访问控制功能； 9. NAT 功能：实现一对一、多对一、多对多等多种形式的 NAT，实现 DNS、FTP、H.323 等多种 NAT ALG 功能； 10. VPN：实现高性能 IPSec、L2TP、GRE VPN、SSL VPN 等功能；SSLVPN 支持 Web/TCP/IP 三种接入方式；支持多种用户认证方式：本地认证、支持 AAA 认证、支持 AAA 计费、支持 LDAP/AD、支持证书双因子认证、支持动态令牌、支持短信认证/邮件认证；支持 IPv6 SSLVPN；支持集群化和虚拟化；支持审计；支持终端使用包括 IE、Google chrome、Safari、火狐等主流浏览器登录 SSLVPN 系统，登录后可完整支持各种业务系统的访问。支持 Linux、Windows、Mac 平台； 11. IPv6：实现 IPV6 动态路由协议、IPV6 对象及策略、IPV6 状态防火墙、IPV6 攻击防范、IPV6 GRE\IPSEC VPN、IPV6 日志审计、IPV6 会话热备等功能。为了确保所投产品对 IPv6 的可部署和应用性； 12. 虚拟化能力：所投设备须支持虚拟防火墙功能：支持虚拟防火墙	1	台



1

44

32