

项目采购需求

一、技术参数、服务内容要求:		
服务名称	数量	服务内容及服务要求
升级完善12366热线性能	1项	<p>1. 项目概述</p> <p>1.1 项目背景</p> <p>目前, 为提高热线接听效率和统一答复口径, 12366 热线坐席集中在自治区一级响应纳税人诉求。同时为了解决系统权限、地域性征管差异等客观问题, 统一了各市、县(区) 远程坐席以支撑自治区中心业务。由于各市远程坐席使用的热线管理系统和管理体制不一, 且与总局统推系统无法进行对接, 导致各市远程座席服务水平参差不齐、与 12366 热线的协同能力不足、智能咨询功能受限等, 无法有效满足国家税务总局热线服务精细化、智能化及“办问协同”工作要求。</p> <p>统一使用总局统推的 12366 热线系统作为话务平台开展工作, 规范管理各市纳税缴费服务热线的使用, 各市负责响应纳税人个性化税费诉求, 主要包含: 智能咨询平台无法解决的社保类咨询业务、仅本市通用政策类咨询业务、本地“办问协同”类业务、区中心转入个性话务问题、当地 12345 热线转办事项和本地对外公开电话服务等。实现广西 12366 热线与各市的业务联动、通信互通互转、智能咨询资源共享, 达成话务统一接入、统一支撑、统一监管、统一考核的“四个统一”目的, 有效解决纳税人缴费人多头跑路、办问分离、流程复杂等问题, 全面提升广西 12366 热线解决实际问题的能力。</p> <p>1.2 项目内容</p> <p>1.2.1 项目建设目标、建设内容、建设思路</p> <p>(一) 建设原则和策略</p> <p>1. 标准化和规范化原则</p> <p>选用符合工业标准或事实工业标准的网络通讯协议、操作系统、网管平台和系统软件。采用标准化、规范化设计, 系统具有开放性, 保护用户在系统上进行有效的开发和使用, 提供良好的可发展环境。</p> <p>2. 先进性和成熟性原则</p> <p>择合理的、实用的、便于扩展与升级的网络拓扑结构保证整个系统结构、网络技术的先进性以及网络运行的可靠性。网络系统所用的设备、器材以及软件产品应由技术先进的、有技术保证的、得到广大用户认可的可靠厂家提供。</p> <p>3. 安全性和可靠性原则</p> <p>在软件和硬件两方面采取措施以保证整个网络系统安全、可靠的运行, 保证网络基础设施的安全性与可靠性。网络系统可采用划分虚拟网络、数据加密和设置优先权限等手段实现系统的安全性。</p> <p>4. 可管理性和维护性原则</p> <p>在设计、组建一个网络时, 必须采用先进的、标准的、用户界面友好的网络管理软件; 此外, 整个网络系统建成后就整理一套完整的文档资料, 以便提高整个系统的可管理性与可维护性。</p> <p>5. 灵活性和可扩充性原则</p>

为了保护现有的资源以及不断增长的业务需求，网络系统具有灵活的结构并留有合理的扩充余地，以便用户根据需要进行适当的变动与扩充。

6. 易操作和易维护性原则

系统界面具备友好性，不需要过多的专项培训即可操作，并具有在线帮助功能。同时，系统应具备良好的可维护性，在投入正式运行后，维护成本低。

(二) 总体目标和分期目标

整合后，各市税务局使用 12366 纳税服务热线系统作为话务平台开展工作，以充分发挥税务总局 12366 纳税服务热线系统优势，实现广西 12366 与各市税费服务热线的通信互通互转、协办业务高效联动、智能咨询资源共享，达成话务统一接入、统一支撑、统一监管、统一考核的“四个统一”目的，有效解决服务热线难打通、办事多头找、解决问题效率低等问题。

(三) 总体建设任务与分期建设内容

本项目建设应充分利用并优化现有资源，实现各市税费服务热线与 12366 热线的多功能协同，借鉴其成果和经验，包含以下建设项目：

分中心与广西中心两套热线系统能够实现话务、工单互转，同时保有一定独立性：广西 12366 热线与地方分中心热线的话务可相互呼转，即由广西 12366 受理的业务可呼转到分中心坐席进行处理，地方分中心坐席受理的业务也可在授权下呼转到广西 12366 坐席进行处理；同时，能保障两套热线的业务工单及运营数据相互独立，各分中心业务工单及运营数据也相互独立，分中心服务运营情况不影响总局对广西 12366 热线原绩效考评规则。

业务系统同源：本项目的分中心热线系统是以 12366 纳税服务热线系统为示范，结合各地的业务特点进行建设，为新的 12366 分中心热线业务提供业务支撑，两套系统的软件同源，是在国家税务总局统一版 12366 纳税服务热线系统基础上，针对分中心业务特点进行适应性改造。

知识协同共享：传统的 12366 纳税服务热线咨询侧重于政策法规，而基层纳税服务热线则更侧重于实操类问题，两类业务有部分重合，但又不尽相同，各有侧重，所以具有一定的知识共享需求。本次项目的部署于本地通信云的分中心热线系统与 12366 热线系统采用相同的知识库架构，且在已有的 12366 业务知识库内容的基础上，逐步补充完善实操知识，到建立适用于基层地方业务的知识库，确保了两套知识库知识数据规范和标准的一致性，为两库之间实现知识内容的协同和共享提供保障。

智能化资源共享：共享广西 12366 现有服务器的智能知识库、智能语音导航和智能坐席助手资源，实现分中心也具备智能化服务能力，并且能够根据各分中心服务需求运维当地智能知识库，向本地纳税人缴费人优先展示本地个性化答案。同时，分中心智能知识库运维岗能够向广西 12366 提交适用广西所有纳税人缴费人的通用性答案，经审核后可采纳入库。

服务管理体系的一致：本次项目建设将配套实现各分中心热线服务体系的建立，该服务体系将借鉴 12366 纳税服务体系，采用符合国家税务总局服务标准的、成熟的、经实践验证切实可行的管理机制，从而完善基层纳税服务热线服务体系建设，促进基层服务能力的全面提升。广西 12366 能够实时监控各分中心的服务情况，提取多维度差异性服务需求，能够经过分析得出各地针对性精细服务指导意见。

(四) 总体设计方案

1. 建设思路

以纳税人需求为中心，立足为纳税人提供优质、高效、精准的服务供给，整合各地方热线和广西 12366 纳税服务热线的资源，顺应信息化技术发展趋势，实现资源优化、服务升级、工作协同的建设方向，进一步巩固“非接触式”办税推行成果、落实

“四力”举措、优化营商环境持续提供有力支撑。

2. 分中心呼叫中心平台建设

在政务智能云平台上搭建云呼叫中心，为分中心热线提供“通信+业务”服务能力。该呼叫中心基于计算机电话集成技术（CTI）和云计算技术，集成电话、网页、APP、小程序、短信等多种渠道一体化接入服务的综合信息服务平台。

（1）技术架构

分中心使用的政务智能云服务平台整体应分为 IaaS、PaaS、SaaS 层，其中 PaaS 和 SaaS 层面向最终社会公众提供能力和服务的整体集成解决方案。



技术架构图

①IaaS 层：提供呼叫中心基础承载平台，包含 CTI、UAP、录音等通信平台组件，路由器、防火墙、负载均衡等网络组件。

②PaaS 层：提供呼叫中心业务开发与集成测试运行环境、呼叫中心核心功能访问软件开发包、业务生成、发布环境、开发者鉴权管理等。同时，PaaS 部分提供呼叫中心平台虚拟化能力集，包括呼叫控制能力云、媒体能力云、IT 能力云、坐席能力云等，提供呼叫中心基础服务能力和增值服务能力的开放，实现呼叫中心平台核心资源的统一调度、统一管理以及能力共享等。

③SaaS 层：提供呼叫中心租赁服务，包括呼叫中心平台管理门户、坐席服务定制、质检系统、业务系统、排版系统等。SaaS 部分可提供定制化的行业解决方案，呼叫中心增值类产品（如知识库、业务分析等）以及与业务系统的标准化集成等。

（2）业务模式

本次各地分中心咨询热线整合是将分布在各系各地市所有网点的服务热线进行回收和整合，统一接入到云呼叫中心平台，对所有话务业务进行统一服务支撑、监控和管理。分中心热线业务管理将借鉴 12366 热线服务管理模式，对所有服务电话进行质量监控。具体服务场景如下：

①纳税人拨打分中心服务热线咨询电话时，系统将自动根据纳税人拨打的号码，将话务转入相对应的地市坐席，进行话务的精准分派；

②热线坐席如示忙，则系统根据预置的排队策略进行话务排队，队列长度超出预定阈值时，该话务可由智能客服进行接管。纳税人通过热线端的智能语音交互界面，自助完成咨询服务。

（3）云呼叫中心功能项

分中心所使用的云呼叫中心应当包含以下功能项：

①坐席坐席及管理功能

云端呼叫中心通信及管理功能丰富，且配置灵活，可按需搭配。

【坐席功能】

来单弹屏、客户通讯录、点击拨号、双轨录音、电话小结、自动应答、工单系统、播报工号、坐席状态切换、转满意度调查、班长坐席、来电转接、通话记录、转 IVR 主菜单、班长监控、坐席外呼、通话录音、三方通话等。

【管理平台】

IVR 导航、满意度调查、专业技能分组、工作时间设定、全局监控、数据报表、接听策略管理、客户管理、工单管理、队列监控、黑白名单、授权管理。

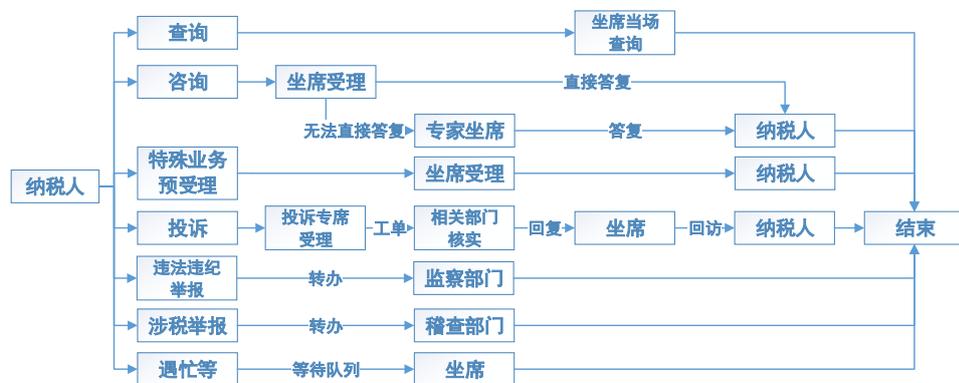
②业务处理功能

本次建设的云呼叫中心提供针对各地市分中心热线的业务处理功能。热线业务处理功能是在总局统一版 12366 纳税服务热线系统软件基础上，针对地方热线业务特点进行适应性改造，使其既符合税务总局对纳税服务业务的要求，又能适用于地方基层热线的业务场景。

③业务知识库

本次建设的云呼叫中心提供针对分中心热线的业务知识库和对应智能知识库功能。该知识库是在总局统一版 12366 知识库系统和广西本地智能知识库的基础上进行升级改造，确保与 12366 热线知识库系统的数据标准与规范保持一致，同时又能适应基层热线以实操业务知识为主要咨询服务内容的业务特点，同时实现对所有知识内容的全生命周期管理，并与 12366 纳税服务热线知识库实现协同，为了两套系统之间的知识数据共享提供保障。

④业务流程设计



业务流程设计

纳税人拨打某地方热线后，系统根据被叫号码，将话务接入到对应的地市分中心坐席进行受理。

查询类受理件，坐席通过业务系统查询后直接答复来电人；

咨询类受理件，坐席可根据咨询人问题，选择直接答复，若疑难件无法直接答复，可选择将话务转至专家坐席，由专家坐席答复咨询人；

特殊业务预受理：坐席直接为来电人预受理相关业务；

投诉类受理件：直接由投诉专席受理记录，以工单形式交办至相关部门核实，并反馈结果，由回访坐席将结果反馈至投诉人；

违法乱纪举报类受理件：直接转至监察部门办理；

涉税举报类受理件：直接转至稽查部门办理；

如示忙，则系统生成来电记录，由坐席空闲时回拨来电人。

3. 与 12366 纳税服务热线系统的业务协同开发

(1) IVR 语音交互

①IVR 流程开发

进行语音导航流程定制化开发，满足各地市的个性化需求。

- a. 针对各不同地市，在 IVR 语音导航流程中设置不同的欢迎语语句；
- b. 在 IVR 语音按键环节，针对各地市不同的业务需求，设置多层次、多类型的导航按键。每个地市的导航按键可独立配置；

②人工排队策略

人工咨询分投诉、举报、咨询等技能组以及相互溢出，相同技能组的优先级处理。

- a. 针对各不同地市需求，对技能队列及技能组维护采取分开维护策略；
- b. 各地市技能队列及技能组设置与各地市 IVR 流程按键设置信息相关联；
- c. 人工座席与技能队列采取一对多设置模式，同一坐席在不同技能队列中设置不同的权值，以区分来电接听优先级；

③语音留言处理

IVR 流程中的语音留言功能对接业务系统，在系统中可以分派、登记、处理、查询功能。

- a. 针对各不同地市需求情况，在 IVR 流程设置中控制语音留言模块的启停；
- b. 通过 IVR 流程设置，可以控制语音留言环节启用的场景，如非工作日、非工作时段、坐席全忙等环节时引入语音留言模块；
- c. 语音留言环节记录的信息按不同地市机构分别存储，并由系统自动生成初始化工单内容（包括录音记录、来电信息等），由人工坐席进行进一步的回访沟通并生成正式工单记录；

④语音维护合成

集成 TTS 文本转语音功能可以自定义维护语音导航中的提示语音。

各地市可自定义 IVR 流程欢迎语、IVR 导航按键提示音、结束语、非工作时段提示音等，由系统转换语音后在流程中生效。

(2) 系统数据结构改造

①话务数据改造

结合业务需求对来电数据、按键轨迹、录音记录等话务等数据结构进行改造，可以和 12366 话务数据进行区分。

改造来电电话记录主表、语音记录表，以及其他包括签入签出、示忙示闲、保持/取保持、转 IVR 记录、久不应答记录等话务数据表，采用分表或增加标识位方式对话务环节数据进行独立识别及存储。

②业务数据改造

结合业务需求对业务记录、流转明细、处理记录等数据结构进行改造，可以和 12366 业务数据进行区分。

改造其他来源分派主表、工单主表，以及流转信息、处理结果等工作处理流程表，新增分中心业务数据来源分类，并结合分中心实际业务情况，对业务数据字段进行适用性裁剪，如业务类别、问题分类、单位类型、紧急程度等字段及其选项内容。

③坐席数据改造

结合业务需求坐席维度进行独立分组改造，可以和 12366 坐席数据进行区分。

改造坐席基础数据信息相关表，包括机构信息、部门信息、用户信息、坐席辅助信息等，采用分表或增加标识位方式来区分分中心基础机构及用户体系数据与 12366 体系数据，使之可以进行独立识别及存储。

(3) 来电受理

① 来电登记改造

新增来电登记页面个性化标签,进行分类改造开发,实现智能匹配并登记来电号码所属地市或信息部门提供的纳税人、缴费人信息等。

- a. 改造来电归属地选项,需自动识别各地市来电归属信息;
- b. 调整信息来源,在页面上区分出分中心及自治区 12366;
- c. 调整单位类型,适配显示出分中心自接来电、12366 转接来电、地市呼转来电等不同的类型;
- d. 裁剪部分表单字段内容,如紧急程度、短信号码、传真号码、电子邮箱等,考虑增加是否即办选项;
- e. 根据地市实际需求,工单生成时可自定义工单办理期限;
- f. 其他来源登记、记录补录、暂存登记等页面参照来电登记页面分别进行适配改造。

(4) 查询功能改造

① 综合查询改造

针对综合查询中的业务记录查询、语音记录查询、来电日志查询、外呼记录查询、智能知识库高频问题分类个性化查询等功能进行分中心业务筛选条件适用性改造,实现分中心业务独立或与广西 12366 合并查询功能。

- a. 改造业务记录查询模块,调整业务来源、单位类型等查询项,增加分中心选项;在查询结果中能够显示分中心数据分组;
- b. 改造语音记录查询、来电日志查询、签入签出查询、示忙示闲查询、保持/取保持查询等模块,支持根据各地市分中心/自治区 12366 机构进行分组查询。

(5) 多渠道接入

① 互联网渠道接入

对网站咨询、在线咨询等渠道的业务数据接入系统中进行分派、受理、处理等功能。

- a. 在线咨询坐席端进行来电登记保存工单信息(业务类别、问题归属地、纳税人信息、坐席工号、坐席所属机构、标签、问题类型、反映内容、答复内容、小结类型等);
- b. 同步内网智能库的工单信息到国家税务总局 12366 库;
- c. 在综合查询-业务记录查询的业务来源中添加“在线咨询”来源,可查询在线咨询登记的工单信息;
- d. 未办结工单发起流转,可在业务处理-待办事项中选择“在线咨询”来源进行查询后处理。

② 金税三期税收管理系统或大数据分析应用集成平台数据接入

实现在信息主管部门授权下调取广西税务纳税人的社会信用统一代码、纳税人名称、法人、财务负责人、办税员等一户式查询信息,匹配来电人员身份信息,可调取对应纳税人的广西税务健康码展示内容,辅助坐席为纳税人提供更精准的服务。

- a. 由金税三期税收管理等系统提供纳税人信息查询接口或将相关身份信息数据同步至 12366 数据库,以手机号码做唯一标识。
- b. 来电登记页面添加功能菜单显示来电人社会信用统一代码、纳税人名称、法人、财务负责人等信息。
- c. 纳税人来电时依据来电人员号码查询身份信息予以显示。

(6) 报表统计改造

① 统计分析改造

针对运行情报报表、业务情况报表、人员表现情况报表模块中的主要报表进行分中心业务适用性改造，针对广西 12366 制定的考核标准新增对应报表展示界面，支持与广西 12366 数据合并或独立展示。根据广西 12366 需求提供及时有效的统计分析功能持续优化和运维服务，确保统计分析的便利性、有效性、准确性。

a. 结合地市分中心实际业务场景需求，基于 12366 现有业务报表功能进行升级拆分，形成地市分中心专用报表。涉及如下：

(a) 运行情况报表模块，改造《语音服务统计分析表》、《语音服务趋势分析表》、《系统呼入分布时间段统计表》、《系统呼入分布时间趋势统计表》、《繁忙程度指标统计表》、《来电频度统计表》等子模块，对报表查询条件、查询展示结果中的单位类型、统计地区等属性进行调整适配，以保证正常展示地市分中心数据；同时对本模块中的其余子表进行裁剪；

(b) 业务情况报表模块，改造《业务类别统计分析表》、《业务类别趋势分析表》、《咨询服务问题类型统计分析表》、《咨询服务问题类型趋势分析表》、《热点问题统计分析表》、《业务处理方式统计分析表》、《业务处理状态统计分析表》、《工单生成统计分析表》、《其他来源处理统计表》、《投诉举报受理数量统计表》等子模块，对报表查询条件及展示结果中的业务类别、单位类型、信息来源、统计地区等属性进行调整适配，以保证正常展示地市分中心数据；同时对本模块中的其余子表进行裁剪；

(c) 人员表现情况报表，改造《坐席语音类工作情况统计表》、《坐席工作状态统计分析表》、《坐席工作状态趋势分析表》、《满意度调查统计分析表》、《坐席业务类型统计分析表》等子模块，对报表查询条件及展示结果中的问题类别、统计地区等属性进行调整适配，以保证正常展示地市分中心数据；同时对本模块中的其余子表进行裁剪。

以上报表模块完成拆分改造后，可独立开放给地市分中心使用。

b. 自治区 12366 目前使用报表功能同步进行改造升级，涉及的报表模块与前文表述提到的报表模块基本相同，改造方式及涉及的改造具体内容与前文保持一致。前文涉及对部分报表的裁剪不适用于自治区 12366 的报表改造。待改造完成后，自治区 12366 操作管理人员可通过报表同时查看 12366 及地市分中心数据情况。

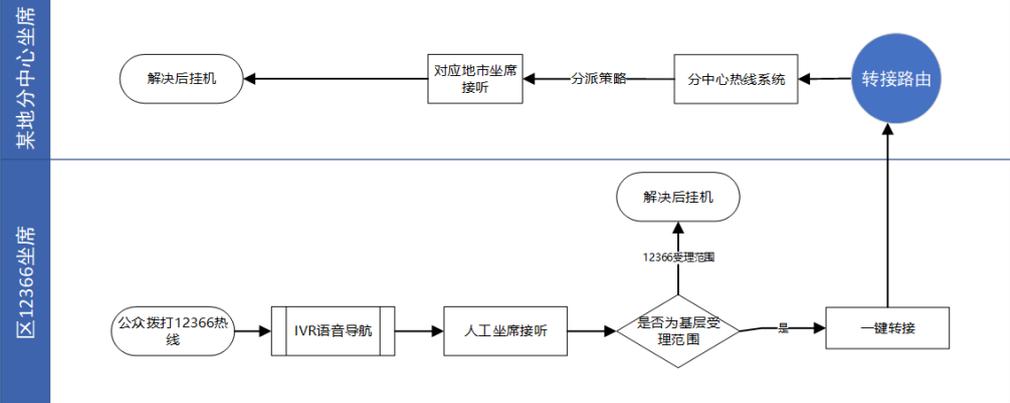
(7) 话务互转

纳税人来电可以通过系统和 12366 坐席之间互转、求助、三方通话、磋商转等话务功能。

① 12366 坐席转地方分中心坐席功能

纳税人、缴费人拨打 12366 热线号码，通过 IVR 导航提示接入到 12366 人工坐席，若该通话务诉求内容属于某地基层实操类的业务范畴，需由该分中心热线提供相应服务的，12366 坐席则通过一键转接，将该话务通过 SIP 协议呼转至分中心热线系统，在对应地市分中心坐席组范围内进行分派，实现 12366 专席呼转的话务排队优先级，完成接听受理。

12366向分中心呼转



a. 12366 坐席侧，来电登记页面中使用转 IVR 模块进行转接操作。模块改造后，可显示出各地市分中心名称。坐席可从中选择待转接的地市进行一键呼转；

b. 地市分中心侧，通讯设置模块进行扩充升级，提供各地市专用接收 12366 转接的内部接入码；

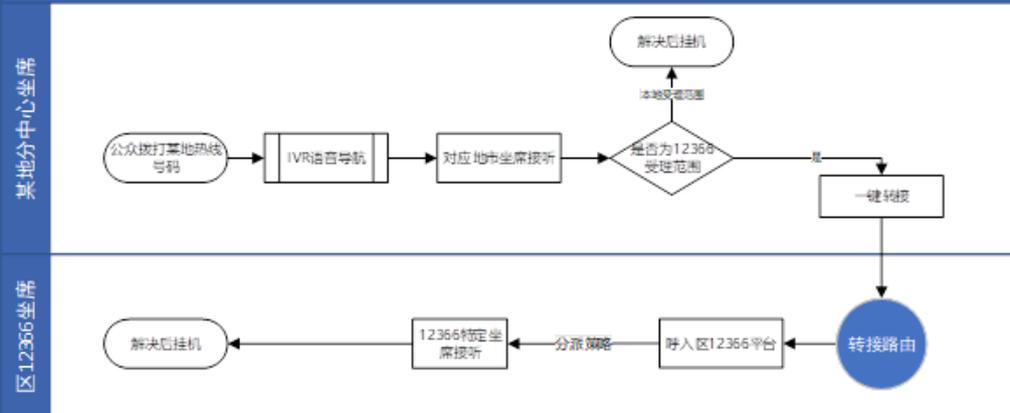
c. 地市分中心座席端，来电登记页面进行改造，能够通过各地市内部接入码来自动识别当前电来源为纳税人直接拨打分中心号码，或为 12366 转接分中心的来电；

d. 地市分中心通讯设置平台可根据自身坐席规模及班组情况，设置 12366 转接接听专席及其附属技能队列，专门用来接听 12366 转接来电。

②地方分中心坐席转 12366 坐席功能

纳税人、缴费人拨打当地分中心热线号码，通过 IVR 导航提示接入到该地人工坐席，在广西 12366 许可的前提下，若该通话是需要 12366 坐席介入解决的，可由 12366 侧提供相应服务，地方坐席则通过一键转接，将该话务呼转至广西 12366 热线系统。广西 12366 热线系统在接收到该路话务后，根据话务分派策略将该通话务分派至特定的 12366 坐席组进行接听受理。

分中心向12366呼转



a. 地市分中心侧，坐席来电登记页面中改造转 IVR 模块，增加转接自治区 12366 的快捷入口。各地市坐席人员可通过该入口将电话呼转至 12366；

b. 12366 侧，通讯设置模块进行扩充升级，提供专用接收地市分中心转接的统一内部接入码；

c. 12366 侧座席端，来电登记页面进行改造，能够通过转接统一内部接入码来自动识别当前来电源头为纳税人直接拨打 12366 号码，或为地市分中心转接 12366 的来电；

d. 12366 通讯设置平台可根据自身坐席规模及班组情况，设置地市分中心转接专席及其附属技能队列，专门用来接听地市分中心转接来电。

(8) 业务协同

① 服务工单融合

实现和 12366 工作流的无缝衔接，相互流转功能。

a. 地市分中心自接工单处理

(a) 基于目前 12366 平台 workflow 引擎，结合各地市分中心各级机构建设情况（市局→区局→所级三级），改造开发新的地市分中心工单处理流程。

(b) 通过流程节点设置，workflow 引擎推动支持地市分中心各类业务类别工单正常流转（包括待办、已办、在办、催督办等）；

(c) 升级 workflow 全流程监控模块，适配地市分中心工单流转处理查询、详情检索、流程干涉等场景需求；

b. 12366 工单转交地市分中心处理

(a) 改造目前 12366 业务平台 workflow。自治区工单处理人员在工单办理时，可通过“转外部系统”模块，将工单推送至地市分中心；升级“外部系统”维护模块，将各地市分中心机构与 12366 系统进行关联；

(b) 设置地市分中心 workflow 接收节点，使系统在接收 12366 转交工单时，由地市专人负责接收并内部转派工单；

(c) 扩展地市分中心工单办结环节，12366 工单转办地市分中心处理完成后，系统自动汇总分中心处理结果（包括各级处理人员信息、处理意见、处理时间等）并推送至 12366 系统；

(d) 12366 处理人员接收地市分中心处理意见后，完成最终工单处理；workflow 支持 12366 将处理意见重新发回分中心进行二次办理。

(9) 监控统一调度

① 坐席监控改造

针对坐席监控进行分中心业务适用性改造，支持与广西 12366 监控数据合并或独立展示坐席监控功能改造。

a. 升级拆分出坐席监控地市分中心版本。地市版本中，坐席监控支持按地市自定义技能队列进行坐席状态展示；坐席信息展示区域增加坐席当日通话量统计信息内容；

b. 改造现有 12366 坐席监控功能，在展示 12366 自身坐席状态基础上，扩展显示各地市分中心坐席状态；展现方式按地市区局分组，12366 监控人员可切换不同的地市并查看坐席信息；坐席信息展示区域增加坐席当日通话量统计信息内容。

② 管理监控改造

针对管理监控进行分中心业务适用性改造，支持与广西 12366 监控数据合并或独立展示管理监控功能改造。

a. 升级拆分出管理监控地市分中心版本。地市版本中，管理监控支持按地市自定义技能队列进行坐席状态展示；坐席信息展示区域增加坐席当日通话量统计信息内容；地市分中心坐席组长可对组内坐席通话进行管理操作（包括监听、接话、强拆等）；

b. 改造现有 12366 管理监控功能，在展示 12366 自身坐席状态基础上，扩展显示各地市分中心坐席状态；展现方式按地市区局分组，12366 监控人员可切换不同的地市并查看坐席信息；坐席信息展示区域增加坐席当日通话量统计信息内容；12366 管

理员可对各地市分中心坐席人员通话进行管理操作（包括监听、接话、强拆等）。

③运行监控改造

针对运行监控进行分中心业务适用性改造，支持与广西 12366 监控数据合并或独立展示运行监控功能改造。

a. 升级拆分出运行监控地市分中心版本。地市版本中，分中心坐席组长及管理员可查看本市小呼中心当前运行情况数据（包括当日实时通话情况统计、当日问题类型情况统计、当日业务类别情况统计、当月各日接听情况统计、当月业务来源情况统计、全年个月来电情况统计、呼叫中心运行情况统计、当前接听电话排行统计等）；监控区域数据展示前端定时刷新最新情况；

b. 改造定制开发工单流。在已有监控维度指标基础上，增加切换地市分中心选项。管理人员可在 12366 及地市分中心之间切换，并选择指定地市查看运行情况；监控区域数据展示前端定时刷新最新情况。

（10）知识库改造

为了确保本次项目建设的分中心知识库能够更好的支撑分中心热线业务，需要在现有 12366 热线知识体系的架构上，增加侧重于实操信息层面的知识模块和内容，并建立面向分中心侧知识管理的用户体系和操作权限等管理功能，增加分中心知识分类及分类维护功能，用于帮助分中心坐席提供专业咨询解答。

①知识库库种分类增加

单独增加厅线联动的知识分类和分类维护功能。

a. 扩充业务知识库知识类目分类管理内容，增加“办税流程”“办税大厅”库种类别。该类别下各地市分中心可自行创建子类别。子类别信息包括类别名称、上级类别节点、排序号、启用状态等；

b. 该库种类别维护权限开放至各地市自行维护，也可由 12366 集中负责维护。

②知识采集类型改造

知识采集页面根据知识采集需求进行个性化改造。

a. 扩充知识采集模块，增加地市分中心知识采集表单。表单在 12366 知识表单基础上做一定的裁剪，主要保留知识标题、知识内容、知识类别、机构名称、机构编码、共享权限等关键字段；知识创建时选择的库种类别基于前文库种维护模块中创建的分类；支持上传附件；

b. 知识采集表单维护权限开放至各地市自行维护，也可由 12366 集中负责维护。

③知识检索页面改造

改造快速检索和高级检索增加分库种检索功能和知识展示页面改造。

a. 业务受理环节（包括来电登记、记录补录、暂存登记、其他来源登记等）页面中，在右侧知识辅助区域增加“厅线知识库”检索 tab 页。该模块下展示分中心知识库中各库种下的知识维护信息表单；

b. 支持按分中心知识库种进行全文检索

c. 知识展示页面进行改造，适配分中心知识信息详情内容。

④统计分析改造

合并或独立展示知识库统计分析数据。

a. 拆分创建地市分中心版《知识维护情况统计表》，拆分后的报表中查询条件限定于分中心知识库种下的库种类别；不再展示 12366 库种信息维护情况；

b. 拆分创建地市分中心版《知识使用情况统计表》，拆分后的报表中查询条件限定于分中心知识库种下的库种类别；不再展示 12366 库种知识的使用情况。

⑤综合查询改造

对综合查询中的进行筛选条件改造，分开独立查询。

a. 拆分出地市分中心知识信息综合查询模块。本模块中展示各地市分中心维护的知识信息；

b. 查询条件包括知识名称、知识类别、查看权限、维护机构等；

c. 查询结果包括知识名称、知识类别、知识内容、查看权限、维护机构、创建人员、状态等；支持查询结果导出 excel 文档；

d. 综合查询查询权限可授予各地市分中心知识管理员及 12366 知识管理员。

(11) workflow改造

①定制开发工单流

定制开发符合业务需求的个性化工单流转功能，参与人员配置功能，查看流转明细权限功能。

a. 定制开发地市分中心工单处理 workflow。基于 12366 版本 workflow 引擎，配置各地市机构、部门、人员、角色等基础数据在 workflow 不同节点中的处理方式权限；

b. 根据地市分中心实际业务内容，适当裁剪 workflow 中的业务类别，如汇算清缴、预约、订阅等类别；

c. 适当调整地市分中心工单流转明细查询权限，支持在 workflow 处理各环节中，处理人能够查看全流程明细信息；

d. 结合地市分中心业务处理流程，适当裁剪参与 workflow 的节点信息，如取消初审、复审、终审等环节；将普通坐席与高级坐席权限合并，提高工单处理效率。

②跨部门、机构流转

工单流可以跨部门或者机构进行流转功能。

a. 结合地市分中心各级机构设置情况，根据各地需求，可将各地市下辖区县局、税务所、办税大厅等机构，以及市局、区局内部各业务处/科室如纳服、征管、所得税、劳务税等处理部门整合进入工单流程中；

b. 流程配置时，可配置同一机构内部各部门之前流程互转，并支持跨部门流转明细查询；可配置上下级机构之间流程互转，如市局转派区局，区局转派税务所等，支持跨机构查看流转明细。

(12) 智能化服务集成

①接入 12366 智能导航

完成智能语音导航与通信平台的集成开发，实现智能导航在通信平台的优先接入和统一排队；完成智能导航与业务应用软件的无缝对接。

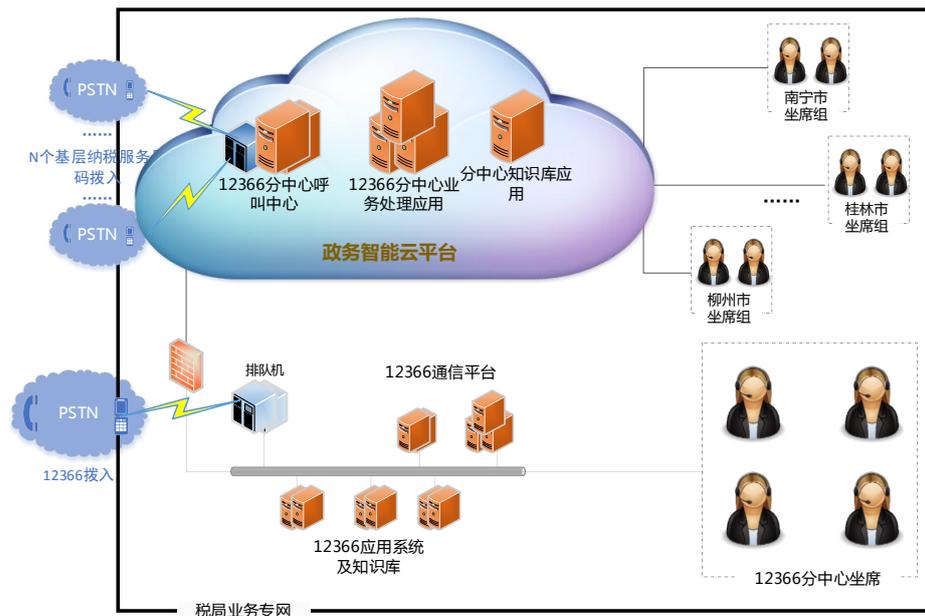
12366 分中心云呼叫中心热线服务平台上线后，能够共享 12366 纳税服务热线系统的智能语音导航，通过相应的接入策略，实现拨打基层热线的来电，能接入到智能语音导航界面，实现智能端的问答咨询服务。具体实现业务内容如下：

a. 广西 12366 纳税服务热线系统建设有智能化服务系统，并配置有一定数量的智能语音导航和智能坐席助手服务资源，可用于 12366 热线侧的服务。应实现各地分中心对广西 12366 热线侧智能资源的共享，同时应预留增配智能语音导航资源实现智能系统的扩容的空间，在智能服务资源无法承载广西自治区、市两级热线服务的业务量需求时可快速增加智能语音导航资源。

b. 分中心热线坐席与 12366 智能语音导航协同：分中心热线系统可通过相应的接入策略，将呼入某地分中心的热线电话转至 12366 热线系统的智能语音导航界面，由智能机器人对该路话务进行接管，在智能服务通过几轮人机交互后，未能为纳税人提供有效服务时，分中心系统将重新接管该路话务，并转派至对应人工坐席进行个性化人工坐席服务；

c. 分中心热线与 12366 热线智能数据相互独立：为不影响广西 12366 的智能服务情况，本次业务协同开发，能根据广西 12366 需求实现两套热线系统智能服务数据的

	<p>相互独立或共享，保障广西 12366 考核指标不受影响。</p> <p>②坐席助手集成开发 完成智能坐席助手与通信平台的集成开发；完成智能坐席助手与业务应用软件的无缝对接。</p> <p>(13) 智能库改造</p> <p>①增加知识类别 单独增加厅线联动的知识分类和分类维护功能，进一步完善知识库知识架构，丰富税收知识类型，如增加社保费和非税收入、报表填写、系统操作等本地个性化的、实操性质的内容。</p> <p>②增加语义理解模型 增加厅线联动知识的独立语义理解模型，以实现智能语音客服对于社保费和非税收入、报表填写、系统操作等本地个性化的、实操性质的咨询解答。</p> <p>③问题采集、维护改造 针对厅线联动单一和多轮问题知识采集分类和个性化标签进行改造。</p> <p>④查询统计改造 针对智能库进行查询统计功能改造，可合并或独立展示智能库查询、统计分析数据。</p> <p>(14) 12366 短信平台对接 分中心平台与 12366 短信平台对接，实现分中心平台对 12366 短信功能调用。</p> <p>①在地市分中心系统中，提供短信模板设置功能。可设置基本信息包括短信模板标识、模板内容、模板状态、维护人员、关联机构、应用场景等；模板维护后，信息可同步至 12366 平台，根据分中心机构信息区分保存；</p> <p>②地市分中心业务受理场景（包括来电登记、记录补录、其他来源登记、暂存登记等），坐席人员在信息受理时可向来电人推送短信数据；短信发送号码可获取自来电人联系方式，也可由坐席人员向来电人获取；</p> <p>③短信待发送数据通过数据同步渠道交 12366 平台短信发送模块向外发送；</p> <p>④地市分中心管理员可查看追踪短信发送记录明细，包括短信发送时间、短信内容、接收短信号码，短信发送状态、短信关联机构等内容。</p> <p>4. 部署拓扑设计 本项目需将分中心热线系统以私有化云方式部署在我局业务专网，同时打通与 12366 系统的通路，实现分中心与 12366 的话务呼转及业务互联，具体实现方式如下：</p>
--	---



5. 智能语音导航及应答资源扩容

为支撑扩容后分中心智能语音导航应答需求，在原有的 40 路智能语音导航的基础上扩容已有的智能资源，新增 40 路智能语音导航，实现智能化平台面向全区提供统一服务，扩容的许可资源与现有智能化平台兼容。

1.2.2 项目采购内容

适用于 12366 各市分中心使用的政务智能云平台建设、与 12366 系统的业务协同开发、智能坐席助手应用部署、智能语音导航、智能坐席助手资源扩容服务。

1.2.3 项目实施要求

(一) 项目建设期

项目建设周期为 2 个月，软件开发功能上线使用后进行初步验收；项目初验合格之日起提供一年的技术支持服务，完成技术支持服务后进行最终验收。

(二) 实施地点

广西壮族自治区税务局及各市税务局。

(三) 实施进度计划

本期建设内容	政务智能云平台建设
	与 12366 系统的业务协同开发
	智能坐席助手应用部署
远期建设内容	智能语音导航、智能坐席助手资源扩容

2. 项目需求

本次各地分中心咨询热线整合是将分布在各系各地市所有网点的服务热线进行回收和整合，统一接入到云呼叫中心平台，对所有话务业务进行统一服务支撑、监控和管理。分中心热线业务管理将借鉴 12366 热线服务管理模式，对所有服务电话进行质量监控。具体服务场景如下：

2.1 技术需求

(一) 底层资源平台需求

1. 政务通信云平台

配置 1 台通信基础服务器，用于 CTI 基础服务（CCS&CTI&IVR&CCBMS），虚拟资源配置不低于：8 核 CPU / 16G 内存 / 160G 硬盘 / SUSE11-SP3 / 2 网卡（vlan1/vlan2）；

配置 1 台通信网关服务器，用于 CTI-CC Gateway 服务，虚拟资源配置不低于：8 核 CPU / 16G 内存 / 160G 硬盘 / SUSE11-SP3 / 2 网卡(vlan1/vlan2)；

配置 1 台公共部件服务器，用于文件及 CTI 服务，虚拟资源配置不低于：8 核 CPU / 16G 内存 / 2TB 硬盘 / SUSE11-SP3 / 2 网卡(vlan1/vlan2)；

配置 1 台 UAP- NMU 服务器，用于 NMU 服务，虚拟资源配置不低于：8 核 CPU / 16G 内存 / 160G 硬盘 / SUSE12-SP2 / 2 网卡(vlan1/vlan2)；

配置 2 台 UAP- PMU 服务器，用于 PMU 服务，虚拟资源配置不低于：8 核 CPU / 32G 内存 / 160G 硬盘 / SUSE12-SP2 / 2 网卡(vlan1/vlan2)；

2. 业务应用服务

配置 1 台数据库服务器，用于数据库部署，虚拟资源配置不低于：32 核 CPU / 64G 内存 / 500G 硬盘 / Centos7.6；

配置 1 台应用服务器，用于业务应用部署，虚拟资源配置不低于：16 核 CPU / 32G 内存 / 200G 硬盘 / Centos7.6；

配置 1 台运维服务器，用于运维工具部署和备份，虚拟资源配置不低于：4 核 CPU / 8G 内存 / 500G 硬盘 / windows2012；

3. 系统性能需求分析

(1) 系统响应速度要求

- ①系统要求拨打电话接入速度快，一般要求控制在 5 秒内；
- ②系统查询速度要求在百万数据下，控制在 5 秒内；
- ③登记保存速度要求在 4 秒内。

(2) 系统可靠性要求

- ①具有在规定的的时间和条件下，能维持其性能水平的能力；
- ②保证系统全天候 7*24 小时不间断运行，避免单点故障导致系统中断；
- ② 系统应有容错机制，保证不同使用条件下系统都能正确运行。

3. 标准及规范流程

应最大限度保证系统接口规范及兼容性。流程设计需满足税务总局的业务要求和数据标准。

(二) 分中心呼叫中心平台建设

在政务智能云平台上搭建云呼叫中心，为分中心热线提供“通信+业务”服务能力。该呼叫中心基于计算机电话集成技术（CTI）和云计算技术，集成电话、网页、APP、小程序、短信等多种渠道一体化接入服务的综合信息服务平台。技术架构如下：

分中心使用的政务智能云服务平台整体应分为 IaaS、PaaS、SaaS 层，其中 PaaS 和 SaaS 层面向最终社会公众提供能力和服务的整体集成解决方案。



技术架构图

(1) IaaS 层：提供呼叫中心基础承载平台，包含 CTI、UAP、录音等通信平台组件，路由器、防火墙、负载均衡等网络组件。

(2) PaaS 层：提供呼叫中心业务开发与集成测试运行环境、呼叫中心核心功能访问软件开发包、业务生成、发布环境、开发者鉴权管理等。同时，PaaS 部分提供呼叫中心平台虚拟化能力集，包括呼叫控制能力云、媒体能力云、IT 能力云、坐席能力云等，提供呼叫中心基础服务能力和增值服务能力的开放，实现呼叫中心平台核心资源的统一调度、统一管理以及能力共享等。

(3) SaaS 层：提供呼叫中心租赁服务，包括呼叫中心平台管理门户、坐席服务定制、质检系统、业务系统、排版系统等。SaaS 部分可提供定制化的行业解决方案，呼叫中心增值类产品（如知识库、业务分析等）以及与业务系统的标准化集成等。

按照项目建设方案，以私有化部署模式，将华为政务通信云平台部署于税务局业务专网区域，为各地分中心的对外运营提供通信和业务处理能力，与同在业务专网区域的 12366 纳税服务热线系统互通，形成“两线”互通的协同服务模式。具体实现以下功能：

①共享智能语音导航服务

在 12366 中心许可的前提下，分中心热线可共享 12366 热线智能语音导航服务，在智能服务通过几轮人机交互后，未能为纳税人提供有效服务时，分中心系统将重新接管该路话务，并转派至对应人工坐席进行个性化人工坐席服务。两套热线系统智能服务数据的相互独立，保障 12366 考核数据不受影响。

②实现数据对接互传与一户式查询信息

实现与金税三期税收管理系统或大数据分析应用集成平台数据对接互传，实现在信息主管部门授权下调取广西税务纳税人的社会信用统一代码、纳税人名称、法人、财务负责人、办税员等一户式查询信息，匹配来电人员身份信息，并调取对应纳税人的广西税务健康码展示内容，辅助坐席为纳税人提供更精准的服务。

③实现一键转接功能

实现在 12366 授权下，通过 SIP 协议 12366 坐席与地方分中心坐席双向或单向的一键转接功能。实现可根据来电号码归属地、来电号码精准匹配纳税人信息等个性化条件分流至对应地方分中心坐席接听。

④实现知识库协同

在现有 12366 热线知识体系的架构上，增加侧重于实操信息层面的知识模块和内容，建立面向分中心侧知识管理的用户体系和操作权限等管理功能，增加分中心知识分类及分类维护功能，用于帮助分中心坐席提供专业咨询解答。

⑤综合查询改造

针对综合查询中的业务记录查询、语音记录查询、来电日志查询、外呼记录查询、智能知识库高频问题分类个性化查询等功能进行分中心业务筛选条件适用性改造，实现分中心业务独立或与广西 12366 合并查询功能。

⑥统计分析功能改造

针对运行情报报表、业务情况报表、人员表现情况报表模块中的主要报表进行分中心业务适用性改造，针对广西 12366 制定的考核标准新增对应报表展示界面，支持与广西 12366 数据合并或独立展示。根据广西 12366 需求提供及时有效的统计分析功能持续优化和运维服务，确保统计分析的便利性、有效性、准确性。

⑦监控统一调度

针对坐席监控、管理监控以及运行监控功能进行分中心业务适用性改造，支持与广西 12366 监控数据合并或独立展示。

2.2 非功能性需求

结合实际业务分析，随着用户量的大幅度增长，用户需要存储的资料图片等会占大量服务器的存储空间。需要支持各市分中心实现拓展预计 200 路以上坐席服务资源，话务中继服务确保线路畅通。

3. 技术支持服务要求

3.1 技术服务内容

本项目应实现总体建设方案内容，并在系统验收合格后，由服务商为本项目提供为期一年的售后技术支持服务，系统稳定保障措施包括系统巡检、升级（包含业务规范调整的系统更新等）、现场故障检测及修复等。具体服务内容包括：

1. 定期清理文件服务器，避免文件装满导致服务器死机，造成分中心热线电话无法接入；

2. 定期进行系统巡检，保障系统正常运行；

3. 系统维护更新应提前 24 小时告知局方，并在更新后及时对系统原始参数设置进行检查，避免造成热线系统异常；

4. 服务商发现系统出现故障，应在 1 小时内通知局方，并于发现问题后 2 小时内解决，如无法在 2 小时内排除故障的，应及时调整并采取其他措施，并预估故障排出时间告知局方；

5. 在服务期内提供 7*24 小时售后服务热线电话服务，对局方提出的故障保修，响应时间不超过 1 小时，因故障中断服务时间不超过 12 小时；

6. 服务方式除电话外，还用提供电子邮件服务、网站技术服务、远程拨入分析、现场服务等多种方式的服务。

3.2 服务期限要求

项目建设周期为 2 个月，软件开发功能上线使用后进行初步验收；项目初验合格之日起提供一年的技术支持服务，完成技术支持服务后进行最终验收。

3.3 服务方式要求

以非驻场的现场服务、热线、网络等远程服务等方式进行。

3.4 服务管理要求

要符合广西壮族自治区税务局信息化项目服务管理要求，严格按照合同要求开展服务。

4. 项目管理和实施要求

4.1 项目管理和实施要求

1. 运维服务需求

本项目应实现总体建设方案内容，并在系统验收合格后，由服务商为本项目提供为期一年的售后技术支持服务，系统稳定保障措施包括系统巡检、升级（包含业务规范调整的系统更新等）、现场故障检测及修复等。

应急响应时间：要求 1 小时内做出实质性响应，并且按照下表要求对使用单位的系统软件故障技术支持服务请求进行响应：

序号	故障级别（严重程度）	响应时间	故障解决时间
1	系统瘫痪，态势感知平台不能运转的	0.5 小时内	1 小时内
2	系统部分出现故障，态势感知平台仍能运转	1 小时内	2 小时内
3	初步诊断为系统软件问题，只造成态势感知平台性能下降	1 小时内	4 小时内

4.2 项目组织和人员要求

针对本次升级完善 12366 热线性能项目建设要求，安排技术工程师团队，技术人

员要求:

熟悉 12366 智能咨询系统和 12366 热线系统部署与网络环境、升级完善 12366 热线性能相关功能的操作前端和后台使用,具备相关功能运维能力,能开展本次升级系统功能的持续调优,能够支撑并辅导广西各市分中心接入和顺利使用相关功能;

1. 熟悉 Windows/Linux 等操作系统以及 Oracle、sql server 等数据库、weblogic、websphere、tomcat 等中间件的安装和配置,掌握华为、avaya 或 alcatel 等语音交换机相关知识;

2. 项目团队需配置 1 名项目负责人,负责开发项目现场工程管理,作好质量、进度、投资、安全控制,作好各方主体、内外部关系的协调,作好合同管理,应担任过智能语音导航咨询、12366 热线系统建设,具备高级项目经理资质。

3. 技术团队需配置 1 名技术负责人,负责开发项目技术工作,参加设计会审、技术交底,及时掌握设计变更及开发进度,具有高级信息系统项目管理师资质。

4. 技术安全支撑团队中至少包含 2 名具有 CISP 认证的安全服务工程师,具备良好的分析定位、独立解决问题的能力 and 沟通能力,能顺利完成网络安全监控、安全响应态势感知平台运维升级、漏洞扫描、补丁发布等相关技术工作,及时完成税务总局绩效考核相关技术要求工作。

5. 验收要求

5.1 验收阶段

初步验收:完成软件开发功能上线使用;最终验收:完成一年的技术支持服务后。

5.2 验收交付物清单

(一) 初步验收

1. 规划设计申请审批表、项目概要设计和详细设计说明书、信息系统安全相关管理文档(拟定级材料、安全需求分析报告、安全需求评审报告、外部支撑环境安全设计报告、应用系统安全设计报告、安全设计评审报告、开源组件安全评估报告、源代码自查记录、源代码安全审计报告和安全功能测试报告、安全开发评审报告、等级备案证明、安全域检查报告和基线检查报告、风险评估报告、等保测评报告、验收文档等);

2. 项目实施工作总结和技术报告;

3. 根据合同约定须向用户提交的项目成果、重要数据和技术资料等,属于信息系统软件开发项目,应提供项目源代码及其注释文档,项目后台运维技术资料包括系统部署说明书、用户使用手册、后台数据库结构说明书、售后服务说明书等;

4. 涉及技术的有关证明材料包括技术检测报告、用户报告等,属于信息系统软件开发项目,应提供系统测试分析报告、第三方信息安全评测报告等;

(二) 最终验收

1. 测试报告(开发类提供,运维类不需要);

2. 试运行(运维)报告(开发类提供试运行报告,运维类提供运维报告);

3. 安全管理相关文档

(1) 开发类包含《应用系统网络安全责任表》、系统上线前安全检查清单(清单包括安全测评、风险评估、等保测评等,形成安全验收报告)、信息系统安全验收报告等。

(2) 运维类包含信息系统信息资产清单;介质归档和查询等记录;关于开展补丁升级的通知;安全管理制度规范;安全意识教育和安全技能培训课件;运维人员清单;网络安全承诺书;日常网络安全监控报告;专项应急预案;应急演练报告;特殊时期应急保障工作方案;特殊时期应急保障工作总结;网络安全事件应急处置报告等。

4. 最终验收报告

	<p>6. 税收信息化项目开发和应用管理工作要求</p> <p>根据税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作有关要求，纳入开发和应用的信息化项目，遵循开发管理的过程监理、中期报告审议、验收资料审议等相关要求，以及信息化服务商纳入失信名单的后果。</p> <p>7. 其他要求</p> <p>★7.1 信息安全保密要求</p> <p>(1) 必须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。</p> <p>(2) 项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。</p> <p>(3) 项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。</p> <p>(4) 中标供应商须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。</p> <p>(5) 项目人员必须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。</p> <p>★7.2 中标人运维人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p>安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：</p> <p>(1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。</p> <p>(2) 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏，以及发生非法窃取数据行为。</p> <p>(3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。</p> <p>★7.3 罚责条款：项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小，扣除不高于合同款 5%服务金额。</p> <p>7.4 知识转移要求</p> <p>供应商必须保障采购人能顺利完成项目移交物的接收及技术知识的吸收和转移。</p> <p>7.5 知识产权要求</p> <p>采购人对项目实施过程中所产生的所有成果享有所有权，并要求供应商承诺提供的相关软件不侵犯第三方的知识产权。</p> <p>7.6 项目归档要求</p> <p>供应商需完成的各阶段工作文档的整理和归档工作。</p>
二、商务条款要求：	
★项目服务地点	广西壮族自治区税务局及各市税务局。
★项目服务期限	项目建设周期为 2 个月，软件开发功能上线使用后进行初步验收；项目初验合格之日起提供一年技术支持服务，完成技术支持服务后进行最终验收。

★付款方式	<p>签订合同之日起 30 日内，采购人支付合同金额的 50%；软件开发功能上线使用后进行初步验收，并自初验收合格之日起 30 日内，采购人向中标人支付合同金额的 20%；技术支持服务期满，采购人对项目进行最终验收，并根据项目终验标准及本项目合同罚则条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30 日内支付合同相应的剩余款项。</p> <p>采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>
★验收方法	<p>一、验收阶段</p> <p>初步验收：完成软件开发功能上线使用；最终验收：完成一年的技术支持服务后。</p> <p>二、验收交付物清单</p> <p>（一）初步验收</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 规划设计申请审批表、项目概要设计和详细设计说明书、信息系统安全相关管理文档（拟定级材料、安全需求分析报告、安全需求评审报告、外部支撑环境安全设计报告、应用系统安全设计报告、安全设计评审报告、开源组件安全评估报告、源代码自查记录、源代码安全审计报告和安全功能测试报告、安全开发评审报告、等级备案证明、安全域检查报告和基线检查报告、风险评估报告、等保测评报告、验收文档等）； 2. 项目实施工作总结和技术报告； 3. 根据合同约定须向用户提交的项目成果、重要数据和技术资料等，属于信息系统软件开发项目，应提供项目源代码及其注释文档，项目后台运维技术资料包括系统部署说明书、用户使用手册、后台数据库结构说明书、售后服务说明书等； 4. 涉及技术的有关证明材料包括技术检测报告、用户报告等，属于信息系统软件开发项目，应提供系统测试分析报告、第三方信息安全评测报告等； <p>（二）最终验收</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 测试报告(开发类提供，运维类不需要)； 2. 试运行（运维）报告（开发类提供试运行报告，运维类提供运维报告）； 3. 安全管理相关文档 <ol style="list-style-type: none"> （1）开发类包含《应用系统网络安全责任表》、系统上线前安全检查清单（清单包括安全测评、风险评估、等保测评等，形成安全验收报告）、信息系统安全验收报告等。 （2）运维类包含信息系统信息资产清单；介质归档和查询等记录；关于开展补丁升级的通知；安全管理制度规范；安全意识教育和安全技能培训课件；运维人员清单；网络安全承诺书；日常网络安全监控报告；专项应急预案；应急演练报告；特殊时期应急保障工作方案；特殊时期应急保障工作总结；网络安全事件应急处置报告等。

	4. 最终验收报告 三、验收的一切费用由中标人承担。
其他要求	投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：对项目需求理解、总体设计方案、实施方案、验收方案等