

(合同封面)

中小企业预留合同：☒是 ☐否

合 同 类 别： 技术服务类

政 府 采 购 合 同

(年 度 2023)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局
12366 热线智能知识库运维服务

合同编号：ZB2023-344(GX230601)

甲方(采购人名称)：国家税务总局广西壮族自治区税务局

乙方(供应商名称)：杭州中软安人网络通信股份有限公司

签 订 日 期： 2023 年 11 月 21 日

一、合同前文

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、法规规定，按照招标文件规定采购方式、条款和中标供应商的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1)采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；
- (2)报价表；
- (3)投标文件技术部分和商务部分；
- (4)甲、乙双方商定确认后的补充协议
- (5)其他(根据实际情况需要增加的内容)。

2.合同标的(根据实际情况填写)

乙方应按照合同的规定，提供本项目招标文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

3.服务时间、合同总金额

本合同服务时间为 1 年，合同单价为 298,000.00 元/年，合同总金额为人民币（大写）贰拾玖万捌仟元整(¥298,000.00)。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4.合同签订地

广西壮族自治区南宁市

5.合同生效

本合同一式七份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方二份，采购代理机构一份。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。

甲方（盖章）：国家税务总局广西壮族自治区税务局 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：



王毅

乙方（盖章）：杭州中软安人网络通信股份有限公司 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：



郑如军

二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线智能知识库运维服务 合同编号：ZB2023-344(GX230601)
2	甲方名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局
	甲方地址：南宁市青秀区民族大道 105 号
	甲方联系人：李庆琳 电话：0771-5706228
	甲方开户银行名称：交通银行股份有限公司南宁金源支行 账号：451060305010470003212
3	乙方名称：杭州中软安人网络通信股份有限公司
	乙方地址：浙江省杭州市西湖区华星路 99 号东软创业大厦 3 楼 A 座
	乙方联系人：雷磊 电话：0571-56137777
	乙方开户银行名称：中国银行杭州市高新技术开发区支行 账号：367558326808
4	合同总金额：贰拾玖万捌仟元整(Y298,000.00)
5	服务时间、履行期：1 年，具体时间从 2023 年 12 月 1 日起至 2024 年 11 月 30 日止。 合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的中标供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
6	服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局指定地点。
7	验收方式及标准：按照采购需求、投标(响应)文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。
8	付款方式： 乙方提供本合同服务之日起 30 日内，甲方支付合同总金额的 50%；服务期满 6 个月，项目经甲方初验合格后 30 日内，甲方支付合同总金额的 20%；服务期满，甲方对项目进行终验，并根据项目验收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。

	甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。
9	履约保证金及其返还：本项目不要求乙方提供
10	☒违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，甲方按合同价款的 10% 收取违约金。合同解除后，乙方逾期退回款项及支付违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。 2. 乙方存在其它违约行为的，甲方按合同价款的 5% 收取违约金。 ☒损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从应付价款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同总金额的 0.5% 计收，直至提供服务为止。
12	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，由乙方负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告甲方。乙方无法判定问题根源的，由乙方承担全部责任。甲方将根据问题的轻重、乙方责任的大小，扣除不高于合同款 5% 服务金额。
13	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁 ☒ 向项目所在地有管辖权的人民法院提起诉讼

三、合同通用条款

1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2.服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标（采购）文件和乙方的投标（响应）文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3.服务

3.1 乙方应按照合同的规定，为甲方提供符合要求的服务。

3.2 拟投入本项目的人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，乙方应当征得甲方同意后，派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目。

4.知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由乙方承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5.保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

5.2.1 应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；

5.2.2 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

5.2.3 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如E-mail)携带出甲方场所；

5.2.4 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

5.2.5 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6.服务质效保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处

理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留解除合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

7.税务系统信息化项目失信管理

7.1 禁止乙方另行开发本项目业务需求范围内、供纳税人缴费人使用的软件，对违反合约条款的，纳入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。

7.2 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年，税务系统各单位可以拒绝乙方参加税务系统政府采购活动。

7.3 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员风险防控制度，对乙方违法违规聘用离职税务人员行为的，视情节严重程度采取必要的处理措施（包括限期改正、支付违约金、解除合同、三年内限制参加所聘人员原单位及下属单位信息化项目政府采购活动等）。

7.4 失信行为的认定、结果应用、信用修复等，按照公开文件《国家税务总局办公厅关于修订<税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）>的通知》（税总办征科发〔2022〕1号）执行。税务总局认定存在失信行为的服务商，3年内限制参加税收信息化项目政府采购活动。

8.履约保证金

8.1 乙方应在签署合同前，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向甲方提供。

8.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

8.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后15天内，及时补充扣除部分金额。

8.4 乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

9.服务时间、地点与验收

9.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

9.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

9.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

10.违约责任

10.1 服务缺陷的补救措施和索赔

10.1.1 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，

乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

10.1.1.1 乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

10.1.1.2 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

10.1.1.3 依照《合同前附表》第 10 条的约定收取乙方违约金、要求乙方赔偿损失。

10.1.2 如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

10.2 乙方迟延履行或逾期履行其他合同义务的违约责任

10.2.1 乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

10.2.2 在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

10.2.3 除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期违约金而不影响合同项下的其他补救方法。违约金按每日合同金额的 0.5% 计收，直至提供服务为止。

10.2.4 如果乙方延迟履约或逾期履行其他合同义务超过 5 日，甲方有权解除全部或部分合同，要求乙方支付合同金额的 20% 作为解约违约金并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

10.3 未履行合同义务的违约责任

10.3.1 守约方有权解除全部或部分合同。

10.3.2 不予退还全额履约保证金。

10.3.3 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表。

10.3.4 违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

10.4 任一方违约，守约方因此支付的争议处理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、调查费、公证费、诉讼财产保全责任保险费等均由违约方承担。

11. 不可抗力

11.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但

不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、疫情等。

11.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

12.合同纠纷的解决方式

12.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商 30 日内(根据实际情况设定)不能解决，可以《按合同前附表》规定的方式提起仲裁或诉讼。

12.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

12.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

12.4 诉讼应项目所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

12.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

13.合同修改或变更

13.1 如无合同约定或法定事由，甲乙双方不得擅自变更合同。

13.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

13.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款 10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

14.合同中止

14.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行，若中止时间超过 6 个月的，甲方可视情况终止合同，双方互不承担责任；合同履行过程中因乙方就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

15.违约解除合同

15.1 若出现如下情形，甲方有权向乙方发出书面通知书，解除部分或全部合同并要求乙方支付合同金额的 20%作为解约违约金：

15.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，逾期 5 天以上；

15.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

15.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

15.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次（3 次及以上）整改无明显改进，仍然不能满足要求的；

15.1.5 在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内,在运行维护支持服务过程中,出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

15.1.6 乙方擅自以任何形式将合同转包,或部分或全部转让其应履行的合同义务的。

15.2 如果甲方根据上述第15.1条的规定,解除了全部或部分合同,甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务,乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时,乙方应继续执行合同中未解除的部分。

16.破产终止合同

16.1 如果乙方破产或无清偿能力,甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

16.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

17.其他情况的终止合同

17.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的,甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故,对履行合同有直接影响的,甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务,导致合同全部或部分内容无须继续履行的,可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

18.合同转让和分包

18.1 乙方不得以任何形式将合同转包,或部分或全部转让其应履行的合同义务。

18.2 除经甲方事先书面同意外,乙方不得以任何形式将合同分包。

19.适用法律

19.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章,如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的,按照法律、行政法规和规章修改本合同。

20.合同语言

20.1 本合同语言为中文。

20.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

21.合同生效

21.1 本合同应在甲方收到乙方提供的履约保证金,双方负责人、法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

22.合同效力

22.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外,其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力,对本项目无约束。

23.检查和审计

23.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履约情况进行阶段性检查，并对乙方投标（响应）时提供的相关资料进行复核。

23.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

四、合同补充条款（双方据实商定）

无

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）；
- （七）中小企业声明函。

(一)服务内容一览表（乙方填制）

服务名称	单位	数量	金额（元）	具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
国家税务总局广西 壮族自治区税务局 12366 热线智能知 识库运维服务	项	1	298000.00	详见项目采购需求
...				

(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线智能知识库运维服务

第2章 开标一览表

开标一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称	国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线智能知识库运维服务	项目编号	ZB2023-344(GX230601)
1	分标	1		
2	总报价人民币	大写：人民币贰拾玖万捌仟元 小写：¥298000.00 元		
3	服务期	1 年。		
	备注	无		

说明：

1. 所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。

2. 此表的总报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额总数，即投标总价。投标总价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称(公章)：中国软件与网络通信股份有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表签字：_____

日期：2023 年 11 月 07 日

第3章 分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线智能知识库运维服务

项目编号: ZB2023-344(GX230601)

包号: 无

金额单位: 元

序号	服务内容	报价	备注 (收费范围、收费标准等)
1	12366 系统智能 知识调优服务	200000.00	按照市场价收费。
2	12366 系统运行 维护	98000.00	按照市场价收费。
总计		大写: 人民币贰拾玖万捌仟元 小写: ¥298000.00 元	

1.如本表格不适合投标单位的实际情况,可根据本表格式自行制表填写。

2.投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用,此表总计应与“开标一览表”总报价相一致。

供应商(公章): 杭州中教安泰网络科技股份有限公司

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字):

日期: 2023 年 11 月 07 日

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线智能知识库运维服务

第2章 技术条款偏离表

技术条款偏离表

项目名称:国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线智能知识库运维服务 项目编号:ZB2023-344(GX230601)

包号: 无

品目	货物或服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
C0206	第六章 项目采购需求 二、采购内容/技术要求/技术要求/技	无	1. 项目背景 1.1 文件依据 根据 2021 年 3 月中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》要求,积极推进智慧税务平台建设,加快推进以 24 小时智能咨询为主转变,2022 年基本实现全国咨询“一	1. 项目背景 1.1 文件依据 根据 2021 年 3 月中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》要求,积极推进智慧税务平台建设,加快推进以 24 小时智能咨询为主转变,2022 年基本实现全国咨询“一	无偏离	无

杭州中软国际股份有限公司

服务内容需求/一、项目概述	线通答”。运用税收大数据智能分析识别纳税人缴费人的实际体验、个性需求等，精准提供线上服务，持续优化线下服务，更好满足特殊人员、特殊事项的服务需求。 2022 年 1 月国家税务总局下发《关于开展 2022 年“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”的意见》，要求 12366 热线优化升级智能咨询功能，完善智能咨询知识库，提高智能咨询的解答准确率，加快推动咨询服务向以 24 小时智能咨询为主转变。 1.2 广西现运行情况 采购人于 2022 年 3 月采购了 12366 智能化升级服务项目，其中包含一年的系统知识运营服务直至 2023 年到期，为保证采购人 12366 热线系统运行稳定，根据采购人数字税务的发展过和与相关业务系统数据接口开发及定制数据推送，采购专业技术服务，为采购人 12366 热线系统提供智能知识训练和运行维护服务。 2. 项目内容	线通答”。运用税收大数据智能分析识别纳税人缴费人的实际体验、个性需求等，精准提供线上服务，持续优化线下服务，更好满足特殊人员、特殊事项的服务需求。 2022 年 1 月国家税务总局下发《关于开展 2022 年“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”的意见》，要求 12366 热线优化升级智能咨询功能，完善智能咨询知识库，提高智能咨询的解答准确率，加快推动咨询服务向以 24 小时智能咨询为主转变。 1.2 广西现运行情况 采购人于 2022 年 3 月采购了 12366 智能化升级服务项目，其中包含一年的系统知识运营服务直至 2023 年到期，为保证采购人 12366 热线系统运行稳定，根据采购人数字税务的发展过和与相关业务系统数据接口开发及定制数据推送，采购专业技术服务，为采购人 12366 热线系统提供智能知识训练和运行维护服务。 2. 项目内容
---------------	--	--

		本项目包含 12366 系统智能知识库调优服务和运行维护两部分。	本项目包含 12366 系统智能知识库调优服务和运行维护两部分。
		12366 热线智能知识库调优内容主要包括：智能训练由基础运营服务和智能优化服务构成。基础运营服务为采购人提供日志数据处理、语料泛化、多模态语音模型训练等基础服务；智能调优服务通过远端专业团队向采购人提供智能训练服务，并由服务方技术专家团队提供后端深度优化服务。	12366 热线智能知识库调优内容主要包括：智能训练由基础运营服务和智能优化服务构成。基础运营服务为采购人提供日志数据处理、语料泛化、多模态语音模型训练等基础服务；智能调优服务通过远端专业团队向采购人提供智能训练服务，并由服务方技术专家团队提供后端深度优化服务。
		12366 热线系统运维服务内容主要包括：组建稳定的运维团队，采用现场运维和远程技术支持相结合的方式，提供“7×24 小时”全天候的 12366 热线系统运维服务。提供对采购人 12366 热线系统的日常监控、运行维护、补丁发布、数据维护、安全加固、故障处理等，保障系统稳定运行。	12366 热线系统运维服务内容主要包括：组建稳定的运维团队，采用现场运维和远程技术支持相结合的方式，提供“7×24 小时”全天候的 12366 热线系统运维服务。提供对采购人 12366 热线系统的日常监控、运行维护、补丁发布、数据维护、安全加固、故障处理等，保障系统稳定运行。
C0206	第六章 采购项目需求/二、采购内容	1. 系统运维服务具体内容 1.1 故障响应 由于 12366 热线系统的重要性，系统不能正常使用均视为系统存在故障。维护人员应立即响应，尽	1. 系统运维服务具体内容 1.1 故障响应 由于 12366 热线系统的重要性，系统不能正常使用均视为系统存在故障。维护人员应立即响应，尽

技术条款要求/技术要求及服务需求/二、项目需求	尽快解决：主要要求有：	尽快解决：主要内容有：
	1.1.1 维护期内设立 7×24 小时响应服务热线，并安排有经验的工程师随时提供响应。 1.1.2 因故障导致的系统业务中断一般不能超过 30 分钟，故障必须在 24 小时内解决，无法在 24 小时内解决的，必须提供解决时间表。 1.1.3 处理故障时不能影响设备的正常运行，在必须进行系统重装或系统重启等重大操作时，须经采购人批准并协同处理。 1.1.4 故障发生时，应按时限要求恢复系统正常运行，并查明故障原因，提出实施解决方案，在 3 个工作日内提交故障分析报告。 1.2 日常运行维护 主要是针对 12366 热线系统提供日常维护，定期巡检、性能测试、故障排查等服务。具体内容 包括： 1.2.1 对提交的 12366 热线系统各类问题，应在半个小时内根据问题性质指派到相关责任人。 1.2.2 程序优化修复、后台数据修改、数据库结构	1.1.1 维护期内设立 7×24 小时响应服务热线，并安排有经验的工程师随时提供响应。 1.1.2 因故障导致的系统业务中断一般不超过 30 分钟，故障在 24 小时内解决，无法在 24 小时内解决的，提供解决时间表。 1.1.3 处理故障时不影响设备的正常运行，在必须进行系统重装或系统重启等重大操作时，经采购人批准并协同处理。 1.1.4 故障发生时，按时限要求恢复系统正常运行，并查明故障原因，提出实施解决方案，在 3 个工作日内提交故障分析报告。 1.2 日常运行维护 主要是针对 12366 热线系统提供日常维护，定期巡检、性能测试、故障排查等服务。具体内容 包括： 1.2.1 对提交的 12366 热线系统各类问题，在半个小时内根据问题性质指派到相关责任人。 1.2.2 程序优化修复、后台数据修改、数据库结构

			调整等。	调整等。
			1.2.3 根据安全检查、安全评测、安全漏洞扫描等工作，发现系统中存在的安全问题，进行整改和落实。	1.2.3 根据安全检查、安全评测、安全漏洞扫描等工作，发现系统中存在的安全问题，进行整改和落实。
			1.2.4 系统 BUG 的修复。	1.2.4 系统 BUG 的修复。
			1.2.5 对 12366 热线系统进行日常巡检。	1.2.5 对 12366 热线系统进行日常巡检。
			1.2.6 根据采购人要求，在重大活动期间进行系统安全值守或巡检。	1.2.6 根据采购人要求，在重大活动期间进行系统安全值守或巡检。
			1.3 工作日服务	1.3 工作日服务
			主要指现场值守服务，负责对现场设备运行状态进行监视、管理和维护以及工作终端的管理和维护，通过对系统运行日志的分析提前发现并排除可能发生的潜在故障。	主要指现场值守服务，负责对现场设备运行状态进行监视、管理和维护以及工作终端的管理和维护，通过对系统运行日志的分析提前发现并排除可能发生的潜在故障。
			1.4 其他时间及夜间服务	1.4 其他时间及夜间服务
			当系统在工作日出现异常时，现场人员在 1 小时内到达现场，快速排除系统故障，具体联系方式包括：通过维护团队提供的 7×24 小时响应服务热线或维护人员接到服务请求电话。	当系统在工作日出现异常时，现场人员在 1 小时内到达现场，快速排除系统故障，具体联系方式包括：通过维护团队提供的 7×24 小时响应服务热线或维护人员接到服务请求电话。
			1.5 临时保障服务	1.5 临时保障服务

			当遇到重大活动需要提供临时保障服务时，维护团队须在需要保障服务的前三天进驻现场，并对所有设备进行临时性安全检查，排除安全隐患，保障系统安全、稳定、顺畅运行。 1.6 软件维护 及时查找修复 12366 热线系统出现的漏洞，并及时处理因系统漏洞而触发的相关错误数据。 1.7 系统监控、优化和集成 对系统运行的软硬件平台进行全面监控，进行各项系统级参数的调整，日志空间整理，以保证系统的稳定高效运行。主要要求有： 1.7.1 系统环境的日常监控、问题处理等维护工作： ① 主机基础环境日常维护：主机系统指标（CPU 利用率、内存使用率、存储使用率）及正常范围，每日对主机进行定时采样并记录； ② 数据库平台日常维护：运维人员每日对影响应用系统的数据库（实例状态、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检查结果；每日收集反映数据库运行情况的数据，监控数据库运	当遇到重大活动需要提供临时保障服务时，维护团队须在需要保障服务的前三天进驻现场，并对所有设备进行临时性安全检查，排除安全隐患，保障系统安全、稳定、顺畅运行。 1.6 软件维护 及时查找修复 12366 热线系统出现的漏洞，并及时处理因系统漏洞而触发的相关错误数据。 1.7 系统监控、优化和集成 对系统运行的软硬件平台进行全面监控，进行各项系统级参数的调整，日志空间整理，以保证系统的稳定高效运行。主要要求有： 1.7.1 系统环境的日常监控、问题处理等维护工作： ① 主机基础环境日常维护：主机系统指标（CPU 利用率、内存使用率、存储使用率）及正常范围，每日对主机进行定时采样并记录； ② 数据库平台日常维护：运维人员每日对影响应用系统的数据库（实例状态、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检查结果；每日收集反映数据库运行情况的数据，监控数据库运
--	--	--	---	---

运行效率。	运行效率。
1.7.3 中间件平台日常维护：运维人员每日监控中间件运行情况（主要监控连接数、请求等待队列的百分比、活动线程百分比等），中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。 1.7.4 对系统运行性能和效率进行监控，每季度对监控情况进行汇总分析，提出优化方案，包括主机、中间件、数据库参数调整方案。 1.8 补丁发布 补丁发布工作是给运维工程师根据 12366 热敏系统的升级补丁或者新增的业务需求，对应用系统进行升级。主要工作内容如下： 升级前需要对应用系统新版本或新补丁进行审核，结合广西本地情况，分析是否会对现有系统功能特别是广西本地化功能产生影响。补丁审核通过后，需先在测试环境进行测试验证，验证通过后才能够在生产环境发布。中间件必须对软件版本进行有效管理，运维工程师需要对软件发布进行管理，提供系统版本补丁升级发布清单。	1.7.3 中间件平台日常维护：运维人员每日监控中间件运行情况（主要监控连接数、请求等待队列的百分比、活动线程百分比等），中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。 1.7.4 对系统运行性能和效率进行监控，每季度对监控情况进行汇总分析，提出优化方案，包括主机、中间件、数据库参数调整方案。 1.8 补丁发布 补丁发布工作是给运维工程师根据 12366 热敏系统的升级补丁或者新增的业务需求，对应用系统进行升级。主要工作内容如下： 升级前需要对应用系统新版本或新补丁进行审核，结合广西本地情况，分析是否会对现有系统功能特别是广西本地化功能产生影响。补丁审核通过后，需先在测试环境进行测试验证，验证通过后才能够在生产环境发布。中间件必须对软件版本进行有效管理，运维工程师需要对软件发布进行管理，提供系统版本补丁升级发布清单。

		做好系统备份、版本管理，及新版本软件升级后的业务验证，保证应用系统稳定运行。	新版本软件升级后的业务验证，保证应用系统稳定运行。
		1.9 系统安全加固 对系统涉及的服务器、中间件、数据库、应用等做好安全漏洞的加固工作。配合采购人在各类安全检测、安全评测、漏洞扫描等工作中，发现的安全问题，进行整改和落实；配合采购人在各类安全攻防演练期间做好系统监控、防护、分析溯源等工作。 2. 智能优化服务 2.1 数据审核服务 2.1.1 知识审核 智能咨询库内答复依据是与用户端业务知识库相连接的，一旦用户端业务知识库内容发生变动，系统会进行合规性审核，并将变更后知识库内容维护到智能咨询库内。 用户端业务知识库内的变动分为新采集、新增和维护和新撤销，对于变动知识库将进行逐条合规性审核，审核知识标题是否符合规定，知识答案是否	1.9 系统安全加固 对系统涉及的服务器、中间件、数据库、应用等做好安全漏洞的加固工作。配合采购人在各类安全检测、安全评测、漏洞扫描等工作中，发现的安全问题，进行整改和落实；配合采购人在各类安全攻防演练期间做好系统监控、防护、分析溯源等工作。 2. 智能优化服务 2.1 数据审核服务 2.1.1 知识审核 智能咨询库内答复依据是与用户端业务知识库相连接的，一旦用户端业务知识库内容发生变动，系统会进行合规性审核，并将变更后知识库内容维护到智能咨询库内。 用户端业务知识库内的变动分为新采集、新增和维护和新撤销，对于变动知识库将进行逐条合规性审核，审核知识标题是否符合规定，知识答案是否

			符合规定、知识是否在有效时间内，确保知识的规范性、准确性、有效性。 2.1.2 国家税务总局知识融合 在数据审核过程中，对于国家税务总局知识适用于地方使用的，将进行融合比对，并将融合后的知识分配至下级地方机构使用。 2.1.3 问答优化服务 在数据处理的基础上，针对不同的数据处理结果进行逐条知识优化，如：无答案问题提炼、场景研发、热点问题优化等，从而提升智能机器人的各项核心指标，提升机器人的使用效果。 2.1.4 健康检测服务 基于平台的健康检测工具进行知识健康检测，对已入库的标准知识和泛化知识进行检查，检查是否存在重复、匹配错误等情形，确保知识库无重复、相互之间无干扰。 为了确保问答数据匹配准确度的严谨性，库里标准问答及扩展问答是否百分百匹配，以及测试已修复的语音日志是否匹配，主要服务内容如下：	
--	--	--	---	--

			①将文本合成语音文件； ②应用自动化工具，提供标准问题和扩展问题文本，测试智能咨询库的返回结果，提取错误数据； ③通过自动化工具，将标准问题和扩展问题文本转写成语音文件，再将语音文件转写成文本，从中提取转写错误的关键字或者关键词； ④通过自动化工具，将标准问题和扩展问题文本转写成语音文件，再将语音文件转写成文本，用转写错误的文本调用语义理解接口，查看错误问题； ⑤提取自动化测试错误的数据和问题，反馈到知识训练中心进行修改，修改后重复 2-4 步操作，如果没有问题，则进入第 6 环节； ⑥按测实际应用环境，针对标准问题和扩展问题以及泛化问题进行提问，提取转写错误的关键字和关键词，以及语义理解错误的信息； ⑦修复错误问题，进行复测，正确后，发布更新版本。 2.1.5 知识修复服务	①将文本合成语音文件； ②应用自动化工具，提供标准问题和扩展问题文本，测试智能咨询库的返回结果，提取错误数据； ③通过自动化工具，将标准问题和扩展问题文本转写成语音文件，再将语音文件转写成文本，从中提取转写错误的关键字或者关键词； ④通过自动化工具，将标准问题和扩展问题文本转写成语音文件，再将语音文件转写成文本，用转写错误的文本调用语义理解接口，查看错误问题； ⑤提取自动化测试错误的数据和问题，反馈到知识训练中心进行修改，修改后重复 2-4 步操作，如果没有问题，则进入第 6 环节； ⑥按测实际应用环境，针对标准问题和扩展问题以及泛化问题进行提问，提取转写错误的关键字和关键词，以及语义理解错误的信息； ⑦修复错误问题，进行复测，正确后，发布更新版本。 2.1.5 知识修复服务
--	--	--	--	--

知识修复服务针对智能机器人在咨询解答中未能答出的问题进行调优，调优后将修复智能机器人无法解答的问题。		知识修复服务针对智能机器人在咨询解答中未能答出的问题进行调优，调优后将修复智能机器人无法解答的问题。	
优化前	优化后	优化前	优化后
库中知识：1、小微企业增值税有什么优惠？2、小微企业附加税费有减免吗？3、小型微利企业的企业所得税优惠政策如何规定？4、新研发多轮；小微企业优惠多轮场景	库中知识：1、小微企业增值税有什么优惠？2、小微企业附加税费有减免吗？3、小型微利企业的企业所得税优惠政策如何规定？4、新研发多轮；小微企业优惠多轮场景	库中知识：1、小微企业增值税有什么优惠？2、小微企业附加税费有减免吗？3、小型微利企业的企业所得税优惠政策如何规定？4、新研发多轮；小微企业优惠多轮场景	库中知识：1、小微企业增值税有什么优惠？2、小微企业附加税费有减免吗？3、小型微利企业的企业所得税优惠政策如何规定？4、新研发多轮；小微企业优惠多轮场景
来电人：小微企业——无效提问 机器人：nomatch 来电人：小微企业有啥优惠？——无答案	来电人：小微企业——无效提问 机器人：nomatch 来电人：小微企业有啥优惠？——无答案	来电人：小微企业——无效提问 机器人：nomatch 来电人：小微企业有啥优惠？——无答案	来电人：小微企业——无效提问 机器人：nomatch 来电人：小微企业有啥优惠？——无答案

您好！对小型微利企业年应纳税所得额不超过100万元的部分，自2021年1月1日至2022年12月31日，减按12.5%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。对小型微利企业年应纳税所得额超过100万元但不超过300万元的部分，自2019年1月1日至2021年12月31日，减按50%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。自2022年1月1日至2024年12月31日，减按25%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。如您还想了解其他内容可以登录惠条件、从从业人员计算或是资产总额	机器人：nomatch 来电人：小微企业业务有什么优惠？ 机器人：匹配“小微企业增值稅有什么优惠？”——匹配错误	您好！对小型微利企业年应纳税所得额不超过100万元的部分，自2021年1月1日至2022年12月31日，减按12.5%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。对小型微利企业年应纳税所得额超过100万元但不超过300万元的部分，自2019年1月1日至2021年12月31日，减按50%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。自2022年1月1日至2024年12月31日，减按25%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。如您还想了解其他内容可以登录惠条件、从从业人员计算或是资产总额	机器人：nomatch 来电人：小微企业业务有什么优惠？ 机器人：匹配“小微企业增值稅有什么优惠？”——匹配错误
--	--	--	--

		来电人：优惠条件 机器人：匹配“小微企业优惠-企业所得税-优惠条件”总图。 您好！从事国家非限制和禁止行业，且同时符合年度应纳税所得额不超过 300 万元、从业人数不超过 300 人、资产总额不超过 5000 万元等三个条件的企业。	来电人：优惠条件 机器人：匹配“小微企业优惠-企业所得税-优惠条件”总图。 您好！从事国家非限制和禁止行业，且同时符合年度应纳税所得额不超过 300 万元、从业人数不超过 300 人、资产总额不超过 5000 万元等三个条件的企业。
	图 1：知识修复示例图 2.1.6 不合理问题修复 在数据处理环节中被判定为不合理的问题，平台将根据知识类别、所属分类以及关键词信息进行数据清洗及分类，进行适用于税务行业的场景研发，最终形成单一标准问题或多轮问答。 2.1.7 无答案问题新增 对采购人反馈的无答案问题及本地政策进行新增或添加地方补充。	图 1：知识修复示例图 2.1.6 不合理问题修复 在数据处理环节中被判定为不合理的问题，平台将根据知识类别、所属分类以及关键词信息进行数据清洗及分类，进行适用于税务行业的场景研发，最终形成单一标准问题或多轮问答。 2.1.7 无答案问题新增 对采购人反馈的无答案问题及本地政策进行新增或添加地方补充。	图 1：知识修复示例图 2.1.6 不合理问题修复 在数据处理环节中被判定为不合理的问题，平台将根据知识类别、所属分类以及关键词信息进行数据清洗及分类，进行适用于税务行业的场景研发，最终形成单一标准问题或多轮问答。 2.1.7 无答案问题新增 对采购人反馈的无答案问题及本地政策进行新增或添加地方补充。

2.1.8 新增知识研发 通过国家税务总局官网梳理最新政策法规、通知公告、热点问题提炼为新知识问答，扩充智能库覆盖面。 2.1.9 热点问题优化 平台通过统计分析日志数据，对于咨询量排名靠前的知识点进行重点优化，拓展泛化场景、优化切词性能，从而提升知识命中率。 2.1.10 错误问答修复 在数据处理环节中被判定为错误的问题，平台将根据知识类别、所属分类以及切词信息进行数据清洗及分类，添加合理的扩展问或者调整词性，优化知识命中效果。 2.1.11 语料挖掘服务 该服务作用于每日从数据处理产生的全部真实语音素材，并将其转化为有效数据供给给后法算法训练以提升智能机器人自然语言交互能力。 与语料泛化不同，训练语料挖掘可针对指向数据	2.1.8 新增知识研发 通过国家税务总局官网梳理最新政策法规、通知公告、热点问题提炼为新知识问答，扩充智能库覆盖面。 2.1.9 热点问题优化 平台通过统计分析日志数据，对于咨询量排名靠前的知识点进行重点优化，拓展泛化场景、优化切词性能，从而提升知识命中率。 2.1.10 错误问答修复 在数据处理环节中被判定为错误的问题，平台将根据知识类别、所属分类以及切词信息进行数据清洗及分类，添加合理的扩展问或者调整词性，优化知识命中效果。 2.1.11 语料挖掘服务 该服务作用于每日从数据处理产生的全部真实语音素材，并将其转化为有效数据供给给后法算法训练以提升智能机器人自然语言交互能力。 与语料泛化不同，训练语料挖掘可针对指向数据
--	--

	用过程中被系统监测到的回答不好、准确率不高、答复率不高的知识,指向数据通过加密保护机制从税务专用语料库及日常日志数据中抓取,以保障数据的全面性、合理性、适用性,挖掘出的数据将被提交至算法训练。	用过程中被系统监测到的回答不好、准确率不高、答复率不高的知识,指向数据通过加密保护机制从税务专用语料库及日常日志数据中抓取,以保障数据的全面性、合理性、适用性,挖掘出的数据将被提交至算法训练。
	2.1.12 多轮研发服务 平台根据来电人提问颗粒度与知识库颗粒度的不一致,筛选出需要通过多轮引导实现咨询解答的标准知识,再针对该项标准知识进行多轮研发。多轮研发基于自主研发的对话工厂实现,对话工厂用于模拟用户在指定目标下多轮对话过程,可以用于生成对话数据,以及通过强化的方式训练系统决策,在具体的任务型场景定义有哪些用户行为、用户意图、用户可能说的槽位等用于搭建多轮对话场景。	2.1.12 多轮研发服务 平台根据来电人提问颗粒度与知识库颗粒度的不一致,筛选出需要通过多轮引导实现咨询解答的标准知识,再针对该项标准知识进行多轮研发。多轮研发基于自主研发的对话工厂实现,对话工厂用于模拟用户在指定目标下多轮对话过程,可以用于生成对话数据,以及通过强化的方式训练系统决策,在具体的任务型场景定义有哪些用户行为、用户意图、用户可能说的槽位等用于搭建多轮对话场景。
	多轮对话的实现基于多轮对话状态跟踪及意图识别,即在会话的每一步需要去预测用户的目标,通过会话策略给予用户正确的应用响应,但用户目标是一个不可观测的隐状态,所以需要通过观测用户历史表达习惯、系统历史响应,然后获得	多轮对话的实现基于多轮对话状态跟踪及意图识别,即在会话的每一步需要去预测用户的目标,通过会话策略给予用户正确的应用响应,但用户目标是一个不可观测的隐状态,所以需要通过观测用户历史表达习惯、系统历史响应,然后获得

对话状态，通过对话状态来表示用户目标，从而进行意图识别，实现多轮对话。因此多轮研发基于基础模型，通过输入对话历史、用户画像、任务摘要以及语料库数据，通过用户表征、槽位表征以及上文表征实现多轮场景搭建。 2.1.1.3 问答保障服务 问答保障服务旨在保障优化数据能够在实际运营环境中被有效使用，因此在数据正式上线应用后，平台将进行知识更新抽检和不定期抽检。知识更新抽检是指在每次知识更新上线后进行抽检验证，更新的知识是否有效；不定期抽检是指在整个上线运营期间，不定期地进行抽检测试，检测语音交互流程是否顺畅、超时、转接、转人工等处理方式是是否正常，答案语音是否异常、问答核心指标是否达标等情形。 测试的智能机器人功能包括： 测试单轮和多轮；测试智能机器人单轮和多轮功能是否正常，并对不正常知识进行修复； 测试即席功能；测试智能机器人短信功能是否正常；	对话状态，通过对话状态来表示用户目标，从而进行意图识别，实现多轮对话。因此多轮研发基于基础模型，通过输入对话历史、用户画像、任务摘要以及语料库数据，通过用户表征、槽位表征以及上文表征实现多轮场景搭建。 2.1.1.3 问答保障服务 问答保障服务旨在保障优化数据能够在实际运营环境中被有效使用，因此在数据正式上线应用后，平台将进行知识更新抽检和不定期抽检。知识更新抽检是指在每次知识更新上线后进行抽检验证，更新的知识是否有效；不定期抽检是指在整个上线运营期间，不定期地进行抽检测试，检测语音交互流程是否顺畅、超时、转接、转人工等处理方式是是否正常，答案语音是否异常、问答核心指标是否达标等情形。 测试的智能机器人功能包括： 测试单轮和多轮；测试智能机器人单轮和多轮功能是否正常，并对不正常知识进行修复； 测试即席功能；测试智能机器人短信功能是否正常；
--	--

2.1.13 运营保障服务

同司保保障服务旨在保障位优化技能能够在实际运营过程中被有效使用,因此在数据正式上线运营后,平台将进行知识更新抽检和不定期抽检。知识更新抽检是指在每次知识更新上线后进行抽检验证,更新的知识是否有效;不定期抽检是指在整个运营期间,不定期地进行抽检测试。检测运营流程交互流程是否顺畅,超时、拒交、转人工等外呼方式是否异常,答案语音是否异常、回答是否异常是否达标等情形。

测试的智能机器人功能包括:

测试单元和多轮：测试智能机器人单轮和多轮功能是否正常，并对不正常知识进行修复；

测试写信功能：测试智能机器人写信功能是否正

对话状态,通过对话状态来表示用户目标,从而进行意图识别,实现多轮对话。因此多轮研发基于基础模型,通过输入对话历史、用户画像、任务概要以及语料库数据,通过用户表征、槽位表以及上文表征实现多轮场景搭建。

2.1.13 网络保障服务

网客保障服务旨在保障优化数据能够在实际运营环境中被有效使用,因此在数据正式上线应用后,平台将进行知识更新抽检和不定期抽检,知识更新抽检是指在每次知识更新上线后进行抽检验证,更新的知识是否有效;不定期抽检是指在整个上线运营期间,不定时地进行抽检测试,检测运营流程交互流程是否顺畅,超时、漏案、输入异常等问题方式是否正常,答案涵盖是否正确、问答核对应是是否达标等情形。

测试的智能机器人功能包括:

测试单元和多单：测试智能机要能识别异常，并对不正常知识进行报警。

测试超算功能：测试智能机器人编程及调度系统

		常, 并对不正常功能进行修复。 运维服务团队:	常, 并对不正常功能进行修复。 运维服务团队: 为系统的正常运行, 必须选派有丰富经验的专业人员, 组建专业的服务运维团队。拟投入人员数量要求: 需指派不少于现场技术人员 1 名常驻采购人现场 (5*8 小时, 1 人/次), 远端支持人员 1 名 (7*24 小时, 1 人/次)。投入本项目的人员应具有计算机相关专业学历或相关技术资格证书, 并具有运维服务和技术支持经验。	
C0206	第六章 项目采购需求 (二、采购内容/技术要求/技术服务需求)	★1.信息安全保密要求 (1)中标供应商须严格遵守国家保密制度, 广西壮族自治区税务局的安全保密制度。 (2)中标供应商投入的项目人员必须遵守国家的有关保密和知识产权保护的法律法规和制度。 (3)中标供应商投入的项目人员不得将项目中接触到的国家秘密、商业秘密、技术成果等敏感信息泄露给任何单位和个人。	★1.信息安全保密要求 (1)我司严格遵守国家税务局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。 (2)我司投入的项目人员保证遵守国家有关保密和知识产权保护的法律法规和制度。 (3)我司投入的项目人员不得将项目中接触到的国家秘密、商业秘密、技术成果等敏感信息泄露给任何单位和个人。	无 偏 离

			(2) 中标供应商要求供应商严格遵守国家法律法规，严格遵守合同约定、协议、承诺书等文件中的安全相关条款，对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为，采购人将视安全事件严重程度按合同总金额的20%-30%的比例进行扣减。 ★3.网络安全和数据安全管理要求 中标供应商投入的项目人员在合同期间应严格按照采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标供应商投入的项目人员网络安全工作落实不到位引发安全事件，采购人将视安全事件严重程度按合同总金额的20%-30%的比例进行扣减。 安全事件具体内容主要包括以下内容： (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篡改的安全事件，被主管部门通报的。 (2) 因违规进行敏感数据查询、导出和导出等操作造成敏感数据泄露，以及发生非法窃取数据行为。 (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。 ★4.罚则条款 项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等	情况按合同总金额的20%-30%的比例进行扣减。 ★3.网络安全和数据安全管理 我司投入的项目人员在合同期间严格按照采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于我司投入的项目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总金额的20%-30%的比例进行扣减。 安全事件具体内容主要包括以下内容： (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篡改的安全事件，被主管部门通报的。 (2) 因违规进行敏感数据查询、导出和导出等操作造成敏感数据泄露，以及发生非法窃取数据行为。 (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。 ★4.罚则条款 项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等
--	--	--	---	---

第六章 项目采购需求 二、采购内容/技术	无	1.验收要求 项目验收阶段包括初步验收、最终验收。 1.1 初步验收清单： (1) 项目验收资料明细清单； (2) 项目验收申请书；	1.验收内容 项目验收阶段包括初步验收、最终验收。 1.1 初步验收清单： (1) 项目验收资料明细清单； (2) 项目验收申请书；	无	无
CD206	无	1.验收要求 项目验收阶段包括初步验收、最终验收。 1.1 初步验收清单： (1) 项目验收资料明细清单； (2) 项目验收申请书；	1.验收内容 项目验收阶段包括初步验收、最终验收。 1.1 初步验收清单： (1) 项目验收资料明细清单； (2) 项目验收申请书；	无	无

说明：(1) 投标人应按《第六章 项目采购需求》中的技术条款要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。(2) 投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求的，投标人应注明“无偏离”；不满足或不响应招标文件要求的，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。



投标人名称（公章）：湖州中源信息科技有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字、盖章）：

[Handwritten signature]

日期：2023年11月21日



湖州中源信息科技有限公司

二、商务部分

第6章 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线智能知识库运维服务

项目编号: ZB2023-344(GX230601)

包号: 无

序号	招标文件 条款号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
1	第六章 项目采购需求/ 二、采购 内容/商务 条款要求/★ 一、服务 期,服务 地点	★服务期,服务地点 服务期: 1 年。 服务地点: 国家税务总局 广西壮族自治区税务局 指定地点。	★服务期,服务地点响应 服务期: 1 年。 服务地点: 国家税务总局 广西壮族自治区税务局 指定地点。 	无 偏离	无
2	第六章 项目采购需求/ 二、采购 内容/商务 条款要求/★ 二、投标 报价	★投标报价 投标报价为完成采购人 指定内容的整体包干价, 包括: (1) 完成采购人指定货物 和服务内容的费用; (2) 完成项目所需的全 部人工费用(包含但不限	★投标报价响应 投标报价为完成采购人 指定内容的整体包干价, 包括: (1) 完成采购人指定货物 和服务内容的费用; (2) 完成项目所需的全 部人工费用(包含但不限	无 偏离	无



杭州中凯安网络通信股份有限公司

77

		于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费); (3)其他费用(包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用); (4)必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需的费用。	于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费); (3)其他费用(包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用); (4)必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需的费用。		
3	第六章 项目采购需求/ 二、采购内容/商务条款要求/★ 三、付款方式	★付款方式 中标供应商提供本项目服务之日起30日内,采购人支付合同总金额的50%;服务期满后6个月,项目经采购人初验合格后30日内,采购人支付合同总金额的20%;服务期满,采购人对项目进行终验,并根据项目验收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。 采购人付款前,中标供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票,采购	★付款方式建议 中标供应商提供本项目服务之日起30日内,采购人支付合同总金额的50%;服务期满后6个月,项目经采购人初验合格后30日内,采购人支付合同总金额的20%;服务期满,采购人对项目进行终验,并根据项目验收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。 采购人付款前,我司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	无限期	无

		人未收到发票的,有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票,并不承担延迟付款责任。	应款项直至中标供应商提供合格发票,并不承担延迟付款责任。		
4	第六章 项目采购需求/ 二、采购 内容/其他 投 标 要求	其他投标要求 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,运维服务方案,项目实施方案等	其他投标要求响应 我司可以根据项目要求,在投标文件中提供包括但不限于:对项目需求理解,运维服务方案,项目实施方案等	无 偏 离	无

说明:(1)投标人应按《第六章 项目采购需求》中的商务条款要求,结合自身投标情况对商务条款逐条响应。(2)投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求的,投标文件注明“无偏离”;不满足或不响应招标文件要求的,应注明“负偏离”;优于招标文件要求的应注明“正偏离”投标。人名称(公章):杭州中软安人网络通信股份有限公司

法定代表人(负责人)或授权代表(签字或盖章):

日期:2023年11月07日

(四) 采购需求 (与采购文件一致) ;

第六章 项目采购需求

一、说明:

1. 投标人提供的服务必须符合国家和行业标准。
2. 标“★”为实质性参数要求和条件, 投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应, 否则投标无效; 标“▲”为重点指标; 无标识的为一般指标。
3. 投标人投标时必须在投标文件中对所投分标所有技术条款要求内容、商务条款要求内容及附件内容 (如有) 逐条响应并一一对应。
4. 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

二、采购内容:

技术条款要求				
项号	服务名称	数量	单位	技术及服务需求
1	12366 热线智能知识库运维服务	1	项	一、项目概述 1. 项目背景 1.1 文件依据 根据 2021 年 3 月中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》要求, 积极推行智能型个性化服务, 全面改造提升 12366 税费服务平台, 加快推动向以 24 小时智能咨询为主转变, 2022 年基本实现全国咨询“一线通答”。运用税收大数据智能分析识别纳税人缴费人的实际体验、个性需求等, 精准提供线上服务。持续优化线下服务, 更好满足特殊人员、特殊事项的服务需求。 2022 年 1 月国家税务总局下发《关于开展 2022 年“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”的意见》, 要求 12366 热线优化升级智能咨询功能, 完善智能咨询知识库, 提高智能咨询的解答准确率, 加快推动咨询服务向以 24 小时智能咨询为主转变。 1.2 广西现行情况 采购人于 2022 年 3 月采购了 12366 智能化升级服务项目, 其中包含一年的系统知识运维服务将于 2023 年到期, 为保证采购人 12366 热线系统运行稳定, 根据采购人数字税务的发展进程, 完成

			与相关业务系统数据接口开发及定制数据同步推送,采购专业技术服务,为采购人 12366 热线系统提供智能知识训练和运行维护服务。 2. 项目内容 本项目包含 12366 系统智能知识调优服务和运行维护两部分。 12366 热线智能知识调优内容主要包括:智能训练由基础运营服务和智能优化服务构成。基础运营服务为采购人提供日志数据处理、语料泛化、多模态语音模型训练等基础服务;智能调优服务通过远端专业团队向采购人提供智能训练服务,并由服务方技术专家团队提供后端深度优化服务。 12366 热线系统运维服务内容主要包括:组建稳定的运维团队,采用现场运维和远端技术支持相结合的方式,提供“7×24 小时”全天候的 12366 热线系统运维服务。提供对采购人 12366 热线系统的日常监控、运行维护、补丁发布、数据维护、安全加固、故障处理等,保障系统稳定运行。 二、项目需求 1.系统运维服务具体内容及要求 1.1 故障响应 由于 12366 热线系统的重要性,系统不能正常使用均视为系统存在故障。维护人员应立即响应,尽快解决。主要要求有: 1.1.1 维护期内设立 7×24 小时响应服务热线,并安排有经验的工程师随时提供响应。 1.1.2 因故障导致的系统业务中断一般不能超过 30 分钟,故障必须在 24 小时内解决,无法在 24 小时内解决的,必须提供解决时间表。 1.1.3 处理故障时不能影响设备的正常运行,在必须进行系统重装或系统重启等重大操作时,须经采购人批准并协同处理。 1.1.4 故障发生时,应按时限要求恢复系统正常运转,并查明故障原因,提出实施解决方案,在 3 个工作日内提交故障分析处理报告。
--	--	--	---

			1.2 日常运行维护 主要是指针对 12366 热线系统提供日常维护、定期巡检、性能测试、故障排查等服务。具体内容包括： 1.2.1 对提交的 12366 热线系统各类问题，应在半个小时内根据问题性质指派到相关责任人。 1.2.2 程序优化修复、后台数据修改，数据库结构调整等。 1.2.3 根据安全检查、安全评测、安全漏洞扫描等工作中，发现系统中存在的安全问题，进行整改和落实。 1.2.4 系统 BUG 的修复。 1.2.5 对 12366 热线系统进行日常巡检。 1.2.6 根据采购人要求，在重大活动期间进行系统安全值守或巡检。 1.3 工作日服务 主要指现场值守服务，负责对现场设备运行状态进行监视、管理和维护以及工作终端的管理和维护，通过对系统运行日志的分析提前发现并排除可能发生的潜在故障。 1.4 其他时间及夜间服务 当系统在非工作日出现异常时，现场人员必须在 1 小时内到达现场，快速排除系统故障，具体联系方式包括：通过维护团队提供的 7×24 小时响应服务热线或维护人员接到服务请求电话。 1.5 临时保障服务 当遇到重大活动需要提供临时保障服务时，维护团队须在需要保障服务的前三天进驻现场，并对所有设备进行临时性安全检查，排除安全隐患，保障系统安全、稳定、顺畅运行。 1.6 软件维护 及时查找修复 12366 热线系统出现的漏洞，并及时处理因系统漏洞而触发的相关错误数据。 1.7 系统监控、优化和集成 对系统运行的软硬件平台进行全面监控，进行各项系统级参数的调整，日志空间整理，以保证系统的稳定高效运行。主要要求有：
--	--	--	---

			1.7.1 系统环境的日常监控、问题处理等维护工作；主机基础环境日常维护、主机监控指标（CPU 利用率、内存使用率、存储使用等）及正常范围、每日对主机进行定时采样并记录。 1.7.2 数据库平台日常维护：运维人员每日应对影响应用系统的数据库（实例状况、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检查情况；每日收集反映数据库运行情况的数据，监控数据库运行效率。 1.7.3 中间件平台日常维护：运维人员每日监控中间件运行情况（主要监控连接数、请求等待队列的百分比、活动线程百分比等）；中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。 1.7.4 对系统运行性能和效率进行监控，每季度对监控情况进行汇总分析，提出优化方案。包括主机、中间件、数据库参数调整方案。 1.8 补丁发布 补丁发布工作是指运维工程师根据 12366 热线系统的升级补丁或者新增的业务需求，对应用系统进行升级。主要工作内容如下： 升级前需要对应用系统新版本或新补丁进行审核，结合广西本地情况，分析是否会对现有系统功能特别是广西本地化功能产生影响。补丁审核通过后，需先在测试环境进行测试验证，验证通过后才在生产环境发布。中标供应商必须对软件版本进行有效管理，运维工程师需要对软件发布进行管理，提供系统版本补丁升级发布清单，做好系统备份、版本管理，及新版本软件升级后的业务验证，保证应用系统稳定运行。 1.9 系统安全加固 对系统涉及的服务器、中间件、数据库、应用等做好安全漏洞的加固工作。配合采购人在各类安全检查、安全评测、漏洞扫描等工作中，发现的安全问题，进行整改和落实；配合采购人在各类安全攻防演练期间做好系统监控、防护、分析溯源等工作。 2. 智能优化服务 2.1 数据审核服务
--	--	--	--

			2.1.1 知识审核 智能咨询库内答复依据是与用户端业务知识库相连接的，一旦用户端业务知识库内容发生变动，系统会进行合规性审核，并将变更后的标准知识维护到智能咨询库内。 用户端业务知识库内的变动分为新采集、新维护和新撤销，对于变动知识系统将进行逐条合规性审核，审核知识标题是否符合规定、知识答案是否符合规定、知识是否在有效时间内，确保知识的规范性、准确性、有效性。 2.1.2 国家税务总局知识融合 在数据审核过程中，对于国家税务总局通用知识适用于地方使用的，将进行融合比对，并将融合后的知识分配至下级地方机构使用。 2.1.3 问答优化服务 在数据处理的基础上，针对不同的数据处理结果进行逐条知识优化，如：无答案问题提炼、多轮场景研发、热点问题优化等，从而提高智能机器人的各项核心指标，提升机器人的使用效果。 2.1.4 健康检测服务 基于平台的健康检测工具进行知识健康检测，对已入库的标准知识和泛化知识进行检查，检查是否存在重复、匹配错误等情形，确保库中知识无重复、相互之间无干扰。 为了确保问答数据匹配准确度的严谨性，库里标准问及扩展问是否百分百匹配，以及测试已修复的语音日志是否匹配，主要服务内容如下： ①将文本合成语音文件； ②应用自动化工具，提供标准问题和扩展问题文本，测试智能咨询库的返回结果，提取错误数据； ③通过自动化工具，将标准问题和扩展问题文本转写成语音文件，再将语音文件转写成文本，从中提取转写错误的关键字或者关键词； ④通过自动化工具，将标准问题和扩展问题文本转写成语音文
--	--	--	---

			件，再将语音文件转写成文本，用转写错误的文本调用语义理解接口，查看错误问题； ⑤提取自动化测试错误的数 据和问题，反馈到知识训练中心进行修 改；修改后重复 2-4 步操作，如果没有问题，则进入第 6 环节； ⑥拨测实际应用环境，针对标准问题和扩展问题以及泛化问题进行提问，提取转写错误的关键字和关键词，以及语义理解错误的问题； ⑦修复错误问题，进行复测，正确后，发布更新版本。 2.1.5 知识修复服务 知识修复服务针对智能机器人在咨询解答中未能答出的问题进行调优，调优后将修复智能机器人无法解答的问题。						
			<table><tr><th>优化前</th><th>优化后</th></tr><tr><td>库中知识：1、小微企业增值税有什么优惠？2、小微企业附加税费有减免吗？3、小型微利企业的企业所得税优惠如何规定？</td><td>库中知识：1、小微企业增值税有什么优惠？2、小微企业附加税费有减免吗？3、小型微利企业的企业所得税优惠如何规定？4、新研发多轮：小微企业优惠多轮场景</td></tr><tr><td>来电人：小微企业——— 无效提问 机器人：nomatch 来电人：小微企业有啥优惠？———无答案 机器人：nomatch 来电人：小微企业交税有什么优惠？ 机器人：匹配“小微企业增值税有什么优惠？”——— —匹配错误</td><td>来电人：小微企业 机器人：请问您想咨询小微企业的增值税、企业所得税、还是其他税收优惠？ 来电人：企业所得税 机器人：匹配“小微企业优惠-企业所得税”意图。 您好！对小型微利企业年应纳税所得额不超过100万元的部分，自2021年1月1日至2022年12月31日，减按12.5%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。对小型微利企业年应纳税所得额超过100万元但不超过300万元的部分，自2019年1月1日至2021年12月31日，减按50%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税；自2022年1月1日至2024年12月31日，减按25%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。如您还想了解其他内容可以说优惠条件、从业</td></tr></table>	优化前	优化后	库中知识：1、小微企业增值税有什么优惠？2、小微企业附加税费有减免吗？3、小型微利企业的企业所得税优惠如何规定？	库中知识：1、小微企业增值税有什么优惠？2、小微企业附加税费有减免吗？3、小型微利企业的企业所得税优惠如何规定？4、新研发多轮：小微企业优惠多轮场景	来电人：小微企业——— 无效提问 机器人：nomatch 来电人：小微企业有啥优惠？———无答案 机器人：nomatch 来电人：小微企业交税有什么优惠？ 机器人：匹配“小微企业增值税有什么优惠？”——— —匹配错误	来电人：小微企业 机器人：请问您想咨询小微企业的增值税、企业所得税、还是其他税收优惠？ 来电人：企业所得税 机器人：匹配“小微企业优惠-企业所得税”意图。 您好！对小型微利企业年应纳税所得额不超过100万元的部分，自2021年1月1日至2022年12月31日，减按12.5%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。对小型微利企业年应纳税所得额超过100万元但不超过300万元的部分，自2019年1月1日至2021年12月31日，减按50%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税；自2022年1月1日至2024年12月31日，减按25%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。如您还想了解其他内容可以说优惠条件、从业
优化前	优化后								
库中知识：1、小微企业增值税有什么优惠？2、小微企业附加税费有减免吗？3、小型微利企业的企业所得税优惠如何规定？	库中知识：1、小微企业增值税有什么优惠？2、小微企业附加税费有减免吗？3、小型微利企业的企业所得税优惠如何规定？4、新研发多轮：小微企业优惠多轮场景								
来电人：小微企业——— 无效提问 机器人：nomatch 来电人：小微企业有啥优惠？———无答案 机器人：nomatch 来电人：小微企业交税有什么优惠？ 机器人：匹配“小微企业增值税有什么优惠？”——— —匹配错误	来电人：小微企业 机器人：请问您想咨询小微企业的增值税、企业所得税、还是其他税收优惠？ 来电人：企业所得税 机器人：匹配“小微企业优惠-企业所得税”意图。 您好！对小型微利企业年应纳税所得额不超过100万元的部分，自2021年1月1日至2022年12月31日，减按12.5%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。对小型微利企业年应纳税所得额超过100万元但不超过300万元的部分，自2019年1月1日至2021年12月31日，减按50%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税；自2022年1月1日至2024年12月31日，减按25%计入应纳税所得额，按20%的税率缴纳企业所得税。如您还想了解其他内容可以说优惠条件、从业								

				人员计算或是资产总额计算？ 来电人：优惠条件 机器人：匹配“小微企业优惠-企业所得税-优惠条件”意图。 您好！从事国家非限制和禁止行业，且同时符合年度应纳税所得额不超过300万元、从业人数不超过300人、资产总额不超过5000万元等三个条件的企业。
--	--	--	--	--

图 1：知识修复示例图

2.1.6 不合理问题修复

在数据处理环节中被判定为不合理的问题，平台将根据知识类别、所属分类以及切词信息进行数据清洗及分类，进行适用于税务行业的场景研发，最终形成单一标准问或多轮问答。

2.1.7 无答案问题新增

对采购人反馈的无答案问题及本地政策进行新增或添加地方补充。

2.1.8 新增知识研发

通过国家税务总局官网梳理最新政策法规、通知公告、热点问题提炼为新知识问答，扩充智能库覆盖面。

2.1.9 热点问题优化

平台通过统计分析日志数据，对于咨询量排名靠前的知识点进行重点优化，拓展泛化场景、优化切词性能，从而提升知识命中率。

2.1.10 错误问答修复

在数据处理环节中被判定为错误的问题，平台将根据知识类别、所属分类以及切词信息进行数据清洗及分类，添加合理的扩展问或者调整词性，优化知识命中效果。

2.1.11 语料挖掘服务

该项服务作用于每日从数据处理产生的全部真实语音素材，并将其转化为有效数据供给后续算法训练以提升智能机器人自然语言交互能力。

与语料泛化不同，训练语料挖掘可针对指向数据进行海量优化，指向数据即在实际智能机器人应用过程中被系统监测到的回答

			不好、准确率不高、答复率不高的知识，指向数据通过加密保护机制从税务专用语料库及日常日志数据中抓取，以保障数据的全面性、合理性、适用性，挖掘出的数据将被提交至算法训练。 2.1.12 多轮研发服务 平台根据来电人提问颗粒度与知识库颗粒度的不一致，筛选出需要通过多轮引导实现咨询解答的标准知识，再针对该项标准知识进行多轮研发。 多轮研发基于自主研发的对话工厂实现，对话工厂用于模拟用户在指定目标下多轮对话过程，可以用于生成对话数据，以及通过强化的方式训练系统决策，在具体的任务型场景定义有哪些用户行为、用户意图、用户可能说的槽位等用于搭建多轮对话场景。 多轮对话的实现基于多轮对话状态跟踪及意图识别，即在会话的每一步需要去预测用户的目标，通过会话策略给予用户正确的应用响应，但用户目标是一个不可观测的隐状态，所以需要通过观测用户历史表达习惯、系统历史响应，然后获得对话状态，通过对话状态来表示用户目标，从而进行意图识别，实现多轮对话。因此多轮研发基于基础模型，通过输入对话历史、用户画像、任务概要以及语料库数据，通过用户表征、槽位表征以及上文表征实现多轮场景搭建。 2.1.13 问答保障服务 问答保障服务旨在保障优化数据能够在实际运营环境中被有效使用，因此在数据正式上线应用后，平台将进行知识更新抽检和不定期抽检。知识更新抽检是指在每次知识更新上线后进行抽检验证更新的知识是否有效；不定期抽检是指在整个上线运营期间，不定时地进行抽检测试，检测语音端交互流程是否顺畅，超时、据实、转人工等处理方式是否正常，答案播音是否正常、问答核心指标是否达标等情形。 测试的智能机器人功能包括： 测试单轮和多轮：测试智能机器人单轮和多轮功能是否正常，并对不正常知识进行修复；
--	--	--	---

			测试短信功能：测试智能机器人短信功能是否正常，并对不正常功能进行修复。 3. 运维服务团队要求： 为系统的正常运行，必须选派有丰富经验的专业人员，组建专业的服务运维团队。拟投入人员数量要求：需指派不少于现场技术人员 1 名常驻采购人现场（5*8 小时，1 人/次），远端支持人员不少于 1 名（7*24 小时，1 人/次）。投入本项目的驻场运维和远端支持人员应具有计算机相关专业学历或相关技术资格证书，并具有运维服务和技术支持经验。 三、加强安全保障要求和罚责 ★1.信息安全保密要求 （1）中标供应商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。 （2）中标供应商投入的项目人员须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。 （3）中标供应商投入的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，中标供应商应负有连带责任。 （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。 （5）中标供应商投入的项目人员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。 ★2.供应链安全管理要求 （1）中标供应商应要求供应链厂商严格落实供应链安全管理
--	--	--	--

			各项规定,包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等,并将供应链厂商落实情况作为项目验收的检查内容。 (2) 中标供应商应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款,对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为,采购人将视安全事件严重程度按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。 ★3.网络安全和数据安全管理要求 中标供应商投入的项目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,由于中标供应商投入的项目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总金额的 20%-30%的比例进行扣减。 安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容: (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。 (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。 (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。 ★4.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,由中标供应商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。中标供应商无法判定问题根源的,由中标供应商承担全部责任。采购人将视问题轻重、中标供应商责任大小等情况,按不高于合同总金额的 5%的比例进行扣减。 四、验收要求
--	--	--	--

				1.验收要求 项目验收阶段包括初步验收、最终验收。 1.1 初步验收清单： (1) 项目验收资料明细清单； (2) 项目验收申请书； (3) 与项目承担单位和人员签订的保密协议； (4) 项目实施工作总结和技术报告。 1.2 终验提交材料清单 (1) 验收申请； (2) 运维报告； (3) 安全管理相关文档； (4) 最终验收报告。
商务条款要求				
★一、服务期、服务地点		服务期：1 年。 服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局指定地点。		
★二、投标报价		投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括： (1) 完成采购人指货物和服务内容的费用； (2) 完成项目所需的全部人工费用（包括但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）； (3) 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）； (4) 必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需的费用。		
★三、付款方式		中标供应商提供本合同服务之日起 30 日内，采购人支付合同总金额的 50%；服务期满 6 个月，项目经采购人初验合格后 30 日内，采购人支付合同总金额的 20%；服务期满，采购人对项目进行终验，并根据项目验收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。 采购人付款前，中标供应商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供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。		

其他投标要求	
其他投标要求	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、运维服务方案、项目实施方案等

(五) 合同验收书格式（验收时填制，供参考）

项目验收书（付款时提供）

一、项目基本情况

（一）项目名称及编号

（二）合同名称及编号

（三）乙方名称、乙方联系人及联系方式

（四）合同总金额

（五）历次验收及已付款情况等

二、项目基本内容

（一）合同约定的主要内容

（二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

（一）验收情况，包括验收内容、验收期限等

（二）验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日

(六) 政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号:
	项目名称:
采 购 人 意 见	该项目已于____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定,该项目的履约保证金,期限于____年____月____日已满,请将履约保证金人民币(大写)(¥____)退付到达以下帐户。 单位名称: 开户银行: 帐 号: 联系人及电话: 供应商签章: 年 月 日
	退付意见: (是否同意退付履约保证金及退付金额) 联系人及电话: 采购人签章 年 月 日

（七）中小企业声明函

国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线智能知识库运维服务

第7章 提供符合政府采购政策的证明材料

7.1 中小企业声明函

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加国家税务总局广西壮族自治区税务局、广西众联工程项目管理有限公司（单位名称）的国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线智能知识库运维服务（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线智能知识库运维服务（标的名称），属于软件和信息技术服务业（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为杭州中软安人网络通信股份有限公司（企业名称），从业人员 190 人，营业收入为 9808 万元，资产总额为 23723 万元，属于中型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员（人），营业收入为（万元），资产总额为（万元），属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：杭州中软安人网络通信股份有限公司

日期：2023 年 11 月 07 日



 杭州中软安人网络通信股份有限公司

80

备注:

1.从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据,无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2.中小企业划型应按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)规定的划型标准划分。

3.本项针对贵标的对应的中小企业划型标准所属行业为软件和信息技术服务业。



国家税务总局广西壮族自治区税务局

81

