

合同类别：技术服务类

政府采购合同

(年 度 2022)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366
热线和12345热线对接系统项目及12366热线
智能咨询项目采购

分标子项目：B 分标

合同编号：GS2021-Z3-G199 (GX210304) -B

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：2022年 3 月 25 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，按照采购文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，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，提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

3. 服务时间、合同金额

服务时间：合同签订之日起 60 日内完成 12366 热线智能咨询项目建设工作，并从项目验收合格之日起提供为期 12 个月的调优运维服务；

合同总金额为：人民币玖拾柒万肆仟元整（¥974,000.00）。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

本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，采购代理机构一份（可根据需要另增加）。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

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）：

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）：

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 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购 合同编号：GS2021-Z3-G199（GX210304）-B
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：兰周婧 电话：18768162719 乙方开户银行名称：中国银行杭州高新技术开发区支行 账号：3675 5832 6808
4	合同金额：人民币玖拾柒万肆仟元整（¥974,000.00）
5	服务时间、履行期：合同签订之日起 60 日内完成 12366 热线智能咨询项目建设工作，并从项目验收合格之日起提供为期 12 个月的调优运维服务。 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采购人指定地点
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：资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支付项目款。签订合同后 30 日内，甲方支付合同总价款的 50%；12366 热线智能咨询项目建设工作完成，经甲方和乙方双方初验合格后，甲方于 30 日内向乙方支付合同总价款的 30%；项目运维期满，经甲方和乙方双方终验合格后，甲方于 30 日内向乙方支付合同剩余价款。

	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：本项目要求乙方提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本项目履约保证金为合同金额的 <u>5</u> %，金额为人民币（大写）肆万捌仟柒佰元整（¥48,700.00）（取整到元），提交方式为支票、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，乙方在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由乙方在签订合同前按规定的金额从乙方银行账户直接缴入采购人账户。 合同期满且乙方完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，甲方在收到乙方提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；甲方如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；乙方在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。
10	☒ 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，按合同价款的 10% 计算。逾期退回款项及违约金的，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. 其它违约行为按违约服务款额 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交货和提供服务，甲方有权从货款或履约保证金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金额的 0.5% 计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。
12	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
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，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

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，全部由供应商承担。

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。

4.3 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。

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软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1) 应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；
- (2) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (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；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (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。

5.5 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。

5.6 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）。

6. 服务质量保证

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，甲方保留终止合同及索赔的权利。

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. 履约保证金

7.1 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。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 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。

7.4 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。

8. 服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 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。

9. 违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(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：

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。

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。

(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。

9.2 迟延履行约的违约责任

(1) 乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(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。

(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金额的 0.5% 计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。

(4) 如果乙方延迟履约超过 30 日，甲方有权终止全部或部分合同，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终止的部分。

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1) 守约方有权终止全部或部分合同。

(2) 不予退还全额履约保证金。

(3) 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表（各单位可根据实际情况自行约定）。

(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. 不可抗力

10.1 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。

10.2 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、地震等。

10.3 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。

11. 合同纠纷的解决方式

11.1 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日内不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由服务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。

11.5 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。

12. 合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲乙双方不得擅自变更合同。

12.2 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。

12.3 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。

13. 合同中止

13.1 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；合同履行过程中因供应商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。

14. 违约终止合同

14.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 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；

14.1.2 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；

14.1.3 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；

14.1.4 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；

14.1.5 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。

14.2 如果甲方根据上述第14.1条的规定，终止了全部或部分合同，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终止的部分。

15. 破产终止合同

15.1 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。

15.2 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。

16. 其他情况的终止合同

16.1 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。

16.2 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。

16.3 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。

17. 合同转让和分包

17.1 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。

17.2 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。

18. 适用法律

18.1 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。

19. 合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 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。

20. 合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

21. 合同效力

21.1 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。

22. 检查和审计

22.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履行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。

22.2 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

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。

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）。

(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)
12366 热线智能 咨询项目	项	1	974,000.00	详见附件

（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 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购 B 分标 商务部分

资格和报价部分

第1章 投标函

致国家税务总局广西壮族自治区税务局、广西国盛招标有限公司（采购人或采购代理机构）：

根据国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购（项目名称）（项目编号：GS2021-Z3-G199（GX210304））的投标邀请，兰周靖、销售经理（姓名、职务）代表投标人杭州中软安人网络通信股份有限公司、杭州市西湖区华星路 99 号东软创业大厦 3 楼 A 座（投标人名称、地址）参加本项目招标的有关活动。据此函，作如下承诺：

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起 90 天遵守本投标文件中的承诺，且在期满之前均具有约束力。

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加此项采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件，包括投标文件正本壹份，副本肆份，电子文档壹份，开标一览表（投标报价表、投标保证金）壹份。

5. 已详细审阅全部招标文件（包括招标文件澄清函），理解投标人须知的所有条款。

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7. 接受招标文件中全部合同条款，且无任何异议；保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

8. 完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在



杭州中软安人网络通信股份有限公司

5

投标文件中明确说明。

9. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标, 贵方可不予退还我方的投标保证金。

10. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

11. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件, 确认无误。

12. 对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

13. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

附件 1-1: 法定代表人(负责人)身份证复印件(法定代表人参加投标)

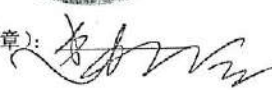
附件 1-2: 法定代表人(负责人)授权书(授权代表参加投标)

附件 1-3: 授权委托书(自然人提供)

投标人名称: 杭州中软安人网络通信股份有限公司 投标人公章: 

投标人地址: 杭州市西湖区华星路 99 号东软创业大厦 3 楼 A 座 邮编: 310012

电话: 0571-56137777 传真: 0571-88156120

法定代表人(负责人)或投标人代表(签字或盖章): 

联系电话: 18768162719

日期: 2022 年 02 月 28 日

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	项目内容	项目编号	GS2021-Z3-G199 (GX210304)
1	包号	B 分标		
2	报价	大写：人民币玖拾柒万肆仟元 小写：¥974000.00 元		
3	A 分标：完成 12366 热线和 12345 热线对 接归并工作时 间 B 分标：完成 12366 热线智 能咨询项目建 设时间	 合同签订之日起 60 日内完成 12366 热线智能咨询项目建设工作。		
4	运维服务期	从项目验收合格之日起提供为期 12 个月的调优运维服务。		
	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要的费用。

投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。

投标人名称（公章）：杭州中软安人网络通信股份有限公司

法定代表人或其授权代表签字：

日期：2022 年 02 月 28 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 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购

项目编号: GS2021-Z3-G199 (GX210304)

包号: B 分标

金额单位: 元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1	智能知识库的本地化构建	81000.00	按照市场价制定
2	智能语音咨询应答	100000.00	按照市场价制定
3	智能语音导航建设	76000.00	按照市场价制定
4	在线端智能咨询	165000.00	按照市场价制定
5	智能坐席助手	270000.00	按照市场价制定
6	语音适配平台	180000.00	按照市场价制定
7	智能服务与业务系统的集成	80000.00	按照市场价制定
8	系统测试、实施部署	22000.00	按照市场价制定
总计		大写: 人民币玖拾柒万肆仟元 小写: ¥974000.00 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, 此表报价应与“开标一览表”投标报价相一致。

供应商（公章）：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（签字或盖章）：

日期：2022 年 02 月 28 日



杭州中软安人网络通信股份有限公司

12

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、广西国盛招标有限公司（单位名称）的国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购（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 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购（标的名称），属于软件和信息技术服务行业（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 212 人，营业收入为 14768 万元，资产总额为 26871 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：2022 年 02 月 28 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 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购 B 分标 商务部分

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 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购

项目编号: GS2021-Z3-G199 (GX210304)

包号: B 分标

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.	第二章 /投标人须知 前附表 /4	投标人资格要求: 1. 投标人必须满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定: (1) 具有独立承担民事责任的能力; (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度; (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力; (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录; (5) 参加政府采购活动前三年内, 在经营活动中	我司完全满足以下投标人资格要求: 1. 投标人必须满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定: (1) 具有独立承担民事责任的能力; (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度; (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力; (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录; (5) 参加政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录; (6) 法律、行政法规规定	无偏离	完全响应

	没有重大违法记录； (6) 法律、行政法规规定的其他条件。 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求： 本项目 A、B 分标均属于专门面向中小企业采购的项目。供应商应符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46 号)、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68 号)、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141 号)等规定的条件的中小微企业、或监狱企业、或残疾人福利性单位。 3. 本项目的特定资格要求： 本项目 A、B 分标均专门面向中小企业采购，即提供 12366 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目的供应商为中小企业。供应商需提供中小企业声明函(须	的其他条件。 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求： 本项目 A、B 分标均属于专门面向中小企业采购的项目。供应商应符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46 号)、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68 号)、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141 号)等规定的条件的中小微企业、或监狱企业、或残疾人福利性单位。 3. 本项目的特定资格要求： 本项目 A、B 分标均专门面向中小企业采购，即提供 12366 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目的供应商为中小企业。供应商需提供中小企业声明函(须符合《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	
--	--	---	--

	符合《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）规定的中小企业划分标准），属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函，属于监狱企业的需提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。本项目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行业。 4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加投标。 5. 不存在不良信用记录（在“信用中国”网站<www.creditchina.gov.cn>、中国政府采购网<www.ccgp.gov.cn>等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商	号）规定的中小企业划分标准），属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函，属于监狱企业的需提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。本项目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行业。 4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加投标。 5. 不存在不良信用记录（在“信用中国”网站<www.creditchina.gov.cn>、中国政府采购网<www.ccgp.gov.cn>等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝其参与本次政府采购活动）。 6. 单位负责人为同一人或	
--	---	---	--

		商将被拒绝其参与本次政府采购活动)。 6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。 7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。	者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。 7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。		
2.	第二章 /投标人须知 前附表 /19	投标有效期：自投标文件截止时间起 90 日（日历日）	投标有效期：自投标文件截止时间起 90 日（日历日）	无 偏 离	完 全 响 应
3.	第六章 /二/B 分标/ (二)	★投标报价要求： 采购预算和最高限价为 98.65 万元，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（包含但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；	★投标报价： 采购预算和最高限价为 98.65 万元，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（包括知识	无 偏 离	完 全 响 应

		(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要的费用。 投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量, 本项目为交钥匙项目, 投标报价中应包含全部内容, 中标后采购人不再另行支付额外费用。	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要的费用。 我司自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量, 本项目为交钥匙项目, 投标报价中包含全部内容, 中标后采购人不再另行支付额外费用。		
4.	第六章 /二/B 分标/ (二)	★服务时间及地点: 服务时间: 合同签订之日起 60 日内完成 12366 热线智能咨询项目建设工作, 并从项目验收合格之日起提供为期 12 个月的调优运维服务。 地点: 国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。	★服务时间及地点: 服务时间: 合同签订之日起 60 日内完成 12366 热线智能咨询项目建设工作, 并从项目验收合格之日起提供为期 12 个月的调优运维服务。 地点: 国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。	无 偏 离	完 全 响 应
5.	第六章 /二/B 分标/ (二)	履约保证金: 本采购项目履约保证金为合同金额的 5%, 提交方式为支票、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, 中	履约保证金: 本采购项目履约保证金为合同金额的 5%, 提交方式为支票、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, 我	无 偏 离	完 全 响 应

		标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。 合同期满且中标人完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，采购人在收到中标人提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；中标人在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。	司在签订合同前提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由我司在签订合同前按规定的金额从我司银行账户直接缴入采购人账户。 合同期满且我司完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，采购人在收到我司提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；我司在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。		
6.	第六章 /二/B 分标/ (二)	★付款方式： 资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支付项目款。签订合同后 30 日内，采购人支付合同总价款的 50%；12366 热线智能咨询项目建设工作完成，经采购人和中标人双方初验合格后，采购人于	★付款方式： 资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支付项目款。签订合同后 30 日内，采购人支付合同总价款的 50%；12366 热线智能咨询项目建设工作完成，经采购人和我司双方初验合格后，采购人于 30	无 偏 离	完 全 响 应

		30 日内向中标人支付合同总价款的 30%；项目运维期满，经采购人和中标人双方终验合格后，采购人于 30 日内向中标人支付合同剩余价款。 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。	日内向我司支付合同总价款的 30%；项目运维期满，经采购人和我司双方终验合格后，采购人于 30 日内向我司支付合同剩余价款。 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，有权不予支付相应款项直至我司提供合格发票，并不承担延迟付款责任。		
7.	/	招标文件要求的其他商务条款	我司满足招标文件要求的其他所有商务条款	无偏离	完全响应

说明：（1）投标人应按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）当投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，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）或其授权代表（签字或盖章）：

日期：2022 年 02 月 28 日

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。

本项目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行业。

7.2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规要求的其他证明材料

无。

7.3 残疾人福利性单位声明函

我公司非残疾人福利性单位。

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 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购

项目编号：GS2021-Z3-G199 (GX210304)

包号：B 分标

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
G0201	12366 热线智能咨询项目	1 项	一、项目背景 广西税务 12366 纳税服务热线（以下简称“12366 热线”）是国家税务总局广西壮族自治区税务局按照国家税务总局的部署建设的广西税务系统对外的税费服务专线，成为税务机关向纳税人提供纳税服务的重要手段和税务机关与纳税人、社会各界相互沟通的重要桥梁，根据《关于进一步深化税收征管改革的意见》对智能税费服务的指导意见，和国家税务总局《关于实施第二批便民	一、项目背景 广西税务 12366 纳税服务热线（以下简称“12366 热线”）是国家税务总局广西壮族自治区税务局按照国家税务总局的部署建设的广西税务系统对外的税费服务专线，成为税务机关向纳税人提供纳税服务的重要手段和税务机关与纳税人、社会各界相互沟通的重要桥梁，根据《关于进一步深化税收征管改革的意见》对智能税费服务的指导意见，和国家	无偏离	完全响应

		办税缴费新举措的通知》的工作部署，落实智能化、精细化税费服务，结合目前广西税务 12366 热线咨询的现状，落实 24 小时智能咨询，精准提供线上服务，以持续提升纳税人缴费人服务体验、降低纳税人的纳税遵从成本、优化营商环境。 二、建设目标 本次项目建设将在总局智能知识库的基础上，建设本地税务系统智能知识库，并以此为依托，实现国家税务总局“纳税服务三线互联互通”项目统一版应用软件：智能语音导航、智能坐席助手在地方局的推广和应用。 智能咨询功能设置在网络、电话、移动端。网络端智能咨询将结合总局网络智能咨询总体安排，在广西壮族自治区税务局外网网站及电子税务局开设智能咨询窗	税务总局《关于实施第二批便民办税缴费新举措的通知》的工作部署，落实智能化、精细化税费服务，结合目前广西税务 12366 热线咨询的现状，落实 24 小时智能咨询，精准提供线上服务，以持续提升纳税人缴费人服务体验、降低纳税人的纳税遵从成本、优化营商环境。 二、建设目标 本次项目建设将在总局智能知识库的基础上，建设本地税务系统智能知识库，并以此为依托，实现国家税务总局“纳税服务三线互联互通”项目统一版应用软件：智能语音导航、智能坐席助手在地方局的推广和应用。 智能咨询功能设置在网络、电话、移动端。网络端智能咨询	
--	--	--	--	--

		口。电话语音智能咨询将通过升级本自治区现有 12366 热线系统实现,在现有热线人工应答的基础上开设智能语音导航服务,利用智能语音技术,实现语音识别、语音合成播报等基本功能,通过智能语音引导来电人并提供咨询服务。移动端智能咨询设置在自治区局微信公众号、App 等渠道,为纳税人提供更为便捷的咨询服务。 智能语音导航功能将通过升级本自治区现有 12366 热线系统实现,在现有热线人工应答的基础上开设智能语音导航服务满足自治区 40 路坐席的使用需求,利用智能语音技术,实现语音识别、语音合成播报等基本功能,通过智能语音引导来电人并提供咨询服务。 智能坐席助手功能设置在本自治区 12366 热线	将结合总局网络智能咨询总体安排,在广西壮族自治区税务局外网网站及电子税务局开设智能咨询窗口。电话语音智能咨询将通过升级本自治区现有 12366 热线系统实现,在现有热线人工应答的基础上开设智能语音导航服务,利用智能语音技术,实现语音识别、语音合成播报等基本功能,通过智能语音引导来电人并提供咨询服务。移动端智能咨询设置在自治区局微信公众号、App 等渠道,为纳税人提供更为便捷的咨询服务。 智能语音导航功能将通过升级本自治区现有 12366 热线系统实现,在现有热线人工应答的基础上开设智能语音导航服务满足自治区 40 路坐席的使	
--	--	--	---	--

		系统，通过对人工咨询中来电人的语音识别、语义理解，向坐席人员推送参考问题答案，辅助人工坐席做好咨询解答。 三、项目概述 （一）本地化智能知识库 服务商应提供自研税收政策和办税指南知识库或顺畅衔接国家税务总局已建成全国共性问题智能知识库的前提下，结合广西本地税收知识问库，打造对纳税人咨询问题覆盖率 80% 以上的税收知识智能库，并在广西本地建设下述功能项。 （二）智能语音咨询应答 该功能应支持不少于 100 路智能语言对话引擎，将来电入提问通过智能语音识别，在智能知识库中的问答场景中对应问题，并将调取知识库转语音合成播报直	用需求，利用智能语音技术，实现语音识别、语音合成播报等基本功能，通过智能语音引导来电人并提供咨询服务。 智能坐席助手功能设置在本自治区 12366 热线系统，通过对人工咨询中来电人的语音识别、语义理解，向坐席人员推送参考问题答案，辅助人工坐席做好咨询解答。 三、项目概述 （一）本地化智能知识库 我司提供自研税收政策和办税指南知识库或顺畅衔接国家税务总局已建成全国共性问题智能知识库的前提下，结合广西本地税收知识问库，打造对纳税人咨询问题覆盖率 80% 以上的税收知识智能库，并在广西本地建设下述功能项。	
--	--	---	---	--

		接答复纳税人，完成语音交互的自动解答过程。 1. 该功能应支持多轮交互，实现准确的咨询需求探索 and 知识定位。 2. 该功能应支持来电人在任意时点打断语音播报，重新接入人工咨询队列。 （三）智能语音导航 在现有热线 IVR 导航的基础上，利用智能语音技术，实现智能咨询和人工咨询队列的指引定位，与现有 12366 通信平台排队机设备技术兼容，该功能应支持队列根据局方要求调整队列等候规则，如区分专业化分组的智能咨询或人工咨询优先级自定义安排，支持两类业务的数据无缝兼容，业务灵活切换。 （四）在线端智能咨询 对广西本地建设的智能知识库的应支持外网多端应用，文字交互形式	（二）智能语音咨询应答 该功能支持 100 路智能语言对话引擎，将来电提问通过智能语音识别，在智能知识库中的问答场景中对问题，并将调取知识库转语音合成播报直接答复纳税人，完成语音交互的自动解答过程。 1. 该功能支持多轮交互，实现准确的咨询需求探索 and 知识定位。 2. 该功能支持来电人在任意时点打断语音播报，重新接入人工咨询队列。 （三）智能语音导航 在现有热线 IVR 导航的基础上，利用智能语音技术，实现智能咨询和人工咨询队列的指引定位，与现有 12366 通信平台排队机设备技术兼容，该功能支持队列根据局	
--	--	---	---	--

		智能咨询部署在广西税务局官网、“广西税务 12366”“广西税务”微信公众号、电子税务局和 App、办税服务厅终端等互联网渠道，为纳税人提供更为便捷的咨询服务。 （五）智能坐席助手 在我区 12366 热线系统设置智能坐席助手功能，通过对人工咨询中来电人的语音识别、语义理解，帮助坐席人员推送参考问题答案，辅助人工坐席做好咨询解答过程中的语音实时转写、知识库智能检索、问题答案推荐、智能辅助小结登记。 四、项目建设内容 （一）智能知识库的本地化构建 1. 本项目应建立广西本地独立、可维护的智能知识库对接所有智能咨询服务渠道并提供业务支撑。库内知识来源于服务商自建或调用国家	方要求调整队列等候规则，如区分专业化分组的智能咨询或人工咨询优先级自定义安排，支持两类业务的数据无缝兼容，业务灵活切换。 （四）在线端智能咨询 对广西本地建设的智能知识库的支持外网多端应用，文字交互形式智能咨询部署在广西税务局官网、“广西税务 12366”“广西税务”微信公众号、电子税务局和 App、办税服务厅终端等互联网渠道，为纳税人提供更为便捷的咨询服务。 （五）智能坐席助手 在我区 12366 热线系统设置智能坐席助手功能，通过对人工咨询中来电人的语音识别、语义理解，帮助坐席人员推送参考问题答案，辅助人工坐	
--	--	---	--	--

		税务总局已建设的智能知识库。 2. 智能知识库的构建方式为人工录入和系统智能自学。建设初期以人工录入方式为主，通过整理分析 12366 知识库，12366 热线等渠道的历史业务数据，挖掘出服务规律和话术脚本，并通过语义理解自动生成一批通用的模板库、句式、短语库等，创建问答库和专题词库，再配合算法反复测试和验证，构成智能知识库的基础。 3. 智能知识库应建立完善的工作流程和岗责设置，完善知识采集和审核发布，并对所有存量和新增知识进行结构化归纳的功能，对知识进行关联和编号，以实现修改和剔除的顺畅运转。 4. 智能知识库应全国通用，且与自治区、市三级智能知识库应层级分	席做好咨询解答过程中的语音实时转写、知识库智能检索、问题答案推荐、智能辅助小结登记。 四、项目建设内容 （一）智能知识库的本地化构建 1. 本项目建立广西本地独立、可维护的智能知识库对接所有智能咨询服务渠道并提供业务支撑。库内知识来源于我司自建或调用国家税务总局已建设的智能知识库。 2. 智能知识库的构建方式为人工录入和系统智能自学。建设初期以人工录入方式为主，通过整理分析 12366 知识库，12366 热线等渠道的历史业务数据，挖掘出服务规律和话术脚本，并通过语义理解自动生成一批通用的模板库、句式、短语库等，创建问答库和专	
--	--	--	---	--

		明，高层级知识向下通用，低层级知识仅对本地适用，不能出现不同属地知识的混淆，确保各地智能咨询解答符合当地要求。 5. 智能知识库要实现与我区各地现有的智能咨询系统对接，确保我区各地所有智能化终端能够顺利对接，语音转写结果、页面显示、数据统计等功能与 12366 系统形成一体。 6. 智能知识库由不同类型问答库和专题词库组成，通过对已识别转写或直接接收的文本信息提取关键字，进行语义理解并搜索正确答案对外推送。问答库包括单一问答库和多轮问答库；专题词库包括税务专有词库、税务名词解释库、广西本地化同义词库、近义词库、闲聊库和敏感词库等。 7. 投入运行后，智能知识库日常功能应包含：	题词库，再配合算法反复测试和验证，构成智能知识库的基础。 3. 智能知识库建立完善的工作流程和岗责设置，完善知识采集和审核发布，并对所有存量和新增知识进行结构化归纳的功能，对知识进行关联和编号，以实现修改和剔除的顺畅运转。 4. 智能知识库全国通用，且与自治区、市三级智能知识库应层级分明，高层级知识向下通用，低层级知识仅对本地适用，不能出现不同属地知识的混淆，确保各地智能咨询解答符合当地要求。 5. 智能知识库实现与广西自治区各地现有的智能咨询系统对接，确保自治区各地所有智能化终端能够顺利对接，语音转写	
--	--	---	--	--

		(1) 针对纳税人咨询未解决问题进行原因分析并完成智能知识库优化, 未解决问题中没有答案的, 及时推送至税务部门审核增加问答对话; (2) 针对新增的问题, 由服务商运维增加有质量的泛化问题或增加同义词、近义词等加强问题准确定位; (3) 梳理、聚类咨询问题并形成热点, 明确具体问题或专题每周向税务机关推送; (4) 每周出具智能知识库运维情况报告; (5) 根据税务部门要求开展针对性问题分析, 完善智能知识库。 (二) 智能语音咨询应答 在智能知识库搭建完善的基础上, 以智能语音识别调度和通用适配集成技术, 通过智能化语音切割、分发、识别、汇聚、评估, 对外提供	结果、页面显示、数据统计等功能与 12366 系统形成一体。 6. 智能知识库由不同类型问答库和专题词库组成, 通过对已识别转写或直接接收的文本信息提取关键字, 进行语义理解并搜索正确答案对外推送。问答库包括单一问答库和多轮问答库; 专题词库包括税务专有词库、税务名词解释库、广西本地化同义词库、近义词库、闲聊库和敏感词库等。 7. 投入运行后, 智能知识库日常功能包含: (1) 针对纳税人咨询未解决问题进行原因分析并完成智能知识库优化, 未解决问题中没有答案的, 及时推送至税务部门审核增加问答对话;	
--	--	--	--	--

		智能化的统一语音识别服务，可无缝对接语音识别工具，甄别来电人咨询问题后配适调用智能知识库对应条目，实现税务总局对 12366 “三线”互联互通要求。 1. 本项目应支持交互引导、反问、上下文记忆等交互技术，依据纳税人提供的信息（属地、渠道等信息），智能匹配知识库，为纳税人提供符合条件的知识点。本项目提供自验收合格之日起为期 12 个月的调优运维服务：对地域口音差异、口语化表述、专业化知识、多样化场景应用，完成对语料数据的行业标注，持续提升语音识别率；实现快速识别来电人语音，反应速度应达到 2 秒内。 2. 在服务期内提供新增知识的梳理和更新、广西本地方言口语化表	(2) 针对新增的问题，由我司运维增加有质量的泛化问题或增加同义词、近义词等加强问题准确定位； (3) 梳理、聚类咨询问题并形成热点，明确具体问题或专题每周向税务机关推送； (4) 每周出具智能知识库运维情况报告； (5) 根据税务部门要求开展针对性问题分析，完善智能知识库。 (二) 智能语音咨询应答 在智能知识库搭建完善的基础上，以智能语音识别调度和通用适配集成技术，通过智能化语音切割、分发、识别、汇聚、评估，对外提供智能化的统一语音识别服务，可无缝对接语音识别工具，甄别来电人咨询问题后配适调	
--	--	---	--	--

		述、专业化知识、多样化场景应用，完成对语料数据的行业标注，持续提升语音识别率，如需要外聘专业人员完成此类业务的，由服务商支付费用。 （三）智能语音导航建设 实现智能语音导航与 12366 通信平台 IVR 集成及 CTI 系统整合，并实现与总局统一版 12366 应用软件集成。 1. 在本地 12366 IVR 主流程上集成智能语音导航流程，实现 12366 智能语音导航和 12366 按键流程可分别或同时使用，实现智能客服流程和按键流程一体化管理，支持两类业务的数据无缝兼容与切换。 2. 实现智能语音导航为来电人选择正确的人工队列与 12366 通信平台现有排队队列集成，实现智能语音导航转人工和按键流程转人工统一	用智能知识库对应条目，实现税务总局对 12366 “三线”互联互通要求。 1. 本项目支持交互引导、反问、上下文记忆等交互技术，依据纳税人提供的信息（属地、渠道等信息），智能匹配知识库，为纳税人提供符合条件的知识点。本项目提供自验收合格之日起为期 12 个月的调优运维服务：对地域口音差异、口语化表述、专业化知识、多样化场景应用，完成对语料数据的行业标注，持续提升语音识别率；实现快速识别来电人语音，反应速度达到 2 秒内。 2. 在服务期内提供新增知识的梳理和更新、广西本地方言口语化表述、专业化知识、多样化场景应	
--	--	--	---	--

		排队管理，并可以实现对智能语音导航转人工优化排队策略的制定控制。 3. 实现智能语音导航的服务对象信息、服务轨迹、服务成效等数据信息可在 12366 热线系统集成展现，同时可以在查询、统计、分析模块被统一展示、查看和处理。 （四）在线端智能咨询对已建成投入使用的智能知识库，提供包含但不限于网页、微信、移动端的全渠道智能咨询接口，面向社会公众提供以智能咨询为人工在线咨询前置的咨询服务。具体应实现： 1. 提供多渠道交互入口，对各渠道提供的智能咨询服务应同步、同质、同源。 2. 提供接口与广西电子税务局（网页及 App）等系统进行对接，实现对智能知识库的调用和	用，完成对话料数据的行业标注，持续提升语音识别率，如需要外聘专业人员完成此类业务的，由我司支付费用。 （三）智能语音导航建设 实现智能语音导航与 12366 通信平台 IVR 集成及 CTI 系统整合，并实现与总局统一版 12366 应用软件集成。 1. 在本地 12366 IVR 主流程上集成智能语音导航流程，实现 12366 智能语音导航和 12366 按键流程可分别或同时使用，实现智能客服流程和按键流程一体化管理，支持两类业务的数据无缝兼容与切换。 2. 实现智能语音导航为来电人选择正确的人工队列与 12366 通信平台现有排队队列集成，实现智能语音	
--	--	--	--	--

		同步更新。 3. 纳税人通过在线智能咨询无法解决问题应及时切换为在线人工咨询，在线咨询人工服务时间以外，由智能咨询为纳税人提供服务。 4. 答复文字支持文字、图片、视频和超链接等多媒体类型，对国家税务总局或广西税务局已有税收政策宣传产品或纳税人学堂内容，应实现直接推送。 5. 针对智能咨询中涉及答案篇幅较长或者纳税人主动要求的情况，将咨询答复内容传递至税务部门短信和邮箱系统触发主动发送。 （五）智能坐席助手 智能坐席助手应实现至少 100 路话务通道与 12366 通信平台集成以及与 12366 热线服务系统应用软件集成，内嵌与咨询员工作界面的智能辅助功能，具体要求为：	导航转人工和按键流程转人工统一排队管理，并可以实现对智能语音导航转人工优化排队策略的制定控制。 3. 实现智能语音导航的服务对象信息、服务轨迹、服务成效等数据信息可在 12366 热线系统集成展现，同时可以在查询、统计、分析模块被统一展示、查看和处理。 （四）在线端智能咨询 对已建成投入使用的智能知识库，提供包含网页、微信、移动端的全渠道智能咨询接口，面向社会公众提供以智能咨询为人工在线咨询前置的咨询服务。具体应实现： 1. 提供多渠道交互入口，对各渠道提供的智能咨询服务应同步、同质、同源。	
--	--	--	---	--

		1. 根据我区本地部署的智能知识库, 12366 通信平台坐席端话务管理功能的集成整合, 保证语音转写引擎可以实时、分轨转写每一路话务通道的语音, 调试和优化实时转写知识库调用引擎的模型和参数。 2. 快速识别来电人语音, 反应速度应达到 2 秒内, 实时转写通话内容, 对接工单等其他模块, 快速匹配智能知识库支持 100 路人工坐席同时实时语音识别转写。 3. 通过咨询员实际话务中的推荐答案点选命中率, 不断调优知识库, 形成动态交互的良性发展。 4. 除通用语音转写、分词等基础功能外, 支持根据广西人的语言习惯和口音自定义分词规则, 优化语料素材库。 (六) 语音适配平台 智能语音适配平台需采	2. 提供接口与广西电子税务局 (网页及 App) 等系统进行对接, 实现对智能知识库的调用和同步更新。 3. 纳税人通过在线智能咨询无法解决问题及时切换为在线人工咨询, 在线咨询人工服务时间以外, 由智能咨询为纳税人提供服务。 4. 答复文字支持文字、图片、视频和超链接等多媒体类型, 对国家税务总局或广西税务局已有税收政策宣传产品或纳税人学堂内容, 实现直接推送。 5. 针对智能咨询中涉及答案篇幅较长或者纳税人主动要求的情况, 将咨询答复内容传递至税务部门短信和邮箱系统触发主动发送。 (五) 智能坐席助手	
--	--	--	---	--

		用智能语音识别调度和通用适配集成技术，可无缝对接知名在线语音识别工具，同时需兼容国家税务总局纳税服务“三线”互联互通技术要求，实现智能化语音切割、分发、识别、汇聚、评估，对外提供智能化的统一语音识别服务，有效保护用户语音数据安全，消除系统在不同语音识别平台间迁移瓶颈，为灵活选择语音识别工具提供技术保障。 （七）智能服务与业务系统的集成 本次项目建设基于国家税务总局 12366 系统及智能咨询整体架构，依托总局最新的统一版 12366 应用软件及智能咨询软件，需完成项目系统的软件开发；软、硬件部署、集成；许可资源的加载；整体系统的运行调试。系统集成要求如下：	智能坐席助手实现 100 路话务通道与 12366 通信平台集成以及与 12366 热线服务系统应用软件集成，内嵌与咨询员工作界面的智能辅助功能，具体为： 1. 根据自治区本地部署的智能知识库，12366 通信平台坐席端话务管理功能的集成整合，保证语音转写引擎可以实时、分轨转写每一路话务通道的语音，调试和优化实时转写知识库调用引擎的模型和参数。 2. 快速识别来电语音，反应速度达到 2 秒内，实时转写通话内容，对接工单等其他模块，快速匹配智能知识库支持 100 路人工坐席同时实时语音识别转写。 3. 通过咨询员实际话务中的推荐答案点选	
--	--	--	--	--

		1. 智能语音导航集成整合 要求实现智能语音导航与 12366 通信平台 IVR 集成及 CTI 系统集成，并与总局统一版 12366 应用软件集成。 要求在本地 12366IVR 主流程上集成智能语音导航流程，实现 12366 智能语音导航和 12366 按键流程可分别或同时使用，实现智能客服流程和按键流程一体化管理，支持两类业务的数据无缝兼容，业务灵活切换。 要求实现智能语音导航转人工队列与 12366 通信平台现有排队队列集成，实现智能语音导航转人工和按键流程转人工统一排队管理，并可以实现对智能语音导航转人工优化排队策略的制定控制。 2. 智能语音座席助手与 12366 通信平台集成 要求完成智能语音座席	命中率，不断调优知识库，形成动态交互的良性发展。 4. 除通用语音转写、分词等基础功能外，支持根据广西人的语言习惯和口音自定义分词规则，优化语料素材库。 (六) 语音适配平台 智能语音适配平台采用智能语音识别调度和通用适配集成技术，可无缝对接知名在线语音识别工具，同时兼容国家税务总局纳税服务“三线”互联互通技术要求，实现智能化语音切割、分发、识别、汇聚、评估，对外提供智能化的统一语音识别服务，有效保护用户语音数据安全，消除系统在不同语音识别平台间迁移瓶颈，为灵活选择语音识别工具提供技术保障。 (七) 智能服务与业	
--	--	---	--	--



		助手与 12366 通信平台集成以及与总局统一版 12366 应用软件集成。 要求将总局智能语音座席助手部署在本地，并实现智能语音助手与 12366 通信平台座席端话务管理功能的集成整合，保证语音转写引擎可以实时、分轨转写每一路话务通道的语音，调试和优化实时转写引擎的模型和参数。 要求实现智能语音座席助手模块整合在统一版 12366 应用软件的座席受理界面，实现将每一通话务的语音信息实时显示在来电登记界面，并与知识库和工单实现联动，实现答案的自动的推荐，工单信息的自动回填。 3. 在线端智能咨询平台与 12366 通信平台集成 在线端智能咨询平台需与 12366 通信平台集成以及与总局统一版 12366 应用软件集成。	务系统的集成 本次项目建设基于国家税务总局 12366 系统及智能咨询整体架构，依托总局最新的统一版 12366 应用软件及智能咨询软件，完成项目系统的软件开发；软、硬件部署、集成；许可资源的加载；整体系统的运行调试。系统集成如下： 1. 智能语音导航集成整合 实现智能语音导航与 12366 通信平台 IVR 集成及 CTI 系统集成，并与总局统一版 12366 应用软件集成。 在本地 12366 IVR 主流程上集成智能语音导航流程，实现 12366 智能语音导航和 12366 按键流程可分别或同时使用，实现智能客服流程和按键流程一体化管理，支	
--	--	--	---	--

		4. 智能知识库与 12366 知识库集成 本地智能知识库需与本地 12366 纳税服务知识库的数据对接, 以实现智能知识库知识运维与知识库的联动。 (八) 系统测试、实施部署 ★本项目为交钥匙工程, 中标人需在合同签订后 60 天内完成软硬件系统集成、测试及安装调试, 达到系统上线运行要求。 实施地点: 国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。 实施人员: 中标人需为本项目配备专门的实施团队, 实施团队要求具有类似项目经验。 中标人应选派专人担任项目经理, 要求具有 2 年以上项目管理经验, 具有成功实施相关领域类似项目的实际经验, 熟悉行业情况。 中标人选派的项目组成	持两类业务的数据无缝兼容, 业务灵活切换。 实现智能语音导航转人工队列与 12366 通信平台现有排队队列集成, 实现智能语音导航转人工和按键流程转人工统一排队管理, 并可以实现对智能语音导航转人工优化排队策略的制定控制。 2. 智能语音座席助手与 12366 通信平台集成 完成智能语音座席助手与 12366 通信平台集成以及与总局统一版 12366 应用软件集成。 将总局智能语音座席助手部署在本地, 并实现智能语音助手与 12366 通信平台座席端话务管理功能的集成整合, 保证语音转写引擎可以实时、分轨转写每一路话务通	
--	--	---	--	--

		员在项目实施期间不得兼任与本项目无关的其他工作。 中标人应保证项目组成员的稳定性，如特殊情况需要调整项目组成员的，应提前一个月书面通知招标人，招标人同意后才能安排调整。 （九）应用培训 中标人应对采购人指定的工作人员进行开展本项目各环节顺畅运行所需要的培训，均由中标人负责提供并负责具体组织实施和相关费用。培训需求须包含但不限于： 1. 架构部署培训，是中标人技术工作人员到现场安装调试相关系统时，采购人有关技术人员在现场观看和学习，并给予适当实际操作机会，对学习产生的问题随时解答。 2. 技术培训，由中标人安排培训师对采购人指定工作人员进行培训，	道的语音，调试和优化实时转写引擎的模型和参数。 实现智能语音座席助手模块整合在统一版 12366 应用软件的座席受理界面，实现将每一通话务的语音信息实时显示在来电登记界面，并与知识库和工单实现联动，实现答案的自动的推荐，工单信息的自动回填。 3. 在线端智能咨询平台与 12366 通信平台集成 在线端智能咨询平台需与 12366 通信平台集成以及与总局统一版 12366 应用软件集成。 4. 智能知识库与 12366 知识库集成 本地智能知识库与本地 12366 纳税服务知识库的数据对接，以实现智能知识库知识运维与知识库的联	
--	--	---	---	--

		培训内容包括该系统所有软硬件的系统架构、主要组成、系统功能、系统维护、数据备份、常见故障处理等。 3. 操作培训, 由中标人安排培训师对广西税务 12366 热线坐席人员进行系统介绍、主要功能、操作说明等。 五、环境部署及其他要求 (一) 采购人准备 5 台智能咨询专用本地服务器 (2*16G 内存, 2*4TB SAS 硬盘, 2*480G 固态硬盘, SR430C RAID 卡, 4*GE+2*10GE 网口卡, 2*550W 电源, 滑轨), 如投入本项目运行还需其他存储空间和服务器要求的, 由中标人提供。 (二) 除服务商项目人员外, 需要其他具备税收专业知识的人员对知识库的采集与维护, 参与的意图测试、词条自测、新增问题发现等,	动。 (八) 系统测试、实施部署 ★本项目为交钥匙工程, 我司在合同签订后 60 天内完成软硬件系统集成、测试及安装调试, 达到系统上线运行要求。 实施地点: 国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。 实施人员: 我司为本项目配备专门的实施团队, 实施团队具有类似项目经验。 我司选派专人担任项目经理, 具有 2 年以上项目管理经验, 具有成功实施相关领域类似项目的实际经验, 熟悉行业情况。 我司选派的项目组成员在项目实施期间不兼任与本项目无关的其他工作。 我司保证项目组成员的稳定性, 如特殊情	
--	--	--	---	--

		根据工作量由服务商支付相应的报酬。 六、投入技术人员 针对本次 12366 热线智能咨询项目建设要求，安排技术工程师团队，技术人员要求： （一）要求项目负责人（1 人）具有高级工程师职称证书和高级项目经理证书；技术负责人（1 人）具有高级信息系统项目管理师资质证书； （二）熟悉 12366 智能咨询系统和 12366 热线系统部署与网络环境、智能咨询项目知识的更新和采集、知识培训功能的操作前端和后台使用，具备智能咨询知识运维能力，能开展智能咨询系统的持续调优； （三）熟悉 Windows/Linux 等操作系统以及 Oracle、sql server 等数据库、weblogic、websphere、tomcat 等	况需要调整项目组成员的，提前一个月书面通知招标人，招标人同意后才能安排调整。 （九）应用培训 我司对采购人指定的工作人员进行开展本项目各环节顺畅运行所需要的培训，均由我司负责提供并负责具体组织实施和相关费用。培训包含： 1. 架构部署培训，是我司技术工作人员到现场安装调试相关系统时，采购人有关技术人员在现场观看和学习，并给予适当实际操作机会，对学习产生的问题随时解答。 2. 技术培训，由我司安排培训师对采购人指定工作人员进行培训，培训内容包括该系统所有软硬件的系统架构、主要组成、系统功能、系统维	
--	--	---	---	--

		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； （四）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。 派驻 1 名驻场运维工程师，计算机相关专业，本科以上学历，具有计算机类中级职称及 3 年以上 Windows/Linux 等操作系统运维工作经验，具备良好的沟通协调能力，能分析、定位 12366 热线智能咨询系统与硬件设备的常见故障，并及时响应处理；本地技术人员没有能力	护、数据备份、常见故障处理等。 3. 操作培训，由我司安排培训师对广西税务 12366 热线坐席人员进行系统介绍、主要功能、操作说明等。 五、环境部署 （一）采购人准备 5 台智能咨询专用本地服务器（2*16G 内存，2*4TB SAS 硬盘，2*480G 固态硬盘，SR430C RAID 卡，4*GE+2*10GE 网口卡，2*550W 电源，滑轨），如投入本项目运行还需其他存储空间和服务器要求的，由我司提供。 （二）除我司项目人员外，需要其他具备税收专业知识的人员对知识库的采集与维护，参与的意图测试、词条自测、新增问题发现等，根据工作量由我司支付相应	
--	--	---	---	--

	处理的，及时按应急响应流程报中标服务商公司技术团队处理。 七、服务时间、服务地点、服务期限、服务方式和响应时间 ★（一）服务时间：合同签订之日起 60 日内完成 12366 热线智能咨询项目建设工作，并从项目验收合格之日起提供为期 12 个月的调优运维服务。 （二）服务地点：广西壮族自治区税务局。 （三）服务方式：提供驻场技术人员 1 人、5×8 小时驻场服务。 （四）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： <table><tr><td>序号</td><td>故障级别（严重程度）</td><td>响应时间</td><td>故障解决时间</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	序号	故障级别（严重程度）	响应时间	故障解决时间					的报酬。 六、投入技术人员 针对本次 12366 热线智能咨询项目建设要求，安排技术工程师团队，技术人员： （一）项目负责人（1 人）具有高级工程师职称证书和高级项目经理证书；技术负责人（1 人）具有高级信息系统项目管理师资质证书； （二）熟悉 12366 智能咨询系统和 12366 热线系统部署与网络环境、智能咨询项目知识的更新和采集、知识培训功能的操作前端和后台使用，具备智能咨询知识运维能力，能开展智能咨询系统的持续调优； （三）熟悉 Windows/Linux 等操作系统以及 Oracle、sql server 等数据库、weblogic、websphere、tomcat	
序号	故障级别（严重程度）	响应时间	故障解决时间								

				间	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；
		1	系统瘫痪，无法实现智能咨询功能的	0.5 小时内	1 小时内
		2	系统部分出现故障，智能咨询功能部分实现的	1 小时内	2 小时内
		3	初步诊断为系统软件问题，只造成智	1 小时内	4 小时内
					（四）技术安全支撑团队中包含 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。 派驻 1 名驻场运维工程师，计算机相关专业，本科以上学历，具有计算机类中级职称及 3 年以上 Windows/Linux 等操作系统运维工作经验，具备良好的沟通协调能 力，能分析、定位 12366 热线智能咨询系统与硬件设备

			能咨 询效 率下 降的			的常见故障，并及时 响应处理；本地技术 人员没有能力处理 的，及时按应急响应 流程报我司技术团队 处理。		
			★八、项目数据安全和 保密要求			七、服务时间、服务 地点、服务期限、服 务方式和响应时间		
			★（一）信息安全保密 要求			★（一）服务时间：		
			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。			合同签订之日起 60 日 内完成 12366 热线智 能咨询项目建设工 作，并从项目验收合 格之日起提供为期 12 个月的调优运维服 务。		
			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。			（二）服务地点：广 西壮族自治区税务 局。		
			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			（三）服务方式：提 供驻场技术人员 1 人、5×8 小时驻场服 务。		
						（四）应急响应时间： 15 分钟内做出实质性 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		

		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。 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. 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。 ★（二）中标人运维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。 安全事件具体内容主要包括（但不限于）以下内容：	务请求进行响应：		
			序号	故障级别（严重程度）	故障解决时间
			1	系统瘫痪，无法实现智能咨询功能的	15 分钟内 0.5 小时内
			2	系统部分出现故障，智能咨询功能部分实现的	0.5 小时内 1 小时内



		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。	初步 诊断 为系 统软 件问 题， 只造 成智 能咨 询效 率下 降的 3 0.5 小 时 内 2 小 时 内			★八、项目数据安全和保密 ★（一）信息安全保密 1. 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. 项目人员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. 项目人员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，不向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不许可使用，不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，我司负有连带责任。 4. 我司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. 项目人员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。 ★（二）我司运维人员在合同期间严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开		
--	--	--	--	---	--	--

			展工作，由于我司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。 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。		
C0201	★投标报价要	/	采购预算和最高限价为 98.65 万元，投标报价为完成采购人指定内容	采购预算和最高限价为 98.65 万元，投标报价为完成采购人指	无偏离完全响

	求	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要的费用。 投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。	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要的费用。 我可自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。	应	
C0201	★服务时	/	服务时间：合同签订之日起 60 日内完成 12366 热线智能咨询项目建设 服务时间：合同签订之日起 60 日内完成 12366 热线智能咨询	无偏	完全

	问及地点	工作，并从项目验收合格之日起提供为期 12 个月的调优运维服务。 地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。	项目建设工作，并从项目验收合格之日起提供为期 12 个月的调优运维服务。 地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。	离	响应
C0201	履约保证金	本采购项目履约保证金为合同金额的 5%，提交方式为支票、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，中标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。 合同期满且中标人完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，采购人在收到中标人提出申请的 30 日内无息退还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退	本采购项目履约保证金为合同金额的 5%，提交方式为支票、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，我司在签订合同前提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由我司在签订合同前按规定的金额从我司银行账户直接缴入采购人账户。 合同期满且我司完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，采购人在收到我司提出申请的 30 日内无息退还履约保证金；采购人如逾期退还履约	无偏离	完全响应

		款项的银行同期存款利息计算违约金；中标人在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。	保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；我司在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。		
C0201	★付款方式	资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支付项目款。签订合同后 30 日内，采购人支付合同总价款的 50%；12366 热线智能咨询项目建设工作完成，经采购人和中标人双方初验合格后，采购人于 30 日内向中标人支付合同总价款的 30%；项目运维期满，经采购人和中标人双方终验合格后，采购人于 30 日内向中标人支付合同剩余价款。 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	资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支付项目款。签订合同后 30 日内，采购人支付合同总价款的 50%；12366 热线智能咨询项目建设工作完成，经采购人和我司双方初验合格后，采购人于 30 日内向我司支付合同总价款的 30%；项目运维期满，经采购人和我司双方终验合格后，采购人于 30 日内向我司支付合同剩余价款。 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	无偏离	完全响应

			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。	购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至我司提供合格发票，并不承担延迟付款责任。		
C0201	中小型企业条件	/	1、本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》第二条规定。 2、小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。 3、小型、微型企业提供大型企业制造的货物的，视同为大型企业。	1、本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》第二条规定。 2、小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。 3、小型、微型企业提供大型企业制造的货物的，视同为大型企业。	无偏离	完全响应
C0201	监狱企业条件	/	符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）规定的企业视同为小型、微型企业。	符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）规定的企业视同为小型、微型企业。	无偏离	完全响应
C0201	残疾人福利性单位	/	符合《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141	符合《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕	无偏离	完全响应



	条件		号)规定的企业视同为小型、微型企业。	141 号)规定的企业视同为小型、微型企业。		
C0201	/	/	招标文件要求的其他技术条款	我司满足招标文件要求的其他所有技术条款	无偏离	完全响应

说明：(1) 投标人应按项目采购需求中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。(2) 当投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，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)或其授权代表(签字或盖章)

日期：2022 年 02 月 28 日



杭州中软安人网络通信股份有限公司

第 387 页

第3章 投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）

致：国家税务总局广西壮族自治区税务局

我司将按照以下内容提供服务：

（一）服务时间：合同签订之日起 60 日内完成 12366 热线智能咨询项目建设工作，并从项目验收合格之日起提供为期 12 个月的调优运维服务。

（二）服务地点：广西壮族自治区税务局。

（三）服务方式：提供驻场技术人员 1 人、5×8 小时驻场服务。

（四）提供 5×8 小时驻场服务，7×24 小时运维服务，系统瘫痪，无法实现智能咨询功能的应急响应时间 15 分钟内，故障解决时间 0.5 小时内；系统部分出现故障，智能咨询功能部分实现的应急响应时间 0.5 小时内，故障解决时间 1 小时内；初步诊断为系统软件问题，只造成智能咨询效率下降的应急响应时间 0.5 小时内，故障解决时间 2 小时内。

（五）招标文件要求的其他所有服务内容。

投标人：杭州中软安人网络通信股份有限公司

日期：2022 年 02 月 28 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。
3. 投标人投标时必须在投标文件中对所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

二、采购内容：

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

B 分标

（一）项目要求及技术需求				
项 号	服务名称	数量	单位	服务内容及要求
1	12366 热线智能咨询项目	1	项	一、项目背景 广西税务 12366 纳税服务热线（以下简称“12366 热线”）是国家税务总局广西壮族自治区税务局按照国家税务总局的部署建设的广西税务系统对外的税费服务热线，成为税务机关向纳税人提供纳税服务的重要手段和税务机关与纳税人、社会各界相互沟通的重要桥梁，根据《关于进一步深化税收征管改革的意见》对智能税费服务的指导意见，和国家税务总局《关于实施第二批便民办税缴费新举措的通知》的工作部署，落实智能化、精细化税费服务，结合目前广西税务 12366 热线咨询的现状，落实 24 小时智能咨询，精准提供线上服务，以持续提升纳税人缴费人服务体验、降低纳税人的纳税遵从成本、优化营商环境。 二、建设目标 本次项目建设将在总局智能知识库的基础上，建设本地税务系统智能知识库，并以此为依托，实现国家税务总局“纳税服务三线互联互通”项目统一版应用软件：智能语音导航、智能坐席助手在地方局的推广和应用。 智能咨询功能设置在网络、电话、移动端。网络端智能咨询将结合总局网络智能咨询总体安排，在广西壮族自治区税务局外网网站及电子税务局开设智能咨询窗口。电话语音智能咨询将通过升级本自治区现有 12366 热线系统实现，在现有热线人工应答的基础上开设智能语音导航服务，利用智能语音技术，实现语音识别、语音合成播报等基本功能，

			通过智能语音引导来电人并提供咨询服务。移动端智能咨询设置在自治区局微信公众号、App 等渠道，为纳税人提供更为便捷的咨询服务。 智能语音导航功能将通过升级本自治区现有 12366 热线系统实现，在现有热线人工应答的基础上开设智能语音导航服务满足自治区 40 路坐席的使用需求，利用智能语音技术，实现语音识别、语音合成播报等基本功能，通过智能语音引导来电人并提供咨询服务。 智能坐席助手功能设置在本自治区 12366 热线系统，通过对人工咨询中来电人的语音识别、语义理解，向坐席人员推送参考问题答案，辅助人工坐席做好咨询解答。 三、项目概述 （一）本地化智能知识库 服务商应提供自研税收政策和办税指南知识库或顺畅衔接国家税务总局已建成全国共性问题智能知识库的前提下，结合广西本地税收知识库，打造对纳税人咨询问题覆盖率 80% 以上的税收知识智能库，并在广西本地建设下述功能项。 （二）智能语音咨询应答 该功能应支持不少于 100 路智能语言对话引擎，将来电人提问通过智能语音识别，在智能知识库中的问答场景中对应问题，并将调取知识库转语音合成播报直接答复纳税人，完成语音交互的自动解答过程。 1. 该功能应支持多轮交互，实现准确的咨询需求探索和知识定位。 2. 该功能应支持来电人在任意时点打断语音播报，重新接入人工咨询队列。 （三）智能语音导航 在现有热线 IVR 导航的基础上，利用智能语音技术，实现智能咨询和人工咨询队列的指引定位，与现有 12366 通信平台排队机设备技术兼容，该功能应支持队列根据局方要求调整队列等候规则，如区分专业化分组的智能咨询或人工咨询优先级自定义安排，支持两类业务的数据无缝兼容，业务灵活切换。 （四）在线端智能咨询 对广西本地建设的智能知识库的应支持外网多端应用，文字交互形式智能咨询部署在广西税务局官网、“广西税务 12366”“广西税务”微信公众号、电子税务局和 App、办税服务厅终端等互联网渠道，为纳税人提供更为便捷的咨询服务。 （五）智能坐席助手 在我区 12366 热线系统设置智能坐席助手功能，通过对人工咨询中来电
--	--	--	---

			人的语音识别、语义理解，帮助坐席人员推送参考问题答案，辅助人工坐席做好咨询解答过程中的语音实时转写、知识库智能检索、问题答案推荐、智能辅助小结登记。 四、项目建设内容 （一）智能知识库的本地化构建 1. 本项目应建立广西本地独立、可维护的智能知识库对接所有智能咨询服务渠道并提供业务支撑。库内知识来源于服务商自建或调用国家税务总局已建设的智能知识库。 2. 智能知识库的构建方式为人工录入和系统智能自学。建设初期以人工录入方式为主，通过整理分析 12366 知识库，12366 热线等渠道的历史业务数据，挖掘出服务规律和话术脚本，并通过语义理解自动生成一批通用的模板库、句式、短语库等，创建问答库和专题词库，再配合算法反复测试和验证，构成智能知识库的基础。 3. 智能知识库应建立完整的工作流程和岗责设置，完善知识采集和审核发布，并对所有存量和新增知识进行结构化归纳的功能，对知识进行关联和编号，以实现修改和剔除的顺畅运转。 4. 智能知识库应全国通用，且与自治区、市三级智能知识库应层级分明，高层级知识向下通用，低层级知识仅对本地适用，不能出现不同属地知识的混淆，确保各地智能咨询解答符合当地要求。 5. 智能知识库要实现与我区各地现有的智能咨询系统对接，确保我区各地所有智能化终端能够顺利对接，语音转写结果、页面显示、数据统计等功能与 12366 系统形成一体。 6. 智能知识库由不同类型问答库和专题词库组成，通过对已识别转写或直接接收的文本信息提取关键字，进行语义理解并搜索正确答案对外推送。问答库包括单一问答库和多轮问答库；专题词库包括税务专有词库、税务名词解释库、广西本地化同义词库、近义词库、闲聊库和敏感词库等。 7. 投入运行后，智能知识库日常功能应包含： （1）针对纳税人咨询未解决问题进行原因分析并完成智能知识库优化，未解决问题中没有答案的，及时推送至税务部门审核增加问答对话； （2）针对新增的问题，由服务商运维增加有质量的泛化问题或增加同义词、近义词等加强问题准确定位； （3）梳理、聚类咨询问题并形成热点，明确具体问题或专题每周向税务机关推送； （4）每周出具智能知识库运维情况报告；
--	--	--	---

			(5) 根据税务部门要求开展针对性问题分析，完善智能知识库。 (二) 智能语音咨询应答 在智能知识库搭建完善的基础上，以智能语音识别调度和通用适配集成技术，通过智能化语音切割、分发、识别、汇聚、评估，对外提供智能化的统一语音识别服务，可无缝对接语音识别工具，甄别来电人咨询问题后配适调用智能知识库对应条目，实现税务总局对 12366 “三线”互联互通要求。 1. 本项目应支持交互引导、反问、上下文记忆等交互技术，依据纳税人提供的信息（属地、渠道等信息），智能匹配知识库，为纳税人提供符合条件的知识点。 本项目提供自验收合格之日起为期 12 个月的调优运维服务：对地域口音差异、口语化表述、专业化知识、多样化场景应用，完成对话料数据的行业标注，持续提升语音识别率；实现快速识别来电人语音，反应速度应达到 2 秒内。 2. 在服务期内提供新增知识的梳理和更新、广西本地方言口语化表述、专业化知识、多样化场景应用，完成对话料数据的行业标注，持续提升语音识别率，如需要外聘专业人员完成此类业务的，由服务商支付费用。 (三) 智能语音导航建设 实现智能语音导航与 12366 通信平台 IVR 集成及 CTI 系统整合，并实现与总局统一版 12366 应用软件集成。 1. 在本地 12366 IVR 主流程上集成智能语音导航流程，实现 12366 智能语音导航和 12366 按键流程可分别或同时使用，实现智能客服流程和按键流程一体化管理，支持两类业务的数据无缝兼容与切换。 2. 实现智能语音导航为来电人选择正确的人工队列与 12366 通信平台现有排队队列集成，实现智能语音导航转人工和按键流程转人工统一排队管理，并可以实现对智能语音导航转人工优化排队策略的制定控制。 3. 实现智能语音导航的服务对象信息、服务轨迹、服务成效等数据信息可在 12366 热线系统集成展现，同时可以在查询、统计、分析模块被统一展示、查看和处理。 (四) 在线端智能咨询 对已建成投入使用的智能知识库，提供包含但不限于网页、微信、移动端的全渠道智能咨询接口，面向社会公众提供以智能咨询为人工在线咨询前置的咨询服务。具体应实现： 1. 提供多渠道交互入口，对各渠道提供的智能咨询服务应同步、同质、同源。
--	--	--	---

			2. 提供接口与广西电子税务局（网页及 App）等系统进行对接，实现对智能知识库的调用和同步更新。 3. 纳税人通过在线智能咨询无法解决问题应及时切换为在线人工咨询，在线咨询人工服务时间以外，由智能咨询为纳税人提供服务。 4. 答复文字支持文字、图片、视频和超链接等多媒体类型，对国家税务总局或广西税务局已有税收政策宣传产品或纳税人学堂内容，应实现直接推送。 5. 针对智能咨询中涉及答案篇幅较长或者纳税人主动要求的情况，将咨询答复内容传递至税务部门短信和邮箱系统触发主动发送。 （五）智能坐席助手 智能坐席助手应实现至少 100 路话务通道与 12366 通信平台集成以及与 12366 热线服务系统应用软件集成，内嵌与咨询员工作界面的智能辅助功能，具体要求为： 1. 根据我区本地部署的智能知识库，12366 通信平台坐席端话务管理功能的集成整合，保证语音转写引擎可以实时、分轨转写每一路话务通道的语音，调试和优化实时转写知识库调用引擎的模型和参数。 2. 快速识别来电人语音，反应速度应达到 2 秒内，实时转写通话内容，对接工单等其他模块，快速匹配智能知识库支持 100 路人工坐席同时实时语音识别转写。 3. 通过咨询员实际话务中的推荐答案点选命中率，不断调优知识库，形成动态交互的良性发展。 4. 除通用语音转写、分词等基础功能外，支持根据广西人的语言习惯和口音自定义分词规则，优化语料素材库。 （六）语音适配平台 智能语音适配平台需采用智能语音识别调度和通用适配集成技术，可无缝对接知名在线语音识别工具，同时需兼容国家税务总局纳税服务“三线”互联互通技术要求，实现智能化语音切割、分发、识别、汇聚、评估，对外提供智能化的统一语音识别服务，有效保护用户语音数据安全，消除系统在不同语音识别平台间迁移瓶颈，为灵活选择语音识别工具提供技术保障。 （七）智能服务与业务系统的集成 本次项目建设基于国家税务总局 12366 系统及智能咨询整体架构，依托总局最新的统一版 12366 应用软件及智能咨询软件，需完成项目系统的软件开发；软、硬件部署、集成；许可资源的加载；整体系统的运行调试。系统集成要求如下：
--	--	--	--

			1. 智能语音导航集成整合 要求实现智能语音导航与 12366 通信平台 IVR 集成及 CTI 系统整合，并与总局统一版 12366 应用软件集成。 要求在本地 12366IVR 主流程上集成智能语音导航流程，实现 12366 智能语音导航和 12366 按键流程可分别或同时使用，实现智能客服流程和按键流程一体化管理，支持两类业务的数据无缝兼容，业务灵活切换。 要求实现智能语音导航转人工队列与 12366 通信平台现有排队队列集成，实现智能语音导航转人工和按键流程转人工统一排队管理，并可以实现对智能语音导航转人工优化排队策略的制定控制。 2. 智能语音座席助手与 12366 通信平台集成 要求完成智能语音座席助手与 12366 通信平台集成以及与总局统一版 12366 应用软件集成。 要求将总局智能语音座席助手部署在本地，并实现智能语音助手与 12366 通信平台座席端话务管理功能的集成整合，保证语音转写引擎可以实时、分轨转写每一路话务通道的语音，调试和优化实时转写引擎的模型和参数。 要求实现智能语音座席助手模块整合在统一版 12366 应用软件的座席受理界面，实现将每一通话务的语音信息实时显示在来电登记界面，并与知识库和工单实现联动，实现答案的自动的推荐，工单信息的自动回填。 3. 在线端智能咨询平台与 12366 通信平台集成 在线端智能咨询平台需与 12366 通信平台集成以及与总局统一版 12366 应用软件集成。 4. 智能知识库与 12366 知识库集成 本地智能知识库需与本地 12366 纳税服务知识库的数据对接，以实现智能知识库知识运维与知识库的联动。 （八）系统测试、实施部署 ★本项目为交钥匙工程，中标人需在合同签订后 60 天内完成软硬件系统集成、测试及安装调试，达到系统上线运行要求。 实施地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。 实施人员：中标人需为本项目配备专门的实施团队，实施团队要求具有类似项目经验。 中标人应选派专人担任项目经理，要求具有 2 年以上项目管理经验，具有成功实施相关领域类似项目的实际经验，熟悉行业情况。 中标人选派的项目组成员在项目实施期间不得兼任与本项目无关的其
--	--	--	--

			他工作。 中标人应保证项目组成员的稳定性，如特殊情况需要调整项目组成员的，应提前一个月书面通知招标人，招标人同意后才能安排调整。 （九）应用培训 中标人应对采购人指定的工作人员进行开展本项目各环节顺畅运行所需要的培训，均由中标人负责提供并负责具体组织实施和相关费用。培训需求须包含但不限于： 1. 架构部署培训，是中标人技术工作人员到现场安装调试相关系统时，采购人有关技术人员在现场观看和学习，并给予适当实际操作机会，对学习产生的问题随时解答。 2. 技术培训，由中标人安排培训师对采购人指定工作人员进行培训，培训内容包括该系统所有软硬件的系统架构、主要组成、系统功能、系统维护、数据备份、常见故障处理等。 3. 操作培训，由中标人安排培训师对广西税务 12366 热线坐席人员进行系统介绍、主要功能、操作说明等。 五、环境部署及其他要求 （一）采购人准备 5 台智能咨询专用本地服务器（2*16G 内存，2*4TB SAS 硬盘，2*480G 固态硬盘，SR430C RAID 卡，4*GE+2*10GE 网口卡，2*550W 电源，滑轨），如投入本项目运行还需其他存储空间和服务器要求的，由中标人提供。 （二）除服务商项目人员外，需要其他具备税收专业知识的人员对知识库的采集与维护，参与的意图测试、词条自测、新增问题发现等，根据工作量由服务商支付相应的报酬。 六、投入技术人员 针对本次 12366 热线智能咨询项目建设要求，安排技术工程师团队，技术人员要求： （一）要求项目负责人（1 人）具有高级工程师职称证书和高级项目经理证书；技术负责人（1 人）具有高级信息系统项目管理师资质证书； （二）熟悉 12366 智能咨询系统和 12366 热线系统部署与网络环境、智能咨询项目知识的更新和采集、知识培训功能的操作前端和后台使用，具备智能咨询知识运维能力，能开展智能咨询系统的持续调优； （三）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； （四）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。 派驻 1 名驻场运维工程师，计算机相关专业，本科以上学历，具有计算机类中级职称及 3 年以上 Windows/Linux 等操作系统运维工作经验，具备良好的沟通协调能力，能分析、定位 12366 热线智能咨询系统与硬件设备的常见故障，并及时响应处理；本地技术人员没有能力处理的，及时按应急响应流程报中标服务商公司技术团队处理。 七、服务时间、服务地点、服务期限、服务方式和响应时间 ★（一）服务时间：合同签订之日起 60 日内完成 12366 热线智能咨询项目建设工作，并从项目验收合格之日起提供为期 12 个月的调优运维服务。 （二）服务地点：广西壮族自治区税务局。 （三）服务方式：提供驻场技术人员 1 人、5×8 小时驻场服务。 （四）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： <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th><th>故障级别（严重程度）</th><th>响应时间</th><th>故障解决时间</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>系统瘫痪，无法实现智能咨询功能的</td><td>0.5 小时内</td><td>1 小时内</td></tr> <tr> <td>2</td><td>系统部分出现故障，智能咨询功能部分实现的</td><td>1 小时内</td><td>2 小时内</td></tr> <tr> <td>3</td><td>初步诊断为系统软件问题，只造成智能咨询效率下降的</td><td>1 小时内</td><td>4 小时内</td></tr> </tbody> </table> ★八、项目数据安全和保密要求 ★（一）信息安全保密要求 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。 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。 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。	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，无法实现智能咨询功能的	0.5 小时内	1 小时内	2	系统部分出现故障，智能咨询功能部分实现的	1 小时内	2 小时内	3	初步诊断为系统软件问题，只造成智能咨询效率下降的	1 小时内	4 小时内
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，无法实现智能咨询功能的	0.5 小时内	1 小时内																
2	系统部分出现故障，智能咨询功能部分实现的	1 小时内	2 小时内																
3	初步诊断为系统软件问题，只造成智能咨询效率下降的	1 小时内	4 小时内																

			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. 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。 ★（二）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。 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。
（二）商务要求表			
★投标报价要求	采购预算和最高限价为 98.65 万元，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要的费用。 投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。		
★服务时间及地点	服务时间：合同签订之日起 60 日内完成 12366 热线智能咨询项目建设工作，并从项目验收合格之日起提供为期 12 个月的调优运维服务。 地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。		
履约保证金	本采购项目履约保证金为合同金额的 5%，提交方式为支票、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，中标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。 合同期满且中标人完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，采购人在收到中标人提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可		

	按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；中标人在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。
★付款方式	资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支付项目款。签订合同后 30 日内，采购人支付合同总价款的 50%；12366 热线智能咨询项目建设工作完成，经采购人和中标人双方初验合格后，采购人于 30 日内向中标人支付合同总价款的 30%；项目运维期满，经采购人和中标人双方终验合格后，采购人于 30 日内向中标人支付合同剩余价款。 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。
三、政策性要求及其他加分条件	
中小型企业条件	1、本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》第二条规定。 2、小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。 3、小型、微型企业提供大型企业制造的货物的，视同为大型企业。
监狱企业条件	符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）规定的企业视同为小型、微型企业。
残疾人福利性单位条件	符合《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）规定的企业视同为小型、微型企业。

(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: GS2021-Z3-G199 (GX210304) -B
	项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购
	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, 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
采 购 人 意 见	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