

广西壮族自治区政府采购合同

项目名称: 人社公共系统运维服务采购(标项四重)

合同编号: 12N66971303720261201

采购单位(甲方): 广西壮族自治区人力资源和社会保障信息中心

供应商(乙方): 厦门今立方科技有限公司

签订合同地点: 南宁市

签订合同时间: 2026年6月26日

《广西壮族自治区政府采购合同》 文本

采购计划号: 广西政采[2026]7480号-004 合同编号: 12N66971303720261201
采购人(甲方): 广西壮族自治区人力资源和社会保障信息中心
供应商(乙方): 厦门今立方科技有限公司
项目名称: 人社公共系统运维服务采购(标项四重) 项目编号: GXZC2026-C3-001650-GXDY
签订地点: 南宁市 签订时间: 2026年6月26日
本合同是否为中小企业预留合同: (否)。

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定,按照竞争性磋商文件规定条款和乙方响应文件及其承诺,甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、项目一览表

序号	名称	服务内容	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)
1	在线客服咨询系统运维服务	详见竞争性磋商 采购文件及响应 文件	1	项	118000.00	118000.00
详见报价表						
人民币合计金额(大写): <u>人民币壹拾壹万捌仟元整(¥ 118000.00 元)</u>						

2、项目服务所应实现的目标及技术要求以竞争性磋商文件、响应文件承诺以及本合同约定为准。

3、合同合计金额包括乙方为完成本项目服务需求及要求所需的全部费用。本项目合同价为总价包干,即完成本服务项目所有工作所需求的合同价格,包括但不限于:服务的价格、人员经费、必要的设备、平台管理、运维、保险和各项税金、运输、装卸、安装、调试、培训、技术支持、售后服务、2026年12月11日至2026年12月31日延续服务等项目实施过程中可预见和不可预见的一切费用。竞争性磋商文件另有约定的从其约定。乙方承诺不再因本项目向甲方收取其他任何费用。

4、因政府采购预算工作滞后性等原因,如乙方不是该项目原服务供应商,乙方须与原服务供应商结清2026年度已实际产生但甲方未支付的服务费用,该费用亦已包含在合同的合计金额中。

第二条 质量保证

乙方提供的技术服务(含软硬件设施)必须与竞争性磋商文件、本合同约定及甲方要求相一致。有国家强制性标准的,还必须符合国家强制性标准的规定,没有国家强制性标准但有其他强制性标准的,必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 权利保证

1、乙方应保证独立完成合同约定义务,其所提供服务在甲方使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权、工业设计权或其他权利,且所有权、处分权等没有受到任何限制;如合同履

行过程中,乙方使用了自有或他人的专利、商标权、工业版权、著作权等知识产权,所涉及的费用由乙方自行承担;如因乙方原因引起上述有关事项的争议及赔偿等,由乙方承担一切赔偿责任,与甲方无关。

2、乙方应按竞争性磋商文件规定的时间向甲方提供服务的有关技术资料。

3、乙方保证所交付的货物、服务成果的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。如乙方所交付货物、服务成果有产权瑕疵的,视为乙方违约,按照本合同第十条第6款约定处理。

4、本合同签订前已存在的知识产权归原拥有方所有,根据本合同新开发出来的服务成果、技术成果知识产权归甲方所有,包括但不限于系统源代码、数据架构、数据字典、接口文档、设计图纸、测试报告、技术文档、数据资料等。

5、双方确定,甲方有权利用乙方按照本合同约定提供的服务成果、技术成果【含全部阶段性成果和最终成果(包括但不限于系统源代码、数据架构、数据字典、接口文档、设计图纸、测试报告及相关技术文档)】,进行后续改进、创作等。由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的技术成果及其权利归属,全部由甲方享有。具体相关利益的分配办法如下:甲方100%。

6、本合同技术成果享有的上报奖项、荣誉等权利归甲方所有。

7、未经甲方书面同意,乙方不得将本合同项下技术成果转让、复制或采取其他方式透露给合同以外的任何第三方。

第四条 交付和验收

1、服务期:截止至2026年12月10日。

2、提交服务成果地点:甲方指定地点。

3、乙方提供不符合竞争性磋商文件、本合同约定或甲方要求的服务成果,甲方有权拒绝接受,并要求乙方在规定的期限内进行整改。

4、乙方应对提交的服务成果作出全面检查和整理,并列出清单,作为甲方验收和使用的技术条件依据,清单应随提交的服务成果交给甲方。

5、乙方应按要求提交服务成果材料:详见乙方响应文件,如有缺失应及时补齐,否则视为逾期交付。

6、乙方在指定地点提交服务成果后,甲方应在七个工作日内进行验收,验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖甲方公章,甲乙双方各执一份。

7、甲方对验收有异议的,在验收后五个工作日内以书面形式向乙方提出,乙方应自收到甲方书面异议后5个工作日内予以解决,逾期未解决的,视为逾期交付,按照本合同第十条第4款约定处理。

第五条 服务、质量保证期

乙方应按照国家有关法律法规以及竞争性磋商文件和本合同所附的《服务承诺》,为甲方提供技术服务。

第六条 甲乙双方的权利义务

(一) 甲方的权利义务

1、有权随时向乙方了解项目服务进度,并要求乙方提供项目服务相关资料。

2、有权按照合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定,对本项目进行监督和检查,

有权要求乙方按监督检查情况制定相应措施并加以整改。

3、有权在乙方履行项目过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时，终止本项目合同。

4、若乙方人员不按本合同履行其职责，甲方有权要求乙方更换不称职、不符合要求的工作人员。

5、甲方发现乙方或其工作人员有违反合同或法律行为的，有权予以制止并做出合理处置。

6、及时向乙方提供完成项目服务工作相关所需的文件、资料。

7、甲方有权要求乙方全面履行合同。甲方不接受部分履行，如本合同项下部分成果未能按时交付则视为整体延误。

8、如乙方所提供的服务成果不符合竞争性磋商文件、本合同约定及甲方要求，甲方有权要求乙方重新执行相应的工作服务，由此产生的全部费用由乙方自行承担，同时，甲方的付款时间相应顺延。

（二）乙方的权利义务

1、乙方应按时按质按量向甲方提供本项目服务，根据甲方需求，定期向甲方汇报项目服务进度。交付甲方的服务成果需满足甲方需求，如出现质量问题，由乙方承担全部责任，并采取相应补救措施且不收取任何费用。

2、乙方未按本合同约定开具和送达增值税发票的，应按甲方要求采取重新开具发票等补救措施。乙方违反国家法律、法规、规章、政策等规定开具和提供发票的，乙方应自行承担相应法律责任。乙方提供的增值税发票没有通过税务部门认证，造成甲方不能抵扣的，乙方应承担相应的违约责任。

3、乙方在本合同签订后应立即组织项目组成员，并向甲方提交项目实施人员一览表，成员按各岗位职责分工负责相应的工作，在合同服务期间，如乙方需更换项目组成员的应提前书面告知甲方并征得甲方同意，且更换后的人员资质、从业经验须符合甲方要求。同时确保提供服务过程中的人员、财产的安全，乙方服务过程中造成的人员或财产的损失、损害责任，全部由乙方承担。在接到甲方更换不称职、不符合要求的工作人员通知时，乙方应及时配合甲方更换调配符合要求的工作人员，保证项目的顺利进行。

4、未经甲方书面许可，乙方不得擅自转让或者分包本合同服务内容给任何第三方；在合同履行过程中，乙方将提供必要的配合及协调。

5、乙方在参与投标、服务过程中的所有行为必须符合法律法规、国家政策规定，如发现乙方存在违法违规行为的，甲方有权制止并单方终止本合同。

6、自觉接受甲方对本项目履行情况的监督与检查，对甲方指出的问题作出合理解释并及时纠正，纠正、完善服务成果所产生的全部费用由乙方自行承担。

7、乙方应严格遵守保密义务，未经甲方书面同意，乙方不得将在提供服务过程中所获悉的甲方的国家秘密、商业秘密、业务信息、系统数据资料、个人信息等保密信息、资料等以任何形式向任何与本合同无关的第三方披露、泄露、出售、交易、复制和使用。乙方应当加强项目服务人员保密管理及教育，与项目服务人员签订相关保密协议，并严格履行保密承诺。

8、服务期间，乙方应当妥善保管及维护甲方的设备设施，不得毁损。

9、乙方应妥善保管甲方提交给乙方的数据、资料、信息等。本合同终止时，乙方应在5日内将甲方提交给乙方用于本合同项下服务相关的数据、资料、信息等完整归还甲方。如有缺漏遗失的，乙方应承担相应的违约责任。

10、合同终止后，如甲方根据业务需要向乙方调取有关系统数据、资料、信息或进行系统数据资料迁移、改造的，乙方仍应积极配合及协助甲方提供所需数据、资料、信息，在技术上提供支持和保障。

11、乙方指派的服务人员在甲方值守期间，应当遵守甲方的有关管理规定。

12、乙方应按响应文件要求的响应时间提供服务，逾期提供的，甲方有权要求乙方承担相应的违约责任，如甲方因实际需求已委托第三方处理的，乙方应承担由此产生的全部费用。

13、应甲方需求对甲方人员开展与本项目相关的培训服务。

14、乙方负责服务期内因政策调整、业务需求导致的系统变更和升级改造，并保障系统正常运行，业务正常经办。

15、如乙方不是该项目原服务供应商，乙方承诺与原服务供应商签订有关协议，按原服务供应商与甲方签订的协议标准，结清原服务供应商 2026 年度已实际产生但甲方未支付的服务费用。

16、项目服务期满后，乙方应根据延续服务承诺将服务延续至 2026 年 12 月 31 日，延续期服务标准应与竞争性磋商文件、本合同约定和甲方要求一致，因合同金额已包含 2026 年 12 月 11 日至 2026 年 12 月 31 日延续服务期的费用，甲方无需向乙方支付额外服务费用。

17、如项目服务期限届满，项目因政府财政部门预算等原因未能重新组织招投标的，而乙方继续履行服务的，乙方同意继续按竞争性磋商文件、响应文件、服务承诺及本协议约定履行。项目重新确定新供应商后，乙方与新供应商按本协议标准结算已经履行期间的有关服务费用。

18、乙方必须保证独立完成本合同约定的服务成果，同时须保证服务过程中不侵犯第三方知识产权或其他相关权利，如因乙方原因引起争议及赔偿等事项的，由乙方承担一切赔偿责任，与甲方无关，但因甲方内容原因导致的纠纷除外。

19、乙方应自行对其参与本项目的人员进行管理，乙方与其人员发生的劳资纠纷或因履行本合同过程中的伤亡、责任或导致他人遭受人身、财产损失的，由乙方自行承担赔偿责任。

20、乙方应确保其在进行本合同项下的活动应合法合规以及在授权范围内进行，否则因此产生的全部责任由乙方自行承担。

21、乙方人员应严谨、正确、客观地开展工作，作出的与本项目相关的服务成果及反馈材料等应当保证其合法性、真实性、客观性。

22、乙方在服务过程中，不得向甲方或任何第三方索取、收受本合同约定以外的酬金或其他财物。

23、乙方及其工作人员必须坚持正确的政治方向引导舆论，促进甲方形象提升和开展工作。不得出现因任何违法违规行为或不利于甲方订立合同的目标实现或有损于甲方订立合同目标的行为。

24、完成甲方交办的其他与本项目有关服务事宜。

第七条 付款方式

1、在合同履行期间，甲方要求终止或解除合同，乙方已开始提供服务，经甲方验收合格的，甲方根据乙方已实际提供的服务给予适当的补偿。

2、资金性质：财政资金。

3、付款方式：甲方分三次向乙方支付合同款：第一次付款：自签订合同后 10 个工作日内，支付 50%合同款；第二次付款：执行服务进度过半以上甲方向乙方支付 40%合同款；第三次付款：乙方完成全部服务内容且服务项目经甲方验收合格后的 10 个工作日内，支付 10%的合同款。

4、履约保证金：无要求。

5、乙方应在甲方每次付款前向甲方开具等额、合法有效的税务发票。

6、本合同所有的款项甲方以转账方式转入乙方在本合同签署页的指定账户，在甲方每次付款或退付保证金前，若乙方的开户名称、开户银行、账号有变动的，应提前书面形式通知甲方，否则由此产生的后果由乙方自行承担。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第九条 质量保证及售后服务

1、乙方应按竞争性磋商文件规定的服务内容、技术要求、质量标准向甲方提供无瑕疵的服务成果。乙方对提交的最终服务成果质量负责。

2、成果提交后，如有修改，乙方应在规定时间按要求完成修改工作，甲方不另行支付额外费用。

第十条 违约责任

1、乙方不能按约定向甲方交付合法有效的发票的，甲方有权顺延付款时间，且不承担任何逾期付款违约责任。

2、乙方擅自转让或分包本合同服务内容的，甲方有权解除合同，不予支付合同款项，已经支付的有权要求乙方返还，并要求乙方按合同总金额的 20%向甲方支付违约金。

3、乙方擅自解除合同或因乙方原因造成不能履行本项目服务的，应向甲方支付合同总金额 20%的违约金，同时甲方有权不予支付合同款项，已经支付的有权要求乙方返还。

4、乙方未按竞争性磋商文件、合同约定或甲方要求的期限提交服务成果的，乙方应向甲方支付合同总金额 0.3%/天的违约金，逾期交付超过 30 天的，甲方有权解除合同，并要求乙方向甲方支付合同总金额 10%的违约金。

5、乙方未按本合同约定、竞争性磋商文件或甲方要求提供服务的，甲方有权拒绝接受，每发生一次，乙方应按甲方要求负责整改并按本合同总金额 1%向甲方支付违约金。乙方拒不整改或整改两次后仍不符合甲方要求的，甲方有权解除合同，同时乙方应按照合同总金额的 10%向甲方支付违约金。

6、乙方提供的货物或服务成果如有产权瑕疵或侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任，造成甲方损失或涉诉（包括但不限于甲方对第三人承担赔偿责任、诉讼费、律师费、保全费、鉴定费、调查费、公证费、诉讼财产保全责任保险费等）的，甲方有权向乙方追偿，并要求乙方支付合同总金额的 10%作为违约金。

7、服务期间，因乙方原因造成的数据、资料、信息丢失、设备损坏等，甲方有权要求乙方支付合同总金额的 10%作为违约金。

8、乙方逾期归还甲方及履行本合同义务有关的数据、资料、信息等的，每逾期一日，按合同总金额的 3%支付违约金，直至按甲方要求归还为止。

9、乙方在合同终止后不配合甲方调取有关系统数据、资料、信息的，甲方有权要求乙方支付合同总金额的 30%作为违约金，本条款不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

10、乙方未按合同约定及甲方要求对系统进行变更或升级改造的，甲方有权解除合同，并要求乙方按照合同总金额的 20%支付违约金。

11、乙方未在本合同约定或甲方要求的时间内响应或解决甲方所遇到的技术问题，甲方有权另

行委托他人进行处理，甲方处理问题所需一切费用由乙方承担，如甲方先行垫付的，有权向乙方追偿，并有权要求乙方按照合同总金额的 10% 支付违约金。

12、乙方为甲方服务期间，乙方与其具体履约工作人员的劳资纠纷或因本项目工作所发生的乙方人员事故及责任或导致他人遭受人身、财产损失的均由乙方承担，甲方概不负责，如造成甲方损失或涉诉（包括但不限于甲方对第三人承担赔偿责任、诉讼费、律师费、保全费、鉴定费、调查费、公证费、诉讼财产保全责任保险费等）的，甲方有权向乙方追偿，并要求乙方支付合同总金额的 10% 作为违约金。

13、如乙方操作不当对甲方业务造成影响的，甲方有权单方解除合同、收回全部合同款项并要求乙方支付合同总金额的 15% 作为违约金，如因此给甲方造成其他损失的，甲方有权向乙方追偿。

14、乙方在参与投标、服务过程中存在违法违规行为的，甲方有权制止并单方终止本合同，如给甲方造成损失的，甲方有权向乙方追偿，不予支付合同款项并要求乙方支付合同总金额的 20% 作为违约金。

15、因乙方任何违法违规行为或不利于甲方订立合同的目标实现或有损于甲方订立合同目标的，甲方有权解除合同，索回已支付的全部款项，要求乙方支付合同总金额的 20% 作为违约金，如还有其他损失的，甲方还有权向乙方追偿。

16、乙方提交的服务或服务成果存在违背客观性、真实性、合法性情形的，甲方有权解除本合同，索回已支付的全部款项，并要求乙方支付合同总金额 10% 的违约金。

17、乙方擅自更换工作人员未书面征得甲方同意或更换后的人员资质、从业经验不符合甲方要求的，甲方有权要求乙方支付合同总金额的 10% 作为违约金。乙方应当在甲方要求的期限内整改，逾期整改甲方有权解除合同并要求乙方支付合同总金额的 10% 作为违约金。

18、乙方未按甲方要求更换不称职、不符合要求的工作人员的，每逾期一日，乙方应向甲方支付合同总金额 0.3% 的违约金，逾期超过 30 天的，甲方有权解除合同，并要求乙方向甲方支付合同总金额 10% 的违约金。

19、乙方违反延续服务承诺，应向甲方支付合同总金额的 20% 作为违约金。

20、乙方存在其他违反竞争性磋商文件、本合同约定情形的，除本合同另有约定外，甲方有权要求乙方支付合同总金额的 5% 作为违约金。

21、如乙方未按竞争性磋商文件或本协议约定与原服务供应商签订有关协议或结清 2026 年度已实际产生但甲方未支付的服务费用，由此造成甲方向原服务供应商支付有关服务费用的，乙方应在收到甲方的退款通知之日起 3 日内将原服务供应商的有关服务费用退还给甲方，并向甲方支付合同总金额 10% 的违约金。

22、无论因何种原因导致合同解除，在违约方承担违约责任后（违约解除情况适用），双方按（实际租赁/服务期限÷合同约定租赁/服务期限×对应合同金额）标准据实结算合同费用，乙方多收取的合同费用应在合同解除之日起 5 日内返还，逾期返还的，按 0.1%/天支付资金占用费。

23、合同约定的违约金不足以弥补甲方全部损失的，乙方除支付合同约定的违约金外，还应承担全部赔偿责任。因乙方违约造成的甲方损失或应向甲方支付的违约金、赔偿金，甲方有权直接从未付款中、履约保证金中扣除，不足部分，甲方还有权向乙方追偿。

24、因乙方违约，造成的甲方支出的争议处理费用（包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、鉴定费、评估费、诉讼财产保全责任保险费、调查费、公证费、公告费、差旅费、交通食宿费等）

由乙方承担。

第十一条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 30 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十二条 合同争议解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2、诉讼期间，本合同继续履行。

第十三条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，而后双方就此签署补充协议确定。

3、本合同未尽事宜，双方协商并签署补充协议确定。

4、双方确认的送达地址详见合同签署页，合同履行过程中需送达的协议、法律文书（包括但不限于起诉状、应诉通知、传票、裁定书、判决书、律师函等）文件资料一经寄送至送达地址即视为送达。各方的联系方式和送达地址需要变更时，应当自变更之日起三个工作日内以书面形式通知对方；未通知的，若对方邮寄送达的，与本合同相关的文件资料包括法律文书邮寄至送达地址即视为送达。

第十四条 合同的变更、终止

除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

第十五条 附件为合同有效组成部分，与合同效力同等。本合同附件如下：

- 1、竞争性磋商文件；
- 2、乙方提供的响应文件；
- 3、成交通知书；
- 4、其他约定附件。

第十六条 合同文件的优先顺序

组成合同的各项文件应互相解释，互为说明。解释合同文件的优先顺序如下：

- 1、本采购合同；
- 2、成交通知书；
- 3、乙方提供的响应文件；
- 4、竞争性磋商文件；
- 5、其他合同文件。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改，属于同一类内容的文件，应以最新签署的为准。

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分，并根据其性质确

定优先解释顺序。

第十七条 本合同一式伍份，具有同等法律效力，甲方贰份，乙方贰份，采购代理机构壹份。

本合同自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。

本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

(以下无正文，为合同签署页)

甲方：(章)广西壮族自治区人力资源和社会保障信息中心 2026年6月26日	乙方：(章)厦门今立方科技有限公司 2026年6月26日
单位地址：广西南宁市民族大道60号	单位地址：厦门市软件园二期诚毅大街339号A03栋1903单元
法定代表人：姚志	法定代表人：刘群
委托代理人：姚志	委托代理人：刘群
电话：0771-2237922	电话：18724035977
开户银行：建设银行南宁新华支行	开户银行：兴业银行厦门科技支行
账号：4500 1604 6500 5070 5253	账号：129970100100144954
邮政编码：530000	邮政编码：361022

合同附件：

1、成交通知书



2、竞争性磋商报价表



投标报价明细表

投标人全称(公章) 温州市中力科技有限公司
项目编号及名称: 温州市公共资源交易管理系统采购项目(标准四重) (GXZC2026-C3-001630-GXHY)

供应商名称	总价(总价, 元)
温州市中力科技有限公司	118000



2 竞标报价表

竞标报价表

项目名称：人社公共系统运维服务采购（标项四重）

项目编号：GXZC2026-C3-001650-GXDY

标项：一

单位：元

序号	标的的名称	数量及单位	单价（元）	总价（元）
1	在线客服咨询系统运维服务	1	118000	118000
报价合计（包含税费等所有费用）：（大写）人民币 壹拾壹万捌仟元（¥118000 元）				

注：

1. 报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章或者由法定代表人或授权委托人签字，否则其报价无效。
2. 本报价包含免费服务延续期（2026 年 12 月 11 日至 2026 年 12 月 31 日）

供应商名称（电子签章）：厦门今立方科技有限公司

日期：2026 年 6 月 11 日



3、项目采购需求

说明：

1. 为落实政府采购政策需满足的要求：采购文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库（2020）46号）的规定

2. “实质性要求”是指采购文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。本项目凡标注“▲”的条款或要求不响应或不满足的，投标文件即作无效处理。

3. 供应商应根据自身实际情况如实响应采购文件，对于重要技术条款或技术参数应在投标文件中提供技术支持资料，技术支持资料以采购文件中规定的形式为准，否则将视为无效技术支持资料。

4. 供应商必须自行为其投标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

5. 所属行业依照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业（2011）300号）及《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）的有关规定执行。

6. 本项目采购需求表中要求提供的证明文件材料或承诺书，请在《技术要求偏离表》或《商务要求偏离表》中应答时，注明相关文件材料或承诺书放置的页码。

7、本项目中小企业划分标准所属行业名称：软件和信息技术服务业

▲一、项目要求及技术需求			
序号	标的的名称	数量及单位	技术要求
1	在线客服咨询系统运维服务	1 项	一、系统功能要求 基于广西人社微信公众号，同步具备官方网站、小程序以及 APP 多渠道的智能服务拓展能力，通过构建一套 12333 热线的文本知识库体系并调用自然语言理解引擎，可以让智能文本机器人通过 12333 微信公众号在线窗口自助解决群众的业务咨询，从知识库中找到答案给到群众；对于较复杂的业务咨询时，可以随时转入人工客服模式，由值班座席在线客服，如群众提问“转人工”、“人工服务”或者机器人无法解决问题时，系统将进入人工客服服务模式。 1. 基本对话能力 （1）支持 QA 问答类、知识图谱类、多轮任务类、闲聊类等多种对话能力。 （2）支持意图跳转、通过多轮支持意图澄清，上下文理解等。 （3）支持精准的意图识别、实体提取能力。 （4）自研的全链路语音语义技术优先，同时支持公有云和私有云模式。 （5）支持不同任务间的相互跳转，也支持任务执行过程中插入 QA 问答，不打断对话流程。如：自助查询领取社保卡的流程和地址。

		2. 提供对话管理工具 (1) 提供图形化的管理界面，不依赖于模版，通过自然语言的录入或者正则的编写做到相似问题的扩展；任务型对话场景建设简单易用、可通过拖拉拽方式实现对话流程的编排。 (2) 可实现不同业务知识分库管理，为对应渠道服务时仅提供本知识库内的答案。 (3) 支持语音呼出、文本在线客服、语音呼入等不同场景的可视化对话管理。 (4) 支持全局变量图形化配置。 (5) 支持语义槽位收集图形化配置。 (6) 前端页面也支持意图的快速定制和发布；同时支持机器学习模型和正则定制两种模式；提供内置 100+常用的通用意图。 (7) 支持对话文本测试、语音测试等测试功能。 (8) 支持函数节点编程，如：支持内部 IT 系统 API 接口访问和打通。 3. 支持多层次问答能力 (1) 机器人针对同一个场景，可能有不同的限制条件，根据限制条件得到不同的答案。例如：基于用户询问社保政策时的行政区划进行针对性解答，不同行政区域之间的知识具有不同优先级和互补性。再例如，用户询问社保卡办理，可根据不同的地区，可能有不同的办理流程、手续资料等。 (2) 按照实体或者属性的继承关系，分层级进行引导得到答案的能力。 4. 机器阅读算法支持 具备长文本阅读能力，能够在法律、政策、指南等文本中自动摘取答案并回答用户问题。 5. 智能问答 (1) 通过录入问答形式的业务知识，会话机器人即可通过 NLP 和 AI 能力智能地理解机器人访问者的询问，寻找匹配度较高的答案。 (2) 支持相似度、使用热度、话题路径等多个维度的推荐策略。 (3) 支持同一问题多套答案（支持分渠道、富媒体答案）。 6. 支持知识回流和人工标注 (1) 支持命中盲区的知识点优化，通过人工标注和干预，置信度不高的知识点可快速添加到知识库中，并且实时生效。 (2) 支持多种渠道的问题统一标注。 7. 提供运营监控和数据统计 (1) 支持对运营数据指标进行监控和告警。 (2) 支持多维度统计指标辅助决策，例如支持按照多轮对话会话数、多轮对话流转数、消息数等指标跨时间维度分析。 8. 全渠道一体化 (1) 支持 H5、微信公众号、微信群助理、API、电话等多渠道统一管理，
--	--	--

		同时支持差异化运营。 (2) 实现多个机器人挂载不同知识库，面向不同渠道提供服务。 (3) 当指定渠道找不到答案时，需要返回通用渠道的答案。 9. 语义理解的准确率 经过训练的特定行业语义准确率达到 90%以上。 10. 人机协作 (1) 支持机器人和人工坐席协同工作。 (2) 支持配置转人工的条件，比如：根据工作时间、置信度等维度来转人工。 11. 配合做好人社业务系统对接的接口开发。 二、智能在线客服系统维护服务 1. 服务要求 (1) 安全性 确保软件系统本身无重大安全漏洞，不会导致泄漏网站统计数据、客服咨询数据； (2) 可扩展性 系统部署结构支持可扩展，数据库采用主从模式，读写分离。在数据库压力增加情况下，增加从库进行扩展。 2. 具体服务 (1) 渠道入口维护服务 维护 web 网站、移动网站、微信公众号、微信小程序多渠道用户咨询，都可以在客服后台统一接待。 (2) 业务入口 维护和配置不同业务入口，绑定不同技能组，可区分网站不同页面不同入口进入的用户，并进行数据分析。 (3) 机器人在线客服维护服务 维护调用机器人知识库，自动智能回复在线用户的咨询，实现 7X24 小时服务支持。智能机器人调用知识库自动回复在线用户的咨询。知识库用户灵活配置和添加，应某阶段的热门问题迅速响应。批量导入 FAQ 话术到公用知识库并被机器人智能调用。结合整段话的语义及关键词来匹配答案，增加准确率。敏感词预警，灵活配置企业敏感词，跟进敏感词触发预警智能转接人工客服。业务场景预警，根据业务场景灵活设置预警机制，灵活转接人工客服。人机协同交互，机器人处理常规问题，人工处理专业问题。机器人辅助访客，根据咨询场景智能推荐给访客高匹配问法，访客自助选择。机器人辅助客服，根据咨询场景智能推荐给客服高匹配答案，客服自助选择。 (4) 人工在线客服维护服务 人工在线客服清单、统计报表：统计客户来源通路等信息。
--	--	---

		用户分级：针对不通级别的客户采取不同的分配机制。 人机辅助：智能机器人辅助人工坐席，提升客户响应，提高客户满意度。 自助查询：除了人工在线咨询，也可在线通过智能机器人自助查询。 多媒体交互：在线客服系统支持包括文本、图片、表格等的多媒体文档交互功能。 实时监控：支持多通路服务一站式实时监控。 (5) 会话管理 会话监控：管理员实时查看客服的会话情况。 会话转接：会话转接给其他在线同事。 富媒体会话：PC端发送表情、文字、图片、文件、链接、截图，收听语音。 加入黑名单：手动将搞破坏的用户拉入黑名单，自动阻止其消息。 邀请评价：主动邀请用户进行评价。 咨询总结：标记每次会话的业务属性，方便分类统计管理。 (6) 排队管理维护服务 显示排队访客数量，客服可点击查看排队访客列表，选择排队访客接入会话。 (7) 访客信息维护服务 咨询发起：在聊窗中展示访客咨询入口。 用户标签：显示用户标签，可以手动给用户打标签。 基本信息：展示用户静态属性、联系方式等信息，自定义字段，手动完善用户信息。 用户轨迹：展示用户来源、关键字、IP、终端、操作系统、浏览器、当前浏览页面、历史浏览页面、停留时长、访问时间等信息。 互动记录：用户相关的在线咨询、留言、电话等互动记录。 (8) 基础设置维护服务 个人信息：用于维护当前坐席的个人基本信息，包含头像、内外部名字、性别、联系方式、个性签名等。 修改密码：维护用户个人账号的登录密码。 个人常用话术：维护个人常用话术，与访客聊天时可快速回复。 (9) 数据分析维护服务 针对咨询接待、互动记录、知识库&工作量统计、问答被访问统计、知识库匹配率、规则配置。 进线量以坐席分别统计（包含满意度，参评率等）。 会话明细报表，主要包含进线类型、进线时间、接入渠道、接入坐席、满意度、等信息 留言统计报表：将所有留言的数据导出进行汇总整理 坐席绩效报表：以坐席统计服务数量、登录时长、平均受理时长、满意度、
--	--	---

		参评率等维度统计。 咨询绩效: 咨询量趋势、有效咨询、无效咨询、咨询质量; (10) 账户管理维护服务 账号分组: 可维护账户分组情况。 角色预置: 预置管理员、组长、质检员、客服角色 账号维护: 新建与维护账号, 支持机器人账号、人工账号; 权限管理: 设置不同角色的权限。 (11) 系统后台管理维护服务 用户权限管理: 系统支持灵活的用户、角色、权限管理。针对不同用户应能批量赋予角色权限, 并应满足单独对个别用户进行个性化设置; 针对不同角色, 系统应能简单快捷定义各类角色权限的功能; 系统应能结合角色控制数据访问 (新增、编辑、删除) 等。 数据统计管理: 系统应能提供较强的报表功能。系统应具有基础数据分析、系统运行分析、客户满意度分析、机器人运行报表, 热点问题统计报表, 在线客服报表, 满意度统计报表等各类报表功能, 并进行个性化扩展。支持报表数据输出为 Excel。 集成管理: 系统提供标准 API 接口, 支持与其他业务系统集成。 三、服务要求 1. 日常工作的落实情况 (1) 业务系统运行状态巡检 (2) 不得出现下列问题: 未按时提交运维周报等相关报告, 或者提交的材料质量未达到要求, 比如文档 (日期、内容等) 有明显伪造嫌疑; 文档有明显逻辑错误; 文档图文明显不符; 文档中未按要求提供佐证数据或截图; 其它文档质量相关要求 (3) 运维实施经理安排的其它工作, 比如客户业务系统升级、更新保障等 2. 工单事件处理时效 (1) 1, 2, 3, 4 级事件处理时效应满足相关规定要求, 不能超期或者处理不达标且未作合理说明等情况 (2) 事件级别定义 1 级事件: 系统瘫痪, 对最终用户的业务运作有重大影响, 系统已完全不能正常工作; 2 级事件: 系统性能下降或服务效率下降影响区域以上用户正常使用, 但服务未中断或影响用户数超过系统承载用户数的 10% 及以上; 3 级事件: 局部服务效率下降影响少部分用户或影响用户数超过系统承载用户数的 10% 及以下, 5% 以上; 4 级事件: 某一个功能或服务在极少的场景下存在不稳定或使用瑕疵影响少部分用户或影响用户数超过系统承载用户数的 5% 及以下。
--	--	---

		3. 处理时效要求 1 级事件：乙方在接到用户报告（书面或详细的电话报告）后，立即召开技术协调会分析故障原因，如确认远程不能解决故障，派技术工程师以最快的速度，到现场处理；服务响应时间（工作小时）：15 分钟以内；服务恢复时间（工作时间）：1 小时内； 2 级事件：乙方在接到用户报告（书面或详细的电话报告）后，立即召开技术协调会分析故障原因，采取以下三种措施解决故障，乙方接到电话后立即指派技术工程师提供技术服务 （1）通过电话指导用户自己解决故障。 （2）技术小组远程解决故障。 （3）技术工程师到用户现场解决故障。 服务响应时间（工作小时）：15 分钟以内；服务恢复时间（工作时间）：5 小时内； 3 级事件：乙方通过电话指导用户解决。用户解决不了的，则需提交书面报告，乙方派技术工程师到现场解决。服务响应时间（工作小时）：15 分钟以内；服务恢复时间（工作时间）：8 小时内； 4 级事件：乙方通过电话指导用户解决。用户解决不了的，则需提交书面报告，乙方派技术工程师到现场解决。服务响应时间（工作小时）：30 分钟以内；服务恢复时间（工作时间）：12 小时内。 生产安全事故类 乙方不能因为自身原因（包括安全漏洞、功能缺陷、代码缺陷、兼容性问题、人为操作实施问题等）导致系统运行故障，出现 1, 2, 3, 4 级事件。 4. 客户服务满意度 （1）不出现下列不满投诉情况： 服务响应时效：服务未及时响应，导致客户不满 服务专业能力：专业能力未达标，导致业务使用部门不满及投诉 （2）服务态度和行为规范满意度：未遵守客户单位相关规章制度，不按照服务规范要求执行，导致客户不满及投诉。
▲二、商务要求表		
服务期及服务地点	服务期：截止至 2026 年 12 月 10 日。 服务地点：广西南宁市城区内采购人指定地点。	
验收标准	1. 以满足采购单位要求及服务要求为标准。 2. 其他未尽事宜应严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22 号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205 号]规定执行。 3. 服务过程中，涉及实行强制标准认证制度、生产许可证制度、销售或经营许可证制度、注册证制度等，成交供应商均应提供相关有效的证书复印件。	

磋商报价要求	1.本项目报价为总价包干，包括但不限于：服务的价格、人员经费、必要的设备、平台管理、运维、保险和各项税金、运输、装卸、安装、调试、培训、技术支持、售后服务等项目实施过程中可预见和不可预见的一切费用。采购人不再基于本项目服务另行支付其他额外费用。 2.因政府采购预算工作滞后性等原因，如成交供应商不是原服务供应商，成交供应商须与原服务供应商结清 2026 年度原服务供应商已实际产生但采购人未支付的服务费用，该费用已包含在成交供应商的报价中。 3.因财政预算执行时限要求，合同期限设定至 2026 年 12 月 10 日，但供应商需书面承诺服务延续至 2026 年 12 月 31 日（延续期服务标准与竞争性磋商文件、合同约定和采购人要求完全一致，纳入合同约定范围）。供应商须在响应文件中提供：书面承诺书。供应商报价要包含免费服务延续期（2026 年 12 月 11 日至 2026 年 12 月 31 日）。 4.对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付成交供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。
付款方式	1. 采购人分三次向成交供应商支付合同款；第一次付款：自签订合同后 10 个工作日内，支付 50%合同款；第二次付款：执行服务进度过半以上采购人向成交供应商支付 40%合同款；第三次付款：成交供应商完成全部服务内容且服务项目经采购人验收合格后的 10 个工作日内，支付 10%的合同款。 2.成交供应商应在采购人每次付款前向采购人开具等额、合法有效的税务发票。
知识产权要求	1. 本项目产生的服务成果、技术成果知识产权归采购人所有，包括但不限于系统源代码及其升级迭代产生的系统源代码、技术架构、数据字典、接口文档、设计图纸、测试报告等在内的所有系统分析、设计、实施、运维技术文档和数据资料。 2. 采购人在中华人民共和国境内使用供应商提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。
服务要求	1.服务响应时间要求：（1）提供 7×24 小时电话或电子邮件服务，成交供应商接到采购人的通知后立即响应，在≤1 小时内做出明确响应和安排，在≤2 小时内做出故障诊断报告，如需现场服务的，具有解决故障能力的工程师应在≤2 小时内到达现场解决问题，以保证系统正常运行，并承担一切相关费用；（2）定期回访、走访采购人；（3）服务期内，成交供应商免费上门提供服务，免费提供应用软件升级；（4）其余按成交供应商承诺进行。 2.服务的范围包括：系统、设备的正常运行和维护。 3.成交供应商提供的服务应符合国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。 4.免费安装调试：成交供应商负责本项目所有货物、设备设施、配件的安装，成交供应商整理验收材料提交采购人验收。 5.技术支持与服务：提供每周 7×24 小时技术响应服务，成交供应商应负责所售产品的售后服务，并提供至少一年的免费原厂保修服务；质保期内货物发生故障，维修或更换配件所需的全部费用由成交供应商承担。

其他要求

- 1.保密要求：成交供应商在项目实施过程中，必须对本项目所有项目信息以及接触到的材料予以保密，未经采购人书面许可，成交供应商不得以任何形式向第三方透露本项目的任何内容。
- 2.成交供应商应按照本次项目要求完成相关服务，如因成交供应商原因造成不能履行本次项目的情况，采购人有权追究成交供应商相应责任。
- 3.在实施过程中，若由于成交供应商原因造成的数据、资料、信息丢失、设备损坏等，成交供应商须承担相应的责任。
- 4.成交供应商负责服务期内因政策调整、业务需求导致的系统变更和升级改造，并保障系统正常运行，业务正常经办。
- 5.采购人在中华人民共和国境内使用成交供应商提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，成交供应商应承担由此而引起的一切法律责任和费用。
- 6.未经采购人书面许可，成交供应商不得擅自转让或分包其应履行的合同义务给任何第三方；在合同履行过程中，成交供应商将提供必要的配合及协调。
- 7.如成交供应商不是本项目原服务供应商，成交供应商承诺与原服务供应商签订有关协议，按原服务供应商与采购人签订的协议标准，结清原服务供应商 2026 年度已实际产生但采购人未支付的服务费用。
- 8.项目服务期满后，成交供应商应根据延续服务承诺将服务延续至 2026 年 12 月 31 日，延续期服务标准应与竞争性磋商文件、本合同约定和采购人要求一致，因报价已明确要求包含 2026 年 12 月 11 日至 2026 年 12 月 31 日延续服务期的费用，采购人无需向成交供应商支付额外服务费用。
- 9.如项目服务期限届满，项目因政府财政部门预算等原因未能重新组织采购的，而成交供应商继续履行服务的，成交供应商同意继续按竞争性磋商文件、响应文件、服务承诺及本协议约定履行。项目重新确定新供应商后，成交供应商与新供应商按本项目约定的标准结算已经履行期间的有关服务费用。
- 10.其他要求详见合同文本条款。
- 11.其他未尽事宜需由采购人与成交供应商双方签订补充协议进行约定。

4、商务响应表和技术响应表

4 商务响应表



商务响应表

项目名称：人社公共系统运维服务采购（标项四重）

项目编号：GXZC2026-C3-034650-GXDX

标项：一

序号	磋商文件的商务条款	响应文件响应	偏离情况说明
1	服务期及服务地点 服务期：截止至 2026 年 12 月 10 日。 服务地点：广西南宁市城区内采购人指定地点。	我公司承诺提供的运维服务满足以下服务期及服务地点要求： 服务期：截止至 2026 年 12 月 10 日。 服务地点：广西南宁市城区内采购人指定地点。	无偏离
2	验收标准： 1. 以满足采购单位要求及服务要求为标准。 2. 其他未尽事宜应严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22 号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205 号]规定执行。 3. 服务过程中，涉及实行强制标准认证制度、生产许可证制度、销售或经营许可证制度、注册证制度等，成交供应商均应提供相关有效的证书复印件。	我公司承诺提供的运维服务满足以下验收标准： 1. 以满足采购单位要求及服务要求为标准。 2. 其他未尽事宜应严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22 号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205 号]规定执行。 3. 服务过程中，涉及实行强制标准认证制度、生产许可证制度、销售或经营许可证制度、注册证制度等，成交供应商均应提供相关有效的证书复印件。	无偏离

3	磋商报价要求： 1. 本项目报价为总价包干，包括但不限于：服务的价格、人员经费、必要的设备、平台管理、运维、保险和各项税金、运输、装卸、安装、调试、培训、技术支持、售后服务等项目实施过程中可预见和不可预见的一切费用。采购人不再基于本项目服务另行支付其他额外费用。 2. 因政府采购预算工作滞后性等原因，如成交供应商不是原服务供应商，成交供应商须与原服务供应商结清 2026 年度原服务供应商已实际产生但采购人未支付的服务费用，该费用已包含在成交供应商的报价中。 3. 因财政预算执行时限要求，合同期限设定至 2026 年 12 月 10 日，但供应商需书面承诺服务延续至 2026 年 12 月 31 日（延续期服务标准与竞争性磋商文件、合同约定和采购人要求完全一致，纳入合同约定范围）。供应商须在响应文件中提供：书面承诺书。供应商报价要包含免费服务延续期（2026 年 12 月 11 日至 2026 年 12 月 31 日）。 4. 对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付成交供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。	我公司承诺提供的运维服务满足以下磋商报价要求： 1. 本项目报价为总价包干，包括但不限于：服务的价格、人员经费、必要的设备、平台管理、运维、保险和各项税金、运输、装卸、安装、调试、培训、技术支持、售后服务等项目实施过程中可预见和不可预见的一切费用。采购人不再基于本项目服务另行支付其他额外费用。 2. 因政府采购预算工作滞后性等原因，如成交供应商不是原服务供应商，成交供应商须与原服务供应商结清 2026 年度原服务供应商已实际产生但采购人未支付的服务费用，该费用已包含在成交供应商的报价中。 3. 因财政预算执行时限要求，合同期限设定至 2026 年 12 月 10 日，但供应商需书面承诺服务延续至 2026 年 12 月 31 日（延续期服务标准与竞争性磋商文件、合同约定和采购人要求完全一致，纳入合同约定范围）。供应商须在响应文件中提供：书面承诺书。供应商报价要包含免费服务延续期（2026 年 12 月 11 日至 2026 年 12 月 31 日）。 4. 对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付成交供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。	 无偏离
---	---	---	--

4	付款方式: 1. 采购人分三次向成交供应商支付合同款; 第一次付款: 自签订合同后10个工作日内, 支付50%合同款; 第二次付款: 执行服务进度过半以上采购人向成交供应商支付40%合同款; 第三次付款: 成交供应商完成全部服务内容且服务项目经采购人验收合格后的10个工作日内, 支付10%的合同款。 2. 成交供应商应在采购人每次付款前向采购人开具等额、合法有效的税务发票。	我公司承诺提供的运维服务满足以下付款方式: 1. 采购人分三次向成交供应商支付合同款; 第一次付款: 自签订合同后10个工作日内, 支付50%合同款; 第二次付款: 执行服务进度过半以上采购人向成交供应商支付40%合同款; 第三次付款: 成交供应商完成全部服务内容且服务项目经采购人验收合格后的10个工作日内, 支付10%的合同款。 2. 成交供应商应在采购人每次付款前向采购人开具等额、合法有效的税务发票。	无偏离
5	知识产权要求: 1. 本项目产生的服务成果、技术成果知识产权归采购人所有, 包括但不限于系统源代码及其升级迭代产生的系统源代码、技术架构、数据字典、接口文档、设计图纸、测试报告等在内的所有系统分析、设计、实施、运维技术文档和数据资料。 2. 采购人在中华人民共和国境内使用供应商提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控, 中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。	我公司承诺提供的运维服务满足以下知识产权要求: 1. 本项目产生的服务成果、技术成果知识产权归采购人所有, 包括但不限于系统源代码及其升级迭代产生的系统源代码、技术架构、数据字典、接口文档、设计图纸、测试报告等在内的所有系统分析、设计、实施、运维技术文档和数据资料。 2. 采购人在中华人民共和国境内使用供应商提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控, 中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。	无偏离
6	服务要求: 1. 服务响应时间要求: (1) 提供7×24小时电话或电子邮件服务, 成交供	我公司承诺提供的运维服务满足以下服务要求: 1. 服务响应时间要求: (1) 提供7×	无偏离

	应商接到采购人的通知后立即响应，在≤1小时内做出明确响应和安排，在≤2小时内做出故障诊断报告，如需现场服务的，具有解决故障能力的工程师应在≤2小时内到达现场解决问题，以保证系统正常运行，并承担一切相关费用；（2）定期回访、走访采购人；（3）服务期内，成交供应商免费上门提供服务，免费提供应用软件升级；（4）其余按成交供应商承诺进行。 2. 服务的范围包括：系统、设备的正常运行和维护。 3. 成交供应商提供的服务应符合国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。 4. 免费安装调试：成交供应商负责本项目所有货物、设备设施、配件的安装，成交供应商整理验收材料提交采购人验收。 5. 技术支持与服务：提供每周7×24小时技术响应服务，成交供应商应负责所售产品的售后服务，并提供至少一年的免费原厂保修服务；质保期内货物发生故障，维修或更换配件所需的全部费用由成交供应商承担。	24小时电话或电子邮件服务，成交供应商接到采购人的通知后立即响应，在≤1小时内做出明确响应和安排，在≤2小时内做出故障诊断报告，如需现场服务的，具有解决故障能力的工程师应在≤2小时内到达现场解决问题，以保证系统正常运行，并承担一切相关费用；（2）定期回访、走访采购人；（3）服务期内，成交供应商免费上门提供服务，免费提供应用软件升级；（4）其余按成交供应商承诺进行。 2. 服务的范围包括：系统、设备的正常运行和维护。 3. 成交供应商提供的服务应符合国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。 4. 免费安装调试：成交供应商负责本项目所有货物、设备设施、配件的安装，成交供应商整理验收材料提交采购人验收。 5. 技术支持与服务：提供每周7×24小时技术响应服务，成交供应商应负责所售产品的售后服务，并提供至少一年的免费原厂保修服务；质保期内货物发生故障，维修或更换配件所需的全部费用由成交供应商承担。	
7	其它要求： 1. 保密要求：成交供应商在项目实施过程中，必须对本项目所有项目信息以及接触到的材料予以保密，未经采购人书面许可，成交供应商不得以任	我公司承诺提供的运维服务满足以下其它要求： 1. 保密要求：成交供应商在项目实施过程中，必须对本项目所有项目信息以及接触到的材料予以保密，未经采	无偏离

何形式向第三方透露本项目的任何内容。 2. 成交供应商应按照本次项目要求完成相关服务，如因成交供应商原因造成不能履行本次项目的情况，采购人有权追究成交供应商相应责任。 3. 在实施过程中，若由于成交供应商原因造成的数据、资料、信息丢失、设备损坏等，成交供应商须承担相应的责任。 4. 成交供应商负责服务期内因政策调整、业务需求导致的系统变更和升级改造，并保障系统正常运行，业务正常经办。 5. 采购人在中华人民共和国境内使用成交供应商提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，成交供应商应承担由此而引起的一切法律责任和费用。 6. 未经采购人书面许可，成交供应商不得擅自转让或分包其应履行的合同义务给任何第三方；在合同履行过程中，成交供应商将提供必要的配合及协调。 7. 如成交供应商不是本项目原服务供应商，成交供应商承诺与原服务供应商签订有关协议，按原服务供应商与采购人签订的协议标准，结清原服务供应商 2026 年度已实际产生但采购人未支付的服务费用。 8. 项目服务期满后，成交供应商应根	何形式向第三方透露本项目的任何内容。 2. 成交供应商应按照本次项目要求完成相关服务，如因成交供应商原因造成不能履行本次项目的情况，采购人有权追究成交供应商相应责任。 3. 在实施过程中，若由于成交供应商原因造成的数据、资料、信息丢失、设备损坏等，成交供应商须承担相应的责任。 4. 成交供应商负责服务期内因政策调整、业务需求导致的系统变更和升级改造，并保障系统正常运行，业务正常经办。 5. 采购人在中华人民共和国境内使用成交供应商提供的产品及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，成交供应商应承担由此而引起的一切法律责任和费用。 6. 未经采购人书面许可，成交供应商不得擅自转让或分包其应履行的合同义务给任何第三方；在合同履行过程中，成交供应商将提供必要的配合及协调。 7. 如成交供应商不是本项目原服务供应商，成交供应商承诺与原服务供应商签订有关协议，按原服务供应商与采购人签订的协议标准，结清原服务供应商 2026 年度已实际产生但采购人未支付的服务费用。
--	--



据延续服务承诺将服务延续至 2026 年 12 月 31 日，延续期服务标准应与竞争性磋商文件、本合同约定和采购人要求一致，因报价已明确要求包含 2026 年 12 月 11 日至 2026 年 12 月 31 日延续服务期的费用，采购人无需向成交供应商支付额外服务费用。 9. 如项目服务期限届满，项目因政府财政部门预算等原因未能重新组织采购的，而成交供应商继续履行服务的，成交供应商同意继续按竞争性磋商文件、响应文件、服务承诺及本协议约定履行。项目重新确定新供应商后，成交供应商与新供应商按本项目约定的标准结算已经履行期间的有关服务费用。 10. 其他要求详见合同文本条款。 11. 其他未尽事宜需由采购人与成交供应商双方签订补充协议进行约定。	8. 项目服务期满后，成交供应商应根据延续服务承诺将服务延续至 2026 年 12 月 31 日，延续期服务标准应与竞争性磋商文件、本合同约定和采购人要求一致，因报价已明确要求包含 2026 年 12 月 11 日至 2026 年 12 月 31 日延续服务期的费用，采购人无需向成交供应商支付额外服务费用。 9. 如项目服务期限届满，项目因政府财政部门预算等原因未能重新组织采购的，而成交供应商继续履行服务的，成交供应商同意继续按竞争性磋商文件、响应文件、服务承诺及本协议约定履行。项目重新确定新供应商后，成交供应商与新供应商按本项目约定的标准结算已经履行期间的有关服务费用。 10. 其他要求详见合同文本条款。 11. 其他未尽事宜需由采购人与成交供应商双方签订补充协议进行约定。
--	--



注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章 项目采购需求”中的商务要求逐条实质性响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照竞争性磋商文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。当响应文件的内容低于竞争性磋商采购文件要求时，供应商应当如实写明“负偏离”。

供应商名称(电子签章)：厦门今立方科技有限公司

日期：2026 年 6 月 8 日

25

6 技术响应表

技术响应表



项目名称：人社公共系统运维服务采购（标项四重）

项目编号：GXZC2026-C3-001650-GXDY

标项：一

项号	标的名称	磋商采购文件要求	响应文件响应	偏离情况说明
1	在线客服咨询系统运维服务	一、系统功能要求 基于广西人社微信公众号，同步具备官方网站、小程序以及 APP 多渠道的智能服务拓展能力，通过构建一套 12333 热线的文本知识库体系并调用自然语言理解引擎，可以让智能文本机器人通过 12333 微信公众号在线窗口自助解决群众的业务咨询，从知识库中找到答案给到群众；对于较复杂的业务咨询时，可以随时转入人工客服模式，由值班座席在线客服，如群众提问“转人工”、“人工服务”或者机器人无法解决问题时，系统将进入人工客服服务模式。 1. 基本对话能力 (1) 支持 QA 问答类、知识图谱类、多轮任务类、闲聊类等多种对话能力。 (2) 支持意图跳转、通过多轮支持意图澄清，上下文理解等。 (3) 支持精准的意图识别、实体提取能力。 (4) 自研的全链路语音语义技术优先，同时支持公有云和私有云模式。 (5) 支持不同任务间的相互跳转，也支持任务执行过程中插入 QA 问答，不打断对话流程。如：自助查询领取社保卡流程和地址。 2. 提供对话管理工具 (1) 提供图形化的管理界面，不依赖于模版，通过自然语言的录入或者正则的编写做到相似问题的扩展；任务型对话场景建设简单易用、可通过拖拉拽方式实现对话流程的编排。 (2) 可实现不同业务知识库管理，为对应渠道服务时仅提供本知识库内的答案。 (3) 支持语音呼出、文本在线客服、语音呼入等不同场景的可视化对话管理。 (4) 支持全局变量图形化配置。 (5) 支持语义槽位收集图形化配置。 (6) 前端页面也支持意图的快速定制和	我公司承诺提供的运维服务满足以下系统功能要求： 基于广西人社微信公众号，同步具备官方网站、小程序以及 APP 多渠道的智能服务拓展能力，通过构建一套 12333 热线的文本知识库体系并调用自然语言理解引擎，可以让智能文本机器人通过 12333 微信公众号在线窗口自助解决群众的业务咨询，从知识库中找到答案给到群众；对于较复杂的业务咨询时，可以随时转入人工客服模式，由值班座席在线客服，如群众提问“转人工”、“人工服务”或者机器人无法解决问题时，系统将进入人工客服服务模式。 1. 基本对话能力 (1) 支持 QA 问答类、知识图谱类、多轮任务类、闲聊类等多种对话能力。 (2) 支持意图跳转、通过多轮支持意图澄清，上下文理解等。 (3) 支持精准的意图识别、实体提取能力。 (4) 自研的全链路语音语义技术优先，同时支持公有云和私有云模式。 (5) 支持不同任务间的相互跳转，也支持任务执行过程中插入 QA 问答，不打断对话流程。如：自助查询领取社保卡的流程和地址。 2. 提供对话管理工具 (1) 提供图形化的管理界面，不依赖于模版，通过自然语言的录入或者正则的编写做到相似问题的扩展；任务型对话场景建设简单易用、可通过拖拉拽方式实现对话流程的编排。 (2) 可实现不同业务知识库管理，为对应渠道服务时仅提供本知识库内的答案。 (3) 支持语音呼出、文本在线客服、	无偏离

发布；同时支持机器学习模型和正则定制两种模式；提供内置 100+常用的通用意图。 (7) 支持对话文本测试、语音测试等测试功能。 (8) 支持函数节点编程，如：支持内部 IT 系统 API 接口访问和打通。 3. 支持多层级问答能力 (1) 机器人针对同一个场景，可能有不同的限制条件，根据限制条件得到不同的答案。例如：基于用户询问社保政策时的行政区划进行针对性解答，不同行政区域之间的知识具有不同优先级和互补性。再例如，用户询问社保卡办理，可根据不同的地区，可能有不同的办理流程、手续资料等。 (2) 按照实体或者属性的继承关系，分层级进行引导得到答案的能力。 4. 机器阅读算法支持 具备长文本阅读能力，能够在法律、政策、指南等文本中自动抽取答案并回答用户问题。 5. 智能问答 (1) 通过录入问答形式的业务知识，会话机器人即可通过 NLP 和 AI 能力智能地理解机器人访问者的询问，寻找匹配度较高的答案。 (2) 支持相似度、使用热度、话题路径等多个维度的推荐策略。 (3) 支持同一问题多套答案（支持分渠道、富媒体答案）。 6. 支持知识回流和人工标注 (1) 支持命中盲区的知识点优化，通过人工标注和干预，置信度不高的知识点可快速添加到知识库中，并且实时生效。 (2) 支持多种渠道的问题统一标注。 7. 提供运营监控和数据统计 (1) 支持对运营数据指标进行监控和告警。 (2) 支持多维度统计指标辅助决策，例如支持按照多轮对话会话数、多轮对话流转数、消息数等指标跨时间维度分析。 8. 全渠道一体化 (1) 支持 H5、微信公众号、微信群助理、API、电话等多渠道统一管理，同时支持差异化运营。 (2) 实现多个机器人挂载不同知识库，面向不同渠道提供服务。 (3) 当指定渠道找不到答案时，需要返回通用渠道的答案。 9. 语义理解的准确率 经过训练的特定行业语义准确率达到 90% 以上。 10. 人机协作 (1) 支持机器人和人工坐席协同工作。	语音呼入等不同场景的可视化对话管理。 (4) 支持全局变量图形化配置。 (5) 支持语义槽位收集图形化配置。 (6) 前端页面也支持意图的快速定制和发布；同时支持机器学习模型和正则定制两种模式；提供内置 100+常用的通用意图。 (7) 支持对话文本测试、语音测试等测试功能。 (8) 支持函数节点编程，如：支持内部 IT 系统 API 接口访问和打通。 3. 支持多层级问答能力 (1) 机器人针对同一个场景，可能有不同的限制条件，根据限制条件得到不同的答案。例如：基于用户询问社保政策时的行政区划进行针对性解答，不同行政区域之间的知识具有不同优先级和互补性。再例如，用户询问社保卡办理，可根据不同的地区，可能有不同的办理流程、手续资料等。 (2) 按照实体或者属性的继承关系，分层级进行引导得到答案的能力。 4. 机器阅读算法支持 具备长文本阅读能力，能够在法律、政策、指南等文本中自动抽取答案并回答用户问题。 5. 智能问答 (1) 通过录入问答形式的业务知识，会话机器人即可通过 NLP 和 AI 能力智能地理解机器人访问者的询问，寻找匹配度较高的答案。 (2) 支持相似度、使用热度、话题路径等多个维度的推荐策略。 (3) 支持同一问题多套答案（支持分渠道、富媒体答案）。 6. 支持知识回流和人工标注 (1) 支持命中盲区的知识点优化，通过人工标注和干预，置信度不高的知识点可快速添加到知识库中，并且实时生效。 (2) 支持多种渠道的问题统一标注。 7. 提供运营监控和数据统计 (1) 支持对运营数据指标进行监控和告警。 (2) 支持多维度统计指标辅助决策，例如支持按照多轮对话会话数、多轮对话流转数、消息数等指标跨时间维度分析。 8. 全渠道一体化 (1) 支持 H5、微信公众号、微信群助理、API、电话等多渠道统一管理，同
--	--

		(2) 支持配置转人工的条件, 比如: 根据工作时间、置信度等维度来转人工。 11. 配合做好人社业务系统对接的接口开发。	时支持差异化运营。 (2) 实现多个机器人挂载不同知识库, 面向不同渠道提供服务。 (3) 当指定渠道找不到答案时, 需要返回通用渠道的答案。 9. 语义理解的准确率 经过训练的特定行业语义准确率达90%以上。 10. 人机协作 (1) 支持机器人和人工坐席协同工作。 (2) 支持配置转人工的条件, 比如: 根据工作时间、置信度等维度来转人工。 11. 配合做好人社业务系统对接的接口开发。 详见投标商务技术文件 7.9 业务能力升级 7.9.1 基本对话能力 7.9.2 对话管理工具 7.9.3 支持多层级问答能力 7.9.4 机器阅读算法支持 7.9.5 智能问答 7.9.6 支持知识回流和人工标注 7.9.7 提供运营监控和数据统计 7.9.8 全渠道一体化 7.9.9 语义理解的准确率 7.9.10 人机协作 7.9.11 配合做好人社业务系统对接的接口开发	
2	在线客服咨询系统运维服务	二、智能在线客服系统维护服务 1. 服务要求 (1) 安全性 确保软件系统本身无重大安全漏洞, 不会导致泄漏网站统计数据、客服咨询数据; (2) 可扩展性 系统部署结构支持可扩展, 数据库采用主从模式, 读写分离。在数据库压力增加情况下, 增加从库进行扩展。 2. 具体服务 (1) 渠道入口维护服务 维护 web 网站、移动网站、微信公众号、微信小程序多渠道用户咨询, 都可以在客服后台统一接待。 (2) 业务入口 维护和配置不同业务入口, 绑定不同技能组, 可区分网站不同页面不同入口进入的用户, 并进行数据分析。 (3) 机器人在在线客服维护服务	我公司承诺提供的运维服务满足以下智能在线客服系统维护服务要求: 1. 服务要求 (1) 安全性 确保软件系统本身无重大安全漏洞, 不会导致泄漏网站统计数据、客服咨询数据; (2) 可扩展性 系统部署结构支持可扩展, 数据库采用主从模式, 读写分离。在数据库压力增加情况下, 增加从库进行扩展。 2. 具体服务 (1) 渠道入口维护服务 维护 web 网站、移动网站、微信公众号、微信小程序多渠道用户咨询, 都可以在客服后台统一接待。 (2) 业务入口 维护和配置不同业务入口, 绑定不同技能组, 可区分网站不同页面不同入口进入的用户, 并进行数据分析。	无偏离

维护调用机器人知识库,自动智能回复在线用户的咨询,实现 7X24 小时服务支持。智能机器人调用知识库自动回复在线用户的咨询。知识库用户灵活配置和添加,应某阶段的热门问题迅速响应。批量导入 FAQ 话术到公用知识库并被机器人智能调用。结合整段话的语义及关键词来匹配答案,增加准确率。敏感词预警,灵活配置企业敏感词,跟进敏感词触发预警智能转接人工客服。业务场景预警,根据业务场景灵活设置预警机制,灵活转接人工客服。人机协同交互,机器人处理常规问题,人工处理专业问题。机器人辅助访客,根据咨询场景智能推荐给访客高匹配问法,访客自助选择。机器人辅助客服,根据咨询场景智能推荐给客服高匹配答案,客服自助选择。 (4) 人工在线客服维护服务 人工在线客服清单、统计报表:统计客户来源通路等信息。 用户分级:针对不通级别的客户采取不同的分配机制。 人机辅助:智能机器人辅助人工坐席,提升客户响应,提高客户满意度。 自助查询:除了人工在线咨询,也可在线通过智能机器人自助查询。 多媒体交互:在线客服系统支持包括文本、图片、表格等的多媒体文档交互功能。 实时监控:支持多通路服务一站式实时监控。 (5) 会话管理 会话监控:管理员实时查看客服的会话情况。 会话转接:会话转接给其他在线同事。 富媒体会话:PC 端发送表情、文字、图片、文件、链接、截图,收听语音,加入黑名单;手动将搞破坏的用户拉入黑名单,自动阻止其消息。 邀请评价:主动邀请用户进行评价。 咨询总结:标记每次会话的业务属性,方便分类统计管理。 (6) 排队管理维护服务 显示排队访客数量,客服可点击查看排队访客列表,选择排队访客接入会话。 (7) 访客信息维护服务 咨询发起:在聊天中展示访客咨询入口。 用户标签:显示用户标签,可以手动给用户打标签。 基本信息:展示用户静态属性、联系方	(3) 机器人在线客服维护服务 维护调用机器人知识库,自动智能回复在线用户的咨询,实现 7X24 小时服务支持。智能机器人调用知识库自动回复在线用户的咨询。知识库用户灵活配置和添加,应某阶段的热门问题迅速响应。批量导入 FAQ 话术到公用知识库并被机器人智能调用。结合整段话的语义及关键词来匹配答案,增加准确率。敏感词预警,灵活配置企业敏感词,跟进敏感词触发预警智能转接人工客服。业务场景预警,根据业务场景灵活设置预警机制,灵活转接人工客服。人机协同交互,机器人处理常规问题,人工处理专业问题。机器人辅助访客,根据咨询场景智能推荐给访客高匹配问法,访客自助选择。机器人辅助客服,根据咨询场景智能推荐给客服高匹配答案,客服自助选择。 (4) 人工在线客服维护服务 人工在线客服清单、统计报表:统计客户来源通路等信息。 用户分级:针对不通级别的客户采取不同的分配机制。 人机辅助:智能机器人辅助人工坐席,提升客户响应,提高客户满意度。 自助查询:除了人工在线咨询,也可在线通过智能机器人自助查询。 多媒体交互:在线客服系统支持包括文本、图片、表格等的多媒体文档交互功能。 实时监控:支持多通路服务一站式实时监控。 (5) 会话管理 会话监控:管理员实时查看客服的会话情况。 会话转接:会话转接给其他在线同事。 富媒体会话:PC 端发送表情、文字、图片、文件、链接、截图,收听语音,加入黑名单;手动将搞破坏的用户拉入黑名单,自动阻止其消息。 邀请评价:主动邀请用户进行评价。 咨询总结:标记每次会话的业务属性,方便分类统计管理。 (6) 排队管理维护服务 显示排队访客数量,客服可点击查看排队访客列表,选择排队访客接入会话。 (7) 访客信息维护服务 咨询发起:在聊天中展示访客咨询入口。 用户标签:显示用户标签,可以手动给用户打标签。
--	--

式等信息,自定义字段,手动完善用户信息。 用户轨迹:展示用户来源、关键字、IP、终端、操作系统、浏览器、当前浏览页面、历史浏览页面、停留时长、访问时间等信息。 互动记录:用户相关的在线咨询、留言、电话等互动记录。 (8) 基础设置维护服务 个人信息:用于维护当前坐席的个人基本信息,包含头像、内外部名字、性别、联系方式、个性签名等。 修改密码:维护用户个人账号的登录密码。 个人常用话术:维护个人常用话术,与访客聊天时可快速回复。 (9) 数据分析维护服务 针对咨询接待、互动记录、知识库&工作量统计、问答被访问统计、知识库匹配率、规则配置。 进线量以坐席分别统计(包含满意度、参评率等)。 会话明细报表:主要包含进线类型、进线时间、接入渠道、接入坐席、满意度、等信息 留言统计报表:将所有留言的数据导出进行汇总整理 坐席绩效报表:以坐席统计服务数量、登录时长、平均受理时长、满意度、参评率等维度统计。 咨询绩效:咨询量趋势、有效咨询、无效咨询、咨询质量; (10) 账户管理维护服务 账号分组:可维护账户分组情况。 角色预置:预置管理员、组长、质检员、客服角色 账号维护:新建与维护账号,支持机器人账号、人工账号; 权限管理:设置不同角色的权限。 (11) 系统后台管理维护服务 用户权限管理:系统支持灵活的用户、角色、权限管理。针对不同用户应能批量赋予角色权限,并应满足单独对个别用户进行个性化设置;针对不同角色,系统应能简单快捷定义各类角色权限的功能;系统应能结合角色控制数据访问(新增、编辑、删除)等。 数据统计管理:系统应能提供较强的报表功能。系统应具有基础数据分析、系统运行分析、客户满意度分析、机器人运行报表,热点问题统计报表,在线客服报表,满意度统计报表等各类报表功	基本信息:展示用户静态属性、联系方式等信息,自定义字段,手动完善用户信息。 用户轨迹:展示用户来源、关键字、IP、终端、操作系统、浏览器、当前浏览页面、历史浏览页面、停留时长、访问时间等信息。 互动记录:用户相关的在线咨询、留言、电话等互动记录。 (8) 基础设置维护服务 个人信息:用于维护当前坐席的个人基本信息,包含头像、内外部名字、性别、联系方式、个性签名等。 修改密码:维护用户个人账号的登录密码。 个人常用话术:维护个人常用话术,与访客聊天时可快速回复。 (9) 数据分析维护服务 针对咨询接待、互动记录、知识库&工作量统计、问答被访问统计、知识库匹配率、规则配置。 进线量以坐席分别统计(包含满意度、参评率等)。 会话明细报表:主要包含进线类型、进线时间、接入渠道、接入坐席、满意度、等信息 留言统计报表:将所有留言的数据导出进行汇总整理 坐席绩效报表:以坐席统计服务数量、登录时长、平均受理时长、满意度、参评率等维度统计。 咨询绩效:咨询量趋势、有效咨询、无效咨询、咨询质量; (10) 账户管理维护服务 账号分组:可维护账户分组情况。 角色预置:预置管理员、组长、质检员、客服角色 账号维护:新建与维护账号,支持机器人账号、人工账号; 权限管理:设置不同角色的权限。 (11) 系统后台管理维护服务 用户权限管理:系统支持灵活的用户、角色、权限管理。针对不同用户应能批量赋予角色权限,并应满足单独对个别用户进行个性化设置;针对不同角色,系统应能简单快捷定义各类角色权限的功能;系统应能结合角色控制数据访问(新增、编辑、删除)等。 数据统计管理:系统应能提供较强的报表功能。系统应具有基础数据分析、系统运行分析、客户满意度分析、机器人运行报表,热点问题统计报表,在线客服
---	--

		能,并进行个性化扩展。支持报表数据输出为 Excel。 集成管理:系统提供标准 API 接口,支持与其他业务系统集成。	服报表,满意度统计报表等各类报表功能,并进行个性化扩展。支持报表数据输出为 Excel。 集成管理:系统提供标准 API 接口,支持与其他业务系统集成。
3	在线客服 服务咨询 系统运 维服务	三、服务要求 1.日常工作的落实情况 (1) 业务系统运行状态巡检 (2) 不得出现下列问题:未按时提交运维周报等相关报告,或者提交的材料质量未达到要求,比如文档(日期、内容等)有明显伪造嫌疑;文档有明显逻辑错误;文档图文明显不符;文档中未按要求提供佐证数据或截图;其它文档质量相关要求 (3) 运维实施经理安排的其它工作,比如客户业务系统升级、更新保障等 2.工单事件处理时效 (1) 1, 2, 3, 4 级事件处理时效应满足相关规定要求,不能超期或者处理不达标且未作合理说明等情况 (2) 事件级别定义 1 级事件:系统瘫痪,对最终用户的业务运作有重大影响,系统已完全不能正常工作; 2 级事件:系统性能下降或服务效率下降影响区域以上用户正常使用,但服务未中断或影响用户数超过系统承载用户数的 10%及以上; 3 级事件:局部服务效率下降影响少部分用户或影响用户数超过系统承载用户数的 10%及以下,5%以上; 4 级事件:某一个功能或服务在极少的场景下存在不稳定或使用瑕疵影响少部分用户或影响用户数超过系统承载用户数的 5%及以下。 3.处理时效要求 1 级事件:乙方在接到用户报告(书面或详细的电话报告)后,立即召开技术协调会分析故障原因,如确认远程不能解决故障,派技术工程师以最快的速度,到现场处理;服务响应时间(工作小时):15 分钟以内;服务恢复时间(工作时间):1 小时内; 2 级事件:乙方在接到用户报告(书面或详细的电话报告)后,立即召开技术协调会分析故障原因,采取以下三种措施解决故障,乙方接到电话后立即指派技术工程师提供技术服务 (1)通过电话指导用户自己解决故障。 (2)技术小组远程解决故障。 (3)技术工程师到用户现场解决故障。	我公司承诺提供的运维服务满足以下服务要求: 1.日常工作的落实情况 (1) 业务系统运行状态巡检 (2) 不得出现下列问题:未按时提交运维周报等相关报告,或者提交的材料质量未达到要求,比如文档(日期、内容等)有明显伪造嫌疑;文档有明显逻辑错误;文档图文明显不符;文档中未按要求提供佐证数据或截图;其它文档质量相关要求 (3) 运维实施经理安排的其它工作,比如客户业务系统升级、更新保障等 2.工单事件处理时效 (1) 1, 2, 3, 4 级事件处理时效应满足相关规定要求,不能超期或者处理不达标且未作合理说明等情况 (2) 事件级别定义 1 级事件:系统瘫痪,对最终用户的业务运作有重大影响,系统已完全不能正常工作; 2 级事件:系统性能下降或服务效率下降影响区域以上用户正常使用,但服务未中断或影响用户数超过系统承载用户数的 10%及以上; 3 级事件:局部服务效率下降影响少部分用户或影响用户数超过系统承载用户数的 10%及以下,5%以上; 4 级事件:某一个功能或服务在极少的场景下存在不稳定或使用瑕疵影响少部分用户或影响用户数超过系统承载用户数的 5%及以下。 3.处理时效要求 1 级事件:乙方在接到用户报告(书面或详细的电话报告)后,立即召开技术协调会分析故障原因,如确认远程不能解决故障,派技术工程师以最快的速度,到现场处理;服务响应时间(工作小时):15 分钟以内;服务恢复时间(工作时间):1 小时内; 2 级事件:乙方在接到用户报告(书面或详细的电话报告)后,立即召开技术协调会分析故障原因,采取以下三种措施解决故障,乙方接到电话后立即指派技术工程师提供技术服务 (1)通过电话指导用户自己解决故障。 (2)技术小组远程解决故障。

	服务响应时间(工作小时): 15 分钟以内; 服务恢复时间(工作时间): 5 小时内; 3 级事件: 乙方通过电话指导用户解决。用户解决不了的, 则需提交书面报告, 乙方派技术工程师到现场解决。服务响应时间(工作小时): 15 分钟以内; 服务恢复时间(工作时间): 8 小时内; 4 级事件: 乙方通过电话指导用户解决。用户解决不了的, 则需提交书面报告, 乙方派技术工程师到现场解决。服务响应时间(工作小时): 30 分钟以内; 服务恢复时间(工作时间): 12 小时内。 生产安全事故类 乙方不能因为自身原因(包括安全漏洞、功能缺陷、代码缺陷、兼容性问题、人为操作实施问题等)导致系统运行故障, 出现 1,2,3,4 级事件。 4. 客户服务满意度 (1) 不出现下列不满投诉情况: 服务响应时效: 服务未及时响应, 导致客户不满 服务专业能力: 专业能力未达标, 导致业务使用部门不满及投诉 (2) 服务态度和行为规范满意度: 未遵守客户单位相关规章制度, 不按照服务规范要求执行, 导致客户不满及投诉。	(3) 技术工程师到用户现场解决故障。服务响应时间(工作小时): 15 分钟以内; 服务恢复时间(工作时间): 5 小时内; 3 级事件: 乙方通过电话指导用户解决。用户解决不了的, 则需提交书面报告, 乙方派技术工程师到现场解决。服务响应时间(工作小时): 15 分钟以内; 服务恢复时间(工作时间): 8 小时内; 4 级事件: 乙方通过电话指导用户解决。用户解决不了的, 则需提交书面报告, 乙方派技术工程师到现场解决。服务响应时间(工作小时): 30 分钟以内; 服务恢复时间(工作时间): 12 小时内。 生产安全事故类 乙方不能因为自身原因(包括安全漏洞、功能缺陷、代码缺陷、兼容性问题、人为操作实施问题等)导致系统运行故障, 出现 1,2,3,4 级事件。 4. 客户服务满意度 (1) 不出现下列不满投诉情况: 服务响应时效: 服务未及时响应, 导致客户不满 服务专业能力: 专业能力未达标, 导致业务使用部门不满及投诉 (2) 服务态度和行为规范满意度: 未遵守客户单位相关规章制度, 不按照服务规范要求执行, 导致客户不满及投诉。	
--	--	---	--

注:

1. 说明: 应对照磋商文件“第三章”中“项目采购需求”的技术要求条款逐条作出明确响应, 并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺, 对照磋商文件要求, 在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。当响应文件的内容低于竞争性磋商采购文件要求时, 供应商应当如实写明“负偏离”。

供应商名称(电子签章): 厦门金立升科技有限公司

日期: 2026 年 6 月 8 日



