

合同登记编号:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技 术 服 务 合 同

项目名称: 人力资源和社会保障政务服务热线咨询服务

委 托 人: 北京市东城区人力资源和社会保障局
(甲方)

受 托 人: 北京政信 1890 智能科技有限公司 (乙方)

签订地点: 北京市 (市) 东城 市、县(区)

有效期限: 自合同签订之日起至 2024 年 3 月 31 日



不 同 本 國

一、我國之政治制度，係採行民主共和之制，其特點在於人民有選舉權、罷免權、創制權、複決權、及複決權。

二、我國之政治制度，係採行民主共和之制，其特點在於人民有選舉權、罷免權、創制權、複決權、及複決權。

三、我國之政治制度，係採行民主共和之制，其特點在於人民有選舉權、罷免權、創制權、複決權、及複決權。

四、我國之政治制度，係採行民主共和之制，其特點在於人民有選舉權、罷免權、創制權、複決權、及複決權。

五、我國之政治制度，係採行民主共和之制，其特點在於人民有選舉權、罷免權、創制權、複決權、及複決權。

合同正文

甲方和乙方经友好协商，就甲方人力资源和社会保障政务服务电话咨询服务向乙方购买服务有关事宜达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规签订本补充合同。

合同各方

甲方：北京市东城区人力资源和社会保障局

地址：北京市东城区长青园1号 邮编：100010

联系人：谭小燕

电话：010-89945416

乙方：北京政信1890智能科技有限公司

法定地址：北京市海淀区中关村南大街5号 邮编：100081
1区689号海淀科技大厦7层

联系人：胡冰

电话：13520217625 传真：无

甲方和乙方经友好协商，就甲方人力资源和社会保障政务服务电话咨询服务项目向乙方购买服务有关事宜达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规签订本合同。

第一条、定义

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、定义的含义如下：

-
- 1.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有书面材料、技术文档等。
- 1.2 工作说明书：是指约定本合同工作范围、质量标准、项目进度、资源管理等特定内容的文件，即合同附件 1。
- 1.3 服务：是指乙方按照附件 1 所列明的需求所完成的项目工作。
- 1.4 服务成果：是指乙方按照附件 1 的约定所完成的项目工作成果，包括软件、项目文档，各种数据、参数，以及乙方为履行本合同所搜集、使用、编制、创作的所有其他技术文档。
- 1.5 交付：是指乙方将合同约定的服务成果提交给甲方使用。
- 1.6 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、以及其他双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
- 1.7 其他定义：无。

第二条、合同标的

2.1 甲方同意委托，乙方同意受托进行人力资源和社会保障政务服务热线咨询服务的服务工作。

2.2 本合同约定的主要工作内容为：

合同经费对应服务期限：自合同签订之日起至 2024 年 3 月 31 日。

服务内容一、电话接听服务，在甲方的指导与监督下为区域公众提供咨询受理与应答服务。

服务内容二、依据甲方对电话咨询中心的功能性要求，乙方提供呼叫中心软硬件及网络、中继线、码号等综合基础设置平台，以支撑东城区人力社

保局电话咨询服务中心正常运营。

详细描述见附件 1

第三条、双方权利和义务

3.1 甲方权利和义务

3.1.1 甲方应按附件 1 的项目计划时间提供乙方工作所需环境，包括但不限于软硬件环境、工作场所；甲方所提供的前述环境是否合格应经双方书面确认。甲方应对工作场所和环境有危险的地方要给予乙方特别的警示，并在明显处悬挂标志和标示。

3.1.2 甲方应向乙方提供并允许乙方为服务工作目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料以及为服务工作所需要的配置或人员协助；且应当向乙方提供双方同意的、明确的业务需求内容。

3.1.3 甲方有权对本项目实施项目管理，并指派授权人对于乙方派出人员按照合同约定所完成工作内容根据合同规定予以确认。甲方如变更授权人，应提前5个工作日书面通知乙方变更后的授权人信息。

3.1.4 如乙方履行本合同过程中需与第三方配合并经甲方书面同意的，甲方可协调乙方与第三方的工作。

3.1.5 甲方应按本合同第四条的约定向乙方支付款项。

3.1.6 甲方的其他权利和义务：无。

3.2 乙方权利和义务

3.2.1 乙方应按照本合同约定的工作范围和时间完成其服务。

3.2.2 乙方保证其派出人员拥有从事本项目工作的资质及能力，并保证服务成果不侵犯任何第三方的知识产权。

3.2.3 乙方保证其服务符合附件 1 中约定的质量要求，若在服务成果的使用过程中发现有因乙方单方原因导致的缺陷，将按照本合同第八条约定承担责任。

3.2.4 乙方应按照本合同第五条的约定向甲方交付服务成果。

3.2.5 乙方保证其派出人员严格遵守甲方的有关规章制度和项目管理规范。

3.2.6 若乙方服务人员不能满足甲方要求的，乙方应及时更换服务人员，并经甲方同意。

3.2.7 乙方的其他权利和义务：无。

第四条、价款及支付

4.1 合同总价款（预算价格）：

本合同总价款为：¥1,738,105.2 元人民币；大写：人民币壹佰柒拾叁万捌仟壹佰零伍元贰角。该价格为包含全部相关税费的最终价格。价款待最终财政批复为准。

2023 年支付合同总价款的 50%，即¥869,052.6 元；大写：人民币捌拾陆万玖仟零伍拾贰元陆角。2024 年支付合同总价款的 50%，即¥869,052.6 元；大写：人民币捌拾陆万玖仟零伍拾贰元陆角。

4.2 付款方式

4.2.1 本合同采用按阶段的结算方式。

第一阶段付款：在合同签订生效，2023 年 3 月底之前，由甲方拨付给乙方合同预计总金额的 30% 作为合同的预付款项，即¥521,431.56元人民币（大写：人民币伍拾贰万

壹仟肆佰叁拾壹元伍角陆分)。同时,乙方需要按照
本合同要求代甲方支付未签订合同前、上一家已实
际发生的服务费。

第二阶段付款:2023年9月底之前,甲方应向乙方支付本合同总价
款 20%的款项,即¥347,621.04元人民币。

(大写:人民币叁拾肆万柒仟陆佰贰拾壹元零肆分)。

第三阶段付款:2024年2月底之前,甲方应向乙方支付本合同总价
款 30%的款项,即¥521,431.56元人民币(大写:人
民币伍拾贰万壹仟肆佰叁拾壹元伍角陆分)。

第四阶段付款:2024年4月底之前,验收合格后,甲方应向乙方支
付本合同总价款 20%的款项,即¥347,621.04元人民
币。(大写:人民币叁拾肆万柒仟陆佰贰拾壹元零肆分)。

4.2.2 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担,乙方应
承担在乙方银行发生的上述银行费用。

4.2.3 乙方应当在收到甲方的付款后 10个工作日内开具符合国家规定的
该款项发票并交付给甲方。

第五条、交付

5.1 乙方应按照附件1约定的期限、形式和数量完成服务成果的交付,交
付完成后,经甲方验收合格的甲方应确认并签署交付清单。

5.2 甲乙双方的任何一方均有义务对另一方提出的变更交付期限、形式和
数量的任何合同建议给予适当的考虑,如果各方协商达成一致,应以

书面形式对变更予以记录并按各方确认变更的期限、形式和数量执行。如果约定履行在前的义务未能履行，则约定履行在后的义务可以相应顺延。

第六条、考核评价与续约条件

- 6.1 乙方应严格按照甲方具体要求及《招标文件》的规定，认真实施本项目，同时，甲方按《招标文件》要求及乙方在《投标文件》中做出的承诺性条款对乙方的项目实施质量进行检查考评。
- 6.2 甲方将对乙方的工作各项指标完成情况进行考评，考评结果将作为合同续签的主要依据。考核评价内容与标准详见附件 1《工作说明书》内“项目绩效指标”的满足情况。
- 6.3 续约条件：本合同所约定的服务期满后，可依据 6.2 评价结果并经财政预算部门同意，可与乙方就本合同协议的服务内容续签合同，续约服务周期由甲乙双方共同商议确定。

第七条知识产权及保密

- 7.1 乙方依照本合同约定向甲方交付的服务成果的知识产权归甲乙双方共有。
- 7.2 在本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果，包括但不限于设计方案图纸、各种说明书、测试数据资料、计算机软件、技术诀窍以及其他技术文档，知识产权归属原权利人所有。
- 7.3 甲乙任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息，包括但不限于前述知识产权信息、技术资料、技术诀窍、业

务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息，负有保密义务。未经对方事先书面同意，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。

7.4 本合同规定的保密义务在本合同履行完毕后三年内，保密信息接受方仍应承担保密义务。

7.5 任何一方违反保密义务，泄漏方应向另一方赔偿损失。

第八条、违约责任

8.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

8.2 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方提出变更要求，并经对方书面确认生效，导致项目进度延迟的，不视为对方违约；但若因此而给对方造成损失的，由提出变更一方赔偿对方直接经济损失。

8.3 甲方未按约定时间履行付款义务的，每逾期一日，按应付款的万分之五计算，违约金总额不得超过逾期所涉金额的百分之五，由此导致项目进度延迟的，双方应重新协商项目进度安排并予以书面确认。经费审批流程导致的延误不视为甲方违约。

8.4 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任，因此而给乙方增加工作量的，甲方可给予相关补偿。

8.5 如乙方交付的工作成果未能确认合格，甲方可要求乙方在限定的时间内予以改进，并再次提交甲方确认。

8.6 因乙方单方原因造成项目不能按约定时间交付或验收的，乙方应承担违约责任，违约金为本合同总金额的 3%。违约金的支付是对迟延交付的唯一补救，但并不免除乙方继续履行合同的义务。

8.7 违约方的全部赔偿责任，包括但不限于因合同、侵权、违约或者违反保证或其他引起的赔偿，累计不超过本合同总价款的 10%。

8.8 任何一方违反第 13.1 条款，应按照被聘用或者涉及的员工在原雇主的离职前年薪支付给对方违约金，以弥补原雇主因此而产生的录用、培训、再招聘等损失。

第九条、法律适用及争议解决

9.1 本合同及其附件适用中华人民共和国法律。

9.2 在本合同履行过程中产生的任何争议，应本着友好合作的态度协商解决；如协商不成，均可向北京市东城区人民法院提起诉讼，法院裁判是终局的，对双方均有约束力。

9.3 诉讼期间，除争议内容以外，双方均应继续履行合同约定的其他内容。

第十条、责任限制

10.1 在任何情况下，乙方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对甲方提出的索赔要求，但依本合同约定应由乙方承担的除外；
- (2) 乙方已交付的服务成果因甲方原因丢失或损害；
- (3) 因政府行为，包括但不限于国家政策、法律、法规的限制，导致合同部分或全部无法履行或履行迟延；

-
- (4) 非乙方原因而导致的甲方的任何间接经济损失;
 - (5) 超出本合同规定的责任范围的损失;
 - (6) 其他: 无。

10.2 在任何情况下, 甲方无须就下列情形承担责任:

- (1) 第三方对乙方提出的索赔要求, 但依本合同约定应由甲方承担的除外;
- (2) 乙方的任何间接经济损失;
- (3) 乙方自行管理的设备、资料丢失或损害;
- (4) 其他: 无。

第十一条、不可抗力

11.1 由于不可抗力致使合同无法履行的, 受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方。

11.2 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行, 本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延, 双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后, 双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过 15 个工作日, 任何一方均有权解除合同。

11.3 一方迟延履行后发生不可抗力的, 不能免除延迟履约的违约责任。

11.4 若本合同生效后因政府采购预算调整, 甲方有权根据预算安排情况, 提前一个月书面通知乙方解除合同, 双方视为政策调整等不可抗力, 双方互不承担违约责任。

第十二条 、合同的变更、转让和终止

- 12.1 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。
- 12.2 非经一方书面同意，另一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。
- 12.3 任何一方提前一个月以书面形式通知另一方，可以提前终止合同。合同提前终止后，对于乙方已经投入并经甲方书面确认的工作量，甲方应核算金额向乙方进行支付。
- 12.4 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。
- 12.5 任何一方如无力偿还债务或进入破产程序，另一方都有权解除本合同，但必须以书面通知对方。

第十三条 、其他

- 13.1 互惠条款：自合同生效至合同执行完毕后一年止，双方互不聘用对方员工或者以其它方式与之合作，本条款亦适用于双方的关联公司。
- 13.2 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以补充协议形式另行约定，补充协议与本合同具有同等效力。
- 13.3 如本合同所涉各项文件之条款发生冲突，则其优先顺序为：
- (1) 合同附件；
 - (2) 合同正文；
 - (3) 其他双方签字确认的书面文件；

- 13.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同第一条列明的地址或其他对方事先指定的地址，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况。
- 13.4 本合同各条款的标题只是为了阅读和援引方便而设立，当某个条款具体内容与标题的含义不一致时，不影响该条款具体内容之效力。
- 13.5 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。
- 13.6 如果此合同中的任何条款或约定被认为非法或不可执行，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。
- 13.7 本合同书一式捌份，甲方执肆份，乙方执肆份，具有同等法律效力。
- 本合同自双方法定代表人或委托代理人签字盖章后生效。

第十四条 、附件

附件 1：工作说明书

附件 2：业务知识的产权归属及保密协定

此页无正文

甲 方	名称（或姓名）				（签章）	技术合同 专用章 或 单位公章  2023年2月9日
	法定代表人	王万青			（签章）	
	相关负责人				（签章）	
	联系（经办人）				（签章）	
	住 所 （通讯地址）		邮政 编码			
	电 话		传 真			
	开户银行					
	账 号					
乙 方	名称（或姓名）				（签章）	 技术合同 专用章 或 单位公章 2023年2月9日
	法定代表人	张永			（签章）	
	相关负责人				（签章）	
	联系（经办人）				（签章）	
	住 所 （通讯地址）		邮政 编码			
	电 话		传 真			
	开户银行					
	账 号					

印花税票粘贴处

登记机关审查登记栏：

经办人：

技术合同登记机关（专用章）

年 月 日

附件 1：工作说明书

第一部分：电话咨询中心运营服务工作内容

一、业务咨询服务内容

1. 乙方为甲方提供以电话为基础的业务咨询服务，原则上本项目服务周期内的热线综合接听率不低于 2022 年度综合数据。
2. 乙方为甲方提供以电话为基础的业务咨询服务，并按甲方要求不断探索、测试新型服务方式。
3. 乙方须遵照本项目服务内容与规范要求实施。
4. 乙方须严格与甲方工作时间一致。同时，能服从甲方工作需要，对工作人员的工作内容和岗位及时调配。
5. 甲乙双方共同建立一套完整的业务洽商沟通机制，就工作过程中可能出现的服务风险进行洽商及解决，包括以下内容：
 - (1) 因政策及业务调整产生电话量激增，出现线路、人员、设备、场地无法满足要求的情况，进而引发满意度不高、经费不够等问题，双方及时沟通共同寻求解决方法。
 - (2) 乙方通过对咨询电话接听内容进行分析，提出的关于某项业务的建议。双方及时进行业务互动，以便更好地为公众提供服务。

二、服务规范要求

乙方在项目服务过程中，须严格遵守服务规范要求，具体内容如下：

1. 制定与本项目相适应的服务规范内容，包括：工作流程、服务话术等。
2. 依据东城区人力社保局相关业务部门所提供有效的标准业务内容进行电话咨询解答，标准业务内容的承载方式为“东城区人力社保业务咨询服务知识库”系统。特殊问题按相应工作流程予以处理。

三、项目绩效考核指标

序号	考核项目	考核内容	绩效标准
一	服务保障 基础资源 符合率	1.硬件基础设施、网络环境、码号及中继服务保障；	100%满足服务需求
		2.软件平台 (1) 呼叫中心系统，支撑远程坐席统一调度及管理； (2) 疑难工单流转即线上回复管理； (3) 支持 IVR 自助查询；	100%满足服务需求
		3.提供坐席人员的结构及岗位安排 (1) 配置专业稳定的政务信息咨询服务坐席团队； (2) 乙方需为项目配置现场主管、质检培训和一线咨询坐席。	100%满足服务需求
二	热线接通率	热线电话一次接通率 1. “热线电话一次接通率”，是指首次拨打即能接通电话；	热线电话一次接通率≥90%

序号	考核项目	考核内容	绩效标准
		2. “接通率”是指全时段电话接通呼叫次数与公众呼叫总次数的百分比值。	
三	热线接听率	1.基于热线坐席组合情况，现场管理人员、局电话咨询中心一线坐席人员依照本标准提供服务； 2. “热线接听率”，是指工作时间人工坐席接听的总量，与群众来电接入到坐席队列需要被坐席接听总量的百分比值。 3.当日话务呼入总量≥ 1000通时，一线坐席在工作时间内平均接听量人均不低于 80 通/日； 4. 热线接听率公式=工作时间人工坐席接听话务总量/工作时间群众来电转入到人工坐席队列需要被服务的话务总量*100%	年度工作时段内 热线接听率 $\geq$ 工 作时间接入坐席 排队序列总呼入 量 90%
四	满意度	1.满意度 IVR 评价中设定“满意”、“基本满意”、“不满意”三类； 2.指当日获取“基本满意”及以上评价的数量占评价总数的比例； 3.满意度由 IVR 在通话结束后自动发起，仅对人工坐席服务情况开展评价。	日均服务满意度 $\geq 99\%$
五	投诉率	1.年投诉量 (1) “投诉”是指群众通过多渠道投诉电话咨询中心坐席人员；	年投诉量 ≤ 10 次

序号	考核项目	考核内容	绩效标准
		(2) “年投诉量”是全年电话咨询中心服务团队发生有效投诉总数。	
		2.工作失误率 (1) “工作失误”是指群众投诉电话咨询中心坐席人员，且经核实为坐席人员确实存在业务知识精准度、服务态度方面存在错误； (2) “工作失误率”是全年电话咨询中心服务团队发生重大失误总数，与全年人工坐席电话接听总量的百分比值。	工作失误率< 0.05‰
六	项目管控 要求完成 效率	1.指东城人力社保局对项目供应商提出的与项目实施相关的改进要求； 2.或在供应商未能达到上述一、二、三、四、五的项目绩效内容时，要求供应商整改并完成的内容。	完成率达到 100%

注：依据实际情况，因遇有不可抗力等因素时，上概述绩效考核指标为参考标准。实际核算考核数据时，可适当排除干扰因素后，客观评估电话中心运行整体绩效。

四、项目人员配置内

依据招标文件及 2023 年项目实际需求出发，本合同所约定的服务周期内，不对电话咨询中心的坐席服务团队人数做出硬性规定，即满足年度工作时段内热线坐席接听率不低于 90%的指标即可，依据热线 2020-2022 年度总体来

电情况预估：2023 年热线年度全时段区人力社保局和区医疗保障局两大类业务合计来电总量预计 39.3 万通、工作时段来电总量合计预计 24 万通。由于本项目同时承载着东城区人力社保局、区医疗保障局两大业务委办局为驻区企业和市民提供政务服务便民热线服务的工作需求，经电话咨询中心工作专班共同协商，按照社会保险险种划分比例情况，将电话咨询中心运营经费的总投入划分由区人社局和区医疗保障局共同承担。其中区人力社保局承担占比 65%，其余 35%电话咨询中心运营经费不包含在本期项目磋商范围内，由其他项目另行安排，因此本合同所约定配置团队支撑服务量情况应为上述项目总要求的 65%，项目运营管理团队将依据热线来电量情况动态调整上线人数以适配本期合同约定的服务绩效。

- （一） 配置专业稳定的政务信息咨询服务坐席团队，
- （二） 岗位结构：现场主管、质检培训和一线咨询坐席。
- （三） 各岗位人员配置标准

1. 项目主管

- ◆ 本科及以上学历；
- ◆ 具有过硬的公文写作能力；
- ◆ 普通话标准，有 3 年以上呼叫中心管理岗位工作经验；
- ◆ 有与政府部门合作的工作经验，深刻了解呼叫中心的架构和业务模式；
- ◆ 有高效的执行力，能高效推进工作，及时完成本职工作，同时具有较强的学习与适应能力，善于独立分析与解决问题；
- ◆ 有较强的沟通、协调能力，能与技术团队、运营团队紧密的沟通协作；
- ◆ 具有较强的逻辑思维能力、理解能力和沟通能力，有高度的责任感、进取心，具有敬业精神和奉献精神；
- ◆ 能熟练操作电脑，熟悉 office 办公软件。

2. 培训兼质检专员

-
- ◆ 具有大专以上学历；
 - ◆ 从事呼叫中心工作 2 年以上（其中从事管理工作经验 1 年以上），有呼叫中心培训和质检工作经历；
 - ◆ 有高效的执行力，能协助项目经理推进相关工作，及时完成本职工作，同时具有较强的学习能力与适应能力，善于独立分析与解决问题；
 - ◆ 有优秀的客户服务意识，良好的团队合作精神，具备高度责任心和工作热情、良好的职业素养，服从管理；
 - ◆ 普通话标准、语速适中、语态热情、表达清晰；
 - ◆ 具有较强的逻辑思维能力、理解能力和沟通能力，有高度的责任感、进取心，具有敬业精神和奉献精神；
 - ◆ 具有熟练的公文写作能力；
 - ◆ 了解社会保险等相关法律法规及业务知识；
 - ◆ 能够熟练操作计算机，录入速度达到 70 字/分钟以上。

3. 坐席专员应具备以下条件：

- ◆ 服务团队平均年龄不超过 45 周岁，普通话标准、语速适中、语态热情、表达清晰；
- ◆ 能够熟练操作计算机、运用 office 办公软件，录入速度达到 60 字/分钟以上；
- ◆ 具有较强的逻辑思维能力、理解能力和沟通能力；
- ◆ 工作态度认真、具有很强的工作责任心、服从管理、具有敬业精神和奉献精神，了解社会保险等方面业务知识。

（三）乙方应按照国家有关规定如实为工作人员缴纳社会保险和住房公积金。

第二部分：电话咨询中心软件平台、硬件基础设施、网络与中继线路服务内容

一、 服务内容

1、乙方为甲方提供以电话为基础的呼叫中心平台，确保满足同时支持 25 人可以使用。

2、乙方负责协助联通运营商提供支持 60 路并发中继线，每月缴纳相应的租赁费。

3、乙方负责协助联通运营商提供 20M 光纤专线，每月缴纳相应的使用费用。

4、乙方负责相应平台的本地化部署，根据甲方提供的机房环境进行部署，确保正常使用。

5、乙方负责提供呼叫中心平台的应急预案。

6、负责提供软件运行的硬件环境，包括服务器，数据库。

二、 项目呼叫中心平台配置内容

1、乙方提供基于软交换技术的呼叫中心业务管理软件，实现电话的接入和分配，通过系统直接控制电话的状态，包括坐席状态，电话操作。主要功能模块包含：语音导航欢迎语、基础 IVR 流程设计、软电话条、系统管理、统计报表、业务信息初始化、坐席状态监控、漏话查看、实时排队且、录音管理、满意度评价、智能 IVR 查询及应答等。

2、乙方提供呼叫中心系统中，包含工单管理，主要用于记录采集咨询者咨询的问题，并填写答复、建议。主要功能模块包含：来电弹屏、工单创建、工单信息录入及维护、工单查询统计、工单必填项管控、关联录音等。

3、乙方提供知识库管理系统，坐席员在日常工作当中遇到典型的问题，可把问题的内容录入至临时知识库，经过坐席组长权限审核后进入正式知识

库；正式知识库的内容可作为坐席员解答问题的正确答案。在项目实施过程中完成对所有知识库内容的梳理、分类和系统录入；并建立知识库更新机制。主要功能模块包含：知识分类维护、基础知识管理、全文检索、用户管理、权限管理、知识审核、平台配置管理、知识收藏等。

4、乙方提供平台系统管理功能，主要对用户账号、权限及系统的平台进行统一管理。主要模块包含：用户管理、角色权限管理、组织机构管理、语音平台配置管理、日志管理以及相关数据接口预留等。

5、乙方提供服务监听功能，主要为管理人员提供对坐席人员当前通话进行监听，若有需要可进行插入沟通。主要模块包含：静默监听、可通话监听及监听权限控制。

6、乙方提供支持自动查询服务功能，主要开通服务为公众输入身份证号码查询社保卡办理进度以及转移接续业务办理进度。主要功能模块包含：按键捕获、数据访问、录音播报、并发管理等。

7、乙方提供业务统计数据展示服务，将业务关键指标及运营数据，通过图形化报表展示，供领导和运营人员直观了解当前运营情况。主要模块包含：数据接入管理、数据处理清洗、数据分析配置、报表展示设计、定时更新管理、看板数据展示等。

8、乙方提供短信回复功能。增加工单管理模块与短信平台进行对接功能，收到工单的科室可采用短信回复的形式对来电查询的问题进行回复。来电人以短信的形式获取到查询结果。直接短信答复只使用于查询类的问题单，如果是业务类的问题单，保留电话联系文字回复功能，在科室回复内容输入框下面，既有系统回复按钮又有短信回复按钮选择短信回复的文本框中的内容以短信形式发送。回复内容也同步到系统里留存，选择系统回复的按原有流程不变。

三、 项目硬件基础设施及网络配置内容

1、硬件基础平台设计

硬件平台为集中式部署，容量支持 25 个坐席，并具备灵活的坐席席位扩展功能，接入 2 套 30 路的 SIP 中继线路，最大支持 60 路咨询并发。

用先进的软交换技术部署到服务器上，替代传统基于语音交换机、排队机、语音板卡等硬件设施的硬交换技术，从而大大缩减了硬件设备费用投入，降低整体呼叫中心的建设成本，还增强了整体系统的可扩展性和灵活性。

软交换技术采用 FreeSwitch，其是一套高集成度软交换技术，可支持全渠道媒体的接入，统一管理。系统具备语音交换、ACD 排队管理、CTI 系统接入、IVR 技术，可后续对接智能应答功能、智能工单功能，对系统整体服务提供了灵活可扩展的功能性支撑。目前国内该软交换技术成熟，可同时支持 500 坐席在线正常工作。

2、设备配置

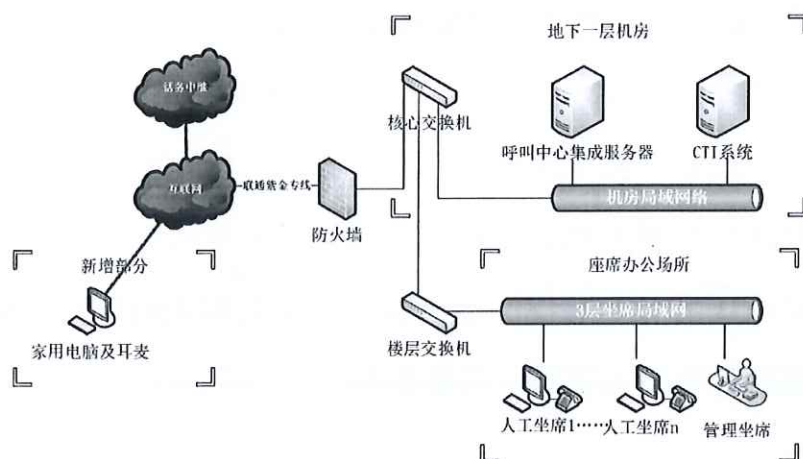
(1) 交换机的性能参数

序号	设备	指标	数量
1	核心交换机	应用级别：三层； 传输速率：10/100/1000Mbps 交换方式：存储-转发； 背板带宽：598Gbps/5.98Tbps 24 个 10/100/1000Base-T 端口	1 台
2	楼层交换机	千兆核心以太网楼层交换机 应用层级：二层； 背板带宽：256Gbps； 48 个 10/100/1000M 自适应端口	2 台

(2) 服务器及话机的性能参数

序号	设备	指标	数量
1	系统平台服务器	2U,机架式服务器,8 核 CPU,16G 以上内存, 500G 以上 SAS 硬盘	1 台
2	应用服务器	2U,机架式服务器,8 核 CPU,16G 以上内存, 500G 以上 SAS 硬盘	1 台
3	IP 电话和耳麦	呼叫中心专业级接听电话设备，可同时进行 电话接听及监听功能，耳麦为高清、高保真 技术，保障音频传输的稳定性。	25 套

3、网络拓扑



4、网络及中继服务

由于东城区人力社保局希望保留 84038437 号码作为统一对外服务热线，将选择“联通统一通讯”虚拟中继线业务，绑定为 SIP 中继线直接接入机房，作为热线的统一接入线路。

按照坐席与线路 1:2 配置，提供接入呼叫的功能，且该线路支持 DTMF 按键拨号采集功能。

(1) 局域网部署

服务器、办公坐席台式机、IP 电话可采用独立私有的 IP 网段，与政府专网、政府外网物理隔离，提高信息的安全性。

(2) 互联网线路

采用独立接入联通 2 条 10 兆紫金光纤专线，共 20 兆互联网带宽，与政务网物理隔离，用作坐席访问外网。

四、 其他服务内容

如在本合同履行过程中，存在增加的其他服务内容需求，可以补充合同、补充协议等书面文件形式进行约定，约定内容须由甲乙双方进行确认，加盖单位公章后有效。

附件 2：业务知识的产权归属及保密协定

鉴于甲乙双方签署《人力资源和社会保障政务服务电话咨询服务项目（2023-2024 年度）》技术服务合同（以下简称主合同），依据《中华人民共和国知识产权法》等相关知识产权法律法规，由甲乙双方在平等自愿的基础上协商，主合同所需补充的与电话中心业务知识相关的知识产权权属和电话中心产生的数据保密相关事项，具体如下：

第一条 电话中心业务知识的知识产权归属

1、本协议所称“电话中心业务知识”是指电话中心在建设初期和在运营过程中，由甲方提供的用以支撑电话中心坐席人员为公众解答的业务知识，主要涉及：各级机构出台政策、政策解读、经办流程、常见问题、办事指南等业务资料，与电话中心受理范围密切相关的社会保障类业务知识。

2、“电话中心业务知识”知识产权归甲方所有，乙方在合同期的服务期间具有使用权。

3、乙方在合同期内，驻场在电话中心管理团队自发整理的与甲方业务紧密相关的热点问题解答、自编自制的培训课件和相关内容等知识产权归甲乙双方共同所有。

4、乙方因长期从事政务服务呼叫中心领域，积累的坐席人员服务标准、内控管理机制、业务经验以及话术等业务规范性知识归乙方所有，在合同期内由乙方应用在服务方面为甲方提供相应标准的服务。

对于甲方专属的知识产权相关内容，乙方不得擅自应用于主合同以外的其他项目。对于甲乙双方共同拥有知识产权相关内容，经双方协商一致后可应用在其他工作及项目中。对于乙方专属的知识产权相关内容，甲方不得擅自应用或交由第三方应用在与主合同无关的其他工作中。

第二条 电话中心产生的数据保密

1、本协议所称的“电话中心产生的数据”是指：在电话中心日常运营过程中，产生例如接通率、满意度等热线运营指标等数据，以及公众来电录音、工单信息，包括但不限于因特殊事项查询公众主动留存的姓名、身份证号、电话号等信息。

2、“电话中心产生的数据”所有权归甲方所有。

3、乙方除非得到甲方的批准，不得将掌握的“电话中心产生的数据”泄露给第三方。

4、乙方因履行主合同相关服务，经甲方批准可应用“电话中心产生的数据”对电话中心相关工作进行分析或者提供数据支持，并将成果呈现给甲方。

第三条 协议期限

本协议有效期与主合同一致。

第四条 违约责任

甲乙双方如违反本协议约定的视为违约，违约责任的承担方式如下：

- 1、造成实际经济损失的，赔偿实际损失；
- 2、实际经济损失无法直接衡量或者造成其他长远不良影响的，双方保留通过法律途径追偿权利。

第五条 其他

- 1、本协议未尽事宜甲乙双方共同协商。

