

项目采购需求

说明：

- 1.投标人提供的货物服务必须符合国家 and 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，否则响应无效；标“#” 为重点指标；标“△”为一般指标。
- 3.投标人投标时必须在投标文件中对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。
- 4.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业。

一、技术参数、服务内容要求：			
序号	标的名称	数量及单位	技术需求或者服务要求
1	广西税务2026年征纳互动电话互动部署实施	1项	一、项目概述 为全面贯彻国家税务总局“强基工程”有关部署，落实“深化征纳互动服务，推进办税服务厅和 12366 一体化转型升级”工作任务，推动以征纳互动服务为抓手的办税缴费便利化实现新突破。采购人拟通过采购相关产品及技术支持服务部署实施征纳互动电话互动，以实现电话渠道的实名、可视、办税功能，满足全区对外公开电话整合后纳税人缴费人合理需求，推进 12366 热线转型升级。 二、项目目标和主要内容 （一）项目目标 推动 12366 热线转型升级，建设在金税四期框架下统一运行，支持通过服务器横向扩容，增加通话并发数，资源调配更加灵活，系统运行更加稳定的征纳互动电话互动平台。 纳税人拨打“12366”一个号码，通过 IVR 导航选择政府信息公开、税务部门联系、信访、税收违法举报、纳税服务投诉等不同类型的对外公开电

			4	纳税人端	业务分类	纳税服务投诉
			5	纳税人端	业务分类	涉税违法举报
			6	纳税人端	业务分类	语音留言
			7	税务人端（前台）	互动通用功能	提示提醒
			8	税务人端（前台）	互动通用功能	人员工作状态
			9	税务人端（前台）	互动通用功能	坐席互动数据展示
			10	税务人端（前台）	话务处理功能	通话状态切换
			11	税务人端（前台）	话务处理功能	电话录音
			12	税务人端（前台）	话务处理功能	多方通话
			13	税务人端（前台）	话务处理功能	呼叫转移
			14	税务人端（前台）	话务处理功能	转接其他部门
			15	税务人端（前台）	话务处理功能	发送短信
			16	税务人端（前台）	话务处理功能	“好差评”发起
			17	税务人端（前台）	话务处理功能	电话外呼
			18	税务人端（前台）	话务处理功能	电话实名验证
			19	税务人端（前台）	话务处理功能	求助
			20	税务人端（前台）	话务处理功能	纳税人标注
			21	税务人端（前台）	会话辅助	互动记录
			22	税务人端（前台）	会话辅助	会话人信息
			23	税务人端（前台）	会话辅助	纳税人标注内容展示
			24	税务人端（前台）	业务流转处理	电话互动工单创建
			25	税务人端（前台）	业务流转处理	工单处理
			26	税务人端（前台）	业务查询	电话互动记录查询
			27	税务人端（前台）	业务查询	业务办理查询
			28	税务人端（前台）	业务查询	涉税信息查询
			29	税务人端（前台）	业务查询	电话工单查询
			30	税务人端（前台）	任务管理	电话工单-我的工单
			31	税务人端（前台）	任务管理	电话工单-工单分派
			32	税务人端（前台）	任务管理	电话工单-工单处理
			33	税务人端（前台）	任务管理	电话工单-工单终止
			34	税务人端（前台）	任务管理	电话工单-工单延期审核
			35	税务人端（前台）	任务管理	遇忙回呼
			36	税务人端（前台）	任务管理	外系统接入
			37	税务人端（前台）	任务管理	差评回访
			38	税务人端（前台）	任务管理	语音留言-留言分派
			39	税务人端（前台）	任务管理	语音留言-留言签收

			40	税务人端（前台）	任务管理	语音留言-留言处理
			41	税务人端（前台）	任务管理	语音留言-留言审核
			42	税务人端（后台）	IVR 导航管理	IVR 导航管理
			43	税务人端（后台）	IVR 导航管理	按键导航管理
			44	税务人端（后台）	IVR 导航管理	IVR 导航子节点的配置
			45	税务人端（后台）	IVR 导航管理	排队人数提醒
			46	税务人端（后台）	话务运行监控	运行监控展示
			47	税务人端（后台）	话务运行监控	运行监控指标
			48	税务人端（后台）	坐席管理监控	坐席管理监控展示
			49	税务人端（后台）	坐席管理监控	坐席管理监控指标
			50	税务人端（后台）	预警监控	预警监控展示
			51	税务人端（后台）	预警监控	服务畅通性监控预警
			52	税务人端（后台）	预警监控	服务质量监控预警
			53	税务人端（后台）	预警监控	业务处理效能监控预警
			54	税务人端（后台）	预警监控	投诉舆情监控预警
			55	税务人端（后台）	人工质检	质检样本管理
			56	税务人端（后台）	人工质检	质检分配管理
			57	税务人端（后台）	人工质检	质检评分
			58	税务人端（后台）	任务管理	服务质检
			59	税务人端（后台）	业务明细报表	评价情况明细表
			60	税务人端（后台）	业务明细报表	工单记录明细表
			61	税务人端（后台）	业务明细报表	录音（视频）明细表
			62	税务人端（后台）	业务明细报表	短信发送情况明细表
			63	税务人端（后台）	统计报表	咨询情况统计
			64	税务人端（后台）	统计报表	业务类型统计
			65	税务人端（后台）	统计报表	查询情况统计
			66	税务人端（后台）	统计报表	投诉情况统计
			67	税务人端（后台）	统计报表	举报情况统计
			68	税务人端（后台）	统计报表	建议情况统计
			69	税务人端（后台）	统计报表	工单情况统计
			70	税务人端（后台）	统计报表	评价情况统计
			71	税务人端（后台）	统计报表	坐席工作状态统计
			72	税务人端（后台）	统计报表	坐席绩效统计
			73	税务人端（后台）	统计报表	来电人企业类型数据统计
			74	税务人端（后台）	统计报表	来电人地区分布数据统计
			75	税务人端（后台）	统计报表	对外公开电话统计分析

			76	税务人端（后台）	用户管理	可信机构及人员配置
			77	税务人端（后台）	用户管理	智能互动—人员角色配置
			78	税务人端（后台）	用户管理	技能组管理
			79	税务人端（后台）	用户管理	智能互动—运营中心人员配置
			80	税务人端（后台）	用户管理	智能互动—运营中心能力配置
			81	税务人端（后台）	参数管理	好差评参数配置
			82	税务人端（后台）	参数管理	业务保密设置
			83	税务人端（后台）	参数管理	自动应答设置
			84	税务人端（后台）	参数管理	标注内容管理
			85	税务人端（后台）	参数管理	业务类型配置
		（二）电话互动平台 1. 纳税人端 将税务部门对外公开电话统一为电话接入电话互动，纳税人只需记住“一个号码”即可实现“一线通答”。如纳税人需接入税务部门其他对外公开电话，也可通过 IVR 导航指引转接至相关应答渠道。 业务分类功能。主要包括税费咨询、信息查询、税费事项办理、纳税服务投诉、涉税违法举报、语音留言等。 2. 税务人端（前台） 税务人端（前台）是电话互动座席人员的专属工作台，座席通过集成工作台即可接听电话，办理政策咨询、税费查询、远程帮办等业务。 （1）互动通用功能。主要包括提示提醒、人员工作状态、坐席互动数据展示等。 （2）话务处理功能。主要包括通话状态切换、全程录音、多方通话、呼叫转移、转接其他部门、发送短信、“好差评”发起、外呼、电话实名验证、求助、纳税人标注等。 （3）会话辅助功能。主要包括互动记录、会话人信息、纳税人标注内容展示等。 （4）业务流转处理功能。主要包括电话互动工单创建、工单处理等。 （5）业务查询（坐席人员使用）功能。主要包括互动记录查询、业务办理查询、涉税信息查询、工单查询等。 （6）任务管理功能。主要包括我的工单、工单分派、工单处理、工单终止、工单延期审核、遇忙回呼、外部来源、差评回访、留言分派、留言签收、留言处理、留言审核等。 3. 税务人端（后台）				

		税务人端（后台）是为征纳互动运营管理人员设计的内部管理平台，在电话互动优化升级中要重点提升对话务的管理与调配。 （1）IVR 导航功能。主要包括 IVR 导航管理、按键导航管理、IVR 导航子节点的配置、排队人数提醒等。 （2）现场监控功能。主要包括运行监控展示、运行监控指标、坐席管理监控展示、坐席管理监控指标等。 （3）预警监控功能。主要包括预警监控展示、服务畅通性监控预警、服务质量监控预警、业务处理效能监控预警、投诉舆情监控预警等。 （4）人工质检功能。主要包括质检样本管理、质检分配管理、质检评分等。 （5）任务管理功能。主要包括服务质检。 （6）业务明细报表功能。主要包括评价情况明细表、工单记录明细表、录音（视频）明细表、短信发送情况明细表等。 （7）统计报表功能。主要包括咨询情况统计、业务类型统计、查询情况统计、投诉情况统计、举报情况统计、建议情况统计、工单情况统计、评价情况统计、坐席工作状态统计、坐席绩效统计、来电人企业类型数据统计、来电人地区分布数据统计、“六号合一”统计分析。 （8）用户管理功能。主要包括可信机构及人员配置、人员角色配置、技能组管理、运营中心人员配置、运营中心能力配置等。 （9）参数管理功能。主要包括好差评参数配置、业务保密设置、自动应答设置、标注内容管理、业务类型配置等。 4. 基础环境及应用部署 电话互动功能的基础环境及应用部署工作主要包含预生产环境以及生产环境的部署两部分。其中预生产和生产环境部署均包含电话互动应用以及语音呼叫中心产品。 5. 资源评估及准备 资源估算清单包括电话线路、语音呼叫中心、电话互动应用等所需的资源配置和语音呼叫中心产品。 根据广西电话业务并发数量，参考金四办试点工作组下发的推广上线资源准备清单中 A、B、C 三类呼叫中心产品资源规格。本省充分评估后，决定采用上线资源准备清单中 B 类应用资源规格（详见 服务器资源情况）。 6. 服务器资源情况 （1）试点上线所需资源（按 B 类省份）：详见附件 4。 （2）服务器资源应用生产资源清单：详见附件 5。
--	--	---

		(3) 征纳互动应用资源需求：详见附件 6。 (4) 呼叫中心产品资源明细：详见附件 7。 #7. 预生产环境部署 中标人在上线前需完成预生产环境搭建、安全策略开通、系统初始化及联通性测试等工作，满足对外公开电话整合功能的推广上线以及业务验证工作需要。主要包括语音呼叫中心以及电话互动平台的应用部署与初始化，运营商与语音呼叫中心的安全策略与联通性测试、语音呼叫中心与电话互动应用的联通性测试工作等。中标人根据总局项目组下发的呼叫中心以及电话互动应用部署资料，完成预生产环境的应用部署工作。 8. 生产环境部署 生产环境部署主要包括语音呼叫中心以及电话互动平台的应用部署与初始化，运营商与语音呼叫中心的安全策略与联通性测试、语音呼叫中心与电话互动应用的联通性测试工作等。中标人根据国家税务总局项目组下发的语音呼叫中心以及电话互动应用部署资料，完成生产环境的应用部署工作。 9. 系统初始化 系统初始化主要包括基础环境初始化、应用初始化、线路初始化等方面。 基础环境初始化主要根据环境实施部署，需要配置环境、应用初始变量值等内容，包括环境参数、应用参数配置等。中标人应按照基础环境初始化方案，逐项核对初始化配置，确保配置准确无误。 (10) 网络安全策略配置 中标人需开通互联网 IP 与运营商、互联网 IP 与 DMZ 区腾讯云 Eip 的安全策略，若涉及采用专运营商拉专线的方案，则还需开通专线接入设备网络上云的安全策略。 (11) 应用环境以及里约网关配置初始化 应用环境以及里约网关初始化包括电话互动应用、云服务集成平台应用和接口注册、里约网关配置等方面的初始化工作，中标人按照部署工作说明完成相关配置。 (12) 应用初始化 应用初始化包括语音呼叫中心、电话互动等，中标人按照应用初始化方案要求完成各项初始化采集，确保初始化配置准确无误，并根据实际业务流程需要，设置应用系统初始变量值等工作，包括参数代码表、应用参数配置、集成联调配置及其他关联系统等。 (13) 线路初始化
--	--	--

		线路初始化主要指运营商侧对线路配置、路由配置等方面，根据上线单位的试点上线以及扩围计划，进行相关内容的初始化配置。 （14）培训工作 中标人制定本地的对外公开电话整合功能试点上线培训方案，明确培训目的、范围、内容、方式等，结合总局培训内容和下发的材料，根据本地实际针对性开展培训辅导工作，保障试点上线工作顺利开展。 （15）培训目的 为确保对外公开电话整合功能试点上线有序推进，使全系统热线接听人员、热线管理人员和其他电话业务主管部门人员，了解对外公开电话整合的项目背景、理念和带来的业务变革，尽快熟悉、全面掌握征纳互动电话互动系统操作。 #（16）培训范围 根据对外公开电话整合业务范围和操作流程，培训人员范围至少应包括：热线接听人员、热线管理人员和其他电话业务主管部门人员。 （17）培训内容 在培训过程中，针对各类人员都需要讲解对外公开电话整合的项目背景、理念和带来的业务变革。此外，针对热线接听人员，培训内容主要为导航节点设置、业务流转流程、座席台各类功能使用和各类业务操作指引。针对热线管理人员，除需熟悉热线接听人员培训内容外，还需培训后台导航配置、业务监控、服务质检和业务报表统计分析等内容。针对其他部门中通过转接电话的方式接听本部门主管电话的人员，需培训转接业务流程、相关工作要求等；针对使用电话互动接听本部门主管电话的人员，需培训导航节点设置、业务流转流程和座席台各类功能使用。 （18）验证测试 验证测试是指通过在预生产和生产环境模拟在纳税人端拨打电话、税务人端接听电话的方式，各省份上线前按系统上线试点计划时间，完成上线前相关功能冒烟测试。 （19）测试环境说明 验证测试工作首先在预生产环境开展，经预生产测试相关模块功能已实现，不存在其他问题后，在生产环境开展验证测试。 （20）相关准备工作 ①测试环境搭建 根据验证测试以及系统开发过程中的需要，搭建预生产环境，预生产环境在不耗费其他资源的前提下，模拟生产环境功能。根据验证测试进度，及
--	--	--

		时发布生产环境，供冒烟测试。 ②测试案例准备 根据试点计划时间，结合总局下发的测试工作指引和测试用例，中标人准备测试案例。测试案例清单内容包括具体测试事项、测试环境、测试方式、测试要求和测试结果等。 ③测试账号准备 中标人在统一身份管理平台准备 4-6 户预生产和生产环境测试用户白名单，根据测试案例清单中的内容和测试要求，按计划开展验证测试相关工作。 (21) 测试工作要求 ①做好问题收集整理 做好测试案例台账记录，及时收集整理测试过程中的问题，通过机外台账、系统录入等方式提交服务商，对账销号，及时研究解决问题。 ②确保业务全覆盖 测试案例业务范围涵盖纳税人端、税务人端（前台）、税务人端（后台）等各业务小类内容。根据业务小类设定具体测试内容，保障系统所有业务功能均被验证测试通过。 #③增加测试频率 对每项系统功能，都进行超过 3 次以上的验证测试，只要其中出现 1 次系统功能异常，均提交服务商进行分析研判，通过多轮测试保障验证测试的准确性。 (22) 压力测试 对外公开电话整合功能上线前，由中标人开展功能压力测试工作，主要包括语音呼叫中心以及电话互动应用的压力测试。 中标人需根据本地用户量、业务量制定压力测试方案，通过对语音呼叫中心以及电话互动进行测试，提前发现并解决系统应用的相关性能问题。 压力测试应在征期结束后进行，每次压力测试完成后形成压力测试报告，其中性能问题由中标人录入问题管理系统，相关方对性能问题进行优化，原则上应当在问题提出一周内完成。 (23) 上线切换 中标人需按照要求组织开展本地上线切换工作，确保统一步骤、准确执行。主要工作事项如下： ①冒烟测试准备 中标人需在省局统一身份管理平台准备生产环境冒烟测试的用户白名单
--	--	--

		及功能测试清单，按照测试用例明确冒烟测试具体事项和要求。其中白名单要求含纳税人以及座席人员名单各 4-6 户。 ②版本检查 中标人应对语音呼叫中心和电话互动应用基线版本检查确认，确认无误后开始上线切换相关工作。 ③生产策略检查 中标人检查运营商、语音呼叫中心、电话互动应用、座席办公网络等相关新增的各类策略是否联通。 ④生产配置修改 中标人安排确认对外公开电话整合功能的生产环境应用配置情况，修改相关应用配置文件，对接关联系统生产环境。 ⑤生产环境初始化 中标人组织进行生产环境初始化及配置检查工作。 ⑥生产环境开机 总局实施呼叫中心以及电话互动应用开机，为联调验证做准备。开机后，中标人检查及确认生产环境的相关策略开通情况。 ⑦运营商线路切换 中标人配合采购人协调本地运营商，根据试点计划表中的试点范围，配置线路路由至对外公开电话整合功能侧接入。 ⑧生产环境冒烟测试 中标人组织对外公开电话整合后相关功能的冒烟测试。 ⑨预约纳税人体验 中标人配合采购人预约纳税人试用对外公开电话整合功能。 ⑩上线运行 试点范围内纳税人通过对外公开电话整合功能使用相关服务。 （24）运行保障 中标人要做好对外公开电话整合功能的运行保障工作，规范问题处理流程，开展系统运行监控，制定应急处置预案，及时解决系统应用中出现的问题，保障系统稳定运行。 ①规范问题处理流程 中标人按照运维保障工作职责和问题处理流程，及时解决用户在对外公开电话整合功能系统应用中出现的问题，避免产生舆情。问题的上报、处理与反馈均需通过相关问题管理平台（预生产环境问题通过问题台账，生产环
--	--	---

		境问题通过多云运维平台)流转,阻断类问题可先通过电话上报总局解决,后续在相关问题管理平台中及时补录。 ②开展系统运行监控 中标人可依托对外公开电话整合现场支持人员,借助总局拨测平台、腾讯云已有监控资源,同步实施对外公开电话整合功能运行监控,密切关注系统运行情况,搜集整理每日发现的系统性能问题,有针对性的制定系统调优方案,处理系统功能问题。 ③制定应急处置预案 中标人要制定应急处置预案,明确责任分工、处置措施、处理流程等。试点运行期间,若对外公开电话整合功能出现严重阻断性问题,且短时间无法解决时,在上报总局后,中标人需启用原电话渠道,通知相关管理和服务人员,使用原话务系统为纳税人提供服务,并通知运营商做好线路侧的呼入切换工作,确保服务不断档。待排查并修复阻断问题后,与采购人商定再次试点切换的计划和时间安排,确保试点上线顺利完成。 四、人员要求: (一)项目经理(1人):具备计算机及相关专业本科以上学历,具备5年以上信息化项目管理经验,熟悉信息化集成项目常见问题,具备良好的沟通和统筹协调能力,负责把握项目整体方向和决策,负责把控项目实施进度和服务质量,负责协调和统筹实施团队人员工作安排。具有计算机技术与软件专业技术资格相关高级证书的优先。 (二)项目实施人员(6人):具备计算机及相关专业本科以上学历,具备3年以上系统集成经验,具备信息化集成、系统部署、接口对接、问题排查能力,具备良好的沟通协调能力,能快速响应处理项目实施部署上线过程中的问题,满足项目部署实施要求。具有计算机技术与软件专业技术资格相关中级、高级证书的优先。 (三)驻场技术支持人员(2人):具备专科及以上学历,具备3年以上信息化系统集成经验或信息化项目运维经验,参与本项目电话互动运维事项,能分析定位电话互动平台与硬件设备、与关联系统的常见故障,具备良好的沟通协调能力,能及时响应处理运维问题。 五、项目其他要求 ★1. 税收信息化项目开发和应用管理工作要求 中标人在采购以及后续项目实施过程中,应严格遵守税务总局税收信息
--	--	--

		化项目开发和应用管理工作要求。对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同等措施；对于存在严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。 ★2. 供应链安全管理要求 2.1 人员资格要求 2.1.1 签订承诺书。中标人应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。 2.1.2 开展背景审查。中标人承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。 2.1.3 设置网络安全负责人（由驻场运维人员兼任）。中标人为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。 2.2 日常行为规范要求 2.2.1 工作能力要求。中标人负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。 2.2.2 教育培训要求。中标人负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。 2.3 违约惩戒措施 中标人对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人按照法律法规及合同约定，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 中标人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，由于中标人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: 3.1 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份等工作未落实到位,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。 3.2 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。 3.3 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. 信息安全保密要求 4.1 中标人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。 4.2 中标人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。 4.3 中标人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,中标人应负有连带责任。 4.4 中标人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。 4.5 中标人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。 ★5. 罚责条款 项目建设和运维过程中,因系统在对接、运行等服务中,导致其他系统受到影响的,由中标人负责组织相关服务厂商共同排查,明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的,由中标人承担全部责任。采购人将视问题轻重、中标人责任大小等情况,按不高于合同总金额的 5%的比例进行扣减。 ★6. 信息化服务运维人员要求 本项目涉及信息化服务运维人员的,运维人员应当是运维单位的正式人员,或者是与运维单位签订 1 年以上劳动合同且实际工作满 1 年的人员,常驻运维人员应当为技术骨干。 ★7. 廉政要求
--	--	--

		为进一步落实全面从严治党要求，构建亲清新型政商关系，加强税务信息化项目建设过程中的党风廉政建设和反腐败工作，确保项目建设规范、廉洁推进，中标人在参与税务部门信息化项目工作过程中，需严格遵守法律法规、规范履行合同，积极协助税务部门开展廉政风险防控工作。中标人在参与税务部门信息化项目工作过程中，需严格遵守法律法规、规范履行合同，积极协助税务部门开展廉政风险防控工作。请严格遵守并落实如下要求： （1）积极发挥廉政风险防控正向作用。中标人有义务配合税务部门在信息化项目工作中加强廉政风险防控，执行有关措施。 （2）健全廉政风险防控机制。中标人有责任在项目管理机制中健全内部廉政防控措施，包括但不限于：对参与本项目的员工提出廉洁行为规范；指定专人对项目实施各环节进行廉政监督；在项目验收过程中提交本项目廉政情况报告等。 （3）杜绝违纪违法行为。中标人及相关项目人员必须严格遵守党纪国法，坚守职业道德，杜绝任何形式的利益输送、权力寻租等违纪违法行为，对采购人工作人员不得实施以下行为： ①以各种形式和名义提供礼品、礼金、电子红包、支付凭证、商业预付卡、名贵特产、有价证券、股权、其他金融产品等财物。 ②以各种形式和名义提供宴请、旅游、健身、娱乐、私人会所等活动安排；代付加班餐费、打车费等。 ③以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。 ④借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。 ⑤以无偿、象征性地收取费用等方式提供家政、司机等服务劳务。 ⑥其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。 （4）信守承诺。中标人应承诺在项目实施过程中，严格遵守国家法律法规合法、诚信经营，杜绝商业贿赂、规范经营活动、公开透明合作、严格内部管理，并签订《税务信息化项目服务商廉洁承诺书》（详见附件2）提交采购人负责项目实施的单位。 （5）自觉接受监管。中标人有义务配合税务机关的正常业务监管以及纪检监察、外部审计、督察内审等监督机构对税务信息化项目全过程的监督检查工作，如实提供相关资料和信息，不得隐瞒、篡改或销毁与项目建设有关的文件、数据等资料。 （6）举报和反馈意见。项目执行过程中，中标人有权举报、反馈采购人索贿受贿、吃拿卡要、违反中央八项规定精神等违纪违法行为。项目验收前，
--	--	--

		应填写《税务信息化项目服务商廉政反馈书》（详见附件3），提交采购人税务机关网络安全和信息化领导小组办公室。 8. 其他 8.1 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。 8.2 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会2023年第1号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会2023年第2号《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。 8.3 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。
二、商务要求		
1	合同签订日期	中标通知书发出后 30 日内。
★2	合同履行时间、服务地点	（1）合同履行时间：合同签订之日起 3 个月内完成部署实施上线，上线实施工作完成后，对照项目需求，经采购人初验合格后，再提供 3 个月周期的运行保障支持。 （2）服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局。服务期内，如采购人根据工作需要变更地址，则本项目服务地点相应调整为南宁市内采购人指定地点。
★3	报价要求	投标报价包含但不限于以下部分： （1）服务的价格； （2）必要的保险费用和各项税金； （3）服务过程中所发生的一切服务费用；

		(4) 在本项目服务期内，投标总价不予调整，采购人不再支付中标价格以外的任何费用。 (5) 项目预算：本项目总预算人民币（大写）叁佰壹拾万零贰仟元整（¥3102000.00 元）；其中：产品功能采购预算为人民币壹佰捌拾贰万元整（¥1820000.00 元）；上线实施及推广采购预算为人民币壹佰贰拾万零肆仟元整（¥1204000.00 元）；技术支持采购预算为人民币柒万捌仟元整（¥78000.00 元）。投标人的报价超出总预算或各项功能采购预算均导致投标无效。 (6) 超出采购预算价的，作无效标处理。评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。
★4	付款方式	(1) 项目上线实施工作完成且初验合格后，采购人支付合同总金额的 50%；上线后运行保障周期满，采购人组织项目验收，并依据项目验收标准及本合同约定的罚则条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后支付合同剩余款项。。 (2) 合同款项的支付，均须根据本项目约定的验收标准及合同罚责条款进行服务考核，并按考核结果对当期应付合同款进行核算。 (3) 应付金额=合同总金额×当期合同约定支付比例-合同总金额×(当期累计扣分×0.2%)-相应扣款（如有）。 (4) 其中，“当期累计扣分”依据应付款当期的《服务质量情况表》考核记录累计形成；“相应扣款”依据合同约定的违约责任条款执行。 (5) 采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的发票，采购人收到合规发票后 10 个工作日内将合同款项支付到合同约定的中标人账户；采购人未收到合规发票的，有权不予支付相应款项，并不承担延迟付款责任。
5	项目验收标准	(1) 验收方式 项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。合同签订之日起，经过 3 个月项目部署实施后一个月内中标人向采购人提出初验申请，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目初验程序。经初步验收合格，中标人需提供 3 个月周期的运行保障支持，服务期限结束后一个月内中标人向采购人提出终验申请，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目终验程序。

		(2) 项目验收准入条件 1) 本需求书中包含的服务需求内容全部完成。 2) 服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本技术需求书的规定要求。 (3) 项目验收标准 采购人以本技术需求书中相关内容为依据,作为项目验收标准。中标人是否按照本招标需求书中定义的各项服务内容,按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作,工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求,是否在规定时间内提交相关工作文档。 (4) 考核办法 采购人每季度按照《广西壮族自治区税务局 XXX 系统 XX 年 XX 季度服务质量情况表》(详见附件 1)进行评分(满分 100 分),并按考核得分对应付合同款进行核算。 如季度单次评分低于 95 分,采购人对信息化服务商进行约谈,约谈两次信息化服务商仍未改善,采购人有权提前终止合同执行,费用按实际服务时间和考核结果结算,不视为采购人违约。 如果国家税务总局和广西壮族自治区税务局对信息化服务商运行维护服务质效评价标准有新规定的,按最新规定执行。 (5) 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。 5) 运维报告; 6) 安全管理相关文档; 7) 最终验收报告。
三、其他要求		
1	其他要求	投标人可以根据项目要求,在投标文件中提供包括但不限于:项目需求理解方案、实施方案、运行维护方案、配合验收方案、人员、业绩、相关证书等

附件 1:

广西壮族自治区税务局XXX系统XX年XX季度服务质量情况表

总得分:

分 类	序号	指标名称	指标描述	分值	评分标准	得分
资 源 配 备	1	人员到位情况	信息化服务商按照合同约定配备人员数量是否达到局方要求。	3	配置人员数量符合合同约定或满足工作需求的，不扣分，数量未达到合同约定或不满足工作需求的，每少一人扣 0.3 分。	
	2	人员素质情况	信息化服务商按照合同约定配备人员能力是否达到局方要求。	3	人员具备相关管理和技能水平，符合合同要求的，不扣分，人员能力不符合合同约定要求的，每人扣 0.3 分。	
	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。	3	因人员变动影响正常运维工作，每次扣 0.3 分。	
工 作 质 效	4	运维处理时效	运维项目是否按照局方规定的运维时效完成。	4	按项目的合同约定或局方相关运维管理办法规定时效进行打分，每超时效 1 次扣 0.1 分。	
	5	巡检要求及问题处理	系统巡检是否按照规定的频次完成，发现问题是否	5	每缺少一次巡检次数扣 0.5 分，每缺少一项巡检内容扣 0.1 分，巡检发现问题未及时处理	

		及时处理。		扣 0.1 分。	
6	系统升级	系统升级按时、完整完成，有问题及时反馈。	3	未按时、完整进行系统升级，每次扣 0.1 分；系统升级后有问题未能及时向上反馈、解决的，每次扣 0.1 分。	
7	版本质量	系统版本质量是否符合要求。	5	由于发布版本（补丁）引发新问题的，且未能及时解决的，按次扣 0.5 分。	
8	应急情况处置	信息化服务商所维护和保障的系统、资源出现紧急情况时的处理情况。	5	未在合同约定或相关管理办法规定的时限内完成应急情况处置，扣 0.4 分，未按照规范步骤处置应急情况，每缺少一个步骤扣 0.1 分，扣完为止。	
9	报告制度情况	是否按照合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	4	按照合同约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣 0.1 分。	
10	系统运行故障	由信息化服务商所维护和保障的系统、资源发生故障。	4	系统运行发生故障，未在合同约定或相关管理办法规定的时限内响应并排除故障的，每次扣 0.1 分。	

信息安全	11	知识产权保护	项目人员是否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	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、技术成果等信息未履行保密义务的，每发现一次的扣 0.5 分。	
	12	系统安全漏洞	由局方安全系统或第三方检测服务所发现的由信息化服务商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（信息化服务商事前已发现并向局方报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。	3	每检出一项扣 0.3 分。	
	13	内控机制制度	信息化服务商在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。	3	建立了相关制度的，不扣分，未按局方要求制定相关制度的，每缺一项扣 0.3 分。	
	14	内控机制执行	信息化服务商在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。	3	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣 0.3 分。	

	15	安全培训	信息化服务商是否对运维人员进行安全培训，或在人员发生变化后是否对新进人员进行安全培训。	3	未进行安全培训，每少一次扣0.3分。	
	16	安全协议	信息化服务商及项目人员是否与局方签订了安全保密协议，是否向局方提供无犯罪记录证明。	3	未签订安全保密协议，每人扣0.2分，未提供无犯罪记录证明，每人扣0.2分。	
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。	2	每发现一项扣1分。	
	18	网络与数据安全	是否要求项目人员在合同期间严格按局方的网络安全和数据安全相关规定开展工作。由于信息化服务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，局	3	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	

			方将视安全事件严重情况按合同总金额的 20%-30% 的比例进行扣减。		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。 每发现一项扣 0.5 分。	
质量把控	19	供应链厂商安全管理	信息化服务商是否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	每发现一项扣 0.1 分	
	20	供应链厂商协议履行	是否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。	2	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，每发生一次扣 0.2 分。	
沟通交	21	培训指导	信息化服务商是否按照合同约定开展相关培训，进	2	按照合同约定对局方相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的，不扣分；发	

流			行业务、技术指导。		生一次培训指导不到位的，扣 0.2 分。	
	22	结果反馈	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。	2	未完成工作任务，每次扣 0.2 分，未及时反馈结果，每次扣 0.2 分。	
	23	交流渠道	信息化服务商人员与局方人员有畅通的交流渠道。	2	发生交流渠道不畅通情况的，每次扣 0.2 分，扣完为止。	
服 务 质 量	24	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用语、环境卫生、仪表得体。	2	每有一次违反行为，扣 0.2 分。	
	25	工作制度建立与执行	信息化服务商是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度，并对各项制度落实执行。	2	建立了相关的工作制度，逐项落实的，不扣分，否则缺少一项扣 0.1 分，发现落实执行不到位的，每次扣 0.1 分。	
需 求 实 现 情 况	26	需求响应情况	是否及时响应需求单位在合同范围内提出的业务需求。	4	在规定时限内及时响应并完成需求分析工作的，不扣分，未及时响应或未在规定时限内完成需求分析工作的，按次扣 0.5 分。	
	27	需求实现效率	是否按业主单位、实施单位时间要求完成所提需求对应的开发工作。	4	按期完成需求开发的，不扣分，未按期完成，按次扣 0.5 分。	

	28	系统优化质量	系统优化完善是否能够满足业务需求。	4	能够满足业务需求的，不扣分，版本未满足业务需求的，按次扣 0.5 分。	
	29	协助用户测试	是否在合同约定范围内协助做好用户测试工作。	3	协助做好用户测试的，不扣分，未协助做好用户测试的，按次扣 0.2 分。	
	30	其他任务配合	配合完成局方安排的其他工作任务，如需求调研、现场保障等。	2	主动配合并按期完成的，不扣分；每少完成一次扣 0.2 分。	
系统使用体验	31	功能界面	信息系统的功能是否满足工作需要，界面是否友好。	2	系统使用体验好，操作流畅、界面友好，能满足工作需要，由系统用户按 1-5 级进行评估打分，每级级差 0.4 分。	
	32	服务态度	是否对用户友好、耐心，是否积极与用户沟通。	1	对系统用户友好、耐心，积极与用户沟通，由系统用户按 1-5 级进行评估打分，每级级差 0.2 分。	
	33	问题解决质量	向用户提供的解决方案是否专业、有效，且能够符合用户的业务需要和系统特点。	1	提供解决方案专业、有效，且能够符合系统用户的业务需要和系统特点，由系统用户按 1-5 级进行评估打分，每级级差 0.2 分。	
	34	投诉反馈处理	收到来自纳税人或者局方的投诉举报，并经局方主	1	由系统用户按 1-5 级进行评估打分，每级级差 0.2 分。	

			管部门核实确认的，应及时处理。			
罚 则 条 款	35	问题排查	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，由信息化服务项目中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。	2	信息化服务项目中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。按次扣 0.2 分	

附件 2

税务信息化服务商廉洁承诺书

为深入贯彻落实党中央关于全面从严治党的决策部署，进一步加强税务信息化项目合作中的廉政建设，防范廉政风险发生，确保项目公开、公平、公正推进，我司郑重承诺如下：

一、合法合规经营。严格遵守国家法律法规及税务部门的相关规定，坚持廉洁从业、诚信经营的原则。在合作过程中不得以任何形式进行利益输送，维护良好的政商关系。

二、杜绝商业贿赂。加强内部管理，我司及我司员工均不对采购人工作人员实施以下行为：

（一）以各种形式和名义提供礼品、礼金、电子红包、支付凭证、商业预付卡、名贵特产、有价证券、股权、其他金融产品等财物。

（二）以各种形式和名义提供宴请、旅游、健身、娱乐、私人会所等活动安排；代付加班餐费、打车费等。

（三）以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。

（四）借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。

（五）以无偿、象征性地收取费用等方式提供家政、司机等服务劳务。

（六）其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。

三、规范经营活动。严格按照合同约定履行义务，保证项目质量，按时完成建设任务；在合作过程中不以任何借口拖延工期、虚报成本或谋取私利。

四、公开透明合作。我司承诺在项目实施过程中保持公开透明，主动接受税务部门及纪检监察机构的全程监督，并积极配合任何有关廉洁从业的调查工作。

五、严格内部管理。加强企业内部廉洁教育，确保员工知晓并遵守相关法律法规及廉洁要求；加强项目实施全过程廉洁监督；对于违反廉洁承诺的员工，将严肃处理，并承担相应责任。

六、积极参与监督。在税务信息化项目实施过程中，如发现任何违纪违法行为，将如实反馈问题和意见。

承诺单位（盖章）：_____

法定代表人或授权代表签字：_____

日期：XX 年 XX 月 XX 日

备注：本承诺书一式两份，一份由承诺单位留存，另一份交税务部门备案。

税务信息化廉政情况反馈书

项目基本情况	
项目名称（编号）	XXX 税务信息化项目 项目编号
服务商名称	XXX 公司
联系人及电话	联系人： 职务： 电话：
项目情况概述	
廉洁承诺履行情况	
反馈项	反馈内容
杜绝商业贿赂	向税务工作人员及其家属赠送礼品、礼金或提供任何形式的宴请、娱乐活动情况。
规范经营活动	按照合同要求，按时完成各阶段任务，确保项目质量和进度情况。
公开透明合作	在项目实施过程中保持信息公开透明，主动接受相关部门的监督和检查情况。
税务人员履职期间廉政情况	
税务人员履职过程 存在违纪违规行为	否
	是（说明具体情况）

提交单位（盖章）：XXX 公司

法定代表人或授权代表签字：_____

日期：XX 年 XX 月 XX 日

附件 4:

一、应用侧资源						
环境	网络位置	产品名称	节点数	合计		
				合计cpu	合计内存	合计本地存储
生产	内网	CVM	7	21	56	700
		tdsql	1	96	384	12000
	外网	Master/Node	5	15	40	500
预生产	内网	Master/Node	3	9	24	200
		Tdsql（复用现有）	/	/	/	/
	外网	Master/Node	2	6	16	200
二、产品侧资源——基础音频呼叫中心（仅评估总数，产品均云上虚拟化部署，虚拟机规格及数量以实际部署为准）						
环境	网络位置	产品名称	数量	合计		
				合计cpu	合计内存	合计本地存储
生产	外网	CVM-SBC 会话边界控制器、CTI、CVM-部署 SMP、CPCC、MEDIA、MS 等	9	72	144	7700
预生产	外网	CVM-SBC 会话边界控制器、CTI、CVM-部署 SMP、CPCC、MEDIA、MS 等	3	24	96	900

附件 5

征纳互动应用资源需求														
序号	所属组	类型	应用分类	产品类型	应用名称	应用简称	部署网络	压力大小	节点数	cpu (核)	内存 (内存)	系统盘 (GB)	数据盘 (GB)	备注
1	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TK E	征纳互动-智能互动内网中转服务	gt4-znhd-zn-web-jd	业务专网区	小	/	3	8	100	-	复用现有
2	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TK E	征纳互动-智能互动内网中转服务	gt4-znhd-zn-ctrl-jd	业务专网区	高	/	3	8	100	-	复用现有
3	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TK E	征纳互动-智能互动主题预约服务	gt4-znhd-zn-service-ztyy	业务专网区	小	/	3	8	100	-	复用现有
4	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TK E	征纳互动-智能互动登录认证服务	gt4-znhd-zn-service-dlrz	业务专网区	高	/	3	8	100	-	复用现有
5	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TK E	征纳互动-智能互动业务流程服务	gt4-znhd-zn-service-yylc	业务专网区	高	/	3	8	100	-	复用现有
6	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TK E	征纳互动-智能互动后台管理服务	gt4-znhd-zn-service-htgl	业务专网区	中	/	3	8	100	-	已部署

7	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TK E	征纳互动-智能互动第三方对接服务	gt4-znhd-zn-service-dsfdj	业务专网区		中	/	3	8	100	-	已部署
8	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TK E	征纳互动-电话互动局端web	gt4-znhd-dhhd-web-jd	业务专网区		小	2	3	8	100		
9	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TK E	征纳互动-电话互动中转服务	gt4-znhd-dhhd-ctrl-jd	业务专网区		中	2	3	8	100		
10	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TK E	征纳互动-电话互动服务	gt4-znhd-dhhd-service	业务专网区		高	3	3	8	100		
		业务专网合计								7	21	56	700		
1	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TK E	征纳互动-电话互动坐席端web	gt4-znhd-dhhd-web-zxd	互联网区		小	2	3	8	100		
2	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TK E	征纳互动-电话互动坐席端中转服务	gt4-znhd-dhhd-ctrl-zxd	互联网区		高	3	3	8	100		
互联网合计										5	15	40	500		
征纳互动数据库资源需求															
序号	所属组	类型	应用分类	产品类型	应用名称	应用简称	部署网络				数据库CPU	数据库内存	数据库分片数量	数据库主从	存储（GB）

1	征 纳 互 动 组	计 算 节 点	征 纳 互 动 平 台	TD SQ L	征 纳 互 动 数 据 库 (电 话 互 动)	gt4_znhd _dhhd	业 务 专 网 区	中	1	8	32	4	一 主 两 备	100 0
					合 计				1	96	384			120 00

附件 6:

序号	所属组	类型	应用分类	产品类型	应用名称	应用简称	部署网络	压力大小	节点数	cpu (核)	内存 (内存)	系统盘 (GB)	数据盘 (GB)	备注
1	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TKE	征纳互动-智能互动内网中转服务	gt4-znhd-zn-web-jd	业务专网区	小	/	3	8	100	-	复用现有
2	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TKE	征纳互动-智能互动内网中转服务	gt4-znhd-zn-ctrl-jd	业务专网区	高	/	3	8	100	-	复用现有
3	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TKE	征纳互动-智能互动主题预约服务	gt4-znhd-zn-service-ztyy	业务专网区	小	/	3	8	100	-	复用现有
4	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TKE	征纳互动-智能互动登录认证服务	gt4-znhd-zn-service-dlrz	业务专网区	高	/	3	8	100	-	复用现有
5	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TKE	征纳互动-智能互动业务流程服务	gt4-znhd-zn-service-yylc	业务专网区	高	/	3	8	100	-	复用现有
6	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TKE	征纳互动-智能互动后台管理服务	gt4-znhd-zn-service-htgl	业务专网区	中	/	3	8	100	-	已部署
7	征纳互	计算节点	征纳互动平台	TKE	征纳互动-智能互动第三方对接服务	gt4-znhd-zn-service-dsfdj	业务专	中	/	3	8	100	-	已部署

	动组	点					网区							
8	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TKE	征纳互动-电话互动局端web	gt4-znhd-dhhd-web-jd	业务专网区	小	1	3	8	50		
9	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TKE	征纳互动-电话互动中转服务	gt4-znhd-dhhd-ctrl-jd	业务专网区	中	1	3	8	50		
10	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TKE	征纳互动-电话互动服务	gt4-znhd-dhhd-service	业务专网区	高	1	3	8	100		
		业务专网合计							3	9	24	200		
1	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TKE	征纳互动-电话互动坐席端web	gt4-znhd-dhhd-web-zxd	互联网区	小	1	3	8	100		
2	征纳互动组	计算节点	征纳互动平台	TKE	征纳互动-电话互动坐席端中转服务	gt4-znhd-dhhd-ctrl-zxd	互联网区	高	1	3	8	100		
互联网合计									2	6	16	200		

附件 7

序号	环境	网络位置	产品名称	部署服务	虚拟机数量	CPU	内存	硬盘	备注
1	生产	互联网DMZ	CVM Node	ACD、CTI、ivr、mysql[sdpdb]	2	8	16	500	
2	生产	互联网DMZ	CVM Node	SMP、CPCC、mysql[smpdb]、MEDIA	2	8	16	500	
3	生产	互联网DMZ	CVM Node	MS、MEDIA	2	8	16	2100	
4	生产	互联网DMZ	CVM Node	LAMP、SDKlog	1	8	16	500	
5	生产	互联网DMZ	CVM Node	SBC、acdweb	2	8	16	500	
合计					9	72	144	7700	
1	预生产	互联网DMZ	CVM Node	ACD、CTI、ivr、mysql[sdpdb]、MS、MEDIA、SMP、CPCC、mysql[smpdb]、MEDIA	1	8	32	500	
2	预生产	互联网DMZ	CVM Node	Lamp、SDKlog	1	8	32	200	
3	预生产	互联网DMZ	CVM Node	SBC、acdweb	1	8	32	200	
合计					3	24	96	900	