

政府采购服务类采购合同（试行）

采购单位（甲方）：哈尔滨市平房区平房镇卫生院 采购计划号：哈平财采备[2024]00521号

供应商（乙方）：黑龙江云软信息技术有限公司 招标编号：HLJGCYC1601030220241797381

签订地点：平房区平房路33号 签订时间：2024年08月30日

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等法律、法规规定，按照AI智能外呼管理平台项目（招标编号：HLJGCYC1601030220241797381）的采购文件及中标（成交）供应商投标（响应）文件等，确定乙方为甲方AI智能外呼管理平台项目供应商，经双方协商一致，签订本合同。

一、合同文件

本次政府采购活动的相关文件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 采购文件、澄清和答疑文件等；
- 乙方投标（响应）文件等；
- 乙方书面承诺等；
- 中标（成交）通知书。

二、合同标的

标的名称	采购需求	数量	单价（元）	金额（元）	备注
AI智能外呼管理平台		1	40000.0000	40000	
合计	¥40000元（大写：肆万元整）				

三、服务项目及要求

（一）外呼实例管理 1.1 实例管理 管理全部的外呼实例，可以选择实例的最大并发数，并进行增删改查。

（二）任务管理 2.1 创建任务 创建一个新的外呼任务，允许选择流程模板、机器人声优、任务触发方式（手动/定时自动）、主叫号码、线路数量、异常情况重播次数。 2.2 名单管理 支持以模板方式、自定义、手动等方式上传外呼名单。 2.3 开始/暂停/停止任务 未开始、已暂停的任务可以手动开始任务；进行中的任务允许用户暂停。 2.4 添加止呼名单 允许添加止呼名单，即停止外呼的名单。 2.5 任务定时执行 可以对外呼任务设计定时启动的时间，同时允许配置执行的时间周期（到时自动终止）。 2.6 重拨策略 可以配置未接通电话的重拨策略，包括间隔时间、重拨次数等。 2.7 外呼 任务实时监控 实时展现任务的进度，包括任务执行情况统计、执行明细、通话记录。 如：总任务 150 个，已外呼了 83 个，以及振铃音时长分布情况等。 2.8 短信发送 支持发送短信。 2.9 外呼任务结果导出 可以下载全部已完成的通话结果，包括统计结果、外呼流水、录音文件、通话记录。支持仅导出除了录音文件以外的文本及统计内容。 2.10 复制任务 可快速复制已有的外呼任务并继承号码。

（三）外呼任务详情 3.1 任务详情列表 提供外呼任务详情的概览 页面，包括任务下所有外呼作业的进展情况，最近一通电话的执行情况，以及更多详细信息，如通话时长、挂断方、未接通原因、通话异常具体原因、通话收集的变量信息等。 3.2 筛选与搜索 列表支持对客户电话、通话状态、是否有应答、是否拒识挂机、是否完结等条件进行搜索。 3.3 统计报表 包含任务执行统计、Top30 意图和节点排行、漏斗分布、变量分布等。 3.4 通话内容查询 可以听录音、查看转义结果，实时分析获取客户的意向、对话轮次、通话 时长、挂断原因、挂断方以及其他通话基础信息。 3.5 通话录音下载 支持录音及时保存，在线播放及下载播放。 3.6 振铃音下载 支持振铃音播放及下载。 3.7 数据标注 支持对特定通话结果进行筛选，提取出来做语音、文本的标注，并且保存到训练集。支持打通 asr、nlp 训练能力，一键训练。

（四）场景管理 4.1 管理场景 管理当前外呼实例的场景，并且跟对应的机器人场景进行关联。 4.2 预合成模式 将机器人对话中的话术利用 TTS 预合成为录音，降低在外呼电话中调用的时间周期。 4.3 TTS 设置 支持通过 TTS 的方式播放，并且选择音色、配置

语速语调音量等，可以试听生成 demo 并下载。4.4 ASR 设置 支持设置 ASR 声学模型、语言模型、热词表等。4.5 语音语义一体化 - 智能承接语 一种智能承接语能力，它可以根据用户所述内容类型进行判断、自动在 DS 回复内容前加上口语化的承接语，比如“嗯嗯”、“好的”等。这种承接语能力会带来以下优势：1. 电话中端到端的延迟体验预计降低 600ms 左右，会成为一个重要的差异化优势。2. 更自然的对话体验。3. 模型预封装 10 种承接语，语音语调经过精细调优，开箱即用。4. 针对性优化了承接语与后续 TTS 合成内容的衔接，确保衔接自然、平滑。（五）号码管理 5.1 号码管理 管理当前外呼实例的号码，允许配置号码、限流周期（秒）和限流次数。（六）训练集管理 6.1 构建训练集 通过标注实际交互中产生的内容，建立训练集。6.2 构建测试集 通过标注实际交互中产生的内容，建立模型评测集。6.3 语音/语义模型优化 通过标注内容，训练语音/语义模型。6.4 模型效果评测 将训练前后的模型，通过评测加以对比，并评估效果。（七）系统管理（防骚扰策略） 7.1 全局拨打窗口限制 外呼业务下所有任务的外呼时间限制，包括自定义时间窗口、是否仅工作日。7.2 被叫号码每日上限 对相同被叫号码每日外呼上限次数限制。7.3 黑名单管理 允许配置外呼黑名单，包括电话号码、备注。7.4 白名单管理 允许配置外呼白名单，包括电话号码、备注。（八）系统管理（其他） 8.1 并发量配置 对外呼业务下的并发线路数自主进行配置。8.2 语音自学习平台配置 支持配置多个语音算法服务的集群地址并进行验证（包括 ASRTTS 服务、以及自学习平台等所有语音服务）。8.3 空号不外呼 允许配置空号不外呼的策略，是否空号由智能化振铃识别提供判断。8.4 接通后延迟 N 秒播放 允许配置接通后延迟 N 秒播放策略。（九）VUI 逻辑 9.1 打断 支持机器人被用户打断，停止播放并对用户话术内容做语义理解。9.2 静默回复及配置 允许配置静默超时话术，可配置 N 秒触发、多轮静默话术以及跳转动作。9.3 拒识回复 允许配置拒识话术，可配多轮拒识话术以及跳转动作。9.4 静音检测配置 允许配置语音机器人是否能够识别静默话术。9.5 按键输入 兼容语音与按键 DTMF 两种输入模式。（十）其他功能 10.1 批量测试工具 对新增对话设计进行批量在线测试，输出测试结果和修改建议。10.2 会话记录 会话记录存储：存储会话音频及其他会话日志记录。音频记录至少保留 6 个月。10.3 端点检测 对输入的音频流进行分析，确定客户说话的起始和终止的处理过程。10.4 噪音消除 具备高效的噪音消除能力，降低客户在实际环境中的噪声，最大限度的保留用户的原始语音信息。10.5 振铃音智能识别 对振铃音智能识别，至少可区分以下场景：空号、用户忙或拒接、停机、关机、久叫不应、呼叫限制、网络忙等情况。10.6 超长回复内容处理 节点回复话术以回车方式分行，则可以自动分多个 TTS 片段，从而支持超长回复内容的播报。10.7 可视化对话流编辑 提供多种经典场景的标准流程，通过策略流程的可视化编辑，实现流程节点的增删编辑，修改节点跳转关系，拖拽流程节点布局。（十一）系统后台 11.1 SIP 线路注册管理 支持快速对接 SIP 线路，对 SIP 线路状态以及绑定的号码进行管理，支持多租户隔离。11.2 转人工策略管理 支持对转人工策略进行配置和封装，在对话设计中调用对应策略。

四、合同期限（任选其一）

本合同期限起止时间 2024-08-31 至 2025-09-15，共 380 天。

本项目服务期限采用 1+1+1 方式，采购结果 _____ 年有效。合同一年一签，是否续签，由

甲方视财政预算安排及对乙方提供服务的绩效考核等情况确定。

本合同期限起止时间 _____。

五、合同金额及结算方式

1、资金性质：财政资金。（财政性资金：按财政国库集中支付规定程序办理；自筹资金：0。）

2、合同金额：本合同有效期内服务价款金额：40000 元（大写：肆万元整）；

3、付款方式： **全额付款**

4、付款期数： **一期**

5、结算方式：

序号	项目阶段	具体内容及交付结果	付款金额(元)	付款期限(天)	计划支付时间
1	外呼管理平台开通之日起	参照合同第三条约定	40000	7	2024-08-30

6、甲方每次付款前，乙方应向甲方开具符合甲方要求的 **普通发票**，乙方未按合同约定开具发票导致甲方逾期付款的，甲方不承担违约责任。

八、保密条款

甲方按照本合同约定提供给乙方的任何资料和信息，以及乙方在服务过程中知悉的甲方的商业和技术秘密信息，属甲方的保密信息和甲方拥有所有权的财产，乙方应对该资料和信息严格保密，除为履行本合同约定服务需要向行政机关作出的披露外，未经甲方书面同意，不得用于本合同约定服务以外的任何其他用途，亦不得以任何方式向任何第三方泄露或公开，并保证在本合同约定服务履行完毕后，将所有资料和信息归还甲方。本保密条款不因双方合同终止而无效，自本合同签订之日起，至相关信息已经被公开或事实上一方违反本条款不会给对方造成任何形式的损害时止，本保密条款对双方仍具有约束力。乙方如有失密或泄密行为，则视为乙方违约，甲方有权解除本合同；无论甲方是否解除合同，乙方均应当向甲方支付4000元违约金，并赔偿给甲方造成的损失。

九、合同履行、验收

政府采购合同的履约适用于民法典的规定，合同签订双方应当严格按照民法典的相关规定履行各自权利和义务。

1、合同签订后，乙方提供服务应当符合采购文件及投标（响应）文件及本合同约定，如提供服务不符合采购文件及 投标（响应）文件及本合同约定要求的，甲方有权提出异议并拒绝接受服务；

2、合同履行过程中，甲方对乙方提供服务有异议的，可以以口头或书面形式向乙方提出，乙方应在接到甲方通知之日起5日内予以解决，否则视为乙方违约，参照本合同第十二条承担违约责任；

3、/。

十、履约保证金

履约担保：是否收取履约保证金： 是 否

收取履约保证金形式：_____

收取履约保证金金额：_____

履约担保期限：_____

履约保证金退还：_____

十二、违约责任

1、“不可抗力”是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于：天灾、水灾、地震或其他灾难战争或暴乱，以及其他在受影响的一方合理控制范围以外且经该方合理努力后也不能防止或避免的类似事件；

2、由于不可抗力的原因，而不能履行合同或延迟履行合同的一方可视不可抗力的实际影响免除部分或全部违约责任。但受不可抗力影响的一方应立即通知对方，并在不可抗力发生后5日内出示相关的主管部门签发的证明文件，以便对方审查、确认；

3、不可抗力事件终止或消除后，受不可抗力影响的一方，应立即通知对方，不可抗力事件终止或消除后5日内出示相关的主管部门签发的证明文件确认不可抗力事件的终止或消除；

4、由于不可抗力的原因，致使合同无法按期履行或不能履行的，所造成的损失由双方各自承担。受不可抗力影响的一方应当采取合理的措施防止损失的扩大，否则应就扩大的损失负赔偿责任。

十三、合同争议解决

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，如果协商不能解决的，按下列方式解决：

提交_____仲裁委员会仲裁

向甲方所在地人民法院起诉

十五、合同文件组成

1、政府采购采购文件；

2、乙方提供的投标(响应)文件；

3、甲方提供工程清单；

4、投标(响应)承诺书:

5、评标记录;

6、中标(成交)通知书。

本甲乙双方电子签章后生效,自签订之日起7个工作日内,将合同(电子版)通过政府采购管理平台上传至本级政府采购监督管理部门备案(纸质版合同根据甲乙双方需要自行签订留存)。

甲方(章)	乙方(章)
 签订时间: 2024年08月30日	 签订时间: 2024年08月30日
签订地点: 平房区平房路33号	签订地点: 平房区滨河大道22号
单位地址: 哈尔滨市平房区平房镇平房路33号	单位地址: 平房区滨河大道22号
法定(或授权)代表人: 邹红岩	法定(或授权)代表人: 吴海迪 
委托代理人: 赵璐	委托代理人: 赵涵琪
电话: 15561870609	电话: 18646399499
电子邮箱: pfzyy2008@126.com	电子邮箱: 36658820@qq.com
开户银行: 工行平房支行	开户银行: 中国工商银行股份有限公司哈尔滨平房支行
账号: 3500080109001038989	账号: 3500080109001091216
账号名称: 哈尔滨市平房区平房镇卫生院	账号名称: 黑龙江云软信息技术有限公司
邮政编码: 150066	邮政编码: 150060