

七. 服务响应表

按招标文件规定填写			按供应商所投内容填写	
第一部分：技术部分响应				
序号	服务项目	招标文件服务要求	服务响应内容	偏离说明
1	需求概述	<p>按照《淮北市进一步优化政务服务便民热线实施方案》要求，淮北市 12345 热线已完成各类热线归并、场地扩容并正式并线，相关运营管理服务工作正在开展。</p> <p>经过调研分析，本项目主要包含以下几个方面的需求：</p> <p>一、人员服务：含热线人员薪酬、劳务派遣管理、培训服务、人员工装。</p> <p>二、运营管理服务：含用电用水、办公用品、运营管理和维护保障服务、宣传活动材料、保洁、维修、物业管理、房租。</p> <p>三、通信及网络资源服务：含语音电路、互联网专线、座席电话、短信、云资源及云安全服务。</p> <p>四、平台系统及软硬运维服务：含系统对接优化、大数据分析系统优化升级、升级老旧办公电脑及配套设备、升级 UPS 主控设备、日常安全维护等。</p> <p>2.2 人员薪酬费用</p> <p>2.2.1 人员组成</p> <p>话务人员进行接听、回访、工单管控。现有 84 位话务人员。其中，班组长 3 人，质检员 3 人，督办员 10 人，内训师 1 人，话务员 67 人</p>	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求。</p> <p>按照《淮北市进一步优化政务服务便民热线实施方案》要求，淮北市 12345 热线已完成各类热线归并、场地扩容并正式并线，相关运营管理服务工作正在开展。</p> <p>经过调研分析，本项目主要包含以下几个方面的需求：</p> <p>一、人员服务：含热线人员薪酬、劳务派遣管理、培训服务、人员工装。</p> <p>二、运营管理服务：含用电用水、办公用品、运营管理和维护保障服务、宣传活动材料、保洁、维修、物业管理、房租。</p> <p>三、通信及网络资源服务：含语音电路、互联网专线、座席电话、短信、云资源及云安全服务。</p> <p>四、平台系统及软硬运维服务：含系统对接优化、大数据分析系统优化升级、升级老旧办公电脑及配套设备、升级 UPS 主控设备、日常安全维护等。</p> <p>2.2 人员薪酬费用</p> <p>2.2.1 人员组成</p> <p>话务人员进行接听、回访、工单管控。现有 84 位话务人员。其中，班组长 3 人，质检员 3 人，督办员 10 人，内训师 1 人，话务员</p>	完全响应

	<p>（含回访人员、数据分析人员）。</p> <p>人员薪酬费用包括：人员薪酬、劳务派遣管理、培训服务、心理疏导、人员其他费用、交流服务等费用。</p> <p>为优化提升工作形象，考虑到人员流动，按每人4套标准配备20位热线人员工装，包括：夏装2套、春秋1套、冬装1套。</p> <p>为原有及新增话务人员提供专业技能和业务受理培训。</p> <p>本期项目薪酬标准可参照前期12345热线人员工资水平。前期工资水平如下：组长人均每月实发工资约3700元，社保1451元；质检员、督办员、内训师人均每月实发工资约3200元，社保1451元；话务员（含回访人员、数据分析人员）人均每月实发工资约3100元，社保1451元。劳务派遣管理费标准为60元/月/人。</p> <p>2.2.2 人员招聘</p> <p>12345热线承担全市政务热线接听、工单处理等工作，该项工作不仅对人员的服务素质有着较高标准，而且对其基本政务知识的掌握程度与职业意愿动机也有着严格的要求。相关录用标准要求如下：</p> <p>1. 愿意从事12345热线相关工作，服从工作安排及相关规章制度，能适应夜间、双休日、节假日值班工作；</p> <p>2. 思想正派，热心为民；政治素质和思想觉悟高，</p>	<p>67人（含回访人员、数据分析人员）。</p> <p>人员薪酬费用包括：人员薪酬、劳务派遣管理、培训服务、心理疏导、人员其他费用、交流服务等费用。</p> <p>为优化提升工作形象，考虑到人员流动，按每人4套标准配备20位热线人员工装，包括：夏装2套、春秋1套、冬装1套。</p> <p>为原有及新增话务人员提供专业技能和业务受理培训。</p> <p>本期项目薪酬标准参照前期12345热线人员工资水平。前期工资水平如下：组长人均每月实发工资约3700元，社保1451元；质检员、督办员、内训师人均每月实发工资约3200元，社保1451元；话务员（含回访人员、数据分析人员）人均每月实发工资约3100元，社保1451元。劳务派遣管理费60元/月/人。</p> <p>2.2.2 人员招聘</p> <p>12345热线承担全市政务热线接听、工单处理等工作，该项工作不仅对人员的服务素质有着较高标准，而且对其基本政务知识的掌握程度与职业意愿动机也有着严格的要求。相关录用标准要求如下：</p> <p>1. 愿意从事12345热线相关工作，服从工作安排及相关规章制度，能适应夜间、双休日、节假日值班工作；</p> <p>2. 思想正派，热心为民；政治素质和思想觉悟高，</p>	
--	--	---	--

	<p>有良好的文字和语言沟通表达能力，综合协调能力及团队协作能力强；</p> <p>3. 专科及以上学历，特别优秀的可适当放宽；</p> <p>4. 具有普通话二级甲等以上者优先；</p> <p>5. 要求汉字录入速度不低于 80 字/分钟，具有计算机等级二级及以上证书者优先；</p> <p>6. 具备较强的服务意识、心理承受能力和学习能力；</p> <p>7. 熟悉淮北市的民风民情、区域位置、淮北方言；</p> <p>8. 具备相关公共管理知识，党员、有热线工作经验者优先。</p> <p>2.2.3 人员培训</p> <p>为保证所招聘或调入的话务人员能够满足 12345 热线相关岗位需求，针对新到岗员工，需制定详细的岗前培训计划，包括职业素养、公共管理知识、法律法规、服务规范、沟通技巧、服务用语、规章制度等。确保新招聘员工完成岗前培训后能够胜任岗位需要。</p> <p>为提升 12345 热线在岗员工服务技能，投标人应制定详细的在岗培训方案，不断提升 12345 热线的服务水平。</p> <p>2.2.4 管理制度</p> <p>为规范业务处理、统一业务管理，增强话务代表及业务处理相关人员的责任意识，增进业务处理各环节的衔接和配合，形成对业务的“闭环式”管理，从而进一步完善服务体</p>	<p>有良好的文字和语言沟通表达能力，综合协调能力及团队协作能力强；</p> <p>3. 专科及以上学历，特别优秀的可适当放宽；</p> <p>4. 具有普通话二级甲等以上者优先；</p> <p>5. 汉字录入速度不低于 80 字/分钟，具有计算机等级二级及以上证书者优先；</p> <p>6. 具备较强的服务意识、心理承受能力和学习能力；</p> <p>7. 熟悉淮北市的民风民情、区域位置、淮北方言；</p> <p>8. 具备相关公共管理知识，党员、有热线工作经验者优先。</p> <p>2.2.3 人员培训</p> <p>为保证所招聘或调入的话务人员能够满足 12345 热线相关岗位需求，针对新到岗员工，制定详细的岗前培训计划，包括职业素养、公共管理知识、法律法规、服务规范、沟通技巧、服务用语、规章制度等。确保新招聘员工完成岗前培训后能够胜任岗位需要。</p> <p>为提升 12345 热线在岗员工服务技能，我公司制定详细的在岗培训方案，不断提升 12345 热线的服务水平。</p> <p>2.2.4 管理制度</p> <p>为规范业务处理、统一业务管理，增强话务代表及业务处理相关人员的责任意识，增进业务处理各环节的衔接和配合，形成对业务的“闭环式”管理，从而进一步完善服务体</p>	
--	--	--	--

	<p>系，提升服务质量，投标人应根据 12345 热线实际情况及自身以往项目经验，为本项目制定服务流程、服务规范、保密制度、假勤制度、现场行为规范等各项管理制度及规范，中标后配合淮北市人民政府办公室完善相关制度及规范，并承诺后期根据实际情况及相关要求，不断更新、修改，并严格落实执行。</p> <p>2.2.5 薪酬与考核方案</p> <p>为进一步加强 12345 热线服务规范管理，杜绝由于服务人员服务态度差、首问责任不落实等缺乏服务意识引发重大服务投诉及服务事件，明确发现或反馈的服务类问题的考核，同时促进话务代表增强主动服务意识，提升服务技能，投标人应制定详细的薪酬与考核方案，并承诺中标后严格执行，并根据实际运行情况进行调整。</p> <p>2.2.6 其他要求</p> <p>1. 为保证运营健康持续，投标人应提供符合实际的现场管理方案，包括但不限于话务预测、排班管理、考勤管理、现场巡检、效能管理、设备管理、团队建设、安全管理等。</p> <p>2. 为防止由于人员辞职影响正常的业务运行，投标人应制定人员流失及时补员方案，保证 12345 热线人员的数量的稳定，确保 12345 热线的正常运行。</p> <p>3. 投标人应制定 12345 热线运营中所出现的紧急情况的相关因应急预案，确</p>	<p>系，提升服务质量，我公司根据 12345 热线实际情况及自身以往项目经验，为本项目制定服务流程、服务规范、保密制度、假勤制度、现场行为规范等各项管理制度及规范，中标后配合淮北市人民政府办公室完善相关制度及规范，我公司承诺后期根据实际情况及相关要求，不断更新、修改，并严格落实执行。</p> <p>2.2.5 薪酬与考核方案</p> <p>为进一步加强 12345 热线服务规范管理，杜绝由于服务人员服务态度差、首问责任不落实等缺乏服务意识引发重大服务投诉及服务事件，明确发现或反馈的服务类问题的考核，同时促进话务代表增强主动服务意识，提升服务技能，我公司制定详细的薪酬与考核方案、承诺中标后严格执行，并根据实际运行情况进行调整。</p> <p>2.2.6 其他要求</p> <p>1. 为保证运营健康持续，我公司提供符合实际的现场管理方案，包括但不限于话务预测、排班管理、考勤管理、现场巡检、效能管理、设备管理、团队建设、安全管理等。</p> <p>2. 为防止由于人员辞职影响正常的业务运行，我公司制定人员流失及时补员方案，保证 12345 热线人员的数量的稳定，确保 12345 热线的正常运行。</p> <p>3. 我公司制定 12345 热线运营中所出现的紧急情况的相关因应急预案，确保</p>	
--	---	--	--

	<p>保在发生紧急情况下的热线正常运行。</p> <p>4. 投标人根据自身实力拟定项目团队负责本项目交付工作，要求提供项目经理、技术负责人、实施负责人、运维负责人各一人，其他人员依据自身对项目理解配置。</p> <p>5. 招标人按月对中标供应商进行考核，考核内容包括但不限于系统畅通率、热线接通率、服务规范、安全保密等，考核结果作为支付服务费用的依据。如连续三个月内出现两次考核不达标情况，招标人有权更换中标供应商。</p> <p>2.3 日常运营管理</p> <p>现有 50 个座席。</p> <p>日常用电用水、办公用品、宣传活动材料、维修耗材、物业管理费均是包月使用、按月测算报价。</p> <p>运营管理和维护保障服务包括：</p> <p>一、运营管理：1、流程管理：提升热线工作人员综合能力、处理解决工作中的问题，对项目进行全流程管控。2、人员管理：人员招聘、培训、管理制度优化更新、考勤管理、话务预测与排班（日常运营管理）、绩效考评、激励机制。3、协调管理：协调政府单位、话务人员、运营单位、问题用户，建立协调会制度，明确责任，及时解决运营中的问题。4、考核管理：质量指标、业务指标、客户满意度指</p>	<p>在发生紧急情况下的热线正常运行。</p> <p>4. 我公司根据自身实力拟定项目团队负责本项目交付工作，提供项目经理、技术负责人、实施负责人、运维负责人各一人，其他人员依据自身对项目理解配置。</p> <p>5. 招标人按月对我公司进行考核，考核内容包括但不限于系统畅通率、热线接通率、服务规范、安全保密等，考核结果作为支付服务费用的依据。如连续三个月内出现两次考核不达标情况，招标人有权更换中标供应商。</p> <p>2.3 日常运营管理</p> <p>现有 50 个座席。</p> <p>日常用电用水、办公用品、宣传活动材料、维修耗材、物业管理费均是包月使用，我公司已按月测算报价。</p> <p>运营管理和维护保障服务包括：</p> <p>一、运营管理：1、流程管理：提升热线工作人员综合能力、处理解决工作中的问题，对项目进行全流程管控。2、人员管理：人员招聘、培训、管理制度优化更新、考勤管理、话务预测与排班（日常运营管理）、绩效考评、激励机制。3、协调管理：协调政府单位、话务人员、运营单位、问题用户，建立协调会制度，明确责任，及时解决运营中的问题。4、考核管理：质量指标、业务指标、客户满意度指标、负面清单、奖惩措施。</p>	
--	---	--	--

	<p>标、负面清单、奖惩措施。</p> <p>二、维护保障：1、对机房设备及系统技术支持服务。对办公软件、办公网络、做好病毒防范工作。2、驻点工程师做好系统维护、数据管理。3、安全检查落实：做好职业健康安全与环境管理。4、做好应急预案，进行网络或业务应急处置演练。</p> <p>保洁员：保洁员 1 名，对两层楼的工作场所、办公区域进行保洁服务。</p> <p>维修人员：维修人员 1 名，对两层楼的办公场所的水、电、空调、场地设施等进行维修服务。</p> <p>按照规划，需要支付 12345 热线两层楼运营场地租赁的房租。</p> <p>2.4 网络和云资源</p> <p>2.4.1 通信网络</p> <p>由于热线系统业务正常运营需要，需要采购相关通信网络服务，具体如下：</p> <p>1. 语音电路：现有 3 条 2M 数字语音中继，所连接传输设备采用光缆双路由接入，互为备份，以提升平台的安全性，每条中继可带 30 部话机。</p> <p>2. 互联网专线：现有 2 条 300M 互联网专线，用于话务员业务使用，1 主 1 备。</p> <p>3. 座席电话：话务员回访、协调联系所产生的通话费，话费包月，不限使用量。</p> <p>4. 满意度回访短信：用于热线工单满意度回访，短信包年，不限使用量。</p> <p>2.4.2 云资源及云安全</p>	<p>二、维护保障：1、对机房设备及系统技术支持服务。对办公软件、办公网络、做好病毒防范工作。2、驻点工程师做好系统维护、数据管理。3、安全检查落实：做好职业健康安全与环境管理。4、做好应急预案，进行网络或业务应急处置演练。</p> <p>保洁员：保洁员 1 名，对两层楼的工作场所、办公区域进行保洁服务。</p> <p>维修人员：维修人员 1 名，对两层楼的办公场所的水、电、空调、场地设施等进行维修服务。</p> <p>按照规划，支付 12345 热线两层楼运营场地租赁的房租。</p> <p>2.4 网络和云资源</p> <p>2.4.1 通信网络</p> <p>由于热线系统业务正常运营需要，我公司提供相关通信网络服务，具体如下：</p> <p>1. 语音电路：现有 3 条 2M 数字语音中继，所连接传输设备采用光缆双路由接入，互为备份，以提升平台的安全性，每条中继可带 30 部话机。</p> <p>2. 互联网专线：现有 2 条 300M 互联网专线，用于话务员业务使用，1 主 1 备。</p> <p>3. 座席电话：话务员回访、协调联系所产生的通话费，话费包月，不限使用量。</p> <p>4. 满意度回访短信：用于热线工单满意度回访，短信包年，不限使用量。</p> <p>2.4.2 云资源及云安全</p> <p>淮北市 12345 热线平台现</p>	
--	--	--	--

	<p>淮北市 12345 热线平台现有的云资源总量为 528 核 CPU、1296GB 内存、1218GB 系统盘存储、13060GB 系统盘存储，同时为平台提供 100M 电子政务外网网络，实现到市电子政务外网对接。按照信息系统等级保护要求，平台按照三级等保要求配置相关的云安全服务。</p> <p>2.4.2.1 云资源需求</p> <p>淮北市 12345 政务服务便民热线运营管理服务项目的平台架构中，云主机资源用于部署相关的应用软件及系统。</p> <p>2.4.2.2 云安全服务</p> <p>为确保 12345 热线平台的安全防护，平台安全需符合信息系统三级等保要求，云安全服务包括：云主机安全、云防火墙、云日志审计、云堡垒机、云数据库审计等安全模块。</p> <p>2.4.2.3 云平台要求</p> <p>云平台采用安全可控、体系架构开放的计算、存储、网络等软硬件设备进行构建，保障 12345 热线平台的安全性、可用性和可靠性。采用业界先进云系统虚拟化软件，通过虚拟化技术提供计算资源、存储资源、网络资源，并具备虚拟化管理能力。为保障系统的安全性，云平台及云平台所在 IDC 机房需通过信息系统三级等保评测。</p> <p>2.4.2.4 云平台运维</p> <p>针对机房基础设施、支撑网络及云平台的建设与运维，需要达到高可用、稳</p>	<p>有的云资源总量为 528 核 CPU、1296GB 内存、1218GB 系统盘存储、13060GB 系统盘存储，同时为平台提供 100M 电子政务外网网络，实现到市电子政务外网对接。按照信息系统等级保护要求，平台按照三级等保要求配置相关的云安全服务。</p> <p>2.4.2.1 云资源需求</p> <p>淮北市 12345 政务服务便民热线运营管理服务项目的平台架构中，云主机资源用于部署相关的应用软件及系统。</p> <p>2.4.2.2 云安全服务</p> <p>为确保 12345 热线平台的安全防护，平台安全符合信息系统三级等保要求，云安全服务包括：云主机安全、云防火墙、云日志审计、云堡垒机、云数据库审计等安全模块。</p> <p>2.4.2.3 云平台要求</p> <p>云平台采用安全可控、体系架构开放的计算、存储、网络等软硬件设备进行构建，保障 12345 热线平台的安全性、可用性和可靠性。采用业界先进云系统虚拟化软件，通过虚拟化技术提供计算资源、存储资源、网络资源，并具备虚拟化管理能力。为保障系统的安全性，云平台及云平台所在 IDC 机房已通过信息系统三级等保评测。</p> <p>2.4.2.4 云平台运维</p> <p>针对机房基础设施、支撑网络及云平台的建设与运维，我公司可达到高可用、稳定、安全的目标。</p>	
--	---	---	--

	<p>定、安全的目标。</p> <p>为达到云平台运维管理中可用性、高效性的目标，要求提供7*24小时的运维支持服务热线，以快速响应需求，保证服务质量。并将支持服务热线作为日常运维过程中问题处理、投诉受理、建议沟通的统一提供服务联系点。</p> <p>针对云平台提供全面的保障及运维服务，运维管理对象包括：机房、设备、虚拟设备、云资源平台、运维管理平台等承诺对外提供的各种服务。制定售后服务标准、故障处理流程及故障处理时限。服务人员定期巡检，形成《运维服务报告》。若出现故障，要求在处理完毕后填写《故障处理报告》，向市政府办公室解释故障原因、描述解决方法。同时提供常见运维问题的预防措施，并进行技术交底、安全培训。</p> <p>2.5 平台系统及软硬件运维服务</p> <p>详细需求如下：</p> <p>升级老旧办公电脑及配套设备：升级老旧办公电脑（含督办员、质检员使用电脑）及配套设备，如老旧电脑20台，专业耳机40套、话机15套、彩色打印机3台。</p> <p>系统对接优化：根据管理需求优化接口，实现与现有系统无缝对接；</p> <p>大数据分析系统优化升级：内容包含群众诉求来电分析、群众来电诉求办理情况分析、问题预警研</p>	<p>为达到云平台运维管理中可用性、高效性的目标，提供7*24小时的运维支持服务热线，以快速响应需求，保证服务质量。并将支持服务热线作为日常运维过程中问题处理、投诉受理、建议沟通的统一提供服务联系点。</p> <p>针对云平台提供全面的保障及运维服务，运维管理对象包括：机房、设备、虚拟设备、云资源平台、运维管理平台等承诺对外提供的各种服务。制定售后服务标准、故障处理流程及故障处理时限。服务人员定期巡检，形成《运维服务报告》。若出现故障，我公司在处理完毕后填写《故障处理报告》，向市政府办公室解释故障原因、描述解决方法。同时提供常见运维问题的预防措施，并进行技术交底、安全培训。</p> <p>2.5 平台系统及软硬件运维服务</p> <p>详细需求如下：</p> <p>升级老旧办公电脑及配套设备：升级老旧办公电脑（含督办员、质检员使用电脑）及配套设备，如老旧电脑20台，专业耳机40套、话机15套、彩色打印机3台。</p> <p>系统对接优化：根据管理需求优化接口，实现与现有系统无缝对接；</p> <p>大数据分析系统优化升级：内容包含群众诉求来电分析、群众来电诉求办理情况分析、问题预警研判、典型案例及工作建议</p>	
--	--	--	--



		判、典型案例及工作建议等； 升级 UPS 主控设备。 日常安全维护：含安全配置核查服务、漏洞扫描服务、渗透测试服务、应急响应服务。同时配置正版杀毒软件及病毒库。 安全加固：升级安全设备，提供上网行为管理三年运维服务，并对现有机房环境进行升级改造。	等； 升级 UPS 主控设备。 日常安全维护：含安全配置核查服务、漏洞扫描服务、渗透测试服务、应急响应服务。同时配置正版杀毒软件及病毒库。 安全加固：升级安全设备，提供上网行为管理三年运维服务，并对现有机房环境进行升级改造。	
2	报价要求	各包报价均不得超过项目预算中的对应分包预算金额。	我公司承诺完全响应招标文件要求： 各包报价均不得超过项目预算中的对应分包预算金额。	完全响应
3	一、人员服务- ◆组长薪酬	组长共 3 人。 注：1.目前每月实发工资约 3700 元（包含：交通费、午餐费、夜班费），社保 1451 元（按当期政策标准实际发生）。 2.报价低于《安徽省人民政府办公厅关于调整全省最低工资标准的通知》（皖政办秘〔2023〕2 号）要求的最低工资标准作无效标处理。	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 组长共 3 人，每人每月实发工资 3700 元（包含：交通费、午餐费、夜班费），社保 1451 元（按当期政策标准实际发生）。 注：1.目前每月实发工资约 3700 元（包含：交通费、午餐费、夜班费），社保 1451 元（按当期政策标准实际发生）。 2.报价低于《安徽省人民政府办公厅关于调整全省最低工资标准的通知》（皖政办秘〔2023〕2 号）要求的最低工资标准作无效标处理。	完全响应
4	一、人员服务- ◆质检员、督办员、内训师薪酬	总计 14 人，其中质检员共 3 人，督办员共 10 人，内训师 1 人； 注：1.目前每月实发工资约 3200 元（包含：交通费、午餐费、夜班费），社保 1451 元（按当期政策标准实际发	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 总计 14 人，其中质检员共 3 人，督办员共 10 人，内训师 1 人，每月实发工资	完全响应

		<p>生)。</p> <p>2.报价低于《安徽省人民政府办公厅关于调整全省最低工资标准的通知》(皖政办秘〔2023〕2号)要求的最低工资标准作无效标处理。</p>	<p>3200元(包含:交通费、午餐费、夜班费),社保1451元(按当期政策标准实际发生)。</p> <p>注:1.目前每月实发工资约3200元(包含:交通费、午餐费、夜班费),社保1451元(按当期政策标准实际发生)。</p> <p>2.报价低于《安徽省人民政府办公厅关于调整全省最低工资标准的通知》(皖政办秘〔2023〕2号)要求的最低工资标准作无效标处理。</p>	
5	<p>一、人员服务-</p> <p>◆话务员薪酬</p>	<p>话务员共67人(含回访人员、数据分析人员),</p> <p>注:1.目前每月实发工资约3100元(包含:交通费、午餐费、夜班费),社保1451元(按当期政策标准实际发生)。</p> <p>2.报价低于《安徽省人民政府办公厅关于调整全省最低工资标准的通知》(皖政办秘〔2023〕2号)要求的最低工资标准作无效标处理。</p>	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求:</p> <p>服务提供商:安徽联通</p> <p>响应内容:</p> <p>话务员共67人(含回访人员、数据分析人员),每月实发工资3100元(包含:交通费、午餐费、夜班费),社保1451元(按当期政策标准实际发生)。</p> <p>注:1.目前每月实发工资约3100元(包含:交通费、午餐费、夜班费),社保1451元(按当期政策标准实际发生)。</p> <p>2.报价低于《安徽省人民政府办公厅关于调整全省最低工资标准的通知》(皖政办秘〔2023〕2号)要求的最低工资标准作无效标处理。</p>	完全响应
6	<p>一、人员服务-</p> <p>◆人员其他费用</p>	<p>总计84人。包含:福利费1500元/人/年(春节、中秋各500元、端午节300元、妇女节200元);体检费1000元/人/年;法定假日加班费(按75班次/日测算),工龄补贴(50元/人/月),大病保险(144元/人/年),社保</p>	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求:</p> <p>服务提供商:安徽联通</p> <p>响应内容:</p> <p>总计84人。包含:福利费1500元/人/年(春节、中秋各500元、端午节300元、妇女节200元);体检费</p>	完全响应

		增补等。 注：除工龄补贴按照 64 人测算外，其他均按 84 人测算。	1000 元/人/年；法定假日加班费（按 75 班次/日测算），工龄补贴（50 元/人/月），大病保险(144 元/人/年)，社保增补等。 注：除工龄补贴按照 64 人测算外，其他均按 84 人测算。	
7	一、人员服务-劳务派遣管理	总计 84 人，60 元/人/月。	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 总计 84 人，60 元/人/月。	完全响应
8	一、人员服务-培训服务	包括：热线话务员业务培训、承办单位培训、专项培训、外聘专家培训等	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 包括：热线话务员业务培训、承办单位培训、专项培训、外聘专家培训等	完全响应
9	一、人员服务-心理疏导	话务人员心理健康辅导和心理疏导	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 话务人员心理健康辅导和心理疏导	完全响应
10	一、人员服务-交流服务	外出学习、先进经验交流，1 次/年	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 外出学习、先进经验交流，1 次/年	完全响应
11	一、人员服务-人员工装	备用 20 位人员服装，每人包括：夏装 2 套、春秋 1 套、冬装 1 套。	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 备用 20 位人员服装，每人包括：夏装 2 套、春秋 1 套、冬装 1 套。	完全响应
12	二、运营管理服务-日常用电用水	日常办公所需要的用电、用水。	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 日常办公所需要的用电、用	完全响应

			水。	
13	二、运营管理服务-日常运营用品	打印机硒鼓、纸张等办公用品；护嗓用品	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求：</p> <p>服务提供商：安徽联通</p> <p>响应内容：</p> <p>打印机硒鼓、纸张等办公用品；护嗓用品</p>	完全响应
14	二、运营管理服务-运营管理和维护保障服务	<p>一、项目运营（项目经理 1 人）：</p> <p>1、政务热线平台作为反映民情民意的总入口，本项目要求投标人运营人员具备收集、归纳、分析、挖掘话务工单内容中数据价值的能力，辅助招标人精准施策。</p> <p>2、具备协调政府单位、来电人员、话务人员的能力，及时解决运营中的问题等。</p> <p>3、做好系统技术支撑服务等。</p> <p>二、运营管理（实施负责人 1 人）：</p> <p>1、流程管理：处理解决工作中的问题，对本项目进行全流程管控。</p> <p>2、人员管理：完成人员招聘、培训、管理制度优化更新、考勤管理、话务预测与排班（日常运营管理）、绩效考评、提升热线工作人员综合能力、制定激励机制等工作。</p> <p>3、考核管理：制定考核办法，对相关人员进行质量指标、业务指标、客户满意度指标、负面清单、奖惩措施等各方面进行考核。</p> <p>三、维护保障（技术负责人 1 人、运维负责人 1 人）：</p>	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求：</p> <p>服务提供商：安徽联通</p> <p>响应内容：</p> <p>一、项目运营（项目经理 1 人）：</p> <p>1、政务热线平台作为反映民情民意的总入口，本项目我公司运营人员具备收集、归纳、分析、挖掘话务工单内容中数据价值的能力，辅助招标人精准施策。</p> <p>2、具备协调政府单位、来电人员、话务人员的能力，及时解决运营中的问题等。</p> <p>3、做好系统技术支撑服务等。</p> <p>二、运营管理（实施负责人 1 人）：</p> <p>1、流程管理：处理解决工作中的问题，对本项目进行全流程管控。</p> <p>2、人员管理：完成人员招聘、培训、管理制度优化更新、考勤管理、话务预测与排班（日常运营管理）、绩效考评、提升热线工作人员综合能力、制定激励机制等工作。</p> <p>3、考核管理：制定考核办法，对相关人员进行质量指标、业务指标、客户满意度指标、负面清单、奖惩措施等各方面进行考核。</p> <p>三、维护保障（技术负责人 1 人、运维负责人 1 人）：</p> <p>1、保障热线中心网络设备</p>	完全响应

		1、保障热线中心网络设备的安全稳定运行。 2、做好热线软件的日常维护、网络的病毒防范。 3、安全检查落实：做好办公场所安全管理。 4、做好应急预案，定期开展网络及业务应急处置演练。	的安全稳定运行。 2、做好热线软件的日常维护、网络的病毒防范。 3、安全检查落实：做好办公场所安全管理。 4、做好应急预案，定期开展网络及业务应急处置演练。	
15	二、运营管理服务-宣传活动材料	包含写真、席卡、展览板、形象墙等：每周“接热线办实事”活动，全年约 50 次。员工形象墙需定期更换。定期组织、参与各种宣传活动需展板和宣传彩页。承接各种临时活动。	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 包含写真、席卡、展览板、形象墙等：每周“接热线办实事”活动，全年约 50 次。员工形象墙定期更换。定期组织、参与各种宣传活动展板和宣传彩页。承接各种临时活动。	完全响应
16	二、运营管理服务-保洁员	保洁员 1 名，对两层办公场所、办公区域进行保洁服务。	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 保洁员 1 名，对两层办公场所、办公区域进行保洁服务。	完全响应
17	二、运营管理服务-维修耗材	水、电、空调、场地设施维护、保养、修理所需零星耗材。	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 水、电、空调、场地设施维护、保养、修理所需零星耗材。	完全响应
18	二、运营管理服务-物业管理费	1、三、四层物业管理费（每层面积约 403 平方米）。 2、院内保洁、保安等各种管理费用。	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 1、三、四层物业管理费（每层面积约 403 平方米）。 2、院内保洁、保安等各种管理费用。	完全响应
19	二、运营管理服务-维修人员	维修人员 1 名，对两层办公场所的水、电、空调、场地	我公司承诺完全响应招标文件要求：	完全响应

		设施等进行维修服务。	服务提供商：安徽联通 响应内容： 维修人员 1 名，对两层办公场所的水、电、空调、场地设施等进行维修服务。	
20	二、运营管理服务-房租	12345 热线三、四楼运营场地租赁。	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 12345 热线三、四楼运营场地租赁。	完全响应
21	三、通信及网络资源服务-语音电路	2M 数字语音中继电路 3 条。每条线路可带 30 部话机。	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 2M 数字语音中继电路 3 条。每条线路可带 30 部话机。	完全响应
22	三、通信及网络资源服务-互联网专线	2 条不低于 300M 互联网专线，1 主 1 备。	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 2 条 300M 互联网专线，1 主 1 备。	完全响应
23	三、通信及网络资源服务-座席电话	话务员回访、协调联系所产生的通话费，话费包月。	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 话务员回访、协调联系所产生的通话费，话费包月。	完全响应
24	三、通信及网络资源服务-短信	热线工单满意度回访，短信包年。	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 热线工单满意度回访，短信包年。	完全响应
25	三、通信及网络资源服务-业务办理服务器	CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：200GB；	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司 响应内容： CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：200GB；	完全响应

26	三、通信及网络资源服务-业务受理服务器	CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：200GB；	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司 响应内容： CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：200GB；	完全响应
27	三、通信及网络资源服务-业务数据主库	CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：500GB；	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司 响应内容： CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：500GB；	完全响应
28	三、通信及网络资源服务-业务数据从库	CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：500GB；	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司 响应内容： CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：500GB；	完全响应
29	三、通信及网络资源服务-智能知识库	CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：200GB；	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司 响应内容： CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：200GB；	完全响应
30	三、通信及网络资源服务-索引缓存服务 A	CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：500GB；	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司 响应内容： CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：500GB；	完全响应
31	三、通信及网络资源服务-索引缓存服务 B	CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：500GB；	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司	完全响应

			响应内容： CPU：16 核；内存：32GB； 系统盘：50GB；数据盘： 500GB；	
32	三、通信及网络 资源服务-附件 管理服务	CPU：16 核；内存：32GB； 系统盘：50GB；数据盘： 1TB；	我公司承诺完全响应招标 文件要求： 服务提供商：联通数字科技 有限公司 响应内容： CPU：16 核；内存：32GB； 系统盘：50GB；数据盘： 1TB；	完全响应
33	三、通信及网络 资源服务-多渠道受理（接口对 接）	CPU：16 核；内存：32GB； 系统盘：50GB；数据盘： 200GB；	我公司承诺完全响应招标 文件要求： 服务提供商：联通数字科技 有限公司 响应内容： CPU：16 核；内存：32GB； 系统盘：50GB；数据盘： 200GB；	完全响应
34	三、通信及网络 资源服务-业务 报表服务器	CPU：16 核；内存：32GB； 系统盘：50GB；数据盘： 200GB；	我公司承诺完全响应招标 文件要求： 服务提供商：联通数字科技 有限公司 响应内容： CPU：16 核；内存：32GB； 系统盘：50GB；数据盘： 200GB；	完全响应
35	三、通信及网络 资源服务-数据 交换服务器	CPU：32 核；内存：64GB； 系统盘：50GB；数据盘： 1TB；	我公司承诺完全响应招标 文件要求： 服务提供商：联通数字科技 有限公司 响应内容： CPU：32 核；内存：64GB； 系统盘：50GB；数据盘： 1TB；	完全响应
36	三、通信及网络 资源服务-热点 监测服务器	CPU：32 核；内存：64GB； 系统盘：50GB；数据盘： 200GB；	我公司承诺完全响应招标 文件要求： 服务提供商：联通数字科技 有限公司 响应内容： CPU：32 核；内存：64GB； 系统盘：50GB；数据盘： 200GB；	完全响应



37	三、通信及网络资源服务-前置机 A（地市）	CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：500GB；	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司 响应内容： CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：500GB；	完全响应
38	三、通信及网络资源服务-前置机 D（热线）	CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：500GB；	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司 响应内容： CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：500GB；	完全响应
39	三、通信及网络资源服务-前置机 E	CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：500GB；	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司 响应内容： CPU：16 核；内存：32GB；系统盘：50GB；数据盘：500GB；	完全响应
40	三、通信及网络资源服务-服务注册中心	CPU：32 核；内存：64GB；系统盘：50GB；数据盘：200GB；	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司 响应内容： CPU：32 核；内存：64GB；系统盘：50GB；数据盘：200GB；	完全响应
41	三、通信及网络资源服务-讯飞数据库 DB	CPU：32 核；内存：128GB；系统盘：50GB；数据盘：600GB；	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司 响应内容： CPU：32 核；内存：128GB；系统盘：50GB；数据盘：600GB；	完全响应
42	三、通信及网络资源服务-讯飞智能_AI_1	CPU：32 核；内存：128GB；系统盘：40GB；数据盘：600GB；	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司	完全响应

			响应内容： CPU: 32 核；内存：128GB； 系统盘：40GB；数据盘： 600GB；	
43	三、通信及网络 资源服务-讯飞 智能_AI_2	CPU: 32 核；内存：128GB； 系统盘：40GB；数据盘： 600GB；	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司 响应内容： CPU: 32 核；内存：128GB； 系统盘：40GB；数据盘： 600GB；	完全响应
44	三、通信及网络 资源服务-其他 服务器云资源	CPU 128 核、内存 304GB、 系统盘 288GB、数据盘 2560GB。	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司 响应内容： CPU 128 核、内存 304GB、 系统盘 288GB、数据盘 2560GB。	完全响应
45	三、通信及网络 资源服务-政务 外网（共用）	平台至电子政务外网出口 100M,用于与电子政务外网 系统对接	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：安徽联通 响应内容： 平台至电子政务外网出口 100M，用于与电子政务外网 系统对接	完全响应
46	三、通信及网络 资源服务-云主 机安全	1. 采用 B/S 架构设计，管理控制中心高度集成化，无需额外安装或外接数据库即可实现日志存储和分析展示，无需额外安装或对接升级服务器即可实现文件、特征库的升级和分发；包含防病毒、防火墙、入侵检测、防暴力破解模块； 2. 提供已加固的操作系统作为管理控制中心寄宿环境，保证管理控制中心自身安全；支持从老旧控制中心平滑迁移至新控制中心；提供控制中心多升级负载均衡，保证控制中心在集中升级时不会出性能瓶颈；	我公司承诺完全响应招标文件要求： 服务提供商：联通数字科技有限公司 响应内容： 1. 采用 B/S 架构设计，管理控制中心高度集成化，无需额外安装或外接数据库即可实现日志存储和分析展示，无需额外安装或对接升级服务器即可实现文件、特征库的升级和分发；包含防病毒、防火墙、入侵检测、防暴力破解模块； 2. 提供已加固的操作系统作为管理控制中心寄宿环境，保证管理控制中心自身	完全响应

		<p>3. 支持通过雷达图展示防恶意软件、应用程序控制、完整性监控、高危漏洞、防火墙、失陷检测、入侵防御、上网行为管理、安全基线、webshell 扫描和防暴力破解的安全态势情况；</p> <p>4. 防病毒功能支持实时防护的开启或关闭、恶意软件处理方法（包括隔离，删除，修复和监控），扫描资源占用（不限制、平衡型、低资源），支持多层压缩包文件扫描；</p> <p>5. 产品应支持防暴力破解，可对来自网络的暴力破解行为进行拦截，支持配置时间、破解次数等阈值，并提供暴力破解 IP 或 IP 段的黑白名单设置；</p> <p>6. 支持对应用程序配置允许、监控、阻止动作，及其他应用程序相应的控制动作；支持对应用程序名、应用程序路径、例外应用程序路径设置。</p>	<p>安全；支持从老旧控制中心平滑迁移至新控制中心；提供控制中心多升级负载均衡，保证控制中心在集中升级时不会出性能瓶颈；</p> <p>3. 支持通过雷达图展示防恶意软件、应用程序控制、完整性监控、高危漏洞、防火墙、失陷检测、入侵防御、上网行为管理、安全基线、webshell 扫描和防暴力破解的安全态势情况；</p> <p>4. 防病毒功能支持实时防护的开启或关闭、恶意软件处理方法（包括隔离，删除，修复和监控），扫描资源占用（不限制、平衡型、低资源），支持多层压缩包文件扫描；</p> <p>5. 产品支持防暴力破解，可对来自网络的暴力破解行为进行拦截，支持配置时间、破解次数等阈值，并提供暴力破解 IP 或 IP 段的黑白名单设置；</p> <p>6. 支持对应用程序配置允许、监控、阻止动作，及其他应用程序相应的控制动作；支持对应用程序名、应用程序路径、例外应用程序路径设置。</p>	
47	三、通信及网络资源服务-云防火墙	<p>1. 虚拟机形态软件产品，至少支持 KVM、VMWARE 两种虚拟机监视器，兼容基于以上虚拟机搭建的私有云平台；</p> <p>2. 支持边界过滤互联网僵尸主机的访问流量，支持自动更新；</p> <p>3. 具备 Web 页面内置抓包工具功能，并可通过表达式方便灵活的指定抓包过滤条件。</p> <p>4. 支持云端沙箱功能，云</p>	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求：</p> <p>服务提供商：联通数字科技有限公司</p> <p>响应内容：</p> <p>1. 虚拟机形态软件产品，支持 KVM、VMWARE 两种虚拟机监视器，兼容基于以上虚拟机搭建的私有云平台；</p> <p>2. 支持边界过滤互联网僵尸主机的访问流量，支持自动更新；</p> <p>3. 具备 Web 页面内置抓包</p>	完全响应

		<p>沙箱可进行威胁检测。</p> <p>5. 支持 DHCP 协议防护；支持手动定义可信 DHCP 服务器 IPv4 和基于阈值限制 DHCP 请求传输速率。</p>	<p>工具功能，并可通过表达式方便灵活的指定抓包过滤条件。</p> <p>4. 支持云端沙箱功能，云沙箱可进行威胁检测。</p> <p>5. 支持 DHCP 协议防护；支持手动定义可信 DHCP 服务器 IPv4 和基于阈值限制 DHCP 请求传输速率。</p>	
48	三、通信及网络资源服务-云日志审计	<p>1. 支持设备的可用性状态，包括 CPU、内存、存储空间；</p> <p>2. 内容审计日志：支持记录与被管理设备网络行为有关的事件，包括 URL、EMAIL、FTP 等；</p> <p>3. 支持 IPv6 的会话日志、NAT 等；</p> <p>4. 支持按照周期生成周期性统计报表，统计粒度可达到分钟和天，并能够通过邮件发送给指定人员；</p> <p>5. 支持自定义报表任务和将统计结果保存为仪表板、报表和策略。</p>	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求：</p> <p>服务提供商：联通数字科技有限公司</p> <p>响应内容：</p> <p>1. 支持设备的可用性状态，包括 CPU、内存、存储空间；</p> <p>2. 内容审计日志：支持记录与被管理设备网络行为有关的事件，包括 URL、EMAIL、FTP 等；</p> <p>3. 支持 IPv6 的会话日志、NAT 等；</p> <p>4. 支持按照周期生成周期性统计报表，统计粒度可达到分钟和天，并能够通过邮件发送给指定人员；</p> <p>5. 支持自定义报表任务和将统计结果保存为仪表板、报表和策略。</p>	完全响应
49	三、通信及网络资源服务-云堡垒机	<p>1. 旁路部署，不影响正常业务流量；</p> <p>2. 支持基于水平可扩展的集群化架构设计与部署，支持跨地域、跨数据中心，多层次部署；</p> <p>3. 无需安装任何客户端，便可 Windows、Linux、MAC OS 等类操作系统登录堡垒机；</p> <p>4. 支持 SSH、RDP、VNC、Telnet、FTP、SCP、SFTP、rlogin 等协议；</p> <p>5. 支持对 MySQL 和 Oracle</p>	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求：</p> <p>服务提供商：联通数字科技有限公司</p> <p>响应内容：</p> <p>1. 旁路部署，不影响正常业务流量；</p> <p>2. 支持基于水平可扩展的集群化架构设计与部署，支持跨地域、跨数据中心，多层次部署；</p> <p>3. 无需安装任何客户端，便可 Windows、Linux、MAC OS 等类操作系统登录堡垒</p>	完全响应

		<p>数据库的访问操作控制，可基于库、表、命令实现对数据库操作的细粒度访问控制；</p> <p>6. 支持对运维操作中的详细操作指令、时间、用户、类型等进行记录，并可以通过关键字搜索定位回放，审计日志内容支持导出；</p> <p>7. 支持基于用户组、账户组的模式下，用户组和账户组内的新增成员自动继承访问控制和命令控制关系</p> <p>8. 支持自定义系统事件的告警等级及方式，例如邮件、短信及远程备份至 Syslog 服务器。</p>	<p>机；</p> <p>4. 支持 SSH、RDP、VNC、Telnet、FTP、SCP、SFTP、rlogin 等协议；</p> <p>5. 支持对 MySQL 和 Oracle 数据库的访问操作控制，可基于库、表、命令实现对数据库操作的细粒度访问控制；</p> <p>6. 支持对运维操作中的详细操作指令、时间、用户、类型等进行记录，并可以通过关键字搜索定位回放，审计日志内容支持导出；</p> <p>7. 支持基于用户组、账户组的模式下，用户组和账户组内的新增成员自动继承访问控制和命令控制关系</p> <p>8. 支持自定义系统事件的告警等级及方式，例如邮件、短信及远程备份至 Syslog 服务器。</p>	
50	三、通信及网络资源服务-云数据库审计	<p>1. 支持主流大数据平台数据库的解析与审计，包括 Hbase、MongoDB 等；</p> <p>2. 支持风险审计规则库功能，内置疑似 SQL 注入、跨站脚本攻击、字段猜测、代码更改、等近 500 种风险审计规则库，无需单独配置，直接调用。</p> <p>3. 支持对执行时间、数据库账号、来源 IP、来源端口、来源 MAC、客户端工具、目标 IP、目标端口、执行时长、SQL 类型、SQL 命令、操作对象、二级操作对象、SQL 行数、SQL 状态等多个条件进行审计；</p> <p>4. 支持操作语句系列的组合审计规则，可根据某一客体的操作行为序列，连续操作了设定的语句序列时进行规则审计告警。</p>	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求：</p> <p>服务提供商：联通数字科技有限公司</p> <p>响应内容：</p> <p>1. 支持主流大数据平台数据库的解析与审计，包括 Hbase、MongoDB 等；</p> <p>2. 支持风险审计规则库功能，内置疑似 SQL 注入、跨站脚本攻击、字段猜测、代码更改、等近 500 种风险审计规则库，无需单独配置，直接调用。</p> <p>3. 支持对执行时间、数据库账号、来源 IP、来源端口、来源 MAC、客户端工具、目标 IP、目标端口、执行时长、SQL 类型、SQL 命令、操作对象、二级操作对象、SQL 行数、SQL 状态等多个条件进行审计；</p>	完全响应

			4. 支持操作语句系列的组合审计规则,可根据某一客体的操作行为序列,连续操作了设定的语句序列时进行规则审计告警。	
51	三、通信及网络资源服务-其他安全产品	云上其他安全产品	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求:</p> <p>服务提供商: 联通数字科技有限公司</p> <p>响应内容:</p> <p>云上其他安全产品</p>	完全响应
52	四、平台系统及软硬运维服务-系统对接优化	根据管理需求优化接口,实现与现有系统无缝对接。	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求:</p> <p>服务提供商: 安徽联通</p> <p>响应内容:</p> <p>根据管理需求优化接口,实现与现有系统无缝对接。</p>	完全响应
53	四、平台系统及软硬运维服务-大数据分析系统升级	<p>为落实国务院要求、扎实开展热线服务工作和深入挖掘热线数据潜能,结合工作管理实际,针对大数据分析系统进行升级优化:</p> <p>1、数据可视化展示: 可视化界面展示热线话务受理情况、民生诉求数据、诉求渠道及热点分布数据、承办效能分析等数据。建立专题分析。</p> <p>2、社情民意综合分析: 对热线来电进行综合分析,实现中心话务数据的抓取和可视化展示,给中心人员提供整体的话务情况展示。</p> <p>3、社情民意报告分析: 反映全市诉求的整体情况,根据热线来电数据出具分析报告,为接听热线的领导提供参考,报告模板支持编辑、修订等功能。</p>	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求:</p> <p>服务提供商: 联通数字科技有限公司</p> <p>响应内容:</p> <p>为落实国务院要求、扎实开展热线服务工作和深入挖掘热线数据潜能,结合工作管理实际,针对大数据分析系统进行升级优化:</p> <p>1、数据可视化展示: 可视化界面展示热线话务受理情况、民生诉求数据、诉求渠道及热点分布数据、承办效能分析等数据。建立专题分析。</p> <p>2、社情民意综合分析: 对热线来电进行综合分析,实现中心话务数据的抓取和可视化展示,给中心人员提供整体的话务情况展示。</p> <p>3、社情民意报告分析: 反映全市诉求的整体情况,根据热线来电数据出具分析报告,为接听热线的领导提供参考,报告模板支</p>	完全响应

			持编辑、修订等功能。	
54	四、平台系统及软硬运维服务-升级老旧办公电脑及配套设备	升级老旧办公电脑（含督办员、质检员使用电脑）及配套设备，老旧电脑 20 台，专业耳机 40 套、话机 15 套、彩色打印机 3 台。	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求：</p> <p>服务提供商：安徽联通</p> <p>响应品牌：</p> <p>电脑：联想扬天 M4000q</p> <p>专业耳机：杭普 Q358</p> <p>话机：方位 X3S</p> <p>彩色打印机：惠普 281fdw</p> <p>响应内容：</p> <p>升级老旧办公电脑（含督办员、质检员使用电脑）及配套设备，老旧电脑 20 台，专业耳机 40 套、话机 15 套、彩色打印机 3 台。</p>	完全响应
55	四、平台系统及软硬运维服务-员工夜间值班床	普通折叠床：配置 15 个。	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求：</p> <p>服务提供商：安徽联通</p> <p>响应内容：</p> <p>普通折叠床：配置 15 个。</p>	完全响应
56	四、平台系统及软硬运维服务-升级 UPS 主控设备	升级 UPS 主控设备 20KW 及运维服务。	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求：</p> <p>服务提供商：安徽联通</p> <p>响应内容：</p> <p>升级 UPS 主控设备 20KW 及运维服务。</p>	完全响应
57	四、平台系统及软硬运维服务-日常安全维护	含安全配置核查服务、漏洞扫描服务、渗透测试服务、应急响应服务。同时配置正版杀毒软件及病毒库。	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求：</p> <p>服务提供商：安徽联通</p> <p>响应内容：</p> <p>含安全配置核查服务、漏洞扫描服务、渗透测试服务、应急响应服务。同时配置正版杀毒软件及病毒库。</p>	完全响应
58	四、平台系统及软硬运维服务-安全加固	升级安全设备，提供上网行为管理三年运维服务，并对现有机房环境进行升级改造。	<p>我公司承诺完全响应招标文件要求：</p> <p>服务提供商：安徽联通</p> <p>响应内容：</p> <p>升级安全设备，提供上网行为管理三年运维服务，并对现有机房环境进行升级改造。</p>	完全响应
59	其他要求	1、为了保障热线工作平稳运行，在无政策调整情况	我公司承诺完全响应招标文件要求：	完全响应

		下继续使用现有办公场所、硬件设备和业务系统。	服务提供商：安徽联通 响应内容： 1、为了保障热线工作平稳运行，在无政策调整情况下继续使用现有办公场所、硬件设备和业务系统。	
60	本项目采购标的所属行业	本项目采购标的所属行业：软件和信息技术服务业	我公司承诺完全响应招标文件要求： 本项目采购标的所属行业：软件和信息技术服务业	完全响应
第二部分：资信及报价部分响应				
序号	内容	招标文件要求	响应承诺	偏离说明
1	付款响应	在合同签订后，支付合同总金额的 50%，第 7 个月且初验后支付合同款剩余部分。 注：按安徽省财政厅皖财购〔2023〕615 号文件，采购人可结合项目实际和供应商资信情况，在政府采购合同中约定预付款（预采购项目除外），对中小企业原则上预付款比例不低于合同金额的 40%、不高于合同金额的 70%	我公司承诺完全接受招标文件要求：在合同签订后，支付合同总金额的 50%，第 7 个月且初验后支付合同款剩余部分。 注：按安徽省财政厅皖财购〔2023〕615 号文件，采购人可结合项目实际和供应商资信情况，在政府采购合同中约定预付款（预采购项目除外），对中小企业原则上预付款比例不低于合同金额的 40%、不高于合同金额的 70%	完全响应
2	其他	招标文件其他要求	我公司承诺完全响应招标文件要求：招标文件其他要求	完全响应
3	工期	合同签订生效之后 90 个日历天内完工，验收合格后交付运营。	我公司承诺完全响应招标文件要求：合同签订生效之后 90 个日历天内完工，验收合格后交付运营。	完全响应
4				

供应商电子签章：中国联合网络通信有限公司安徽省分公司

2024 年 3 月 25 日

注：

1、供应商必须逐项对应描述服务要求，如不进行描述，仅在响应栏填“响应”或未填写或复制（包括全部复制或部分复制）招标文件采购需求的，包括有选择性的技术响应（例如



在某一分项中出现两个及以上的或两种及两种以上的技术规格），均可能导致响应无效；

2、**偏离说明项需注明：完全响应或正偏离或负偏离（满足用户需求）。正偏离或负偏离还需详细描述偏离情况。**

3、响应部分可后附详细说明及技术资料。

## 承诺函

致：淮北市人民政府办公室

我公司承诺提供的组长薪酬、质检员、督办员薪酬、话务员薪酬不低于《安徽省人民政府办公厅关于调整全省最低工资标准的通知》（皖政办秘〔2023〕2号）要求的最低工资标准。

特此承诺。

投标供应商电子签章：中国联合网络通信有限公司安徽省分公司

2024年3月25日