**合同草案主要条款**

**一、合同范围**

**（一）服务内容及要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **功能** | **服务功能描述** | **数量** |
| **一、业务升级模块** | | | | |
| 1 | 基础工单系统升级 | 二级部门首页 | 1、首页新增待办工单数量，上报审核数量显示框。 | 1项 |
| 2 | 2、首页的直属下级数据报表新增待反馈指标数据。 | 1项 |
| 3 | 工单标记 | 1、营商环境类工单列表中进行全流程颜色标记。 | 1项 |
| 4 | 主协办流程调整 | 1、主办工单办理完毕后，需等待协办单位将该工单办理完成后方可关闭。 | 1项 |
| 5 | 2、主协办需要改名称为联合办理。 | 1项 |
| 6 | 补充意见 | 1、工单处理过程中增加补充意见功能。 | 1项 |
| 7 | 综合查询 | 1、查询时增加办理时长条件。 | 1项 |
| 8 | 2、办理时长需支持区间查询。 | 1项 |
| 9 | 3、工单打印时需要展示处理详情。 | 1项 |
| 10 | 统计分析 | 1、诉求统计页面中增加数据深度剖析功能，查看详情功能。 | 1项 |
| 11 | 数据融合对接 | 人民网渠道升级 | 1、人民网待审核页面增加退回热线功能，将退回后的工单进入到提交坐席的暂存页面。 | 1项 |
| 12 | 官网升级 | 1、官网平台中增加审核人员退回给受理人员功能。 | 1项 |
| 13 | 2、工单详情页面中显示最后一次处理结果及办理情况，以及额外显示前期各单位上报时最后一次办理结果。 | 1项 |
| 14 | 与市级对接优化 | 1、增加市平台退回工单查询及处理功能。 | 1项 |
| 15 | 2、被退回待办工单增加申请延期功能。 | 1项 |
| 16 | 3、对于上传至西安市平台的工单处理详情，进行标记处理。 | 1项 |
| 17 | 4、市级超期数据统计分析中增加导出，超期工单数据统计加导出功能，并且可对超期数据深度剖析。 | 1项 |
| **二、服务升级功能** | | | | |
| 1 | 知识库升级 | 市级知识库 | 1、西安-知识库获取：获取西安市级平台知识库中属于灞桥区的相关知识点。 | 1项 |
| 2 | 2、将长安本地知识点的收藏、引用、阅读次数同步到西安市平台。 |
| 3 | 3、西安知识库上架发布：将灞桥本地新增加或者修改完善的知识库同步上架给西安市平台。 |
| 4 | 4、西安知识库下架：将灞桥已经上架到西安市平台的知识点同步下架。 |
| 5 | 5、西安知识库任务接收：接收西安市下派给灞桥区需要他补充知识库任务表。 |
| 6 | 6、西安知识点任务上报：需要灞桥区补充的知识点内容补充完整后上报给西安市平台。 |
| 7 | 市级案例库 | 1、获取西安案例库列表。 | 1项 |
| 8 | 2、获取西安案例库字典信息同步。 |
| 9 | 3、西安-案例库申报。 |
| 10 | 4、西安-案例库审核状态查询。 |
| 11 | 5、灞桥区平台中增加本级案例库查询模块。 |
| 12 | 疑难工单池 | 1、西安-疑难工单池列表获取。 | 1项 |
| 13 | 2、灞桥区平台中增加本级疑难工单池模块。 |
| 14 | 数据报表管理 | 数据指标配置 | 1、可按指标名称、指标类型、业务数据查询指标。 | 1项 |
| 15 | 2、按业务组分组维护指标，加载系统报表所有自定义指标。 |
| 16 | 3、支持“复制”指标。 |
| 17 | 4、支持自定义“添加指标”。 |
| 18 | 数据维度配置 | 1、可按维度名称字段查询维度。 |
| 19 | 2、支持“复制”指标。 |
| 20 | 3、支持自定义“添加维度”，供效能报表模板自定义维度使用。 |
| 21 | 4、维度支持两种类型维护“公式”、“SQL”。 |
| 22 | 报表模板配置 | 1、支持建立不同的报表模板信息，支持模板名称新增、修改、删除。 |
| 23 | 2、为模板设置数据指标。 |
| 24 | 3、数据指标支持拖拽配置模式。 |
| 25 | 4、为模板设置维度指标。 |
| 26 | 5、维度指标支持拖拽配置模式。 |
| 27 | 6、报表模板支持样式预览、保存。 |
| 28 | 数据统计分析应用 | 1、可根据已知条件进行工单的查询，查询涉及热线工单的基本信息及转办、回访、督办、办理信息，以便用户能快速便捷地找到自己所需要的工单。本模块提供丰富的查询条件，可以自由组合，生成特定条件的工单数据统计报表。 |
| 29 | 数据导出 | 1、支持查询到的数据以列表展示，并且数据可导出存储。 |
| 30 | 运维服务内容 | 日常运维 | 1、负责本业务系统的现场升级、配置、调试和上线。 | 1项 |
| 31 | 2、软件系统排查： 问题排查：用户在使用过程中遇到的问题进行分析排查处理。 服务器定期检测：定期对服务器CPU、内存、磁盘空间进行检测。 系统状态检测：工单管理系统各个功能模块服务运行状态检测。 接口服务检测维护：平台等第三方数据对接工具和接口维护及异常检测。 异常数据处理：各类工单状态，数据异常问题修复处理。 |
| 32 | 3、负责本业务系统的现场使用培训、指导、日常操作问题解答。 |
| 33 | 配套服务内容 | 云资源 | 1、提供平台必须的云计算资源及云存储资源。 | 1项 |
| 34 | 短信资源 | 1、提供短信息资源40万条/年，便于区域内对各对接人的信息通知。 | 1项 |

**（二）人员要求**

提供一名专业人员针对本次项目进行技术支撑服务，提供7×24小时响应服务，并成立相关技术支持小组，就该项目定期进行巡检、重要时期的现场保障、故障发生时的及时解决，确保12345热线系统7×24小时不间断平稳运行。

**二、服务条件**

（一）服务期限：

（二）服务地点：采购人指定地点

**三、合同价款**

合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

**四、款项结算**

（一）支付方式：银行转账

（二）货币单位：人民币

（三）结算方式：合同签订后7日内支付合同总价款的30%；项目升级完成并签订验收报告之日起7日内支付合同总价款的60%；运维期满后7日内支付合同总价款的10%。

**五、验收**

满足采购人需求及相关行业要求

**六、服务承诺**

以磋商文件、响应文件、澄清表（函）、合同等相关文件为准。

**七、双方权利和义务**

1、甲方职责

（1）甲方须保证乙方提供技术服务所需要的适当环境、电力供应及相应的技术人员配合等条件。

（2）甲方有权对乙方的工作进行监督及验收确认，对认为不合理的部分甲方有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

（3）根据本合同规定，按时向乙方支付服务费用。

2、乙方职责

（1）乙方必须严格按照合同及响应文件的服务要求，合理安排提供技术服务的进度、 高效、及时的完成本合同规定的全部工作内容。

（2）乙方随时配合甲方进行设备、系统的故障排查，甲方有权决定故障最终解决方案。

（3）乙方应为工作人员购买相关保险，工作过程中出现的人身、财产损失与甲方无关。因乙方工作人员造成的甲方及其他第三方人身、财产损失的，乙方应承担赔偿责任。

**八、违约责任**

在合同实施过程中，若乙方未按磋商响应文件中的承诺及合同要求提供的服务，甲方将提出限期整改要求，乙方应根据要求及时整改。若乙方未按要求进行整改或经整改仍不能符合磋商文件及合同要求的，甲方有权单方面终止合同，并有权要求乙方退还甲方支付的当年费用，并承担合同总额5%的违约金。违约金不足以弥补给甲方造成损失的，乙方应当予以赔偿。

**九、争议解决**

双方应首先通过友好协商解决，如果协商不成，任何一方可向采购人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

**十、合同生效及其他**

（一）本合同自签订之日起生效。

（二）合同份数由采购人和成交供应商具体商定。

（三）未尽事宜由双方在签订合同时具体明确。