

第三章 技术、服务及其他要求

(注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。)

3.1. 采购内容

采购包 1:

采购包预算金额(元): 1,425,600.00

采购包最高限价(元): 1,425,600.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量(计量单位)	标的金额(元)	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及强制采购节能产品	是否涉及优先采购节能产品	是否涉及优先采购环境标志产品
1	C17010300 其他增值电信服务	2026-2028年120专线话务业务运行服务	1.00(项)	1,425,600.00	其他未列明行业	否	否	否	否	否

是否适用本国产品标准:

采购包 1: 否

报价要求

采购包 1:

序号	报价内容	数量(计量单位)	最高限价	价款形式	报价说明
1	2026-2028年120专线话务业务运行服务	1.00(项)	1,425,600.00	总价	服务期限为:自合同签订之日起三年,合同一年一签,本项目预算金额为1,425,600.00元/年

★注：本采购包涉及采购货物的，供应商响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品:

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：不涉及采购进口产品时，供应商不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，供应商应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效响应处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

3.2. 技术要求

采购包 1：

标的名称：2026-2028 年 120 专线话务业务运行服务

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
1	★	服务内容	提供 SIP 语音中继及话务传输专线服务：

序号	服务内容	子项	数量	备注
1	话务平台 SIP 中继 配套服务	SIP 承载 专线 50M	2	SIP 中继的 承载线路
		SIP 中继 服务	4	SIP 中继业 务语音通道
2	SIP 中继 配套服务 1	SIP 承载 专线 50M	2	SIP 中继的 承载线路
		SIP 中继 服务	4	SIP 中继业 务语音通道
		OTN 精品 专线 50M	2	云端至话务 平台专线
3	SIP 中继 配套服务 2	SIP 承载 专线 50M	2	SIP 中继的 承载线路
		SIP 中继 服务	4	SIP 中继业 务语音通道
		OTN 精品 专线 50M	2	云端至话务 平台专线
4	话务传输	话务传 输专线 10M	24	话务平台至 市急救指挥 中心和 11 个 二级分中

					心，共 12 个 点位，每个 点位 2 条， 合计 24 条		
			5	政务外网 专线	话务传 输专线 50M	1	话务平台至 政务网专线
			6	程控座机 中继服务	程控座 机服务	32	中心点位 10 部，11 个二 级分中心各 2 部，共 32 部座机中继 服务
			7	话务平台 服务器托 管服务	服务器 托管	2	话务平台服 务器托管 2 个机架
			8	话单提取 小程序	话单提 取小程 序	1 套	详细功能要 求见技术参 数
			9	VPN	VPN 访问	1 套	SAAS 化的云 VPN 服务，提 供零信任、

							终端安全、 上网行为管 控
2		技术参数	<p>1. 提供 SIP 语音中继及话务传输专线服务</p> <p>1.1 中继及专线技术指标</p> <p>▲（1）正常运行率要求为 99.99%以上，即除因《中华人民共和国民法典》规定的不可抗力因素以及其它外部不可控因素外，线路发生中断的时间一年不超过 52 分钟，不出现硬件单点故障引起中断，光纤总衰耗应 $\leq -22\text{dB}$。端到端设备之间 ping 包往返时间 $\leq 30\text{ms}$，丢包率 $\leq 0.05\%$，抖动 $\leq 30\text{ms}$，且不应出现突发的性能劣化。（供应商需提供承诺函并加盖供应商电子签章，格式自拟）</p> <p>▲（2）链路误码率（传输比特差错率）$\leq 2 \times 10\text{E}-8$。核心网络可用率 $\geq 99.99\%$。本地传输时延 $\leq 20\text{ms}$。专用链路网络保护倒换时间 $\leq 10\text{ms}$，专用链路故障响应时间 ≤ 5 分钟，业务恢复时间 ≤ 2 小时。（供应商需提供承诺函并加盖供应商电子签章，格式自拟）</p> <p>▲（3）每条线路的物理安全，并保障采购</p>				

人网络以外的用户不能通过该线路进行任何访问，避免非法网络攻击。（供应商需提供承诺函并加盖供应商电子签章，格式自拟）

1.2 服务响应指标

▲（1）提供 7×24 小时故障申告处理和投诉受理。按照“就近申告，首问负责”的原则，本项目采购人可以就近向供应商申告，供应商负责故障处理的全程协调以及反馈处理进程和结果；（供应商需提供承诺函并加盖供应商电子签章，格式自拟）

▲（2）在故障发生时、用户提出申告后马上响应，1 小时内（含 1 小时）到达现场，2 小时内（含 2 小时）恢复；（供应商需提供承诺函并加盖供应商电子签章，格式自拟）

▲（3）故障处理中每 30 分钟内向成都市急救指挥中心相关负责人通告故障处理和恢复进度；根据故障等级和影响程度采取应急处理措施或者启动应急处理预案，减少故障影响范围并防止造成更加严重的后果；（供应商需提供承诺函并加盖供应商电子签章，格式自拟）

▲（4）如遇网络优化调整需中断链路，应

提前 48 小时通知采购人，经与采购人协商同意后实施，但不能影响采购人业务的正常开展；（供应商需提供承诺函并加盖供应商电子签章，格式自拟）

▲（5）根据采购人需要，在重要时段（重大会议、节假日期间等）提供重点保障服务，至少包括驻点支撑、网络测试、风险排查、线路倒换、应急抢修。（供应商需提供承诺函并加盖供应商电子签章，格式自拟）

▲2. 提供话务平台服务器托管服务

话务平台服务器托管 IDC 机房，相应的 IDC 机房符合国家数据中心 A 级标准建设（提供设计证明或机房等级认证并加盖供应商电子签章）。机房符合八度抗震设计，机房采用一类市电供电，具备 UPS 后备电力支持，采用 2N 的冗余配置。机房具备应急发电机，发电机配置大于或等于 N+1 冗余方式。机房具备水冷、风冷两套独立空调系统，保障设备稳定；机房配套消防、视频监控、动力环境监控等，配备工程师 7*24 小时现场值守。

提供 42U 规格的标准机柜，机柜兼容各个

厂家的服务器和网络设备。机柜配置 A\B 双路 PDU (来自不同的 UPS 系统供电)，每路不少于 16 个符合要求的插孔，提供单路电源额定功率不小于 5KW。

租用 2 个机架用于托管话务平台服务器，机架尺寸 $\geq 600 \times 1100 \times 2000\text{mm}$ ，可用空间 $\geq 42\text{U}$ ，每台机柜配置 A\B 双路 PDU (来自不同的 UPS 系统供电)，每路 ≥ 16 个符合要求的插孔，提供单路电源额定功率 $\geq 5\text{KW}$ 。

▲ 3. 话单提取小程序功能及配套服务 (供应商需提供承诺函并加盖供应商电子签章，格式自拟)

话单提取小程序功能要求如下：

(1) 应用概述：120 呼叫记录查询应用通过 web 网页为客户提供 120 呼叫记录查询功能，用于 120 呼叫中心进行呼叫记录查询和核对、回呼。

(2) 部署架构：通过所提供的云资源的 paas 虚拟机进行应用部署，该虚拟机位于 paas 内网环境 (该虚拟机开通出口访问公网，屏蔽公网访问入口)，客户通过 VPN 连接器进行连接访

问，部署架构如下：

软件结构为用户通过 VPN 连接该虚拟机网络，通过访问 nginx 服务器代理 web 前端服务（vue 框架），前端通过 http 访问后端接口进行用户名/密码登录，登录成功后通过 jwt token 访问呼叫记录查询接口

提供的服务类型：web 站点

业务系统采集、存储和传递的数据类型：
业务系统不采集信息；存储用户的登录账号信息（账号名、密码（加密））、操作日志；传递从本平台经由供应商自有话务查号平台获取到的呼叫记录信息到 web 页面上提供用户使用，字段至少包括：主叫手机号、被叫号（120 中心和区县 120 的电话）、呼叫开始时间、呼叫持续时间、呼叫结果、呼叫异常码、呼叫释放方向

数据使用目的：用于提供 web 网页服务给 120 中心进行呼叫记录核对和回拨

数据使用范围：成都市急救指挥中心

（3）网络和信息安全措施：

1) 网络安全策略：考虑便于网络隔离和安全策略配置，采用虚拟机进行资源部署。将该项

目虚拟机等资源以强黑白名单方式只限制访问
供应商自有话务查号平台数据接口和 VPN 节点，
其他网络限制访问。

2) 主机安全策略：在上述网络安全策略配置基础上，同时在虚拟机侧配置强黑白名单网络访问控制，只允许与供应商自有话务查号平台数据接口和 VPN 的 POP 节点互通，其他网络限制访问。

3) 客户侧安全策略：使用 VPN 访问，VPN 需包含终端安全防护功能。加强客户侧安全终端管控和审计。并通过 VPN 对客户终端进行绑定，只允许白名单终端进行认证访问。

(4) 具备登录权限管理、话单查询、主叫电话清单查询、被叫电话清单查询、挂断方式查询、清单 excel 下载功能。

(5) 供应商需提供对话单提取小程序 (WEB 网页方式、小程序方式及其他安全的方式)，并提供对话单提取小程序 VPN (VPN 功能要求：SAAS 化云安全服务，提供零信任、终端安全、上网行为管控。该 VPN 要求采用零信任安全访问方式，即访问双方都不能知道对方真实 IP 地址，只能

链接 VPN 提供的高防 IP 地址)。

★4. 人员要求

(1) 供应商应配备 1 名项目经理，全面负责本项目从规划制定、团队带领执行，到过程监控、风险应对，直至最终验收结算的全流程管理与协调。

(2) 供应商应配备 6 名技术服务人员(不含项目经理)，确保相关线路及设备的安全，并进行巡查，每次巡查人数不低于 3 人。中标后每月需出具巡查报告【提交月度巡检记录表，格式详见(附件-月度巡检记录表)】。

★5. 阶段性服务考核表

阶段性服务考核表

序号	考评类别	考评要求	计分标准	得分	备注
1	服务响应	提供 7*24 小时的故障申告	未及时响应、协调并处置故障，影响话务系统正常使用的，每次扣 4 分，扣完为		

				报 热 线 服 务，响 应 时 间为 2 分钟。	止。			
			2	故障 处理 服务 (20 分)	每季 度对 软硬 件设 备运 维内 容进 行巡 检并 形成 巡检 报告， 巡检 出的 问题	未完成巡检工作 或质量不高、未 提供巡检报告或 未提供问题解决 方案、问题解决 不及时，每次扣 2分，扣完为止。 该项分值 6分		

					要给出解决方案和时限，并及时解决。		
					话务中断恢复时间每次不超过5分钟。其他话务系统运行过程中如果	未在规定时间内解决故障，影响话务系统正常使用，每次扣2分，扣完为止。 该项分值8分	

					发生故障，对故障的恢复时间不超过1小时。		
					话务年中中断时间累积不超过52分钟，其他话务系统年故障	优秀：话务年中中断时间<30分钟，每次中断时间不得超过3分钟。 其他话务系统年故障时间<12小时，总故障数<10次。该项分值6分	
						一般：30分钟≤话务年中中断时间<1小时，每次中	

				<p>时间应该小于12小时，总故障数应该小于10次。</p>	<p>断时间不得超过5分钟。12小时≤其他话务系统年故障时间<24小时，10次≤总故障数<15次。</p> <p>该项分值3分</p>		
					<p>较差：话务年中断时间≥1小时，每次中断时间超过5分钟。其他话务系统年故障≥24小时时间，总故障数≥15次。</p> <p>该项分值1分</p>		
		3	<p>应急保障服务 (20)</p>	<p>重大会议期间、节假日及</p>	<p>应急保障与技术支撑不到位，每次扣2分，扣完为止。</p> <p>该项分值10分</p>		

				分)	其他重要事件期间,要按照中心要求提前提供保障计划,并按计划内容做好技术支持服务。		
					话务系统突发	故障解决不及时或技术支撑不到	

					重大故障或其他紧急情况时，应按用户要求提供现场或者远程的7*24小时技术支持服务，确保话务系统	位，每次扣2分，扣完为止。 该项分值10分		
--	--	--	--	--	---	--------------------------	--	--

					<p>不规范，运维月报提交不及时，巡检及应急演练工作质量差，不能按时完成安全漏洞整改。</p> <p>0-14 分</p>		
6	过程文档 (10分)	运维过程中产生的文档及各时间节点的总结报告提交的完整性、及时	对于故障处理，1日内提供故障报告；每周巡检，巡检结果要有记录并在运维月报中体现；运维期满半年后，一周内提供半年运维总结报告；运维满一年后，一周内提供年度运维总结报告。未按时提交每次扣 2 分，不完整提交				

		性。	每次扣 1 分。		
7	其他 (5 分)	运维 合理 化建 议	提出次数 ≥ 5 次。		需提 供加 盖公 章的 书面 文 档。
			5 分		
			1 次 ≤ 提出次数 < 5 次。		
			1-4 分		
			没有提出。0 分		
<p>注：考评分值达到 85 及分以上，采购人按照约定的支付条款按时按比例支付。若考评分值 70（含）-85 分（不含）；采购人将约谈供应商负责人，供应商需在 5 日内按照采购人要求及时整改，并出具整改报告，整改经采购人审核通过后仍按照约定的支付条款按时按比例支付；若分值低于 70 分（不含），采购人将约谈供应商负责人，供应商需在 5 日内按照采购人要求及时整改，并出具整改报告，整改经采购人审核通过后扣减本次阶段性支付金额的 5%；若分值低于 60 分（不含），采购人有权立即终止服务合同，且不承担任何违约责任。</p>					

3.3. 服务要求

3.3.1 服务内容要求

采购包 1:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
1		其他要求（本要求不作为实质性要求，仅作为评审因素，供应商应当根据实际情况提供真实、客观的证明材料，具体评审标准详见“评审细则及标准”表。）	<p>1. 供应商自 2023 年 1 月 1 日（含）至提交响应文件截止时间止，具有类似项目业绩；</p> <p>2. 项目经理、技术服务人员具有通信相关专业工程师证书；</p> <p>3. 供应商针对本项目提供质量保证措施方案，包含：①服务质量控制目标；②服务质量控制原则；③服务质量控制措施；④质量管理制度；</p> <p>4. 供应商针对本项目提供服务方案，包含：①故障报修后的服务流程；②故障解决措施；③服务体系；</p> <p>5. 供应商针对本项目提供应急预案，包括：①应急保障响应时间；②应急措施；③出现紧急情况的处理预案；</p>

3.3.2. 商务要求

采购包 1:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	自合同签订之日起三年，合同一年一签
2	★	服务地点	成都市（采购人指定地点）
3	★	验收、交付标准和办法	详见第二章 2.6.6. 履约验收方案（以供应商提供的《投标（响应）函》中“我单位完全接受和理解本项目采购文件规定的实质性要求”即视为响应。）
4	★	支付方式	分期付款
5	★	付款进度安排	1、预付款，双方签订合同后，采购人在收到成交供应商提供的

			<p>等额正规发票后，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 50.00%</p> <p>2、进度款，每年 7 月 10 日前，经采购人进行阶段性考核合格后，在收到成交供应商提供的等额正规发票后，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 30.00%</p> <p>3、进度款，每年 10 月 10 日前，经采购人进行阶段性考核合格后，在收到成交供应商提供的等额正规发票后，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 10.00%</p> <p>4、尾款，每年 12 月 10 日前，经采购人进行阶段性考核合格后，在收到成交供应商提供的等额正规发票后，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 10.00%</p>
6	★	违约责任与解决争议的方法	<p>违约责任：（1）供应商提供的服务不符合双方约定未通过验收，采购人有权要求供应商整改，供应商整改期限超过交付期限的，供应商应承担逾期交付的违约责任。供应商未整改或未按采购人要求整改的，应向采购人支付合同总价 20%的违约金并赔偿采购人由此产生的全部损失。此外，采购人也可解除本合同并另行确定供应商。（2）供应商逾期履行，除应尽快按合同履行外，还应向采购人偿付合同总价万分之五/天的违约金；逾期超过 10 日，采购人有权解除合同，供应商则应按合同总价的 20%向采购人偿付违约金并赔偿采购人由此产生的全部损失。（3）采购人有需要时应及时与供应商联系，在故障发生时、用户提出申告后应马上响应，1 小时内（含 1 小时）到达现场，2 小时内（含 2 小时）恢复，未经采购人允许逾期解决的，每逾期 1 日，供应商应按合同总价千分之五支付违约金，逾期 10 日，采购人有权解除合同，供应商应按合同总价 20%支付违约金并赔偿采购人由此产生的全部损失。（4）如供应商原因导致自身、采购人或第三方人身损害或财产损失的，采购人有权解除合同，供应商应按合同总价 20%向采购人支付违约金并赔偿采购人全部损失，包括但不限于采购人向第三人承担的赔偿或补偿。（5）供应商违反本合同约定擅自变更或解除本合同的，应向采购人支付合同总价 20%的违约金并承担因此给采购人造成的全部损失，供应商擅自变更或解除的，供应商应当退还采购人支付的全部款项，采购人有权不予支付任何费用。（6）如供应商违规经营，造成重大影响事件，情况恶劣，采购人有权与供应商解除合同，供应商应按合同总价 20%向采购人支付违约金并赔偿采购人由此产生的全部损失。（7）未经采购人书面同意，供应商不得以任何理由部分转让或全部转让其本合同项下的权利和义务。否则采购人有权解除合同供应商应按合同总价 20%向采购人支付违约金并赔偿采购人全部损失。（8）合同履行过程中，若采购人发现供应商不具备本项目竞争性磋商文件所列供应商资质、供应商所派人员不具备相关资质等或供应商违反我国法律法规，存在违规中标等行为的，采购人有权解除本合同，供应商应按照合同总价 20%向采购人支付违约金并赔偿采购人由此产生的全部损失。（9）供应商提供虚假资料等供应商原因导致采购人错误验收的，无论本合同是否履行完</p>

		<p>毕，一经采购人发现，采购人均有权解除本合同，供应商应按照合同总价 20%向采购人支付违约金并赔偿采购人由此产生的全部损失，供应商应当足额退还采购人已支付的全部款项，采购人有权拒绝支付任何款项。（10）供应商违反本合同其它约定，采购人有权要求供应商承担违约责任，供应商应按合同总价 20%向采购人支付违约金并赔偿采购人全部损失，供应商承担了违约责任后，本合同可以继续履行的，采购人可要求供应商继续履行合同，此外采购人也可解除本合同。（11）供应商除承担违约责任外还应赔偿采购人因此产生的全部损失，包括但不限于采购人主张权利支付的律师费、诉讼费、保全费、保函费、公告费、执行费、调查取证费等全部费用以及采购人缴纳的罚款、采购人另行确定供应商、采购人消除影响等全部费用。（12）供应商违约致使采购人解除合同的，采购人有权拒绝支付后续相关费用并要求供应商退回全部已收款。（13）采购人基于合同约定解除本合同，自解除通知到达供应商之日起，本合同即告解除，供应商应在本合同解除之日起 20 日内向采购人足额支付违约金、损失赔偿金并退还相应费用，否则逾期付款利息按照同期银行贷款市场报价利率 LPR 计算，累加计算至实际付清违约金、损失赔偿金、需退还费用之日。</p>
--	--	--

3.4. 其他要求

采购包 1:

1. 本章标注★的为实质性要求。实质性要求未明确证明材料的，在商务应答表或服务应答表中应答或响应即可；
2. 在执行过程中若国家出台新法律、法规和标准，则以新的法律、法规和标准为准。