

2025年东胜区“智护健康、云启未来” 服务项目

甲方：鄂尔多斯市东胜区卫生健康委员会

地址：联邦大厦

乙方：内蒙古西部软通科技有限公司

地址：内蒙古自治区鄂尔多斯市东胜区金地铭苑2-2-1203

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及“智护健康 云启未来”服务项目，采购项目编号 ESZCDSS-C-F-250194 的中标（成交）结果、招标（磋商）文件、投标（响应）文件等文件的相关内容，经平等自愿协商一致，就如下合同条款达成一致意见。

一、乙方向甲方提供的服务内容

（一）项目名称：“智护健康 云启未来”服务项目

（二）服务内容：根据招标（磋商）文件及中标（成交）结果公告，乙方向甲方提供的服务内容如下：公共卫生家庭医生签约IVR智能机器人宣教平台服务、社交媒体互动服务、智能信息推送服务、云直播专家巡讲服务、智慧云广播平台服务、银龄数字课堂宣教服务、数字健康体验角服务。

二、乙方服务成果的交付时间、地点

（一）服务期限：合同签订之日起3个月内。

（二）服务成果的交付时间和交付要求：按甲方要求交付

（三）服务地点：东胜区（采购人所需地点）

（四）乙方联系人及电话：薛峰，13847371122

（五）甲方联系人及电话：高志，04778120879

三、乙方提供服务成果的质量

(一) 乙方提供的服务应同时满足：1. 符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求；2. 符合甲方招标（磋商）文件对服务的质量要求；3. 符合乙方在投标（响应）文件中或 磋商过程中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方服务质量的验收依据。

(二) 乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标（磋商）文件的相关要求、投标（响应）文件及乙方承诺、声明或保证，向甲方提供相应的服务质量证明文件。

四、乙方服务成果的交付方式及载体

乙方交付服务成果方式及载体应符合国家法律法规和规范性文件的要求，并符合甲方招标（磋商）文件的要求、乙方在投标（响应）文件中对服务成果交付方式及载体作出的承诺。

五、甲方对乙方服务的监督

甲方对乙方提供的服务有权进行监督，当乙方服务质量、服务内容不符合约定时，甲方有权要求乙方及时整改。

六、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的服务的前提下，本合同总金额为120.48万元，大写：壹佰贰拾万肆仟八佰元整。

七、付款时间及方式

(一) 付款时间

1. 签订合同预付30%，支付合同总金额30.00%的服务费，支付金额36.144万元，大写：叁拾陆万壹佰肆拾肆元整。

2. 项目进度完成50%及以上，支付合同总金额50.00%的服务费，支付金额60.24万元，大写：陆拾万贰仟肆佰元整。

3. 项目验收合格后，支付合同总金额20%的服务费，支付金额24.096万元，大写：贰拾肆万零玖佰陆拾元整。

(二) 付款方式：乙方需按付款进度提前向甲方提供正规发票，甲方收到发票后，需按要求付款到乙方指定银行帐户。

(三) 乙方账户信息

乙方名称：内蒙古西部软通科技有限公司

开户银行：中国农业银行股份有限公司鄂尔多斯东胜区支行

税号：91150602MA13P13L1X

银行账号：0536 5101 0400 25459

行号：103205036513

电话：15147776660

八、知识产权

乙方应保证其提供的服务及服务成果的全部及部分，均不存在侵犯第三方知识产权的情形，其服务成果的所有权由甲方享有。否则，乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

九、违约条款

(一) 乙方逾期提供服务成果的，每延期一日，乙方应按照合同总金额1%的承担违约责任，延期超过10日的，甲方有权单方解除本合同并要求乙方返还全部已收取款项，如因此给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方承担全部赔偿责任。

(二) 乙方交付的服务不符合甲方要求，乙方应在十五日内完成整改，整改后再次组织甲方确认服务。如再次交付服务仍不满足合同约定或甲方要求的，甲方有权单方解除本合同并要求乙方返还全部款项，如因此给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方承担全部赔偿责任。

十、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在7天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，由双方协商解决。

十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以提交鄂尔多斯仲裁委员会仲裁。

十二、合同保存

合同文本一式四份，具有同等法律效力，甲乙双方各执两份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。服务方案详见附件。

十四、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称（章）：鄂尔多斯市东胜区卫生健康委员会

甲方法定代表人或负责人（签字）：

年 月 日

乙方名称（章）：内蒙古西部软通科技有限公司

乙方法定代表人或负责人（签字）：

年 月 日



Handwritten signature of the representative of the Ordos City Dongsheng District Health and Health Commission.



Handwritten signature of the representative of Inner Mongolia Western Ruotong Technology Co., Ltd.

附件

服务方案

项目	服务类型	服务内容
数字化线上宣传矩阵	社交媒体互动服务	微信公众号开发“健康云问答”专栏，发布3篇高频问题，由专家进行解答。
		通过调用公众号的群发API接口，可以实现实时发送图文或者视频文章。
		通过手机H5界面配合宣传活动，支持与居民在线互动。
	云直播健康专家巡讲服务	举办10次新媒体卫生健康讲座，邀请专家学者采用“现场+线上直播”方式进行卫生健康知识讲解和答疑，提供线上直播通道及互动服务。
		提供高清云直播服务，满足云上互动、云上交流、云问卷、数据分析等功能
		直播功能要求：
		（1）多终端：提供多平台播放 SDK，支持 RTMP/FLV/HLS 等格式拉流，简单易用的终端接口，丰富的应用特性，用户可以任意组合使用。
		（2）数据化：实时统计直播流量消耗、请求、并发等数据，把控推流质量、定位播放问题，提供详细的统计结果。
		（3）安全性：提供直播加密、防盗链、HTTPS 等多种直播安全防护技术，杜绝盗播行为。
		（4）云处理：提供 CDN 网络和强大的云端媒体处理能力，保障直播的高并发和高可用，能够面向大型直播场景，支持贴片、插播等功能。
		录制10个疾病预防知识课，在智慧云广播及社区公众号发布，扩大健康知识智普及覆盖面。
		参数要求：
		在微信公众号研发”健康短视频“模块，通过调用公众号的群发API接口，可以实现实时发送图文或者视频文章
		短视频制作按照采购方阶段性宣传需求，拍摄本地特色的健康知识宣教短视频。时长不少于2分钟，采购方可根据实际情况调整。
		视频制作须包括文案创作、片头加工、多媒体特效制作、视频内的音频录制、航拍、字幕设定等。其他要求：双机位拍摄，镜头要有起幅和落幅，保证拍摄过程中镜头的“平、稳、匀、准”；现场使用麦克风录音，保证录音电平不能超过0dB；短视频片头不超过5秒；短视频原片分辨率在720*576以上；短视频格式为H.264+AAC编码的MP4文件；视频码流为0.5-1Mbps
		作品版权归采购方所有，未经采购方许可，不得擅自挪为他用。制作方对发布内容图片、视频等涉及的版权问题负责
	IVR数字机器人宣教平台服务	定制化智能机器人场景模型设计及开发：运用人工智能技术，协助家庭医生提供有针对性的健康管理、医疗咨询服务，提供包含一对一语音通知、健康信息回访、社区体检登记报名等功能；
		具备自助主动外呼，多线程工作，单局点支持500路并发；智能机器人服务居民约58万，主动外呼一次，接通率不低于50%，收听15秒以上不低于80%
		具备语音识别能力：应答方提供的本服务必要支撑平台应具备高准确率的“汉语普通话”和“内蒙古口音普通话”识别能力，能够将用户的语音转化成文字，由此形成的文本作为意图理解的核心组成部分。提供所需业务语义知识库模型的建立及后期维护；
		语义理解能力：
		应答方应具备基于上下文的对话理解能力，能够结合上下文信息充分理解用户的意图，并进行合理有效的回复。应使用深度学习算法保证多轮对话意图识别的正确率。语义理解能力要求：
		1) 不得使用关键词的方式进行简单匹配；
		2) 支持智能文本分词、句法分析，准确理解客户意图；
		3) 支持错别字容错、全简称理解等功能；
		4) 支持对话场景识别、知识点语义匹配、上下文语义分析、场景完整度判断，能够和客户进行多轮交互，引导客户完成业务任务；
		5) 支持多维度应答，能够以主动反问、提供相关问题等方式澄清客户的模糊问题，解决客户的疑问；
		6) 能够依据客户和客服的对话记录，学习客户的问法，并进行聚类 and 知识点关联，加入到知识库，以便不断提升问答准确率。
		机器人管理：
		1、机器人列表：

	展示所有的机器人，可以新增机器人并对机器人进行符合业务场景的配置。
	支持创建机器人，初始化机器人的相关信息，包括名称、描述、行业、场景、类型等。可以选择创建的方式，复制或复制。复制可以复制某个机器人的当前版本，非复制则新建一个空机器人。
	机器人的构建与发布：机器人主要由话术及语义组成，话术主要在画图面板操作，保存即可没有构建操作。语义的意图配置完成后，需要进行构建。语义构建成功后，机器人可以进行发布操作。
	2、机器人语义引擎：
	支持多语义引擎处理对话流，系统预制NLU（Natural Language Understanding：自然语言理解，以下同名词同本次内容诠释）和文法两种引擎。支持通过协议方式对接三方引擎。
	支持选择文法技能引擎，可以查看具体的意图，进一步对文法的内容进行编写。
	支持选择NLU技能引擎，可以查看具体的意图，同时可以对NLU意图进行配置。可以为NLU意图添加语料或规则。
	支持文法NLU意图槽位管理模块，可以添加槽位，用于提槽。
	3、机器人知识库管理
	支持机器人知识库管理，可以配置机器人使用到的知识范围和回复内容。
	可选择具体的类目后，该类目下的知识将被统一添加到该机器人下。可点击查看问法如下，展示具体的知识问法和知识回复内容。且回复语的方式包括自定义和默认两种，自定义回复内容可以对回复内容进行自定义修改。
	4、机器人统计标签
	支持通过对对话节点、意图、回复语等流程元素进行埋点的方式进行统计。统计项目之间支持多种逻辑组合，统计内容可通过接口的方式进行开放，同时在运营管理系统中，可以对统计结果进行展示，便于运营进行业务监控与统计。
	支持对话流中，需要统计的数据进行埋点统计。支持“与或非”的复杂组合逻辑，多个统计项目的统计关系，可用图形化等方式进行描述。
	5、自动重呼功能
	支持将呼叫任务中的用户按照通话状态如未接听、外呼失败、拒接等进行自动重呼，提高呼叫效率。
	6、一键试呼功能
	话术编辑建立支持一键试呼功能，即在正式开始呼叫任务前可对编辑好的话术进行点击试呼，方便运营人员试听话术。
	7、号码状态识别功能
	支持识别未接通号码状态，对每个呼叫的状态进行分析，如：未接听，拒接，空号等，方便后台管理人员统计。
	8、管理后台功能要求
	提供可操作的模块化运营管理系统，满足不同管理角色操作使用。管理员可在运营管理系统中，根据不同场景的外呼诉求，配置外呼流程。平台可根据外呼任务针对的批次用户发起呼叫，在用户角色层面，可体验智能化外呼流程。运营人员可在运营管理系统中，批量导入目标回访用户，自主选定语音外呼流程模板后，预约外呼回访时间，系统在预约时间到点时，自动触发批量外呼。在深层次业务定制需求中，智能语音外呼平台可与业务平台打通，实现外呼自动触发。运营操作管理系统功能要求至少满足统计分析、外呼管理、任务管理业务管理等功能。
	9、响应用户特殊行为的功能
	交互过程中应具备静音检测 and 用户特殊行为检测能力，能够适时合理的响应用户特殊行为，达成良好的交互体验。用户未听清时，机器人支持多条语音随机播放衔接，并重复；用户长时间未回复时，支持多条语音随机播放衔接，并自定义设置挂断、跳转。
	10、响应用户特殊行为的功能
	交互过程中应具备静音检测 and 用户特殊行为检测能力，能够适时合理的响应用户特殊行为，达成良好的交互体验。用户未听清时，机器人支持多条语音随机播放衔接，并重复；用户长时间未回复时，支持多条语音随机播放衔接，并自定义设置挂断、跳转。
	11、智能打断功能
	交互过程中应支持全程打断，用户可以在任意流程智能打断，模拟真人对话方式，可以随时响应客户需求。
	可根据用户意图进行智能打断，不受其他非意图声音影响，例如咳嗽。在用户有意图的情况下打断，打断后给予及时回答，确保业务正常进行。在衔接处感知自然，响应快速及时。
	12、支持TTS+真人录音的语音方
	提供真人录音和TTS合成语音的结合，其中TTS主播音库有授权在本项目场景中进行运用，并提供可

		选TTS录音，其与真人录音结合点平滑，接近。
		具备外呼数据智能分析功能，为采购方提供多维度自动报表，漏斗&PK分析工具，智能分析业务信息，洞察服务问题
智能化线下服务体系		提供可视化流程灵活搭建话术，自主修改，快速迭代，单流程当天可上线外呼
		IVR智能机器人在呼叫过程中，针对不同需求，可向对方展示定制化卫生健康互动服务，也可按照业务需求制定话术脚本。
	智能信息推送平台服务	搭建智能信息推送平台，新建推送信息帐号；推送次数不少于2次；
		平台具备主流运营商短信推送能力；支持发送1000字符；支持通讯录组多级组织架构展示；
		服务时限：7*24小时服务；支持批量下发，一次提交数不低于50W；
		具备按日及运营商统计成功、失败、未知和成功率；具备失败补发功能，要求非手机号原因成功率不低于98%；
		要求免审可随时下发；支持自主报备签名、内容模板及变量；支持模板、变量下发、模版批量发送功能；
		平台支持定时发送；具备通讯录功能，且可以批量导入导出；
		具备批量手机号区分运营商功能；登录平台后，邮件或者短息提醒。支持用户回复上行。
		具备子账户功能，可以最少5级创建，并且主账户可以查看子账户的发送记录以及统计。帐号分级管理，具备调查问卷功能，支持收集客户意见与建议。
		发布平台须具备平台黑名单管理，敏感词过滤功能。
		具备与公卫系统居民信息通信接口能力，实现一键发送
	智慧云广播平台服务	开发智能云端远程广播发布系统。实现云端视频、直播、图文云平台信息发布；
		云平台远程控制联网的广告设备，可跨区域集中管理，定时预约开关机；
		可实现多元化展示，设置视频图片，滚动字幕，时间、天气、图片轮播间隔时间等多种功能，支持分时段插播不同节目；
		实现分屏播放功能，支持多分屏播放，满足不同情景下的播放要求。
		供应商需具备不少于19台智能云广播显示屏，屏幕要求在50寸以上，分辨率不低于1920*1080，并保证能够联网。确保能够在醒目位置布放，达到相关宣传要求，并根据布放场地情况采用合理的安装方式。
		发布平台应具备防黑客攻击、防恶意软件侵入、防篡改等网络安全技术，防止大屏被非法网络入侵或刊播不当内容。
	银龄数字课堂宣教服务	服务次数：10场次；每场次人数不少于50人；
		服务对象：60岁以上老年人；
		提供服务：开办银龄数字课堂服务，为老年人提供一对一辅导服务，重点教授预约挂号、线上问诊、便携购药等技能；
		服务要求：每期课程配备1名医生和2名志愿者辅导。
	数字健康体验角及平台服务	提供7个“数字健康体验角”专区；具备7个检测数据回传显示；引导居民体验数字化智能脉搏、睡眠、心率检测等服务
		研发智能脉搏检测平台，参数要求：脉搏血氧仪的数据接口为 USB 接口、蓝牙通信接口；采用的传输协议分别为 USB 的 hid 和 msc 标准协议以及蓝牙的 BLE 标准协议。用户访问控制，USB通信时，用户通过 PC 机预装专门的数据查看软件，采用 USB 数据电缆建立连接后，才能访问测量的数据，且只能读取无法写入。蓝牙通信时，体验用户通过预装专门的数据查看平台数据，选择对应设备的 S/N2号建立连接后，才能访问测量的数据，且只能读取无法写入。
		研发心率智能检测平台，主要功能：一键呼叫、双向通话、实时定位、心率监测、体温监测、运动计步、睡眠监测、血压检测、血氧检测、佩戴监测、天气查询、电子围栏、轨迹查询、自动报警、AI；
		研发多参数睡眠检测平台，主要功能：支持12导联全面检测，24小时连续心电检测，支持AI智能分析；