# 采购项目技术和商务要求(采购需求)

**一、项目概况**

贵州省黔东南苗族侗族自治州公安局AI机器人外呼预警系统服务采购项目

1. **资质要求**
2. 具有独立承担民事责任的能力；

具体要求：提供法人或其他组织的营业执照等证明文件，或自然人身份证明（复印件加盖公章）。

1. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

具体要求：供应商是法人的提供 2023年度经审计的财务报告或基本开户银行出具的资信证明。部分其他组织和自然人、新成立的公司没有经审计的财务报告，以提供银行出具的资信证明或财务报表；

1. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

具体要求：提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函（供应商自行承诺，格式自拟）；

1. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

具体要求：提供投标截止日前 6 个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。（如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料）；

1. 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

具体要求：提供参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（供应商自行声明，格式自拟）；

1. 法律、行政法规规定的其他条件；

具体要求：在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询中未被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单中，如被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单中的供应商取消其投标资格，并承担由此造成的一切法律责任及后果（提供网站截图，查询时间为公告发布后）。

（七）报价人须注册生产、经营范围达到本次采购要求，本项目不接受联合体投标。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **品名** | **具体服务内容及要求** | **备注** |
| 1 | 涉网新型犯罪智能反制平台服务 | 宣传防范模块 | 宣传防范模块要求以宣防计划方式开展宣传防范工作，基于AI民警开展电话外呼宣传，配合短信、闪信，实现有效宣防。 |  |
| 要求支持全部宣防计划、宣防计划名称、宣防类别、宣防方式、创建时间等条件进行筛选。**（软件界面截图）** |  |
| 要求支持新建宣防计划，包括计划名称、宣防类别、任务优先级、宣防策略、宣防方式、启动方式、宣防时间、请选择话术、外呼号码、AI坐席等选择。 |  |
| 要求宣防计划支持数据导入、启停、查看、删除、编辑、复制等基础操作。 |  |
| 要求支持宣防计划筛选，可按名称、类别、方式、创建时间等字段进行筛选。**（软件界面截图）** |  |
| 要求支持宣防计划详情查看，包括进行中和已完成的居民号单列表，可以支持将号单添加至其他宣防任务中或导出宣防号单。 |  |
| 要求支持已完成宣防居民信息查看，包括居民详情、通话录音、录音转译、通话状态、通话时长、通话轮次、通话标签及历史联络记录等详情。 |  |
| 要求支持已完成宣防居民信息筛选，可按通话时长、通话标签、通话状态、通话日期等筛选。 |  |
| 预警劝阻模块 | 预警劝阻模块要求以预警线索方式开展预警劝阻工作，基于AI民警开展外呼劝阻，配合短信、闪信，实现有效劝阻。 |  |
| 要求具备线索看板板块，包括实施概况、线索关联的外呼数、线索处置、各警等级处置情况等板块，以柱状图展示各预警类型处置情况。**（软件界面截图）** |  |
| 要求具备预警线索列表，展示联系方式、预警类型、预警等级、线索导入时间、最后通话时间、最后通话时长、最后通话状态、通话标签等基本信息，同时支持预警等级配色设置、多次通话标注等。**（软件界面截图）** |  |
| 要求预警线索列表支持导入、接收、转移、删除、导入其他外呼任务等基础操作。 |  |
| 要求支持预警线索筛选，可按诈骗类型、通话标签、预警等级、通话时长、处置结论、线索来源、受理单位等字段进行筛选。**（软件界面截图）** |  |
| 要求支持线索详情查看，包括线索详情、处置信息、通话录音、录音转译、通话状态、通话时长、通话轮次、通话标签、反馈记录等详情，并可查看关联居民信息。 |  |
| 要求支持民警添加线索反馈记录，可填报处置方式、预警结果、处置结果、损失情况等。**（软件界面截图）** |  |
| 居民管理模块 | 居民管理模块要求支持搭建居民信息中心，将居民相关信息集中化管理，有利于开展宣防和劝阻工作，信息溯源等。 |  |
| 要求具备居民列表，展示居民信息，包括姓名、联系方式、身份证等基础信息，及宣防数、预警数等相关联络信息。**（软件界面截图）** |  |
| 要求支持居民信息导入、导出、转移、删除、导入宣防或预警任务等基础操作。 |  |
| 要求支持居民信息筛选，可按姓名、联系方式、身份证号、受理单位等字段筛选。**（软件界面截图）** |  |
| 要求支持居民详情查看，包括居住地、婚姻、学历、工作单位、标签等详情，并可查看历史劝阻和宣防的联络记录。**（软件界面截图）** |  |
| 大屏展示模块 | 大屏展示模块要求呈现宣传防范和预警劝阻相关数据集中展示。 |  |
| 宣防大屏要求包含实时数据、历史数据、趋势数据等。**（软件界面截图）** |  |
| 劝阻大屏要求包含实时数据、历史数据、趋势数据、区域数据等。**（软件界面截图）** |  |
| 业务流程自动化模块 | 业务流程自动化模块要求支撑平台自动判断和决策，根据模型配置，实现居民联络自动化。 |  |
| 要求策略模型支持以节点方式设置，将判断逻辑、执行方式等节点自由组合。 |  |
| 要求策略模型支持常用节点和自定义节点，常用节点需包括条件判断、时间条件、参数设置、外呼能力等，自定义节点可以配置第三方服务能力。**（软件界面截图）** |  |
| 数据报表模块 | 数据报表模块要求支持根据业务情况快速查询相关业务报表。 |  |
| 要求具备宣防报表，支持宣防类别、宣防效果等维度报表展示及相关明细数据，支持数据报表导出；**（软件界面截图）** |  |
| 要求具备劝阻报表，支持诈骗类型、通话标签等维度报表展示及相关明细数据，支持数据报表导出；**（软件界面截图）** |  |
| 要求具备外呼报表，支持接通率、通话时长等维度报表展示及相关明细数据，支持数据报表导出。**（软件界面截图）** |  |
| 通话拦截模块 | 通话拦截模块要求支持自定义拦截规则，避免对不同数据源的同类居民信息开展多次外呼，造成居民骚扰。 |  |
| 要求支持基于拨打频次、通话状态等维度进行规则自定义配置开展拦截；**（软件界面截图）** |  |
| 要求支持号码检测，对导入号单进行检测策略比对，输出检测结果，导出检测后合规号单； |  |
| 要求支持黑名单功能。 |  |
| 接警管理模块 | 支持自动咨询问答和内容识别，具备智能语音导航、相似问题识别、多轮引导对话、关键警情识别、转人工服务等功能。 |  |
| 系统支持新增接警警单，直观展示接警案件列表数据，支持展示预警时间，诈骗方法、发生区域、被骗金额、受害人手机号码、接警人等。 |  |
| 系统支持对接警警单和警情维护情况进行导出。 |  |
| 支持添加呼入场景，包括场景名称、呼入线路、接听坐席组。支持以列表形式展示呼入场景名称、呼入线路、接听坐席组、满意度评价、操作等。 |  |
| 统计中心模块 | 预警统计数据大屏包含危险等级统计、反馈情况统计、预警来源统计排行、处置方式统计排行、诈骗类型统计排行。（软件界面截图） |  |
| 以预警来源为筛选条件，统计各诈骗类型回访量、回访率、准时回访数、预警总数、劝阻数、打通数、预警成功数、被骗金额、被骗数量。 |  |
| 接口通道模块 | 支持各类接口对接，API 接口、部平台接口、短信平台，接口开放。 |  |
| 系统设置模块 | 支持管理平台中归类的诈骗类型，归纳统一至公安部规范的 13大类(12 大类加“其他”)，并支持进行增加，修改，删除操作。 |  |
| 2 | 基础智能联络中心服务 | 智能语音外呼模块 | 智能外呼模块作为平台基础联络能力，要求具备基础常规功能。 |  |
| 要求支持外呼任务的手动启动、定时启动两种方式； |  |
| 要求支持防骚扰功能，外呼时可设置不拨打时段； |  |
| 要求支持可选发送挂机短信； |  |
| 要求支持弹性坐席（即动态空闲资源分配），外呼任务结束或暂停后动，AI坐席自动分配到其他任务中外呼，实现任务低负荷、满负荷、超负荷运行，实现AI资源和硬件资源最大程度的利用； |  |
| 要求支持多并发外呼（即同时多个被叫），同一线路同一时段可执行大于AI坐席数的呼出，提高AI资源利用率； |  |
| 要求支持自动重拨，可根据通话状态配置重拨次数和重拨间隔，针对每通外呼结束后，当判断通话状态是关机、占线、停机、主叫欠费、呼损、外呼失败、无法接通等情况时，可根据配置规则执行自动重拨。 |  |
| 短信中心模块 | 短信作为触达居民的另一种方式，要求除了可以与外呼联动之外，也可以单独应用。 |  |
| 要求支持创建短信发送任务按照某一固定短信模板批量给群众发送短信，可手动启动或定时启动任务，支持批量上传号单； |  |
| 要求支持短信模板新增、查看、编辑、删除等操作，模板类型要求至少支持通知类、验证码、闪信三种；**（软件界面截图）** |  |
| 要求支持根据姓名、发送日期、发送状态等筛选短信发送记录。 |  |
| AI中台 | AI中台作为平台AI能力的基础支撑，要求满足AI民警交流时所需基础能力。 |  |
| 要求支持话术设计，至少包括话术流程、知识库、多轮会话、热词、问题学习、训练等配置能力；**（软件界面截图）** |  |
| 要求话术支持选择使用机器合成音，可以设置合成的语速和音量，并且支持设置话术的真人录音方式； |  |
| 要求支持用户打断，可根据用户意图进行智能打断，不受其他非意图声音影响，可排除无效打断； |  |
| 要求支持触发发送短信； |  |
| 要求支持自动打标签，标签类型包括自定义标签； |  |
| 要求支持按键采集、条件判断、IVR等功能配置； |  |
| 要求支持节点单元测试，确保在单个节点上面修改后，能够进行最快速的验证； |  |
| 要求支持数据化运营，对于每个主流程、多轮对话的任何一个节点都有完整的数据化展现； |  |
| 要求支持话术质量监控，可实时查看话术的某个节点的各个分支的表现情况，然后对于分支的表现情况做出预判，及时提醒修改该节点的分支构建。 |  |
| 系统设置 | 要求具备字段管理、标签管理、组织结构管理和角色权限管理等，要求支持字段自定义和标签自定义。**（软件界面截图）** |  |
| 3 | AI民警服务 | AI民警是以AI中台为基础，搭建的AI智能语音机器人，基于话术与居民开展一对一的电话沟通。（要求提供3段AI民警与居民基于三个不同反诈场景沟通的真实录音，实际AI机器人个数不得少于6;） |  |
| 4 | 平台能力-技术适配性 | （1）投标人提供的智能语音系统，具备情绪识别能力，且情绪识别率大于80%（含），需提供**专业检验机构的检验证明**； （2）投标人提供的智能语音系统，中文语音识别率达到达到95%及以上，需提供**专业检验机构的检验证明**； （3）投标人提供的智能语音系统能对方言进行识别，需提供**专业检验机构的检验证明**；（4）投标人采用的系统具备黔东南州及辖区区县两级反诈值守平台的对接能力，提供相关系统界面截图说明。 |  |
| 6 | 专用场景话术模板包运维服务 | 反诈专用场景包括宣防和劝阻两类，要求根据不同诈骗类别和宣防目的提供不少于20类相应的话术模板，并提供服务期限内不定期话术优化运维服务。（**列出20类话术模板名称并提供承诺函，同时提供其中3份不同类型话术模板设计逻辑图，** |  |
| 7 | 公安内网部署服务 | 根据要求，平台需部署在公安内网，要求投标人具备公安内网部署经验及第三方数据对接能力，提供相关部署方案，工期要求合同签订后7个工作日内**（提供部署服务响应承诺函）。** |  |
| 8 | 售后运维服务 | 服务期限1年，按照售后服务要求提供平台售后运维服务，包括不少于2次培训服务、2次定期系统巡检服务、7×24小时售后服务等。服务期内出现问题，要求30分钟内响应，24小时内解决问题。**（要求提供售后服务承诺书）** |  |
| 9 | 语音中继网关 | 要求提供语音中继网关，且中继网关要求：1.最大支持240路并发；2.面向服务的架构，丰富的服务支持，能支持语音、IP传真和Modem/POS业务；3.灵活的拨号规则和操作，用户可以根据不同国家和地区定制拨号的规则和数量，以适应不 同的工作场景；4.多种编码标准: G.711A/U,G.723.1,G.729A/B, iLBC；5.兼容性好，支持华为 SoftX3000, 中兴, Cisco等多种软交换平台。6.E1/T1端口数量：4/8 E1/T1； 接口类型：RJ48(阻抗120）； 以太网接口：FE1: 10/100 Base-T 自适应以太网 、FE0: 10/100 Base-T 自适应以太网； 串口：1\* RS232, 9600bps。7.PSTN  ISDN PRI23B+D(T1),30B+D(E1),NT或TE可配置、ITU-T Q.921, ITU-T Q.931, Q.Sig ； 7号信令/SS7： ITU-T, ANSI，ITU-CHINA ，MTP1/MTP2/MTP3, TUP/ISUP ； E1帧格式类型：DF,CRC-4,CRC\_ITU ； T1帧格式类型：4-Frame Multi-frame (F4,FT),2-Frame Multi-frame (F12, D3/4),Extended Super frame (F24, ESF) ,Remote Switch Mode (F72, SLC96) ； 线路编码方式 E1:NRZ,CMI,AMI,HDB3 、T1:NRZ,CMI,AMI,B8ZS ； 时钟源：本地/远端时钟源。8.VoIP协议 SIP v2.0 (UDP/TCP),RFC3261SDP,RTP(RFC2833), RFC3262, 3263,3264,3265,3515,2976,3311  RTP/RTCP, RFC2198, 1889  SIP-T,RFC3372, RFC3204, RFC3398  H.323  SIP中继工作模式:Peer/Access  SIP/IMS注册账号:最大256个  NAT:动态NAT, Rport |  |
| 10 | 应急保障 | 需在满足上述要求外，另需提供4路AI机器人用于应急备用链路，供使用方在应急条件下免费使用（**提供承诺函）** |  |