# 应答文件格式

咪咕音乐2025年重庆外呼能力定制化服务

支撑方招募

技术规范书

应答人名称： （需盖公章）

XX年XX月XX日

# 总则

本文件是2025年重庆外呼能力定制化服务支撑项目支撑方技术规范，本项目应答方（以下简称应答方）应承诺在本次服务支撑项目中，可以提供本规范中约定的服务支撑能力，并在应答成功后按本规范要求执行。

# 能力要求

参与应答本项目的服务支撑方，需支持以下服务能力**（下列能力成本均需折合在本次项目报价中，如应答成功，不予额外计费）**：

## 提供相关能力的平台服务

1、具备第二类增值电信业务许可证。

2、可提供精准音视频电话呼叫服务、投放群体号码圈选服务。

3、可提供平台接口，与咪咕12530智能呼叫平台、策略师平台等咪咕自有平台接口对接，实现咪咕调用接口开展呼叫服务（咪咕侧不与集成方进行用户数据共享）。

## 提供精准电话呼叫业务运营的全流程支撑服务

1、可提供客服及投诉处理机制。包含7\*24小时响应服务，可以微信群等形式在线及时应答客户问题、处理相关投诉。

2、可提供故障支撑服务。包含7×24小时故障受理热线电话，在接到故障申告后，5分钟内响应并进入处理。如因监控或例检等服务发现故障，则自动进行故障处理流程；如因应答方自身系统原因导致的故障，需在5分钟内及时告知故障，并立即开展故障排查。根据故障情况，对故障原因进行深入分析，在故障处理完成后的2个工作日提供专业的《故障分析报告》。

**\*故障响应及处理时限要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 故障级别 | 定义 | 故障响应时间及解决问题时间 | 解决问题的时限和应急处理办法 |
| 一级故障 | 是指灾难性的故障，将严重影响我司业务运行，停服超48小时。即应答方由于操作系统失效或崩溃而造成系统瘫痪，应用系统提供的服务中断且无法正常启动运行等，致使业务的基本功能无法实现，且没有临时替代解决方案。 | 5分钟内响应,2小时内给出解决方案。 | 应答方应当在2小时内解决该类问题。如果2小时内未解决该问题，应答方需提供应急解决方案，保证业务正常运行。 |
| 二级故障 | 是指有比较严重影响的故障，停服超12小时，即应答方发生的故障已经影响到部分功能的实现，但是基本的业务还是能运行，而此故障很大程度上能够引起潜在的服务瘫痪和服务中断。 | 5分钟内响应,4小时内给出解决方案。 | 应答方应当在4小时内解决该类问题。如果4小时内未解决该问题，应答方需提供应急解决方案，保证业务正常运行。 |
| 三级故障 | 是指一般性的故障，停服超8小时，影响到了系统的运行，某部分的功能已经无法实现或部分性能退化，但是基本的业务还是能运行，此类故障不会引起潜在的服务瘫痪和中断情况。 | 5分钟内响应，6小时内给出解决方案 | 应答方应当在6小时内解决该类问题。如果6小时内未解决该问题，应答方需提供应急解决方案，保证业务正常运行。 |
| 四级故障 | 是指轻微性的故障，停服超4小时，间接或断续影响到业务的运行，部分功能偶尔出现异常或性能衰减。 | 5分钟内响应，24小时内给出解决方案 | 应答方应当在24小时内解决该类问题。如果24小时内未解决该问题，应答方需提供应急解决方案，保证业务正常运行。 |

# 其他要求

为了保障咪咕方信息安全，应答方可对以下方面进行承诺：

1. 未经咪咕方书面许可，应答方在工作期间获得和知晓的咪咕方和项目机密信息不得泄露给第三方。机密信息包括但不限于以下内容：网络结构信息、系统架构信息、配置信息、帐号信息、安全漏洞信息、安全事件等；
2. 未经咪咕方书面许可，应答方不得将所知晓的项目信息以任何方式提供给任何第三方，也不得擅自披露；
3. 未经咪咕方书面许可，应答方不得透露关于本项目的任何项目成果；
4. 未经咪咕方书面许可，应答方不得擅自将项目信息用于与项目无关的事项；
5. 未经咪咕方书面许可，应答方不得带走咪咕方和项目任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等载有项目信息的介质；
6. 未经咪咕方书面许可，应答方保证不以任何方式对咪咕方提供的各种介质的资料进行未授权的复印、翻译和转发；
7. 在服务合同期满后，应答方不得以任何理由、任何方式使用或向第三方泄漏咪咕方的机密信息等；
8. 应答方需同意遵守咪咕方的各项管理制度，咪咕方有权依据上述制度对应答方进行检查，并且对应答方违反制度的行为进行处罚；
9. 对于咪咕方提供给应答方使用的任何资源，如网络、存储空间等，应答方都只能将其用于工作，而不能用于其他目的，特别是从事侵害咪咕方利益的活动；
10. 应答方如有违反上述协议行为，需承诺由其带来的法律责任，并赔偿直接和间接的各种损失；
11. 应答方需要和咪咕方签署保密协议；
12. 应答方需要和承担本项目的驻场支撑员工签署保密协议；

除了完成双方约定的工作目的之外，未经咪咕方书面许可，应答方不得擅自使用咪咕方的上述保密信息。