

# 广州中烟呼叫中心扩容补充协议

甲方：北京创联致信科技有限公司  
(合同专用章)

乙方：北京信普飞科科技有限公司  
(合同专用章)

签约地点：北京

签约时间：2020 年 04 月 10 日

北京信普飞科科技有限公司  
SimPerfect Technology, Ltd.

本文档版权属于北京信普飞科科技有限公司，任何使用、复制、公开此文档的行为都必须经过北京信普飞科科技有限公司的书面允许。

依据北京创联致信科技有限公司（以下简称甲方）与北京信普飞科科技有限公司（以下简称乙方）签订时间为2014年07月09日的《产品销售合同书》（信普飞科合同号HTBC140709BJCL01合同），特签订此补充协议。

- 一. 由于广州中烟呼叫中心项目的需要，甲方向乙方增加购买6IP座席，6IP录音。扩容前规模为：30外线、8IVR，20IP座席，20IP录音；扩容后规模为30外线，8IVR，26IP座席，26IP录音。详见《附件一：相关产品配置及价格清单》、《附件二：IVR流程调整说明》。
- 二. 本补充协议的总价格为人民币¥18,000元（人民币大写：壹万捌仟元整）。
- 三. 合同签订后，甲方5日内向乙方支付全额扩容款项，即人民币¥18,000元（人民币大写：壹万捌仟元整），乙方在收到全额款项后开具合法有效的等额增值税专用发票，开票信息见《签字页》中甲方提供的信息。
- 四. 乙方在收到款项后5个工作日内完成供货。如甲方购买了现场安装服务，乙方将在供货后3个工作日内派工程师现场安装调试。
- 五. 此协议仅作为号合同的补充协议，其它条款适用合同正文。
- 六. 本协议一式肆份，双方各执贰份。自双方代表签字、盖章之日起生效，对甲乙双方同时具有法律效力。

签字页

【甲方】

单位名称 (合同专用章): 北京创联致信科技有限公司  
开户银行:  
银行帐号:  
公司税号:  
地址电话:



授权代表姓名 (印刷体):  
授权代表签字 (手写体):  
签字日期:

蔡建

【乙方】

单位名称 (合同专用章): 北京信普飞科科技有限公司  
开户银行: 北京银行北太平庄支行  
银行帐号: 01090343000120109073621  
公司税号: 91110108794064566J  
地址电话: 北京市海淀区学院南路 34 号 2 号楼 511 室、62282799



授权代表姓名 (印刷体): 赵健  
授权代表签字 (手写体):  
签字日期:

赵健

2020.5.6

[附件一：相关产品配置及价格清单]

报价日期：2020-4-27

有效期：30天

建设费用汇总报价清单				
No.	分类	产品单价	最终报价	备注
1	BasicCall 中间件费用	¥17,500	¥17,500	
2	AVAYA IPO交换机费用	¥0	¥0	用户自备
3	IVR流程定制费用	¥2,500	¥2,500	
汇总报价			¥20,000	
最终价格			¥18,000	特殊优惠

备注：

1. 设备包含交货日起一年5\*8维护服务，软件包含免费小版本升级服务。
2. 报价含CRM融合，不含标准业务软件。
3. 其他搭配使用的周边设备，如服务器、网络、机架、UPS、操作系统、数据库软件和座席PC等由用户自行准备。



# SimPerfect

## [ 广东中烟呼叫中心项目 ]

公司/项目名称:	创联致信
项目实施地点:	
联系方式:	

报价日期:	2020-4-27
有效期:	30天
公司名称:	信普飞科
联系电话:	010-62283281
销售人员:	
联系方式:	
售前支持:	
联系方式:	

报价说明: 采用Basic Call For Avaya IPO PBX, CTI双机热备, IVR负载均衡  
 规模配置: 扩容前30外线, 8IVR, 20IP座席, 20IP录音, 扩容6IP座席, 6IP录音, 扩容后规模为30外线, 8IVR, 26IP座席, 26IP录音  
 报价含: 座席及录音产品, 一次IVR流程调整  
 服务含: 安装实施一次及设备到货后一年内维保

序号	项目	目录价格	报价	备注
一、	CTI软件费用 (信普飞科)	¥ 38,000	¥ 9,500	
二、	硬件费用 (第三方厂家)	¥ 0	¥ 0	
三、	软件费用 (第三方厂家)	¥ 0	¥ 0	
四、	业务与定制开发费用 (信普飞科)	¥ 0	¥ 0	
五、	技术服务 (安装实施及培训) 费用	¥ 8,000	¥ 8,000	
合计		¥ 46,000	¥ 17,500	

序号	项目	数量			单位	备注
		本次配置	已有	合计		
1	外线接入数	0	30	30	线	
2	CTI核心服务包	0	2	2	套	
3	IVR/IFR服务数量	0	8	8	线	
4	座席数量	6	20	26	线	
4.1	普通座席数量	5	18	23	线	
4.2	班长座席数量	1	2	3	线	
5	录音数量	6	20	26	线	
5.3	IP录音数量	6	20	26	线	

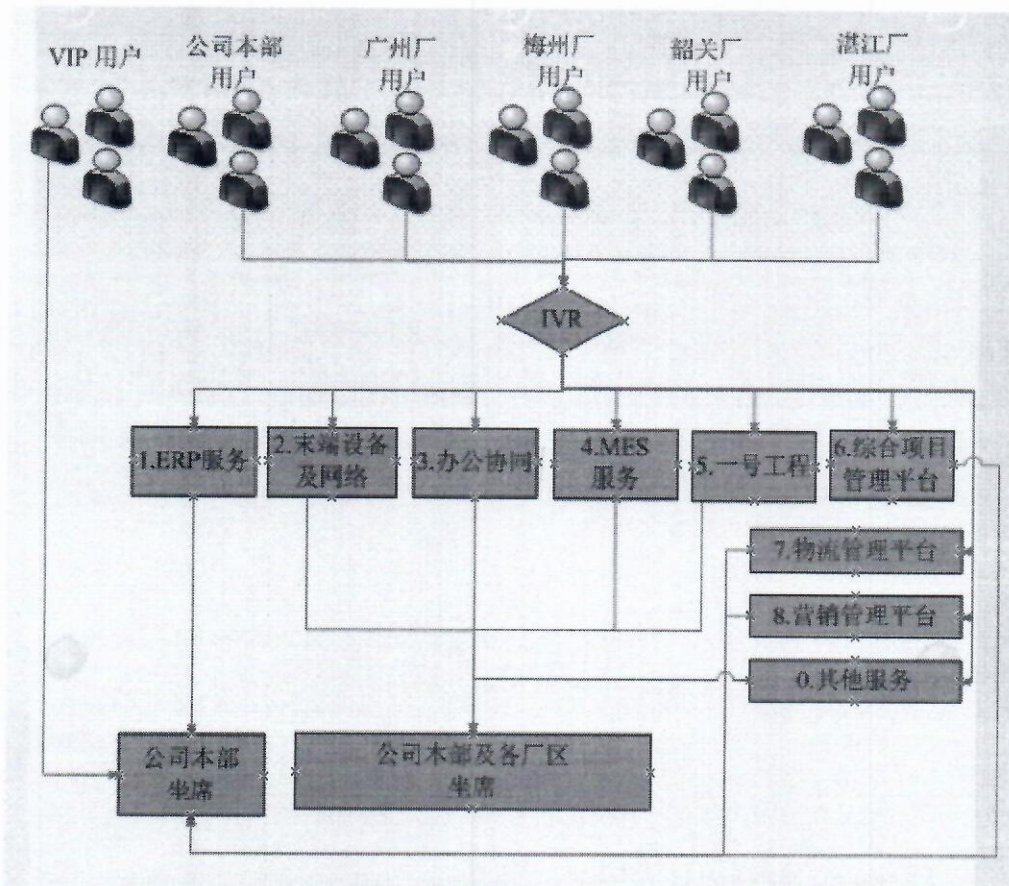
No.	名称	配置	单位	数量	产品单价	目录价格	报价	备注
一、CTI软件费用								
1	基础软件包	基础软件包授权			小计	0	0	
1.1	BCS软件包	BCS核心控制	套	1	60,000	0	0	已具备
1.2	BCS双机软件包	CTI双机热备控制	套	1	150,000	0	0	已具备
1.4	外线接入软件包	交换机接入控制	套	1	50,000	0	0	已具备
1.5	监控软件包	系统监控	套	1	50,000	0	0	已具备
1.6	管理软件包	统计、系统管理等	套	1	50,000	0	0	已具备
3	座席软件包	座席授权			小计	20,000	5,000	
3.1	普通座席	普通座席软件授权	个	5	3,000	15,000	3,750	
3.2	班长座席	班长座席软件授权	个	1	5,000	5,000	1,250	
4	录音软件包	录音服务授权			小计	18,000	4,500	
4.2	IP录音服务	IP录音服务基本包	套	1	30,000	0	0	已具备
		IP录音服务授权数量	路	6	3,000	18,000	4,500	
合计						¥ 38,000	¥ 9,500	
二、硬件费用 (第三方厂家)								
小计						¥ 0	¥ 0	
三、软件费用 (第三方厂家)								
小计						¥ 0	¥ 0	
四、业务与定制开发费用								
小计						¥ 0	¥ 0	
五、技术服务费用								
1	安装实施及培训	安装开通\调试\培训	次	1	8,000	8,000	8,000	
小计						¥ 8,000	¥ 8,000	

备注:

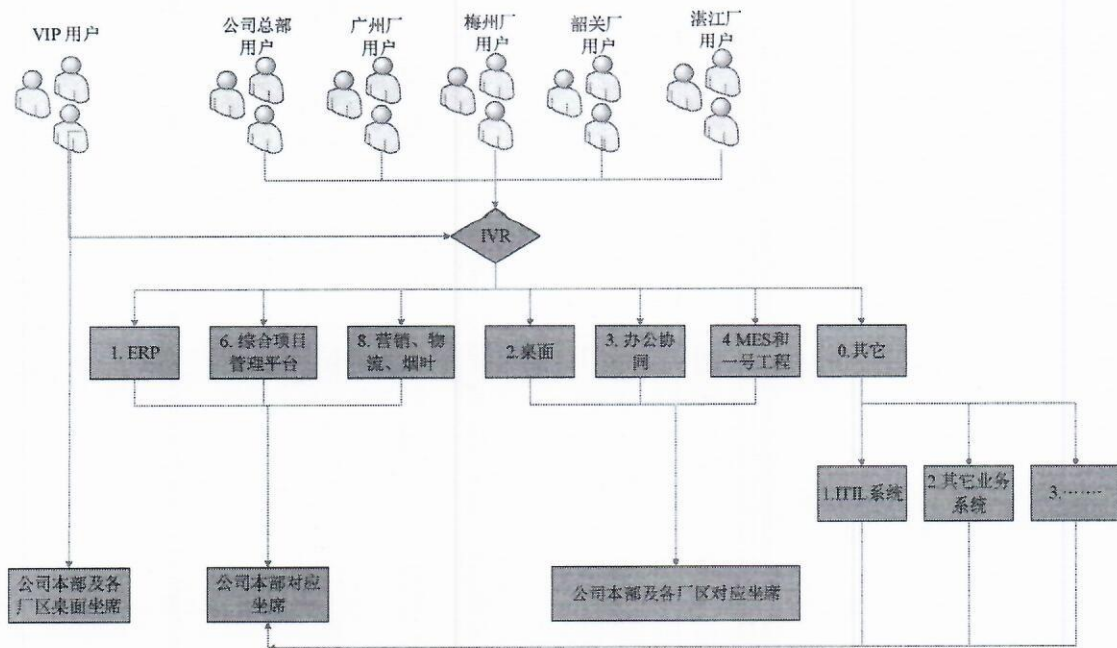
- 1.设备包含自交货日起一年维护服务, 软件包含免费小版本升级服务;
- 2.其它搭配使用的周边设备, 如配线架、网络及网络设备、机柜、UPS电源、座席PC、操作系统和数据库软件等由用户负责提供。

## 附件二：IVR 流程调整说明

- 1, 对于无驻场的远程外协人员, 采取 VPN 方式远程手工录入工单, 并且在附件上传录音文件。外协人员对于 4001906 的电话接听必须录音, 制度管理上做要求。
- 2, 将烟叶系统运维纳入到 1906, 物流, 营销, 烟叶共用一个按键拨号: 8, 维持两部话机, 将公司 MES 和一号工程进行合并, 中转拨号: 4, 维持一部话机。
- 3, 根据需要, 由各应用系统申请, 经审批后, 可以使用 5、7、9 按键拨号。
- 4, 广州厂 0、2、3、4 对应的 4 个坐席不做区分, 并行接听。
- 5, 需要新增 IVR 及坐席授权扩容 6 个, 录音服务授权扩容 6 个 AVAYA 软件扩容 (满足 6 坐席) 和 6 个座机。
- 6, 把目前的 0 按键资源设为一级按键, 下挂二级按键导流 itil 系统和未接入 1906 的其它业务系统。
- 7, 流程调整前示例图:



8, IVR 流程调整合并后示例图:



9, IVR 后台判断流程:

