

12345 琼中分平台项目-采购需求

一、项目概况

- 1、项目名称：12345 琼中分平台项目
- 2、项目编号：HNHZ2020-269
- 3、预算金额：178.23 万元。
- 4、服务期限：自合同签订生效之日起计一年。
- 5、服务地点：采购人指定的地点
- 6、付款方式：根据采购双方商定的结算方式付款
- 7、验收要求：按招标文件要求和国家行业标准进行验收。

二、采购品目详细技术参数要求

序号	品目名称	技术规格及服务描述	数量	单位	备注
一、话务中心建设服务部分					
1	吊顶吸顶灯	600*600LED 平板灯	8	盏	
2	王字形 6 人位办公桌	含柜及隔断	1	套	
3	办公椅	成品	6	把	
4	3 匹商用立式空调	含安装及高空作业	2	部	
5	黑白激光数码复合机打印机	黑白激光数码复合机打印机	1	台	
6	大器械文件柜	1.8 米高, 2.4mm	1	个	
7	广告背景字	亚克力字((琼中县人民政府 12345 综合服务热线))	3	m ²	
8	强电线布置	PVC 管, 国标线, 按要求布置	81	m ²	
9	强电布线开槽	人工开槽	81	m ²	
10	电脑含显示器	CPU*1/内存:16GB/声卡/光驱:无光驱/显示器:17 寸正屏 (1280*1024、配双显示器)、网卡、键盘鼠标。	6	台	
11	电话	普通电话机	6	台	

12	话务耳机	呼叫中心专用耳麦，宽频耳机，呼叫中心客服专用电话耳麦，头戴式	12	台	
13	摄像头	200万警戒半球摄像头	6	台	
14	录像机	1盘位8口	1	台	
15	交换机	8口POE	1	台	
16	硬盘	4T	1	个	
17	网线	标准网线	400	m	
18	PVC线管	标准线管	120	m	
19	线槽	人工开槽	120	m	
20	交换机	16口交换机	1	台	
21	机柜	匹配交换机的网络机柜	1	个	
22	辅材	话务场地建设基础辅材	1	项	
23	弱电部分施工	弱电部分施工	1	项	
24	投影仪	含吊杆	1	套	
25	话务场地建设服务	含地面铺砖 81 m ² 、贴地脚线 21m、墙面及天花涂漆 174 m ² 、施工安装及辅料。	1	套	
26	打推拉门位	打墙（含拆门窗）	1	项	
27	玻璃推拉门	1.2厚钢化玻璃推拉门或平开门，含地弹簧及拉手。也可选做双层中空玻璃	6	m ²	
28	门洞及墙边修补	人工及材料	1	项	
二、坐席人员人工服务部分					
1	服务管理及运营人员	平台管理人员一年的费用支出，含：税、社保、公积金等费用。	3	人	1名班长班 1名运营专员 1名信息专员
2	客服代表	客服代表人员一年的费用支出，含：税、社保、公积金等费用。	10	人	
3	人员制服	团队制服制作费用（2套夏装、2套秋冬装）	13	人	

4	人员管理费	生产运营管理费（项目团队在生产运营过程中涉及到的如培训、团队建设、办公用品、差旅等基础性费用。）	1	项	
		项目运营管理费（项目运营及团队人员管理费，如人员劳务关系管理费用、招聘管理费用以及发票税费等。）	1	项	
		工会费、意外险、体检等费用	1	项	
三、运营维护部分					
1	通信及技术服务费	10兆专线用于二级分中心接入省12345呼叫中心	1	条	
		10兆专线用于二级分中心接入省12345业务平台（省政务云）	1	条	
		30兆互联网专线二级分中心接入互联网	1	条	
		6部电话一年租金	6	部	
		针对市县二级分平台，提供维护服务，包括：话务设备维保、日常巡检、程序BUG、故障处理及技术咨询服务等	1	项	
		提供知识库采编维服务	1	项	
		提供坐席呼叫中心平台资源使用服务	1	项	

注：以上产品需求中的技术参数及其性能(配置)仅起参考供作用,主要目的是为了满足不同用户工作的基本要求,投标人可选用其他产品替代,但替代的产品中技术参数应满足或优于招标文件的要求。

三、售后服务要求

投标人必须提供关于本项目的详细的保修期内技术支持和服务方案，技术支持和服务方案包括但不限于：

1、整体项目质保期不少于二年,自项目验收通过之日起计算。其中：硬件类产品质保期不少于二年或制造厂商承诺的期限(以长者为准)，质保期内免费提供使用指导、技术咨询、维护维修及零配件等服务；软件类产品质保期不少于二年或制造厂商承诺的期限(以长者为准)，质保期内免费提供使用指导、软件升级及维护等售后运维服务。质保期满后,仍须按采购人要求继续提供售后运维服务,售后运维所需的零

配部件及服务费用按市场优惠价计收。

2、提供一年 5×8 小时上门保修；提供 7×24 小时技术支持和服务，2 小时内作出实质性响应，对重大问题提供现场技术支持，4 小时内到达指定现场。如在报修后 24 小时内无法修复，则提供(相同或更高规格档次的备用设备)冗余服务，直至故障设备修复, 确保设备在 24 小时内恢复正常运行