

采购需求

一、需求清单

(一) 项目概况

1、项目名称：海南 12345 热线保亭县分平台运行管理项目

2、建设内容

(1) 坐席人工：组建话务团队，负责团队人员招聘、薪资福利发放、培训等话务团队运营服务。

(2) 资源租用：提供通信资源、网络接入资源、话务场地资源、坐席应用资源、语音网关资源等资源租用服务。

(3) 运营维护：提供保亭二级分平台维护服务、知识库采编等运维服务。

3、合同履行期限（服务期限）：本次项目服务期为合同签订后 2 年。

4、实施地点：采购人指定地点。

5、付款方式：根据采购双方商定的结算方式付款。

(二) 采购项目预（概）算

总 预 算：296.00 万元

(三) 采购标的汇总表

包号	序号	标的名称	品目 分类编码	计量 单位	数 量	是否 进口	分包 要求
----	----	------	------------	----------	--------	----------	----------

项目 目 本 身	1	海南 12345 热线保亭县 分平台运行 管理项目		1	项	否	不分包
-------------------	---	------------------------------------	--	---	---	---	-----

(四) 技术要求

(一) 座席人工费（每年）

序号	岗位名称/类型	数量	单位	备注
1	管理人员	3	人	根据业务发展情况配置人员共 11 名,含项目专员 1 名、班长 1 名、质检 1 名、客服代表 8 名。
2	客服代表	8	人	
3	管理费	1	项	

(二) 资源租用费（每年）

序号	项目/品目		规格配置及技术要求	数量	单位	备注
1	通信 资源	专线及数 据电路	10 兆数据电路	1	条/年	二级分中心接入省 12345 呼叫中心专 用数据电路
			10 兆数据电路	1	条/年	二级分中心接入省 12345 业务平台(省 政务云) 专用数据 电路
			50 兆互联网专线+云 堤防护	1	条/年	二级分中心接入互 联网
	电话月租 费	电话租金	5	部/年	按实际产生费用计 算	
2	网络 接入	三层交换 机	以太网交换机主机, 48 个 GE 电口, 4 个	1	套/年	作为连接坐席和呼 叫中心平台、业务

	资源		GE 光口, 2 个 10GE 光口, 2 个 Slot 扩展槽, 双交流电源机型, 包含技术规范书中所有的软件			平台的网络接入。
		防火墙	含交流主机/双电源, 12 个千兆口, 所有端口可光可电, CPU: RMIXLS416*1, 内存: DRAM 4G*1	1	套/年	互联网防火墙
3	话务场地资源	呼叫中心服务场地	独立场地, 满足呼叫中心整体运行需要	1	套/年	配套培训室、会议室、展示屏
(1)		机柜	网络机柜 (按采购人要求定制)	1	个	
(2)		员工更衣及鞋柜	L850*D450*H900mm (按采购人要求定制)	5	个	
(3)		茶水柜	L900*D450*H850mm (按采购人要求定制)	1	个	
(4)		背景墙	L7000*W100*H2200m (按采购人要求定制)	1	项	
(5)		空调	根据采购人场地配置	1	部	
(6)		场地费	120 平方 (按采购人要求定制)	1	项	

(7)	墙面、地板、吊顶 装修		按采购人要求定制	1	项	
4	坐席 应用 资源	坐席应用 资源	5个坐席及相应配套	1	套/年	含坐席电脑、耳机、 电话机、打印机等 资源租赁费用
(1)	话务电脑		CPU*1/内存:4GB/声 卡/光驱:无光驱/显 示器:17寸正屏 (1280*1024),网 卡,键盘,配双显, 按三年分摊服务费	5	台	
(2)	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	7	副	
(3)	投影仪		3000流明(按采购人 要求定制)	1	台	
(4)	桌面电话机		普通电话机(按采购 人要求定制)	5	台	
(5)	激光打印机		黑白激光打印机(按 采购人要求定制)	1	台	
(6)	办公话务坐席		配小柜、椅子,屏风 带玻璃(按采购人要 求定制)	5	套	
5	语音 网关 资源	呼叫中心 语音网关 资源	语音网关	1	套/年	作为连接坐席和呼 叫中心平台的网关 接入。

(三) 运营维护费 (每年)

序号	项目/品目		规格配置及技术要求	数量	单位	备注
1	技术服务费	维护服务费	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	套/年	含专人负责话务现场技术维护支撑和话务设备维保，系统数据支撑等
2		知识库采编维	知识库采编维服务	1	套/年	负责各职责知识点框架建设、知识点分类梳理、查无信息处理、按周、月、年负责汇编汇总