

第三章 用户需求书

一、项目概况

- 1、采购单位：琼中黎族苗族自治县人民政府政务服务中心；
- 2、项目名称：海南省12345政务服务便民热线琼中县分平台服务外包项目；
- 3、采购方式：竞争性磋商；
- 4、采购预算：1473105.73元（大写金额：人民币壹佰肆拾柒万叁仟壹佰零伍元柒角叁分），报价包含所有费用。
- 5、服务期限：自合同签订生效之日起一年。
- 6、实施地点：采购人指定的地点；
- 8、付款方式：根据采购双方商定的结算方式付款。

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、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、1名运营专员、1名质检专员
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、	1	项	

		招聘管理费用以及发票税费等。)			
		工会费、意外险、体检等费用	1	项	
二、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	

三、考核标准

考核标准拟定为9项具体指标，最终考核指标以双方签订合同约定为准。