**项目需求书**

1. **项目内容**
2. **项目介绍：易泰达云呼叫中心系统软硬件代维服务项目**
3. **项目内容**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **描述及要求**（包括型号、设备参数、服务标准、技术参数） | **单位** | **数量** |
| 1 | 呼叫中心  系统软硬件维护 | 一、硬件代维：  1.硬件维修服务：甲方设备、部件确有损坏，由乙方负责维修。  2.免费提供维修备件服务：甲方损坏备件在乙方维修的同时由乙方免费提供备件供甲方使用，甲方损坏备件修复后由乙方负责更换。硬件故障包括：主板故障、电源故障、外线板卡故障、内线板故障。  二、呼叫中心软件代维：  1、紧急故障：甲方设备出现紧急时，在乙方收到甲方的正式通知后，乙方负责解决。紧急故障包括：呼叫中心软件故障、数据损坏、录音故障。紧急故障响应时间：乙方将在收到甲方故障申告后 2小时内给予回应，并于 24 小时内恢复。  2、非紧急故障：甲方设备出现非紧急故障时，在乙方收到甲方的正式通知后，乙方负责解决。非紧急故障包括：客户端软件故障、客户端话机、耳麦故障。非紧急故障响应时间：乙方将在收到甲方故障申告后4小时内给予回应，并于24小时内恢复。  三、巡检、备份：  每两月进行一次巡检并对设备及软件备份。  四、24小时热线服务  技术咨询和指导、远程维护、紧急故障处理、上门服务 | 项 | 1 |

**二、商务要求**

（一）报价要求

供应商应按照行业标准并充分考虑市场竞争因素进行报价。供应商所报价格应为最优惠总价格，包括完成项目要求全部工作内容所需的一切费用（含税）。

（二）服务要求

交货期/工期/服务期：2025年9月1日－2026年8月31日。

服务地点：以项目实际需求为准

（三）质量要求

详见2项目内容

（四）付款要求

协议签订生效，乙方提供符合甲方财务要求的发票后7日内，甲方向乙方支付协议额100%的款项。

**三、其他注意事项**

在采购进行期间，供应商不得向采购人询问询价报价情况，不得进行旨在影响询价采购结果的任何活动，否则将可能导致其报价被拒绝。