**用户需求书**

**一、项目基本情况**

1、项目名称：中山市中医院通讯服务采购项目

2、项目内容：医院拟委托一家服务商提供日常通讯服务，包括固定电话（含月租、来电显示、本地通话、国内长途）；总机人工话务转接；短信群发业务；来电名片；网络传真；2个英文域名；移动号码等。

3、项目预算：￥935532.00元，报价超过项目预算的属于无效报价。

4、服务期限：三年

**二、项目内容**

1、固定电话：全院约500线，本地通话套餐15000元/月（按标准资费计费），套餐外通话折扣率不低于标准资费的7折，本院短号通话不计话费。

2、国内长途：国内长途功能电话106个，通话套餐2000元/月（按标准资费计费），套餐外通话折扣率不低于标准资费的5折。

3、话务转接：1线，转接次数约4000次/月。

4、来电名片（闪信）：52个号码，闪信数约20000条/月，即固定电话拨打手机时会显示“中山市中医院\*\*科”。

5、短信群发服务：50000条/月，超出部分不高于0.07元/条。

6、网络传真：1个号码(0760-87602121)。

7、英文域名：2个(zsszyy.com、tcmeye.com)。

8、移动手机号码：32户，每户每月包含50G流量、500分钟通话。

**三、服务要求**

1、项目建设期不超过30天，且因医院通讯服务涉及急救热线，关乎患者生命安全，服务商需保证建设期间通讯服务不得中断。

2、项目的设备设施等所有前期投入、服务期内的所有维护维修均由服务商承担，采购人不再承担除服务费以外的其他费用。

3、服务期内均为上门保修，由此产生的一切费用均由供应商承担。

4、维修响应时间：服务商在接到客户报修电话或传真后，4 小时内到达现场进行维修或必需的技术服务。并保证在24 小时内排除设备故障。

5、服务期内，因采购人业务发展有需要增减号码的，服务商应无条件配合。

**四、结算方式**

每月结算一次，考核合格后，采购人在收到发票后60天内一次性支付。