

数字化城管大厅运行购买服务项目采购需求

1. 项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 供应商所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。

2. 服务要求

2.1 项目说明

青岛市数字化城市管理系统（简称“数字城管”）依托空间信息技术、 workflow 技术、计算机网络技术、无线通信技术等先进技术手段，实现城市部件和事件管理的数字化、网络化和空间可视化，创新城市管理模式，再造城市管理流程，建立一套科学完善的监督评价体系，并实现政府信息化建设相关资源的共享，提高城市管理水平，构建和谐社会，提升城市品位。为实现市级监督指挥平台正常运行，青岛市综合行政执法支队为市城市管理监督指挥中心配置了接线员岗位及系统维护人员岗位。

（1）接线员岗位（14人）

在青岛市城市管理指挥中心大厅进行数字化城管信息系统的操作工作，按照系统的流程进行受理、立案、派遣、核查、结案等操作，并负责对相应的案件处理进行协调工作。

（2）系统维护岗位（1人）

对数字化城管信息软件系统进行应用维护工作，主要负责协调系统维护服务单位进行系统维护、系统升级、软件功能修改、运行故障的排除等内容。

成交供应商需向采购人提供所有接线员岗位及系统维护岗位的服务外包工作，要求按照采购人要求进行相关人员的引进与岗位安排。

另成交供应商需承担全市范围内数字城管信息采集员（按400名计算）年度业务技能提升服务。

2.2 成交供应商相关职责：

2.2.1 成交供应商负责提供以上岗位人员并进行管理工作，对所提供的人员进行法律、法规、单位规章制度、劳动纪律、安全知识教育。

2.2.2成交供应商应按有关规定为提供人员办理劳动关系、用工登记、员工档案管理、支付薪酬、社会保险、加入工会组织等事宜，因以上原因产生的劳动纠纷等事宜由成交供应商承担。

2.2.3成交供应商负责为提供人员在到岗之前购买意外伤害商业保险。

2.2.4成交供应商负责为根据采购人工作岗位任职资格要求，选取合格人员；根据采购人对人才的需求，办理人才引进。

2.2.5成交供应商负责为由自身原因引起的劳动事务纠纷处理和为采购人提供法律咨询和劳动事务纠纷处理，协助办理员工的劳动纠纷面谈等服务。

2.2.6成交供应商负责承担全市范围内数字城管信息采集员（按400名计算）年度业务技能提升服务；

2.3岗位劳务费及管理费用

供应商报价应为每年对以上岗位提供人员服务的含税全包价，其中包含各岗位人员劳务费及管理费用等。

★扣除相关劳动保险、公积金及国家规定的相关费用后，各岗位人员工资不得低于青岛市对于劳动者最低工资的相关要求。

其他未列明费用按照国家、省市相关规定据实列支。

如在服务期内，国家、省、市对劳动者保险、公积金、补贴等各项规定或标准调整时，按照新规定执行，因此而增加的费用在财政资金允许范围内双方协商解决。

2.4岗位新进人员基本要求：

如监督指挥大厅接线员岗位及系统维护人员岗位相关人员进行重新选取或调整时，新进人员必须满足以下相关要求：

2.4.1接线员岗位：

(1) 文化程度：全日制高中及以上文化程度。

(2) 年龄：18周岁以上，30周岁以下。

(3) 性别：不限。

(4) 健康状况：身体健康，无明显身体缺陷。

(5) 其他要求：作风正派，有吃苦耐劳精神，具有数字城管服务的职业道德。遵守宪法与法律，具有良好的品行；熟悉计算机操作；五官端正，形象气质

佳，身体健康；口齿清晰，语音标准，有良好的语言表达能力、工作态度和团队合作意识强，无犯罪记录和不良嗜好。

◆★2.4.2系统维护人员岗位：

(1) 文化程度：全日制本科及以上学历文化程度，计算机相关专业。

(2) 年龄：25周岁以上，40周岁以下。

(3) 性别：不限。

(4) 健康状况：身体健康，无明显身体缺陷。

(5) 其他要求：作风正派，有吃苦耐劳精神，具有数字城管服务的职业道德。遵守宪法与法律，具有良好的品行；熟悉计算机及网络设备操作；五官端庄，形象气质佳，身体健康；口齿清晰，语音标准，有良好的语言表达能力、工作态度和团队合作意识强，无犯罪记录和不良嗜好。

2.5其他要求：

★2.5.1无条件地将目前在位的接线人员及系统服务人员保留在监督指挥大厅，且未经采购人同意，不得对在岗的接线人员及系统服务人员的配置情况进行调整。

2.5.2接线员及系统维护服务人员薪酬发放的具体标准应征求采购人意见。

★2.5.3如因财政资金到位较晚，采购人无法按期支付人员服务费用时，成交供应商应无条件预付服务人员工资，避免出现劳务纠纷等情形。

2.5.4成交供应商应保证服务人员在岗数量，因未能及时选取合适人员投入工作等原因（病假、年假等因素不计算在内）导致的人员缺岗全年不能超过60人天。

2.5.5 如因成交供应商所提供服务人员在工作方面出现问题，采购人有权要求成交供应商更换相应的服务人员，并在一个月内到岗，成交供应商应义务妥善解决因此造成的相关问题。

采购人允许偏离范围或者幅度如下：

序号	技术指标	允许偏离范围或者幅度	备注
1	/	/	/
2	/	/	/
.....	/	/	/

3. 商务条件

3.1 服务期限：自合同签订之日起一年。服务期限结束后，采购人根据成交供应商服务情况决定是否续签，最多续签两年。

3.2 服务地点：青岛市采购人指定地点。

3.3 付款方式：本项目年度资金到位后一次性付清。

3.4 服务成果验收

服务期满或完成服务成果后，采购人应对服务的成果进行详细而全面的检验。采购人有权根据检验结果要求成交供应商立即更换或者提出索赔要求。检验合格后，由采购人组成的验收小组签署验收报告，作为付款凭据之一。

3.5 服务保障

成交供应商须接到需要服务通知后 1 小时内做出响应，4 小时内到达现场，规定时间内完成服务。如遇紧急情况，第一时间做出明确响应和安排。

3.6 磋商小组根据与供应商磋商情况可能实质性变动的技术、服务要求以及合同草案条款内容：

无

有，内容如下：

采购需求中带“◆”标注的为磋商过程中可能实质性变动的内容。

注：上述要求以及标注中：

带“★”条款为实质性条款，供应商必须按照磋商文件的要求做出实质性响应。

带“◆”标注的为可能实质性变动的技术、服务要求以及合同草案条款内容。