

陕西省高速公路收费中心12122热线运行维护中标（成交）结果公告

一、项目编号：SXKS2023-ZC0612

二、项目名称：12122热线运行维护

三、采购结果

合同包1(陕西省高速公路收费中心 12122 话务平台软件维护、陕西省高速公路收费中心 12122 硬件设备及网络维护):

供应商名称	供应商地址	中标（成交）金额
北京小石科技有限公司	北京市海淀区马甸东路17号3层308号	467,000.00元

四、主要标的信息

合同包1(陕西省高速公路收费中心 12122 话务平台软件维护、陕西省高速公路收费中心 12122 硬件设备及网络维护):

服务类（北京小石科技有限公司）

品目号	品目名称	采购标的	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	金额(元)
1-1	其他运行维护服务	陕西省高速公路收费中心 12122 话务平台软件维护、陕西省高速公路收费中心 12122 硬件设备及网络维护	我公司满足12122热线运行维护项目 服务服务范围： (一) 12122热线平台软件维护服务内容：包括话务系统巡检和维护工作；IVR语音流程调整、巡检和维护工作；其它业务子系统巡检和维护工作；配合重大活动的临时保障工作。 (二) 我公司满足	我公司满足12122热线运行维护项目服务基本要求：1.服务地点：本次服务的地点为采购人指定地点。 2.技术支持服务： (1) 日常运维服务： 针对维护范	自合同签订之日起365日	按合同要求标准完成。	467,000.00

品目号	品目名称	采购标的	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	金额(元)
			<p>12122硬件设备及网络维护服务内容：1. 机房设备维护：我公司承诺提供4楼机房超融合一体机、超融合交换机、汇聚交换机、机柜、光猫的日常维护、安全巡检（包括不限于用户、权限、口令等检查）、检修工作，根据检查结果及时更新优化；对发现故障进行排查、处理并记录；故障件维修期间，提供备件临时应急使用，避免因维修故障期间硬件设备长时间停机对业务正常使用造成影响，确保12122系统正常运行。2. 座席设备维护：我公司承诺提供5楼、6楼12122座席区域包含台式电脑100台、IP话机50台以及座席耳麦50套设备日常维护、故障响应和检修工作。(1)台式电脑100台：进行安全管理，包括漏洞病毒查杀、补丁升级、防护软件安装维护；操作系统维护，系统安装、问题处理、系统还原、系统更</p>	<p>围内的软件系统、硬件设备及网络，提供日常维护、定期巡检、性能测试、故障排查等驻场服务。7*24小时故障响应，及时应答和解决，快速排除故障，确保陕西交通服务热线12122系统正常稳定运行。(2)故障响应服务：针对维护范围内的软件系统、硬件设备和网络出现的各类故障及问题，提供7*24小时在线服务。供应商需在30分钟内响应，1小时内提供解决方案，2小时内做出明确响应，非灾难性问题在8小时内解决，如需现场服务的，</p>			

品目号	品目名称	采购标的	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	金额(元)
			<p>新；常用软件维护，安装、调试；终端系统操作使用培训、技术支持；各设备巡检维护，包含设备巡检、调试、配置、保养、故障维护、检修、处理和配件更换直至整机更换服务（若同型号停产，更换为同性能产品）。(2)IP话机50台以及座席耳麦50套：操作系统维护，系统安装、问题处理、系统还原、系统更新；常用软件维护，安装、调试；终端系统操作使用培训、技术支持；各设备巡检维护，包含设备巡检、调试、配置、保养、故障维护、检修、处理和配件更换直至整机更换服务（若同型号停产，更换为同性能产品）。3.监控系统维护：我公司承诺提供5楼12122座席区域2台监控摄像头、1台硬盘录像机、1台监控显示器的硬件及监控软件系统日常维护、故障响应及维修服务，包括设备巡检、调</p>	<p>具有解决能力的工程师应在24小时内到达现场，解决并做出故障诊断报告。</p> <p>(3) 系统安全服务：针对维护范围内软件系统使用时发现的系统BUG、安全漏洞等影响系统安全的问题、硬件设备的安全要求和网络出现的安全问题，供应商除免费提供必要的修复和改进措施之外，还应每月对系统进行安全巡检，根据检查结果及时更新优化；对发现故障进行排查和处理，配合省收费中心完成网络安全整改工作。</p> <p>(4) 技术保障服务：做好重要节假日(春</p>			

品目号	品目名称	采购标的	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	金额(元)
			<p>故障维护、检修和配件更换及材料费用；4. 网络维护：我公司承诺提供5楼、6楼共150个网络接入节点日常维护、故障响应及维修服务，包括各网络接入节点、接入网络环境的巡检维护、故障处理、线路调整、终端网络施工和维修服务等工作以及5楼、6楼6台接入交换机的日常维护、故障响应和维修工作。</p>	<p>节、清明节、劳动节、国庆节等)、重大活动(国家、公安、省厅等护网行动) 技术保障服务，配合省收费中心做好漏洞升级工作。应加强值班值守，提供7*24小时应急响应服务，确保 12122 系统安全稳定运行。</p> <p>(5) 系统培训服务：针对维护范围内的系统优化功能有重大变更时，供应商应组织提供必要的培训服务，使系统使用人员能够准确、及时掌握系统及相关信息。(6) 服务队伍要求：在服务过程中指定一名具有项目经理相关从业资质的</p>			

品目号	品目名称	采购标的	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	金额(元)
				<p>人员，同时具备丰富的项目管理经验，至少1个及以上同规模项目的项目经理任职经历，同时应具有预见和应对项目风险的能力；项目组成员需具备灾难恢复工作经验，包括但不限于安全设备管理、日志分析和事件响应等方面以确保系统连续安全运行；为保证项目的连续性，在项目服务周期内不得随意更换服务人员。(7)</p> <p>记录与报告：对运维服务、故障处理结果做好维护记录，每月提交日常巡检记录单、故障处理记录(若本月无故障可不提供)以及</p>			

品目号	品目名称	采购标的	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	金额(元)
				<p>维护确认单；项目运维期结束后，供应商应提供全年运维巡检记录单及全年运维报告。</p> <p>(8) 保密要求：运维工作期间所收集、产生的所有与本项目相关的文档、资料，包括但不限于文字、图片、表格、数字等各种形式所属权均归属省中心，供应商必须对所涉及到的内容保密，供应商及服务人员应按要求签署保密协议。</p>			

五、评审专家（单一来源采购人员）名单：

李媛媛（采购人代表）、赵豪迈、樊晓辉

六、代理服务收费标准及金额：

代理服务收费标准及金额		<p>本项目代理服务费按国家计委颁发的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）和国家发展改革委办公厅颁发的《关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857号）规定的相关标准下浮5%计取。由本项目成交供应商在领取成交通知书前向采购代理机构一次性支付。</p>	
合同包号	合同包名称	代理服务费金额（万元）	收取对象
1	陕西省高速公路收费中心 12122 话务平台软件维护、陕西省高速公路收费中心 12122 硬件设备及网络维护	0.6783	中标（成交） 供应商

七、公告期限

自本公告发布之日起1个工作日。

八、其他补充事宜

无

九、凡对本次公告内容提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名称：陕西省高速公路收费中心

地址：陕西省未央区凤城十一路东段陕西省高速公路收费中心208号。

联系方式：029-86531101

2.采购代理机构信息

名称：陕西坤硕项目管理有限公司

地址：西安市曲江新区雁翔路旺座曲江 C 座 7 层 701 室

联系方式：029-89669317

3.项目联系方式

项目联系人：杨阳

电话：029-89669317

陕西坤硕项目管理有限公司