

陕西省高速公路收费中心12122热线运行维护中标（成交）明细

中赞国际项目管理有限公司受陕西省高速公路收费中心委托，采用竞争性磋商进行采购12122热线运行维护（项目编号：中赞招字（2024）第27号）项目，中标（成交）供应商名称及中标（成交）结果如下：

一、合同包1（12122热线运行维护）

- 1.1、中标（成交）供应商：北京小石科技有限公司
- 1.2、中标（成交）总价： 526,000.00 元
- 1.3、中标（成交）标的明细：

服务类

品目号	品目名称	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价（元）	数量	单位	总价（元）
			我公司满足12122热线运行维护项目服务服务范围： （一）我公司满足12122系统软件维护服务内容：包括业务子系统的巡检和日常维护工作；IVR语音导航系统流程调整、巡检和维护工作；话务底层的巡检和维护工作；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（包括但不限于用户、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103台、IP话机60台以及座席耳麦60套设备日常维护、故障响应和检修工作。（1）台式电脑103台：进	我公司满足12122热线运行维护项目服务基本要求：服务地点：本次服务的地点陕西省高速公路收费中心。技术支持服务：（1）12122系统软件硬件设备及网络维护：①日常运维服务：针对维护范围内的软件系统、硬件设备及网络，我公司提供日常维护、定期巡检、性能测试、故障排查等服务，承诺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，我公司提供7*24小时在线服务。承诺在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，具有解决能力的工程师会在24小时内到达现场，解决并做出故障诊断报告。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，我公司除免费提供必要的修复和改进措施之外，承诺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。④技术保障服务：做好重要节假日（春节、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。加强值班值守，我公司承诺提供7*24小时应急响应服务，确保12122系统安全稳定运行。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，我公司承诺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：我公司承诺在服务过程中指定王霄为本项目的项目经						

品目号	品目名称	服务名称	服务内容	服务要求	服务期限	服务标准	单价（元）	数量	单位	总价（元）
1-1	其他运行维护服务	12122 热线运行维护	行安全管理，包括漏洞病毒查杀、补丁服务、病毒软件安装维护；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、处理和配件更换服务（若同型号停产，更换为同性能产品）。（2）IP话机60台以及座席耳麦60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、调试、配置、保养、故障维护、检修和配件更换及材料费用；4. 网络维护：提供5楼、6楼共163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工作以及5楼、6楼11台接入交换机的日常维护、故障响应和维修工作。（三）我公司满足特殊专业化设备运维服务内容：提供超融合一体机华为原厂服务，购买硬件设备的原厂服务以及软	理，具有信息系统项目管理师高级资格证书，同时具备丰富的项目管理经验，有预见和应对项目风险的能力，并提供2个同规模项目的项目经理任职经历证明；项目组成员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，在项目服务周期内我公司承诺不随意更换服务人员。⑦记录与报告：对运维服务、故障处理结果做好维护记录，我公司承诺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）以及维护确认单；项目运维期结束后，我公司提供全年运维巡检记录单及全年运维报告。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、数字等各种形式所有权均归属省中心，我公司承诺对所涉及到的内容保密，供应商及服务人员应按照要求签署保密协议。（2）特殊专业化设备运维：①远程支持服务1)Help Desk:提供24小时问题统一受理平台。2)远程问题处理:提供7*24远程问题处理服务,就有关设备或网络的技术咨询及问题，进行远程技术支持和处理，并提供问题解决方案。3)在线技术支持服务:提供网站自助平台，供应商以授权用户的身份访问官方网站访问技术论坛、下载相关软件补丁、还可获取产品技术手册、技术案例、维护经验等。②硬件支持服务:硬件故障后，提供7*10*ND 硬件预更换服务(外购件除外)。③现场硬件更换服务:硬件故障不能通过远程方式解决的，工程师需到达现场，进行硬件更换。④现场问题处理服务:设备问题不能通过远程方式解决的，工程师需到达现场进行问题处理，包括信息收集、问题分析、故障诊断、方案实施、紧急问题恢复等。⑤软件更新服务:为解决软件版本的BUG、功能改进或增强提供软件补丁。12122硬件设备及网络维护清单：机房设备超融合一体机华为E9000：1套、超融合交换机华为CE6855-48S6Q-HI：1台、汇聚交换机华为5720S-28X-SI-AC：1台、图腾42U：1个、光猫：4对；坐席设备台式电脑DElLOptiPlex3050：25台、台式电脑LenovoAI0520C-22IWL：26台、台式电脑LenovoAI0520C-24IWL：52台、IP话机华为eSpace7910：19台、话机亿联Yealink-SIP-T21-E2：18台、IP话机方位Fanvil-X3S：23台、耳麦捷波朗JabraBIZ2300：19副、耳麦科特CT-T600：25副、耳麦北恩FOR600：16副；监控设备大华硬盘录像机DH-NVR2108HS-8P-S1：1台、大华高清摄像头DH-IPC-HDBW5233R-AS：2台、洛菲特监控显示器LFT220M-DH1：1台；网络节点交换机新华三H3CS1348G：1台、交换机新华三H3CS1224F：3台、交换机新华三MiniS1224：1台、交换机TP-LINKTL-SG-1016T：2台、交换机TP-LINKTL-SG1024DT：4台；网络节点：163个。	服务期9个月（2024年10月1日-2025年6月30日）	按合同要求标准完成。	526,000.00	1.00	项	526,000.00

品目号	品目名称	服务名称	服务内容	服务要求	服务期限	服务标准	单价（元）	数量	单位	总价（元）
			件维护原厂服务，包含硬件质保、上门服务维修及配件更换服务等。							

中赞国际项目管理有限公司
2024年06月18日