

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（项目编码：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坐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理						

品目号	服务名称	行安全管理, 包括漏洞病毒查杀、补丁升服务范围。软件安装维护; 操作系统维护, 系统安	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, 有预见和应对服务要求的能力, 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	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	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	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, 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、耳麦科特尔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	件维护原厂服务， 包含硬件质保、上 门服务及配件更换服务等。	服务要求	服务期限	服务标准	单价（元）	数量	单位	总价（元）
-----	------	------	--------------------------------------	------	------	------	-------	----	----	-------

中赞国际项目管理有限公司

2024年06月18日