

陕西省高速公路收费中心**12122**热线运行维护中标（成交）明细

华夏正康工程技术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：**HXZK2025ZC0424003**）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：**830,000.00** 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）
			（一）我公司满足12122热线系统软件运行维护内容 包括业务系统、话务系统及语音导航系统等软件的稳定运行状态日常监测和维护工作，配合重大活动的临时保障工作。（二）我公司满足12122热线硬件设备运行维护内容 1. 机房设备运行维护：提供4楼机房超融合一体机、超融合交换机、汇聚交换机、接入交换机、代理服务器、语音网关、内存条、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 热线系统正常运行。 2. 监控设备运行维护：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。 3. 座席设备运行维护：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：提供故障响应和维修服务；提供终端系统安全管理，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，系统问题处理、系统及常用软件安装、调试、维护，终端系统操作使用培训、技术支持；提供设备硬件维护、巡检、故障检修、配件更换服务及材料费用。（2）IP话机60台：提供故障响应和维修服务；提供各设备	（一）服务基本要求 1.12122热线系统软件、硬件设备及安全运维服务：（1）技术支持服务 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，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，非灾难性问题的在8 小时内解决，如需现场服务的，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。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。④技术保障服务：做好重要节假日（春节、清明节、劳动						

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	巡检维护服务：话机调试、配置、话机硬件保养、故障维护、检修、处理和更换，服务范围（原厂商提供升级版前提下）所需的人工及材料费。（3）座席耳麦60套：座席话务专业耳麦的维护保养、故障维修、直至更换全新专业耳麦。4. 维护清单：详见附件，12122软件、硬件设备及网络维护清单。（三）我公司满足其他运维服务内容1. 提供超融合一体机专业服务，购买硬件设备的专业服务以及软件维护专业服务，包含硬件质保、上门服务维修以及配件更换服务等。2. 安全运维服务：主要包含响应网络安全事件、修复发现的漏洞、升级更新补丁、定期审核用户权限、清理僵尸数据、配合应急演练等日常维护；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。（四）我公司满足与12328业务系统对接服务内容1. 12122与12328业务系统对接，包含软电话对接、外线对接、录音对接以及数据对接工作；2. 话务底层测试联调及上线运行；3. 超融合一体机虚拟化配置，提供12328部署环境。附件1：12122热线软件维护清单 数据库MySQL一主一备：2套；中间件Nignx：3台；Harbor：1台；Redis：2台；Elasticsearch：3台；Apollo：1台；Tomcat：4台；Eureka：1台；Kabana：1台。（话务系统及业务系统所依赖的所有中间件）共16台；话务系统一主一备：2套；业务系统（统计分析子系统、系统管理子系统、客服工作台子系统、质检子系统、回访管理子系统、知识库管理子系统、工单管理子系统）：7套。附件2：12122热线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；机房设备超融合交换机华为CE6855-48S6Q-HI：1台；机房设备汇聚交换机华为 5720S-28X-SI-AC：1台；机房设备代理服务器浪潮I420-C30：1台；机房设备图腾42U：1个；机房设备光猫：4对；机房设备中继语音网关毅航/TG1000：2台；机房设备内存条华为E9000 DDR4 LRDIMM：1套；监控设备大华硬盘录像机DH-NVR2108HS-8P-S1：1台；监控设备大华高清摄像头DH-IPC-HDBW5233R-AS：2台；监控设备洛菲特监控显示器LFT220M-DH1：1台；坐席设备台式电脑DELLOptiPlex3050：25台；坐席设备台式电脑LenovoAI0520C-22IWL：26台；坐席设备台式电脑LenovoAI0520C-24IWL：52台；坐席设备IP话机华为eSpace7910：19台；坐席设备IP	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。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。2.超融合一体机专业服务：（1）远程支持服务：提供7*24小时远程问题处理服务，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。（2）硬件支持服务:提供硬件维修与配件更换服务。（3）现场服务:硬件故障和设备问题不能通过远程方式解决，工程师到达现场，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、紧急问题恢复等以及硬件更换服务。3.与12328业务系统对接要求（1）12122与12328业务系统对接，实现12328系统与12122软电话平台的对	服务期12个月（2025年7月1日-2026年6月30日）	符合现行国家标准、行业标准及采购人要求，按季度向采购人提交阶段服务报告；按磋商文件要求及合同要求标准完成。	830,000.00	1.00	项	830,000.00

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）
			话机亿联Yealink-SIP-T21-E2：18台；坐席设备IP话机方位Fanvil-X3S：23台；坐席设备坐席耳麦捷波朗JabraBIZ2300：19副；坐席设备坐席耳麦科特尔特CT-T600：25副；坐席设备坐席耳麦北恩FOR600：16副；网络节点交换机新华三H3CS1348G：1台；网络节点交换机新华三H3CS1224F：3台；网络节点交换机新华三MiniS1224：1台；网络节点交换机TP-LINKTL-SG-1016T：2台；网络节点交换机TP-LINKTL-SG1024DT：4台；网络节点：163个。	接，确保呼叫可以通过软电话进行接入、转接和处理，服务要求音数据能够在12328系统中有效存储并能够进行查询与回放；12328系统话务数据统计数据（如话务量、服务质量、客户反馈等）能无缝对接，实现实时分析与报表生成。（2）话务底层测试联调及上线，确保系统稳定并能够承载业务量。（3）根据12328业务需求，合理配置计算、存储和网络资源，配置超融一体机虚拟化，确保12328部署环境能够高效运行。						

华夏正康工程技术有限公司
2025年05月22日