

陕西省市场监督管理局全国12315平台（陕西受理端）维保项目(二次)中标（成交）明细

陕西正信招标有限公司受陕西省市场监督管理局委托，采用竞争性磋商进行采购全国12315平台（陕西受理端）维保项目(二次)（项目编号：ZX2026-03-53(二次)）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（全国12315平台（陕西受理端）维保项目）

- 1.1、中标（成交）供应商：北京信城通数码科技有限公司
- 1.2、中标（成交）总价：250,000.00 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） |
|-----|--------|----------------------|--|--|--------|--|------------|------|----|------------|
| 1-1 | 软件运维服务 | 全国12315平台（陕西受理端）维保项目 | 1.1软件运维服务（1）满足业务需求的软件运维。运维范围：“全国12315平台（陕西受理端）”提供运行维护工作与客户服务工作。（2）需优化业务需求的软件运维。根据“全国12315平台（陕西受理端）”业务发展要求，做必要的系统优化。1.2 其他运维服务（1）提供“全国12315平台（陕西受理端）”相关业务数据的数据查询、数据导出等服务（2）配合省局完成等保测评工作，提供必要的安全漏洞修复、所用基础支撑软件的安全加固、应急响应等服务。（3）提供“全国12315平台（陕西受理端）”重要时刻专项保障服务。（4）对部署在陕西省机房的2台中继网关提供维保及备品备件服务。 | 确保“全国12315平台（陕西受理端）”高效、稳定的运行，保证陕西受理端与全国12315平台的接口正常，支撑陕西省市场监督管理局通过12315系统对消费者投诉举报进行处理与反馈业务的正常开展。 | 2026年度 | 具体需达到的目标如下：1.系统可用性：95.0% 2.用户满意度：90.0% 3.故障处理时间要求：（1）普通故障：远程响应30分钟内，现场响应24小时内到现场，故障解决时间到达现场后<3小时；（2）重大故障：远程响应15分钟内，现场响应12小时内到现场，故障解决时间到达现场后<2小时；（3）特大故障：远程响应5分钟内，现场响应4小时内到现场，故障解决时间到达现场后<1小时。4.考核指标（1）系统可用性，根据业务需求定为系统可用性为95%；（2）运维记录提交的及时与规范；（3）服务报告提交的及时与规范。 | 250,000.00 | 1.00 | 项 | 250,000.00 |

陕西正信招标有限公司
2026年05月26日