**项目编号：SFZXXJ-2025-08**

陕西省高速公路收费中心

12328热线运行维护项目

**询**

**价**

**文**

**件**

 **陕西省高速公路收费中心**

**2025年4月**

陕西省高速公路收费中心

12328热线运行维护项目询价文件

陕西省高速公路收费中心现拟通过询价采购方式进行12328热线运行维护项目采购（项目编号：SFZXXJ-2025-08），专门面向中小企业，欢迎合格投标人积极参与，现将有关事项说明如下：

一、投标人需知

本次项目采用询价采购的方式进行，具备本次询价文件要求资质的供应商方可参加本次询价，在参加询价时应提供以下资质证明文件，由询价小组进行资格审查：

1.具有在国内工商管理部门注册的企业法人或者其它组织，陕西省政府采购网注册供应商，并出具营业执照、组织机构代码证、税务登记证复印件加盖公章（三证合一的投标人只需提供营业执照复印件加盖公章）。

2.法人授权书（原件）、企业法定代表人身份证复印件并加盖公章、被授权人身份证原件及复印件并加盖公章（企业法定代表人参加只需提供身份证）。

3.须提供近3年内至少1份类似服务项目合同复印件。

4.本项目不接受联合体投标。

5.本项目中标人应在完成询价后10个工作日完成合同签订，本项目预算16.00万元。

6.委托授权书应标明委托授权起止时限，原则上委托授权时限应大于从接收询价文件至合同签订之日。一般不少于30日历天。

二、询价文件领取：

1、领取时间：2025年4月7日15:00至16:30。

2、文件领取地点：西安市未央区未央路208号528办公室。

3、文件领取不收取费用。

4、领取询价文件时需携带下列资料：本人身份证原件和复印件加盖公司红色公章，以及营业执照复印件加盖公司红色公章。

三、询价响应文件要求（必须对以下内容做出响应）

(一)询价响应文件格式

1.报价表

报价表（按月）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 报价项目 | 金额（万元） | 发票内容 |
| 12328热线运行维护 | （含税） | 12328热线运行维护费 |

备注：应附分项报价，报价货币：人民币。单位：万元（精确到小数点后两位）。数量：12个月

2.单位资质材料

投标人证照复印件加盖公章、业绩证明材料等。

3.服务时间

2025年5月1日至2026年4月30日止。

四、服务内容及要求

（一）服务内容

1.12328热线系统软件运行维护

对全省12328软件提供运维服务，具体负责陕西省级12328及未归并地市12328电话系统接口维护服务和全省12328业务系统维护，包括系统数据维护、数据库系统维护、中间件维护、应用系统日常维护及知识库系统维护等，维护清单及要求如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **维护内容** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 系统数据 | 1 | 项 | 提供系统数据维护 |
| 2 | 数据库 | 2 | 套 | 人大金仓：12328电话管理系统、12345对接程序、微信公众号 |
| 3 | 中间件 | 2 | 套 | Weblogic:12328电话管理系统、知识库系统；Tomcat:微信公众号 |
| 4 | 应用系统 | 3 | 套 | 12328电话管理系统、微信公众号、12345对接程序 |
| 5 | 知识库系统 | 2 | 套 | 12328知识库系统、12345对接程序 |

1. 系统数据维护：文件存储配置管理服务；备份作业检查；交换机日常状态检查维护；存储事件管理服务；备份及恢复策略制定；数据归集数据维护；备份介质管理；备份软件维护；备份数据恢复。
2. 数据库系统维护：数据库实例状态检查；数据库表空间使用情况；监控查看数据库的连接情况；表空间使用情况和性能；数据库告警日志检查分析；数据库备份检查；数据归集软件维护。
3. 中间件维护：数据维护；数据备份；系统日常维护；中间件升级并对应用软件进行适应性更新与调测服务；中间件维护操作手册及应急流程更新。
4. 应用系统日常维护：业务数据维护；业务数据备份；业务系统日常维护；软件更新服务；对业务管理系统健康状态检查与分析报告；对系统用户信息进行维护和修改，添加系统用户、更改系统用户信息、权限，负责系统中管理人员、操作人员、监督人员名单的调整，以及数据同步；按用户需求对业务及考评等数据进行调取、统计、分析等。
5. 知识库系统维护：保证12328知识库系统正常运行，当系统出现应用及性能方面的一般问题时要求在1个工作日内解决，出现较为复杂的问题要求在3个工作日内完成，并及时通知用户方的技术人员，同时做好详细记录，问题解决之后要提交报告，说明问题原因和解决办法;提供应用软件维护、修正及安全性设置等方面的技术支持；涉及第三方系统无法立即排除故障的，提出建议或解决方案；提供技术支持和咨询；协助用户方完善知识库系统应用拓展，补充完善知识库系统相关文档。

2.其他运维服务：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。

（二）服务基本要求

1.日常运维服务：提供系统级的日常维护、定期巡检、性能测试、故障排查等服务，7×24小时故障响应，能够快速排除故障、恢复系统正常使用。

2.年度检查：每半年由维护团队对系统进行现场巡检，对系统进行性能评估、安全评估和风险分析，及时发现系统的故障隐患或缺陷，采取必要的措施消除其隐患，保证系统稳定运行。

3.系统安全服务：12328系统使用时发现系统bug、安全漏洞等影响系统安全的问题，维护团队除免费提供必要的修复或改进措施及开发外，还应包含按月对系统进行安全巡检，包括用户、权限、口令检查；系统漏洞修复，根据检查结果及时更新优化；配合甲方完成网络安全检查整改工作。

4.服务质量要求：响应及时率大于98%；较大故障全年发生次数少于6次；重大故障全年发生次数少于3次；特大故障全年不发生；每半年现场巡检一次。

5.服务队伍要求：维护团队拥有强大的技术支持力量，拥有稳定的专业化的技术支持服务队伍，完善的技术支持服务体系；技术专家负责重大故障的处理，定期对运行情况进行分析，并提出整改或优化方案和建议。

6.记录与报告：对运维服务做好记录，每季度出具运维报告，项目运维期合结束后提供全年运维报告。

7.保密要求：项目实施过程中所收集、产生的所有与本项目相关的文档、资料，包括文字、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，按照要求签署保密协议。

8.网络安全要求：供应商具备健全的网络安全服务体系，具有网络安全隐患排查、完善加固、预警监测、应对攻击等服务能力，配备具有相关技术能力的网络安全专职人员，为本项目提供漏洞检测、策略配置、加固整改、安全监测、应急处置等保障措施，确保系统安全稳定运行。供应商未发生过重大网络安全事件，按照要求签署网络安全责任协议。

9.违约责任。因供应商原因，服务期间造成实际影响的，按以下条款处理：

1. 应做好巡检，形成巡检记录，因巡检不到位造成故障不能及时发现处置，每次扣除服务费1000元。
2. 系统出现故障12小时内未发现，每次扣除维护服务费2000元；
3. 系统故障，影响使用超过24小时，每次扣除维护服务费2000元。
4. 由于乙方原因，造成甲方损失并导致严重不良影响的，每次扣除维护服务费5000元。乙方应以最短时间恢复系统正常运转，期间产生的一切费用由乙方承担。
5. 做好系统支持软件（中间件或数据库）的更新工作，对于更新不及时，造成系统无法使用或不能正常运行的，每次扣除服务费2000元。

（6）节假日、重要活动等特殊时期的保障，应加强值班值守，若发现有人擅离职守，发现1次，每次扣除服务费2000元；未按要求提前进行系统安全检查，由于系统安全问题，造成系统不能正常运行，每次扣除服务费2000元。

五、询价响应文件编写需知

1.供应商应在响应文件中的报价上按要求标明完成本项目的所有费用总计，任何有选择的报价不予接受。

2.询价报价是完成采购项目内容所需的全部费用，包括但不限于货物的包装、运输、装卸、安装、保险、验收、税金及合同包含的所有风险与责任、政策性文件规定的各项应有的一切费用及其它相关的费用。

3.凡因供应商对询价文件阅读不深、理解不透、误解、疏漏或因市场行情了解不清造成的后果和风险均由各供应商自负。

4.报价语言：汉语语言文字。

5.询价期间各供应商所发生的一切费用自理。

6.本项目为一个整包。

7.询价响应文件一式三份(一个正本、二个副本) ，单独进行标识、装订，并采用密封袋递交，要经法定代表人或其授权代表签字、盖章；询价文件每页须盖公章并加盖骑缝章；如是授权代表签字，请附法定代表人授权书。

8.询价响应文件的服务内容必须按照行业相关标准执行，设备故障、损毁时更换零部件需与原设备配套或优于原设备需求。全套响应文件应无涂改和行间插字，投标人造成的必须修改的错误，修改处应加盖投标人公章。

9.密封袋应加盖单位公章，在封面上标明采购人名称、项目名称、编号、报价人名称和于“2025年4月11日14:30时之前不得开启的字样”。

六、询价响应文件的提交：

1.询价响应文件提交截止时间：2025年4月11日14:30，截止时间后，统一进行拆封。

2.询价时间：2025年4月11日15:00开始至询价结束。

3.询价地点：陕西省高速公路收费中心407会议室。

4.超过询价响应文件提交截止时间提交的文件不予接受。

七、资格审查

询价开始后，采购人组建的询价小组（询价小组由收费中心3人组成评判小组)，监审部门负责监标,对报价人提供的下列资料进行审验，审验合格者接受报价，否则拒绝其报价。

1.法定代表人本人身份证(或法定代表人授权委托书和委托代理人身份证)；

2.有效的企业资质证明文件；

3.合同复印件不少于1个项目，复印件能清晰的表明合同双方名称、项目内容和签署日期。

八、成交原则

采购人将依据《政府采购法》的相关规定成立询价小组，对所有报价人的报价文件进行评审。

1.由询价小组确认报价人提供的资质证明、质量和服务等均符合采购要求后，按最低评标价法的原则，确定成交供应商。如果出现技术指标等符合要求，报价等要求相同的情况，价格相同的供应商将进行二次报价，按价格最低的原则确定中标候选人。

2.该项报价一经询价小组认可，即为签约的合同价。

3.报价人提交的询价响应文件，将作为合同的组成部分。

4.采购人将询价小组确认的中标候选人作为中标人，并现场通报所有报价人询价结果，未中标供应商无质疑后，方可通知中标人为供应商。

九、合同支付

合同签订且服务期开始后10日内，乙方开具全额增值税发票。甲方收到发票后15日内向乙方支付合同价款的65%，剩余35%甲方按月向乙方支付，最后一次服务费，在服务期满并通过验收合格后15日内向乙方支付。乙方应按季度向甲方提交阶段服务报告。

十、其他说明事项：

无

采购项目联系人：李媛媛

联系方式（电话）：029-86531245

陕西省高速公路收费中心

2025年4月1日