

渭南市12345热线服务中心渭南市12345快速响应平台智能化升级项目

中标（成交）明细

陕西德仁招标有限公司受渭南市12345热线服务中心委托，采用公开招标进行采购渭南市12345快速响应平台智能化升级项目（项目编码：ZCSP-渭南市-2025-00813、DRZB2025-ZC-164）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（渭南市12345快速响应平台智能化升级项目）

- 1.1、中标（成交）供应商：中国电信股份有限公司渭南分公司
- 1.2、中标（成交）总价： 1,538,000.00 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	支撑软件开发服务	渭南市12345快速响应平台智能化升级项目	响应招标文件所有要求 覆盖范围：渭南市 服务内容：在现有12345热线基础上引入AI智能化和大模型应用技术，以科学的AI应用赋能合适的工作环节为目标，为12345热线全流程提供科学有效的人工智能升级扩展服务，利用人工智能技术、自然语音处理技术、语音识别技术建设一套智能化程度高、运行高效的12345热线平台，提升热线的快速受理效能，建设智能受理应用、智能语音辅助、智能质检应用、智能回访应用、数据预警分析等，全面实现12345智能化流程赋能，提	响应招标文件所有要求 技术要求：遵循软件行业ISO质量体系认证的标准规范；平台应用采用微服务架构；兼容主流操作系统、数据库、浏览器和算力等；具备文本相似度研判和大数据分析能力；升级改造内容有智能受理、智能语音服务、智能质检、智能回访、数据动态预警与现有话务系统、工单系统无缝融合；系统预留标准接口，可实现与第三方业务系统对接应用，接口平台应提供相关的基础功能接口和数据交换接口；需完成原有系统历史数据备份，针对历史数据梳理和分析系统模型、数据结构、工单信息数据，制定原系统数据迁移到新系统的数据迁移方案（包括工单信息、回复内容、附件信息、市民资料信息、录音数据、知识库数据等）； 响应时间：一般操作的响应时间在1秒内，历史性数据查询、汇总、统计性操作的响应时间为2秒以内；用户容量：后台200并发用户响应时间在2秒内，支持不少于10000个用户的管理和使用；对外接口性能：系统对外交互所有接口响应时间平均不超过1.5秒；系统支持在线升级，保证用户日常使用不受版本更新和维护的影响；系统稳定性，系统有效工作时间≥98%（每小时） 功能要求：包含智能受理应用、智能语音辅助应用、智能知识库应用、智能质检应用、智能回访应用、智能在线考试应用、数据预警分析应用、数据报告生成、国产化适配、AI离线引擎、工单系统UI设计、数据及系统安全等模块服务 售后服务要求：在终验完成后提供质保系统正常运行1年的质保技术支持服务，提供7×24小时服务响应，提供系统版本免费升级服务。如涉及政策因素对需求的变更、硬件厂商停产、停止维护、配件停止供应不可控因素原因的除外。中标人在质保服务期内须做到：（1）配备专业技术人员负责服务期限内对系统进行维	58个日历日内完成项目建设工作，采购人初步验收后进行试运行，试运行期限为3个月，期间无重大故障，供应商提出最终验收，终验完成后提供保证系统正常运行	响应招标文件所有要求：在开发过程中必须遵循软件行业ISO质量体系认证的标准规范及相关技术和数据规范、业务规范；系统预留标准接口，可实现与第三方业务系统对接应用，接口	1,538,000.00	1.00	项	1,538,000.00

品目号	品目名称	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	平台服务标准	单价（元）	数量	单位	总价（元）
			升12345热线平台智能化应用服务范围提高坐席工作效率。同时，预留数据标准接口，实现与各县(市、区)数据实时传输与共享。能够兼容国产主流的服务器、操作系统、数据库、程序语言、网络传输协议、浏览器，智能AI算力适配要支持国产化等应用	护、升级、技术服务，每月安排专业技术人员进行现场巡检服务，并提供巡检报告，及时发现和排除潜在的问题或故障隐患，保证系统稳定正常运行。（2）故障发生时，维护人员立即响应，2小时内抵达现场，12小时内解决系统问题。（3）质保期内提供系统免费升级服务。培训服务要求：（1）为使话务员能够尽快熟练的掌握话务技巧、软件操作、知识库运用、工单转办等业务，中标方须为本项目制定详细的培训计划。（2）在培训内容、时间、人数、内容以及地点等方面均按我办对培训服务的要求。经确认同意后制定和实施培训计划。（3）采取课堂培训和系统演示相结合的培训，同时提供一个正在运行的相似系统进行现场观测；（4）提供每人一套详细完备、通俗易懂的使用手册；（5）在服务期内，对话务员负责话务技能、软件操作等培训。（6）对所有平台工作人员培训方案要具备完整的人员培训目标、对象、课程体系、培训方法等，培训费用由中标人负责。	行1年的技术支持	平台应提供相关的基础功能接口和数据交换接口；考核（验收）标准和方法：以采购文件、响应文件及签订合同要求为准				

二、合同包2（等保测评）

- 1.1、中标（成交）供应商：西安西电安行永道信息技术有限公司
- 1.2、中标（成交）总价： 76,000.00 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）
2-1	测试评估认证服务	等保测评	根据网络安全等级保护定级指南对其进行等保定级备案，并取得公安机关颁发的定级备案证明，依据国家等保测评2.0要求对指定信息系统，通过信息系统等级保护测评，分析每个单元与国家信息安全等级保护相应等级的标准之间的差距，同时对系统主机对象开展漏洞扫描工作，对系统开展渗透测试工作，得出测试结论	我公司完全响应服务要求的全部内容	接甲方通知后30个工作日内完成等保测评（整改时间除外）。（本项目一采三年，采购人对供应商进行考核，考核合格则续签次年合同，不合格则终止服务并重新采购）	我公司完全响应服务标准的全部内容	76,000.00	1.00	项	76,000.00

陕西德仁招标有限公司

2025年12月03日