

西安市 12345 热线大模型智能化提升建设项目

技术服务合同书

甲方：西安市数据局

乙方：中移系统集成有限公司



二〇二六年十月

项目合同书

甲方：西安市数据局

地址：西安市未央区凤城八路109号

乙方：中移系统集成有限公司

地址：石家庄青园街220号

本合同甲方委托乙方就西安市12345热线大模型智能化提升建设项目（以下简称“项目”）进行专项技术服务，并支付相应的技术服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》以及相关法律法规的规定，达成如下合同，并由双方共同恪守。

第一条 技术服务内容

1.1 技术服务目标：西安市12345热线大模型智能化提升建设项目。

1.2 技术服务的内容：项目采用分层解耦架构，部署于西安市政务云（信创）环境，以新建的模型引擎管理系统和图数据库支撑系统作为能力底座，结合7个数据模型，通过标准化API接口为上层业务应用提供大模型能力支撑。服务内容、服务要求及项目运维要求具体详见招标文件，项目交付成果包含：①模型引擎管理系统；②图数据库支撑系统；③数据图谱构建服务；④数据模型搭建服务；⑤业务应用提升改造；⑥乙方需提供为期三年运维服务。

1.3 技术服务的方式：现场技术服务及远程支撑服务。

1.4 人员资质配备：乙方为本项目配置的项目团队人员的数量、专业背景、资质证书、工作经验满足本项目实施、测试、安全评估、运维等全部工作需要。乙方项目人员入场前须完成保密承诺书签署，未签署保密承诺书人员不得进场开展项目工作。乙方核心技术人员、项目管理人员未经甲方书面同意不得擅自更换；人员资质、驻场出勤、服务能力、履职频次须满足合同约定及绩效考评要求。存在擅自换人、人员缺岗、资质不达标、服务能力不足等问题的，甲方可责令限期整改、扣减对应服务费，情节严重的可单方解除合同。人员清单详见附件4。

1.5 三年运维服务要求：自项目竣工验收合格之日起，乙方提供为期三年的全周期运维服务。运维服务要求：（1）人员保障：运维期内保持不少于2名驻场技术人员，远程技术团队配套满足系统、大模型引擎、图数据库、数据图谱、各类AI模型持续运维优化需求；（2）服务响应：提供5×8小时现场驻场服务，7×24

小时远程技术支撑；故障分级处置：一级系统阻断故障30分钟响应，4小时内恢复业务；二级功能异常1小时响应，24小时处置完毕；一般咨询问题工作时间2小时反馈；（3）模型与数据持续优化：运维期内持续对大模型、智能体、图数据库、图谱知识库、各AI分析模型进行缺陷修复、版本迭代、样本更新、性能调优；按季度开展系统巡检，输出巡检报告；（4）运维工作包含bug修复、安全漏洞补丁升级、接口维护、模型监控、日志审计、问题台账闭环，配合甲方完成安全测评、等保相关工作；（5）上述全部运维考核内容纳入本合同附件2《绩效评价考核方案》，竣工验收后第12个月、第24个月的绩效考核，主要对本阶段运维服务质量进行考评，考评结果直接对应尾款支付。

1.6乙方负责软件系统全生命周期测试与部署工作。测试工作包含开发阶段自测、端到端全流程业务测试，覆盖功能、兼容性、业务逻辑等验证项，完整留存测试用例、测试执行记录、测试报告等全套测试文档，跟踪缺陷闭环，确保系统满足业务需求与质量要求；项目采用分层解耦架构，部署于西安市政务云（信创）环境，乙方须完成信创软硬件适配、环境配置、组件安装、服务发布、部署文档编写等工作，保障系统在政务信创云环境稳定上线、正常运行。

第二条 技术服务时间和地点

2.1技术服务地点：陕西省西安市。

2.2技术服务期限：自合同签订之日起9个月，涵盖实施、初步验收、试运行验收、竣工验收全流程。本合同总工期9个月，各关键节点：完成系统部署上线后组织**初步验收**；初步验收通过后进入试运行阶段，试运行期满开展**试运行验收**；试运行验收合格后组织**竣工验收**。

第三条 甲方提供的工作条件和协作事项

3.1提供技术资料：详见采购文件。

3.2提供工作条件：提供必要的实施条件及办公地点。

3.3其他配合协作事项：根据项目具体情况确定。

3.4甲方提供上述技术资料、工作条件和配合协作事项的时间及方式：合同签订后项目实施前。

第四条 合同费用

4.1 本合同费用总额（含税价）：人民币（大写）：柒佰贰拾伍万陆仟元整（小写：7256000元）；其中价款为人民币（大写）：陆佰柒拾肆万壹仟贰佰伍拾捌元玖角捌分（小写：6741258.98元），增值税款为人民币（大写）：伍拾壹万肆仟柒佰肆拾壹元零贰分（小写：514741.02元）。

乙方向甲方提供相符金额的符合国家规定的增值税普通发票。

4.2 合同总费用由甲方按照以下第2方式向乙方支付：

1. 一次性支付

验收合格后30个工作日内，甲方向乙方支付本合同费用。

2. 分期支付

甲方分期向乙方支付本合同费用：

（1）合同签订生效后，达到付款条件起10个工作日内以电汇或转账方式，支付合同总金额的30%，即人民币（大写）：贰佰壹拾柒万陆仟捌佰元整（小写：2176800元）（含税）。

（2）项目初步验收通过后，达到付款条件起30个工作日内，支付合同总金额的30%，即人民币（大写）：贰佰壹拾柒万陆仟捌佰元整（小写：2176800元）（含税）。

（3）项目竣工验收通过后，达到付款条件起30个工作日内，支付合同总金额的30%，即人民币（大写）：贰佰壹拾柒万陆仟捌佰元整（小写：2176800元）（含税）。

（4）项目竣工验收后第12个月进行一次服务考核，并根据考核结果支付相应尾款，支付金额为合同金额的5%*当次服务考核系数。

（5）项目竣工验收后第24个月进行一次服务考核，并根据考核结果支付相应尾款，支付金额为合同金额的5%*当次服务考核系数。

（6）项目尾款结算严格按照绩效考评结果执行，最终尾款结算金额按照“尾款基准金额×绩效考核系数”核算；绩效考核得分60分（不含）以下不予支付当期尾款，乙方须无条件完成全面整改及复验合格，所有整改成本由乙方自行承担。

4.3 甲乙双方银行账户信息和纳税人信息

甲方信息如下：

开户行：工行西安凤城八路中段支行

银行地址：西安市经开区凤城八路西安市政府行政中心主楼一层

户名：西安市数据局

账号：3700030409100008094

地址：西安市未央区凤城八路109号

电话：029-86788995

乙方信息如下：

开户行：招商银行股份有限公司北京分行营业部

银行地址：北京市西城区复兴门内大街156号招商国际金融大厦一层

户名：中移系统集成有限公司

账号：8888015100002818

地址：石家庄青园街220号

电话：0311-80998630

第五条 保密

5.1 未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或者披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律法规、规章或监管要求另有规定或本合同另有约定的除外。乙方确需向其关联公司提供或披露与甲方业务有关的资料和信息，应当确保关联公司同样遵守本合同及附件保密义务，并对关联公司的泄密行为向甲方承担连带责任。

5.2 乙方对履行工作职责过程中获取的业务数据、审计资料等信息负有保密义务，仅可用于本项目履约，未经甲方书面同意，不得向第三方泄露或挪作他用。乙方项目人员须落实保密责任。保密义务不因合同终止而失效。乙方发生泄密的，应承担全部赔偿及法律责任。

5.3 乙方对工作中了解到的甲方的技术、机密等进行严格保密，不得向他人泄露。本合同的解除或终止不免除乙方应承担的保密义务。

5.4 乙方及所有项目从业人员对项目政务数据、市民诉求信息、工单数据、业务资料、服务成果、涉密配置信息承担永久保密责任，合同终止后持续有效。若发生资料外泄、数据泄露、私自挪用、违规外传等行为，乙方须向甲方支

付合同总额20%违约金，并承担全部经济损失及法律责任，甲方有权单方解除合同、追回全部已支付款项。

第六条 合同变更

本合同的变更应当由双方协商一致，并以书面形式确定。一方可向另一方提出变更合同权利与义务的书面请求，另一方应当在收到书面请求后7个工作日内予以答复；逾期未答复，不视为同意变更，双方继续协商。

第七条 验收

7.1乙方完成技术服务工作的形式：现场技术服务及远程支撑服务。

7.2技术服务工作成果的验收标准：

1. 完成经批准的技术方案规定的内容，满足业务运行的需要，服务质量符合预期目标和指标要求。

2. 项目验收合格，完成验收问题整改。

3. 项目财务管理符合财政资金管理等有关要求。

4. 项目档案齐全完整、分类合理、整理规范、保管安全，软件安装和使用手册完整、齐备。

5. 非涉密项目在数字资源管理平台上完成项目管理全流程信息录入，包含采购备案、服务实施、项目验收等文档资料。

6. 验收材料齐全规范。

7. 本项目附件 1《合同标的内容》中全部功能、性能、数据质量、模型能力、图谱质量等技术指标，为本项目必须满足的硬性验收依据，全部指标达标方可视为验收合格。

7.3 技术服务工作成果的验收方法：

1. 乙方完成阶段性成果后，向甲方提交书面验收申请及全套交付资料；甲方收到申请后，组织内部相关业务、技术人员，必要时邀请专家开展验收评审。

2. 验收依据：招标文件、磋商响应文件、本合同、项目实施方案（设计文件）、国家及行业现行规范标准、经双方确认的需求规格说明书。

3. 验收方式：采用文档审查、功能测试、现场演示、压力测试、数据核验相结合的方式开展。

4. 验收判定：交付成果全部满足需求、功能指标、性能指标即为验收合格；存在缺陷的，乙方须在甲方指定整改期限内免费完成整改，整改完成后重新组织验收；逾期未整改或整改后仍不合格，按合同违约责任条款执行。

7.4 验收的时间和地点。

1. 验收时间：乙方具备验收条件并提交验收申请资料后，甲方在【5】个工作日内启动验收工作；初步验收、试运行验收、竣工验收时间节点按照本合同2.2 条款约定工期执行。

2. 验收地点：西安市，甲方指定项目现场（12345 热线平台机房/业务办公场所）；如需要异地测试，双方另行协商确定。验收所需基础环境由甲方提供，测试工具、测试脚本由乙方准备。

7.5 乙方须在项目整体竣工验收前，完成全部服务成果、过程底稿、台账资料、资质文件、运维记录、验收资料等全套资料整理归档，同步提交完整纸质资料（不少于3份）及可编辑电子版资料；未按期、完整归档的，视为履约不合格，甲方可顺延款项支付，不承担任何逾期付款责任。

第八条 个人信息保护和数据安全

为履行本合同，甲方委托乙方处理相关数据和个人信息的，双方同意按照本条约定执行：

8.1 个人信息种类：市民诉求工单信息、通话录音、市民个人身份、联系方式等12345 业务产生的个人信息；乙方处理数据和个人信息的期限为：自合同生效起至三年运维服务全部结束并且全部数据销毁完成；处理方式：数据读取、解析、清洗、抽取、建模、图谱构建、测试验证，仅用于本项目建设及运维，不得用于其他用途以及本合同约定的其他处理方式。

8.2 双方均应当严格按照相关法律法规规定，采取措施确保个人信息处理活动符合法律、行政法规的规定，防止未经授权的访问以及个人信息和数据的泄露、篡改、丢失。

8.3 数据全生命周期管控要求

1. 乙方处理市民个人敏感信息必须落实数据脱敏，非业务必要不得获取明文完整个人信息；对所有数据访问、导出操作留存完整审计日志；严禁乙方及项目人员私自复制、导出、留存、外传市民工单、语音录音及市民个人信息；

2. 本项目建设、运维周期内，乙方不得将甲方原始数据向第三方、外部环境输出；不得用于本项目以外任何场景；

3. 三年运维服务全部终止后15个工作日内，乙方必须向甲方完整归还全部业务数据、加工数据集、图谱知识库；在乙方所有环境中全部删除、销毁甲方全部原始及衍生业务数据，提交《数据销毁确认报告》；

4. 乙方违反本条约定发生数据泄露、私自留存、违规使用的，适用本合同第5.4泄密违约条款，乙方承担合同总额20%违约金，赔偿全部经济损失，甲方有权单方解除合同、追回全部已支付款项。

8.4 资产与资源归属

本项目项下乙方定制开发形成的软件系统、源代码、数据模型、模型调优成果、图数据库结构、API 接口及相关技术文档等知识产权（含著作权），以及项目产生的数据资源、软件资产，均归甲方所有；乙方仅在本项目实施及三年运维范围内享有使用权，未经甲方书面同意不得复制、修改、对外提供或用于本项目以外的任何用途。乙方在本合同签署前已拥有的背景知识产权仍归乙方；本项目实施所必需的背景知识产权，乙方应当向甲方提供并提前授予使用许可，暂无法确定的背景知识产权，由乙方在该等知识产权投入项目实施使用前另行出具《背景知识产权授权书》，作为本合同的有效组成部分，授权原则与本条保持一致。

第九条 违约责任

9.1 双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的实际损失。

9.2 甲方未能按照本合同约定支付相关费用的，每逾期1日，甲方应当按照合同总费用0.1%向乙方支付违约金。累计不超过合同总额的10%。若甲方逾期付款达二个月，乙方有权书面通知甲方后中止提供对应服务，由此产生的后果，由双方按照各自过错承担相应责任。

9.3 乙方未能按本合同约定按期提供技术服务的，每逾期1日，乙方应当按照合同总费用的0.1%向甲方支付违约金。累计不超过合同总额的10%。乙方提供的服务不符合合同约定标准，甲方有权要求乙方整改，整改后仍不符合要求的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿由此造成的损失。

9.4因乙方原因造成政务数据泄露、市民个人信息泄露、严重安全事故、故意或重大过失行为导致甲方损失的，乙方不得适用责任限额，应当承担由此给甲方造成的全部直接经济损失；因乙方一般过失导致的损失，乙方赔偿责任上限不超过本合同总金额。因甲方自身操作、甲方提供数据源本身缺陷导致的数据丢失、损坏，由甲方自行承担责任。

9.5乙方承诺遵守国家相关法律法规，不进行危害网络安全的活动，若甲方发现乙方有危害网络安全的事项等活动，甲方有权解除本合同，不负违约责任。

9.6本合同履行过程中，如甲方或乙方任一方发生以下任一情形的，守约方应当向违约方发出书面告知，给予15个工作日的整改期限，整改期限届满该违约情形仍未消除的，守约方有权视情节严重程度采取中止履行、终止履行合同、解除合同等措施，且不因此承担违约责任。若因违约方该等情形导致第三方向守约方提起法律或行政程序的，由违约方负责妥善处理并承担全部责任；若因此给守约方造成损失的，违约方应当向守约方全额赔偿全部损失（包含直接损失、间接损失、维权产生的律师费、诉讼费等）：

1. 被行政机关纳入“严重违法失信”名单；
2. 被人民法院纳入“失信被执行人”名单；
3. 被本方上级单位、行业主管单位纳入违规失信合作商名单；
4. 存在网络和信息安全违法、违规行为，包括但不限于因网络和信息安全问题承担刑事责任或受到行政处罚，被列入各级公安机关涉通讯信息诈骗违法犯罪高危自然人或法人名单、政府采购经营不良名单、失信名单等；
5. 其他相关法律法规规定或有权机关认定的违法失信情形，以及可能导致本合同履行风险、侵害合同相对方合法权益或声誉的违规失信情形。

第十条 法律适用和争议解决

10.1本合同适用中华人民共和国法律。

10.2所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院起诉。

10.3诉讼进行过程中，双方继续履行本合同未涉诉讼的其他部分。

10.4本协议第十五条15.2约定的送达标准、通知地址及方式亦为双方法律文书及争议解决时人民法院或仲裁机构的法律文书的送达。

第十一条 不可抗力及免责

11.1如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、突发事件等，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应当尽快书面通知对方。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由一方解除。

11.2如乙方根据政府管理部门正式书面要求暂停或终止提供相应服务的，乙方免于承担违约责任，但应第一时间书面告知甲方，并妥善完成项目资料、数据的移交、备份等善后工作。因乙方未及时告知或未妥善移交造成甲方损失的，乙方仍应当承担相应赔偿责任。

第十二条 权利与义务

12.1 甲方权利

1. 有权对项目实施进度、交付成果、运维服务开展监督检查，对不符合合同约定的事项向乙方提出整改要求；
2. 有权组织本项目各阶段验收、绩效考评工作；
3. 有权查阅项目实施过程文档、测试报告、巡检报告等项目资料。

12.2 甲方义务

1. 按照合同约定及时向乙方提供项目实施所必需的业务资料、系统对接条件、业务口径说明等协作条件；
2. 按照合同约定及时组织开展各阶段验收工作；
3. 按照本合同约定，在满足付款条件后及时足额支付合同款项；
4. 配合乙方开展业务调研、需求确认、业务测试等必要项目实施工作。

12.3 乙方权利

1. 有权要求甲方提供项目实施必要的业务资料及相关配合条件；
2. 满足本合同约定付款条件后，有权申请对应合同款项；
3. 项目实施过程中，遇甲方需求发生重大变更时，有权提出合同变更申请。

12.4 乙方义务

1. 按照招标文件、实施方案、合同约定保质保量按期完成全部项目建设、开发、部署、调试、培训、交付及三年运维服务；
2. 按照附件项目人员清单配置项目团队，未经甲方书面同意不得擅自更换核心人员；
3. 按要求提交全部项目交付成果文档，配合甲方完成初步验收、试运行验收、竣工验收；
4. 对项目建设过程中知悉的甲方业务数据、内部资料承担保密义务；
5. 项目交付完成后，按约定提供三年运维、技术支持、故障处置服务；
6. 其他按法律法规及本合同约定享有的权利与承担的义务。

第十三条 网络安全等级保护

13.1 本项目项下的新建系统及改造系统(以下合称“本系统”)应按照 GB/T 22239《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》确定的安全保护等级【三级】进行设计、开发与建设，并由乙方配合甲方完成公安机关定级备案。

13.2 乙方应配合甲方选定的第三方等级保护测评机构完成等级保护测评，测评范围涵盖本系统应用层及其所依托的政务云资源环境。首次测评费用由甲方承担；因乙方原因导致首次测评结论为“中危”及以上风险或未通过的，乙方应按整改意见限期完成整改，直至本系统通过等级保护测评。

第十四条 密码应用与密码应用安全性评估

14.1 本系统应与西安市政务云提供的统一密码应用服务完成对接，统一调用政务云密码资源与密码服务实现密码应用防护；未经甲方书面同意，乙方不得另行采购、部署第三方商用密码产品。

14.2 乙方应按照 GB/T 39786《信息安全技术信息系统密码应用基本要求》，在身份鉴别、访问控制、数据传输机密性、数据存储机密性、数据完整性及不可否认性等方面实现密码应用防护，并编制密码应用方案报甲方备案。

14.3 乙方应配合甲方选定的第三方评估机构完成密码应用安全性评估(以下简称“密评”)。首次密评费用由甲方承担；密评结论为“不符合”或“基本符合”的，乙方应按整改建议限期完成整改，直至取得“符合”结论。

第十五条 合同生效和其他

15.1 本合同纸质文本一式六份，甲乙双方各执三份，自双方签字盖章之日起生效；

15.2 本合同项下任何一方向对方发出的通知、信件、电子邮件等，均须采取书面形式。一方当事人变更联系方式的，应当在变更后3日内及时书面通知对方当事人，对方当事人实际收到变更通知前的送达仍为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

本合同双方通知地址及方式如下：

甲方：西安市数据局

通信地址：西安市未央区凤城八路109号

联系人：高龙

电话：029-67098995

传真：/

邮编：710007

电子邮箱：xa12345rx@163.com

乙方：中移系统集成有限公司

通信地址：西安市唐延路11号

联系人：易琼塔

电话：13227890871

传真：/

邮编：710075

电子邮箱：yiqiongta@cmict.chinamobile.com

上述任何信息发生变更的，变更方应当及时以书面形式通知另一方，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应当承担相应的责任。

15.3 下列文件是构成本合同不可分割的部分，各文件内容如有不一致，以较高标准为准。

- (1) 合同条款；
- (2) 中标通知书；
- (3) 招标文件；
- (4) 投标（响应）文件；

(5) 项目实施方案（设计文件）；

(6) 合同附件；

(7) 其他。

甲方：（公章）西安市数据局



乙方：（公章）中移系统集成有限公司



法定代表人（委托代理人）：高斌

法定代表人（委托代理人）：

王昀

地址：西安市未央区凤城八路 109 号

地址：石家庄青园街 220 号

邮政编码：710000

邮政编码：050021

电话：029-67098995

电话：0311-80998630

开户银行：工行西安凤城八路中段支行

开户银行：招商银行股份有限公司北京分行营业部

账号：3700030409100008094

账户：8888015100002818

合同订立日期：2026 年 10 月 16 日

合同标的内容

序号	服务名称	数量	单位	具体服务承诺（包括但不限于服务内容、范围和基本要求）
(1) 成品软件采购				
模型引擎管理系统				
1				
①	大模型调优（场景模型）	1	套	1. 支持聚焦模型全流程优化，支持提供资源概览与队伍管理，涵盖集群资源与队列的精细化管理，支持管理用户的训练和测试数据，包含从上传、管理、清洗、增强到标注的全生命周期处理； 2. 用户可根据实际需求与业务数据样式选择不同的训练方案。当前的训练方案类型包括 SFT、RLHF 和预训练三种，其中 SFT 下可以细分为 LoRA 和全量更新两种训练方案。支持断点续训、增量训练等能力，支持训练任务管理与监控，支持结合模型仓库、多维度测试与服务发布，实现从数据到模型迭代优化的闭环，覆盖 SFT、RLHF 等多种训练方案及断点续训、增量训练等能力，结合模型仓库、多维度测试与服务发布，实现从数据到模型迭代优化的闭环。 3. 通过对训练任务的监控，用户能够实时掌握整个训练任务的各项状态，并且当训练发生异常状况时，用户可以立刻进行停止或者重训等操作。
②	大模型纳管	1	套	1. 专注模型服务化管理，支持在线服务部署与批量推理，基于业务场景、模型类型（13B、70B、spark、qianwen 等）或其他规则创建模型，支持本地导入模型，或者将已经训练完成的模型进行发布，统一管理。支持导入外部模型。支持 5G 以内的 bin 文件； 2. 提供服务调试、扩容及性能监控，通过调用统计、响应时间分析等实现服务运营可视化，用户可以基于模型仓库中的模型创建测试任务，查看模型测试效果，并根据效果指标确认最终上线的模型版本。提供服务调试、扩容内容及性能监控，通过调用统计、响应时间分析等实现服务运营可视化； 3. 支持同时对比多个服务，查看针对同一个问题不同模型服务的回复，从而更直观地对比不同模型服务的效果，同时支持第三方模型托管与标准化 API 对接，确保模型服务高效、稳定地支撑各类业务场景。
③	智能体开发	1	套	▲1. 赋能场景智能化智能体构建，支持智能体的创建、技能配置（关联任务链、知识库）及调试验证，智能体能够根据用户给出的指令或设定的目标，感知观测环境状态，检索内置知识和感知经验记忆，对任务进行定义、分解和规划，

				形成并执行行动策略，反馈作用于目标环境。支持对智能体的增、删、改、查。支持将智能体关联到相关的任务链和知识库及调试验证； 2. 通过拖拽式任务链编排整合多组件能力，任务链预置行业丰富组件，支持通过拖拽方式，完成基础大模型、提示词模板和工具链的整合，平台预置丰富的大模型能力组件、AI 能力组件、自有业务组件等，通过大小模型联合及业务场景化工具组件共同支撑场景能力的开发； 3. 支持提供指令模板沉淀与应用发布功能； 4. 支持发布智能体到智能体商店，开启智能体 API 服务接口，可快速将智能体通过 H5、API 等方式集成至业务系统，满足多样化智能交互需求。
2	图数据库支撑系统			
①	数据接入	1	套	1. 提供导入工具以及数据自动化抽取工具； 2. 对结构化数据（存储于关系数据库、大数据平台、本地文件）自动化导入； 3. 文本类型、图片类型等非结构化数据可通过文本预处理能力进行自动化抽取。 ▲ 1. 提供原生分布式图存储与图查询、图计算能力以及可视化图数据分析能力； 2. 通过图的模型关系构建，实现千亿元点万亿边的数据存储与高效的查询； 3. 能够通过图算法模块对事件热度、关联关系、事件根因的结果提供基础运算数据支持。
②	图数据引擎	1	套	▲ 1. 提供 GraphRAG 模块，具备图谱构建（实体识别与关系抽取）、检索增强（RAG）、多路召回（图索引/向量索引/全文索引融合）、text2query（自然语言转图谱查询语句生成）及 CoE（专家链）等能力； 2. 实现大模型检索能力增强，减轻大模型幻觉，为上层数据分析、数据检索提供基础能力。
③	GraphRAG	1	套	1. 提供对外服务接口模块，支持自定义 API 接口的发布与管理，具备接口鉴权、限流、调用统计、版本管理等安全与治理能力； 2. 以标准化 HTTP API 形式对外提供服务，支持上层应用灵活调用图数据库支撑系统功能。
④	对外服务接口	1	套	
(2) 数据资源建设				
1	数据接入治理服务			
①	系统	数据对接	1	项 我方将完成合计 2150 万条多域专题数据的整体接入、周期校验与增量保障，主要工作包括：

对接			(1) 需求与资源核对：进场后会同热线平台核对前置库表结构、数据字典版本、字段口径、更新频率及脱敏边界，对 25000 条数据字典、329 个组织架构、13 个区县行政区划、80 万互联网诉求、2000 万热线工单、4 万条原始知识库等多域数据逐类登记，评审确认《数据对接清单》与《字段映射表》； (2) 全量接入：采用“历史全量初始化”方式完成存量数据装载，2000 万级工单按时间分区与表分片并行处理，支持断点续传、失败重试与任务补偿；每批次完成数量核对、主键唯一性检查并生成批次校验文件； (3) 增量同步：前置库增量捕获由图数据库支撑系统的数据接入模块（含 CDC 工具）完成，我方承担增量数据接收后的字段映射、总量核对、差异整改与缺口补偿，经标准化流程进入图谱与数据集更新链路； (4) 数据核对：全量记录总数核对一致；抽样比对数量按每类数据总量的 10% 与 1 万条中的较高值执行，对差异项逐条登记、定位原因、整改并复核完成； (5) 交付成果：《数据对接清单》《字段映射表》《数据对接核对报告》《增量同步运行说明》。
②	要素抽取	1 项	1. 基于模型与规则脚本，实现多源数据的深度清洗与增强； 2. 解决基础数据质量问题，为上层图数据支撑层构建提供标准化输入。 采用“规则引擎、大模型与人工复核相结合”三层流水线，分五个环节组织实施： (1) 质量基线：进场后按数据字典、组织架构、行政区划编码校验各库表字段质量，输出《数据质量基线报告》，作为清洗策略、规则库范围与里程碑安排的确认依据； (2) 清洗增强：规则层完成时间、号码、部门、地址等字段格式统一；缺失值按初步设计口径分段处理：关键字段缺失时标识并按规则补全，非关键字段以“未知”填充；重复数据按工单唯一标识去重并保留最新记录；异常时间、测试部门等异常值通过白名单与规则库校验修正； (3) 要素抽取：模型层对诉求描述等非结构化文本执行实体、关系、属性抽取，覆盖部门别名、口语化地址、诉求类型与事件要素的识别归一，采用受限枚举与 Schema 校验约束输出并按置信度分级，批次留痕、失败重试； (4) 人工复核：先由规则与模型完成初筛，规则冲突、Schema 校验失败和重点类型记录 100% 进入人工复核，一般低置信记录按不低于 10% 的比例分层抽检；复核结果用于更新规则库与抽取样本，在后续批次中持续改进； (5) 量化承诺与交付：规则可判定字段的格式、枚举与主数据抽检合格率不低于 95%；语义要素抽取分层抽检不少于 5000 条、准确率不低于 90%；关键字段主数据对齐覆盖率不低于 95%；交付《数据质量基线报告》《清洗规则库说明》《要素抽取质量报告》及标准化工单与专题数据；标准化工单与专题数据指本环节经清洗增强与要素抽取后形成、可直接供图数据支撑层使用的工单数据与多域专题数据。

③	数据资源建设	数据图谱	1项	1. 包括政策数据图谱、工单流程图谱、事件关联图谱、实体关联图谱、人群画像图谱等数据图谱和对应的知识集以及政策数据集、方言语料集、问题对语料集、工单数据集、图特征数据集等高质量数据集。 按“数据预处理→知识建模→知识抽取→知识融合→知识存储→图谱应用与迭代”六阶段流程组织建设： (1) 知识建模：组织本体评审，明确核心实体（市民、工单、诉求类型、部门、地点、时间）、扩展实体（处理结果、关联政策）及关系、属性定义，形成本体说明并通过评审； (2) 图谱构建：建成政策数据图谱、工单流程图谱、事件关联图谱、实体关联图谱、人群画像图谱 5 类数据图谱及对应知识集，实体、关系、属性经三元组标准化与 Schema 校验后批量入图，完成索引优化，支撑图查询、图计算及 GraphRAG 图索引+向量索引+全文索引多路检索； (3) 数据集建设：建成政策数据集、方言语料集、问题对语料集、工单数据集、图特征数据集 5 类高质量数据集，明确数据来源、加工口径、版本与血缘，按批次抽样审核并留存审核记录； (4) 质量承诺：图谱三元组经 Schema 校验与人工抽检后，随机抽检不少于 1000 条、语义正确率不低于 95%；图谱核心实体覆盖率不低于 98%； (5) 交付成果：图谱与数据集清单、本体与标签说明、质量自检报告、版本与血缘说明。若招标准清或合同约定更高指标，我方按更高指标执行。
2	数据模型搭建服务			
①	数据模型部署	地址解析纠偏聚合	1项	▲1. 通过整合地理空间计算与自然语言处理技术，实现非结构化地址的精准解析与深度治理，实现事件位置的聚合与纠偏； ▲2. 包括地址要素的智能分割与关联映射以及地址清洗、纠错补全、空间聚合等。
②		工单办理合规质检	1项	1. 工单办理合规质检引擎可整合工单质检信息数据库中的受理时间、承办单位、办理流程记录、办理结果等数据，大模型依据预设的合规规则，对工单办理的各个环节进行语义分析和逻辑判断； ▲2. 通过大模型依据预设的合规规则，对工单办理的各个环节进行语义分析和逻辑判断，提取流程节点、处理时间、处理方式等关键要素，与合规标准进行对比，产生工单是否合规、不合规原因等质检结果数据，保障工单办理的规范性； 3. 工单办理合规质检引擎可提取流程节点、处理时间、处理方式等关键要素，与合规标准进行对比，产生工单是否合规、不合规原因等质检结果数据，保障工单办理的规范性。

③	全量语音智能质检	1	项	▲1.利用先进的语音识别和自然语言处理技术，对所有语音通话进行100%的全量质检； ▲2.全量语音智能质检通过调用现有语音转文本系统（ASR），将话务录音信息转化成电话文本，通过质检组长/管理员预先设置的分析规则，自动质检生成分析结果，支持多种质检类型，包括关键词质检、内容语义质检、SOP（标准操作流程）话术质检等； ▲3.支持多种质检规则和配置方式，可根据自身需求灵活设置质检规则。												
④	事件成因深度挖掘	1	项	1.针对传统治理中的局限性，通过对海量诉求数据的语义推理与关系建模； 2.精准挖掘事件背后的多层成因及关联逻辑，实现从零散事件处理到系统性根源治理的转变。												
⑤	多维数据专题分析	1	项	▲1.对专项诉求进行深度分析展示，通过各领域数据和全量数据两个视角围绕人、事、地、时、涉事主体、业务标签多个维度进行价值化交叉关联展示； 2.实现热点数据分析呈现、承办绩效分析呈现等多维度实现数据显示； 3.同时实现与地图联动交互、数据下钻详情及办理情况溯源等分析应用。												
⑥	异常事件动态预警	1	项	1.利用大模型技术构建强大的业务运行和异常监测线索发现预警模型； 2.通过灵活、精准的预警算法和机制，对整体运行情况、突发问题、激增异动等各类情况实现有效、及时、自动地智能监测和预警； 3.具备信访事件、多人一诉、一人多诉、突发事件、苗头事件等事件预警功能。												
⑦	多维图表智能生成	1	项	利用大模型内容生成能力，赋能开发智能报表生成器，为用户提供一句话SQL自动生成和智能报表输出功能，支持多维度表格和图表展示功能，支持大数据分析和数据价值挖掘功能，也可同步展现数据推理逻辑与分析过程； 2.支持查询、统计、排名、趋势等全场景分析需求，可适配不同场景需求，打破传统数据可视化工具的操作壁垒； 3.支持多维度表格和图表展示功能，可帮助决策者从多视角洞察数据，为管理提供灵活、精准、直观的数据支撑，显著提升数据利用效率与决策科学性。												
(3) 定制软件开发																
对现有业务系统进行提升改造，接入大模型提供支撑能力。包括智能工单系统、绩效考评系统和运营数据分析等系统提升改造。																
1	定制软件开发	1	项	<table><tr><th rowspan="3">序号</th><th rowspan="3">系统名称</th><th colspan="3">功能模块</th><th rowspan="3">功能点</th></tr><tr><th>一级功能</th><th>二级功能</th><th>三级功能</th></tr><tr><td>智能质检维度管理</td><td colspan="2">/</td></tr></table>	序号	系统名称	功能模块			功能点	一级功能	二级功能	三级功能	智能质检维度管理	/	
序号	系统名称	功能模块					功能点									
		一级功能	二级功能	三级功能												
		智能质检维度管理	/													
				列表查询												

						52	工单反馈质检			语法正确内容推荐
						53	内容质检			格式正确内容推荐
						54				文本识别质检
						55				语法自动识别质检
						56				格式不规范质检
						57	结果展示			工单办理合规智能体引用
						58				文本正确内容推荐
						59				语法正确内容推荐
						60				格式正确内容推荐
						61	智能质检记录		智能质检记录	列表查看
						62				数据查询
						63				记录展示
						64				数据下钻
						65				数据翻页
				全量智能语音质检		66	坐席侧语音质检		坐席侧语义监测	预警提醒
						67				查看
						68				预警提醒
						69				查看
						70				预警提醒
						71				查看
						72				预警提醒
						73				查看
						74	回访语音质检		回访流程监测	预警提醒
						75				查看
						76				预警提醒

102	103	104	105	106	107	108	异常事件提醒	智能工单系统	对练工单质检	实时情绪监测	预警提醒	查看
									内容质检	语言逻辑监测	预警提醒	查看
											文本识别监测	语法自动识别监测
							首页预警导航	预警分类展示	预警详情跳转	查看	列表查看	查询
110	111	112	113	114	115	116	渠道诉求实时预警	预警规则查看	预警标记	列表查看	编辑	列表查看
									预警看板	列表查看	查询	数据下钻
									一人多诉预警	预警提醒	查看	数据翻页
							工单受理预警	多人一诉预警	预警提醒	查看	数据翻页	列表查看
121	122	123	124	125	126	突发事件预警	预警提醒	查看	列表查看	查询	数据下钻	数据翻页

						152	异常预警信息	列表查看
						153		
						154		查询
						155		数据下钻
						156	地址聚合	数据翻页
						157		最小聚合单元输出
						158		查看
						159	精准分派	分派推荐
						160		查看
						161	历史查询	列表查看
						162		查询
						163		数据下钻
						164		数据翻页
						165	智能排序-处理时间	列表查看
						166		查询
						167		数据下钻
						168		数据翻页
						169	智能排序-同类问题	列表查看
						170		查询
						171		数据下钻
						172		数据翻页
						173	企业位置匹配	匹配结果输出
						174		查看
						175	工程事项审批匹配	匹配结果输出
						176		查看
						177	治理乱点区域研判	研判结果输出

					办理时限	合规质检	/	合规质检结果输出查看
227					回访	合规质检	/	合规质检结果输出查看
228								
229								
230								
231				运营数据分析	事件成因深度挖掘	标签库建设	标签库建设	待标记-查询
232								待标记-筛选
233								待标记-筛选保持
234								待标记-批量标记
235								待标记-列表展示
236								待标记-列表导出
237								标记-工单标签
238								标记-手打标签
239								标记-智能提取标签展示
240								待核准-待核准列表展示
241								待核准-详情查看
242								待核准-标记核准
243								已标记-已标记列表展示
244								已标记-已标记详情查看
245								标签展示-时间选择
246								标签展示-标签查询
247								标签展示-标签列表展示
248								标签展示-新增标签
249								标签展示-修改标签
250								标签展示-删除标签
251								标签合并-标签合并

					252	标签合并-标签分类入库	
					253	标签图谱展示	
					254	标签溯源	
					255	工单列表查看	
					256	工单详情查看	
					257	场景选择	标签库应用
					258	标签选择	
					259	时间范围选择	
					260	标签图谱查看	
					261	关键词输入	
					262	图谱关系下钻	
					263	基础库名称查询	标签库基础库
					264	基础库新增	
					265	基础库编辑	
					266	基础库删除	
					267	自定义基础库-编辑	
					268	基础库标签展示	
					269	关联事件选择	/
					270	关联事件详情查看	/
					271	关联度指标	/
					272	关联度展示	/
					273	时间维度查询	多维度查询
					274	区域维度查询	
					275	详细地点查询	
					276	事件类型查询	

						277	事件状态查询	
						278	事件紧急度查询	
						279	查询结果列表展示	
						280	查询结果详情查看	
						281	承办单位选择	领域鉴权
						282	承办单位绑定	
						283	领域新增	领域管理
						284	领域修改	
						285	领域删除	
						286	专题选择	分析范围选择
						287	区域选择	
						288	数据时间选择	
						289	热点案件数量（一级热点）排名	事项热点排名 Top5
						290	工单数量计算百分比	
						291	工单环比计算百分比	
						292	百分比趋势展现	
						293	更多选项	
						294	排名前 10 热点数据信息查看	热点事项分析
						295	热点事项选择	
						296	热点事项逐级下钻	
						297	关联工单量趋势	
						298	关联涉事主体	
						299	关联单位	
						300	关联问题属地	

						301	领域分析-治理要点预警分析	GIS 联动分析	三级排名分析	
						302			地理信息展示	
						303			典型工单加载	
						304			地理标注	
						305			事件详情查看	
						306	治理要点		群发事项监测数量	
						307			群发事项监测工单数	
						308			多发事项监测数量	
						309			多发事项监测工单数	
						310			乱点区域监测数量	
						311			乱点区域监测工单数	
						312			检测数量选择	
						313			工单件数选择	
						314			工单详情展示	
						315	治理要点工单分析		群发事项列表查看	
						316			多发事项列表查看	
						317			区域乱点具体事项列表查看	
						318			事项演化趋势	
						319			工单详情展示	
						320	领域分析-难点堵点分析	难点堵点列表	多次不满意工单量展示	
						321			多次不满意环比率展示	
						322			研判批示工单量展示	
						323			研判批示环比率展示	
						324			多部门推诿工单量展示	
						325			多部门推诿环比率展示	

						397	超期工单关联工单列表		紧急工单量
						398	紧急工单关联工单列表		
						399	预逾期倒计时		
						400	工单流程状态		
						401	工单承办单位	特殊工单展现	
						402	当前时间		
						403	基础信息		
						405	诉求内容		
						406	办理结果		
						407	回访结果		
						408	附件信息		
						409	部门联系方式		
						410	自定义配置时间范围		自定义筛选条件
						411	自定义配置数据源		
						412	自定义查询条件数据范围		
						413	预警任务模版设置	任务配置	设为模版
						414	使用模版		
						415	数据预览		
						416	分析范围列表		
						417	任务执行		
						418	任务查看		
						419	任务配置		
						420	任务编辑		
						421	任务删除		

					动态分析预警	预警总览	预警分析任务选择
							加工时段选择
422	关键词预警						热词
423							新词
424							诉求热点
425							诉求新点 top10
426							涉及群众-一人多诉
427							涉及群众-多人一诉
428							涉及群众-工单列表
429							涉及群众-工单详情
430							涉及事项-事项图谱
431							涉及事项-潜在风险监测
432							涉及事项-关键词关联分析
433							涉及事项-工单列表
434							涉及事项-工单详情
435							涉及区域-区县
436							涉及区域-街办
437							涉及区域-详细地址
438							涉及区域-工单列表
439							涉及区域-工单详情
440							涉及时间-时间范围选择
441							涉及时间-月份反映趋势
442							涉及涉事主体-涉事主体
443							top10
444							涉及涉事主体-类型排名 top5
445							

				446	涉及涉事主体-工单列表	
				447	涉及涉事主体-工单详情	
				448	涉及承办单位-工单量 Top5	
				449	涉及承办单位-不满意量 Top5	
				450	涉及承办单位-未办量 Top5	
				451	涉及承办单位-按时办结量 Top5	
				452	涉及承办单位-延期量 Top5	
				453	涉及承办单位-重办量	
				454	涉及承办单位-工单列表	
				455	涉及承办单位-工单详情	
				456	三级热点 top5	热点事项监测
				457	新点 top5	
				458	涉及渠道	
				459	涉及群众	
				460	涉及事项	
				461	涉及区域	
				462	涉及时间	
				463	涉及涉事主体	
				464	涉及承办单位	
				465	群体事件量	潜在风险监测
				466	群体事件分析	
				467	非理性诉求量	
				468	非理性诉求分析	
				469	舆情事件量	

545	超期痕迹工单	多次延期工单详情	
546			
547			
548			
549			
550			
551			
552	规律预判监测	按时间段	满意度进行图形占比展示
553			办理不满意工单列表
554			办理不满意工单详情
555			热点选择
556			时间周期选择
557			时间段选择
558			选定周期工单总量
559			本次周期工单总量
560			选定周期最高日
561			本次周期最高日
562			选定周期最低日
563			本次周期最低日
564			选定周期直接答复量
565			本次周期直接答复量
566			选定周期交办量
567			本次周期交办量
568			选定周期满意办结量
569			本次周期满意办结量
	按节假日	近三周期趋势	
			年份选择
		节假日选择	

附件2

西安市12345热线大模型智能化提升建设项目绩效评价考核方案

一、考核目的

此次绩效评价考核目的是科学、公平、公正地评估“西安市12345热线大模型智能化提升建设项目”交付实施的完整度、交付质量、交付效果。绩效评价工作分别在初步验收、试运行验收、竣工验收以及运维工作结束后开展，各节点考评结果与项目阶段验收、款项支付挂钩。项目服务期内共计开展五次考核。本考核同样适用于竣工验收后三年运维期，在12个月、24个月进行两次考核，重点考核运维服务履职情况。

二、考核标准

绩效评价考核从服务人员、进度管理、成果交付、质量与缺陷整改、运维保障、项目管理及培训和资料归档等5个维度进行评价，总分值为100分。

绩效评价考核标准如下所示：

序号	评价指标	指标明细	分值范围	指标得分
1	人员服务	人员数量少于约定要求（驻场人员不少于2人，远程支持人员配置符合项目运维要求）	驻场每少1人扣1分，远程运维团队配置不足扣1分	2
2		合同签订后人员未进场保障或远程支撑的	单次扣1分	3
3		人员对接项目所需的各单位沟通不畅、业务不熟悉	每次扣1分	3
4		人员不服从甲方安排、调度	扣2分	2
5		人员未落实数据、业务保密管理要求	出现资料外泄风险，单次扣2分，发生泄密直接绩效0分	4
6		项目核心管理、技术人员未经甲方同意擅自更换	每次扣2分	4
7	进度管理	未按阶段性计划完成需求调研、架构设计、开发、测试、试运行任一节点	每次出现延期扣1分	2
8		未按编制进度计划、进度偏差分析报告	每次扣1分	2

9		进度滞后未制定有效纠偏措施	每次扣1分	2
10		初验、试运行验收、竣工验收未按期申请	每项扣2分	4
11		整改工作超 10 个工作日未完成	每条整改项扣 1 分	4
12	成果交付	不完整交付合同约定的任一核心成果	每缺一项扣2分	4
13		数据图谱、数据集、知识库建设数量、质量不达标	每缺一项扣1分	3
14		系统功能不满足招标文件★实质性要求的	每一项扣2分	4
15		系统性能、并发、响应时间不达标	每有一项扣2分	6
16		系统性能、并发、响应时间不达标	每有一项未优化扣2分	6
17		交付文档（需求、设计、测试、运维手册等）缺失、残缺	每一项扣1分	4
18		2150万条多域专题数据整合治理情况	未达到要求扣3分	3
19	质量与缺陷整改	开发过程未落实自测、全流程测试	扣2分	2
20		测试过程未有测试记录	每次扣1分	3
21		工单、语音、地址解析等场景出现业务缺陷未及时修复	每条扣1分	3
22		系统上线运行出现故障，未在承诺时限处置	每次扣1分	2
23		初验 / 试运行 / 竣工问题整改不彻底、重复出现同类问题	每条扣1分	3
24		未按要求开展安全、密码自查	扣2分	2
25	运维保障	驻场5*8服务、远程7*24支撑保障不到位	每次扣1分	3
26		模型监控、日志审计、高可用保障未常态化执行	每次扣1分	3
27		运维期内未持续优化数据集、模型	每次扣2分	4
28		服务响应超时、问题解决周期过长	投诉一次扣1分	3

29	项目管理及培训和资料归档	无完整项目管理、质量、安全等项目所必须的管理制度	每份扣1分	2
30		未按要求组织甲方操作、管理培训，缺少培训课件、签到记录等	每有一项扣1分	2
31		全过程过程资料、验收资料收集不全	每缺一类扣1分	2
32		竣工后未按要求完成资料归档	扣2分	2
33		资料质量存在问题的	每出现一次扣1分	2
合计				100

三、考核结果及运用

根据考核标准进行考核打分，并按照考核实际得分情况对照绩效考核系数进行相应款项支付。绩效考核系数计算方法：

绩效考核得分	绩效考核系数
100~90	1.00
89~80	0.89~0.80
79~70	0.79~0.70
69~60	0.69~0.60
60 分以下	0
说明:90 以上(包含 90 分)绩效考核系数取 1;60~89 分绩效考核系数按照考核得分除以 100 计算;60 分以下(不含 60 分)绩效考核系数为 0，不予支付当期款项，乙方需全面整改并重新考核。	



费用明细表

序号	分类	系统名称	分项	单价（元）	单位	数量	税率	合计（元）
1	成品软件采购	模型引擎管理系统	大模型调优(场景模型)	250000.00	1	项	13%	250000.00
2			大模型纳管	350000.00	1	项	13%	350000.00
3			智能体开发	480000.00	1	项	13%	480000.00
4		图数据库支撑系统	数据接入	150000.00	1	项	13%	150000.00
5			图数据引擎	250000.00	1	项	13%	250000.00
6			GraphRAG	200000.00	1	项	13%	200000.00
7			对外服务接口	100000.00	1	项	13%	100000.00
8	数据资源建设	数据接入治理服务	系统对接	60000.00	1	项	6%	60000.00
9			要素抽取	436000.00	1	项	6%	436000.00
10			数据资源建设	460000.00	1	项	6%	460000.00
11		数据模型搭建服务	地址解析纠偏聚合	380000.00	1	项	6%	380000.00
12			工单办理合规质检	390000.00	1	项	6%	390000.00
13			全量语音智能质检	425000.00	1	项	6%	425000.00
14			事件成因深度挖掘	550000.00	1	项	6%	550000.00
15			多维数据专题分析	540000.00	1	项	6%	540000.00
16			异常事件动态预警	550000.00	1	项	6%	550000.00
17			多维图表智能生成	565000.00	1	项	6%	565000.00
18	定制软件开发	定制软件开发	绩效考评系统	220000.00	1	项	6%	220000.00
19			智能工单系统	270000.00	1	项	6%	270000.00
20			运营数据分析	630000.00	1	项	6%	630000.00
总计（元）				7256000.00				

附件4

项目团队人员清单

序号	姓名	性别	资质	联系电话	职称	项目职责
1	李鹏飞	男	信息系统项目管理师、 系统架构设计师、系统 分析师、网络规划设计 师、系统规划与管理师	18710475400	高级	项目经理
2	李默涵	女	信息系统项目管理师、 系统规划与管理师、信 息安全工程师	13582139630	高级	技术负责 人
3	成强	男	信息系统项目管理师	15830998271	高级	技术人员
4	刘建红	女	数据库系统工程师	13633310795	中级	技术人员
5	陈超	男	注册信息安全工程师	15732199288	高级	技术人员
6	李振国	男	系统集成项目管理工程 师	15933113519	中级	技术人员
7	陈荣梅	女	软件评测师	15831116191	中级	技术人员
8	李莉	女	软件设计师	18845093959	中级	技术人员

保密协议

甲方：西安市数据局

乙方：中移系统集成有限公司

鉴于甲乙双方就西安市12345热线大模型智能化提升建设项目（以下简称“本项目”）开展合作，为保护双方在项目洽谈、实施、验收及运维全过程知悉的对方保密信息，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，甲乙双方本着平等自愿原则，订立本保密协议，作为项目主合同附件，与主合同具有同等法律效力。

第一条 保密信息范围

1.1 甲方保密信息：乙方在履行本项目工作职责过程中获取、接触到的甲方业务数据、审计资料、市民诉求信息、个人信息、系统架构、技术方案、项目文档、会议纪要、内部管理制度、业务流程及其他甲方内部敏感信息、涉密资料。

1.2 乙方保密信息：甲方在项目合作过程中知悉的乙方技术方案、实施计划、报价资料、技术成果、人员资料、内部项目管理文档、未公开技术方案等乙方非公开信息。

1.3 保密信息形式包括但不限于纸质文件、电子文档、数据库数据、音视频、图纸、口头沟通信息等载体形式。

第二条 保密义务

2.1 双方获取的保密信息仅可用于本项目履约工作，仅允许因项目需要且已签署保密约束的内部人员知悉。未经信息持有方书面同意，接收方不得以任何形式复制、摘抄、截图、转发、传播、披露给任何第三方，不得将保密信息用于本项目之外任何目的，不得挪作他用。

2.2 双方均须落实各自项目人员保密责任，组织项目参与人员开展保密交底与保密培训，对项目人员进行保密约束；严格管控涉密资料、系统账号权限，做好访问日志留痕管理。项目人员岗位调整、离场时，及时收回全部纸质涉密资料、删除本地存储涉密电子文件，注销系统访问权限，完成信息清退。

2.3 接收方应采取符合国家网络安全、数据安全、个人信息保护相关法律法规要求的技术措施与管理措施保护保密信息，防止保密信息丢失、篡改、泄

露、被非法访问。未经信息持有方书面许可，不得私自将保密信息带出指定工作环境，不得私自留存、制作备份。

第三条 保密期限

本协议项下保密义务具有独立性，不因主合同终止、解除、到期而失效。保密义务自本协议签署之日起生效，保密期限为保密信息披露之日起长期有效。

第四条 泄密处置与违约责任

4.1任何一方一旦发现保密信息存在泄露风险或者已经发生泄密事件，应第一时间书面通知对方，立即采取补救措施控制影响，并配合对方开展事件调查、取证工作。

4.2如任何一方违反本协议约定，发生信息泄露、违规使用保密信息等行为，违约方须承担由此给守约方造成的全部损失赔偿责任，包括直接损失、间接损失、维权产生的律师费、诉讼费、保全费、鉴定费等。如泄密行为造成守约方受到监管处罚、第三方索赔的，全部责任由违约方承担；情节严重触犯法律的，由违约方承担相应民事、行政乃至刑事责任。

第五条 其他约定

5.1本协议为主合同不可分割的附件，与主合同具有同等法律效力；主合同无效、终止不影响本保密协议效力。

5.2 因履行本协议产生争议，双方友好协商解决；协商不成，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

5.3 本协议一式贰份，甲乙双方各执壹份，自双方法定代表人 / 授权代表签字并加盖公章之日起生效。

甲方（盖章）：西安市数据局

日期：2026年10月16日

乙方（盖章）：中移系统集成有限公司

日期：2026年10月16日

王明

67



王明

