合同编号：JSZC-321183-JSZH-G2025-0111

政府采购合同

第一部分 合同书

项目名称：句容市民政局 2026-2028 年度民政系统养老服务综合平台运营服务采购项目

甲方：句容市民政局

乙方：江苏移动信息系统集成有限公司

签订日期：2025 年 12 月 22 日

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定和 句容市民政局 2026-2028 年度民政系统养老服务综合平台运营服务采购项目（项目编号：JSZC-321183-JSZH-G2025-0111）的招标结果，按照平等、自愿、公平、诚实信用和绿色的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同第一部分、第二部分、第三部分及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标或者成交通知书；

1.1.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 货物

1.2.1 货物名称、品牌、规格型号等：___/___；

1.2.2 货物数量：___/___；

1.2.3 货物质量：___/___；

1.3 服务

1.3.1 服务内容：为全市居家养老服务对象提供线上居家关爱服务，对居家养老线下服务工单调配，全程监管居家养老线下服务，适老化改造展示场所更新，详细内容见附件；

1.3.2 服务标准：详细内容见附件；

1.3.3 技术保障：详细内容见附件；

1.3.4 服务人员组成：项目技术负责人：黄骥；项目组成人员：谢成、刘莉（驻场工程师）、高志凌及 10 名专职话务人员（45 周岁以下）；

1.4 合同金额

合同金额包括提供招标范围内确定的采购内容、税金及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。同时，除非合同条款中另有规定，合同 单价 在合同履行期间不因市场变化因素而变动。本项目采用 总价 合同的计价方式计价。

1.4.1 总价合同。本合同（三年）总价（含税）为：¥5255193.6 元（大写：人民币伍佰贰拾伍万伍仟壹佰玖拾叁元陆角整）。单价为 6.4 元/人/月。

1.4.2 后附服务内容、服务标准及要求明细清单，合同履行期间内，根据实际服务人数据实结算。

1.5 履约保证金

乙方 是 （是 /否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.5.1 履约保证金的比例为合同金额的 8 %；（提醒：履约保证金的比例不得超过合同金额的 10%）

1.5.2 履约保证金支付方式详见 **合同专用条款 1.5.2**；

1.5.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利；

1.5.4 甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起 5 个工作日内将履约保证金无息退还乙方（出具保函、保险保单的费用不予退还），逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的（按同期银行活期存款利息的 3 倍）%计算，最高限额为本合同履约保证金的 10 %。

1.6 预付款

乙方 不需要 （需要/不需要）甲方支付预付款。

1.7 资金支付

1.7.1 服务费每季度（三个月）支付一次，甲方出具阶段验收报告，根据报告数据据实结算，甲方在收到乙方正式发票 10 个工作日内，向乙方支付季度服务费。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.7.2 资金支付的方式、时间和条件详见 **合同专用条款 1.7.2**；

1.8 服务期限、地点和方式

1.8.1 服务期限：**详见合同专用条款 1.8.1**；

1.8.2 服务地点：**详见合同专用条款 1.8.2**；

1.8.3 服务方式：**详见合同专用条款 1.8.3**；

1.9 违约责任

1.9.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物或服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，每延迟一日，违约金按合同金额的 0.3% 计算，最高限额为本合同金额的 5 %；迟延交付货物或服务的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.9.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，乙方可要求甲方支付违约金，每延迟一日，违约金按应付而未付款的 0.3%计算，最高限额为本合同总价的 5 %；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.9.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.9.4 除前述约定外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.9.5 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标或者成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.9.6 违约责任合同专用条款 1.9.6 约定其他责任的，从其约定。

1.10 合同争议的解决

1.10.1 本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，向**甲方所在地**人民法院起诉。

1.10.2 如对任何争议向人民法院提起诉讼，除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其它义务。

1.11 合同生效及其他

1.11.1 本合同自双方当事人盖章时生效。

1.11.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

甲方（盖章）：句容市民政局

统一社会信用代码：11321183014491189W

法定代表人或授权代表姓名：孙良俊

约定送达地址：江苏省句容市文昌东路 11-3 号

乙方（盖章）：江苏移动信息系统集成有限公司

统一社会信用代码：91320000551171586G

法定代表人或授权代表姓名：吴志翔

约定送达地址：南京市虎踞路 59 号

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指甲方和中标或成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标或成交供应商在完全履行合同义务后，甲方应支付给中标或成交供应商的价格。

2.1.3 “货物”系指中标或成交供应商根据合同约定应向甲方交付的一切各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、机械、仪表、备件、计算机软件、产品等，并包括工具、手册等其他相关资料。

2.1.4“服务”系指中标或成交供应商根据合同约定应向甲方履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括甲方自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.5 “甲方”系指与中标或成交供应商签署合同的甲方；甲方委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，甲方的授权委托书作为合同附件。

2.1.6 “乙方”系指根据合同约定交付货物的中标或成交供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.7 “现场”系指合同约定货物将要运至或者安装的地点。

2.2 技术规范

货物或服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范*和技术规范附件(如果有的话)*及其技术规范偏差表(*如果被甲方接受的话)*相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证甲方在使用该货物、服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其著作权、专利权、商标权等知识产权方面的起诉。如果任何第三方提出侵权指控或赔偿要求，乙方必须与第三方交涉，并承担发生和可能发生的一切损

失、费用和法律责任。如由于乙方不积极与第三方交涉，甲方有权应诉或进行和解，其发生的费用由乙方承担。乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物或技术成果的知识产权归属，详见合同专用条款 2.3.2。

2.4 包装和装运

2.4.1 除合同专用条款 2.4.1 另有约定外，乙方交付的全部货物，均应采用本行业通用的方式进行包装，没有通用方式的，应当采取足以保护货物的包装方式，且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。如有必要，包装应适用于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸，确保货物安全无损地运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失等一切风险均由乙方承担。

2.4.2 甲方对项目中要求商品包装和快递包装符合《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》等具体包装需求标准的，政府采购合同应当载明对乙方提供产品及相关快递服务的具体包装要求和履约验收相关条款，必要时甲方可以要求乙方在履约验收环节出具检测报告。

2.4.3 装运货物的要求和通知，详见合同专用条款 2.4.3。

2.5 履约检查和问题反馈

2.5.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定交付货物或服务进行履约检查，以确保乙方所交付的货物能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.5.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何依法不予公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和

商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.6.4 除履行本合同义务内容所需外，未经对方事先书面同意，任一方不得擅自使用、复制商标、标志、商业信息、技术及其他资料。

2.6.5 本保密条款长期有效，本合同变更、终止或解除等均不影响本条款的效力。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 货物的风险负担

货物或者在途货物或者交付给第一承运人后的货物毁损、灭失的风险负担详见合同专用条款 2.8。

2.9 延迟交付

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟交付。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时交付的情况，应及时以书面形式将不能按时交付的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长交货的具体时间。

2.10 合同变更

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.11 合同转让和分包

2.11.1 合同的权利义务依法不得转让。

2.11.2 如因实际工作需要，本项目中标人可以依法采取分包方式履行合同；即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且中标人应就分包项目向甲

方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11.3 采取分包方式履行合同必须经过甲方书面同意。

2.12 不可抗力

2.12.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使不能履行本合同部分或全部义务的，甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订本合同。

2.12.2 如不可抗力无法消除，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

2.12.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在**合同专用条款 2.12.3** 约定时间内以书面形式变更合同；

2.12.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在**合同专用条款 2.12.4** 约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在**合同专用条款 2.12.4** 约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.13 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定。

2.14 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.15 合同中止、终止

2.15.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.15.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.16 检验和验收

2.16.1 货物或服务交付前，乙方应对货物或服务的质量、数量等方面进行详细、全面的检验，并向甲方出具证明货物或服务符合合同约定的文件；货物或服务交付时，甲方在**合同专用条款 2.16.1** 约定时间内组织验收，甲方可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三

方机构的意见作为参考资料一并存档。政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时还应当邀请服务对象参与并出具意见。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。如果发现与合同要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并依法接受相应的处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方应当及时报告本级政府采购监管部门。

2.16.2 甲方按照合同约定的技术、服务、安全标准，组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况组织验收后，出具验收书。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。

2.16.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款 2.16.3。

2.17 通知和送达

2.17.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的地址或电子邮件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于 3 个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.17.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以传真、电子邮件方式送达的，以传真、电子邮件到达受送达人特定系统之时视为送达；以邮寄方式送达的，以回执上注明的收件日期视为送达。

2.18 计量单位

除技术规范中另有规定外，合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

2.19 合同使用的文字和适用的法律

2.19.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.19.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.20 政府采购信用融资

乙方在签订政府采购合同时如遇到资金困难，甲方应当按照镇江市财政局和中国人民银行镇江市中心支行联合印发《关于转发〈关于深入推进政府采购线上合同信用融资工作的通知〉的通知》要求协助乙方办理信用融资工作，但甲方不

保证信用融资能获得金融机构批准。

2.21 合同份数

合同份数按**合同专用条款** 2.21 规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
1.5.2	履约保证金由中标或成交供应商自行选择以支票、汇票、本票、保函、保险保单等非现金形式缴纳或提交。鼓励使用履约保证保险代替其他非现金方式缴纳履约保证金。目前已具备开展保险保单服务的保险公司详见镇江市公共资源交易中心政策法规栏目
1.7.2	服务费每季度（三个月）支付一次，甲方出具阶段验收报告，根据报告数据据实结算，甲方在收到乙方正式发票 10 个工作日内，向乙方支付季度服务费。
1.8.1	本项目服务期限：三年，2026 年 1 月 1 日至 2028 年 12 月 31 日止
1.8.2	服务地点：句容市
1.8.3	服务方式：提供线上养老服务综合平台运营服务；
1.9.6	如果中标人不履行合同，履约保证金不予退还；如果中标人未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求中标人承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利；
2.3.2	无
2.4.1	无
2.4.3	无
2.8	无
2.12.3	不可抗力发生起 10 日内
2.12.4	不可抗力发生起 10 日内
2.16.1	乙方服务工作完成，向甲方提请验收 15 日内。
2.16.3	严格按照采购合同开展履约验收。甲方成立验收小组，制定验收方案，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收小

	组完成验收后，应当出具验收报告。验收报告的内容应包括：实施验收过程基本情况陈述，供应商每一项技术、服务、安全标准等履约情况，与政府采购合同约定的权利义务比较情况，验收结论性意见。验收小组成员的个人验收记录和个人验收意见应作为验收报告附件。
2.21	本合同一式六份，甲方、乙方各持两份，采购代理机构、甲方所在地政府采购 监督管理部门各备案一份。

附件：

服务内容、服务标准及要求

一、本次运营服务主要包含以下 11 项服务内容

序号	服务名称	单位	数量	要求	备注
1	养老应用软件及安全防护服务	套	1	乙方需提供成熟的国产化养老服务应用软件，需本地化部署，乙方须配备软件运行所需相关设备以及安全防护设备（软硬件设备归乙方所有），其中磁盘阵列服务器 1 台、应用服务器 1 台、WEB 服务器 1 台、运维安全网关（堡垒机）1 台。所有软件及硬件设备须满足国产化要求。详见招标文件及乙方投标文件。	
2	智能运维平台服务	套	1	乙方需提供成熟稳定的运维软件为本项目服务直至期满，功能详见详见招标文件及乙方投标文件。	
3	养老数据迁移服务	套	1	乙方在中标后一个月内完成原平台的数据迁移，迁移数据包含不限于：用户申请，审批数据，审批资料，正式用户数据，用户联系电话，用户紧急联系人，用户心率，用户血压，用户血糖，用户类型，用户签单，签单资料，用户服务数据（工单，服务项目，服务图片，语音，服务跟踪，服务评价），服务机构数据，服务网点数据，服务机构员工，服务员工定位数据，服务员工收货地址数据，养老资源数据。	

4	数据上传及安全防护服务	套	1	因数据归集要求需将养老服务数据通过电子政务网上传至省民政厅，上传工作由乙方负责。服务所需设备有国产化防火墙 1 台、网闸 1 台。防护能力要求详见具体技术要求。	
5	视频监控数据导入服务	套	1	将句容区域内养老服务机构视频监控数据导入呼叫中心，实现监控实时播放。详见具体技术要求。	
6	数据库管理服务	套	1	详见详见招标文件及乙方投标文件。	
7	人员服务	项	1	10 名专职话务人员，1 名驻场工程师。详见具体技术要求。	
8	呼叫专网服务	套	1	拨打“12349”民政热线呼叫平台时可实现在基础平台上弹屏来电信息。	
9	场所改造服务	项	1	对甲方所提供的适老化改造展示场所（约 500 平方米）进行更新，更新内容需包括最新的养老服务技术和理念，详见具体技术要求。	
10	线下监管服务	项	1	针对线下居家养老服务制定完善的服务监管流程，并进行全程监管，每季度线下服务工单随访抽查比例不得低于 2%（每月随机安排人员实时跟进助老员进行居家养老上门抽查），电话回访比例不得低于 10%，针对线下居家养老服务异常工单处理率达 100%，每季度出具一份线下居家养老服务监管评估报告。	
11	利旧设备维保服务	项	1	详见具体技术要求	

二、具体技术要求

1.养老数据迁移服务

乙方在中标后一个月内完成原平台的数据迁移，由甲方协调原服务供应商，迁移数据包含：用户申请，审批数据，审批资料，正式用户数据，用户联系电话，用户紧急联系人，用户心率，用户血压，用户血糖，用户类型，用户签单，签单资料，用户服务数据（工单，服务项目，服务图片，语音，服务跟踪，服务评价），服务机构数据，服务网点数据，服务机构员工，服务员工定位数据，服务员工收货地址数据，养老资源数据。

2.养老服务数据上传

乙方提供独立的电子政务网用于养老服务数据上传，专用电子政务网计算机位于中国移动通信集团江苏有限公司句容分公司办公楼中。同时，出于对数据安全的考量，乙方指定专职人员（吴志翔)作为上传数据操作人员。乙方对上传过程可能所产生的费用、数据安全问题以及时效性问题负责。

3.视频监控数据导入服务

乙方在中标后一个月内将句容区域内养老服务机构视频监控数据导入呼叫中心，实现监控实时播放（由甲方协调视频监控服务供应商）。

4.人员服务

乙方配备服务人员见第一部分合同书第 1.3.4 款。服务工作时间为国家规定的法定工作时间，乙方所配人员接受采甲方管理。节假日如接到甲方临时驻场要求，乙方无条件响应。

5.场所改造服务

乙方对甲方所提供的适老化改造展示场所（约 500 平方米）进行更新，更新内容包括最新的养老服务技术和理念。详细改造方案及效果图见乙方投标文件中场所改造服务方案部分。

6.线下监管服务

乙方针对线下居家养老服务制定完善的服务监管流程，并进行全程监管，每季度线下服务工单随访抽查比例不得低于 2%（每月随机安排人员实时跟进助老

员进行居家养老上门抽查），电话回访比例不得低于 10%，针对线下居家养老服务异常工单处理率达 100%，每季度出具一份线下居家养老服务监管评估报告，**其中线下服务对象中四、五、六类人群需单独出具报告**。

7.利旧设备维保服务

利旧设施设备清单

序号	设备名称	规格型号	单位	数量
1	LCD 显示屏	46 寸显示屏	台	24
2	网御防火墙	Power V6000-F25GCED-Y	台	1
3	网御 Web 应用安全服务系统	Leadsec-6000WAF-800-S	台	1
4	锐捷交换机	RG-S5750C-28GT4XS-H	台	1
5	山石网科入侵检测系统	山石网科 SG-6000-S2060	套	1
6	山石网科日志审查系统	山石网科 HSA-4D	套	1
7	网御终端安全防护设备	Leadsec-NAC	台	1
8	外网核心交换机	锐捷、RG-S5750V2-28GT4XS-L&RG-PA70I	台	1
9	外网接入交换机	锐捷、RG-S2910V2-24GT4SFP-L	台	2
10	内网核心交换机	锐捷、RG-S5750V2-28GT4XS-L&RG-PA70I	台	1
11	内网接入交换机	锐捷、RG-S2910V2-24GT4SFP-L	台	2
12	视频网络交换机	锐捷、RG-S2910V2-24GT4SFP-P-L	台	2

13	无线控制设备	锐捷、RG-WS7204-A	台	1
14	无线覆盖设备	锐捷、RG-AP720-A	台	15

(1)乙方对以上利旧设备提供维保服务，同时对安全设备提供特征库升级服务（每年一次），确保服务期内以上设备可正常运行使用，所有费用由乙方承担。

(2)乙方对利旧部分第 2、3、5、6、7 项安全设备的升级服务提供原厂升级服务，附承诺函。

三、相关服务要求

此次服务外包主要包含：为句容全市居家养老服务对象提供线上居家关爱服务，对居家养老线下服务工单调配，全程监管居家养老线下服务，适老化改造展示场所更新。乙方需对本次所需服务配备相应的软件及硬件设备，所提供软硬件归属乙方，由乙方使用所提供的软硬件为本项目服务。同时，乙方须对甲方现有利旧设备提供维保及升级服务。

1.具体服务要求

（1）根据具体运营要求，乙方须自行配备硬件设施及成熟的软件系统并自行实施系统维护和确保正常运营（含“12349”民政专线及所有座席呼入服务的正常开展），由此产生的所有成本、费用、赔偿及其他支出，均由乙方承担。

（2）乙方在中标后，与原有供应商形成经甲方认可的交接方案，并于签订合同后 10 个工作日内完成与原供应商的工作交接（数据迁移的时间要求为中标后一个月内）并确保服务能够正常开展。

（3）合理设置座席数（不少于 6 席），能为句容市约 22809 名服务对象及有需要的老人，呼叫中心提供 7*24 小时服务，包括紧急救援和生活服务咨询等，呼入接通率大于 90%以上，满意度达到 85%以上。

（4）乙方须为员工配备统一着装，并定期组织员工技能培训（每季度不少于一次）。

（5）根据服务对象意愿，原则上线上呼叫服务不少于 1 次/户/月；根据甲方要求每日进行核心数据信息推送（包括每日电话关爱服务数量、线下派单及监管数据分布及汇总、线下电话回访数据及满意率等）。

（6）对于主动呼入的服务对象，线上平台根据服务对象居住地所属的区域，针对性派单。对户籍地与居住地分离但仍居住在句容市范围内的服务对象，线下服务由服务居住所在地区域的中标供应商上门服务。乙方对服务对象信息的新增、变更等须及时反馈给线下服务商，对接线下服务商提供上门服务。

（7）服务项目及服务标准

服务类别	服务项目	服务内容及标准
紧急救助	应急建议	在服务对象遭遇意外或紧急情况时，能够迅速提供白金十分钟的“自救”或“互救”应急建议
	协助安排救护车辆	在服务对象遭遇意外或紧急情况时，协助其呼叫急救中心电话，并跟踪救护车的救援进程
	急救医院推介	向服务对象推介实施急救的医疗医院
	住院指导	指导办理住院手续并提供住院注意事项咨询
	110 报警	在服务对象遭遇意外情况时，代为呼叫 110，指导急救人员车辆到达客户地点
	火警呼救	在服务对象遭遇意外情况时，代为呼叫 119，指导急救人员车辆到达客户地点
	联络家属	在服务对象遭遇意外或紧急情况时，协助其联系家属或紧急联系人
精神慰藉	探访关爱	定期进行电话回访，了解服务对象需求，关爱服务对象身心健康
	生日祝福	电话祝福服务对象生日快乐并提醒家人陪同服务对象过生日
	节日问候	节假日送去贴心祝福及叮咛
	天气提醒	天气突变或恶劣天气提醒服务对象外出注意
	换季叮咛	季节气候变化提醒服务对象注意增减衣物
	用药提醒	定时提醒患者按时吃药
	提醒子女	提醒子女看望服务对象，同时提议帮助服务对象洗浴，理发，修剪指甲等老年人日常生活注意事项
	生活信息	公交线路、火车、飞机、轮船时刻表查询，天气预报及公共机构信息查询
	事项提醒	提醒服务对象晨练、外出，休息，就医等注意事项
第三方转介服务	水电维修	在服务对象有水电维修、房屋维修、管道疏通等需求时，线上服务人员联系服务对象所属片区服务商，由线下服务商及第三方服务商协同实施，具体维修的服务费用由服务对象自行承担。
	房屋维修	
	管道疏通	

	其他服务	

2.其他要求

（1）项目监管（检查）要求：乙方须接受甲方或甲方委托的第三方的检查要求,接受评估与考核，向甲方准时递交相关资料，积极配合甲方完成其他相关工作。

（2）甲方责任：在项目实施过程中，甲方提供必要的指导、协调（包含协调线下服务供应商尽快熟悉系统软件功能并配合使用）等。

（3）对于未开展线下服务工单调配及未进行监管，仅开展线上居家关爱服务的情况，按每服务三人计算一人费用的方式结算。

（4）各项具体服务（包括居家养老、照料护理服务对象个性化服务）所对应消费项目及价格必须报甲方通过后方可开展。

四、其他相关要求

1.乙方应提供软硬件确保养老服务综合平台正常稳定运行，负责做好平台 7×24 小时的日常运行维护管理，遇系统故障须 2 小时之内恢复正常；如未及时响应，每次扣款 2000 元，造成相应后果的由乙方承担相应责任。

2.验收运行周期：在签订合同后 30 日内乙方须完成：①携带服务所需的软硬件安装到位并完成调试运行;②将需要利旧部分平台所需设备接入新的系统内并调试至正常运行；③提供符合本地养老平台特色的循环动画宣传片段(不少于 5 分钟)；④针对线下居家养老服务制定完善的服务监管流程，并进行全程监管；逾期一天以合同总金额的千分之一罚款，罚款款项从合同金额中扣除（如安装条件不具备、应甲方要求延期供货或延期安装的除外）。

3.乙方提供成熟的居家养老服务软件系统投入本项目的使用。服务期内所产生的所有养老服务数据归甲方所有，服务满后，由乙方将所有数据固化至存储载体内提交甲方。乙方保证其为履行本合同交付的工作成果，使用的技术手段或提供的服务内容涉及的各方面均享有完全的法律权利或获得充分的授权。乙方因自身的权利瑕疵或侵权行为使得本合同履行侵犯第三方合法权益的均自行承担法律责任。

4. 如遇上级对居家养老上门服务考核政策的调整，乙方需按照调整后的政策要求调整服务，包括但不限于服务的人数、服务的内容以及终止服务合同，如需终止服务合同，乙方有建设费用投入的（根据专业审计单位评审），将根据终止合同时已服务的期限，由甲方按比例进行补偿。

5. 履约过程中以及履约完成后，乙方有义务根据甲方通知向甲方提供项目资金使用的相关财务资料，配合甲方开展审计工作。

6. 本项目乙方需使用甲方所提供的域名进行软件部署，所有安全防护工作由乙方负责，乙方为安全防护工作第一责任人。

7. 本项目依法不得转包。如因实际工作需要，乙方可以依法采取分包方式履行合同；即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。采取分包方式履行合同必须经过甲方书面同意。如发现并查实存在违反以上规定的情形，甲方有权终止合同并对乙方为本项目作出的所有投入不承担赔偿责任。

利旧安全设备原厂升级服务承诺函

句容市民政局：

我公司承诺在本合同履行期间，将对以下利旧部分安全设备提供原厂升级服务。

序号	设备名称	规格型号	单位	数量
2	网御防火墙	Power V6000-F25GCED-Y	台	1
3	网御 Web 应用安全服务系统	Leadsec-6000WAF-800-S	台	1
5	山石网科入侵检测系统	山石网科 SG-6000-S2060	套	1
6	山石网科日志审查系统	山石网科 HSA-4D	套	1
7	网御终端安全防护设备	Leadsec-NAC	台	1

特此承诺。

承诺人：江苏移动信息系统集成有限公司

日期：2025年12月22日