

# 常州市天宁区智慧养老服务指挥平台运营项目合同

采购人（以下称甲方）：常州市天宁区民政局 合同编号：

供应商（以下称乙方）：上海与智慧养老有限公司 签订地点：

合同时间：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》以及有关法律、法规的规定，经协商一致，订立本合同，以便共同遵守。

## 第一条 合同标的

乙方根据甲方需求提供下列服务：天宁区智慧养老服务指挥平台运营，系指根据合同规定乙方须承担与服务有关的所有辅助服务。

### 一、功能需求：

平台运营管理系统，需具备政府购买居家养老服务对象及业务运营数据的存储及统计分析，服务质量监管、呼叫中心等运营数据分析及处理，通过大数据处理技术向上向下提供数据对接等系统功能。

系统平台主要从强化政府监管入手，完善综合监管、统筹调度、指导咨询、服务赋能、安全管理和分析展示等内容，实现服务的精准推送和有效监管，主要内容要求如下：

（一）居家上门服务监管系统：采用人脸识别、GPS 定位等技术，实现对服务过程、服务质量和标准化情况等的监管。

（1）服务过程监管包括：预约工单、服务站派单、上门服务跟踪、待回访工单、汇总查询、已废除工单等功能。

（2）服务质量标准化监管：助老员通过 APP 等方式，落实服务质量标准化的监管。

（3）实时视频抽检：可以对正在进行中的工单进行实时视频抽查监管。

（二）呼叫中心指挥调度系统：系统实现来电弹屏、进线列表、通话记录、通话时长统计、通话内容有录音等功能，接线员可根据长者提出的需求，迅速查找相关服务资源以及用户信息，统一指挥调度各类养老资源，安排线下服务以及后续的跟踪，有效地提高养老服务的水平和响应速度。

（三）养老机构视频监管系统：通过视频监控，对养老机构日常运营情况进行抽查监管。





(四) 助餐信息系统：实现天宁区助餐实时数据统计、汇总，大屏展示。

## 二、相关运营要求

要求成交供应商配置不少于 5 人的专业运营团队，包括项目负责人 1 名，其他相关工作人员 4 名，负责系统维护、服务监管、日常回访、配合完成数据报送等工作，主要内容要求如下：

系统维护要求：该团队负责系统的日常操作工作，确保系统能够稳定、连续地运行。对服务商及护理员进行必要的培训，使之能够无障碍配合使用本系统。对服务对象进行动态管理，及时更新服务对象的住址、联系电话、紧急联系人等信息。对系统运行过程中出现的各项问题及时予以解决，确保成交供应商所承诺的各项系统功能可以完整、准确的实现。

服务监管要求：该团队应熟练掌握系统具备的各项监管功能，并能够根据实际情况对服务商开展服务的过程、服务的质量、服务的时长、应服务频次与服务的实际完成情况等进行监管。

日常回访要求：该团队应对服务商提供的工单按照不低于每月服务工单总量的 10% 的比例进行电话回访，每月线下实地走访不少于 50 户，结合系统内工单数据对服务质量、服务满意度进行评估，并提出合理建议。

数据报送要求：该团队需提供符合上级部门监管要求的标准化格式工单，提供的数据需先行比对筛选，对工单内存在的异常数据进行剖析，确保工单数据能够真实、准确地反应服务情况。

配合采购人完成上级部门交办的其他任务。

## 第二条 合同价格

签约合同总价(人民币,下同): 人民币叁拾玖万捌仟元 元(小写 398000 )。

本合同总价包括磋商文件所确定的采购范围相应服务的提供、人员(包括工资和补贴)、办公场所及设施、保险、劳保、管理、各种税费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用,以及为完成该项服务项目所涉及的一切相关费用,采购人不再支付其他任何费用。

本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务/售后服务费用。

## 第三条 组成本合同的有关文件

下列与本次采购活动有关的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力,这些文件包括但不限于:



(1) 竞争性磋商文件（编号：JSZC-320402-CTZB-C2023-0023）

(2) 乙方提供的磋商响应文件；

(3) 成交通知书； (4) 甲乙双方商定的其他文件等。

#### 第四条 合同履行期限

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日止，合同期限 1 年。

#### 第五条 合同款结算及支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。

2. 本合同项下的采购资金由甲方自行支付，乙方向甲方开具发票。

3. 结算原则：固定总价。

4. 付款方式：智慧养老平台运营服务费按季度结算，每一个季度支付合同总金额的 25%。每个季度后第一个月 5 日前开具发票给采购人结算。

#### 第六条 违约责任

1. 如乙方不能按约定进行服务的，甲方有权解除合同，同时有权要求乙方按照合同总价 5% 的标准支付违约金，解除合同的通知自发出之日生效。

2. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付货款的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5% 滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5% 。

3. 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务的，甲方有权提前解除本合同，同时乙方应按合同总价款的 5 % 向甲方承担违约责任。

4. 乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

5. 乙方属虚假承诺，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，还应向甲方支付不少于合同总价 30% 违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失，则应当赔偿甲方所有损失。

6. 其他未尽事宜，以《民法典》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

#### 第七条 合同的变更和终止

1. 本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双



方不得放弃或拒绝履行合同。乙方放弃或拒绝履行合同，承担相关违约责任。

## 第八条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

## 第九条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在5日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担责任。

## 第十条 争议的解决

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（1）种方式解决争议：

（1）向甲方所在地人民法院提起诉讼；

（2）向甲方所在地仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，默认采取第2种方式解决争议。

2. 在法院审理和仲裁期间，除有争议部分外，本合同其他部分应继续履行。

## 第十一条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照竞争性磋商文件要求和磋商承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

## 第十二条 合同生效及其他

1. 本合同自经甲乙双方授权代表签订并加盖公章后，自签订之日起生效。

2. 本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，代理机构执壹份存档。

3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲 方：

单位名称（章）：

单位地址：

法定代表人：

电话：

传真：

委托代理人：

乙 方：

单位名称（章）：

单位地址：

法定代表人：

电话：

开户银行：

委托代理人：

传真：

账号：

