

南京市雨花台区政府采购合同

合同编号： JSZC-320114-YDZB-C2025-0030

项目名称： 2025 年雨花台区智慧养老平台运营项目

采购单位： 南京市雨花台区民政局

成交单位： 上海天与智慧养老服务有限公司

签订日期： 2025 年 9 月 24 日

采购人：(以下称甲方)

乙方：(以下称乙方)

南京市雨花台区民政局

上海天与智慧养老服务有限公司

统一社会信用代码：

统一社会信用代码：

11320114013043245Y

住所地：南京市雨花台区雨花南路2 住所地：

号

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照江苏有点招标代理有限公司的竞争性磋商结果签订本合同。

第一条 合同标的

乙方根据甲方需求提供下列服务：2025 年雨花台区智慧养老平台运营项目。

第二条 服务内容

(一) 信息平台

1.成交乙方对雨花台区养老信息平台进行养老服务数据维护，并筛选、分析服务数据，满足养老服务效能提升和监管需求；对已建设模块进行性能优化，确保满足性能要求，增强平台的稳定性和扩展性。

2.维护基础数据、政府购买服务数据、居家养老服务数据及机构养老服务数据，完善并丰富政府购买服务、安全生产、互助时间平台、银发顾问模块；智能看护管理模块增加安装智能守护设备的重点困难老年人基础信息、设备捆绑等信息，并对数据进行管理，提供实时的安全监

测服务；

3.数据中心对大屏展示的数据进行调整并定期更新，可预先设定多种布局的数据展示模块页面，根据需求调用不同页面。

4.安全生产模块应用于雨花台区各机构、社区、居家养老服务设施，对养老服务设施安全管理问题进行实时监管，确保视频监控对接运行正常；

5.政府购买服务模块，包括政府养老扶助对象申报、80周岁上门服务申报、适老化改造、家庭养老床位等数据对接和展示；

6.负责区级信息平台的完善、运转、培训、升级及日常数据维护，完善雨花台区养老地图（如基础信息、点位等），负责与市养老服务信息平台以及通过市养老服务信息平台与金民工程等养老系统平台进行数据有效对接，协议期内涉及信息化平台完善、运营、培训、升级等内容不再另行付费；

7.定期更新互助时间平台模块数据，将雨花台区各街道志愿者、服务订单等信息在平台展示并实时监管；

8.银发顾问模块将银发顾问分布及服务情况进行展示；

9.做好智能语音呼叫器、家庭养老床位、智能守护设备等项目的技术支撑和后台服务。

（二）服务监管

对养老机构、居家养老服务运营情况进行实时监管和抽查,对养老组织服务数据进行动态监管与分析。

1.对各街道综合养老服务中心进行业务指导并对街道养老服务数据对接提供技术支持，对全区养老服务过程实施综合监管。每周进行社区居家养老服务中心养老服务活动收集，每周随机抽查活动的真实性与老人的满意度；

2.平台数据每日实时跟进与随机抽查。针对特殊项目进行每日检查与随机抽查，确保服务的真实有效性，平台可疑工单处理率达 100%；

3.每月度/季度/年度数据报表分析。内容涉及但不限于：月/季话务量、月/季工作计划及总结。通过养老信息平台，进行数据统计分析并针对问题与不足提出建议；

4.为雨花台区所有养老组织视频接入到雨花台区养老信息平台提供技术支撑并逐步接入，以便随时调取，逐步将紧急呼叫、智能守护设备等智能设备接入区平台；

5.关注高龄经济困难老年人服务保障率，每月至少公布两次各街道服务比例及满意度。

（三）呼叫中心

承接雨花台区呼叫中心服务，呼叫中心提供日常电话关爱、服务转介等服务，提升老人居家安全并及时回应老人个性化需求。

1.每日来电接听、问题处理与呼叫回访。实行 7x24 小时全天候工作制，做好主动回访及老人呼叫及时响应工作；

2.做好主动回访及老人呼叫及时响应工作，每天主动回访不少于当日问题服务工单的 30%；

3.不定期上门探访与活动宣传。关注老人居家安全，宣传养老政策与呼叫中心服务，鼓励老人走出家门，参与社区活动；

4.重点老人安全管理，定期对重点空巢独居老人及政府托底老人进行电话关爱，遇恶劣天气或特殊情况增加电话关爱频次；

5.做好安装紧急呼叫设备、语音呼叫器、智能守护设备的重点困难老年人的应急响应服务，关注重点困难老年人设备在线情况。

(四) 宣传服务

1.注重服务的宣传，提高宣传文案撰写能力，拓展媒体宣传渠道，做好雨花台区养老宣传工作。每季度至少在省、市级媒体发布一篇高质量养老宣传稿，每年在国家级媒体至少刊登宣传稿一篇；

2.策划推广雨花台区养老服务指导中心形象，营造雨花台区敬老、爱老、助老文化氛围。

(五) 其他工作

- 1.负责智慧平台来访接待、参观讲解工作；
- 2.负责养老服务数据日常统计及对接工作；
- 3.负责养老服务机构日常监控查看监管工作；
- 4.协助开展养老服务相关试点工作；
- 5.做好区民政局养老服务科布置的其他相关工作。

第三条 服务期限

本项目运营期 1 年，从 2025 年 9 月 25 日起至 2026 年 9 月 24 日。

第四条 合同总价款

1.本合同项下服务价款为玖拾伍万捌仟伍佰元（¥ 958500）（大写）人民币，分项价款在“报价表”中有明确规定。

2.本合同总价款是完成本项目所发生的所有含税费用、支付给员工的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金，以及乙方认为需要的其他费用等。本合同执行期间合同总价款不变。

第五条 组成本合同的有关文件

下列关于 JSZC-320114-YDZB-C2025-0030 号的竞争性磋商文件、乙方响应文件，或与本次采购活动方式相适应的文件，以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) 乙方提供的响应文件和报价表；
- (2) 技术偏离表；
- (3) 磋商承诺/服务承诺；
- (4) 成交通知书；
- (5) 甲乙双方商定的其他文件等。

上述组成本合同的文件如有不一致之处，以甲方指定为准。

第六条 权利保证

乙方应保证甲方在使用该服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

第七条 质量保证

乙方所提供服务的规格应与比选文件规定的服务要求相一致；

若技术性能无特殊说明, 则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

(一) 项目人员配置要求

1. 专职负责人 1 名;
2. 新媒体宣传以及文案材料专员 1 名: 本科及以上(专员: 万佳楼, 需常驻雨花台区民政局养老服务科);
3. 专职话务坐席 4 名 (区域联动 7x24 小时), 夜班由公司总部承担;
4. 数据统计与稽核专员 1 名;
5. 系统维护人员 2 名 (维护人员: 周鹏、陈朝阳)。

注: 以上人员均为乙方为其连续缴纳社保的在职人员。乙方需承诺成交后上述人员需确保固定, 原则上不得变动, 确因特殊情况需调整的, 需提前 7 日内向采购人提出书面申请, 在确保工作不受影响, 所调换人员资质及工作水平不低于变动人员的前提下, 经采购人同意方可做人员调整。未经甲方同意擅自更换人员的, 需向甲方支付合同总价的 5% 的违约金; 如项目人员不能胜任或不符合要求, 甲方有权要求乙方限期更换, 乙方逾期更换的, 需向甲方支付合同总价的 5% 的违约金。

(二) 建设要求

1. 乙方须承诺, 成交后以本采购文件采购服务内容和要求为框架进行需求调研, 以采购人最终确定的服务方案进行调整和实施;
2. 乙方必须按采购人确认的实施计划组织实施, 按时向采购人汇报项目进展情况, 接受采购人对进度的检查、监督。项目实际进度与经确认的计划进度不符时, 乙方应按采购人的要求提出改进措施, 经采购人确认后执行, 并承担由此造成的损失;
3. 因乙方原因, 不能按照项目合同约定的日期开展, 乙方赔偿因延

期造成的损失，不顺延服务期。因采购人原因不能按照项目合同约定的日期开展实施，采购人应以书面形式通知乙方，推迟项目实施日期；

4.采购人认为确有必要暂停实施时，应当以书面形式要求乙方暂停实施，并提出书面处理意见。乙方应当按采购人要求停止实施，并妥善保护已完成项目。乙方按采购人要求作出处理后，应以书面形式提出复工要求，采购人必须在5个工作日内进行答复。因采购人原因造成暂停实施的，由采购人赔偿乙方由此造成的损失；因乙方原因造成暂停实施的，由乙方承担发生的费用；

5.在项目合同实施过程中，合同双方的一切联系均以书面通知为准，特殊情况下可先口头通知并及时补充书面通知；

6.乙方应承诺投标文件中提供的乙方资格、资质证明文件不存在隐瞒、与实际情况不符等情况，采购人保留在乙方成交后对乙方相关资质、资格和能力进行考察验证的权利，如果存在重大差异，采购人有权取消或终止合同，乙方应向甲方支付合同总款5%的违约金。

7.编制合理的项目风险应急预案；

8.乙方不能因人员变化影响项目进度。

(三) 保密及售后要求

1.保密要求

乙方必须对项目技术文件以及由采购人提供的所有内部资料、技术文档、数据和信息予以保密。中标乙方必须遵守与采购人签订的保密协议，未经采购人书面许可，中标乙方不得以任何形式向第三方透露本项目的任何内容，乙方如违反保密义务，应向甲方支付合同总款5%的违约金，造成甲方其他损失的，以损失为限。

2.售后要求

乙方为本次项目提供全天候技术响应和服务，并承诺在合同期内，如果发生因乙方监管不力造成的事故责任、或者其他工作失误，由此所产生的一切责任由乙方承担。

第八条 合同款支付

- 1.采购人在合同签订之日起三十天内向成交供应商付至合同总价的50%；余下50%待合同期满并评估验收合格后支付给成交供应商；
- 2.每次付款前五日，成交供应商须提供等额发票，否则采购人有权拒绝付款，且不承担任何逾期付款违约责任；乙方不得以此为由怠于或迟延履行义务。
- 3.因财政审批导致的迟延支付，采购人不承担迟延支付的违约责任。

第九条 违约责任

- 1.甲方无正当理由拒收服务、拒付服务款的，甲方向乙方偿付合同总价的5%违约金。
- 2.甲方未按合同规定的期限向乙方支付服务款的，每逾期1天甲方向乙方偿付欠款总额的5‰违约金，但累计违约金总额不超过欠款总额的5%。
- 3.如乙方不能交付服务的，甲方有权扣留全部履约保证金；同时乙方应向甲方支付合同总价5%的违约金。
- 4.乙方逾期交付的，每逾期1天，乙方向甲方偿付合同总额的5‰的违约金。如乙方逾期交付达10天，甲方有权解除合同，解除合同的通知自到达乙方时生效，同时乙方应向甲方支付合同总价5%的违约金。

5.乙方所交付的服务不符合合同规定的,甲方有权拒收,乙方应向甲方支付合同总款 5%的违约金,并应在甲方限期内整改至符合约定要求;逾期未能整改至符合合同规定的,甲方有权解除合同,乙方应向甲方支付合同总款 5%的违约金。

6.在合同有效期内,如经乙方两次整改仍不能达到合同约定的质量标准,乙方应退回全部合同价款,并按第 3 款处理,同时,乙方还须赔偿甲方因此遭受的损失。

7.乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务/售后服务的,应按合同总价款的 5%向甲方承担违约责任。

8.乙方在承担上述 4-7 款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。

9.乙方响应属虚假承诺,或经权威部门监测提供的服务不能满足采购文件要求,或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的,乙方履约保证金不予退还外,还应向甲方支付不少于合同总价 30%赔偿金。

10.乙方未能履行合同中其他约定的,甲方有权视情要求乙方支付合同总价 5%的违约金。

第十条 合同的变更和终止

1.除《政府采购法》第 50 条第二款规定的情形外,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，乙方应向甲方支付合同总款 5%的违约金。

第十一条 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，如有，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方支付合同总价 5%的违约金。

第十二条 争议的解决

1.因服务的质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对服务质量进行鉴定。符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2.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）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

（2）向南京仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

如没有约定，预设采取第 2 种方式解决争议。

3.在诉讼期间，本合同应继续履行。

第十三条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照采购文件要求和响应承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十四条 合同生效及其他

1.本合同自签订之日起生效。

2.本合同一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份。

3.本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

4.合同履行期内，乙方应承担用人单位责任；因乙方与员工间产生的劳资、工伤等纠纷均由乙方自行解决，与甲方无关；如给甲方造成损失的，乙方应全额赔偿。



甲方（采购人）：

南京市雨花台区民政局（盖章）

代表人：

电 话：

开户银行：

账 号：

日 期：2015.9.24



乙方（供应商）：上海天与智慧养老服务

有限公司（盖章）

代表人：

电 话：

开户银行：

帐 号：

日 期：2015.9.24

