

天宁区智慧养老服务综合信息指挥平台建设合同

项目名称：天宁区智慧养老服务综合信息指挥平台建设

项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2025-0324

甲方：（买方）常州市天宁区民政局

乙方：（卖方）上海天与智慧养老服务有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心天宁区智慧养老服务综合信息指挥平台建设项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：天宁区智慧养老服务综合信息指挥平台建设

1.2 标的质量：满足招投标文件及附件要求

1.3 标的数量（规模）：详见附件

1.4 履行时间（期限）：合同签订之日起3个月完成建设，6个月内完成试运营并交付使用。

1.5 履行地点：常州市天宁区竹林北路256号1525室

1.6 履行方式：亲自履行

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：陆拾伍万玖仟玖佰捌拾玖圆（659989元）人民币或其他币种。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

本项目不收取履约保证金。

6.1 乙方交纳人民币/元作为本合同的履约保证金。（不得超过合同金额的 5%）。

供应商可以自主选择以支票、汇票、本票、保函（保险）等非现金形式交纳或提交，按照省市有关文件精神，鼓励优先采用电子履约保函（保险）形式。

6.2 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.2.1 履约保证金退还方式：/

6.2.2 履约保证金退还时间：/

6.2.3 履约保证金退还条件：/

6.2.4 履约保证金不予退还的情形：/

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

8.1 分期付款：预付款,合同签订后，收到正式发票后 10 个工作日内支付,付款比例为合同款的 50%;在项目成功交付、并经采购人正式验收合格后，且确认项目达到合同约定的性能与质量要求无异常后，采购人支付该部分合同金额的剩余 50%。满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内支付。

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

- 10.4 如有必要,甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收,相关意见将作为验收书的参考资料。
- 10.5 甲方成立验收小组,按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时,甲方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。验收结束后,验收小组出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。
- 10.6 验收合格的项目,甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目,甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《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,甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

- 11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的,甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值 5%的违约金。
- 11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日向乙方支付违约金。
- 11.3 乙方逾期提供服务的,乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金,由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的,甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的,乙方应向甲方支付合同价款总额 5%的违约金,如造成甲方损失超过违约金的,超出部分由乙方继续承担赔偿责任。
- 11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的,甲方有权拒绝接受服务,并可单方面解除合同。

十二、不可抗力事件处理

- 12.1 在合同有效期内,任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同,则合同履行期可延长,其延长期与不可抗力影响期相同。
- 12.2 不可抗力事件发生后,应立即通知对方,并寄送有关权威机构出具的证明。
- 12.3 不可抗力事件延续 120 天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

附件：天宁区智慧养老服务综合信息指挥平台建设技术要求

甲方：

单位名称（章）：

常州市天宁区民政局

地址：

常州市天宁区竹林北路 256 号 1525

室

法定代表人或授权代表：

联系电话：0519-69660706

乙方：

单位名称（章）：

上海天与智慧养老服务有限公司

地址：

上海市普陀区祁连山路 111 弄 11 号楼 2

楼

法定代表人或授权代表：

联系电话：021-56350800

签订日期：2025 年 9 月 15 日

附件：

天宁区智慧养老服务综合信息指挥平台建设

技术要求

1. 基本要求

(1) 采购标的需实现的功能或者目标

本项目旨在深度整合全区养老服务资源，构建统一高效的管理指挥体系，利用智能化手段强化服务监管精度与安全保障能力，精准匹配和高效触达老年群体的服务需求，驱动养老服务模式的转型升级，并通过全域数据的汇聚分析与深度应用，为养老政策的精准制定、资源的科学配置以及服务供给的持续优化提供强有力支撑。构建响应迅速、服务精准、监管有力、体验优良的区域养老服务新格局，切实增强全区老年人的获得感、幸福感与安全感。

(2) 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

现行相关标准规范

2. 服务内容及要求/货物技术要求

(1) ★平台必须具备国产化适配能力，能够适配国产化服务器、操作系统、数据库和中间件等。

(2) 平台需实现等保认证。

(3) 平台需部署于市政政务云，涉及互联网应用的，应做到与电子政务外网交互。

(4) 天宁区智慧养老服务综合信息指挥平台为系统化的服务管理、服务与互动平台，需从用户使用角度出发考虑，满足包括民政、养老服务企业、老人及子女、从业人员等不同类型人员使用，平台产品需分别包括后端系统、移动端 APP 或小程序等，平台具体功能需求（包括但不限于）如下表：

序号	功能模块	技术参数
1	指挥中心	建立业务指挥调度中心： ▲1、支持对话务坐席的状态以及服务时间的管理；实现话务的接听以及一键拨号，支持来电、呼出自动弹屏；记录未接来电，支持查听通话记录录音。 2、支持将通话记录转为话务工单，包含投诉工单、咨询工单、上门服务工单等。

		3、汇聚话务人员居家工单稽核、需求工单、未接来电、投诉工单等待办任务和已办任务。 4、统计展示通话数据、接通率数据、话务工作量数据。 5、支持通过业务形成长者综合信息库、服务设施库、服务企业库、从业人员库。 6、支持对话务坐席号、服务时间等相关业务进行系统配置。
2	自动化稽核中心	支持对服务政策制定稽核规则，系统根据规则自动进行工单合规性检测，并自动检测出异常工单。 ▲1、支持对养老服务前的稽核规则进行配置，包括开始服务的时间段、以及预约有效期的稽核规则配置；服务对象稽核：服务对象的年龄范围、被服务间隔时长、单日被服务次数、单日被服务时长、以及同时服务工单数的稽核规则配置；服务人员稽核：服务人员的年龄范围、服务间隔时长、单日服务次数、单日内间隔时长、以及同时服务工单数的稽核规则配置；服务打卡稽核：开始服务时的定位距离、服务对象核验、服务人员核验、开始照片、备注信息。 ▲2、支持对养老服务中的稽核规则进行配置，包括服务时长稽核：服务时长是否达到服务项目、服务内容的累计最低服务时长，以及服务时长是否过长的稽核规则配置；过程轨迹稽核：服务过程中的全程无轨迹、长时间无轨迹、以及轨迹偏离的稽核规则配置；照片翻拍稽核：服务过程中的上传照片，是否是对已有的照片进行再次拍摄；服务评价稽核：服务过程中的综合信息、长者评价、评价录音、长者签名、服务人员签名、备注信息的稽核规则配置；服务全程录音：服务过程中一直进行后台录音，并可供监管和服务企业进行查听。 ▲3、支持对养老服务后的稽核规则进行配置，包括：服务时段稽核：可以结束服务的最晚时间；服务打卡稽核：结束服务时的定位距离、服务对象核验、服务人员核验、开始照片、备注信息。 4、支持通过稽核配置及服务对象信息变更，在服务人员移动端（APP或小程序）进行异常提醒。 5、支持监管人员对工单稽核的结果进行废除、审核、恢复等管理。

3	智能看护中心	1、支持对老人居家及机构场景下智能监测、监控安防等设备基础信息的接入管理。 2、支持对设备的类别、告警规则、告警等级等进行配置。 ▲3、支持实时展示健康监测设备、紧急呼叫设备等设备的实时告警，支持在平台进行实时响应。 ▲4、支持对安装了智能监测设备的老人进行远程看护，并在告警时进行提醒，自动形成用户健康档案，需包括：体征数据、活动数据。
4	培训中心	1、支持管理养老服务企业一线从业人员等考生信息、证书。 2、支持创建单选、多选等考试试题及难度；支持通过试题随机或固定组成考卷并设置试题分值、考试有效期、时间、及格分数、考生、关联证书等。 3、支持将各类培训课程发布至小程序并关联考试。
5	帮助中心	1、支持管理员对政策资讯进行管理。 2、支持对系统帮助中心的内容进行管理，包括文档、视频等。
6	15分钟养老服务圈	1、支持15分钟养老服务圈服务商家的申请审核；支持服务商家发布市场化服务项目和价格至小程序，由民政审核通过后，老人或子女可下单。 2、以地图为基础展示15分钟养老服务圈资源。支持查看区域精选推荐和人气服务，老人及子女可查看服务信息进行居家服务的下单、养老机构入住的预约；支持对入住情况进行评价。 3、支持对15分钟服务圈工单进行管理，包括接单、派单、上门服务等流程。 ▲4、支持查看助餐资讯、附近商家；支持在线订餐、制定配餐计划；支持对用餐情况进行评价。 5、支持老人输入年龄、户籍、人员身份属性和能力评估等级等关键信息。系统基于天宁区当前养老服务政策，智能匹配老人可享受的各类政策补贴项，并提供具体的补贴政策说明，提供办理指引。
7	微信小程序	1、微信小程序与PC端共同构成协同服务体系，实现功能与数据的双端同步；集成养老服务地图，支持在线预约入住、居家服务下单及评

		价反馈；包含家庭养老圈功能；提供助餐服务系统。 2、支持查看资讯；支持从业人员通过小程序在线观看培训课程并考试。 3、支持服务商家进行 15 分钟生活圈加盟申请。 4、支持查询养老服务相关政策。 ▲5、支持用户创建专属的“家庭养老圈”。通过平台便捷地邀请其他家庭成员加入该养老圈，共享服务信息。
8	智慧养老 全景分析 中枢	▲1、支持查看全场景养老数据分析，包括：对辖区内的老人、服务设施、服务企业、从业人员、政府补贴、以及服务供给能力等维度进行分析。 2、支持统计分析助餐数据，包括：助餐对象、补贴资金、助餐点、助餐订单等维度进行统计分析。 3、支持统计分析居家数据，包括：居家服务对象、服务企业、服务工单等维度。 4、支持统计分析适老化改造数据，包括：适老化改造对象、适老化改造产品、改造企业等。 5、支持对智能看护数据进行统计分析，包括：看护老人、设备情况、实时告警、健康监测。 6、支持对 15 分钟服务圈进行统计分析，包括服务设施、服务商家详情查看，服务记录展示。
9	其他要求	1、可支持招标人对于其他服务数据的要求。 2、投标人应在系统平台建成后，对平台的安全性向公安机关进行信息系统安全等级保护备案，备案等级应达到二级及以上。 3. 系统平台应具备良好的可扩展性，以支持未来可能的功能扩展需求，相关扩展功能的研发不在本次招标采购范围内。

(5) 保密及售后

① 保密要求

供应商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。中标供应商必须遵守与采购人签订的保密协议，未经采购人书面许可，中标供应商不得以任何形式向第三方透露本项目的任何内容。

★供应商需建立并维护一套完善的数据安全管理体系，包括但不限于数据脱敏管理、数据安全策略等，确保数据在采集、存储、传输和使用的全生命周期内的安全性。

② 售后要求

供应商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，如果发生因供应商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供应商承担。

3. 验收标准

系统上线完成后，成交供应商应当对系统进行功能和性能检测，以确认实施项目符合要求并可以正常运行后，成交供应商向采购人提出验收申请。由采购人组织使用科室对系统进行验收。

4. 其他要求

(1) 项目组成员要求

项目组负责人	项目组负责人 1 名，负责项目全流程管控（规划、执行、交付、风险管理），监督开发测试与验收，确保平台数据安全合规，处理系统级故障与投诉；需熟悉政府项目管理流程及养老政策。
项目组支持人员	项目组支持人员若干，承担技术支持（功能测试、BUG 跟踪、运维问题排查、材料准备）、售后支持（咨询响应、操作培训、用户手册编写）及综合辅助（需求文档整理、数据校对）工作。

(2) 如果属于政务信息系统项目，其采购需求还应当符合《政务信息系统政府采购管理暂行办法》（财库〔2017〕210 号）的相关要求。