

西城区为老年人开展“一键呼”应急呼叫 服务采购合同

甲 方：北京市西城区民政局

乙 方：北京熙诚紫光科技有限公司



签订地点：北京市西城区

签订日期：2025 年 7 月 24 日

为推进西城区居家养老服务体系的建设，提升居家养老服务能力，全面提高西城区居家养老工作管理社会化、智能化、专业化水平，北京市西城区民政局委托中标单位即乙方负责为西城区老年人提供“一键呼”应急呼叫服务，积极开展居家养老服务管理规划和建设，探索新一代信息技术与居家养老服务管理深度融合，整合分散的服务体系，实时响应社区老人服务需求，精准匹配服务供给。

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》和有关法律法规的规定，本着“平等互利”的原则，经双方友好磋商，同意按以下条款和条件，签署本合同。

第一条：项目工作内容

甲方委托乙方为西城区满足政策要求的5万户老年人提供持续呼叫服务及售后服务；链接整合服务商资源，开展服务商管理；客服中心服务；支持和原有系统进行对接，维护平台数据，加强养老信息数据的分析应用，提升信息数据的利用效益，为各项决策、管理、指导提供有力支持。

第二条：服务期限

本合同服务期限自本合同签订之日起1年。

第三条：付款方式

1、本合同含税总价暂计为：¥1995000元人民币（大写：壹佰玖拾玖万伍仟元）。

2、付款

(1) 本合同生效后15个工作日内，甲方在收到乙方出具的等额增值税发票后向乙方支付合同暂计总价格的50%，即人民币¥997500元（大写：玖拾玖万柒仟伍佰元）。

(2) 项目结项，乙方出具结项报告，甲乙双方核算项目总费用，如有剩余价款的，甲方收到乙方出具的等额增值税发票后15个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的剩余价款，即人民币¥ /元（大写：/）。如项目总费用低于合同暂计总价格的50%，乙方予以退还。

项目总费用核算方法：自合同签订之日起，每一部已安装的一键呼设备正常使用一

整年的，其费用为乙方投标单价 39.9 元，其实际正常使用时间不足一整年的，其费用=乙方投标单价 39.9 元×其实际正常使用天数÷合同期限总天数。按前述方法计算得出的项目费用总额超过合同暂计总价的，本项目费用总额只按合同暂计总价计算和收取，超出合同暂计总价部分不再计算和收取。

3、甲方发票信息：

单位名称：北京市西城区民政局

纳税人识别号：11110102000037903Y

地址、电话：北京市西城区国英园 4 号楼

开户行及账号：交行阜外支行 110060239018170035648

4、乙方公司账号：

账户名称：北京熙诚紫光科技有限公司

账户：20000036009700019602156

开户行：北京银行华安支行

5、每次付款前，乙方应提供等额、合法发票，否则，甲方有权拒绝付款。

6、乙方知晓：甲方须申请财政资金用于支付本合同项下的合同款。双方一致同意：如甲方申请的财政资金未及时拨付给甲方而导致甲方未能在约定付款期限内支付合同款的，不视为甲方违约，甲方不承担违约责任。乙方不得以此为由拒绝履行合同义务。

第四条：甲方权利及义务

1、甲方有权对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核的过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应予以适当考虑并采纳其中的合理建议。

2、甲方负责该项目的统筹工作。甲方作为委托机构，依法按照本合同约定承担该项目的监管工作，负责本合同有关的乙方与该项目其他合作单位的居中协调工作。

3、甲方有权对乙方工作成果进行抽样检查，对数据内容进行检查，以检验其工作的真实性和合理性。

4、甲方须为项目的开展提供政策支持或方向性的指导。

5、甲方须及时向乙方提供在项目实施过程中所必须的基础资料。

6、甲方须向乙方提供制作报告中涉及到的乙方没有的数据和材料，供乙方制作报告等使用。

7、甲方需提供乙方设计、开发方案所必需的数据资料，配合乙方对应用软件测试，使系统进入投产阶段至验收完成。

8、甲方根据项目实际需要在甲方能力范围内协调相关部门及其他第三方，以便乙方开展服务工作。

9、甲方按照本合同约定向乙方支付费用。

第五条：乙方权利及义务

1、乙方应合法经营，合法地履行其在本合同项下各项义务并负责根据甲方要求及本合同约定确定的采购需求开展“一键呼”项目工作。

2、乙方负责提供本合同项下项目相关的技术、平台系统、硬件终端和服务。

3、乙方负责做好服务的宣传推广工作，在服务过程中向甲方提供参考意见和使用经验；乙方负责在规定时间内给符合要求的老年人免费配发“一键呼”智能终端，并指导老年人使用。

4、乙方负责按照甲方所需服务内容，将“一键呼”上的功能按键对接到相应的服务资源，并保持服务畅通。

5、乙方履行本合同过程中所提供、产生的相关资料、数据、信息等内容的所有权、知识产权等全部合法权益均归甲方所有。服务期限届满前，如甲方、乙方不续签的，乙方无偿配合甲方完成“一键呼”平台的交接工作，保证“一键呼”应急呼叫服务不间断。安装在老人家中的智能终端免费赠送给服务对象。

6、乙方应定期将服务情况、运营过程等及时整理成报告，并及时报送甲方。

7、乙方应对洽谈、订立和履行本合同过程中从甲方及甲方客户获知的、尚未向社会公众公开的全部文件、资料、信息予以保密，对服务中产生的文件、资料、数据和信

息予以保密，未经甲方书面许可不得向第三方泄露；乙方违反保密义务的，或者乙方行为导致侵权的，甲方有权要求乙方整改，如果乙方行为给甲方和/或甲方客户造成损失的，乙方应对该等损失予以赔偿并依法承担其他法律责任。

8、乙方在合同履行过程中需根据甲方要求提供项目团队进行现场技术支持服务。服务内容主要包括日常服务响应、系统响应、纠纷事件处理等。

9、乙方对甲方的系统用户进行免费的培训，确保系统用户能够正确熟练地使用、管理本系统。

10、乙方所提供的一切资料和最终完成的技术成果应通过合法途径获得，不侵犯任何第三方的合法权利，否则，乙方应赔偿由此给甲方造成的全部损失并依法承担其他法律责任。

11、乙方有权根据项目进展及时调整项目实施方法，但须征得甲方同意后方可实行。

12、项目相关服务实施过程中，与项目相关的疑议和纠纷由乙方进行处理并承担由此产生的全部费用，给甲方造成损失的，乙方应对甲方的损失予以赔偿并依法承担其他法律责任。

13、乙方有权要求甲方按照本合同约定支付相关费用，乙方自行负担因履行本合同产生的各项税费。

第六条：知识产权和保密条款

1、本合同生效前已经存在的知识产权仍归原权利人所有。

2、乙方保证为甲方提供的软件不侵犯任何第三方知识产权及其他合法权益，并保证甲方使用乙方提供的软件不会侵犯任何第三方的合法权益并且甲方无须向任何第三方支付任何费用。

3、甲方有权利用乙方按照本合同约定提供的研究开发成果进行后续改进，而无须另行征得乙方同意并且也无须为此向乙方支付任何费用。前述后续改进产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果及其知识产权等权益（包括但不限于专利申请权、技术秘密的转让权、使用权及相关收益）全部归甲方所有。

4、乙方按照本合同约定在履行系统维护和技术服务的过程中，利用甲方提供的相

关资料和工作条件完成新的技术成果及其知识产权等权益（包括但不限于专利申请权、技术秘密的转让权、使用权及相关收益）全部归甲方所有。

5、乙方在完成本合同约定的研究开发工作后，经甲方书面同意，可以利用该项研究开发成果进行后续改进。由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果及其知识产权等权益（包括但不限于专利申请权、技术秘密的转让权、使用权及相关收益）归甲方所有。具体相关利益的分配办法由双方协定分配。

6、任何一方应对本合同内容以及其在洽谈、订立、履行合同过程中从双方获知的有关密码、配置情况以及其他尚未向社会公众公开的文件、资料、信息（以下合称保密信息）承担保密义务，且不得泄露或者不正当地使用该等保密信息。任何一方泄露或者不正当使用从对方获知的保密信息给对方造成损失的，应赔偿对方损失并依法承担其他法律责任。但甲方因履行法定义务或根据有关机关/主管部门的要求向第三方披露甲方从乙方获知的保密信息，或甲方将其从乙方获知的保密信息披露给甲方聘请的专业服务机构的从业人员（如律师、会计师、税务师、审计师等），不视为甲方泄密和违约，甲方不承认任何违约责任。

7、本项目所产生的相关知识产权、产物以及数据均归甲方所有。乙方应保证项目实施过程中不得侵犯第三方知识产权。乙方应对在系统开发、运行中知悉的政务数据，严格保密，并签订保密协议。

甲方拥有数据的持有权、使用权、经营权，乙方未经甲方授权不得擅自使用、泄露有关数据，更不得以任何方式违背保密义务。乙方使用本项目数据应遵守法律法规，遵循诚信原则，不得危害国家安全和公共利益，不得损害他人的合法权益。乙方违规使用数据造成的法律后果自行承担。

若本项目因政策变动、合同到期等客观原因，与乙方终止合同或解除合同等，乙方应无偿移交所有本项目涉及到的资料和数据。

8、本合同第六条在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

第七条：违约条款

1、甲、乙双方均应当按照本合同约定，诚信履行各自义务，行使各自权利。任何一方无正当理由违反本合同约定，均应当承担违约责任。任何一方因其违约行为给对方

造成损失的，应赔偿对方损失。

2、任何一方违反本合同约定的保密义务的，应赔偿由此给对方造成的损失。

3、甲方无正当理由逾期未支付合同价款的，每逾期一日，应按逾期未支付合同款项的 0.5%支付违约金。

4、乙方无正当理由未按时履行任何一项合同义务或履行合同义务不符合约定的，则每逾期一日应向甲方支付合同款总金额 5‰的违约金。乙方逾期超过 20 个日历日仍未履行合同义务或履行合同义务仍不符合约定的，甲方有权解除本合同。

5、出现下列情形之一的，甲方有权书面通知乙方解除本合同，乙方应向甲方支付合同款总金额百分之十(10%)的违约金：

(1) 乙方在履行本合同过程中出现 3 次严重违约，对甲方工作造成严重影响或造成财政资金损失的；

(2) 乙方因其自身原因未能如期履行合同，导致后续工作严重影响甲方整体项目计划安排的；

(3) 乙方或乙方人员不具备法定资质的；

(4) 乙方未能通过项目验收。

6、本合同生效后，在本合同履行期间，任何一方无正当理由擅自解除合同的，应按合同款总金额的 10%付给对方违约金。

7、甲方按本合同的约定解除本合同的，乙方仍应承担合同解除前的违约责任（包括但不限于：支付合同解除前已发生的违约金等）。

8、任何一方违约给对方造成的损失超过约定的违约金的，超过约定的违约金的对方损失应由违约方另行赔偿。

第八条：不可抗力

1、合同生效后，签约双方中任何一方，由于火灾、水灾、地震、战争或其他双方共同认为属于不可抗力的原因而被迫停止或推迟合同的执行，则合同执行相应顺延，顺延的时间相当于不可抗力发生作用的时间，并可根据情况部分或全部免于承担违约责任。

2、受不可抗力影响的一方应将不可抗力的出现尽快通知另一方，在不可抗力出现14天内，受影响的一方应提供一份有关权威机构出具的证书并送达到另一方以便其核实和确认。

3、受不可抗力影响的一方在不可抗力终止或被排除后应尽快通知另一方。

4、如果不可抗力持续作用超过60天，双方将通过友好协商解决本合同履行的问题，并尽快达成协议。

第九条：争议解决的方式

1、因履行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，由签约双方友好协商解决。如双方经协商后仍不能解决时，任何一方可诉至北京市西城区人民法院。

2、在争议解决期间，除争议涉及的合同条款外，本合同其它条款应继续执行。

第十条：合同的生效、终止及其它

1、本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

2、本合同的附件与本合同具有同等法律效力，是本合同不可分割的组成部分。

3、本合同壹式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。对合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

4、本合同中未尽事宜或项目执行中有其它事项，可在双方协商一致的情况下，签署补充协议或另行签署书面协议。

第十一条：补充条款

附件1：中标通知书

附件2：采购需求

附件3：项目执行人员表

签署页

甲方（公章）

单位名称：北京市西城区民政局

法定代表人或授权代表：_____

地址：北京市西城区国英园 4 号楼

签约日期：2025 年 7 月 24 日

乙方（公章）

单位名称：北京熙诚紫光科技有限公司

法定代表人或授权代表：_____

地址：北京市西城区新街口外大街 28 号 A

座 3 层 300 号

签约日期：2025 年 7 月 24 日

ZZZCBJ/BU-T-02

中标通知书

北京熙诚紫光科技有限公司：

在我单位组织的西城区为老年人开展“一键呼”应急呼叫服务（招标编号：ZZGJ20250059）招标活动中，经评标委员会评审，采购人确认贵单位为该项目的中标单位。

中标金额：壹佰玖拾玖万伍仟元整

¥1995000.00

请在收到本通知后 30 日内与采购人签订合同，合同签订后 2 个工作日内与我单位联系办理投标保证金退还事宜。

特此通知！

中招政采（北京）咨询有限公司



2025年7月7日

地址：北京市西城区车公庄大街鸿儒大厦

邮箱：zfcg@zzzcbj.com

电话：010-63966992-818

编号：ZZGJ20250059

附件 2：采购需求

一、项目背景

为推进北京市西城区居家养老服务体系的建设，提升居家养老服务能力，全面提高西城区居家养老工作管理社会化、智能化、专业化水平，适应新时代的养老管理现代化建设需求，西城区民政局依据国家、北京市及西城区政府有关政策指导和建设标准，积极开展居家养老服务管理规划和建设，按照建设一刻钟养老服务圈的要求，本着“政府普惠支持，老人自愿安装”原则，稳步推进“一键呼”应急呼叫智能终端安装工作。截至 2025 年，累计为 5 万户西城老年人安装了“一键呼”应急呼叫装置。为保障现有服务不中断，并持续提升西城区老年人养老的安全感、便利性，开展本次招标采购工作。

二、项目服务对象

西城区安装“一键呼”的用户。

三、项目服务期限

自合同签订之日起 1 年（具体时间以签订合同为准）。

四、项目服务内容概述

1. 政策与战略支撑

“一键呼”项目是落实《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》的重要举措，符合北京市建设“一刻钟养老服务圈”目标，需通过制度保障、标准制定、跨部门协作，将其打造为全国居家养老服务标杆工程。

2. 应对老龄化社会刚性需求，破解养老服务资源分散难题

西城区 70 岁以上老年人约为 16 万人，占比已超 15%，独居、空巢老人比例逐年攀升。充分利用并升级“一键呼”建设，打通民政、卫健、物业等部门数据壁垒，深化“一网统管”平台，实现急救、生活服务、健康管理等资源全域统筹，快速匹配老年人需求，切实解决服务需求对接，满足高龄、失能等特殊群体紧急救助与日常照护需求。

五、项目服务原则

统一领导，整体规划，保障实施原则

西城区“一键呼”工作是一项长期系统性的工程，为确保建设的有序、规范，在实

际工作中必须做好统一领导，整体规划。由西城区民政局领导小组统一领导和部署，组织制定总体规划，设计总体框架，确定总体目标与主要任务，制定项目实施总体方案和详细设计，形成统一的标准体系，并具体组织项目的实施。从养老服务管理本身的需求和业务流程出发，为系统的建设、开发和运行提供明确的思路 and 保障。

整合资源，开放共享原则

西城区“一键呼”系统平台的实施要整合现有的网络资源和数据资源，对于已经建成的系统平台和数据资源，在本项目建设中要充分加以利用。在基础数据库和各业务系统建设中，要注重系统之间的衔接，切实保障系统之间的信息资源共享，避免重复建设，消除“信息孤岛”。

同时，一键呼系统平台建设应整体考虑西城区信息化现状，充分利用已有系统的各项基础数据、联动各街道及市级养老平台数据，最大程度发挥现有各类资源的效益。

技术先进，兼容性、可扩展原则

系统平台应具备兼容性，至少保证能在 Linux、Windows、Unix 、Mac 等操作系统平台上运行。

可扩展性方面，系统平台需采用标准的、可扩展的、组件化的、面向服务的架构设计，保证在业务调整或新增业务时，影响局部化，并快速适应业务不断变化的要求。

在保证兼容性和可扩展性的前提下，尽可能跟踪国内外先进的计算机软硬件技术、信息技术及网络通信技术，使系统具有较高的性能价格比，同时建设方案以实际可接受能力为尺度，避免盲目追求新技术，造成不必要的浪费。技术上立足于长远发展，坚持选用开放性系统，使系统和将来的新技术能平滑过渡。采用先进的体系结构和技术发展的主流产品，确保整个系统高效运行。

安全可靠、保障稳定原则

“一键呼”系统平台所涉及的资源较广、使用角色较多，同时老人基础信息和街道、社区、驿站的服务信息有一定的保密性，需要对安全问题足够重视，系统应提供多方式、多层次、多渠道的安全保密措施，防止各种形式与途径的非法侵入和机密信息的泄露，保证系统中数据的安全。通过制订相关的信息安全与保密制度和规定，引进和研制系统安全与数据保密技术，保证系统和信息的安全。

作为为养老工作相关管理部门提供运行工具、监管手段和决策支持服务的系统平台，应保证持续稳定运作，系统发生故障的概率低，具备在错误干扰下系统重新恢复和启动的能力，具备数据安全性维护的能力。

经济性原则

西城区“一键呼”系统平台建设涉及基础硬件部分均依托西城区政务云，要充分利用政务云的云计算资源、网络资源及系统安全资源，避免重复投入，做到经济节约。

通过对接市级平台、区级养老业务系统、街道养老系统等多个系统，实现老人数据全掌握、养老服务数据全涵盖，充分利用历史沉淀数据，在现有业务管理的前期工作基础上进行数据整合，进一步提高系统的数据支撑能力，为进一步数据挖掘应用奠定基础。

六、项目服务内容

投标人需完成工作内容包括：对一键呼用户提供持续呼叫服务及售后服务；链接整合服务商资源，开展服务商管理；客服中心服务；支持和原有系统进行对接，维护平台数据，加强养老信息数据的分析应用，提升信息数据的利用效益，为各项决策、管理、指导提供有力支持。

6.1 对一键呼用户提供持续呼叫服务及售后服务

维护智能终端系统后台，保证硬件设备快捷按键的正常转接呼叫功能。提供 7*24 小时的售后服务，在智能终端设备发生故障时及时响应维修，在老人使用上出现问题时及时响应解决，保证老人能够正常使用。

6.2 链接整合服务商资源，开展服务商管理

整合服务商资源，链接更多刚需服务，丰富一键呼养老服务体系，升级一键呼叫养老服务，包括但不限于一键叫车、一键买药、一键买菜等服务。同时，展开服务商管理，包括服务商的准入与退出、备案及监管等，以保证服务质量。

6.3 客服中心服务

提供西城养老服务专线 010-65155656 客服服务，包括政策咨询、一键呼服务咨询、投诉受理等服务，做好工作人员的专业培训和话术培训，确保与老人有效沟通，解答老人问题。

在项目运营服务期间与项目相关的疑议和纠纷由运营单位进行处理，与项目无关的疑问，及时反馈给相关方解答处理。

6.4 提供系统平台，并进行维护及升级

投标人需提供对“一键呼”智能终端配套进行管理的系统后台，并对平台进行维护升级，包括数据对接、数据管理、数据统计分析、服务商管理、服务管理内容。

系统后台管理功能包括工作台、老人管理、服务商管理、驿站管理、服务工单管理、统计分析、领导驾驶舱、面向用户的C端展示平台等内容。

系统平台支持区民政、街道的日常工作查看、数据维护和使用；支持驿站人员、服务商人员的日常工作、查询和管理工作；支持老人及家属的数据查询和使用。

应提供至少包含电脑端和手机端的两种使用终端，支持多类用户按职能、权限对业务和数据进行分级、分类型查看。

6.4.1 工作台

为区域养老服务中心、驿站、服务商、街道、区民政等各级用户搭建系统工作台，集成项目进展情况、服务数据等内容，支持各级用户快速掌握全局数据、快速办理业务和开展工作。

6.4.2 老人管理

系统平台支持老人数据快速采集、数据比对和清洗，日常数据更新管理和维护等工作。

支持区域养老服务中心、驿站、服务商、街道及区民政按照其权限分级查看所管理和服务的老人数据内容，确保更好地为老人开展居家服务。

6.4.3 服务商管理

根据政府要求，对服务商开展准入、审核、监管、排名、退出等完整的管理机制和流程工作的开展。支持服务商上传营业执照、服务范围、服务项目名称等信息，并将服务商资源信息通过多种渠道向老人及家属进行展示。

6.4.4 驿站管理

支持驿站一体化工作开展，确保驿站工作人员通过系统可查看其在西城区通过一键

呼提供的所有服务开展情况，并可对驿站的人员、服务内容、工单等进行管理，快速响应老人服务需求。

6.4.5 服务工单管理

支持驿站及服务商工作人员快速生成工单、响应工单。提供工单派单、工单提醒、工单记录、工单完结评价等一系列工单管理功能。

6.4.6 统计分析

系统平台可以根据老人信息、服务资源信息、服务工作开展过程数据、结果数据等进行汇总分析，对各类养老服务按照不同时间周期进行多维度统计分析。同时，平台可按照管理要求对服务商、驿站及服务人员进行考核评价，并根据实际需求将考核评价结果进行导出。

另外，平台可实现对接融合西城区各养老业务系统服务数据，支持区域养老服务中心、驿站、街道、区级等各级分权限填报、修改数据，系统支持根据各方融合或填报数据，定期形成各级数据统计及服务分析。

6.4.7 领导驾驶舱

建设领导端驾驶舱，实现各级领导通过一屏直观掌握全区养老服务各项工作的进行情况，为领导下一步工作决策提供强有力数据支撑。

构建老人数据库、服务资源数据库、养老服务数据库、政府补贴资金发放数据库等数据信息，并在领导驾驶舱进行展示。

按照政府的指导下，完成与市级平台、120 平台的对接。

实现政策发布、通知发布等功能。

实现对接的市级平台、区级自有平台及街道平台等多平台数据汇集。

6.4.8 C 端展示平台

提供手机端的展示平台，展示更新西城区养老服务资源、对接西城区各养老业务平台，实现老人及家属可通过平台获取政策、资讯、活动等信息，并可快速对接业务平台获取服务。

6.4.9 监管服务标准与要求

贯彻落实综合本项目工作决策部署，按照工作要求，每月提交月度工作报告,同时每次结算前提交会计师事务所出具的审计意见，每 2 个月召开一次调度会。

建立定期回访机制，调查“一键呼”用户的满意度，每月一次，每次不少于 100 人，抽查“一键呼”用户的安装和使用情况，次月对上月新增用户总数的 5%进行回访。

6.5 项目推广执行

投标人负责本项目的推广和宣传工作，需制订切实可行的整体推广和宣传方案，采购人在协调街道、社区、驿站等方面予以协助。

需具备网络资源平台和活动组织能力，开展线上线下的整体宣传工作，并配合政府开展其他有需要的宣传工作。

6.6 项目培训

投标人负责本项目开展过程中面向系统平台的新增各级用户、项目开展过程中涉及的新增服务资源等开展系统平台使用培训工作。

6.7 项目运营维护服务

负责项目整体运营和工作推进，并派专人及时快速响应区域养老服务中心、驿站、服务商、街道、区民政、老人等各方服务需求，及时发现问题、处理问题，避免产生投诉。

按照采购人的要求以书面形式汇报项目进展，工作开展情况，以周报/月报形式统计服务数据，并进行数据分析。

七、项目管理要求

项目组织管理

在本项目实施过程中，采购人认为投标人项目经理无法有效组织项目成员完成该项目所要求的工作内容时，有权要求投标人更换项目经理，投标人有义务接受。

投标人应严格遵循采购人的工作管理要求，系统平台应按照软件工程规范进行管理，并遵循西城区人民政府提出的各种技术和管理规范，采购人有对项目进度、软件质量进行监督控制的职责和权利。

投标人需承诺项目经理及主要技术人员在项目整个生命周期中不得更换，如遇不可

抗因素确实需更换的，须经采购人同意，且更换后的人员资质、技术能力不低于原有人员，采购人对更换后的人员不满意，投标人必须无偿更换直到采购人满意为止。

项目管理机制

投标人应明确说明项目管理方法，项目实施方法，对本项目的实施风险分析和相应的控制方法，以及质量管理方法。

项目控制

投标人应任命一名项目经理，此人将对拟建设系统要有充分的理解，具备足够的相关项目管理的经验和能力；除对中标方的人员有完全控制和管理权力外，并且得到中标方在工作进展期间具有做出日常决定的充分授权；在正常工作时间或任何其它认为需要或为能够根据执行计划表完成工作所需要的时间内，可以被联系到。

八、售后服务要求

1. 中标人在合同履行过程中需根据采购人要求提供项目团队进行现场技术支持服务。服务内容主要包括但不限于修正性服务，即系统运维过程中，当用户需求和分析内容发生变化时，修改软件模型以适应变化。并能根据业务发展和要求的改变对系统进行修改。

2. 中标人必须按采购人指定的方式提供 7x24 小时电话技术支持，包括邮件、电话、远程维护、现场服务等方式。

3. 中标人需提供具有项目相关服务经验的工作人员进行项目实施工作。

4. 中标人在合同履行过程中需对采购人提出的关于项目的任何问题，进行当面解答或做出书面解答等。

5. 本次项目质保期自采购人系统验收合格后一年。

九、知识产权要求

中标人在履行项目过程中所产生的相关资料、信息、数据等内容的所有权、知识产权等全部合法权益均归采购人所有。中标人应保证本项目实施过程中不得侵犯第三方知识产权等合法权益。

中标人对在履行项目过程中或在系统开发、运行中知悉的政务数据等保密信息，须

严格履行保密义务，并签订保密协议。采购人拥有前述保密信息的持有权、使用权、经营权，中标人未经采购人授权不得擅自使用、泄露前述保密信息，更不得以任何方式违背保密义务。

中标人使用本项目数据应遵守法律法规，遵循诚信原则，不得危害国家安全和公共利益，不得损害他人的合法权益。中标人违规使用数据造成的法律后果自行承担。

若本项目因政策变动、合同到期等客观原因，与中标人终止合同或解除本合同等，中标人应无偿移交所有本项目涉及到的资料和数据。

十、安全保障要求

随着政府信息化系统的不断完善和应用的扩展，系统的应用效果对网络和信息依赖性将不断增强，要求系统保障信息的保密性、完整性和可用性。因此，系统必须能够抵御各种信息安全威胁和风险，在系统建设过程中，需充分考虑系统安全的建设，从各个层次确定本系统应实施的安全策略。

附件 3：项目执行人员表

类别	姓名	性别	专业	职务	职称
项目组长	王凯	男	网络安全通信	部门副经理	/
项目副组长	沈耀堂	男	计算机科学与技术	技术总监	中级工程师
项目经理	王凯	男	计算机科学与技术	项目总监	/
运营经理	于海虹	女	国际商务	运营总监	/
项目成员	张黎晨	女	视觉传达设计	运营工程师	高级工程师
	武姬帆	女	工商管理	运营工程师	/
	李楠	女	信息管理	运营工程师	/
	杨慧	女	控制工程	运营工程师	/
	段瑞杰	女	工程管理	运营工程师	/
	李鹏飞	男	软件工程	运营工程师	/
	王彬琦	男	软件工程	研发工程师	/
	王侃	男	软件工程	运维工程师	中级 PMP
	邸成亮	男	工程管理	测试工程师	

