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:2016年7月21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

详见附件 2

第二条：服务期限

本合同服务期限自[2026]年[7]月[24]日起至[2027]年[7]月[23]日止。

第三条：付款方式

1、本合同含税总价暂计为：¥ 1997500 元人民币（大写：壹佰玖拾玖万柒仟伍佰元整）。

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¥ 998750 元（大写： 玖拾玖万捌仟柒佰伍拾元整 ）。

（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¥ 998750 元（大写：玖拾玖万捌仟柒佰伍拾元整 ）。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 39.95 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 39.95 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

纳税人识别码：11110102000037903Y

地址、电话：北京市西城区国英园4号楼 010-83418000

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：北京银行华安支行营业部

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，甲方不承担任何违约责任，乙方亦不得以此为由主张任何权利或拒绝履行合同义务。

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、甲方配合乙方完成平台运维所需的基础数据对接工作。

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、未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同项下的任何权利和义务以任何形式转让或分包给第三方。乙方违反本条约定的，转让或分包行为无效，甲方有权立即解除本合同，并要求乙方承担由此给甲方造成的全部损失。

14、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，甲方不承认不视为甲方泄密和违约，甲方不承担任何违约责任。

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。乙方应保证本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。

乙方应在发生或可能发生数据泄露、损毁、丢失、篡改、非法访问、系统入侵等安全事件后，立即（最迟不超过 2 小时）通知甲方，并采取一切合理措施阻止损失扩大。乙方应在 24 小时内向甲方提交书面事件报告，说明事件情况、影响范围、已采取和拟采取的补救措施。因乙方原因导致安全事件发生的，乙方应承担由此给甲方、服务对象及任何第三方造成的全部损失。

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予承担违约责任。

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，以最后一方签署日期为合同生效日。

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：西城区人民政府

法定代表人或授权代表：

地址：北京市西城区同英国4号楼

签约日期：2026 年 7 月 21 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：王凯

地址：北京市西城区广义街7号楼5层

签约日期：2026 年 7 月 21 日

附件 1

北京中建源建筑工程管理有限公司
中标通知书

SZYGCG1101022621020002 4704-XM 001-127179

北京熙诚紫光科技有限公司：

西城区为老年人开展“一键呼”应急呼叫服务(标段编号：1101022621020002 4704-XM 001-1)评标工作已结束。根据招标文件的规定及评标委员会的评审结果，经北京市西城区民政局（本级）确认，贵公司为该项目中标人。

中标金额：人民币1997500.00元。

请贵公司接到通知后，及时与招标人联系办理签订合同等事宜。

按照北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号），我市已推出政府采购合同线上融资“一站式”服务，有需求的供应商，可访问北京市政府采购网“政采贷”专区，或中征平台（https://www.crcrfsp.org.cn/index.do），查询各金融机构相关融资产品，办理“政采贷”业务。

特此通知。

北京中建源建筑工程管理有限公司

2026-07-20 14:35:17

北京市政府采购电子交易平台

附件 2

采购需求

一、采购标的

1. 采购标的（货物需求一览表或简要服务内容及数量）

包号	标的名称	采购包预算金额（万元）	数量	简要技术需求或服务要求
1	西城区为老年人开展“一键呼”应急呼叫服务	200.00	1	面向辖区一键呼在册用户提供持续服务及售后；落实养老服务商运营管理；开展区级、街道级智慧养老服务平台运维，完善养老信息归集、数据分析，提升数据利用效率，依托数据支撑相关决策与管理工作。

2. 项目背景/项目概述

为持续完善西城区十分钟养老服务圈建设，提升居家养老智能化、精细化服务水平。西城区老龄化程度较高，高龄、独居、空巢、失能老年群体集中，对紧急救助、居家照护、便民服务、政策咨询等养老服务需求刚性突出。现阶段区域养老存在智慧终端保障不足、热线服务统筹薄弱、养老服务商资源分散、数字化平台赋能不足、运营宣传及长效监管体系不完善等问题，亟需通过专业化、一体化的一键呼专项运营服务，补齐区域智慧养老运营短板。

本项目聚焦西城区一键呼智慧养老体系长效运营，围绕智能设备保障、养老热线值守、服务资源整合、智慧平台运维、常态化运营推广等核心业务，搭建“设备保障+热线服务+资源运营+数字赋能”的一体化养老服务体系。通过专业化运营破解养老服务供需脱节、响应不及时、监管无抓手、数据无应用等实际问题，持续完善区域居家养老服务体系，提升老年群体养老服务获得感与保障水平。

3. 项目服务对象

一键呼运维服务：覆盖辖区内已安装“一键呼”智能设备的老年人及通过 C 端平台或者其他平台享受了同等一键呼服务的其他老年人，服务对象数量根据实际设备使用及用户回访情况动态更新。

养老服务热线运营：覆盖西城区全域老年人。

二、商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

实施的时间（期限）：本项目服务期限1年，暂定2026年7月24日至2027年7月23日，实际起止日期以合同签订约定为准，服务总时长确保满一年。

实施地点：北京市西城区

2. 付款条件（进度和方式）

（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 ¥ 998750 元（大写： 玖拾玖万捌仟柒佰伍拾元整 ）。

（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¥ 998750 元（大写：玖拾玖万捌仟柒佰伍拾元整 ）。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 39.95 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 39.95 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. 包装和运输（如适用，须满足《关于印发〈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）〉的通知》（财办库〔2020〕123号））

无

4. 售后服务（质保期）

4.1 供应商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运维服务，即系统运维过程中，当用户需求和业务内容发生变化时，优化系统适配相关需求，根据业务发展和要求的改变完成系统微调优化工作。

4.2 供应商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，全面保障平台及相关服务稳定运行。

4.3 供应商需提供具有项目相关运维服务经验的工作人员进行项目实施工作。

4.4 供应商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。

4.5 本项目系统运维结束后一年内如涉及到需要供应商配合解决系统运维故障修复等服务，供应商需要进行及时响应。

5. 保险（如适用）

无

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

1.1.1 项目建设目标

本项目核心目标为规范化落地一键呼养老运营服务，构建稳定、高效、闭环的智慧养老服务体系。通过常态化做好智能终端运维与全天候呼叫保障、标准化运营全区养老服务热线，规范各类养老诉求闭环处置流程，统筹整合各类养老服务资源打通养老服务供需对接通道，全面提升区域居家养老服务响应速度、服务规范性与基础保障能力，重点保障特殊老年群体的居家养老安全与服务需求。

依托现有专属智慧养老服务平台，做好全周期运维保障、数据归集、统计分析与可视化治理工作，为民政管理、街道统筹、基层服务提供数据决策支撑。通过常态化开展运营推广、业务培训、用户回访、满意度测评及设备动态管理，持续提升一键呼项目运营服务，规范区域养老服务市场秩序，形成可复制的智慧养老运营模式，助力西城区居家养老服务高质量发展。

1.1.2 项目建设原则

为确保项目各项运营服务标准落地、平台运行稳定、监管闭环有效、服务提质增效，贴合西城区智慧养老精细化运营与数字化治理工作要求，本项目严格遵循以下建设与运营原则，保障项目规范、高效、安全、务实运行。

1）统筹规划、规范落地原则

本项目由西城区民政局统一统筹部署，整体规划项目运营标准、服务流程、监管机制与实施节奏。围绕项目设备运维、热线值守、平台运维、资源监管、宣传培训等全量运营业务，统一规范服务标准与台账管理制度，统筹衔接民政、街

道、驿站、服务商及老年用户多级业务场景，确保所有运营服务贴合区域养老整体工作部署，实现全流程标准化、制度化落地。

2）资源整合、开放共享原则

充分盘活西城区现有养老信息化平台、政务数据、街道社区及养老驿站阵地资源，避免重复建设。依托项目运营优势整合各类社会化养老服务资源，统一纳入现有平台统筹管理，同时对接市区各级养老业务系统，打通数据共享壁垒，实现服务资源、服务工单、用户数据、服务成果互通共享，构建资源集聚、供需匹配、协同联动的养老服务运营体系。

3）技术先进、兼容拓展原则

现有配套智慧养老服务平台采用行业主流、可拓展的技术架构，适配本项目多终端使用、多角色管理、多业务运营的实际需求。运维服务过程中，可配合养老服务场景拓展、服务模式升级、政策业务调整，协助完成平台功能迭代优化，保障平台具备良好的兼容性与拓展性，长期适配西城区养老服务运营与数字化治理升级需求。

4）安全可靠、稳定运维原则

项目运营涉及大量老年人隐私信息、政务业务数据及运营服务数据，须严格落实数据安全与保密管理要求，建立全方位数据防护机制，严防数据泄露、篡改与丢失。同时建立 7×24 小时常态化设备、热线、平台运维与应急处置机制，保障项目各类服务渠道与系统平台持续稳定运行，确保养老服务不间断、诉求处置不延误。

5）民生为本、提质增效原则

项目始终立足老年群体实际养老刚需，重点聚焦高龄、独居、空巢、失能、特困等重点服务人群，持续优化紧急救助、便民生活、健康咨询等核心服务供给。依托回访调研、满意度评价、诉求闭环处置等常态化机制，持续优化服务体验、提升服务质量，实现养老服务精准化、暖心化落地。

6）经济集约、实用落地原则

项目依托区域现有信息化基础设施、政务平台及线下养老服务阵地开展运营，最大化复用存量资源，集约管控运营成本。所有平台运维优化、服务运营、

宣传培训、监管提质工作均贴合辖区养老实际业务需求，立足实用落地、为民惠民，杜绝形式化建设，切实提升项目实际运营价值与民生效益。

1.2 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

无

2. 服务内容及要求/货物技术要求

2.1 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

本项目为西城区一键呼养老全流程专项运营服务，面向辖区一键呼设备用户及全区老年群体，统筹开展全天候呼叫运维、养老热线常态化运营、服务商资源整合监管、现有智慧养老平台运维保障、项目宣传推广、多级用户培训及全流程运维等一体化工作。项目以标准化、精细化、常态化运营为抓手，完善居家养老服务供给体系，打通服务供需闭环，全面提升区域智慧养老服务能力与群众满意度，具体服务内容如下：

2.1.1 为一键呼用户提供持续呼叫服务及售后服务

负责智能终端后台运维，保障设备快捷呼叫功能正常转接使用。提供7×12小时售后服务，及时响应处置终端设备故障及用户使用问题，确保设备稳定、正常使用。

2.1.2 链接整合服务商资源，丰富一键呼养老服务

整合优质养老服务商资源，拓展家政、叫车、用药咨询、购药、陪诊、法律咨询等刚需服务场景，丰富一键呼养老服务体系。建立服务商准入、备案、监管、退出全流程管理制度，规范服务标准，保障服务质量。

2.1.3 养老服务热线运营服务

常态化运营西城区养老服务热线。组建专业值守团队，落实全年365天不间断值守，规范处置老年人咨询、求助、投诉、诉求等各类来电，全程台账登记、分类处置、闭环办结、及时反馈。依托热线开展养老惠民政策宣传解读，针对独居、空巢、高龄、失能、特困老人开展需求调研，梳理服务痛点，形成数据支撑。规范建立运营台账，按月编制、按时上报热线运营工作报告。

运营单位全权负责项目相关争议与纠纷处置，非本项目范畴的咨询问题，及时对接相关责任单位协同处置。

2.1.4 现有系统平台运维、优化及保障服务

供应商针对项目现有一键呼智能终端配套管理后台，提供全周期专业运维服务，负责平台日常运维、故障修复、功能优化、迭代适配，全面落实数据对接、数据管控、统计分析、服务商管理、服务管理等核心运维工作，保障平台全天候稳定、合规、高效运行。

现有系统后台涵盖工作台、老人管理、服务商管理、驿站管理、工单管理、统计分析、领导驾驶舱、用户C端展示平台等核心功能模块，投标人需保障所有模块功能正常运转、合规使用。

平台支持区民政局、街道、养老驿站、服务商、老人及家属分级分权开展业务查询、数据维护与日常管理工作，供应商需保障分级权限体系稳定有效。

平台适配电脑端、手机端双终端，供应商需做好双终端适配运维，保障各类用户可按岗位职责与权限分级、分类正常查看业务数据与服务信息。

1）工作台运维

做好平台统一工作台常态化运维保障，确保可为区民政局、街道、养老服务中心、驿站、服务商等各级用户正常使用，管理各级各项数据；及时处置工作台卡顿、数据加载异常等各类问题。

2）老人管理运维

保障平台老人信息采集、比对清洗、动态更新与日常维护功能正常运行，保障平台内基础数据真实、完整、有效。支撑各级管理单位按权限精准查看所辖老人信息，保障居家养老服务精准落地。

3）服务商管理运维

依托现有平台功能，配合主管单位落实服务商准入、审核、运营监管、退出等全流程运维保障工作。保障平台服务商资质证照上传、服务范围及价格公示、信息展示等功能正常使用，确保老人及家属可便捷查询、选用各类养老服务资源。

4）驿站管理运维

保障平台养老驿站一体化业务管理功能稳定运行，确保驿站工作人员可正常查看一键呼服务开展情况，顺利完成人员统筹、工单处置等工作，快速响应老年人服务需求。

5）服务工单管理运维

保障平台工单全流程管理功能正常使用，支持驿站及服务商快速创建、接收、响应工单，确保派单、接单、记录、完结评价、溯源查询等功能稳定可用，实现养老服务全程可追溯、可监管。

6）助餐管理运维

保障平台助餐服务功能常态化稳定运行，支持老年人通过一键呼终端或C端平台正常在线订餐，确保用户可实时查看订餐状态、骑手位置及送达进度，及时处置助餐模块运行故障与使用问题。

7）统计分析运维

保障平台多维度、周期性统计分析功能正常运转，可基于老人信息、服务资源、业务过程及结果数据完成自动统计。配合区级养老业务数据对接融合工作，保障各级用户可按权限正常填报、修改数据，自动生成阶段性统计报表与服务分析报告。

8）领导驾驶舱运维

做好领导驾驶舱常态化运维优化工作，保障全区养老服务态势一屏总览功能稳定生效，为管理决策提供直观、精准的数据支撑。保障平台老人、服务资源、养老服务、补贴资金等专项数据库正常归集、可视化展示。按要求配合完成与市级养老平台、120急救平台的数据对接与业务联动运维工作。保障老年人用户画像、政策发布、通知公告推送等功能正常使用，实现各级养老平台数据汇聚融合、统一归集、稳定同步。

9）C端展示平台运维

常态化运维移动端C端服务平台，保障平台可正常聚合展示西城区各类养老服务资源，稳定对接区级养老业务体系。确保老人及家属可正常在线获取家政、陪诊、助餐、活动托管、叫车、居家安全、十分钟生活圈、智能养老顾问、用药咨询、法律咨询、政策资讯等服务，可顺畅完成服务预约与办理操作，及时处置C端平台各类运行故障与使用问题。

2.1.5 项目运营与推广

供应商负责项目整体运营与宣传推广工作，搭建线上线下一体化常态化推广体系，以提升项目知晓率、用户活跃度与服务使用率为核心，扩大项目覆盖面与

影响力。采购人协调街道、社区、养老驿站配合落地，投标人需具备成熟运营资源与线下活动组织能力，常态化开展宣传推广，并配合完成政府专项宣传任务。

常态化开展线下推广，制定年度推广计划，每月组织不少于2场社区推广活动，深入街道、社区、养老驿站及老年活动场所，开展设备教学、服务宣讲、现场答疑，提升设备普及率与群众使用率。

依托西城家园、社区公众号、养老驿站宣传阵地等线上线下渠道，常态化推送服务指南、政策解读、服务案例、新增服务等宣传内容。结合老年人认知习惯，制作简洁易懂的手册、短视频、海报等标准化物料，持续营造宣传氛围、拓宽覆盖范围。

主动对接采购人及属地单位，全力配合养老专项宣传、惠民落地、政策普及等工作，按需完成定制化推广任务，确保项目推广贴合区域养老整体工作部署。

2.1.6 项目培训

针对平台新增各级用户、新增服务商及服务人员，常态化开展系统操作、业务流程及平台应用培训，保障各类人员熟练掌握平台功能，规范开展业务工作。

2.1.7 项目监管机制

建立终端设备动态回收管理机制，按月出具设备回收报告，动态梳理一键呼话机使用及存续情况。

建立常态化用户回访与满意度评价机制，严格落实月度全覆盖回访、新增用户5%专项回访要求，按季度形成回访报告，建立问题台账、闭环整改、动态清零。

2.1.8 项目维护服务

统筹推进项目整体运营，安排专人对接区民政局、街道、驿站、服务商及老年用户，快速响应各类业务需求，及时处置运营问题，防范服务投诉。

严格按照采购人要求，以周报、月报形式定期报送项目进展、运营情况及统计数据分析报告，保障项目运营全程可控、可溯、可研判。

2.2 为落实政府采购政策需满足的要求

促进中小企业发展、支持监狱企业发展、促进残疾人就业、政府采购信用担保等。

2.3 采购标的的其他技术、服务等要求

2.3.1 项目管理要求

1）项目组织管理

在本项目实施过程中，采购人认为供应商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，供应商有义务接受。

供应商应严格遵循采购人的工作管理要求，系统平台运维工作需严格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、运维质量进行监督控制的职责和权利。

供应商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，供应商必须无偿更换直到采购人满意为止。

2）项目管理机制

供应商应明确说明项目管理方法、项目运维实施方法，对本项目的实施风险分析和相应的控制方法，以及运维质量管理方法。

3）项目控制

供应商应任命一名项目经理，此人将对现有系统平台及本项目运维服务内容有充分的理解，具备足够的相关项目管理的经验和能力；除对供应商的人员有完全控制和管理权力外，并且得到供应商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。

2.3.2 知识产权要求

本项目所产生的相关运营服务成果、台账数据、分析报告等产物以及项目运营过程中归集的各类数据均归采购人所有。供应商应保证本项目运维服务实施过程中不得侵犯第三方知识产权。

对在系统运维、业务开展过程中知悉的政务数据、老年人隐私信息，严格保密，并签订保密协议。供应商未经采购人授权不得擅自使用、泄露、篡改有关数据。

2.3.3 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的依赖性将不断增强，要求系统保障信息的保密性、完整性和可用性。采购人需在平台运维及项目运营全过程中落实全方位安全保障工作，充分排查各类信息安全隐患，抵御各种信息安全威胁和风险，建立完善的安全运维策略与应急处置机制，保障平台、数据、业务服务全程安全稳定。

3. 验收标准

本项目的验收标准详见招标文件第六章《拟签订的合同文本》中第七条违约条款。

4. 其他要求

出现下列情形之一的，采购人有权书面通知供应商解除本项目合同，供应商应向采购人支付本项目合同款总金额百分之十(10%)的违约金：

（1）供应商在履行本合同过程中出现3次严重违约，对采购人工作造成严重影响或造成财政资金损失的；

（2）供应商因其自身原因未能如期履行合同，导致后续工作严重影响采购人整体项目计划安排的；

（3）供应商或供应商人员不具备法定资质的；

（4）供应商未能通过项目验收。

附件 3

项目执行人员表

序号	姓名	拟在本项目担任的工作或岗位	学历	职称	专业	执业资格或岗位（培训）证书		工作年限	年龄	从事相关工作年限	是否有类似项目业绩（是/否）
						证书名称及专业	证书编号				
1	沈耀堂	项目经理	本科	高级	计算机科学与技术	信息系统项目管理师（高级）	31420250511100101047	17	41	10	是
2	王凯	产品经理	硕士	中级	软件工程	信息系统审计师（中级）	20240070014	18	42	12	是
3	于海虹	运营经理	硕士	/	国际商务	/	/	11	38	11	是
4	张黎晨	运营	本科	中级、高级	视觉传达设计	信息系统审计师（中级）、数据资产运营管理师	20240070013、12410963009400213O	6	30	6	是

						师（高级）					
5	武姬帆	客服经理	本科	/	工商管理	/	/	8	32	5	是
6	李鹏飞	开发	本科	/	软件工程	/	/	12	36	9	是
7	王彬琦	开发	本科	/	软件工程	/	/	9	36	6	是
8	段瑞杰	测试	本科	中级	工程管理	信息系统审师（中级）	20240070010	8	42	8	是

北京慧荣光科技有限公司 合同专用章 (1) 1101020282525