

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：2023年4月



为推进西城区居家养老服务体系的建设，推动居家养老服务能力提升，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，西城区民政局委托中标单位即乙方负责为西城区老年人开展“一键呼”应急呼叫服务，打破信息壁垒，利用信息技术，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 1.8 万户老年人配置“一键呼”智能服务终端，进行老年人信息采集、为“一键呼”项目的运营工作提供系统平台和平台的持续优化工作，开展“一键呼”项目推广执行（包含宣传），提供项目培训，开展项目运营维护服务，提供硬件维护服务，提供客服中心服务等工作。

第二条：服务期限

本合同服务期限为 12 个月，即从 2023 年 4 月 26 日起至 2024 年 4 月 25 日止。

第三条：合同款项、付款方式

1、费用明细

序号	分项名称	单价（元）	合价（元）	备注/说明
1	老人端服务	230	4,140,000	无
2	系统平台服务	1,231,000	1,231,000	无
3	项目推广服务	12,000	144,000	无
4	项目培训服务	15,000	180,000	无
5	项目运营维护服务	40,000	48,0000	无
6	硬件维护服务	0	0	首年免费
7	客服中心服务	25,000	30,0000	无
8	2022 年项目持续运营服务	80	960,000	无
总价（元）			7,435,000	无

2、本合同总价为：¥7,435,000 元人民币（大写：柒佰肆拾叁万伍仟元）。

其中《2023 年一键呼项目》运营服务总价格为：¥6,475,000 元人民币（大写：陆佰肆拾柒万伍仟元）

《2022 年一键呼项目》持续运营服务总价格为¥960,000 元人民币（大写：玖拾陆万元）。

3、《2023 年一键呼项目》运营服务款项付款

（1）合同生效后 15 个工作日内，甲方向乙方支付《2023 年一键呼项目》运营服务总价格的 50%，即人民币 ¥3,237,500 元（大写：叁佰贰拾叁万柒仟伍佰元）。

（2）完成 1.8 万部终端安装后，甲方向乙方支付《2023 年一键呼项目》运营服务总价格的 30%，即人民币 ¥1,942,500 元（大写：壹佰玖拾肆万贰仟伍佰元）。

4、《2022 年一键呼项目》持续运营服务款项付款

合同生效后 15 个工作日内，甲方向乙方支付《2022 年一键呼项目》持续运营服务总价格的 50%，即人民币 ¥ 480,000 元（大写：肆拾捌万元）。

5、项目结项甲方出具结项报告后 15 个工作日内，甲方向乙方支付剩余价款，即人民币¥1,775,000 元（大写：壹佰柒拾柒万伍仟元）。

6、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：北京市西城区安德路甲 69 号

开户行及账号：交行阜外支行 110060239018170035648

7、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

8、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。

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、甲方应积极配合乙方，为乙方提供便利的项目调研、开发、测试及实施条件。

8、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。

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、乙方负责跟进甲方要求及本合同要求确定的采购需求开展“一键呼”项目的工作。

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；乙方负责协助街道、服务机构在规定时间内给符合要求的老年人安装“一键呼”智能终端，并指导服务机构和老年人使用。

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. 乙方拥有系统平台的知识产权和所有权，合同期间甲方有使用权；合同到期后，安装在老人家中的智能终端使用权及所有权归服务对象所有。

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. 乙方有义务遵守本合同技术开发保密相关要求，对涉及到本项目内容的甲方资料以及甲方客户的全部资料，以及服务中产生的数据进行保密，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，如果造成甲方损失，乙方需承担赔偿责任。

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. 乙方承诺并保证：（1）乙方交付的一切产品、资料、信息、软件、技术成果均是通过合法途径获得的，而且，乙方交付该等产品、资料、信息、软件、技术成果均应是合法的，未侵犯任何第三方的合法权益，也未违反乙方向任何单位或个人所作的承诺；（2）对于乙方交付的一切产品、资料、信息、软件、技术成果，甲方和甲方客户均可永久合法地使用且无须另行向乙方支付任何费用；（3）如果乙方交付的产品、资料、信息、软件、技术成果涉及到第三方权益且需取得该第三方许可才可合法使用的，那么，乙方在交付该产品、资料、信息、软件、技术成果时应一并交付前述第三方权利人授予甲方和甲方用户的永久性使用许可。前述第三方许可所需费用均已包含在本合同第三条约定的合同价款中，甲方和甲方客户均无须另行向乙方和任何第三方支付任何费用；（4）如果任何第三方就乙方交付的产品、资料、信息、软件、技术成果向甲方或甲方客户主张权利的，乙方应代为出面处理并承担由此发生的一切费用，如果法院的生效法律文书责令甲方或甲方客户向任何第三方承担赔偿责任，那么，甲方、甲方客户应向第三方支付赔偿款，应由乙方支付并承担。甲方或甲方客户如果先行向第三方支付了赔偿款的，有权向乙方追偿。

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. 乙方有权要求甲方按照本合同约定支付相关费用，乙方自行承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拥有方所有。甲、乙双方应互尽资料保密之责任，在未经另一方的书面认可情况下，如果任何一方泄露对方机密，由此造成的损失由泄密方承担。

- 2、乙方保证为甲方提供的软件不侵犯第三方的知识产权及其他权益。
- 3、甲方有权自行或委托第三方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。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一切权利，全部由甲方享有。
- 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一切权利全部归属于甲方所有(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)。
- 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一切权利归甲方所有，甲方许可乙方或第三方使用前述新的技术成果及许可费等事宜由双方另行商定。
- 6、甲、乙双方签订的本合同内容以及履行合同过程中知悉的双方有关密码、配置情况为双方的秘密，甲、乙双方当事人不得泄露该秘密。泄露或者不正当地使用该秘密给对方造成损失的，应当承担损害赔偿责任。
- 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。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。乙方未经甲方授权不得擅自使用有关数据。
- 8、本合同第六条在本合同期满、修改、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协议约定，诚信履行各自义务，行使各自权利。任何一方违反本协议约定，均应当承担违约责任。因违约行为给对方造成损失的，违约方还应当另行承担相应赔偿责任。
- 2、在本合同有效期限内，一方如违反本合同保密条款，应赔偿因其违约行为给对方所造成的损失。
- 3、甲方无正当理由逾期支付合同价款的，每逾期一日，应按欠付款项的 0.5% 支付违约金。
- 4、乙方无正当理由未在约定期限内交付符合本合同约定的产品或服务的，每逾期一日，应按本合同第三条表格中所列的该产品/服务的合价的 0.5% 支付违约金。

第八条：不可抗力

1、合同生效后，签约双方任何一方，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、受影响的一方应将不可抗力的出现尽快以邮件或传真的形式通知另一方，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通过快件或挂号信寄到另一方以便其核实和确认。

3、受影响的一方在不可抗力终止或被排除后应尽快通过邮件或传真通知另一方，并通过挂号信通知另一方不可抗力已终结或排除。

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执行的问题，并尽快达成协议。

第九条：争议解决的方式

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

2、在争议解决期间，除争议涉及的部分外，本合同其它部分应继续执行。

第十条：合同的生效、终止及其它

1、合同于双方法定代表人或其授权代表签字、盖章之日起生效。

2、乙方在本次项目中的投标文件为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

3、本合同的附件与本合同主文具有同等法律效力，是本合同不可分割的一部分。

4、本合同壹式柒份，甲方执伍份，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其授权代表签字后成为合同不可分割的部分。

5、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：《西城区为老年人开展“一键呼”应急呼叫服务项目》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：北京市西城区安德路甲 69 号

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：

冯超

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：2023 年 4 月 26 日

签约日期：2023 年 4 月 26 日

附件 1: 中标通知书

中标通知书

誠

北京熙诚紫光科技有限公司:

在我公司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: ZC239061Z)公开招标采购中, 经评标委员会评审后, 确定贵公司为本项目的中标单位, 中标金额为¥7,435,000.00(人民币柒佰肆拾叁万伍仟元整)。

请贵公司接此通知后三十日内与采购人签订政府采购合同。
特此通知。

中诚跃新(北京)咨询有限公司

2023年4月7日



地址: 北京市朝阳区向军南里二巷甲5号雨霖大厦16层
电话: 010-65909800

附件 2:《西城区为老年人开展“一键呼”应急呼叫服务项目》采购需求

1. 项目建设背景

为推进北京市西城区居家养老服务体系的建设,推动居家养老服务能力的提升,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,探索新一代信息技术与居家养老服务管理深度融合,力求运用信息和通信技术手段获取、分析、整合西城区老年人居家养老服务中的需求和服务响应情况,大力发展居家网络信息服务,建设西城区一刻钟养老服务圈,进而为社会公众创造更美好的生活,促进城市和谐、可持续成长。

2. 项目服务对象

1.8 万户具有西城区户籍且在西城区居住的 70 周岁以上老年人。

3. 项目服务期限

服务期限为 12 个月,自 2023 年 4 月 26 日起—2024 年 4 月 25 日结束。

4. 项目建设目标

打破信息壁垒,利用信息技术,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,为老人提供居家服务供给、社区服务响应、紧急救助等服务。

基于“一键呼”大数据资源体系,通过数据整合及分析等一系列手段,实现“一键呼”系统建设智能化,数据精准化。做到底数清、数据准、情况明,对服务过程进行全过程监管,确保服务质量和安全。

通过构建西城区一键呼系统,实现资源在线统筹管理,逐步规范服务事项,优化服务流程,线上线下紧密融合,使养老服务规范化、便捷化水平显著提升,增强老年人对居家养老服务的生活质量和幸福感。

5. 项目建设原则

统一领导,整体规划,保障实施原则

西城区一键呼工作开展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和保障。

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。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，同时老年人基础信息和街道、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，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。

通过对接北京市福利平台、民政资金统发监管信息平台、西城区家庭养老床位数据、西城区父母食堂助餐数据、西城区智慧养老平台和视频监管平台等多个系统，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。

6. 项目服务内容

投标人需完成工作内容包括：配置一键呼智能服务终端（包含信息采集）、系统平台的建设、项目推广执行、项目培训、项目运营维护服务、硬件维护、客服中心服务；2022 年一键呼项目持续运营（自 2023 年 5 月 26 日-2024 年 5 月 25 日）且支持和原有系统进行对接等服务内容。

6.1. 提供硬件设备

一键呼需为老年人家中安装硬件终端设备，该一键式呼叫设备应满足老年人能够独立使用的基本条件，支持一键呼叫功能，可实现对老年人点对点的语音信息播报，并为每户老人家中设备按键配置相对应的服务资源。

智能终端设计主要核心功能：120 呼叫、居委会、一键养老、养老驿站、物业服务、养老广播、亲情号码、咨询投诉、一键打车等服务内容。后期可依据政府业务需求进行升级或变更。

6.1.1. 120 呼叫

一触即发拨通到 120 急救热线人工坐席系统。

在政府的支持下与 120 急救系统进行对接，根据拨打电话老人的号码提供可以查询的老年人基本信息。

定期获取 120 急救系统反馈的统计数据，形成分析报告。

6.1.2. 居委会

老年人可以在智能终端一键拨打所属辖区的居委会办公电话，并在平台形成

拨打电话记录。

6.1.3. 一键养老

一触即发拨通到区级养老服务指导中心人工坐席系统。

与区级养老服务指导中心进行对接,根据拨打电话老人的智能终端设备或号码提供可以查询的老年人基本信息。定期获取一键养老中心反馈的统计数据,形成分析报告。

6.1.4. 养老驿站

一触即发拨通到距离最近的养老驿站,用于获取日常所需服务。

建立完善的便民服务和政府监管流程,充分发挥养老驿站和照料中心的养老服务职能,做到事件有据可依、有数可查。

便民服务中每一个服务环节均需要同步告知被服务老人的家属子女,便于家属子女第一时间了解老人动态。

1. 生活服务

在老年人通过智能终端拨打养老驿站服务热线同时,驿站接线工作人员可以通过电脑端实时收到来自一键呼系统关于老人的基础信息。

驿站工作人员接听电话过程中可以主动选择生成工单和服务类型,并记录来电老人所需服务内容,最后对工单进行分派。

收到工单的责任人或第三方机构可进行工单详情查看,同时对工单要求内容进行相应处置,并形成闭环反馈。

工单的责任人或第三方机构在进行工单服务过程中,系统需统计服务过程的详细信息。

2. 关爱服务

利用老人基础数据和天气数据,针对老人生日、重大节日和恶劣天气等方面,对西城区老年人送上关爱服务提醒。

生活服务和关爱服务都需在系统中进行服务反馈评价,对于未及时填报的工单,需在系统内设置回访提示功能,由相关工作人员对老人进行回访,作为驿站或第三方机构的重要考核指标。

3. 其他服务

老年人日常有助餐、助急、助医、助洁等服务需求的,均可一键呼通就近养

老驿站获取服务内容，并在平台形成记录。

6.1.5. 物业服务

一触即发拨通到所属物业服务单位，获取日常所需居家维修、物业管理和缴费咨询等物业服务。

收集采集物业信息，完成系统对接，充分发挥物业管理和物业维修服务的职能。

6.1.6. 养老广播

硬件智能终端语音播报功能，实现区级养老服务指导中心、驿站、街道等各层级工作人员根据权限的划分对辖区内智能终端批量发送通知信息，并支持在后台的修改配置功能。

确保老年人在家中即可获取政策、通知、资讯等信息。

6.1.7. 亲情号码

老年人可以在智能终端一键拨打预设的子女、亲友号码。

6.1.8. 咨询投诉

老年人可以在智能终端一键拨打预设的咨询投诉热线。

6.1.9. 一键打车

老年人可以在智能终端获得一键叫车服务。

6.2. 提供系统平台

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，后台管理功能包括工作台、老年人管理、服务资源体系管理、驿站管理、服务工单管理、预警报告、统计分析、领导驾驶舱等内容。

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；支持老年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。

6.2.1. 工作台

为驿站、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。

6.2.2. 老年人管理

系统平台支持老年人数据快速采集、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年人数据内容，确保更好地为老年人开展居家服务。

6.2.3. 服务资源体系管理

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、服务项目价格等信息，并将服务商资源信息通过多种渠道向老年人及家属进行展示。

6.2.4. 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。实现驿站对接服务资源的管控，以及快速响应老年人服务需求等内容。

6.2.5. 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。

6.2.6. 预警报告

对于服务工单异常及投诉等事件需要同步给区级养老服务指导中心和驿站相关管理人员，及时发送预警信息和事件当前进展情况。

6.2.7. 统计分析

系统平台可以根据老年人信息、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，对养老任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。

6.2.8. 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。

构建老年人数据库、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。

实现政策发布、通知发布等功能。

实现北京市民政局综合办公平台、民政资金统发监管信息平台、西城区家庭养老床位数据、西城区父母食堂数据、西城区养老驿站基本养老服务监管平台和视频监管平台等多平台数据汇集。

6.3. 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，招标人在协调街道、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。

需对硬件终端设备做好物流运输、安全保管，加强对设备出入库的登记管理，确保设备的储存安全。

6.4. 项目培训

投标人负责本项目开展过程中面向系统平台的各级用户、项目开展过程中涉及的服务资源等开展培训工作，包括但不限于安装培训、硬件功能讲解、系统平台使用培训等内容。

设备终端安装完成后，项目运营期间，需要提供持续的培训服务至服务期结束。

6.5. 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驿站、服务商、街道、区民政、老年人等各方服务需求，及时发现问题、处理问题，避免产生投诉。

按照招标人的要求以书面形式汇报项目进展，工作开展情况，服务数据等进行日报及月报，进行数据分析、数据比对、各级（区、街道、驿站等）等数据的分析。

6.6. 硬件维护

项目实施开始，提供一年期的硬件维护服务，在呼叫设备发生故障时及时响应维修和排除。

6.7. 客服中心

系统内部由四名人员组建一键呼客服小组，7*24 小时保障咨询投诉来电解

答服务。客服中心做好工作人员的专业培训和话术培训,确保与老年人有效沟通、给驿站及服务商有效解决问题。

6.8. 2022 年一键呼项目持续运营

提供 2022 年 1.2 万一键呼项目持续运营服务(服务期限自 2023 年 5 月 26 日-2024 年 5 月 25 日),包括硬件设备运维服务、数据维护服务、人员对接服务、坐席服务、数据对接和系统对接服务等。

7. 项目管理要求

项目组织管理

在本项目实施过程中,招标方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。

投标人应严格遵循招标人的工作管理要求,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,采购单位有对项目进度、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,须经甲方同意,且更换后的人员资质、技术能力不低于原有人员,招标方对更换后的人员不满意,投标人必须无偿更换直到甲方满意为止。

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。

8. 售后服务要求

1. 中标人在合同履行过程中需根据招标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. 中标人必须按招标方指定的方式提供 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招标方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. 本次项目质保期系统验收合格后一年。

9. 知识产权要求

本项目所产生的相关知识产权、产物以及数据均归招标方所有。中标方应保证本项目实施过程中不得侵犯第三方知识产权。

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。中标方未经招标方授权不得擅自使用有关数据。

10. 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。

11. 服务实施计划

服务实施阶段	服务实施内容	时间
宣传	重点开展一键呼安装及服务体系宣传； 4 月份开展一键呼系统、安装、服务内容培训；	2023 年 4 月下旬
终端定型量产	4 月份进行样机生产及功能确认； 4-5 月中旬进行话机生产	2023 年 5 月中旬
配送分发及安装培训	5 月中旬开始配送工作 5 月份完成所有设备配送； 终端直接分发至各街道	2023 年 6 月底

附件 3：项目执行人员表

为了更好地开展“一键呼”项目，保证项目工作有序推进，系统功能按需实现，特建立项目实施工作组，按照运营、产品设计和研发等几大职能开展工作。项目实施团队情况详见下表：

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称	专业	拟在本项目中担任的工作
1	冯超	男	40	硕士	工程师	软件工程	项目组组长
2	王凯	男	45	本科		网络安全通信	项目副组长
3	李洁梅	女	32	本科		信息安全	项目负责人
4	杨慧	女	34	硕士	/	控制工程	需求工程师
5	张黎晨	女	26	本科	/	视觉传达设计	运营人员
6	李楠	女	28	硕士	/	信息管理	运维工程师
7	李林	女	37	本科	PMP	通信工程	项目经理
8	刘源	女	29	本科		软件工程	研发工程师
9	赵其德	男	32	本科		无机非金属材料工程	开发工程师
10	马天伟	男	25	本科		数字媒体技术	开发工程师
11	时伟薇	女	25	本科		网络工程	开发工程师
12	李涵	男	26	本科		软件工程	测试
13	李鹏飞	男	34	本科		软件工程	开发工程师
14	刘子硕	男	36	本科		计算机科学与技术	运营人员
15	赵立巍	男	26	本科		网络工程学	运维工程师
16	李兴	男	33	专科		社区管理与服务	商务
17	罗维	女	41	本科		软件工程	产品经理
18	张宝平	男	35	硕士		凝聚态物理	运营人员