

# 政府购买服务合同

合同编号：ESZCS-C-F-240375

甲方：鄂尔多斯市民政局

统一信用代码：111527000117274080

法定代表人：高飞

地址：鄂尔多斯市（康巴什区）国泰商务广场 CBD.T5.10 楼

乙方：江苏中科西北星信息科技有限公司

统一信用代码：91320214582272072G

法定代表人：王蒙

地址：无锡市新吴区菱湖大道 200 号中国传感网国际创新园 C1 座 7 楼

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及项目鄂尔多斯市民政局购买智慧养老监督调度系统运营服务项目 ESZCS-C-F-240375 的中标结果、招标磋商文件、投标文件等文件的相关内容，经平等自愿协商一致，就如下合同条款达成一致意见。

## 一、乙方向甲方提供的服务内容

根据招标磋商文件及中标结果公告，乙方向甲方提供的服务内容如下：鄂尔多斯市智慧养老监督调度系统运营服务。

### （一）服务内容包括但不限于：

#### 1.基础设施运营服务

（1）由专业技术人员对市级指挥中心大屏系统、呼叫中心、扩声系统等基础设施设备进行日常运行维护（包含全程指导各旗区调度中心的建设、安装改造、搬迁移机和调试），每周一次技术巡检，以确保市、旗区两级各类设施设备、系统的正常运转，保障全市养老服务质量监管及指挥调度工作的正常开展。

(2) 机房维护：①维护机房的环境，机房环境适宜，温度、湿度等参数合理，以保证设备的正常运行。②定期检查机房设备（每月一次技术维护），确保其正常运行；检查服务器、交换机、路由器等设备的运行情况，发现故障及时排除。③保障机房设备的安装、升级和更换，并进行调试和维护。

## 2.软件运营服务

(1) 系统维护包含系统日常维护、数据维护、账号维护、业务模块开发等。①系统日常维护：每月定期巡检系统资源使用情况、网络状态、应用程序等；并对各类故障及时排除，包含软件系统bug、卡顿等现象。②数据维护包括：安全保障、数据清理、数据存储备份等。按照市委保密机要局、市委网信办、政数局的要求，负责平台系统的网络安全和数据安全。③账号维护：免费对各级各类养老服务单位和管理员提供系统账户支持（包含绑定手机更改密码等）。对全市各级各类养老服务账户的监管服务，确保所有养老服务相关（旗区民政局、旗区调度中心、苏木乡镇街道、嘎查村社区、养老机构、为老服务中心（站）、助餐点、养老服务企业/社会组织、家政服务及适老化产品等）账户全部开通并正常运行。④业务模块开发：根据市民政局工作需求，及时设置相关模块及流程。

(2) 系统培训服务。①线上培训：定期组织线上系统操作、业务技能提升培训，每年不少于6次。②一对一培训：针对使用依然有困难的用户，一对一培训。③使用答疑：对用户使用中反馈的使用问题，立即响应解答。④培训交流：定期组织各旗区民政局、调度中心负责人进行养老服务平台使用的线下交流、培训，每年不少于6次。

(3) 走访需求收集。①需求调研：定期主动向各级民政部门用户搜集对系统的需求，并整理、分析。②接收反馈：接收各类养老服务组织用户在系统使用过程中的需求反馈，并整理、分析。每个旗区走访不少于3次。

## 3.养老业务运营服务

养老业务运营服务包括提供专人负责全市各类养老业务办理，补贴办理、第三方评估管理、培训管理、养老服务论坛/会议和其他业务办理，如养老服务综合监管、各类报表统计等提供具体服务。负责指导并督促旗区指挥调度服务中心加强日常运营管理，包括平台使用情况、操作流程、服务工单回访、各级账户实时录入和完善养老服务的各项数据。每月统计各旗区养老服务开展情况，并出具有建设性意见的养老业务运营服务报告。

#### **4.数据信息服务**

(1) 收集录入信息。派专人定期指导和督促旗区对养老服务机构和养老服务中心（站）开展的为老服务数据以及高龄老人高龄津贴、经济困难老年人养老服务补贴、经济困难老年人护理补贴、适老化改造、特殊困难老年人家庭养老床位、困难老年人居家养老服务补贴和重度失能老年人喘息服务等数据的收集和录入。每季度数据完善更新一次，年内系统数据与实际数据相符。

按照甲方要求，完成平台系统、数据与国家民政部、自治区民政厅等部门、鄂尔多斯市相关部门、旗区民政局及相关需求端的系统、数据及时接入。

(2) 分析数据。定期跟踪、统计、分析系统各类订单运行情况，形成各类报表，通过线上线下手段结合的方式对服务机构的服务质量做到动态评估，并定期形成文字档形式的季报等。

(3) 异常订单处理。在系统各类订单运行过程中，出现部分流转异常订单，按管理部门指导意见，及时给予处理，实现异常流转单的正常化。

(4) 运营成果展示。协助管理部门定期或不定期接受上级部门、相关领导、其他单位等针对智慧养老系统运行的成效进行总结和介绍。

(5) 服务质量管控。对部分服务工单进行回访查验，有效回访查验不低于60%。对服务的整个过程进行跟踪和监督，同时对于执行后的工单进行查验，包括服务人员、服务时间、服务地点、服务内容以及服务质量等内容。不定期抽查服务

人员、服务工单质量，对服务对象进行电话回访和服务内容确认，对服务质量进行评价，汇总和分析质量调查报表并写入工作月报中。

(6) 养老知识库信息维护。建立合理、有效的知识库和标准化服务体系的更新、维护制度，安排专职工作人员定期（一般为一季度1次）负责相关更新、维护工作，保障系统内与养老服务机构补贴、监管相关信息及时更新，保障知识库信息和标准化服务体系的质量与时效性。

### **5.呼叫中心服务**

在服务中心配置专业的坐席人员及管理人员，利用计算机通讯技术用于对日常服务对象的电话垂询、接听，具备同时处理大量来话的能力，还具备主叫号码显示，可将来电自动分配给具备相应技能的人员处理，并能记录和储存所有来电信息。兼具呼入与呼出功能，当处理顾客的信息查询、咨询、投诉等业务的同时，可以进行顾客回访、满意度调查等呼出业务；现场制度管理，涉及服务标准规范、行为标准规范、服务质量监控及考核等一系列服务质量保证体系。该项服务不少于2人，同时负责0477-5112349和96111热线24小时接听、参观调研接待讲解、适老化产品演示和体验服务等。

### **6.旗区养老服务设施运营督导**

(1) 机构安全生产工作督导:根据市民政部门指导意见，督促各旗区开展养老机构安全检查工作，按照安全规范的规范要求，实现民政端检查任务配置及下发检查机构检查、隐患结果整改及上报；针对隐患信息，督促在要求时限内完成整改，仍未整改完成的隐患信息会进入隐患复核列表，直至整改完成，形成任务制定、下发、隐患上报、整改的闭环处理流程。

(2) 助餐机构运营质量督查:根据市民政部门指导意见，督促各旗区通过现场走访、视频监管等方式，对助餐机构卫生安全、日常运营、政策落实等方面进行检查，指导旗区出具助餐机构运营质量检查报告，并提供旗区工作整改的业务指导意见。

## **7.运营管理服务**

对服务的整个过程进行跟踪和监督，同时对执行后的工单进行查验，包括服务人员、服务时间、服务地点、服务内容以及服务质量等内容。同时根据要求，不定期抽查服务人员、服务工单质量，对服务对象进行电话回访和服务内容确认，对投诉处理情况进行查验，对服务质量进行评价，汇总和分析质量调查报表，有助于政府购买服务的实施和区域政府服务质量提升。同时根据需求选派专人到市民政局学习熟悉养老服务工作，根据养老服务相关工作对运营维护做出质量管控。协助市民政局对旗区民政局及调度中心开展考核评价。

配合主管部门组织每月不低于4次，每次2小时左右远程线上会议，方便对全市各旗区单位、各类服务机构进行工作部署、教育培训。

## **8.智慧养老系统及暖城颐养小程序应用推广服务**

运营团队负责鄂尔多斯市智慧养老服务监督调度平台系统、暖城颐养小程序应用宣传推广。通过媒体、公众平台、线下活动等形式对市智慧养老监督调度系统及暖城颐养小程序应用进行宣传推广，提高公众认知度，全年开展宣传推广服务不少于48次，其中现场活动不少于12次。

## **9.养老主题推广服务**

由运营工作人员定期发起养老主题社工活动，联动各级单位和养老服务组织，开展内容丰富、形式多样的养老服务社工活动，动员倡导全社会参与，营造全市敬老、爱老、尊老的社会氛围，同时宣传养老服务工作成果。线下活动开展次数全年不少于12次，并及时报送活动情况及宣传成效。

## **10.养老服务资源的管理与拓展服务**

由运营中心运营人员，进行民政局开展市场化养老服务资源的整合与管理，制定市场化养老服务资源的核准制度，建立标准化、市场化养老服务资源的系统入驻机制。对入驻服务机构质量进行把控，保障运营阶段各项基本市场化服务（助餐、

理发、维修、家政等)的入驻顺利完成。同时结合老年人的各项养老服务需求实际,挖掘和筛选优良养老服务相关企业和组织,作为加盟商入驻到暖城颐养小程序。通过建立健全加盟商准入和退出机制,服务质量监管机制,实行标准化管理,盘活社区和居家养老,形成良性的养老服务氛围。系统内有效的为老服务企业、社会组织不少于60家。

## 11.智慧养老平台升级维护服务

系统运维及运营服务期内,应根据养老服务政策变化和使用对象需求,对包括但不限于原有系统界面、架构、流程、逻辑等方面进行优化升级、新增开发。

根据采购人业务发展需要,依托现有平台开发升级:

### (1)构建全市养老服务综合监管体系

进一步精准定位市智慧养老服务监督调度系统功能,构建智慧支撑、强化监管、精准服务的运营理念,从服务机构制度建设、服务管理、安全生产、机构综合运行、资金安全、标准化建设、执法监管等方面,构建服务全市养老服务工作的综合监管体系。①升级居家上门服务项目管理功能,强化政府资金监管能力。②升级养老服务管理系统业态整合功能,优化服务机构智慧运营管理。③升级养老机构服务管理系统评估功能,夯实精准为老服务基础。④升级家庭养老床位智慧监护系统功能,落实家床改造和上门服务试点任务。⑤升级第三方评估管理系统功能,促进平台数据互联互通。⑥升级旗区数据驾驶舱,完善全市养老服务一张网。⑦新建居家上门服务工单自动核查功能,保障政府资金精准落实。

### (2)探索建立养老补贴发放体系

①升级补贴申办管理模块功能,实现补贴工作的线上申办、审批。开发养老服务设施建设运营补贴、养老服务设施运营奖补、经认定生活不能自理经济困难老年人护理补贴等补贴申请、审核、审批全流程功能,建立各类养老服务设施、养老机构等单位补贴的线上一键办理、政府线上审批体系。②开发补贴申办辅助核查功

能，助力补贴审核工作智能化，减轻工作人员工作压力。主要实现对每项补贴申办的资料是否齐全自动核查、补贴对象是否符合自动比对、附件资料是否合规自动比对等功能。

### （3）优化完善线上教育培训体系

合同签订30天内完成升级在线教育培训平台功能。中心建立培训资源库，同时支持各单位上传分类教育培训视频课件，方便护工、居家护理人员、家属等在线学习不同类型的专业护理知识。

### （4）新增开发老龄业务数据模块

按照老龄工作的基础数据、业务流程及相关政策设计开发相应模块。在项目服务期前45日内全部完成。

以上平台升级与开发需在服务期45个工作日内完成。后续临时新增升级与开发内容需在服务期20个工作日内完成，并试运行。

## 12.智慧养老平台与相关单位数据接入与共享服务

（1）主要实现鄂尔多斯市智慧养老监督调度系统与其他各业务部门相关信息数据共享，与国家（包括民政部等）、自治区民政厅养老服务系统的对接和跳转。

（2）积极配合与旗区养老服务系统或相关小程序的碰接等服务。

（3）积极配合旗区站点监控的接入，不得随意要求接入品牌、规格，收取其他费用。

（4）旗区开展智慧平台建设（包括智慧穿戴产品、居家环境监测产品等），产品和市旗平台实现数据实时上传，市智慧养老监督服务中心需提供建设前期评审指导服务。

## 13.绘制电子地图

项目服务期第一季度内绘制全市“养老服务地图”，内容包括9旗区及辖区内的养老机构、养老服务中心（站）、养老服务企业/社会组织、受益老年人等。电子地图要有实时数据和每个点的详细情况链接，每季度更新完善电子地图。

#### 14.鄂尔多斯市民政局交办的其他事项。

##### （二）服务团队配备：

中心根据业务开展需要配备专业运营人员不少于7名，包括运营主任1名、技术运维2名、数据收集分析及账户运维1名、宣传策划1名、运营专员2名，以上7人须为长期在本地工作的，较为稳定、熟悉业务的工作人员。运营中心日常管理由运营中心主任负责，中心按照项目管理规范落实各项措施，并接受相应的监督、考核与管理。中标公司派出技术人员提供实地及远程项目支撑，全年度不少于60天，总公司提供的团队人员培养及技能培训全年度不少于12次。中心运营人员不得从事与本购买服务无关业务，包括中标单位在本市范围内产品的售后服务等，发现1次扣除总项目费用的百分之一。

**（三）服务项目名称、服务具体内容、服务方式、服务要求、服务成果及与之相关的货物等详细内容。**见合同附件—服务清单。

#### 二、乙方服务成果的交付时间、地点

（一）服务期限：1年，2024年12月11日——2025年12月10日。

（二）服务成果的交付时间和交付要求：由甲方确定第三方评估评价机构对本项目进行评估或绩效评价。在本合同签订后的第11个月起进行服务期评估或绩效评价，待项目全部完成后甲方再另行委托审计机构进行财务审计，双方以该审计机构出具的审定价格为最终结算依据。

（三）服务地点：鄂尔多斯市智慧养老监督服务中心

注：服务成果分阶段交付的，应分别列明各阶段的交付时间、交付内容。

#### 三、乙方提供服务成果的质量



(一) 乙方提供的服务应同时满足：1.符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求；2.符合甲方招标磋商文件对服务的质量要求；3.符合乙方在投标文件中或磋商、谈判过程中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证，确保一致。上述质量要求作为甲方对乙方服务质量的验收依据。

(二) 乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标磋商文件的相关要求、投标文件及乙方承诺、声明或保证，向甲方提供相应的服务质量证明文件。

#### 四、乙方服务成果的交付方式及载体

乙方交付服务成果方式及载体应符合国家法律法规和规范性文件的要求，并符合甲方招标磋商文件的要求、乙方在投标文件中对服务成果交付方式及载体作出的承诺。

#### 五、甲方对乙方服务的监督

甲方对乙方提供的服务有权进行监督，当乙方服务质量、服务内容不符合约定时，甲方有权要求乙方及时进行整改，对乙方拒不整改或整改不到位的，甲方有权随时解除合同，并根据具体情况扣除部分或全部服务费用。

#### 六、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求服务的前提下，本合同总金额为 977000 元（含税），玖拾柒万柒仟元（含税），最终以甲方委托的审计机构审定价格作为最终合同价款，但审定价格超出本合同价格部分的金额双方不予结算。

#### 七、付款时间及条件

(一) 付款时间：原则上合同签订后 20 个工作日内。

(二) 付款条件：

1 期：本合同签订后原则上 20 个工作日内预付合同款的 60%；

2 期（项目末期）：本合同签订后第 11 个月起至乙方全部完成合同服务内容，甲方委托第三方对乙方全部运维运营等服务进行评估评价，评估合格后由甲方另行确

定的审计机构对本合同进行财务审计，甲方按照审计审定价格支付剩余部分。

甲方付款前乙方应当向甲方提供与甲方付款金额相符的，符合甲方所在地税务机关要求的增值税普通发票，否则甲方有权拒绝付款。乙方提供的发票出现税务问题时，乙方应承担赔偿责任，包括但不限于税款、滞纳金、罚款及其他相关的损失。

### (三) 乙方账户信息

乙方名称：江苏中科西北星信息科技有限公司

开户银行：中国农业银行股份有限公司无锡新都会支行

银行账号：10635501040013443

## 八、知识产权

乙方应保证其提供的服务及服务成果的全部及部分，均不存在侵犯第三方知识产权的情形，其服务成果的所有权由甲方享有。否则，乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

乙方在服务期完成后，要保证系统的可持续运行和数据的完整性。确保下一个服务期的承接运营商对平台系统的正常运行和数据的完好。否则乙方应向甲方承担违约责任及赔偿，并可以拒付终期审计审定价格的剩余部分资金。

乙方在服务过程中如涉及不宜公开的信息，相关工作人员应签署保密协议，否则乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

## 九、违约条款

(一) 甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额的1‰承担违约责任。延期达到15日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。如甲方因国库支付系统等合理原因造成合同金额迟延支付的不视为违约。

(二) 乙方逾期提供服务成果的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的1‰

承担违约责任。延期达到 15 日，甲方有权解除合同，拒付延期部分的相应服务款项，并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

(三)乙方向甲方交付的服务不符合质量要求或被评估评价为不合格或乙方服务成果存在侵权行为的，甲方有权解除合同，要求甲方返还已收取的预付款，并要求乙方支付合同总金额 5% 的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿全部经济损失。

(四)乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政处罚责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额 5% 的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，要求甲方返还已收取的预付款，并要求乙方赔偿经济损失。

#### 十、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在 15 天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，由双方协商解决。

#### 十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以向康巴什区人民法院提起诉讼。

#### 十二、合同保存

合同文本一式 叁 份，采购单位、中标供应商、采购代理机构各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

#### 十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力：

##### 1.服务清单

- 2.乙方出具的报价单
- 3.中标结果公告及中标通知书
- 4.甲方招标磋商文件
- 5.乙方投标文件
- 6.甲乙双方商定的其他文件

十四、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十五、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：鄂尔多斯市人民政府

乙方名称：江苏中科西北星信息科技有限公司

甲方法定代表人或负责人

乙方法定代表人或负责人：

2024年12月12日

2024年12月12日