拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目

招标文件

**（电子招投标）**

编号:TCZX-ZFCG(F)-2023013

杭州市拱墅区民政局

浙江天辰工程咨询有限公司

二〇二三年十月十九日

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标办法

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分 招标公告**

项目概况

拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目招标项目的潜在投标人应在政采云平台（https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2023年11月09日09点30分00秒（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

**项目编号：**TCZX-ZFCG(F)-2023013

**项目名称：**拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目

**预算金额（元）：**5190000.00

**最高限价（元）：**5190000.00

**采购需求：**拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目主要内容：（1）数字赋能“一老一小”拱墅区“三通一护”在线系统升级；（2）拱墅区社区智治在线升级；（3）拱墅区民政大脑驾驶舱建设；（4）网络安全运维其他相关服务。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**合同履约期限：**见招标文件第三部分。

**本项目接受联合体投标：** **是；****否**。

**二、申请人的资格要求：**

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

2. 以联合体形式投标的，提供联合协议(本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供) ；

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

无（注：不得限制大中型企业与小微企业组成联合体参与投标）；

专门面向中小企业

服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到 40 %，其中小微企业合同金额应当达到 28 %;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议；

要求合同分包，提供分包意向协议和中小企业声明函，分包意向协议中中小企业合同金额应当达到达到 % ，其中小微企业合同金额应当达到 % ;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议；

4.本项目的特定资格要求：无；

5.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2023年11月09日，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

**地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**方式：**供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

**售价（元）：**0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

**提交投标文件截止时间：** 2023年11月09日09点30分00秒 （北京时间）

**投标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**开标时间：**2023年11月09日09点30分00秒

**开标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

1.《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》 （浙财采监（2022）3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号））、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》 （浙财采监（2022）8号）已分别于2022年1月29日、2022年2月1日和2022年7月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

2.根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表:鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

3.供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购代理机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致。

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

1.采购人信息

名 称：杭州市拱墅区民政局

地 址：杭州市拱墅区文晖路1号

传 真：/

项目联系人（询问）：金侃佳

项目联系方式（询问）：0571-89505315

质疑联系人：周澄、金骏

质疑联系方式：0571-89505318

2.采购代理机构信息

名 称：浙江天辰工程咨询有限公司

地 址：杭州市拱墅区杭行路688号星运大厦1幢1006室

传 真：/

项目联系人（询问）：李喜林、龚梦雪

项目联系方式（询问）：0571-86771198、13665768754

质疑联系人：赵旭

质疑联系方式：0571-86771198

3.同级政府采购监督管理部门

名 称：杭州市拱墅区财政局（政府采购监管科）/浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

地 址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室

传 真：/

联系人 ：朱女士/王女士

监督投诉电话：0571- 85252453

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线95763获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

**第二部分 投标人须知**

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **项目属性** | 服务类。 |
| 2 | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | （1）标的：拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目，属于软件和信息技术服务行业行业；  说明：软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。 |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | 本项目不允许采购进口产品。  可以就 采购进口产品。 |
| 4 | **分包** | A同意将非主体、非关键性的 软件测试 工作分包。  B不同意分包。  注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | A不组织。  B组织，时间： ,地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| 6 | **样品提供** | A不要求提供。  B要求提供，  （1）样品： ；  （2）样品制作的标准和要求： ；  （3）样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法；  （4）是否需要随样品提交检测报告：否；是，检测机构的要求： ；检测内容： 。  （5）提供样品的时间： ；地点： ；联系人： ，联系电话： 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。  (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购代理机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购代理机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。  （7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。 |
| 7 | **方案讲解演示** | A不组织。  B组织。  （1）在评标时安排每个投标人进行方案讲解演示。每个投标人提供时间不超过15分钟的演示视频，由采购代理机构组织人员现场播放，播放次序以投标文件解密时间先后次序为准。 （2）演示视频，请按以下方式提交：应当在投标截止时间以前，供应商以介质存储的演示视频文件密封并以邮寄或直接送达等形式提交给采购代理机构联系人（龚梦雪0571-86771198，杭州市拱墅区杭行路688号星运大厦1幢1006室），使其在投标截止时间以前收到。封皮应注明投标人名称、项目名称。 注：因投标人自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。因平台原因导致本项目方案讲解演示环节无法顺利开展，按照《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》相关规定执行。 |
| 8 | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。  投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。 |
| （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。 |
| 9 | **节能产品、环境标志产品** | 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。 |
| 10 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。**投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在政府采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。**投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。**提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。**  **投标报价出现下列情形的，投标无效：**  **投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**  **投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;**  **报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;**  **投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 11 | **中小企业信用融资** | 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **采购代理服务费** | 本项目的采购代理服务费由中标人支付，服务费按计价格【2002】1980号文件收费标准计取。在接到中标通知书后两个工作日内由中标人一次性向采购代理机构付清。采购代理服务费须包含在投标报价中，并以人民币方式支付。服务费汇入以下账号：  户 名：浙江天辰工程咨询有限公司  开 户：杭州银行丰潭支行  账 号：3301040160017413256 |
| 13 | **备份投标文件送达地点和签收人员** | 备份投标文件送达地点：杭州市拱墅区杭行路688号星运大厦1幢1006室；备份投标文件签收人员联系电话： 龚梦雪0571-86771198。**采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 14 | **特别说明** | 联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 |
| 联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。  联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |

**一、总则**

**1. 适用范围**

本招标文件适用于该项目的招标、投标、开标、资格审查及信用信息查询、评标、定标、合同、验收等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

2.3 “投标人”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “负责人”系指法人企业的法定负责人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人，或自然人本人。

2.5“电子签名”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件4）。

2.6“电子交易平台”系指本项目政府采购活动所依托的政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）。

2.7 “▲” 系指实质性要求条款，“” 系指适用本项目的要求，“” 系指不适用本项目的要求。

**3.** **采购项目需要落实的政府采购政策**

3.1 本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非采购人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人、采购代理机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）；优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

3.2 支持绿色发展

3.2.1采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。投标人须按招标文件要求提供相关产品认证证书。**▲采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，投标无效。**

3.2.2 修缮、装修类项目采购建材的，采购人应将绿色建筑和绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入招标文件和合同。

3.2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《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）》。鼓励采购单位优先采购秸秆环保板材等资源综合利用产品。鼓励采购单位优先采购绿色物流配送服务、提供新能源交通工具的租赁服务。

3.2.4 鼓励供应商在参加政府采购过程中开展绿色设计、选择绿色材料、打造绿色制造工艺、开展绿色运输、做好废弃产品回收处理，实现产品全周期的绿色环保。鼓励采购单位对其提高预付款比例、免收履约保证金。

3.3支持中小企业发展

3.3.1中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3.3.2在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3.3.4符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

3.3.5符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）规定的监狱企业并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型、微型企业。

3.3.6可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

3.3.7中小企业享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

3.4支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

3.4.2首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起3年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

3.5平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业，切实保障企业公平竞争，平等维护企业的合法利益。**4. 询问、质疑、投诉**

4.1在线询问、质疑、投诉。根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

4.2供应商询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

4.3供应商质疑

4.3.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

4.3.2供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

4.3.2.1对招标文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起计算。

4.3.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。4.3.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

4.3.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

　　4.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.3.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.3.3.4事实依据；

　　4.3.3.5必要的法律依据；

4.3.3.6提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.3.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

4.3.5采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）,采购人或者采购代理机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

4.3.6询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

4.4供应商投诉

4.4.1质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

4.4.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

4.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.4.4以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

4.4.5根据政府采购行政裁决省市区三级联动试点工作安排，杭州市本级、拱墅区、富阳区政府采购项目投诉材料可寄送至浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州），地址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室，收件人：朱女士、王女士，电话：0571-85252453。

投诉书范本及制作说明详见附件3。

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6. 招标文件的澄清、修改**

6.1已获取招标文件的潜在投标人，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出。

6.2 采购代理机构对招标文件进行澄清或修改的，将同时通过电子交易平台通知已获取招标文件的潜在投标人。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

采购人组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在投标人按第二部分投标人须知前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

**9.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2联合协议（如果有)；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有)；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

11.2 商务技术文件：

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议（如果有)；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）；

11.3.2中小企业声明函。

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**12. 投标文件的编制**

12.1投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各投标人在编制投标文件时请按照招标文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。

12.2投标人进行电子投标应安装客户端软件—“政采云电子交易客户端”，并按照招标文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。投标人未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收并提示。

12.3使用“政采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅。

**13.投标文件的签署、盖章**

13.1投标文件按照招标文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效**。

13.2为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

14.1 供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，电子交易平台将拒收。

14.2电子交易平台收到投标文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

14.3采购人、采购代理机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购代理机构与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**15.备份投标文件**

15.1投标人在电子交易平台传输递交投标文件后，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份，**但采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。**

15.2备份投标文件须在“政采云投标客户端”制作生成，并储存在DVD光盘等存储介质中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，投标人名称(联合体投标的，包装物封面需注明联合体投标，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称)。**不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。**

15.3直接提交备份投标文件的，投标人应于投标截止时间前在招标公告中载明的开标地点将备份投标文件提交给采购代理机构，采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。

15.4以邮政快递方式递交备份投标文件的，投标人应先将备份投标文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份投标文件须在投标截止时间之前送达招标文件第二部分投标人须知前附表规定的备份投标文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。邮寄过程中，电子备份投标文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由投标人自行负责。

**15.5投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效。**

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分4.2规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

17.1投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。▲**投标人的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。**

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

17.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购代理机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，投标人拒绝延长的，其投标无效。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

18.1采购代理机构按照招标文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有投标人均应当准时在线参加。投标人不足3家的，不得开标。

　18.2开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托电子交易平台发起开始解密指令，投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。

　18.3**投标文件未按时解密，投标人提供了备份投标文件的，以备份投标文件作为依据，否则视为投标文件撤回。投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。**

**19、资格审查**

19.1采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的资格进行审查。

19.2投标人未按照招标文件要求提供与资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

19.3对未通过资格审查的投标人，采购人或采购代理机构告知其未通过的原因。

19.4合格投标人不足3家的，不再评标。

**20、信用信息查询**

20.1信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将在资格审查时通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人接受资格时的信用记录。

20.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的投标人的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

20.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与政府采购活动。

20.4联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

**五、评标**

**21.** 评标委员会将根据招标文件和有关规定，履行评标工作职责，并按照评标方法及评分标准，全面衡量各投标人对招标文件的响应情况。对实质上响应招标文件的投标人，按照评审因素的量化指标排出推荐中标的投标人的先后顺序，并按顺序提出授标建议。**详见招标文件第四部分评标办法。**

**六、定 标**

**22. 确定中标供应商**

政府采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标或者成交供应商。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**23. 中标通知与中标结果公告**

23.1自中标人确定之日起2个工作日内，采购代理机构通过电子交易平台向中标人发出中标通知书，同时编制发布采购结果公告。采购代理机构也可以以纸质形式进行中标通知。

23.2中标结果公告内容包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，开标记录、资格审查情况、评审专家抽取规则、符合性审查情况、未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单、评分汇总及明细。

23.3公告期限为1个工作日。

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

25.1 采购人与中标人应当通过电子交易平台在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，并在签订之日起2个工作日内将政府采购合同在浙江政府采购网上公告。鼓励有条件的采购人视情缩减采购合同签订时限，提高采购效率，杜绝“冷、硬、横、推”等不当行为。除不可抗力等特殊情况外，原则上应当在中标通知书发出之日起10个工作日内，与中标供应商按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。

25.2中标人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

25.3如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

25.4中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

25.5采购合同由采购人与中标供应商根据招标文件、投标文件等内容通过政府采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**26. 履约保证金**

拟签订的合同文本要求中标供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的1%，鼓励根据项目特点、供应商诚信等因素免收履约保证金或降低缴纳比例。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。采购人不得拒收履约保函，项目验收结束后应及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

## 供应商可登录政采云平台-【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，供应商自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

## 27.预付款

采购单位应当在政府采购合同中约定预付款，对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的40％，不高于合同金额的70%；项目分年安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付资金额的40％，不高于合同金额的70%；采购项目实施以人工投入为主的，可适当降低预付款比例，但不得低于20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述规定。采购单位根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求供应商提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。供应商可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

**八、电子交易活动的中止**

**28. 电子交易活动的中止。**采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购代理机构可中止电子交易活动：

28.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

28.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

28.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

28.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

28.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

29.出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

**九、验收**

**30.验收**

30.1采购人组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

30.2采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

30.3严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，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，应当出具验收书，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应当存档备查。

30.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商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，采购人应当及时报告本级财政部门。

**第三部分 采购需求**

1. **建设背景**

创新和优化数据赋能基层治理工作机制是持续深化数字化改革，全面构建整体智治体系的重要内容，是建设现代化政府的内在要求，拱墅区秉承“整体智治”理念，推进全省“上统下分、强街优社”改革工作，以片区化治理为切入口，深挖区域治理的痛点难点，奋力打造数字赋能基层变革新高地，积极探索数字化改革工作，运用数字化技术、数字化思维、数字化认知对区域基层治理的体制机制、方式流程、手段工具进行全方位系统性重塑，打造整体智治，高效协同的智慧民政综合应用。

2021年，在两区合并后，拱墅区以原两区养老服务平台为基础，结合浙江省对未来社区的顶层规划以及数字化改革要求，打造“墅智养”智慧社区服务平台，探索未来社区服务新模式。

拱墅民政大脑驾驶舱建设促进内部资源的系统共享，外部数据资源的统一合成，将隶属于不同部门的涉及服务对象、业务受理、资金发放、服务队伍、数字辅政等多维度的数据来源进行数据采集、画像建立、统计分析，推进数据共享、数据治理和数据管理，提升民政管理监督服务职能、运行监测能力，以及与公众尤其是服务对象的交互水平，为民政工作内容及职能提供强有力的系统支持。

另外，近年来，针对政府、能源、金融等公共部门的网络攻击越来越频繁，攻击行为呈现持续化、产业化、有组织化趋势，攻击手段脱离原始单一的层次不断进化，结合系统已知和未知缺陷、病毒和多样化的工具进行，特别是针对一些重要部门的攻击，不惜使用大量的0day漏洞和花费大量的时间对一个目标进行深度长期的攻击，导致应用系统面临的安全形势将更加严峻。

当前，网络安全形势日趋严峻。随着浙江省“数字化改革”深化，网络数据安全监管要求越来越规范化。根据上级主管部门的监管要求和业务系统自身的数据安全运维需要，必须针对业务系统实施规范的安全运维，确保业务系统和公共数据安全。

1. **项目概况及内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 配置描述 |
| 1 | 数字赋能“一老一小”拱墅区“三通一护”在线系统升级 | 浙里办小程序 |
| 后台管理端 |
| 智能数据管理 |
| 公共组件 |
| 数智杭州门户 |
| 基础库 |
| 浙里办 |
| 应用工厂 |
| 数据治理 |
| 2 | 拱墅区社区智治在线升级 | 夯实民政基础数据底座 |
| 智治在线应用优化 |
| 民政基层治理工具建设 |
| 社工日志管理 |
| 社工队伍管理系统 |
| 浙政钉端 |
| 数据治理服务 |
| 数据安全服务 |
| 集成对接 |
| 功能组件化 |
| 应用工厂上架及整改 |
| 3 | 拱墅区民政大脑驾驶舱 | 驾驶舱用户体系 |
| 首页 |
| 服务对象屏 |
| 业务受理屏 |
| 服务队伍屏 |
| 资金发放屏 |
| 五社联动 |
| “春风里”慈善爱心家园屏 |
| 帮扶救助屏 |
| 三通一护屏 |
| 查询屏 |
| 墅智养 |
| 应用工厂上架 |
| 4 | 网络安全运维其他相关服务 | 网络安全运维服务 |
| 第三方功能测评 |
| 等保测评 |
| 商用密码测评服务 |
| 密码测评提升改造服务 |

1. **采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范等**

1.《关于推进民政事业高质量发展打造共同富裕示范区城市范例民政样板行动方案（2021-2025年）》（杭民发〔2021〕122号 ）；

2.《杭州市城乡社区“五社联动”工作指引（暂行）》（杭民发〔2023〕74号）；

3.《深入贯彻习近平总书记考察浙江重要讲话精神加快城市大脑建设与推广工作方案》（浙数〔2020〕2号）；

4.《中共杭州市委关于制定杭州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》；

5.《“善杭州”指数评价管理办法（试行）》（杭民办-2022-7号）；

6.《关于构建“善杭州”民政数字化整体智治体系的意见》（杭民发-2022-14号）；

7.《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》；

8.《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》；

9.《中共浙江省委关于深入学习贯彻习近平总书记考察浙江重要讲话精神努力建设新时代全面展示中国特色社会主义制度优越性重要窗口的决议》；

10.《中华人民共国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》；

11.中共浙江省委全面深化改革委员会关于印发《浙江省数字化改革总体方案》的通知（浙委改发[2021]2号）；

12.《深入贯彻习近平总书记考察浙江重要讲话精神 加快城市大脑建设与推广工作方案》（浙数〔2020〕2号）；

13.《中共杭州市委关于制定杭州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》；

14.《浙江省数字化改革总体方案》；

15.《浙江省电子政务外网安全评估指标体系（试行）》；

16.《县级公共数据平台建设导则》；

17.《杭州市政务数据安全管理办法（暂行）》。

1. **建设内容**

**1、数字赋能“一老一小”拱墅区“三通一护”在线系统升级**

**1.1项目概况**

数字赋能“一老一小”拱墅区“三通一护”在线融合了原阳光大管家平台和“智守e家”慧养老社区平台的所有特色场景，合理的将养老领域公共服务、市场服务、公益服务、政务依照数字化改革要求融合，通过业务协同后，根据多数源系统，进行综合集成，最终实现任务画像，实现我区幸福养老目标规划。

数字赋能“一老一小”拱墅区“三通一护”是民政数字化业务和成果的全方位展示，旨在突出创新和优化数据赋能基层减负工作的成果，加快推进新型智慧城市建设，全面展示整体智治体系的内容，是建设现代化政府的内在要求，即创新“两改合一”应用，整合家庭适老化改造和无障碍改造政策，探索建立家庭适老化改造项目化清单，引导推动政府保障对象和有需要有消费能力对象“愿改尽改”；创新“三床合一”应用，推动家庭老年照护床位、家庭残疾照护床位、家庭病床机制互通、标准互认、资源共享，强化7\*24小时动态管理和远程生命体征监护，加快推进养老照护床位“愿建尽建”；创新“双向奔富”应用，深化老年人精准画像，构建政策优待算法，实现在线查询“应享未享”政策、自动预警“违规享受”政策，推动“政策找人”和“人找政策”有机融合；依托杭州市“互联网+养老”系统平台，整合养老服务电子津贴（重阳分），建立养老服务“爱心卡”，通过“爱心分+爱心券”的形式，用于老年人购买养老服务，进一步拓展服务范围和服务项目，完善家门口养老服务长效机制，让老年人享受有保障有质量有活力的福寿康宁美好生活。

**1.2项目建设内容清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级功能 | 二级功能 | 功能描述 | 数量 | 单位 | 维护期 |
| 驾驶舱 | 一卡通付 | 一卡通付模块需归集老年人各类重阳分服务数据，包含服务类型排行，本年/本月消费分数分析，重阳分使用人数分析以及年龄段分布式，重阳分享受人数分析以及男女分布、年龄段分布等信息。二级内容需包含服务项目数量排行，每月服务数据分析，服务商服务数据分析。可显示详细的服务订单数据，并支持订单数据筛选分析。 | 1 | 项 | 2年 |
| 一网通办 | 一网通办模块需归集拱墅区各类养老政策，产生对应政策预警信息，形成已享受、次月预享受、申请中、次年预享受的人数分析。点击可以查询对应的政策详细各类人员名单。 | 1 | 项 | 2年 |
| 一图通达 | 一图通达模块需对于全区各类设施点位分析，包含养老机构、日照中心、智慧餐台、托育机构、老年食堂的不同点位位置以及设施的详情。并对接点位相关设备信息，体现了智能化站点应用服务。 | 1 | 项 | 2年 |
| 安居守护 | 安居守护模块需归集智慧守护（老人手机）、机构守护、家庭守护三大守护内容数据，并呈现预警总数、已处理、未处理以及处理中数据。二级页面可查看各类报警的情况及点位。点击地图点位，可查询当前用户历史告警次数，已处理次数和已服务次数，也可查看用户基础信息、紧急联系人信息、设备状态、预警列表、重阳分服务订单列表，用户画像、用户行为、用药记录、健康信息等信息。 | 1 | 项 | 2年 |
| 五色走访 | 五色走访模块需显示走访对象红、橙、黄、蓝、绿、其他6大类展示不同探访频率人数。以及60岁以上户籍人数和非户籍人数。显示五色走访探访完成率，二级显示不同街道5种颜色探访完成率。显示五色探访告警以及二级内容。显示街道五色评分以及二级内容。显示五色走访名单中所安装各类智能设备数量，包含燃气报警、一键报警、语音对话、红外感应、烟感报警等以及二级内容。 | 1 | 项 | 2年 |
| 养老服务补助 | 养老服务补助需显示居家养老服务中心、养老服务补贴总金额，二级显示每个居家养老服务中心以及养老服务补贴的补贴明细，包含评定结果、补贴金额以及补贴站点名称。 | 1 | 项 | 2年 |
| 数据分层 | 各数据分析模块分层级、不同街道可以根据账号来查看属于自己街道的数据分析 | 1 | 项 | 2年 |
| 浙里办小程序 | 一卡通付 | 老人可享受助餐、助浴、助洁、助行、助医、助急、助聊等多个服务项目，并可采用现金、重阳分、家电统保等支付方式进行支付。 | 1 | 项 | 2年 |
| 一网通办 | 用户可以查询详细的政策详情，点击匹配情况可以根据用户信息自动匹配出政策匹配率，根据不同匹配率可判断出是否可以享受该政策。支持在线呼叫电话咨询。 | 1 | 项 | 2年 |
| 一图通达 | 居民根据老人需求和距离远近等条件在线查询、预约养老机构。点击一图通达，可以查询一键托老、老年就餐等相关内容。 | 1 | 项 | 2年 |
| 安居守护 | 提供家庭养老照护床位、家庭病床、家庭护理病床的申请入口，用户可同时申请三项服务，支持带入用户身份证、电话、姓名等基础信息，减少用户手动输入，支持修改申请信息。 | 1 | 项 | 2年 |
| 一键报名 | 需展示区域内所有活动信息，包含活动状态、活动发布站点、活动类型、活动积分等，点击可查看活动详情以及活动地点定位导航，活动时间、活动联系人，已报名人数显示，点击可以选择报名或者签到。用户在签到、签退后可获取活动赋予等积分，可用于后期积分兑换。 | 1 | 项 | 2年 |
| 一键入托 | 小程序可根据当前用户定位按距离排序查询附近的养老机构点位信息，床位价格，空余床位数量。用户可查询机构详情，床位的状态，服务信息，简介等，并且支持线上预约床位。 | 1 | 项 | 2年 |
| 一键申请 | 用户可单独申请走访申请、家庭养老床位申请、智慧养老服务申请、适老化改造申请亦可合并申请。 | 1 | 项 | 2年 |
| 咨询留言 | 用户可填写自己的相关建议或咨询问题、功能性问题，同时可添加数据或图片。便于后台服务人员查看信息以及反馈回复。 | 1 | 项 | 2年 |
| 审核流程查看 | 用户可查询自身申请记录，包含三床申请内容，审核中、已通过、未通过等状态。 | 1 | 项 | 2年 |
| 能力评估申请 | 用户可通过填写自我评估信息，便于入住养老机构时，养老机构能够更好的制定服务计划。 | 1 | 项 | 2年 |
| 报告查看 | 用户可查看已提交的自评记录。 | 1 | 项 | 2年 |
| 探访评估 | 服务人员通过后台注册账号后，可关联浙里办用户体系，实现在浙里办免登工作台内容。服务人员赋予关联用户后，可针对老人进行探访评估登记，系统支持扫码查询、身份证后6位以及姓名搜索，同时可查询相关老人信息。 | 1 | 项 | 2年 |
| 爱心卡申请 | 方便有需要的老人自行在线申请，可自动带入用户基础信息，并且可根据用户年龄段判断用户是否符合申请条件。 | 1 | 项 | 2年 |
| 五色走访打卡 | 根据探访评估登记，管理员可将对应的名单分配给服务人员，服务人员可在浙里办点击开始走访，浙里办可获取当前用户定位信息，点击开始打卡后可记录用户需求。 | 1 | 项 | 2年 |
| 后台管理端 | 申请记录 | 记录用户的不同申请，形成申请记录，包含家床申请记录，家庭病床申请记录，家庭护理床位。 | 1 | 项 | 2年 |
| 爱心卡使用记录 | 需打通市级平台，定时获取拱墅区爱心卡使用情况。便于管理人员通过数据查询订单是否存在异常情况。支持行政区域、服务商名称、老人姓名等关键词搜索。 | 1 | 项 | 2年 |
| 政策代申请 | 工作人员可通过后台给予用户政策代申请操作。新增后可以由上一级管理人员进行审批。支持姓名、身份证、审批状态、政策名称等关键词搜索。 | 1 | 项 | 2年 |
| 咨询查看 | 后台服务人员可对用户提交的留言进行查看，并可对其进行回复处理。 | 1 | 项 | 2年 |
| 政策管理 | 建立对民政各条线的政策类目增查改删功能，支持政策名称、政策类型等关键词搜索。 | 1 | 项 | 2年 |
| 入托申请 | 机构服务人员可以针对申请进行审批，可选择通过或者拒绝。 | 1 | 项 | 2年 |
| 五色户籍清单 | 根据老人户籍地，可新增五色户籍名单，设置不同等级探访频率 | 1 | 项 | 2年 |
| 五色居住清单 | 根据老人居住地，可新增五色户籍名单，设置不同等级探访频率 | 1 | 项 | 2年 |
| 探访服务评估记录 | 针对服务人员上报的探访服务评估记录，后台服务人员可进行查询。支持姓名、身份证、工作人员姓名等关键词搜索。系统可以根据探访评估记录形成的探访等级形成上门主动关怀名单，根据老年人的家庭、健康、年龄、经济等因素，实行红、橙、黄、蓝、绿等五个等级的探访服务。 | 1 | 项 | 2年 |
| 关怀预警 | 归集走访数据、安居设备、居家养老服务数据、爱心分使用数据，生成老人守护信息，并根据预设条件生成告警信息。 | 1 | 项 | 2年 |
| 关怀报表 | 归集走访数据、安居设备、居家养老服务数据、爱心分使用数据，生成不同纬度分析报表。 | 1 | 项 | 2年 |
| 公共组件 | | 利用标准化能力评估内容，通过运算得出用户评分，并对其进行封装形成组件，根据不同来源提交的用户信息以及用户标签，通过智能算法匹配出用户的需求内容。 | 1 | 项 | 2年 |
| 数智杭州门户 | | 适配上线数智杭州门户相关内容 | 1 | 项 | 2年 |
| 基础库 | | 按照一体化平台要求，进行批量数据同步及增量数据的推送，包括相关数据表同步和接口开发。 | 1 | 项 | 2年 |
| 浙里办 | | 适配浙里办应用，微信小程序升级、适老化升级改造 | 1 | 项 | 2年 |
| 应用工厂 | | 根据省数据局要求入驻应用工厂并进行代码托管，运行上线 | 1 | 项 | 2年 |
| 数据治理 | | 数据清洗、计算、碰撞、比对，数据更新管理等、通用数据导出功能、智能搜索 | 1 | 项 | 2年 |

**1.3项目建设内容详细指标参数要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级功能 | 二级功能 | 三级功能 | 功能描述 |
| 驾驶舱 | 一卡通付 | 服务类型排行 | 老年人各类重阳分服务数据，按年度消费从高到低进行排行，并显示本月本年消费分数。 |
| 重阳分使用人数 | 统计年度使用过重阳分的总人数以及男女占比和60-69，70-79，80-89，90以上不同年龄人数 |
| 重阳分享受人数 | 统计年度享受重阳分的总人数以及男女占比和60-69，70-79，80-89，90以上不同年龄人数 |
| 服务项目数量排行 | 年度具体服务项目数量从高到低进行排行，并显示年度服务单量 |
| 居家养老服务 | 按月度统计每个月的服务单量并形成图表 |
| 服务商服务数据 | 按每个服务商服务单量进行柱状图形显示并从高到低进行排序 |
| 订单详情显示 | 显示详情的服务订单数据，包括服务商名称，行政区划、服务地址、老人姓名、身份证、服务人员、评价、下单时间、服务开始时间、服务结束时间、重阳分支付、现金支付、商品名称、订单状态。 |
| 订单搜索 | 支持对商品名称、用户名称、身份证号、开始时间、结束时间、行政区划等条件搜索 |
| 一网通办 | 政策分析 | 通过智能算法，产生对应政策预警信息，形成已享受、次月预享受、申请中、次年预享受的人数统计 |
| 政策分类 | 点击查看更多，可显示区域不同分类的政策详细信息 |
| 已享受政策用户 | 对应政策显示已享受该政策的用户数量以及用户姓名，点击查看更多可显示享受该政策的用户基础信息，包含姓名、年龄、性别、身份证号、手机号、行政区域，并支持年龄段筛选 |
| 已申报政策用户 | 对应政策显示已申报该政策的用户数量以及用户姓名，点击查看更多可显示享受该政策的用户基础信息，包含姓名、年龄、性别、身份证号、手机号、行政区域，并支持年龄段筛选 |
| 预享受政策用户 | 对应政策显示预享受该政策的用户数量以及用户姓名，点击查看更多可显示享受该政策的用户基础信息，包含姓名、年龄、性别、身份证号、手机号、行政区域，并支持年龄段筛选 |
| 一图通达 | 设施定位点图 | 以地图的形式呈现不同设施的点位，并显示不同分类点位数量，包含养老机构、日照中心、智慧餐台、托育机构、老年食堂，可进行分类切换显示，支持点位名称搜索筛选 |
| 设施详情 | 点击地图点位，可显示当前点位的名称、联系电话、行政区划、地址、服务时间、站点照片以及今日活动数量，如安装了相关智能设备，对应的设备图标显示为亮色 |
| 人脸摄像头 | 显示所有设施已经安装人脸摄像头的数量，点击可以查看分布点位，点击人脸摄像头图标可以显示该站点今日人流量以及人脸抓拍照片以及抓拍时间 |
| 普通摄像头 | 显示所有设施已经安装普通摄像头的数量，点击可以查看分布点位，点击普通摄像头图标可以查看设施内的实时监控 |
| 智能床垫 | 显示所有设施已经安装智能床垫数量，点击可以查看分布点位，点击智能床垫图标可以查看设施床位监测数据，显示包含床位情况，床位总数、已入住数量，预警数据，入住人员类型，以及床位详情信息，包含房间号、楼层、老人姓名、年龄、性别、床位类型、设备状态。并支持床位变美好、床位楼层、老人姓名、身份证、照护等级、站点名称的搜索 |
| 餐台 | 显示所有设施已经安装餐台数量，点击可以查看分布点位，点击餐台图标可以查看详细的餐台服务记录以及分析图表，包含支付类型统计，月份统计以及订单详情，并支持用户姓名、设备名称、站点名称的搜索 |
| 安居守护 | 分类图形 | 以图形的形式显示机构守护、智慧守护、家庭守护三大类守护数量 |
| 预警信息 | 分别显示预警总数、已处理、未处理、处理中的预警数量 |
| 申请床位情况 | 现在已申请、已评估、已建床、安居守护床位数量 |
| 床位列表 | 列表显示名称、行政区域、详细地址、服务方名称，支持名称、服务方、行政区域筛选搜索 |
| 床位详情 | 显示用户的基本信息，包含用户基本信息、家庭模型、设备信息、设备告警记录列表、订单记录列表、用户辅具列表、用户用户画像、用户行为、用药记录、活动数据、健康信息、政务溯源 |
| 安居守护点位 | 以地图的形式呈现安装安居守护设备家庭的点位，以红黄蓝三色点位图标，区分当前告警状态，支持姓名和服务方搜索筛选。 |
| 点位详情 | 点击地图点位，现在当前用户信息、地址、当前用户预警总数、处理完成次数、已服务次数 |
| 预警列表 | 显示所有用户告警信息，包含用户姓名、报警消息、报警地址、报警时间、报警设备、处理状态、处理结果，支持报警设备、预警类型、处理状态、行政区域搜索筛选 |
| 床位巡查情况 | 统计各个街道床位安装数量、设备巡检数量、设备运行数量、设备维修数量、设备更换数量 |
| 五色走访 | 探访对象 | 分红、橙、黄、蓝、绿、其他6大类展示不同探访频率人数。以及显示60岁以上户籍人数和非户籍人数 |
| 二级列表显示用户姓名、身份证、行政区域、详细地址、关怀方式、关怀频率，支持用户姓名、关怀方式、关怀频率的筛选。 |
| 探访完成率 | 分红、橙、黄、蓝、绿、5大类探访完成率。 |
| 二级显示不同街道5种颜色探访完成率。 |
| 探访告警 | 分红、橙、黄、蓝、绿、5大类探访未来完成数量。 |
| 二级显示不同街道5种颜色探访未完成数量。 |
| 探访队伍 | 分别显示助老员、智慧客服、服务商、社工、其他人几大类服务队伍人员数量 |
| 二级显示各类人员的姓名、年龄、性别、身份证号、行政区域等，支持姓名、年龄的筛选 |
| 智能设备 | 显示五色走访名单中所安装各类智能设备数量，包含燃气报警、一键报警、语音对话、红外感应、烟感报警等 |
| 二级显示具体人员安装设备清单，包含设备名称、序列号、用户名称、产品类型、用户区划等、支持设备名称、序列号、用户名称等筛选。 |
| 街道评分 | 分区域显示各街道五色走访评分，以红、橙、黄、蓝、绿显示不同分值等级 |
| 养老服务补助 | 运营补助 | 显示居家养老服务中心补贴总金额，二级显示每个居家养老服务中心的补贴明细，包含评定结果、补贴金额以及补贴站点名称 |
| 助餐补助 | 显示社区食堂补贴总金额，二级显示每个社区的补贴明细，包含评定结果、补贴金额以及补贴食堂名称 |
| 数据分层 | / | 各数据分析模块分层级、不同街道可以根据账号来查看属于自己街道的数据分析，支持区级账号进行街道切换，正屏数据切换为当前选择街道，适配所有接口数据建立数据权限 |
| 浙里办小程序 | 一卡通付 | / | 上线助医、助行、助洁、助餐、助浴、助聊和其他服务，支持用户输入关键词筛选，方便老年人享受就近便捷、个性化、点单式养老服务 |
| 一网通办 | 政策信息 | 展示政策信息分类,包含全部、养老、家电统保服务和家庭照护床位，用户可查看政策详情和匹配情况 |
| 匹配信息 | 匹配政策支持用户根据身份证号或扫描二维码查询自己或他人 |
| 一图通达 | 一键托老 | 用户可选择是否需要评估，地图展示养老了机构点位，用户可根据机构名称、价格区间、距离跨度、剩余床位、床位类型进行筛选 |
| 一键托育 | 链接养老托育一件事 |
| 老年就餐 | 显示老年食堂和助餐点，支持用户根据机构名称筛选 |
| 寻找资源 | 显示居家照料中心、康复医院、公办机构、民办机构、居家养老服务中心、老年食堂、助餐点、养老机构、护理院和康养联合体，支持用户根据机构名称筛选 |
| 安居守护 | 家庭养老床位、家庭病床、家庭护理床位 | 支持多项一起勾选申请，显示用户真实姓名和身份证号信息，支持用户从关联中选择 |
| 一键报名 | / | 支持用户根据活动名称、活动类型、活动状态、区域选择进行筛选、并进行活动报名 |
| 一键入托 | / | 地图展示养老机构点位，用户可根据机构名称、价格区间、距离跨度、剩余床位、床位类型进行筛选，点击可查询详情的机构信息，床位的状态，服务信息，简介等，并且支持线上预约床位 |
| 一键申请 | 走访申请 | 用户填写老人相关信息，选择走访频次和照护类型，展示用户信息，支持切换用户 |
| 家庭养老床位申请 | 用户填写申请人相关信息，选择居住类型、家庭类型、是否享受政府购买服务和照护类型，展示用户信息，支持切换用户 |
| 智慧养老服务申请 | 用户填写申请人相关信息，选择居住类型和是否享受政府购买服务，展示用户信息，支持切换用户 |
| 适老化改造申请 | 用户填写房产所有人相关信息，选择房屋情况、身体特征和拟改造项目，展示用户信息，支持切换用户 |
| 咨询留言 | / | 支持用户选择反馈类型、反馈意见和上传图片 |
| 审核流程查看 | / | 用户可在此查询我的申请记录，支持根据用户名称筛选，显示全部、审核中、已通过和未通过 |
| 能力评估申请 | / | 支持用户对自我基本情况进行评估，展示用户信息 |
| 报告查看 | / | 用户可对已提交的自评记录进行查询以及对评估的评价 |
| 探访评估 | 用户搜索 | 服务人员通过后台注册账号后，可关联浙里办用户体系，实现在浙里办免登工作台内容。服务人员赋予关联用户后，可针对老人进行探访评估登记，系统支持扫码查询、身份证后6位以及姓名搜索 |
| 探访记录 | 点击探访评估，可查询相关老人基础信息，包含家庭住址、姓名、手机号、走访频次、上次走访时间等信息。可对老人居住地址、家属信息进行维护编辑更新，可选择探访登记、类型、失智失能登记、特殊情况、上门探访形式、结对走访、服务内容进行更新。 |
| 爱心卡申请 | / | 开放“爱心卡”申请入口，方便有需要的老人进行申请 |
| 五色走访打卡 | 名单搜索 | 根据探访评估登记，生成不同的人员名单，管理员可将对应的名单分配给服务人员，服务人员可在浙里办查询需要走访的人员信息，在搜索框中输入姓名或身份证后6位可以查询相关人员信息以及今日走访次数 |
| 走访记录 | 点击上门关怀按钮可以进行上门关怀操作，可查询详细的用户信息，身体状态，安防设备以及设备告警信息，点击开始走访，浙里办可获取当前用户定位信息，点击开始打卡后可记录用户需求。 |
| 后台管理端 | 申请记录 | 家床申请记录 | 审核人审批序次在“我的床位审核”中进行查看 |
| 可根据：申请人姓名、申请人行政区划、审核状态、申请人年龄区间、失能情况、提交时间条件进行内容筛选 |
| 根据审批序次进行审核 |
| 审核通过后，支持将家庭申请转工单 |
| 详情展示：审核文件、创建人姓名、创建人电话、需申请床位人姓名、联系电话、身份证号、行政区划、详细地址、家庭情况、申请理由、申请时年龄、失能情况、户籍区划、生活能力、评估报告、审核流转记录等相关信息 |
| 列表展示：审批状态、姓名、联系方式、身份证号、行政区域、详细地址、申请时年龄、失能情况、家庭情况、申请理由、生活能力、创建时间等 |
| 家庭病床申请 | 可根据：申请人名称、身份证号、病人情况、审核状态医保卡号、申请时间区间等条件筛选内容 |
| 列表展示:联系电话、身份证号、申请理由、医保卡号、病人情况、行政区域、详细地址、审核状态、创建时间等内容 |
| 详情展示：数据来源、创建时间、审核状态、审核备注、申请用户、用户身份证号、用户联系电话、用户行政区划、用户详细地址、提交人等相关信息 |
| 进行病床审核 |
| 审核通过后，进行病床床位建床，自动绑定该病床申请 |
| 护理床位申请 | 可根据：申请人姓名、长期卧床状态、严重肢体功能障碍、无法自行起身状态、审核状态、申请人行政区划、申请时间区间等条件筛选内容 |
| 列表展示：审核状态、姓名、联系电话、身份证号 、申请理由、是否长期卧床、肢体功能障碍、无法自行起身等记录 |
| 详情展示：数据来源、创建时间、审核状态、审核备注、申请用户、用户身份证号、用户联系电话、用户行政区划、用户详细地址、严重肢体功能障碍、医疗机构证明材料、家庭康复训练、无法自行起身、重度残疾人、申请理由、提交人等相关信息 |
| 进行护理床位审核 |
| 审核通过后，进行护理床位建床，自动绑定该护理床位申请 |
| 爱心卡使用记录 | 记录列表 | 列表展示：含商品名称、订单编号、消费时间、现金、重阳分、服务类型、服务商名称、服务人员、服务开始时间、服务结束时间、用户名称、身份证号、行政区域、详细地址、服务评价、下单时间 |
| 记录搜索 | 可根据：爱心卡使用行政区划、服务商名称、使用人姓名、订单编号、商品名称、使用人身份证、创建时间区间等条件筛选内容 |
| 政策代申请 | | 审核代申请 |
| 可根据：姓名、身份证、审批状态、政策名称等条件进行筛选 |
| 列表展示：审核状态、申请人姓名、身份证号、行政区域、地址、政策名称、申请理由 |
| 申请通过，进行政策申请关联 |
| 详情展示：审核状态、申请人姓名、身份证号、行政区域、地址、政策名称、申请理由、审核说明 |
| 管理人员通过政策审批后，可将不同政策派发工单至服务人员并进行上门服务 |
| 咨询查看 | 咨询查看 | 可进行咨询查看、处理咨询信息 |
| 列表展示：用户名称、联系方式、反馈意见、反馈类型、处理结果、处理回复、数据来源、创建时间等内容 |
| 可根据：用户名称、反馈类型、处理类型、联系方式、数据来源、咨询时间区间等条件内容进行筛选 |
| 详情展示：反馈用户姓名、反馈用户电话、反馈类型、反馈意见、处理类型、回复详情、数据来源、创建时间 |
| 咨询转派 | 进行转派：根据咨询分紧急程度，进行工单转派至服务商、社区、机构等业务相关部门、组织 |
| 政策管理 | 政策管理 | 可新增政策：包含字段政策名称、政策类型、政策所属行政区划、政策文件、政策启用状态、互斥政策、政策基础解读 |
| 编辑功能：可修改政策名称、政策类型、是否启用、互斥政策政策解读。删除功能：删除具体某条政策 |
| 可根据：政策名称、政策类型、是否启用、行政区划等条件进行内容筛选 |
| 列表展示：政策名称、行政区划、政策类型、是否启用、创建时间等 |
| 详情展示：字段政策名称、政策类型、政策所属行政区划、政策文件、政策启用状态、互斥政策、政策基础解读 |
| 政策条件设置 | 针对：单个政策设置匹配条件，如年龄、收入、能力状况，根据政策不同可设置多项条件 |
| 政策享受提醒 | 平台每日自动匹配即将符合享受条件的老人或是老人主动匹配政策成功的名单 |
| 手动关联预享受政策用户，形成名单 |
| 可根据情况，将符合条件用户，直接变更为享受该政策用户 |
| 入托申请 | | 列表展示：姓名、申请床位编号、联系方式、身份证号、入托机构名称、预计入住时间、申请状态、行政区划、创建时间等 |
| 可根据：机构名称、身份证号、姓名、审核状态、行政区划、预计入住时间区间、创建时间区间等条件进行筛选 |
| 审核入托申请 |
| 审核通过后，直接为该用户预留该申请的机构床位 |
| 五色户籍清单 | | 根据老人户籍地，可新增五色户籍名单，设置不同等级探访频率 |
| 列表展示:用户姓名、联系电话、身份证号、年龄、性别、行政区域、地址、关怀频率、关怀方式、计划状态等 |
| 支持用户姓名、关怀频率、计划状态、关怀方式、用户身份证、行政区域的搜索，并且支持筛选后导出 |
| 五色居住清单 | | 根据老人居住地，可新增五色居名单，设置不同等级探访频率 |
| 列表展示:用户姓名、联系电话、身份证号、年龄、性别、户籍行政区域、户籍地址、居住行政区域、居住地址、关怀频率、关怀方式、计划状态等 |
| 支持用户姓名、关怀频率、计划状态、关怀方式、用户身份证、户籍行政区域、居住行政区域的搜索，并且支持筛选后导出 |
| 探访服务评估记录 | | 根据助老员、网格员等上门探访评估的记录，生成评估记录、根据老人探访探访等级生成主动关怀名单 |
| 列表展示：记录编号、长者姓名、电话、身份证、户籍区划、地址、探访等级、类型、失智失能等级、特殊情况、提交工作人员姓名、人员角色、人员电话、数据来源、创建时间、业务名称 |
| 可根据：长者身份证号、长者姓名、工作人员姓名、工作人员类型、探访等级、数据来源、行政区划、创建时间区间等条件进行筛选 |
| 详情展示：记录编号、数据来源、创建时间、长者姓名、长者电话、老人身份证、居住区划、居住地址、户籍区划、户籍地址、员工名称、员工电话 |
| 、员工身份证、员工角色、业务名称、家属姓名、家属电话、与老人关系 |
| 、探访等级、类型、失能失智等级、特殊情况、服务形式、服务内容、服务态度、服务专业性 |
| 工作人员提交探访服务评估记录后若有家属信息，会自动同步至用户亲属信息中 |
| 关怀预警 | 自动生成关怀预警 | 根据走访数据，结合安居设备、居家养老服务数据、爱心分使用数据，生成老人守护信息，并根据预设条件生成告警信息 |
| 关怀预警处理 | 列表展示：用户姓名、预警时间、性别、身份证号、上次关怀日期、距离上次关怀时间、关怀方式、预警等级、处理结果、行政区划、详细地址、关怀频率、联系方式、预警等级、处理人 |
| 可对该条预警信息进行处理编辑 |
| 可根据：用户姓名、关怀频率、关怀方式、预警等级、处理结果、用户身份证、联系方式、行政区划、预警时间区间等条件进行筛选 |
| 关怀报表 | 关怀详情报表 | 显示每种频率关怀人次、包含一天一次、一周一次、一月一次、一季度一次、半年一次等。 |
| 频次关怀情况 | 显示每种频次5类数据站点记录数、通话记录数、订单记录数、上门打卡数、设备告警数的数量。 |
| 点击查看更多，可显示5种类型（站点记录数、通话记录数、订单记录数、上门打卡数、设备告警数）数据详细数据，包含姓名、年龄、身份证、时间等 |
| 支持5种类型数据（站点记录数、通话记录数、订单记录数、上门打卡数、设备告警数）的导出 |
| 年龄段频次详情 | 图形显示各年龄段频次的数量 |
| 点击每个年龄段显示，不同频次对应的数量以及5种类型数据（站点记录数、通话记录数、订单记录数、上门打卡数、设备告警数）服务数量 |
| 区划关怀情况 | 图形显示每个街道种类型数据（站点记录数、通话记录数、订单记录数、上门打卡数、设备告警数）服务数量 |
| 区划用户频次 | 图形显示每个街道种每类频次的数量分析 |
| 时间段关怀情况 | 根据所筛选时间段，显示每日5种类型数据（站点记录数、通话记录数、订单记录数、上门打卡数、设备告警数）的服务数量 |
| 公共组件 | | 能力评估分析算法组件 | 利用标准化能力评估内容，通过运算得出用户评分，并对其进行封装形成组件，实现标准化评估数据，做到全省统一评估管理，为评估调研做先期标准化服务。 |
| 需求分析算法组件 | 根据不同来源提交的用户信息以及用户标签，通过智能算法匹配出用户的需求内容。并封装成公共组件，让全省调取使用，集成数据模型 |
| 数智杭州门户 | | 指标梳理 | 对数智杭州门户展示页面指标进行系统化梳理，指标定义 |
| UI设计 | 按照数智杭州门户UI规范要求提供符合要求的UI界面设计 |
| 浙政钉对接 | 按照数智杭州门户对接要求，创建应用，打通浙政钉体系实现免登 |
| 功能开发 | 按照数智杭州门户要求进行前端页面和后端接口的开发和适配工作 |
| 基础库 | | 一体化平台数据接入 | 按照一体化平台要求，进行批量数据同步及增量数据的推送，包括相关数据表同步和接口开发； |
| 浙里办 | | 浙里办 | 适配浙里办应用，微信小程序升级、适老化升级改造 |
| 应用工厂 | | 应用工厂 | 根据省数据局要求入驻应用工厂并进行代码托管，运行上线 |
| 其他 | | 数据治理 | 数据清洗、计算、碰撞、比对，数据更新管理等、通用数据导出功能、智能搜索 |

**2、拱墅区社区智治在线升级**

**2.1项目概况**

以“数字赋能片区化治理”为目标，坚持为民便民惠民，坚持推进基层减负，着重解决当前街道服务管理中面临的居民信息不精准、民生问题掌控分散、管理力量分散、基层社区智治活力不足、基层负担较重等突出问题，在基础数据库的基础上开发设计创新应用场景，从民生服务和基层工作角度出发，基于数据碰撞，挖掘真正符合基层业务的创新应用场景。

“聚焦居民有感”“社工减负”“治理提升”三大目标，夯实民政基础数据底座、建设民政基层治理工具、打造社工全生命周期队伍管理、推动社区治理流程再造；通过居民有感服务一张图、社区活动资源共享场景等提升居民幸福指数。建立老年人、残疾人等民政核心服务对象人群画像，主动服务预警，提升助老服务、救助服务等的质量与及时性，整合并共享各类业务系统建设，促进数据共享，保障基层数据治理的精准性和鲜活度，提高管理效果与效率，减轻工作人员负担，提高百姓获得感。

**2.2项目建设内容清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级功能** | **二级功能** | **功能描述** | 数量 | 单位 | 维护期 |
| 夯实民政基础数据底座 | 民政核心服务人群（老弱残困） | 通过智能分析算法，主动汇集人群特性，形成民生服务对象画像，含人员基础信息，需求建议、已享受福利待遇、被走访情况、社区服务情况等。改变曾经服务对象信息分散、隐蔽，社工工作难针对、易遗漏的痛点。社工可在掌端实时查看重点关注对象，高效开展关怀工作。 | 1 | 项 | 2年 |
| 流动人口维护 | 接入公安端人口流入信息，确保智治在线系统和公安端数据实时同步，结合民政基层实际需求，系统同步做好流动人口的维护，打通街道-片区-社区-以及跨区域-跨层级的信息流转机制，支持系统内的迁入迁出联动，支持双向任务发起、系统内完结任务闭环；社工维护后的人口数据再反推给到相关部门，实时提升和保障系统人口数据的鲜活和准确性。 | 1 | 项 | 2年 |
| 综合数据概览（工作视图） | 系统相关的网格、房屋、楼栋、居民等基础数据形态，以及业务类型、情况、占比、标签，数据关联情况等。通过数据概览清楚展示内容，为业务做有效判断提供支撑。 | 1 | 项 | 2年 |
| 综合数据概览（管理视图） | 针对户籍、房屋、居民、事件、走访、预警等数据做全要素视图总览，通过数据清晰了解区网格力量配备、民政事件处置、社工走访等情况，提供给管理侧有价值的数据信息。 | 1 | 项 | 2年 |
| 资源力量协同（精准服务） | 多跨接入养老、爱心慈善、协商议事等相关业务数据 ，夯实基础数据信息、增加人群画像完整度。 | 1 | 项 | 2年 |
| 系统地址查询功能优化 | 对现系统中新增家庭、新增人员等多渠道地址搜索部分进行升级，升级后支持错别字、附近地址的联想等搜索。 | 1 | 项 | 2年 |
| 针对社区、网格、楼栋、房屋、人口查询速度优化 | 在保障人口数据安全性、可靠性的前提下，对社区、网格、楼栋、房屋、人口等模块进行优化，有效提升该模块响应速度，达到秒级响应。 | 1 | 项 | 2年 |
| 搜索结果排序优化 | 运用了智能联想算法模型，包含错别字纠正、拼音匹配，通用别名转化等，实现实时搜索响应，排序按单元、楼栋、户室进行规则性排序。 | 1 | 项 | 2年 |
| PC页面优化 | 以交互友好和操作便捷为目的，重新优化页面布局及样式，在功能菜单不偏离的情况下，升级UI版面，提升用户需求体验感。 | 1 | 项 | 2年 |
| 智治在线应用优化 | 消息域改造 | 结合构架权限做对应改造和调整，针对人口死亡、津贴到期、救助对象变动等重要预警和通知，后续直接移动端定向精准的推送到社工端，实现“上可看，下可用”，保障事件重要消息提醒正常，消息可溯源。 | 1 | 项 | 2年 |
| 预警规则设置 | 结合业务实际诉求和业务过程中各类需要预警支撑的关键节点梳理预警指标，并根据指标编制对应的数据处理算法，系统自动预警通知。 | 1 | 项 | 2年 |
| 民政基层治理工具建设 | 居民走访系统 | 以户室地址为核心，开展走访并填报，自动填充走访网格、包联社工、房屋地址，填写走访时间、走访形式、走访情况、难点问题等走访内容， | 1 | 项 | 2年 |
| 社区资源 （有效联动） | 整合社区资源力量，充分发挥社区资源优势，形成各类专题数据资源清单，含阵地资源、组织机构、项目活动等，从居民群众实际需求出发，构建全量阵地空间类资源清单实现服务提质、联动增效。 | 1 | 项 | 2年 |
| 社区活动记录 | 当前社区开展活动频率高，类型繁多，为便利社区各项活动开展记录与统计，可在该模块进行汇总，按照活动条线分类上报，填写录入活动信息，包含标题、描述、图片、覆盖活动条线等。 | 1 | 项 | 2年 |
| 政策客服 | 结合街道70多项服务清单，打造社工服务导航，提升新进社工熟悉业务的工作效率，以及基层办事服务效率，支持进行在线问答。 | 1 | 项 | 2年 |
| 社工日志管理 | 日志信息 | 社工工作中遇到居民问题，需要其他层级配合协助解决时，可提交问题任务，支持任务创建、任务说明、紧急程度、任务附件等。 | 1 | 项 | 2年 |
| 日志流转 | 日志贯通网格、社区、片区、街道四个层级，问题任务可在层级之间流转，跨层级流转时，同时向中间层级下发通知。 | 1 | 项 | 2年 |
| 日志处置 | 日志填报事件处置反馈，对响应速度、响应人员、应急情况处理结果做出反馈。 | 1 | 项 | 2年 |
| 帮助中心 | 针对发生并处置完成的问题、事件，可由管理员筛选典型案例，配置为案例库为社工提供学习的平台，构建社工队伍向着更专业化的方向发展。 | 1 | 项 | 2年 |
| 社工队伍管理系统 | 社工储备池 | 应聘者相关的笔试资料、岗前实线信息等进行录入存档，流入储备池待后续备用。 | 1 | 项 | 2年 |
| 社工档案系统 | 建立社工档案系统，录用备案信息、教育培训信息、健康信息、疗休养记录、奖惩记录等。 | 1 | 项 | 2年 |
| 挂职锻炼/岗位调动 | 社工发起挂职申请、岗位调动等相关业务申请。 | 1 | 项 | 2年 |
| 社工考评 | 通过对社工工作绩效进行管理和评估，提供社工的工作能力和工作绩效，从而提供组织整体的工作效能，最终实现社工全生命周期管理战略目标。 | 1 | 项 | 2年 |
| 离职申请 | 社工发起离职申请功能，填写离职相关工作事宜，并对发起的离职申请进行审批流程的流转。 | 1 | 项 | 2年 |
| 系统管理 | 通过相应的规则，建立不同的组织关系、人员关系群组。 | 1 | 项 | 2年 |
| 管理审批 | 分管领导可结合业务类型，对系统内发起的审批流进行批示，及时跟进和处理。 | 1 | 项 | 2年 |
| 浙政钉端 | 浙政钉任务通知 | 支持通过浙政钉任务方式，提示系统内相关重要业务变动通知给到对应负责的社工。 | 1 | 项 | 2年 |
| 流动人口维护 | 移动端支持户籍人口信息动态备注，以及相关迁入迁出操作。 | 1 | 项 | 2年 |
| 掌上居民走访系统 | 移动端根据行政区划下，网格、楼幢、户室维度，层层下转查看房屋、地址，基础信息、详情、户籍家庭、入住居民、历史居住信息、走访记录等，为社工提供便捷。 | 1 | 项 | 2年 |
| 五社联动一张图 （移动端） | 按区、街道、社区、网格逐级下探，查看单元内的民生资源，含社会志愿者数量、社会组织机构、文化活动场所等，从居民群众实际需求出发，构建全量信息视图数据库。 | 1 | 项 | 2年 |
| 政策客服 | 支持进行在线问答，帮助社工快速查找居民当前所需的政策事项。 | 1 | 项 | 2年 |
| 日志信息 （移动端) | 移动端可新增工作日志，自动填充创建人等信息，包含日志记录时间、记录人、日志内容、行政区划等。 | 1 | 项 | 2年 |
| 日志流转 | 移动端支持任务逐级流转签收。 | 1 | 项 | 2年 |
| 日志处置 | 支持移动端进行任务处置完结。 | 1 | 项 | 2年 |
| 数据治理服务 | 数据汇聚 | 提供跨业务系统和计算引擎的统一元数据管理，可对采集的各类数据源元数据进行集中管理。 | 1 | 项 | 2年 |
| 数据治理 | 建立基础数据库，梳理基础数据和相关业务数据之间的关系，保障数据资源对业务属性描述的完整性、一致性。 | 1 | 项 | 2年 |
| 数据挖掘 | 使用神经网络模型对多因素影响的复杂问题进行处理和预测。 | 1 | 项 | 2年 |
| 数据管理 | 对各个数据源的数据接入稳定性、数据接入频率、传输数据上下限等进行监测，最大限度避免错误数据产生。 | 1 | 项 | 2年 |
| 数据建模 | 建设数据建模，建设分层级的数据仓建模功能，供专题库开发人员及街镇用户在工作区内遵循数据仓库建设流程完成主题域、逻辑模型、物理模型建模设计。 | 1 | 项 | 2年 |
| 数据安全服务 | 信息安全管理 | 通过技术保护手段，在数据和文档的生命周期过程中对其进行安全相关防护，加强数据保密性，确保内部数据和文档在整个生命周期的过程中的安全。 | 1 | 项 | 2年 |
| 数字水印 | 支持将水印嵌入系统中保护系统版权、完整性、防复制或去向追踪功能。 | 1 | 项 | 2年 |
| 身份认证 | 多因素认证，对关键业务提供多重因子认证手段。 | 1 | 项 | 2年 |
| 集成对接 | 任务中心协同 | 将事件的相关信息推送到本平台中，可进行协同流转处置，实现与区任务中心事项的双向流转，实现任务推送、认领等相关办理记录同步至对方系统。 | 1 | 项 | 2年 |
| 其他 | 功能组件化 | 模块需具备组件能力，定义统一的数据输入输出格式、数据模型算法、对接规范文档及权限体系，支持规则封装成校验接口，上架到IRS平台，支持各个系统进行申请使用，充分发挥数据效能，资源共享。 | 1 | 项 | 2年 |
| 应用工厂上架及整改 | 系统全量源代码提交检查，根据代码质量扫描结果、单元测试结果、业务规范扫描结果、安全扫描结果进行整改，至符合规范，完成应用工厂上架工作。 | 1 | 项 | 2年 |

**2.3项目建设内容详细指标参数要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级功能** | **二级功能** | **三级功能** | **功能描述** |
| 夯实民政基础数据底座 | 民政核心服务人群 （老弱残困） | 核心人群服务总览 | 通过数据联动、挖掘和计算，透出18个街道174个社区民政核心服务人群的数量、特性、关环情况、被走访次数、被服务内容、已享受津贴等数据总览。 |
| 服务需求总览 | 18个街道174个社区的民政核心服务人群，走访中获取的高频服务需求，以及区级多系统中归集的相关需求，进行整理归类呈现，以便更好掌握核心服务人群需求，提供精准化服务。 |
| 新增人群标签 | 结合系统业务数据，在一期基础上新增人员标签，如家床安装、老年志愿者、活动参与次数、慈善爱心等，360多维度了解居民情况。 |
| 核心人群画像详情查看 （集中呈现） | 基础画像呈现：新增UI界面设计，360方式呈现个人基本画像，结合业务需求展现内容模块（如被走访次数、残疾等级、入住养老机构、被关环情况等）。 |
| 基础信息展示：展示个人户籍信息、当前住宿地址、家庭子女情况、享受政策等。 |
| 服务需求及建议：个人曾提出的需求建议内容详情，含需求、提出时间、受理与跟进情况的相关记录，帮助社工更好的了解和帮助需求人群。 |
| 已享受资源：个人当下已享受服务资源呈现，如慈善爱心购物、老年补助、上门打扫、残疾补助等，服务时间、服务内容等明细记录。 |
| 流动人口维护 | 公安流动人口数据对接 | IRS对接公安流动人口登记信息数据，清洗和提取流入拱墅区居民的姓名、身份信息、当前地址等相关字段进行数据匹配，同步更新基础库流动人口相关数据，做好流入信息记录。 |
| 动态更新提醒签收 | 结合现有智治在线系统160多万居人口基础信息基础库，流动人口出现变动和更新的情况，浙政钉能实时消息推送和告知到具体的责任社工，进行信息签收确认，方便业务数据实时同步。 |
| 户籍人口迁出流 | 系统内户籍所在社区社工登记户籍人员迁出信息，含之后要迁入的相关信息，支持保存、修改、删除、查询、提交。支持双向发起迁出任务流给到对应要迁入的社区，并记录社工相关操作记录。 |
| 户籍人口业务闭环 | 针对迁入迁出的任务信息做内容核对，填写任务登记，支持保存、修改、删除、查询、提交，匹配统一地址库，完成迁入确认信息，做好社工相关操作记录。 |
| 流动人口数据反流共享 | 针对拱墅区内发起的流动人口信息，更新后支持接口推送至IRS共享，高效共治。 |
| 任务查询检索 | 支持我发起的任务查询，及迁入待接收任务查询，含创建人、户籍、姓名地址等相关信息检索。 |
| 同区迁移跨区迁移 | 支持同区或跨区迁移相关操作，允许责任社工勾选，任务形式给到对方，做相关操作；跨区任务推送至网格长或指定操作人，进行任务信息下发处置。 |
| 公共池检索导出 | 支持姓名、身份证、操作时间等方式进行检索，搜素结果支持在线导出，方便线下核实相关信息。 |
| 公共任务池搭建 | 创建公共业务池，特殊不确定的信息任务情况下，支持更新数据后放入统一公共信息池，等待任务被认领。 |
| 任务认领维护 | 支持公共池任务认领、维护、保存、修改、删除、查询、提交，记录社工操作记录或接入相关更新数据。 |
| 任务处置进度汇总 | 18个街道174个社区，任务完成情况做数据汇总，如待认领任务、已处置任务数等，加快推动任务完成率。 |
| 户籍人口动态备注 | 支持户籍人口居住地动态录入，如季度/月度/周末住哪里，日常住哪里等特殊情况标签。 |
| 综合数据概览 （工作视图） | 网格小区分析 | 含18个街道的网格数、楼栋、户籍家庭数、网格长、网格员配比进行数据分析。 |
| 楼栋信息分析 | 含各街道楼栋数、住宅、非住宅、入住人数、楼栋维护更新率等，多维度数据进行分析展示。 |
| 户籍人群分析 | 结合业务需求，归集汇总分析如各个街道户籍家庭低保、底边、特困、拆迁户人群占比等业务指标。 |
| 房屋信息分析 | 含房屋总数、自住、出租、空置、仓库、人户关系、经营及人户关系、养宠物家庭、物业缴纳情况等。 |
| 居民信息分析 | 含实际居住人口、户籍人口、近一年死亡人口、本年房屋迁出人员、注销人员。 |
| 标签人群分析 | 各街道、社区含老年人、残疾人、退休人、失业人、就业困难人员、丧失劳动力人员等人群汇总。 |
| 地址库关联分析 | 各街道、社区当月地址库关联数、未关联人数等，数据月底同比、环比分析。 |
| 综合数据概览 （管理视图） | 全要素视图总览 | 可视化要素总览，网格力量配备、民政事件治理上报及处置、区级事件协同治理（区级接入事件）、预警检测情况、街道网格社区各层级对应数据总览。 |
| 预警分析汇总 | 结合业务需求，分析各街道预警发生率，预警类别、预警人群、预警占比等相关指标，同比环比数据值。 |
| 事件分析汇总 | 结合业务需求，分类汇18个街道174个社区日志填报数、转派数及业务类别、处置率，响应时长，签收率等相关数据指标。 |
| 社工队伍分析 | 归集社工队伍总数、挂职锻炼人数占比、社工工龄、性别、群众、党员分析，及走访探视指标完成情况、绩效评分优秀、良好、合格人数占比，入离职率等相关业务指标的可视化. |
| 社工考评分析 | 结合业务需求，归集各街镇社工绩效自评完成率，管理评估完成进度，优秀、合格、不合格评分占比、员工绩效申诉率占比等相关指标可视化，可按时间维度进行查询。 |
| 社工工作指标 | 含18个街道174个社区走访量、工单完结数、走访类型、走访频率、次数等指标量化。 |
| 社工入离职分析 | 结合业务近一年各区块社工入职人数、离职人数、年龄、男女比例、学籍等相关数据分析。 |
| 资源力量协同 （精准服务） | 区级养老平台业务集成 | 区服务资源：服务站点总数、老年食堂、助餐等资源，以及各街道活动组织次数、活动类型、居民参与情况等。 |
| 社区活动参与：活动积分、志愿者积分、 会员积分、 志愿服务时长 |
| 养老机构入住情况：入住机构名称、入住时间、到期时间、护理等级 |
| 安心守护：家床信息安装、紧急告警情况，发生频率等。 |
| 助老员五色走访：助老员打卡时间，打卡内容，走访列表，走访需求。 |
| 津贴情况：养老津贴、高龄津贴、电子津贴、服务补贴等数据对接。 |
| 区级爱心慈善数据集成 | 接入志愿服务机构名称、志愿服务名称、志愿服务时间、志愿者信息等相关内容，支持在线查询。 |
| 新增户数、脱贫户、存量用数、返贫户数、未成年人总数、未成年人家庭总数。 |
| 春风卡发放记录，春风卡发放点数、消费情况、物品发放情况等。 |
| 居民协商议事通道打通 | 系统内居民意见数、民众关注热点话题、建议数、占比、参与人群、组织会议次数等数据进行查看 |
| 各街道建议数：居民建议反馈总数、反馈类型、占比等需求归集。 |
| 支持系统内居民高频热点需求一键发起协商议事。 |
| 热点议题数据：议题列表，展开讨论内容、占比数据等。 |
| 系统地址查询功能优化 | / | 现有系统按按统一地址库查询标准，对地址精确查找要求较高，对现系统新增家庭、新增人员等多渠道地址搜索部分进行升级，升级后支持包含错别字、模糊音查询，支持附近地址的联想搜索，以及支持地址俗称的搜索查询。 |
| 针对社区、网格、楼栋、房屋、人口查询速度优化 | / | 对社区、网格、楼栋、房屋、人口等模块进行优化，通过库表重构、数据清洗等手段，按照流式开发风格，将数据运用三级缓存方案，充分利用存储资源，合理规划存储方式，用oracle、cache、redis按阶梯存储数据，搭建了存储高效，使用高能的多级缓存的数据读写模型，在保障人口数据安全性、可靠性的前提下，有效提升该模块响应速度，达到秒级响应。 |
| 搜索结果排序优化 | / | 对现有80多万地址排名进行优化，现系统地址搜索后的结果较混乱无排序规则，运用了智能联想算法模型，包含错别字纠正、拼音匹配，通用别名转化等，结合分布式、高扩展、高实时的搜索与数据分析引擎：elasticsearch对数据进行关键字，分词，全文检索、结构化搜索等手段，实现近乎实时搜索响应，排序按单元、楼栋、户室进行规则性排序。 |
| PC页面优化 | 系统版面样式更改 | 根据现有实际功能样式和最新的页面规范标准，以交互友好和操作便捷为目的，在功能菜单不偏离的情况下，升级现有系统UI版面，提升用户需求体验感。 |
| 首界面功能样式调整 | 基础信息一图清、社情民意一表清、民生服务一事情、公共服务一键清、职业成长“一路清”等相关应用，优化页面布局升级UI呈现样式，结合业务需求调整页面跳转链接。 |
| 行政区划下探样式调整 | 18个街道、174个社区再到网格层，层层下钻，达到操作简单，展现清晰，界面使用更符合业务实操。 |
| 智治在线应用优化 | 消息域改造 | 人口死亡提醒优化 | 结合构架权限做对应改造和调整，新增人口死亡信息内容字段和消息推送，使信息能够通过浙政钉任务提示至对应社工；避免出现过往死亡人口还再发放补贴的现象。 |
| 救助对象变更提醒优化 | 结合构架权限做对应改造和调整，新增内容任务字段，救助对象变更时，使信息能够通过浙政钉任务提示至对应社工。 |
| 重度残疾人两项数据对接及提醒 | 匹配和清洗重度残疾人相关数据，获取两项补贴核心数据，对重点事宜做到浙政钉任务提示。 |
| 通知推送 | 含社工层面需办理、处置的所有相关消息能最细颗粒度通知至社工本人级，保障事件各环节消息提醒正常，消息可溯源。 |
| 预警规则设置 | / | 根据已归集治理的数据底座，结合业务实际诉求和业务过程中各类需要预警支撑的关键节点梳理预警指标，并根据指标编制对应的数据处理算法，系统自动预警通知，供社工统一在该模块查看。 |
| 民政基层治理工具建设 | 居民走访系统 | 走访规则配置 | 系统自动根据走访规则，走访任务，任务自动指派到人，管理员可根据网格、社区、责任人等维度直接查询相关走访任务，并可根据实际需要手动新增走访任务分配对应责任人；对超期走访会给出预警提醒，便于管理员和社工及时处理。 |
| 走访任务导入 | 支持批量导入走访任务，支持临时走访任务的增加、删除。 |
| 批量走访填写 | 为方便社工常态化走访，支持批量走访功能，填写走访情况，选择走访日期与走访地址等，为多个房屋地址批量新增走访记录，提升填报效率。 |
| 三项问题清单采集 | 重点对象清单采集：添加走访对象时，选择流动人口、低保家庭等标签时，将添加该人员至重点对象清单，便于后续重点关注跟进；共建力量清单采集：走访共建单位时，将把单位信息加入至共建力量清单，整合区域企业单位力量；需求建议清单采集：走访过程中记录下的居民需求及问题，将收集到需求建议清单，可在查看问题详情以及处理情况。 |
| 问题清单详情查看 | 点击清单资源，重点对象、共建力量、需求建议清单分别展示对应的资源详情，记录包括采集时间、对象、需求内容、涉及业务条线、问题完结状态等详情信息。 |
| 地址分段联想查询 | 将地址按照规范，切分为道路、小区、楼幢、单元、户室号五段，支持层层联想查询，便于搜索一个单元、一栋楼幢的地址信息自动带出所需相关内容。 |
| 敏感数据导出审批 | 智治在线系统数据筛选查询后，支持针对列表内容做数据导出审批，审批通过后系统支持下载导出，系统计入操作日志并推送对应人员进行批示。 |
| 居民地址模糊查询 | 在现有统一地址库的基础上重构统一地址库查询方式，支持包含错别字、模糊音查询，支持附近地址的联想搜索，以及支持地址俗称的搜索查询，便利社工查询并关联统一地址库信息。 |
| 统计分析及明细列表导出 | 根据行政区划层层下转查看走访情况统计分析： 全区、街道、社区网格、社区社工四个维度，可查看走访任务总数、走访方式分布、走访居民情况、各区域走访完成情况、各区域走访数变化趋势、三张清单收集情况等图表；同时支持搜索社工姓名，查看个人走访完成情况，包含图表走访任务总数、走访方式分布、走访居民情况、走访数变化趋势、清单收集情况。 |
| 数据对比挖掘 | 各街道参与社区、新进社工人数、走访情况、收集问题建议，解决实际困难问题数，吸收意见数、召开民情分析次数等数据汇总。 |
| 房屋性质打标 | 支持对走访查看地址时，对房屋性质行进打标，含“住宅”非住宅、裙楼、公房、私房等10多种房屋性质进行标签编辑、亦支持对原来标签更改。 |
| 房屋标签关联 | 房屋标签走访地址更改后同步至现有房屋基础信息里，数据做同步更换新。 |
| 查看房屋地址详情 | 根据行政区划下，网格、楼幢、户室为维度，层层下转查看房屋地址，点击地址查看详情，包括地址基础信息、房屋详情、户籍家庭、入住居民、历史居住信息、走访记录，其中入住居民可跳转查看居民详情。 |
| 走访数据分析 | 支持对18个街道174个社区的走访类别、频率、事件、内容等相关信息的数据分析与查询，包括走访同比环比，走访覆盖率等，颗粒度最细至社工层级，对社工走访数据进行分析。 |
| 查询走访地址并关联 | 支持地址关键词搜索，以及可根据走访状态、问题处理状态进行筛选查询，确认后自动关联和填写走访地址相关户主信息，含地址、户主身份、电话等提升走访效率。 |
| 助老员工走访互通 | 接入助老员、养老顾问等服务队伍开展的老年人走访记录，实现数据与基础库信息的关联，一端录入多端共享。降低重复走访概率，更好服务居民。 |
| 帮扶对象走访记录互通 | 与“幸福码平台”完成系统数据对接工作，获取社工、专职帮扶人员开展的帮扶对象走访记录，与现有的走访探视的体系打通，实现数据与基础库信息的关联。 |
| 查看走访列表 | 以全区地址为维度展示走访列表，可根据地址段、上一次走访时间、走访人、房屋性质等字段查询，可查看该房屋地址详情，并新增走访记录。地址按照行政区划以及单元、楼幢、户室号排序，便于查找。 |
| 新增走访记录 | 自动填充走访网格、包联社工、房屋地址，填写走访时间、走访形式、走访情况、难点问题等走访内容，支持添加多个走访对象，可搜索姓名、身份证号信息关联居民库中已有居民，也可跳转新增居民；同时支持新增共建单位，录入单位名称、联系人等信息。针对常用走访情况类型，可支持勾选填报，便于统计特定类型的走访开展频率，提升填写效率。 |
| 编辑走访记录 | 针对已提交的走访记录，可对记录内容进行修改补充，修改补充走访对象、走访情况、问题建议内容、办结情况、备注内容等。 |
| 同步走访记录至基础模块 | 根据走访记录的地址、对象信息，将走访记录同步归档至基础信息，可在基础数据-房屋信息、居民信息，以及走访探视-全部走访中查看走访记录。 |
| 社区资源 （有效联动） | 资源库建设维护 | 接入或建设区、街道、社区相关资源库，形成各类专题数据资源清单，对于各类专题数据进行常态化的库表维护，数据更新的工作。 |
| 阵地空间 | 按区、街道、社区、网格逐级下探，支持查看单元内的党群服务、养老、救助、活动空间、慈善超市等，从居民群众实际需求出发，构建全量阵地空间类资源清单。 |
| 组织机构 | 按区、街道、社区、网格逐级下探，支持查看的单元内志愿服务组织、社会工作机构、公益组织、慈善组织、基金会、辖区单位等社会组织机构资源清单。 |
| 项目活动 | 按区、街道、社区、网格逐级下探，支持查看项目活动信息，含活动名称、主办方分类、活动状态、参与人数、活动时间、活动地址等相关信息。 |
| 资源采集新增 | 支持社工新增区内资源，包含行政区划、资源类别、资源名称、资源照片、其他资源基本信息、点位采集等信息的录入。 |
| 查看资源详情 | 点击一条资源，可查看资源详情，包含资源类别、资源名称、其他资源信息，点位信息、更新时间、创建人等。 |
| 查询资源 | 支持按照行政区划、资源类型、资源名称等字段查询资源信息。统计并展示区、街道、社区、网格各层级行政区划下各类资源的数量。 |
| 资源分析 | 对全区各类型资源结合街道、社区、网格等维度进行分析，含全区资源分布情况、各类型资源占比、活动组织、活动参与情况等信息。 |
| 全量信息资源初始化导入 | 按区、街道、社区、网格逐级下探，针对各行政区划内不同资源类型，按照标准化数据格式进行导入，导入的资源信息支持后续维护，可在资源清单内查看。 |
| 全量信息视图平台-详情弹窗 | 点击地图中的资源点位，可进行实时交互查询，查看资源详情弹窗，展示各类资源缩略图、基本情况介绍、位置信息，支持点击进一步查看资源完整信息。 |
| 资源列表 | 以列表形式展示资源条目，支持按18个街道174个社区查询资源列表信息，以及按照当前账号权限，区分展示其负责区划下的所有资源信息。 |
| 社区活动记录 | 活动信息 | 结合当前线下活动上报形式，录入活动信息，包含标题、描述、图片、覆盖活动条线等。 |
| 活动记录转化模板 | 按录入活动详情，结合活动需要，提供导出pdf或图片。 |
| 查看活动记录列表 | 列表形式展示活动记录，包含活动时间、活动标题、覆盖条线、创建人等信息，可查看活动详情，根据条件查询等操作。 |
| 查询活动记录 | 支持按照活动开展时间、活动标题关键词、创建人、覆盖条线等查询。 |
| 政策客服 | 政策维护 | 根据街道层级办理事件，录入政策事件清单，录入内容包含所属条线、政策标题、描述、申请条件、所需材料等。 |
| 查看政策列表 | 列表形式展示政策清单，列表字段包含科室、条线、办事层级、办理次数等信息，支持查询、查看政策详情。 |
| 智能客服问答 | 智能客服，支持进行在线问答，通过智能推荐机制，帮助社工快速查找居民当前所需的政策事项。 |
| 关键词事件匹配 | 用户输入事项关键词，系统智能匹配后台事件清单中的事项关键词，逐步锁定政策事件。 |
| 查询政策事件 | 梳理政策事件层级，通过部门、事件业务条线等，逐级展开，通过条线查找推荐事项，可跳转查看事件详情。 |
| 政策事件详情 | 点击查看政策事件详情，包含事项办理基本信息、办理部门、办结时间、申报人条件、需要材料附件等信息，部分事件支持系统申报审批办理。 |
| 社工日志管理 | 日志信息 | 查看日志记录列表 | 列表形式查看日志记录，包含日志记录时间、记录人、日志内容、行政区划等，可根据时间、记录人等字段进行查询，支持查看详情、编辑、删除。 |
| 填报社工日志 | 新增工作日志，自动填充创建人等信息，录入其他社区工作日志内容。 |
| 创建问题派单 | 社工工作中遇到居民问题，需要其他层级配合协助解决时，可提交问题任务，录入问题标题、描述、问题处理建议、下一流转层级等信息，问题将进入派单事件池。 |
| 问题日志接收 | 点击“任务接收”，就可以接收任务，进行相关任务的处理操作。 |
| 问题日志拒收 | 点击“任务拒收”，填写拒收理由，可以将该任务进行退回。 |
| 问题日志筛选 | 支持按业务流发布状态条件进行筛选，可分为接受中、处置中等状态。 |
| 日志流转 | 流程配置 | 使事项的流程能够在规范的方式进行流转，并且与表单进行结合，事项内容的填写。 |
| 问题层级流转 | 贯通网格、社区、片区、街道四个层级，问题任务可在层级之间流转，跨层级流转时，同时向中间层级下发通知。 |
| 智能转派 | 结合派单规则，系统自动识别实现类别进行日志转派。 |
| 人工派发 | 结合特殊日志名，支持网格长，对其他责任社工进行人工日志的派发，支持日志编辑。 |
| 日志退回 | 签收后发现派单错误或者无法处理，可以支持退回 |
| 日志紧急性标注 | 结合日志的有限级，可按红黄蓝颜色进行分类，按找紧急层度进行跟进处理。 |
| 事件公共池查询 | 创建的日志，不清楚处置群体时，支持信息在公共事件池进行性归类呈现。支持按关键词、时间、创建人等信息进行内容查询。 |
| 事件池任务认领维护 | 支持对任务池中的任务进行认领操作，支持时间更新维护 |
| 日志处置 | 问题处理反馈 | 问题创建后，下一环节接收的工作人员可填写上报问题处理反馈，并选择下一级下发人员，或者选择问题处置完成。 |
| 日志完结 | 问题反馈后，最后一个环节的工作人员提交问题处置完成，由上报问题的社工向居民确认问题是否已解决，并在系统中确认完结情况。 |
| 事件上报 | 事件发生时，社工可通过日志模块上报，事件描述、事件定位、联系人及联系方式、事件需要的支援范围等信息，将同步发送通知给支援范围下的其他社工。 |
| 事件处置反馈 | 应急响应后，其他社工根据位置信息确认响应，处理结束后，由发起社工填报事件处置反馈，对响应速度、响应人员、应急情况处理结果做出反馈。 |
| 处置事件列表 | 查看应急事件上报列表，可查看自己上报的事件，可查看、反馈；以及查看他人发起的需要协助的应急事件，并前往现场发起协助。 |
| 日志数据汇总 | 各街道社区日志发起总数，接收、拒收、处置、完结时效性等分析。 |
| 帮助中心 | 案例库 | 针对发生并处置完成的问题、事件，可由管理员筛选典型案例，配置为案例库，分类管理，支持部分隐私信息再次编辑处理。案例库的信息可供所有社工参考，作为后续处理相似情况时的范本，案例同步支持资料上传。 |
| 查询案例库 | 依据事件类型、关键词等进行查询，便于社工查找需要的案例范本。 |
| 社工队伍管理系统 | 社工储备池 | 发布招聘信息 | 用户可发布招聘信息，填写招聘人数、招聘对象及条件、招聘程序、招聘内容、招聘岗位等信息，支持上传相关附件。 |
| 历史招聘查看 | 支持查看已过期的招聘信息，且支持一键点击重发 |
| 应聘信息查看 | 用户对应聘人员信息进行查看，删选。 |
| 笔试成绩录入 | 用户可录入应聘者笔试成绩，并填写说明 |
| 体检情况 | 用户可录入应聘者体检信息 |
| 社工实习分配 | 笔试面试成绩合格的应聘者进行录用，并将社工分配到对应街道、社区，同时自动为这些人员开通账号。 |
| 部门调动情况 | 支持录入应聘者刚前实践所在部门调动情况信息，关联调动相关记录。 |
| 面试通知发布 | 支持用户发布面试通知并提醒相关应聘人员参加面试 |
| 录用人员档案导出 | 用户可对应聘者的档案进行导出打印，输出对应个人档案信息文件。 |
| 招聘定时开放 | 用户创建招聘信息后可选择定时开启或关闭招聘时间 |
| 复试通知发布 | 支持用户发布复试通知并提醒相关应聘人员参加面试 |
| 录用通知发布 | 支持用户对面试成绩合格的应聘者发布录用通知，同时支持用户以公示形式面向全体移动端用户发布招聘录用公示。 |
| 招聘情况数据查看 | 管理员可对发布的招聘信息的招聘数据进行查看，可看到申请人数、访问人数、录取人数等信息。 |
| 社工人才储备池 | 支持将部分笔试、面试、复试成绩不合格、未进行最终录用的应聘者，携带其相关信息及简历流入社工储备池。 |
| 招聘数据分析 | 岗位查阅人数、岗位投递人数、面试人数、录用人数等数据分析。 |
| 申请填写 | 用户填写对应个人信息提交至社区招聘。个人信息包含姓名、年龄、身份证号、个人政治面貌、学历、工作履历、家庭信息等。 |
| 面试邀约确认 | 用户可查看招聘者发送的面试通知时间，点确认或拒绝，拒绝备注原因。 |
| 撤销申请 | 用户可撤销应聘申请资料，并支持重新发起应聘申请资料的填写。 |
| 岗位介绍查看 | 用户可查看招聘岗位的详细介绍，相关资质能力，判断岗位匹配，以及岗位工作内容等详情。 |
| 一键导航 | 用户可查看工作地点并可导航查看导航路线。 |
| 招聘过程 | 用户提交招聘申请后，可查看到招聘过程情况及结果（待查阅、处理中、已录用、未录用等）。 |
| 招聘历史信息查询 | 用户可查看到自己历史提交招聘申请的时间及内容。 |
| 招聘列表查看 | 用户可查看到民政局发布的招聘信息，包含发布时间、截止招聘日期、发布人、工作地点等信息。 |
| 社工档案系统 | 社工标签 | 支持对社工岗位特性进行打标如“专职社工、项目社工、新进社工、挂职锻炼、网格员、网格长等"结合业务需求，对系统内2400多名社工进行系统打标。 |
| 社工检索及维护 | 支持支持按学历、属性关键词等进行搜索，支持社工岗位性质、所属社区、司龄、群众面貌、联系电话等相关信息的增删改。 |
| 社工转正提醒 | 社工实习期为两个月，在实习期结束前7天提醒对应社区管理者对该社工转正的表单进行填写，填写后发给对应街道领导。 |
| 教育培训 | 专职社区工作者教育培训记录，查看，编辑，删除功能，支持上传图片。 |
| 健康信息 | 专职社区工作者健康信息记录，查看，编辑，删除功能，支持上传导入 |
| 疗休养记录 | 专职社区工作者疗休养记录，查看，编辑，删除功能，支持上传图片。 |
| 奖惩记录 | 专职社区工作者个人奖惩记录，查看，编辑，删除功能。 |
| 社工业务画像 | 支持多业务平台数据协同，关联四平台社工的走访、事件处置等业务数据，通过数据痕迹输出社工业务画像。 |
| 挂职锻炼/岗位调动 | 流程配置 | 使事项的流程能够以规范的方式进行运转，并且与表单进行结合，实现事项内容的编辑存档。 |
| 挂职锻炼申请 | 支持社工在系统上发起挂职锻炼申请。 |
| 挂职锻炼审批 | 支持相关责任人对社工发起的挂职申请进行审批操作，实现挂职锻炼事项的在线处理。 |
| 挂职锻炼确认 | 支持分管领导对社工挂职锻炼事项的二次确认操作。 |
| 综合查询 | 通过证件类型、时间、申请人姓名，可以查询到事项审批的每一个环节和通过情况，直观掌握事项办理进度。 |
| 挂职锻炼历史信息记录 | 支持查询过往挂职锻炼相关数据数据。 |
| 调动申请 | 支持社工在系统上发起调动申请，支持调动事项的在线处理。 |
| 调动审批 | 支持对社工发起的调动申请转交给相关责任人进行审批处理。 |
| 调动确认 | 支持分管领导对社工调动事项的二次确认处理功能。 |
| 列表展示 | 支持对所有社工调动事项的列表展示，实现对全部调动情况的统一管理。 |
| 综合查询 | 通过证件类型、时间、申请人姓名，可以查询到事项审批的每一个环节和通过情况，直观掌握事项办理进度。 |
| 历史调动申请记录 | 支持查询个人历史调动数据查询，调动时间、审批人、调动岗位等。 |
| 汇总统计 | 对挂住锻炼申请人数、审批情况、调动情况等进行统计，方便用户直观查看相关数据情况。 |
| 社工考评 | 试用期结束申请 | 支持社工发起试用期转正申请，可查看、编辑、提交。 |
| 试用期考评 | 支持直属领导填写试用期转正评估意见，可查看、编辑、审批、驳回。 |
| 指标配置 | 支持对考核指标项的配置录入，实现自定义考核模板设计； |
| 指标规则 | 支持考核规则配置，通过一定的规则判断并系统自动给出的考核分值。 |
| 绩效指标 | 支持考核指标录入功能，支持指标导入导出。 |
| 列表导出 | 支持考核列表按设定字段汇总导出。 |
| 综合查询 | 支持通过时间、姓名、职务、职级等特定条件查询考核情况信息。 |
| 绩效评价 | 根据考核指标项，完成自评或上级管理评估得分。 |
| 绩效保存 | 支持打分后暂存，支持提交、修改、删除等功能。 |
| 绩效提交 | 自评完进行绩效提交，支持自评查看，流程进度查看，下一阶段进入上级评分。 |
| 绩效确认 | 支持查看上级对我的绩效评价，确认绩效及默认认可绩效。 |
| 历史考核数据记录 | 支持查询个人过往考核数据查询。 |
| 年度考核 | 支持社工录入年度考核信息，支持街道工作者批量导入社工年度评分、修改年度考核信息登记表，上传附件，导出年度考核登记表结果文件，支持自动计算排序年度考核排名，支持结果导出。 |
| 汇总统计 | 对考核情况进行列表汇总统计，方便用户直观查看相关数据情况。在考核周期内，对目标的完成情况进行考核评估，企业还会根据员工考核情况进行等级排名以及考核反馈工作。 |
| 离职申请 | 流程配置 | 使事项的流程能够以规范的方式进行运转，并且与表单进行结合，实现事项内容的编辑存档。 |
| 离职申请 | 支持社工发起离职申请功能 |
| 离职审批 | 支持对社工发起的离职申请进行审批流程的流转。 |
| 离职确认 | 支持社工对离职事项进行二次确认，人性化关怀社工。 |
| 工作交接 | 支持离职社工进行工作交接，包括文件、事项办理进展、办公设备等的交办交接。 |
| 交接确认 | 支持系统点确认，表示工作交接内容已收到核实。 |
| 综合查询 | 通过证件类型、时间、申请人姓名，可以查询到事项审批的每一个环节和通过情况，直观掌握事项办理进度。 |
| 汇总统计 | 对周期内的离职情况进行列表汇总统计，方便用户直观查看相关数据情况。 |
| 系统管理 | 岗位管理 | 根据岗位自身的性质和特点，从横向和纵向两个维度进行的划分，从而区别出不同岗位的类别和等级（岗位从横向划分为不同的职系、职组，从纵向划分为不同的职级、职等）。 |
| 配置中心 | 针对可使用的平台功能，按角色、权限提供自定义配置功能，实现“不同用户有不同界面、不同分工有不同模块”。 |
| 角色管理优化 | 通过相应的规则，建立不同的组织关系、人员关系群组。例如，在绩效考核中，需要应用到矩阵式考核关系，则需要在系统中建立考核人员的矩阵关系 |
| 角色清洗梳理 | 对系统内存在的多个角色进行梳理，归类、删除，对重复角色进行统一配置。 |
| 锁定限制 | 对系统关键业务提供多重因子认证手段，支持动态口令或短信验证码，支持多次输入错误口令后锁定该账号并限制登录。 |
| 人员信息管理 | 员工账号管理、个人信息维护、组织信息维护等功能。可以在系统中对员工账号进行增删，调整员工岗位信息、考核关系数据等操作。 |
| 账号权限优化 | 权限配置细化到功能按钮层级，数据权限配置可到楼栋，使权限配置规则更符合实际情况权限配置功能。原有系统内的账号要有效兼容迁移。 |
| 管理审批 | 审批列表推送 | 列表信息展示，支持按内容、时间等维度进行搜索查询。 |
| 在线审批操作 | 支持在线审批、反馈、驳回相关操作。 |
| 历史查询 | 支持在线查询历史审批记录，支持按时间、内容进行搜索。 |
| 数据汇总 | 对审批内容、进度、时效等数据进行汇总。 |
| 消息发送控制 | 配置DING消息和工作通知消息控制，针对需要通知或告知的消息，可直接发起任务提醒。 |
| 消息监测 | 支持对幸福在线应用已经发送的DING消息和工作通知消息能展示查询，标明是否发送成功或是否签收，支持再次发起DING消息任务提醒。 |
| 浙政钉端 | 浙政钉任务通知 | 人口死亡提醒 | 结合构架权限做对应改造和调整，新增人口死亡信息内容字段和消息推送，使信息能够通过浙政钉任务提示至对应社工；避免出现过往死亡人口还再发放补贴的现象。 |
| 救助对象变更提醒 | 结合构架权限做对应改造和调整，新增内容任务字段，救助对象变更时，使信息能够通过浙政钉任务提示至对应社工。 |
| 重度残疾人两项数据对接及提醒 | 匹配和清洗重度残疾人相关数据，获取两项补贴核心数据，对重点事宜做到浙政钉任务提示。 |
| 社工日志相关推送 | 含社工层面需办理、处置的所有相关消息能最细颗粒度通知至社工本人级，保障事件各环节消息提醒正常，消息可溯源。 |
| 流动人口维护 | 动态更新提醒签收 | 结合现有智治在线系统160多万居人口基础信息基础库，流动人口出现变动和更新的情况，浙政钉能实时消息推送和告知到具体的责任社工，进行信息签收确认，方便业务数据实时同步。 |
| 户籍人口迁出流 | 系统内户籍所在社区社工登记户籍人员迁出信息，含之后要迁入的相关信息，支持保存、修改、删除、查询、提交。支持双向发起迁出任务流给到对应要迁入的社区，并记录社工相关操作记录。 |
| 户籍人口业务闭环 | 针对迁入迁出的任务信息做内容核对，填写任务登记，支持保存、修改、删除、查询、提交，匹配统一地址库，完成迁入确认信息，做好社工相关操作记录。 |
| 任务查询检索 | 支持我发起的任务查询，及迁入待接收任务查询，含创建人、户籍、姓名地址等相关信息检索。 |
| 同区迁移跨区迁移 | 支持同区或跨区迁移相关操作，允许责任社工勾选，任务形式给到对方，做相关操作；跨区任务推送至网格长或指定操作人，进行任务信息下发处置。 |
| 任务认领维护 | 支持公共池任务认领、维护、保存、修改、删除、查询、提交，记录社工操作记录或接入相关更新数据。 |
| 任务处置进度汇总 | 18个街道174个社区，任务完成情况做数据汇总，如待认领任务、已处置任务数等，加快推动任务完成率。 |
| 掌上居民走访系统 | 查看房屋地址详情 | 根据行政区划下，网格、楼幢、户室为维度，层层下转查看房屋地址，点击地址查看详情，包括地址基础信息、房屋详情、户籍家庭、入住居民、历史居住信息、走访记录，其中入住居民可跳转查看居民详情。 |
| 一键呼出/一键导航 | 查询详情页面，电话号码支持一键拨打，走访地址支持点击跳转至地图导航。 |
| 走访数据分析 | 支持对18个街道174个社区的走访类别、频率、事件、内容等相关信息的数据分析与查询，包括走访同比环比，走访覆盖率等，颗粒度最细至社工层级，对社工走访数据进行分析。 |
| 查询走访地址并关联 | 支持地址关键词搜索，以及可根据走访状态、问题处理状态进行筛选查询，确认后自动关联和填写走访地址相关户主信息，含地址、户主身份、电话等提升走访效率。 |
| 助老员工走访互通 | 接入助老员、养老顾问等服务队伍开展的老年人走访记录，实现数据与基础库信息的关联，一端录入多端共享。降低重复走访概率，更好服务居民。 |
| 帮扶对象走访记录互通 | 与“幸福码平台”完成系统数据对接工作，获取社工、专职帮扶人员开展的帮扶对象走访记录，与现有的走访探视的体系打通，实现数据与基础库信息的关联。 |
| 查看走访列表 | 以全区地址为维度展示走访列表，可根据地址段、上一次走访时间、走访人、房屋性质等字段查询，可查看该房屋地址详情，并新增走访记录。地址按照行政区划以及单元、楼幢、户室号排序，便于查找。 |
| 新增走访记录 | 自动填充走访网格、包联社工、房屋地址，填写走访时间、走访形式、走访情况、难点问题等走访内容，支持添加多个走访对象，可搜索姓名、身份证号信息关联居民库中已有居民，也可跳转新增居民；同时支持新增共建单位，录入单位名称、联系人等信息。针对常用走访情况类型，可支持勾选填报，便于统计特定类型的走访开展频率，提升填写效率。 |
| 编辑走访记录 | 针对已提交的走访记录，可对记录内容进行修改补充，修改补充走访对象、走访情况、问题建议内容、办结情况、备注内容等。 |
| 同步走访记录至基础模块 | 根据走访记录的地址、对象信息，将走访记录同步归档至基础信息，可在基础数据-房屋信息、居民信息，以及走访探视-全部走访中查看走访记录。 |
| 社区资源 （移动端） | 资源库建设维护 | 接入或建设区、街道、社区相关资源库，形成各类专题数据资源清单，对于各类专题数据进行常态化的库表维护，数据更新的工作。 |
| 阵地空间 | 按区、街道、社区、网格逐级下探，支持查看单元内的党群服务、养老、救助、活动空间、慈善超市等，从居民群众实际需求出发，构建全量阵地空间类资源清单。 |
| 组织机构 | 按区、街道、社区、网格逐级下探，支持查看的单元内志愿服务组织、社会工作机构、公益组织、慈善组织、基金会、辖区单位等社会组织机构资源清单。 |
| 项目活动 | 按区、街道、社区、网格逐级下探，支持查看项目活动信息，含活动名称、主办方分类、活动状态、参与人数、活动时间、活动地址等相关信息。 |
| 资源采集新增 | 支持社工新增区内资源，包含行政区划、资源类别、资源名称、资源照片、其他资源基本信息、点位采集等信息的录入。 |
| 查看资源详情 | 点击一条资源，可查看资源详情，包含资源类别、资源名称、其他资源信息，点位信息、更新时间、创建人等。 |
| 查询资源 | 支持按照行政区划、资源类型、资源名称等字段查询资源信息。统计并展示区、街道、社区、网格各层级行政区划下各类资源的数量。 |
| 资源分析 | 对全区各类型资源结合街道、社区、网格等维度进行分析，含全区资源分布情况、各类型资源占比、活动组织、活动参与情况等信息。 |
| 全量信息视图-详情查看 | 支持对清单中的资源详情进行查看，可进行实时交互查询，展示对应资源照片、基本情况介绍、位置信息，等，支持对资源信息进行维护。 |
| 资源列表 | 以列表形式展示资源条目，支持按18个街道174个社区查询资源列表信息，以及按照当前账号权限，区分展示其负责区划下的所有资源信息。 |
| 政策客服 | 查询政策事件 | 梳理政策事件层级，通过部门、事件业务条线等，逐级展开，通过条线查找推荐事项，可跳转查看事件详情。 |
| 政策事件详情 | 点击查看政策事件详情，包含事项办理基本信息、办理部门、办结时间、申报人条件、需要材料附件等信息，部分事件支持系统申报审批办理。 |
| 日志信息 （移动端) | 查看日志记录列表 | 列表形式查看日志记录，包含日志记录时间、记录人、日志内容、行政区划等，可根据时间、记录人等字段进行查询，支持查看详情、编辑、删除。 |
| 填报社工日志 | 新增工作日志，自动填充创建人等信息，录入其他社区工作日志内容。 |
| 创建问题派单 | 社工工作中遇到居民问题，需要其他层级配合协助解决时，可提交问题任务，录入问题标题、描述、问题处理建议、下一流转层级等信息，问题将进入派单事件池。 |
| 问题日志接收 | 点击“任务接收”，就可以接收任务，进行相关任务的处理操作。 |
| 问题日志拒收 | 点击“任务拒收”，填写拒收理由，可以将该任务进行退回。 |
| 问题日志筛选 | 支持按业务流发布状态条件进行筛选，可分为接受中、处置中等状态。 |
| 日志流转 | 人工派发 | 结合特殊日志名，支持网格长，对其他责任社工进行人工日志的派发，支持日志编辑。 |
| 日志退回 | 签收后发现派单错误或者无法处理，移动端支持退回。 |
| 事件公共池查询 | 创建的日志，不清楚处置群体时，支持信息在公共事件池进行性归类呈现。支持按关键词、时间、创建人等信息进行内容查询。 |
| 事件池任务认领维护 | 支持对任务池中的任务进行认领操作，支持时间更新维护 |
| 日志处置 | 问题处理反馈 | 问题创建后，下一环节接收的工作人员可填写上报问题处理反馈，并选择下一级下发人员，或者选择问题处置完成。 |
| 日志完结 | 问题反馈后，最后一个环节的工作人员提交问题处置完成，由上报问题的社工向居民确认问题是否已解决，并在系统中确认完结情况。 |
| 事件上报 | 事件发生时，社工可通过日志模块上报，事件描述、事件定位、联系人及联系方式、事件需要的支援范围等信息，将同步发送通知给支援范围下的其他社工。 |
| 事件处置反馈 | 应急响应后，其他社工根据位置信息确认响应，处理结束后，由发起社工填报事件处置反馈，对响应速度、响应人员、应急情况处理结果做出反馈。 |
| 处置事件列表 | 查看应急事件上报列表，可查看自己上报的事件，可查看、反馈；以及查看他人发起的需要协助的应急事件，并前往现场发起协助。 |
| 数据治理服务 | 数据汇聚 | 基础元数据管理 | 提供跨业务系统和计算引擎的统一元数据管理，可对采集的各类数据源元数据进行集中管理。 |
| 元数据采集 | 元数据采集，支持从传统关系型数据库和大数据平台中采集从数据生产到数据加工到数据应用的全量元数据，包括过程中产生的数据实体，如：系统、库、表大小、行数、字段等。 |
| 数据治理 | 数据整理和关联 | 针对新接入的各类相关系统及运行过程中新增的生产数据，建立基础数据库，梳理基础数据和相关业务数据之间的关系。 |
| 数据规范制定 | 尽可能保持人口主题库系统以及纳入人口数据框架中的数据的相对稳定性，保证人口单位综合信息分类能实现最大化采集，容纳现有能采集到的各类人口单位综合信息 |
| 回流数据清洗入库 | 基于业务需要对接各类数据，完成业务数据的冷启动；省市回流数据各类接口对接，数据治理工作，为业务、条线等部门的系统提供统一的数据接口，各街道社区数据底册对接及清洗入库。 |
| 数据缓存 | 搭建存储高效，使用高能的多级缓存的数据读写模型，在保障基础数据安全性、可靠性的前提下，有效提高系统的数据访问速度，优化用户使用体验。 |
| 社区基础数据分析 | 对系统新产生的社区、网格、楼栋、房屋、居民数据进行全量归集，对数据进行分类分析、现有基础上做好统计分析、组合分析、归集分析。 |
| 户籍家庭批量编辑 | 支持基础数据中26万多个户籍家庭标签的批量新增和批量删除，户籍家庭下新增或删除的标签，同时更新至居民信息库中对应家庭下每个成员。 |
| 全域数据归集 | 归集系统内各业务数据，汇总至一体化数字资源系统，为其他部门提供准确的数据指标，例如人口基本信息、网格、楼栋、房屋地址关联信息、走访情况记录等。 |
| 数据挖掘 | 多因子关联分析 | 使用神经网络模型对多因素影响的复杂问题进行处理和预测 |
| 基础分析 | 支持对系统新产生的数据进行全量归集。对数据进行分类分析、基础统计分析、组合分析、归集分析 |
| 时空分析 | 使用机器学习模型（随机森林回归或者boosting回归）进行时间序列的回归分析；采取经典回归方法进行数据挖掘分析。 |
| 主题分析 | 利用NLP技术即自然语言处理技术，对文本数据进行挖掘和处理 |
| 空间分布 | 利用地理加权模型和空间杜宾模型在空间层面对因变量进行回归解释 |
| 数据管理 | 数据监测 | 数据接入监测：对各个数据源的数据接入稳定性、数据接入频率、传输数据上下限等进行监测，最大限度避免错误数据产生 |
| 数据质量监测：对数据质量评估、数据检查任务、质量问题处理等模块进行监控，监控数据质量从发生到解决的全过程，保障数据质量. |
| 智能监管 | 数据流程监控：对数据从采集到处理、管理、发布、使用等全生命周期进行监控和管理 |
| 数据建模 | 模型类目管理 | 对模型类目进行管理，包括模型类目创建、模型类目修改、模型类目删除和转移等 |
| 逻辑模型管理 | 概念模型支撑。支撑撑概念模型建立，指面向用户、面向客观世界的模型，主要用来描述现实世界的概念化结构，进行建模的过程中，支持添加实体（实体是业务中存在的可区分的事物，是逻辑模型的组成要素）和添加实体属性（实体属性用来描述实体，即模型表中的列名） |
| 物理模型管理 | 支持一键从逻辑模型生成物理模型，配置物理模型主要包括将模型表物化，配置模型表列。 |
| 数据安全服务 | 信息安全管理 | 鉴权 | 数据接口和数据调用权限体系必须符合oauth2.0及以上版本安全标准，数据包采用JWT架构 |
| 数据传输加密 | 所有公民个人隐私数据均加密传输，客户端实现加解密，传递用id非实际数据机制传递个人和单位的唯一标识方式，sm3+盐方式散列统一信用代码作为唯一单位的唯一id，用于在互联网传递和标识单位。数据交互采用SM4的机制。 |
| 数据传输解密 | 使用自身私钥解密该秘钥加密结果，获得SM4对称秘钥，然后解密数据进行展示。原则展示的数据只写入内存，不写入手机端或电脑端硬盘，页面退出后，直接清空该内存存储区域，确保数据非人为泄露。 |
| 数据存储加解密 | 提供数据库中关键数据项生成特定散列值的接口服务，比如身份证号码，采用SM3+盐的方式进行散列，这样后续在不需要公民个人隐私数据实际传输交互的场景下，可通过该替代方案，实现人、房等隐私数据的脱敏标识和交互，进一步强化公民个人隐私数据的保护力度。 |
| 接口调用限制 | 数据接口和数据调用权限体系必须符合oauth2.0及以上版本安全标准； |
| 数据流向要求 | 服务器到客户端时，系统自动动态生成128位SM4对称秘钥，加密该SM4秘钥。 |
| 动态更新机制 | 建立密钥动态更新机制，在接口交互过程中，每30分钟完成一次客户端密钥更新下发，进一步确保数据安全。若对个别特别重要的数据应用场景。 |
| 文档日志审计管理 | 使用审计策略对文件夹、数据和文档进行审计，审计结果记录在安全日志中，通过安全日志就可查看哪些组或用户对文件夹、文件进行了什么级别的操作，从而发现系统可能面临的非法访问，并通过采取相应的措施，将这种安全隐患减到最低。 |
| 数据日志 | 将用户登录数据库及数据操作的行为按照日志规范，进行归集。 |
| 操作日志 | 将用户登录、操作各应用的行为按照日志规范，进行归集。 |
| 安全监测 | 每季度至少开展1次代码漏洞扫描、基线核查，每半年至少开展1次渗透测试。 |
| 安全运营 | 提供月监测预警、隐患整改、策略加固等运营记录（须包含但不限于监测报告内容） |
| 数字水印 | / | 支持将水印嵌入系统中保护系统版权、完整性、防复制或去向追踪功能。 |
| 身份认证 | 多因素认证 | 对关键业务提供多重因子认证手段，支持动态口令或短信验证码。 |
| 口令密码 | 密码包含大小写字母、数字、特殊符号等8位以上，对弱密码进行定期提醒。口令信息进行加密存储。 |
| 错误认证管控 | 支持多次输入错误口令后锁定该账号并限制登录。 |
| 集成对接 | 任务中心协同 | / | 与省、市、区内各平台系统的事件协同推送,系统可以将事件的相关信息推送到本平台中，点击转事件即可进行协同流转处置。实现与区任务中心事项的双向流转，实现任务推送、认领等相关办理记录同步至对方系统。 |
| 协同工作模块 | 事项协同接口、事项受理接口，将事项流转到对方系统进行办理，将事项受理结果反馈给对方系统。 |
| 数据清洗 | 事件中心及第三方系统数据转化清洗，检查事件数据完整性，与系统行政区划及下属社工匹配，处理无效记录，同时派发社工任务。 |
| 协同反推 | 本平台事件处置进度更新后，按照事件中心平台标准化接口规范，定期更新事件状态，及时跟进事件处置进度与结果，可通过此接口向对方反馈事项办理结果。 |
| 应用嵌入调试/数据共享接口编写 | 将社工队伍、处置系统、居民地址查询三项应用接入区级平台，结合三库配合实施联调，完成应用测试和部署工作 |
| 结合拱墅区民政大脑驾驶舱数据要求，编写和提供含人口数据、服务对象、服务队伍、帮扶救助对象等相业务数据接口，配合对方做好数据梳理，接口输出。 |
| 拱墅区全域未来社区平台数据支撑，编写和提供含网格、户籍、居民地址、居住类型、居民身份等相关接口，配合对方做好数据梳理，接口输出，助力未来社区场景更好的服务居民。 |
| 组织对接/用户体系对接 | 实现智治在线应用组织数据和区系统对接，将用户数据推送至区任务中心系统，调试实现用户单点登录。 |
| 其他 | 功能组件化 | / | 智治在线系统地址智能搜索需具备组件能力，定义统一的数据输入输出格式、数据模型算法、对接规范文档及权限体系，支持规则封装成校验接口，上架到IRS平台，支持各个系统进行申请使用，对组件的调用次数，调用频率进行限制，对调用记录进行日志归档。 |
| 智治在线居民基础信息维护需具备组件能力，定义统一的数据输入输出格式、数据模型算法、对接规范文档及权限体系，支持规则封装成校验接口，上架到IRS平台，支持各个系统进行申请使用，对组件的调用次数，调用频率进行限制，对调用记录进行日志归档。 |
| 智治在线社工全生命周期需具备组件能力，定义统一的数据输入输出格式、数据模型算法、对接规范文档及权限体系，支持规则封装成校验接口，上架到IRS平台，支持各个系统进行申请使用，对组件的调用次数，调用频率进行限制，对调用记录进行日志归档。 |
| 应用工厂上架及整改 | 系统全量源代码提交检查，运行流水线并查看流水线执行情况，根据代码质量扫描结果、单元测试结果、业务规范扫描结果、安全扫描结果进行整改，至符合规范，完成应用工厂上架工作。 |

**3、拱墅区民政大脑驾驶舱**

**3.1项目概况**

数据治理是持续深化数字化改革，加快推进新型智慧城市建设，全面构建整体智治体系的重要内容，拱墅区秉承“整体智治”理念，积极探索数字化改革工作，运用数字化技术、数字化思维、数字化认知建设区民政大脑驾驶舱。驾驶舱对接和依托相关系统平台，将区民政系统相关基础人口数据、民政机构设施数据、民政业务数据等要素进行数据可视化展现，及利用算法进行相关的建模分析，提供相关分析研判和预警功能，以数据大屏为载体，旨在使管理者能够快速高效地获取重点工作、重点领域的情况，帮助管理者处理整合分析信息，辅助领导者作出决策及工作安排。

**3.2项目建设内容清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **名称** | **建设内率、功能模埃、设备请单、服务清单** | **数量** | **单位** | **维护期** |
| 驾驶舱用户体系 | 驾驶舱支持用户使用浙政钉扫码登录，同时驾驶舱可以通过配置浙政钉用户权限，来控制访问对应驾驶舱页面。 | 1 | 项 | 2年 |
| 民政大脑驾驶舱首屏 | 驾驶舱首页需体现民政业务相关核心指标及当前时期的专项工作、重点任务及进展；搭建数字孪生地图，在地图上展示民政业务主要机构和设施；建设数字需体现服务的居民对象的相关统计分析，包括人口指标、人口构成及服务对象按类型的统计；需体现民政业务和资金发放相关数据，包括各类业务受理和资金发放的统计及趋势分析；需体现各民政服务队伍数据，包含社会工作者、社会组织、养老机构、慈善机构等类型的统计和分析；建设数字辅政功能，对相关民政业务指标进行监控和研判，给出相关合理结论；建设事件处置、服务提醒、政策预警模块，体现驾驶舱的分析研判，辅助决策功能。 | 1 | 项 | 2年 |
| 服务对象屏 | 服务对象屏是对全区服务居民人口的分析展现，需展现全区整体人口基础信息、帮扶救助对象基本信息、未成年对象基本信息、老年人基本信息等，并通过各类图表进行相关数据分析和展示。 | 1 | 项 | 2年 |
| 业务受理屏 | 业务受理屏是对民政业务受理的分析展现，需展现民政整体业务受理情况、及婚姻登记、殡葬、地名登记等主要业务信息，并通过各类图表进行相关数据分析和展示。 | 1 | 项 | 2年 |
| 资金发放屏 | 资金发放屏是对民政相关资金利用和发放的分析展现，需展示民政资金的整体概况、及救助资金、养老资金、慈善捐赠等主要几类资金情况信息，并通过各类图表进行相关数据分析和展示。 | 1 | 项 | 2年 |
| 服务队伍屏 | 服务队伍屏是对民政服务队伍的分析展现，需展示民政服务队伍整体概况、及社区组织、社会组织、社会工作者、养老机构等主要人员和机构信息，并通过各类图表进行相关数据分析和展示。 | 1 | 项 | 2年 |
| “春风里”慈善爱心家园屏 | 需建设慈善爱心家园场景屏，展现和分析慈善爱心家园相关业务主要成果，包括对用户数和订单数的展示分析、慈善爱心超市的分布和统计分析、业务统计和趋势分析、商品销售分析等内容。 | 1 | 项 | 2年 |
| 帮扶救助屏 | 需建设帮扶救助场景屏，展现和分析民政帮扶救助相关业务主要成果，包括对帮扶对象分析、帮扶政策内容展示、帮扶成果展示、帮扶效果总结等内容。 | 1 | 项 | 2年 |
| 五社联动屏 | 需建设五社联动场景屏，体现五社联动场景内涵，包括对服务阵地、人才队伍、项目培育、社区活动等几个主要领域的数据分析和展示。 | 1 | 项 | 2年 |
| 墅智养屏 | 跳转沿用目前墅智养驾驶舱 | 1 | 项 | 2年 |
| 查询屏 | 可以在驾驶舱上对民政业务相关的机构设施、社工和服务对象进行筛选、查询和查看操作。 | 1 | 项 | 2年 |
| 应用工厂上架 | 根据省数据局要求入驻应用工厂并进行代码托管，运行上线 | 1 | 项 | 2年 |
| 智能数据管理 | 需建设驾驶舱数据报送功能，各科室可以通过后台对本科室相关业务数据进行查看、修改、提交报送操作；需建设数据报表整合功能，可以定期整合各科室报送数据，并提供下载和推送功能；需建设浙政钉消息推送功能，针对数据报送和数据报表推送，向指定人员推送提醒消息；需建设消息推送权限控制功能，可以设置消息推送规则，包括推送时间和推送人员等。 | 1 | 项 | 2年 |

**3.3项目建设内容详细指标参数要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **一级功能** | **二级功能** | **功能描述** |
| 驾驶舱用户体系 | 驾驶舱扫码登录 | 驾驶舱支持浙政钉用户使用浙政钉APP扫码登录 |
| 驾驶舱权限控制 | 驾驶舱可以通过配置浙政钉用户权限，来控制访问对应驾驶舱页面。 |
| 首屏 | 核心指标 | 展示拱墅区民政相关业务和领导关心的核心业务或数据指标。 |
| 工作看板 | 展示民政各季度相关专项工作、重点任务和进展，并支持工作任务和进度数据后台更新。 |
| 服务居民 | 展示全区人口指标和服务对象统计：人口指标包含常住人口、常住老年人口、常住老年人口占比、常住人口年龄分布、户籍人口、户籍老年人口、户籍老年人口占比、户籍人口年龄分布等；服务对象统计包括在册对象数、占户籍人口比例、低保人数/低保户数、低边人数/低边户数、特困人数/特困户数、困境儿童等指标内容 |
| 业务受理 | 展示婚姻登记、殡葬服务、地名登记等民政业务受理统计和趋势。 |
| 资金发放 | 展示资金发放统计及分析，包含各大类资金构成及发放趋势。 |
| 服务队伍 | 展示民政服务队伍相关数据：（1）社会工作者相关数据统计及分析，包括专职社工数、每万人社工数、专职社工持证率、社工性别分布、社工年龄分布、社工学历分布等指标内容；（2）养老机构数、床位数、持证护理员数等指标内容；（3）社会组织数、社会组织构成等指标内容；（4）慈善捐赠相关数据，包含慈善爱心超市数、慈善收入、慈善支出等指标内容。 |
| 数字辅政 | 数字辅政功能，对帮扶救助、养老服务、社会工作等主要民政业务指标进行监控和研判，对比国家、省、市、区相关指标要求，给出合理结论。 |
| 事件处置 | 展示民政各平台重点上报事件数据，处置率等指标内容 |
| 服务提醒 | 展示民政各平台服务提醒相关指标内容 |
| 政策预警 | 展示民政业务政策预警相关指标内容 |
| 数字孪生地图 | 数字地图展示民政相关机构设施数据：  （1）助联体包括街道和社区级助联体地图点位展示和统计、助联体详情展示；  （2）养老服务设施包括养老机构统计、点位及详情，养老服务中心统计、点位及详情、老年食堂统计、点位及详情的展示；  （3）社区服务设施包括社区街道服务中心统计、点位及详情，社区党群服务中心统计、点位及详情，居民会客厅统计、点位及详情，社区服务综合体统计、点位及详情等；  （4）其他设施包含公墓统计和点位，集中埋葬点统计和点位，骨灰堂统计和点位，慈善爱心超市统计、点位及详情，社会组织服务中心统计、点位及详情，未保站统计、点位及详情，等内容。 |
| 服务对象屏 | 人口基础信息 | 展示全区常住人口数、常住人口年龄分布、常住人口性别比例、户籍人口数、户籍人口年龄分布、户籍人口性别比例、服务对象街道分布等指标内容 |
| 帮扶救助对象 | 展示全区困难家庭救助对象人数统计、变化情况及分析，分析对象包含低保、低边、特困及单项救助人员及家庭。 |
| 未成年救助 | 展示未成年救助监测人数、未成年救助人数分布等数据及分析。 |
| 老年人 | 展示老年人年龄&性别分布、老年人口数&老龄化率、百岁老人数、低保低边老人数、独居老人数、空巢老人数、失能老人数等指标内容。 |
| 服务对象分布 | 按全区各街道展示各类救助和服务对象分布情况。 |
| 业务受理屏 | 业务办理 | 展示民政各业务办理量、办结率等指标内容并对业务受理趋势和分类分析。 |
| 婚姻登记 | 展示婚姻登记业务数据，包括婚姻登记数&结婚登记数&离婚登记数、婚姻登记趋势等指标内容 |
| 殡葬管理 | 展示殡葬管理业务数据，包括殡葬业务数、平均死亡年龄、公墓数、集中埋葬点数、骨灰堂数、已安葬/总穴位数、殡葬服务趋势等指标内容 |
| 区划地名管理 | 展示分析区划地名管理业务相关数据。 |
| 资金发放屏 | 资金整体情况 | 展示总发放资金、资金发放金额构成、资金发放人数构成、资金发放趋势等指标内容 |
| 帮扶救助资金情况 | 展示低保、低边、特困、残疾救助、单项救助、定向救助等各种救助类型的资金发放情况和领取人数统计。 |
| 养老资金情况 | 展示各类养老资金发放情况统计和资金发放趋势。 |
| 服务队伍屏 | 社区基层组织 | 展示社区基层组织和社区服务设施数据，包括居委会数量、居监会数量、下属委员会数量、居民会客厅数量、各街道居委会及居民数分布情况指标内容。 |
| 养老服务 | 展示各类养老服务机构和人员数据，包括养老机构数、老年食堂数、床位数、护理员数、护理员持证率等指标内容 |
| 社会工作者 | 展示社会工作者相关数据，包括社工人数、专职社工数、持证社工数、社工持证率、社工助理/中级/高级人数、领军人物、志愿者数、志愿者服务人日、社工、项目社工、志愿者画像、项目社工分布等指标内容 |
| 社会组织、慈善 | 展示社会组织和慈善机构相关数据，包括含社会组织和慈善机构统计、主要社会组织统计、社会组织类型、社会组织分布、政府购买服务、慈善捐赠等指标内容。 |
| “春风里”慈善爱心家园屏 | 业务统计 | 展示慈善爱心家园业务统计及主要业务趋势数据，包括订单数、用户数、消费点数等信息。 |
| 爱心超市地图 | 地图展示全区慈善爱心超市点位分布及详情介绍，包括超市名称、地址。介绍、图片、营业时间等信息。 |
| 业务分析 | 统计和分析展示业务相关数据，包括累计用户和订单数据和趋势，每月销售趋势及春分点消费情况等。 |
| 商品分析 | 展示商品销售数据分析，包括按商品按分类的销售情况、商品销售排行榜等指标内容。 |
| 街道家园统计 | 列表展示各街道超市业务数据 |
| 帮扶救助屏 | 帮扶对象分析 | 对低保低边特困等各类帮扶对象进行统计分析。 |
| 帮扶内容分析 | 展示分析相关救助政策及救助项目内容。 |
| 帮扶监测分析 | 展示帮扶对象的救助服务流程，及在册救助对象的数量变化情况。 |
| 帮扶队伍分析 | 对各类帮扶机构人员进行统计分析和展示，包括街道级和社区级助联体的统计和展示。 |
| 帮扶成效分析 |  |
| 五社联动屏 | 服务阵地 | 对服务阵地进行统计展示，包括社区、社工、社会组织、社区志愿者、社区公益慈善相关的各类设施的统计，及在地图上展示各类设施点位及详情。 |
| 人才队伍 | 对五社人才队伍进行统计展示，包括社区、社工、社会组织、社区志愿者、社区公益慈善相关的人员统计、人才培养、相关荣誉统计展示等。 |
| 项目培育 | 对五社联动相关项目培育情况进行统计展示及分析，包括政府购买项目、品牌项目、公益创投项目、慈善项目等类别项目统计及明细。 |
| 社区活动 | 对社区开展的相关活动进行统计分析，包括议事协商平台开展活动、解决问题数量，社工走访的走访户数、走访人次、收集问题及诉求数、解决问题数等指标内容。 |
| 墅智养屏 | 墅智养驾驶舱嵌入 | 支持嵌入墅智养入口，免密跳转并登录到目现有墅智养驾驶舱 |
| 查询屏 | 机构设施查询 | 支持民政系统相关机构设施的查询，包括相关条件的筛选、名称搜索等，并展示所有符合条件的查询结果。 |
| 社工查询 | 支持区民政社会工作者的查询，包括相关条件的筛选、名称搜索等，并展示所有符合条件的查询结果。 |
| 服务对象查询 | 支持区民政服务对象的查询，包括相关条件的筛选、名称搜索等，并展示所有符合条件的查询结果。 |
| 应用工厂上架 | 应用工厂上架 | 根据省数据局要求入驻应用工厂并进行代码托管，运行上线 |
| 智能数据管理 | 数据报送 | 支持对驾驶舱中非实时数据及无数据系统支撑的数据进行查看、修改、提交报送操作 |
| 数据报表整合 | 支持定期整合驾驶舱及各科室报送数据，自动生成数据报表，并在后台提供下载和推送功能； |
| 浙政钉消息推送 | 支持浙政钉消息推送功能，针对数据报送和数据报表推送，如有填报任务未完成或有新的数据报表，则向指定人员推送提醒消息。 |
| 浙政钉推送权限控制 | 支持消息推送权限控制功能，可以在后台设置消息推送规则，包括推送时间和推送人员等。 |

**4、网络安全运维其他相关服务**

**4.1项目概况**

近年来，针对政府、能源、金融等公共部门的网络攻击越来越频繁，攻击行为呈现持续化、产业化、有组织化趋势，攻击手段脱离原始单一的层次不断进化，结合系统已知和未知缺陷、病毒和多样化的工具进行，特别是针对一些重要部门的攻击，不惜使用大量的0day漏洞和花费大量的时间对一个目标进行深度长期的攻击，导致应用系统面临的安全形势将更加严峻。

为应对网络安全威胁，国家、省、市制定了一系列法律法规和标准规范。2017年6月1日，《中华人民共和国网络安全法》正式实施；2017年底，浙江省政府办公厅印发《浙江省人民政府办公厅关于开展部门政务专网整合和加强政务外网安全防护工作的通知》(浙政办发〔２０１７〕１４０号)；2019年5月，等保2.0新标准发布；2017年11月，杭州市发布《杭州市政务数据安全管理办法（暂行）》，制定了明确的政务数据安全防护技术规范和管理规范，以保障政务数据安全，有效应对政务数据安全事件；2021年9月1日起，《中华人民共和国数据安全法》正式施行；2022年1月28日浙江省大数据发展管理局印发《浙江省电子政务外网安全评估指标体系（试行）》，对于电子政务系统网络安全管理、安全防护、安全监测、安全成效提出了量化考核指标要求。

**4.2项目建设内容清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 服务描述 | 数量 |
| 1 | 安全运维服务 | 针对业务系统提供安全运维服务，通过远程+现场方式，围绕资产、漏洞、威胁、事件四要素，通过云端安全运营中心和安全人员有效协同的“人机共智”模式，7\*24小时持续性开展网络安全保障工作，构建持续、主动、闭环的安全运营体系。资产数量：30个以内。具体服务内容包括：资产梳理（1次）、安全现状评估（1次）、初次处置加固（1次）、7\*24小时线上安全值守监测（威胁管理）、脆弱性扫描（每月1次）、安全加固（按需）、安全通告（按需）、事件管理（按需），协调处置省市区安全通报，并按需提供现场服务，配合完成各类安全检查、安全自查、问题整改和台账整理工作，配合完成等保测评等工作。服务期：1年 | 1项 |

**4.3项目建设内容详细指标参数要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **技术指标** | **指标要求** |
| 资产识别与梳理 | 结合发现的资产信息，首次进行服务范围内资产的全面梳理（梳理的信息包含支撑业务系统运转的操作系统、数据库、中间件、应用系统的版本，类型，IP地址；应用开放协议和端口；应用系统管理方式；资产的重要性以及网络拓扑），并将信息录入到系统平台中进行管理；当资产发生变更时，安全专家对变更信息进行确认与更新。 |
| 脆弱性管理 | 脆弱性扫描与验证：提供不少于每月一次针对服务范围内的资产的系统脆弱性和Web漏洞进行全量扫描，并针对发现的高危问题进行验证，验证脆弱性在已有的安全体系发生的风险及分析发生后可造成的危害。 |
| 优先级排序：提供客观的修复优先级指导，不能以脆弱性危害等级作为唯一的修复优先级排序依据。排序依据包含但不限于资产重要性、漏洞等级以及威胁情报（漏洞被利用的可能性）三个维度。 |
| 脆弱性验证：提供脆弱性验证服务，针对发现的脆弱性问题进行验证，验证脆弱性在已有的安全体系发生的风险及分析发生后可造成的危害。针对已经验证的脆弱性，自动生成工单，安全专家跟进修复状态，各个处理进度透明，方便了解当前脆弱性的处置状态，将脆弱性处理工作可视化。 |
| 威胁管理 | 提供安全事件发现服务：依托于检测响应组件和安全平台，将海量安全数据脱敏，包括脆弱性信息、共享威胁情报、异常流量、攻击日志、病毒日志等数据，经由大数据处理平台结合人工智能和云端安全专家使用多种数据分析算法模型进行数据归因关联分析，实时监测网络安全状态,发现各类安全事件，并自动生成工单。 |
| 7\*24小时实时监测安全状态，对病毒事件自动化生成工单,及时进行分析与预警。病毒类型包含勒索型、流行病毒、挖矿型、蠕虫型、外发DOS型、C&C访问型、文件感染型、木马型。 |
| 策略定期管理：每月对安全组件上的安全策略进行统一管理，确保安全组件上的策略始终处于最优水平，针对威胁能起到有效的防护效果。 |
| 事件管理 | 基于主动响应和被动响应流程，对页面篡改、通报、断网、webshell、黑链等各类严重安全事件进行紧急响应和处置。 |
| 针对分析得到的勒索病毒、挖矿病毒、篡改事件、webshell、僵尸网络等安全事件，通过工具和方法对恶意文件、代码进行根除，帮助用户快速恢复业务，消除或减轻影响。加固建议指导：结合现有安全防御体系，指导用户进行安全加固、提供整改建议、防止再次入侵。 |
| 现场服务 | 按需提供现场服务，配合完成各类安全检查、安全自查、问题整改和台账整理工作，配合完成等保测评等工作。 |
| 服务平台 | 支持安全态势展示，展示出当前招标方遭受的威胁事件信息以及脆弱性信息统计，并支持服务专家按照资产类别、威胁类型进行定制化筛选查看，能直观感受到当前的风险态势情况。 |
| 服务平台支持安全报告与交付物管理，可生成、导出、下载各类安全报告，包括但不限于《安全运营周报》、《安全运营月报》。 |
| 为保障平台可靠性，所投服务使用的平台具备由中央网信办发布的云计算服务安全评估的云平台认证。 |
| 数据安全要求 | 为保障业务数据安全，需在严格遵守信息数据不出电子政务外网的基础规范上，对目标范围内的信息系统服务资产，持续开展资产安全、脆弱性、威胁、安全事件管理服务。 |
| 日志接收和处理 | 平台支持在数据采集过程中将无效和非法的数据进行过滤，过滤后的安全日志可以缓存7天。平台支持对不同设备上报的日志进行格式泛化，以统一格式存储到大数据平台，为安全规则配置提供标准格式的数据。 |
| Use case（安全规则）管理 | 支持自定义配置安全规则，包括配置源算子、解析规则算子、关联规则算子、Flinksql算子、union算子、标签算子、kafka算子、搜索引擎目的算子、自定义算子。通过组合不同算子，形成安全规则。 |
| 服务平台已支持的安全检测规则应超过1000个，且覆盖内网脆弱性问题，病毒类事件，入侵行为，勒索、挖矿类事件等。 |
| 报告中心 | 支持配置报告模板和下载报告文件，报告的类型有pdf格式报告和word格式报告。支持根据不同场景，灵活选择不同的组件组合形成新的报告模板，以便于查看不同场景和维度的服务报告。可从时间范围，开始时间，结束时间、漏洞攻击，网络流量，恶意攻击，脆弱性等维度组合新的报告模板。下载报告时，选择相应场景的模板进行下载即可。 |
| 服务质量监督 | 业务安全状态监控：提供服务监控门户（或用户Portal，区别于安全感知大屏），可查看业务和资产安全状态信息，展示维度至少包括服务资产安全评级、服务运营状态及成果、安全风险概览、最新情报。 |
| 服务质量监控：服务监控门户（或用户portal）应具备服务质量可视化展示，清晰的了解安全专家的服务情况，至少包括脆弱性闭环率、脆弱性平均响应时长、脆弱性平均闭环时长、威胁闭环率、威胁平均响应时长、威胁平均闭环时长、事件闭环率、事件平均闭环时长，已验证投标方所承诺的服务SLA。 |
| 服务水平协议SLA | 通过SLA对安全事件服务水平承诺：   1. 从安全日志产生到事件通告给用户的时间，按照国家标准对安全事件的分类分级指南，重大安全事件通告时间小于30分钟，一般事件的通告时间少于1小时。 2. 安全事件经过服务人员的确认后，各类安全事件的判断准确率不低于99%。 3. 对于重大事故应启动应急响应机制，工作时间15分钟之内云端专家进行响应，非工作时间30分钟之内云端专家进行响应，2小时上门处置。 |
| 服务交付物 | 交付物名称：《安全服务运营报告》，报告频率：每周一次  交付物名称：《首次威胁分析与处置报告》，报告频率：一次  交付物名称：《事件分析与处置报告》，报告频率：按需触发，不限次数  交付物名称：《安全通告》，报告频率：按需触发，不限次数  交付物名称：《综合分析报告/运营月报》，报告频率：每月一次  交付物名称：《季度汇报PPT》，报告频率：每季度一次  交付物名称：《年度汇报PPT》，报告频率：每年一次 |
| 服务期 | 1年 |

1. **项目开发技术要求**

1、按照省、市、区的相关标准要求，软件系统平台应满足数据安全、数据归集要求。

2、投标人应充分考虑满足投标项目的建设要求，提出完整的项目管理、项目组织实施方案、系统开发、项目验收、售后服务方案、人员调配计划、质量和工期保证措施、试运行、功能测试及验收方案。

3、投标人应本着认真负责的态度组织项目团队，并在投标文件上详细提供项目组成员名单和简历。投标人中标后必须有可靠的售后服务保障包括在杭州市内有固定的售后服务机构，保证提供长期、稳定的技术服务。

1. **商务要求**

**（一）合同履约期限**

（1）合同签订后5天内进一步优化需求分析、细化系统建设计划和测试验收方案，编制完成系统概要设计、详细设计、数据库设计等，向采购人提供上述文档并需经采购人审查通过；

（2）合同签订后2个月内完成项目的全部系统建设，初验合格后进入试运行。

（3）项目试运行期：初验合格后试运行3个月，完成培训、等保测评、第三方功能测评、商用密码测评服务及商用密码测评整改，试运行及相关的修改，建立完善的系统运维体系，经终验合格，正式交付使用，进入维护期。

**（二）交货地点**

采购人指定地点。

**（三）报价要求**

投标报价应包含系统开发、人工、安装、系统运行、税金、保险、验收、技术培训、售后服务、提交相应技术资料、返工、税费及合理利润、中标服务费等与本项目有关的一切费用。合同履行期间，供应商不得以任何理由要求增加费用。

质保期内因业务全省复制推广，系统升级以及与其他相关业务系统对接不再另行收取费用。

1. **人员及驻场服务要求**

1、人员配备要求

项目实施全过程中，中标人应至少提供以下人员：

项目经理：1人，具有信息系统项目管理师（高级）或PMP证书且具有5年以上工作经验。

技术负责人：1人，计算机相关专业本科及以上学历，具有具有信息技术（技术开发）高级工程师资格证书。

团队其他人员：具有信息系统项目管理师（高级）或PMP证书、数据库系统工程师（中级）资质证书、网络工程师（中级）资质证书、专业技术职务任职工程师（中级及以上）资格证书。

项目实施过程中，中标人应严格按照招标文件要求，承诺提供的项目人员不得随意更换。其中项目经理和技术负责人必须全程参与本项目的开发、实施过程，项目验收前无故不得更换。若有特殊原因需调整，应在最终用户审核同意后进行。

要求投标人确保有足够的人力和时间投入本项目建设。为确保项目建设在约定时间内完成，因根据实际需要增派人力。

1. **组织实施要求**

供应商全面负责项目的整体实施，包括：项目管理、项目实施进度、系统测试、实施保障、系统验收、系统试运行等工作。

供应商应按质量管理体系规范要求，针对招标项目实施过程及交付结果进行质量规划、管理、控制。

**（1）质量控制：**供应商一旦中标必须提交正式的质量计划，必须接受采购人的质量监督检查，无条件接受采购人提出的质量问题整改要求，承担质量责任及因质量问题导致的进度延迟责任。

**（2）进度控制：**根据项目建设周期，供应商在投标文件中应根据对项目的理解做出项目实施的初步计划，成为中标方后必须提交正式工作方案，明确招标项目工作的方式、方法、过程步骤、按阶段分解的详细计划、对应计划应提交的工作成果、需要采购人协调与配合的事项，并经采购人审核、批准。

**（3）系统测试：**采购人有权监督和管理投标项目的测试，以保证系统的处理速度和响应时间，测试和细化各种技术方案，选择最优化配置。

**（4）试运行：**试运行期间应对采购人提出的修改需求和问题及时调整、修改，接受并服从采购人的监督、管理要求，无条件提供中间过程工作成果。对在系统使用中发生的功能和性能问题及时反馈，及时进行整改。

**（5）系统验收：**供应商在试运行期满合格后，可以按照预先提交用户并得到确认的验收方案安排对各个系统模块进行验收。

**（6）沟通协调：**供应商必须在投标文件中阐述项目沟通计划，确保供应商与采购人之间信息沟通顺畅。

1. **技术支持与售后服务要求**

▲1.要求对整个系统至少提供二年免费运行维护服务，免费维护服务期为项目自终验合格之日起二年（“维护期”） ，维护期内由中标人根据采购人要求及时提供无偿的数据服务、技术支持和维护服务，保证系统的正常、高效运行。

2.投标人应提供具体的售后服务方案，提供售后服务具体措施、应急措施以及组织结构等。

3.售后服务要求如下：

**（1）应用软件升级服务：**在系统维护服务期间，拱墅区民政局可以免费享有使用供应商的本项目软件应用功能的升级服务，服务方式为供应商提供升级版本的程序及其文档，并提供必要的技术支持。

**（2）快速响应服务：**售后维护期内，投标人应及时予以响应（免费上门服务），运维期内所有的服务均为免费服务,提供7×24小时技术支持和服务，2小时内作出实质性响应，4小时内到现场，问题解决后48小时内，提交问题处理报告。在重大活动期间（如两会、春节、互联网大会、国庆）针对系统进行保障值守，确保活动期间系统正常运行。对应用系统严重错误等紧急问题在2小时内到达现场，当天处理。

**（3）定期环境检修服务：**在系统投入运行后，供应商在维护期内每月应派出技术人员实施定期现场例行巡检服务。主要工作内容包括：收集用户使用信息，对网络环境的检查、清理，解答用户疑难，通报开发方近期相关项目的应用经验等工作，并将结果及时反馈拱墅区民政局信息化管理部门。

**（4）热线技术支持服务：**系统投入运行后，应为系统管理员建立热线技术支持服务。对于用户在使用方面的疑难，以及系统方面的疑难将由供应商专项技术人员，建立专门的在线支持和问题解答。提供热线电话支持，传真和邮件响应(邮件回复时间不超过八小时)。

1. **系统培训要求**

1.供应商在项目建设前后除了对业务经办人员的专项培训以外，应对采购人的系统维护人员进行系统维护培训。包括：系统管理、开发工具、平台软件等。培训方式采用课堂授课和参与开发实习相结合。

2.供应商应根据上述要求详细说明培训计划、授课人员安排、培训对象与人数、培训地点、培训时间清单。

（1）培训内容：为了让用户能够熟练地使用本系统，供应商需要对所有使用单位的用户进行培训，确保系统熟练使用。

（2）培训对象：系统用户。

（3）培训安排：根据项目推进，安排系统培训，不少于1天。

（4）培训形式：视频培训、现场操作培训等方式。

（5）培训课程：根据不同的培训对象制定不同的课程，总体包括系统总体情况、系统建设以及系统管理方法、专业技术知识等课程内容。

3.培训费用计入投标总价。

1. **安全要求**

对系统提供三级等保测评及第三方软件测评，由此产生的等保测评费及第三方测评费用由中标单位承担。

提供商用密码测评服务及商用密码测评整改，由此产生的等保测评费及整改费用由中标单位承担。

按照法律法规加强外包管理，明确网络和数据安全责任，对外包人员开展安全背景审查，签订安全保密承诺书和个人安全保密协议，做好人员网络和数据安全宣传教育及培训工作，严格控制人员管理员权限，在授权期满后应当按照要求及时收回权限。如因自身原因造成安全事故的，由中标单位负全部安全责任。在实施和维护期间，不得出现传播计算机病毒、窃取数据等违法行为，由此造成单位业务系统故障或数据丢失等问题，依照国家法律法规，根据造成的损失，对人员进行处罚。

1. **验收要求**

1．根据《杭州市政府采购履约验收暂行办法》杭财采监〔2019〕10 号文，进行履约验收，验收合格报告作为项目支付的依据。验收标准应符合中国有关的国家、地方、行业的标准，如若中标，经采购人确认后作为验收的依据。

3．供应商应负责在项目用户验收前将系统的全部相关的各阶段开发文档，以及有关产品维护手册、技术文件、资料文档汇集成册交付项目单位。投标人向采购方提交项目的所有工作内容及成果文档（包括电子文档），并经采购方审核通过后方可组织验收。

4．对整个项目的验收包括检查整个系统是否实现了采购人及使用人所要求的功能，是否与采购人及使用人提出的解决方案中既定目标功能完全一致。

5.系统验收合格的条件必须至少满足以下要求：试运行时性能满足合同要求；试运行验收时出现的问题已被解决；提供软件第三方《软件测评报告》《商用密码安全测评报告》和《等保测评报告》；已提供了合同的全部资料。

5.验收内容及资料要求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 验收内容 | 验收标准 |
| 1 | 软件开发质量 | 合同定制开发软件功能全部开发和部署完成，软件功能齐全，符合合同要求，软件功能通过采购人、监理方测试。 |
| 对原有系统功能升级扩展，符合合同要求。 |
| 在初验的基础上，对初验发现的问题和专家建议全部整改完成。 |
| 系统试运行期间，试运行记录完整、真实，软件运行正常，未发生重大故障。 |
| 整体系统功能实现符合合同和用户实际使用需求，并发挥一定使用成效。 |
| 通过等保测评、第三方软件测评、商用密码测评服务及商用密码测评整改，软件功能、性能各项指标合格，符合合同要求。 |
| 2 | 实施进度 | 项目按合同工期要求完成建设，并在规定的时间内完成项目各项建设内容。 |
| 项目有有效的进度控制方式，有效的把控整个项目建设进度，阶段工作任务不延迟。 |
| 系统试运行时间不少于3个月。项目按合同工期要求完成建设，并在规定的时间内交付用户使用。 |
| 系统试运行期间，如有出现故障，及时解决，未影响用户正常使用。 |
| 3 | 安全和保密 | 在项目建设期和试运行期间，安全、文明施工措施到位，未发生重大安全事故。 |
| 公司签订保密协议，保密措施完善。未发生敏感数据、资料丢失和泄漏问题。 |
| 4 | 培训 | 有效组织开展培训工作，培训内容齐全、完整，并形成完善的培训记录。 |
| 培训人数、场次符合合同和实际工作要求 |
| 培训结果良好，受训人员对系统的了解、操作程度良好，反馈良好。 |
| 5 | 运维服务方案 | 制定详细的运维服务方案，确保能有效执行合同运维要求。 |
| 6 | 人员管理 | 在项目建设期和试运行期间，按合同和投标文件投入相应资质的项目管理和技术人员。 |
| 在项目建设期和试运行期间，项目人员及时到位，不存在脱岗等问题，请假应有正常手续。 |
| 7 | 验收小组现场演示 | 验收时，验收小组现场组织对项目系统演示。 |
| 8 | 终验资料 | 项目终验资料种类齐全，各类审批流程手续和各类资料真实、完整，符合信息化项目资料规范要求。 |
| 9 | 其他工作 | 履行项目采购文件、投标文件、合同条款中涉及的其他承诺的情况。 |

验收资料要求包括（不限于）以下内容：

1. 招标文件
2. 投标文件
3. 采购合同
4. 项目实施方案与实施计划、需求规格说明书、概要设计说明书、详细设计说明书、数据库设计说明书、培训方案、测试方案、测试记录及报告、配置和维护手册、系统试运行报告、项目总结报告、项目用户报告等相关材料。
5. 其他需提供的相关材料。
6. **知识产权等要求**

供应商针对以下5项要求，须逐项提供承诺函。

**1.关于软件**

招标文件的技术要求中列出了采购人可以接受的最低的技术要求。供应商提供的所有软件必须在功能、性能等方面不低于采购人的要求。

供应商所提供的软件必须是在中国有合法使用权。

供应商在投标方案中如果包含有采购的第三方软件，应单独报价，且系统交付时应将此软件移交给采购人。

**2. 保密要求**

供应商须提供对本项目的保密承诺，保证对项目技术文件以及由采购人提供的所有数据、内部资料、技术文档和信息予以保密。未经采购人书面许可，供应商不得将采购人提供的本项目数据、资料以及项目成果以任何形式向第三方透露或使用。本条款在项目完成或无论何种原因导致合同终止后依然有效。

供应商违反上述保密约定，故意、过错或过失泄密的，除应立即采取措施停止泄密行为，减小泄密造成的损失。

**3. 文档要求**

项目实施技术文件包括但不限于以下文件：

1. 项目实施方案；
2. 概要设计方案；
3. 详细设计方案；
4. 接口设计说明书；
5. 数据库设计说明书；
6. 自测和用户功能测试报告；
7. 系统试运行方案；
8. 系统安装部署手册；
9. 系统管理手册；
10. 系统操作手册；
11. 培训服务方案；
12. 评测报告；
13. 总结报告；
14. 试运行总结报告；
15. 其他项目所需资料；

**4. 软件开发及源代码要求**

供应商在本项目软件开发实施过程中，技术文档应参考《GB/T8567-2006计算机软件文档编制规范》的要求提供相应的文档。

供应商在完成数据库设计建设和软件开发的过程中，应严格按照国家软件工程规范进行，供应商须根据开发进度及时提供相关文档资料。

供应商应提供为本项目定制部分源代码（有主要模块的功能注释；如涉及第三方产品或组件的，须提供相关厂商授权证明并经采购人认可，可不提供），且提供的源代码须在采购人或受采购人委托的人员的开发环境中能编译、调试及完整运行。

**5. 知识产权要求**

供应商保证准备或提交的全部软件系统和设计文件在中国境内或境外没有且不会侵犯任何其他人的知识产权（包括但不限于版权、商标权、专利权）或专有技术或商业秘密。

本项目所定制开发的软件系统其知识产权归采购人所有。

供应商需配合采购人完成知识产权登记，包括但不限于以下工作：协助填写软件著作权相关文档、源代码准备、软件操作手册准备等工作。

供应商应保证采购人在使用投标标的物或其任何一部分时不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么投标人须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；投标人已获取的知识产权归投标人所有。

1. **系统演示要求**

1.本项目安排系统演示介绍环节，投标人需根据设计方案进行演示，每个投标人提供时间不超过15分钟的演示视频，由采购代理机构组织人员现场播放，播放次序以投标文件解密时间先后次序为准。

2.演示内容：见评分标准。

1. **项目的工作内容及成果**

本项目除需提供本部分所列采购内容外，还包含提交应覆盖以下内容的相关文档，电子文档是中标人交付成果不可分割的部分。项目实施需提供：项目实施计划、系统试运行、测试计划、测试报告、工作总结报告、用户使用手册及采购人要求提交的其他材料。

◆特别提示：

1.如采购文件中遗漏了必须具备的设备、配件或服务，请投标人在投标文件中指出，并提出解决方案供采购单位、采购代理机构参考；中标人有义务保证采购单位系统的完整性，如项目实施过程中因缺少设备、配件或服务导致采购单位系统无法正常运行，中标人须承诺免费提供。

2.采购单位需求在开发期和试运行期内，仍有可能不断完善，投标人须承诺在采购需求或政策法规范围内，随着采购单位需求的变动随时作出响应，修改应用软件或重新开发直至满足采购单位要求。正式验收通过后，若有需求变动，在免费维护期内，仍应免费按采购单位需求对整个系统做出相应修改，以满足采购单位的需求。软件版权归杭州市拱墅区民政局所有。

3.投标人须保证所提供产品具有合法的版权或使用权，本项目采购的产品，如在本项目范围内使用过程中出现版权或使用权纠纷，应由中标人负责，采购人和采购代理机构不承担任何责任。

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | 权重 | 主观分/客观分属性 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录\* |
| 1、投标人的管理体系 | （1）投标人具有ISO9001质量管理体系认证证书得1分；  （2）投标人具有ISO27001信息安全管理体系认证证书得1分；  说明：提供认证证书复印件并在有效期内。 | 2 | 客观分 |  |
| 2、投标人的业绩情况 | 投标人2020年1月1日（合同签订时间为准）至今承担的类似业绩情况，结合已完成的项目案例和用户反应情况，依照投标人提供的合同、用户验收报告。同时提供合同和用户验收报告的案例（以验收报告时间为准），每个得0.5分；本项最高得1分。  说明：提供投标文件中提供业绩项目的合同及用户验收报告复印件进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。 | 1 | 客观分 |  |
| 3、软件著作权 | 投标人获得的相关软件著作权登记证书，每个得1分，最高得3分；  说明：提供相关证书复印件。 | 3 | 客观分 |  |
| 4、投标方案的科学性和完整性 | （1）投标方案符合拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目总体规划、总体要求；系统必须具有实用性；完全满足要求得2分，部分满足得1分，不满足不得分（2分）；  （2）项目建设思路、原则、特点、技术要求的理解情况，包括：①结合本次项目建设所采取的技术措施合理有效；②投标方案在确保阶段性任务实现的同时，统筹考虑了总体目标的实现。每一项符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。共4分（4分）；  （3）投标方案总体设计、建设方案和软件开发等，详细阐述系统的体系架构、数据结构、实现思路和关键技术，提出具体可行的实施方案，根据提供的方案内容进行评分，内容完全满足采购人要求得3分，部分满足得2分，不满足不得分。（3分）；  （4）系统的应急方案①设计是否合理，②是否充分考虑用户实际使用需求，③是否符合本项目对当前和未来发展的要求。根据提供的方案内容进行评分，每一项内容完整、措施有效、符合采购人实际视为合理，合理得1分，不合理得0分，本项最高得3分（3分）； | 12 | 主观分 |  |
| 5、项目理解程度 | ①根据投标方案对采购人信息化现状的理解程度，②对采购人原有软件系统的基本功能和对现状的了解提供详细描述；③对采购人信息化建设总体思路和建设原则的理解提供详细描述。根据提供的方案内容进行评分，每一项内容完整、理解透彻、符合采购人实际视为满足采购人要求，满足得1分，不合理得0分，本项最高得3分（3分）； | 3 | 主观分 |  |
| 6、投标方案与需求的吻合程度 | 投标方案与软件开发功能的吻合程度，阐述对软件功能实现并对功能模块提供文字、图片进行设计描述，方案对系统实施可能遇到的问题及其应对措施的考虑情况等。技术解决方案包括：  （1）提供数字赋能“一老一小”拱墅区“三通一护”在线升级详细建设方案。功能包含浙里办小程序、后台管理端、智能数据管理、公共组件、数智杭州门户、基础库、浙里办、应用工厂、数据治理等内容，每项内容提供完整的技术方案且完全满足采购人要求得1分，方案内容存在缺项或部分满足得0.5分，未提供方案或不满足不得分，本项最高9分。  （2）提供拱墅区社区智治在线升级详细建设方案。功能包含夯实民政基础数据底座、智治在线应用优化、民政基层治理工具建设、社工日志管理、社工队伍管理系统、浙政钉端、数据治理服务、数据安全服务、集成对接、功能组件化、应用工厂上架及整改等内容，每项内容提供完整的技术方案且完全满足采购人要求得1分，方案内容存在缺项或部分满足得0.5分，未提供方案或不满足不得分，本项最高11分。  （3）提供拱墅区民政大脑驾驶舱详细建设方案。功能包含驾驶舱用户体系、首页、服务对象屏、业务受理屏、服务队伍屏、资金发放屏、五社联动、“春风里”慈善爱心家园屏、帮扶救助屏、三通一护屏及查询屏、墅智养、应用工厂上架等内容，每项内容提供完整的技术方案且完全满足采购人要求得0.5分，方案内容存在缺项或部分满足得0.25分，未提供方案或不满足不得分，本项最高6分。  （4）提供网络安全运维服务方案，提供完整的技术方案且完全满足采购人要求得3分，方案内容存在缺项或部分满足得1.5分，未提供方案或不满足不得分，本项最高3分。 | 29 | 主观分 |  |
| 7、项目组人员素质情况 | （1）拟担任本项目的项目经理具有信息系统项目管理师（高级）或PMP证书2分，且拥有5年以上工作经验得1分，全部满足得3分。  （2）拟担任本项目技术负责具有计算机相关专业本科及以上学历，具有具有信息技术（技术研发）高级工程师资格证书得1分。  （3）项目组成人员（不含项目经理）具备具有信息系统项目管理师（高级）或PMP证书、数据库系统工程师（中级）资质证书、网络工程师（中级）资质证书、专业技术职务任职工程师（中级及以上）资格证书的，每拥有一本证书得1分，最高得4分。  **说明：以上3项人员不重复计分。根据投标文件中提供的人员证书同时提供人员在投标人单位近三个月任意一个月的社保缴纳证明或劳动合同进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。** | 8 | 客观分 |  |
| 8、系统方案演示（演示时间为20分钟） | 是否有可演示的原型，原型系统是否紧密结合业务，体现与现有系统在系统架构、功能、数据结构上的无缝集成，能符合单位实际情况。无原型演示或演示不符合业务实际情况(采用图片、PPT等属非原型演示)此项不得分，本项最高得20分（20分）：  1.**演示拱墅区社区智治在线升级系统：居民走访模块：**（1）查看走访列表：可根据走访状态、走访人、房屋性质等字段查询，支持走访前房屋详情查看，支持民情笔记走访记录填报；（2）查询走访地址并关联：支持地址关键词搜索，以及可根据走访状态、问题处理状态进行筛选查询，确认后自动关联和填写走访地址相关户主信息，含地址、户主身份、电话等提升走访效率；（3）走访系统移动端：支持层层下探查询网格、楼栋、详细房屋地址；支持查看详情，含房屋详情、户籍家庭、入住居民、历史居住、走访记录；（4）支持按照楼栋、房屋地址进行搜索、支持填报走访记录。每项功能成功演示得1分，本项最高4分；  2.**演示拱墅区社区智治在线升级系统：系统地址查询功能模块：**（1）支持包含错别字查询；（2）支持拼音模糊音查询；（3）支持附近地址的联想搜索，以及支持地址俗称的搜索查询；（4）支持分段联想查询，切分为道路、小区、楼幢、单元、户室号五段。每项功能成功演示得1分，本项最高4分；  3.**演示数字赋能“一老一小”拱墅区“三通一护”在线：驾驶舱模块：**（1）一卡通付模块显示老年人各类重阳分服务数据，包含服务类型排行，本年/本月消费分数分析，重阳分使用人数分析以及年龄段分布式，重阳分享受人数分析以及男女分布、年龄段分布等信息。二级内容需包含服务项目数量排行，每月服务数据分析，服务商服务数据分析。可显示详细的服务订单数据，并支持订单数据筛选分析。（2）一网通办模块需查看拱墅区各类养老政策，产生对应政策预警信息，形成已享受、次月预享受、申请中、次年预享受的人数分析。点击可以查询对应的政策详细各类人员名单。（3）一图通达模块需查看全区各类设施点位分析，包含养老机构、日照中心、智慧餐台、托育机构、老年食堂的不同点位位置以及设施的详情。并对接点位相关设备信息，体现了智能化站点应用服务，可显示实时监控画面。（4）安居守护模块呈现预警总数、已处理、未处理以及处理中数据。二级页面可查看各类报警的情况及点位。点击地图点位，可查询当前用户历史告警次数，已处理次数和已服务次数，也可查看用户基础信息、紧急联系人信息、设备状态、预警列表、重阳分服务订单列表，用户画像、用户行为、用药记录、健康信息等信息。每项功能成功演示得1分，本项最高4分；  4.**演示数字赋能“一老一小”拱墅区“三通一护”在线：**后台管理端：（1）五色户籍清单：根据老人户籍地，可新增五色户籍名单，设置不同等级探访频率，列表展示:用户姓名、联系电话、身份证号、年龄、性别、行政区域、地址、关怀频率、关怀方式、计划状态等。（2）探访服务评估记录：显示老人的服务评估记录，包含录编号、长者姓名、电话、身份证、户籍区划、地址、探访等级、类型、失智失能等级、特殊情况、提交工作人员姓名、人员电话、创建时间等。（3）关怀预警：根据走访数据，结合安居设备、居家养老服务数据、爱心分使用数据，生成老人守护信息，并根据预设条件生成告警信息，列表显示：用户姓名、预警时间、性别、身份证号、上次关怀日期、距离上次关怀时间、关怀方式、预警等级、处理结果、行政区划、详细地址、关怀频率、联系方式、预警等级、处理人。（4）关怀报表：显示每种频率关怀人次、包含一天一次、一周一次、一月一次、一季度一次、半年一次等。显示每种频次5类数据站点记录数、通话记录数、订单记录数、上门打卡数、设备告警数的数量。每项功能成功演示得1分，本项最高4分；  5. **演示民政大脑驾驶舱：**首屏服务队伍：（1）社会工作者相关数据统计及分析，包括专职社工数、每万人社工数、专职社工持证率、社工性别分布、社工年龄分布、社工学历分布等指标内容；（2）养老机构数、床位数、持证护理员数等指标内容；（3）社会组织数、社会组织构成等指标内容；（4）慈善捐赠相关数据，包含慈善爱心超市数、慈善收入、慈善支出等指标内容。每项功能成功演示得1分，本项最高4分。 说明：供应商演示形式包括但不限于真实系统、原型、demo等，图片、ppt演示不得分。 | 20 | 主观分 |  |
| 9、质量保证措施和建设工期情况 | 投标人按采购人要求①是否明确的建设质量目标，②是否有质量保证措施，③是否具有详细可行的实施内容，④工期保证措施等。根据提供的方案内容进行评分，每一项内容完整、措施有效、符合采购人实际得1分，内容虽然进行了阐述但并未完全贴合项目需求理解情况，或理解的内容未包括细节或有有效措施，得0.5分；未进行阐述或阐述内容无法满足项目需求的，得0分。 | 4 | 主观分 |  |
| 10、培训、测试、试运行、验收 | （1）投标人是否提出合理性、可行性的①功能测试②验收方案。每项全部满足得1分，部分满足得0.5分，不满足得0分。本项最高得2分（2分）；  （2）培训计划包括①培训内容、②培训时间地点、③培训对象，④培训师资力量等；根据投标方案内容进行评分，每项全部满足得0.5分，部分满足得0.25分，不满足得0分。本项最高得2分（2分）。 | 4 | 主观分 |  |
| 11、售后服务方案 | 提供完整详尽的售后服务方案，服务内容包括①承诺维护期内提供同版本软件免费客户化修改与免费升级服务，确保招标人使用软件一直是行业内最新版本，并为用户提供长期的技术支持，满足得1分，不满足不得分。  ②承诺系统在维保期内发生故障，投标人应及时予以响应（免费上门服务），运维期内所有的服务均为免费服务,提供7×24小时技术支持和服务，2小时内作出实质性响应，4小时内到现场，问题解决后48小时内，提交问题处理报告。在重大活动期间（如两会、春节、互联网大会、国庆）针对系统进行保障值守，确保活动期间系统正常运行。对应用系统严重错误等紧急问题在2小时内到达现场，当天处理。满足得1分，不满足不得分。  ③承诺在系统投入运行后，供应商在维护期内每月应派出技术人员实施定期现场例行巡检服务。主要工作内容包括：收集用户使用信息，对网络环境的检查、清理，解答用户疑难，通报开发方近期相关项目的应用经验等工作，并将结果及时反馈拱墅区民政局信息化管理部门，满足得1分，不满足不得分。  ④承诺系统投入运行后，为系统管理员建立热线技术支持服务。对于用户在使用方面的疑难，以及系统方面的疑难将由供应商专项技术人员，建立专门的在线支持和问题解答。提供热线电话支持，传真和邮件响应(邮件回复时间不超过八小时)。满足得1分，不满足不得分。 | 4 | 主观分 |  |
| 12、投标报价 | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*10］的计算公式计算。  评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。  对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。 | 10 | 客观分 |  |

 \***备注：**投标人编制投标文件（商务技术文件部分）时，建议按此目录（序号和内容）提供评标标准相应的商务技术资料。

**一、评标方法**

**1.本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

**二、评标标准**

**2.** **评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

**3.1符合性审查。**评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。不满足招标文件的实质性要求的，投标无效。

**3.2 比较与评价。**评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**3.3汇总商务技术得分。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准;

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

3.4.1.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价;

3.4.1.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第87号令 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力。

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

3.4.4评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

**3.5排序与推荐。**采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

多家投标人提供相同品牌产品（单一产品采购项目中的该产品或者非单一产品采购项目的核心产品）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

**3.6编写评标报告。**评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**四、评标中的其他事项**

**4.1投标人澄清、说明或者补正。**对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容需要投标人作出必要的澄清、说明或者补正的，评标委员会和投标人通过电子交易平台交换数据电文，投标人提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予投标人提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，投标人已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

**4.2投标无效。**有下列情形之一的，投标无效：

4.2.1投标人不具备招标文件中规定的资格要求的（投标人未提供有效的资格文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求）；

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

4.2.3采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

4.2.8报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的;

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

4.2.11投标人有恶意串通、妨碍其他投标人的竞争行为、损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；

4.2.12投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；

## 4.2.13 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.14法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

**5.废标。**根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

**6.修改招标文件，重新组织采购活动。**评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，将停止评标工作，并与采购人、采购代理机构沟通并作书面记录。采购人、采购代理机构确认后，将修改招标文件，重新组织采购活动。

**7.重新开展采购。**有政府采购法第七十一条、第七十二条规定的违法行为之一，影响或者可能影响中标结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定中标供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标供应商但尚未签订政府采购合同的，中标结果无效，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.3政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.4政府采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

7.5政府采购当事人有其他违反政府采购法或者政府采购法实施条例等法律法规规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标结果或者依法被认定为中标无效的，依照7.1-7.4规定处理。

**第五部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

**政府采购合同参考范本**

**（服务类）**

**第一部分 合同书**

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期： 年 月 日

杭州市拱墅区民政局（甲方）【】（项目名称）中所需【】（标项名称）经杭州市拱墅区民政局（采购人）以招标文件（项目编号：【】）进行公开招标，确定【】（乙方）为中标人。甲、乙双方依据《中华人民共和国政府采购法》、《民法典》等相关法律法规以及本项目招标文件的规定，在平等自愿的基础上，达成如下合同。

**一、下列文件构成本合同的组成部分**

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.本合同书及其补充合同、变更协议；

2.中标通知书；

3.询标承诺；

4.投标文件（含澄清或者说明文件）；

5.招标文件（含澄清或者说明文件）；

6.其他相关采购文件。

**二、合同标的物**（详见附件清单）

本合同标的物名称：【 】

本合同标的物数量：【 】

本合同标的物质量（如需约定）：【 】

**三、合同价款与支付方式**

1.合同价款

本合同总价为：￥【 】万元人民币（大写： ）（含税价，合同价款不受费率变动影响）。

2.支付时间和条件

本合同中的支付时间与条件如下（单位：万元）：

|  |  |
| --- | --- |
| **付 款 阶 段** | **支付金额占合同价格的比例** |
| 第一期付款：乙方在合同签订后15天内内完成进一步优化需求分析、概要设计、详细设计，并细化系统建设计划和测试验收方案，并报甲方审查通过，乙方凭甲方签字盖章的支付通知书办理合同价格40%的货款结算手续。 | 40% |
| 第二期付款：乙方在合同签订后2个月内完成项目的全部系统建设，且经初验合格后进入试运行的，乙方可凭甲方签字盖章的初验合格报告办理合同价格20%的货款结算手续； | 20% |
| 第三期付款：初验合格后试运行3个月，乙方完成完成培训、等保测评、第三方检测、商用密码测评服务及商用密码测评整改，试运行及相关的修改，建立完善的系统运维体系，经终验合格的，乙方凭甲方签字盖章的最终验收合格报告办理合同价格40%的货款结算手续。 | 40% |

合同款支付时，乙方需提供同等金额的正规发票给甲方，甲方收到发票后按规定向财政部门申请支付。以上付款时间是指在乙方提供发票后，甲方完成向财政部门申报支付手续的时间，财政部门审查及实际支付可能造成的时间延误不视为甲方违约。

乙方收款账户信息：

账户名：

银行账号：

开户银行：

**四、合同交付**

1.正式交付期限：

（1）合同签订后【0.5】个月内进一步优化需求分析、细化系统建设计划和测试验收方案，编制完成系统概要设计、详细设计、数据库设计等，报甲方审查。

（2）合同签订后【2】个月内项目的系统建设基本完成，报甲方审查通过后组织项目初验。

（3）系统建设全部完成，初验后项目投入试运行，试运行满【3】个月，期间完成培训、等保测评、第三方检测、商用密码测评服务及商用密码测评整改等相关要求，建立完善的系统运维体系。试运行满后组织终验。

（4）在合同交付期内，经终验合格，正式交付使用。

2.交付地点：杭州市拱墅区民政局。

**五、履约保证金**

1.乙方应在合同签订后15天内内向甲方提交履约保证金为￥【万】元（合同金额的1%）。

2.逾期缴纳履约保证金的，每延迟一周，按履约保证金总金额的0.5%支付违约金，一周按7天计算，不足7天按一周计算。

3.履约保证金用于赔偿甲方因乙方不能正常履行其合同义务或项目在开发、运行期间产生的安全事故而蒙受的损失。

4.履约保证金采用转账/银行保函/保险保证等非现金形式缴纳，使用转账形式的，将履约保证金汇入指定账号：

账户名：

银行账号：

开户银行：

5.项目建设内容通过竣工验收，双方不存在任何争议的，甲方无息一次性退还履约保证金。

**六、甲乙双方的权利义务**

1.甲方的权利义务

（1）甲方有权利随时对乙方的工作进展情况进行询问和监督，并要求乙方提供项目相关资料。甲方有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

（2）甲方有权对软件进行修改或提出修改意见，有权根据国家政策、法律法规的变动对服务项目的需求标准和质量要求作出相应变动或者取消项目。

（3）乙方将项目制作完成后，项目版权归甲方所有（详见合同第八款）。

（4）甲方将依据本合同和招标文件中的要求对项目进行验收、书面确认。

（5）甲方有权按法律规定和本合同约定终止本合同。

（6）甲方有权将乙方履行合同情况及不符合相关法律法规的规定情况，向相关部门报告并纳入不良信用记录、年检（报）、评估、执法等监管体系中。

（7）甲方提供项目所需的资料，并保证提供的资料不违反国家有关法律，不涉及任何版权的不确定性或者纠纷，如甲方提供的资料涉及上述问题，所引发的经济、法律问题，由甲方承担相应的责任。

（8）甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

（9）甲方须按照协议金额向乙方支付相关费用。

2.乙方的权利义务

（1）乙方应按合同及投标响应文件等约定的内容、要求、时间、质量完成工作。

（2）乙方有义务保证其在服务期间所使用的及提交的资料、软件、硬件等均不侵犯任何第三方的知识产权、商业秘密、个人隐私信息。

（3）乙方有义务保证其开发建设的项目内容健康，不违反国家法律法规、社会善良风俗。

（4）乙方提供满足本项目正常开展的人员配备，包括但不限于项目经理、测试人员、研发人员等，并提供项目计划书，定期与甲方沟通，及时解决项目实施过程中出现的问题。

（5）乙方负责培训甲方人员，提供操作说明文档；质保期内，乙方负责软件的运行维护，并持续跟进系统运行情况，及时解决运行中的问题。

（6）乙方有义务保证完全符合本项目的需求，不能与拱墅区的信息安全防御体系有任何冲突，如发生冲突，维护期内乙方必须免费解决，以适应拱墅区信息安全防御体系；乙方有义务保证其制作的项目符合合同约定的其他要求。

（7）乙方有义务保证软件开发建设规范符合国家软件开发规范及省数字化改革建设规范要求。

（8）乙方不得对本合同项目进行转包或者未经甲方书面同意采取分包。

（9）乙方需签订《廉政承诺书》，并遵守相关承诺。

**七、违约责任**

1.除合同规定的不可抗力外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可要求乙方支付违约金。每延迟一周，按合同总价的0.5%支付违约金，一周按7天计算，不足7天按一周计算。如果违约金累计达到合同总价的5%，甲方有权解除合同。若违约金不足以补偿甲方损失的，超出部分由乙方继续承担。

2.乙方应严格按照合同约定的内容和标准完成项目，若乙方不能按合同约定完成建设内容或所完成的建设内容存在严重质量问题，经确认后，乙方应向甲方支付合同总价5%的违约金，如经甲方催告后7个工作日内，乙方拒不改正或者没有改正意向的，甲方有权解除合同，违约金不足以补偿甲方损失的，超出部分由乙方继续承担。

3.乙方在项目开发或运行期间由于乙方管理不善等原因，造成安全事故并造成重大影响的，乙方向甲方赔偿合同总价的5%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，以甲方实际损失为准，并且，相关法律、经济责任由乙方一并承担。

4.解除合同时，乙方应在收到甲方通知后一周内退还甲方已支付的合同款，逾期退还合同款的，自超过之日起，每日按未退还金额的0.1%支付违约金。

5.乙方应按招标文件要求派出工作需要的驻场人员，驻场人员不能按承诺时间到位，或因故退出及无法直接参与项目工作时，乙方应承担违约责任，并向甲方支付每人每天1000元的违约金。

6.乙方对监理工程师提出的整改意见不能按时按要求整改完成超过1次，并可能导致项目延期的，自第2次起，每次按5000元支付违约金。

7.乙方违反本合同6.2.2和6.2.3的，应当向甲方支付合同总价5%的违约金，并且甲方有权解除合同。若违约金不足以补偿甲方损失的，超出部分由乙方继续承担，并且，因乙方违反本合同6.2.2和6.2.3所引起的法律、经济责任均由乙方承担。

8.乙方转包，或者未经甲方书面同意采取分包方式履行合同的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付合同总价5%的违约金，违约金不足以补偿甲方损失的，超出部分由乙方继续承担。

9.若因一方违约，守约方为主张自身权利而支出的律师费、保全费、诉讼费、差旅费、误工费等相关费用，均由违约方承担。

10.其他违约责任按《中华人民共和国民法典》及相关法律法规处理。

**八、产权与安全**

1.本项目建设内容中的定制化软件部分知识产权和所有业务应用相关数据产权归甲方所有，乙方不得未经甲方书面许可，擅自使用或提供给第三方。

2.乙方原则上需提供本项目定制开发的所有源代码和开发文档，甲方有权对软件进行修改或提出修改意见。

3.乙方应该对项目建设过程中的业务资料、技术资料、设计方案等一切资料、秘密予以严格保密，建设中由甲方主导产生的系统和软件设计、开发、应用创新想法、做法、实现方案等，乙方不得未经甲方书面许可，擅自使用或提供给第三方。

4.安全责任（乙方义务）

4.1乙方应按照《网络安全法》、《数据安全法》的要求，履行网络和数据安全保护义务，加强外包管理，明确网络和数据安全责任。

4.2项目涉及乙方工作人员均需签订《保密承诺书》，乙方应对项目涉及工作人员进行背景审查，并做好人员网络和数据安全教育及培训工作，严格控制人员管理员权限。

4.3乙方应当采取技术措施和其他必要措施，确保其网络和数据安全，防止信息泄露、毁损、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、毁损、丢失的情况时，应当立即采取补救措施，并在第一时间告知甲方。

4.4乙方应合理使用操作账号，严禁乙方存在多名工作人员共用操作账号的情形，同时操作账号应采用高强度的密码、并定期更新账号密码。

4.5未经甲方允许，乙方不得对项目云资源私开端口，不得利用项目资源进行与该项目无关的工作，不得将政务网和互联网私自打通。

4.6乙方应严格按照要求使用、处理、交换、共享数据资源。做好数据落地相应的数据保护工作，严格执行数据安全技术标准和安全管理措施，避免相关数据出现泄露、窃取、篡改的风险。

4.7乙方应认真组织开展各项数据处理活动，查找项目数据安全隐患和漏洞，对薄弱环节和潜在威胁采取有力措施进行整改，避免和消除数据安全风险，履行数据安全保护义务。

4.8乙方应加强网络和数据安全风险监测，制定数据安全应急预案，完善应急机制。发现数据安全缺陷、漏洞等风险时，立即采取补救措施；发生数据安全事件时，立即采取处置措施。确保第一时间检测发现，第一时间应急处置，第一时间向甲方报告。

5.安全部分处罚条款

5.1由于乙方原因，受到国家级安全问题通报的，出现1次，每次扣除履约保证金的20%,每次金额不超过2万。

5.2由于乙方原因，受到省级安全问题通报的，出现1次，每次扣除履约保证金的10%,每次金额不超过1万。

5.3由于乙方原因，受到市级安全问题通报的，出现1次，每次扣除履约保证金的5%,每次金额不超过0.5万。

每次通报后，乙方应及时解决并递交书面整改报告，若乙方未根据整改报告按期整改的，甲方有权没收乙方部分履约保证金，总计履约保证金的50%。

**九、转让和分包**

政府采购合同不能转让。经甲方事先书面同意，乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能解除乙方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。

**十、合同变更、解除**

1.甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。有下列情形之一的，双方协商一致可以变更合同：

（1）发生不可预见的紧急情况，继续按照原合同履行不能实现采购目的，又不能从其他投标人处采购；

（2）因甲方的过错导致不能实现采购目的，重新采购费用和违约金、违约损失赔偿金额占合同金额比例过大，但违背国家利益或社会公共利益的除外。

（3）属于合同主要条款确定的事项，但变更不改变合同实质性内容；

（4）合同主要条款以外的内容；

2.有下列情形之一的，政府采购合同的双方当事人合意后可以解除合同：

（1）因不可抗力致使不能实现合同目的；

（2）在履行期限届满之前，乙方明确表示或者以自己的行为表示不履行主要义务；

（3）法律、法规规定的其他情形。

3.有下列情形之一的，甲方可以单方解除合同：

（1）乙方迟延履行主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行；

（2）乙方迟延履行义务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；

（3）乙方转包，或者未经甲方书面同意采取分包方式履行合同；

（4）法律、法规规定和合同约定的其他情形。

（5）甲方认为乙方在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。“腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。“欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

4.甲方依据本合同约定解除合同的，自甲方作出的书面解除合同通知书送达乙方之日起解除，同时应当报同级政府采购监督管理部门备案。

5.如乙方自身存在经营困难无清偿能力、破产或出现任何可能导致甲方的权利无法得到保障的情形时，甲方经报同级政府采购监督管理部门审批后，可在任何时候以书面通知乙方，提出终止合同而不必给乙方补偿。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

**十一、不可抗力**

1.不可抗力是指在本合同签署后发生的、本合同签署时不能预见的、其发生与后果是无法避免或克服的、妨碍任何一方全部或部分履约的所有事件。上述事件包括地震、台风、水灾、火灾、战争、国际或国内运输中断、流行病、罢工，以及根据中国法律或一般国际商业惯例认作不可抗力的其他事件。一方缺少资金非为不可抗力事件。

2.如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。但当不可抗力事故持续超过120 天的，且双方未就合同的继续履行达成一致意见的，未受不可抗力影响的一方有权书面通知受阻方终止合同。

3.受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故影响消除后10个工作日内，将有关部门出具的证明文件、详细情况报告以及不可抗力对履行合同影响程度的说明用特快专递或挂号信寄给对方。

4.发生不可抗力时，任何一方均不对因不可抗力无法履行或延迟履行本合同义务而使另一方蒙受损失承担责任，但遭受不可抗力一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力的一方对因未尽本项义务而造成的损失承担赔偿责任。

5.不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

6.金钱债务的迟延责任不得因不可抗力而免除；迟延履行期间发生的不可抗力不具有免责效力。

**十二、服务人员**

乙方应派遣一名具有专业知识的资深管理人员负责与甲方对接，负责本项目的项目管理，统筹相关工作，监督项目执行与情况汇报，控制工作质量，执行变更和应急情况管理，并根据实际状况调整乙方人员安排，以保证项目的正常高效运作。

乙方应派出投标文件中指定资历和经验的专业服务人员提供服务，负责对其人员进行监督、指导和管理，甲方有权要求撤换不合格的服务人员。若乙方原因，未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换指定的服务人员，否则甲方有权解除合同，另行安排服务商，由此造成的损失由乙方承担。

甲乙双方指定代表，作为履行本合同服务事宜的主要联系人。

甲方代表：【】 电话：【】

乙方代表：【】 电话：【】

**十三、服务考核**

甲方对乙方服务质量进行客观评估，具体考核办法（如有）作为合同附件。

项目完成后，乙方应及时向甲方发出书面履约完成通知，甲方在收到乙方履约完成通知后，应及时做好组织验收的准备工作，制定验收方案，成立验收小组，组织实施验收和履约评价。

验收小组完成验收后应出具验收书，验收书应包括每一项技术、服务、安全等标准的履约情况。如果发现与合同中要求不符，乙方须承担由此产生的一切损失和费用。

**十四、合同的生效及其他**

合同将在双方签字盖章后开始生效。政府采购项目的采购合同内容的确定应以招标文件和投标文件为基础，不得违背其实质性内容。

甲乙双方在合作过程中，应自觉维护双方共同声誉，不得损害对方的形象和声誉。保密义务在本协议期满、解除或终止后仍然有效。本合同未尽事宜，双方可再协商签订补充协议，补充协议同合同具有同等法律效力。

**十五、解决争议的方法**

合同履行中发生的争议，可通过合同当事人双方友好协商解决。如自协商开始之起15日内得不到解决，双方应将争议提交同级政府采购监督管理部门调解。调解不成的，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

仲裁费用除人民法院另有裁决外，应由败诉方负担。

**十六、合同份数**

本合同一式柒份，具有同等法律效力，甲乙双方各执叁份，采购代理机构一份。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（单位章）：  杭州市拱墅区民政局 | 乙方（单位章）： |
| 法定代表人： | 法定代表人： |
| 或授权代表： | 或授权代表： |
| 地　　址： | 地　　址： |
| 邮政编码： | 邮政编码： |
| 电　　话： | 电　　话： |
| 开户银行： | 开户银行： |
| 账　　号： | 账　　号： |
| 税 号： | 税 号： |

|  |
| --- |
| 鉴证方（单位盖章）： |
| 鉴证时间： 年 月 日 |

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）联合协议………………………………………………………………（页码）

（3）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（4）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

**一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

杭州市拱墅区民政局、浙江天辰工程咨询有限公司：

我方参与拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目【招标编号：TCZX-ZFCG(F)-20230132023006C】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

（三）不存在以下情况：

1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的政府采购活动的；

2、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后再参加该采购项目的其他采购活动的。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**二、联合协议（如果有）**

**[以联合体形式投标的，提供联合协议（附件5）；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）]**

**三、落实政府采购政策需满足的资格要求**

（根据招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求选择提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**A**.专门面向中小企业，服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件7）。

**B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件5）和中小企业声明函（附件7），联合协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议。

**C、**要求合同分包的，提供分包意向协议（附件6）和中小企业声明函（附件7），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议。

**四、本项目的特定资格要求**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分**

**目录**

（1）投标函…………………………………………………………………………………（页码）（2）授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明………（页码）

（3）分包意向协议…………………………………………………………………………（页码）

（4）符合性审查资料………………………………………………………………………（页码）

（5）评标标准相应的商务技术资料……………………………………………………（页码）（6）投标标的清单……………………………………………………………………（页码）（7）商务技术偏离表………………………………………………………………………（页码）

（8）政府采购供应商廉洁自律承诺书…………………………………………………（页码）

**一、投标函**

杭州市拱墅区民政局、浙江天辰工程咨询有限公司：

我方参加你方组织的拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目【招标编号：TCZX-ZFCG(F)-20230132023006C】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方承诺投标有效期从提交投标文件的截止之日起 天（不少于90天），本投标文件在投标有效期满之前均具有约束力。

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有)；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

2.2 商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有)；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2中小企业声明函（如果有）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

杭州市拱墅区民政局、浙江天辰工程咨询有限公司：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目【招标编号：TCZX-ZFCG(F)-20230132023006C】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

投标人名称(电子签名)：

签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体投标）**

杭州市拱墅区民政局、浙江天辰工程咨询有限公司：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目【招标编号：TCZX-ZFCG(F)-20230132023006C】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

**法定代表人、单位负责人或自然人本人的身份证明（适用于法定代表人、单位负责人或者自然人本人代表投标人参加投标）**

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**三、分包意向协议（如果有）**

[**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议(附件6)；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**]

**四、符合性审查资料**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **需要提供的符合性审查资料** | **投标文件中的**  **页码位置** |
| 1 | 投标文件按照招标文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分 | 见投标文件  第 页 |
| 2 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件第 页 |
| 3 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件第 页 |

注：按本格式和要求提供。

**五、评标标准相应的商务技术资料**

**（按招标文件第四部分评标办法前附表中“投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录”提供资料。）**

**六、投标标的清单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **备注（如果有）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件章节及具体内容** | **投标文件章节及具体内容** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

杭州市拱墅区民政局、浙江天辰工程咨询有限公司：

我单位响应你单位项目招标要求参加投标。在这次投标过程中和中标后，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标

法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位投标、中标或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报市财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**报价文件部分**

**目录**

（1）开标一览表（报价表）………………………………………………………（页码）

（2）中小企业声明函………………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

杭州市拱墅区民政局、浙江天辰工程咨询有限公司：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目【招标编号：TCZX-ZFCG(F)-20230132023006C】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **服务人数** | **备注（如果有）** |
| 1 | XX |  |  |  |  |  |  |
| 2 | XX |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标报价（小写）** | | | |  | | | |
| **投标报价（大写）** | | | |  | | | |

**注：**

1、投标人需按本表格式填写**，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件，投标无效；**。

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。**采购人将以合同形式有偿取得货物或服务，不接受投标人给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务**，**不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件，投标无效；采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。**

3、特别提示：采购代理机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等予以公示。

4、符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

二、中小企业声明函（如果有）

**[招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“无”即本项目或标项未预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业拟享受价格扣除政策的，需提供中小企业声明函（附件7）。]**

# 附件

**附件1：**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_(采购人)\_单位的\_拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**附件2：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件3：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于 年 月 日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件4：业务专用章使用说明函**

杭州市拱墅区民政局、浙江天辰工程咨询有限公司：

我方 (投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目【招标编号：TCZX-ZFCG(F)-20230132023006C】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件5：联合协议**

**（以联合体形式投标的，提供联合协议；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）**

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目【招标编号：TCZX-ZFCG(F)-20230132023006C】投标。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据招标文件规定及投标内容而对采购人、采购代理机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及相应等均对联合投标各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为： ；

（联合体成员2）承担的工作和义务为： ；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,……）提供的服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（****未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 %。**（要求以联合体形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的联合协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

五、如果中标，联合体各成员方共同与采购人签订合同，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

六、有关本次联合投标的其他事宜：

1、联合体各方不再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

2、联合体中有同类资质的各方按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3、本协议提交采购人、采购代理机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件6：分包意向协议**

（**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（投标人名称）若成为拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目【招标编号：TCZX-ZFCG(F)-20230132023006C】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（投标人名称）将 XX工作内容 分包给（分包供应商1名称），（分包供应商2名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

## ……

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对大中型企业的报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 %。**（要求合同分包形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的分包意向协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 % 。 投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件7：中小企业声明函**

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加 杭州市拱墅区民政局 的 拱墅区民政局信息化系统与网络安全服务项目 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

2. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。**

注：

1、填写要求：①“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业”的指引逐一填写，不得缺漏；②从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报；③中型企业、小型企业、微型企业等3种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）确定；④投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的或者未按以上要求填写的，中小企业声明函无效，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

2、符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。