

杭州市拱墅区信息化民生应用系统  
与数据安全建设项目

招标文件

（电子招投标）

编号:HCZX-21273

杭州市拱墅区数据资源管理局

华诚工程咨询集团有限公司

二〇二一年九月十八日

# 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	评标方法及评分标准
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

杭州市拱墅区信息化民生应用系统与数据安全建设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2021年10月12日14点00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：**HCZX-21273

**项目名称：**杭州市拱墅区信息化民生应用系统与数据安全建设项目

**预算金额（万元）：**1636.00

**最高限价（万元）：**1636.00

**采购需求：**本项目主要内容为杭州市电子政务信息化系统建设所需计算资源购买相应的云计算服务。主要内容包括：1) 视频服务；2) 一体化智能化公共数据平台；3) 拱墅区三级数据仓建设项目；4) 网络数据安全；5) 数据安全管理平台服务；6) 拱墅区社区智治在线一表通；7) 拱墅数智社区系统；8) “墅智养”智慧养老社区平台。具体包括：设备供货、系统设计、开发实施、安装调试、系统集成、部署实施、运行维护、项目验收、技术培训以及不少于1年7\*24小时保修和售后现场技术服务等。详见招标文件。

**合同履行期限：**见招标文件第三部分。

**本项目（否）接受联合体投标。**

### 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](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）、中国执行信息公开网（<http://zxgk.court.gov.cn>）等列入失信被执行人、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；与参加同一合同项下政府采购活动的其他供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无。

3. 本项目的特定资格要求：金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效

财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以允许其独立参加本次政府采购活动。

### 三、获取招标文件

**时间：** /至 2021 年 10 月 12 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：** 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，获取采购文件。（注册账号一点击“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”。）

**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：** 2021 年 10 月 12 日 14 点 00 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：** 2021 年 10 月 12 日 14 点 00 分 00 秒

**开标地点：** 杭州市拱墅区彩云路 105 号锦盛大楼 9 楼开标室

### 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. 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。

2. 需要落实的政府采购政策：包括保护环境、节约能源、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。为支持和促进中小企业发展，杭州市财政局出台了政府采购信用融资政策，供应商可凭中标合同申请贷款，利率一般不超过基准利率上浮 10%。。具体可登录 <http://220.191.208.230/login.do> 办理业务。

3. 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，没有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”。

## 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：杭州市拱墅区数据资源管理局

地址：杭州市拱墅区台州路 1 号；

项目联系人（询问）：侯女士

项目联系方式（询问）：0571-86815887

质疑联系人：于女士

质疑联系方式：0571-86815887

## 2. 采购代理机构信息

名称：华诚工程咨询集团有限公司

地址：杭州市拱墅区彩云路 105 号锦盛大楼 9 楼

传真：/

项目联系人（询问）：李喜林

项目联系方式（询问）：0571-88302757

质疑联系人：张俭

质疑联系方式：0571-88399323

## 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督科

地址：杭州市霞湾巷杭办大厦 2 号楼 6 楼

传真：0571-88355203

联系人：王老师

监督投诉电话：0571-88355203

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 400-881-7190 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。

华诚工程咨询集团有限公司

二〇二一年九月十八日

## 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	采购项目名称	杭州市拱墅区信息化民生应用系统与数据安全建设项目
2	预算确认书号	拱政采分-2021-00214[GSZFCG-YS-2021-04452] 拱政采分-2021-00214[GSZFCG-YS-2021-01026] 拱政采分-2021-00214[GSZFCG-YS-2021-04255] 拱政采分-2021-00214[GSZFCG-YS-2021-04451]
3	报价要求	<p>有关本项目建设所需的所有费用和税金等费用均计入报价。《投标（开标）一览表》是报价的唯一载体。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。<b>提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。</b></p> <p>投标报价出现下列情形的，投标无效：</p> <p>▲投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；</p> <p>▲投标报价高于本项目采购预算或者最高限价的；</p> <p>▲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；</p> <p>▲《投标（开标）一览表》填写不完整或字迹不能辨认或有漏项的；</p> <p>▲投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。</p>
2	分包或转包	<p>(1) 采购人允许分包；</p> <p>(2) 本项目不得转包。</p>
3	投标人应当提供的资格、资信证明文件	<p>(1) 资格证明文件：见招标文件第二部分 11.1。</p> <p>▲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。</p>

		(2) 资信证明文件：根据招标文件第四部分具体评标标准提供。
4	开标前答疑会或 现场考察	不组织。
5	样品提供	不要求。
6	方案讲解演示	<p>在评标时安排每个投标人进行实施方案讲解。每个投标人时间不超过 15 分钟。现场演示次序以投标登记先后次序为准。现场演示人员不超过 3 人，且必须包含法定代表人或其授权代表；现场演示人员进场时携带身份证、（注明姓名，身份证号），否则不得进场讲标。现场演示后按要求解答评标委员会的提问。</p> <p>注：现场演示仅提供电源、网络。其他演示所需软硬件设备、接线板等由投标人自行准备。</p> <p><b>★疫情期间投标现场注意事项（仅限于现场演示）（按照开标当日疫情情况作具体调整）：</b></p> <p>为严格落实国家、省市关于要求在坚决打好疫情防控攻坚战的前提下，就做好疫情防控期间招标活动有关事项如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 进入样品间参加现场演示的投标人代表人员必须持有杭州健康绿码。</li> <li>2. 所有进入样品间参加演示人员均应当携带《参与政府采购活动健康承诺书》，授权代表提交《法定代表人授权委托书》。</li> <li>3. 随身携带居民身份证。</li> <li>4. 做好佩戴口罩等个人防护措施。</li> <li>5. 预留足够时间提前到达，配合场所工作人员做好杭州健康绿码查验、体温检测、实名登记等防控工作。</li> <li>6. 进入现场开标后，应尽量分散等候、隔空就坐，演示完成后立即离场，全力保障招投标活动正常开展。</li> </ol>



7	项目属性	服务类
8	中小企业划分标准所属行业	采购标的： <u>信息化民生应用系统与数据安全建设</u> ，所属行业： <u>软件和信息技术服务业</u> 。
9	采购代理服务费用	<p>本项目的采购代理服务费用由中标人支付，服务费按浙价服【2002】1980号文件收费标准*80%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：</p> <p>户名：华诚工程咨询集团有限公司</p> <p>开户：上海浦东发展银行股份有限公司杭州和睦支</p> <p>账号：95220078801100000315</p>
10	是否适宜中小企业情况	根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号文件的规定，本项目 <u>不预留份额专门面向中小企业</u> 采购。
11	中小企业信用融资	为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市财政局与省银保监局、市金融办、市经信局共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》，供应商若有融资意向，详见《政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》，或登陆杭州市政府采购网“中小企业信用融资”模块，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。

## 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，即拱墅区数据资源管理局。

2.1.1 “此系统使用人”系指该项目子系统“拱墅区社区智治在线·一表通”、“拱墅区墅智社区系统”、““墅智养”智慧养老社区平台”的使用单位，对应为“拱墅区民政局”即补充合同的“丙方”。

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字。

2.6 “电子交易平台”是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，“★”系产品采购项目中产品重要指标参数。

### 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）。

#### 3.2 节能环保要求

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。

3.2.2 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，投标人未按招标文件要求提供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，投标无效。

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：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）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。

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

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货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或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。

3.3.4 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货物或服务项目，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3%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。

3.3.5 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；

3.3.6 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。

3.3.7 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》。

3.3.8 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 中小企业信用融资：为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市财政局与省银保监局、市金融办、市经信局共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》，供应商若有融资意向，详见《政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》，或登陆杭州市政府采购网“中小企业信用融资”模块，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。

#### 4. 询问、质疑、投诉

##### 4.1 供应商询问

根据采购人与采购代理机构签订的《政府采购委托代理协议》的规定：供应商可以就招标文件中特定资格条件、采购需求、评分办法及采购过程中有关现场考察或开标前答疑会事项向采购人提出询问，采购人将对此作出答复；供应商可以就采购活动中的其它事项向采购代理机构提出询问，采购代理机构将对此作出答复。答复的内容不得涉及商业秘密。

##### 4.2 供应商质疑

4.2.1 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。

4.2.2 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：

4.2.2.1 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。招标文件在获取截止之日后获得的，应当自招标文件公告期限届满之日起计算，且应当在采购响应截止时间之前提出。根据采购人与采购代理机构签订的《杭州市集中采购年度委托协议》的规定：对招标文件中特定资格条件、采购

需求、评分办法提出的质疑，原则上由采购人负责答复；对采购文件中其他内容提出的质疑，原则上由采购代理机构负责答复。

4.2.2.2 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。对同一采购程序环节的质疑，供应商须一次性提出。根据采购人与采购代理机构签订的《杭州市集中采购年度委托协议》的规定：对采购过程中有关现场考察或开标前答疑会事项提出的质疑，原则上由采购人负责答复；对采购过程中其它事项提出的质疑，原则上由采购代理机构负责答复。

4.2.2.3 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。对采购结果提出质疑的，采购代理机构负责答复。

4.2.3 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：

4.2.3.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

4.2.3.2 质疑项目的名称、编号；

4.2.3.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

4.2.3.4 事实依据；

4.2.3.5 必要的法律依据；

4.2.3.6 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。

4.2.4 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。

4.2.5 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。

#### 4.3 供应商投诉

4.3.1 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。

4.3.2 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。

4.3.3 供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.3.5 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。

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

- 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 评标方法及评分标准
- 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

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。

**▲投标文件未按招标文件的澄清、修改的内容编制，又不符合实质性要求的，投标无效。**

## 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，潜在投标人按前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。**采购人不单独或分别组织只有一个供应商参加的现场考察和答疑会。**

## 9. 投标保证金

本项目不需要交纳投标保证金。

## 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

投标文件应当包括以下主要内容：**资格文件、报价文件、商务技术文件**。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

11.1 **资格文件**应包括以下内容（均需使用电子签名）：证明其符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商基本条件和采购项目对供应商的特定条件（如果项目要求）的有关资格证明文件。（**以联合体形式进行政府采购的，参加联合体的供应商均应当提供**）

11.1.1 营业执照（或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料）复印件（投标人为自然人的，提供自然人的身份证明）、税务登记证（或其它依法缴纳税收的相关材料）复印件、社保登记证（或其它依法缴纳社会保障资金的相关材料）复印件；实施“多证合一、一照一码”登记制度改革的，只需提供改革后取得的营业执照复印件；

金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料（在投标文件中提供相关材料），证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加政府采购活动，由单位负责人签署相关文件材料；

11.1.2 法人授权书（如法定代表人直接参加投标并对相应文件签字的，只需提供其身份证复印件正反面；如以联合体形式参加政府采购活动的，按招标文件有关格式范例提供联合体投标授权书）；**▲投标文件中法人授权书所载内容与本项目内容有异的，投标无效**

11.1.3 授权代表的身份证（复印件）；

11.1.4 2020 年度资产负债表等财务报表资料文件（或其它财务状况报告，新成立的公司，必须提供情况说明）；

- 11.1.5 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函；
- 11.1.6 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的声明；
- 11.1.7 具有良好商业信誉的特别声明；
- 11.1.8 符合特定资格条件（如果项目要求）的有关证明材料（复印件）；
- 11.1.9 以联合体形式投标的，提供联合体协议。

11.2 投标人的**报价文件**应包括以下内容（均需使用电子签名）：

- 11.2.1 投标响应函；
- 11.2.2 投标(开标)一览表；
- 11.2.3 中小企业声明函。

11.3 投标人的**商务技术文件**应包括以下内容（均需使用电子签名）：

11.3.1 营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)复印件(投标人为自然人的，须提供自然人的身份证明)；

11.3.2 如以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方应当指定牵头人，授权其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，并应当向采购代理机构提交由所有联合体成员各方签署的授权书，同时应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体协议中应当注明由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。联合体协议中仅约定由牵头人或联合体成员中某一方与采购人签订合同的，或联合体协议中仅约定由牵头人或联合体成员中某一方就采购合同约定的事项对采购人承担责任的，视为联合体协议不成立，该联合体投标文件将被作无效投标文件处理；（▲如以联合体形式参加政府采购活动的，联合体协议不符合招标文件规定的联合体协议要求的，投标无效。）

11.3.3 资信文件：见投标须知前附表所述；

11.3.4 投标截止时间前三年投标人的主要业绩证明材料即合同和用户验收报告(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，如联合体协议中未进行分工约定的，联合体成员各方应就所有合同约定的工作内容提供业绩证明材料，有一方未能提供全部合同约定的工作内容的业绩证明材料的，视为联合体未提供业绩证明材料；以分包方式履行政府采购合同的，还需提供其项目采购人同意分包的证明材料的)；

11.3.5 投标人认为需要的其他商务文件或说明；

11.3.6 投标人应提供针对项目的完整技术解决方案；



针对本项目的完整技术解决方案和实施方案；详细阐述项目方案的实现思路及关键技术；符合本项目对当前和未来发展的要求；以及对功能设计和实施计划的建议；

如果本项目涉及硬件设备采购，还需提供投标产品规格配置清单（设备名称、品牌及型号、规格配置详细说明、数量等）。所有技术指标表述均应采用中文，如当前公布的技术指标只有英文表述的，必须由投标人作出中文注释（评审时以中文注释为准）。否则任何含糊不清的表述导致评标委员会技术扣分直至认定为投标无效都将是投标人的责任。

本项目如需采购政府强制采购的节能产品的或投标人提供的产品是环境标志产品，投标人按格式提供节能产品、环境标志产品认证证书复印件；

11.3.7 投标人在投标文件技术偏离说明表中，应对采购需求中所提出各项要求进行答复、说明和解释。如果投标人在技术偏离表中注明无偏离，评标结束后、签订采购合同前又认为其实际产品与投标技术需求不一致的，并以此为由拒不与采购人按采购需求与投标承诺签订政府采购合同的，投标人有未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同的情形，依照政府采购法第七十七条第一款的规定将被追究法律责任；

11.3.8 针对本项目建设的详细实施计划。本项目详细工作实施组织方案，包括(但不限于)以下内容：组织机构、工作时间进度表、工作程序和步骤、管理和协调方法、关键步骤的思路和要点；

11.3.9 针对本项目的售后服务方案。项目验收之前、验收之后的维护方案；针对本项目的维护方案等。投标人应以书面形式完整准确地表述售后服务承诺(范围、标准及期限等)、投标人可能增加的服务承诺等。并明示服务承诺可能涉及的前提设定和费用，否则将被认为是无条件和免费的。承诺质保期内均提供免费上门服务；

11.3.10 投标人为完成本项目组建的工作小组名单，每个专业人员的情况和人员数应该明确表示，明确各阶段投入人数，在提交的投标文件中安排的人员，须为公司的固定职员；每个参加项目人员的履历表主要内容包括学历、技术职称、工作特长、经验与业绩(包括从事相关项目的经验，对每一个项目有一个简要的描述，该人员参与的时间以及在项目中的责任)，资质情况等；

11.3.11 优惠条件及特殊承诺；

11.3.12 备品备件清单（含随机自带的备品备件和质保期后供采购人选择的备品备件及配套零部件，明细备品备件及价格，且供货价格不高于中标价格；中标货物设备应提供易损部件的备件和整机备品）；（如果有）

11.3.13 培训计划；（如果有）

11.3.14 投标人认为需要的其他技术文件或说明；

11.3.15 关于对招标文件商务、合同中有关条款的拒绝声明。（如果有）

**▲投标文件组成漏项，内容不全或内容字迹模糊辨认不清的，投标无效；**

**▲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。**▲投标文件未按规定格式编制的，投标无效；**

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。

## 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体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杭州市拱墅区彩云路 105 号锦盛大楼 9 楼前台（华诚工程咨询集团有限公司）；送达时间以签收人签收时间为准（签收人：李喜林，联系电话：0571-88302757）。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，没有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第 13 项规定的情形之一的，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 开标后，采购人或采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查。

19.2 采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的基本资格条件、特定资格条件进行审查。

19.3 投标人未按照招标文件要求提供与基本资格条件、特定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。

19.4 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。

19.5 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：采购代理机构将通过“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）渠道查询投标人投标截止时间当天的信用记录。

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“评标方法及评分标准”

## 六、定标

### 22. 确定中标供应商

采购人将自收到评审报告之日起5个工作日内通过电子交易平台在评审报告推荐的中标候选人中按顺序确定中标供应商。

### 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,向未中标人发出中标结果通知书,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,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,并在规定时间内依法发布合同公告。

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及使用人代表签订合同。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或使用人签订合同的，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5%。**采购人不得拒收履约保函。**

## 八、电子交易活动的中止

27. **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：

- 27.1 电子交易平台发生故障而无法登录访问的；
- 27.2 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；
- 27.3 电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；
- 27.4 病毒发作导致不能进行正常操作的；
- 27.5 其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

28. 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

### 29. 验收

29.1 采购人及使用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。

29.2 采购人及使用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。

29.3 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。

29.4 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。

### **30. 采购代理服务费用**

中标人应在接到成交通知书后两个工作日内向采购代理机构支付采购代理服务费，采购代理服务费按人民币以成交金额为基数按[计价格[2002]1980号]标准\*80%计取。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。

## 第三部分 采购需求

属于实质性要求条款的，已用符号“▲”标明，否则属于非实质性要求。

### 一、项目背景

《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》

《国务院关于印发加快发展新业态的若干意见》（国发〔2012〕35号）

《国务院关于印发积极推进“互联网+”行动的指导意见》（国发〔2015〕40号）

《民政部关于统筹推进民政信息化建设的指导意见》（民发〔2017〕161号）

《国务院关于印发促进健康服务业发展的若干意见》（国发〔2012〕40号）

《国务院办公厅关于建立健全养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的意见》（国办发〔2020〕48号）

《关于加快实施信息惠民工程有关工作的通知》（发改高技〔2013〕46号）

《关于信息安全等级保护工作的实施意见》（公通字〔2004〕66号）

《浙江省大数据发展管理局关于印发省市两级公共数据平台建设导则的通知》（浙数局发〔2020〕3号）

《浙江省大数据发展管理局关于印发浙江省公共数据共享工作细则（试行）的通知》（浙数局发〔2020〕4号）

《浙江省民政厅关于印发浙江省养老服务数字化改革工作方案的通知》（浙民养〔2021〕101号）

《浙江省大数据发展管理局关于印发县级公共数据平台建设导则的通知》（浙数局发〔2021〕1号）

《浙江省数字化改革总体方案》

《浙江省一体化智能化公共数据平台建设方案（汇报稿）》

《杭州市一体化智能化公共数据平台建设方案（征求意见稿）》

### 二、项目概况及内容

序号	名称	配置描述
1	视频服务	1Call等网易云视频服务。不少于300万分钟。支持数字驾驶舱与微信手机端等的实时视频通话，支持百姓与客服的实时视频通话。支持历史记录回放。
2	一体化智能化公共数据平台	目录管理； 数据治理体系完善；



		数字资源驾驶舱；		
		数据质量控制服务；		
3	拱墅区三级数据仓建设项目	三级数据仓统一管理功能建设；		
		数据业务溯源建设；		
		个人及企业数据档案建设；		
		数据分类分级建设；		
		数据标签聚类建设；		
		数据融合共享及查询；		
				政务网违规外联检测系统；
4	网络数据安全	网络攻击溯源取证系统		
		非涉密网络数据库保密检查系统		
		数据库安全运维管理系统		
		终端安全准入控制系统		
		终端安全防护更新服务		
		网站安全云监测服务		
		网站安全云防护服务		
		政务大数据合规性多维度监管服务		
		网络安全驻场运维服务		
		数据安全技术支持服务		
		风险评估服务		
		等保测评服务		
		5	数据安全管理平台服务	数据安全管理平台服务
		6	拱墅区社区智治在线·一表通	基础库（楼栋、房屋、户籍家庭、居民、企业信息）
场景应用（一表通场景、走访探视、民生服务）				
数智杭州门户及驾驶舱模块开发				
系统管理（用户体系、登录、账号权限等）				
相关配套实施服务（数据治理、外部系统对接等）				
7	墅智社区系统	基础数据管理（社区、网格、小区信息）		
		场景应用（民生服务、事件处置、队伍管理）		
		社区智治在线驾驶舱		
		春风常驻政策开发		
8	“墅智养”智慧养老社区平台	A 域应用养老驾驶舱		
		C 域应用：用户端（浙里办、浙里养、杭州互联网+养老平台、公众号、小程序）		
		C 域应用：服务助手（浙政钉、小程序）		
		B 域应用（PC 应用）治理端		

### 三、 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

《中华人民共和国网络安全法》

《中共中央国务院关于加强网络安全和信息化工作的意见》（中发〔2017〕18号）

《浙江省公共数据开放与安全管理暂行办法》

《国家电子政务标准化指南》（EGS N308）

《电子政务标准化指南》（20075447-T-469）

《电子政务系统总体设计要求》（GBT21064-2007）

《计算机软件开发规范》（GB8566-88）

《计算机软件产品开发文件编制指南》（GB 8567-88）

《软件工程术语》（GB/T 11457—89）

《计算机软件配置管理计划规范》（GB/T 12260-90）

《计算机软件质量保证计划规范》（GB/T 12504-90）

《软件维护指南》（GB/T 14079-93）

《计算机软件可靠性和可维护性管理》（GB/T 14394-93）

《政务信息资源交换体系》（GB/T 21062-2007）

《国家电子政务工程建设项目管理暂行办法》

《国家电子政务总体框架》

《浙江省电子政务网技术规范》

《浙江省电子政务网络安全体系规范》

《信息安全技术信息系统安全管理要求》

《信息安全技术信息系统安全等级保护实施指南》

《信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求》

《信息安全技术信息安全应急响应计划规范》

GBT22080-2008ISO27001 信息安全管理体系要求

GBT22081-2008ISO27002 信息安全管理体系实用规则

GB/T 19003-2008 《软件工程 GB/T19001-2000 应用于计算机软件的指南》；

GB/T 20273-2006 《信息安全技术 数据库管理系统安全技术要求》；

GB/T 15532-2008 《计算机软件测试规范》。

DB3301T 0273-2018《城市大脑建设管理规范》；  
GB/T 36334-2018《智慧城市软件服务预算管理规范》；  
GB/T 36621-2018《智慧城市信息技术运营指南》；  
GB/T 21063-2007《政务信息资源目录体系》；  
GB/T 21062-2007《政务信息资源交换体系》；  
GB/17859-1999《计算机信息系统安全保护等级划分准则》；  
GB/T8567-2006《计算机软件文档编制规范》；  
GB/T 9385-2008《计算机软件需求说明编制指南》；  
GB/T 14394-2008《计算机软件可靠性和可维护性管理》。  
GB/T 37988-2019 信息安全技术 数据安全能力成熟度模型  
GB/T 35273-2017 信息安全技术 个人信息安全规范  
GB/T 35274-2017 信息安全技术 大数据服务安全能力要求  
GB/T 25058-2010 信息安全技术 信息系统安全等级保护实施指南  
GB/T 22239-2019 信息安全技术 信息系统安全等级保护基本要求  
GB/T 20273-2019 信息安全技术 数据库管理系统通用安全技术要求  
ISO/IEC 27001 信息系统安全管理体系标准  
如有新的标准及规范，按最新的标准及规范执行。

## 四、 项目建设内容

### 1. 视频服务

#### （一） 项目概况

1Call 等网易云视频服务。不少于 300 万分钟。支持数字驾驶舱与微信手机端等的实时视频通话，支持百姓与客服的实时视频通话。支持历史记录回放。

#### （二） 项目服务内容清单

序号	名称	服务清单	数量	服务期
1	视频服务	1Call 等网易云视频服务。不少于 300 万分钟。支持数字驾驶舱与微信手机端等的实时视频通话，支持百姓与客服的实时视频通话。支持历史记录回放。	1	一年

#### （三） 服务要求

序号	名称	服务要求
1	视频和语音服务	1、支持 1 对 1、1 对多、多方音视频通话，纯语音通话和音视频通话 2、NetEase RTC 音视频技术，流量耗用低，极致高清智能降噪，网络动态优化稳定流畅 3、覆盖全球多节点，最优接入，端到端延时小于 200ms 4、支持 macOS 、Windows 、iOS、Android 、WebRTC、小程序、H5 5、支持美颜、伴音、变声、服务端录制、客户端录制等功能 6、服务端录制文件支持存储及回看功能 7、海量云存储，弹性扩容无上限，支持千万级高并发读写访问 8、强悍转码，分布式转码系统，支持多码率、多格式转码，超过 500 个 CDN 9、视频安全，支持视频 URL 防盗链、回源鉴权、视频加密等多种安全防盗机制 10、视频管理，多种上传方式、视频转码、添加水印、视频格式转换

## 2. 一体化智能化公共数据平台

### （一）、项目概况

在原拱墅区公共数据平台和原下城公共数据平台的基础上，按照《县级公共数据平台建设导则》，深化和建设拱墅区一体化公共数据平台，按照“以用促建、行之有效”的原则，通过搭建拱墅区一体化公共数据平台，实现数字资源的全生命周期管理，同时承接省市级下发数据，以数据赋能全县各单位信息化建设，支撑我区各领域的数字化改革。

### （二）、项目建设内容清单（文字描述、表格）

序号	名称	建设内容、功能模块、设备清单、服务清单	数量	质保期
1	目录管理	针对我区各类数字资源，以国家、省、市级编目规范为指导，基于数字资源实际，建设数据资源、系统目录、组件目录、项目目录、云资源目录等管理功能模块，形成拱墅数据资源、信息系统、公共组件、云资源、项目等目录的管理体系，同时针对安全资源、网络资源、感知资源，建设拱墅特色的数字化目录管理模块；为各部门在项目的建设不同阶段，提供数字化资源的目录编制入口，实现全区各类资源目录清单的“一览无余”。	1	1年
2	数据治理体系完善	构建数据治理体系，形成以数据质量评价、数据治理和质量问题协同管理为一体的数据治理体系，实现归集数据的质量评价，面向场景化的多源数据融合和数据治理，问题数据的多部门协同处置。	1	1年
3	数字资源驾驶舱	搭建拱墅区数字资源驾驶舱，实现全区各类数字资源的一屏汇聚和可视化呈现，通过对接和接入省“IRS门户”，帮助用户实现数字化服务资源的一站式服务和管理，从而简化用户的工作流程，持续满足政府数字化改革应用系统的各类需求。	1	1年
4	数据质量控制服务	数据质量控制主要对拱墅区相关相信息系统数据进行全面的质量控制，提高辖区内各系统数据质量，为拱墅区信息化提供标准、可靠的基础数据，提升区内信息系统的数据库应用水平。	1	1年

三个月内，基本完成项目建设，进行第一批次初验。

### （三）、项目建设内容指标参数

序号	系统	功能	建设概述
----	----	----	------

1	目录管理	项目目录	按照省市项目目录编制规范，建立全区信息化项目目录管理模块，实现项目目录的统一维护和管理。
		应用目录	按照省市应用目录编制规范，建立全区应用目录管理模块，实现应用目录的统一维护和管理。
		云资源目录	按照省市云资源目录编制规范，建立全区云资源目录管理模块，实现云资源目录的统一维护和管理。
		组件目录	按照省市组件目录编制规范，建立组件目录管理模块，实现组件目录统一维护和管理。
		数据资源目录	按照省市数据资源目录编制规范，建立全区数据资源目录管理模块，实现数据资源目录的统一维护和管理。
		安全资源目录	按照拱墅区安全资源实际，建立安全资源目录管理模块，实现全区安全资源目录的维护和管理。
		网络资源目录	按照拱墅区网络资源实际，建立网络资源目录管理模块，实现全区网络资源目录的维护和管理。
		感知资源目录	按照拱墅区感知资源实际，建立感知资源目录管理模块，实现全区网络资源目录的维护和管理。
2	数据治理体系完善	数据同步时效性评估	对各部门归集数据的时效性进行评估，根据原先设定好的数据更新频率，对数据进行监测和评估。
		数据稳定性评估	对各单位接入的数据集的数据稳定性进行监测，通过心跳监测，对各接入数据集进行心跳监测。
		数据空值率评估	系统通过归集的数据字段的空值率进行监测和统计，对每个数据集、字段项的空置率进行统计，并纳入单位数据质量的评估范围。
		数据有效性评估	对数据的有效性进行评估，主要对主键、数据规范等信息进行评估和校验。
		数据问题反馈	依托拱墅区公共数据平台，开发数据问题反馈板块，面向区级各单位提供问题数据在线反馈的途径和入口。
		数据问题数据处理	针对需求单位反馈问题的不同，进行不同的处理路径，针对区级系统的数据目录，将问题以工单的形式推送至对应目录部门，进行数据问题的处理。
		数据常见问题查询	针对一些常见的数据共享问题，提供问题查询的功能，方便数据需求单位及时便捷的处理问题。

		数据质量体检报告	针对已归集的各类数据资源，生成数据质量评估报告，为数源单位和数据需求单位提供已归集数据质量的评估结果呈现。
		单位数据质量报告	对各单位归集的数据的质量进行整体评估，针对各个单位生成数据质量报告。
3	数字资源驾驶舱	数字资源驾驶舱	从数据采集、数据共享、云资源使用、项目建设、组件服务等多个维度呈现数字资源情况和数字资源服务及管理工作的成效。
		系统对接	对接省市 IRS 系统、市数据质量系统、云资源管理系统等，实现各类服务的一体化管理。
4	数据质控技术实施服务	数据质量控制工具建设	展示数据的整体抽取量以及合格数据，同时提供图形化统计展示异常数据的分布，让用户一目了然目前的质量监控数据和范围。
		跨数据源比对服务	数据质量控制支持在业务系统建设、数据池建设各重要阶段设置数据检查指标，并可实现跨数据源的比较分析，使得通过常规的规则定义便可实现 ETL 前后的数据一致性比对。
		发现问题数据服务	实现详细展示数据质量六类问题，并可详细查询问题数据。
		数据质量问题整改管理服务	实现对应单位人员在平台查看数据质量问题的 workflow。数源单位对数据问题进行能力可及的整改后可反馈到数源中。由目前以建设的数据采集渠道到采集到数据中心，在平台进行问题解决标注。
		数据统计服务	包括各项指标信息数据统计和异常数据统计两大类。
		指标管理服务	包括指标维护和指标调度管理两大块内容。
		其他服务	包括三种能力，1) 跨平台运行能力；2) 扩展性能力，支持用户自定义函数，可满足各种复杂个性化业务逻辑的需求；3) 自动化质量校验，质量控制可实现通过事先定义好的规则、调度时间，按照不同的时间点、不同的机构部门、组织，自动完成数据的质量检查。

### 3. 拱墅区三级数据仓建设项目

#### （一）项目概况

按照全省数字化改革会议精神以及杭州市一体化智能化公共数据平台建设要求与规范，将充分利用原拱墅区、原下城区公共数据平台建设成果，以数据档案为核心构建涵盖区、街道、社区的三级数据仓，完成包括数据全周期、数据分级分类、数据标签聚类、业务数溯源、数据加密与脱敏等模块，为数智街道、未来社区场景应用提供跨业务的数据支撑服务。同时进一步规范街道、社区公共数据管理，提升数据质量，为街道在浙政钉上建立移动数据驾驶舱提供支撑，切实加快推进全区数字化改革步伐。

#### （二）项目建设内容清单

序号	名称	建设内容、功能模块、设备清单、服务清单	数量	质保期
1	三级数据仓统一管理功能建设	为区、街道、社区提供数据仓管理功能，实现我的数据仓、个人档案查询、企业档案查询、数据分类分级、打标签、标签主题聚类、融合查询等应用功能。	1	1年
2	个人及企业数据档案建设	按照全周期管理理念，建立全周期管理规范，对个人、企业建立周期档案模块，实现档案分类及时间维度的分类排序，且通过档案实现数据查询及统计。	1	1年
3	数据分类分级建设	纳入统一建立部门、业务基础分类，部门可支持到科室、网格的多层级。同时，支持业务定义分类，自行建立一源基础上的多维分类应用。分级支持“五色图”分级标识，提供默认分级，以及分级配置。对于通用分类提供降级主动处理功能，以方便批量数据共享服务接口授权发布。	1	1年
4	数据标签聚类建设	对街道、社区提供数据表标签和数据记录标签功能，支持标签数据表、数据量统计及排序，以及建立主题标签聚类、标签聚类共享服务接口自动发布，用于业务主题数据共享。	1	1年
5	数据业务溯源建设	对数据表及数据按照业务条线、核心业务、业务层级、业务源进行溯源实施与配置，明确各业务数据的源头。支持一表多源、多表一源配置。	1	1年
6	数据融合共享及查询	对于多数据表支持数据元管理及血缘关系创建，支持标签作为数据元，实现标签的动态数据多维融合，提供关联查询、类比查询和漏斗结果及共享服务接口发布。	1	1年



(三) 项目建设内容指标参数

序号	名称		建设内容	数量	
1	拱墅三级数据仓建设	数据仓信息结构建设	数据仓信息结构建设	参考省市相关数据仓规范，完成数据源的元数据建设工作。	1项
2		数据元标准建设	数据元标准建设	对数据仓的元数据进行标准化建设，形成数据元关系及数据血缘关系，实现数据标准规范管理。	1项
3		三级数据仓统一管理功能建设	数据仓可视化大屏	将构建统一可视化大屏及移动端数据仓可视化应用，接入浙政钉，为区、街道、社区三级数据仓用户提供服务。	1项
4			我的数据仓功能建设	提供我的数据仓、我的数据仓清单、数据分类、数据标签、数据分级、数据查询等功能。支持区、街道、社区数据仓用户工作台建设及移动端工作台接入。	1项
5			数据仓统计和计算	提供包括数据清单单元数据统计、数据规模统计、数据分类量统计、数据标签量统计、数据分级量统计、近期更新情况计算、数据流量统计等功能。	1项
6			数据仓配置管理	为数据仓用户提供配置管理功能，包括区级数据仓部门配置调整、分类信息管理、分级信息管理、标签信息等。	1项
7		个人及企业数据档案建设	个人数据档案建设	以个人为对象（主体）进行数据主题聚类，构建对应的数据集合并为数字化改革场景应用提供统一的、规范的、360度视角的数据共享服务。	1项
8			企业数据档案建设	聚集企业所有经营活动中的重要信息，构建对应企业数据档案，为企业“管好数据，护助经营”提供服务。	1项
9		数据仓分级分类及标签聚类	数据分级分类	结合全区工作实际，突出数据分类管理在“向下对应”、直接服务居民的关键价值，统一规范数据管理，在数据清单的基础上完成数据分类和数据定级。	1项
10			数据标签建设	结合数据分级分类与数据业务实际需求，构建数据标签及管理应用功能，帮助更好实现针对数据资源的整体管理与应用。	1项
11			数据主题聚类	辅助用户快速完成数据聚类，以标签形式完成数据资源的聚类与导出，同时结合标签管理与自定义标签配置，实现数据的自定义导出配置。	1项
12			数据分级共享	根据数据分级建立查询接口、计算接口、批量接口的分级控制。对于通用数据分级提供批量接口，非通用及三级以上只提供查询接口和计算接口。	1项
13			数据查询	数据仓中的数据表支持根据清单进行查询的操作。	1项
14			数据导出	数据仓中的数据表支持对查询出的数据进行导出的操作，并支持数据表的查询结果在导出时要支持审核操作。	1项
15			数据溯源及	数据溯源及	针对部分上报数据库表一张表内存在多个业

序号	名称		建设内容	数量
	管理	管理	务数据的情况，将人工结合实际业务情况，梳理分类出各业务对应数据，并完成业务对应条线、部门、级别等信息的完善。	
16	数据融合及查询	标签数据元	通过数据元，建立多业务表之间的数据血缘关系，根据业务需求基于数据血缘建立碰撞模型，提供数据查询，同时实现接口功能快速开发。	1项
17		数据血缘关系	针对数据从源头到业务系统展示过程中，经过大量的功能模块的处理和传递所产生的关联性与延续性数据，将基于业务溯源等工作成果，以人员、企业、房屋、车辆等作为主体进行数据关联。	1项
18		融合模型计算	并构建关联、类比、漏斗等数据模型，通过交集并集计算、处理与应用过程追溯等手段，以数据流向为主线进行血缘追溯与管理。	1项
19		融合查询及共享服务接口发布	提供基于关联、类比、漏斗三种模型的数据需求自定义创建血业务模型，并输出对应数据结果，提供模型自动生成数据集，对于漏斗模型提供对应数据共享服务接口。	1项
20		数据仓数据治理	公共数据基础治理	对省市回流数据自动分解入仓。按照街道、社区属地原则，通过统一地址信息，建立家庭户、网格、社区、街道自动识别功能，实现数据拆分入仓。
21				
22				
23	地址血缘： 构建数据仓标准地址编码，对各部门提供的公共数据资源中的地址数据，明确不同地址数据延续性关系，并作为内联血缘关系进行记录保存。			
24	地址附码： 针对数据仓地址数据编码与各业务系统平台共享地址数据，根据血缘关系在地址数据后附加标准地址编码，为后续数据档案地址数据应用与共享提供支撑。			
25	地址档案： 以地址编码为核心为数据档案提供服务，包括地址主题聚类与地址数据共享服务等。			
26	数据脱敏建设		数据脱敏建设	为有效保护数据资源应用过程中的安全，对涉及敏感信息的数据在展示时进行脱敏处理，有效防止敏感数据的泄露的同时，强化隐私保护与数据安全保护。
27	数据仓管理规范建设	\	编制《拱墅区数据仓管理规范》，指导街区数据规范管理。重点突出公共数据的全周期管理，在周期环节上注重数据分级分类、数据标签聚类、业务数溯源、数据加密与脱敏等规范。	1项

## 4. 网络数据安全

### （一）项目概况

坚持网络安全和信息化共同发展的理念，以保障拱墅区整体政务网络和政务数据安全为核心，以原有的安全技术和管理措施为基础，进一步加强网络和数据安全管控和运营保障，提高拱墅区政务网络和政务数据的安全监测、纵深防御、风险管控和应急响应能力，全面保障政务网络和政务数据的安全。

### （二）项目建设内容清单及要求

序号	建设内容	要求	数量	单位	质保期
1	政务网违规外联检测系统	双电源，CPU4核，内存16GB，存储128GB，2个USB接口，6个千兆电口，1个接口扩展槽；最大并发任务数5个；支持违规外联、互联网出口的检测，3年原厂售后服务。	1	台	3年
2	网络攻击溯源取证系统	基于攻击混淆与欺骗防御技术的威胁检测防御系统，含沙箱及代理，利用欺骗防御技术，通过在黑客必经之路上构造陷阱，混淆其攻击目标，精确感知黑客攻击的行为，将攻击隔离到云蜜网系统，从而保护企业内部的真实资产，记录攻击行为，并获取黑客的网络身份和指纹信息，以便对其进行攻击取证和溯源。	1	套	3年
3	非涉密网络数据库保密检查系统	支持结构型数据库和非结构型数据库检查，如Oracle、Mysql、多种国产数据库等，支持文件系统及云对象存储检查，支持邮件检查，支持超过300类文件类型如DOC/X、XLS、PDF、OFD、DWG、CEB、纯文本、图片等，支持深度内容识别技术和基于中文分词算法的词库提取技术，能够准确识别标密文件。文件检查性能 $\geq 12\text{G}/\text{小时}$ ，数据库检查性能 $\geq 2000$ 万条/小时。	1	套	3年
4	数据库安全运维管理系统	数据库安全运维管理系统，支持数据库准入、敏感数据分级分类、应用访问控制、数据库脱敏、误操作恢复、运维审计等功能。三年质保服务。	1	台	3年
5	终端安全准入控制系统	标准1U机架式设备，6*1000Mbps RJ45，单电源，支持入网准入管理、违规外联管控、移动存储介质管理、远程控制等。	1	套	3年

### （三）项目建设内容详细指标参数要求

## 1) 政务网违规外联检测系统

指标项	指标参数
硬件规格	机架式硬件设备，全内置封闭式结构，专用安全加固 Linux 操作系统。
硬件参数	处理器 $\geq$ Intel 酷睿 i7 内存 $\geq$ 16GB（最大支持 16GB*2） 硬盘 $\geq$ 128GB 硬盘 网络接口 $\geq$ 6 个千兆电口 其他接口 $\geq$ 1 个 VGA 接口，2 个 USB 接口
性能指标	最大镜像流量：20Gbps 最大扫描速率：50Mb/s 扫描耗时：1 个 B 类网段平均扫描耗时约 6 秒
内外网互联	支持不安装客户端的情况下，通过镜像流量分析和主动扫描，自动发现管理域内同时连接内网和其他网络（如：互联网）的设备。 支持发现识别 NAT 子网内设备发起的外联行为，并可统计分析出 NAT 子网内可外联设备的数量。 支持监测发现基于 IPv6 地址的外联行为。 支持在外联服务器上取证，取证信息包含：外联设备内网 IP、外联出口 IP、发现次数、首次发现时间和最后更新时间等信息。 支持数据在外联告警系统与内网管理系统间的导出和导入。
内外网交替混用	支持不安装客户端的情况下，自动发现管理域内曾经脱离内网并且连接过互联网等其他网络的设备。 支持在外联服务器上取证，取证信息包含：外联设备内网 IP、外联出口 IP、发现次数、首次发现时间和最后更新时间等信息。 支持数据在外联告警系统与内网管理系统间的导出和导入。
线路外联	自动发现管理域内内网网络设备（如：交换机、路由器等）与其他网络（如：互联网）相连，造成大量内网设备潜在外联的重大隐患（提供公安部信息安全产品检测中心等权威测评机构对该项功能的检测结果作为证明）。 支持在外联服务器上取证，取证信息包含：外联设备管理口 IP、外联设备 MAC、外联出口 IP、发现次数、首次发现时间和最后更新时间等信息。 支持识别外联设备的厂商信息，辅助对外联设备进行定位和取证。 支持数据在外联告警系统与内网管理系统间的导出和导入。
网页外泄	支持自动发现管理域内将内网应用系统或网页页面保存后，拷贝至其他网络（如：互联网）计算机打开的疑似信息外泄行为。 支持在外联服务器上取证，取证信息包含：设备内网 IP、外泄时外网 IP、首次发现时间、最后更新时间 and 外泄网址等信息。 支持数据在外联告警系统与内网管理系统间的导出和导入。
违规外联防护	支持不依赖客户端，对违规外联的设备实现定点阻断。同时，对于违规行为，支持通过网页访问跳转警示。
NAT 接入	支持自动发现网络管理域内的 NAT 设备和通过该设备私自搭建的局域网，同时上报其边界点设备 IP 地址、运行状态、首次发现时间、最后更新时间等信息，并能发现 NAT 子网中设备的 IP 地址等信息。

移动设备接入	在支持不依赖于客户端技术的情况下，支持自动发现管理域内的移动设备接入行为，上报设备的 IP、操作系统、厂商类型等信息。
远程运维接入	在不安装客户端的情况下，支持监测发现系统所在网络内存在的远程运维接入硬件（如：向日葵远程控制硬件）和软件（向日葵远程控制软件）。
网络连接审计	支持审计记录网络边界和违规行为的网络流量，统计范围包括：NAT 边界、内外网互联、非授权外联、移动设备接入和网页外泄。审计信息包括：协议类型、源地址、目标地址、目标端口、上行流量、下行流量、总流量等。
网络地址关联定位	支持外联事件的核查取证，提供交换机 ARP 缓存表和 PORT-MAC 表的历史记录以供查询定位设备所在物理位置。
IPV6 支持	在不安装客户端的情况下，监测发现系统所在内部网络存在的以 IPv4 或 IPv6 地址为出口的外联行为，上报设备内网 IP、公网 IP、外联时间。
★兼容性要求	违规外联监测设备要求与杭州市数据资源管理局已建设的违规外联检测设备数据对接，要求实现设备资产、NAT 接入、多网卡边界、无线 AP、上网代理等数据的上报，实现市局统一管理。（需对此项功能进行承诺，投标时提供承诺书原件，若中标后无法履行承诺书内容，采购人可取消中标方任何资格（投标/中标/签订合同）。）

## 2) 网络攻击溯源取证系统

指标项	指标参数
硬件要求	2U 标准硬件，处理器≥16 核，内存≥32G，硬盘≥2T*2，千兆网口≥2，双电冗余电源。
性能要求	沙箱数≥4 伪装代理数量≥16 沙箱种类≥32 每个探针可绑定服务数量≥10
安全要求	★产品完全基于 KVM 架构，并在访问策略、进程、流量等方面采取严格的技术管控措施防止攻击逃逸，并且具备逃逸告警功能，提供产品截图证明。
部署要求	支持硬件部署，软件部署，分布式部署，客户端可集群横向扩展。
沙箱仿真模块	所有沙箱服务均依托真实的虚拟服务器，有独立的含操作系统的虚拟化环境。
	应用服务类：支持 wiki、bbs、discuz、ecshop、espcms、websphere、phpmyadmin、confluence、hadoop、crm、oa、tomcat、mailbox、jboss、zabbix、struts2、jenkins、weblogic、vpn、joomla 等不少于 20 种高交互应用服务类沙箱。
	系统服务类：支持 ssh、redis、mysql、ftp、samba、memcached、sqlserver、portcheat、mongooob、telnet、mysqlcheat、postgresql、ADB 等不少于 13 种高交互系统服务沙箱。
	系统类：支持 windows 与 centos 沙箱，windows 沙箱支持登录和交互

	操作，centos 沙箱支持自定义上传业务仿真页面文件。
	沙箱支持增、删、停、重置、编辑沙箱内容，沙箱可关联多个 IP。
	沙箱支持调节行为灵敏度，开启或关闭流量阻断；支持自定义邮件告警级别；支持开启关闭溯源能力，自定义位置插入溯源组件。
探针感知模块	支持探针节点与无探针感知节点两种部署方式。
	探针节点：支持在不同区域部署探针，并能将网络隔离区域的攻击流量转发至沙箱；支持感知所有攻击流量，包括且不限于 tcp、udp、icmp、半连接扫描等；支持监听 1-65535 任意端口，且不限端口数量。
	探针管理支持资产管理与 IP 管理，支持绑定多 IP。资产管理支持查看资产信息及关联的沙箱信息。IP 管理支持查看不同的探针详细信息，自定义关联沙箱和配置个性化标签。
无探针感知模块	支持将无探针感知节点以 trunk 的方式将沙箱发布到其他 VLAN，同时无探针感知节点还支持跨三层与管理平台进行通信，快速覆盖内网各个网段的仿真业务。
	支持多 VLAN 管理，多 IP 管理。
	支持单个 IP 基于多端口关联不同沙箱。
	支持无探针网络覆盖率展示。
诱饵感知模块	反制诱饵：支持不少于五种类型的反制诱饵，用户自定义上传后缀为 EXE 的反制程序并关联沙箱，伪造敏感信息，诱骗攻击者进行下载。
	办公网诱饵：支持 PC 诱饵发布功能，通过 agent 在 PC 上发布与沙箱相关的虚假信息，包括网页浏览记录、网站登录密码、RDP 连接记录、登录域凭据等。
	文件诱饵：支持对已有文件 word/excel/ppt 加工，散布虚假信息到内网各处，感知攻击者访问行为。
	邮件诱饵：支持向特定邮箱发送诱饵，感知邮件入侵行为。
	互联网诱饵：支持 Github 与 Gitee 代码伪装服务，自动化发布代码项目至 GitHub 与 Gitee 网站。
智能蜜网模块	一键探测：支持一键感知探针、无探针感知节点所在网络的资产信息，分析当前网络状态。
	一键关联：基于探测结果和智能算法，支持蜜网一键化部署，将探针节点和无探针感知节点自动关联至对应沙箱，快速形成欺骗蜜网，简化布防操作。
溯源反制模块	支持对黑客溯源功能，形成黑客溯源/黑客画像页面，溯源真人白名单标记，对溯源结果按照国内/国外/内网分类并展示，可提供对黑客备注功能。
	支持分析黑客的身份信息和设备指纹信息，包括 IP 地址、社交网站真人身份、设备指纹、操作系统、浏览器等，支持不少于 10 种社交 ID 溯源能。
	黑客画像支持展示攻击者身份、备注、源 IP、内网/公网 IP、浏览器信息，黑客轨迹聚合该黑客所有攻击事件，支持攻击源探测，探测攻击源的服务与端口。

	<p>高级溯源：可基于现有的设备指纹进行设备指纹碰撞，反查攻击者的历史溯源信息，补充溯源信息。</p> <p>具备攻击反制功能，可以反向控制攻击者设备，获取对方设备信息，进行交互式反制操作，支持交互 shell、文件上传下载、电脑截屏、摄像头拍照等操作，支持获取 qq、wechat、CS、xshell、navicat 等应用的用户 ID，便于身份溯源。</p>
行为记录模块	<p>对于 Windows 沙箱的远程 RDP 攻击，支持录制攻击过程的视频，可回放攻击过程；对于 SSH 沙箱的攻击，支持以视频的形式回放用户的命令行操作记录。</p> <p>支持记录攻击者所有攻击行为，通过时间线展示，并可从攻击源、攻击手法、攻击资产、隔离沙箱、攻击类型、时间线等维度进行筛选查看。</p> <p>支持基于 ATTCK 的攻击事件回放，并以时间轴的方式展示重点攻击手法及事件，支持从攻击时间、攻击资产、攻击手法、来源 IP、事件类型等进行筛选。</p> <p>支持记录各类 Web 应用与系统服务登录爆破，支持识别记录 Web 攻击类型，支持识别僵尸木蠕攻击、漏洞利用手法。</p> <p>支持将不同攻击者对不同沙箱的攻击单独归并，分别展示为事件，可通过攻击事件回溯查看该事件所有攻击行为。</p> <p>支持记录攻击者上传的任意文件，并分析其文件类型、MD5 等判断其是否为恶意木马。</p> <p>支持威胁情报数据通过在线或离线包的方式同步至本地化威胁情报中心，提供产品截图证明。</p> <p>支持记录攻击者所有行为，并能识别真人与扫描工具，至少能识别 7 种扫描工具。</p>
可视化模块	<p>支持大盘展示受攻击资产、探测与入侵事件统计、受攻击沙箱等。</p> <p>支持蜜网拓扑图，展示管理端与沙箱、探针节点等之间的拓扑关系，以及欺骗资产在当前网络的覆盖情况。</p> <p>针对安全攻击事件支持多维度归并分析，包括但不限于攻击事件、攻击者、攻击时间维度等。</p> <p>查看事件页面，能基于攻击者、攻击资产、隔离沙箱、风险等级、攻击起始时间等进行筛选，并能通过攻击源和过滤 IP 进行搜索。</p> <p>支持生成 html、doc、pdf、excel 等格式的分析报告。</p>
管理要求	<p>账号权限分离，提供超级管理员、管理员、普通用户、审计员角色权限。</p> <p>支持将 post 攻击数据推送到指定的 http 服务器。</p> <p>支持威胁事件的实时告警、并提供事件处理功能。</p> <p>支持白名单配置，包含扫描白名单，系统访问白名单配置等操作。</p> <p>支持扩展功能开关，包含 post 内容捕获、攻击源探测、逃逸检测、攻击反制、pcap 包下载等操作。</p>

### 3) 非涉密网络数据库保密检查系统

指标项	指标参数
检查技术	<p>系统支持基于密标识别特征的标密文件识别技术，对非密网违规存储的涉密信息进行精准识别与定位，并提供事件详情查看和源文件（授权通过）下载功能。在事件详细中可以定位涉密信息的数据源及其前后关联性，从而实现应用系统涉密信息违规存储的精确定位。</p> <p>支持中文分词、正则表达式、中文编码、中文语言库等。</p> <p>支持对数据库内的二进制文件进行内容识别和解析。</p>
文档类型	<p>支持 1300 多种文档类型的识别，300 多种文档内容的解析。包括：30 种以上文字处理格式、20 种以上演示文件格式、10 种以上电子表格文件格式、10 种以上归档文件格式和 30 种以上源代码文件格式、文档标记格式、电子邮件格式、CAD、图形等。</p>
检查性能	<p>文件检查性能<math>\geq</math>12G/小时，数据库检查性能<math>\geq</math>2000 万条/小时。</p>
匹配模式	<p>支持文件属性匹配（文件名称、大小、类型等）；</p> <p>支持关键字匹配；</p> <p>支持关键字组匹配（按逻辑关系及出现频度）；</p> <p>支持正则表达式匹配；</p> <p>支持模式脚本匹配；</p> <p>支持文档指纹匹配。</p>
识别技术	<p>内置图像文本识别技术，支持识别 PDF、TIFF、JPG、BMP 等图像格式。（提供原厂商 OCR 软件著作权证书的复印件）</p> <p>支持 OFD、Ceb、Cebx 等国产化数据格式的内容识别。</p> <p>支持自定义组合各个匹配技术（与或非）形成识别规则，提高识别精度。</p> <p>支持人工审核检查结果，可将误报文件归纳到白名单中。</p> <p>支持对多层嵌套 Office 或 WPS 文档、多层压缩文档、加密文档，经过修改后缀、转换格式等逃避检测手段处理后的文档的识别。</p> <p>支持基于红头文件特征进行红头文件识别，发现红头文件即标红上报。</p> <p>支持基于中文分词技术的精确匹配，通过中文分词技术降低产品误报率。</p>
其他功能	<p>支持带宽设置，通过配置闲时带宽和忙时带宽减少系统对数据库、应用系统的影响。</p> <p>支持策略运行时间设置，可灵活设置策略运行时间。</p> <p>支持按照时间进行数据内容过滤，实现抽样检查。</p> <p>支持快速输出检查报告，输出格式支持 PDF、Word、CSV 等。</p> <p>支持导入用户自定义组织关系，实现基于组织单位、用户部门、涉密概率、文件名称、文件路径、匹配内容摘要等事件的审核与统计。</p> <p>支持策略的单次/周期部署，支持自定义设置策略的开始时间与周期时间。</p> <p>系统支持对服务器数据进行周期增量扫描，定期对变更、新增数据进行检查。</p>

#### 4) 数据库安全运维管理系统



指标项	指标参数
功能要求	实现敏感数据发现和分级分类管理；运维操作数据即时动态脱敏；防范危险操作；限制特权账户随意访问敏感数据；协助运维人员实现工单管理和免密登陆；提供全面风险分析报告等。
数据库支持	支持武汉达梦、南大通用、神舟通用、人大金仓、巨杉、上海热璞、优炫、ORACLE、SQL SERVER、HANA、DB2、Informix、Sybase、Hive、Cache、OceanBase、TIDB、MySQL、Mariadb、Greenplum、PostgreSQL、Mongodb、EnterpriseDB、GaussDB、K-DB、HBase、Gbase、redis、Vertica、TDSQL、teledb、ODPS 等主流数据库、数据仓库、大数据平台、云数据库。
部署模式	支持透明网桥、反向代理、透明代理、透明代理 NAT 部署。
兼容性	支持与主流堡垒机联动，堡垒机实现登陆管理，本设备实现基于数据库表、列的细粒度访问控制。
敏感数据探测	<p>具备敏感数据探测能力，自动发现 SCHEMA、表中的敏感资产，系统内置的敏感数据类型至少包括：</p> <p><b>个人敏感信息：</b>包括中文姓名、身份证、银行卡、医师资格证书、医师执业证书、护照、军官证、中国护照、港澳通行证、永久居住证、大陆居民往来台湾通行证、韩文姓名、英文姓名、姓名拼音等个人信息；</p> <p><b>机构敏感信息：</b>组织机构代码、组织机构名称、医疗机构登记号、营业执照、社会统一信用代码、税务登记证、开户许可证、证券名称、证券代码、基金名称、基金代码、英文公司名等与企业机构相关的信息；</p> <p><b>其它基础信息：</b>电话、电子邮箱、地址、邮政编码、IP 地址、日期、货币金额、json 串、车牌号码等。</p>
	支持敏感发现结果列表展示，包括表名、列名、敏感类型、数据抽样示例等，支持对发现结果进行校正。
敏感数据分级分类	支持从表格、表格列、SCHEMA 等维度归类敏感数据资产，形成敏感资产集合进行独立管理。
数据库智能发现	支持通过扫描 IP 段端口实现业务系统内部数据库的自动化、智能化发现，更方便快捷地摸清家底。
身份准入	支持身份的多因素认证，至少应支持应用程序名、IP 地址、主机名、操作系统账户、数据库用户、数字证书、身份敏感标签、日期、时间、时间域、身份类别、有效时间、应用用户名、终端 IP 等因素的任意组合，系统根据多维身份管理策略，自动判别登录主体的合法性，如不符合设定的身份管理策略，登录失败。
	支持识别真实应用及 SQL 管理工具的 MD5 值，防止假冒应用及假冒 SQL 管理工具违规访问数据库。
	支持为敏感数据管理人员身份分发唯一的数字证书，每张数字证书只能载入一个唯一的 U 盾，以实现在数据库用户密码被泄露的情形下，仍能阻止非法用户登陆目标数据库，解决仅依靠密码认证带来的安全不足问题。
	支持通过不删除账户的方式，在系统中回收资产授权权限。

直连数据库	在反向代理模式下，通过在数据库服务器上安装安全代理插件，实现对于通过 SQL 管理工具或本地等直连数据库的违规连接行为进行准入控制，防止非法人员绕过安全系统，违规对数据库进行访问。
安全登陆	支持数据库运维工具免密登陆功能，当数据库管理人员通过 Toad 或 SQL DEVELOPER 等工具登陆运维数据库时，通过数据库账号与数字证书的绑定，数据库管理员在运维 PC 工具中无需输入数据库用户名密码即可登陆已授权访问的数据库，避免运维数据库用户和密码泄漏，保障账号安全。
	通过账号托管功能，运维人员使用分配账号，不需要数据库 IP、端口、数据库账号密码即可登录访问数据库，全面保障数据库安全。
访问控制	针对敏感数据集合的访问，任何账户（包括 DBA\SYSDBA\Schema User\any 权限等用户）都需要通过授权才可以访问，对不具备访问权限的操作，明确阻断拒绝，并提示“安全权限不足错误”，实现用户权限分离管理。
	支持查询、修改、删除等操作的行数控制，避免数据大量泄漏。
	支持账户访问频次控制，避免一定时间内的高频次访问，避免数据流失。
动态脱敏	支持动态脱敏，实现脱敏的三层关联，针对不同用户返回对应的预授权结果，脱敏规则需要支持以下脱敏算法： 1、放行：对于已授权用户，返回真实数据； 2、返回空：对含有敏感表格或敏感列的数据结果返回为空值； 3、遮盖：全遮盖：默认以遮盖符‘*’替换敏感列的值； 4、部分遮盖：对敏感列的值进行分段，替换其中的一段或数段值； 5、随机映射：对数值、字符或字符串进行随机映射处理。
误操作恢复	至少支持 oracle、SQL server、mysql、达梦、Postgresql 数据库的误删除恢复，当使用 DROP 和 truncate 两种命令误删除敏感数据时，系统应及时记录操作的时间、数据库名称、操作类型、操作的对象类型、SCHEMA 名称、对象名称、当前状态、使用的 SQL 语句等信息，并提供一键恢复的功能，辅助完成数据的快速恢复，以支持系统恢复正常。
工单管理	采用基于 WEB 界面的工单管理模式，而非授权码方式，通过工作流的方式对敏感表格和敏感 SQL 访问授权，形成逐级审批机制，只有当访问申请被工作流中的所有审核者审批通过时，才可在合理权限内访问数据库中的敏感资产，无需访问者进行二次输入，避免授权码泄漏带来的非法访问。
	支持以图形化形式直观展现工单审批流程。
审计	支持 SQL 命令（包括查询、新增、修改、删除等行为）的细粒度审计和分析，并详细记录管理用户的行为信息，包括事件 ID、连接 ID、规则名称、数据库主机、目标数据库名称、数据库实例名、客户端 IP/端口、主机名、数据库用户名、物理地址、交换机端口、应用名称、应用用户、企业用户、命令类型、资产名称、执行时间、影响表数、错误号、审计级别、响应行为、风险级别等。
	提供一致性回溯分析、相同事件查看分析，可基于敏感 SQL 策略、SQL

	特征和风险等级设置为敏感 SQL；并提供依赖于审计信息的即时报表分析。
报表管理	支持日报、月报、周报等生成，导出格式支持 HTML 格式、PDF、EXCEL，报表字段至少包含数据库用户、访问者 IP、触发的规则名称、使用的应用程序名称、系统响应行为、访问的时间等。
系统登录	支持与 AD、LDAP 系统联动登录系统。
平台安全	平台具有安全审计员、安全保密员、系统管理员三种角色，实现三权分立。
	支持对平台用户的密码复杂度（数据、大小写字母、特殊字符、密码长度等）、有效期、复杂度、密码错误锁定策略等进行限制，有效期过后提供登录重置密码或禁止登陆需联系管理员处理 2 种处理方式，以确保平台自身账户的安全。
告警	支持以图形、列表等方式查看告警信息，以列表形式展现的告警信息应当包含告警时间、告警内容、告警等级、用户 IP、数据库代理 IP、事件等。
	告警方式至少包括：邮件、页面、短信。
	安全告警支持基于任意组合订阅的模式，实现个性化告警订阅管理。
日志外发	支持通过 SYSLOG 的方式进行日志外发，支持审计、告警等日志外发。
风险感知	提供可视化页面，可查看当前数据库风险信息，包括数据库风险排名、可疑 IP 来源排名、风险数量排名、最新风险明细、触发的风险策略排名、操作类型统计等，辅助快速的定位当前被攻击的数据库及发起攻击的客户端等。
网络环境	支持 IPV4、IPV6 以及 IPV4 和 IPV6 的混合模式。

### 5) 终端安全准入控制系统

指标项	指标参数
配置要求	CPU：I3 双核；内存：8G；存储：1T；网络接口：6* 1000Mbps RJ45；其他接口：2 个 USB2.0 接口；1RJ45 串口；一个后置 VGA 接口调试；
架构要求	标准采用 B/S 架构，便利易操作管理设计； 支持 VPN/拨号接入、分支机构联动管理； 服务器系统采用 Linux 操作系统； 提供断电保护机制，确保异常时网络不受影响。
客户端	客户端插件支持 Win2003/XP/Vista/WIN7/WIN8/WIN10 等； 客户端插件支持银河麒麟、UOS ARM 版以及中标麒麟操作系统。
部署要求	支持旁路、网桥部署方式； 支持逻辑旁路或串接方式部署；设备部署过程中不改变原有网络结构； 支持多级级联管理；支持双机热备模式部署； 支持 HUB 及无线 AP 环境，兼容现有网络设备； 网内可同时部署多台准入服务器，统一平台管理，可自定义管辖 IP 范围；
安全要求	平台与客户端之间通讯、策略下发、文件分发等交互全程采用 https 加密协议和定制端口（非 443）；

<p>准入技术要求</p>	<p>准入技术支持 VLAN 安全网关、策略路由、DHCP、端口镜像、透明网桥等方式； 支持 Vlan 准入逃生机制； 准入技术支持 IPV6 网络； 针对复杂的网络接入环境，准入技术支持单独或组合使用的方式同时使用； 可对网络划分不同的网络访问区域，至少能够划分安全用户访问区域、来宾用户访问区域、隔离用户访问区域，各访问区域可以根据实际需要进行修改； 支持拓扑发现及展现功能，并可进行拓扑图的自定义绘制； 支持重定向引导页面并能够详细描述被准入的原因。</p>
<p>准入实施要求</p>	<p>支持准入范围的自定义设置功能，可以根据需要设置准入生效范围，范围内的用户入网时能够在阻断的同时进行入网流程引导，引导用户主动完成入网操作； 支持阻断跨 NAT 路由器下未安装插件的计算机； 能够与终端的安全测评结果联动，根据测评结果进行终端的阻断与放行处理； 支持 DHCP 服务设置功能，为网内的用户进行 IP 地址的分配操作； 支持 DHCP 与其他准入功能的联动应用，对不同人员分配的不同 IP 地址进行不同网络权限的划分。</p>
<p>网络拓扑</p>	<p>支持对交换机及路由器等网络设备进行自动发现及展现，展示出网内拓扑情况；违规接入的终端可在拓扑图中通过上联交换机进行颜色报警或提示； 支持在拓扑图中对网络设备背板进行管理。</p>
<p>IP 地址管理</p>	<p>支持以 IP 地址池的方式图形化查看网络内的已占用、未占用、长期离线和非法入侵 IP，可在地址池中的各地址添加备注，并有报警和图表展示功能。</p>
<p>设备信息</p>	<p>支持通过全局设备感知技术自动发现网络中的 PC、移动终端、智能设备和哑终端，可详细展示设备的 IP、MAC、主机名、操作系统、设备更新时间、在线状态和信任状态；并可对设备进行信任、隔离、永久信任、解除信任等操作，支持批量操作。</p>
<p>例外设置</p>	<p>支持针对特殊终端的白名单放行处理，无须安装插件测评即可入网；放行依据包括 IP 地址、MAC 地址、IP 地址段； 支持针对特殊终端的黑名单阻断处理，不允许其接入网络； 能够实现特定服务器地址的放行功能，访问此服务器时不做准入阻断处理； 支持端口过滤功能，能够自定义设置自动放行和拒绝放行的端口，支持端口段设置。</p>
<p>违规外联管理</p>	<p>禁止使用无线网卡； 禁用 3G 无线上网卡； 禁止手机代理上网； 禁止使用无线热点； 禁止使用其它网卡；（支持对虚拟网卡的单独设置） IP/MAC 绑定，可设置允许修改 DNS； 禁止使用调制解调器。</p> <p>能够及时发现终端发生违规外联或具备外联的能力； 违规外联后能够对违规终端进行报警提示操作，支持自定义终端报警内容； 触发报警后，支持对终端进行放置隔离区、锁定屏幕、关闭计算机等应急处理措施； 触发报警后，支持向管理员发送报警短信、报警邮件功能； 触发报警关闭计算机时，支持进行关机前的缓冲时间设置； 支持内网网段自定义功能，可自由调整内网 IP 范围。</p>

	<p>支持对违规外联行为的事后数据统计汇总行为，汇总分析结果支持通过趋势图的形式进行展示；</p> <p>支持对报警信息的导出、打印功能。</p>
身份鉴别技术	<p>支持口令鉴别方式，包括：准入口令鉴别、AD 域身份鉴别、LDAP 身份鉴别、EMAIL 身份鉴别；</p> <p>支持硬件鉴别方式，包括：Ukey 身份鉴别、CA 证书鉴别；</p> <p>支持动态短信鉴别方式；</p> <p>认证方式支持单一或组合的身份认证方式；</p> <p>支持为新上线的计算机自动生成终端用户，使用部门代码自动生成用户；</p> <p>支持登录时自动绑定计算机，支持未绑定用户的设备采用设备策略，用户注销自动切换为设备策略。</p>
客户端管控	<p>支持未插入合法 UKey 后的屏幕锁定管理；</p> <p>支持客户端首次登录修改密码，可设定最小长度，数字、大小写组合以及非法登录尝试次数和锁定时间；</p> <p>支持设定普通、高级、来宾、移动用户超时下线时间；</p> <p>支持设定终端长期离线时间；</p>
安全测评	<p>能够以弹窗方式自动对入网终端进行安全项目检查，不符合安全规范的终端不允许接入网络，检查项目包括：网络监听端口、IP/MAC 绑定、ARP 欺骗、恶意代码防范、操作系统补丁、来宾账户、口令安全、黑名单口令、Windows 防火墙、超时锁屏登录、系统服务、远程桌面、系统时间、AD 域环境、共享资源、telnet、红名单程序、黑名单程序、磁盘使用情况、正版化软件检测等终端入网安全检测项；</p>
	<p>支持安全测评项目的在线一键检测及一键全部修复功能；</p>
	<p>支持设置检测项目的关键项设置，关键项目必须检查通过的才能够接入网络；</p>
	<p>支持自动检测、循环评测及后台自动修复功能。</p>
报警	<p>支持硬件变化报警、违规外联报警、未安装恶意代码防范程序报警、存在操作系统漏洞报警、ARP 攻击报警、终端流量超出阈值报警等违规行为报警。</p>
报警策略	<p>能够对违规终端进行报警提示操作，支持自定义终端报警内容；</p> <p>触发报警后，支持对终端进行放置隔离区、锁定屏幕、关闭计算机等应急处理措施，以上措施可以单独或同时使用；</p> <p>触发报警后，支持向管理员发送报警短信、报警邮件功能；</p> <p>触发报警关闭计算机时，支持进行关机前的缓冲时间设置。</p>
离线通信策略	<p>支持离线超时策略，客户端非正常情况退出和离线时，能够设置离线保存时间，在时间内不被准入；</p> <p>支持离线策略设置，支持设置离线后不允许访问任何网络功能；</p> <p>支持离线后网络访问权限不再限制功能。</p>
在线通信策略	<p>支持禁止合法用户与非法终端通信功能；</p> <p>支持设置是否允许终端与来宾用户通信功能；</p> <p>支持设置合法用户与指定部门的来宾用户通信功能；</p> <p>支持设置合法用户与隔离计算机是否能够通信的功能；</p> <p>支持设置仅允许与指定部门终端通信的功能；</p> <p>支持自定义通信过滤规则功能，能够设置与指定 IP 或 IP 段允许或禁止通信的功能。</p>

USB 禁止使用	支持对存储类 USB 设备进行禁用，不影响非存储类 USB 外设使用；支持对 USB 接口使用进行只读或读写权限设置，禁止通过 USB 接口向外拷贝数据。
USB 使用申请	终端使用 USB 时可以主动发起申请操作，申请通过前不允许使用 USB 存储介质；管理员可以对 USB 使用申请进行批准或拒绝操作。
USB 使用认证	支持对特定 USB 存储介质进行白名单放行处理，其他 USB 存储依然禁用；支持对只读 USB 设置例外设备放行，放行后可以进行 USB 读写操作；支持对 USB 存储介质进行全盘加密处理，加密后仅能在内网使用；支持对 USB 存储介质设置内外加密分区功能，内区仅能在内网使用，外网可以在外网使用。
USB 使用审计	支持对 USB 存储介质的插拔行为进行记录；支持对 USB 存储介质内的文件操作行为进行详细记录。
终端安全规范	支持禁用终端所有 USB 存储设备、蓝牙设备、打印机、便携式设备、光驱介质使用；支持禁用终端所有无线网卡、3G 无线上网卡、手机代理上网、无线热点、调制解调器、其它网卡（含虚拟网卡，除与服务器连接应用的网卡）外联设备；
	支持 IP/MAC 绑定（可设定允许修改 DNS）；
	支持设置终端用户的程序黑白名单、网站黑白名单以及 SSID 黑白名单；禁止进入 windows 系统的安全模式、注册表设置；支持禁用组策略、共享、控制面板等安全功能；支持定时关机功能、超时锁屏；支持指定版本和授权码的正版化软件检测；支持禁止桌面弹窗；支持垃圾清理，可清理回收站、缩略图缓存、临时文件、最近打开文件、系统日志、缺失的共享 dll、chrome 浏览器缓存、ie 浏览器缓存、firefox 浏览器缓存、Microsoft edge 浏览器缓存、无效的快捷方式；支持邮件/FTP 服务器访问控制，可根据域名、IP、端口进行管控配置；支持私接 HUB 发现。
	支持规范桌面壁纸、屏幕保护程序、电源管理（关闭显示器及进入休眠模式的时间设置）。
终端行为审计	支持针对终端的行为安全审计功能，包括上网行为、用户行为、文件操作等行为，具体包括终端浏览网站审计、终端应用程序审计、终端文件操作审计、终端 USB 插拔审计、终端 USB 文件操作审计功能。
	支持审计数据的汇总分析功能，并支持通过图表的形式进行分析展现及导出、打印功能。
远程协助	集成多种桌面支持工具，包括：远程对话、远程文件传输、远程执行、远程重启、远程截屏等功能；支持客户端主动/被动进行远程连接；
	远程控制不依赖于用户是否登录，也可以通过远程控制进行用户的注销和切换。管理端在控制用户端时，可以远程关闭用户端键鼠，实现完全控制，远程桌面管理发起时，应保证画面的实时性，实现操作和响应画面传输在 1 秒之内完成，支持全局热键远程执行的应用；

远程会话功能支持文字交互，支持强制与请求交互两种远程控制方式。
---------------------------------

**(四) 项目服务内容清单及要求**

序号	服务内容	要求	数量	单位	服务期
1	终端安全防护更新服务	360 终端安全管控软件病毒库更新服务，实现政务外网终端的可信安全接入、病毒查杀、补丁分发，以及终端的统一运维与管控。许可数量：3500 节点；服务期：1 年	1	项	1 年
2	网站安全云监测服务	针对 B/S 应用，提供端口开放情况等暴露面检测、漏洞脆弱性检测、专家漏洞验证服务、高危 0day 事件告警、敏感词监测、业务可用性监测、黑链监测等服务，对关键页面实时篡改监测，第一时间通过微信进行实时告警，并提供主动电话告警，支持风险管理可视、篡改监测过程可视化，每月生成报告，130 域名许可。服务期限：1 年。	1	项	1 年
3	网站安全云防护服务	提供网站远程云防护服务，包括入侵防护、防泄密、Web 应用安全防护等服务，130 域名许可。服务期限：1 年。	1	项	1 年
4	政务大数据合规性多维度监管服务	结合省、市关于政务数据保密性要求，对数据内容进行快速精准的检查、监控，及时发现涉密数据违规存储、使用行为，实现对政务数据的多维度安全合规使用监管。具体服务内容包括：重要归集数据合规检查服务（每年四次）；重要流转数据安全合规监控及策略优化服务（每年 4 次）；重要数据脱敏策略优化服务（每年 4 次）；数据安全合规分析报告（每年 4 次）。	1	项	1 年
5	网络安全驻场运维服务	1 人常驻现场，提供网络安全驻场运维服务，包括：安全设备运维监控；各类病毒防控与查杀；安全风险管理及日志分析；安全加固服务以及区数据资源管理局安排的其他工作。	1	项	1 年
6	数据安全技术支持服务	1 人常驻现场，根据区数据资源管理局要求提供数据安全运维服务，配合区数据资源管理局完成政务数据安全技术和管理措施落实工作，包括安全自查、安全通告服务、工作台账整理以及区数据资源管理局安排的其他工作。	1	项	1 年
7	风险评估服务	制定适应拱墅区应用场景系统的评估规范，对不少于 10 业务系统的建设全过程、数据全生命周期以及运维及外包进行安全检查评估（每年二次），提供评估报告。	1	项	1 年
8	等保测评服务	按照等级保护相关标准，对区数据资源局信息系统开展等级保护测评服务。系统数量：二级 6 个，三级 1 个。	1	项	1 年

(五) 项目服务内容详细指标参数要求

1) 终端安全防护更新服务

指标项	功能描述、技术规格、指标参数、服务详情
控制中心	采用 B/S 架构管理端，具备设备分组管理、策略制定下发、全网健康状况监测、统一杀毒、统一漏洞修复、网络流量管理、终端软件管理、硬件资产管理以及各种报表和查询等功能。
终端病毒库	病毒库以增量形式更新，重大安全漏洞披露期间不定期更新。
许可数量	3500 节点
服务期限	1 年病毒库更新。

2) 网站安全云监测服务

指标项	服务要求
暴露面检测	支持关键资产系统域名发现，自动发现客户所填入域名相关的所有子域名；
	支持检测网站服务器端口开放情况，比如数据库端口、Ftp 服务端口等；
漏洞脆弱性检测	支持对 Web 漏洞进行扫描，覆盖通用漏洞和常规漏洞。支持 SQL 注入、XSS、安全配置错误、已知漏洞组件包含、敏感信息泄露等常见漏洞的检测；
高危 0day 事件告警	支持高危 0day 实时检测，出现 0Day 漏洞时，主动对所监控用户业务做扫描发现，重要网络安全事件和安全漏洞快速预警通告和检测，检测结果第一时间定向推送到客户，能够支持微信端实时推送告警信息；
敏感词监测	支持对目标站点提供 7×24 小时网页敏感词检测能力。发现网页敏感词事件第一时间通过微信通知用户，监测内容能够在报告中呈现；
业务可用性监测	支持页面响应监测，通过固定的频率模拟用户请求访问被监控站点，实时获取站点的响应状态和请求详情，精准的探测出网站的各种异常 3 分钟检测一次，当连续 3 次访问失败时判断为业务不可用；
篡改监测	对目标站点的关键页面进行实时篡改监测，分钟级篡改发现，第一时间通过微信进行实时告警，并提供主动电话告警；
黑链监测	支持对目标站点提供 7×24 小时网页黑链监测能力。发现网页黑链事件第一时间通过微信通知用户，监测内容能够在报告中呈现。
微信告警	支持以微信的方式对篡改、挂马、网站不可用等安全事件进行实时告警，支持微信端内容的及时推送；
风险管理可视	平台展示包括 web 业务系统的风险统计、风险分布、潜在风险篡改 TOP5 和风险等级统计； 风险列表中包括已被篡改风险、潜在篡改风险、非篡改风险； 风险状态包含未解决状态、平台自动已解决状态、人工标记已解决状态，便于快速了解风险处理进度； 支持根据单位名称展示风险；
篡改监测过程可视化	★支持提供可视化的篡改监测界面，首页可直观展示篡改监测过程和监测结果，如正在监测哪一个页面，历史监测页面的安全状况等，便



	于实时掌握业务风险情况；（提供截图证明）
	网站篡改事件应支持查看“举证图片”，管理人员可通过微信及 web 登录界面，直观查看被篡改内容，便于第一时间掌握被篡改的情况；

### 3) 网站安全云防护服务

指标项	服务要求
篡改替身	★支持安全替身及永久在线，即当网站因为服务器故障、线路故障、电源等问题出现无法连接时，可自动替换为云防护节点中的缓存页面，所有访问均为缓存页面。支持一键开启、一键关闭（提供截图或视频证明）；
一键断网	当网站出现紧急安全事件时，可以通过展示平台界面完成一键关停，防止产生恶劣影响（提供截图证明）；
整站锁	支持敏感时期（如重大会议期间）的防篡改，当敏感时期到来，对外显示缓存在服务器中的静态页面，充当网站的安全替身，完全隔离被篡改风险，支持一键开启、一键关闭；
紧急断网	支持一键关停和一键维护中，当业务被篡改时，自动替换为断网或维护中页面；一键断网：对选业务断网处理，外网用户将无法访问；一键维护中：将对所选业务页面替换为维护中页面；
访问优化	支持多种链路检测方法，能够通过 PING、TCP、HTTP 等方式监控链路的连通性，当某一条链路故障时，可将访问流量切换到其它链路，保障用户业务的持久通畅；
CC 自定义防护	支持对特定 URL 的 ip 请求频率进行自定义限速设置，防止 cc 攻击；
自定义黑白名单	用户可自行在云防护界面添加访问黑白名单，方便个性化管理；
入侵防护功能	支持对常见 http 应用服务的口令暴力破解防护功能； 针对 web 服务漏洞攻击的防护，比如 IIS, apache 等服务器各种漏洞防护； 具备 http 应用服务的弱密码扫描功能； 支持同访问控制规则进行联动，可以针对检测到的攻击源 IP 进行联动封锁；
防泄密	支持敏感信息泄露检查，对上传和下载文件进行检查，如发现直接下载文件对客户进行预警，可自定义文件类型，如 rar, zip, execl, word 等；
独享防护	支持为每个用户分配一个独享防护空间，针对自身业务风险，实现个性化防护；
Web 应用安全防护	支持针对网站的漏洞扫描进行防护，能够拦截漏洞扫描设备或软件对网站漏洞的扫描探测； 支持 Web 漏洞扫描功能，可扫描检测网站是否存在 SQL 注入、XSS、跨站脚本、目录遍历、文件包含、命令执行等脚本漏洞；
应急处置	实时分析双向流量，监测异常事件，一旦发现安全事件，立即切换至缓存页面，阻断传播；
出云随机 IP	支持出云随机 IP，保证业务的稳定性，提升系统并发量；
微信告警	支持以微信公众号的方式对篡改、网站不可用等安全事件进行实时告

	警，支持微信端内容的及时推送；
风险可视化	支持提供风险处置、攻击详情以及漏洞详情操作界面，实时查看风险状态，以便及时调整安全策略；

#### 4) 政务大数据合规性多维度监管服务

指标项	功能描述、技术规格、指标参数、服务详情
总体要求	结合省、市关于政务数据保密性要求，对数据内容进行快速精准的检查、监控，及时发现涉密数据违规存储、使用行为，实现对政务数据的多维度安全合规使用监管。
服务内容	重要归集数据合规检查服务（每年 4 次）；
	重要流转数据安全合规监控及策略优化服务（每年 4 次）；
	重要数据脱敏策略优化服务（每年 4 次）；
	数据安全合规分析报告（每年 4 次）
服务期限	1 年

#### 5) 网络安全驻场运维服务

指标项	功能描述、技术规格、指标参数、服务详情
总体要求	一人常驻现场，5*8 小时网络安全运维服务
服务内容	安全设备运维监控；各类病毒防控与查杀；安全风险管理及日志分析；重要系统风险评估服务；重要系统人工渗透测试服务；安全加固服务；安全应急演练；安全事件应急处置，以及区数据资源管理局安排的其他工作。
服务文档	填写日常运维服务文档，每月提供网络安全总结报告
人员要求	具有相关工作经验，熟悉网络安全运维工作，能够胜任本工作岗位。
服务期限	一年

#### 6) 数据安全技术支持服务

指标项	功能描述、技术规格、指标参数、服务详情
总体要求	一人常驻现场，5*8 小时网络安全运维服务
服务内容	一人常驻现场，根据区数据资源管理局要求提供数据安全运维服务，配合区数据资源管理局完成政务数据安全技术和措施落实工作，包括安全自查、部门安全检查、安全通告服务及制度规范文档和工作台账整理等，以及区数据资源管理局安排的其他工作。
服务文档	填写日常运维服务文档，每月提供数据安全总结报告
人员要求	具有相关工作经验，熟悉数据安全运维工作，能够胜任本工作岗位。
服务期限	一年

### 7) 风险评估服务

指标项	服务要求
参考标准规范	参考《中华人民共和国网络安全法》、《浙江省公共数据安全管理办法》、《杭州市公共数据安全管理办法（暂行）》等法律法规，制定评估规范，并依据评估规范对评估范围内的业务系统进行检查评估。
评估范围	拱墅区相关业务系统≤10个
检查评估内容	系统建设全过程安全评估：针对系统部署位置、上线前的等保测评情况、风险评估情况、防护情况、账号密码权限情况等进行检查评估；
	数据全生命周期安全评估：针对数据分级和保护、账号权限、日志记录功能、数据加密存储情况、数据脱敏机制、数据共享机制、数据开放情况、数据运行监管审计机制、数据销毁等进行检查；
	运维及外包安全评估：针对安全运维岗位人员设置、外包人员操作账号和操作规范、安全监测预警机制、安全应急预案等情况进行检查。
评估频次	2次/年

### 8) 等保测评服务

指标项	功能描述、技术规格、指标参数、服务详情
总体要求	依据国家信息安全等级保护相关标准及工作流程要求，对区数据资源局信息系统开展等级保护测评、协助整改等综合服务。系统数量：二级6个，三级1个。
依据标准	1、GB/T 22239-2019 《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》 2、GB/T 28448-2019 《信息安全技术 网络安全等级保护测评要求》
测评范围	区数据资源局指定的信息系统。系统数量：二级6个，三级1个。
系统定级	协助业主方完成其网络信息系统的等保定级工作，包括调研分析、确定系统等级、协助申请定级等。
咨询建议	调研系统软硬件环境，以及系统防护的技术措施、管理措施，对严重不符合情况给与建议。
系统测评	按照测评标准开展测评工作。
协助整改加固	对于测评过程中发现的问题，提出整改意见，并协助用户完成网络调整、配置调整、完善制度等必要的整改加固措施。
项目文档	提供《信息系统等级保护测评报告》等测评结果文档。

## 5. 数据安全管理平台服务

### （一）、项目概况

本项目建设目标从体系化的角度出发，以风险控制各个阶段为抓手，迭代升级数据安全管控平台。以杭州市数据安全管控平台为基础，建设拱墅区数据安全管理平台（以下简称“平台”），归集各离散安防系统的安全数据，提供云上安全资讯、安全服务，构建区主管单位、各部门、街道及运维单位、运维人员多级联动安全协同指挥体系，建

立单位、系统（场景应用）、服务器的全过程多级安全档案，参照省市数据安全规定要求，从制度、管理、技术、人员、事件等多个维度建立数据安全评价指标，为数据安全工作提供强大业务支撑。

**（二）、项目建设内容清单**

序号	名称	详细描述	数量	质保期
1	数据安全 管理平台	本项目内容为拱墅区数据安全管理平台及相关功能开发，平台服务对象为拱墅区数据资源局及相关部门。平台目标是实现数据安全管理工作业务协同、数据协同、政企协同，提高安全隐患、问题事件处置效率，以在线安全检查、安全培训、云端专家、事件处置等系统支撑提升网络数据安全工作整体水平。	1	1年

**（三）、项目建设内容指标参数**

指标项	功能描述、技术规格、指标参数、服务详情
数据资产梳理	在全网或指定网段内发现未知数据库服务，数据库类型至少包括Oracle、Mysql、sql server、DB2、Sybase、INFORMIX 等。
数据全流程安全监控	对数据流经的节点按其属性和特点进行归类，节点类型包括（应用、服务、服务实例、访问端点、数据对象等）进行可视化的拓扑配置和安全监管。
数据接口安全	支持接口异常告警事件：返回报错接口、僵尸接口、访问频率异常接口。
人员安全监控	第三方运维服务人员的数据访问操作行为进行监督审核，包括特权账号的越权行为及高危操作等。
预警处置	预警处置任务的内容包括任务名称、事件描述、事件类型、事件级别、发现时间、涉及单位、单位联系人、单位联系人电话等。
安全报告	支持定时生产安全报告，报告包括不限于威胁类、风险类、安全运营类、事件追溯取证类等专题报告。
安全态势大屏	支持利用多源数据汇聚及并结合 API 调用，综合呈现展示全局不同维度的安全态势信息。
多源数据汇聚	支持安全设备告警日志类型包括入侵检测系统、堡垒机、入侵防御系统、Web 应用防护系统、漏洞扫描、防火墙、数据库审计等。
云端专家值守	支持远程值守和策略优化等在线服务，对具体操作提供在线智能引导。
安全档案	支持不同维度（街道、单位、服务器、系统、历史数据）聚合其横向、纵向相互关系，从而形成其唯一安全全息画像。
管理评价	根据不同组织，统计分析待办工单、滞留工单、总资产数、风险资产、风险概率等多个维度统计工单处理情况，风险完成情况。

安全在线检查	内置数据检查要求及对应分数，从组织管理、制度规范、防护能力等多维度进行检查考核，也可根据要求自定义配置各类检查项形成数据安全检查模板，
--------	---

## 6. 拱墅区社区智治在线·一表通

### （一）项目概况

创新和优化数据赋能基层减负工作是持续深化城市大脑迭代升级，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，是建设现代化政府的内在要求。拱墅区秉承“整体智治”理念，奋力打造数字赋能基层变革新高地，积极探索“社区智治在线·一表通”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，建立健全以城脑思维引领、中枢原理落地、数字治理全面发展的“拱墅改革”新样板，让社工腾出了更多的时间走到群众中去，通过面对面沟通交流，心贴心服务群众，打通政府与群众的“最后一米”。

拱墅区社区智治在线·一表通围绕基层“赋能减负”目标，针对基层数据源头多、录入端口多、业务报表多、重复填报多的难点痛点问题，以社区工作中 30 多个 PC 端、10 余个手机端、145 类 1700 多张次报表为切入点，对接归集四平台、户籍、殡葬、养老、大救助、智慧助残等多部门多领域各平台近 300 万条数据，打造“社区智治在线·一表通”平台。

### （二）项目建设内容清单及要求（定制开发）

序号	建设内容		要求	数量	单位	维护期
基础库	基础数据管理	楼栋信息	各楼栋的详细信息，包括统一地址编码、房屋数量、空置房屋数、入住人数、入驻企业数、更新时间等，支持按照社区、楼栋进行查询检索。	1	项	1 年
		房屋信息	辖区内所有房屋的详细信息，包括房屋地址、入住居民、户籍家庭、入住企业、更新时间、房屋面积等，支持查看/修改/查询等功能	1	项	1 年
		户籍家庭信息	辖区内所有户籍家庭的详细信息，包括基础信息、走访记录、修改记录、救助信息等，支持家庭的新增/查看/修改/查询功能	1	项	1 年
		居民信息	辖区内所有居民的详细信息，包括人员基础信息、家庭成员信息、走访记录、补贴记录、修改记录、户籍信息、流动人员、残疾信息、救助信息等，支持人员的新增/查看/	1	项	1 年

			修改/查询等功能					
		企业信息	辖区内所有企业的详细信息，支持企业的查看、查询功能，可按企业名称、社会统一信用代码、地址等进行查询检索	1	项	1年		
	条线业务数据反哺	条线业务数据反哺	把养老、帮扶、残联、人社、退役军人、卫健、司法等条线业务数据进行清洗、入库，更新基础数据库的数据	1	项	1年		
	标签库	标签库	覆盖基于家庭和个人的各类标签，可对人员/家庭打标签，根据标签筛选	1	项	1年		
	数据导出	通用数据导出功能	提供数据导出服务，支持结果的导出	1	项	1年		
	智能搜索	智能搜索	支持自然语言对数据信息检索。	1	项	1年		
场景应用	一表通场景	一表通条线场景接入	条线业务接入	梳理分析帮扶、养老、残联、人社、退役军人、卫健、司法等条线业务，接入各条线数据	1	项	1年	
		养老条线	养老条线统计报表	养老条线2张报表的自动生成	1	项	1年	
		帮扶条线	帮扶条线统计报表	根据业务条线要求实现帮扶条线报表的自动生成	1	项	1年	
		残联条线	残疾人管理		基于残疾人信息管理的增、删、改、查，可对人员进行死亡、迁出等打标操作，可以基于姓名、所属社区、残疾类型、残疾等级等信息进行人员检索，数据同步至基层治理四平台	1	项	1年
			残疾人认领		残疾人的迁出和认领，支持按迁出时间、姓名、身份证、户籍地址等进行检索查询	1	项	1年
			残联统计报表		残联条线5张报表的自动生成	1	项	1年
		人社条线	人社统计报表	人社条线2张报表的增、删、改、查	1	项	1年	
		退役军人	退役军人统计报表	退役军人条线5张报表的增、删、改、查	1	项	1年	
		卫健条线	卫健条线统计报表	卫健条线1张报表的增、删、改、查	1	项	1年	
		司法条线	司法条线统计报表	司法条线1张报表的增、删、改、查	1	项	1年	

	DIY 表单工具	元数据管理	基于 DIY 报表数据的元数据管理，实现定制报表数据的快速入库存储和调用。	1	项	1 年	
		DIY 清单表	包含表单的新建、编辑、查询、删除功能，可通过字段的选择、查询条件的自定义等操作实现清单表、事件表的自定义。	1	项	1 年	
		DIY 统计报表	包含表单的新建、编辑、查询、删除功能，可通过配置数据来源等方式来实现统计报表的自定义	1	项	1 年	
		在线预览	支持表单模板和自定义表单的在线预览。	1	项	1 年	
		发布管理	支持表单模板和自定义表单的在线发布。	1	项	1 年	
		模板管理	针对每一类表单，系统设置有模板或样例表单，可指导基层社工/网格员快速填报数据，支持新增指标或自定义指标。	1	项	1 年	
		PC 端/移动端自适应	支持 PC 端和移动端的表单自适应配置。	1	项	1 年	
		调度管理	基于 DIY 表单的数据流转的调度应用管理	1	项	1 年	
		DIY 表单组件化	基于 DIY 表单实现功能进行功能组件化	1	项	1 年	
	走访探视	PC 端走访探视	走访探视业务	各类走访信息的增、删、改、查	1	项	1 年
			走访计划	针对走访的规则、计划进行灵活配置	1	项	1 年
			走访预警	对需要走访的超期人员进行预警提示	1	项	1 年
		移动端走访探视	人房企搜索	支持人、房、企的数据在线检索，信息查看	1	项	1 年
			走访探视业务处理	结合走访计划开展走访业务，支持新增走访和记录查询	1	项	1 年
			人房企信息采集	在线进行人员、企业、房屋信息采集处理	1	项	1 年
民生服务	高龄津贴提醒	80 岁高龄津贴提醒	对于即将到达 80 周岁且尚未享受高龄补贴的人群进行提醒，对接养老数据综合判断是否已处理进行状态更新。	1	项	1 年	
	政策碰撞预警	政策碰撞预警	民政和残联 7 项政策碰撞比对，冲突补贴进行预警。功能包含补贴记录查询、补贴预警、规则配置三大功能。	1	项	1 年	



门户及驾驶舱开发	数智杭州门户	门户开发	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	1	项	1年
			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	1	项	1年
			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	1	项	1年
			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	1	项	1年
	驾驶舱	社区智治在线驾驶舱	智治在线驾驶舱开发	完成174个社区智治在线驾驶舱2.0版通用模块开发和上线，支持区街社数据范围实时切换和呈现	1	项	1年
			展示专屏	城市大脑“2050”展示专屏设计开发	1	项	1年
系统管理	系统管理功能	用户体系对接	浙政钉2.0统一用户体系对接	1	项	1年	
		登录	包括账号密码登录、手机号验证码登录、浙政钉登录录等，支持密码找回和重置密码	1	项	1年	
		账号权限管理	提供包含账号管理、角色管理、组织管理功能，包含账号的增删改查、角色的增删改查、功能和数据权限授权、部门的增删改查。	1	项	1年	
		个人中心	个人信息管理、修改密码、绑定手机修改，消息管理等	1	项	1年	
		系统日志	提供系统操作的日志记录和查询	1	项	1年	
		系统便捷登录	对接杭州市互联网+养老、人社系统、民政综合服务平台、残疾人服务平台，实现统一入口便捷登录	1	项	1年	
相关配套实施服务	数据治理	数据清洗、计算、碰撞、比对，数据更新管理等	拱墅区全区数据初始化，覆盖社区数据、网格数据、小区数据、楼栋数据、房屋数据、户籍家庭数据、居民数据、企业数据等；	1	项	1年	
			基于业务需要对接各类数据，进行数据的分析、比对、清洗、加工和导入，完成业务数据的冷启动；			1年	
			拱墅区省市回流数据各类接口对接，数据治理工作；			1年	
			业务部门、条线等各类接口对接；			1年	
			拱墅区18个街道、174个社区数据底册对接及清洗入库。			1年	
	外部系统对接	条线业务相关系统对接	根据对接条线需要，对接相关业务系统，包含数据申请、接口对接、	1	项	1年	

			数据分析、接口开发、字段映射处关系处理等内容。包括浙江省大救助系统、杭州互联网+养老、三实人口库、殡葬系统、公安户籍、基层治理四平台等，以及其他条线涉及到的相关系统的对接。			
一体化平台数据接入	数据同步、接口开发		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；支持共同富裕相关民生服务应用场景的数据计算和结果输出。	1	项	1年
四平台功能升级改造	四平台功能升级改造		PC端、手机端（适配浙政钉）功能升级改造，包括人员信息完善、事件类型完善，人员组织完善，走访任务完善，建立多应用数据更新和反哺功能与机制等	1	项	1年
应用调试及培训等	全区相关部门，所有街道/社区的对接、调试、应用、培训及答疑等		全区相关部门、18个街道，及170个建制社区，4个代管社区的系统推广应用，包括开通组织及账号、系统培训答疑、系统初始化、调试、数据对接、报表核对、培训、答疑等内容	1	项	1年
	等保测评		提供二级等保测评证明	1	项	/

三个月内，基本完成项目建设，进行第一批次初验。

## 7. 拱墅区墅智社区系统

### （一）项目概况

本项目紧扣“街道政务信息化标准流程建设”实验主题，坚持为民便民惠民，坚持推进基层减负，坚持将实验区建设与“最多跑一次”改革、“城市大脑”建设、数字化改革和深化基层社会治理紧密结合，着重解决当前街道服务管理中面临的政务信息分散、管理力量分散、服务手段单一、基层负担较重等突出问题，积极探索，大胆实践，努力构建具有浙江特征、杭州特色、拱墅特点，以“数字化平台、标准化流程、智能化服务、社会化应用”为主要内容的街道政务信息化标准流程。

本项目建设将通过整合基层治理治理四平台、浙江省村基层组织信息管理系统、民生综合信息共享系统等业务系统数据，实现基础数据鲜活化，民生保障业务审批线上办理精准化、社区工作管理智能化，并基于基础数据构建相关服务提醒等创新应用场景，实现重点民生保障对象主动提前服务。

### （二）项目建设内容清单及要求（定制开发）

序号	建设内容				要求	数量	单位	维护期
1	基础库	基础数据管理	社区信息		对接浙江省村基层组织信息管理系统，显示社区信息页面，包括社区信息、居委会成员、党组成员、居务监督委员会成员等页面。建立社区服务设施、社区配套用房管理、社区四至（东南西北）范围管理功能。	1	项	1年
2			网格信息		社区网格信息与统一地址信息进行匹配，针对统一地址对应的房屋楼栋信息汇总到网格，可通过查看网格的楼栋、房屋、人员等相关统计信息。	1	项	1年
3			小区信息		对接拱墅区小区微治理数字平台，显示区划内所有的小区及小区的基本信息，展示小区包含的楼栋、房屋、人员等统计信息。	1	项	1年
4	场景应用	民生服务	老年证	一代老年证提醒	办理一代老年证提醒，距离60岁一周，提醒社工为老人办理一代老年证。	1	项	1年
5			二代老	办理二代老年证提醒，距离70岁	1	项	1年	

			醒	年证提醒	一周，提醒社工为老人办理二代老年证。			
6			高龄津贴提醒	90岁高龄津贴提醒	高龄津贴升级提醒（90岁），距离90岁一周，提醒社工为老人办理高龄津贴升级。	1	项	1年
7			高龄津贴提醒	100岁高龄津贴提醒	高龄津贴升级提醒（100岁），距离100岁一周，提醒社工为老人办理高龄津贴升级。	1	项	1年
8			死亡提醒	人员死亡提醒	人员死亡提醒，对接省殡葬系统数据，人员死亡后，更新人员死亡状态，提醒社工。	1	项	1年
9			救助提醒	救助人员新增提醒	救助人员新增提醒，对接大救助系统，人员变更为救助人员进行提醒。	1	项	1年
10		事件处置	事件处置管理		接入基层治理四平台的事件管理数据，增加“事件信息”模块，使用人员可查看当前角色所属行政区划的所有事件列表；可查看事件详情内容，包括事件内容及相关照片。	1	项	1年
11		队伍管理	专职社工实名库		社工数字档案对接，形成社工库，支持社工新增，维护社工基本信息，提供社工入职、离职管理。	1	项	1年
12	持证社会工作者		持证的社会工作者管理，支持增加删除及信息查看。	1	项	1年		
13	社工工资计算		系统内置社工工资计算公式，支持关键字段信息维护，根据社工基本信息，每月自动生成社工工资表，可导出工资表。	1	项	1年		
14	值班管理		各社区可针对社区工作进行社工人员排班安排，并提供排班查询，街道和区职能部门可在线查看。	1	项	1年		
15	社会组织管理		管理社区相关社会组织机构的管理功能，可在线查看基金会、民办非企业、社会团体三类社会组织详情信息。	1	项	1年		
16	驾驶舱开发	社区智治在线	指标梳理		拱墅区各社区智治在线驾驶舱的指标梳理，涉及到居民数据、社区信息、主动服务提醒、帮扶新政审批信息、社工值班、企业、社会组织、持证社工等内容。	1	项	1年
17		场景接口		拱墅区各社区智治在线驾驶舱的	1	项	1年	

		驾驶舱		场景接口支撑。涉及到居民数据、社区信息、主动服务提醒、帮扶新政审批信息、社工值班、企业、社会组织、持证社工等内容指标和接口。			
18	系统管理	系统管理功能	系统便捷登录	对接基层治理四平台、浙江省村基层组织信息管理系统、红茶议事会管理后台，实现统一入口便捷登录	1	项	1年
19	春风常驻	春风常驻政策开发		针对区级各种补贴发放需要进行审批的40项政策，提供在线审批流程，每项政策支持多种条件筛选人员，支持添加审批所需相关附件，并进行审批流转，审批结果支持导出。	1	项	1年

## 8. “墅智养”智慧养老社区平台

### （一）项目概况

通过数据共享实现业务流程再造、多业务多部门协同，从安心守护、公益银行、养老顾问、口碑机构四个应用场景小切口，真正实现拱墅幸福养老体系搭建：

1. 项目核心功能之一，解决“安心守护”场景创建，开展老年人家庭适老化、智慧化改造，链接专业服务机构，利用智能看护、红外感应、生命监测等设备，为居家老年人提供机构化、专业化服务，并对服务全过程和资金补贴审核等环节进行高效监管。

项目建设将为各级部门提供该场景的统一事项清单标准化、办事指南规范化的政务服务事项管理系统，为各级单位提供该业务的动态管理工具，为公众提供家庭养老床位服务的生命周期管理。系统为各级相关的管理部门提供政务服务事项的登记、审核、变更、下放、拆分、取消、暂停、发布、统计汇总等日常管理功能，并记录政务服务事项的应用情况，提供政务服务事项变化追踪、汇总统计等功能。支持批量的事项导入导出。

#### 2、实现数据协同流转共享。

数据信息接入：拱墅区智慧养老平台数据模仓模型定位于接受来自拱墅城市大脑、智治在线·一表通、杭州市互联网+养老服务、拱墅区智慧养老综合服务项目、浙里养、阳光大管家、智守e家等多个平台数据，将数据标准和数据模型应用到数据清洗、保障及检查的全过程中，将散乱的多源异构数据加工成标准、干净的以用户为核心的数据资产，确保数据的完整性、一致性、准确性、可用性。

数据业务化：将治理后的数据以业务化视角进行建模、查看、管理及使用，依托上层应用制作的模型，适用于市局单位在构建智能数仓的过程中的业务化标注。

数据模型共享服务：依托市区两级数据中台的业务化数据目录和调用接口，本平台通过文件、数据接口、人工维护等方式实现数据归集，经过数据清洗后将零散的数据汇集成为结构性数据，实现针对老年人需求搭建的特色数据模型多部门共享复用，形成数据业务化运营生态。当本项目数据平台达到数据触发规则后，可以向多个业务平台推送任务，实现主动服务的目标。

3. 审批服务。高频的政务服务由省市统建平台完成，针对家庭养老床位场景的审批服务需要依据统建平台规则进行搭建，并基于浙里办进行上层应用搭建，需要满足区、街道、社区三级人员家庭养老床位业务受理、审核、内部审批流转等应用需求，涵盖网

上预审、窗口受理、电话办理、内部审批等功能。通过对本平台的事项入驻、审批授权、业务办理、系统接口、审批机构、审批办公、业务人员信息、审批数据等进行管理，实现事项统一受理、结果一次性告知，实现受审分离、监管分离，为申请人提供一站式的办事服务。并且通过集成卡码脸话键等手段，实现线上线下融合的一体化办理。

4. 数据分析及分析表功能。过导向性分析，得出综合性结论，为各个使用方提供数据分析服务，通过融合的业务数据池以及业务分析模型，可以实现个人情况、补贴发放、生活状况、出行轨迹、消费情况、健康情况等方面的分析。为街道带来监督管理工作分析和管家精准走访服务；为服务团队带来服务管理分析、服务质量分析、绩效考核；为服务商带来消费对象分析、消费状况分析、服务机制考核、绩效考核等方面的支撑。最终形成系统内分析表模块，有效快速构建基础数据分析表、自助式分析表、多维分析分析表功能。

**(二) 项目建设内容清单及要求（定制开发）**

类型	内容	产品	内容	功能用途	数量	单位	维护期
软件	A 域应用养老驾驶舱	驾驶舱	机构养老	建立机构养老供需方的驾驶舱，以地图的形式呈现整体效果，重要指标：机构总个数、公办机构个数、民办机构个数、床位总数(张)/入住率、自理床位张数、护理床位张数。 次要指标：机构区域分布、区域床位数与入住老人数据、床位占比情况分析、入住老人年龄结构分析、老人类型占比、机构概况一览。	1	项	1 年
			社区养老	建立居家社区养老服务供需方驾驶舱，重要指标：服务中心总数、示范型服务中心总数、老年食堂总数、助餐点总数。 次要指标：服务中心人流量相关信息；各区域设施数量、各区老年食堂数、助餐点流量信息；区域服务组织统计；服务项目数量排行；服务人员文化程度分析；服务人员年龄段分析；服务人员信用等级分析等。	1	项	1 年
			居家养老服务	建立养老服务驾驶舱，打通政府部门之间横向、纵向数据交汇，将散落在城市各个角落的养老相关数据汇聚起来，为提供更好的养老服务进行融合计算。 重要指标：服务订单、服务金额、服务热度、移动指数、消费指数、评价指数；包含服务工单监控（老人姓名、服务项目、服务时间）；消费人群年龄层次分布，老人对服务评价；	1	项	1 年

			<p>订单地图数据/热力图数据、预约渠道；支付渠道比例；消费分析情况；交易量指数情况等。</p> <p>次要指标：老人数据、设施数据、服务量区域分布、今日工单数据、服务终端数据、充值金额与消费金额。</p>			
		安心守护	<p>建立区域政府家庭安心守护驾驶舱，全景展示家庭养老床位建设的地理位置、设备实时情况、服务工单、应急响应处理、历史服务数据、老人基础健康信息等。</p>	1	项	1年
		时间银行	<p>实现对养老志愿（时间银行）服务数据的分析，重要指标展示：累积存入时间币、银行总时间币、累积兑换时间币；次要指标展示区域：活动分析、热门活动分析、服务老人分析、时间币收支统计、各区域志愿者活动热度分析、志愿者组织分析、志愿者分析；志愿者积分排行榜等。</p>	1	项	1年
		服务队伍	<p>实现对养老服务队伍：养老顾问、助老员、第三方服务商、医生、志愿者、公益组织的管理分析。服务内容、服务时间、服务评价、等分析。</p>	1	项	1年
		养老业务	<p>建立区域政府养老各类补贴驾驶舱，全景展示养老津贴、高龄津贴总人数、年龄分布比例；高龄津贴人数区域分布；评估类型占比；评估列表；服务补贴总人数；每月新增数；每月退出数；养老服务补贴对象综合能力评估；各区域养老服务补贴人数情况等。</p>	1	项	1年
		数据分层展示模块	<p>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</p>	1	项	1年
C域应用用户端（浙里办、浙里养、杭州互联网+养老平	用户端	申请中心	<p>面向最终用户的服务和应用，如申请、申报、注册、填报等功能，统一入口，集中处理与老人相关的申请事务。包含家庭养老床位申请、智慧养老服务申请、适老化改造申请等。</p>	1	项	1年
		状态查询	<p>可以查询服务申请的状态。包括申请时间、受理时间、审批时间等进度信息。</p>	1	项	1年
		评估管理	<p>老人可对评估机构出具的适老化评估状态进行查询、评估结果和评估级进行确认，以及对评估服务评价。</p>	1	项	1年
		关联长者	<p>子女通过手机微信公众号或小程序通过扫码或输入老人老人身份证信息，可与老人建立绑定关系。可以查询老人的申请状态、评估状态、服务状态等。</p>	1	项	1年
		服务预	<p>老人能够在手机上或热线中预约康复相关基</p>	1	项	1年



台、 公 众 号、 小 程 序)	约	础医疗服务、助餐、助浴等服务，并支持子女为老人预约，上门服务，完成后再进行支付			
	养老服务分类	养老服务分类应将养老服务等内容进行分类展示，方便老人对应查找内容，并提供推荐等功能。	1	项	1年
	服务查询	老人选购完成并下单后，可以查看订单内容、订单状态，方便老人及家属对订单进度进行查看。	1	项	1年
	服务评价	服务完成后，通过服务机构购买、线下服务、社区服务、志愿者服务等场景，对服务人员进行评价。	1	项	1年
	养老地图	结合地图、列表的展示形式，查询机构、社区服务中心、老年食堂等养老信息，包括机构情况介绍、空余床位信息、价格、联系方式等信息。信息由系统自动从后台养老机构管理系统中提取相关信息，供社会群众查询。并可以根据需要预约服务。	1	项	1年
	实时数据查看	提供老人相关物联网设备数据、历史服务订单数据、健康信息等，帮助子女及时发现老人基本情况。	1	项	1年
	周期报告推送	采用周报形式，将老人信息进行汇总、分析，并主动推送方式将报告，以每周一次的周期推送给子女，让子女及时了解老人情况，帮助子女主动关怀老人。	1	项	1年
	事件警告	在老人数据波动较大的指标进行告警，告知风险问题及解决方案，帮助子女及时关注老人，及时解决问题。	1	项	1年
	活动参与	将活动展示在首页前方，方便老人一进首页就能看到，不用通过搜索，点击进入可查看详情。点击可以进行活动报名以及参与。通过微信直接扫码可以直接到活动详情，选择参与。	1	项	1年
	挂钩帮扶	对老人绑定，关联到志愿者后，老人有需求后提供服务。	1	项	1年
	志愿服务发布（寻求帮助）	支持发布志愿服务信息，服务信息内容须包括：服务类型、服务说明、服务时间、服务时长、服务地址、联系方式、志愿者条件、被服务人的详细信息等内容，方便志愿者准确了解到服务对象的需求，准确匹配到合适的志愿者。	1	项	1年
	积分商城	积分兑换详情列表，用户通过参加活动或购买服务等方式获得的积分可以点击兑换。	1	项	1年
个人中	用户使用小程序时查看个人信息的管理模	1	项	1年	

C 域 应用 服务 助手 (浙 政 钉、 小 程 序)		心	块。包含：个人基础信息、我的兑换记录、 可以查看所有历史申请、服务记录、我的发 布、活动记录、服务地址等功能。帮助追溯 以往申请内容，进行信息存留。				
		意见反 馈	老人或家属可通过“浙里办”小程序在线对 家庭位的服务过程体验意见反馈。	1	项	1 年	
	服务 助手		工单服 务	括待服务工单数量、待确认工单数量、已完 成工单数量，当天服务对象的信息、上门服 务地址、联系电话、扫码功能、等内容。	1	项	1 年
			位置地 图	服务人员可通过使用位置地图功能更加方 便快速的到达家庭床位老人家中进行工作，即 通过电子地图直接导航服务老人的家中。	1	项	1 年
			订单管 理	服务人员可以使用查询功能，搜索查询自己 负责的家庭床位老人的服务订单信息。包括、 性别、地址、评估等级、服务计划以及服务 订单单安排。	1	项	1 年
			签到/ 签出	服务人员在完成家庭床位照护服务工单和订 单后，通过移动应用（小程序）GPS 定位进 行服务签到。系统可以设置最小签到签出时 间，确保最小服务时长。	1	项	1 年
			录音/ 拍照功 能	服务人员在家庭床位服务时，可现场采集涉 及到服务需要当场拍摄的照片、视频及录音 信息。现场拍摄或录音的内容，可以支持离 线上传功能。在 WIFI 环境下，完成信息上 传功能。	1	项	1 年
			扫码功 能	服务人员在家庭床位服务时，需要使用移动 应用（小程序）现场扫描老人家庭病床上的 二维码，进行身份识别，认证服务对象身份 后，确认无误后进行服务。	1	项	1 年
			评估任 务管理	服务人员通过在移动应用（小程序）查看分 配的适老化改造评估工单情况。服务人员可 查看待评估、已评估适老化改造评估工单 的情况，选择某一评估工单后，可以在小程 序上直接对该接收的评估工单的详细信息进 行浏览和查询。	1	项	1 年
			在线评 估	服务人员可以通过移动应用（小程序）完成 在线评估工作。基于适老化改造开发移动应 用的在线评估量表。	1	项	1 年
			身份识 别	服务人员在首次进行适老化评估工作的时 候，可以选择身份证识别进行身份确认，与 申请材料预留的身份信息进行比较，确认身 份后，可开展评估工作。	1	项	1 年
综合查 询	服务人员可以查看列表中适老化评估工作已 完成和未完成的任务。	1	项	1 年			

	医护人员服务	医护人员服务	包含功能：预约上门、检查记录、体检记录、检查报告上传、历史检查记录、老人基本信息查询等。	1	项	1年	
		养老顾问服务（浙政钉）	服务对象(老人)查询	养老顾问可以查看自己服务老人的基础信息。包含了老人的姓名、年龄、电话、紧急联系人、评估结果(完整的评估报告)、所享受的政府养老补贴类型、以往的服务记录与上门记录、备注的其他注意要点信息。	1	项	1年
			上门服务	养老顾问可以对本次上门记录台账记录操作。先选择老人再选择服务内容，系统自动记录时间地点的方式完成操作。该台账记录只允许当天记录，后续补签需要使用补录功能或由上级主管部门帮助补录。	1	项	1年
			服务需求采集	养老顾问可以根据上门时对老人的观察与询问。为老年人寻找与发布需求。	1	项	1年
			服务定制	养老顾问根据老人意愿为老人选择套餐服务内容、时间以及频率等。	1	项	1年
			个人管理	养老顾问可以查看自己的个人信息，历史服务记录、统一的消息提醒/预警模块、养老顾问系统的帮助使用手册、养老顾问的服务指南。后续还可以开启积分等级模式与排行榜功能。	1	项	1年
	B域应用（PC应用）治理端	运营管理系统	角色权限管理	按照角色分配对应系统使用人员的模块权限。	1	项	1年
			养老服务用户管理	养老服务用户管理模块支持管理注册子女及老人的所有信息。服务人员通过该模块，可对老人和子女的信息进行新增、编辑、查询等操作。	1	项	1年
			用户360°服务体验流程管理	用于记录老人及子女与养老服务系统发生的所有交互行为。可查看老人及子女用户在平台上发生的所有积分变更情况，和老人及子女用户订购养老服务的消费订单	1	项	1年
			老人360°数字画像	老人信息填报模块，医疗信息集成 API，消费信息集成 API，养老补贴信息集成 API，养老服务集成 API，民政信息服务集成 API。	1	项	1年
			申请管理	对提交的用户申请进行审批，确定申请人信息后派发给服务商进行评估。	1	项	1年
		评估管理	可查看适老化改造评估工单的数据，包括已完成的评估数量、未完成评估数量、评估申请数量、以及具体评估工单分配的评估人员、评估时间、评估地点、评估结果等内容查询统计。	1	项	1年	

	居家养老服务中心管理	维护居家养老服务中心内部信息，包含所属行政区划、地址、邮政编码、所属服务商、管理人电话、服务场所性质、床位数量、运营规模、固定服务地址、服务特色、服务理念，可以上传居家养老服务中心照片和介绍等内容。	1	项	1年	
	商家管理	维护商家内部信息，包含统一社会信用代码、所属行政区划、地址、邮政编码、负责人、负责人电话、法人登记机关、法人登记号码、成立时间、服务范围、固定服务地址、服务特色，可以上传服务商照片和介绍等内容。	1	项	1年	
	机构管理	维护机构内部信息，包含统一社会信用代码、所属行政区划、机构地址、邮政编码、机构负责人、机负责人电话、法人登记机关、法人登记号码、机构成立时间、机构服务范围、服务场所性质、床位数量、运营规模、固定服务地址、服务特色、服务理念，可以上传机构照片和介绍等内容。	1	项	1年	
	服务商品管理	对服务项目参数进行维护，具体包括护理服务项目的服务收费标准、支付标准、服务频次、周期等的增加、修改、删除、查询功能。按照市区两级相关政策要求设置一个收费标准统一的商品管理模块，所有养老机构在使用系统结算时，仅可按照该模块内已定的统一价格进行费用结算。	1	项	1年	
	数据分析中心	社区养老信息分析、机构养老信息分析、机构养老信息分析	1	项	1年	
	社区养老管理系统（站点管理系统）	服务老人档案	面向照料中心，以列表方式展示当前照料中心服务过的老人档案，支持查看当前详情，支持按照老人姓名、身份证号等条件查找具体老年人档案。此模块数据连通整体平台老人数据库，通过输入身份证即可自动弹出老人住址、电话等信息，一定程度减少人员操作。	1	项	1年
		人脸信息	通过设备获取，每个老人在智能设备实名认证时，采集的人脸图片数据，包括老人的姓名、身份证号、手机号码、人脸图片。	1	项	1年
		活动管理	主要实现对日常服务活动情况的无纸化管理，活动管理功能包括服务方案制定、服务排期、服务报名、日常签到、本月活动签到、服务台账等功能。	1	项	1年
		服务流量	照料中心安装人脸识别等智能化设备，通过图形化方式展示当前照料中心当日到访人员流量并动态展示实时到访记录。包含日期时	1	项	1年

		间段、人流量地点、总人流量记录等查询。			
	服务台账管理	系统会自动记录长者的服务签到记录，并根据活动类型判断是否为居家服务中心台账，若是则自动生成台账记录到台账管理。活动结束后根据服务签到记录赠送相应的签到积分，积分可用于后续的礼品兑换。服务完成后，各个网点可对服务进行总结，填写并打印服务台账，上交上一级审核。	1	项	1年
	智慧餐台管理	智能餐台设备的基本属性数据，包括智能餐台的设备 ID、生产厂家、安装的经纬度等。支持增删改查询。	1	项	1年
	食堂就餐数据	包括时间、地点、老人 faceID、菜品、支付金额、支付渠道等字段，支持搜索查询。	1	项	1年
	十五分钟响应管理	SOS 报警自动分配站点，坐席员在了解情况后第一时间获取服务对象位置，短信通知紧急联系人，争取在 15 分钟（根据实际情况调整）内完成联系人确认，坐席员应在 3 小时内（根据实际情况调整）完成回访确认工作。在整个过程中，支持平台直接拨打 110、120 等热线。	1	项	1年
	居家养老服务中心数据分析	包含服务分析、活动分析、用户分析、积分分析等。	1	项	1年
微机构管理	微机构用户管理	面向微机构，以列表方式展示机构老人档案，支持查看当前详情，支持按照老人姓名、身份证号等条件查找具体老年人档案。此模块数据连通整体平台老人数据库，通过输入身份证即可自动弹出老人住址、电话等信息，一定程度减少人员操作。	1	项	1年
	合同管理	包含新建合同、修改合同、删除等。包含签约人姓名、服务时长、服务内容等管理。	1	项	1年
	评估服务	评估服务为养老机构做各项评估提供便利。操作人员可直接将评估项填入系统中，由系统自动生成评估结果。	1	项	1年
	入住管理	通过勾选服务老人信息建立入住，包含入住时间、床位号、房间号、老人服务等等级等字段。通过勾选服务老人信息建立入住，包含入住时间、床位号、房间号、老人服务等等级等字段。	1	项	1年
	健康管理	通过物联网设备以及人工在系统中记录了在院长者平时的身体健康状况数据、慢病管理数据。支持数据累计，包含时间、身高、体重、慢病、心率、血压、疾病记录等。	1	项	1年

	床位管理模块	包括：房间管理、床位类型、床位设置、房间信息导入、床位信息导入等模块。支持床位状态更改等功能，支持按指定 EXCEL 格式进行床位信息的导入，快速完成初始化工作。	1	项	1 年
	机构服务管理	用户通过小程序或者通过机构在后台生成服务订单，订单记录会在此模块中列表显示。支持订单的增删改查，若订单长时间没有受理，可取消订单退回到来源地。对于已经受理的订单，可以进行订单状态实时跟踪，实现服务闭环。对于异常订单的处理如关闭的订单、取消服务的订单，可查阅到订单的处理状态，但对订单不可操作。	1	项	1 年
	微机构工作人员管理模块	新增工作人员，分配工作人员系统账号，包含工作人员姓名、身份证、手机号、家庭住址、健康状况、资质等字段信息。	1	项	1 年
	机构数据分析	包含服务对象数据分析、机构入住数据分析、评估结果分析、机构服务数据分析等。	1	项	1 年
慧养老社区商城后端系统	养老服务（商品）管理	对养老服务（商品）的增删改查和进销存的管理能力；具体操作包括新增、编辑、查询、删除养老服务（商品）和对养老服务（商品）进行入库、出库和调拨等。	1	项	1 年
	订单后台管理	小程序/呼叫中心/预约订单、服务订单正常结束、服务订单取消或服务订单改签后均会在订单模块中显示，支持关键字搜索，可以查看服务订单详细信息（服务对象、预约服务时间、服务内容、服务地址、评价信息等）和处理流程记录（创建订单、订单备注、上门服务、服务结束、服务评价等详情和处理时间。支持后台新增订单。	1	项	1 年
养老顾问管理系统	服务对象(老人)管理	用户可以对下属的服务对象(老人)进行分级别分类型的管理。老人的信息包含了老人的姓名、年龄、电话、紧急联系人、评估结果(完整的评估报告)、所享受的政府养老补贴类型、以往的服务记录与上门记录等信息。同时系统可以对其中的联系电话、紧急联系人等部分信息进行修改。	1	项	1 年
	养老顾问管理	用户可以对下属的养老顾问进行查看、添加、修改、删除的操作。养老顾问的信息包含了姓名、年龄、电话、住址、服务对象等信息。另外街道级以上用户可以为养老顾问分配或重新分配上门服务的老人对象。	1	项	1 年
	服务记录管理	用户可以对下属养老顾问的上门记录进行查看、补签、回访、虚假处理的操作。	1	项	1 年

	服务需求管理	对下属养老顾问在上门过程中发现或提出的老年人需求进行查看与分配，系统平台根据生活服务、健康、其他三大类对需求进行分类。其中生活服务需求根据老年人所享受的补贴标准分配给对应的养老服务商。	1	项	1年
	服务内容管理	用户可以根据实际情况对助老上门的服务内容名称进行编辑、新增，方便后续迭代优化服务内容。	1	项	1年
	考核管理	用户可以根据养老顾问的考核办法对其进行考评，发布并记录在平台之中。	1	项	1年
安心守护管理系统	家庭养老床位管理	根据床位数量、分布以及照护等级进行床位新增，采集字段为床位编号、床位位置、照护等级以及床位照片信息；展示字段序号、床位编号、床位规模、床位护理等级、床位照片、老人姓名、身份证号、床位状态等；	1	项	1年
	设备管理	通过物联网设备 API 接口对接，集成中对设备进行增删改查。绑定家庭养老床位用户信息，呈现每户床位所绑定的设备类型、序列号、添加时间。	1	项	1年
	物联网设备监控	查看设备的实时在线状态、设备报警时间和内容、历史报警记录、设备所在位置。	1	项	1年
	老人享受服务台账	主要是家庭养老床位上门服务记录，包含服务时间、服务内容、服务人员、服务评价等。	1	项	1年
	服务人员管理	针对养老服务机构内部管理系统采集的养老服务机构从业人员数据信息进行比对和更新，形成对服务机构员工信息的新增、修改、删除、查询、统计等功能。字段包括员工名、出生日期、性别、工号、身份证、部门、联系方式、学历、籍贯、家庭地址、员工入职时间、员工离职时间、员工状态、所属机构、角色等信息。	1	项	1年
	服务计划	可对不同老人的服务项目和服务计划进行设定和统一管理，制定好服务计划后可以自动派发服务订单。	1	项	1年
	工单管理	主要是家庭床位照护服务工单数据的管理，包括智能派发、查询检索、工单历史轨迹的追溯、工单服务记录、重复单处理、延期工单审核等内容。	1	项	1年
	时间银行管理系统	包含信息化管理志愿者注册、开展志愿服务信息收集、记载、保存、建立志愿服务情况查询、证明机制等。管理员身份可修改用户参加的任务与用户发起的任务列表，用户关	1	项	1年

集成服务		联会员小程序、老人信息等系统，同身份证用户关联。				
	组织管理	主要查看当前组织详情信息，维护服务对象的合法性，系统操作上提供包括新增、修改、删除，组织入驻审核、驳回等功能，及时发现问题，监督服务质量。	1	项	1年	
	志愿者活动管理	以列表形式展示当前历史活动记录，支持新增、删除活动记录，以及支持对活动记录内容（如：活动名称、活动详细地址、活动组织、活动参加人员、活动内容等）的变更。	1	项	1年	
	积分商城	展示所有积分兑换物品或优惠券列表，可编辑、新增、删除、上下架、产品图片、图文介绍、价格、规格，库存。查看所有已生成兑换信息，查看用户兑换信息，可处理发货，审核积分兑换。签到积分、活动积分制定规则，涉及会员积分、志愿者积分、积分审核等	1	项	1年	
	挂钩管理	志愿者挂钩老人信息列表显示，新增挂钩老人，志愿者挂钩审核管理。	1	项	1年	
	一对一服务管理	包含小程序对发布的一对一服务数据的匹配，新增一对一服务，包含服务项目、服务人、被服务人、服务时间、服务评价等。	1	项	1年	
	时间银行数据分析	活动数据分析系统用数字化向管理、需求人员展示整体活动运营状况。包括兑换统计分析、活动统计分析、志愿者统计分析。	1	项	1年	
	热线服务辅助系统	热线服务辅助系统 基础呼叫、来电弹屏、坐席管理、多方通话、一键回拨	1	项	1年	
	调用平台公共组件的应用集成服务	集成服务：适配和调用统一身份认证平台（浙政钉、浙里办）		1	项	1年
		集成服务：适配和调用统一消息服务平台		1	项	1年
		集成服务：物联网平台		1	项	1年
		集成服务：视频共享平台（区监控平台）		1	项	1年
	适配集成中枢的数据工程服务	各类系统数据对外共享接口服务	包含老人订单服务信息数据、老人主动关怀数据、养老顾问上门服务数据、养老顾问定制套餐数据、站点活动数据、人流量数据、电子服务台账数据、志愿者服务数据、时间积分数据、安心守护建设数据、设备报警数据、服务工单数据、积分兑换数据、队伍信息数据、养老设施监控数据、食堂服务数据	1	项	1年



			等。			
	建设标准规范中专题数据库标准的专业服务	制定智慧养老专题数据库标准		1	项	1年
		制定养老数据库数据采集规范		1	项	1年
		制定养老数据库原始数据层规范		1	项	1年
		制定养老数据库组织层规范		1	项	1年
		制定养老数据库应用层规范		1	项	1年
	其他	三级等保测评	第三方测评公司测评	公安认证第三方测评公司，测评费用		1 项 1年
硬件	网络设备	社区照料中心流量摄像头	支持多种智能资源并行：人员抓拍、客流统计		156	套 1年
	安装服务	配件、线材安装			1	批 1年

(三) 项目建设内容指标参数

1、业务应用层之一：A 域应用（驾驶舱）

(1) 机构养老

建立机构养老供需方的驾驶舱，以地图的形式呈现整体效果，重要指标：机构总个数、公办机构个数、民办机构个数、床位总数（张）/入住率、自理床位张数、护理床位张数。

次要指标：机构区域分布、区域床位数与入住老人数据、床位占比情况分析、入住老人年龄结构分析、老人类型占比、机构概况一览。

机构养老管理主要从养老机构的资质审核、管理、补贴配置等方面管理。并通过 GIS 地图引擎技术，要在地图上直观展现养老服务机构的分布情况，填补老机构空白点。同时，GIS 地图引擎还要直观展示养老机构的评价指标体系，通过老人对养老机构的评价满意度，民政相关部门可以通过管理系统对养老机构实行奖惩措施。

## （2）社区养老

建立居家社区养老服务供需方驾驶舱，重要指标：服务中心总数、示范型服务中心总数、老年食堂总数、助餐点总数。

次要指标：服务中心人流量相关信息；各区域设施数量、各区老年食堂数、助餐点流量信息；区域服务组织统计；服务项目数量排行；服务人员文化程度分析；服务人员年龄段分析；服务人员信用等级分析等。

通过 GIS 地图引擎技术，直观展示社区养老设施的分布情况，比如居家养老点、老年食堂助餐点等，补缺社区养老设施空白点，便于相关部门提供决策填补养老设施空白。

同时，GIS 地图引擎还要通过图层展示社区养老的评价指标体系，通过老人对服务人员、食堂卫生、社区服务设施等评价和评分，对社区进行相应的奖惩措施。

## （3）居家养老服务

建立养老服务驾驶舱，打通政府部门之间横向、纵向数据交汇，将散落在城市各个角落的养老相关数据汇聚起来，为提供更好的养老服务进行融合计算。

重要指标：服务订单、服务金额、服务热度、移动指数、消费指数、评价指数；包含服务工单监控（老人姓名、服务项目、服务时间）；消费人群年龄层次分布，老人对服务评价；订单地图数据/热力图数据、预约渠道；支付渠道比例；消费分析情况；交易量指数情况等。

次要指标：老人数据、设施数据、服务量区域分布、今日工单数据、服务终端数据、充值金额与消费金额。

## （4）安心守护

建立区域政府安心守护驾驶舱，全景展示家庭养老床位建设的地理位置、设备实时情况、服务工单、应急响应处理、历史服务数据、老人基础健康信息等。

## （5）时间银行

实现对养老志愿（时间银行）服务数据的分析，重要指标展示：累积存入时间币、银行总时间币、累积兑换时间币；次要指标展示区域：活动分析、热门活动分析、服务老人分析、时间币收支统计、各区域志愿者活动热度分析、志愿者组织分析、志愿者分析；志愿者积分排行榜等。

## （6）服务队伍

实现对养老服务队伍：养老顾问、助老员、第三方服务商、医生、志愿者、公益组织的管理分析。服务内容、服务时间、服务评价、等分析。

## （7）养老业务

建立区域政府养老各类补贴驾驶舱，全景展示养老津贴、高龄津贴总人数、年龄分布比例；高龄津贴人数区域分布；评估类型占比；评估列表；服务补贴总人数；每月新增数；每月退出数；养老服务补贴对象综合能力评估；各区域养老服务补贴人数情况等。

## 2、业务应用层之二：C 域应用(手机端)

### （1）用户端（浙里办、浙里养、杭州互联网+养老平台、公众号、小程序）

1) 申请中心：面向最终用户的服务和应用，如申请、申报、注册、填报等功能，统一入口，集中处理与老人相关的申请事务。包含家庭养老床位申请、智慧养老服务申请、适老化改造申请。

除政务服务、部分公共服务通过浙里办作为入口以外，其余公共服务、公益服务及市场服务以微信端作为统一服务入口，为全区所有老人以及亲属使用并提供服务。为老人提供线上预约服务、参加活动、积分兑换、查看养老资讯入口，老人子女及照护人可以通过公众号、小程序等对老人最新情况、最近动态、身体状况、预警信息进行查看。

2) 状态查询：可以查询服务申请的状态。包括申请时间、受理时间、审批时间等进度信息。

3) 评估管理：老人可对评估机构出具的适老化评估状态进行查询、评估结果和评估级进行确认，以及对评估服务评价。

4) 关联长者：子女通过手机微信公众号或小程序通过扫码或输入老人老人身份证信息，可与老人建立绑定关系。可以查询老人的申请状态、评估状态、服务状态等。

5) 服务预约：老人能够在手机上或热线中预约康复相关基础医疗服务、助餐、助浴等服务，并支持子女为老人预约，上门服务，完成后再进行支付。

6) 养老服务分类：养老服务分类应将养老服务等内容进行分类展示，方便老人对应查找内容，并提供推荐等功能。

7) 服务查询：订单是老人选购完成并下单后，可以查看订单内容、订单状态，方便老人及家属对订单进度进行查看。

8) 服务评价：服务完成后，通过服务机构购买、线下服务、社区服务、志愿者服务等场景，对服务人员进行评价。

9) 养老地图：结合地图、列表的展示形式，查询机构、社区服务中心、老年食堂等养老信息，包括机构情况介绍、空余床位信息、价格、联系方式等信息。信息由系统自动从后台养老机构管理系统中提取相关信息，供社会群众查询。并可以根据需要预约服务。

10) 实时数据查看：提供老人相关物联网设备数据、历史服务订单数据、健康信息等，帮助子女及时发现老人基本情况。

11) 周期报告推送：采用周报形式，将老人信息进行汇总、分析，并主动推送方式将报告，以每周一次的周期推送给子女，让子女及时了解老人情况，帮助子女主动关怀老人。

12) 事件警告：在老人数据波动较大的指标进行告警，告知风险问题及解决方案，帮助子女及时关注老人，及时解决问题。

13) 活动参与：将活动展示在首页前方，方便老人一进首页就能看到，不用通过搜索，点击进入可查看详情。点击可以进行活动报名以及参与。通过微信直接扫码可以直接到活动详情，选择参与。

14) 挂钩帮扶：对老人绑定，关联到志愿者后，老人有需求后提供服务。

15) 志愿服务发布（寻求帮助）：支持发布志愿服务信息，服务信息内容须包括：服务类型、服务说明、服务时间、服务时长、服务地址、联系方式、志愿者条件、被服务人的详细信息等内容，方便志愿者准确了解到服务对象的需求，准确匹配到合适的志愿者。

16) 积分商城：积分兑换详情列表，用户通过参加活动或购买服务等方式获得的积分可以点击兑换。

17) 个人中心：用户使用小程序时查看个人信息的管理模块。包含：个人基础信息、我的兑换记录、可以查看所有历史申请、服务记录、我的发布、活动记录、服务地址等功能。帮助追溯以往申请内容，进行信息存留。

18) 意见反馈：老人或家属可通过“浙里办”小程序在线对家庭位的服务过程体验意见反馈。

## **(2) 服务助手（浙政钉、小程序）**

幸福助手为面对系统内的突发告警和接收日常任务的助老员、养老顾问、医护人员、第三服务人员的任务管理应用。支持接收来安居守护等应用的告警、请求信息，帮助工作人员管理辖区内的事件处理，同时也支持应用或上级管理部门发出的任务，系统内也

会有日常管理任务派发到应急助手中，让工作人员第一时间获取信息、快速处理、及时反馈。包含功能：工单管理、位置地图、订单管理、录音拍照、评估任务管理、在线评估、身份识别、现场取证、综合查询等。

### ■ 第三方服务人员服务（小程序）

1) 工单服务：服务人员可以在移动应用（小程序）查看服务机构分配的家庭床位照护工单情况。包括待服务工单数量、待确认工单数量、已完成工单数量，当天服务对象的信息、上门服务地址、联系电话、扫码功能等内容。

2) 位置地图：服务人员可通过使用位置地图功能更加方便快速的到达家庭床位老人家中进行工作，即通过电子地图直接导航服务老人的家中。

3) 订单管理：服务人员可以使用查询功能，搜索查询自己负责的家庭床位老人的服务订单信息。包括、性别、地址、评估等级、服务计划以及服务订单单安排。

4) 签到/签出：服务人员在完成家庭床位照护服务工单和订单后，通过移动应用（小程序）GPS 定位进行服务签到。系统可以设置最小签到签出时间，确保最小服务时长。

5) 录音/拍照功能：服务人员在家庭床位服务时，可现场采集涉及到服务需要当场拍摄的照片、视频及录音信息。现场拍摄或录音的内容，可以支持离线上传功能。在 WIFI 环境下，完成信息上传功能。

6) 扫码功能：服务人员在家庭床位服务时，需要使用移动应用（小程序）现场扫描老人家庭病床上的二维码，进行身份识别，认证服务对象身份后，确认无误后进行服务。

7) 评估任务管理：服务人员通过在移动应用（小程序）查看分配的适老化改造评估工单情况。服务人员可查看待评估、已评估适老化改造评估工单的情况，选择某一评估工单后，可以在小程序上直接对该接收的评估工单的详细信息进行浏览和查询。

8) 在线评估：服务人员可以通过移动应用（小程序）完成在线评估工作。基于适老化改造开发移动应用的在线评估量表。

9) 身份识别：服务人员在首次进行适老化评估工作的时候，可以选择身份证识别进行身份确认，与申请材料预留的身份信息进行比对，确认身份后，可开展评估工作。

10) 综合查询：服务人员可以查看列表中适老化评估工作已完成和未完成的任务。

### ■ 医护人员服务（小程序）

为医疗工作者在对社区老人开展服务时提供记录入口，方便老人及子女及时了解情况。包含功能：预约上门、检查记录、体检记录、检查报告上传、历史检查记录、老人

基本信息查询等。体检记录记录了长者体检数据记录。为长者的身体健康状况分析提供了大数据基础。

### 养老顾问服务（浙政钉）

主要是为助老员、养老顾问等服务队伍的记录服务台账，寻求养老服务使用。

1) 服务对象(老人)管理:养老顾问可以查看自己服务老人的基础信息。包含了老人的姓名、年龄、电话、紧急联系人、评估结果(完整的评估报告)、所享受的政府养老补贴类型、以往的服务记录与上门记录、备注的其他注意要点信息。同时系统可以对其中的联系电话、紧急联系人等部分信息进行修改。

2) 上门服务:养老顾问可以对本次上门记录台账记录操作。先选择老人再选择服务内容，系统自动记录时间地点的方式完成操作。该台账记录只允许当天记录，后续补签需要使用补录功能或由上级主管部门帮助补录。

3) 服务需求发布:养老顾问可以根据上门时对老人的观察与询问。为老年人寻找与发布需求。

4) 服务定制: 养老顾问根据老人意愿为老人选择套餐服务内容、时间以及频率等。

5) 个人管理:养老顾问可以查看自己的个人信息，历史服务记录、统一的消息提醒/预警模块、养老顾问系统的帮助使用手册、养老顾问的服务指南。后续还可以开启积分等级模式与排行榜功能。

### 3、业务应用层之三：B 域应用（治理端）

智慧养老运营角色需求，提供给养老机构、养老社区等服务提供单位的综合性服务管理平台，包含以下系统：

#### （1）运营管理系统

养老运营系统，主要是对养老机构和服务商、以及供需方和养老资源进行运营监管的集中系统。此模块主要面向民政局等政府部门运营部门，实现对养老工作的日常管理和养老服务的监管，并在此基础上构建养老服务大数据系统，为科学发展养老事业提供决策服务。本模块需集成市级的“互联网+养老”系统以及新建其余模块。其中包括：角色权限管理、用户基础信息管理、评估管理、站点管理、机构管理、商家管理、服务商品管理、家庭养老床位设备管理、收费标准管理。

■ 角色权限管理：按照角色分配对应系统使用人员的模块权限。

- 养老服务用户管理：养老服务用户管理模块是整个养老服务管理平台的数据核心所在。从功能上来说，养老服务用户管理模块支持管理注册子女及老人的所有信息。服务人员通过该模块，可对老人和子女的信息进行新增、编辑、查询等操作。
- 用户 360° 服务体验流程管理：用户 360° 服务体验流程管理用于记录老人及子女与养老服务系统发生的所有交互行为。可查看老人及子女用户在平台上发生的所有积分变更情况，和老人及子女用户订购养老服务的消费订单。
- 老人 360 数字画像：老人 360 数字画像，由以下功能模块组成：老人信息填报模块，医疗信息集成 API，消费信息集成 API，养老补贴信息集成 API，养老服务集成 API，民政信息服务集成 API。
- 申请管理：对提交的用户申请进行审批，确定申请人信息后派发给服务商进行评估。
- 评估管理：可查看适老化改造评估工单的数据，包括已完成的评估数量、未完成评估数量、评估申请数量、以及具体评估工单分配的评估人员、评估时间、评估地点、评估结果等内容查询统计。
- 居家养老服务中心管理：维护居家养老服务中心内部信息，包含所属行政区划、地址、邮政编码、所属服务商、管理人电话、服务场所性质、床位数量、运营规模、固定服务地址、服务特色、服务理念，可以上传居家养老服务中心照片和介绍等内容。
- 商家管理：维护商家内部信息，包含统一社会信用代码、所属行政区划、地址、邮政编码、负责人、负责人电话、法人登记机关、法人登记号码、成立时间、服务范围、固定服务地址、服务特色，可以上传服务商照片和介绍等内容。
- 机构管理：维护机构内部信息，包含统一社会信用代码、所属行政区划、机构地址、邮政编码、机构负责人、机负责人电话、法人登记机关、法人登记号码、机构成立时间、机构服务范围、服务场所性质、床位数量、运营规模、固定服务地址、服务特色、服务理念，可以上传机构照片和介绍等内容。
- 服务商品管理：对服务项目参数进行维护，具体包括护理服务项目的服务收费标准、支付标准、服务频次、周期等的增加、修改、删除、查询功能。按照市区两级相关政策要求设置一个收费标准统一的商品管理模块，所有养老机构在使用系统结算时，仅可按照该模块内已定的统一价格进行费用结算。
- 安心守护设备管理：包含老人居家安全地图，后台监控，老人居家安全申请管理，老人居家安全信息宣传，对接物联网 API，老人居家安全硬件维护。

■ **数据分析中心：**民政内部分析中心，通过大数据技术将养老基本数据进行整合和统计，展示多维度的养老数据统计，具体建设内容为：老人基本信息分析、社区养老信息分析、机构养老信息分析和养老补贴财政支出分析。统计展示老人在不同年龄段的数量、街道信息。展示以下字段内容：不同年龄段（60-70 岁，70-80 岁，80-90 岁，90-100 岁，100 岁以上）老人比例、不同年龄段（60-70 岁，70-80 岁，80-90 岁，90-100 岁，100 岁以上）老人数量、城镇户口老人比例、不同街道和城镇老人的分布数量。以及时间维度精细到月份的老人数量及占比趋势变化。老人基本信息表还应包括老人的医疗基本信息，居家养老、社区养老、医养结合的基本情况等信息。

1、**社区养老信息分析：**社区养老信息分析统计展示社区养老服务设施和老人参与情况的详细梳理。包含以下内容：社区养老设施的数量统计及趋势、参与社区养老的老人数量及占比、各个街道的社区分布统计、社区养老设施分类统计、社区养老设施需求统计、社区养老补贴情况统计、社区养老申请情况统计、社区养老服务志愿者的服务情况等统计。

2、**机构养老信息分析：**机构养老信息分析统计展示机构养老服务设施和老人参与情况的详细梳理，包含以下内容：机构养老设施的数量统计及趋势、参与机构养老的老人数量及占比、各个街道和城镇的养老机构分布统计、机构养老设施分类统计、机构养老设施需求统计、机构养老补贴情况统计、机构养老申请情况统计、机构养老服务志愿者的服务情况统计排名情况。

3、**居家养老信息分析：**居家养老服务分析展示拱墅区在养老服务的详细情况统计，展示需包括以下内容：服务订单分析、服务金额分析、服务热度分析、消费指数分析、评价指数分析；

次要报表：老人数据分析、设施数据分析、服务量区域分布分析、今日订单数据分析、服务终端数据分析、消费金额分析。

## **（2）社区养老管理系统（站点管理系统）**

社区养老系统，主要面向社区照料中心，包含以下模块：

1) **服务老人档案：**面向照料中心，以列表方式展示当前照料中心服务过的老人档案，支持查看当前详情，支持按照老人姓名、身份证号等条件查找具体老年人档案。此模块数据连通整体平台老人数据库，通过输入身份证即可自动弹出老人住址、电话等信息，一定程度减少人员操作。



2) 人脸信息：通过设备获取每个老人在智能设备实名认证时，采集的人脸图片数据，包括老人的姓名、身份证号、手机号码、人脸图片。

3) 活动管理：主要实现对日常服务活动情况的无纸化管理，活动管理功能包括服务方案制定、服务排期、服务报名、日常签到、本月活动签到、服务台账等功能。

居家服务中心根据实际需求制定服务方案，根据各个社区情况，进行服务排期，将社区活动排上日程，添加到系统中。服务活动排期完成后，可进行服务报名，将报名的长者记录到系统中。

在活动执行时签到有以下几种方式：

1. 可以在手机 APP/小程序上进行长者活动签到
2. 到达活动地点人脸设备扫描抓拍到人脸后自动签到
3. 扫描活动二维码进行签到

4) 服务流量：照料中心安装人脸识别等智能化设备，通过图形化方式展示当前照料中心当日到访人员 流量并动态展示实时到访记录。包含日期时间段、人流量地点、总人流量记录等查询。

面向民政，以图形化方式展示所有照料中心当日到访人员流量并动态展示实时到访记录。

5) 服务台账管理：系统会自动记录长者的服务签到记录，并根据活动类型判断是否为居家服务中心台账，若是则自动生成台账记录到台账管理。活动结束后根据服务签到记录赠送相应的签到积分，积分可用于后续的礼品兑换。服务完成后，各个网点可对服务进行总结，填写并打印服务台账，上交上一级审核。

6) 智慧餐台管理：智能餐台设备的基本属性数据，包括智能餐台的设备 ID、生产厂家、安装的经纬度等支持增删改查询。

7) 食堂就餐数据：包括时间、地点、老人 faceID、菜品、支付金额、支付渠道等字段，支持搜索查询。

8) 十五分钟响应管理：SOS 报警自动分配站点，坐席员在了解情况后第一时间获取服务对象位置，短信通知紧急联系人，争取在 15 分钟（根据实际情况调整）内完成联系人确认，坐席员应在 3 小时内（根据实际情况调整）完成回访确认工作。在整个过程中，支持平台直接拨打 110、120 等热线。

9) 居家养老服务中心数据分析：包含服务分析、活动分析、用户分析、积分分析等。

### （3）微机构管理

1) 微机构用户管理：面向微机构，以列表方式展示机构老人档案，支持查看当前详情，支持按照老人姓名、身份证号等条件查找具体老年人档案。此模块数据连通整体平台老人数据库，通过输入身份证即可自动弹出老人住址、电话等信息，一定程度减少人员操作。

2) 合同管理：包含新建合同、修改合同、删除等。包含签约人姓名、服务时长、服务内容等管理。

3) 评估服务：评估服务为养老机构做各项评估提供便利。操作人员可直接将评估项填入系统中，由系统自动生成评估结果。

4) 入住管理：通过勾选服务老人信息建立入住，包含入住时间、床位号、房间号、老人服务等级等字段。支持增删改查。

5) 健康管理：通过物联网设备以及人工在系统中记录了在院长者平时的身体健康状况数据、慢病管理数据。支持数据累计，包含时间、身高、体重、慢病、心率、血压、疾病记录等。

6) 床位管理模块：用于管理员动态管理床位信息，查看床位入住情况，实现对老人出入院床位的集中管理与调控以及养老院床位类型以及价格自定义的功能。包括：房间管理、床位类型、床位设置、房间信息导入、床位信息导入等模块。支持床位状态更改等功能，支持按指定 EXCEL 格式进行床位信息的导入，快速完成初始化工作。

7) 机构服务管理：用户通过小程序或者通过机构在后台生成服务订单，订单记录会在此模块中列表显示。支持订单的增删改查，若订单长时间没有受理，可取消订单退回到来源地。对于已经受理的订单，可以进行订单状态实时跟踪，实现服务闭环。对于异常订单的处理如关闭的订单、取消服务的订单，可查阅到订单的处理状态，但对订单不可操作。

8) 微机构工作人员管理模块：新增工作人员，分配工作人员系统账号，包含工作人员姓名、身份证、手机号、家庭住址、健康状况、资质等字段信息。

9) 机构数据分析：包含服务对象数据分析、机构入住数据分析、评估结果分析、机构服务数据分析等。

### （4）“墅智养”慧养老社区商城后端系统

“墅智养”慧养老社区商城后端系统，包含养老信息管理，养老服务及相关货品进货、销售、仓储、编辑、展示上架、发货、并进行订单跟踪及管理的系统。

服务人员可以在商城后端系统上架实体商品、养老服务、优惠券等。包括以下模块：

1) 养老服务（商品）管理：对养老服务（商品）的增删改查和进销存的管理能力；具体操作包括新增、编辑、查询、删除养老服务（商品）和对养老服务（商品）进行入库、出库和调拨等。

2) 订单后台管理：小程序/呼叫中心/预约订单、服务订单正常结束、服务订单取消或服务订单改签后均会在订单模块中显示，支持关键字搜索，可以查看服务订单详细信息（服务对象、预约服务时间、服务内容、服务地址、评价信息等）和处理流程记录（创建订单、订单备注、上门服务、服务结束、服务评价等详情和处理时间。支持后台新增订单。

### **（5）养老顾问管理系统**

1) 服务对象（老人）管理：用户可以对下属的服务对象（老人）进行分级别分类型的管理。老人的信息包含了老人的姓名、年龄、电话、紧急联系人、评估结果（完整的评估报告）、所享受的政府养老补贴类型、以往的服务记录与上门记录等信息。同时系统可以对其中的联系电话、紧急联系人等部分信息进行修改。

2) 养老顾问管理：用户可以对下属的养老顾问进行查看、添加、修改、删除的操作。养老顾问的信息包含了姓名、年龄、电话、住址、服务对象等信息。另外街道级以上用户可以为养老顾问分配或重新分配上门服务的老人对象。

3) 服务记录管理：用户可以对下属养老顾问的上门记录进行查看、补签、回访、虚假处理的操作。

4) 服务需求管理：对下属养老顾问在上门过程中发现或提出的老年人需求进行查看与分配，系统平台根据生活服务、健康、其他三大类对需求进行分类。其中生活服务需求根据老年人所享受的补贴标准分配给对应的养老服务商。当老人的政府补贴的费用足够时，再次确认老人后放入拱墅养老服务需求池安排给养老服务商；当老人的政府补贴的费用不足够支付所需的服务时，平台联系老人确认是否自费服务确认自费后安排服务商上门服务。

5) 服务内容管理：用户可以根据实际情况对助老上门的服务内容名称进行编辑、新增，方便后续迭代优化服务内容。

6) 考核管理：用户可以根据养老顾问的考核办法对其进行考评，发布并记录在平台之中。后续还可以推出优秀事迹、表扬信、统一消息消息的功能模块，让更多人了解养老顾问，加入养老顾问。

## （6）安心守护管理系统

安居守护管理系统，是服务人员查看拱墅区养老安居硬件的部署连接情况、需要提供老人居家安全解决方案、提供安居预警、老人居家安全信息宣传、对接物联网 API 的一站式综合管理系统。

管理人员可以查看上城区家庭养老床位设备实时情况、申请审批通过流程、老人用户画像、服务提供情况等。

该系统包括：床位管理、设备管理、物联网设备监控，老人享受服务台账、服务人员管理、服务计划、工单管理。

1) 家庭养老床位管理：根据床位数量、分布以及照护等级进行床位新增，采集字段为床位编号、床位位置、照护等级以及床位照片信息；展示字段序号、床位编号、床位规模、床位护理等级、床位照片、老人姓名、身份证号、床位状态等；

床位新建后，管理员可根据后续床位调整，使用“编辑”功能对床位信息进行修改。

新用户建床时，可指定编号床进行老人绑定，绑定后床位状态即变为“使用中”状态。

绑定时可通过选择系统内已有用户信息进行自动匹配后，建床时间、床位状态。

2) 设备管理：通过物联网设备 API 接口对接，集成中对设备进行增删改查。绑定家庭养老床位用户信息，呈现每户床位所绑定的设备类型、序列号、添加时间。

3) 物联网设备监控：查看设备的实时在线状态、设备报警时间和内容、历史报警记录、设备所在位置。

4) 服务内容管理：包含服务名称、类型、单位细节说明以及商品上下架状态显示，服务内容只能从运营管理模块中服务管理中定向选择。服务内容的增删改查。

5) 老人享受服务台账：主要是家庭养老床位上门服务记录，包含服务时间、服务内容、服务人员、服务评价等。

6) 服务人员管理：针对养老服务机构内部管理系统采集的养老服务机构从业人员数据信息进行比对和更新，形成对服务机构员工信息的新增、修改、删除、查询、统计等功能。字段包括员工名、出生日期、性别、工号、身份证、部门、联系方式、学历、籍贯、家庭地址、员工入职时间、员工离职时间、员工状态、所属机构、角色等信息。

7) 服务计划：可对不同老人的服务项目和服务计划进行设定和统一管理，制定好服务计划后可以自动派发服务订单。

8) 工单管理：主要是家庭床位照护服务工单数据的管理，包括智能派发、查询检索、工单历史轨迹的追溯、工单服务记录、重复单处理、延期工单审核等内容。

## （7）时间银行管理系统

时间银行管理系统，是将社区、机构志愿服务人员的服务时间记录、整理并量化。在系统初始阶段还提供方便快捷的人员、组织加入渠道，如批量导入、组织邀请等方式帮助快速加入，提高工作效率。具体包括志愿者管理，组织管理，活动管理，挂钩管理，一对一服务管理，积分商城，数据分析。

1) 志愿者管理：包含信息化管理志愿者注册、开展志愿服务信息收集、记载、保存、建立志愿服务情况查询、证明机制等。管理员身份可修改用户参加的任务与用户发起的任务列表，用户关联会员小程序、老人信息等系统，同身份证用户关联。

2) 组织管理：主要查看当前组织详情信息，维护服务对象的合法性，系统操作上提供包括新增、修改、删除，组织入驻审核、驳回等功能，及时发现问题，监督服务质量。

3) 志愿者活动管理：以列表形式展示当前历史活动记录，支持新增、删除活动记录，以及支持对活动记录内容（如：活动名称、活动详细地址、活动组织、活动参加人员、活动内容等）的变更。

4) 积分商城：展示所有积分兑换物品或优惠券列表，可编辑、新增、删除、上下架、产品图片、图文介绍、价格、规格，库存。查看所有已生成兑换信息，查看用户兑换信息，可处理发货，审核积分兑换。

5) 挂钩管理：志愿者挂钩老人信息列表显示，新增挂钩老人，志愿者挂钩审核管理。

6) 一对一服务管理：包含小程序对发布的一对一服务数据的匹配，新增一对一服务，包含服务项目、服务人、被服务人、服务时间、服务评价等。

7) 时间银行数据分析：活动数据分析系统用数字化向管理、需求人员展示整体活动运营状况。包括兑换统计分析、活动统计分析、志愿者统计分析。

## （8）热线服务辅助系统

由于养老便民服务内容和形式的逐渐多元化，老年人及其子女对各类政府公共服务、社会公共服务和服务机构服务不是很了解和清楚，需要对其进行养老政策宣传、便民服务解答等。拱墅已有智慧养老综合服务项目，但并未强调数据归集，需要在“墅智养”慧养老社区整合改项目，实现以下功能：

1) 基础语音平台：建立区级呼叫中心的基础平台，包括程序框架、语音卡接口、通信接口等功能。

2) 来电弹屏：来电自动弹屏，弹出到坐席日常工作界面，并自动显示来电人的基本信息。

3) 语音导航 IVR 功能：支持语音导航菜单自由定制，分时间或节假日的语音菜单，多级菜单、分层次、多分支、自由跳转。支持根据用户要求设定：按某个数字，进入某项功能。比如：按 1 政策咨询、按 2 投诉、按 0 转人工服务等等。

4) 坐席管理：坐席呼入、呼出、示忙、示闲、签入、签出，呼入的电话坐席内部转接、抢接，呼出的电话及抢接的电话继续转接，坐席权限设置，多级权限管理。

5) 自动话务分配：话务员话务量平均分配，来电顺序转接，来电去电过滤黑名单，节假日或下班后自动转值班手机，无人接听时转指定坐席，遇忙转指定坐席，来电遇忙排队等待播放音乐，实时提示前面等待人数，无人接听或遇忙自动留言，分时间段转接不同坐席，分坐席技能组转接不同坐席。同一个坐席支持多技能组。

6) 电话转接：用户根据语音拨放提示，选择不同按键，电话自动转接给相应的工作人员。

7) 多方通话：支持三方或多方通话的功能，坐席人员可根据需要将多个号码接通，利用多方通话的功能进行指挥调度。

8) 录音功能：自动同步数字录音、录音盘满告警，分时间段录音，指定不录音的人员或者电话，录音满告警或自动清理旧的，通话录音/全程录音/不录音。

9) 通话记录管理：通话摘要实时录入，模糊查询呼入/呼出/排队/未接，通话记录分类汇总，来电号码分地区归类统计。

10) 坐席监控：实时监控线路及坐席登录状态，操作员操作日志记录，来电等待队列监控。班长坐席具有监听的功能，可实现强行插入通话，强制拆线，监听通话等功能。

11) 一键回拨：在服务入口，如公众号、安居守护、居家养老等应用中增加一键呼叫功能，能够实现老人一次点击，阳光热线专人回拨功能，减少老人操作路径。

### **(9) 应用支撑层**

“墅智养”慧养老社区信息化系统应用，需要依赖后端的应用支撑层（服务层）。结合拱墅平台当前的功能、算力等诸多因素的考虑。构建以下三种组件：

①充分调用平台当前的 10 个应用支持组件，包括：GIS 地图服务、统一身份认证（政府内部）、统一消息系统、统一支付系统、大数据搜索分析、数据可视化建模平台和可视化服务平台，物联网平台、区块链平台和视频共享平台。

②定制化开发三个数据组件，包括：智慧养老标签体系、养老指标体系、经济指标体系；

1) 定制数据组件

构建智慧养老标签体系、养老衍生指标体系、经济衍生指标体系。

2) 智慧养老标签体系

依托已有的标签规则引擎等大数据组件的能力，重点构建规则类、统计类、模型类 3 大内置类规则及支持自定义规则，端到端的形成智慧养老标签工厂，并输出老人、子女、志愿者、服务机构、社区、机构等 360 度全面的标签体系。整体的智慧养老标签工厂主要从如下几个方面去构建：

3) 安居守护硬件数据分析模型

根据配套的智能硬件设备，对老年人的日常生活进行深入调研和分析，构建“安居守护”不同等级的告警模型，并建立相对应不同等级的服务响应机制，从简单的报警提醒向“主动关怀”转变。

#### 4、业务整合设计

##### （1）统一登录平台

依托拱墅已有系统，统一“墅智养”慧养老社区登录平台，需要作为系统集中登录管理中心，统一化管理其他应用层部分登录认证的功能。其中部分政府系统需统一接入浙政钉身份体系，不再重复建设、管理。

##### （2）统一注册

通过调用统一身份认证平台（浙政钉），用户只需在统一登录平台注册一次，即输入身份信息、密码、手机等信息后完成注册，统一登录平台根据注册信息判断该注册人员的编制和相应街道信息，并自动为其分配系统角色和账号权限。

##### （3）统一权限分配

实现设置不同权限的用户角色，并将角色和相关的政府岗位做精确匹配，做到不同岗位人员注册系统时，可以自动分配响应的权限功能。

##### （4）系统集成

提供该域所有子系统集成功能，行政人员登录系统后，可以集中在一个平台内访问其权限范围内的所有系统。

## 五、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。

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。

## 六、项目人员要求

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，具有本科以上学历且具有信息系统项目管理师（国家计算机技术与软件专业技术资格考试）资质证书或PMP证书，具有类似项目建设经验。

技术负责人：1人，计算机相关专业本科及以上学历，精通互联网产品架构设计及开发，精通计算相关技术，熟悉设计模式及常用算法。

需求分析人员：1人以上，熟悉需求调研方法，较强的业务流程及业务模型分析设计能力；熟悉软件工程理论，掌握软件需求获取与分析方法，至少熟悉一种开发语言和一种数据库，以及良好的文档编写能力。

系统集成人员：2人以上，具备两年以上系统集成工作经验。

项目管理人员：1人以上，具有本科以上学历且从事信息系统管理相关工作不少于3年。

质量管理人员：1人以上，具备两年以上项目质量控制工作经验。

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。



## 七、技术支持与售后服务要求

1、要求投标人提供项目终验合格提供不少于一年的软件 7\*24 小时免费售后服务（设备免费售后服务期为三年）。

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、免费服务期服务要求如下：

（1）维护时间：提供全天候 24 小时热线电话服务响应。要求在 24 小时响应时间内提供保修、维护等技术服务。在出现系统问题的 1 小时内给予问题的反馈，如需现场解决，在故障发生的 2 小时内，派技术人员到达现场。

（2）中标方上门现场排除系统运行过程中出现的软件故障。

（3）应业主方的要求讲解系统的结构及设计。

4、在质量保证期内，如发生系统应用软件功能升级的情况，中标单位应免费负责现场升级和向采购方提供必要的技术资料。

## 八、实施进度要求

1、合同签订后 15 个工作日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。合同签订后 1 个月内编制完成系统概要设计、详细设计、数据库设计等，报采购人审查通过。

2、合同签订后 9 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、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。

投标人应仔细研读招标文件，根据项目内容及理解，提供项目详尽的实施方案和进度表。实施方案内容大致包括：

（1）组织保障安排：成立领导小组，领导小组中的责任分工等。

（2）制定具体的实施流程、实施内容。

投标人应在系统实施方案中描述具体的实施团队的组成、工作内容、投入人员、项目进程表及采购人的配合等内容。投标方的实施团队应具有丰富的项目的经验，能协助采购人提供全方位的工作，包括但不限于项目咨询、软件研发、系统实施等。

## 九、 验收要求

1、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。

2、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，以及相关产品维护手册、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。

3、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。

4、供应商必须根据系统总体设计方案提出验收细则和验收文档清单，采购人将根据验收方案对项目逐一进行验收。

5、系统验收合格的条件必须至少满足以下四个要求：试运行性能满足合同要求；性能测试和试运行验收时出现的问题已被解决；已提供了合同的全部资料。

6、供应商应于投标文件中提供项目验收标准和检测办法，投标人在提交验收申请前，应聘请第三方机构进行系统测评报告作为项目终验依据。

## 十、 关于人员培训要求

1、投标人须提出详细的项目培训计划，具体如下：

- 对系统使用人员、系统运行维护管理人员等不同对象的培训计划；
- 培训课程安排、培训方式及时间；地点场所由采购人提供；
- 要求对各类培训对象编写不同的培训手册；

2、培训费用计入投标总价。

## 十一、 项目的工作内容及成果

文档的提交应覆盖以下内容，电子文档是成果不可分割的部分。要求如下文档：

1、项目实施前：需求分析报告、设计方案、概要设计说明书、项目实施计划；

2、项目实施期间：需求规格说明书、数据库设计说明书、详细设计说明书、项目实施过程中衍生的其它相关资料；

3、项目实施后：系统试运行和测试计划、测试报告、工作总结报告，并提交综合业务系统源代码。

4、培训期间：用户使用手册、安装部署手册、运维手册；

5、第三方机构出具的系统测评报告；

6、其他需要提交的材料。

**◆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、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。软件版权归杭州市下城区数据资源管理局所有。

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 评标方法及评分标准

### 一、评标方法

1. **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、评标委员会的组成

2. **评标委员会的组成。**评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为5人以上单数，其中评审专家不少于成员总数的三分之二。

3. **评标委员会的组成人员的回避。**在政府采购活动中，评标委员会的组成人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- 3.1 参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；
- 3.2 参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；
- 3.3 参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- 3.4 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- 3.5 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

### 三、评标委员会的职责

4. **评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：**

- 4.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
- 4.2 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
- 4.3 对投标文件进行比较和评价；
- 4.4 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；
- 4.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；
- 4.6 法律、法规、规章、招标文件等规定的其它事项。

5. **评标委员会及其成员不得有下列行为：**

- 5.1 确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；

5.2 接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明，《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）第五十一条规定的情形除外；

5.3 违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；

5.4 对需要专业判断的主观评审因素协商评分；

5.5 在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；

5.6 记录、复制或者带走任何评标资料；

5.7 其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有 5.1-5.5 行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

## 四、评审程序

**6. 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。符合投标无效情形的，投标无效。

**7. 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。

**8. 比较与评价。** 评标委员会应当按照评标标准，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。

**9. 汇总（商务技术得分情况）。** 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。

**10. 报价审核。** 对经商务和技术评审符合采购需求的投标人的报价的合理性、准确性等进行审查核实。

10.1 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。

10.2 根据财政部发布的《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予一定的扣除，用扣除后的价格参与评审。

10.3 投标价格的修正原则。投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

10.3.1 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；

10.3.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

10.3.3 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；

10.3.4 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。

10.3.5 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。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。

**▲投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的，投标无效。**

**11. 汇总得分。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。

**12. 顺序排列与中标候选人推荐。**

12.1 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。得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

12.2 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。

**13. 投标无效。**有下列情况之一的，投标无效：

13.1 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（均无效）；

13.2 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商再参加该采购项目的其他采购活动的；

13.3 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)；

13.4 如以联合体形式参加政府采购活动的，联合体协议不符合招标文件规定的联合体协议要求的；

13.5 投标文件未按规定的格式编制的；

13.6 投标文件未按招标文件的澄清、修改的内容编制，又不符合实质性要求的；

13.7 投标文件组成漏项，内容不全或内容字迹模糊辨认不清的；

13.8 投标文件中法人授权书所载内容与本项目内容有异的；

13.9 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

13.10 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，投标人未按招标文件要求提供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；

13.11 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

13.12 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；

13.13 投标人所投内容不符合招标文件中实质性要求的；

13.14 投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；

13.15 投标报价高于本项目采购预算或者最高限价的；

13.16 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；

13.17 《投标（开标）一览表》填写不完整或字迹不能辨认或有漏项的；

13.18 投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

13.19 投标人提供虚假材料投标的（包括但不限于以下情节）；

13.19.1 使用伪造、变造的许可证件；

13.19.2 提供虚假的财务状况或者业绩；

13.19.3 提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；

13.19.4 提供虚假的信用状况；

13.19.5 其他弄虚作假的行为。

13.20 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；有下列情形之一的，属于或视为恶意串通，其投标无效：

13.20.1 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其投标文件或者响应文件；

13.20.2 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；

13.20.3 供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；

13.20.4 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；

13.20.5 供应商之间事先约定由某一特定供应商中标、成交；

13.20.6 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交；

13.20.7 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标、成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

13.20.8 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

13.20.9 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

13.20.10 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

13.20.11 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

13.20.12 不同投标人的投标文件相互混装；

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

13.22 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。

## 五、评标报告

14. **评标报告与推荐中标候选人。**评标委员会根据原始评标记录和评标结果编写评标报告，并通过电子交易平台向采购人、采购代理机构提交。

15. **评标争议事项处理。**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。

## 六、废标



**16. 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：

- 16.1 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；
- 16.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 16.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 16.4 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。

## 七、重新组织采购

**17. 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。

**18. 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、成交结果的，依照下列规定处理：

18.1 未确定中标或者中标人的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

18.2 已确定中标或者中标人但尚未签订政府采购合同的，中标或者成交结果无效，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标人；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。

18.3 政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标人；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。

18.4 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。

18.5 政府采购当事人有其他违反政府采购法或者本条例规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标、成交结果或者依法被认定为中标、成交无效的，依照 18.1-18.4 规定处理。

## 八、评审过程的保密与录像

**19. 保密。**评审活动在严格保密的情况下进行。评审过程中凡是与采购响应文件评审和比较、中标中标人推荐等评审有关的情况，以及涉及国家秘密和商业秘密等信息，评审委员会成员、采购人和采购代理机构工作人员、相关监督人员等与评审有关的人员应当予以保密。

**20. 录音录像。**采购代理机构对评审工作现场进行全过程录音录像，录音录像资料作为采购项目文件随其他文件一并存档。

## 九、具体评标标准

**一、本项目采用综合评分法**，评标委员会将对各投标人的投标报价、技术和服务方案、投标人提供的资信和业绩情况等方面进行综合评审，评标委员会各成员应当独立对每个有效投标人的投标文件进行评价、打分。经统计，得出各投标人的最终评审分，按最终评审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，并形成评标意见。

各投标人的综合得分为：投标价格得分+技术和服务方案得分+投标人的资信和业绩情况得分之和，总和为 100 分，其中：投标价格得分 10 分，技术和服务方案得分 82 分，投标人的资信和业绩情况得分 8 分。

各投标人的技术和服务方案、投标人的资信和业绩情况得分为：评标委员会各成员评分的算术平均值。各投标人的投标价格得分按投标价格评分公式由采购代理机构计算，评标委员会审核。根据上述评标原则，分值安排如下：

### A、投标价格（A=10 分）：

**报价的合理性：**分析总报价及各个分项报价是否合理，报价范围是否完整，有否重大错漏项，评标委员会认为投标报价出现异常时，有权要求投标人在评标期间对投标报价的详细组成和投标产品的供应渠道等事项作出解释和澄清，并确认其投标报价是否有效。

**报价分计算方法：**根据各投标人的有效投标报价，以满足招标文件要求且有效投标价格（即最高限价的统一折扣）的最低的投标报价为评标基准价，其价格分为 10 分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分 = (评标基准价/有效投标报价) × 价格权值 × 100 (精确到小数点后二位，由采购代理机构当场统一计算)。

**B、技术和方案（B=82分）：** 主要包含方案的先进性、科学性和完整性，方案与需求的吻合程度，提供的售后服务方案、维护人员和机构服务优劣程度以及承诺和优惠等方面的因素。评审要点为：

序号	评分因素	评分细则	分值 (分)
1	投标方案的科学性和完整性	投标人对现有标的了解情况和所采取的措施情况，对重点、难点技术环节是否有先进、合理的建议（0-5分）；	5
		投标方案总体设计、建设方案、详细阐述系统的体系架构、实现思路和关键技术（0-5分）；	5
		投标方案与需求的吻合程度，包括方案的科学性、先进性、可行性和扩展性；方案是否科学合理、安全严密、具有一定的前瞻性，是否有独到的优势（0-5分）；	5
2	项目功能的实现和完善情况	对系统建设的软件部署、任务设置、功能实现等方面的理解情况和所采取的措施情况，对系统总体应用环境分析是否准确，对主要业务流程的理解程度是否具有建设性的建议（0-5分）；	5
		投标人对于系统结构框架的优化设计建议和完善情况，方案对系统实施可能遇到的问题及其应对措施等的考虑情况等（0-5分）；	5
3	投标产品与需求的吻合程度	全部满足招标文件明确的功能、性能和技术指标要求，得14分；带“★”的功能、性能和技术指标，每有一项负偏离扣2分，其他项每有一项负偏离扣1分，扣完为止。	14
4	项目功能实现情况现场演示	（1）方案讲解情况，包括系统现状、需求的理解、系统整体设计方案，主要组成部分介绍、系统主要功能特性的实现等关键点的演示讲解，简洁易懂，是否满足采购人的需求。满足得3分，不满足得0分（3分）； （2）方案讲解和系统现场演示中对专家提出问题的回答情况是否全面、科学、合理（2分）。	5
		投标人针对拱墅区三级数据仓建设项目演示,1) 数据仓统	3

		一管理功能；2) 数据档案功能；3) 数据溯源及管理功能。每成功演示一个功能得 1 分，本项最高得 3 分（3 分）；	
		投标人针对社区智治在线系统演示，1) 基础数据；2) 一表通；3) DIY 表单；4) 走访探视 5) 民生服务。每成功演示一个功能得 2 分，本项最高得 10 分（10 分）；	5
		投标人针对“墅智养”智慧养老社区平台演示，1) 养老顾问管理；2) 时间银行管理；3) 安居守护管理；4) 商家后台管理；5) 老人信息分类统计、养老设施分类统计、公益银行数据统计。每成功演示一个功能得 1 分，本项最高得 5 分（5 分）；	5
		是否有可演示的原型系统，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，能符合单位实际需求情况，无原型演示系统或演示不符合业务实际情况本评分项不得分；演示时间不超过 20 分钟。	/
5	组织实施方案	投标人项目组织实施方案的科学性、合理性、规范性和可操作性，包括系统设计、安装调试、试运行、测试、调优、系统管理培训、系统运行维护培训等内容，以及组织机构、工作时间进度表、工作程序和步骤、管理和协调方法、关键步骤的思路和要点等。（0-4 分）	4
6	项目组人员素质情况	项目负责人具备信息系统项目管理师（高级）和 PMP 证书，满足得 2 分，不满足得 0 分。（需同时提供证书复印件、近三个月社保证明、不提供不得分）。（0-2 分） 项目团队每提供一名高级工程师得 1 分，满分 3 分；不与项目负责人重复计分。（需提供证书复印件和近三个月社保证明，不提供不得分）（0-3 分） 项目团队提供一名网络规划设计师得 1 分，提供一名软件设计师认证资质得 1 分，（需提供证书复印件和近三个月社保证明）。（0-2 分）	7

7	培训、测试、试运转、验收	投标人提出的功能测试、试运转及验收方案的合理性、可行性情况等（0-2分）；	2
		投标人提出培训计划、地点、组织、人员配备、软硬件资料等内容是否完整、科学合理，费用计入总报价（0-2分）；	2
8	售后服务	本地服务供应商或在本地具有售后服务机构的，需提供本地工商机构出具的营业执照复印件，如非本地服务供应商需提供在成交公示后15个工作日内在本地设立售后服务机构的承诺，提供的得1分，不提供的不得分（0-1分）；	1
		投标人提供的售后服务方案、售后服务承诺的可行性、完整性以及服务承诺落实的保障措施，维护期内外的后续技术支持和维护能力情况（0-2分）；	2
9	投标文件的制作情况	<p>（1）相关资料的提供情况真实、完整、清晰、有序、合理（满足得1分，部分满足得0.5分，不满足得0分）（1分）；</p> <p>（2）投标文件编制完整、格式规范、内容齐全、表述准确、条理清晰，内容无前后矛盾，符合招标文件要求（满足得1分，部分满足得0.5分，不满足得0分）（1分）；</p> <p>（3）电子化招投标提供的招标文件与评分标准一一对应的，关联定位明晰、准确。定位不明晰、准确的，一处扣0.2分，扣完为止（1分）。</p>	2
10		总分	82

注：投标文件中提供的证明材料复印件应清晰可辨，如不清晰，评标委员会可限时要求投标人提供对应原件核对后评分，请投标人事先准备。

C、投标人的资信和业绩情况（C=8分）：主要包含投标人的资信、类似项目建设经验等方面的因素。评审要点为：

（1）投标人基本情况（5分）：

● 投标人具有有效期内 ISO9001 质量管理体系认证证书、投标人具有有效期内 ISO14001 环境管理体系认证证书、有效期内 TL9000 认证证书, 每个得 1 分，共 3 分（3分）；

● 投标人具有国家认可的认证机构颁发的有效的软件过程及能力成熟度评估认证证书等级三级及以上认证或同类型的其他国际认证的得 1 分, 四级及以上的得 1.5 分, 五级及以上的得 2 分;

投标文件中提供以上有效证书的复印件, 评委根据证书复印件进行评分。复印件应清晰可辨, 如不清晰, 评委可要求投标人提供对应原件核对后评分, 请投标人事先准备。

(2) 投标人类似项目建设的成功经验 (3 分): 截止投标时间前三年, 投标人承担类似项目实施的成功经验情况。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及中标通知书, 每个得 1 分; 最高得 3 分。【采购代理机构在项目评审直至合同签订、履约期间, 有权要求投标人出具投标文件中的合同, 予以确认其的真实性和有效性, 如出现与事实不符等情况, 将根据有关规定以“提供虚假材料谋取中标(成交)”予以处理】, 是否有良好的工作业绩和履约记录等情况; 以分包方式履行政府采购合同的, 还需提供该项目采购方同意分包的证明材料; 如投标人提供的合同复印件等实施项目证明材料与响应主体无关或违规转包分包的, 评标委员会将进行扣分直至认定投标无效。

综合得分=A+B+C

## 第五部分 拟签订的合同文本

### 【2021 年拱墅区信息化基础保障应用与服务项目】

#### 采购合同

项目编号：

合同编号【】

甲方：杭州市拱墅区数据资源管理局

乙方：XXX 公司

签署日期：            年    月    日

## 合同条款

杭州市拱墅区数据资源管理局（甲方）【】（项目名称）中所需【】（标项名称）经杭州市拱墅区数据资源管理局（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

构成本合同的文件及优先解释顺序如下：

1. 本合同书
2. 中标通知书
3. 询标承诺
4. 投标文件
5. 招标文件

以上文件应该认为是一个整体，彼此相互解释和补充。

### 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：【】

### 三、合同价款与支付方式

本合同总价为：¥【】万元人民币（大写：万圆整）（含税价，合同价款不受费率变动影响）。

本合同中的支付条件与方式如下（单位：万元）：

付款阶段	付款条件	支付比例	支付金额
第1次	◇ 双方签订合同，甲方收到履约保证金之日起15个工作日内； ◇ 乙方提交《拱墅区网络与信息安全承诺书》（单位）； ◇ 乙方提交《拱墅区网络与信息安全保密承诺书》（个人）； ◇ 乙方提交《廉政承诺书》。	40%	
第2次	◇ 基本完成第一批约定的项目内容建设，文档资料齐全，第一批项目初验合格；	30%	
第3次	◇ 基本完成除第一批约定外的剩余所有项目内容建设，文档资料齐全，且初验合格；	15%	



第4次	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 试运行满3个月或规定要求；</li> <li>◇ 提供数据归集确认单，源代码归集确认单（甲方知识产权部分）；</li> <li>◇ 提供软件第三方检测和等保测评报告；</li> <li>◇ 完成培训；</li> <li>◇ 终验合格正式交付使用起的1个月内。</li> </ul>	10%	
第5次	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 服务期满一年后；</li> <li>◇ 运行期间未发生合同第七款中描述的情况或已按照合同约定扣除履约保证金。</li> </ul>	5%	
<p>终验合格后，项目正式交付使用，履约保证金按照不同系统服务期满时间，等比无息退还。</p>			

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：【】年【】月【】日前。

(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【3】个月内第一批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) 合同签订后【9】个月内除第一批次外剩余所有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（若有等保和三方测评要求，则经等保测评和第三方检测通过后投入试运行），试运行不少于【3】个月，期间完成培训、试运行及相关的修改，建立完善的系统运维体系。

(4) 在合同交付期内，经终验合格，正式交付使用。

2. 交付地点：杭州市拱墅区数据资源管理局。

#### 五、履约保证金

1. 乙方应在合同签订后 1 个月内向甲方提交履约保证金为¥【万】元（合同金额的 5%）。

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：杭州市拱墅区数据资源管理局

银行账号：3301040160012668425

开户银行：杭州银行湖墅支行

5. 项目建设内容通过竣工验收，服务（维保）期满后双方不存在任何争议的，甲方按照不同项目服务期满时间，等比无息退还。

内容	服务期	退还时间	退还履约保证金金额
除“网络数据安全（系统建设部分）”项目之外内容	1 年	服务期满后	
网络数据安全（系统建设部分）	3 年	服务期满后	

## 六、甲乙双方的权利义务

### 1. 甲方的权利义务

(1) 甲方将依据本协议对项目进行验收、书面确认。

(2) 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）。

(3) 甲方提供项目制作的文本资料和图片，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。

(4) 甲方须按照协议金额向乙方支付相关费用。

(5) 甲方有权利对乙方的工作进展情况进行询问和监督。

(6) 甲方有权对软件进行修改或提出修改意见。

(7) 甲方有权按法律规定和本合同约定解除合同。

### 2. 乙方的权利义务

(1) 乙方应按合同约定的时间、质量完成工作。

(2) 乙方有义务保证其制作的网站不侵犯任何第三方的知识产权、商业秘密、个人隐私信息。

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

(4) 乙方应按招标文件要求派出工作需要的驻场人员。

(5) 乙方有义务保证其制作的项目符合合同约定的其他要求。

(6) 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。

(7) 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金额的 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金额 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金额的 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金额 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金额 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。

## 八、产权与安全

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。乙方必须提供项目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。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。

软件系统建设一般需满足二级或以上信息安全等级保护标准，在项目验收时出具第三方测评报告。参与软件应用开发的企业，以及相关项目管理人员、开发人员需在项目合同签订后提交《拱墅区网络与信息安全承诺书》（单位签订）和《拱墅区网络与信息安全保密承诺书》（个人签订）。

## 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，做为合同的补充，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. 金钱债务的迟延履行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。如自协商开始之日起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

本合同一式五份，具有同等法律效力。甲乙双方各执贰份，采购代理机构壹份。

甲方（单位章）： 杭州市拱墅区数据资源管理局	乙方（单位章）：
法定代表人：姜云洲	法定代表人：
或授权代表：陈群伟	或授权代表：
地 址：杭州市拱墅区台州路1号	地 址：
邮政编码：310000	邮政编码：
电 话：0571-88253359	电 话：
开户银行： 杭州银行湖墅支行	开户银行：
账 号： 3301040160012015429	账 号：
税 号： 11330105MB1665661J	税 号：

鉴证方（单位盖章）：
鉴证时间：     年   月   日



附件：内容清单（内容、数量、质保、服务期，等保、三方测评备注等）

## 补充合同

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经（采购人名称）（以下简称：甲方）授权，（中标人名称）（以下简称：乙方）就相应子系统（“拱墅区社区智治在线·一表通”、“拱墅区墅智社区系统”、“墅智养”智慧养老社区平台）向（使用人，即第三人）（以下简称：丙方）履行，现甲方、乙方、丙方协商一致，在上述项目建设、使用、验收等方面的权责签订补充合同，以资共同遵守。本补充合同中未约定事项或约定事项与主合同不一致的，以主合同为准。

### 一、系统概况

#### 1、系统名称：

#### 2、建设工期：

#### 3、建设内容：

#### 4、建设目标：

### 二、权利与义务

#### （一）甲方的权利与义务

1、甲方享有本补充合同的解除权、撤销权、抗辩权、变更权等主要权利，丙方如需解除、撤销、变更本补充合同，应当取得甲方书面同意；

2、本项目的最终采购单位为甲方，项目的知识产权归甲方和丙方共同所有。未经甲方书面同意，乙方、丙方不得擅自扩散或提供给第三方使用，否则应承担相应责任；

3、在执行本补充合同过程中，甲方有权随时了解乙方、丙方的履约情况；

4、甲方保留在项目的关键点对项目进行质量检查的权利，乙方、丙方应协助甲方完成质量检查，并提供甲方所需的资料和信息；

5、甲方应在约定时间内向乙方支付系统开发费用。

#### （二）乙方的权利与义务

1、乙方根据丙方需求进行系统设计，并及时与丙方沟通，确保设计的功能符合实际操作和管理需要，在合同界定的功能范围内适时进行软件的修改、升级工作；

2、乙方负责软件代码的编写，提供高质量软件系统，确保运行可靠、数据准确、实用、简捷、界面友好，提交的软件系统包括含有软件代码的载体（光盘或者磁盘）和相应的文档（《用户需求说明书》《系统概要设计说明书》《系统详细设计说明书》《测试报告》《用户使用手册》《数据字典》《系统部署文档》）；

3、乙方负责培训丙方人员，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；

4、乙方应当保证其交付给丙方的研究开发成果不侵犯任何第三方的合法权益，如发生第三方指控丙方技术侵权的，乙方应承担相应责任；

5、乙方须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，定期与丙方沟通，及时解决项目实施过程中出现的问题；

6、乙方保证开发的软件系统完全符合本项目的需求，不能与丙方的信息安全防御体系有任何冲突，如发生冲突，质保期内乙方必须免费解决，以适应丙方的信息安全防御体系；

7、乙方保证其交付的软件系统，不包含任何“后门”“时间炸弹”、计算机病毒、木马、蠕虫，或其他允许非法对系统访问的功能。

### **（三）丙方的权利与义务**

1、丙方应在甲方配合下，按照信息化项目全流程管理要求，接受领导小组和相关管理部门的监督管理，项目建设过程需符合密码应用、网络安全、项目绩效、政务数据共享等相关要求；

2、丙方应配合甲方，按照全面实施预算绩效管理要求，开展信息化项目绩效评价，并根据相关规定，配合甲方做好信息化项目的专项审计；

3、丙方负责提供业务需求资料，及时配合乙方对软件系统进行测试和试运行，并及时反馈修改意见给乙方；

4、丙方保留在项目的关键点对项目进行质量检查的权利，乙方应提供丙方所需的资料和信息；

5、丙方应负责完成日常性系统管理和数据维护，保持系统正常运行，并做好项目资产保管工作；

6、系统建设完成，经财政同意后，项目资产调拨至丙方所有；

### **三、项目验收**

1、验收标准：验收标准应符合采购需求以及相关标准。验收分为初验和终验，如不合格，乙方应及时加以修改纠正，直到验收合格。

2、系统达到验收条件后，由乙方提出验收申请，丙方根据乙方提交的申请进行确认。

3、验收由甲乙丙三方共同参与。系统开发或配置完成后，经乙方内部测试通过，即可按照进度配合丙方进行系统初验，所有系统功能模块符合采购要求，能够正常运行。同时乙方须提供相关验收文档，专家验收评审通过即视为初验通过。

4、初验完成，系统整体试运行3个月后，初验遗留问题已解决，乙方确认系统具备正常运行条件，等待最终验收。甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方履约情况进行验收，丙方必须参与项目终验。

5、验收不合格的，乙方应在规定时间内整改完成并再次提交验收申请。

#### **四、维保条款**

1、质保期内，乙方负责本项目的运维工作，确保系统安全、稳定、正常运行；提供7\*24小时响应维护服务；

2、服务专员姓名：                电话：

3、乙方负责本项目所涉及的技术维护，包括软件版本升级和错误更正；合同所界定的功能范围内局部调整；

4、出现故障时，丙方应立即通知乙方，如属于严重故障，乙方应立即派工程师进行处理；如属于一般故障，乙方派工程师1小时内开展问题处理；必要时到现场紧急处理，丙方提供必要的协助。

5、由丙方负责日常行管理工作，包括信息更新、数据维护和系统管理，乙方提供必要的技术协助。

#### **五、技术成果和知识产权**

1、具有知识产权的计算机软件等标的物的知识产权归**甲方所有**；本项目正常完成后，乙方为执行该项目而实际制作的软件、源程序、数据文件、文档、记录、工作日志或其它与该项目相关的资料的所有权与知识产权归**甲方和丙方共同所有**。

2、支撑该系统开发和运行的第三方编织的软件的知识产权仍属于第三方。

3、软件系统不加密，不限安装次数和安装终端数量。

4、乙方从甲方、丙方获得的与合作有关或因合作产生的所有文件材料(包括书面介质和非书面介质)，无论甲方、丙方以何种形式或何种载体披露给乙方，也无无论在甲方、丙方披露给乙方时甲方、丙方是否特别以口头、图像或以书面方式表明其具有保密性，乙方都承诺对所有前述文件材料承担严格的保密义务。

#### **六、争议的解决**

如因质量问题发生争议，由甲方或丙方委托的质量技术鉴定机构进行质量鉴定，双方应当服从鉴定结论。

若乙方与丙方因执行本补充合同条款过程中发生纠纷，与甲方无关，乙方、丙方应及时协商解决，协商不成时，则向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## **七、不可抗力**

乙、丙双方任何一方由于不可抗力（如地震、洪水、火灾）原因不能履行合同时，应及时向对方和甲方通报不能履行或者不能完全履行的理由，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关证明后，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或者全部免于承担违约责任。

## **八、违约责任**

1、如因丙方的业务需求产生较大的变更、外在不可抗力因素等原因，致使项目期限需要延长的，乙方应及时知会丙方，在取得丙方同意的情况下，工期可以适度顺延，但是累计延期不得超过 30 天。

2、如因丙方人员不配合，不能满足试用或使用条件，而导致项目延期，乙方有权适当顺延项目期限，直到满足条件为止。丙方应承担由此引起的延期责任。

3、剔除以上因素，如果乙方不能按丙方的需求完成项目或项目质量达不到要求，乙方如数向甲方退回所收款，乙方应承担由此引起的损失。

4、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金额的 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。

5、如丙方无正当理由拒绝接受乙方交付的软件系统，甲方应支付给乙方全额的开发费用。

## **九、其他条款**

1、本补充合同一式三份，甲方（采购人）、乙方（中标人）、丙方（使用人）各一份，具备同等法律效力。

2、本补充合同自甲方、乙方、丙方法人或授权代表签字盖章后生效，未尽事宜，本着友好协商的精神共同解决。

甲方（采购人）：（盖章）

地址：

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

电话：

乙方（中标人）：（盖章）

地址：

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

电话：

丙方（使用人）：（盖章）

地址：

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

电话：

## 第六部分 应提交的有关格式范例

投标人按照以下格式编制投标文件。

### 资格文件部分

#### 目录

（1）营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)复印件（投标人为自然人的，须提供自然人的身份证明）、税务登记证(或其它缴纳证明材料)复印件、社保登记证（或其它缴纳证明材料）复印件.....	（页码）
（2）法人授权书 .....	（页码）
（3）授权代表的身份证（复印件） .....	（页码）
（4）2020 年度资产负债表等财务报表资料文件(新成立的公司，提供情况说明)（页码）	
（5）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函.....	（页码）
（6）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的声明 ...	（页码）
（7）具有良好商业信誉特别声明.....	（页码）
（8）符合特定资格条件（如果项目要求）的有关证明材料（复印件） .....	（页码）
（9）以联合体形式投标的，提供联合体协议；本项目不允许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.....	（页码）

## 一、营业执照或事业法人登记证证明材料（复印件）、税务缴纳证明文件（复印件）、社保缴纳证明文件（复印件）

投标人名称(电子签名):

日期: 年 月 日

## 二、法人授权书

杭州市拱墅区数据资源管理局、华诚工程咨询集团有限公司:

兹委派我公司\_\_\_\_\_先生/女士(其在本公司的职务是:\_\_\_\_\_, 联系电话:手机:\_\_\_\_\_ 传真:\_\_\_\_\_), 代表我公司全权处理杭州市拱墅区信息化民生应用系统与数据安全建设项目【招标编号: HCZX-21273】政府采购投标的一切事项, 若中标则全权代表本公司签订相关合同, 并负责处理合同履行等事宜。

本授权书有效期: 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



## 联合体投标授权书（适用联合体投标）

兹委派\_\_\_\_公司\_\_\_\_\_先生/女士(其在该公司的职务是：\_\_\_\_\_，  
联系电话：\_\_\_\_\_手机：\_\_\_\_\_传真：\_\_\_\_\_); \_\_\_\_\_公司\_\_\_\_\_先生/女  
士(其在该公司的职务是：\_\_\_\_\_，联系电话：\_\_\_\_\_手机：\_\_\_\_\_传  
真：\_\_\_\_\_); ……，代表本联合体全权处理杭州市拱墅区信息化民生应用系统与  
数据安全建设项目【招标编号：HCZX-21273】政府采购投标的一切事项，若中标则全权  
代表本联合体签订相关合同，并负责处理合同履行等事宜。

本授权书有效期：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

单位： (电子签名或公章) 单位： (公章)  
日期： 年 月 日 日期： 年 月 日  
……

### 三、授权代表的身份证（复印件）

身份证件扫描件：

正面：	反面：
-----	-----

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月

### 四、2020 年度资产负债表等财务报表资料文件（复印件）

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月

## 五、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函

杭州市拱墅区数据资源管理局、华诚工程咨询集团有限公司：

我方郑重承诺，我方具有履行杭州市拱墅区信息化民生应用系统与数据安全建设项目【招标编号：HCZX-21273】合同所必需的设备和专业技术能力。如中标，我方将保证合同顺利履行。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

## 六、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中 没有重大违法记录的声明

杭州市拱墅区数据资源管理局、华诚工程咨询集团有限公司：

我方声明投标截止时间前三年，在经营活动中没有重大违法记录。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

## 七、具有良好商业信誉特别声明

杭州市拱墅区数据资源管理局、华诚工程咨询集团有限公司：

截至投标截止时间，我方具有良好的商业信誉，不存在下列情形（包括但不限于）。  
否则，我方将承担在资格审查时不被通过的后果。

1、按照招标文件规定的信用信息查询渠道及截止时间，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；

2、截至投标截止时间，因违反《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》而被列入‘黑名单’，在处罚有效期内。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

## 八、特定资格条件要求的资质文件（复印件）

（由投标人根据招标公告合格的投标人应具备的特定资格要求编制；如果本项目没有设置特定资格条件，则不需要提供）

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

## 九、联合体协议

（以联合体形式投标的，提供联合体协议；本项目不允许联合体投标，或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）

甲方：

乙方：

……

各方经协商一致，决定组成一个联合体，以一个投标人的身份就杭州市公共资源交易中心组织实施的杭州市拱墅区信息化民生应用系统与数据安全建设项目【招标编号：HCZX-21273】共同投标。

一、各方一致决定，指定\_\_方牵头人，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：甲方承担的工作和义务为：\_\_\_\_\_；乙方承担的工作和义务为：\_\_\_\_\_；……

四、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。

五、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。

甲方单位：                    （电子签名或公章）

乙方单位：                    （公章）

日期：    年    月    日

日期：    年    月    日

## 报价文件部分

### 目录

- (1) 投标响应函..... (页码)
- (2) 投标（开标）一览表..... (页码)
- (3) 中小企业声明函..... (页码)

## 一、投标响应函

杭州市拱墅区数据资源管理局、华诚工程咨询集团有限公司：

\_\_\_\_\_（投标人全称）授权\_\_\_\_\_（全权代表姓名）\_\_\_\_\_（职务、职称）为全权代表，参加贵方组织的杭州市拱墅区信息化民生应用系统与数据安全建设项目【招标编号：HCZX-21273】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方同意在投标人须知规定的开标日期起遵守本投标文件中的承诺且在投标有效期满之前均具有约束力。

2、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

- (1)具有独立承担民事责任的能力；
- (2)遵守国家法律、行政法规，具有良好的信誉和商业道德；
- (3)具有履行合同的能力和良好的履行合同记录；
- (4)良好的资金、财务状况；
- (5)产品及生产所需装备符合中国政府规定的相应技术标准和环保标准；
- (6)没有违反政府采购法规、政策的记录；
- (7)没有发生重大经济纠纷和走私犯罪记录。

3、我方中标后拟在中标后将\_\_\_\_\_工作分包，分包承担主体是\_\_\_\_\_，我方承诺分包承担主体具备相应资质条件\_\_\_\_\_，且不再次分包。（不再将工作进行分包或本项目不允许分包的，下划线处填写“/”。）

4、提供投标人须知规定的全部投标文件。具体内容为：

- (1)投标(开标)一览表；
- (2)投标技术文件和商务文件；
- (3)投标人须知要求投标人提交的全部文件；
- (4)按招标文件要求提供和交付的货物和服务的投标报价详见投标(开标)一览表；
- (5)保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务；
- (6)保证遵守招标文件中的其他有关规定。

5、我方承诺投标有效期从提交投标文件的截止之日起\_\_\_\_\_天，不少于招标文件中载明的投标有效期（从提交投标文件的截止之日起 90 天）。

6、我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标。

7、我方愿意向贵方提供任何与该项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

8、我方已详细审核全部招标文件，包括招标文件修改书(如果有)、参考资料及有关附件，确认无误。

9、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定，供应商有下列情形之一的，处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- a) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- b) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- c) 与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- d) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- e) 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- f) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

供应商有前款第 a) 至 e) 项情形之一的，中标、成交无效。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

联系人： \_\_\_\_\_ 联系电话： \_\_\_\_\_

联系地址： \_\_\_\_\_

邮政编码： \_\_\_\_\_ 传真号码： \_\_\_\_\_

**注：未按照本投标响应函要求填报的将被视为非实质性响应投标，从而可能导致该投标被拒绝。**



## 二、投标(开标)一览表

杭州市拱墅区数据资源管理局、华诚工程咨询集团有限公司：

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，我方承诺按照如下投标(开标)一览表的价格完成杭州市拱墅区信息化民生应用系统与数据安全建设项目【招标编号：HCZX-21273】的实施。

投标(开标)一览表(单位均为人民币元)

序号	名称	品牌（如果有）	规格型号（或具体服务）	数量	单价	总价	服务要求(年限)
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
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，不得自行更改。
- 2、有关本项目实施所涉及的一切费用（详见前附表）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，各项明细费用请按实填写（不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价）。**
- 3、以上表格要求细分项目及报价，在“规格型号（或具体服务）”一栏中，货物类项目填写规格型号，服务类项目填写具体服务。
- 4、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，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等予以公示。
- 5、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。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

### 三、中小企业声明函（工程、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（单位名称）的（项目名称）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（盖章/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：投标人提供的中小企业声明函与实际情况不符的，投标价格不可享受价格扣除。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。

## 商务技术文件部分

### 目录

（1）营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)复印件（投标人为自然人的，提供自然人的身份证明）	（页码）
（2）联合体协议	（页码）
（3）资信文件复印件（如果要求提供）	（页码）
（4）主要业绩证明	（页码）
（5）其他商务文件或说明	（页码）
（6）技术解决方案	（页码）
（7）技术偏离说明表	（页码）
（8）组织实施方案	（页码）
（9）售后服务方案	（页码）
（10）项目小组人员名单	（页码）
（11）优惠条件及特殊承诺	（页码）
（12）备品备件及供选择的配套零部件清单	（页码）
（13）培训计划	（页码）
（14）认为需要的其他技术文件或说明	（页码）
（15）关于对招标文件中商务、合同有关条款的拒绝声明	（页码）

注：以上目录是基本格式要求，各投标人可根据自身情况进一步细化。

**一、营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)复印件**  
**（投标人为自然人的，提供自然人的身份证明）**

投标人名称(电子签名):

日期: 年 月 日

## 二、联合体协议

甲方：

乙方：

……

各方经协商一致，决定组成一个联合体，以一个投标人的身份就杭州市公共资源交易中心组织实施的杭州市拱墅区信息化民生应用系统与数据安全建设项目【招标编号：HCZX-21273】共同投标。

一、各方一致决定，指定\_\_\_方牵头人，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：甲方承担的工作和义务为：\_\_\_\_\_；乙方承担的工作和义务为：\_\_\_\_\_；……

四、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。

五、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。

甲方单位：                    （电子签名或公章）        乙方单位：                    （公章）

日期：    年    月    日                    日期：    年    月    日

### 三、资信文件复印件（如果要求提供）

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

### 四、主要业绩证明

附表：相关项目建设业绩一览表

项目名称	项目类型	简要描述	项目投资 (万元)	开竣工 日期	项目地址与 建设单位联 系电话	所在页码

注：投标人可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的合同复印件和用户单位验收证明并注明所在投标人商务技术文件页码。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

## 五、其他商务文件或说明

（其他商务文件或说明由投标人根据采购需求自行编制）

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

## 六、技术解决方案

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

### （一）投标产品规格配置清单

序号	设备名称	投标品牌及型号	规格配置详细说明	数量	备注
1					
2					
.....					

注：如果本项目涉及硬件设备采购，须在技术文件中提供此配置清单。

### （二）节能产品认证证书复印件（电子签名）

### （三）环境标志产品认证证书复印件（电子签名）

供应商名称（电子签名）：

日期： 年 月 日



## 七、技术偏离说明表

名称	采购要求	投标响应	偏离	说明

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

## 八、组织实施方案

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**附表：项目实施进度计划表（以生效日算起）**

工作 日 内容	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	...

注：投标人可按上述时间表的格式自行编制切合实际的具体时间表。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

## 九、售后服务方案

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

附表A: 售后服务机构情况表（按此格式自制）

序号	机构名称	机构性质	注册地址	服务技术人员数量	联系电话

注：关于项目涉及的所有售后服务机构均在本表注明，包括投标人本单位和符合条件的第三方服务机构；

附表B: 售后服务人员情况表（按此格式自制）

序号	类别	姓名	性别	年龄	学历	专业	职称	本项目中的职责	响应时间	到达现场时间
	总协调人									
	售后人员									

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

## 十、项目小组人员名单

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

附表A:本项目的项目经理情况表

姓名		投标截止时间前三年业绩及承担的主要工作情况，曾担任项目经理的项目应列明细
性别		
年龄		
职称		
毕业时间		
所学专业		
学历		
资质证书编号		
其他资质情况		
联系电话		

注：须随表提交相应的证书复印件并注明所在投标技术文件页码。

附表B:本项目的项目小组人员情况表（按此格式自制）

序号	姓名	性别	年龄	学历	专业	职称	本项目中的职责	项目经历	参与本项目的到位情况

注：投标人可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的证书复印件并注明所在投标技术文件页码。

附表C:本项目的项目经理和小组人员近3个月交纳社保记录情况表（以社保局缴纳凭证作附件）

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

## 十一、优惠条件及特殊承诺

（由投标人根据采购需求自行编制）

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

## 十二、备品备件及供选择的配套零部件清单

（由投标人根据采购需求自行编制）

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

## 十三、培训计划

（由投标人根据采购需求自行编制）

附表：培训日程及费用

课程名称	提供的资料	持续时间	授课教师	培训对象	培训地点	课程费用
费用总计						

注解:A 课程清单按时间顺序排列，并提供以下详细资料：

- 课程概要
- 课程目的
- 教学方式
- 先决条件
- 教材目录

B 按照附表A提供授课教师的简历

注：须随表提交相应的证书复印件并注明所在投标技术文件页码。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

## 十四、认为需要的其他技术文件或说明

（由投标人根据采购需求自行编制）

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

## 十五、关于对招标文件中有关商务、合同条款的拒绝声明

（由投标人根据采购需求自行编制）

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

## 政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知

为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市财政局与省银保监局、市金融办、市经信局共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》，现将相关事项通知如下：

### 一、适用对象

在浙江政府采购网注册入库，并取得杭州市政府采购合同的杭州市内中小企业供应商。

### 二、相关信息获取方式

请登陆杭州市政府采购网“中小企业信用融资”模块，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。

### 三、申请方式和步骤

#### （一）“云采贷”融资

- 1、供应商先与银行对接，办理融资前期手续；
- 2、供应商中标后，登陆“中小企业信用融资”模块测算授信额度，并向银行发出融资申请；
- 3、银行线上审批通过后，办理放贷手续。

#### （二）一般融资

- 1、供应商先与银行对接，办理融资前期手续；
- 2、供应商中标后，登陆杭州市政府采购网“中小企业信用融资”模块，向相关合作银行发出融资申请；
- 3、银行在“中小企业信用融资”模块受理申请；
- 4、银行、供应商线下办理审批、放贷事宜。

### 四、注意事项

- 1、供应商需确保政府采购合同的收款银行与融资银行一致。
- 2、请各采购单位积极支持和配合政府采购信用融资工作，在合同备案环节仔细核对收款银行、账号信息等内容，一旦录入将无法修改。
- 3、技术服务热线：87210880；如有业务问题可与各合作银行联系。

## 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\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_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。

