

2024年兰溪市养老服务“爱心卡”项目合同书

甲方（采购人）：兰溪市民政局 签订地点：兰溪市

乙方（成交人）：兰溪华数广电网络有限公司 签订时间：2024年11月29日

根据磋商文件、响应文件，依据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》及有关法规，结合2024年兰溪市养老服务“爱心卡”项目（项目编码 dscg-lx[2024]1468号-156）实际，经双方协商，签订本合同。

一、项目内容

序号	一级事项	二级事项	具体内容	品牌型号	数量	单位	产地
1	爱心卡对象运营（提供7*12小时服务热线，开通两个座席）	热线咨询	收到咨询性质来电，负责信息查询、疑难问题以及相关政策的解答。	易护定制	1	项	国产
2		需求受理转介	收到养老服务需求来电，完成需求登记，匹配并转介给附近养老服务机构。				
3		投诉受理	收到投诉、意见建议等类型需求，完成诉求登记、受理和处理跟进。				
4	服务机构运营	机构准入	配合民政制定服务机构准入规则，完成服务机构入驻审核，建立服务机构资源清单。	易护定制	1	项	国产
5		服务项目准入匹配	根据机构类型、能力要求和准入服务项目做好服务机构与服务项目的精准匹配。				
6		机构监管	配合民政制定养老服务管理制度，明确服务提供的质量标准、服务流程以及监管要求。				
7		服务情况统计	对养老服务机构的服务订单、用户满意度、投诉情况等按月进行统计分析并提交给民政				
8		机构培训	定期对服务机构及其服务人员开展系统及爱心卡机具使用培训、服务过程监管规范培训				
9	服务订单运营	订单审核监管	协助民政按照服务监管要求对服务订单进行审核，筛选并处理异常订单	易护定制	1	项	国产
10		服务工单抽查	依托省“浙里康养”平台，对异常工单进行随机抽查，并根据民政要求比例，定期对工单进行质量跟踪和满意度调				

11		查					
		投诉工单	对投诉工单进行满意度调查,并记录回访情况。				
		回访	通过对服务对象上门、座谈、电话回访等方式进行回访,根据回访结果对养老服务机构进行考核。在考虑服务人数的基础上,每月按不少于10%的比例在服务对象中随机抽取进行考核,并出具相应的考核结果,于每月30日前报送至采购人。				
12	爱心商家运营	商家准入	配合民政完成爱心商家遴选及准入,完成爱心商家入驻审核,建立爱心商家资源清单。	易护定制	1	项	国产
13		标准规范制订	协助民政制定爱心商家准入条件、爱心优惠政策配置。				
14		商户培训	定期对爱心商户开展系统及爱心卡机具使用培训。				
15	系统设置	补贴规则设置	协助民政对补贴规则进行设置。	华数定制	1	项	国产
16		服务监管规则设置	协助民政对服务监管规则进行设置。				
17		服务预警规则设置	协助民政对服务预警规则进行设置。				
18		资金使用范围设置	协助民政对资金使用范围进行设置。				
19	系统运维	日常运维	负责运营中心软硬件维护,确保正常运行,并提供相应的巡检记录。	华数定制	1	项	国产
20	综合运营	监管报告	按季度整理出具一份“爱心卡”服务监管报告。	华数定制	1	项	国产
21		知识库梳理	协助民政对养老服务政策、用户操作手册及视频等指引文件进行搜集梳理。				
22		数据服务	按需协助民政进行数据查询、数据排查、数据统计服务。				
23		常态化运营服务	配合民政进行爱心卡的推广,以确保爱心卡的持续运营和发展。				
24	平台对接调试		对接养老服务“爱心卡”平台。	华数定制	1	项	国产
25	运营团队建设	团队配置	为了平台的稳定运营,在平台运营周期内,需要安排5名符合要求的工作人员	华数定制	1	项	国产

		到指定场所驻场办公。				
26	大型义诊活动	为了更好的服务老年人,加大爱心卡的宣传,提高爱心卡的激活率与活跃率,至少举办两场大型义诊活动,且每个科室至少配备2个医生。	华数定制	5	场	国产
合同价款: 金额(大写): <u>伍拾柒万捌仟元整</u> , 小写 <u>(578000)</u> 。						

二、服务时间:

合同签订后7个工作日内完成相关对接调试工作、系统正常运行、人员进驻开展运营工作。

服务期限一年,合同签订之日起开始计算。

三、验收:

根据中华人民共和国现行技术标准,按磋商文件以及合同规定的验收评定标准等规范,由甲方组织验收。

四、付款条件:

1) 项目合同生效及具备实施条件后7个工作日内采购人支付合同总金额的40%作为预付款(金额: 231200元); 服务期满6个月后支付合同总金额的30%(金额: 173400元); 项目完成全部服务任务并经验收合格后支付剩余款项(金额: 173400元)。注: 各付款节点均需在资金到位后支付。

2) 中标人在结算合同价款时须提供正式发票。

五、项目联系人:

乙方应按相关规定、合法地组织本次活动。应当指派专人与甲方进行沟通联系, 联系人: 陈曼, 联系号码: 13819910255。

六、甲方权利和义务:

- 1、项目从招标到完成报告的全部资料及数据成果所有权和使用权均属于甲方。
- 2、根据合同要求支付项目合同款项。
- 3、根据甲方要求及乙方投标文件中的承诺, 对乙方提供的服务及履行本合同情况实行验收考核。
- 4、甲方需调动乙方人员、设备时, 乙方应无条件服从安排予以配合。

七、乙方权利和义务:

知识产权: 本次项目成果所有权和使用权均属于甲方。乙方不得以任何理由留存项目成果, 否则承担由此产生的一切法律和经济责任。未经甲方同意, 任何单位和个人不得转让和使用本项目成果。乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。

八、违约责任

1) 违反本合同约定, 造成本合同不能履行或不能完全履行, 由违约方承担违约责任, 违约方应按合同法赔偿对方经济损失。

2) 乙方因各种原因未按照合同规定期限内完成工作的, 责任由乙方承担, 每逾期一天, 按合同总价的 6% 支付违约金。最高罚款为合同总价的 10%。因延期产生的所有费用由乙方承担。

3) 乙方达不到项目要求, 乙方应负责根据合同及甲方的要求采取相应的处理措施, 并承担由此发生的一切损失和费用, 直至达到验收要求, 整改延误的时间不作为整个项目工期延期的理由。甲方也有权终止执行合同。

九、异议期: 在合同履行过程中发生争议, 双方应当协商解决。

十、合同相关文件: 有关本次采购项目的磋商文件以及相关的函件如答疑函、承诺函等均为本合同不可分割的一部分。若“本次采购项目的磋商文件以及相关的函件、如答疑函、承诺函”与本合同有出入时, 以“本次采购项目的磋商文件以及相关的函件如答疑函、承诺函”为准。



十一、合同在执行过程中出现的未尽事宜, 双方在不违背本合同和磋商文件的原则下, 协商解决, 协商结果以书面形式盖章记录在案, 作为本合同的附件, 具有同等效力。

十二、合同争议处理方式: 本合同在履行中若发生争议, 双方应协商解决。协商不成时, 依法向兰溪市人民法院起诉。

本合同一式陆份, 甲、乙双方和浙江鼎晟工程项目管理有限公司各执贰份。

合同附件和本合同均具有同等法律效力。

本协议自双方法定代表或授权代表签字并加盖公章或合同章之日起生效。

<p>甲方(章): 兰溪市民政局 地址: 兰溪市振兴路 500 号企业服务中心 B 楼 8 层 法定代表人: 委托代理人:  开户银行: 账号:</p> 	<p>乙方(章): 兰溪华数广电网络有限公司 地址: 兰溪市兰荫路 88 号 法定代表人: 委托代理人:  开户银行: 浙江兰溪农村商业银行股份有限公司营业部 账号: 201000076114092</p> 
---	--