

青海省政府采购合同书

采购项目名称：海北州养老服务综合监管信息平台运营项目

采购项目编号：青海佳荣竞磋（服务）2024-012

采购合同编号：QHJR-2024-012

合同金额（人民币）：柒拾贰万伍仟陆佰元整

采购单位（甲方）：海北藏族自治州民政局（盖章）

成交供应商（乙方）：青岛亚禾信息科技有限公司（盖章）

采购日期：2024年03月29日



甲方（采购人）：海北藏族自治州民政局

乙方（成交人）：青岛亚禾信息科技有限公司

甲、乙双方根据 2024 年 03 月 18 日海北州养老服务综合监管信息平台运营项目（采购项目编号：青海佳荣竞磋（服务）2024-012）的竞争性磋商文件要求和采购代理机构出具的《成交通知书》，并经双方协商一致，签订本合同协议书。

一、签订本政府采购合同的依据

本政府采购合同所附下列文件是构成本政府采购合同不可分割的部分：

1. 竞争性磋商文件；
2. 竞争性磋商文件的更正、变更公告（如有）；
3. 成交供应商提交的响应文件；
4. 竞争性磋商文件中规定的政府采购合同通用条款；
5. 成交通知书。

二、合同标的及金额

单位：元

序号	标的名称	总价	服务期	备注
1	海北州养老服务综合监管信息平台运营项目	725600.00	1年	负责提供海北州智慧养老服务平台的运营工作，职责包括：信息资产统计服务、日常巡检工作、网络、安全系统运维服务、服务器系统运维服务、软件升级服务、系统升级改造服务、远程技术支撑服务、运维团队配置、业务指导、信息化管理、养老服务标准化管理、养老服务质量管理、宣传推广、养老活动策划实施、养老服务诚信体系建设、数据分析和养老服务月报季报年报等工作，并完成州民政安排的其他养老服务方面工作。

根据上述政府采购合同文件要求，本政府采购合同的总金额为人民币（大写）柒拾贰万伍仟陆佰元整（¥ 725600.00）。

本合同以人民币进行结算，合同总价包括：项目整体运维服务费、人工工资、平台通信费、服务器租金、专线费、维保费税金及不可预见的一切费用。甲方无需额外支付其他任何费用（合同资金明详见附表1）。



三、运营方式

甲方委托乙方运营海北州全州及四县智慧养老服务信息平台，甲方提供场地和信息化软硬件设施以及基础设施（水、电费与州老年人活动中心共同承担）。乙方负责为甲方提供全州养老服务信息平台的整体运营工作。

四、运维地址

运维地点：海北州老年活动中心三楼。

五、付款方式

1、本项目合同价为 725600 元（大写）柒拾贰万伍仟陆佰元整。

2、付款方式：甲方按照季度考核情况向乙方支付平台运营经费、即每个季度考核完成后，下一个月的 15 个工作日内支付上一季度运营经费。

六、服务期及服务内容

1、服务期：2024年4月1日至2025年3月31日；

2、服务内容及其他约定：

(1). 乙方制定年度工作计划，建立养老服务平台周报、月报、季报制度，汇总数据统计、量化数据分析，为养老业务发展、政策优化等提供重要数据支撑。并按时上报年中、年终工作总结，每周报送 1 篇、每月报送 4 篇高质量信息简报，每月完成 2 期高质量民政宣传短片，时长 1—3 分钟，平台运营周报必须于下周 5 日前上报，月报和季报必须于次月 5 日前报送。

(2). 甲方有权对乙方运营期间的全程监督、管理和指导，乙方需根据甲方的意见及时进行调整。

(3). 乙方要负责民政局各县政府购买居家服务工单的受理、派单、投诉受理、结算扣款、服务回访等工作。如遇服务商家或者服务人员违规服务证据确凿的，乙方有权撤销服务商不当行为，并要求服务商重新服务。

(4). 乙方运营期间需配合甲方制定和执行全州养老服务标准化建设、包括养老服务分类、服务定价、服务考核标准、服务结算标准、服务规范、紧急救助流程等制度，以上相关内容均需甲方批准或认可，未经认可擅自实施或者制定相关内容的，甲方有权撤销其行为，因撤销造成的不利后果由乙方自行承担。

(5). 乙方负责在州县平台运营场地提供7*24小时服务热线接听服务（并向州民政局和县民政局提供运营团队联系通讯录）、有序安排平台呼叫中心坐席、及时处理老人的紧急呼叫处置和服务预约。并要及时联系县民政局、政府购买养老服务企业及监护人，配合110、120等机构为老人提供及时的救助；因乙方未及时接收和处置老人的紧急需求、



请求所产生的风险和连带责任由乙方承担。

(6)、乙方要负责州、县两级工作人员的业务培训（包括：州县民政主管科室工作人员、养老服务企业、养老服务人员）。

(7)、对线下运营服务队伍的建立与管理，对接收服务需求进行确认派单、工单分配、数据记录，服务质量及老年人满意度电话回访等，每季度进行一次回访，满意度不低于 90%。

(8)、依托线下活动等进行养老服务综合监管信息平台的宣传推广，制定宣传推广方案，每季度一场宣传活动，全年 4 场，保证活动现场人数不少于 50 人，活动要有受益群众。从而提升养老信息平台的使用频率。

(9)、乙方需通过电话回访、实地走访形式开展民意调查，听取老年群体的诉求和呼声，每月线上抽查不少于 20% 的居家服务对象，形成回访记录，及时根据老年群体的反馈调整服务项目。

(10)、乙方要向甲方提供产品相关完税销售发票。

(11)、打造海北智慧养老品牌，加强海北养老服务宣传，组织管理社工、志愿者有序开展养老服务活动，养老宣传活动以线上线下相结合的形式开展，每季度一场，全年不少于 4 场，形成良好的养老氛围。

七、甲乙双方的权利义务

1. 甲方将对乙方本年度平台运营情况进行每季度和年终考核评分，并按分值标准扣除相应运营费用。

2. 乙方为甲方提供海北州智慧养老服务平台的运营工作，职责包括：信息资产统计服务、日常巡检工作、网络、安全系统运维服务、服务器系统运维服务、软件升级服务、系统升级改造服务、远程技术支撑服务、运维团队配置、业务指导、信息化管理、养老服务标准化管理、养老服务质量管理、宣传推广、养老活动策划实施、养老服务诚信体系建设、数据分析和养老服务月报季报年报等工作，并完成州民政安排的其他养老服务方面工作。

3. 乙方运营过程中需要发布涉及相关的媒体报道和新闻资讯前必须报民政局审核、且报道内容不得包含违法违规内容，因乙方发布的媒体信息不实或携带违规信息产生的后果由乙方承担。

4. 乙方要及更新全州涉及养老服务所有数据的更新，确保甲方需要乙方提供平台相关运营资料、数据时，乙方必须无条件积极配合，提供准确真实的数据。



5. 乙方在甲方授权的海北藏族自治州范围内涉及的平台推广行为、活动组织和策划都必须提前向州民政局汇报同意后方可实施，同时乙方对其实施的推广和活动策划组织行为负全部责任，因乙方策划或组织不当导致的风险和损失由乙方承担。

6. 乙方在运营期间必须遵守并执行当地劳动法规，不得无故拖欠员工工资和社保，不得无故扣发欠发停发员工工资，员工五险一金需及时缴纳，如未按时发放缴纳导致的责任由乙方负全部承担。

7. 乙方对平台运营期间发生的老人服务投诉和服务意见，应 100%受理并妥善解释，并在经过调查后、经过州民政局审核确认的管理规范对服务企业或服务人员按规定执行惩戒。

8. 乙方在使用甲方提供的场所和设施设备应做好妥善管理并建立登记制度，乙方不得将甲方提供的场所和设施设备挪作他用，因乙方在使用甲方提供的运营场地和设施设备过程中因使用不当或操作不规范导致甲方设施设备受损的，由乙方负责照价赔偿。

9. 甲方负责按照合同约定向乙方支付运营费。

10. 甲方在每季度考核评分过程中发现乙方有违约、工作任务完成不力等问题时，可按合同文件的规定，对乙方进行相关处罚（处罚金额不得超过合同总价的 29%）。

八、服务质量保证

1、乙方所提供的服务质量必须与响应文件和承诺相一致。

2、乙方应保证所提供不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或其他权利。

3、因乙方工作失误造成甲方利益受损的，由乙方对损失承担相应的赔偿责任。

4、甲方应积极配合乙方工作并提供必要的工作条件。

九、保密条款

1. 乙方对甲方智慧养老服务平台内的信息负有安全责任，未经甲方允许不得用于其他任何商业用途。

2. 乙方对甲方智慧养老服务平台内的老人档案、服务商档案、服务组织档案、服务人员档案和服务记录负有保密责任、因乙方管理不善导致的信息泄露造成的风险和因信息泄露导致老人、服务商、服务人员产生的连带责任和相关损失由乙方承担。

3. 乙方应做好甲方智慧养老服务平台的数据备份工作，因乙方备份不当或未做备份导致数据丢失造成的损失由乙方承担。

4. 乙方应当为甲方智慧养老服务平台的老人档案关键信息做脱敏保密处理。

5. 乙方要保证数据安全，如乙方退出服务，必须保证平台所有系统正常运营，否则乙方承担一切法律后果。



十、合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第 50 条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

十一、违约责任

1、乙方提供的产品如侵犯了第三方权益而引发纠纷或诉讼的，均由乙方负责交涉并承担全部法律责任，给甲方造成损失的，甲方有权向乙方追偿。

2、乙方未按本合同和响应文件中规定的服务承诺提供服务的，应按本合同总价款的 5%向甲方支付违约金。

3 乙方提供的项目成果在质量保证期内，因设计、实施缺陷和其它原因造成的问题，由乙方负责并承担全部费用。乙方在质保期内未履行维保义务的，由乙方另行承担。

4. 违约方的其它违约行为按合同总价款的 5%向守约方支付违约金，违约金不足以弥补守约方损失的，违约方应当继续赔偿经济损失直至弥补该损失。

十二、项目考核

甲方将每季度对平台运维情况进行考核评分，考核按照《海北州养老信息平台运维考核表》执行，总分 100 分。甲方根据考核情况评分，按照如下表格执行运营合同合作事项。

验收评分得分	评分结论	资金支付
评分得分 90 分以上	优秀	按合同全额支付
评分得分 88-90 分	次优	扣除季度运营费 5%
评分得分 85-87 分	优良	扣除季度运营费 8%
评分得分 82-84 分	良好	扣除季度运营费 10%
评分得分 79-81 分	合格	扣除季度运营费 15%
评分得分 76-78 分	基本合格	扣除季度运营费 20%
评分得分 75 分及以下	不合格	停止合作

十三、不可抗力

1、不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在 7 天内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。



2、除法律、法规规定的不可抗力情形外，双方约定出现 17 条情况亦视为不可抗力。

十四、合同争议解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁或向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2、诉讼期间，本合同继续履行。

十五、合同生效及其它：

1、本合同一式八份，经双方签字，并加盖公章即为生效。

2、本合同未尽事宜，按经济合同法有关规定处理。

3、本合同组成包含《合同通用条款》

注：本合同书未尽事宜，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订，但合同标的、数量、金额、服务承诺、质量、履约方式等必须与招标文件和供应商的响应文件保持一致。在不违反原采购方案要求和各方认可的文件内容前提下，合同当事人可对合同范本共同协商完善补充修订。

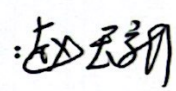
甲方（盖章）： 海北藏族自治州民政局

法定代表人或其委托代理人（签字）： 

联系电话：13897100856



乙方（盖章）： 青岛亚禾信息科技有限公司

法定代表人或其委托代理人（签字）： 

开户银行： 中国建设银行股份有限公司
青岛山东路支行

账号： 37150198671000000915

联系电话：



签约时间： 2024年4月1日

采购代理机构： 青海佳采工程管理有限公司

经办人：

合同备案时间： 2024年4月22日

