一、说明

**1 总则**

1.1 供应商应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由供应商自行负责。

1.2 供应商提供的服务应当符合磋商文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

1.3 供应商在磋商前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦成交，应按照磋商文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4供应商对所提供的货物和服务应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、商业秘密、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。如采购人使用该服务构成上述侵权的，则由成交供应商承担全部责任。

★1.5供应商提供的服务必须符合国家强制性标准。

1.6本项目如涉及软件开发，则开发软件（包括软件、源程序、数据文件、文档、记录、工作日志、或其它和该合同有关的资料的）的全部知识产权归采购人所有。供应商向采购人交付使用的软件系统已享有知识产权的，采购人可在合同文件明确的范围内自主使用。支撑该系统开发和运行的第三方编制的软件的知识产权仍属于第三方。如采购人使用该软件系统构成上述侵权的，则由供应商承担全部责任。

1.7响应供应商认为磋商文件（包括磋商补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日起10日内，以书面形式提出，并附相关证据。

二、项目概况

**2磋商范围与内容**

2.1 项目背景及现状

周家渡街道老龄化人口占比近半数之多，高达44.78%，因此，街道一直将为老服务作为街道工作的重中之重。在此背景下，街道在2019年建设科技助老平台，摸清了街道养老服务资源底数；并于2020年启动周家渡街道新型养老生态体系信息化平台建设项目，提供多场景养老服务。

目前，街道已具备较为扎实的养老服务信息化基础，在此养老生态体系运行过程中，街道持续关注区域老年人的新需求，结合国家及市区层面关于养老服务的各项工作要求，在为老服务拓展延伸方面拟定了三个接下来的主要工作方向：一是增加社会化助餐服务体系，通过信息化平台进一步提升社会化助餐服务的效率与便捷性，并为后续的营养摄入分析及建议提供支持；二是开展老年人营养健康引导工作，聚焦老年人营养健康情况，施行科学有效的引导与建议，降低老年人因营养不均衡等导致的健康问题概率；三是建设家庭照护床位服务体系，拓展机构+居家联动的老年人照护服务体系。同时，由于科技助老平台是非信创系统，计划将其与第三方平台对接的接口进行信创改造，接入到新型养老生态体系信息化平台中，并将历史数据也迁移到新型养老生态体系信息化平台中来，确保数据的统一管理与持续更新。基于以上需求，街道拟升级原“周家渡街道新型养老生态体系信息化平台”，增加相关子系统，更好地满足老年人助餐、营养健康管理以及家床照护等服务场景需求。

2.2 项目磋商范围及内容

本项目基于原“周家渡街道新型养老生态体系信息化平台”，围绕“为老助餐”、“营养健康”、“家床照护”三大场景进行持续深化，开展相关子系统的建设；同时，数据研判子系统也将在原基础上对应增加相关专题板块，进行多维度数智分析与可视化呈现；此外，将对原科技助老平台进行接口的信创改造和历史数据的迁移，实现基于一个平台的养老数据管理中心统一管理所有养老业务数据的目标。

2.3 开发周期（交付时间）要求：本项目自合同签订生效后150个日历日内交付，供应商可自报少于150个日历日的其他时间。

**3承包方式**

3.1 依照本项目的磋商范围和内容，成交供应商以包进度、包质量、包安全可靠的方式实施项目承包。

3.2 本项目不允许分包。

**4合同签订方式**

4.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与磋商文件和成交供应商响应文件的内容一致，并互相补充和解释。

**5结算原则和支付方式**

5.1 结算原则

本项目合同总价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。

5.2 支付方式

5.2.1 本项目合同金额采用**分期付款**方式，在采购人和成交供应商合同签订后，且财政资金到位后，按下款要求支付相应的合同款项。

5.2.2 分期付款的时间进度要求和支付比例具体如下：

1、第一笔付款-预付款(40%)：合同签订后十个工作日内，收到发票后(经审核符合要求)，采购人向成交供应商支付货款；

2、第二笔付款-系统上线付款(30%)：系统正式进入试运行阶段，且采购人收到成交供应商发票(经审核符合要求)后十个工作日内，向成交供应商支付货款，但该付款行为不构成对系统的验收。

3、第三笔付款-项目验收付款(30%)：采购人收到成交供应商的验收报告(由合同双方及新区大数据中心签署)、合同规定的有关资料(一式二份)、发票正本(经审核符合要求)后十个工作日内，支付剩余货款。

5.3成交供应商因自身原因造成返工的工作量，采购人将不予计量和支付。

5.4采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者延迟支付中小企业款项。如发生延迟支付情况，应当支付逾期利息，且利率不行低于合同订立时1年期贷款市场报价利率。

三、技术质量要求

**6适用技术规范与规范性文件**

各供应商应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本磋商文件中列明，供应商应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

**7磋商内容与要求**

7.1 工作目标与总体要求

本项目旨在深化升级周家渡街道新型养老生态体系信息化平台，持续完善周家渡街道“1+35+X”养老生态体系。通过优化完善社会化助餐服务体系，利用移动终端及应用提升社会化助餐服务便捷性与效率，并为营养分析提供数据支撑，增强老年人饮食健康；构建营养引导建议子系统，为老年人提供个性化营养支持；强化家庭照护床位服务，与专业机构合作打造一体化服务模块，打破信息壁垒，提升家庭照护的专业性和全面性；同时，升级养老数据研判子系统，整合各模块数据，实现养老服务情况的综合展示与精准研判，并对科技助老平台进行信创改造，为周家渡街道智慧化、精准化养老服务供给提供更安全有效的数据支撑。通过以上模块的升级或建设，持续赋能周家渡街道养老生态体系的优化与决策支持。

7.2 本项目磋商内容与具体质量要求（但不仅限于）详见下表。

**服务内容一览表（工作量清单）**

项目名称及包件号：周家渡街道新型养老生态体系信息化平台深化升级项目

| **序号** | **服务内容** | **具体要求** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 社会化助餐子系统 | 通过开发信息化系统应用，增强社会化助餐管理的统一性和灵活性，提升服务的便捷性和效率，优化助餐流程；拓展助餐场景应用，除了实现便捷身份认证，还可实现灵活的折扣配置、自动抵扣、菜品点单、订单对账、营养摄入分析、饮食建议提醒等功能，优化老年人助餐服务体验的同时，提升老年人的饮食健康水平。 |  |
| 2 | 营养引导建议子系统 | 通过多维数据源构建老年人营养健康基础数据库，并基于多种营养健康分析模型对区域及个体老年人进行膳食营养摄入及健康分析，为社区家庭医生提供数据参考，从而进行线上线下结合的膳食营养健康引导与建议，如定向菜品打折、食谱推荐、饮食关怀等多种方式，为老年人提供个性化的营养支持，提升老年人的营养健康水平。 |  |
| 3 | 家床照护子系统 | 通过信息化平台打造集床位申请、档案建立、组织服务、智能预警于一体的家床照护子系统，打通街道、家床服务机构、护理员、家庭医生、养老院及老人、家属等多方主体之间的信息壁垒。结合上门评估、床位签约、适老化改造等线下流程，做好过程监管、服务效能评估等统筹管理工作，提升家庭照护的专业性和效能，为老年人提供更加贴心和全面的家庭照护床位服务。 |  |
| 4 | 数据研判子系统升级 | 在原周家渡1＋35＋X嵌入式养老数据研判子系统基础上，增加社会化助餐专题、营养引导建议专题和家庭照护床位服务与管理专题，分别进行多维度的数智分析和可视化呈现，同时对科技助老平台信创改造后接入的数据以及迁移后的老年人相关数据进行统一管理，共同为综合研判街道整体养老服务情况提供数据支撑。 |  |
| 5 | 科技助老平台接口改造及数据迁移 | 科技助老平台的信创改造，主要考虑到现在周家渡养老服务平台仍会继续使用到的数据，聚焦于四类接口的信创改造和历史数据的迁移两项工作。接口改造包括民政电话外呼平台接口，对接老年人走访关爱数据；社区云数据接口，对接人房数据；浦东城运对接接口，与浦东新区城运大数据平台互联互通，集成安全监测与紧急求助设备信息；智能健康小屋数据接入接口，与健康小屋云平台对接，整合体检设备数据，提升健康分析精度；将科技助老历史数据迁移至新型养老生态体系信息化平台，确保数据的统一管理与持续更新，实现基于一个平台的养老数据管理中心统一管理周家渡所有养老业务数据的目标。 |  |

**说明：此表所列内容为本次磋商核心工作内容，供应商不得缩减。**

7.3具体服务内容

7.3.1设计原则

本项目将在“周家渡街道新型养老生态体系信息化平台”的基础上进行业务板块及功能的拓展，需基于一个数字化底座，遵循统一的技术路线、统一的开发规范、统一的数据标准、统一的设备接入规范、统一的 UI 规范、统一的安全规范、统一接口服务标准进行建设。供应商在重点理解本项目与周家渡原养老服务平台关系的基础上，提供本项目新建功能无缝接入现有系统的设计方案，且设计符合相应的国际、国家标准和规范。并在项目设计中，重点考虑以下几点：

（1）信创

出于对国家信息安全方面的保护，本次项目建设将采用以Java为核心的技术架构、编程语言和开发平台，软件能够在信创操作系统上稳定运行，能够与信创数据库以及信创中间件良好集成，实现数据管理和应用服务的信创替换。遵循国家网络安全法、数据安全法等相关法律法规，确保数据安全和隐私保护。

（2）使用性

使用性是指所设计的软件应符合需求方自身特点，满足需求方实际需要。在合法性的基础上，应根据需求方自身特点，设置符合需求方的设计需求。对于需求方的需求，在不违背使用原则的基础上，确定适合需求的设计，满足需求方内部管理的要求。

（3）先进性

系统构成需采用成熟、具有国内先进水平，并符合国际发展趋势的技术、软件产品和设备。在设计过程中充分依照国际上的规范、标准，借鉴国内外目前成熟的主流网络和综合信息系统的体系结构，以保证系统具有较长的生命力和扩展能力。

（4）开放性

系统需采用开放性的平台，充分考虑本系统与其它系统的数据接口。实现思路：快速适应系统的业务需求，应用先进的软件设计思想，同时充分考虑系统长期发展的前瞻性要求，基于多层B/S架构体系之上实现系统的灵活性、安全性，并使系统具有良好的可管理性。

（5）最大限度保护用户现有投资

任何新体系的引进都必须保证不能影响原有业务系统的性能，保证关键业务系统的正常运转，这是引进新的信息技术的前提。系统需充分考虑本系统的现状，最大程度地保护用户现有软硬件和网络投资，不重复建设。

（6）总体规划，分步实施

系统必须本着“整体规划，统一组织，分步实施”的原则进行开发建设，系统建设应在建设之初的统一规划下，充分考虑以上多方的情况，有机的、分步骤的逐步完善。此外，系统的建设涉及众多新的和复杂的软硬件技术，工程实施环节复杂，应按照总体设计的规划来进行分步实施。

（7）标准化的开发与设计

系统开发与建设应做到工作标准统一、业务流程统一、服务程序统一。在业务、软件产品、通信技术等各方面采用行业、国家和国际标准化组织制定的有关技术规范与标准。保证信息流传递快速顺畅，网络运行安全可靠。

（8）完备的安全体系

系统安全性也是设计与开发应用系统的首要考虑因素，是整个过程中应当遵循的准则。应用系统在设计时制定一整套有效的安全措施以保证整个系统的安全性，能够满足本系统制定的安全管理需要，能够防止来自内、外部入侵的威胁。

（9）可靠性

在可靠性设计过程中应遵循以下原则：

可靠性设计应有明确的可靠性指标和可靠性评估方案。

可靠性设计必须贯穿于功能设计的各个环节，在满足基本功能的同时，要全面考虑影响可靠性的各种因素。

应针对故障模式（即系统故障或失效的表现形式）进行设计，最大限度地消除或控制产品在寿命周期内可能出现的故障（失效）模式。

在设计时，应在继承以往成功经验的基础上，积极采用先进的设计原理和可靠性设计技术。但在采用新技术时必须经过试验，并严格论证其对可靠性的影响。

在进行产品可靠性的设计时，应对产品的性能、可靠性、费用、时间等各方面因素进行权衡，以便做出最佳设计方案。

（10）灵活性

应用系统不依赖于特定硬件环境；在系统结构一致的前提下可选择实施各模块的应用；系统具有可实施性，各模块可单独实施并使用。

（11）扩展性

扩展性原则包含以下两个方面的含义。

一是系统功能的扩展。随着信息化建设的不断深入，系统的功能可能将进一步扩大，因此软件系统的建设应具备很强的扩展能力，方便以后更多功能模块的逐步应用。

二是用户数量的扩展。由于业务的不断开展和中心业务的不断增加，势必将带来管理用户的增加，使软件用户数量增多，本系统建设应具备随时扩充用户的能力。系统采用“活页夹”式结构设计，可自由组合功能模块，以搭建不同应用，有效地保证在各个应用层面的可伸缩性。

（12）易于维护程度

本系统的设计和建设应充分考虑到后续维护的便捷性，系统本身具备容错能力、纠错能力及输入数据的自动检验能力，能保证各种在网数据安全、完整，保证各类网络应用的畅通和稳定，无需人工维护。

（13）可持续发展性

可持续发展性指的是系统可以根据业务发展的需要，能够方便的升级，扩展系统的功能。采用集中式系统架构，数据和应用的集成集中在中间件一级进行处理，为日后的扩展打下了良好的基础，同时保证系统能在各种操作系统和不同的中间件平台上移植。

7.3.2建设目标

本项目旨在深化升级周家渡街道新型养老生态体系信息化平台，持续完善周家渡街道“1+35+X”养老生态体系。通过优化完善社会化助餐服务体系，利用移动终端及应用提升社会化助餐服务便捷性与效率，并为营养分析提供数据支撑，增强老年人饮食健康；构建营养引导建议子系统，为老年人提供个性化营养支持；强化家庭照护床位服务，与专业机构合作打造一体化服务模块，打破信息壁垒，提升家庭照护的专业性和全面性；同时，升级养老数据研判子系统，整合各模块数据，实现养老服务情况的综合展示与精准研判，并对科技助老平台进行信创改造，为周家渡街道智慧化、精准化养老服务供给提供更安全有效的数据支撑。通过以上模块的升级或建设，持续赋能周家渡街道养老生态体系的优化与决策支持。

7.3.3各模块具体要求

（1）社会化助餐子系统

因本项目是基于周家渡街道现有“新型养老生态体系信息化平台”的深化升级项目，且目前街道已有为老助餐线上点餐送餐服务及相关应用，故本次社会化助餐子系统的建设，需沿用原有技术路线，实现与周家渡街道“新型养老生态体系信息化平台”的无缝衔接，并能够与原平台助餐服务相关的鉴权体系、折扣体系以及结算体系保持统一，提升整体助餐服务的便捷性和效率。在功能应用方面，社会化助餐子系统需实现便捷身份认证、灵活的折扣配置、自动抵扣、菜品点单、订单对账、营养摄入分析、饮食建议提醒等功能，优化老年人助餐服务体验感，提升老年人的饮食健康水平。

供应商根据自身过往项目经验及对项目需求的理解，提供社会化助餐服务流程，以及与已有点餐送餐体系关系的流程建议图，体现多类用户的操作与使用逻辑，和鉴权、折扣以及结算体系的统一。流程建议图及相关证明材料将作为评分的参考。

（2）营养引导建议子系统

因本项目是基于周家渡街道现有“新型养老生态体系信息化平台”的深化升级项目，所以本项目建设的子系统均需在原平台基础上进行应用的开发，故营养引导建议子系统需遵循周家渡街道原平台的总体规划和顶层设计，沿用原有技术路线，实现与周家渡街道“新型养老生态体系信息化平台”的无缝衔接，以确保前后台一体化，为用户提供统一登录、统一的操作界面，保障本次所建的营养引导建议子系统功能与现有的平台紧密结合。在应用功能方面，营养引导建议子系统需通过多维数据源构建老年人营养健康基础数据库，并基于多种营养健康分析模型对区域及个体老年人进行膳食营养摄入及健康分析，为社区家庭医生提供数据参考，从而进行线上线下结合的膳食营养健康引导与建议，如定向菜品打折、食谱推荐、饮食关怀等多种方式，为老年人提供个性化的营养支持，提升老年人的营养健康水平。

供应商根据自身过往项目经验及对项目需求的理解，提供区域营养健康引导与建议的流程建议图，体现街道开展老年人营养引导与建议工作的整体环节步骤，以及每个环节涉及到的具体内容；说明营养引导建议的数据来源与分析逻辑，以及菜品定向打折的实现逻辑，以保障所做出的营养引导建议的权威性。以上内容的说明及相关证明材料将作为评分的参考。

（3）家床照护子系统

因本项目是基于周家渡街道现有“新型养老生态体系信息化平台”的深化升级项目，所以本项目建设的子系统均需在原平台基础上进行应用的开发，故家床照护子系统同样需遵循周家渡街道原平台的总体规划和顶层设计，沿用原有技术路线，实现与周家渡街道“新型养老生态体系信息化平台”的无缝衔接，以确保前后台一体化，为用户提供统一登录、统一的操作界面，保障本次所建的家床照护子系统功能与现有的平台紧密结合。在应用功能方面，家床照护子系统需集床位申请、档案建立、组织服务、智能预警功能于一体，打通街道、家床服务机构、护理员、家庭医生、养老院及老人、家属等多方主体之间的信息壁垒。结合上门评估、床位签约、适老化改造等线下流程，做好过程监管、服务效能评估等统筹管理工作，提升家庭照护的专业性和效能，为老年人提供更加贴心和全面的家庭照护床位服务。

供应商根据自身过往项目经验及对项目需求的理解，提供家庭照护床位服务的流程建议图，体现家床照护涉及到的不同用户群体之间的联动关系与整体服务流程的贯通。流程建议图及相关证明材料将作为评分的参考。

（4）数据研判子系统升级

原周家渡街道“新型养老生态体系信息化平台”已针对现有的养老服务业务进行了数据的沉淀、研判和呈现，因本次项目是基于原平台的深化升级项目，故本次新增的助餐、营养和家床三个业务板块同样需在街道原数据研判子系统基础上进行专题板块的增加，从而分别进行多维度的数智分析和可视化呈现。同时，在数据研判子系统后台数据管理板块中，对科技助老平台信创改造后接入的数据以及迁移后的老年人相关数据进行统一管理，共同为综合研判街道整体养老服务情况提供数据支撑。

（5）科技助老平台接口改造及数据迁移

因本项目是基于周家渡街道现有“新型养老生态体系信息化平台”的深化升级项目，且原平台通过接口对接了街道的科技助老平台，调用所需数据，支撑了街道老年人“一人一档”的管理模式。现科技助老平台的信创改造，主要聚焦于多个接口的信创改造和历史数据的迁移两项工作。接口改造包括民政电话外呼平台接口、社区云数据接口、消防烟感数据接口、燃气监测设备接口、一键求助设备接口、活力探测设备接口、身高体重秤接口、隧道式血压计接口、人体成分分析仪接口、超声骨密度仪接口、数字化血氧仪接口、红外体温仪接口，现需接入到升级后的新型养老生态体系信息化平台中来；数据迁移包括街道社区综合为老服务中心、日间照护中心、家门口养老服务站、助餐点等数据，需迁移至新型养老生态体系信息化平台，确保数据的统一管理与持续更新，实现基于一个平台的养老数据管理中心统一管理周家渡所有养老业务数据的目标。

7.3.4原型图册要求

为了保障按时、高质量交付，优先选择有成熟经验的供应商。为展现供应商有相关成熟应用，并具备项目所要求的技术实力和对项目的理解和把握能力，能够满足采购方的相关进度要求，保障技术实现，供应商需提供项目中所涉及业务的系统原型图册及具备成熟系统的证明材料，以便进行调研和二次开发，而不是从0到1的梳理需求，完全定开。

原型图册涉及以下所列功能模块且总数不少于 22 张：

（1）菜品管理页面：体现前后台维护菜品时可对其进行不少于7个维度的标签设置；

（2）折扣管理页面：体现折扣规则维护时可进行不少于10个维度的设定；

（3）助餐服务管理页面：体现老年人身份快速认证、补贴自动计算详情信息；

（4）终端设备管理页面：体现设备信息维护时可进行不少于10个维度的设定；

（5）订单管理页面：体现不少于7个维度的订单信息；

（6）社会化助餐研判专题：体现社会化助餐整体情况数据、助餐点本月、上月及今日的订单量、消费金额、补贴金额、助餐点辐射范围、助餐点供应统计、最佳店铺排行；

（7）营养引导建议研判专题：体现老人饮食偏好与营养摄入情况（不少于4个维度）、膳食营养干预指导情况（不少于5个维度）、BMI分布变化趋势（不少于4个维度）、老年人个人膳食营养档案（不少于7个维度）、区域整体老年人膳食营养分析（不少于8个维度）

（8）家床照护研判专题：体现与家床服务运行的整体情况，包括但不限于点位分布、床位档案、服务包、预约建档等，不少于11个维度。

7.4人员及设备要求

7.4.1本项目中人员岗位要求（但不仅限于）详见下表。

**人员配备一览表**

项目名称及包件号：周家渡街道新型养老生态体系信息化平台深化升级项目

| **序号** | **岗位名称** | **建议配置岗位人数** | **基本要求** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目经理 | 1人 | 具备相关工作经验，若有资格证书请提供 |  |
| 2 | 产品经理 | 1人 | 具备相关工作经验，若有资格证书请提供 |  |
| 3 | UI设计师 | 1人 | 具备相关工作经验，若有资格证书请提供 |  |
| 4 | 开发经理 | 1人 | 具备相关工作经验，若有资格证书请提供 |  |
| 5 | 软件开发工程师 | 2人 | 具备相关工作经验，若有资格证书请提供 |  |
| 6 | 软件测试工程师 | 1人 | 具备相关工作经验，若有资格证书请提供 |  |
| 7 | 实施工程师 | 2人 | 具备相关工作经验，若有资格证书请提供 |  |
| 合计 | 9人 |  |  |

7.5工作进度

项目总体周期: 自合同签订生效后150个日历日内完成系统开发、部署、测试、试运行、交付、验收的全部工作内容。

（1）需求调研和原型设计阶段：自合同签订生效后45个日历日内完成；

（2）开发阶段：自需求调研和原型设计阶段完成后75个日历日内完成；

（3）试运行阶段：自开发工作完成，系统上线后开始为期30个日历日的试运行工作；

（4）验收阶段：试运行结束后完成项目验收。

7.6软件开发要求

本项目开发要严格按照软件工程的方法进行组织，根据用户需求持续改进，直到最终用户确认满意，至少应经历如下项目阶段：制定项目启动与实施计划；深入进行用户需求调研；原型开发；用户试用（多次）；修改完善（多次）；在提供用户需要的全部功能且达到用户使用要求后，开发完毕，进行系统部署、上线试运行等。整个开发过程中，应加强项目管理，做好资源分配、配置管理、质量和进度控制、风险跟踪、合同管理、成本管理、沟通与协调等工作。按照合同要求，定期向采购人提供工程实施进展情况报告。

7.7软件性能要求

系统正式运行后，在新区政务云平台和政务网稳定运行的前提下，平台在总体性能上需满足以下要求：

(1)稳定性标准：系统建成后，应确保业务受理顺畅，能够提供7×24小时的连续运行，年平均故障响应时间小于2小时，平均故障修复时间小于1天。

(2)效率标准：在正常带宽下，普通内容浏览打开时间小于1.5秒，数据查询的响应时间应小于5秒。

(3)兼容性标准：客户端浏览器至少兼容主流的火狐、谷歌，且在其他主流浏览器下不允许出现网站错乱现象。

(4)扩展性标准：系统采用利用“活页夹”模式，可以通过开发接口集成其他的B/S架构系统。

(5)系统拓展标准：软件功能应充分考虑未来至少3年的发展要求，系统具有一定扩展性。

(6)安全性标准：项目在设计和建设时充分考虑到网络的安全性，保证各种在网数据的安全和完整，同时维持各类网络应用的畅通。

7.8信息安全目标

信息安全系统建设要达到以下目标：

(1)可用性：是指在正常硬件和网络环境下，确保系统高效、稳定、可靠地运行。

(2)安全性：是指系统中的各类数据不被非法访问、窃取、误用、散发等，确保敏感数据处于可控制的范围之内，仅有经过严格身份认证的用户、系统才允许其获得相关数据。

(3)完整性：是指确保系统数据完整、可靠、不被篡改。信息具有权威性和完整性，其信息内容应真实可靠、不被篡改。

(4)抗抵赖性：是指确保系统用户认证可靠，相关操作记录具有唯一性，用户身份不被假冒等。

(5)可管理性：是指确保系统的各类系统资源，包括应用系统、数据、用户等都是处于管理和控制之下；不存在系统无法管理的信息资源。

(6)可审计性：是指通过对系统中的事件审计，记录网络和系统上发生的相关事件，作为事后审计、核查的依据。

7.9与现有系统的无缝衔接（接口设计）

本项目是基于周家渡街道现有“新型养老生态体系信息化平台”的深化升级项目，所以本项目建设的子系统均需在原“新型养老生态体系信息化平台”基础上进行模块的拓展及应用的开发，需遵循周家渡街道原平台的总体规划和顶层设计，沿用原有技术路线，实现与周家渡街道“新型养老生态体系信息化平台”的无缝衔接，以确保前后台一体化，为用户提供统一登录、统一的操作界面，并统一数据底座，保障本次所建的模块、功能与现有的平台保持紧密结合，避免多口操作、数据分散、功能难扩展、流程难优化等问题。供应商需提供详细的技术实现方案，阐述与现有系统在界面、用户、功能、数据等方面采用的技术对接方式，以确保符合周家渡街道本次对新型养老生态体系信息化平台深化升级的要求。

**8质量标准及验收要求**

8.1质量标准

（1）成交供应商所交付软件系统应满足本项目磋商文件明确的功能性、使用性要求。软件开发质量标准按照国家标准、磋商需求确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合磋商目的的特定标准确定。

（2）成交供应商所交付的软件系统还应符合国家和上海市有关系统运行安全之规定。

（3）在软件开发启动前，成交供应商应根据采购人需求进一步进行项目应用调研与开发前分析，双方对现拟需求、磋商响应方案、运行目标及实施计划进行全面回顾与梳理，按实际可操作性进行必要调整，调整结果双方以合同附件形式增补生效。

8.2验收要求

（1）验收标准：本项目采用现场运行、测试验收方式验收，验收标准以符合磋商文件、供应商的响应文件及相关附件所提供的功能性、使用性要求和采购人的要求为准。

（2）软件开发完成并达到规定要求后，成交供应商应以书面方式通知采购人进行交付验收的规程与安排。采购人应当在接到通知的5个工作日内确定具体日期，由双方按照约定的要求完成项目验收流程。成交供应商在交付验收前应当根据约定的检测标准对本项目进行功能和运行测试，所有系统功能模块符合要求，以确认本项目软件能够正常运行，并初步达到符合磋商文件、供应商的响应文件及相关附件中约定交付的规定。采购人有权委托第三方检测机构进行验收，对此成交供应商应当配合。

（3）软件系统达到验收条件后由成交供应商提出验收申请，采购人根据成交供应商提交的验收申请进行确认。验收由双方人员共同参与。同时成交供应商须提供软件文档（包括但不限于《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》）以及可安装的程序运行文件），软件文档部分的验收通过后，即视为初验通过。

（4）验收分初验和终验。初验通过且系统试运行达到规定时间，初验遗留问题已解决，成交供应商确认系统具备正常运行条件，即通知采购人系统已准备就绪，等待最终验收。当系统通过运行测试时即终验完毕，采购人向成交供应商签发终验报告。

（5）成交供应商应按照磋商文件、响应文件及其附件所约定的内容进行交付，所交付的文档与文件应当是可供阅读的书面和电子文档。

（6）采购人在本项目交付后，应当在5个工作日内向成交供应商出具书面文件，以确认其初步达到符合磋商文件、供应商的响应文件及相关附件所约定的任务、需求和功能。如有缺陷，应向成交供应商陈述需要改进的缺陷。成交供应商应立即改进此项缺陷，并再次进行检测和评估。期间成交供应商需承担由自身原因造成修改的费用。

（7）如果属于成交供应商原因致使系统未能通过验收，成交供应商应当排除故障，并自行承担相关费用，直至系统完全符合验收标准。以上行为产生的费用均由成交供应商承担。

（8）如果由于采购人原因，导致系统在验收期间出现故障或问题，成交供应商应及时配合排除该方面的故障或问题。以上行为产生的相关费用均由采购人承担。

（9）如采购人同意本项目验收交付，应当在5个工作日内向成交供应商出具书面文件，以确认其初步达到符合磋商文件、供应商的响应文件及相关附件文件所约定目标的系统软件开发的需求、任务和功能。

（10）如本项目连续3次终验未获通过，采购人有权取消合同，并按照合同约定的条款对供应商作违约处理。

（11）自系统验收通过之日计算质量保质期，该期间，成交供应商应提供采购人技术支持服务以解决系统运行期间可能出现的各类问题，进一步提升与完善软件运行水平。

**9售后服务要求**

9.1软件运行保证

在成交供应商提供免费技术支持服务期（质量保质期）内，负责本项目的维护工作，确保系统安全、稳定、正常地运行，并对由于设计、功能的缺陷而产生的故障负责，提供5天×8小时响应维护服务。在此期间如发生系统运作故障或出现瑕疵，成交供应商将按照售后服务的承诺提供保修和维护服务。成交供应商将通过以下两种服务方式进行技术支持：

电话支持：客户通过拨打成交供应商指定的维护工程师电话，由成交供应商工程师进行电话支持。

远程技术支持：在采购人保证服务器网络联通的情况下，通过远程诊断、电话支持、电子邮件等方式进行技术支持。

为了确保项目开发及后续运行过程中能够及时沟通需求并解决问题，有本地化服务机构的供应商优先考虑。

9.2软件维护要求

质量保质期内，由采购人负责日常性管理工作，包括信息更新、数据维护和系统管理，成交供应商负责本项目所涉及的技术性维护，其工作范围为：软件日常运行维护、软件版本升级和错误更正；合同所界定的功能范围内的局部调整。

当出现故障时，采购人应立即通知到成交供应商。如属于紧急故障，成交供应商应立即响应，8小时内出具解决方案；如属于重要故障，成交供应商1小时内响应，2个工作日内出具解决方案；如属于一般故障，成交供应商4小时内响应，5个工作日内出具解决方案。

成交供应商在约定的时间内未能弥补缺陷，采购人可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由成交供应商承担，采购人根据合同规定对成交供应商行使的其他权利不受影响。

9.3软件系统的培训要求

成交供应商应提供对软件使用人员和管理人员的培训，培训内容包括软件的使用及维护培训，使受训者能够独立、熟练地完成系统运行维护与操作，实现依据本磋商文件所规定的系统运行保障的目标。

成交供应商应为所有被培训人员提供培训用文字资料。

培训时间与日期应在软件开发完毕后由采购人和成交供应商共同商定，并提供具体的培训方案。

9.4质保要求

9.4.1质保期内

具体服务要求如下：

1、供应商负责所供软件及配套产品的售后服务，包括提供所供产品技术咨询、技术培训、检验、到货验收、安装调试以及负责所供产品的保修及其它售后技术服务。

2、供应商供货的系统软件提供（除特殊说明外的）1年免费原厂质保，提供备品备件服务，响应文件中应详细列出质保期内的服务承诺。

3、供应商工作在通过验收后，应提供1年的免费维护期，按照采购人的实际要求，对系统进行相应的调整，确保正常运行，若需要数据和应用迁移，提供免费定制化服务。

4、在质保期间，软件若有较大功能改动或升级，经双方协商，不再另行收取费用。

5、响应文件中对项目的任务内容进行详细罗列与界定，对于需要采购人方面配合的内容也可同时加以说明。

6、响应文件中对售后服务的任务内容和服务方式进行详细罗列与界定，对于需要采购人方面配合的内容也可同时加以说明。

7、响应文件中应详细列出质保期内的服务承诺。

8、供应商提供5×8小时级别的售后服务，在接到报修电话通知后1小时内响应。

9、供应商提供特殊工作措施，无论由于哪一方产生的问题而使系统发生不正常情况时，在得到采购人通知后，需立即派工程师到现场，全力协助采购人，使系统尽快恢复正常。

9.4.2质保期外

在质保期后，根据用户方运营的要求(包括软件升级等)，供应商需以积极态度给予配和，最大限度地满足用户方要求，并在维护过程中收取基本的人工、材料、服务的成本费用。

**10所有权和使用权要求**

供应商提供软件产品（包括软件载体和文档）和相关系统接口，仅限于采购人使用，未经供应商书面许可不能对外转让。软件不加密，不限制采购人安装次数和安装的终端数量。

供应商保证对其交付的软件系统享有合法的权利，并且就交付的软件系统不做任何的权利保留。

供应商需保守因本项目执行而获得的采购人的所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及采购人的相关工作程序等）秘密，不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则供应商需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于采购人及采购人的所有经办人员。

供应商应向采购人提供包括源代码和目标代码在内的全部程序。

除开发者身份权外，项目的软件著作权的其他全部权益属于采购人。此权利担保规定的效力不受所签合同有效期的限制。

**11保密要求**

11.1 成交供应商应遵守合同文件约定内容的保密要求。如果采购人提供的内容属于保密的，应签订保密协议，且双方均有保密义务。供应商不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则供应商需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于供应商及供应商的所有雇用人员。

四、报价须知

**12磋商报价依据**

12.1 磋商报价计算依据包括本项目的磋商文件（包括提供的附件）、磋商文件答疑或修改的补充文书、磋商过程中实质性变动的内容、服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）、项目现场条件等。

12.2 磋商文件明确的项目范围、实施内容、实施期限、质量要求、验收要求、培训要求及售后服务要求等。

12.3服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）说明

12.3.1服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）应与供应商须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

12.3.2采购人提供的服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）是依照采购需求测算出的主要工作内容，允许供应商对服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）内非核心工作内容进行优化设计，并依照优化后的方案进行报价。各供应商应认真了解采购需求，如发现核心工作内容和实际采购需求不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件、补充文件或磋商过程中实质性内容对磋商文件予以更正，否则，应以服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）为准。

12.4岗位设置说明

12.4.1 岗位设置应与磋商须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

**1****3磋商报价内容**

13.1 本项目报价为全费用报价，是履行合同的最终价格，除采购需求中另有说明外，磋商报价（即磋商总价）应包括项目前期调研、方案设计、项目研发、软件购买、项目实施、系统调试及试运行、验收和评估、操作培训、售后服务、投入使用、管理这一系列过程中所包含的所有费用。

13.2 磋商报价中供应商应考虑本项目可能存在的风险因素。磋商报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于供应商的风险，其费用视作已分配在磋商报价明细表内单价或总价之中。供应商应逐项计算并填写单价、合计价和总价。

13.3在项目实施期内，对于除不可抗力因素之外，人工价格上涨以及可能存在的其它任何风险因素，供应商应自行考虑，在合同履约期内中标价不作调整。

13.4 供应商按照响应文件格式中所附的表式完整地填写《磋商报价一览表》及各类磋商报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

供应商只需在《磋商一览表》中报出对应服务期限的磋商价格即可。

**14磋商报价控制性条款**

14.1 磋商最后报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

14.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

14.3 供应商提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

**★**14.4 经磋商小组审定，磋商报价存在下列情形之一的，该响应文件作无效处理：

14.4.1 磋商最后报价和技术方案明显不相符的；

14.4.2 磋商最后报价中缩减磋商小组最终确定的服务内容的；

14.4.3 磋商报价中员工的基本工资低于本市职工最新的最低工资标准的。

五、政府采购政策

**15节能产品政府采购（本项目不适用）**

15.1 按照财政部、发改委发布的《关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库[2004]185号）和《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）的要求，采购人采购的产品属于“节能产品品目清单”中的，在技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购节能产品。采购人需购买的材料产品属于政府强制采购节能产品品目的，供应商必须选用节能产品。

15.2供应商如选用节能产品的，则应在响应文件中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的认证证书；反之，该产品在评审时不被认定为节能产品。

**16环境标志产品政府采购（本项目不适用）**

16.1 按照财政部、环保总局联合印发的《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库[2006]90号）和《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）的要求，采购人采购的产品属于“环境标志产品品目清单”中的，在性能、技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购环境标志产品。

16.2供应商如选用环境标志产品的，则应在响应文件中提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品的认证证书；反之，该产品在评审时不被认定为环境标志产品。

**17促进中小企业发展**

17.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加磋商的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“磋商文件格式”），反之，视作非中小企业，不享受相应的扶持政策。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中的中小企业均应按本款要求提供《中小企业声明函》。

17.2 依据市财政局2015年9月发布的《关于执行促进中小企业发展政策相关事宜的通知》，事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

17.3供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

**18规范进口产品政府采购（本项目不适用）**

18.1 依照《财政部关于印发<政府采购进口产品管理办法>的通知》（财库【2007】119号）和《财政部关于政府采购进口产品管理问题的通知》（财办库【2008】248号）的规定，本项目可以采购进口产品。

**19支持监狱企业发展**

19.1 按照国家财政部、司法部《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，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、磋商中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

19.2 监狱企业参加政府采购活动时，应当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的证明文件。

**20促进残疾人就业**

20.1 符合财库【2017】141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

20.2 残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库【2017】141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“磋商文件格式”），并对声明的真实性负责。