铜陵市社会救助大数据信息系统（低收入人口动态监测信息平台）项目需求

采购人：铜陵市居民经济状况核对中心

**一、项目背景、建设目标、采购内容**

**1、**项目背景

2020年4月中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于改革完善社会救助制度的意见》，2020年10月安徽省委办公厅、省政府办公厅联合印发《关于改革完善社会救助制度的实施意见》（以下称《实施意见》），就改革完善社会救助制度作出系统性安排部署。

2021年4月16日民政部召开《全国民政系统巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接动员部署》会议及《关于印发《安徽省低收入人口动态监测信息平台建设方案》的通知》（皖民社救函〔2021〕102 号）、《关于进一步推进安徽省低收入人口动态监测平台建设的通知》（皖民社救字〔2021〕41号）文件要求，各地在2021年底完成建设全省低收入人口动态监测综合服务平台，实现对低收入人口等社会救助对象信息汇集、常态监测、快速预警，做到及时干预、精准救助、综合帮扶，坚决守住不发生规模性返贫的底线，切实保障好困难群众基本生活。

2、建设目标

**2.1 建立低收入人口数据库**

一是对接共享省低保信息系统内的在册低保对象、特困人员数据（含历史数据和新产生的数据）；二是对接共享我市社会救助综合服务信息化平台（无纸化审批平台）内的低保边缘户、临时救助对象数据。三是共享市乡村振兴局信息系统内的脱贫不稳定户、边缘易致贫户数据。四将入户走访、摸底排查、热线信访等渠道发现的困难人口信息录入或导入低收入人口数据库；五是其他低收入人口。

**2.2 建立数据交换共享平台（横向、纵向）**

**2.2.1横向对接。**一是对接教育、人社、住建、卫健、应急、医保等实施专项救助部门及工会、残联等机构的信息系统,实现数据汇聚共享；二是对接财政惠农补贴资金“一卡通”系统，实现业务经办、动态管理、统计分析、资金发放全程闭环。三是对接公安部门电子证照系统获取低保、特困人员等低收入人口电子证照信息。

**2.2.2纵向对接。**对接省社会救助大数据信息系统,实现与市级系统互联互通、数据共享。各地定期汇总上传或交换本地区低收入人口相关信息至全省低收入人口动态监测信息平台，民政厅将监测预警信息及时反馈至市县，实现数据双向贯通，形成闭环。

**2.3、建设低收入人口监测预警平台**

**2.3.1交叉比对。**定期将低收入人口数据库与医保、残联等部门医疗大额支出、慢病诊疗、重特大疾病患者、重度残疾人等数据进行交叉比对，及时发现低收入人口数据库中重病人员、重残患者等特殊困难人员，系统自动形成预警提醒。

**2.3.2 自动复核。**与市居民经济状况核对系统无缝对接，对低收入人口定期自动发起复核，复核结果及时推送至县区救助管理部门，县区进一步调查核实，发现低收入人口家庭情况变化，不再符合条件的要及时退出。

**2.3.3 智能研判。**设计形成铜陵低收入人群政策库，开发大数据分析功能，利用大数据技术和算法，实现智能化的政策匹配功能，为低收入人口自动匹配相应的民生保障项目政策。

**2.3.4 救助转介。**实现预警信息线上流转和分办转办，相关单位对预警提醒信息进行调查核实，一旦发现需要救助的困难群众，立即启动救助程序。系统对超时未处理的预警信息要进行超时提示。

**2.4 建立大数据统计分析平台**

对平台中的各类数据进行统计分析，生成相关统计图表（条形统计图、扇型统计图、折线统计图和网状统计图等），并实现数据的前台可视化展示。系统可生成周报、月报、季报、年度报等数据报表。

**2.5 开发“社会救助（核对）“指尖办”、“异地办”**

依托“皖事通”政务服务平台，为困难群众办理社会救助（核对）业务开辟线上申请、查询服务通道，推动救助业务向移动端延伸，实现救助（核对）“指尖办”、“异地办”。社会公众通过“皖事通”APP客户端自主进行社会救助申请，基层工作人员也可以帮助群众代为发起救助申请。申请可以是针对性单项救助，也可以模糊性的只反映困难诉求，由系统+人工结合判断可能符合的条件，再推送到相关救助部门，由相应部门安排工作人员进行核实，启动救助程序。

3、采购内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量（套） | 备注 |
| 1 | 基础支撑平台  | 1 |  |
| 2 | 公共服务平台  | 1 |  |
| 3 | 一体化综合业务平台  | 1 |  |
| 4 | 升级社会救助数据资源库  | 1 |  |
| 5 | 新建社会救助大数据统计分析  | 1 |  |
| 6 | 互联互通建设 | 1 |  |

1. **技术方案或服务内容、范围**

## 技术方案及主要指标参数要求（标注●参数为评分项，非必须满足参数）

### 基础支撑平台

面向市民政局、县（区）民政局、乡镇（街道）、村居（社区）及各级直属单位、相关部门的工作人员提供基础应用平台，实现平台所有子应用系统集中管理，根据登录用户自动加载系统权限，为平台所有子系统提供用户管理、基础数据、服务支撑、权限控制的基础应用服务

（1）应用中心

实现平台与原社会救助信息化系统无缝对接实现单点登陆和待办任务对接集中展现，接入的已建系统包括但不限于的以下系统，安徽省社会救助填报系统、安徽省最低生活保障信息管理系统、铜陵市居民家庭经济状况核对工作信息系统、铜陵市社会救助综合服务平台。

（2）用户管理

建设社会救助平台用户中心，包括用户管理、权限管理、用户权限管理、用户认证等统一用户管理功能，使接入平台的系统具备统一的身份标识。

（3）基础数据管理

建设统一基础信息管理功能，包括行政区划、机构信息、字典管理，平台子系统从基础支撑系统获取统一的基础数据。

（4）服务支撑

平台提供统一服务支撑，包括高拍仪、统一消息、统一接口管理等功能服务。

### 公共服务平台

以互联网、移动端等信息媒介，实现方便、快捷、高效的社会救助公共服务，将全市社会救助公共服务业务统一汇聚展现，涵盖最低生活保障、特困人员供养、临时救助、教育救助、就业救助、住房救助等社会救助统一公共服务，实现精准服务匹配，提供困难群众、弱势群体、特殊群体、普通群众在内的办事指南、我要预警、我要申请、我要举报、我要查询、智能引导、阳光公示等便民服务功能。

### 一体化综合业务平台

#### 新建低收入人口动态监测系统

##### ●动态预警监测子系统

建立包含低保对象、农村特困人员、农村易返贫致贫人口、以及因病因灾因意外事故等刚性支出较大或收入大幅缩减导致基本生活出现严重困难人口等四类人群开展动态监测系统，依托新建的安徽社会救助大数据平台，利用大数据技术、云计算等技术手段监测因灾、因病、因学、因残、因人口变化等指标变化自动化预警，主动发现、消息推送、入户核查、主动办理，将社会救助办理由被动向主动办理转变，实现智慧救助、精准救助。

* 预警管理设置：提供预警评估管理、指标管理、评估方案以及评估报告等预警设置管理功能。
* 预警管理：提供预警登记、预警处置以及预警分配等等预警数据办理管理功能。
* 评估管理：提供多维量化评估机制，从基本生活、就学、就医、就业、其他等多个维度，对相关部门的反馈结果进行科学评估。

##### ●家境入户调查子系统

通过家境入户调查系统，创新家境调查方式，充分运用移动互联网技术，对家境调查的服务申请、入户调查、数据采集和分析、出具家境调查结果等全流程进行信息化管理。实现对入户调查的全过程实时监管，同时入户调查结果和报告实时上传到救助数据库。实现了从调查手段、调查流程和结果出具的全流程规范和提升，彻底改变现有的入户调查方式。家境入户调查与社会救助综合服务平台中的基本生活救助模块和专项救助模块实现无缝数据对接，共享入户调查结果，调查的内容包括家庭信息、家庭成员信息（共同生活成员和赡养人）、家庭财产信息（车辆、房产、存款等）、家庭附件信息（户口簿、身份证、家庭经济状况核对授权书）。

* 调查对象管理模块

通过救助系统自动生成待调查对象，可以批量分配各个对象的调查机构或人员。服务机构的工作人员，可以通过智能手机实现调查服务接单、上门服务、调查过程记录、调查完成确认等功能操作， 从而方便随时随地进行家境入户调查。系统通过智能手机的定位、拍照、二维码扫描等功能，实现对家境入户调查过程的实时管理。通过对调查的实时记录，相关数据实时上报到后台，监管人员可以实时了解服务状态，救助服务质量。

* 调查报告管理模块

新增调查报告管理，调查业务归档后将数据和电子附件生成PDF 电子调查报告档案，并对数据进行归纳处理，对历史数据进行备份后清除，可以提高访问速度、增加可读性、方便管理查找。

业务系统的数据量不断积累，电子附件不断扩大，业务子系统不断增多，直接查询业务数据不但会影响系统性能， 也会增加系统的复杂度。

* 与社会救助模块对接

家境调查内容汇总后可以与救助业务系统打通，实现数据共享，避免工作人员对基本信息的录入。

##### 新建低收入人口身份认定子系统

开发低保边缘人员和支出型困难人口的申请、复查、注销等低收入人口身份认定的动态管理功能，集成至省级低保信息管理系统铜陵市民政账号体系下，实现民政工作人员集中管理低保对象、特困人员供养、低保边缘人群、支出型困难人口等低收入人口信息，为低收入人口动态预警监测提供数据支撑。

##### ●新建低收入人口库信息子系统

建设市级低收入人口库信息子系统，汇聚包括低保对象、特困人员供养、低保边缘人群、易返贫致贫人口、支出型困难人口、享受专项社会救助对象以及其他低收入人口的市级低收入人口库，通过数据交换平台互联互通实现市级低收入人口库信息定期上传省级低收入人口库。其中低保对象、特困人员供养、低保边缘人群、支出型困难人口、其他低收入人口与民政社会救助身份认定系统在线对接（低保系统），实现数据动态管理；易返贫致贫人口、享受专项社会救助对象与乡村振兴局、医疗保障局、人社局、住建局、教育局等部门对接实现数据动态管理，对接方式提供离线数据交换和在线数据交换两种方式。

##### 新建协同救助子系统

提供业务协同救助对社会救助业务经办部门的业务协同办理结果进行登记反馈，实现与医疗救助、残疾救助、教育救助、住房救助、失业救助、低保救助、特困救助、临时救助、灾害救助以及社会力量参与协同等。

#### 新建对接财政惠农补贴“一卡通”平台

为提升民政综合管理效能，运用信息化手段，整合民政资源，规范民政工作流程，进一步提升民政工作信息化管理水平，实现社会救助资金发放、数据统计分析全流程线上操作，确保社会救助资金实际发放数据与社会救助系统数据精准统一，做到业务经办、动态管理、统计分析、资金发放全程闭环，简化人工流程，减少人工干预和线下操作，提高办事效率，降低行政办事成本，切实保障社会救助资金安全和减轻基层社会救助经办工作量。

#### ●升级铜陵市社会救助综合服务信息化平台

为加强基层能力建设，加强困难群体关爱帮扶，围绕走访帮扶业务开展，对铜陵市社会救助综合服务信息化平台PC端和APP端进行升级，增加签到打卡（生存认证）功能、异地申请低保、动态复核、复核身份互转等功能。

### 社会救助数据资源库

构建社会救助数据资源库，汇聚全市社会救助领域基础数据、业务数据及第三方数据，通过数据加工处理，提升社会救助数据资源管理和安全管理，支撑社会救助内部数据深度融合应用与可视化分析，并通过数据共享平台对外提供数据赋能。社会救助数据资源库包括：社会救助对象库、救助资金信息库、救助服务需求库，并与省大数据救助平台无缝对接，定时或实时对接与上报数据。

### 社会救助大数据应用平台

构建大数据分析平台，利用大数据技术，数据挖掘技术，实现社会救助业务领域综合主题分析与汇总统计需求，提高政府部门决策的科学化水平、服务效率和社会管理水平，包括数据查询统计、专题分析和领导驾驶舱。

#### 数据查询统计

通过资源库的数据清洗，以报表引擎为基础，根据各个部门、各个层级需求，生成固定化报表供工作人员使用。提供以困难群体数据库和救助历史数据库为数据源，可进行多种查询条件的组合式查询。其中困难群众查询内容包含基本信息，家庭信息，附件信息和救助历史。附件信息支持在线预览，救助历史显示此困难群众所有的救助信息。

#### 专题分析

实现以低保、特困、低收入家庭、临时救助、医疗救助、教育救助、就业救助、其他救助、预警监测、防贫监测等为主题进行展示。以柱状图、折线图、列表为展示形式，包括社会救助对象分布热力图、社会救助对象致贫原因分析、社会救助对象变化趋势分析等。

#### 领导驾驶舱

通过驾驶舱、仪表盘方式，对民政社救部门及下属各级单位运作中的各种信息和数据进行监控管理、分析展现，并据此进行判断、决策。通过将各种离散的数据、元素连接起来，帮助用户自助管理从数据载入整合，到图表显示，终端交互的整个过程，并以更加整体系统、可视化的方式呈现给使用者，形成更深层次的信息智能。数据权限安全也可根据民政部门类别和层级进行设置、控制。

### 互联互通建设

#### 建设数据交换共享平台

市级大数据救助平台的数据交换共享系统承担与省级大数据救助平台，以及市级协办单位、业务单位的数据交换和数据共享的任务。

**1.6.2平台对接**

**1.6.2.1**●**与安徽省民政厅社会救助大数据平台对接**

实现低收入人口数据、预警监测数据、协同救助数据上传省厅，包括家庭信息、家庭成员信息、家庭财产信息、家庭附件材料、预警信息、预警处置信息、协同救助信息等；同时依托安徽省民政厅社会救助大数据平台获取铜陵市各业务协同部门数据，包括民政、乡村振兴、医保、残联、教育、总工会、司法、住建、妇联、卫健、人社、应急等救助帮扶数据和人员信息数据。

**1.6.2.2** ●**与安徽省最低生活保障信息管理系统对接**

实现低保边缘人群和支出型困难人口身份认定功能集成以及铜陵市低保对象、支出型困难人口、低保边缘人员、支出型困难人口等低收入人口信息和救助待遇信息市级汇聚充实市级低收入人口库。

**1.6.2.3** ●**与铜陵市居民经济状况核对工作信息系统对接**

实现低收入预警监测处置分配时、低收入人口身份认定时按需可发起家庭经济状况核对和接收核对反馈核对结果及核对报告。

**1.6.2.4与政务服务网对接**

承接铜陵市民政社会救助综合服务“一网通办”功能，实现社会救助申请事项的统一服务接入、转介、转办和数据查询服务，提升民政社会救助公共便民服务能力。

**1.6.2.5与皖事通**（APP）**对接**

集成社会救助公共服务功能，包括我要申请、我要预警、我要查询、我要举报等便民自助服务功能，实现社会救助便民服务移动化，打造社会救助（核对）服务“指尖办”、“自助办”、“随时办”。

**1.6.2.6与铜陵市数据资源局对接**

与市数据资源局对接，包括乡村振兴、医保、残联、教育、总工会、司法、住建、妇联、卫健、人社、应急等相关业务部门能够共享所需数据。

## **性能需求**

### 总体性能要求

A、保证系统可以满足通常业务的数据流量和响应时间要求。

B、系统能够承载峰值时的最大负荷。

### 具体性能要求

A、响应时间（平均值）≤3 秒；

B、更新处理时间（平均值）≤5 秒；

C、服务端的运行性能稳定，提供 7×24 小时全天候运行，保证系统的运行服务不间断。

D、吞吐量

平台完成各类应用系统的数据采集和业务处理，因此总体系统对吞吐量的要求较高，应用系统要求满足：

1）同时在线用户数：≥1000 个

2）并发用户数：≥300 个

3）平台采用全简体中文界面，平台可以通过 B/S 方式进行访问；

4）对简单的事务能在 1s 内完成从接受请求到处理完成；

5）各系统具有较高的稳定性，连续请求处理无故障，事务成功率>=99.99%

6）事务处理高频接口不超过 5s;

7）事务处理中频接口不超过 3s;

8）事务处理低频接口不超过 3s；

9）统计分析类查询时间平均不超过 10s；

10）系统运行时峰值服务 CPU 所占比不超过 80%，内存所占比不超过 80%

11）各系统具有较高的稳定性，对 10 万次及以上的连续请求处理无故障；

12）系统不宕机，响应时间即时（≤10s）的，高峰期最大响应时间不超过 60秒；

13）应用服务兼容性强，可部署在多种应用服务中间件下运行；

14）输入输出数据整数精确至个位数，小数至少精确到至百分位，日期精确到天，时间精确到秒；

各系统的设计充分满足以上性能要求，并在此基础上，结合建设过程中的实际要求做相应提升。

### 存储能力指标要求

系统要求能够存储全市业务资源数据不少于10年的结构化数据；存储包括系统建设所需各类材料信息以及系统相关操作监控运行日志记录。

### 可扩展需求

系统相关对外服务和通讯接口，需要标准化管理和设计，对未来系统新增和改扩建相关业务提供统一的接口协议和和数据交换标准，为实现不同接入平台、不同数据源格式提供良好的兼容性和可扩展性；

网络体系结构、通讯协议及数据结构，应符合国际和国内标准规范及相关规定，使得将来的运营管理工作科学化、规范化。系统所采用主流的的技术进行设计和开发，保证今后系统软硬件能平滑的扩容和升级。

### 易用性要求

丰富搜索条件，加强快捷过滤功能；

使用清晰、准确、易理解的语言文字，在可视化页面中，避免语义模糊，导致理解偏差；流程性的操作步骤引导，避免表单多次提交多次编辑。

### 安全需求分析

A、接口采用 HTTPS 部署方式，HTTPS 协议是由 SSL+HTTP 协议构建的可进行加密传输、身份认证的网络协议，要比 HTTP 协议安全，可防止数据在传输过程中不被窃取、改变，确保数据的完整性；

B、对于数据库关键数据，如用户密码，采用特殊密码组合规则组合后，采用国产算法加密，加密后密码不可逆，充分体现数据安全性；

C、本系统和其他业务系统的数据对接的相关 API 接口需要使用鉴权技术，对接入链接进行身份核实和校验，才允许其他业务系统调取数据；

D、应用系统设计中，既考虑信息资源的充分共享，又要注意信息的保护和隔离，系统应分别针对不同的应用和不同的用户，采取不同的措施，授予不同的权限；

F、平台要求记录操作日志，至少存储 3 年的日志数据，便于追溯业务功能数据人为或系统处理问题。

G、本次项目按照网络安全等级保护三级要求建设。在条件成熟中标单位开展三级等保测评时，该项目须能通过三级等保测评。

**注：本次铜陵市社会救助大数据信息系统（低收入人口动态监测信息平台）项目为铜陵市社会救助综合服务平台项目的升级及深化应用。供应商需承诺：**

（1）所投的铜陵市社会救助大数据信息系统（低收入人口动态监测信息平台）项目须与安徽省民政厅社会救助大数据平台、安徽省最低生活保障信息管理系统、铜陵市社会救助综合服务平台、铜陵市居民家庭经济状况核对工作信息系统互联互通、无缝对接，相关对接费用由供应商承担。

（2）与我市原有系统承建商签订技术合作协议，技术合作协议作为合同签订的条件和合同附件，与铜陵市社会救助大数据信息系统（低收入人口动态监测信息平台）项目无缝对接。

（3）投标企业须承诺为市大数据中心无偿提供数据共享和交换接口等服务。

**3、交货期限**

自合同签订之日起10日内完成供货、安装、调试完毕。

**三、采购方式。**竞争性磋商

**四、付款方式。**合同签订后付合同款项10%，项目验收合格后，在市财政资金下达的情况下付至95%，剩余5%作为质保金（一年）无需利息付清。

**五、投标人资格要求**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：详见采购文件；

3.本项目的特定资格要求：投标人须具有独立法人资格，具有合法有效的营业执照、组织机构代码证、税务登记证（或三证合一的营业执照）。

4．供应商存在以下不良信用记录情形之一的，不得推荐为成交候选人，不得确定为成交供应商：

（1）供应商被人民法院列入失信被执行人的；

（2）供应商或其法定代表人或拟派项目经理（项目负责人）近三年内被人民检察院列入行贿犯罪档案的；

（3）供应商被工商行政管理部门列入企业经营异常名录的；

（4）供应商被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单的；

（5）供应商被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单的；

（6）被铜陵市公共资源交易监管部门记录的不良行为累计分值在 10 分（含）-15 分（不含），且最近一次不良行为记录公布日距开标日未超过 3 个月；

（7）被铜陵市公共资源交易监管部门记不良行为记录累计分值在 15 分（含）-20 分（不含），且最近一次不良行为记录公布日距开标日未超过 6 个月；

（8）被铜陵市公共资源交易监管部门记不良行为记录累计分值达 20 分（含）以上，且最近一次不良行为记录公布日距开标日未超过 12 个月。

**六、评标办法的初步意见（综合打分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项目 | 分项 | 评标要点及说明 |
| 投标报价 （10分） | 报价 10分 | 采用低价优先法计算，即满足采购文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分按照下列公式计算（小数点保留两位）。磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×10注：1、最低评标价（含一个或同时多个）低于其他有效供应商的评标价平均值50%时，评标委员会应当要求该供应商作出书面说明并提供相关证明材料。该供应商不能合理说明或不能提供相关证明材料的，视作该投标为无效投标。 |
| 技术部分（56分） | 方案的合理性（15分） | 根据供应商总体技术方案的合理性、先进性、本地化需求理解程度、完善程度进行综合评分：1、优得15分；2、良得10分；3、一般得6分。不提供不得分。 |
| 技术响应情况（41分） | 技术要求参数全部响应，得41分，1、标注“●”符号的参数为重要性参数，未响应的每项扣6分，扣完为止；2、未标注“●”符号的参数为一般性技术参数，未响应的每项扣3分，扣完为止。 |
| 商务部分（34分） | 项目团队（4分） | 供应商拟投入本项目的技术人员具有下列证书：1、信息系统项目管理师、PMP证书，每提供一人得 1 分。最高得 2 分2、团队成员具有系统分析师证书、中国信息安全认证中心（信息安全保障人员认证证书），每提供一人得 1 分。最高得 2 分。注：以上须提供证明材料，包括有效证书复印件和在本单位社保证明（ 2020 年 7月（含 7月）以后缴纳的社保证明），加盖公章，否则不予得分。 |
| 研发能力（4分） | 供应商计算机软件著作权登记证书涉及“社会救助、城乡低保、特困人员供养、家庭经济状况核对、困难群众、临时救助、移动办公、移动服务、社会救助监测”。供应商计算机软件著作权登记证书日期需要开标前取得，每提供一份得0.5分，满分4分。（提供上述证书复印件或扫描件并加盖供应商公章，否则不得分）。 |
| 企业资信（10分） | 1、供应商同时具有信息安全管理体系认证证书（ISO27001）和信息技术服务管理体系认证证书（ISO20000）得 2分，否则不得分；2、供应商同时具有 ISO14001 环境管理体系认证证书和OHSAS18001职业健康安全管理体系认证证书的得 2 分，否则不得分。 3、供应商具有保密局颁发的涉密信息系统集成资质证书（业务种类为：软件开发和系统集成）得 2 分；4、供应商具有 CMMI 或 CMM 5 认证得 3 分，具有 CMMI 或 CMM 4 认证得 2 分， 具有 CMMI 或 CMM3认证得 1 分，没有不得分。5、供应商参与过市级以上类似信息化建设项目获得过市级以上奖项或通报表扬的得 1 分。（提供上述证书复印件或扫描件并加盖供应商公章，否则不得分。）  |
| 业绩（6分） | 具有政府部门系统方面的成功案例和建设成果1、一个部、省级案例得1分，最高3分；2、一个市级案例得1分，最高3分；（提供合同（或协议）复印件或扫描件并加盖供应商公章。不提供不计分）。 |
| 培训方案（5分） | 根据招标文件的要求对培训方案进行综合评价。培训方案有针对性，符合项目实际情况，完整、合理得5分；培训方案比较符合项目实际情况，较为完整得3分；培训方案一般的得1分；未提供或提供的培训方案没有针对性得0分。 |
| 售后服务方案（5分） | 根据招标文件的要求对售后服务方案进行综合评价。 1、售后服务方案完善、保证措施切实可行、服务计划周全，售后技术人员配备、应急维护时间承诺、质保期后维护方案合理的得 5分；2、售后服务方案比较完善、保证措施有效的得 3 分；3、售后服务方案一般、保证措施较为合理的得 1 分；4、未提供或提供的方案不符合本项目要求的得 0 分。 |

**七、合同主要款项**

**1、合同协议书的签订**

1．1采购人应按照竞争性磋商文件和成交供应商的磋商响应文件与成交供应商签订采购合同。

1.2 采购双方必须严格按照竞争性磋商文件、磋商响应文件及有关承诺签订采购合同，不得擅自变更。合同的标的、价款、质量、履行期限、服务要求等主要条款应当与竞争性磋商文件和成交供应商的磋商响应文件的内容一致，采购人和成交供应商不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。对任何因双方擅自变更合同引起的问题中心概不负责，合同风险由双方自行承担。

1.3 采购人保留以书面形式要求对服务细则作适当调整的权利。

1.4 成交供应商与采购人签订合同后，合同双方应严格执行合同条款，履行合同规定的义务，保证合同的顺利完成。

1.5 在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《合同法》的有关规定进行处理。

**2、验收**

2.1采购人验收时，应成立三人以上（由合同双方、专业人员、纪检等相关人员组成）验收小组，明确责任，严格依照采购文件、成交通知书、政府采购合同及相关验收规范进行核对、验收，形成结论，并出具书面验收报告。

2.2涉及安全等其他需要由行业主管部门进行验收的项目，必须邀请相关部门参与验收。

2.3验收费用均由合同乙方（成交供应商）承担，另有约定的除外。

**3 质保及售后服务**

3.1、项目正式验收合格后，中标单位必须提供2年免费质量保证期和免费运维服务期。运维期限内，确保项目正常运行，相关费用均包含在本项目范围内；运维时间内提供 7\*24 小时响应服务。

3.2 由于提供的产品质量问题造成用户的财产损失或人身安全问题，由中标单位负责。

**4、知识产权**

中标单位保证所提供软件涉及到的知识产权和技术资料是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为采购单位的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律责任均由中标单位承担。项目完成后，铜陵市社会救助大数据信息系统（低收入人口动态监测信息平台）及相关资源的知识产权均归属建设单位。