**天津市河东区为老服务信息化网络平台建设项目需求书**

一、总则及须知

1总则

1.1适用范围：本文件仅适用于天津市河东区为老服务信息化网络平台建设项目。平台应包含信息采集系统，信息管理系统，地理信息服务系统，综合服务和监管分析系统，信息采集APP。预算为100万元。

1.2项目背景：我国进入老龄化以来，现在呈现着老年人口基数大、增速快、高龄化、失能化、空巢化趋势明显的态势，养老问题异常的严峻，成为党和政府高度重视、社会各界广泛关注、人民群众迫切期盼的重大民生问题。对此河东区民政局要建设为老服务信息化网络平台，进一步规范养老服务体系信息化的建设，扩大对各养老业务的监督范围，增强监测的力度，盘活各养老机构、社区日间照料、居家养老服务信息的应用价值，实现信息的共享和交互，提升养老服务的管理能力，促进养老事业的发展，客观反映河东区养老服务体系的建设情况，为政府宏观管理和决策提供科学依据。

1.3本文件所列的采购要求，采购人对其准确性拥有最终解释权。供应商应准确理解招标文件。

1.4供应商应仔细阅读招标文件，认真编写投标文件，详细提供以下采购人所要求的全部资料，投标文件的技术部分应与技术规范文件中所列的采购技术要求对应。

1.5供应商的投标方案、声明（价格折扣或其它声明）都必须在商务标报价文件中标明。

1.6供应商在中标后独立承担采购需求所涉及事项的全部相关工作。

1.7根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》第五条对小型和微型企业产品的价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》及网站查询记录。

二、资格要求:

1. 供应商须是在中华人民共和国注册的、具备独立法人资格的企业，提供营业执照副本（原件）。

2. 供应商具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；提供2016年度或2017年度审计报告（原件）或者银行出具的资信证明（日期为公告发布之后）（原件）

3. 供应商具有依法缴纳税收的良好记录，提供2018年3月份至今任意一期缴纳记录凭证原件或税务局出具的2017年度完税证明原件。

4. 供应商具有依法缴纳社会保障资金的良好记录；提供2018年3月份至今任意一期缴纳记录凭证（原件）。

5. 供应商近三年在经营活动中无违法记录；并出具承诺函（原件）；若供应商成立不足三年，须出具自成立之日起至今在经营活动中无违法记录的承诺函（原件）。

6.本项目不接受联合体投标。

7.不接受进口商品投标。

三、设计原则：

1. 标准性原则

采用的软件平台和软件体系结构，需严格遵循国际、国内标准、国际惯用惯例或计算机领域的通用规范。具备平台子系统间的数据交换以及系统数据与上级系统的数据交换功能。

2. 开放性与可扩张性原则

应用系统设计采用开放式系统平台，以保证不同产品能够集成到应用系统中。系统设计应充分考虑未来服务平台发展的需要，设计简明，各个功能模块间的耦合度小，便于系统的扩展。对于原有的数据库系统，充分考虑了兼容性，保证整个系统在实际需要时可以平滑地过渡或升级到新系统。另外应保证本系统平台与国际惯例接轨及国内相关信息管理系统的衔接，以确保系统的继承性和可扩展性。系统可与其它外部系统进行无缝互连，投标人能提供相关技术接口和进行技术配合，其价格须包含在投标总价内。

3.实用性原则

应用系统设计以满足养老服务的需求为首要目标，使养老服务模式达到科学化、信息化、规范化、标准化，同时系统能满足养老服务的相关规定和上级部门的要求。

4. 合法性原则

系统平台必须保证与我国现行的有关法律、法规、规章制度相一致，并能满足各级机构和各级行政部门对信息的要求，须上报的统计报表与现行规定一致。同时今后任何由于政府部门政策改变所致的程序变更，投标人能根据政府的要求和时限进行技术支持。

5. 先进性和成熟性原则

在实用、可靠的前提下，应用系统设计尽可能地跟踪国内外先进的软件开发平台和软件开发技术，使设计系统能够最大限度地适应技术发展变化的需要，以确保系统的先进性。

6. 系统可维护性原则

系统具有良好的架构，各个部分应有明确和完整的定义，使得局部的修改不影响全局和其他部分的结构和运行，并利用成熟可靠的技术或产品管理系统的各组成部分，管理数量庞大的组件。

7. 集成性原则

应用系统设计考虑软硬件系统之间可以方便地实现集成，保证今后无需花费过多的精力进行系统平台的集成，降低系统维护的难度和要求，方便日后的应用和管理。

8. 系统可靠性和安全性原则

系统平台须确保长期安全稳定地运行。

1. 供货期要求：合同签订之日起三十个日历日内完成安装调试并验收合格。

五、租赁服务器、云平台和网络安全防护要求

将网络平台的服务器建在云平台上，服务器云主机和云平台由中标人租赁并运行，并提供不少于三年的免费租赁运维等服务。确保该平台正常快速的运行，该平台的云主机数量不得低于两台，并在配置不得低于CPU:4核 ; 内存：16G ; 数据盘容量：500GB; 带宽：10MB独享以上的云平台上运行。网络安全防护环境，需满足国家信息安全等级相关标准要求。集中化监控管理，具备可信云认证，提供专享的信息系统的安全保护第二级的安全服务，保障数据安全。提供专业数据备份服务，支持自动和手动的全备份和增量备份机制，用户隐私数据网络加密传输，采用自主访问控制、安全标签、强制访问控制、三权分立、安全审计、数据完整性等加密安全传输技术。

六、付款方式：

签订合同之日起15个工作日内支付合同总价款的30%，软件开发完毕并调试运行通过采购人验收合格之起15个工作日内支付合同总额的65%，剩余合同总价款的5%作为质保金，设备正式运行36个月后15个工作日内付清。（特殊情况以合同为准）。

1. 技术要求：

1、数据库设计

河东区为老服务信息化网络平台的数据库设计需要满足信息采集系统，信息管理系统，地理信息服务系统，综合服务和监管分析系统，信息采集APP的交互和使用，确保各个系统使用上相互独立，数据共享上相互关联。

1. 信息采集系统与信息管理系统

信息采集系统需要满足老人信息采集，养老院信息采集，日间照料中心信息采集，养老企业、服务机构信息采集，活动信息采集，监控信息采集，服务配套信息采集等模块功能。

信息管理系统需要满足老人信息查看与审核，养老院信息查看与审核，日间照料中心信息查看与审核，养老企业、服务机构信息查看与审核，活动信息查看与审核，监控信息查看与审核，服务配套信息查看与审核，通知公告，活动计划，视频监控等模块功能。

各模块功能描述如下：

（1）老人信息采集与管理：对居家老人信息进行管理，包括：居住老人信息管理、居家养老补贴信息管理。

* 居家老人信息管理

能够维护居家养老的老人基本信息、居住状况、年龄段、性别、身体状况、智力状况、居住地等信息。可以按照格式进行批量导入。

* 居家养老补贴信息管理

维护居家养老服务中获得补贴老人的补贴发放信息。

（2）养老院信息采集与管理：收集管理不同种类的养老机构的信息，包括：养老机构管理、养老机构入住人员管理、养老机构工作人员（护理员）管理。

养老机构管理

记录养老机构的基本信息、联系电话、地址、服务功能、收费、床位数、内部功能设施等。可以按照格式进行批量导入。

养老机构入住人员管理，入住信息实时更新。

记录养老机构入住人员的基本信息以及监护人信息。

养老机构工作人员（护理员）管理

记录员工的基本信息和所属机构信息。

（3）日间照料中心信息采集与管理：收集管理日间照料中心（站）的基础信息，包括：社区老年日间照料中心（站）管理、社区老年日间照料中心（站）入住人员管理、社区老年日间照料中心（站）工作人员（护理员）管理。

* 社区老年日间照料中心（站）管理

记录社区老年日间照料中心的基本信息、联系电话、内部设施、服务功能、收费等。可以按照格式进行批量导入。

* 社区老年日间照料中心（站）入住人员管理

记录社区老年日间照料中心的入住人员信息。

* 社区老年日间照料中心（站）工作人员管理

记录社区老年日间照料中心的工作人员信息。

（4）养老企业、服务机构信息采集与管理：对养老企业以及服务机构信息进行管理，包括：养老企业（服务机构）管理、服务项目管理、服务机构工作人员管理。

* 养老企业（服务机构）管理
* 记录有关养老服务的养老企业、服务机构信息、联系电话、地址等。
* 服务项目管理
* 记录养老企业、服务机构的服务项目信息、收费等。
* 养老企业（服务机构）工作人员管理
* 记录养老企业（服务机构）工作人员的基本信息。

（5）活动信息采集与管理：各街道、社区、养老企业、养老机构等可以通过使用自己的账号上传活动简报，例如：文体、慰问、领导调研、其他等。

* 活动管理
* 记录活动的基本信息包括时间、地点、参加领导、参加人群等。
* 各街道、社区、养老企业、养老机构等可以通过使用自己的账号进行通知的编写以及发布,民政局端口进行审核。例如：消息公告、活动计划等内容。

（6）监控信息采集与管理：对河东区的养老院、日间照料中心、养老企业、服务机构的监控信息进行采集。

（7）服务配套信息采集与管理：通过地图可以直观查看河东区内各类老人的基本情况及分布；查看河东区内各养老机构、日间照料中心（站）、为老人提供服务的养老企业和服务机构等。通过区—街道—社区进行地图展示，并以不同的标注点显示区分，实现层层展示。可以实时掌握养老服务资源分布情况、老人分布情况等信息。

1. 地理信息服务系统

对社区、养老机构、老人家属住址、周边医院、周边公园等符合老人出入的场所进行地理信息的采集和展示，借助可穿戴设备（如：手环）能够展现老人的活动轨迹和分析出老人的活动热力图。

借助地理信息采集的数据，分析展现老人在不同季节、不同时间、不同年龄、不同家庭情况、不同场所的分布情况，轨迹情况，身体健康状态等。

4、信息采集APP

信息采集APP需要满足老人信息采集，养老院信息采集，日间照料中心信息采集，养老企业、服务机构信息采集，活动信息采集，服务配套信息采集等模块功能，对申请、享受居家养老服务（护理）人员信息采集。需要开发Android和IOS两个版本。各模块功能描述如下：

（1）老人信息采集：对河东区的老人信息，按照街道-社区的类别和地理位置进行采集。

（2）养老院信息采集：对河东区的养老院信息，按照地理位置进行采集，包括联系电话、服务功能、收费情况、内部功能设施、床位入住人及数量等。

（3）日间照料中心信息采集：对河东区的日间照料中心信息，按照地理位置进行采集，包括联系电话、服务功能、收费情况、内部设施、床位入住人及数量等。

（4）养老企业、服务机构信息采集：对河东区的养老企业、服务机构信息，按照地理位置进行采集，包括联系电话、服务功能、收费情况、内部设施、服务人员及数量等。

（5）活动信息采集：对河东区的各街道、社区、养老企业、养老院的管理服务人员提供活动信息的编辑、提交功能，包括文体、慰问、领导调研等。

（6）服务配套信息采集：对河东区的养老院、日间照料中心、养老企业、服务机构的周边医院、周边公园等符合老人出入的场所进行介绍信息及地理信息进行采集。

（7）申请、享受居家养老服务（护理）人员信息采集：对申请居家养老服务（护理）补贴的老人进行初始评估，对享受补贴老人进行复核评估和核查工作，及时上传享受补贴老人的动态信息。

5.综合服务和监管分析系统

综合服务和监管分析系统需要满足老人信息检索分析，养老院信息检索分析，日间照料中心信息检索分析，养老企业、服务机构信息检索分析，活动信息检索分析，监控信息检索分析，服务配套信息检索分析，服务监管数据管理，服务监管系统状态管理，服务分析，用户体验分析，用户健康分析，机构运作分析，机构内部人员效率分析，数据综合分析，系统环境监管，系统运行监管等模块功能。各模块功能描述如下：

（1）老人信息检索分析：根据居住状况（空巢、独居、与子女同住、养老院、其他自填），年龄段，性别，身体状况（自理、半自理、性别），智力状况（正常、失常），居住地（十三个街、各居委会），享受居家养老（重、中、轻、无）等多重维度进行综合检索和统计分析，可以批量导入，筛选完毕后可以批量导出汇总成表也可单独导出为单一文件。

（2）养老院信息检索分析：根据年龄段，性别，身体状况（自理、半自理、性别），护理级别（自理、借助、介护），智力状况（正常、失常），位置（十三个街、各居委会）等多重维度进行综合检索和统计分析，可以批量导入，筛选完毕后可以批量导出汇总成表也可单独导出为单一文件。

（3）日间照料中心信息检索分析：根据年龄段，性别，身体状况（自理、半自理、性别），护理级别（自理、借助、介护），智力状况（正常、失常），位置（十三个街、各居委会）等多重维度进行综合检索和统计分析，可以批量导入，筛选完毕后可以批量导出汇总成表也可单独导出为单一文件。

（4）养老企业、服务机构信息检索分析：根据年龄段，性别，身体状况（自理、半自理、性别），护理级别（自理、借助、介护），智力状况（正常、失常），位置（十三个街、各居委会）等多重维度进行综合检索和统计分析，可以批量导入，筛选完毕后可以批量导出汇总成表也可单独导出为单一文件。

（5）活动信息检索分析：根据活动时间、活动地点、参与人及数量、活动主题、活动效果等多重维度进行综合检索和统计分析，可以批量导入，筛选完毕后可以批量导出汇总成表也可单独导出为单一文件。

（6）监控信息检索分析：根据监控时间、监控地点、监控发生情况描述等多重维度进行综合检索和统计分析，可以批量导入，筛选完毕后可以批量导出汇总成表也可单独导出为单一文件。

（7）服务配套信息检索分析：根据服务配套地点、服务配套类别、服务配套享受人群及数量、享受服务配套的时间等多重维度进行综合检索和统计分析，可以批量导入，筛选完毕后可以批量导出汇总成表也可单独导出为单一文件。

（8）服务监管数据管理：系统端开发接口，信息采集系统服务监管数据，信息管理系统服务监管数据，地理信息服务系统服务监管数据，综合服务和监管分析系统服务监管数据，信息采集APP服务监管数据。

（9）服务监管状态管理：数据最新变动状态，数据安全状态，信息采集系统状态管理，信息管理系统状态管理，地理信息服务系统状态管理，综合服务和监管状态管理，信息采集APP状态管理。

（10）服务分析：对社区老人接受的服务，养老机构提供的服务进行信息采集和比对分析。

（11）用户体验分析：对社区老人的服务体验进行信息采集和统计分析。

（12）用户健康分析：对社区老人的健康情况进行信息采集和统计分析。

（13）机构运营分析：对机构的运营情况进行信息采集和统计分析。

（14）机构内部人员工作效率分析：对机构内部工作人员的工作情况进行信息采集和工作效率的统计分析。

（15）数据综合分析：对平台中各个系统采集、统计的数据进行流量分析，转化分析，留存分析，可视化分析，群组分析。

6、设计符合市民政局信息化建设相关标准要求的接口，能够实现与天津市民政局《社福处养老服务信息平台》进行数据交放。

7、设计符合与现有的养老服务评估系统建设相关标准要求的接口，进行数据交放，能够在本平台上显示现有的养老服务评估系统信息；并且设计符合与现有的河东区养老服务信息平台对应的接口，进行数据交放。

8、培训要求

开展对采购人相关人员的培训，培训由采购方指定地点，供应商组织实施。供应商须安排参与项目的实施人员进行培训，培训场次不少于3次，使受训人员掌握相关技术要求，熟悉软件操作，独立掌握软件系统的配置、故障诊断、维护管理等技术，使之能适应软件系统正常运行的需求。

9、售后服务

（1）工作概述

对系统进行日常维护，提供定期巡检、技术支持、数据调整等服务，保障系统稳定运行。做好系统的咨询工作，对于提出问题、投诉进行及时处理。

（2）定期巡检

具体检查包括：补丁升级的运行情况、运行日志检查、系统错误的归纳、分析及解决。

每天对范围内的系统进行远程连接巡检，在系统发生故障时及时修复。

每周对所有系统进行预防性检查。

每季度对范围内的系统的数据库集群及负载均衡运行状况记录性能参数，提出性能优化建议。

每季度对日常巡检提供服务报告和建议，交付用户存档，同时提供半年和全年服务报告。

（3）客服远程支持

7\*8小时客服在线咨询服务，通过网络远程进行技术服务，即时解决问题。

（4）客服电话支持

电话响应时间：7\*8小时。

一般性问题2小时内反馈处理方案，24小时内解决问题。如果电话中解决不了，有必要进行进一步的，则转为远程服务或工程师现场服务。

（5）工程师现场服务

在远程支持和电话支持不能解决用户问题的情况下，提供上门维护。工作日确定需要上门服务后，工程师2小时内抵达现场。

（6）网络安全保障维护

保障系统的安全运维，定期进行网络环境及应用软件的安全巡检，即时更新软件运行环境，提交检测报告。

（7）系统优化服务

当系统运行中遇到疑难或者出现不正常状态，提供系统优化服务。在故障发现的7天之内完成系统功能的适应性调整，以保证业务能正常开展。

八、验收标准：

项目验收需完成合同规定的各项内容；项目包含所有环节均验收合格，符合法律、法规的规定及合同要求。对涉及项目其他内容进行验收确认，根据整体项目实施完成情况，最终出具结论。

系统应根据项目需求书逐项进行验收，需要达到国家标准及其他相关标准，能够正常运行，应通过开发与天津市电子政务信息与网络中心基础设备资源管理平台中的ITSS服务系统，消息服务平台的接口，获取系统运行数据并进行展现和预警。

九、采购标的需满足的服务期限

提供自软件系统开发完毕之日起不低于36个月的软件系统、云平台和服务器等整体的免费租赁、运维等服务，包括系统升级服务、租用云平台等服务、电话和现场技术支持服务、需求变更等，使该平台能够正常快速的运行，并对运行中出现的故障及时处理。

十、其他要求

（1）中标供应商不得转让合同，不得转包或分包。

（2）在培训期间，中标人须免费提供中文培训材料给采购人。

（3）提供资料时间：交付使用之前。

（4）投标人应保证对投标中全部软件享有知识产权或者得到软件所有人授权能够再次授权采购人使用，并保证授予采购人和最终用户上述全部软件非独占的长期许可使用权。

（5）采购人或最终用户在使用过程中不应受到第三方关于侵犯知识产权的指控。如有任何上述指控，投标人应独自承担可能发生的一切法律责任和费用。

（6）投标人必须对项目技术文件以及由采购人提供的所有内部资料、技术文档、数据和信息予以保密。投标人必须遵守与采购人签订的保密协议，未经采购人书面许可，投标人不得以任何形式向第三方透露本项目标书以及本项目的任何内容。

（7）移交成果

中标单位签订合同后需向采购人提供相关系统文档资料。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 建设内容 |
| 1 | 数据库设计 | 河东区为老服务信息化网络平台的数据库设计需要满足信息采集系统，信息管理系统，地理信息服务系统，综合服务和监管分析系统，信息采集APP的交互和使用，确保各个系统使用上相互独立，数据共享上相互关联。 |
| 2 | 信息采集与信息管理系统 | 信息采集系统需要满足老人信息采集，养老院信息采集，日间照料中心信息采集，养老企业、服务机构信息采集，活动信息采集，监控信息采集，服务配套信息采集等模块功能。  信息管理系统需要满足老人信息查看与审核，养老院信息查看与审核，日间照料中心信息查看与审核，养老企业、服务机构信息查看与审核，活动信息查看与审核，监控信息查看与审核，服务配套信息查看与审核，通知公告，活动计划，视频监控等模块功能。 |
| 3 | 地理信息服务系统 | 对社区、养老机构、老人家属住址、周边医院、周边公园等符合老人出入的场所进行地理信息的采集和展示，借助可穿戴设备（如：手环）能够展现老人的活动轨迹和分析出老人的活动热力图。 |
| 4 | 老人信息采集App | 各街道居委会工作人员、养老院工作人员可通过使用移动设备收集老人的相关信息，并且可以通过对老人进行拍照上传实现生命认证功能。 |
| 5 | 综合服务和监管分析系统 | 综合服务和监管分析系统需要满足老人信息检索分析。 |
| 6 | 设计与现有的平台连接的数据接口 | 设计符合现有的养老服务评估系统和河东区养老服务信息平台相对应的接口，进行数据交放，能够在本平台上显示现有的平台系统信息。 |
| 7 | 与天津市民政局的社福处养老服务信息平台对接的接口 | 设计符合天津市民政局信息化建设相关标准要求的接口，能够实现与天津市民政局《社福处养老服务信息平台》数据交放。 |
| 8 | 服务器 | 将网络平台的服务器建在云平台上，云主机数量不得低于两台，并在配置不得低于CPU:4核 ; 内存：16G ; 数据盘容量：500GB; 带宽：10MB独享以上的云平台上运行。**网络安全防护环境，需满足国家信息安全等级相关标准要求。集中化监控管理，具备可信云认证，提供专享的信息系统的安全保护第二级的安全服务，保障数据安全。提供专业数据备份服务，支持自动和手动的全备份和增量备份机制，用户隐私数据网络加密传输，采用自主访问控制、安全标签、强制访问控制、三权分立、安全审计、数据完整性等加密安全传输技术。** |