

附件 1:

采购需求

一、需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范：如技术要求中未注明需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范的，执行最新标准、规范。

二、需实现的功能或者目标：

（一）业务目标

本项目建设将覆盖政府层面、残疾人层面、服务商户/企业层面、以及部分老、弱、病、孕等弱势群体对象等。

- 1、政府层面：主要包括杭州市残联、13 个县市区残联、各级乡镇/街道、各级村/社。
- 2、残疾人层面：主要包括全市 26.5 万左右持证残疾人。
- 3、服务商户/企业层面：主要包括辅具商户、评估机构、康复机构、数据采集机构等。
- 4、其他：部分老、弱、病、孕等弱势群体等。

（二）技术目标

构建杭州数智残联系统人工智能大模型系统，利用 AI 助残大模型提升系统的服务水平，实现全域智能化响应和处理残疾人咨询与服务请求，精准识别和满足残疾人个性化需求，从而提供全天候、多渠道的智能化助残服务。通过智能问答、智能客服的应用，优化服务流程，提高服务效率，增强残疾人的服务体验和满意度，助力政府提升助残服务的整体效能，为智慧助残提供创新示范。

（三）绩效目标

服务目标：拓宽残疾人服务申请覆盖面，政策落实应享尽享，提供智能语音助残服务，缩小残疾人与数字社会的鸿沟，提升残疾人满意度；

管理目标：减少投诉维权事项，节约人力成本，提升行政效率，提高管理水平和政府绩效；

监管目标：加强残联对各业务系统和垂直单位的管理；

统计目标：加强数据融合，完善市残联信息数据库；

其它：打造智慧助残新模式，为全省助残服务做出积极贡献和试点示范作用。

本项目根据通用指标目标值和核心业务指标体系，包括预期注册用户数、预期用户活跃度、预期贯通地区数、业务闭环率。

通用指标：

序号	通用指标名称	通用指标目标值名称	核心业务指标目标值	目标值设置依据
1	数据并发量	数据并发量	大于 1000	由杭州数智残联系统中服务中台自动计算
2	系统稳定运行时间	系统稳定运行	>99%	
3	贯通率	预期贯通地区数	13 个县市区	
4	重大安全事故数	年重大安全事故发生次数	0	

三、需满足的技术要求（包括服务内容和标准等）：

（一）项目背景

2021 年杭州残联建设了杭州市“有爱无碍”智慧助残数字化服务平台，依托“智能化一体化公共服务平台”应用场景建设经验，应用大数据、云计算、人工智能等前沿技术创新残疾人事业发展体制机制，数字赋能残疾人全生命周期助残服务体系。2022 年，在一期项目建设基础上，完善面向残疾人服务和政府治理的 5 大应用平台和 10 多个子系统，新建智能托管服务系统、共富指标采集监察系统和数字社会

门户系统。2023 年，提升杭州市残联系统信息化水平，建成具有现代化特征的残疾人社会保障制度和基本公共服务体系，全域一体化落实残疾人社会保障、福利和助残公共服务。2024 年，市残联深化信创项目完成了杭州数智残联系统的深化信创改造。

2025 年，为缩小残疾人与数字社会的鸿沟，健全残疾人社会保障制度和关爱服务体系，全域一体化落实残疾人社会保障、福利和助残公共服务，依托城市大脑中枢平台，构建杭州数智残联系统人工智能大模型系统，能够提供“一站式”助残服务，进一步深化杭州市“有爱无碍”智慧助残数字化服务平台治理水平，探索残疾人智能 AI 应用代办新模式，打造全省样板，切实提升残疾人的获得感、幸福感、安全感，提高政府工作绩效。

（二）建设内容及要求

本项目基于杭州城市大脑智能中枢构建杭州数智残联垂直大模型中枢，打造健全助残关爱服务体系。建设杭小助智能 AI 应用，提供政策匹配、数据报表、知识文库等支持模块，并按照城市大脑智能中枢的要求，新建或改造现有应用场景，继续推进“杭州市残疾人全生命周期助残治理和服务体系”建设，打造助残服务体系与能力的现代化，助力市残联数字化改革进程。具体建设内容如下：

构建杭州数智残联系统人工智能大模型，利用残联智慧大模型提升系统的服务水平，实现全域智能化响应和处理残疾人咨询与服务请求，精准识别和满足残疾人个性化需求，从而提供全天候、多渠道的智能化助残服务。通过智能问答、智能客服的应用，优化服务流程，提高服务效率，增强残疾人的服务体验和满意度，助力政府提升助残服务的整体效能，为智慧助残提供创新示范。具体功能要求如下：

1、建设数智助残 AI 中枢

基于杭州市城市大脑中枢平台大模型的能力进行训练与数智助残 AI 中枢底座开发，创建一个集成人工智能大模型技术的业务平台，为数智助残应用和场景提供 AI 基础能力支撑。

2、建设数智助残 AI 应用

基于助残大模型，开发能够理解和回答用户问题的智能问答系统，该系统基于人工智能技术，提供高效、准确的信息检索和对话服务。构建智能问答、语音识别与合成、多轮对话管理、知识库维护、以及质检和分析等关键功能，以实现高效自动化的客户服务。数智助残应用场景包括两个方面：一是完成残疾人服务诉求，二是完成残联单位内部人员的治理需求。通过基于助残大模型的 AI 问答功能，提供包括知识库问答、服务工单提交、政策查询等多项功能。

3、提升数智助残应用场景

依托 AI 中枢，与智慧助残数字化服务相关联，构建助残服务大模型应用，满足残疾人个性化需求服务，提升跨部门涉残“一件事”办理效率，结合助残相关政策文件，构建助残治理大模型应用，为市县乡村四级残联组织的工作人员提供办公助手、决策支持助手、服务分析助手等功能。

主要包括“助残 e 站”新增人与政策精准匹配功能、“一人一档”新增个体画像及报表功能、依托杭州城市大脑中枢平台搭建“数智残联”知识文库等为 AI 大模型提供问答知识库和服务目录库，实现 AI 大模型下智能服务和智能问答。同时针对前期项目缺少业务进行提升，主要包括服务工单回访管理系统、民生实事社会照护系统、残疾人燃油车管理系统、高质量就业状况提升、辅具智配系统提升、辅具智配监管大屏提升、办公系统改造提升，进一步完善数智残联应用服务体系。

（三）技术要求

1. 总体标准

包括系统建设的总体性、框架性、基础性的标准和规范。总体标准包括总体框架和术语标准，其中总体框架标准包括总体技术、总体架构标准的制定；术语标准包括制定助残服务信息资源库涉及的行业、技术术语等规范，并落实杭州市数据“源头贯标”工作要求。

2. 信息无障碍标准

符合以下信息无障碍标准文件要求：

《网站设计无障碍技术要求》YD/T 1761-2012

《网站设计无障碍评测方法》YD/T 1822-2012

《信息终端设备信息无障碍辅助技术的要求和评测方法》YD/T 1890-2009

《信息无障碍视障者互联网信息服务辅助系统技术要求》YD/T 3076-2016

《信息无障碍公众场所内听力障碍人群辅助系统技术要求》YD/T 2099-2010

3. 应用标准

包括各种助残服务信息资源库应用方面的标准，主要有数据元标准和应用程序规范。数据元标准包括数据元的提取、命名、标识、描述、分类等的标准化，分为数据元目录标准和信息资源目录及元数据标准；应用程序规范包括应用程序源代码的结构、编码风格、用户界面等的规范化和统一化。需按照 IRS 要求接入应用工厂及 QA 车间。

4. 应用支撑标准

包括为各种助残服务信息资源库应用提供支撑和服务的标准，主要包括：信息交换标准和数据处理标准。

信息交换标准包括制定数据采集与加载规范和各数据源之间进行格式转换的标准；数据处理标准包括助残服务信息资源库各业务系统组件互操作规范。

5. 信息资源共享需求

根据系统现状结合业务功能需求，需通过 IRS 平台协同各部门实现数据共享，同时需将本次项目系统产生的数据进行加工归类并通过 ODPS 大数据工具归集至数据共享平台。

6. 网络基础设施标准

鉴于网络基础设施标准已形成了较完整的标准体系并有大量的商业产品，这里仅需制定助残服务信息资源库网络维护标准，包括网络建设规范、网络管理系统技术要求、网络管理接口技术规范等。

7. 信息安全标准

包括为助残服务信息资源库提供安全服务所需的各类标准，直接采用信息安全总体标准，需符合等保三级安全标准及密码评测要求，测防信息泄露标准、信息安全评估标准等现有国家标准，这里需制定认证、授权和访问控制标准以及信息安全管理标准。认证、授权和访问控制标准包括助残服务信息资源库认证、授权和访问控制规范；信息安全管理规范主要包括机房管理、计算机终端管理、软件管理、网络安全管理、主机安全管理、数据备份和恢复、信息安全审计等规范。

按照“一单位一平台”的建设要求，杭州数智残联系统已经整合并完成信创适配改造。本项目将集成融入杭州数智残联系统，项目建设将按照数管局相关要求，符合信创系统建设相关标准，纳入政务数据安全保障体系，基于省密码服务平台构建功能齐全和运行稳定的网络安全防护能力，并进一步加强项目安全保护，达到安全等保三级要求，同时符合信创适配要求。

依据国家信息安全等级保护三级标准，计划开展三级等保测评、密评、第三方软件测评，对平台的安全技术和安全管理体系进行全面评估，确保平台在物理安全、网络安全、主机安全、应用安全和数据安全等层面符合严格的安全规范。

8. 管理标准

包括为了确保助残服务信息资源库建设质量、共享服务和系统运行维护所需的有关标准，主要有助残服务信息资源库数据管理与维护标准、共享服务管理标准和系统运行与维护标准。数据维护管理与维护标准包括数据质量控制标准、助残服务信息资源库共享信息分类与编码标准、助残服务信息资源库共享与交换信息管理办法及规范等；系统运行与维护标准包括 IT 服务全过程的管理控制点和人员管理等核心内容，具体包括 IT 运维管理模式、组织结构与职责、人员岗位与职责、IT 运维管理制度、管理流程、实施细则、实施文档、操作指南、配套表单等。

9. 性能要求

系统支持 7*24 小时运行能力，为确保项目稳定性采用冗余策略，当恢复运行时，数据和流程不丢失，并可以继续完成；系统支持多用户并发前台处理业务，满足业务的需要，支持至少 500 个以上的前台上线处理业务。

序号	指标项	指标说明
1	基本要求	★每个微服务需至少配置提供 2 个以上(含 2 个)实例,并至少使用轮询算法负载均衡,具备高可用属性
2	语言版本	★系统主要微服务集群应使用 JDK11 以上 java 开发语言
3	交易/存储处理	★平台能正常处理业务请求,具有分布式最终一致性校验;完成事务性操作,具备回滚功能
4	可扩展性	★系统通过扩展集群机器规模提高系统性能(吞吐、延迟、并发)、存储容量、计算能力
5	容错性	当系统集群中的单个或部分实例不可用时,整体系统依然可以正常对外提供服务,并通过邮件及短信发出信息告警
6	调用关系追踪	★系统需具备根据 traceId 或埋点等方式提供完整调用链关系的展示,以便相关运维人员定位相应问题
7	加密算法	系统应支持主流 RSA2,MD5 及 AES 算法用于对外交互,且密钥超度不小于 2048
8	权限	系统集群应使用统一共识机制来分配交易权限,非法用户及请求无法进入系统业务逻辑中
9	高吞吐量	要求单个实例性能不少于 50 动态调用 QPS,整体分布式系统不少于 100QPS 动态调用

系统运行性能满足系统的数据容量要求、并发用户数要求、计算机处理业务的速度要求等,除了保证系统使用初期的性能要求之外,特别需要采取一些技术措施保证在系统运行时能不断的进行性能优化和调整,使得系统在数据量增长、业务规模和复杂度上升之后,性能可以继续达到最优,以满足业务不断增长的需求。应用软件的运行效率主要包含如下方面几个性能指标,配置如下:

序号	系统指标项目	参数配置
1	★并发用户数(应用服务器)	≥500 个
2	★并发用户数(数据库)	≥200 个
3	★业务处理高峰速度	≥6000 笔/分钟
4	★联机响应时间	≤5 秒

四、需满足的商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）：合同签订后 30 日内完成项目方案总体设计，在 2025 年 12 月 31 日前内完成系统开发并上线试运行，试运行期结束后提交验收申请。
项目必须严格按照系统软件工程的规范进行组织实施，制定严格的实施计划，建立完善的软件开发质量保证体系，在项目组织内分工明确，并有充足的人力和物力保证项目的质量和进度要求。
2. 交付（实施）的地点（范围）：杭州
3. 付款条件（进度和方式）

序号	付款比例（%）	付款方式
----	---------	------

1	50%	第一笔：合同生效以及具备实施条件后 5 个工作日内，合同甲方向合同乙方支付预付款，为合同总价的 50%；
2	30%	第二笔：系统上线后，经甲方确认且收到发票后 5 个工作日内，由合同甲方向合同乙方支付项目第二笔款，为合同总价的 30%；
3	20%	第三笔：项目终验合格，收到发票后 5 个工作日内，合同甲方向合同乙方支付项目尾款，为合同价的 20%。

4. 售后服务要求

(1) 质保要求

1、质保期：中标人必须为合同内所供应和安装的所有软件和服务提供至少为期 1 年（其中成品软件、硬件要求提供原厂质保）的质保期（投标承诺大于 1 年的，以投标承诺为准），时间从本项目终验合格之日起计算。维护期间应对系统应用存在的问题进行修改完善，中标人应保障服务的连续性、稳定性，为采购人提供专业可靠的维护服务和技术支持。

2、质保范围：在质保期内，对于采购人提出的合理化要求，中标人须无条件配合，中标人提供的售后服务范围包括但不限于系统产品版本迭代升级、缺陷修复、系统迁移、日常性能维护调优等，保证能正常的使用本项目软件开发成果，费用在中标人投标报价中综合考虑。在质保期内中标人应按照网络安全等级保护 2.0 测评三级的要求，并依据《信息安全等级保护管理办法》选择合规的测评机构定期对系统安全等级状况开展等级保护测评并取得相应测评报告，费用含在投标总价中。质保期间中标人提供的服务均不再另行收费。合同期内，中标人投标文件中有另外更优惠服务条款的，中标人应按投标承诺执行。

3、质保期间响应时间：中标人须提供 7*24 的电话支持、应急响应服务并须制定和提交完善的售后服务方案、应急处置预案和投诉处理机制，对采购人提出的问题应在 2 小时内予以响应。对使用过程中出现的故障和功能异常等驻场技术支持无法解决的问题，采购人以邮件、电话或书面形式转交给中标人处理，中标人采取远程支持等多种方式进行处理并排除故障，排除故障时间：一般故障应及时响应并需在 4 小时内排除；特殊故障无法在 4 小时内修复的须向采购人说明理由并征得采购人同意，但对提出问题的解决时间最长不得超过 2 个日历日。如远程技术无法解决的，须在 2 个工作日内派技术工程师到现场提供技术支持和解决方案。

4、在质保期结束前，由双方各派代表对系统进行一次全面检查，任何缺陷必须由中标人负责升级或修复，在升级或修复之后，中标人应将缺陷原因、升级或修复内容、完成升级或修复及恢复正常的时间和日期等书面报告提交至采购人。

(2) 质量要求

1、本项目质量须满足国家、省市及行业相应验收规范、标准，满足招标文件及合同的约定，并达到采购人要求。

2、为保证系统按实施计划完成，按期正常运行，中标人应对系统功能进行逐项测试验收（项目建设内容通过第三方软件测评、网络安全等级保护 2.0 测评三级、密码测评分值在 60 分以上），所有项目均应验收合格。第三方软件测评的范围：功能、性能、安全、代码审计、上线前风险评估。

3、如未能通过验收，中标人应在采购人指定的期限内完成整改，并重新提交至采购人予以验收认可，中标人承担相应的责任。重新提交后仍未能通过验收合格的，视为采购人提供的服务不合格；采购人有权解除合同，要求中标人承担签约合同额 30%的违约金并赔偿损失。

5. 其他商务要求（包装和运输、保险等）

(1) 团队要求

投标人必须组建项目管理、开发、保障团队，人员不少于 6 人（项目负责人除外），团队组成人员须为投标单位的正式职工。其中：

1、项目负责人 1 名，需同时具有人社部门颁发的信息系统项目管理师、系统分析师、信息技术相关专业高级工程师。主要职责：为项目的总体负责人，其资质应满足投标文件要求。包含全流程的项目管理服务，结合客户管理组织的现状，对整个项目周期进行统一的管理规划，主要包括组织人员管理、质量管理、进度管理、风险管理、文档管理、范围管理、沟通管理等。

2、项目技术负责人 1 名，需同时具有人社部门颁发的系统集成项目管理工程师、信息技术相关专业高级工程师职称和工业和信息化部教育与考试中心颁发的信创集成项目管理师。主要职责：为项目的主要技术负责人，其资质应满足投标文件要求。对服务交付方案制定和执行、网络业务安全管理、业务需求管理、业务系统上线管理、技术风险和问题管理、技术能力导入等。

3、项目组成员（不含项目负责人及项目技术负责人），需具有人社部门颁发的系统架构设计师、系统规划与管理师、数据库系统工程师、软件设计师、信息安全工程师。。

4、中标人应按投标文件所报名单委派项目负责人和技术负责人，应保证及时到位并对本项目进行管理。本项目服务人员不得擅自更换，若确须更换的情况，应事先征得采购人同意。

(2) 培训要求

中标人须对采购单位指定人员进行设备使用、维护技术培训，根据要求组织完成相关的培训工作，此项报价需包含在投标总价中。

6. 采购项目的其他要求

知识产权及所有权归采购人所有。本项目涉及的所有过程文件、成果性文件等项目产出，涉及本项目以及采购人其他参与项目的有关相关信息、资料等的，未经采购人及参与项目的相关机构书面授权，中标供应商不得擅自使用、公开、复制、发布、转让或以其他方式行使该内容。

五、履约验收

按照《杭州市本级政务信息化项目验收管理工作指引（试行）》组织验收。

附件 2:

评标办法

评标办法前附表

序号	评分标准 (电子投标文件中提供的证明材料(证书、合同等)应清晰可辨,如无法辨识,将不予给分。)	权重	主观分 / 客观 分属性	投标文件中评 标标准相应的 商务技术资料 目录*
1.	投标人具备有效期内 ISO9001 质量管理体系认证、ISO22301 业务连续性管理体系认证、ISO20000 信息技术服务管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体系统认证,每提供 1 项得 1.5 分,最多得 6 分。 证明材料:提供证书复印件,加盖投标供应商公章。	6	客观分	体系认证
2.	投标人自 2022 年以来具有类似软件平台建设项目业绩的,每提供一个合同得 0.5 分,最多得 1 分。证明材料:须提供合同复印件作为证明材料,日期以合同签订时间为准。	1	客观分	业绩
3.	项目负责人 1 名,需同时具有人社部门颁发的信息系统项目管理师、系统分析师、信息技术相关专业高级工程师证书的得 3 分,缺少任何一项均不得分; 证明材料:①须提供有效证书复印件;②提供投标人为相关人员缴纳社保证明,不提供该人员不得分。	3	客观分	项目负责人
4.	项目技术负责人 1 名,需同时具有人社部门颁发的系统集成项目管理工程师、信息技术相关专业高级工程师职称和工业和信息化部教育与考试中心颁发的信创集成项目管理师证书的得 3 分,缺少任何一项均不得分;。 证明材料:①须提供有效证书复印件;②提供投标人为相关人员缴纳社保证明,不提供该人员不得分。	3	客观分	项目技术负责人
5.	项目组成员(不含项目负责人及项目技术负责人):拟派该项目团队成员中具有人社部门颁发的系统架构设计师、系统规划与管理师、数据库系统工程师、软件设计师、信息安全工程师的得 5 分,缺少任何一项均不得分(如同一人具有多个证书的,按一个证书评审); 证明材料:①须提供有效证书复印件;②提供投标人为相关人员缴纳社保证明,不提供该人员不得分。	5	客观分	项目组成员 (不含项目负责人及项目技术负责人)
6.	投标人对本项目需求及目标的理解,包括对项目背景、残联信息化水平、已建项目、政策情况的了解;对本项目需求及目标的理解充分,了解项目背景及残联信息化相关现状。对	5	主观分	技术服务方案

	项目实施的重难点分析专业、应对措施合理可行。 （评分范围：5, 4, 3, 2, 1, 0）			
7.	提供数智助残 AI 中枢建设方案,基于杭州市城市大脑中枢平台大模型的能力进行训练与数智助残 AI 中枢底座开发,创建一个集成人工智能大模型技术的业务平台,为数智助残应用和场景提供 AI 基础能力支撑:方案专业、落地执行力强,针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。 （评分范围：5, 4, 3, 2, 1, 0）	5	主观分	
8.	建设数智助残 AI 应用建设方案,开发能够理解和回答用户问题的智能问答系统,具备构建智能问答、语音识别与合成、多轮对话管理、知识库维护、以及质检和分析等关键功能:方案专业、落地执行力强,针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。 （评分范围：5, 4, 3, 2, 1, 0）	5	主观分	
9.	提升数智助残应用场景建设方案:方案专业、落地执行力强,针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。 (1)“助残 e 站”新增人与政策精准匹配功能技术解决方案: （评分范围：4, 3, 2, 1, 0） (2)“一人一档”新增个体画像及报表功能技术解决方案: （评分范围：4, 3, 2, 1, 0） (3)搭建“数智残联”知识文库等为 AI 大模型提供问答知识库和服务目录库的技术解决方案: （评分范围：3, 2, 1, 0） (4)业务应用提升技术解决方案:主要包括服务工单回访管理系统、民生实事社会照护系统、残疾人燃油车管理系统、高质量就业状况提升、辅具智配系统提升、辅具智配监管大屏提升、办公系统改造提升。 （评分范围：4, 3, 2, 1, 0）	15	主观分	
10.	技术响应程度:满足招标文件“第三部分 采购需求 (三)技术要求”中“★”标明确的全部技术条款(共 9 项)要求的该项得满分; 低于技术要求(负偏离)的每项扣 1 分;扣完为止。	9	客观分	
11.	提供项目进度安排方案:整体工作阶段及任务划分合理、进度控制措施有效,针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。 （评分范围：3, 2, 1, 0）	3	主观分	
12.	提供系统设计、数据资源设计方案:专业、落地执行力强,针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。 (1)系统设计 （评分范围：5, 4, 3, 2, 1, 0） (2)数据资源设计 （评分范围：5, 4, 3, 2, 1, 0）	15	主观分	

	(3) 落实杭州市数据“源头贯标”工作要求的实施方案及保障措施（评分范围：5, 4, 3, 2, 1, 0）			
13.	提供培训方案（培训内容、培训频次、培训目标、培训形式等）：全面、针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。 （评分范围：5, 4, 3, 2, 1, 0）	5	主观分	
14.	提供合理、完善的售后服务方案，包括服务人员、服务方式、应急响应、重大活动及节假日保障等：落地执行力强，针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。 （评分范围：5, 4, 3, 2, 1, 0）	5	主观分	
15.	智残联系统人工智能大模型系统样例整体演示： （1）提供数智助残 AI 中枢演示，演示内容与采购需求匹配程度高（评分范围：1,0.5,0）； （2）提供数智助残 AI 应用演示（包含知识库问答、服务工单提交），演示内容与采购需求匹配程度高（评分范围：2,1.5,1,0.5,0）； （3）提供“助残 e 站”精准匹配演示，演示内容与采购需求匹配程度高（评分范围：1,0.5,0）； （4）提供“一人一档”画像报表演示，演示内容与采购需求匹配程度高（评分范围：1,0.5,0）。 注：演示总时间不得超过 15 分钟。	5	主观分	演示
16.	有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按 [投标报价得分=（评标基准价/投标报价）*权重] 的计算公式计算。 评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。 对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。	10	客观分	报价

附件 3:

拟签订的合同文本

(甲乙双方应按招标文件确定的事项及投标文件响应内容签订本合同)

甲方(需方):

乙方(供方):

为保护供、需双方的合法权益,根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规,杭州市残疾人联合会委托浙江求是招标代理有限公司采购杭州数智残联系统人工智能大模型项目,经公开招标,确定【 】为杭州数智残联系统人工智能大模型项目的中标人。经甲、乙双方协商达成以下协议:

第一条:服务内容和要求

- 1.
- 2.
3.

第二条:合同履行时间、履行地点和合同金额

1. 履行时间: _____;
2. 履行地点: _____;
3. 本合同金额为(大写): _____元(¥ _____元)人民币。本合同的价款为含税价。

第三条:技术资料

1. 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。
2. 未经甲方事先书面同意,乙方不得将与本合同及有关的任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给任何第三方。即使向履行本合同有关的人员提供,也应注意保密并限于履行合同的必需范围。
3. 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,否则甲方有权解除本合同,拒绝支付合同价款,并要求乙方赔偿所有损失。

第四条:转包或分包

1. 本合同范围的服务,应由乙方直接完成,不得转让给任何第三方;
2. 除非得到甲方的书面同意,乙方不得将本合同范围的服务全部或部分转包分包给任何第三方完成;
3. 乙方转让或转包分包的,甲方有权解除合同和拒付(或要求乙方退还)合同价款,并没收履约保证金和追究乙方的违约责任。

第五条:付款支付及履约保证金

第六条：质量保证及后续服务

1. 乙方应按招标文件规定向甲方提供服务。
2. 乙方提供的服务成果验收不合格的，或在服务质量保证期内出现问题，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到服务要求的，根据实际情况，甲方有权自行选择以下办法处理：
 - （1）重做：由乙方承担所发生的全部费用，并承担所有损失。
 - （2）解除合同：甲方拒付（或要求乙方退还）合同价款。
3. 合同履行期限内，服务响应时效：
4. 在服务质量保证期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

第七条：验收标准

1. 验收由甲方负责实施；
2. 验收依据：
 - 2.1 合同、招标文件、投标文件；
3. 验收合格的条件：
 - 3.1 所供货物和服务符合合同、招标文件、投标文件的要求；
 - 3.2 在进行测试和验收过程中发现的问题已被解决并得到甲方的认可；
 - 3.3 合同中规定的所有货物和材料均已交付；
 - 3.4 所供货物和服务已通过使用单位组织的验收；
 - 3.5 所有相关的技术文件及资料均已提交并得到接受。

第八条：违约责任

1. 乙方未能在本合同第二条约定的期限内履行合同交付义务的，自逾期之日起，向甲方每日偿付合同总价千分之一的违约金；乙方逾期 30 日不能交付的，应向甲方支付合同总价百分之五的违约金，甲方同时有权选择解除合同。由于海关、灾难等不可抗力原因导致乙方延迟交货的，不在此范围内。
2. 甲方逾期支付合同价款的，应向乙方每日偿付合同总价千分之一的违约金。由于假期等客观原因导致逾期支付合同价款的，双方友好协商解决。
3. 乙方在合同成果交付验收合格之日起一年内违反本合同有关质量保证及售后服务约定的，乙方已经交付的履约保证金作为违约金支付给甲方。该违约金不足赔偿的损失部分，甲方仍有权要求赔偿该损失。

第九条：争议的解决

本合同履行过程中若发生质量、售后服务等问题时，甲方有权直接向乙方索赔。如双方不能就争议解决协商一致的，任何一方有权向杭州市仲裁委员会申请仲裁解决。

第十条：合同的生效

- 1. 本合同经甲、乙双方单位的法定代表人或者经单位法定代表人授权的委托代理人签字并加盖公章后生效。
- 2. 本合同一式五份，甲方执三份，乙方执二份。
- 3. 相关招标文件、投标文件、澄清承诺（如有）等与本合同具有同等法律效力。

甲方（需方）：（公章/合同专用章）	乙方（供方）：（公章/合同专用章）
甲方代表： （签名）	乙方代表： （签名）
地址：	地址：
电话：	电话：
开户银行：	开户银行：
账号：	账号：
签名日期： 年 月 日	签名日期： 年 月 日