

# 国家税务总局天津市税务局 12366 热线智能咨询服务项目

合 同

项目编号： TGPC-2024-D-0495

甲 方： 国家税务总局天津市税务局 (采购人名称)

乙 方： 杭州中软安人网络通信股份有限公司 (中标供应商名称)





根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，国家税务总局天津市税务局(采购人名称)(以下简称：“甲方”)通过公开招标采购确定杭州中软安人网络通信股份有限公司(供应商名称)(以下简称：“乙方”)为国家税务总局天津市税务局 12366 热线智能咨询服务项目的中标供应商。甲乙双方同意签署《国家税务总局天津市税务局 12366 热线智能咨询服务项目(项目名称)合同》(项目编号：TGPC-2024-D-0495)

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 投标(响应)文件技术部分；
- (4) 其他。

2. 合同标的(根据实际情况填写)

序号	服务名称	服务内容	数量	单位
1	智能语音导航服务	提供服务期限内不少于 100 路服务规模的智能语音导航服务能力。 提供服务期限内所需的所有基础软、硬件资源、专业工具、集成开发等。 提供服务期限内的运维保障服务。	10	月
2	智能语音坐席助手服务	提供服务期限内不少于 100 路服务规模的智能语音坐席助手服务。	10	月



		<p>提供智能语音质检功能，每天在非工作时间转写录音时长不小于 200 小时。</p> <p>提供服务期限内所需的所有基础软、硬件资源、专业工具、集成开发等。</p> <p>提供服务期限内的运维保障服务。</p>		
3	持续优化服务	<p>优化地域口音差异、口语化表述、专业化知识、多样化场景应用，完成对话料数据的行业标注，持续提升语音识别率；行业知识的梳理与拆分，完成智能咨询平台的日常知识入库；挖掘行业服务语料，提取公众服务行业的特征场景，结合专业知识提供合理的问答服务方案；通过对智能问答知识的日常运维与管理，实现智能咨询库效果的良性迭代与优化，运维成果可同步到本地智能问答库。</p> <p>提供 3 人 10 个月驻场服务。</p>	10	月

### 3. 合同金额

本合同总金额为人民币捌拾玖万壹仟壹佰元(¥891100)。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。



4. 合同签订地

天津市

5. 合同生效

本合同一式肆份，经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。在合同服务期内，如甲方使用其他智能咨询系统，经双方友好协商可终止本合同。



甲方：(采购人名称)

国家税务总局天津市税务局

法定代表人或其授权代表签字(签章):



盖章:



日期: 2024 年 8 月 1 日

乙方：(供应商名称)

杭州中软安人网络通信股份有限公司

法定代表人或其授权代表签字(签章):

盖章:

日期: 2024 年 8 月 1 日



# 合同条款

## 合同条款前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局天津市税务局 12366 热线智能咨询服务项目 项目编号：TGPC-2024-D-0495
2	甲方名称：国家税务总局天津市税务局
	甲方地址：天津市河北区民主道 16 号
	甲方联系人：岳嘉伟 电话：17627621701
3	乙方名称：杭州中软安人网络通信股份有限公司
	乙方地址：杭州市西湖区华星路 99 号东软创业大厦 3 楼 A 座
	乙方联系人：徐志成 电话：13750811670
	乙方开户银行名称：中国银行杭州高新支行 账号：3675 5832 6808
4	合同金额：891100 元
5	服务时间、地点：时间 2024 年 8 月 1 日至 2025 年 5 月 31 日；地点：天津市税务局指定地点。
6	服务履行期：完成智能化服务相关软硬件的安装调试，实现各项服务功能上线后十个月。
7	验收方式及标准：关于验收程序的说明：a. 乙方提出书面验收申请并附有相关材料；b. 甲方启动正式验收程序，完



	<p>成验收后向乙方反馈验收结果，出具验收报告。</p> <p>7.1 实施及上线验收：按合同约定完成上线工作，且系统正常运行 1 个月后，由乙方提出实施及上线验收申请并附有相关材料，甲方根据服务内容组织验收。</p> <p>7.2 项目终验：履行服务合同到期后 15 日内，由乙方提出项目终验申请，由甲方根据服务内容终验，验收合格后支付合同尾款。</p> <p>7.3 验收的条件：</p> <p>(1) 项目内容按照合同要求建成，并满足使用要求；</p> <p>(2) 项目承建方提出书面验收申请；</p> <p>(3) 项目运行状态正常，达到预期目的；</p> <p>7.4 项目验收工作内容：</p> <p>(1) 验收材料准备：乙方对项目服务过程中的所有成果文档进行整理，并对成果文档进行备案归档；</p> <p>(2) 提交验收报告：乙方详细描述和总结项目过程，对存在的问题提出优化完善建议；</p> <p>(3) 提交移交物清单及移交物：乙方负责按照采购方要求，将验收材料装订成册，并提供电子文件；</p>
8	<p>付款方式：合同签订后 1 个月内支付合同总额的 30%，项目履行第 6 个月支付合同总额的 40%，服务期结束终验通过后 15 日内支付合同总额 30%</p>
9	<p>履约保证金及其返还：无</p>



10	<input type="checkbox"/> 违约金约定：无 <input type="checkbox"/> 损失赔偿约定：
11	<p>误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% (各单位可根据实际情况重新设定) 计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 30%。</p>
12	<p>合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止</p>
13	<p>合同纠纷的解决方式：  首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷 (请在方框内画“√”选择)：</p> <p><input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 向原告方所在地人民法院提起诉讼</p>
14	<p>乙方在本项目实施过程中发生违反安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪有情不良后果的，自甲方或甲方主管机关做出认定结果之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。</p>

## 1. 定义



本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、合同中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

## 2. 服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标(采购)文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

## 3. 服务

3.1 乙方应按照合同的规定，提供下列符合甲方要求的服务（见附件）。

## 4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、版权等）的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法



律责任，全部由供应商承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

#### 5: 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1) 应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；
- (2) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3) 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但是不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

#### 6. 服务质量保证



6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

#### 7. 履约保证金（无）

#### 8. 服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。采购人严格按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。履约验收的各项资料存档备查。

#### 9. 违约责任

##### 9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1) 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种



方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后10日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后10日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

## 9.2 迟延履行违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的



15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方延迟履约超过30日,甲方有权终止全部或部分合同,并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务,乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是,乙方应继续执行合同中未终止的部分。

### 9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)由违约一方支付违约金,违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(3)违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失,由违约方全额予以赔偿。

## 10. 不可抗力

10.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施,不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况,但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于:战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

10.3 在不可抗力事件发生后,当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方,在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方,并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务,并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一



步履行的协议。

## 11. 合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商 30 日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起诉讼。

11.2 诉讼应由原告方所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

11.3 如诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

## 12. 合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款 10% 的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

## 13. 合同中止

13.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

## 14. 违约终止合同



14.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

14.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

14.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

14.1.5 在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2 如果甲方根据上述第14.1条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

14.3 乙方在本项目实施过程中发生违反安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪有不良后果的，自甲方或甲方主管机关做出认定结果之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。



## 15. 破产终止合同

15.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

15.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

## 16. 其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

## 17. 合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

## 18. 适用法律

18.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。



19. 合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

20. 合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章后生效。

21. 合同效力

21.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

22. 检查和审计

22.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查，并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

22.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

