

国家税务总局天津市税务局
办税服务厅排队叫号服务项目

合 同

甲 方： 国家税务总局天津市税务局

乙 方： 天津英太飞科技有限公司

签订日期： 2021 年 9 月 10 日

合同一般条款

甲方：国家税务总局天津市税务局

乙方：天津英太飞科技有限公司

甲、乙双方根据国家税务总局天津市税务局办税服务厅排队叫号、微信公众号运营管理服务及征纳互动服务项目 第一包：办税服务厅排队叫号管理服务(合同编号：TGPC-2024-D-0750-1)的政府采购结果和招标文件的要求，并经双方协商一致，达成本服务合同：

本合同为中小企业预留合同

本合同非中小企业预留合同

鉴于政府采购使用的合同文本的特殊性，本合同一般条款仅作为确立法律关系框架作用，具体合同的权利义务等内容以双方签订的专业合同为准，该合同作为本政府采购合同附件，与本合同具有同等法律效力，如附件合同没有而合同一般条款有的且涉及政府采购性质的内容，以合同一般条款内容为准。

一、采购内容：

1、项目名称：国家税务总局天津市税务局办税服务厅排队叫号、微信公众号运营管理服务及征纳互动服务项目

2、项目内容：第一包：办税服务厅排队叫号管理服务

3、合同总价款：人民币395,000元；大写：人民币叁拾玖万伍仟元整

4、服务期限：合同签订之日起1年

5、服务地点：甲方指定地点

二、知识产权要求

乙方所提供的服务必须具有合法手续及相关文件。如涉及知识产权则必须是自己拥有或合法使用的。

三、资料交付要求

乙方应随服务向甲方交付的相关资料。如果所提交文件是外文的，乙方有义务为甲方提供中文或译成中文文件。

四、验收要求

验收工作由甲方负责对合同进行验收。验收结束后出具验收书，列明各项服

务的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

五、付款方式：

1、本合同以人民币进行支付。

2、合同签署后 30 个工作日内支付合同金额的 50%，即：¥197,500 元，大写：壹拾玖万柒仟伍佰元整，合同执行完毕且项目验收合格后 30 个工作日内支付合同金额的 50%，即：¥197,500 元，大写：壹拾玖万柒仟伍佰元整。

乙方开户银行（汉字全称）：天津银行万华支行，

行号（数字代码）：313110040428，

帐号：104201201080309326。

六、甲方的责任和义务

1、甲方安排专人与乙方服务人员沟通，对乙方的工作进行合理安排与监督。

2、在服务过程中甲方负责协调涉及人员或设备的必要相关方以保障服务工作顺利完成。

3、积极组织验收，按合同约定的时间和金额付款。

七、乙方的责任和义务

1、乙方应委派 3 名具备相应能力的员工专职负责本项目，遵守甲方的管理规定，积极完成招标文件以及本合同所约定的工作内容。

2、乙方连同委派的 3 名项目服务人员共同遵守甲方的安全保密制度，签署相关保密协议。

3、乙方积极参与验收工作，提供完全的与本项目相关的资料文档。

八、违约规定

1、甲方无正当理由逾期支付服务费的，甲方向乙方每日偿付欠款总额 0.05% 的违约金，违约金最高限额为合同价款中未提供服务部分的 5%。如超过最高限额，甲方有权解除合同。

2、乙方不能正常履行合同的，乙方向甲方支付合同总值 30% 的违约金。

3、乙方逾期履行合同的，乙方向甲方每日偿付合同总额 5% 的违约金。

九、关于合同纠纷的解决

本合同未作明示的约定，而又有相关法律、法规规定的，从其规定。本合同

发生争议，双方应协商解决，协商不成，任何一方提交天津市仲裁委员会仲裁。

十、其他

1、由于疫情、火灾、水灾、地震等不可抗力造成本合同履行的延误，各方不承担相应的损失。受影响任何一方应尽快通知对方，并得到认可答复。不可抗力影响消除后合同的履行协议另定。

2、有关涉及本合同乙方向天津市政府采购中心所提交的投标文件及有关澄清资料和服务承诺均视为本合同不可分割的部分，对乙方具有约束力。

3、本合同的附件是合同不可分割的组成部分，其所载的内容为合同的有效内容，与本合同具有同等法律效力。

4、在服务实施过程中，其他未尽事宜或项目实施调整，甲、乙双方本着友好协商的原则，协商解决或另行签订协议。

5、本合同一式肆份，甲方留存贰份，乙方留存贰份，均具同等效力，签字盖章后生效。

6、本合同附件包括：中标通知书、项目服务具体要求、保密协议书与保密承诺书模板。

甲方（公章）： 国家税务总局天津市税务局	乙方（公章）： 天津英太飞科技有限公司
地址：天津市河北区民主道16号	地址：天津市滨海高新区华苑产业区物 华道8号增1号4号楼201室
法定代表人：齐志宏	法定代表人：陶扬
委托代理人：张茹	委托代理人：马云飞
电话：022-24465770	电话：022-58389768

附件 1 中标通知书

天津市政府采购中心

成交通知书

(TGPC-2024-D-0750-第 1 包)

致：天津英太飞科技有限公司

我们荣幸地通知贵单位，在国家税务总局天津市税务局办税服务厅排队叫号、微信公众号运营管理服务及征纳互动服务项目（项目编号：TGPC-2024-D-0750）的竞争性磋商中，经本项目磋商小组依法评审，贵单位所投第 1 包获得磋商成功，成交金额为 395,000.00 元。

请贵单位自此通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项与采购人签订政府采购合同。

请于 5 个工作日内缴纳招标代理服务费 3,950 元，并登录 <http://pay.tjggzy.cn/> 在“缴费及开票”中核对开票信息，确认无误后点击“申请开票”。



附件 2 项目服务具体要求

一、服务内容

序号	服务名称	服务内容	量	位
1	市局驻场服务	负责日常运行维护、保障全市办税服务厅排队叫号正常运转，提供“预约助手”服务，具体服务事项包括但不限于在现有预约流程前增加“预约助手”流程、税务人端“预约助手”服务。提供“无声叫号”服务，为纳税人提供无声叫号渠道，推送排队叫号消息。		

二、项目需求

(一) 核心应用功能技术服务

本次项目由服务提供商在服务年限内提供以下技术能力服务：

1. 预约助手服务

服务提供商提供包含纳税人端和税务人端的“预约助手”服务，服务包括纳税人预约前事项辅助引导和税务人端事项内容管理。

(1) 纳税人端

服务提供商将现有的直接预约模式改为预约前辅助模式。根据纳税人需要办理的税务事项，在预约前先对纳税人进行辅助引导，能够在网上办理的，要提示纳税人网上办理具体的渠道、功能位置等；仍要预约到办税厅办理的纳税人，要告知纳税人办理所需材料等重要信息。

(2) 税务人端

服务提供商提供“预约助手”管理服务，税务人端通过管理服务对税务事项相关内容进行梳理、录入，并且可以对事项网上办理的渠道、功能位置和所需材料进行维护。

2. 无声叫号服务

服务提供商需要提供功能丰富、渠道多样的无声叫号服务，在保留传统的广播叫号方式外，再额提供可以实现“点对点”通知纳税人到窗口办理业务的渠道。纳税人在大厅取号后等候呼叫，通过通知渠道，办税窗口在呼叫时，直接将呼

叫信息通知到纳税人手机端，从而实现办税服务厅无声叫号，打造“无声大厅”办税模式。

(二) 运行保障服务

提供实时监控及运行保障服务。通过对服务运行情况分 析，预判并预防可能出现的问题。同时，需 7*24 小时提供 配套的技术维护和需求保障服务，及时对出现的问题进行诊断、分析，并采取有效措施，服务提供商应在问题发现 30 分钟内给出实质性响应，需要远程服务的，应在 1 小时内予 以解决。根据采购方需求，提供与该项目有关的技术指导和培训教学服务。

三、项目人员要求

序号	岗位	岗位级别	岗位职责	要求		人 员 数量	服务时间 (月)
				专业要求	工 作 年限		
1	市局驻 场服务	项目经理	负责统筹协调	具有项目经理 工作经验	5	1	12
2	市局驻 场服务	技术支持 人员	负责日常技 术维护工作	具有 Oracle 数 据库及 WebLogic 等中 间件管理经验； 能够熟练使用 Linux 及 Windows、SQL 语 言等工具软件	2	2	12

驻场服务人员在派驻天津市税务局工作期间必须接受国家税务总局天津市税务局的管理，遵守国家税务局天津市税务局的各项规章制度，特别是出勤、着装、安全等管理规定，在派驻期间，参照国家税务总局天津市税务局的工作作息时间，但应按照国家税务局天津市税务局的要求，在工作需要的时候进行加班。

中标人协助做好驻场服务人员的工作纪律管理和工作质量监督，对不合格的

驻场服务人员按照国家税务总局天津市税务局要求在一个月内调整到位。中标单位如需调整驻场服务人员，须提前一个月向采购方提出书面申请，待同意后方可实行。

四、项目验收要求

按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同的约定服务内容对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后出具验收书，列明各项服务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。项目验收过程中，验收组成员将按照合同内容和工作要求对该项目进行审核，要求中标单位确保合同中涉及内容均已阶段性完成，完整提供交付文档和验收文档等。

五、其他要求

供应商及其驻场服务人员须与采购方签订保密协议，驻场服务人员须遵循采购方的各项安全制度，所接触的本服务相关信息只允许本人在本项目中使用，保守采购方工作秘密，保守纳税人商业秘密，不得以任何形式向他人泄露。