

国家税务总局天津市税务局
自助办税终端解耦项目

合 同

合同编号：TGPC-2024-D-1035

需方：国家税务总局天津市税务局

供方：浪潮软件科技有限公司



合同一般条款

需方：国家税务总局天津市税务局

供方：浪潮软件科技有限公司

供、需双方根据国家税务总局天津市税务局自助办税终端解耦项目（项目编号：TGPC-2024-D-1035）的政府采购结果和招标文件的要求，并经双方协商一致，达成合同内容如下：

☐ 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，如附件合同没有而本合同一般条款有的且涉及政府采购性质的内容，以本合同一般条款内容为准。

一、采购内容：（详见附件1）

合同总价款：人民币 273000.00 元

大写：人民币贰拾柒万叁仟元整

二、质量要求及对质量负责条件和期限：见附件2。

三、供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。

四、服务时间、地点、方式：

服务时间：合同签订之日起1年

服务地点：国家税务总局天津市税务局指定地点。

五、供方应随服务向需方交付的相关资料。如果所提交文件是外文的，供方有义务为需方提供中文或译成中文文件。

六、验收工作由需方负责对合同进行验收。

七、货款支付方式：

解耦后自助办税终端系统部署完毕，全部可用自助办税终端软硬件完成调试，具体实际使用条件 30 日内后支付合同额的 30%，项目完成且服务期结束并完成验收 30 日内支付合同额 70%。

供方开户银行（汉字全称）：中国工商银行股份有限公司济南龙奥支行，

行 号（数字代码）：102451000310

帐 号：1602003109200225532。

八、有关涉及本合同供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，对供方具有约束力。

九、本合同一式 陆份，需方留存肆份，供方留存贰份，均具同等效力，签字盖章后生效。

供方（公章）：国家税务总局天津市税务局 需方（公章）：浪潮软件科技有限公司
地址：天津市河北区民主道 16 号 地址：中国（山东）自由贸易试验区

济南片区浪潮路 1036 号浪潮科技园

法定代表人：



委托代理人：

电话：

法定代表人：



委托代理人：李学坤

电话：

时间：2025 年 1 月 17 日

合同特殊条款

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局天津市税务局自助办税终端解耦项目合同 合同编号：TGPC-2024-D-1035
2	需方名称：国家税务总局天津市税务局
	需方地址：天津市河北区民主道 16 号
	需方联系人：刘冰 电话：24465634
3	供方名称：浪潮软件科技有限公司
	供方地址：中国（山东）自由贸易试验区济南片区浪潮路 1036 号浪潮科技园
	供方联系人：李学坤 电话：13791090852
	供方开户银行名称：中国工商银行股份有限公司济南龙奥支行 账号：1602003109200225532
4	验收方式及标准：按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同约定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。
5	履约保证金及其返还：无
6	其他：（1）需方遵照国家税务总局制发的《税务系统信息化供方失信行为记录名单制度（试行）》相规定，按照相关流程对供方失信行为进行认定和修复，出现供方失信行为，需方按照制度要求及合同约定进行相应处理。 （2）禁止供方另行开发合同业务需求范围内、供纳税人、缴费人使用的软件，对违反合约专门条款的，纳入失信名单。（3）对于违反网络安全规定行为造成不良后果的供方，3 年内限制参加税务系统政府采购活动。（4）供方应建立防止违法违规聘用离职税务人员风险控制制度，出现违法违规聘用离职税务人员行为需方将采取包括但不限于要求限期改正、要求支付违约金、解除合同、3 年内限制参加所聘人员原单位及下属单位信息化项目政府采购活动等措施。（5）禁止供方采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及亲属。

7	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): ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁 ☒ 向人民法院提起诉讼
---	---

附件 1

一、项目背景

为落实国务院关于自助终端发展部署要求，根据办税缴费服务需要，推进自助办税终端转型升级，充分发挥自助办税终端窗口替代和网点延伸作用，优化自助办税终端业务结构，降低管理服务成本。整合升级一批，打破终端厂商软硬件捆绑供应，盘活存量设备，利用政务终端、银行终端等设备拓展自助办税应用渠道，将征纳互动服务接入自助办税终端，科学合理布局自助办税终端网点，探索利用集成式自助终端提供“24 小时不打烊”服务。强化对自助办税终端的监控管理，持续提升自助办税终端渠道服务效能。

自助办税终端软硬件分离，实现对自助办税终端统一业务管理、接入管理和运行管理，打造自助办税终端跨平台分层体系，以统一的标准与协议为基础，采用软硬件、前后端分离的架构设计，解绑终端应用软件与设备的捆绑关系，可实现一套业务应用系统能部署在各个不同厂商的不同类型终端上使用，为纳税人提供一致性的业务办理体验，建立设备运维、业务运行的数字化运营管理。

自助办税终端解耦工作需要提供以下服务：

1.结合业务办理需求，支持软件部署在存量自助设备上。将自助办税终端的软件和硬件分离，实现对自助办税终端服务功能、系统部署、业务监控等的集中统一管理，提高运行效能。

2.完善自助办税功能，优化服务场景，构建场景化集成式通用自助办税终端，支持“24 小时”自助办税服务。提升服务功能，支持社保缴纳、车购税申报等场景化、套餐式服务，提供对企业和自然人的自助办税业务，完善自然人社保等业务；自助终端提供征纳互动服务，及时响应并解决纳税人缴费人在办理过程中的问题。解耦后的自助办税终端系统支持部署到本地政务终端、银行终端等，用于拓展应用渠道和延伸服务网点。

3.自助办税终端支持对办税服务厅内和厅外的网点进行部署，解耦系统支持投放至有条件、有需求的乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站、银行邮政网点、商务楼宇、园区等场所；支持自然人办理缴纳社保、个税等业务。

4.提供通过自助办税终端的监控、管理和分析，可分析业务类型、业务量和业务结构，为合理调配自助办税资源、调整服务策略提供支撑。支持通过我市办

税服务监控管理系统自动归集自助办税服务数据。

本项目属于软件和信息技术服务业。

二、采购内容

自助办税终端转型升级需要做到以下目标：

1.盘活存量设备结合业务办理需求，盘活存量设备，发挥好自助办税终端渠道作用。

2.全面完成软硬件解耦按照软硬件解耦的方式将自助办税终端的软件和硬件分离，打破厂商捆绑供应，掌握自主知识产权，实现对自助办税终端服务功能、系统部署、业务监控等的集中统一管理，进一步降低采购和运维成本，提高运行效能。

3.优化服务场景根据税费服务需要，持续完善自助办税功能，构建场景化集成式通用自助办税终端，探索提供“24小时不打烊”服务，优化自助服务体验。提升服务功能，向场景化、套餐式服务转变，打造社保缴纳“一件事”、车购税申报“一件事”等自助服务；拓展服务对象，由企业扩大到自然人，不断丰富与自然人相关联的社保等业务；优化服务模式，将征纳互动接入自助终端，及时响应并解决纳税人缴费人在办理过程中的问题。丰富服务业态，充分利用本地政务终端、银行终端等，投放自助办税功能，变“为我所有”为“为我所用”，拓展应用渠道，延伸服务网点。

4.科学合理网点布局自助办税终端由厅内部署为主向厅外部署为主转变，厅内部署必要的设备，方便进厅纳税人缴费人通过自助办税终端办理业务，培养自助办理习惯；在有条件、有需求的乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站、银行邮政网点、商务楼宇、园区等场所投放自助办税终端，引导纳税人缴费人就近办理；利用政务和商业银行自助终端覆盖面广、多部门集成的特点，充分发挥其分流自然人缴纳社保、个税等业务的能力。2025年底前基本实现自助办税终端科学合理布局。

5.强化运行监控强化对自助办税服务的监控、管理和分析，掌握业务类型、业务量和业务结构，为合理调配自助办税资源、调整服务策略提供支撑。配合总局，通过办税服务监控管理系统自动归集自助办税服务数据。

三、技术要求

1.业务功能

技术架构需要符合金税四期技术架构要求，统一业务功能、操作流程、用户体验，通过与接入管理模块的对接，实现一套系统在多个终端平台运行。自助办税平台业务功能，约束界面风格、操作流程风格统一且能自适应不同分辨率，满足不同时期老旧自助终端接入，贴近和优化金税三期、金税四期相关服务功能在纳税人侧的便利性操作逻辑。自助服务可独立拆解，支持根据自助终端硬件设备特性接入功能。支持进行不同颗粒度的业务切割和编排组合，支持单个业务功能、场景化、套餐式功能，多种方式集成到自助办税终端上独立运行。业务功能包括但不限于：综合信息报告、税费申报缴纳、发票、社保费、证明开具、查询、征纳互动等自助办税功能。

2.集成征纳互动服务

针对自助终端的硬件特性，接入征纳互动，针对自助办税服务终端场景定制化征纳互动交互 UI，使 UI 触摸更加便捷、语音沟通更加流畅、远程交互更加方便。自助办税对接可信身份体系，自助办税服务页面引入悦悦图标作为征纳互动入口，在业务办理过程中汇总可通过辅助办税模式和虚拟窗口模式进行征纳互动，可调用自助设备硬件开展音视频互动、远程协、资料采集上传、人证比对等功能。

3.提供场景化服务

(1) 开业“一件事”。自助新办开业场景智能感知市监部门开业数据，智能识别开业风险。利用规则引擎自动分配主管税务机关；通过预设税费种认定规则，自动完成税费种认定。集成存款账户报告、会计制度备案、一般纳税人认定、发票用票需求申请等功能，文化事业建设费报告等业务，使纳税人一个流程完成开业一件事。支持在市场监督管理部门、政务大厅等区域自助设备部署，也支持与市场监督管理部门、政务大厅自助机进行功能整合。

(2) 车购税“一件事”。提供车辆购置税申报、缴款、证明开具等事项。

(3) 房产交易“一件事”。与地方系统定制化对接后可实现提供房产交易“一件事”自助服务使用场景，提供房屋交易有关申报、缴款、证明开具等服务功能，不动产相关部门房源信息采集、电子证照等相关自助业务和税务业务整合后，纳

税人办理房产业务将不再区分部门，一台自助机、一个窗口即可办理完所有事项。

(4) 数电票代开“一件事”。提供一个流程自助完成代开申请、预交税款、发票开具、发票下载打印、完税证明开具服务。

(5) 社保费“一件事”。提供一个流程自助完成社保档次核定、缴款、完税证明开具等事项。

四、接入管理

支持多样化设备接入需求，可满足多应用、多设备接入，多系统适配。平台只需要制定底层硬件交互访问规范，实现由厂家统一实现，不限制底层技术实现，方便厂商快速按照规范接入平台，同时实现了软硬件分离。模块构成主要包括标准接入规范、设备中间件服务、设备管理器、SP 上层接入程序库、跨平台运行环境、设备管理、授权等内容。

1. 设备管理整合全市自助办税终端设备信息，统一在线管理，包括设备编码、设备名称、所属办税服务厅、所属厂家、运维人员、接入税务机关代码、配置场所、终端型号、详细地址，方便市局及时掌握全市自助办税终端运行状况。

2. 接入授权自助办税终端全市统一管理，需接入平台时，在设备管理中添加相关基础信息，从而进行技术授权，获取到授权 token 后，各终端方可与平台进行交互。为满足精细化管理要求，支持一机一码、一机一授权或者批量授权。

3. 功能授权自助办税平台按照相关规范要求面向自助办税终端开放业务功能，针对已经获取接入权限的自助办税终端，根据终端硬件特性、以及业务需求，为各终端授权不同功能访问权限。

4. 统一认证接入的应用应遵循税务统一身份认证或根据工信部要求与税务统一身份认证对接，由税务统一身份认证统一登录管理和统一权限控制，保证登录的完整性。

5. 标准接入规范按照国际标准制定硬件交互标准规范，向上提供通用接口，向下屏蔽外设硬件驱动差异，可涵盖摄像头、读卡器、高拍仪、热敏打印机、激光打印机、二维码等常用外设。

6. 跨平台运行环境提供跨平台 web 运行环境，按照规范对接底层硬件，实现软硬件分离，同时支持信创环境。

五、运行管理

支持对全市终端进行全生命周期监控,包括业务监控、运行监控、版本管理、运营管理等。市局可掌握全市自助终端实时运行和业务办理状态,基于数据调整自助终端部署网点,实现自助办税终端科学合理布局。

1. 业务监控

支持自助机业务受理情况统计,支持纳税人使用行为监控,实时上传用户登录行为、退出行为、用户业务操作等行为。基于业务监控数据,进行业务使用情况分析,从设备类型、功能类型、功能名称、纳税人类型、访问时间、访问次数等维度综合分析。

2. 运行监控

终端设备硬件层面运行监控,监控指标包括开机上线、离线状态、打印机纸张状态、墨盒状态、摄像头、内存、硬盘、cpu 等运行时状态、终端外设状态,为智能预警提供基础数据。基于运行数据,制定展示指标包括设备在线状态、设备打印机状态、墨盒状态、设备运行硬件参数等。

3. 版本管理

按照“金四”技术规范实现软硬件分离平台,采用微服务的架构模式,全市统一进行版本管理控制,支持模拟终端运行环境,支持远程升级、远程调试。

4. 智能预警

结合收集到终端的业务运行情况数据、设备运行情况等数据,对出现设备异常如缺纸、存储不够、业务异常等情况,系统可自动预警,将设备相关信息告知管理人员和运行维护人员。

六、运营管理

支持设备运行监控,监控指标包括但不限于激光打印机状态、身份读卡器状态、双目摄像头状态、内存状态、存储状态、CPU 状态等。基于监控数据,一旦出现异常情况,智能预警可通知相关管理人员,税务人员一旦确认异常,自动生成设备维修流程。人工巡检发现问题,可通过自助设备报修功能发起维修工单,启动流程,自动进行流程,最终也是通过反馈功能进行结果反馈。基于以上流程自助办税终端可实现数字化运营管理,支持线上运维服务、工单流转,设备运维服务全生命周期管理。运营一览图综合关键数据指标,管理人员可一图掌握全市自助办税终端运行状况。

附件 2

1、人员要求

一方面需要提供丰富的行业经验和专业的服务团队，熟悉自助办税终端解耦后相关系统功能，同时具备对自助办税终端硬件调试、安装等基础能力，可高效完成系统部署、测试、运行、软硬件适配及日常维护、问题排查的工作并记录工作日志；另一方面需要具备运行情况分析能力，可适时结合解耦后使用情况对系统功能的提出优化意见，并具备基础开发能力对问题进行优化。

序号	岗位	岗位职责	专业要求	行业经验	人员数量	服务时间（月）
1	项目管理岗	编制自助机软件系统解耦服务实施计划，总体把控服务实施进度，识别软件部署关键节点，合理调控各项工作实施进度。协调资源解决自助机解耦实施过程中出现的问题，保障自助机软件部署服务按计划完成并及时向甲方汇报实施进度。	管理类专业或计算机类专业本科及以上；熟悉项目管理	5 年	1	12
2	软件实施岗	收集甲方自助机各办税场景需求，并反馈开发组。自助机实现各办税业务场过程中，和甲方持续沟通及时修正系统业务流程和相关程序设计。如自助机办税业务场景涉及外系统，同时涉及与外系统的交互方式，完成系统的优化和调整。包括但不限于接口开发，数据库设计等，确保系统的高效性、可扩展性、可维护性和安全性。完成自助机办税的高频业务 80 个业务功能，实现技术架构符合金税四期技术要求，集成征纳互动服务完	计算机相关专业本科及以上学历；具有应用系统部署工作的经历，熟练掌握所支持应用系统的架构、后台结构的架构、后台结构及维护技术，熟悉 WEBLOGIC 、NGINX 、REDIS 及 LINUX 操作系统	3 年	3	26

		善办税场景化服务。				
3	项 目 实 施 岗	完成自助机相关系统软件初次部署和后续 的升级，与开发保持沟通确保相关业务 场景系统参数正确配置。及时发布各 场景升级信息并通知涉及厂商完成对应 办税业务场景联调测试。收集测试中出 现的问题及时反馈开发和需求完成自助 机程序修改。持续保障自助机软件系统 稳定运行。完成甲方交办的临时运维工 作。	计算机相关专业本 科及以上学历；熟 悉 ORACLE、MYSQL 数据库，熟悉数据 库迁移相关工作	3 年	2	12

2、管理实施要求

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。

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，待同意后后方可实行。

3、风险管控要求

在合同中明确双方的权利和义务、服务内容、服务标准、费用支付、违约责任等重要条款，避免合同纠纷。合同条款应具有可操作性和可执行性，确保双方能够按照合同约定履行各自的职责，双方定期对合同所约定的服务内容进行检查

和评估,及时发现和解决相关问题。合同履行期间,若一方因国家政策调整或因不可抗力等因素不能履行的,应及时通知对方,并协商变更或解除合同,遭受不可抗力的一方无需承担违约责任。发生紧急情况和突发事件时,采取应急措施,最大限度减少各方面的损失。

附件 3

保密协议

(一) 保密信息的定义

本合同缔约之任何一方均应对在签约及履行等任一过程中而自对方获得的信息和资料（下称“保密信息”），承担保密责任。除非在合法获得该等信息和资料之时，该等信息和资料不属于法律所规定的商业秘密。

保密信息还包括本合同签署日之前或之后来自缔约方的任何职员或顾问或代理人的书面及口头的往来资料，以及依据该等往来资料由缔约方或其代理人、顾问所作的分析及撰写的文件、甲方未向社会公开的信息。

(二) 保密责任人

本合同项下关于任何一方保密责任的规定对该方的雇员以及其他受该方委托或聘用、直接或间接接触保密信息的单位或人员均具有约束力。

本合同缔约之任何一方及其雇员以及其他受该方委托或聘用、直接或间接接触保密信息的单位或人员违反本合同保密条款，都应由该方缔约当事人承担违约责任。

(三) 保密信息的使用范围

本合同缔约之任何一方均仅可以将保密信息用于签订、履行本合同之目的。除前述范围之外，本合同缔约之任何一方均不得将保密信息用于其它目的，除非取得保密信息披露方的事先书面许可。

(四) 保密责任

未经保密信息披露方的提前书面同意，任何一方不得向任何第三方披露或以任何其他方式使其可获得全部或部分保密信息（本合同另有约定的除外）。

(五) 保密信息的合法披露

本合同缔约之任何一方若希望将保密信息披露给其外聘律师或外聘会计师等专业顾问、合作伙伴等其他方，应当事先征得保密信息披露方的书面同意。并且该等专业顾问、合作伙伴等第三方应当与之签订与本合同保密条款实质上相似的保密协议。

如果本合同缔约之任何一方根据法律或司法、行政、立法机构的要求具有向其披露保密信息的义务，其应立即通知其他缔约方（除非该通知为法律所禁止），以便其可以寻求法定的或约定救济手段的救济。如果没有此种救济手段，被要求

披露保密信息的一方应仅提供法律上所要求披露的部分保密信息。

(六) 保密责任的豁免

本合同项下的保密责任，并不因缔约方达成交易或不能达成交易而终止，直至保密信息合法进入公有领域或为公众所知悉。

保密信息在另一方向该方披露时已经进入公众领域或为公众所知悉的，或在另一方向该方披露后非因该方违反本协议而成为公众领域的一部分或被公众所知悉时，任何一方均不再承担保密责任。

(七) 保密资料的处理

所有保密信息的影印本（包括电子文档及复制件），当事各方仅可为自身分析、编辑、研究之目的使用，并仅可为业务存档备查之目的留存，且应妥善保管并作为保密资料处理。除前述范围之外，保密信息占有方应在保密信息披露方提出要求后，立即归还其所持有的保密信息影印本（包括电子文档及复制件）。当缔约方之间不能达成交易时，缔约各方应将所持有的载有保密信息的全部资料（包括复制件）交予保密信息披露方，其内容应包含双方磋商的记录、纪要在内。

