

国家税务总局天津市税务局 12366 纳税 缴费服务热线系统运维服务项目

(技术支持服务类)

合 同

合同编号：TGPC-2024-D-0283

需方：国家税务总局天津市税务局

供方：杭州中软安人网络通信股份有限公司



合同一般条款

需方：国家税务总局天津市税务局

供方：杭州中软安人网络通信股份有限公司

供、需双方根据《国家税务总局天津市税务局 12366 纳税缴费服务热线系统运维服务项目》（项目编号：TGPC-2024-D-0283）的政府采购结果和招标文件的要求，并经双方协商一致，达成国家税务总局天津市税务局 12366 纳税缴费服务热线系统运维服务合同：

☒ 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：

采购 12366 纳税缴费服务热线系统 1 人驻场运维服务，负责 12366 纳税缴费服务热线系统的业务运维和技术运维工作。业务运维方面，主要工作内容有 12366 系统数据查询、系统问题排查处理、对座席人员进行系统操作辅导、与二线人员沟通座席反馈的系统问题等；技术运维方面，主要工作内容有 12366 系统版本测试升级、系统巡检和日常监控、服务器和系统的日常技术运维及维护等。

（详见招标文件）

合同总价款：人民币 140,000.00 元

大写：人民币壹拾肆万圆整

二、质量要求及对质量负责条件和期限：详见招标文件。

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：2024 年 6 月 1 日至 2025 年 5 月 31 日

服务地点：国家税务总局天津市税务局指定的服务地点

服务方式：驻场运维

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：

签订合同后 15 个工作日内支付合同总额的 30%，项目履约 10 个月后 15 个工作日内支付合同总额的 40%，项目结束验收合格后 15 个工作日内支付合同总额的 30%。

供方开户银行（汉字全称）：中国银行杭州市高新技术开发区支行

行号（数字代码）：104331053179

帐号：367558326808

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、本合同一式六份，需方留存四份，供方留存两份，均具同等效力，经双方法定代表人或其委托代理人签字盖章后生效。

需方（公章）：国家税务总局天津市税务局

地址：天津市河北区民生道16号

法定代表人：

委托代理人：

电话：022-58389789



供方（公章）：杭州东软安人网络通信股份有限公司

地址：杭州市西湖区华星路99号东软创业大厦3楼A座

法定代表人：

委托代理人：曹金库



电话：15201132558

时间：2024 年 5 月 31 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 12366 纳税缴费服务热线系统运维服务合同 合同编号：TGPC-2024-D-0283
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：岳嘉伟 电话：022-58389789
3	供方名称：杭州中软安人网络通信股份有限公司 供方地址：杭州市西湖区华星路 99 号东软创业大厦 3 楼 A 座 供方联系人：曹金库 电话：15201132558 供方开户银行名称：中国银行杭州市高新技术开发区支行 账号：367558326808
4	验收方式及标准：按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同的约定税务运维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
5	履约保证金及其返还：无
6	☒ 违约金约定：若乙方发生违约，违约金金额为本项目合同总金额的 20% ☐ 损失赔偿约定：
7	误期赔偿费约定：除供需双方另有约定外，如果供方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在需方同意的延长的期限内进行补救时，需方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求供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%
8	服务质量条款：（1）供方应确保本合同内注明信息系统的运行稳定，在合同执行期内相关系统出现运行故障（不可抗力因素除外）或系统可用性低于 50%或出现业务功能阻断问题，30 分钟内未主动上报需方主管部门的给予警告；合同执行期内出现上述系统运行问题 2 次的，扣除合同总额的 1%；合同执行期内出现上述系统运行问题 3 次至 5 次的，扣除合同总额的 5%；合同执行期内出现上述系统运行问题 5 次以上的，扣除合同总额的 10%。（2）供方应确保本合同内注明信息系统的运行稳定，在合同执行期内相关系统出现运行故障（不可抗力因素除外）或系统可用性低于 50%或出现业务功能阻断问题，未能在 0.5 小时内解决的，按以下标准扣除合同应付款项。运行故障在 0.5 小时≤持续时间<4 小时的，按次扣除合同总额的 1%；4 小时≤持续时间<8 小时的，按次扣除合同总额的 5%；持续时间≥8 小时的，按次扣除合同总额的 10%；合同执行期内，出现 3 次（含）及以上上述情况，扣除合同总额的 20%，并按照相关流程对供方失信行为进行认定。
9	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。

10	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 ☒ 向原告方所在地人民法院提起诉讼
----	---