

国家税务总局天津市税务局 可视答疑直播平台服务项目合同

(技术支持服务类)

合同编号：TGPC-2025-D-0907

需方：国家税务总局天津市税务局

供方：杭州得誉科技有限公司



合同一般条款

需方：国家税务总局天津市税务局

供方：杭州得誉科技有限公司

供、需双方根据国家税务总局天津市税务局可视答疑直播平台服务项目（项目编号：TGPC-2025-D-0907）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：

☒ 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：见附件

综合运用现代音视频直播技术与数字人创新应用，旨在构建高效便捷、智能新颖、稳定可靠的线上辅导服务，显著增强政策辅导覆盖面和精准度，优化纳税人满意度和获得感，并确保系统的持续稳定运行与技术服务的及时响应。

合同总价款：人民币 180000 元

大写：人民币 壹拾捌万元整

二、质量要求及对质量负责条件和期限：见附件。

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：

1. 服务时间：7×24 小时服务。
2. 服务地点：天津市河北区民主道 16 号。
3. 服务方式：远程服务，并提供必要的现场执行服务。

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：

签订合同后一个月内支付合同总额的 50%，服务期结束验收合格之日起一个月内支付合同总额 50%。

供方开户银行（汉字全称）：杭州银行股份有限公司滨江支行，

行号（数字代码）：313331000653，

账 号：3301040160003879288。

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）： 杭州得誉科技有限公司

需方（公章）： 国家税务总局天津市税务局

地址：浙江省杭州市西湖区文三路 199 号 13 幢 508 室

地址：天津市河北区民主道 16 号

法定代表人：王浩宁

法定代表人：

委托代理人：王浩宁

委托代理人：

电话：13606610315

电话：022-58389758

时间：2025 年 9 月 30 日

时间：2025 年 9 月 30 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可视答疑直播平台服务项目 合同编号：TGPC-2025-D-0907
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：鲁静 电话：022-58389758
3	乙方名称：杭州得誉科技有限公司 乙方地址：浙江省杭州市西湖区文三路 199 号 13 幢 508 室 乙方联系人：王浩宁 电话：13606610315 乙方开户银行名称：杭州银行股份有限公司滨江支行 行号：313331000653 账号：3301040160003879288
4	合同金额：人民币壹拾捌万元整(¥180000)
5	服务地点：天津市河北区民主道 16 号
6	服务履行期：自合同签订之日起一年。
7	验收方式及标准：按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，采购人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。
8	付款方式：签订合同后一个月内支付合同总额的 50%，服务期结束验收合格之日起一个月内支付合同总额 50%。
9	履约保证金及其返还：本项目不涉及。
10	√ 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：

11	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，甲方有权从合同中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。误期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%。
12	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。
13	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：

一、采购内容

可视答疑直播平台服务：建设支撑全市纳税人缴费人随时访问、承载全市税务系统不限场次、不限流量、不限观看人次的直播平台。平台须具备高质量的直播推流、实时音视频互动答疑等核心功能，并确保成功接入国家税务总局征纳互动可视答疑组件。

虚拟数字人直播平台服务：引进并应用成熟稳定的虚拟数字人直播技术。提供虚拟数字人的场景设置（如直播背景、应用环境自定义）和直播推流服务，打造智能化政策辅导与答疑新途径。

数字人形象与声音定制服务：进行个性化形象定制，提供不少于 2 套虚拟数字人的高精度人物形象全息采集、建模复刻与训练服务，同时进行对应的真人声音信息采集、人工智能音色深度复刻与训练服务，实现高度拟人化的数字克隆。

内容整合与统一门户建设：设计开发并上线整合式网页访问平台，作为纳税人缴费人访问所有可视答疑直播课程及相关资源的统一入口，实现资源的集中管理、“一站式”查找与便捷浏览。

专业视频编辑与优化服务：提供专业级视频编辑工具及相关服务，支持对直播产生的视频素材进行切片、剪辑、后期调色、特效添加等优化处理，提升课程资源的精炼度、质量和回看体验。

全天候运维与长效保障机制：供应商须组建 7×24 小时即时响应的专业技术运维团队，负责系统日常运行监控、巡检维护、数据备份与恢复、故障快速诊断与排除、突发状况应急响应及处理反馈。同时需具备根据我局业务发展需求进行平台功能迭代更新的能力，并提供必要的现场技术支持与服务。

二、具体要求

1、可视答疑直播平台服务

（1）核心直播功能

多场景直播支持：税收政策解读、业务流程演示、热点问题答疑、专题培训等。

互动答疑功能：实时评论互动、聊天弹幕飘窗、屏幕共享演示、投票调研、视频美颜等。

直播推流服务：稳定可靠的推流技术，支持高并发大流量访问。

智能导播功能：多机位切换、画面合成、字幕叠加、背景替换等

（2）平台特性要求

支持全市税务系统各单位同时开设多场直播

承载能力满足不限流量、不限观看人次要求

兼容 PC 端、移动端、平板等多种终端设备

于 2025 年 11 月 30 日前完成与总局征纳互动可视答疑组件对接

征纳互动可视答疑组件采用总局集中部署模式，遵循金税四期建设规范，统一税务人可视答疑实施的管理入口、统一第三方直播平台接入规范等。投标人需按照总局制定的接入标准规范，提供完整的 API 接口体系，完成频道接口、视频接口等开发与对接，协助省级系统纳税人端组件页面对接等。

由采购人负责协调总局征纳互动可视答疑组件系统的接口协议、源代码、数据结构等与对接相关资料的开放，且不产生开放费用。如需总局征纳互动可视答疑组件系统开发商配合，采购人负责协调。投标人应严格遵守与采购人签订的保密协议，对上述开放资料严格保密，经采购人允许合规使用。

（3）录播回看服务

直播内容自动录制和存储

支持直播回放和点播服务

提供视频剪辑和章节划分功能

建立分类检索和智能推荐机制

2、虚拟数字人直播平台服务

（1）数字人技术要求

AI 驱动技术：采用先进的人工智能技术，实现自然流畅的人机交互

形象逼真度：高精度 2D 真人复刻建模，表情动作自然，接近真人效果

语音合成技术：支持多种语音风格，语调自然，情感表达丰富

智能对话能力：具备上下文理解、多轮对话、知识库匹配、实时解答等功能

（2）场景设置服务

多样化场景：办公室、会议室、展示厅等多种虚拟场景

场景定制：根据不同主题和需求定制专属场景

道具配置：税务相关展示道具、图表、文件等

背景音效：专业的背景音乐和音效配置

（3）直播推流集成

数字人直播与传统直播平台无缝集成

提供数字人直播的实时控制和调节功能（含真人接管）

实现数字人直播的录制和回放

3 、数字人形象与声音定制服务

（1）人物形象采集

提供不少于 2 套专业数字人形象，包括：

形象设计：符合税务部门专业形象要求的人物设计

多样化选择：不同年龄段、性别、职业特征的形象选项

服装配置：税务制服、商务装等多套服装选择

个性化定制：根据具体需求进行形象微调和优化

（2）声音信息采集与训练

真人声音采集：专业录音设备采集高质量语音样本

声音建模训练：AI 技术训练生成逼真的语音合成模型

多语言支持：普通话、方言等多种语言模式

情感表达：开心、严肃、亲切等多种情感语调

（3）动作和表情训练

丰富的面部表情库

自然的手势和身体动作

符合税务工作场景的专业动作

表情动作与语音的精准同步

4、内容整合与统一门户建设

（1）一站式服务平台

统一门户设计：简洁美观的界面设计，符合政府网站标准

功能导航清晰：直播、回看、咨询、下载等根据业务需求定制功能模块

智能搜索功能：支持关键词、分类、标签等多种搜索方式

个性化推荐：根据用户行为推荐相关内容

（2）内容分类管理

课程体系构建：按业务类型、适用对象、难度等级分类

版本管理：支持内容的版本控制和更新管理

权限控制：不同用户角色的访问权限管理

（3）用户体验优化

响应式设计，适配不同终端设备

快速加载，页面响应时间 ≤ 3 秒

无障碍访问设计，支持特殊群体使用

5、专业视频编辑与优化服务

（1）视频编辑工具

专业剪辑功能：视频剪切、合并、调速、滤镜等

字幕制作：自动语音识别生成字幕、字幕编辑和同步

（2）视频切片优化服务

智能切片：根据内容自动识别章节和重点

精准剪辑：保留关键信息，去除冗余内容

质量优化：画质增强、音频降噪、颜色校正

（3）后期制作服务

专业的视频包装和美化

片头片尾制作

背景音乐和音效添加

图表和动画制作

6、全天候运维与长效保障机制

（1）运维团队配置

7×24 小时服务：全天候专业运维团队值守

分级响应机制：一线技术支持、二线专家支持、三线研发支持

本地化服务：提供必要的现场执行服务

专业技能要求：具备系统运维、网络安全、直播技术等专业能力

（2）日常监控维护

实时监控：系统性能、网络状态、用户访问等全方位监控

预防性维护：定期系统巡检、性能优化、安全加固

数据备份：重要数据的定期备份和异地存储

容量管理：根据业务增长进行容量规划和扩展

（3）应急保障体系

故障快速响应：紧急故障 15 分钟内响应，2 小时内恢复

应急预案：制定完善的应急响应预案和处置流程

灾难恢复：具备完整的灾难恢复能力和业务连续性保障

升级迭代：根据采购方需要进行功能更新和系统升级

三、具体技术要求

1、系统性能标准

可用性要求：系统年可用性 $\geq 99.9\%$ ，月计划停机时间 ≤ 4 小时

响应时间：页面加载时间 ≤ 3 秒，视频启播时间 ≤ 5 秒

并发能力：支持不少于 10 万用户在线观看

视频质量：支持 1080P 高清视频，音频采样率 $\geq 48\text{kHz}$

网络适应性：支持不同网络环境下的自适应码率调节

2、服务质量标准

响应时效：系统故障 15 分钟内响应，业务咨询 2 小时内响应

解决时限：一般问题 24 小时内解决，复杂问题 72 小时内解决

服务态度：7×24 小时热情专业的技术支持服务

培训质量：提供不少于 10 小时的系统操作和管理培训

3、数据安全标准

数据加密：加密传输和加密存储数据

访问控制：实施严格的身份认证和权限管理

审计日志：完整记录系统操作和访问日志，保存期 ≥ 6 个月

4、业务连续性标准

备份策略：重要数据每日备份，关键数据实时备份

容灾能力：具备同城或异地容灾备份能力

扩展能力：支持平滑扩容，满足业务快速增长需求