

国家税务总局清远市税务局 2022 年度信息系  
统及桌面硬件运维服务项目  
采购合同

甲方：国家税务总局清远市税务局

乙方：众源科技（广东）股份有限公司

签订地：广东省清远市清城区



甲方：国家税务总局清远市税务局 乙方：众源科技（广东）股份有限公司

电话：0763-3868262

电话：020-87508300

传真：0763-3868262

传真：020-87561442

地址：清远市新城半环北路

地址：广州市黄埔区开源大道 188 号十栋 101 房、十栋 301 房

项目名称：国家税务总局清远市税务局 2022 年度信息系统及桌面硬件运维服务项目

项目编号：GPCGD22C500FG052F

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定，

经双方自愿协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

## 一、内容

序号	服务内容	单位	数量	单价	合计（元）	备注		
1	国家税务总局清远市税务局 2022 年度信息系统及桌面硬件运维服务项目	年	1	1335000.00	1335000.00			
总计（元）	¥：1335000.00 元，大写：人民币壹佰叁拾叁万伍仟元整							

## 二、合同金额

合同金额为（大写）：壹佰叁拾叁万伍仟元整（¥1335000 元）。

## 三、付款条件

本合同总价的系统价款以人民币支付结算，合同签订当月为第一个月，前三个月为第一季度，以此类推，签订政府采购合同后，按项目进度付款：

（一）第一季度：收到乙方开具的正式发票后，在 30 日内支付合同总价款的 25%；

（二）第二季度：收到乙方开具的正式发票后，在 30 日内支付合同总价款的 25%；

（三）第三季度：收到乙方开具的正式发票后，在 30 日内支付合同总价款的 25%；

（四）第四季度：服务期结束，收到乙方开具的正式发票后，在 30 日内支付合同剩余款项。

## 四、服务期限

乙方须派 10 名驻场运维人员驻场清远市税务局进行运维支持服务，驻场工程师吃、住和保险等费用由乙方自行解决。

本项目（国家税务总局清远市税务局 2022 年度信息系统及桌面硬件运维服务项目）服务期限

为 12 个月，自合同生效之日起开始计算。

## 五、服务内容

### （一）信息系统运维服务需求

#### 1、服务内容

（1）协助信息中心处理涉税、涉费业务电子运维工单，提出解决方案。对只是操作或者业务方面出现疑问的电子运维工单，通过解释正确的操作流程或者通过业务文档提出解决方案。对系统数据修改的电子运维工单，需要对电子运维工单进行深入分析，结合现有系统数据，编写正确的 SQL 语句，提出详细的解决方案。

（2）协助信息中心完成各部门业务数据查询需求的工作：根据各部门业务数据查询需求，对数据查询需求进行分析，编写正确的查询语句脚本查询数据结果并对数据结果进行校验。

（3）协助信息中心完成外部单位数据交换的工作：数据交换服务器接口配置；服务器运行监控、系统优化；日常数据交换业务运行维护。数据交换方式有数据库同步交换和应用程序接口交换。对于采用数据库同步方式交换数据的，需要对数据同步脚本和数据情况进行监控和优化；对于采用应用程序接口方式交换数据的，需要对应用程序接口和数据情况进行监控和优化。

（4）协助信息中心完成各类信息系统的日常维护工作：新系统的接入配置、人员信息维护及权限配置、审批流程配置、与省局对接接口维护、日常系统补丁升级、数据应用服务器运行监控、系统优化。新系统的接入需要对接登录授权接口、菜单配置、人员角色权限配置、流程配置等工作。省局对接接口包括：行政管理平台待办接口和邮件接口、手机短信接口、互联网出口接口。

#### 2、驻场人员要求、数量及服务期限

（1）熟悉涉税、涉费业务。

（2）全日制本科或以上毕业，其中须有信息系统项目管理师高级工程师 1 人，工作经验 15 年以上，其余人员须工作经验 5 年以上，精通 DevOps 并 5 年工作经验，精通 javaB/S 结构、精通 JAVA 语言，熟悉面向对象思维，精通 J2EE、struct、hibernate、spring、JQuery 等技术机制。

（3）要求信息系统运维人员具备研发软件产品能力并有 10 年以上工作经验至少一人。

（4）精通微服务架构及设计经验。

（5）精通 SpringBoot、SpringCloud、Eureka、Feign、Hystrix 等技术；熟练掌握 Html、JavaScript、CSS、Ajax、Html5 等 WEB 前端技术。

（6）精通 Oracle，SQLServer 和 MYSQL 等主流数据库。

（7）有政府部门和大型国企软件运维优化调整经验，具备独立技术能力，有自己的软件作品（提供软件著作权证书复印件并加盖公章）。

(8) 乙方需提供完善的保密制度，且驻场人员需与甲方签订保密协议。

(9) 驻场时间：通过甲方技能鉴定之日起开始计算。

(10) 驻场工程师须服从甲方工作安排，上班时按甲方要求进行考核，有需要时必须服从加班要求，加班费用由乙方自行解决（投标时提交承诺，格式自拟）。

(11) 驻场工程师吃、住和保险等费用由乙方自行解决。

(12) 驻场人员数量不得少于 6 人。

(13) 提供 5×8 小时现场值守服务，重大节假日需安排现场值守。负责对软件状态进行监视、管理和维护，通过对系统运行日志的分析提前发现并排除可能发生的潜在故障，并在团队支持下，在 1 小时内排除普通故障，2 小时内排除较大故障，4 小时内排除重大故障，24 小时内排除特大故障。

(14) 驻场运维人员要有长期服务的理念，投标人中标后，按投标时提供的驻场服务团队执行人员提供驻场服务，并且在本项目服务期内不得随意更换。

(15) 服务期限 12 个月。

## (二) Oracle 数据库应急现场上门服务需求

### 1、服务内容

(1) 完成甲方所有 Oracle 数据库和 Oracle golden gate 的备份、恢复、优化和运行维护。

(2) 服务期内每年提供 12 天应急现场上门服务。

### 2、上门服务人员要求及服务期限

(1) 具有 Oracle 公司 OCM 认证证书。

(2) 具有 10 年或以上相关工作经验。

(3) 精通 Oracle 数据库性能优化；熟悉 Oracle 数据库的运行机制和体系架构，熟悉数据库安全技术及实现方案。

(4) 响应时间及要求：OCM 工程师须在 10 分钟内响应，1 小时内提出解决方案，24 小时内到达现场；情况紧急时，需要 6 小时内到达现场。

(5) 服务期限 12 个月。

## (三) 桌面硬件运维服务需求

### 1、服务内容

(1) 协助信息中心维护甲方市局机关大楼、翠苑办公区计算机、打印机等办公设备维护（不包括耗材更换费用）。

(2) 协助信息中心管理视频会议系统。

(3) 协助信息中心维护日常办公内外网及办公电话线路。

## 2、驻场人员要求、数量及服务期限

(1) 身体健康，五官端正，口齿伶俐，善于人际沟通。

(2) 熟悉 window、wps、office、pdf 和 photoshop 等办公系统操作，10 年以上工作经验，要求熟悉主流品牌打印机、复印机、多功能一体机、扫描仪设备、基础网络设备的调试与维护，能够独自处理日常性运维事件，熟悉计算机软硬件知识。

(3) 大专及以上学历，其中须有信息处理资格的人员，具备 3 年或以上的运维工作经验。

(4) 严格遵守甲方的保密制度，未经甲方书面许可，不得向第三方提供所接触到非向社会公众公开的甲方信息。

(5) 熟悉视频会议系统、会场音响系统维护调试。

(6) 驻场人员公司需提供完善的保密制度，并与甲方签订保密协议。

(7) 驻场时间：通过甲方技能鉴定之日起开始计算。

(8) 驻场工程师须服从甲方工作安排，上班时间按甲方要求进行考核，有需要时必须服从加班要求，加班费用由乙方自行解决（投标时提交承诺，格式自拟）。

(9) 驻场工程师吃、住、保险和交通车辆等费用由乙方自行解决。

(10) 驻场工程师数量不得少于 4 人。

(11) 提供 5×8 小时现场值守服务，重大节假日需安排现场值守。负责对软件状态进行监视、管理和维护，通过对系统运行日志的分析提前发现并排除可能发生的潜在故障，并在团队支持下，在 1 小时内排除普通故障，2 小时内排除较大故障，4 小时内排除重大故障，24 小时内排除特大故障。

(12) 驻场运维人员要有长期服务的理念，投标人中标后，按投标时提供的驻场服务团队执行人员提供驻场服务，并且在本项目服务期内不得随意更换。

(13) 服务期限 12 个月。

## 六、甲、乙双方的权利和义务

### (一) 甲方的权利和义务

1、设备发生故障时，甲方应及时通知对方，并提供相关故障现象等信息，以便乙方能迅速分析与处理故障。

2、甲方对其使用的所有软件的版权负责。

3、甲方不得要求乙方在服务过程当中提供违法服务。

4、甲方有责任禁止工作人员在自己的计算机上浏览非文广新局许可的网站、下载安装

危害计算机安全或者网络安全的软件。

5、甲方使用耗材（打印纸、硒鼓/粉等）的所有费用不在合同范围内。

6、甲方用户提出服务请求时，必须配合乙方工程师进行处理，如果需要备份数据的，应配合并签字确认其备份的数据内容。

## （二）乙方的权利和义务

1.乙方须派 6 名信息系统运维人员和 4 名桌面硬件运维人员驻场进行运维支持服务，驻场工程师吃、住和保险等费用由乙方自行解决。

2.乙方提供全天候 24 小时热线服务和长期的免费技术支持。

3.在任何情况下，驻场工程师即时响应，5 分钟内到达现场给予技术支持，1 小时内有明确的解决方案；对一般性问题，在 1 小时内解决；对复杂性问题，在 4 小时内解决；在系统发生严重故障的情况下，保证系统在 24 小时内恢复运行。在问题解决后 24 小时内提交处理报告，说明问题类型、问题原因、问题解决方法及所造成的损失等情况。对于系统存在的漏洞（BUG），在甲方提出书面修改意见后，乙方在两周内完成漏洞（BUG）修正工作。

4.服务范围包括系统开发、安装、升级、调试、问题处理、系统调优、系统管理等。

5.乙方驻场人员在驻场期间所开发、完善的软件产品知识产权归国家税务总局清远市税务局所有。

## 七、违约责任

1.乙方提供的服务不符合招标文件、报价文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价 30%的违约金。

2.乙方未能按本合同规定时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3‰的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3.甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总价 5%的违约金。甲方逾期付款，则每日按本合同总价的 3‰向乙方偿付违约金。

4.其它违约责任按《中华人民共和国民法典》的规定处理。

## 八、免责条款

1.任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

## 九、争议解决

1.合同履行过程中产生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，任何一方均可向甲

方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## 十、其他

1. 本合同所有附件、采购文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

## 十一、合同生效

1. 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

2. 本合同一式叁份，甲方执贰份，乙方执壹份，均具有同等法律效力

甲方（盖章）：国家税务总局清远市税务局



银行帐号：

乙方（盖章）：众源科技（广东）股份有限公司

代表：

签定日期：2022年3月18日

开户名称：众源科技（广东）股份有限公司

开户行：中国银行股份有限公司广州中山大学支行

银行帐号：7250 6744 0265

Handwritten signature or initials