

服务合同

项目名称： 国家税务总局江门市税务局应用运维技术支持服务项目

委托方（甲方）： 国家税务总局江门市税务局

受托方（乙方）： 广州中软信息技术有限公司

签订时间： 2021年9月

签订地点： 江门市蓬江区

甲方：国家税务总局江门市税务局

乙方：广州中软信息技术有限公司

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》等有关法律法规的规定，按照 2021 年 9 月 1 日国家税务总局江门市税务局应用运维技术支持服务项目（招标编号：YXJMZXGK2021006）的招标结果、招标文件、乙方的投标文件及澄清文件和中标通知书的要求，经双方协商一致，订立合同如下：

一、服务工作内容及要求

为满足税收业务发展以及系统优化完善的需求，在系统运行过程中，需要提供高质量的系统维护保障工作。在江门市税务局现有的人力资源配置下，应用系统运维工作压力不断加大，为保障应用系统的平稳运行，及时优化系统性能和功能，需采购应用运维技术支持服务。服务工作内容及要求如下：

本采购运维服务项目资源对象包括：应用软件、软件接口、数据查询，当前各服务对象详见下表：

资源对象	级别	需运维的资源名称	简称
应用软件	总局	金税三期税收管理系统	金税三期
		自然人税收管理系统	ITS
	省局	广东税务统一工作平台	统一工作平台
		广东税务新一代税收征管信息系统	大集中
		广东税务社保费征收管理信息系统	省局新社保
		广东省税务局发票在线应用系统	发票在线
		广东省电子税务局	省电子税务局
		广东省税务局税源管理平台	税源管理平台
		广东省税务局规费监控分析管理平台	规费监控分析管理平台

		税务综合办公信息系统	
		增值税防伪税控系统	
		货运系统	
		电子底账系统	
		出口退税审核系统	
		省局征管辅助系统	
		税务系统内部控制监督平台	
		异地协作平台	
	市局	江门市房地产税收一体化管理平台	一体化平台
数据查询	省、市局	应用系统数据的查询及相关调整方案的编写	

以上所列要件如在项目实施过程中，有新增同类要件，则同属于本次运维范围。

项目应用运维技术支持服务时间为合同签订生效之后完成 80 人月的工作量，具体服务时间按项目情况而定（详见下表）。乙方需保证在合同签订生效内做好运维技术支持服务工作，保障应用系统平稳运行，异常问题及运维事件单得到及时响应和处理，按照项目要求制定工作计划，并按计划完善及优化房地产税收一体化管理平台，监控并改进项目工作，保障项目顺利完成。（注：人月是指乙方提供的服务期限单位，其中 1 人月等于 21 个工作日。）

序号	项目大类	工作量估算（单位：人月）
1	房地产税收一体化管理平台及其子系统日常运维和技术服务	25
2	房地产税收一体化建筑业管理服务	4
3	金税三期核心征管系统运维服务	28
4	数据专项服务	15
5	财行税类本地特色软件整合	8
6	小计	80

甲方可根据需要调整服务内容,但工作量相当。详细服务内容包含以下几项:

(一) 日常软件运维及重大故障处理

日常事件单运维,乙方应充当一线运维角色,接受日常运维事件单,分析并解决,对于暂无能力解决的,应主动跟甲方配合解决或提呈省局协助解决,当应用系统、软件接口等运维对象发生异常后,乙方应对异常进行确认和分析,对非间歇性的系统异常认定为系统故障,并在故障发生后半小时之内向甲方报告。故障发生超过 24 小时还没恢复的或对税务系统人员工作造成严重影响的,属于重大系统故障。

在故障处理期间,乙方应与甲方及其他运维团队紧密协助,共同分析和定位故障发生的原因,并制定和实施故障解决方案。

对于重大系统故障,故障恢复之后的五个工作日内,乙方必须向甲方提供书面的《重大系统故障报告》。

(二) 数据查询及调整

应用系统数据查询是税务机关信息部门的一项重要工作,乙方应按照以下要求进行处理:

1. 查询需求必须向甲方确认的项目联系人提出,其他途径提出的查询需求一概不予受理;

2. 查询的数据范围为与本运维服务相关的涉税数据,且是江门税务相关数据库存储的数据;

3. 查询的结果中包含税收关键信息的,应向甲方管理岗位人员报告后根据指示进行后续处理;

4. 查询的结果应甲方确认的项目联系人进行反馈,特殊用途的查询结果可通过其他途径反馈;

5. 查询数据库的用户应使用甲方指定的查询用户;

6. 乙方应定期对查询需求和方法进行整理,将高发和具有普遍推广意义的查询向甲方的开发团队提出开发功能建议。

业务规则变更、系统缺陷、操作员误操作等原因会导致对应用系统数据进行调整,此类运维需求是一类刚性需求,如不进行处理甚至会引起业务阻断。故鉴于数据调整的重要性和严肃性,乙方必须严格按照以下流程进行处理:

1. 数据调整需求必须向甲方确认的项目联系人提出，其他途径提出的需求一概不予受理；

2. 调整的数据涉及金额等省局限定的重要指标的，必须提供电子版和加盖公章的纸质《国家税务总局江门市税务局业务呈批表》；

3. 对于重大调整，软件运维团必须出具数据调整方案，并经甲方评审通过后才可后续实施；

4. 软件运维团应编撰数据调整 SQL 脚本，并根据数据所属数据库的管辖权交给省税务局或市税务局相关人员执行；

5. 对于有参考和保存价值的方案和 SQL 脚本，应进行梳理和归档。

（三）操作和技术指导

乙方应对甲方提供以下方面的指导：一是解答“广东税务 IT 运维管理平台”中提出的有关应用系统操作疑问和问题；二是指导甲方数据库查询员编撰数据查询 SQL 脚本；三是向甲方信息人员定期介绍信息化的前沿技术。

乙方内部必须有对驻场人员提供技术支持的渠道，技术支持专家必须在规定的时间内协助驻场人员处理复杂和艰巨的运维问题。

（四）性能调优、缺陷处理和适应性代码调整

对运维对象进行性能调优是保障信息化生产系统稳健、高效运行的有效方法，进而可以提升用户满意度，因此乙方应对甲方用户反馈的效率低下的系统模块的问题进行定位和分析，并及时（耗时最长不得超过 10 个工作日）出具性能调优专项方案。

缺陷会导致信息化生产系统出现数据错误、引发性能瓶颈，甚至导致发生业务中断的事故。因此为确保生产环境的平稳运行，乙方应及时对“广东税务 IT 运维管理平台”及甲方确认的项目联系人反馈的程序缺陷问题进行定位和分析，并及时（耗时最长不得超过 10 个工作日）出具缺陷修整方案。

为保障应用生产系统的变更能够适应业务变更的需要，适应性代码调整就是一个关键因素。为使该类工作（调整工作量每次少于 3 个工作日）落到实处，乙方在收到甲方的变更需求后，应及时（耗时最长不得超过 10 个工作日，出具适应性代码调整方案。

乙方在出具性能调优、缺陷处理和适应性代码调整优化方案(建议)后，应

联系甲方对方案(建议)进行评审,然后根据评审意见和工作安排进行相关实施或移交处理。

(五) 新运维对象接收及运维管理

在运维服务期内,乙方需对资源服务对象中的类似新增资源进行接收并提供运维支持。

因新增资源对象的最终维护人可能是总局、省局、外单位或江门税务局,这决定了运维方式的不同,因此需要区分对待:

对于最终运维人非江门市税务局,且需纳入软件运维管理的资源对象,软件运维团队只须按照上级部门(或政府单位)的要求做好协助式运维。

对于最终运维人是江门市税务局,且需纳入软件运维管理的资源对象,乙方按照以下步骤进行处理:

1. 乙方应收集和阅读项目组提供的交接资料(业务需求、系统概要和详细设计,系统部署关系图、数据物理模型图、注意事项和常见问题等文档),了解项目所涉及的运维资源对象的概况;

2. 在交接会议上,乙方就项目组有关的项目介绍情况和文档质量做出评价,并与甲方软件运维岗负责人共同给出项目接收意见;

3. 在资源对象免费维护期(如有)内,乙方可对该资源对象的问题向项目组请教,如有需要可申请召开专题培训会议;

4. 在资源对象免费维护期(如有)内,乙方对其问题解决率应达到50%以上,免费维护期后,该资源进入正常运维模式。

(六) 补丁代码评审

为确保生产系统的稳定性和健壮性,对乙方管辖的资源对象发布补丁之前,必须开展源代码评审工作,具体流程如下:

1. 乙方需收集和阅读补丁源代码,并进行初审工作:

2. 乙方相关人员、补丁提供者、甲方有关项目负责人、甲方运维岗负责人召开补丁评审会议,就补丁涉及的业务背景,技术方案和源代码进行评审,并出具评审意见;

3. 补丁代码评审通过后,再按照甲方的有关规定,进行发布工作。

(七) 运维经验积累

乙方应在日常运维工作中，对有参考价值的问题、方案进行梳理和整合，并按照以下方式进行归集：

1. 对于每个“广东税务 IT 运维管理平台”的事件单，如果存在数据查询、调整等 SQL 脚本的，应将 SQL 脚本保存到事件单的附件方案中：

2. 对于系统操作、帮助等文档，以及相关软件工具、工作报告等资料，应在新增后按甲方的要求进行归档。

3. 乙方定期召开组内交流会议，通报最近工作进展及问题处理过程。每月需提交一份知识总结积累总结报告。报告内容跟乙方工作相关。

(八) 灾备演练及应急预案制定

针对软件运维服务，乙方每年至少进行一次灾备演练，演练方案由乙方同甲方商讨制定，甲方审核通过后实施，并且乙方在服务期内需协助甲方制定应急预案。

(九) 数据运营服务

乙方应协助甲方建立信息化服务项目的数据治理体系，针对各业务部门日常工作需要，对于一些定期统计或上报的数据和风险点，根据具体业务规章制度，进行数据口径的编写或者优化，将分散、多样化的数据规则化、标准化，通过质量探查、清洗、集成及监控等手段进行数据管控，提升、挖掘数据的应用价值：

1. 利用现有的软件系统、工具平台等对江门房地产税收一体化管理平台土地增值税清算模块、建筑业管理模块、数据综合分析应用模块、股权转让税收前置模块、房屋租赁（线上+自助）办税模块、企业所得模块等相关功能模块完成业务服务，包括内容管理、业务处理、用户管理、流程管理、接入管理、配置管理、界面优化、业务事项梳理等。

2. 开展相关信息和数据的分析、整理、计算、编辑等加工和处理，包括对数据进行采集、录入、更新、开放、清洗、归档、销毁、统计分析等服务。

3. 完善数据交换机制，对尚未进行数据交换的地区进行信息交换共享，补充电子底账发票数据以及互联网数据的交换，同时将纳税人拥有的土地信息、房源信息加工整理成主题数据。

(十) 本地特色软件整合

乙方应根据甲方本地特色软件整合要求，梳理甲方财行税类相关已建和在建

本地特色软件，明确项目边界，提出已建和在建的财行税类本地特色软件整合目标与内容，包括业务流程、实施步骤，实现统一的用户管理、授权管理和接入管理，整合后二级等保测评对应的整改，并提供本地特色软件接入技术支持服务，协助本地特色软件相关厂商完成系统接入。

二、驻场人员数量说明

乙方需以“现场服务+后台技术支持”的形式提供服务。在服务期限内，乙方需配备相应技术资格的驻场人员不少于 2 人。除了驻场人员，还须提供技术支持人员，在需要的时候，到甲方进行支援。服务期内，需保障现场驻点团队成员稳定。

三、服务期及驻场服务地点

服务时间从 2021 年 9 月 7 日起，至工作量满 80 人月，具体服务时间按项目情况而定。驻场服务地点为国家税务总局江门市税务局。

四、其他说明事项

（一）乙方要求

乙方应为本项目组建专门的运维服务团队，在服务期内作为一个整体对甲方提供运维服务。具体要求如下：

1. 组织结构要求

乙方由项目经理、技术支持专家、技术服务工程师、驻场小组组长、驻场小组技术工程师等人员构成。乙方必须提供各类人员的具体名单、联系方式、资质证明等。团队内各成员职责分明，分工清晰，不得由一名成员兼任数职。

项目经理负责管控整个乙方人力资源和项目质量，并作为项目责任人向甲方负责；

技术支持专家是乙方中的尖端技术支持力量，由项目经理协调安排解决软件运维工作中遇到的难点问题，并向甲方和乙方其他成员提供技术指导；

技术服务工程师是乙方进行工作开展的基石，由其负责协助驻场小组完成移交的运维工作；

驻场小组组长是乙方派驻到甲方进行服务小组的管理人，负责管控驻场小组和工作进度，并同时向项目经理和甲方软件运维负责人负责。

驻场小组技术工程师是乙方派驻到甲方进行服务小组的经办人，直接提供面

对面的服务，在解决日常运维问题的基础上，同时通过乙方内部沟通渠道将疑难问题转交给团队其他专业人员。

2. 服务方式要求

乙方必须采取“总部技术支持+驻场服务”的运维服务方式：一是总部技术支持，是指乙方以乙方为服务载体，通过企业掌控的各种资源向甲方提供全方位的软件运维服务和支撑，并按甲方规定的服务质量解决所负责的软件运维问题；

二是驻场服务，指软件运维团应在服务期内，应派驻服务小组到甲方处进行现场办公，驻场小组成员需遵守甲方的工作纪律，并接受甲方软件运维岗负责人的工作安排，同时驻场小组人员应将无法解决的疑难杂症通过乙方内部渠道进行转交和督办，共同完成日常运维工作。

3. 考核评审要求

乙方内部必须制定工作绩效考核办法，定期对团队成员进行考核，项目经理应每月例会时将考核情况向甲方软件运维负责人进行汇报。

甲方通过例会形式对乙方进行整体工作绩效考核，同时提出人员调整建议。

4. 人员调整要求

乙方在服务期内如需调整乙方成员的，必须在调整前一个月通过书面申请的方式向甲方报告，经甲方同意后才允许调整，同时替代人员必须具备不低于原有团队成员的资质。

在服务期内，甲方有权调整不能胜任工作的乙方成员，乙方必须全力进行配合，且此项调整不占本点要求第一款规定的比例。

(二) 人员素质要求

服务人员的分工由项目经理、技术支持专家、技术服务工程师、驻场小组组长、驻场小组技术工程师组成。驻场人员数不低于 2 人。为保证运维质量，驻场人员需保持稳定。

项目经理：在税务系统一年以上项目管理经验或具备 PMP、架构师、系统分析师资质。

技术支持专家：具有 PMP、系统分析师、架构师、OCM、OCP、DataStage 等资质。

技术服务工程师：具有 Java 语言开发能力、熟悉 SQL 语言、具有 SAP BO

和 DataStage 的项目经验。

驻场小组组长：具有一年以上的项目管理经验，并具有良好的沟通能力和较强的税收业务知识。

驻场小组技术工程师：具有 Java 语言开发能力、熟悉 SQL 语言具有 SAP BO 和 DataStage 的项目经验，并具有良好的沟通能力和较强的税收业务知识。

（三）运维会议要求

甲方软件运维负责人与乙方项目经理、乙方非驻场代表、驻场运维小组所有成员每月都需进行例会，就工作开展、工作绩效等做出公允评价，同时每半年应举办更高级别的运维总结会议。

（四）交付物内容要求

在运维服务期间，乙方应按要求提交运维工作总结报告（周期性运维报告文档和重大故障运维报告文档）、数据运营服务和本地特色软件整合相关工作报告及经对应业务部门签名确认的验收材料，并增加人员分工和调整内容。

1. 周期性运维报告文档应包含但不限于以下内容：

- （1）人员调整及分工情况；
- （2）前一段时间运维服务的情况；
- （3）回顾重要问题的处理过程；
- （4）服务质量自评；
- （5）下一阶段运维服务计划和建议。

2. 重大故障运维报告文档应包含但不限于以下内容：

- （1）故障的基本情况，包括时间、现象、业务影响等描述；
- （2）故障定位及解决方法；
- （3）避免（预防）故障再次发生的建议。

（五）交付期限要求

交付物类别	项目大类	交付物名称	提交时限
周期类	房地产税收一体化管理 平台及其子系统日常运 维和技术服务、金税三期 核心征管系统运维服务	运维月报	期后 3 个工作日内
		巡检报告/运维季报	期后 5 个工作日内
		运维半年报	期后 10 个工作日内
		运维年报	期后 15 个工作日内

交付物类别	项目大类	交付物名称	提交时限
	房地产税收一体化管理平台及其子系统日常运维和技术服务、房地产税收一体化建筑业管理服务、数据专项服务	数据运营服务工作报告及经对应业务部门签名确认的验收材料	期后 15 个工作日内
	财行税类本地特色软件整合	本地特色软件整合工作报告	2021 年 12 月 25 日前
故障类	房地产税收一体化管理平台及其子系统日常运维和技术服务、金税三期核心征管系统运维服务	重大故障运维报告	期后 5 个工作日内

(六) 运维服务时限要求

为实现江门税务稳定、高效和安全的信息化生产环境的运维目标，就必须严抓运维服务质量，而运维时限是衡量服务质量重要指标，现对软件运维时限做如下要求：

乙方需提供 5×8（星期一至星期五，每天 8：30 -- 17：30）驻场服务，以及 7×24 的（星期一至星期日，每天 24 小时）响应服务。

提供重要时刻按需的专人现场值守服务，包括重大会议期间、年终结算日或其它任何甲方认为可能对其业务产生重大影响时刻。

安排专人跟进服务联络入口（内部电子邮件/电话热线/微信/IT 运维管理系统）。

对系统异常的响应，在业务办理重点时期（指每月征期最后五个工作日或江门市税务局指定的其它时期）不超过 3 个工作日，非重点时期不超过 7 个工作日。

详见下表：

外聘运维团队	是否需要派驻驻场人员	处理形式时限要求		
		事件管理		定期维保
		日常型（工作日）	应急型	
乙方	是	0.5（响应）+3（处理）+1（转交）+10（跟踪） 注：重点时期合计不超过3个工作日，非重点时期不超过3.5个工作日。	①提供7×24小时应急服务；②需在半小时内对故障做出响应；③处理的时限由各采购分项分别规定。	按甲方与乙方约定日期到场进行运维处理

注：响应：是指运维团队要将指派到本团队的运维工作安排到具体的处理人；

处理：是指属本团队内完成的事项必须在规定的日期内处理完毕；

转交：是指同一运维事件需要多方共同处理的，每个团队在完成本属于本团队必须处理的事项后，应及时将运维工作进行有效转办。

跟踪：是指本团队响应的事件单，实行首问责任制。超过十个工作日还没完结的事件单，需要向甲方项目负责人书面汇报。

（七）评价及处罚金计算方法

甲方与乙方举行季度工作例会，甲方以100分为基准，就以下内容（包含但不局限）对乙方作出公允的评价，并形成书面记录存档：

1. 对照“运维服务时限要求”，对于超出服务时限的问题进行扣分处理，扣分计算公式如下：

每个超过服务期限问题扣分值 = $\text{Min}(5, 0.5 \times \text{逾期天数})$

2. 乙方应按规定时限提交运维总结报告，数据运营服务和本地特色软件整合相关工作报告及经对应业务部门签名确认的验收材料，对于无法按时按质提交的交付物的，每次发生扣一分；

3. 如收到对乙方有效投诉的，每次发生扣两分；

4. 人力资源调整不到位的，按每人扣五分处理。

服务期结束后汇集扣分情况，经甲方与服务方举行验收会议确认后，按照以下公式计算处罚金：

处罚金=项目总额 ×考核得分÷100

扣分合计最高不超过 100 分。

五、付款要求

(一) 服务费总金额(含税价)为：人民币(大写) 壹佰肆拾玖万捌仟元整 (¥1,498,000.00)

与本合同相关的税费，依中国的税法规定由相应的承担方承担，本合同总价为含税价。

(二) 双方按如下约定分期支付服务费：

1. 甲方在合同生效且收到乙方开具的符合甲方要求的发票之日起 15 个工作日内，向乙方支付项目启动费用人民币柒拾肆万玖仟元整(¥749,000.00)。

2. 服务期满后，服务方提交《维护情况总结报告》，经甲方评审验收合格后，收到乙方开具的符合甲方要求的发票后 15 个工作日内，根据实际应付服务费和处罚金情况，向乙方支付剩余的实际服务费。如实际服务费少于甲方已支付费用的，乙方需退还未履行部分费用。

(三) 服务费的计算方法：

实际服务费=实际应付服务费-处罚金

实际应付服务费=项目总额×项目实际服务量÷合同约定服务总量

处罚金的计算方法由“评价及处罚金计第方法”制定。

(四) 若甲方无正当理由逾期支付合同价款，则每延迟一日，甲方应按应付未付款项的万分之五向乙方支付违约金，违约金总额不超过合同总金额的 5%。

(五) 甲方以银行转账方式支付服务费至乙方如下账户：

开户名：广州中软信息技术有限公司

开户银行：中国工商银行股份有限公司广州花城支行

开户账号：3602028509200162942

六、安全及保密要求

(一) 乙方及其到现场运行维护的工程师需要按照甲方的规定签署保密协议。

乙方及其到现场运行维护的工程师须遵循甲方的各项规章制度，工作时间不得从事任何与工作无关的事情。未经甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方为本合同提供的条文、规格、计划、样品或资料提供与本合同无关的任何第三方，不得将其用于履行本合同之外的其它用途。即使向与履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行本合同所必需的范围。

甲方不得将由乙方向甲方提供的产品技术方案、技术指标、计算机软件、数据库、研究开发记录、技术报告、检测报告、实验数据、试验结果、操作手册、技术文档等技术资料，以及甲方所知悉的乙方经营策略、客户名单、采购资料、定价政策、财务资料、进货渠道等商业信息提供与本合同无关的任何单位或个人。

(二) 除了合同本身之外，上款所列举的任何物件均是甲方的财产。如果甲方有要求，乙方在完成合同后应将这些物件及全部复制件还给甲方。

(三) 技术支持过程中（含系统开发过程）至乙方正式向甲方交付文档资料时止，乙方必须采取措施对本项目过程中的数据、源代码、技术文档等资料保密，否则，由于乙方过错导致的上述资料泄密的，乙方必须承担相应法律责任。

(四) 项目中所涉及的双方的内部资料、数据、业务流程、工作规范和开发过程中产生的文档记录及其它商业信息，甲、乙双方均有责任承担保密义务，追溯期为永久。未经对方许可，任何一方不得以任何形式向其他方泄露。

(五) 乙方保证乙方及其工作人员对在服务过程中所了解、知悉的甲方或相关单位的政府信息不得对外泄露，否则应负全部法律责任。

七、知识产权

(一) 乙方应保证，甲方在中华人民共和国使用该软件产品（或货物、或系统）或其中任何一部分时，如受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉，由乙方承担一切责任。甲方因第三方主张权利造成的损失，无论发生在合同期内、合同期满或解除后，甲方均有权向乙方追偿。

(二) 乙方在履行合同中向甲方提供开发服务所产生的所有技术资料文档和软件系统(包括源代码和可运行系统)的所有权和软件著作权等知识产权归甲方所有。

(三) 乙方为履行本合同而提供的第三方技术资料、软件、工具及乙方已有

知识产权产品的使用权归甲方所有。

(四)乙方在履行本合同的内容或主要是利用甲方的物质技术条件所完成的职务发明,知识产权归甲方所有,乙方不得未经甲方明确授权的前提下利用这些成果进行生产、经营,亦不得自行向第三方转让。

八、甲方违约责任

(一)发现故障后,及时向乙方报告,以免问题扩大。

(二)甲方应在乙方服务过程中提供出入现场的便利。

(三)按时向乙方支付服务费。

(四)甲方对乙方的服务响应时间、服务态度、服务工作进行监督和评定。

(五)甲方有权对乙方指派的人员提出更换要求。

(六)甲方自收到发票后十五个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户,不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款,不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件,甲方无正当理由逾期付款,则每日按应付未付款的万分之五向乙方偿付违约金,违约金累计不超过本合同总额的5%。对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的,甲方对乙方受到的已实际发生的直接损失予以等价赔偿(补偿)。

(七)本合同履行过程中一方违约的,造成本合同不能履行且合同根本目的无法实现的,守约方有权要求终止合同,违约方应按合同总服务费20%支付违约金并要求违约方赔偿由此造成的全部直接经济损失,包括但不限于律师费、诉讼/仲裁费、公证费、差旅费、保全费、担保保函费等费用。如甲乙双方同意继续履行合同,应签订补充协议予以说明。

(八)本合同无论因何原因解除、终止,甲、乙双方均应根据实结算本合同价款:对于已支付服务费的,甲方有权按实际服务时间要求乙方退还未发生的服务费,对于未支付的服务费,乙方有权要求甲方按实际服务时间据实支付服务费。

(九)其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

九、乙方违约责任

(一)乙方违反安全或保密责任,甲方可每次以不超过合同总价5%的幅度要求乙方支付违约金,并有权单方解除合同;造成实际损失的,乙方还应赔偿损失。

(二) 乙方提供的服务不符合采购文件、报价文件或本合同约定的，甲方有权拒收，并且每次乙方应向甲方支付本合同总价 5%的违约金。如乙方提供的服务不符合约定达【10】次的，甲方有权解除合同，乙方还应赔偿甲方实际损失。

(三) 乙方未能按本合同约定的服务时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 0.5%的数额向甲方支付违约金；逾期十五日以上的，甲方有权终止合同，乙方应退还已收取但未提供服务部分的款项，并承担本合同总额的 20%作为违约金，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

(四) 出现由于乙方原因造成甲方损失时，乙方也应承担相应的实际赔偿责任。

(五) 乙方未经书面申请并征得甲方书面同意，擅自变更项目经理或项目组内重要成员，乙方需向甲方支付合同总价的 1%作为违约金。但因乙方无法控制或不可抗力的原因（包括但不限于员工离职、身体原因等）而需更换人员的，乙方需及时报告甲方，且不应影响项目进程。

(六) 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。

(七) 乙方因违反本合同约定须承担的违约金、赔偿金等，甲方有权直接在合同应付款中予以扣除。

(八) 本合同履行过程中一方违约的，造成本合同不能履行且合同根本目的无法实现的，守约方有权要求终止合同，违约方应按合同总服务费 20%支付违约金并要求违约方赔偿由此造成的全部直接经济损失，包括但不限于律师费、诉讼/仲裁费、公证费、差旅费、保全费、担保保函费等费用。如甲乙双方同意继续履行合同，应签订补充协议予以说明。

(九) 本合同无论因何原因解除、终止，甲、乙双方均应据实结算本合同价款：对于已支付服务费的，甲方有权按实际服务时间要求乙方退还未发生的服务费，对于未支付的服务费，乙方有权要求甲方按实际服务时间据实支付服务费。

(十) 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

十、合同备案与监督检查

(一) 本合同生效后,应当报送政府采购监督管理部门备案;双方经协商一致需要变更合同内容或订立补充协议的,应当报请政府采购监督管理部门批准备案。

(二) 双方均应当接受和配合政府采购监督管理部门的监督和检查,如实反映情况。

(三) 如合同被宣告无效的,有过错的一方应当承担赔偿责任,双方都有过错的,各自承担相应的责任。

十一、服务投诉

甲方如对乙方所提供的服务提出投诉,经政府采购监督管理部门调查核实,属于有效投诉。有效投诉超过三次的,政府采购监督管理部门可以终止本合同,取消乙方的中标资格,并按有关规定接受处理。

十二、争议的解决

凡与本合同有关而引起的一切争议,合同签约各方应首先通过友好协商解决,如经协商后仍不能达成协议时,任何一方可以向甲方所在地有管辖权法院提出诉讼。

如因项目的质量问题发生争议,由法定的质量技术鉴定机构进行质量鉴定,双方应当服从该鉴定的结论。

在进行法院审理期间,除提交法院审理的事项外,合同其他部分仍应继续履行。

十三、合同变更和解除

甲乙双方不得随意变更或解除本合同。如本合同有未尽事宜,双方应当友好协商,制定补充协议。补充协议与本合同具有同等法律效力。

(一) 合同自然终止

甲乙双方各自完成合同规定的责任和义务,合同自然终止。

(二) 违约违规导致解除合同

在甲方对乙方违约违规而采取的其他补救措施不受影响的情况下,甲方可向乙方发出书面的解除合同通知书,解除部分或全部合同。乙方除应在收到解除合同通知书之日起 10 日内退还甲方多支付的费用,还应按照合同总价的 20%向甲方支付违约金,并赔偿由此给甲方造成的全部经济损失:

1. 如果乙方未能在合同约定的期限内提供服务产品；
2. 如果乙方未能履行合同规定的任何义务；
3. 如果甲方有证据证明乙方在本合同的投标竞争和实施过程中有违反有关政府采购的法律、法规，涉嫌用不正当手段影响甲方采购过程，包括谎报或隐瞒事实、损害甲方利益、干扰甲方、评委、集中采购机构的招标、评标等行为；
4. 未经甲方同意，乙方部分或全部转让本合同项下的义务。

如果乙方破产或无履行能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，解除合同而不给乙方任何补偿。该合同的解除将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

十四、不可抗力

(一) 合同签约的任何一方由于不可抗力事件影响而不能履行合同时，履行合同的期限应予以延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指合同签约各方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和克服的事件，诸如战争、严重水灾、洪水、台风、地震等。

(二) 受阻一方应在不可抗力事件发生后，尽快用电报、传真或电传通知对方，并于事件发生后 7 天内将有关部门出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给合同签约各方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续 30 天以上，合同签约各方应通过友好协商方式在合理的时间内达成进一步履行合同的协议或解除合同。

(三) 如果因不可抗力需解除合同，合同签约各方均不得提出索赔，不承担解除合同的责任，也不可没收履约保证金，但乙方必须在 30 天内如数返还甲方已支付但尚未提供服务部分的款项。

十五、反商业贿赂

(一) 甲乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国反商业贿赂的法律规定，双方都清楚任何形式的贿赂和贪污行为都将触犯法律，并将受到法律的严惩。

(二) 甲方或乙方均不得向对方或对方经办人员或其他相关人员索要、收受、提供给予合同约定外的任何利益包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其他非物质性利益等，但如该等利益属于行业惯例或通常做法，则须在合同中明示。

(三) 甲方严格禁止甲方经办人员的任何商业贿赂行为, 甲方经办人员发生本条第二款所列示的任何一种行为, 都是违反甲方制度的, 都将受到甲方制度和国家法律的惩处。

(四) 甲方郑重提示: 甲方反对乙方或乙方经办人员为了本合同之目的与本合同以外的任何第三方发生本条第二款所列示的任何一种行为, 该等行为都是违反国家法律的行为并将收到国家法律的惩处。

(五) 如因一方或一方经办人违反上述之规定给对方造成损失的, 应承担损害赔偿责任。

(六) 本条所称“其他相关人员”是指甲方经办人以外的与合同有直接或间接利益关系的人员, 包括但不限于合同经办人的亲友。

十六、通知

(一) 双方确认合同中载明的地址为送达地址, 如一方地址发生变更, 须提前十天书面通知对方, 否则一方按原地址所发出的任何通知或文件, 则不管是否实际签收, 自发出五天内, 即视为有效送达。电传或传真要经对方的书面确认, 以电报形式的通知, 从当地邮电局发出电报的第二天视为送达。

(二) 通知以送到日期或通知书的生效日期为生效日期, 两者中以晚的一个日期为准。

十七、其它

(一) 本合同之所有附件、采购文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分, 与本合同具有同样法律效力, 解释的顺序以文件生成时间在后的为准。

(二) 在履行本合同的过程中, 所有经合同签约各方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信息)即成为本合同的有效组成部分, 其生效日期为合同签约各方签字盖章或确认之日期。

(三) 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。

(四) 乙方不得将本合同转包或分包给第三方。如乙方擅自转包、分包的, 甲方有权解除本合同, 乙方应向甲方支付合同总价 20%的违约金, 并赔偿甲方超过违约金的经济损失。

十八、合同生效

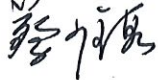
(一) 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执壹份，壹份送中山远信工程咨询招标有限公司归档。每份均具有同等法律效力。

(二) 本合同自甲乙双方签字盖章后生效。

(以下无正文)


甲方：国家税务总局江门市税务局



法人代表（签字）：

乙方：广州中软信息技术有限公司



法人代表（签字）：

签订日期：2021.9.30

