合 同 书

项目名称：国家税务总局河南省税务局 2024-2026 年网络版财务管理系统运维服务项目

合同编号：HT-HA2023-DLJC-C0102-B00/1-001

甲　　方：国家税务总局河南省税务局

乙　　方：东软集团股份有限公司

日　　期：2023 年 12 月

合同条款前附表

序号	内容		
1	合同名称		国家税务总局河南省税务局2024-2026年网络版财务管理系统运维服务项目合同书
2	合同编号		HT-HA2023-DLJC-C0102-B00/1-001
3	合同类型		技术合同
4	定价方式		固定总价
5	项目类别		☑信息化项目　　□非信息化项目
6	甲方名称		国家税务总局河南省税务局
	甲方地址		郑州市金水区熊儿河路85号
	甲方相关部门	甲方采购部门	国家税务总局河南省税务局财务管理处
		联系人	王文贵
		联系电话	0371-81906128
		甲方实施部门	国家税务总局河南省税务局财务管理处
		联系人	张斌
		联系电话	18837155160
7	乙方名称		东软集团股份有限公司
	乙方企业性质		□ 中型企业　□ 小型企业　□ 微型企业 □ 监狱企业　□ 残疾人福利性单位　☑ 其他
	乙方地址		沈阳市浑南新区新秀街2号
	乙方联系人		王磊
	联系电话		18538292869
	传真		
	开户银行名称		招商银行股份有限公司沈阳南湖科技开发区支行
	银行账号		240380425610001
8	合同金额		人民币陆拾肆万伍仟元整（¥645000.00元）。
9	服务内容		河南省税务局网络版财务管理系统驻场运维服务，服务人员1人，服务期36个月，服务内容是为河南省各级税务机关开展财务管理和数据分析提供业务运维和技术保障和数据服务支撑。
10	合同付款		本项目自服务期开始之日起每6个月组织一次验收，验收

		合格之日起30日内支付合同金额的1/6。若合同因故提前终止，则按照实际服务时间计算和支付服务费用。
11	履约保证金及返还	☑ 本项目不要求提供履约保证金。 ☐ 本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额3%，即人民币_____元整（¥____），乙方应在合同签订之日起30日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。 办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方实施部门出具的项目终验意见或质量保障期（服务期）满验收意见。 满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起30日内，以电汇方式返还履约保证金或退回保函。
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	服务期	2024年1月1日—2026年12月31日
14	合同履约地点	国家税务总局河南省税务局

合 同

国家税务总局河南省税务局（以下简称“甲方”）通过竞争性磋商采购方式，确定东软集团股份有限公司（以下简称“乙方”）为“国家税务总局河南省税务局2024-2026年网络版财务管理系统运维服务项目”中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目采购文件约定的内容，签署《国家税务总局河南省税务局2024-2026年网络版财务管理系统运维服务项目合同书》（合同编号：HT-HA2023-DLJC-C0102-B00/1-001，以下简称“合同”）。

1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

（1）合同通用条款；

（2）报价表（总报价表和分项报价表）；

（3）采购文件（另附）；

（4）响应文件（另附）。

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 合同金额

本项目合同金额为人民币陆拾肆万伍仟元整（¥645000.00元）。

4. 合同付款

同前附表10。

5. 合同签订及生效

本合同一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。合同的附件是本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方：国家税务总局河南省税务局

盖章：

签署人：

日期：2023年12月29日

乙方：东软集团股份有限公司

盖章：

签署人：

日期：2023年12月29日

合 同 通 用 条 款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1“甲方”是指国家税务总局河南省税务局。

1.1.1“甲方采购部门”见“合同条款前附表”第6项“甲方采购部门”。

1.1.2“甲方实施部门”见“合同条款前附表”第6项“甲方实施部门”。

1.2“乙方”见“合同条款前附表”第7项“乙方名称”。

1.3 “合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第9项“服务内容”。

3.2 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并在限期内尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方承担，甲方保留解除合同及索赔的权利。

3.3 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同约定的结果，达到本合同约定的预期目标。对任何情况下出现的问题，应在限期内尽快提出解决方案。

3.4 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用和甲方的损失全部由乙方负责。

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用已全部含在合同总金额中，不单独进行支付。

4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、软件著作权、版权等）的起诉。如果甲方在使用乙方货物或货物的任何一部分过程中，第三方提出货物侵犯其专利权、工业设计权、使用权等知识产权的，乙方应当修正以避免侵权。如果甲方在使用乙方货物或货物的任何一部分过程中，第三方指控侵犯其专利权、工业设计权、使用权等知识产权的，乙方应自费为甲方答辩，并支付法院最终判决

的甲方应支付第三方的一切费用、赔偿甲方由此遭受的损失。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权和修改权，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的软硬件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

（1） 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息；

（2） 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；

（3） 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

（4） 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式（如 E-mail）携带出甲方场所；

（5） 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

（6） 严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；

（7） 不得进行系统软硬件设备的远程维护；

（8） 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6. 项目管理

6.1 乙方应按照甲方项目整编归档内容、整理标准质量、移交时间等档案管理要求，对项目相关文件进行收集、整理、归档并移交。

6.2 乙方应按甲方要求，配合做好政务信息系统安全检查、评测、审计、工程监理等监督管理工作及系统间数据交互和衔接工作，如实、完整提供政务信息系统建设、运营、维护和政务数据安全管理相关情况，不得拒绝、隐匿、瞒报。

7. 履约验收

7.1 甲方实施部门应严格按照采购合同开展履约验收。验收时，应当按照本合同约

定的技术、服务和安全标准，对乙方各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的，应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后，应当出具验收意见，列明合同事项、验收标准及验收情况，由全体验收人员签字。

7.2 具体履约验收要求及验收方案详见招标（采购）文件。

8. 履约保证金

8.1 需提交履约保证金的项目，乙方应按照“合同条款前附表”第 11 项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

8.2 履约保证金的金额可用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

8.3 如乙方未能按时支付合同约定的违约金、赔偿金、其他应付款项等的，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中扣除上述款项。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。若逾期补充的，每日应按应补充金额的万分之五（0.05%）支付甲方违约金。

8.4 乙方不履行合同、或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，并应按合同约定支付违约金、赔偿金等。

8.5 履约保证金在合同履行期满后，扣除相应款项（如有）且双方无争议后，凭返还申请等资料一次性无息返还，详见“合同条款前附表”第 11 项“履约保证金及返还”。

9. 履约延误

9.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

9.2 如乙方迟延履行合同义务，甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金，每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之三（0.03%）计收，延误累计超过30日的，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总价款30%的违约金。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

9.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期违约金。

9.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期违约金之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期违约金。

9.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内返还履约保证金。乙方可要求甲方按照合同订立时1年期贷款市场报价利率支付逾期利息。特殊原因逾期返还的，双方协商解决。

10 违约责任

10.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

10.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第9条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

10.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从应付乙方的合同款项中扣除索赔金额。

10.5 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的，纳入国家税务总局失信名单。

对于影响恶劣的严重违法失信行为，推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

10.6 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，自甲方通报之日起三年内，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。

10.7 信息化服务商聘用离职税务人员的风险控制

10.7.1 信息化服务商是指为税务总局、各省（自治区、直辖市和计划单列市）税务局提供信息化项目承建、运维、咨询、监理服务或参加相关采购活动的单位或个人。

10.7.2 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员的风险控制制度。如乙方未建立上述风险控制制度，甲方有权要求乙方限期纠正。

10.7.3 本合同履行期间，乙方不得聘用 3 年内离职的原从事过税收信息化及相关信息系统业务条线的税务人员。原从事过，是指离职前 3 年内从事过税收信息化工作及

相关信息系统业务条线工作。如果乙方有前述违约行为，甲方有权要求乙方承担下列违约责任：

10.7.3.1 要求乙方限期改正并从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；

10.7.3.2 自甲方通报之日起三年内，所聘税务人员原单位及下属单位可以拒绝乙方参与信息化项目政府采购活动。

10.8 乙方在本合同履行期间存在“围猎”甲方税务人员行为的（指以获取不正当利益为目的，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），自甲方认定或通报之日起三年内，甲方可以拒绝乙方参与其政府采购活动。

10.9 甲方发票电子化改革领导小组办公室认定乙方在本合同履行期间存在失信行为的，自甲方发票电子化改革领导小组办公室做出认定并通报之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与信息化项目政府采购活动。

10.10 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

10.11 乙方应按照甲方关于税务信息化供应链安全管理的相关要求，配合供应链安全管理工作，重视和加强网络安全工作、认真履行网络安全责任和义务。

11. 不可抗力及其他

11.1 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、疫情等。

11.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

11.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部分履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履

行并验收合格的合同内容进行结算。

12. 争端的解决

12.1 因本合同产生的纠纷，甲、乙双方可以协商解决，协商不成的，任何一方可以向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

13. 违约解除合同

13.1 若出现如下情况，甲方有权向乙方发出书面通知书，提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。甲方因主张乙方违约责任及赔偿损失而支付的诉讼费、保全费、担保费、律师费、差旅费等由乙方承担。

13.1.1 乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定，累计达2次的；

13.1.2 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重大影响和损失的；

13.1.3 乙方对重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障、恢复正常运行的；

13.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经2次整改无明显改进的；

13.1.5 在合同服务期内，同一个应用系统在升级完善、运行维护支持服务过程中，出现5次经甲乙双方确认的用户投诉的；

13.1.6 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

13.1.7 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不良后果的；

13.1.8 乙方拒不修复或更换有缺陷的、损坏的货物的；

13.1.9 乙方提供的货物侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

13.1.10 乙方提供的货物造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

13.1.11 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

13.1.12 乙方对政务信息系统建设、运营、维护项目的主体和关键部分采取转包、分包方式履行合同的；

13.1.13 乙方不配合政务信息系统安全检查、评测、审计、工程监理及系统间数据交互和衔接等工作，不如实、完整提供政务信息系统建设、运营、维护和政务数据安全管理相关情况的；

13.1.14 乙方违反协议10.7.2的规定，且未按甲方要求在限期内改正或者拒不改正的；

13.1.15 乙方违反协议10.7.3的规定，且未按甲方要求在限期内改正或拒不改正或拒不支付违约金的；

13.1.16 乙方在本合同履行过程中存在“围猎”税务人员行为的。

13.1.17 乙方有其他严重违约行为的。

13.2 如果甲方根据上述第13.1条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的货物及服务，乙方应对甲方购买类似货物及服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

14. 破产终止合同

14.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

14.2 该终止合同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。

15. 合同修改或变更或终止

15.1 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

15.2 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

15.3 由于甲方项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将与乙方协商处理。

15.4 由于政策变化，经费预算得不到批复或其他原因导致合同无法履行的，甲方可以单方面终止合同，终止合同送达至乙方时本合同终止。

16. 转让和分包

16.1 乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

16.2 未经甲方同意，乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的，乙方就采购项目及分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

16.3 乙方不得对政务信息系统建设、运营、维护项目的主体和关键部分采取分包方式履行合同。

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 本合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

19. 税费

19.1 乙方应依法缴纳的合同货物及服务相关税费，均已包含于合同总金额中，甲方不再另行支付。

20. 合同生效

20.1 本合同由甲、乙双方盖章后生效。

附件 1 ： 技术需求

1. 技术服务要求

本章中标注★的要求为关键指标项，供应商须完全响应且不允许存在负偏离，否则将导致其投标无效。标注#或△的要求分别为重要指标项和一般指标项，供应商需结合实际进行响应，存在负偏离的评审时将会被扣分。

1.1. 服务内容要求

（1）技术服务保障

为保障财务软件系统正常运行，及时解决问题，预防故障发生，所提供的支持服务内容，主要包括：日常工作中针对各级用户通过技术支持热线反映的财务软件系统使用过程中出现问题提供的技术支持，及时解答问题、分析问题、定位问题、解决问题、反馈解决结果、记录并归纳。

1）#协助软件新功能模块的启用上线，协助新模块上线过程中各税务局机关用户进行权限配置、工作流设置等工作，

2）#解答软件操作问题，以及协助用户分析解决软件使用中出现的问题。例如工作流和权限设置、设立新账套、申请报销、资金支付、开账、结账、提取报表、基建项目完工转固等问题。

3）#协助用户分析、解决网络版财务软件与外系统接口衔接时出现的问题，例如与资产系统衔接时，提示无法生成、撤销凭证或无法结账，与银行系统衔接时，款项无法支付等问题，协助用户分析问题、并沟通解决问题。提高问题解决速度。

4）#解决由于系统或用户操作失误造成的一些数据问题。在后台对数据进行维护，保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性。

5）#排查系统问题。当系统无法正常使用时，可以排查系统问题，确保系统正常运行。

6）#程序问题，由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题，当出现程序问题时，运维人员负责与技术人员沟通，排查问题原因并提供临时解决方案。最终将问题反馈给相关负责人。

7）#通过后台数据查询，对财务数据进行分析及统计。准确查询财务数据。方便采购人随时查询各种财务数据。

8）#整理常见问题，按月发放常见问题解决方案。

（2）数据支撑服务

1）#主机基础环境日常维护

主机监控指标（CPU 利用率、内存使用率、系统磁盘使用、错误日志等）及正常范

围。

当运维人员发现可能影响系统运行的征兆时，应及时按照采购人相关运维流程规范要求，进行流程申请，由采购人负责协调主机设备的优化和调整维护。

根据基线扫描结果调整操作系统配置，根据需要评估并提出操作系统补丁升级建议。

2）#应用软件平台日常维护

按照采购人要求，对应用软件平台运行情况进行检查，并记录检查情况。

收集反映应用软件运行情况的数据，监控软件运行效率，提出优化建议。

当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时按照采购人相关运维流程规范要求，尽量在不影响系统正常运行的情况下调整系统，保证系统稳定运行。

3）#中间件平台日常维护

按照采购人要求，监控中间件运行情况，并形成记录。

中间件的安装、补丁升级等其他日常性维护工作。

当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时按照采购人相关运维流程规范要求，经采购人同意后，应尽量在不影响系统正常运行的情况下调整中间件，保证系统的稳定运行。

4）#系统故障处理

制定并提供完善的故障处理流程。当应用系统出现程序错误或运行环境故障时，运维人员应立即启动相应的处理流程，通知采购人，详细描述故障现象、影响范围，分析可能的发生原因以及建议的解决办法，首先保证系统能在最短的时间内恢复基本运行。故障判断时，确认涉及到第三方故障原因的，供应商立即通知采购人，与第三方公司共同分析，以便明确原因、避免故障的重复发生。属于硬件发生故障、系统软件本身问题等原因的，由采购人协助共同分析解决。故障解决之后，3 个工作日之内运维人员应编制《故障处理报告》，提交采购人，确认文档接收。

1.2.服务质量要求

（1）△服务方式。能够通过现场、电话、行政助手等多种方式处理问题，提供 5×8 小时的日常应用系统维护服务，7×24 小时响应服务。

（2）△问题处理。对用户所提出的系统软硬件平台和业务应用软件等故障处理要求，必须在 1 小时内做出安排并将其反馈给用户；遇到重大技术问题，应在 30 分钟内响应，并在 2 小时内采取相应措施以确保系统可正常操作，无法在 2 小时内解决的，必须提供解决时间表；系统日常运行问题处理，时间要求是一般问题当天解决，复杂问题 5 个工作日解决；值班电话 24 小时不关机，并能及时响应；特殊情况下（如故障处理、系统检修、版本上线、设备维护等），有专门人员跟踪或配合处理。

（3）△软件升级和测试。按照总局的工作计划，在规定时间内完成版本验证，及时在生产和预生产环境进行版本升级测试和部署工作。

（4）△应用巡检。能够进行系统每日性能和健康情况的监控、检查，确保系统平稳、高效运行。

（5）△数据同步。能够监控系统数据同步情况，及时发现并快速处理系统间数据同步异常，及时发现并快速处理省局到总局数据同步异常，数据同步故障处理不超过24小时。

（6）△环境优化升级。能够进行数据库、中间件的日常监控管理及优化升级工作，按照省局安全要求进行反序列化等中间件的补丁升级，有效支撑应用系统的高效运行。

（7）△文件归档。按照运维工作要求，定期进行项目资产归档，包括周报、月报、巡检记录等。

（8）△数据处理。严格按照先备份再处理的要求，建立数据备份专用用户，在进行数据处理前，做好数据备份。严格按照安全要求，指定专人专岗进行数据处理，严格控制数据处理权限。每次数据处理均需要有明确的业务输入（运维工单或纸质材料）。

2.项目实施要求

2.1.服务团队要求

成交供应商需根据项目需求为本项目配备专业运维团队，并满足以下具体要求：

（1）运维团队组成。成交供应商应为本项目配备项目经理1人，驻场运维人员1人。合同期内本项目驻场运维人员不得兼职其他工作，否则采购人有权提前终止合同并不再支付相关服务费用。

（2）团队人员能力。本项目原则要求选派人员至少满足下列条件：两年以上信息系统运维服务类项目工作经验，且熟悉税务信息化系统建设。不满足实际工作要求的，按照采购人要求增加或者更换。

1）项目经理能力要求。具有信息化项目管理经验，具有5年及以上信息系统运维项目管理经验的，评审时予以加分；具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试信息系统项目管理师（高级）证书的，评审时给予加分。

2）驻场运维人员能力要求。驻场运维人员应具备以下业务技术能力素质：

①熟悉税收财务管理业务流程，能够将系统操作与财务业务相结合，根据基层单位描述情况，快速分析并定位问题，给出明确解决思路；

②熟悉操作系统、中间件、数据库等操作和监控、优化技术。

③具备较强的分析判断能力，具备较强的文字语言表达能力，思维敏捷；

④熟悉基本测试方法；

⑤熟练使用常见办公软件，能够熟练编写软件类文档。

2.2.驻场运维人员管理

（1）成交供应商应严格遵守采购人单位相关运维管理规定，加强对运维人员的日常管理和考核。采购人对成交供应商日常运维工作开展情况进行综合评价、考核，考核不合格的，将按有关规定加入黑名单或扣除相关服务费用。

（2）★实际运维团队人员须与响应文件中承诺的人员一致，服务期内不得擅自调换、减少运维人员，如确需更换运维人员，需经采购人同意后，可以更换为同等资质及以上服务人员。未经采购人同意擅自更换运维人员的，采购人有权提前终止合同并不再支付相关服务费用。

（3）驻场运维人员应着装得体、干净整洁，服从所驻地物业管理规定，严管理规定，严格遵守服务规范，礼貌待人，文明服务，工作中遇格遵守服务规范，礼貌待人，文明服务，工作中遇到问题需及时向采购人反馈，不得与采购人发生争执。

（4）驻场运维人员应聚焦运维工作主责，定期提供运维工作报告，参与采购人重保 7*24 小时值班，值班结束离场时需办理相关手续后方可离场。

（5）★驻场工作时间。在合同约定服务期内，驻场服务人员工作时间与采购人保持一致，节假日按照甲方实际要求进行，甲方人员因紧急工作任务需要加班的，驻场人员也需同步加班。

2.3.安全保密要求

（1）信息保密要求。成交供应商及运维服务人员要履行国家法律法规规定的相关保密义务，遵守采购人保密规定。运维服务人员在未经过采购人相关人员认可的情况下，不得将任何采购人认为涉及数据安全的观点、数据、系统结构信息、测试结论以及测试记录传播、披露和使用。未经采购人同意，成交供应商不得擅自修改任何程序和数据。成交供应商及其运维服务人员须与采购人分别签订保密协议。

（2）网络安全要求。运维服务人员严格遵守采购人网络安全规定，严格内外网使用规定，不得使用未认定的 U 盘等移动存储设备，严禁出现内外网违规互联。

（3）运维服务人员应熟悉所运维系统及系统运行环境，详细了解系统开发所使用的工具软件、组件，以及系统所使用的操作系统、数据库、中间件等软件的品牌、型号和版本信息。运维服务人员应了解上述软件、组件的网络安全状态，及时从对应官方网站获知相关漏洞和补丁信息，并第一时间告知甲方相关人员。运维人员应按照采购人要求及时升级补丁，修复漏洞。

（4）成交供应商应对配备的运维人员的人身安全负责。

3.项目验收要求

项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。成交供应商在合同约定的时间向采购人提出验收申请，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。

3.1.项目验收准入条件

（1）合同约定的时间段内，本项目技术服务要求中包含的服务内容全部完成。

（2）服务方式、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本项目磋商文件的规定。

3.2.项目验收标准

采购人以本项目技术部分的相关内容为依据，作为项目验收标准。成交供应商是否按照本项目磋商及响应文件中定义的各项服务内容、服务要求开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。

3.3.项目验收流程

符合项目验收准入条件后，供应商可提出项目验收申请。验收流程如下：

（1）供应商提出项目验收申请，并按要求提交运维相关文档资料。

（2）采购人组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。

（3）项目验收评审通过后，采购人出具项目验收报告。

3.4.验收交付物

成交供应商需要按照采购人要求，提交相关文档并保证文档质量。如果在验收的文档中，错误的总字数超过文档总字数的 5%，则不能通过验收。

4.其他要求

4.1.★税收信息化项目开发和应用管理工作要求

供应商在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作要求。对于因失信行为纳入《税务系统信息化服务商失信行为记录名单》的供应商，存在一般失信行为的，由采购人函告服务商；存在严重失信行为的，由采购人约谈服务商主要负责人；对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同、拒绝参加税务系统政府采购活动等措施；对于存在影响恶劣的严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

4.2.★供应链安全管理要求

成交供应商应遵守国家税务总局供应链安全管理相关要求，包括但不限于：

（1）人员资格要求

1）签订承诺书。成交供应商应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。

2）开展背景审查。成交供应商承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。

3）设置网络安全负责人（由项目经理兼任）。成交供应商为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

（2）日常行为规范要求

1）工作能力要求。成交供应商负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

2）教育培训要求。成交供应商负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。

（3）违约惩戒措施

成交供应商对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人按照《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》（税总办征科发〔2022〕1号）要求，组织对成交供应商进行失信行为认定，并采取相应的处置措施。

4.3.★承担合同因故终止的风险的要求

服务期内，若因政策变化导致系统停止使用，或者第二年、第三年经费预算未得到批复，采购人可提前终止合同，供应商须承诺愿意接受合同因故终止的风险。

附件2：技术人员表

9.1 拟派技术服务人员情况表

拟派技术服务人员情况表

序号	姓名	职务	职称或执（从）业资格证明					备注
			证书名称	级别	证号	专业	同类项目工作经验年限	
1	刘俊江	项目经理（兼网络安全负责人）	信息系统项目管理师证书 硕士研究生毕业证书及学位证书	高级	项目管理师：1120120101 毕业证书：1014512001 0200202	硕士研究生 计算机应用技术	22年	
2	韩志林	驻场运维技术人员	毕业证书及学位证书	中级	毕业证书：1047912018 05001044	大学本科 计算机科学与技术	5年	
3	张洪嶂	远程运维技术人员	信息系统项目管理师证书 毕业证书及学位证书	高级	项目管理师：2018201210 101531 毕业证书：1016912010 05001856	大学本科 计算机科学与技术	13年	

附：依据评审办法的要求附相关证明材料。

供应商名称：东软集团股份有限公司（加盖公章）

法定代表人或其授权代表：_____（签字或盖章）

日期：2023 年 12 月 28 日