

国家税务总局深圳市税务局

2024 年负载均衡及视频会议等设备运维项目合同

合同号：SZSW-2024-007

签订地点：国家税务总局深圳市税务局

签订日期：2024 年 10 月

甲方：国家税务总局深圳市税务局

地址：深圳市福田区沙嘴路 38 号

联系人：杨先生、张先生

电话：0755-83773104

邮政编码：518048

乙方：深圳市龙城网络科技有限公司

地址：深圳市南山区南山街道登良社区南山大道 1008 号南园枫叶大厦 12D

联系人：刘小姐

电话：0755-22671324

邮政编码：518000

合同正文

一、引言

根据国家税务总局深圳市税务局 2024 年负载均衡及视频会议等设备运维项目的采购结果，国家税务总局深圳市税务局（以下简称甲方）选择深圳市龙城网络科技有限公司（以下简称乙方）作为该项目的中标方，负责承担 2024 年负载均衡及视频会议等设备运维项目的相关工作。

为了项目顺利实施，合同双方在平等互惠的基础之上，经友好协商，就国家税务总局深圳市税务局 2024 年负载均衡及视频会议等设备运维项目的有关事项达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》签订本合同。

本合同由双方在国家税务总局深圳市税务局签订，经各方协商确认，一致同意以下条款，并共同信守。

二、合同术语

1. “甲方”系指购买合同项下方案及服务的单位，即国家税务总局深圳市税务局。

2. “乙方”系指提供合同项下方案和服务的公司，即深圳市龙城网络科技有限公司。

3. “合同”系指甲方和乙方（以下简称“合同双方”）达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件以及补充协议。

4. “合同总价”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时甲方应支付给乙方的价款。

5. “方案”系指根据合同规定，乙方须向甲方提供的所有技术资料（包括但不限于技术方案、实施方案和专业技术资料）。

6. “服务”系指合同规定的满足甲方需求的乙方须承担的包括但不限于系统规划、方案设计、系统安装调试、系统测试、运行维护、技术支持、培训等类似的系统服务。

7. “工作说明书”系指附于本合同后用以说明某一特定的项目、工作或任务，乙方将据此向甲方提供产品及服务等。

8. “现场”指甲方指定的将要进行工程实施的地点，即深圳市税务局办公场所。

三、合同构成

本合同由以下部分组成：

1.合同正文

附件一：2024年负载均衡及视频会议等设备运维项目计算机资源使用协议

附件二：外包公司驻点工作人员情况登记表

附件三：网络安全保密协议

附件四：供应商履约信用评价表

附件五：廉政承诺书

附件六：信息化项目供应链安全管理工作规定

2.项目招标文件、答疑及补充通知；

3.乙方投标文件；

4.本合同执行中共同签署的补充与修正文件。

四、合作方式及范围

甲方委托乙方作为 2024 年负载均衡及视频会议等设备运维项目的承包商，乙方对此项目的进度和质量负责。

本合同各方的合作仅限于本合同及相关附件条款的规定范围，其他在本合同及相关附件条款的规定范围之外的任何情况对合同各方均不具有约束力。

五、项目目标、工作范围、业务边界

1.基础设施类（主机、网络、机房设备）服务内容

（1）乙方承担甲方基础设施类维护服务；

（2）乙方承担合同范围内的设备的软硬件系统安装、检测、故障恢复、分析设备故障原因、故障设备维修、系统升级、网络调试等工作；

（3）对于甲方安装的与工作无关的应用软件，乙方不负责维护。同时乙方承担维护服务范围内的软件的安装、配置、维护和升级；

（4）需要更换配件的设备，由乙方根据设备是否过保修期进行处理。在保修期内的设备，乙方负责与设备维修方联系进行设备维修。对已过保修期的设备，乙方负责提出更换方案，在甲方指定人员同意后，由乙方负责实施维修,费用由甲方承担。除甲方人员同意外，更换的设备配件应是原厂生产并通过合法途径取得的，设备配件供应商应是该设备的法定代理商。

（5）涉及到甲方客户端系统内数据的处理时，要求乙方严格为用户保密，系统维护过程中产生的临时备份数据要当用户面彻底删除。

(6) 乙方应承担合同范围内设备使用情况的统计、分析工作。

(7) 设备定期检查。全部设备每季定期检查、系统优化、升级以及计算机病毒清除一次，或按甲方的要求对设备进行检查一次。

(8) 乙方设立热线电话，接受合同规定时间内的维修服务要求、和技术支持响应。

(9) 方为甲方安装、升级的软件使用权全部由甲方提供。

(10) 如甲方需要，乙方应提供所维护设备的代用设备。

六、服务期间

负载均衡设备运维服务期：合同签订之日起一年。

视频会议设备运维服务期：2024年11月7日起一年。

七、双方主要权利和义务

1.甲方主要权利和义务：

(1) 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容,有权阐述对具体问题的意见和建议。可以派技术、业务人员参与本项目，并按照双方确定的安排进行工作。

(2) 当甲方认定乙方人员不按合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

(3) 甲方应根据工作实施计划确定工作安排与日程，并协助乙方一起负责实施项目。

(4) 负责项目实施过程中与甲方有关的组织、协调工作。

(5) 在乙方按照本合同约定妥善履行义务的前提下，甲方应按照合同规定按时支付合同款项。

2.乙方主要权利和义务：

(1) 按合同规定按时保质地提交项目交付物，包括阶段性交付物和最终交付物；

(2) 根据项目计划制定各实施阶段的详细工作计划；

(3) 根据项目的需要及时调配项目所需的各类人员，人员必须具有国家和有关部门规定的相应资质,人员的配置必须与投标文件中的服务承诺书和试验服务组织实施方案一致；

(4) 及时向甲方书面说明提交阻碍项目进展的问题以及解决方案；

(5) 乙方保证向甲方提供产品的权利归属的合法性和真实性，否则，将承担由此产生的一切法律后果；

(6) 服务期间乙方所需的办公场地、办公设施和通讯费用、计算机软件、硬件,由乙方自行解决。

(7) 乙方应当维护甲方包括但不限于工作环境和工作网络等安全，并履行《信息化项目供应链安全管理工作规定》，造成损失的，应当赔偿。

八、服务规范及流程

乙方在提供服务的过程中应遵循国家税务总局深圳市税务局关于信息系统运维外包公司管理和信息系统运行维护管理的相关规定。

九、实施人员

1.乙方服务人员管理。

乙方服务人员退出本合同约定的服务工作时应提交所负责项目的清单,注明接手人员,并说明接手人员的情况。移交事项及除辞职外的人员变动需要经甲方的外包公司管理部门审核同意。乙方应尽量减少人员的变动,特别是核心服务人员。如有必要,甲方可要求乙方提供退出人员涉密性材料。

2.乙方为本合同约定的服务工作调入或新招聘的服务人员必须满足以下的资质基本要求。

计算机专业毕业,熟悉负载均衡设备、视频会议设备运维,有一年以上的运维经验。入职前需向甲方的外包公司管理部门提交该人员的工作简历和项目经历,并由该部门审查确认。请乙方提交所有服务人员的资质材料,作为以后资质要求的依据和新进人员的考核标准。

十、验收标准

项目验收工作由甲、乙共同完成,甲方应在收到乙方提交的项目验收申请后30日内进行验收。验收通过后,甲方出具验收证明。

- (1) 乙方提供服务系统中没有出现因乙方原因造成的重大安全事故;
- (2) 乙方在合同规定的时间内为甲方提供合同规定范围内的运维服务;
- (3) 甲方对乙方所提供的运维服务的满意度在95%以上(含95%);
- (4) 乙方提交了合同要求的服务单、分析报告等书面和电子资料。

十一、合同款项及付款方式

1.合同总价款: 1,179,500.00 (单位: 人民币元)

人民币大写: 壹佰壹拾柒万玖仟伍佰元整

[人民币 共计 1,179,500.00 元]

甲乙双方明确,上述合同总价款为含税价格;除上述合同总价之外,本合同项下甲方无需再向乙方支付其他任何费用。

2.付款方式

(1) 合同签订后乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核通过后 20 个工作日内,甲方向乙方支付合同总价的 60%,即:[人民币 707,700.00 元]。

(2) 在乙方提供完合同期限内的运维服务后,甲方应根据服务期内乙方的服务情况,出具对应的验收合格证明,作为向乙方支付当期合同款的依据。乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核通过后 20 个工作日内,甲方向乙方支付合同总价的 40%,即:[人民币 471,800.00 元]。

(3) 当实际工作量人天数和项目约定人天数的误差在 10%以内的,仍以项目约定的人天数为准;误差超出 10%的,应由甲乙双方协商确定实际发生的工作量,进行合同变更并签署相关补充协议。

(4) 就款项支付时间,甲方有权根据实际情况进行调整。

十二、知识产权及保密

1.在履行本合同过程中所创造产生的所有其他知识产权,包括但不限于设计方案、各种说明书、测试数据资料、技术诀窍以及其他技术文档,由甲方依法享

有相应权利。

2.乙方对前述知识产权信息负有保密义务，乙方未经对方书面许可，不得向任何第三方透露，亦不得用于本合同所涉及的系统之外的任何其他用途。

3.乙方承诺在提供本合同约定服务过程中，获知的甲方信息（包括但不限于未被社会公众知悉的一切信息），无论在合同期限或合同终止后，均应予以保密，未经甲方事先书面授权，不得以任何方式向其他组织或个人泄密、转让、许可使用及交换，更不能利用相关信息进行合同约定业务以外的任何商业活动。如乙方违反本合同条款的规定泄密，乙方应当赔偿甲方由此产生的全部损失，同时甲方保留对乙方追究相关法律责任的权利。

4. 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，或利用开发便利变相收费或搭车收费，纳入国家税务总局深圳市税务局失信名单。

5.乙方保证在项目中交付给甲方的所有软硬件涉及到的知识产权完全合法有效，并不侵犯第三方所拥有的知识产权，否则由此造成的一切后果以及引起的一切纠纷，由乙方承担全部责任。

6. 甲方的专有资料信息属甲方所有（包括但不限于有关甲方非公开的、保密的或专业的信息和数据等信息，如涉税工作方案、工作计划、工作指引、当事人的财务和纳税信息、调查表、风险评价技术指标、参考数据、操作手册、工作流程等），若无甲方预先书面许可，乙方不得就这些资料信息向任何第三方进行交流。乙方不得对甲方专有资料信息进行修改、补充、复制或伪造。只有在甲方明确书面同意的前提下才可为了合同执行目的对专有资料进行拷贝。所有拷

原件都将标上与原件相同的专有参考标记。乙方对这些专有资料，包括复制件，拷贝、修改和重画都将严格保密。乙方将限制其需要对专有信息了解以便对合同设备进行运行和维护的雇员对专有信息的接触。

如无甲方预先书面同意，乙方不得向其继承者或分支机构或任何第三方分配、转让、转移甲方向其提供的技术文件所有权。

7.保密期限为永久。

十三、违约责任

1.系统实施阶段（包括：应用软件的安装和调试、系统初验、系统试运行、系统终验）

（1）除不可抗力外，乙方发生以下任一种情况时：

A. “不能按时交付合同货物”，即没有按照合同规定的时间和内容提交项目交付物。项目交付物包括阶段性交付物和最终交付物；

B. “不能按期修复合同系统”，即没有在甲方要求的或合同规定的时间内完成对合同系统故障、缺陷的修复；

C. “系统安装后不能正常运行”，即系统安装后出现故障，操作人员无法正常使用或无法利用系统正常完成工作。操作人员包括系统最终用户、系统维护人员和系统管理人员；

D. “未完成合同和工作说明书中的内容”，即未按照合同和工作说明书的要求完成项目工作，或未通过甲方的系统初验和终验。

甲方有权选择以下两种方法中的一种执行：

A.上述情况发生后，甲方向乙方发出违约行为的书面通知。在甲方发出书面

通知起 30 天内，乙方应退回全部已收的合同款，并向甲方偿付合同总金额百分之二十的违约金。本合同终止执行，甲方有权追究乙方因此造成的一切损失。

B. 乙方在发生上述情况之日起，每天向甲方偿付合同总金额千分之一的违约金，直至上述情况解决或验收合格并得到甲方书面同意之日止。支付的违约金总额不超过合同总金额的百分之二十。一旦达到违约金额的最高限额（即合同总金额的百分之二十），甲方有权终止合同，在甲方发出书面解除合同的通知后 30 天内，乙方须退回全部已收合同款，并向甲方偿付合同总金额百分之二十的违约金。

(2) 如果甲方无正当理由拒收项目交付物，乙方不必承担延期交货的违约责任；如甲方无正当理由拒付合同款项，应按照未支付金额的千分之一每天向乙方支付违约金，支付的违约金总额不超过合同总金额的百分之二十。一旦达到赔偿金额的最高限额（即合同总金额的百分之二十），乙方有权终止合同。

2.系统维护阶段（系统终验合格后）

(1) 在系统维护阶段，甲方根据乙方服务质量支付相应服务费用。如果甲方对乙方所提供的现场服务的不满意度在 5%以上（不含 5%），甲方有权从应支付乙方的合同费用中扣除部分金额。不满意度计算公式为：不满意度=不满意的次数/总服务次数 x 100%；扣除金额计算公式为：扣除金额=合同总价 x 20% x 不满意度。该扣除金在支付当期进度款时予以执行。若不满意度达到 15%或以上，则甲方有权终止合同的执行，合同余款不予支付。

(2) 对上述第 2 点中“不满意”的具体解释

乙方在某次服务中具有以下行为之一，则甲方认为乙方本次提供的服务为“不满意”。

- A.乙方不按合同规定的时间进行响应或到场维护；
- B.乙方修复系统的时间超过合同规定的系统修复的时间承诺；
- C.由于乙方责任，导致甲方系统不正常运行或故障范围扩大；
- D.当原厂商公告系统补丁、漏洞后，乙方没有及时通知甲方或给出方案；
- E.乙方没有按规定提供巡检服务；
- F.对甲方提出的技术咨询，乙方没有按合同规定时间答复；

3.在合同执行过程中，乙方必须遵守甲方计算机管理各项规定，因乙方责任造成事故的，应根据深圳市税务局有关运维责任事故认定标准，追究乙方的全部责任，其中经济责任具体追究金额按如下标准计算：

(1)一般责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行 20 分钟以上 2 小时以内的，扣除合同总额的 1%作为对乙方的经济责任追究金额；

(2)重大责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行 2 小时以上 24 小时以内的，扣除合同总额的 3%作为对乙方的经济责任追究金额；

(3)特大责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行 24 小时以上的，扣除合同总额的 5%作为对乙方的经济责任追究金额。

对由于甲乙双方的责任造成的事故，按甲乙双方检查确认的乙方的责任比例，依据上述标准，追究乙方的经济责任。若乙方的行为造成甲方其他损失的，乙方除应承担经济责任外，还应承担其他责任。

4.乙方派驻甲方的工作人员在工作期间使用甲方提供的资源，由于乙方原因造成资源损坏，按双方评估价赔偿；如属于甲乙双方原因造成资源损坏的，按双方评估价及双方认定的责任比例赔偿；如造成责任事故，按本条 3 处理，赔偿金额累加计算。

5.乙方对甲方的信息系统进行未经授权的操作，每发生一次赔偿人民币 1 万元；如产生责任事故的，按本条 3 处理，赔偿金额累加计算。

6.以上第 1、2、3、4、5 款中扣除款和赔偿金的支付方式和支付时间。如果甲方还有尚未支付乙方的合同款，扣除款和赔偿金直接在未付合同款中扣除，扣除时间为甲方下一次支付乙方合同款时，不够扣除的部分，乙方以现金或支票的方式支付，支付时间为甲方确认乙方违反以上第 1、2、3、4、5 款的规定之日起的一周内；如果甲方没有未支付乙方的合同款，则乙方以现金或支票的方式支付，支付时间为甲方确认乙方违反以上第 1、2、3、4、5 款的规定之日起的一周内。

7.乙方在本项目实施过程中履行网络安全责任不到位或发生违反网络安全规定行为，造成安全事件或产生不良影响的行为，包括但不限于数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等，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。

8.乙方须建立防止违法违规聘用离职税务人员（即聘用三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）的风险控制制度，若出现违法违规聘用离职税务人员的行为，自甲方或甲方主管机关做出认定之日起，甲方将有权向乙方采取以下措施（包括但不限于）：

（1）限乙方限期内进行整改，禁止违法违规聘用的离职税务人员继续在本项目和未来项目中服务；

（2）乙方支付本合同金额 5%的违约金；

（3）解除本合同；

（4）3 年内限制乙方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。

十四、争议解决

本合同的订立、效力、解释、履行及争议的解决均适用中华人民共和国法律。因本合同所产生的一切争议，由双方协商解决，经双方协商不成的，任何一方应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十五、不可抗力、政府行为及其他第三方行为

1.合同双方因不可抗力(不可抗力按中华人民共和国法律体系下的定义为准，包括自然灾害、火灾、爆炸、疫情、战争、禁运、暴乱或内乱等)不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2.如果因不可抗力造成不履约的情况延续达六十天以上，双方应立即协商修改本合同。若从不可抗力事件的发生之日起一百二十天内双方当事人未能取得双方满意的办法时，任何一方都可以终止履行本合同的未执行部分。

3.合同生效后，签约双方任何一方，由于火灾、水灾、地震、战争等不可抗力事件而影响到本合同履行时，则延长履行合同的期限，这一期限应相当于事件所影响的时间，并可根据情况部分或全部免除责任。但当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除因其迟延履行所产生的责任。

4.因不可抗力致使无法履行合同义务的一方应立即以传真或书面形式通知对方，并于不可抗力发生后十个工作日内，由有关主管机构核发之证明以证实该不可抗力的发生。

5.当不可抗力停止或消除后，受事件直接影响的一方应尽快以电报或传真形

式通知对方，并尽快就继续履行、修改、变更或终止合同达成协议。

6.不可抗力致使无法履行合同义务的一方应于该不可抗力事件终止或排除后，立即以书面形式通知对方。

十六、冲突条款

如本合同所涉及各项文件及条款之间发生冲突的，后成立的文件优先于先成立的文件，附件中的条款优先于合同正文的条款，同一文件中的条款应根据双方的真实意思进行解释。

十七、通知

1.除非本合同另有约定，本合同项下各方之间的一切通知均应使用中文。本合同项下的任何通知、付款要求或各种通讯联系均应以书面形式按以下地址送达对方：

甲方：国家税务总局深圳市税务局

地址：深圳市福田区沙嘴路 38 号

联系人：杨先生、张先生

电话：0755-83773104 邮政编码：518048

乙方：深圳市龙城网络科技有限公司

地址：深圳市南山区南山街道登良社区南山大道 1008 号南园枫叶大厦 12D

联系人：刘小姐

电话：0755-22671324 邮政编码：518000

电子邮箱地址：liuf@szlclw.cn

2.如本合同任何一方的上述联系方式发生变化，应自发生变化之日前五个工作日以书面形式通知对方。

(1) 任何一方当事人向其他当事人所发出的信件，需依据本合同约定的送达信息发出，信件交邮后若因以下情况的非发件人过错原因造成的无法送达，则以文书退回之日或信件交邮后的第5日视为送达：a.收件人身份不明；b.无人签收；c.收件人拒收；d.地址不详；e.地址搬迁；f.长期未自取等。

发出的短信/传真/微信/电子邮件，自前述电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下，视为进入对方数据电文接收系统，即视为送达。

若送达日为非工作日，则视为在下一工作日送达。

(2) 人民法院的诉讼文书（含裁判文书）向合同当事人的以下地址或工商登记公示地址（居民身份证登记地址）送达的，视为有效送达：a.本合同约定的地址；b.联系人及电子通信终端等送达信息亦为双方工作联系往来；c.法律文书及争议解决时人民法院的**法律文书送达地址**。

当事人对电子通信终端的联系送达适用于争议解决时的送达。

(3) 合同送达条款与争议解决条款均为独立条款，不受合同整体或其他条款的效力的影响。

十八、其他

1.本合同书一式**陆**份，甲方**叁**份，乙方**叁**份，自双方代表签字并加盖公章后生效。

2.针对本项目所有应由产品原厂商提供的产品或服务，乙方必须按照相关技术

指标、数量、服务内容和时限等相关要求向产品原厂商购买，乙方的购买行为应符合中华人民共和国法律的规定。

3.除双方在合同中规定的条款外，其他未尽事宜均以合同附件或其他形式另行规定，并构成本合同不可分割之组成部分。

4.甲乙双方全部履行合同及相关附件规定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的继承人、受让人。

5.合同一经生效，非经甲乙双方签署同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

6.非经双方书面同意，任何一方均无权转让本合同及该合同规定的全部或部分权利、义务。

7.乙方如无力偿还债务或进入破产程序，甲方有权解除本合同，但必须以书面通知对方。

8.本合同的内容及其有关的附件是甲乙双方关于此次合作所最终确定的全部内容，双方均承认其已审阅、理解本合同及相关附件的内容，并同意取代甲乙双方之间此前关于此次合作所做出的任何口头或书面的承诺。

甲方：国家税务总局深圳市税务局（盖章）

授权代表签字：

乙方：（盖章）

法定代表人或授权代表签字：

日期：