

合 同 书

项目名称：福建税务2025年高清视频会议系统维保服务项目

包 号：1

合同编号：FJ2025-DLGK-C0068-B00

甲 方：国家税务总局福建省税务局

乙 方：北京金信润天信息技术股份有限公司

日 期：2025 年 8 月 11 日



合同条款前附表

序号	内 容	
1	合同名称	福建税务 2025 年高清视频会议系统维保服务项目
2	合同编号	FJ2025-DLGK-C0068-B00
3	合同类型	服务合同
4	定价方式	公开招标
5	甲方名称	国家税务总局福建省税务局
	甲方地址	福州市鼓楼区铜盘路 36 号
	甲方相关部门	甲方采购部门
		国家税务总局福建省税务局财务管理处
		联系人
		蔡女士
		联系电话
		0591-87098638
6	甲方需求部门	国家税务总局福建省税务局信息中心
	联系人	胡先生
	联系电话	0591-87098705
	乙方名称	北京金信润天信息技术股份有限公司
	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	北京市密云区滨河路 178 号院 1 号楼 5 层 525
7	乙方联系人	高慧晶
	联系电话	13600852642
	传真	010-88496124
8	合同金额	人民币叁佰壹拾叁万捌仟陆佰元整(¥3,138,600.00)。
8	服务内容	本合同服务内容为： 为期 2 年的设备维保服务和人员驻场服务。设备维保服务范围全省税务系统视频会议设备，沿用“先换后修”维保模式，针对故障设备优先采用备件进行替换，保障会议正常使用。人员驻场服务为 2 名人员驻场，并根据会议实际需求适当增加机动人员协助开展工作。

9	合同付款	合同以人民币结算，付款方式： 第一次付款：在合同签订且收到下述相关材料（《维保服务报告》除外）后 10 个工作日内，甲方支付乙方合同金额 <u>10 %</u> 的款项，即人民币<u>叁拾壹万叁仟捌佰陆拾元整</u>（¥313860.00）； 第二次付款：在维保服务满一年且维保服务验收合格、收到下述相关材料后 10 个工作日内，甲方支付乙方合同金额 <u>50 %</u> 的款项，即人民币<u>壹佰伍拾陆万玖仟叁佰元整</u>（¥1569300.00）； 第三次付款：在维保服务满二年且维保服务验收合格、收到下述相关材料后 10 个工作日内，甲方支付乙方合同金额 <u>40 %</u> 的款项，即人民币<u>壹佰贰拾伍万伍仟肆佰肆拾元整</u>（¥1255440.00）； 每次办理付款时，乙方应提供下列材料：（1）付款申请报告；（2）与付款金额相等的国家法定的发票；（3）双方签署的《维保服务报告》（第一次付款除外）。甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内将资金以<u>转账</u>方式支付到乙方账户。
10	履约保证金及返还	本项目不要求提供履约保证金。
11	合同履行期限	自合同签订之日起至质量保障期（服务期）满验收合格之日止
12	项目质量保障期（服务期）	自合同签订之日起至 <u>2 年</u> 。
13	合同履约地点	合同约定地点或甲方指定地点

一 合 同

国家税务总局福建省税务局（以下简称“甲方”）通过公开招标方式采购，确定北京金信润天信息技术股份有限公司（以下简称“乙方”）为《福建税务2025年高清视频会议系统维保服务项目》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《福建税务2025年高清视频会议系统维保服务项目合同书》（合同编号：FJ2025-DLGK-C0068-B00，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）招标（采购）文件；
- （4）投标（响应）文件。

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

本合同金额为人民币叁佰壹拾叁万捌仟陆佰元整（¥3,138,600.00）。

4. 付款条件

合同以人民币结算，付款方式：

第一次付款：在合同签订且收到下述相关材料（《维保服务报告》除外）后10个工作日内，甲方支付乙方合同金额10%的款项，即人民币叁拾壹万叁仟捌佰陆拾元整（¥313860.00）；

第二次付款：在维保服务满一年且维保服务验收合格、收到下述相关材料后10个工作日内，甲方支付乙方合同金额50%的款项，即人民币壹佰伍拾陆万玖仟叁佰元整（¥1569300.00）；

第三次付款：在维保服务满二年且维保服务验收合格、收到下述相关材料后10个工作日内，甲方支付乙方合同金额40%的款项，即人民币壹佰贰拾伍万伍仟肆佰肆拾元整（¥1255440.00）；

每次办理付款时，乙方应提供下列材料：（1）付款申请报告；（2）与付款金

额相等的国家法定的发票；(3) 双方签署的《维保服务报告》(第一次付款除外)。
甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，自收到发票后 10 个工作日内将资金以转账方式支付到乙方账户。

5. 合同签订及生效

本合同一式肆份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。

甲方：国家税务总局福建省税务局

签字：

盖章：

日期：2015 年 8 月 11 日

乙方：北京金信润天信息技术有限公司

签字：

盖章：

日期：2015 年 8 月 11 日

二 合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1“甲方”是指国家税务总局福建省税务局。

1.1.1“甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2“甲方需求部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方需求部门”。

1.2“乙方”见“合同条款前附表”第6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8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，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

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，由此产生的费用全部由乙方负责。乙方提供的驻场人员无法达到甲方的要求时，甲方有权要求乙方采用满足要求的第三方人员提供驻场服务，由此产生的费用由乙方负责。

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，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。

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. 履约验收要求

6.1 甲方需求部门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，对供应商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。

6.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

7. 履约保证金

本项目不要求提供履约保证金。

8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

8.2 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。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。

8.3 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赔偿费。

8.4 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赔偿费之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期赔偿费。

9. 违约责任

9.1 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。

9.2 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8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。

9.3 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。

9.4 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，甲方有权从乙方的合同款项中扣除索赔金额。

9.5 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. 不可抗力

10.1 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、地震等。

10.2 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。

10.3 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。

10.4 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。

11. 争端的解决

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始 30 天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起诉讼。

11.2.1 诉讼应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

11.2.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.2.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

12. 违约终止合同

12.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可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。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。

12.1.1 乙方不履行合同业务或者履行合同义务不符合合同约定；

12.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

12.1.3 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；

12.1.4 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；

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

12.1.6 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；

12.1.7 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；

12.1.8 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。

12.1.9 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.10 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

12.1.11 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；

12.1.12 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第12.1条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

13. 破产终止合同

13.1 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。

13.2 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力。

14. 其他情况的终止合同

14.1 乙方在执行合同的过程中发生重大事故或变故，对履行合同有直接影响的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.3 在本项目服务周期内，因政策变动、机构改革等原因导致设备停用的，停用设备对应的维保费从次月起不再支付，甲方有权中止合同。

15. 合同修改或变更

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，甲方将启

动合同变更程序，与乙方协商变更相关合同条款。

16. 转让和分包

16.1 除甲方事先书面同意外，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。

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》。

19. 税费

19.1 合同服务的所有税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

20. 合同生效

20.1 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

附件 1、福建税务 2025 年高清视频会议系统维保服务项目服务内容

一、服务内容

本期项目服务主要包含设备维保服务和人员驻场服务，其中设备维保服务包含设备硬件维保服务，二线团队支撑服务、巡检服务、培训服务运维管理提升服务等内容，设备维保服务范围为全省税务系统视频会议设备，沿用“先换后修”维保模式，针对故障设备优先采用备件进行替换，保障会议正常使用。人员驻场服务为 2 人驻场，并根据会议实际需求适当增加机动人员协助开展工作。

设备维保服务范围包括宝利通 MCU 10 台、视频会议节点单位（视频会议终端）239 台（其中宝利通终端 143 台，中兴终端 96 台）、录播平台 1 套以及配套设备 3 台，具体如下：

序号	类型	设备型号	数量	部署地点	备注
1	MCU	宝利通 RMX2000 (20 路, 1080P)	2	省局	
2		宝利通 RMX1800 (15 路, 1080P)	6	市局	
3		宝利通 RMX1800 (20 路, 1080P)	2	市局	
4	视频终端	宝利通 Group550	32	省市局	
5		宝利通 Group310	111	县区局	
6		宝利通 RealPresence Desktop		全省	30 个 PC 软件终端
7		中兴 ZXV10 T800 8MX	11	省市局	
8		中兴 ZXV10 T800 4MX	85	县区局	
9					
9	录播平台	宝利通 Capture Server	1	省局	
10	省局配套设备	快思聪中控 AV3	1	省局	
11		索尼摄像机 4K BRC-X1000	1	省局	
12		索尼摄像机 HD BRC-H800	1	省局	

二、服务要求

2.1 设备维保服务要求

2.1.1 硬件设备维保服务要求

硬件维保服务对 MCU、视频会议终端、录播平台、省局配套设备等提供维保服务，乙方应形成一套完善的维护服务体系，具备充足的备品备件，以备件先行的原则，提供设备维保服务。当设备发生故障，按故障处置时限要求提供现场维修服务，现场无法修复的故障设备将启动备机，并在故障恢复时限内确保系统恢复正常运行，具体要求如下：

1) 当会议中省局或市局 MCU 发生故障时，乙方应立即响应，并切换到省局备用 MCU, 恢复业务。乙方还应提供 MCU 维修备件或备机至现场进行故障处理，省局、福州市局 2 小时内送达现场，其他市局 6 小时内送达现场。

2) 省局视频会议终端发生故障时，立即启用视频会议终端备机，恢复会议；市县局视频会议终端发生故障时，远程无法解决的，乙方携带备件到达现场进行故障处理，根据系统故障级别及响应时间要求完成故障修复工作。

3) 故障解决后 48 小时内，应向用户单位提交故障处理报告。报告中必须说明故障种类、故障原因、故障处理方法等。按季度向甲方汇总提交故障受理报告、故障分析报告等材料。

4) 维保期内，应由专业技术人员对设备进行现场维修和更换故障部件。

5) 系统故障级别及响应时间

针对系统故障的影响程度，故障划分为多个等级，各级别故障设定不同的响应时间。

故障级别定义及响应时间如下：

序号	故障级别定义	故障现象描述	响应时间		
			远程服务	现场服务	备品备件服务
1	一级故障 (省局节点故障)	系统运行中断，对用户业务的运行有严重影响； 系统功能性故障导致数据丢失或系统不可用； 系统功能性故障导致系统失效；	接到电话服务请求后 1 小时内、 邮件服务请求 4 小时内给予答复，提供故障诊断分析和解决方	在接到服务请求后的 2 小时之内到达现场	MCU 故障维修备件省局 2 小时内送达现场。

序号	故障级别定义	故障现象描述	响应时间		
			远程服务	现场服务	备品备件服务
		系统故障导致关键业务重启； 出现严重安全性漏洞； 关键部件损坏，引起系统服务中断； 关键配置丢失，影响系统不能启动； 系统温度超过标准。	案		
2	二级故障 (地市局故障)	系统功能部分失效； 系统频繁出现局部故障，但主要服务仍可继续； 出现严重可预测故障，认为干预下仍可继续运行； 系统中重要功能受损、主要性能指标严重下降。	接到电话服务请求后 2 小时内、 邮件服务请求后 6 小时内给予答复，提供故障诊断分析和解决方案	在接到服务请求后的 4 小时之内到达现场	MCU 故障维修备件福州市局 2 小时内送达现场，其他市局 6 小时内送达现场。
3	三级故障 (一般故障)	系统出现局部故障，但暂时不影响服务运行； 设备重要部件故障，但仍有冗余保护； 系统部分配置需要恢复； 系统软硬件参数接近临界水平； 非关键性功能失效。	接到电话服务请求后 3 小时内、 邮件服务请求后 8 小时内给予答复，提供故障诊断分析和解决方案	在接到服务请求后的 6 小时之内到达现场	视频会议终端故障维修备件：福州市局 4 小时内送达，其他市局 8 小时内送达，区县 24 小时内送达。
4	四级故障	发现可疑、或隐患问题； 设备出现过热、或明显噪音； 系统性能出现下降趋势；	接到电话服务请求后 8 小时内、 邮件服务请求后	在接到服务请求后的 24 个	需备件配合测试的情况，备件

序号	故障级别定义	故障现象描述	响应时间		
			远程服务	现场服务	备品备件服务
		系统软硬件指标出现异常波动。	24 小时内给予答复，提供故障诊断分析和解决方案	小时之内到达现场	24 小时内寄出。

6) 备品备件要求

对于本项目所列设备清单，乙方应设有完备的备件库，其备品备件必须与现有设备型号配置相同或者各项性能不低于现有设备或模块。

乙方应根据设备运行情况，定期检查备件库存，并根据设备的实际运行情况及时调整备件库。

硬件故障或发生不能短时间修复的故障时，如需对设备进行维修或更换，由乙方提供同品牌同型号备件或备机。确实无法提供同品牌同型号备件的，由乙方提供参数或配置不低于故障设备的备件及相应解决方案。备件或替代设备实施过程中的辅材及相关费用由乙方承担。

由于技术更新等因素导致设备无法修复的，由乙方提供替代设备，替代设备参数或配置不低于故障设备，且必须为经过充分论证及市场认可的品牌厂商的正式版本。替代设备实施过程中的辅材及相关费用由乙方承担。

2.1.2 二线团队支撑服务要求

乙方应提供二线团队支撑服务，二线团队支撑服务为非驻场人员，团队应具有丰富的视频会议系统故障及处理经验。当遇到复杂的会议保障或驻场人员无法解决的问题，应立即启动二线团队支撑服务。根据故障情况和会议需求，二线团队提供远程线上保障服务。

本项目要求乙方明确二线服务团队的人员名单，需具备本项目相匹配的专业技术能力，团队成员的能力至少包含项目管理、网络技术、信息安全、系统集成等专业能力。

二线团队人员要求：

1) 项目管理:

乙方必须为本项目配备 1 名项目经理。项目经理需要具备强大的领导力和沟通协调能力,在运行维护服务中负责管理运行维护服务,与甲方建立顺畅的沟通渠道,准确地将甲方的需求传递到运维团队,规划、检查运行维护服务的各个过程,对运行维护服务的策划、实施、检查、改进的范围、过程、信息安全和成果负责。确保视频会议优化整合服务和维保服务符合甲方的质量标准和要求,需具备深入的质量管理知识和经验,以及创新和改进的思维能力,以持续优化和提高项目服务的质量水平。具备出色的弱电系统、音视频会议系统、网络、安全、集成等方面的管理经验,能有效地管理项目全体团队。

2) 专业能力:

在运行维护服务中负责二线技术支持的人员,包括网络技术、信息安全、系统集成、存储备份等方面的专业技术人员。对运行维护服务过程中的请求、事件和问题做出响应,保障信息安全并对处理结果负责。二线技术支持人员具备从事运维服务活动的经验,具备从事运行维护服务所必备的知识,具有较为系统的内容体系和知识范围。

网络技术人员具备网络专业整体的内容体系和知识,并具备深入的网络技术知识和经验,以确保视频会议系统的网络高效、稳定运行。

信息安全技术人员具有深入的安全管理知识和经验,具备分析和解决问题的能力,确保采购方的视频会议系统和数据得到保护,以防止未经授权的访问、泄露、破坏或滥用。

系统集成人员掌握各系统集成知识,具备运行维护、升级改造集成实施的能力,实现设备连接与信息共享等集成工作,确保视频会议系统的稳定运行。

2.1.3 巡检服务要求

在维保期间每季度组织一次现场巡检服务,巡检范围为省局及各设区市局,巡检内容包括但不限于:设备数量清点、配置核对,设备加电测试,检查并收集系统运行状态,优化配置,以及记录设备运行情况,监测系统运行效率等,根据系统运行情况和会场的灯光、音响等环境提出合理化建议,核查系统运行环境,查看系统运行信息等。

现场巡检情况须经用户签字盖章认可，现场巡检结束后应对巡检文档进行整理，形成详细的巡检报告，包括且不限于现场巡检情况及问题总结、优化建议等。

巡检具体要求：

- 1) 检查视频会议设备是否正常工作，包括 MCU、视频会议终端等。检查是否需要更换或修理任何设备。
- 2) 确保视频会议软件是最新版本，并已更新至最新的安全补丁程序。检查是否存在任何其他更新或修复程序。
- 3) 测试网络连接和带宽，确保会议不会受到任何网络故障的影响。检查网络的质量和可靠性，并解决任何问题。
- 4) 保障视频会议系统安全，确保不会发生任何数据泄露或未经授权的访问。
- 5) 测试音频和视频质量，确保视频会议质量符合标准。检查画面清晰度、音质等参数，确保会议的体验质量。
- 6) 在会场巡检完成后，可对会场保障人员的进行现场培训。

2.1.4 培训服务要求

乙方每季度对甲方提供一次全省范围的操作维护培训，并搭建现场操作培训环境授课。培训对象包括组织全省各市、县（区）局视频会议保障人员。

1. 培训内容：

- 1) 县（区）局视频会议保障人员：能熟练使用设备及操作；能熟练掌握设备硬件的维护工作，并按照操作手册和维护手册处理大多数硬件技术故障。
- 2) 市局系统管理员：能熟练掌握视频会议系统的所有视频会议终端、MCU 设备操作和视频会议管理系统管理工作，可指导县（区）局视频会议保障人员的操作和维护。

2. 培训时间

每季度提供一次为期半天的线上培训服务。

3. 培训讲师、培训教材须经过甲方的审核。

2.1.5 运维管理提升服务要求

乙方应在服务过程中不断提升运维管理能力,可借助运维管理工具或会控管理工具加强会议过程管控。现有全省高清视频会议系统已经配备有一套会管系统,为提供会议管理的效率,乙方在服务期间应配备一套会控管理工具作为辅助,乙方的会控管理工具的功能应灵活、简便,实用且易于操控,并可部署于平板电脑。

乙方所携带的会控管理工具在用于我局实际环境存在兼容性问题时,或因网络结构、会议模式调整、重保等原因需要功能的优化提升,乙方应配套提供基于音视频底层的研发能力,从而实现音视频调度、汇聚、监测,声音摄像控制等应用场景的功能。

在运维期间乙方自带的运维管理工具或会控管理工具及配套研发成果供乙方自身运维使用,产权归属于乙方,甲方不额外支付费用。

2.2 人员驻场服务要求

乙方应设立驻场运维服务小组,小组成员不少于 2 人并根据会议实际需求适当增加机动人员。乙方应与驻场服务的人员建立劳动/劳务关系。驻场服务包括视频会议保障、设备运维管理以及技术支持服务等。

驻场人员需要具备广泛的技术知识和专业技能,具有出色的问题解决能力和团队协作能力,并且能够处理多个会议任务,具有良好的沟通能力和客户服务技能,负责视频会议设备的日常维护、会议系统保障、系统故障处理,确保系统性能和稳定性,以满足客户需求和要求。

驻场人员须在合同签订之日进场服务,驻场人员变更必须经甲方同意,并必须保证后续人员具有同等的资质和能力,否则不予变更。人员变更必须提前 30 天提出书面申请并经甲方批准。

具体驻场服务要求:

1. 视频会议保障要求

(1)做好网络环境的技术准备和全省视频会议系统的联调联试,为视频会议系统提供良好的运行环境。

(2) 负责视频会议系统的控制协调工作, 做好视频会议图像和音频的同步联调工作, 确保整体视频会议系统稳定的运行; 同时做好会议过程中突发故障的应急处置, 确保会议的正常进行。

(3) 远程协助市局做好会前准备, 实现视频会议系统控制协调工作, 监控视频会议系统工作状态, 保证会议系统正常运行。

2. 设备运维管理

(1) 对主会场核心系统, 包括: 视频会议系统、视频信号管理系统、集中控制系统、网络系统等, 定期组织巡检, 组织联调测试, 定期组织全省分会场在线调试, 确保各系统长期处于高可用状态。

(2) 对主会场 MCU、视频会议终端、录播平台、会管平台、会议摄像机、视频矩阵等设备, 定期进行检测、维护、调整、保养, 做好服务记录。及时发现、处理并报告系统出现的各种隐患、故障及其他异常情况。

3. 技术支持

(1) 提供 7x24 小时电话远程支持, 用于响应全省视频会议技术支持服务。

(2) 根据省局派单情况及时汇总收集各市、县(区)局故障情况, 指派人员现场进行故障维修。

(3) 配合省局通过线上或线下的方式组织全省的操作技能培训, 进一步加强省、市、县三级的视频会议保障人员的业务能力。

2.3 文档及规范要求

维护服务文档也是维护服务工作的一个重要组成部分, 乙方须提供维护服务工作过程中涉及的相关维护服务文档。甲方将根据乙方提供的资料结合甲方的实际情况确定本次维护服务文档的模板。乙方进场服务后二周内提供符合省局要求的规范文档, 包括使用须知, 常见问题、日常维护及注意事项, 操作指引, 应急预案等文档并制定规范制度。

1. 会前保障记录报告

要求乙方每场会议前进行设备状态检查, 提供现场设备巡查和远程咨询服务, 并填写设备运行状态记录单, 须注明拟稿人并签字。

2. 维护服务周报

要求乙方每周提交一份电子版周报,说明本周工作内容和下周计划,并汇总本周各软硬件系统的运行情况、巡检情况、故障处理情况、其他维护情况。

每周周报上须注明拟稿人、审核人。

3. 维护服务月报

要求乙方每月的第五个工作日前发送上月月报,详细说明从上月的系统维护情况,包括但不限于:

1) 提供本月处理各个事件汇总流水表,表中明确写明每个事件的具体内容、处理时间、处理结果。

2) 提供本月处理各个隐患/故障的汇总流水表,表中明确写明每个隐患/故障的来源(例如:使用中发现、巡检发现、用户反馈等)、发生时间、解决时间、处理过程。

3) 分类汇总统计本月处理的各类问题、故障及预防性措施(分 MCU 主机、视频会议终端、录播平台、中控、摄像机、显示设备等 6 类,下同)出现的次数。

4) 针对省局视频会议系统的设备的使用情况,提出调整、改进建议。

5) 根据甲方的现状,对甲方在系统维护上有哪些地方可以改进提出建议。

每个月月报上须注明拟稿人、审核人、复核人,复核人审核无误后从本人公司邮箱发送到甲方指定邮箱。

4. 维护服务半年报

要求乙方每半年发送一份报告,详细说明系统维护情况,包括但不限于:

1) 分类汇总统计各类问题故障出现的次数。

2) 分类明细记录各类问题故障发生的时间、解决的时间、处理的过程。

3) 汇总统计即时甲方当前 MCU 主机、视频会议终端、录播平台、中控、摄像机、显示设备等的使用情况。

4) 根据甲方的现状,对甲方在系统维护上有哪些地方可以改进提出建议。

5) 根据甲方的现状, 有哪些新技术、新方法可以改进甲方的系统维护工作提出建议。

6) 每年半年报上须注明拟稿人、审核人、复核人, 复核人审核无误后从本人公司邮箱发送到甲方指定邮箱。

5. 巡检报告

乙方每季度对各系统/设备组织一次巡检, 季度结束后提供一份巡检报告, 包含但不限于:

- 1) 各硬件设备及软件系统的检查项、检查方法和检查结果。
- 2) 就发现的隐患、问题、故障, 采取的解决方法及解决后的效果。
- 3) 根据每个巡检点设备的现状, 在系统维护上有哪些地方可以改进提出建议。
- 4) 根据该巡检点设备的现状, 有哪些新技术、新方法可以改进系统维护工作。

巡检报告上须注明每个系统的巡检人及专业技术能力情况。巡检报告拟稿人、审核人、复核人, 复核人审核无误后从本人公司邮箱发送到甲方指定邮箱。

6. 专题报告

当系统有较大故障发生时, 乙方须向省局相关人员就该事件专题出一个报告, 详细说明该事件的发生时间、发生地点、发生原因、处理过程、处理结果, 并就以后如何减少或杜绝该类故障提出建议。

7. 维护服务报告

在每次付款前, 乙方须出具的《维护服务报告》作为付款的凭据之一, 服务报告内除了在本阶段完成的相关事宜以外, 还必须对整体的服务问题做出评估及建议。

8. 操作指引

针对本项目的实际操作流程, 编辑全套书面技术资料, 包括但不限于对系统的操作、优化、运维、故障排除、系统恢复操作等。

9. 应急预案

做好因设备故障导致会议中断的应急预案并利用现有运维人员专业的技术能力,通过将故障会场挂载至相邻地区会场,临时保障会议可顺利进行不中断或短时中断,同时形成《故障应急预案》,针对各类可能导致重大事故,规划、编制有据可依、行之有效的应急预案。

三、违约责任

3.1 乙方负有安全与保密责任,若乙方驻场人员不遵守信息安全保密要求和系统安全要求,造成甲方信息系统安全事故,每发生一次需支付合同款金额的1%的违约金;造成严重后果的,甲方还有权解除合同并要求乙方赔偿甲方损失。

3.2 服务期内在视频会议过程中出现 MCU 重大故障(不可用或可用性严重下降)导致全省性会议无法正常继续,经甲方相关技术人员判定需要二线技术支持人员支持并通知项目经理(包括但不限于微信、短信、电话等常用通讯手段),相关人员未能在5分钟内响应且60分钟内到达甲方单位(福州市鼓楼区铜盘路36号、62号)恢复会议的,每发生一次乙方需支付10000元的违约金,甲方有权从应付款项中直接扣除。

3.3 在视频会议过程中因驻场人员操作不当导致会议中断超过3分钟的每发生一次乙方需支付5000元的违约金;因省局视频会议终端故障时更换不及时导致会议中断超过20分钟的每发生一次乙方需支付2000元的违约金;市县设备故障未在时限内予以修复的,每发生一次乙方需支付1000元的违约金。甲方有权从应付款项中直接扣除。

3.4 乙方未经甲方书面同意而更换驻场人员的,从更换之日起至纠正之日止乙方每人每天需支付2000元的违约金,甲方有权从应付款项中直接扣除。

3.5 在服务期内,省局驻场服务人员未经甲方相关管理人员批准离开省局的,乙方每天需支付3000元的违约金,甲方有权从应付款项中直接扣除。

3.6 在服务期内,甲方发现乙方驻场运维人员不遵守甲方运维管理要求和考勤规定,经甲方提醒拒不整改的,乙方每次需支付违约金人民币1000元,甲方有权从应付款项中直接扣除。

3.7 若乙方在投标文件中对评标项承诺进行了响应,而在项目实施过程中未满足的,按未满足响应项目数量每一个需支付合同金额10%的违约金,甲方有权从合同款项中核减相应金额。

3.8 在服务期内,如项目服务团队(包含驻场服务人员、二线技术支持服务

人员)的能力水平无法胜任本项目的相关要求,在甲方明确通知乙方(包括但不限于邮件、微信、短信),乙方在7天内拒不整改到位的,甲方有权解除合同,并要求乙方支付合同金额10%的违约金。

3.9 若乙方应支付的违约金金额达到合同金额的20%,甲方有权解除合同并不再支付剩余款项。

四、验收要求

项目验收将按照维保服务的内容和要求对该项目进行验收,要求乙方确保合同中涉及内容均已阶段性完成,完整提供交付文档和验收文档。

项目分二个阶段进行服务验收:

1. 维保服务满一年后,由乙方提出维保服务验收申请,甲方组织维保服务验收。

2. 维保服务满二年(即合同维保期满)后,由乙方提出维保服务验收申请,甲方组织维保服务验收。

项目验收标准如下:

1. 人员驻场服务满足采购文件要求,驻场运维期间无违反甲方内部管理规范行为。

2. 日常视频会议服务符合甲方内部管理规范。

3. 故障设备保修满足采购文件要求。

4. 提供巡检报告、故障处理报告及甲方出具的评价意见等。

5. 运维过程文档齐全并按时提交、更新。

五、其他要求

5.1 信息安全保密要求

项目人员需保证遵守中华人民共和国信息安全法、中华人民共和国数据安全法等国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。

项目人员必须严格遵守甲方的安全保密管理制度。

项目人员应对本项目中接触到的甲方所有的知识产权、商业秘密、技术成果、内部文件等信息负保密义务。未经甲方书面同意,不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露,不得未经许可使用,不得对上述信息进行复制、传播、销售;保证不向外泄漏任何相关系统数据,不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现人员泄密事件,乙方应负有连带责任。

乙方须与甲方签署合同项目实施期间的保密协议。

乙方驻场人员必须与甲方签署项目实施期间的保密安全承诺书。项目实施期间遵守甲方的各项规章制度。

5.2 系统安全要求

乙方项目人员在合同期间应严格按甲方的网络安全、数据全流程安全、数据库用户使用等相关规定开展工作，由于乙方运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，甲方将视安全事件严重程度，酌情扣除合同一定比例的金额。

乙方项目人员在项目建设和维护过程中，因系统在对接、运行等服务中操作不当，导致其他系统可用性受到影响的，乙方需听从甲方安排参与共同排查，明确问题根源、责任并报告甲方。乙方瞒报或无法判定问题根源，由乙方承担系统可用性下降主要或全部责任。甲方将根据问题轻重、乙方责任大小，视情况酌情扣除合同一定比例的金额。

乙方与甲方签署合同项目实施期间，按安全保密要求，乙方不得与甲方内设部门或者下辖机构签订与本项目服务内容相似运维服务合同，更不得私自将运维使用相关信息系统用户密码出借给第三方非本项目人员使用。如有类似情况发生造成甲方安全事故，甲方将根据合同违约责任条款扣除违约金，情节特别严重，造成数据泄露的，将依照有关法律追究乙方及涉事人员的法律责任。

安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：

因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的；

因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏，以及发生非法窃取数据行为；

因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。

5.3 供应链安全要求

1. 人员资格要求

(1) 签订承诺书。乙方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，按甲方要求签订协议和承诺书。

(2) 开展背景审查。乙方应承担技术支持人员背景审查工作，提供无犯罪记录证明等材料，并提交甲方进行备案。

(3) 设置网络安全负责人（由驻场运维人员兼任）。乙方为本项目配备一

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。乙方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。乙方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

乙方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，甲方按照法律法规及合同约定进行处理。

5.4 税收信息化项目开发和应用管理工作要求

乙方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。对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，甲方可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同等措施；对于存在严重违法失信行为的，由甲方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。

5.5 知识产权要求

本项目乙方提供的所有软件产品（投标人自主开发或在市场上购买）须得到拥有产品知识产权的公司许可，不得使用盗版软件，所有知识产权的法律责任由乙方承担。

乙方提供的所有软件产品，均须提供有效期内的计算机软件著作权登记证书复印件；并由拥有产品知识产权的公司授权许可。

附件 2、税务信息化服务商廉政相关要求

为进一步落实全面从严治党要求，构建亲清新型政商关系，加强税务信息化项目建设过程中的党风廉政建设和反腐败工作，确保项目建设规范、廉洁推进，乙方在参与税务部门信息化项目工作过程中，需严格遵守法律法规、规范履行合同，积极协助税务部门开展廉政风险防控工作。请严格遵守并落实如下要求：

一、积极发挥廉政风险防控正向作用。乙方有义务配合税务部门在信息化项目工作中加强廉政风险防控，执行有关措施。

二、健全廉政风险防控机制。乙方有责任在项目管理机制中健全内部廉政防控措施，包括但不限于：对参与本项目的员工提出廉洁行为规范；指定专人对项目实施各环节进行廉政监督；在项目验收过程中提交本项目廉政情况报告等。

三、杜绝违纪违法行为。乙方及相关项目人员必须严格遵守党纪国法，坚守职业道德，杜绝任何形式的利益输送、权力寻租等违纪违法行为，对甲方工作人员不得实施以下行为：

（一）以各种形式和名义提供礼品、礼金、电子红包、支付凭证、商业预付卡、名贵特产、有价证券、股权、其他金融产品等财物。

（二）以各种形式和名义提供宴请、旅游、健身、娱乐、私人会所等活动安排；代付加班餐费、打车费等。

（三）以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。

（四）借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。

（五）以无偿、象征性地收取费用等方式提供家政、司机等服务劳务。

（六）其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。

四、信守承诺。乙方应承诺在项目实施过程中，严格遵守国家法律法规合法、诚信经营，杜绝商业贿赂、规范经营活动、公开透明合作、严格内部管理，并签订《税务信息化项目服务商廉洁承诺书》提交甲方负责项目实施的单位。

五、自觉接受监管。乙方有义务配合税务机关的正常业务监管以及纪检监察、外部审计、督察内审等监督机构对税务信息化项目全过程的监督检查工作，如实提供相关资料和信息，不得隐瞒、篡改或销毁与项目建设有关的文件、数据等资料。

六、举报和反馈意见。项目执行过程中，乙方有权举报、反馈甲方索贿受贿、

吃拿卡要、违反中央八项规定精神等违纪违法行为。项目验收前，应填写《税务信息化项目服务商廉政反馈书》，提交甲方税务机关网络安全和信息化领导小组办公室。

让我们在廉洁、诚信、公平、公正的基础上开展合作，共同为高水平建设效能税务、高质量推进中国式现代化税务实践贡献力量。