

合 同 书

项目名称：国家税务总局青岛市税务局智能楼宇系统运行维护、
相关设备维护保养及存储整合扩容项目

合同编号：HYHAQDFGS2025-0014

甲 方：国家税务总局青岛市税务局

乙 方：青岛微智慧信息有限公司

日 期：2025 年 7 月 1 日

合同条款前附表

序号	内 容	
1	合同名称	国家税务总局青岛市税务局智能楼宇系统运行维护、相关设备维护保养及存储整合扩容项目
2	合同编号	HYHAQDFGS2025-0014
3	合同类型	服务类
4	定价方式	固定总价
5	甲方名称	国家税务总局青岛市税务局
	甲方地址	青岛市市南区延安三路 236 号
	甲方采购部门	财务管理处（装备和采购处）
	联系人	曲敏
	联系电话	0532-83931930
	甲方需求部门	信息中心
	联系人	朱嘉
	联系电话	0532-83931253
6	乙方名称	青岛微智慧信息有限公司
	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	青岛市市南区徐州路 77 号青岛新媒体基地 C103 室
	乙方联系人	杜国伟
	联系电话	13375559709
	传真	0532-85831035
7	合同金额	人民币 937,200.00 元整（¥玖拾叁万柒仟贰佰元）。
8	服务内容	智能楼宇系统相关的软件运维及设备的维保服务，服务内容包括智能楼宇平台、一卡通管理系统、政务值班，保证系统的稳定运行； 对智能楼宇的视频监控子系统进行存储资源整合； 具体内容详见“三 合同特殊条款”。
9	合同付款	合同以人民币结算，付款方式：本项目分三次付

		款。 第一次付款：2026 年 7 月 26 日后验收通过，甲方收到乙方提供的合格发票，10 个工作日内支付合同金额的 40%。 第二次付款：2027 年 7 月 26 日后验收通过，甲方收到乙方提供的合格发票，10 个工作日内支付合同金额的 30%。 第三次付款：项目服务完成且验收合格后，甲方收到乙方提供的合格发票后，10 个工作日内据实向乙方支付剩余款项。 在服务过程中若乙方出现服务成果未满足甲方要求，出现违反合同约定或服务评定扣除项或造成损失或违约的，则甲方在每一次付款时按照合同对应约定扣除相应金额。 每次办理付款时，乙方应提供发票、付款申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的验收意见。 若乙方不能按照甲方要求提供上述发票等资料或提供的资料不适用，则甲方有权拒绝付款且不承担任何违约责任。
10	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的____%，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）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的项目终验意见或质量保证期（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_____方式返还履约保证金或退回保函。
11	项目质量保障期（服务期）	智能楼宇平台、一卡通管理服务时间为 2025 年 12 月 6 日-2028 年 5 月 31 日，政务值班服务时间为 2025 年 7 月 27 日-2028 年 7 月 26 日。 存储资源整合完成服务期限为合同签订之日起一个

		月内。
12	合同履行地点	合同约定地点或甲方指定地点

一 合 同

国家税务总局青岛市税务局(以下简称：“甲方”)通过政府公开招标采购确定青岛微智慧信息有限公司 (以下简称：“乙方”)为“国家税务总局青岛市税务局智能楼宇系统运行维护、相关设备维护保养及存储整合扩容项目”的中标供应商，甲乙双方同意签署《国家税务总局青岛市税务局智能楼宇系统运行维护、相关设备维护保养及存储整合扩容项目合同书》(合同编号HYHAQDFGS2025-0014，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) 合同条款前附表；
- (2) 合同通用条款；
- (3) 合同特殊条款；
- (4) 报价表（总报价表和分项报价表）；
- (5) 招标（采购）文件；
- (6) 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¥937,200.00元整（¥玖拾叁万柒仟贰佰元）。

该合同金额包括但不限于乙方实施本合同项下服务费、人工费、交通费、管理费、税费及其他不可预见的全部费用等，甲方不再另行支付任何费用。

4. 付款条件

合同以人民币结算，付款方式：

本项目分三次付款。

第一次付款：2026年7月26日后验收通过，甲方收到乙方提供的合格发票，10个工作日内支付合同金额的40%。

第二次付款：2027年7月26日后验收通过，甲方收到乙方提供的合格发票，10个工作日内支付合同金额的30%。

第三次付款：项目服务完成且验收合格后，甲方收到乙方提供的合格发票后，10个工作日内据实向乙方支付剩余款项。

在服务过程中若乙方出现服务成果未满足甲方要求，出现违反合同约定或服务评定扣除项或造成损失或违约的，则甲方在每一次付款时按照合同对应约定扣除相应金额。

每次办理付款时，乙方应提供发票、付款申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的验收意见。

若乙方不能按照甲方要求提供上述发票等资料或提供的资料不适用，则甲方有权拒绝付款且不承担任何违约责任。

5. 合同签订及生效

本合同一式陆份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效，甲乙双方各持叁份。

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：国家税务总局青岛市税务局

盖章：

签字或印章：

日期：2025年7月1日



乙方：青岛微智慧信息有限公司

盖章：

签字或印章：

日期：2025年7月1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”是指国家税务总局青岛市税务局。

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”及“合同特殊条款”。

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。

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

7.1 需提交履约保证金的项目，乙方应按照“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

7.2 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。

7.3 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。

7.4 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，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

7.5 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 10 项“履约保证金及返还”。

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。

8.5 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日内退还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。特殊原因逾期返还的，双方协商解决。

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 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。

9.6 如果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，自甲方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。

不良后果指造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等网络安全事件。

9.7 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加税务系统政府采购活动。

9.8 乙方利用在本项目为税务机关提供信息化货物和服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或另行开发合同业务需求范围内，供纳税人、缴费人使用的软件等其他失信行为的，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。

9.9 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员风险控制制度，如乙方未建立上述风险防控制度，甲方有权要求乙方限期改正。对出现违法违规聘用离职税务人员行为将采取限期更正、要求支付违约金、解除合同、3年内限制参加所聘原单位及下属单位信息化政府采购活动等。

9.10 服务商（乙方）不得以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游服务、提供便利条件等非正当手段交往相关税务人员及亲属。

9.11 服务商（乙方）须严格按照国家税务总局青岛市税务局相关要求落实供应链安全管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等，落实情况作为项目验收的检查内容。

9.12 服务商（乙方）供应清单内的产品需具备销售许可并满足国家认可的网络安全规范和认证要求；服务商（乙方）需签订《税务信息化供应链安全承诺书》；服务商（乙方）需配合甲方落实供应链安全管理的要求，落实情况将作为项目验收的检查内容。如合同期间服务商（乙方）因违反甲方供应链安全管理要求造成甲方被总局通报批评或绩效考核扣分的，甲方有权根据事件程度，按次扣除合同金额的 5%-20%。

9.13 如因特殊原因造成本项目下一服务期与本次采购合同期存在时间空档的情况，本次乙方应继续提供该项目服务工作（产生的费用已含在投标报价中，甲方无须另行支付），直至新服务合同生效为止。

9.14 因国家政策重大调整、系统重大变更或不可抗力等因素，甲方有权根据实际情况调整服务期限及相关合同内容，并按照调整后的实际工作量结算费用，乙方应积极配合，甲方不承担任何责任。

9.15 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且不承担任何责任，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仲裁或诉讼。

11.2.1 仲裁应向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.2.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。

11.3.1 诉讼应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.3.3 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，甲方未支付款项不再支付。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。

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《中华人民共和国合同法（合同编）》。

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 本合同一式陆份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

21. 通知

21.1 双方均保证本合同所载的联系地址真实有效，保证对方或司法机关按该地址邮寄或送达的邮件或物品均能送达本方，若出现拒收、代收、退回等情形，均视为已送达本方。如因争议纠纷诉至法院的，双方确认以本合同所示地址为诉讼文书的有效送达地址。任何一方更改地址应在七日内以书面形式通知对方，否则应自行承担通知不能的不利法律后果。

三 合同特殊条款

《合同特殊条款》是《合同通用条款》的补充和修改，两者如有抵触，以《合同特殊条款》为准。

一、项目概述

本项目包含以下内容：

（一）采购该系统相关的软件运维及设备的维保服务，服务内容包括智能楼宇平台、一卡通管理系统、政务值班，保证青岛市税务局市局机关智能楼宇系统的稳定运行，其中智能楼宇平台、一卡通管理服务时间为2025年12月6日-2028年5月31日，政务值班服务时间为2025年7月27日-2028年7月26日。

（二）采购集成服务对智能楼宇的视频监控子系统进行存储资源整合，整合后可以利用现有办税大厅音视频使用的监控存储保存大楼监控视频数据，以满足《网络安全法》的相关要求。

本项目需求主要涉及两项内容，分别为：

1. 智能楼宇系统软件运维及设备的维保服务：为保证市局智能楼宇系统的稳定运行，提高市局智能化管理水平，需采购该系统的维保服务，服务内容包括智能楼宇平台、一卡通管理系统的软件及其配套硬件设备，政务值班的相关硬件设备，需要定期做好上述系统的设备巡检、系统优化服务；满足青岛市税务局日常管理需要；及时响应处理系统运行中出现的问题和故障，保障各系统业务高效、稳定的运行。

2. 智能楼宇视频监控子系统存储资源整合：目前智能楼宇视频监控子系统所

使用的存储容量不足以保证可以存储 6 个月的视频监控数据，而甲方办税大厅音视频监控存储目前尚有较大的余量。需要乙方协助甲方对智能楼宇的视频监控系统进行存储资源整合，整合后可以利用办税大厅音视频监控的存储来存放部分大楼监控的视频数据，以满足数据安全相关要求。

二、项目要求

（一）维保时间要求

本项目所涉及的相关软件运维及设备的维保服务，服务内容包括：智能楼宇平台、一卡通管理系统、政务值班，保证青岛市税务局市局机关智能楼宇系统的稳定运行，其中智能楼宇平台、一卡通管理服务时间为 2025 年 12 月 6 日-2028 年 5 月 31 日，政务值班服务时间为 2025 年 7 月 27 日-2028 年 7 月 26 日。

（二）设备维保信息

序号	服务名称	数量	品牌及型号
（一）智能楼宇系统			
1	IBMS 办公大楼楼宇管理系统	1	定制软件
2	服务器网关	6	南京擎天
3	视频综合平台	1	海康定制软件
4	云存储-存储管理软件	1	海康威视
5	云存储-运维管理软件	1	海康威视
6	存储设备	3	海康威视 DS-A71024R
7	云存储-硬盘	48	海康威视 ST6000NM0115, 6T
8	楼宇自控软件	1	定制软件
（二）一卡通管理系统			
1	综合管理平台	1	海康定制软件
2	主控制器	4	海康 DS-K2700
3	三层门禁控制器	100	海康 DS-K27M04
4	人脸识别组件	10	海康威视 DS-K5604-ZH-QS
5	内容播放服务器	1	海康威视 DS-D60S-B
6	访客机	1	海康威视 DS-K5022-QS

7	液晶拼接屏	15	海康威视 DS-D2055NL-E/G
8	拼接控制器	1	小鸟 DB-VWC2
9	大屏工作站	1	联想扬天 B360
10	LED 条屏	1	凌云 P2.5
11	高清解码器	2	海康威视 DS-6908UD
12	高清混合矩阵	1	小鸟 DB-HMX2
13	中控系统（编码）	4	KVM
14	中控系统（解码）	2	KVM
15	停车场出入口控制终端	10	海康威视 DS-TPE300
16	停车场出入口显示屏	8	海康威视 DS-TVL224-4-4-QS
17	停车场智能补光抓拍一体机	10	海康威视 DS-TCG227-A4-QS

（三）项目服务要求

（1）乙方须提供不少于每月一次的系统巡检维护并做好维护记录，按照要求出具月度巡检报告，及时发现系统隐患，做到防患于未然；

（2）乙方须提供不少于每季度一次的系统全面系统健康检查。健康检查的时间应选择在非业务繁忙期，并出具健康检查报告；

（3）乙方须指定工程师或专门小组负责应对用户的技术咨询和服务，实现7*24 小时电话技术支持咨询服务，确保甲方能及时找到维保项目的指定专人或小组；

（4）每次系统维护保养及故障修复后均须出具详细全面的相关书面文档，及时提供甲方有关系统运行的状态报告和运行建议。

（5）及时建立、更新用户系统档案，协助用户建立预防性维护规范。建立备件库对维保设备相关易耗易损件进行管理，保证配件更换的及时性，做好维护记录，并定期提供服务报告。根据故障处理和运维事件案例，建立并更新运维事件知识库，并及时与甲方进行技术交流和反馈，定期将相关的系统运维技术及设备操作方法对甲方相关人员进行培训，以提高甲方技术人员的日常维护水平和对问题的解决能力；

（6）特殊事项支持。在甲方有设备迁移、设备重启、系统上线（或切换、变

更）、重大社会活动保障、重大节假日应急支持保障等需要时，乙方应按甲方需求，在规定的时间内提供充足的技术人员派驻用户现场，为甲方提供紧急现场支持服务；

（7）月度工作报表。需每月向甲方提供月度工作报表，记录相关运维人员每月的工作事项和工作内容。

（8）免责条款。乙方确保所提供的相关服务资源符合相关知识产权规定，一旦发生知识产权纠纷，所有责任则由乙方独自承担。

（四）乙方须严格按照甲方相关要求落实供应链安全管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等，落实情况作为项目验收的检查内容。

（五）视频监控存储整合采购工作要求

目前智能楼宇视频监控子系统使用的存储为3台海康威视DS-A71024R，办税大厅音视频使用的监控存储为4台海康威视DS-A71024R，实施过程中需保证存储设备中原先保存的监控数据不丢失且完成整合工作后能正常访问和管理。实施过程中存储设备的版本升级、存储授权、配置调整等工作均需在原设备厂商的支持和指导下进行，保证实施完毕后智能楼宇监控子系统和办税大厅音视频都能正常的使用和管理存储。

视频监控存储整合应自合同签订之日起一个月内完成测试及实施工作。

（六）运维人员要求

1. 本项目由乙方提供人员进行项目运维，运维能力要求能达到主要产品制造商的运维人员水平，由甲方对运维能力进行评估，为确保运维人员能力可以由主要设备生产商派驻人员现场协助。

2. 乙方派运维人员必须具有全日制专科及以上学历，计算机应用相关专业且具有2年及以上运维工作经验，熟悉所支持的系统的功能和相关开发运维，手机24小时开机，提供7*24小时技术支持响应，对系统出现的问题及时解决。

3. 运维人员在甲方的统一管理下，全面负责本项目涉及内容的运维工作。

4. 运维人员按照甲方网络安全、数据安全、运维安全等要求从事运维工作，接受甲方的监控管理、安全管理。运维人员工作期间遵守甲方的各项规章制度。

5. 运维人员必须具备胜任运维服务支持工作岗位的资质、能力和水平，具备良好的口头表达能力和沟通技巧。

6. 运维人员确定后，不得随意更换。如遇特殊情况，需乙方公司提前 1 个月提交书面申请，新老运维人员并行工作一月以上，完成工作交接，通过甲方试用考核后，方可更换。

7. 因运维人员自身原因造成工作失误，给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

8. 运维人员应严格遵守甲方的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备，内外网计算机严格隔离，严禁出现内网计算机违规外联情况，出现责任事故甲方有权追究乙方的责任。

9. 工作过程中，甲方对派出人员工作情况进行综合评价，若不合格，甲方有权提出更换派出人员。

10. 运维人员不得担任甲方辖区内纳税人法定代表人、财务负责人、办税人员、开票人、购票人、股东等可能影响公正公平或网络数据安全的职务。

（七）安全保密规定

1. 乙方派出的运维人员应严格遵守甲方的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备，内外网计算机严格隔离，严禁出现内网计算机违规外联情况，出现责任事故甲方有权追究乙方的责任。

2. 乙方所提供的工作人员的工作成果归甲方所有，乙方在未征得甲方书面同意的前提下，不得将技术资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容，甲方将保留追究乙方法律责任的权利。

（八）考核要求

运维工作考核按照年度考核的方法进行，年度考核结果 ≤ 80 分时，甲方有权单方面立即终止合同。年度考核结果 > 80 分时，甲方根据年度考核结果按照下述比例向乙方支付维护费（实际年度维护费=应付维护费 $\times$ 年度考核得分/100）。年度考核表内容见附表，其中各项指标内容说明如下：

（1）系统正常运行率（ μ ）的计算方法如下：业务系统运行正常率（ μ ）=（1—合同维护范围内硬件故障引起的业务停顿时间（小时）/12 个月（小时）） $\times 100\%$ ；

(2) 维保故障处理情况：是指维保系统出现故障时，处理响应是否及时、是否按时到达用户现场、是否在规定时间内修复系统故障等内容；

(3) 定期巡检服务质量：是否按时进行巡检、巡检服务质量是否合格；

(4) 技术支持服务质量：是否按照甲方要求完成技术支持服务内容；

(5) 系统档案服务质量：是否按照甲方要求完成设备档案整理和文档资料服务内容；

(6) 其他服务质量：是否按照甲方要求完成其他服务内容。

青岛市税务局设备维保和维保服务年度考核表

序号	指标名称	指标定义	分值	计分方法	得分
1	系统正常运行率 (μ)	业务系统运行正常率(μ) = (1 - 合同维护范围内硬件故障引起的业务停顿时间(小时) / 12个月(小时)) $\times$ 100%。	40	$\geq 99\%$: 15~30 分之间线性计算, $< 99\%$: 0 分	
2	维保故障处理情况	故障处理是否及时	30	每出现 1 次故障处理不及时的情况, 该项得分扣 5 分, 扣完为止	
3	定期巡检服务质量	是否按时进行巡检、巡检服务质量	10	优秀: 8-10 分, 良好: 6-7 分, 合格: 5 分, 不合格: 0-4 分	
4	技术支持服务质量	是否按照甲方要求完成技术支持服务内容	10	优秀: 8-10 分, 良好: 6-7 分, 合格: 5 分, 不合格: 0-4 分	
5	系统档案服务质量	是否按照甲方要求完成设备档案整理和文档资料服	5	优秀: 5 分, 良好: 4 分, 合格: 3 分, 不合格: 0 分	

		务内容			
6	其他服务质量	是否按照甲方要求完成其他服务内容	5	优秀: 5 分, 良好: 4 分, 合格: 3 分, 不合格: 0 分	
综合得分			100		
意见与建议					
评价人:			部门公章:		

(九) 服务响应时间要求

当系统发生问题时, 运维单位可参考以下表格确定问题的故障级别, 根据故障级别采取对应的服务响应, 故障级别与服务响应按照如下定义和要求执行 (甲方有权提高故障级别及响应速度):

故障级别	故障级别 (严重程度)	响应时间	故障解决时间
一级故障	系统瘫痪, 业务系统不能运转的	立即响应	2 小时
二级故障	系统部分出现故障, 业务仍能运转	立即响应	8 小时
三级故障	初诊为系统问题, 只造成系统性能下降	20 分钟	24 小时
四级故障	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	40 分钟	48 小时

(十) 责任追究

1. 运维人员需按照合同规定及时提交各类维护及工作报告, 未及时提交的, 扣除本年服务费用 0.05 万元。

2. 乙方保证所提供服务的稳定性和连续性, 提前做好人力储备。运维人员确定后, 不得随意更换。如乙方派出人员的合同到期或申请离职, 乙方提前一个月通知甲方, 并提交书面申请, 报甲方信息中心负责人审批, 并立即从公司后备人员库中经考核后选择合格人员进行工作熟悉和交接, 新老运维人员并行工作一月以上, 完成工作交接, 通过试用考核后, 确保正常工作不受影响, 方可更换。如

果因乙方无法保证人员的连续性所造成的全部损失由乙方承担。

3. 未能按照故障响应时间要求完成故障处理的，按次扣除乙方合同服务费用的1%。

4. 乙方确保所提供软硬件的产品质量（包括稳定性、安全性），因乙方软硬件产品的质量造成甲方或纳税人损失的，乙方应承担赔偿责任。所需运维的系统发生重大变更的，甲方有权终止合同。

5. 因运维人员自身原因造成工作失误给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

（十一）项目过程资产成果要求

乙方在项目完成后提供该项目所有相关过程资产，提供的过程资产包括但不限于本节“（一）阶段产出物”、“（二）最终交付物”所列的产出物。甲方将定期对文档产出物的质量进行评价，并纳入考核。

1、阶段产出物

下表列出了在本项目实施阶段中各系统运维服务的主要产出物：

产出阶段	产出物名称	主要内容
运维服务	《健康检查报告》	每次健康检查工作结束后提供《健康检查报告》。
	《性能监控报告》	每次出具基础设施的性能监控报告。
	《故障处理报告》	针对基础设施和应用系统故障出具《故障处理报告》。

2、最终交付物

下表列出了在本项目实施中的主要交付物：

文档名称	介质	产生阶段	备注
健康检查分析报告	电子	运维服务	对每次健康检查工作的总结。
性能监控分析报告	电子	运维服务	对基础设施的性能监控总结和分析。
故障处理分析报告	电子	运维服务	针对发生的故障进行分析和解决的报告。

文档名称	介质	产生阶段	备注
运维工作月报告	电子	运维服务	对每个月的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维工作年度报告	电子	运维服务	对每年的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维过程文档	电子	运维服务	运维过程中产生的相关技术文档资料。
安全文档	电子	运维服务	《供应链产品清单》《税务信息化供应链安全承诺书》《年度供应链安全自查报告》。