

合 同 书

项目名称: 国家税务总局淮安市税务局 2025-2027 年 12366

热线咨询服务项目

合同编号: JSSW0800-202506

甲 方: 国家税务总局淮安市税务局

乙 方: 中移在线服务有限公司

日 期: 2015 年 9 月 1 日

合同条款前附表

序号	内 容	
1	合同名称	国家税务总局淮安市税务局 2025 年 12366 热线咨询服务合同
2	合同编号	JSSW0800-202506
3	合同类型	服务类
4	定价方式	总价合同
5	甲方名称	国家税务总局淮安市税务局
	甲方地址	淮安市翔宇北道 3 号
	甲方采购部门	国家税务总局淮安市税务局财务管理科
	联系人	徐女士
	联系电话	0517-83639256
	甲方需求部门	国家税务总局淮安市税务局第三税务分局
	联系人	胡女士
	联系电话	0517-83639242
6	乙方名称	中移在线服务有限公司
	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	河南省洛阳市经济技术开发区太康路与汇通街交叉口
	乙方联系人	殷波
	联系电话	18205156600
	传真	无
7	合同金额	人民币 <u>2060000</u> 元整（¥ <u>贰佰零陆万元整</u> ）。
8	服务内容	概述服务内容，详见招标文件采购需求。 按照 12366 热线“7*24 小时”服务要求提供工作日及非工作日 8:00-21:00 时间段的 12366 热线、12345 热线税务专区的咨询服务；按照征纳互动工作相关要求提供工作日 9:00-17:30 时间段的征纳互动在线咨询服务。

9	合同付款	合同以人民币结算，付款方式： 服务费总额为 <u>206</u> 万元（大写：人民币 <u>贰佰零陆万</u> 元整），甲方应按月支付服务费。服务每满一个月，根据乙方提供的发票、验收合格的文件等材料后甲方支付服务费用。服务时间不满一个月的，按日折算。采购人原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户，双方如有争议或有特殊情况，经双方协商决定付款日期。对账、开票、付款日遇节假日可顺延。遇不可抗力因素需要延长付款时间，甲方应通过书面、电子邮件或其他双方约定的联络方式通知乙方。
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 <u> </u> %，即人民币 <u> </u> 元整（¥ <u> </u>），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 <u> </u> 方式返还履约保证金或退回保函。
11	合同履行期限	自合同签订之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止
12	服务期	<u>2025</u> 年 <u>9</u> 月 <u>2</u> 日至 <u>2026</u> 年 <u>9</u> 月 <u>1</u> 日
13	合同履约地点	甲方指定地点
14	合同纠纷解决方式	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 <u>15</u> 天内仍不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷： ☐ 向 <u> </u> 仲裁委员会申请仲裁 ☒ 向甲方所在地人民法院提起诉讼

一 合 同

项目名称：国家税务总局淮安市税务局 2025-2027 年 12366 热线咨询服务项目

项目编号：JSZC-320800-JZCG-G2025-0089

甲方：国家税务总局淮安市税务局

乙方：中移在线服务有限公司

甲、乙双方根据项目编号 JSZC-320800-JZCG-G2025-0089 的国家税务总局淮安市税务局 2025-2027 年 12366 热线咨询服务项目公开招标采购结果及招标文件的要求,经协商一致,签订本合同。

一、乙方通过项目编号 JSZC-320800-JZCG-G2025-0089 的公开招标项目，获得国家税务局淮安市税务局 2025-2027 年 12366 热线咨询服务项目。

二、合同有效期为：自 2025 年 9 月 2 日至 2026 年 9 月 1 日。（本项目服务期限为叁年，合同一年一签。中标供应商如能达到采购人的服务要求，次年可续签合同，不再进行招标，最多续签两次。）

三、招标项目（项目编号：JSZC-320800-JZCG-G2025-0089）中的下列文件应视为构成并作为阅读和理解本合同书的组成部分，即：

1、中标通知书；

2、投标文件及其附件（含投标人在评标期间递交和确认并经招标人同意的对有关问题的补充资料和澄清文件等，如果有）；

3、招标文件。

四、业务外包方式及服务人员基本要求

1、乙方以其工作人员进驻甲方工作场所的方式承包甲方热线咨询服务，乙方承担现场管理职责。乙方应根据甲方的岗位要求提供坐席和管理支持人员。

2、在合同履行期间，乙方需保证服务人员的数量，即坐席和管理支持人员共计 25 名（双方协商一致可随时增减）。服务人员单方面与乙方解除合同的，乙方应提前 15 日告知

甲方，并在上述人员离岗前安排临时人员予以补充。按规定要求调换服务人员的，乙方也应在 5 日内安排临时人员予以补充，并在 30 日内启动服务人员招录程序，对缺员进行补充招录。新招用人员应通过考核后方可上岗。

3、乙方服务人员在甲方工作期间，必须遵守甲方各项规章制度，包括甲方针对税务工作人员制定的各项管理规定。乙方服务人员应严格依据《全国税务系统 12366 纳税服务热线工作规范》、《12366 纳税服务热线基本工作流程和作业标准》、《国家税务总局江苏省税务局 12366 纳税服务工作规范》、《征纳互动“办问协同”服务推广实施意见（试行）》等为基本工作规范。工作规范与国家税务总局、江苏省税务局规定同步调整；部分工作暂无国家税务总局、江苏省税务局相关工作规范或规范不明确的，以甲方制定的其他规范为准。

4、乙方服务人员在办税服务厅工作期间，需保障甲方固定资产及各项设备的使用安全。

5、乙方服务人员发生违章、违纪、不服从管理等情形的，乙方应进行考核，给予扣发奖金等相应处罚。

6、乙方服务人员在甲方服务期间的劳动管理、福利待遇、工伤保险、劳动争议等事项由乙方依据相关法律法规处理。乙方服务人员与乙方发生的劳动争议一律与甲方无关。

五、服务费条款

1、服务费总额为 206 万元（大写：人民币 贰佰零陆万 元整），甲方应按月支付服务费。服务每满一个月，根据乙方提供的发票、验收合格的文件等材料后甲方支付服务费用。服务时间不满一个月的，按日折算。采购人原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户，双方如有争议或有特殊情况，经双方协商决定付款日期。对账、开票、付款日遇节假日可顺延。遇不可抗力因素需要延长付款时间，甲方应通过书面、电子邮件或其他双方约定的联络方式通知乙方。

根据现行法律法规规定应由乙方缴纳或负担的一切税、费，均由乙方自行承担。服务期间的人员福利费、培训费、工作餐等费用也均由乙方承担。

2、为保障乙方服务人员基本权益，保证服务质量，乙方同意按以下标准支付服务人员工资，人均工资不低于 3500.00 元/月。乙方承担服务人员管理责任，甲方有权监督乙方服务人员履行合同情况，以服务工作绩效考核的形式向乙方反馈服务人员工作情况。新进服务

人员应经过培训合格后上岗，培训期间发放实习工资不低于淮安市最低工资标准。培训期满后考试合格后，开始发放基本工资及绩效工资。

上述人均工资，不包括乙方应为服务人员缴纳的社会保险费、住房公积金和服务人员个人缴纳的社会保险费、住房公积金。乙方应按时足额为服务人员缴纳包括养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险在内的社会保险费及住房公积金。乙方应按照相关的法律法规以及人社部门和住房公积金管理中心的规范性文件确定的标准为服务人员办理社会保险费和住房公积金的登记、缴纳（含代扣个人应缴纳部分）。社会保险费及住房公积金缴纳标准发生政策性调整的，乙方需按照国家政策规定相应进行调整，相应增加的服务费由乙方承担。

3、乙方在本合同期内应组织服务人员进行集中培训，培训内容为税收业务知识、系统操作和话务礼仪技巧等。培训费用由乙方承担。

六、服务质量考核

（一）运行指标量化考核

1.甲方对乙方运营 12366 及征纳互动的质量实行按月考核，按照考核结果支付服务费用。具体考核指标及费用计算标准如下：

序号	指标名称	指标定义	质量标准	扣分标准
1	人工接通率	人工接听量/转接人工来电量	不低于 98%	每低 1 个百分点扣 1 分
2	征纳互动人工互动成功率	人工互动服务量/人工互动发起量*100%	不低于 98%	每低 1 个百分点扣 1 分
3	平均等待时长	转人工请求到座席接听的平均时长	不高于 30 秒	每超过 3 秒扣 1 分
4	业务处理时长	从开始通话到通话结束后做完电话小结为止的时长	平均 3-6 分钟之间	低于或高于标准时长，每 30 秒扣 1 分
5	即时推送满意度评价率	人工语音（网络）服务即时推送满意度评价量/人工语音（网络）服务总量	80%及以上	每低 1 个百分点扣 1 分

6	即时满意率	(非常满意+满意)/人工语音(网络)服务即时评价数量	99%及以上	每低1个百分点扣1分
7	解答准确率	业务解答准确(无严重错误)样本量/业务质检样本总量	95%及以上	每低1个百分点扣1分
8	服务规范率	服务符合规范(无严重违规)质检样本量/服务质检样本总量	98%及以上	每低1个百分点扣1分
9	人员流失率	签约满半年的员工流失量(不包含已待岗或主动辞退、开除的员工)/考核期末员工总数	每季度不高于2人	每多1人扣1分
10	服务投诉量	经调查属实的有效投诉量		出现1次扣1分

以上为正常业务量情况下的考核标准,如出现业务量激增、疫情管控等突发状况,上述1-5项不再按照以上标准考核,具体考核标准由采购人另行制定。

以上指标按月考核,月度得分=100-以上指标扣分合计,月度得分低于95分,每低1分扣减当月合同约定服务费用1%。

2.非因甲方过错造成合同履行期间乙方服务人员数量不足合同约定的,甲方有权按照人数比例扣减服务费用。

3.乙方不按规定的时间和标准发放工资、缴纳社会保险费的,甲方有权责令整改,并扣发乙方服务费用:

(1)乙方不按规定时间发放工资、缴纳社保的,迟延时间不超过15日(含)的,扣发乙方服务费用1000元;迟延时间超过15日不超过30日(含)的,扣发服务费用2000元;超过30日以上的,扣发服务费用5000元;

(2)乙方不规定的标准发放工资、缴纳社保费、住房公积金的,其实际发放总额低于标准不超过10%(含)的,甲方有权扣发乙方服务费用2000元;低于标准20%(含)的,

扣发服务费用 5000 元；无正当理由扣发服务人员工资、少缴社会保险费、住房公积金的，扣发服务费用 1000 元/人。

4.乙方及服务人员有上述未列举到的行为，给甲方造成物质上的损失和明显不良社会影响的，甲方有权要求乙方整改，并按次扣发乙方 1000-10000 元的服务费。

（二）网络与信息安全规范标准

- 1.建立网络安全保密管理规章制度，确保不泄露税务部门及纳税人缴费人信息。
- 2.与员工签订涉税数据安全保密协议，定期开展网络安全培训，养成良好的信息安全习惯。
- 3.内外网必须物理隔离，禁止违规外连行为，禁止移动存储介质在内外网之间交叉使用。
- 4.工作人员应妥善使用采购人提供的电脑，必须按照甲方要求与税务内部网络连接，确保信息网络安全。

5.工作人员在使用采购人提供的电脑时应根据甲方要求使用正版杀毒软件和防火墙，并随时保持最新版本。

- 6.工作人员电脑应设置开机口令，且不得使用弱口令，密码长度不得少于 8 位。
- 7.甲方要求的重要信息必须及时备份。
- 8.工作人员在日常工作过程中应遵守甲方终端安全管理及其他各项安全管理制度要求。
- 9.按照甲方要求配合开展其他信息安全工作。

以上要求，按月检查。若发现违规问题且造成负面影响的，扣除当月服务费用 5%；造成严重后果的，扣除当月服务费用 10%；影响极其严重的可解除合同。

（三）运行管理考核

1.乙方应定期组织培训学习，巩固服务人员的能力素质。每季度培训次数不少于 8 次，并将培训记录台账，妥善保管。

2.乙方应保证服务人员的正常薪资待遇，按时支付员工工资、缴纳社会保险费等。乙方应将相应发放记录妥善保管。

3.乙方应对服务人员的出勤、请销假等有可行的管理制度，从而保证能有序稳定的向采购人提供服务。乙方应将相应情况有完整记录。

以上要求，按月检查。若发现违规问题且造成较轻负面影响的，扣除当月服务费用 3%；造成严重后果的，扣除当月服务费用 10%；影响极其严重的可解除合同。

七、不可抗力

1、甲、乙双方如果因不可抗力而导致合同义务的延误或不能履行，不承担没收误期赔

偿或终止合同的责任。

2、本条所述的“不可抗力”系指下列甲、乙双方无法控制、不可预见的事件，但不包括甲、乙双方的违约或疏忽。这些事件包括：政策调整、战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其他甲方和乙方商定的事件。

3、在不可抗力事件发生后，受影响的一方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知另一方。除书面另行要求外，受影响的一方应尽实际可能继续履行其相应义务，以及寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。如果不可抗力事件影响时间持续 20 天以上的，甲乙双方通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同义务的协议。

八、合同的解除

1、甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

2、有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方提出解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

3、合同的部分和全部都不得擅自转让。

4、出现下列情况之一可以解除合同：

(1) 对乙方有效投诉记录累计达 3 次/年，此处“年”按公历年计算；

(2) 在合同有效期内，乙方被行业主管部门取消经营资格的；

(3) 在合同有效期内，乙方擅自变更、转让、租借本次招标范围内的定点服务资格的；

(4) 乙方不如实反映情况，提供虚假材料的；

(5) 乙方未按承诺的价格提供服务的；

(6) 乙方服务质量达不到甲方要求的；

(7) 所需服务事项发生重大改变，使乙方无法继续提供服务的（根据实际服务期限支付价款）。

5、乙方在任何情况下都不得用任何不正当行为影响、干扰委托单位。一经发现可立即解除合同，同时提请有关部门追究有关当事人的责任。

6、如果乙方破产、解散、清算、停业以及其他原因无法提供服务的，甲方可在任何时间以书面形式通知取消其本次招标范围内的定点服务资格。该行为将不损害或影响甲方已经采取和将要采取的任何行动和补救措施的权力。

九、争议处置

在执行本合同中所发生的一切争议，甲乙双方应通过友好协商的办法进行解决，如协商不能解决的，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十、合同生效及其它

1、本合同经甲乙双方签字并盖章后生效。

2、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同的原则下协商解决，协商结果以书面形式记录在案，作为本合同附件，与本合同具有同等效力。

十一、本合同一式肆份，甲方、乙方各执贰份。

甲方：

国家税务总局淮安市税务局

单位盖章：

代表签字：

签定日期：2015年9月1日

乙方：

单位盖章：

代表签字：

签定日期：2015年9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”是指国家税务总局淮安市税务局。

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”。

3.2 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的要求。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（包括但不限于发明、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（包括但不限于发明、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. 履约延误

7.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

7.2 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。

7.3 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。

7.4 除不可抗力 and 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。

8. 违约责任

8.1 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。

8.2 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。

8.3 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。

8.4 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。

8.5 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。

9. 不可抗力

9.1 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。

9.2 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。

9.3 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。

9.4 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。

10. 争端的解决

10.1 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。如协商开始 15 天内仍不能解决, 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

10.2 诉讼费除人民法院另有判决外, 应由败诉方负担。

10.3 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。

11. 违约终止合同

11.1 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。

11.1.1 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两次的;

11.1.2 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, 迟延累计达 20 日的;

11.1.3 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;

11.1.4 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;

11.1.5 乙方不能满足本项目技术需求的管理要求和规范, 且经两次整改无明显改进的;

11.1.6 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果(包括但不限于发明、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；

11.1.7 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。

11.1.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

11.1.9 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；

11.1.10 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；

11.1.11 乙方有其他严重违约行为的。

11.2 如果甲方根据上述第 11.1 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解除的部分。

12. 破产终止合同

12.1 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。

12.2 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。

13. 其他情况的终止合同

13.1 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。

13.2 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. 合同修改或变更

14.1 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。

14.2 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。

14.3 由于采购人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. 转让和分包

15.1 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。

15.2 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. 合同语言

16.1 本合同语言为中文。

16.2 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。

17. 适用法律

17.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

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

18. 税费

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

19. 合同生效

19.1 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。

三 招标（采购）文件及投标（响应）文件（如需要，可另附）

四 报价表（总报价表和分项报价表，如有需要可另附）