

## 项目采购需求

一、技术服务内容及要求			
序号	采购内容	数量及单位	★技术服务内容及要求
1	国家税务总局南宁市青秀区税务局办税服务厅支撑运维服务	1 项	<p>一、项目背景</p> <p>为延长自助办税终端使用寿命，提升自助办税终端使用体验，国家税务总局南宁市青秀区税务局拟采购自助终端“三包”延保服务及自助办税终端驻场服务、税务 Ukey 驻场服务。</p> <p>二、预算金额</p> <p>项目总预算为 763000.00 元。</p> <p>三、项目需求</p> <p>(一)自助办税终端设备延保服务</p> <p>根据业务需求，预计 2023 年 3 月在用自助办税终端 38 台。其中综合业务终端 7 台，专票普票领用终端 12 台，专票普票代开终端 19 台，以上自助终端均已不在免费“三包”售后服务期。</p> <p>1. 服务内容</p> <p>1.1 根据税务机关要求，升级调试自助办税终端客户端软件。</p> <p>1.2 定期（每季度至少 1 次）对设备进行检测保养。</p> <p>1.3 根据税务机关要求，上门排查和处理自助办税终端的运行问题。属于设备硬件问题的第一时间修复解决，属于终端软件问题的及时联系软件运维商跟踪处理。</p> <p>1.4 免费维修硬件设备，免费提供和更换发生故障的配件（人为因素损坏除外）。更换的配件应是原厂商的全新备件，禁止以其它方式替代。</p> <p>1.5 使用培训。延保服务期间供应商应免费培训采购人（包含采购人聘用的驻场服务人员）自助办税终端的使用方式、维护方法。</p> <p>2. 服务范围</p> <p>“三包”售后服务的范围包括供应商向用户提供的所有硬件产品，包括但不限于产品、技术、模块、部件等，不包括纸张、硒鼓、色带、墨盒等耗材。</p> <p>3. 服务要求</p> <p>3.1 提供 7×12 小时电话故障报修和技术支持服务，7×12 小时外提供电子邮件或者语音留言技术咨询服务。</p>

		<p>3.2 一般情况下故障问题应 24 小时内排除，涉及硬件更换或软件原因需要协调解决的重大故障可延长至 48 小时（不包括因特殊原因导致的物流中断时间）。</p> <p>3.3 延保服务应保障设备正常使用率达到 95%以上，每月进行考核。正常使用率=设备正常使用天数/设备使用总天数×100%（以后台取数为准，后台记录的软、硬件供应商处理故障问题的时间）。如未能达到，负偏离在 5%以内的，按照偏离比例扣除合同应支付款项；负偏离在 5%-10%之间的，按照偏离比例的 2 倍计算扣除款项；负偏离比例超过 10%的采购人有权作废合同。</p> <p>3.4 延保服务期间发生责任推诿、不及时按照要求提供服务、被纳税人投诉等损害税务机关权益行为 3 次以上的视同违约，参照政府采购相关规定进行处理，并列入诚信黑名单。</p> <p>(二) 办税服务厅驻场服务采购需求</p> <p>为确保运维的及时性，结合采购人单位多个办税厅的实际情况，拟采购 7 人的驻场服务，其中税务 Ukey 驻场 3 人，自助终端运维驻场 4 人。具体要求如下：</p> <p>1. 自助终端运维服务内容</p> <p>1.1 负责自助办税终端运行状态检查、耗材维护、软件升级，运行问题和纳税人诉求收集等日常维护工作。</p> <p>1.2 负责自助终端运行问题的初步排查。属于设备问题的，及时反馈税务局工作人员联系服务商上门处理。属于软件问题，或者不能确定问题原因的，联系软件服务商进一步排查并跟踪处理结果。</p> <p>1.3 负责自助办税终端运行状态检查、耗材维护、软件升级，运行问题和纳税人诉求收集等日常维护工作。</p> <p>1.4 负责自助终端运行问题的初步排查。属于设备问题的，及时反馈税务局工作人员联系服务商上门处理。属于软件问题，或者不能确定问题原因的，联系软件服务商进一步排查并跟踪处理结果。</p> <p>2. 税务 Ukey 运维服务内容</p> <p>2.1 负责为领取税务 Ukey 的纳税人提供开票软件的所有操作指导，包括但不限于安装、使用、开票。</p> <p>2.2 负责解答公共发票服务平台（含税务 Ukey）、各种发票开具操作、业务办理、故障等问题。</p> <p>2.3 负责提供公共发票服务平台（含税务 Ukey）升级保障服务，保障软件及时更新。</p> <p>2.4 负责为税务工作人员提供税务 Ukey 相关协助，包括但不限于对纳</p>
--	--	--

		<p>税人需要更换的税务 Ukey 的维护及更换办理流程等进行引导服务。</p> <p>2.5 负责为纳税人提供税务 Ukey 上门服务支持。</p> <p>2.6 遇到税务 Ukey 的问题如当场无法处理，及时联系后台运维工程师处理，一个工作日内答复纳税人，如果一个工作日仍未处理完毕，也应先答复纳税人并继续进行后续处理，直至为纳税人处理完税务 Ukey 的问题。</p> <p>2.7 如遇推行数字化电子发票，需对我局税务工作人员及纳税人提供包含 2.1-2.6 的数字化电子发票运维服务</p> <p>3. 办税服务厅现场服务内容</p> <p>3.1 辅导纳税人使用涉税业务相关系统例如电子税务局、自然人扣缴客户端、社保用人单位客户端等。</p> <p>3.2 辅导纳税人流畅完成涉税业务办理，回答纳税人简单涉税业务问题，对纳税人进行业务流程引导，如电子税务局申报表填写、自然人扣缴客户端人员信息采集、资料上传、网上办不了的业务指导到前台办理等。</p> <p>3.3 处理辅导纳税人办理业务期间遇到的各种问题，执行首问责任制，发现问题及时与税务工作人员上报沟通，遇不确定的疑难问题咨询后再答复纳税人。</p> <p>3.4 认真学习工作中需要运用到的各项知识，参加一分局晨会、流动导税业务培训。</p> <p>3.5 认真履行“好差评”引导职责，辅导纳税人业务办理完成后进行自主评价。</p> <p>3.6 执行大厅延时服务制度，纳税人没有办完业务的，需要辅导完成纳税人方可离开。</p> <p>3.7 服从办税服务厅现场管理，如果其他岗位缺人时，根据领导安排进行临时顶岗，履行顶岗岗位职责，认真完成顶岗岗位工作。</p> <p>4. 其他服务要求</p> <p>4.1 服务商提供的驻场服务人员，必须接受过财税、会计、信息技术或者类似专业的学历（职业）教育，或者具备相关专业的证书，有一定的税务知识基础。驻场服务人员不得随意更换，如需更换需要提前 7 个工作日经采购人确认，如果派驻人员请假，需及时补充人员到岗，避免造成空岗的现象。如果派驻人员无法按税务机关预期完成驻派任务，税务机关要求进行更换人员时，需及时补充合格的人员上岗。</p> <p>4.2 驻场服务人员需遵守采购人制定的管理制度，包括但不限于着装、礼仪服务要求和工作安排，遵守税务机关各项工作制度和纪律，严格按照各办税服务厅工作要求开展工作，服从办税服务厅现场管理</p> <p>4.3 在此基础上进行相关工作开展，严格执行相关保密制度，不得接触</p>
--	--	---

		<p>及不得泄露采购人的信息、商业秘密和采购人 IT 安全秘密的一切书面资料、图表或者其他形式的资料和信息，包括口头或视觉透露的资料和信息。</p> <p>4.4 自助终端驻场服务应保障运维设备正常使用率达到 95%以上，每月进行考核。正常使用率=设备正常使用天数/运维总天数×100%（以后台取数为准，后台记录的软、硬件供应商处理故障问题的时间）。如未能达到，负偏离在 5%以内的，按照偏离比例扣除合同应支付款项；负偏离在 5%-10%之间的，按照偏离比例的 2 倍计算扣除款项；负偏离比例超过 10%的采购人有权作废合同。</p> <p>4.5 驻场服务人员不得从事推销业务、介绍生意，在办税务服务厅发放小卡片等直接或间接的营利活动。</p> <p>4.6 驻场服务人员在提供服务的过程中发生责任推诿、不及时按照要求提供服务、被纳税人投诉等损害税务机关权益行为的，经双方核实有效的，按 1000 元/次扣款（非驻派人员原因造成的问题的投诉除外），并且税务机关有权要求更换人员。服务期内发生 3 次以上的上述行为的，视同违约，按照政府采购相关规定进行处理，并列入诚信黑名单。</p>
<b>★二、商务要求</b>		
1	合同签订日期	自成交通知书发出之日起 25 日内。
2	服务时间、服务地点	<p>服务时间：1 年。</p> <p>服务地点：南宁市采购人指定地点。</p>
3	报价要求	本次报价须为人民币报价，只要填报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额，报价应被视为已经包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。对于本文件中明确列明须报价的服务，供应商存在漏报的，将导致响应文件被否决。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付成交人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。
4	付款方式	本项目无预付款，每月15个工作日内，按月支付平均支付，当月发生扣除款项，则扣减下月金额。付款前5 天内供应商应开具等额的有效增值税发票给采购人，若采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至成交供应商提供合格发票且不承担延迟付款责任。
5	验收方式	验收标准：按照国家、地方、行业标准及响应文件的承诺、磋商文件要求
6	其他要求	<p>1、签订合同后如成交人无法满足采购单位服务要求的，视为不履约。</p> <p>2、供应商可以在响应文件中提供技术方案、项目管理及项目实施方案、维护方案、</p>

		管理制度及培训方案、业绩等。
--	--	----------------