

招 标 文 件
(商务部分)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

全国统一规范电子税务局软件实施项目

项目编号：YZLNN2024-G3-254-ZYZC

采 购 人：国家税务总局广西壮族自治区税务局

采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司

国家税务总局广西壮族自治区税务局

2024年7月19日

目 录

| | | |
|-----|----------------|----|
| 第一章 | 投标邀请 | 3 |
| 第二章 | 投标人须知 | 6 |
| 第三章 | 评标方法及标准 | 28 |
| 第四章 | 政府采购合同文本 | 34 |
| 第五章 | 投标文件格式 | 49 |
| 第六章 | 项目采购需求 | 76 |

第一章 投标邀请

项目概况

国家税务总局广西壮族自治区税务局全国统一规范电子税务局软件实施项目的潜在投标人应在云之龙咨询集团有限公司（南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 6 楼）获取招标文件，并于 2024 年 8 月 9 日 9 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：YZLNN2024-G3-254-ZYZC

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局全国统一规范电子税务局软件实施项目

预算金额：人民币（大写）陆佰零壹万伍仟捌佰元整（¥6015800.00）

最高限价：人民币（大写）陆佰零壹万伍仟捌佰元整（¥6015800.00）

采购需求：

| 序号 | 标的名称 | 数量及单位 | 简要技术需求或者服务要求 |
|----|-------------------|-------|---|
| 1 | 全国统一规范电子税务局软件实施服务 | 1 项 | 本项目内容主要涉及：包含新电子税局、应用支撑平台（以下简称“税智撑”）中支撑新电子税局部分、征纳互动中支撑新电子税局部分。 如需进一步了解详细内容，详见本项目招标文件。 |

合同履行期限：自合同签订之日起 3 个月内，完成广西新电子税局全面上线推广，并经初验合格后提供 9 个月的上线技术支持服务。

本项目接受联合体投标。

二、申请人的资格要求

1. 符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册。
2. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。
3. 落实政府采购政策需满足的资格要求：符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）等规定条件的供应商，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策（监狱企业、残

疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策）。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业（具体详见《招标文件（技术部分）》）。

4. 本项目的特定资格要求：无。

5. 对在“信用中国”网站<www.creditchina.gov.cn>中国政府采购网<www.ccgp.gov.cn>等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。

三、获取招标文件

时间：2024年7月19日至2024年7月26日，每天上午8时00分至12时00分，下午3时00分至6时00分（北京时间，法定节假日除外）

地点：云之龙咨询集团有限公司（南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼）

方式：招标文件在云之龙咨询集团有限公司（南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼）进行售卖，售后不退。如需邮寄，每本另加邮费50元（邮购文件的，必须于发售截止时间前将工本费及邮费汇到采购代理机构指定账号）。

售价：招标文件每本售价300元，售后不退。

采购文件价款交纳银行账户：

开户名称：云之龙咨询集团有限公司

开户银行：中国银行南宁市民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行）

银行账号：623661021638

开户行行号：104611010017

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1. 投标文件递交截止时间及开标时间：2024年8月9日9时30分00秒（北京时间）。

(注：投标文件递交起止时间：2024年8月9日8时30分00秒至9时30分00秒)(自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日)

3. 地点：云之龙咨询集团有限公司(广西南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦4楼,具体详见LED屏幕);投标人应在投标文件递交截止时间前,将投标文件密封送达投标地点,未在在规定时间内送达或未按照招标文件要求密封的投标文件,将予以拒收。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1. 公告媒体：本招标公告在中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn>)、国家税务总局广西壮族自治区税务局(<http://guangxi.chinatax.gov.cn/>)、云之龙集团网(www.yzljt.cn)上发布。

2. 本项目需要落实的政府采购支持节能环保、中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位等政策：(1) 政府采购促进中小企业发展。(2) 政府采购促进残疾人就业政策。(3) 政府采购支持监狱企业发展。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

地址：广西南宁市青秀区民族大道105号

联系方式：宁冰 0771-5562212，梁峰瑜 0771-5562132

2. 采购代理机构信息

名称：云之龙咨询集团有限公司

地址：南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼

联系方式：李鸿海、廖宇静 0771-2618199、2618118

3. 项目联系方式

项目联系人：李鸿海、廖宇静

电话：0771-2618199、2618118

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

| 序号 | 类别 | 内容 |
|----|-------------------------|--|
| 1 | 项目名称、 编号、预算 及最高限价 | 项目名称： <u>国家税务总局广西壮族自治区税务局全国统一规范电子税务局软件实施项目</u> |
| | | 项目编号： <u>YZLNN2024-G3-254-ZYZC</u> |
| | | 项目预算： <u>人民币（大写）陆佰零壹万伍仟捌佰元整</u> <u>（¥6015800.00）</u> |
| | | 最高限价： <u>人民币（大写）陆佰零壹万伍仟捌佰元整</u> <u>（¥6015800.00）</u> |
| 2 | 采购需求 | 详见《招标文件（技术部分）》 |
| 3 | 项目属性、 类别等 | 项目属性： <input type="checkbox"/> 货物 <input checked="" type="checkbox"/> 服务 项目类别： <input checked="" type="checkbox"/> 信息化项目 <input type="checkbox"/> 非信息化项目 线上采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 |
| 4 | 采购人 | 名称： <u>国家税务总局广西壮族自治区税务局</u> 地址： <u>广西南宁市青秀区民族大道105号</u> 联系电话： <u>0771-5562212, 0771-5562132</u> 联系方式： <u>宁冰, 梁峰瑜</u> |
| 5 | 采购代理机构 | 名称： <u>云之龙咨询集团有限公司</u> 地址： <u>南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼</u> 联系电话： <u>0771-2618199, 0771-2618118</u> 联系方式： <u>李鸿海、廖宇静</u> 邮箱： <u>无</u> |
| 6 | 投标人资格要求 | 1. 符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册。 2. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。 3. 落实政府采购政策需满足的资格要求：符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定条件的供应商，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策（监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复 |

| | | |
|----|---------------------|---|
| | | <p>享受政策)。</p> <p>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业(具体详见《招标文件(技术部分)》)。</p> <p>4. 本项目的特定资格要求: 无。</p> <p>5. 对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商, 不得参与政府采购活动。</p> <p>6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商, 不得再参加本次政府采购活动。</p> |
| 7 | 是否接受联合体投标 | <p><input type="checkbox"/>不接受</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>接受(接受联合体投标且投标人为联合体的, 投标人应提供联合体协议; 否则无须提供。)</p> |
| 8 | 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业 | 软件和信息技术服务业【具体详见《招标文件(技术部分)》】 |
| 9 | 非主体、非关键性工作分包 | <p>是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包:</p> <p>采购包 1:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不允许</p> <p><input type="checkbox"/>允许, (写明可以分包履行的具体内容、金额或者比例)</p> <p>采购包 2: _____ 无 _____</p> |
| 10 | 核心产品 | <p>货物类项目填写此栏</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>无</p> <p><input type="checkbox"/>有</p> <p>产品名称: _____</p> <p>采用最低评标价法的采购项目, 提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的, 以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标; 报价相同的, 由采购人或者采购人委托评标委员会按照的方式确定一个参加评标的投标人, 招标文件未规定的采取随机抽取方式确定, 其他投标无效。</p> |

| | | |
|----|-----------------|---|
| | | 采用综合评分法的采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同，且通过资格审查、符合性审查的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格，（评审得分相同的，由评标委员会按照“ <u>以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列</u> ”的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格），其他同品牌投标人不作为中标候选人。 |
| 11 | 采购进口产品 | <input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品 <input type="checkbox"/> 其他_____ |
| 12 | 信息发布媒体 | (1) 中国政府采购网 (http://www.ccgp.gov.cn) (2) 国家税务总局广西壮族自治区税务局网 (http://guangxi.chinatax.gov.cn/) (3) 云之龙集团网 (www.yzljt.cn) |
| 13 | 获取招标文件时间、地点和方式等 | 时间：2024年7月19日至2024年7月26日，每天上午8时00分至12时00分，下午3时00分至6时00分（北京时间，法定节假日除外） 地点：云之龙咨询集团有限公司（南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼） 方式：招标文件在云之龙咨询集团有限公司（南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼）进行售卖，售后不退。如需邮寄，每本另加邮费50元（邮购文件的，必须于发售截止时间前将工本费及邮费汇到采购代理机构指定账号）。 售价：招标文件每本售价300元，售后不退。 采购文件价款交纳银行账户： 开户名称：云之龙咨询集团有限公司 开户银行：中国银行南宁市民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行） 银行账号：623661021638 开户行行号：104611010017 |
| 14 | 现场考察 | <input checked="" type="checkbox"/> 不组织现场考察 <input type="checkbox"/> 组织现场考察： 时间： __年__月__日__午__（北京时间） 地点： _____ 联系人： _____ |

| | | | |
|----|--------|---|--|
| | | 联系电话： _____ 要求： _____ | |
| 15 | 样品 | <input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供： 1. 样品制作的标准和要求： _____ 2. 样品检测报告：（ <input type="checkbox"/> 否； <input type="checkbox"/> 是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求） 3. 样品的评审方法及评审标准： 内容详见第三章评标办法及标准 | |
| 16 | 投标文件组成 | 商务部分 | 一、资格证明文件： 1.★投标人基本情况（附法人或者其他组织的营业执照等证明文件复印件；投标人如为自然人，提供自然人的身份证明复印件）（线上采购项目提供扫描件，下同）。 2.★财务状况报告：上一年度的经会计师事务所审计的财务报告（如为线上采购须上传加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的扫描件）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明复印件；如供应商为投标当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务状况报告。其中，上述财务状况报告包括：投标人执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下称“四表一注”）；投标人执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；投标人执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注。 3.★依法缴纳税收：投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳税收（不包括个人所得税）的相关材料，如依法免税或不需要纳税的，应提供相应证明材料复印件；投标人无纳税记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件）。 4.★社会保障资金：投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳社会保障资金的相关材料，如依法不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明材料复印件；投标人无缴 |

| | | |
|--|-------------|--|
| | | <p>费记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地社保部门或税务部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件）。</p> <p>5.具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。</p> <p>6.★参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。</p> <p>7.★具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料（如有）：<u>无</u>。</p> <p>8.★如投标人为联合体参与投标，则需要按照本章总则第3.2款规定提供联合协议及规定联合体各方需要提供的材料，否则投标无效。</p> |
| | | <p>二、开标一览表：</p> <p>1. ★投标报价表。</p> <p>2. ★分项价格表。</p> |
| | | <p>三、其他文件及资料：</p> <p>1. ★授权委托书。</p> <p>2. ★投标函。</p> <p>3. ★商务条款偏离表。</p> <p>4. 中小企业声明函（中小企业投标的，应按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号印发）《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）如实填写并提交此函）。</p> <p>5. 监狱企业证明文件[监狱企业投标的，应提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的证明文件]。</p> <p>6. 残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位投标的，应提交此函）。</p> <p>7. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。</p> <p>8. ★投标保证金提交凭证（如要求提交投标保证金的则必须提供，否则按无效投标处理）。</p> |
| | <p>技术部分</p> | <p>1. ★技术条款偏离表。</p> <p>2. 服务方案。</p> <p>3. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。</p> <p>4. _____ / _____。</p> |

| | | |
|----|-----------------------|--|
| | | <p>1. 以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。</p> <p>2. 以上带★的文件，必须加盖投标人公章，否则按无效投标处理</p> |
| 17 | 投标有效期 | 从提交投标文件的截止之日起计算 <u>90</u> 日历日。 |
| 18 | 提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点 | <p>提交方式：<u>纸质文件提交。</u></p> <p>投标截止时间和开标时间：<u>2024年8月9日9时30分00秒（北京时间）。</u></p> <p>开标方式：<u>线下开标。</u></p> <p>提交投标文件地点：<u>云之龙咨询集团有限公司（广西南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦4楼，具体详见进门左边LED屏）。</u> （投标人应在投标文件递交截止时间前，将投标文件密封送达投标地点，未在规定时间内送达或未按照招标文件要求密封的投标文件，将予以拒收）。</p> <p>开标地点：<u>云之龙咨询集团有限公司（广西南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦4楼，具体详见进门左边LED屏）。</u></p> <p>联系电话：<u>李鸿海、廖宇静 0771-2618199、2618118。</u></p> |
| 19 | 投标保证金 | <p><input type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>要求提供：</p> <p>（1）金额：人民币（大写）陆万零壹佰伍拾捌元整(¥60158.00)。</p> <p>（2）提交方式：<u>银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在投标截止时间前交至采购人或采购代理机构指定账户并且到账；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在投标截止时间前，投标人必须递交单独密封的支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效投标保证金。</u></p> <p>收款账户：<u>云之龙咨询集团有限公司</u></p> <p>开户银行：<u>中国银行广西南宁民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行）</u></p> <p>银行账户：<u>623661021638</u></p> |
| 20 | 不予退还投标保证金的情形 | <p>有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：</p> <p>（1）投标人串通投标或有视为串通投标情形之一的；</p> <p>（2）投标人提供虚假材料；</p> <p>（3）投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；</p> <p>（4）投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标文件；</p> <p>（5）中标人有下列情形之一的：</p> <p>a. 除不可抗力外，因中标人自身原因未在中标通知书要求的期限内与采购人签订政府采购合同；</p> |

| | | |
|----|----------|---|
| | | <p>b. 未按照招标文件、投标文件的约定签订政府采购合同或提交履约保证金。</p> <p>注：若上述投标保证金不予退还情形给采购人（采购代理机构）造成损失，则投标人还要承担相应的赔偿责任。</p> <p>其他不予退还投标保证金的情形：<u>无。</u></p> |
| 21 | 信用记录审查 | <p>根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，开标结束后，采购人、采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），对投标人截止到投标截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，其投标将被拒绝。</p> <p>本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。</p> <p>在上述指定网站不能查询信用信息的投标人，应提供相关证明材料（原件加盖公章）。</p> |
| 22 | 支持中小企业发展 | <p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），鼓励中小企业参加本项目采购活动。</p> <p>在货物采购项目中，满足所有标的均由中小企业制造，即所有标的均由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>在服务采购项目中，满足服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>本项目：</p> <p><input type="checkbox"/>专门面向中小企业采购项目。</p> <p><input type="checkbox"/>预留份额面向中小企业采购项目（说明：_____）。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的投标价格给予<u>15%</u>的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p> |
| 23 | 支持监狱企业发展 | <p>根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小型、微型企业，按照投标人须知前附表第22项享受价格扣除政策。</p> |

| | | |
|----|------------------------------|---|
| 24 | 促进残疾人 就业 | 根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按照 投标人须知前附表第22项 享受价格扣除政策。 |
| 25 | 其他法律法 规强制性规 定或扶持政 策 | <p>本项目中强制采购节能产品的货物名称：无。</p> <p>采购包1：____/____。</p> <p>注：投标人所投上述产品必须具有节能产品认证证书，并提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件，否则投标无效。</p> <hr/> <p>本项目中采购信息安全产品的货物名称：无。</p> <p>采购包1：____/____。</p> <p>注：依据《中华人民共和国网络安全法》、《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号）、《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》（2023年第2号）、《国家认监委 工业和信息化部 公安部 国家互联网信息办公室关于发布承担网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测任务机构名录（第一批）的公告》（2018年第12号）、《关于统一发布网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测结果的公告》（2022年第1号）：自2023年7月1日起，列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的“网络安全专用产品”，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，对网络安全专用产品进行安全认证或安全检测，投标人必须在投标文件中提供由具备资格的机构出具的安全认证合格证书或者安全检测合格证书（加盖投标人公章）；已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》的产品，在有效期内可继续销售或者提供。如属于《网络关键设备和网络安全专用产品目录》中“二、网络安全专用产品”内“产品类别”中的所描述的产品，但不属于所列“产品描述”情形的，应提供相应的说明及证明材料。</p> <hr/> <p>其他法律法规强制性规定或扶持政策：无。</p> <p>采购包1：____/____。</p> |
| 26 | 评标方法 及分值 | <p><input type="checkbox"/>本项目采用最低评标价法，详见招标文件商务部分第三章。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>本项目采用综合评分法，其中价格分值为<u>10</u>分，其他因素分值为<u>90</u>分，详见招标文件商务部分第三章。（注：定标原则：得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列）</p> |

(1) 本项目代理费用由中标人支付。

(2) 代理费用收取方式及标准：

在国家发展计划委员会《招标代理服务费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）、《国家发改委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）规定的采购代理服务费标准费率基础上，下浮30%执行。即：

全区税务系统代理费用=采购代理标准费用×（1-30%）。

采购代理服务费标准费率（未下浮30%）：

| 费率 中标金额 | 货物 招标 | 服务招 标 | 工程招 标 |
|-------------|----------|----------|----------|
| 100万元以下 | 1.5% | 1.5% | 1.0% |
| 100~500万元 | 1.1% | 0.8% | 0.7% |
| 500~1000万元 | 0.8% | 0.45% | 0.55% |
| 1000~5000万元 | 0.5% | 0.25% | 0.35% |
| 5000万元~1亿元 | 0.25% | 0.1% | 0.2% |
| 1~5亿元 | 0.05% | 0.05% | 0.05% |
| 5~10亿元 | 0.035% | 0.035% | 0.035% |

注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。

例如：广西税务系统某工程招标代理业务中标金额为6000万元，计算招标代理服务收费额如下：

100万元×1.0%=1万元

（500-100）万元×0.7%=2.8万元

（1000-500）万元×0.55%=2.75万元

（5000-1000）万元×0.35%=14万元

（6000-5000）万元×0.2%=2万元

合计收费（标准费率）=1+2.8+2.75+14+2=22.55（万元）

合计收费（标准费率下浮30%）=22.55×（1-30%）=15.785（万元）

(3) 招标代理服务费用由中标人汇到如下指定账户：

开户名称：云之龙咨询集团有限公司

| | | |
|----|--------|--|
| | | <p>开户银行：中国银行广西南宁民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行）</p> <p>银行账号：623661021638</p> |
| 31 | 其他补充事项 | <p>（1）本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。</p> <p>（2）本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人（负责人）或被授权人亲自在招标文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其它形式均不能代替亲笔签字。</p> <p>（3）中标人享受中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标结果公开中标人商的《中小企业声明函》。</p> <p>（4）中标人为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。</p> |

一、总则

1. 预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局广西壮族自治区税务局批准立项。

1.2 本项目预算资金见**投标人须知前附表**，已列入国家税务总局广西壮族自治区税务局预算。

2. 合格的产品和服务

2.1 本项目所涉及的所有产品和服务均应来自中国境内（指关境内），合同金额的支付也仅限于这些产品和服务。

2.2 合格的产品和服务即**采购需求见招标文件（技术部分）**。

2.3 投标人应保证所提供的产品及服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、工业设计权及使用权）的请求及起诉。

3. 合格的投标人

3.1 一般规定

3.1.1 投标人应遵守《政府采购法》及其实施条例、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《政府采购质疑和投诉办法》及有关政府采购的规定，同时还应遵守有关法律、法规和规章的强制性规定。

3.1.2 投标人的资格要求及本项目的特定资格要求见**投标人须知前附表**。

3.1.3 资格条件中所称“重大违法记录”，是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

投标人在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。

“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。

3.1.4 信用记录要求

采购人、采购代理机构应当通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询投标人的信用记录，并对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，应当拒绝其参与政府采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录

的，视同联合体存在不良信用记录。

3.2 联合体

3.2.1 若本项目接受联合体投标，则两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购。

3.2.2 以联合体形式参加投标的，联合体各方应按第二章要求提供资格条件材料。

3.2.3 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

3.2.4 联合体应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

3.2.5 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

3.2.6 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。否则投标均无效。

3.3 禁止规定

3.3.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一采购包的政府采购活动。否则投标均无效。

3.3.2 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。否则投标无效。

4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与编写、提交投标文件有关费用，不论招标的结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

二、招标文件

5. 招标文件构成

第一部分 商务部分

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知
- (3) 评标方法及标准
- (4) 政府采购合同文本
- (5) 投标文件格式

第二部分 技术部分

- (6) 项目采购需求

6. 招标文件询问、澄清或修改

6.1 投标人对招标文件如有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。如有必要，采购人或者采购代理机构可对招标文件进行澄清或者修改。

6.2 采购人或者采购代理机构可主动对招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。

6.3 澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告，线上采购项目还应通过国家税务总局政府采购评审管理系统（以下简称“评审管理系统”）通知所有获取招标文件的潜在投标人。

6.4 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式或通过评审管理系统（适用于线上采购，下同）通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

6.5 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

三、投标文件

7. 投标文件编制

7.1 投标文件的编制

7.1.1 投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行投标文件的编制。

7.1.2 投标文件应满足招标文件提出的实质性要求和条件，并保证其所提交的全部资料是不可分割且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则造成不利后果由投标人承担责任。

7.2 投标文件的语言

7.2.1 除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本并使用中文简化字，若有不同文本，以中文简化字文本为准。

7.2.2 投标文件提供的全部资料中，若属于非中文描述的，应同时提供中文简化字译本。

7.2.3 除在招标文件的要求中另有规定外，投标文件计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

7.3 投标人制作投标文件前须提前办理数字证书和电子签章，办理方式和注意事项详见网站《供应商操作手册》。供应商在国家税务总局集中采购中心网站(<https://swcg.chinatax.gov.cn>)“下载中心”下载并安装“供应商投标工具”，使用投标工具编制投标文件。（线上采购项目适用）

8. 投标文件的组成

8.1 投标文件包括商务部分和技术部分。

8.2 投标文件**商务部分**主要包括的文件和资料：

8.2.1 资格证明文件，见**投标人须知前附表**。

8.2.2 其他文件及资料，见**投标人须知前附表**。

8.3 投标文件**技术部分**主要包括的文件及资料，见**投标人须知前附表**。

8.4 证明资料如标明有效期的，必须在有效期内。

9.报价要求

9.1 除招标文件另有规定外，投标应以人民币报价，线上采购项目还须按照投标工具的流程和提示编制并上传投标报价表。

9.2 本项目不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。

9.3 本项目以投标报价为依据计算价格分。投标报价应包括招标文件中要求投标人承担所有工作内容的全部费用。

9.4 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

9.5 最低报价不能作为中标的保证。

10.投标文件的书写、密封、签署、盖章

10.1 书写

10.1.1 投标文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写。

10.1.2 投标文件内容应没有涂改或行间插字。若有前述改动，在改动处应由单位负责人（投标人代表）签字确认或加盖投标人的单位公章。

10.2 密封

10.2.1 投标文件应胶装或装订成册，避免材料散装、脱落。

10.2.2 投标文件应使用不透明的牛皮纸或档案袋等材料密封包装，并在外包装封面注明“正本”或“副本”，以及项目编号、项目名称、开标时间等信息，避免投标文件被误拆或提前拆封。投标文件正本应按上述要求制作。副本可按上述要求制作，也可用正本的完整复印件，并与正本保持一致（若不一致，以正本为准）

10.3 签署、盖章

10.3.1 投标文件中要求签字处应由投标人的单位负责人（投标人代表）签字。

10.3.2 投标文件必须按照招标文件给出文件格式的签署要求进行签署。

10.3.3 投标人在“**投标函**”“**法定代表人授权委托书**”上应当按格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并按照招标文件第五章投标文件格式中的相应格式文件要求签署全名。

10.3.4 投标文件中的“盖章”指加盖投标人的“公章”，而非“合同专用章”、“投标专用章”等其他非公章。

10.3.5线上采购项目可以使用电子签章。

11. 投标有效期

11.1 投标有效期见**投标人须知前附表**，在此期间，投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人或者采购代理机构有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期，**否则作为无效投标处理**。

11.2 特殊情况下，在原投标有效期期满之前，采购人或者采购代理机构可征得投标人同意延长投标有效期。

四、投标文件递交

12. 投标文件递交

12.1 投标人应当在**投标人须知前附表**要求提交投标文件截止时间前，根据《投标人须知前附表》载明方式提交投标文件。逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件将被拒绝。

12.2 线上采购项目应登录评审管理系统并使用投标工具加密上传投标文件。除上述方式之外，不接受投标人以纸质文件以及其他任何方式提交的投标文件。投标人应充分考虑网络传输时间等因素，合理安排上传时间。提交投标文件截止时间后，评审管理系统不提供投标文件上传功能。投标人未完成投标文件上传的，投标将被拒绝。

13. 投标文件补充、修改或撤回

13.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。

13.2 线上采购项目，投标人在投标截止时间前，可以登录评审管理系统对所提交的投标文件进行撤回、补充、修改、重新提交。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章。

13.3 提交投标文件截止时间后，不得对已提交的投标文件作任何补充、修改或者撤回。

五、开标与评标

14. 开标

14.1 开标在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间进行。开标地点详见**投标人须知前附表**。

14.2 开标由采购人或者采购代理机构主持，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。

14.3 开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定

的需要宣布的其他内容。

14.4 开标过程由采购人或者采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

14.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

14.6 在政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前 3 年内与投标人存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前 3 年内担任投标人的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前 3 年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (5) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员（包括评标委员会的组成人员）与其他投标人有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

14.7 对线上采购项目，采购人或者采购代理机构将在**投标人须知前附表**规定的时间进行电子开标，采购人或者采购代理机构将对开标、评标现场活动进行全程录音录像，音像资料作为采购文件一并存档。开标由采购人或者采购代理机构主持，投标人通过登录评审管理系统进入开标大厅远程参加。

15. 投标资格审查

15.1 公开招标采购项目开标结束后，由采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

15.1.1 审查投标人按照8.2.1提交的“**资格证明文件**”。

15.1.2 信用记录审查。见**投标人须知前附表**。

15.2**未通过资格审查的投标人，其投标无效。**

15.3 合格投标人不足3家的，不得评标。

16. 评标委员会的组成

16.1 采购人或者采购代理机构根据有关法律法规规定组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

17. 投标符合性审查

17.1 评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。

17.2 **未通过符合性审查的投标人，其投标无效。**

17.3 通过符合性审查的投标人不足3家的，应予以废标。

18. 投标文件的澄清

18.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

18.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。（线上采购项目的通过评审管理系统上传加盖电子公章的扫描件）。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

18.3 关于投标描述（即投标文件中描述的内容）

（1）投标描述前后不一致且不涉及证明材料的：按照本节第 18.1 条规定执行。

（2）投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：

①评标委员会将要求投标人进行书面澄清，无法澄清的将按照不利于投标人的内容进行评标。

②投标人按照要求进行澄清的，采购人以澄清内容为准进行验收；投标人未按照要求进行澄清的，采购人以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收。投标人应对证明材料的真实性、有效性承担责任。

（3）若中标人的投标描述存在前后不一致、与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致情形之一但在评标中未能发现，则采购人将以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收，中标人应自行承担由此产生的风险及费用。

18.4 除评标委员会要求投标人做出的澄清、说明或者补正以外，评标委员会不接受投标人的任何询问、说明、更改及文件。

18.5 投标人的澄清必须在规定的时间内提交。

19. 核价原则

19.1 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（1）投标文件中开标一览表（总报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（总报价表）为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

（5）同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照18.2条

的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

20. 投标无效

20.1 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在资格审查时按照投标无效处理：

- (1) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (2) 投标文件组成中“资格证明文件”未提供或无效的；
- (3) 未通过信用记录审查或未提供相关证明材料的。

20.2 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在符合性审查时按照投标无效处理：

- (1) 投标文件组成中除“资格证明文件”外，★条款相关文件及资料未提供或提供无效的；
- (2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (3) 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (4) 投标有效期不足的；
- (5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

20.3 除20.1及20.2情形外，投标人及投标文件有下列情况之一的，应当按照投标无效处理：

- (1) 提供虚假投标文件材料的；
- (2) 投标人串通投标的；
- (3) 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且不能证明其报价合理性的。
- (4) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

21. 比较与评价

21.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

21.2 价格分应当采用低价优先法计算。小型、微型企业和监狱企业、残疾人福利性单位的投标报价按照**投标人须知前附表**规定，分别给予扣除，并以扣除后的报价计算价格分。未提供《中小型企业声明函》、《监狱企业证明文件》、《残疾人福利性单位声明函》的，价格不予扣除。同一投标人不得重复享受价格扣除政策。

21.3 评标委员会各成员独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总得出每个投标人的评审得分。

21.4 评标结果按评审得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

21.5 评标方法及标准**详见招标文件商务部分第三章**。

21.6 评标委员会成员应当在评标报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不

同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

22. 废标

22.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- (1) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

22.2 废标后，采购人或者采购代理机构将废标理由通知所有投标人。

六、中标和合同

23. 中标

23.1 采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

采购人自行组织招标的，采购人应当在评标结束后5个工作日内，按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人。

23.2 采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在**投标人须知前附表**规定的媒体上公告中标结果，招标文件应随中标结果同时公告。中标公告期限为1个工作日。

23.3 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书（对线上采购项目，通过评审管理系统发出中标通知书）；对未通过资格审查的投标人，告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，同时告知未中标人本人的评审得分与排序。

23.4 中标通知书发出后，采购人或者采购代理机构不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

23.5 中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

24. 签订合同

24.1 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订合同。线上采购项目可通过评审管理系统签订合同。

24.2 所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

24.3 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

24.4 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25. 履约保证金

25.1 需提交履约保证金的项目，中标人应在合同签订前按照**投标人须知前附表**的规定，

向采购人提交履约保证金。

七、询问和质疑

26. 询问

26.1潜在投标人、投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

27. 质疑

27.1潜在投标人、投标人（统称质疑人）认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑（线上采购项目可以通过评审管理系统提交）。联系部门、联系电话、通讯地址、电子邮箱见**投标人须知前附表**。

27.2在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

27.3质疑人应知其权益受到损害之日，是指：

（1）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

27.4质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字，并加盖公章。

27.5 采购人或者代理机构应当在收到供应商的质疑函后7个工作日内，对质疑内容作出答复，书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复内容不得涉及商业秘密。

27.6 质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向同级人民政府财政部门投诉。

27.7 投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

八、其他

28. 保密

28.1采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

28.2 评标委员会成员和参与评标工作的有关人员应对评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

29. 知识产权与规避专利、版权纠纷

29.1 知识产权

29.1.1 项目系统的版权属于采购人所有，中标人应向采购人开放并提供涉及本项目软件开发、升级完善、运行维护等工作的全部源代码（含保证期内的后续升级版本）。由本项目系统形成的技术和成果的专利申请权、专利权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归采购人所有。

29.2 规避专利、版权纠纷

29.2.1 投标人应保证其投标方案中的有关软件、文件、图纸等没有违反有关专利和版权等知识产权的规定。

29.2.2 中标人应保证采购人在中华人民共和国使用本项目成果任何一部分、或接受乙方服务时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权等知识产权的索赔或起诉。

29.2.3 如果采购人在使用本项目任何一部分时被任何第三方诉称侵犯了第三方知识产权或任何其它权利，中标人应负责处理这一指控并应以中标人的名义自负费用向起诉方提出抗辩。由此可能产生的一切法律责任和经济责任均由中标人承担。

29.2.4 如果采购人发现任何第三方在采购人未被许可的范围内非法使用采购人获得的知识产权，采购人应通知中标人。中标人应在收到采购人通知后14天内采取行动制止非法使用行为，否则由中标人承担相应的责任。

第三章 评标方法及标准

1. 评标方法

1.1 本项目评标方法：采用综合评分法

2. 评标标准

2.1 本项目采用百分制综合评分法进行评标，综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

评审因素主要内容如下表。

2.2 本项目价格分值为10分，其余评审因素分值为90分，按四舍五入取至百分位。

3. 评委构成：

本项目评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为7人单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

本办法所称的“以上”“以下”“内”“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。

评审标准如下表：

| 序号 | 评审因素 | 主要内容 | 指标要求 | 细项分值 |
|----|---------------|-------------------|---|------|
| 1 | 投标报价 (10分) | 价格 (10分) | 投标报价得分=评标基准价 / 投标报价 × 满分值 (1) 评标基准价是指满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。 (2) 因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。 (3) 调整后的价格只是作为评标时使用，最终中标人的中标金额=投标报价。 | 10分 |
| 2 | 技术因素 (30分) | 项目需求理解方案 (12分) | 由评标委员会根据招标文件中项目需求的项目定位、采购需求、软件系统的业务流程、工作现状的把握及理解情况等项进行评审，以下各项不重复计分： ① 投标人能对项目定位、采购需求的基本情况进描述，内容全面、完整，对本项目服务需求理解思路正确的，得4分； ② 在本项①基础上，投标人能对工作现状的把握及理解情况、供货流程进行描述，内容完整，对服务的各项工作和要求理解正确，符合本项目采购要求，得8分； ③ 在本项②基础上，投标人能对软件系统的业务流程进 | 12分 |

| | | | |
|--|----------------------|--|----------|
| | | <p>行完整表述，并根据项目实际要求进行详细的需求分析，陈述重点及难点，并具有可行的针对性措施的，得 12 分。</p> <p>未提供项目需求理解或项目需求理解未达到①标准要求的，得 0 分。</p> | |
| | <p>实施方案 (9分)</p> | <p>由评标委员会根据投标文件中的实施方案中的人员投入及工作安排，技术架构、完整性、详细性、可操作性等进行评审，以下各项不重复计分：</p> <p>①实施方案包含人员投入及工作安排、开发的技术架构，能满足本项目采购需求的，得 3 分；</p> <p>②在本项①基础上，实施方案能清晰描述人员投入及具体工作安排，人员安排合理充足；技术架构满足本项目需求，具有可操作性；方案阐述详细、工作安排合理、风险防范措施及应急处理措施具有针对性；方案整体没有明显技术错误，系统功能配置基本要求；承诺二级应急事件 15 分钟内响应，严重程度 II 的故障 12 小时内解决的，得 6 分；</p> <p>③在本项②基础上，实施方案中人员安排能提供具体的到个人的工作职责，且符合需求；能结合承诺的完成上线推广时间，指定工作进度计划，并具有对应的可能出现的应急补救措施；能对本项目的开发重点难点进行分析，并提出针对重点难点的合理化建议及可行的解决方案；方案阐述详细、工作安排详细、风险防范措施及应急处理措施具体；承诺一级应急事件 10 分钟内响应，严重程度 I 的故障 6 小时内解决的，得 9 分。</p> <p>未提供实施方案或实施方案未达到①标准要求的，得 0 分。</p> | <p>9</p> |
| | <p>验收方案 (9分)</p> | <p>由评标委员会根据投标人提供的验收方案，从验收流程及标准、验收中出现问题的解决办法和补救措施等内容、验收交付物（培训相关资料）、针对采购需求规定的考核内容，而制定的措施等描述进行评价，以下各项不得重复计分。</p> <p>①投标人提供有符合采购需求要求的验收方案，对验收流程及标准有描述，对项目履行情况考核无验收应急保障措施，具有符合本项目的应急处置、保障手段；但针对服务质量考核验收没有对应的措施，仅能够基本满足采购需求，得 3 分；</p> <p>②在本项①基础上，投标人能根据项目履行情况考核制定并能优化项目验收流程，制订有验收标准，针对重点难点，</p> | <p>9</p> |

| | | | | |
|---|---------------|---------------|--|-----|
| | | | <p>有验收应急保障措施，应急处置、保障手段较好且能有效保障项目各阶段的顺利验收，各流程的验收文档（如系统监控记录、系统健康巡检记录、技术支持工作报告、系统故障记录等）输出时间有明确计划时限，能较好的实现采购需求，得 6 分；</p> <p>③在本项②基础上，投标人提出完整、详细、量化的验收标准，针对项目履行情况考核及服务质量考核验收，能量化到细节，并有有效的补救措施，保障手段强，突出重点；有对应的流程图、图表等，完全满足采购需求，得 9 分。</p> <p>未提供验收方案或验收方案未达到①标准要求的，得 0 分。</p> | |
| 3 | 商务因素 (60分) | 相关证书 (6分) | <p>投标人拥有有效的质量管理体系认证（ISO9001 或 GB/T19001）、信息安全管理体系认证（ISO27001 或 GB/T 22080）、信息技术服务管理体系认证证书（ISO20000）的，每个得 2 分，满分 6 分。（投标人需提供有效认证证书复印件）</p> | 6分 |
| | | 成功案例 (10分) | <p>投标人 2021 年 7 月 1 日至投标文件提交截止时间止，具有类似项目业绩（投标文件提供合同复印件，复印件内容须体现为类似项目。同一个项目签订多份合同的只能计算一次，不重复计分）。每个有效业绩得 2 分，本项满分 10 分。</p> <p>注：类似项目是指计算机信息化系统开发升级或运维服务项目。</p> | 10分 |
| | | 技术力量 (44分) | <p>重点考核供应商的履约能力，投入本项目的人员数量、专业化程度、等级比例及稳定性承诺，人员的相关工作经验、相关资质证书等在满足本项目采购需求的基础上，对下列指标进行考核打分：</p> <p>（1）针对现场技术支持团队(15人)： 拟投入本项目的现场技术支持团队中，具有计算机技术与软件专业技术资格中级以上证书（软件设计师、软件测评师、网络工程师、信息安全工程师、信息系统管理工程师、数据库系统工程师、系统集成项目管理工程师、信息技术支持工程师、信息系统项目管理师、系统分析师、系统架构设计师、系统规划与管理师，任一），每 1 个证书得 2 分，本项满分 30 分。</p> <p>（2）针对专家技术支持团队：</p> | 44分 |

| | | | |
|------------|--|---|-------------|
| | | <p>①拟投入本项目的专家技术支持团队中，具有计算机技术与软件专业技术资格高级证书（信息系统项目管理师、系统分析师、系统架构设计师、系统规划与管理师、任一），每1个证书得3分，本项满分12分。</p> <p>②拟投入本项目的专家技术支持团队中，全部具有4年以上工作经验的，得2分。</p> <p>注：投标人需提供拟投入人员清单及投入人员的相关认证或资格（职称）证书或工作年限证明，以及技术人员与投标单位签署的劳动合同（截止本项目开标当天合同仍在有效期内）复印件。一人多证不重复计分，且以最高级别计分，多个人具有同一种证书可同时计分。</p> | |
| 合 计 | | | 100分 |

2.3 落实政府采购政策进行价格调整的规则：

| 政府采购政策 | 价格扣除规则 | 享受价格扣除的条件 |
|------------|---|---|
| 节约能源政策 | 不适用 | 不适用 |
| 保护环境政策 | 不适用 | 不适用 |
| 促进中小企业发展政策 | <p>1. 货物服务采购项目给予小微企业的价格评审优惠为15%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除15%，微型企业扣除15%。</p> <p>政府采购工程的价格评审优惠按照财库〔2020〕46号文件的规定执行。</p> <p>2. 本项目接受联合体或者分包投标的，若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议或者分包意向协议合同总金额30%以上的，给予联合体或者大中型企业报价5%~6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：<u>5</u>%。</p> | <p>(1) 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标，不对其中涉及的工程承建商和服务的承接商作出要求；</p> <p>(2) 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，不对其中涉及的货物的制造商和工程承建商作出要求。</p> |
| 促进残疾人就业政策 | 按照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，残疾人福利性单位视同小 | 投标人在其投标文件中提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。（投 |

| | | |
|-------------------|---|--|
| | <p>型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。并对其投标报价给予 15%的扣除，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=投标报价×（1-15%）。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p> | <p>标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）</p> |
| <p>支持监狱企业发展政策</p> | <p>按照《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。对其投标报价给予 15%的扣除，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=投标报价×（1-15%）。监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p> | <p>投标人在其投标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件</p> |

2.4 推荐中标候选人

2.4.1按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。

2.4.2本采购包推荐中标候选人的数量：3家。

2.4.3中标人数量：1家。

中标候选人并列的，按照投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列的方式确定中标人。招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

第四章 政府采购合同文本

合 同 书

项目名称：_____

包 号：_____

合同编号：_____

甲 方：国家税务总局广西壮族自治区税务局

乙 方：_____

日 期：_____ 年 月 日

合同条款前附表

| 序号 | 内 容 | | |
|------|---------|--|--|
| 1 | 合同名称 | | |
| 2 | 合同编号 | | |
| 3 | 合同类型 | 服务类 | |
| 4 | 定价方式 | 固定总价 | |
| 5 | 甲方名称 | 国家税务总局广西壮族自治区税务局 | |
| | 甲方地址 | 广西南宁市青秀区民族大道 105 号 | |
| | 甲方相关部门 | 甲方采购部门 | |
| | | 联系人 | |
| | | 联系电话 | |
| | | 甲方需求部门 | |
| | | 联系人 | |
| 联系电话 | | | |
| 6 | 乙方名称 | | |
| | 乙方企业性质 | <input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小型企业 <input type="checkbox"/> 微型企业 <input type="checkbox"/> 监狱企业 <input type="checkbox"/> 残疾人福利性单位 <input type="checkbox"/> 其他 | |
| | 乙方地址 | | |
| | 乙方联系人 | | |
| | 联系电话/传真 | | |
| | 开户银行名称 | | |
| | 银行账号 | | |
| 7 | 合同金额 | 人民币_____元整 (¥_____)。 | |
| 8 | 交货时间和地点 | 时间： 地点： | |
| 9 | 合同付款 | 合同以人民币结算，付款方式： 签订合同之日起 30 日内甲方预付合同金额的 30%；完成广西新电子税局全面上线推广并经初验合格，甲方支付合同金额的 20%；合同期结束后甲方对项目进行终验，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后支付合同相应的剩余款项。 | |

| | | |
|----|----------|--|
| | | 甲方付款前,乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票,甲方收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户;甲方未收到发票的,有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票,并不承担延迟付款责任。 |
| 10 | 履约保证金及返还 | 本项目不要求提供。 |
| 11 | 合同履行期限 | 自合同签订之日起____个月内,完成广西新电子税局全面上线推广,并经初验合格后提供__个月的上线技术支持服务 |
| 12 | 合同履行地点 | 合同约定地点或甲方指定地点 |
| 13 | 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。如从协商不能解决,可以选择以下途径之一解决纠纷: <input type="checkbox"/> 向甲方所在地仲裁委员会或_____仲裁委员会申请仲裁 <input checked="" type="checkbox"/> 向甲方所在地人民法院提起诉讼 |

一 合 同

国家税务总局广西壮族自治区税务局（以下简称“甲方”）通过公开招标方式采购，确定_____公司（以下简称“乙方”）为《_____项目》中标人。甲乙双方同意按照该项目招标文件约定的内容，签署《_____合同书》（合同编号：_____，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) 招标文件（另附）；
- (4) 投标文件（另附）。
- (5) 甲、乙双方商定确认后的补充协议

2. 合同主要标的及数量

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_____元整（¥_____）。

4. 付款条件

①签订合同之日起30日内甲方预付合同金额的30%；完成广西新电子税局全面上线推广并经初验合格，甲方支付合同金额的20%；合同期结束后甲方对项目进行终验，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后支付合同相应的剩余款项

②甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。

5. 合同签订及生效

本合同一式七份，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：国家税务总局广西壮族自治区税务局 乙方：

签字： 签字：

盖章： 盖章：

日期： 年 月 日 日期： 年 月 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”是指国家税务总局广西壮族自治区税务局。

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“服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5“项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6“天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 服务内容和标准

2.1 服务标准：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“服务内容”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

3.2 拟投入本项目的人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，乙方应当征得甲方同意后，派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目。

3.3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。

3.4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。

3.5 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。

3.6 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。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由乙方承担。

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。

4.4 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

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. 服务质效保证

6.1 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，甲方保留解除合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 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。

7. 税务系统信息化项目失信管理

7.1 禁止乙方另行开发本项目业务需求范围内、供纳税人缴费人使用的软件，对违反合约条款的，纳入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。

7.2 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，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。

7.3 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员风险防控制度，对乙方违法违规聘用离职税务人员行为的，视情节严重程度采取必要的处理措施（包括限期改正、支付违约金、解除合同、三年内限制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等）。

7.4 失信行为的认定、结果应用、信用修复等，按照公开文件《国家税务总局办公厅关于修订〈税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）〉的通知》（税总办征科发〔2022〕1号）执行。税务总局认定存在失信行为的服务商，3年内限制参加税收信息化项目政府采购活动。

8. 履约验收要求

8.1 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。

8.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

9. 履约保证金

9.1 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。

9.2 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。

9.3 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。

9.4 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。

9.5 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”。

10. 履约延误

10.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

10.2 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。

10.3 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。

10.4 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。

10.5 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。特殊原因逾期退还的，双方协商解决。

11 违约责任

11.1 服务缺陷的补救措施和索赔

11.1.1 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

11.1.1.1 乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

11.1.1.2 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

11.1.1.3 依照《合同前附表》第10条的约定收取乙方违约金、要求乙方赔偿损失。

11.2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。

11.3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。

11.3 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。

11.4 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。

11.5 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。

11.6 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。

11.7 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。

12. 不可抗力

12.1 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。

12.2 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施, 不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

12.3 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。

12.4 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。

13. 争端的解决

13.1 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。如从协商开始天内仍不能解决, 可以按合同前附表第 14 项“合同纠纷解决方式”约定的方式提起仲裁或诉讼。

13.2.1 仲裁应向甲方所在地或仲裁委员会申请仲裁。

13.2.2 仲裁裁决应为最终裁决, 对双方均具有约束力。

13.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

13.2.4 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。

13.3.1 诉讼应向甲方所在地或人民法院提起诉讼。

13.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

13.3.3 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。

14. 违约终止合同

14.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行，若中止时间超过6个月的，甲方可视情况终止合同，双方互不承担责任；合同履行过程中因乙方就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

14.2 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。

14.2.1 乙方不履行合同业务或者履行合同义务不符合合同约定；

14.2.2 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；

14.2.3 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；

14.2.4 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；

14.2.5 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；

14.2.6 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；

14.2.7 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；

14.2.8 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。

14.2.9 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

14.2.10 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；

14.2.11 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；

14.2.12 乙方有其他严重违约行为的。

14.3 如果甲方根据上述第12.2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。

15. 破产终止合同

15.1 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。

15.2 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。

16. 其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.2 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。

16.3 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。

16.4 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17. 合同修改或变更

17.1 如无合同约定或法定事由，甲乙双方不得擅自变更合同。

17.2 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。

17.3 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。

17.4 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。

18.5 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款 10% 的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

19. 转让和分包

19.1 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。

19.2 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。

20. 合同语言

20.1 本合同语言为中文。

20.2 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。

21. 适用法律

21.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

21.2 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（合同编）》。

22. 税费

22.1 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。

23. 合同效力

23.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

24. 检查和审计

24.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查，并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

24.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

25. 合同生效

25.1 本合同一式份，应在甲方收到乙方提供的履约保证金，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

三 招标文件及投标文件（另附）

四 报价表（总报价表和分项报价表）

第五章 投标文件格式

投标人必须按下列文本格式，如实提供具有法律效力的资格证明文件和真实有效的其他文件资料，任何不按下列文本格式提供或有实质性变更将由投标人承担风险。

1.投标人应严格按照本章规定填写和提交全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致投标文件被误读或查找不到，后果由投标人承担。

2.所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。

3.资格声明文件的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

4.评标委员会将应用投标人提交的资料并根据自己的判断，决定投标人履行合同的合格性及能力。

5.全部文件应按投标人须知中规定的语言提交。

6.以下格式文件为要求填写内容的固定格式，投标人不得擅自修改格式，其他未提供格式的文件和资料由投标人自行设计编制格式填写。

投 标 文 件

商务部分

(填写正本或副本)

项目名称: _____

项目编号: _____

所投采购包: _____

投标人: _____

日 期: _____

格式1 投标人基本情况

| | | | |
|--------------|------|-----------------|-----|
| 供应商名称 | | 法定代表人 | |
| 统一社会信用代码 | | 邮政编码 | |
| 授权代表 | | 联系电话 | |
| 电子邮箱 | | 传真 | |
| 上年营业收入 | | 员工总人数 | |
| 基本账户开户行及账号 | | | |
| 税务登记机关 | | | |
| 资质名称 | 等级 | 发证机关 | 有效期 |
| | | | |
| | | | |
| 供应商直接控股股东信息 | | | |
| 直接控股股东名称 | 出资比例 | 身份证号码或者统一社会信用代码 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 供应商直接管理关系信息表 | | | |
| 直接管理关系单位名称 | | 统一社会信用代码 | |
| | | | |
| | | | |
| 备注 | | | |

(附法人或者其他组织的营业执照等证明文件复印件；投标人如为自然人，提供自然人的身份证复印件)

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字）：_____

日期：_____

格式 2 投标人具备投标资格证明文件

2-1 财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

2-2 依法缴纳税收的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

2-3 依法缴纳社会保障资金的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

2-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

格式3 参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中 没有重大违法记录的书面声明

致_____（采购人或采购代理机构）：

我单位在参加本次采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第（五）项所称重大违法记录，包括：

我单位未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

（请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字）：_____

日期：

格式 4 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

格式5 联合体协议（若有）

致_____（采购人或采购代理机构）：

经研究，我方决定自愿组成联合体共同参加_____（项目名称、项目编号）项目的投标。现就联合体投标事宜订立如下协议：

一、联合体成员：

1. _____

2. _____

3. _____

二、_____（某成员单位名称）为_____（联合体名称）牵头人。

三、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本项目投标文件编制活动，代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与投标有关的一切事务；联合体中标后，联合体牵头人负责合同订立和实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照招标文件的各项要求，递交投标文件，参加投标，履行中标义务和中标后的合同，并向采购人承担连带责任。

五、联合体各成员单位内部的职责分工如下：_____。按照本条上述分工，联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下：_____。

六、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式_____份，联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字)：_____

成员名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字)：_____

_____年____月____日

备注：本协议书由授权代表签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。

格式 6 其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

格式7 投标报价表

1. 开标一览表（总报价表）

一.（服务类项目适用）

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：人民币：元

| 序号 | 内容 | 价格小计 |
|----------|-----------------------|--|
| 1 | 全国统一规范电子税务局软件实施服务 1 项 | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 报价合计（小写） | | |
| 报价合计（大写） | | |
| 服务期 | | 自合同签订之日起____个月内，完成广西新电子税局全面上线推广，并经初验合格后提供____个月的上线技术支持服务 |
| ... | | |

特别说明：

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
2. 本项目执行中所发生的所有费用均计入投标报价中，采购人不再另行支付其他任何费用。
3. 投标人应根据《招标文件-技术部分》相关要求填报。
4. 如报价不一致，按照投标人须知“19. 核价原则”进行修正。

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字）：_____

日期：_____

2.分项报价表

(服务类项目适用)

项目名称: _____

项目编号: _____

采购包号: _____

价格单位: 人民币: 元

| 序号 | 项目名称 | 内容描述 | 数量 | 单价 | 小计 (元) | 备注 |
|-------|------|------|----|----|-----------|----|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| | | | | | | |
| 合 计 | | | | | | |

特别说明:

- 1.本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
- 2.如报价不一致,按照投标人须知“19.核价原则”进行修正。
- 3.本表中小计=数量×单价。
- 4.本表仅供参考,可扩展。

二.

投标人(全称并加盖公章): _____

投标人代表(签字): _____

日期: _____

格式8 授权委托书

8-1 法定代表人授权委托书

(适用于授权代表参加投标)

致_____ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明:注册于_____ (投标人住址)的_____ (投标人名称)法定代表人_____ (姓名、职务)代表本公司授权_____ (被授权投标代表姓名、职务)为本公司的合法投标代表,就贵方组织的《_____ 项目》(项目编号: _____)投标、合同的执行,以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年_____月_____日生效,特此声明。

被授权投标代表无转委托权。

被授权投标代表身份证复印件

投标人名称(公章): _____

法定代表人(签字): _____

被授权投标代表(签字): _____

被授权投标代表联系电话: _____

日期: _____

特别说明:

1.投标人如由被授权投标代表参与投标活动的,须同时提供《法定代表人授权委托书》和被授权投标代表身份证复印件(线上采购项目提供扫描件,下同)。《法定代表人授权委托书》应当按本格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章,并签署法定代表人或被授权投标代表的全名。(线上采购项目应上传扫描件)。

8-2 法定代表人身份证明复印件

(适用于法定代表人参加投标)

| |
|--------------|
| 法定代表人身份证明复印件 |
|--------------|

特别说明：

投标人如由法定代表人作为投标代表参与投标活动的，仅须提供法定代表人身份证复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）。

8-3 自然人授权委托书

(适用于自然人投标)

致_____ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明: 我_____ (姓名、身份证号码)系自然人, 现授权委托_____ (姓名、身份证号码)以本人名义参加《_____项目》(项目编号: _____)的投标活动, 并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限: 从_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

代理人无转委托权, 特此委托。

我已在下面签字, 以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印: _____年_____月_____日

特别说明:

投标人如由**被授权人参与投标活动的**, 须提供《自然人授权委托书》, 《自然人授权委托书》应当按本格式要求签字并由自然人在签名处加盖食指指印。

格式9 投标函

致_____（采购人或采购代理机构）：

根据_____（项目名称）（项目编号：_____）的招标公告，_____（姓名、职务）代表投标人_____（投标人名称、地址）参加项目招标的有关活动。据此函，作如下承诺：

1.同意在本项目招标文件中规定的开标日起____天遵守本投标文件中的承诺，且在期满之前均具有约束力。

2.具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
- （6）法律、行政法规规定的其他条件。

3.具备本项目招标文件中规定的其他要求和资质条件。

4.提供投标人须知规定的全部投标文件。

5.已详细审阅全部招标文件（包括招标文件澄清函），理解投标人须知的所有条款。

6.完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7.接受招标文件中全部合同条款，且无任何异议；保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

8.完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在投标文件中明确说明。

9.愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。若贵方需要，愿意提供一切证明材料。

10.我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

11.对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

12.已知悉并承诺遵守《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度(试行)》关于失信行为进行记录和结果应用的相关规定，及对于违反网络安全规定行为造成不良后果、“围猎”税务人员、违法违规聘用离职税务人员、国家税务总局发票电子化改革领导小组办公室认定的失信行为，3年内限制参加税务系统政府采购活动的相关规定。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（签字）/被授权投标代表（签字）：_____

投标人地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

日期：_____

特别说明：

投标人应当按上述格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并签署法定代表人或被授权投标代表的全名，线上采购项目应上传扫描件。

格式 10 商务条款偏离表

| 序号 | 招标文件条目号 | 招标文件 商务条款 | 投标文件 商务条款 | 偏离 (无/正/负) | 说明 |
|-------|---------|--------------|--------------|---------------|----|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| | | | | | |

特别说明：

1.投标人应按招标文件《第六章 项目采购需求》中的商务要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。

2.投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求的，投标人应注明“无偏离”；不满足或不响应招标文件要求的，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

3.本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）： _____

投标人代表（签字）： _____

日期： _____

格式 11 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加国家税务总局广西壮族自治区税务局全国统一规范电子税务局软件实施项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 全国统一规范电子税务局软件实施服务，属于软件和信息技术服务业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

1 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

格式 12 监狱企业的证明材料文件

说明：

1. 监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。（投标人如能够在线查询的材料，需提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

2. 未按上述要求提供、填写的，评标时不予以考虑。

（示例略）

格式13 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

格式 14 成功案例一览表

(根据招标文件要求调整)

| 序号 | 合同名称 | 合同甲方 | 合同时间 | 合同金额 | 合同主要内容 | 用户联系人 | 用户联系电话 | 备注 |
|-------|------|------|------|------|--------|-------|--------|----|
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

特别说明:

1.提供20XX年1月1日以来(以合同签订日期为准),投标人独立承担的XXXX的项目案例。

2.应提供合同复印件(线上采购项目提供扫描件,下同)。合同复印件应能清晰体现合同甲乙双方、合同时间、合同金额、合同主要内容等,并提供对方联系人及联系方式,否则不能获得相应分值。

投 标 文 件

技术部分

(填写正本或副本)

项目名称: _____

项目编号: _____

所投采购包: _____

投标人: _____

日 期: _____

格式 15 技术条款偏离表

| 序号 | 招标文件 技术部分序号 | 招标文件 技术部分内容要求 | 投标文件 应答情况 | 偏离（无/正/负） | 备注 |
|----|----------------|------------------|--------------|-----------|----|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| …… | | | | | |

特别说明：

1.投标人应按招标文件《第六章 项目采购需求》中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。

2.投标文件响应的技术内容完全响应招标文件要求的，投标人应注明“无偏离”；不满足或不响应招标文件要求的，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

3.本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字）：_____

日期：_____

格式 16 服务方案、实施方案及技术方案

服务方案说明

服务类项目供应商应根据第六章规定编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (1)服务目标、范围和任务；
- (2)服务方案；
- (3)服务团队组织安排计划；
- (4)工作流程；
- (5)进度计划及保证措施；
- (6)质量保证措施；
- (7)合理化建议；
- (8)其他。

实施方案

(示例略)

技术方案

(示例略)

格式 17 技术力量一览表

| 序号 | 姓名 | 技术职称 | 人员级别 | 工作年限 | 本项目中担任职务 | 认证情况 |
|----------|----|------|------|------|----------|------|
| 项目管理人员 | | | | | | |
| （一）项目负责人 | | | | | | |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| | | | | | | |
| （二）技术负责人 | | | | | | |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| | | | | | | |
| 二、XX 人员 | | | | | | |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| | | | | | | |
| 三、XX 人员 | | | | | | |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| | | | | | | |

特别说明：

1. 投标人须按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。
2. ____等人员应提供____复印件。

格式18 技术人员简历表

| | | | | | |
|-----------|--|-----------------|--|------------|--|
| 姓 名 | | 性 别 | | 出生日期 | |
| 学 历 | | 毕业学校 | | 技术职称 | |
| 公司职务 | | 任职时间 | | 本项目任职 | |
| 人员级别 | | 从事 XXX 工作 年限 | | 从事 XXXX 年限 | |
| 认证证书 | | | | | |
| 工作简历及主要业绩 | | | | | |

特别说明：投标人应提供投入本项目技术人员的简历。

格式 19 投标人售后服务承诺

(示例略)

招 标 文 件
(技术部分)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局
全国统一规范电子税务局软件实施项目

项目编号：YZLNN2024-G3-254-ZYZC

采 购 人：国家税务总局广西壮族自治区税务局

采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司

国家税务总局广西壮族自治区税务局

2024年7月19日

第六章 项目采购需求

说明：

1. 投标人提供的货物服务必须符合国家和行业标准。

2. 标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；
标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。

3. 投标人投标时必须投标文件中对所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

4. 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：软件和信息技术服务业。

| 一、技术参数、服务内容要求： | | | |
|----------------|-------------------|-------|---|
| 序号 | 标的名称 | 数量及单位 | 技术需求或者服务要求 |
| 1 | 全国统一规范电子税务局软件实施服务 | 1 项 | <p>一、项目需求</p> <p>（一）目标</p> <p>合理安排分批上线策略，稳步拓展上线范围，以零差错、零投诉、零舆情的 工作标准，实现新电子税局平稳上线，旧电子税局适时下线。</p> <p>完成广西新电子税局的集成联调服务、环境优化升级、初始化配置调整、测试验证过程支持、业务分析服务、压力测试及安全管理支持、数据清理及技术保障、上线运行保障服务、培训辅导支持、上线技术支持等工作，确保本省新电子税局推广上线顺利完成。</p> <p>（二）上线范围</p> <p>各推广上线单位应以“覆盖全量纳税人、覆盖全量业务”为主要目标，明确具体推广计划，确保新电子税局及相关系统按时完成推广上线工作。</p> <p>新电子税局主要上线渠道为网页端，移动端待条件成熟后择时上线。上线范围包含新电子税局、应用支撑平台（以下简称“税智撑”）中支撑新电子税局部分、征纳互动中支撑新电子税局部分。</p> <p>新电子税局主要包括：信息报告、税费服务、税务监管、税务执法、内部事项等 5 个方面的业务事项。</p> <p>税智撑支撑新电子税局部分主要包括：1.前端应用，如税务数字账户等功能；2.后端支撑，如文书资料中心、标签中心、规则引擎和工作流等工具组件及数字账户、数据预填支撑等事项。</p> <p>征纳互动中支撑新电子税局部分主要包括：纳税人端知识库。</p> <p>（三）系统集成管控优化服务</p> <p>1. 概述</p> |

由于新电子税局业务覆盖广、设计实现复杂，参与厂商众多、应用 IT 环境庞大、关联关系庞杂、广西税务局新电子税局项目上线面临较大的挑战，需要提供一个系统化的集成管控服务，配合上线以及特软联调的计划以及各时间节点目标的跟踪，相关厂商的协调工作。



2. 目标

为完成广西税务新电子税局项目上线过程中各项任务，应对新电子税局上线面临的挑战，需要在新电子税局总体架构的基础上，对新电子税局基础环境进行统一的协调调度、集成管控、运行监控、系统优化、科学维护，提升系统整体运行效果和标准化程度，保障应用系统安全高效上线使用。

3. 工作内容

本服务包含以下子服务：

| 服务 | 描述 |
|--------|--|
| 系统优化服务 | 依托技术支持团队对新电子税局系统应用及数据库进行持续优化，确保新电子税局系统高效运行 |
| 故障分析服务 | 依托技术服务团队对新电子税局系统在上上线过程可能突发的各种问题进行深入分析并迅速解决各类故障，确保系统平稳运行、顺利上线 |

4. 系统优化服务方案

(1) 概述

本项目所指系统优化服务主要是指新电子税局项目在广西税务局上线前、中、后过程中，根据所预见和所遇见的各类情况，所进行的持续的、迭代的基础服务。

(2) 目标

系统优化服务的目标：

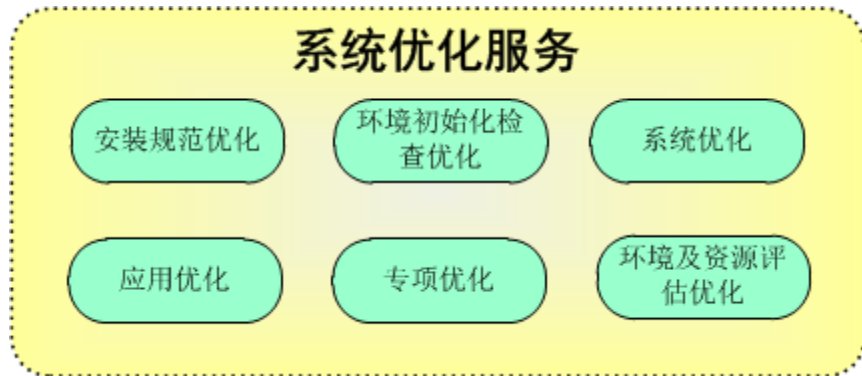
1) 对比架构要求和应用系统真实设计运行情况，提出差异点和风险点，并给出改进和优化方案；

2) 根据运行监控状况和运行要求，提出对系统层面和软件层面的优化解决方案，并指导和组织应用系统厂商实施优化；

3) 在广西税务局新电子税局系统上线之前，根据各种要素对应用系统整体情况进行评估，提出有预见性的建议和方案，避免上线过程中可能出现的全局性影响。

(3) 内容

系统优化服务主要包括：安装规范优化，环境初始化检查优化，系统优化，应用优化、专项优化和环境及资源评估优化。



(4) 机制

系统优化将持续整个上线过程，从规范和优化基础环境的安装部署、配置检查，到系统运行期间系统优化、应用优化和专项优化，已经在运行阶段，需要持续关注系统资源使用情况，根据对系统资源使用提出优化建议。

通过各项优化，保障新电子税局系统高效平稳运行。其中应用优化是整个系统优化服务的重点和关键。

(5) 产出物

| 序号 | 分类 | 产出物名称 | 描述 |
|----|------|------------------------------|--------------------------------|
| 1 | 优化报告 | 《新电子税局系统优化报告-需求文档-XXX-日期-编号》 | 描述优化范围、优化对象、优化原因及优化目的等。 |
| 2 | 优化报告 | 《新电子税局系统优化报告-详细设计-XXX-日期-编号》 | 描述整体优化思路及优化原理，给出可能出现的影响范围及优化指标 |
| 3 | 优化报告 | 《新电子税局系统优化报告-实施方案-XXX-日期-编号》 | 描述优化方案的详细实施步骤，包括组织、流程、风险及回退方案。 |
| 4 | 优化用例 | 《新电子税局系统优化测试用例-XXX-日期-编号》 | 描述优化报告中需重点测试的各项指标及详细操作过程。 |
| 5 | 测试报告 | 《新电子税局系统优化测试报告-XXX-日期-编号》 | 描述对优化报告的测试结果，包括详细的测试过程。 |

5.故障分析服务方案

(1) 概述

故障分析服务主要用来解决应用系统在广西税务上线过程中碰到的各类技术问题，涵盖从前端基层税务人员操作或纳税人体验、途中数据流向至后台运行及管理各环节可能出现的各类故障。

1) 故障定义

故障主要指新电子税局系统上线过程中反馈和发现的综合性和影响重大的问题，一旦发生将影响局部功能或整个系统无法正常使用。

2) 故障来源

故障来源于多种方式，试点运行期间主要包括但不限于以下类别：现场反馈、健康检查、设备巡检、监控预警。

3) 故障分类

故障可以大致分为综合类、硬件类、应用类和安全类，根据故障的具体情况可细分为以下类别：

综合类故障：

硬件故障：机房故障、网络故障、主机故障、存储故障、负载均衡、备份故障、操作系统故障；

应用故障：数据库故障、中间件故障、DNS 故障、 workflow 故障、应用系统故障、集成接口故障；

安全类故障：安全设备故障、安全访问控制策略、安全配置、安全监控事件；

3) 故障响应级别定义

对可能出现的故障进行级别划分，根据级别的不同，确定相应的响应处理方式。故障级别可划分为如下四级：

一级故障：系统瘫痪或服务中断，导致系统的基本功能不能实现或全面退化的故障。

二级故障：出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致系统的基本功能不能实现或全面退化。

三级故障：主要指系统在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障。

四级故障：主要指系统在运行中出现的，断续或间接地影响系统功能和服务的故障。

故障优先级如下表：

| 故障级别 | 优先级 |
|------|-----|
| 一级故障 | 最高 |
| 二级故障 | 高 |
| 三级故障 | 中 |

| | | | | |
|--|--|--------|--|--------|
| | | | 四级故障 | 低 |
| | | | 故障处理流程的目标时间： | |
| | | | 目标时间 | |
| | | | 最高 | 高 |
| | | | 中 | 低 |
| | | 故障响应 | 立即 | 立即 |
| | | 故障初步定位 | 立即 | 1-2 小时 |
| | | 故障解决 | 立即 | 2-8 小时 |
| | | | 2 小时 | 8 小时 |
| | | | 4-8 小时 | 24 小时 |
| | | | 1-3 天 | 3-7 天 |
| | | | 所有超出目标时间的问题单将体现在每周、每月的统计报表中。 | |
| | | | (2) 目标 | |
| | | | 故障分析服务目标是提供端到端(包含客户端至应用系统后台处理系统全环节)的运行信息探针式收集和故障情况综合分析定位服务,打通从应用软件到基础设施间的故障分析瓶颈,对问题或故障进行快速定位,指导故障处理和应对,对故障处理结果负责;对疑难问题定性定位并提出综合解决方案,协调组织各应用系统厂商实施解决方案。 | |
| | | | 新电子税局系统覆盖本地特色软件的各种集成,涉及基础实施、操作系统、安全策略、数据库、中间件、负载均衡、DNS、NTP、应用系统、应用集成、数据同步等各种综合故障,快速进行故障分析定位是金税三期高效稳定运行的基础保障,通过故障分析服务,以快速解决前期经常出现的如:登录异常、系统不稳定、系统运行慢、数据不同步、功能无法使用等问题,并逐步积累,形成知识库。 | |
| | | | (3) 内容 | |
| | | | 故障处理服务主要内容包括:事前预警,事中定位、事后分析以及故障处理,其中事中定位和事后分析为专家服务。 | |
| | | | 事前预警:对各环境进行全环节预警采集,提供综合监控台,并可与与邮件、短信的集成,实现对各类故障的事前预警。事前预警需要借助监控工具实现,更多的通过运维保障的值守服务和巡检服务提供预警信息。 | |
| | | | 事中定位:供对故障的快速定位功能,能够定位故障发生的环节,发生故障环节的具体点,以及引起故障的具体事件,并可根据故障定位需要满足按不同维度对可能引起故障问题的进程或事件的抓取。事中定位需要借助应用分析工具和诊断调优工具,进行高效快速分析定位。 | |
| | | | 事后分析:供端到端(服务发起到服务执行完成后的全过程)相关信息采集,提供各环境应用系统运行状况的全景视图,应用系统瓶颈预警。事后分析需要借助应用分析工具和诊断调优工具,进行综合分析。 | |
| | | | 故障处理:故障进行分析定位,提出明确的故障处理方案,指导并组织故障处理,对故障处理结果负责;非阻断性故障分析定位时间不能超过 2 小时,征期阻断性故障不得超过 1 小时,并指导各相关厂商在最短的时间内消除故障。 | |
| | | | 专家服务:供专家服务团队,对疑难问题或故障进行会诊,定位问题并提出 | |

响应的解决方案。

(4) 机制

故障处理机制，遵循 ITIL 标准，采用事件管理进行，并结合维平台对所有故障进行处理和跟踪。

(5) 产出物

| 序号 | 分类 | 产出物名称 | 描述 |
|----|--------|------------------------------|---|
| 1 | 故障分析报告 | 《新电子税局系统故障分析报告-XXX 故障-日期-编号》 | 详细描述所有发生的故障,从故障发生时间、故障现象、故障分析及故障原因、故障处理过程、故障解决方案、总结或改进建议等 |
| 2 | 故障解决方案 | 《新电子税局系统 XXX 故障解决方案》 | 针对复杂疑难综合故障,根据故障分析报告,提出详细描述故障的解决方案,包括故障原因、故障解决方法,故障解决详细步骤、故障解决验证计划、故障恢复实施计划等 |

(四) 集成联调服务

1.目标

为完成广西税务新电子税局项目上线，确保各系统、各应用之间的系统联通正常、顺畅、稳定，通过关联关系分析、集成业务分析、集成方式分析等方式，对与新电子税局对接和集成的系统及应用进行联调测试验证，提升系统整体运行效果和标准化程度，保障应用系统安全高效上线使用。

2.集成联调工作流程

流程说明：

| 步骤 | 步骤名称 | 责任方 | 说明 |
|----|--------|-----------------|---|
| 01 | 关联关系梳理 | 应用项目 (目标端系统) | 目标端系统分析系统间关联关系需求，编写《集成业务需求分析用例》、《业务需求》、《特色软件接入调研报告》(全国集中下已有关联关系分析成果的特色软件可以在原有成果基础上梳理)，将以上文档提交给总控方，转至步骤02。 |
| 02 | 集成业务用例 | 应用总集成 | 应用总集成根据优化实施组（采购人）和总局业务组确定的软件接入范围及集成业务分析工作要求，对特色软件的关联关系需求进 |

| | | | | | |
|--|--|----|---------------|------------------------------|---|
| | | | 分析确认 | | 行分析确认。如果不准予接入，则将结果反馈至目标端系统；如果准予接入，则转至步骤03。同时，应用总集成提供各项目服务梳理的成果给目标端系统。 |
| | | 03 | 集成业务与服务对比分析 | 应用项目（目标端系统） | 目标端系统对比分析各项目服务梳理的成果和集成业务用例，明确集成业务用例与服务成果对照关系，比对结果有差异的部分提请应用总集成组织相关项目组进行分析确认，转至步骤04。 |
| | | 04 | 集成业务分析讨论、确认 | 应用总集成、应用项目（目标端系统）、应用项目（源端系统） | 应用总集成召集集成业务涉及到的相关干系方对《集成业务需求分析用例》逐一讨论、确认，直至各方达成一致意见，需求用例定稿并产出《会议纪要》，转至步骤05。 |
| | | 05 | 集成业务分析成果评审 | 优化实施组（采购人） 总局业务组 | 优化实施组（采购人）针对应用总集成提交的集成业务分析成果进行评审，出具评审意见。评审不通过时，转至步骤03；评审通过时，转至步骤06。 |
| | | 06 | 集成业务概要设计 | 应用总集成 | 应用总集成根据评审通过的需求分析用例进行概要设计，确定相关的集成方式、集成手段等，产出《集成业务概要设计列表》，转至步骤07。 |
| | | 07 | 集成业务概要设计讨论、确认 | 应用总集成、应用项目（目标端系统）、应用项目（源端系统） | 应用总集成召集集成业务涉及到的相关干系方对集成业务概要设计成果逐一讨论、确认，直至各方达成一致意见，概要设计成果定稿并产出《会议纪要》，转至步骤08。 |

| | | | | | | |
|--|--|-------|----|--------------|-----------------------------------|---|
| | | | 08 | 集成业务概要设计成果评审 | 优化实施组 (采购人) 总局业务组 | 优化实施组(采购人)针对应用总集成提交的集成业务概要设计成果进行评审, 出具评审意见。评审不通过时, 转至步骤06; 评审通过时, 转至步骤09。 |
| | | | 09 | 服务梳理、接口设计 | 应用项目 (源端系统) | 源端系统根据评审通过的概要设计成果进行服务梳理、接口详细设计, 产出接口相关的设计说明书, 转至步骤10。 |
| | | | 10 | 接口设计成果确认 | 应用总集成、应用项目(目标端系统)、应用项目(源端系统) | 源端系统将接口设计说明书提交至应用总集成, 由应用总集成召集相关干系方对接口设计说明书进行确认, 直至各方达成一致意见, 转至步骤11。 |
| | | | 11 | 接口开发及内部测试 | 应用项目 (源端系统) | 源端系统根据接口设计成果物制定《接口开发计划》提交应用总集成, 然后开发实现, 并完成内部测试, 转至步骤12。 |
| | | | 12 | 实验室联调测试 | 应用总集成、应用项目(目标端系统)、应用项目(源端系统) | 应用总集成组织相关干系方进行实验室联调测试, 出具《实验室联调测试报告》。测试不通过的, 转至步骤11; 测试通过的, 转至步骤13。 |
| | | | 13 | 接口文档备案及管理 | 应用总集成 | 实验室联调测试通过后, 相关干系方将集成业务及接口过程文档提交总控方进行备案和管理。 |
| | | 3.成果物 | | | | |
| | | | 序号 | 产出物分类 | 产出物名称 | |
| | | | 1 | 文档类 | 《广西税务全国统一规范电子税务局附件XX系统集成关联关系分析报告》 | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|-----|----------------------------------|
| | | | 2 | 文档类 | 《广西税务全国统一规范电子税务局XX系统关联关系分析清单》 |
| | | | 3 | 文档类 | 《广西税务全国统一规范电子税务局XX-集成服务开发计划》 |
| | | | 4 | 成果类 | 广西地方各特色软件正常接入双轨环境，与金税三期应用系统共同运行。 |
| | | <p>(五) 环境优化升级</p> <p>1.完成新电子税局上线过程中的应用环境优化升级部署，保障新电子税局应用正常运行。</p> <p>2. 完成应用支撑平台上线过程中的应用环境优化升级部署，保障应用支撑平台支撑新电子税局部分的应用正常运行。</p> <p>(六) 初始化配置调整</p> <p>上线实施过程中，组织本省各级税务机关开展初始化采集工作。采集完成后推广上线单位需建立初始化数据基线，形成相关的初始化数据脚本，并在新电子税局的准生产环境、预生产环境中完成初始化配置，因政策或者需求变更时，根据实际要求，重新采集初始化数据，并根据采购人要求，按时完成初始化配置及检查验证工作。</p> <p>初始化工作内容可分为基础环境初始化和应用初始化。</p> <p>(七) 测试验证过程支持</p> <p>针对采购人新电子税局和税智撑（支持新电子税局部分），提供运行数据保障及验证、问题分析、每日问题跟踪与解决、数据链路与应用监控支持等测试验证过程中相关工作的支持。</p> <p>环境优化升级，预生产环境应用版本和补丁升级部署后，配合采购人完成功能测试验证工作，确保部署生产环境后功能的可用。</p> <p>(八) 业务分析服务</p> <p>配合采购人开展新电子税局的业务分析工作。具体目标如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.协助广西税务局完成特色软件业务范围的确立； 2.协助广西税务局特色软件厂商完成关联关系分析与确定工作； 3.完成目前广西运行的电子税务局与新电子税局的业务分析。 <p>(九) 压力测试及安全管理支持</p> <p>1.压力测试目标</p> <p>制定新电子税局系统的性能测试方案，保证性能测试的有效性，使性能测试有序高效进行。通过对系统业务处理能力、系统响应时间等性能进行测试，分析估算系统稳定运行所能承受的并发用户数、响应时间等系统主要性能参数指标，以识别在极限负载下生产系统的弱点并进行对应系统优化，确保系统上线后高效平稳运行。</p> | | | |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>以采购人的业务数据进行分析，以及结合广西上线提供接口场景等高频情况，初步拟定新电子税局系统主要场景的压测目标，以及为保障整体用户体验，制定相关指标。</p> <p>2.安全管理支持</p> <p>密切配合采购人及国家税务总局项目组针对新电子税局的漏洞扫描与渗透测试工作，并负责基础环境的修复和安全加固，如出现应用层漏洞，组织漏洞修复。新电子税局系统上线后，对新电子税局系统遭受的网络攻击情况按日统计，每日报送《网络安全情况统计表》，上线后每月15日和最后一个工作日报送《网络安全情况半月报》、漏洞扫描、渗透测试报告至采购人及国家税务总局项目组。</p> <p>（十）数据清理及技术保障</p> <p>1.数据清理</p> <p>数据清理是新电子税局系统上线过程中的任务。清理对象是在双轨验证过程中所产生的垃圾数据，需清理的数据包括在数据库环境中保存的交易数据、过程数据和日志数据等。清理过程包括清理脚本审核、清理脚本执行以及清理结果复核等任务项。</p> <p>2.技术保障</p> <p>技术保障的工作包括制定上线保障计划、版本检查与优化升级、初始化检查与验证、环境配置检查及调整、生产环境与存量系统的联调验证、冒烟测试、以及正式系统发布使用等步骤。</p> <p>技术保障过程是根据计划依次执行工作任务清单的方式进行，由技术负责人统一发布任务执行指令，对应的任务执行人或小组开始执行对应的任务项并对最后的任务执行结果负责。</p> <p>（十一）上线运行保障服务</p> <p>为保障发票电子化改革（金税四期）试点阶段统一规范电子税务局的平稳运行，提升问题处理质效，建立快速合理有效的问题处理机制，充分发挥技术团队保障作用，同时为技术人员提供技术工作指引。</p> <p>1.问题处理保障</p> <p>对用户在使用系统过程中遇到的操作性、业务性、维护性等各类问题，技术支持人员应进行解答并帮助其解决问题，同时记录问题内容，根据问题提出的频率整理出技术支持问题列表和相应的文档资料，定期进行发布，帮助用户更好的理解和使用系统。</p> <p>2.生产环境全链路监控</p> <p>做好生产环境全链路监控，包括但不限于服务器弹性伸缩和情况、服务器总体运行情况、服务接口性能情况等相关工作。</p> <p>3.故障分析及应急处理</p> <p>当上线保障人员发现或收到系统出现技术故障的情况时，将立即分析处理，必要时派出后台专业技术人员到达用户故障现场，与现场各相关的软件承建商一</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>起以最快的速度分析故障原因，确定故障点，再根据故障类型，进行故障排除。在故障解决后，上线保障人员将提交故障处理报告，说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及造成的损失等情况。</p> <p>(1) 应急事件分类</p> <p>应急分类</p> <p>根据信息安全事件的发生原因、性质和机理，信息安全事件主要分为以下 2 类：</p> <p>1) 可控信息安全事件：指相关信息系统内部可以解决或有能力解决的信息安全事件，如信息系统因计算机病毒感染、计算机软硬件故障、人为误操作、非法入侵等导致业务中断、系统宕机、内部电力中断等情况。</p> <p>2) 不可控信息安全事件：指相关信息系统内部无法解决的信息安全事件，如因爆炸、火灾、雷击、地震、台风等外力因素导致信息系统损毁、外部电力中断，造成业务中断、系统宕机等情况。</p> <p>可控网络与信息安全事件一般包括：计算机病毒感染、计算机软硬件故障、人为误操作、非法入侵等导致业务中断、电力中断等。</p> <p>故障分级</p> <p>针对信息安全的特点，定义了四级故障事件，将按照以下的标准对故障进行分级：</p> <p>一级故障：现有的系统宕机，或遭到严重攻击、入侵冷战等行为，使业务系统无法正常提供服务、信息系统的正常业务运作产生重大影响，或严重影响到业务提供的服务质量的，造成大范围不良影响的重大事件。包括重大网络事件、应用事件等安全事件。</p> <p>二级故障：现有系统的操作性能严重降低，或由于网络性能失常或安全事件严重影响信息系统业务运作，持续小于 4 小时，造成一定范围的不良影响的事件。持续时间超过 4 小时则升级到一级事件。包括严重网络事件、严重应用事件等安全事件。</p> <p>三级故障：系统的操作性能受损，例如病毒在小范围内发作，或部分系统业务受到影响，但大部分业务运作仍可正常工作，持续时间小于 4 小时，造成较小范围不良影响的事件。持续时间超过 4 小时则升级到二级事件。</p> <p>四级故障：在服务器、存储设备、安全设备等的功能、安装、配置或日志分析方面需要信息咨询或技术支持。本级故障事件对数据中心的业务运作几乎无影响，或根本没有影响。</p> <p>一般定义，一级故障事件和二级故障事件属于重大应急事件，需要事件发现人立即向事件所属应用系统应急响应小组组长报告，应用系统应急响应小组组长向国家税务总局相关工作人员报告。</p> <p>三级故障事件由日常运维服务处理，但需要向应急响应小组组长报告，应急响应小重大组组长视情况报国家税务总局相关工作人员；</p> |
|--|--|--|

四级故障事件属于日常运维服务范畴。

(2) 应急响应流程

1) 成立应急事件处理小组

应急事件处理小组主要职责：

应用系统应急响应工作的总体指挥和组织领导；

应用系统应急响应工作中重大事项的决策；

应用系统信息安全目标和方针制定，应急预案的审批与发布；

应用系统相关机构的沟通、协调；

负责向领导部门汇报重大事件处理情况；

应急事件的发现和上报；

负责应急响应技术规划和准备工作；

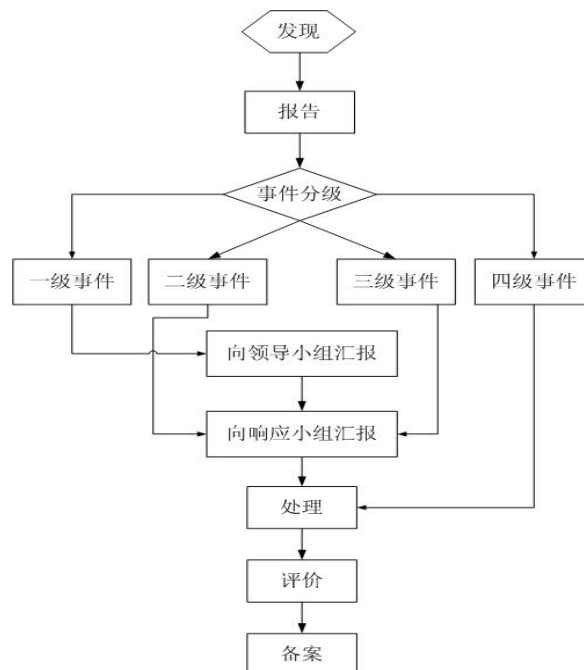
负责应急技术资料的整理和维护，包括系统和设备的型号及配置等详细信息、主要设备厂商信息、设备使用人员的详细信息等；

负责相关系统的监控、维护、预警以及风险评估和安全加固等工作；

负责组织对事件的定级/分类分析；

负责组织技术力量对事件进行处理；

应急事件的故障点追查以及备案等。



2) 确认事件等级

为更好的针对应急事件在不同严重程度进行高效处理，在执行应急体系时，需要对应急事件进行分级，从而保证严重性高的应急事件能得到更快、更有效的处理。

A. 应急事件确认

a. 接到各职能部门、值班人员汇报的紧急事件后，由应急响应小组人员初步

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>判断应急事件类型。当无法确认时，立即联系信息安全应急领导小组和国家税务总局相关人员，由其负责进行协调、确认。</p> <p>b.事件类型确认后，即确定系统所属应急响应小组组长为应急事件响应负责人，带领应急响应小组成员展开工作。</p> <p>B.事件等级确认</p> <p>事件所属系统应急响应小组组长立即组织相关人员分析事件的具体现象，确定是否属于应急事件。如果不属于应急事件，通报相关单位另做处理，事件关闭。如果为应急事件，则确定应急事件的等级，然后根据等级确定随后的处理步骤，确定需要调动那些资源，是否需要联系相关机构、合作伙伴等，并确定此事件的具体处理成员。</p> <p>C.应急事件通告</p> <p>事件所属系统应急响应小组组长在确认事件等级后，向相关人员发送事件通告。</p> <p>一级故障事件和二级故障事件属于应急事件，需要事件发现人立即向应急响应小组组长报告，应急响应小组组长向信息安全应急领导小组和国家税务总局相关人员报告。</p> <p>三级故障事件由日常运维服务处理，但需要向应急响应小组组长报告，应急响应小组组长视情况报信息安全应急领导小组和国家税务总局相关人员；</p> <p>四级故障事件属于日常运维服务范畴。</p> <p>事件负责人填写《应急事件通报表》，发送至事件相关部门的人员等。</p> <p>3) 不同事件的处理方式</p> <p>A.一级应急事件响应要求</p> <p>a.响应时间要求</p> <p>一级应急事件需要立即响应，工程师应在 30 分钟内做出响应，并按照紧急问题处理流程处理该问题。对灾难性问题，应及时进入问题分析处理阶段。</p> <p>b.参与人员</p> <p>一级应急事件响应，事件所属系统应急响应小组组长组建事件处理小组，同时视情况协调其他与事件相关的应急响应小组成员的参与。</p> <p>c.汇报层次</p> <p>一级应急事件应首先汇报给事件所属系统应急响应小组组长，事件所属系统应急响应小组组长需要在第一时间汇报给信息安全应急领导小组和国家税务总局相关人员，整个事件响应由信息安全应急领导小组和国家税务总局相关人员统一协调。</p> <p>d.事件处理</p> <p>执行业务系统恢复程序，启动备份重要业务数据，保证业务系统恢复正常；</p> <p>对业务重要系统实行警戒状态的访问控制授权机制；</p> <p>追查事件原因，并尽量挽救系统损失；</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>B.二级应急事件响应要求</p> <p>a.响应时间要求</p> <p>二级应急事件需要立即响应，工程师应在 30 分钟内做出响应，并按照紧急问题处理流程处理该问题。</p> <p>b.参与人员</p> <p>二级应急事件响应，事件所属系统应急响应小组组长立即组织相关应急响应小组成员进行应急处理，同时视情况协调其他与事件相关的应急响应小组成员的参与。</p> <p>c.汇报层次</p> <p>二级应急事件应首先汇报给事件所属系统应急响应小组组长，事件所属系统应急响应小组组长需要在第一时间汇报给信息安全应急领导小组和国家税务总局相关人员，整个事件响应由信息安全应急领导小组和国家税务总局相关人员统一协调。</p> <p>d.事件处理</p> <p>启动备份重要业务数据，保证业务系统恢复正常；</p> <p>对业务重要系统实行强化访问控制授权机制；</p> <p>追查事件原因，并尽量挽救系统损失；</p> <p>e.事件升级</p> <p>二级应急事件未在规定时间内解决，或者该事件多次发生，并有可能造成对业务的更大的不利影响时，二级应急事件将升级为一级应急事件，启动一级应急事件响应方案和处理流程。</p> <p>C.三级应急事件响应要求</p> <p>a.、响应时间要求</p> <p>三级应急事件需要及时响应，在半天内给出解决方案；对于重大问题，在 2 小时内给予及时响应。</p> <p>b.参与人员</p> <p>三级应急事件响应，事件所属系统应急响应小组组长立即组织相关应急响应小组成员进行应急处理，同时视情况协调其他与事件相关的应急响应小组成员的参与。</p> <p>c.汇报层次</p> <p>三级应急事件应首先汇报给事件所属系统应急响应小组组长，事件所属系统应急响应小组组长需要在第一时间汇报给信息安全应急领导小组和国家税务总局相关人员，整个事件响应由信息安全应急领导小组和国家税务总局相关人员统一协调。</p> <p>d.事件处理</p> <p>事件处理小组需要与用户充分沟通，快速进行事件处理。</p> <p>启动备份业务数据，保证业务系统恢复正常；</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>追查事件原因，并尽量挽救系统损失；</p> <p>e.事件升级</p> <p>三级应急事件未在规定时间内解决，或者该事件多次发生，并有可能造成对业务的更大的不利影响时，三级应急事件将升级为二级应急事件，启动二级应急事件响应方案和处理流程。</p> <p>D.四级应急事件响应要求</p> <p>四级故障事件属于日常运维服务范畴，事件处理应由事件所属系统应急响应小组内部处理，或由应急响应小组组织向相关技术人员咨询，并追查事件原因。在半天内给出解决方案；对于重大问题，在2小时内给予及时响应。</p> <p>4) 应急事件（处理）流程</p> <p>在发生应急事故时，相关人员将立即处理并记录。三级以上事件，必须尽快联系所属系统应急响应小组组长，并且立刻联系故障涉及系统所属应急响应小组所有成员，组织技术力量按照下面步骤进行处理：</p> <p>A.识别事件：确定是否是应急事件及应急事件的等级；在短时间内迅速组成应急事件处理小组去负责此事件；注意保护可追查的线索；</p> <p>B.缩小事件的影响范围组织队伍立即获得事件相关信息； 备份系统；根除事件；确定系统继续运行的风险如何，决定是否关闭系统；相关应急事件处理工作人员与相关工作人员保持联系、协商；</p> <p>C.根除事件影响：确定事件的起因和症状；增强防御；进行漏洞分析；删除事件的源头；</p> <p>D.恢复系统：决定什么时候恢复操作；修复系统使系统正常；监控系统。</p> <p>E.生成报告：拟定一份事件记录和跟踪报告、总结经验教训；</p> <p>F.系统防护：在本次故障排除后，立即着手制定安全措施，并根据故障报告和故障排除方案，制定故障解决方案。报信息安全应急领导小组和国家税务总局相关人员审批，得到通过后，立即着手实施，防止同类故障再次发生。</p> <p>5) 应急事件应急响应总结</p> <p>事件处理完毕，系统恢复正常运行后，要对整个事件进行分析，总结经验教训，并形成一份应急事件应急响应总结报告。</p> <p>报告中应详细记录应急响应事件的起因、处理过程、建议改进的应急方案，估计造成的损失等，备案做为内部参考，并逐步形成知识库，指导以后类似应急事件的响应。</p> <p>在报告中要求详细描述整个事件的经过，记录紧急响应事件的起因、处理过程等，说明所做的每一步工作，并把原始事件数据以附件方式附在报告后面。报告由应急响应小组交给信息安全应急领导小组和国家税务总局广西税务局相关人员作为知识库的组成。</p> <p>6) 后续补救措施</p> <p>A.对于系统缺陷导致的故障和应急事件，需要对系统提出改进措施：</p> |
|--|--|--|

B.根据事件的处理情况,事件负责人整理产品改进建议,并根据事件的紧急情况,提出系统改进时间进度要求。

C.根据系统修改方案以及进度要求,修改系统错误或缺陷,发布相应的升级包或补丁包。

(十二) 培训辅导支持

1.培训目标

为采购人的业务管理人员、系统技术人员和系统操作人员提供所需要的操作类、技术类、管理类、操作类的培训,一方面,让各级操作人员能够熟练的应用升级后的系统,顺利的完成各项日常工作,另一方面,让业务管理人员可以根据业务需要,灵活运用系统,并能为业务管理人员提供相应的业务指导他们熟悉该系统的操作,同时,系统管理人员和系统技术人员能够支撑该系统的日常管理、运行维护和二次开发利用;其他第三方人员对该系统项目有清晰的认识,能够解决该系统与其他各系统间接口交互的各类问题等。

2.培训内容

培训对象为采购人的新电子税局使用和管理相关人员。主要培训内容包括但不限于平台所涵盖的技术架构、应用架构、数据架构、部署架构、系统操作、业务创新、操作流程、运维保障等内容,使学员基本掌握应用支撑平台的功能模块、展现能力、运转流程,基本掌握平台的操作方法。

3.交付物

(1) 新电子税局上线实施培训方案。

(2) 电子培训教材及课件。

(十三) 上线技术支持服务

新电子税局上线过程中,因需求不明确、总局或者省局提出的要求,导致一些遗留问题未解决的,为确保新电子税局切换后正常运行,技术支持服务人员需要根据实际工作要求,配合采购人完成上线技术支持服务工作,包括错误数据分析、出具修改方案、修改实施等工作。

二、技术支持服务要求

(一) 服务期限要求:自合同签订之日起3个月内,完成广西新电子税局全面上线推广,并经初验合格后提供9个月的上线技术支持服务。服务期限内,因采购人推广变化调整等原因,需要对支持时间、内容改变的,中标人应负责调整和予以保障。

(二) 服务地点要求

采购人指定地点(地址包括但不限于南宁市民族大道办公区、园湖南路办公区等)。

(三) 服务方式要求

中标人应提供不少于430人月的技术支持服务,服务方式由现场技术支持服务与专家技术支持服务相结合,其中现场技术支持人员不少于15名。

| | | | <p>1.现场技术支持团队</p> <p>(1) 合同生效之日起，中标人即须按投标文件所列技术人员完成团队建设和现场服务部署，并按要求进驻采购人现场。</p> <p>(2) 中标人需充分理解项目需求，所配备现场技术人员应能适应本项目工作要求，服务期内出现问题，所有责任由中标人承担。</p> <p>(3) 中标人须保证所配备现场技术支持人员具有专科及以上学历，从事计算机相关工作技术人员。中标人须在投标文件中明确所配备现场技术支持人员名单，并提供毕业证书复印件。中标人提供的人员应当为正式人员，并在投标文件中进行承诺。</p> <p>(4) 中标人须保证所配备现场技术支持人员专职参与本项目，在本项目完成前不得参与与本项目无关的其他任何工作。如实际投入人员与中标人员名单不一致，采购人保留终止合同和追究中标人责任的权利。</p> <p>2.专家技术支持团队</p> <p>(1) 中标人须为本项目配备专家技术支持人员，在发生现场技术支持人员不能解决的问题或发生紧急事件时，服从采购人安排到现场进行事件处理。</p> <p>(2) 中标人需充分理解项目需求，所配备专家技术支持人员专业能力应与项目需求匹配，服务期内出现问题，所有责任由中标人承担。</p> <p>(3) 中标人须保证所配备专家技术支持人员具有本科及以上学历，从事计算机相关工作且具有 3 年及以上系统维护工作经验。中标人须在投标文件中明确所配备专家技术支持人员名单，并提供毕业证书复印件。中标人提供的人员应当为正式人员，并在投标文件中进行承诺。</p> <p>(四) 服务响应要求</p> <p>针对不同的故障影响程度进行不同的响应要求：</p> <table border="1" data-bbox="454 1310 1447 2002"> <thead> <tr> <th data-bbox="454 1310 622 1377">故障等级</th> <th data-bbox="622 1310 1021 1377">现象描述</th> <th data-bbox="1021 1310 1447 1377">响应时间</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="454 1377 622 1814">严重程度I</td> <td data-bbox="622 1377 1021 1814">导致采购人业务系统完全丧失服务功能，对业务至关重要的工作无法继续进行，如数据库主机宕机。</td> <td data-bbox="1021 1377 1447 1814">非硬件故障和非系统软件本身问题引起的宕机30分钟内恢复系统服务。 硬件故障和系统软件本身问题30分钟内通知采购人，主机故障解决时间要视采购人的解决时间，并于12小时内解决问题。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="454 1814 622 2002">严重程度II</td> <td data-bbox="622 1814 1021 2002">系统中关键功能出现阻断性故障，直接导致业务无法正常进行并且无补救措施。</td> <td data-bbox="1021 1814 1447 2002">30分钟内响应，3小时内提出解决方案，24小时内解决问题</td> </tr> </tbody> </table> | 故障等级 | 现象描述 | 响应时间 | 严重程度I | 导致采购人业务系统完全丧失服务功能，对业务至关重要的工作无法继续进行，如数据库主机宕机。 | 非硬件故障和非系统软件本身问题引起的宕机30分钟内恢复系统服务。 硬件故障和系统软件本身问题30分钟内通知采购人，主机故障解决时间要视采购人的解决时间，并于12小时内解决问题。 | 严重程度II | 系统中关键功能出现阻断性故障，直接导致业务无法正常进行并且无补救措施。 | 30分钟内响应，3小时内提出解决方案，24小时内解决问题 |
|--------|--|---|--|------|------|------|-------|--|---|--------|-------------------------------------|------------------------------|
| 故障等级 | 现象描述 | 响应时间 | | | | | | | | | | |
| 严重程度I | 导致采购人业务系统完全丧失服务功能，对业务至关重要的工作无法继续进行，如数据库主机宕机。 | 非硬件故障和非系统软件本身问题引起的宕机30分钟内恢复系统服务。 硬件故障和系统软件本身问题30分钟内通知采购人，主机故障解决时间要视采购人的解决时间，并于12小时内解决问题。 | | | | | | | | | | |
| 严重程度II | 系统中关键功能出现阻断性故障，直接导致业务无法正常进行并且无补救措施。 | 30分钟内响应，3小时内提出解决方案，24小时内解决问题 | | | | | | | | | | |

| | | |
|----------|--|--------------------------------|
| 严重程度 III | 系统中非关键功能实现错误，单一模块出现阻断性故障，但不影响业务的正常进行。 | 30分钟内响应，5小时内提出解决方案，48小时内解决问题 |
| 严重程度 IV | 系统中非关键功能实现错误，如系统操作时间过长，界面需要改进等，但不影响系统正常运转。 | 30分钟内响应，12小时内提出解决方案，120小时内解决问题 |

(五) 服务管理要求

现场技术支持管理要求

现场技术支持人员工作时间为每周一至周五（遇国家法定节假日有冲突的，将按照相关规定进行调整），技术支持人员实行 5*8 小时的工作制，具体作息时间根据采购人要求进行调整，并提供 7*24 小时技术支持响应。

1、中标人须保证技术支持人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备。支持人员须具备胜任工作岗位的资历和水平，上岗前由中标人按技术支持岗位要求对支持人员进行全面的业务、技术培训。采购人有权对技术支持人员进行笔试或面试，采购人有权要求中标人更换不符合要求的技术支持人员。

2、自服务期开始之日起，除离职、病休特殊情况外，中标人在投标文件中所报技术支持人员原则上不允许更换。技术支持人员素质、能力、经验不足的，采购人可以要求中标人更换相应人员。如中标人确需换人，应提前 30 日征得采购人同意，更换后人员素质、能力、经验不得低于更换前人员，新进人员必须提前到位，与更换人员共同技术支持至少 20 日后办理交接手续。

3、如因中标人无法保证人员的连续性所造成的全部损失由中标人承担。

4、工作交接完毕，经采购人确认并同意后，离岗人员必须交回与工作相关的技术资料及出入证、门禁卡等，注销堡垒机、运维平台、应用系统等相关系统工作账号，与离职离岗人员签订离职离岗承诺书，与中标单位签订离职离岗人员管理承诺书后方可正式离岗。

5、因技术支持人员离职转岗等原因对技术支持工作造成不良影响的，由中标人承担相关责任。

6、中标人派出的现场技术支持人员统一归采购人调配使用，所有现场人员遵循采购人的技术支持工作流程和管理规定，如遇特殊情况采购人可 7*24 小时直接给负责人或现场技术支持人员安排工作任务。在服务期间，中标人不得安排现场技术支持人员参与本技术支持项目内容无关的其他工作。

7、应急技术支持人员。中标人应准备不少于 2 人的应急技术支持人员，当现场技术支持人员出现病假、事假等特殊情况，及时向采购人报告。采购人视情况决定是否启用应急技术支持人员顶替空缺岗位。应急技术支持人员名单应提前报经采购人审核。

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>8、中标人负责技术支持人员的工资及其他薪酬、保险等全部费用，在采购人现场工作期间出现人身意外伤害、工伤等异常情况的，由中标人承担全部责任。</p> <p>9、因技术支持人员工作失误、违法违纪、知识产权纠纷等原因给采购人造成损失的，中标人须承担赔偿责任，采购人保留法律追究的权利。</p> <p>10、工作过程中，采购人对技术支持人员工作情况进行综合评价，对于不能胜任技术支持工作的，采购人有权提出更换技术支持人员。对现场技术支持、专家技术支持人员不能在规定时间内处理的问题，采购人有权要求专业技术人员现场支持服务，由此产生的费用由中标人全部承担。</p> <p>专家技术支持管理要求</p> <p>专家技术支持服务团队应配合现场技术支持服务团队，提供远程技术支持，排查、处理现场技术支持人员无法处理的技术问题，为采购人解答技术疑问。</p> <p>1、对现场技术支持服务团队所承担的所有工作，提供远程指导、支持和操作。</p> <p>2、对远程支持过程进行知识整理。</p> <p>三、项目管理和实施要求</p> <p>（一）项目管理要求</p> <p>1、中标人须为本项目成立专门的项目组，并明确 1 名项目负责人。项目负责人须具备项目管理经验，能够胜任内部管理、满意度调查、上线技术支持方案制定、服务报告整理、日常工作管理等工作。</p> <p>2、技术支持人员每天对本项目要求的系统运行进行监控，对授权范围内的故障及时进行排除，对于授权范围外的故障及时向采购人报告；每天应记录系统运行日志。</p> <p>3、定期对系统进行优化，实现配置优化、参数优化等，保证系统正常运行。</p> <p>4、做好应用软件、运行数据的备份工作。</p> <p>5、对系统故障或程序错误造成的数据错误，在授权范围内进行数据调整。</p> <p>6、对于受理的系统运行问题，负责给予答复和处理解决。对于技术支持人员无法解决的问题要及时向采购人报告，中标人要确保问题及时解决并回复，不影响系统用户的业务办理。</p> <p>7、突发事件应急响应要求。中标人要制定完善的应急预案，技术支持人员应保持 24 小时通信畅通，必要时节假日期间派专人进行值班。对突发事件在报各级负责人的同时，要协调相关资源分析问题根源，确定解决方案和临时解决措施，避免造成更大的影响。问题解决后，要形成问题汇报，避免以后类似重大紧急情况的发生。</p> <p>（二）考核要求</p> <p>中标人需接受采购人考核要求，遵守采购人的规章制度，对采购人各项考核要求提供实质性响应。</p> <p>1.日常考核要求</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>采购人根据日常考核标准，在服务期满后对服务情况进行整体考核，考核满分为 100 分，考核得分低于 90 分的，采购人有权在对应付款时扣除应付服务费用的 5%。日常考核工作详见附件 1。</p> <p>2.现场技术支持团队考核</p> <p>(1) 现场技术支持人员未按采购人要求到达工作地点的、现场技术支持人员未经批准离开岗位或擅自延长请假时间的，视同缺岗对工作量进行核减，并按照合同金额核定扣款金额在最后一笔付款时进行扣除。</p> <p>(2) 现场技术支持团队不稳定，人员更换未经采购人同意的，更换人员自中标人擅自更换之日起至整改到位完成之日，视同缺岗对工作量进行核减，并按照合同金额核定扣款金额在最后一笔付款时进行扣除。</p> <p>(3) 现场技术支持人员与本项目技术支持工作之外的其他项目复用的、中标人未按照采购人要求更换现场技术支持人员的，自事件发生之日起至整改到位完成之日，视同缺岗并按工作量的 3 倍核减，并按照合同金额核定扣款金额在最后一笔付款时进行扣除。</p> <p>如出现中标人现场技术支持人员在采购人处当年工作达到 6 个月以上的情况，根据应用系统的部署情况和对中标人和技术支持人员管理考核的规范情况，在进行年度考核时中标人需参照采购人出具的表现材料对该现场技术支持人员进行考核，并将年度考核结果告知采购人。经双方协商同意后，采购人有权对考核内容做出适时调整。</p> <p>四、安全要求</p> <p>(一) 网络安全</p> <p>★1.信息安全保密要求</p> <p>(1) 中标人须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。</p> <p>(2) 中标人投入的项目人员须保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。</p> <p>(3) 中标人投入的项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，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数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。</p> <p>(4) 中标人须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。</p> <p>(5) 中标人投入的项目人员须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。</p> <p>★2.供应链安全管理要求</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>(1)中标人应要求供应链厂商严格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，并将供应链厂商落实情况作为项目验收的检查内容。</p> <p>(2)中标人应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款，对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为，采购人将视安全事件严重程度按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p>★3.网络安全和数据安全管理要求</p> <p>中标人投入的项目人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人投入的项目人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p>安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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。</p> <p>★4.罚责条款</p> <p>项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将视问题轻重、中标人责任大小等情况，按不高于合同总金额的 5%的比例进行扣减。</p> <p>(二) 安全保密要求</p> <p>技术支持人员应当遵守采购人对外部技术支持人员要求的各种安全管理规范，包括但不限于《中华人民共和国网络安全法》、总局关于税务信息化供应链的安全管理工作要求，以及广西区局关于供应商驻场管理考核办法等；除需对系统软件技术支持工作负责外，技术支持人员还应对涉及的相关设备、系统以及数据安全负责。</p> <p>在项目服务期内，若因技术支持人员失误，造成系统损坏、数据丢失、数据泄漏等事故发生或故障延伸损失，中标人应承担全部责任，并采取补救措施，直至满足采购人需求，期间发生的一切费用由中标人负责承担。</p> <p>(1)技术支持人员应当严格遵守采购人信息安全保密制度和日常办公规定，并签订相关协议和承诺书，提供无犯罪证明或承诺书。</p> <p>(2) 技术支持人员的工作成果归采购人所有，中标人未征得采购人书面同</p> |
|--|--|---|

| | | |
|----------------|-------------|--|
| | | <p>意，不得将技术资料泄露。如违反上述协议内容，采购人将保留追究中标人法律责任的权利。</p> <p>(3) 技术支持人员严格遵守应用系统、内部文件、税务数据的访问范围和权限，按照采购人要求的连接方式开展系统后台技术支持。未经允许，技术支持人员不得擅自改造、拆卸、安装、带离运维场地终端设备；未经批准严禁携带笔记本电脑等外部电子设备进入运维场地；不得随意将携带的电脑和移动存储介质接入税务专网；不得在生产环境进行信息系统开发测试等。</p> <p>(4) 技术支持人员严格遵守采购人内外网管理规定，未经允许，不得擅自从内网拷贝并向外携带办公区数据、文档、程序等信息资源，确因工作需要，须填写申请，报采购人技术支持负责人审批，并经采购人备案后，方可实施相关操作。外网的数据进入内网，必须在指定计算机上，并进行严格检查杀毒后，方可进入内网，避免将病毒或木马等带入。</p> <p>(5) 其他有关安全保密规定。</p> |
| 二、★商务要求 | | |
| 1 | 合同签订日期 | 中标通知书发出后 25 日内。 |
| 2 | 合同履约时间、服务地点 | <p>合同履行时间：自合同签订之日起 3 个月内，完成广西新电子税局全面上线推广，并经初验合格后提供 9 个月的上线技术支持服务。</p> <p>服务地点：采购人指定地点（地址包括但不限于南宁市民族大道办公区、园湖南路办公区等）。</p> |
| 3 | 报价要求 | <p>(1) 投标报价指服务、标准附件、后续运维、验收等各种费用和售后服务、税金及其它所有成本费用的总和，以及与本项目有关的其他费用，采购人将不再额外支付其他任何费用；</p> <p>(2) 超出采购预算价的，作无效标处理。评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。</p> |
| 4 | 付款方式 | <p>签订合同之日起 30 日内采购人预付合同金额的 30%；完成广西新电子税局全面上线推广并经初验合格，采购人支付合同金额的 20%；合同期结束后采购人对项目进行终验，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后支付合同相应的剩余款项。</p> <p>采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的中标人账户；采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p> |
| 5 | 验收方式及标准 | <p>项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。</p> <p>中标人在服务期结束后 5 个工作日内向采购人提出验收申请，采购人负责审核是否满足项目验收条件。满足验收条件后，予以启动项目验收程序。</p> |

| | | <p>(1) 项目验收条件</p> <p>本招标文件中包含的服务需求内容按期完成。</p> <p>服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本招标文件的规定要求。</p> <p>(2) 项目验收标准</p> <p>采购人以本招标文件中相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人是否按照本招标需求书中定义的各项服务内容和项目管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。</p> <p>(3) 验收交付物</p> <p>1.验收交付物列表（包括但不限于）</p> <table border="1" data-bbox="421 660 1437 1308"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>交付物名称</th> <th>形式</th> <th>备注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>系统监控记录</td> <td>电子、纸质</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>系统健康巡检记录</td> <td>电子、纸质</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>技术支持工作报告</td> <td>电子、纸质</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>系统故障记录</td> <td>电子、纸质</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>问题处理工单</td> <td>电子、纸质</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>系统重大故障报告</td> <td>电子、纸质</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>工作月报</td> <td>电子、纸质</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>项目人员投入明细</td> <td>电子、纸质</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>问题受理处理记录明细</td> <td>电子、纸质</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>系统升级发版确认单</td> <td>电子、纸质</td> <td></td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>测试报告</td> <td>电子、纸质</td> <td></td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>项目总结</td> <td>电子、纸质</td> <td></td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>应急预案</td> <td>电子、纸质</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(4) 交付物标准</p> <p>中标人需要按照采购人要求，提交相应文档，并保证文档质量。所有文档必须符合文档管理规范。</p> | 序号 | 交付物名称 | 形式 | 备注 | 1 | 系统监控记录 | 电子、纸质 | | 2 | 系统健康巡检记录 | 电子、纸质 | | 3 | 技术支持工作报告 | 电子、纸质 | | 4 | 系统故障记录 | 电子、纸质 | | 5 | 问题处理工单 | 电子、纸质 | | 6 | 系统重大故障报告 | 电子、纸质 | | 7 | 工作月报 | 电子、纸质 | | 8 | 项目人员投入明细 | 电子、纸质 | | 9 | 问题受理处理记录明细 | 电子、纸质 | | 10 | 系统升级发版确认单 | 电子、纸质 | | 11 | 测试报告 | 电子、纸质 | | 12 | 项目总结 | 电子、纸质 | | 13 | 应急预案 | 电子、纸质 | |
|----|------------|--|----|-------|----|----|---|--------|-------|--|---|----------|-------|--|---|----------|-------|--|---|--------|-------|--|---|--------|-------|--|---|----------|-------|--|---|------|-------|--|---|----------|-------|--|---|------------|-------|--|----|-----------|-------|--|----|------|-------|--|----|------|-------|--|----|------|-------|--|
| 序号 | 交付物名称 | 形式 | 备注 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 系统监控记录 | 电子、纸质 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 系统健康巡检记录 | 电子、纸质 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 技术支持工作报告 | 电子、纸质 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 系统故障记录 | 电子、纸质 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 问题处理工单 | 电子、纸质 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 系统重大故障报告 | 电子、纸质 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 工作月报 | 电子、纸质 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | 项目人员投入明细 | 电子、纸质 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 问题受理处理记录明细 | 电子、纸质 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 系统升级发版确认单 | 电子、纸质 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 测试报告 | 电子、纸质 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | 项目总结 | 电子、纸质 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | 应急预案 | 电子、纸质 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 其他要求 | <p>(1) 税收信息化项目开发和应用程序管理工作要求</p> <p>项目运维服务过程，应根据采购人要求按进度完成项目实施。对于违约失信行为，将纳入信息化服务商失信名单。</p> <p>中标人应要求供应链厂商严格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，并将供应链厂商落实情况作为项目验收的检查内容。</p> <p>中标人应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款，对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p>(2) 项目归档要求</p> <p>技术支持人员要严格文档管理，对日常技术支持进行详细记录，并定期对工作进行总结形成总结报告。主要包括对常见问题处理情况进行总结；处理的疑难/重</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---------------|------|--|
| | | <p>大紧急问题编写问题记录单；定期分别编写技术支持周服务报告和月服务报告；对所进行健康检查编写健康检查总结报告或分析报告；对补丁升级进行记录并形成补丁升级报告。在做好以上登记工作外，还要每月进行统计归档工作。</p> <p>（3）知识转移要求</p> <p>根据采购人的要求，对采购人的相关人员进行必要的培训，具体包括：</p> <p>在日常工作当中，负责对采购人的相关人员做口头的知识传授工作，对处理问题的方法进行日常辅导，问题包括应用系统的工作原理和数据逻辑关系及数据库、中间件等操作问题。</p> <p>每次应用系统进行大的升级后，根据采购人要求进行针对性的培训。</p> <p>采购人可以根据工作需要，提出与应用系统相关的系统问题专题讨论，由中标人收集并汇集资料，提供采购人相关人员参阅，以提高采购人相关人员工作技能。</p> <p>根据采购人的培训要求，对采购人的相关业务和技术维护人员进行专场培训，收集采购人相关人员对涉及应用系统的培训需求，与采购人协商培训计划，编制培训讲稿，完成对采购人相关人员的培训工作。</p> <p>对所技术支持系统的技术资料、维护脚本、配置规则等定期进行培训，形成相关资料并移交给采购人。</p> <p>（4）其他工作要求</p> <p>中标人还应协助采购人做好以下工作：</p> <p>配合做好与新电子税局和税智撑（支持新电子税局部分）的联调对接、数据提取比对分析等相关衔接工作,并积极配合做好采购人交办的测试等工作。</p> <p>按采购人要求，对技术支持问题、解决方法等进行记录。</p> <p>规范文档管理制度。各项文档内容必须真实可靠，按照合同内容和采购人要求，对文档进行整理。</p> <p>按照采购人要求统计分析新电子税局和税智撑（支持新电子税局部分）运行情况，撰写相关报告，向采购人进行工作汇报。</p> <p>采购人安排的其他工作事项。</p> |
| 三、其他要求 | | |
| 1 | 其他要求 | 投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：项目项目需求理解方案、实施方案、验收方案、人员、业绩等 |

附件 1:

| 分类 | 序号 | 项目 | 项目描述 | 扣分情况 |
|--------|----|------------------|---|--|
| 日常工作纪律 | 1 | 人员出勤情况 | 技术支持人员考勤要求。 | 未按照规定进行签到签退、委托他人代签、未请假不到岗，发现一次扣 5 分。 |
| | 2 | 人员着装情况 | 现场技术支持人员需严格遵守采购人关于外来技术服务人员的着装要求 | 未遵守采购人要求，出现奇装异服、拖鞋等情况的，发现一次扣 5 分。 |
| | 3 | 人员工作纪律 | 现场技术支持人员需严格遵守采购人日常工作纪律和制度，不得在办公区域和公共区域内吸烟等。 | 未遵守采购人要求，出现吸烟等情况，出现一次扣 15 分。对采购人造成损失或不良影响的，视情节严重程度，根据相关法律规定进行赔偿。 |
| 资源配备 | 4 | 人员到位情况 | 供应商应按要求配备胜任工作的技术支持人员。 | 达不到要求的一次扣 10 分 |
| | 5 | 工作衔接情况 | 人员发生变动后，新人应能胜任该岗位工作，工作交接不能影响正常技术支持工作。 | 达不到要求的一次扣 10 分 |
| | 6 | 技术支持处理时效 | 按照采购需求中服务响应时间中要求规定的技术支持时效完成。 | 达不到要求的，超期响应一次扣 5 分 |
| 工作质效 | 7 | 健康检查频次要求 | 健康检查服务应按照规定频次完成。 | 达不到要求的一次扣 5 分 |
| | 8 | 问题处理 | 应按采购人要求的流程、时间、问题内容进行问题处理。 | 达不到要求的一次扣 5 分 |
| | 9 | 版本升级质量管理 | 应按采购人要求进行系统版本升级。 | 达不到要求的一次扣 10 分 |
| | 10 | 日常维护工作 | 应按要求开展日常维护工作并形成相关记录。 | 达不到要求的一次扣 5 分 |
| | 11 | 做好应用软件、运行数据的备份工作 | 应按采购人要求做好应用软件、运行数据的备份工作。 | 达不到要求的一次扣 10 分，因未做好应用软件、运行数据的备份工作，造成系统出现无法挽回的损失，经采购人确认后，一次扣 20 分 |
| | 12 | 应用系统及接口 | 根据实际工作需要，提供系统接口、接口标准、源代码，梳理当前接口服 | 达不到要求的一次扣 10 分 |

| | | | |
|----|-------------|---|--|
| | | 务情况，配合分析编写接口需求。 | |
| 13 | 数据应用 | 对于系统前台模块无法实现的分析统计、数据质量等数据应用功能，技术支持人员要通过编写脚本等方式实现。 | 达不到要求的一次扣 10 分 |
| 14 | 其他任务完成情况 | 按采购人要求完成其他工作。 | 达不到要求的一次扣 5 分。 |
| 15 | 故障应对机制执行情况 | 按系统故障处理要求完成相关工作。 | 未按流程操作的，发现一次扣 5 分，系统运行出现重大故障，属于技术支持人员判断失误、采取措施不当，导致无法在 2 小时内处理完成的，经采购人确认后，一次扣 10 分 |
| 16 | 应急情况处置 | 出现紧急情况时，应按采购人应急预案完成处置。 | 达不到要求的一次扣 10 分。 |
| 17 | 报告制度 | 应按要求定期提交周报、月报等报表、报告，按照要求做好文档管理。 | 达不到要求的一次扣 5 分。 |
| 18 | 系统运行故障率 | 由技术支持人员所动态调整和保障的系统、资源发生运行故障的比例应控制在采购人要求范围之内。 | 达不到要求的一次扣 10 分 |
| 19 | 预生产环境数据及时更新 | 预生产环境数据及时更新。 | 达不到要求的一次扣 3 分 |
| 20 | 重大故障重复发生率 | 技术支持人员应严格控制重复故障的发生频率，不允许出现可控的重大故障的重复发生。 | 重大故障重复发生一次扣 20 分。 |
| 21 | 文档管理 | 严格文档管理。 | 对未按规定报送归档提交物、不主动整理总结常见问题、不按期报送各项技术支持总结的行为，一次扣 3 分。 |
| 22 | 系统安全漏洞 | 由采购人安全系统或第三方检测服务所发现的由技术支持人员所动态调整和保障的系统中数据库、中间 | 发现一次扣 3 分 |

| | | | | |
|------|-------|------------------------------|---|---|
| | | | 件等安全漏洞（技术支持人员事前已发现并向采购人报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。 | |
| 信息安全 | 23 | 内控机制制度 | 供应商在内部岗位设置、工作流程等方面制定相应的制约或控制制度。 | 定期完善制度，不能按采购人要求进行修订的一次扣 5 分 |
| | 24 | 内控机制执行 | 供应商在内部岗位设置、工作流程等制度，应按规范执行。 | 达不到要求的一次扣 3 分 |
| | 25 | 安全培训 | 供应商应对在岗人员进行安全培训。 | 达不到要求的一次扣 5 分 |
| | 26 | 安全协议 | 技术支持人员应与采购人签订安全保密协议。 | 未签订安全保密协议的，每人扣 5 分 |
| | 27 | 信息安全事故 | 应按规范进行技术支持，并将技术支持工作相关的信息安全事故控制在安全范围内。 | 发现违规外联一次扣 20 分；发生数据泄露的一次至少扣 20 分，根据严重程度，不设扣分上限。 |
| | 28 | 培训指导 | 技术支持人员应按照采购人需求进行相关培训、业务指导和技术指导。 | 达不到要求的一次扣 5 分 |
| | 30 | 交流渠道 | 应保证技术支持人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。 | 在岗期间（包含值班），采购人拨打电话，30 分钟未响应的，出现一次扣 3 分 |
| | 31 | 基本服务项目 | 技术支持人员应挂牌上岗、礼貌用语、环境卫生、仪表得体。 | 达不到要求的，一次扣 3 分 |
| | 32 | 建立工作制度 | 技术支持人员应建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。 | 定期完善制度，不能按采购人要求进行修订的一次扣 3 分 |
| | 33 | 工作制度执行 | 技术支持人员应对各项工作制度进行实际落实。 | 达不到要求的，发现一次扣 3 分 |
| 34 | 主观评价 | 采购人技术支持负责人根据技术支持工作实际表现进行主观评价 | 对技术支持工作表现突出的给予适当加分，加分范围在 5~15 分之间；对技术支持工作消极怠工的给予适当减分，减分范围在 5~15 分之间 | |
| 35 | 服务质量抽 | 定期对技术支持事件处理情况进行 | 服务质量达不到要求的，发 | |

| | | | | |
|--|----|-------|---------------------|-------------------|
| | | 测 | 抽测 | 现一次扣 3 分 |
| | 36 | 满意度调查 | 定期对技术支持服务质量开展满意度调查。 | 达不到要求的, 出现一次扣 5 分 |