

招 标 文 件

(商务部分)

项目名称：广西税务 2025 年税务干部综合管理

信息系统运行维护项目（重）

项目编号：GX2025-DLGK-C0066-B00

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

2025 年 10 月 13 日

目 录

第一章	投标邀请.....	3
第二章	投标人须知.....	7
第三章	评标方法及标准.....	29
第四章	政府采购合同文本.....	35
第五章	投标文件格式.....	53
第六章	项目采购需求.....	80

第一章 投标邀请

项目概况
广西税务 2025 年税务干部综合管理信息系统运行维护项目（重）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 2025 年 11 月 3 日 9 时 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：GX2025-DLGK-C0066-B00

项目名称：广西税务 2025 年税务干部综合管理信息系统运行维护项目（重）

预算金额：人民币（大写）肆拾叁万伍仟元整（¥435000.00 元）

最高限价：人民币（大写）肆拾叁万伍仟元整（¥435000.00 元）

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	广西税务 2025 年税务干部综合管理信息系统运行维护项目	1 项	本项目主要是针对税务干部综合管理信息系统提供技术支持及日常维护，开展故障处理、系统优化、健康检查和性能优化、备份和升级服务等专业的运维服务，为系统的长期有效稳定运行提供支持，所以中标人必须具备对业务系统的技术支持能力及日常维护能力。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：3 年。因国家政策变化、技术实施所需的客观环境变化、重大技术变化（含硬件架构升级、设备兼容性调整、硬件设备报废、推广使用新应用系统等）或工作计划调整等原因导致相关服务停止或部分停止的，采购人有权提前终止或部分终止合同执行，费用按实际服务时间、实际运维范围和考核结果据实结算，不视为采购人违约。

本项目不接受联合体投标。

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:本项目属于专门面向中小企业采购的项目, 供应商应为中型企业、小型企业、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位。

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: 2025 年 10 月 13 日至 2025 年 10 月 20 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。【如需邮购文件的, 必须于发售截止时间前将工本费汇到采购代理机构指定账号, 并编辑一份电子邮件发到采购代理机构邮箱 (可拨打 0771-2616613 获取邮箱), 邮件内容含需获取采购文件的项目名称及编号、竞标单位名称、收件人姓名、收件人联系方式及收件地址。未按本公告要求提供有效收件人联系方式的, 不予办理邮寄手续; 因此造成供应商无法按时获取采购文件的, 责任由供应商承担】。

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

银行账号: 8113001013400293071

开户银行: 中信银行南宁东葛支行

开户行行号: 302611029137

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：2025 年 11 月 3 日 9 时 30 分 00 秒（北京时间）。
（注：投标文件递交起止时间：2025 年 11 月 3 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网（<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：郭露菲菲 0771-5530186

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>广西税务 2025 年税务干部综合管理信息系统运行维护项目（重）</u>
		项目编号： <u>GX2025-DLGK-C0066-B00</u>
		项目预算： <u>人民币（大写）肆拾叁万伍仟元整（¥435000.00 元）</u>
		最高限价： <u>人民币（大写）肆拾叁万伍仟元整（¥435000.00 元）</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：郭露菲菲 联系方式：0771-5530186
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：本项目属于专门面向中小企业采购的项目, 供应商应为中型企业、小型企业、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位。 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

		<p>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 checked="" type="checkbox"/>不接受</p> <p><input 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，（<u>写明可以分包履行的具体内容、金额或者比例</u>）</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> <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。</p>
11	采购进口产	<input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标

	品	<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	<p>时间：2025 年 10 月 13 日至 2025 年 10 月 20 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）</p> <p>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）</p> <p>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。【如需邮购文件的，必须于发售截止时间前将工本费汇到采购代理机构指定账号，并编辑一份电子邮件发到采购代理机构邮箱（可拨打 0771-2616613 获取邮箱），邮件内容含需获取采购文件的项目名称及编号、竞标单位名称、收件人姓名、收件人联系方式及收件地址。未按本公告要求提供有效收件人联系方式的，不予办理邮寄手续；因此造成供应商无法按时获取采购文件的，责任由供应商承担】。</p> <p>售价：招标文件每本售价 300 元，售后不退。</p> <p>采购文件价款交纳银行账户：</p> <p>开户名称：云之龙咨询集团有限公司</p> <p>银行账号：8113001013400293071</p> <p>开户银行：中信银行南宁东葛支行</p> <p>开户行行号：302611029137</p>
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：（□否；□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	<p>一、资格证明文件：</p> <p>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）。</p> <p>2. ★财务状况报告：2024 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。</p> <p>3. ★依法缴纳税收：2024 年 10 月以来不少于 2 个月依法缴纳税收（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，则应提供相应证明材料（复印件）。如投标人成立时间不足 2 个月的，按照实际提供证明材料（成立不足 1 个月而导致未缴纳税收的，请提供说明材料）</p> <p>4. ★社会保障资金：2024 年 10 月以来不少于 2 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）。如投标人成立时间不足 2 个月的，按照实际提供证明材料（成立不足 1 个月而导致未缴纳社会保障资金的，请提供说明材料）</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.★《中小企业声明函》：属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函；属于监狱企业的需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> <p>8.具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料（如有）。</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. 投标人认为需要提供的其他说明和资料。</p> <p>5. ★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>
		技术部分	<p>1. ★技术条款偏离表。</p> <p>2. 技术力量一览表</p> <p>3. 服务方案。</p> <p>4. 投标人认为需要提供的其他说明和资料。</p> <p>5. ____ / ____。</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>2025年11月3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> <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）。</u></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>

		联系电话：李鸿海、廖宇静 0771-2618199、2618118。
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）肆仟元整(¥4000.00)。</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：</p> <p>开户名称：云之龙咨询集团有限公司</p> <p>银行账号：8113001013400293071</p> <p>开户银行：中信银行南宁东葛支行</p> <p>开户行行号：302611029137</p>
20	投标保证金退还方式以及不予退还的情形	<p>未中标的投标人的投标保证金，将在中标通知书发出后5个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。</p> <p>中标的投标人的投标保证金，将在政府采购合同签订后5个工作日内退还。</p> <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	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

		<p>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 checked="" 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 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15%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	<p>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。</p>
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>

		<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> <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>
27	履约保证金	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/> 要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本项目履约保证金为采购合同金额的 _____ %（四舍五入取整到元），中标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。提交方式为支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。</p>

		<p>合同期满，中标人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，应同时提交采购人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。</p> <p>满足履约保证金返还条件且双方对核实结果无异议的，自完成核实之日起 30 日内，采购人根据项目验收意见扣除应扣除的款项（如有）后，原路无息返还履约保证金。</p> <p>采购人账户：</p> <p>收款人户名：国家税务总局广西壮族自治区税务局</p> <p>开户银行：交通银行股份有限公司南宁金源支行</p> <p>银行账号：451060305010470003212</p> <p>注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(履约保证金)。</p>
28	接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址	<p>质疑联系方式：</p> <p>（1）接收质疑函的方式：<u>书面形式。</u></p> <p>（2）联系部门：<u>云之龙咨询集团有限公司</u></p> <p>（3）联系电话：<u>李鸿海、廖宇静 0771-2618199、2618118</u></p> <p>（4）通讯地址：<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></p> <p>（5）电子邮箱：<u> / </u></p>
29	需提交的投标文件份数	<p>需提交的投标文件份数：</p> <p>（1）正本<u>1</u>份、副本<u>4</u>份。</p> <p>（2）签字盖章的电子文件 1 份（PDF 格式）。采用光盘或 U 盘方式提交。</p> <p>注：为了方便后期档案装订，投标人可以将投标文件分册装订，每册厚度不大于 5 厘米。</p>
30	代理费用	<p>代理费用：</p> <p>（1）本项目代理费用由 中标人 支付。</p> <p>（2）代理费用收取方式及标准：</p> <p>符合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</p>

	<p>范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）规定。</p> <p>采购代理服务费率标准费率：</p> <table><tr><th>费率 中标金额</th><th>货物 招标</th><th>服务招 标</th><th>工程招 标</th></tr><tr><td>100 万元以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td><td>1.0%</td></tr><tr><td>100～500 万元</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td><td>0.7%</td></tr><tr><td>500～1000 万元</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td><td>0.55%</td></tr><tr><td>1000～5000 万元</td><td>0.5%</td><td>0.25%</td><td>0.35%</td></tr><tr><td>5000 万元～1 亿元</td><td>0.25%</td><td>0.1%</td><td>0.2%</td></tr><tr><td>1～5 亿元</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td></tr><tr><td>5～10 亿元</td><td>0.035%</td><td>0.035%</td><td>0.035%</td></tr></table> <p>注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。</p> <p>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：</p> <p>100 万元×1.0%=1 万元</p> <p>（500-100）万元×0.7%=2.8 万元</p> <p>（1000-500）万元×0.55%=2.75 万元</p> <p>（5000-1000）万元×0.35%=14 万元</p> <p>（6000-5000）万元×0.2%=2 万元</p> <p>合计收费（标准费率）=1+2.8+2.75+14+2=22.55（万元）</p> <p>（3）招标代理服务费由中标人汇到如下指定账户：</p> <p>开户名称：云之龙咨询集团有限公司</p> <p>银行账号：8113001013400293071</p> <p>开户银行：中信银行南宁东葛支行</p> <p>开户行行号：302611029137</p>	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%
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%																														
31	<p>其他补充事项</p> <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</p>																																

		<p>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《中华人民共和国政府采购法》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割离且真实、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、微型企业或监狱企业、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 个工作日内向财政部投诉。

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对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他权利，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5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) 本项目为专门面向中小企业采购，不再执行政策性扣除，即投标人的投标报价=评审报价。	10
2	商务因素 (60分)	相关证书 (6分)	投标人拥有有效的质量管理体系认证证书(GB/T19001/ISO9001)、信息安全管理体系统认证证书(GB/T22080/ISO27001)、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及提供上述证书对应的在全国认证认可信息公共服务平台上(http://cx.cnca.cn)查询结果的截图，并加盖供应商单位公章，不提供或证书状态非“有效”均不得分。)	6
		成功案例 (10分)	投标人 2022 年 10 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。 注：类似项目是指信息系统运维服务项目。	10
		技术	重点考核供应商的履约能力，投入本项目的人员数量、	24

		<p>力量 (24分)</p> <p>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)拟提供的驻场运维人员(1人,满分6分):</p> <p>①具有计算机技术与软件专业技术资格中级证书(软件评测师、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,任一)的,得2分;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、系统架构设计师、系统分析师、系统规划与管理师,任一)的,得3分,满分3分。</p> <p>②具有3年以上不足6年同类工作经验的,得2分;6年以上同类工作经验的,得3分。满分3分。(投标人需要自行提供证明材料且能被评标委员会认可)</p> <p>(2)拟提供的远程服务人员(中级岗)(1人,满分9分):</p> <p>①具有计算机技术与软件专业技术资格中级证书(软件评测师、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,任一)的,得2分;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、系统架构设计师、系统分析师、系统规划与管理师,任一)的,得3分,满分3分。</p> <p>②具有6年以上不足10年同类工作经验的,得3分;10年以上同类工作经验的,得6分。满分6分。(投标人需要自行提供证明材料且能被评标委员会认可)</p> <p>(3)拟提供的远程服务人员(高级岗)(1人,满分9分):</p> <p>①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、系统架构设计师、系统分析师、系统规划与管理师,任一)的,得3分。</p> <p>②具有6年以上不足10年同类工作经验的,得3分;10年以上同类工作经验的,得6分。满分6分。(投标人需要自行提供证明材料且能被评标委员会认可)</p> <p>注:投标人需在投标文件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、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>	
--	--	--	--

		技术指标承诺 (20分)	<p>投标人在响应和满足“《第六章项目采购需求》技术参数、服务内容要求”的基础上，根据额外提供的承诺函（加盖公章）进行打分：</p> <p>（1）承诺日常值守的服务周期每日（法定工作日）进行外，还提供每周的值守总结巡察的，得3分。</p> <p>（2）承诺健康巡检服务周期为每半年3次以上的，得3分。</p> <p>（3）承诺广西税务局应用系统下属多个地市单位人员使用，出现人员更换或业务功能升级而不熟练操作，承诺提供专项培训的，得3分。</p> <p>（4）承诺应用连续运行时间至少连续2个月不停的，得3分。</p> <p>（5）承诺服务响应时间热线支持5分钟以内的，得3分。</p> <p>（6）承诺服务实质响应时间，日常事件小于1小时的，得3分。</p> <p>（7）承诺知识提取和维护提取周期：问题闭单后≤10工作日内的，得2分。</p>	20
3	技术因素 (30分)	项目需求理解方案 (12分)	<p>由评标委员会依据招标文件中项目需求的项目定位、采购需求、工作的业务流程、工作现状的把握及理解情况进行评审，以下各项不重复计分：</p> <p>①投标人能对项目定位、采购需求的基本情况进行描述，内容全面、完整，对本项目服务需求理解思路正确的，得4分；</p> <p>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、工作流程进行描述，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；</p> <p>③在本项②基础上，投标人能对业务流程进行完整表述，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>	12
		运行维护方案 (12分)	<p>由评标委员会根据投标人提供的运维服务方案，从主动运维服务、被动运维服务和运维保障服务等因素描述进行评价，以下各项不得重复计分。</p> <p>①投标人提供的运维服务方案，包含业务系统提供技术支持及日常维护，开展故障处理、系统优化、健康检查和性</p>	12

		分)	<p>能优化、备份和升级服务等专业的运维服务，完全满足运维服务方式及运维服务范围要求的，得 4 分。</p> <p>②在本项①基础上，投标人承诺对高级别（紧急问题）事件/问题解决时间在 2 工作小时以内；中级别事件/问题解决时间在 6 工作小时以内，能根据项目需求细化运维服务措施，对系统处理紧急问题的能力和手段有描述，在运维方面进行较详细的阐述，并分解出实施过程中的重点难点，能就重点难点制定具体运维措施的，得 8 分。</p> <p>③在本项②基础上，投标人还就相关设备的安装配置及迁移、备份及协助应用系统升级有针对性方案或流程图的，得 12 分。</p> <p>未提供运行维护方案或运行维护方案未达到①标准要求的，得 0 分。</p>	
	验收及考核方案（6分）		<p>由评标委员会根据投标人提供的验收及考核方案，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、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 2 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，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，并承诺各项质量标准均高于项目采购需求的最低标准（须列出具体值并承诺盖章），各流程的验收文档（如工作总结和技术报告、项目成果、重要数据和技术资料等）输出时间有明确计划时限，能较好的实现采购需求，得 4 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 6 分。</p> <p>未提供验收及考核方案或验收及考核方案未达到①标准要求的，得 0 分。</p>	6
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	本项目属于专门面向中小企业采购的项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。	（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； （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。
促进残疾人就业政策	本项目属于专门面向中小企业采购的项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。	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）
支持监狱企业发展政策	本项目属于专门面向中小企业采购的项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。	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

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，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。

2.4.2本项目推荐中标候选人的数量：3家。

2.4.3中标人数量： 1 家。

第四章 政府采购合同文本

中小企业预留合同：☒是 ☐否

合同类别：信息化服务类

政 府 采 购 合 同

（年 度_____）

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"/> 大型企业 <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	服务内容	详见招标文件采购需求。	
9	合同付款	<p>合同以人民币结算：</p> <p>（1）签订合同后甲方预付合同总金额的 30%；服务满 2 年，甲方支付合同总金额的 40%；服务期满，由甲方组织验收，支付合同剩余款项。</p> <p>除预付款外，其他合同款项的支付，均须根据本项目约定的验收标准及合同罚责条款进行服务考核，并按考核结果对当期应付合同款进行核算。</p> <p>应付金额=合同总金额×当期合同约定支付比例-合同总金额×（当期累计扣分×0.2%）-相应扣款（如有）。</p>	

		<p>其中，“当期累计扣分”依据应付款当期的《服务质量情况表》考核记录累计形成；“相应扣款”依据合同约定的违约责任条款执行。</p> <p>(2)甲方付款前,乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票,甲方收到发票后 10 个工作日内将合同款项支付到合同约定的乙方账户;甲方未收到合规发票的,有权不予支付相应款项,并不承担延迟付款责任。</p>
10	履约保证金及返还	<p><input checked="" type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/>要求提供,履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%,本项目履约保证金为采购合同金额的 % (四舍五入取整到元),乙方在签订合同前应提交履约保证金,否则,不予签订合同。提交方式为支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。采用转账、电汇方式的,由乙方在签订合同前按规定的金额从乙方银行账户直接缴入甲方账户。</p> <p>合同期满,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。</p> <p>满足履约保证金返还条件且双方对核实结果无异议的,自完成核实之日起 30 日内,甲方根据项目验收意见扣除应扣除的款项(如有)后,原路无息返还履约保证金。</p>
11	合同履行期限	<p>服务时间、履行期: 年,具体时间从 年 月 日起至 年 月 日止。</p> <p>合同期满,如甲方要求乙方继续提供本合同服务的,顺延至新的中标(成交)供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间,原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变,但双方另有约定的除外。</p>
12	合同履约地点	合同约定地点或甲方指定地点
13	合同纠纷解决方式	<p>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。如协商不能解决,可以选择以下途径之一解决纠纷:</p> <p><input type="checkbox"/>向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>向甲方所在地人民法院提起诉讼</p>

一 合 同

国家税务总局_____税务局（以下简称“甲方”）通过_____方式采购，确定_____公司（以下简称“乙方”）为_____项目中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标文件约定的内容，签署《_____合同》（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）采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；
- （2）报价表（总报价表和分项报价表）；
- （3）投标文件技术部分和商务部分；
- （4）投标文件技术力量一览表；
- （5）招标（采购）文件（另附）；
- （6）投标（响应）文件（另附）；
- （7）甲、乙双方商定确认后的补充协议；
- （8）联合协议或者分包意向协议（《政府采购促进中小企业发展管理办法》46号文第十四条要求）（如有）；
- （9）其他(根据实际情况需要增加的内容)。

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 合同金额

本合同总金额为人民币_____元整（¥_____）。

4. 付款条件

付款方式：

（1）签订合同后甲方预付合同总金额的 30%；服务满 2 年，甲方支付合同总金额的 40%；服务期满，由甲方组织验收，支付合同剩余款项。

除预付款外，其他合同款项的支付，均须根据本项目约定的验收标准及合同罚责条款进行服务考核，并按考核结果对当期应付合同款进行核算。

应付金额=合同总金额×当期合同约定支付比例-合同总金额×（当期累计扣分×0.2%）-相应扣款（如有）。

其中，“当期累计扣分”依据应付款当期的《服务质量情况表》考核记录累计形成；“相应扣款”依据合同约定的违约责任条款执行。

（2）甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方收到发票后 10 个工作日内将合同款项支付到合同约定的乙方账户；甲方未收到合规发票的，有权不予支付相应款项，并不承担延迟付款责任。

5. 合同签订及生效

本合同一式八份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方两份，招标代理机构两份，应在甲方收到乙方提供的履约保证金（如有），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 本项目涉及信息化服务运维人员的，运维人员应当是乙方的正式人员，或者是与乙方签订 1 年以上劳动合同且实际工作满 1 年的人员，常驻运维人员应当为技术骨干。

3.3 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。

3.4 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。

3.5 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。

3.6 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。

3.7 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 信息安全保密要求

5.1.1 乙方须严格遵守甲方安全保密制度。

5.1.2 乙方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。

5.1.3 乙方投入的项目人员应对本项目中接触到的甲方所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经甲方书面同意,不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露,不得许可使用,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,乙方应负有连带责任。

5.1.4 乙方须与甲方签署合同项目实施期间的信息保密协议。

5.1.5 乙方投入的项目人员须与甲方签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。

5.2 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。

5.3 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:

5.3.1 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息;

5.3.2 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可;

5.3.3 未经甲方书面许可,不得对有关信息进行修改、补充、复制;

5.3.4 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;

5.3.5 未经甲方书面许可,不得将信息透露给任何其他人;

5.3.6 严禁在提交的产品中设置远程维护接口和后门程序;

5.3.7 不得进行系统软硬件设备的远程维护;

5.3.8 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.4 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。

5.5 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。

6.4 供应链安全管理要求

6.4.1 人员资格要求

6.4.1.1 签订承诺书。乙方应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按甲方要求签订协议和承诺书。

6.4.1.2 开展背景审查。乙方承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交甲方进行备案。

6.4.1.3 设置网络安全负责人（由驻场运维人员兼任）。乙方为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

6.4.2 日常行为规范要求

6.4.2.1 工作能力要求。乙方负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

6.4.2.2 教育培训要求。乙方负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。

6.4.3 违约惩戒措施

乙方对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，甲方按照法律法规及合同约定，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。

6.5 网络安全和数据安全管理要求

乙方投入的项目人员在合同期间应严格按甲方的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于乙方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，甲方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。

安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：

6.5.1 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份等工作未落实到位，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。

6.5.2 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。

6.5.3 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。

6.6 罚责条款

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，由乙方负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告甲方。乙方无法判定问题根源的，由甲方承担全部责任。甲方将视问题轻重、乙方责任大小等情况，按不高于合同总金额的5%的比例进行扣减。

7. 税收信息化项目开发和应用管理工作要求

供应商在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作要求。对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同等措施；对于存在严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

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。特殊原因逾期返还的，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。

11.2 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10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。

11.4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。

11.5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。

11.6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。

11.7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。

11.8 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 因国家政策变化、技术实施所需的客观环境变化、重大技术变化（含硬件架构升级、设备兼容性调整、硬件设备报废、推广使用新应用系统等）或工作计划调整等原因导致相关服务停止或部分停止的，甲方有权提前终止或部分终止合同执行，费用按实际服务时间、实际运维范围和考核结果据实结算，不视为甲方违约。

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。如协商

开始 30 天内仍不能解决，可以按“合同条款前附表”第 13 项“合同纠纷解决方式”提起仲裁或诉讼。

13.2.1 诉讼应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

13.2.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

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

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，由于甲方工作政策调整、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 甲方因采购内容需要调整等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。

17.5 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。

18. 转让和分包

18.1 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。

18.2 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。

19. 合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 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。

20. 适用法律

20.1 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。

20.2 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）》。

21. 税费

21.1 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。

22. 合同效力

22.1 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。

23. 检查和审计

23.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履约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。

23.2 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。

24. 合同生效

24.1 本合同一式八份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方二份，采购代理机构二份，应在甲方收到乙方提供的履约保证金（如有），由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

三 合同附件（与正件装订成册）

- （一）报价表（总报价表和分项报价表）；
- （二）投标（响应）文件技术部分和商务部分；
- （三）采购需求（与采购文件一致）；
- （四）投标文件技术力量一览表
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）

(一) 报价表（总报价表和分项报价表）

按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

(二) 投标（响应）文件技术部分和商务部分

按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

(三) 采购需求（与采购文件一致）

(四) 投标文件技术力量一览表

(五) 合同验收书格式（验收时填制，供参考）

项目验收书（付款时提供）

一、项目基本情况

- (一) 项目名称及编号
- (二) 合同名称及编号
- (三) 乙方名称、乙方联系人及联系方式
- (四) 合同金额
- (五) 历次验收及已付款情况等

二、项目基本内容

- (一) 合同约定的主要内容
- (二) 本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

- (一) 验收情况，包括验收内容、验收期限等
- (二) 验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日

(六) 政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
	<p>该项目已于年月日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金，期限于年月日已满，请将履约保证金人民币（大写）（¥）退付到达以下账户。</p> <p style="margin-left: 40px;">单位名称：</p> <p style="margin-left: 40px;">开户银行：</p> <p style="margin-left: 40px;">账号：</p> <p style="margin-left: 40px;">联系人及电话：</p> <p style="text-align: right; margin-top: 40px;">供应商签章：</p> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;">年月日</p>
采 购 人 意 见	<p>退付意见：（是否同意退付履约保证金及退付金额）</p> <p>联系人及电话：采购人签章</p> <p style="text-align: right; margin-top: 40px;">年月日</p>

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《中华人民共和国政府采购法》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）

项目名称：

项目编号：

采购包号：

价格单位：人民币：元

序号	标的内容	价格小计
1	广西税务 2025 年税务干部综合管理信息系统运行维护项目	
2		
3		
报价合计（小写）		
报价合计（大写）		
服务期		3 年。因国家政策变化、技术实施所需的客观环境变化、重大技术变化（含硬件架构升级、设备兼容性调整、硬件设备报废、推广使用新应用系统等）或工作计划调整等原因导致相关服务停止或部分停止的，采购人有权提前终止或部分终止合同执行，费用按实际服务时间、实际运维范围和考核结果据实结算，不视为采购人违约。
...		

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

项目名称：项目编号：

采购包号：价格单位：人民币：元

序号	标的名称	内容描述	数量	单价	小计 (元)	备注
1	广西税务 2025 年税务干部综合管理信息系统运行维护项目	详见技术条款偏离表	36 个月			
合 计 大写 小写						

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。

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 商务条款内容要求	投标文件 应答情况	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）参加广西税务 2025 年税务干部综合管理信息系统运行维护项目（重）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.广西税务 2025 年税务干部综合管理信息系统运行维护项目，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，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）

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

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.投标人根据实际情况，按照第三章《评标方法及标准》进行提供。

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 技术部分内容要求 (技术需求或者服务要求)	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（投标人根据实际修改，以下内容仅供参考）：

- (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拟投入人员的相关信息（可根据实际调整）。

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：广西税务 2025 年税务干部综合管理信息系统
运行维护项目（重）

项目编号：GX2025-DLGK-C0066-B00

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

2025 年 10 月

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，否则响应无效；标“#”为重点指标；标“△”为一般指标。

3.投标人投标时必须在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	广西税务2025年税务干部综合管理信息系统运	项	<p>一、项目概述</p> <p>税务干部综合管理信息系统（以下简称数字人事系统）是国家税务总局现有的一套管理信息系统，部署模式是省局集中模式。系统分为两大模块，一是考核考评模块，另一个是人事管理模块。系统的稳定运行关系到广西税务系统2万多干部的考核考评及人事管理工作。为了保持系统安全、稳定、平稳持续运行，需要加强监管，制定相应的运行维护保障方案，避免出现系统无法正常运行的现象发生。</p> <p>二、项目目标</p> <p>本项目是税务干部综合管理信息系统（以下简称数字人事系统）服务支持及相关系统的运行维护。保障系统运行平稳，根据运行情况及时优化调整、升级更新，确保日常业务系统数据准确、使用高效。本项目主要是针对系统运行状态进行值守，包括系统的软件配置、系统资源使用情况、系统性能和负载情况等；针对系统运行阶段进行定期维护和更新，包括系统升级、补丁更新、数据备份等；针对系统运行阶段提供用户支持和管理服务，包括技术支持、操作指南、在线帮助、用户权限管理、用户行为管理、用户数据管理等，以帮助用户解决遇到的问题和困难；针对系统运行阶段业务流程管理和优化、数据管理和保护、安全管理等，确保系统安全性和稳定性。</p> <p>三、项目所含应用系统概述</p> <p>完成数字人事系统正式环境、预生产环境以及培训环境的系统升级、系统软系统测试、数据质量检查、数据导入导出、数据修改、数据备份，加强数字人事系统疑难问题的防控和维护，协助采购方按照上级工作部署实现数字人事系统与绩效管理系统、内控管理平台、</p>

一户式 2.0 版等系统的对接，确保数字人事系统及其他配套服务稳定高效安全运行。

(1) 系统技术体系结构

数字人事系统技术体系结构为 B/S 架构。系统技术体系结构如下：

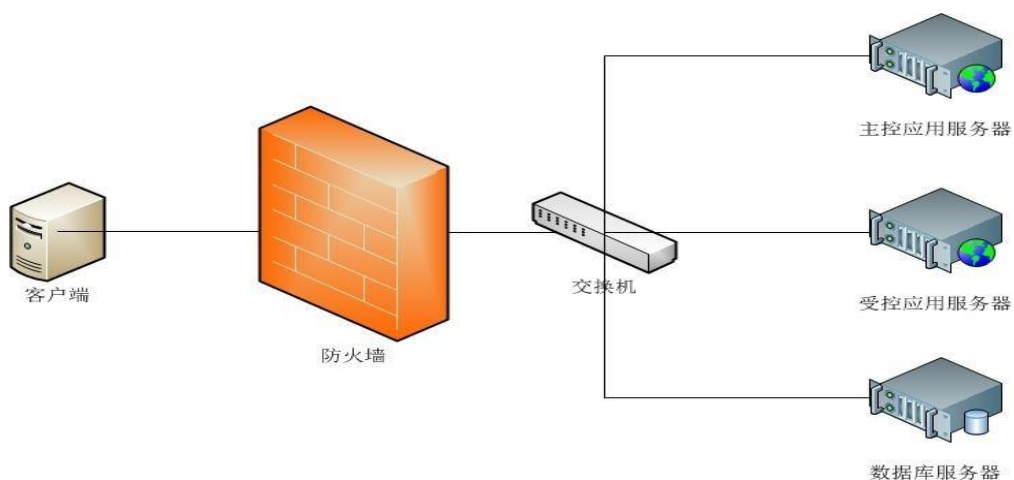
1) 系统标准层，采用 J2EE 作为底层开发平台的系统体系结构；

2) 应用层框架，完成对底层技术的封装，同时基于预制的可重用构件，抽象通用的系统处理流程并勾勒构件之间的相互关系。业务层实现业务逻辑时只需重用框架的设计并在需要时进行扩展；

3) 可重用基础构件层，可重用构件指与业务无关的基础性构件，如日志、打印、报表、数据操作等。

(2) 系统应用体系结构

数字人事系统应用体系结构



(3) 系统主要功能结构

序号	业务系统名称	功能模块名称
1	数字人事系统	机构编制
2		人员配置
3		干部管理
4		职级管理
5		公务员（事业干部）管理
6		工资福利
7		人才管理
8		考核奖惩
9		干部监督
10		培训管理
11		人事管理查询

			12		职业基础
			13		平时考核
			14		公认评价
			15		业务能力评价
			16		领导胜任力评价
			17		加减分管理
			18		账户管理
			19		投票测评
			20		测试管理
			21		数据应用
			22		临时授权
			23		痕迹化管理
			24		移动管理
			25		系统对接
			26		辅助功能
		<p>四、运行现状</p> <p>数字人事系统稳定运行关系到广西税务局行政事务的正常开展，需要加强监管，制定相应的运行维护保障方案，避免因故障发生时间过长产生的影响。随着系统运行时间渐长，系统环境配置、占用资源、存储等发生变化，需要定期对这些系统进行检查分析，给出预警建议和改进意见，尤其以人事、考评业务为主，多集群部署、内外网均涉及的应用系统。广西税务局应用系统下属多个地市单位人员使用，出现人员更换或业务功能升级而不熟练操作，不同的系统环境问题，出现故障等需要咨询人员及时解决。</p> <p>五、服务方式</p> <p>中标人选派 1 名具有 2 年以上人事系统维护经验技术人员在广西壮族自治区税务局现场运维（驻点考核考评处，自行配备驻场运维电脑），驻场服务团队与采购人工作时间保持一致。提供 5*8 小时现场及 7*24 小时电话服务。集中解决业务系统问题及提供培训服务。</p> <p>六、服务内容</p> <p>主要包括主动运维服务、被动运维服务和运维保障三部分。</p> <p>主动运维服务工作是指根据应用系统自身特点，结合以往的经验总结和总结，定期或不定期对支撑应用系统运行的主机系统及其他配套系统进行日常巡检，对应用系统数据质量、运行情况等进行检查和评估，以避免小隐患引发大问题，防患于未然，最大程度的预防应用系统故障的发生。</p> <p>被动运维服务工作是指日常工作中针对各级用户通过运维热线、运维网站和问题清单</p>			

		<p>等反映的应用系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的支持，及时解答问题、分析问题、定位问题、解决问题、反馈解决结果、记录并归纳的过程。被动运维服务工作包括现场支持、一般问题处理、紧急问题处理、故障处理、数据维护、数据提取、数据迁移等内容。</p> <p>运维保障工作是指为做好被动支持服务和主动运维服务工作而开展的质量控制、后勤保障等工作。运维保障工作包括岗前培训、业务培训、知识库、软件补丁实施、安全管理、重大保障、专项问题、网络安全、等保要求、测试环境、出具报告等。</p> <p>（一）日常值守</p> <p>服务周期：每日（法定工作日）</p> <p>服务内容：识别风险点，建立指标，实施和预防性检查，包括但不限于数字人事系统软件及其他配套系统运行情况；操作系统进程状态（是否异常占用资源、崩溃）、系统错误或告警日志；用户异常登录、多次失败登录；用户敏感操作记录（如数据删除、权限变更）等。同时，需要根据实际情况和需求的变化，不断完善和优化运维的指标，以确保系统持续、稳定、安全地支撑业务运转。</p> <p>（二）健康巡检</p> <p>服务周期：每季度</p> <p>服务内容：按照运维管理规范，以现场巡检和远程巡检相结合的方式，对数字人事系统生产环境相关内容进行健康检查。制定详细的健康检查计划，包含健康检查的时间、地点、范围、方式；定健康检查指标和判定准则并编制指标的采集脚本；针对数据存储服务器、应用服务器、数据同步服务器（即 dxp 服务器）的各项指标，如基础环境、运行情况、系统状态、系统设置、系统日志、错误日志进行检查分析，归档系统中的日志文件和清理垃圾文件，以及对应用系统的用户、权限、数据等内容检查，以发现存在的问题和隐患，生成健康检查报告。</p> <p>（三）系统调优</p> <p>服务周期：按需（根据实际）</p> <p>服务内容：根据系统运行情况，对系统进行数据清理，针对整个软硬件环境存在的性能问题，进行相应的诊断和性能调优，并提出相应的优化建议和意见。主要工作内容为：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根据采购人的资源优化需求，对资源优化需求进行评估、资源优化方案撰写、测试及实施工作。 2. 通过健康检查结果，从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面提出系统资源优化建议，报送采购人运维管理部门审核后实施资源优化。 <p>（四）现场支持</p> <p>服务周期：每日（法定工作日）</p> <p>服务内容：在广西壮族自治区税务局现场运维，驻场服务团队与采购人工作时间保持一致，提供 5*8 小时现场技术支持以及及 7*24 小时电话服务支持。主要包括处理干部基</p>
--	--	---

		<p>本信息、考评关系、平时考核、年度考核划段以及公务员年度考核的异常数据，解答用户使用系统遇到的问题。数字人事系统由机构编制、人员配置、干部管理、职级管理、公务员（事业干部）管理、工资福利、人才管理、考核奖惩、干部监督、培训管理、人事管理查询、职业基础、平时考核、公认评价、业务能力评价、领导胜任力评价、加减分管理、账户管理、投票测评、测试管理、数据应用、临时授权、痕迹化管理、移动管理、系统对接、辅助功能等 26 个模块 462 个功能菜单组成，驻场运维人员需熟悉各功能模块，及时快速解决问题，对于前台无法解决的，需分析应用日志定位问题，必要时进行数据维护更正操作。根据采购人要求，驻场人员需协助完成以下工作：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 协助采购人完成干部基本信息维护。 2. 协助采购人完成平时考核全流程跟踪，如考评关系维护；组织绩效挂钩、个人绩效、领导评鉴数据维护；平时考核结果任务建立和发布等。 3. 协助采购人完成年度考核划段全流程跟踪，如组织绩效结果采集；年终测评、党建评价、“一报告两评议”、廉政测评、“政务服务好差评”、纳税人满意度调查、地方党政考核数据维护、加减分管理数据维护、负面清单事项维护、得分划段任务建立以及结果发布等。 4. 协助采购人完成业务能力和领导胜任力测试全流程跟踪。 5. 协助采购人完成数据质量检测和数据维护。 <p>（五）一般问题处理</p> <p>服务周期：每日（法定工作日）</p> <p>服务内容：主要工作内容为业务咨询、问题处理。及时解答税务人员针对数字人事系统提出的问题，处理解决税务人员的维护请求，辅导税务人员规范操作应用软件。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析处理问题 <p>针对各种途径接收到的技术支持请求，通过查看数据、测试重现、调试程序等多种手段分析引起问题的原因，在满足用户业务功能需求的基础上，经过测试验证后给出解决方案，并按照解决方案完成处理问题。对于已处理完毕的问题，回访用户并确认问题最终解决。确保当天问题当天回复，不能及时解决的问题，回复原因并预估解决时间。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 记录问题 <p>问题处理完毕后记录问题及其处理过程，每天做好工作记录，按采购人要求提供相关工作情况记录及工作总结等。</p> <p>紧急问题处理</p> <p>服务周期：服务周期：按需（根据实际）</p> <p>服务内容：运维人员将根据紧急问题级别，在最短时间内及时到达紧急问题现场，对问题进行诊断、分析，并解决问题，保证用户业务的不间断正常运行。系统一旦发生紧急问题，将立即启动紧急问题应急服务工作程序，运维人员在服务标准规定的响应时间内作出响应，判断紧急问题原因，一线运维人员在现场进行相应的紧急问题处理，一线运维人</p>
--	--	--

		<p>员解决不了的问题，二线运维人员远程协助并解决问题。保证在服务标准规定的恢复时间内恢复系统的正常运行。</p> <p>（七）故障处理</p> <p>服务周期：按需（根据实际）</p> <p>服务内容：负责对故障进行排查（包括对其程序错误及缺陷进行排错）、诊断、定位、分析，结合系统本身确定解决方案，实施故障解决方案并跟踪效果，将经验纳入知识库。驻场运维人员无法处理，须提供远程高级技术支持，作为本地运维支撑。主要工作内容如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 沟通确认 <p>驻场技术人员在 5 分钟内响应，了解问题产生的现象、背景和涉及的业务细节。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 恢复系统 <p>通过沟通确认后，首先对于可以现场排查、现场处理的问题，在现场处置并恢复系统正常运行。现场技术支持无法解决的问题，中标人组织远程二线技术支持工程师 30 分钟内提出解决方案，现场运维人员根据二线提供的解决方案，恢复系统正常运行。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 出具问题报告 <p>事后对系统运行情况进行跟踪，分析问题原因并编写问题处理报告。</p> <p>（八）数据维护</p> <p>服务周期：按需（根据实际）</p> <p>服务内容：在系统后台处理前台无法修改的数据，以保证系统数据的逻辑性、正确性、完整性。主要工作内容为：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 沟通确认 <p>根据数据维护工单的需求，运维人员与采购方进行沟通，了解数据维护的原因、背景和涉及的业务细节。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 分析数据 <p>通过沟通确认，理解业务需求，分析业务环境的数据特点。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 出具方案 <p>根据业务处室审批意见和业务需要，对各级税务机关提出的数据维护需求提出解决方案。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 方案测试 <p>在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正。</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. 方案实施 <p>测试通过后方可在真实环境进行维护。</p> <p>（九）数据提取</p> <p>服务周期：按需（根据实际）</p> <p>服务内容：数据提取加工是为支持采购人开展相关业务工作，根据确定的样式和口径</p>
--	--	--

		<p>从后台进行数据查询、提取、加工的工作。根据采购人需求，提取数据、整理、分析、制作报表等，给采购人提供决策支持。主要工作内容为：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 取数需求确认 数据提取人员与需求部门沟通数据需求的业务细节，确认数据输出样式、取数需求口径和时限要求。 2. 取数需求处理 按照确认后的提数需求，完成数据提取和加工，并将数据结果报表或清册提交需求部门。 3. 取数工作记录 数据提取人员每次完成取数工作后，做好取数工作记录。 4. 取数安全保障 数据提取人员对查询过程中接触的各类数据内容有保密的义务，严禁泄露及私自使用相关数据。 <p>（十）系统迁移</p> <p>服务周期：运维人员上岗前</p> <p>服务内容：根据采购人行政类系统迁移的安排，并对系统迁移进行调查、迁移方案撰写、迁移方案测试、实施、支持及后续跟踪工作。主要工作内容如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 环境调查 接收系统迁移工作后，进行系统迁移前后环境调查，明确迁移情况。 2. 方案撰写 根据实际迁移需求及情况，撰写系统迁移方案和回退方案。 3. 方案测试 测试系统迁移方案，并将测试结果交采购人运维管理部门确认。 4. 方案实施 根据系统迁移方案现场实施应用系统迁移。 5. 验证和切换 应用系统迁移实施完成后，从应用服务的功能和业务数据的完整性、一致性方面角度验证迁移是否成功，并于验证成功后，进行应用系统的切换。 <p>（十一）岗前培训</p> <p>服务周期：运维人员上岗前</p> <p>服务内容：对运维人员开展岗前培训旨在帮助其快速适应工作环境、掌握岗位必备技能，缩短适应期，提升岗位能力。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 岗位认证制度建立 运维岗位是非常重要的工作岗位，中标人应建立岗位认证制度，上岗人员要学习相关业务、生产系统的操作以及其他技术能力。运维人员上岗认证制度要报采购人审核。
--	--	--

		<p>2. 上岗人员的培训</p> <p>中标人新增人员上岗前要进行上岗培训，对业务和相关系统操作进行培训，培训后要对上岗人员进行认证考试后，经采购人认证审核后上岗从事运维工作。</p> <p>（十二）业务培训</p> <p>服务周期：按需（根据实际）</p> <p>服务内容：根据采购人要求，对相关人员进行业务、技术培训，不定期的与采购方操作人员、技术人员进行业务技术交流。具体包括：培训计划制定，培训课件制作，测试环境准备等，使培训学员能够在较短的时间内掌握培训内容，熟悉系统的相关技术、业务流程、功能操作。</p> <p>1. 新业务培训</p> <p>根据业务变化以及系统升级情况，按照采购人要求，组织相应的应用系统操作、技术培训，使得税务业务操作人员及时了解业务处理和政策的变化，以及相应的系统处理流程。原则上每发生一次系统业务功能调整升级，运维商就应对省、市、县三级税务人员开展一次业务培训，确保税务人员及时、系统了解系统功能变化。</p> <p>2. 问题分析培训</p> <p>中标人须每个月根据日常运维总结的问题，对发生的相关系统故障问题、系统操作问题、数据集问题进行分析汇总后，形成培训报告，以培训课件展现，在采购人的安排下，进行全业务链的业务操作培训，提高采购人的业务操作能力。</p> <p>（十三）知识库</p> <p>服务周期：按需（根据实际情况）</p> <p>服务内容：运维文档的整理归集。项目团队需及时、有效、规范地总结在系统运维过程中积累的经验，做好运维过程文档的归集、整理工作，形成完整的文档。</p> <p>1. 运维问题收集</p> <p>中标人在运维过程中都会产生大量的问题，从各个渠道发来的税务人员提出的问题记录。对于比较复杂关键问题和反映比较多的进行重点收集。</p> <p>2. 运维问题分析</p> <p>每个月完成之后，运维人员把各人收集的问题进行整理、汇总。问题分析人员把汇总的问题分类，分析其中有共性问题，进行说明找出最优解决办法，并编写手册进行下发培训。减少本类问题的发生，减轻运维问题的工作量。并在分析中找出用户提出问题的原因是否是操作上没提示清楚，并对程序进行优化改进减少本类问题的发生。</p> <p>3. 运维问题报告</p> <p>根据每个收集的问题，进行分类统计，并根据分析的问题解决方案归集为每月的问题分析报告。</p> <p>（十四）软件补丁实施</p> <p>服务周期：按需（根据实际）</p>
--	--	---

		<p>服务内容：根据总局的统一安排不定期的对数字人事系统实施软件补丁升级工作。负责在系统升级之前做好各项准备工作，包括但不限于实施工作的时间评估、升级时间协调、应用程序和数据备份、补丁实施执行、实施过程遇到的问题处理、升级后的功能检查、测试验证、运行跟踪等。同时做好数字人事系统模拟（测试）环境的搭建、版本维护等工作，确保模拟（测试）环境应用系统版本与生产环境一致。</p> <p>（十五）安全管理</p> <p>服务周期：按需（根据实际）</p> <p>服务内容：①规范账号口令的管理，不在公共或者网络途径透露，限制权限与访问范围，定期审查并根据实际情况撤销无用账号，避免账号管理不当和弱口令带来安全风险等；②加强漏洞管理，根据漏洞扫描结果定期查补丁更新情况并及时安装修复漏洞；③对应用数据中的敏感数据加密存传（或脱敏处理）；④定期备份数据并建恢复机制；⑤定期进行应用系统日志安全审计；⑥对管理员与用户培训数据安全知识；⑦针对数据安全事件建立机制等。</p> <p>（十六）重大保障</p> <p>服务周期：按需（根据实际）</p> <p>服务内容：中标人应于国家法定节假日、重大政治活动期间对本项目提供运维保障方案，安排专人提前 1 日做可用性检查。</p> <p>（十七）专项问题</p> <p>服务周期：按需（根据实际）</p> <p>服务内容：国家政策变化而涉及的系统变更，应进行专项跟踪、对接，制定方案，结合采购人实际及时调整相关系统代码、参数配置等。</p> <p>（十八）网络安全</p> <p>服务周期：按需（根据实际）</p> <p>服务内容：在合同期间严格按采购方的网络安全和数据安全相关规定开展工作。</p> <p>1. 协助采购人每年都要进行、应对相应的系统软件、操作系统进行漏洞扫描和安全加固和安全扫描，并且对有问题的及时修补，并同时升级安全加固程序补丁。</p> <p>2. 在重大活动期间，按采购人需求安排运维人员值班，实时跟踪系统，保障系统安全运行。</p> <p>（十九）等保要求</p> <p>服务周期：按需（根据实际）</p> <p>服务内容：中标人须承诺，服务期内配合采购人完成相关系统的等级保护建设、评测、运行维护。</p> <p>（二十）测试环境</p> <p>服务周期：按需（根据实际）</p> <p>服务内容：测试环境是生产系统进行测试升级的保障，各相关系统建立测试环境。当</p>
--	--	--

		<p>生产系统版本升级时，测试环境系统同时进行版本升级和测试。测试过程中发现问题进行程序修改，并及时升级完善。只有在测试环境中全部测试通过后，升级版本才由采购人运维组统一安排在生产环境中正式升级。</p> <p>（二十一）出具报告</p> <p>服务周期：按需（根据实际）</p> <p>服务内容：按采购人要求出具运维报告。根据运维、情况统计表、健康检查情况，按年提供运维服务报告。</p> <p>（二十二）其它</p> <p>服务周期：按需（根据实际）</p> <p>服务内容：根据采购人要求，提供与应用系统运行维护有关的其他支持服务工作。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 其他与数字人事系统相关的工作。 2. 协助采购人进行办公环境、基础设施、人员等综合性服务支持。 3. 驻场运维服务期间，需要对系统环境进行维护时，严格遵守采购人有关管理制度、操作规程。 <p>七、服务管理与要求</p> <p>（一）服务团队要求</p> <p>驻场服务人员 1 名, 具有 2 年以上人事系统维护经验，投标时，拟投入的驻场人员要与合同以及实际工作中执行人员保持一致。</p> <p>具有下列能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 精通所支持应用系统架构、后台表结构及运行维护技术。具有熟练运用操作系统、数据库、中间件等系统软件和计算机及网络专业知识的能力，并熟练掌握 excel 表格数据编辑。 2. 具有拟定健康检查、性能优化等技术方案的能力； 3. 具有独立处理应用系统重大/紧急/疑难问题的能力； 4. 具备对所支持的应用系统知识进行加工、深化、归纳的能力，提供运维技术培训的能力； 5. 熟悉运维管理的方法论，并有实际管理经验，具备协助进行运维服务质量控制等管理的能力； 6. 具有对所支持的应用系统重大变更进行风险评估，并能提供高级咨询的能力；具有独分析、定位及解决所支持应用系统的复杂问题的能力，能够指导其他运维人员判断并解决问题。 									
号	岗 位	岗 位级别	岗位职责	要求						员数 量	服 务 时 间 (月)
						资					

			及测试服务；基础软件高级技术支持服务；业务繁忙期技术服务。			级证书优先						
<p>（二）信息化项目管理工作要求</p> <p>按照采购人信息化各项管理工作规程以及采购人系统运维驻场人员管理办法执行。</p> <p>供应商建立健全运维相关制度和流程，促进运维技术支持人员服务能力的优化和提升，推进运维平台及运维工具的使用和升级。保证在运维服务过程中，以实现采购人需求为目标，按要求完成运维规划设计、部署实施以及运维管理等方面的工作，保证运维服务周期中信息系统高效、安全、平稳运行。</p> <p>按年度对运维工作结果进行验收。项目验收标准包括检验各项验收文档资料是否完整、准确、规范；审查现场运维人员是否按照要求完成采购人提交的相关运维工作。</p> <p>纳入税务系统失信记录名单的信息化服务商，对于一般失信行为的，由认定部门的同级网信办函告服务商。对于严重失信行为的，由认定部门的同级网信办约谈服务商主要负责人。对于违反合同约定内容的，由采购部门按合同约定处理。对于影响恶劣的严重违法失信行为，由采购部门按规定将其推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。</p> <p>（三）项目保密要求</p> <p>中标人在项目过程中需要履行的保密责任和承担的保密义务：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 必须严格遵守广西税务局的信息安全保密制度。 2. 工作人员需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。 3. 工作人员应对本项目中接触到的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、纳税人信息等信息负保密义务。未经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。如出现工作人员泄密事件，中标人应负有连带责任。 4. 中标人须与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。 5. 中标人单位工作人员必须与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>（四）信息安全要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确保系统符合税务总局和广西壮族自治区税务局信息安全管理要求； 2. 技术人员在合同期间应严格按照采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于服务方技术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 												

		<p>情况按中标人合同金额的 20%—30%的比例进行扣减；</p> <p>3. 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>（五）服务规范要求</p> <p>1. 基本服务规范</p> <p>（1）运维人员在上班时间应保证电话畅通，下班时应及时退出业务系统；</p> <p>（2）对用户无论通过何种方式提出的技术支持请求，运维人员在 24 小时内给予响应，不能及时解决的要备案跟踪；</p> <p>（3）电话铃声响起三声内接起；</p> <p>（4）及时将用户问题及处理结果等详细信息进行记录，对问题内容和解答内容应完整准确、简洁明了；</p> <p>（5）认真分析问题现象，正确选择、合理运用问题处理流程；</p> <p>（6）在解决问题时，应先检索知识库，知识库中已有明确解决方案的应严格按照知识库内容为用户解答；</p> <p>（7）版本或补丁的下发需按相关流程进行，由税务总局统一发布，工作人员不得私自以任何方式为用户提供；</p> <p>（8）工作人员在工作中应使用普通话、热情有礼、自然得体、音量适中；</p> <p>（9）对用户做到有问必答，有答必准，灵活应变；</p> <p>（10）与用户通话中不要做诸如喝水、吃东西等事情，并且不要与其他工作人员谈笑；</p> <p>（11）工作要耐心细致、不急不燥，不厌其烦；</p> <p>（12）谈话中不得夹带口头语，切忌言语粗鲁。</p> <p>（13）切忌责备用户，如有必要使用户知道，应婉转提出，维护用户自尊心。</p> <p>2. 用语规范</p> <p>（1）常规接听：</p> <p>通话过程中使用“请、您、抱歉、不客气、谢谢”等敬语；</p> <p>接听起电话时：“您好，**系统”</p> <p>需要查询资料或询问他人时：“我需要帮您查询相关资料，请稍等。”</p> <p>需要转接他人时：“根据您的描述的现象，我们为您转到***，以便更好的解决这个问题。”</p> <p>当用户找的人无法接听时：“很抱歉，您要找的***现在不在座位上/正在通话中，我能帮您吗？”</p>
--	--	--

		<p>问题暂时无法解决时：“您的问题我需要进一步分析，稍后回复您可以吗？”</p> <p>结束通话时：“您还有什么问题吗？（如用户回答“没有了”），如果有问题请再来电，再见。”</p> <p>（2）禁止用语：</p> <p>直呼用户：喂！嘿！</p> <p>我不知道/我不清楚/我不负责这件事。</p> <p>我怎么知道？！</p> <p>你怎么这样？！</p> <p>那你到底想怎么样呢？/你到底想做什么？！</p> <p>不行！</p> <p>这不是我的工作。</p> <p>谁告诉您的？！</p> <p>那不是我的错。</p> <p>你应该和 XXX 说。</p> <p>您说的那个时间/事情是办不到的。</p> <p>冷静点儿。</p> <p>我现在很忙。</p> <p>你的电话怎么回事？！一会儿大，一会儿小的！</p> <p>我不是跟你说得很清楚了吗？</p> <p>（X 项功能）怎么能没有呢！</p> <p>就在 XXX 菜单下，怎么能找不着呢？！</p> <p>别人说的？别人怎么知道？！</p> <p>这个没办法！</p> <p>你不明白！能不能换个懂一点儿的人来接电话？</p> <p>（六）质检制度</p> <p>1. 质检内容</p> <p>质检工作包括三部分：指导、监督、纠正。</p> <p>指导：运维一线人员要明确服务的规范和流程，不断提高服务技能及服务水平。</p> <p>监督：广西壮族自治区税务局对运维一线人员的工作情况进行评价与监督。</p> <p>纠正：广西壮族自治区税务局对运维一线人员的服务行为进行纠正，以使服务形象更加统一、专业。</p> <p>2. 质检方式</p> <p>质检方式分为两种：项目组内部质检、广西壮族自治区税务局质检。</p> <p>项目组内部质检：由项目组长人对本组运维一线人员的工单进行质检抽查，并对抽查结果进行记录并定期汇总质检情况。</p>
--	--	---

广西壮族自治区税务局质检：由广西壮族自治区税务局对运维一线人员的工单进行抽查（包括各项目经理抽查过的内容）。		
（七）服务指标要求		
1. 服务标准指标要求		
号	指标内容	指标要求
	系统运行时间	24 小时*365 天
	应用连续运行时间	保证应用至少连续 1 个月不停
	系统可用性 (本项目为配合责任)	保证系统至少连续 1 个月不宕机
	服务支持时间	1. 热线支持：5*8 小时；2. 网站服务：5*8 小时；3. 传真：5*8 小时；4. 高级支持及现场支持：7*24 小时。
	服务响应时间	1. 热线支持：10 分钟；2. 网站服务：1 小时；3. 传真：1 小时；4. 高级支持及现场支持：2 小时。
	运维人员工作时间	日常：周一至周五 8：00-18：00（根据广西壮族自治区税务局工作时间微调，法定节假日除外），根据不同管理制度执行工作时间；非日常：按照广西壮族自治区税务局要求提供 24 小时*365 天工作时间的服务
	运维人员工作地点	广西壮族自治区税务局或广西壮族自治区税务局委派的单位指定（1、可能在采购人或中标人办公场所；2 可能在广西壮族自治区税务局或各地税务机关）
	呼叫响应时间	一般≤15 秒；业务高峰期≤30 秒
	服务实质响应时间	日常：小于 2 小时； 非日常：中低级别问题（一般问题）小于 4 小时；高级别问题（紧急问题）小于 2 小时
0	事件 / 问题解决	日常及非日常均按以下要求：1. 高级别（紧急问题）：4 工作小时；2. 中级别：12 工作小时；3. 低级别：24 工作小时；4. 得到批准的

			决时间	运维、调优、程序优化等按照广西壮族自治区税务局批准时间执行。		
		1	问题 本级解决率	≥80%（80%的问题要在本级解决，升级转出的问题≤20%）		
		2	解决 方案质量	≥90%（90%的问题一次性解决，不重复出现）		
		3	用户 人员培训	根据广西壮族自治区税务局需要安排；重大升级变更单独安排培 训		
		4	健康 检查	范围：数字人事系统；频率： 2-4 次/年；现场检查		
		5	补丁 发布	范围：数字人事系统；频率：根据国税总局要求		
		6	知识 提取和维 护	提取周期：问题闭单后≤15 个工作日内；维护周期：每年度进行≥ 1 次历史知识审核		
2. 事件/问题级别分类要求						
<div><div>程度</div><div>范围</div></div>		核 心 应 用（紧急、 宕 机 或 登 记、申报、 征收）停止	非核心应用停止		应 用 能 够访问，但 性能、效率 低	应 用 能 够访问，存在 操作咨询问 题
			无 临 时措施	有 临 时措施		
自治区		高	高	高	高	中
≥1 市（自治 区内）		高	高	中	中	低
个别		高	中	中	低	低
3. 服务岗位指标要求						
服务接通率，运维人员服务接通率保证在 80%以上，高峰期在 60%以上。						
问题直接解决率，运维人员的问题解决率在 80%以上。						
用户满意度，用户满意度指标要求达到 95%以上。						
（八）日常管理要求						
1. 人员管理						
驻地固定运维人员考勤由广西壮族自治区税务局统一管理。						
（1）考勤登记						
运维人员上下班实行签到、签退的考勤制度，必须由本人在考勤登记表或在电子考勤系统中签到、签退，不得委托或代签，如发生代签，代签者及被签者均视为旷工处理。						

		<p>运维人员同广西壮族自治区税务局工作时间一致。</p> <p>运维人员需按时上下班，不得迟到、早退。</p> <p>(2) 请假</p> <p>运维人员不得无故旷工，工作时间不得随意离开工作岗位，请假必须亲自履行请假手续，填写请假申请单，经批准后方可休假。未按规定请假不到岗者，一律视为旷工，并严肃处理。</p> <p>运维人员请事、病假由广西壮族自治区税务局相关应用系统负责人批准。</p> <p>运维人员如遇突发性疾病或突发事件无法事先请假时，应在休假当天上午八点前提交广西壮族自治区税务局相关应用系统负责人批准。休假结束后需补办请假手续，未补办请假手续的视为旷工。</p> <p>为不影响运维的正常工作，运维人员休假期间，运维公司及时提供应急运维人员顶替到空缺岗位。</p> <p>(3) 人员上岗</p> <p>运维人员须具备胜任工作岗位的资历和水平，广西壮族自治区税务局对服务人员资格条件、基本素质和适应岗位工作能力进行审核确认后，核准上岗。</p> <p>(4) 人员离岗</p> <p>运维人员离岗前须经广西壮族自治区税务局同意后，运维人员交回与工作相关的技术资料、证件和设备等，方可正式离岗。</p> <p>2. 场地管理</p> <p>运维人员必须严格遵守广西壮族自治区税务局的各项规章制度。</p> <p>运维人员进入场地时必须出示出入证，否则不得进入。</p> <p>应保持整洁卫生，严禁吸烟、饮食。运维人员应遵守办公秩序，按规范使用并自觉维护公共设施和设备。</p> <p>运维支持人员应严格执行加班管理制度，如需工作日下班后加班的，应提前在广西壮族自治区税务局办理加班登记手续。如需在节假日期间加班的，应由运维人员提前将加班事项、人员、时间等相关信息报广西壮族自治区税务局审批、并办理相关手续。加班人员在加班结束后应按要求做好电源检查、关灯、锁门等工作。</p> <p>3. 安全管理</p> <p>(1) 运维人员签订保密承诺书。</p> <p>(2) 运维人员承担的工作应进行安全保密风险分析，明确工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、敏感信息泄露、对信息系统的越权操作和恶意攻击等风险，严格按照广西壮族自治区税务局相关安全保密管理要求实施管理。</p> <p>(3) 运维人员严格遵守广西壮族自治区税务局安全管理要求，运维支持人员未经允许严禁带入个人计算机及网络设备。包括：平板电脑、便携式笔记本、以及交换机、无线路由器等。</p>
--	--	---

		<p>(4) 严格内外网管理，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，报广西壮族自治区税务局审批后，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>4. 文档管理</p> <p>(1) 文档清单</p> <p>系统运维人员要严格文档管理，对日常运维进行详细记录，并定期对工作进行总结形成总结报告。主要包括问题清单；月服务报告和年服务报告；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；定期对知识库整理情况进行总结，并形成知识库管理月报告和年报告等。</p> <p>(2) 文档流转要求</p> <p>运维人员须按照各个表单的相关说明进行整理，并由文档管理员对文档进行统一归档管理。</p> <p>如无特殊情况各项文档须按照规定时间上报。无故逾期不报者，将对其进行批评教育等相关处理。</p> <p>各项文档内容必须真实可靠，文档的填写严格按照各项文档的相关要求进行，对已归档的文档进行修改需报应用系统负责人审批后方可进行。对文档内容弄虚作假，或未经允许对以归档文档进行修改者，一经发现严肃处理。</p> <p>加强保密意识，各项文档的流转严格按照文档提交路径及文档等级进行，各等级文档必须按照等级规定的流转范围流转，不得超出流转范围；超出流转范围需经应用系统负责人审核批准。未经允许的流转一经发现严肃处理。</p> <p>对于某项文档需要固定流转 to 指定人员的，在第一次流转时，需要填写文档流转说明，指定专人负责，经应用系统批准后，方可进行文档持续流转。</p> <p>(3) 技术档案管理</p> <p>根据档案管理的需要，对所有非电子版技术文档及管理文档进行归档及管理，确保文档的完整、规范。</p> <p>根据档案管理的需要，在广西壮族自治区税务局内网服务器上，开辟档案存储专区，用于存储运维系统管理范围内应用系统的所有电子版技术文档及管理文档。</p> <p>5. 服务信息安全保密要求管理</p> <p>(1) 运维支持人员必须严格遵守采购人办公安全管理要求，私有设备（包括计算机、笔记本、移动存储设备等）一律不许带入办公区，确因工作需要须填写私有设备进入申请单，经批准后使用，但不得接入办公区内网。</p> <p>(2) 办公电脑设备必须要安装采购人规定的相关软件和杀毒软件；办公电脑不得安装和工作无关的软件；不得随意重新安装电脑操作系统。</p> <p>6. 项目沟通管理</p>
--	--	--

		<p>在沟通管理中，主要包括以下几个方面：</p> <p>月度会议</p> <p>每月第一周的星期五上午（具体时间双方协商），举行一次服务项目月度例会，月度工作总结及内部技术交流等，由项目经理、项目组成员及采购人参加，总结服务经验及实施计划执行效果，制定下一步工作推进计划，对存在的问题在会议后两天内向采购人递交服务改进报告，服务改进报告内容应该包括改进计划、改进内容等。</p> <p>阶段性会议</p> <p>包括项目启动期间的研讨会、服务执行期间的月度、年度服务总结、由双方共同参与，会议听取采购人意见，对存在的问题在会议后两天内向采购人递交服务改进报告，服务改进报告内容应该包括改进计划、改进内容等。</p> <p>紧急沟通</p> <p>当项目组有重大事件（包括管理事件、技术事件、安全事件等）发生时，由双方代表参与，对存在的问题在会议后两天内向采购人递交服务改进报告，服务改进报告内容应该包括改进计划、改进内容等。</p> <p>项目验收</p> <p>在服务结束时召开，由双方代表参与，主要总结本年度运维情况进行总结以及对下一年服务提出建议。</p> <p>7. 项目风险管理</p> <p>（1）风险分析</p> <p>中标人的项目经理将负责对该项目可能出现的各类风险进行。中标人的风险分析原则是将各类风险分为内源风险和外源风险，内源风险是指由于资源部署和管理流程方面原因导致项目交付的不可控；外源风险是指由于外部原因或不可抗力因素导致项目交付的不可控。风险分析工作需要对每一个风险可能发生的触发点、时间、可能造成的影响进行尽可能详尽的描述。</p> <p>（2）风险预警</p> <p>根据项目启动前对风险的分析，质控部门和项目经理将随时依据对服务过程的检查以及服务报告的评审，发现风险的征兆并采取对应行动。客户反馈也是某一类风险预兆的可靠来源。</p> <p>（3）风险处理/危机应对</p> <p>当预计中或意料之外的风险发生时，项目组的行动依据预先制定的《应急预案》作出妥善反应，并且保证升级流程符合事件的紧迫度和影响度。</p> <p>（4）风险教育</p> <p>每一次风险处理结束，或者一个项目终结后，中标人将组织风险管理培训，由项目经理在正式主题会议上，进行项目风险管理总结报告，共同汲取经验和教训。</p> <p>8. 安全保密管理</p>
--	--	---

		<p>(1) 运维技术工程师需要与采购人签订保密协议，并严格遵守。</p> <p>(2) 维护人员对所涉及的信息具有保密意识，未经对方书面许可，不得向任何第三方透露。</p> <p>(3) 在维护过程中，所看到的业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息，应当负有保密义务。未经许可，不得向任何第三方透露，不得将前述信息用于任何商业目的。</p> <p>(4) 办公室上的电脑内外网不得互连，不得将内网的机子与外网相连接。不能将移动盘接入内网电脑上。</p> <p>(5) 严格遵守内外网管理，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，应严格按照采购人相关规定办理。</p> <p>八、安全保障和罚责要求</p> <p>★1. 税收信息化项目开发和应用管理工作要求</p> <p>中标人在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作要求。对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同等措施；对于存在严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。</p> <p>★2. 供应链安全管理要求</p> <p>2.1 人员资格要求</p> <p>2.1.1 签订承诺书。中标人应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。</p> <p>2.1.2 开展背景审查。中标人承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。</p> <p>2.1.3 设置网络安全负责人（由驻场运维人员兼任）。中标人为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。</p> <p>2.2 日常行为规范要求</p> <p>2.2.1 工作能力要求。中标人负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。</p> <p>2.2.2 教育培训要求。中标人负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。</p> <p>2.3 违约惩戒措施</p> <p>中标人对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人</p>
--	--	--

		<p>按照法律法规及合同约定，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>3.1 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份等工作未落实到位，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>3.2 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>3.3 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. 信息安全保密要求</p> <p>4.1 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>4.2 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>4.3 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>4.4 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>4.5 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>★5. 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>★6. 信息化服务运维人员要求</p> <p>本项目涉及信息化服务运维人员的，运维人员应当是中标人的正式人员，或者是与中标人签订 1 年以上劳动合同且实际工作满 1 年的人员，常驻运维人员应当为技术骨干。</p> <p>★7. 廉政要求</p> <p>为进一步落实全面从严治党要求，构建亲清新型政商关系，加强税务信息化项目建设过程中的党风廉政建设和反腐败工作，确保项目建设规范、廉洁推进，中标人在参与税务</p>
--	--	--

		<p>部门信息化项目工作过程中，需严格遵守法律法规、规范履行合同，积极协助税务部门开展廉政风险防控工作。中标人在参与税务部门信息化项目工作过程中，需严格遵守法律法规、规范履行合同，积极协助税务部门开展廉政风险防控工作。请严格遵守并落实如下要求：</p> <p>（1）积极发挥廉政风险防控正向作用。中标人有义务配合税务部门在信息化项目工作中加强廉政风险防控，执行有关措施。</p> <p>（2）健全廉政风险防控机制。中标人有责任在项目管理机制中健全内部廉政防控措施，包括但不限于：对参与本项目的员工提出廉洁行为规范；指定专人对项目实施各环节进行廉政监督；在项目验收过程中提交本项目廉政情况报告等。</p> <p>（3）杜绝违纪违法行为。中标人及相关项目人员必须严格遵守党纪国法，坚守职业道德，杜绝任何形式的利益输送、权力寻租等违纪违法行为，对甲方工作人员不得实施以下行为：</p> <p>①以各种形式和名义提供礼品、礼金、电子红包、支付凭证、商业预付卡、名贵特产、有价证券、股权、其他金融产品等财物。</p> <p>②以各种形式和名义提供宴请、旅游、健身、娱乐、私人会所等活动安排；代付加班餐费、打车费等。</p> <p>③以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。</p> <p>④借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。</p> <p>⑤以无偿、象征性地收取费用等方式提供家政、司机等服务劳务。</p> <p>⑥其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。</p> <p>（4）信守承诺。中标人应承诺在项目实施过程中，严格遵守国家法律法规合法、诚信经营，杜绝商业贿赂、规范经营活动、公开透明合作、严格内部管理，并签订《税务信息化项目服务商廉洁承诺书》（详见附件二）提交甲方负责项目实施的单位。</p> <p>（5）自觉接受监管。中标人有义务配合税务机关的正常业务监管以及纪检监察、外部审计、督察内审等监督机构对税务信息化项目全过程的监督检查工作，如实提供相关资料和信息，不得隐瞒、篡改或销毁与项目建设有关的文件、数据等资料。</p> <p>（6）举报和反馈意见。项目执行过程中，中标人有权举报、反馈甲方索贿受贿、吃拿卡要、违反中央八项规定精神等违纪违法行为。项目验收前，应填写《税务信息化项目服务商廉政反馈书》（详见附件三），提交甲方税务机关网络安全和信息化领导小组办公室。</p> <p>九、其他要求</p> <p>★1. 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发＜商品包装政府采购需求标准（试行）＞、＜快递包装政府采购需求标准（试行）＞的通知》（财办库〔2020〕123号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。</p>
--	--	---

		<p>★2. 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 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》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。</p> <p>★3. 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。</p>
二、★商务要求		
1	合 同 签 订日期	中标通知书发出后 30 日内。
2	合 同 履 约时间、 服 务 地 点	<p>合同履行时间：3 年。因国家政策变化、技术实施所需的客观环境变化、重大技术变化（含硬件架构升级、设备兼容性调整、硬件设备报废、推广使用新应用系统等）或工作计划调整等原因导致相关服务停止或部分停止的，采购人有权提前终止或部分终止合同执行，费用按实际服务时间、实际运维范围和考核结果据实结算，不视为采购人违约。</p> <p>服务地点：广西壮族自治区税务局办公区（南宁市青秀区民族大道 105 号）。</p>
3	报 价 要 求	<p>（1）投标报价包含但不限于以下部分：</p> <p>①服务的价格；</p> <p>②必要的保险费用和各项税金；</p> <p>③服务过程中所发生的一切服务费用（不含材料采购费用）；</p> <p>④在本项目服务期内，投标总价不予调整，采购人不再支付中标价格以外的任何费用。</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>（1）签订合同后采购人预付合同总金额的 30%；服务满 2 年，采购人支付合同总金额的 40%；服务期满，由采购人组织验收，支付合同剩余款项。</p> <p>除预付款外，其他合同款项的支付，均须根据本项目约定的验收标准及合同罚责条款进行服务考核，并按考核结果对当期应付合同款进行核算。</p> <p>应付金额=合同总金额×当期合同约定支付比例-合同总金额×(当期累计扣分×0.2%)-相应扣款（如有）。</p> <p>其中，“当期累计扣分”依据应付款当期的《服务质量情况表》考核记录累计形成；“相应扣款”依据合同约定的违约责任条款执行。</p> <p>（2）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</p>

		后 10 个工作日内将合同款项支付到合同约定的中标人账户；采购人未收到合规发票的，有权不予支付相应款项，并不承担延迟付款责任。																								
5	验收方式及标准	<p>（1）验收方式</p> <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 3 年服务期结束后的一个月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准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。</p> <p>（2）项目验收准入条件</p> <p>1）本需求书中包含的服务需求内容全部完成。</p> <p>2）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技术需求书的规定要求。</p> <p>（3）项目验收标准</p> <p>采购人以本技术需求书中相关内容为依据，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，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作，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>（4）项目验收流程</p> <p>1）符合项目验收准入条件后，中标人可提出项目验收申请。</p> <p>2）中标人书面提出项目验收申请。</p> <p>3）向采购人提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》。</p> <p>4）向采购人整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。</p> <p>5）采购人组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。</p> <p>6）项目验收评审通过后，采购人出具项目验收报告。</p> <p>（5）验收交付物</p> <p>1）交付物列表</p> <table><tr><th>序号</th><th>交付物名称</th><th>形式</th><th>数量</th><th>格式</th></tr><tr><td>1</td><td>《项目服务总结报告》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td>文档</td></tr><tr><td>2</td><td>《项目验收工作总结报告》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td>文档</td></tr><tr><td>3</td><td>《年度运行维护支持工作报告》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td>文档</td></tr></table> <p>（六）考核办法</p> <p>采购人每季按照《广西壮族自治区税务局 XXX 系统 XX 年 XX 季度运维厂商服务质量情况表》（详见附件一）进行评分（满分 100 分），并按考核得分对当期应付合同款进行核算。</p> <p>如季度单次评分低于 95 分，采购人对信息化服务商进行约谈，约谈两次信息化服务商仍未改善，采购人有权提前终止合同执行，费用按实际服务时间和考核结果结算，不视为采购人违约。</p> <p>如果国家税务总局和广西壮族自治区税务局对信息化服务商运行维护服务质效评价标准有新规定的，按最新规定执行。</p>					序号	交付物名称	形式	数量	格式	1	《项目服务总结报告》	电子、纸质	1	文档	2	《项目验收工作总结报告》	电子、纸质	1	文档	3	《年度运行维护支持工作报告》	电子、纸质	1	文档
序号	交付物名称	形式	数量	格式																						
1	《项目服务总结报告》	电子、纸质	1	文档																						
2	《项目验收工作总结报告》	电子、纸质	1	文档																						
3	《年度运行维护支持工作报告》	电子、纸质	1	文档																						
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：项目需求理解方案、运行维护方案、验收及考核方案、人员、业绩、相关证书等
---	------	--

附件一：

广西壮族自治区税务局XXX系统XX年XX季度运维厂商服务质量情况表

总得分：

分类	序号	指标名称	指标描述	分值	评分标准	得分
资源配备	1	人员到位情况	信息化服务商按照合同约定配备人员数量是否达到局方要求。	3	配置人员数量符合合同约定或满足工作需求的，不扣分，数量未达到合同约定或不满足工作需求的，每少一人扣0.3分。	
	2	人员素质情况	信息化服务商按照合同约定配备人员能力是否达到局方要求。	3	人员具备相关管理和技能水平，符合合同要求的，不扣分，人员能力不符合合同约定要求的，每人扣0.3分。	
	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。	3	因人员变动影响正常运维工作，每次扣0.3分。	
工作质效	4	运维处理时效	运维项目是否按照局方规定的运维时效完成。	4	按项目的合同约定或局方相关运维管理办法规定时效进行打分，每超时效1次扣0.1分。	
	5	巡检要求及问题处理	系统巡检是否按照规定的频次完成，发现问题是否及时处理。	5	每缺少一次巡检次数扣0.5分，每缺少一项巡检内容扣0.1分，巡检发现问题未及时处理扣0.1分。	
	6	系统升级	系统升级按时、完整完成，有问题及时反馈。	3	未按时、完整进行系统升级，每次扣0.1分；系统升级后有问题未能及时向上反馈、解决的，每次扣0.1分。	
	7	版本质量	系统版本质量是否符合要求。	5	由于发布版本（补丁）引发新问题的，且未能及时解决的，按次扣0.5分。	
	8	应急情况处置	信息化服务商所维护和保障的系统、资源出现应急情况时的处理情况。	5	未在合同约定或相关管理办法规定的时限内完成应急情况处置，扣0.4分，未按照规范步骤处置应急情况，每缺少一个步骤扣0.1分，扣完为止。	
	9	报告制度情况	是否按照合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报	4	按照合同约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣0.1分。	

			表、报告文档。			
	10	系统运行故障	由信息化服务商所维护和保障的系统、资源发生故障。	4	系统运行发生故障，未在合同约定或相关管理办法规定的时限内响应并排除故障的，每次扣0.1分。	
信息安全	11	知识产权保护	项目人员是否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。	3	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、技术成果等信息未履行保密义务的，每发现一次的扣0.5分。	
	12	系统安全漏洞	由局方安全系统或第三方检测服务所发现的由信息化服务商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（信息化服务商事前已发现并向局方报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。	3	每检出一项扣0.3分。	
	13	内控机制制度	信息化服务商在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。	3	建立了相关制度的，不扣分，未按局方要求制定相关制度的，每缺一项扣0.3分。	
	14	内控机制执行	信息化服务商在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。	3	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣0.3分。	
	15	安全培训	信息化服务商是否对运维人员进行安全培训，或在人员发生变化后是否对新进人员进行安全培训。	3	未进行安全培训，每少一次扣0.3分。	
	16	安全协议	信息化服务商及项目人员是否与局方签订了安全保密协议，是否向局方提供无犯罪记录证明。	3	未签订安全保密协议，每人扣0.2分，未提供无犯罪记录证明，每人扣0.2分。	
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维	2	每发现一项扣1分。	

			等情况。			
	18	网络与数据安全	是否要求项目人员在合同期间严格按局方的网络安全和数据安全相关规定开展工作。由于信息化服务商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,局方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。	3	安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容: (1)因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份等工作未落实到位,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。 (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。 (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。 每发现一项扣0.5分。	
质量把控	19	供应链厂商安全管理	信息化服务商是否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。	2	每发现一项扣0.1分	
	20	供应链厂商协议履行	是否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。	2	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,每发生一次扣0.2分。	
沟通交流	21	培训指导	信息化服务商是否按照合同约定开展相关培训,进行业务、技术指导。	2	按照合同约定对局方相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的,不扣分;发生一次培训指导不到位的,扣0.2分。	
	22	结果反馈	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。	2	未完成工作任务,每次扣0.2分,未及时反馈结果,每次扣0.2分。	
	23	交流渠道	信息化服务商人员与局方人员有畅通的交流渠道。	2	发生交流渠道不畅通情况的,每次扣0.2分,扣完为止。	
服务质量	24	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用语、环境卫生、仪表得体。	2	每有一次违反行为,扣0.2分。	

	25	工作制度建立与执行	信息化服务商是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度，并对各项制度落实执行。	2	建立了相关的工作制度，逐项落实的，不扣分，否则缺少一项扣0.1分，发现落实执行不到位的，每次扣0.1分。	
需求实现情况	26	需求响应情况	是否及时响应需求单位在合同范围内提出的业务需求。	4	在规定时限内及时响应并完成需求分析工作的，不扣分，未及时响应或未在规定时限内完成需求分析工作的，按次扣0.5分。	
	27	需求实现效率	是否按业主单位、实施单位时间要求完成所提需求对应的开发工作。	4	按期完成需求开发的，不扣分，未按期完成，按次扣0.5分。	
	28	系统优化质量	系统优化完善是否能够满足业务需求。	4	能够满足业务需求的，不扣分，版本未满足业务需求的，按次扣0.5分。	
	29	协助用户测试	是否在合同约定范围内协助做好用户测试工作。	3	协助做好用户测试的，不扣分，未协助做好用户测试的，按次扣0.2分。	
	30	其他任务配合	配合完成局方安排的其他工作任务，如需求调研、现场保障等。	2	主动配合并按期完成的，不扣分；每少完成一次扣0.2分。	
系统使用体验	31	功能界面	信息系统的功能是否满足工作需要，界面是否友好。	2	系统使用体验好，操作流畅、界面友好，能满足工作需要，由系统用户按1-5级进行评估打分，每级级差0.4分。	
	32	服务态度	是否对用户友好、耐心，是否积极与用户沟通。	1	对系统用户友好、耐心，积极与用户沟通，由系统用户按1-5级进行评估打分，每级级差0.2分。	
	33	问题解决质量	向用户提供的解决方案是否专业、有效，且能够符合用户的业务需要和系统特点。	1	提供解决方案专业、有效，且能够符合系统用户的业务需要和系统特点，由系统用户按1-5级进行评估打分，每级级差0.2分。	
	34	投诉反馈处理	收到来自纳税人或者局方的投诉举报，并经局方主管部门核实确认的，应及时处理。	1	由系统用户按1-5级进行评估打分，每级级差0.2分。	
罚则条款	35	问题排查	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，由信息化服务项目中标人负责组织相关服务厂商	2	信息化服务项目中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。按次扣0.2分	

			共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。			
--	--	--	-----------------------	--	--	--

附件二

税务信息化服务商廉洁承诺书

为深入贯彻落实党中央关于全面从严治党的决策部署，进一步加强税务信息化项目合作中的廉政建设，防范廉政风险发生，确保项目公开、公平、公正推进，我司郑重承诺如下：

一、合法合规经营。严格遵守国家法律法规及税务部门的相关规定，坚持廉洁从业、诚信经营的原则。在合作过程中不得以任何形式进行利益输送，维护良好的政商关系。

二、杜绝商业贿赂。加强内部管理，我司及我司员工均不对甲方工作人员实施以下行为：

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

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

（三）以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。

（四）借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。

（五）以无偿、象征性地收取费用等方式提供家政、司机等服务劳务。

（六）其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。

三、规范经营活动。严格按照合同约定履行义务，保证项目质量，按时完成建设任务；在合作过程中不得以任何借口拖延工期、虚报成本或谋取私利。

四、公开透明合作。我司承诺在项目实施过程中保持公开透明，主动接受税务部门及纪检监察机构的全程监督，并积极配合任何有关廉洁从业的调查工作。

五、严格内部管理。加强企业内部廉洁教育，确保员工知晓并遵守相关法律法规及廉洁要求；加强项目实施全过程廉洁监督；对于违反廉洁承诺的员工，将严肃处理，并承担相应责任。

六、积极参与监督。在税务信息化项目实施过程中，如发现任何违纪违法行为，将如实反馈问题和意见。

承诺单位（盖章）：_____

法定代表人或授权代表签字：_____

日期：XX 年 XX 月 XX 日

备注：本承诺书一式两份，一份由承诺单位留存，另一份交税务部门备案。

项目终验前提交《税务信息化项目服务商廉政反馈书》（附件三）

附件三

税务信息化廉政情况反馈书

项目基本情况	
项目名称（编号）	XXX 税务信息化项目 项目编号
服务商名称	XXX 公司
联系人及电话	联系人： 职务： 电话：
项目情况概述	
廉洁承诺履行情况	
反馈项	反馈内容
杜绝商业贿赂	向税务工作人员及其家属赠送礼品、礼金或提供任何形式的宴请、娱乐活动情况。
规范经营活动	按照合同要求，按时完成各阶段任务，确保项目质量和进度情况。
公开透明合作	在项目实施过程中保持信息公开透明，主动接受相关部门的监督和检查情况。
税务人员履职期间廉政情况	
税务人员履职过程	否
存在违纪违规行为	是（说明具体情况）

提交单位（盖章）：xxx 公司

法定代表人或授权代表签字：_____

日期：xx 年 xx 月 xx 日