**附件：**

**项目采购需求**

**第一节 技术服务需求及要求**

为维持智慧办税服务厅运行的需求，北海市银海区税务局拟继续购买智慧办税服务厅运维服务，要求合同的承接方完成以下需求：

一、项目名称：智慧办税服务厅运维服务

二、运维服务需求

（一）在运维服务服务期间，完成智慧办税服务厅（以下简称办税厅）运维服务工作，保障银海区税务局（以下简称税务局）纳税人缴费人能够顺畅的使用电子税务局、网上办税、智能填单等各类涉税系统的操作指引和技术服务，并且负责12366客服热线的正常运行，提供培训，现场导税、现场答疑、业务办理指引的服务，以实现办税厅各类智能系统的安全稳定运行，为办税厅提供专业化的运维服务。

（二）保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

三、运维人员需求

根据银海区税务局辖区内纳税人办税及相关现场业务量、12366热线接听量，派驻足够人员驻点北海市银海区税务局办税服务厅，投入的运维团队人员不得少于16人。

四、服务预算：95.00万元，磋商报价超过预算价的，视为竞标无效。

五、服务要求

（一）提供5×7小时（工作日，每天上午8：00-12：00，15：00-18：00）驻场服务，以及7×24小时（星期一至星期日，每天24小时）的响应服务，及时响应税务局的服务要求，为纳税人能顺畅使用办税厅提供信息化支撑服务。

（二）驻场运维人员须严格遵守办税服务厅各项规章制度，并接受税务局相关督查部门的督查及考核安排。

1.驻场人员必须规范着装，佩戴工牌上岗；

2.驻场人员不准无故迟到、早退、脱岗和旷工；

3.驻场人员不准冷落、刁难、训斥、歧视服务对象；

4.驻场人员不准推诿拖延，将首问责任制度落到实处；

5.驻场人员不准在办税服务厅的工作区域摆玩手机、聚众闲谈以及做其他与工作无关的事情；

6.驻场人员不准串岗闲谈，不得利用身份危害国家安全、泄露国家秘密，不得侵犯国家的、社会的、集体的利益和第三方的合法利益；

7.驻场人员不准与纳税人发生激烈争执和肢体冲突；

8.驻场人员不准对服务对象的评议、投诉、举报实施打击报复；

9.驻场人员不准向服务对象索拿卡要和接受服务对象的礼物；

10.驻场人员不准利用职务之便，徇私枉法、截留税款，损害国家利益。

对违反上述规定的驻场人员，按照违反事实的严重程度，税务局有权利要求合同的承接方更换驻场人员，并对严重违规违纪人员进行相应的处分。

（1）如果驻场人员被各巡察组、暗访组点名批评的，合同的承接方必须对派驻人员进行谈话等相应整改措施，如同一人被点名批评超过3次，合同承接方必须更换驻场人员。

（2）如果受到服务质效、服务态度方面的投诉，经核查属实且有过错的，合同承接方必须对派驻人员进行谈话等相应整改措施，如同一人被投诉并且核实存在过错超过3次，合同承接方必须更换驻场人员。

（三）驻场运维人员技能要求：驻场人员具有计算机及相关专业技能，且有税务、财务、计算机相关工作经验，如达不到税务局要求而造成的服务交付问题，责任由合同承接方承担。驻场人员确定后，不得随意更换驻场运维人员，如驻场运维人员的技术和服务水平不胜任驻场公众，税务局有权要求合同承受方更换人员。

（四）所有驻场人员需提供无犯罪记录证明，并且要与税务局签订保密协议，并遵守保密的规章制度。

（五）如上级部门有工作要求，导致服务需求有变的，可随时终止合同。

如驻场运维人员遇到经济补偿和工伤风险情形，支付赔偿金由合同承受方承担。

**第二节 商务条款**

**一、提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限：**

1、提供服务的时间：自合同签订之日起一年。

2、提供服务的地点：北海市银海区税务局办税服务厅。

3、提供服务的方式：人员服务。

4、项目服务期限：自合同签订之日起一年。

**二、合同签订时间:** 自成交通知书发出之日起 30日内。

**三、采购资金的支付方式和时间：**（1）采取银行转帐方式；签订合同之日起15日内支付采购资金总额的25%，2022年6月30日前累计支付采购资金总额的50%，2022年9月30日前累计支付采购资金总额的85%，2023年1月30日前累计支付采购资金总额的95%，履约完成，由采购人验收合格后累计支付采购资金总额的100%。

（2）甲方付款前，乙方应在付款前10日内向甲方开具合法、真实、等额有效的增值税发票。如甲方未收到发票或收到的发票不符合要求的，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。

**四、验收标准：**符合本项目采购需求及响应文件具体承诺内容。