
国家税务总局南宁市兴宁区税务局老友号呼叫中心采购磋商文件

项目名称：国家税务总局南宁市兴宁区税务局老友号
呼叫中心采购

项目编号：GXZC2021-C3-00078-JHGL

采购人名称：国家税务总局南宁市兴宁区税务局

采购代理机构：广西锦辉项目管理有限公司

2021 年 11 月 15 日

目 录

第一部分 商务部分.....	2
第一章 磋商邀请.....	2
第二章 磋商须知.....	6
第三章 评审方法及标准.....	23
第四章 拟签订的合同文本.....	26
第五章 响应文件组成.....	38
第二部分 技术部分.....	53
第六章 项目采购需求.....	57

第一部分 商务部分

第一章 磋商邀请

国家税务总局南宁市兴宁区税务局老友号呼叫中心采购磋商公告

项目概况

国家税务总局南宁市兴宁区税务局老友号呼叫中心采购的潜在供应商应在广西锦辉项目管理有限公司（广西南宁市江南区白沙大道 53 号松宇时代办公楼 12 层）获取磋商文件，并于 2021 年 11 月 26 日 9 点 30 分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况：

- 1、项目编号：GXZC2021-C3-00078-JHGL
- 2、项目名称：国家税务总局南宁市兴宁区税务局老友号呼叫中心采购
- 3、本采购项目属于目录外标准下项目
- 4、采购方式：磋商
- 5、预算金额：人民币（大写）玖拾万元整（¥900000.00）
- 6、最高限价：人民币（大写）玖拾万元整（¥900000.00）
- 7、采购需求：

序号	服务名称	数量	单位	简要服务要求描述
1	国家税务总局南宁市兴宁区税务局老友号呼叫中心采购	1	项	根据国家税务总局关于加强 12366 热线建设与管理，持续提升纳税服务工作质效，提高纳税人满意度的总体部署，南宁市兴宁区税务局对老友号建设与管理（具体包含老友号管理与优化、老友号人员培训辅导、老友号人员派驻及日常管理、强化内部管理及运行控制等内容）进行为期 12 个月的采购。如需进一步了解详细内容，详见采购文件。

- 8、合同履行期限：自签订合同之日起一年；
- 9、本项目不接受联合体参加磋商。

二、供应商的资格要求：

- 1、供应商参加本采购活动应当具备下列条件：
 - （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) 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

2、符合中小企业资格条件要求：本项目非专门面向中小企业采购。

3、本项目的特定资格要求：无

4、中华人民共和国境内注册或登记（指按国家有关规定要求注册或登记的）依法能提供本次采购服务的供应商；

5、不存在不良信用记录（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、重大税收违法案件当事人名单、采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝其参与本次采购活动）。

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，不得再参加本次采购活动。

三、获取磋商文件

1、时间：2021年11月15日至2021年11月22日（提供期限自本公告发布之日起不得少于2个工作日），每天上午8:00至12:00，下午15:00至18:00（北京时间，法定节假日除外）

2、地点：广西锦辉项目管理有限公司售标书处（广西南宁市江南区白沙大道53号松宇时代办公楼12层）

3、方式（供应商可按以下其中一种方式获取磋商文件）：①现场购买：由供应商的法定代表人（企业负责人）或委托代理人持本人身份证、法定代表人（企业负责人）授权书原件（委托代理时提供）。②电子邮件方式：供应商需于采购文件获取时间内将法定代表人（企业负责人）或委托代理人本人身份证复印件、法定代表人（企业负责人）授权书原件（委托代理时）、相关登记信息（如供应商名称、地址、联系人电话、电子邮箱、磋商文件工本费转帐底单等）（以上材料须加盖单位公章）扫描发邮件至93201581@qq.com邮箱，代理机构收到材料核验信息无误后，1个工作日内向供应商发送电子版磋商文件。

4、售价：磋商文件工本费每本250元，售后不退；如需邮购，每本另加邮费50元（邮购文件的，需于磋商文件获取时间段内将工本费及邮费汇到采购代理机构指定帐号：

收款人户名：广西锦辉项目管理有限公司

开户银行：广西北部湾银行东葛东支行

账 号：8000 9825 3600 015

转帐时需在转帐底单上注明“项目编号”或“项目名称”。

四、响应文件提交

1、截止时间：2021年11月26日9时30分（北京时间）

2、地点：广西锦辉项目管理有限公司开标厅（广西南宁市江南区白沙大道53号松宇时代办公楼12A

层)

五、响应文件开启

1、时间：2021年11月26日9时30分后（北京时间）

2、地点：广西锦辉项目管理有限公司评标室（广西南宁市江南区白沙大道53号松宇时代办公楼12A

层)

六、公告期限

自本公告发布之日起2个工作日。

七、其他补充事宜

1. 磋商时间及地点：2021年11月26日9时30分截标后为磋商小组与供应商磋商时间，具体时间另行通知。地点：广西锦辉项目管理有限公司评标室（广西南宁市江南区白沙大道53号松宇时代办公楼12A层），参加磋商的法定代表人（负责人）或委托代理人必须持有效证件[法定代表人（负责人）凭身份证或委托代理人凭法人授权委托书原件和身份证]依时达到指定地点等候当面磋商。

2. 网上公告媒体查询：本项目磋商公告在国家税务总局南宁市税务局网

(<http://guangxi.chinatax.gov.cn/nanning/>)、广西锦辉项目管理有限公司网站

(<http://gxjhzj.sx4.topnic.net/index.aspx>)上发布。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：国家税务总局南宁市兴宁区税务局

地址：南宁市兴宁区济南路120号

联系方式：梁卓愉 0771-2436153

2. 采购代理机构信息

名称：广西锦辉项目管理有限公司

地址：广西南宁市江南区白沙大道53号松宇时代办公楼12层

联系方式：韦威伶 0771-4956317（转）803

3. 项目联系方式

项目联系人：韦威伶

电话：0771-4956317（转）803

第二章 磋商须知

磋商须知前附表

注：编列内容填写或选择。

序号	条款名称	具体内容和要求
1	采购项目	项目名称：国家税务总局南宁市兴宁区税务局老友号呼叫中心采购项目 项目编号：GXZC2021-C3-00078-JHGL
	采购预算	人民币（大写）玖拾万元整（¥900000.00）
	本项目设定的最高限价	☐ 无 ☒ 有，金额：人民币（大写）玖拾万元整（¥900000.00）
	公告媒体	国家税务总局南宁市兴宁区税务局网 （ http://guangxi.chinatax.gov.cn/nanning/ ）、 广西锦辉项目管理有限公司网站 （ http://gxjhzj.sx4.topnic.net/index.aspx ）
2	采购人	名称：国家税务总局南宁市兴宁区税务局 地址：南宁市兴宁区济南路 120 号 联系方式：梁卓愉 0771-243615
3	采购代理机构	名称：广西锦辉项目管理有限公司 地址：广西南宁市江南区白沙大道 53 号松宇时代办公楼 12 层 电话：0771-4956317（转）803 联系人：韦威伶
4	供应商产生方法	☒ 公告 ☐ 供应商库抽取 ☐ 专家和采购人推荐
5	供应商资格条件	1、供应商参加本采购活动应当具备下列条件： （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）参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； 2、符合中小企业资格条件要求：本项目非专门面向中小企业采购。

		3、本项目的特定资格要求：无 4、中华人民共和国境内注册或登记（指按国家有关规定要求注册或登记的）依法能提供本次采购服务的供应商； 5、不存在不良信用记录（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、重大税收违法案件当事人名单、采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝其参与本次采购活动）。 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，不得再参加本次采购活动。
6	项目现场勘察	☒ 不组织 ☐ 组织：_____
7	联合体	☒ 不接受 ☐ 接受
8	其他法律法规强制性规定的	无

9	支持中小企业发展 (监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、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。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的,不重复享受政策。)	☐ 专门面向中小企业采购项目 本项目为专门面对中小企业项目,小微企业、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。 ☒ 非专门面向中小企业采购项目(价格扣除): 1. 对小型和微型企业产品的价格给予 6%~10%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 6%,微型企业扣除 6%。 2. 本项目接受联合体或者分包的,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 2%~3%的扣除,用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为:___%。 ☐ 非专门面向中小企业采购项目(其他优惠): _____ <u>注:享受政府采购扶持政策的供应商属于中小企业的,必须提供《中小企业声明函》;属于残疾人福利性单位的,必须提供《残疾人福利性单位声明函》;属于监狱企业的,必须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,否则不得享受相关扶持政策。提供声明函或证明文件内容不实的,属于提供虚假材料谋取成交,采购人将依照国家有关规定追究相应责任。</u>
10	供应商须提供的其他资料	无
11	提交样品	☒ 不要求提供 ☐ 要求提供: _____
12	澄清或者修改时间	递交首次磋商响应文件的截止时间 2 日前,采购人、采购代理机构以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商,不足 2 日的,顺延供应商提交首次响应文件截止时间
13	递交磋商响应文件的截止时间和地点	时间: 2021 年 11 月 26 日 9 时 30 分(北京时间) 地点: 广西锦辉项目管理有限公司开标厅(广西南宁市江南区白沙大道 53 号松宇时代办公楼 12A 层)
14	磋商响应文件开启时间和地点	时间: 2021 年 11 月 26 日 9 时 30 分后(北京时间) 地点: 广西锦辉项目管理有限公司开标厅(广西南宁市江南区白沙大道 53 号松宇时代办公楼 12A 层)

15	磋商保证金	☐ 不要求提供 ☒ 要求提供。数额不得超过采购项目预算金额的 2%，本项目的磋商保证金为人民币（大写）玖仟元整（¥9000.00），提交方式为支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。磋商保证金提交截止时间为响应文件递交截止时间前。 收款人户名：广西锦辉项目管理有限公司 开户银行：广西北部湾银行东葛东支行 账 号：8000 9825 3600 015 注：以电汇方式递交磋商保证金须在电汇凭据附言栏中写明项目编号、包号及用途（磋商保证金）。
16	磋商响应有效期	90 日(日历日)
17	响应文件份数	正本 <u>1</u> 份 副本 <u>4</u> 份 电子文件 <u>1</u> 份(☐ 扫描件， ☒ Word，可多选)
18	响应文件封套上应载明的信息	项目名称：_____ 项目编号：_____ ____年__月__日__时__分前不得拆封
19	信用查询	☒ 采购人或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)查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评审报告中。本项目信用记录查询截止时点为 <u>本项目初步审查评审截止时间止</u> 。 ☐ 供应商自行查询上述记录，如实提供无不良信用记录承诺并加盖供应商公章。联合体参加磋商的，所有联合体成员均须加盖公章。本项目信用记录查询截止时点为_____
20	交货和提供服务的时间、地点、方式、服务项目期限	交货和提供服务的时间：自签订合同之日起 交货和提供服务的地点：国家税务总局南宁市兴宁税务局指定地点 交货和提供服务的方式：驻场服务、电话、远程 项目服务期限：自签订合同之日起一年
21	采购资金的支付方式和时间	①合同签订之日起，采购人须在 15 个工作日内向供应商支付合同价款总额的 35%，供应商开具相同金额的增值税发票给采购人；合同签订之日起第 3 个自然月，由供应商提交阶段服务成效报告，经采购人验收确认后，采购人须在收到供应商发票后 15 个工作日内向供应商支付合同价款总额的 30%，供应商开具相同金额的增值税发票给采购人； ②合同签订之日起第 6 个自然月，由供应商提交阶段服务成效报告，经采购人验收确认后，采购人须在收到供应商发票后 15 个工作日内向供应商支付合同价款总额的 30%，供应商开具相同金额的增值税发票给采购人；尚未支付的合同总金额的 5%作为保证金，供应商在服务期满后的 15 个工作日内提出申请，采购人无异议的在 15 个工作日内支付余下 5%的价款，供应商开具相同金额的增值税发票给采购人。
22	履约保证金	☒ 不要求提供 ☐ 要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本采购项目履约保证金为合同金额的 <u> </u> %，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，成交供应商在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由成交供应商在签订合同前按规定的金额从成交供应商银行账户直接缴入采购人账户。 合同期满且成交供应商完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，采购人在收到成交供应商提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；成交供应商在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。 开户名称： 开户银行： 开户账号： 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)。																																
23	采购代理服务费	（1）采购代理服务收费标准： 按国家发展计划委员会计价格〔2002〕1980 号《磋商代理服务费管理暂行办法》收费标准及发改价格〔2011〕534 号文的规定的基准价下浮 20%收取，向成交供应商收取代理服务费用（以下费率未下浮 20%）。 <table><tr><th> 费率 磋商金额 </th><th>货物磋商</th><th>服务磋商</th><th>工程磋商</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> 注：磋商代理服务收费按差额定率累进法计算。例如：某工程磋商代理业务成交金额为 6000 万元，计算磋商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	费率 磋商金额	货物磋商	服务磋商	工程磋商	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 磋商金额	货物磋商	服务磋商	工程磋商																															
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%																															

		合计收费=1+2.8+2.75+14+2=22.55（万元） （2）磋商代理服务费汇到如下指定账户： 收款人户名：广西锦辉项目管理有限公司 开户银行：广西北部湾银行东葛东支行 账 号：8000 9825 3600 015
24	其他规定	1. 本磋商文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商法定主体行为名称制作的印章，除本磋商文件有特殊规定外，供应商的财务章、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。 2. 本磋商文件中描述供应商的“签字”是指供应商的法定代表人（负责人）或被授权人亲自在磋商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。 3. 成交供应商享受中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随成交结果公开成交供应商的《中小企业声明函》。 4. 成交供应商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成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

磋商须知正文

一、总则

1. 定义

1.1 “采购人”是指进行本次采购项目的国家机关、事业单位、团体组织等采购方。本次采购的采购人名称、地址、电话、联系人见磋商须知前附表。

1.2 “采购代理机构”是指接受采购人委托，代理采购项目的集中采购机构和其他采购代理机构。本次采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见磋商须知前附表。

1.3 “供应商”是指响应磋商文件（以下简称磋商文件）要求、参加磋商采购的法人、其他组织或者自然人。本次采购项目邀请的供应商通过磋商须知前附表所述方式产生。

1.4 “磋商小组”是依据有关规定组建，依法履行磋商采购活动职责的3人以上单数的磋商成员。

1.5 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.6 “服务”是指除货物和工程以外的其他采购对象。

1.7 **本采购项目属于目录外标准下项目。**

2. 采购项目预算

2.1 本项目采购资金预算金额见磋商须知前附表。

3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合磋商须知前附表中规定的资格条件要求。

4. 参与磋商的费用

4.1 无论磋商的结果如何，供应商应自行承担所有与磋商采购活动有关的全部费用。

★5. 授权委托书

5.1 供应商代表不是供应商的法定代表人的，应当持有法定代表人身份证复印件和授权委托书，同时提供供应商代表的身份证原件及复印件。

6. 联合体形式

6.1 本项目是否接受联合体参与及相关要求见磋商须知前附表。

★6.2 供应商为联合体形式的，应同时遵守以下规定：

(1) 联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；

(2) 联合体各方均应当符合本章第3.1款规定的供应商基本资格条件；

(3) 除磋商须知前附表中另有规定，联合体各方中至少有一方应当符合本章第3.1款规定的供应商特定资格条件；

(4) 联合体中有同类资质的供应商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供应商确定资质等级；

(5) 联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7. 项目现场勘察

7.1 本项目是否组织现场勘察见磋商须知前附表。

7.2 供应商应按磋商须知前附表中规定对采购项目现场和周围环境的现场考察。供应商未在指定时间进行勘察的，采购人不再另行组织。

7.3 勘察现场的费用由供应商自己承担，勘察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦成交，供应商不得以任何借口，提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

二、磋商文件

8. 磋商文件的组成

8.1 磋商文件由下列文件组成：

第一部分 商务部分

第一章 磋商邀请

第二章 磋商须知

第三章 评审方法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 响应文件组成

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

8.2 磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，对磋商文件进行澄清或者修改的内容，为磋商文件的组成部分。

8.3 磋商小组根据与供应商磋商情况可能实质性变动的内容，包括采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分。

8.4 供应商应仔细阅读磋商文件的全部内容，按照磋商文件要求编制响应文件。任何对磋商文件的忽略或误解不能作为响应文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由供应商承担。

9. 磋商文件的澄清或者修改

9.1 在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改。

9.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日2日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足2日的，顺延供应商提交首次响应文件截止时间。

10. 偏离

10.1 本条所称偏离为响应文件对磋商文件的偏离，即不满足或不响应磋商文件的要求。偏离分为实质性和非实质性要求条款偏离。

★10.2 除采购法律法规相关规定外，磋商文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字规定（仅限标注“★”）或标注“★”符号的条款为实质性要求条款（即重要条款），对其中的任何一条的偏离，在评审时将其视为无效响应。

三、响应文件

11. 一般要求

11.1 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按磋商文件的要求编制响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其响应文件对磋商文件做出实质性的响应。

11.2 供应商提交的响应文件及供应商与采购人或采购代理机构、磋商小组就有关磋商的所有来往函电必须使用中文。供应商可以提交其他语言的资料，但应附中文注释，在有差异时以中文为准。

★11.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

11.4 供应商应按磋商文件中提供的响应文件格式填写。

11.5 响应文件应采用书面形式，磋商文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

12. 响应文件的组成

12.1 响应文件应包括但不限于下列内容：

12.1.1 商务部分

★(1) 磋商响应声明函（供应商代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；供应商代表不是法定代表人的，除提供供应商代表身份证复印件外，还应当提供法定代表人身份证复印件和授权委托书）（格式见本磋商文件第五章）。

(2) 报价一览表及分项价格表（格式见本磋商文件第五章）

★(3) 商务条款偏离表（供应商填报该表时，应按第六章《项目采购需求》中的商务条款要求，结合自身响应情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为磋商无效。）（格式见本磋商文件第五章）

★(4) 磋商保证金缴纳证明（格式见本磋商文件第五章）

★(5) 供应商符合资格条件的证明文件：

①供应商基本情况表（格式见本磋商文件第五章）；

②供应商有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；

③供应商有效的税务登记证（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；（若已经取得“三证合一”的可不提供）

④供应商参加本项目时上一年度（本项目指 2020 年）的年度财务报告复印件（如供应商为参加本项目时当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表），**原件备查**；

⑤响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，**原件备查**）；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由供应商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，**原件备查**）；

⑥响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由供应商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，**原件备查**）；

⑦供应商参加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(格式见本磋商文件第五章)；

⑧联合体协议（联合体参加磋商时必须提供，格式见本磋商文件第五章附件 5—4）；

⑨特定资格条件：如有请提供；

⑩其他资格条件证明文件（包括供应商从事磋商货物的生产、销售或经营、安装、集成等）。

(6) 符合中小企业的相关材料：

本项目非专门面向中小企业采购，供应商属于中小企业的需提供中小企业声明函（须符合《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）规定的中小企业划分标准）；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。

(7)磋商须知前附表要求供应商提交的其他资料

(8)供应商认为需提供的其他资料

12.1.2 技术部分

(1)实施方案、技术方案或服务方案

★(2) **技术响应与偏离表**（供应商填报该表时，应按第六章《项目采购需求》中的技术服务条款要求，结合自身响应情况对技术服务条款逐条响应，未逐条响应的视为磋商无效。）

(3) 供应商服务承诺（应包含售后服务承诺）

(4) 用于本项目人员简历表

(5) 磋商标的物符合磋商文件要求的相关证明文件

(6) 其他资料

12.2 本项目是否要求提供样品的见磋商须知前附表。

★12.3 磋商须知前附表规定供应商在磋商时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在磋商时将其视为无效响应文件。

(1) 未在磋商须知前附表规定的提交时间、地点提交的；

(2) 供应商提供的样品与响应文件中型号、规格不一致的。

12.4 在磋商过程中，供应商根据磋商小组书面形式要求提交的最后报价(或者重新提交的响应文件和最后报价)是响应文件的有效组成部分。

12.5 供应商无论成交与否，其响应文件不予退还。

13. 报价

★13.1 供应商应按磋商文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件，以人民币进行报价。报价应为完税价。

13.2 供应商必须按报价一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项服务的分项价格和总价。供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日前修改报价一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★13.3 供应商的最终报价不得超过采购项目预算。本次采购项目的预算见磋商须知前附表。

14. 磋商保证金

14.1 本项目是否交纳磋商保证金要求见磋商须知前附表。

14.2 磋商须知前附表规定交纳磋商保证金的，应以支票、汇票、本票、网上银行或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，向采购人或采购代理机构交纳不超过采购项目预算 2%的谈判保证金(数额采用四舍五入，计算至元)。磋商保证金有效期应当与本章磋商须知前附表规定的磋商响应有效期一致。未按磋商文件规定提交保证金的，采购人或采购代理机构应当拒绝接收供应商的响应文件。

14.3 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者共同交纳保证金，其交纳的保证金，对联合体各方均具有约束力。

14.4 未成交供应商的保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内退还；成交供应商的保证金，在采购合同签订后 5 个工作日内退还，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

14.5 有下列情形之一的，保证金不予退还：

(1) 供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间后撤回响应文件的；

(2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；

(3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；

(4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

(5) 磋商文件规定的其他情形。

15. 磋商响应有效期

15.1 磋商响应有效期见磋商须知前附表，在此期间响应文件对供应商具有法律约束力。响应文件有效期从磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间之日起计算。磋商响应有效期不足的将被视为无效响应。

16. 响应文件的签署及规定

16.1 供应商应根据磋商须知前附表规定提交响应文件。纸质文件的正本和副本应分别装订成册。正本和副本的封面上应标记“正本”或“副本”的字样，当正本和副本有差异时，以正本为准。

16.2 响应文件正本和副本应用不褪色的材料打印或书写，并按磋商文件要求在签字盖章处加盖公章和由法定代表人或其授权代表签字。响应文件中的任何加行、涂改、增删，应加盖单位公章或由法定代表人或其授权代表签字确认。否则，将导致响应文件无效。

16.3 在磋商过程中，供应商按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交的响应文件和最后报价，应打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或其授权代表签字，加盖单位公章。否则，将导致响应文件无效。

17. 响应文件的密封和标记

17.1 响应文件按正本和副本分别装订，注明“正本”或“副本”后，做密封封装，并在封套的封口处加盖供应商单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字均可。

17.2 响应文件封套或外包装上应写明的内容见磋商须知前附表。

17.3 响应文件如果未按上述规定密封和标记，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

17.4 采购人或采购代理机构不得因装订、纸张、文件排序等非实质性的格式、形式问题限制和影响供应商参加磋商活动（响应）。

18. 响应文件的递交

18.1 响应文件应在磋商须知前附表规定的提交时间和指定地点提交。

18.2 在截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购人、采购代理机构或磋商小组应当拒收。

19. 响应文件的补充、修改或者撤回

19.1 供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，可以对所提交的首次响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或采购代理机构。该通知应有供应商法定代表人或其授权代表签字。

19.2 补充、修改的内容与响应文件不一致时，以补充、修改的内容为准。

四、磋商与评审

20. 磋商小组

20.1 磋商与评审由依法组建的磋商小组负责，磋商小组由采购人代表和评审专家组成。

21. 初步审查

21.1 磋商小组应当对供应商提交的首次响应文件进行初步审查，包括响应文件的有效性、完整性、符合性。除可变动的技术、服务要求以及合同草案条款外，首次提交的响应文件有下列情况之一，其响应文件无效，磋商小组应当告知有关供应商。

(1) 供应商不满足磋商文件供应商资格条件或未按照磋商文件规定提供资格证明材料的；

(2) 供应商存在失信记录的：失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、采购严重违法失信行为记录名单。失信情况查询详见磋商须知前附表；

(3) 响应文件未按照磋商文件规定要求签署、盖章的；

(4) 供应商未按照磋商文件要求提交磋商保证金的；

(5) 磋商响应有效期不足的；

(6) 最后报价超过磋商文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(7) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(8) 响应文件不满足磋商文件实质性条款的。响应文件是否实质性响应磋商文件，由磋商小组依据磋商文件规定、供应商响应文件及磋商情况认定；

(9) 其他不符合法律、规章、规范性文件和磋商文件规定的。

22. 澄清

22.1 磋商小组在对响应文件(包括首次响应文件、重新提交的响应文件)的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。该要求应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式，由其法定代表人或其授权代表签字，供应商的澄清、说明或者更正不得超出磋商文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

23. 磋商

23.1 初审结束后，磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。供应商应派其法定代表人或授权代表参加磋商。

23.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要

求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

23.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

23.4 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

23.5 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案。

23.6 磋商小组应当根据实际情况与供应商进行磋商，并确定磋商的轮次。

23.7 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人或采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

23.8 磋商结束后，供应商按照磋商小组要求重新提交的响应文件，不满足磋商文件及变动后的技术、服务要求以及合同草案条款的实质性要求的，将视为无效响应文件。

24. 最后报价

24.1 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商原则上不得少于 3 家，经磋商小组同意也可为 2 家（根据《国家税务总局广西壮族自治区税务局办公室关于修订印发〈国家税务总局广西壮族自治区税务局系统目录外标准下项目采购管理暂行办法〉的通知》）。

24.2 磋商文件不能详细列明采购标的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐原则上 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，经评审小组同意也可为 2 家（根据《国家税务总局广西壮族自治区税务局办公室关于修订印发〈国家税务总局广西壮族自治区税务局系统目录外标准下项目采购管理暂行办法〉的通知》），并要求其在规定时间内提交最后报价。

24.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。如磋商小组没有对磋商文件作实质性变动或增加新的需求，最后报价不得高于首轮报价。

25. 最后报价评审

25.1 最后报价计算错误修正的原则

(1) 最后报价的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

(2) 总价金额与按分项报价汇总金额不一致的，以分项报价金额计算结果为准。

(3) 分项报价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改分项报价。

(4) 如果供应商不接受对其错误的更正，其最后报价将被视为无效报价或确定为无效响应。

25.3 价格得分：以供应商的最后报价作为价格评分依据。供应商的评审价为按上述条款修正最后报价后的报价。

价格评分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件实质性要求且最后评审报价最低的为评审基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

价格评分 = (评审基准价 / 供应商最后评审报价) × 价格分

26. 综合评审

26.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

26.2 评审办法及标准见第三章。

26.3 评审时，磋商小组成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

27. 提出成交供应商

27.1 磋商小组应当按照综合评分由高到低的顺序提出 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。经磋商小组同意也可推荐 2 名成交候选供应商。

27.2 评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

28. 确定成交供应商

28.1 采购代理机构应当在评审结束之日起 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。

28.2 采购人在收到评审报告之日起 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。

28.3 采购人自行组织磋商的，在评审结束之日起 5 个工作日内确定成交供应商。

29. 磋商终止

29.1 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止磋商采购活动，重新开展采购活动：

(1) 因情况变化，不再符合规定的磋商采购方式适用情形的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的，或者提交最后报价的供应商少于 3 家的，除经磋商小组同意也可为 2 家的情形外（根据《国家税务总局广西壮族自治区税务局办公室关于修订印发《国家税务总局广西壮族自治区税务局系统目录外标准下项目采购管理暂行办法》的通知》）；

(4)因重大变故，采购任务取消的。

30. 重新评审

30.1 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。

31. 保密

31.1 磋商小组成员以及与评审工作有关的人员不得泄露评审情况以及评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

32. 禁止行为

32.1 供应商不得与采购人、采购代理机构、其他供应商恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取成交；不得以任何方式干扰、影响采购工作。供应商违反法律法规、磋商文件相关规定的，依法追究法律责任。

32.2 供应商应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他供应商的竞争行为，不得损害采购人或者其他供应商的合法权益。

有下列情形之一的，视为供应商串通报价，其本次磋商报价无效：

- (1)不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- (2)不同供应商委托同一单位或者个人办理磋商活动事宜；
- (3)不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4)不同供应商的响应文件异常一致或者报价呈规律性差异；
- (5)不同供应商的响应文件相互混装；
- (6)不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人的账户转出。

五、成交结果信息公布与签订合同

33. 成交信息的公布

33.1 成交供应商确定之日起2个工作日内，采购人或者采购代理机构应在磋商须知前附表中规定的公告媒体上公布成交结果信息。

33.2 磋商文件随成交结果同时公告。但成交结果公告前磋商文件已公告的，不再重复公告。

33.3 采用书面推荐供应商参加采购活动的，在公告结果同时公告采购人和评审专家的推荐意见。

34. 成交通知

34.1 成交供应商确定后，采购人或采购代理机构在发布成交公告的同时以书面形式向成交供应商发出成交通知书。成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

35. 履约保证金

35.1 成交供应商按照磋商须知前附表的规定，在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合

体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

35.2 成交供应商没有按照磋商须知前附表的规定提交履约保证金的，视为放弃成交资格，其磋商保证金不予退还。

36. 签订合同

36.1 磋商文件、成交供应商的响应文件及补充文件等均为签订采购合同的依据。

36.2 成交供应商应当在成交通知书发出之日起7个工作日内与采购人签订采购合同。

36.3 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

36.4 成交供应商因不可抗力或者拒绝签订采购合同的，采购人可以与成交供应商之后排名第一的成交候选供应商签订采购合同，以此类推。采购人也可以重新开展采购活动。

六、其他规定

37. 采购代理服务费

37.1 成交供应商是否交纳采购代理服务费及相关要求见磋商须知前附表。

38. 询问、质疑、投诉

38.1 供应商对采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

38.2 供应商认为磋商文件、磋商过程和成交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采购代理机构提出质疑。

39. 其他规定

39.1 磋商文件的其他规定见磋商须知前附表。

40. 文件解释权

40.1 本磋商文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章 评审方法及标准

综合评分法

一、评审原则：

（一）磋商小组的构成：本采购项目的磋商小组分别由随机抽取的评审专家、采购人代表等三人以上单数组成，其中评审专家人数不少于磋商小组成员总数的三分之二。

（二）评审依据：以本项目磋商文件、响应文件为评定依据。

（三）评审办法：综合评分法。

（四）评审方式：以封闭方式进行。

二、评分标准：

（一）对通过资格审查、符合性审查经磋商确定的供应商进行详细评分，采用百分制综合评分法。

（二）计分办法（按四舍五入取至百分位）：

1、价格分……………满分 10 分

（1）评审价为供应商的磋商报价进行政策性扣除后的价格，评审价只是作为评审时使用。最终成交供应商的成交金额=磋商报价。

（2）政策性扣除计算方法：

对小型或微型、监狱以及残疾人福利企业，在评审时按磋商须知前附表的规定对其投标价格给予 6% 的价格扣除，即评审价=磋商报价×（1-6%）。供应商须在响应文件中提供《中小企业声明函》（格式见“第五章 响应文件组成”）；监狱企业须在响应文件中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；残疾人福利企业须在响应文件中提供《残疾人福利性单位声明函》（格式见“第五章 响应文件组成”），否则在评审时将不给予价格扣除。（供应商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。）

小型或微型企业应当符合以下条件：符合小型或微型企业划型标准，提供本企业制造的货物（或本企业提供的服务）或者提供其他小型或微型企业制造的货物（或本企业提供的服务）；

（3）价格分采用低价优先法计算，在满足本项目磋商文件实质性要求且经修正后的最后评审报价最低的为评审基准价，其价格分为满分 10 分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

磋商报价得分=（磋商基准价/供应商最后磋商评审报价）×10

2、技术分……………满分 60 分

（1）需求理解程度（满分 15 分）

①不提供项目总体需求理解的不得分；

②对项目总体需求理解不够全面，对老友号服务范围及内容描述不全，对包括技术需求等在内的主要内容展开表述仅部分到位，得 5 分；

③对项目总体需求理解基本到位，对老友号服务范围及内容有较详细的描述，对技术需求等在内的主要内容展开表述较为到位，得 10 分；

④对项目总体需求理解全面透彻，对老友号服务及内容非常熟悉，对包括技术需求等在内的主要内容描述清晰，表述准确，完全满足项目需求，得 15 分。

(2) 服务方案分（满分 30 分）

①不提供服务方案的不得分；

②仅满足磋商文件要求的，服务方案一般、描述简单，对项目服务内容包含：技术支持、服务保障、故障处理流程不清晰的，得 10 分；

③完全满足②的基础上，能够提供明确的服务响应方案，并针对本项目提供专门的服务技术支持、服务保障、故障处理流程、服务方案良好；同时供应商能提供在项目所在地的服务机构（提供相关证明材料）。供应商设立有人工客服中心，提供至少含一条中继线及 20 个呼叫座席，超过 10 个客服人员提供 7*24 小时全天候技术服务热线支持的（提供技术服务热线的设备采购合同、发票的复印件、人员配备情况及响应文件递交截止之日止半年内供应商连续三个月社保缴费证明复印件），得 20 分；

④完全满足③基础上，供应商设立有人工客服中心，提供至少含两条中继线及 40 个呼叫座席，超过 20 个客服人员提供 24 小时全天候技术服务热线支持的（提供技术服务热线的设备采购合同、发票的复印件、人员配备情况及响应文件递交截止之日止半年内供应商连续三个月社保缴费证明复印件），得 30 分。

(3) 技术力量分（满分 15 分）

①设立有专门的服务团队，可按要求提供驻场服务及响应服务，服务人员具备相关工作经验且不少于 10 人，得 5 分；

②设立有专门的服务团队，可按要求提供驻场服务及响应服务，服务人员具备相关工作经验且不少于 12 人，有详细的服务团队的名单，人员安排较合理，得 10 分；

③设立有专门的服务团队，可按要求提供驻场服务及响应服务，服务人员具备相关工作经验且不少于 14 人，有详细的服务团队的名单，人员安排合理、职责分工明确、可行，得 15 分。

3. 商务分.....满分 30 分

(1) 供应商行业资质分（满分 6 分）

供应商拥有有效期内的质量管理体系认证（ISO9001）、信息技术服务管理体系认证（ISO20000）每项得 3 分，满分 6 分。

(2) 类似项目成功案例分（满分 24 分）

根据类似项目进行评价：承接类似服务项目的经营业绩的有效证明文件包括该业绩的：合同文本复印件（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，本项最多得 24 分。

供应商须提供以上完整证明材料，否则该业绩不得分。

（三）总得分=1+2+3。

三、成交候选供应商推荐原则

经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。磋商小组将根据总得分由高到低排列次序顺序推荐 3 名成交候选供应商（磋商小组同意的，也可推荐 2 名）。总得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐；总得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。采购单位应当确定磋商小组推荐排名第一的成交候选供应商为成交供应商。排名第一的成交候选供应商放弃成交、因不可抗力提出不能履行合同，或者磋商文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，采购单位可以确定排名第二的成交候选供应商为成交供应商。排名第二的成交候选供应商因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购单位可以确定排名第三的成交候选供应商为成交供应商，其余以此类推。采购单位也可以重新进行采购活动。

第四章 拟签订的合同文本

(合同封面)

合同类别：技术服务类

政 府 采 购 合 同

(年 度_____)

项目名称：

(分标子项目)：

合同编号：

甲方(采购人名称)：_____

乙方(供应商名称)：_____

签 订 日 期： 年 月 日

一、合同前文

根据《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照磋商文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1)采购（项目）需求、磋商文件规定的合同条款；
- (2)报价表；
- (3)响应文件技术部分和商务部分；
- (4)甲、乙双方商定确认后的补充协议
- (5)其他(根据实际情况需要增加的内容)。

2.合同标的(根据实际情况填写)

乙方应按照合同的规定，提供本项目磋商文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

3.服务时间、合同金额

本合同服务时间为_____年，合同单价为_____元/年（月），合同总金额为人民币_____元（_____）。

本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4.合同签订地

广西壮族自治区_____市

5.合同生效

本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，采购代理机构一份（可根据需要另增加）。

经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

乙方（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称： 合同编号：
2	甲方名称：国家税务总局南宁市兴宁区税务局 甲方地址：南宁市兴宁区济南路 120 号 甲方联系人：梁卓愉 电话：0771-2436153 甲方开户银行名称：中国银行南宁市东葛东支行 账号：618457485217
3	乙方名称： 乙方地址： 乙方联系人： 电话： 乙方开户银行名称： 账号：
4	合同金额：
5	服务时间、履行期：__1__年（月）或合同签订之日起____个日历天内实施完毕，具体时间从____年____月____日起至____年____月____日止，即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 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。
6	服务地点：
7	验收方式及标准：按照采购需求、响应文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。
8	付款方式： 合同签订之日起，甲方须在 15 个工作日内向乙方支付合同价款总额的 35%，乙方开具相同金额的增值税发票给甲方；合同签订之日起第 3 个自然月，由乙方提交阶段服务成效报告，经甲方验收确认后，甲方须在收到乙方发票后 15 个工作日内向乙方支付合同价款总额的 30%，乙方开具相同金额的增值税发票给甲方；合同签订之日起第 6 个自然月，由乙方提交阶段服务成效报告，经甲方验收确认后，甲方须在收到乙方发票后 15 个工作日内向乙方支付合同价款总额的 30%，乙方开具相同金额的增值税发票给甲方；尚未支付的合同总金额的 5%作为保证金，乙方在服务期满后的 15 个工作日内提出申请，甲方无异议的在 15 个工作日内支付余下 5%的价款，乙方开具相同金额的增值税发票给甲方。
9	履约保证金及其返还：本项目不要求提交履约保证金
10	☒ 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，按合同价款的 10%计算。逾期退回款项及违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5%计算违约金。2. 其它违约行为按违约服务款额 5%收取违约金。 ☒ 损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款或履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。

12	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
13	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地)仲裁 ☒ 向甲方所在地人民法院提起诉讼

三、合同通用条款

1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，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”是指乙方按照磋商、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.服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合磋商文件和乙方的响应文件所述的内容，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 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

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、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商承担。

4.2 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硬软件、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露、公开或传播甲方的信息；
- (2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3)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；
- (4)未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5)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。

5.5 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。

6.服务质量保证

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，甲方保留终止合同及索赔的权利。

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.履约保证金

7.1 乙方应在签署合同前，以支票、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向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。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。

7.4 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。

8.服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

9.违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1)如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及磋商文件、响应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：

①乙方同意将服务款项退还给甲方，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。

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。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 迟延履行约的违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟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价，并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方延迟履约超过 30 日，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)不予退还全额履约保证金。

(3)由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(4)违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

10.不可抗力

10.1 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，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、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。

10.3 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。

11.合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商30日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由服务所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

11.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

12.合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 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。

13.合同中止

13.1 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；合同履行过程中因供应商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.违约终止合同

14.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 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；

14.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

14.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统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，恢复系统正常运行的；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次（3次及以上）整改无明显改进，仍然

不能满足要求的;

14.1.5 在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内,在运行维护支持服务过程中,出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2 如果甲方根据上述第14.1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 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

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,对履行合同有直接影响的,甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3 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.合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包,或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 除经甲方事先书面同意外,乙方不得以任何形式将合同分包。

18.适用法律

18.1 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。

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.合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

21.合同效力

21.1 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。

22.检查和审计

22.1 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,并对乙方参加磋商响应时提供的相关资料进行复核。

22.2 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。

四、合同补充条款（双方据实商定）

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）响应文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）响应文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与磋商文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）采购项目履约保证金退付意见书（供参考）。

（一）服务内容一览表（乙方填制）

服务名称	单位	数量	金额（元）	具体服务承诺(包含但不限于服务内容、范围和基本要求)
...				

（二）响应文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照响应文件提供，并保持与响应文件一致。

（三）响应文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照响应文件提供，并保持与响应文件一致。

（四）采购需求（与磋商文件一致）

（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

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称： 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）（¥_____）退付到达以下帐户。 单位名称： 开户银行： 帐 号： 联系人及电话： 供应商签章： 年 月 日
采 购 人 意 见	退付意见：（是否同意退付履约保证金及退付金额） 联系人及电话： 采购人签章 年 月 日

第五章 响应文件组成

第一部分 商务部分

一、磋商响应声明函（供应商代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；供应商代表不是法定代表人的，除提供供应商代表身份证复印件外，还应当提供法定代表人身份证复印件和授权委托书）。（格式见本章附件）

二、报价一览表及分项价格表（格式见本章附件）

三、**商务条款偏离表**（供应商填报该表时，应按第六章《项目采购需求》中的商务条款要求，结合自身响应情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为磋商无效。）（格式见本章附件）

四、**磋商保证金缴纳证明**（格式见本章附件）

五、**供应商符合资格条件的证明文件：**

①供应商基本情况表（格式见本章附件）；

②供应商有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；

③供应商有效的税务登记证（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；（若已经取得“三证合一”的可不提供）

④供应商参加本项目时上一年度（本项目指 2020 年）的年度财务报告复印件（如供应商为参加本项目时当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表），**原件备查**；

⑤响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，**原件备查**）；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由供应商所在地主管税务部门出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**原件备查**）；

⑥响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由供应商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，**原件备查**）；

⑦供应商参加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(格式见本章附件)；

⑧联合体协议（联合体参加磋商时必须提供（格式见本章附件））；

⑨特定资格条件：如有请提供；

⑩其他资格条件证明文件（包括供应商从事磋商货物的生产、销售或经营、安装、集成等）。

六、符合中小企业的相关材料：本项目专门面向中小企业采购，供应商需提供中小企业声明函（须符合《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）规定的中小

企业划分标准）；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。

七、磋商须知前附表要求供应商提交的其他资料

八、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

一、实施方案、技术方案或服务方案

二、技术响应与偏离表（供应商填报该表时，应按第六章《项目采购需求》中的“技术条款要求”，结合自身响应情况对技术服务条款逐条响应，未逐条响应的视为磋商无效。）（格式见本章附件）

三、供应商服务承诺（应包含售后服务承诺）

四、用于本项目人员简历表

五、磋商标的物符合磋商文件要求的相关证明文件

六、其他资料

第一部分 商务部分

一、磋商响应声明函

磋商响应声明函

致_____ (采购人或采购代理机构):

我方已仔细研究了_____ (项目名称)的磋商文件(项目编号: _____)的全部内容, 知悉参加磋商的风险, 我方承诺接受磋商文件的全部条款且无任何异议。

一、我方同意磋商响应有效期为_____天, 在磋商响应有效期内遵守本响应文件中的承诺, 且在此期限期满之前均具有法律约束力。

二、我方提交纸质响应文件正本_____份和副本_____份, 电子响应文件_____套, 并保证响应文件提供的数据和材料是真实、准确的。否则, 愿承担相关的法律责任。

三、我方愿意向贵方提供任何与本项采购有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要, 我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

四、我方愿意按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交响应文件和最后报价。

五、我方承诺遵守法律、法规有关规定, 保证在获得成交资格后, 按照磋商文件确定的事项签订采购合同, 履行双方所签订的合同, 并承担合同规定的责任和义务。

附件 1-1: 法定代表人身份证明复印件(适用于法定代表人参加磋商)

附件 1-2: 法定代表人授权书(适用于授权代表参加磋商)

附件 1-3: 授权委托书(适用于自然人提供)

供应商名称(公章): _____

法定代表人或授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

注: 供应商代表是法定代表人的, 应提供法定代表人身份证复印件; 供应商代表不是法定代表人的, 除提供供应商代表身份证复印件外, 还应当提供法定代表人身份证复印件和授权委托书。

附件 1-1

法定代表人身份证明复印件(适用于法定代表人参加磋商)

法定代表人身份证明复印件

附件 1-2

法定代表人授权委托书(格式一) (适用于授权代表参加磋商)

致：_____ (采购人或采购代理机构)
_____ (供应商名称)的法定代表人(姓名、职务)授权_____ (磋商代表姓名、职务)
为本公司的磋商代表，就_____ (项目名称)磋商及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事
务。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。

法定代表人身份证及授权代表身份证明复印件

供应商名称(公章)：_____

法定代表人(签字或盖章)：_____

授权代表(签字或签章)：_____

_____年____月____日

附件 1—3

授权委托书(格式二)(适用于供应商为自然人参加磋商)

致：_____ (采购人或采购代理机构)

我_____ (姓名)系自然人，现授权委托_____ (姓名)以本人名义参加_____ (项目名称)的磋商活动，并代表本人全权办理针对上述项目的磋商、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

自然人身份证复印件

二、报价一览表及分项价格表
附件 2-1

报价一览表

报价一览表
(服务类项目适用)

序号	项目名称	项目编号
1	包号（如有）	
2	总报价	大写：人民币_____元 小写：¥_____
3	服务期限	
4	...	
	备注	

说明：

- 1.所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。
- 2. 此表的总报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额总数。总报价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用及税金。

供应商名称(公章): _____
法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____
日期: _____年____月____日

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称：

项目编号：

包号（如有）：

金额单位：元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
总计		大写：人民币_____元 小写：¥_____	

供应商名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

最终报价承诺书

(第____次报价书)

项目名称: _____

项目编号: _____

项目包号(如有): _____

供应商名称	
磋商范围	第____包
最终报价 (详见备注说明)	第____包 人民币大写: _____
备注说明	
磋商小组签字	

供应商公章或授权代表签字:

年 月 日

注: 本页《报价表》由供应商在磋商现场依磋商情况填写, 请加盖公章后带至磋商现场备填(不需装订在响应文件内)。考虑磋商报价的方便, 供应商在填写最终承诺报价后, (第一次报价-最终承诺报价)除以第一次报价后得出的优惠率视同为需求表中全部分项设备或服务的优惠浮动值(特定分项优惠除外)。此优惠率调整原则适用于合同内价格的计算及项目增减、变更时价格的计算。

三、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：

包号（如有）：

序号	磋商文件条目号	磋商文件的商务条款	响应文件的商务条款	偏离	说明

说明：（1）供应商应按第六章《项目采购需求》中的“商务条款要求”，结合自身企业经营情况对商务条款逐条响应。（2）当响应文件响应的商务内容完全响应磋商文件要求时，供应商应注明“无偏离”；低于磋商文件要求时，应注明“负偏离”；优于磋商文件要求的，应注明“正偏离”。

供应商名称(公章)：_____

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

四、磋商保证金

说明：可提供付款凭证或金融机构、担保机构出具的保函原件。

保证金汇款声明函(适用银行转账)

致：_____ (采购人或采购代理机构)

我方为_____ (项目名称)(项目编号：_____)递交保证金人民币_____元(大写(人民币 元)已于_____年____月____日以银行主动划账方式划入你方账户。

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

退还保证金时请按以下内容划入我方账户。若因内容不全、错误、字迹潦草模糊导致该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误，我方将承担全部责任和损失。

保证金交款、退款函

项目编号		项目名称		请将保证金交款凭证复印件贴于下面
交款单位		联系人及电话		
保证金金额	¥	1. 若我单位不成交请采购人或采购代理机构于该项目成交通知书发出后5个工作日内将保证金退回原交款人。 2. 若我单位成交，请采购人或采购代理机构收到我单位提交的合同后5个工作日内将保证金退回原交款人。 供应商盖章：_____ 年 月 日		
退款信息				
户名				
账号				
汇入地点	省 市（县）			
开户银行				
备注：保证金交纳到以下账户				
户 名：				
开户行：				
帐 号：				
是否为成交单位（该项由采购人填写）				
采购人签名：				

附：磋商保证金交款凭证复印件

注：1、以电汇方式递交磋商保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(磋商保证金)。

汇款单或转账凭证复印件

五、供应商的资格证明材料
附件 5—1

供应商基本情况表

供应商：(公章)

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
备注			

附件 5—2—1 供应商有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）

注：提供相关注册或登记等依法成立组织的证明文件，其中：供应商是企业（包括合伙企业）的，应提供其在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”的复印件；供应商是事业单位的，应提供其有效的“事业单位法人证书”复印件；供应商是非企业专业服务机构的，应提供其有效的执业许可证复印件；

(示例略)

附件 5—2—2 供应商有效的税务登记证（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；（若已经取得“三证合一”的可不提供）

(示例略)

附件 5—2—3 供应商参加本项目时上一年度（本项目指 2020 年）的年度财务报告复印件（如供应商为参加本项目时当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表），**原件备查**；

(示例略)

附件 5—2—4 响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，**原件备查**）；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由供应商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，**原件备查**）；

(示例略)

附件 5—2—5 响应文件递交截止之日前半年内供应商连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由供应商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，**原件备查**）；
(示例略)

附件 5—3 供应商参加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

供应商参加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

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录，包括：

我单位或者其法定代表人、董事、监事、高级管理人员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！

供应商名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

附件 5-4 特定的资格条件： 如有请提供

附件 5-5 其他资格条件证明文件（包括供应商从事磋商货物的生产、销售或经营、安装、集成等）

六、符合中小企业的相关材料：

附件 6-1

中小企业声明函（工程、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（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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. （标的名称），属于（供应商按采购文件中明确的所属行业填写）；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，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（供应商按采购文件中明确的所属行业填写）；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，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。

企业名称（盖章）：

日期：

备注：

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。
2. 中小企业划型应按《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）规定的划型标准划分。

3. 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为商业服务业。

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。

单位名称（盖章）：

日 期：

监狱企业证明材料文件

说明：

1.监狱企业参加本项目采购活动时，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。（供应商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）

(示例略)

七、磋商须知前附表要求供应商提交的其他资料(示例略)

八、供应商认为需提供的其他资料(示例略)

第二部分 技术部分

一、实施方案、技术方案或服务方案

服务方案说明（服务类项目适用）

服务类项目供应商应根据第六章项目采购需求编写服务方案说明。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)

二、技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

序号	货物或服务名称	磋商文件技术指标要求	供应商技术指标响应情况	偏离	说明

说明：（1）供应商应按第六章《项目采购需求》中的“一、技术条款要求”，结合企业自身响应情况对技术条款逐条响应。（2）当响应文件响应的技术条款完全响应磋商文件要求时，供应商应注明“无偏离”；低于磋商文件要求时，应注明“负偏离”；优于磋商文件要求的，应注明“正偏离”。

供应商名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

三、供应商服务承诺（应包含售后服务承诺）

(示例略)

四、用于本项目人员简历表

用于本项目人员简历表

序号	姓名	年龄	学历	专业及职称	持何种资格证书（证书号）	从事本工作时间	近年来承担类似项目名称	本项目拟任职务

注：附以上拟投入服务团队人员学历、学位证书（如有）、职称证书（如有）、资格(或岗位)证书（如有）以及响应文件递交截止之日止半年内供应商连续三个月为服务人员缴纳社保证明复印件等证明材料并加盖公章。

供应商名称（公章）： _____
法定代表人（负责人）或授权代表（签字或盖章）： _____
日期： _____年____月____日

五、磋商标的物符合磋商文件规定的证明文件

(示例略)

备注：提供第二章“磋商须知前附表”和第六章“项目采购需求”要求(包括磋商标的物的强制性认证、注册等)的证明材料复印件。

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

一、技术服务内容及要求					
序号	采购标的	数量	单位	技术服务内容及要求	采购标的中小企业划分标准 所属行业
1	国家税务总局 南宁市兴宁区 税务局老友号 呼叫中心采购	1	项	★一、服务要求： 根据国家税务总局关于加强 12366 热线建设与管理，持续提升纳税服务工作质效，提高纳税人满意度的总体部署，南宁市兴宁区税务局对老友号建设与管理工作的（具体包含老友号管理与优化、老友号人员培训辅导、老友号人员派驻及日常管理、强化内部管理及运行控制等内容）进行为期 12 个月的采购。供应商全面负责服务团队人员的招聘、培训、管理工作，其中人员配置总数至少 10 人，服务人员全部具有 1 年及以上热线工作经验，有详细的服务团队名单人员名单，人员安排合理，分工明确、可行。 确保承接项目后，15 个工作日内形成符合条件的派驻人员队伍，首次实际派驻人数需达项目目标的 10 人派驻团队的 80%以上；25 个工作日内完整承接原有特服号热线各项业务，确保各项工作顺利开展，同时确保特服号接通率、答复准确率、按时办结率、答复满意率不低于本项目要求的指标。 供应商应保证服务协议期间有至少有 10 名员工在岗，员工若因辞退、调动或者离职等原因，撤出服务团队的，应当在 10 个工作日内完成补员，并确保外包服务坐席在离岗前完成交接手续。 二、服务内容：	商业服务业

			1. 电话咨询服务 ★提供至少 9 名客服坐席，工作日至少 5×7 小时通过老友号专线为纳税人提供社保缴费人和社会公众提供涉税（费）咨询、涉税（费）查询、涉税（费）系统操作辅导、投诉举报受理、意见建议受理、满意度回访、涉税调查、纳税人培训辅导、数据分析服务等服务。具体服务内容如下： ①税费咨询：为纳税人和社会公众人提供，涉税业务、社保和非税等各类税费业务咨询及各类涉税、社保及非税信息查询业咨询等服务。 ②投诉举报受理：负责受理涉税投诉、举报、意见建议等纳税人诉求。 ③收集意见建议：收集纳税人对于税收工作和税务机关的意见与建议，及时反馈至相关单位。 ④满意度回访：负责定期开展纳税人回访和纳税人满意度等其他专项性电话调查，并做好相关记录。 ⑤涉税调查：通过专线开展纳税人满意度调查、纳税人需求调查、税收专项调查、行风评议等活动。 ⑥纳税人培训辅导：配合做好相关软件操作辅导如电子税务局、增值税发票公共服务平台等软件系统等咨询服务。 ⑦税法宣传：通过各类平台发布政策解读、热点问题，开展税法宣传和辅导培训； ⑧数据分析：通过老友号系统及其它相关记录信息，开展运行管理、质量监控、满意度等数据分析； 2. 团队统筹管理 ★提供至少 1 名管理人员，统筹指导和管理老友号服务团队，确定服务人员的管理制度，对税务人员或纳税人提供统一的服务内容，确保老友号服务质量。具体内容如	
--	--	--	---	--

			下： ①成交服务方需定期针对热线管理人员（包括税务部门与项目相关的管理人员、共同承担特服号服务的在编人员）实施税收政策、热线管理、服务技巧等方面的培训。 ②制定运维服务团队管理制度；负责班组的日常工作，组织员工学习规章制度和业务知识；对服务质量进行监督，确保外包项目顺利实施及有效提供各项服务；贯彻执行保密规定，对运维团队进行保密和服务意识教育；组织员工参与配合培训工作，及时给予运维团队日常辅导；负责运维团队日常工作疑难处理、上传下达、突发事件的处理；协助各种工作要求的执行和实施并对上级进行及时汇报。负责团队人员工作目标的制定并对服务指标的完成负责；负责权限内的数据统计分析及提升；负责与采购人协调沟通工作事宜等；负责对热线和远程运维的工单进行服务质量检测，完成服务工作闭环，形成服务监督机制，确保服务质量；完成合同其他要求的相关服务运维工作。 ③如成交服务方或派驻的人员违反相关规定对国家税务总局南宁市兴宁区税务局造成重大负面影响或利益损害的，成交服务方需承担相应的连带责任，直至解除合同。 三、服务响应要求： 1、团队统筹管理岗和线上服务坐席 （1）当场响应时效。按照采购人相关的工作制度，线上服务坐席应及时接听纳税人的咨询电话，振铃时长≤5秒，响铃3声内接听，并使用规范服务用语接听和答复纳税人的咨询； （2）工作完成率。非大征期每日呼损电话不超过2个，大征期或汇算清缴等咨询高峰期每日呼损电话不超过	
--	--	--	--	--

			5 个； A. 非大征期热线接通率不达 100%时，外包服务人员平均每人每天接听电话在 50 通以上（除去新入职人员三个月试用考核期），未完成的，接通率每低于一个百分点，扣减保证金的 1%，如接通率达 100%，不做个人通话量考核扣减； B. 大征期或汇算清缴等咨询高峰期每日呼损电话不超过 1 个，非大征期每月热线接通率需达 95%（含）以上，接通率每低于一个百分点，扣减保证金的 1%； （3）答复准确率。严格按照规范提供线上咨询服务，对于不能在第一时间解答的问题按照反馈处理流程，记录并反馈对应的负责人协调解决，跟踪问题处置结果，在规定时限内反馈给纳税人。答复准确率不低于 95%（以质检为准），每低于 1 个百分点，扣减保证金的 1%； （4）答复满意率：确保每月答复满意度高于 95%。每低于一个百分点，扣减保证金的 1%； （5）工单录入率：确保每日工单录入率达到 100%，每低于一个百分点，扣减保证金的 1%； （6）呼损回拨率：确保每日对当日呼损电话进行回拨且达到 100%，每低于一个百分点，扣减保证金的 1%； 连续 2 个月未达到以上服务要求，兴宁区税务局有权终止合同。 2、问题辨别 服务团队人员根据问题的类型、性质等情况，能立即解答或处理的，通过标准用语或标准流程进行解答或处理，无法解答或处理的，应立即转移给团队统筹管理岗，由团队统筹管理岗协调其他部门解决和处理，并负责指导上服务坐席答复纳税人。 3、跟踪反馈 团队统筹管理岗定期跟踪问题处理进度，确认问题处理状态，普通问题处理时限不超过 1 天，一般问题处理时限不超过 3 天，疑难问题由团队统筹管理岗反馈供应商负责人协调处理。对临近限定时限尚未解决的问题，应及时联系当前办理人员进行处理。	
--	--	--	--	--

			4、处理确认 对服务团队人员每条受理或转发的问题，确认是否解决，超出时限未解决的问题形成记录工单，提交供应商负责人，由供应商负责人核实和协调处理。 5、服务评价 服务团队对纳税人提供精准定位、辅导、要求快速响应，不允许发生拒绝服务纳税人，拒绝解决纳税人提出的问题，或由于纳税人等待时间过长、回答问题不准确等服务不到位体验不好引发的纳税人不满意投诉事件。	
二、商务要求				
1	合同签订日期	成交通知书发出后 30 日内；		
2	服务时间、服务地点、服务方式和服务与验收标准等	1. 服务时间：自签订合同之日起一年 2. 服务地点：国家税务总局南宁市兴宁税务局指定地点 3. 服务方式：驻场服务、电话、远程 4. 服务与验收标准：完成本项目服务期内各项运维任务，满足本项目各项技术及商务要求。纳税人未得到供应商提供合同范围内的保障服务造成的投诉，经双方核实有效的，累计少于 2 次（包含 2 次）的，供应商所运维的系统使用不便利、应用不人性化等问题造成的投诉除外。		
3	报价要求	本次报价须为人民币报价，只要填报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额，报价应被视为已经包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。对于本文件中明确列明须报价的服务，供应商存在漏报的，将导致响应文件被否决。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付成交人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。		
4	★拟投入人员要求	拟投入本项目人员不少于 10 人，在税务机关从事类似服务 1 年以上，服从并达到办税服务厅文明礼仪规范化要求和服务质效管理要求。		
5	付款方式	合同签订之日起，采购人须在 15 个工作日内向供应商支付合同价款总额的 35%，供应商开具相同金额的增值税发票给采购人；合同签订之日		

		起第 3 个自然月，由供应商提交阶段服务成效报告，经采购人验收确认后，采购人须在收到供应商发票后 15 个工作日内向供应商支付合同价款总额的 30%，供应商开具相同金额的增值税发票给采购人； 合同签订之日起第 6 个自然月，由供应商提交阶段服务成效报告，经采购人验收确认后，采购人须在收到供应商发票后 15 个工作日内向供应商支付合同价款总额的 30%，供应商开具相同金额的增值税发票给采购人；尚未支付的合同总金额的 5%作为保证金，供应商在服务期满后的 15 个工作日内提出申请，采购人无异议的在 15 个工作日内支付余下 5%的价款，供应商开具相同金额的增值税发票给采购人。
6	其他要求	★1. 信息安全保密要求 （1）必须严格遵守国家税务总局南宁市兴宁区税务局的安全保密制度 （2）项目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）项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局南宁市兴宁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。未经国家税务总局南宁市兴宁区税务局书面同意，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。如出现泄密事件，中标人应负有连带责任。 （4）成交供应商须与国家税务总局南宁市兴宁区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 （5）项目人员必须与国家税务总局南宁市兴宁区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。 ★2. 成交供应商运维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，由于成交供应商运维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：

		（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。 （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。
--	--	--