

国家税务总局广西壮族自治区税务局
12366 微信公众号征纳互动工具技术服务
公开招标文件

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 微信
公众号征纳互动工具技术服务

项目编号：FDZX2021-G3-NN010(GX210101)

采购人名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

采购代理机构：方大国际工程咨询股份有限公司

2021 年 10 月 22 日

目 录

第一部分 商务部分	2
第一章 投标邀请	2
第二章 投标人须知	5
第三章 评标办法及标准	25
第四章 拟签订的合同文本	29
第五章 投标文件格式	41
第二部分 技术部分	62
第六章 项目采购需求.....	62

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 微信公众号征纳互动工具 技术服务公开招标公告

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，现对国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 微信公众号征纳互动工具技术服务进行公开招标，欢迎合格的供应商前来投标。

一、项目基本情况

项目编号：FDZX2021-G3-NN010(GX210101)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 微信公众号征纳互动工具技术服务

预算金额：人民币（大写）壹佰捌拾贰万捌仟捌佰元整（¥1828800.00）

最高限价：人民币（大写）壹佰捌拾贰万捌仟捌佰元整（¥1828800.00）

采购需求：12366 微信公众号征纳互动工具技术服务一项，具体详见采购需求。

合同履行期限：

项目开发期限：从合同签订之日起 3 个月内完成试运行功能开发，1 年内完成项目整体开发和上线推广。

免费运维服务期限：二年。免费运维服务期从系统建设完毕推广上线，完成系统功能终评验收之日起开始计算。

本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 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，供应商应为符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定的条件的中小微企业、或监狱企业、或残疾人福利性单位。

3. 本项目的特定资格要求：本项目专门面向中小企业采购，即提供本项目服务的供应商为中小企业。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。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。

4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加投标。

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、政府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: 2021年10月22日至2021年11月02日, 每天上午8时30分至12时, 下午14时30分至17时30分(北京时间, 法定节假日除外)

地点: 南宁市青秀区金浦路22号名都苑2号楼1单元101室

方式: 由供应商的法定代表人或委托代理人持本人身份证原件及复印件加盖单位公章, 非法定代表人须携带法定代表人授权书原件到指定地点进行报名并领取采购文件。

售价: 250元, 接受邮寄, 邮寄费用为50元。

注: 因疫情期间, 潜在供应商允许以邮件报名的方式获取采购文件, 需提前与采购代理机构的工作人员联系预约购买, 提供由供应商的法定代表人身份证复印件或委托代理人身份证复印件及授权委托书加盖单位公章的彩色扫描件, 对公转账报名费的回执扫描件, 发送至报名邮箱。

联系电话: 0771-5825521

报名邮箱: fdzx_nn@163.com

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2021年11月12日09时30分(北京时间)

地点: 南宁市青秀区金湖北路52-1号东方曼哈顿3楼广西国资招投标中心开标室(具体开标室根据电子屏幕显示的安排), 逾期送达的将予以拒收。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1. 公告媒体：本招标公告在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）、国家税务总局广西壮族自治区税务局（<http://guangxi.chinatax.gov.cn/>）、方大国际工程咨询股份有限公司官网（<http://www.hnfdgl.com/>）上发布。

2. 本项目需要落实的政府采购政策：（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：广西南宁市青秀区园湖南路 26 号

联系方式：宁 冰 0771-5562212，蓝 俊 0771-5850740

2. 采购代理机构信息

名 称：方大国际工程咨询股份有限公司

地 址：南宁市青秀区金浦路 22 号名都苑 2 号楼 1 单元 101 室

联系方式：0771-5825521

3. 项目联系方式

项目联系人：许淑婷

电 话：0771-5825521

方大国际工程咨询股份有限公司

2021 年 10 月 22 日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

注：编列内容填写或选择。

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 微信公众号征纳互动工具技术服务 项目编号：FDZX2021-G3-NN010(GX210101)
	采购预算	人民币（大写）壹佰捌拾贰万捌仟捌佰元整 (¥1828800.00)
	本项目设定的最高限价	<input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，金额：壹佰捌拾贰万捌仟捌佰元整 (¥1828800.00)
	核心产品（非单一产品 项目，必填）	无
	公告媒体	中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、 国家税务总局广西壮族自治区税务局 （http://guangxi.chinatax.gov.cn/）、 方大国际工程咨询股份有限公司官网 （http://www.hnfdgl.com/）
2	采购人	名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 地址：广西南宁市青秀区园湖南路 26 号 电话：0771-5562212 0771-5850740 联系人：宁冰 蓝俊
3	采购代理机构	名称：方大国际工程咨询股份有限公司 地址：南宁市青秀区金浦路 22 号名都苑 2 号楼 1 单元 101 室 电话：0771-5825521 联系人：许淑婷
4	投标人资格条件（必须 同时具备）	<p>1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；</p> <p>2. 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，供应商应为符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）等规定的条件的中小微企业、或监狱企业、或残疾人福利性单位。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：本项目专门面向中小</p>

		<p>企业采购，即提供本项目服务的供应商为中小企业。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。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。</p> <p>4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加投标。</p> <p>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、政府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政府采购活动）。</p> <p>6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。</p>
5	项目现场勘察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织：_____ <p>1. 时间：_____</p> <p>2. 地点：_____</p> <p>3. 其他：_____</p>
6	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供： <p>1. 样品制作的标准和要求：_____</p> <p>2. 样品检测报告：（<input type="checkbox"/>否；<input type="checkbox"/>是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求）</p> <p>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</p>
7	联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受

	分包	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受：分包要求详见第六章项目采购需求 <u>注：享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。</u>
8	采购进口产品	<input type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为：_____ <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____
9	政府采购强制采购：信息安全认证	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，要求如下： 根据《关于信息安全产品实施政府采购的通知》（财库（2010）48号）的规定，采购产品属于信息安全产品的，产品供应商应提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书。 <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____
10	政府采购强制采购：节能产品	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购《节能产品政府采购品目清单》（财库（2019）19号印发）范围内的产品，实施政府优先采购或强制采购。其中，品目清单范围内以“★”标注的为政府强制采购产品，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品证书。 <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____
	政府采购优先采购：节能产品	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购已列入《节能产品政府采购品目清单》（财库（2019）19号印发）的产品类别（非强制类），对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（只选择其一）： 1. <input type="checkbox"/> 在评审时予以加分，每项加____分（最低评标价法不适用） 2. <input type="checkbox"/> 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：_____% <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____
	政府采购优先采购：环境标志产品	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购已列入《环境标志产品政府采购品目清单》（财库（2019）18号印发）的产品类别，对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（选择其中之一）： <input type="checkbox"/> 1. 在评标时予以加分，每项加____分（最低评标价法不适用） <input type="checkbox"/> 2. 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：_____% <input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____
11	支持中小企业发展 （监狱企业、残疾人福	本项目采购标的对应的中小企业划标段准所属行业为 软件和信息技术服务业 。

	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。）	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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 7%~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 7%，微型企业扣除 7%。 2. 本项目接受联合体或者分包投标的，若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议或者分包意向协议合同总金额 30%以上的，给予联合体或者大中型企业报价 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：___%。 <input type="checkbox"/> 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中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。</u>
12	其他法律法规强制性规定或扶持政策	无
13	投标人须提供的资料	投标人应根据招标文件和项目采购需求提供相关资料。 <u>除招标文件要求必要的原件核对外，对于供应商能够在线提供的材料，供应商可不提供纸质材料。</u>
14	澄清或者修改时间	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在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式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顺延提交投标文件的截止时间。
15	提交投标文件的截止时间、地点	时间： <u>2021 年 11 月 12 日 09 点 30 分</u> （北京时间） 地点：南宁市青秀区金湖北路 52-1 号东方曼哈顿 3 楼广西国资招投标中心开标室（具体开标室根据电子屏幕显示的安排），逾期送达的将予以拒收。
16	开标时间、地点	时间： <u>2021 年 11 月 12 日 09 点 30</u> （北京时间） 地点：南宁市青秀区金湖北路 52-1 号东方曼哈顿 3 楼广西国资招投标中心开标室（具体开标室根据电子屏幕显示的安排），逾期送达的将予以拒收。
17	其他唱标内容	无
18	投标保证金	<input type="checkbox"/> 不要求提供 <input checked="" type="checkbox"/> 要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的 2%，

		<p>本项目的投标保证金为人民币（大写）叁万伍仟元整（¥35000.00）（取整到元）。投标保证金的交纳方式：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代理机构指定账户并且到账；<u>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>收款人户名：方大国际工程咨询股份有限公司南宁分公司</p> <p>开户银行：招商银行南宁金浦路支行</p> <p>银行账号：771902424210105</p> <p>注：以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（投标保证金）。</p>
19	投标有效期	自投标文件截止时间起 <u>90</u> 日(日历日)
20	投标文件份数	<p>正本 <u>壹</u> 份</p> <p>副本 <u>肆</u> 份</p> <p>电子文件 <u>壹</u> 份(□扫描件, <input checked="" type="checkbox"/> Word, 可多选)</p>
21	封套上应载明的信息	<p>_____ (项目名称) 投标文件</p> <p>项目编号: _____</p> <p>在 _____ 年 _____ 月 _____ 日 _____ 时 _____ 分之前不得启封</p> <p>投标人名称: _____</p> <p>其他 _____</p>
22	信用查询	<p>采购人或采购代理机构通过“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标报告中。本项目信用记录查询截止时点为<u>开标当日</u>。</p>
23	同品牌多家投标人处理原则（如核心设备有两个及以上时，本文所指的核心产品品牌相同，指投标人所投的所有核心产品品牌全部相同）	<p><input type="checkbox"/> 1. 最低评标价法：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，按照以下方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input type="checkbox"/> 其他 _____</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 综合评分法：相同品牌且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，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，按照以下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> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input type="checkbox"/> 其他，<u>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。</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3. 其他或不适用 _____</p>

24	定标原则	<p>1. 采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。</p> <p>2. 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人。</p> <p><input type="checkbox"/> ①最低评标价法： <input type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 其他_____</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ②综合评分法： <input type="checkbox"/> 随机抽取 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列； <u>得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列</u></p>
25	交货和提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	详见第四章拟签订的合同文本和第六章项目采购需求的约定。
26	采购资金的支付方式及时间	<p>签订合同后支付合同总金额的 40%；系统推广上线验收合格后，支付合同总金额的 40%；免费运维期满，验收合格后，支付合同剩余金额。</p> <p>中标人在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，采购人在收到付款申请和发票后于 30 日内支付，否则采购人有权顺延付款。</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%，本采购项目履约保证金为合同金额的 5 %（取整到元），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，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。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>合同约定免费运维服务期满且双方对考核验收结果确认后，采购人在收到中标人提出申请的 30 日内无息退还履约保证金；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；中标人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。</p> <p>收款人户名：国家税务总局广西壮族自治区税务局 开户银行：交通银行股份有限公司南宁金源支行 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	招标代理服务费率	<p>(1) 招标代理服务收费标准： 按国家发展计划委员会计价格〔2002〕1980 号《招标代理服务收费暂行办法》收费标准及发改价格〔2011〕534 号文规定的基准价下浮 20%收取，向中标人收取代理服务费用（以下费率未下浮 20%）。</p>

		<table border="1" data-bbox="711 185 1358 584"> <thead> <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> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p data-bbox="703 591 1358 703">注：招标代理服务收费按差额定率累进法计算。例如：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 data-bbox="703 712 986 745">100 万元×1.0%=1 万元</p> <p data-bbox="715 754 1118 788">(500-100) 万元×0.7%=2.8 万元</p> <p data-bbox="715 795 1161 828">(1000-500) 万元×0.55%=2.75 万元</p> <p data-bbox="715 837 1147 871">(5000-1000) 万元×0.35%=14 万元</p> <p data-bbox="715 880 1118 913">(6000-5000) 万元×0.2%=2 万元</p> <p data-bbox="703 920 1225 954">合计收费=1+2.8+2.75+14+2=22.55 (万元)</p> <p data-bbox="715 963 1206 996">(2) 招标代理服务费汇到如下指定账户：</p> <p data-bbox="703 1003 1358 1077">开户名称：方大国际工程咨询股份有限公司南宁分公司</p> <p data-bbox="703 1086 1153 1120">开户银行：招商银行南宁金浦路支行</p> <p data-bbox="703 1128 1054 1162">银行账号：771902424210105</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%																															
29	其他规定	<p data-bbox="703 1173 1358 1368">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 data-bbox="703 1377 1358 1536">2. 本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人（负责人）或被授权人亲自在招标文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其它形式均不能代替亲笔签字。</p> <p data-bbox="703 1545 1358 1659">3. 中标、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中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。</p> <p data-bbox="703 1668 1358 1783">4. 中标、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中标、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。</p>																																

投标人须知正文

一、总则

1. 定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.6 “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。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “节能产品”及“环保产品”是指列入国务院有关部门发布的《节能产品政府采购品目清单》或者《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品。

1.9 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

2. 采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见**投标人须知前附表**。

2.2 本项目最高限价要求见**投标人须知前附表**。

★3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合投标人须知前附表中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

- (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)参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录；
- (6)政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 其他特定资格条件。（详见**投标人须知前附表**）

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标：

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

3.2.2 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或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4. 投标费用

4.1 投标人应自行承担所有参与投标的相关费用，不论投标的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

★5. 授权委托

投标人代表不是投标人的法定代表人的，应当持有法定代表人身份证复印件和授权委托书，同时提供投标人代表的身份证原件及复印件。

6. 联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见**投标人须知前附表**。

★6.2 如果本项目接受联合体投标的，应遵守以下规定：

(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投标人须知前附表规定的供应商基本资格条件；

(3) 除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合投标人须知前附表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. 项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见**投标人须知前附表**。

7.2 供应商应按**投标人须知前附表**中规定的时间及地点，对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的，采购人不再另行组织。

7.3 考察现场的费用由供应商自己承担，考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。一旦中标，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。

8. 采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见**投标人须知前附表**。

9. 政策与其他规定

★9.1 产品属于《节能产品政府采购品目清单》中强制采购的产品，应具有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，否则，投标无效；对属于《节能产品政府采购品目清单》中非强制采购的产品，依据具有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在评审时予以相应的加分或价格扣除。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.2 对属于《环境标志产品政府采购品目清单》的产品，依据具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的，在评审时予以相应的加分或价格扣除；本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.3 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

9.4 监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，并在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，且要求产品供应商具有经中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书，本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.6 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

二、招标文件

10. 招标文件的构成

10.1 招标文件各章节的内容如下：

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 投标文件格式

第二部分 技术部分

第六章 项目需求

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

11. 招标文件的澄清与修改

11.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的内容可能影响投

标文件编制的，应当在**投标人须知前附表**规定的提交投标文件截止时间 15 日前，在原刊登招标公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

11.2 内容可能影响投标文件编制的澄清或者修改，时间距本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间不足 15 日，将相应顺延提交投标文件的截止时间，澄清或者修改时间具体见**投标人须知前附表**。

11.3 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

12. 偏离

12.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即完全响应招标文件要求的为“无偏离”、不满足或不响应招标文件要求的为“负偏离”、优于招标文件要求的为“正偏离”。

★12.2 除法律、法规和规章规定外，招标文件中用标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款)，对其中任何一条不满足或不响应，在评标时将其视为无效投标。

三、投标文件

13. 一般要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

13.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，有差异时以中文为准。

★13.3 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。

13.4 供应商应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

13.5 投标文件应采用书面形式，招标文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14. 投标文件的组成

14.1 投标文件包括但不限于下列内容

14.1.1 价格及商务部分：

★(1) 投标函（投标人代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；投标人代表不是法定代表人的，除提供投标人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）。

★(2) 开标一览表

(3) 分项价格表

★(4) 商务条款偏离表（投标人填报该表时，应按项目采购需求中的商务条款要求，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。)

(5) 投标保证金

★(6) 供应商符合投标人资格条件的证明文件

① 供应商基本情况表（格式见本招标文件第五章附件 5-1）；

② 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 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 投标人投标本项目时上一年度的年度财务报告复印件（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报表），**原件备查**；

⑤ 投标截止之日前半年内投标人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，应提供由投标人所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**原件备查**）；

⑥ 投标截止之日前半年内投标人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，应提供由投标人所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，**原件备查**）；

⑦ 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（格式见本招标文件第五章附件 5-2-5）；

⑧ 联合体协议（联合体投标时必须提供，格式见本招标文件第五章附件 5-4）；

⑨ 特定资格条件：_____；

⑩ 政府采购法律法规规定的其他资格条件证明文件（包括投标人从事投标货物的生产、销售或经营、安装、集成等）。

(7) 符合政府采购政策的证明材料

（如专门面向中小企业则需设置：★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。

(8) 投标人须知前附表要求投标人提交的其他资料

(9) 供应商认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分

(1) 货物说明一览表、实施方案、技术方案或服务方案

★(2) 技术条款偏离表（投标人填报该表时，应按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。)

(3) 服务承诺

(4) 用于本项目人员简历表

(5) 投标标的物符合招标文件规定的其他证明材料

(6) 其他资料

★14.2 **投标人须知前附表**规定供应商在投标时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在投标时将其视为无效响应文件。

(1) 未在**投标人须知前附表**规定的提交时间、地点提交的；

(2) 供应商提供的样品与投标文件中型号、规格不一致的。

14.3 在投标过程中，投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

14.4 供应商无论中标与否，其投标文件不予退还。

15. 投标报价

★15.1 投标人应按招标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形式进行报价。投标报价应为完税价。

15.2 投标人必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物及服务的分项价格和总价。投标人在**投标人须知前附表**规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 投标人对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受可变动性报价、赠送及“零”报价，否则，在评标时将其视为无效投标。

15.4 项目有特殊要求的见**投标人须知前附表**。

16. 投标保证金

16.1 本项目是否交纳投标保证金见**投标人须知前附表**。

16.2 **投标人须知前附表**规定交纳投标保证金的，投标人应以银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函等非现金形式，禁止采用现钞方式，在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前，采购人或采购代理机构提交**投标人须知前附表**规定的投标保证金(数额采用四舍五入，计算至元)。投标保证金有效期应与本章**投标人须知前附表**规定的投标有效期一致。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的，采购人或采购代理机构应当拒绝接收投标人的投标文件或评标委员会在评标时将其视为无效投标。

16.3 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金。以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

16.4 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。

16.5 中标的投标人的投标保证金，将在政府采购合同签订后5个工作日内退还或者转为中标人的履约保证金。

16.6 投标人有以下情形之一的，投标保证金可以不予退还：

(1) 在**投标人须知前附表**规定的投标有效期内撤销投标文件。

(2) 中标后无正当理由不与采购人签订合同的。

17. 投标有效期

17.1 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，以保证采购人有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从**投标人须知前附表**规定的投标截止之日起计算。投标有效期不足的，在评标时将其视为无效投标。

★17.2 特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期届满之前，要求投标人同意延长有效期，采购人或采购代理机构的要求与投标人的答复均应为书面形式。投标人拒绝延长的，其投标在原投标有效期届满后将不再有效，但有权收回其投标保证金；投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不允许修改或撤回投标文件。

18. 投标文件的签署和规定

18.1 投标人应根据**投标人须知前附表**规定提交投标文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面应注明“正本”或“副本”的字样，当正本和副本、电子版不一致时，以正本为准。

18.2 投标文件应用不褪色的材料打印或书写，并按招标文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人（负责人）或其授权代表签字。投标文件中的任何行间插字、涂改和增删，应加盖单位章或由投标人的法定代表人（负责人）或其授权的代理人签字确认。否则，在评标时将其视为无效投标。

19. 投标文件的密封和标记

19.1 投标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投标人单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

19.2 投标文件封套或外包装上应载明的内容见**投标人须知前附表**。

19.3 投标文件如果未按上述规定密封，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

★19.4 为方便开标唱标，投标人应单独将开标一览表及投标保证金交款（见招标文件附件）另行封装在同一密封套内，并标明开标一览表及投标保证金字样，投标时单独提交。

19.5 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投标（响应）。

20. 投标文件的递交

20.1 投标文件应在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间之前密封送到**投标人须知前附表**指定的地点。

采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

20.2 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

21. 投标文件的修改和撤回

21.1 在**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前，投标人可以书面形式修改、补充或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

21.2 修改、补充的内容为投标文件的组成部分。修改、补充的投标文件应按本章第 18、19、20 项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 投标人按本章 21.1 款撤回投标文件的，采购人或采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

21.4 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

四、开标和评标

22. 开标

22.1 采购人或采购代理机构在**投标人须知前附表**规定的开标时间和开标地点组织公开开标，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。投标人不足 3 家的，不得开标。

22.2 开标时，公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况（投标人或其授权代表不在场的，视同放弃检查，由此引起的后果由投标人负责）；经确认无误后，由采购人或采购代理机构当众拆封投标文件，宣读投标人名称、投标价格和**投标人须知前附表**规定的投标文件的其他主要内容，并记录在案。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构和采购人对此不承担任何责任。

22.3 未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

22.4 投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

22.5 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。

★23. 资格审查

23.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

有下列情形之一的，应在**资格审查**时按照无效投标处理：

(1) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；

(2) 投标人存在失信记录的。

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、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商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。失信情况查询方式详见投标人须知前附表。

(3) 如专门面向中小企业采购，则需：投标人未提供中小企业声明函或提供的《中小企业声明函》不属于中型、小型、微型企业的；属于残疾人福利性单位，未提供残疾人福利性单位声明函；属于监狱企业，未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证明文件的。

23.2 已经进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查，资格预审合格的供应商在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

24. 评标委员会

评标由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。

25. 评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

26. 评标程序

★26.1 投标文件的符合性审查。

26.1.1 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

26.1.2 有下列情形之一的，应在**符合性审查**时按照无效投标处理：

(1) 投标文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；

(2) 投标人未按照招标文件规定提交投标保证金的；

(3) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(4) 不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；

(5) 投标有效期不足的；

(6) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(7) 不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

26.2 核价原则

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(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(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。

★同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照上述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。

26.3 投标文件澄清

26.3.1 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。

26.3.2 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（负 责人）或其授权的代表签字。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。

26.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

26.4 同品牌多家投标人处理原则

26.4.1 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招标文件规定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。

26.4.2 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同 投标人参加同一合同项下投标的，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一 个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作 为中标候选人。

26.4.3 非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品， 核心产品见**投标人须知前附表**。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

26.5 比较与评价

26.5.1 评标委员会应当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。

★26.5.2 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。

26.6 推荐中标候选人名单

26.6.1 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。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投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人，如果排名第一并列两个以上的，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其中一个投标人为中标候选人。

26.6.2 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列，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。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。

26.7 评委表决。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。

27. 确定中标供应商

27.1 采购代理机构应当在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当在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**投标人须知前附表**规定的方式确定中标人。

27.3 采购人自行组织招标的，应当在评标结束后5个工作日内确定中标人。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**投标人须知前附表**规定的方式确定中标人。

28. 废标

有下列情形之一的，招标采购单位应予废标，并将废标理由通知所有投标人：

- (1)符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；
- (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。

29. 保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

★30. 禁止行为

30.1 投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者评标委员会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中标；不得以任何方式干扰、影

响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

30.2 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

五、中标信息公告与签订合同

31. 中标信息公告

31.1 中标人确定之日起2个工作日内，采购人或者采购代理机构应将中标结果在**投标人须知前附表**中规定的公告媒体上公布。

31.2 招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的，不再重复公告。

32. 中标通知

采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时，发出中标通知书，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

33. 履约保证金

33.1 本项目是否缴纳履约保证金见**投标人须知前附表**。

33.2 **投标人须知前附表**规定交纳履约保证金的，中标人在签订采购合同前，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。

33.3 中标人没有按照**投标人须知前附表**的规定提交履约保证金的，视为中标后无正当理由不与采购人签订合同，其投标保证金不予退还。

34. 签订合同

34.1 招标文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

34.2 中标供应商应当在中标通知书发出之日起30日内，与采购人签订政府采购合同。

★34.3 采购人不得向中标供应商提出超出招标文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与中标供应商订立背离招标文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

34.4 自政府采购合同签订之日起2个工作日内，本项目政府采购合同在**投标人须知前附表**规

定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

六、其他规定

35. 招标代理服务费。

35.1 中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见**投标人须知前附表**。

36. 询问、质疑、投诉

36.1 供应商对政府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。

36.2 供应商认为招标文件、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采购代理机构提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

36.3 供应商提出质疑的，应提供质疑函原件。

36.4 质疑函应当由投标人法定代表人（负责人）或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位章，质疑函由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人（负责人）委托授权书。

36.5 投标人对采购人或采购代理机构的答复不满意，或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后15个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向财政部提出投诉。

37. 其他规定。

37.1 投标文件的其他规定见**投标人须知前附表**。

38. 未尽事宜

38.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

39. 文件解释权

39.1 本招标文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章 评标办法及标准

一、评标原则（采用综合评分法）

（一）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。

（二）评标依据：评委将以招投标文件为评标依据，对投标人的投标报价、技术响应、实施响应、服务承诺、商务及信誉、政策功能等方面内容按百分制打分。

（三）评标方式：以封闭方式进行。

二、评定方法

（一）首先由采购人或采购代理机构工作人员依法对投标人的资格性进行评审，再由评委委员会对投标文件进行符合性评审，只有资格性评审、符合性评审合格的投标文件才能进入详评。

（二）对进入详评的，采用百分制综合评分法。

（三）计分办法（按四舍五入取至百分位）

1. 价格分.....40 分

（1）本项目为专门面对中小企业项目，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。

（2）以进入评标的最低的评标价为评标基准价，即指满足招标文件要求且价格最低的投标报价。

（3）某投标人价格分 = (评标基准价/某投标人评标价金额) × 40 分

2. 技术与商务分.....60 分

项 目	分值	评 分 要 素
技术分 30分	9	对项目建设背景、目标和内容、成效的响应情况进行综合评审： ①能准确描述项目建设目标，完全响应项目建设背景、目标和内容、成效要求的，得 3 分。 ②在满足上述第①点的基础上，结合掌握项目需求的信息化技术手段，提供整体部署方案和实现成果的，符合项目需求且可操作性强的，得 6 分。 ③在满足上述第②点的基础上，根据建设目标提供具体的建设方案，描述与本项目系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系，熟悉微信公众号技术架构、业务功能扩展的，得 9 分。

	开发技术方案分	9	<p>对工作内容及边界的响应情况进行综合评审：</p> <p>①完全响应工作内容及边界技术条款的，得3分。</p> <p>②在满足上述第①点的基础上，针对采购需求提出项目架构设计、界面设计、功能模块设计、系统集成等具体方案，符合项目需求的，得6分。</p> <p>③在满足上述第③点的基础上，能够提供类似项目系统架构、界面设计、功能设计、集成要求相关技术开发证明截图（如系统架构设计、操作界面图、实现集成要求的技术开发截图），可操作性强的，得9分。</p>
	应用功能演示	12	<p>本项考核投标人对微信公众号征纳互动技术功能进行视频演示，演示时间不超过15分钟。由评委针对项目重点亮点功能（原型）演示的完整性进行评价，以下各项不重复计分：</p> <p>视频演示8个功能点如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、公众号、服务号、企业号整合的整体登录首页展示； 2、精准推送功能展示； 3、互动交流群功能展示； 4、互动办税工作台功能展示； 5、满意度调查功能展示； 6、纳税人诉求功能展示； 7、内部工作管理流程展示； 8、标签管理功能展示； <p>投标人根据招标文件中需求部分制作视频演示光盘，并与投标文件一并在规定的投标截止时间之前密封送到投标人须知前附表指定的地点。</p> <p>演示功能符合需求要求的，每个得1.5分，最多12分。</p>
注：未根据项目采购需求提供服务方案（或实施方案、技术方案）的技术分不得分。			
商务分 30分	服务方案分	9	<p>对服务要素、验收方式及标准的响应情况进行综合评审：</p> <p>①完全响应服务要素、验收方式及标准商务条款的，得3分。</p> <p>②在满足上述第①点的基础上，服务方案关于实施分工、工作量估算、项目进度安排、项目管理规范、项目质量控制及风险控制措施、信息安全保证措施等内容完整，符合项目要求的，得6分。</p> <p>③在满足上述第②点的基础，能准确提出项目业务功能需求开发的重点难点和解决措施，并建立有应急故障响应方案的，得9分。</p>
	人员配备分	6	<p>对投入技术人员的响应情况进行综合评审：</p> <p>①完全响应投入技术人员商务条款的，得2分。</p> <p>②在满足上述第①点的基础上，提供投入团队人员管理制度，包括岗位职责安排和人员配备方案的，得4分。</p> <p>③在满足上述第②点的基础上，根据项目需求分解各个岗位人员具体工作任务，明确工作完成时限的，得6分。</p>

	技术人员资质分	8	<p>根据技术人员具有行业资质证书的情况进行评分。技术人员具有计算机技术与软件专业技术资格中级证书(软件设计师、软件测评师、网络工程师、信息安全工程师、信息系统管理工程师、数据库系统工程师、系统集成项目管理工程师、信息技术支持工程师、信息化工程师,任一)的每具有一个证书得0.5分;技术人员具有计算机技术与软件专业技术资格高级证书(信息系统项目管理师、系统分析师、系统架构设计师、系统规划与管理师,任一)和 Oracle 数据库认证专家(OCP)证书、Oracle 数据库管理员认证大师 OCM 证书的每具有一个证书得1分;满分8分。(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> <p>注:项目投入人员需提供项目需求要求的相关认证或资格证书及相关工作履历证明,以及本项目投入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。</p>
	行业资质分	3	<p>投标人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)、信息安全管理体认证(ISO27001)的,每项得1分,满分3分。</p>
	业绩分	4	<p>根据投标人2018年1月1日至今(以合同签订时间为准)承接的类似项目的经营业绩的有效证明文件进行评价,有效证明文件包括该业绩的:采购合同文本复印件(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4分。投标人须提供以上完整证明材料,否则该业绩不得分。</p>

注:以上评分因素中,类似项目是指微信公众号平台系统建设项目。

综合得分= 1 + 2 (各项评分分值计算保留小数点后两位,小数点后第三位“四舍五入”)

三、中标候选人推荐原则

评标委员会将根据得分由高到低排列次序(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)并推荐中标候选人3名。采购人应当确定评标委员会推荐排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同,或者招标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,采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的,采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人。采购人也可以决定重新开展政府采购活动。

四、特别说明

(一)评标委员会认为投标人的投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价,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；投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

（二）以上评审内容需要提供材料的，除必要的原件核对外，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。

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《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、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、招标（采购）文件规定的合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 投标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，提供本项目采购文件中要求的服务（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： 甲方地址： 甲方联系人： 电话： 甲方开户银行名称： 账号：
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	<p>项目开发期限：从合同签订之日起 3 个月内完成试运行功能开发，1 年内完成项目整体开发和上线推广。</p> <p>免费运维服务期限：二年。免费运维服务期从系统建设完毕推广上线，完成系统功能终评验收之日起开始计算。</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>
6	服务地点：广西区内采购人指定地点。
7	验收方式及标准：按照采购需求、投标(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	<p>付款方式：</p> <p>签订合同后支付合同总金额的 40%；系统推广上线验收合格后，支付合同总金额的 40%；免费运维期满，验收合格后，支付合同剩余金额。</p> <p>甲方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，甲方在收到付款申请和发票后于 30 日内支付，否则甲方有权顺延付款。</p>
9	履约保证金及其返还：本项目要求不要求提供。
10	<p><input checked="" type="checkbox"/> 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。逾期退还款项及违约金的，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。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 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。</p>
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)： <input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁 <input checked="" type="checkbox"/> 向人民法院提起诉讼
14	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。

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”是指中标/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. 服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标(采购)文件和乙方的投标(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：

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。

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行情况进行阶段性检查，并对乙方投标（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）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （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）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(包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
...				

（二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

（三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

（四）采购需求（与采购文件一致）

(五)合同验收书格式（验收时填制，供参考）

项目验收书

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

第五章 投标文件格式

第一部分 商务部分

一、资格和报价部分

(一) 投标函 (格式附后)

附件 1-1 法定代表人 (负责人) 身份证复印件 (法定代表人参加投标)

附件 1-2 法定代表人 (负责人) 授权书 (授权代表参加投标)

附件 1-3 授权委托书 (格式二) (适用于自然人委托投标)

(二) 开标一览表 (格式附后)

(三) 分项价格表 (格式附后)

(四) 投标保证金

(五) 供应商的资格证明材料

1. 供应商基本情况表 (附件 5-1)

2. 参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件, 提供下列材料:

附件 5-2-1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件;

附件 5-2-2 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件 (按规定可不进行税务登记的不提供);

附件 5-2-3 投标人财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金等相关材料 (提供材料要求附后);

附件 5-2-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料 (由供应商根据项目需求提供说明材料);

附件 5-2-5 参加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。

3. 符合投标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料 (由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)

附件 5-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料。

4. 联合体协议 (格式附后)

二、商务部分

(六) 商务条款偏离表 (格式附后)

(七) 提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1 中小企业声明函 (格式附后)

附件 7-2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规要求的其他证明材料

附件 7-3 残疾人福利性单位声明函 (格式附后)

(八) 投标人须知前附表要求的其他投标资料

(九) 供应商认为需提供的其他资料

注: 以上条款需要提供材料的, 除必要的原件核对外, 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。

第二部分 技术部分

- 一、货物说明一览表、服务方案、实施方案及技术方案
- 二、技术响应与偏离表
- 三、投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）
- 四、用于本项目人员简历表
- 五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件
- 六、其他资料

政府采购投标文件

(商务部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

目录

(可由投标人自拟，应有页码)

一、资格和报价部分

(一) 投标函

投 标 函

致_____ (采购人或采购代理机构):

根据_____ (项目名称) (项目编号: _____) 的投标邀请, _____ (姓名、职务) 代表投标人_____ (投标人名称、地址) 参加本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 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件, 包括投标文件正本_____ 份, 副本_____ 份, 电子文档_____ 份, 开标一览表 (投标报价表、投标保证金) _____ 份。

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. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标, 贵方可不予退还我方的投标保证金。

10. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

11. 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。

12. 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。

13. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

附件 1-1: 法定代表人 (负责人) 身份证复印件 (法定代表人参加投标)

附件 1-2: 法定代表人 (负责人) 授权书 (授权代表参加投标)

附件 1-3: 授权委托书 (自然人提供)

投标人名称: _____ 投标人公章: _____

投标人地址: _____ 邮编: _____

电话: _____ 传真: _____

法定代表人 (负责人) 或投标人代表 (签字或盖章): _____

联系电话: _____

日期: _____

附件 1-1 法定代表人（负责人）身份证复印件(法定代表人参加投标的)



附件 1-2 法定代表人（负责人）授权委托书(授权代表参加投标的)

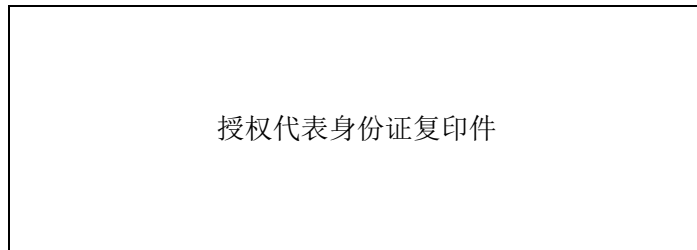
法定代表人（负责人）授权委托书(格式一)(适用于法人投标)

_____ (投标人名称)的法定代表人（负责人）_____ (姓名、职务)授权_____ (投标人代表姓名、职务)为本公司的投标人代表，就_____ (项目名称)投标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。



投标人名称(公章)：_____

法定代表人或负责人(签字或盖章)：_____

授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

附件 1-3

授权委托书(格式二)(适用于自然人投标)

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

(二) 开标一览表

开标一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称	项目编号
1	包号	
2	报价	大写：人民币_____元 小写：¥_____
3	服务期	
4	质保期	
5	…	
	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，即投标总价。投标总价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____年____月____日

(三) 分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称:

项目编号:

包号:

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			
总计		大写: 人民币_____元 小写: ¥_____	

1. 如本表格不适合投标单位的实际情况, 可根据本表格式自行制表填写。
2. 投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用, 此表报价应与“开标一览表”投标报价相一致。

供应商(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

（四）投标保证金

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。

投标保证金交款、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. 若我单位不中标请采购人或采购代理机构于该项目中标通知书发出后5个工作日内将保证金退回 <u>原交款人</u> 。 2. 若我单位中标，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 <u>原交款人</u> 。 投标单位盖章： <div style="text-align: right;">年 月 日</div>		
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：				
是否为中标单位（该项由采购人填写）				
采购人签名：				

附：投标保证金交款凭证复印件

注：1、此函一式两份，一份在参加开标时将此函交给工作人员，投标保证金退还帐户必须与交款帐户一致，否则由此造成投标保证金不能及时退还或退错的后果由投标人自负。

2、以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(投标保证金)。

汇款单或转账凭证复印件

(五) 投标人具备投标资格的证明文件

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 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件

(示例略, 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)

附件 5-2-2 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件(按规定可不进行税务登记的不提供)

(示例略, 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)

附件 5-2-3 财务状况报告复印件、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料;

(示例略)

备注:

1. 投标人提供财务状况报告应为投标本项目时上一年度的年度财务状况报告, 包括资产负债表、损益表等复印件。(如供应商为新成立公司的, 应提供公司成立之日后的财务报表)

2. 投标人提供依法缴纳税收和社会保障资金证明材料应为投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳税收和社会保障资金证明材料的复印件; 供应商无纳税记录或为新成立公司, 应

提供由投标人所在地主管税务部门出具的《依法纳税或依法免税证明》；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，原件备查）。

附件 5-2-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（由供应商根据项目需求提供说明材料）
（示例略）

附件 5-2-5

参加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

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《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：

我单位或者其法定代表人（负责人）、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！

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

附件 5-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料（由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列）
（示例略）

联合体协议

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(签字或盖章): _____

成员名称(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

_____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。

二、商务部分

(六) 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称:

项目编号:

包号:

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明

说明：(1) 投标人应按项目采购需求中的商务条款要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应。(2) 当投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称(公章): _____

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

（七）提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1

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（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（采购文件中明确的所属行业）；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，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；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，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。

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。

“节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规规定的其他证明材料文件

说明：

1. 供应商提供的产品属于《节能产品政府采购品目清单》内产品，供应商应具有由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，否则在评审时将不给予价格扣除或加分，如属于强制采购的节能产品即作无效响应处理。（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. 供应商提供的产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》内产品，供应商应提供由国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的环境标志产品认证证书，否则在评审时将不给予价格扣除或加分。（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）

3. 供应商提供的产品属于信息安全认证产品的，应提供相关证明。（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）

4. 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）

5. 未按上述要求提供、填写的，评标时不予以考虑。

（示例略）

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：

（八）投标人须知前附表要求的其他投标文件

（示例略）

（九）供应商认为需提供的其他资料

（示例略）

政府采购投标文件

(技术部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

目录

(可由投标人自拟，应有页码)

一、服务方案、实施方案及技术方案的

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、技术条款偏离表

技术条款偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

品目号	货物或服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明

说明：（1）投标人应按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。
（2）当投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

三、投标人服务承诺（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 X 年来承担类似项目名称	本项目拟任职务

注：可附人员职称证书、资格证书、执业注册证、毕业证书等复印件，以及投标人与项目人员签署的有效劳动合同复印件等证明材料并加盖公章（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）。

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、投标标的物符合招标文件规定的证明文件

（示例略）

备注：提供第二章**投标人须知前附表**和第六章“项目需求”规定（包括投标货物的强制性认证、注册等）的证明材料复印件（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）。

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

技术条款部分

(一) 项目建设背景、目标和内容、成效

1、项目建设背景

(1) 建设12366微信公众号征纳互动工具（以下简称“征纳互动系统”）是落实税务总局要求，提升“非接触式”办税服务层次的有效措施。国务院、税务总局对税务部门“十四五”工作提出了“精细服务”的要求，税务总局王军局长对信息化工作进行了重要批示，要求“利用基于数据分析的个性化信息推送服务技术和人工智能交互界面技术提升金税四期顶层设计层次”。建立“广西税务局征纳互动系统”正式落实税务总局工作要求的有力举措，通过该系统可将高效、精准、便捷的互动融入税务服务的全过程，构建纳税人方便表达、税务服务快速响应，政策精准推送、互动全程智能的新模式，满足纳税人“问、办、查、评、送”的一体化服务需求。

(2) 建设征纳互动系统是落实自治区政府优化营商环境要求的重要内容。《广西壮族自治区人民政府办公厅关于印发落实推进纳税缴费便利化改革优化税收营商环境若干措施实施方案的通知》（桂政办发〔2020〕108号）要求广西税务局要进一步完善“非接触式”办税缴费服务，由税务人员通过客服平台线上为纳税人提供“点对点”、“一站式”咨询辅导、在线办税、征纳沟通等服务，方便纳税人办成事、快办事。

(3) 建设征纳互动系统是提升纳税人满意度工作的重要工作。2021年全区税务工作会议，自治区税务局党委就“服务满意提升工程”工作提出了“建立健全常态化、制度化的征纳沟通机制，持续增强纳税人缴费人的体验感、获得感和安全感，逐年提升广西纳税人缴费人满意度和‘好差评’满意率”的要求。通过建设征纳互动系统。可以进一步加强税企的日常沟通，完善沟通渠道和机制，及时响应纳税人诉求，构建良好的“亲”“清”征纳关系，促进提升满意度。

(4) 基层工作亟需征纳互动系统提供支撑。据了解，纳税期前后，基层都要进行申报提醒和催报催缴工作以确保申报率，平时还有通知公告、政策宣传等事项通知纳税人。由于短信、个人版的微信群、QQ群等渠道仅是单项推送消息，不能有效互动，确保通知到位，基层大部分通过电话方式通知，挤占了大量的工作时间。同时现在各地普遍

使用个人版的微信群、QQ群缺乏统一的管理，没有税务人员专用的操作页面，通讯录太长，操作不便，又受到500人1个群的限制，亟需转换为企业级的服务渠道和方式。

基于上述背景，建设全区统一的征纳互动系统，依托云计算、大数据、移动互联、人工智能等技术，并充分利用社交平台资源，为纳税人提集精准推送、税企沟通、问卷调查、互动办税、智能咨询为一体的征纳互动服务，不断推动办税服务便利化。

2、项目建设目标和主要内容

2.1、项目目标

征纳互动系统旨在利用社交办公平台互通带来的受众面广、互动性强、传播快等优势，集成税局现有的办税渠道和功能，打造“数字税窗，税企联动”实现涉税服务，纳税人通过社交办公平台就能随时随地获取便捷高效的涉税服务。

(1) 简化税务管理流程、降低税务管理成本

征纳互动系统实现纳税人完全网络化、电子化、无纸化和自动化管理与服务，简化了纳服、征管工作的环节，免去了大量的短信、邮寄、印刷等一系列工作，为税局节约大量的人力、物力、财力，降低税务管理成本。

(2) 精准服务，实现触达100%

征纳互动系统通过与实名认证系统的对接，全方位精准定位纳税人各个角色，帮助税务机关分类、分标签地提供精准服务。

(3) 税企沟通顺畅，满意度提升

纳税人通过社交办公平台直接联系到税务机关，通过征纳互动系统的消息提醒、税企互动、智能咨询等功能实现纳税人“想学的能看到政策、想问的能看到答案、想找办的能直接进入”。在顺畅的税企沟通中提升纳税人的满意度和获得感，营造良好的营商环境。

2.2、项目主要内容

征纳互动系统基于数据安全原则，系统将在税局内网部署征纳互动系统管理中心，所有数据存储于税局内网中，通过内外网安全交互机制进行信息同步。所有纳税人使用社交办公平台消息通道，税务干部使用社交办公平台和征纳互动系统管理中心系统向纳税人提供信息推送、电子文书精准送达、咨询、问卷调查、数据采集、群管理等税企服务。

(1) 纳税人端(移动版、PC版、PC竖条版)

征纳互动系统纳税人端定位为面向纳税人提供统一的“数字税窗”，旨在将税局主要征纳互动渠道完美融合，可为纳税人提供智能咨询、精准推送、信息查询、消息提醒、数据填报、问卷调查等数十项涉税服务；同时，利用社交办公平台的用户流量和高度普及等优势，实现“一次关注、免安装、免登陆”，免除纳税人在各个应用间切换的麻烦，打造了社交办公平台办税新生态。同时，社交办公平台与企业身份绑定，不同身份纳税人可精准接收税务局端涉税文书、催报催缴、风险提醒、红利账单等消息，满足纳税人的个性化服务需求。

PC 竖条版是 PC 版的简化，要求可以窗口置顶，可以移动位置，方便办税人使用电子税务局办税过程中获取咨询辅导、政策查询等服务。

（2）税务干部端（PC版、移动版）

征纳互动系统税务端定位为面向税务干部提供统一的工作平台，可向纳税人定向推送通知公告、涉税文书、税费政策、调查问卷、提醒事项等，并支持文书回执查询、问卷结果查询、统计分析查询等功能。顺利打通了税企和税务内部间的沟通渠道，实现税企间、税务人员间的即时交流。

（二）工作内容及边界

1、通用要求

1.1、项目边界（项目边界、与相关系统关系、约束条件）

（1）技术路线

主要包括技术路线、开发模式等，需遵循标准的技术管理规范。

（1）技术路线

软件开发应基于 J2EE 平台，采用成熟的、通用的技术路线。

应使用主流的、有社区或厂商支持的、活跃中的第三方框架。

应支持各种主流浏览器，使用现代化的，具有丰富控件，支持客户端运算的 UI 框架。

使用标准统一的 SVN、git 进行代码管理，基于 Maven 进行依赖管理，使用标准统一的 VSS 进行文档管理。

如需应用通用基础软件产品或成熟的工具软件，根据技术规范，在满足功能的情况下，需优先使用甲方已有的软件产品或工具软件。

（2）开发模式

须采用生命周期法与快速原型法相结合的开发模式。采用这种开发模式，将业务变

动引起的软件更改纳入到需求管理活动中，按照需求评估——需求分析文档——设计文档——修改程序——测试——提交的流程规范化管理业务变动，将生命周期法应用于需求的管理活动中，随着业务模式和业务流程的不断完善，进一步完善应用系统的功能。

(2) 项目涉及哪些现有应用系统

主要涉及办税服务厅资源管理系统、实名认证系统、“好差评”系统、金三核心征管、电子税务局系统、移动办税等各类为纳税人提供纳税服务的系统。

(3) 集成约束

本系统平台在总体设计时，须遵循标准应用集成规范。系统本身具有的可提供公共服务的功能，应提供接口，以便将来可以实现各相关应用系统的集成，包括界面集成、服务调用、数据接口等。

(4) 标准约束

承建商要根据广西税务局制定的项目管理和信息系统开发标准，包括但不限于：

《数据库规范》

《JAVA 开发手册》

《应用系统信息安全审核规范》

《软件开发技术管理规范》

遵从并执行本项目，在执行过程中根据实际需要可提出合理化建议。

1.2、性能需求

1.2.1、可靠性要求

可靠性是指系统应保证在正常情况下和极端情况下，业务逻辑的正确性。包括无单点故障、故障恢复、灾难恢复、突发用户量应对等。对渠道系统的并发请求进行容峰处理，限制对应用集成平台的并发请求数量，保障核心业务系统的正常运行。

1.2.2、可维护性要求

可维护性是指软件能够被简单方便地修改和升级。易于修改要求应用系统易读、易改、易测试，并且修改的影响局部化。易于升级要求数据库、应用服务器、开发工具能方便地进行版本升级，具有向下兼容性。

1.2.3、可扩展性要求

可扩展性是指系统具有适应业务需求变化的能力，本项目不仅是单独的应用系统，而是综合应用平台，就更加需要有良好的可扩展性。好的可扩展性设计能确保在系统的各个层面，通过扩展增加功能、提升性能，以应对系统发展的需要。

具体包括：硬件可扩展、接口可扩展、服务可扩展、渠道可扩展等。

1.2.4、可重用性要求

可重用性要求能详细阐述对硬件及网络的架构情况，确保建设方案能够契合税务信息化系统的安全域、部署方案，复用现有网络设备和线路，保护前期投资。

1.3、安全性需求

1.3.1、安全等保要求

遵循《税务系统信息安全等级保护基本要求》和《税务信息系统安全保护层次、区域、等级划分准则》等有关规范，按照国家信息安全等级保护三级系统来进行安全建设，符合国家信息安全等级保护管理制度规范要求。

1.3.2、数据安全要求

● 数据完整性

1) 应确保系统管理数据、鉴别信息和重要业务数据在传输过程中完整性不受到破坏，并具有完整性检查机制，当检测到完整性错误时采取必要的恢复措施；

2) 应确保系统管理数据、鉴别信息和重要业务数据在存储过程中完整性不受到破坏，并具有完整性检查机制，当检测到完整性错误时采取必要的恢复措施。

● 数据保密性

1) 应采用加密或其他有效措施实现系统管理数据、鉴别信息和重要业务数据传输保密性；

2) 应采用加密或其他保护措施实现系统管理数据、鉴别信息和重要业务数据存储保密性。

1.3.3、网络安全需求

通信网络安全防护要求如下：

(1) 网络安全监测

应通过在网络系统中配置入侵监测探测器，监视从外部和内部对网络的攻击。

(2) 网络安全审计

应在网络节点设置必要的审计，并有向集中控制机制提供审计信息的接口。

(3) 网络数据传输完整性保护

应采用密码技术实施完整性校验机制或其他具有相当安全性的安全机制，并对发现的完整性破坏进行恢复。

(4) 网络数据传输保密性保护

结合具体业务的安全需求，对数据传输进行保密性保护。

(5) 可信网络连接

通过对连接到网络系统的设备进行可信检验，防止设备的非法接入，确保接入到网络系统的设备的真实可信。

1.4、项目培训

(1) 本项目人员培训，是指中标人对广西税务人员进行培训。中标人应负责采购人技术人员、管理专家的技术培训，以及软件操作培训，培训次数不少于 10 次，每次时长 90 分钟。

(2) 中标人应负责对采购人的技术支撑队伍进行开发和维护培训（包括开发技能培训和软件工具产品的原厂培训等），满足采购人能独立进行该系统的维护和二次开发需要，培训次数不少于 10 次，每次时长 90 分钟。

(3) 中标人应根据项目实施的进度详细制定人员培训方案，该培训方案包括培训目的、培训时间安排、培训地点、人数、次数、教材编写（列出教材基本内容）、培训课程（包括课程介绍）、培训方式、培训师资情况、培训周期、培训费用、评估办法、保证措施等。

(4) 中标人须在软件产品提交后和项目完成时将系统的全部有关技术文件、详细设计资料及测试、验收报告等文档汇集成册，连同软件源代码等相关文档交付采购人，并作出向采购人进行技术转移的方案和策略。中标人一经应答，将作为合同的一部分。

1.5、保密要求

中标人及其驻场人员须与采购人签订保密协议，驻场人员须遵循采购人的各项规章制度。所接触的广西税务专有信息仅限于本人在本项目中使用，不得向他人泄露，更不得用于演示或宣传。

2、软件升级完善项目需求专项要求

征纳互动系统可分为纳税人端和税务人端。为了适应纳税人使用社交聊天的习惯，纳税人端将以手机应用为主要场景，可支持PC端使用。功能入口可放在社交办公平台上（含税务机关微信号），除社交聊天以外的功能，部分功能也可以集成到PC端电子税务局，作为线上办税的有力补充。包括精准推送、税企沟通、情况调查、诉求响应、互动办税、智能咨询等核心功能。

2.1、登录和首页

2.1.1、纳税人登陆（认证、激活、公众号整合）

在用户激活后，平台自动完成纳税人或缴费人绑定。未进行实名认证的用户以游客身份访问征纳沟通平台。

（1）新用户关注流程：扫码关注“征纳互动平台”，根据提示输入手机号和验证码进行用户认证，然后完成扫码关注。关注成功后根据用户身份使用平台相关功能；

（2）已认证激活流程：征纳互动平台支持两种用户身份使用：游客（自然人）身份及企业用户身份；如果已实名认证并绑定企业，进行人脸识别后可以进入企业办税相关功能页面；已实名认证但未绑定企业则以游客（自然人）身份使用平台相关功能；

（3）未认证激活流程：如果未实名认证，就需要登记身份证等信息完成实名认证流程，然后绑定企业，即可开启企业相关功能的使用。

（4）微信公众号用户、消息、功能平移

1) 公众号整合。将“广西税务”公众号、“广西税务 12366”公众号和征纳互动功能进行融合。通过功能平移和整合实现一个微信服务平台跳转多个应用功能的整合型页面，列如纳税人仅需关注“广西税务”公众号，即可实现从“广西税务”公众号直接访问“征纳互动平台”或者原有“广西税务 12366”公众号的栏目菜单。同时能正常使用原有“广西税务”公众号的全部功能和查阅推文；

2) 无感迁移。整合几个公众号的已关注用户，对此前已关注“广西税务”公众号、“广西税务 12366”公众号的用户进行全量迁移，在公众号整合完毕后，将被整合的公众号的用户无感迁移至新的公众号中，确保同一公众号下能包含之前所有公众号的用户，用户不用重新关注即可使用新的公众号的相关功能。

3) 能做到登陆用户的智能分离。即企业用户或者个人用户进入“广西税务”公众号后能通过点击办税功能菜单结合金三、实名认证体系的方式自动识别用户身份信息，并根据身份信息的不同跳转到不同平台和功能。如企业用户点击“我要办税”后自动分流到征纳互动平台页面，个人用户点击“我要办税”后自动跳转到原有个人办税页面，且可以实现自动绑定、手动绑定企业的授权过程；

4) 公众号登陆界面能满足甲方公众推文推送次数要求；

5) 根据电子税务局规范（2020年版）中规定“微信公众号、支付宝服务号等公众号类服务，仅支持办理公共服务类业务和互动中心业务中“我的消息”、“预约办税”、“纳税调查”、“办税评价”相关业务，不得办理其他类型涉税业务。”进行整改。

2.1.2、纳税人首页

纳税人端首页页面功能设计和实现。

(1) 常用功能：常用功能入口区：智能咨询、互动交流、移动办税、大厅预约、发票查询、办税指南、办税地图、更多功能。同时可根据甲方需求进行定制。

(2) 滚动区（横幅宣传）：滚动区（横幅宣传），提供宣传入口，根据甲方需求需要置放的板块。

(3) 页面区域：页面展示区域：权益维护、提醒服务等。根据甲方需求进行定制。

(4) 底部导航：首页包括5个一级导航：通知、办税、首页、服务、我的。

2.2、精准推送

2.2.1、纳税人端

精准推送以及各二级栏目

1、纳税人可在提醒服务里查看相关政策更新、涉税通知、通告、事项提醒等信息。信息可分类,纳税人可以在社交办公平台的“第一层”精准接受税务机关推送的通知公告、政策宣传、涉税提醒、问卷调查、以及系统自动推送的待办提醒、催报催缴、电子文书等信息,并可以将阅读情况向税务机关反馈。解决短信提醒“有去无回”的不足。

2、在“精准推送”栏目已经每个二级分类设置数字角标,标注纳税人未阅读的信息数量。

2.2.2、税务端（通用功能）

向指定纳税人发送政策更新、涉税公告、通告、事项提醒。支持根据岗位分类查询信息推送情况,开展有效监督管理。消息是指税务机关需要告知纳税人的政策信息或者需要办理的事项,达到提醒纳税人的目的。税务机关通过该功能模块对推送给纳税人的群发性消息进行编辑、发布、查询、统计等管理。

(1) 创建消息：对消息进行初始创建编辑、推送；

(2) 消息模板：实现消息模板的创建、查询、编辑、删除等功能,统一管理消息模板。可在创建消息时提供模板,以减轻频繁性消息的编辑工作量；

(3) 草稿箱消息：创建消息后但未发送可暂存在草稿箱内,可进入草稿箱对消息重新进行编辑修改；

(4) 待审核消息：对处于待审核状态的消息进行操作处理；

(5) 已审核消息：实现对已审核的消息进行发布管理；

(6) 被退回消息：该模块实现对消息审核未通过，退回至操作岗的消息，可进行重新编辑、修改；

(7) 已发送消息：实现对已发送给纳税人的消息进行查询、提醒管理；

(8) 自动触发推送机制：通过第三方接口（电局、金三等），征纳互动设置定时任务从第三方获取业务数据，根据个性化需求并进行催报催缴、发票等业务的消息自动推送。

2.2.3、税务端（信息核查核验）

实现向特定的纳税人发送需要纳税人核实确认的信息，纳税人在线提交核实确认后的内容，同时可以互动核实修改，记录修改痕迹，达到防抵赖、可追述的功能。本模块支持对信息核查核验后保留纳税人签字的功能。

(1) 创建核查任务：提供按企业消息发送，并提供选择税务机关、标签、导入企业、等发送范围；并可以指定接收的人员角色（法人、财务等）；设置发送时间以及审批人员；

(2) 草稿箱：用于存储用户未提交的消息，用户可以发起编写；

(3) 待审核：列表展现审核人需要审批的消息，提供审批通过与驳回，当前时间超过发送时；

(4) 已审核：展现已审核的消息；

(5) 被退回：展现审核退回的消息，创建人可以重新进行编辑；

(6) 已推送：提供发送数量、已读未读数，并提供明细数据，以及企业的核验情况；

2.2.4、数据对接

2.2.4.1、总局精准推送对接

实现跟总局服务接口对接和联调，定时批量获取政策数据。在征纳互动进行消息提醒。

2.2.4.2、大数据风险局风险推送对接

实现跟大数据风险局服务接口对接和联调，定时批量获取涉税风险数据。实现在征纳互动进行消息提醒

2.2.4.3、本地个性化推送对接

实现跟本地个性化推送平台服务接口对接和联调，实现功能界面嵌入。实现在征纳互动进行消息提醒。

2.3、互动交流群

2.3.1、纳税人端

纳税人可以在群聊中与其他纳税人互帮互助，相互解答涉税问题。群内含税务机关管理人员与智能咨询机器人，纳税人可随时随地在群内咨询涉税问题及互动交流。

1. 经有权税务机关审批后，各地税务机关可以创建征纳沟通群，税企互助群的等交流群。并由纳税人自愿加入或退出。每个群要能支持 2000 人。

2. 群内含税务机关管理人员与智能咨询机器人，纳税人可随时随地在群内咨询涉税问题及互动交流。

3. 纳税人还可以通过“留言板”与税务人员“一对一”沟通。

2.3.2、税务端

为纳税人和税务机关提供及时交流的社交办公平台。包括群聊申请、群聊审批、禁言管理、人员管理（进群审批、移出群聊）、群聊解散。

（1）群聊申请：各级根据工作要求建立税务工作群、管户群、税企交流互动群；当注销企业时系统自动同步清除退群。

（2）群聊审批：审批人员可以审核同级以及下一级税务机关人员提交的群聊申请；

（3）群聊管理：操作人员可以管理自己申请的所有群聊。审批人员可以管理自己申请的群聊、当前税务机关和下属税务机关人员创建的群；

（4）敏感词分析：税务人员可以对在群聊里面触发敏感词的群成员进行管理，并通过对接第三方敏感词库进行核对分析。

（5）自定义敏感词：系统管理员和超级管理可以在后台添加自定义的敏感词；

（4）群聊配置：超级管理员可以在进行敏感词和建群的相关设置；

2.4、互动办税

2.4.1、纳税人端

2.4.1.1、智能咨询

整合税务总局智能咨询系统。整合对接税务总局智能知识库，提供智能机器人问答和解答。

智能咨询库主要是以全国、广西地方性税收知识为基础，梳理建立的问答库，为智能客服和人工客服提供业务支持。

为了缓解网上座席人员咨询工作的压力，互动平台还配置智能咨询系统，建立了包括税费政策、办税流程、应用系统操作等内容的知识库，为纳税人提供7×24小时的智能咨询服务。提供实时智能机器人咨询服务以及人工咨询服务。实现智能机器人解答以及转接人工解答。

能实现通过点击悬挂式飘窗按钮进入智能咨询，也能嵌入功能模块中，用户点击相应菜单后自动跳转智能咨询页面。

2.4.1.2、智能导航

提供纳税人提供办税导航、常用功能推送服务，帮助纳税人找到涉税事项功能模块和渠道。主要功能为对纳税人的办税数据进行分析，得到纳税人常办、常查、查阅的高频事项，通过对事项进行整合展示，帮助纳税快速找到自己需要办理的业务和需要使用的菜单，提高纳税人办税效率，提升纳税人的办税体验。

2.4.1.3、智能菜单

根据纳税人各种“标签”属性为纳税人提供个性化的功能导航。或者纳税人进行咨询时，机器人能推送相应的办税菜单。

2.4.1.4、人工服务

纳税人网上办税过程中遇到不会的情况，可以通过此向税务机关网上座席人员发起即时咨询。对于复杂的问题，还可以根据设置条件（纳税人反复提问的次数等）自动转接人工咨询解决。

2.4.1.5、互动办税工作台（电脑端）

实现“问办”一体化工作页面（电脑端）。提供一个整合了咨询和办税功能的工作台功能，该工作台包括：

- 1、音视频通话辅导。
- 2、远程屏幕标注。
- 3、支持人工辅助“填单”、以及业务申请（办理）等。
- 4、能与现有微信公众号办税功能进行集成。

2.4.1.6、互动办税工作台（手机端）

实现“问办”一体化工作页面（手机端），提供一个整合了咨询和办税功能的工作台功能，该工作台包括

- 1、音视频通话辅导。
- 2、支持人工辅助“填单”、以及业务申请（办理）等

3、能与现有微信公众号办税功能进行集成。

2.4.1.7、纳税人应用的无缝衔接

通过多渠道提供服务，需与电子税务局、微信、App等系统进行无缝衔接，支持兼容和挂载本系统功能。支持7×24小时在微信群、企业微信、12366纳税服务热线等不同渠道受理与解答纳税人咨询的问题，智能咨询服务要求即时响应。智能客服支持单轮交互、多轮交互，具体咨询方式支持文字咨询、语音咨询等多轨咨询方式，对于智能客服无法回复或者纳税人对智能答复结果不满意的问题，可转至人工咨询团队进一步受理答复。

提供联调支持工作。

2.4.2、互动办税工作台（税务端）

互动工作台需要有专门的税务端平台，主要为税务人员提供工作支撑，支持与纳税人实时交流、工单转接、工单反馈、转接 workflow 工单记录、统计分析、绩效考核等辅助办税功能，同时整合知识库，为税务人员提供高质量的协税支援。

2.4.2.1、互动工作台人工服务功能（税务端转接 workflow（含痕迹记录））

一是支持多轨交互方式，支持文字、语音、视频、收发截图、远程标注等不同的服务方式，支持人工坐席根据纳税人不同情况采用最高效的服务方式。

二是建立 workflow 流转体系支持转接分派任务，坐席人员可以根据纳税人不同的咨询诉求，按照业务流程可通过转接求助、工单分派等不同服务方式转接分派到对应的业务承办部门、专家坐席、“区市县”等不同的人工坐席团队，转接后由被转接人进行答复和处理，转接人结束服务；

人工服务由“区市县咨询服务团队+业务专家团队”构成，服务结构总体分为四个层级：其中县级咨询服务团队人员包括在线人工坐席（简称“一线”），市级咨询服务团队（简称“二线”），区级咨询服务团队（简称“三线”），业务专家团队（简称“四线”）

一线：对咨询内容进行解答或指引，根据服务范围和排查情况作处理，对于知识库内有相关指引的直接解答或指引，如非本区业务可提供同级转接服务。

对于本层级无法回答的业务问题可通过转接求助方式转接至市级咨询服务团队，由其承继服务进行处理。

二线：处理一线转办的咨询业务，包括排查并解决纳税人问题；若属于本层级无法处理的，转交给区级咨询服务团队进行跟办。

三线：处理二线转办的咨询业务，包括排查并解决纳税人问题；若属于无法即时解

决的业务问题，通过工单系统生成工单，并转交给业务专家团队进行跟进。

四线：处理三线转办工单：排查并解决问题后，按照业务规范制定的回复机制，可选择直接回复纳税人，或通过工单系统反馈回复结果提交给三线、二线或一线团队进行回复，回复结果由回复人负责在系统进行归档处理。

人工服务阶段结束后，可由纳税人对其进行服务满意度评价，同时记录人工服务的时间、纳税人满意情况、答复准确情况等指标作为服务质效考核跟分析统计互动办税工作台。

2.4.2.2、互动式办税-业务受理框架（办理）工作台（电脑端）

该功能需要搭建业务受理框架，该框架功能支持承载和扩展所有的涉税业务办理的性能。

该功能需完成坐席账号绑定才可以正常使用。在绑定坐席账号后，当前功能页面能自动查询到对应坐席已经接听的纳税人的办理业务列表，点击【受理】则可以进入对应的业务受理详情页面中办理相应业务。在业务受理详情页面中，税务人员可以审批相应的办理资料，在金三核心征管系统中办理完相应的业务后，点击业务受理详情页面的【办结】按钮结束当前业务的办理。相关的办理和办结状态，系统会自动反馈给纳税人。

2.4.2.3、互动式办税-业务查询

税务人员查询业务办理情况。

2.5、满意度调查和纳税人诉求管理

2.5.1、纳税人端

包括一般问卷调查、满意度调查和诉求采集反馈评价等。纳税人可以通过手机填报满意度调查、需求调查、复工复产调查等信息，点开消息即可填写，过程方便快捷。同时还可以归集纳税人诉求信息，通过建立“分析-响应-反馈”机制，及时满足纳税人合理需求，并支持语音输入，并自动转换为文字，方便纳税人操作。并提供给纳税人诉求反馈后的评价。

（1）用于纳税人对各项指标的评分和采集意见建议。通过电子税务局（电脑端、微信端、APP端）向纳税人发放调查表，由纳税人填报；

（2）支持语音输入、自动转换为文字，方便纳税人操作。填写完后系统支持语音输入、自动转换为文字，方便纳税人操作，填写完后系统自动推送到平台后端。

（3）纳税人诉求和反馈评价：提供给纳税人诉求和反馈后进行评价；

2.5.2、税务端（满意度工作等专项问卷调查）

提供各地市\区县通过制定详细周密的问卷，要求被调查对象据此进行回答收集数据、信息、资料的方法。本模块实现以问卷的形式向特定纳税人收集相关数据信息或资料，并实现调查问卷的编制、发布以及调查结果统计分析等功能。

包含需求调查和满意度调查。需求调查根据税务机关的需要，开展定期、专项纳税人需求调查，税务机关做好需求调查问卷设计，按照调查目的，向纳税人发送需求调查问卷，有效采集纳税人的诉求；满意度调查根据税务机关的需要，开展定期、专项纳税人满意度调查，做好需求调查问卷设计，按照调查目的，向纳税人发送满意度调查问卷，有效采集纳税人。

(1) 调查问卷设计：设置满意度调查对象、指标、计算规则等。

表单：满意度调查业务需求附表中的《满意度调查问卷设置》，用于设置满意度调查对象、指标、计算规则。

- 调查名称：广西税务系统 XX 年度纳税人满意度调查（自定义）
- 调查编号：编号可按“年月日+X 次+自动编号”
- 截止日期：格式为“年/月/日”
- 调查说明：嵌入固定文本（可修改）：“尊敬的纳税人：您好！为了进一步优化营商环境，改进和优化税收工作，为纳税人提供更便捷的纳税服务，广西税务局决定对全体纳税人开展满意度专项调查。感谢您的合作和参与！您的回答将作为税务机关改进工作的重要参依据。”
- 调查内容（项目、子项目、具体指标）：

税务人员在系统中录入调查问卷指标问题，设置各项指标问题和回答的计分权数，制作调查问卷。

(2) 问卷设置规则：税务人员可以通过系统后台设置调查问卷的具体内容和具体项目，并且设置好权值后，按照需要，设定某个指标所适用的纳税人类型。

(3) 创建问卷：对问卷进行初始创建编辑、推送。

(4) 草稿箱：创建消息后但未发送可暂存在草稿箱内，可进入草稿箱对消息重新进行编辑修改、推送、删除等操作。

(5) 待审核消息：对处于待审核状态的消息进行操作处理。

(6) 已审核消息：实现对已审核的消息进行发布管理。

(7) 已发送消息：实现对已发送给纳税人的消息进行查询、提醒管理。

(8) 满意度台账管理。设置相对固化的纳税人满意度调查问卷，纳税人可以随时更新对税务机关工作的评价，税务机关可以随时统计各地纳税人满意度情况。

2.5.3、税务端（纳税人诉求响应）

该功能属于流程类业务事项，具体包括诉求采集、诉求归集与分析、诉求处理响应、诉求反馈、诉求统计分析等 5 个环节。

为便于业务管理，应为该流程配置纳税人诉求采集岗、纳税人诉求分析岗、纳税人诉求响应岗等三个岗位。

（1）诉求采集

1. 岗位：纳税人诉求采集岗

2. 表单：《纳税人诉求采集表》该环节处理表单和数据处理规则。

3. 处理规则：

——在电子税务局 PC 端、电子税务局微信端等渠道提供纳税人诉求采集页面。页面展示内容为诉求的具体陈述，主要提供给纳税人和 12366 中心人员录入具体的诉求内容，同时支持多格式的文件上传。纳税人陈述诉求完成后将诉求内容推送至归集与分析流程。根据所属税务机关提请处理。

诉求采集模块需提供标准接口，便于拓展收集诉求渠道。

（2）诉求归集与分析

1. 岗位：纳税人诉求分析岗

2. 表单：该环节处理表单和数据处理规则见纳税人诉求处理反馈业务需求附表中的《纳税人诉求采集清单》、《纳税人诉求分析表》。

3. 处理规则：

1) 系统或者诉求采集岗将纳税人提交的《纳税人诉求采集清单》推送给对应的主管税务机关的纳税人诉求分析岗；

2) 纳税人诉求分析岗根据纳税人提交的《纳税人诉求采集清单》，点击“任务办理”跳转到诉求分析页面，进行诉求内容归集，也就是对诉求进行问题的拆分。在诉求分析页面，上半部分显示纳税人诉求详情，包括纳税人识别号和名称，以及诉求名称和诉求内容等；下半部分是诉求分析岗处理的分析操作包括“引用”、“增加”、“删除”、“保存”、“提交”：点击“新增”拆分完一个问题后，一是根据问题描述选择该条内容的“诉求类型”和“业务类型”；二是判断“涉及范围类型”是共性或者个性；三是引用相关附件；四是通过诉求问题内容选择“责任牵头单位”，将该诉求转办给本级、下级相关部

门诉求响应岗或者上级诉求响应岗。完成问题的新增后，可对该条问题进行保存或者提交、删除等操作。若点击提交，则生成问题明细清单，系统自动将该问题明细清单推送给诉求响应岗。

(3) 诉求响应

1. 岗位：纳税人诉求响应岗

2. 表单：该环节处理表单和数据处理规则见纳税人诉求处理反馈业务需求附表中的《纳税人诉求明细清单》、《纳税人诉求响应》表、《整改任务清单》表。

3. 处理规则：

1) 诉求响应岗根据推送来的《纳税人诉求明细清单》，经研究分析后，响应岗可对该条诉求问题优先做“归并办理”或者“任务转办”操作。“归并办理”操作只能归并到相同办理类型的问题。如原问题已经办结，自动完成纳税人诉求事宜，并反馈。没有办结的，则自动填写响应时间，并与整改任务绑定；如该诉求问题不属于该处理岗人员管辖，可使用“任务转办”进行转办。

2) 在没有出现上诉优先操作情况时，诉求响应岗可对该条诉求问题初次进行“任务办理”或者“查看上次诉求”操作。点击“上次诉求”按钮可以查看涉及该明细的，纳税人提交的上次诉求问题。按先清单再详情方式展现。点击“任务办理”按钮将展示《纳税人诉求响应》表，响应岗人员需要根据纳税人的诉求以及整改方案清单初次填写相应的“整改任务名称”、“计划完成时间”、“整改任务内容”等栏目。如果该条诉求为“即时反馈”办理方式的，则需要同时填写“处理意见或整改任务完成情况或结果”栏目，如为“任务整改”或“限时反馈”办理方式的，则本环节不填“处理意见或整改任务完成情况或结果”栏目。填写完整后可进行“保存”或者“提交”，“保存”后，该《纳税人诉求响应》表只保存不计算办理时间，“提交”后该条诉求开始计算办理时间，同时在响应岗的《整改任务清单》表与《纳税人“我的诉求”列表》展示整改进度。

3) 响应岗人员可在《整改任务清单》查看对应的“整改任务名称”、“计划完成时间”、“是否完成”、“反馈时间”等内容，以及对该条整改任务进行相应操作，操作的类型有三种，分别为“查看诉求明细”、“查看上次诉求”“反馈”。“查看诉求明细”可查看所有纳税人的，税务机关整理的诉求明细，按先清单再详情方式展现，为处理岗提供整改思路；“查看上次诉求”可查看该条诉求的上次《纳税人诉求采集表》；“反馈”则对未反馈事项进行流程反馈。

4) 点击“反馈”后，弹出《纳税人诉求响应》表进行填写，填写“处理意见或整

改任务完成情况或结果”内容，“是否完成”选“是”的，该诉求办结，同时把办结结果内容发送给《纳税人“我的诉求”列表》，“是否完成”选“否”的，任务未完结，继续保存在《整改任务清单》表中。

(4) 诉求反馈

1) 表单：该环节处理表单和数据处理规则见纳税人诉求处理反馈业务需求附表中的《纳税人“我的诉求”列表》

2) 业务流程：①诉求反馈是通过各种渠道为纳税人提供诉求办理的查询服务，纳税人可在《纳税人“我的诉求”列表》中查看对应的明细诉求的办理进度。系统在诉求处理岗整改任务完成或者到期时，自动提醒纳税人，并由纳税人对税务机关整改情况在纳税人的《“我的诉求”列表》中的“查看和评价”按钮进行评价。②点击“查看和评价”按钮后，展示“查看诉求办理情况和工作评价”表格，表格里可以查看“一、诉求详情”、“二、诉求反馈”、“三、纳税人评价”等内容，仅当处理完成的诉求才由纳税人进行评价。③当诉求处理完成，纳税人进行评价时，如果纳税人在“诉求（问题）是否得到解决”栏目选择“是”，则进行“纳税人评价”，“纳税人评价”可分为“满意”、“基本满意”、“不满意”并结束流程。如果纳税人选择“否”，则该诉求重新按照“诉求归集与分析”、“诉求响应”、“诉求反馈”步骤开始处理。对于一定时间（由问题处理环节根据实际情况设定）以后，已反馈未评价的诉求，由系统按照“好差评流程”自动发起回访工作，采集纳税人问题整改情况评价。仍有问题的继续发起新的流程处理。

(5) 其他渠道调用接口与联调

- 1) 诉求采集接口；
- 2) 诉求反馈接口；
- 3) 问卷发放接口；
- 4) 问卷收集接口；

以上接口提供给各个渠道标准统一接口。并提供联调支持工作。

2.6、税务机关工作管理

2.6.1、内部工作管理

提供税务干部创建待办任务、查看待办、已办事项的工作管理。

(1) 创建任务：创建并分配工作任务，任务标题、内容、开始和结束时间，对应负责人，提供流程扭转；

(2) 任务列表：当前登录用户待办理的任务列表，提供办理和查看详情；

(3) 已办列表：当前登录用户创建或办理过的任务列表；

2.6.2、标签管理

2.6.2.1、标签框架体系建设

分为系统标签和自定义标签，系统标签根据金三系统同步对接标签数据，自定义标签则由当前用户自行定义、使用标签。

2.6.2.2、扩展和完善基础的业务标签

根据局方个性化要求，扩展用票企业标签、税（费）种标签、课征主体等标签，并设置动态脚本自动获取标签对应的数据体系，细化系统标签设置，选择标签时可以由税务人员选择多个标签之间是交集还是并集关系以筛选纳税人进行后续操作；

2.6.3、统计分析

对消息情况、满意度调查、需求调查、内部工作、群组交流热点、直播课、直播回顾、视频课等情况进行统计分析。统计征纳互动平台一些日常工作统计情况（每日活跃度、纳税人关注数、税务机器人咨询量、消息阅读情况）；统计分析信息推送、需求调查、满意度调查等工作的开展情况。

(1) 消息情况统计：展现消息发送数、已读未读、阅读率，并发送明细列表以及阅读趋势。其中包含对接其他应用系统的消息统计（总局精准推送、大数据风险局、个性化推送）；

(2) 满意度调查统计：展现满意度调查的发送数、已读未读、阅读率，并发送明细列表以及阅读趋势，以及满意度调查导入与展现；调查结束后，系统自动收集各渠道满意度调查的数据，根据评分规则进行评分。提供问卷发布以及调查结果统计分析。包含纳税人问卷答题情况等。

(3) 纳税人诉求处理反馈统计：根据业务规则以及纳税人诉求反馈评价等情况进行统计分析。

(4) 信息核查核验统计：展现信息的发送数、已读未读、阅读率，并发送明细列表以及阅读趋势，以及企业的核验情况；

(5) 群聊统计：各级机关可以查看当前税务机关及其下属税务机关创建的群聊统计数据；

(6) 群聊热点统计：系统管理员可以查看群成员的聊天热点；

(7) 视频课统计分析：对视频课点播情况进行统计；

(8) 直播课统计分析：对直播课观看情况进行统计；

2.7、税务端系统管理功能

2.7.1、用户登录

实现税务人员登录。

2.7.2、实时监控

主要展示征纳互动平台的企业关注情况及用户关注情况，为税务人员了解平台推广使用情况提供数据参考。

(1) 总体概览：按纳税人、已实名绑定纳税人、未实名纳税人、非正常纳税人、企业、个体户、一般纳税人、小规模纳税人以及按用户、三员分类等维度统计总数、激活数、激活率；满足PC端的同时设计并开发适应会议平板定制的界面、报表、图形等。

(2) 增长趋势：提供一定时间区间的企业、用户的激活数；满足PC端的同时设计并开发适应会议平板定制的界面、报表、图形等。

(3) Top排行榜：提供一定时间区间的企业、用户的激活数；满足PC端的同时设计并开发适应会议平板定制的界面、报表、图形等。

(4) 活跃度：提供企业、用户的平台活跃度图表以及区域热力图；满足PC端的同时设计并开发适应会议平板定制的界面、报表、图形等。

(5) 智能咨询情况：智能机器人每天的使用情况；满足PC端的同时设计并开发适应会议平板定制的界面、报表、图形等。

(6) 互动办税实时受理和办理情况：人工服务排队和办理情况监控功能满足PC端的同时设计并开发适应会议平板定制的界面、报表、图形等。

2.7.3、组织管理

对企业名称、企业状态、企业性质、法人、财务负责人、办税人员进行查询功能。

(1) 机构及成员管理：机构成员查询、导入、新增、删除、设置等功能。

(2) 企业及成员管理：企业以及企业成员查询、导入、新增、删除、更新等功能，并提供关系解绑功能。

2.8、系统对接

2.8.1、税务机关和税务干部基础信息接口（金三对接）

主要为获取税务机关基本信息、税务干部基本信息、税务机关与税务干部关联信息。

(1) 税务机关基本信息接口；

(2) 税务机关税务干部关联接口；

(3) 税务人员基本信息接口；

以上接口需要对接核心征管系统。按照需求设计相应接口；并提供支持联调接口工作。

2.8.2、纳税人实名认证对接

主要为获取企业基本信息、办税人员实名信息、企业与办税人员关联信息。

(1) 办税人实名认证接口；

(2) 办税人实名采集同步接口；

(3) 办税人企业关联接口；

(4) 纳税人基本信息接口；

以上接口需要对接实名认证系统、核心征管系统、移动办税平台。按照需求设计相应接口；提供支持联调接口工作；

集成总局实名认证服务，实现双重实名认证，更可靠、更安全。

2.8.3、其他应用系统对接

2.8.3.1、大厅预约

纳税人端-对接大厅排队叫号系统，实现纳税人单点登录。

2.8.3.2、移动办税

纳税人端-对接移动办税平台，并共享移动办税平台已实名用户，实现纳税人单点登录。

2.8.3.3、统一税务端后台

为各税务端业务系统赋能，提供基础能力以及通用能力。同时集成其他系统的应用权限配置。统一登录、统一用户体系、统一权限、统一待办。

统一登录

首要解决的问题就是统一的登录登出，也就是用户只需要一次登录验证就可以访问其他的系统，解决了需要记多个账号和密码的麻烦。支持多种方式登录、平台将采用实现单点登录。

- 统一登录登出
- 支持多种方式选择性登录（手机号码或金三账号等）
- 单点登录：在多个应用系统中，用户只需要登录一次就可以访问所有相互信任的应用系统

统一用户体系

为方便管理用户，由该平台建立统一的用户体系来管理整个平台所有系统的用户。

对组织结构和用户的增加、删除、修改、查询、禁用、启用等操作在平台进行维护操作。平台向子系统提供接口同步组织结构和用户管理，由子系统给用户赋予系统的角色权限。

- 提供基础的用户组织架构以及用户管理
- 同时将这些基础功能向其他系统开放

统一权限

将功能子系统的主功能集成到门户，而且还能通过权限去控制，意思即是用户只能查看到他权限内的主功能，用户通过主功能入口进入到系统。

- 集成其他系统的应用权限配置
- 统一管控身份权限
- 统一菜单权限控制

统一待办、通知

平台集成来自各个系统的待办事项、通知，并按照时间倒序排列。用户点击具体待办事项，跳转进入到各个系统的详情页进行操作。

- 集成各业务系统的通知、待办，将通知和代办功能向其他系统开放，供其他子系统使用。

2.8.4、功能拓展

更多功能入口。为税务机关提供纳税服务、办税服务、税务资讯、办税辅助四大模块功能拓展的入口。

2.9、税务干部移动端功能

2.9.1、用户管理

用户身份-身份切换

税务干部提供两个身份：游客身份、税务干部；并根据身份角色展示不同的功能；

税务干部展示：消息管理、税企管理、数据看板等税务干部日常管理功能；

游客身份展示游客相关功能。

2.9.2、首页

税务端首页页面功能设计和实现。

(1) 常用功能：常用功能入口区：消息管理、通讯录、标签管理、数据看板、智能咨询、移动办税、更多功能；

(2) 滚动区（横幅宣传）：滚动区（横幅宣传），提供宣传入口，根据局方需求需要置放的板块。

(3) 页面区域：页面展示区域：消息管理、税企管理、数据看板。同时可根据局方需求进行定制。

(4) 底部导航：首页包括5个一级导航：消息、税企、首页、统计、我的；

2.9.3、用户数据

数据看板支持税务干部通过税务机关查看辖下企业及用户统计数据；便于税务干部了解征纳互动平台推广以及用户使用情况。包括激活情况、新增趋势、推广情况、活跃情况。

2.9.4、服务数据

支持税务干部查看应用功能相关数据统计，便于税务干部了解征纳互动平台推广情况，支持智能咨询相关数据统计查看。

2.9.5、消息管理

实现移动端对消息进行初始创建编辑、推送。

(1) 消息列表：通过税企互动平台首页“消息管理”功能进入消息管理列表页面；消息管理列表页包括：已发送、待审核、已审核、已退回、草稿箱；点击消息列表页可查询消息详细页面信息，并根据用户权限以及消息状态显示不同功能按钮如：发送审核等；

(2) 创建消息：

1. 通过创建消息图标打开消息创建页面；
2. 消息类型：文本消息、图文消息、外链消息、自动消息；
3. 支持标签选择以及系统变量设置；
4. 编辑消息内容点击下一步对消息发送条件进行选择；
5. 发送类型：按企业发送、按用户发送、按条件发送；
6. 选择发送时间、发送税务机关、以及纳税人标签进行消息发送；
7. 消息发送至审核岗审批并发送。

2.9.6、互动交流

为纳税人和税务机关提供及时交流的社交办公平台。包括群聊申请、群聊审批、禁言管理、人员管理（进群审批、移出群聊）、群聊解散。

(1) 群聊申请：各级根据工作要求建立税务工作群、管户群、税企交流互动群；

(2) 群聊审批：审批人员可以审核同级以及下一级税务机关人员提交的群聊申请；

(3) 群聊管理：操作人员可以管理自己申请的所有群聊。审批人员可以管理自己申请的群聊、当前税务机关和下属税务机关人员创建的群；

2.9.7、通讯录管理

为税务干部提供通讯录管理功能，支持对纳税人进行管理，可随时随地打电话、发送消息给企业相关人员。

2.9.8、标签管理

为税务干部提供标签管理功能，便于税务干部对纳税人进行标签管理。

2.9.9、我的中心

展示我的相关信息：消息管理、数据统计信息。

2.10 系统安装部署、系统环境准备

2.10.1、测试环境

系统安装部署以及初始化。实施部署系统的所需应用、中间件、数据库等软件资源。

2.10.2、生产环境

系统安装部署以及初始化。实施部署系统的所需应用、中间件、数据库等软件资源。

2.10.3、业务环境初始

业务环境的初始化工作如下：

(1)	企业基础信息初始化
(2)	税局机关信息初始化
(3)	税务干部信息初始化
(4)	知识库初始
(5)	在线咨询初始
(6)	社群管理初始
(7)	资讯内容初始
(8)	视频课程初始
(9)	直播活动初始

(10)	消息模板确认
(11)	用户标签确认

2.10.4、涉及数据库权限开放和对接

广西税务局征纳互动系统纳税人端、税务干部端（PC版）、税务干部端（移动版）基于本系统共同使用一套数据库，数据库落地在税局内网。数据库权限主要是获取企业信息、企业实名信息、税务人员权限等信息。根据金三、移动办税、全国实名办税系统等情况，进行数据权限的配置。

2.10.5、部署实施

(1)JDK安装及配置

(2)Redis安装及配置

(3)fastdfs安装及配置

(4)mysql安装及配置

(5)kafka安装及配置

(6)应用部署及配置

序号	应用名称	使用端口	说明
Web 前端			
1.	web/wetax	80	nginx 代理, web 目录含 icap、wetax 三套应用前端包
wetax			
2.	message	9002	在 icap 启动后启动
3.	security	9001	在 icap 启动后启动
4.	wecom	9003	在 icap 启动后启动
5.	batch	9005	在 icap 启动后启动

（三）总体建设方案

1、建设原则和策略

软件升级完善项目总体遵循“标准统一、灵活兼容、开放共享、安全易用、稳定可靠、统一实施”的原则。

(1) 标准化原则。系统建设中涉及的各项技术均遵循国际标准、国家标准、税务行业标准以及税务与外部门约定的相关规范。

(2) 扩展性原则。软件系统模块化、组件化合理构造，具有可维护性、高兼容性，充分适应社保费各地实际业务情况。

(3) 开放性原则。系统不仅可实现与其它业务系统的应用集成和数据集成，而且可以实现第三方数据的采集存储和整合利用，实现信息资源共享。

(4) 易用性原则。充分重视纳税人的使用体验，界面友好，操作简单，功能易用，管理方便，运行顺畅，问题和故障处理快速响应。

(5) 安全保密原则。系统高度安全可靠，能够有效防范非法攻击，避免未经授权的访问，保障关键信息数据的传输、存储、交换安全，保护纳税人信息安全，确保系统运行安全。

2、总体目标和分期目标

广西税务局征纳互动系统项目实施工作包括体系建设及基础应用功能开发，系统内外部接口开发、联调、系统部署上线等，在3个月内完成试运行功能开发，1年内完成项目整体开发和上线推广成。

3、总体建设任务与分期建设内容

3.1、项目启动

里程碑	目标	检查点	标志或产出物
项目启动完成	确定项目的目标、边界和范围，明确需求、技术的主要风险	完成项目实施总体工作方案，并通过局方评审	项目实施总体工作方案；项目的目标、边界和范围，工作总体计划，项目管理制度，技术规范，风险清单，文档标准等
	项目的总体工作量、进度、资源、成本得到估算	初步确定了项目的资源需求以及成本预算，并与公司高层达成了共识	项目预算、资源需求
	项目核心团队建立并完全进入状态、与客户各方建立了正常的沟通渠道和机制	核心团队建立并进入工作状态，与客户沟通渠道工作机制建立并畅顺开展工作	项目核心团队组建并正常工作

3.2、需求分析

里程碑	目标	检查点	标志或产出物
需求分析：需求稳定	制定需求分析的详细工作方案、标准和规范	完成需求分析详细工作方案，并通过局方评审	需求分析的详细工作方案、标准和规范
	完成广西税务局征纳互动系统项目业务管理和数据分析业务需求、用户需求	通过系统角色和用例确定系统边界； 完成用例模型以及界面原型，确认系统的功能需求，并保证了系统的	用户需求说明书 UML模型：用例视图

	求、功能性需求和非功能性需求等进行需求分析、需求描述和需求验证，形成软件需求规格说明书	功能满足业务上的要求，形成较为稳定的系统总体需求； 完成需求规格说明书与各子文档，并内容完整且一致； 建立了用户需求、用例模型、界面原型、需求规格说明书之间的跟踪关系、并是正确的； 软件需求规格说明书及相关文档通过局方评审。	需求规格说明书
			系统原型界面

3.3、系统设计

里程碑	目标	检查点	标志或产出物
概要设计：架构稳定	制定概要设计的详细工作方案、标准和规范	完成概要设计详细工作方案，并通过局方评审	概要设计的详细工作方案、标准和规范
	完成系统的应用架构、数据架构、集成架构、部署架构、容灾架构、非功能性、安全方案、出错设计、其他系统集成、子系统功能模块结构等方面的概要设计，满足相应性能指标和约束的系统总体资源消耗需求	明确了系统的技术要求，并提出了架构方案； 通过架构原型验证架构方案并满足项目的非功能需求，例如性能、安全、压力等方面的需求； 架构的基础组件、公共组件完成开发和测试，保证足够的成熟； 完成概要设计说明书与各子文档，并内容完整且一致； 建立概要设计说明书与需求文档的跟踪关系，并是正确的； 系统概要设计说明书及相关文档通过局方评审	概要设计说明书：应用架构设计、数据架构设计、集成架构、部署架构、容灾架构等文档
			可运行的架构原型系统
			UML 模型：逻辑视图、数据视图、部署视图
开发指南			
详细设计：功能设计完备	制定详细设计的详细工作方案、标准和规范	完成详细设计详细工作方案，并通过局方评审	详细设计的详细工作方案、标准和规范
	完成广西税务局征纳互动系统项目的详细功能设计	完成详细设计、数据库说明书与各子文档，并内容完整且一致； 建立详细设计说明书与需求文档、概要设计的跟踪关系，并是正确的； 系统详细设计说明书及相关文档通过局方评审	详细设计说明书
			数据库设计说明书
			UML 模型：逻辑视图、实现视图
系统用户界面			

3.4、项目开发

里程碑	目标	检查点	标志或产出物
编码实现：系统	制定编码实现的详细工作方案、标准	完成编码实现详细工作方案，并通过局方评审	编码实现的详细工作方案、标准和规范

集成运行	和规范		范
	完成广西税务局征纳互动系统项目的编码实现和单元测试，测试问题修改	所有的系统功能需求已经实现；建立代码与业务需求、概要设计、详细设计的跟踪关系，并是正确的；系统的重大缺陷已经修复，并符合测试标准	源代码
			发布包
			构建脚本
			问题修改清单

3.5、项目测试

里程碑	目标	检查点	标志或产出物
系统测试：可供用户测试稳定版本	制定测试方案：阶段划分、测试方法、工作流程、人员分工、进度安排 准备测试环境、测试用例、测试数据	完成实验室环境测试工作方案，并通过局方评审 测试环境、测试用例、测试数据能够覆盖实验室环境测试目标	测试方案
			测试环境
	完成单元测试、集成测试、系统测试的功能测试、性能测试、安全测试、压力测试、模拟灾备与恢复测试等。	性能、安全、压力等非功能需求是否已经经过验证；建立了测试用例与需求之间的跟踪关系，并且是正确的；模拟灾备与恢复测试达到相关方案的设计要求；测试发现的对上线关键的缺陷是否已经解决完毕，并符合交付用户环境测试标准	实验室测试用例、数据
			系统测试用例
		系统测试报告	
		可供用户测试稳定版本	
内联调测试	内部各子系统之间的联调测试	1、联调测试场景是否完整 2、联调测试数据是否完整准确	联调测试场景、联调测试数据、联调测试报告
外部联调测试	与外部系统的联调测试	1、联调测试场景是否完整 2、联调测试数据是否完整准确	联调测试场景、联调测试数据、联调测试报告
用户环境测试：可供项目试点上线的稳定版本	制定测试方案：阶段划分、测试方法、工作流程、人员分工、进度安排 准备测试环境、测试用例、测试数据	完成用户测试工作方案，并通过局方评审 测试环境、测试用例、测试数据能够覆盖用户环境测试目标	用户测试方案
			用户测试环境
	完成用户测试环境的大规模压力测试、用户测试、灾备与恢复测试（可选）、系	安全、大规模压力等非功能需求已经经过验证；建立了测试用例与需求之间的跟踪关系，并且是正确的；	用户测试用例、数据
			用户测试用例
		软件测试报告	

	统测试等。	模拟灾备与恢复测试达到相关方案的设计要求； 测试发现的问题和缺陷、功能不完善之处已经解决完毕，形成稳定可供项目试点上线的版本	可供项目试点上线的稳定版本
--	-------	---	---------------

3.6、项目试点

里程碑	目标	检查点	标志或产出物
试点准备：满足上线要求	了解试点单位基本情况和业务需求，在遵循总体进度情况下充分满足推广单位迫切需求，完成广西税务局征纳互动系统项目准备工作	系统已正确部署且数据迁移工作完毕； 试点组织和方案制定落实完毕 试点环境已经冒烟测试完成	系统上线检查报告
			灾备切换回复演练报告 应急演练报告
			试点运维体系
试点上线：试运行功能稳定运行	完成广西税务局征纳互动系统项目试点市局先行试点片区的系统上线以及运维工作，优化系统为试点运行积累基础	试点上线系统正常稳定运行且无重大故障； 系统保障服务满意率高、疑难问题解答率高； 试运行功能是否正常使用。	试点片区系统正常运行
			试点上线情况报告
			精准推送功能（试运行版）
			互动交流功能（试运行版）
			诉求管理功能（试运行版）
互动办税工作台（试运行版）			
试点运行：全面上线并稳定运行	完成两个试点市局上线工作，特别关注系统全面上量后承压的验证与优化工作，为项目推广工作奠定基础	试点运行系统正常稳定且无重大故障； 系统功能和性能逐渐优化，积累试点实施经验； 系统保障服务满意率高、疑难问题解答率高	试运行报告
			可供全面推广实施的稳定版本

3.7、项目推广

里程碑	目标	检查点	标志或产出物
推广准备：满足推广要求	了解推广单位基本情况和业务需求，在遵循总体进度情况下满足推广单位迫切需求，完成广西税务局征纳互动系统项目推广相关准备工作	系统已正确部署且数据迁移工作完毕； 推广组织和方案制定落实完毕	系统上线检查报告
			灾备切换回复演练报告
			应急演练报告
			试点运维体系

推广上线：系统稳定运行	完成广西税务局征纳互动系统项目推广区县先行推行片区的系统上线以及运维工作，为后续全面推广积累基础	推广上线系统正常稳定运行且无重大故障； 系统保障服务满意率高、疑难问题解答率高	推广片区系统正常运行推广上线情况报告
推广运行：全部推广完毕	完成推广全面上线工作，保证实施质量，完成系统的平滑过渡。	推广运行系统正常稳定且无重大故障； 系统功能和性能逐渐优化，积累试点实施经验； 系统保障服务满意率高、疑难问题解答率高	完成所有区县的推广实施工作 推广实施报告

3.8、项目验收

里程碑	目标	检查点	标志或产出物
初评验收	在试运行通过后提交验收申请，制定验收方案，准备验收环境和所需资料，协助局方进行验证软件系统已经达到验收要求，提交验收报告。	试运行验收的申请文档资料、验收环境和所需资料准备完毕； 征纳互动平台系统的功能模块和性能指标经过试点单位实际验证，并满足推广上线要求； 验收材料和报告经局方审核批准	试运行验收申请
			试运行验收报告
终评验收	在全部推广实施任务并稳定运行至少1个月后，提交终验申请，制定验收方案，准备验收环境和所需资料，协助局方进行验证软件系统已经达到验收要求，提交验收报告。	终验的申请文档、验收环境和所需资料准备完毕； 纳税服务平台系统的功能模块和性能指标经过所有试点推广单位实际验证，并稳定运行1个月或以上； 移交物清单及清单所列内容（含程序源代码、安装文件）的最终版本与上线运行的最终版本相一致； 验收材料和报告经局方审核批准	终验申请
			提交移交物清单及清单所列内容的最终版本（包括纸制和电子版）、程序源代码和安装文件 终验报告
免费运维期验收	及时系统使用过程中出现的问题，对系统功能进行优化，确保系统稳定良好运行	运维报告文档资料是否准备完毕；	运维报告

商务条款部分

（四）服务要素

1、服务方式要求

工作日，至少 2 名以上工程师提供日常 5*8 小时驻场技术服务；非工作日，服务厂商必须按照采购人要求提供运维服务，可以采用远程方式提供服务，但对于远程方式不能解决处理的必须按照要求及时提供现场服务；法定节假日期间，服务厂商需在放假最后一天安排人员对本项目涉及的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查，及时解决存在的问题，确保收假后正常上班期间本项目软硬件环境的正常运行。

2、服务厂商要求

要求服务厂商必须熟悉广西电子税务局微信端的系统架构，功能设计，具有相关运维成功案例。

要求服务厂商必须认真根据全区运行维护服务需求制订全区切实可行的运维服务方案，并严格根据运维服务方案为全区切实提供可靠的运维服务保障，同时在服务期间还必须注意及时根据全区各地实际需要进一步持续动态补充健全。

要求服务厂商每月必须按照招标采购单位的统一要求及时报送运维服务工作报告及相关资料，工作报告应包括全区运维综合情况、取得成效、存在问题和改进措施等核心主体内容、且内容必须详实具体，以确保全区运维服务切实发挥积极作用并得到持续优化及提升。

3、服务时间及地点要求

项目开发期限：从合同签订之日起 3 个月内完成试运行功能开发，1 年内完成项目整体开发和上线推广。

免费运维服务期限：二年。免费运维服务期从系统建设完毕推广上线，完成系统功能终评验收之日起开始计算。

服务地点：广西区内采购人指定地点。

（五）投入技术人员

该项目需要提供至少 20 名人员，其中包含项目经理、需求分析师、开发工程师、测试工程师、技术支持工程师。

项目经理（1 名）：要求具备 3 年以上项目管理经验，本科以上学历。

需求分析师（4 名）：要求具备本科以上学历，2 年以上税务行业项目需求分析经验；

高级开发工程师（7名）：要求具备本科以上学历，从事开发软件行业5年以上。

中级开发工程师（4名）：要求具备本科以上学历，从事开发软件行业3年以上。

测试工程师（2名）：要求具备本科以上学历，具备2年以上的软件项目测试经验。

技术支持工程师（2名）：要求具备大专以上学历，具备3年以上的软件开发运维经验。

（六）验收方式及标准

验收工作由采购方按照内部验收的有关制度和流程组织开展。

本项目在合同约定的服务期结束后进行一次项目服务验收。服务商在合同约定的服务期结束后的一个月内向采购方提出验收申请，采购方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。

★（七）付款方式：

1. 签订合同后支付合同总金额的40%；系统推广上线验收合格后，支付合同总金额的40%；免费运维期满，验收合格后，支付合同剩余金额。

2. 中标人在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，采购人在收到付款申请和发票后于30日内支付，否则采购人有权顺延付款。

3. 本项目不需要提供履约保证金。

★（八）保密安全要求

1. 中标人技术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。

2. 信息安全保密要求

（1）必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。

（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。

(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。

(5) 项目人员必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。