

国家税务总局广西壮族自治区税务局
绩效管理系统运维服务
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绩效管理系统运维服务

项目编号：CJAF2021275G（GX210506）

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：广西城建咨询有限公司

2021年8月31日

目 录

第一部分 商务部分	1
第一章 投标邀请	1
第二章 投标人须知	4
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	63
第六章 项目采购需求	63

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绩效管理系统运维服务 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绩效管理系统运维服务进行公开招标，欢迎合格的供应商前来投标。

一、项目基本情况

项目编号：CJAF2021275G（GX210506）

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局绩效管理系统运维服务

预算金额：人民币（大写）壹拾肆万肆仟元整（¥144000.00）

最高限价：人民币（大写）壹拾肆万肆仟元整（¥144000.00）

采购需求：本项目是国家税务总局绩效管理信息系统 2.0 版服务支持及相关系统的运行维护。保障系统运行平稳，根据运行情况及时优化调整、升级更新，确保日常考评中数据准确、使用高效等，如需进一步了解详细内容，详见公开招标文件。

合同履行期限：自签订合同之日起 1 年，按天计算服务时间总共为 365 天。

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：本项目为专门面对中小企业项目，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8月31日至2021年9月7日(提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日), 每天上午 9:00至12:00, 下午 15:00至17:30(北京时间, 法定节假日除外)

地点: 广西城建咨询有限公司(南宁市青秀区金湖路58号广西建设大厦三楼)

方式: (可以采用以下方式之一获取招标文件):

①现场获取: 由供应商的法定代表人或委托代理人持本人身份证及复印件、法定代表人授权书原件(委托代理时提供)至招标文件获取地点购买招标文件。

②电子邮件方式: 供应商需于获取招标文件时间内, 将法定代表人或委托代理人本人身份证复印件、法定代表人授权书原件(委托代理时)及扫描件发送至 2318798047@qq.com 邮箱, 采购代理机构收到扫描件核验无误后, 在1个工作日内发送二维码至供应商提供的电子邮箱, 供应商需在1个工作日内缴纳招标文件费并发送缴纳成功截图至 2318798047@qq.com 邮箱。代理机构收到供应商招标文件费用缴纳成功截图核验无误后在1个工作日内发送电子版招标文件至供应商提供的电子邮箱。

售价: 每本工本费300元, 售后不退, 采购文件不代办邮寄。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2021年9月23日15点00分(北京时间) (自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止, 不得少于20日)

地点：广西城建咨询有限公司（南宁市青秀区金湖路 58 号广西建设大厦三楼开标室）

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 公告媒体：本招标公告在中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn>)、国家税务总局广西壮族自治区税务局网(<http://guangxi.chinatax.gov.cn/>)、广西城建咨询有限公司网(<http://www.gxchengjian.com/index.aspx>)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。

3. 依据本办法规定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。

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：广西壮族自治区南宁市青秀区园湖南路 26 号

联系方式：宁冰/蓝俊；0771-5562212/ 0771-5850740

2. 采购代理机构信息

名称：广西城建咨询有限公司

地址：南宁市青秀区金湖路 58 号广西建设大厦三楼

联系方式：谢宏声；0771-5801477

3. 项目联系方式

项目联系人：谢宏声

电 话：0771-5801477

广西城建咨询有限公司

2021 年 8 月 31 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绩效管理系统运维服务项目 项目编号：CJAF2021275G（GX210506）
	采购预算	人民币（大写）壹拾肆万肆仟元整（¥144000.00）
	本项目设定的最高限价	<input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，金额： 人民币（大写）壹拾肆万肆仟元整（¥144000.00）
	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网（http://guangxi.chinatax.gov.cn/）、广西城建咨询有限公司网（http://www.gxchengjian.com/index.aspx）
2	采购人	名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 地址：广西壮族自治区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：广西城建咨询有限公司 地址：南宁市青秀区金湖路 58 号广西建设大厦三楼 电话：0771-5801477 联系人：谢宏声
4	投标人资格条件（必须同时具备）	投标人资格要求： 1. 投标人必须满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定： （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）法律、行政法规规定的其他条件。 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

		<p>本项目为专门面对中小企业项目，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企业采购，即提供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。</p> <p>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。</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	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不组织</p> <p><input type="checkbox"/> 组织：_____</p> <p>1. 时间：_____</p> <p>2. 地点：_____</p> <p>3. 其他：_____</p>
6	样品	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/> 要求提供：</p> <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	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不接受</p>

		<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_____
	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_____
10	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：_____%

		<p>■ 其他或不适用_____</p>
11	<p>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。)</p>	<p>■ 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。</p> <p>□ 非专门面向中小企业采购项目(价格扣除):</p> <p>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7%,微型企业扣除7%。</p> <p>2.本项目接受联合体或者分包投标的,若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议或者分包意向协议合同总金额30%以上的,给予联合体或者大中型企业报价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: _ %。</p> <p>□ 非专门面向中小企业采购项目(其他优惠): 无</p> <p>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。</p>
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。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。
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: 2021年9月23日15时00分(北京时间) 地点: 南宁市青秀区金湖路58号广西建设大厦三楼开标室
16	开标时间、地点	时间: 2021年9月23日15时00分(北京时间) 地点: 南宁市青秀区金湖路58号广西建设大厦三楼开标室
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%，本项目的投标保证金为：人民币（大写） <u>贰仟元整(¥2000.00)</u> （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> 收款人户名：广西城建咨询有限公司 开户银行：建行南宁市民族大道东分理处 银行账号：4500 1604 6530 5070 3663 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）。
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	正本 <u>壹</u> 份 副本 <u>肆</u> 份 电子文件 <u>壹</u> 份(□扫描件， <input checked="" type="checkbox"/> Word，可多选)
21	封套上应载明的信息	_____ (项目名称) 投标文件 项目编号： _____ 在 _____ 年 _____ 月 _____ 日 _____ 时 _____ 分之前不得启封 投标人名称： _____ 其他 _____
22	信用查询	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> 。
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）	<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。 <input type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 其他 _____ <input checked="" 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。

		<input type="checkbox"/> 随机抽取 <input checked="" 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> <input type="checkbox"/> 3. 其他或不适用_____
24	定标原则	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。 2. 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人。 <input type="checkbox"/> ①最低评标价法： <input type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 其他_____ <input checked="" type="checkbox"/> ②综合评分法： <input type="checkbox"/> 随机抽取 <input checked="" 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>
25	提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	提供服务的时间：具体详见第四章拟签订的合同文本和第六章项目采购需求约定条款。 提供服务的地点：具体详见第四章拟签订的合同文本和第六章项目采购需求约定条款。 提供服务的方式：具体详见第四章拟签订的合同文本和第六章项目采购需求约定条款。 项目服务期限：具体详见第四章拟签订的合同文本和第六章项目采购需求约定条款。
26	采购资金的支付方式及时间	具体详见第四章拟签订的合同文本和第六章项目采购需求约定条款。
27	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <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 2%（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，由乙方在签订合同前按规定的金额从乙方银行账户直接缴入采购人账户。合同期满且中标人完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，采购人在收到中标人提出申请的 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；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。 收款人户名：国家税务总局广西壮族自治区税务局

		<p>开户银行：交通银行股份有限公司南宁金源支行</p> <p>银行账号：451060305010470003212</p> <p>注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(履约保证金)。</p>																																
28	招标代理服务收费	<p>(1) 招标代理服务收费标准：</p> <p>按国家发展计划委员会计价格(2002)1980号《招标代理服务收费管理暂行办法》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" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">费率 中标金额</th> <th style="text-align: center;">货物 招标</th> <th style="text-align: center;">服务招 标</th> <th style="text-align: center;">工程招 标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">100万元以下</td> <td style="text-align: center;">1.5%</td> <td style="text-align: center;">1.5%</td> <td style="text-align: center;">1.0%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100~500万元</td> <td style="text-align: center;">1.1%</td> <td style="text-align: center;">0.8%</td> <td style="text-align: center;">0.7%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">500~1000万元</td> <td style="text-align: center;">0.8%</td> <td style="text-align: center;">0.45%</td> <td style="text-align: center;">0.55%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1000~5000万元</td> <td style="text-align: center;">0.5%</td> <td style="text-align: center;">0.25%</td> <td style="text-align: center;">0.35%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5000万元~1亿元</td> <td style="text-align: center;">0.25%</td> <td style="text-align: center;">0.1%</td> <td style="text-align: center;">0.2%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1~5亿元</td> <td style="text-align: center;">0.05%</td> <td style="text-align: center;">0.05%</td> <td style="text-align: center;">0.05%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5~10亿元</td> <td style="text-align: center;">0.035%</td> <td style="text-align: center;">0.035%</td> <td style="text-align: center;">0.035%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="margin-left: 20px;">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： 100万元 × 1.0%=1万元 (500-100)万元 × 0.7%=2.8万元 (1000-500)万元 × 0.55%=2.75万元 (5000-1000)万元 × 0.35%=14万元 (6000-5000)万元 × 0.2%=2万元 合计收费=1+2.8+2.75+14+2=22.55(万元)</p> <p>(2) 招标代理服务收费汇到如下指定账户： 开户名称：广西城建咨询有限公司 开户银行：建设银行南宁锦春支行 银行账号：4505 0160 4783 0000 0080</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>1. 本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。</p> <p>2. 本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人(负责人)或被授权人亲自在招标文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其它形式均不能代替亲笔签字。</p>																																

	<p>3. 中标、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>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> <p>5. 接收质疑函方式：接受现场递交或以邮递方式送达的书面质疑 质疑联系部门：广西城建咨询有限公司，联系人：谢宏声, 联系电话：18677183636，通讯地址：广西南宁市金湖路 58 号广西建设大厦三楼。</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“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”（仅限标注“★”）等文字规定或其他标注“★”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：无；

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)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人候选人。

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、信誉业绩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，再由评标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）评标价为投标人的投标报价进行政策性扣除后的价格，评标价只是作为评标时使用。最终中标人的中标金额=投标报价。

（2）政策性扣除计算方法：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。

在本项目采购活动中，供应商提供的服务应符合下列情形：在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。本项目属于软件和信息技术服务业，中型、小型或微型企业划分标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信中联企业〔2011〕300号）文件执行。

（3）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。

（4）某投标人价格分 = (评标基准价/某投标人评标价金额) × 40 分

2. 技术分.....50 分

（1）项目实施方案分.....12 分

由评标委员会根据投标人提供的项目实施方案，从项目背景、项目目标、运维服务内容、工作步骤和主要任务运维等因素描述进行评价，以下各项评分点不得重复计分。

①投标人未提供运维服务方案或提供的项目实施方案未对项目背景、项目目标、运维服务内容、工作步骤和主要任务运维等内容进行描述的不得分。

②投标人提供的项目实施方案对该系统具备一定了解程度，能响应运维服务内容，按照运维步骤和主要任务开展好运维服务工作，得4分。

③投标人提供的项目实施方案对该系统较熟悉，能针对项目需求的运维服务内容、运维步骤和主要任务制定服务措施，充分保障系统安全、平稳运行，得8分。

④投标人提供的项目实施方案对该系统内、外部架构熟悉，准确把握本项目采购需求重点，细化服务措施，优化服务流程，提供投标人类似项目运维经验案例，描述具备处理紧急问题的能力和手段，确保系统正常平稳运行，得12分。

(2) 运维服务方案分.....12分

由评标委员会根据投标人提供的运维服务方案，从日常运维要求、驻场运维人员安排、服务承诺内容、服务方式、服务响应体系、问题处理的响应措施、培训方案等因素描述进行评价，以下各项评分点不得重复计分。

①投标人未提供的运维服务方案或运维服务方案不响应项目需求的，不得分。

②投标人提供的运维服务方案，能响应项目需求关于日常运维、驻场运维人员安排、服务承诺内容、服务方式、服务响应体系、问题处理的响应措施、培训方案等要求，并做出信息安全保密承诺和服务承诺，得4分。

③投标人提供的运维服务方案，在②基础上，根据项目需求细化运维服务措施，并提供投标人类似项目案例指引或运维经验，切实帮助采购人更好解决项目运维重点难点，得8分。

④投标人提供的运维服务方案，在③的基础上，制定的运维方式、驻场运维人员安排、服务手段、问题处理响应和培训等服务措施优于项目需求，且切实可行，有助于提高运维的质量和效率，得12分。

(3) 技术力量分.....14分

该项根据投标人投入的驻场运维人员数量和人员素质(具体包括人员数量、工作经验等)等情况，在全部响应招标需求基础上，对于优于招标需求的方面，从人员数量、工作经验等设置加分项目进行具体评价：

①人员数量评分：拟投入本项目驻场运维人员，在满足采购需求基础上，每提供多1名驻场运维人员的，得3分，满分6分(提供拟投入人员清单及有效的劳动合同复印件)。

②工作经验评分:拟投入的技术力量在完全响应本项目关于技术力量需求的基础上,其中配备的驻场运维人员全部达到具有3年及以上应用系统开发或运维工作经验的,得4分;全部达到具有4年及以上应用系统开发或运维工作经验的,得8分;满分8分(提供毕业证书和专业资格证书复印件、工作年限、工作经验证明和专业资格认证证书复印件,原件备查)。

(4) 服务承诺分.....12分

由评标委员会根据投标人提供的服务承诺,从对本项目的理解、服务方案等因素描述进行评价,以下各项不得重复计分。

①基本能够理解本项目的特点和要求;服务承诺基本可行,方法简单,基本满足采购需求,得4分;

②较准确地理解本项目的特点和服务要求;服务承诺较可行,方法得当,服务承诺较完善,较好地满足采购需求,得8分;

③充分理解本项目的特点和服务要求;熟悉系统开发环境和系统架构,针对性的就系统的技术重点和难点,提出完整可行的服务方案,方法合理、科学,服务承诺完善、详尽,优于采购需求,得12分。

3. 商务分.....10分

(1) 投标人具备 ISO 20000 信息技术服务管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体系认证、ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证的,每提供一项得1分,此项满分5分(提供证书复印件)。

(2) 根据类似项目进行评价: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1分,本项最多得5分。投标人须提供以上完整证明材料,否则该业绩不得分。

注释: 以上评分因素中,类似项目是指提供绩效管理系统运维项目。

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：

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	服务时间、履行期： ____年（月）或合同签订之日起____个日历天内实施完毕， 具体时间为____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。
6	服务地点： 详见项目采购需求
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	付款方式： 签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 50%；运维服务期满 6 个月后支付合同总 金额的 30%；运维服务期结束后，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考 核评分，按考核结果得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。 甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权 不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。

9	履约保证金及其返还：本项目不要求乙方提供。
10	<p>■ 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。</p> <p>■ 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	<p>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%。</p>
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	<p>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)：</p> <p><input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁</p> <p>■ 向人民法院提起诉讼</p>

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（付款时提供）

一、项目基本情况

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

二、项目基本内容

- （一）合同约定的主要内容
- （二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

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

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日

(六) 政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
	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 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、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: _____

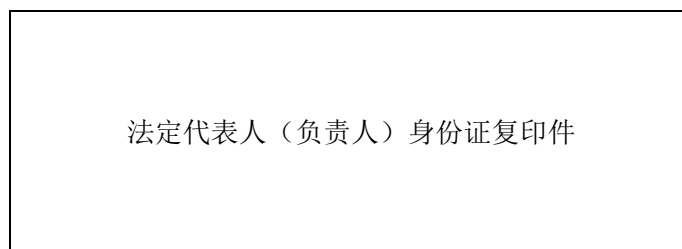
电话: _____ 传真: _____

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)

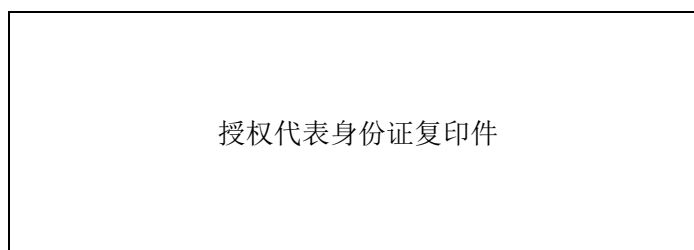
法定代表人（负责人）授权委托书(格式一)(适用于法人投标)

_____ (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机关出具的《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)

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（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（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、技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

品目号	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，以及参保缴费证明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

国家税务总局广西壮族自治区税务局绩效管理系统运维服务

采购需求

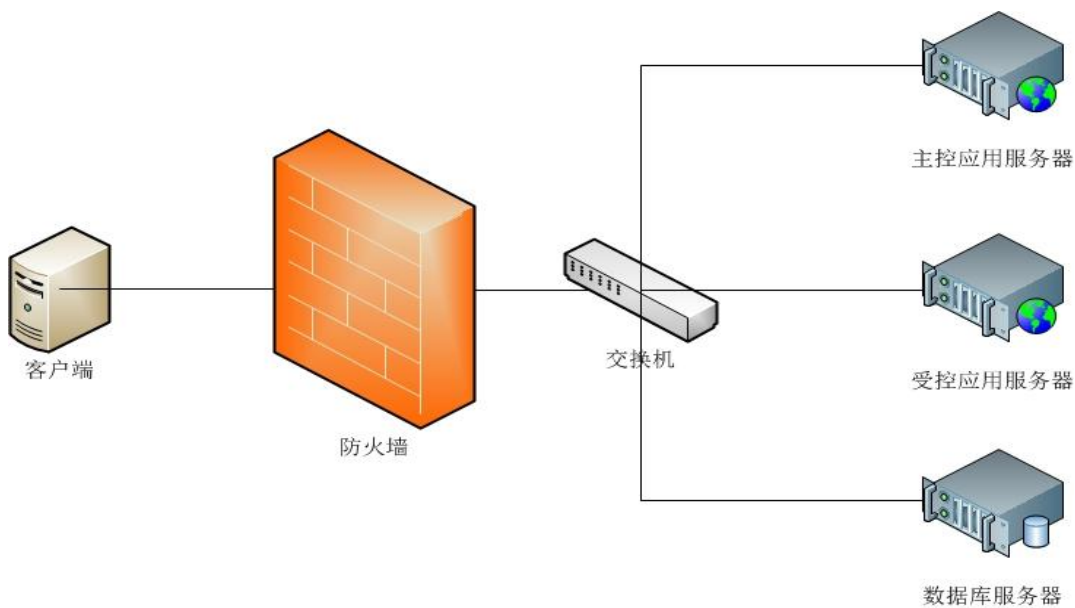
说明：

1. 采购需求中标注“★”号的条款为实质性条款或指标、要求，必须满足或优于，否则投标无效。
2. 供应商必须自行为其投标产品或服务侵犯其他供应商或专利人的专利成果承担相应法律责任；同时，具有产品专利的供应商应在其投标文件中提供与其自有产品或服务专利相关的有效证明材料，否则，不能就其产品或服务的专利在本项目投标过程中被侵权问题提出异议。
3. 采购文件中所要求提供的证明材料，如为英文文本的请同时提供中文译本。
4. 供应商所投标产品或服务如国家有强制性要求的按国家规定执行，并提供相关证明材料。
5. 本采购需求中技术要求所使用的标准或应用标准如与采购人所执行的标准不一致时，按最新标准或较高标准执行。
6. 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：软件和信息技术服务业。

一、项目要求及技术参数需求		
采购内容	项目内容	服务要求
(一) 项目要求	1. 项目内容概述	按照国家税务总局的统一部署，采购人于 2015 年 12 月底上线“国家税务总局绩效管理信息系统 2.0 版”。目前绩效管理系统没有驻点广西税务的运维人员，系统日常使用遇到问题需报驻国家税务总局服务人员及工程师协助解决。为保障绩效管理系统的平稳运行，实现问题实时处理，需采购相应的技术支持服务。
	2. 项目目标	本项目是国家税务总局绩效管理信息系统 2.0 版服务支持及相关系统的运行维护。保障系统运行平稳，根据运行情况及时优化调整、升级更新，确保日常考评中数据准确、使用高效。
	3. 项目所含应用系统概述	绩效管理信息系统为各级税务机关提供了一套内容清晰、具体并可衡量的绩效考评指标体系，同时包括加减分、组织测评等功能。 (1) 系统技术体系结构 绩效管理信息系统技术体系结构为 B/S 架构。系统技术体系结构如下： 1) 系统标准层，采用 J2EE 作为底层开发平台的系统体系结构； 2) 应用层框架，完成对底层技术的封装，同时基于预制的可重用构件，抽象通用的系统处理流程并勾勒构件之间的相互关系。业务层实现业务逻辑时只需重用框架的设计并在必要时进行扩展； 3) 可重用基础构件层，可重用构件指与业务无关的基础性构件，如日志、打印、报表、数据操作等；

(2) 系统应用体系结构

绩效管理信息系统应用体系结构



(3) 系统主要功能结构

模块	一级功能	二级功能
首页		
系统管理	基础数据管理	用户管理
		分管管理
		部门管理
		角色管理
		权限管理
	更新加减分生效分值	
	字典管理	数据字典管理
		字典模块管理
	飘窗管理	
	日志管理	日志查询
		交换日志查询
	业务参数配置	加分标准分类设置
		加减分标准设置
		推进考核年度
		分档计分法规则设置
系统参数管理	指标单元显示配置	
	节假日管理	
	系统参数设置	
流程监控		

			常见问题解答管理	
		绩效计划	方案管理	
			流程模板查询	
			指标导入	共性指标导入
				个性指标导入
			指标制定	共性指标制定
				个性指标制定
			考评流程设置	个性指标考评流程设置
				共性指标考评流程设置
			指标启用	共性指标启用
				个性指标启用
			被考评单位调整	
			指标定责	机关共性指标定责
				机关个性指标定责
				系统指标责任部门设定
				系统指标责任部门定责
			指标调整	共性指标调整
				个性指标调整
			指标关联	上级指标关联
				上级指标关联情况
		督查督办录入		
		领导批示录入		
		领导批示字典录入		
	填报审核	方案名称	指标填报	
			指标审核	
			加分申报	
	考评打分	方案名称	指标考评	
			指标考评批处理	
			考评分核	
			考评分核批处理	
			加减分提报	
			加分审核	
			加减分提报审核	
	考评结果调整			

		过程监控	指标定责情况监控	
			指标逾期情况监控	
			指标分解情况	总体分解情况
				指标分解情况
			指标考评监控	本级考评情况
				下级考评情况
			待办提醒	个人待办事项
				部门待办事项监控
				待办查询_绩效办
				部门/单位待办查询
		部门待办查询		
		查询分析	指标查询	指标明细查询
				指标调整情况查询
				指标成绩查询
				各方案下指标分值统计
				本级单位指标考点时间分布查询
				下级单位指标考点时间分布查询
			考评情况查询	考评成绩查询
				加减分情况查询
				考评结果调整查询
			绩效分析	总体情况
				上级考评分析
				机关考评分析
		系统考评分析		
		绩效分析报告		
		信息发布	信息发布	
		组织测评	测评库管理	指标模板
				测评选项
				对象分组
				主体分组
			测评活动管理	发起测评活动
				生成测评账号
测评管理查询	测评管理			
	测评综合查询			

(4) 与外部系统衔接及接口

		无
(二) 工作内容及边界	★1. 服务方式	在广西壮族自治区税务局派一名技术人员现场运维，驻场服务团队与用户方工作时间保持一致。提供 5*8 小时现场及 7*24 小时电话服务。集中解决系统问题及提供培训服务。
	2. 服务内容	<p>主要包括被动运维服务、主动运维服务和运维保障三部分。</p> <p>被动运维服务工作是指日常工作中针对各级用户通过运维热线、运维网站和问题清单等反映的应用系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的支持，及时解答问题、分析问题、定位问题、解决问题、反馈解决结果、记录并归纳的过程。被动运维服务工作包括问题受理和一般问题处理、问题回访与确认、数据维护、程序问题确认、需求问题确认、紧急问题处理、问题协同解决、系统资源优化、系统迁移、现场支持与维护等内容。</p> <p>主动运维服务工作是指根据应用系统自身特点，结合以往的经验总结和总结，定期或不定期对支撑应用系统运行的主机系统、数据库系统和中间件等进行日常检查，对应用系统数据质量、运行情况等进行检查和评估，以避免小隐患引发大问题，防患于未然，最大程度的预防应用系统故障的发生。</p> <p>支持保障工作是指为做好被动支持服务和主动运维服务工作而开展的质量控制、后勤保障等工作。支持保障工作包括补丁发布、配置管理、知识提取与维护、应用系统运维培训等。</p> <p>(1) 问题受理和一般问题处理</p> <p>运维人员响应税务机关用户请求、处理系统问题、解决系统故障，提供技术支持，提出解决方案。</p> <p>1) 接收问题</p> <p>运维一线解决广西壮族自治区税务局提出的关于绩效考核系统的相关业务、技术问题，若为重大紧急问题则接收后直接转入重大紧急处理岗。</p> <p>2) 分析处理问题</p> <p>运维一线按自身经验和知识，通过查看数据、测试重现、调试程序等多种手段分析引起问题的原因。</p> <p>(2) 问题回访与确认</p> <p>根据分析得出的原因，在充分理解用户要实现业务的基础上，同时经过充分的测试验证后给出用户合理可行的解决方案。解决问题后，和问题提出者 进行确认是否解决问题。</p> <p>(3) 数据维护</p> <p>为了保证系统业务顺畅执行，系统或用户操作失误产生的一些数据，经客户确认后，运维人员在系统后台，对业务数据及相关系统数据进行人工干预修改。</p> <p>需要协助用户维护的数据包括三部分：</p> <p>一是数据配置工作，主要是年初系统、方案配置优化、考评流程设置、指标定责等,内容包括：</p> <p>1) 系统软件配置:提供绩效系统软件配置方面的最佳实践、解决因系统配置导致的错误。</p> <p>2) 绩效方案配置:依据自身特点对系统业务流程做专项配置，包括：</p> <p>①绩效考核方案设置、管理与流程初始化；</p> <p>②绩效指标框架制定、录入与审核配置；</p> <p>③绩效管理时序配置、启动与管理；</p> <p>④考核成绩构成配置等。</p> <p>二是绩效数据支持服务，包括：</p> <p>1) 年初指标分解：</p> <p>①系统基础数据处理与支持：协助对系统部门、人员、岗位、权限等基础数据的整理、校验和导入。 定位、诊断和解决问题；</p> <p>②绩效指标数据处理与支持：协助对各级机构的指标框架、共性指标、个性指标等绩效指标数据的整理、校验和导入。定位、诊断和解决问题。</p>

	<p>2) 日常考核应用:</p> <p>①绩效日常数据处理与支持: 协助调整、处理各级机构的日常过程管理数据、考核数据。定位、诊断和解决数据异常;</p> <p>②系统操作问题解答: 定位、诊断、监控和解决系统操作问题并指导和解答;</p> <p>③绩效数据筛选、整理与统计: 协助绩效数据筛选、整理与统计, 满足个性化数据报表的需求。</p> <p>3) 年末考核流程:</p> <p>协助年底系统分数校验、汇总, 处理年底考核等评定工作, 及年底数据统计分析。</p> <p>三是数据异常修复: 对绩效系统本身运行造成的数据异常进行修复。不包括第三方软件造成的问题。</p> <p>(4) 程序问题确认</p> <p>对于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用问题。运维人员通过搭建测试环境、模拟用户数据, 对程序问题进行复现测试和确认, 排查问题原因, 提供临时解决方案, 并将确认结果反馈相关负责人及时进行解决。因业务变更、流程改进或新增功能等而产生的问题。运维人员按照相关要求对需求问题进行确认、分析、转出。对组织绩效系统形成的软件需求, 由运维公司项目组与客户相关负责人协商处理, 或者总局统一升级软件版本解决, 或者双方另行签订合作协议解决。</p> <p>根据总局的统一安排, 不定期的对系统实施升级工作, 将涉及到的数据库、绩效系统等各个方面, 并负责在系统升级之前做好各项准备工作, 协调好各承建单位协作处理升级; 升级后协助客户做好系统测试, 检查业务处理。</p> <p>(5) 需求问题确认</p> <p>对于客户提出的新需求, 能够通过脚本处理的经过脚本来完成。需要修改程序的, 做好记录, 定期反馈到开发人员进行需求确认。</p> <p>(6) 紧急问题处理</p> <p>运维人员将根据紧急问题级别, 在最短时间内及时到达紧急问题现场, 对问题进行诊断、分析, 并解决问题, 保证用户业务的不间断正常运行。</p> <p>系统一旦发生紧急问题, 将立即启动紧急问题应急服务工作程序, 运维人员在服务标准规定的响应时间内作出响应, 判断紧急问题原因, 一线运维人员在现场进行相应的紧急问题处理, 一线运维人员解决不了的问题, 二线运维人员远程协助并解决问题。保证在服务标准规定的恢复时间内恢复系统的正常运行。</p> <p>(7) 重大配置变更</p> <p>运维人员对广西壮族自治区税务局提出的重大配置变更申请(如应用系统网络、存储、主机、中间件、数据库、操作系统的重大配置调整)进行评估和方案制定, 并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。</p> <p>(8) 系统资源优化</p> <p>运维人员按照运维管理规范, 协助客户进行应用系统、中间件和数据库的用户数扩容、参数调优。</p> <p>运维人员接收广西壮族自治区税务局的资源优化需求后, 对资源优化需求进行评估、资源优化方案撰写、测试及实施工作。通过健康检查结果, 从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面对广西壮族自治区税务局提出系统资源优化建议, 并听取广西壮族自治区税务局反馈情况后协助其进行资源优化的实施。</p> <p>(9) 系统(数据)迁移</p> <p>按照运维管理规范, 协助客户将系统和数据从原服务器迁移到指定的新服务器; 协助客户在不同存储设备之间或数据库之间进行有效迁移, 保持数据的完整性。</p> <p>1) 环境调查</p>
--	--

	<p>运维人员接收系统迁移申请后，进行系统迁移前后环境调查，明确迁移情况；</p> <p>2) 方案撰写 根据实际迁移需求及情况，撰写系统迁移方案和回退方案；</p> <p>3) 方案测试 测试系统迁移方案，并交予用户确认。以保证系统迁移方案的可实施性。</p> <p>4) 方案实施 实施系统迁移。运维人员需根据系统迁移方案现场实施应用系统迁移；</p> <p>5) 验证和切换 应用系统迁移实施完成后，需从应用服务的功能和业务数据的完整性、一致性方面角度验证迁移是否成功，并于验证成功后，进行应用系统的切换；</p> <p>6) 后续监控 应用系统迁移的验证和切换完成后，运维人员需对迁移的应用系统进行一定业务周期内的监控，以保证迁移后的应用系统的正常运行。</p> <p>(10) 现场支持 按照双方约定，在广西壮族自治区税务局派 1 名技术人员现场运维，驻场服务团队与用户方工作时间保持一致。提供 5*8 小时现场及 7*24 小时电话服务。集中解决系统问题及提供培训服务。 现场派驻 1 名运维人员负责对用户提出的运维需求（如补丁升级支持、系统性能调优、系统推广实施、数据迁移、用户业务技术培训等），进行支持服务。</p> <p>(11) 健康检查 按照运维管理规范，以现场巡检和远程巡检相结合的方式，针对系统的运行环境、系统状态、系统设置、系统日志、错误日志进行检查分析，归档系统中的日志文件和清理垃圾文件，以及对操作系统的日志检查及分析，以发现存在的问题和隐患。</p> <p>1) 制定健康检查计划 制定详细的健康检查计划，包含健康检查的时间、地点、范围、方式；</p> <p>2) 制定健康检查方案及脚本 制定健康检查指标和判定准则并编制指标的采集脚本；</p> <p>3) 健康检查实施 根据健康检查计划，及健康检查方案及脚本，实施自治区级应用系统的健康检查。</p> <p>(12) 补丁发布（系统升级） 根据税务总局的统一安排，不定期的对系统实施升级工作，将涉及到的数据库、绩效系统等各个方面，并负责在系统升级之前做好各项准备工作，协调好各承建单位协作处理升级；升级后协助客户做好系统测试，检查业务处理。 在税务总局对绩效系统进行升级时，同步完成广西壮族自治区税务局系统升级，在新系统升级后能够正常使用。</p> <p>(13) 配置管理</p> <p>1) 重大配置变更 运维人员对广西壮族自治区税务局提出的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、中间件、数据库、操作系统的重大配置调整）进行评估和方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。</p> <p>2) 系统资源优化 运维人员按照运维管理规范，协助客户进行应用系统、中间件和数据库的用户数扩容、参数调优。 运维人员接收广西壮族自治区税务局的资源优化需求后，对资源优化需求进行评估、资源优化方案撰写、测试及实施工作。通过健康检查结果，从应用系统资源配置、应用系统部</p>
--	--

	<p>署模式、应用系统参数配置情况等方面对广西壮族自治区税务局提出系统资源优化建议，并听取广西壮族自治区税务局反馈情况后协助其进行资源优化的实施。</p> <p>3) 配置管理</p> <p>运维人员按照运维管理规范，协助客户进行服务器、操作系统、中间件、数据库等运行环境、参数配置变更。</p> <p>主要工作内容如下：</p> <p>系统数据定期备份策略；</p> <p>运行环境配置变更：对服务器、操作系统、中间件、数据库等运行环境配置变更；</p> <p>运维人员接收应用系统故障的报修申请，从应用系统角度进行风险评估，评估配置损坏或变更对系统软件、应用系统及数据产生的影响，并给出评估结论和解决建议。以保障相关应用系统不会受到故障的影响，确保应用系统的正常运行；</p> <p>运维人员对绩效系统模拟环境进行日常备份、环境检查、版本维护等工作。模拟环境的应用系统版本需保证与生产环境保持一致。</p> <p>(14) 知识提取和维护</p> <p>对总局运维团队定期更新的知识库，及时提供给广西壮族自治区税务局，用于各级税务机关人员在操作软件过程中使用。</p> <p>(15) 问题协同解决</p> <p>由于税务总局应用系统间的相关性较强、接口较多、数据交互复杂，一个问题的产生可能涉及多个应用系统，需要各相关系统运维人员互相协作定位问题原因，并处理解决。</p> <p>(16) 质量控制和保证</p> <p>为了保证客户能得到有质量保障的运维服务，建立完善的服务制度和拥有专业的运维服务团队。整合运维服务资源，规范运维行为，确保服务质效，形成统一管理、集约高效的一体化运维服务质量保障体系，从而保障客户购买的产品或服务能安全、稳定、高效、持续的运行。</p> <p>(17) 技术支持</p> <p>对高级系统运维问题，比如系统性能分析和优化、高级参数配置、现场运维人员无法判断故障相关原因时，提供高级专家技术支持解决。高级技术专家包括项目经理、系统管理员、系统分析师和系统设计师等，服务方式为远程服务，现场运维人员配合。</p> <p>(18) 工作衔接（对前序工作环节支持及主动知识转移）</p> <p>运维人员对运行维护工作环节与软件升级完善及调整优化等工作环节做好衔接：包括做好与软件升级完善及调整优化等前序工作环节的信息、文档及工作的衔接；包括（但不限于）：所有运维产出物经广西壮族自治区税务局审核后，在广西壮族自治区税务局指定范围内共享、传递；需求、程序问题转出；接受广西壮族自治区税务局指派，支持配合前序工作环节。</p> <p>为保障运行维护工作质量，运维人员主动进行知识转移，与前序工作环节在知识技能等方面要主动保持范围一致、质量相同、时间进度同步。</p> <p>(19) 其他</p> <p>1) 综合服务支持</p> <p>协助广西壮族自治区税务局进行办公环境、基础设施、人员等综合性服务支持。</p> <p>2) 其他服务支持</p> <p>根据广西壮族自治区税务局要求，经广西壮族自治区税务局批准同意后，提供与应用系统运行维护有关的其他支持服务工作。</p>
二、商务条款	
(一) 服务期及服务地点	<p>1. 服务期：自签订合同之日起 1 年。</p> <p>2. 服务地点：广西区内采购人指定地点。</p>

(二) 服务管理与要求

1. 指导理念

(1) 事件管理

运维人员禁止任何不符合标准操作、可能引起服务中断和服务质量下降的事件。出现事故时尽可能快地恢复服务的正常运作，避免其造成业务中断，以确保最佳的服务可用性级别。

(2) 问题管理

运维人员要尽量减少服务基础架构、人为错误和外部事件等缺陷或过失对系统造成影响，并防止它们重复发生。

(3) 变更管理

运维人员对系统（包括硬件、网络、软件、应用、环境、系统及相关文档）进行增加、修改或删除时，要使用标准方法和规程来快速有效地处理所有变更，降低变更风险，最大程度减少变更对服务的影响。

2. 组织、人员保障

广西壮族自治区税务局绩效管理系统运行维护工作面向全区各局提供服务（即技术支持电话、网站、电子邮件和传真等方式）。

广西壮族自治区税务局运行维护队伍由广西壮族自治区税务局和运维公司的运维人员组成。

绩效管理信息系统技术支持项目组组成

由项目组长、运维一线人员、运维二线人员组成。在广西壮族自治区税务局运行维护部门应用系统负责人的领导协调下完成应用系统运行维护的工作。

(1) 项目组长：

负责组织项目各相关方进行项目策划，制定项目计划和规范，并掌控项目执行进度情况及计划的变更；负责控制项目成本，选择最适合的资源配比；负责建立与广西壮族自治区税务局的沟通计划，及时了解广西壮族自治区税务局的满意度，并督导项目组织的适应性改善；对运维人员进行管理和考核；项目的启动、切换和交付时，负责现场监控及技术支持。

(2) 运维一线人员：

负责按照热线电话、服务网站和传真等途径对项目进行的技术咨询、软件功能咨询问题；及时解决广西壮族自治区税务机关在使用过程中遇到的故障、业务问题、操作失误、个性化的技术服务请求等需求；同时将需要转出的重大、疑难、紧急问题转出至运维二线人员处理，并对问题处理过程及结果进行跟踪和回访。

负责系统的补丁升级发布、补丁安装和运行支持、配置变更的测试、评估、管理工作。

负责系统知识的提取、整理、审核，并在知识库平台进行发布。

(3) 运维二线人员：

负责按照广西壮族自治区税务局运维流程接收并处理运维一线人员或其它方式转出的系统运行问题，包括重大、紧急、疑难等工单处理；加强对系统的健康检查工作，对系统运行各个方面的情况进行健康检查，进行故障问题主动排查、性能监控和调优，对发现的问题进行问题诊断，提交检查报告并提出改进措施，并对问题的解决情况进行跟踪；通过健康检查及时发现问题，避免系统潜在问题的发生；根据用户需求对用户进行系统相关的业务和技术培训。

3. 人员培训

运维人员要适时的进行管理制度、业务技能等方面的培训，加强各岗位人员的沟通与互动，创造良好的学习氛围，为提高整体服务水平和服务质量打好基础。

人员培训以“培训前需求收集，培训后考评总结；团队内部为主、团队外部为辅”的原则开展日常的人员培训。即建立培训前采集培训需求确定培训题目、培训后对于培训师及培训学生进行双向考评的原则，保证培训的针对性、有效性及培训师生的积极性。培训师资质包括广西壮族自治区税务局人员、运维人员及外部讲师，培训工作中以团队内部人

	<p>员互学互助为主，引入外部师资为辅，保证培训的良好氛围和培训质量。</p> <p>(1) 培训内容</p> <p>1) 制度培训。广西壮族自治区税务局相关流程制度培训。</p> <p>2) 业务系统培训。培训内容包括业务系统用户界面、各功能模块及各种考核指标等。</p> <p>3) 应用系统培训。培训内容包括应用系统的技术知识、业务知识，以及系统升级及补丁的新增改进等。</p> <p>4) 专题培训。专题培训是指某个技术专题或处理的典型案例的知识分享及培训。</p> <p>(2) 培训制度</p> <p>培训申请审批制度。运维人员在自身工作中积累的代表性案例、解决的疑难技术问题或学习掌握到的相关业务问题，均可作为培训计划，提交项目组相关负责人审批，审批通过后，可开展对运维人员的内部培训。</p> <p>运维人员有培训需求，即自身工作中遇到的某些技术困难、业务难点、或感兴趣的某些专题，需通过提交培训申请至项目组相关负责人汇总评估后开展培训的组织工作。</p> <p>培训考评考核制度。培训结束后，培训学员需填写培训考评表，从培训师资、培训内容、培训方式、培训组织、培训建议等方面对本次培训进行考评，以逐步提高培训质量。</p> <p>培训结束后，培训学员需按照培训老师的要求，以考试、讨论或心得等方式参加考核，以检验培训效果。</p>
(三) 付款方式	<p>签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 50%; 运维服务期满 6 个月后支付合同总金额的 30%; 运维服务期结束后，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核结果得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。</p> <p>采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>
(四) 报价要求	<p>报价包含投标人完成本项目所需的所有费用，包括策划、设计、人工、包装、运输、装卸、安装、售后服务、保险、税金等一切费用，合同履行过程中，采购人不再支付任何费用。</p>
(五) 运维人员要求	<p>★1. 运维人员资质要求</p> <p>具有两年及以上应用系统开发或运维工作经验，并熟练掌握 excel 表格数据编辑。</p> <p>2. 驻地固定运维人员对应岗位级别及数量要求</p> <p>(1) 要求大专及以上学历。大专学历应具有两年及以上应用系统开发或运维工作经验。</p> <p>(2) 熟悉所支持的应用系统的原理、操作和功能。</p> <p>(3) 了解本系统相关业务知识。</p> <p>(4) 具备良好的沟通能力和服务技巧，能够准确判断用户问题。</p> <p>(5) 具有独立解答所支持的应用系统咨询问题的能力。</p> <p>(6) 具备根据知识库或在其他高级岗位指导下解决应用系统一般性问题的能力。</p> <p>(7) 遵纪守法，诚实守信，无不良记录，待人处事得体，严于律己。</p> <p>(8) 工作热情、有责任心、具有团队合作精神，耐心细致。</p> <p>3. 驻地运维人员上岗离岗要求</p> <p>运维人员须具备胜任工作岗位的资历和水平，上岗前由广西壮族自治区税务局按技术支持岗位要求对运维人员进行全面的业务、技术培训，符合要求的方可上岗。</p> <p>运维人员在签订服务合同时予以确定，不得随意更换，如因特殊原因需要更换，按照广西壮族自治区税务局相关制度执行。</p> <p>运维人员离岗须提前一个月提出申请，运维公司提前安排好接替人员，接替人员考核通过后，方可办理工作交接。工作交接完毕，经广西壮族自治区税务局确认并同意后，离岗人员必须交回与工作相关的技术资料及出入证、就餐卡等，方可正式离岗。</p> <p>4. 服务质量要求</p> <p>(1) 基本服务规范</p>

- 1) 运维人员在上班时应保证电话畅通，下班时应及时退出业务系统；
- 2) 对用户无论通过何种方式提出的技术支持请求，运维人员在 24 小时内给予响应，不能及时解决的要备案跟踪；
- 3) 电话铃声响起三声内接起；
- 4) 及时将用户问题及处理结果等详细信息进行记录，对问题内容和解答内容应完整准确、简洁明了；
- 5) 认真分析问题现象，正确选择、合理运用问题处理流程；
- 6) 在解决问题时，应先检索知识库，知识库中已有明确解决方案的应严格按照知识库内容为用户解答；
- 7) 版本或补丁的下发需按相关流程进行，由税务总局统一发布，工作人员不得私自以任何方式为用户提供；
- 8) 工作人员在工作中应使用普通话、热情有礼、自然得体、音量适中；
- 9) 对用户做到有问必答，有答必准，灵活应变；
- 10) 与用户通话中不要做诸如喝水、吃东西等事情，并且不要与其他工作人员谈笑；
- 11) 工作要耐心细致、不急不燥，不厌其烦；
- 12) 谈话中不得夹带口头语，切忌言语粗鲁。
- 13) 切忌责备用户，如有必要使用户知道，应婉转提出，维护用户自尊心。

(2) 用语规范

1) 常规接听：

通话过程中使用“请、您、抱歉、不客气、谢谢”等敬语；

接听起电话时：“您好，**系统”

需要查询资料或询问他人时：“我需要帮您查询相关资料，请稍等。”

需要转接他人时：“根据您所描述的现象，我们为您转到***，以便更好的解决这个问题。”

当用户找的人无法接听时：“很抱歉，您要找的***现在不在座位上/正在通话中，我能帮您吗？”

问题暂时无法解决时：“您的问题我需要进一步分析，稍后回复您可以吗？”

结束通话时：“您还有什么问题吗？（如用户回答“没有了”），如果有问题请再来电，再见。”

2) 禁止用语：

直呼用户：喂！嘿！

我不知道/我不清楚/我不负责这件事。

我怎么知道？！

你怎么这样？！

那你到底想怎么样呢？/你到底想做什么？！

不行！

这不是我的工作。

谁告诉您的？！

那不是我的错。

你应该和 XXX 说。

您说的那个时间/事情是办不到的。

冷静点儿。

我现在很忙。

你的电话怎么回事？！一会儿大，一会儿小的！

我不是跟你说得很清楚了吗？

(X 项功能) 怎么能没有呢！

就在 XXX 菜单下，怎么能找不着呢？！
 别人说的？别人怎么知道？！
 这个没办法！
 你不明白！能不能换个懂一点儿的人来接电话？

5. 质检制度

(1) 质检内容

质检工作包括三部分：指导、监督、纠正。

指导：运维一线人员要明确服务的规范和流程，不断提高服务技能及服务水平。

监督：广西壮族自治区税务局对运维一线人员的工作情况进行评价与监督。

纠正：广西壮族自治区税务局对运维一线人员的服务行为进行纠正，以使服务形象更加统一、专业。

(2) 质检方式

质检方式分为两种：项目组内部质检、广西壮族自治区税务局质检。

项目组内部质检：由项目组长人对本组运维一线人员的工单进行质检抽查，并对抽查结果进行记录并定期汇总质检情况。

广西壮族自治区税务局质检：由广西壮族自治区税务局对运维一线人员的工单进行抽查（包括各项目组长抽查过的内容）。

6. 服务指标要求

(1) 服务标准指标要求

序号	指标内容	指标要求
1	系统运行时间	24 小时*365 天
2	应用连续运行时间	保证应用至少连续 1 个月不停
3	系统可用性（本项目为配合责任）	保证系统至少连续 1 个月不宕机
4	服务支持时间	1. 热线支持：5*8 小时；2. 网站服务：5*8 小时；3. 传真：5*8 小时；4. 高级支持及现场支持：7*24 小时。
5	服务响应时间	1. 热线支持：10 分钟；2. 网站服务：1 小时；3. 传真：1 小时；4. 高级支持及现场支持：2 小时。
6	运维人员工作时间	日常：周一至周五 8：00-17：30（根据广西壮族自治区税务局工作时间微调，法定节假日除外），根据不同管理制度执行工作时间；非日常：按照广西壮族自治区税务局要求提供 24 小时*365 天工作时间的服务
7	运维人员工作地点	广西壮族自治区税务局或广西壮族自治区税务局委派的单位指定（1、可能在甲方或乙方办公场所；2 可能在广西壮族自治区税务局或各地税务机关）
8	呼叫响应时间	一般≤15 秒；业务高峰期≤30 秒
9	服务实质响应时间	日常：小于 2 小时； 非日常：中低级别问题（一般问题）小于 4 小时；高级别问题（紧急问题）小于 2 小时
10	事件/问题解决时间	日常及非日常均按以下要求：1. 高级别（紧急问题）：4 工作小时；2. 中级别：12 工作小时；3. 低级别：24 工作小时；4. 得到批准的监控、调优、程序优化等按照广西壮族自治区税务局批准时间执行。

11	问题本级解决率	≥80%（80%的问题要在本级解决，升级转出的问题≤20%）
12	解决方案质量	≥90%（90%的问题一次性解决，不重复出现）
13	用户人员培训	根据广西壮族自治区税务局需要安排；重大升级变更单独安排培训
14	健康检查	范围：绩效管理信息系统；频率：2-4次/年；现场检查
15	补丁发布	范围：绩效管理信息系统；频率：根据国税总局要求
16	知识提取和维护	提取周期：问题闭单后≤15个工作日内；维护周期：每年度进行≥1次历史知识审核；

(2) 事件/问题级别分类要求

范围 \ 程度	核心应用（紧急、宕机或登记、申报、征收）停止	非核心应用停止		应用能够访问，但性能、效率低	应用能够访问，存在操作咨询问题
		无临时措施	有临时措施		
自治区	高	高	高	高	中
≥1市（自治区内）	高	高	中	中	低
个别	高	中	中	低	低

(3) 服务岗位指标要求

服务接通率，运维人员服务接通率保证在80%以上，高峰期在60%以上。

问题直接解决率，运维人员的问题解决率在80%以上。

用户满意度，用户满意度指标要求达到95%以上。

7. 日常管理要求

(1) 人员管理

驻地固定运维人员考勤由广西壮族自治区税务局统一管理。

1) 考勤登记

运维人员上下班实行签到、签退的考勤制度，必须由本人在考勤登记表或在电子考勤系统中签到、签退，不得委托或代签，如发生代签，代签者及被签者均视为旷工处理。

运维人员同广西壮族自治区税务局工作时间一致。

运维人员需按时上下班，不得迟到、早退。

2) 请假

运维人员不得无故旷工，工作时间不得随意离开工作岗位，请假必须亲自履行请假手续，填写请假申请单，经批准后方可休假。未按规定请假不到岗者，一律视为旷工，并严肃处理。

运维人员请事、病假由广西壮族自治区税务局相关应用系统负责人批准。

运维人员如遇突发性疾病或突发事件无法事先请假时，应在休假当天上午八点前提交广西壮族自治区税务局相关应用系统负责人批准。休假结束后需补办请假手续，未补办请假手续的视为旷工。

为不影响运维的正常工作，运维人员休假期间，运维公司及时提供应急运维人员顶替到空缺岗位。

3) 人员上岗

运维人员须具备胜任工作岗位的资历和水平，广西壮族自治区税务局对服务人员资格条件、基本素质和适应岗位工作能力进行审核确认后，核准上岗。

4) 人员离岗

运维人员离岗前须经广西壮族自治区税务局同意后，运维人员交回与工作相关的技术资料、证件和设备等，方可正式离岗。

(2) 场地管理

运维人员必须严格遵守广西壮族自治区税务局的各项规章制度。

运维人员进入场地时必须出示出入证，否则不得进入。

应保持整洁卫生，严禁吸烟、饮食。运维人员应遵守办公秩序，按规范使用并自觉维护公共设施和设备。

运维支持人员应严格执行加班管理制度，如需工作日下班后加班的，应提前在广西壮族自治区税务局办理加班登记手续。如需在节假日期间加班的，应由运维人员提前将加班事项、人员、时间等相关信息报广西壮族自治区税务局审批、并办理相关手续。加班人员在加班结束后应按要求做好电源检查、关灯、锁门等工作。

(3) 安全管理

1) 运维人员签订保密承诺书。

2) 运维人员承担的工作应进行安全保密风险分析，明确工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、敏感信息泄露、对信息系统的越权操作和恶意攻击等风险，严格按照广西壮族自治区税务局相关安全保密管理要求实施管理。

3) 运维人员严格遵守广西壮族自治区税务局安全管理要求，运维支持人员未经允许严禁带入个人计算机及网络设备。包括：平板电脑、便携式笔记本、以及交换机、无线路由器等。

4) 严格内外网管理，未经允许，不得擅自从内网拷贝并向外携带办公区数据、文档、程序等信息资源，确因工作需要，须填写申请，报广西壮族自治区税务局审批后，方可实施相关操作。外网的数据进入内网，必须在指定计算机上，并进行严格检查杀毒后，方可进入内网，避免将病毒或木马等带入。

(4) 文档管理

1) 文档清单

系统运维人员要严格文档管理，对日常运维进行详细记录，并定期对工作进行总结形成总结报告。主要包括问题清单；月服务报告和年服务报告；健康检查总结报告或分析报告；对补丁升级进行记录并形成补丁升级报告；定期对知识库整理情况进行总结，并形成知识库管理月报告和年报告等。

2) 文档流转要求

运维人员须按照各个表单的相关说明进行整理，并由文档管理员对文档进行统一归档管理。

如无特殊情况各项文档须按照规定时间上报。无故逾期不报者，将对其进行批评教育等相关处理。

各项文档内容必须真实可靠，文档的填写严格按照各项文档的相关要求进行，对已归档的文档进行修改需报应用系统负责人审批后方可进行。对文档内容弄虚作假，或未经允许对以归档文档进行修改者，一经发现严肃处理。

加强保密意识，各项文档的流转严格按照文档提交路径及文档等级进行，各等级文档必须按照等级规定的流转范围流转，不得超出流转范围；超出流转范围需经应用系统负责人审核批准。未经允许的流转一经发现严肃处理。

对于某项文档需要固定流转到指定人员的，在第一次流转时，需要填写文档流转说明，指定专人负责，经应用系统批准后，方可进行文档持续流转。

	<p>3) 技术档案管理 根据档案管理的需要,对所有非电子版技术文档及管理文档进行归档及管理,确保文档的完整、规范。 根据档案管理的需要,在广西壮族自治区税务局内网服务器上,开辟档案存储专区,用于存储运维系统管理范围内应用系统的所有电子版技术文档及管理文档。</p>															
(六) 项目验收	<p>项目验收工作由广西壮族自治区税务局按照内部验收的有关制度和流程组织开展。 运维公司在合同约定的结束后的一个月内向广西壮族自治区税务局提出验收申请,广西壮族自治区税务局负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后,予以启动项目验收程序。</p> <p>1. 项目验收准入条件 本需求书中包含的服务需求内容全部完成。 服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本技术需求书的规定要求。</p> <p>2. 项目验收标准 (1) 甲方以本技术需求书中相关内容为依据,作为项目验收标准。投标人是否按照本招标需求书中定义的各项服务内容和开展各项工作,工作流程和结果是否符合甲方质量管理要求,是否在规定时间内提交相关工作文档。 ★(2) 乙方运维人员在合同期间应严格按甲方的网络安全和数据安全相关规定开展工作,由于乙方运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的,甲方将视安全事件严重程度按乙方合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。 (3) 安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容: 1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、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露,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。</p> <p>3. 项目验收流程 符合项目验收准入条件后,投标人可提出项目验收申请。 (1) 投标人书面提出项目验收申请; (2) 向甲方提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》; (3) 向甲方整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件; (4) 甲方组织进行项目验收评审会议,对项目工作及文档进行验收评审; (5) 项目验收评审通过后,甲方出具项目验收报告。</p> <p>4. 验收交付物 (1) 验收交付物列表</p> <table border="1" data-bbox="421 1626 1458 1792"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>交付物名称</th> <th>形式</th> <th>数量</th> <th>备注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>工作清单</td> <td>电子版</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>健康报告</td> <td>电子版</td> <td>1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 交付物标准 运维人员将保证文档质量。所有文档符合文档管理规范。</p> <p>5. 投标应答要求 投标人须充分理解本项目招标技术需求书的内容,并根据需求书的具体要求编制提供详细的项目运行维护支持服务方案。对本项目需求书的完全响应,应至少包含以下内容: (1) 对现状及项目目标的准确理解和详细响应。</p>	序号	交付物名称	形式	数量	备注	1	工作清单	电子版	1		2	健康报告	电子版	1	
序号	交付物名称	形式	数量	备注												
1	工作清单	电子版	1													
2	健康报告	电子版	1													

(2) 对各税收业务系统（软件）本身的技术体系架构、业务应用架构、业务功能流程需求的准确理解和详细响应。

(3) 对各税收业务系统（软件）运行维护支持工作内容、工作流程、质量标准、管理要求的准确理解和详细响应。

1) 对项目约束条件的准确理解和详细响应。

2) 对项目管理要求、服务质量要求、项目验收的准确理解和详细响应。

(4) 投标人在投标文件中为本项目制定的具体服务方案与规划不应作为中标人履约的最终依据，中标人的服务履行，应同时严格遵从甲方的实际工作安排。

(5) 服务方案应包含但不限于以下内容：

1) 服务实施方案。需充分考虑税务应用系统运行维护支持服务工作的特点，具体结合国家税务总局广西壮族自治区税务局现有运行维护支持体系和流程，详细描述工作内容及各项具体工作计划，方案必须符合国家税务总局实际运维工作现状。

2) 项目组织管理方案。需包含对本项目整体的项目组织管理相关内容，至少应包含项目整体组织管理架构、各应用系统运维子项目组织管理架构、人员配置、职责分工、管理流程、项目进度、运维人员日常考核管理、岗位培训计划、主动知识转移、上岗离岗变更流程等内容。

对完成本项目需求工作所需的项目团队组织、人员岗位配备要求的准确理解和详细响应。投标人所提供的驻地固定运维人员资质必须满足需求中指标要求，人员数量必须等于项目人员要求的数量。

3) 满足本项目需求的运维人员资质应答方案。该方案需详细描述本项目各应用系统支持服务人员所具备的资质、税收业务系统知识和 IT 相关技能；需准确详细描述针对各应用系统不同技术体系架构、不同技术实现方式、不同税收业务内容（包括：管理模式、业务流程、业务功能和操作使用等），在运行维护支持服务过程中，运维人员对应不同工作岗位上已经具备的工作经验和专业技能。

此部分应答内容将作为评标过程中评价和判断该运维人员是否能够胜任对应应用系统支持服务工作，并满足本需求书对运维人员资质要求的重要依据。

投标人在投标文件中需提供运维人员资料，包括：①运维人员详细信息；②运维人员居民身份证、最高学历证书、专业技术职称证书、技术认证证书等复印件；③证明运维人员具有应用系统运行维护支持工作经验的证明材料。

运维支持人员资质信息表，格式如下：

运维支持人员资质汇总信息表（驻地固定运维岗位部分）

序号	应用系统名称	支持类型	运维人员数量	驻地固定运维分岗位级别人员数量			备注
				一级	二级	三级	
1	绩效管理信息系统	技术					
2		技术					
	合计						

运维人员资质信息表

姓名		性别		年龄		身份证号	
毕业院校						专业	
学历		参加工作时间		职称			
所在公司机构或部门				服务时间	到公司时间	职务/职位	
本项目中所支持的应用系统				支持级别	一线/二线	对应本项目人员资质级别	一级/二级/三级
在本项目所支持应用系统中承担的职务或工作							
本项目所支持应用系统的工作经验	应包括但不限于以下内容： 1. 是否具有本项目所支持应用系统的运行维护支持服务工作经验 2. 服务于该应用系统的起止时间 3. 对应用系统涉及的税收业务知识的掌握程度 4. 对应用系统涉及的业务原理、业务流程和软件操作功能的掌握和熟练程度						
取得的业务、技术资质认证							
学习、工作经历及项目经验							

(4) 主动知识转移和与软件开发环节工作衔接支持方案。

方案需详细描述投标人计划采取哪些具体措施和手段，保证该应用系统运维人员了解掌握应用系统相关技能，提供高质量的支持服务工作。同时，要考虑应用系统发生升级变化（包括系统新增部分的业务功能需求、技术设计和编码实现、功能操作、升级补丁等相关业务技术内容）的情况。

此部分内容是本项目运行维护工作的基础和前提，是考核投标人承担本项目涉及应用系统运行维护能力的重要因素。

投标人需按照应用系统分别提供目前投标人已掌握的主动知识转移文档。

在本项目中甲方不承担主动知识转移的任何责任。

每一次与应用系统升级相关的主动知识转移结束后，甲方将对该应用系统运维人员进行相应考核，考核通过满足甲方要求后方可上岗。考核不通过或达不到要求，甲方有权按合同条款进行处理。

(六) 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) 中标供应商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。

2. 投标人若有请提供 ISO 20000 信息技术服务管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体系认证、ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证。