国家税务总局广西壮族自治区税务局
升级完善12366热线性能公开招标文件

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局
升级完善12366热线性能

项目编号：YZLNN2022-G3-633-ZYZC(GX220604)

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：云之龙咨询集团有限公司

2022年11月21日

目　录

第一部分　商务部分 3

第一章　投标邀请 3

第二章　投标人须知 7

第三章　评标办法及标准 32

第四章　拟签订的合同文本 38

第五章　投标文件格式 50

第二部分　技术部分 74

第六章　项目采购需求 74

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升级完善12366热线性能公开招标公告

项目概况 国家税务总局广西壮族自治区税务局升级完善12366热线性能的潜在投标人应在“云之龙集团”微信公众号平台获取招标文件，并于2022年12月12日9点00分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：YZLNN2022-G3-633-ZYZC(GX220604)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局升级完善12366热线性能

预算金额：

人民币（大写）伍拾肆万贰仟捌佰元整（¥542800.00）；

最高限价：

人民币（大写）伍拾肆万贰仟捌佰元整（¥542800.00）；

采购需求：

序号	标的名称	数量及单位	简要技术需求或者服务要求
1	升级完善12366热线性能	1项	本项目主要是12366各市分中心使用的政务智能云平台建设、与12366系统的业务协同开发、智能坐席助手应用部署、智能语音导航、智能坐席助手资源扩容服务工作。 如需进一步了解详细内容，详见本项目招标文件。

合同履行期限：项目建设周期为2个月，软件开发功能上线使用后进行初步验收；项目初验合格之日起提供一年的技术支持服务，完成技术支持服务后进行最终验收。

本项目不接受联合体投标。

二、投标人的资格要求：

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：无。

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。

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。

3.本项目的特定资格要求：无。

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、在中国境内的供应商参加投标。

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、重大税收违法失信主体、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：2022年11月21日至2022年11月28日，每天上午8时00分至12时00分，下午3时00分至6时00分（北京时间，法定节假日除外）

地点：云之龙咨询集团有限公司

方式：通过“云之龙咨询集团”微信公众号平台发售。（获取方式：关注微信公众号“云之龙咨询集团”，在云之龙咨询集团公众号页面选择[集团服务]→[购买标书]，登记公司相关信息并经核实后，通过线上支付费用，即可下载招标文件。详细操作见公众号“购买标书”首页内“购买标书使用需知”）

售价：招标文件每本售价300元，售后不退。

采购文件价款交纳银行账户：

开户名称：云之龙咨询集团有限公司

开户银行：中国银行南宁市民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行）

银行账号：623661021638

开户行行号：104611010017

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

(一)现场递交：为做好疫情防控工作，现场递交投标文件的投标人授权代表或法定代表人需要提供48小时内核酸检测报告及绿码、行程卡，并戴好口罩，做好防疫措施。

1. 投标文件递交截止时间：2022年12月12日9时00分00秒。

2. 投标文件递交起止时间：2022年12月12日8时00分00秒至9时00分00秒。

3.地点：云之龙咨询集团有限公司（广西南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦4楼,具体详见LED屏幕）；未按照招标文件要求密封的投标文件，将予以拒收。

4.投标人应在投标文件递交截止时间前，将投标文件密封送达投标地点，未在规定时间内送达或未按照招标文件要求密封的投标文件，将予以拒收。

（二）邮寄递交：

为做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，投标人可以将本项目的投标文件通过邮寄快递的方式送达。具体要求如下：

1.投标文件必须在投标截止时间前送达。采购代理机构工作人员签收邮寄包裹的时间即为投标人投标文件的送达时间，逾期送达的投标文件无效，后果由投标人自行承担。

2. 投标人应充分预留投标文件邮寄、送达所需要的时间。为确保疫情防控期间邮寄包裹能及时送达，投标人应选择邮寄运送时间有保障的快递公司寄送投标文件。

3. 投标人按照招标文件要求装订密封好投标文件后，应使用不透明、防水的邮寄袋或箱子再次包裹已密封的投标文件，并在邮寄袋或箱子上粘牢注明项目名称、项目编号、有效的电子邮箱、联系人及联系方式的纸质表格。

4.投标文件邮寄地址：广西南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼云之龙咨询集团有限公司，收件人：黎怡瑾/王程龙，联系电话：18076615611。

5.投标文件邮寄接收时间：自招标公告发布之时起至投标截止时间止的正常工作时间，正常工作时间是指每天8:00-12:00，15:00-18:00，双休日和法定节假日不接收投标文件。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1.公告媒体：本招标公告在中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn）、国家税务总局广西壮族自治区税务局网（http://guangxi.chinatax.gov.cn/）、云之龙集团网（www.yzljt.cn）上发布。

2.本项目需要落实的政府采购支持节能环保、中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位等政策：（1）政府采购促进中小企业发展。（2）政府采购促进残疾人就业政策。（3）政府采购支持监狱企业发展。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名 称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

地址：广西南宁市青秀区民族大道105号

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

2.采购代理机构信息

名 称：云之龙咨询集团有限公司

地　址：南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼

联系方式：李鸿海、梁华隆 0771-2618199、2618118

3.项目联系方式

项目联系人：李鸿海、梁华隆

电　话：0771-2618199、2618118

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升级完善 12366 热线性能 项目编号：YZLNN2022-G3-633-ZYZC(GX220604)
	采购预算	人民币（大写）伍拾肆万贰仟捌佰元整（¥542800.00）
	本项目设定的最高限价	人民币（大写）伍拾肆万贰仟捌佰元整（¥542800.00）
	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/）、 云之龙集团网（www.yzljt.cn）
2	采购人	名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 地址：广西南宁市青秀区民族大道 105 号 电话：　0771-5562212、0771-5850740 联系人：宁　冰、蓝　俊
3	采购代理机构	名称：云之龙咨询集团有限公司 地址：南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 6 楼 电话：0771-2618199、2618118 传真：/ 联系人：李鸿海、梁华隆
4	投标人资格条件	投标人资格要求：

	（必须同时具备）	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： 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。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。 3.本项目的特定资格要求：无。 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、在中国境内的供应商参加投标。 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、

		重大税收违法失信主体、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。
5	项目现场勘察	☑ 不组织 ☐ 组织：_____ 1.时间：_____ 2.地点：_____ 3.其他：_____
6	样品	☑ 不要求提供 ☐ 要求提供： 1.样品制作的标准和要求：_____ 2.样品检测报告：(☐否；☐是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求) 3.样品的评审方法及评审标准：内容详见第三章评标办法及标准
7	联合体投标	☑ 不接受 ☐ 接受
	分包	☑ 不接受 ☐ 接受：分包要求详见第六章项目采购需求 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。
8	采购进口产品	☐ 本采购项目拒绝进口产品参加投标

		☐ 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为：_____ ☑其他或不适用_____
9	政府采购强制采购：信息安全认证	☐ 否 ☐ 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。 ☑其他或不适用_____
10	政府采购强制采购：节能产品	☐ 否 ☐ 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。 ☑其他或不适用_____
	政府采购优先采购：节能产品	☐ 否 ☐ 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.☐在评审时予以加分，每项加　　分（最低评标价法不适用） 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：_____% ☑其他或不适用_____
	政府采购优先采	☐ 否

	购：环境标志产品	□ 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）： □1.在评标时予以加分，每项加　　分（最低评标价法不适用） □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：_____% ☑其他或不适用_____
11	支持中小企业发展 （监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。）	☑ 专门面向中小企业采购项目 本项目为专门面对中小企业项目，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位不再执行价格评审优惠的扶持政策。 □ 非专门面向中小企业采购项目（价格扣除）： 1.货物服务采购项目给予小微企业的价格评审优惠为 15%～20%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 15%，微型企业扣除 15%。 政府采购工程的价格评审优惠按照财库〔2020〕46 号文件的规定执行。 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 5%～6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：_5_%。 □ 非专门面向中小企业采购项目（其他优惠）： _____ 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。
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，对于投标人能够在线提供的材料，投标人可不提供纸质材料（投标人须在投标文件中提供在线查询网页链接，以供核实）。
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：2022 年 12 月 12 日 9_时 00 分(北京时间) 地点：云之龙咨询集团有限公司（广西南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 4 楼，具体详见进门左边 LED 屏）或通过邮寄方式进行提交。（投标人应在投标文件递交截止时间前，将投标文件密封送达投标地点，未在规定时间内送达或未按照招标文件要求密封的投标文件，将予以拒收）

16	开标时间、地点	时间：2022 年 12 月 12 日 9 时 00 分(北京时间) 地点：云之龙咨询集团有限公司（广西南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 4 楼，具体详见进门左边 LED 屏）。
17	其他唱标内容	无
18	投标保证金	☐ 不要求提供 ☑要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的 1%，本项目的投标保证金为：人民币（大写）伍仟肆佰贰拾捌元整（¥5428.00）；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；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。 收款人户名：云之龙咨询集团有限公司 开户银行：中国银行广西南宁民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行） 银行账号：623661021638 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	自提交投标文件的截止时间起 90 日(日历日)
20	投标文件份数	正本 壹 份 副本 肆 份 电子文件壹份(☐扫描件，☑ 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开标当日。
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）	☐ 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。 ☐ 随机抽取 ☐ 其他_____ ☑ 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。 ☐ 随机抽取 ☐ 其他，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。 ☑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。

		☐ ①最低评标价法： ☐ 随机抽取 ☐其他_____ ☑ ②综合评分法： ☐ 随机抽取 ☑其他，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
25	交货和提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	见第六章项目采购需求
26	采购资金的支付方式及时间	见第六章项目采购需求
27	履约保证金	☑ 不要求提供 ☐ 要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本项目履约保证金为合同金额的 3%（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。 项目验收合格的，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；项目验收不合格的，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 开户银行：交通银行股份有限公司南宁金源支行

<table>
<tr><td></td><td></td><td>银行账号：45106030501047000321 2
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)。</td></tr>
<tr><td>28</td><td>招标代理服务费</td><td>在国家发展计划委员会《招标代理服务费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980 号）、《国家发改委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534 号）规定的采购代理服务费标准费率基础上，下浮 30%执行。即：
全区税务系统代理费用=采购代理标准费用×（1-30%）。

采购代理服务费标准费率（未下浮 30%）：
<table>
<tr><td>费率
中标金额</td><td>货物招标</td><td>服务招标</td><td>工程招标</td></tr>
<tr><td>100 万元以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td><td>1.0%</td></tr>
<tr><td>100～500 万元</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td><td>0.7%</td></tr>
<tr><td>500～1000 万元</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td><td>0.55%</td></tr>
<tr><td>1000～5000 万元</td><td>0.5%</td><td>0.25%</td><td>0.35%</td></tr>
<tr><td>5000 万元～1 亿元</td><td>0.25%</td><td>0.1%</td><td>0.2%</td></tr>
<tr><td>1～5 亿元</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td></tr>
<tr><td>5～10 亿元</td><td>0.035%</td><td>0.035%</td><td>0.035%</td></tr>
</table>
注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。

例如：广西税务系统某工程招标代理业务中标金额为 6000 万元，计算招标代理服务收费额如下：</td></tr>
</table>

		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（标准费率）=1+2.8+2.75+14+2=22.55（万元） 合计收费（标准费率下浮 30%）=22.55×（1-30%）=15.785（万元） （2）招标代理服务费由中标人汇到如下指定账户： 开户名称：云之龙咨询集团有限公司 开户银行：中国银行广西南宁民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行） 银行账号：623661021638
29	其他规定	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。 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。 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》。 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。

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)政府采购法律法规相关规定的其他条件。

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“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；如投标人为自然人的，提供身份证复印件（必须具有，**原件备查**）；

③投标人投标本项目时上一年度**（2021 年）**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**；

④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部门出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**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**）；

⑥参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)；

⑦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）；

⑧特定资格条件：(详见投标人须知前附表)；

⑨政府采购法律法规规定的其他资格条件证明文件（如有）（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：

★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) 服务方案、人员配备方案

★(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）投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）

(4)用于本项目人员简历表

(5)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，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、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《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

有下列情形之一时，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。联合体中标的，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、商务、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）

类别	评审因素	考核内容	分值
报价 **(30 分)**	投标报价 (30 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)×30 分	30

履约能力（26 分）	相关证书（5 分）	（1）投标人拥有有效的质量管理体系认证（ISO9001）、信息安全管理体系认证证书（ISO27001）、信息技术服务管理体系认证证书（ISO20000）的，每个得 1 分，满分 3 分。 （2）投标人具有与本项目相关的软件著作权登记证书的（相关是指软件、平台开发类），每有一个得 1 分，满分 2 分。（投标文件中提供有效的证书复印件）	5
	成功案例（10 分）	投标人近三年（自 2019 年 1 月 1 日至本项目投标截止时间止，以签订合同时间为准）具有同类项目业绩（投标文件提供合同复印件，复印件内容须体现为同类项目。同一个项目签订多份合同的只能计算一次，不重复计分）的，每项业绩得 1 分，最多得 5 分。提供的同类项目业绩，能获得甲方好评证明的，每有一个得 1 分，最多得 5 分（投标文件中提供甲方出具并盖章的好评材料复印件）。本项满分 10 分。 **注：同类项目是信息化软件建设及运维项目。**	10
	技术力量（11 分）	（1）拟投入本项目的人员中，项目负责人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）的，得 2 分。 （2）拟投入本项目的人员中，技术负责人具有系统架构设计师或系统规划与管理师证书的，得 2 分。 （3）拟投入本项目的技术安全支撑团队中（项目负责人及技术负责人除外），具有 CISP 认证证书的人员大于 2 名的（不含 2 名），每超过 1 名得 1 分，最多得 3 分。 （4）拟投入本项目的人员中，全部具有 2 年（含 2 年）以上不达 4 年相关岗位工作经验的，得 2 分；全部具有 4 年（含 4 年）以上相关岗位工作经验的，得 4 分。 **注：投标人需提供拟投入人员的相关认证或资格（职称）证书，工作年限、工作经验证明（如有），以及截止本项目开标当天仍在有效期内的劳动合同复印件。一人多证不重复计分。**	11

技术或者服务水平（44 分）	项目需求理解（12 分）	由评标委员会根据投标文件中项目需求的项目定位、采购需求、业务流程、工作现状的把握及理解情况等进行评审，以下各项不重复计分： ①投标人能对项目定位、采购需求、业务流程、工作现状的把握及理解情况基本描述但不够全面、内容不完整，对本项目服务需求理解简单描述，基本照搬招标文件采购需求内容，得 4 分； ②投标人能对项目定位、采购需求、业务流程、工作现状的把握及理解情况进行合理描述、内容基本完整，对本项目服务需求理解思路较清晰，目标明确，对服务的各项工作和要求理解到位，符合本项目采购要求，得 8 分； ③投标人能对项目定位、采购需求、业务流程、工作现状的把握及理解情况进行全面、详细的描述，对本项目服务需求理解思路清晰，目标明确，对服务的各项工作和要求理解详细全面、完全符合甚至超出项目采购需求，能根据项目实际要求进行详细的需求分析，得 12 分。 未提供项目需求理解或项目需求理解未达到①标准要求的，得 0 分。	12
	总体设计方案（12 分）	由评标委员会根据投标文件总体设计方案中的标准化和规范化、先进性和成熟性、安全性和可靠性、可管理性和维护性、灵活性和可扩充性、易操作和易维护性等进行评审，以下各项不重复计分： ①总体设计方案仅包含标准化和规范化、先进性和成熟性、安全性和可靠性、可管理性和维护性、灵活性和可扩充性、易操作和易维护性的简单表述，针性不足，难以实现本项目建设原则和策略。但方案阐述简单，应用架构、数据架构、技术架构、接口的设计等较差，得 4 分； ②总体设计方案能较清晰描述标准化和规范化、先进性和成熟性、安全性和可靠性、可管理性和维护性、灵活性和可扩充性、易操作和易维护性，针对性较好。方案阐述较详细，应用架构、	12

		数据架构、技术架构、接口的设计等较好，承诺项目后期实施后期能根据采购人要求满足个性化定制要求，承诺系统瘫痪，态势感知平台不能运转的，20 分钟响应，45 分钟内解决故障；承诺系统部分出现故障，态势感知平台仍能运转的，45 分钟内响应，1.5 小时内解决问题；承诺初步诊断为系统软件问题，只造成态势感知平台性能下降的，45 分钟内响应，3 小时内解决问题的，得 8 分； ③总体设计方案能详细描述标准化和规范化、先进性和成熟性、安全性和可靠性、可管理性和维护性、灵活性和可扩充性、易操作和易维护性，针对性较好。方案阐述详细，应用架构、数据架构、技术架构、接口的设计等契合采购人要求，承诺项目后期实施后期能根据采购人要求满足个性化定制要求，承诺系统瘫痪，态势感知平台不能运转的，15 分钟响应，30 分钟内解决故障；承诺系统部分出现故障，态势感知平台仍能运转的，30 分钟内响应，1 小时内解决问题；承诺初步诊断为系统软件问题，只造成态势感知平台性能下降的，30 分钟内响应，2 小时内解决问题的，得 12 分。 未提供总体设计方案或总体设计方案未达到①标准要求的，得 0 分。	
	实施方案（12 分）	由评标委员会根据投标文件中项目实施方案的实施进度计划、项目实施组织管控、项目实施过程等进行评审，以下各项不重复计分： ①投标人能根据采购服务要求制订项目实施方案，但方案描述简单，没有针对性，操作不够清晰明了，整体项目实施方案内容粗浅的，得 4 分； ②投标人能根据采购服务要求制订有针对性的合理的项目实施方案，包含实施进度计划、项目实施组织管控、项目实施过程等，建立有项目管理组织、有拟采取的管理方式和工作计划、工程流程，提供有效的培训方案等，得 8 分；	12

		③投标人的项目实施方案在满足上述第②项的前提下，能够提供完善的突发事件应急处置保障工作流程（包含：采用多种手段完成突发事件的应急处置，保障手段强，突发事件应急处理能力和资源调配能力较强），能指明本项目服务的重点难点及提出解决办法，以提高纳税人对税务服务的满意度，得 12 分。 未提供实施方案或实施方案未达到①标准要求的，得 0 分。	
	验收方案（8分）	由评标委员会根据投标人提供的验收方案，从验收流程及标准、验收中出现问题的解决办法和补救措施等内容、验收交付物等描述进行评价，以下各项不得重复计分。 ①投标人提供有符合采购需求要求的验收方案，对验收流程及标准有描述，无验收应急保障措施，应急处置、保障手段差，能够基本满足采购需求得 2 分。 ②投标人提供有完全符合采购需求要求的验收方案，且能根据项目采购需求制定并能优化项目验收流程，制订有较完善的验收标准，有验收应急保障措施，应急处置、保障手段较好，各流程的验收文档（如项目实施工作总结和技术报告、项目成果、重要数据和技术资料、测试报告等）输出时间有明确计划时限，能较好的实现采购需求得 5 分。 ③投标人验收方案在满足上述第②条内容的基础上，提出完整、详细、量化的验收标准，能够采用多种手段完成验收突发事件的应急处置，保障手段强，突出重点，有详细的验收考核管理制度的，完全满足采购需求得 8 分。 未提供验收方案或验收方案未达到①标准要求的，得 0 分。	8
总分=报价+履约能力+技术或者服务水平			100

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）　　中小企业预留合同：☑是 □ 否

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)：国家税务总局广西壮族自治区税务局

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

项目建设周期为_____，软件开发功能上线使用后进行初步验收；项目初验合格之日起提供_____年技术支持服务，完成技术支持服务后进行最终验收，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

本合同一式七份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方二份，采购代理机构一份。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（如有）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：交通银行股份有限公司南宁金源支行 账号：451060305010470003212
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：项目建设周期为_____，软件开发功能上线使用后进行初步验收；项目初验合格之日起提供_____年技术支持服务，完成技术支持服务后进行最终验收，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：广西壮族自治区税务局及各市税务局。
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，甲方支付合同金额的 50%；软件开发功能上线使用后进行初步验收，并自初验合格之日起 30 日内，甲方向乙方支付合同金额的 20%；技术支持服务期满，甲方对项目进行最终验收，并根据项目终验标准及本项目合同罚则条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30 日内支付合同相应的剩余款项。 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	☑违约金约定：1.乙方违约或无正当理由造成解除合同的，甲方按合同价款的 10%收取违约金。合同解除后，乙方逾期退回款项及支付违约金的，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.乙方存在其它违约行为的，甲方按合同价款的 5%收取违约金。 ☑损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从应付价款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，直至提供服务为止。
12	罚责条款：项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统

	受到影响的，由乙方负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告甲方。乙方无法判定问题根源的，由乙方承担全部责任。甲方将根据问题的轻重、乙方责任的大小，扣除不高于合同款 5%服务金额。
13	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。
14	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____(仲裁地)仲裁 ☑向项目所在地有管辖权的人民法院提起诉讼

三、合同通用条款

1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/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，为甲方提供符合要求的服务。

3.2 拟投入本项目的人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，乙方应当派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目。

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，全部由乙方承担。

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：

5.2.1　应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；

5.2.2　未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

5.2.3　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；

5.2.4　未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

5.2.5　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，包括但是不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6.服务质效保证

6.1　乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留解除合同及索赔的权利。

6.2　乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3　如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

7.税务系统信息化项目失信管理

7.1　禁止乙方另行开发本项目业务需求范围内、供纳税人缴费人使用的软件，对违反合约条款的，纳入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。

7.2　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。

7.3　乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员风险防控制度，对乙方违法违规聘用离职税务人员行为的，视情节严重程度采取必要的处理措施（包括限期改正、支付违约金、解除合同、三年内限制参加所聘人员原单位及下属单位信息化项目政府采购活动等）。

7.4　失信行为的认定、结果应用、信用修复等，按照公开文件《国家税务总局办公厅关于修订<税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）>的通知》（税总办征科发〔2022〕1 号）执行。税务总局认定存在失信行为的服务商，3 年内限制参加税收信息化项目政府采购活动。

8.履约保证金

8.1　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。

8.2　履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

8.3　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。

8.4　乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

9.服务时间、地点与验收

9.1　服务地点：合同条款前附表指定地点。

9.2　服务时间：合同条款前附表指定时间。

9.3　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。

10.违约责任

10.1　服务缺陷的补救措施和索赔

10.1.1　如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

10.1.1.1　乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

10.1.1.2　根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

10.1.1.3　依照《合同前附表》第 10 条的约定收取乙方违约金、要求乙方赔偿损失。

10.1.2　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。

10.2　乙方迟延履约或逾期履行其他合同义务的违约责任

10.2.1　乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

10.2.2　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。

10.2.3　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违约金而不影响合同项下的其他补救方法。违约金按每日合同金额的 0.5%计收，直至提供服务为止。

10.2.4　如果乙方延迟履约或逾期履行其他合同义务超过 5 日，甲方有权解除全部或部分合同，要求乙方支付合同金额的 20%作为解约违约金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解除的部分。

10.3　未履行合同义务的违约责任

10.3.1　守约方有权解除全部或部分合同。

10.3.2　不予退还全额履约保证金。

10.3.3　由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表。

10.3.4　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。

10.4 任一方违约，守约方因此支付的争议处理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、调查费、公证费、诉讼财产保全责任保险费等均由违约方承担。

11.不可抗力

11.1　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。

11.2　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、疫情等。

11.3　在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

12.合同纠纷的解决方式

12.1　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《按合同前附表》规定的方式提起仲裁或诉讼。

12.2　仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

12.3　仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

12.4　诉讼应项目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。

12.5　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。

13.合同修改或变更

13.1　如无合同约定或法定事由，甲乙双方不得擅自变更合同。

13.2　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。

13.3　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。

14.合同中止

14.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行，若中止时间超过 6 个月的，甲方可视情况终止合同，双方互不承担责任；合同履行过程中因乙方就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

15.违约解除合同

15.1　若出现如下情形，甲方有权向乙方发出书面通知书，解除部分或全部合同并要求乙方支付合同金额的 20%作为解约违约金：

15.1.1　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，逾期 5 天以上；

15.1.2　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；

15.1.3　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；

15.1.4　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；

15.1.5　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。

15.1.6 乙方擅自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的。

15.2　如果甲方根据上述第 14.1 条的规定，解除了全部或部分合同，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解除的部分。

16.破产终止合同

16.1　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。

16.2　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。

17.其他情况的终止合同

17.1　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。

17.2　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。

17.3　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。

18.合同转让和分包

18.1　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。

18.2　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。

19.适用法律

19.1　本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

20.合同语言

20.1　本合同语言为中文。

20.2　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。

21.合同生效

21.1　本合同应在甲方收到乙方提供的履约保证金，双方负责人、法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

22.合同效力

22.1　除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

23.检查和审计

23.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履约情况进行阶段性检查，并对乙方投标（响应）时提供的相关资料进行复核。

23.2　在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

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(包含但不限于服务内容、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）

<table>
<tr><td rowspan="3">供应商申请</td><td>项目编号：</td></tr>
<tr><td>项目名称：</td></tr>
<tr><td>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</td></tr>
<tr><td>采购人意见</td><td>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</td></tr>
</table>

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(详见第一章《投标邀请》投标人的资格要求)

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、人员配备方案

二、技术条款偏离表
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。

14.本项目涉及的资金来往指定账户：

开户名：_____

开户银行：_____

银行帐号：_____

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：_____邮箱：_____

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)

法定代表人（负责人）身份证复印件

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。

授权代表身份证复印件

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

法定代表人（负责人）合同签订授权委托书

（适用于中标后签订合同时，法定代表人授权有关人员负责签订合同）

_____(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)为本公司签订合同的代表，就_____(项目名称)合同签订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：授权书签字生效之日起至合同履约完毕；本项目合同不因委托书的时限过期，被授权人离职等原因而影响甲乙双方已签订合同的法律效力。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。

授权代表身份证复印件

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

（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	分标			
2	总报价人民币	大写：人民币_____元 小写：¥_____		
3	建设周期	_____个月		
4	技术支持服务期	_____年		
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。如投标人提供的是金融机构、担保机构出具的保函，请单独将原件密封后在提交投标文件时单独提交，并在外包封上注明为本项目的保函。

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。

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
供应商直接控股股东信息			
直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或者统一社会信用代码	
供应商直接管理关系信息表			
直接管理关系单位名称	统一社会信用代码		
备注			

注：

1.直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

2.管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。

3.供应商不存在直接控股股东或管理关系的，则填“无”。

附件 5－2－1　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**）；

附件 5－2－2　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）

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（2021 年）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

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。

附件 5－4　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)

附件 5－5　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）。

(示例略)

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《第六章　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（2021 年）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。

中小微企业划型标准

行业名称	指标名称	计量单位	中型	小型	微型
农、林、牧、渔	营业收入（Y）	万元	500≤Y＜20000	50≤Y＜500	Y＜50
工业	从业人员（X）	人	300≤X＜1000	20≤X＜300	X＜20
	营业收入（Y）	万元	2000≤Y＜40000	300≤Y＜2000	Y＜300
建筑业	营业收入（Y）	万元	6000≤Y＜80000	300≤Y＜6000	Y＜300
	资产总额（Z）	万元	5000≤Z＜80000	300≤Z＜5000	Z＜300
批发业	从业人员（X）	人	20≤X＜200	5≤X＜20	X＜5
	营业收入（Y）	万元	5000≤Y＜40000	1000≤Y＜5000	Y＜1000
零售业	从业人员（X）	人	50≤X＜300	10≤X＜50	X＜10
	营业收入（Y）	万元	500≤Y＜20000	100≤Y＜500	Y＜100
交通运输业	从业人员（X）	人	300≤X＜1000	20≤X＜300	X＜20
	营业收入（Y）	万元	3000≤Y＜30000	200≤Y＜3000	Y＜200
仓储业	从业人员（X）	人	100≤X＜200	20≤X＜100	X＜20
	营业收入（Y）	万元	1000≤Y＜30000	100≤Y＜1000	Y＜100
邮政业	从业人员（X）	人	300≤X＜1000	20≤X＜300	X＜20
	营业收入（Y）	万元	2000≤Y＜30000	100≤Y＜2000	Y＜100
住宿业	从业人员（X）	人	100≤X＜300	10≤X＜100	X＜10
	营业收入（Y）	万元	2000≤Y＜10000	100≤Y＜2000	Y＜100
餐饮业	从业人员（X）	人	100≤X＜300	10≤X＜100	X＜10
	营业收入（Y）	万元	2000≤Y＜10000	100≤Y＜2000	Y＜100
信息传输业	从业人员（X）	人	100≤X＜2000	10≤X＜100	X＜10
	营业收入（Y）	万元	1000≤Y＜100000	100≤Y＜1000	Y＜100
软件和信息技术服务业	从业人员（X）	人	100≤X＜300	10≤X＜100	X＜10
	营业收入（Y）	万元	1000≤Y＜10000	50≤Y＜1000	Y＜50
房地产开发经营	营业收入（Y）	万元	1000≤Y＜200000	100≤X＜1000	X＜100
	资产总额（Z）	万元	5000≤Z＜10000	2000≤Y＜5000	Y＜2000
物业管理	从业人员（X）	人	300≤X＜1000	100≤X＜300	X＜100
	营业收入（Y）	万元	1000≤Y＜5000	500≤Y＜1000	Y＜500
租赁和商务服务业	从业人员（X）	人	100≤X＜300	10≤X＜100	X＜10
	资产总额（Z）	万元	8000≤Z＜120000	100≤Z＜8000	Y＜100
其他未列明行业	从业人员（X）	人	100≤X＜300	10≤X＜100	X＜10

说明：上述标准参照《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），大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

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)

附件 7-3

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、人员配备方案说明

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《第六章　项目采购需求》中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。（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：需提供本项目投入人员的毕业证书（含专业）、职称证书、资格证书或其他相关执业证书，以及投标人与项目投入人员签署的有效劳动合同复印件（合同须体现相关工作内容）等证明材料；相关工作经验可提供人员参与类似项目名称、在该项目中担任的工作等工作履历。以上材料均需加盖公章（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

<table>
<tr><td colspan="3">一、技术参数、服务内容要求：</td></tr>
<tr><td>服务名称</td><td>数量</td><td>服务内容及服务要求</td></tr>
<tr><td>升级完善12366热线性能</td><td>1项</td><td>1.项目概述
1.1 项目背景
目前，为提高热线接听效率和统一答复口径，12366 热线坐席集中在自治区一级响应纳税人诉求。同时为了解决系统权限、地域性征管差异等客观问题，统一了各市、县（区）远程坐席以支撑自治区中心业务。由于各市远程坐席使用的热线管理系统和管理体制不一，且与总局统推系统无法进行对接，导致各市远程座席服务水平参差不齐、与 12366 热线的协同能力不足、智能咨询功能受限等，无法有效满足国家税务总局热线服务精细化、智能化及“办问协同”工作要求。
统一使用总局统推的 12366 热线系统作为话务平台开展工作，规范管理各市纳税缴费服务热线的使用，各市负责响应纳税人个性化税费诉求，主要包含：智能咨询平台无法解决的社保类咨询业务、仅本市通用政策类咨询业务、本地“办问协同”类业务、区中心转入个性话务问题、当地 12345 热线转办事项和本地对外公开电话服务等。实现广西 12366 热线与各市的业务联动、通信互通互转、智能咨询资源共享，达成话务统一接入、统一支撑、统一监管、统一考核的“四个统一”目的，有效解决纳税人缴费人多头跑路、办问分离、流程复杂等问题，全面提升广西 12366 热线解决实际问题的能力。
1.2 项目内容
1.2.1 项目建设目标、建设内容、建设思路
（一）建设原则和策略
1.标准化和规范化原则
选用符合工业标准或事实工业标准的网络通讯协议、操作系统、网管平台和系统软件。采用标准化、规范化设计，系统具有开放性，保护用户在系统上进行有效的开发和使用，提供良好的可发展环境。
2.先进性和成熟性原则
择合理的、实用的、便于扩展与升级的网络拓扑结构保证整个系统结构、网络技术的先进性以及网络运行的可靠性。网络系统所用的设备、器材以及软件产品应由技术先进的、有技术保证的、得到广大用户认可的可靠厂家提供。
3.安全性和可靠性原则
在软件和硬件两方面采取措施以保证整个网络系统安全、可靠的运行，保证网络基础设施的安全性与可靠性。网络系统可采用划分虚拟网络、数据加密和设置优先权限等手段实现系统的安全性。
4.可管理性和维护性原则
在设计、组建一个网络时，必须采用先进的、标准的、用户界面友好的网络管理</td></tr>
</table>

软件；此外，整个网络系统建成后就整理一套完整的文档资料，以便提高整个系统的可管理性与可维护性。

5.灵活性和可扩充性原则

为了保护现有的资源以及不断增长的业务需求，网络系统具有灵活的结构并留有合理的扩充余地，以便用户根据需要进行适当的变动与扩充。

6.易操作和易维护性原则

系统界面具备友好性，不需要过多的专项培训即可操作，并具有在线帮助功能。同时，系统应具备良好的可维护性，在投入正式运行后，维护成本低。

（二）总体目标和分期目标

整合后，各市税务局使用12366纳税服务热线系统作为话务平台开展工作，以充分发挥税务总局12366纳税服务热线系统优势，实现广西12366与各市税费服务热线的通信互通互转、协办业务高效联动、智能咨询资源共享，达成话务统一接入、统一支撑、统一监管、统一考核的“四个统一”目的，有效解决服务热线难打通、办事多头找、解决问题效率低等问题。

（三）总体建设任务与分期建设内容

本项目建设应充分利用并优化现有资源，实现各市税费服务热线与12366热线的多功能协同，借鉴其成果和经验，包含以下建设项目：

分中心与广西中心两套热线系统能够实现话务、工单互转，同时保有一定独立性：广西12366热线与地方分中心热线的话务可相互呼转，即由广西12366受理的业务可呼转到分中心坐席进行处理，地方分中心坐席受理的业务也可在授权下呼转到广西12366坐席进行处理；同时，能保障两套热线的业务工单及运营数据相互独立，各分中心业务工单及运营数据也相互独立，分中心服务运营情况不影响总局对广西12366热线原绩效考评规则。

业务系统同源：本项目的分中心热线系统是以12366纳税服务热线系统为示范，结合各地的业务特点进行建设，为新的12366分中心热线业务提供业务支撑，两套系统的软件同源，是在国家税务总局统一版12366纳税服务热线系统基础上，针对分中心业务特点进行适应性改造。

知识协同共享：传统的12366纳税服务热线咨询侧重于政策法规，而基层纳税服务热线则更侧重于实操类问题，两类业务有部分重合，但又不尽相同，各有侧重，所以具有一定的知识共享需求。本次项目的部署于本地通信云的分中心热线系统与12366热线系统采用相同的知识库架构，且在已有的12366业务知识库内容的基础上，逐步补充完善实操知识，到建立适用于基层地方业务的知识库，确保了两套知识库知识数据规范和标准的一致性，为两库之间实现知识内容的协同和共享提供保障。

智能化资源共享：共享广西12366现有服务器的智能知识库、智能语音导航和智能坐席助手资源，实现分中心也具备智能化服务能力，并且能够根据各分中心服务需求运维当地智能知识库，向本地纳税人缴费人优先展示本地个性化答案。同时，分中心智能知识库运维岗能够向广西12366提交适用广西所有纳税人缴费人的通用性答案，经审核后可采纳入库。

服务管理体系的一致：本次项目建设将配套实现各分中心热线服务体系的建立，该服务体系将借鉴12366纳税服务体系，采用符合国家税务总局服务标准的、成熟的、经实践验证切实可行的管理机制，从而完善基层纳税服务热线服务体系建设，促进基层服务能力的全面提升。广西12366能够实时监控各分中心的服务情况，提取多维度差异性服务需求，能够经过分析得出各地针对性精细服务指导意见。

（四）总体设计方案

1.建设思路

以纳税人需求为中心，立足为纳税人提供优质、高效、精准的服务供给，整合各地方热线和广西 12366 纳税服务热线的资源，顺应信息化技术发展趋势，实现资源优化、服务升级、工作协同的建设方向，进一步巩固“非接触式”办税推行成果、落实“四力”举措、优化营商环境持续提供有力支撑。

2.分中心呼叫中心平台建设

在政务智能云平台上搭建云呼叫中心，为分中心热线提供“通信+业务”服务能力。该呼叫中心基于计算机电话集成技术（CTI）和云计算技术，集成电话、网页、APP、小程序、短信等多种渠道一体化接入服务的综合信息服务平台。

（1）技术架构

分中心使用的政务智能云服务平台整体应分为 IaaS、PaaS、SaaS 层，其中 PaaS 和 SaaS 层面向最终社会公众提供能力和服务的整体集成解决方案。

技术架构图

①IaaS 层：提供呼叫中心基础承载平台，包含 CTI、UAP、录音等通信平台组件，路由器、防火墙、负载均衡等网络组件。

②PaaS 层：提供呼叫中心业务开发与集成测试运行环境、呼叫中心核心功能访问软件开发包、业务生成、发布环境、开发者鉴权管理等。同时，PaaS 部分提供呼叫中心平台虚拟化能力集，包括呼叫控制能力云、媒体能力云、IT 能力云、坐席能力云等，提供呼叫中心基础服务能力和增值服务能力的开放，实现呼叫中心平台核心资源的统一调度、统一管理以及能力共享等。

③SaaS 层：提供呼叫中心租赁服务，包括呼叫中心平台管理门户、坐席服务定制、质检系统、业务系统、排版系统等。SaaS 部分可提供定制化的行业解决方案，呼叫中心增值类产品（如知识库、业务分析等）以及与业务系统的标准化集成等。

（2）业务模式

本次各地分中心咨询热线整合是将分布在各系各地市所有网点的服务热线进行回收和整合，统一接入到云呼叫中心平台，对所有话务业务进行统一服务支撑、监控和管理。分中心热线业务管理将借鉴 12366 热线服务管理模式，对所有服务电话进行质量监控。具体服务场景如下：

①纳税人拨打分中心服务热线咨询电话时，系统将自动根据纳税人拨打的号码，将话务转入相对应的地市坐席，进行话务的精准分派；

②热线坐席如示忙，则系统根据预置的排队策略进行话务排队，队列长度超出预定阀值时，该话务可由智能客服进行接管。纳税人通过热线端的智能语音交互界面，

自助完成咨询服务。

（3）云呼叫中心功能项

分中心所使用的云呼叫中心应当包含以下功能项：

①坐席坐席及管理功能

云端呼叫中心通信及管理功能丰富，且配置灵活，可按需搭配。

【坐席功能】

来单弹屏、客户通讯录、点击拨号、双轨录音、电话小结、自动应答、工单系统、播报工号、坐席状态切换、转满意度调查、班长坐席、来电转接、通话记录、转 IVR 主菜单、班长监控、坐席外呼、通话录音、三方通话等。

【管理平台】

IVR 导航、满意度调查、专业技能分组、工作时间设定、全局监控、数据报表、接听策略管理、客户管理、工单管理、队列监控、黑白名单、授权管理。

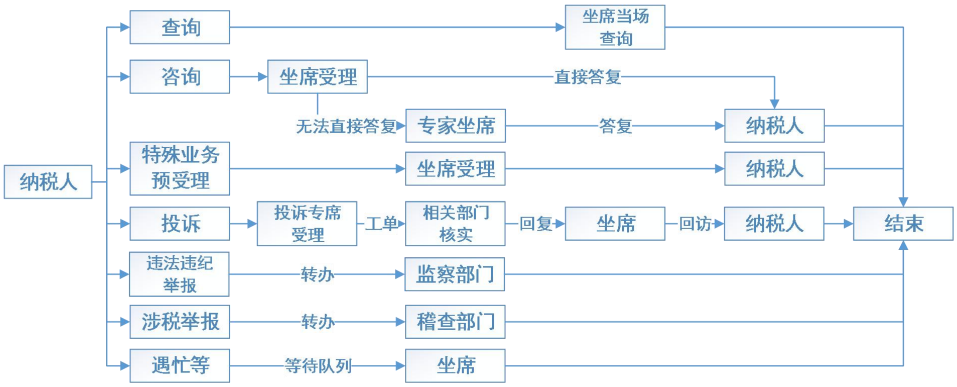
②业务处理功能

本次建设的云呼叫中心提供针对各地市分中心热线的业务处理功能。热线业务处理功能是在总局统一版 12366 纳税服务热线系统软件基础上，针对地方热线业务特点进行适应性改造，使其既符合税务总局对纳税服务业务的要求，又能适用于地方基层热线的业务场景。

③业务知识库

本次建设的云呼叫中心提供针对分中心热线的业务知识库和对应智能知识库功能。该知识库是在总局统一版 12366 知识库系统和广西本地智能知识库的基础上进行升级改造，确保与 12366 热线知识库系统的数据标准与规范保持一致，同时又能适应基层热线以实操业务知识为主要咨询服务内容的业务特点，同时实现对所有知识内容的全生命周期管理，并与 12366 纳税服务热线知识库实现协同，为了两套系统之间的知识数据共享提供保障。

④业务流程设计



业务流程设计

纳税人拨打某地方热线后，系统根据被叫号码，将话务接入到对应的地市分中心坐席进行受理。

查询类受理件，坐席通过业务系统查询后直接答复来电人；

咨询类受理件，坐席可根据咨询人问题，选择直接答复，若疑难件无法直接答复，可选择将话务转至专家坐席，由专家坐席答复咨询人；

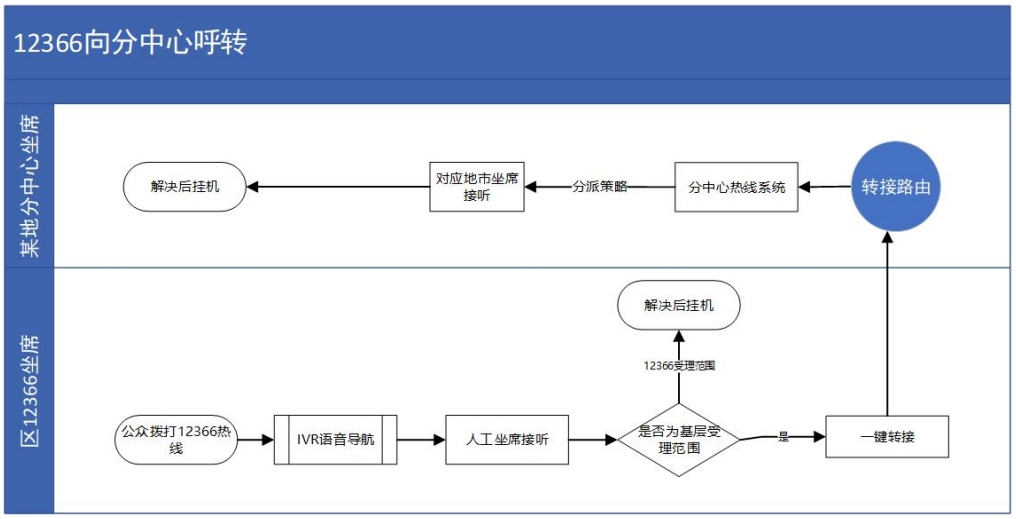
特殊业务预受理：坐席直接为来电人预受理相关业务；

投诉类受理件：直接由投诉专席受理记录，以工单形式交办至相关部门核实，并

		反馈结果，由回访坐席将结果反馈至投诉人； 违法乱纪举报类受理件：直接转至监察部门办理； 涉税举报类受理件：直接转至稽查部门办理； 如示忙，则系统生成来电记录，由坐席空闲时回拨来电人。 3.与 12366 纳税服务热线系统的业务协同开发 （1）IVR 语音交互 ①IVR 流程开发 进行语音导航流程定制化开发，满足各地市的个性化需求。 a.针对各不同地市，在 IVR 语音导航流程中设置不同的欢迎语语句； b.在 IVR 语音按键环节，针对各地市不同的业务需求，设置多层级、多类型的导航按键。每个地市的导航按键可独立配置； ②人工排队策略 人工咨询分投诉、举报、咨询等技能组以及相互溢出，相同技能组的优先级处理。 a.针对各不同地市需求，对技能队列及技能组维护采取分开维护策略； b.各地市技能队列及技能组设置与各地市 IVR 流程按键设置信息相关联； c.人工座席与技能队列采取一对多设置模式，同一坐席在不同技能队列中设置不同的权值，以区分来电接听优先级； ③语音留言处理 IVR 流程中的语音留言功能对接业务系统，在系统中可以分派、登记、处理、查询功能。 a.针对各不同地市需求情况，在 IVR 流程设置中控制语音留言模块的启停； b.通过 IVR 流程设置，可以控制语音留言环节启用的场景，如非工作日、非工作时段、坐席全忙等环节时引入语音留言模块； c.语音留言环节记录的信息按不同地市机构分别存储，并由系统自动生成初始化工单内容（包括录音记录、来电信息等），由人工坐席进行进一步的回访沟通并生成正式工单记录； ④语音维护合成 集成 TTS 文本转语音功能可以自定义维护语音导航中的提示语音。 各地市可自定义 IVR 流程欢迎语、IVR 导航按键提示音、结束语、非工作时段提示音等，由系统转换语音后在流程中生效。 （2）系统数据结构改造 ①话务数据改造 结合业务需求对来电数据、按键轨迹、录音记录等话务等数据结构进行改造，可以和 12366 话务数据进行区分。 改造来电通话记录主表、语音记录表，以及其他包括签入签出、示忙示闲、保持/取保持、转 IVR 记录、久不应答记录等话务数据表，采用分表或增加标识位方式对话务环节数据进行独立识别及存储。 ②业务数据改造 结合业务需求对业务记录、流转明细、处理记录等数据结构进行改造，可以和 12366 业务数据进行区分。 改造其他来源分派主表、工单主表，以及流转信息、处理结果等工作处理流程表，新增分中心业务数据来源分类，并结合分中心实际业务情况，对业务数据字段进行适应性裁剪，如业务类别、问题分类、单位类型、紧急程度等字段及其选项内容。 ③坐席数据改造 结合业务需求坐席维度进行独立分组改造，可以和 12366 坐席数据进行区分。

		改造坐席基础数据信息相关表，包括机构信息、部门信息、用户信息、坐席辅助信息等，采用分表或增加标识位方式来区分分中心基础机构及用户体系数据与12366体系数据，使之可以进行独立识别及存储。 （3）来电受理 ①来电登记改造 新增来电登记页面个性化标签，进行分类改造开发，实现智能匹配并登记来电号码所属地市或信息部门提供的纳税人、缴费人信息等。 a.改造来电归属地选项，需自动识别各地市来电归属信息； b.调整信息来源，在页面上区分出分中心及自治区12366； c.调整单位类型，适配显示出分中心自接来电、12366转接来电、地市呼转来电等不同的类型； d.裁剪部分表单字段内容，如紧急程度、短信号码、传真号码、电子邮箱等，考虑增加是否即办选项； e.根据地市实际需求，工单生成时可自定义工单办理期限； f.其他来源登记、记录补录、暂存登记等页面参照来电登记页面分别进行适配改造。 （4）查询功能改造 ①综合查询改造 针对综合查询中的业务记录查询、语音记录查询、来电日志查询、外呼记录查询、智能知识库高频问题分类个性化查询等功能进行分中心业务筛选条件适用性改造，实现分中心业务独立或与广西12366合并查询功能。 a.改造业务记录查询模块，调整业务来源、单位类型等查询项，增加分中心选项；在查询结果中能够显示分中心数据分组； b.改造语音记录查询、来电日志查询、签入签出查询、示忙示闲查询、保持/取保持查询等模块，支持根据各地市分中心/自治区12366机构进行分组查询。 （5）多渠道接入 ①互联网渠道接入 对网站咨询、在线咨询等渠道的业务数据接入系统中进行分派、受理、处理等功能。 a.在线咨询坐席端进行来电登记保存工单信息（业务类别、问题归属地、纳税人信息、坐席工号、坐席所属机构、标签、问题类型、反映内容、答复内容、小结类型等）； b.同步内网智能库的工单信息到国家税务总局12366库； c.在综合查询-业务记录查询的业务来源中添加“在线咨询”来源，可查询在线咨询登记的工单信息； d.未办结工单发起流转，可在业务处理-待办事项中选择“在线咨询”来源进行查询后处理。 ②金税三期税收管理系统或大数据分析应用集成平台数据接入 实现在信息主管部门授权下调取广西税务纳税人的社会信用统一代码、纳税人名称、法人、财务负责人、办税员等一户式查询信息，匹配来电人员身份信息，可调取对应纳税人的广西税务健康码展示内容，辅助坐席为纳税人提供更精准的服务。 a.由金税三期税收管理等系统提供纳税人信息查询接口或将相关身份信息数据同步至12366数据库，以手机号码做唯一标识。 b.来电登记页面添加功能菜单显示来电人社会信用统一代码、纳税人名称、法人、财务负责人等信息。

		c.纳税人来电时依据来电人员号码查询身份信息予以显示。 （6）报表统计改造 ①统计分析改造 针对运行情报报表、业务情况报表、人员表现情况报表模块中的主要报表进行分中心业务适用性改造，针对广西 12366 制定的考核标准新增对应报表展示界面，支持与广西 12366 数据合并或独立展示。根据广西 12366 需求提供及时有效的统计分析功能持续优化和运维服务，确保统计分析的便利性、有效性、准确性。 a.结合地市分中心实际业务场景需求，基于 12366 现有业务报表功能进行升级拆分，形成地市分中心专用报表。涉及如下： （a）运行情况报表模块，改造《语音服务统计分析表》、《语音服务趋势分析表》、《系统呼入分布时间段统计表》、《系统呼入分布时间趋势统计表》、《繁忙程度指标统计表》、《来电频度统计表》等子模块，对报表查询条件、查询展示结果中的单位类型、统计地区等属性进行调整适配，以保证正常展示地市分中心数据；同时对本模块中的其余子表进行裁剪； （b）业务情况报表模块，改造《业务类别统计分析表》、《业务类别趋势分析表》、《咨询服务问题类型统计分析表》、《咨询服务问题类型趋势分析表》、《热点问题统计分析表》、《业务处理方式统计分析表》、《业务处理状态统计分析表》、《工单生成统计分析表》、《其他来源处理统计表》、《投诉举报受理数量统计表》等子模块，对报表查询条件及展示结果中的业务类别、单位类型、信息来源、统计地区等属性进行调整适配，以保证正常展示地市分中心数据；同时对本模块中的其余子表进行裁剪； （c）人员表现情况报表，改造《坐席语音类工作情况统计表》、《坐席工作状态统计分析表》、《坐席工作状态趋势分析表》、《满意度调查统计分析表》、《坐席业务类型统计分析表》等子模块，对报表查询条件及展示结果中的问题类别、统计地区等属性进行调整适配，以保证正常展示地市分中心数据；同时对本模块中的其余子表进行裁剪。 以上报表模块完成拆分改造后，可独立开放给地市分中心使用。 b.自治区 12366 目前使用报表功能同步进行改造升级，涉及的报表模块与前文表述提到的报表模块基本相同，改造方式及涉及的改造具体内容与前文保持一致。前文涉及对部分报表的裁剪不适用于自治区 12366 的报表改造。待改造完成后，自治区 12366 操作管理人员可通过报表同时查看 12366 及地市分中心数据情况。 （7）话务互转 纳税人来电可以通过系统和 12366 坐席之间互转、求助、三方通话、磋商转等话务功能。 ① 12366 坐席转地方分中心坐席功能 纳税人、缴费人拨打 12366 热线号码，通过 IVR 导航提示接入到 12366 人工坐席，若该通话务诉求内容属于某地基层实操类的业务范畴，需由该分中心热线提供相应服务的，12366 坐席则通过一键转接，将该话务通过 SIP 协议呼转至分中心热线系统，在对应地市分中心坐席组范围内进行分派，实现 12366 专席呼转的话务排队优先级，完成接听受理。



a. 12366 坐席侧，来电登记页面中使用转 IVR 模块进行转接操作。模块改造后，可显示出各地市分中心名称。坐席可从中选择待转接的地市进行一键呼转；

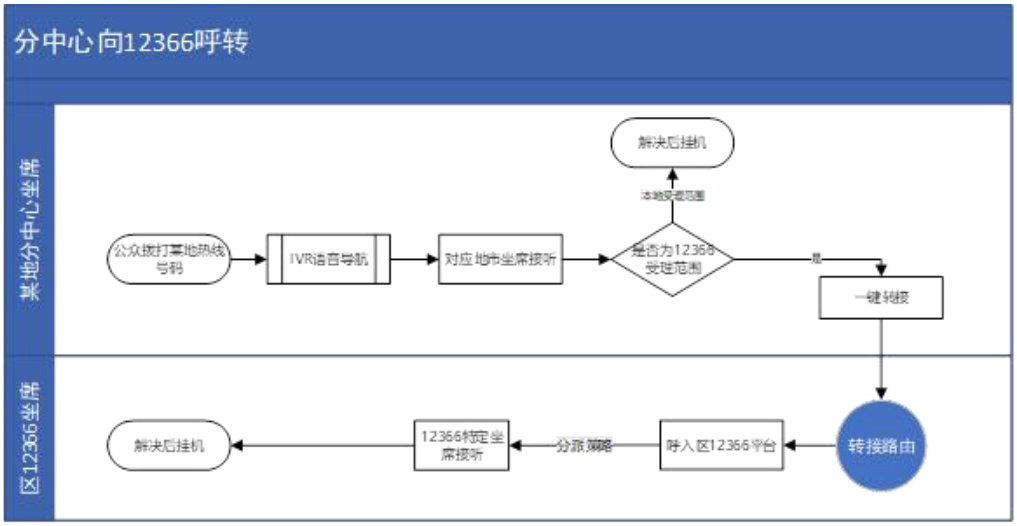
b. 地市分中心侧，通讯设置模块进行扩充升级，提供各地市专用接收 12366 转接的内部接入码；

c. 地市分中心座席端，来电登记页面进行改造，能够通过各地市内部接入码来自动识别当前来电源头为纳税人直接拨打分中心号码，或为 12366 转接分中心的来电；

d. 地市分中心通讯设置平台可根据自身坐席规模及班组情况，设置 12366 转接接听专席及其附属技能队列，专门用来接听 12366 转接来电。

②地方分中心坐席转 12366 坐席功能

纳税人、缴费人拨打当地分中心热线号码，通过 IVR 导航提示接入到该地人工坐席，在广西 12366 许可的前提下，若该通话务是需要 12366 坐席介入解决的，可由 12366 侧提供相应服务，地方坐席则通过一键转接，将该话务呼转至广西 12366 热线系统。广西 12366 热线系统在接收到该路话务后，根据话务分派策略将该通话务分派至特定的 12366 坐席组进行接听受理。



a. 地市分中心侧，坐席来电登记页面中改造转 IVR 模块，增加转接自治区 12366 的快捷入口。各地市坐席人员可通过该入口将电话呼转至 12366；

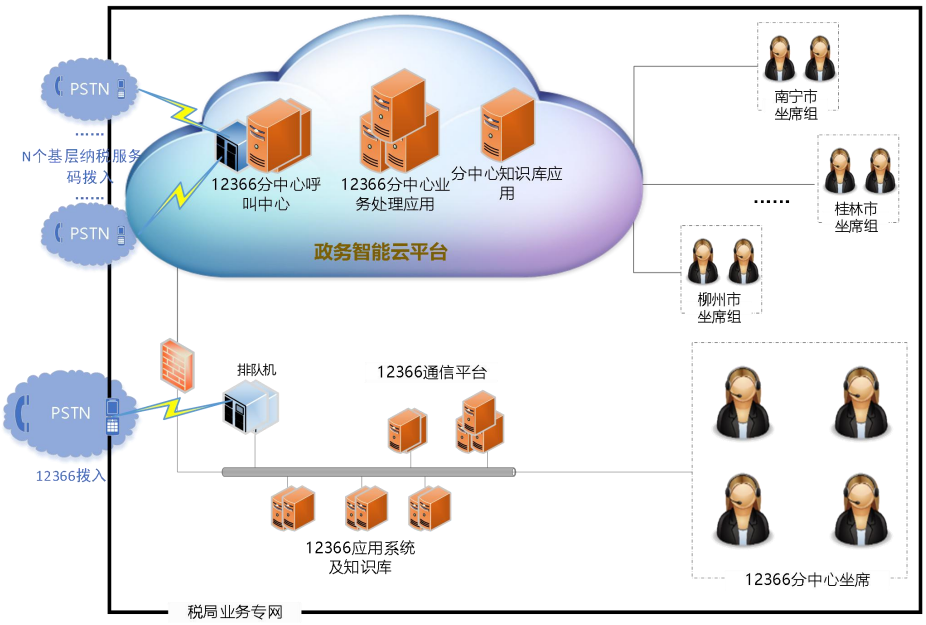
b. 12366 侧，通讯设置模块进行扩充升级，提供专用接收地市分中心转接的统一内部接入码；

		c.12366 侧座席端，来电登记页面进行改造，能够通过转接统一内部接入码来自动识别当前来电源头为纳税人直接拨打 12366 号码，或为地市分中心转接 12366 的来电； d.12366 通讯设置平台可根据自身坐席规模及班组情况，设置地市分中心转接专席及其附属技能队列，专门用来接听地市分中心转接来电。 （8）业务协同 ①服务工单融合 实现和 12366 工作流的无缝衔接，相互流转功能。 a.地市分中心自接工单处理 （a）基于目前 12366 平台工作流引擎，结合各地市分中心各级机构建设情况（市局->区局->所级三级），改造开发新的地市分中心工单处理流程。 （b）通过流程节点设置，工作流引擎推动支持地市分中心各类业务类别工单正常流转（包括待办、已办、在办、催督办等）； （c）升级工作流全流程监控模块，适配地市分中心工单流转处理查询、详情检索、流程干涉等场景需求； b.12366 工单转交地市分中心处理 （a）改造目前 12366 业务平台工作流。自治区工单处理人员在工单办理时，可通过“转外部系统”模块，将工单推送至地市分中心；升级“外部系统”维护模块，将各地市分中心机构与 12366 系统进行关联； （b）设置地市分中心工作流接收节点，使系统在接收 12366 转交工单时，由地市专人负责接收并内部转派工单； （c）扩展地市分中心工单办结环节，12366 工单转办地市分中心处理完成后，系统自动汇总分中心处理结果（包括各级处理人员信息、处理意见、处理时间等）并推送至 12366 系统； （d）12366 处理人员接收地市分中心处理意见后，完成最终工单处理；工作流程支持 12366 将处理意见重新发回分中心进行二次办理。 （9）监控统一调度 ①坐席监控改造 针对坐席监控进行分中心业务适用性改造，支持与广西 12366 监控数据合并或独立展示坐席监控功能改造。 a.升级拆分出坐席监控地市分中心版本。地市版本中，坐席监控支持按地市自定义技能队列进行坐席状态展示；坐席信息展示区域增加坐席当日通话量统计信息内容； b.改造现有 12366 坐席监控功能，在展示 12366 自身坐席状态基础上，扩展显示各地市分中心坐席状态；展现方式按地市区局分组，12366 监控人员可切换不同的地市并查看坐席信息；坐席信息展示区域增加坐席当日通话量统计信息内容。 ②管理监控改造 针对管理监控进行分中心业务适用性改造，支持与广西 12366 监控数据合并或独立展示管理监控功能改造。 a.升级拆分出管理监控地市分中心版本。地市版本中，管理监控支持按地市自定义技能队列进行坐席状态展示；坐席信息展示区域增加坐席当日通话量统计信息内容；地市分中心坐席组长可对组内坐席通话进行管理操作（包括监听、接话、强拆等）； b.改造现有 12366 管理监控功能，在展示 12366 自身坐席状态基础上，扩展显示各地市分中心坐席状态；展现方式按地市区局分组，12366 监控人员可切换不同的地市并查看坐席信息；坐席信息展示区域增加坐席当日通话量统计信息内容；12366 管

		理员可对各地市分中心坐席人员通话进行管理操作（包括监听、接话、强拆等）。 ③运行监控改造 针对运行监控进行分中心业务适用性改造，支持与广西 12366 监控数据合并或独立展示运行监控功能改造。 a.升级拆分出运行监控地市分中心版本。地市版本中，分中心坐席组长及管理员可查看本市小呼中心当前运行情况数据（包括当日实时通话情况统计、当日问题类型情况统计、当日业务类别情况统计、当月各日接听情况统计、当月业务来源情况统计、全年个月来电情况统计、呼叫中心运行情况统计、当前接听电话排行统计等）；监控区域数据展示前端定时刷新最新情况； b.改造定制开发工单流。在已有监控维度指标基础上，增加切换地市分中心选项。管理人员可在 12366 及地市分中心之间切换，并选择指定地市查看运行情况；监控区域数据展示前端定时刷新最新情况。 （10）知识库改造 为了确保本次项目建设的分中心知识库能够更好的支撑分中心热线业务，需要在现有 12366 热线知识体系的架构上，增加侧重于实操信息层面的知识模块和内容，并建立面向分中心侧知识管理的用户体系和操作权限等管理功能，增加分中心知识分类及分类维护功能，用于帮助分中心坐席提供专业咨询解答。 ①知识库库种分类增加 单独增加厅线联动的知识分类和分类维护功能。 a.扩充业务知识库知识类目分类管理内容，增加“办税流程”“办税大厅”库种类别。该类别下各地市分中心可自行创建子类别。子类别信息包括类别名称、上级类别节点、排序号、启用状态等； b.该库种类别维护权限开放至各地市自行维护，也可由 12366 集中负责维护。 ②知识采集类型改造 知识采集页面根据知识采集需求进行个性化改造。 a.扩充知识采集模块，增加地市分中心知识采集表单。表单在 12366 知识表单基础上做一定的裁剪，主要保留知识标题、知识内容、知识类别、机构名称、机构编码、共享权限等关键字段；知识创建时选择的库种类别基于前文库种维护模块中创建的分类；支持上传附件； b.知识采集表单维护权限开放至各地市自行维护，也可由 12366 集中负责维护。 ③知识检索页面改造 改造快速检索和高级检索增加分库种检索功能和知识展示页面改造。 a.业务受理环节（包括来电登记、记录补录、暂存登记、其他来源登记等）页面中，在右侧知识辅助区域增加“厅线知识库”检索 tab 页。该模块下展示分中心知识库中各库种下的知识维护信息表单； b.支持按分中心知识库种进行全文检索 c.知识展示页面进行改造，适配分中心知识信息详情内容。 ④统计分析改造 合并或独立展示知识库统计分析数据。 a.拆分创建地市分中心版《知识维护情况统计表》，拆分后的报表中查询条件限定于分中心知识库种下的库种类别；不再展示 12366 库种信息维护情况； b.拆分创建地市分中心版《知识使用情况统计表》，拆分后的报表中查询条件限定于分中心知识库种下的库种类别；不再展示 12366 库种知识的使用情况。 ⑤综合查询改造 对综合查询中的进行筛选条件改造，分开独立查询。

		a.拆分出地市分中心知识信息综合查询模块。本模块中展示各地市分中心维护的知识信息； b.查询条件包括知识名称、知识类别、查看权限、维护机构等； c.查询结果包括知识名称、知识类别、知识内容、查看权限、维护机构、创建人员、状态等；支持查询结果导出 excel 文档； d.综合查询查询权限可授予各地市分中心知识管理员及 12366 知识管理员。 （11）工作流改造 ①定制开发工单流 定制开发符合业务需求的个性化工单流转功能，参与人员配置功能，查看流转明细权限功能。 a.定制开发地市分中心工单处理工作流。基于 12366 版本工作流引擎，配置各地市机构、部门、人员、角色等基础数据在工作流不同节点中的处理方式权限； b.根据地市分中心实际业务内容，适当裁剪工作流中的业务类别，如汇算清缴、预约、订阅等类别； c.适当调整地市分中心工单流转明细查询权限，支持在工作流程处理各环节中，处理人能够查看全流程明细信息； d.结合地市分中心业务处理流程，适当裁剪参与工作流的节点信息，如取消初审、复审、终审等环节；将普通坐席与高级坐席权限合并，提高工单处理效率。 ②跨部门、机构流转 工单流可以跨部门或者机构进行流转功能。 a.结合地市分中心各级机构设置情况，根据各地需求，可将各地市下辖区县局、税务所、办税大厅等机构，以及市局、区局内部各业务处/科室如纳服、征管、所得税、劳务税等处理部门整合进入工单流程中； b.流程配置时，可配置同一机构内部各部门之前流程互转，并支持跨部门流转明细查询；可配置上下级机构之间流程互转，如市局转派区局，区局转派税务所等，支持跨机构查看流转明细。 （12）智能化服务集成 ①接入 12366 智能导航 完成智能语音导航与通信平台的集成开发，实现智能导航在通信平台的优先接入和统一排队；完成智能导航与业务应用软件的无缝对接。 12366 分中心云呼叫中心热线服务平台上线后，能够共享 12366 纳税服务热线系统的智能语音导航，通过相应的接入策略，实现拨打基层热线的来电，能接入到智能语音导航界面，实现智能端的问答咨询服务。具体实现业务内容如下： a.广西 12366 纳税服务热线系统建设有智能化服务系统，并配置有一定数量的智能语音导航和智能坐席助手服务资源，可用于 12366 热线侧的服务。应实现各地分中心对广西 12366 热线侧智能资源的共享，同时应预留增配智能语音导航资源实现智能系统的扩容的空间，在智能服务资源无法承载广西自治区、市两级热线服务的业务量需求时可快速增加智能语音导航资源。 b.分中心热线坐席与 12366 智能语音导航协同：分中心热线系统可通过相应的的接入策略，将呼入某地分中心的热线话务转至 12366 热线系统的智能语音导航界面，由智能机器人对该路话务进行接管，在智能服务通过几轮人机交互后，未能为纳税人提供有效服务时，分中心系统将重新接管该路话务，并转派至对应人工坐席进行个性化人工坐席服务； c.分中心热线与 12366 热线智能数据相互独立：为不影响广西 12366 的智能服务情况，本次业务协同开发，能根据广西 12366 需求实现两套热线系统智能服务数据的

		相互独立或共享，保障广西 12366 考核指标不受影响。 ②坐席助手集成开发 完成智能坐席助手与通信平台的集成开发；完成智能坐席助手与业务应用软件的无缝对接。 （13）智能库改造 ①增加知识类别 单独增加厅线联动的知识分类和分类维护功能，进一步完善知识库知识架构，丰富税收知识类型，如增加社保费和非税收入、报表填写、系统操作等本地个性化的、实操性质的内容。 ②增加语义理解模型 增加厅线联动知识的独立语义理解模型，以实现智能语音客服对于社保费和非税收入、报表填写、系统操作等本地个性化的、实操性质的咨询解答。 ③问题采集、维护改造 针对厅线联动单一和多轮问题知识采集分类和个性化标签进行改造。 ④查询统计改造 针对智能库进行查询统计功能改造，可合并或独立展示智能库查询、统计分析数据。 （14）12366 短信平台对接 分中心平台与 12366 短信平台对接，实现分中心平台对 12366 短信功能调用。 ①在地市分中心系统中，提供短信模板设置功能。可设置基本信息包括短信模板标识、模板内容、模板状态、维护人员、关联机构、应用场景等；模板维护后，信息可同步至 12366 平台，根据分中心机构信息区分保存； ②地市分中心业务受理场景（包括来电登记、记录补录、其他来源登记、暂存登记等），坐席人员在信息受理时可向来电人推送短信数据；短信发送号码可获取自来电人联系方式，也可由坐席人员向来电人获取； ③短信待发送数据通过数据同步渠道交 12366 平台短信发送模块向外发送； ④地市分中心管理员可查看追踪短信发送记录明细，包括短信发送时间、短信内容、接收短信号码，短信发送状态、短信关联机构等内容。 4.部署拓扑设计 本项目需将分中心热线系统以私有化云方式部署在我局业务专网，同时打通与 12366 系统的通路，实现分中心与 12366 的话务呼转及业务互联，具体实现方式如下：



5.智能语音导航及应答资源扩容

为支撑扩容后分中心智能语音导航应答需求，在原有的 40 路智能语音导航的基础上扩容已有的智能资源，新增 40 路智能语音导航，实现智能化平台面向全区提供统一服务，扩容的许可资源与现有智能化平台兼容。

1.2.2 项目采购内容

适用于 12366 各市分中心使用的政务智能云平台建设、与 12366 系统的业务协同开发、智能坐席助手应用部署、智能语音导航、智能坐席助手资源扩容服务。

1.2.3 项目实施要求

（一）项目建设期

项目建设周期为 2 个月，软件开发功能上线使用后进行初步验收；项目初验合格之日起提供一年的技术支持服务，完成技术支持服务后进行最终验收。

（二）实施地点

广西壮族自治区税务局及各市税务局。

（三）实施进度计划

本期建设内容	政务智能云平台建设
	与 12366 系统的业务协同开发
	智能坐席助手应用部署
远期建设内容	智能语音导航、智能坐席助手资源扩容

2.项目需求

本次各地分中心咨询热线整合是将分布在各系各地市所有网点的服务热线进行回收和整合，统一接入到云呼叫中心平台，对所有话务业务进行统一服务支撑、监控和管理。分中心热线业务管理将借鉴 12366 热线服务管理模式，对所有服务电话进行质量监控。具体服务场景如下：

2.1 技术需求

（一）底层资源平台需求

1.政务通信云平台

配置 1 台通信基础服务器，用于 CTI 基础服务（CCS&CTI&IVR&CCBMS），虚拟资源配置不低于：8 核 CPU / 16G 内存 / 160G 硬盘 / SUSE11-SP3 /2 网卡 (vlan1/vlan2)；

配置 1 台通信网关服务器，用于 CTI-CC Gateway 服务，虚拟资源配置不低于：8 核 CPU / 16G 内存 / 160G 硬盘 / SUSE11-SP3 /2 网卡(vlan1/vlan2)；

配置 1 台公共部件服务器，用于文件及 CTI 服务，虚拟资源配置不低于：8 核 CPU / 16G 内存 / 2TB 硬盘 / SUSE11-SP3 /2 网卡(vlan1/vlan2)；

配置 1 台 UAP- NMU 服务器，用于 NMU 服务，虚拟资源配置不低于：8 核 CPU / 16G 内存 / 160G 硬盘 / SUSE12-SP2 /2 网卡(vlan1/vlan2)；

配置 2 台 UAP- PMU 服务器，用于 PMU 服务，虚拟资源配置不低于：8 核 CPU / 32G 内存 / 160G 硬盘 / SUSE12-SP2 /2 网卡(vlan1/vlan2)；

2.业务应用服务

配置 1 台数据库服务器，用于数据库部署，虚拟资源配置不低于：32 核 CPU / 64G 内存 / 500G 硬盘 / Centos7.6；

配置 1 台应用服务器，用于业务应用部署，虚拟资源配置不低于：16 核 CPU / 32G 内存 / 200G 硬盘 / Centos7.6；

配置 1 台运维服务器，用于运维工具部署和备份，虚拟资源配置不低于：4 核 CPU / 8G 内存 /500G 硬盘 / windows2012；

3.系统性能需求分析

（1）系统响应速度要求

①系统要求拨打电话接入速度快，一般要求控制在 5 秒内；

②系统查询速度要求在百万数据下，控制在 5 秒内；

③登记保存速度要求在 4 秒内。

（2）系统可靠性要求

①具有在规定的时间和条件下，能维持其性能水平的能力；

②保证系统全天候 7*24 小时不间断运行，避免单点故障导致系统中断；

② 系统应有容错机制，保证不同使用条件下系统都能正确运行。

3.标准及规范流程

应最大限度保证系统接口规范及兼容性。流程设计需满足税务总局的业务要求和数据标准。

（二）分中心呼叫中心平台建设

在政务智能云平台上搭建云呼叫中心，为分中心热线提供“通信+业务”服务能力。该呼叫中心基于计算机电话集成技术（CTI）和云计算技术，集成电话、网页、APP、小程序、短信等多种渠道一体化接入服务的综合信息服务平台。技术架构如下：

分中心使用的政务智能云服务平台整体应分为 IaaS、PaaS、SaaS 层，其中 PaaS 和 SaaS 层面向最终社会公众提供能力和服务的整体集成解决方案。

		技术架构图 （1）IaaS 层：提供呼叫中心基础承载平台，包含 CTI、UAP、录音等通信平台组件，路由器、防火墙、负载均衡等网络组件。 （2）PaaS 层：提供呼叫中心业务开发与集成测试运行环境、呼叫中心核心功能访问软件开发包、业务生成、发布环境、开发者鉴权管理等。同时，PaaS 部分提供呼叫中心平台虚拟化能力集，包括呼叫控制能力云、媒体能力云、IT 能力云、坐席能力云等，提供呼叫中心基础服务能力和增值服务能力的开放，实现呼叫中心平台核心资源的统一调度、统一管理以及能力共享等。 （3）SaaS 层：提供呼叫中心租赁服务，包括呼叫中心平台管理门户、坐席服务定制、质检系统、业务系统、排版系统等。SaaS 部分可提供定制化的行业解决方案，呼叫中心增值类产品（如知识库、业务分析等）以及与业务系统的标准化集成等。 按照项目建设方案，以私有化部署模式，将华为政务通信云平台部署于税务局业务专网区域，为各地分中心的对外运营提供通信和业务处理能力，与同在业务专网区域的 12366 纳税服务热线系统互通，形成“两线”互通的协同服务模式。具体实现以下功能： ①共享智能语音导航服务 在 12366 中心许可的前提下，分中心热线可共享 12366 热线智能语音导航服务，在智能服务通过几轮人机交互后，未能为纳税人提供有效服务时，分中心系统将重新接管该路话务，并转派至对应人工坐席进行个性化人工坐席服务。两套热线系统智能服务数据的相互独立，保障 12366 考核数据不受影响。 ②实现数据对接互传与一户式查询信息 实现与金税三期税收管理系统或大数据分析应用集成平台数据对接互传，实现在信息主管部门授权下调取广西税务纳税人的社会信用统一代码、纳税人名称、法人、财务负责人、办税员等一户式查询信息，匹配来电人员身份信息，并调取对应纳税人的广西税务健康码展示内容，辅助坐席为纳税人提供更精准的服务。 ③实现一键转接功能 实现在 12366 授权下，通过 SIP 协议 12366 坐席与地方分中心坐席双向或单向的一键转接功能。实现可根据来电号码归属地、来电号码精准匹配纳税人信息等个性化条件分流至对应地方分中心坐席接听。 ④实现知识库协同 在现有 12366 热线知识体系的架构上，增加侧重于实操信息层面的知识模块和内容，建立面向分中心侧知识管理的用户体系和操作权限等管理功能，增加分中心知识分类及分类维护功能，用于帮助分中心坐席提供专业咨询解答。 ⑤综合查询改造 针对综合查询中的业务记录查询、语音记录查询、来电日志查询、外呼记录查询、智能知识库高频问题分类个性化查询等功能进行分中心业务筛选条件适用性改造，实现分中心业务独立或与广西 12366 合并查询功能。 ⑥统计分析功能改造 针对运行情报报表、业务情况报表、人员表现情况报表模块中的主要报表进行分中心业务适用性改造，针对广西 12366 制定的考核标准新增对应报表展示界面，支持与广西 12366 数据合并或独立展示。根据广西 12366 需求提供及时有效的统计分析功能持续优化和运维服务，确保统计分析的便利性、有效性、准确性。 ⑦监控统一调度 针对坐席监控、管理监控以及运行监控功能进行分中心业务适用性改造，支持与广西 12366 监控数据合并或独立展示。

2.2 非功能性需求

结合实际业务分析，随着用户量的大幅度增长，用户需要存储的资料图片等会占大量服务器的存储空间。需要支持各市分中心实现拓展预计 200 路以上坐席服务资源，话务中继服务确保线路畅通。

3.技术支持服务要求

3.1 技术服务内容

本项目应实现总体建设方案内容，并在系统验收合格后，由服务商为本项目提供为期一年的售后技术支持服务，系统稳定保障措施包括系统巡检、升级（包含业务规范调整的系统更新等）、现场故障检测及修复等。具体服务内容包括：

1.定期清理文件服务器，避免文件装满导致服务器死机，造成分中心热线电话无法接入；

2.定期进行系统巡检，保障系统正常运行；

3.系统维护更新应提前 24 小时告知局方，并在更新后及时对系统原始参数设置进行检查，避免造成热线系统异常；

4.服务商发现系统出现故障，应在 1 小时内通知局方，并于发现问题后 2 小时内解决，如无法在 2 小时内排除故障的，应及时调整并采取其他措施，并预估故障排出时间告知局方；

5.在服务期内提供 7*24 小时售后服务热线电话服务，对局方提出的故障保修，响应时间不超过 1 小时，因故障中断服务时间不超过 12 小时；

6.服务方式除电话外，还用提供电子邮件服务、网站技术服务、远程拨入分析、现场服务等多种方式的服务。

3.2 服务期限要求

项目建设周期为 2 个月，软件开发功能上线使用后进行初步验收；项目初验合格之日起提供一年的技术支持服务，完成技术支持服务后进行最终验收。

3.3 服务方式要求

以非驻场的现场服务、热线、网络等远程服务等方式进行。

3.4 服务管理要求

要符合广西壮族自治区税务局信息化项目服务管理要求，严格按照合同要求开展服务。

4.项目管理和实施要求

4.1 项目管理和实施要求

1.运维服务需求

本项目应实现总体建设方案内容，并在系统验收合格后，由服务商为本项目提供为期一年的售后技术支持服务，系统稳定保障措施包括系统巡检、升级（包含业务规范调整的系统更新等）、现场故障检测及修复等。

应急响应时间：要求 1 小时内做出实质性响应，并且按照下表要求对使用单位的系统软件故障技术支持服务请求进行响应：

序号	故障级别（严重程度）	响应时间	故障解决时间
1	系统瘫痪，态势感知平台不能运转的	0.5 小时内	1 小时内
2	系统部分出现故障，态势感知平台仍能运转	1 小时内	2 小时内
3	初步诊断为系统软件问题，只造成态势感知平台性能下降	1 小时内	4 小时内

4.2 项目组织和人员要求

针对本次升级完善 12366 热线性能项目建设要求，安排技术工程师团队，技术人

		员要求： 熟悉 12366 智能咨询系统和 12366 热线系统部署与网络环境、升级完善 12366 热线性能相关功能的操作前端和后台使用，具备相关功能运维能力，能开展本次升级系统功能的持续调优，能够支撑并辅导广西各市分中心接入和顺利使用相关功能； 1.熟悉 Windows/Linux 等操作系统以及 Oracle、sql server 等数据库、weblogic、websphere、tomcat 等中间件的安装和配置，掌握华为、avaya 或 alcatel 等语音交换机相关知识； 2.项目团队需配置 1 名项目负责人，负责开发项目现场工程管理,作好质量、进度、投资、安全控制,作好各方主体、内外部关系的协调,作好合同管理，应担任过智能语音导航咨询、12366 热线系统建设，具备高级项目经理资质。 3.技术团队需配置 1 名技术负责人，负责开发项目技术工作，参加设计会审、技术交底，及时掌握设计变更及开发进度，具有高级信息系统项目管理师资质。 4.技术安全支撑团队中至少包含 2 名具有 CISP 认证的安全服务工程师，具备良好的分析定位、独立解决问题的能力和沟通能力，能顺利完成网络安全监控、安全响应态势感知平台运维升级、漏洞扫描、补丁发布等相关技术工作，及时完成税务总局绩效考核相关技术要求工作。 **5.验收要求** 5.1 验收阶段 初步验收：完成软件开发功能上线使用；最终验收：完成一年的技术支持服务后。 5.2 验收交付物清单 （一）初步验收 1.规划设计申请审批表、项目概要设计和详细设计说明书、信息系统安全相关管理文档（拟定级材料、安全需求分析报告、安全需求评审报告、外部支撑环境安全设计报告、应用系统安全设计报告、安全设计评审报告、开源组件安全评估报告、源代码自查记录、源代码安全审计报告和安全功能测试报告、安全开发评审报告、等级备案证明、安全域检查报告和基线检查报告、风险评估报告、等保测评报告、验收文档等）； 2.项目实施工作总结和技术报告； 3.根据合同约定须向用户提交的项目成果、重要数据和技术资料等，属于信息系统软件开发项目，应提供项目源代码及其注释文档，项目后台运维技术资料包括系统部署说明书、用户使用手册、后台数据库结构说明书、售后服务说明书等； 4.涉及技术的有关证明材料包括技术检测报告、用户报告等，属于信息系统软件开发项目，应提供系统测试分析报告、第三方信息安全评测报告等； （二）最终验收 1.测试报告(开发类提供，运维类不需要)； 2.试运行（运维）报告（开发类提供试运行报告，运维类提供运维报告）； 3.安全管理相关文档 （1）开发类包含《应用系统网络安全责任表》、系统上线前安全检查清单（清单包括安全测评、风险评估、等保测评等，形成安全验收报告）、信息系统安全验收报告等。 （2）运维类包含信息系统信息资产清单；介质归档和查询等记录；关于开展补丁升级的通知；安全管理制度规范；安全意识教育和安全技能培训课件；运维人员清单；网络安全承诺书；日常网络安全监控报告；专项应急预案；应急演练报告；特殊时期应急保障工作方案；特殊时期应急保障工作总结；网络安全事件应急处置报告等。 4.最终验收报告

		6.税收信息化项目开发和应用管理工作要求 根据税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作有关要求，纳入开发和应用管理的信息化项目，遵循开发管理的过程监理、中期报告审议、验收资料审议等相关要求，以及信息化服务商纳入失信名单的后果。 **7.其他要求** ★7.1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。 ★7.2中标人运维人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重情况按合同金额的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。 ★7.3罚责条款：项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小，扣除不高于合同款5%服务金额。 7.4知识转移要求 供应商必须保障采购人能顺利完成项目移交物的接收及技术知识的吸收和转移。 7.5知识产权要求 采购人对项目实施过程中所产生的所有成果享有所有权，并要求供应商承诺提供的相关软件不侵犯第三方的知识产权。 7.6项目归档要求 供应商需完成的各阶段工作文档的整理和归档工作。
二、商务条款要求：		
★项目服务地点	广西壮族自治区税务局及各市税务局。	
★项目服务	项目建设周期为2个月，软件开发功能上线使用后进行初步验收；项目初验合格之日	

期限	起提供一年技术支持服务，完成技术支持服务后进行最终验收。
★付款方式	签订合同之日起30日内，采购人支付合同金额的50%；软件开发功能上线使用后进行初步验收，并自初验合格之日起30日内，采购人向中标人支付合同金额的20%；技术支持服务期满，采购人对项目进行最终验收，并根据项目终验标准及本项目合同罚则条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30日内支付合同相应的剩余款项。 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。
★验收方法	一、验收阶段 初步验收：完成软件开发功能上线使用；最终验收：完成一年的技术支持服务后。 二、验收交付物清单 （一）初步验收 1.规划设计申请审批表、项目概要设计和详细设计说明书、信息系统安全相关管理文档（拟定级材料、安全需求分析报告、安全需求评审报告、外部支撑环境安全设计报告、应用系统安全设计报告、安全设计评审报告、开源组件安全评估报告、源代码自查记录、源代码安全审计报告和安全功能测试报告、安全开发评审报告、等级备案证明、安全域检查报告和基线检查报告、风险评估报告、等保测评报告、验收文档等）； 2.项目实施工作总结和技术报告； 3.根据合同约定须向用户提交的项目成果、重要数据和技术资料等，属于信息系统软件开发项目，应提供项目源代码及其注释文档，项目后台运维技术资料包括系统部署说明书、用户使用手册、后台数据库结构说明书、售后服务说明书等； 4.涉及技术的有关证明材料包括技术检测报告、用户报告等，属于信息系统软件开发项目，应提供系统测试分析报告、第三方信息安全评测报告等； （二）最终验收 1.测试报告(开发类提供，运维类不需要)； 2.试运行（运维）报告（开发类提供试运行报告，运维类提供运维报告）； 3.安全管理相关文档 （1）开发类包含《应用系统网络安全责任表》、系统上线前安全检查清单（清单包括安全测评、风险评估、等保测评等，形成安全验收报告）、信息系统安全验收报告等。 （2）运维类包含信息系统信息资产清单；介质归档和查询等记录；关于开展补丁升级的通知；安全管理制度规范；安全意识教育和安全技能培训课件；运维人员清单；

	网络安全承诺书；日常网络安全监控报告；专项应急预案；应急演练报告；特殊时期应急保障工作方案；特殊时期应急保障工作总结；网络安全事件应急处置报告等。 4.最终验收报告 三、验收的一切费用由中标人承担。
其他要求	投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：对项目需求理解、总体设计方案、实施方案、验收方案等