国家税务总局广西壮族自治区税务局
广西税务金税三期外部交换系统及相关业务
系统优化及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
广西税务金税三期外部交换系统及相关业务
系统优化及运维服务

项目编号：GXNNZC2023-G3-1-173-XYGC（GX230514）

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：广西信永工程咨询有限责任公司

2023 年 9 月 19 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..... 5
第三章　评标办法及标准..... 28
第四章　拟签订的合同文本..... 35
第五章　投标文件格式..... 49
第二部分　技术部分 73
第六章　项目采购需求..... 73

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广西税务金税三期外部交换系统及相关业务系统优化及运维服务公开招标公告

项目概况 国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务金税三期外部交换系统及相关业务系统优化及运维服务招标项目的潜在投标人应在广西信永工程咨询有限责任公司财务部（南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610室）获取招标文件，并于2023年10月10日9点30分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：GXNNZC2023-G3-1-173-XYGC（GX230514）

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务金税三期外部交换系统及相关业务系统优化及运维服务

预算金额：人民币贰佰柒拾陆万零肆佰元整/年（¥2,760,400.00/年），服务期1年

最高限价：人民币贰佰柒拾陆万零肆佰元整/年（¥2,760,400.00/年），服务期1年

采购需求：国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务金税三期外部交换系统及相关业务系统优化及运维服务1项，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：1年。

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：

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）等规定条件的供应商，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（监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策）。

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.对在“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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

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：2023年9月19日至2023年9月26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：广西信永工程咨询有限责任公司财务部（南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610室）

方式（可以采用以下方式之一获取招标文件）：

①现场获取：无需报名材料，到广西信永工程咨询有限责任公司财务部（南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610室）现场

购买。

②邮寄获取：投标人可以转账、电汇或网上汇款的形式支付招标文件工本费和邮费，并于招标文件发售截止时间前到达广西信永工程咨询有限责任公司指定账户（户名：广西信永工程咨询有限责任公司，开户银行：招商银行南宁分行东盟商务区支行，银行账号：7719 0170 0110 101），投标人须在汇款凭据附言栏中写明项目编号及用途（获取招标文件）。投标人办理汇款后请将汇款凭据复印件、详细的收件人、邮寄地址、邮编、电子信箱、联系电话、传真号码等资料发送到采购代理机构邮箱xinyong0628@163.com。如未能提供联系方式和准确的邮寄地址造成招标文件无法邮寄或无法联系的，后果由投标人自负。

售价：招标文件工本费300元/份，邮寄另支付50元邮费，售后不退。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2023年10月10日9点30分（北京时间）

地点：广西信永工程咨询有限责任公司开标厅（南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610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/）、广西信永工程咨询有限责任公司网站（http://www.gxxyzx.com/）上发布。

2.本项目需要落实的政府采购支持中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位等政策。

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：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：广西信永工程咨询有限责任公司

地址：南宁市青秀区中柬路 9 号利海亚洲国际 4 号楼领峰 A 座 610 室

联系方式：陈法林，0771-5824699

3.项目联系方式

项目联系人：陈法林

电话：0771-5824699

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广西税务金税三期外部交换系统及相关业务系统优化及运维服务 项目编号：GXNNZC2023-G3-1-173-XYGC（GX230514）
	采购预算	人民币贰佰柒拾陆万零肆佰元整/年（¥2,760,400.00/年），服务期1年
	本项目设定的最高限价	☐ 无 ☑ 有，金额：人民币贰佰柒拾陆万零肆佰元整/年（¥2,760,400.00/年），服务期1年
	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（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/）、 广西信永工程咨询有限责任公司网站（http://www.gxxyzx.com/）
2	采购人	名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 地址：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：广西信永工程咨询有限责任公司 地址：南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610室 电话：0771-5824699 传真：0771-5782263 联系人：陈法林
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： 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）等规定条件的供应商，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（监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策)。 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.对在“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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。 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：本项目为服务类项目
9	政府采购强制采购：信息安全认证或安全检测	☐ 否 ☐ 是，要求如下： 依据《中华人民共和国网络安全法》、《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023 年第 1 号）、《关于调整<网络关键设备和网络安全专用产品目录>的公告》（2023 年第 2 号）、《国家认监委 工业和信息化部 公安部 国家互联网信息办公室关于发布承担网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测任务机构名录（第一批）的公告》（2018 年第 12 号）、《关于统一发布网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测结果的公告》（2022 年第 1 号）：自 2023 年 7 月 1 日起，列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的“网络安全专用产品”，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，对网络安全专用产品进行安全认证或安全检测，投标人必须在投标文件中提供由具备资格的机构出具的安全认证合格证书或者安全检测合格证书

		（加盖投标人公章）；已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》的产品，在有效期内可继续销售或者提供。 ☑ 其他或不适用：本项目为服务类项目
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：本项目为服务类项目
	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：本项目为服务类项目
	政府采购优先采购：环境标志产品	☐ 否 ☐ 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：本项目为服务类项目
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、	☐ 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）：

	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。）	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%。 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：__%。 ☐ 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：2023年10月10日9点30分（北京时间） 地点：广西信永工程咨询有限责任公司开标厅（南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610室）
16	开标时间、地点	时间：2023年10月10日9点30分（北京时间） 地点：广西信永工程咨询有限责任公司开标厅（南宁市青秀区中柬路9号利海亚洲国际4号楼领峰A座610室）
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贰万陆仟元整（¥26,000.00）（取整到元）。投标保证金的交纳方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在投标截止时间前交至采购人或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：广西信永工程咨询有限责任公司 开户银行：中国银行南宁市桃源支行 银行账号：6197 5749 8910 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 陆 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	☐ 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

	心产品品牌全部相同）	☐ 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：本项目为服务类项目
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	交货和提供服务的时间：详见“第六章 项目采购需求”约定的条款 交货和提供服务的地点：详见“第六章 项目采购需求”约定的条款 交货和提供服务的方式：详见“第六章 项目采购需求”约定的条款 项目服务期限：详见“第六章 项目采购需求”约定的条款
26	采购资金的支付方式及时间	详见“第六章 项目采购需求”约定的条款
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__%（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

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>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
银行账号：451060305010470003212
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>全区税务系统代理费用标准</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，向中标人收取代理费用。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><th>费率
中标金额</th><th>货物招标</th><th>服务招标</th><th>工程招标</th></tr>
<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：
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</td>
</tr>
</table>

		（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）代理费用汇到如下指定账户： 开户名称：广西信永工程咨询有限责任公司 开户银行：招商银行南宁分行东盟商务区支行 银行账号：7719 0170 0110 101
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　列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品，应提供由具备资格的机构出具的安全认证合格证书或者安全检测合格证书（加盖投标人公章）。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　项目采购需求

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；

②法人或者其他组织的有效的“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的年度财务状况报告复印件，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状况报告（报表）。其中，上述财务状况报告包括：供应商执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下称“四表一注”）；供应商执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；供应商执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注，**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；

⑦投标声明；

⑧联合体协议（联合体投标时，必须具有）；

⑨特定资格条件：（详见**投标人须知前附表**）；

⑩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

供应商属于小微企业的需提供中小企业声明函（须符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）规定的中小企业划分标准）；属于残疾人福利性单位的需

提供残疾人福利性单位声明函；属于监狱企业的需提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

（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）技术或者服务水平

★（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（格式和要求见招标文件）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 7 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、履约能力、技术或者服务水平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（40分）	投标报价（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： 对小型企业、微型企业、监狱企业以及残疾人福利性单位，在评审时按投标人须知前附表的规定对其投标价格给予价格扣除。小微企业须在投标文件中提供《中小企业声明函》（格式见“第五章　投标文件格式”），监狱企业在投标文件中应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，残疾人福利性单位在投标文件中应当提供《残疾人福利性单位声明函》（格式见“第五章　投标文件格式”），否则在评审时将不给予价格扣除。（投标人如能够	40

		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。） 注：残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。 （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评标价。 （4）某投标人价格分=（评标基准价/某投标人的评标价）×40 分	
履约能力（30 分）	相关证书（2 分）	投标人具有有效期内的信息安全管理体系认证证书 ISO27001、IT 服务管理体系认证证书 ISO20000，每项得 1 分，满分 2 分。 注：投标文件提供相关证书复印件，未按要求提供者不得分。	2
	成功案例（10 分）	投标人近三年（自 2020 年 9 月 1 日至本项目投标截止时间止，以签订合同时间为准）具有类似项目业绩（投标文件提供合同复印件，复印件内容须体现为类似项目。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 2 分，满分 10 分。 注：类似项目信息化系统运维服务项目。	10
	技术力量（18 分）	1. 人员工作经验加分项。 投标人拟投入本项目的驻场运维人员和高级运维服务、外部交换系统接口拓展开发的专业人员在完全响应本项目关于人员要求的基础上，除税务系统内部控制监督平台的 1 名驻场运维人员外，其余人员全部具有 2 年或 2 年以上工作经验的，得 2 分，满分 2 分。	18

		2.人员资质加分项。 （1）投标人拟投入本项目的驻场运维人员和高级运维服务、外部交换系统接口拓展开发的专业人员具有计算机技术与软件专业技术资格中级证书(网络工程师、信息安全工程师、信息系统管理工程师、数据库系统工程师、系统集成项目管理工程师中任意一个）的，每具有一个证书得 1 分，满分 4 分。 （2）投标人拟投入本项目的驻场运维人员高级运维服务、外部交换系统接口拓展开发的专业人员具有计算机技术与软件专业技术资格高级证书(信息系统项目管理师、系统分析师、系统架构设计师、系统规划与管理师中任意一个）或 Oracle 数据库管理员 OCP 证书的，每具有一个证书得 1.5 分，满分 12 分。 注:投标文件提供拟投入本项目的驻场运维人员和高级运维服务、外部交换系统接口拓展开发的专业人员的相关证书、工作年限证明、与投标单位签署的劳动合同(截至本项目开标当天合同仍在有效期内）复印件。 一人多证不重复计分，且以最高级别计分，多个人具有同一种证书可同时计分。	
技术服务水平（30分）	项目需求理解(9 分）	由评标委员会根据投标人所提供的投标文件中对项目定位、采购需求、业务流程、工作现状的把握及理解情况等作出的描述内容进行评价，以下各项不得重复计分： ①投标人能对项目定位、采购需求的基本情况进行描述，内容全面、完整，对本项目服务需求理解思	9

		路正确的，得 3 分； ②在满足上述第①条内容的基础上，投标人能对业务流程、工作现状的把握及理解情况进行描述，内容完整，对服务的各项工作和要求理解正确，符合本项目采购要求，得 6 分； ③在满足上述第②条内容的基础上，投标人能根据项目实际要求进行详细的需求分析，陈述重点及难点，并具有可行的针对性措施的，得 9 分。 注：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。	
	运行维护方案（9 分）	由评标委员会根据投标人所提供的投标文件中对运行维护服务水平，服务方式、响应时间、解决时限等作出的描述内容进行评价，以下各项不得重复计分： ①运维服务方案能响应基础运维服务、高级运维服务的运维工作任务和服务要求的，能根据项目采购需求制定管理方案的，得 3 分； ②在满足上述第①条内容的基础上，能对运维内容进行较为清晰的阐释，能分解项目各部分和各阶段的工作任务和目标，明确运维重点关键点，并制定针对性的运维进度计划；能细化管理方案，工作任务和职责分工明确，对本项目运维服务需求进行具体工作量估算；有详细的质量控制措施及风险应对措施、保证服务成果满足项目需求；承诺提供 7*24 小时远程技术服务，对于非工作日的远程技术服务不能解决处理问题的，运维人员在接到采购人的通知后 2 小时内到达采购人指定地点提供现场技术	9

		服务，得 6 分； ③在满足上述第②条内容的基础上，针对基础运维服务、高级运维服务的运维工作实际情况和服务要求制定并细化运维措施，优化运维工作流程，做出的运维维护方案清晰、全面，内容详实，能有针对性提出有效优化建议；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），能准确提出本项目运维服务过程中的重点难点，并提出解决方案的；针对金税三期外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、金税三期决策支持系统 1 包、金税三期会计核算系统、税务系统内部控制监督平台的培训服务，承诺每项系统提供每年不少于 3 次免费培训服务，得 9 分。 注：未提供运行维护方案或运行维护方案未达到①标准要求的，得 0 分。	
	开发完善方案（6 分）	由评标委员会根据投标人所提供开发完善方案的完整性、详细性、可操作性等内容描述进行评价，以下各项不得重复计分： ①投标人对外部交换系统接口拓展开发具备一定熟悉程度，能完全响应项目采购需求的，得 2 分； ②在满足上述第①条内容的基础上，投标人提出可行性的技术手段和应对系统功能和性能需求分析报告，针对外部交换系统接口拓展开发需求细化开发改造流程的，得 4 分； ③在满足上述第②条内容的基础上，投标人制定有	6

		项目系统运行应急故障处理方案，描述本项目拓展开发服务常见应急故障、系统异常、数据错误等情况，并提出故障技术处理手段和处理完成时限的，得 6 分。 注：未提供开发完善方案或开发完善方案未达到①标准要求的，得 0 分。	
	验收方案（6 分）	由评标委员会根据投标人所提供的投标文件中对验收流程及标准、相关文档和产出物、验收中出现问题的解决办法和补救措施等作出的描述内容进行评价，以下各项不得重复计分： ①投标人提供的验收方案仅简单响应或复制采购需求的验收要求，得 2 分； ②在满足上述第①条内容的基础上，投标人能根据项目采购需求制定并能优化项目验收流程，制定有较完善的验收标准，各流程的验收文档输出时间有明确计划时限，得 4 分； ③在满足上述第②条内容的基础上，投标人提出完整、详细、量化的验收标准，同时能提供类似项目验收文档清单样板的，得 6 分。 注：未提供验收方案或验收方案未达到①标准要求的，得 0 分。	6
		总分	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 2023 ）

项目名称：　国家税务总局广西壮族自治区税务局
广西税务金税三期外部交换系统及相关业务系统
优化及运维服务

合同编号：GXNNZC2023-G3-1-173-XYGC（GX230514）

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

本合同服务时间为 1 年，合同单价为_____元/年，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：国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务金税三期外部交换系统及相关业务系统优化及运维服务 合同编号：GXNNZC2023-G3-1-173-XYGC（GX230514）
2	甲方名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局
	甲方地址：南宁市青秀区民族大道 105 号
	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：1年，具体时间从____年___月___日起至____年___月___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：广西区内甲方指定地点。要求乙方根据要求，安排服务人员进驻甲方指定地点提供现场服务，通过建立健全科学高效的运维服务机制，综合采用热线电话、QQ 或微信服务群、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。
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：本项目分三部分结算：** **1.基础运维服务费用** 签订合同后 30 日内，甲方支付合同总金额中基础运维服务费用的 50%；服务期满，甲方对项目进行验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，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。 **2.高级运维服务费用** 服务期满，经甲方验收核定工作量后据实结算。即：项目验收合格后，由甲方

	将工作量提交第三方专业机构进行费用评审，并将评审结果作为本年度高级运维服务实际支付金额的依据。年度高级运维服务应付金额=年度高级运维服务工作量（人月）×高级运维服务合同单价(万元/人月)。若第三方专业机构的评审结果中，高级运维服务合同单价(万元/人月）或年度高级运维服务应付金额超过本项乙方的投标报价（单价或总价）的，按乙方的投标报价（单价或总价）结算。 **3.外部交换系统接口拓展开发费用** （1）签订合同后 30 日内，甲方支付合同总金额中外部交换系统接口拓展开发费用的 50%。 （2）服务期满，甲方对项目进行验收，并根据项目验收标准、最终工作量核定及本项目合同罚责条款进行考核，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。其中，最终工作量核定依据为： a.如核定完成开发接口数量等于 20 个，足额支付合同总金额中外部交换系统接口拓展开发费用的剩余款项； b.如核定开发接口数量少于 20 个，按接口单价*未完成接口数量核减未完成接口的费用后，支付合同总金额中外部交换系统接口拓展开发费用的剩余款项。 **注：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，乙方应当征得甲方同意后，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 15.1 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）_____（¥_____）退付到达以下账户。
单位名称：
开户银行：
账　　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（适用于法定代表人参加投标）

附件 1－2　法定代表人（负责人）授权书（适用于法定代表人授权代表参加投标）

附件 1－3　授权委托书（适用于自然人参加投标）

（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**）；

附件 5－2－2　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 5－2－3　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 5－2－4　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。

附件 5－2－5　投标声明

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、技术或者服务水平

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：_____

银行账号：_____

附件 1－1：法定代表人（负责人）身份证复印件（适用于法定代表人参加投标）

附件 1－2：法定代表人（负责人）授权书（适用于法定代表人授权代表参加投标）

附件 1－3：授权委托书（适用于自然人参加投标）

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（适用于法定代表人参加投标）

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（适用于法定代表人授权代表参加投标）

法定代表人（负责人）授权委托书（适用于法定代表人授权代表参加投标）

_____（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。

法定代表人（负责人）身份证复印件

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 （适用于自然人参加投标）

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_____/年，服务期 1 年 小写：￥_____/年，服务期 1 年		
3	服务期	1 年		
4	…			
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：

序号	对应运维服务内容	数量（要求运维人数）	单价（万元）/（万元/人月）	服务时间	单项总价（万元）	备注（收费依据、收费标准等）
一、基础运维服务						
1	金税三期外部交换系统基础运维服务	驻场 2 人		1 年		
2	金税三期财税库银横向联网电子缴税系统基础运维服务	驻场 2 人		1 年		
3	金税三期决策支持系统 1 包基础运维服务	驻场 4 人		1 年		
4	金税三期会计核算系统基础运维服务	驻场 2 人		1 年		
5	税务系统内部控制监督平台基础运维服务	驻场 1 人		1 年		
二、高级运维服务						
6	高级运维服务（采购服务期限 24 人月）	远程 2 人		1 年		
三、外部交换系统接口拓展开发						
7	外部交换系统接口拓展开发	1 项		1 年		
总计		大写：人民币_____/年，服务期 1 年 小写：¥_____/年，服务期 1 年				

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。

投标保证金汇款声明函（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：_____）递交投标保证金（大写）人民币_____（小写）¥_____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。

附件：

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　法人或者其他组织的有效的“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**）；

附件 5－2－2　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，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告（报表）。其中，上述财务状况报告包括：供应商执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下称“四表一注”）；供应商执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；供应商执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注。

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 5－2－3　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 5－2－4

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 5－2－5

投标声明

（采购人名称）：

我方参加贵单位组织_____项目（项目编号：_____）的政府采购活动。我方在此郑重声明：

1.我方参加本项目的政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商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），未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，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

2.我方不是为本次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。

3.我方与其他参加同一合同项下采购活动的供应商不存在“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”情形。

4.我方承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）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；

（六）法律、行政法规规定的其他条件。

5.以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

投标人名称（盖公章）：_____

法定代表人或授权代表（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（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、技术或者服务水平

（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

一、说明：

1.投标人提供的服务必须符合国家和行业标准。

2.标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。

3.投标人投标时必须在投标文件中对所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

二、采购内容：

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、项目要求及技术需求			
项号	服务名称	数量及单位	项目要求及技术需求
1	广西税务金税三期外部交换系统及相关业务系统优化及运维服务	1 项	**一、项目目标和主要内容** **（一）项目目标** **1.基础运维服务** （1）金税三期外部交换系统 确保金税三期外部信息交换系统平稳运行，预防故障发生，提供响应采购人及基层用户反映的问题的渠道。确保金税三期整体正常平稳地运行。 （2）金税三期财税库银横向联网电子缴税系统

			为保障金税三期财税库银横向联网电子缴税系统应用对征收业务的良好支撑，提高纳税服务质量，实现系统平稳运行，具体项目目标如下： 1）建立规范的运维保障体系，以向采购人提供驻场运维和远程运维为主体，后方开发为依托，实现金税三期财税库银横向联网电子缴税系统运维的规范化、标准化和制度化。 2）对于紧急重要的系统保障事项，协商确认后可通过临时提供现场支持的方式，提高系统环境保障工作的响应速度和处理效率，提升重点保障事项的服务水平。 3）及时排除系统运行期间的故障和问题，保证应用系统的正常运行。保障各系统安全、稳定运行，做到“网络不断、应用不停、数据不丢”，为加强税收征管，提高纳税服务水平提供重要支持和保障。 （3）金税三期决策支持系统 1 包 确保金税三期决策支持系统 1 包平稳运行，预防故障发生，提供响应采购人及基层用户反映的问题的渠道。确保金税三期整体正常平稳地运行，为广西税务提供税务数据分析利用的途径。 （4）金税三期会计核算系统 确保金税三期会计核算系统平稳运行，预防故障发生，提供响应采购人及基层用户反映的问题的渠道。确保会计核算业务整体正常平稳地运行，为广西税务税收会计核算业务提供保障。 （5）税务系统内部控制监督平台 确保内控平台系统在广西本地顺利运行，完成总局绩效考核范围内的内控平台工作任务，提取相关疑点数据用于年度督察审计项目，完成有关报表统计填报工作。 **2.高级运维服务** 根据采购人的要求对系统进行本地化完善优化，满足政策调整、管理创新要求、地方业务差异化等业务需求的不断变化。

			系统的完善优化，包括技术需求的不断变化、用户体验的不断提升、程序的优化完善。 **3.金税三期外部交换系统接口拓展开发** 按业务需求在 2023 年将广西税务向外提供或从外获取数据接口进行集成开发，接入外部数据交换系统，进行数据集中化管理，使广西税务外部数据交换系统形成符合总局规范的统一标准化接口集成管理平台。 **（二）项目主要内容** **1.基础运维服务** 该项目采购 11 名运维人员驻场参与金税三期外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、金税三期决策支持系统 1 包、金税三期会计核算系统、税务系统内部控制监督平台本地运维服务及数据分析服务运维工作。主要工作内容如下： （1）基础运维服务内容。为金税三期外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、金税三期决策支持系统 1 包、金税三期会计核算系统、税务系统内部控制监督平台提供日常运行维护，响应采购人及基层税务干部反映的问题。为保障平台正常运行，预防故障发生，及时解决问题，提供相关的支持服务。 （2）系统环境保障。系统环境保障工作包括金税三期外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、金税三期决策支持系统 1 包、金税三期会计核算系统、税务系统内部控制监督平台系统环境检查及监控、系统环境优化、系统环境故障排查、系统环境故障应急处理等内容。 （3）应用软件数据访问性能优化。运维人员接收技术人员对数据访问脚本、语句性能问题，同时周期性对软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。 （4）日常运维服务。为金税三期外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、金税三期决策支持系统 1

			包、金税三期会计核算系统、税务系统内部控制监督平台提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。 （5）程序问题确认。由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维人员对转出的程序问题进行测试和确认，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。 （6）需求问题确认。因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题，运维人员按照相关要求对需求问题进行确认。 （7）重大配置变更。运维人员对可能发生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。 （8）补丁发布。补丁发布工作是指在税务总局下发金税三期外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、金税三期决策支持系统 1 包、金税三期会计核算系统、税务系统内部控制监督平台后，运维人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。 （9）系统功能咨询。针对金税三期外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、金税三期决策支持系统 1 包、金税三期会计核算系统、税务系统内部控制监督平台的业务处理方法、业务处理原理等问题，提供及时全面准确的解答，完成查询、统计、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。 （10）系统操作咨询。针对操作人员在金税三期外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、金税三期决策支持系统 1 包、金税三期会计核算系统、税务系统内部控制监督平台使用过程中遇到的计算机基本操作问题和系统操作问题，提供及时全面准确的咨询服务。 （11）减税降费相关工作支持。支持采购人减税降费相关工作安排。 （12）电子专票相关工作支持。协助采购人完成增值税电子专用发票相关工作的开展，包括电子专用发票监控预警分析、

			内控督导工作的开展。 （13）数据质量管理专项服务。安排专职人员负责金税三期决策支持系统 1 包数据质量管理模块，负责协助采购人完成指标编写、指标维护、指标运行、数据质量疑点数据整改等工作。 （14）金税三期决策支持系统 1 包数据质量本地化个性开发专项服务。安排专职人员负责金税三期决策支持系统 1 包数据质量管理模块，具体内容如下： 1）接收采购人功能模块新增或调整需求，完成功能模块开发； 2）协助采购人对金税三期决策支持系统 1 包数据质量本地化相关功能模块进行性能调优，修复日常使用中出现的系统级异常问题； 3）协助采购人对现有及后续增加的 INFA 定时加工任务进行监控维护； 4）协助采购人对现有部署或后续增加的应用服务器、数据库服务器进行监控维护。 **2.高级运维服务** 根据采购人的要求对系统进行本地化完善优化，满足政策调整、管理创新要求、地方业务差异化等业务需求的不断变化。系统的完善优化，包括技术需求的不断变化、用户体验的不断提升、程序的优化完善。具体服务项目包含但不限于新增、变更及其他需求分析、设计开发（概要设计、详细设计、编码实现等）、软件测试、软件定版、技术架构支持等。高级运维服务按实际工作量评估工作人月，最终按照实际评估的工作量支付价款。 **3.外部交换系统接口拓展开发** 主要工作内容有：在外部交换系统新建库表类数据资源；将外部交换系统原库表类资源转换为接口类资源；根据需求完成 20 个以内新建接口类资源开发集成。 **二、项目边界**

			金税三期是包含本系统在内的多个子系统的综合系统。因此承担金税三期本系统运维工作，除了要熟悉了解本系统之外，还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系，能按照采购人要求，积极参与、协调、配合金税三期相关系统间的运维工作，确保金税三期整体正常平稳地运行。 本项目的服务内容定义了中标人需提供服务的边界，是指中标人支持人员针对采购人金税三期决策支持系统 1 包、外部交换系统、财税库银横向联网电子缴税系统、会计核算系统以及税务系统内部控制监督平台的部署情况和运维特点，为保障系统正常运行，及时解决问题，预防故障发生，所提供的支持服务内容，主要包括被动支持服务、主动支持服务和支持保障三部分。 被动支持服务工作是指日常工作中针对各级用户通过技术支持热线和技术支持网站等反映的应用系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的技术支持，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。被动支持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、生产系统支持与维护等内容。 主动支持服务工作是指根据应用系统自身特点，结合以往的经验和总结，定期或不定期对应用系统运行的相关参数等进行日常检查，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，最大程度地预防应用系统故障的发生。 支持保障工作是指为做好被动支持服务和主动支持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、知识提取与维护等。 **三、项目具体采购业务需求** **（一）技术需求部分** **1. 基础运维服务**

			1.1 金税三期外部交换系统 1.1.1 系统复杂性认识要求 1.1.1.1 系统架构复杂性认识要求 外部交换系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 2 台涉及应用服务 6 个节点，外联网域 6 台服务器涉及 6 个前置应用服务。网络从税务内网横跨互联网。各个应用服务有 webserver 调用，数据库接口调用，QM 消息队列调用等。运维人员需要熟悉系统相关架构及对涉及的技术具备完全的掌握能力。 1.1.1.2 涉及外部门业务复杂性认识要求 目前外部交换系统涉及工商登记信息、税务登记、税务注销、环保税缴纳、车购税缴纳、车辆信息交换、出口退税等业务。系统数据交换流程共计 20 个交换数据环节 50 多个。 对外关联系统有金三核心征管系统、电子税务局、微信税务、发票系统、出口退税等 5 大税务关键系统，可见外部交换系统的平稳运行可直接影响到税务关键系统的运行。 对外关联的部门有市场监督管理局、环保厅、公安厅、中机服务、大数据局、海关等部门。运维范围应包含协助对外部门的对接沟通工作。 1.1.1.3 日常运维工作复杂性认识要求 为满足基层业务实际需要以及问题处理的及时性，需要针对各个业务、各个使用人群设立相应的沟通管道，日常运维管道有： （1）金三运维平台：需要实时关注运维平台的问题，及时做出处理。 （2）微信群组：环保税数据对接交流群、广西车购税业务交流群、税务公安车辆完税信息共享联络群、广西环保联调测试群、金三运维及合格证信息交流群、全国购置税信息交换等

			（3）qq 群组：六证合一两证整合等。 以上运维平台、沟通群组需要运维人员实时关注并对问题做出及时的处理或解答，可见外部交换系统日常运维过程中，针对问题接收部分的复杂性。 根据采购人要求进行数据统计，对数据进行分析。专门人员进驻大运维办公场地便于各个系统运维人员及采购人对接人进行日常的沟通。 1.1.2 运维服务内容 1.1.2.1 系统环境保障 （1）ogg 检查 负责外部交换系统库新建 OGG 链路、OGG 链路拆分；外部交换系统库 OGG 链路异常分析、处置。 （2）服务器检查 负责服务器 cpu 检查；服务器磁盘空间检查；服务器内存使用率检查；服务器 SWAP 使用率检查；服务器 OS 文件系统目录使用率、无用文件删除；服务器用户口令过期检查、修改；服务器 ssh、ssl 升级；服务器时钟检查校对；服务器内置防火墙维护、检查；服务器间网络连通性问题排查。 （3）数据库检查 负责 AWR 报告应用层面处置；按要求导出 dump 文件；数据库内存占用评估、扩容建议；数据库磁盘 asm 磁盘组评估、扩容建议；数据库表空间使用率评估、扩容；数据库表锁时常分析、处置；数据库会话异常分析、处置；数据库查时间链接分析、处置；数据库等待事件分析、处置；数据库长事务分析、处置；数据库表索引失效、执行计划分析、处置；高 CPU 使用率语句、高内存使用率语句分析和处置；数据库连接数分析和处置。 （4）应用检查

			负责应用占用 cpu 检查和报告；应用占用 cpu 分析和处置；应用内存占用检查和报告；应用内存占用分析和处置；应用 zombie 进程检查；weblogic 控制台运行情况检查和报告；weblogic 控制台运行情况分析和处置；应用线程独占情况检查和报告、STUCK 进程检查和报告；应用线程独占情况分析和处置、STUCK 进程分析和处置；应用数据源运行、链接情况检查和报告；应用数据源运行、链接情况分析和处置；应用虚拟内存使用情况检查和报告；应用虚拟内存使用情况分析和处置；应用端口状态检查和报告；应用端口状态分析和处置；应用定时任务检查；应用的 ejb 调用检查；MQ 通道检查监控；informatica 数据管理流程检查、监控；应用消息堆积情况检查和报告；应用消息堆积情况分析和处置。 （5）系统升级 负责申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；申请对 OGG 进行关闭、开启等操作权限，对 ogg 操作；申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；金三升级：工作流导入（需要工作流授权文件）；中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固实施。 （6）故障排查 负责与信息中心一起对故障进行应用级排查，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排查。与信息中心一起对故障进行基础环境排查，包括数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等。根据问题排查结果，对现场环境进行配置解决问题；根据问题排查结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。 （7）应急处理 负责在出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。 （8）联调服务 负责在系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。

			（9）其他处理 负责根据需要执行总局运维脚本、根据需要导出审计数据 DMP；与总局监控对接和处置；协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；按需进行压力测试；根据需要对原国地税环境问题进行处置。 1.1.2.2 应用软件数据访问性能优化 应用软件数据管理人员接收技术人员对数据访问脚本、语句性能问题，同时周期性对软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要内容包括： （1）运行监控 周期性监控和分析软件数据与应用的性能状况 （2）接收问题 接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题 （3）出具解决方案 针对接收到和发现的性能问题登陆到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。 （4）分析处理问题 针对该性能问题执行解决方案 （5）记录问题 针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。 1.1.2.3 日常运维服务

			外部交换平台提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理，主要工作内容如下： （1）接收问题 接收采购人及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。 （2）分析处理问题 通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。 （3）出具解决方案并实施 根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。 （4）记录问题 问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。 （5）紧急问题处理 因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下： 1）沟通确认。对于紧急问题工单，需要工程师在 30 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 2）恢复系统。通过沟通确认后的紧急问题，必须尽快恢复系统，确保业务进行。 3）查找问题原因。工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。 4）出具方案。根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。 5）问题跟踪。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。

			6）最终编写处理报告。按采购人规范出具处理报告。 1.1.2.4 程序问题确认 由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维人员对转出的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。主要工作内容如下： （1）沟通确认 对于程序 bug 的工单，需要运维人员与税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 （2）问题测试 需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现。 （3）分析确认 根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因。 （4）确定临时解决方案 根据问题原因，确定此问题的临时解决方案。 （5）问题转出 程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行程序改进。 （6）问题跟踪 由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。 （7）最终编写处理报告 按采购人规范出具处理报告。

			1.1.2.5 需求问题确认 因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下： （1）沟通确认 与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。 （2）问题分析 对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。 （3）问题反馈 对问题分析结果反馈应用系统负责人。 （4）问题转出 经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室。 （5）问题跟踪 由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。 （6）最终编写处理报告 按采购人规范出具处理报告。 1.1.2.6 重大配置变更 运维人员对可能发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、应用系统、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。主要工作内容如下： （1）变更申请评估 评估重大配置变更的可行性。 （2）变更方案制定及评审 编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。 （3）变更计划制定 评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。 （4）实施和支持 运维人员根据实际情况和各地需求，对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。 （5）变更验证 验证重大配置变更是否成功。 （6）监控 重大配置变更实施成功后，需要在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。 1.1.2.7 补丁发布 补丁发布工作是指在总局下发外部交换平台补丁包后，运维人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下： （1）补丁验证 运维人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升

级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核后，需形成补丁文档审核单。

对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。

（2）补丁升级

对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。

1.1.2.8 软件功能及操作咨询

针对就外部交换平台上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题提供及时全面地解答，完成查询、统计、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。

针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。

1.1.3 运维人员工作一览表

序号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式
1	数据维护	生产数据操作	依据客户需求对“工商多证合一”、“工商两证合一”、“中机车辆信息”、“公安车辆信息”、“环保数据”、“出口退税数据”等涉及外部部门交换到税务部门以及税务部门交换到外部门的数据。	现场实时处理
2	补丁发布	升级补丁	对总局下发的系统补丁进行升级	现场实施处理

				3		补丁功能测试	1.完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。 2.配合采购人完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。	现场处理	
				4	软件功能及操作咨询	功能业务及操作咨询	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答： 1.工商与税务局交换多证合一及两证合一涉及的工商登记信息、涉税信息、交换方式、数据表说明等解答。 2.公安车购税信息解答。 3.环保厅交换信息相关交换方式、表接口、数据项说明等解答。 4.中机车辆合格证信息解答。 5.简易注销业务咨询。	现场+远程	
				5	系统监控	数据交换流程监控	监控及维护以下数据交换流程： 1.交易注销采集流程； 2.建议注销反馈流程； 3.环保汇总对账反馈流程； 4.环保数据采集流程； 5.环保数据反馈流程； 6.工商三证合一信息采集流程；	现场每日 4 次定时性流程监控	

			7.公安销售发票交换流程；等 19 个数据交换流程。
6	日常问题处理	日常问题处理	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。	工作时间现场处理+非工作时间远程处理
7	培训服务	培训服务	依据采购人的需要，对外部交换系统进行相关业务培训	现场或远程
8	数据统计	数据统计	依据采购人数据统计需要对系统内的相关数据进行提取供采购人数据分析或汇报工作所用。	现场

1.2 金税三期财税库银横向联网电子缴税系统

1.2.1 系统运维复杂性认识要求

1.2.1.1 系统架构熟悉要求

金税三期财税库银横向联网电子缴税系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 4 台涉及应用服务 12 个节点，外联网域 2 台服务器涉及 2 个前置应用服务。网络从税务内网横跨互联网。各个应用服务有 webserver 调用，数据库接口调用，QM 消息队列调用等。运维人员需要熟悉系统相关架构及对涉及的技术具备完全的掌握能力。

1.2.1.2 系统关键性认识要求

目前金税三期财税库银横向联网电子缴税系统承担着所有税收的缴款业务、社保费的部门征缴业务，系统的稳定性，问题的处理及时性关乎着税费的缴纳工作，关乎纳税人的利益。

税务机构改革及社保费划转税务征收后，税库银承担的业务增加，面对的用户群体增加。金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的稳定性尤为重要。

			1.2.1.3　日常运维工作复杂性认识要求 为满足基层业务实际需要以及问题处理的及时性，需要针对各个业务、各个使用人群设立相应的沟通管道，日常运维管道有： （1）金三运维平台：需要实时关注运维平台的问题，及时做出处理。 （2）微信群组：银行端缴款业务交流群、SKY 二代 TIPS 测试等。 （3）坐席电话。 以上运维平台、沟通群组需要运维人员实时关注并对问题做出及时的处理或解答。 根据采购人要求进行数据统计，对数据进行分析。专门人员进驻大运维办公场地便于各个系统运维人员及采购人对接人进行日常的沟通。 1.2.2 运维服务内容 1.2.2.1 系统环境保障 （1）服务器检查 负责服务器 cpu 检查；服务器磁盘空间检查；服务器内存使用率检查；服务器 SWAP 使用率检查；服务器 OS 文件系统目录使用率、无用文件删除；服务器用户口令过期检查、修改；服务器 ssh、ssl 升级；服务器时钟检查校对；服务器内置防火墙维护、检查；服务器间网络连通性问题排查； （2）数据库检查 负责 AWR 报告应用层面处置；按要求导出 dump 文件；数据库内存占用评估、扩容建议；数据库磁盘 asm 磁盘组评估、扩容建议；数据库表空间使用率评估、扩容；数据库表锁时常分析、处置；数据库会话异常分析、处置；数据库查时间链接分析、处置；数据库等待事件分析、处置；数据库长事务分析、处置；数据库表索引失效、执行计划分析、处置；高 CPU 使

			用率语句、高内存使用率语句分析和处置；数据库连接数分析和处置。 （3）应用检查 负责应用占用 cpu 检查和报告；应用占用 cpu 分析和处置；应用内存占用检查和报告；应用内存占用分析和处置；应用 zombie 进程检查；weblogic 控制台运行情况检查和报告；weblogic 控制台运行情况分析和处置；应用线程独占情况检查和报告、STUCK 进程检查和报告；应用线程独占情况分析和处置、STUCK 进程分析和处置；应用数据源运行、链接情况检查和报告；应用数据源运行、链接情况分析和处置；应用虚拟内存使用情况检查和报告；应用虚拟内存使用情况分析和处置；应用端口状态检查和报告；应用端口状态分析和处置；应用定时任务检查；应用的 ejb 调用检查；MQ 通道检查监控；informatica 数据管理流程检查、监控；应用消息堆积情况检查和报告；应用消息堆积情况分析和处置。 （4）系统升级 负责申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；申请对 OGG 进行关闭、开启等操作权限，对 ogg 操作；申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；金三升级：工作流导入（需要工作流授权文件）；中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固实施。 （5）故障排查 负责与信息中心一起对故障进行应用级排查，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排查。与信息中心一起对故障进行基础环境排查，包括数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等。根据问题排查结果，对现场环境进行配置解决问题；根据问题排查结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。 （6）应急处理 负责在出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

			（7）联调服务 负责在系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。 （8）其他处理 负责根据需要执行总局运维脚本、根据需要导出审计数据 DMP；与总局监控对接和处置；协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；按需进行压力测试；根据需要对原国地税环境问题进行处置。 （9）ogg 检查 负责税库银系统库新建 OGG 链路、OGG 链路拆分；税库银系统库 OGG 链路异常分析、处置。 1.2.2.2 环境优化调整 对系统运行整体性能情况进行检查，对发现的系统软件性能问题进行分析，根据分析结果采取参数调优、系统参数调优，要求基础环境保障进行数据库参数调整等方法分别实施优化。 主要工作内容包括： （1）运行监控 监控和分析应用软件运行的性能状况。 （2）接收问题 接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题。 （3）分析处理问题 针对该性能问题进行分析处理。 1.2.2.3 重大配置变更协助 对工作范围内的可能发生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）进行评估和协助方案制定，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。 主要工作内容如下： （1）变更申请评估 协助评估重大配置变更的可行性。 （2）变更方案制定及评审 协助编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。 （3）变更计划制定 评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。 （4）实施和支持 根据实际情况和需求，对重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。 （5）变更验证 验证重大配置变更是否成功。 （6）监控 重大配置变更实施成功后，需要在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。 1.2.2.4 配合系统环境搭建 根据采购人要求，配合协助系统环境保障搭建金税三期财税库银横向联网电子缴税系统（包括但不限于生产环境、测试环境、培训环境）。 1.2.2.5 数据服务保障

			数据服务保障主要为金税三期财税库银横向联网电子缴税系统内相关数据的统计查询。 提供系统内相关数据的特殊查询。 可提供金三系统中财税库银横向联网电子缴税系统相关功能模块无法实现的统计查询，满足由于一些需要的临时查询。 座席工程师将问题转出后，要对问题进行跟踪，确保问题均及时有效地处理完成。 1.2.2.6 日常保障服务 为金税三期财税库银横向联网电子缴税系统提供数据查询、应用监控、故障分析等金税三期财税库银横向联网电子缴税系统处理征收工作中各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、应用支持等。 由于系统或用户操作失误造成一些数据必须在后台来进行维护，而数据维护涉及数据安全，为保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性，所以确认和维护这些数据是非常谨慎的。主要工作内容为： （1）一般日常问题受理和处理 主要工作内容如下： 1）接收问题 接收采购人及基层税务人员提出的关于实时缴款、批量扣款、转发报文等系统使用过程中的各类问题。 2）分析处理问题 通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。如用户操作问题，或者外部环境问题导致系统使用异常，一经发现，支持人员需及时告知采购人负责人员。 3）问题处理反馈 根据分析得出的原因，进行问题处理解决并反馈，或反馈可行的解决方案。

			4）问题响应时间 30 分钟内响应，3 小时内解决故障，如无法在短时间内解决，需提交一个处理建议。 （2）分析数据 通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点。 （3）紧急问题处理 因系统异常造成业务中断、需要支持人员随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下： 1）沟通确认 对于紧急问题工单，需要工程师尽快响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 2）恢复系统 通过沟通确认后的紧急问题，必须尽快恢复系统，确保业务进行。 3）查找问题原因 工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。 4）出具方案 根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。 5）问题跟踪 问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。 （4）补丁升级 补丁升级工作是指根据采购人要求和补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行发布、升级以及支持验证的工作。主

			要工作内容如下： 1）补丁发布 向相关人员发布版本或补丁发布通知。 2）补丁升级 通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行发布检验，确保升级后系统运行正常。 （5）软件咨询 针对就金税三期财税库银横向联网电子缴税系统上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报文分析等功能的解释、功能答疑等工作。 1）技术咨询服务。 主要针对金税三期财税库银横向联网电子缴税系统运行及其具体实现技术提供及时、全面、准确的解答和必要的培训，使业务部门的相关人员能够理解该项技术的特点，以利于业务人员更准确的表达业务要求，利于开发单位能有效理解业务意图。 2）软件业务功能咨询服务。 主要针对金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的业务功能模块、维护模块、系统升级的咨询服务，包括各功能模块的内容、与实际业务操作执行的关系、数据层面的逻辑关系，系统升级初始化的必要调整等。 3）需求开发阶段的咨询服务。 协助采购人针对金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的需求变更功能，为软件开发单位提供需求变更内容的咨询服务的工作。 4）测试阶段的咨询服务。

协助采购人参与各税收业务系统的业务需求测试工作，为相关部门提供需求变更内容的咨询服务的工作。

（6）知识库更新和维护

将在上述环节中出现的问题及相关处理方式收集整理，按照采购人要求录入指定的系统。

1.2.2.7 外部联调支持

根据采购人要求，对接入或调用金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的外部系统提供联调技术支持、故障跟踪排查等服务。

1.2.3 运维人员工作一览表

序号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式
1	数据维护	生产数据操作	依据客户需求对“实时扣款信息”、“批量扣款”、“银行端缴款”、“入库流水信息”、“报表”等涉及各类扣款数据进行维护。	现场实时处理
2	补丁发布	升级补丁	对总局下发的系统补丁进行升级。	现场实施处理
3		补丁功能测试	1.完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。 2.配合采购人完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。	现场处理
4	软件功能及操作咨询	功能业务及操作咨询	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答： 1.实时扣款业务涉及的流程，对应的数据表说明、银行端缴款业务涉及的流程，对应的数据表说明等缴税涉及税库银的业务解答。	现场+远程

						2.后台报文跟踪查询，协助基层业务人员对扣款异常的交易进行分析，提供后续处理建议。涉及税收业务及社保缴费业务。	
			5	系统监控	入库流水、国库报表、批扣处理流程、MQ通道监控	监控及维护以下流程： 1.入库流水下载流程监控； 2.国库报表下载流程监控； 3.批扣处理流程监控； 4.MQ通道监控，确保税库银两个MQ节点的所有通道正常运行。 确保以上流程的稳定运行，以上流程的异常将直接影响销号及会计核算业务。	现场每日4次定时性流程监控
			6	日常问题处理	日常问题处理	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。	工作时间现场处理+非工作时间远程处理
			7	接口维护及监控	接口维护及监控	工作时间实时监控税库银对接社保费的接口服务，确保接口服务的正常，确保社保费缴纳正常。	现场
			8	培训服务	培训服务	依据采购人的需要，对金税三期财税库银横向联网电子缴税系统进行相关业务培训	现场或远程
			1.3 金税三期决策支持系统 1 包 1.3.1 系统运维复杂性认识要求 1.3.1.1 系统架构复杂性认识要求				

			决策系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 4 台涉及应用服务 8 个。数据来源核心征管系统、个税系统、社保管理子系统、社保征收子系统、外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、货运发票系统、防伪税控系统、电子底账系统、稽核系统等。设计数据加工过程 1000 多个。 1.3.1.2 业务复杂性认识要求 金税三期决策支持系统 1 包应用业务处室有财产行为税处、大风局、经济分析处、所得税处、货劳处、督察内审处等几乎全部业务部门。系统功能大类有：“报表管理”，“财产行为税管理”，“查询统计”，“国际税管理”，“个人所得税管理”，“货物劳务税管理”，“绩效考核管理”，“纳税服务管理”，“所得税管理”，“数据质量管理”，“税库银业务情况统计”，“一户式”，“一局式”等。 金税三期决策支持系统 1 包共有功能模块 900 多个，其中查询统计 91 个，报表管理 644 个。报表管理其中涉及减税降费报表有 269 个，社保费降率减费报表有 105 个，征管数据月报 50 个。 每月固定工作：每月征期后 3 天完成减税降费报表加工、补丁升级、报表报送，数据分析。 数据交换流程及数据加工流程： （1）财行报表流程，加工查询报表以及环保税每日数据。 （2）数据化流程。 （3）第三方数据流程，加工工商登记信息以及税库银外部交换数据。 （4）优化版流程，优化版查询模块数据加工。 （5）国际税流程，国际司报表加工。 （6）货劳司流程，加工车购税以及出口退税数据。 （7）减免税流程，每月第四个工作日总局抽数使用。

			（8）纳服司流程，加工纳服司相关数据。 （9）所得税司流程，用于加工小微企业以及翘尾情况数据 （10）收归司流程，用于收归报表数据加工。 （11）征管质量流程，加工征管月报数据。 1.3.2 运维服务内容 1.3.2.1 系统环境保障 （1）ogg 检查 负责金税三期决策支持系统 1 包新建 OGG 链路、OGG 链路拆分；金税三期决策支持系统 1 包库 OGG 链路异常分析、处置。 （2）服务器检查 负责服务器 cpu 检查；服务器磁盘空间检查；服务器内存使用率检查；服务器 SWAP 使用率检查；服务器 OS 文件系统目录使用率、无用文件删除；服务器用户口令过期检查、修改；服务器 ssh、ssl 升级；服务器时钟检查校对；服务器内置防火墙维护、检查；服务器间网络连通性问题排查。 （3）数据库检查 负责 AWR 报告应用层面处置；按要求导出 dump 文件；数据库内存占用评估、扩容建议；数据库磁盘 asm 磁盘组评估、扩容建议；数据库表空间使用率评估、扩容；数据库表锁时常分析、处置；数据库会话异常分析、处置；数据库查时间链接分析、处置；数据库等待事件分析、处置；数据库长事务分析、处置；数据库表索引失效、执行计划分析、处置；高 CPU 使用率语句、高内存使用率语句分析和处置；数据库连接数分析和处置。 （4）应用检查 负责应用占用 cpu 检查和报告；应用占用 cpu 分析和处置；应用内存占用检查和报告；应用内存占用分析和处置；应用

			zombie 进程检查；weblogic 控制台运行情况检查和报告；weblogic 控制台运行情况分析和处置；应用线程独占情况检查和报告、STUCK 进程检查和报告；应用线程独占情况分析和处置、STUCK 进程分析和处置；应用数据源运行、链接情况检查和报告；应用数据源运行、链接情况分析和处置；应用虚拟内存使用情况检查和报告；应用虚拟内存使用情况分析和处置；应用端口状态检查和报告；应用端口状态分析和处置；应用定时任务检查；应用的 ejb 调用检查；MQ 通道检查监控；informatica 数据管理流程检查、监控；应用消息堆积情况检查和报告；应用消息堆积情况分析和处置。 （5）系统升级 负责申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；申请对 OGG 进行关闭、开启等操作权限，对 ogg 操作；申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；金三升级：工作流导入（需要工作流授权文件）；中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固实施。 （6）故障排查 负责与信息中心一起对故障进行应用级排查，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排查。与信息中心一起对故障进行基础环境排查，包括数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等。根据问题排查结果，对现场环境进行配置解决问题；根据问题排查结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。 （7）应急处理 负责在出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。 （8）联调服务 负责在系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。 （9）其他处理

			负责根据需要执行总局运维脚本、根据需要导出审计数据 DMP；与总局监控对接和处置；协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；按需进行压力测试；根据需要对原国地税环境问题进行处置。 1.3.2.2 应用软件数据访问性能优化 数据基础环境管理人员接收技术人员对数据脚本、语句性能问题，同时周期性对应用软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要内容包括： （1）运行监控 周期性监控和分析应用软件数据访问的性能状况。 （2）接收问题 接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题。 （3）出具解决方案 针对接收到和发现的性能问题登陆到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。 （4）分析处理问题 针对该性能问题执行解决方案。 （5）记录问题 针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。 1.3.2.3 数据服务 决策管理数据支持平台的数据抽取是指从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到数据仓库的过程。数据

			抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。数据服务主要包括决策管理数据支持平台的数据抽取、数据加工等保障工作。 （1）数据抽取保障服务 1）数据抽取任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 2）日常增量抽取保障。数据服务人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。 3）全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。数据服务人员在采购人系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。 （2）数据加工保障服务 数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全量加工或增量加工两种方式。全量加工方式指针对某类数据，对数据仓库中所有相关业务源数据进行完整的加工。增量加工方式指针对某类数据，在上次已加工的基础上，只加工增量的部分。增量加工由系统设定的定时任务自动执行，全量加工由技术人员手动执行。数据加工保障服务，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。 1）数据加工任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 2）日常增量加工保障。数据服务人员每日对加工的结果进行检查，检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常，发

			现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析，采用技术工具对加工结果进行技术性校验。 3）全量加工。在业务源数据全量抽取后，需采用全量加工的方式对数据进行加工。数据服务人员在采购人系统管理员的要求下，停止增量加工任务，手工启动全量加工的任务，监控加工过程，检查加工结果。 1.3.2.4 日常运维服务 （1）问题处理 决策管理数据支持平台提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理，主要工作内容如下： 1）接收问题 接收采购人及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。 2）分析处理问题 通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。 3）出具解决方案并实施 根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。 4）记录问题 问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。 5）紧急问题处理 因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下：

			（a）沟通确认。对于紧急问题工单，需要工程师在 30 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 （b）恢复系统。通过沟通确认后的紧急问题，必须尽快恢复系统，确保业务进行。 （c）查找问题原因。工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。 （d）出具方案。根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。 （e）问题跟踪。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。 （f）最终编写处理报告。按采购人规范出具处理报告。 （2）数据查询 根据税务机关需要，协助配合进行相关金税三期核心征管数据的查询。主要内容为与税务机关需求人员进行查询数据口径的确认，完成口径确定后根据税务机关工作人员要求负责脚本编写并按要求输出项完成数据的导出工作并提交税务机关相关人员。 1.3.2.5 程序问题确认 由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员对转出的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。主要工作内容如下： （1）沟通确认 对于程序 bug 的工单，需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 （2）问题测试 需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现。 （3）分析确认

			根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因。 （4）确定临时解决方案 根据问题原因，确定此问题的临时解决方案。 （5）问题转出 程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行程序改进。 （6）问题跟踪 由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。 （7）最终编写处理报告 按采购人规范出具处理报告。 1.3.2.6 需求问题确认 因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下： （1）沟通确认 与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。 （2）问题分析 对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。 （3）问题反馈

			对问题分析结果反馈应用系统负责人。 （4）问题转出 经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室。 （5）问题跟踪 由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。 （6）最终编写处理报告 按采购人规范出具处理报告。 1.3.2.7 重大配置变更 运维人员对可能发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、应用系统、数据库、操作系统的重大配置调整）协助基础环境保障部门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。主要工作内容如下： （1）变更申请评估 评估重大配置变更的可行性。 （2）变更方案制定及评审 编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。 （3）变更计划制定 评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。 （4）实施和支持 运维人员根据实际情况和各地需求，对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。

			（5）变更验证 验证重大配置变更是否成功。 （6）监控 重大配置变更实施成功后，需要在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。 1.3.2.8 补丁发布 补丁发布工作是指在总局下发决策管理数据支持平台补丁包后，运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下： （1）补丁验证 运维人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核后，需形成补丁文档审核单。 对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。 （2）补丁升级 对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境、预生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。 1.3.2.9 数据质量管理专项服务 该专项服务需要专职人员负责指标口径整理编写、指标运行维护监控等工作。根据采购人提供指标业务口径编写金税三期决策支持系统 1 包本地数据质量指标，并将指标维护进金税三期决策支持系统 1 包数据质量管理模块，对数据质量指标进

行日常运行监控，协助采购人对数据质量监控结果进行处置等相关工作

1.3.2.10 软件功能及操作咨询

针对就决策支持平台上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。

针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。

（1）减税降费相关工作支持

支持减税降费相关工作。

（2）电子专票相关工作支持

协助采购人完成增值税电子专用发票相关工作的开展，包括电子专用发票监控预警分析、内控督导工作的开展。

1.3.3 运维人员工作一览表

序号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式
1	数据运维	生产数据操作	依据客户需求对“报表管理”，“财产行为税管理”，“查询统计”，“国际税管理”，“个人所得税管理”，“货物劳务税管理”，“绩效考核管理”，“纳税服务管理”，“所得税管理”，“数据质量管理”，“税库银业务情况统计”，“一户式”，“一局式”等涉及数据。	现场实时处理
2	补丁发布	升级补丁	对总局下发的系统补丁进行升级。	现场实施处理
3		补丁功能测试	1.完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。 2.配合采购人完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。	现场处理

				4	软件功能及操作咨询	功能业务及操作咨询	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答：“报表管理”，“财产行为税管理”，“查询统计”，“国际税管理”，“个人所得税管理”，“货物劳务税管理”，“绩效考核管理”，“纳税服务管理”，“所得税管理”，“数据质量管理”，“税库银业务情况统计”，“一户式”，“一局式”等。 金税三期决策支持系统1包共有功能模块900多个，其中查询统计91个 ，报表管理644个。 报表管理其中涉及减税降费报表有269个，社保费降率减费报表有105个，征管数据月报50个。	现场+远程	
				5	系统监控	系统监控	监控及维护以下数据交换流程： 1.财行报表流程，加工查询报表以及环保税每日数据。 2.数据化流程。 3.第三方数据流程，加工工商登记信息以及税库银外部交换数据。 4.优化版流程，优化版查询模块数据加工。 5.国际税流程，国际司报表加工。 6.货劳司流程，加工车购税以及出口退税数据。 7.减免税流程，每月第四个工作日总局抽数使用。	现场每日4次定时性流程监控	

							8.纳服司流程，加工纳服司相关数据。 9.所得税司流程，用于加工小微企业以及翘尾情况数据。 10.收归司流程，用于收归报表数据加工。 11.征管质量流程，加工征管月报数据等数据加工流程。 功能模块运行监控，金税三期决策支持系统1包共有功能模块900多个，查询统计91个，报表管理644个。 报表管理其中涉及减税降费报表有269个，社保费降率减费报表有105个，征管数据月报50个。		
				6	日常问题处理	日常问题处理	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。	工作时间现场处理+非工作时间远程处理	
				7	系统健康巡检	系统健康巡检。	每日4次或依据采购人要求的频率对7加工流程进行全方位的监控巡检。 当发现问题时及时处理。	现场	
				8	培训服务	培训服务	依据采购人的需要，对金税三期决策支持系统1包进行相关业务培训。	现场或远程	
				9	技术支持	技术支持	依据采购人的需要，解答金税三期决策支持系统1包进行相关业务与技术问题。	现场或远程	
				10	减税降费业	报表维护	配合业务部分产出减税降费金税三期决策支持系统1包相关的	现场	

	务支持		200余张报表的产出维护。
11	数据统计查询服务	提供数据统计查询	依据采购人需求，提供金税三期决策支持系统1包相关数据统计。	现场
12	数据质量管理专项服务	数据质量管理	依据采购人需求，依据采购人提供的业务口径，形成数据质量指标，并在金税三期决策支持系统1包中运行，专职人员进行指标运行监控，对数据问题协助采购人进行相关处置。	现场或远程

1.4 金税三期会计核算系统

1.4.1 系统运维复杂性认识要求

1.4.1.1 系统架构复杂性认识要求

会计核算系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 2 台涉及应用服务 6 个。数据来源核心征管系统、个税系统、社保管理子系统、社保征收子系统等。设计数据加工过程 100 多个。

1.4.1.2 业务复杂性认识要求

会计核算报表生成方式、表接口、数据项复杂性较大。涉及会计核算功能模块有 317 个。机构改革及系统合并前，会统核算数据库与核心征管生产数据库为同一个数据库，在核心征管生产数据库上进行会计记账和报表生成。对于数据量比较大的单位，完成一次会统记账时间比较长，例如原国税完成一次会统记账需要 12 个小时，原地税完成一次会计记账需要 14 个小时。在每个月会计记账和报表生成期间，为不影响核心征管的生产业务运行，会计记账都是在周末和晚上操作，需要全区会统人员晚上和周末加班完成记账和报表生成工作。

1.4.2 运维服务内容

1.4.2.1 系统环境保障

			（1）ogg 检查 负责会计核算系统库新建 OGG 链路、OGG 链路拆分；会计核算系统库 OGG 链路异常分析、处置。 （2）服务器检查 负责服务器 cpu 检查；服务器磁盘空间检查；服务器内存使用率检查；服务器 SWAP 使用率检查；服务器 OS 文件系统目录使用率、无用文件删除；服务器用户口令过期检查、修改；服务器 ssh、ssl 升级；服务器时钟检查校对；服务器内置防火墙维护、检查；服务器间网络连通性问题排查。 （3）数据库检查 负责 AWR 报告应用层面处置；按要求导出 dump 文件；数据库内存占用评估、扩容建议；数据库磁盘 asm 磁盘组评估、扩容建议；数据库表空间使用率评估、扩容；数据库表锁时常分析、处置；数据库会话异常分析、处置；数据库查时间链接分析、处置；数据库等待事件分析、处置；数据库长事务分析、处置；数据库表索引失效、执行计划分析、处置；高 CPU 使用率语句、高内存使用率语句分析和处置；数据库连接数分析和处置。 （4）应用检查 负责应用占用 cpu 检查和报告；应用占用 cpu 分析和处置；应用内存占用检查和报告；应用内存占用分析和处置；应用 zombie 进程检查；weblogic 控制台运行情况检查和报告；weblogic 控制台运行情况分析和处置；应用线程独占情况检查和报告、STUCK 进程检查和报告；应用线程独占情况分析和处置、STUCK 进程分析和处置；应用数据源运行、链接情况检查和报告；应用数据源运行、链接情况分析和处置；应用虚拟内存使用情况检查和报告；应用虚拟内存使用情况分析和处置；应用端口状态检查和报告；应用端口状态分析和处置；应用定时任务检查；应用的 ejb 调用检查；MQ 通道检查监控；informatica 数据管理流程检查、监控；应用消息堆积情况检查和报告；应用消息堆积情况分析和处置。 （5）系统升级

			负责申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；申请对 OGG 进行关闭、开启等操作权限，对 ogg 操作；申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；金三升级：工作流导入（需要工作流授权文件）；中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固实施。 （6）故障排查 负责与信息中心一起对故障进行应用级排查，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排查。与信息中心一起对故障进行基础环境排查，包括数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等。根据问题排查结果，对现场环境进行配置解决问题；根据问题排查结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。 （7）应急处理 负责在出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。 （8）联调服务 负责在系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。 （9）其他处理 负责根据需要执行总局运维脚本、根据需要导出审计数据 DMP；与总局监控对接和处置；协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；按需进行压力测试；根据需要对原国地税环境问题进行处置。 1.4.2.2 应用软件数据访问性能优化 数据基础环境管理人员接收技术人员对数据脚本、语句性能问题，同时周期性对应用软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要内容包括：

			（1）运行监控 周期性监控和分析应用软件数据访问的性能状况。 （2）接收问题 接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题。 （3）出具解决方案 针对接收到和发现的性能问题登陆到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。 （4）分析处理问题 针对该性能问题执行解决方案 （5）记录问题 针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。 1.4.2.3 数据服务 会计核算系统的数据抽取是指从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到数据仓库的过程。数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。数据服务主要包括会计核算系统的数据抽取、数据加工等保障工作。 （1）数据抽取保障服务 1）数据抽取任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 2）日常增量抽取保障。数据服务人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发

			现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。 3）全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。数据服务人员在采购人系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。 （2）数据加工保障服务 数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全量加工或增量加工两种方式。全量加工方式指针对某类数据，对数据仓库中所有相关业务源数据进行完整的加工。增量加工方式指针对某类数据，在上次已加工的基础上，只加工增量的部分。增量加工由系统设定的定时任务自动执行，全量加工由技术人员手动执行。数据加工保障服务，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。 1）数据加工任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 2）日常增量加工保障。数据服务人员每日对加工的结果进行检查，检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析，采用技术工具对加工结果进行技术性校验。 3）全量加工。在业务源数据全量抽取后，需采用全量加工的方式对数据进行加工。数据服务人员在采购人系统管理员的要求下，停止增量加工任务，手工启动全量加工的任务，监控加工过程，检查加工结果。 （3）会计核算记账退账 负责全区核算单位记账退账的业务。 1.4.2.4 日常运维服务 （1）问题处理

			会计核算系统提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理，主要工作内容如下： 1）接收问题 接收采购人及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。 2）分析处理问题 通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。 3）出具解决方案并实施 根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。 4）记录问题 问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。 5）紧急问题处理 因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下： （a）沟通确认。对于紧急问题工单，需要工程师在 30 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 （b）恢复系统。通过沟通确认后的紧急问题，必须尽快恢复系统，确保业务进行。 （c）查找问题原因。工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。 （d）出具方案。根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。 （e）问题跟踪。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。

			（f）最终编写处理报告。按采购人规范出具处理报告。 （2）数据查询 根据税务机关需要，协助配合进行相关金税三期核心征管数据的查询。主要内容为与税务机关需求人员进行查询数据口径的确认，完成口径确定后根据税务机关工作人员要求负责脚本编写并按要求输出项完成数据的导出工作并提交税务机关相关人员。 1.4.2.5 程序问题确认 由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维人员对转出的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。主要工作内容如下： （1）沟通确认 对于程序 bug 的工单，需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 （2）问题测试 需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现。 （3）分析确认 根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因。 （4）确定临时解决方案 根据问题原因，确定此问题的临时解决方案。 （5）问题转出 程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行程序改进。

			（6）问题跟踪 由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。 （7）最终编写处理报告 按采购人规范出具处理报告。 1.4.2.6 需求问题确认 因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下： （1）沟通确认 与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。 （2）问题分析 对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。 （3）问题反馈 对问题分析结果反馈应用系统负责人。 （4）问题转出 经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室。 （5）问题跟踪 由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。

			（6）最终编写处理报告 按采购人规范出具处理报告。 1.4.2.7 重大配置变更 运维人员对可能发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、应用系统、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。主要工作内容如下： （1）变更申请评估 评估重大配置变更的可行性。 （2）变更方案制定及评审 编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。 （3）变更计划制定 评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。 （4）实施和支持 运维人员根据实际情况和各地需求，对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。 （5）变更验证 验证重大配置变更是否成功。 （6）监控 重大配置变更实施成功后，需要在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。 1.4.2.8 补丁发布

			补丁发布工作是指在总局下发会计核算系统补丁包后，运维人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下： （1）补丁验证 运维人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核后，需形成补丁文档审核单。 对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。 （2）补丁升级 对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境、预生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。 1.4.2.9 软件功能及操作咨询 针对就决策支持平台上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。 针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。 1.4.2.10 培训要求 依据采购人培训需要，提供每年不少于 1 次免费的集中培训师资服务。 1.4.2.11 减税降费相关工作支持 提供会计核算减税降费相关的报表工作支持。

1.4.3 运维人员工作一览表

序号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式
1	生产数据操作	生产数据操作	依据客户需求对“环境初始化”，“税收会统报表”，“税收票证报表”，“税收五日快报”，“税收旬快报”，“税收月快报”，“自贸区报表”，“报表汇总”，“报表审核”等。会计核算317个功能模块。	现场实时处理
2	补丁发布	升级补丁	对总局下发的系统补丁进行升级。	现场实施处理
3		补丁功能测试	1.完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。 2.配合采购人完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。	现场处理
4	软件功能 及操作咨询	功能业务及操作咨询	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答： 1.会计核算报表业务功能解答。 2.会计核算报表生成方式、表接口、数据项说明等解答。涉及会计核算功能模块有317个。	现场+远程
5	系统监控	系统监控	监控及维护以下： 1.MQ接收通道，接收ITS报表数据。 2.宇动源报表应用日常运行监控。	现场每日4次定时性流程监控

			3.会计核算功能模块运行监控。
6	日常问题处理	日常问题处理	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。	工作时间现场处理+非工作时间远程处理
7	OGG维护及监控	OGG维护及监控	工作时间实时监控：核心征管库与会计核算系统OGG数据链路的状态，涉及144张表数据同步。当OGG出现问题时第一时间处理，并报告采购人。	现场
8	系统健康巡检	系统健康巡检。	每日4次或依据采购人要求的频率对系统交换流程全方位的监控巡检。	现场
9	培训服务	培训服务	依据采购人的需要，对会计核算系统进行相关业务培训。	现场或远程
10	技术支持	技术支持	依据采购人的需要，按业务要求后台取数。解答会计核算系统进行相关业务与技术问题。	现场或远程
11	减税降费业务支持	报表维护	配合业务部分产出减税降费会计核算相关的100余张报表的产出维护。	现场

1.5 税务系统内部控制监督平台

1.5.1 系统复杂性认识要求

税务系统内部控制监督平台共包含六个子系统：内部控制管理系统、税收执法风险监控分析系统、行政管理风险监控分析系统、税收执法责任管理与过错追究系统、督察审计流程管理系统、工作辅助支持系统，且同时与管理决策一包、财务软件、12366 系统、绩效管理信息系统和数字人事软件等多个外部系统进行交互。随着总局党委对内控工作的不断重视，近年

			来内控平台升级改造比较频繁，税务系统内部控制监督平台在日常使用过程中出现以下问题： （1）系统日常使用中出现的问题只能向总局相关部门进行咨询，无法得到及时的解答和处理； （2）系统版本（补丁）无法及时发布，影响日常工作的开展； （3）采购人需要新设指标或修改完善脚本时无法得到技术支持，工作无法正常开展。 系统的正常运行及日常工作的顺利开展关乎总局对采购人的绩效考核。2021 年，随着进一步优化税务执法方式、社保全面划转、专票电子化扩围等重点工作逐步推进，内控平台工作量将随之增大，系统的正常运行维护工作及日常风险指标编写工作显得尤为重要。 1.5.2 运维服务内容 1.5.2.1 日常应用运维内容 负责内部控制监督平台基础运行环境保障、数据加工、日常运行维护工作及问题解答等运维工作。 1.5.2.2 跟进版本（补丁）发布事宜 根据总局文件要求，按照总局下发版本（补丁）升级说明，发布内部控制监督平台升级版本及补丁，对于新增或调整的业务、参数应及时通知采购人进行确认或调整，并做好版本（补丁）升级记录。 1.5.2.3 系统初始化调整 根据总局新增需求版本（补丁）发布说明和本省业务要求，对内部控制监督平台参数进行配置，对系统参数进行调整。 1.5.2.4 系统风险指标编写维护等工作。 1.5.2.5 系统日常数据从后台查询统计工作。 1.5.3 运维人员工作一览表

序号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式
1	生产数据操作	生产数据操作	为完成系统的运行保障工作，确保日常工作顺利开展，需要进行1名运维人员的驻场运维采购，以完成日常应用运维、跟进版本（补丁）发布、系统初始化参数调整、相关操作手册编写、系统风险指标编写和维护、系统日常数据后台查询统计等工作。	工作时间现场处理+非工作时间远程处理

2.高级运维服务

根据采购人的要求对系统进行本地化完善优化，满足政策调整、管理创新要求、地方业务差异化等业务需求的不断变化。系统的完善优化，包括技术需求的不断变化、用户体验的不断提升、程序的优化完善。具体服务项目包含但不限于新增、变更及其他需求分析、设计开发（概要设计、详细设计、编码实现等）、软件测试、软件定版、技术架构支持等。高级运维服务按实际工作量评估工作人月，最终按照实际评估的工作量支付价款。

3.外部交换系统接口拓展开发

本项目基于广西税务金税三期外部交换系统新增的本地化数据共享业务进行集成开发。

序号	实施工作大项	实施工作小项
1	在外部交换新建库表类数据资源	需求分析
		资源接口设计
		数据分析

						数据清洗和加工	
						数据汇集	
						配置数据抽取、加工流程	
						与业务系统联调测试	
						资源接口部署上线	
				2	将外部交换系统原库表类资源转换为接口类资源	需求分析	
						接口设计	
						数据分析	
						数据清洗和加工	
						数据汇集	
						配置数据抽取、加工流程	
						接口编码开发	
						与业务系统联调测试	
						资源接口部署上线	
				3	根据需求完成 20 个以内新建接口类资源开发集成	需求分析	

						接口设计
						接口编码开发
						与业务系统联调测试
						资源接口部署上线

具体工作需求如下：

（1）在外部交换系统新建库表类数据资源

1）目前已明确需新建的库表类资源有：

序号	库表资源名称
1	互市点月贸易商品统计库表资源开发
2	边民基本情况信息库表资源开发
3	海关信息库表资源开发
4	申报商品库表资源开发
5	参与申报边民库表资源开发
6	落地加工企业情况库表资源开发
7	申报信息库表资源开发
8	边民合作社情况库表资源开发
9	互市贸易运输情况库表资源开发

				10	互市点月贸易统计库表资源开发	
				11	低保特困低边个人信息资源开发	
				12	土地交易信息资源开发	
				13	低保个人信息资源开发	
				14	设立、变更、吊销、注销信息资源开发	
				15	严重违法企业信息_互联网+监管资源开发	
				16	经营异地公告详情信息_互联网+监管资源开发	
				17	歇业公告资源开发	
				18	终止歇业公告资源开发	
				19	广西未经行政登记的税务师事务所名单资源开发	
				20	广西纳入监管的涉税专业服务机构名单资源开发	
				21	失信被执行人名单信息（自然人）库表资源测试	
				22	涉税务案件信息库表资源测试	
				23	广西法院受理破产案件库表资源测试	
				24	失信被执行法人信息库表资源测试	
				25	涉不动产登记判决案件信息	
			后续将根据采购人需求进行库表类数据资源的新建。 2）具体工作包含有：需求分析；资源接口设计；数据分析；数据清理和加工；数据汇集；配置数据抽取、加工流程；与业务系统联调测试；资源接口部署上线等。			

（2）将外部交换系统原库表类资源转换为接口类资源

具体工作包含有：需求分析；接口设计；数据分析；数据清理和加工；数据汇集；配置数据抽取、加工流程；接口编码开发；与业务系统联调测试；资源接口部署上线等。

（3）根据需求完成 20 个以内新建接口类资源开发集成

1）目前已明确需新建的接口类资源有：

序号	接口资源名称
1	不动产登记信息接口开发
2	“一件事”套餐审批系统接口目录_接收业务受理信息接口开发
3	“一件事”套餐审批系统接口目录_根据申办流水号获取申报详细信息接口开发
4	“一件事”套餐审批系统接口目录_获取接口访问令牌接口开发
5	“一件事”套餐审批系统接口目录_获取申办材料附件信息接口开发
6	“一件事”套餐审批系统接口目录_网盘下载接口开发
7	“一件事”套餐审批系统接口目录_网盘上传接口开发
8	“一件事”套餐审批系统接口目录_接收审批结果信息接口开发
9	“一件事”套餐审批系统接口目录_接收过程信息（挂起开始、挂起结束）接口开发
10	“一件事”套餐审批系统接口目录_接收业务办结信息接口开发
11	“一件事”套餐审批系统接口目录_接收网上申报信息接口开发
12	“一件事”套餐审批系统接口目录_接收补齐补正信息接口开发

13	发改委查询企业纳税信息接口开发
14	发改委接收企业授权文件接口开发
15	广西道路运输“两客一危”车辆动态数据接口开发
16	股权转让个人所得税完税凭证查验接口开发
17	股权转让信息推送接口开发

后续将根据采购人要求完成其他新建接口类资源开发集成工作。

2）具体工作包含有：需求分析；接口设计；接口编码开发；与业务系统联调测试；资源接口部署上线等。

（二）其他部分

1.服务方式要求

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

2.投标人要求

要求投标人必须熟悉本项目涉及系统的系统架构，功能设计，具有相关运维成功案例。

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

要求投标人提供与本项目涉及系统原开发厂商沟通合作的可行性方案。

要求投标人每月必须按照采购人的统一要求及时报送运维服务工作报告及相关资料，工作报告应包括存在问题和改进措

			施等核心主体内容且内容必须详实具体，以确保全区运维服务切实发挥积极作用并得到持续优化及提升。 **3.组织机构及人员要求** **3.1 基础运维服务** （1）金税三期外部交换系统 要求驻场运维人员 2 名。应具有计算机相关专业大学本科及以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期外部交换系统的系统操作、业务流程和数据表结构。 （2）金税三期财税库银横向联网电子缴税系统 根据项目系统运维需求，要求提供驻场运维人员 2 名，要求驻场运维人员应具有计算机相关专业大学本科及以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的系统操作、业务流程，掌握 MQ 中间件的使用。 税收业务的顺利进行关乎国计民生，所采购运维人员整体素质水平应在项目硬性要求指标之上，应达到高级工程师以上的水平，以便更好完成系统运行维护工作。 （3）金税三期决策支持系统 1 包 增值税电子专用发票业务开展、减税降费工作开展为税总重点工作，报表的及时报送，数据准确性保证关乎减税降费的开展、决策分析的开展，所采购运维人员整体素质水平应在项目硬性要求指标之上，应达到高级工程师以上的水平，以便更好完成系统运行维护工作。同时，由于金税三期决策支持系统 1 包数据统计需要一定的业务能力，所要求的运维人员应具备税收业务行业经验。 要求驻场运维人员 4 名。应具有计算机相关专业大学本科及以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数

			据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期决策支持系统 1 包的系统操作、业务流程和数据表结构。 其中，1 人负责日常报表产出涉及的 ogg、数据加工、报表加工等报表生成相关工作流程的维护监控；2 人负责日常数据统计、报表数据修改、报表口径提取等日常运维工作；1 人专门负责金税三期决策支持系统 1 包数据质量指标编写维护监控工作。 （4）金税三期会计核算系统 要求驻场运维人员 2 名。应具有计算机相关专业大学本科及以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期会计核算系统的系统操作、业务流程和数据表结构。驻场运维人员负责全自治区会计核算记账、报表加工等会计核算相关工作。 人员分工：1 名运维负责整体项目沟通兼管理、整体系统运行监控，要求资深工程师级别以上，1 名主要负责业务处理及日常问题处理，要求资深业务分析师级别以上。 （5）税务系统内部控制监督平台 要求驻场运维人员 1 名。应具有计算机相关专业大学本科及以上学历，工作经验不得少于 2 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应具有应用系统运行维护经验，熟悉税务相关应用系统操作、业务流程和数据表结构。 **3.2 高级运维服务** 中标人必须具备选派丰富经验的专业人员组建专业团队的能力，当采购人提出高级运维服务需求时，能及时组建专业团队，并提供专业的实施方案予以实施。 实施高级运维服务需求时，要求中标人组建不低于 2 人的专业团队，团队人员应具有本科及以上学历，且工作经验不得

			少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应具有应用系统运行维护经验，熟悉税务相关应用系统操作、业务流程和数据表结构。 **3.3 外部交换系统接口拓展开发** 中标人必须具备选派丰富经验的专业人员的能力，当采购人提出外部交换系统接口拓展开发需求时，能及时选派专业人员，并提供专业的实施方案予以实施。 实施外部交换系统接口拓展开发需求时，要求中标人选派不少于 1 名专业人员，专业人员应具有本科及以上学历，且工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应具有应用系统运行维护经验，熟悉税务相关应用系统操作、业务流程和数据表结构。 ★4.信息安全保密要求 （1）中标人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）中标人投入的项目人员须 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）中标人投入的 项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。 （4）中标人须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 （5）中标人投入的项目人员须与 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。 ★5.供应链安全管理要求 （1）中标人应要求供应链厂商严格落实供应链安全管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全

			评估、渗透测试等，并将供应链厂商落实情况作为项目验收的检查内容。 （2）中标人应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款，对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为，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。 ★6.网络安全和数据安全管理要求 中标人投入的项目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，由于中标人投入的项目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.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。采购人将视问题轻重、中标人责任大小等情况，按不高于合同金额的 5%的比例进行扣减。 8.验收方式及标准要求 8.1 验收方式 本项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。 本项目在合同约定的服务期结束后进行一次项目服务验收。中标人在合同约定的服务期结束后的一个月内向采购人提出

验收申请，采购人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。

8.2 验收准入条件

本需求书中包含的服务需求内容全部完成，满足本需求书的规定要求。

8.3 验收标准

采购人以本需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人是否按照本需求书中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。

（1）基础运维服务

由采购人对运维服务质量进行年度考核，验收时按未达到服务指标要求的比例进行费用核减。采购人每月按照《运维厂商考核评级表》进行评分（满分 100 分），年平均分 90（含 90）分以上按合同价格的基础运维服务费用 100%支付；80-89 分按合同价格的基础运维服务费用 90%支付；80 分以下按合同价格的基础运维服务费用 80%支付。

广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月运维厂商考核评级表						
分类	**序号**	**项目**	**项目描述**	**分值**	**评分标准**	**得分**
资源配备	1	人员到位情况	运维厂商按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到采购人的要求。	4	配置人员数量满足需求和合同约定的，不扣分，否则少一人扣 0.5 分。	
	2	人员素质情况	运维厂商按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合采购人的具体要求。	4	具备相关管理和技能水平，持有专业职业技术证书，符合需求和合同约定要求的不扣分，否则，	

									缺少一样扣 0.5 分。		
					3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。	4	因人员变动影响正常运维工作，每次 0.5 分。		
				工作质效	4	运维处理时效	运行维护项目是否按照采购人规定的运维时效完成。	6	由运维部门按照运维管理办法规定时效进行打分，按照 1-5 级评估扣分，每级 1.5 分。		
					5	检查频次要求	巡检值守服务是否按照规定的频次完成。	6	按照合同约定的频次按期完成内容，超期或压缩检查项目的由运维部门评估打分，推迟或压缩内容占整体项目数每缺少一项扣 0.5 分。		
					6	问题处理	系统版本有效性。	6	版本（补丁）未能按计划有效解决相关问题的，按次扣 0.5 分。		
					7	版本质量	系统版本问题率。	6	由于发布版本（补丁）引发新问题的，且未能及时向上反馈、解决的，按次扣 0.5 分。		
					8	其他任务完成情况	对于需求方在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情	6	对于需求部门提出的合理需求按期完成的，不扣分；每少完成一		

							况。		次扣 0.5 分，扣完为止。		
					9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况。	6	出现应急情况时，能采取合理的方式按时处置，按照 1-5 级评估扣分，每级 1.5 分。		
					10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	6	按照需求约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣 0.5 分，扣完为止。		
					11	系统运行故障率	由运维厂商所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。	6	按照系统运行的工作日天数计算故障率，由运维部门评估确定故障主体，每出现一次，记为当天故障，故障率每个百分点扣 0.5 分。		
				信息安全	12	系统安全漏洞	由采购人安全系统或第三方检测服务所发现的由运维厂商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（运维厂商事前已发现并向采购人报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。	4	检出一项扣 0.4 分。		
					13	内控机制	运维厂商在内部岗位设置、工作	4	建立了相关制度的，不扣分，未		

						制度	流程等方面制定了制约或控制制度。		按采购人要求制定相关制度的，每缺一项扣 0.4 分。		
					14	内控机制执行	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。	4	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣 0.4 分。		
					15	安全培训	运维厂商人员是否对在岗人员进行了安全培训。	4	每次大规模人员变动后都进行了安全培训的，不扣分。		
					16	安全协议	运维厂商人员是否与采购人签订了安全保密协议。	4	签订了安全保密协议的，不扣分。		
					17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。	4	每出现一项扣 1 分。		
				沟通交流	18	培训指导	运维厂商是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。	2	按照合同约定对采购人相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的，不扣分；发生一次培训指导不到位的，扣 0.2 分。		
					19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者采购人的投诉举报，并经采购人运维工作主管部门核实确认的。	2	每收到一次投诉，扣 0.2 分，扣完为止。		
					20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况	2	对于工作中的问题主动跟进，对		

							和结果反馈情况。		于采购人提出的工作项目根据进度主动反馈结果，分为 1-5 档、每档 0.5 分，由运维部门评估酌情分档打分。		
					21	交流渠道	运维厂商人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。	2	主动建立各种便于工作沟通的渠道，运维部门评估确认，有相关渠道的不扣分，按照工作标准分为 1-5 档、每档 0.5 分，由运维部门评估酌情分档打分。		
				服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用语、环境卫生、仪表得体。	2	由运维部门评估，分为 1-5 档，每档 0.5 分，按照具体落实内容酌情分档打分。		
					23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。	2	建立了相关的工作制度的，不扣分，否则缺少一项扣 0.2 分		
					24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况。	2	按相关工作制度逐项落实的，不扣分，否则缺少一项扣 0.2 分。		
					25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。	2	每年定期开展针对不同系统的满意度调查，对基层税务机关从系统应用、操作等方面进行满意度		

								问卷调查，根据问卷调查的满意度折算，满意度每 5 个百分点分档，每档 0.2 分。	

（2）高级运维服务

每年服务期满时，由采购人组建的考核验收小组核定高级运维服务工作量。年度高级运维服务应支付金额为年度高级运维服务工作量（人月）×高级运维服务合同单价。

验收通过后，由采购人的财务部门将高级运维服务验收结果提交第三方专业机构进行费用评审，评审结果将作为本年度高级运维服务实际支付金额的依据。

（3）外部交换系统接口拓展开发

项目符合招标文件的要求，系统运行正常；中标人应向采购人提出验收申请，并向采购人移交软件和相关文档，配合采购人审核。

验收文档的完整性是验收标准之一。文档至少包括：业务需求及需求变更、源代码、安装盘、应用系统设计说明书、数据库设计说明书、安装指南、系统操作手册以及软件开发过程中形成的相关文件。中标人应对上述各类项目文档及时更新，规范管理，分类归档，最终统一移交给采购人，否则采购人有权拒绝接收，视为未移交工程文档，不予验收。

验收的具体流程应遵循采购人应用软件项目相关管理办法。

服务期满时，由采购人组建的考核验收小组按最终核定工作量进行考核。

1）初步验收

满足以下条件，经中标人申请，进入初步验收阶段：

a.完成项目技术环境的搭建、本次项目所需接口开发、测试、安装、部署等实施服务。

b.完成项目上线工作，系统功能试点能正常运行。

c.试点正常运行 1 个月后，中标人向采购人申请初验，提交初验报告。

d.初步验收合格后，由双方共同签署初步验收报告。

2）最终验收

满足以下条件，经中标人申请，进入终验阶段：

a.完成所有项目需求的推广上线。

b.中标人向采购人申请最终验收，提交最终验收报告。

c.最终验收合格后，由双方共同签署最终验收报告。

3）验收交付物

中标人按照要求提交全部文档，通过验收，视为本项工作完成。交付成果物包括但不限于下表的内容：

工作内容	交付物名称	形式	验收阶段
外部交换接口拓展开发	《项目概要设计说明书》	电子	终验
	《项目详细设计说明书》	电子	终验
	《项目安全管理文档》	电子	终验
	《项目需求说明书》	电子	终验
	《项目实施报告及总结》	电子	终验
验收报告	项目验收报告	电子	终验

二、商务条款

服务期限及地点要求	服务期限：1 年。因政策调整、新系统上线或采购内容需要调整等重大变故，采购人有权提前终止合同执行，费用按实际服务时间和考核结果结算，中标人不得有异议。 服务地点：广西区内采购人指定地点。要求中标人根据要求，安排服务人员进驻采购人指定地点提供现场服务，通过建立健全科学高效的运维服务机制，综合采用热线电话、QQ 或微信服务群、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。
报价要求	本次报价须为人民币报价，报价包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等的费用和所需缴纳的所有价格、税、费。对于本文件中明确列明须报价的服务，投标人存在漏报的，将导致投标被否决。对于本文件中未列明，而投标人认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付投标人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。
付款方式	**本项目分三部分结算：** **1.基础运维服务费用** 签订合同后 30 日内，采购人支付合同总金额中基础运维服务费用的 50%；服务期满，采购人对项目进行验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，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。 **2.高级运维服务费用** 服务期满，经采购人验收核定工作量后据实结算。即：项目验收合格后，由采购人将工作量提交第三方专业机构进行费用评审，并将评审结果作为本年度高级运维服务实际支付金额的依据。年度高级运维服务应付金额=年度高级运维服务工作量（人月）×高级运维服务合同单价(万元/人月)。若第三方专业机构的评审结果中，高级运维服务合同单价(万元/人月）或年度高级运维服务应付金额超过本项中标人的投标报价（单价或总价）的，按中标人的投标报价（单价或总价）结算。 **3.外部交换系统接口拓展开发费用** （1）签订合同后 30 日内，采购人支付合同总金额中外部交换系统接口拓展开发费用的 50%。 （2）服务期满，采购人对项目进行验收，并根据项目验收标准、最终工作量核定及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对

<table>
<tr><td></td><td>合同服务费进行核算后，30 日内支付合同相应的剩余款项。其中，最终工作量核定依据为：
a.如核定完成开发接口数量等于 20 个，足额支付合同总金额中外部交换系统接口拓展开发费用的剩余款项；
b.如核定开发接口数量少于 20 个，按接口单价*未完成接口数量核减未完成接口的费用后，支付合同总金额中外部交换系统接口拓展开发费用的剩余款项。
注：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。</td></tr>
<tr><td colspan="2">三、运维费用和预算</td></tr>
<tr><td>运维费用和预算</td><td>1.基础运维服务
采购驻场运维人员 11 人，服务期限：1 年，费用预算合计 211.2 万元。
2.高级运维服务
采购服务期限 24 人月（折算远程运维服务 2 人），费用预算合计 43.2 万元。
由于国家政策调整、采购人实施工作需要或不可抗力等因素均会造成工作量发生变化，所以需求中内容为预估工作量，不作为中标人实际工作内容，仅作为本次采购参考数量，中标人应充分评估工作量变化可能产生的经济风险。中标人须根据需求内容和预估工作量报单价。
3.外部交换系统接口拓展开发
采购费用预算合计 21.64 万元。
4.预算明细清单：
<table>
<tr><td>序号</td><td>对应运维服务内容</td><td>数量（要求运维人数）</td><td>预算单价</td><td>服务时间</td><td>单项总预算（万元）</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

一、基础运维服务					211.2
1	金税三期外部交换系统基础运维服务	驻场 2 人	/	1 年	38.4
2	金税三期财税库银横向联网电子缴税系统基础运维服务	驻场 2 人	/	1 年	38.4
3	金税三期决策支持系统 1 包基础运维服务	驻场 4 人	/	1 年	76.8
4	金税三期会计核算系统基础运维服务	驻场 2 人	/	1 年	38.4
5	税务系统内部控制监督平台基础运维服务	驻场 1 人	/	1 年	19.2
二、高级运维服务					43.2
6	高级运维服务 （采购服务期限 24 人月）	远程 2 人	1.8 万元/人月	1 年	43.2
三、外部交换系统接口拓展开发					21.64
7	外部交换系统接口拓展开发	1 项	/	1 年	21.64

以上三部分预算费用总计 276.04 万元，即该项目 2023 年总预算费用为 276.04 万元。预算单价和单项总预算为最高限价，投标人某一项的报价超过预算单价或单项总预算的，视为无效投标。