招 标 文 件

(商务部分)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局
12366 纳税缴费服务热线系统运维服务项目
项目编号：GX2025-DLGK-C0011-B00
采 购 人：国家税务总局广西壮族自治区税务局
采购代理机构：广西众联工程项目管理有限公司

国家税务总局广西壮族自治区税务局

2025 年 1 月 21 日

目 录

第一章 投标邀请	- 2 -
第二章 投标人须知	- 5 -
投标人须知前附表	- 5 -
一、总则	- 16 -
二、招标文件	- 17 -
三、投标文件	- 18 -
四、投标文件递交	- 20 -
五、开标与评标	- 20 -
六、中标和合同	- 23 -
七、询问和质疑	- 24 -
八、其他	- 25 -
第三章 评标方法及标准	- 26 -
第四章 政府采购合同文本	33
第五章 投标文件格式	47
第六章 项目采购需求	- 75 -

第一章 投标邀请

项目概况

国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 纳税缴费服务热线系统运维服务项目招标项目的潜在投标人应在广西众联工程项目管理有限公司财务部(南宁市江南区白沙大道 53 号松宇时代 14A 层)获取招标文件,并于 2025 年 2 月 14 日 9 时 30 分(北京时间)前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号: GX2025-DLGK-C0011-B00
2. 项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 纳税缴费服务热线系统运维服务项目
3. 预算金额: 人民币(大写)贰拾肆万元整(¥240000.00)
4. 最高限价: 人民币(大写)贰拾肆万元整(¥240000.00)
5. 采购需求:

本项目要求提供 12366 热线系统运维服务和智能知识调优服务:

(1) 12366 热线系统运维服务内容主要包括:采用现场运维和远端技术支持相结合的方式,提供“7×24 小时”全天候的 12366 热线系统运维服务。提供对全区 12366 热线系统的日常监控、运行维护、补丁发布、数据维护、安全加固、故障处理等,保障系统稳定运行。

(2) 12366 热线智能知识调优内容由基础运营服务和智能优化服务构成。基础运营服务包括提供日志数据处理、语料泛化、多模态语音模型训练等基础服务;智能调优服务通过远程技术人员向采购人提供智能训练服务,并提供后端深度优化服务。

具体要求详见本项目招标文件“第六章 项目采购需求”

6. 合同履行期限: 1 年
7. 本项目接受联合体投标

二、申请人的资格要求

1. 符合国家有关法律规定,在中国境内(指关境内)注册;
2. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定;
3. 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,供应商应为中小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位;
4. 本项目的特定资格要求: 无;
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

1. 时间：2025年1月21日至2025年1月27日（提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日），每天上午8:30至12:00，下午14:30至17:30（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：广西众联工程项目管理有限公司财务部（南宁市江南区白沙大道53号松宇时代14A层）。

3. 方式（可以采用以下方式之一获取招标文件）：

（1）现场购买：供应商无需携带报名资料，到广西众联工程项目管理有限公司财务部获取招标文件，付款方式只接受现金付款或者微信付款、支付宝付款，不接受银行卡刷卡支付。

（2）电子邮件方式：供应商需于招标文件获取时间内将招标文件工本费（只接受公对公转账，不接受私人账号转账，并备注项目编号）转账底单（并附上项目名称、项目编号、收件人姓名、联系电话、收件地址、开票信息）扫描发邮件至604039546@qq.com邮箱，代理机构查收后当日向供应商发送获取文件登记表及电子版招标文件并办理纸质版招标文件邮寄（邮费到付）事宜（供应商未提供联系方式，由此造成供应商无法按时获取纸质版招标文件的，责任由供应商承担）。

收款人户名：广西众联工程项目管理有限公司

开户银行：中国光大银行股份有限公司南宁民主支行

银行账号：78900188000167866

4. 售价：¥300.00元，本公告包含的招标文件售价总和。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1. 投标文件递交截止时间及开标时间：2025年2月14日9时30分00秒（北京时间）。（注：投标文件递交起止时间：2025年2月14日8时30分00秒至9时30分00秒）（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

2. 地点：广西众联工程项目管理有限公司开标厅（南宁市江南区白沙大道53号松宇时代14层）；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。

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/>）、广西众联工程项目管理有限公司网站（<http://www.gxzhonglian.cn/default.aspx>）上发布。

2. 本项目需要落实的政府采购政策：

- （1）政府采购促进中小企业发展。
- （2）政府采购促进残疾人就业政策。
- （3）政府采购支持监狱企业发展。

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

2. 采购代理机构信息

名 称：广西众联工程项目管理有限公司

地 址：南宁市江南区白沙大道 53 号松宇时代 14A 层

联系方式：李柳婵、姚茜、戚程、包鹏 0771-4308370、0771-4308713

3. 项目联系方式

项目联系人：李柳婵、姚茜、戚程、包鹏

电 话：0771-4308370、0771-4308713

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	类别	内容
1	项目名称、编号、预算及最高限价	项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 纳税缴费服务热线系统运维服务项目
		项目编号：GX2025-DLGK-C0011-B00
		项目预算：人民币（大写）贰拾肆万元整（¥240000.00）
		最高限价：人民币（大写）贰拾肆万元整（¥240000.00）
2	采购需求	详见《招标文件（技术部分）》
3	项目属性、类别等	项目属性： ☐ 货物 ☒ 服务 项目类别： ☒ 信息化项目 ☐ 非信息化项目 线上采购项目： ☐ 是 ☒ 否
4	采购人	名称： <u>国家税务总局广西壮族自治区税务局</u> 地址： <u>南宁市青秀区民族大道 105 号</u> 联系电话： <u>0771-5562212</u> 联系方式： <u>宁冰</u>
5	采购代理机构	名称： <u>广西众联工程项目管理有限公司</u> 地址： <u>南宁市江南区白沙大道 53 号松宇时代 14A 层</u> 联系电话： <u>0771-4308370、0771-4308713</u> 联系方式： <u>李柳婵、姚茜、戚程、包鹏</u> 邮箱： <u>604039546@qq.com</u>
6	投标人资格要求	1. 符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册。 2. 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定： (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。 3. 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

		<p>企业采购的项目，供应商应为中小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位。</p> <p>4. 本项目的特定资格要求：无。</p> <p>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。</p> <p>6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。</p>
7	是否接受联合体投标	☒ 不接受 ☐ 接受（接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供联合体协议；否则无须提供。）
8	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	软件和信息技术服务业
9	非主体、非关键性工作分包	<p>是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作分包：</p> <p>采购包 1：</p> ☒ 不允许 ☐ 允许，（写明可以分包履行的具体内容、金额或者比例） <p>采购包 2：_____</p>
10	核心产品	<p>货物类项目填写此栏</p> ☐ 无 ☐ 有 <p>产品名称：___/___</p> <p>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___/___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。</p> <p>采用综合评分法的采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同，且通过资格审查、符合性审查的，按一家投标人计算，评审后</p>

		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____/____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。
11	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进口产品 ☒ 其他: 本项目为服务类采购项目,不涉及进口产品投标
12	信息发布媒体	1. 中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 2. 国家税务总局广西壮族自治区税务局网 (http://guangxi.chinatax.gov.cn/) 3. 广西众联工程项目管理有限公司网站 (http://www.gxzhonglian.cn/default.aspx)
13	获取招标文件时间、地点和方式等	1. 时间: 2025年1月21日至2025年1月27日,每天上午8:30至12:00,下午14:30至17:30(北京时间,法定节假日除外) 2. 地点: 广西众联工程项目管理有限公司财务部(南宁市江南区白沙大道53号松宇时代14A层)。 3. 方式(可以采用以下方式之一获取招标文件): (1) 现场购买: 供应商无需携带报名资料,到广西众联工程项目管理有限公司财务部获取招标文件,付款方式只接受现金付款或者微信付款、支付宝付款,不接受银行卡刷卡支付。(2) 电子邮件方式: 供应商需于招标文件获取时间内将招标文件工本费(只接受公对公转账,不接受私人账号转账,并备注项目编号)转账底单(并附上项目名称、项目编号、收件人姓名、联系电话、收件地址、开票信息)扫描发邮件至604039546@qq.com邮箱,代理机构查收后当日向供应商发送获取文件登记表及电子版招标文件并办理纸质版招标文件邮寄(邮费到付)事宜(供应商未提供联系方式,由此造成供应商无法按时获取纸质版招标文件的,责任由供应商承担)。 收款人户名: 广西众联工程项目管理有限公司 开户银行: 中国光大银行股份有限公司南宁民主支行 银行账号: 78900188000167866 4. 售价: ¥300.00元,本公告包含的招标文件售价总和。

14	现场考察	☒ 不组织现场考察 ☐ 组织现场考察： 时间： ____年____月____日____午____（北京时间） 地点： _____ 联系人： _____ 联系电话： _____ 要求： _____
15	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
16	投标文件组成	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1; text-align: center; vertical-align: middle;">商务部分</div> <div style="flex: 3; padding-left: 10px;"> <p>一、资格证明文件：</p> <p>1. ★投标人基本情况（附法人或者其他组织的营业执照等证明文件复印件；投标人如为自然人，提供自然人的身份证明复印件）（线上采购项目提供扫描件，下同）。</p> <p>2. ★财务状况报告：上一年度或 2023 年度经会计师事务所审计的财务报告（须提供加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的复印件）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明复印件；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。其中，上述财务状况报告包括：投标人执行《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”）；投标人执行《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”）；投标人执行《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。</p> <p>3. ★依法缴纳税收：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（不包括个人所得税）的相关材料，如依法免税或不需要纳税的，应提供相应证明材料</p> </div> </div>

		<p>复印件；投标人无纳税记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件）。</p> <p>4. ★社会保障资金：投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳社会保障资金的相关材料，如依法不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明材料复印件；投标人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）。</p> <p>5. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。</p> <p>6. ★参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。</p> <p>7. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。</p> <p>8. ★中小企业声明函（中小企业投标的，应按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号印发）《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）如实填写并提交此函）；监狱企业证明文件[监狱企业投标的，应提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的证明文件]；残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位投标的，应提交此函）。</p> <p>9. 投标人认为需提供的其他资格证明资料。</p> <hr/> <p>二、开标一览表：</p> <p>1. ★投标报价表（总报价表）。</p> <p>2. ★分项价格表。</p> <hr/> <p>三、其他文件及资料：</p> <p>1. ★授权委托书。</p> <p>2. ★投标函。</p> <p>3. ★商务条款偏离表。</p> <p>4. ★投标保证金提交凭证（如要求提交投标保证金的则必须提供，否则按无效投标处理）。</p> <p>5. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。</p>
--	--	---

		<p>技术部分</p> <p>1. ★技术条款偏离表。</p> <p>2. 服务方案（包括但不限于项目需求理解、运行维护方案、热线智能知识调优方案等）。</p> <p>3. 拟投入项目技术力量一览表。</p> <p>4. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。</p>
		<p>1. 以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。</p> <p>2. 以上带★的文件，必须加盖投标人公章，否则按无效投标处理。</p>
17	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起计算90日历日。
18	提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点	<p>提交方式：纸质文件提交</p> <p>投标截止时间和开标时间：2025年2月14日上午9时30分(北京时间)</p> <p>开标方式：线下开标</p> <p>提交投标文件地点：广西众联工程项目管理有限公司开标厅（南宁市江南区白沙大道53号松宇时代14层）</p> <p>开标地点：广西众联工程项目管理有限公司开标厅（南宁市江南区白沙大道53号松宇时代14层）</p> <p>联系电话：0771-4308370、0771-4308713</p>
19	投标保证金	<p>☐不要求提供</p> <p>☒要求提供：</p> <p>1. 金额：</p> <p>采购包 1：人民币(大写)贰仟元整（¥2,000.00 元）。</p> <p>2. 提交方式：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。</p> <p>收款人户名：广西众联工程项目管理有限公司</p> <p>开户银行：中国光大银行股份有限公司南宁民主支行</p> <p>银行账号：78900188000167866</p> <p>注：以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号（如有）及用途（投标保证金）。</p>

20	不予退还投标保证金的情形	<p>有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：</p> <p>(1) 投标人串通投标或有视为串通投标情形之一的；</p> <p>(2) 投标人提供虚假材料；</p> <p>(3) 投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；</p> <p>(4) 投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标文件；</p> <p>(5) 中标人有下列情形之一的：</p> <p>a. 除不可抗力外，因中标人自身原因未在中标通知书要求的期限内与采购人签订政府采购合同；</p> <p>b. 未按照招标文件、投标文件的约定签订政府采购合同或提交履约保证金。</p> <p>注：若上述投标保证金不予退还情形给采购人（采购代理机构）造成损失，则投标人还要承担相应的赔偿责任。</p> <p>其他不予退还投标保证金的情形：_____ / _____</p>
21	信用记录审查	<p>根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，开标结束后，采购人、采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），对投标人截止到投标截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、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投标人，其投标将被拒绝。</p> <p>本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。</p> <p>在上述指定网站不能查询信用信息的投标人，应提供相关证明材料（原件加盖公章）。</p>
22	支持中小型企业发展	<p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），鼓励中小企业参加本项目采购活动。</p> <p>在货物采购项目中，满足所有标的均由中小企业制造，即所有标的均由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>在服务采购项目中，满足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</p>

		<p>业人员的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>本项目：</p> <p>☒专门面向中小企业采购项目。</p> <p>☐预留份额面向中小企业采购项目（说明：_____）。</p> <p>☐非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的投标价格给予__/_%的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p>
23	支持监狱企业发展	<p>根据《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），监狱企业视同小型、微型企业，按照投标人须知前附表第22项享受价格扣除政策。</p>
24	促进残疾人就业	<p>根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按照投标人须知前附表第22项享受价格扣除政策。</p>
25	其他法律法规强制性规定或扶持政策	<p>本项目中强制采购节能产品的货物名称：</p> <p>采购包1：_____ / _____。</p> <p>注：投标人所投上述产品必须具有节能产品认证证书，并提供依据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复印件，否则投标无效。</p>
		<p>本项目中采购信息安全认证或安全检测的货物名称：</p> <p>采购包1：_____ / _____。</p> <p>注：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</p>

		<p>续销售或者提供。如属于《网络关键设备和网络安全专用产品目录》中“二、网络安全专用产品”内“产品类别”中的所描述的产品，但不属于所列“产品描述”情形的，应提供相应的说明及证明材料。</p> <p>其他法律法规强制性规定或扶持政策： 采购包1：_____ / _____。</p>
26	评标方法及分值	<p>☐本项目采用最低评标价法，详见招标文件商务部分第三章。</p> <p>☒本项目采用综合评分法，其中价格分值为10分，其他因素分值为90分，详见招标文件商务部分第三章。（注：定标原则：<u>得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列</u>）</p>
27	履约保证金	<p>☒不要求提供</p> <p>☐要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同总金额的10%，本项目履约保证金为合同总金额的 <u> </u> %（取整到元），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。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。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。</p> <p>合同期满，中标人应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料，涉及验收的，应同时提交采购人需求部门出具的项目终验意见或质量保证期（服务期）满验收意见。</p> <p>满足履约保证金返还条件且双方对核实结果无异议的，自完成核实之日起30日内，采购人根据项目验收意见扣除应扣除的款项（如有）后，原路无息返还履约保证金。</p> <p>采购人账户： / 开户银行： / 银行账号： /</p> <p>注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(履约保证金)。</p>
28	接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址	<p>质疑联系方式： 1. 接收质疑函的方式：纸质方式</p>

		<p>2. 联系部门：广西众联工程项目管理有限公司招标代理部</p> <p>3. 联系电话：0771-4308370、0771-4308713</p> <p>4. 通讯地址：南宁市江南区白沙大道 53 号松宇时代 14A 层</p> <p>5. 电子邮箱：604039546@qq.com</p>																																
29	需提交的投标文件份数	<p>需提交的投标文件份数：</p> <p>1. 正本 1 份、副本 4 份。</p> <p>2. 签字盖章的电子文件 1 份（PDF 格式），采用 U 盘方式提交。</p> <p>注：投标文件每册装订厚度不应超过 55mm，如超出请分册装订。</p>																																
30	代理费用	<p>代理费用：</p> <p>1. 本项目代理费用由 中标人 支付。</p> <p>2. 代理费用收取方式及标准：</p> <p>符合国家发展计划委员会《招标代理服务收费管理暂行办法》（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。</p> <p>采购代理服务收费标准费率：</p> <table border="1" data-bbox="606 1187 1356 1624"> <thead> <tr> <th>费率 中标金额</th> <th>货物招标</th> <th>服务招标</th> <th>工程招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 万元以下</td> <td>1.5%</td> <td>1.5%</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>100~500 万元</td> <td>1.1%</td> <td>0.8%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>500~1000 万元</td> <td>0.8%</td> <td>0.45%</td> <td>0.55%</td> </tr> <tr> <td>1000~5000 万元</td> <td>0.5%</td> <td>0.25%</td> <td>0.35%</td> </tr> <tr> <td>5000 万元~1 亿元</td> <td>0.25%</td> <td>0.1%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>1~5 亿元</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>5~10 亿元</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> </tr> </tbody> </table> <p>注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。</p> <p>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：</p> <p>100 万元×1.0%=1 万元</p> <p>（500-100）万元×0.7%=2.8 万元</p> <p>（1000-500）万元×0.55%=2.75 万元</p> <p>（5000-1000）万元×0.35%=14 万元</p>	费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标	100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%	100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%	500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%	1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%	5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%	1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%	5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
费率 中标金额	货物招标	服务招标	工程招标																															
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%																															
100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%																															
500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%																															
1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%																															
5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%																															
1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%																															
5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%																															

		<p>(6000-5000) 万元×0.2%=2 万元</p> <p>合计收费（标准费率）=1+2.8+2.75+14+2=22.55（万元）</p> <p>3. 代理费用汇到如下指定账户：</p> <p>开户名称：广西众联工程项目管理有限公司</p> <p>开户银行：中国光大银行股份有限公司南宁民主支行</p> <p>银行账号：78900188000167866</p>
31	其他补充事项	<p>1. 本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。</p> <p>2. 本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人(负责人)或被授权人亲自在招标文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其它形式均不能代替亲笔签字。</p> <p>3. 中标人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结果公开中标人的《中小企业声明函》。</p> <p>4. 中标人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结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。</p> <p>5. 中标供应商为监狱企业的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标结果同时公告其省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的证明文件]，接受社会监督。</p>

一、总则

1. 预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局广西壮族自治区税务局批准立项。

1.2 本项目预算资金见**投标人须知前附表**，已列入国家税务总局广西壮族自治区税务局预算。

2. 合格的产品和服务

2.1 本项目所涉及的所有产品和服务均应来自中国境内（指关境内），合同金额的支付也仅限于这些产品和服务。

2.2 合格的产品和服务即**采购需求见招标文件（技术部分）**。

2.3 投标人应保证所提供的产品及服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、工业设计权及使用权）的请求及起诉。

3. 合格的投标人

3.1 一般规定

3.1.1 投标人应遵守《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《政府采购质疑和投诉办法》及有关政府采购的规定，同时还应遵守有关法律、法规和规章的强制性规定。

3.1.2 投标人的资格要求及本项目的特定资格要求见**投标人须知前附表**。

3.1.3 资格条件中所称“重大违法记录”，是指投标人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。

投标人在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。

“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。

3.1.4 信用记录要求

采购人、采购代理机构应当通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询投标人的信用记录，并对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、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投标人，应当拒绝其参与政府采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人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。

3.2 联合体

3.2.1 若本项目接受联合体投标，则两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购。

3.2.2 以联合体形式参加投标的，联合体各方应按第二章要求提供资格条件材料。

3.2.3 联合体中有同类资质的投标人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投标人确定资质等级。

3.2.4 联合体应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

3.2.5 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

3.2.6 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

3.3 禁止规定

3.3.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一采购包的政府采购活动。否则投标均无效。

3.3.2 除单一来源采购项目外，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。否则投标无效。

4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与编写、提交投标文件有关的费用，不论招标的结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

二、招标文件

5. 招标文件构成

第一部分 商务部分

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知
- (3) 评标方法及标准
- (4) 政府采购合同文本
- (5) 投标文件格式

第二部分 技术部分

- (6) 项目采购需求

6. 招标文件询问、澄清或修改

6.1 投标人对招标文件如有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。如有必要，采购人或者采购代理机构可对招标文件进行澄清或者修改。

6.2 采购人或者采购代理机构可主动对招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。

6.3 澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告，线上采购项目还应通过国家税务总局政府采购评审管理系统（以下简称“评审管理系统”）通知所有获取招标文件的潜在投标人。

6.4 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应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式或通过评审管理系统（适用于线上采购，下同）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应当顺延提交投标文件的截止时间。

6.5 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

三、投标文件

7. 投标文件编制

7.1 投标文件的编制

7.1.1 投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行投标文件的编制。

7.1.2 投标文件应满足招标文件提出的实质性要求和条件，并保证其所提交的全部资料是不可分割且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则造成不利后果由投标人承担责任。

7.2 投标文件的语言

7.2.1 除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本并使用中文简化字，若有不同文本，以中文简化字文本为准。

7.2.2 投标文件提供的全部资料中，若属于非中文描述的，应同时提供中文简化字译本。

7.2.3 除在招标文件的要求中另有规定外，投标文件计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

7.3 投标人制作投标文件前须提前办理数字证书和电子签章，办理方式和注意事项详见网站《供应商操作手册》。供应商在国家税务总局集中采购中心网站（<https://swcg.chinatax.gov.cn>）“下载中心”下载并安装“供应商投标工具”，使用投标工具编制投标文件。（线上采购项目适用）

8. 投标文件的组成

8.1 投标文件包括商务部分和技术部分。

8.2 投标文件**商务部分**主要包括的文件和资料：

8.2.1 资格证明文件，见**投标人须知前附表**。

8.2.2 其他文件及资料，见**投标人须知前附表**。

8.3 投标文件**技术部分**主要包括的文件及资料，见**投标人须知前附表**。

8.4 证明资料如标明有效期的，必须在有效期内。

9. 报价要求

9.1 除招标文件另有规定外，投标应以人民币报价，线上采购项目还须按照投标工具的流程和提示编制并上传投标报价表。

9.2 本项目不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。

9.3 本项目以投标报价为依据计算价格分。投标报价应包括招标文件中要求投标人承担所有工作内容的全部费用。

9.4 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。

9.5 最低报价不能作为中标的保证。

10. 投标文件的书写、密封、签署、盖章

10.1 书写

10.1.1 投标文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写。

10.1.2 投标文件内容应没有涂改或行间插字。若有前述改动，在改动处应由单位负责人（投标人代表）签字确认或加盖投标人的单位公章。

10.2 密封

10.2.1 投标文件应胶装或装订成册，避免材料散装、脱落。

10.2.2 投标文件应使用不透明的牛皮纸或档案袋等材料密封包装，并在外包装封面注明“正本”或“副本”，以及项目编号、项目名称、开标时间等信息，避免投标文件被误拆或提前拆封。投标文件正本应按上述要求制作。副本可按上述要求制作，也可用正本的完整复印件，并与正本保持一致（若不一致，以正本为准）

10.3 签署、盖章

10.3.1 投标文件中要求签字处应由投标人的单位负责人（投标人代表）签字。

10.3.2 投标文件必须按照招标文件给出文件格式的签署要求进行签署。

10.3.3 投标人在“**投标函**”“**法定代表人授权委托书**”上应当按格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并按照招标文件第五章投标文件格式中的相应格式文件要求签署全名。

10.3.4 投标文件中的“盖章”指加盖投标人的“公章”，而非“合同专用章”、“投标专用章”等其他非公章。

10.3.5 线上采购项目可以使用电子签章。

11. 投标有效期

11.1 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，以保证采购人或者采购代理机构有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期，否则作为无效投标处理。

11.2 特殊情况下，在原投标有效期期满之前，采购人或者采购代理机构可征得投标人同意延长投标有效期。

四、投标文件递交

12. 投标文件递交

12.1 投标人应当在**投标人须知前附表**要求提交投标文件截止时间前,根据《投标人须知前附表》载明方式提交投标文件。逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件将被拒绝。

12.2 线上采购项目应登录评审管理系统并使用投标工具加密上传投标文件。除上述方式之外,不接受投标人以纸质文件以及其他任何方式提交的投标文件。投标人应充分考虑网络传输时间等因素,合理安排上传时间。提交投标文件截止时间后,评审管理系统不提供投标文件上传功能。投标人未完成投标文件上传的,投标将被拒绝。

13. 投标文件补充、修改或撤回

13.1 投标人在投标截止时间前,可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回,并书面通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后,作为投标文件的组成部分。

13.2 线上采购项目,投标人在投标截止时间前,可以登录评审管理系统对所提交的投标文件进行撤回、补充、修改、重新提交。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章。

13.3 提交投标文件截止时间后,不得对已提交的投标文件作任何补充、修改或者撤回。

五、开标与评标

14. 开标

14.1 开标在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间进行。开标地点详见**投标人须知前附表**。

14.2 开标由采购人或者采购代理机构主持,邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。

14.3 开标时,由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况;经确认无误后,由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封,宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。

14.4 开标过程由采购人或者采购代理机构负责记录,由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。投标人未参加开标的,视同认可开标结果。

14.5 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。

14.6 在政府采购活动中,采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的,应当回避:

- (1) 参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系;
- (2) 参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事;

- (3) 参加采购活动前 3 年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (5) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员（包括评标委员会的组成人员）与其他投标人有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

14.7 对线上采购项目，采购人或者采购代理机构将在**投标人须知前附表**规定的时间进行电子开标，采购人或者采购代理机构将对开标、评标现场活动进行全程录音录像，音像资料作为采购文件一并存档。开标由采购人或者采购代理机构主持，投标人通过登录评审管理系统进入开标大厅远程参加。

15. 投标资格审查

15.1 公开招标采购项目开标结束后，由采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

15.1.1 审查投标人按照8.2.1提交的“**资格证明文件**”。

15.1.2 信用记录审查。见**投标人须知前附表**。

15.2 未通过资格审查的投标人，其投标无效。

15.3 合格投标人不足3家的，不得评标。

16. 评标委员会的组成

16.1 采购人或者采购代理机构根据有关法律法规规定组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

17. 投标符合性审查

17.1 评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否符合招标文件商务、技术等实质性要求。

17.2 未通过符合性审查的投标人，其投标无效。

17.3 通过符合性审查的投标人不足3家的，应予以废标。

18. 投标文件的澄清

18.1 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。

18.2 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，或者由法定代表人或其授权的代表签字。（线上采购项目的通过评审管理系统上传加盖电子公章的扫描件）。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。

18.3 关于投标描述（即投标文件中描述的内容）

(1) 投标描述前后不一致且不涉及证明材料的：按照本节第 18.1 条规定执行。

(2) 投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：

① 评标委员会将要求投标人进行书面澄清，无法澄清的将按照不利于投标人的内容进行评标。

② 投标人按照要求进行澄清的，采购人以澄清内容为准进行验收；投标人未按照要求进行澄清的，采购人以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收。投标人应对证明材料的真实性、有效性承担责任。

(3) 若中标人的投标描述存在前后不一致、与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致情形之一但在评标中未能发现，则采购人将以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收，中标人应自行承担由此产生的风险及费用。

18.4 除评标委员会要求投标人做出的澄清、说明或者补正以外，评标委员会不接受投标人的任何询问、说明、更改及文件。

18.5 投标人的澄清必须在规定的时间内提交。

19. 核价原则

19.1 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（总报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（总报价表）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。

(5) 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 18.2 条的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。

20. 投标无效

20.1 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在资格审查时按照投标无效处理：

(1) 不具备招标文件中规定的资格要求的；

(2) 投标文件组成中“资格证明文件”未提供或无效的；

(3) 未通过信用记录审查或未提供相关证明材料的。

20.2 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在符合性审查时按照投标无效处理：

(1) 投标文件组成中除“资格证明文件”外，★条款相关文件及资料未提供或提供无效的；

(2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

(3) 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(4) 投标有效期不足的；

(5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

20.3 除 20.1 及 20.2 情形外，投标人及投标文件有下列情况之一的，应当按照投标无效处理：

- (1) 提供虚假投标文件材料的；
- (2) 投标人串通投标的；
- (3) 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且不能证明其报价合理性的。
- (4) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

21. 比较与评价

21.1 评标委员会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。

21.2 价格分应当采用低价优先法计算。小型、微型企业和监狱企业、残疾人福利性单位的投标报价按照**投标人须知前附表**规定，分别给予扣除，并以扣除后的报价计算价格分。未提供《中小型企业声明函》、《监狱企业证明文件》、《残疾人福利性单位声明函》的，价格不予扣除。同一投标人不得重复享受价格扣除政策。

21.3 评标委员会各成员独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总得出每个投标人的评审得分。

21.4 评标结果按评审得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且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。

21.5 评标方法及标准**详见招标文件商务部分第三章**。

21.6 评标委员会成员应当在评标报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。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。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

22. 废标

22.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- (1) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- (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。

22.2 废标后，采购人或者采购代理机构将废标理由通知所有投标人。

六、中标和合同

23. 中标

23.1 采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当自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招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

采购人自行组织招标的，采购人应当在评标结束后5个工作日内，按评标报告推荐的中标候选人

顺序确定中标人。

23.2 采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在**投标人须知前附表**规定的媒体上公告中标结果，招标文件应随中标结果同时公告。中标公告期限为1个工作日。

23.3 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书（对线上采购项目，通过评审管理系统发出中标通知书）；对未通过资格审查的投标人，告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，同时告知未中标人本人的评审得分与排序。

23.4 中标通知书发出后，采购人或者采购代理机构不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

23.5 中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

24. 签订合同

24.1 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订合同。线上采购项目可通过评审管理系统签订合同。

24.2 所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

24.3 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

24.4 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25. 履约保证金

25.1 需提交履约保证金的项目，中标人应在合同签订前，按照**投标人须知前附表**的规定，向采购人提交履约保证金。

七、询问和质疑

26. 询问

26.1潜在投标人、投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

27. 质疑

27.1潜在投标人、投标人（统称质疑人）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者采购代理机构提出质疑（线上采购项目可以通过评审管理系统提交）。联系部门、联系电话、通讯地址、电子邮箱见**投标人须知前附表**。

27.2在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

27.3质疑人应知其权益受到损害之日，是指：

- （1）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；
- （2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- （3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

27.4 质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字，并加盖公章。

27.5 采购人或者代理机构应当在收到供应商的质疑函后7个工作日内，对质疑内容作出答复，书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复内容不得涉及商业秘密。

27.6 质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向同级人民政府财政部门投诉。

27.7 投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

八、其他

28. 保密

28.1 采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

28.2 评标委员会成员和参与评标工作的有关人员应对评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

29. 知识产权与规避专利、版权纠纷

29.1 知识产权

29.1.1 项目系统的版权属于采购人所有，中标人应向采购人开放并提供涉及本项目软件开发、升级完善、运行维护等工作的全部源代码（含保证期内的后续升级版本）。由本项目系统形成的技术和成果的专利申请权、专利权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归采购人所有。

29.2 规避专利、版权纠纷

29.2.1 投标人应保证其投标方案中的有关软件、文件、图纸等没有违反有关专利和版权等知识产权的规定。

29.2.2 中标人应保证采购人在中华人民共和国使用本项目成果任何一部分、或接受乙方服务时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权等知识产权的索赔或起诉。

29.2.3 如果采购人在使用本项目任何一部分时被任何第三方诉称侵犯了第三方知识产权或任何其它权利，中标人应负责处理这一指控并应以中标人的名义自负费用向起诉方提出抗辩。由此可能产生的一切法律责任和经济责任均由中标人承担。

29.2.4 如果采购人发现任何第三方在采购人未被许可的范围内非法使用采购人获得的知识产权，采购人应通知中标人。中标人应在收到采购人通知后14天内采取行动制止非法使用行为，否则由中标人承担相应的责任。

第三章 评标方法及标准

1. 评标方法

1.1 本项目评标方法：采用综合评分法。

2. 评标标准

2.1 本项目采用百分制综合评分法进行评标，综合评分法是指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中标候选人的评标方法。评审因素主要内容如下表。

2.2 本项目价格分值为10分，其余评审因素分值为90分，按四舍五入取至百分位。

3. 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。

本办法所称的“以上”“以下”“内”“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。

评审标准如下表：

序号	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
1	投标报价 (10分)	价格 (10分)	投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×满分值 (1) 评标基准价是指满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。 (2) 因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。 (3) 调整后的价格只是作为评标时使用，最终中标人的中标金额=投标报价。	10分
2	履约能力 (60分)	相关证书 (9分)	投标人具有有效期内的质量管理体系认证(GB/T 19001或ISO9001)、信息安全管理体系认证(GB/T 22080或ISO27001)或信息技术服务管理体系认证(ISO 20000)，每个得3分，满分9分(投标文件中提供有效期内的证书复印件并加盖投标人公章)。	9分

		<p>成功 案例 (10分)</p>	<p>投标人 2022 年 1 月 1 日至投标截止时间止（以合同签订时间为准）承接的类似项目业绩（投标文件中提供合同复印件并加盖投标人公章，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），每有一项得 2 分，满分 10 分。</p> <p>注：以上评分因素中，类似项目是指热线系统运维服务或智能知识调优服务项目。</p>	<p>10分</p>
		<p>技术指标 承诺（20分）</p>	<p>投标人在响应和满足“《第六章项目采购需求》一、技术要求”中“二、项目需求（一）系统运维服务具体内容及要求 1. 故障响应、（二）智能优化服务 1. 数据审核服务 1.13 问答保障服务、1.14 日常维护、2. 远端训练服务”的基础上，承诺以下内容的，进行评分：</p> <p>（1）承诺：维护期内设立 7×24 小时的响应服务热线，铃响三声内有人接听，设置热线系统冗余机制，保证高峰期服务热线不中断，得 2 分。</p> <p>（2）承诺：每小时更新一次故障处理进度，直至问题完全解决；对于预计超过 8 小时未能解决问题的，必须提供解决时间表，时间表中明确每个修复阶段的时间节点和预期成果，得 2 分。</p> <p>（3）承诺：在进行系统重装或系统重启等重大操作时，确保所有关键数据已得到妥善备份，制定详细的数据恢复计划，完成重大操作后，技术人员进行全面的系统验证和测试，处理过程中详细记录在案并向采购人提交详细的操作报告，得 2 分。</p> <p>（4）承诺：建立故障优先级评估机制，根据故障的影响范围、严重程度等因素确立处理的优先级，并据此分配资源进行修复；根据故障分析处理报告提出具体预防措施，避免类似问题再次发生，得 2 分。</p> <p>（5）承诺：在不定期抽检中加入对极端情况（如高并发请求、网络不稳定等）的模拟测试，确保系统能在各种环境下稳定运行；智能机器人在所有支持平台上提供一致的服务体验，得 2 分。</p> <p>（6）承诺：每月提交一份详细的运维报告给采</p>	<p>20分</p>

		<p>购人，涵盖当月遇到的问题、解决方案、改进措施等，得 2 分。</p> <p>(7) 承诺：对标准知识数据进行结构化处理，形成清晰、易于理解和应用的格式，确保平台知识体系具备持续优化和迭代的能力，并能够根据用户反馈、业务需求和技术发展，不断调整和完善知识体系，得 2 分。</p> <p>(8) 承诺：优化单轮问答，优先处理高频出现且适合单轮回答的问题，减少用户等待时间；每月开展多轮场景的情景模拟和压力测试，特别是针对复杂的税务问题，模拟不同情况下智能引导的效果，得 2 分。</p> <p>(9) 承诺：构建多层次标注体系，确保数据的可追溯性和可复用性，包括但不限于问题类别、解答质量、用户已读等，对于复杂或模糊的情况，提供额外备注说明，得 2 分。</p> <p>(10) 承诺：声学模型训练实时反馈与迭代，每季度更新调优训练后，设置每月一次的小幅度优化；行业算法模型训练中的数据质量保障，在将优化过的数据放入算法模型之前，增加一轮严格的数据清洗和验证流程，避免低质量数据影响模型训练效果，得 2 分。</p> <p>注：投标文件提供相应承诺书并加盖投标人公章，未提供者不得分。</p>	
	<p>技术 力量 (21 分)</p>	<p>投标人拟投入本项目的服务团队人员在满足本项目采购需求对人员数量、工作经验年限、学历要求的前提下，对下列指标进行考核打分：</p> <p>(1) 项目经理 (1 人) (满分 7 分)：</p> <p>①具有计算机技术与软件专业技术资格中级证书 (信息系统管理工程师、系统集成项目管理工程师，任一) 的，得 2 分；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) 的，得 3 分。满分 3 分。</p>	<p>21分</p>

		<p>②具有3年以上不足6年热线系统运维服务或智能知识调优服务项目管理经验的，得2分；具有6年以上热线系统运维服务或智能知识调优服务项目管理经验的，得4分。满分4分。</p> <p>(2) 现场技术人员（1人）（满分7分）：</p> <p>①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、信息技术支持工程师，任一）的，得2分；具有计算机技术与软件专业技术资格高级证书（信息系统管理工程师、系统分析师、系统架构设计师、系统规划与管理师、任一）的，得3分。满分3分。</p> <p>②具有2年以上不足5年热线系统运维服务或智能知识调优服务工作经验的，得2分；具有5年以上热线系统运维服务或智能知识调优服务项目工作经验的，得4分。满分4分。</p> <p>(3) 远程技术人员（1人）（满分7分）：</p> <p>①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、信息技术支持工程师，任一）的，得2分；具有计算机技术与软件专业技术资格高级证书（信息系统管理工程师、系统分析师、系统架构设计师、系统规划与管理师、任一）的，得3分。满分3分。</p> <p>②具有2年以上不足5年知识训练和算法调优工作经验的，得2分，具有5年以上知识训练和算法调优工作经验的，得4分。满分4分。</p> <p>注：上述人员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。投标人需提供拟投入人员清单及投入人员的相关资格证书复印件、工作年限、工作经验履历，以及拟投入人员与投标人签署的劳动合同（截止本项目开标当天合同仍在有效期内）复印件。</p>
3	技术	由评标委员会根据投标文件中的工作目标、工作内

或者 服务 水平 (30分)	项目 需求 理解 (12分)	<p>容及边界、业务系统的基本情况及理解、项目实施的重点及难点等项目需求理解内容进行综合评审，以下各项不重复计分：</p> <p>①投标人能对本项目的工作目标、工作内容及边界、业务系统的基本情况进行描述，内容全面、完整，对本项目需求理解思路正确的，得4分；</p> <p>②在本项①基础上，投标人能对本项目12366热线系统运行维护和智能知识调优服务功能情况进行详细描述，充分理解和掌握业务需求情况；针对系统的工作现状，提出自有的见解（包括但不限于：现有采购需求提出的维护方式或维护要求、优化功能内容的不足之处、容易忽略的情形等）的，得8分；</p> <p>③在本项②基础上，投标人能根据项目实际要求进行详细的需求分析，陈述项目实施的重点及难点，并具有对应可行的针对性措施的，得12分。</p> <p>注：未提供项目需求理解或项目需求理解未达到①标准要求的计0分。</p>	12分
	运行 维护 方案 (9分)	<p>由评标委员会根据投标人提供的运行维护相关内容（不包括《第六章项目采购需求》一、技术要求”中“二、项目需求（一）系统运维服务具体内容及要求1.故障响应”内容）进行综合评审，以下各项不得重复计分：</p> <p>①投标人针对系统运维服务制订日常运行维护、工作日服务、其他时间及夜间服务、临时保障服务、软件维护方案，包括但不限于服务方式、问题响应时间、故障解决时限等具体措施，得3分；</p> <p>②在本项①的基础上，投标人能针对系统监控、优化和集成、补丁发布、系统安全加固等运维要求制订相应详细、完善的服务计划、服务流程、运行保障的管理措施，得6分；</p> <p>③在本项②基础上，投标人针对系统运维服务可能出现的突发事件制订相应的应急预案，具备处理紧急问题的能力和手段（包含：采用多种手段完成突发事件的</p>	9分

		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强），得9分。 注：未提供运行维护方案或运行维护方案达不到①标准要求的计0分。	
	热线智能知识调优方案(9分)	由评标委员会根据投标人提供热线智能知识调优方案相关内容（不包括《第六章项目采购需求》一、技术要求”中二、项目需求（二）智能优化服务 1.数据审核服务 1.13 问答保障服务、1.14 日常维护、2.远端训练服务”内容）进行综合评审，以下各项不得重复计分： ①投标人针对智能优化服务制订知识审核、总局知识融合、问答优化服务、健康检测服务、知识修复服务、不合理问题修复、无答案问题新增、新增知识研发、热点问题优化、错误问答修复、语料挖掘服务、多轮研发服务等调优方案，且各项内容表述完整的，得3分； ②在本项①的基础上，投标人能就健康检测服务制订相应详细、完善的标准知识和泛化知识检查和测试方案，并根据检查和测试结果制定系统修复方案的，得6分； ③在本项②基础上，投标人能就多轮研发服务制订详细、完善的研发目标、研发框架，并能够搭建多轮场景的，得9分。 注：未提供热线智能知识调优方案或热线智能知识调优方案达不到①标准要求的计0分。	9分
合 计			100

2.3 落实政府采购政策进行价格调整的规则：

政府采购政策	价格扣除规则	享受价格扣除的条件
节约能源政策	本项目不适用	本项目不适用
保护环境政策	本项目不适用	本项目不适用
促进中小企业发展政策	本项目为专门面向中小企业采购的项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，	本项目不适用

	投标人的投标报价不再执行价格评审优惠的扶持政策。	
促进残疾人就业政策	本项目为专门面向中小企业采购的项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，投标人的投标报价不再执行价格评审优惠的扶持政策。	本项目不适用
支持监狱企业发展政策	本项目为专门面向中小企业采购的项目，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，投标人的投标报价不再执行价格评审优惠的扶持政策。	本项目不适用

2.4 推荐中标候选人

2.4.1按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。

2.4.2本采购包推荐中标候选人的数量：3家。

2.4.3 中标人数量：1家。

中标候选人并列的，按照技术指标优劣顺序排列的方式确定中标人。

第四章 政府采购合同文本

(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：_____

包 号：_____

合同编号：_____

甲 方：国家税务总局广西壮族自治区税务局

乙 方：_____

日 期：_____年 月 日

合同条款前附表

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 12366 纳税缴费服务热线系统运维服务项目	
2	合同编号		
3	合同类型	服务类	
4	定价方式	固定总价	
5	甲方名称	国家税务总局广西壮族自治区税务局	
	甲方地址	广西南宁市青秀区民族大道 105 号	
	甲方 相 关 部 门	甲方采购部门	
		联系人	
		联系电话	
		甲方需求部门	
		联系人	
联系电话			
6	乙方名称		
	乙方企业性质	☐ 大型企业 ☐ 中型企业 ☐ 小型企业 ☐ 微型企业 ☐ 监狱企业 ☐ 残疾人福利性单位 ☐ 其他	
	乙方地址		
	乙方联系人		
	联系电话/传真		
	开户银行名称		
	银行账号		
7	合同金额	人民币（大写）_____元整（¥_____）。	
8	服务内容	详见招标文件采购需求。	
9	合同付款	合同以人民币结算： 签订合同后预付合同总金额的 30%；服务期满 6 个月并经甲方初验合格后支付合同总金额的 40%；服务期满，甲方组织终验，并根据项目验收标准以及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果进行核算后，支付合同剩余款项。	

		甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方收到合格发票后 10 个工作日内将合同款项支付到合同约定的乙方账户；甲方未收到合格发票的，有权不予支付相应款项，并不承担延迟付款责任。
10	履约保证金及返还	本项目不要求提供
11	合同履行期限	<p>服务时间、履行期： 年（月），具体从 年 月 日起至 年 月 日止。</p> <p>合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的中标供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。</p>
12	合同履行地点	国家税务总局广西壮族自治区税务局园湖办公区（广西南宁市青秀区园湖南路 26 号）
13	合同纠纷解决方式	<p>甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如协商不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷：</p> <p>☐向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁</p> <p>☒向甲方所在地人民法院提起诉讼</p>

一 合 同

国家税务总局广西壮族自治区税务局（以下简称“甲方”）通过公开招标方式采购，确定_____公司（以下简称“乙方”）为《国家税务总局广西壮族自治区税务局12366纳税缴费服务热线系统运维服务项目项目》中标人。甲乙双方同意按照该项目招标文件约定的内容，签署《国家税务总局广西壮族自治区税务局12366纳税缴费服务热线系统运维服务项目合同书》（合同编号：_____，以下简称“合同”）。

1. 合同文件

本合同所附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（总报价表和分项报价表）；
- (3) 投标文件技术部分和商务部分；
- (4) 投标文件技术力量一览表
- (5) 招标（采购）文件（另附）；
- (6) 投标（响应）文件（另附）；
- (7) 甲、乙双方商定确认后的补充协议；
- (8) 联合协议或者分包意向协议（《政府采购促进中小企业发展管理办法》46号文第十四条要求）
- (9) 其他(根据实际情况需要增加的内容)。

2. 合同主要标的及数量

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 合同金额

本合同金额为人民币（大写）_____元整（¥_____）。

4. 付款条件

签订合同后预付合同总金额的30%；服务期满6个月并经甲方初验合格后支付合同总金额的40%；服务期满，甲方组织终验，并根据项目验收标准以及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果进行核算后，支付合同剩余款项。

甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方收到合格发票后10个工作日内将合同款项支付到合同约定的乙方账户；甲方未收到合格发票的，有权不予支付相应款项，并不承担延迟付款责任。

5. 合同签订及生效

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，应在甲方收到乙方提供的履约保证金（如有），由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订合同的，应提供授

权委托书和被授权人身份证复印件。

甲方：国家税务总局广西壮族自治区税务局

乙方：

签字：

签字：

盖章：

盖章：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

二 合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指国家税务总局广西壮族自治区税务局。

1.1.1 “甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2 “甲方需求部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方需求部门”。

1.2 “乙方”见“合同条款前附表”第6项“乙方名称”。

1.3 “合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，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. 服务内容和标准

2.1 服务标准：乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，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 本项目的“服务内容”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

3.2 拟投入本项目的人员应当是乙方正式人员，或者是与乙方签订1年以上劳动合同且实际工作满1年的人员，常驻外包运维人员应当为技术骨干。

3.3 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。

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

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

3.6 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。

3.7 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

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、软件著作权、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 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权和修改权，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术

秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

4.4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 信息安全保密要求

5.1.1 乙方须严格遵守甲方安全保密制度。

5.1.2 乙方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。

5.1.3 乙方投入的项目人员应对本项目中接触到的甲方所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经甲方书面同意，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，乙方应负有连带责任。

5.1.4 乙方须与甲方签署合同项目实施期间的信息保密协议。

5.1.5 乙方投入的项目人员须与甲方签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。

5.2 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。

5.3 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软硬件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

5.3.1 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息；

5.3.2 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；

5.3.3 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

5.3.4 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；

5.3.5 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

5.3.6 严禁在提交的产品中设置远程维护接口和后门程序；

5.3.7 不得进行系统软硬件设备的远程维护；

5.3.8 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.4 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。

5.5 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。

6.4 供应链安全管理要求

6.4.1 乙方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。

6.4.2 乙方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，甲方将视安全事件严重程度按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。

6.5 网络安全和数据安全管理要求

乙方投入的项目人员在合同期间应严格按甲方的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于乙方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，甲方将视安全事件严重程度按合同总金额的 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：

6.5.1 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。

6.5.2 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。

6.5.3 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。

6.6 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，由甲方承担全部责任。甲方将视问题轻重、乙方责任大小等情况，按不高于合同总金额的 5%的比例进行扣减。

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. 履约验收要求

8.1 甲方需求部门严格按照采购合同开展履约验收。验收时,应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准,对供应商各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的,应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后,应当出具验收意见,列明合同事项、验收标准及验收情况,由全体验收人员签字。

8.2 具体履约验收要求详见招标(采购)文件。

9. 履约保证金

9.1 需提交履约保证金的项目,乙方应按照“合同条款前附表”第10项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

9.2 履约保证金的金额可用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

9.3 如乙方未能按时支付合同约定的违约金、赔偿金、其他应付款项等的,甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中扣除上述款项。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。若逾期补充的,每日应按应补充金额的万分之五(0.05%)支付甲方违约金。

9.4 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。

9.5 履约保证金在合同履行期满后,扣除相应款项(如有)且双方无争议后,凭返还申请等资料一次性无息返还,详见“合同条款前附表”第10项“履约保证金及返还”。

10. 履约延误

10.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

10.2 如乙方迟延履行合同义务,甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金,每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之三(0.03%)计收。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的,应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失,包括但不限于:直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

10.3 在履行合同过程中,如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时,应及时以书面形式将拖延的事实,可能拖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估,并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期赔偿费。

10.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期赔偿费之外,乙方延误工期,将按合同规定被收取误期赔偿费。

10.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的,甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后,进行核实。对核实结果无异议的,应当自完成核实之日起30日内返还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的,乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。

特殊原因逾期返还的，双方协商解决。

11.违约责任

11.1服务缺陷的补救措施和索赔

11.1.1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：

11.1.1.1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。

11.1.1.2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。

11.1.1.3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。

11.2除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

11.3乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

11.4除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

11.5如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从乙方的合同款项中扣除索赔金额。

11.6乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的，纳入国家税务总局失信名单。

对于影响恶劣的严重违法失信行为，推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

11.7如果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不良后果的，自甲方做出认定之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。

不良后果指造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等网络安全事件。

11.8对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

12. 不可抗力

12.1 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

12.2 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，，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

12.3 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。

12.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部分履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

13. 争端的解决

13.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如协商开始30天内仍不能解决，可以按《合同前附表》规定的方式提起仲裁或诉讼。

13.2.1 诉讼应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

13.2.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

13.2.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

14. 违约终止合同

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。

14.2 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

14.2.1 乙方不履行合同业务或者履行合同义务不符合合同约定；

14.2.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

14.2.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重大影响和损失的；

14.2.4 乙方对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、恢复正常运行的；

14.2.5 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

14.2.6 在合同服务期内，同一个应用系统在升级完善、运行维护支持服务过程中，出现5次经甲

乙双方确认的用户投诉的；

14.2.7乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

14.2.8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不良后果的。

14.2.9乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

14.2.10乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

14.2.11乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

14.2.12乙方有其他严重违约行为的。

14.3如果甲方根据上述第12.2条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

15. 破产终止合同

15.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

15.2 该终止合同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力。

16. 其他情况的终止合同

16.1若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.2乙方在执行合同的过程中发生重大事故或变故，对履行合同有直接影响的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3在服务期内，由于甲方工作政策调整、计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.4甲方因采购内容需要调整等重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17. 合同修改或变更

17.1 如无合同约定或法定事由，甲乙双方不得擅自变更合同。

17.2 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

17.3除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

17.4由于甲方项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将启动合同变更程序，与乙方协商变更相关合同条款。

17.5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。

18. 转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外,乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

18.2 未经甲方同意,乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的,乙方就采购项目及分包项目向甲方负责,分包供应商就分包项目承担责任。

19. 合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

20. 适用法律

20.1 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。

20.2 本合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典(合同编)》。

21. 税费

21.1 合同服务的所有税费均已包含于合同价中,甲方不再另行支付。

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。

24. 合同生效

24.1 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,应在甲方收到乙方提供的履约保证金(如有),由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

三 招标文件及投标文件（另附）

四 报价表（总报价表和分项报价表）

第五章 投标文件格式

投标人必须按下列文本格式，如实提供具有法律效力的资格证明文件和真实有效的其他文件资料，任何不按下列文本格式提供或有实质性变更将由投标人承担风险。

1. 投标人应严格按照本章规定填写和提交全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致投标文件被误读或查找不到，后果由投标人承担。

2. 所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。

3. 资格声明文件的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

4. 评标委员会将应用投标人提交的资料并根据自己的判断，决定投标人履行合同的合格性及能力。

5. 全部文件应按投标人须知中规定的语言提交。

6. 以下格式文件为要求填写内容的固定格式，投标人不得擅自修改格式，其他未提供格式的文件和资料由投标人自行设计编制格式填写。

投 标 文 件

商务部分

(填写正本或副本)

项目名称： _____

项目编号： _____

所投采购包： _____

投标人： _____

日 期： _____

格式1 投标人基本情况

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			

（附法人或者其他组织的营业执照等证明文件复印件；投标人如为自然人，提供自然人的身份证复印件）

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。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。

2. 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。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”。

投标人（全称并加盖公章）： _____

投标人代表（签字）： _____

日期： _____

格式 2 投标人具备投标资格证明文件

2-1 财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

2-2 依法缴纳税收的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

2-3 依法缴纳社会保障资金的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

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

根据资格条件要求提供相应材料。

格式3 参加本次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

致_____（采购人或采购代理机构）：

我单位在参加本次采购活动前三年内在经营活动中没有《中华人民共和国政府采购法》第二十条第一款第（五）项所称重大违法记录，包括：

我单位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！

（请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字）：_____

日期：

格式 4 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

格式5 联合体协议（若有）

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：_____，联合体成员单位各自所承担的合同金额比例如下：_____。

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)：_____

成员名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字)：_____

_____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。

格式 6 其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

格式7 投标报价表

1. 开标一览表（总报价表）

（服务类项目适用）

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：人民币：元

序号	内容	价格小计
1	国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 纳税缴费服务热线系统运维服务项目	
	报价合计（小写）	
	报价合计（大写）	
	服务期	_____年
	...	

特别说明：

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
2. 本项目执行中所发生的所有费用均计入投标报价中，采购人不再另行支付其他任何费用。
3. 投标人应根据《招标文件-技术部分》相关要求填报。
4. 如报价不一致，按照投标人须知“19. 核价原则”进行修正。

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字）：_____

日期：_____

2. 分项报价表

(服务类项目适用)

项目名称: _____

项目编号: _____

采购包号: _____

价格单位: 人民币

序号	服务内容	数量	单价(元)	小计(元)	备注
1	12366 热线系统运维服务	1 年			
1	智能知识调优服务	1 年			
合 计					

特别说明:

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
2. 如报价不一致, 按照投标人须知“19. 核价原则”进行修正。
3. 本表中小计=数量×单价。
4. 本表仅供参考, 可扩展。

投标人(全称并加盖公章): _____

投标人代表(签字): _____

日期: _____

格式8 授权委托书

8-1 法定代表人授权委托书

(适用于授权代表参加投标)

致_____ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明:注册于_____ (投标人住址)的_____ (投标人名称)法定代表人_____ (姓名、职务)代表本公司授权_____ (被授权投标代表姓名、职务)为本公司的合法投标代表,就贵方组织的《_____ 项目》(项目编号: _____)投标、合同的执行,以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年_____月_____日生效,特此声明。

被授权投标代表无转委托权。

被授权投标代表身份证复印件

投标人名称(公章): _____

法定代表人(签字): _____

被授权投标代表(签字): _____

被授权投标代表联系电话: _____

日期: _____

特别说明:

1. 投标人如由被授权投标代表参与投标活动的,须同时提供《法定代表人授权委托书》和被授权投标代表身份证复印件(线上采购项目提供扫描件,下同)。《法定代表人授权委托书》应当按本格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章,并签署法定代表人或被授权投标代表的全名。(线上采购项目应上传扫描件)。

8-2 法定代表人身份证明复印件

(适用于法定代表人参加投标)

法定代表人身份证明复印件

特别说明：

投标人如由法定代表人作为投标代表参与投标活动的，仅须提供法定代表人身份证复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）。

8-3 自然人授权委托书

(适用于自然人投标)

致_____ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明:我_____ (姓名、身份证号码)系自然人,现授权委托_____ (姓名、身份证号码)以本人名义参加《_____项目》(项目编号:____)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

特别说明:

投标人如由**被授权人参与投标活动的**,须提供《自然人授权委托书》,《自然人授权委托书》应当按本格式要求签字并由自然人在签名处加盖食指指印。

格式9 投标函

致_____（采购人或采购代理机构）：

根据_____（项目名称）（项目编号：_____）的招标公告，_____（姓名、职务）代表投标人_____（投标人名称、地址）参加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。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他要求和资质条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件。

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. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。若贵方需要，愿意提供一切证明材料。

10. 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。

11. 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。

12. 已知悉并承诺遵守《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度(试行)》关于失信行为进行记录和结果应用的相关规定，及对于违反网络安全规定行为造成不良后果、“围猎”税务人员、违法违规聘用离职税务人员、国家税务总局发票电子化改革领导小组办公室认定的失信行为，3年内限制参加税务系统政府采购活动的相关规定。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（签字）/被授权投标代表（签字）：_____

投标人地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

日期：_____

特别说明：

投标人应当按上述格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并签署法定代表人或被授权投标代表的全名，线上采购项目应上传扫描件。

格式 10 商务条款偏离表

序号	招标文件 商务条款内容要求	投标文件 应答情况	偏离 (无/正/负)	说明
1				
2				
3				
4				
……				

特别说明：

1.投标人应按招标文件《第六章 项目采购需求》中的商务要求，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。

2.投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求的，投标人应注明“无偏离”；不满足或不响应招标文件要求的，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

3.本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）： _____

投标人代表（签字）： _____

日期： _____

格式 11 中小企业声明函

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）参加国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 纳税缴费服务热线系统运维服务项目采购活动，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. 国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 纳税缴费服务热线系统运维服务项目，属于软件和信息技术服务业（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¹，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¹，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。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

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。

格式 12 监狱企业的证明材料文件

说明：

1. 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）

2. 未按上述要求提供、填写的，评标时不予以考虑。

（示例略）

格式13 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，且本单位参加国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 纳税缴费服务热线系统运维服务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。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

格式 14 成功案例一览表

(根据招标文件要求调整)

序号	合同名称	合同甲方	合同时间	合同金额	合同主要内容	用户联系人	用户联系电话	备注
1								
2								
3								
4								
5								
.....								

特别说明:

- 1.投标人根据实际情况,按照第三章《评标方法及标准》进行提供。
- 2.应提供合同复印件(线上采购项目提供扫描件,下同)。合同复印件应能清晰体现合同甲乙双方、合同时间、合同金额、合同主要内容等,并提供对方联系人及联系方式,否则不能获得相应分值。

投 标 文 件

技术部分

(填写正本或副本)

项目名称： _____

项目编号： _____

所投采购包： _____

投标人： _____

日 期： _____

格式 15 技术条款偏离表

序号	招标文件 技术部分内容要求	投标文件 应答情况	偏离（无/正/负）	备注
1				
2				
3				
4				
5				
……				

特别说明：

1.投标人应按招标文件《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，未逐条响应的视为投标无效。

2.投标文件响应的技术内容完全响应招标文件要求的，投标人应注明“无偏离”；不满足或不响应招标文件要求的，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

3.本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）： _____

投标人代表（签字）： _____

日期： _____

格式 16 服务方案、实施方案及技术方案

服务方案说明

服务类项目供应商应根据第六章规定编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (1) 项目需求理解；
- (2) 运行维护方案；
- (3) 热线智能知识调优方案；
- (4) 其他。

格式 17 技术力量一览表

序号	姓名	学历	技术职称或证书	工作经验	本项目中担任 职务	备注
1						
2						
3						
4						
5						
...						

特别说明：

1. 投标人须按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。
2. 投标人依据本项目《第三章 评标方法及标准》、第六章《项目采购需求》的要求，提供投入本项目的技术人员的相关证书（学历证书、技术职称或证书）、工作经验证明，以及拟投入人员与投标人签署的劳动合同（截止本项目开标当天合同仍在有效期内）复印件。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）。

格式18 技术人员简历表

姓 名		性 别		出生日期	
学 历		毕业学校		技术职称	
公司职务		任职时间		本项目任职	
人员级别		从事 XXX 工作 年限		从事 XXXX 年限	
认证证书					
工作简历及主要业绩					

特别说明：投标人应提供投入本项目技术人员的简历。

格式 19 投标人售后服务承诺

(示例略)

招 标 文 件

（技术部分）

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局
12366 纳税缴费服务热线系统运维服务项目

项目编号：GX2025-DLGK-C0011-B00

采 购 人：国家税务总局广西壮族自治区税务局

采购代理机构：广西众联工程项目管理有限公司

国家税务总局广西壮族自治区税务局

2025年1月21日

第六章 项目采购需求

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. 投标人投标时必须投标文件中对所投项目所有项目要求及技术需求内容、商务条款内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。
4. 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。
5. 下表所称的“以上”“以下”“内”“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。

一、技术要求			
项号	服务名称 (标的名称)	数量及 单位	技术要求
1	国家税务总局广西壮族自治区税务局12366纳税缴费服务热线系统运维服务项目	1项	<p>一、项目概述</p> <p>(一) 项目背景</p> <p>根据2021年3月中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》要求，积极推行智能型个性化服务，全面改造提升12366税费服务平台，加快推动向以24小时智能咨询为主转变，2022年基本实现全国咨询“一线通答”。运用税收大数据智能分析识别纳税人缴费人的实际体验、个性需求等，精准提供线上服务。持续优化线下服务，更好满足特殊人员、特殊事项的服务需求。</p> <p>2022年1月国家税务总局下发《关于开展2022年“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”的意见》，要求12366热线优化升级智能咨询功能，完善智能咨询知识库，提高智能咨询的解答准确率，加快推动咨询服务向以24小时智能咨询为主转变。</p> <p>2024年4月国家税务总局印发了《深化税费服务新体系建设行动方案（2024-2025年）》，要求利用智能技术，实现电话优先进入智能咨询，降低人工接听量。</p> <p>广西壮族自治区税务局已在2022年4月在12366热线系统安装智能语音服务功能，并在2024年4月实现热线系统优先进入智</p>

		<p>能咨询服务功能，为保证 12366 热线系统运行稳定，智能语音咨询服务不断优化，为纳税人缴费人提供更便捷准确的服务，采购人按年购买 12366 热线系统运维和智能咨询运维服务。</p> <p style="text-align: center;">（二）项目内容</p> <p>本项目要求提供 12366 热线系统运维服务和智能知识调优服务。</p> <p>1. 12366 热线系统运维服务内容包括：采用现场运维和远端技术支持相结合的方式，提供“7×24 小时”全天候的 12366 热线系统运维服务。提供对全区 12366 热线系统的日常监控、运行维护、补丁发布、数据维护、安全加固、故障处理等，保障系统稳定运行。</p> <p>2. 12366 热线智能知识调优内容由基础运营服务和智能优化服务构成。基础运营服务包括提供日志数据处理、语料泛化、多模态语音模型训练等基础服务；智能调优服务通过远程技术人员向采购人提供智能训练服务，并提供后端深度优化服务。</p> <p style="text-align: center;">二、项目需求</p> <p style="text-align: center;">（一）系统运维服务具体内容及要求</p> <p>1. 故障响应</p> <p>由于 12366 热线系统的重要性，系统不能正常使用均视为系统存在故障。技术人员应立即响应，尽快解决。主要要求有：</p> <p>1.1 维护期内设立 7×24 小时响应服务热线，并安排有经验的技术人员随时提供响应。</p> <p>1.2 因故障导致的系统业务中断一般不能超过 30 分钟，故障必须在 24 小时内解决，无法在 24 小时内解决的，必须提供解决时间表。</p> <p>1.3 处理故障时不能影响设备的正常运行，在必须进行系统重装或系统重启等重大操作时，须经采购人批准并协同处理。</p> <p>1.4 故障发生时，应按时限要求恢复系统正常运转，并查明故障原因，提出实施解决方案，在 3 个工作日内提交故障分析报告。</p> <p>2. 日常运行维护</p>
--	--	--

		<p>主要是指针对 12366 热线系统提供日常维护、定期巡检、性能测试、故障排查等服务。具体内容包括：</p> <p>2.1 对提交的 12366 热线系统各类问题，应在半个小时内根据问题性质指派到相关责任人。</p> <p>2.2 程序优化修复、后台数据修改，数据库结构调整等。</p> <p>2.3 根据安全检查、安全评测、安全漏洞扫描等工作中，发现系统中存在的安全问题，进行整改和落实。</p> <p>2.4 系统 BUG 的修复。</p> <p>2.5 对 12366 热线系统进行日常巡检。</p> <p>2.6 根据采购人要求，在重大活动期间进行系统安全值守或巡检。</p> <p>3. 工作日服务</p> <p>主要指现场值守服务，实施团队需指派不少于 1 名现场技术人员常驻采购人现场，负责对现场设备运行状态进行监视、管理和维护以及工作终端的管理和维护，通过对系统运行日志的分析提前发现并排除可能发生的潜在故障。</p> <p>4. 其他时间及夜间服务</p> <p>当系统在非工作日出现异常时，现场技术人员在接到采购人的服务请求电话后必须在 1 小时内到达现场，快速排除系统故障。</p> <p>5. 临时保障服务</p> <p>当遇到重大活动需要提供临时保障服务时，技术人员须在需要保障服务的前 3 天进驻现场，并对所有设备进行临时性安全检查，排除安全隐患，保障系统安全、稳定、顺畅运行。</p> <p>6. 软件维护</p> <p>及时查找修复 12366 热线系统出现的漏洞，并及时处理因系统漏洞而触发的相关错误数据。</p> <p>7. 系统监控、优化和集成</p> <p>对系统运行的软硬件平台进行全面监控，进行各项系统级参数的调整，日志空间整理，以保证系统的稳定高效运行。主要要</p>
--	--	---

		<p>求有：</p> <p>7.1 系统环境的日常监控、问题处理等维护工作；主机基础环境日常维护、主机监控指标（CPU 利用率、内存使用率、存储使用等）及正常范围、每日对主机进行定时采样并记录。</p> <p>7.2 数据库平台日常维护：技术人员每日应对影响应用系统的数据库（实例状况、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检查情况；每日收集反映数据库运行情况的数据，监控数据库运行效率。</p> <p>7.3 中间件平台日常维护：技术人员每日监控中间件运行情况（主要监控连接数、请求等待队列的百分比、活动线程百分比等）；中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。</p> <p>7.4 对系统运行性能和效率进行监控，每季度对监控情况进行汇总分析，提出优化方案。包括主机、中间件、数据库参数调整方案。</p> <p>8. 补丁发布</p> <p>补丁发布工作是指技术人员根据 12366 热线系统的升级补丁或者新增的业务需求，对应用系统进行升级。主要工作内容如下：</p> <p>升级前需要对应用系统新版本或新补丁进行审核，结合广西本地情况，分析是否会对现有系统功能特别是广西本地化功能产生影响。补丁审核通过后，需先在测试环境进行测试验证，验证通过后才能在生产环境发布。必须对软件版本进行有效管理，技术人员需要对软件发布进行管理，提供系统版本补丁升级发布清单，做好系统备份、版本管理，及新版本软件升级后的业务验证，保证应用系统稳定运行。</p> <p>9. 系统安全加固</p> <p>对系统涉及的服务器、中间件、数据库、应用等做好安全漏洞的加固工作。配合采购人在各类安全检查、安全评测、漏洞扫描等工作中，发现的安全问题，进行整改和落实；配合采购人在各类安全攻防演练期间做好系统监控、防护、分析溯源等工作。</p>
--	--	--

		<p>(二) 智能优化服务</p> <p>1. 数据审核服务</p> <p>1.1 知识审核</p> <p>智能咨询库内答复依据是与用户端业务知识库相连接的，一旦用户端业务知识库内容发生变动，系统会进行合规性审核，并将变更后的标准知识维护到智能咨询库内。</p> <p>用户端业务知识库内的变动分为新采集、新维护和新撤销，对于变动知识系统将进行逐条合规性审核，审核知识标题是否符合规定、知识答案是否符合规定、知识是否在有效期内，确保知识的规范性、准确性、有效性。</p> <p>1.2 总局知识融合</p> <p>在数据审核过程中，对于总局通用知识适用于地方使用的，将进行融合比对，并将融合后的知识分配至下级地方机构使用。</p> <p>1.3 问答优化服务</p> <p>在数据处理的基础上，针对不同的数据处理结果进行逐条知识优化，如：无答案问题提炼、多轮场景研发、热点问题优化等，从而提高智能机器人的各项核心指标，提升机器人的使用效果。</p> <p>1.4 健康检测服务</p> <p>基于平台的健康检测工具进行知识健康检测，对已录入智能咨询库的标准知识和泛化知识进行检查，检查是否存在重复、匹配错误等情形，确保库中知识无重复、相互之间无干扰。</p> <p>为了确保问答数据匹配准确度的严谨性，智能咨询库内标准问及扩展问是否百分百匹配，以及测试已修复的语音日志是否匹配，主要服务内容如下：</p> <p>①将文本合成语音文件；</p> <p>②应用自动化工具，提供标准问题和扩展问题文本，测试智能咨询库的返回结果，提取错误数据；</p> <p>③通过自动化工具，将标准问题和扩展问题文本转写成语音文件，再将语音文件转写成文本，从中提取转写错误的关键字或</p>
--	--	--

者关键词；

④通过自动化工具，将标准问题和扩展问题文本转写成语音文件，再将语音文件转写成文本，用转写错误的文本调用语义理解接口，查看错误问题；

⑤提取自动化测试错误的数据和问题，反馈到知识训练中心进行修改；修改后重复 2-4 步操作，如果没有问题，则进入第 6 环节；

⑥拨测实际应用环境，针对标准问题和扩展问题以及泛化问题进行提问，提取转写错误的关键字和关键词，以及语义理解错误的问题；

⑦修复错误问题，进行复测，正确后，发布更新版本。

1.5 知识修复服务

知识修复服务针对智能机器人在咨询解答中未能答出的问题进行调优，调优后将修复智能机器人无法解答的问题。

图 1：知识修复示例图

优化前	优化后
库中知识：1、小微企业增值税有什么优惠？2、小微企业附加税费有减免吗？3、小型微利企业的企业所得税优惠如何规定？	库中知识：1、小微企业增值税有什么优惠？2、小微企业附加税费有减免吗？3、小型微利企业的企业所得税优惠如何规定？4、新研发多轮：小微企业优惠多轮场景。
来电人：小微企业——无效提问 机器人：nomatch 来电人：小微企业有啥优惠？——无答案 机器人：nomatch 来电人：小微企业交	来电人：小微企业 机器人：请问您想咨询小微企业的增值税、企业所得税、还是其他税收优惠？ 来电人：企业所得税 机器人：匹配“小微企业优惠-企业所得税”意图。

			<p>税有什么优惠？</p> <p>机器人：匹配“小微企业增值税有什么优惠？”———匹配错误</p>	<p>您好！对小型微利企业年应纳税所得额不超过 100 万元的部分，自 2021 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，减按 12.5% 计入应纳税所得额，按 20% 的税率缴纳企业所得税。对小型微利企业年应纳税所得额超过 100 万元但不超过 300 万元的部分，自 2019 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，减按 50% 计入应纳税所得额，按 20% 的税率缴纳企业所得税；自 2022 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，减按 25% 计入应纳税所得额，按 20% 的税率缴纳企业所得税。如您还想了解其他内容可以说优惠条件、从业人员计算或是资产总额计算？</p> <p>来电人：优惠条件</p> <p>机器人：匹配“小微企业优惠-企业所得税-优惠条件”意图。</p> <p>您好！从事国家非限制和禁止行业，且同时符合年度应纳税所得额不超过 300 万元、从业人数不超过 300 人、资产总额不超过 5000 万元等三个条件的企业。</p>
			<p>1.6 不合理问题修复</p> <p>在数据处理环节中被判定为不合理的问题，平台将根据知识类别、所属分类以及切词信息进行数据清洗及分类，进行适用于税务行业的场景研发，最终形成单一标准问或多轮问答。</p>	<p>1.7 无答案问题新增</p>

		<p>对采购人反馈的无答案问题及本地政策进行新增或添加地方补充。</p> <p>1.8 新增知识研发</p> <p>通过国家税务总局官网梳理最新政策法规、通知公告、热点问答提炼为新知识问答，扩充智能库覆盖面。</p> <p>1.9 热点问题优化</p> <p>平台通过统计分析日志数据，对于咨询量排名靠前的知识点进行重点优化，拓展泛化场景、优化切词性能，从而提升知识命中率。</p> <p>1.10 错误问答修复</p> <p>在数据处理环节中被判定为错误的问题，平台将根据知识类别、所属分类以及切词信息进行数据清洗及分类，添加合理的扩展问或者调整词性，优化知识命中效果。</p> <p>1.11 语料挖掘服务</p> <p>该项服务作用于每日从数据处理产生的全部真实语音素材，并将其转化为有效数据供给后续算法训练以提升智能机器人自然语言交互能力。</p> <p>与语料泛化不同，训练语料挖掘可针对指向数据进行海量优化，指向数据即在实际智能机器人应用过程中被系统监测到的回答不好、准确率不高、答复率不高的知识，指向数据通过加密保护机制从税务专用语料库及日常日志数据中抓取，以保障数据的全面性、合理性、适用性，挖掘出的数据将被提交至算法训练。</p> <p>1.12 多轮研发服务</p> <p>平台根据来电人提问颗粒度与知识库颗粒度的不一致，筛选出需要通过多轮引导实现咨询解答的标准知识，再针对该项标准知识进行多轮研发。</p> <p>多轮研发基于安人自主研发的对话工厂实现，对话工厂用于模拟用户在指定目标下多轮对话过程，可以用于生成对话数据，以及通过强化的方式训练系统决策，在具体的任务型场景定义有</p>
--	--	--

		<p>哪些用户行为、用户意图、用户可能说的槽位等用于搭建多轮对话场景。</p> <p>多轮对话的实现基于多轮对话状态跟踪及意图识别，即在会话的每一步需要去预测用户的目标，通过会话策略给予用户正确的应用响应，但用户目标是一个不可观测的隐状态，所以需要通过观测用户历史表达习惯、系统历史响应，然后获得对话状态状态，通过对话状态来表示用户目标，从而进行意图识别，实现多轮对话。因此多轮研发基于基础模型，通过输入对话历史、用户画像、任务概要以及语料库数据，通过用户表征、槽位表征以及上文表征实现多轮场景搭建。</p> <p>1.13 问答保障服务</p> <p>问答保障服务旨在保障优化数据能够在实际运营环境中被有效使用，因此在数据正式上线应用后，平台将进行知识更新抽检和不定期抽检。知识更新抽检是指在每次知识更新上线后进行抽检验证更新的知识是否有效；不定期抽检是指在整个上线运营期间，不定时地进行抽检测试，检测语音端交互流程是否顺畅，超时、据实、转人工等处理方式是否正常，答案播音是否正常、问答核心指标是否达标等情形。</p> <p>测试的智能机器人功能包括：</p> <p>①测试单轮和多轮：测试智能机器人单轮和多轮功能是否正常，并对不正常知识进行修复；</p> <p>②测试短信功能：测试智能机器人短信功能是否正常，并对不正常功能进行修复。</p> <p>1.14 日常维护</p> <p>主要是指针对 12366 热线系统智能语音咨询服务提供日常维护，技术人员应在半小时内响应处理发现的问题，并按日对采购人提供的问答进行标准化运维。</p> <p>2. 远端训练服务</p> <p>2.1 多渠道采集服务</p>
--	--	--

		<p>根据采购人提供的业务知识内容，进行智能咨询库标准知识数据采集，生成用于智能问答的标准知识，标准知识是智能机器人对外服务的唯一答复依据，是保障智能机器人提供专业化、统一化、精准化服务的基础，后续全部优化服务都将基于标准数据展开。</p> <p>平台知识体系搭建从多维度实现知识数据的可用性，针对采购人提供的单一标准知识及多轮标准知识进行立体化数据信息处理，为后续多维度优化提供向量基础。</p> <p>2.2 数据泛化服务</p> <p>基于庞大的税务语料数据，系统将根据语料库内纳税人问答习惯及标准知识复杂程度筛选出单轮即可完成问答的标准知识，针对这部分知识进行自然语言泛化。</p> <p>筛选出不适用于单轮问答的标准知识，针对这部分知识进行多轮智能引导场景搭建，实现智能机器人在与纳税人的多轮交互中，不断引导纳税人锁定咨询问题关键点，从而解答较复杂、不易单轮解决的问题。</p> <p>多轮场景基于意图搭建，通过一级意图、二级意图、三级意图等多层级逻辑梳理搭建出完整的多轮意图逻辑架构，再基于意图泛化丰富提问形式，最终形成多轮场景。</p> <p>2.3 数据处理服务</p> <p>对每日产生的话务和智能服务日志数据进行预处理，即对数据进行完整性、准确性、适用性审核，在审核过程中对数据进行清理、筛选及归约，将无效数据、错误数据进行剔除，对审核通过数据进行特征及趋势排序，便于技术人员对日志数据进行后续处理。</p> <p>对数据进行逐条标注及标注审核和纠错，标注成果用于判定智能机器人应用效果及成果指标。</p> <p>2.4 模型训练服务</p> <p>提供声学模型的训练。平台提供自动化的问题语音分析工具，</p>
--	--	---

		<p>技术人员定期对智能语音客服的服务交互过程、质量进行监控和分析。借助声学模型训练平台，在标准语音素材库基础上增加本地个性化标注的语音素材库，并每季度对新增的标注语音素材进行模型更新调优训练，输出匹配本地化特色的声学模型。</p> <p>提供语音模型的训练。在智能语音产品运行过程中，平台通过对识别结果的自动聚类、分词等分析，发现行业专业术语、本地化口语等，并将新词自动丰富到本地化词典。借助语言模型训练平台，在标准语言库基础上增加本地化语料素材。</p> <p>提供行业算法模型的训练。将优化过的数据放入算法模型进行训练，实现机器自学习，不断提升智能机器人答复率、准确率，以及自然语言交互能力。完成算法训练的数据将被投入到实际运营环境，包括录音文件、模型数据、知识 dmp 文件等，同时完成系统版本更新，将智能咨询平台新版本、新功能等更新至实际运营环境。</p> <p>三、项目供应链安全管理要求</p> <p>★（一）信息安全保密要求</p> <ol style="list-style-type: none">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。
--	--	--

		<p>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。</p> <p>6. 保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接受方仍应按照国家有关规定承担保密义务。</p> <p>★(二) 供应链安全管理要求</p> <p>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。</p> <p>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程度按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p>★(三) 网络安全和数据安全管理要求</p> <p>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程度按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p>安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。</p> <p>★(四) 罚责条款</p> <p>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</p>
--	--	---

		<p>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，按不高于合同总金额的 5%的比例进行扣减。</p> <p>四、实施团队人员要求</p> <p>本项目要求配备专业的实施团队至少 3 人，具有计算机技术与软件专业技术资格证书优先。具体人员需求如下：</p> <p>项目经理（1 人）：负责项目全面管理工作，负责采购人、实施团队等各方之间的沟通和协调，负责把握项目整体方向和决策，负责总体把控项目服务质量。负责协调和统筹实施团队人员工作安排，具有 2 年热线系统运维服务或智能知识调优服务项目管理经验。</p> <p>现场技术人员（1 人）：具有计算机及相关专业本科以上学历，熟悉掌握各类计算机操作系统，能分析定位 12366 热线智能咨询系统与硬件设备的常见故障，具备良好的沟通协调能力和及时响应处理，具备 1 年热线系统运维服务或智能知识调优服务相关岗位经验。</p> <p>远程技术人员（1 人）：参与本项目中智能知识调优工作的，应具有计算机及相关专业硕士以上学历，熟悉热线智能语音行业情况或服务，具备 1 年知识训练和算法调优等相关岗位经验。</p> <p>★外包运维人员基本条件：应当是运维单位的正式人员，或者是与运维单位签订 1 年以上劳动合同且实际工作满 1 年的人员，常驻外包运维人员应当为技术骨干。</p> <p>五、验收要求</p> <p>项目验收阶段包括初步验收、最终验收。</p> <p>（一）初步验收清单：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 项目验收资料明细清单；2. 项目验收申请书；3. 与项目承担单位和人员签订的保密协议；4. 项目实施工作总结和技术报告。 <p>（二）终验提交材料清单</p>
--	--	---

			<p>1. 验收申请；</p> <p>2. 运维报告；</p> <p>3. 安全管理相关文档；</p> <p>4. 最终验收报告。</p>
二、商务条款			
★1. 报价要求	<p>采购预算和最高限价为 24 万元，投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括：</p> <p>(1) 完成采购人全部服务内容的费用；</p> <p>(2) 完成项目所需的全部人工费用（包括但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；</p> <p>(3) 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）；</p> <p>(4) 必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需的费用。</p>		
★2. 服务地点	<p>国家税务总局广西壮族自治区税务局园湖办公区（广西南宁市青秀区园湖南路 26 号）</p>		
★3. 服务期限	<p>1 年。</p> <p>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，不视为采购人违约。</p>		
★4. 付款方式	<p>合同以人民币结算：</p> <p>签订合同后预付合同总金额的 30%；服务期满 6 个月并经采购人初验合格后支付合同总金额的 40%；服务期满，采购人组织终验，并根据项目验收标准以及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果进行核算后，支付合同剩余款项。</p> <p>采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人收到合格发票后 10 个工作日内将合同款项支付到合同约定的中标人账户；采购人未收到合格发票的，有权不予支付相应款项，并不承担延迟付款责任。</p>		