

(合同封面)

合同类别：技术服务类

政 府 采 购 合 同

(年 度 2020)

项目名称： 金三配套 workflow 中间软件

合同编号：GXGS-JCGXC-20200001

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)： 广西昊华科技股份有限公司

签 订 日 期： 2020 年 4 月 30 日

一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》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(响应)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699900.00元/年，合同总金额为人民币陆拾玖万玖仟玖佰元整(¥699900.00)。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

广西壮族自治区南宁市

5.合同生效

本合同一式伍份，具有同等法律效力，甲乙双方各贰份，采购代理机构壹份（可根据需要另增加）。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方（盖章）国家税务总局广西壮族自治区税务局 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：



韦青

乙方（盖章）：广西奥华科技股份有限公司



法定代表人或其授权代表签字(或签章)：刘明

二、合同前附表

序号	内容
1	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
	甲方联系人：李欣倪 固定电话：0771-5530863 手机：
	甲方开户银行名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 开户行：交通银行股份有限公司南宁金源支行。 账号：451060305010470003212
2	乙方名称：广西昊华科技股份有限公司
	乙方地址：南宁市青秀区朱槿路 1 0 号南宁东盟商务区新加坡园逸墅公馆 B 单元 3 0 2 号房；经营场所：南宁市青秀区朱槿路 10 号新加坡园区星岛国际 401 号
	乙方联系人： 黄寒梅 固定电话：0771-5884488 手机：13768307083
	乙方开户银行名称：广西北部湾银行南宁市金湖支行 账号：0802012020028640
3	服务时间、期限：合同签订之日起 <u>30</u> 个日历天内实施完毕，具体时间从 <u>2020</u> 年 <u>4</u> 月 <u>30</u> 日起至 <u>2020</u> 年 <u>5</u> 月 <u>29</u> 日止，即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的中标供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
4	服务地点：广西南宁市（详细地址：青秀区民族大道 105 号）
5	服务期：自服务提供完毕经验收合格之日起
6	验收方式及标准：双方到场共同验收。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验收。
7	付款方式（选择其中之一）： ☒ 签订合同之日起 15 个工作日内预付款合同总金额的 50%，终验合格并全部交付正

	常使用后 15 个工作日内甲方向乙方支付合同总金额的 50%。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付款。
8	履约保证金及返还：履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本采购项目履约保证金为合同金额的 5%，本项目合同履约保证金金额为人民币（大写） <u>叁万肆仟玖佰玖拾伍元整(¥34995.00)</u> 。提供完毕所有服务并经验收合格及正常使用后，甲方在 15 个工作日内全部退回乙方履约保证金（不计利息）。
9	☒违约金约定：1、乙方违约或无正当理由造成解除合同的，按合同价款的 10%计算。逾期退回款项及违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5%计算违约金。2、其它违约行为按违约货款额 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。
10	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，赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%计收，最高限额不超过合同价的 15%。
11	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)： ☐因本合同引起的或与本合同有关的任何争议,均提请广西南宁仲裁委员会按照该会仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的,对双方均有约束力。 ☒向人民法院提起诉讼

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，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

4.知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5.保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

(1)应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；

(2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

(3)未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所；

(4)未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

(5)甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6.服务质量保证

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

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

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，

甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

7.履约保证金

7.1 乙方应在签署合同前，以银行保函、银行电汇或履约担保函形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

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

8.服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

9.违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

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

①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 迟延履行违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方延迟履约超过 30 日，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)不予退还全额履约保证金。

(3)由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(4)违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

10.不可抗力

10.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿

或不能履行合同义务的责任。

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

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

11.合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商 30 日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由服务所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

11.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

12.合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款 10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

13.合同中止

13.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

14.违约终止合同

14.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

14.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

14.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次（3 次及以上）整改无明显改进，仍然不能满足要求的；

14.1.5 在合同规定的每个服务年度(12 个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现 2 次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2 如果甲方根据上述第 14.1 条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

15.破产终止合同

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

15.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

16.其他情况的终止合同

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

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

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

17.合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

18.适用法律

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

19.合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

20.合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

21.合同效力

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

22.检查和审计

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

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

四、合同补充条款（双方据实商定）

（无）

五、合同附件（与正件装订成册）

- 1、供货一览表（乙方填制）；
- 2、投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）
- 3、投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）
- 4、采购需求（与采购文件一致）
- 5、合同验收书格式（验收时填制）
- 6、政府采购项目履约保证金退付意见书（参考）

(一)服务内容一览表（乙方填制）

三 开标一览表

开标一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称	金三配套工作流中间软件	项目编号	GXGS-JCGXC-20200001
1	包号	/		
2	总报价人民币	大写：陆拾玖万玖仟玖佰元整 小写：¥699900.00		
3	服务期限(年或月)	自合同签订之日起1年		
4	质保期(年或月)	自合同签订之日起1年		
	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)：广西景华科技股份有限公司

法定代表人或其授权代表(签字)：黄泰格

日期：2020年3月27日

(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

四 分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称: 金三配套 workflow 中间软件

项目编号: GXGS-JCGXC-20200001

包号: / 金额单位: 元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1	中创 workflow 中间件软件	699900.00 元	2018 年原广西地税中创 workflow 中间件软件采购价格
总计		大写: 人民币陆拾玖万玖仟玖佰元整 小写: 人民币¥699900.00 元	

供应商(公章): 广西晟华科技股份有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)

日期: 2020 年 3 月 27 日

黄家福

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) 响应文件技术部分和商务部分（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。

五 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：金三配套工作流程中间软件

项目编号：GXGS-ICGXC-20200001

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
1	四、系统集成要求	投标人应根据采购人要求完成所提供所有软件系统的安装调试以及指定的相关系统迁移，确保所提供所有软件系统能与现有系统兼容，提升相关性能与功能，并形成统一整体。 投标人应该充分了解本次招标涉及的设备集成内容，并提前做好与相关厂商的协调，必须确保能够独立完成全部集成内容，采购人在本项目集成工程中没有协调相关厂商的义务。	我公司根据采购人要求完成所提供所有软件系统的安装调试以及指定的相关系统迁移，确保所提供所有软件系统能与现有系统兼容，提升相关性能与功能，并形成统一整体。 我公司充分了解本次招标涉及的设备集成内容，并提前做好与相关厂商的协调，确保能够独立完成全部集成内容，采购人在本项目集成工程中没有协调相关厂商的义务。	无偏离	
2	五、培训要求	（一）现场技术培训，主要对软件的安装调试、运行状态检查、使用方法等内容的培训。 （二）专业技术培训，主要包括两个方面的内容： 1. 专业理论培训：主要提供本次工程中使用的产品所涉及的技术的基本原理以及技术难点等方面的知识培训。 2. 管理培训：提供本次工程中使用的产品的介绍、使用、管理、维护的培训。	我公司按照采购人要求，提供以下培训服务： （一）现场技术培训，主要对软件的安装调试、运行状态检查、使用方法等内容的培训。 （二）专业技术培训，主要包括两个方面的内容： 1. 专业理论培训：主要提供本次工程中使用的产品所涉及的技术的基本原理以及技术难点等方面的知识培训。 2. 管理培训：提供本次工程中使用的产品的介绍、使用、管理、维护的培训。	无偏离	
3	六、项目实施时间及计划、要求	（一）提供服务的地点、方式、交付使用时间： 1. 提供服务的地点：采购	（一）提供服务的地点、方式、交付使用时间： 1. 我公司按采购人指定地	无偏离	

		人指定地点。 2. 提供服务的方式：按采购人要求提供。 3. 交付使用时间：自签订合同之日起 30 日内(日历日)完成。 (二) 软件部署实施： 实施过程主要包括项目启动、需求分析、部署安装、系统试运行、系统验收等环节。投标人按照金税三期工程建设总体要求，完成 workflow 软件的安装部署、补丁升级，并进行配置优化，提供现场 3 人天培训，以保证满足相关应用系统平稳运行要求。	点提供服务。 2. 我公司按采购人要求提供服务。 3. 我公司承诺交付使用时间：自签订合同之日起 30 日内(日历日)完成。 (二) 软件部署实施： 我公司实施过程主要包括项目启动、需求分析、部署安装、系统试运行、系统验收等环节。我公司按照金税三期工程建设总体要求，完成 workflow 软件的安装部署、补丁升级，并进行配置优化，提供现场 3 人天人员培训，以保证满足相关应用系统平稳运行要求。		
4	七、技术支持与售后服务	(一) 技术后援支持 投标人必须向采购人承诺技术后援支持。为所有软件提供不少于 1 年免费原厂技术支持，并提供原厂商不少于 1 年服务承诺。投标人在应答时应详细阐述免费技术支持的内容与范围。 (二) 设备保修及系统维护服务(售后服务) 1. 系统维护服务保证 投标人必须向项目单位说明并承诺下列系统维护服务内容： (1) 12 个月内免费维修、维护及维修，维护的范围(产品、技术)。 (2) 12 个月内免费系统故障处理、诊断、解决系统故障，对其错误及缺陷进行排错。接到用户请求后，0.5 小时内给出实质性响应，需要现场维护的，2 小时内到达现场，并提	(一) 技术后援支持： 我公司向采购人承诺技术后援支持。为所有软件提供 1 年免费原厂商技术支持，并提供原厂商 1 年服务承诺。免费技术支持的内容和范围详见技术文件三售后服务承诺。 (二) 设备保修及系统维护服务(售后服务) 1. 系统维护服务保证 我公司向项目单位说明并承诺下列系统维护服务内容： (1) 12 个月内免费维修、维护，维护服务内容包括日常巡检服务、设备保养支持服务、系统性能优化服务、数据备份管理、故障处理服务等。 (2) 12 个月内免费系统故障处理、诊断、解决系统故障，对其错误及缺陷进行排错。接到用户请求后，0.5 小时内给出实质	无 情 高	

		供 7×24 小时的电话及远程技术支持, (3) 技术咨询, 解答用户应用软件系统使用中的常见问题。 (4) 12 个月后收费维修、维护及维修, 维护的范围。 (5) 以上的技术支持应为原厂商提供的 7×24 小时不间断服务, 且技术支持事件不限数量。 2. 工作流软件版本服务特别说明 在为期一年的原厂商免费技术支持期内, 投标人应及时将软件升级情况通知用户方, 并根据用户方意愿提供免费升级服务。	性响应, 需要现场维护的, 2 小时内到达现场, 并提供 7×24 小时的电话及远程技术支持。 (3) 技术咨询, 解答用户应用软件系统使用中的常见问题。 (4) 12 个月后提供收费维修、维护, 维护服务内容包日常巡检服务、设备保养支持服务、系统性能优化服务、数据备份管理、故障处理服务等。 (5) 以上的技术支持应为原厂商提供的 7×24 小时不间断服务, 且技术支持事件不限数量。 2. 工作流软件版本服务特别说明 在为期一年的原厂商免费技术支持期内, 我公司会及时将软件升级情况通知用户方, 并根据用户方意愿提供免费升级服务。	
5	八、文档要求	项目实施后, 应至少提供下述技术文档: (一) 项目采购的所有相关软件的技术文档、技术说明书、使用说明书等。 (二) 完整的项目方案技术文档。 (三) 实施文档, 至少包括: 项目实施计划、项目实施的详细操作步骤、详细的实施方案、系统配置方案、操作步骤和命令、系统维护指南、参数配置文档、软件安装调试时所需的设计资料、系统规划文档等技术资料。 (四) 项目维护计划, 具体联系人和流程等资料。 (五) 验收文档, 软件产	项目实施后, 我公司承诺提供下述技术文档: (一) 项目采购的所有相关软件的技术文档、技术说明书、使用说明书等。 (二) 完整的项目方案技术文档。 (三) 实施文档, 至少包括: 项目实施计划、项目实施的详细操作步骤、详细的实施方案、系统配置方案、操作步骤和命令、系统维护指南、参数配置文档、软件安装调试时所需的设计资料、系统规划文档等技术资料。 (四) 项目维护计划, 具体联系人和流程等资料。 (五) 验收文档, 软件产品验收和最终验收报告。	无偏离

		品验收和最终验收报告。 (六) 项目实施过程中形成的其他资料。 (七) 验收时收集各项验收数据，汇总成册。	(六) 项目实施过程中形成的其他资料。 (七) 验收时收集各项验收数据，汇总成册。		
--	--	---	--	--	--

说明：如有偏离，则必须注明“偏离”；未注明偏离的，视为完全响应。

投标人名称(公章)：广西聚华科技股份有限公司

法定代表人或其授权代表(签字)：[Signature]

日期：2020年3月27日

一 技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：金三配套工作流中间件 项目编号：GXGS-JCGXC-20200001

包号：/

品目号	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
版本及授权	高级企业版，无 CPU、用户数限制。	中创工作流中间件软件为高级企业版，无 CPU、用户数限制。	无偏离	
管理模式要求	采用 B/S 方式管理，分布部署，集中监管。	中创工作流中间件软件采用 B/S 方式管理，分布部署，集中监管。	无偏离	
支持操作系统类型	支持所有主流操作系统： Windows 系列：Win2000、Win2003、Win2008、WinXP、Win7 等； Linux 系列：RedFlag、RedHat、Turbo、红旗 Linux、中标 Linux 等；UNIX 系列：AIX、HP-UX、Solaris 等。	中创工作流中间件软件支持所有主流操作系统： Windows 系列：Win2000、Win2003、Win2008、WinXP、Win7 等； Linux 系列：RedFlag、RedHat、Turbo、红旗 Linux、中标 Linux 等； UNIX 系列：AIX、HP-UX、Solaris 等。	无偏离	
支持 Web 应用服务器类型	支持所有主流国内外应用服务器：WebLogic、WebSphere、Tomcat、JBoss、InforSuite、AS、TongWeb、Apusic 等。	中创工作流中间件软件支持所有主流国内外应用服务器：WebLogic、WebSphere、Tomcat、JBoss、InforSuite、AS、TongWeb、Apusic 等。	无偏离	
支持数据库类型	支持所有主流的数据库：Oracle、DB2、Sybase、MSSQL Server、Informix、MySQL、MS Access、神舟通用、人大金仓、武汉达梦等。	中创工作流中间件软件支持所有主流的数据库：Oracle、DB2、Sybase、MS SQL Server、Informix、MySQL、MS Access、神舟通用、人大金仓、武汉达梦等。	无偏离	
流程建模与设计要求	提供简单、方便的图形化流程设计和配置工具，提高实施能力；必须提供基于浏览器的流程建模工具，支持流程分级设置功能，允许上级单位给下级单位下发流程定义，各下级单位针对各自的需求特点对下发流程进行细化，提供基于 Eclipse 的流	中创工作流中间件软件提供简单、方便的图形化流程设计和配置工具，提高实施能力；提供基于浏览器的流程建模工具，支持流程分级设置功能，允许上级单位给下级单位下发流程定义，各下级单位针对各自的需求特点对下发流程进行细化，提供基于 Eclipse 的流程设计及开发工具，支持以插件的	无偏离	

	程设计及开发工具,支持以插件的方式与基础的 Eclipse 环境进行集成; 支持复杂流程的设计,如:串行、并行、分支、汇合、循环、同步、定时、子流程等流程逻辑结构; 可完成流程执行过程、岗位节点(活动)的任务分配、岗位节点(活动)所需完成的具体工作、执行人对流程的控制权限等信息的定义; 提供图形化的流程仿真、分析工具,对流程执行语法与语义检查,为优化流程提供依据; 提供业务表单开发工具,通过表单工具做出的表单页面,可以灵活修改; 提供异地协同开发的能力。	方式与基础的 Eclipse 环境进行集成; 支持复杂流程的设计,如:串行、并行、分支、汇合、循环、同步、定时、子流程等流程逻辑结构; 可完成流程执行过程、岗位节点(活动)的任务分配、岗位节点(活动)所需完成的具体工作、执行人对流程的控制权限等信息的定义; 提供图形化的流程仿真、分析工具,对流程执行语法与语义检查,为优化流程提供依据; 提供业务表单开发工具,通过表单工具做出的表单页面,可以灵活修改; 提供异地协同开发的能力。	
流程引擎要求	支持标准的 JEE 运行环境,用户可随意独立切换和升级运行环境而不需要厂家支持; 支持复杂流程控制能力,如:串行、并行、分支、汇合、循环、同步、定时、子流程等流程逻辑结构; 支持子流程嵌套,支持 A 流程某节点自动触发 B 流程的实例; 支持主流程对子流程的同步和异步调用,以及主流程与子流程之间的数据交互; 支持自由流、跳转、回退、任务追回、代理、取回、转发、抄送等灵活的功能; 支持灵活的任务分配机制,如执行人、角色、用户组、组织机构、条件表达式和自定义扩展等,提供多种任务接收策略,如多组任务分配、竞争工作项、会签工作项等; 支持超级管理员任务指派; 支持全面的任务催办设置,当到达执行期限后,可触发各种事件,如发送手机短消息、邮件、重新分配执行人、自定义等; 支持对业务人员的待办工作任务、在办工作任务、已办工	中创工作流中间件软件支持标准的 JEE 运行环境,用户可随意独立切换和升级运行环境而不需要厂家支持; 支持复杂流程控制能力,如:串行、并行、分支、汇合、循环、同步、定时、子流程等流程逻辑结构; 支持子流程嵌套,支持 A 流程某节点自动触发 B 流程的实例; 支持主流程对子流程的同步和异步调用,以及主流程与子流程之间的数据交互; 支持自由流、跳转、回退、任务追回、代理、取回、转发、抄送等灵活的功能; 支持灵活的任务分配机制,如执行人、角色、用户组、组织机构、条件表达式和自定义扩展等,提供多种任务接收策略,如多组任务分配、竞争工作项、会签工作项等; 支持超级管理员任务指派; 支持全面的任务催办设置,当到达执行期限后,可触发各种事件,如发送手机短消息、邮件、重新分配执行人、自定义等; 支持对业务人员的待办工作任务、在办工作任务、已办工	无偏离

	支持对业务人员的待办工作任务、在办工作任务、已办工作任务处理以及相关信息的查询；必须支持运行数据可追溯，每个岗位流程相关业务数据（相关数据）具有历史轨迹。	作任务处理以及相关信息的查询；必须支持运行数据可追溯，每个岗位流程相关业务数据（相关数据）具有历史轨迹。		
流程监管与分析要求	提供流程平台的集中监管能力，可对多个工作流平台进行集中监管；提供查询所有流程服务节点的功能，并对每个服务节点进行全生命周期管理；提供对流程平台节点的部署能力；提供流程定义导入（部署）功能，针对已导入的流程定义提供禁用、启动、导出和卸载功能；提供图形化的流程分析报告工具，可以对流程运行所产生的历史信息及运行时信息进行统计分析，包括工作量分析、超时分析、业务人员工作情况统计等等，提供自定义流程分析报表工具。	中创工作流中间件软件提供流程平台的集中监管能力，可对多个工作流平台进行集中监管；提供查询所有流程服务节点的功能，并对每个服务节点进行全生命周期管理；提供对流程平台节点的部署能力；提供流程定义导入（部署）功能，针对已导入的流程定义提供禁用、启动、导出和卸载功能；提供图形化的流程分析报告工具，可以对流程运行所产生的历史信息及运行时信息进行统计分析，包括工作量分析、超时分析、业务人员工作情况统计等等，提供自定义流程分析报表工具。	无偏离	
标准要求	支持 J2EE；流程定义遵循主流建模语言规范，提供工作流运行监控接口。	中创工作流中间件软件支持 J2EE；流程定义遵循主流建模语言规范，提供工作流运行监控接口。	无偏离	
可服务性要求	持续服务能力，业务（流程、规则、表单）设计可以动态加载和升级，不需重启系统。	中创工作流中间件软件持续服务能力，业务（流程、规则、表单）设计可以动态加载和升级，不需重启系统。	无偏离	
数据一致性要求	具备事务处理的能力，保证业务数据和流程数据的一致性。	中创工作流中间件软件具备事务处理的能力，保证业务数据和流程数据的一致性。	无偏离	
互操作性要求	提供 RMI 服务方式，便于业务流程运行过程和结果易于被外界系统集成。提供 Webservice 服务方式，便于业务流程运行过程和结果易于被外界系统集成。	中创工作流中间件软件提供 RMI 服务方式，便于业务流程运行过程和结果易于被外界系统集成。提供 Webservice 服务方式，便于业务流程运行过程和结果易于被外界系统集成。	无偏离	
松耦合性（高）	具备服务编排能力，面向服务集成总线，可方便的集成服务集成总线中的服务，提供面向服务的流程编排功能，并能够实现服务的同步、异步调用。	中创工作流中间件软件具备服务编排能力，面向服务集成总线，可方便的集成服务集成总线中的服务，提供面向服务的流程编排功能，并能够实现服务的同步、异步调用。	无偏离	

复用要求)	必须与规则引擎松耦合,能够使用第三方规则引擎(如: ilogrules, JBOSS drools, groovy 等)的规则定义进行流程的路由选择和驱动; 支持第三方组织权限组件的集成,通过同步和异步两种调用方式,实现统一内核平台所提供的组织权限组件的结合; 与表单系统松耦合,业务表单可集成任意 URI, URI 可以为自定义表单,形式可为 JSP 或 Struts *.do, *.faces, *.zul 等。	必须与规则引擎松耦合,能够使用第三方规则引擎(如: ilogrules, JBOSS drools, groovy 等)的规则定义进行流程的路由选择和驱动; 支持第三方组织权限组件的集成,通过同步和异步两种调用方式,实现统一内核平台所提供的组织权限组件的结合; 与表单系统松耦合,业务表单可集成任意 URI, URI 可以为自定义表单,形式可为 JSP 或 Struts *.do, *.faces, *.zul 等。		
可扩展性要求	提供事件插件 SPI 回调接口,可使得应用系统能够嵌入到工作流引擎中对流程进行控制,同时保证流程状态改变时,允许应用系统以插件的形式扩展其业务上所需要的功能(流程事件驱动回调业务系统服务)。 提供权限验证扩展能力,允许用户个性化权限验证。 必须提供缓存信息扩展,允许用户自定义缓存对象,从而实现快速查询流程数据和业务数据,以减轻数据库的压力,例如常用的待办任务列表。	中创工作流中间件软件提供事件插件 SPI 回调接口,可使得应用系统能够嵌入到工作流引擎中对流程进行控制,同时保证流程状态改变时,允许应用系统以插件的形式扩展其业务上所需要的功能(流程事件驱动回调业务系统服务)。 提供权限验证扩展能力,允许用户个性化权限验证。 必须提供缓存信息扩展,允许用户自定义缓存对象,从而实现快速查询流程数据和业务数据,以减轻数据库的压力,例如常用的待办任务列表。	无偏离	
适应变化要求	适应流程变化,业务逻辑和流程逻辑分离,流程调整实现零编程(业务处理逻辑和流程逻辑的松耦合,对流程的调整通过流程的定义来实现)。 适应业务变化,业务规则化,业务调整实现零编程,业务调整对流程影响实现零编程,提供业务规则集中管理; 适应组织机构变化,任务和执行人分离,任务和执行人动态匹配,并针对已分配任务提供任务调整接口,灵活应对组织机构变化。	中创工作流中间件软件适应流程变化,业务逻辑和流程逻辑分离,流程调整实现零编程(业务处理逻辑和流程逻辑的松耦合,对流程的调整通过流程的定义来实现)。 适应业务变化,业务规则化,业务调整实现零编程,业务调整对流程影响实现零编程,提供业务规则集中管理; 适应组织机构变化,任务和执行人分离,任务和执行人动态匹配,并针对已分配任务提供任务调整接口,灵活应对组织机构变化。	无偏离	

测试前提	CPU 2.66GHz ×2；内存 4G；1000PM Network 按照“发布”、“审核”、“测试”、“审批”、“归档”等多业务场景；按照“顺序执行”、“回退”、“条件执行”、“跳转”等事物处理步骤，进行复杂场景用例测试。	中创工作流中间件软件测试前提满足CPU 2.66GHz ×2；内存 4G；1000PM Network 按照“发布”、“审核”、“测试”、“审批”、“归档”等多业务场景；按照“顺序执行”、“回退”、“条件执行”、“跳转”等事物处理步骤，进行复杂场景用例测试。	无偏离	
基本要求	应用系统正常情况下操作，操作界面响应时间<3秒、普通查询响应时间<5秒、复杂查询响应时间<15秒；	中创工作流中间件软件在应用系统正常情况下操作，操作界面响应时间<3秒、普通查询响应时间<5秒、复杂查询响应时间<15秒；	无偏离	
参数支撑	流程处理能力参数：支持100个以上的流程定义在一个引擎上同时运行； 操作员参数：保障10000人同时在线的情况下能够稳定运行； 性能测试参数：保证7*24小时稳定性运行，事务处理能力稳定在220事务/秒。	中创工作流中间件软件流程处理能力参数：支持100个以上的流程定义在一个引擎上同时运行； 操作员参数：保障10000人同时在线的情况下能够稳定运行； 性能测试参数：保证7*24小时稳定性运行，事务处理能力稳定在220事务/秒。	无偏离	
技术支撑	支持集群； 支持待办任务缓存，高速获取待办任务； 具有第三方测评机构提供的公开性能测试报告。	中创工作流中间件软件支持集群，支持待办任务缓存，高速获取待办任务，具有第三方测评机构提供的公开性能测试报告。	无偏离	

说明：在偏离项必须注明正偏离、负偏离或无偏离。

投标人名称(公章)：广西昊华科技股份有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：黄永红

日期：2020年3月27日

(四) 采购需求（与采购文件一致）

第六章 项目采购需求

一、项目概况

金三配套 workflow 中间软件为国家税务总局金税三期工程的配套应用软件，workflow 软件作为核心征管系统、个人所得税管理系统、社保费征收管理系统的流程管理软件，主要实现了提供简单、方便的图形化流程设计和配置工具，提供基于浏览器的流程建模工具，支持流程分级设置功能，允许上级单位给下级单位下发流程定义，各下级单位针对各自的需求特点对下发流程进行细化，满足金税三期核心征管系统、个人所得税管理系统、社保费征收管理系统的流程化管理的需要。

根据国家税务总局金税三期工程总体架构规划设计方案，国家税务总局广西壮族自治区税务局需要新购 5 套 workflow 中间软件，用于金税三期核心征管系统、个人所得税管理系统、社保费征收管理系统各个环节 workflow 在业务流转过程的受理、初审、复审、终审的支撑。

二、对投标人的要求

- （一）投标人需要提供所投产品生产制造商针对本项目的售后服务承诺书；
- （二）投标人需提供公司情况简介；
- （三）投标人提供项目方案、培训安排、项目组织人员情况等。
- （四）投标人在合同签订后，应认真组织好技术及管理队伍，提出长期保修、维护、服务以及技术支持的措施、承诺。
- （五）投标人在合同签订后，应负责在设备到货后将全部的有关技术文件、资料等文档汇集成册交付采购人。

三、对系统集成的基本要求

- （一）系统集成的基本要求
 - 1. 投标人所提供的各类软件其性能必须达到或超过“技术规格”需求中技术指标的要求。
 - 2. 投标人在中标并签署合同后，在供货时出现的任何遗漏，均必须由中标人免费提供，采购人将不再支付任何费用。
 - 3. 投标人必须提供投标软件的详细配置清单，性能应答必须与报价中的详细配置一致。
 - 4. 投标人应该充分了解本次招标涉及的集成内容，并提前做好与相关厂商的协调，必须确保能够独立完成全部集成内容，采购人在本项目集成工程中没有协调相关厂商的义务。

（二）技术部分要求

workflow 中间软件提供图形化流程设计和配置工具；提供基于浏览器的流程建模工具，支持流程分级设置功能；提供模板视图功能，支持预定义流程定义模板；提供基于 Eclipse 的流程设计及开发工具；提供图形化的流程仿真、分析工具；提供业务表单开发工具；提供异地协同开发的能力，具体要求如下：

指标	指标要求
----	------

版本及授权	高级企业版，无 CPU、用户数限制。
管理模式要求	采用 B/S 方式管理，分布部署，集中监管。
支持 操作系统类型	支持所有主流的操作系统： Windows 系列：Win2000、Win2003、Win2008、WinXP、Win7 等； Linux 系列：RedFlag、RedHat、Turbo、红旗 Linux/中标 Linux 等；UNIX 系列：AIX、HP-UX、Solaris 等。
支持 Web 应用 服务器类型	支持所有主流国内外应用服务器：WebLogic、WebSphere、Tomcat、JBoss、InforSuite AS、TongWeb、Apusic 等。
支持 数据库类型	支持所有主流的数据库：Oracle、DB2、Sybase、MS SQL Server、Informix、MySQL、MS Access、神舟通用、人大金仓、武汉达梦等。
流程建模 与设计要求	提供简单、方便的图形化流程设计和配置工具，提高实施能力； 必须提供基于浏览器的流程建模工具，支持流程分级设置功能，允许上级单位给下级单位下发流程定义，各下级单位针对各自的需求特点对下发流程进行细化。 提供基于 Eclipse 的流程设计及开发工具，支持以插件的方式与基础的 Eclipse 环境进行集成； 支持复杂流程的设计，如：串行、并行、分支、汇合、循环、同步、定时、子流程等流程逻辑结构； 可完成流程执行过程、岗位节点（活动）的任务分配、岗位节点（活动）所需完成的具体工作、执行人对流程的控制权限等信息的定义； 提供图形化的流程仿真、分析工具，对流程执行语法与语义检查，为优化流程提供依据； 提供业务表单开发工具，通过表单工具做出的表单页面，可以灵活修改； 提供异地协同开发的能力。
流程引擎要求	支持标准的 JEE 运行环境，用户可随意独立切换和升级运行环境而不需要厂家支持； 支持复杂流程控制能力，如：串行、并行、分支、汇合、循环、同步、定时、子流程等流程逻辑结构； 支持子流程嵌套，支持 A 流程某节点自动触发 B 流程的实例；支持主流程对子流程的同步和异步调用，以及主流程与子流程之间的数据交互； 支持自由流、跳转、回退、任务追回、代理、取回、转发、抄送等灵活的功能； 支持灵活的任务分配机制，如执行人、角色、用户组、组织机构、条件表达式和自定义扩展等，提供多种任务接收策略，如多组任务分配、竞争工作项、会签工作项等； 支持超级管理员任务指派； 支持全面的任务催办设置，当到达执行期限后，可触发各种事件，如发送手机短消息、邮件、重新分配执行人、自定义等； 支持对业务人员的待办工作任务、在办工作任务、已办工作任务处理以及相关信息的

	查询； 必须支持运行数据可追溯，每个岗位流程相关业务数据（相关数据）具有历史轨迹。
流程监管与分析要求	提供流程平台的集中监管能力，可对多个工作流平台进行集中监管；提供查询所有流程服务节点的功能，并对每个服务节点进行全生命周期管理； 提供对流程平台节点的部署能力； 提供流程定义导入（部署）功能，针对已导入的流程定义提供禁用、启动、导出和卸载功能； 提供图形化的流程分析报告工具，可以对流程运行所产生的历史信息及运行时信息进行统计分析，包括工作量分析、超时分析、业务人员工作情况统计等等，提供自定义流程分析报表工具。
标准要求	支持 J2EE；流程定义遵循主流建模语言规范，提供工作流运行监控接口。
可服务性要求	持续服务能力，业务（流程、规则、表单）设计可以动态加载和升级，不需重启系统。
数据一致性要求	具备事务处理的能力，保证业务数据和流程数据的一致性。
互操作性要求	提供 RMI 服务方式，便于业务流程运行过程和结果易于被外界系统集成。 提供 WebService 服务方式，便于业务流程运行过程和结果易于被外界系统集成。
松耦合性(高度复用要求)	具备服务编排能力，面向服务集成总线，可方便的集成服务集成总线中的服务，提供面向服务的流程编排功能，并能够实现服务的同步、异步调用。 必须与规则引擎松耦合，能够使用第三方规则引擎（如：ILog Jrules, JBOSS drools, groovy 等）的规则定义进行流程的路由选择和驱动； 支持第三方组织权限组件的集成，通过同步和异步两种调用方式，实现统一内核平台所提供的组织权限组件的结合； 与表单系统松耦合，业务表单可集成任意 URI，URI 可以为自定义表单，形式可为 JSP 或 Struts *.do、*.faces、*.zul 等。
可扩展性要求	提供事件插件 SPI 回调接口；可使得应用系统能够嵌入到工作流引擎中对流程进行控制。同时保证流程状态改变时，允许应用系统以插件的形式扩展其业务上所需要的功能（流程事件驱动回调业务系统服务）。 提供权限验证扩展能力，允许用户个性化权限验证。 必须提供缓存信息扩展，允许用户自定义缓存对象，从而实现快速查询流程数据和业务数据，以减轻数据库的压力，例如常用的待办任务列表。
适应变化要求	适应流程变化，业务逻辑和流程逻辑分离，流程调整实现零编程（业务处理逻辑和流程逻辑的松耦合，对流程的调整通过流程的定义来实现）。 适应业务变化，业务规则化，业务调整实现零编程，业务调整对流程影响实现零编程，提供业务规则集中管理； 适应组织机构变化，任务和执行人分离，任务和执行人动态匹配，并针对已分配任务

	提供任务调整接口，灵活应对组织机构变化。
--	----------------------

性能要求

项目	概述
测试前提	CPU 2.66GHz ×2；内存 4G；1000PM Network 按照“发布”、“审核”、“测试”、“审批”、“归档”等多业务场景；按照“顺序执行”、“回退”、“条件执行”、“跳转”等事物处理步骤，进行复杂场景用例测试。
基本要求	应用系统正常情况下操作，操作界面响应时间<3秒，普通查询响应时间<5秒，复杂查询响应时间<15秒；
参数支撑	流程处理能力参数：支持 100 个以上的流程定义在一个引擎上同时运行； 操作员参数：保障 10000 人同时在线的情况下能够稳定运行； 性能测试参数：保证 7*24 小时稳定性运行，事务处理能力稳定在 220 事务/秒。
技术支撑	支持集群； 支持待办任务缓存，高速获取待办任务； 具有第三方测评机构提供的公开性能测试报告。

四、系统集成要求

投标人应根据采购人要求完成所提供所有软件系统的安装调试以及指定的相关系统迁移，确保所提供所有软件系统能与现有系统兼容，提升相关性能与功能，并形成统一整体。

投标人应该充分了解本次招标涉及的设备集成内容，并提前做好与相关厂商的协调，必须确保能够独自完成全部集成内容，采购人在本项目集成工程中没有协调相关厂商的义务。

五、培训要求

（一）现场技术培训。主要对软件的安装调试、运行状态检查、使用方法等内容的培训。

（二）专业技术培训。主要包括两个方面的内容：

1. 专业理论培训：主要提供本次工程中使用的产品所涉及的技术的基本原理以及技术难点等方面的知识培训。

2. 管理培训：提供本次工程中使用的产品的介绍、使用、管理、维护的培训。

六、项目实施时间及计划、要求

（一）提供服务的地点、方式、交付使用时间

1. 提供服务的地点：采购人指定地点。

2. 提供服务的方式：按采购人要求提供。

3. 交付使用时间：自签订合同之日起 30 日内（日历日）完成。

（二）软件部署实施

实施过程主要包括项目启动、需求分析、部署安装、系统试运行、系统验收等环节。投标人按照金税三期工程建设总体要求，完成 workflow 软件的安装部署、补丁升级，并进行配置优化，提供现场3人天人员培训，以保证满足相关应用系统平稳运行要求。

七、技术支持与售后服务

（一）技术后援支持

投标人必须向采购人承诺技术后援支持。为所有软件提供不少于1年免费原厂技术支持，并提供原厂不少于1年服务承诺。投标人在应答时应详细阐述免费技术支持的内容与范围。

（二）设备保修及系统维护服务（售后服务）

1. 系统维护服务保证

投标人必须向项目单位说明并承诺下列系统维护服务内容：

- （1）12个月内免费维修、维护及维修、维护的范围（产品、技术）。
- （2）12个月内免费系统故障处理。诊断、解决系统故障，对其错误及缺陷进行排错。接到用户请求后，0.5小时内给出实质性响应，需要现场维护的，2小时内到达现场，并提供7×24小时的电话及远程技术支持。
- （3）技术咨询。解答用户应用软件系统使用中的常见问题。
- （4）12个月收费维修、维护及维修、维护的范围。
- （5）以上的技术支持应为原厂提供的7*24小时不间断服务，且技术支持事件不限数量。

2. 工作流软件版本服务特别说明

在为期一年的原厂免费技术支持期内，投标人应及时将软件升级情况通知用户方，并根据用户方意愿提供免费升级服务。

八、文档要求

项目实施后，应至少提供下述技术文档：

- （一）项目采购的所有相关软件的技术文档、技术说明书、使用说明书等。
- （二）完整的项目方案技术文档。
- （三）实施文档。至少包括：项目实施计划、项目实施的详细操作步骤、详细的实施方案、系统配置方案、操作步骤和命令、系统维护指南、参数配置文档、软件安装调试时所需的设计资料、系统规划文档等技术资料。
- （四）项目维护计划、具体联系人和流程等资料。
- （五）验收文档。软件产品验收和最终验收报告。
- （六）项目实施过程中形成的其他资料。
- （七）验收时收集各项验收数据，汇总成册。

(五) 合同验收书格式 (验收时填制)

政府采购合同验收书（初验或终验）

根据_____ (合同名称)(合同编号: _____)的约定, 合同甲方对本合同进行了验收, 验收情况如下:

序号	名称	服务内容、标准	数量	金额
1				
2				
合计				
合计大写金额： 仟 佰 拾 万 仟 佰 拾 元				
验收具体内容	按招标(采购)文件、投标(响应)文件及验收方案			
验收结论性意见：				
验收小组成员(签字或盖章)：		乙方(签字或盖章)：		

(合同封面格式)

合同类别：服务类

(六) 政府采购项目履约保证金退付意见书（参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
	该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金期限于_____年____月____日已满，请将履约保证金_____（大写）¥_____（小写）退付到达以下帐户。 单位名称： 开户银行： 帐 号： 联系人及电话： 供应商签章： 年 月 日
采 购 人 意 见	退付意见：（是否同意退付履约保证金及退付金额） 联系人及电话：采购人签章 年 月 日