

合同类别：技术服务类

政 府 采 购 合 同

(年 度 2022)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366
热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线
智能咨询项目采购

分标子项目：A 分标

合同编号：GS2021-Z3-G199 (GX210304) -A

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）：广西东信易通科技有限公司

签 订 日 期：2022 年 3 月 25 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

服务时间为：合同签订之日起 30 日内完成 12366 热线和 12345 热线对接归并工作，并提供 1 人自验收合格之日起 12 个月的派驻现场运维服务；

合同总金额：人民币叁拾捌万捌仟元整（¥388,000.00）。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

本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，采购代理机构一份（可根据需要另增加）。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方（盖章）：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）：

乙方（盖章）：广西东信易通科技有限公司

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 12366 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购 合同编号：GS2021-Z3-G199 (GX210304) -A
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：李庆琳 电话：0771-5706228 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：广西东信易通科技有限公司 乙方地址：中国广西南宁市良庆区秋月路 18 号 乙方联系人：韦夏菲 电话：15578486820 乙方开户银行名称：中国银行广西自贸区钦州港片区支行 账号：618473812735
4	合同金额：人民币叁拾捌万捌仟元整 (¥388,000.00)
5	服务时间、履行期：合同签订之日起 30 日内完成 12366 热线和 12345 热线对接归并工作，并提供 1 人自验收合格之日起 12 个月的派驻现场运维服务。 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：国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点
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：资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支付项目款。签订合同后 30 日内，甲方支付合同总价款的 50%；12366 热线和 12345 热线对接归并工作完成，经甲方和乙方双方初验合格后，甲方于 30 日内向乙方支付合同总价款的 30%；项目运维期满，经甲方和乙方双方终验合格后，甲方于 30 日内向乙方支付合同剩余

	价款。
9	履约保证金及其返还：本项目要求乙方提供，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 <u>5</u> %，金额为人民币（大写）<u>壹万玖仟肆佰元整（¥19,400.00）</u>（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，乙方在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由乙方在签订合同前按规定的金额从乙方银行账户直接缴入采购人账户。 合同期满且乙方完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，甲方在收到乙方提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；甲方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；乙方在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。
10	☒ 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，按合同价款的 10% 计算。逾期退回款项及违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。2. 其它违约行为按违约服务款额 5% 收取违约金。 ☒ 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交货和提供服务，甲方有权从货款或履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。
12	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
13	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。

4.3 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。

5. 保密条款

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

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

- (1) 应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息;
- (2) 未经甲方书面许可,不得对有关信息进行修改、补充、复制;
- (3) 未经甲方书面许可,不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所;
- (4) 未经甲方书面许可,不得将信息透露给任何其他人;
- (5) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

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

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

5.5 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为,造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的,自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年,税务系统各单位可以拒绝乙方参加税务系统政府采购活动。

5.6 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)。

6. 服务质量保证

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

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

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

7. 履约保证金

7.1 乙方应在签署合同前,以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

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

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

8. 服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

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

9. 违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

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

① 乙方同意将服务款项目退还给甲方，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 迟延履行违约的责任

(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% 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%。

(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, 甲乙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

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。

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）。

(一) 服务内容一览表 (乙方填制)

服务名称	单位	数量	金额 (元)	具体服务承诺 (包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
12366 热线和 12345 热线对接系统项目	项	1	388,000.00	详见附件

（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。

一、资格和报价部分

1. 投标函

投 标 函

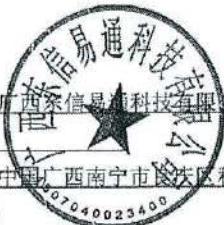
致国家税务总局广西壮族自治区税务局：

根据国家税务总局广西壮族自治区税务局12366热线和12345热线对接系统项目及12366热线智能咨询项目采购（项目编号：GS2021-Z3-G199（GX210304））的投标邀请，韦国佳、市场拓展经理（姓名、职务）代表投标人广西东信易通科技有限公司、广西南宁市秋阳路18号（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90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，包括投标文件正本壹份，副本肆份，电子文档壹份，开标一览表（投标报价表、投标保证金）壹份。
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。

投标人名称：广西信易通科技有限公司
投标人公章：
投标人地址：中国广西南宁市良庆区秋月路18号
邮编：530000
电话：0771-2511966 传真：0771-2511966
法定代表人（负责人）或投标人代表（签字或盖章）：李俊
联系电话：15578486820
日期：2022年2月9日

2.开标一览表

开标一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称	国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购	项目编号	GS2021-Z3-G199 (GX210304)
1	包号	A 分标		
2	报价	 大写: 人民币叁拾捌万捌仟元整 小写: ¥388000.00 元		
3	A 分标: 完成 12366 热线和 12345 热线对接归并工作时间 B 分标: 完成 12366 热线智能咨询项目建设时间	合同签订之日起 30 日内完成 12366 热线和 12345 热线对接归并工作		
4	运维服务期	提供 1 人自验收合格之日起 12 个月的派驻现场运维服务		
	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。
 投标总价为完成采购人指定内容的整体包干价, 包括:
 - (1) 完成采购人指定货物和服务内容的费用;
 - (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);
 - (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);

完成项目所需的人工、辅
应包含全副材料、中标后
章 东信易通科技
技材料表
月 28 日
4507045023400

投标人名称(公章): 山东信易通科技有限公司

三

日期: 2022 年 2 月 28 日

3.分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购

项目编号: GS2021-Z3-G199 (GX210304)

包号: A 分标

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	12366 热线和 12345 热线对接 系统项目	388000.00	
总计		大写: 人民币叁拾捌万捌仟元整 小写: ¥388000.00 元	

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): 广西泰信易通科技有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章):

日期: 2022 年 2 月 18 日



2.提供符合政府采购政策的证明材料

2.1 中小企业声明函（工程、服务）

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）参加国家税务总局广西壮族自治区税务局的 国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目 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：

2. A 分标，属于软件和信息技术服务业；承建（承接）企业为 广西东信易通科技有限公司，从业人员 85 人，营业收入为 45811 万元，资产总额为 31736 万元，属于（小型企业）；

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）：广西东信易通科技有

限公司

日期：2022.2.14



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行业。

(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。

二、商务部分

1.商务条款偏离表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购

商务条款偏离表

项目编号：GS2021-Z3-G199 (GX210304)

包号：A 分标

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	第六章、四（1）	驻场技术人员要求 针对本次 12366 热线与 12345 热线对接过程中，派驻现场运维工程师，人数为 1 名。1 名驻场技术人员要求： 1. 计算机等相关专业，本科以上学历，具有计算机类中级职称及 3 年以上 Windows/Linux 等操作系统运维工作经验，具备良好的沟通协调能力； 2. 熟悉 Windows/Linux 等操作系统以及 Oracle、sql server 等数据库及 weblogic、websphere、tomcat 等中间件的安装和配置，掌握华为、avaya 或 alcatel 等语音交换机相关知识； 3. 熟悉 12366 和 12345 话务系统部署与网络环境、本次归并方案及双方系统架构及部署环境，针对归并方案的问题可以提出	 投标文件承诺 4.2 服务承诺书	无偏离	

		改进意见并协调厂家修改： 4. 提供 5×8 小时专职驻场服务，发生故障能现场排查故障点，提出修复或者替代方案。			
2	第六章、四 (2)	技术支持人员要求 技术支持人员要求 2 人以上，并且要求具有计算机类中级以上职称。	商务标书 4.2 服务承诺书	无偏离	
3	第六章、五 (3)	服务方式：提供驻场技术人员 1 人、5×8 小时驻场服务。	商务标书 4.2 服务承诺书	无偏离	
4	第六章、五 (4)	应急响应时间：要求 1 小时内做出实质性响应，并按照下表要求对使用单位的系统软件故障技术支持服务请求进行响应：	详见技术标书 1.1.3.5 运维及售后服务保障 1.1.3.5.4	无偏离	
5	第六章、六 (1)	信息安全保密要求 1. 必须严格遵守国家税务总局广西壮族自 治 区 税 务 局 的 安 全	详见技术标书， 1.1.3.5 运维及售后	无偏离	

		保密制度。 2. 项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。 3. 项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自 治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保 密义务。未经国家税务总局广西壮族自 治区税务局书面同意， 不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可 使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄 漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支 持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。 4. 中标供应商须与国家税务总局广西壮族自 治区税务局签署 合同项目实施期间的信息保密协议。 5. 项目人员必须与国家税务总局广西壮族自 治区税务局签署 合同项目实施期间的信息保密承诺书。	服务保障 1.1.3.5.7	
6	第六章、六（2）	中标人运维人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数 据安全相关规定开展工作，由于中标人运维人员网络安全作 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、	措施 1.1.7.2.5 技术 方案 1.1.7 质量保证 无偏 离	

		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、导出和导出等操作造成敏感数据泄露,以及发生非法窃取数据行为。 3. 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。			
7	第六章	报价要求 采购预算和最高限价为 39.10 万元,投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价,包括: (1) 完成采购人指定货物和服务内容的费用; (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); (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); (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。 投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量,本项目为交钥匙项目,投标报价中应包含全部内容,中标后采购人不再另行支付额外费用。	 详见商务标书 2. 开标一览表、3. 分项价格表	无偏离	
8	第六章	服务时间及地点	详见商务标书 4.2 版	无偏离	

		验收合格后,采购人于30日内向中标人支付合同总价款的30%;项目运维期满,经采购人和中标人双方终验合格后,采购人于30日内向中标人支付合同剩余价款。 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。		
11	第六章	1、本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》第二条规定。 2、小型、微型企业提供中型企业制造的货物的,视同为中型企业。 3、小型、微型企业提供大型企业制造的货物的,视同为大型企业。	详见商务标书 5.6.1 中小企业声明函	无偏离

说明: (1) 投标人应按项目采购需求中的商务条款要求, 结合自身投标情况对商务条款逐条响应。(2) 当投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求时, 投标人应注明“无偏离”; 低于招标文件要求时, 应注明“负偏离”; 高于招标文件要求的, 应注明“正偏离”。

投标人名称 (公章): 西安易通工程技术有限公司

法定代表人 (负责人) 或其授权代表 (签字或盖章):

日期: 2022年2月19日

二、技术条款偏离表

技术条款偏离表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购

项目编号：GS2021-Z3-G199 (GX210304)

包号：A 分标

品目号	服务名称	招 标 规 格	技术指标要求	投标响应情况	偏 离	说 明
C0201	12366 热线和 12345 热线对接系统项目	1 项	根据国务院办公厅 2020 年印发的《关于进一步优化营商环境地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）（以下简称《指导意见》），国家税务总局和广西壮族自治区人民政府相继对政务服务便民热线归并工作提出了要求，据此开展本项目的建设。	根据国务院办公厅 2020 年印发的《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）（以下简称《指导意见》），国家税务总局和广西壮族自治区人民政府相继对政务服务便民热线归并工作提出了要求，据此开展本项目的建设。 一、项目背景	无 偏 离	完 全 响 应

接系 统项 目	一、项目背景 《指导意见》要求，加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并，各地区归并后的热线实现一个号码服务，各地区归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”（以下简称“12345热线”），提供“7×24小时”全天候人工服务。2021年4月，国家税务总局按照《指导意见》的精神和要求，对12366纳税服务热线（以下简称“12366热线”）归并12345政务服务便民热线工作制定了《12366纳税服务热线归并12345政务服务便民热线工作方案》（以下简称《工作方案》），明确以“号码保留、服务内容不变”为原则，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务“总客服”更准、办得更实，打造政务服务“总客服”。 二、建设目标	《指导意见》要求，加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并，各地区归并后的热线实现一个号码服务，各地区归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”（以下简称“12345热线”），提供“7×24小时”全天候人工服务。2021年4月，国家税务总局按照《指导意见》的精神和要求，对12366纳税服务热线（以下简称“12366热线”）归并12345政务服务便民热线工作制定了《12366纳税服务热线归并12345政务服务便民热线工作方案》（以下简称《工作方案》），明确以“号码保留、服务内容不变”为原则，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务“总客服”更准、办得更实，打造政务服务“总客服”。 二、建设目标
---------------	--	--

		基于《工作方案》要求，广西税务 12366 热线将以分中心的形式与 12345 热线系统进行归并，实现跨系统间的话务互转和数据共享。实现广西税务系统间的话务互转和数据共享。实现广西税务 12366 热线以分中心形式归并到 12345 热线，与 12345 热线建立转接机制，确保纳税人缴费人既可以拨打 12345 热线，也可以拨打 12366 热线进行税费咨询、投诉、举报和意见建议等诉求反映，通过热线归并的建设实施，进一步完善广西税务 12366 热线工作流程，优化资源配置，提升服务效能，强化信息化应用和监督考评支撑，实现由自治区 12345 平台呼至 12366 热线坐席受理的话务，统一通过自治区 12345 平台呼至 12366 热线坐席，话务转移的同时，来电信息也一并转移，实现两热线间话务服务的无缝衔接。结合广西税务 12366 热线实际情况，对各设区市 12345 热线接收的税费诉求以首先向省级归集，再由自治区 12345 热线向 12366 热线转接。	中心的形式与 12345 热线系统进行归并，实现跨系统间的话务互转和数据共享。实现广西税务 12366 热线以分中心形式归并到 12345 热线，与 12345 热线建立转接机制，确保纳税人缴费人既可以拨打 12345 热线，也可以拨打 12366 热线进行税费咨询、投诉、举报和意见建议等诉求反映，通过热线归并的建设实施，进一步完善广西税务 12366 热线工作流程，优化资源配置，提升服务效能，强化信息化应用和监督考评支撑，实现由自治区 12345 平台呼至 12366 热线坐席受理的话务，统一通过自治区 12345 平台呼至 12366 热线坐席，话务转移的同时，来电信息也一并转移，实现两热线间话务服务的无缝衔接。结合广西税务 12366 热线实际情况，对各设区市 12345 热线接收的税费诉求以首先向省级归集，再由自治区 12345 热线向 12366 热线转接。
--	--	---	--

	区市 12345 热线接收的税费诉求以首先向省级归集，再由自治区 12345 热线向 12366 热线转接。 图 1: 12366 热线和 12345 热线间跨平台转接流程	
	区市 12366 热线接收的税费诉求以首先向自治区 12345 热线转接。 图 1: 12366 热线和 12345 热线间跨平台转接流程	区市 12366 热线接收的税费诉求以首先向自治区 12345 热线转接。 图 1: 12366 热线和 12345 热线间跨平台转接流程

			靠性。 2. 在广西区税务局外联区以主备模式部署前置服务、应用服务、数据库服务，建立高可靠性的服务网关，以微服务的形式对外提供认证调度，API 接口等服务，为跨系统的业务交互建立支撑。 3. 在广西区税务局外联区和业务专网区分别部署语音网关设备，用同轴电缆实现互联，由 12345 热线转来的话务业务通过窄带在内外网实现交互流转，采用协议隔离方式满足 12366 系统安全性要求。 4. 广西区税务局外联区的服务网关与内网 12366 系统之间实现由内向外的单向数据流转。	以微服务的形式对外提供认证调度，API 接口等服务，为跨系统的业务交互建立支撑。 3. 在广西区税务局外联区和业务专网区分别部署语音网关设备，用同轴电缆实现互联，由 12345 热线转来的话务业务通过窄带在内外网实现交互流转，采用协议隔离方式满足 12366 系统安全性要求。 4. 广西区税务局外联区的服务网关与内网 12366 系统之间实现由内向外的单向数据流转。	
--	--	--	--	---	--

		12366 热线与自治区 12345 热线转办业务数据的互联互通, 对于自治区 12345 热线转办的诉求, 12366 热线可主动推送信息、工单记录、回访评价等具体数据, 共享相关综合运行数据。 (四) 统一口径、知识共享 12366 热线系统应有边界, 有控制地面向 12345 热线坐席共享税收知识库相关内容, 为解答纳税人问题提供支撑。进一步完善 12366 税收知识库知识架构, 丰富税收知识类型。 同时, 为确保 12366 知识库中敏感信息、涉密信息的安全性, 税收知识内容的共享应是有边界、有控制的。基于该要求, 将在现有的功能架构上, 建设面向 12345 系统开放的访问接口, 12345 热线通过实名登录方式控制访问和调用权限, 实现知识内容的全生命周期区分目标群体有安全性、时效性的运用。 (五) 统一考核、统一督导 12366 热线作为 12345 热线的分中心, 将实现自治区	
--	--	--	--

12366 热线作为 12345 热线的分中心，需实现自治						12345 热线对 12366 分中心的绩效考核，完善服务督									
区 12345 热线对 12366 分中心的绩效考核，完善服						导机制，整体提升热线归并后的服务质量和工作效率。									
务督导机制，整体提升热线归并后的服务质量和工						作效率。									
在稳步有序做好与 12345 热线归并的基础上，12366						热线将进一步拓展大数据和人工智能技术的运用，积									
积极推进 12366 热线服务向数字化、智能化转型，持						续推进 12366 热线服务措施从理念、方式到手段上的变革，									
持续推进 12366 热线服务措施从理念、方式到手段上						的变革，为纳税人提供更加优质的服务，进一步提高税法遵									
步提高税法遵从度和社会满意度。						三、项目采购清单（标★为实质性条款）									
序号						名称		规格		数量		单位		备注	
一、						话务平台网络互通硬件设备						/		/	
1.1						边界会 话控制 器(SBC)		(一) 硬件规格及 可靠性： ★1、会话边界控 制器内部采用【嵌 入式】模块化结构		2		台		/	



FTP、ICMP。	2、支持基于 MSRP 协议传输即时消息 (IM)、文件、图片。	2、支持基于 MSRP 协议传输即时消息 (IM)、文件、图片。
2、支持基于 MSRP 协议传输即时消息 (IM)、文件、图片。	3、支持基于 IP TOS 的 QoS 功能。	3、支持基于 IP TOS 的 QoS 功能。
3、支持基于 IP TOS 的 QoS 功能。	(四) 业务功能:	(四) 业务功能:
(四) 业务功能:	★1、支持 SIP 终端注册和认证、支持连接主备 SIP 注册服务器。	★1、支持 SIP 终端代理注册和认证、支持连接主备 SIP 注册服务器。
★1、支持 SIP 终端注册和认证、支持连接主备 SIP 注册服务器。	★2、单台设备可对接软交换平台数量	★2、单台设备可对接软交换平台数量
★2、单台设备可对接软交换平台数量	不低于 5 个。	不低于 5 个。
不低于 5 个。	3、具备防火墙穿越、近端/远端 NAT 穿越功能，让	3、具备防火墙穿越、近端/远端 NAT 穿越功能，让



4、支持数据抓包功能。	5、支持通过 SNMP、TR-069 连接第三方网管系统。	(一) 硬件规格及可靠性 ★1、语音网关内部必须采用【嵌入式】结构设计, 采用电信级的【嵌入式】系统和高效的算法, 在性能、可靠性、安全性等方面满足电信运营级 99.99% 的标准。 ★2、整机高度 ≤	语音网关 1.2	语音网关内部采用【嵌入式】结构设计, 采用电信级的【嵌入式】系统和高效的算法, 在性能、可靠性、安全性等方面满足电信运营级 99.99% 的标准。 ★2、整机高度 ≤	2 台
-------------	-------------------------------	--	------------------------	---	-----

[illegible]

同振、彩铃、寻线组、间歇振铃等功能。	无应答转移、遇忙转移。
4、可设置灵活的呼入呼出路由策略，数量不少于500条，具有处理号码变换的能力。	3、支持自定义路由、号码位图、缩位拨号、免打扰、同振、彩铃、寻线组、间歇振铃等功能。
5、可设置不少于250条号码位图，以缩短电话呼叫的接通时间。	4、可设置灵活的呼入呼出路由策略，数量500条，具有处理号码变换的能力，支持多平台出局。
(五) 安全功能： 1、可设置HTTP/HTTPS访问白名单、SSH访问	5、可设置250条号码位图，以缩短电话呼叫的接通

支持 8 级日志、
内部备份、
备份机制。
2. 提供针对设
配置管理的 Web

	置自动备份功能； 4)系统具备可管理10000 台设备的能	力。
	(七) 管理接口： ★1、支持 SNMP、TR-069 (TR-104、TR-106) ， 可对接	第三方网管系统。
	★2、支持设备自动配置下发，TFTP、FTP、HTTP或 HTTPS 方式下发配置文	件，通过 DHCP option 56 或重定向获取 ACS 地址。
	7、支持提供配套的网管运维系统： 1)故障实时告警：界面、微信、邮件、电话等告警方式； 2)设备批量配置、批量升级功能； 3) 支持终端设备配置自动备份功	能； 4) 系统具备可管理 10000 台设备的能力。 (七) 管理接口： ★1、支持 SNMP、TR-069 (TR-104、TR-106) ， 可对接

2.1	跨热线转接路由	实现 12345 转接到 12366 的话务进入分中心坐席进行受理。	1 项
2.2	内外网数据交互平台	提供跨网段信息交换安全通道建设	1 项
三、	业务互通开发		
3.1	业务改造	基于总局统一优化升级版的 12366 热线系统，根据本地的个性化的流程、考核时效等业务需求，完成业务功能升级改造	1 项
3.2	互联互通对接	打通 12366 热线系统数据向外联区单	1 项

三、	业务互通开发	基于总局统一优化的升级版的12366热线系统，根据本地的个性化的流程、考核时效等业务需求，完成业务功能升级改造	项	/	/
3.1	业务改造		1	/	
3.2	互联互通对接	打通12366热线系统数据向外联区单向传输通路，进行接口联调、认证服务、监控管理使12345可读取12366业务工单数据、考核报表数	项	/	
四、	知识库改造开发	建设面向12345系统开放访问接口，12345通实名登录方式控制访问和调用权限，实现知识内容的全生命周期区分目标群体有安全性、时效性的运	项	/	
4.1	知识库改造		1	/	

运维工作经验，具备良好的沟通协调能力；	六、服务	针对本次 12366 热线与 12345 热线对接过程中，派驻现场运维工程师，人数为 1 名。	人 1 / 2 / 月
2. 熟悉 Windows/Linux 等操作系统以及 Oracle、sql server 等数据库及 weblogic、websphere、tomcat 等中间件的安装和配置，掌握华为、avaya 或 alcatel 等语音交换机相关知识；	四、投入技术人员：		
3. 熟悉 12366 和 12345 话务系统部署与网络环境、本次归并方案及双方系统架构及部署环境，针对归并方案的问题可以提出改进意见并协调厂家修改；	(一) 驻场技术人员		
4. 提供 5×8 小时专职驻场服务，发生故障能现场排查故障点，提出修复或者替代方案。	针对本次 12366 热线与 12345 热线对接过程中，派驻现场运维工程师，人数为 1 名。1 名驻场技术人员具备：		
(二) 技术支持人员要求	1. 计算机等相关专业，本科以上学历，具有计算机类中级职称及 3 年以上 Windows/Linux 等操作系统运维工作经验，具备良好的沟通协调能力；		
技术支持人员要求 2 人以上，并且要求具有计算机类中级以上职称。	2. 熟悉 Windows/Linux 等操作系统以及 Oracle、sql server 等数据库及 weblogic、websphere、tomcat 等中间件的安装和配置，掌握华为、avaya 或 alcatel 等语音交换机相关知识；		
五、服务时间、服务地点、服务期限、服务方式和响应时间	★ (一) 服务时间：合同签订之日起 30 日内完成 12366 热线和 12345 热线对接归并工作，并提供 1		

名运维工程师，自验收合格之日起12个月的派驻现场运维服务。		熟悉12366和12345话务系统部署与网络环境、本次归并方案及双方系统架构及部署环境，针对归并方案的问题可以提出改进意见并协调厂家修改；	
(二) 服务地点：广西壮族自治区税务局。		提供5×8小时专职驻场服务，发生故障能现场排查故障点，提出修复或者替代方案。	
(三) 服务方式：提供驻场技术人员1人、5×8小时驻场服务。		(二) 技术支持人员	
(四) 应急响应时间：要求1小时内做出实质性响应，并且按照下表要求对使用单位的系统软件故障技术支持服务请求进行响应：		技术支持人员2人，并且具有计算机类中级以上职称。	
		五、服务时间、服务地点、服务期限、服务方式和响应时间	
		★(一) 服务时间：合同签订之日起30日内完成12366热线和12345热线对接归并工作，并提供1名运维工程师，自验收合格之日起12个月的派驻现场运维服务。	
		(二) 服务地点：广西壮族自治区税务局。	
		(三) 服务方式：提供驻场技术人员1人、5×8小时驻场服务。	
		(四) 应急响应时间：0.5小时内做出实质性响应，	

题：只热线转接及数据交互性能下降		内	内																
★六、项目数据安全和保密要求																			
★（一）信息安全保密要求																			
1. 必须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。																			
2. 项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的的政策、法律、法规和制度。																			
3. 项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄露任何相关数据，不向外泄露任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负连带责任。																			
并且按照下表内容对使用单位的系统软件故障技术支持服务请求进行响应：																			
<table><tr><th>序号</th><th>故障级别（严重程度）</th><th>响应时间</th><th>故障解决时间</th></tr><tr><td>1</td><td>系统瘫痪，热线转接不通的</td><td>15 分钟内</td><td>0.5 小时内</td></tr><tr><td>2</td><td>系统部分出现故障，热线转接通畅但无法实现数据交互</td><td>0.5 小时内</td><td>1 小时内</td></tr><tr><td>3</td><td>初步诊断为系统软件问题，热线转接及数据交互性能下降</td><td>0.5 小时内</td><td>2 小时内</td></tr></table>				序号	故障级别（严重程度）	响应时间	故障解决时间	1	系统瘫痪，热线转接不通的	15 分钟内	0.5 小时内	2	系统部分出现故障，热线转接通畅但无法实现数据交互	0.5 小时内	1 小时内	3	初步诊断为系统软件问题，热线转接及数据交互性能下降	0.5 小时内	2 小时内
序号	故障级别（严重程度）	响应时间	故障解决时间																
1	系统瘫痪，热线转接不通的	15 分钟内	0.5 小时内																
2	系统部分出现故障，热线转接通畅但无法实现数据交互	0.5 小时内	1 小时内																
3	初步诊断为系统软件问题，热线转接及数据交互性能下降	0.5 小时内	2 小时内																
★六、项目数据安全和保密																			
★（一）信息安全保密																			
1. 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。																			

		重卡顿、停用的重大事件。	人将视安全事件严重程度按合同金额的 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。		完全响应
C020 1	★投标报价要求	采购预算和最高限价为 39.10 万元，投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括： (1) 完成采购人指定货物和服务内容的费用； (2) 完成项目所需的全部人工费用（包含但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）； (3) 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持	采购预算和最高限价为 39.10 万元，投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括： (1) 完成采购人指定货物和服务内容的费用； (2) 完成项目所需的全部人工费用（包含派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）； (3) 其他费用（包括知识产权、技术支持、售后服务	无偏离	

		持、售后服务等费用); (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要的费用。	等费用); (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要的费用。		
C020 1	★服 务时 间及 地点	投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量, 本项目为交钥匙项目, 投标保证金包含全部内容, 中标后采购人不再另行支付额外费用。 服务时间: 合同签订之日起 30 日内完成 12366 热线和 12345 热线对接归并工作, 并提供 1 名运维工程师, 自验收合格之日起 12 个月的派驻现场运维服务。 地点: 国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。	我司自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量, 本项目为交钥匙项目, 投标保证金中包含全部内容, 中标后采购人不再另行支付额外费用。	完全响 应	无偏 离
C020 1	履约 保证 金	本采购项目履约保证金为合同金额的 5%, 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提交履约保证金, 否则, 不予签订合同。采用转账、电	本采购项目履约保证金为合同金额的 5%, 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, 我司在签订合同前提交履约保证金, 否则, 不予签订合同。采用转账、电汇方式的, 由我	完全响 应	无偏 离

			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。 合同期满且中标人完全履行了服务要求或产品质 量保证义务的，采购人在收到中标人提出申请的 30 日内无息退还履约保证金；采购人如逾期退还履约 保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存 款利息计算违约金；中标人在合同期限和质量保证 期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予 退还。	司在签订合同前按规定的金额从我司银行账户直接缴 入采购人账户。 合同期满且我司完全履行了服务要求或产品质量保证 义务的，采购人在收到我司提出申请的 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；我司在合同期限和质量保证期内不能履行合同义 务或违约的，履约保证金不予退还。	应
C020 1	★付 款方 式	/	资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支 付项目款。签订合同后 30 日内，采购人支付合同 总价款的 50%；12366 热线和 12345 热线对接并 工作完成，经采购人和中标人双方初验合格后，采 购人于 30 日内向中标人支付合同总价款的 30%；项 目运维期满，经采购人和中标人双方终验合格后， 采购人于 30 日内向中标人支付合同剩余价款。	资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支付 项目款。签订合同后 30 日内，采购人支付合同总价款 的 50%；12366 热线和 12345 热线对接并工作完成， 经采购人和我司双方初验合格后，采购人于 30 日内向 我司支付合同总价款的 30%；项目运维期满，经采购 人和我司双方终验合格后，采购人于 30 日内向中标人 支付合同剩余价款。 采购人付款前，我司向采购人开具等额有效的增值税	完 全 响 应 无 偏 离

			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。		
C020 1	中小企业条件	/	1、本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》第二条规定。 2、小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。 3、小型、微型企业提供大型企业制造的货物的，视同为大型企业。	1、本招标文件所称中小企业符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》第二条规定。 2、小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。 3、小型、微型企业提供大型企业制造的货物的，视同为大型企业。	完全响应
C020 1	监狱企业条件	/	符合《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）规定的企业视同为小型、微型企业。	符合《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）规定的企业视同为小型、微型企业。	完全响应
C020 1	残疾人福利	/	符合《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的企业	符合《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的企业视同	完全

利性 单位 条件	视同为小型、微型企业。	为小型、微型企业。	离 应	响 应
C020 1	/	招标文件要求的其他技术条款	我司满足招标文件要求的其他所有条款	无 偏 离

说明：(1) 投标人应按项目采购需求中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。(2) 当投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称（公章）：山西信易通科技有限公司
法定代表人（负责人）：（签字或盖章）：
日期：2022年02月24日

三、投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）

致：国家税务总局广西壮族自治区税务局、广西国盛招标有限公司

我司将按照以下内容提供相应服务：

★（一）服务时间：合同签订之日起 30 日内完成 12366 热线和 12345 热线对接归并工作，并提供 1 名运维工程师，自验收合格之日起 12 个月的派驻现场运维服务。

（二）服务地点：广西壮族自治区税务局。

（三）服务方式：提供驻场技术人员 1 人、5×8 小时驻场服务。

（四）应急响应时间：0.5 小时内做出实质性响应，并且按照下表要求对使用单位的系统软件故障技术支持服务请求进行响应：

序号	故障级别（严重程度）	响应时间	故障解决时间
1	系统瘫痪，热线转接不畅通以及无法实现数据交互的	15 分钟内	0.5 小时内
2	系统部分出现故障，热线转接通畅但无法实现数据交互	0.5 小时内	1 小时内
3	初步诊断为系统软件问题，只热线转接及数据交互性能下降	0.5 小时内	2 小时内

（五）招标文件要求的其他服务。

2022 年 02 月 24

4.2 服务承诺书

服务承诺

致国家税务总局广西壮族自治区税务局：

根据贵方项目编号为 GS2021-Z3-G199 (GX210304) 的国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购的投标邀请，对该项目作出如下服务承诺：

技术人员要求

针对本次 12366 热线与 12345 热线对接过程中，派驻现场运维工程师，人数为 1 名，5×8 小时驻场服务。计算机等相关专业，本科以上学历，具有计算机类中级职称及 3 年以上 Windows/Linux 等操作系统运维工作经验，具备良好的沟通协调能力；熟悉 Windows/Linux 等操作系统以及 Oracle、sql server 等数据库及 weblogic、websphere、tomcat 等中间件的安装和配置，掌握华为、avaya 或 alcatel 等语音交换机相关知识；熟悉 12366 和 12345 话务系统部署与网络环境、本次归并方案及双方系统架构及部署环境，针对归并方案的问题可以提出改进意见并协调厂家修改；提供 5×8 小时专职驻场服务，发生故障能现场排查故障点，提出修复或者替代方案。技术支持人员要求 2 人以上，并且要求具有计算机类中级以上职称。

投标报价要求

采购预算和最高限价为 39.10 万元，投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括：

- (1) 完成采购人指定货物和服务内容的费用；
- (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）；
- (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）；
- (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要的费用。

投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。

服务时间及地点

服务时间：合同签订之日起 30 日内完成 12366 热线和 12345 热线对接归并工作，并提供 1 名运维工程师，自验收合格之日起 12 个月的派驻现场运维服务。

地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。

履约保证金

本采购项目履约保证金为合同金额的 5%，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提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。

合同期满且中标人完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，采购人在收到中标人提出申请的 30 日内无息退还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；中标人在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。

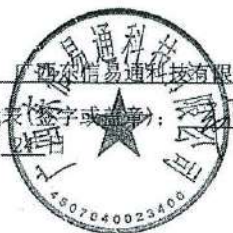
付款方式

资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支付项目款。签订合同后

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。

法定代表人或其授权代表(签字或盖章):

日期: 2022 年 02 月 24 日



（四）采购需求（与采购文件一致）

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 and 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。

3. 投标人投标时必须在投标文件中所投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：

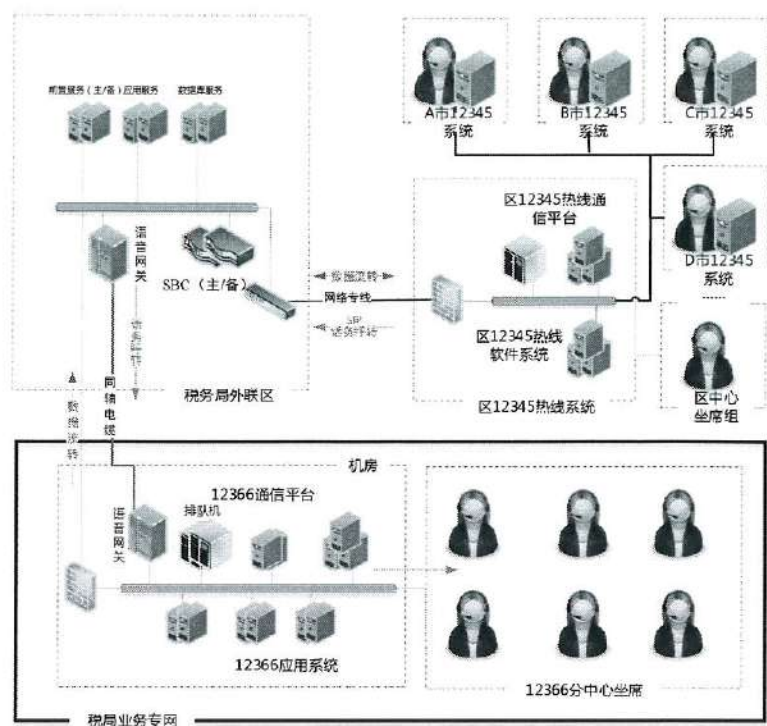
采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业

A 分标

（一）项目要求及技术需求				
项号	服务名称	数量	单位	服务内容及要求
1	12366 热线和 12345 热线对接系统项目	1	项	根据国务院办公厅 2020 年印发的《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）（以下简称《指导意见》），国家税务总局和广西壮族自治区人民政府相继对政务服务便民热线归并工作提出了要求，据此开展本项目的建设。 一、项目背景 《指导意见》要求，加快推进除 110、119、120、122 等紧急热线外的政务服务便民热线归并，各地区设立的以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务，各地区归并后的热线统一为“12345 政务服务便民热线”（以下简称“12345 热线”），提供“7×24 小时”全天候人工服务。2021 年 4 月，国家税务总局按照《指导意见》的精神和要求，对 12366 纳税服务热线（以下简称“12366 热线”）归并 12345 政务服务便民热线工作制定了《12366 纳税服务热线与 12345 政务服务便民热线归并工作方案》（以下简称《工作方案》），明确以“号码保留、设分中心”形式建设 12366 热线，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造政务服务“总客服”。 二、建设目标 基于《工作方案》要求，广西税务 12366 热线将以分中心的形式与 12345 热线系统进行归并，实现跨系统间的话务互转和数据共享。实现广西税务 12366 热线以分中心形式归并到 12345 热线，与 12345 热线建立

			转接机制,确保纳税人缴费人既可以拨打 12345 热线,也可以拨打 12366 热线进行税费咨询、投诉、举报和意见建议等诉求反映,通过热线归并的建设实施,进一步完善广西税务 12366 热线工作流程,优化资源配置,提升服务效能,强化信息化应用和监督考评支撑,全面提升税费诉求办理质效。 (一) 一键互转、信息联动 以“省级平台对接”为大原则,实现由各设区市 12345 热线坐席受理的话务,统一通过自治区 12345 平台呼转至 12366 热线坐席,话务转移的同时,来电信息也一并转移,实现两热线间话务服务的无缝衔接。结合广西税务 12366 热线实际情况,对各设区市 12345 热线接收的税费诉求以首先向省级归集,再由自治区 12345 热线向 12366 热线转接。 跨平台转接流程 <pre>graph TD subgraph 12345 [12345] A([公众拨打12345]) --> B[IVR语音导航] B --> C[城市人工坐席接听] C --> D{是否为涉税一般问题} D -- "专业性较强" --> E[一键转接] end subgraph 12345_12366 [12345] E --> F((12345转接路由)) end subgraph 12366 [12366] F --> G((12366转接路由)) G --> H[呼入省12366平台] H --> I[12366分中心坐席接听] I --> J[解决后挂机] end D -- "专业性不强" --> K((解决后挂机))</pre> 图 1: 12366 热线和 12345 热线间跨平台转接流程 (二) 数据流转、安全高效 12366 热线系统与自治区 12345 系统之间,将租用运营商网络专线的方式实现互联,带宽为 50M。 1. 在广西区税务局外联区以主备模式部署两台 SBC 设备,建立通信路由平台,实现自治区 12345 通信平台跟 12366 通信平台进行 SIP 中继对接。主备模式有助于规避单点故障风险,确保系统稳定、高可靠性。 2. 在广西区税务局外联区以主备模式部署前置服务、应用服务、数据库服务,建立高可靠性的服务网关,以微服务的形式对外提供认证调度,API 接口等服务,为跨系统的业务交互建立支撑。 3. 在广西区税务局外联区和业务专网区分别部署语音网关设备,用同轴电缆实现互联,由 12345 热线转来的话务业务通过窄带在内外网实现交互流转,采用协议隔离方式满足 12366 系统安全性要求。 4. 广西区税务局外联区的服务网关与内网 12366 系统之间实现由内向
--	--	--	---

数据源



（三）业务协同、双向归集

（四）统一口径、知识共享

同时，为确保 12366 知识库中敏感信息、涉密信息的安全性，税收知识内容的共享应是有边界、有控制的。基于该要求，将在现有的功能架构上，建设面向 12345 系统开放的访问接口，12345 热线通过实名登录方式控制访问和调用权限，实现知识内容的全生命周期区分目标群体有安全性、时效性的运用。

12366 热线作为 12345 热线的分中心,需实现自治区 12345 热线对 12366 分中心的绩效考核,完善服务督导机制,整体提升热线归并后的服务

质量和工作效率。

在稳步有序做好与 12345 热线归并的基础上, 12366 热线将进一步拓展大数据和人工智能技术的运用, 积极推进 12366 热线服务向数字化、智能化转型, 持续推进纳税缴费服务措施从理念、方式到手段上的变革, 为纳税人提供更加优质便捷的服务, 进一步提高税法遵从度和社会满意度。

三、项目采购清单（标★为实质性条款）

序号	名称	规格	数量	单位	备注
一、	话务平台网络互通硬件设备				
1.1	边界会话控制器（SBC）	（一）硬件规格及可靠性： ★1、要求会话边界控制器内部必须采用【嵌入式】模块化结构设计，采用电信级的【嵌入式】系统和高效的算法，在性能、可靠性、安全性等方面满足电信运营级 99.999% 的标准。 2、要求为一体化设备，整机高度≤1U，可挂耳安装于标准机柜内。 3、支持双电源冗余机制，任意一个电源模块损坏不影响系统正常工作，交流供电，输入电压为 220V，可选直流供电，输入电压为-48V； 4、要求整机最大功耗不得高于 50W。 ★5、支持四个千兆以太网口，用于跨接不同 IP 域内的 IP 语音话务，实现异地 IP 会话的互通和流量汇聚。 6、具备由中华人民共和国工业和信息化部颁发的电信设备进网许可证。 （二）系统容量： ★1、要求单台设备支持不少于 3000 加密或非加密用户注册。	2	台	/

					★2、最大通话并发数不小于 600(不加密) 及 300 (加密)。 ★3、包转发延迟小于 30 毫秒。 (三) 协议标准: 1、支持多种协议 SIP (UDP)、TCP/UDP/IP 、 RTP/RTCP 、 HTTP/HTTPS、ARP、DNS、NTP/SNTP、FTP、ICMP。 2、支持基于 MSRP 协议传输即时消息 (IM)、文件、图片。 3、支持基于 IP TOS 的 QoS 功能。 (四) 业务功能: ★1、支持 SIP 终端代理注册和认证、支持连接主备 SIP 注册服务器。 ★2、单台设备可对接软交换平台数量不低于 5 个。 3、具备防火墙穿越, 近端/远端 NAT 穿越功能, 让媒体流跨越外网和私网。 4、具备媒体代理功能, 实现语音、视频媒体流包转发。 5、支持 TLS/SRTP 信令和媒体流进行加密/解密机制, 确保信息安全。 6、支持 VoIP 端口变换功能, 包括 SIP 端口、RTP 端口。 7、可设置 HTTP/HTTPS 访问白名单、SSH 访问白名单、SIP 访问白名单(IP 过滤), 拦截非法 IP 包、防止恶意攻击。 8、支持语音质量 (丢包率) 监测, 保证通话质量。 (五) 维护管理: 1、支持基于 HTTPS 协议的 Web 图形界面管理, 支持中/英文两种语言。 2、支持 8 级日志管理、内部备份、			
--	--	--	--	--	--	--	--	--

						FTP 备份机制。 3、支持配置导入/导出/备份功能。 4、支持数据抓包功能。 5、支持通过 SNMP、TR-069 连接第三方网管系统。			
				1. 2	语音 网关	(一) 硬件规格及可靠性 ★1、语音网关内部必须采用【嵌入式】结构设计，采用电信级的【嵌入式】系统和高效的算法，在性能、可靠性、安全性等方面满足电信运营级 99.99% 的标准。 ★2、整机高度≤1U，可挂耳安装于标准机柜内。 ★3、支持双电源冗余机制，任意一个电源模块损坏不影响系统正常工作，支持 220V 交流模块/-48V 直流模块。 ★4、支持双网口物理冗余，支持 RJ45 形式 Console 配置管理接口，用于设备调试和维护。 ★5、要求整机最大功耗不得高于 60W。 6、本机提供 3.5KV 的防雷保护，配合防雷配线架可进一步提升至 6KV 防雷保护。 (二) 系统容量： ★1、整机数字中继接口数应不小于 4 个，提供 1 口、2 口、4 口三种可选规格。 ★2、三种可选规格最大通话并发数不小于 30 路、60 路、120 路。 ★3、支持标准 SIP 协议，支持不小于 512 个 SIP 中继账号注册至局端平台。 (三) 协议标准：	2	台	/

						1、支持 E1 ISDN PRI (30 B+D)、T1 ISDN PRI (23 B+D) 信令协议。 2、支持 SIP/UDP 和 SIP/TCP (RFC3261)、IMS 平台 (3GPP)、MGCP (RFC3435) 呼叫控制协议。 3、支持 Telnet、SSH、HTTP、HTTPS、DHCP 客户端、PPPoE 客户端、Radius、DNS、STUN 网络协议。 4、支持 IMS，可直接对接中国电信、中国联通、中国移动 IMS 核心网。 5、支持多种语音编码，包括不限于 G. 711、G. 729A、G. 723. 1、GSM、iLBC。 6、支持带内语音透传、RFC2833、SIP-INFO 多种 DTMF 发送方式。 7、多种来电显示标准，包括不限于 Bellcore Type 1&2、ETSI、BT、NTT、DTMF。 8、支持本地处理、RFC2833、SIP-INFO 多种拍叉上报方式。 9、支持忙音检测、反极性检测、断电拆线多种拆线方式。 10、支持回音消除 (G. 168-2004)、抖动缓冲、静音抑制 (VAD、CNG)、PLC 多种音质提升技术。 11、传真须支持 T. 30 透传传真、T. 38 传真自动切换，最高速率 33. 6kbps，兼容 G3 类传真机。 (四) 业务功能： 1、支持呼叫转接，包括盲转、咨询转。 2、支持呼叫转移，包括无条件转移、无应答转移、遇忙转移。 3、支持自定义路由、号码位图、缩位拨号、免打扰、同振、彩铃、寻线组、间歇振铃等功能。			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

					4、可设置灵活的呼入呼出路由策略，数量不少于 500 条，具有处理号码变换的能力，支持多平台出局。 5、可设置不少于 250 条号码位图，以缩短电话呼叫的接通时间。 （五）安全功能： 1、可设置 HTTP/HTTPS 访问白名单、SSH 访问白名单、SIP 访问白名单（IP 过滤）。 2、支持 SIP 信令加密、媒体流加密、配置文件加密导入/导出、密码/PIN 码加密。 3、支持账号+密码的认证、User-Agent 验证、防暴力密码破解等多重安全认证机制。 4、支持禁止外网 IP 登录、防暴力破解登录密码、动态验证码功能。 5、支持静态防御、动态防御功能，支持防恶意入侵，支持禁 Ping。 6、支持 SIP 端口、HTTP/HTTPS 访问端口、RTP 端口自定义。 （六）维护管理： 1、支持 8 级日志管理、内部备份、FTP 备份机制。 ★2、需提供针对设备配置管理的 WEB 界面。 3、支持配置导入/导出/备份功能。 4、支持数据抓包功能。 5、支持对呼叫状态、系统状态、ISDN 状态的统计功能。 6、支持 ISDN 链路的误码率测试、本端环回和 B/D 通路的状态查询功能。 7、支持提供配套的网管运维系统： 1) 故障实时告警：界面、微信、邮			
--	--	--	--	--	---	--	--	--

					件、电话等告警方式； 2) 设备批量配置、批量升级功能； 3) 支持终端设备配置自动备份功能； 4) 系统具备可管理 10000 台设备的能力。 (七) 管理接口： ★1、支持 SNMP、TR-069 (TR-104、TR-106)，可对接第三方网管系统。 ★2、支持设备自动配置下发，TFTP、FTP、HTTP 或 HTTPS 方式下发配置文件，通过 DHCP option 66 或重定向获取 ACS 地址。			
			二、	通信互通开发				
			2.1	跨热 线转 接路 由	实现 12345 转接到 12366 的话务进入分中心坐席进行受理	1	项	/
			2.2	内外 网数 据交 互平 台	提供跨网段信息交换安全通道建设	1	项	/
			三、	业务互通开发				
			3.1	业务 改造	基于总局统一优化升级版的 12366 热线系统，根据本地的个性化的流程、考核时效等业务需求，完成业务功能升级改造	1	项	
			3.2	互联 互通 对接	打通 12366 热线系统数据向外联区单向传输通路，进行接口联调、认证服务、监控管理使 12345 可读取 12366 业务工单数据、考核报表数据、办理小结数据、回访评价数据。	1	项	/

四、	知识库改造开发				
	4.1	知识库改造	建设面向 12345 系统开放访问接口，12345 通实名登录方式控制访问和调用权限，实现知识内容的全生命周期区分目标群体有安全性、时效性的运用。	1	项 /
	五、	实施部署	两系统间网络规划，应用间访问安全配置管理，实施文档编写	1	项 /
	六、	服务	针对本次 12366 热线与 12345 热线对接过程中，派驻现场运维工程师，人数为 1 名。	12	人 / 月 /
四、投入技术人员： （一）驻场技术人员要求 针对本次 12366 热线与 12345 热线对接过程中，派驻现场运维工程师，人数为 1 名。1 名驻场技术人员要求： 1. 计算机等相关专业，本科以上学历，具有计算机类中级职称及 3 年以上 Windows/Linux 等操作系统运维工作经验，具备良好的沟通协调能力； 2. 熟悉 Windows/Linux 等操作系统以及 Oracle、sql server 等数据库及 weblogic、websphere、tomcat 等中间件的安装和配置，掌握华为、avaya 或 alcatel 等语音交换机相关知识； 3. 熟悉 12366 和 12345 话务系统部署与网络环境、本次归并方案及双方系统架构及部署环境，针对归并方案的问题可以提出改进意见并协调厂家修改； 4. 提供 5×8 小时专职驻场服务，发生故障能现场排查故障点，提出修复或者替代方案。 （二）技术支撑人员要求 技术支撑人员要求 2 人以上，并且要求具有计算机类中级以上职称。 五、服务时间、服务地点、服务期限、服务方式和响应时间 ★（一）服务时间： 合同签订之日起 30 日内完成 12366 热线和 12345 热线对接归并工作，并提供 1 名运维工程师，自验收合格之日起 12 个月的派驻现场运维服务。 （二）服务地点： 广西壮族自治区税务局。 （三）服务方式： 提供驻场技术人员 1 人、5×8 小时驻场服务。					

			(四) 应急响应时间: 要求 1 小时内做出实质性响应, 并且按照下表要求对使用单位的系统软件故障技术支持服务请求进行响应: <table border="1"> <tr> <th>序号</th><th>故障级别 (严重程度)</th><th>响应时间</th><th>故障解决时间</th></tr> <tr> <td>1</td><td>系统瘫痪, 热线转接不通畅以及无法实现数据交互的</td><td>0.5 小时内</td><td>1 小时内</td></tr> <tr> <td>2</td><td>系统部分出现故障, 热线转接通畅但无法实现数据交互</td><td>1 小时内</td><td>2 小时内</td></tr> <tr> <td>3</td><td>初步诊断为系统软件问题, 只热线转接及数据交互性能下降</td><td>1 小时内</td><td>4 小时内</td></tr> </table> ★六、项目数据安全和保密要求 ★(一) 信息安全保密要求 1. 必须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。 2. 项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。 3. 项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意, 不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露, 不得许可使用, 不得对上述信息进行复制、传播、销售; 保证不向外泄漏任何相关数据, 不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现泄密事件, 中标人应负有连带责任。 4. 中标供应商须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 5. 项目人员必须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。 ★(二) 中标人运维人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作, 由于中标人运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的, 采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 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,	序号	故障级别 (严重程度)	响应时间	故障解决时间	1	系统瘫痪, 热线转接不通畅以及无法实现数据交互的	0.5 小时内	1 小时内	2	系统部分出现故障, 热线转接通畅但无法实现数据交互	1 小时内	2 小时内	3	初步诊断为系统软件问题, 只热线转接及数据交互性能下降	1 小时内	4 小时内
序号	故障级别 (严重程度)	响应时间	故障解决时间																
1	系统瘫痪, 热线转接不通畅以及无法实现数据交互的	0.5 小时内	1 小时内																
2	系统部分出现故障, 热线转接通畅但无法实现数据交互	1 小时内	2 小时内																
3	初步诊断为系统软件问题, 只热线转接及数据交互性能下降	1 小时内	4 小时内																

				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。
(二) 商务要求表				
★投标报价要求	采购预算和最高限价为 39.10 万元，投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括： (1) 完成采购人指定货物和服务内容的费用； (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）； (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）； (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要的费用。 投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。			
★服务时间及地点	服务时间：合同签订之日起 30 日内完成 12366 热线和 12345 热线对接归并工作，并提供 1 名运维工程师，自验收合格之日起 12 个月的派驻现场运维服务。 地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。			
履约保证金	本采购项目履约保证金为合同金额的 5%，提交方式为支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，中标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。 合同期满且中标人完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，采购人在收到中标人提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；采购人如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；中标人在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。			
★付款方式	资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支付项目款。签订合同后 30 日内，采购人支付合同总价款的 50%；12366 热线和 12345 热线对接归并工作完成，经采购人和中标人双方初验合格后，采购人于 30 日内向中标人支付合同总价款的 30%；项目运维期满，经采购人和中标人双方终验合格后，采购人于 30 日内向中标人支付合同剩余价款。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。			
三、政策性要求及其他加分条件				
中小型企业条件	1、本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》第二条规定。 2、小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。			

	3、小型、微型企业提供大型企业制造的货物的，视同为大型企业。
监狱企业条件	符合《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）规定的企业视同为小型、微型企业。
残疾人福利性单位条件	符合《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的企业视同为小型、微型企业。

(五) 合同验收书格式 (验收时填制, 供参考)

项目验收书 (付款时提供)

一、项目基本情况

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

二、项目基本内容

- (一) 合同约定的主要内容
- (二) 本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

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

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论, 本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字:

验收牵头部门领导签字:

验收部门 (章)

年 月 日

(六) 政府采购项目履约保证金退付意见书 (供参考)

供 应 商 申 请	项目编号: GS2021-Z3-G199 (GX210304) -A
	项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局 12366 热线和 12345 热线对接系统项目及 12366 热线智能咨询项目采购
	该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定, 该项目的履约保证金, 期限于_____年____月____日已满, 请将履约保证金人民币 (大写) _____ (¥_____) 退付到达以下帐户。 单位名称: 开户银行: 帐 号: 联系人及电话: 供应商签章: 年 月 日
采 购 人 意 见	退付意见: (是否同意退付履约保证金及退付金额) 联系人及电话: 采购人签章 年 月 日