

# 招 标 文 件

(商务部分)

项目名称：宁夏税务 2023 年应用安全支撑平台运行维护服务项目

项目编号：NXSWJ-2024-9/NXYMZFCG2024F020

采 购 人：国家税务总局宁夏回族自治区税务局

采购代理机构：宁夏永明招标代理有限公司

国家税务总局宁夏回族自治区税务局

2024 年 3 月 1 日

# 目 录

第一章 投标邀请 .....	
第二章 投标人须知 .....	
投标人须知前附表 .....	
一、总则 .....	
二、招标文件 .....	
三、投标文件 .....	
四、投标文件递交 .....	
五、开标与评标 .....	
六、中标和合同 .....	
七、询问和质疑 .....	
八、其他 .....	
第三章 评标方法及标准 .....	
第四章 政府采购合同文本 .....	
第五章 投标文件格式 .....	
第六章 项目采购需求 .....	
一、项目概况 .....	
二、技术要求 .....	
三、商务要求 .....	
四、其他事项 .....	

## 第一章 投标邀请

### 项目概况

宁夏税务 2023 年应用安全支撑平台运行维护服务项目的潜在投标人应在 (线上电子邮箱获取) 获取招标文件，并于 2024 年 4 月 3 日 09 点 30 分 (北京时间) 前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：NXSWJ-2024-9/NXYMZFCG2024F020

项目名称：宁夏税务 2023 年应用安全支撑平台运行维护服务项目

预算金额：633000.00 元

最高限价（如有）：633000.00 元

采购需求：具体详见招标文件第六章：宁夏税务 2023 年应用安全支撑平台运行维护服务项目招标项目需求。

合同履行期限：3 年。

本项目（是/否）接受联合体投标：否

### 二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：（1）中小微企业参加宁夏政府采购招投标活动，参照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）文件执行，小型和微型企业的应提供《中小企业声明函》，对报价给予 15% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。（本项目专门面向中小企业招标）

（2）财库〔2014〕68 号《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》；

（3）财库〔2017〕141 号《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》及宁财（采）发〔2020〕545 号文件《自治区财政厅残疾人联合会关于政府采购支持残疾人就业有关问题的通知》；

3. 本项目的特定资格要求：无

### 三、获取招标文件

时间：2024 年 3 月 12 日至 2024 年 3 月 20 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 09:00 至 12:00，14:00 至 17:30（北

京时间，法定节假日除外)

地点：线上电子邮箱获取

方式：凡有意参加投标者，请于 2024年3月12日至2024年3月20日，每天上午 09:00 至 12:00, 14:00 至 17:30(北京时间，法定节假日除外)；填写招标文件领取登记表并发送至指定邮箱。供应商须认真填写附件中的招标文件领取登记表，将招标文件领取登记表及获取招标文件需要提供的资料复印件加盖公章发送至宁夏永明招标代理有限公司邮箱（1493471428@qq.com），即为报名成功。报名成功后，招标文件将发送至各供应商登记邮箱。招标文件领取登记表须在中国政府采购网自行下载，未在规定时间内按以上程序进行报名登记的供应商，投标一律不予接受。

**线上获取招标文件需要提供的资料：**①营业执照副本或事业单位法人证书或其他组织证明材料或自然人身份证明；②法定代表人参加投标的，须出示书面法人身份证明并附法人身份证；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书、被授权人提交投标文件截止时间前半年内任意一个月的社会保障资金（养老保险或医疗保险）的缴纳证明或有效期内的劳动合同及被授权人身份证。

售价：0 元

#### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2024年4月3日09点30分（北京时间）（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）

地点：中世 e 招开标厅（银川市金凤区新昌西路 110 号金钻名座财富中心 20 层）

#### 五、公告期限

公告发布之日起 5 个工作日。

#### 六、其他补充事宜

公告发布媒体：中国政府采购网、国家税务总局宁夏回族自治区税务局官网。

#### 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：国家税务总局宁夏回族自治区税务局

地 址：宁夏回族自治区银川市解放西街 424 号

联系方式：俞女士 0951-5017615

2. 采购代理机构信息（如有）

名 称：宁夏永明招标代理有限公司

地 址：银川市金凤区悦海新天地 A 座 11 层 1107 室

联系方式：0951-6048098

3. 项目联系方式

项目联系人：雍媛

电 话：0951-6048098

## 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： <u>宁夏税务 2023 年应用安全支撑平台运行维护服务项目</u>
		项目编号： <u>NXSWJ-2024-9/NXYMZFCG2024F020</u>
		项目预算： <u>633000.00 元</u>
		最高限价： <u>633000.00 元</u>
2	采购需求	详见《招标文件（技术部分）》
3	项目属性和类别	项目属性： <input type="checkbox"/> 货物 <input checked="" type="checkbox"/> 服务 项目类别： <input checked="" type="checkbox"/> 信息化项目 <input type="checkbox"/> 非信息化项目
4	采购人	名称： <u>国家税务总局宁夏回族自治区税务局</u> 地址： <u>宁夏回族自治区银川市解放西街 424 号</u> 电话： <u>0951-5017615</u> 联系人： <u>俞女士</u>
5	采购代理机构	名称： <u>宁夏永明招标代理有限公司</u> 地址： <u>银川市金凤区悦海新天地 A 座 11 层 1107 室</u> 电话： <u>0951-6048098</u> 联系人： <u>雍媛</u> 邮箱： <u>1493471428@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《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. 本项目的特定资格要求： <u>无</u>
7	是否接受联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 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	根据工信部联企业〔2011〕300号文件《关于印发中小企业划型标准规定的通知》标准，本项目属于：（十二）软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。
9	非主体、非关键性工作分包	是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作分包： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许， <u>（写明可以分包履行的具体内容、金额或者比例）</u>
10	核心产品	货物类项目填写此栏 <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 产品名称：_____ <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。</p>
11	采购进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品 <input type="checkbox"/> 其他_____
12	信息发布媒体	(1) <u>中国政府采购网</u> (www.ccgp.gov.cn) (2) <u>国家税务总局宁夏回族自治区税务局官网</u> <a href="http://ningxia.chinatax.gov.cn/">http://ningxia.chinatax.gov.cn/</a>
13	获取招标文件时	时间： <u>2024年3月12日</u> 至 <u>2024年3月20日</u> ，每天上午09:00

	间、地点和方式等	<p>至 12:00, 14:00 至 17:30 (北京时间, 法定节假日除外) <b>地点</b>: 线上电子邮箱获取</p> <p><b>方式</b>: 凡有意参加投标者, 请于2024年3月12日至2024年3月20日, 每天上午09:00 至12:00, 14:00至17:30 (北京时间, 法定节假日除外); 填写招标文件领取登记表并发送至指定邮箱。</p> <p>供应商须认真填写附件中的招标文件领取登记表, 将招标文件领取登记表及获取招标文件需要提供的资料复印件加盖公章发送至宁夏永明招标代理有限公司邮箱 (1493471428@qq.com), 即为报名成功。报名成功后, 招标文件将发送至各供应商登记邮箱。招标文件领取登记表须在中国政府采购网自行下载, 未在规定时间内按以上程序进行报名登记的供应商, 投标一律不予接受。</p> <p><b>线上获取招标文件需要提供的资料</b>: ①营业执照副本或事业单位法人证书或其他组织证明材料或自然人身份证明; ②法定代表人参加投标的, 须出示书面法人身份证明并附法人身份证; 法定代表人授权他人参加投标的, 须提供法定代表人授权委托书、被授权人提交投标文件截止时间前半年内任意一个月的社会保障资金 (养老保险或医疗保险) 的缴纳证明或有效期内的劳动合同及被授权人身份证。</p>
14	现场考察/踏勘	<p><input checked="" type="checkbox"/>不组织现场考察/踏勘</p> <p><input type="checkbox"/>组织现场考察/踏勘:</p> <p><b>时间</b>: ____年__月__日__午__ (北京时间)</p> <p><b>地点</b>: _____</p> <p><b>联系人</b>: _____</p> <p><b>联系电话</b>: _____</p> <p><b>要求</b>: _____</p>
15	样品	<p><input checked="" type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/>要求提供:</p> <p>1. 样品制作的标准和要求: _____</p> <p>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)</p> <p>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</p>
16	投标文件组成	<p>商务部</p> <p>分</p> <p><b>一、资格证明文件:</b></p> <p>1. ★法人营业执照副本或事业单位法人证书或其他组</p>

		<p>织证明材料或自然人身份证明；</p> <p>2. ★失信记录：不存在失信记录(由代理机构在开标现场在信用中国、中国政府采购网站进行查询)；</p> <p>3. ★没有重大违法记录的书面声明：参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；</p> <p>4. ★依法缴纳税收的证明：投标人提供 2023 年 02 月-2024 年 02 月之间任意 3 个月的依法缴纳税收的银行缴纳证明，如依法免税或不需要纳税的，则应提供相应证明文件；</p> <p>5. ★依法缴纳社保的证明：投标人提供 2023 年 02 月-2024 年 02 月之间任意 3 个月的依法缴纳社会保障资金的银行缴纳证明，如依法不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明文件；</p> <p>6. ★法人授权委托书：标文件中有法人签字盖章的法定代表人授权委托书；</p> <p>7. ★投标报价：按国家规定收费标准报出唯一的报价，且未高于本项目的最高限价。；</p> <p><b>二、开标一览表：</b></p> <p>1. ★投标报价表（详见开标一览表（项目名称、投标人名称、投标报价、服务期））；</p> <p><b>三、其他文件及资料：</b></p> <p>1. ★授权委托书（参考投标文件格式 1）；</p> <p>2. ★投标函（参考投标文件格式 2）；</p> <p>3. 商务条款偏离表；</p> <p>4. 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）；</p> <p>5. 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]；</p> <p>6. 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>
--	--	---

		7. 投标人认为需要提供的其它说明和资料；
	技术部分	1. 技术条款偏离表； 2. 信息运维服务方案； 3. 投标人认为需要提供的其它说明和资料；
		以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。
17	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起计算 <u>90</u> 日历日。
18	提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点	<b>提交方式：</b> （纸质文件提交） <b>投标截止时间和开标时间：</b> 2024年4月3日上午9:30（北京时间） <b>开标方式：</b> （线下开标） <b>提交投标文件地点：</b> 中世e招开标厅 <b>开标地点：</b> 银川市金凤区新昌西路110号金钻名座财富中心20层 <b>联系电话：</b> 0951-6048098
19	投标保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供： (1) 金额： 人民币_____元。 (2) 提交方式：_____ 收款账户：_____ 开户银行：_____ 银行账户：_____
20	不予退还投标保证金的情形	有下列情形之一的，投标保证金将不予退还： (1) 投标人串通投标或有视为串通投标情形之一的； (2) 投标人提供虚假材料； (3) 投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人； (4) 投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标文件； (5) 中标人有下列情形之一的： 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； 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。 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。 其他不予退还投标保证金的情形：_____无_____

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、重大税收违法案件当事人名单、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。查询时间：开标截止时间至评标结束</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》订立劳动合同的从业人员的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>本项目：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>专门面向中小企业采购项目。</p> <p><input type="checkbox"/>预留份额面向中小企业采购项目（说明：_____）。</p> <p><input type="checkbox"/>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<b>投标人须知前附表第 22 项</b>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<b>投标人须知前附表第 22 项</b>享受价格扣除政策。</p>
25	其他法律法规强制	<p>本项目中强制采购节能产品的货物名称：<u>本项目不适用</u>。</p>

	性规定或扶持政策	<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产品的货物名称：<u>本项目不适用</u>。</p> <p>注：投标人所投上述产品需为国家认证的信息安全产品，并提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原中国信息安全认证中心）按国家标准认证颁发的有效认证证书复印件，否则投标无效。</p> <p>其他法律法规强制性规定或扶持政策：<u>无</u>。</p>
26	评标方法及分值	<p><input type="checkbox"/>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><input checked="" type="checkbox"/>本项目采用综合评分法，其中价格分值为<u>30</u>分，其他因素分值为<u>70</u>分，详见招标文件商务部分第三章。</p>
27	履约保证金	<p><input checked="" type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/>本采购项目履约保证金为合同金额的<u>    </u>%，提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。</p> <p>账户信息：_____</p> <p>收款单位：_____</p> <p>开户银行：_____</p> <p>银行账号：_____</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：</p> <p>(1) 接收质疑函的方式：<u>供应商认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性以书面形式向采购人和采购代理机构提出。接收加盖单位公章的书面纸质疑函原件。质疑函应当由投标人法定代表人或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位章，质疑函由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人委托授权书</u></p> <p>(2) 联系部门：<u>宁夏永明招标代理有限公司</u></p> <p>(3) 联系电话：<u>0951-6048098</u></p> <p>(4) 通讯地址：<u>银川市金凤区悦海新天地A座11层1107室</u></p> <p>(5) 电子邮箱：<u>1493471428@qq.com</u></p>
29	需提交的投标文件份数	需提交的投标文件份数：

		<p>(1) 正本 <u>壹</u> 份、副本 <u>肆</u> 份。</p> <p>(2) 电子文件 <u>1</u> 份 (<input checked="" type="checkbox"/>扫描件 <input type="checkbox"/>Word)。</p> <p>(3) 报价一览表及分项报价表须单独密封一份递交。</p> <p>采用光盘或 U 盘刻录提交。</p>
30	代理费用	<p>代理费用：</p> <p>(1) 本项目代理费用由 <u>(中标单位)</u> 支付。</p> <p>(2) 代理费用收取方式及标准：</p> <p>收取形式：<u>网银或汇款缴纳</u></p> <p>收取时间：<u>领取中标通知书前缴纳相应代理服务费</u></p> <p>中标服务费缴纳账号：<u></u></p> <p>户 名：<u>宁夏永明招标代理有限公司</u></p> <p>开 户 行：<u>中国银行银川悦海支行</u></p> <p>账 号：<u>106032631211</u></p> <p>收费标准：<u>招标代理服务费的收取参照国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）文件，按全服务期内中标金额下浮 25%取费，由中标单位向招标代理机构支付。</u></p>
31	封套上应载明的信息	<p><u>国家税务总局宁夏回族自治区税务局纳税服务综合管理系统运维服务项目</u>投标文件</p> <p>项目编号：<u>NXSWJ-2024-4/NXYMZFCG2024F007</u></p> <p>在 <u>2024</u> 年 <u>4</u> 月 <u>3</u> 日 <u>09</u> 点 <u>30</u> 分之前不得启封</p> <p>投标人名称：</p> <p>其他</p>
32	定标原则	<p>1. 采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人</p> <p>2. 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人。</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 其他：若得分一致，优先选择投标报价最低的供应商为中标供应商；若投标报价一致，按照服务实力得分从高到低的顺序选择</p>

		服务。实力得分最高的获得中标人推荐资格；若总得分和服务实力得分一致，按照投标报价由低到高的顺序选择报价最低的获得中标人推荐资格。
33	交货和提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	<p>提供服务的时间：三年。</p> <p>提供服务的地点：国家税务总局宁夏回族自治区税务局</p> <p>提供服务的方式：在采购人指定的办公地点,详见第二部分第六章项目采购需求</p> <p>项目服务期限：三年。</p>
34	其他规定	<p>1. 投标文件中应设置评标索引页，以便评标委员会进行评标，因未设置评标索引页面导致的评标委员会未找到投标文件得分证明资料的，后果由投标人自行承担。</p> <p>2. 为保护环境，节约资源，投标文件须双面进行打印。</p>
35	特殊情况	有效供应商不足三家的，按废标处理。
36	专家组成	根据财政部《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令 87 号）规定，本项目评标委员会拟由 4 名专家、1 名采购人代表共 5 人组成。其中：4 名专家从财政部专家库中随机抽取，1 名采购人代表由宁夏回族自治区税务局选派。

## 一、总则

### 1. 预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局宁夏回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宁夏回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《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](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://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、重大税收违法案件当事人名单、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) 招标公告
- (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. 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割离且真实、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或校正章。

### 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）签字或加盖个人印章。

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

全名或加盖名章。

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。提交投标文件截止时间后，递交投标文件的投标将被拒绝。

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，不支持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的商务、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之日起30日内，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或者签章，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对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30分，其余评审因素分值为70分。评审标准如下表：

类别	评审因素	考核内容	分值
投标报价 (30)	投标报价	满足招标文件要求，取所有报价单位的最低价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列方法计算： 投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×30注：报价得分精确到小数点后两位；无效投标的报价不计入价格分	30
履约能力 (20)	类似业绩	近三年（2021年1月至今）投标人每提供一项具有类似项目案例的得2分，满分10分。（投标文件中附合同关键页复印件并加盖投标人公章，否则不得分）	10
	相关证书	1. 具有ISO20000(服务管理体系)认证的,得2分（投标文件中附复印件并加盖投标人公章，未提供不得分）； 2. 具有信息安全管理证书（ISO27001）的得2分（投标文件中附复印件并加盖投标人公章，未提供不得分）； 3. 具有质量管理体系认证证书（ISO9001）的得2分。（投标文件中附复印件并加盖投标人公章，未提供不得分）	6
	技术力量	拟派驻现场运维人员1名： 1. 具有信息系统项目管理师（高级）证书，得1分； 2. 具有本科及以上学历且具有2年以上行业或类似项目从业经验	4

	量	<p>的，得3分；具有专科学历的且有3年以上行业或类似项目从业经验的，得2分；具有本科及以上学历且具有1年以上行业或类似项目从业经验的，得1分。</p> <p>（提供毕业证书、个人简历等相关证明材料复印件加盖公章；提供团队人员近半年内任意三个月社保证明）</p>	
	项目需求理解	<p>根据各投标人对本项目应用系统的功能、业务处理规则及业务特点的准确理解和掌握进行评分进行评分：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 针对系统总体架构、应用架构以及业务功能、业务逻辑关系，理解全面、深入、描述准确的，可得10分；</li> <li>2. 针对系统总体架构、应用架构以及业务功能、业务逻辑关系，理解不够全面、描述不够准确的可得7分；</li> <li>3. 针对系统总体架构、应用架构以及业务功能、业务逻辑关系，理解存在偏差、描述不清的可得4分；</li> <li>4. 未提供的不得分。</li> </ol>	10
技术或者服务水平 (45)	运行维护方案	<p>根据投标人提供的运维服务方案进行评分：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 针对项目需求提供详细运维服务方案（服务方案包括但不限于：服务目标体系、范围和任务，工作流程、整体计划、质量保证措施、合理化建议等）、服务承诺和保障措施，考虑周全完整、科学完善的可得10分；</li> <li>2. 针对项目需求提供较详细运维服务方案（服务方案包括但不限于：服务目标体系、范围和任务，工作流程、整体计划、质量保证措施、合理化建议等）、服务承诺和保障措施，考虑不够周全完整、不够科学完善的可得7分；</li> <li>3. 针对项目需求提供运维服务方案（服务方案包括但不限于：服务目标体系、范围和任务，工作流程、整体计划、质量保证措施、合理化建议等）、服务承诺和保障措施，服务方案缺项、方案没有可执行性的可得4分；</li> <li>4. 未提供的不得分。</li> </ol>	10

	应急支撑方案	<p>根据投标人提供得应急支撑方案进行评分：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 应急支撑方案（包括但不限于：应急保障方案、应急保障的安排等），应急支撑方案优秀，流程及保障计划详细完善，有相应安排表的得10分；</li> <li>2. 应急支撑方案（包括但不限于：应急保障方案、应急保障的安排等），应急支撑方案不够完整，流程及保障计划不够完善的得7分；</li> <li>3. 应急支撑方案内容不完整，可执行性较差的得4分；</li> <li>4. 未提供的不得分。</li> </ol>	10
	项目实施方案	<p>根据投标人对本项目的实施方案，包括但不限于时间进度控制、人力资源安排、风险控制和质量保证措施进行评分：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对项目有清晰、合理、完整的时间进度控制。人力资源安排、风险控制和质量保证措施合理、完整，方案具备较高可操作性得10分；</li> <li>2. 对项目有较合理的时间进度控制和人力资源安排，风险控制和质量保证措施合理但不完整的可得7分；</li> <li>3. 提供简单的实施服务方案，内容不完整的，可执行性较差得4分；</li> <li>4. 未提供的不得分。</li> </ol>	10
	验收方案	<p>根据验收方案的完整性、详细性和可操作性进行评分：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 方案详细完整、科学合理，具有可操作性的得5分；</li> <li>2. 方案不够详细完整、科学合理，具有基本的可操作性的得3分；</li> <li>3. 方案不够详细完整、科学合理，可操作性较差的得1分；</li> <li>4. 未提供的不得分。</li> </ol>	5
售后服务 (5)	售后服务方	<p>根据售后方案的诺详细、具体和可操作性进行评分：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投标人售后服务承诺详细、具体、承诺提供对生产及相关服务系统环境性能实行7*24小时监控，具有承诺维保责任条款且优于其他投标人售后服务承诺的得5分；</li> <li>2. 售后服务承诺周到、详细、具体、能满足用户要求的得3分；</li> </ol>	5

	案	3. 售后承诺不完善的得1分； 4. 未提供的不得分。	
--	---	--------------------------------	--

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	扣除比例为 15%	专门面向中小企业采购项目
促进残疾人就业政 策	扣除比例为 15%	残疾人福利性单位可视同小微企业在价格评审时 给予 10%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审
支持监狱企业 发展政策	扣除比例为 15%	监狱企业可视同小微企业在价格评审时给予 10%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审

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 本项目推荐中标候选人的数量：3 家。

## 第四章 政府采购合同文本

(本合同仅供参考,具体细节以甲乙双方协商一致的基础上签订的正式合同为准)

# 合 同 书

项目名称: 宁夏税务2023年应用安全支撑平台运行维护服务项目

合同编号: NXSWJ-2024-9

甲 方: 国家税务总局宁夏回族自治区税务局

乙 方: \_\_\_\_\_

日 期: \_\_\_\_\_ 年 月 日

### 合同条款前附表

序号	内 容		
1	合同名称	宁夏税务 2023 年应用安全支撑平台运行维护服务项目	
2	合同编号	NXSWJ-2024-9	
3	合同类型	其他服务合同	
4	定价方式		
5	甲方名称	国家税务总局宁夏回族自治区税务局	
	甲方地址	宁夏回族自治区银川市解放西街 424 号	
	甲方 相 关 部 门	甲方采购部门	国家税务总局宁夏回族自治区税务局
		联系人	俞女士
		联系电话	0951-5017615
		甲方需求部门	国家税务总局宁夏回族自治区税务局纳税服务处
		联系人	
联系电话			
6	乙方名称		
	乙方企业性质	<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小型企业 <input type="checkbox"/> 微型企业 <input type="checkbox"/> 监狱企业 <input type="checkbox"/> 残疾人福利性单位 <input type="checkbox"/> 其他	
	乙方地址		
	乙方联系人		
	联系电话		
	开户银行名称		
	银行账号		
7	合同金额	人民币_____元整（¥_____）。	
8	服务内容		

9	合同付款	<p>由采购人根据中标金额签订合同后，支付第一年运维金额的 %，服务期满 个月后，继续支付第一年尾款以及第二年运维服务首付款，以此类推。合同期最后一个周期的服务费用，于服务交接工作完毕后支付，并通过转账的方式将相关费用划入中标人的账户，中标人须按合同日期及时提供正式发票给采购人办理付款手续。</p> <p>每次办理付款时，乙方应提供发票、付款申请（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，应同时提交验收意见。</p> <p>甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，自收到发票后____日内将资金支付到乙方账户，特殊情形付款期限最长不超过____日。</p>
10	履约保证金及返还	<p><input checked="" type="checkbox"/>本项目不要求提供履约保证金。</p> <p><input type="checkbox"/>本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额的 %，即人民币 / 元整（¥ / ），乙方应在合同签订之日起 30 日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。</p> <p>办理返还履约保证金时，乙方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，应同时提交甲方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，自完成核实之日起 30 日内，以 / 方式返还履约保证金或退回保函。</p>
11	合同履行期限	
12	服务期	2024 年__月__日至 2026 年__月__日
13	合同履行地点	合同约定地点或甲方指定地点
14	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。如从协商开始 <u>10</u> 天内仍不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁</p> <p><input type="checkbox"/>向甲方所在地人民法院提起诉讼</p>

# 一 合 同

国家税务总局宁夏回族自治区税务局（以下简称“甲方”）通过公开招标方式采购，确定\_\_\_\_\_（以下简称“乙方”）为《宁夏税务2023年应用安全支撑平台运行维护服务项目》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《宁夏税务2023年应用安全支撑平台运行维护服务项目合同书》（合同编号：NXSWJ-2024-9，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) 合同通用条款；
- (2) 报价表（总报价表和分项报价表）；
- (3) 投标(响应)文件技术部分；；
- (4) 其他。

## 2. 合同标的

服务名称	数量	单位	具体服务承诺(包括但不限于服务内容, 范围和基本要求)

## 3. 合同金额

本合同总金额为人民币\_\_\_\_\_（¥\_\_\_\_\_）。

## 4. 付款条件

本项目每\_\_\_\_\_个月为\_\_\_\_\_个服务周期，共\_\_\_\_\_个服务周期。每个服务周期，甲方按照采购文件和合同约定对乙方提供的服务进行考核或验收后支付相应款项。

合同以人民币结算，付款方式：

第一次付款：在\_\_\_\_\_后，甲方支付乙方\_\_\_\_\_合同金额\_\_\_\_\_%的款项，即人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）；

第二次付款：在\_\_\_\_\_后，甲方支付乙方\_\_\_\_\_的款项，即人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）；

第三次付款：在\_\_\_\_\_后，甲方支付乙方\_\_\_\_\_的款项，即人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）；

第四次付款：在\_\_\_\_\_后，甲方支付乙方\_\_\_\_\_合同金额\_\_\_\_\_%的款项，即人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）；

每次办理付款时，乙方应提供发票、付款申请（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，应同时提交甲方需求部门出具的验收意见。

甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，自收到发票后\_\_\_\_日内将资金支付到乙方账户，特殊情形付款期限最长不超过\_\_\_\_日。

#### 5. 合同签订及生效

本合同一式\_\_\_\_份，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法定代表人及被授权人身份证复印件。

甲方：国家税务总局宁夏回族自治区税务局 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”是指国家税务总局宁夏回族自治区税务局。

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 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

### 2. 标准

2.1 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”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

3.2 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的要求。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。

3.3 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。

3.4 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。

3.5 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。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括但不限于发明、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（包括但不限于发明、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。

## 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软硬件、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漏、公开或传播甲方的信息；
- (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；
- (3) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (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) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (6) 严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；
- (7) 不得进行系统软硬件设备的远程维护；
- (8) 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. 履约验收要求

6.1 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。

6.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

## 7. 履约保证金

7.1 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。

7.2 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。

7.3 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。

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，并按合同约定支付违约金、赔偿金等。

7.5 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”。

## **8. 履约延误**

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

8.2 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。

8.3 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违约金。

8.4 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违约金之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期违约金。

8.5 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日内退还履约保证金。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。

## **9. 违约责任**

9.1 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。

9.2 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。

9.3 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。

9.4 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，甲方有权从应付乙方的合同款项中扣除索赔金额。

9.5 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。

## 10. 不可抗力

10.1 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。

10.2 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

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。

10.4 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。

## 11. 争端的解决

11.1 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。如从协商开始\_\_\_天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2.1 仲裁应向甲方所在地\_\_\_\_\_仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.2.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。

11.3.1 诉讼应向甲方所在地\_\_\_\_\_人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.3.3 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。

## 12. 违约终止合同

12.1 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。

12.1.1 乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定累计达两次的；

12.1.2 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，迟延累计达20日的；

12.1.3 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；

12.1.4 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；

12.1.5 乙方不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经两次整改无明显改进的；

12.1.6 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括但不限于发明、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；

12.1.7 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。

12.1.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.9 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；

12.1.10 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；

12.1.11 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第12.1条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

### **13. 破产终止合同**

13.1 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。

13.2 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利。

### **14. 其他情况的终止合同**

14.1 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。

14.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，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。

### **15. 合同修改或变更**

15.1 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。

15.2 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。

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将与乙方协商处理。

### **16. 转让和分包**

16.1 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。

16.2 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。

### **17. 合同语言**

17.1 本合同语言为中文。

17.2 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。

### **18. 适用法律**

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 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)》。

## 19. 税费

19.1 乙方应依法缴纳的合同服务相关税费,均已包含于合同总金额中,甲方不再另行支付。

## 20. 合同生效

20.1 本合同一式\_\_\_\_份,由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

附件 1：业务需求

附件 2：报价表

附件 3：用于本项目人员简历

附件 4：售后服务承诺

## 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：宁夏税务 2023 年应用安全支撑平台运行维护服务项目

项目编号：NXSWJ-2024-9/NXYMZFCG2024F020

投标人：

日期：

## 格式1 授权委托书

### 1-1 法定代表人授权委托书

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(签字或签章): \_\_\_\_\_

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或加盖名章。(线上采购项目应上传扫描件)。

## 1-2 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）。

## 格式2 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（签字或签章）/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或加盖名章，线上采购项目应上传扫描件。

### 格式3 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		
2		
3		
报价合计（小写）		
报价合计（大写）		
服务期		
...		

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（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 2. 分项报价表

### 2.2 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 元

序号	项目名称	内容描述	…费用	…费用	小计 (元)	备注
1						
2						
3						
4						
5						
……						
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(签字或盖章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

格式4 商务条款偏离表

序号	招标文件条目号	招标文件 商务条款	投标文件 商务条款	偏离 (无/正/负)	说明
1					
2					
3					
4					
.....					

特别说明：

1. 商务条款无需条对条应答，如无偏离，请在此表中填写“无偏离”；如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况。

2. 如《招标文件-商务部分》中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”，将导致投标无效。

3. 本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 格式 5 投标人具备投标资格证明文件

### 5-1 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
备注			

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 5-2 财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

## 5-3 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。

## 5-4 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。

## 5-5 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

## 5-6 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《政府采购法》第二十二条第一款第（五）项所称重大违法记录，包括：

我单位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（签字或盖章）：

日期：

## 5-7 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。

## 5-8 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：\_\_\_\_\_。

六、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式\_\_\_\_\_份，联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

成员名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

备注：本协议书由授权代表签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。

## 5-9 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6 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（单位名称）的（项目名称）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. （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<sup>1</sup>，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<sup>1</sup>，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7 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 格式8 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. 提供20XX年1月1日以来（以合同签订日期为准），投标人独立承担的XXXX的项目案例。
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：宁夏税务 2023 年应用安全支撑平台运行维护服务项目

项目编号：NXSWJ-2024-9/NXYMZFCG2024F020

投标人：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

**格式9 技术条款偏离表**

序号	招标文件 技术部分序号	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. 按照《招标文件-技术部分》内容要求，一一对应填写。如果对《招标文件-技术部分》内容不做一一响应，而将“投标文件应答情况”简单笼统描述为“无偏离”，则视为无效应答。

2. 《招标文件-技术部分》内容须条对条应答，不得遗漏；如有遗漏，则视为无效应答。如无偏离，请在此表中填写“无偏离”。如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况；

3. 如《招标文件-技术部分》中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”，将导致投标无效。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 格式 10 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) 服务目标、范围和任务；
- (2) 服务方案；
- (3) 服务团队组织安排计划；
- (4) 工作流程；
- (5) 进度计划及保证措施；
- (6) 质量保证措施；
- (7) 合理化建议；
- (8) 其他。

### 实施方案

(示例略)

### 技术方案

(示例略)

格式 11 技术力量一览表

序号	姓名	技术职称	人员级别	工作年限	本项目中担任职务	认证情况
项目管理人员						
(一) 项目负责人						
1						
2						
.....						
(二) 技术负责人						
1						
2						
.....						
二、XX 人员						
1						
2						
.....						
三、XX 人员						
1						
2						
.....						

特别说明：

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。

格式12 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：

1. 投标人应提供投入本项目所有人员的简历。
2. \_\_\_\_等人员应提供\_\_\_\_复印件。

## 格式 13 投标人售后服务承诺

(示例略)

# 招 标 文 件

(技术部分)

项 目 名 称：宁夏税务2023年应用安全支撑平台运行  
维护服务项目

项 目 编 号：NXSWJ-2024-9/NXYMZFCG2024F020

采 购 人 名 称：国家税务总局宁夏回族自治区税务局

采 购 代 理 机 构：宁夏永明招标代理有限公司

国家税务总局宁夏回族自治区税务局

2024年3月1日

## 第六章 项目采购需求

### 一、项目概述

#### 1.1 项目背景

应用安全支撑平台为税务专网税收管理系统、社保费征管信息系统（标准版）所有应用系统提供统一用户管理、统一身份认证、单点登录、数字签名、通道传输加密等支撑功能。

为保障应用安全支撑平台稳定运行，有力支撑税收和社保费征收业务应用，需要对部署在省税务局的应用安全支撑平台进行运维维护，及时处置各类故障问题、提升税收和社保费征收效率。

#### 1.2 项目内容

##### 1.2.1 项目目标和建设思路

本项目旨在对宁夏区税务局税收管理系统、社保费征管信息系统（标准版）实施专业化、规范化、标准化的运维服务和技术支持，及时排查、解决系统运行中的各类故障，为各级税务机关工作人员提供应用指导和技术保障支撑，快速响应并处理来自税务系统内部的服务请求，保障系统安全、稳定、高效、持续运行。

##### 1.2.2 采购内容

根据总局相关工作要求和我局工作实际，需要购买运维人员 1 名，运维服务内容包含宁夏区税务局安排的各项系统运行维护工作，包括但不限于以下工作：对应用安全支撑平台提供健康检查、系统运行监控、系统后台维护、系统的安装调试、业务分析与支持、故障处理服务、问题管理、变更服务、应用系统升级、数据备份和恢复等。

##### 1.2.3 项目实施范围

本项目招标内容为应用安全支撑平台的运行维护支持服务，包括但不限于以下方面：健康检查、系统运行监控、系统后台维护、系统的安装调试、业务分析与支持、故障处理服务、问题管理、变更服务、应用系统升级、数据备份和恢复等。

#### 1.2.4 项目实施地点

实施地点：国家税务总局宁夏回族自治区税务局亲水南大街办公点。  
。

#### 1.2.5 项目实施时间

实施周期：三年。

### 1.3 项目系统介绍

应用安全支撑平台遵循《金税三期工程安全架构蓝图设计方案》，是税收管理系统、社保费征管信息系统（标准版）重要组成部分，该平台为税收管理系统和社保费征管信息系统（标准版）提供所有用户身份认证、~~投标响应要求~~子系统功能权限管理等基础支撑服务。

#### 2.1 投标/响应文件技术部分响应内容要求

##### 2.1.1 项目理解要求

（1）投标人能够准确理解本次招标运维系统的规模、业务复杂度，准确把握涉及本项目应用信息系统的业务特点并且进行详细阐述。

（2）投标人能够准确理解本次招标运维系统功能划分、主要功能描述并且进行详细阐述。

（3）投标人能够准确理解本次招标运维系统的数据架构、技术架构、应用架构，熟悉掌握涉及的应用关系、部署关系以及数据关系并且进行详细阐述。

##### 2.1.2 技术实施运维服务方案要求

（1）投标人应描述针对本项目的技术实施方案。投标人应描述所投入运维团队的组织结构及人员，应描述具备在宁夏税务局现场准确实施所运维系统统一升级的能力；应描述技术实施的策略、管理、规程、流程等。上述内容描述合理、适宜、全面和高效。

（2）投标人应提供针对本项目的运维服务方案，投标人能够根据运维服务需求，准确理解应用信息系统的运维内容，主要内容包括健康检查、系统运行监控、系统后台维护、系统的安装调试、业务分

析与支持、故障处理服务、问题管理、变更服务、应用系统升级、数据备份和恢复等；方案描述切实合理的，服务响应级别高、管理范围合理有特色，符合本项目实际情况，针对性强。

### 三、 项目需求

#### 3.1 项目服务内容

为了更好的开展应用安全支撑平台运维工作，对应用安全支撑平台各项运维工作做出以下要求，内容包括但不限于以下方面：

##### 3.1.1 健康检查

健康检查是指以巡检的方式，提供定期的健康检查服务，针对省局应用安全支撑平台运行环境，以发现存在的问题和隐患。主要工作内容如下：应用安全支撑平台应用以及涉及的主机、weblogic 中间件、单点登录系统、用户管理系统、单点登录系统日志、用户管理系统日志、数据源、服务器 cpu 使用率、内存使用率和磁盘使用率、nodemanager 运行等健康状况进行检查。

##### 3.1.2 系统运行监控

为保障系统的稳定运行，运维人员须提供每日的系统运行监控服务。对用安全支撑平台涉及的主机、数据库、中间件等进行定期巡检，保障系统稳定运行。主要包括：网络连通性、单点登录系统运行情况、用户管理系统运行情况、单点登录系统服务节点、用户管理系统服务节点、weblogic 中间服务进程、参数等。

巡检后需向客户单位提交系统巡检报告，报告内容包括：系统性能、运行状况、稳定程度等。

##### 3.1.3 系统后台维护

在运维期内运维人员须定期收集、分析应用安全支撑平台日志，及时处理异常情况，具体工作如下：

- (1) 定期清理磁盘空间，如果磁盘使用率超过 80%须进行清理。
- (2) 定期查看内存使用率，如果内存使用率超过 80%须进行清

理。

(3) 定期进行分析单点登录日志、用户管理日志、weblogic 中间件日志、如果发现异常，并进行排查。

#### 3.1.4 系统的安装调试

为满足系统环境调整的要求，运维人员须提供应用安全支撑平台安装调试服务，包括：单点登录系统安装调试、用户管理系统安装调试、weblogic 中间件安装调试等服务。保证环境调整后系统能够稳定运行。

#### 3.1.5 业务分析与支持

运维人员须提供应用安全支撑平台业务分析与操作支持服务。

#### 3.1.6 故障处理服务

运维人员须及时解决应用安全支撑平台在运行、升级期间出现的系统故障，故障解决后提交问题记录。

#### 3.1.7 问题管理

及时、有效、规范地总结在系统运维过程中记录的问题，做好应用安全支撑平台项目运维知识的解答、收集、整理工作，形成完善的文档系统，以提高相关人员进行事件处理的效率和准确性。

#### 3.1.8 变更服务

当系统参数、性能发生变更时，如有重大问题或重要变更发生，运维人员须在规定时间内向用户提交书面报告，具体包括：单点登录系统、用户权限系统、weblogic 中间件、主机服务器、其他接入系统等参数和性能的优化。

#### 3.1.9 应用系统升级

对应用安全支撑平台存在的漏洞及时提出并协助技术人员分析、执行、修复等工作，确保应用安全平台安全、稳定运行，具体内容包括：单点登录系统、用户权限系统、weblogic 中间件、主机服务器、其他接入系统等。

### 3.1.10 数据备份和恢复

针对系统升级、环境迁移、系统异常等情况，运维人员须对应用安全支撑平台相关数据进行定期备份，具体内容包括：单点登录系统、用户管理系统、weblogic 中间件。

### 3.2 应急支撑方案工作要求

为保障系统的安全运行，加强和完善网络与信息安全应急管理措施，层层落实责任，有效预防、及时控制和最大限度地消除信息安全突发事件的危害和影响，确保信息系统和网络的畅通运行，结合实际，需制定应急保障方案、应急保障安排等。需要重点针对项目运维过程可能发生的一般事件和重大突发事件编制的，包括应急内容、应急流程、技术处理方案等内容。

## 四、项目实施方案要求

### 4.1 服务质量标准

为规范本项目服务管理工作，提高服务效率和服务质量，保证服务团队长期安全、高效地运行，根据税务总局相关管理办法，结合运维实际情况，定期对对运维一线的运维服务态度、运维方式进行抽查质检。对用户的投诉受理并处理。为提高运维的服务质量，真正了解用户的实际需求，乙方应通过各种手段加强运维管理。同时，在处理问题的同时，不仅要保证问题能够准确无误的处理完毕，同时还要求各种文档都要保持较好的质量，包括工单处理的效果、技术方案的质量和报告的质量等。主要工作内容如下：

#### 4.1.1 投诉受理及解决

对于服务团队的整体投诉进行受理；对咨询类问题的投诉电话进行回访用户，告知其正确的咨询电话；对于运维流程体系的投诉电话汇总上报宁夏区税务局给予力所能及的帮助；对于运维一线的投诉进行调查、处理并告知用户处理结果，确保用户对处理意见的知情；

在投诉处理完毕，必须及时回访用户，确保用户对处理意见满意。

#### 4.1.2 质量检查

(1) 实时监控、抽查处理。质检工作由实时监控和日常质检两部分工作构成，其中实时监控是指质检人员对运维一线处理运维平台问题的过程中进行实时监控，对于运维一线回复有不妥的地方可以及时指正；而日常质检工作要求质检人员每周对运维一线抽查二次以上的问题处理单；

(2) 服务检查。每项运维处理工单均记录问题处理过程，质检人员从服务态度、服务技巧、技术能力和问题记录四个方面进行评价该次服务的质量情况；

(3) 质检结果记录。质检人员对抽查的每项运维工单进行评分，并对结果进行记录，并作为最终的考核指标直接影响运维一线的考核成绩；

(4) 质检结果反馈。在质检过程中发现运维一线不足的地方及时告知运维一线并对其指正，避免下次再犯。

#### 4.1.3 满意度调查

(1) 确定调查计划和内容。制定调查计划，确认调查时间、被调查人员、调查人员、调查问卷内容等信息；

(2) 开展调查。根据确定的满意度调查计划，原则上每半年最少开展 1 次调查工作；

(3) 汇总整理调查结果。根据调查情况，收集调查问卷，并形成调查报告；

(4) 反馈和改进。对用户反馈的问题和建议进行逐步改进。对日常的工作情况定期进行工作情况总结、分析，对其中不足之处及时进行修正。

#### 4.1.4 质量保证

中标人在项目服务过程中，提供的各类软件中不得留有后门，如

有后门，一经查证属实，按国家有关法令、法规处理，并根据情节轻重处以不低于维护合同总金额的 10%以上的罚款。

运维项目管理参照 ISO9001 质量标准执行。

#### 4.1.5 服务标准

##### 4.1.5.1 一般事件的技术支持

一般事件的技术支持指客户通过运维平台、电话等方式提交的所服务系统等有关的业务和技术的问题的处理；

对于一般事件的技术支持，严格按照运维平台的处理流程和填写规范，正确、真实填写事件原因、处理方法（涉及数据修改必须编写 SQL 语句），并及时推送运维单，遇特殊原因及时与事件提交人电话沟通。

对一般事件定期做好收集分类，形成问题集和知识库。

##### 4.1.5.2 重大事件的技术支持

重大事件的技术支持指会对业务正常开展产生影响的事件，或由于硬件故障引起的系统重安装的事件，以及应用系统软件 BUG 出现影响系统正常运行的重大故障性事件。

此类事件的处理，首先由技术支持与售后服务项目经理向客户方有关领导反映，并发出正式报告，同时附上《重大事件处理审批表》，由技术部门和相关业务部门审批同意后，交由服务公司的技术支持人员进行处理，处理完成后由相关支持人员填写《重大事件处理记录表》，并存档。

重大事件的处理以“最快速度、最小影响”为原则，积极稳妥的推进。对于客户方领导不同意进行处理请求，不得擅自进行处理。

##### 4.1.5.3 相关信息的反馈

(1) 参与技术支持与售后服务的人员，要及时回答用户通过各种方式提出的有关问题，并尽快给出解决方案或初步解决建议。

(2) 归档每月受理的重大请求及其审批意见和处理结果，统计

每月重大请求涉及的技术问题、业务问题和问题原因。

(3) 所有相关归档文件由专人保管，存放在指定位置，统一管理。技术支持与售后服务项目经理根据技术支持人员统计的支持记录，需要进行归类分析，同时便于采取一些有针对性的对策。

#### 4.1.5.4 技术支持与售后服务问题培训

根据整理和不断丰富技术支持常见问题手册，采取对系统维护人员不定期培训的方式，不断提高系统维护水平。

### 4.2 人员管理和要求

#### 4.2.2 维护人员管理

##### 4.2.2.1 运行维护人员管理

(1) 中标单位安排运维人员 1 人提供驻场运维安排。

(2) 现场支持维护人员接受中标单位和宁夏区税务局双重管理，并且配合监理的相关工作，宁夏区税务局按照对维护人员的绩效考核支付合同相关款项。

(3) 现场支持维护小组的办公场所及办公用计算机由宁夏区税务局提供。

(4) 现场支持维护人员作息时间与宁夏区税务局保持一致，紧急情况下，应服从宁夏区税务局的调遣。

(5) 维护人员工作能力和工作态度达不到维护工作要求的，宁夏区税务局有权要求维护公司更换，维护公司应及时更换相关人员。

##### 4.2.2.2 运维岗位人员要求

运维人员原则上要求本科学历。了解本系统相关业务知识、系统架构，熟悉系统功能、数据库、中间件等；熟悉系统流程、操作和功能；了解系统相关业务知识；具备良好的沟通能力和服务技巧，能够准确判断用户问题；具有独立解答所支持的应用系统咨询问题的能力；具备根据知识库或在其他高级岗位指导下解决应用系统一般性问题的能力；遵纪守法，诚实守信，无不良记录；工作热情、有责任心、

具有团队合作精神，耐心细致，待人处事得体，严于律己。

## 五、项目验收要求

### 5.1 验收总体原则

(1) 本项目验收依据国家有关规定、采购单位招标文件要求、中标供应商投标文件及承诺、本项目合同约定标准，以及采购人有关项目管理办法和项目验收标准进行验收。

(2) 本项目由中标人按照合同约定，针对付款周期内的项目实施情况提出“验收申请”，由采购人按照验收内容等项目情况进行评估，并出具“验收报告”。

(3) 采购人根据“验收报告”中的“是否同意验收合格”和“建议支付金额”意见履行付款手续。

### 5.2 组织实施

项目验收工作按照国家税务总局宁夏回族自治区税务局相关规定组织开展。验收工作由采购人组织实施，中标人应根据采购人的要求完成项目评审和验收相关资料的准备。中标人可根据采购人相关标准流程申请项目验收。

### 5.3 项目验收标准，包括以下方面：

(1) 检验中标人通过运维平台和宁夏税务局内部沟通群等其他渠道的问题记录清单和处理完成情况是否达到运维管理要求。

(2) 检验现场运维岗位设置、人员技术水平、服务质量是否达到运维要求。

(3) 审查运维工作报告，评价系统的整体运行情况，包括系统稳定性、故障发生率、处理及时性、处置有效性等。

(4) 审查系统版本发布和软件升级工作开展情况，对版本更新文档、操作说明、功能参数说明质量等进行评价。

(5) 检验其他各项验收文档资料是否完整、准确、规范。

(6) 审查业务和运维主管部门对运维商服务质量的考核评价。

审查现场运维人员是否按照要求完成采购人提交的相关运维工作。

(7) 根据实时监控、日常抽查和基层满意程度等结果进行验收。

#### 5.4 验收资料

中标人应当在验收前做好必要准备工作,按照采购人要求报送相关资料(含电子版内容),包括但不限于:

- (1) 月度或季度运维报告;
- (2) 运维服务报告;
- (3) 版本升级报告(若有);
- (4) 重大问题故障报告(若有);
- (5) 巡检报告;
- (6) 健康检查报告;
- (7) 派工单(若有);
- (8) 运维人员考勤表;
- (9) 问题记录清单;
- (10) 运维厂商服务质量考核评价表;
- (11) 合同要求提供的其他资料等。

#### 5.5 验收时间

合同服务期满1个月内由采购方进行验收。

### **六、项目售后技术支持服务要求**

#### 6.1 售后服务要求

在服务期内,中标人须提供系统日常故障处理服务。其中运维服务人员根据各宁夏区税务局规定的渠道接收各级税务局系统使用人员所提交的问题,进行及时、有效处理,并提供及时全面的解答。

#### 6.2 售后服务响应要求

在合同约定服务期内,驻场服务人员应与用户方工作时间保持一致,集中运维人员常驻采购人指定办公场地,并通过运维平台、电话、网络以及微信等多种方式实现问题处理,提供5×8小时的日常应用

系统维护服务，7×24 小时响应服务，单个问题响应时间小于 24 小时。

### 6.3 日常运行维护要求

主要针对应用安全支撑平台日常运行中发生的一些问题，如操作咨询、误操作处理、数据修改等和运维相关的各项工作。主要要求有：

(1) 须向宁夏区税务局提供技术支持热线，保证运维系统出现问题时能够及时得到技术支持。

(2) 对宁夏区税务局用户所提交的各类问题，应在半小时内根据问题性质指派到相关责任人。

(3) 对于数据处理类问题，应在收到问题后，1 个工作日内处理；对于复杂的数据处理问题，应分析具体原因，提交处理办法，在 2 个工作日内答复并处理。

(4) 问题处理按以下原则执行：对于紧急的问题，应在问题提交后 2 个小时内解决；对于一般的问题，应在问题提交后 1 个工作日内解决。

(5) 宁夏区税务局有权根据提交问题的紧急程度，要求维护人员优先处理。

(6) 在问题解决后，应及时通知问题提交人。

(7) 在服务期间，服务提供商须按时提交工作月报和系统健康检查报告；年度服务工作结束后，须提交运维服务报告，由招标方进行评估验收。

## 七、税收信息化项目管理工作要求

按照《宁夏区税务局信息系统技术运维管理办法》、《税收征管信息系统运维管理工作规范(试行)》以及《宁夏区税务局第三方信息技术服务安全运行管理办法》管理要求执行。

(一) 在合同规定的时间内，投标人不能按期提供有效服务，招标人有权选择第三方服务，投标人应支付第三方为此提供服务的费

用。

（二）投标人在服务期间因提供服务不当而造成关键信息系统停机时间超过4小时以上事故超过2次（含2次），招标人可以无条件终止合同，并拒绝支付合同款。

（三）在本项目现场服务人员无法完成相关工作时，投标人应具备足够资源协助完成相关工作。如无法协助完成工作，造成损失，招标人保留索赔权利。

（四）为保证采购人系统稳定运行，避免因系统故障造成的损失，投标人应提供服务索赔的承诺。

（五）签订合同后，驻场运维人员工作能力和工作态度达不到采购人要求的，采购人有权要求更换。

（六）中标人应保证驻场运维人员稳定，不得随意更换驻场运维人数如运维人员离职，应提前1周告知采购人运维管理部门，并安排适当人员提前进场完成工作和知识交接。

（七）中标人须按照采购人相关规章制度要求进行项目管理，按照采购人关于外部信息技术支持人员管理的相关要求加强运维和技术支持人员团队管理，积极配合采购人做好支持人员的各项管理考核工作，把采购人考核与中标人内部考核结合。

（八）项目验收不合格的，采购人有权要求中标人进行整改，直至达到验收标准；如在一个月內，整改一直未能达到验收标准的，采购人有权提前终止合同。

（九）纳入税务系统失信记录名单的信息化服务商，对于一般失信行为的，由认定部门的同级网信办函告服务商。对于严重失信行为的，由认定部门的同级网信办约谈服务商主要负责人。对于违反合同约定内容的，由采购部门按合同约定处理。对于影响恶劣的严重违法失信行为，由采购部门按规定将其推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

## 八、其他要求

（一）如中标，中标供应商及其驻场人员须与用户方签订保密协议，驻场人员须遵循用户方的各项规章制度。所接触的宁夏区税务局各应用系统相关信息仅限于本人在本项目中使用，不得向他人泄露，更不得用于演示或宣传。

（二）在项目实施过程中，根据项目完成进度及时将服务过程中产生的详细资料及组织过程资产须交付采购人，并向采购人进行技术转移。

（三）现场运维人员需要按照工作要求按年出具运维报告，并且将工作中相关文档整理作为验收资料之一，运维结束后以上资料须留存给采购人装档。

（四）驻场人员在运维过程中所接触的相关信息和技术资料等，应严格遵循保密管理有关要求，严禁非授权透漏、使用、复制本项目所有相关信息和技术资料。保密期限不受限制，项目结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该信息成为公开信息。如出现泄密行为，泄密方应承担相关法律责任。