

公开招标文件



采购方式：公开招标

项目编号：HXY2024-227

项目名称：国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和
统推软件系统运维及优化服务项目

采购单位：国家税务总局海南省税务局

海南和信源招标代理有限公司编制

2025 年 01 月

目 录

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 政府采购合同

第五章 投标文件格式

第二部分 技术部分

(本部分为项目采购需求)

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

招标公告

项目概况

国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目 招标项目的潜在投标人应在 海口市蓝天路 12-1 号国机中洋公馆 2 号 1101 室 获取招标文件，并于 2025 年 01 月 24 日 09 时 00 分（北京时间） 前递交投标文件。

1. 项目名称：国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目

2. 项目编号：HXY2024-227

3. 分组包号：A 包（统一工作平台电子档案模块运行维护）/B 包（自助办税系统优化升级项目）/C 包（统一工作平台社保费历史数据电子化传递）/D 包（12366 热线系统运维）/E 包（增值税发票 2.0 和公共服务平台运维）/F 包（车船税联网征收系统运维）/G 包（统一工作平台存量房计税价格核定功能模块运维）

4. 采购预算：157.3171 万元（其中：A 包（统一工作平台电子档案模块运行维护）预算金额为 13 万元，B 包（自助办税系统优化升级项目）预算金额为 27.4679 万元，C 包（统一工作平台社保费历史数据电子化传递）预算金额为 13.5 万元，D 包（12366 热线系统运维）预算金额为 22.9992 万元，E 包（增值税发票 2.0 和公共服务平台运维）预算金额为 32.48 万元，F 包（车船税联网征收系统运维）预算金额为 19.39 万元，G 包（统一工作平台存量房计税价格核定功能模块运维）预算金额为 28.48 万元）

5. 最高限价（如有）：A 包（统一工作平台电子档案模块运行维护）为 13 万元，B 包（自助办税系统优化升级项目）为 27.4679 万元，C 包（统一工作平台社保费历史数据电子化传递）为 13.5 万元，D 包（12366 热线系统运维）为 22.9992 万元，E 包（增值税发票 2.0 和公共服务平台运维）为 32.48 万元，F

包（车船税联网征收系统运维）为 19.39 万元，G 包（统一工作平台存量房计税价格核定功能模块运维）为 28.48 万元（投标报价超过预算金额及最高限价做无效投标处理）

6. 采购内容：国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务，具体详见采购需求。

7. 合同履行期限：

A 包（统一工作平台电子档案模块运行维护）：一年，服务期开始时间以合同约定为准。

B 包（自助办税系统优化升级项目）：合同签订生效之日起至 2025 年 2 月前完成。

C 包（统一工作平台社保费历史数据电子化传递）：自合同签订生效后 2 个月内。

D 包（12366 热线系统运维）：一年，服务期开始时间以合同约定为准。

E 包（增值税发票 2.0 和公共服务平台运维）：2025 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日。

F 包（车船税联网征收系统运维）：2025 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日。

G 包（统一工作平台存量房计税价格核定功能模块运维）：2025 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日。

8. 本项目（是/否）接受联合体投标：否

9. 投标人的资格要求：

A 包（统一工作平台电子档案模块运行维护）/C 包（统一工作平台社保费历史数据电子化传递）/E 包（增值税发票 2.0 和公共服务平台运维）

（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：无。

（3）本项目的特定资格要求：

3.1 供应商未被列入“信用中国”、“中国政府采购网”、“中国执行信息公开网”等系统的失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单（**提供承诺函**）；

3.2 本项目不接受联合体投标。

B包（自助办税系统优化升级项目）/D包（12366 热线系统运维）/F包（车船税联网征收系统运维）/G包（统一工作平台存量房计税价格核定功能模块运维）

（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：按照财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）要求，本项目专门面向中小企业，供应商需填写《中小企业声明函》。

（3）本项目的特定资格要求：

3.1 供应商未被列入“信用中国”、“中国政府采购网”、“中国执行信息公开网”等系统的失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单（**提供承诺函**）；

3.2 本项目不接受联合体投标。

10. 获取招标文件

10.1、时间：2025年01月03日至2025年01月10日（上午08:30—11:30，下午14:30—17:00，北京时间），节假日除外；

10.2、地点：海口市蓝天路12-1号国机中洋公馆2号1101室；

10.3、售价：人民币300元/份/包（文件售后概不退）；

10.4、方式：获取招标文件时须提供招标文件领取登记表（详见招标公告附件）。

11、提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

11.1、递交时间：2025年01月24日08:45至09:00（北京时间），逾期或不符合规定的投标文件恕不接收；

11.2、开标时间：2025年01月24日09:00（北京时间）；

11.3、开标地点：海口市蓝天路12-1号国机中洋公馆2号1101室。

12、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

13、其他补充事宜

采购项目需落实的政府采购政策：本项目支持政府采购促进中小企业发展政策、政府采购支持监狱企业发展政策、促进残疾人就业政府采购政策、政府采购优先采购节能产品政策、政府采购优先采购环境标志产品政策、扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策。

14、对本次招标提出询问，请按以下方式联系

名 称：国家税务总局海南省税务局

地址：海口市龙华区龙昆北路 10 号

联系方式：0898-66508213

2. 采购代理机构信息（如有）

名 称：海南和信源招标代理有限公司

地 址：海口市蓝天路 12-1 号国机中洋公馆 2 号 1101 室

联系方式：0898-65328224

3. 项目联系方式

项目联系人：冯女士

电 话： 0898-65328224

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	国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目
	项目预算	157.3171 万元（其中：A 包（统一工作平台电子档案模块运行维护）预算金额为 13 万元，B 包（自助办税系统优化升级项目）预算金额为 27.4679 万元，C 包（统一工作平台社保费历史数据电子化传递）预算金额为 13.5 万元，D 包（12366 热线系统运维）预算金额为 22.9992 万元，E 包（增值税发票 2.0 和公共服务平台运维）预算金额为 32.48 万元，F 包（车船税联网征收系统运维）预算金额为 19.39 万元，G 包（统一工作平台存量房计税价格核定功能模块运维）预算金额为 28.48 万元）
2	采购人	名称：国家税务总局海南省税务局 地址：海口市龙华区龙昆北路 10 号 电话：0898-66508213 联系人：仲先生
3	采购代理机构	名称：海南和信源招标代理有限公司 地址：海口市蓝天路 12-1 号国机中洋公馆 2 号楼 1101 室 电话：0898-65328224 联系人：冯女士
4	投标人资格条件	投标人的资格要求： A 包（统一工作平台电子档案模块运行维护）/C 包（统一工作平台社保费历史数据电子化传递）/E 包（增值税发票 2.0 和公共服务平台运维） （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：无。 （3）本项目的特定资格要求： 3.1 供应商未被列入“信用中国”、“中国政府采购网”、“中国执行信息公开网”等系统的失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采

		<p>购严重违法失信行为记录名单（提供承诺函）；</p> <p>3.2 本项目不接受联合体投标。</p> <p>B包（自助办税系统优化升级项目）/D包（12366 热线系统运维）/F包（车船税联网征收系统运维）/G包（统一工作平台存量房计税价格核定功能模块运维）</p> <p>（1）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；</p> <p>（2）落实政府采购政策需满足的资格要求：按照财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）要求，本项目专门面向中小企业，供应商需填写《中小企业声明函》。</p> <p>（3）本项目的特定资格要求：</p> <p>3.1 供应商未被列入“信用中国”、“中国政府采购网”、“中国执行信息公开网”等系统的失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单（提供承诺函）；</p> <p>3.2 本项目不接受联合体投标。</p>
5	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	软件和信息技术服务业
6	获取采购文件方式	现场购买
7	联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受 <input type="checkbox"/> 其他_____
8	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_____
9	支持中小企业发展	<p>A包（统一工作平台电子档案模块运行维护）/C包（统一工作平台社保费历史数据电子化传递）/E包（增值税发票2.0和公共服务平台运维）</p> <p><input type="checkbox"/>专门面向中小企业采购项目</p>

		<input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业产品的价格给扣除,用扣除后的价格参与评审,本项目的扣除比例为:小型企业扣除 15%,微型企业扣除 15% <input type="checkbox"/> 其他_____
		B 包（自助办税系统优化升级项目）/D 包（12366 热线系统运维）/F 包（车船税联网征收系统运维）/G 包（统一工作平台存量房计税价格核定功能模块运维） <input checked="" type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目 <input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业产品的价格给扣除,用扣除后的价格参与评审,本项目的扣除比例为:小型企业扣除 15%,微型企业扣除 15% <input type="checkbox"/> 其他_____
10	支持监狱企业发展	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，对其投标价格给予15%的扣除，用扣除后的价格参与评审。
11	促进残疾人就业	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，对其投标价格给予15% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。 残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。
12	其他法律法规强制性规定或扶持政策	无
13	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供，履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 10%
14	招标代理服务费	经双方协商同意招标代理机构按照市场规律及当地行业标准向中标人收取招标代理服务费。
15	提交投标文件的截止时间、地点	截止时间：2025 年 01 月 24 日 09:00（北京时间） 地点：海口市蓝天路 12-1 号国机中洋公馆 2 号 1101 室
16	澄清或者修改时间	提交投标文件截止时间 15 日前

17	备选方案	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受 <input type="checkbox"/> 其他_____
18	投标保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的 2%，提交方式为公对公转账：
19	投标有效期	60 日(日历日)
20	合同履行期限	<p>A 包（统一工作平台电子档案模块运行维护）： 一年，服务期开始时间以合同约定为准。</p> <p>B 包（自助办税系统优化升级项目）：合同签订生效之日起至 2025 年 2 月前完成。</p> <p>C 包（统一工作平台社保费历史数据电子化传递）：自合同签订生效后 2 个月内。</p> <p>D 包（12366 热线系统运维）：一年，服务期开始时间以合同约定为准。</p> <p>E 包（增值税发票 2.0 和公共服务平台运维）：2025 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日。</p> <p>F 包（车船税联网征收系统运维）：2025 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日。</p> <p>G 包（统一工作平台存量房计税价格核定功能模块运维）：2025 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日。</p>
21	投标文件份数	正本壹份， 副本肆份， 电子版壹份（U盘或光盘），电子版应与纸质版文件一致（经签字盖章版本的）（投标文件电子版需包括Word和扫描件（PDF格式）两种版本格式U盘或光盘）
22	封套上应载明的信息	国家税务总局海南省税务局2024年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目 投标文件

		项目编号：HXY2024-227 分组包号： 在2025年 月 日09时00分之前不得启封 投标人名称：_____ 其他_____
23	开标时间、地点	时间：2025 年 01 月 24 日 09 时 00 分 地点：海口市蓝天路 12-1 号国机中洋公馆 2 号楼 1101 室
24	询问	供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或招标代理机构提出询问，采购人或招标代理机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。 如对招标文件有疑问的，可以在获取招标文件之日起5个工作日内向采购人或招标代理机构提出询问，采购人或招标代理机构应当及时作出答复。逾期提交的，采购人或招标代理机构有权不予受理。
25	质疑	参与本项目采购活动的供应商如有质疑的，请按照《政府采购质疑和投诉办法》有关规定以书面形式将质疑函提交采购人或招标代理机构。逾期提交的，采购人或招标代理机构有权不予受理。
26	公告媒体	中国政府采购网
27	其他	投标人应当遵循公平竞争、诚实信用原则参与本项目投标，不得向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益，构成犯罪的，依法追究刑事责任（ 投标人须提供承诺函，格式自拟，不提供承诺函的，按无效标处理 ）。
28	多包投标说明	/

投标人须知正文

一、总则

1. 适用范围

本招标文件仅适用于本次投标邀请中所叙述的项目。

2. 有关定义及相应职责

2.1 “采购人”系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

本次招标的采购人是**国家税务总局海南省税务局**。

2.2 “投标人”系指实名购买招标文件拟参加投标和拟向采购人提供货物及相应服务的投标单位。其职责如下：

2.2.1 按要求编制投标文件；

2.2.2 派投标代表投标（递交投标文件），参加开标活动，对评审小组就投标文件提出的问题进行澄清；“投标代表”系指在投标过程中代表投标单位处理投标事宜的人员，包括投标单位法定代表人或负责人及取得授权的投标单位人员；

2.2.3 配合相关职能部门就公开招标采购项目的质疑、投诉和举报的处理工作；

2.2.4 中标人与采购人签订采购合同，按照合同规定向采购人提供货物或服务；

2.2.5 单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。违反该规定的，相关投标均无效，由此产生的一切后果均由相关投标人承担。

2.2.6 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。

2.2.7 投标人被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单、或存在其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的情况的投标人不得参与投标。

2.2.8 政府采购法律法规所规定的其他职责。

2.2.9 银行、保险、石油石化、电力、电信等有行业特殊情况的，允许分支机构参与投标；适用《合伙企业法》调整的律师事务所及其分所、会计师事务所及其分所，按要求提供执业许可证等证明文件的，可参加政府采购活动。

2.2.10 进口产品投标：招标文件内未明确接受进口产品时，投标人不得提供进口产品进行投标，否则做无效投标处理。

2.2.11 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》。在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

在服务采购项目中，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。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

2.2.12 根据财政部、国家发展和改革委员会 2004 年 12 月 17 日颁布《关于印发[节能产品政府采购实施意见]的通知》（财库[2004]185 号）规定，属于节能清单中的产品有效时间以国家节能产品认证证书有效截止日期为准，超过认证证书有效截止日期的自动失效。政府采购属于节能清单中产品时，在性能、技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购节能清单所列的节能产品。（需提供相关证明材料）

2.2.13 根据财政部、生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18 号）规定，属于“环境标志产品政府采购品目清单”中的产品有效时间以中国环境标志产品认证证书有效截止日期为准，超过认证证书有效截止日期的自动失效。采购人采购的产品属于“环境标志产品政府采购品目清单”中品目的，在性能、技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购“环境标志产品政府采购品目清单”中的产品。（需提供相关证明材料）

2.2.14 根据财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）规定，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业报价时，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，不再提供《中小微企业声明函》。

2.2.15 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）规定，在政府采购活动中，残疾人

福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足财政部、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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

2.2.16 根据中华人民共和国政府采购法相关政策，供应商在性能、技术、服务及价格等指标同等条件下，与中标候选人并列第一的，优先选择扶持不发达地区和少数民族地区的供应商作为中标候选供应商。（需提供相关证明材料）

2.3 合格的投标人

2.3.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

2.3.2 符合招标文件规定的资格要求，并有能力提供满足招标要求的相关货物及服务的法人实体。

2.4 “中标人”系指经评标委员会按照招标文件确定的评标标准和方法，对投标文件进行评审，推荐合格的中标候选人，招标人根据评标委员会提出的书面评标报告和推荐的中标候选人确定中标人。

3. 合格的货物和服务

3.1 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。所投货物必须是合法生产且符合招标文件要求的合格货物，并能够满足货物采购合同规定的品牌、产地、质量、价格和有效期等。

3.2 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象，其中包括：卖方须承担的运输、安装、技术支持与升级、培训、验收以及其它类似附加服务的义务。

4. 本招标文件由采购人负责解释。

5. 投标费用

5.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，采购人或招标代理机构均无义务和责任承担这些费用。

5.2 中标人按照相关规定在中标公告之日起至领取《中标通知书》前支付代理服务费。

二、招标文件

6. 招标文件构成

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 政府采购合同

第五章 投标文件格式

第二部分 技术部分

第六章 采购需求

7. 招标文件询问、澄清或修改

7.1 投标人对招标文件如有疑问的，可以向采购人或招标代理机构进行询问。对于投标人提出的询问，采购人或招标代理机构应当在3个工作日内作出答复。如有必要，采购人可对招标文件进行澄清或者修改。

7.2 采购人或招标代理机构可主动对招标文件进行必要的澄清或者修改。

7.3 澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告，并以纸质文件、传真、电子邮件等书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

7.4 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或招标代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以纸质文件、传真、电子邮件等书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或招标代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

7.5 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

三、投标文件

8. 投标文件编制

8.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

8.2 投标文件应使用中文简化字，采用打印或用不褪色墨水书写，并统一编目编码装订成册。从节约环保考虑，鼓励双面打印。

8.3 每套投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”和“电子版本”的字样。正本和副本不一致的以正本为准，纸质文档与电子文档不一致的，以纸质文档为准。

8.4 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。

9. 投标文件的编制

9.1 投标人编制的投标文件应以本招标文件相关要求为准。

9.2 投标人提供的相关证明资料如标明有效期的，必须在有效期内。

10. 报价要求

10.1 投标应以人民币报价，且必须按照招标文件要求的报价方式进行报价。

10.2 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。

10.3 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。

10.4 最低报价不能作为中标的保证。

11. 投标文件的签署、盖章

11.1 投标文件侧面应加盖骑缝章，可多次用印，以确保骑缝章覆盖每一页文件。

11.2 按招标文件的相关要求提交的文件，必须按照文件格式要求进行签署（包括：投标人盖章；法定代表人签字或签章；被授权投标代表签字）。投标文件正本需逐页加盖公章，投标文件副本可以是投标文件正本的复印件。

11.3 投标人如对投标文件进行修改，必须由投标人盖章，或由法定代表人签字或签章，或由被授权投标代表签字。

12. 投标文件的份数、密封及装订

12.1 投标人应按照招标文件中要求的份数提交投标文件，并对提交的投标文件进行密封。

12.2 投标文件的正本、副本和电子文档均应密封包装。

12.3 开标一览表（即投标报价表，包括总报价表和分项报价表），应单独密封一份，并与投标文件一并提交。

12.4 密封包装上应标注项目（子包）名称、项目（子包）编号、投标人名称等，并根据密封内容标明正本、副本、电子文档、开标一览表。

13. 投标有效期

13.1 在投标有效期间，投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人

有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标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。

13.2 特殊情况下，在原投标有效期期满之前，采购人可征得投标人同意延长投标有效期。

四、投标文件提交

14. 投标文件送达、签收

14.1 投标人应当在要求提交投标文件的截止时间前，将投标文件密封送达投标地点。

14.2 采购人或招标代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

14.3 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人或招标代理机构应当拒收。

15. 投标文件补充、修改或撤回

15.1 投标人在投标截止时间前，可以对所提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招标代理机构。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。

15.2 投标人在投标截止时间之后，不得对其投标文件作任何补充、修改或者撤回。

五、开标与评标

16. 开标

16.1 采购人或招标代理机构将在规定的时间和地点开标，采购人或招标代理机构将对开标、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。开标由采购人或招标代理机构主持，邀请投标人参加。

16.2 开标时，应当由投标人或者其推选的代表检查投标文件密封情况；经确认无误后，由采购人或招标代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称及开标一览表中的总报价。

16.3 开标过程由采购人或招标代理机构负责记录，由参加开标的各被授权投标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。

16.4 被授权投标代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人或招

标代理机构相关工作人员有需要回避情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人或招标代理机构对被授权投标代表提出的询问或者回避申请应及时处理。

16.5 投标人不足3家的，不得开标。

17. 投标资格审查

17.1 采购人或招标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。

17.2 未通过资格审查的投标人，其投标无效。

17.3 合格投标人不足3家的，不得评标。

18. 评标委员会的组成

18.1 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。

19. 投标符合性审查

19.1 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实质性要求。

19.2 未通过符合性审查的投标人，其投标无效。

19.3 通过符合性审查的投标人不足3家的，应予以废标。

20. 投标文件的澄清

20.1 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，评标委员会可以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

20.2 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。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。

20.3 除投标人的澄清以外，评标委员会不接受投标人的任何询问、说明、更改及文件。

20.4 投标人的澄清必须在规定的时间内提交。

21. 核价原则

21.1 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内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标

一览表为准；

(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。

22. 投标无效

22.1 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。

22.2 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；

22.3 除22.1及22.2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。

23. 比较与评价

23.1 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。

23.2 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价格按照规定给予扣除，并以扣除后的价格计算价格分。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。

23.3 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。

23.4 提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前上述规定处理。

23.5 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。

23.6 评标方法及标准详见招标文件。

23.7 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。

24. 废标

24.1 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。

24.2 废标后，采购人或招标代理机构将废标理由通知所有投标人。

六、中标与合同

25. 中标

25.1 采购人在规定时间内，按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人。

25.2 采购人或招标代理机构自中标人确定之日起2个工作日内，在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。

25.3 在公告中标结果的同时，采购人或招标代理机构向中标人发出中标通知书，对未通过资格审查的投标人，告知其未通过的原因，同时告知未中标人本人的评审得分与排序。

25.4 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

25.5 中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

26. 签订合同

26.1 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，与中标人签订书面合同。

26.2 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。

26.3 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。

26.4 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。

27. 履约保证金

27.1 如本项目招标文件要求提交履约保证金，中标人在签订合同时，应按要求向采购人提交履约保证金。

七、询问和质疑

28. 询问

28.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或招标代理机构提出询问，采购人或招标代理机构应在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

29. 质疑

29.1 供应商认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内以书面形式向采购人或招标代理机构提出质疑。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。

29.2 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。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。

29.3 采购人或招标代理机构应当在收到供应商的书面质疑函后7个工作日内，对质疑内容作出答复，并以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。

29.4 质疑供应商对采购人或招标代理机构的答复不满意或者采购人或招标代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内按有关规定，向同级人民政府财政部门投诉。

八、其他

30. 保密

30.1 采购人或招标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，采购人或招标代理机构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。

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

31. 其他要求

31.1 中标供应商不得违法违规聘用离职税务人员及建立相应的风险防控制度，对出现违法违规聘用离职税务人员的行为，税务机关将采取包括但不限于要求限期改正、要求支付违约金、解除合同、3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。

31.2 中标供应商在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3年内限制参与税务系统政府采购活动。

31.3 中标供应商不得另行开发合同业务需求范围内、供纳税人、缴费人使用的软件，对违反相关合约的行为按税务系统相关管理规定纳入失信名单。

31.4 中标供应商在合同履行期间存在“围猎”甲方税务人员行为的（指以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属），自甲方及甲方主管机关认定或通报之日起3年内限制参与税务系统政府采购活动。

31.5 中标供应商知晓以上相关失信要求的后果，在合同中严格落实和履行。对于违反相关失信行为约定内容的，税务系统相关部门按合同约定及相关失信规定做出认定和相应的处理。

第三章 资格审查表和评标方法及标准

A 包/C 包/E 包资格审查表

项目名称：国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目

项目编号：HXY2024-227

分组包号：A 包（统一工作平台电子档案模块运行维护）/C 包（统一工作平台社保费历史数据电子化传递）/E 包（增值税发票 2.0 和公共服务平台运维）

序号	审查项目	投标人 1	投标人 2	投标人 3
1	在中华人民共和国注册，具有独立承担民事责任的能力（需提供营业执照、税务登记证、组织机构代码证复印件，或者三证合一复印件）			
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供承诺函）			
3	具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供承诺函）			
4	具有履行合同所必须的设备和专业技术能力（提供承诺函）			
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（提供承诺函）			
6	投标人未被列入“信用中国”、“中国政府采购网”、“中国执行信息公开网”等系统的失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单（提供承诺函）			
7	本项目不接受联合体投标			
结 论				

B 包/D 包/F 包/G 包资格审查表

项目名称：国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目

项目编号：HXY2024-227

分组包号：B 包（自助办税系统优化升级项目）/D 包（12366 热线系统运维）/F 包（车船税联网征收系统运维）/G 包（统一工作平台存量房计税价格核定功能模块运维）

序号	审查项目	投标人 1	投标人 2	投标人 3
1	在中华人民共和国注册，具有独立承担民事责任的能力（需提供营业执照、税务登记证、组织机构代码证复印件，或者三证合一复印件）			
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供承诺函）			
3	具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供承诺函）			
4	具有履行合同所必须的设备和专业技术能力（提供承诺函）			
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（提供承诺函）			
6	投标人未被列入“信用中国”、“中国政府采购网”、“中国执行信息公开网”等系统的失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单（提供承诺函）			
7	按照财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号） 要求，本项目专门面向中小企业 ， 供应商需填写《中小企业声明函》			
8	本项目不接受联合体投标			
结 论				

符合性审查

项目名称：国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目

项目编号：HXY2024-227

分组包号：A 包（统一工作平台电子档案模块运行维护）/B 包（自助办税系统优化升级项目）/C 包（统一工作平台社保费历史数据电子化传递）/D 包（12366 热线系统运维）/E 包（增值税发票 2.0 和公共服务平台运维）/F 包（车船税联网征收系统运维）/G 包（统一工作平台存量房计税价格核定功能模块运维）

序号	审查项目	评议内容（无效投标认定条件）	投标人 1	投标人 2	投标人 3
1	投标文件的有效性、完整性	是否符合招标文件的样式和签署要求且内容完整无缺漏			
2	报价项目完整性	是否对本项目内所有内容进行投标报价且报价未高于本项目的预算金额			
3	投标有效期	是否满足招标文件要求			
4	合同履行期限	是否满足招标文件要求			
5	投标文件数量	是否满足招标文件要求			
6	其它	是否无其它无效投标认定条件			
结 论					

- 注：
- 1、表中只需填写“√”通过或“×”不通过；
 - 2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是“√”通过的，填写“合格”；只要其中有一项是“×”不通过的，填写“不合格”；
 - 3、结论是合格的，才能进入下一轮，不合格的被淘汰。

本项目评标采用综合评分法评标。

评分的主要因素是：技术、价格、信誉、业绩、服务、对招标文件的响应程度等内容。

其中价格因素分值为 10 分，技术、商务因素分值为 90 分。

计算方法如下：

- 1、技术项得分=（ Σ 各评委所审技术参数得分）/（评委人数）；
- 2、商务项得分=（ Σ 各评委所审商务参数得分）/（评委人数）；
- 3、价格项得分=（基准价 / 投标报价） \times 价格权值 \times 100；
- 4、投标人综合得分=技术项得分+商务项得分+价格项得分（保留二位小数）。

评分细则：如下

A 包 评分细则表

项目名称：国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目

项目编号：HXY2024-227

分组包号：A 包（统一工作平台电子档案模块运行维护）

评审内容	评审因素	评审标准	分值
价格	投标报价	报价得分=（评标基准价/价格扣除后的投标报价）×100×报价分值权重；评标基准价等于有效投标人中价格扣除后报价的最小值。	10
商务部分	投标人实力	投标人具有质量管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、信息安全管理体认证，每提供一个得 5 分，满分 15 分，不提供不得分。（提供复印件并加盖公章）	15
	业绩	投标人具有 2021 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）至今同类项目成功案例，一个案例得 5 分，满分 15 分。（提供合同复印件加盖公章）	15
	拟投入人员	投标人根据采购需求中“技术团队”要求提供相关人员，得 9 分。 （提供承诺函（格式自拟），投标人为拟投入人员缴纳的 2024 年任意 1 个月社保证明，所有材料须加盖公章）	9
技术部分	需求理解	根据投标人对充分理解项目需求内容，结合采购人实际情况，对①项目背景、②项目目标、③技术支持服务工作内容及要求等进行详细阐述和分析。 对项目需求理解全面、准确，阐述的内容针对性强、详细、透彻且有独到的思考和分析，每项得 5 分； 对项目需求理解到位，阐述的内容有一定的分析但不够详尽，每项得 3 分； 对项目需求基本理解，阐述的内容简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分； 对项目需求不理解或理解错误，以及未提供需求理解，每项得 0 分。	15
	运维服务实施方案	根据投标人提供的运维服务实施方案进行评分，运维服务实施方案包括但不限于：①服务技术方案、②项目实施方案、③验收方案、④保密方案、⑤培训方案、⑥制度管理方案等。 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，	18

		<p>每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	
	应急管理方案	<p>根据投标人提供的应急管理方案进行评分，内容包括但不限于：①故障处理、②突发事件处理、③应急处理等。</p> <p>方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	9
	系统版本维护方案	<p>根据投标人提供的系统版本维护方案进行评分，为确保系统版本及时更新，投标人应结合项目实际需求，提供系统版本维护方案，包括但不限于：①获取系统版本时效性、②系统版本升级流程、③系统版本配置等。</p> <p>方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	9

B 包 评分细则表

项目名称：国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目

项目编号：HXY2024-227

分组包号：B 包（自助办税系统优化升级项目）

评审内容	评审因素	评审标准	分值
价格	投标报价	报价得分=（评标基准价/价格扣除后的投标报价）×100×报价分值权重；评标基准价等于有效投标人中价格扣除后报价的最小值。	10
商务部分	投标人实力	投标人具有质量管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、信息安全管理体认证，每提供一个得 5 分，满分 15 分，不提供不得分。（提供复印件并加盖公章）	15
	业绩	投标人具有 2021 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）至今同类项目成功案例，一个案例得 5 分，满分 15 分。（提供合同复印件加盖公章）	15
	拟投入人员	投标人根据采购需求中“技术团队”要求提供相关人员，得 9 分。 （提供承诺函（格式自拟），投标人为拟投入人员缴纳的 2024 年任意 1 个月社保证明，所有材料须加盖公章）	9
技术部分	需求理解	根据投标人对充分理解项目需求内容，结合采购人实际情况，对①项目背景、②项目目标、③技术支持服务工作内容及要求等进行详细阐述和分析。 对项目需求理解全面、准确，阐述的内容针对性强、详细、透彻且有独到的思考和分析，每项得 5 分； 对项目需求理解到位，阐述的内容有一定的分析但不够详尽，每项得 3 分； 对项目需求基本理解，阐述的内容简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分； 对项目需求不理解或理解错误，以及未提供需求理解，每项得 0 分。	15
	运维服务实施方案	根据投标人提供的运维服务实施方案进行评分，运维服务实施方案包括但不限于：①服务技术方案、②项目实施方案、③验收方案、④保密方案、⑤培训方案、⑥制度管理方案等。 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，	18

		<p>每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	
	应急管理方案	<p>根据投标人提供的应急管理方案进行评分，内容包括但不限于：①故障处理、②突发事件处理、③应急处理等。</p> <p>方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	9
	系统版本维护方案	<p>根据投标人提供的系统版本维护方案进行评分，为确保系统版本及时更新，投标人应结合项目实际需求，提供系统版本维护方案，包括但不限于：①获取系统版本时效性、②系统版本升级流程、③系统版本配置等。</p> <p>方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	9

C 包 评分细则表

项目名称：国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目

项目编号：HXY2024-227

分组包号：C 包（统一工作平台社保费历史数据电子化传递）

评审内容	评审因素	评审标准	分值
价格	投标报价	报价得分=（评标基准价/价格扣除后的投标报价）×100×报价分值权重；评标基准价等于有效投标人中价格扣除后报价的最小值。	10
商务部分	投标人实力	投标人具有质量管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、信息安全管理体认证，每提供一个得 5 分，满分 15 分，不提供不得分。（提供复印件并加盖公章）	15
	业绩	投标人具有 2021 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）至今同类项目成功案例，一个案例得 5 分，满分 15 分。（提供合同复印件加盖公章）	15
	拟投入人员	投标人根据采购需求中“技术团队”要求提供相关人员，得 9 分。 （提供承诺函（格式自拟），投标人为拟投入人员缴纳的 2024 年任意 1 个月社保证明，所有材料须加盖公章）	9
技术部分	需求理解	根据投标人对充分理解项目需求内容，结合采购人实际情况，对①项目背景、②项目目标、③技术支持服务工作内容及要求等进行详细阐述和分析。 对项目需求理解全面、准确，阐述的内容针对性强、详细、透彻且有独到的思考和分析，每项得 5 分； 对项目需求理解到位，阐述的内容有一定的分析但不够详尽，每项得 3 分； 对项目需求基本理解，阐述的内容简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分； 对项目需求不理解或理解错误，以及未提供需求理解，每项得 0 分。	15
	运维服务实施方案	根据投标人提供的运维服务实施方案进行评分，运维服务实施方案包括但不限于：①服务技术方案、②项目实施方案、③验收方案、④保密方案、⑤培训方案、⑥制度管理方案等。 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，	18

		<p>每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	
	应急管理方案	<p>根据投标人提供的应急管理方案进行评分，内容包括但不限于：①故障处理、②突发事件处理、③应急处理等。</p> <p>方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	9
	系统版本维护方案	<p>根据投标人提供的系统版本维护方案进行评分，为确保系统版本及时更新，投标人应结合项目实际需求，提供系统版本维护方案，包括但不限于：①获取系统版本时效性、②系统版本升级流程、③系统版本配置等。</p> <p>方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	9

D 包 评分细则表

项目名称：国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目

项目编号：HXY2024-227

分组包号：D 包（12366 热线系统运维）

评审内容	评审因素	评审标准	分值
价格	投标报价	报价得分=（评标基准价/价格扣除后的投标报价）×100×报价分值权重；评标基准价等于有效投标人中价格扣除后报价的最小值。	10
商务部分	投标人实力	投标人具有质量管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、信息安全管理体系统认证，每提供一个得 5 分，满分 15 分，不提供不得分。（提供复印件并加盖公章）	15
	业绩	投标人具有 2021 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）至今同类项目成功案例，一个案例得 5 分，满分 15 分。（提供合同复印件加盖公章）	15
	拟投入人员	投标人根据采购需求中“技术团队”要求提供相关人员，得 9 分。 （提供承诺函（格式自拟），投标人为拟投入人员缴纳的 2024 年任意 1 个月社保证明，所有材料须加盖公章）	9
技术部分	需求理解	根据投标人对充分理解项目需求内容，结合采购人实际情况，对①项目背景、②项目目标、③技术支持服务工作内容及要求等进行详细阐述和分析。 对项目需求理解全面、准确，阐述的内容针对性强、详细、透彻且有独到的思考和分析，每项得 5 分； 对项目需求理解到位，阐述的内容有一定的分析但不够详尽，每项得 3 分； 对项目需求基本理解，阐述的内容简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分； 对项目需求不理解或理解错误，以及未提供需求理解，每项得 0 分。	15
	运维服务实施方案	根据投标人提供的运维服务实施方案进行评分，运维服务实施方案包括但不限于：①服务技术方案、②项目实施方案、③验收方案、④保密方案、⑤培训方案、⑥制度管理方案等。 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针	18

		<p>对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	
	应急管理方案	<p>根据投标人提供的应急管理方案进行评分，内容包括但不限于：①故障处理、②突发事件处理、③应急处理等。</p> <p>方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	9
	系统版本维护方案	<p>根据投标人提供的系统版本维护方案进行评分，为确保系统版本及时更新，投标人应结合项目实际需求，提供系统版本维护方案，包括但不限于：①获取系统版本时效性、②系统版本升级流程、③系统版本配置等。</p> <p>方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	9

E 包 评分细则表

项目名称：国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目

项目编号：HXY2024-227

分组包号：E 包（增值税发票 2.0 和公共服务平台运维）

评审内容	评审因素	评审标准	分值
价格	投标报价	报价得分=（评标基准价/价格扣除后的投标报价）×100×报价分值权重；评标基准价等于有效投标人中价格扣除后报价的最小值。	10
商务部分	投标人实力	投标人具有质量管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、信息安全管理体系统认证，每提供一个得 5 分，满分 15 分，不提供不得分。（提供复印件并加盖公章）	15
	业绩	投标人具有 2021 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）至今同类项目成功案例，一个案例得 5 分，满分 15 分。（提供合同复印件加盖公章）	15
	拟投入人员	投标人根据采购需求中“技术团队”要求提供相关人员，得 9 分。 （提供承诺函（格式自拟），投标人为拟投入人员缴纳的 2024 年任意 1 个月社保证明，所有材料须加盖公章）	9
技术部分	需求理解	根据投标人对充分理解项目需求内容，结合采购人实际情况，对①项目背景、②项目目标、③技术支持服务工作内容及要求等进行详细阐述和分析。 对项目需求理解全面、准确，阐述的内容针对性强、详细、透彻且有独到的思考和分析，每项得 5 分； 对项目需求理解到位，阐述的内容有一定的分析但不够详尽，每项得 3 分； 对项目需求基本理解，阐述的内容简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分； 对项目需求不理解或理解错误，以及未提供需求理解，每项得 0 分。	15
	运维服务实施方案	根据投标人提供的运维服务实施方案进行评分，运维服务实施方案包括但不限于：①服务技术方案、②项目实施方案、③验收方案、④保密方案、⑤培训方案、⑥制度管理方案等。 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针	18

		<p>对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	
	应急管理方案	<p>根据投标人提供的应急管理方案进行评分，内容包括但不限于：①故障处理、②突发事件处理、③应急处理等。</p> <p>方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	9
	系统版本维护方案	<p>根据投标人提供的系统版本维护方案进行评分，为确保系统版本及时更新，投标人应结合项目实际需求，提供系统版本维护方案，包括但不限于：①获取系统版本时效性、②系统版本升级流程、③系统版本配置等。</p> <p>方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	9

F 包 评分细则表

项目名称：国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目

项目编号：HXY2024-227

分组包号：F 包（车船税联网征收系统运维）

评审内容	评审因素	评审标准	分值
价格	投标报价	报价得分=（评标基准价/价格扣除后的投标报价）×100×报价分值权重；评标基准价等于有效投标人中价格扣除后报价的最小值。	10
商务部分	投标人实力	投标人具有质量管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、信息安全管理体系统认证，每提供一个得 5 分，满分 15 分，不提供不得分。（提供复印件并加盖公章）	15
	业绩	投标人具有 2021 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）至今同类项目成功案例，一个案例得 5 分，满分 15 分。（提供合同复印件加盖公章）	15
	拟投入人员	投标人根据采购需求中“技术团队”要求提供相关人员，得 9 分。 （提供承诺函（格式自拟），投标人为拟投入人员缴纳的 2024 年任意 1 个月社保证明，所有材料须加盖公章）	9
技术部分	需求理解	根据投标人对充分理解项目需求内容，结合采购人实际情况，对①项目背景、②项目目标、③技术支持服务工作内容及要求等进行详细阐述和分析。 对项目需求理解全面、准确，阐述的内容针对性强、详细、透彻且有独到的思考和分析，每项得 5 分； 对项目需求理解到位，阐述的内容有一定的分析但不够详尽，每项得 3 分； 对项目需求基本理解，阐述的内容简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分； 对项目需求不理解或理解错误，以及未提供需求理解，每项得 0 分。	15
	运维服务实施方案	根据投标人提供的运维服务实施方案进行评分，运维服务实施方案包括但不限于：①服务技术方案、②项目实施方案、③验收方案、④保密方案、⑤培训方案、⑥制度管理方案等。 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针	18

		<p>对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	
	应急管理方案	<p>根据投标人提供的应急管理方案进行评分，内容包括但不限于：①故障处理、②突发事件处理、③应急处理等。</p> <p>方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	9
	系统版本维护方案	<p>根据投标人提供的系统版本维护方案进行评分，为确保系统版本及时更新，投标人应结合项目实际需求，提供系统版本维护方案，包括但不限于：①获取系统版本时效性、②系统版本升级流程、③系统版本配置等。</p> <p>方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	9

G 包 评分细则表

项目名称：国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目

项目编号：HXY2024-227

分组包号：G 包（统一工作平台存量房计税价格核定功能模块运维）

评审内容	评审因素	评审标准	分值
价格	投标报价	报价得分=（评标基准价/价格扣除后的投标报价）×100×报价分值权重；评标基准价等于有效投标人中价格扣除后报价的最小值。	10
商务部分	投标人实力	投标人具有质量管理体系认证、信息技术服务管理体系认证、信息安全管理体系统认证，每提供一个得 5 分，满分 15 分，不提供不得分。（提供复印件并加盖公章）	15
	业绩	投标人具有 2021 年 1 月 1 日（以合同签订时间为准）至今同类项目成功案例，一个案例得 5 分，满分 15 分。（提供合同复印件加盖公章）	15
	拟投入人员	投标人根据采购需求中“技术团队”要求提供相关人员，得 9 分。 （提供承诺函（格式自拟），投标人为拟投入人员缴纳的 2024 年任意 1 个月社保证明，所有材料须加盖公章）	9
技术部分	需求理解	根据投标人对充分理解项目需求内容，结合采购人实际情况，对①项目背景、②项目目标、③技术支持服务工作内容及要求等进行详细阐述和分析。 对项目需求理解全面、准确，阐述的内容针对性强、详细、透彻且有独到的思考和分析，每项得 5 分； 对项目需求理解到位，阐述的内容有一定的分析但不够详尽，每项得 3 分； 对项目需求基本理解，阐述的内容简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分； 对项目需求不理解或理解错误，以及未提供需求理解，每项得 0 分。	15
	运维服务实施方案	根据投标人提供的运维服务实施方案进行评分，运维服务实施方案包括但不限于：①服务技术方案、②项目实施方案、③验收方案、④保密方案、⑤培训方案、⑥制度管理方案等。 方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针	18

		<p>对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	
	应急管理方案	<p>根据投标人提供的应急管理方案进行评分，内容包括但不限于：①故障处理、②突发事件处理、③应急处理等。</p> <p>方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	9
	系统版本维护方案	<p>根据投标人提供的系统版本维护方案进行评分，为确保系统版本及时更新，投标人应结合项目实际需求，提供系统版本维护方案，包括但不限于：①获取系统版本时效性、②系统版本升级流程、③系统版本配置等。</p> <p>方案内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，每项得 3 分；</p> <p>方案内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，每项得 2 分；</p> <p>方案内容仅简单重复（响应）采购需求，每项得 1 分；</p> <p>方案内容不完整、不能满足采购需求、不可行的，以及未提供方案的，每项得 0 分。</p>	9

第四章 政府采购合同

国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及 优化服务项目

（此合同书为格式化合同，仅供参考，最终以甲乙双方签订为准）

合 同 书

包 号：_____

合同编号：_____

甲 方： 国家税务总局海南省税务局

乙 方： _____

日 期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

合同条款前附表

序号	内 容		
1	合同名称		
2	合同编号		
3	合同类型		
4	定价方式		
5	甲方名称		
	甲方地址		
	甲方相关部门	甲方采购部门	
		联系人	
		联系电话	
		甲方需求部门	
		联系人	
		联系电话	
6	乙方名称		
	乙方企业性质	<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		
	传真		
7	合同金额	人民币_____元整（¥_____）。	
8	服务内容	本合同服务内容为：	

9	合同付款	<p>合同以人民币结算，付款方式：</p> <p>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（¥ ）；</p> <p>第二次付款：在 后，甲方支付乙方合同金额 %的款项，即人民币 元整（¥ ）；</p> <p>.....</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，应同时提交甲方需求部门出具的验收意见。支付合同款项时（合同初次付款外），如属于信息化监理范围内的项目，应经实施单位、业主单位、监理单位共同签字认可；如属于需要进行中期报告的项目，应附中期报告审议意见为“通过”的文书。</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 30 日内将资金以 （如：电汇）方式支付到乙方账户。</p>
10	履约保证金及返还	<p><input 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	自合同签订之日起至质量保障期（服务期）满验收合格之日止
12	项目质量保障期（服务期）	自合同签订之日起至_____
13	合同履约地点	合同约定地点或甲方指定地点

一 合 同

国家税务总局海南省税务局（以下简称“甲方”）通过_____式采购，确定_____公司（以下简称“乙方”）为《_____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《_____合同书》（合同编号：_____，以下简称“合同”）。

1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- （1）合同通用条款；
- （2）报价表（总报价表和分项报价表）；
- （3）招标（采购）文件；
- （4）投标（响应）文件。

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 合同金额

本合同金额为人民币_____元整（¥_____）。

4. 付款条件

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。支付合同款项时（合同初次付款外），如属于信息化监理范围内的项目，应经实施单位、业主单位、监理单位共同签字认可；如属于需要进行中期报告的项目，应附中期报告审议意见为“通过”的文书。

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 30 日内将资金以 方式支付到乙方账户。

合同尾款保证担保方式：银行保函。乙方需于 2025 年 11 月 10 日前向甲方提供价值合同总价款 50% 的银行保函，乙方所提供保函须为中华人民共和国境内注册之商业银行出具的独立的不可撤销的见索即付银行保函，并须经甲方批准同意。合同尾款银行保函金额为合同总价款的 50%（计人民币：XXXXX.XX 元）。合同尾款保函有效期须至本合同经甲方组织验收合格后止。合同尾款保函首次开具有效期至少 4 个月（有效期 2025 年 11 月 10 日至 2026 年 3 月 9 日），若保函到期后本合同未经甲方组织验收合格的，则保函的有效期应相应顺延至本合同经甲方组织验收合格之日止或乙方应重新开具新的银行保函（重新开具的保函应与原保函保持实质一致，即除保函有效期延长外，其他内容与原保函保持一致），验收合格则可提前解除，保函开具产生的费用由乙方自行承担。如乙方未按合同约定服务条款等履行合同的，甲方有权要求乙方承担违约责任并退还已支付的合同尾款。

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：

签字：

盖章：

日期： 年 月 日

乙方：

签字：

盖章：

日期： 年 月 日

第五章 投标文件格式

正/副本

政府采购

投标文件

项目名称：国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目

项目编号：HXY2024-227

分组包号：_____

投标人：_____

____年____月____日

一、投标函

投 标 函

致_____ (采购人或采购代理机构):

根据_____ (项目名称) (项目编号: _____) 的投标邀请, _____ (姓名、职务) 代表投标人_____ (投标人名称、地址) 参加本项目招标的有关活动。据此函, 作如下承诺:

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起 60 天遵守本投标文件中的承诺, 且在期满之前均具有约束力。

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件:

(1) 具有独立承担民事责任的能力;

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;

(3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;

(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;

(5) 参加此项采购活动前 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件, 包括投标文件正本____份, 副本____份, 电子文档____份, 开标一览表(投标报价表)____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: _____ 投标人公章: _____

投标人地址: _____ 邮编: _____

电话: _____ 传真: _____

法定代表人或投标人代表(签字或盖章): _____

联系电话: _____

日期: _____

二、开标一览表

报价表

项目名称		
项目编号		
序号	分组包号	
1	投标报价	小写： 元 大写：人民币_____元整
2	合同履行 期限	
备注：		

投标人名称(公章)： _____

法定代表人或其授权代表签字： _____

日期： _____年____月____日

说明：授权用招标专用章的，与公章具有相同法律效力。

分项报价表

项目名称：
项目编号：
分组包号：

国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目 A 包（统一工作平台电子档案模块运行维护）		
序号	服务类别	报价（单位：元）
1		
2		
合计		

国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目 B 包（自助办税系统优化升级项目）		
序号	服务类别	报价（单位：元）
1		
2		
合计		

国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目 C 包（统一工作平台社保费历史数据电子化传递）		
序号	服务类别	报价（单位：元）
1		
2		
合计		

国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目 D 包（12366 热线系统运维）		
序号	服务类别	报价（单位：元）
1		
2		
合计		

国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目 E 包（增值税发票 2.0 和公共服务平台运维）		
序号	服务类别	报价（单位：元）
1		
2		
合计		

国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目		
---	--	--

F 包（车船税联网征收系统运维）		
序号	服务类别	报价（单位：元）
1		
2		
合计		

国家税务总局海南省税务局 2024 年部分特色和统推软件系统运维及优化服务项目 G 包（统一工作平台存量房计税价格核定功能模块运维）		
序号	服务类别	报价（单位：元）
1		
2		
合计		

注：各投标人对本项目服务类别的单价进行报价，不得漏报，投标单价不得超过单项控制价，否则做无效投标处理。

三、投标人具备投标资格的证明文件

填写须知

(一) 投标人有下列情形之一的，视为无效投标：

1. 未按招标文件要求提交资格证明文件的；
2. 提供的资格证明文件不符合招标文件要求或提供虚假资格证明文件的；
3. 资格证明文件未按招标文件要求加盖供应商单位章、签字的；
4. 资格证明文件过了有效期的或未按有关规定年审合格的。

(二) 投标人应提供的证明材料

投标人应按第二章“投标人须知”第4款要求，提供下列证明材料，以满足第二章“投标人须知”第4款规定的基本资格条件和特定资格条件要求：

附 1. 法定代表人身份证明或附有法定代表人身份证明的授权委托书(包括附件 1—1、附件 1—2)

附 2. 供应商基本情况

附 3. 财务状况报告、依法缴纳税收和社会保险费等资格承诺函

附 4. 参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

附 5. 无不良信用记录

附 6 中小企业声明函

附 7 监狱企业的证明文件（如有）

附 8 残疾人福利性单位声明函（如有）

附 9 技术商务条款偏离表

附 10 招标文件规定的其他资格条件证明文件或投标人认为需要提供的其它文件。

附件 1

附件 1—1 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标的)

附件 1—2

法定代表人授权委托书(授权代表参加投标的)

_____(投标人名称)的法定代表人_____(姓名、职务)授权
_____(投标人代表姓名、职务)为本公司的投标人代表,就_____(项目名称)
投标及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限:_____。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效,特此声明。

授权代表身份证复印件

投标人名称(公章):_____

法定代表人(签字或盖章):_____

授权代表(签字或盖章):_____

_____年____月____日

说明:授权用招标专用章的,与公章具有相同法律效力。

附件 2

供应商基本情况表

供应商：（公章）

供应商名称				法定代表人	
组织机构代码				邮政编码	
授权代表				电子邮箱	
上年营业收入				员工总人数	
营业执照	注册号码		注册地址		
	发证机关		发证日期		
	营业范围(主营)				
	营业范围(兼营)				
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					

附件 3 财务状况报告、依法缴纳税收和社会保险费等资格承诺函

(详见投标人资格要求)

资格承诺函

(采购人或代理机构)：

我公司作为本次(项目名称)(项目编号：) 包采购项目的投标人，根据招标文件的要求，满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，在此郑重承诺：

- 1、我公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。
- 2、我公司具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。
- 3、我公司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。
- 4、我公司在行贿犯罪信息查询期限内，我公司及我公司现任法定代表人、主要负责人没有行贿犯罪记录。我公司未列入政府采购严重违法失信行为记录名单。
- 5、我公司不存在单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，参加同一合同项下的政府采购活动的情形。
- 6、我公司为 (填写“非联合”或“联合”)体投标。
- 7、我公司具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。
- 8、我公司具有健全的财务会计制度的证明材料。
- 9、我公司未被列入信用中国网站的“重大税收违法失信主体”、“政府采购严重违法失信名单”和中国政府采购网的“政府采购严重违法失信行为记录名单”以及中国执行信息公开网的“失信被执行人”名单。
- 10、我公司符合法律、行政法规规定的其他条件。

我方对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我方愿意接受以提供虚假材料谋取中标的法律责任。

投标人名称： (加盖单位公章)

法定代表人或代理人： (签字)

日期： 年 月 日

说明：

1、投标人成立时间不足 3 年的，从成立之日起计算。

2、重大违法记录是供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。同时规定，供应商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。重大违法记录中的较大数额罚款的具体金额标准是：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、投标人在参加本项目采购活动前 3 年内被禁止在一定期限内参加政府采购活动的，期限届满的，可以参加本次采购活动。

4、投标人应根据自身实际情况据实提供，若提供虚假承诺或材料，将报告监管部门严肃追究其法律责任。

附件 4

参加政府采购活动前三年内在经营活动中 没有重大违法记录的书面声明

致_____ (采购人或采购代理机构):

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录, 包括:

我单位或者其法定代表人、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明!

供应商名称(公章): _____

法定代表人(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

说明: 授权用招标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

附件 5

无不良信用记录承诺函

我公司承诺: 未被列入“信用中国”、“中国政府采购网”、“中国执行信息公开网”等系统的失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。

如查询结果存在不良信用记录的做无效投标处理。

供应商名称(盖公章): _____

法定代表人或授权代表 (签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

说明: 授权用招标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

附件 6

中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司（联合体）参加____（单位名称）的（项目名称）____采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. ____（标的名称）____，属于____（采购文件中明确的所属行业）____；承建（承接）企业为____（企业名称）____，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. ____（标的名称）____，属于____（采购文件中明确的所属行业）____；承建（承接）企业为____（企业名称）____，从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

注：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。不属于中小微企业的无需提供。

附件 7

监狱企业的证明文件（如有）

说明：监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

附件 8

残疾人福利性单位声明函（如有）

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。

供应商名称（盖章）：

日 期：20 年 月 日

附件 9

技术商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：

投标人应逐条对应采购文件“采购需求”的全部内容，根据实际响应情况如实填写本表。

A. ☐ 我公司已详细阅读采购文件“采购需求”的全部内容，所有要求均完全响应无偏离，中标后我公司将严格遵照执行。

B. ☐ 我公司已详细阅读采购文件“采购需求”的全部内容，除下述条款有偏离外，其余条款我公司均能完全响应无偏离，中标后将严格遵照执行。

序号	采购文件条目号	采购文件要求	投标文件应答	偏离	说明

投标人(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：

1. 投标人应根据实际情况，填写本表格，若无偏离，则勾选 A 项，签字盖章即可。若有偏离，则勾选 B 项，按表格要求填写后，签字盖章。
2. 如发现投标人虚假响应，该投标文件无效，并报政府采购主管部门严肃处理。

附件 10

联合投标协议书（不接受联合体）

甲方： 乙方：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

各方经协商，就响应 _____ 组织实施的编号为 _____ 的采购活动联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 _____ 为主投方进行投标，并按照采购文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中，主投方的法定代表人或授权代理人根据采购文件规定及投标内容而对集中采购代理机构和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。如果中标并签订合同，则联合投标各方将共同履行对集中采购代理机构和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合投标其余各方保证对主投方为响应本次采购而提供的产品和服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、关于联合各方工作、权利和义务的约定。

五、关于联合投标授权委托代理人的代理权限。

六、有关本次联合投标的其他事宜：

七、本协议作为投标文件的一部分，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

八、本协议书于 XX 年 XX 月 XX 日起双方盖章签字生效至 XX 年 XX 月 XX 日终止，特此声明。

投标人甲：（公章） .

法定地址： .

法定代表人（或法人授权代表）： （签字或盖章）

投标人乙：（公章） .

法定地址： .

法定代表人（或法人授权代表）： （签字或盖章）

日 期：

附件 11

招标文件规定的其他资格条件证明文件或投标人认为需要提供的其它文件
(示例略)

备注：提供其他资格条件证明文件以及评分细则内的相关资料。

第二部分 技术部分

第六章 采购需求

A 包（统一工作平台电子档案模块运行维护）采购需求

1 项目概述

1.1 项目背景

1.1.1 项目目的、意义及背景

统一工作平台电子档案模块于 2012 年 12 月上线，系统功能主要分为电子档案采集、电子档案管理两大主要部分，电子档案采集分为金三电子档案接口采集（金三核心征管调用嵌入式电子档案进行采集）、电子档案装订成册归档采集、补充采集；电子档案管理包括纸质档案文件的交接、归档、借阅、一户式查阅等功能，业务目标主要是提高纳税服务、工作效率和征管质量，降低成本，提高成本收益率。

为保证日常业务的办理及系统的平稳运行，需由专人对该系统相关问题进行支持。

1.2 项目内容

1.2.1 项目建设思路

1. 日常应用运维内容。负责电子档案模块日常运行维护工作、巡检及问题解答。

2. 系统初始化调整。根据总局政策变化或本省业务要求，对电子档案模块参数进行配置，对系统参数进行调整。

3. 数据分析。按照业务工作要求，对电子档案业务数据进行查询分析、统计。

4. 接口运行保障工作。保障电子档案模块与其他系统（包括核心征管系统等）的接口对接的稳定性。

5. 升级电子档案上传模式。在 FTP 的基础上，增加其他方式的电子档案上传模式，解决当前部分客户端无法使用 FTP 上传资料的情况。

6. 其他工作。协助局方完成工作范围内的其他临时性工作。

1.2.2 采购内容

提供 1 年运维服务，用于保障统一工作平台电子档案模块正常运行，同时提供“系统初始化调整”、“数据分析”等。

1.2.3 项目实施要求

1.2.3.1 实施范围要求

统一工作平台电子档案模块相关

1.2.3.2 实施时间要求

一年，服务期开始时间以合同约定为准。

1.2.3.3 实施地点要求

提供驻场服务，工作地点由国家税务总局海南省税务局指定。

1.2.4 系统情况

1.2.4.1 现有软件系统的主要功能

统一工作平台电子档案模块于 2012 年 12 月上线，系统功能主要分为电子档案采集、电子档案管理两大主要部分，电子档案采集分为金三电子档案接口采集（金三核心征管调用嵌入式电子档案进行采集）、电子档案装订成册归档采集、补充采集；电子档案管理包括纸质档案文件的交接、归档、借阅、一户式查阅等功能，业务目标主要是提高纳税服务、工作效率和征管质量，降低成本，提高成本收益率。

1.2.4.2 业务和技术体系架构及部署

统一工作平台电子档案模块采用 B/S 架构，由省局统一部署。

1.3 其他要求

1.3.1 采购标的需执行的相关标准规范

2 投标/响应要求

2.1 对供应商的要求

供应商具有有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证、ISO20000 信息技术服务管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体认证证书。

供应商具有自 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准），独立承担过同类项目案例。

2.2 技术部分投标/响应内容

2.2.1 技术投标/响应总要求

1. 投标方应提供符合本项目的运维服务技术方案，包括项目维护计划、运维人员资质、运维管理等内容。

2. 投标方要针对本项目制定运维管理办法，建立应急管理机制。其中，运维管理办法应包括但不限于日常维护管理、维护流程管理、维护记录管理、运维报告管理、知识管理、质量管理、制度管理等内容；应急管理机制应包括但不限于故障处理、突发事件处理、应急处理等内容。

2.2.2 投标/响应方案要求

以下相关方案，若作为评审因素，则投标人应在满足★关键指标项要求的前提下，根据项目特点和采购需求，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。

2.2.2.1 需求理解

充分理解项目需求内容，结合采购人实际情况，对项目背景、项目目标、技术支持服务工作内容及要求等进行详细阐述和分析。

2.2.2.2 运维服务实施方案

方案内容包括但不限于：服务技术方案、项目实施方案、验收方案、保密方案、培训方案、制度管理方案等。

2.2.2.3 应急管理方案

方案包括但不限于：故障处理、突发事件处理、应急处理等。

2.2.2.4 系统版本维护方案

方案包括但不限于：获取系统版本时效性、系统版本升级流程、系统版本配置等。

3 项目需求

3.1 总体要求

1、运维服务商须熟悉统一工作平台电子档案模块主要功能模块和数据处理流程，熟悉应用系统运维；熟悉应用系统的数据架构、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。

2、建立高效运维体系，及时有效的接收、分析、处理省局技术部门转派税务机关人员日常系统操作遇到的各类运维问题。对应用系统日常维护及技术问题提供支持及解答；对业务处理办法、业务处理原则及流程等在软件功能上的实现及操作进行全面的辅导及解答，辅助业务人员进行业务操作。

3、做好日常运维问题台账，及时归类整理运维规程中的常见问题，统一收集归纳整理，形成常见问题解决手册；根据实际情况产出相应的操作规范文档。

4、做好关于统一工作平台电子档案模块版本发布，协助其他关联软件系统

的升级、联调与测试，沟通协调各厂商版本升级的规范及统一步调，保障版本升级的稳定性，最大限度规避版本升级带来的风险。

5、制定相应的应急方案。

6、要求服务人员签订保密协议，遵从保密协议相关规定，做好信息安全及保密措施。

7、人员管理要求。

（1）服务方所提供的运维人员必须具备系统运维工作能力，人员的选择采取开发商推荐、局方考核或选拔的形式来确定。

（2）运维人员一旦确定，服务方必须保证人员稳定，必要时须与运维人员签订长于维护期合同的协议。如运维人员的确需要变动，由服务方提前 1 个月补齐相当水平人员，并轨工作至少 2 周以上并通过局方认可后，方可同意运维人员离岗。

（3）运维人员工作能力和工作态度达不到局方要求的，局方有权要求公司更换。运维人员受局方和公司双重管理，局方的意见应作为运维人员业绩考核的重要依据。

（4）运维人员在工作过程中，应遵守国家税务总局和局方关于网络、信息安全等方面的规定。

（5）服务方和运维人员须与局方签订保密协议，如未按规定要求，窃取税务信息或导致税务系统工作秘密泄露到非相关人员或税务信息系统之外，局方会追究服务方和运维人员的法律责任。

8、考勤制度

（1）运维人员与局方采取相同的作息制度，每天上、下午上班前实行签到制度，不得随意迟到早退。必要情况下，非工作时间需服从局方的调遣。

（2）运维人员请假一律填写请假条，请假半天以内，必须通过项目经理审批；请假 1 天至 3 天，必须通过局方的备案；请假连续超过 3 天，必须向开发商高层申请后，报局方备案。运维人员请假后，服务方必须安排其他人员顶替其工作，不得影响正常运维。原则上服务方运维人员每个月累计请假不得超过（总人数）*2 人天。

9、运维时限要求。

(1) 下表为应用运维各项处理过程的时限要求，当应用问题解决需以下多种处理方式时，处理时限可以叠加计算：

处理方式	处理人	处理时限要求
问题受理、初判或直接解决	局方-技术	1 个工作日
业务确认	局方-业务	3 个工作日内
查询问题原因（疑难问题）	服务方	3 个工作日
软件修改-方案、计划	服务方、局方	2 个工作日
软件修改	服务方	按计划
数据调整-SQL 编写	服务方、局方	3 个工作日
数据调整-备份、执行	局方	2 个工作日
后台数据查询-SQL 编写	服务方、局方	3 个工作日
后台数据查询-执行	局方	1 个工作日
应急问题受理、解决	省局、服务方	视情况，原则不得超过 1 个工作日

(2) 当局方或者问题提出人发现服务方的问题解决不正确，服务方应立即重新处理问题，问题再次解决的时间计入问题总处理时间。

3.2 服务内容和要求

3.2.2 技术和服务其他要求

中标商需安排 1 名服务人员进行现场驻点运维服务。

服务响应时间要求：

故障区分	响应时间
常见问题（打客服热线电话）	座机即时响应：5×8 小时 手机即时响应：7×24 小时
紧急故障（造成系统瘫痪）	1 小时内
重要故障（造成部分系统无法运转）	2 小时内
一般故障（对系统的运转不产生影响，但对系统的使用产生影响）	3 小时内
可迟延性故障（对系统的使用不产生影响）	4 小时内

4 人员要求

4.1 总体要求

中标商必须严格按照国家税务总局制定下发的《税务系统外部技术支持人员网络安全管理规范》等相关制度规范，以及采购方在实际工作中的具体要求，切实做好应用系统建设或运维过程中全部参与或者涉及人员的安全管理，明确安全责任，强化风险意识，落实规范要求，加强监督考核，防止各类网络安全事件发生。

1. 宣传教育。中标商应根据国家网络安全方面的法律法规，国家税务总局相关制度规范，以及采购方的具体要求，结合实际情况，针对全体服务人员组织开展网络安全意识教育，强化全体技术服务人员的网络安全责任意识，熟练掌握网络安全操作规范和保密要求，牢固树立网络安全风险意识和底线思维。

2. 安全协议。中标商在进场实施具体建设或者运维工作前，必须根据采购方提出的网络安全管理和保密管理要求，认真组织相关人员阅读学习，知晓和熟悉采购方网络安全和保密方面的制度规范和具体要求，完成以后提交由中标商单位签字盖章的网络安全责任书和保密协议，以及由具体的技术支持人员签字的网络安全责任书和保密协议。

3. 权限管控。中标商应按照甲方的要求，严格落实工作需要和最小授权原则，明确相关技术服务人员工作范围、权限和操作流程，对技术服务人员承担的工作进行网络安全风险分析，重点防范工作过程中信息数据失窃、敏感信息泄露、越权访问和网络攻击等风险，严格控制技术支持人员访问税收应用系统、处理内部文件、获取涉税数据的范围和权限。

4. 数据安全。中标商和中标商技术服务人员对在正常工作和职责范围内接触、知晓、操作和使用的涉税数据和其他税务相关信息承担保密责任，严禁在个人计算机终端和存储介质上保存涉税数据和其他税务相关信息，严禁任何方式泄露涉密数据和其他税务相关信息。

5. 定期检查。中标商应自行组织或者根据采购方的安排，定期开展网络安全制度规范执行落实情况和保密要求落实情况的自检自查，针对发现的问题及时进行整改完善，发现问题的必须对相关责任人进行严肃处理，并将相关情况及时通报甲方。

6. 人员变动。中标商应及时根据人员变动情况，严格落实安全管理各项要求。新入职人员必须进行安全意识和制度规范的教育培训，完成并熟悉各类具体要去以后签订网络安全责任书和保密协议，经采购方同意方可上岗工作；离职人员应签订离职前的保密协议，交还相应的资料和设备，中标商监督检查并报经采购方同意以后方可离开。

7. 终端安全。中标商在开展具体应用系统建设或者运维工作过程中，相关技术服务人员应安全地使用、保管税务计算机终端，严格执行终端安全管理规范，确保税务终端和网络安全。具体要求包括但不限于设置一定强度的开机和屏幕保护口令并定期更换；安装税务机关统一部署的病毒防护等终端安全软件，不得擅自卸载或破坏安全防护技术措施；不得将业务专网计算机终端连入互联网或其他非税务内部网络，不得擅自插拔或者改变计算机网络连接方式；不得将手机、无线路由器、无线上网终端等设备接入税务业务专网；计算机终端使用用途变更、维修或报废时须经审批，由采购方专业人员进行操作；严禁在税务内网和外网之间混用移动存储介质；禁止使用税务计算机终端、移动存储介质复制和存储税务工作秘密数据、相关涉税数据和应用系统相关的敏感信息。

4.2 技术团队

拟投入本项目的人员具备本科及以上学历，其中获得中级及以上计算机相关专业技术类职称证书的至少 1 名。

5 管理实施要求

6 保密要求

中标商技术支持人员应当遵守采购方对外部技术支持人员要求的各种安全管理规范，包括但不限于《中华人民共和国网络安全法》、总局关于税务信息化供应链的安全管理工作要求，以及海南省税务局关于供应商驻场管理考核办法等；除需对系统软件技术支持工作负责外，中标商技术支持人员还应对涉及的相关设备、系统以及数据安全负责。

在项目服务期内，若因中标商技术支持人员失误，造成系统损坏、数据丢失、数据泄漏等事故发生或故障延伸损失，中标商应承担全部责任，并采取补救措施，直至满足采购方需求，期间发生的一切费用由中标商负责承担。

1. 中标商技术支持人员应当严格遵守采购方信息安全保密制度和日常办公

规定，并签订相关协议和承诺书，提供无犯罪证明或承诺书。

2. 中标商技术支持人员的工作成果归采购方所有，中标商未征得采购方书面同意，不得将技术资料泄露。如违反上述协议内容，采购方将保留追究中标商法律责任的权利。

3. 中标商技术支持人员严格遵守应用系统、内部文件、税务数据的访问范围和权限，按照采购方要求的连接方式开展系统后台技术支持。未经允许，中标商技术支持人员不得擅自改造、拆卸、安装、带离运维场地终端设备；未经批准严禁携带笔记本电脑等外部电子设备进入运维场地；不得随意将携带的电脑和移动存储介质接入税务专网；不得在生产环境进行信息系统开发测试等。

4. 中标商技术支持人员严格遵守采购方内外网管理规定，未经允许，不得擅自从内网拷贝并向外携带办公区数据、文档、程序等信息资源，确因工作需要，须填写申请，报采购方技术支持负责人审批，并经采购方备案后，方可实施相关操作。外网的数据进入内网，必须在指定计算机上，并进行严格检查杀毒后，方可进入内网，避免将病毒或木马等带入。

5. 其他有关安全保密规定。

7 知识转移要求

根据采购方的要求，对采购方相关人员进行必要的培训，具体包括：

在日常工作当中，负责对采购方相关人员做口头的知识传授工作，对处理问题的方法进行日常辅导，问题包括应用系统的工作原理和数据逻辑关系及数据库、中间件等操作问题。

每次应用系统进行大的升级后，根据采购方要求进行针对性的培训。

采购方可以根据工作需要，提出与应用系统相关的系统问题专题讨论，由中标商收集并汇集资料，提供采购方相关人员参阅，以提高采购方相关人员工作技能。

根据采购方的培训要求，对采购方相关业务和技术维护人员进行专场培训，收集采购方相关人员对涉及应用系统的培训需求，与采购方协商培训计划，编制培训讲稿，完成对采购方相关人员的培训工作。

对所技术支持系统的技术资料、维护脚本、配置规则等定期进行培训，形成相关资料并移交给采购方。

8 履约验收要求

8.1 总体要求

验收名称	验收要求
第 1 次验收	中标商实施运维服务工作，项目服务期满后，由中标商申请，采购方组织相关人员进行项目验收。

8.2 具体要求

1. 验收交付物列表（包括但不限于）

序号	交付物名称	形式	数量	备注
1	系统健康巡检记录	电子、纸质		
2	技术支持工作报告	电子、纸质		
3	系统故障记录	电子、纸质		
4	问题处理工单	电子、纸质		
5	系统重大故障报告	电子、纸质		
6	工作月报	电子、纸质		
7	系统升级发版确认单	电子、纸质		
8	测试报告	电子、纸质		
9	项目总结	电子、纸质		

2. 交付物标准

中标人需要按照采购人要求，提交相应文档，并保证文档质量。所有文档必须符合文档管理规范。

9 其他要求

9.1 必备要求

9.1.1★税收信息化项目开发和应用管理工作要求

供应商在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守国家税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作要求。对于因失信行为纳入《税务系统信息化服务商失信行为记录名单》的供应商，存在一般失信行为的，由采购人函告服务商；存在严重失信行为的，由采购人约谈服务商主要负责人；对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金

额中扣除违约金、解除合同、拒绝参加税务系统政府采购活动等措施；对于存在影响恶劣的严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

9.1.2★供应链安全管理要求

1、人员资格要求

（1）签订承诺书。供应商应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。

（2）开展背景审查。供应商承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。

（3）设置网络安全负责人（由驻场运维人员兼任）。供应商为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

2、日常行为规范要求

（1）工作能力要求。供应商负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

（2）教育培训要求。供应商负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。

3、违约惩戒措施

供应商对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人按照《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》（税总办征科发〔2022〕1号）要求，组织对供应商进行失信行为认定，并采取相应的处置措施。

9.1.3★信息化服务运维人员要求

本项目涉及信息化服务运维人员的，运维人员应当是运维单位的正式人员，或者是与运维单位签订 1 年以上劳动合同且实际工作满 1 年的人员，常驻运维人员应当为技术骨干。

9.1.4 其他

1. 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123 号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

2. 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 号《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

3. 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

9.2 知识产权要求

9.3 付款安排

付款名称	付款要求	付款比例(%)
第 1 次付款	按合同约定日期支付首付款	40.0
第 2 次付款	按合同约定日期支付尾款	60.0

B包（自助办税系统优化升级项目）采购需求

1 项目概述

1.1 项目背景

1.1.1 项目目的、意义及背景

为贯彻落实国务院“高效办成一件事”关于“探索利用集成式自助终端提供“24小时不打烊”服务”的要求，根据《国家税务总局纳税服务司关于推进自助办税终端服务转型升级有关事项的通知》（税总纳便函〔2024〕28号）文件精神，我省税务部门拟采购自助办税终端系统优化升级项目，完成自助终端软硬件解耦、创新场景化套餐式服务，合理规划自助终端网点布局，统筹调配省内自助设备，切实提高设备使用率。

1.2 项目内容

1.2.1 项目建设思路

实现一套业务标准统一、技术统一的终端规范，必须按照统一的口径实现业务需求，打破不同厂家因业务理解不同、技术路线不同等原因对业务事项开发出不同的流程，使用不同的数据接口的现状。基于以上要求，我们认为，我省终端品牌数量不多，按照节约为主、少数服从多数的原则，参考已实现自助终端解耦的广东等省份的做法，建议利用现有的系统做升级改造，把现有厂家的终端全部纳入管理系统中，打造新的海南省自助终端管理模式。

1.2.2 采购内容

对现有的自助办税终端实施软件硬件分离，打破厂商捆绑供应，实现对自助办税终端服务功能、系统部署、业务监控的集中统一管理，提高运行效能。系统总体目标总结如下：

1. 规范业务功能。系统提供标准、统一的自助办税服务功能与应用，支持业务功能的统一开发、多点应用和模块化部署；
2. 兼容各类设备。支持符合标准规范的多操作系统、多品牌、各类型自助办税设备接入自助办税终端管理系统；支持将业务功能灵活部署至政务、银行等第三方设备。
3. 提升管理效果。实现自助办税设备实时监控、智能化运维。
4. 在系统架构层面，按照软硬件相分离、前后端相分离的架构原则，运用容

器化与虚拟化微服务集群技术，打造一个业务组件化、运维一体化的自助办税终端管理系统。

1.2.3 项目实施要求

1.2.3.1 实施范围要求

该系统覆盖并控制全省所有自助办税终端应用端。

1.2.3.2 实施时间要求

合同签订生效之日起至 2025 年 2 月前完成。

1.2.3.3 实施地点要求

省税务局龙昆北路 10 号办公区机房

1.2.4 系统情况

1.2.4.1 现有软件系统的主要功能

为彻底解决海南省自助办税终端使用管理中存在的问题和落实税务总局规范自助办税建设相关要求，实现纳税人在自助办税终端管理系统办理税费业务，升级后的海南自助办税终端管理系统将统一提供发票业务办理、社保费业务办理、完税证明打印、涉税查询等 4 大类办理功能。

（一）发票领用

通过与核心征管系统进行数据交互，纳税人在终端设备上身份认证后，自行领用发票，支持领用的发票种类包括：增值税专用发票、增值税普通发票。

（二）代开增值税普通发票

通过与核心征管系统进行数据交互，纳税人在电子税务局上提交增值税普通发票代开申请信息后，纳税人在终端设备上自行扣缴税款并开具增值税普通发票。

（三）代开增值税专用发票

通过与核心征管系统进行数据交互，纳税人在电子税务局上录入增值税专用发票代开申请信息，办税厅税务人员审核通过后，纳税人在终端设备上自行缴纳税款并开具增值税专用发票。

（四）城乡居民医疗保险费缴纳

提供查询界面，供城乡居民缴费人选择想要申报的所属期、缴费金额，提交申报并缴款。

（五）城乡居民养老保险费缴纳

提供查询界面，供城乡居民缴费人选择想要申报的所属期、缴费金额，提交申报并缴款，支持自主申报的提档补差。

（六）单位社保费日常缴费申报

提供申报界面，供单位缴费人选择想要申报的所属期、缴费金额，提交申报并缴款。

（七）灵活就业人员日常缴费申报

提供申报界面，供灵活就业缴费人选择想要申报的所属期、缴费金额，提交申报并缴款。

（八）开具税收完税证明

提供查询界面，供纳税人选择查询日期，查询未开具的缴费记录，打印税收完税证明。

（九）涉税信息查询

提供查询界面，纳税人选择“涉税信息查询”功能进行涉税信息查询，包括：申报情况查询、缴款情况查询、发票信息查询、个体工商户定额信息查询、纳税人状态查询。

1.2.4.2 业务和技术体系架构及部署

（一）系统架构

本项目系统平台应遵循标准规范的软件设计体系，将服务器端系统按功能特性合理划分为若干子系统，各子系统边界清晰，便于升级和维护；将自助服务终端系统合理分层，使应用程序的开发、维护得到简化。

（二）技术路线

投标人应通过调查研究与需求分析，确定系统实现目标，实现战略信息规划，用信息资源规划方法实现数据建模，用业务建模方法，实现业务流程分析与重组——业务建模和组织机构再造与建模——业务模型以及子系统设计及其功能建模，用三层系统技术架构设计，实现软件体系结构设计、开发模式支持，最后选择适当的开发环境（平台）实现软件编程，且技术路线与软硬件选型科学合理，采用主流开发技术，使用合规的密码技术。选择安全可靠开源软件的或具有自主知识产权的国产信息技术产品和第三方软件。具体如下：

①本系统采用 B/S 架构设计，这使得系统易于扩展，便于维护和升级，且相对安全。系统采用组件式多层架构，支持面向服务架构（SOA）的扩展。支持多种数据交换接口，具有与第三方软件应用集成的能力。

②在软件设计上采用自顶向下以及快速原型法的开发模型，在软件开发上采用面向对象的三层架构的设计方法，它分为为界面层、中间层、数据实体层。界面层处理界面表示逻辑，中间层处理业务逻辑，界面层访问中间层中的组件，执行相应的业务逻辑。

③数据库采用 MySQL 开放源代码的关系型数据库，这使得系统具有一定的开放性和良好的并行性和可伸缩性以及安全性。采用主流成熟的中间件系统，支持各类主流的服务器操作系统。中间件采用相当于 Weblogic 或相当于 tomcat、apache 等应用中间件；同时要求支持 Windows、Linux 及 Unix 等各种主流操作系统。

④采用 Java 技术实现系统的快速开发以便于企业的快速部署应用。系统采用 J2EE 技术体系，系统构建于 B/S 三层应用体系结构之上，并采用 XML 等编程技术和面向对象程序设计方法。

⑤基于各业务接口的开发，采用了目前最先进的面向服务(SOA)的、松散耦合的分布式体系结构，客户端应用程序与服务的交互可以通过简单的“请求/应答”机制来完成，建立的统一的安全、可靠、稳定、可伸缩、可扩展的平台。

（三）系统性能要求

系信息系统的性能指标主要有并发数、系统平均响应时间，其定义分别是：

①并发数：可支持 2000 台自助服务终端接入、2000 个用户同时使用自助服务终端及 50 个后台管理用户同时使用管理功能；

②系统平均响应时间：保证系统响应速度快，正常使用过程中应用程序页面初始化时间 3 秒以内，用户使用时无等待感，数据查询等待不超过 5 秒，银行卡支付、证明 打印等等待时间较长的过程应提供进度条；

③系统提供 7×24 小时的连续运行，平均年故障时间<2 天，平均故障修复时间<120 分钟。

（四）可扩展性要求

系统的应用随着政策变化、社会发展、技术进步等因素的变化而不断变化，

从而要求服务事项能够支持业务不断变化，服务事项需要灵活扩展，高度可定制化，满足不同设备、区域、群体的使用。

系统的设计必须能够满足可扩展的要求，可扩展主要表现在对于业务流程变化要能够适应后续应用系统的集成，而不至于程序大量的修改或推翻重来。

随着用户数的增长及功能应用的增长，服务事项通过硬件性能的调整而保持相对的稳定性，维持正常的运行。

（五）易用性要求

人机界面：符合日常办公习惯，页面简洁直观，各项功能清晰，减少操作层次；

安装易用性：尽可能降低系统安装和配置的技术门槛；

系统更新易用性：尽可能提高系统更新升级的方便易用性，提高对数据采集内容变化的适应性；

零培训或接近零培训：基于 B/S 架构设计开发应用系统，支持主流浏览器。

（六）可维护性要求

用户的需求随着时间的推移及社会的发展，有可能发生变化，或者增加了新的需求，因此所选的结构应该具有良好的可维护性。例如模块化设计和适当的子系统间的松耦合度，使系统的扩展与维护更加便捷，无需对架构进行大的调整。

（七）可移植性要求

系统应具备跨平台能力，应用架构可以支持多种软硬件平台。

1.3 其他要求

1.3.1 采购标的需执行的相关标准规范

供应商依据业务技术需求需响应的服务方案及内容，一般包括对项目需求的认识和理解、整体技术方案、项目实施方案、售后服务保障等。

2 投标/响应要求

2.1 对供应商的要求

供应商具有有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证、有效期内的 ISO20000 信息技术服务管理体系认证、有效期内的 ISO27001 信息安全管理证书。

供应商具有自 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准）独立承担的同类型项目案例。

2.2 技术部分投标/响应内容

2.2.1 技术投标/响应总要求

投标人对本项目整体设计（包括但不限于技术架构、数据结构、应用接口、系统部署方案）有清晰的思路和设计方案，特别是与金税三期系统的交互设计方案。

技术设计方案完整、科学、先进，熟悉金三税费相关业务及数据结构，针对系统功能设计、技术架构设计、数据架构设计、安全设计、性能设计、应用接口设计阐述合理，系统部署方案可靠性高、可扩展性强的，对金三税费业务相关功能有完整业务流程设计及交互设计，整体技术方案科学高效；

2.2.2 投标/响应方案要求

以下相关方案，若作为评审因素，则投标人应在满足★关键指标项要求的前提下，根据项目特点和采购需求，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。

2.2.2.1 需求理解

充分理解项目需求内容，结合采购人实际情况，对项目背景、项目目标、技术支持服务工作内容及要求等进行详细阐述和分析。

2.2.2.2 运维服务实施方案

方案内容包括但不限于：服务技术方案、项目实施方案、验收方案、保密方案、培训方案、制度管理方案等。

2.2.2.3 应急管理方案

方案包括但不限于：故障处理、突发事件处理、应急处理等。

2.2.2.4 系统版本维护方案

方案包括但不限于：获取系统版本时效性、系统版本升级流程、系统版本配置等。

3 项目需求

总体要求

对现有的自助办税终端实施软件硬件分离，打破厂商捆绑供应，实现对自助办税终端服务功能、系统部署、业务监控的集中统一管理，提高运行效能。系统总体目标总结如下：

1. 规范业务功能。系统提供标准、统一的自助办税服务功能与应用，支持业务功能的统一开发、多点应用和模块化部署；

2. 兼容各类设备。支持符合标准规范的多操作系统、多品牌、各类型自助办税设备接入自助办税终端管理系统；支持将业务功能灵活部署至政务、银行等第三方设备。

3. 提升管理效果。实现自助办税设备实时监控、智能化运维。

4. 在系统架构层面，按照软硬件相分离、前后端相分离的架构原则，运用容器化与虚拟化微服务集群技术，打造一个业务组件化、运维一体化的自助办税终端管理系统。

4 人员要求

4.1 总体要求

供应商必须指定专职于本项目的项目经理，配置相应的项目管理、系统分析、设计、开发、测试、集成、培训、质量保证等人员，保证有足够的高素质人员参加本项目的建设，确保工程顺利实施。

4.2 技术团队

拟投入本项目的人员具备本科及以上学历，其中获得中级及以上计算机相关专业技术类职称证书的至少 1 名。

其他人员：系统分析、设计、开发、测试、集成、培训、质量保证等人员。

5 管理实施要求

根据项目需求，提供项目实施计划方案：

- 1、整体实施方案科学合理；
- 2、安全保障措施全面；
- 3、风险控制能力强；
- 4、项目团队建设方案可行，完全满足本项目实施的要求。

6 保密要求

系统建设必须遵循有关国家电子政务信息安全保障体系要求，按照国家法规实施安全三等级保护，加强系统信息安全管理。我司提供完善的、可行的系统安全方案，应包括有双向身份认证、文件加密、数据备份与恢复、防病毒、防入侵等功能，应支持 PKI 加密。确保本项目所有数据的安全，未经采购人同意不得将任何数据泄露给第三方。

7 风险管控要求

安全保密性要求

系统建设必须遵循有关国家电子政务信息安全保障体系要求，按照国家法规实施安全三等级保护，加强系统信息安全管理。我司提供完善的、可行的系统安全方案，应包括有双向身份认证、文件加密、数据备份与恢复、防病毒、防入侵等功能，应支持 PKI 加密。我司确保本项目所有数据的安全，未经采购人同意不得将任何数据泄露给第三方。

系统支持在应用层对终端-服务器通信加密，采用国家认可的密码算法。

按照国家标准《信息安全技术网络安全等级保护定级指南》（GB/T 22240-2020）等国家、省、市相关政策开展信息系统安全等级保护定级工作进行相应设计，本项目系统安全第三级保护规范建设。

8 履约验收要求

8.1 总体要求

验收名称	验收要求
第 1 次验收	达到预定目标，正常使用

8.2 具体要求

除招标文件另有要求外，均按国家、地方或行业（排列在前者优先）现行相关验收规范和评定标准执行。中标人充分的配合组织实施验收流程的要求，提交相应的文档资料和项目成果。除招标文件另有要求外，均按国家、地方或行业（排列在前者优先）现行相关验收规范和评定标准执行。

本项目在系统调试、设备安装调试及自测完成后由采购方组织，会同建设单位开展验收。主要包括项目是否完成招标文件及合同所规定的任务，是否达到系统所规定的功能要求，系统运行是否稳定可靠等，并出具项目验收报告，项目验收报告视作为本项目合格性依据和项目验收的必要条件。如验收不合格，采购方有权要求整改。

9 其他要求

9.1 必备要求

9.1.1★税收信息化项目开发和应用管理工作要求

供应商在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守国家税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作要求。对于因失信行为纳入《税务系统信息化服务商失信行为记录名单》的供应商，存在一般失信行为的，由采购人函告服务商；存在严重失信行为的，由采购人约谈服务商主要负责人；对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同、拒绝参加税务系统政府采购活动等措施；对于存在影响恶劣的严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

9.1.2★供应链安全管理要求

1、人员资格要求

（1）签订承诺书。供应商应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。

（2）开展背景审查。供应商承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。

（3）设置网络安全负责人（由驻场运维人员兼任）。供应商为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

2、日常行为规范要求

（1）工作能力要求。供应商负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

（2）教育培训要求。供应商负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。

3、违约惩戒措施

供应商对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人按照《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》（税总办征科发〔2022〕1号）要求，组织对供应商进行失信行为认定，并采取相应的处置措施。

9.1.3★信息化服务运维人员要求

本项目涉及信息化服务运维人员的，运维人员应当是运维单位的正式人员，或者是与运维单位签订1年以上劳动合同且实际工作满1年的人员，常驻运维人员应当为技术骨干。

9.1.4 其他

1. 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

2. 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会2023年第1号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会2023年第2号《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

3. 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

9.2 知识产权要求

具有自助办税集中管理平台类、税务一体化系统类、自助办税系统类、设备

管理平台类、自助终端管理系统类的软件著作权登记证书。

9.3 付款安排

付款名称	付款要求	付款比例(%)
第 1 次付款	签订合同后 30 日内	50.0
第 2 次付款	验收完成后 30 日内	50.0

C包（统一工作平台社保费历史数据电子化传递）采购需求

1 项目概述

1.1 项目背景

1.1.1 项目目的、意义及背景

根据海南省人力资源和社会保障厅、海南省财政厅、海南省税务局、海南省医疗保障局、海南省社会保险服务中心联合发文（琼社保发【2022】23号）文件五部门关于开展社会保险费历史数据整理工作的通知，为进一步解决我省参保人缴费历史遗留问题，切实维护参保人的合法权益，开展全省历史数据整理工作。在实际开展工作中，根据社保中心“核四系统”数据要求，后续数据移交均采用数据接口方式传递至社保系统。

1.2 项目内容

1.2.1 项目建设思路

通过开展历史数据整理工作，缩减人工传递耗时，通过系统进行逻辑判断出人工初录错误，保证数据真实、准确、完整，保障参保缴费人合法权益。

（一）通过共同规范数据校验规则规避错误录入情况，确保单位、个人实缴金额一一对应。

（二）建立数据导入审批流程，规范行政内部审批流程，加强审批管理，强化税务部门内部控制风险，确保信息系统衔接顺畅，提高信息管费水平。

（三）数据动态监控，根据传递数据读取情况，进行监控，做好动态监控，实时了解数据使用情况。

1.2.2 采购内容

按照国家税务总局海南省税务局、海南省社会保险服务中心联合文件《关于进一步做好社会保险费历史数据整理工作的通知》工作要求，2024年6月31日起，对于符合整理数据要求条件的数据通过接口方式传递。本次将采取本地特色平台完成数据收集，通过放置前置机接口获取数据方式完成。建设内容如下：

（一）实施平台

主要依托“海南税务统一工作平台”本地应用，进行功能优化及升级，包括数据上载、数据校验、数据查询、数据审批、数据传输等工作。

（二）数据上载

按照关于开展社会保险费历史数据整理工作的通知（琼社保发【2022】23号）要求，整理历史社保费数据，形成历史缴费明细数据整理表，以电子表格文件形式，通过系统页面进行上载，校验数据逻辑性。

（三）数据校验

按照上载数据读取到数据库表中（涉及 22 个字段），对历年数据相应缴费类型、险种、上下限及缴费比例等因素，进行数据逻辑性判断，确保不出现人为失误，导致的数据不严谨的状况发生。

（四）数据审批

根据录入数据情况，进行数据录入人初审、业务部门负责人复审、分管领导终审，采取多人审批流程，实现风险防控，降低数据的违规等情形，加强监督管理作用。

（五）数据查询

根据数据采集情况，可以通过条件（纳税人识别号（社会信用代码）、单位名称、个人名称、身份证号码、个人编码、属期、缴费类型等字段）查询数据录入情况、数据读取标志、数据补录状态等，数据动态查询，可实时了解数据使用情况。

1.2.3 项目实施要求

1.2.3.1 实施范围要求

全省范围

1.2.3.2 实施时间要求

自合同签订生效后 2 个月内。

1.2.3.3 实施地点要求

海南省

1.2.4 系统情况

1.2.4.1 现有软件系统的主要功能

1.2.4.2 业务和技术体系架构及部署

1.3 其他要求

1.3.1 采购标的需执行的相关标准规范

2 投标/响应要求

2.1 对供应商的要求

供应商具有有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证、有效期内的 ISO20000 信息技术服务管理体系认证、有效期内的 ISO27001 信息安全管理体系统认证证书。

供应商具有自 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准）独立承担的同类项目案例。

2.2 技术部分投标/响应内容

投标/响应方案要求

以下相关方案，若作为评审因素，则投标人应在满足★关键指标项要求的前提下，根据项目特点和采购需求，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。

2.2.1 需求理解

充分理解项目需求内容，结合采购人实际情况，对项目背景、项目目标、技术支持服务工作内容及要求等进行详细阐述和分析。

2.2.2 运维服务实施方案

方案内容包括但不限于：服务技术方案、项目实施方案、验收方案、保密方案、培训方案、制度管理方案等。

2.2.3 应急管理方案

方案包括但不限于：故障处理、突发事件处理、应急处理等。

2.2.4 系统版本维护方案

方案包括但不限于：获取系统版本时效性、系统版本升级流程、系统版本配置等。

3 项目需求

3.1 总体要求

3.2 服务内容和要求

按照国家税务总局海南省税务局、海南省社会保险服务中心联合文件《关于进一步做好社会保险费历史数据整理工作的通知》工作要求，2024 年 6 月 31 日起，对于符合整理数据要求条件的数据通过接口方式传递。本次将采取本地特色平台完成数据收集，通过放置前置机接口获取数据方式完成。建设内容如下：

（一）实施平台

主要依托“海南税务统一工作平台”本地应用，进行功能优化及升级，包括数据上载、数据校验、数据查询、数据审批、数据传输等工作。

（二）数据上载

按照关于开展社会保险费历史数据整理工作的通知（琼社保发【2022】23号）要求，整理历史社保费数据，形成历史缴费明细数据整理表，以电子表格文件形式，通过系统页面进行上载，校验数据逻辑性。

（三）数据校验

按照上载数据读取到数据库表中（涉及22个字段），对历年数据相应缴费类型、险种、上下限及缴费比例等因素，进行数据逻辑性判断，确保不出现人为失误，导致的数据不严谨的状况发生。

（四）数据审批

根据录入数据情况，进行数据录入人初审、业务部门负责人复审、分管领导终审，采取多人审批流程，实现风险防控，降低数据的违规等情形，加强监督管理作用。

（五）数据查询

根据数据采集情况，可以通过条件（纳税人识别号（社会信用代码）、单位名称、个人名称、身份证号码、个人编码、属期、缴费类型等字段）查询数据录入情况、数据读取标志、数据补录状态等，数据动态查询，可实时了解数据使用情况。

4 人员要求

4.1 总体要求

在服务期间，中标人须组成专门的项目服务团队，指定项目负责人。

中标人拟派采购人现场的项目人员，需列明姓名、主要工作资历等，并详细说明拟承担的岗位、工作内容等。

中标人工作时间，应充分考虑采购人工作时间的差异，保障基层人员能够及时找到人员进行问题处理及咨询。同时，实行全日制值班制度，并根据采购人实际工作需要，参与包括节假日在内的各类加班和值班。

中标人合同期内，投标时所列人员如有变化，需提前一个月向采购人提出《人员变更申请》，在确认不影响工作的情况下，经采购人许可后，方可调换人员。并保证一段时间的并行转换期。

4.2 技术团队

拟投入本项目的人员具备本科及以上学历，其中获得中级及以上计算机相关专业技术类职称证书的至少 1 名。

项目负责人由一名具有专业知识的资深管理人员出任，负责整个项目组的项目运作及工作安排、调度和协调。项目经理作为与采购人的接口负责本项目的项目管理，统筹相关工作，项目监督与情况汇报，控制工作质量，执行变更和应急情况管理，并根据实际情况调整服务方人员安排，以保证此项目的正常高效运作。项目负责人具有信息系统项目管理师证书、具有 3 年及以上信息系统开发项目经验的为优。

5 管理实施要求

中标人应定期按照采购人统一要求及时报送服务工作报告及相关资料，内容必须详实具体，以确保服务切实发挥积极作用并得到持续优化及提升。

所有的技术文件必须用中文书写或有完整的中文注释。项目最终验收后全部移交采购人。

6 保密要求

服务人员在工作过程中，应遵守国家税务总局和海南省税务局关于网络、信息安全等方面的规定。乙方须与甲方签订《保密协议》，驻场运维人员与甲方签订《保密承诺书》，填写《驻场人员上岗审批表》，并按照甲方要求开展驻场运维人员工作纪律、服务规范、网络和数据安全管理制度相关培训。如发生窃取、违规篡改税务信息或导致税务系统工作秘密泄露到非相关人员或税务信息系统之外，甲方有权追究乙方和驻场运维人员的法律责任。

7 风险管控要求

技术支持人员应当遵守采购人对外部技术支持人员要求的各种安全管理规范，包括但不限于《中华人民共和国网络安全法》、总局关于税务信息化供应链的安全管理工作要求，以及海南省局关于供应商驻场管理考核办法等；除需对系

统软件技术支持工作负责外，技术支持人员还应对涉及的相关设备、系统以及数据安全负责。

在项目服务期内，若因技术支持人员失误，造成系统损坏、数据丢失、数据泄漏等事故发生或故障延伸损失，中标人应承担全部责任，并采取补救措施，直至满足采购人需求，期间发生的一切费用由中标人负责承担。

8 履约验收要求

8.1 总体要求

验收名称	验收要求
第 1 次验收	满足社保费历史数据电子化传递各项功能需求

8.2 具体要求

中标人应当在验收前做好必要准备工作，在规定时间内向采购人提出验收申请，采购人应当在收到验收申请后 5 个工作日内开始验收，在验收合格后，由双方签署验收报告并加盖公章。

8.2.1 项目验收条件

本招标文件中包含的服务需求内容按期完成。

8.2.2 项目验收要求

采购人以本招标文件中相关内容为依据，作为项目验收标准。

中标供应商是否按照本招标需求书中定义的各项服务内容和 服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。

8.2.3 验收内容

主要对系统上线实施的完成情况及相关交付物进行验收，需满足采购人实际需求，前述标准、规范等。

8.2.4 验收交付物

(1) 验收交付物列表（包括但不限于）

序号	交付物名称	形式	数量	备注
1	《系统设计方案》	电子	1 份	
2	《上线实施方案》	电子	1 份	

3	《操作手册》	电子	1 份	
---	--------	----	-----	--

(2) 交付物标准

中标供应商需要按照采购人要求，提交相应文档，并保证文档质量。所有文档必须符合文档管理规范。

9 其他要求

9.1 必备要求

9.1.1 税收信息化项目开发和应用管理工作要求

供应商在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守国家税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作要求。对于因失信行为纳入《税务系统信息化服务商失信行为记录名单》的供应商，存在一般失信行为的，由采购人函告服务商；存在严重失信行为的，由采购人约谈服务商主要负责人；对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同、拒绝参加税务系统政府采购活动等措施；对于存在影响恶劣的严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

供应商在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守国家税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作要求。对于因失信行为纳入《税务系统信息化服务商失信行为记录名单》的供应商，存在一般失信行为的，由采购人函告服务商；存在严重失信行为的，由采购人约谈服务商主要负责人；对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同、拒绝参加税务系统政府采购活动等措施；对于存在影响恶劣的严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

9.1.2 供应链安全管理要求

1、人员资格要求

(1) 签订承诺书。供应商应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。

(2) 开展背景审查。供应商承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份

证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。

（3）设置网络安全负责人（由驻场运维人员兼任）。供应商为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

2、日常行为规范要求

（1）工作能力要求。供应商负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

（2）教育培训要求。供应商负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。

3、违约惩戒措施

供应商对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人按照《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》（税总办征科发〔2022〕1号）要求，组织对供应商进行失信行为认定，并采取相应的处置措施。

1、人员资格要求

（1）签订承诺书。供应商应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。

（2）开展背景审查。供应商承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。

（3）设置网络安全负责人（由驻场运维人员兼任）。供应商为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

2、日常行为规范要求

(1) 工作能力要求。供应商负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

(2) 教育培训要求。供应商负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。

3、违约惩戒措施

供应商对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人按照《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》（税总办征科发〔2022〕1号）要求，组织对供应商进行失信行为认定，并采取相应的处置措施。

9.1.3 信息化服务运维人员要求

9.1.4 其他

1. 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

2. 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 号《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

3. 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备

进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

1. 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123 号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

2. 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 号《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

3. 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

9.2 付款安排

付款名称	付款要求	付款比例(%)
第 1 次付款	甲方在合同签订之日起 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价款的 50%	50.0
第 2 次付款	项目完成系统全省范围正式上线并稳定运行三个月后，乙方提交全部工作成果且经甲方验收合格后 30 个	45.0

	工作日内，甲方向乙方支付合同总价款的 45%	
第 3 次付款	项目质保期满一年后 30 个工作日内，经甲方确认后，向乙方无息支付。	5.0

D 包（12366 热线系统运维）采购需求

1 项目概述

1.1 项目背景

1.1.1 项目目的、意义及背景

12366 纳税缴费服务热线系统于 2010 年 12 月在海南省推广使用，是税务机关向纳税人提供纳税服务的重要窗口，是税务机关与纳税人、社会各界相互沟通、联系的桥梁。根据《国家税务总局电子税务管理中心 纳税服务司关于做好 12366 纳税服务热线系统合同到期后运维工作的通知》（税总电税便函〔2016〕282 号）及《国家税务总局纳税服务司关于保障 12366 热线系统稳定运行的函》（税总纳便函〔2017〕242 号）文件的要求，2017 年 1 月 5 日后 12366 热线系统项目总局统一购买的硬件运维服务到期后后续的运维服务由各地自行采购。2023 年购买的运维服务将于 2024 年 12 月 31 日到期，因 12366 系统内部升级调整频繁，且与 12345 系统进行了对接，为确保 12366 系统运行稳定，结合 12366 系统在日常工作的实际需求，购买 12366 热线系统运维服务。

1.2 项目内容

1.2.1 采购内容

为海南省税务局 12366 纳税缴费服务热线系统提供 7 天×24 小时的运维服务，保障系统符合网络安全的要求，确保各项功能及软件运行正常。

（1）12366 系统管理：包括 12366 座席系统、监控系统、仿真环境系统、华为配置台等日常管理；

（2）12366 软件升级服务：包括通信软件、TTS 软件、座席基础支撑软件、操作系统、数据库软件、中间件软件、系统二次开发及接口等其他系统软件以及持续的补丁升级服务；

（3）12366 系统相关硬件设备管理：主要为 12366 热线系统相关的服务器、交换机、语音网关、接线话机、耳机、电话线路等的日常管理；

（4）12366 系统相关的技术咨询服务：主要为人员培训、系统相关问题咨询等事项；

（5）日常信息查询和数据统计服务：主要为根据业务需要进行信息查询和数据统计；

(6) 其他日常运维支持：包括网络调整、数据调整、硬件升级、安全整改、服务器迁移在内的其他日常运维；

(7) 12366 应用软件：业务受理、业务处理、系统管理、综合查询、质量监控、业务管理等功能模块的运维。

(8) 统一版知识库系统软件：知识采集、知识审核、知识发布、知识维护、统计分析、系统管理等功能模块的运维。

(9) 其他各类 12366 系统相关事项。

1.2.2 项目实施要求

1.2.2.1 实施范围要求

主要对海南省税务局 12366 纳税缴费服务热线系统涉及到的设备进行日常运维。

1.2.2.2 实施时间要求

一年，服务期开始时间以合同约定为准。

1.2.2.3 实施地点要求

国家税务总局海南省税务局指定的办公地点。

2 投标/响应要求

2.1 对供应商的要求

供应商具有有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证、ISO20000 信息技术服务管理体系认证、ISO27001 信息安全管理证书。

供应商具有自 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准）同类项目案例。

2.2 技术部分投标/响应内容

投标/响应方案要求

以下相关方案，若作为评审因素，则投标人应在满足★关键指标项要求的前提下，根据项目特点和采购需求，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。

2.2.1 需求理解

充分理解项目需求内容，结合采购人实际情况，对项目背景、项目目标、技术支持服务内容及要求等进行详细阐述和分析。

2.2.2 运维服务实施方案

方案内容包括但不限于：服务技术方案、项目实施方案、验收方案、保密

方案、培训方案、制度管理方案等。

2.2.3 应急管理方案

方案包括但不限于：故障处理、突发事件处理、应急处理等。

2.2.4 系统版本维护方案

方案包括但不限于：获取系统版本时效性、系统版本升级流程、系统版本配置等。

3 项目需求

3.1 总体要求

为海南省税务局 12366 纳税缴费服务热线系统提供 7 天×24 小时的运维服务，保障系统符合网络安全的要求，确保各项功能及软件运行正常。

(1) 运维服务方须熟悉 12366 热线系统主要功能模块和数据处理流程，熟悉应用系统运维；熟悉应用系统的数据架构、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。

(2) 建立高效运维体系，及时有效的接收、分析、处理省局技术部门转派税务机关人员日常系统操作遇到的各类运维问题。对应用系统日常维护及技术问题提供支持及解答；对业务处理办法、业务处理原则及流程等在软件功能上的实现及操作进行全面的辅导及解答，辅助业务人员进行业务操作。

(3) 做好日常运维问题台账，及时归类整理运维规程中的常见问题，统一收集归纳整理，形成常见问题解决手册；根据实际情况产出相应的操作规范文档。

(4) 做好关于 12366 热线系统版本发布，协助其他关联软件系统的升级、联调与测试，沟通协调各厂商版本升级的规范及统一步调，保障版本升级的稳定性，最大限度规避版本升级带来的风险。

(5) 制定相应的应急方案。

3.2 服务内容和要求

技术和服务其他要求

(1) 技术服务时间要求：服务期限为 1 年，按合同约定时间起，乙方需提供 7*24 小时技术服务。

(2) 技术服务时间响应要求：乙方接到甲方通过电话、信函、传真、电子邮件、网上提交等方式提出相关服务请求后，乙方必须在 1 小时内给予响应，如

遇紧急情况下乙方必须在 24 小时内上门服务。乙方未按约定提供技术服务的，甲方因业务需要可另行委托第三方解决，由此造成的费用由乙方承担。

(3) 下表为应用运维各项处理过程的时限要求，当应用问题解决需以下多种处理方式时，处理时限可以叠加计算：

处理方式	处理人	处理时限要求
问题受理、初判或直接解决	服务方、局方-技术	1 个工作日
业务确认	局方-业务	2 个工作日内
查询问题原因（疑难问题）	服务方	2 个工作日
软件修改-方案、计划	服务方、局方	3 个工作日
数据调整-SQL 编写、备份、执行	服务方、局方	3 个工作日
后台数据查询-SQL 编写、执行	服务方、局方	1 个工作日
应急问题受理、解决	服务方、局方	视情况，原则不得超过 2 个小时

(4) 当局方或者问题提出人发现服务方的问题解决不正确，服务方应立即重新处理问题，问题再次解决的时间计入问题总处理时间。

4 人员要求

4.1 总体要求

要求本项目服务人员签订保密协议，遵从保密协议相关规定，做好信息安全及保密措施。

4.2 技术团队

拟投入本项目的人员具备本科及以上学历，其中获得中级及以上计算机相关专业技术类职称证书的至少 1 名。

供应商应选派专人担任项目经理，要求具有本科及以上学历，2 年以上项目管理经验，具有成功实施同类项目实际经验，熟悉行业情况。

在服务期内，供应商所需技术服务应由技术团队成员专人专项负责，若因技术团队成员不能满足工作要求或出现重大工作失误时，采购人可要求供应商更换团队成员，供应商应在 1 周内按照合同约定的人员要求提供更换人员资料，经

采购人同意后，更换团队成员。

5 管理实施要求

(1) 服务方所提供的运维人员必须具备系统运维工作能力，人员的选择采取开发商推荐、局方考核或选拔的形式来确定。

(2) 运维人员一旦确定，服务方必须保证人员稳定，必要时须与运维人员签订长于维护期合同的协议。如运维人员的确需要变动，由服务方提前 1 个月补齐相当水平人员，并轨工作至少 2 周以上并通过局方认可后，方可同意运维人员离岗。

(3) 运维人员工作能力和工作态度达不到局方要求的，局方有权要求公司更换。运维人员受局方和公司双重管理，局方的意见应作为运维人员业绩考核的重要依据。

(4) 运维人员在工作过程中，应遵守国家税务总局和局方关于网络、信息安全等方面的规定。

(5) 服务方和运维人员须与局方签订保密协议，如未按规定要求，窃取税务信息或导致税务系统工作秘密泄露到非相关人员或税务信息系统之外，局方会追究服务方和运维人员的法律责任。

(6) 运维人员必须在 12366 现场驻场。

6 保密要求

投标人参与项目的所有人员应严格遵守采购人的保密要求，签订保密协议，并由投标人担保。投标人对于采购人提供的资料，以及本项目实施过程中所涉及的所有文档、数据、介质和相关信息保密，未经许可，不得以任何形式向第三方传播。保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接受方仍应承担保密义务。如因投标人一方的原因造成泄密，采购人将保留追究其法律责任的权利。

7 知识转移要求

知识转移的目标是投标人要采取有效方法、途径保证采购人能顺利完成本项目实施过程中各阶段移交物的接收及技术知识的吸收和转移，确保采购人能够掌握该项目的核心技术。采购人不单独对知识转移支付费用。

(1) 中标人在服务过程中产生的所有软件代码、技术资料、提交文件的知识产权归采购人所有；项目服务期满时中标人应将项目涉及的用户口令、数据字典、技术架构、新增功能等全部文档汇集成册，连同涉及的软件源代码等相关文档交付采购人，并作出向采购人进行技术转移的方案和策略。

(2) 投标人应保证在本项目中所有预装和为本项目安装的软件为在中国境内具有合法版权或使用权的正版软件且无质量瑕疵。

(3) 投标人保证所提供的产品及服务不侵犯第三方的知识产权，否则，由此给采购人造成的一切损失由投标人承担。

8 风险管控要求

严格按照国家相关法律法规做好网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护管理工作，健全各项网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护管理制度和操作规程，落实各项安全保护技术措施，实施个人信息和数据分类分级管理、依法落实个人信息保护影响评估和数据安全风险评估、报告、信息共享、监测预警机制，定期进行安全教育和培训，依法设置网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护责任人和管理机构。否则，导致的一切后果由供应商承担，采购人有权立即终止合同。

风险管控要求包括识别、评估、控制风险，并制定相应的措施来减少或消除风险事件的发生，主要要求包括：

- (1) 编制风险管理措施；
- (2) 制订应急方案；
- (3) 制订故障处理方案。

9 履约验收要求

9.1 总体要求

验收名称	验收要求
第 1 次验收	服务期满，乙方完成全部运维服务，提出验收申请。

9.2 具体要求

(1) 项目验收前，乙方须按甲方要求做好验收前的各项工作，配合甲方完成项目验收。

- (2) 甲方在收到乙方验收申请后应当及时组织验收。

(3) 服务存在质量问题，甲方应在验收时当面提出。

(4) 在验收过程中有质量、技术等问题，乙方应按照合同要求采取补足、更换或退货等处理措施，并承担由此发生的一切费用和损失。

(5) 甲方对项目进行验收合格后，应当及时履行验收手续。

10 其他要求

10.1 必备要求

10.1.1★税收信息化项目开发和应用管理工作要求

供应商在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守国家税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作要求。对于因失信行为纳入《税务系统信息化服务商失信行为记录名单》的供应商，存在一般失信行为的，由采购人函告服务商；存在严重失信行为的，由采购人约谈服务商主要负责人；对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同、拒绝参加税务系统政府采购活动等措施；对于存在影响恶劣的严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

10.1.2★供应链安全管理要求

1、人员资格要求

(1) 签订承诺书。供应商应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。

(2) 开展背景审查。供应商承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。

(3) 设置网络安全负责人（由驻场运维人员兼任）。供应商为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

2、日常行为规范要求

(1) 工作能力要求。供应商负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，

明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

(2) 教育培训要求。供应商负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。

3、违约惩戒措施

供应商对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人按照《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》（税总办征科发〔2022〕1号）要求，组织对供应商进行失信行为认定，并采取相应的处置措施。

10.1.3★信息化服务运维人员要求

本项目涉及信息化服务运维人员的，运维人员应当是运维单位的正式人员，或者是与运维单位签订1年以上劳动合同且实际工作满1年的人员，常驻运维人员应当为技术骨干。

10.1.4 其他

1. 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

2. 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会2023年第1号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会2023年第2号《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

3. 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备

进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

10.2 知识产权要求

项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、发现、可运行系统、相关技术资料、文档等）归采购人所有。投标人应保证在本项目中所有预装和为本项目安装的软件为在中国境内具有合法版权或使用权的正版软件且无质量瑕疵。投标人应保证其所提供的产品及服务不侵犯第三方的知识产权，否则，由此给采购人造成的一切损失由投标人承担。

10.3 付款安排

付款名称	付款要求	付款比例(%)
第 1 次付款	自合同签订之日起 15 个工作日内支付合同金额的 30%。	30.0
第 2 次付款	服务期满，乙方完成全部运维服务并经甲方验收合格后 15 个工作日内甲方向乙方支付合同金额的 70%。	70.0

E 包（增值税发票 2.0 和公共服务平台运维）采购需求

1 项目概述

1.1 项目背景

1.1.1 项目目的、意义及背景

按照国家税务总局的统一部署，海南省税务局于 2019 年 10 月 30 日起正式上线增值税发票管理系统 2.0 版，2019 年 11 月 15 日上线公共服务平台。增值税发票管理系统 2.0 版和公共服务平台是管理发票业务的核心系统，为全省纳税人提供免费的税控发票开具、交付、抵扣、下载和查验等功能服务。由于该项目涉及应用服务种类多、系统架构复杂、应用系统间融合高，对系统稳定带来了新的挑战。为保障系统安全、稳定和高效运行，急需建立完善的运维体系，提供规范的运维服务，进一步提高运维事件响应速度和效率。

1.2 项目内容

1.2.1 采购内容

增值税发票管理系统 2.0 版与公共服务平台运维项目包含：增值税发票税控系统、公共服务平台、增值税发票电子底账系统、增值税发票综合服务平台、增值税发票查验平台、数字证书认证系统、版式文件服务系统、应用安全支撑平台、税务 Ukey 开票软件。项目运维工作内容包括：对整个项目系统的部署实施、升级维护和漏洞修复，相关应用服务器与数据库的巡检，应用系统的操作问题处理，应用系统问题数据的运维处理等等。

1.2.2 项目实施要求

1.2.2.1 实施范围要求

全省涉及使用系统的纳税人和税务人。

1.2.2.2 实施时间要求

2025 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日

1.2.2.3 实施地点要求

国家税务总局海南省税务局

2 投标/响应要求

2.1 对供应商的要求

供应商具有有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证、有效期内的

ISO20000 信息技术服务管理体系认证、有效期内的 ISO27001 信息安全管理体系认证证书。

供应商具有自 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准），独立承担的同类项目案例。

2.2 技术部分投标/响应内容

投标/响应方案要求

以下相关方案，若作为评审因素，则投标人应在满足★关键指标项要求的前提下，根据项目特点和采购需求，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。

2.2.1 需求理解

充分理解项目需求内容，结合采购人实际情况，对项目背景、项目目标、技术支持服务工作内容及要求等进行详细阐述和分析。

2.2.2 运维服务实施方案

方案内容包括但不限于：服务技术方案、项目实施方案、验收方案、保密方案、培训方案、制度管理方案等。

2.2.3 应急管理方案

方案包括但不限于：故障处理、突发事件处理、应急处理等。

2.2.4 系统版本维护方案

方案包括但不限于：获取系统版本时效性、系统版本升级流程、系统版本配置等。

3 项目需求

3.1 总体要求

提供 2 名技术人员为系统提供维护保障服务。

（1）投标人须熟悉业务架构、技术架构、数据架构、标准规范、集成方式等内容，并且了解业务流程。

（2）在本项目现场运维服务人员无法完成相关工作时，投标人应具备足够资源（包括提供高级工程师远程协助或者现场指导等方式）协助完成相关工作，并就相关问题及解决方案书面提交采购方。

（3）投标人要建立项目团队的运维管理体系，制定岗位职责、服务流程。项目团队应有内部绩效考核机制，能围绕采购人服务目标和要求开展驻场运维人员的绩效考核，提高服务质量和效率。项目团队的人员要求相对稳定，不得频繁

更换团队成员。

（4）投标人应按照项目工作特点为项目驻场人员提供必要的工作设备。工作设备在现场服务需要接入网络应遵守采购方的安全要求。投标人对参与驻场运维的技术人员进行安全管理，因投标人的人员安全管理不到为而导致的各类损失，由投标人承担经济 and 法律责任，触犯法律的依法追究相关人员的法律责任。

（5）做好软件系统的日常运维工作，确保系统的持续、稳定、安全、高效运行，按规范服务流程及时处理出现的问题，记录问题详情、产生原因和分析处理过程。

（6）每日对应用系统的运行状态、服务器（CPU、内存、磁盘空间、交换空间使用率等）、中间件（线程数、数据库连接池大小等）、数据库（各节点运行状态、表空间使用率、OGG 同步进程状态等）等进行监控记录。如发现异常状态或高于监控阈值时，应及时上报采购方并进行相应处置。

（7）做好版本升级工作，按要求升级相关版本及补丁，升级后及时进行系统检查验证，确保版本升级后系统正常运行。协助其他关联软件系统的升级、联调与测试，沟通协调各厂商版本升级的规范及统一步调，保障版本升级的稳定性，最大限度规避版本升级带来的风险。

（8）做好中间件的例行运行维护工作，监控服务器运行状况，及时发现和处理中间件服务节点异常等影响系统运行效率的问题，做好中间件安全漏洞修复工作，并根据采购方的要求增减中间件服务节点。

（9）做好数据库日常巡检。主要工作内容包含：表空间使用率、ASM 磁盘使用率、会话连接数、归档空间使用情况、OGG 状态、数据库表及索引的统计信息收集是否正常等；并按照采购方要求做好 OGG 配置及运维工作。

（10）投标人要安排技术运维工程师在运维渠道上（税务通、RTX、微信群等）及时答复采购方人员提出的各类系统问题，不让问题长时间处于等待回复状态，每月形成渠道问题处理数量统计。

3.2 服务内容和要求

采购文件（技术部分）中有标注★号的，为必备服务要求，必须满足，如未作出响应，将导致响应无效；#为重要服务内容、△为一般服务内容。

3.2.1 技术和服务客观指标

3.2.1.1 服务具体内容

序号	指标种类	指标名称	指标内容	重要性
1	日常保障指标	日常应用系统运维	<p>1、负责增值税发票管理系统 2.0 版和公共服务平台所含应用系统的测试、安装、迁移、部署、升级、配置优化、系统维护、运行监控、后台日志分析、故障排除、问题解决。</p> <p>2、负责应用系统所涉及服务器、操作系统、中间件的运行维护工作。包括对项目所涉系统物理服务器、虚拟机、中间件进行日常监控的巡检，监控服务器运行状况，及时发现和处理服务器节点宕机、中间件服务节点异常等影响系统运行效率的问题。运维人员应随时关注国家税务总局下发的操作系统和中间件安全漏洞修复指引，制定完备的安全漏洞修复计划和回退机制，并提交采购方相关负责人确认无误后实施。</p>	△

		<p>3、负责应用系统所涉及数据库的巡检和运行监控，及时发现数据库锁死、表空间不足等影响系统正常运行的问题，定期采集数据库 AWR 报告，针对出现的情况做好优化分析工作。</p> <p>4、负责应用系统所涉及数据库的安装、迁移、升级、安全漏洞修复和 OGG 程序的安装部署、配置和调试等工作，并协助招标方处理其他系统数据库的 OGG 程序安装部署、配置和调试等工作。</p> <p>5、当采购方有重大配置变更（如信息系统网络、存储、主机、数据库、中间件、操作系统的重大配置调整）时，技术运维服务人员需对可能发生的重大配置需求进行评估和方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等事项，并在采购方完成重</p>	
--	--	--	--

			大配置变更后，对应用系统进行检查，保障应用系统在重大配置变更后能正常运行。	
2	技术支持指标	技术支持与咨询解答	<p>1、对采购方开发维护本地特色软件中涉及上述系统数据结构、应用接口调试等提供技术支持。</p> <p>2、对采购方其他系统升级维护中涉及上述系统的接口调试应用提供技术支持，并协同其他系统运维人员解决系统的接口调用问题。</p> <p>3、面向采购方干部提供上述应用系统使用过程中的技术支持与咨询解答服务。确保当天的问题运维单当天有回复，及时解决和处置运维单中的问题，不能及时解决的应回复原因并预估解决时间。</p> <p>4、为采购方业务使用人员、技术维护人员提供上述系统业务逻辑、数据结构、外围接口等使用和操作培训，必要时</p>	△

		<p>需配套下发操作手册，配合对基层开展培训工作。</p> <p>5、为采购方干部解答和处理纳税人在使用上述系统过程中出现的异常故障问题。</p> <p>6、负责知识收集整理和转移。投标人应收集系统运行过程中出现的各类运维问题，分类、整理，形成问题解答或操作指引，定期提交采购方。</p> <p>7、提供数据提取和解释服务。针对后台数据的业务处理逻辑、数据结构和各项查询功能口径进行确认和解释，提供上述系统的数据提取服务，协助采购方梳理和熟悉系统后台数据业务逻辑。</p> <p>8、配合采购方解决纳税人在使用 Ukey 开票软件时出现的故障问题和业务操作问题，有必要的情况下应当提供面向纳税人的一对一远程协</p>	
--	--	--	--

			<p>助，提高问题的处理效率。</p> <p>9、提供数字证书认证系统的运维服务，监控系统应用运行情况，处理系统应用运行过程中的异常问题，协助该系统二线运维工程师完成该系统的升级和调试工作。</p> <p>10、提供应用安全支撑平台的运维服务，监控系统应用运行情况，处理系统应用运行过程中的异常问题，并根据国家税务总局下发的升级工作要求完成该系统的升级和调试工作。</p>	
3	安全保障指标	安全保障	<p>1、制定相关的应急预案，由于突发事件造成的服务对象系统无法使用，根据应急预案进行响应支持。预案的制定、落实和演练应遵循“发现或预判问题→启动预案→上报问题→信息发布→处置问题→形成总结”流程，对开票高峰期可能出现的网络拥</p>	△

			<p>堵、系统性能下降等问题，提前预判并启动应急预案。</p> <p>2、在每年护网行动与攻防演练的工作中，配合采购方对相应的数据库、应用服务器，中间件进行安全加固和安全扫描，并且对有问题的操作系统或应用软件及时修补漏洞。在护网行动与攻防演练行动中，须安排驻场运维人员 7 × 24 小时值班，实时监控，保障系统安全运行。</p> <p>3、重大事项保障：投标人应于国家法定节假日、重大政治活动、重要工作安排期间对本项目提供运维保障方案。</p> <p>4、投标人驻场运维应确保业务应用系统终端访问记录日志的完整和有效，记录日志保存时间不少于 6 个月。</p>	
4	系统培训指标	系统培训	<p>1、新业务培训：根据业务变化以及系统升级情况，按照采购方要求，</p>	△

			<p>提供相应的应用系统操作、技术培训，使得税务操作人员及时了解业务处理和政策的变化，以及相应的系统处理流程。</p> <p>2、问题处理培训：投标人每个月根据日常运维总结的问题，对发生的相关系统故障问题、系统操作问题、数据集问题进行分析汇总后，形成常见问题处理手册，并根据采购方的安排，开展问题处理培训。</p>	
5	数据运维指标	数据维护	<p>对项目系统因系统错误、数据迁移、历史数据、政策延迟执行等原因造成的不准确数据，必须配合局方通过后台进行数据维护。与局方运维人员共同分析异常数据，确认数据维护的可行性，制定数据的维护方案，撰写数据维护脚本，并配合局方执行脚本与测试验证等工作，确保数据的逻辑性、正确性、完整性及安全</p>	△

			性。	
6	其他工作指标	其他工作	协助局方完成工作范围内的其他临时性工作。	△

4 人员要求

4.1 总体要求

(1) 投标人所提供的驻场运维人员须具备胜任工作岗位的资历和能力。投标人应严格开展驻场运维人员背景审查，在委派运维人员前，需向项目采购方提供拟委派人员的技能证书、工作简历、无犯罪记录承诺函等资料，由项目采购方核准上岗，资料由采购方留存备案。对于资料缺失或不符合工作要求的驻场运维人员，不允许上岗。

(2) 运维人员一旦确定，服务方必须保证人员稳定。如运维人员的确需要变动，由服务方提前 1 个月补齐相当水平人员，并轨工作至少 2 周以上并通过采购方认可后，方可同意更换运维人员。

(3) 运维人员正式离岗前应做好工作交接，据实填写《驻场人员离岗审批表》并提交项目采购方审批，待审批同意以后注销账号权限，回收运维终端和运维工位等相关程序办结方可离岗。

(4) 驻场运维人员工作能力和工作态度达不到采购方要求的，采购方有权要求更换。运维人员受采购方和服务方双重管理，采购方的意见应作为运维人员业绩考核的重要依据。

(5) 驻场运维人员在工作过程中，应遵守国家税务总局和海南省税务局关于网络、信息安全等方面的规定。投标人须与采购方签订《保密协议》，驻场运维人员与采购方签订《保密承诺书》，填写《驻场人员上岗审批表》，并按照采购方要求开展驻场运维人员工作纪律、服务规范、网络和数据安全管理制度相关培训。如发生窃取、违规篡改税务信息或导致税务系统工作秘密泄露到非相关人员或税务信息系统之外，采购方有权追究投标人和驻场运维人员的法律责任。

(6) 驻场运维人员在运维工作期间必须遵守《国家税务总局海南省税务局信息化运维人员管理规范（试行）》所制定的管理规则，接受采购方的监督与考核。

4.2 技术团队

投标人所提供的驻场运维人员须具备胜任工作岗位的资历和能力,驻场运维人员须具备专科及以上学历,专科学历在信息化岗位工作不少于五年或取得计算机相关专业技术类职称证书中级及以上,本科学历在信息化岗位工作不少于两年或取得计算机相关专业技术类职称证书中级及以上。

提供 2 名技术人员为系统提供维护保障服务。

5 管理实施要求

本项目在采购方指定的工作现场设立运维项目组,并提供技术运维工程师,负责技术支持咨询、应用系统软件维护、数据库维护、系统运行监控、日常问题运维处理及数据查询等工作。同时配备项目经理全面负责现场整个运维项目组的管理工作及相关运维服务工作,以及负责沟通、协调、管理。制定现场运维实施计划、定期报告等,并在采购方的总体运维体制下进行现场运维团队和工作管理。

5.1 服务时间要求

驻场运维人员提供 7×24 小时运维支持服务。法定节假日或非工作时间,如有需要,投标人须按照采购方要求,适当延长驻场运维服务,保证及时响应,并在 2 小时内基于相关分析和答复。遇重大紧急问题,现场运维不能解决的,投标人应在 2 小时内派驻远程工程师提供现场服务支持。

5.2 故障响应和故障处理要求

故障处理服务是指在应用系统运行出现异常情况下的管理操作流程。包括在最短的时间内恢复正常的服务运营,将故障对业务负面影响降至最低,保证运营系统最高级别的服务质量和可用性,力求找到引发故障的根源,并及时着手改善或纠正等。

在服务期内,投标人须提供故障处理服务,及时响采购方所提出的系统、业务、应用软件故障等处理要求,并根据不同故障级分别做出安排并将处理方案和结果反馈给采购方。当发生系统无法访问或系统业务大面积阻断等重大紧急故障时,应立即响应,并在 30 分钟内采取相应措施以确保系统可正常访问,如 30 分钟内无法解决,应立即启动应急处理预案。

5.2.1 系统故障定义及分类

系统故障是指系统无法为工作人员及用户提供服务、或者是其他影响到用户体验等的事件。如应用软件无法访问、数据混乱、页面打开速度极度缓慢、某

些业务功能不可用等情况都属于系统故障范畴。

故障分类	描述
一级故障	灾难性故障，系统的核心功能无法使用，影响绝大部分用户。
二级故障	重大故障，系统的核心功能无法使用，影响部分用户。
三级故障	一般故障，系统的非核心功能无法使用，影响部分用户。
四级故障	除 P1, P2, P3 的故障，系统的周边功能无法使用，影响小部分用户。

5.2.2 系统故障响应服务标准

对于每一类的故障，应制定响应时间规划。根据现场情况，各类故障的响应时间应如下表所示：

故障分类	响应时限	处理时限
一级故障	5 分钟	30 分钟
二级故障	5 分钟	2 小时
三级故障	2 小时	24 小时
四级故障	3 小时	48 小时

驻场运维人员需严格遵循“响应时限表”当中的内容，做好响应工作，如无法在规定的响应时限和处理时限内处理完成，必须应立即向采购方运维主管部门报告并说明原因。

5.2.3 系统故障处理流程

对于一级/二级故障，运维人员须立即通知项目经理和采购方相关主管部门，组织运维服务人员（包括现场及远程支持人员）对问题及时处理，分析解决问题；重大事件的处理应以“最快速度、最小影响”为原则，积极稳妥的推进，对于采购方不同意的处理请求，不得擅自进行处理。及时通报故障处理进度，故障解决后出具《重大事件处理报告》并存档。

对于三级/四级故障，运维人员应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（涉及数据修改必须先编写 SQL 语句），并及时推送运维单。运维问题在投标人每个岗位上的处理平均时限不超过 1 天，该平均时限要求随着运维工作体系优化进一步压缩。对当日确实无法办结的事件单进行情况说明。

6 保密要求

(1)投标人须与国家税务总局海南省税务局签订《网络安全保密承诺书（适用于单位）》，其项目驻场运维人员须与国家税务总局海南省税务局签订《网络安全保密承诺书（适用于个人）》。投标人及其驻场运维人员须遵循与网络安全相关的国家法律法规和税务系统规章制度。

(2)投标人须明确其驻场运维人员的岗位职责、工作范围、账户权限、操作流程等内容。做好权限管理，按照“最小化授权”原则，告知采购方分配驻场运维人员履职所需权限，建立帐号权限台账，在人员岗位调整或者工作权限发生变化时，及时通知采购方进行帐号和权限的调整。按照采购方的要求定期开展帐号权限检查清理工作，及时清理僵尸帐号和停用帐号。

(3)驻场运维人员服务过程中对信息系统的巡检、修改、调整、更新、升级等维护操作，须严格按照采购方指定的运维渠道进行运维，不得直连数据库和服务器等，不得远程运维。

(4)执行采购方有关信息应用系统数据维护或数据提取时，需按照运维要求及实际工作内容，明确数据的加工目的和查询范围，禁止非授权数据查询和加工操作。

(5)驻场运维人员所接触的采购方各应用系统的相关信息和数据只允许本人在本运维项目中使用，禁止将系统数据留存在本地运维终端或者云端存储区域、不得将其数据拷出至存储介质。

(6)保守采购方工作秘密，保守纳税人商业秘密，不得以任何形式向他人泄露。未经审批检验，投标人及其人员不得携带外部设施进入海南省税务系统办公及延伸点区域。确需入场或接入税务网络的外部计算机终端和存储介质及其他设施，须事先提交设备入场、入网申请材料，经严格执行审批和准入审验后方可入场或接入税务系统各类网络，并纳入税务系统计算机类设施的统一管理。服务期满后，原入场或入网的外部设施需带离的，应事先提交设备离场、脱网申请材料，经审批、检验并作相关安全处置后方可带离。

(7)服务期满后与本项目相关的电脑终端和存储设备及应用系统中的所有数据、账户和权限等资料，均应被有效转移至采购方或进行安全可靠的回收或销毁。服务期内中途退出项目的人员也应实施该转移、回收或销毁后方可退出项目。

7 知识转移要求

投标人应按照采购方的要求对项目文档的质量、数量、提供方式、提供时间等，对项目中服务工作所涉及的文档进行整理，并提交给采购方进行归档。

8 风险管控要求

服务方提供的项目服务人员，须提供无犯罪记录证明，如供应商和个人无法提供的，由供应商进行背景调查并出具证明和承诺函。

9 履约验收要求

9.1 总体要求

验收名称	验收要求
第 1 次验收	<p>采购方将每月按照《服务考核办法》进行运维服务考核，考核结果将决定运维费用的扣款额。中标商按照考核标准实施运维服务工作，项目服务期满后，采购方对中标商的运维服务进行考核并进行项目验收。</p> <p>满足项目验收条件后由投标人申请，采购方组织相关人员确定验收形式，进行项目验收。投标人应在项目验收前准备相关验收材料，包括但不限于系统运维工作台账，运维工作月报，验收报告，系统巡检情况，版本发布记录，联调报告，考核考勤表等。采购方根据本项目的运维需求及合同要求，确定投标人是否提供相应的服务内容，是否满足验收标准。</p>

10 其他要求

10.1 必备要求

10.1.1★税收信息化项目开发和应用管理工作要求

供应商在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守国家税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作要求。对于因失信行为纳入《税务系统信息化服务商失信行为记录名单》的供应商，存在一般失信行为的，由采购人函告服务商；存在严重失信行为的，由采购人约谈服务商主要负责人；对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同、拒绝参加税务系统政府采购活动等措施；对于存在影响恶劣的严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重

违法失信行为记录名单。

10.1.2★供应链安全管理要求

1、人员资格要求

（1）签订承诺书。供应商应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。

（2）开展背景审查。供应商承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。

（3）设置网络安全负责人（由驻场运维人员兼任）。供应商为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

2、日常行为规范要求

（1）工作能力要求。供应商负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

（2）教育培训要求。供应商负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。

3、违约惩戒措施

供应商对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人按照《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》（税总办征科发〔2022〕1号）要求，组织对供应商进行失信行为认定，并采取相应的处置措施。

10.1.3★信息化服务运维人员要求

本项目涉及信息化服务运维人员的，运维人员应当是运维单位的正式人员，或者是与运维单位签订1年以上劳动合同且实际工作满1年的人员，常驻运维人

员应当为技术骨干。

10.1.4 其他

1. 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123 号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

2. 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 号《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

3. 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

10.2 知识产权要求

项目完成后，服务方应将项目相关的所有报告、材料、过程文件全部交接给采购方，不得有所保留。交接的所有资料都必须为简体中文，且清楚明了。采购方无需对知识转移支付任何费用。

10.3 付款安排

付款名称	付款要求	付款比例(%)
第 1 次付款	首付款	20.0
第 2 次付款	验收后尾款	80.0

F 包（车船税联网征收系统运维）采购需求

1 项目概述

1.1 项目背景

1.1.1 项目目的、意义及背景

车船税联网征收系统采用信息化手段，将保险公司的交强险业务系统和车船税联网征收系统绑定，通过两系统联动，牢牢控制“先缴税、后交费”的管控策略，实现保险公司“见税出单”的落实与管控，保证车船税应收尽收。

车船税联网征收系统由国家税务总局联合财政部、保监会立项建设，并在全国税务机关推广使用，目前系统在海南省运行 8 年，项目目标：（1）保证海南省税务局在使用车船税联网征收系统为业务服务过程中得到必要、充分的技术服务支持，包括运行环境和应用软件等。（2）保证车船税联网征收系统升级功能的部署、调试、实现，并给予海南省税务局以全面的技术服务支持。（3）保证车船税联网征收系统的正常、可靠、高速运行，保证对突发事件、需求变更、技术支持需求进行快速响应，并能做到可靠跟踪。（4）保证车船税联网征收系统与海南省税务局金税三期核心征管信息系统、中银保信车险信息平台、以及其他第三方系统数据的可靠、安全的对接。（5）保证车船税联网征收系统信息完整，并做到可靠跟踪。（6）建立车船税税款核定功能，提高车船税少收、漏收的车辆监控的准确性。（7）建立车船税车辆核定功能，加强涉税依据的准确性，将事后监管改为事前事中监管，提高车船税管理水平。（8）建立车船税减免凭证审核功能，加强了对减免税信息管控，控制不应减免的按减免出单、应按减免的未按减免出单的问题。（9）建立车船税完税凭证审核功能，提供保险公司业务人员有能力核实完税证真伪，避免车船税漏收的情况。

1.2 项目内容

1.2.1 采购内容

本项目采购标的为国家税务总局海南省税务局车船税联网征收系统运维服务。运维服务包含：车船税联网征收系统运维工作中确保车船税联网征收系统运行环境的网络、操作系统、数据库系统、中间件软件及相关接口软件的正常运行。系统应用软件运维过程中的业务问题处理和解答，扣缴义务人通过即时通讯工具、电话、电子邮箱途径反馈的问题提供运行维护支持服务。以及软硬件环境监

控、系统性能评估和优化、业务问题处理和解决、日常数据处理、数据统计分析、系统升级、应急故障处理、技术咨询服务等运维工作内容。

1.2.2 项目实施要求

1.2.2.1 实施范围要求

全省涉及使用车船税联网征收系统的纳税人和税务人。

1.2.2.2 实施时间要求

2025 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日

1.2.2.3 实施地点要求

国家税务总局海南省税务局

2 投标/响应要求

2.1 对供应商的要求

供应商具有有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证、有效期内的 ISO20000 信息技术服务管理体系认证、有效期内的 ISO27001 信息安全管理体系统认证证书。

供应商具有自 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准），独立承担的同类项目案例。

2.2 技术部分投标/响应内容

投标/响应方案要求

以下相关方案，若作为评审因素，则投标人应在满足★关键指标项要求的前提下，根据项目特点和采购需求，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。

2.2.1 需求理解

充分理解项目需求内容，结合采购人实际情况，对项目背景、项目目标、技术支持服务工作内容及要求等进行详细阐述和分析。

2.2.2 运维服务实施方案

方案内容包括但不限于：服务技术方案、项目实施方案、验收方案、保密方案、培训方案、制度管理方案等。

2.2.3 应急管理方案

方案包括但不限于：故障处理、突发事件处理、应急处理等。

2.2.4 系统版本维护方案

方案包括但不限于：获取系统版本时效性、系统版本升级流程、系统版本

配置等。

3 项目需求

3.1 总体要求

提供 1 名技术人员为车船税联网征收系统提供维护保障服务

(1) 投标人须熟悉业务架构、技术架构、数据架构、标准规范、集成方式等内容，并且了解业务流程。

(2) 在本项目现场运维服务人员无法完成相关工作时，投标人应具备足够资源(包括提供高级工程师远程协助或者现场指导等方式)协助完成相关工作，并就相关问题及解决方案书面提交采购方。

(3) 投标人要建立项目团队的运维管理体系，制定岗位职责、服务流程。项目团队应有内部绩效考核机制，能围绕采购人服务目标和要求开展驻场运维人员的绩效考核，提高服务质量和效率。项目团队的人员要求相对稳定，不得频繁更换团队成员。

(4) 投标人应按照项目工作特点为项目驻场人员提供必要的工作设备。工作设备在现场服务需要接入网络应遵守采购方的安全要求。投标人对参与驻场运维的技术人员进行安全管理，因投标人的人员安全管理不到为而导致的各类损失，由投标人承担经济 and 法律责任，触犯法律的依法追究相关人员的法律责任。

(5) 做好软件系统的日常运维工作，确保系统的持续、稳定、安全、高效运行，按规范服务流程及时处理出现的问题，记录问题详情、产生原因和分析处理过程。

(6) 每日对应用系统的运行状态、服务器（CPU、内存、磁盘空间、交换空间使用率等）、中间件（线程数、数据库连接池大小等）、数据库（各节点运行状态、表空间使用率、OGG 同步进程状态等）等进行监控记录。如发现异常状态或高于监控阈值时，应及时上报采购方并进行相应处置。

(7) 做好版本升级工作，按要求升级相关版本及补丁，升级后及时进行系统检查验证，确保版本升级后系统正常运行。协助其他关联软件系统的升级、联调与测试，沟通协调各厂商版本升级的规范及统一步调，保障版本升级的稳定性，最大限度规避版本升级带来的风险。

(8) 做好中间件的例行运行维护工作，监控服务器运行状况，及时发现

和处理中间件服务节点异常等影响系统运行效率的问题,做好中间件安全漏洞修复工作,并根据采购方的要求增减中间件服务节点。

(9) 做好数据库日常巡检。主要工作内容包含:表空间使用率、ASM 磁盘使用率、会话连接数、归档空间使用情况、OGG 状态、数据库表及索引的统计信息收集是否正常等;并按照采购方要求做好 OGG 配置及运维工作。

(10) 投标人要安排技术运维工程师在运维渠道上(税务通、RTX、微信群等)及时答复采购方人员提出的各类系统问题,不让问题长时间处于等待回复状态,每月形成渠道问题处理数量统计。

3.2 服务内容和要求

采购文件(技术部分)中有标注★号的,为必备服务要求,必须满足,如未作出响应,将导致响应无效;#为重要服务内容、△为一般服务内容。

3.2.1 技术和服务客观指标

3.2.1.1 服务具体内容

序号	指标种类	指标名称	指标内容	重要性
1	环境保障指标	系统运行环境保障维护	根据局方的工作要求,对系统涉及的网络、主机、存储、数据库、中间件等基础环境进行巡检,对存在影响系统运行的问题及时通知局方运维人员,在不影响系统正常运行的情况下协助局方进行优化和维护调整,并做好相关验证工作;每月征期前应对系统运行环境进行专门的可用性检查,保证征期内系统的正常和稳定运行;在征期期间出现	△

			<p>重大运行故障，应在要求 4 小时内恢复系统的正常运行（硬件设施、线路故障等不可抗因素除外）；配合局方保障系统数据库、中间件运行稳定，确保系统 OGG、数据库表及索引等资源正常，根据局方要求增减中间件应用节点、升级中间件相关补丁，配合局方对数据库、中间件进行调整优化。</p>	
2	日常保障指标	系统日常保障	<p>根据局方运维处理机制及时有效的接收、分析、处理各类运维问题，对项目系统日常维护和技术问题提供全面支持，确保问题在规定的时限内完成受理、处理及反馈，实现运维问题的有序流转和有效监控；对系统功能操作提供全面的辅导及解答；配合中银报信全国车险平台完成各方协调工作，随时处理各保险公司和中银报信全国车险平台反映的有关代收代缴过程中</p>	△

			遇到的实际问题，包括通过解释说明让保险公司执行相应的操作可以解决的问题，通过对生产环境数据库进行数据修改以保证保险公司业务的持续性，以保证不影响保险业务的正常进行。	
3	数据处理指标	数据处理	<p>1、日常数据管理工作：配合国家税务总局系统平台完成异地缴税数据的上传和下发工作；完成当地问题车辆名单数据的生成、上传和下发工作；完成定期的数据备份、导库、对账等工作。</p> <p>2、数据采集处理：采集往年的历史数据和第三方的数据，并完成数据清洗、比对、核查、整合处理等工作，通过建立省级车船税税源数据库，保证车船税税源数据的准确性和代收代缴数据的一致性。</p> <p>3、异常数据处理：采取各种技术手段，完成外</p>	△

			<p>部数据导入和更新中出现的异常诊断与排除的任务。对监控执行过程中出现的异常进行诊断与排除。定期或不定期地根据数据变化情况，调整数据清洗模型，确保车船税数据库的数据完整、可靠。</p> <p>4、数据备份：按用户指定的时间和要求，对数据进行有效备份。</p>	
4	系统升级指标	系统升级	<p>根据局方和中银报信全国车险信息平台的工作安排部署，做好项目系统的版本发布，系统升级工作，解决系统使用过程中的系统 BUG 及操作优化问题，升级后及时进行系统检查验证，确保版本升级后系统正常运行。</p>	△
5	应急处理指标	应急故障处理	<p>对项目系统出现的程序错误或运行环境故障问题，应在第一时间做出响应并上报给局方运维人员，配合局方启动相应的处置流程，保证系统在最短时间内恢复基</p>	△

			本运行。	
6	软件开发指标	本地化软件开发	根据各地在车船税中的本地化业务需求，按照当地业务部门的要求补充、修改和完善系统功能，包括但不限于：与指定系统衔接、开发或调整程序接口、制作统计分析报表等。	△
7	查询分析指标	数据查询统计	在局方运维人员审核通过的前提下，满足各级税务机关获取业务数据的需求，提供数据查询服务。包括但不限于配合局方确定数据查询口径、编写数据查询程序脚本、执行程序脚本、提交数据查询结果等。	△
8	管控功能指标	系统管控功能维护	1、金三系统对接的维护工作主要是日常监控，保证与金三系统数据同步程序的正常通讯和数据传递。当数据链路发生变动时，根据变动实际情况和要求完成相应的变更操作。 2、完税库维护包含监控采集的税务局自征数据	△

		<p>能实时的进入到生产环境和对自征数据质量进行分析，对于有退税记录的或车辆、税额、机关等信息不完整的数据进行标记，若纳税人有异议，可提供开具完税凭证税务机关的证明由车船税后台填补缺失的信息或者纳税人可重新按照规范重新缴纳车船税系统才能认可。</p> <p>3、减免税库维护包含数据实时采集到本地并应用到生产环境和对减免税备案信息数据质量进行分析，对于备案信息不完整的数据进行标记，纳税人如有异议，可提供开具减免税证明税务机关的证明车船税后台进行核实修改，若车辆发生过户，则审核减免税性质是针对车辆的还是纳税人的，若是车辆减免凭证继续有效，若属于个人的则减免税证明无论是否到期均作废。</p>	
--	--	--	--

			<p>4、欠税追缴功能维护包含数据采集、匹配、验证并应用到生产环境。</p> <p>如纳税人有异议，可以提供往年缴费电子资料有后台审核后予以处理。</p>	
9	培训咨询指标	本地化培训与咨询服务	<p>1、完成局方布置的对市、区县局的业务和技术培训。按业务部门要求安排培训。培训方式根据具体情况协商确定。</p> <p>2、响应局方与保险机构提出的业务功能、政策业务、功能实现、系统配置等问题进行解答，确保当天的问题当天有回复，及时解决和处置运维单中的问题，不能及时解决的应回复原因并预估解决时间。业务流程如果有需要优化的，将进行协调按需优化更新。</p>	△
10	安全保障指标	安全保障	<p>1、根据局方要求制定系统应急预案，对突发事件造成的系统问题，根据应急预案进行响应。</p>	△

			<p>预案的制定、落实和演练应遵循“发现或预判问题→启动预案→上报问题→信息发布→处置问题→形成总结”流程，对申报高峰期可能出现的网络拥堵、系统性能下降等问题，提前预判上报局方，并在局方同意的前提下启动应急预案。</p> <p>2、配合局方参与护网行动与攻防演练，安排驻场运维人员 7×24 小时值班，实时监控系统，保障系统安全运行。对数据库、应用服务器，中间件等资源进行安全加固和安全扫描，发现问题及时修补，第一时间上报局方。</p> <p>3、在国家法定节假日、重大政治活动、重要工作安排期间，配合局方做好重点运维保障。</p>	
11	调研指标	调研服务	<p>响应业务部门需要，共同前往保险公司开展调研工作，了解各家保险公司在系统使用过程中</p>	△

			的的体验，以及在代扣代缴过程中遇到的问题提出意见。根据提出的意见共同商谈出解决方案。	
12	其他工作指标	其他工作	协助局方完成工作范围内的其他临时性工作。	△

4 人员要求

4.1 总体要求

（1）投标人所提供的驻场运维人员须具备胜任工作岗位的资历和能力。投标人应严格开展驻场运维人员背景审查，在委派运维人员前，需向项目采购方提供拟委派人员的技能证书、工作简历、无犯罪记录承诺函等资料，由项目采购方核准上岗，资料由采购方留存备案。对于资料缺失或不符合工作要求的驻场运维人员，不允许上岗。

（2）运维人员一旦确定，服务方必须保证人员稳定。如运维人员的确需要变动，由服务方提前 1 个月补齐相当水平人员，并轨工作至少 2 周以上并通过采购方认可后，方可同意更换运维人员。

（3）运维人员正式离岗前应做好工作交接，据实填写《驻场人员离岗审批表》并提交项目采购方审批，待审批同意以后注销账号权限，回收运维终端和运维工位等相关程序办结方可离岗。

（4）驻场运维人员工作能力和工作态度达不到采购方要求的，采购方有权要求更换。运维人员受采购方和服务方双重管理，采购方的意见应作为运维人员业绩考核的重要依据。

（5）驻场运维人员在工作过程中，应遵守国家税务总局和海南省税务局关于网络、信息安全等方面的规定。投标人须与采购方签订《保密协议》，驻场运维人员与采购方签订《保密承诺书》，填写《驻场人员上岗审批表》，并按照采购方要求开展驻场运维人员工作纪律、服务规范、网络和数据安全管理制度相关培训。如发生窃取、违规篡改税务信息或导致税务系统工作秘密泄露到非相关人员或税务信息系统之外，采购方有权追究投标人和驻场运维人员的法律责任。

(6) 驻场运维人员在运维工作期间必须遵守《国家税务总局海南省税务局信息化运维人员管理规范（试行）》所制定的管理规则，接受采购方的监督与考核。

4.2 技术团队

投标人所提供的驻场运维人员须具备胜任工作岗位的资历和能力，驻场运维人员须具备专科及以上学历，专科学历在信息化岗位工作不少于五年或取得计算机相关专业技术类职称证书中级及以上，本科学历在信息化岗位工作不少于两年或取得计算机相关专业技术类职称证书中级及以上。

提供 1 名技术人员为车船税联网征收系统提供维护保障服务（包括：对硬件环境、网络环境、应用、数据库的监控和优化，及时处理保险公司代收代缴过程中发生的问题，做好数据采集和处理、系统升级等工作），服务范围为全省税务机关及保险机构。

5 管理实施要求

本项目在采购方指定的工作现场设立运维项目组，并提供技术运维工程师，负责技术支持咨询、应用系统软件维护、数据库维护、系统运行监控、日常问题运维处理及数据查询等工作。同时配备项目经理全面负责现场整个运维项目组的管理工作及相关运维服务工作，以及负责沟通、协调、管理。制定现场运维实施计划、定期报告等，并在采购方的总体运维体制下进行现场运维团队和管理工作。

5.1 服务时间要求

驻场运维人员提供 7×24 小时运维支持服务。法定节假日或非工作时间，如有需要，投标人须按照采购方要求，适当延长驻场运维服务，保证及时响应，并在 2 小时内基于相关分析和答复。遇重大紧急问题，现场运维不能解决的，投标人应在 2 小时内派驻远程工程师提供现场服务支持。

5.2 故障响应和故障处理要求

故障处理服务是指在应用系统运行出现异常情况下的管理操作流程。包括在最短的时间内恢复正常的服务运营，将故障对业务负面影响降至最低，保证运营系统最高级别的服务质量和可用性，力求找到引发故障的根源，并及时着手改善或纠正等。

在服务期内，投标人须提供故障处理服务，及时响采购方所提出的系统、业务、应用软件故障等处理要求，并根据不同故障级分别做出安排并将处理方案和结果反馈给采购方。当发生系统无法访问或系统业务大面积阻断等重大紧急故障时，应立即响应，并在 30 分钟内采取相应措施以确保系统可正常访问，如 30 分钟内无法解决，应立即启动应急处理预案。

5.2.1 系统故障定义及分类

系统故障是指系统无法为工作人员及用户提供服务、或者是其他影响到用户体验等的事件。如应用软件无法访问、数据混乱、页面打开速度极度缓慢、某些业务功能不可用等情况都属于系统故障范畴。

故障分类	描述
一级故障	灾难性故障，系统的核心功能无法使用，影响绝大部分用户。
二级故障	重大故障，系统的核心功能无法使用，影响部分用户。
三级故障	一般故障，系统的非核心功能无法使用，影响部分用户。
四级故障	除 P1, P2, P3 的故障，系统的周边功能无法使用，影响小部分用户。

5.2.2 系统故障响应服务标准

对于每一类的故障，应制定响应时间规划。根据现场情况，各类故障的响应时间应如下表所示：

故障分类	响应时限	处理时限
一级故障	5 分钟	30 分钟
二级故障	5 分钟	2 小时
三级故障	2 小时	24 小时
四级故障	3 小时	48 小时

驻场运维人员需严格遵循“响应时限表”当中的内容，做好响应工作，如无法在规定的响应时限和处理时限内处理完成，必须应立即向采购方运维主管部门报告并说明原因。

5.2.3 系统故障处理流程

对于一级/二级故障，运维人员须立即通知项目经理和采购方相关主管部门，组织运维服务人员（包括现场及远程支持人员）对问题及时处理，分析解决

问题；重大事件的处理应以“最快速度、最小影响”为原则，积极稳妥的推进，对于采购方不同意的处理请求，不得擅自进行处理。及时通报故障处理进度，故障解决后出具《重大事件处理报告》并存档。

对于三级/四级故障，运维人员应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（涉及数据修改必须先编写 SQL 语句），并及时推送运维单。运维问题在投标人每个岗位上的处理平均时限不超过 1 天，该平均时限要求随着运维工作体系优化进一步压缩。对当日确实无法办结的事件单进行情况说明。

6 保密要求

(1)投标人须与国家税务总局海南省税务局签订《网络安全保密承诺书（适用于单位）》，其项目驻场运维人员须与国家税务总局海南省税务局签订《网络安全保密承诺书（适用于个人）》。投标人及其驻场运维人员须遵循与网络安全相关的国家法律法规和税务系统规章制度。

(2)投标人须明确其驻场运维人员的岗位职责、工作范围、账户权限、操作流程等内容。做好权限管理，按照“最小化授权”原则，告知采购方分配驻场运维人员履职所需权限，建立帐号权限台账，在人员岗位调整或者工作权限发生变化时，及时通知采购方进行帐号和权限的调整。按照采购方的要求定期开展帐号权限检查清理工作，及时清理僵尸帐号和停用帐号。

(3)驻场运维人员服务过程中对信息系统的巡检、修改、调整、更新、升级等维护操作，须严格按照采购方指定的运维渠道进行运维，不得直连数据库和服务器等，不得远程运维。

(4)执行采购方有关信息应用系统数据维护或数据提取时，需按照运维要求及实际工作内容，明确数据的加工目的和查询范围，禁止非授权数据查询和加工操作。

(5)驻场运维人员所接触的采购方各应用系统的相关信息和数据只允许本人在本运维项目中使用，禁止将系统数据留存在本地运维终端或者云端存储区域、不得将其数据拷出至存储介质。

(6)保守采购方工作秘密，保守纳税人商业秘密，不得以任何形式向他人泄露。未经审批检验，投标人及其人员不得携带外部设施进入海南省税务系统办公及延

伸点区域。确需入场或接入税务网络的外部计算机终端和存储介质及其他设施，须事先提交设备入场、入网申请材料，经严格执行审批和准入审验后方可入场或接入税务系统各类网络，并纳入税务系统计算机类设施的统一管理。服务期满后，原入场或入网的外部设施需带离的，应事先提交设备离场、脱网申请材料，经审批、检验并作相关安全处置后方可带离。

(7)服务期满后与本项目相关的电脑终端和存储设备及应用系统中的所有数据、账户和权限等资料，均应被有效转移至采购方或进行安全可靠的回收或销毁。服务期内中途退出项目的人员也应实施该转移、回收或销毁后方可退出项目。

7 知识转移要求

投标人应按照采购方的要求对项目文档的质量、数量、提供方式、提供时间等，对项目中服务工作所涉及的文档进行整理，并提交给采购方进行归档。

8 风险管控要求

服务方提供的项目服务人员，须提供无犯罪记录证明，如供应商和个人无法提供的，由供应商进行背景调查并出具证明和承诺函。

9 履约验收要求

9.1 总体要求

验收名称	验收要求
第 1 次验收	<p>采购方将每月按照《服务考核办法》进行运维服务考核，考核结果将决定运维费用的扣款额。中标商按照考核标准实施运维服务工作，项目服务期满后，采购方对中标商的运维服务进行考核并进行项目验收。</p> <p>满足项目验收条件后由投标人申请，采购方组织相关人员确定验收形式，进行项目验收。投标人应在项目验收前准备相关验收材料，包括但不限于系统运维工作台账，运维工作月报，验收报告，系统巡检情况，版本发布记录，联调报告，考核考勤表等。采购方根据本项目的运维需求及合同要求，确定投标人是否提供相应的服务内容，是否满足验收标准。</p>

10 其他要求

10.1 必备要求

10.1.1★税收信息化项目开发和应用管理工作要求

供应商在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守国家税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作要求。对于因失信行为纳入《税务系统信息化服务商失信行为记录名单》的供应商，存在一般失信行为的，由采购人函告服务商；存在严重失信行为的，由采购人约谈服务商主要负责人；对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同、拒绝参加税务系统政府采购活动等措施；对于存在影响恶劣的严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

10.1.2★供应链安全管理要求

1、人员资格要求

（1）签订承诺书。供应商应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。

（2）开展背景审查。供应商承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。

（3）设置网络安全负责人（由驻场运维人员兼任）。供应商为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

2、日常行为规范要求

（1）工作能力要求。供应商负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

（2）教育培训要求。供应商负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警

示教育等培训，上岗前对其进行考核。

3、违约惩戒措施

供应商对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人按照《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》（税总办征科发〔2022〕1号）要求，组织对供应商进行失信行为认定，并采取相应的处置措施。

10.1.3★信息化服务运维人员要求

本项目涉及信息化服务运维人员的，运维人员应当是运维单位的正式人员，或者是与运维单位签订1年以上劳动合同且实际工作满1年的人员，常驻运维人员应当为技术骨干。

10.1.4 其他

1. 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

2. 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会2023年第1号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会2023年第2号《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

3. 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

10.2 知识产权要求

项目完成后，服务方应将项目相关的所有报告、材料、过程文件全部交接给采购方，不得有所保留。交接的所有资料都必须为简体中文，且清楚明了。采购方无需对知识转移支付任何费用。

10.3 付款安排

付款名称	付款要求	付款比例(%)
第 1 次付款	首付款	20.0
第 2 次付款	验收尾款	80.0

G 包（统一工作平台存量房计税价格核定功能模块运维）采购需求

1 项目概述

1.1 项目背景

1.1.1 项目目的、意义及背景

按照财政部、国家税务总局部署，我省大力推进应用房地产估价技术加强存量房交易税收征管工作，规范房屋交易纳税申报行为，于 2011 年 7 月完成了存量房计税价格核定系统试点上线工作，2012 年 7 月实现了存量房计税价格核定系统覆盖全省。自我省存量房评估工作开展以来，在堵塞税收漏洞、增加交易环节税收、强化基层征管、提高工作效率、降低执法风险、提高税收遵从度等方面取得了显著成效。

1.2 项目内容

1.2.1 采购内容

本项目采购标的为国家税务总局海南省税务局统一工作平台存量房计税价格核定功能模块运行维护服务。

1.2.2 项目实施要求

1.2.2.1 实施范围要求

全省涉及使用系统的纳税人和税务人

1.2.2.2 实施时间要求

2025 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日

1.2.2.3 实施地点要求

国家税务总局海南省税务局

2 投标/响应要求

2.1 对供应商的要求

供应商具有有效期内的 ISO9001 质量管理体系认证、有效期内的 ISO20000 信息技术服务管理体系认证、有效期内的 ISO27001 信息安全管理体认证证书。

供应商具有自 2021 年 1 月 1 日以来（以合同签订日期为准），独立承担的同类项目案例。

2.2 技术部分投标/响应内容

投标/响应方案要求

以下相关方案，若作为评审因素，则投标人应在满足★关键指标项要求的前提下，根据项目特点和采购需求，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。

2.2.1 需求理解

充分理解项目需求内容，结合采购人实际情况，对项目背景、项目目标、技术支持服务工作内容及要求等进行详细阐述和分析。

2.2.2 运维服务实施方案

方案内容包括但不限于：服务技术方案、项目实施方案、验收方案、保密方案、培训方案、制度管理方案等。

2.2.3 应急管理方案

方案包括但不限于：故障处理、突发事件处理、应急处理等。

2.2.4 系统版本维护方案

方案包括但不限于：获取系统版本时效性、系统版本升级流程、系统版本配置等。

3 项目需求

3.1 总体要求

提供 2 名技术人员为系统提供维护保障服务。

（1）投标人须熟悉业务架构、技术架构、数据架构、标准规范、集成方式等内容，并且了解业务流程。

（2）在本项目现场运维服务人员无法完成相关工作时，投标人应具备足够资源（包括提供高级工程师远程协助或者现场指导等方式）协助完成相关工作，并就相关问题及解决方案书面提交采购方。

（3）投标人要建立项目团队的运维管理体系，制定岗位职责、服务流程。项目团队应有内部绩效考核机制，能围绕采购人服务目标和要求开展驻场运维人员的绩效考核，提高服务质量和效率。项目团队的人员要求相对稳定，不得频繁更换团队成员。

（4）投标人应按照项目工作特点为项目驻场人员提供必要的工作设备。工作设备在现场服务需要接入网络应遵守采购方的安全要求。投标人对参与驻场运维的技术人员进行安全管理，因投标人的人员安全管理不到为而导致的各类损失，由投标人承担经济 and 法律责任，触犯法律的依法追究相关人员的法律责任。

(5) 做好软件系统的日常运维工作，确保系统的持续、稳定、安全、高效运行，按规范服务流程及时处理出现的问题，记录问题详情、产生原因和分析处理过程。

(6) 每日对应用系统的运行状态、服务器（CPU、内存、磁盘空间、交换空间使用率等）、中间件（线程数、数据库连接池大小等）、数据库（各节点运行状态、表空间使用率、OGG 同步进程状态等）等进行监控记录。如发现异常状态或高于监控阈值时，应及时上报采购方并进行相应处置。

(7) 做好版本升级工作，按要求升级相关版本及补丁，升级后及时进行系统检查验证，确保版本升级后系统正常运行。协助其他关联软件系统的升级、联调与测试，沟通协调各厂商版本升级的规范及统一步调，保障版本升级的稳定性，最大限度规避版本升级带来的风险。

(8) 做好中间件的例行运行维护工作，监控服务器运行状况，及时发现和处理中间件服务节点异常等影响系统运行效率的问题，做好中间件安全漏洞修复工作，并根据采购方的要求增减中间件服务节点。

(9) 做好数据库日常巡检。主要工作内容包含：表空间使用率、ASM 磁盘使用率、会话连接数、归档空间使用情况、OGG 状态、数据库表及索引的统计信息收集是否正常等；并按照采购方要求做好 OGG 配置及运维工作。

(10) 投标人要安排技术运维工程师在运维渠道上（税务通、RTX、微信群等）及时答复采购方人员提出的各类系统问题，不让问题长时间处于等待回复状态，每月形成渠道问题处理数量统计。

3.2 服务内容和要求

采购文件（技术部分）中有标注★号的，为必备服务要求，必须满足，如未作出响应，将导致响应无效；#为重要服务内容、△为一般服务内容。

3.2.1 技术和服务客观指标

3.2.1.1 服务具体内容

序号	指标种类	指标名称	指标内容	重要性
1	日常保障指标	日常应用系统运维	1、提供 2 名技术人员与局方共同组建运维团队，根据局方运维处理机制及时有效的接收、分析、处理各类运维问	△

			<p>题，对项目系统日常维护和技术问题提供全面支持，确保问题在规定的时限内完成受理、处理及反馈，实现运维问题的有序流转和有效监控。参与局方日常工作进度汇报、日常沟通、会议讨论、需求讨论。</p> <p>2、设定专人负责运维，为存量房交易“网上办”等业务提供 7*24 小时远程电话运维支持。</p> <p>3、版本管理：按照一定的规则 保存所有版本，避免发生版本丢失或混淆等现象，并且可以快速准确的查找到任何版本。规范并制度化软件版本服务。</p> <p>4、系统后台参数维护：当国家政策进行调整、税率发生变化时，都需要及时有效地对系统后台参数进行调整处理：参数修改、公式配置、报表更新、界面内容维护等等。当出现机构和人员的调整时，需要及时对系统的人员权限做出相应的调整维护。</p>	
2	运行环境指标	系统运行环境保障维护	<p>根据局方的工作要求，对系统涉及的网络、主机、存储、数据库、中间件等基础环境进行巡检，对存在影响系统运行的问题及时通知局方运维人员，在不影响系统正常运行的情况下协助局方进行优化和维护调整，并做好相关验证工作；每月征期前应对系统运行环境进行专门的可用性检查，保证征</p>	△

			期内系统的正常和稳定运行；在征期期间出现重大运行故障，应在要求 4 小时内恢复系统的正常运行（硬件设施、线路故障等不可抗因素除外）；配合局方保障系统数据库、中间件运行稳定，确保系统 OGG、数据库表及索引等资源正常，根据局方要求增减中间件应用节点、升级中间件相关补丁，配合局方对数据库、中间件进行调整优化。	
3	协调沟通指标	问题协调沟通	配合局方建立问题协调机制，由于应用系统间的相关性较强、接口较多、数据交互复杂，一个问题的产生可能涉及多个应用系统。出现系统间问题时，积极与其他系统运维人员共同联调、排查问题，不得出现推诿、拖延的现象发生。	△
4	数据备份指标	数据备份	按用户指定的时间和要求，对数据进行有效备份。	△
5	应急处理指标	应急处理	在应用系统发生故障时，采取应对措施所依照的流程、制度和准则。为了尽量减少由于应用系统故障对业务系统可能造成的损害，提高对各种故障、险情的应急救援能力，以达到快速有效救援，快速恢复，力求将损失减少到最小。	△
6	数据服务指标	数据增补及更新服务	及时处理全省各市县通过系统提交上来的数据增补及数据更新工作，	△

			为存量房交易提供评估数据支持；定期对数据增补和价格更新情况进行统计和原因分析，形成报告上报局方。	
7	数据分析指标	数据分析	在局方运维人员审核通过的前提下，满足各级税务机关获取业务数据的需求，提供数据查询分析服务。包括但不限于定期对房地产交易计税价格核定系统业务数据进行查询、分析、统计等。	△
8	安全监控指标	安全监控	实时对存量房计税价格核定系统及其数据进行监控，保障系统和数据安全。	△
9	培训指标	本地化培训	完成省局布置的对市、区县局的业务和技术培训。按业务部门要求安排培训。培训方式根据具体情况协商确定。	△
10	安全保障指标	安全保障	1、根据局方要求制定系统应急预案，对突发事件造成的系统问题，根据应急预案进行响应。预案的制定、落实和演练应遵循“发现或预判问题→启动预案→上报问题→信息发布→处置问题→形成总结”流程，对申报高峰期可能出现的网络拥堵、系统性能下降等问题，提前预判上报局方，并在局方同意的前提下启动应急预案。 2、配合局方参与护网行动与攻防演练，安排驻场运维人员 7×24 小时值班，实时监控系统，保障系统安全运行。对	△

			数据库、应用服务器，中间件等资源进行安全加固和安全扫描，发现问题及时修补，第一时间上报局方。 3、在国家法定节假日、重大政治活动、重要工作安排期间，配合局方做好重点运维保障。	
11	系统升级指标	系统升级改造工作	根据局方工作安排部署，做好项目系统的版本发布，系统升级改造工作，解决系统使用过程中的系统 BUG 及操作优化问题，升级改造后及时进行系统检查验证，确保系统正常运行。包括但不限于：与指定系统衔接、开发或调整程序接口、制作统计分析报表等。	△
12	其他工作指标	其他工作	协助局方完成工作范围内的其他临时性工作。	△

4 人员要求

4.1 总体要求

（1）投标人所提供的驻场运维人员须具备胜任工作岗位的资历和能力。投标人应严格开展驻场运维人员背景审查，在委派运维人员前，需向项目采购方提供拟委派人员的技能证书、工作简历、无犯罪记录承诺函等资料，由项目采购方核准上岗，资料由采购方留存备案。对于资料缺失或不符合工作要求的驻场运维人员，不允许上岗。

（2）运维人员一旦确定，服务方必须保证人员稳定。如运维人员的确需要变动，由服务方提前 1 个月补齐相当水平人员，并轨工作至少 2 周以上并通过采购方认可后，方可同意更换运维人员。

（3）运维人员正式离岗前应做好工作交接，据实填写《驻场人员离岗审批表》并提交项目采购方审批，待审批同意以后注销账号权限，回收运维终端和运维工位等相关程序办结方可离岗。

（4）驻场运维人员工作能力和工作态度达不到采购方要求的，采购方有权要求更换。运维人员受采购方和服务方双重管理，采购方的意见应作为运维人员业绩考核的重要依据。

（5）驻场运维人员在工作过程中，应遵守国家税务总局和海南省税务局关于网络、信息安全等方面的规定。投标人须与采购方签订《保密协议》，驻场运维人员与采购方签订《保密承诺书》，填写《驻场人员上岗审批表》，并按照采购方要求开展驻场运维人员工作纪律、服务规范、网络和数据安全管理制度相关培训。如发生窃取、违规篡改税务信息或导致税务系统工作秘密泄露到非相关人员或税务信息系统之外，采购方有权追究投标人和驻场运维人员的法律责任。

（6）驻场运维人员在运维工作期间必须遵守《国家税务总局海南省税务局信息化运维人员管理规范（试行）》所制定的管理规则，接受采购方的监督与考核。

4.2 技术团队

投标人所提供的驻场运维人员须具备胜任工作岗位的资历和能力，驻场运维人员须具备专科及以上学历，专科学历在信息化岗位工作不少于五年或取得计算机相关专业技术类职称证书中级及以上，本科学历在信息化岗位工作不少于两年或取得计算机相关专业技术类职称证书中级及以上。

本项目配备 2 名驻场运维人员。

5 管理实施要求

本项目在采购方指定的工作现场设立运维项目组，并提供技术运维工程师，负责技术支持咨询、应用系统软件维护、数据库维护、系统运行监控、日常问题运维处理及数据查询等工作。同时配备项目经理全面负责现场整个运维项目组的管理工作及相关运维服务工作，以及负责沟通、协调、管理。制定现场运维实施计划、定期报告等，并在采购方的总体运维体制下进行现场运维团队和工作管理。

5.1 服务时间要求

驻场运维人员提供 7×24 小时运维支持服务。法定节假日或非工作时间，如有需要，投标人须按照采购方要求，适当延长驻场运维服务，保证及时响应，并在 2 小时内基于相关分析和答复。遇重大紧急问题，现场运维不能解决的，投标人应在 2 小时内派驻远程工程师提供现场服务支持。

5.2 故障响应和故障处理要求

故障处理服务是指在应用系统运行出现异常情况下的管理操作流程。包括在最短的时间内恢复正常的服务运营，将故障对业务负面影响降至最低，保证运营系统最高级别的服务质量和可用性，力求找到引发故障的根源，并及时着手改善或纠正等。

在服务期内，投标人须提供故障处理服务，及时响采购方所提出的系统、业务、应用软件故障等处理要求，并根据不同故障级分别做出安排并将处理方案和结果反馈给采购方。当发生系统无法访问或系统业务大面积阻断等重大紧急故障时，应立即响应，并在 30 分钟内采取相应措施以确保系统可正常访问，如 30 分钟内无法解决，应立即启动应急处理预案。

5.2.1 系统故障定义及分类

系统故障是指系统无法为工作人员及用户提供服务、或者是其他影响到用户体验等的事件。如应用软件无法访问、数据混乱、页面打开速度极度缓慢、某些业务功能不可用等情况都属于系统故障范畴。

故障分类	描述
一级故障	灾难性故障，系统的核心功能无法使用，影响绝大部分用户。
二级故障	重大故障，系统的核心功能无法使用，影响部分用户。
三级故障	一般故障，系统的非核心功能无法使用，影响部分用户。
四级故障	除 P1, P2, P3 的故障，系统的周边功能无法使用，影响小部分用户。

5.2.2 系统故障响应服务标准

对于每一类的故障，应制定响应时间规划。根据现场情况，各类故障的响应时间应如下表所示：

故障分类	响应时限	处理时限
一级故障	5 分钟	30 分钟
二级故障	5 分钟	2 小时
三级故障	2 小时	24 小时
四级故障	3 小时	48 小时

驻场运维人员需严格遵循“响应时限表”当中的内容，做好响应工作，如无法在规定的响应时限和处理时限内处理完成，必须应立即向采购方运维主管部门报告并说明原因。

5.2.3 系统故障处理流程

对于一级/二级故障，运维人员须立即通知项目经理和采购方相关主管部门，组织运维服务人员（包括现场及远程支持人员）对问题及时处理，分析解决问题；重大事件的处理应以“最快速度、最小影响”为原则，积极稳妥的推进，对于采购方不同意的处理请求，不得擅自进行处理。及时通报故障处理进度，故障解决后出具《重大事件处理报告》并存档。

对于三级/四级故障，运维人员应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（涉及数据修改必须先编写 SQL 语句），并及时推送运维单。运维问题在投标人每个岗位上的处理平均时限不超过 1 天，该平均时限要求随着运维工作体系优化进一步压缩。对当日确实无法办结的事件单进行情况说明。

6 保密要求

(1)投标人须与国家税务总局海南省税务局签订《网络安全保密承诺书（适用于单位）》，其项目驻场运维人员须与国家税务总局海南省税务局签订《网络安全保密承诺书（适用于个人）》。投标人及其驻场运维人员须遵循与网络安全相关的国家法律法规和税务系统规章制度。

(2)投标人须明确其驻场运维人员的岗位职责、工作范围、账户权限、操作流程等内容。做好权限管理，按照“最小化授权”原则，告知采购方分配驻场运维人员履职所需权限，建立帐号权限台账，在人员岗位调整或者工作权限发生变化时，及时通知采购方进行帐号和权限的调整。按照采购方的要求定期开展帐号权限检查清理工作，及时清理僵尸帐号和停用帐号。

(3)驻场运维人员服务过程中对信息系统的巡检、修改、调整、更新、升级等维护操作，须严格按照采购方指定的运维渠道进行运维，不得直连数据库和服务端，不得远程运维。

(4)执行采购方有关信息应用系统数据维护或数据提取时，需按照运维要求及实际工作内容，明确数据的加工目的和查询范围，禁止非授权数据查询和加工

操作。

(5)驻场运维人员所接触的采购方各应用系统的相关信息和数据只允许本人在本运维项目中使用，禁止将系统数据留存在本地运维终端或者云端存储区域、不得将其数据拷出至存储介质。

(6)保守采购方工作秘密，保守纳税人商业秘密，不得以任何形式向他人泄露。未经审批检验，投标人及其人员不得携带外部设施进入海南省税务系统办公及延伸点区域。确需入场或接入税务网络的外部计算机终端和存储介质及其他设施，须事先提交设备入场、入网申请材料，经严格执行审批和准入审验后方可入场或接入税务系统各类网络，并纳入税务系统计算机类设施的统一管理。服务期满后，原入场或入网的外部设施需带离的，应事先提交设备离场、脱网申请材料，经审批、检验并作相关安全处置后方可带离。

(7)服务期满后与本项目相关的电脑终端和存储设备及应用系统中的所有数据、账户和权限等资料，均应被有效转移至采购方或进行安全可靠的回收或销毁。服务期内中途退出项目的人员也应实施该转移、回收或销毁后方可退出项目。

7 知识转移要求

投标人应按照采购方的要求对项目文档的质量、数量、提供方式、提供时间等，对项目中服务工作所涉及的文档进行整理，并提交给采购方进行归档。

8 风险管控要求

服务方提供的项目服务人员，须提供无犯罪记录证明，如供应商和个人无法提供的，由供应商进行背景调查并出具证明和承诺函。

9 履约验收要求

9.1 总体要求

验收名称	验收要求
第 1 次验收	采购方将每月按照《服务考核办法》进行运维服务考核，考核结果将决定运维费用的扣款额。中标商按照考核标准实施运维服务工作，项目服务期满后，采购方对中标商的运维服务进行考核并进行项目验收。 满足项目验收条件后由投标人申请，采购方组织相关人员确定验收形式，进行项目验收。投标人应在项目验收前准备相关验收材料，包括但不限于系统运维工作台账，运维工作月报，验收报告，系统巡检情况，版本发布记录，联调报告，

	考核考勤表等。采购方根据本项目的运维需求及合同要求，确定投标人是否提供相应的服务内容，是否满足验收标准。
--	--

10 其他要求

10.1 必备要求

10.1.1★税收信息化项目开发和应用管理工作要求

供应商在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守国家税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作要求。对于因失信行为纳入《税务系统信息化服务商失信行为记录名单》的供应商，存在一般失信行为的，由采购人函告服务商；存在严重失信行为的，由采购人约谈服务商主要负责人；对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同、拒绝参加税务系统政府采购活动等措施；对于存在影响恶劣的严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

10.1.2★供应链安全管理要求

1、人员资格要求

(1) 签订承诺书。供应商应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。

(2) 开展背景审查。供应商承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。

(3) 设置网络安全负责人（由驻场运维人员兼任）。供应商为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

2、日常行为规范要求

(1) 工作能力要求。供应商负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

(2) 教育培训要求。供应商负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。

3、违约惩戒措施

供应商对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人按照《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》（税总办征科发〔2022〕1号）要求，组织对供应商进行失信行为认定，并采取相应的处置措施。

10.1.3★信息化服务运维人员要求

本项目涉及信息化服务运维人员的，运维人员应当是运维单位的正式人员，或者是与运维单位签订1年以上劳动合同且实际工作满1年的人员，常驻运维人员应当为技术骨干。

10.1.4 其他

1. 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

2. 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 号《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

3. 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采

购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

10.2 知识产权要求

项目完成后，服务方应将项目相关的所有报告、材料、过程文件全部交接给采购方，不得有所保留。交接的所有资料都必须为简体中文，且清楚明了。采购方无需对知识转移支付任何费用。

10.3 付款安排

付款名称	付款要求	付款比例(%)
第 1 次付款	首付款	20.0
第 2 次付款	验收尾款	80.0