

招 标 文 件

（商务部分）

项目名称：山东税务2026年全国统一规范电子税务局运行维护项目

项目编号：SD2026-DLGK-C0096-B00

采 购 人：国家税务总局山东省税务局

代理机构：山东三木招标有限公司

时 间：二零二六年八月

目 录

第一章 投标邀请	3
第二章 投标人须知	5
投标人须知前附表	5
一、总则	18
二、招标文件	19
三、投标文件	20
四、投标文件递交	23
五、开标与评标	23
六、中标和合同	28
七、询问和质疑	28
八、其他	29
第三章 评标方法及标准	31
1. 评标方法	31
2. 评标标准	30
第四章 政府采购合同文本	36
第五章 投标文件格式	50
第六章 项目采购需求	79

第一章 投标邀请

项目概况

山东税务 2026 年全国统一规范电子税务局运行维护项目的潜在投标人应在山东三木招标有限公司获取招标文件，并于 2026 年 9 月 8 日 9 点 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：SD2026-DLGK-C0096-B00

项目名称：山东税务 2026 年全国统一规范电子税务局运行维护项目

预算金额：396.6 万元

最高限价：396.6 万元

采购需求：为保障新电子税局稳定、高效运行和问题的快速解决，本项目拟采购现场运行维护服务。投标人协助采购人进行系统管控，负责日常运行维护、运行监控及故障处理、软件版本管理、培训指导、安全整改加固，以及其他运行维护服务工作。服务期：2026 年 10 月 1 日至 2027 年 9 月 30 日。

合同履行期限：自合同签订之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。

本项目接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；

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：如以联合体形式投标的，参加联合体的投标人均应当具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合体协议，载明联合体各方承担的工作和义务；

4. 未列入“信用中国”网站、中国政府采购网的失信被执行人、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。

三、获取招标文件

时间：2026 年 8 月 18 日至 2026 年 8 月 24 日（提供期限自本公告发布之日起不得少于 5 个工作日），每天 08:30 至 17:00。（北京时间，法定节假日除外）

地点：山东省济南市市中区二环南路 6636 号中海广场 8 层 805 室

方式：①现场获取（山东省济南市市中区二环南路 6636 号中海广场 8 层 805

室)。②线上获取(登录山东三木招标网: <http://www.chinasanmu.com.cn/>)。

备注: ①咨询电话: 0531-81764009(开户名称: 山东三木招标有限公司。开户行: 民生银行大观园支行。银行账号: 1610014210002213)。②未按上述要求获取招标文件的, 均无效。本项目资格后审, 获取文件成功不代表资格审查的最终通过或合格。

售价: ¥200.0 元, 本公告包含的招标文件售价总和。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间: 2026 年 9 月 8 日 9 点 00 分(北京时间);

开标时间: 2026 年 9 月 8 日 9 点 00 分(北京时间);

地点: 山东省济南市市中区二环南路 6636 号中海广场北大堂负一层山东三木招标有限公司开标二室。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目落实的政府采购政策: (1) 政府采购促进中小企业发展政策; (2) 政府采购促进残疾人就业政策; (3) 政府采购支持监狱企业发展政策; (4) 政府采购节能、环保产品优惠政策; (5) 本国产品政府采购优惠政策。

2. 本次采购公告在中国政府采购网(<http://www.ccgp.gov.cn/>)上发布。

七、对本次招标提出询问, 请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称: 国家税务总局山东省税务局

地址: 山东省济南市英雄山路 155 号

联系方式: 张家霖 0531-85656051

2. 采购代理机构信息

名称: 山东三木招标有限公司

地址: 山东省济南市市中区二环南路 6636 号中海广场 8 楼 805 室招标二部

联系方式: 郭阳 0531-82979333

3. 项目联系方式

项目联系人: 郭阳

电话: 0531-82979333

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序 号	类 别	内 容
1	项目名称、编号、预算及最高限价	项目名称：山东税务 2026 年全国统一规范电子税务局运行维护项目
		项目编号：SD2026-DLGK-C0096-B00
		项目预算：396.6 万元
		最高限价：396.6 万元
2	采购需求	详见《招标文件（技术部分）》
3	项目属性和类别	项目属性： ☐ 货物 ☒ 服务 项目类别： ☒ 信息化项目 ☐ 非信息化项目
4	采购人	名称：国家税务总局山东省税务局 地址：山东省济南市英雄山路 155 号 联系人：张家霖 联系方式：0531-85656051
5	采购代理机构	名称：山东三木招标有限公司 地址：山东省济南市市中区二环南路 6636 号中海广场 8 楼 805 室招标二部 联系人：郭阳 联系方式：0531-82979333 邮箱：sdsmzb@163.com
6	投标人资格要求	1. 符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册。 2. 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定： （1）具有独立承担民事责任的能力； （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

		(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； (5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； (6) 法律、行政法规规定的其他条件。 3. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无。 4. 本项目的特定资格要求：如以联合体形式投标的，参加联合体的投标人均应当具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合体协议，载明联合体各方承担的工作和义务。 5. 未列入“信用中国”网站、中国政府采购网的失信被执行人、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。
7	是否接受联合体投标	☐ 不接受 ☒ 接受（接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供联合体协议；否则无须提供。）
8	采购标对应的中小企业划分标准所属行业	所属行业：软件和信息技术服务业
9	非主体、非关键性工作分包	是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包： 采购包 1： ☒ 不允许 ☐ 允许，（写明可以分包履行的具体内容、金额或者比例）
10	核心产品 （本项目不适用）	货物类项目填写此栏 ☐ 无 ☐ 有 产品名称：_____ 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不

		同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照_____的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。 采用综合评分法的采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同，且通过资格审查、符合性审查的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格，（评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照_____的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定），其他同品牌投标人不作为中标候选人。
11	采购进口产品 （本项目不适用）	☐ 本采购项目拒绝进口产品参加投标 ☐ 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品 ☐ 其他_____
12	信息发布媒体	中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）
13	获取招标文件 时间、地点和 方式等	时间：2026年8月18日至2026年8月24日（提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日），每天08:30至17:00（北京时间，法定节假日除外）。 地点：山东省济南市市中区二环南路6636号中海广场8层805室。 方式：①现场获取（山东省济南市市中区二环南路6636号中海广场8层805室）。②线上获取（登录山东三木招标网：http://www.chinasanmu.com.cn/）。
14	现场考察/踏勘	☒ 不组织现场考察/踏勘 ☐ 组织现场考察/踏勘： 时间：____年____月____日____午____（北京时间） 地点：_____ 联系人：_____

		联系电话： _____ 要求： _____	
15	样品	☒ 不要求提供 ☐ 要求提供： 1. 样品制作的标准和要求： _____ 2. 样品检测报告：（ ☐ 否； ☐ 是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求） 3. 样品的评审方法及评标标准： 内容详见第三章评标办法及标准	
16	投标文件组成	商务部分	一、资格证明文件（参考投标文件格式 5）： 1. ★法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明复印件； 2. ★财务状况报告：2025 年度经会计师事务所审计的财务报告（须提供加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的复印件）；没有经审计的财务报告的，可以提供开标前 6 个月内基本开户银行出具的资信证明复印件； 3. ★依法缴纳税收：2026 年 1 月以来不少于 1 个月依法缴纳税收（不包括个人所得税）的相关材料，如依法免税或不需要纳税的，则应提供相应证明材料复印件； 4. ★社会保障资金：2026 年 1 月以来不少于 1 个月的依法缴纳社会保障资金的相关材料，如依法不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明材料复印件； 5. ★具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料； 6. ★参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；

			7. ★特定资格要求证明复印件（如以联合体形式投标的，参加联合体的投标人均应当具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合体协议，载明联合体各方承担的工作和义务）。
			二、开标一览表： 1. ★投标报价表（参考投标文件格式 3）；
			三、其他文件及资料： 1. ★授权委托书（参考投标文件格式 1）； 2. ★投标函（参考投标文件格式 2）； 3. 商务条款偏离表（参考投标文件格式 4）； 4. 中小企业声明函（中小企业投标的，应按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号印发）《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号）如实填写并提交此函）（参考投标文件格式 6）； 5. 监狱企业证明文件[监狱企业投标的，应提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的证明文件]（参考投标文件格式 8）； 6. 残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位投标的，应提交此函）（参考投标文件格式 7）； 7. ★供应商公平参与市场竞争承诺函（参考投标文件格式 12）； 8. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。
		技术部分	1. 技术条款偏离表（参考投标文件格式 13）； 2. 日常运行维护方案； 3. 运行监控及故障处理方案；

		4. 软件版本管理方案； 5. 培训指导方案； 6. 安全整改加固方案； 7. 技术力量一览表（参考投标文件格式 15）； 8. 技术人员简历表（参考投标文件格式 16）； 9. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。
		以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。
17	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起计算 <u>120</u> 日历日。
18	提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点等	提交方式： 纸质文件提交 投标截止时间和开标时间： 2026年9月8日9点00分（北京时间） 开标方式： 线下开标 提交投标文件地点： 山东省济南市市中区二环南路6636号中海广场北大堂负一层山东三木招标有限公司开标二室 开标地点： 山东省济南市市中区二环南路6636号中海广场北大堂负一层山东三木招标有限公司开标二室 联系电话： 0531-82979333
19	投标保证金	☒ 不要求提供 ☐ 要求提供： （1）金额： 采购包1：人民币_____元。 （2）提交方式：_____ 收款单位：_____ 开户银行：_____ 银行账户：_____
20	不予退还投标保证金的情形	有下列情形之一的，投标保证金将不予退还： （1）投标人串通投标或有视为串通投标情形之一的；

		(2) 投标人提供虚假材料； (3) 投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人； (4) 投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标文件； (5) 中标人有下列情形之一的： a. 除不可抗力外，因中标人自身原因未在中标通知书要求的期限内与采购人签订政府采购合同； b. 未按照招标文件、投标文件的约定签订政府采购合同或提交履约保证金。 注：若上述投标保证金不予退还情形给采购人（采购代理机构）造成损失，则投标人还要承担相应的赔偿责任。
		其他不予退还投标保证金的情形：____/____
21	信用记录审查	根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，开标结束后，采购人、采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），对投标人截止到投标截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，其投标将被拒绝。 本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。 在上述指定网站不能查询信用信息的投标人，应提供相关证明材料（原件加盖公章）。
22	促进中小企业发展	根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），鼓励中小企业参加本项目采购活动。 在货物采购项目中，满足所有标的均由中小企业制造，即所有标的均由中小企业生产且使用该中小企业商号或

		者注册商标的，可享受中小企业扶持政策。 在服务采购项目中，满足服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，可享受中小企业扶持政策。 本项目： ☐专门面向中小企业采购项目。 ☐预留份额面向中小企业采购项目（说明：_____）。 ☒非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的投标价格给予 15% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体的采购项目，对于联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体的报价给予 5% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。
23	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，按照 投标人须知前附表第 22 项 享受价格扣除政策。
24	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，按照 投标人须知前附表第 22 项 享受价格扣除政策。
25	其他法律法规强制性规定或扶持政策	本项目中强制采购节能产品的货物名称： 采购包 1：___无___。 注：投标人所投上述产品（《节能产品政府采购品目清单》中以“★”标注的产品品目）必须具有节能产品认证证书，并提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件，否则投标无效。 本项目中采购信息安全产品的货物名称： 采购包 1：___无___。 注：投标人所投上述产品须为国家认证的信息安全产品，

		并提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原中国信息安全认证中心）按国家标准认证颁发的有效认证证书复印件，否则投标无效。 其他法律法规强制性规定或扶持政策： 采购包1： <u>（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。</u> <u>（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。</u> <u>（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。</u> <u>（4）本项目中如涉及节能环保产品的，应严格执行国家相关法律法规的要求。</u> <u>（5）本项目中如涉及本国产品的，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通</u>
--	--	--

		知》（国办发〔2025〕34号）规定，既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。 供应商对其提供的产品出具《关于符合本国产品标准的声明函》或财政部会同有关部门规定的有关证明文件。 投标人在投标文件中承诺其提供的本国产品占其提供的全部产品成本之和比例是否达到80%。 评审过程中对供应商所出具的《关于符合本国产品标准的声明函》的完整性、准确性进行审查，审查要求执行《关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）以及关于贯彻落实《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》的意见（财库〔2025〕30号）。 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。
26	评标方法及分值	☐ 本项目采用最低评标价法，详见招标文件商务部分第三章。 ☒ 本项目采用综合评分法，其中价格分值为 10 分，其他因素分值为 90 分，详见招标文件商务部分第三章。
27	履约保证金	☒ 不要求提供 ☐ 本采购项目履约保证金为合同金额的__%，提交方式为

		银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。 账户信息： _____ 收款单位： _____ 开户银行： _____ 银行账号： _____
28	询问	潜在投标人、投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构应当在 3 个工作日内对依法提出的询问作出答复，但答复内容不得涉及商业秘密。 联系电话： 0531-82979333 联系人： 郭阳
29	接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址等	质疑联系方式： （1）接收质疑函的方式：参与本项目采购活动的投标人如有质疑的，请按照《政府采购质疑和投诉办法》第十二条有关规定以书面形式将质疑函提交采购人或采购代理机构。逾期提交的，采购人或采购代理机构有权不予答复。 （2）联系部门： 招标二部 （3）联系电话： 0531-82979333 （4）通讯地址： 山东省济南市市中区二环南路 6636 号中海广场 8 楼 805 室
30	需提交的投标文件份数	需提交的投标文件份数： （1）正本 <u>1</u> 份、副本 <u>6</u> 份。 （2）电子文件 <u>1</u> 份 (☒ 签字盖章后的 PDF 版扫描件 ☒ Word 可编辑文档)。 采用光盘或 U 盘刻录提交。
31	代理费用	代理费用： （1）本项目代理费用由 <u>中标人</u> 支付。 （2）代理费用收取方式及标准：以中标金额为计算基础，

		按中标服务费收费标准（见下表）的 80%向山东三木招标有限公司交纳中标服务费。	
		中标金额（万元）	服务招标（差额定率累进法）
		100 以下	1. 50%
		100-500	0. 80%
		500-1000	0. 45%
		1000-5000	0. 25%
		支付形式：电汇 收款单位：山东三木招标有限公司 开户银行：民生银行大观园支行 银行账号：1610014210002213	
32	其他补充事项	其他补充事项：无	

一、总则

1. 预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局山东省税务局批准立项。

1.2 本项目预算资金见**投标人须知前附表**，已列入国家税务总局山东省税务局预算。

2. 合格的产品和服务

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

2.2 合格的产品和服务即**采购需求见招标文件（技术部分）**。

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

3. 合格的投标人

3.1 一般规定

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

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

3.1.3 资格条件中所称“重大违法记录”，是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

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

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

3.1.4 信用记录要求

采购人、采购代理机构应当通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询投标人的信用记录，并对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，应当拒绝其参与政府采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

3.2 联合体

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

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

3.2.3 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

3.2.4 联合体应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

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

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

3.3 禁止规定

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

3.3.2 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。否则投标无效。

4. 投标费用

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

二、招标文件

5. 招标文件构成

第一部分 商务部分

(1) 投标邀请

(2) 投标人须知

- (3) 评标方法及标准
- (4) 政府采购合同文本
- (5) 投标文件格式

第二部分 技术部分

6. 招标文件询问、澄清或修改

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

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

6.3 澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

6.4 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

6.5 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

三、投标文件

7. 投标文件编制

7.1 投标文件的编制

7.1.1 投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行投标文件的编制。

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

7.2 投标文件的语言

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

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

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

8. 投标文件的组成

8.1 投标文件包括商务部分和技术部分。

8.2 投标文件**商务部分**主要包括的文件和资料：

8.2.1 资格证明文件，见**投标人须知前附表**。

8.2.2 其他文件及资料，见**投标人须知前附表**。

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

8.4 证明资料如标明有效期的，必须在有效期内。

9. 报价要求

9.1 除招标文件另有规定外，投标应以人民币报价。

9.2 本项目不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。

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

9.4 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

9.5 异常低价审查

9.5.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

(1) 投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值50%的，即投标报价 $< \text{全部通过符合性审查投标人投标报价平均值} \times 50\%$ ；

(2) 投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标报价50%的，即投标报价 $< \text{通过符合性审查的次低报价投标人投标报价} \times 50\%$ ；

(3) 投标报价低于采购项目最高限价45%的，即投标报价 $< \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ ；

(4) 评标委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

9.5.2 评标委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第1项至第4项情形的，

应当要求相关投标人在评标现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关投标人的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第3项情形，投标人已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标人不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料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。

采购人、采购代理机构应当为评标委员会在评审现场及时获取同类项目中标价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。评标委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评标工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。

异常低价投标审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随投标人提供的相关书面说明及证明材料，以及评标委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

9.6 最低报价不能作为中标的保证。

10. 投标文件的书写、密封、签署、盖章

10.1 书写

10.1.1 投标文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写。

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

10.2 密封

10.2.1 投标文件应胶装或装订成册，避免材料散装、脱落。

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

10.3 签署、盖章

10.3.1 投标文件中要求签字处应由投标人的单位负责人（投标人代表）签字或加盖个人印章。

10.3.2 投标文件必须按照招标文件给出文件格式的签署要求进行签署。

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

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

11. 投标有效期

11.1 投标有效期见**投标人须知前附表**，在此期间，投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人或者采购代理机构有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期，否则作为无效投标处理。

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

四、投标文件递交

12. 投标文件递交

12.1 投标人应当在**投标人须知前附表**要求提交投标文件截止时间前，根据《投标人须知前附表》载明方式提交投标文件。提交投标文件截止时间后，递交投标文件的投标将被拒绝。

13. 投标文件补充、修改或撤回

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

13.2 提交投标文件截止时间后，不支持对已提交的投标文件作任何补充、修改或者撤回。

五、开标与评标

14. 开标

14.1 开标在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间进行。开标地

点详见**投标人须知前附表**。

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

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

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

14.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

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

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

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

15. 投标资格审查

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

15.1.1 审查投标人按照8.2.1提交的“**资格证明文件**”。

15.1.2 信用记录审查。见**投标人须知前附表**。

15.2 未通过资格审查的投标人，**其投标无效**。

15.3 合格投标人不足3家的，不得评标。

16. 评标委员会的组成

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

17. 投标符合性审查

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

17.2 未通过符合性审查的投标人，**其投标无效**。

17.3 通过符合性审查的投标人不足3家的，应予以废标。

18. 投标文件的澄清

18.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

18.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

18.3 关于投标描述（即投标文件中描述的内容）

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

（2）投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：

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

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

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

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

18.5 投标人的澄清必须在规定的时间内提交。

19. 核价原则

19.1 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

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

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

（5）同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照18.2条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

20. 投标无效

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

（1）不具备招标文件中规定的资格要求的；

（2）投标文件组成中“资格证明文件”未提供或无效的；

（3）未通过信用记录审查或未提供相关证明材料的。

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

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

（2）投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

（3）投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

（4）投标有效期不足的；

（5）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

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

（1）提供虚假投标文件材料的；

（2）投标人串通投标的；

(3) 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且不能证明其报价合理性的。

(4) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

21. 比较与评价

21.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

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

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

21.4 评标结果按评审得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

21.5 评标方法及标准**详见招标文件商务部分第三章。**

21.6 评标委员会成员应当在评标报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

22. 废标

22.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- (1)符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

22.2 废标后，采购人或者采购代理机构将废标理由通知所有投标人。

六、中标和合同

23. 中标

23.1 本项目根据采购人的委托,评标委员会直接在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

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

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

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

23.5 中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

24. 签订合同

24.1 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内,按照招标文件和中标人投标文件的规定,与中标人签订合同。

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

24.3 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

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

25. 履约保证金

25.1 需提交履约保证金的项目,中标人应在合同签订之日起30日内,按照**投标人须知前附表**的规定,向采购人提交履约保证金。

七、询问和质疑

26. 询问

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

27. 质疑

27.1 潜在投标人、投标人（统称质疑人）认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑。联系部门、联系电话、通讯地址、电子邮箱见**投标人须知前附表**。

27.2 在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

27.3 质疑人应知其权益受到损害之日，是指：

（1）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

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

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

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

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

八、其他

28. 保密

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

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

29. 知识产权与规避专利、版权纠纷

29.1 知识产权

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

29.2 规避专利、版权纠纷

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

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

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

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

第三章 评标方法及标准

1. 评标方法

1.1 本项目评标方法：采用综合评分法

2. 评标标准

2.1 本项目采用综合评分法进行评标，综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。评审因素主要内容如下表。

2.2 本项目价格分值为10分，客观分60分，主观分30分。评标标准如下表：

序号	类别	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
1	价格分 (10 分)	投标 报价	价格	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10。 （1）评标基准价是指满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。 （2）因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。	10
2	客观分 (60 分)	商务 因素	成功案例	投标人或联合体成员签订的类似合同案例，每提供一个合同得 1 分，最多得 3 分。 注： 1. 有效案例为 2023 年 8 月 1 日以来（以合同签订日期为准）投标人或联合体成员签订的类似合同案例。 2. 应提供合同复印件。合同复印件应能清晰体现合同甲乙双方、合同签订时间、合同金额、合同主要内容等，否则不得分。	3
3			技术力量	项目经理： 1. 具备信息系统项目管理师资格认证或相关专业高级职称，得 1 分。 2. 具有 2 个及以上项目的管理经验（项目范围包括信息系统开发、升级完善或运维服务项目。需提供能证明该人员管理经验的相关材料，包括合同及对应的投标/响应文件复印件关键页；或提供合同复	10

				印件及甲方开具的用户证明等），得 1 分。 注：相关证明材料复印件附至投标文件中。	
				技术团队： 1. 运行维护服务人员每有 1 人具有计算机技术与软件专业技术资格（高级）或相关专业高级职称的，得 0.5 分，本项最高得 2 分；每有 1 人具有计算机技术与软件技术资格（中级）或项目相关专业中级职称的，得 0.4 分，本项最多得 2 分。 2. 运行维护服务人员每有 1 人具有 2 个及以上项目的实施经验（项目范围包括信息系统开发、升级完善或运维服务项目。需提供能证明该人员实施经验的相关材料，包括合同及对应的投标/响应文件复印件关键页；或提供合同复印件及甲方开具的用户证明等），得 0.4 分，本项最高得 4 分。 注：相关证明材料复印件附至投标文件中。同一人员具有多个证书的不重复计分。项目经理如兼任，不重复计分。	
4		技术因素	满足指标要求情况	本项目招标文件技术部分中： ★代表最关键指标项，不满足该指标项将导致响应被拒绝； #代表重要指标项，满足该指标项得 3 分，共计 11 项，共计 33 分； △代表一般指标项，满足该指标项得 2 分，共计 7 项，共计 14 分。 1. 对于同一指标项中的多条（行）描述，有一条（行）描述不满足，该项不得分。 2. 如涉及其他评审因素内容，在其他评审因素中不再重复计算。	47
5	主观分 (30 分)		日常运行维护	对投标文件中日常运行维护方案进行打分，方案内容全面、表述清晰、符合实际、逻辑严谨、阐述的内容有针对性、合理可行的得 9 分，每出现一处缺	9

			方案	陷扣 1.5 分，扣完为止。未提供的不得分。	
6			运行 监控 及故 障处 理方 案	对投标文件中运行监控及故障处理方案进行打分， 方案内容全面、表述清晰、符合实际、逻辑严谨、 阐述的内容有针对性、合理可行的得 9 分，每出现 一处缺陷扣 1.5 分，扣完为止。未提供的不得分。	9
7			软件 版本 管理 方案	对投标文件中软件版本管理方案进行打分，方案内 容全面、表述清晰、符合实际、逻辑严谨、阐述的 内容有针对性、合理可行的得 6 分，每出现一处缺 陷扣 1 分，扣完为止。未提供的不得分。	6
8			培训 指导 方案	对投标文件中培训指导方案进行打分，方案内容全 面、阐述的内容有针对性、合理可行的得 3 分，每 出现一处缺陷扣 1 分，扣完为止。未提供的不得分。	3
9			安全 整改 加固 方案	对投标文件中安全整改加固方案进行打分，方案内 容全面、阐述的内容有针对性、合理可行的得 3 分， 每出现一处缺陷扣 1 分，扣完为止。未提供的不得 分。	3
合计				100	
注：缺陷是指：内容与实际情况不符、内容与项目无关、内容表述错误、内容前后表述矛盾、 内容与项目不匹配、内容不利于项目实施、项目信息错误、不符合本项目涉及的相关规范或 标准要求的任意一种情形。					

2.3 落实政府采购政策进行价格调整的规则：

政府采购政策	价格扣除规则	享受价格扣除的条件
节约能源政策 (本项目不适用)	对列入节能产品政府采购品目清单的产品（非强制类），在评审时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为 6%。	提供该产品依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。
保护环境政策	对列入环境标志产品政府采购品	提供该产品依据国家确定的

（本项目不适用）	目清单的产品,在评审时予以价格扣除,用扣除后的价格参与评审,本项目的扣除比例为6%。	认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书。
本国产品政府采购政策（本项目不适用）	对本国产品给予价格评审优惠,对本国产品的报价给予20%的价格扣除,用扣除后的价格参与评审。 投标人为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该投标人提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上时,对该投标人提供的全部产品给予20%的价格评审优惠。 如提供本国产品的投标人同时符合政府采购支持中小企业政策。 投标人参与评审的价格=最终报价-最终报价*小微企业价格扣除比例-本国产品报价*20%。	按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）如实填写并提交关于符合本国产品标准的声明函或财政部会同有关部门规定的有关证明文件（参考投标文件格式9）。 本国产品占比承诺函（参考投标文件格式10）。
促进中小企业发展政策	对小型和微型企业的投标价格给予15%的扣除,用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体的采购项目,对于联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的,采购人、采购代理机构应当对联合体的报价给予5%的扣除,用扣除后的价格参加评审。	按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号印发）《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）如实填写并提交中小企业声明函。
促进残疾人就业政策	按照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕	提交残疾人福利性单位声明函。

	141 号) 有关规定执行。	
支持监狱企业发展政策	按《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) 有关规定执行。	提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团) 出具的监狱企业证明文件。

2.4 推荐中标候选人

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

2.4.2 推荐中标候选人的数量: 3家。

2.4.3 中标人数量: 1家。

中标候选人并列的, 按照随机抽取的方式确定中标人。

2.4.4 本项目根据采购人的委托, 评标委员会直接在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

第四章 政府采购合同文本

合 同 书

项目名称：

合同编号：

甲 方： _____

乙 方： _____

日 期： _____ 年 _____ 月

合同条款前附表

序号	内 容	
1	合同名称	项目合同书
2	合同编号	
3	合同类型	
4	定价方式	
5	项目类别	☒ 信息化项目 ☐ 非信息化项目
6	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
7	乙方名称	
	乙方企业性质	☐ 大型企业 ☐ 中型企业 ☐ 小型企业 ☐ 微型企业 ☐ 监狱企业 ☐ 残疾人福利性单位 ☐ 其他
	乙方地址	
	乙方联系人	
	联系电话	
	乙方绝对所有权拥 有者姓名	
	统一社会信用代码	
	开户名称	
	开户银行	
	银行行号(联行号)	
	银行账号	
8	合同金额	人民币_____元整 (¥_____)

9	服务内容	
10	合同付款	合同以人民币结算，付款方式如下：_____
11	履约保证金及返还	☐本项目不要求提供履约保证金。 ☐本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额____%，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。 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障期（服务期）满验收意见。 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，以电汇方式返还履约保证金或退回保函。
12	合同履行期限	自合同签订之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止
13	服务期	
14	合同履约地点	

一 合 同

_____（以下简称“甲方”）通过____采购方式，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（另附）；
- （4）投标（响应）文件（另附）。

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，付款方式如下：

5. 合同签订及生效

本合同一式____份，甲方持____份，乙方持____份，具有同等法律效力，由甲乙双方签字并盖章后生效。

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：

乙方：

盖章：

盖章：

签署人：

签署人：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

二 合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指_____。

1.1.1 “甲方采购部门”见“合同条款前附表”第6项“甲方采购部门”。

1.1.2 “甲方需求部门”见“合同条款前附表”第6项“甲方需求部门”。

1.2 “乙方”见“合同条款前附表”第7项“乙方名称”。

1.3 “合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第9项“服务内容”。

3.2 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并在限期内尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方承担，甲方保留解除合同及索赔的权利。

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

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

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用已全部含在合同总金额中，不单独进行支付。

4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、软件著作权、版权等）的起诉。如果甲方在使用乙方货物或货物的任何一部分过程中，第三方提出货物侵犯其专利权、工业版权、使用权等知识产权的，乙方应当修正以避免侵权。如果甲方在使用乙方货物或货物的任何一部分过程中，第三方指控侵犯其专利权、工业版权、使用权等知识产权的，乙方应自费为甲方答辩，并支付法院最终判决的甲方应支付第三方的一切费用、赔偿甲方由此遭受的损失。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权和修改权，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

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

5. 保密条款

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

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

- （1）应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；
- （2）在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；
- （3）未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- （4）未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式（如 E-mail）携带出甲方场所；
- （5）未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- （6）严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；
- （7）不得进行系统软硬件设备的远程维护；

(8) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

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

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

6. 项目管理

6.1 乙方应按照甲方项目整编归档内容、整理标准质量、移交时间等档案管理要求，对项目相关文件进行收集、整理、归档并移交。

6.2 乙方应按甲方要求，配合做好政务信息系统安全检查、评测、审计、工程监理等监督管理工作及系统间数据交互和衔接工作，如实、完整提供政务信息系统建设、运营、维护和政务数据安全相关管理情况，不得拒绝、隐匿、瞒报。

7. 履约验收

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

7.2 具体履约验收要求及验收方案详见招标（采购）文件。

8. 履约保证金

8.1 需提交履约保证金的项目，乙方应按照“合同条款前附表”第11项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

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

8.3 如乙方未能按时支付合同约定的违约金、赔偿金、其他应付款项等的，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中扣除上述款项。乙方应在甲方扣除履约保证金后15天内，及时补充扣除部分金额。若逾期补充的，每日应按应补充金额的万分之五（0.05%）支付甲方违约金。

8.4 乙方不履行合同、或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，并应按合同约定支付违约金、赔偿金等。

8.5 履约保证金在合同履行期满后，扣除相应款项（如有）且双方无争议后，

凭返还申请等资料一次性无息返还，详见“合同条款前附表”第11项“履约保证金及返还”。

9. 履约延误

9.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

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

9.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期违约金。

9.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期违约金之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期违约金。

9.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内退还履约保证金。乙方可要求甲方按照合同订立时1年期贷款市场报价利率支付逾期利息。特殊原因逾期返还的，双方协商解决。

10 违约责任

10.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

10.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第9条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

10.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证

书等向乙方提出索赔。

10.4 当甲方因乙方的实际履行与合同约定之间存在差异而提出索赔时，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

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

10.5 信息化服务商聘用离职税务人员的风险控制

10.5.1 信息化服务商是指为税务总局、各省（自治区、直辖市和计划单列市）税务局提供信息化项目承建、运维、咨询、监理服务或参加相关采购活动的单位或个人；

10.5.2 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员的风险控制制度；

10.5.3 本合同履行期间，乙方不得聘用3年内离职的原从事过税收信息化及相关信息系统业务条线的税务人员。原从事过，是指离职前3年内从事过税收信息化工作及及相关信息系统业务条线工作。如果乙方有前述违约行为，甲方有权从应付乙方款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；

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

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

11. 不可抗力及其他

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

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

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

合理的时间内达成进一步履行的协议。

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

12. 争端的解决

12.1 甲乙双方应通过友好协商，解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始 30 天内仍不能解决，则应提请仲裁。

12.2 仲裁应向____仲裁委员会申请仲裁。

12.3 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

12.4 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

12.5 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。

13. 违约解除合同

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

13.1.1 除另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定，累计达2次的；

13.1.2 除另有约定外，如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供货物或服务，迟延累计达20日的；

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

13.1.4 乙方对重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障、恢复正常运行的；

13.1.5 乙方不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经2次整改无明显改进的；

13.1.6 在合同服务期内，同一个应用系统在升级完善、运行维护支持服务过程中，出现5次经甲乙双方确认的用户投诉的；

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

13.1.8 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的，攻击或侵入税务信息系统（包括CA等）的；

13.1.9 乙方拒不修复或更换有缺陷的、损坏的货物的；

13.1.10 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

13.1.11 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

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

13.1.13 乙方对政务信息系统建设、运营、维护项目的主体和关键部分采取转包、分包方式履行合同的；

13.1.14 乙方不配合政务信息系统安全检查、评测、审计、工程监理及系统间数据交互和衔接等工作，不如实、完整提供政务信息系统建设、运营、维护和政务数据安全相关情况的；

13.1.15 乙方违反协议10.5.2的规定，且未按甲方要求在限期内改正或者拒不改正的；

13.1.16 乙方违反协议10.5.3的规定，且未按甲方要求在限期内改正或拒不改正或拒不支付违约金的；

13.1.17 乙方在本合同履行过程中存在“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”相关税务人员及亲属）；

13.1.18 乙方出现本合同未列举的《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》规定的其他严重失信行为；

13.1.19 乙方有其他严重违约行为的。

13.2 如果甲方根据上述第13.1条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的货物及服务，乙方应对甲方购买类似货

物及服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

14. 破产终止合同

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

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

15. 合同修改或变更

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

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

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

16. 转让和分包

16.1 乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

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

16.3 乙方不得对政务信息系统建设、运营、维护项目的主体和关键部分采取分包方式履行合同。

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

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

19. 税费

19.1 乙方应依法缴纳的合同相关税费，均已包含于合同总金额中，甲方不再

另行支付。

20. 合同生效

20.1 本合同一式____份，甲方持____份，乙方持____份，具有同等法律效力，由甲乙双方签字并盖章后生效。

第五章 投标文件格式

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

1. 投标人应严格按照本章规定填写和提交全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致投标文件被误读或查找不到，后果由投标人承担。
2. 所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。
3. 资格声明文件的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。
4. 评标委员会将应用投标人提交的资料并根据自己的判断，决定投标人履行合同的合格性及能力。
5. 全部文件应按投标人须知中规定的语言提交。
6. 以下格式文件为要求填写内容的固定格式，投标人不得擅自修改格式，其他未提供格式的文件和资料由投标人自行设计编制格式填写。

投 标 文 件

商务部分

(填写正本或副本)

项目名称：_____

项目编号：_____

所投采购包：_____

投标人：_____

日 期：_____

格式 1 授权委托书
1-1 法定代表人授权委托书
(适用于授权代表参加投标)

致_____ (采购人或采购代理机构):

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

本授权书于_____ 年_____ 月_____ 日生效, 特此声明。

被授权投标代表无转委托权。

被授权投标代表身份证复印件

投标人名称 (公章): _____

法定代表人 (签字或签章): _____

被授权投标代表 (签字): _____

被授权投标代表联系电话: _____

日期: _____

特别说明:

1. 投标人如由被授权投标代表参与投标活动的, 须同时提供《法定代表人授权委托书》和被授权投标代表身份证复印件。《法定代表人授权委托书》应当按本格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章, 并由法定代表人和被授权投标代表按格式要求签署。

1-2 法定代表人身份证明复印件
(适用于法定代表人参加投标)

法定代表人身份证明复印件

特别说明：

投标人如由法定代表人作为投标代表参与投标活动的，仅须提供法定代表人身份证复印件。

1-3 自然人授权委托书

(适用于自然人投标)

致_____ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明: 我_____ (姓名、身份证号码) 系自然人, 现授权委托
_____ (姓名、身份证号码) 以本人名义参加《_____ 项目》(项目编号:
_____) 的投标活动, 并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体
事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限: 从 _____ 年 _____ 月 _____ 日起至 _____ 年 _____ 月 _____ 日止。

代理人无转委托权, 特此委托。

我已在下面签字, 以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印: _____ 年 _____ 月 _____ 日

特别说明:

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

格式2 投标函

致_____（采购人或采购代理机构）：

根据_____（项目名称）（项目编号：_____）的招标公告，_____（姓名、职务）代表投标人_____（投标人名称、地址）参加项目招标的有关活动。据此函，作如下承诺：

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起 120 天遵守本投标文件中的承诺，且在期满之前均具有约束力。

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

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
- （6）法律、行政法规规定的其他条件。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他要求和资质条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件。

5. 已详细审阅全部招标文件（包括招标文件澄清函），理解投标人须知的所有条款。

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7. 接受招标文件中全部合同条款，且无任何异议；保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

8. 完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在投标文件中明确说明。

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

10. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

11. 对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关

信息保密。

12. 承诺遵守政府采购法律法规及合同约定，对于存在相关失信行为的，接受采购人按照法律法规及合同约定的处理结果。

13. 已知悉并承诺遵守采购文件中关于供应链安全管理（如有）的全部要求。

14. 我方提交的投标文件真实有效，承诺公平参与市场竞争，不存在围标串标行为。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（签字或签章）/被授权投标代表（签字）：_____

投标人地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

日 期：_____

特别说明：

投标人应当按上述格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并签署法定代表人或被授权投标代表的全名或加盖名章。

格式3 投标报价表

1. 开标一览表（总报价表）

（服务类项目适用）

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：人民币 元

报价合计（小写）	元
报价合计（大写）	元
服务期	2026 年 10 月 1 日至 2027 年 9 月 30 日

特别说明：

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

2. 分项报价表

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：人民币 元

序号	项目名称	内容描述	单价	数量	小计 (元)	备注
1						
2						
3						
4						
5						
...						
...						
合 计						

特别说明：

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

格式 4 商务条款偏离表

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

特别说明：

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

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

3. 本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

格式 5 投标人具备投标资格证明文件

5-1 投标人基本情况

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
备注			

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

5-2 财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

5-3 依法缴纳税收的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-4 依法缴纳社会保障资金的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-5 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

**5-6 参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中
没有重大违法记录的书面声明**

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

我单位未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

5-7 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

5-8 联合体协议（若有）

致_____（采购人或采购代理机构）：

经研究，我方决定自愿组成联合体共同参加_____（项目名称、项目编号）项目的投标。现就联合体投标事宜订立如下协议：

一、联合体成员：

1. _____

2. _____

3. _____

二、_____（某成员单位名称）为_____（联合体名称）牵头人。

三、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本项目投标文件编制活动，代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与投标有关的一切事务；联合体中标后，联合体牵头人负责合同订立和实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照招标文件的各项要求，递交投标文件，参加投标，履行中标义务和中标后的合同，并向采购人承担连带责任。

五、联合体各成员单位内部的职责分工如下：_____。按照本条上述分工，联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下：_____。

六、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式_____份，联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

成员名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

备注：本协议书由授权代表签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。

5-9 其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

格式6 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

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

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

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

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

1 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

格式7 残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

格式 8 监狱企业声明函

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。

格式 9 关于本国产品标准的声明函（如有）

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发[2025]34 号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. （产品名称 1）¹，生产厂为（厂名）²，厂址为（生产厂址）。（产品名称 1）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）³。（产品名称 1）的（关键组件）⁴在中国境内生产。（产品名称 1）的（关键工序）⁵在中国境内完成。

2. （产品名称 2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称 2）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称 2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称 2）的（关键工序）在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：1. 产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2. 生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3. 该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填，下同。

4. 该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填，下同。

5. 该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填，下同。

格式 10 本国产品占比承诺函

格式自拟

格式 11 成功案例一览表

(根据招标文件要求调整)

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

- 特别说明：
- 1. 有效案例为2023年8月1日以来（以合同签订日期为准）投标人或联合体成员签订的类似合同案例。
 - 2. 应提供合同复印件。合同复印件应能清晰体现合同甲乙双方、合同签订时间、合同金额、合同主要内容等，否则不得分。

格式12 供应商公平参与市场竞争承诺函

致：_____（采购人名称）

根据_____（项目名称）（项目编号：_____）的招标（谈判、磋商、询价）公告，_____（供应商名称，以下简称“我单位”）参加本项目招标（谈判、磋商、询价）活动。现就有关情况进行说明，并就公平参与市场竞争作如下承诺：

1. 我单位被授权代表_____（被授权代表姓名）为_____（被授权代表所在单位名称）员工，其由_____（为被授权代表缴纳社保费和个人所得税的单位名称）统一缴纳社保费和办理个人所得税代扣代缴申报。我单位承诺：不存在与其他参与本项目的供应商委托同一单位或者个人办理投标（谈判、磋商、询价）事宜的情况，也不存在接受其他供应商委托办理投标（谈判、磋商、询价）事宜的情况。如我单位被授权代表与参与该项目的其他供应商被授权代表为同一单位员工，或者由同一单位缴纳社保费或办理个人所得税代扣代缴申报；或者我单位被授权代表由参与本项目的其他供应商缴纳社保费或办理个人所得税代扣代缴申报，我单位同意按无效投标（响应）处理。

2. 我单位承诺诚信参与政府采购活动，投标（响应）文件中所有资料均合法、真实，不存在下列情形：（1）提供虚假材料；（2）《政府采购法实施条例》第七十四条规定的恶意串通行为；（3）《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第三十七条规定的串通投标行为；（4）与其他参与本项目的供应商具有关联关系（包括：单位负责人、实际控制人为同一人，存在直接控股、管理关系）。

供应商名称（公章）：_____

法定代表人（签字或签章）/被授权投标代表（签字）：_____

供应商地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

日期：_____

特别说明：供应商应当按上述格式要求加盖与供应商名称全称一致的标准公章，并签署法定代表人或被授权投标代表的全名或加盖名章。

投 标 文 件

技术部分

(填写正本或副本)

项目名称：_____

项目编号：_____

所投采购包：_____

投标人：_____

日 期：_____

格式 13 技术条款偏离表

序号	招标文件 技术部分序号	重要性 (★#△)	招标文件 技术部分内容要求	投标文件 应答情况	偏离 (无/正/负)	备注
1						
2						
3						
4						
5						
.....						

特别说明：

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

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

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

4. 如《招标文件-技术部分》中有标注“#”为重要指标项、标注“△”为一般指标项，接受投标人应答为“负偏离”；如投标人应答为“无偏离”或“正偏离”，将根据评标标准在评审时获得相应分值。

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

格式 14 服务方案、实施方案及技术方案

服务方案说明

服务类项目投标人应根据第六章规定编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

日常运行维护方案；

运行监控及故障处理方案；

软件版本管理方案；

培训指导方案；

安全整改加固方案；

.....

实施方案

(示例略)

技术方案

(示例略)

格式 15 技术力量一览表

序号	姓 名	技术 职称	人员 级别	相关工作 经验年限	本项目中 担任职务	认证情况	是否 驻场	是否 专职
1								
2								
3								
.....								

特别说明：

投标人按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。

格式 17 投标人售后服务承诺

(示例略)

格式18 招标文件中“★”实质性要求的响应情况

(示例略)

招 标 文 件

（技术部分）

项目名称：山东税务2026年全国统一规范电子税务局运行维护项目

项目编号：SD2026-DLGK-C0096-B00

采 购 人：国家税务总局山东省税务局

代理机构：山东三木招标有限公司

时 间：二零二六年八月

第六章 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

“全国统一规范电子税务局”（以下简称“新电子税局”）作为智慧税务的核心载体之一，是深化税收征管改革的重要举措。拟通过本项目，全面保障新电子税局为全省纳税人及税务人提供稳定高效的申报、缴款、证明、开票、退税、信息报告及在线任务处理等服务，切实做好税务系统网络安全和信息化工作，健全完善信息系统运维保障体系，推动金四运维的规范化、常态化。

1.2 项目内容

1.2.1 项目建设思路

通过本项目，为新电子税局做好日常运行维护支持，确保应用系统问题快速响应处理，安全漏洞及时修复，应用监控全面覆盖，系统版本按时升级优化，严格执行系统流程操作规范和重点时期值班制度，保障系统稳定运行。

1.2.2 采购内容

为保障新电子税局稳定、高效运行和问题的快速解决，本项目拟采购不少于 240 人月的现场运行维护服务。投标人协助采购人进行系统管控，负责日常运行维护、运行监控及故障处理、软件版本管理、培训指导、安全整改加固，以及其他运行维护服务工作。

1.2.3 项目实施要求

1.2.3.1 实施范围要求

实施范围包括新电子税局申报、缴款、证明开具、发票领用、发票代开、其他涉税事项办理等功能，以及上述功能对应的运行环境维护：

税务专网区租户端：1. 云服务器 CVM 的运行监控维护；2. 微服务的运行监控维护；3. TDSQL、Redis、MariaDB、MongoDB、CTSDB、TDMQ、CSP 等 19 个数据产品实例及中间件集群的运行监控维护；4. 定时任务、接口、CLB 负载等其他产品的运行监控维护。

税务互联网网区租户端：1. 云服务器 CVM 的运行监控维护；2. 微服务的运行监控维护；3. Redis、CSP 中 5 个数据产品实例及中间件集群的运行监控维护；

4. 接口、CLB 负载等其他产品的运行监控维护。

1.2.3.2 实施时间要求

服务期启动前 7 个工作日内完成运行维护服务团队建设，并依照服务期要求按时进驻采购人现场。

服务期：2026 年 10 月 1 日至 2027 年 9 月 30 日。

1.2.3.3 实施地点要求

国家税务总局山东省税务局济大路办公区（济大路 5 号）。

1.3 其他要求

1.3.1 采购标的需执行的相关标准规范

应用系统运维应满足《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国网络安全法》等法律法规，《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）及税务系统内部相关规定要求。

如有标准更新，执行新标准。

2 投标/响应要求

2.1 对供应商的要求

2.1.1 必备资质

2.1.1.1 投标人应遵守有关国家法律、法规和条例, 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定和本文件中规定的条件。

2.1.1.2 投标人未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）网站的失信被执行人、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。

2.1.2 优选资质/优选指标

2.1.2.1 成功案例

投标人或联合体成员具有以下案例，在评分标准中予以加分：

有效案例为 2023 年 8 月 1 日以来（以合同签订日期为准）投标人或联合体成员签订的类似合同案例。

应提供合同复印件。合同复印件应能清晰体现合同甲乙双方、合同签订时间、合同金额、合同主要内容等，否则不得分。

2.1.3 是否允许联合体

是

2.1.4 是否专门面向中小企业

本项目不专门面向中小企业采购项目

2.2 技术部分投标/响应内容

2.2.1 技术投标/响应总要求

投标人必须针对技术部分中的需求逐个或分块做出实质性响应，其响应与招标文件内容采用同样的顺序。对每个需求的响应必须遵循如下规则：

1. 简要描述投标文件如何满足该需求，如果该响应在投标文件其他部分有详述，可在该处简单应答，但必须给出确切的位置索引。

2. 解释投标文件与用户需求之间的偏差，用数量来表示的需求，必须用确切的数字、单位来响应。

3. 招标文件中有标注★号的，为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”，将导致投标无效。

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 日常运行维护方案

投标人提供日常运行维护方案，要求内容全面、表述清晰、符合实际、逻辑严谨、阐述的内容有针对性、合理可行。

2.2.2.2 运行监控及故障处理方案

投标人提供监控及故障处理方案，要求内容全面、表述清晰、符合实际、逻辑严谨、阐述的内容有针对性、合理可行。

2.2.2.3 软件版本管理方案

投标人提供软件版本管理方案，要求内容全面、表述清晰、符合实际、逻辑严谨、阐述的内容有针对性、合理可行。

2.2.2.4 培训指导方案

投标人提供培训指导方案，要求内容全面、阐述的内容有针对性、合理可行。

2.2.2.5 安全整改加固方案

投标人提供安全整改加固方案，要求内容全面、阐述的内容有针对性、合理可行。

3 项目需求

3.1 总体要求

3.1.1 按照采购人要求为本项目成立服务团队。

3.1.2 对通过各渠道反馈的系统问题，进行答复和处理，确保问题及时解决。

3.1.3 对系统进行监控，及时处理系统故障，及时向采购人报告发现系统以外的故障，记录系统运行日志。

3.1.4 按照采购人认定的重点时期现场保障要求进行系统重点保障。

3.1.5 做好数据备份工作。

3.1.6 按照税务系统信息化建设有关工作要求，配合采购人做好廉政风险防控，按要求提交相关信息。

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。“证明材料要求”项可填“是”和“否”。填“是”的，投标人须提供包含相关指标项的证明材料，证明材料可以使用生产厂家官方网站截图或产品白皮书或第三方机构检验报告或其他相关证明材料（如承诺函），未提供有效证明材料或证明材料中内容与所填报指标不一致的，该指标按不满足处理。

3.2.1 技术和服务客观指标

3.2.1.1 客观指标

序号	指标种类	指标名称	指标内容	重要性	是否需要证明材料
1	总体要求	工作量要求	投标人应提供不少于 240 人月的现场运行维护服务。	★	是
2	运行维护服务方式要求	热线支持	通过电话对用户上报的服务请求进行响应和答复。	#	否

3	运行维护服务方式要求	网上支持	通过运维平台处理用户上报的问题。	#	否
4	运行维护服务方式要求	现场支持	到达采购人指定地点解决热线或网上无法处理的服务请求。	#	否
5	运行维护服务方式要求	后台支持	用于响应紧急或现场支持人员无法解决的服务请求。	△	否
6	服务响应要求	日常运行维护响应要求	操作类问题：接到询问后及时答复。	#	否
7	服务响应要求	日常运行维护响应要求	数据修改类问题：2个工作日内处理完毕，如因特殊原因不能在规定日期处理完毕，需明确处理完成时限和处理方案，并经采购人同意方可延期。	△	否
8	服务响应要求	日常运行维护响应要求	查询口径、表样规格、数据源、数据质量等数据应用与接口服务类问题：3个工作日内处理完毕，如因特殊原因不能在规定日期处理完毕，需明确处理完成时限和处理方案，并经采购人同意方可延期。	△	否
9	服务响应要求	故障响应时间要求	故障等级-严重程度 I（导致采购人业务系统完全丧失服务功能，对业务至关重要的工作无法继续进行，如数据库主机宕机）：非硬件故障和非系统软件本身问题引起的宕机 30	△	是

			分钟内恢复系统服务。 硬件故障和系统软件本身问题 30 分钟内响应,1 小时内提出解决方案,并于 12 小时内解决问题。		
10	服务响应要求	故障响应时间要求	故障等级-严重程度 II (系统中关键功能出现阻断性故障,直接导致业务无法正常进行并且无补救措施): 30 分钟内响应,3 小时内提出解决方案,24 小时内解决问题。	△	是
11	服务响应要求	故障响应时间要求	故障等级-严重程度 III (系统中非关键功能实现错误,单一模块出现阻断性故障,但不影响业务的正常进行): 30 分钟内响应,5 小时内提出解决方案,48 小时内解决问题。	△	是
12	服务响应要求	故障响应时间要求	故障等级-严重程度 IV (系统中非关键功能实现错误,如系统操作时间过长,界面需要改进等,但不影响系统正常运转): 30 分钟内响应,12 小时内提出解决方案,120 小时内解决问题。	△	是

3.2.2 技术服务内容

为采购人承担新电子税局运行维护工作,运行维护工作主要包括:应用系统日常运维、应用系统运行监控及其他技术支持服务。

3.2.2.1 日常运行维护

3.2.2.1.1 问题受理及处理

做好应用系统相关功能操作类、程序类、数据类问题受理及处理。

(1) 问题受理：负责受理各渠道反馈并提报的问题，并对问题进行分类。

(2) 问题处理：根据受理的问题提供明确的解决方案，并在问题解决后及时反馈；对于复杂问题，积极参加采购人的运行维护讨论会，对关键技术实现逻辑、优化措施等细节与采购人深入沟通和协作，以便于更好的理解和解决问题。

(3) 问题汇总：根据日常问题处理跟踪及整理归档情况；针对问题较多的功能模块，定期进行归纳和总结，更新维护知识库信息，形成功能操作常见问题操作手册，及时提交采购人。

3.2.2.1.2 数据查询统计和分析处理服务

提供数据查询需求对接、脚本编写及执行、结果验证及优化等。

(1) 对接查询需求：对接查询需求，包括所需数据的范围、条件和结果要求等。

(2) 编写脚本及执行：根据查询需求，使用合适的查询语言编写查询脚本并执行。

(3) 结果验证与优化：对查询结果进行验证，确保结果的准确性和完整性。

(4) 提供结果和支持：提交查询结果，并提供必要的解释说明，帮助采购人理解查询结果和进行进一步的数据分析。

3.2.2.1.3 系统联调测试

做好应用系统与关联系统间的联调测试。

3.2.2.1.4 系统配置管理

为采购人做好应用系统各类配置信息的汇总，按照系统配置管理流程要求，做好配置方案的执行和备份，以及相关资料存档。

3.2.2.2 运行监控及故障处理

3.2.2.2.1 系统应用日常运行监控

(1) 开展日常监控值守。持续监控系统可用性及健康度指标，包括可用性拨测监控、功能流量监控，对监控发现的问题及时上报、处理。

(2) 对应用系统服务器、中间件等运行状况进行日常监控，主要包括 CPU 利用率、内存使用率、磁盘使用率、流量带宽等关键参数的监控，对监控发现的问题及时上报、处理。

(3) 对应用系统定期进行风险排查，定期出具巡检报告和其他采购人要求的相关监控报告，并按时完成上报。

(4) 负责处理应用相关其他监控工作。

3.2.2.2.2 数据库日常运行监控

协助采购人做好新电子税局数据库日常运行监控，具体内容如下：

(1) 性能监控优化：监控数据库的性能指标，如查询响应时间、内存利用率等。根据监控结果进行性能优化，如索引优化、查询优化、内存调整等，以提高数据库的响应速度和吞吐量，定期清理不再需要的索引，优化数据库的存储效率。

(2) 数据库连接数与存储监控：监控数据库的客户端连接数和磁盘利用率。

(3) 备份与恢复：监控各数据库的备份执行，确保数据库各节点备份成功，以防止数据丢失。

3.2.2.2.3 系统故障处理及优化调整

系统出现程序错误或运行环境故障时，应按照处理流程，评估影响范围，进行故障判断，通知采购人并及时进行故障处置。如故障涉及第三方，供应商及时同采购人、第三方共同分析解决故障。对运行维护服务人员无法解决的系统故障，供应商及时协调相关领域专家进行故障解决。

故障解决后，应在 3 个工作日之内提交故障处置报告，处置报告包含故障描述、故障原因、解决方案、后续整改建议及优化方案等。

3.2.2.3 软件版本管理

协助采购人做新电子税局版本升级发布及测试服务，具体内容如下：

1. 协助采购人对重要需求或变更进行测试环境下的测试和验证。根据采购人工作安排，执行系统版本发布工作。

2. 协助采购人做好正式环境验证工作，及时处理系统升级及业务验证过程中的问题。如遇严重阻断问题，应立即通知采购人，确认是否启动版本回退，采购人确认需版本回退的，按应急预案相关要求，进行版本回退。

3. 及时更新相关升级文档及台账。

3.2.2.4 培训指导

3.2.2.4.1 根据业务变动需要，以及系统架构、数据流向、运维工具、运维

技术等技术内容变更，收集培训需求、制定培训计划、编写培训课件，定期组织对省、市、县（区）各层级人员做好业务和技术等方面的培训。

3.2.2.4.2 每次软件更新或升级后，及时编写升级说明，挂接在采购人指定栏目中。

3.2.2.5 安全整改加固

3.2.2.5.1 对采购人通过安全基线、漏洞扫描、安全功能和渗透测试等检查中发现的网络安全问题进行整改、修复和加固。

3.2.2.5.2 为系统提供第三方 SSL 数字证书（支持 SM2、RSA 等算法），在纳税人端和税务服务器端之间建立加密通道，保证数据在传输过程中不被窃取或篡改，实现网站身份验证和数据加密传输双重功能。

3.2.2.5.3 提供重点时期 7*24 小时监控服务，实时检查系统运行情况，保障系统正常运行。

4 人员要求

4.1 总体要求

4.1.1 投标人在投标文件中提供服务人员名单，并提供毕业证书复印件或官方网站的证书查询截图，并对所投入人员的证书、经验进行承诺，对其真实性负责。

4.1.2 投标人须保证所配备服务人员专职参与本项目，在本项目服务期间不得参与与本项目无关的其他任何工作。如实际投入人员与中标人员名单不一致且无正当理由，采购人保留终止合同和追究中标人责任的权利。

4.1.3 中标后根据采购人内控管理要求提供运行维护服务人员为中标人的正式人员，或者是与中标人签订 1 年以上劳动合同且实际工作满 1 年的人员的相关证明材料（提供劳动合同等）。

4.2 管理团队

4.2.1 管理经理

项目经理（可兼任运行维护岗）需具备三年以上项目管理经验，能够胜任内部管理、满意度调查、技术支持方案制定、服务报告整理、日常工作管理等工作。

4.3 技术团队

★运行维护高级岗，投入的人员需满足本科以下（不含本科）学历从事信息化行业 5 年及以上，或本科学历从事信息化行业 3 年及以上，或本科以上（不含本科）学历从事信息化行业 1 年及以上。

★运行维护中级岗，投入的人员需满足本科以下（不含本科）学历从事信息化行业 3 年及以上，或本科学历从事信息化行业 1 年及以上，或本科以上（不含本科）学历。

★运行维护初级岗，投入的人员需满足本科以下学历（不含本科）从事信息化行业 1 年及以上，或本科以上学历。

★高级岗不少于 8 人，中级以上岗位不少于 10 人。

4.4 优选资质/优选指标

序号	人员类别	人员岗位	人员要求	是否作为加分项
1	项目管理人员	项目经理	具备信息系统项目管理师资格认证或相关专业高级职称；具有 2 个及以上项目的管理经验（项目范围包括信息系统开发、升级完善或运维服务项目。需提供能证明该人员管理经验的相关材料，包括合同及对应的投标/响应文件复印件关键页；或提供合同复印件及甲方开具的用户证明等）。	是
2	技术人员	运行维护人员	具有计算机技术与软件专业技术资格（中级）及以上或相关专业中级及以上职称；具有 2 个及以上项目的实施经验（项目范围包括信息系统开发、升级完善或运维服务项目。需提供能证明该人员实施经验的相关材料，包括合同及对应的投标/响应文件复印件关键页；或提供合同复印件及甲方开具的用户证明等）。	是

5 管理实施要求

5.1 总体要求

5.1.1 中标人应成立项目管理组织，严格遵守项目管控的要求。

5.1.2 中标人应基于成熟的项目管理方法论，制订完善的项目管理制度、流程，合理划分项目管理的阶段，借助工程管理工具，在项目实施过程中对项目进行规范化管理，确保项目实施进度和实施质量。

5.1.3 中标人应提供项目管理方案，至少覆盖计划管理、进度管理、配置管理、变更管理、质量管理、沟通管理、人员管理等。

5.1.4 中标人应根据项目管理的需要，提供和使用项目管理工具。如采购人要求使用的，必须使用采购人提供的项目管理工具。

5.1.5 中标人各阶段产出物采用特殊格式的，中标人需提供相应的打开、编译、运行、修改、打印等工具。投标人合法取得相关工具的版权、知识产权或授权供采购人使用，相关费用不论投标人是否进行明细报价都视为已包含在投标总价中。采购人不对工具额外付费。若发生版权、知识产权或授权纠纷，后果由中标人承担。

5.1.6 在项目实施过程中，采购人可能根据实际情况在不改变工作量的情况下调整升级完善和运行维护要求，采购人对此不再额外付费。

5.1.7 若本项目包含第三方采购的相关产品，为保证各产品能协调一致的工作，要求中标人根据需要对这些产品进行适应性开发，同时确保能和现有税务系统相关架构平台有效对接。

5.1.8 中标人要根据采购人的硬件情况对本项目进行规划，规划部署方案应与采购人沟通确认，以确保资源合理利用，达到较优的效果。

5.2 项目管理要求

5.2.1 项目计划管理

#中标人应制定行之有效的项目计划管理方案，应包括：按照采购人要求制定系统运行保障实施计划，建立项目组工作月报、周报制度，对项目组成员进行工作量统计等。

中标人应建立完善的项目管理体系，做好质量保障之间的有效衔接，并为未来与系统运行维护衔接建立完整的文档资料。

中标人制定切实可行的工作计划，明确资源调度等；根据项目进行的不同阶段制定项目的里程碑和交付物；规定项目组中每个成员的任务；检查阶段任务完成的情况和项目阶段性提交物的质量，妥善保存各种工单等项目资料。

5.2.2 项目进度管理

#中标人采用科学合理的方法确定进度目标，从制度上和技术上进行进度控制，实现整体进度目标。

5.2.3 项目配置管理

中标人应制定项目配置管理计划，设置系统配置管理项，明确交付物版本控制方法等。

5.2.4 项目变更管理

中标人应建立项目变更管理办法，指定专人负责项目实施过程中出现的各种变更情况，包括：人力资源变更、技术变更、需求变更等。对于每项变更，都按照预先设计好的项目变更流程，提出变更请求，评估变更可能带来的影响，经采购人审批后，才能实施变更。变更工作完成后，通知所有相关人员，确保项目能够协调一致地进行。

5.2.5 项目质量管理

#中标人在质量保证方面的主要任务和要求，包括以下内容：

1. 中标人需成立专门的质量保证组，明确质量保证组所要进行的质量保证活动，保证项目的实施过程符合预定的项目质量管理标准，保障项目质量管理的完整性、正确性和可追溯性。

2. 采购人将在项目建设过程中，不定期对项目实施情况和工作质量进行评价，中标人应对工作评价中的意见和建议及时进行答复，并提出相应的改进方法和措施。

3. 中标人需参考项目质量相关标准，制定本项目的质量管理标准，确保项目所有成员理解并执行该标准。

4. 中标人需按照《项目质量保证计划》，遵循项目质量标准，开展本项目的质量保证工作。

5.2.6 项目沟通管理

#项目实施过程中，中标人需通过建立制度化的沟通渠道等方式，如组织例会、及时汇报等，加强与采购人的沟通。

1. 中标人需遵守采购人项目管理相关规定，指定负责人与采购人保持沟通和协调。

2. 中标人需建立项目例会制度，就项目进展情况、存在的问题、需要协调的主要事项、下一阶段工作计划等与采购人进行适时的沟通协调。

5.2.7 项目人员管理

#运行维护服务人员工作时间为每周一至周五（遇国家法定节假日有冲突的，将按照相关规定进行调整），实行 5*8 小时的工作制，具体作息时间根据采购人要求进行调整，并提供 7*24 小时技术支持响应。

1. 中标人保证运行维护服务人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备。采购人有权对运行维护服务人员进行笔试或面试，采购人有权要求中标人更换不符合要求的运行维护服务人员。

2. 自服务期开始之日起，除离职、病休特殊情况外，中标人在投标文件中所报运行维护服务人员原则上不允许更换。运行维护服务人员素质、能力、经验不足的，采购人可以要求中标人更换相应人员。如中标人确需换人，应提前 30 日征得采购人同意，更换后人员素质、能力、资质经验不得低于更换前人员，新进人员提前到位，与更换人员或其他现场运行维护服务人员共同技术支持至少 20 日后办理交接手续。

3. 如因中标人无法保证人员的连续性所造成的全部损失由中标人承担。

4. 工作交接完毕，经采购人确认并同意后，离岗人员交回与工作相关的技术资料及出入证、门禁卡等，注销堡垒机、运维平台、应用系统等相关系统工作账号，方可正式离岗。

5. 因运行维护服务人员离职转岗等原因对技术支持工作造成不良影响的，由中标人承担相关责任。

6. 遵循采购人的技术支持工作流程和管理规定，如遇特殊情况采购人可 7×24 小时直接给负责人或运行维护服务人员安排工作任务。在服务期间，中标人不得安排运行维护服务人员参与本运行维护项目内容无关的其他工作。

7. 中标人负责运行维护服务人员的工资及其他薪酬、保险等全部费用，在本项目服务期间出现人身意外伤害、工伤等异常情况的，由中标人承担全部责任。

8. 因运行维护服务人员工作失误、违法违纪、知识产权纠纷等原因给采购人造成损失的，中标人承担赔偿责任，采购人保留法律追究的权利。

9. 工作过程中，采购人对运行维护服务人员工作情况进行综合评价，对于

不能胜任技术支持工作的，采购人有权提出更换运行维护服务人员。对运行维护服务人员不能在规定时间内处理的问题，采购人有权要求专业技术人员支持服务，由此产生的费用由中标人全部承担。

10. 运行维护服务人员中的中共党员，要服从采购人基层党组织日常管理，参加组织生活。运行维护服务人员应根据采购人教育培训机制，参与税收业务、信息技术、运维管理等方面的培训，定期参加采购人组织开展的政治理论学习。

11. 运行维护服务人员的办公设备由采购人统一配发。

12. 运行维护服务人员不得具有下列情形之一：

（1）拥有外国国籍、取得国（境）外永久居留权、长期居留许可。

（2）曾因编造、散布有损党和国家声誉的言论，组织、领导或者参加旨在反对党和国家的集会、游行、示威、静坐、绝食、罢工、罢课等活动以及其他违反政治纪律的行为，受到处分或者处罚。

（3）与国（境）外政治背景复杂的组织或者人员关系密切，政治上可疑，被有关部门记录在案。

（4）因犯罪受过刑事处罚，以及因犯罪情节轻微被人民检察院依法作出不起诉决定或者被人民法院依法免于刑事处罚。

（5）损害社会公德或者打架斗殴、诈骗、偷窃、赌博、吸毒、嫖娼、传播淫秽物品等不良行为。

（6）曾违反保密规定，造成泄密。

（7）其他违法违纪和不宜承担信息系统运维工作的情形。

5.3 考核要求

中标人需接受采购人考核要求，遵守采购人的规章制度，对采购人各项考核要求提供实质性响应。

5.3.1 日常考核要求

采购人根据日常考核标准，每季度对服务情况进行考核，考核满分为 100 分，考核得分低于 95 分及以下的，由中标人向采购人出具整改报告，采购人有权扣除应付服务费用的 5%，并在最后一笔付款时进行扣除。

附日常考核工作包含且不限于以下内容：

分类	序号	指标名	指标描述	分值	评分标准
----	----	-----	------	----	------

		称			
资源 配备	1	人员到 位情况	中标人按照合同 约定配备人员数 量是否达到采购 人要求。	3	配置人员数量符合合同 约定或满足工作需求的， 不扣分，数量未达到合同 约定或不满足工作需求 的，每少一人扣 0.3 分。
	2	人员素 质情况	中标人按照合同 约定配备人员能 力是否达到采购 人要求。	3	人员具备相关管理和技 能水平，符合合同要求 的，不扣分，人员能力不 符合合同约定要求的，每 人扣 0.3 分。
	3	工作衔 接情况	人员发生变动后， 新人能力是否胜 任该岗位工作、工 作交接是否影响 正常运维工作。	3	因人员变动影响正常运 维工作，每次扣 0.3 分。
工作 质效	4	运维处 理时效	运维项目是否按 照采购人规定的 运维时效完成。	5	按项目的合同约定或采 购人相关运维管理办法 规定时效进行打分，每超 时效 1 次扣 0.1 分。
	5	巡检要 求及问 题处理	系统巡检是否按 照规定的频次完 成，发现问题是否 及时处理。	7	每缺少一次巡检次数扣 0.5 分，每缺少一项巡检 内容扣 0.1 分，巡检发现 问题未及时处理扣 0.1 分。
	6	系统升 级	系统升级按时、完 整完成，有问题及 时反馈。	4	未按时、完整进行系统升 级，每次扣 0.1 分；系统 升级后有问题未能及时 向上反馈、解决的，每次

信息安全					扣 0.1 分。
	7	版本质量	系统版本质量是否符合要求。	6	由于发布版本（补丁）引发新问题的，且未能及时解决的，按次扣 0.5 分。
	8	应急情况处置	中标人所维护和保障的系统、资源出现应急情况时的处理情况。	5	未在合同约定或相关管理办法规定的时限内完成应急情况处置，扣 0.4 分，未按照规范步骤处置应急情况，每缺少一个步骤扣 0.1 分，扣完为止。
	9	报告制度情况	是否按照合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	5	按照合同约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣 0.1 分。
	10	系统运行故障	由中标人所维护和保障的系统、资源发生故障。	5	系统运行发生故障，未在合同约定或相关管理办法规定的时限内响应并排除故障的，每次扣 0.1 分。
	11	系统安全漏洞	由采购人安全系统或第三方检测服务所发现的由中标人所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（中标人事前已发现	3	每检出一项扣 0.3 分。

		并向采购人报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。		
12	内控机制制度	中标人在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。	3	建立了相关制度的，不扣分，未按采购人要求制定相关制度的，每缺一项扣 0.3 分。
13	内控机制执行	中标人在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。	3	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣 0.3 分。
14	安全培训	中标人是否对运维人员进行安全培训，或在人员发生变化后是否对新进人员进行安全培训。	4	未进行安全培训，每少一次扣 0.4 分。
15	安全协议	中标人人员是否与采购人签订了安全保密协议，是否向采购人提供无犯罪记录证明。	4	未签订安全保密协议，每人扣 0.2 分，未提供无犯罪记录证明，每人扣 0.2 分。
16	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。	2	每发现一项扣 1 分。

沟通交流	17	培训指导	中标人是否按照合同约定开展相关培训，进行业务、技术指导。	2	按照合同约定对采购人相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的，不扣分；发生一次培训指导不到位的，扣0.2分。
	18	结果反馈	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。	2	未完成工作任务，每次扣0.2分，未及时反馈结果，每次扣0.2分。
服务质量	19	交流渠道	中标人人员与采购人人员有畅通的交流渠道。	2	发生交流渠道不畅通情况的，每次扣0.2分，扣完为止。
	20	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用语、环境卫生、仪表得体。	2	每有一次违反行为，扣0.2分。
	21	工作制度建立与执行	中标人是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度，并对各项制度落实执行。	2	建立了相关的工作制度，逐项落实的，不扣分，否则缺少一项扣0.1分，发现落实执行不到位的，每次扣0.1分。
需求实现情况	22	需求响应情况	是否及时响应采购人在合同范围内提出的业务需求。	5	在规定时限内及时响应并完成需求分析工作的，不扣分，未及时响应或未在规定时限内完成需求分析工作的，按次扣0.5分。

系统 使用 体验	23	需求实现效率	是否按采购人时间要求完成所提需求对应的开发工作。	5	按期完成需求开发的，不扣分，未按期完成，按次扣 0.5 分。
	24	系统优化质量	系统优化完善是否能够满足业务需求。	5	能够满足业务需求的，不扣分，版本未满足业务需求的，按次扣 0.5 分。
	25	协助用户测试	是否在合同约定范围内协助做好测试工作。	3	协助做好测试的，不扣分，未协助做好测试的，按次扣 0.2 分。
	26	其他任务配合	配合完成采购人安排的其他工作任务，如需求调研、现场保障等。	2	主动配合并按期完成的，不扣分；每少完成一次扣 0.2 分。
	27	功能界面	信息系统的功能是否满足工作需要，界面是否友好。	2	系统使用体验好，操作流畅、界面友好，能满足工作需要，由系统用户按 1-5 级进行评估打分，每级级差 0.4 分。
	28	服务态度	是否对用户友好、耐心，是否积极与用户沟通。	1	对系统用户友好、耐心，积极与用户沟通，由系统用户按 1-5 级进行评估打分，每级级差 0.2 分。
	29	问题解决质量	向用户提供的解决方案是否专业、有效，且能够符合用户的业务需要和系统特点。	1	提供解决方案专业、有效，且能够符合系统用户的业务需要和系统特点，由系统用户按 1-5 级进行评估打分，每级级差 0.2 分。

	30	投诉反 馈处理	收到来自纳税人或者采购人的投诉举报，并经采购人主管部门核实确认的，应及时处理。	1	由系统用户按 1-5 级进行评估打分，每级级差 0.2 分。
--	----	------------	---	---	--------------------------------

备注：本项目不涉及的相关指标可不予扣分。

5.3.2 运行维护团队考核

5.3.2.1 运行维护服务人员未按采购人要求到达工作地点的、运行维护服务人员未经批准离开岗位或擅自延长请假时间的，视同缺岗对工作量进行核减，并按照合同金额核定扣款金额在最后一笔付款时进行扣除。

5.3.2.2 运行维护服务团队不稳定，人员更换未经采购人同意的，更换人员自中标人擅自更换之日起至整改到位完成之日，视同缺岗对工作量进行核减，并按照合同金额核定扣款金额在最后一笔付款时进行扣除。

5.3.2.3 运行维护服务人员与本项目技术支持工作之外的其他项目复用的、中标人未按照采购人要求更换运行维护服务人员的，自事件发生之日起至整改到位完成之日，视同缺岗并按工作量的 3 倍核减，并按照合同金额核定扣款金额在最后一笔付款时进行扣除。

5.3.2.4 如出现中标人运行维护服务人员服务期内在采购人处工作达到 6 个月以上的情况，根据应用系统的部署情况和对中标人和运行维护服务人员管理考核的规范情况，在进行年度考核时中标人需参照采购人出具的表现材料对该运行维护服务人员进行考核，并将年度考核结果告知采购人。经双方协商同意后，采购人有权对考核内容做出适时调整。

6 保密要求

#运行维护服务人员应当遵守采购人对外部运行维护服务人员要求的各种安全管理规范，包括《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，以及采购人关于投标人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，运行维护服务人员还应对涉及的相关设备、系统以及数据安全负责。

1. 运行维护服务人员应当严格遵守采购人信息安全保密制度和日常办公规定。

2. 运行维护服务人员的工作成果归采购人所有，中标人未征得采购人书面同意，不得将技术资料泄露。

3. 运行维护服务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，按照采购人要求的连接方式开展系统后台技术支持。未经允许，运行维护服务人员不得擅自改造、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. 运行维护服务人员严格遵守采购人内外网管理规定，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，需填写申请，报采购人运行维护负责人审批，并经采购人备案后，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。

7 知识转移要求

知识转移的目标是中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项目移交物的接收。中标人需将该项目各阶段相关知识通过文档等形式转移给采购人。

中标人应按照采购人档案管理规定，对该项目各阶段涉及的工作文档（包括但不限于验收交付物列表中的文档），按采购人质量、数量、提供方式、提供时间等要求进行整理，经监理方确认后提交采购人归档。

8 风险管控要求

#中标人应针对运行维护的工作要求，制定完善的风险管理策略，以有效控制风险发生。

中标人要制定完善的应急预案，必要时节假日期间派专人进行值班。对突发事件在报各级负责人的同时，要协调相关资源分析问题根源，确定解决方案和临时解决措施，避免造成更大的影响。

当运行维护服务人员出现病假、事假等特殊情况，及时向采购人报告。采购人视情况决定是否启用应急运行维护服务人员顶替空缺岗位。应急运行维护服

务人员名单应提前报经采购人审核。

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	服务启动 8 个月后进行阶段性验收。
第 2 次验收	中标人在服务期结束后向采购人提出验收申请，采购人负责审核是否满足项目验收条件。满足验收条件后，予以启动项目验收程序。

9.2 具体要求

9.2.1 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。

服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本招标文件的规定要求。

9.2.2 项目验收标准

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。中标人是否按照本招标文件技术部分中定义的各项服务内容和开展各项工作，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。

9.2.3 验收交付物

9.2.3.1 验收交付物列表

序号	交付物名称	交付物形式	数量（份）	备注
1	招、投标文件	电子、纸质	1	
2	项目合同	电子、纸质	1	
3	开工材料	电子、纸质	1	

4	总体实施方案	电子、纸质	1	
5	巡检方案	电子、纸质	1	
6	巡检报告	电子、纸质	1	
7	项目人员投入明细	电子、纸质	1	
8	系统故障记录	电子、纸质	1	
9	问题处理工单	电子、纸质	1	
10	工作周报	电子、纸质	1	
11	工作月报	电子、纸质	1	
12	考勤记录	电子、纸质	1	
13	问题受理处理记录明细	电子、纸质	1	
14	系统升级发版确认单	电子、纸质	1	
15	知识库清册	电子、纸质	1	
16	培训方案	电子、纸质	1	
17	培训记录	电子、纸质	1	

18	数据运维工单	电子、纸质	1	
19	数据提取工单	电子、纸质	1	
20	测试报告	电子、纸质	1	
21	中期报告	电子、纸质	1	
22	用户报告	电子、纸质	1	
23	项目年报	电子、纸质	1	
24	验收方案	电子、纸质	1	
25	验收申请表	电子、纸质	1	
26	验收报告	电子、纸质	1	
27	《税务信息化项目服务商廉洁承诺书》	电子、纸质	1	
28	《税务信息化项目服务商廉政反馈书》	电子、纸质	1	

9.2.3.2 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。

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，应严格遵守税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作要求。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、解除合同等措施；对于存在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，采购人按照法律法规及合同约定进行处理。

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

1. 采购人对项目实施过程中所产生的成果享有永久所有权、使用权、复制权和修改权。除本项目工作所需外，未经采购人书面同意，中标人不得擅自使用、复制采购人的标志（或以采购人的名义活动）、数据信息、算法模型、文档及其他资料。

2. 中标人应保证其所提供的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中标人承担。

3. 中标人要承诺对项目实施过程中所产生的所有成果不得有知识产权纠纷。

10.3 对监理工作配合要求

在项目实施各个阶段，按照监理要求提交相关文档，并配合其工作。

10.4 服务变更与费用调整

在服务期间，因总局工作部署或采购人工作计划调整等原因导致本项目运行维护的应用系统调整或下线，则自调整或下线之日起采购人有权核减相关服务费用并在验收合格后支付相关款项时扣除。

10.5 付款安排建议

付款名称	付款要求	付款比例(%)
第1次付款	合同签订、采购人收到发票后10个工作日内。	40.0
第2次付款	阶段性验收通过、采购人收到发票后10个工作日内。	30.0
第3次付款	终验合格、采购人收到发票后10个工作日内。 如中标人工作量、投入人员等未达到合同要求的，经采购人考核后，支付金额应根据实际情况进行核减。	30.0

10.6★加强技术人员管理培训

由中标人按运行维护岗位要求对运行维护服务人员进行全面的业务、技术培训。

10.7 税务信息化服务商廉政相关要求

为进一步落实全面从严治党要求，构建亲清新型政商关系，加强税务信息化项目建设过程中的党风廉政建设和反腐败工作，确保项目建设规范、廉洁推进，中标人在参与税务部门信息化项目工作过程中，需严格遵守法律法规、规范履行合同，积极协助税务部门开展廉政风险防控工作。中标人应承诺在项目实施过程中，严格遵守国家法律法规合法、诚信经营，杜绝商业贿赂、规范经营活动、公开透明合作、严格内部管理，并签订《税务信息化项目服务商廉洁承诺书》提交甲方负责项目实施的单位。以下为《税务信息化项目服务商廉洁承诺书》模板。

税务信息化服务商廉洁承诺书

为深入贯彻落实党中央关于全面从严治党的决策部署，进一步加强税务信息化项目合作中的廉政建设，防范廉政风险发生，确保项目公开、公平、公正推进，我司郑重承诺如下：

一、合法合规经营。严格遵守国家法律法规及税务部门的相关规定，坚持廉洁从业、诚信经营的原则。在合作过程中不得以任何形式进行利益输送，维护良好的政商关系。

二、杜绝商业贿赂。加强内部管理，我司及我司员工均不对甲方工作人员实施以下行为：

（一）以各种形式和名义提供礼品、礼金、电子红包、支付凭证、商业预付卡、名贵特产、有价证券、股权、其他金融产品等财物。

（二）以各种形式和名义提供宴请、旅游、健身、娱乐、私人会所等活动安排；代付加班餐费、打车费等。

（三）以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。

（四）借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。

（五）以无偿、象征性地收取费用等方式提供家政、司机等服务劳务。

（六）其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。

三、规范经营活动。严格按照合同约定履行义务，保证项目质量，按时完成建设任务；在合作过程中不得以任何借口拖延工期、虚报成本或谋取私利。

四、公开透明合作。我司承诺在项目实施过程中保持公开透明，主动接受税务部门及纪检监察机构的全程监督，并积极配合任何有关廉洁从业的调查工作。

五、严格内部管理。加强企业内部廉洁教育，确保员工知晓并遵守相关法律法规及廉洁要求；加强项目实施全过程廉洁监督；对于违反廉洁承诺的员工，将严肃处理，并承担相应责任。

六、积极参与监督。在税务信息化项目实施过程中，如发现任何违纪违法行为，将如实反馈问题和意见。

承诺单位（盖章）：_____

法定代表人或授权代表签字：_____

日期：XX 年 XX 月 XX 日

备注：本承诺书一式两份，一份由承诺单位留存，另一份交税务部门备案。