

贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维、纳税服务综合管理系统
运维、门户网站含行政执法信息公示平台运维服务项目

采购文件

项目编号： P5200002025000FEH

采 购 人： 国家税务总局贵州省税务局
采购代理机构： 明诚汇采项目管理有限公司
日 期： 2025-12-19



第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

招标公告

项目概况 贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维、纳税服务综合管理系统运维、门户网站含行政执法信息公示平台运维服务项目招标项目的潜在投标人应在登录贵州省公共资源交易平台（http://ggzy.guizhou.gov.cn）网上购买获取招标文件，并于2026年1月9日9:30（北京时间）前递交投标文件。
--

一、项目基本情况

项目编号：MCHC-DZ-ZG20251331

项目名称：贵州税务 2025 年自助办税终端管理系统运维、纳税服务综合管理系统运维、门户网站含行政执法信息公示平台运维服务项目

项目序列号：P5200002025000FEH

预算金额(元)：2914000.00（A包：690000.00；B包：1672000.00；C包：552000.00）

最高限价(元)：2914000.00（A包：690000.00；B包：1672000.00；C包：552000.00）

采购需求：

标项 1

标项名称：A包：贵州税务 2025 年自助办税终端管理系统运维服务项目

数量：1 批

预算金额（元）：690000.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：详见采购文件

备注：无

标项 2

标项名称：B包：贵州税务 2025 年纳税服务综合管理系统运维服务项目

数量：1 批

预算金额（元）：1672000.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：详见采购文件

备注：无

标项 3

标项名称：C 包：贵州税务 2025 年门户网站含行政执法信息公示平台运维服务项目

数量：1 批

预算金额（元）：552000.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：详见采购文件

备注：无

合同履行期限：标项 1：详见采购文件；标项 2：详见采购文件；标项 3：详见采购文件；

本项目（标项 1：否；标项 2：是；标项 3：否）接受联合体投标

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

①本项目专门面向中小微企业采购(符合条件的监狱企业、戒毒企业以及残疾人福利企业视同小微企业)：符合《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）规定的，应提供符合该通知要求的《中小企业声明函》，声明函未严格按照财库〔2020〕46号文的格式内容进行声明的，视同无效投标处理。符合《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）规定的，应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。符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。

②本项目采购标的对应的中小微企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

3. 本项目的特定资格要求：无

三、获取招标文件

时间：2025年12月20日至2025年12月29日，每天上午00:00至11:59，下午12:00至23:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：贵州省公共资源交易中心网上获取（交易中心网址：<https://ggzy.guizhou.gov.cn/hallweb/>）

方式：贵州省公共资源交易网->网上交易大厅->文件下载板块（交易中心网址：<https://ggzy.guizhou.gov.cn/hallweb/>）

售价（元）：0.00

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2026年1月9日9:30时（北京时间）

投标地点（网址）：本项目为电子招标，投标人须在递交投标文件截止时间前将完整的加密电子投标文件（.GPT格式）上传到贵州省公共资源交易平台（网址：ggzy.guizhou.gov.cn），投标截止时间前未完成投标文件传输的，视为投标文件未递交成功。投标截止时间后，贵州省公共资源交易平台不再接收投标文件。

开标时间：2026年1月9日9:30时

开标地点：贵州省公共资源交易中心

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. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，并按照《政府采购法实施条例》第十七条要求提供下列材料：

①具有独立承担民事责任的能力：提供法人（企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人）或其他组织的营业执照或统一社会信用代码证书副本或复印件等证明文件，或自然人身份证明复印件。

②具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供 2023 年度或 2024 年度经有资质的审计机构出具的审计报告（如为合并报表审计报告的，投标供应商须由并表单位出具合并报表是否已包含投标供应商财务数据的证明或说明）（须上传加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的扫描件）；没有经审计的财务报告

的，可以提供基本开户银行出具的资信证明（上传扫描件）。如果投标供应商提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函的，可不提供前述要求的审计报告或资信证明。

③具有履行合同所必须的设备和专业技术能力：投标人自行书面承诺或提供有关证明材料。

④具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供所属期为 2025 年 1 月 1 日以来任意 1 个月的税收和社会保障资金缴纳凭证复印件。（所属期税款为“0”而无缴纳凭证的，应有经税务机关盖章认可的零申报说明或由投标人自行出具并加盖公章的零申报说明等证明）

⑤参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有严重违法记录：提供参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有严重违法记录的书面声明。

⑥法律、行政法规规定的其他条件：

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，本项目投标人的信用记录作为供应商资格审查的重要依据。信用记录查询渠道由采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）查询、记录和证据留存，与其他采购文件一并保存。查询截止时点为开标当天评审前。信用信息使用规则：由代理机构对供应商信用记录进行甄别，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供应商，应当拒绝其参与政府采购活动。

2. 投标保证金情况

本项目不收取投标保证金

3. PPP 项目：否

4. 采购项目需要落实的政府采购政策：已落实

5. 交货地点或服务地点：采购人指定的地点。

6. 其他事项（如样品提交、现场踏勘等）：无

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：国家税务总局贵州省税务局
地址：贵州省贵阳市观山湖区通宝路2号
联系人：李老师
联系方式：0851-86906036

2. 采购代理机构信息

名称：明诚汇采项目管理有限公司
地址：贵阳市观山湖区大唐·东原财富广场6号栋7层
联系方式：刘真跃、聂小菊、姜荷花
联系方式：0851-86892732-701

3. 项目联系方式

项目联系人：刘真跃、聂小菊、姜荷花
电话：18984151543

公司名称：明诚汇采项目管理有限公司

日期：2025年12月19日

省公共资源交易中心电子招标远程开标须知

一、关于开标程序

本项目采用电子招标远程开标，供应商无须到现场递交投标文件和参加开标会议。

1. 开标准备：供应商应在投标截止时间之前使用数字证书（实体CA锁或贵州交易通APP）自行登陆远程开标系统，根据系统检测提示完成开标电脑环境配置。（环境配置及加解密注意事项详见：

<https://ggzy.guizhou.gov.cn/fwzn/xzzx/czsc/>）

2. 出现下列情形之一，将予以拒收投标文件：①投标截止时间前未完整上传；②未按规定进行电子签名、加密。③投标截止时间前未交纳投标保证金。

3. 投标文件远程解密：在解密前采购人（代理机构）对递交的纸质保函真伪进行验证，验证未通过的视为投标保证金交纳不成功，不得参加解密。在采购人（代理机构）发出解密指令后，供应商应使用加密投标文件的数字证书（实体CA锁或贵州交易通APP），在代理机构设置的时间内完成解密。如因供应商网络问题、访问设备终端问题、未按操作手册要求完成设备环境设置或检测、解密数字证书发生故障或用错等，导致投标文件未在规定时间内完成解密，视为无效投标文件。

（环境配置及加解密注意事项详见：
<https://ggzy.guizhou.gov.cn/fwzn/xzzx/czsc/>）

4. 开标结果确认：供应商在解密完成后，应对投标内容进行确认，确认时间为 10 分钟。未在规定时间内对投标内容进行确认且未提出异议（质疑）的，视为默认开标结果。

5.公开开标信息：确认投标信息后，系统生成开标记录表，内容包含所有投标人名称和招标文件规定的其他内容，并将开标记录表在网上开标系统内公开。

6.供应商如发现系统提取的自身投标信息不正确的，可通过远程开标系统向采购人（代理机构）提出异议。

二、关于投标文件递交方式及要求

本项目为电子招标远程开标项目：供应商须在递交投标文件截止时间前完整的将加密电子投标文件（.GPT对应格式）上传到全国公共资源交易平台（贵州省）（网址：ggzy. guizhou.gov.cn），加密上传的电子投标文件最大不超过500MB。投标截止时间前未完成投标文件传输或撤回投标文件的，视为未递交投标文件。投标截止时间后，贵州省公共资源交易平台不再接收投标文件。远程开标需使用数字证书（实体CA锁或贵州交易通APP）进行远程解密，解密证书必须是生成投标文件时使用的加密数字证书。

公示期结束后，中标人须按招标人要求提交与电子投标文件一致的纸质投标文件。

三、关于异常情况处置

出现下列情形之一的，暂停项目开标，并根据实际情况向监督部门报告：

1. 交易系统发生服务器故障、业务系统故障、数据库故障等，导致无法正常访问网站或无法正常使用交易系统；
2. 受到网络攻击或发生安全漏洞等问题，导致交易系统有潜在泄密风险；

3. 发生计算机病毒，导致交易系统无法正常运行；
4. 发生电力或网络故障，导致交易系统无法运行；
5. 其他非投标人原因，导致开标无法正常进行。

若发生的故障在三个小时内排除，则重新启动项目开标；若三个小时内未排除故障，则另行通知开标时间。

四、关于注意事项

1. 电子招标远程开标会议期间，供应商均应在开标设备旁，直至开标结束，如因不能及时响应或反馈导致出现问题的供应商自行承担。
2. 供应商参加电子招标远程开标项目，应在投标截止时间前完整上传经过数字证书（实体CA锁或贵州交易通APP）加密的投标文件。
3. 供应商应提前完成数字证书的检查，确保参与本次投标活动中使用的数字证书与加密投标文件的数字证书为同一证书（实体CA锁或贵州交易通APP绑定的移动证书），确保开标过程中可正常在线进行投标文件解密、确认报价、开标异议等网上交互相关操作。（环境配置及加解密注意事项详见：<https://ggzy.guizhou.gov.cn/fwzn/xzzx/czsc/>）
4. 投标文件加解密只能始终选择实体CA证书（实体CA锁）或移动CA证书（贵州交易通APP）其中一种方式，在交易活动过程中不能交叉操作使用。
注：贵州交易通APP的注册办理及咨询，可拨打官方服务热线：400-658-7878，操作手册下载地址：<https://service.ebidsun.com/#!/activity/guizhou>
5. 请早于项目开标时间1天登录贵州省公共资源交易平台，使用平台提供的环境检测工具进行开标环境检测（实体CA锁检测地址：

<https://ggzy.guizhou.gov.cn/hallweb/open-web/#/detection>, 移动CA证书（贵州交易通APP）检测地址：<https://service.ebidsun.com/#/activity/guizhou/check>）。

6.开评标全过程中，供应商参与远程交互的人员应始终为同一人，若随意更换自行承担由此导致的一切后果。

7.因供应商使用的操作终端（软件或硬件）发生故障或参数设置等问题，导致不能参与交易活动，由供应商自行承担一切后果。

8.供应商在开标过程中操作遇到问题时，请及时向贵州省公共资源交易中心咨询。

（咨询电话：0851-85971671/85971629；QQ群：530035634 贵州交易通服务热线：400-658-7878 QQ群：597556561）

（如采购文件中其他章节关于远程开标描述与本须知不一致的以本须知为准）

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序 号	类 别	内 容
1	项目名称、编号、 预算及最高限价	项目名称： <u>贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维、纳税服务综合管理系统运维、门户网站含行政执法信息公示平台运维服务项目</u>
		项目编号： <u>MCHC-DZ-ZG20251331</u>
		项目预算（元）： <u>2914000.00（A包：690000.00；B包：1672000.00；C包：552000.00）</u>
		最高限价（元）： <u>2914000.00（A包：690000.00；B包：1672000.00；C包：552000.00）</u>
2	采购需求	详见《招标文件（技术部分）》
3	项目属性和类别	项目属性： ☐ 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： <u>国家税务总局贵州省税务局</u> 地址： <u>贵州省贵阳市观山湖区通宝路2号</u> 电话： <u>0851-86906036</u> 联系人： <u>李老师</u>
5	采购代理机构	名称： <u>明诚汇采项目管理有限公司</u> 地址： <u>贵阳市观山湖区大唐·东原财富广场6号栋7层</u> 电话： <u>18984151543</u> 联系人： <u>刘真跃、聂小菊、姜荷花</u>
6	投标人资格要求	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，并按照《政府采购法实施条例》第十七条要求提供下列材料： ①具有独立承担民事责任的能力：提供法人（企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人）或其他组织的营业执照或统一社会信用代码证书副本或复印件等证明文件，或自然人身

	份证明复印件。 ②具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供2023年度或2024年度经有资质的审计机构出具的审计报告（如为合并报表审计报告的，投标供应商须由并表单位出具合并报表是否已包含投标供应商财务数据的证明或说明）（须上传加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的扫描件）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明（上传扫描件）。如果投标供应商提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函的，可不提供前述要求的审计报告或资信证明。 ③具有履行合同所必须的设备和专业技术能力：投标人自行书面承诺或提供有关证明材料。 ④具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供所属期为2025年1月1日以来任意1个月的税收和社会保障资金缴纳凭证复印件。（所属期税款为“0”而无缴纳凭证的，应有经税务机关盖章认可的零申报说明或由投标人自行出具并加盖公章的零申报说明等证明）。 ⑤参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：提供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。 ⑥法律、行政法规规定的其他条件： 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，本项目投标人的信用记录作为供应商资格审查的重要依据。信用记录查询渠道由采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）查询、记录和证据留存，与其他采购文件一并保存。查询截止时点为开标当天评审前。信用信息使用规则：由代理机构对供应商信用记录进行甄别，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供应商，应当拒绝其参与政府采购活动。
--	---

		2. 落实政府采购政策需满足的资格要求： ①本项目专门面向中小微企业采购(符合条件的监狱企业、戒毒企业以及残疾人福利企业视同小微企业)：符合《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）规定的，应提供符合该通知要求的《中小企业声明函》，声明函未严格按照财库〔2020〕46号文的内容进行声明的，视同无效投标处理。符合《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）规定的，应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。符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。 ②本项目采购标的对应的中小微企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。 3. 本项目的特定资格要求：无
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。） ☒其他：A包、C包不接受；B包接受（接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供联合体协议；否则无须提供。）
8	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	依照工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部联合下发的《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，本项目所属行业为： 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、非关键性工作分包： ☒不允许 ☐允许，_____
10	核心产品	货物类项目填写此栏 ☒无 ☐有

		产品名称：_____ 1. 最低评标价法：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，按照以下方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。 ☐ 随机抽取 ☐ 其他_____ 2. 综合评分法：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，按照以下方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人： ☒ 按照投标报价、针对本项目的商务评审因素、针对本项目的技术评审因素、落实政府采购政策的先后顺序的得分高低顺序确定。如果前述得分均相同的，采购人按照随机抽取的方式确定中标人。 ☐ 随机抽取 ☐ 其他：_____
11	采购进口产品	☐ 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 本项目为服务类项目，不涉及。
12	信息发布媒体	中国政府采购网、全国公共资源交易平台(贵州省·省中心) 等
13	获取招标文件 时间、地点和 方式等	时间：详见招标公告 地点：详见招标公告 方式：详见招标公告
14	现场考察/踏勘	☒ 不组织现场考察/踏勘 ☐ 组织现场考察/踏勘：
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审标准：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： 1.★具有独立承担民事责任的能力：提供法人（企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人）或其他组织的营业执照或统一社会信用代码证书副本或复印件等证明文件，或自然人身份证明复印件。（线上采购项目提供扫描件，下同）； 2.★具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供2023年度或2024年度经有资质的审计机构出具的审计报告（如为合并报表审计报告的，投标供应商须由并表单位出具合并报表是否已包含投标供应商财务数据的证明或说明）（须上传加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的扫描件）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明（上传扫描件）。如果投标供应商提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函的，可不提供前述要求的审计报告或资信证明。 3.★具有履行合同所必须的设备和专业技术能力：投标人自行书面承诺或提供有关证明材料。 4.★具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供所属期为2025年1月1日以来任意1个月的税收和社会保障资金缴纳凭证复印件。（所属期税款为“0”而无缴纳凭证的，应有经税务机关盖章认可的零申报说明或由投标人自行出具并加盖公章的零申报说明等证明） 5.★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：提供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。 6.★法律、行政法规规定的其他条件：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，本项目投标人的

		信用记录作为供应商资格审查的重要依据。信用记录查询渠道由采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）查询、记录和证据留存，与其他采购文件一并保存。查询截止时点为开标当天评审前。信用信息使用规则，由代理机构对供应商信用记录进行甄别，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供应商，应当拒绝其参与政府采购活动。 7.★落实政府采购政策需满足的资格要求： ☐本项目专门面向中小微企业采购(符合条件的监狱企业、戒毒企业以及残疾人福利企业视同小微企业)：符合《财政部 工业和信息化部关于印发<政府采购促进中小企业发展管理办法>的通知》（财库〔2020〕46号）规定的，应提供符合该通知要求的《中小企业声明函》，声明函未严格按照财库〔2020〕46号文的格式内容进行声明的，视同无效投标处理。符合《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）规定的，应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。符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。 ☐本项目采购标的对应的中小微企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。 8.★本项目的特定资格要求：无
		二、开标一览表： 1.★投标报价表：
		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； 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）； 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]； 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）； 7.投标人认为需要提供的其它说明和资料； 8._____。
		技术部分	1.技术条款偏离表； 2.服务方案； 3.投标人认为需要提供的其它说明和资料； 4._____。
		以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。	
17	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起计算 <u>90</u> 日历日。	
18	提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点	1.提交方式及地点：本项目为电子招标，投标人须在递交投标文件截止时间前将完整的加密电子投标文件（.GPT格式）上传到贵州省公共资源交易平台（网址：ggzy.guizhou.gov.cn），投标截止时间前未完成投标文件传输的，视为投标文件未递交成功。投标截止时间后，贵州省公共资源交易平台不再接收投标文件。 2.投标截止时间和开标时间：详见招标公告 3.开标方式： 3.1 本项目采用远程不见面方式开标。 3.2 供应商须在投标保证金交纳成功后至投标截止时间前将完整的加密电子投标文件（.gpt格式）上传到贵州省公共资源交易平台（http://ggzy.guizhou.gov.cn）中，投标截止时间前	

		未完成投标文件传输的，视为投标文件未递交成功。投标截止时间后，贵州省公共资源交易平台不再接收投标文件。 3.3 代理机构将在开标时间发出投标文件解密指令，供应商应在解密指令发出后使用CA锁（数字证书）或登录“标信通/贵州交通”APP（加密、解密使用的CA锁或“标信通/贵州交通”APP须保持一致）在规定时间内完成解密。 注： 供应商在使用过程中操作遇到问题时，请及时向贵州省公共资源交易中心技术部门咨询，联系方式： 0851-85971363/85971912/85971671。 4.开标地点：全国公共资源交易平台（贵州省）（网址： http://ggzy.guizhou.gov.cn/）
19	投标保证金	☒不要求提供 ☐要求提供：
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，本项目投标人的信用记录作为供应商资格审查的重要依据。信用记录查询渠道由采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国

		政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）查询、记录和证据留存，与其他采购文件一并保存。查询截止时点为开标当天评审前。信用信息使用规则：由代理机构对供应商信用记录进行甄别，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供应商，应当拒绝其参与政府采购活动。 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。
22	支持中小企业发展	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__%的扣除，用扣除后的价格参与评审。
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：_____。

		注：投标人所投上述产品必须具有节能产品认证证书，并提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件，否则投标无效。 本项目中采购信息安全产品的货物名称： 采购包1：_____。 注：投标人所投上述产品需为国家认证的信息安全产品，并提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原中国信息安全认证中心）按国家标准认证颁发的有效认证证书复印件，否则投标无效。 其他法律法规强制性规定或扶持政策： 采购包1：_____。						
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<u>10</u>分，其他因素分值为<u>90</u>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按照合同总金额的10%收取，供应商应在合同签订之日起10个工作日内提交采购人。提交方式为银行转账。在合同履行期满，经验收后，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。 收款人户名：国家税务总局贵州省税务局 开户银行：中国建设银行股份有限公司贵阳京瑞支行 银行账号：52001443600050003989						
28	接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址	质疑联系方式： （1）接收质疑函的方式：<u>接收符合规定的书面质疑函。对同一采购程序环节的质疑应在法定质疑期内一次性提出。</u> （2）联系部门、联系电话、通讯地址：<u>为招标公告中明确的采购人、采购代理机构相应信息。</u>						
29	招标代理服务费	收费标准： <table><tr><td>中标金额（万元）</td><td>代理服务费率</td></tr><tr><td>0-500</td><td>0.4%</td></tr><tr><td>500-1000</td><td>0.08%</td></tr></table>	中标金额（万元）	代理服务费率	0-500	0.4%	500-1000	0.08%
中标金额（万元）	代理服务费率							
0-500	0.4%							
500-1000	0.08%							

		<table><tr><td>1000-5000</td><td>0.04%</td></tr><tr><td>5000 以上</td><td>0.01%</td></tr></table> 本项目招标代理服务费由各包中标供应商支付。 结算账户： 户 名：明诚汇采项目管理有限公司 账 号：2402002109671121747 开户行：中国工商银行贵阳市省新支行	1000-5000	0.04%	5000 以上	0.01%
1000-5000	0.04%					
5000 以上	0.01%					
30	补充合同	采购人在政府采购合同履行中，需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可签订不超过原合同采购金额10%的补充合同。				

贵州税务2025年自助办税终端管理运维、门户网站运维、
维、纳税服务综合管理系统运维、门户网站运维、
行政执法信息公示平台运维服务项目

一、总则

1.预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局贵州省税务局批准立项。

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贵州省税务局预算。

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《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、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，应当拒绝其参与政府采购活动。

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

3.2联合体

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

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

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

3.2.4联合体应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

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

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

3.3禁止规定

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

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

4.投标费用

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

二、招标文件

5.招标文件构成

第一部分 商务部分

- (1) 招标公告
- (2) 投标人须知
- (3) 评标方法及标准
- (4) 政府采购合同文本
- (5) 投标文件格式

第二部分 技术部分

- (6) 项目采购需求

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 澄清或者修改应当原公告发布媒体上发布澄清公告。

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，在原公告发布媒体上发布澄清公告通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

6.5 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

三、投标文件

7. 投标文件编制

7.1 投标文件的编制

7.1.1 投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行投标文件的编制。

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

7.2 投标文件的语言

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

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

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

7.3 投标人制作投标文件前须提前办理数字证书和电子签章，并使用投标工具编制投标文件。

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。

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

9.4 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必

要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

9.5 最低报价不能作为中标的保证。

10. 投标文件的书写、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 签署、盖章

10.2.1 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。

10.2.2 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。

10.2.3 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。

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

10.2.5 线上采购项目可以使用电子签章。

11. 投标有效期

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

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

四、投标文件递交

12. 投标文件递交

12.1 请各供应商仔细阅读本招标文件对投标文件的有关要求，并按照贵州省公共资源交易中心政府采购投标文件编制工具要求编制和加密，如果未按照要求编制完成和加密的，采购人或采购代理机构或贵州省公共资源交易平台有权拒绝接收。

12.2 本项目为远程不见面电子招标，供应商须在递交投标文件截止时间前将完整的加密电子投标文件（.GPT格式）上传到贵州省公共资源交易平台（网址：<http://ggzy. guizhou. gov. cn>），投标截止时间前未完成投标文件传输或撤回投标文件的，视为未递交投标文件。投标截止时间后，贵州省公共资源交易平台不再接收投标文件。

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。

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。

13.3 从投标截止时间至供应商在投标文件格式中确定的投标有效期之间的这段时间内，供应商不得撤回其投标

五、开标与评标

14. 开标

14.2 采购代理机构在“供应商须知前附表”中规定的日期、时间和地点组织公开开标会议。开标时采购单位监督人员将参会监督。

14.2 公布供应商：在采购单位监督人员监督、贵州省公共资源交易中心网络监控下，采购代理机构在贵州省公共资源交易中心电子开标系统中对参与本项目的供应商进行公布。

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：

□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。

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

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

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

18.5 投标人的澄清必须在规定的时间内提交。

19. 核价原则

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

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

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

20. 投标无效

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

(1) 不具备招标文件中规定的资格要求的；

(2) 投标文件组成中“资格证明文件”未提供或无效的；

(3) 未通过信用记录审查或未提供相关证明材料的。

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

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

(2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

(3) 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(4) 投标有效期不足的；

(5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

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

- (1) 提供虚假投标文件材料的；
- (2) 投标人串通投标的；
- (3) 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且不能证明其报价合理性的。
- (4) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

21. 比较与评价

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

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

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

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

21.5 评标方法及标准**详见招标文件商务部分第三章。**

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

22. 废标

22.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

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

22.2 废标后，采购人或者采购代理机构将废标理由通知所有投标人。

六、中标和合同

23. 中标

23.1 采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

采购人自行组织招标的，采购人应当在评标结束后5个工作日内，按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人。

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

23.3 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书；对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10个工作日内，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。

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。

贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维、纳税服务综合管理系统运维、门户网站含行政执法信息公示平台运维服务项目

供应商保证金缴纳须知

投标保证金应以招标文件规定的交纳形式进行交纳，供应商可通过**贵州省公共资源交易综合金融服务平台PC端**或移动端（贵州交易通APP）在线办理电子保函（注：其内容应载有采购人名称、供应商名称、项目名称、标段名称、保证金金额、有效期，且其有效期应不小于投标有效期），直接在交易系统中确认；未通过贵州省公共资源交易综合金融服务平台**交纳投标保证金的，应在交易系统中选择“纸质保函”交纳方式，并上传保函扫描件，上传内容确保清晰可见。**采购人（代理机构）在开标时对其进行真伪验证，通过上传保函中提供的在线官网地址进行查验，检查未通过或不能查验的视为未按规定交纳投标保证金。

履约担保：需要提交履约担保的，可通过“贵州省公共资源交易综合金融服务平台”在线办理电子履约保函（银行保函、保证保险、担保保函）。登录交易大厅（<https://ggzy.guizhou.gov.cn/hallweb/#/login>）进入“**金融服务-电子保函及贷款**”即可办理，咨询电话：0851-85971629、0851-85971703。

报价与最高限价表

标包名称：A包： 贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维服务项目

序号	报价名称	报价形式	最高限价	报价单位	是否主报价	报价形式说明
1	投标报价	金额报价	690000.00	元	是	按总价进行报价

标包名称：B包： 贵州税务2025年纳税服务综合管理系统运维服务项目

序号	报价名称	报价形式	最高限价	报价单位	是否主报价	报价形式说明
1	投标报价	金额报价	1672000.00	元	是	按总价进行报价

标包名称：C包： 贵州税务2025年门户网站含行政执法信息公示平台运维服务项目

序号	报价名称	报价形式	最高限价	报价单位	是否主报价	报价形式说明
1	投标报价	金额报价	552000.00	元	是	按总价进行报价

开标一览表

项目名称：贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维、纳税服务综合管理系统运维、门户网站含行政执法信息公示平台运维服务项目

项目编号：P5200002025000FEH

(一) 唱标记录

标包名称:A包：贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维服务项目

序号	投标单位名称	投标报价(元)	签名
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

标包名称:B包：贵州税务2025年纳税服务综合管理系统运维服务项目

序号	投标单位名称	投标报价(元)	签名
1			
2			
3			
4			
5			

序号	投标单位名称	投标报价(元)	签名
6			
7			
8			

标包名称:C包： 贵州税务2025年门户网站含行政执法信息公示平台运维服务项目

序号	投标单位名称	投标报价(元)	签名
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

(二) 开标过程中的其他事项记录

(三) 出席开标会的单位和人员（附签到表）

招标人代表：_____ 记录人：_____ 监标人：_____ _____年____月____日

评标办法前附表

1、项目基本信息

项目编号：P5200002025000FEH

项目名称：贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维、纳税服务综合管理系统运维、门户网站含行政执法信息公示平台运维服务项目

采购方式：公开招标

项目资金来源：财政资金

PPP项目：否

2、标包信息

标包1：A包：贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维服务项目

基本信息

标包编号：P5200002025000FEH001

标包名称：A包：贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维服务项目

评标办法：综合评分法

是否考虑小微型企业价格扣除：否

是否考虑政策性加分：否

资格审查方式：资格后审

是否接受联合体：否

是否缴纳投标保证金：否

中标方法：推荐中标候选人

核心产品名称：

报价评审：有

预算金额(元)：690000

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
------	----	------	------	----

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
资格性审查	1	具有独立承担民事责任的能力	提供法人（企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人）或其他组织的营业执照或统一社会信用代码证书副本或复印件等证明文件，或自然人身份证明复印件。	
	2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供2023年度或2024年度经有资质的审计机构出具的审计报告（如为合并报表审计报告的，投标供应商须由并表单位出具合并报表是否已包含投标供应商财务数据的证明或说明）（须上传加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的扫描件）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明（上传扫描件）。如果投标供应商提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函的，可不提供前述要求的审计报告或资信证明。	
	3	具有履行合同所必须的设备和专业技术能力	投标人自行书面承诺或提供有关证明材料。	
	4	具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供所属期为2025年1月1日以来任意1个月的税收和社会保障资金缴纳凭证复印件。（所属期税款为“0”而无缴纳凭证的，应有经税务机关盖章认可的零申报说明或由投标人自行出具并加盖公章的零申报说明等证明）	
	5	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	提供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。	

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	6	法律、行政法规规定的其他条件	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，本项目投标人的信用记录作为供应商资格审查的重要依据。信用记录查询渠道由采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）查询、记录和证据留存，与其他采购文件一并保存。查询截止时点为开标当天评审前。信用信息使用规则：由代理机构对供应商信用记录进行甄别，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供应商，应当拒绝其参与政府采购活动。	

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	7	落实政府采购政策需满足的资格要求	①本项目专门面向中小微企业采购(符合条件的监狱企业、戒毒企业以及残疾人福利企业视同中小微企业):符合《财政部 工业和信息化部关于印发政府采购促进中小企业发展管理办法的通知》(财库〔2020〕46号)规定的,应提供符合该通知要求的《中小企业声明函》,声明函未严格按照财库〔2020〕46号文的格式内容进行声明的,视同无效投标处理。符合《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)规定的,应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。符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)规定的,应提供《残疾人福利性单位声明函》。②本项目采购标的对应的中小微企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。	
符合性审查	1	技术符合性	满足招标文件-技术部分中有标注★号的条款	
	2	商务符合性	满足招标文件-商务部分中有标注★号的条款	
	3	无效标审查	按招标文件规定的无效标条款审查是否通过	

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
商务评审	1	企业资质	1.具有ISO9001质量管理体系认证证书，且在有效期内的，得3分。2.具有“ISOIEC20000信息技术服务管理体系认证证书，且在有效期内的，得3分。3.具有ISOIEC27001信息安全管理体 系认证证书，且在有效期内的，得3分。 注：投标人须提供复印（扫描）件并加盖投标人公章作为佐证材料，未提供不得分。	9.00
	2	成功案例	2022年1月1日以来（以合同签订日期为准）投标人独立承担的软件运行维护类项目案例，每提供1个合同得3分，最多得6分。（同一案例不重复计分，本项满分6分。）注：投标人须提供合同首页、金额页、签字盖章页、合同标的内容页等证明材料的复印（扫描）件并加盖投标人公章，未提供不得分。	6.00

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	3	响应性评价	投标文件应满足招标文件的相关需求,全部满足招标文件相关技术要求,并能出具相应证明或承诺书的,得满分30分。1.必备服务要求(标注“★”号项):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,将导致本次响应无效。2.重要服务内容(标注“”号项)评分标准(20分):满足本招标文件相关技术要求中标注“”号条款的共5项,每满足一项得4分,满分20分。3.一般服务内容(标注“△”号项)评分标准(10分):满足本招标文件相关技术要求中标注“△”号的条款的共4项,每满足一条得2.5分;满分10分。注:以技术条款偏离表为评审依据。	30.00

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	4	投入本项目的服务团队实力	1.投入本项目的项目经理：具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试证书中的系统集成项目管理工程师或信息系统项目管理师证书，得3分（提供证书复印件，并加盖投标人公章）。2.投入本项目的团队成员（不含项目经理）：（1）每投入一名具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试证书中的软件设计师或系统架构设计师的人员，得1分，最高2分（提供人员证书复印件，并加盖投标人公章）；（2）每投入一名具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试证书中的软件评测师的人员，得2分，最高4分（提供人员证书复印件，并加盖投标人公章）；（3）每投入一名具备信息系统服务2年或以上工作经验，每1人得2分，最高4分（提供投标人加盖公章的个人履历）注：投标人须提供以上人员证书复印件（或成绩合格证明）和投标人2025年为其缴纳的任意1个月社保的证明材料（新入职员工提供劳动合同复印件）并加盖投标人公章；未提供不得分；以上人员不重复算分。	13.00
	5	技术方案和项目实施方案	1.投标人须在投标方案中详细阐述技术方案，技术方案需遵循相关政策要求、业务标准和技术规范，需根据采购方的相关要求，对本项目涉及的技术、业务进行详细的设计。1.1技术方案应包括系统松耦合升级及技术支持、政务终端税务功能支持服务、系统运行的日常技术支持服务、自助办税终端管理系统功能模块的运	12.00

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
			行维护、全省自助办税终端的远程升级维护服务、总局自助办税终端后台管理系统的功能升级同步和本地数据上传服务、服务器网络与网络安全情况维护服务、数据库信息维护服务、自助办税功能拓展升级服务、故障报修、电话咨询服务、系统升级服务等12个方面的进行综合评定，最高分7分。 1.2技术方案包括上述12个方面的内容，且方案内容与本项目完全相符或优于本项目要求，同时提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得7分；1.3技术方案至少包括上述9个方面的内容，且提供的方案内容与本项目完全相符或优于本项目要求，同时提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得4分；1.4技术方案包含上述各方面内容少于9个的或未提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的，或未提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得0分。 2.项目实施方案包含实施计划时间安排、实施内容、人员组织结构、职责分工、保障措施及测试方案。包括在现有系统基础上保障本项目实施过程平滑过渡、业务办理不中断，确保系统无缝衔接、平稳运行方案等方面的进行综合评定，最高分5分。 2.1项目实施方案包括上述6个方面，且方案内容与本项目完全相符或优于本项目该方面要求，同时提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得	

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
			5分；2.2项目实施方案包括上述4个方面的内容，且提供的方案内容与本项目完全相符或优于本项目该方面要求，同时提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得3分；2.3项目实施方案内容少于4个方面的或未提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的，得0分。	
	6	售后服务	1.服务响应。投标人承诺提供7x24小时技术支持，对重大故障，2小时实质响应、4小时到达现场、8小时解决问题，提供售后服务方案，得3分。未提供承诺函（格式自拟）和方案的不得分。2.应急保障。提供应急响应预案，得2分，未提供不得分。	5.00
技术评审	1	项目需求理解	1.项目需求理解（5分）由评标委员会根据投标人所提供的投标文件中对本项目采购的服务内容和要求所作出的描述进行评价，以下各项不得重复计分：①投标人能对本项目采购的服务内容和要求进行完整描述的，得2分；②在满足上述第①条内容的基础上，投标人对项目采购服务内容和要求进一步细化，满足本项目采购需求的，得4分；③在满足上述第②条内容的基础上，投标人能根据服务内容和要求进行详细的需求分析，陈述项目实施的重点及难点，并提出对应可行的针对性措施的，得5分。注：未提供项目需求理解或项目需求理解未达到①标准要求的，得0分。	5.00

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	2	运行维护方案	2.运行维护方案（5分） 由评标委员会根据投标人所提供的运行维护方案进行评价，以下各项不得重复计分：①投标人对系统服务内容和要求制订有针对性的运维计划，得2分；②在满足上述第①条内容的基础上，投标人对系统的服务内容和要求进一步细化运维工作流程和产出物的，得4分；③在满足上述第②条内容的基础上，投标人对系统运行维护服务过程中突发事件提出应急处置保障措施（包含：采用多种手段完成突发事件的应急处置，保障手段强，突发事件应急处理能力和资源调配能力强）的，得5分。注：未提供运行维护方案或运行维护方案未达到①标准要求的，得0分。	5.00
	3	应急响应方案	3.应急响应方案（5分） 由评标委员会根据投标人所提供的应急响应方案作出的描述内容进行评价，以下各项不得重复计分：①投标人提供符合采购需求要求的应急响应方案，对建立应急响应流程进行完整描述的，得3分；②在满足上述第①条内容的基础上，投标人能提供针对系统运行性能下降、系统宕机、数据服务异常、重大政策调整应对制订详细的应对措施，得5分。注：未提供应急响应方案或应急响应方案未达到①标准要求的，得0分。	5.00
报价评审	1	报价评审	报价评审得分 = （最低投标报价 / 各投标人的投标报价） * 10.00	10.00

标包2：B包：贵州税务2025年纳税服务综合管理系统运维服务项目

基本信息

标包编号：P5200002025000FEH002

标包名称：B包：贵州税务2025年纳税服务综合管理系统运维服务项目

评标办法：综合评分法

是否考虑小微型企业价格扣除：否

是否考虑政策性加分：否

资格审查方式：资格后审

是否接受联合体：是

是否缴纳投标保证金：否

中标方法：推荐中标候选人

核心产品名称：

报价评审：有

预算金额(元)：1672000

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
资格性审查	1	具有独立承担民事责任的能力	提供法人（企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人）或其他组织的营业执照或统一社会信用代码证书副本或复印件等证明文件，或自然人身份证明复印件。	

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供2023年度或2024年度经有资质的审计机构出具的审计报告（如为合并报表审计报告的，投标供应商须由并表单位出具合并报表是否已包含投标供应商财务数据的证明或说明）（须上传加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的扫描件）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明（上传扫描件）。如果投标供应商提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函的，可不提供前述要求的审计报告或资信证明。	
	3	具有履行合同所必须的设备和专业技术能力	投标人自行书面承诺或提供有关证明材料。	
	4	具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供所属期为2025年1月1日以来任意1个月的税收和社会保障资金缴纳凭证复印件。（所属期税款为“0”而无缴纳凭证的，应有经税务机关盖章认可的零申报说明或由投标人自行出具并加盖公章的零申报说明等证明）	
	5	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	提供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。	

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	6	法律、行政法规规定的其他条件	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，本项目投标人的信用记录作为供应商资格审查的重要依据。信用记录查询渠道由采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）查询、记录和证据留存，与其他采购文件一并保存。查询截止时点为开标当天评审前。信用信息使用规则：由代理机构对供应商信用记录进行甄别，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供应商，应当拒绝其参与政府采购活动。	

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	7	落实政府采购政策需满足的资格要求	①本项目专门面向中小微企业采购(符合条件的监狱企业、戒毒企业以及残疾人福利企业视同中小微企业):符合《财政部 工业和信息化部关于印发政府采购促进中小企业发展管理办法的通知》(财库〔2020〕46号)规定的,应提供符合该通知要求的《中小企业声明函》,声明函未严格按照财库〔2020〕46号文的格式内容进行声明的,视同无效投标处理。符合《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)规定的,应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。符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)规定的,应提供《残疾人福利性单位声明函》。②本项目采购标的对应的中小微企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。	
符合性审查	1	技术符合性	满足招标文件-技术部分中有标注★号的条款	
	2	商务符合性	满足招标文件-商务部分中有标注★号的条款	
	3	无效标审查	按招标文件规定的无效标条款审查是否通过	

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
商务评审	1	企业资质	1.具有ISO9001 质量管理体系认证证书，且在有效期内的，得 3分。 2.具有“ISOIEC20000 信息技术服务管理体系认证证书，且在有效期内的，得3分。3.具有ISOIEC27001信息安全管理 体系认证证书，且在有效期内的，得3分。 注：投标人须提供复印（扫描）件并加盖投标人公章作为佐证材料，未提供不得分。	9.00
	2	成功案例	2022年1月1日以来（以合同签订日期为准）投标人独立承担的软件运行维护类项目案例，每提供1个合同得 3分，最多得6分。（同一案例不重复计分，本项满分6分。）注：投标人须提供合同首页、金额页、签字盖章页、合同标的内容页等证明材料的复印（扫描）件并加盖投标人公章，未提供不得分。	6.00

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	3	响应性评价	投标文件应满足招标文件的相关需求,全部满足招标文件相关技术需求,并能出具相应证明或承诺书的,得满分30分。1.必备服务要求（标注“★”号项）：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,将导致本次响应无效。2.重要服务内容（标注“”号项）评分标准（22.5分）：满足本招标文件相关技术需求中标注“”号条款的共5项,每满足一项得4.5分,满分22.5分。3.一般服务内容（标注“△”号项）评分标准（7.5分）：满足本招标文件相关技术需求中标注“△”号条款的共3项,每满足一条得2.5分;满分7.5分。注：以技术条款偏离表为评审依据	30.00

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	4	投入本项目的服务团队实力	1.投入本项目的项目经理：具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试证书中的系统集成项目管理工程师或信息系统项目管理师证书，得3分（提供证书复印件，并加盖投标人公章）。2.投入本项目的团队成员（不含项目经理）：（1）每投入一名具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试证书中的软件设计师或系统架构设计师的人员，得1分，最高2分（提供人员证书复印件，并加盖投标人公章）；（2）每投入一名具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试证书中的软件测试师的人员，得2分，最高4分（提供人员证书复印件，并加盖投标人公章）；（3）每投入一名具备信息系统服务2年或以上工作经验，每1人得2分，最高4分（提供投标人加盖公章的个人履历）；注：投标人须提供以上人员证书复印件（或成绩合格证明）和投标人2025年为其缴纳的任意1个月社保的证明材料（新入职员工提供劳动合同复印件）并加盖投标人公章；未提供不得分；以上人员不重复算分。	13.00
	5	技术方案和项目实施方案	1.投标人须在投标方案中详细阐述技术方案，技术方案需遵循相关政策要求、业务标准和技术规范，需根据采购方的相关要求，对本项目涉及的技术、业务进行详细的设计。1.1技术方案应包括系统运行、运行环境监控保障、故障处理、数据运维、日常运维及功能优化服务、软硬件系统工作、软	12.00

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
			件中间件维护、接口维护、网络、数据采集优化等10个方面的进行综合评定，最高分7分。 1.2技术方案包括上述10个方面的内容，且方案内容与本项目完全相符或优于本项目要求，同时提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得7分； 1.3技术方案至少包括上述8个方面的内容，且提供的方案内容与本项目完全相符或优于本项目要求，同时提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得4分； 1.4技术方案包含上述各方面内容少于8个的，或未提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得0分。 2.项目实施方案包含实施计划时间安排、实施内容、人员组织结构、职责分工、保障措施及测试方案。包括在现有系统基础上保障本项目实施过程平滑过渡、业务办理不中断，确保系统无缝衔接、平稳运行方案等方面的进行综合评定，最高分5分。 2.1项目实施方案包括上述6个方面，且方案内容与本项目完全相符或优于本项目该方面要求，同时提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得5分； 2.2项目实施方案包括上述4个方面的内容，且提供的方案内容与本项目完全相符或优于本项目该方面要求，同时提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得3分； 2.3项目实施方案内容少于4个方面的，或未提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有	

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
			系统条件下能落地实施的，得0分。	
	6	售后服务	1.服务响应。投标人承诺提供 7x24 小时技术支持，对重大故障，2 小时实质响应、4 小时到达现场、8 小时解决问题，提供售后服务方案，得3分。未提供承诺函（格式自拟）和方案的不得分。2.应急保障。提供应急响应预案，得2分，未提供不得分。	5.00
技术评审	1	项目需求理解	1.项目需求理解（5分）由评标委员会根据投标人所提供的投标文件中对本项目采购的服务内容和要求所作出的描述进行评价，以下各项不得重复计分：①投标人能对本项目采购的服务内容和要求进行完整描述的，得2分；②在满足上述第①条内容的基础上，投标人对项目采购服务内容和要求进一步细化，满足本项目采购需求的，得4分；③在满足上述第②条内容的基础上，投标人能根据服务内容和要求进行详细的需求分析，陈述项目实施的重点及难点，并提出对应可行的针对性措施的，得5分。注：未提供项目需求理解或项目需求理解未达到①标准要求的，得0分。	5.00

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	2	运行维护方案	2.运行维护方案（5分） 由评标委员会根据投标人所提供的运行维护方案进行评价，以下各项不得重复计分：①投标人对系统服务内容和要求制订有针对性的运维计划，得2分；②在满足上述第①条内容的基础上，投标人对系统的服务内容和要求进一步细化运维工作流程和产出物的，得4分；③在满足上述第②条内容的基础上，投标人对系统运行维护服务过程中突发事件提出应急处置保障措施（包含：采用多种手段完成突发事件的应急处置，保障手段强，突发事件应急处理能力和资源调配能力强）的，得5分。注：未提供运行维护方案或运行维护方案未达到①标准要求的，得0分。	5.00
	3	应急响应方案	3.应急响应方案（5分） 由评标委员会根据投标人所提供的应急响应方案作出的描述内容进行评价，以下各项不得重复计分：①投标人提供符合采购需求要求的应急响应方案，对建立应急响应流程进行完整描述的，得3分；②在满足上述第①条内容的基础上，投标人能提供针对系统运行性能下降、系统宕机、数据服务异常、重大政策调整应对制订详细的应对措施，得5分。注：未提供应急响应方案或应急响应方案未达到①标准要求的，得0分。	5.00
报价评审	1	报价评审	报价评审得分 = （最低投标报价 / 各投标人的投标报价） * 10.00	10.00

标包3：C包：贵州税务2025年门户网站含行政执法信息公示平台运维服务项目

基本信息

标包编号：P5200002025000FEH003

标包名称：C包：贵州税务2025年门户网站含行政执法信息公示平台运维服务项目

评标办法：综合评分法

是否考虑小微型企业价格扣除：否

是否考虑政策性加分：否

资格审查方式：资格后审

是否接受联合体：否

是否缴纳投标保证金：否

中标方法：推荐中标候选人

核心产品名称：

报价评审：有

预算金额(元)：552000

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
资格性审查	1	具有独立承担民事责任的能力	提供法人（企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人）或其他组织的营业执照或统一社会信用代码证书副本或复印件等证明文件，或自然人身份证明复印件。	

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供2023年度或2024年度经有资质的审计机构出具的审计报告（如为合并报表审计报告的，投标供应商须由并表单位出具合并报表是否已包含投标供应商财务数据的证明或说明）（须上传加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的扫描件）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明（上传扫描件）。如果投标供应商提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函的，可不提供前述要求的审计报告或资信证明。	
	3	具有履行合同所必须的设备和专业技术能力	投标人自行书面承诺或提供有关证明材料。	
	4	具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供所属期为2025年1月1日以来任意1个月的税收和社会保障资金缴纳凭证复印件。（所属期税款为“0”而无缴纳凭证的，应有经税务机关盖章认可的零申报说明或由投标人自行出具并加盖公章的零申报说明等证明）	
	5	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	提供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。	

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	6	法律、行政法规规定的 其他条件	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，本项目投标人的信用记录作为供应商资格审查的重要依据。信用记录查询渠道由采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）查询、记录和证据留存，与其他采购文件一并保存。查询截止时点为开标当天评审前。信用信息使用规则：由代理机构对供应商信用记录进行甄别，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供应商，应当拒绝其参与政府采购活动。	

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	7	落实政府采购政策需满足的资格要求	①本项目专门面向中小微企业采购(符合条件的监狱企业、戒毒企业以及残疾人福利企业视同中小微企业):符合《财政部 工业和信息化部关于印发政府采购促进中小企业发展管理办法的通知》(财库〔2020〕46号)规定的,应提供符合该通知要求的《中小企业声明函》,声明函未严格按照财库〔2020〕46号文的格式内容进行声明的,视同无效投标处理。符合《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)规定的,应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。符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)规定的,应提供《残疾人福利性单位声明函》。②本项目采购标的对应的中小微企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。	
符合性审查	1	技术符合性	满足招标文件-技术部分中有标注★号的条款	
	2	商务符合性	满足招标文件-商务部分中有标注★号的条款	
	3	无效标审查	按招标文件规定的无效标条款审查是否通过	

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
商务评审	1	企业资质（17分）	1.投标供应商具有ISO20000信息技术服务管理体系认证证书的得3分。2.投标供应商具有ISO9001质量管理体系认证证书的得4分。3.投标供应商具有ISO27001信息安全管理体系认证证书的得4分。4.投标供应商提供网站系统相关专利证书或著作权证书，每有1个证书得2分，最高得6分。注：上述资质证书提供有效的证书复印件或影印件并加盖投标供应商公章。	17.00
	2	有效案例（15分）	投标供应商提供自2022年1月以来有效的网站运行维护服务类案例，每提供1个得3分，最多得15分。注：须提供运行维护服务案例合同复印件或影印件并加盖投标供应商公章，每一个合同中必须至少包含合同双方印章、签字、合同金额、签订时间等信息内容。投标供应商名称与案例合同签约主体必须一致，否则案例不得分。评标委员会根据投标供应商提供的合同及其内容，认定是否属于有效业绩。	15.00

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	3	投入本项目的服务团队实力（10分）	1.项目负责人具有有效的计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试证书（或人社部门颁发的中级及以上计算机类职称证书）的得3分。提供证书复印件（影印件）并加盖投标供应商公章。2.书面承诺（加盖投标供应商公章）服务期间不更换项目负责人的得4分。承诺函格式自拟。3.投入本项目的专责人员（不包括项目经理）不少于3人，具有有效的计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试证书且具备计算机类相关工作经验（提供工作证明材料）均1年以上的得3分，其他情况不得分。注：提供人员劳动合同或2025年以来任意1个月的社保证明，劳动合同或社保证明的复印件或影印件，并加盖投标供应商公章。	10.00

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	4	技术需求响应情况 (31分)	全部满足招标文件相关技术及商务需求非标★条款（即：标注“”号的重要项、标注“△”号的非重要项），并能出具相应证明或承诺书的，得满分31分。标注“★”项（若有）是评标委员会在符合性审查环节进行审查的实质性内容，不满足者作无效投标处理。具体如下： 1.重要项（标注“”号项）评分标准（25分）：满足本招标文件相关技术需求中标注“”号条款的，每满足一项加5分,共5项，最高得分25分。2.非重要项（标注“△”号项）评分标准（6分）：满足本招标文件相关技术需求中标注“△”号的条款的，每满足一条加2分，共3项，最高得分6分。注：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。要求提供承诺书的须提供承诺书，承诺书格式自拟；无需承诺的按照技术条款偏离表打分，负偏离即为不满足。	31.00
	5	售后服务（2分）	投标人承诺7x24小时技术支持，对重大事故，2小时内实质响应、4小时内到达现场、8小时内解决问题，并提供应急响应预案的，得2分。注：承诺函格式自拟，未提供承诺函的不得分。	2.00

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
技术评审	1	运维服务方案（5分）	1.运行维护方案（5分） 由评标委员会根据投标人所提供的运行维护方案进行评价，以下各项不得重复计分：①投标人对系统服务内容和要求制订有针对性的运维计划，得2分；②在满足上述第①条内容的基础上，投标人对系统的服务内容和要求进一步细化运维工作流程和产出物的，得4分；③在满足上述第②条内容的基础上，投标人对系统运行维护服务过程中突发事件提出应急处置保障措施（包含：采用多种手段完成突发事件的应急处置，保障手段强，突发事件应急处理能力和资源调配能力强）的，得5分。注：未提供运行维护方案或运行维护方案未达到①标准要求的，得0分。	5.00
	2	应急响应方案（5分）	2.应急响应方案（5分） 由评标委员会根据投标人所提供的应急响应方案作出的描述内容进行评价，以下各项不得重复计分：①投标人提供符合采购需求要求的应急响应方案，对建立应急响应流程进行完整描述的，得3分；②在满足上述第①条内容的基础上，投标人能提供针对系统运行性能下降、系统宕机、数据服务异常、重大政策调整应对制订详细的应对措施，得5分。注：未提供应急响应方案或应急响应方案未达到①标准要求的，得0分。	5.00

评标步骤	序号	评审因素	评审标准	分值
	3	巡查巡检方案（5分）	3.巡查巡检方案（5分） 由评标委员会根据投标人针对本项目制定的日常及专项巡查巡检方案进行评价，以下各项不得重复计分：① 投标人提供了涵盖网站运行状态、基础软硬件环境的常规性巡查巡检计划，明确了周期与基本内容的，得2分；② 在满足上述第①条内容的基础上，方案能针对税务网站特性，对巡查巡检内容进行细化（如对政策发布页面、在线办税功能、数据交互接口、安全防护状态等进行专项检查），并设计了规范的记录、报告与跟踪闭环流程的，得4分；③ 在满足上述第②条内容的基础上，方案能深入分析在税务业务场景下巡查巡检工作的重点（如敏感时期保障、重大政策上线前检查）与难点（如隐蔽性安全漏洞、性能瓶颈预警），并提出创新性、自动化的提升巡查效率与深度之具体措施的，得5分。	5.00
报价评审	1	报价评审	报价评审得分 = (最低投标报价 / 各投标人的投标报价) * 10.00	10.00

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。

A包：

根据财政部《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第五十五条规定，本项目拟采用综合评分法，其中价格分值10分，客观分值75分，主观分值15分。具体评审标准如下：

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)	报价	价格	投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×10 1. 满足招标文件要求且投标报价最低的为评标基准价，其报价分为满分。 2. 评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。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。本项目专门面向符合条件的中小微企业采购（符合条件的监狱企业、戒毒企业以及残疾人福利企业视同中小微企业）不再给予价格扣除优惠。 3. 评标委员会只对资格性检查和符合性审查合格的投标文件进行价格评审。超过项目预算的投标报价按无效投标处理。 4. 符合条件的监狱企业、戒毒企业以及残疾人福利企业视同中小微企业。	10
2	客观分 (75分)	商务部分	企业资质	1. 具有ISO9001质量管理体系认证证书，且在有效期内的，得3分。 2. 具有“ISO/IEC20000信息技术	9

				服务管理体系认证证书，且在有效期内的，得3分。 3. 具有ISO/IEC27001信息安全管理体系认证证书，且在有效期内的，得3分。 注：投标人须提供复印（扫描件）并加盖投标人公章作为佐证材料，未提供不得分。	
3			成功案例	2022年1月1日以来（以合同签订日期为准）投标人独立承担的软件运行维护类项目案例，每提供1个合同得3分，最多得6分。（同一案例不重复计分，本项满分6分。） 注：投标人须提供合同首页、金额页、签字盖章页、合同标的内容页等证明材料的复印（扫描件）并加盖投标人公章，未提供不得分。	6
4		技术和 服务客 观指标	响应性评价	投标文件应满足招标文件的相关需求,全部满足招标文件相关技术需求，并能出具相应证明或承诺书的，得满分30分。 1. 必备服务要求（标注“★”号项）：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，将导致本次响应无效。 2. 重要服务内容（标注“#”号项）评分标准（20分）：满足本招标文件相关技术需求中标注“#”号条款的共5项，每满足一项得4分，满分20分。 3. 一般服务内容（标注“△”号项）评分标准（10分）：满足本招标文件相关技术需求中标注“△”号的条款的共4项，每满足一条得2.5分；满分10分。 注：以技术条款偏离表为评审依据。	30
5			投入本项目的服务团队实力	1. 投入本项目的项目经理：具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试证书中的系统集成项目管理工程师或信息系统项目管理师证书，得3分（提供证书复印件，并加盖投标人公章）。 2. 投入本项目的团队成员（不含	13

				项目经理）： (1) 每投入一名具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试证书中的软件设计师或系统架构设计师的人员，得1分，最高2分（提供人员证书复印件，并加盖投标人公章）； (2) 每投入一名具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试证书中的软件评测师的人员，得2分，最高4分（提供人员证书复印件，并加盖投标人公章）； (3) 每投入一名具备信息系统服务2年或以上工作经验，每1人得2分，最高4分（提供投标人加盖公章的个人履历） 注：投标人须提供以上人员证书复印件（或成绩合格证明）和投标人2025年为其缴纳的任意1个月社保的证明材料（新入职员工提供劳动合同复印件）并加盖投标人公章；未提供不得分；以上人员不重复算分。	
6			技术方案和项目实施方案	1. 投标人须在投标方案中详细阐述技术方案，技术方案需遵循相关政策要求、业务标准和技术规范，需根据采购方的相关要求，对本项目涉及的技术、业务进行详细的设计。 1.1 技术方案应包括系统松耦合升级及技术支持、政务终端税务功能支持服务、系统运行的日常技术支持服务、自助办税终端管理系统功能模块的运行维护、全省自助办税终端的远程升级维护服务、总局自助办税终端后台管理系统的功能升级同步和本地数据上传服务、服务器网络与网络安全情况维护服务、数据库信息维护服务、自助办税功能拓展升级服务、故障报修、电话咨询服务、系统升级服务等12个方面的进行综合评定，最高分 7 分。 1.2 技术方案包括上述12个方面的内容，且方案内容与本项目完全相符或优于本项目要求，同时提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施	12

				的得7分； 1.3技术方案至少包括上述9个方面的内容，且提供的方案内容与本项目完全相符或优于本项目要求，同时提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得4分； 1.4技术方案包含上述各方面内容少于9个的或未提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的，或未提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得 0 分。 2.项目实施方案包含实施计划时间安排、实施内容、人员组织结构、职责分工、保障措施及测试方案。包括在现有系统基础上保障本项目实施过程平滑过渡、业务办理不中断，确保系统无缝衔接、平稳运行方案等方面的进行综合评定，最高分5分。 2.1项目实施方案包括上述 6 个方面，且方案内容与本项目完全相符或优于本项目该方面要求，同时提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得5分； 2.2项目实施方案包括上述 4 个方面的内容，且提供的方案内容与本项目完全相符或优于本项目该方面要求，同时提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得3分； 2.3项目实施方案内容少于 4 个方面的或未提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的，得 0 分。	
7			售后服务	1.服务响应。投标人承诺提供7x24小时技术支持，对重大故障，2小时实质响应、4小时到达现场、8小时解决问题，提供售后服务方案，得3分。未提供承诺函（格式自拟）和方案的不得分。 2.应急保障。提供应急响应预案，得2分，未提供不得分。	5
8	主观分 (15分)	技术和 服务方	项目需求 理解	1.项目需求理解（5分） 由评标委员会根据投标人所提供的投标文件中对本项目采购的服	5

		案		务内容和要求所作出的描述进行评价，以下各项不得重复计分： ①投标人能对本项目采购的服务内容和要求进行完整描述的，得2分； ②在满足上述第①条内容的基础上，投标人对项目采购服务内容和要求进一步细化，满足本项目采购需求的，得4分； ③在满足上述第②条内容的基础上，投标人能根据服务内容和要求进行详细的需求分析，陈述项目实施的重点及难点，并提出对应可行的针对性措施的，得5分。 注：未提供项目需求理解或项目需求理解未达到①标准要求的，得0分。	
9			运行维护方案	2. 运行维护方案（5分） 由评标委员会根据投标人所提供的运行维护方案进行评价，以下各项不得重复计分： ①投标人对系统服务内容和要求制订有针对性的运维计划，得2分； ②在满足上述第①条内容的基础上，投标人对系统的服务内容和要求进一步细化运维工作流程和产出物的，得4分； ③在满足上述第②条内容的基础上，投标人对系统运行维护服务过程中突发事件提出应急处置保障措施（包含：采用多种手段完成突发事件的应急处置，保障手段强，突发事件应急处理能力和资源调配能力强）的，得5分。 注：未提供运行维护方案或运行维护方案未达到①标准要求的，得0分。	5
10			应急响应方案	3. 应急响应方案（5分） 由评标委员会根据投标人所提供的应急响应收方案作出的描述内容进行评价，以下各项不得重复计分： ①投标人提供符合采购需求要求的应急响应方案，对建立应急响应流程进行完整描述的，得3分； ②在满足上述第①条内容的基础上，投标人能提供针对系统运行性能下降、系统宕机、数据服务异常、重大政策调整应对制订详	5

				细的应对措施的，得5分。 注：未提供应急响应方案或应急响应方案未达到①标准要求的，得0分。	
合计					100

B包：

根据财政部《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第五十五条规定，本项目拟采用综合评分法，其中价格分值10分，客观分值75分，主观分值15分。具体评审标准如下：

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)	报价	价格	投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) ×10 1. 满足招标文件要求且投标报价最低的为评标基准价，其报价分为满分。 2. 评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。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。本项目专门面向符合条件的中小微企业采购(符合条件的监狱企业、戒毒企业以及残疾人福利企业视同中小微企业)不再给予价格扣除优惠。 3. 评标委员会只对资格性检查和符合性审查合格的投标文件进行价格评审。超过项目预算的投标报价按无效投标处理。 4. 符合条件的监狱企业、戒毒企业以及残疾人福利企业视同中小微企业。	10
2	客观分 (75分)	商务部分	企业资质	1. 具有ISO9001 质量管理体系认证证书，且在有效期内的，得 3 分。 2. 具有“ISO/IEC20000 信息技术服务管理体系认证证书，且在有效期内的，得3分。 3. 具有ISO/IEC27001信息安全管理体系认证证书，且在有效期内的，得3分。 注：投标人须提供复印（扫描）件并加盖投标人公章作为佐证材料，未提供不得分。	9
3			成功案例	2022年1月1日以来(以合同签订日期为准)投标人独立承担的软件运	6

				行维护类项目案例，每提供1个合同得3分，最多得6分。（同一案例不重复计分，本项满分6分。） 注：投标人须提供合同首页、金额页、签字盖章页、合同标的内容页等证明材料的复印（扫描）件并加盖投标人公章，未提供不得分。	
4			响应性评价	投标文件应满足招标文件的相关需求，全部满足招标文件相关技术需求，并能出具相应证明或承诺书的，得满分30分。 1. 必备服务要求（标注“★”号项）：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，将导致本次响应无效。 2. 重要服务内容（标注“#”号项）评分标准（22.5分）：满足本招标文件相关技术需求中标注“#”号条款的共5项，每满足一项得4.5分，满分22.5分。 3. 一般服务内容（标注“△”号项）评分标准（7.5分）：满足本招标文件相关技术需求中标注“△”号条款的共3项，每满足一条得2.5分；满分7.5分。 注：以技术条款偏离表为评审依据	30
5		技术和 服务客 观指标	投入本项目的服务团队实力	1. 投入本项目的项目经理：具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试证书中的系统集成项目管理工程师或信息系统项目管理师证书，得3分（提供证书复印件，并加盖投标人公章）。 2. 投入本项目的团队成员（不含项目经理）： （1）每投入一名具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试证书中的软件设计师或系统架构设计师的人员，得1分，最高2分（提供人员证书复印件，并加盖投标人公章）； （2）每投入一名具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试证书中的软件评测师的人员，得2分，最高4分（提供人员证书复印件，并加盖投标人公章）； （3）每投入一名具备信息系统服	13

				务2年或以上工作经验，每1人得2分，最高4分（提供投标人加盖公章的个人履历）； 注：投标人须提供以上人员证书复印件（或成绩合格证明）和投标人 2025年为其缴纳的任意 1 个月社保的证明材料（新入职员工提供劳动合同复印件）并加盖投标人公章；未提供不得分；以上人员不重复算分。	
6			技术方案和项目实施方案	1. 投标人须在投标方案中详细阐述技术方案，技术方案需遵循相关政策要求、业务标准和技术规范，需根据采购方的相关要求，对本项目涉及的技术、业务进行详细的设计。 1.1 技术方案应包括系统运行、运行环境监控保障、故障处理、数据运维、日常运维及功能优化服务、软硬件系统工作、软件中间件维护、接口维护、网络、数据采集优化等10个方面的进行综合评定，最高分 7 分。 1.2 技术方案包括上述10个方面的内容，且方案内容与本项目完全相符或优于本项目要求，同时提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得7分； 1.3 技术方案至少包括上述8个方面的内容，且提供的方案内容与本项目完全相符或优于本项目要求，同时提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得4分； 1.4 技术方案包含上述各方面内容少于8个的，或未提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得 0 分。 2. 项目实施方案包含实施计划时间安排、实施内容、人员组织结构、职责分工、保障措施及测试方案。包括在现有系统基础上保障本项目实施过程平滑过渡、业务办理不中断，确保系统无缝衔接、平稳运行方案等方面的进行综合评定，最高分5分。 2.1 项目实施方案包括上述 6 个方面，且方案内容与本项目完全相符或优于本项目该方面要求，同时	12

				提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得5分； 2.2项目实施方案包括上述 4 个方面的内容,且提供的方案内容与本项目完全相符或优于本项目该方面要求,同时提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的得3分； 2.3项目实施方案内容少于 4 个方面的,或未提供承诺函承诺所提供的方案在采购人现有系统条件下能落地实施的,得0分。	
7			售后服务	1. 服务响应。投标人承诺提供 7x24 小时技术支持,对重大故障,2小时实质响应、4 小时到达现场、8 小时解决问题,提供售后服务方案,得3分。未提供承诺函(格式自拟)和方案的不得分。 2. 应急保障。提供应急响应预案,得2分,未提供不得分。	5
8	主观分 (15分)	技术和 服务方 案	项目需求 理解	1. 项目需求理解 (5分) 由评标委员会根据投标人所提供的投标文件中对本项目采购的服务内容和要求所作出的描述进行评价,以下各项不得重复计分: ①投标人能对本项目采购的服务内容和要求进行完整描述的,得2分; ②在满足上述第①条内容的基础上,投标人对项目采购服务内容和要求进一步细化,满足本项目采购需求的,得4分; ③在满足上述第②条内容的基础上,投标人能根据服务内容和要求进行详细的需求分析,陈述项目实施的重点及难点,并提出对应可行的针对性措施的,得5分。 注:未提供项目需求理解或项目需求理解未达到①标准要求的,得0分。	5
9			运行维护 方案	2. 运行维护方案 (5分) 由评标委员会根据投标人所提供的运行维护方案进行评价,以下各项不得重复计分: ①投标人对系统服务内容和要求制订有针对性的运维计划,得2分; ②在满足上述第①条内容的基础	5

				上,投标人对系统的服务内容和要求进一步细化运维工作流程和产出物的,得4分; ③在满足上述第②条内容的基础上,投标人对系统运行维护服务过程中突发事件提出应急处置保障措施(包含:采用多种手段完成突发事件的应急处置,保障手段强,突发事件应急处理能力和资源调配能力强)的,得5分。 注:未提供运行维护方案或运行维护方案未达到①标准要求的,得0分。	
10			应急响应方案	3.应急响应方案(5分) 由评标委员会根据投标人所提供的应急响应方案作出的描述内容进行评价,以下各项不得重复计分: ①投标人提供符合采购需求要求的应急响应方案,对建立应急响应流程进行完整描述的,得3分; ②在满足上述第①条内容的基础上,投标人能提供针对系统运行性能下降、系统宕机、数据服务异常、重大政策调整应对制订详细的应对措施,得5分。 注:未提供应急响应方案或应急响应方案未达到①标准要求的,得0分。	5
合计					100

C包:

根据财政部《政府采购货物和服务招标投标管理办法》(财政部令第87号)第五十五条规定,本项目拟采用综合评分法,其中价格分值10分,客观分值75分,主观分值15分。
具体评审标准如下:

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)	报价	投标报价(10分)	投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×10 1. 评标基准价,指满足招标文件要求且投标报价最低,其报价分为满分; 2. 评标过程中,不得去掉报价中的最高报价和最低报价。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;(因本项目专门面	10

				向中小微企业采购，不再实行价格扣除优惠）； 3. 评标委员会只对资格性检查和符合性审查合格的投标文件 进行价格评审。超过项目预算的投标报价按无效投标处理。	
2	客观分 (75 分)	商务评审 因素 (32)	企业资质 (17 分)	1. 投标供应商具有 ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书的得 3 分。 2. 投标供应商具有 ISO9001 质量管理体系认证证书的得 4 分。 3. 投标供应商具有 ISO27001 信息安全管理体系认证证书的得 4 分。 4. 投标供应商提供网站系统相关专利证书或著作权证书, 每有 1 个证书得 2 分, 最高得 6 分。 注: 上述资质证书提供有效的证书复印件或影印件并加盖投标供应商公章。	17
3			有效案例 (15 分)	投标供应商提供自 2022 年 1 月以来有效的网站运行维护服务类案例, 每提供 1 个得 3 分, 最多得 15 分。 注: 须提供运行维护服务案例合同复印件或影印件并加盖投标供应商公章, 每一个合同中必须至少包含合同双方印章、签字、合同金额、签订时间等信息内容。投标供应商名称与案例合同签约主体必须一致, 否则案例不得分。评标委员会根据投标供应商提供的合同及其内容, 认定是否属于有效业绩。	15
4		技术评审 因素	投入本项目的服务团队实力 (10 分)	1. 项目负责人具有有效的计算机技术与软件专业技术资格 (水平) 考试证书 (或人社部门颁发的中级及以上计算机类职称证书) 的得 3 分。提供证书复印件 (影印件) 并加盖投标供应商公章。	10

			2. 书面承诺（加盖投标供应商公章）服务期间不更换项目负责人的得 4 分。承诺函格式自拟。 3. 投入本项目的专责人员（不包括项目经理）不少于 3 人，具有有效的计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试证书且具备计算机类相关工作经验（提供工作证明材料）均 1 年以上的得 3 分，其他情况不得分。 注：提供人员劳动合同或 2025 年以来任意 1 个月的社保证明，劳动合同或社保证明的复印件或影印件，并加盖投标供应商公章。	
5		技术需求 响应情况（ 31 分）	全部满足招标文件相关技术及商务需求非标★条款（即：标注“#”号的重要项、标注“△”号的非重要项），并能出具相应证明或承诺书的，得满分 31 分。标注“★”项（若有）是评标委员会在符合性审查环节进行审查的实质性内容，不满足者作无效投标处理。具体如下： 1. 重要项（标注“#”号项）评分标准（25 分）：满足本招标文件相关技术需求中标注“#”号条款的，每满足一项加 5 分，共 5 项，最高得分 25 分。 2. 非重要项（标注“△”号项）评分标准（6 分）：满足本招标文件相关技术需求中标注“△”号的条款的，每满足一条加 2 分，共 3 项，最高得分 6 分。 注：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。要求提供承诺书的须提供承诺书，承诺书格式自拟；无需承诺的按照技术条款偏离表打分，负偏	31

				离即为不满足。	
6			售后服务（2分）	投标人承诺 7x24 小时技术支持，对重大事故，2 小时内实质响应、4 小时内到达现场、8 小时内解决问题，并提供应急响应预案的，得 2 分。 注：承诺函格式自拟，未提供承诺函的不得分。	2
7	主观分（15分）	运维服务水平	运维服务方案（5分）	1. 运行维护方案（5分） 由评标委员会根据投标人所提供的运行维护方案进行评价，以下各项不得重复计分： ①投标人对系统服务内容和要求制订有针对性的运维计划，得 2 分； ②在满足上述第①条内容的基础上，投标人对系统的服务内容和要求进一步细化运维工作流程和产出物的，得 4 分； ③在满足上述第②条内容的基础上，投标人对系统运行维护服务过程中突发事件提出应急处置保障措施（包含：采用多种手段完成突发事件的应急处置，保障手段强，突发事件应急处理能力和资源调配能力强）的，得 5 分。 注：未提供运行维护方案或运行维护方案未达到①标准要求的，得 0 分。	5
8			应急响应方案（5分）	2. 应急响应方案（5分） 由评标委员会根据投标人所提供的应急响应方案作出的描述内容进行评价，以下各项不得重复计分： ①投标人提供符合采购需求要求的应急响应方案，对建立应急响应流程进行完整描述的，得 3 分； ②在满足上述第①条内容的基础上，投标人能提供针对系统运行性能下降、系统宕机、数据服务异常、重大政策调整应对制订详细的应对措施，得 5 分。 注：未提供应急响应方案或应急	5

				响应方案未达到①标准要求的，得 0 分。	
9			巡查巡检方案（5 分）	3. 巡查巡检方案（5 分） 由评标委员会根据投标人针对本项目制定的日常及专项巡查巡检方案进行评价，以下各项不得重复计分： ① 投标人提供了涵盖网站运行状态、基础软硬件环境的常规性巡查巡检计划，明确了周期与基本内容的，得 2 分； ② 在满足上述第①条内容的基础上，方案能针对税务网站特性，对巡查巡检内容进行细化（如对政策发布页面、在线办税功能、数据交互接口、安全防护状态等进行专项检查），并设计了规范的记录、报告与跟踪闭环流程的，得 4 分； ③ 在满足上述第②条内容的基础上，方案能深入分析在税务业务场景下巡查巡检工作的重点（如敏感时期保障、重大政策上线前检查）与难点（如隐蔽性安全漏洞、性能瓶颈预警），并提出创新性、自动化的提升巡查效率与深度之具体措施的，得 5 分。	5
合计					100

2.3 落实政府采购政策进行价格调整的规则：本项目专门面向中小微企业(含残疾人福利性单位、监狱企业)采购，投标供应商的报价不再享受价格评审优惠政策（即价格扣除）。

2.4推荐中标候选人

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

2.4.2本采购包推荐中标候选人的数量：A包：3家；B包：3家；C包：3家。

2.4.3中标人数量：A包：1家；B包：1家；C包：1家。

中标候选人并列的，按照 按照投标报价、针对本项目的商务评审因素、针对本项目的技术评审因素、落实政府采购政策的先后顺序的得分高低顺序确定。如果前述得分均相同的，采购人按照随机抽取的方式确定中标人。招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

第四章 政府采购合同文本

技术服务类项目合同范本

合 同 书

项目名称：_____

包 号：_____

合同编号：_____

甲 方： 国家税务总局 XX 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	☐ 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		
	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	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_____（如：电汇）方式支付到乙方账户。
10	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的 <u>10</u> %，即人民币_____元整（¥_____），乙方应在合同签订之日起 10 个工作日内提交甲方。提交方式为银行转账。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。 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。
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（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；
- （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 10 个工作日内将资金以_____方式支付到乙方账户。

5. 合同签订及生效

本合同一式___份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件 乙方由被授权人签订合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。

甲方：国家税务总局

乙方：

签字：

签字：

盖章：

盖章：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维、门户网站含
维、纳税服务综合管理系统运维、门户网站含
行政执法信息公示平台运维服务项目

二 合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1“甲方”是指国家税务总局 XX 税务局。

1.1.1“甲方采购部门”见“合同条款前附表”第 5 项“甲方采购部门”。

1.1.2“甲方需求部门”见“合同条款前附表”第 5 项“甲方需求部门”。

1.2“乙方”见“合同条款前附表”第 6 项“乙方名称”。

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

1.4 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

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

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第 8 项“服务内容”。

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

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

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

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、软件著作权、版权等）的起诉。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、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漏、公开或传播甲方的信息；
- (2) 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；
- (3) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式（如 E-mail）携带出甲方场所；
- (5) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (6) 严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；
- (7) 不得进行系统软硬件设备的远程维护；
- (8) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

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

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

6. 履约验收要求

6.1 甲方需求部门严格按照采购合同开展履约验收。验收时,应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准，对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。

6.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

7. 履约保证金

7.1 需提交履约保证金的项目，乙方应按照“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

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

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

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

7.5 履约保证金在合同履行期满后，扣除相应款项（如有）且双方无争议后，凭退还申请等资料一次性无息返还，详见“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”。

8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

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

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

8.4 除不可抗力 and 根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期赔偿费之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期赔偿费。

8.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内返还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。特殊原因逾期返还的，双方协商解决。

9. 违约责任

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，

甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

9.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

9.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

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

9.5 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，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的，纳入国家税务总局失信名单。

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。

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

10. 不可抗力

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

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

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

10.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部

分履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

11. 争端的解决

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始____天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2.1 仲裁应向甲方所在地或_____仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

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

11.3.1 诉讼应向甲方所在地或_____人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.3.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

12. 违约终止合同

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

12.1.1 乙方不履行合同业务或者履行合同义务不符合合同约定；

12.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

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

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

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

12.1.6 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；

12.1.7 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，或有其他失信行为的；

12.1.8 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。

12.1.9 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.10 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

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

12.1.12 乙方有其他严重违约行为的。

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

13. 破产终止合同

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

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

14. 其他情况的终止合同

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

14.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

15. 合同修改或变更

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

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

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将启动合同变更程序，与乙方协商变更相关合同条款。

16. 转让和分包

16.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

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

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

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

19. 税费

19.1 合同服务的所有税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

20. 合同生效

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

注：本合同（含招标（采购）文件出现的重大事故、重大变故、重大紧急故障、重大损失等重大类问题的界定，以甲方认定为准。

三 招标（采购）文件及投标（响应）文件（如有必要，可另附）

贵州税务2025年自助办税终端管理系统运
维、纳税服务综合管理系统运维、门户网站含
行政执法信息公示平台运维服务项目

四 报价表（总报价表和分项报价表，如有需要可另附）

贵州税务2025年自助办税终端管理系统运
维、纳税服务综合管理系统运维、门户网站含
行政执法信息公示平台运维服务项目

投标文件格式

序号	文件夹/文件名称
1	报价部分
1.1	投标函
2	投标文件

投标函

- 1、我公司就【替换为项目名称】的【替换为标包名称】的【投标报价名称】（元）为（大写）：____元人民币，小写：____元。【投标报价名称 1】（%）以折扣率形式进行报价为____%，【投标报价名称 2】（%）以下浮率形式进行报价为____%。
- 2、交付期（日历天）：____
- 3、备注：____
- 4、开标一览表内其他内容：____

供应商名称（盖章）：____

法定代表人或授权代表：____

地 址：____

电 话：____

传 真：____

邮 编：____

日 期：__年__月__日

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

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。



投标人名称 (公章): _____

法定代表人 (签字或签章): _____

被授权投标代表 (签字): _____

被授权投标代表联系电话: _____

日期: _____

特别说明:

1. 投标人如由被授权投标代表参与投标活动的, 须同时提供《法定代表人授权委托书》和被授权投标代表身份证复印件 (线上采购项目提供扫描件, 下同)。《法定代表人授权委托书》应当按本格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章, 并签署法定代表人或被授权投标代表的全名或加盖名章。(线上采购项目应上传扫描件)。

1-2法定代表人身份证明复印件

(适用于法定代表人参加投标)

法定代表人身份证明复印件

特别说明：

投标人如由法定代表人作为投标代表参与投标活动的，仅须提供法定代表人身份证复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）。

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_____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。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（签字或签章）/被授权投标代表（签字）：_____

投标人地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

日 期：_____

特别说明：

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

格式3 投标报价表

1. 开标一览表（总报价表）

（服务类项目适用）

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：人民币

元

序号	内容	投标报价
1		
2		
3		
报价合计（小写）		
报价合计（大写）		
服务期限		
...		

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。
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

(服务类项目适用)

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单位：人民币

元

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

特别说明：

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

格式4 商务条款偏离表

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

特别说明：

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

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

3.本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

格式5 投标人具备投标资格证明文件

5-1投标人基本情况

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

5-2 财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

5-3依法缴纳税收的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-4依法缴纳社会保障资金的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-5具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-6参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中 没有重大违法记录的书面声明

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

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

特此声明！

（请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

5-7 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-8联合体协议（若有）

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

一、联合体成员：

1. _____

2. _____

3. _____

二、_____（某成员单位名称）为_____（联合体名称）牵头人。

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

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

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

六、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式_____份，联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

成员名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

备注：本协议书由授权代表签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。

5-9其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

格式6 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

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

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元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 成功案例一览表

(根据招标文件要求调整)

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

特别说明：

- 1.提供20XX年1月1日以来（以合同签订日期为准），投标人独立承担的XXXX的项目案例。
- 2.应提供合同复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）。合同复印件应能清晰体现合同甲乙双方、合同时间、合同金额、合同主要内容等，并提供对方联系人及联系方式，否则不能获得相应分值。

投 标 文 件

技术部分

项目名称：_____

项目编号：_____

所投采购包：_____

投标人：_____

日 期：_____

格式9 技术条款偏离表

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

特别说明：

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

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

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

格式10货物说明一览表、服务方案、实施方案及技术方案

货物说明一览表

项目名称： 项目编号：

序号	货物名称	制造商名称	型号规格	主要技术参数和技术指标	备注

采购包号： 价格单位：人民币

元

备注：货物的主要技术参数和技术指标可另页描述。

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

服务方案说明

服务类项目供应商应根据第六章规定编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

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

实施方案

(示例略)

技术方案

(示例略)

格式 11 技术力量一览表

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

特别说明：

投标人须按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。

格式12 技术人员简历表

姓 名		性 别		出生日期	
学 历		毕业学校		技术职称	
公司职务		任职时间		本项目任职	
人员级别		从事XXX工作 年限		从事XXXX年限	
认证证书					
工作简历及主要业绩					

特别说明:

2. 等人员应提供 复印件。

格式13 投标人售后服务承诺

(示例略)

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

采 购 需 求（A包、B包）

标项名称：A包：贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维服务项目

标项名称：B包：贵州税务2025年纳税服务综合管理系统运维服务项目

1项目概述

1.1项目背景

1.1.1项目目的、意义及背景

A包：

随着互联网+税务的深入应用、互联网技术迅速发展，纳税服务手段和方式持续优化，各地都在基于自身信息化现状努力创新，力争为纳税人提供做好的服务，自助办税终端作为主要的办税渠道在实施过程中也存在一些问题，如没有统一的外网受理平台、都由各生产厂商单独建设，增加了系统建设的成本；与核心业务系统衔接的交互方式及协议不一致，核心业务系统一般是按照具体需求提供接口服务，对外提供的服务缺少规划，存在重复建设；应用在互联网环境下运行，对传输方式、纳税人身份认证等安全措施缺少规范，存在安全隐患。因此国家税务总局为了规范自助办税终端的互联网接入，下发了《国家税务总局办公厅关于发布自助办税终端管理系统2.0版的通知

（税总办发〔2015〕154号）》，并且在2016年组织对自助办税终端管理系统进行了升级，增加对互联网部署模式的支持，升级后自助办税终端除了能够通过标准接口在互联网接入管理系统外，还可以在确保符合总局安全要求的前提下进行个性化开发，以便符合各地本地特色。

B包：

1. 根据国家税务总局落实《全国税务机关纳税服务规范2.1》的要求，各省统一全省的办税服务标准，规范办税服务流程，建设统一的办税服务智能管控平台。国家税务总局贵州省税务局于2018年建设纳税服务综合管理系统。通过全省办税资源集中，数据集中，统一管理，实现省、市、县、办税厅四级业务联动。

（1）构建统一的纳税服务综合管理系统，整合办税服务渠道、办税服务硬件资源、办税服务人力资源，实时监控办税涉及的人，以及办税服务过程信息，提升办税渠道的服务能力，提高各办税渠道的协同工作效率，创造“大服务”办税服务体系。

（2）通过统一的纳税服务综合管理系统，对办税服务过程的发展趋势进行预警与预测，通过统一的处理平台，实现省、市、县、办税厅四级业务联动。

（3）通过统一的纳税服务综合管理系统，实现了办税服务厅导税服务、办税场景实时监控、办税业务流量分析、窗口实时管理、异常情况应急处理及办税服务绩效评价等功能，使办税服务厅各项业务流程化、各项流程信息化、绩效考核科学化，窗口资源和人力资源配置合理化、办税服务效能便捷化。

2. 通过纳税服务综合管理系统之涉税专业服务提示提醒管理模块提升涉税专业服务机构的服务质量和水平，推动税收征管过程的规

范化和高效化，促进税收征管的现代化和智能化。提高涉税中介机构的监管力度，通过制定合理、全面的指标模型，多方位监控涉税专业服务违规问题，防范于未然。

3. 纳税服务综合管理系统之银税企互动服务平台子系统，银税企互动服务平台子系统（原名“税务信用云”）是贵州省税务局为了更好地发挥纳税信用等涉税费数据对中小微企业融资的作用，切实缓解企业特别是中小微企业融资难、融资贵的难题而建立的一个综合性服务平台。

（1）银税企互动服务平台子系统可以实现税务信息的公开、查询等功能，进一步推动政府的数字化转型。通过贵州银税企互动服务平台的建设，政府可以更好地实现信息共享、数据互通，提高行政管理效率，优化营商环境，增强企业的竞争力和市场活力。

（2）银税企互动服务平台子系统通过公开税务信息、行政处罚查询等功能，可以增强企业的信用意识，促使其遵守税收法规，提高纳税信用等级。同时，通过与金融机构的合作，银税企互动服务平台子系统还可以为守信企业提供优惠的金融信贷服务，解决中小企业融资难问题，进一步促进企业的发展。

（3）银税企互动服务平台子系统的建设可以优化税务管理服务，提高税务部门的监管能力和服务水平。通过贵州银税企互动服务平台，税务部门可以实现数据的集中管理和分析，提高税务监管的精准度和效率。同时，银税企互动服务平台子系统还可以为企业提供更加便捷的纳税服务，如在线查询信用等级、失信行为等等，进一步优化营商环境。

（4）银税企互动服务平台子系统是社会信用体系建设的重要组成部分，通过公开税务信息、行政处罚查询等功能，可以增强社会的

监督力度，促进企业守法经营。同时，税务银税企互动服务平台子系统还可以与其他领域的信用信息进行互通共享，实现跨部门协同监管和服务，进一步推动社会信用体系的建设和发展。

（5）银税企互动服务平台子系统创新了税务服务模式，有效化解了税务矛盾，提升了税务服务水平。“黔税新枫”功能是在税务服务模式上的创新尝试，打破了传统税务服务的时空限制，实现了税务服务的云端化、智能化和便捷化。通过大数据赋能税费服务，深化“码上提，马上办”及智能咨询服务等功能，纳税人缴费人可以随时随地通过手机端享受政策咨询、诉求办理、争议调解等全方位税务服务。践行了新时代“枫桥经验”，实现了矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位。

综上所述，纳税服务综合管理系统的上线运行，为规范办税服务行为，优化服务举措，提升办税服务质效提供了数据和应用支撑，继续利用该系统开展办税服务质效预警、监控、分析对进一步提升贵州税务服务效率具有积极的促进作用。同时整合税务机关、涉税专业服务机构、企业等多方资源，提供全方位的涉税专业服务问题监控及应对服务，共同推动涉税服务行业向规范化、标准化和专业化方向发展，以提升服务质量和透明度，保护纳税人权益。纳税服务综合管理系统之银税企互动服务平台子系统的建设对于推动政府数字化转型、提高企业信用水平、优化税务管理服务、促进社会信用体系建设、创新税务服务模式和践行新时代“枫桥经验”都具有重要的意义。因此，我们应该积极推进贵州税务银税企互动服务平台项目的建设，以更好地服务社会 and 经济发展。

1.2 项目内容

1.2.1 项目建设思路

A包：

工作项	工作项明细
自助办税终端管理系统功能模块的运行维护	按国家税务总局自助办税终端管理系统建设要求，对自助办税终端管理系统进行升级维护，确保终端集中管理，进行业务统计、风险管理等，包括但不限于以下事项： 1. 自助系统同各基础数据系统的集成方式及参数配置的查询、新增、删除和修改维护。 2. 系统所对接接口的运行状态监控，包括接口的连接时间、执行次数、可用度等参数的实时监控。 3. 自助办税终端设备所部署的税务机构下属网点的基础信息维护管理，主要包含新增、修改的处理。 4. 接入系统后对于业务相关的票证的配置操作，包括发票、税票等票证的添加、修改、删除等配置操作，以支持TSM设备对于票证的管理及监控。 5. 自助办税终端设备接入系统的注册操作，包括对TSM注册信息的新增、删除、修改处理。 6. 自助办税终端设备的日常远程升级维护操作，包括升级任务的配置、激活、删除、修改等操作。 7. 自助办税终端设备的部品运行情况监控维护； 8. 自助办税终端设备的开机情况监控维护； 9. 按业务、按日期、按机构提供办理业务日志明细查询；按税务机关、按月份、按终端提供业务日志分析汇总查询。 10. 按要求做好自助办税终端“好差评”信息记录及数据传输等功能开发及接口开发，配合有关单位做好测试及运维。
系统运行的日常技术支持服务	1. 受理自助办税终端管理系统服务咨询，为基层税务单位提供自助办税终端管理系统的咨询、技术问题解答和自助办税终端设备的技术问题解答、辅导操作服务。 2. 监测系统的日常运行情况并提供相应的技术支持工作，如故障处理、日志分析、系统调优、应急响应等工作。 3. 本应用系统程序和业务数据的备份与恢复工作。 4. 通过电话和网络远程解决基层税务单位办税过程中遇到的各类信

	息技术问题。
全省自助办税终端的远程升级维护服务	在自助办税终端需要进行功能升级、系统优化、系统设置等工作时，通过远程连接的方式对自助办税终端进行远程升级维护服务，远程维护不能解决时进行现场维护。
总局自助办税终端后台管理系统的功能升级同步和本地数据上传服务	1. 在国家税务总局下发相关业务需求的自助办税系统补丁包时，发布系统升级包与接口服务清册，拓展和调整自助办税终端管理系统应用服务，及时进行版本升级和部署。 2. 将本地的自助办税业务数据，按照国家税务总局要求及时上传至国家税务总局自助办税终端管理系统。
自助办税功能拓展升级服务	依托现有自助办税终端硬件设备，配合采购人做好自助办税终端业务范围拓展，以及因关联业务系统升级、政策调整等原因对自助办税终端的业务进行升级。根据税务政策的要求和业务发展的需要，定期收集基层税局的业务需求，报批采购人后，对自助办税功能提供拓展升级服务，拓展自助办税终端的功能至政务服务中心和银行。定制化开发税务相关的业务接口和功能，配合政务中心和银行对政务终端和银行终端进行改造。最终实现纳税人可以在政务终端和银行终端上办理涉税业务。
故障报修	提供7*24小时全天候服务响应；提供热线电话故障报修和技术支持服务，电话服务请求的响应不超过30分钟。
提供专门运维服务热线	设置专门的咨询热线，能够提供业务咨询、业务受理、电话回访、网上咨询、投诉建议、客户信息管理、服务质量管理等。
应用系统升级服务	1. 按照用户业务需求提供系统变更的相关远程服务，包括但不限于以下内容：本系统或相关系统配合升级，系统参数、配置变更及性能优化服务；配合用户进行系统安全检查，完善系统的安全使用环境，提供安全整改等工作。 2. 提供税务局端关联应用系统上线、变更等必要的设备现场值守服务和配套升级服务，确保现有自助办税终端纳税人登录、纳税申报、税款缴纳、代开发票、发售发票、凭证打印、信息查询等基本功能

	正常使用。 3. 提供系统平台变更，如网络、主机、系统软件等变更时，所要求的相关的远程支持服务。 4. 提供设备硬件系统微码补丁和定期升级服务，脚本的调试与修改。 5. 能够根据采购人的业务环境变更，安排现场人员远程调试升级。
培训服务	维保期内，每年举办一次针对贵州省税务系统各使用单位用户现场支持人员的技术培训，内容应包括日常操作与管理、故障的判断与基本处置、设备安装环境要求、安全措施等方面。师资教材等费用包含在合同报价内，不再另行收取。

B包：为保证纳税服务综合管理系统的正常运行，确保系统安全、稳定和高效运行，保障系统运行与全省纳税服务工作相适应，建立一体化协同运行维护体系，使运维技术支持工作更高效、规范，以保证运维项目各项工作正常执行。本项目旨在通过以下几个方面实现目标：

1. 系统正常运行：通过定期检查维护省局服务器主机、软件中间件、应用软件及数据库，并定期做系统备份，确保系统正常运行。

2. 基础设施保障：对大厅排队叫号设备和监控设备的运行状态进行实时监控，确保正常接入办税服务综合管理系统的设备若出现故障能得到及时的反馈与处理，保证办税服务基础设施正常运行，提供远程技术支持服务和完善的故障体系化处理服务，包括故障应急响应、分析处置及台账跟踪。夯实办税服务营商环境的基石。

3. 优化服务质量：日常安排维护人员对全省办税服务厅进行日常巡检抽查，结合办税服务厅实时办税数据及视频监控，对办税服务厅存在拥堵现象严重的大厅进行电话咨询，了解办税服务厅拥堵原因，第一时间上报给相关领导，请求领导干预并形成相关的日常监测台账。

(1) 提升涉税专业服务行业管理：日常安排工作人员对涉税专业服务提示提醒管理模块进行基础数据的更新、提示提醒指标逻辑的调整与更新、功能模块的优化、咨询辅导工作和基础运维工作。以提升服务品质，增加透明度，保护纳税人权益，推动税收征管进步。

(2) 纳税服务综合管理系统之银税企互动服务平台子系统是贵州省税务局打造的“银税互动”业务系统，通过与银行系统的合作，在纳税人授权的基础上，并在保证纳税人涉税商业秘密的情况下，通过对纳税人涉税数据的应用，实现纳税人凭借自己的纳税信用即可以获得银行贷款，从而极大促进社会诚信体系建设和地方经济发展。

(3) 纳税信用管家”依托于纳税服务综合管理系统之银税企互动服务平台子系统，打造以集“信用预警、失分修复、电子展示、应用拓展”为一体的管家服务，还具备信用级别查询和预测功能，极大的帮助企业及时发现纠正违法行为，降低失信风险和成本。

(4) “黔税新枫”依托纳税服务综合管理系统之银税企互动服务平台子系统，打造一个为纳税人缴费人提供手机端政策咨询、诉求办理、争议调解的载体。是在税务服务模式上的创新尝试。它打破了传统税务服务的时空限制，实现了税务服务的云端化、智能化和便捷化。通过大数据赋能税费服务，深化“码上提，马上办”及智能咨询服务等功能，纳税人缴费人可以随时随地通过手机端享受政策咨询、诉求办理、争议调解等全方位税务服务。

1.2.2采购内容

1. 政府采购项目名称：

贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维服务项目, 贵州税务2025年纳税服务综合管理系统运维服务项目

2. 采购标的：

A包：贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维服务项目，服务期限自合同生效之日起一年

B包：贵州税务2025年纳税服务综合管理系统运维服务项目，服务期限自合同生效之日起一年

3. 所属政府采购品目及其编号：

软件运维服务 C16070300，依据《政府采购品目分类目录》（2022版）

4. 所属税务系统政府购买服务指导性目录及其编号（服务类）：

运行维护服务（编号：B100105），依据《全国税务系统政府购买服务指导性目录》

5. 项目预算（总预算及单位预算）：

总预算236.2万元，其中A包预算69万元，B包预算167.2万元，项目预算已在2025年“二上”预算中安排，最高限价236.2万元，A包最高限价69万元，B包最高限价167.2万元。

6. 资产配置金额标准：无

7. 市场调研情况：

A包（贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维服务项目）：
本项目为延续性运维项目，参照往年运维费用测算情况及2025年自助办税终端压减情况，对工作量进行反复测算，同时参考市场同类终端运维工作量和价格，根据国家税务总局贵州省税务局网络安全和信息化领导小组办公室研究及专家意见，本项目最终预算由年初预算调减为69万元。

B包（贵州税务2025年纳税服务综合管理系统运维服务项目）：
本项目为延续性运维项目，参照往年运维费用测算情况及2025年相关模块、功能使用情况及工作量进行反复测算，同时参考市场同类系统

运维工作量和价格，根据国家税务总局贵州省税务局网络安全和信息化领导小组办公室研究及专家意见，本项目最终预算由年初预算调减为167.2万元。

8. 拟实现的项目目标：

A包（贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维服务项目）：提供自助办税终端管理系统新增功能模块运行维护，系统运行的日常技术支持及培训支持等。具体包括：自助办税终端系统运行的日常技术支持服务、自助办税功能拓展升级服务、故障报修服务、电话咨询服务、系统升级等服务及培训支持。

B包（贵州税务2025年纳税服务综合管理系统运维服务项目）：为保证纳税服务综合管理系统的正常运行，确保系统安全、稳定和高效运行，保障系统运行与全省纳税服务工作相适应，建立一体化协同运行维护体系，使运维技术支持工作更高效、规范，以保证运维项目各项工作正常执行。本项目旨在通过以下几个方面实现目标：

（1）系统正常运行：通过定期检查维护采购人服务器主机、软件中间件、应用软件及数据库，并定期做系统备份，确保系统正常运行。

（2）基础设施保障：对大厅排队叫号设备和监控设备的运行状态进行实时监控，确保正常接入办税服务综合管理系统的设备若出现故障能得到及时的反馈与处理，保证办税服务基础设施正常运行，提供远程技术支持服务和完善的故障体系化处理服务，包括故障应急响应、分析处置及台账跟踪。夯实办税服务营商环境的基石。

（3）优化服务质量：日常安排维护人员对全省办税服务厅进行日常巡检抽查，结合办税服务厅实时办税数据及视频监控，对办税服务厅存在拥堵现象严重的大厅进行电话咨询，了解办税服务厅拥堵原

因，第一时间上报给相关领导，请求领导干预并形成相关的日常监测台账。

(4) 提升涉税专业服务行业管理：日常安排工作人员对涉税专业服务提示提醒管理模块进行基础数据的更新、提示提醒指标逻辑的调整与更新、功能模块的优化、咨询辅导工作和基础运维工作。以提升服务品质，增加透明度，保护纳税人权益，推动税收征管进步。

(5) 纳税服务综合管理系统之银税企互动服务平台子系统是贵州省税务局打造的“银税互动”业务系统，通过与银行系统的合作，在纳税人授权的基础上，并在保证纳税人涉税商业秘密的情况下，通过对纳税人涉税数据的应用，实现纳税人凭借自己的纳税信用即可以获得银行贷款，从而极大促进社会诚信体系建设和地方经济发展。

(6) “纳税信用管家”依托于纳税服务综合管理系统之银税企互动服务平台子系统，打造以集“信用预警、失分修复、电子展示、应用拓展”为一体的管家服务，还具备信用级别查询和预测功能，极大的帮助企业及时发现纠正违法行为，降低失信风险和成本。

(7) “黔税新枫”依托纳税服务综合管理系统之银税企互动服务平台子系统，打造一个为纳税人缴费人提供手机端政策咨询、诉求办理、争议调解的载体。是在税务服务模式上的创新尝试。它打破了传统税务服务的时空限制，实现了税务服务的云端化、智能化和便捷化。通过大数据赋能税费服务，深化“码上提，马上办”及智能咨询服务等功能，纳税人缴费人可以随时随地通过手机端享受政策咨询、诉求办理、争议调解等全方位税务服务。

9. 采购标的的功能、应用场景：

A包（贵州税务2025年自助办税终端管理系统运维服务项目）：

(1) 系统松耦合升级及技术支持

a. 按国家税务总局提出的要求，贵州省按照软硬件解耦的方式，将自助办税终端的业务应用和硬件设备的开发、管理和升级进行分离。

统一管理自助办税终端的服务功能、部署监控、系统管理等应用

b. 自助办税终端后台系统与身份管理平台、核心征管系统、征纳互动平台、电子税务局、自然人税收管理系统等系统平台进行统一对接。

c. 根据要求对接相关系统，并保障自助办税终端后台系统接口的稳定性和准确性，对接口进行日常巡检和故障排查处理。

(2) 政务终端税务功能支持服务

a. 按贵州税务总局提出的要求，政务终端税务功能按照软硬件解耦的方式，根据政务中心提供的硬件调用规范，将自助办税终端的部分业务进行适配，通过页面集成的方式嵌入至政务终端上办理税务业务，按照解耦的方式持续接入银行终端设备。

b. 定期检查对接端口的稳定运行，对政务终端和银行终端遇到的日常运维问题进行远程运维处理。

(3) 系统运行的日常技术支持服务

a. 受理自助办税终端管理系统服务咨询，为基层税务单位提供自助办税终端管理系统的咨询、技术问题解答和自助办税终端设备的技术问题解答、辅导操作服务。

b. 监测系统的日常运行情况并提供相应的技术支持工作，如故障处理、日志分析、系统调优、应急响应等工作。

c. 定期巡检操作系统日志，并查看日志。检查日志文件是否过大、检查硬盘空间是否已满，检查内存使用情况。

d. 本应用系统程序和业务数据的备份与恢复工作。

e. 通过电话和网络远程解决基层税务单位办税过程中遇到的各类信息技术问题。

(4) 自助办税终端管理系统功能模块的运行维护

按国家税务总局自助办税终端管理系统建设要求,对自助办税终端管理系统进行升级维护,确保终端集中管理,进行业务统计、风险管理等,包括但不限于以下事项:

a. 自助系统同各基础数据系统的集成方式及参数配置的查询、新增、删除和修改维护。

b. 系统所对接接口的运行状态监控,包括接口的连接时间、执行次数、可用度等参数的实时监控。

c. 自助办税终端设备所部署的税务机构下属网点的基础信息维护管理,主要包含新增、修改的处理。

d. 接入系统后对于业务相关的票证的配置操作,包括发票、税票等票证的添加、修改、删除等配置操作,以支持TSM设备对于票证的管理及监控。

e. 自助办税终端设备接入系统的注册操作,包括对TSM注册信息的新增、删除、修改处理。

f. 自助办税终端设备的日常远程升级维护操作,包括升级任务的配置、激活、删除、修改等操作。

g. 自助办税终端设备的部品运行情况监控维护;

h. 自助办税终端设备的开机情况监控维护;

i. 按业务、按日期、按机构提供办理业务日志明细查询;按税务机关、按月份、按终端提供业务日志分析汇总查询。

j. 按要求做好自助办税终端“好差评”信息记录及数据传输等功能开发及接口开发,配合有关单位做好测试及运维。

（5）全省自助办税终端的远程升级维护服务

在自助办税终端需要进行功能升级、系统优化、系统设置等工作时，通过远程连接的方式对自助办税终端进行远程升级维护服务，远程维护不能解决时进行现场维护。

（6）总局自助办税终端后台管理系统的功能升级同步和本地数据上传服务

a. 在国家税务总局下发相关业务需求的自助办税系统补丁包时，发布系统升级包与接口服务清册，拓展和调整自助办税终端管理系统应用服务，及时进行版本升级和部署。

b. 将本地的自助办税业务数据，按照国家税务总局要求及时上传至国家税务总局自助办税终端管理系统。

（7）服务器网络与网络安全情况维护服务

a. 定期检查服务器的网络情况，包含每台服务器网络连接情况。服务器之间的网络是否正常。如果不正常的需要跟进并直到解决为止。

b. 定期检查安全软件，检查安全情况，定期查看日志，并测试是否生效，并查看是否有被攻击等异常情况。

（8）数据库信息维护服务

a. 自助终端管理系统数据处理工作，如导出业务量数据进行统计分析、异常数据查找修正、系统初始化数据的规范化录入。

b. 社保费对账数据处理，根据社保费业务需求，进行社保费对账数据处理。

c. 数据库情况监控，监控数据库的运行情况、负载情况以及进行相应的优化，数据库性能监控分析。

（9）自助办税功能拓展升级服务

根据税务政策的要求和业务发展的需要，定期收集基层税局的业务需求，报批采购人后，对自助办税功能提供拓展升级服务，拓展自助办税终端的功能至政务服务中心和银行。定制化开发税务相关的业务接口和功能，配合政务中心和银行对政务终端和银行终端进行改造。最终实现纳税人可以在政务终端和银行终端上办理涉税业务。

（10）故障报修

提供7*24小时全天候服务响应；提供热线电话故障报修和技术支持服务，电话服务请求的响应不超过30分钟。具体故障要求解决时间如下：

I级（特别重大）：

条件1：自助终端系统访问中断访问4小时以上

自助终端系统访问中断访问满足以上条件，初判为I级，需在24小时内修复故障

II级（重大）：

条件1：自助终端系统访问中断访问1小时以上且中断4小时以内

自助终端系统访问中断访问满足以上任一条件，初判为II级，需在12小时内修复故障

III级（较大）

条件1：自助终端系统访问中断访问1小时以内

自助终端系统访问中断访问满足以上任一条件，初判为III级，需在8小时内修复故障

IV级（一般）

条件1：自助终端系统访问中断访问半小时以下

自助终端系统访问中断满足以上任一条件，初判为IV级，需在2小时内修复故障

（11）电话咨询服务

能够提供业务咨询、业务受理、电话回访、网上咨询、投诉建议、客户信息管理、服务质量管理等。

（12）系统升级服务

a. 按照用户业务需求提供系统变更的相关远程服务,包括但不限于以下内容:本系统或相关系统配合升级,系统参数、配置变更及性能优化服务;配合用户进行系统安全检查,完善系统的安全使用环境,提供安全整改等工作。

b. 提供税务局端关联应用系统上线、变更等必要的设备现场值守服务和配套升级服务,确保现有自助办税终端纳税人登录、证明打印、税款缴纳、代开发票、发售发票、信息查询等基本功能正常使用。

c. 提供系统平台变更,如网络、主机、系统软件等变更时,所要求的相关的远程支持服务。

d. 提供设备硬件系统微码补丁和定期升级服务,脚本的调试与修改。

e. 能够根据采购人的业务环境变更,安排现场人员远程调试升级。

f. 如终端硬件损坏或升级需更换时,费用经协商后另行收取。

（13）培训支持

年度维保期内,举办一次针对各使用单位用户现场技术支持人员的技术培训,内容应包括日常操作与管理、故障的判断与基本处置、设备安装环境要求、安全措施等方面。师资教材等费用包含在合同报价内,不再另行收取。

B包（贵州税务2025年纳税服务综合管理系统运维服务项目）：

（1）纳税服务综合管理系统

a. 保证国家税务总局贵州省税务局纳税服务综合管理系统（省局端）正常运行。

b. 保证全省税务系统各办税服务场所纳税服务综合管理系统（网端应用）正常运行，包含前台客户端、评价客户端、信息发布客户端和政务公开客户端

c. 保证国家税务总局贵州省税务局全省 9 个市（州）1个新区的办税服务厅纳税服务综合管理系统的正常运行。（9 个市（州）：贵阳市、遵义市、六盘水市、毕节市、安顺市、铜仁市、黔东南州、黔西南州、黔南州，1个新区：贵安新区）。

d. 每月提供系统运行报告，每年提供一份系统年度运行报告，为办税服务工作的管理决策提供数据支持

e. 配合采购人开展数据库日常的监控和巡检，并了解磁盘空间大小、归档日志大小、表空间大小、服务器运行状况等的运行状态；负责数据库日常问题的处理和总结；负责数据库访问权限等安全管理，定期查看数据库的审计记录。

f. 定期检查浏览器是否能够访问中间件；负责中间件日常问题的处理和总结；定期全面检查中间件运行状态和软硬件运行状态；中间件的部署、配置和版本维护工作；负责优化中间件的监控机制。

g. 确保纳税服务综合管理系统提供给第三方关联系统的接口通讯正常。

h. 每月征收期期间，定时梳理全省当天办税服务厅运行报告提交给采购人。

i. 配合省政务中心，对税务接入政务服务“2+2”系统提供技术支撑。

j. 对纳税服务综合管理系统进行数据备份 数据恢复及漏洞修复。

k. 对总局建设的实名办税监控系统中所涉及的贵州省办税服务厅基础数据（包含大厅数量、大厅出票数、窗口数、业务量等等）进行维护。

（2）纳税服务综合管理系统之涉税专业服务提示提醒管理模块

a. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块正常运行。

b. 涉税专业服务提示提醒管理模块获取到的数据进行筛选加工，确保能够正常使用。

c. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块中各个指标数据的逻辑关系正常运行，随时根据客户需求对指标逻辑进行调整。

d. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块中提示提醒数据能够正常生成，随时根据客户需求对指标逻辑进行调整。

e. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块预警功能的正常使用。

f. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块中提示提醒指标处理流程的正常运行，随时根据客户需求进行调整。

g. 根据客户需求随时根据生产的提示提醒数据，梳理相关的报告文档，并在总局需要数据时能够快速提供。

h. 按照提示提醒预警指标，分月、季、半年、年等时限进行取数，并对获取到的数据进行筛选，剔除错误数据，再把获取到的数据导入模块。

i. 对模块自动生成的提示提醒数据进行人工核对，确保数据的准确性，然后在进行数据下发。

（3）纳税服务综合管理系统之银税企互动平台子系统

a. 保障银税企互动平台子系统纳税人端服务（纳税服务综合管理系统、纳税信用管家、黔税新枫）、税务局端服务（纳税信用管家管

理模块、黔税新枫管理模块）、纳税服务综合管理系统公众号、银税互动信息交换接口、贵州银税企互动服务平台服务器、数据库系统运维服务的日常管理、故障报修、系统问题咨询解答、应用系统升级服务和系统使用及问题处理、培训等服务的正常。

b. 当出现突发故障或性能问题后，专业的服务团队能短小时内解决相关问题。提供 7x24 小时技术支持，对重大故障，2 小时实质响应、4 小时到达现场、8 小时解决问题。解决后出具有效纸质报告，写明问题现象、问题原因、处理过程、处理结果、预防建议等。

c. 当各业务系统出现问题时，除了排查银税企互动平台子系统相关系统处理故障外，还要协助相关主机硬件、操作系统、网络、存储的故障排查定位和处理。在运维过程中严格遵守贵州省税务局、各商业银行的安全和保密规定。

d. 具体服务内容

纳税人端服务（银税企互动平台子系统、纳税信用管家、黔税新枫）；税务局端服务（纳税信用管家管理模块、黔税新枫管理模块）；纳税服务综合管理系统公众号；银税互动信息交换接口；银税企互动平台子系统服务器；数据库系统运维服务。

1.2.3 项目实施要求

1.2.3.1 实施范围要求

A包：本项目的服务范围为国家税务总局贵州省税务局自助办税终端管理系统。

自助办税终端管理系统对接金税三期核心征管系统、社保费核心征管系统、电子税务局、ITS个税管理系统、自然人税收管理系统、增值税发票管理系统2.0、实名办税系统、社保费子系统、银联多渠道支付平台、身份管理平台 and 征纳互动平台等。

B包：国家税务总局贵州省税务局纳税服务综合管理系统。纳税服务综合管理系统主要在税务专网部署应用，且只能在税务内网进行使用。纳税服务综合管理系统主要与对接金税三期核心征管系统、贵州税务好差评系统、总局办税监控系统等。

序号	与项目相关系统	数据传输方式	传输内容
1	金税三期核心征管系统	OGG	办税服务厅前台窗口办理业务清单
2	贵州税务好差评系统	OGG	传输办税服务厅前台窗口评价数据
3	总局办税监控系统	OGG	传输办税服务厅基础数据，例如业务量、出票数、等候时间、预约数等。

此外，还包含“贵州银税企互动服务平台”模块的项目边界，详情如下：

1. 数据汇聚平台，读取数据汇聚平台中归集的金三数据、决策2包数据，可读不可写；后期优化为接口形式。
2. 金三查询库数据，可读不可写。
3. 总局数据库，将银税互动数据传输到总局。
4. 税信管平台，将银税互动数据、软件资产信息录入税信管平台。
5. 银行专线，各个合作银行通过专线依法合规访问税务内网银税互动接口，以获取纳税人涉税数据，并将涉税贷后数据回传到贵州银税企互动服务平台。银行通过接口获取数据的必要前提是纳税人依申请授予该行访问其涉税数据的权限。
6. 贵商易产品，贵商易通过贵州银税企互动服务平台提供的接口，获取信用贷款产品信息、特定纳税人满足申请条件的贷款产品信息，这里获取的所有产品信息均是银行公开推广使用的产品信息。

7. 省大数据局的法人基础库接口，通过法定代表人姓名和纳税人名称查询对应的社会信用代码。
8. 信息共享与交换，将行政处罚、行政许可、A级纳税人数据推送到发改委数据库。

1.2.3.2实施时间要求

运维服务期1年（自合同生效之日起一年）

1.2.3.3实施地点要求

国家税务总局贵州省税务局办公地点

1.2.4系统情况

1.2.4.1现有软件系统的主要功能

A包：

自助办税终端管理系统主要提供设备使用情况查询、设备运行状态监控、权限维护、终端维护与管理、与税务核心应用系统、电子税务局等相关应用系统集成等功能，是保证自助办税终端产品正常运行的基础支撑软件平台，兼容两种或以上品牌自助办税终端设备，并能远程管理。该系统采用省级集中方式部署，支持集群部署，实现对自助办税终端产品、业务功能、人员权限的集中统一管理，可对自助办税终端业务运行数据、运行状况进行实时监控和预警等功能，便于开展业务处理、终端监控、数据分析、日志管理等。可以根据终端管理人员的层级和职责设置相应的操作权限，实现省、市、县局能实时监控到每台终端设备的运行状况及业务办理情况。系统基于J2EE技术的B/S架构，遵照信息系统一体化管理要求和总局软件开发规范进行开发，可在WEBLOGIC815及以上版本的J2EE应用服务器上运行。该系统后台数据库支持ORACLE9i及以上版本数据库，支持LINUX、WINDOWS操作系统，满足国家税务总局《自助办税终端系统技术规范》的要求。

B包：

1. 国家税务总局贵州省税务局纳税服务综合管理系统作为办税服务厅的管理平台，集窗口管理、实施监控、应急处理、数据管理、绩效考核等功能为一体，通过对信息数据的采集、汇总、分析和运用，以及对外优化服务，对内强化管理，增强了办税服务厅服务的流程化和信息化，在规范办税服务的基础上，为绩效考核、科学管理、优化服务和领导决策提供了客观、准确、全面的数据支持。

2. 纳税服务综合管理系统之涉税专业服务提示提醒管理模块通过涉税专业服务数据共享、数据汇聚、远程监控、闭环管理，提供一站式的涉税专业服务行业监管服务。由于涉税专业服务市场的全面放开，形成涉税服务人员服务水平参差不齐的局面。少部分涉税服务人员为了盈利，通过降低服务费用招揽生意，超过个人工作能力，导致服务质量下降。同时少数涉税服务人员守法经营意识不强，以“合理避税”为名，歪曲解读税收政策，唆使诱导纳税人税收违法，甚至利用代理服务之便虚开发票、偷逃税款。这些行为不但扰乱税收秩序，也给税收营商环境带来负面影响。

3. 银税企互动平台子系统是国家税务总局贵州省税务局打造的“银税互动”业务系统，通过与银行系统的合作，在纳税人授权的基础上，并在保证纳税人涉税商业秘密的情况下，通过对纳税人涉税数据的应用，实现纳税人凭借自己的纳税信用即可以获得银行贷款，从而极大促进社会诚信体系建设和地方经济发展。

4. “纳税信用管家”依托于“银税企互动平台子系统”，打造以集“信用预警、失分修复、电子展示、应用拓展”为一体的管家服务，还具备信用级别查询和预测功能，极大的帮助企业及时发现纠正违法行为，降低失信风险和成本。

5. “黔税新枫”依托“贵银税企互动平台子系统”，打造一个为纳税人缴费人提供手机端政策咨询、诉求办理、争议调解的载体。是在税务服务模式上的创新尝试。它打破了传统税务服务的时空限制，实现了税务服务的云端化、智能化和便捷化。通过大数据赋能税费服务，深化“码上提，马上办”及智能咨询服务等功能，纳税人缴费人可以随时通过手机端享受政策咨询、诉求办理、争议调解等全方位税务服务。

1.2.4.2业务和技术体系架构及部署

A包：

工作项	工作项明细
自助办税终端管理系统功能模块的运行维护	按国家税务总局自助办税终端管理系统建设要求，对自助办税终端管理系统进行升级维护，确保终端集中管理，进行业务统计、风险管理等，包括但不限于以下事项： 1. 自助系统同各基础数据系统的集成方式及参数配置的查询、新增、删除和修改维护。 2. 系统所对接接口的运行状态监控，包括接口的连接时间、执行次数、可用度等参数的实时监控。 3. 自助办税终端设备所部署的税务机构下属网点的基础信息维护管理，主要包含新增、修改的处理。 4. 接入系统后对于业务相关的票证的配置操作，包括发票、税票等票证的添加、修改、删除等配置操作，以支持TSM设备对于票证的管理及监控。 5. 自助办税终端设备接入系统的注册操作，包括对TSM注册信息的新增、删除、修改处理。 6. 自助办税终端设备的日常远程升级维护操作，包括升级任务的配置、激活、删除、修改等操作。 7. 自助办税终端设备的部品运行情况监控维护； 8. 自助办税终端设备的开机情况监控维护； 9. 按业务、按日期、按机构提供办理业务日志明细查询；按税务机关、按月份、按终端提供业务日志分析汇总查询。

	10. 按要求做好自助办税终端“好差评”信息记录及数据传输等功能开发及接口开发，配合有关单位做好测试及运维。
系统运行的日常技术支持服务	1. 受理自助办税终端管理系统服务咨询，为基层税务单位提供自助办税终端管理系统的咨询、技术问题解答和自助办税终端设备的技术问题解答、辅导操作服务。 2. 监测系统的日常运行情况并提供相应的技术支持工作，如故障处理、日志分析、系统调优、应急响应等工作。 3. 本应用系统程序和业务数据的备份与恢复工作。 4. 通过电话和网络远程解决基层税务单位办税过程中遇到的各类信息技术问题。
全省自助办税终端的远程升级维护服务	在自助办税终端需要进行功能升级、系统优化、系统设置等工作时，通过远程连接的方式对自助办税终端进行远程升级维护服务，远程维护不能解决时进行现场维护。
总局自助办税终端后台管理系统的功能升级同步和本地数据上传服务	1. 在国家税务总局下发相关业务需求的自助办税系统补丁包时，发布系统升级包与接口服务清册，拓展和调整自助办税终端管理系统应用服务，及时进行版本升级和部署。 2. 本地的自助办税业务数据，按照国家税务总局要求及时上传至国家税务总局自助办税终端管理系统。
自助办税功能拓展升级服务	依托现有自助办税终端硬件设备，配合采购人做好自助办税终端业务范围的拓展，以及因关联业务系统升级、政策调整等原因对自助办税终端的业务进行升级。根据税务政策的要求和业务发展的需要，定期收集基层税局的业务需求，报批采购人后，对自助办税功能提供拓展升级服务，拓展自助办税终端的功能至政务服务中心和银行。定制化开发税务相关的业务接口和功能，配合政务中心和银行对政务终端和银行终端进行改造。最终实现纳税人可以在政务终端和银行终端上办理涉税业务。
故障报修	提供7*24小时全天候服务响应；提供热线电话故障报修和技术支持服务，电话服务请求的响应不超过30分钟。
提供专门运维服务热线	设置专门的咨询热线，能够提供业务咨询、业务受理、电话回访、网上咨询、投诉建议、客户信息管理、服务质量管理等。

应用系统升级服务	1. 按照用户业务需求提供系统变更的相关远程服务,包括但不限于以下内容:本系统或相关系统配合升级,系统参数、配置变更及性能优化服务;配合用户进行系统安全检查,完善系统的安全使用环境,提供安全整改等工作。 2. 提供税务局端关联应用系统上线、变更等必要的设备现场值守服务和配套升级服务,确保现有自助办税终端纳税人登录、纳税申报、税款缴纳、代开发票、发售发票、凭证打印、信息查询等基本功能正常使用。 3. 提供系统平台变更,如网络、主机、系统软件等变更时,所要求的相关的远程支持服务。 4. 提供设备硬件系统微码补丁和定期升级服务,脚本的调试与修改。 5. 能够根据采购人的业务环境变更,安排现场人员远程调试升级。
培训服务	维保期内,每年举办一次针对贵州省税务系统各使用单位用户现场支持人员的技术培训,内容应包括日常操作与管理、故障的判断与基本处置、设备安装环境要求、安全措施等方面。师资教材等费用包含在合同报价内,不再另行收取。

B包:

工作项	工作项明细
纳税服务综合管理系统功能模块的运行维护	按国家税务总局纳税服务综合管理系统运维要求,对纳税服务综合管理系统进行升级维护,确保相关业务系统不因无运维或运维不当出现故障和性能问题。包括但不限于以下事项: 1. 保证国家税务总局贵州省税务局纳税服务综合管理系统(省局端)正常运行。 2. 保证全省税务系统各办税服务场所纳税服务综合管理系统(网点端应用)正常运行,包含前台客户端、评价客户端、信息发布客户端和政务公开客户端。 3. 保证国家税务总局贵州省税务局全省9个市(州)1个新区的办税服务厅纳税服务综合管理系统的正常运行。(9个市(州):贵阳市、遵义市、六盘水市、毕节市、安顺市、铜仁市、黔东南州、黔西南州、黔南州,1个新区:贵安新区)。 4. 每月提供系统运行报告,每年提供一份系统年度运行报告,为办税服务工作的管理决策提供数据支持。

	5. 配合采购人开展数据库日常的监控和巡检，并了解磁盘空间大小、归档日志大小、表空间大小、服务器运行状况等的运行状态；负责数据库日常问题的处理和总结；负责数据库访问权限等安全管理，定期查看数据库的审计记录。 6. 定期检查浏览器是否能够访问中间件；负责中间件日常问题的处理和总结；定期全面检查中间件运行状态和软硬件运行状态；中间件的部署、配置和版本维护工作；负责优化中间件的监控机制 7. 确保纳税服务综合管理系统提供给第三方关联系统的接口通讯正常。 8. 配合省政务中心，对税务接入政务服务“2+2”系统提供技术支撑。 9. 每月征收期期间，定时梳理全省当天办税服务厅运行报告提交给省局。 10. 对总局建设的实名办税监控系统中所涉及的贵州省办税服务厅基础数据（包含大厅数量、大厅出票数、窗口数、业务量等等）进行维护。
纳税服务综合管理系统之涉税专业服务提示提醒模块运行维护	1. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块正常运行。 2. 对涉税专业服务提示提醒管理模块获取到的数据进行筛选加工，确保能够正常使用。 3. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块中各个指标数据的逻辑关系正常运行，随时根据客户需求对指标逻辑进行调整。 4. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块中提示提醒数据能够正常生成，随时根据客户需求对指标逻辑进行调整。 5. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块预警功能的正常使用。 6. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块中提示提醒指标处理流程的正常运行，随时根据客户需求进行调整。 7. 根据客户需求随时根据生产的提示提醒数据，梳理相关的报告文档，并在总局需要数据时能够快速提供。 8. 按照提示提醒预警指标，分月、季、半年、年等时限进行取数，并对获取到的数据进行筛选，剔除错误数据，再把获取到的数据导入模块。 9. 对模块自动生成的提示提醒数据进行人工核对，确保数据的准确性，然后在进行数据下发。

纳税服务综合管理系统之银税企互动平台子系统运行维护	1. 纳税人端服务（纳税服务综合管理系统、纳税信用管家、黔税新枫）。 2. 税务局端服务（贵州省查账征收个体户纳税信用管理模块、贵州省定期定额个体工商户纳税信用管理模块、贵州省办税人员积分管理模块、纳税信用管家管理模块、黔税新枫管理模块）。 3. 纳税服务综合管理系统公众号。 4. 银税互动信息交换接口。 5. 银税企互动服务平台子系统服务器。 6. 数据库系统运维服务。 7. 纳税服务专业能力提升模块。 8. 日常管理、故障报修、系统问题咨询解答、应用系统升级服务和系统使用及问题处理、培训等服务。
系统运行的日常技术支持服务	1. 受理纳税服务综合管理系统服务咨询，为各级税务单位提供纳税服务综合管理系统的数据咨询、技术问题解答和其他方面的辅导操作服务。 2. 处理各级税务单位上报的各类故障； 3. 对各级单位对纳税服务综合管理系统的各类咨询问题进行解答。 4. 配合采购人开展数据库日常的监控和巡检，并了解磁盘空间大小、归档日志大小、表空间大小、服务器运行状况等的运行状态；负责数据库日常问题的处理和总结；负责数据库访问权限等安全管理。 5. 对纳税服务综合管理系统进行数据备份、数据恢复及漏洞修复 6. 定期检查浏览器是否能够访问中间件；负责中间件日常问题的处理和总结；定期全面检查中间件运行状态和软硬件运行状态；中间件的部署、配置和版本维护工作；负责优化中间件的监控机制 7. 通过电话、微信、网络远程等方式解决基层税务单位办税过程中遇到的各类问题。
故障报修	提供7*24小时全天候服务响应；提供热线电话故障报修和技术支持服务，电话服务请求的响应不超过30分钟。
提供专门运维服务热线	设置专门的咨询热线，能够提供业务咨询、业务受理、电话回访、网上咨询、投诉建议、客户信息管理、服务质量管理等。
数据报告编写	1. 每月提供系统运行报告，每年提供一份系统年度运行报告，为办税服务工作的管理决策提供数据支持。 2. 每月征收期期间，定时梳理全省当天办税服务厅运行报告提交给省

	局。
培训服务	维保期内，每年开展一次纳税服务综合管理系统的培训。针对领导要求或实际情况，调整培训的课件。

1.3 其他要求

1.3.1 采购标的需执行的相关标准规范

1. 《信息技术软件维护》（GB/T20157-2006）；
2. 《信息技术服务运行维护第 1 部分：通用要求》（GB/T28827.1-2022）；
3. 《信息技术服务运行维护第 2 部分：交付规范》（GB/T28827.2-2012）；
4. 《信息技术服务运行维护第3部分：应急响应规范》（GB/T28827.3-2012）；
5. 《信息技术服务运行维护第 4 部分：数据中心服务要求》（GB/T28827.4-2019）；
6. 《信息技术服务服务管理第 2 部分：实施指南》（GB/T36074.2-2018）；
7. 《信息技术服务服务管理第 3 部分：技术要求》（GB/T36074.3-2019）；
8. 《国家电子政务网络技术和运行管理规范》（GB/T21061-2007）

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 本项目的一般资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，并按照《政府采购法实施条例》第十七条要求提供下列材料：

①具有独立承担民事责任的能力：提供法人（企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人）或其他组织的营业执照或统一社会信用代码证书副本或复印件等证明文件，或自然人身份证明复印件。

②具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供 2023 年度或 2024 年度经有资质的审计机构出具的审计报告（如为合并报表审计报告的，投标供应商须由并表单位出具合并报表是否已包含投标供应商财务数据的证明或说明）（须上传加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的扫描件）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明（上传扫描件）。如果投标供应商提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函的，可不提供前述要求的审计报告或资信证明。

③具有履行合同所必须的设备和专业技术能力：投标人自行书面承诺或提供有关证明材料。

④具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供所属期为 2025 年 1 月 1 日以来任意 1 个月的税收和社会保障资金缴纳凭证复印件。（所属期税款为“0”而无缴纳凭证的，应有经税务机关盖章认可的零申报说明或由投标人自行出具并加盖公章的零申报说明等证明）

⑤参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：提供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。

⑥法律、行政法规规定的其他条件：

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，本项目投标人的信用记录作为供应商资格审查的重要依据。信用记录查询渠道由采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）查询、记录和证据留存，与其他采购文件一并保存。查询截止时点为开标当天评审前。信用信息使用规则：由代理机构对供应商信用记录进行甄别，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供应商，应当拒绝其参与政府采购活动。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

①本项目专门面向中小微企业采购(符合条件的监狱企业、戒毒企业以及残疾人福利企业视同小微企业)：符合《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）规定的，应提供符合该通知要求的《中小企业声明函》，声明函未严格按照财库〔2020〕46号文的格式内容进行声明的，视同无效投标处理。符合《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）规定的，应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。符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。

②本项目采购标的对应的中小微企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

2.1.1.3本项目的特定资格要求

无

2.1.2优选资质/优选指标

2.1.2.1相关证书

序号	证书名称	颁发部门	相关要求
1	质量管理体系认证证书 (ISO9001)	由 CNCA 批准的第三方机构	符合国家认证质量管理体系认证证书 (ISO9001) 相关要求
2	信息技术服务管理体系认证 (ISO/IEC 20000)	由 CNCA 批准、CNAS 认可的第三方机构	符合国家认证信息技术服务管理体系认证 (ISO/IEC 20000) 相关要求
3	信息安全管理体系统认证 (ISO/IEC 27001)	由 CNAS 认可的第三方机构	符合国家认证信息安全管理体系认证 (ISO/IEC 27001) 相关要求

2.1.2.2成功案例

2022年1月1日以来（以合同签订日期为准）投标人独立承担的软件运行维护类项目案例。

注：投标人须提供合同首页、金额页、签字盖章页、合同标的内容页。

2.1.3是否允许联合体

A包不允许；B包允许。

2.1.4是否专门面向中小企业

本项目专门面向中小企业采购项目

2.1.5其他要求

无

2.2技术部分投标/响应内容

2.2.1技术投标/响应总要求

2.2.1.1 管理系统

A包：自助办税终端管理系统运维

1. 系统松耦合升级及技术支持

(1) 按国家税务总局提出的要求，贵州省按照软硬件解耦的方式，将自助办税终端的业务应用和硬件设备的开发、管理和升级进行分离。统一管理自助办税终端的服务功能、部署监控、系统管理等应用。

(2) 自助办税终端后台系统与身份管理平台、核心征管系统、征纳互动平台、电子税务局、自然人税收管理系统等系统平台进行统一对接。

(3) 根据要求对接相关系统，并保障自助办税终端后台系统接口的稳定性和准确性，对接口进行日常巡检和故障排查处理。

2. 系统运行的日常技术支持服务

(1) 受理自助办税终端管理系统服务咨询，为基层税务单位提供自助办税终端管理系统的咨询、技术问题解答和自助办税终端设备的技术问题解答、辅导操作服务。

(2) 监测系统的日常运行情况并提供相应的技术支持工作，如故障处理、日志分析、系统调优、应急响应等工作。

(3) 定期巡检操作系统日志，并查看日志。检查日志文件是否过大、检查硬盘空间是否已满，检查内存使用情况。

(4) 本应用系统程序和业务数据的备份与恢复工作。

(5) 通过电话和网络远程解决基层税务单位办税过程中遇到的各类信息技术问题。

3. 自助办税终端管理系统功能模块的运行维护

按国家税务总局自助办税终端管理系统建设要求，对自助办税终端管理系统进行升级维护，确保终端集中管理，进行业务统计、风险管理等，包括但不限于以下事项：

（1）自助系统同各基础数据系统的集成方式及参数配置的查询、新增、删除和修改维护。

（2）系统所对接接口的运行状态监控，包括接口的连接时间、执行次数、可用度等参数的实时监控。

（3）自助办税终端设备所部署的税务机构下属网点的基础信息维护管理，主要包含新增、修改的处理。

（4）接入系统后对于业务相关的票证的配置操作，包括发票、税票等票证的添加、修改、删除等配置操作，以支持TSM设备对于票证的管理及监控。

（5）自助办税终端设备接入系统的注册操作，包括对TSM注册信息的新增、删除、修改处理。

（6）自助办税终端设备的日常远程升级维护操作，包括升级任务的配置、激活、删除、修改等操作。

（7）自助办税终端设备的部品运行情况监控维护；

（8）自助办税终端设备的开机情况监控维护；

（9）按业务、按日期、按机构提供办理业务日志明细查询；按税务机关、按月份、按终端提供业务日志分析汇总查询。

（10）按要求做好自助办税终端“好差评”信息记录及数据传输等功能开发及接口开发，配合有关单位做好测试及运维。

4. 全省自助办税终端的远程升级维护服务

在自助办税终端需要进行功能升级、系统优化、系统设置等工作时，通过远程连接的方式对自助办税终端进行远程升级维护服务，远程维护不能解决时进行现场维护。

5. 总局自助办税终端后台管理系统的功能升级同步和本地数据上传服务

在国家税务总局下发相关业务需求的自助办税系统补丁包时，发布系统升级包与接口服务清册，拓展和调整自助办税终端管理系统应用服务，及时进行版本升级和部署。

将本地的自助办税业务数据，按照国家税务总局要求及时上传至国家税务总局自助办税终端管理系统。

6. 服务器网络与网络安全情况维护服务

(1) 定期检查服务器的网络情况，包含每台服务器网络连接情况。服务器之间的网络是否正常。如果不正常的需要跟进并直到解决为止。

(2) 定期检查安全软件，检查安全情况，定期查看日志，并测试是否生效，并查看是否有被攻击等异常情况。

7. 数据库信息维护服务

(1) 自助终端管理系统数据处理工作，如导出业务量数据进行统计分析、异常数据查找修正、系统初始化数据的规范化录入。

(2) 社保费对账数据处理，根据社保费业务需求，进行社保费对账数据处理。

(3) 数据库情况监控，监控数据库的运行情况、负载情况以及进行相应的优化，数据库性能监控分析。

8. 自助办税功能拓展升级服务

根据税务政策的要求和业务发展的需要，定期收集基层税局的业务需求，报批省局后，对自助办税功能提供拓展升级服务，拓展自助办税终端的功能至政务服务中心和银行。定制化开发税务相关的业务接口和功能，配合政务中心和银行对政务终端和银行终端进行改造。最终实现纳税人可以在政务终端和银行终端上办理涉税业务。

9. 故障报修

提供7*24小时全天候服务响应；提供热线电话故障报修和技术支持服务，电话服务请求的响应不超过30分钟。

10. 电话咨询服务

能够提供业务咨询、业务受理、电话回访、网上咨询、投诉建议、客户信息管理、服务质量管理等。

11. 系统升级服务

(1) 按照用户业务需求提供系统变更的相关远程服务，包括但不限于以下内容：本系统或相关系统配合升级，系统参数、配置变更及性能优化服务；配合用户进行系统安全检查，完善系统的安全使用环境，提供安全整改等工作。

(2) 提供税务局端关联应用系统上线、变更等必要的设备现场值守服务和配套升级服务，确保现有自助办税终端纳税人登录、证明打印、税款缴纳、代开发票、发售发票、信息查询等基本功能正常使用。

(3) 提供系统平台变更，如网络、主机、系统软件等变更时，所要求的相关的远程支持服务。

(4) 提供设备硬件系统微码补丁和定期升级服务，脚本的调试与修改。

(5) 能够根据甲方的业务环境变更，安排现场人员远程调试升级。

(6) 如终端硬件损坏或升级需更换时，费用经协商后另行收取。

12. 培训

年度维保期内，举办一次针对各使用单位用户现场技术支持人员的技术培训，内容应包括日常操作与管理、故障的判断与基本处置、设备安装环境要求、安全措施等方面。师资教材等费用包含在合同报价内，不再另行收取。

B包：纳税服务综合管理系统

1. 保证国家税务总局贵州省税务局纳税服务综合管理系统（省局端）正常运行。

2. 保证全省税务系统各办税服务场所纳税服务综合管理系统（网点端应用）正常运行，包含前台客户端、评价客户端、信息发布客户端和政务公开客户端

3. 保证国家税务总局贵州省税务局全省 9 个市（州）1个新区的办税服务厅纳税服务综合管理系统的正常运行。（9 个市（州）：贵阳市、遵义市、六盘水市、毕节市、安顺市、铜仁市、黔东南州、黔西南州、黔南州，1个新区：贵安新区）。

4. 每月提供系统运行报告，每年提供一份系统年度运行报告，为办纳税服务工作的管理决策提供数据支持

5. 配合采购人开展数据库日常的监控和巡检，并了解磁盘空间大小、归档日志大小、表空间大小、服务器运行状况等的运行状态；负责数据库日常问题的处理和总结；负责数据库访问权限等安全管理，定期查看数据库的审计记录。

6. 定期检查浏览器是否能够访问中间件；负责中间件日常问题的处理和总结；定期全面检查中间件运行状态和软硬件运行状态；中间件的部署、配置和版本维护工作；负责优化中间件的监控机制。

7. 确保纳税服务综合管理系统提供给第三方关联系统的接口通讯正常。

8. 每月征收期期间，定时梳理全省当天办税服务厅运行报告提交给省局。

9. 配合省政务中心，对税务接入政务服务“2+2”系统提供技术支撑。

10. 对纳税服务综合管理系统进行数据备份、数据恢复及漏洞修复。

11. 对总局建设的实名办税监控系统中所涉及的贵州省办税服务厅基础数据（包含大厅数量、大厅出票数、窗口数、业务量等等）进行维护。

2.2.1.2 纳税服务综合管理系统之涉税专业服务提示提醒管理模块

1. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块正常运行。

2. 涉税专业服务提示提醒管理模块获取到的数据进行筛选加工，确保能够正常使用。

3. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块中各个指标数据的逻辑关系正常运行，随时根据客户需求对指标逻辑进行调整。

4. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块中提示提醒数据能够正常生成，随时根据客户需求对指标逻辑进行调整。

5. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块预警功能的正常使用。

6. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块中提示提醒指标处理流程的正常运行，随时根据客户需求进行调整。

7. 根据客户需求随时根据生产的提示提醒数据，梳理相关的报告文档，并在总局需要数据时能够快速提供。

8. 按照提示提醒预警指标，分月、季、半年、年等时限进行取数，并对获取到的数据进行筛选，剔除错误数据，再把获取到的数据导入模块。

9. 对模块自动生成的提示提醒数据进行人工核对，确保数据的准确性，然后在进行数据下发。

2.2.1.3 纳税服务综合管理系统之银税企互动平台子系统

1. 保障银税企互动平台子系统纳税人端服务（纳税服务综合管理系统、纳税信用管家、黔税新枫）、税务局端服务（纳税信用管家管理模块、黔税新枫管理模块）、纳税服务综合管理系统公众号、银税互动信息交换接口、贵州银税企互动服务平台服务器、数据库系统运维服务、故障报修、系统问题咨询解答、应用系统升级服务和系统使用及问题处理、培训等服务的正常。

2. 当出现突发故障或性能问题后，专业的服务团队能短小时内解决相关问题。提供 7x24 小时技术支持，对重大故障，2 小时实质响应、4 小时到达现场、8 小时解决问题。解决后出具有效纸质报告，写明问题现象、问题原因、处理过程、处理结果、预防建议等。

3. 当各业务系统出现问题时，除了排查银税企互动平台子系统相关系统处理故障外，还要协助相关主机硬件、操作系统、网络、存储的故障排查定位和处理。在运维过程中严格遵守贵州省税务局、各商业银行的安全和保密规定。

4. 具体服务内容

（1）纳税人端服务（银税企互动平台子系统、纳税信用管家、黔税新枫）；

(2) 税务局端服务（纳税信用管家管理模块、黔税新枫管理模块）；

(3) 纳税服务综合管理系统公众号；

(4) 银税互动信息交换接口；

(5) 银税企互动平台子系统服务器；

(6) 数据库系统运维服务；

(7) 纳税服务专业能力提升模块服务；

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。

1. ★系统运行环境维护

(1) 系统运行环境的日常巡检、问题处理等维护工作：

配合完成对系统的运行环境，如操作系统、网络状态等进行日常巡检。当运维人员发现可能影响系统平稳运行的问题时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《维护申请》，说明维护原因、影响范围，协助采购人进行优化和调整维护；在每月征期前应对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。

(2) 数据库平台日常维护

每日应对影响应用系统的 Oracle 数据库各部分（实例状况、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检查情况。当运维人员发现可能影响系统平稳运行的问题时，应及时通知采购人运维负责人，尽量在不影响系统正常运行的情况下调整数据库，保证系统稳

定运行；完成数据库的安装、升级等其他日常性维护工作，及时进行优化分析。

（3）中间件平台日常维护

a. 运维人员每日应做好 Weblogic 中间件运行情况巡检（主要包括节点进程状态、JVM 使用率、数据源状态、超载情况、日志等），当运维人员发现可能影响系统平稳运行的问题时，应及时通知采购人运维负责人。

b. 完成中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。

c. 密码管理。定期进行密码修改，做好密码管理。

服务标准指标：①每日上午和下午上班前对应用系统的运行情况进行检查。②发现影响系统运行环境问题后，立即开展问题原因排查，经评估1小时内可恢复正常的，通知采购人问题原因和预计恢复时间，并组织一线、二线运维服务人员进行问题处理。③经评估系统运行环境恢复正常时间不明确的，通知采购人做好应急准备，并组织一线、二线运维服务人员进行问题处理。

2. ★系统运行故障处理

当应用系统出现程序错误或运行环境故障时，运维人员应在30分钟内做出响应，并立即启动相应的处理流程，通知采购人运维部门负责人，详细描述故障现象和可能的发生原因以及建议的解决办法，首先保证系统能在最短的时间内恢复基本运行，属于硬件发生故障、系统软件本身问题等原因的，应协助采购人共同分析解决。故障解决之后，运维人员应于 3 个工作日之内编制《事故处理报告》，提交给采购人相关人员，确认文档接收。

（1）最终编写处理报告

按规范出具处理报告。编制《事故处理报告》，报告中需要包含的内容有：故障描述、故障产生的原因、故障的解决办法；在以后运维工作中应该采取的措施等；运维人员应确保对每一次故障所提交的《故障处理报告》，对所涉及到的故障描述清晰、原因明确、解决办法切实可行；故障判断时，涉及到第三方故障原因的，运维人员应协助采购人协调第三方公司，以便明确原因、避免故障重复发生；应严格控制重复故障的发生频率，原则上不允许重复出现可控的重大故障。

（2）系统定期例行检查

a. 运维人员应定期对系统运行环境进行健康检查，并形成健康检查报告。需严格按照采购人健康检查时间要求、及时上报检查结果等要求执行。

b. 在运维服务期内，对系统进行定期健康检查，并向采购人提供检查报告。系统定期健康检查其中包括通过对系统运行日志等信息进行分析，了解系统的运行情况，及时发现系统可能存在的问题和隐患。

服务标准指标：①发现系统运行故障后，立即开展问题原因排查，经评估1小时内可恢复正常的，通知采购人问题原因和预计恢复时间，并组织一线、二线运维服务人员进行问题处理。②经评估系统运行故障恢复正常时间不明确的，通知采购人做好应急准备，并组织一线、二线运维服务人员进行问题处理。③属于硬件发生故障导致应用系统不能正常运行的，应协助采购人共同分析解决。④故障解决之后，运维人员应于3个工作日之内编制《事故处理报告》，提交给采购人，确认文档接收。

3. ★基础数据维护

由于系统或升级操作失误造成一些数据必须在后台来进行维护，而数据维护涉及数据安全，为保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性，应不断加强基础数据管理。

（1）实施流程

a. 沟通确认：对于数据维护类的运维单，需要运维工程师与用户充分沟通，了解数据维护的原因、背景和涉及的业务细节；

b. 分析数据：通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点；

c. 出具方案：在尊重事实的情况下，对用户提出的数据维护类运维单提出合理的数据处理解决方案，特别是由于业务变化而不得不进行数据维护的运维单，要全面考虑各实际用户的需求，从实际角度出发，给出合理的处理方案；

d. 方案审核：在方案制作完成后，首先要对方案进行审核；

e. 方案测试：在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正；

f. 方案实施：测试通过后再在用户的生产环境进行维护。

服务标准指标：①根据采购人提交的数据维护类运维单，与采购人沟通业务细节。②通过沟通确认，与采购人确认数据维护方法和步骤，提出合理的数据运维处理解决方案。③根据解决方案，先在预生产环境中进行调整和测试，测试无误后再在生产环境中具体实施。④完成数据处理后，反馈采购人处理结果，由采购人对处理结果进行验证、监控和使用。

4. 系统迁移

在日常工作中，因采购人工作需要要对系统进行迁移，中标人应对系统迁移需求进行调查、撰写迁移方案，做好迁移方案的测试、实施、支持及后续跟踪监控工作。主要工作内容如下：

(1) 前期准备

准备相关服务器、网络安全等设备到位，保证网络带宽充足。

(2) 实施流程

a. 环境调查：中标人接收到采购人应用系统迁移的申请后，需进行系统迁移前后环境调查，明确迁移情况；

b. 方案实施：实施系统迁移。中标人需根据系统迁移方案现场实施应用系统迁移；

c. 验证和切换：应用系统迁移实施完成后，需从应用服务的功能和业务数据的完整性、一致性等方面验证迁移是否成功，并于验证成功后，进行应用系统的切换；

d. 后续监控：应用系统迁移的验证和切换完成后，对迁移的应用系统进行一个业务周期内的监控，以保证迁移后的应用系统的正常运行。

5. 问题协调沟通

(1) 描述

中标人将建立问题协调沟通机制，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，需要各相关系统支持人员互相协作定位问题原因，并处理解决。

(2) 处理流程

a. 初步分析问题：首先由运维人员对所上报的相关应用问题进行初步分析定位。

b. 调工申请：如果问题涉及其它应用系统或系统软件，则向采购人相关应用系统负责人申请资源，调派相关运维工程师协助定位问题原因。

c. 各系统工程师协同定位原因：各系统运维工程师根据应用系统负责人的调派，协同发生问题的应用系统运维人员分析问题现象，定位问题根本原因。

d. 出具方案及评审：运维人员根据分析定位的问题原因，结合实际情况编写问题解决方案，在方案制定完成后，由采购人对方案进行审核，审核通过后，并评估相应风险，进行。

e. 方案测试：在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正；

f. 方案实施：测试通过后再在生产环境进行维护。

6. 系统优化

(1) 任务来源和分类

通过系统监控、用户反馈、网上调查、采购人调研等多方面收集需优化的功能点。优化分为可用性优化和易用性优化。其中可用性优化包括缺陷修复、功能完善；易用性优化包括性能优化和界面优化。

(2) 系统平台调优

a. 数据库调优：根据监控的数据，分析数据库是否存在问题，则进行针对性调优。

b. 中间件服务器：根据监控的数据，分析中间件服务器是否存在问题，则进行针对性调优。

c. 缺陷修复及功能完善：系统日志异常监控、采购人反馈问题、各地市反馈问题。根据所发现的问题和需求，由运维人员及开发人员进行缺陷修复及功能完善工作。

d. 性能优化：定期进行调查，检查系统的性即用情况，通过分析和定位出瓶颈后，进行针对性的优化。

服务标准指标：优化后应用系统应满足采购人反馈问题处理预期和业务需求。

7. 版本管理和发布

(1) 中标人应记录运维工作中的问题、分析问题，将新增问题定期发送给运维人员，将需要进行程序修改的问题转送开发人员，并监督开发人员按计划完成修改，将处理的意见反馈采购人。开发人员完成程序的修正、制作补丁、提交操作手册、填写系统生产环境发布清单。

(2) 制作补丁发布申请表，待确认后转运维组。测试人员完成补丁的测试，提交测试报告，测试报告需与补丁包一同发送采购人审批。

(3) 税务人员协助问题的处理，审批发布清单。版本发布、并将版本放入版本管理中。

8. 综合业务日常运维

(1) 内容：

主要工作是日常问题解答及处理对终端用户的使用线上服务，通过在线交流工具的方式提供系统运维支持服务、日常系统检查并定时上报系统检查结果。针对应用系统日常维护等技术问题提供及时全面的解答。还涉及到需求调研、需求分析、专题需求方案的讨论，及用户测试和（预）生产环境测试保证核心征管系统的正常运行。在日常运维中，现场运维商需免费自行提供且采购人审核同意方可使用的基础运维工具，如配套软件、运维办公电脑等。

(2) 服务指标：

a. 问题解答及处理

中标人运维人员应依托总局金税工程运维服务管理平台统一开展，未经采购人授权，不得擅自联系纳税人进行问题处理。现场运维厂商人员通过运维平台进行对非程序类问题应在 1 个工作日内办理完成，紧急问题需及时办理完结工单。确保问题事件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。

对于现场运维处理不了的问题，提交二线专家进行问题分析服务，通过修改程序或其他处理方法处理问题。对二线后仍未能解决情况，经采购人明确后，提交总局运维进行处理。

对应用系统日常维护等技术问题提供及时全面的解答。对应用系统的业务处理方法、业务处理原理及流程等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，辅助业务人员完成系统的运行操作。对于采购人反馈的问题中属于操作中出现的常见问题，统一进行收集、汇总和整理后形成常见问题解决手册。

b. 巡回运维

定期进行巡回运维，深入基层，了解系统实际运转情况，倾听基层心声，从实际工作出发，收集系统优化建议。将优化建议整理，与采购人业务部门对接后，对系统进行完善，不断提升系统管理、业务逻辑的严谨性，使系统操作更为人性化。

c. 需求调研

根据采购人工作安排，配合进行需求调研，通过分析整理后，得出具体可行的实现方案，同时辅助完成调研报告等工作。

d. 专题讨论及方案拟定

业务需求变化涉及到系统调整主要包括两个方面。因税收政策变化，流程调整的需求变更以及地方性政策调整，管理调整的需求变更

。运维人员第一时间了解需求，在充分考虑各应用系统的影响、系统升级带来的数据逻辑的调整、涉及历史数据的衔接基础上，与运维公司、采购人及设计开发团队沟通实现方案。对方案进行完善，明确开发计划及升级时间，拟定系统调整通知、注意事项，形成解决方案提交给采购人，进行系统建设。建设期间，若需要其它厂商配合的，以组间联系表方式进行沟通。

e. 用户测试

涉及版本升级，辅助采购人一起完成用户环境测试工作，制定冒烟测试流程。每次升级根据升级清单将修改问题逐一测试，对于测试过程中出现的跨厂商问题，应及时与各厂商进行沟通协同处理。

f. 生产验证

为了避免版本升级、环境部署、硬件扩容、物理地址变更、数据库优化等对（预）生产环境带来影响，应安排即时对（预）生产环境进行业务验证工作。同时，根据不同月份的征期、非征期制定生产环境验证工作内容，明确验证人员、时间，实施验证。并对验证出的问题及时处理。

9. 业务数据支撑服务

(1) 运维内容：

数据运维包含业务数据错误，数据迁移脏数据，政策延迟执行导致业务数据不准确，通过业务数据运维，确保数据正确。

(2) 服务指标：

a. 业务数据运维工作范围

业务数据迁移引起的错误数据修复、应用系统错误引起的数据修复、缺少补偿业务，无法采用应用系统处理的操作错误数据修复、系统操作引起的错误数据修改。

对误操作录入的历史业务数据通过脚本及辅助工具进行数据质量监控，从被动到主动发现数据问题，报请采购人共同分析后，按照数据运维的工作要求及时处理。

b. 业务数据修改范围

对于系统已经正式投入使用的正常情况下，数据均应该通过前台系统操作写入，但是以下数据只能通过编写脚本，在后台数据库修改数据。

数据迁移的错误数据：该类数据属于数据迁移遗留问题，系统前台不支持该类数据的修改，只能通过后台修改数据。

系统 bug 产生的错误数据：该类数据是由于系统 bug 产生的，通过正常的补偿业务无法进行修正，只能通过后台修改，需开发人员分析错误产生原因，编写脚本修正数据，解决系统 bug。

异常操作或系统限制需修改的数据：由于异常操作或系统限制，无法对数据进行直接操作，须通过后台编写脚本修改数据。

c. 提供数据维护

采购人因临时工作需要，对业务数据的维护工作。

d. 业务数据运维的工作要求

中标人运维人员对“数据维护”类问题应遵循“前台调整为主，后台调整为辅”以及“经采购人运维负责部门审核确认，现场运维厂商人员负责实施”的基本原则。对于无法通过系统前台修改、且不修改会造成后续业务无法运行或严重影响数据质量，或者前台修改工作量大、需要后台进行批量问题统一调整的情形，须通过运维平台进行提报采购人，对执行修改代码进行审核确认后，方可实施修改，由后台统一调整数据。中标人现场运维人员应对后台“数据维护”内容进行全面分析，及时与采购人运维负责部门沟通，确保调整需求理解准

确后，提出可行性建议和调整方案。在系统中调整前应先做好数据备份，便于可回退、可追溯、可监控。应将数据调整结果情况及时反馈问题提报人，便于提报人做好后台数据调整之后的验证、监控和使用，确保数据调整准确，后续业务运行正常。对涉及敏感数据的数据调整，或风险较高的后台数据调整，由采购人运维负责部门审批同意后方可实施。根据管理权限需要总局修改的，或者采购人无法自行完成修改的，按照相关规定上报总局。

10. 数据查询服务

为保障采购人日常业务的正常实施，满足各级税务机关准确获取相关业务数据的需求，提供数据查询服务。具体包括以下数据查询的技术服务工作：

（1）数据查询口径：采购人各单位各部门提出数据查询统计需求后，需与采购人业务人员确定数据查询统计需求口径，确保技术人员与采购人业务人员对查询口径理解一致；

（2）数据查询程序脚本编写：查询口径确定后，结合系统数据库中的数据表结构和数据逻辑规则，编写数据查询统计程序脚本（包括SQL 脚本、临时表、存储过程、视图等），并进行测试和审核；

（3）程序脚本执行：数据查询程序脚本编写完成后，对程序脚本进行执行，查询出需要的数据；

（4）数据查询结果提交：查询出数据结果后，经分析审核确定统计数据无误后，按采购人要求以安全有效的数据传输方式提交相关人员，完成数据查询统计服务。

11. ★网络安全

每年都要进行、应对相应的数据库、应用服务器，中间件进行安全加固和安全扫描，并且对有问题的及时修补，并同时下发布安全加

固程序补丁。在重大活动期间中，安排运维人员 7×24 小时值班，实时监控系統，保障系統安全运行。配合相关部门，协助开展等保测评整改服务。

12. ★专项问题处理

国家政策变化而涉及到的系統变更，应进行专项跟踪、对接，制定方案，及时调整相关系統代码、参数配置等。

13. 运维问题分类分析报告

(1) 运维问题收集

中标人在运维过程中都会产生大量的问题，从各个渠道发来的纳税人和税务人员提出的问题进收集记录。对于比较复杂关键问题和纳税人反映比较多的进行重点收集。

(2) 运维问题分析

每个月征期完成之后，运维人员把各人收集的问题进行整理、汇总。问题分析人员把汇总的问题分类，分析其中有共性问题，进行说明找出最优解决办法，并编写手册进行下发培训。减少本类问题的发生，减轻运维工作的工作量。并在分析中找出纳税人提出问题的原因是否是操作上没提示清楚，并对程序进行优化改进减少本类问题的发生。

(3) 运维问题报告

根据每个收集的问题，进行分类统计，并根据分析的问题解决方案归集为每月的问题分析报告。

14. 预生产环境维护

预生产环境是生产系统进行测试升级的保障，各相关系統应建立预生产系統。预生产环境主要用于系統升级版本测试、当核心系統版本升级时，预生产系統应同时进行版本升级和测试。测试过程中发现

问题应进行程序修改，并及时升级完善。只有在预生产中全部测试通过后，升级版本才由采购人大运维组统一安排在生产环境中正式升级。

服务标准指标：①发现系统运行故障后，立即开展问题原因排查，经评估1小时内可恢复正常的，通知采购人问题原因和预计恢复时间，并组织一线、二线运维服务人员进行问题处理。②经评估系统运行故障恢复正常时间不明确的，通知采购人做好应急准备，并组织一线、二线运维服务人员进行问题处理。③属于硬件发生故障导致应用系统不能正常运行的，应协助采购人共同分析解决。④故障解决之后，运维人员应于3个工作日之内编制《事故处理报告》，提交给采购人，确认文档接收。

15. ★岗前认证培训

(1) 岗位认证制度建立

运维岗位是非常重要的工作岗位，中标人应建立岗位认证制度，上岗人员要学习税收业务，生产系统的操作，以及其它技术能力。运维人员上岗认证制度要报局方审核。

(2) 上岗人员的培训

中标人新增人员上岗前要进行上岗培训，对税收业务和相关系统操作进行培训，培训后要对上岗人员进行认证考试后，经采购人认证审核后上岗从事运维工作。

16. ★重大事项保障

中标人应于国家法定节假日、重大政治活动期间对本项目提供运维保障方案，安排专人 24 小时值守。

17. 日常运维基本要求

(1) 中标人各现场运维，应遵循“各司其职、协调配合”的原则，快速准确的定位、处理问题，并按照问题“分类分析”的处理要求

，每周提交问题分类分析报告。内容应包含“问题类型、问题原因、解决办法”。

(2) 中标人各现场运维对于涉及多个应用系统问题，应由相关现场运维进行有效交流，共同商讨处理，各方必须给出详细的处理方案，不得出现推诿、拖延的现象发生。

(3) 中标人各现场运维应按要求每月反馈系统运行期间出现的普遍及重大问题分析情况，并协助采购人开展运维问题培训事宜。

(4) 各系统升级补丁或各项补丁下发后，应及时与采购人进行沟通，对确定升级时间及升级注意事项，提交期间各项新增、调整的系统功能、工作流及系统参数说明，并完成系统后期配置、测试、验证调试等情况，留存测试报告签章后存档备查。

(5) 中标人现场运维定期统计系统升级涉及到的新增、调整的系统功能、工作流及系统参数，按月形成报表提交甲方备案。

(6) 中标人现场运维应确保业务应用系统终端访问记录日志的完整性和有效性，记录时间范围必须确保超过一年。

3项目需求

3.1总体要求

A包：

自助办税终端管理系统主要提供设备使用情况查询、设备运行状态监控、权限维护、终端维护与管理、与税务核心应用系统、电子税务局等相关应用系统集成等功能，是保证自助办税终端产品正常运行的基础支撑软件平台，兼容两种或以上品牌自助办税终端设备，并能远程管理。该系统采用省级集中方式部署，支持集群部署，实现对自助办税终端产品、业务功能、人员权限的集中统一管理，可对自助办税终端业务运行数据、运行状况进行实时监控和预警等功能，便于开

展业务处理、终端监控、数据分析、日志管理等。可以根据终端管理人员的层级和职责设置相应的操作权限，实现省、市、县局能实时监控到每台终端设备的运行状况及业务办理情况。系统基于J2EE技术的B/S架构，遵照信息系统一体化管理要求和总局软件开发规范进行开发，可在WEBLOGIC815及以上版本的J2EE应用服务器上运行。该系统后台数据库支持ORACLE9i及以上版本数据库，支持LINUX、WINDOWS操作系统，满足国家税务总局《自助办税终端系统技术规范》的要求。

B包：

1. 为保证纳税服务综合管理系统的正常运行，确保系统安全、稳定和高效运行，保障系统运行与全省纳税服务工作相适应，建立一体化协同运行维护体系，使运维技术支持工作更高效、规范，以保证运维项目各项工作正常执行。本项目旨在通过以下几个方面实现目标：

2. 系统正常运行：通过定期检查维护省局服务器主机、软件中间件、应用软件及数据库，并定期做系统备份，确保系统正常运行。

3. 基础设施保障：对大厅排队叫号设备和监控设备的运行状态进行实时监控，确保正常接入办税服务综合管理系统的设备若出现故障能得到及时的反馈与处理，保证办税服务基础设施正常运行，提供远程技术支持服务和完善的故障体系化处理服务，包括故障应急响应、分析处置及台账跟踪。夯实办税服务营商环境的基石。

4. 优化服务质量：日常安排维护人员对全省办税服务厅进行日常巡检抽查，结合办税服务厅实时办税数据及视频监控，对办税服务厅存在拥堵现象严重的大厅进行电话咨询，了解办税服务厅拥堵原因，第一时间上报给相关领导，请求领导干预并形成相关的日常监测台账。

5. 提升涉税专业服务行业管理：日常安排工作人员对涉税专业服务提示提醒管理模块进行基础数据的更新、提示提醒指标逻辑的调整与更新、功能模块的优化、咨询辅导工作和基础运维工作。以提升服务品质，增加透明度，保护纳税人权益，推动税收征管进步。

6. 纳税服务综合管理系统之银税企互动服务平台子系统是贵州省税务局打造的“银税互动”业务系统，通过与银行系统的合作，在纳税人授权的基础上，并在保证纳税人涉税商业秘密的情况下，通过对纳税人涉税数据的应用，实现纳税人凭借自己的纳税信用即可以获得银行贷款，从而极大促进社会诚信体系建设和地方经济发展。

7. 纳税信用管家”依托于纳税服务综合管理系统之银税企互动服务平台子系统，打造以集“信用预警、失分修复、电子展示、应用拓展”为一体的管家服务，还具备信用级别查询和预测功能，极大的帮助企业及时发现纠正违法行为，降低失信风险和成本。

8. “黔税新枫”依托纳税服务综合管理系统之银税企互动服务平台子系统，打造一个为纳税人缴费人提供手机端政策咨询、诉求办理、争议调解的载体。是在税务服务模式上的创新尝试。它打破了传统税务服务的时空限制，实现了税务服务的云端化、智能化和便捷化。通过大数据赋能税费服务，深化“码上提，马上办”及智能咨询服务等功能，纳税人缴费人可以随时随地通过手机端享受政策咨询、诉求办理、争议调解等全方位税务服务。

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. 1A包

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	运行维护	系统松耦合升级及技术支持	(1)按国家税务总局提出的要求，贵州省按照软硬件解耦的方式，将自助办税终端的业务应用和硬件设备的开发、管理和升级进行分离。统一管理自助办税终端的服务功能、部署监控、系统管理等应用。 (2)自助办税终端后台系统与身份管理平台、核心征管系统、征纳互动平台、电子税务局、自然人税收管理系统等系统平台进行统一对接。 (3)根据要求对接相关系统，并保障自助办税终端后台系统接口的稳定性和准确性，对接口进行日常巡检和故障排查处理。	★	
2	运行维护	政务终端税务功能支持服务	(1)按贵州税务总局提出的要求，政务终端税务功能按照软硬件解耦的方式，根据政务中心提供的硬件调用规范，将自助办税终端的部分业务进行适配，通过页面集成的方式嵌入至政务终端上办理税务业务，按照解耦的方式持续接入银行终端设备。 (2)定期检查对接端口的稳定运行，对政务终端和银行终端遇到的日常运维问题进行远程运维处理。	★	
3	运行维护	系统运行的日常技术支持服务	(1)受理自助办税终端管理系统服务咨询，为基层税务单位提供自助办税终端管理系统的咨询、技术问题解答和自助办税终端设备的技术问题解答、辅导操作服务。	#	

			(2)监测系统的日常运行情况并提供相应的技术支持工作，如故障处理、日志分析、系统调优、应急响应等工作。 (3)定期巡检操作系统日志，并查看日志。检查日志文件是否过大、检查硬盘空间是否已满，检查内存使用情况。 (4)本应用系统程序和业务数据的备份与恢复工作。 (5)通过电话和网络远程解决基层税务单位办税过程中遇到的各类信息技术问题。	
4	运行维护	自助办税终端管理系统功能模块的运行维护	按国家税务总局自助办税终端管理系统建设要求，对自助办税终端管理系统进行升级维护，确保终端集中管理,进行业务统计、风险管理等，包括但不限于以下事项： (1)自助系统同各基础数据系统的集成方式及参数配置的查询、新增、删除和修改维护。 (2)系统所对接接口的运行状态监控，包括接口的连接时间、执行次数、可用度等参数的实时监控。 (3)自助办税终端设备所部署的税务机构下属网点的基础信息维护管理，主要包含新增、修改的处理。 (4)接入系统后对于业务相关的票证的配置操作，包括发票、税票等票证的添加、修改、删除等配置操作，以支持 TSM 设备对于票证的管理及监控。 (5)自助办税终端设备接入系统的注册操作，包括	★

			对 TSM 注册信息的新增、删除、修改处理。 (6)自助办税终端设备的日常远程升级维护操作，包括升级任务的配置、激活、删除、修改等操作。 (7)自助办税终端设备的部品运行情况监控维护； (8)自助办税终端设备的开机情况监控维护； (9)按业务、按日期、按机构提供办理业务日志明细查询；按税务机关、按月份、按终端提供业务日志分析汇总查询。 (10)按要求做好自助办税终端“好差评”信息记录及数据传输等功能开发及接口开发，配合有关单位做好测试及运维。		
5	运行维护	全省自助办税终端的远程升级维护服务	在自助办税终端需要进行功能升级、系统优化、系统设置等工作时，通过远程连接的方式对自助办税终端进行远程升级维护服务，远程维护不能解决时进行现场维护。	△	
6	运行维护	总局自助办税终端后台管理系统的功能升级同步和本地数据上传服务	(1)在国家税务总局下发相关业务需求的自助办税系统补丁包时，发布系统升级包与接口服务清册，拓展和调整自助办税终端管理系统应用服务，及时进行版本升级和部署。 (2)将本地的自助办税业务数据，按照国家税务总局要求及时上传至国家税务总局自助办税终端管理系统	#	
7	运行维护	服务器网络与网络安全情况维护服务	(1)定期检查服务器的网络情况，包含每台服务器网络连接情况。服务器之间的网络是否正常。如果	#	

			不正常的需要跟进并直到解决为止。 (2) 定期检查安全软件，检查安全情况，定期查看日志，并测试是否生效，并查看是否有被攻击等异常情况。		
8	运行维护	数据库信息维护服务	(1) 自助终端管理系统数据处理工作，如导出业务量数据进行统计分析、异常数据查找修正、系统初始化数据的规范化录入。 (2) 社保费对账数据处理，根据社保费业务需求，进行社保费对账数据处理。 (3) 数据库情况监控，监控数据库的运行情况、负载情况以及进行相应的优化，数据库性能监控分析。		
9	运行维护	自助办税功能拓展升级服务	根据税务政策的要求和业务发展的需要，定期收集基层税局的业务需求，报批省局后，对自助办税功能提供拓展升级服务，拓展自助办税终端的功能至政务服务中心和银行。定制化开发税务相关的业务接口和功能，配合政务中心和银行对政务终端和银行终端进行改造。最终实现纳税人可以在政务终端和银行终端上办理涉税业务	△	
10	运行维护	故障报修	提供 7*24 小时全天候服务响应；提供热线电话故障报修和技术支持服务，电话服务请求的响应不超过 30 分钟。	△	
11	运行维护	电话咨询服务	能够提供业务咨询、业务受理、电话回访、网上咨询、投诉建议、客户信息管理、服务质量管理等。	△	

12	运行维护	系统升级服务	(1)按照用户业务需求提供系统变更的相关远程服务,包括但不限于以下内容:本系统或相关系统配合升级,系统参数、配置变更及性能优化服务;配合用户进行系统安全检查,完善系统的安全使用环境,提供安全整改等工作。 (2)提供税务局端关联应用系统上线、变更等必要的设备现场值守服务和配套升级服务,确保现有自助办税终端纳税人登录、证明打印、税款缴纳、代开发票、发售发票、信息查询等基本功能正常使用。 (3)提供系统平台变更,如网络、主机、系统软件等变更时,所要求的相关的远程支持服务。 (4)提供设备硬件系统微码补丁和定期升级服务,脚本的调试与修改。 (5)能够根据甲方的业务环境变更,安排现场人员远程调试升级。 (6)如终端硬件损坏或升级需更换时,费用经协商后另行收取	
----	------	--------	--	--

3. 2. 1. 2B包

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	运行维护	系统运行	(1) 内容：确保纳税服务综合管理系统、纳税服务综合管理系统之涉税专业服务提示提醒管理模块、纳税服务综合管理系统之银税企互动平台子系统的正常运行。 (2) 服务指标：确保纳	★	

			税服务综合管理系统以及各子系统各端口正常开启和开放，应用系统的文件完整、正确，系统各功能运行正常，各功能页面可正常开启，并正确显示，系统稳定，备份数据、恢复数据功能正常运行等。 （3）受理纳税服务综合管理系统、纳税服务综合管理系统之涉税专业服务提示提醒管理模块、纳税服务综合管理系统之银税企互动平台子系统的服务咨询，为基层税务单位提供贵州银税企互动服务平台系统的咨询、技术问题解答。 （4）监测系统的日常运行情况并提供相应的技术支持工作,如故障处理、日志分析、系统调优应急响应等工作。 （5）定期巡检操作系统日志，并查看日志。检查日志文件是否过大、检查硬盘空间是否已满，检查内存使用情况 （6）本应用系统程序和业务数据的备份与恢复工作。 （7）通过电话和网络远程解决基层税务单位办税过程中遇到的各类信息技术问题。 （8）配合省政务服务中心，对暂未接入纳税服务综合管理系统的大厅进行调研，并按照全省统一对接标准提供技术支持。		
2	运行维护	运行环境监控保障	（1）内容：对纳税服务综合管理系统、纳税服务综合管理系统之涉税专	#	

		业服务提示提醒管理模块、纳税服务综合管理系统之银税企互动平台子系统运行环境进行监测和处理，确保系统稳定运行。 （2）服务指标：采取人工的形式定期对应用及数据库服务器操作系统、中间件、数据库、网络连接进行监控和检查，做到对运行环境风险的提前判断、风险预警，并采取对应措施及时规避风险；通过对性能数据、事件数据、报警数据的收集和分析，并根据实际监控情况，定期出具系统监控报告，展现系统当前性能状况，包括系统监控情况描述，根据监控情况提出系统优化建议。确保纳税服务综合管理系统以及各子系统各端口正常开启和开放，应用系统的文件完整、正确，系统各功能运行正常，各功能页面可正常开启，并正确显示，系统稳定，备份数据、恢复数据功能正常运行等。 按国家税务总局贵州省税务局对纳税服务综合管理系统之银税企互动平台子系统建设要求，对银税企互动平台子系统进行升级维护，确保系统正常运行，进行业务数据统计等，包括但不限于以下事项： （1）纳税人端服务（纳税服务综合管理系统、纳税信用管家、黔税新枫）升级维护。 （2）税务局端服务（纳	
--	--	---	--

			税信用管家管理模块、黔税新枫管理模块）升级维护。 （3）纳税服务综合管理系统公众号、银税互动信息交换接口、银税企互动平台子系统服务器维护服务。		
3	运行维护	故障处理	（1）内容：对于出现的系统故障，及时定位和解决问题；故障处理主要包括故障定位、故障解决和故障总结。故障处理是针对独立案件而提出的服务请求设置。每一个作为服务请求提出的故障解决要求，都要经过技术支持服务体系管理，最终获得故障的解决。 （2）服务指标： a. 在系统运行、升级期间出现的故障须及时到现场进行处理、解决； b. 在系统出现非停机性质的故障如系统运行缓慢时的处理； c. 涉及操作问题、环境问题（指与应用软件相关的支撑平台问题，包括数据库、操作系统及网络）、软件问题（指业务需求范围内因操作软件失误而引发的问题）或其它问题，经过初步处理后而无法排除故障的，提供故障定位和咨询，并协助相关技术支持人员分析故障原因； d. 从服务器端主动检测、监控各类硬件设备或软件程序的运行状态或者各类设备自身将运行状态、报错信息告知服务器端进行监控。目前受监控	#	

		的硬件设备主要有设备控制服务器、叫号设备、监控设备共 3 种设备； e. 对于紧急故障，提供工作时间以外的应急技术支持和故障分析。 f. 业务系统出现问题时，除了排查处理系统故障外，还要协助相关主机硬件、操作系统、网络、存储的故障排查定位和处理。 g. 办税服务厅纳税人行为数据分析。通过对纳税人进出厅行为的数据采集，形成纳税人在厅逗留时长。通过分析纳税人的在厅逗留时长，结合当前办税服务厅的窗口开通数、人员在线数等指标，能形成办税服务厅的拥挤度时间轴。同时，通过对纳税人在厅行为数据的采集，形成纳税人对服务设施、服务资源的占用统计分析，为优化服务设施、服务资源配置提供数据支撑。 h. 网办率数据分析。网办率数据分析是通过统计线上办税业务量占总业务量的比例，结合业务类型、区域分布、纳税人行为等维度，评估线上办税推广成效，识别高网办率业务（如申报、查询）和低网办率场景（如复杂审核类），分析影响因素（如系统易用性、宣传力度、政策引导等），并提出优化措施（简化流程、加强培训、技术升级等），从而提升整体线上办税占比，推动“非接触式”服务	
--	--	---	--

		成为主流模式。 i. 涉税专业服务管理模块数据清理和加工。定期梳理涉税专业服务管理模块中涉及到各项提示提醒指标关联的数据，同时针对这些数据进行加工。确保涉税专业服务管理模块功能正常使用。 4.1.5 日常运维及功能优化服务 （1）内容：对本系统及各子系统进行日常运维及功能优化 （2）服务指标： ①办税服务厅子系统功能优化服务 A. 已对接政务大厅的接口稳定性维护。确保税务窗口排队取号正常使用。 B. 确保已对接政务大厅税务窗口部分的硬件设备能够正常运行。 C. 暂未接入的政务中心税务窗口，需提供统一的对接方案并在整个过程中提供技术支持。 D. 对办税服务厅展示页面上的各项数据进行巡查，定期对各个统计表中的数据进行汇总，确保数据逻辑关系准确。 E. 出现故障时，需快速响应并配合各级接口传输部门联合排查问题并解决问题。 ②好差评子系统日常运维和功能优化服务 A. 确保办税服务厅的好差评数据能够正常采集。 B. 确保办税服务厅的好差评数据能够正常传输到好差评系统中。		
--	--	--	--	--

		③涉税专业服务管理模块日常运维和功能优化服务 A. 完善涉税专业服务管理模块指标模型。重点包括：①避行政监管问题指标：机构和人员登记信息真实性、人员资质合规性等；②纳税遵从风险指标：申报数据异常波动、发票开具正确性、税款缴纳及时性等；③执业违规风险指标：发票虚开情况、机构异常情况等。 B. 涉税专业服务管理模块中流程功能优化。确保涉税专业服务管理模块中全流程风险预警处置机制有效运行，完整记录从风险指标自动识别、智能分派、分级审核到结果反馈的全闭环处理过程，具体包括：①提示提醒疑点指标自动生成：基于预设规则自动扫描识别逃避行政监管、纳税遵从和执业违规三类风险指标；②批量分派任务：根据产生的提示提醒疑点数据进行批量分配给管理员进行处理；③双审处理机制：严格执行“初审（分局长审核）和终审（市局纳服科审核）”的双重审核流程；④处置过程留痕：完整记录每个处理环节的操作处理意见和时间节点；⑤处理结果汇总：按照不同的疑点指标及处理情况，进行分类汇总统计。 C. 其他事项。根据省局要求，不定期对从其他渠道获得的数据进行梳理加	
--	--	---	--

			工，确保数据在整个加工过程中的有效性和正确性，同时在整个数据加工过程中提出有效的建议。 D. 根据客户需求，优化涉税专业服务管理模块中各项预警数据的展示页面。 E. 按照客户需求，完善涉税服务机构“一户式”和涉税服务人员“一人式”的展示页面和页面中各项数据的跳转链接		
4	运行维护	数据运维	（1）内容：数据运维包含数据库实例、数据接口正常，确保数据正确。 （2）服务指标： ①数据运维包含数据库实例、数据接口正常，确保数据正确。确保系统中所有数据库服务运行正常，数据库服务所有端口正常开启和开放，数据查询、修改等功能正常使用。 ②确保各数据表、触发器和存储过程等数据库组件完整及功能正常。 ③确保系统提供的各数据接口可正常访问，包括数据同步接口、取数接口等。 ④确保系统中各数据表、各功能页的数据正确，确保不遗漏数据，避免出现脏数据。 ⑤保障数据的完整性、正确性，确保数据计算正确，各页面数据一致。提供外部数据接入和系统数据输出服务。 ⑥出具相应数据分析报告，根据国家税务总局贵州省税务局的管理工作需要，每月提供数据分析报	★	

		告。数据分析报告应包括(但不限于)以下内容:全省纳税服务工作状况,各办税服务厅纳税人等候时间、办理时间、满意度、业务量及预警等情况,各办税服务厅人员绩效状况等。 ⑦贵州银税企互动服务平台数据处理工作,如导出业务量数据进行统计分析、异常数据查找修正、系统初始化数据的规范化录入。 ⑧数据库情况监控,监控数据库的运行情况、负载情况以及进行相应的优化,数据库性能监控分析。 ⑨办税服务厅纳税人行为数据分析。通过对纳税人进出厅行为的数据采集,形成纳税人在厅逗留时长。通过分析纳税人的在厅逗留时长,结合当前办税服务厅的窗口开通数、人员在线数等指标,能形成办税服务厅的拥挤度时间轴。同时,通过对纳税人在厅行为数据的采集,形成纳税人对服务设施、服务资源的占用统计分析,为优化服务设施、服务资源配置提供数据支撑。 ⑩网办率数据分析。网办率数据分析是通过统计线上办税业务量占总业务量的比例,结合业务类型、区域分布、纳税人行为等维度,评估线上办税推广成效,识别高网办率业务(如申报、查询)和低网办率场景(如复杂审核类),分析影响因素(	
--	--	--	--

			如系统易用性宣传力度、政策引导等，并提出优化措施（简化流程、加强培训、技术升级等），从而提升整体线上办税占比，推动“非接触式”服务成为主流模式。 (11) 涉税专业服务管理模块数据清理和加工。定期梳理涉税专业服务管理模块中涉及到各项提示提醒指标关联的数据，同时针对这些数据进行加工。确保涉税专业服务管理模块功能正常使用。		
5	运行维护	日常运维及功能优化服务	(1) 内容：对本系统及各子系统进行日常运维及功能优化 (2) 服务指标： ① 办税服务厅子系统功能优化服务 A. 已对接政务大厅的接口稳定性维护。确保税务窗口排队取号正常使用。 B. 确保已对接政务大厅税务窗口部分的硬件设备能够正常运行。 C. 暂未接入的政务中心税务窗口，需提供统一的对接方案并在整个过程中提供技术支持。 D. 对办税服务厅展示页面上的各项数据进行巡查，定期对各个统计表中的数据进行汇总，确保数据逻辑关系准确。 E. 出现故障时，需快速响应并配合各级接口传输部门联合排查问题并解决问题。 ② 好差评子系统日常运维和功能优化服务 A. 确保办税服务厅的好差评数据能够正常采集。	#	

		B. 确保办税服务厅的好差评数据能够正常传输到好差评系统中。 ③涉税专业服务管理模块日常运维和功能优化服务 A. 完善涉税专业服务管理模块指标模型。重点包括：①避行政监管问题指标：机构和人员登记信息真实性、人员资质合规性等；②纳税遵从风险指标：申报数据异常波动、发票开具正确性、税款缴纳及时性等；③执业违规风险指标：发票虚开情况、机构异常情况等。 B. 涉税专业服务管理模块中流程功能优化。确保涉税专业服务管理模块中全流程风险预警处置机制有效运行，完整记录从风险指标自动识别、智能分派、分级审核到结果反馈的全闭环处理过程，具体包括：①提示提醒疑点指标自动生成：基于预设规则自动扫描识别逃避行政监管、纳税遵从和执业违规三类风险指标；②批量分派任务：根据产生的提示提醒疑点数据进行批量分配给管理员进行处理；③双审处理机制：严格执行“初审（分局长审核）和终审（市局纳服科审核）”的双重审核流程；④处置过程留痕：完整记录每个处理环节的操作处理意见和时间节点；⑤处理结果汇总：按照不同的疑点指标及处理情况，进行分类汇总统计。		
--	--	---	--	--

			C. 其他事项。根据省局要求，不定期对从其他渠道获得的数据进行梳理加工，确保数据在整个加工过程中的有效性和正确性，同时在整个数据加工过程中提出有效的建议。 D. 根据客户需求，优化涉税专业服务管理模块中各项预警数据的展示页面。 E. 按照客户需求，完善涉税服务机构“一户式”和涉税服务人员“一人式”的展示页面和页面中各项数据的跳转链接。		
6	运行维护	软件、硬件系统工作	(1) 内容：确保纳税服务综合管理系统、纳税服务综合管理系统之涉税专业服务提示提醒管理模块、纳税服务综合管理系统之银税企互动平台子系统与相关软件系统、配套硬件设备的关联使用，保证整体系统正常使用。 (2) 服务指标：对于系统在使用中出现的软件、硬件协同故障，中标单位必须能够及时准确分析，判断故障所在的部件，及时对软件故障部分进行有效修复，并提供硬件故障部件修复的技术支持。	△	
7	运行维护	软件中间件维护	(1) 内容：做好软件中间件维护工作，确保系统正常运行。 (2) 服务指标：定期检查浏览器是否能够访问中间件；负责中间件日常问题的处理和总结；定期全面检查中间件运行状态和软件运行状态；中间件的部署、配置和版本维	#	

			护工作。		
8	运行维护	接口维护	（1）内容：做好纳税服务综合管理系统、纳税服务综合管理系统之涉税专业服务提示提醒管理模块、纳税服务综合管理系统之银税企互动平台子系统与核心征管系统、第三方系统及贵州税务好差评系统的接口维护工作，确保接口正常运行。 （2）服务指标：纳税服务综合管理系统与核心征管系统及特色业务结合紧密，运维人员必须积极与核心征管及特色业务运维人员加强配合，不得因为个人原因使关联软件系统运维秩序受到影响；其他第三方系统特色功能（如预约、排队等候叫号信息等功能）接入时，需确保接口正常，避免因接口关联功能使用异常而导致功能无法正常使用。 ①金三对接接口 确保金三核心系统能够实时传输纳税人办税数据到纳税服务综合管理系统中。 ②办税服务厅好差评数据接口 确保各地税务窗口的服务评价数据正常传输到好差评系统中。 ③总局建设的实名办税监控系统接口 定期对总局建设的实名办税监控系统中所涉及的贵州省办税服务厅基础数据（包含大厅数量、大厅出票数、窗口数、业		

			务量等等) 进行维护 ④排队取号接口 确保各地入住政务中心 税务部门的取号接口正 常运行		
9	运行维护	网络	1. 内容：网络包括系统各节点、各组件之间的网络连接正常、通信正常，对网络延迟、丢包等情况进行监测，必要时可进行预警或报警，请求用户单位信息管理部门协助解决。 2. 服务指标：配合采购人确保省局服务器到网点设备控制主机之间网络上、下运行正常，配合采购人确保窗口工作电脑与省局服务器、设备控制主机之间双向通信正常。 3. 定期检查服务器的网络情况，包含每台服务器网络连接情况。服务器之间的网络是否正常。如果不正常的需要跟进并直到解决为止。 4. 定期检查安全软件，检查安全情况，定期查看日志，并测试是否生效，并查看是否有被攻击等异常情况	△	
10	运行维护	数据采集优化	数据采集方式优化，从数据汇聚平台 jdbc 取数改造为接口服务，为了提供对应接口，存在相对应的数据预处理加工工作。其中数据预处理的加工工作为： 1. 信用管家模块数据采集，频率：每日，运行时长：7 小时。 2. 双公示系统数据采集，频率：每日，运行时长：1 小时。	△	

			3. 银税互动银行画像数据采集，频率：每月，运行时长：4 小时。 数据预处理加工完成后，结合信用管家、黔税兴枫、银税互动、双公示接口的调用。		
--	--	--	---	--	--

3. 2. 2技术和服 务其他要求

1. 运维服务安全要求
- 严格遵守采购人网络安全、数据安全相关规定，签署相关安全及保密协议，完成运维工作，全程记录所有运维操作。本项目所涉及的相关信息及文件，未经采购人同意，供应商不得擅自向第三方透露，供应商在未经过采购人书面批准的情况下，不得将任何采购人认为涉及数据安全的观点、数据、系统结构信息、测试结论以及测试记录传播、披露和使用。未经采购人同意，供应商不得擅自修改任何程序和数据。若检查过程中发生泄密事件，乙方相关责任人承担相应法律责任，并赔付相应的经济损失。
2. 运维组织
- a. 设立 24 小时服务热线: 设立客服电话，在工作时间内专人值守。设立值班移动电话，在非工作时间保持畅通。专人值班: 建立值班制度，运维人员前往用户单位从事日常性的以保障系统正常运行为目的的运维工作。
- b. 运维人员的要求: 熟悉纳税服务综合管理系统的使用和运行；熟悉办税服务厅工作流程和规范；思路清晰，有独立分析解决问题的能力；工作认真细致，能吃苦耐劳，具有高度的责任心；具备良好的语言表达能力、沟通能力和服务意识。
3. 运维时效性

(1) 服务请求和咨询：在5*8小时工作时间内设置由专人职守的热线电话，接听用户的服务请求，并记录服务台事件处理结果。在非工作时间(包含节假日调休)设置有专人7*24小时接听的移动电话热线，用于接听用户的服务请求、记录并提供相应的技术支持。

(2) 紧急救援服务：提供7*24小时不限次数的紧急救援服务，启动紧急救援时技术工程师能在30分钟之内响应，提出合理的处理建议，并按时到达现场解决问题，当遇到极端复杂疑难问题时，能够组织强有力的二线专家团队进行故障会诊，确保最终能解决问题，保障业务系统正常运行。

4. 巡访要求

对全省纳税服务综合管理系统使用情况按季进行电话巡访，主要包括：服务器端工作情况，包括系统业务功能、显示控制功能、音视频控制功能等；全省各办税服务厅（含后期增加或变动减少）系统使用情况；排队叫号系统工作情况；监控设备工作情况；评价客户端和评价器使用情况；LED 屏、广告机等办税公开设备的工作情况。

5. 运维服务管理规范要求

a. 运维值班制服：建立值班制度，中标单位维人员前往招标单位从事日常性的以保障系统正常运行为目的的运维工作。建立轮班制度，由中标单位的维护人员轮流担任，提交《值班工作排班表》、值班计划、定期提交值班工作情况汇总给招标单位。

b. 工作制度：

(a) 设立客服电话，在工作时间内专人值守。设立值班移动电话，在非工作时间保持畅通。

(b) 建立报障制度，对故障进行专项登记，运维经理和运维工程师接到报障后，可在故障处理完毕后及时填写报障记录。定期与用户反馈。

(c) 故障解决后进行 2 次电话回访。第一次是故障解决后一天内进行，第二次是故障解决后一周内进行（回访人员为故障解决验证人或者大厅主任），二次回访都没有问题，才可以确认问题解决。

(d) 建立巡访制度，对每个网点按照每 2 个月进行电话巡访。

4 人员要求

4.1 总体要求

A 包：人员配置要需具备 Linux、Weblogic 相关工作经验运维工程师，负责现场系统运维及技术支持，具体负责服务器、存储设备、操作系统管理，负责应用系统、问题处理、数据分析、查询等，负责在线解答基层单位及终端实体设备运维人员在系统安装与操作、系统重大升级变化过程中遇到的问题。运维人员要求遵纪守法，诚实守信，无不良记录；工作热情、有责任心、具有团队合作精神，耐心细致，待人处事得体，严于律己。计算机及相关专业毕业，大专以上（含大专）学历、具有一年以上运维工作经验；了解相关政策法规、业务知识、系统架构、系统功能、数据库、中间件等；熟悉系统操作流程；具备良好的沟通能力和服务技巧，能够准确判断用户问题；具有独立解答所支持的应用系统咨询问题的能力；具备根据知识库或在其他高级岗位指导下解决应用系统一般性问题的能力。根据上个合同预算运维年度需要 52 人月的工时服务，

B包：组建运维服务团队：由负责项目的管理和应急保障支持及管理、技术协调的项目经理；负责疑难故障的解决、应急保障支持及管理、高级技术支撑的二线专家团队；负责服务器、存储设备、操作系统管理，负责应用系统、问题处理、数据分析、查询等，负责在线解答各级税务人员在系统操作、系统重大变化过程中遇到的问题的运维工程师组成。

4.2 管理团队

4.2.1 项目总监

根据全省运行维护服务需求制订全省切实可行的运维服务方案，并严格根据运维服务方案为全省提供切实可靠的运维服务保障，同时在服务期间必须注意及时根据全省各地实际需要进一步持续动态补充健全。供应商每月必须按照采购人的统一要求及时报送运维服务工作报告及相关资料，工作报告应包括系统运维综合情况、存在问题和改进措施等核心主体内容、且内容必须详实具体，以确保全省运维服务切实发挥积极作用并得到持续优化及提升。

4.2.2 项目经理

负责项目的管理和应急保障支持及管理、技术协调。

4.3 技术团队

运维人员学历年限要求和专业技能要求响应：

1. 计算机及相关专业毕业，大专以上（含大专）学历、具有一年以上运维工作经验。
2. 了解相关政策法规、业务知识、系统架构、系统功能、数据库、中间件等。
3. 熟悉纳税服务综合管理系统各个操作模块。
4. 具备良好的沟通能力和服务技巧，能够准确判断用户问题。

5. 具有独立解答所支持的应用系统咨询问题的能力。

6. 具备根据知识库或在其他高级岗位指导下解决应用系统一般性问题的能力。

7. 遵纪守法，诚实守信，无不良记录。

8. 工作热情、有责任心、具有团队合作精神，耐心细致，待人处事得体，严于律己。

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	信息系统项目经理	项目经理	提供有效的系统集成项目管理工程师证书	是
2	软件设计师或系统架构设计师	运行维护岗	提供有效的软件设计师或系统架构设计师资格证书	是
3	软件测评师	运行维护岗	提供有效的软件测评师资格证书	是

5 管理实施要求

1. 运维服务时间要求

正常工作日供应商运维人员工作时间要求与采购人办公时间保持一致，需遵守采购人的规章制度和劳动纪律，如有问题和故障，运维人员应按采购人要求在规定时间内到场处理；在非工作日期间，供应商必须按照采购人要求提供运维服务，可以采用远程方式提供服务，但对于远程方式不能解决处理的必须按照要求及时提供现场服务；法定节假日期间，供应商需在放假最后一天安排人员对本项目涉及的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查，及时解决存在的问题，确保收假后正常上班期间本项目软硬件环境的正常运行。

2. 服务方式要求

要求供应商安排服务人员进驻采购人指定地点提供现场服务，通过建立健全科学高效的运维服务机制，综合采用热线电话、微信群、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。

6保密要求

严格遵守采购人网络安全、数据安全相关规定，签署相关安全及保密协议，完成运维工作，全程记录所有运维操作。本项目所涉及的相关信息及文件，未经采购人同意，供应商不得擅自向第三方透露，供应商在未经过采购人书面批准的情况下，不得将任何采购人认为涉及数据安全的观点、数据、系统结构信息、测试结论以及测试记录传播、披露和使用。未经采购人同意，供应商不得擅自修改任何程序和数据。若检查过程中发生泄密事件，乙方相关责任人承担相应法律责任，并赔付相应的经济损失。

7知识转移要求

无

8风险管控要求

中标供应商技术工作人员，须按照信息系统等级保护有关工作要求采集个人信息，报公安网监部门备案。

由于工作的需要或其他原因，相关人员在项目期发生变动时，必须遵守以下安全事项：①需提前15天书面报采购人，并指派接替人员，采购人按照招投标文件要求，审查接替人员相关安全资质。②根据需要增加、删除或修改相应人员的计算机信息系统访问权限。如有必要，重新创建相关管理员账号并修改其口令。③如有必要，修改合同中有关条款和相应的保密条款或保密协议。④交回原岗位人员与工作有关的技术资料、证件和设备等后，方可正式离岗。⑤遵循“需要知

道”原则，尽量避免由于不当或过于频繁的调动，造成人员的权限过大的情况。

中标供应商在项目实施前，要对参与人员开展网络和数据安全法律法规和数据安全知识、安全技能、保密常识等方面的教育培训，并进行考核；在项目开展期间，中标供应商要定期开展相关培训、考核及警示教育，通过教育培训不断提高现场人员的网络和数据安全意识及保密意识。

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	1、项目验收要求 投标人需按照本项目的验收阶段、验收条件、验收要求、验收内容，配合采购人开展项目验收工作，提交完整的项目服务验收交付物。 根据本项目的特点、服务期限、采购人的验收要求，本项目的验收工作不分阶段。在全部服务工作结束后，采购人将对投标人的服务内容实施情况、服务效果进行一次验收。 2、验收条件 本项目的验收条件要求如下： （1）项目合同服务期满后，投标人已完成本项目的全部服务工作，服务内容实施情况、服务效果满足招标技术要求； （2）投标人已整理完成项目服务过程中的各类文档； （3）投标人已向采购人提出项目服务验收申请。 3、验收标准要求 投标人需遵照本项目的 ISO 90001 服务规范、税务系统信息安全技术规范及相关要求、与开发（运维）服务管理工作相关的国家有关规定 / 标准或规范、招标文件明确的各项服务质量及具体技术指标要求、投标人的投标文件及承诺等验收标准，配合采购人开展项目验收工作。 4、验收方式及时间要求 服务期限届满当日，投标人需向采购人申请对合同内容进行验收。采购人、投标人需共同参与验收。验收合格后，由采购人出具项目验收报告。

9.2具体要求

A包：

工作项	工作项明细
-----	-------

自助办税终端管理系统功能模块的运行维护	按国家税务总局自助办税终端管理系统建设要求，对自助办税终端管理系统进行升级维护，确保终端集中管理，进行业务统计、风险管理等，包括但不限于以下事项： 1. 自助系统同各基础数据系统的集成方式及参数配置的查询、新增、删除和修改维护。 2. 系统所对接接口的运行状态监控，包括接口的连接时间、执行次数、可用度等参数的实时监控。 3. 自助办税终端设备所部署的税务机构下属网点的基础信息维护管理，主要包含新增、修改的处理。 4. 接入系统后对于业务相关的票证的配置操作，包括发票、税票等票证的添加、修改、删除等配置操作，以支持TSM设备对于票证的管理及监控。 5. 自助办税终端设备接入系统的注册操作，包括对TSM注册信息的新增、删除、修改处理。 6. 自助办税终端设备的日常远程升级维护操作，包括升级任务的配置、激活、删除、修改等操作。 7. 自助办税终端设备的部品运行情况监控维护； 8. 自助办税终端设备的开机情况监控维护； 9. 按业务、按日期、按机构提供办理业务日志明细查询；按税务机关、按月份、按终端提供业务日志分析汇总查询。 10. 按要求做好自助办税终端“好差评”信息记录及数据传输等功能开发及接口开发，配合有关单位做好测试及运维。
系统运行的日常技术支持服务	1. 受理自助办税终端管理系统服务咨询，为基层税务单位提供自助办税终端管理系统的咨询、技术问题解答和自助办税终端设备的技术问题解答、辅导操作服务。 2. 监测系统的日常运行情况并提供相应的技术支持工作，如故障处理、日志分析、系统调优、应急响应等工作。 3. 本应用系统程序和业务数据的备份与恢复工作。 4. 通过电话和网络远程解决基层税务单位办税过程中遇到的各类信息技术问题。
全省自助办税终端的远程升级维护	在自助办税终端需要进行功能升级、系统优化、系统设置等工作时，通过远程连接的方式对自助办税终端进行远程升级维护服务，远程维护不能解决时进行现场维护。

服务	
总局自助办税终端后台管理系统的功能升级同步和本地数据上传服务	在国家税务总局下发相关业务需求的自助办税系统补丁包时，发布系统升级包与接口服务清册，拓展和调整自助办税终端管理系统应用服务，及时进行版本升级和部署。 将本地的自助办税业务数据，按照国家税务总局要求及时上传至国家税务总局自助办税终端管理系统。
自助办税功能拓展升级服务	依托现有自助办税终端硬件设备，配合采购人做好自助办税终端业务范围的拓展，以及因关联业务系统升级、政策调整等原因对自助办税终端的业务进行升级。根据税务政策的要求和业务发展的需要，定期收集基层税局的业务需求，报批采购人后，对自助办税功能提供拓展升级服务，拓展自助办税终端的功能至政务服务中心和银行。定制化开发税务相关的业务接口和功能，配合政务中心和银行对政务终端和银行终端进行改造。最终实现纳税人可以在政务终端和银行终端上办理涉税业务。
故障报修	提供7*24小时全天候服务响应；提供热线电话故障报修和技术支持服务，电话服务请求的响应不超过30分钟。
提供专门运维服务热线	设置专门的咨询热线，能够提供业务咨询、业务受理、电话回访、网上咨询、投诉建议、客户信息管理、服务质量管理等。
应用系统升级服务	1. 按照用户业务需求提供系统变更的相关远程服务，包括但不限于以下内容：本系统或相关系统配合升级，系统参数、配置变更及性能优化服务；配合用户进行系统安全检查，完善系统的安全使用环境，提供安全整改等工作。 2. 提供税务局端关联应用系统上线、变更等必要的设备现场值守服务和配套升级服务，确保现有自助办税终端纳税人登录、纳税申报、税款缴纳、代开发票、发售发票、凭证打印、信息查询等基本功能正常使用。 3. 提供系统平台变更，如网络、主机、系统软件等变更时，所要求的相关的远程支持服务。 4. 提供设备硬件系统微码补丁和定期升级服务，脚本的调试与修改。 5. 能够根据采购人的业务环境变更，安排现场人员远程调试升级

	。
培训服务	维保期内，每年举办一次针对贵州省税务系统各使用单位用户现场支持人员的技术培训，内容应包括日常操作与管理、故障的判断与基本处置、设备安装环境要求、安全措施等方面。师资教材等费用包含在合同报价内，不再另行收取。

B包：

工作项	工作项明细
纳税服务综合管理系统功能模块的运行维护	按国家税务总局纳税服务综合管理系统运维要求，对纳税服务综合管理系统进行升级维护，确保相关业务系统不因无运维或运维不当出现故障和性能问题。包括但不限于以下事项： 1. 保证国家税务总局贵州省税务局纳税服务综合管理系统（省局端）正常运行。 2. 保证全省税务系统各办税服务场所纳税服务综合管理系统（网 endpoint 应用）正常运行，包含前台客户端、评价客户端、信息发布客户端和政务公开客户端。 3. 保证国家税务总局贵州省税务局全省9个市（州）1个新区的办税服务厅纳税服务综合管理系统的正常运行。（9个市（州）：贵阳市、遵义市、六盘水市、毕节市、安顺市、铜仁市、黔东南州、黔西南州、黔南州，1个新区：贵安新区）。 4. 每月提供系统运行报告，每年提供一份系统年度运行报告，为办税服务工作的管理决策提供数据支持。 5. 配合采购人开展数据库日常的监控和巡检，并了解磁盘空间大小、归档日志大小、表空间大小、服务器运行状况等的运行状态；负责数据库日常问题的处理和总结；负责数据库访问权限等安全管理，定期查看数据库的审计记录。 6. 定期检查浏览器是否能够访问中间件；负责中间件日常问题的处理和总结；定期全面检查中间件运行状态和软硬件运行状态；中间件的部署、配置和版本维护工作；负责优化中间件的监控机制 7. 确保纳税服务综合管理系统提供给第三方关联系统的接口通讯正常。 8. 配合省政务中心，对税务接入政务服务“2+2”系统提供技术支撑。

	9. 每月征收期期间,定时梳理全省当天办税服务厅运行报告提交给省局。 10. 对总局建设的实名办税监控系统中所涉及的贵州省办税服务厅基础数据(包含大厅数量、大厅出票数、窗口数、业务量等等)进行维护。
纳税服务综合管理系统之涉税专业服务提示提醒模块运行维护	1. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块正常运行。 2. 对涉税专业服务提示提醒管理模块获取到的数据进行筛选加工,确保能够正常使用。 3. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块中各个指标数据的逻辑关系正常运行,随时根据客户需求对指标逻辑进行调整。 4. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块中提示提醒数据能够正常生成,随时根据客户需求对指标逻辑进行调整。 5. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块预警功能的正常使用。 6. 确保涉税专业服务提示提醒管理模块中提示提醒指标处理流程的正常运行,随时根据客户需求进行调整。 7. 根据客户需求随时根据生产的提示提醒数据,梳理相关的报告文档,并在总局需要数据时能够快速提供。 8. 按照提示提醒预警指标,分月、季、半年、年等时限进行取数,并对获取到的数据进行筛选,剔除错误数据,再把获取到的数据导入模块。 9. 对模块自动生成的提示提醒数据进行人工核对,确保数据的准确性,然后在进行数据下发。
纳税服务综合管理系统之银税企互动平台子系统运行维护	1. 纳税人端服务(纳税服务综合管理系统、纳税信用管家、黔税新枫)。 2. 税务局端服务(贵州省查账征收个体户纳税信用管理模块、贵州省定期定额个体工商户纳税信用管理模块、贵州省办税人员积分管理模块、纳税信用管家管理模块、黔税新枫管理模块)。 3. 纳税服务综合管理系统公众号。 4. 银税互动信息交换接口。 5. 银税企互动服务平台子系统服务器。 6. 数据库系统运维服务。 7. 纳税服务专业能力提升模块。 8. 日常管理、故障报修、系统问题咨询解答、应用系统升级服务和系统使用及问题处理、培训等服务。

系统运行的日常技术支持服务	1. 受理纳税服务综合管理系统服务咨询,为各级税务单位提供纳税服务综合管理系统的数据库咨询、技术问题解答和其他方面的辅导操作服务。 2. 处理各级税务单位上报的各类故障; 3. 对各级单位对纳税服务综合管理系统的各类咨询问题进行解答。 4. 配合采购人开展数据库日常的监控和巡检,并了解磁盘空间大小、归档日志大小、表空间大小、服务器运行状况等的运行状态;负责数据库日常问题的处理和总结;负责数据库访问权限等安全管理。 5. 对纳税服务综合管理系统进行数据备份、数据恢复及漏洞修复 6. 定期检查浏览器是否能够访问中间件;负责中间件日常问题的处理和总结;定期全面检查中间件运行状态和软硬件运行状态;中间件的部署、配置和版本维护工作;负责优化中间件的监控机制 7. 通过电话、微信、网络远程等方式解决基层税务单位办税过程中遇到的各类问题。
故障报修	提供7*24小时全天候服务响应;提供热线电话故障报修和技术支持服务,电话服务请求的响应不超过30分钟。
提供专门运维服务热线	设置专门的咨询热线,能够提供业务咨询、业务受理、电话回访、网上咨询、投诉建议、客户信息管理、服务质量管理等。
数据报告编写	1. 每月提供系统运行报告,每年提供一份系统年度运行报告,为办纳税服务工作的管理决策提供数据支持。 2. 每月征收期期间,定时梳理全省当天办税服务厅运行报告提交给省局。
培训服务	维保期内,每年开展一次纳税服务综合管理系统的培训。针对领导要求或实际情况,调整培训的课件。

10其他要求

10.1履约保证金

按照合同总金额的 10%收取, 供应商应在合同签订之日起 10 个工作日内提交采购人。提交方式为银行转账。在合同履行期满, 经验收后, 扣除应扣除的款项(如有)且双方无争议后, 无息返还。应返还金额=履约保证金-考核扣除金额-其他。

10.2 廉政要求

税务信息化服务商廉政相关要求

按照中央纪委国家监委驻国家税务总局纪检监察组关于税务系统信息化人员违纪违法案件纪检监察建议中的要求，为更好发挥信息化产品和服务提供商（以下简称服务商）在防范税务系统信息化领域廉政风险，落实中央八项规定精神中的正面作用，现就促进服务商参与税务部门信息化领域廉政风险防控的措施和要求通知如下：

一、构建更加健康的合作关系。要促进服务商及其工作人员在税收信息化廉政风险防控和落实中央八项规定精神中更好发挥正面作用，推动服务商成为税务信息化廉政建设的“伙伴”和“帮手”，形成信息化项目供需双方共同防范违规违纪行为的良好生态，从而有效预防和化解廉政风险，助力税务信息化项目建设和管理更加规范廉洁。

二、对服务商提出廉政要求和提醒。在税务信息化项目采购需求中，需明确提出对税务信息化服务商的廉政相关要求（附件1，以下简称“廉政要求”）。廉政要求旨在提前告知合作单位廉政相关制度要求，进一步明确合作双方的廉政责任和义务，列明服务商及工作人员负面行为清单，促进合作关系健康发展，营造更加透明、公正、廉洁的合作环境。

税务信息化项目开工前，项目实施单位要组织对服务商项目负责人开展廉政提示，按照廉政相关要求进行说明和提醒。

三、签订廉政承诺书。在信息化项目采购需求中，明确提出服务商在中标（成交）后需签署《税务信息化项目服务商廉洁承诺书》（附件2，以下简称《承诺书》），并提交至甲方项目实施单位。《承诺书》旨在强化服务商廉政责任，更好规范税企双方的合作行为，推动合作单位加强内部管理，防范廉政风险发生。

《承诺书》应作为模板在采购需求中一并提供。

四、拓展项目实施中的廉政情况反馈渠道。税务信息化项目终验前，服务商需向甲方税务机关网络安全和信息化领导小组办公室提交《税务信息化项目服务商廉政反馈书》（附件3，以下简称《反馈书》），旨在提升合作透明度，推动服务商从另一个角度对税务部门的廉洁情况进行反馈，共同营造健康的合作环境。

五、抓好措施落地。各单位要将本项工作作为重要任务抓紧抓实，自2025年1月1日（含）后签订的信息化项目均需告知廉政要求，并要求合作单位提交《承诺书》及《反馈书》。各单位也可结合本地信息化项目实际情况，进一步丰富防控工作内容和环节，保障各项措施落地见效。

六、持续总结改进。各单位每年年终要对服务商参与廉政风险防控相关工作进行一次梳理总结，对好的经验和做法要转化为制度规定，对发现新情况、新问题及时研究解决，不断提升税务信息化项目管理水平，确保项目规范、廉洁推进。

10.2.1 税务信息化服务商廉洁承诺书

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：

1. 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。

2. 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。

3. 以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。

4. 借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。
5. 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。
6. 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。

10.2.2 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。请严格遵守并落实如下要求：

一、积极发挥廉政风险防控正向作用。中标人有义务配合税务部门在信息化项目工作中加强廉政风险防控，执行有关措施。

二、健全廉政风险防控机制。中标人有责任在项目管理机制中健全内部廉政防控措施，包括但不限于：对参与本项目的员工提出廉洁行为规范；指定专人对项目实施各环节进行廉政监督；在项目验收过程中提交本项目廉政情况报告等。

三、杜绝违纪违法行为。中标人及相关项目人员必须严格遵守党纪国法，坚守职业道德，杜绝任何形式的利益输送、权力寻租等违纪违法行为，对甲方工作人员不得实施以下行为：

（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。

四、信守承诺。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。

五、自觉接受监管。中标人有义务配合税务机关的正常业务监管以及纪检监察、外部审计、督察内审等监督机构对税务信息化项目全过程的监督检查工作，如实提供相关资料和信息，不得隐瞒、篡改或销毁与项目建设有关的文件、数据等资料。

六、举报和反馈意见。项目执行过程中，中标人有权举报、反馈甲方索贿受贿、吃拿卡要、违反中央八项规定精神等违纪违法行为。项目验收前，应填写《税务信息化项目服务商廉政反馈书》，提交甲方税务机关网络安全和信息化领导小组办公室。

让我们在廉洁、诚信、公平、公正的基础上开展合作，共同为高水平建设效能税务、高质

10.3 必备要求

10.3.1★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。

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，本项目投标人的信用记录作为供应商资格审查的重要依据。信用记录查询渠道由采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）查询、记录和证据留存，与其他采购文件一并保存。查询截止时点为开标当天评审前。信用信息使用规则：由代理机构对供应商信用记录进行甄别，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供应商，应当拒绝其参与政府采购活动。

10.3.2★供应链安全管理要求

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。

10.3.3★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。

A包：

1. 计算机及相关专业毕业，大专以上（含大专）学历、具有一年以上运维工作经验。

2. 了解相关政策法规、业务知识、系统架构、系统功能、数据库、中间件等。

3. 熟悉系统操作流程。

4. 具备良好的沟通能力和服务技巧，能够准确判断用户问题。

5. 具有独立解答所支持的应用系统咨询问题的能力。

6. 具备根据知识库或在其他高级岗位指导下解决应用系统一般性问题的能力。

7. 遵纪守法，诚实守信，无不良记录。

8. 工作热情、有责任心、具有团队合作精神，耐心细致，待人处事得体，严于律己。

B包：熟悉纳税服务综合管理系统的使用和运行；熟悉办税服务厅工作流程和规范；思路清晰，有独立分析解决问题的能力；工作认真细致，能吃苦耐劳，具有高度的责任心；具备良好的语言表达能力、沟通能力和服务意识

10.3.4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。

10.4 知识产权要求

1. 知识产权：中标供应商保证所提供的货物及服务免受第三方提出的侵犯知识产权（专利权、商标权、版权等）的起诉。如果采购人在使用中标供应商货物或服务的任何一部分过程中，第三方提出货物侵犯其专利权、工业设计权、使用权等知识产权，中标供应商应当修正以避免侵权。

2. 如果采购人在使用中标供应商货物或服务的任何一部分过程中，第三方指控侵犯其专利权、工业设计权、使用权等知识产权，中标供应商将自费为采购人答辩，并支付法院最终判决的采购人应支付第三方的一切费用。

3. 有关本项目的有关设计、施工文件著作权属于采购人。中标供应商有保护采购人著作权的义务，并对在设计过程中所接触到的采购人的相关秘密有保密的义务。未经采购人书面同意，中标供应商不得将设计文件、成果另作其他商业用途或向任何第三方披露，不得将设计文件用于其他项目工程的建设，不得用于与本项目无关的工程。发生此类情况时，中标供应商应当赔偿采购人损失，采购人保留向中标供应商追偿的权利，并单方解除成交资格及其合同。

10.5 付款安排建议

A包：

付款名称	付款要求	付款比例(%)
第1次付款	本项目共安排3次付款，第1次付款，合同签订并收到履约保证金后，支付合同总金额的60%，收到供应商有效增值税普通发票后10个工作日内支付；（注：合同签订时，需在合同中注明：如在合同履行期间，因国家政策、上级主管部门指令等政策性因素调整，导致甲方需要运维的自助终端设备数量减少，将按适当比例调减需运维自助终端数量及运维金额，具体调减数量和金额由甲方和乙方另行协商确定。）	60
第2次付款	第2次付款，自合同签订后半年服务期届满，乙方提交半年运维工作报告，经甲方对乙方运维工作开具确认书后，甲方支付合同金额的25%，收到供应商有效增值税	25

	普通发票后 10 个工作日内支付；	
第 3 次付款	第 3 次付款，乙方在当年 12 月 1 日前提交运维工作报告，经甲方需求部门审核通过，并收到供应商有效增值税普通发票后 10 个工作日内支付合同总金额的 15%。	15

B包：

付款名称	付款要求	付款比例 (%)
第 1 次付款	本项目共安排 2 次付款，第 1 次付款，合同签订并收到履约保证金后，支付合同总金额的 90%，收到供应商有效增值税普通发票后 10 个工作日内支付，甲方支付乙方合同金额 90.00%的款项	90.0
第 2 次付款	运维人员全部到场并能完全熟悉并接手本项目运维工作，确保系统安全稳定运行并提交工作报告，经甲方审核通过后，支付合同总金额的 10%，收到供应商有效增值税普通发票后 10 个工作日内支付。甲方支付乙方合同金额 10.00%的款项。	10.0

采 购 需 求（C包）

标项名称：C包：贵州税务2025年门户网站含行政执法信息公示平台运维服务项目

1项目概述

1.1项目背景

1.1.1项目目的、意义及背景

（1）项目目标：通过采购实施门户网站（含行政执法信息公示平台）运维服务项目，确保门户网站（含行政执法信息公示平台）平稳运行，为纳税人、缴费人提供高效优质的涉税咨询服务。

（2）项目背景：国家税务总局贵州省税务局门户网站是一个集政务信息发布、在线办事服务、公众参与互动、纳税服务功能为一体的大型政府网站，负责对外界发布局内相关法令、法规、政策和动态信息，提供面向企业和公众的在线服务，同时还具有对社会公众的网上咨询、举报、访谈、在线调查等互动职能。网站功能全面，集约高效，覆盖面广，已成为我局面向社会统一发布政府信息和提供网络化在线服务的权威的窗口。国家税务总局贵州省税务局门户网站（内网端、外网端）运行维护项目是在省局的指导下，由省局税宣中心提出实施方案并进行项目管理，由供应商按照采购人要求承担完成具体服务工作。

市场调查情况：根据国家税务总局贵州省税务局网络安全和信息化领导小组办公室研究及专家意见，本项目项目金额55.2万元预算合理，无需调减。

1.2项目内容

1.2.1项目建设思路

该项目旨在为门户网站(含行政执法信息公示平台)提供运维服务,为门户网站的正常运行提供保障支持。

1.2.2采购内容

一、政府采购项目名称: 贵州税务2025年门户网站含行政执法信息公示平台运维服务项目

二、采购标的: 贵州税务2025年门户网站(含行政执法信息公示平台)运维服务, 服务期限为自合同签订生效之日起一年。

三、所属政府采购品目及其编号: C16070300 软件运维服务。

四、所属税务系统政府购买服务指导性目录及其编号(服务类): B100105 运行维护服务。

五、项目预算(总预算及单位预算): 55.2万元, 项目预算已在2025年8月预算调剂会议中安排, 其中7.2万元来自信息化运维经费, 48万元来自行政运行公用经费, 最高限价55.2万元。

六、资产配置金额标准: 不涉及。

七、本项目为延续性运维项目, 无需进行需求调查。

八、拟实现的项目目标: 对国家税务总局贵州省税务局门户网站(含行政执法信息公示平台模块数据)进行维护, 主要包含门户网站管理支撑工作、门户网站运行维护服务、门户网站专题制作、门户网站手机端运营、日常读网、行政执法公示平台数据运维及内网运维服务, 确保系统的正常运行和故障的快速恢复。

九、采购标的的功能、应用场景: 门户网站管理支撑工作、门户网站运行维护服务、门户网站专题制作、门户网站手机端运营、日常读网、行政执法公示平台数据运维及内网运维服务。

十、采购内容：采购贵州税务2025年门户网站(含行政执法信息公示平台)运维服务项目，运维服务工作主要包括：

（一）门户网站管理支撑工作

1. 根据国务院、国家税务总局对门户网站的考评指标要求，每季度出具一期网站运营分析报告。

2. 根据国务院、国家税务总局对门户网站出具新的考评指标调整后，对网站栏目架构进行全面梳理优化，以达到相关考核要求，出具栏目架构梳理表1份。

3. 参考在外省税务局门户网站建设情况，对现有门户网站提出新的亮点建议，出具分析报告1份。

4. 安排运营人员，工作日期间专门负责解答、收集、培训各地州税务局提出的网站运营问题，并根据需求协调进行处理。

5. 协助国家税务总局贵州省税务局，完成年度政府网站评估的自查工作，并及时对发现问题做整改；

6. 监控网站各栏目内容保障运营工作表现，随时做好问题栏目的改进。

7. 门户网站专题制作：根据国家税务总局贵州省税务局门户网站相关工作要求，结合局方工作重点和热点以及重大节日活动，进行专题制作：

①需求调研，出具需求调研报告。

②按照需求调研报告出具效果图设计。

③按照效果图开发专题网页。

④对专题网页进行测试、开展培训工作。

（二）门户网站运行维护服务

1. 每日进行网站信息的文字编排、图片处理等，保证网站、手机适配信息内容的丰富性。保证信息内容更新发布的准确性、及时性；
2. 每周至少1次对后台管理系统所用工号、工号密码进行维护管理，保证后台管理系统各类工号的正常使用；
3. 每日解答国家税务总局贵州省税务局门户各部门、各地州在信息报送过程中提出的相关咨询，并在需要的情况下提供上门解答；
4. 每月至少1次查看各栏目的访问情况、了解访问者喜好、根据需要撰写修改原因分析报告，由国家税务总局贵州省税务局门户网站审阅通过后对网站进行修改；
5. 根据测评要求，每日安排人员对网站重点栏目检查、监控，做好空缺栏目内容填充、更新，对栏目内容缺失情况及时上报。
6. 日常读网，每日检查信箱功能，网页是否存在错链接检查个功能模块功能是否可用，负责网站需求的对接协调。
7. 跟进每个阶段国家税务总局绩效评估工作重点，对重点考评内容进行监控。
8. 每月根据绩效评估指标，对网站栏目内容自查，整理网站绩效评估自测报告，帮助国家税务总局贵州省税务局门户网站方面全面了解网站内容整体情况便于及时对存在问题进行跟进，从而提升绩效评估绩效分值。
9. 配合开展网站等保测评工作。
10. 负责周末、节假日及重要特殊时期的值班工作。
11. 门户网站手机端运营

供应商提供门户网站手机端整体采编运营服务，服务内容包含但不限于以下内容：

①根据要求做好省、市、县税务局门户网站手机移动端的运营支撑，确保与PC端门户网站栏目一致，同时按照用户单位要求开展栏目框架、页面UI设计、栏目动态聚合提供技术支撑。

②按照国家和总局有关要求，对内容建设情况进行技术监测和人工分析，及时报告并处置有关问题。对标总局网站移动端等，持续性推进创新发展和优化提升工作。

③提供全天候24小时电话技术支持，并且满足局方提出的其他网站运行维护及技术咨询的要求；

④以书面、Email、电话、传真、面谈等方式提供问题查询或功能咨询和答疑，并协助解决门户网站手机端运营中出现的问题；

⑤全天候加强网站安全值班，对网站代码进行安全检测、防止病毒以及其它人为或软件因素造成的系统不稳定、断线等，确保网站的正常运行。

（三）门户网站行为监测

根据《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》，围绕网站连通性、链接可用性、内容保障、内容正确性、内容更新与分析等内容开展常态化监测，提供24小时基础监测软件全站扫描服务，当监测内容出现问题，并达到所定义的警戒线时将触发红色预警，实时通过短信通知、邮件通知、微信版预警通知等渠道通知网站管理者。同时，提供网站常态化监测的人工核查服务并按季度出具常态化监测分析报告（显示具体的问题链接或栏目链接）。

1. 内容发布后的安全保障，信息发布后1日内监测出当日严重敏感词，并保障在总局通报之前进行整改。配合监测机构做好网站常态化普查监测，按日开展问题监测、按季度配合开展国家税务总局贵州省税务局网站抽查，在总局抽查之前提供报告整改，提升网站合格率。

2. 通过人工监测对发布解读栏目，如针对政策解读的更新，以及对政策解读的比列问题。

3. 对系统扫描中无法覆盖到的问题进行补充，包括服务实用情况中的办事指南要素的完整性、准确性，政务咨询栏目使用情况，调查征集、互动访谈等活动开展情况。

（四）行政执法公示平台数据运维

1. 平台栏目运维，运维工作中，主要涉及站点域名解析、栏目新增、修改、删除，移动、排序等。

2. 模版维护，根据要求新增、修改、绑定、备份模版，主要工作是在模版代码的编写。

3. 视图维护，主要是按栏目功能要求调整视图及数据处理等工作。

4. 平台安全巡检，定期对平台前端开展安全巡检工作。

5. 安全漏洞处理，根据漏洞报告处理涉及平台的安全漏洞。

6. 数据接口，根据平台需求，开发所需的接口数据，并在平台中调用并进行日常维护，主要涉及执法公示数据日常维护与巡检。

7. 错断链处理，根据错断链报告进行分析错断链问题，同时提出解决方案并进行完全处理。

8. 平台访问异常排查，在平台无法正常运行情况下进行监测分析、主要涉及到模版调整，附件分析、网络分析调试及安全规则处理等内容；

9. 建立平台权限管理机制，对管理权限进行管理，定期对登录帐号密码进行动态口令保护，确保平台信息数据安全性；

10. 定期对平台数据进行备份，作为历史数据保存。对数据库进行定期和不定期的备份及优化，并对硬件设施的配置和维护提供专业的建议；

1.2.3项目实施要求

1.2.3.1实施范围要求

国家税务总局贵州省税务局门户网站(含行政执法信息公示平台模块数据)进行维护，主要包含门户网站管理支撑工作、门户网站运行维护服务、门户网站专题制作、门户网站手机端运营、日常读网、行政执法公示平台数据运维及内网运维服务，确保系统的正常运行和故障的快速恢复。

1.2.3.2实施时间要求

运维服务期为自合同签订生效之日起1年（履约服务时间不与上期采购文件及其合同明确的服务时间重叠）。

1.2.3.3实施地点要求

国家税务总局贵州省税务局指定地点。

1.2.4系统情况

1.2.4.1现有软件系统的主要功能

门户网站(含行政执法信息公示平台)运维服务项目主要包括外网门户网站和内网门户网站两大部分。外网门户网站系统包括外网网站和行政执法信息公示平台。内网门户网站包括硬件系统和软件系统，网站软件系统：保证内网门户网站系统实现功能所需的各类系统软件和专用软件，由操作系统、业务中间件、数据库软件、CMS平台管理系统等组成。

1.2.4.2业务和技术体系架构及部署

本系统由国家税务总局贵州省税务局统一部署，业务和技术体系架构为：系统由门户网站外网、门户网站内网、行政执法公示共同组成。详细系统架构，中标(成交)人与采购人签订保密协议后，由采购人提供。

1.3其他要求

1.3.1采购标的需执行的相关标准规范

- (1) 《信息技术软件维护》（GB/T20157-2006）；
- (2) 《信息技术服务运行维护第1部分：通用要求》（GB/T28827.1-2012）；
- (3) 《信息技术服务运行维护第2部分：交付规范》（GB/T28827.2-2012）；
- (4) 《信息技术服务运行维护第3部分：应急响应规范》（GB/T28827.3-2012）；
- (5) 《信息技术服务运行维护第4部分：数据中心服务要求》（GB/T28827.4-2019）；
- (6) 《信息技术服务质量评价指标体系》（GB/T33850-2017）；
- (7) 《信息技术服务服务管理第2部分：实施指南》（GB/T36074.2-2018）；
- (8) 《信息技术服务服务管理第3部分：技术要求》（GB/T36074.3-2019）。

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。

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定,并按照《政府采购法实施条例》第十七条要求提供下列材料:

①具有独立承担民事责任的能力: 提供法人（企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人）或其他组织的营业执照或统一社会信用代码证书副本或复印件等证明文件,或自然人身份证明复印件。

②具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度: 提供 2023 年度或 2024 年度经有资质的审计机构出具的审计报告（如为合并报表审计报告的, 投标供应商须由并表单位出具合并报表是否已包含投标供应商财务数据的证明或说明）（须上传加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的扫描件）; 没有经审计的财务报告的, 可以提供基本开户银行出具的资信证明（上传扫描件）。如果投标供应商提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函的, 可不提供前述要求的审计报告或资信证明。

③具有履行合同所必须的设备和专业技术能力: 投标人自行书面承诺或提供有关证明材料。

④具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录: 提供所属期为 2025 年 1 月 1 日以来任意 1 个月的税收和社会保障资金缴纳凭证复印件。（所属期税款为“0”而无缴纳凭证的, 应有经税务机关盖章认可的零申报说明或由投标人自行出具并加盖公章的零申报说明等证明）

⑤参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: 提供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。

⑥法律、行政法规规定的其他条件:

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，本项目投标人的信用记录作为供应商资格审查的重要依据。信用记录查询渠道由采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）查询、记录和证据留存，与其他采购文件一并保存。查询截止时点为开标当天评审前。信用信息使用规则：由代理机构对供应商信用记录进行甄别，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供应商，应当拒绝其参与政府采购活动。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求:

①本项目专门面向中小微企业采购(符合条件的监狱企业、戒毒企业以及残疾人福利企业视同小微企业): 符合《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）规定的，应提供符合该通知要求的《中小企业声明函》，声明函未严格按照财库〔2020〕46号文的格式内容进行声明的，视同无效投标处理。符合《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）规定的，应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。符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。

②本项目采购标的对应的中小微企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

2.1.1.2本项目的特定资格要求

无

2.1.2优选资质/优选指标

2.1.2.1相关证书

序号	证书名称	颁发部门	相关要求
1	信息技术服务管理体系认证(ISO/IEC 20000)	国家认监委备案的第三方认证机构	证书复印件加盖投标人公章
2	信息安全管理體系认证(ISO/IEC 27001)	国家认监委备案的第三方认证机构	证书复印件加盖投标人公章
3	质量管理体系认证证书(ISO9001)	国家认监委备案的第三方认证机构	证书复印件加盖投标人公章

2.1.2.2成功案例

2022年1月1日以来（以合同签订日期为准）投标人独立承担的网
站运行维护服务类案例。

2.1.3是否允许联合体

否

2.1.4是否专门面向中小企业

本项目专门面向中小企业采购项目

2.1.5其他要求

无

2.2技术部分投标/响应内容

2.2.1技术投标/响应总要求

实现本项目目标的所有技术要求，包括但不限于采购标的的功能和质量要求。投标人需充分理解本项目的业务和技术需求。

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。提供详细技术服务和实施方案，方案应包含详尽的项目计划管理、项目进度管理、项目配置管理、项目质量管理、项目风险管理、项目沟通管理等内容。

3项目需求

3.1总体要求

国家税务总局贵州省税务局门户网站是一个集政务信息发布、在线办事服务、公众参与互动、纳税服务功能为一体的大型政府网站，负责对外界发布局内相关法令、法规、政策和动态信息，提供面向企业和公众的在线服务，同时还具有对社会公众的网上咨询、举报、访谈、在线调查等互动职能。网站功能全面，集约高效，覆盖面广，已成为我局面向社会统一发布政府信息和提供网络化在线服务的权威的窗口。

行政执法信息公示平台由国家税务总局贵州省税务局牵头实施，构建满足全省税务机关行政执法信息公示平台，以门户网站为主体，将行政执法信息公示平台设置于官方网站“信息公开”栏目下，建设省市区（县）局行政执法信息公示平台，对《贵州省税务系统行政执法公示事项清单（试行）》中的事项进行公示，与金税三期数据同源，在确保数据一致性的同时，减少人工操作，提高公示效率，提高税务执法工作的透明度，着力打造阳光税务品牌。

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1

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	技术和服务客观指标	业务辅导服务	根据业务变化以及系统升级情况，按照采购人要求，组织相应的应用系统操作、技术辅导，使得税务业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。原则上每发生一次系统业务功能调整升级，运维商就应对省、市、县三级税务人员开展一次业务辅导，确保税务人员及时、系统了解系统功能变化。（需提供承诺函）	△	否
2	技术和服务客观指标	网络安全	每年都要配合税务部门进行、应对相应的数据库、应用服务器、中间件进行安全加固和安全扫描（每年最少开展1次），并且对有问题的及时修补，并同时下发布安全加固程序补丁。在重大活动期间中，安排运维人员7×24小时值班，实时监控，保障系统安全运行。配合相关部门，协助开展等保测评整改服务。（需提供承诺函）	#	否
3	技术和服务客观指标	系统运行巡检	在运维服务期内，运维人员应定期对系统运行环境进行巡检，并向采购人提供巡检报告。（需提供承诺函）	△	否
4	技术和服务客观指标	专项问题处理	国家政策变化而涉及到的系统变更，应进行专项跟踪、对接，制定方案，结合贵州省局实际及时调整相关系统代码、参数配置等。根据税务部门有关要求和计划配合开展系统国产化改造。（需提供承诺函）	△	否

5	技术和服客 观指标	门户网站管 理支撑工作	1. 根据国务院、国家税务总局对门户网站的考评指标要求，每季度出具一期网站运营分析报告。 2. 根据国务院、国家税务总局对门户网站出具新的考评指标调整后，对网站栏目架构进行全面梳理优化，以达到相关考核要求，出具栏目架构梳理表 1 份。 3. 参考在外省税务局门户网站建设情况，对现有门户网站提出新的亮点建议，出具分析报告 1 份。 4. 安排运营人员，工作日期间专门负责解答、收集、培训各地州税务局提出的网站运营问题，并根据需求协调进行处理。 5. 协助国家税务总局贵州省税务局，完成年度政府网站评估的自查工作，并及时对发现问题做整改； 6. 监控网站各栏目内容保障运营工作表现，随时做好问题栏目的改进。 7. 门户网站专题制作：根据国家税务总局贵州省税务局门户网站相关工作要求，结合局方工作热点和热点以及重大节日活动，进行专题制作： ①需求调研，出具需求调研报告。 ②按照需求调研报告出具效果图设计。 ③按照效果图开发专题网页。 ④对专题网页进行测试、开展培训工作。（需提供承诺函）	#	否
6	技术和服客 观指标	门户网站运 行维护服务	1. 每日进行网站信息的文字编排、图片处理等，保证网站、手机适配信息内容的丰富性。保证信息内容更新发布的准确性、及时性； 2. 每周至少 1 次对后台管理系统所用工号、工号密码进行维护管理，保证后台管理系统各类工号的正常使用； 3. 每日解答国家税务总局贵州省税务局门户各部门、各地州在信息报送过程中提出的相关咨询，并在需要的情况下提供上门解答；	#	否

		4. 每月至少 1 次查看各栏目的访问情况、了解访问者喜好、根据需要撰写修改原因分析报告，由国家税务总局贵州省税务局门户网站审阅通过后对网站进行修改； 5. 根据测评要求，每日安排人员对网站重点栏目检查、监控，做好空缺栏目内容填充、更新，对栏目内容缺失情况及时上报。 6. 日常读网，每日检查信箱功能，网页是否存在错链接检查个功能模块功能是否可用，负责网站需求的对接协调。 7. 跟进每个阶段国家税务总局绩效评估工作重点，对重点考评内容进行监控。 8. 每月根据绩效评估指标，对网站栏目内容自查，整理网站绩效评估自测报告，帮助国家税务总局贵州省税务局门户网站方面全面了解网站内容整体情况便于及时对存在问题进行跟进，从而提升绩效评估绩效分值。 9. 配合开展网站等保测评工作。 10. 负责周末、节假日及重要特殊时期的值班工作。 11. 门户网站手机端运营供应商提供门户网站手机端整体采编运营服务，服务内容包含但不限于以下内容： ①根据要求做好省、市、县税务局门户网站手机移动端的运营支撑，确保与 PC 端门户网站栏目一致，同时按照用户单位要求开展栏目框架、页面 UI 设计、栏目动态聚合提供技术支撑。 ②按照国家和总局有关要求，对内容建设情况进行技术监测和人工分析，及时报告并处置有关问题。对标总局网站移动端等，持续性推进创新发展和优化提升工作。 ③提供全天候 24 小时电话技术支持，并且满足局方提出的其他网站运行维护及技术咨询的要求；		
--	--	--	--	--

			④以书面、Email、电话、传真、面谈等方式提供问题查询或功能咨询和答疑,并协助解决门户网站手机端运营中出现的问题; ⑤全天候加强网站安全值班,对网站代码进行安全检测、防止病毒以及其它人为或软件因素造成的系统不稳定、断线等,确保网站的正常运行。(需提供承诺函)		
7	技术和服客 观指标	行政执公 示平台数 据运维	1. 平台栏目运维,运维工作中,主要涉及站点域名解析、栏目新增、修改、删除,移动、排序等。 2. 模版维护,根据要求新增、修改、绑定、备份模版,主要工作是在模版代码的编写。 3. 视图维护,主要是按栏目功能要求调整视图及数据处理等工作。 4. 平台安全巡检,定期对平台前端开展安全巡检工作。 5. 安全漏洞处理,根据漏洞报告处理涉及平台的安全漏洞。 6. 数据接口,根据平台需求,开发所需的接口数据,并在平台中调用并进行日常维护,主要涉及执法公示数据日常维护与巡检。 7. 错断链处理,根据错断链报告进行分析错断链问题,同时提出解决方案并进行完全处理。 8. 平台访问异常排查,在平台无法正常运行情况下进行监测分析、主要涉及到模版调整,附件分析、网络分析调试及安全规则处理等内容; 9. 建立平台权限管理机制,对管理权限进行管理,定期对登录帐号密码进行动态口令保护,确保平台信息数据安全性; 10. 定期对平台数据进行备份,作为历史数据保存。对数据库进行定期和不定期的备份及优化,并对硬件设施的配置和维护提供专业的建议;(需提供承诺函)	#	否
8	技术和服客 观指标	门户网站行 为监测	根据《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指	#	否

		标、监管工作年度考核指标的通知》 ，围绕网站连通性、链接可用性、内容保障、内容正确性、内容更新与分析等内容开展常态化监测，提供 24 小时基础监测软件全站扫描服务，当监测内容出现问题，并达到所定义的警戒线时将触发红色预警，实时通过短信通知、邮件通知、微信版预警通知等渠道通知网站管理者。同时，提供网站常态化监测的人工核查服务并按季度出具常态化监测分析报告（显示具体的问题链接或栏目链接）。 1. 内容发布后的安全保障，信息发布后 1 日内监测出当日严重错敏词，并保障在总局通报之前进行整改。配合监测机构做好网站常态化普查监测，按日开展问题监测、按季度配合开展国家税务总局贵州省税务局网站抽查，在总局抽查之前提供报告整改提升网站合格率。 2. 通过人工监测对发布解读栏目，如针对政策解读的更新，以及对政策解读的比列问题。 3. 对系统扫描中无法覆盖到的问题进行补充，包括服务实用情况中的办事指南要素的完整性、准确性，政务咨询栏目使用情况，调查征集、互动访谈等活动开展情况。 （需提供承诺函）		
--	--	--	--	--

3.2.2 技术和服 务其他要求

（1）项目归档要求

中标人应按照税务总局要求，结合采购人对项目文档及资料的质量、数量、提供方式、提供时间等要求，对项目涉及的实施服务工作所涉及的文档及资料进行整理，并提交给采购人进行归档。

（2）项目交接要求

项目完成后，中标供应商应将项目相关的所有报告、材料、过程文件全部交接给国家税务总局贵州省税务局，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。

（3）其它要求

投标人提供 7x24 小时技术支持，对重大事故，2 小时内实质响应、4 小时内到达现场、8 小时内解决问题，并提供应急响应预案。

执行国家税务总局下发（发布）的税务系统信息化建设及运维的相关标准或规范、税务系统信息安全技术规范及相关要求，建立可靠的运维保障体系；严格遵守国家税务总局贵州省税务局的安全和保密规定，实现该项目的采购目标。

4人员要求

4.1总体要求

中标人需针对本项目，配备一线实施服务人员，负责对本项目中的功能点进行上线实施，并提供常见技术问题解答、相关业务支持、业务培训等基础服务。针对如一线实施人员不能处理，则需升级或转移到二线实施专家进行处理。

中标人提供的服务人员的管理应按照国家税务总局印发《税务系统外部技术支持人员网络安全管理规范》（中标后由采购人提供），服务厂商应严格遵守采购人的各项规章和管理制度，服从采购人合理的工作安排。采购人有权要求中标人撤换不符合要求的服务人员，中标人不得有异议。中标人如需调整服务人员，须提前 15 日向采购人提出书面申请，待采购人同意后方可实行。

中标人需安排二线实施服务人员来处理一线实施人员不能处理的
的用户技术或业务问题，并在必要时到现场处理相关问题。

4.2 管理团队

4.2.1 项目总监

4.2.2 项目经理

4.3 技术团队

(1) 投标人应选派工作责任心强、技术水平高、管理经验丰富
的人员，专职参加该项目的实施工作。

(2) 投标人选派的专职人员应严格遵守采购人的各项规章和管
理制度，服从工作安排。

(3) 投标人应保证项目实施人员应与所提交的项目组人员名单
相符，未经采购人许可而随意变更项目组人员，采购人有权追究投标
人责任，并采取相应处罚措施。

(4) 中标人需保证项目经理、项目实施人员满足招标文件的要求。
若采购人认为中标人的项目组成员不满足项目要求，则有权要求
中标人对项目组成员进行更换。中标人应在 7 日之内调换符合采购人
项目要求的项目组成员。

(5) 中标人如遇特殊情况需调换项目组成人员，则应提前书面
通知采购人，在不影响项目工作并征得采购人同意的条件下，才能更
换其项目组成员。

(6) 中标人应保证项目组成员的稳定性，以保证项目实施工作
顺利开展。

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	管理人员	项目负责人	具有计算机技术与软件专业技术资格证书（或人社部门颁发的中级及以上计算机类职称证书）	是

5管理实施要求

为门户网站(含行政执法信息公示平台)运维服务项目提供运维服务，为系统的正常运行提供保障支持。

6保密要求

(1)服务管理要求。中标供应商提供的产品及服务必须满足国家认可的网络安全规范和认证要求；中标供应商要严格落实供应链安全管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展安全审查、安全评估、渗透测试等工作。

(2)安全管理要求。中标供应商的软件要设置可靠的权限管理策略，确保项目安全可控；中标供应商要加强第三方组件管理，形成第三方组件清单和安全分析报告，及时更新第三方组件相关信息并报送采购人，采取有效措施保障第三方组件安全。

(3)设置网络安全负责人。中标供应商要建立网络安全负责人制度，并配备一名具备独立决策能力并保持相对稳定的负责人，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。

(4)加强安全意识和技能考核。中标供应商在项目实施前，要对提供服务的人员开展网络和数据安全法律法规和数据安全知识、安全技术、保密常识等方面的教育培训，并进行考核；在项目开展期间，

中标供应商要定期开展相关培训、考核及警示教育，通过教育培训不断提高现场服务人员的网络和数据安全意识及保密意识。

(5) 及时报告相关重大事项。中标供应商发生可能影响网络安全的重大事项，包括负责人及重要工作人员变更、业务转型、合并重组、投资并购等重大事项要第一时间向采购人报告。

(6) 项目保密要求。投入本项目的技术人员须与采购人签订保密协议，遵守保密要求，对应用系统数据、设备使用情况和系统架构等须严格保密，成交响应供应商为采购人服务的运维人员，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。

(7) 中标供应商及其技术人员应对采购人的有关档案、条文、规格、计划、图纸或资料及业务数据、技术数据等信息及其载体承担保密义务。凡涉及执行本项目所需一切资料均为采购人的保密信息，除非经采购人书面同意才可作为例外。未经采购人事先书面许可，不得向任何第三方及非参与本项目的人员透露任何保密信息，亦不得用于本项目之外的任何其他用途。

(8) 中标供应商技术工作人员，须按照信息系统等级保护有关工作要求采集个人信息，报公安网监部门备案。由于工作的需要或其他原因，相关人员在项目期发生变动时，必须遵守以下安全事项：需提前 15 天报采购人，并指派接替人员，采购人按照招投标文件要求，审查接替人员相关安全资质。根据需要增加、删除或修改相应人员的计算机信息系统访问权限。如有必要，重新创建相关管理员账号并修

改其口令。如有必要，修改合同中有关条款和相应的保密条款或保密协议。与原岗位有关的所有资料文件，包括其软硬拷贝都需要移交，不允许私自带走。遵循“需要知道”原则，尽量避免由于不当或过于频繁的调动，造成人员的权限过大的情况。

7知识转移要求

知识产权归属和处理方式（订购、设计、定制开发的信息化建设项目等涉的知识产权归属、处理的）：

（1）供应商保证所提供的服务免受第三方提出的侵犯知识产权（专利权、商标权、版权等）的起诉。如果采购人在使用供应商服务的任何一部分过程中，第三方提出服务侵犯其专利权、工业设计权、使用权等知识产权，供应商应当修正以避免侵权。

（2）如果采购人在使用供应商服务的任何一部分过程中，第三方指控侵犯其专利权、工业设计权、使用权等知识产权，供应商将自行承担为采购人答辩，并支付法院最终判决的采购人应支付第三方的一切费用。由此给采购人造成损失（包含直接损失和间接损失）的，采购人保留追究供应商法律责任的权利。

（3）有关本项目的有关设计、施工文件著作权、软件系统版权等属于采购人独有。供应商有保护采购人著作权等知识产权的义务，并对在设计过程中所接触到的采购人的相关秘密有保密的义务。未经采购人书面同意，供应商不得将设计文件、成果另作其他商业用途或向任何第三方披露，不得将设计文件用于其他项目工程的建设，不得用于与本项目无关的工程。发生此类情况时，供应商应当赔偿采购人

损失，采购人保留向成交响应供应商追偿的权利，并单方解除成交资格及其合同。

(4) 权利瑕疵担保：采购人对供应商提供的服务享有合法的权利，供应商应保证在其提供的服务上不存在任何未曾向采购人透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。如采购人使用其服务构成以上侵权的，则由供应商承担全部责任。

8风险管控要求

涉及项目实施的所有人员须遵守保密规定和工作纪律，所有采购文件及采购过程的一切安排，非经法定渠道和法定程序，不得擅自泄露。

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	服务期满后开展一次验收

9.2 具体要求

投标人需按照本项目的验收阶段、验收条件、验收要求、验收内容，配合采购人开展项目验收工作，提交完整的项目服务验收交付物。

(1) 验收阶段划分

根据本项目的特点、服务期限、采购人的验收要求，本项目的验收工作不分阶段。在全部服务工作结束后，采购人将对投标人的服务内容实施情况、服务效果进行一次验收。

(2) 验收主体

国家税务总局贵州省税务局网信办

（3）验收条件

本项目的验收条件要求如下：

- 1) 项目合同服务期满后，投标人已完成本项目的全部服务工作，服务内容实施情况、服务效果满足招标技术需求；
- 2) 投标人已整理完成项目服务过程中的各类文档；
- 3) 投标人已向采购人提出项目服务验收申请。

（4）验收要求

投标人需遵照本项目的 ISO 90001 服务规范、税务系统信息安全技术规范及相关要求、与开发（运维）服务管理工作相关的国家有关规定 / 标准或规范、招标文件明确的各项服务质量及具体技术指标要求、投标人的投标文件及承诺等验收标准，配合采购人开展项目验收工作。

（5）验收方式及时间要求

服务期限届满当日，投标人需向采购人申请对合同内容进行验收。采购人、投标人需共同参与验收。验收合格后，由采购人出具项目验收报告。

（6）验收争议事项解决

依据采购文件及响应文件及其合同约定解决，采购文件及响应文件及其合同未约定的，双方友好协商解决仍有争议的，提交有资质的第三方鉴定。

采购人履约验收部门不得无故拖延验收，超过规定时限未验收或未提交相关书面意见的，视同验收合格；成交供应商不配合验收、或者对采购人的验收异议未积极响应处理的，视同违约，依法承担列入失信人名录等法律责任。

在验收环节，对于投标人承诺达成的服务，若经检查无法满足服务要求，或经整改仍无法满足服务要求，则甲方将保留追究投标人相关法律责任或损失的权力。

（7）验收内容

本项目的验收工作需对各项工作的实施情况、服务效果进行全面评审和检验。

验收工作的主要内容要求如下：

- ①听取投标人的项目服务工作情况汇报。
- ②检查系统是否达到项目合同书的各项服务要求。
- ③审核投标人所提供的文件、数据、技术文档等资料，检验这些资料是否符合国家或有关部门的相关要求。
- ④根据技术标准、建设规范，检查各项技术指标是否达到要求。
- ⑤检查系统中发现的缺陷及遗留问题的解决情况、系统运行工作等情况，确定能否移交投入运行。
- ⑥检查系统使用操作人员、维护管理人员、其他第三方人员通过培训能否达到熟练进行系统使用操作和维护管理的程度。
- ⑦检查相关运维服务管理制度是否建立和健全。

（8）主要交付物

- ①系统更新升级的实施方案、实施报告；
- ②日常故障隐患的监控日志和维护报告；
- ③巡检报告；
- ④系统备份监控日志和备份故障处理报告；
- ⑤系统备份恢复演练方案和备份恢复演练实施报告；
- ⑥系统日志检查报告；
- ⑦紧急救援详细工作报告；
- ⑧总体验收报告。

10其他要求

10.1履约保证金

按照合同总金额的 10%收取，供应商应在合同签订之日起 10 个工作日内提交采购人。提交方式为银行转账。在合同履行期满，经验收后，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。应返还金额=履约保证金-考核扣除金额-其他。

10.2★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。请严格遵守并落实如下要求：

一、积极发挥廉政风险防控正向作用。中标人有义务配合税务部门在信息化项目工作中加强廉政风险防控，执行有关措施。

二、健全廉政风险防控机制。中标人有责任在项目管理机制中健全内部廉政防控措施，包括但不限于：对参与本项目的员工提出廉

洁行为规范；指定专人对项目实施各环节进行廉政监督；在项目验收过程中提交本项目廉政情况报告等。

三、杜绝违纪违法行为。中标人及相关项目人员必须严格遵守党纪国法，坚守职业道德，杜绝任何形式的利益输送、权力寻租等违纪违法行为，对甲方工作人员不得实施以下行为：

（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。

四、信守承诺。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。

五、自觉接受监管。中标人有义务配合税务机关的正常业务监管以及纪检监察、外部审计、督察内审等监督机构对税务信息化项目全过程的监督检查工作，如实提供相关资料和信息，不得隐瞒、篡改或销毁与项目建设有关的文件、数据等资料。

六、举报和反馈意见。项目执行过程中，中标人有权举报、反馈甲方索贿受贿、吃拿卡要、违反中央八项规定精神等违纪违法行为

。项目验收前，应填写《税务信息化项目服务商廉政反馈书》，提交甲方税务机关网络安全和信息化领导小组办公室。

让我们在廉洁、诚信、公平、公正的基础上开展合作，共同为高水平建设效能税务、高质量推进中国式现代化税务实践贡献力量。

10.2.1★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。

10.3 必备要求

10.3.1 ★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。

10.3.2★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。

10.3.3★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。

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。

10.3.4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。

10.4 知识产权要求

1. 知识产权：中标供应商保证所提供的货物及服务免受第三方提出的侵犯知识产权（专利权、商标权、版权等）的起诉。如果采购人使用中标供应商货物或服务的任何一部分过程中，第三方提出货物侵犯其专利权、工业产权、使用权等知识产权，中标供应商应当修正以避免侵权。

2. 如果采购人在使用中标供应商货物或服务的任何一部分过程中，第三方指控侵犯其专利权、工业设计权、使用权等知识产权，中标供应商将自费为采购人答辩，并支付法院最终判决的采购人应支付第三方的一切费用。

3. 有关本项目的所有设计、施工文件著作权属于采购人。中标供应商有保护采购人著作权的义务，并对在设计过程中所接触到的采购人的相关秘密有保密的义务。未经采购人书面同意，中标供应商不得将设计文件、成果另作其他商业用途或向任何第三方披露，不得将设计文件用于其他项目工程的建设，不得用于与本项目无关的工程。发生此类情况时，中标供应商应当赔偿采购人损失，采购人保留向中标供应商追偿的权利，并单方解除成交资格及其合同。

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	合同签订并收到履约保证金后，支付合同总金额的 90%，收到供应商有效增值税普通发票后 10 个工作日内支付	90.0
第 2 次付款	运维人员全部到场并能完全熟悉并接手本项目运维工作，确保系统安全稳定运行并提交工作报告，经甲方审核通过后，支付合同总金额的 10%，收到供应商有效增值税普通发票后 10 个工作日内支付。	10.0