

国家税务总局深圳市税务局
2022 年增值税发票系统运维项目

招 标 文 件

招标编号：SZZZ2022-QC0249

采购人：国家税务总局深圳市税务局

采购机构：深圳市中正招标有限公司

二〇二二年八月

目 录

目 录

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

投标邀请

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

投标人须知正文

第三章 评标办法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 投标文件组成

第一册

目录

格式 1 投标人资格证明文件

第二册

目录

评标指引表

格式 2 投标函

格式 4 报价表

格式 5 服务方案

格式 6 投标人资格声明文件

格式 7 差异表

格式 8 其他招标文件要求的资料或投标人认为需要补充的资料

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

项目概况

国家税务总局深圳市税务局 2022 年增值税发票系统运维项目的潜在投标人应在深圳市福田区民田路 171 号新华保险大厦 903 获取招标文件，并于 2022 年 9 月 8 日 14 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况：

招标编号：SZZZ2022-QC0249

项目名称：国家税务总局深圳市税务局 2022 年增值税发票系统运维项目

预算金额：人民币 96 万元

最高限价：人民币 96 万元

采购需求：

序号	名称	单位	数量	简介
1	国家税务总局深圳市税务局 2022 年增值税发票系统运维项目	项	1	此次服务项目是为国家税务总局深圳市税务局提供 7 天×24 小时工作日内的运维服务。 运维主要工作内容包括系统中间件的升级、日常运行维护、技术支持、后台监控分析、向增值税发票数据推送监控等，并及时出具各类监控分析报告，接收采购人指定的应急工作。按照总局发文“增值税发票系统日常运维检查指标规范”的内容，做好增值税发票系统日常运维检查工作。

合同履行期限：交付时间：签订合同后 30 个工作日内，中标方将安排运维人员进场驻场。维护

服务期：本项目服务期为 3 个年度。合同按年度签订，在满足以下条件可续签第

2、3 年年度合同：（1）采购人新一年度项目采购预算获得批复；（2）中标人前期服务经验收通过。

本项目不接受联合体投标。

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：无；

3、本项目的特定资格要求：

（1）在中华人民共和国境内注册的法人或能够独立承担民事责任的其他组织（投标人须提供营业执照或事业单位法人证等证明扫描件或复印件加盖投标人公章）。

- (2) 截至评标前，投标人在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查无不良信用记录（不良信用记录是指供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的）。
- (3) 参与本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由供应商作出承诺，内容详见招标文件格式附件）；
- (4) 与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系（供应商须作出承诺，格式自拟）；
- (5) 本项目不接受联合体投标，不允许分包，不接受投标人选用进口产品参与投标。

三、获取招标文件：

时间：2022 年 8 月 17 日至 2022 年 8 月 31 日，每天上午 9:00 至 12:00 时，下午 14:00 至 17:00 时（北京时间，法定节假日除外）

地点：深圳市福田区民田路 171 号新华保险大厦 903

方式：

(1) 现场获取：投标人按以上时间和地点在我司现场报名和获取招标文件。

(2) 线上获取：投标人通过邮件报名及获取招标文件，报名时间以我司邮箱收件时间为准（我司邮箱：qtszzzzb@163.com），逾期不予受理。

现场及线上报名均需提供以下资料：①加盖公章的《购买标书登记表》（下载地址：www.szzzt.com 首页“下载中心”）；②加盖公章的营业执照复印件或扫描件；③加盖公章的法人授权委托书复印件或扫描件；④购买招标文件费用的银行转账凭证。

售价：人民币 600 元，招标文件售后不退。购买招标文件账号信息如下：

银行账号：03003729353

开户名称：深圳市中正招标有限公司

开户银行：上海银行深圳分行天安支行

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2022 年 9 月 8 日 14 点 30 分（北京时间）

地点：深圳市福田区民田路 171 号新华保险大厦 903 中正公司第二会议室

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1、采购品目：软件和信息技术服务业

2、所属行业: 软件和信息技术服务业

3、答疑事项: 投标人对招标文件如有疑问, 可要求澄清, 应在招标公告发布七个工作日内以书面形式(加盖公章 PDF 文件), 发送电子邮件(电子邮箱地址: ztzszzzt@163.com) 通知到采购代理机构。采购代理机构将视情况确定采用适当方式予以澄清或以书面形式予以答复, 并在其认为必要时, 将不标明查询来源的书面答复发给已购买招标文件的每一投标人。

4、本项目所属行业为 软件和信息技术服务业, 享受中小企业扶持政策的投标人应根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300 号)规定的中小企业划型标准填写《中小企业声明函》。

5、现场踏勘: 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: 国家税务总局深圳市税务局

地址: 深圳市福田区沙嘴路 38 号

联系方式: 陈先生, 0755-83773160

2. 采购代理机构信息

名称: 深圳市中正招标有限公司

地址: 深圳市福田区民田路 171 号新华保险大厦 903

联系方式: 周小姐, 0755-83026699, ztzszzzt@163.com

3. 项目联系方式

项目联系人: 周小姐

电 话: 0755-83026699

深圳市中正招标有限公司

2022 年 8 月 17 日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	国家税务总局深圳市税务局 2022 年增值税发票系统运维项目
	采购预算	人民币 96 万元
	本项目设定的最高限价	<input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，金额：人民币 96 万元
	核心产品	无
	公告媒体	国家税务总局深圳市税务局网站、中国政府采购网、深圳市中正招标有限公司网站
2	采购人	名称：国家税务总局深圳市税务局 地址：深圳市福田区沙嘴路 38 号 电话：0755-83773160 联系人：陈先生
3	采购代理机构	名称：深圳市中正招标有限公司 地址：深圳市福田区民田路 171 号新华保险大厦 903 电话：0755-83026699 联系人：周小姐
4	投标人资格条件	1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2、落实政府采购政策需满足的资格要求：无； 3、本项目的特定资格要求： （1）在中华人民共和国境内注册的法人或能够独立承担民事责任的其他组织（投标人须提供营业执照或事业单位法人证等证明扫描件或复印件加盖投标人公章）。 （2）截至评标前，投标人在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查无不良信用记录（不良信用记录是指供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的）。 （3）参与本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由供应商作出承诺，内容详见招标文件格式附件）； （4）与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系（供应商须作出承诺，格式自拟）； （5）本项目不接受联合体投标，不允许分包，不接受投标人选用进口产品参与投标。
5	标前会或项目现场勘察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织：_____

序号	条款名称	编列内容规定
		1. 时间： _____ 2. 地点： _____ 3. 其他： _____
6	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供： 1. 样品制作的标准和要求： _____ 2. 样品检测报告：（ <input type="checkbox"/> 否； <input type="checkbox"/> 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
7	联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
	分包	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
8	采购进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标
		<input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为： _____
9	政府采购强制采购：节能产品	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购《节能产品政府采购清单》（第____期）内的产品
	政府采购强制采购：信息安全认证	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
10	政府采购优先采购：节能产品（非强制类）	无
	政府采购优先采购：环境标志产品	无
11	支持中小企业发展	<input type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目（价格扣除）： 1、对小型和微型企业产品的价格给予 6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除 <u>10%</u> ，微型企业扣除 <u>10%</u> 。 2、本项目接受联合体投标的，若小型和微型企业的协议支付合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，可给予联合体 2%~3%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为： _____%。 <input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目（其他优惠）： _____
	支持监狱企业	监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。
12	其他法律法规强制性规定或扶持政策	残疾人福利性单位视同小型、微型企业，评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。
13	投标人须提供的其他资料	无
14	澄清或者修改时间	提交投标文件截止时间 15 日前

序号	条款名称	编列内容规定
15	提交投标文件的截止时间、地点	时间：2022 年 9 月 8 日 14 时 30 分(北京时间) 地点：深圳市福田区民田路 171 号新华保险大厦 903 中正公司第二会议室
16	开标时间、地点	时间：2022 年 9 月 8 日 14 时 30 分(北京时间) 地点：深圳市福田区民田路 171 号新华保险大厦 903 中正公司第二会议室
17	其他唱标内容	无
18	投标保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的 <u>2</u> %，本项目的投标保证金为人民币_____整(¥____元)，截止时间为本项目的投标截止时间，提交方式为：汇款、提交银行支票、汇票或保函原件。 收款人户名：深圳市中正招标有限公司 开户银行：兴业银行深圳分行 银行账号：337010100100043111 注：以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明招标编号及用途(投标保证金)。
19	投标有效期	自投标文件递交截止时间起 <u>90</u> 日(日历日)
20	投标文件份数	正本 1 份，副本 4 份，电子文件 1 份(<input checked="" type="checkbox"/> 扫描件， <input type="checkbox"/> Word)
21	封套上应载明的信息	国家税务总局深圳市税务局 2022 年增值税发票系统运维项目投标文件 招标编号：SZZZ2022-QC0249 在 2022 年 9 月 8 日 14 时 30 分之前不得启封 投标人名称：_____
22	信用查询	<input checked="" type="checkbox"/> 采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评标报告中。本项目信用记录查询截止时点为：截至评标前。 <input type="checkbox"/> 投标人自行查询信用记录，如实提供《无不良信用记录承诺》并加盖供应商公章。联合体参加投标的，所有联合体成员均须加盖公章。本项目信用记录查询截止时点为：____年__月__日 时__分
23	同品牌多家投标人处理原则	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。 <input checked="" type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 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，

序号	条款名称	编列内容规定																					
		其他同品牌投标人不作为中标候选人。 <input checked="" type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 其他_____																					
24	定标原则	1. 采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。 2. 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人。 <input checked="" type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 其他_____																					
25	交货和提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	详见招标文件《第六章 项目采购需求》																					
26	采购资金的支付方式及时间	详见招标文件《第六章 项目采购需求》																					
27	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供，履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 10%，本采购项目履约保证金为合同金额的 10%，提交方式为 <u>履约保函</u> 。 收款人户名： 开户银行： 银行账号： 注：以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明招标编号、包号及用途(履约保证金)。																					
28	招标代理服务费	1、中标人需向深圳市中正招标有限公司交纳招标代理服务费。 2、中标服务费金额按下列方法计算： <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>费</th> <th>服务类型</th> <th>服务招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中标金额（万元）</td> <td>率</td> <td></td> </tr> <tr> <td>100</td> <td></td> <td>1.5%</td> </tr> <tr> <td>100-500</td> <td></td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>500-1000</td> <td></td> <td>0.45%</td> </tr> <tr> <td>1000-5000</td> <td></td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>5000-10000</td> <td></td> <td>0.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>注：中标服务费按差额定率累进法计算。例如：某服务类项目中标金额为 600 万元，计算中标服务费额如下： 100 万元×1.5%=1.5 万元 （500-100）万元×0.8%=3.2 万元 （600-500）万元×0.45%=0.45 万元 合计收费=1.5+3.2+0.45=5.15（万元）</p>	费	服务类型	服务招标	中标金额（万元）	率		100		1.5%	100-500		0.8%	500-1000		0.45%	1000-5000		0.2%	5000-10000		0.1%
费	服务类型	服务招标																					
中标金额（万元）	率																						
100		1.5%																					
100-500		0.8%																					
500-1000		0.45%																					
1000-5000		0.2%																					
5000-10000		0.1%																					
29	其他规定	无																					

投标人须知正文

A 总 则

1. 定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见投标人须知前附表。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见投标人须知前附表。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “合格的投标人”是指必须符合下述 1.5.1 至 1.5.5 所有条款的投标人：

1.5.1 符合本招标文件“3.供应商的资格要求”规定；

1.5.2 正式报名并合法取得招标文件，并通过资格预审（如有）；

1.5.3 按招标文件的规定递交了投标文件；

1.5.4 投标人及其制造商与采购人、采购代理机构不存在利害关系；

1.5.5 多家投标人所投设备如为同一品牌同一型号或同一品牌不同型号，合格投标人确定原则见投标人须知前附表。

1.6 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.7 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.8 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.9 “节能产品”或者“环保产品”是指国务院有关部门发布的最新一期《节能产品政府采购清单》或者《环境标志产品政府采购清单》内的产品。

1.10 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

1.11 “合格的货物”是指投标人提供的全新的所有货物，必须符合中华人民共和国的设计和制造生产或行业标准及招标文件要求；其来源地均应为中华人民共和国或与中华人民共和国有官方贸易往来关系的国家或地区。所有进口货物均为合法渠道进口、全新原厂制造与装配的。

1.12 “中标人”指其投标被采购人接受，并与采购代理机构或采购人签订采购合同的投标人。

1.13 “标前会”是为了便于潜在投标人完整、准确地理解招标文件，由采购人和采购代理机构组织召开会议，解释并澄清招标文件中的技术和商务问题，回答潜在投标人的质疑而组织的会议。

1.14 “项目现场勘察”是采购人组织潜在投标人对项目实施现场的经济、地理、地址等客观条件和环境进行现场调查。潜在投标人勘察项目现场所发生的费用自理。潜在投标人自行负责在勘察项目现场时发生的人员伤亡、人身伤害、财产损失、损害以及任何其他损失和损害（包括因此所发生的费用由潜在投标人自理）。

1.15 “实质性响应”是指符合招标文件的所有要求、条款、条件和规定，且没有重大偏离或保留。重大偏离或保留是指影响到招标文件规定的范围、内容和技术要求，或限制了采购人的权力和投标人的义务的规定。而纠正这些偏离将影响到其它提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

1.16 “运输保险费”指设备由制造厂仓库运至设备交货地点（车板交货）所发生的公路、水路、铁路、航空运费、装卸费、包装费及相关的运杂费与保险费之和。

1.17 “设备交货地点”指采购人指定的货物运至地点。

1.18 “质保期”是指在一定的期限内，除人为操作不当因素外，所有涉及产品的质量问题和产品故障由卖方负责修理、更换或退货解决，买方无需支付任何费用。

1.19 “保修期”是指在一定的期限内，除人为操作不当因素外，所有涉及产品的质量问题和产品故障由卖方负责修理、更换或退货解决，在正常操作和使用条件下，设备、产品发生故障和损坏，买方只需支付更换配件的费用，无需支付维修人工的费用。

1.20 “交货期”是指货物到达采购人指定交货地点的时间。

1.21 “完工期”是指货物到达采购人指定交货地点，并且完成安装、调试，验收合格交付使用的时间。

1.22 “时间”是指招标文件中规定的时间除特别说明外，均指北京时间。

1.23 “天”是指日历日。其中 1 个月按 30 天计算，1 年按 365 天计算。

1.24 “工作日”是指国家规定的工作时间，不含法定的节假等休息日。

2. 采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见投标人须知前附表。

2.2 本项目最高限价要求见投标人须知前附表。

★3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合投标人须知前附表中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

- (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) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6) 政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 其他特定资格条件。(详见投标人须知前附表)

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标：

3.2.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。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。

3.2.2 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，或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4. 投标费用

4.1 投标人应自行承担所有参与投标的相关费用，不论投标的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

★5. 授权委托书

投标人代表不是投标人的法定代表人的，应当持有法定代表人的授权委托书，同时提供投标人代表身份证明。

6. 联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见投标人须知前附表。

★6.2 供应商为联合体形式的，应遵守以下规定：

- (1) 联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；
- (2) 联合体各方均应当符合投标人须知前附表规定的供应商基本资格条件；
- (3) 除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合投标须知前附表规定的供应商特定资格条件；
- (4) 联合体中有同类资质的供应商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供应商确定资质等级；
- (5) 联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7. 项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见投标人须知前附表。

7.2 供应商应按投标人须知前附表中规定的时间及地点，对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商

未在指定时间进行考察的，采购人不再另行组织。

7.3 考察现场的费用由供应商自己承担，考察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦中标，供应商不得以任何借口，提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

8. 采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见投标人须知前附表。

9. 政策与其他规定

★9.1 产品属于政府强制采购节能产品范围，必须将是否列入最新一期节能清单作为采购产品的资格条件。本项目的详细要求见投标人须知前附表。

9.2 对列入最新一期节能清单(非强制类)、环保清单内的产品，分别予以相应的加分或价格扣除；对于同时列入“两个清单”的产品，优先于只获得其中一项认证的产品。本项目的详细要求见投标人须知前附表。

9.3 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见投标人须知前附表。

9.4 监狱企业视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见投标人须知前附表。

★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，应当在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，并要求产品供应商提供由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。本项目的详细要求见投标人须知前附表。

9.6 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见投标人须知前附表。

B 招标文件

10. 招标文件的构成

10.1 招标文件是用以阐明所需设备及服务的情况，以及招标、投标程序和相应的合同条款。招标文件由下述部份组成：

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 投标文件格式

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

11. 招标文件的澄清与修改

11.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，应当在投标人须知前附表规定的提交投标文件截止时间 15 日前，在原刊登招标公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

11.2 如果澄清或者修改时间距本章投标人须知前附表规定的投标截止时间不足 15 日，将相应顺延提交投标文件的截止时间，澄清或者修改时间具体见投标人须知前附表。

11.3 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

12. 偏离

12.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即不满足或不响应招标文件的要求。

★12.2 除法律、法规和规章规定外，招标文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字规定或标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款)，对其中任何一条的偏离，在评标时将其视为无效投标。

C 投标文件

13. 一般要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

13.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，有差异时以中文为准。

13.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

13.4 供应商应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

13.5 投标文件应采用书面形式，招标文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14. 投标文件的组成

14.1 投标文件应包括下列部份：

14.1.1 开标信封：装有“开标一览表”（格式 3）单独密封的信封。

14.1.2 投标文件第一册：

- （1）目录（第一册）；
- （2）投标人资格证明文件；（格式 1）

14.1.3 投标文件第二册：

- （1）目录（第二册）；
- （2）评标指引表
- （3）投标函；（格式 2）
- （4）报价表；（格式 4）
- （5）服务方案；（格式 5）
- （6）投标人资格声明；（格式 6）
- （7）差异表；（格式 7）
- （8）其他招标文件要求的资料或投标人认为需要补充的资料。（格式 8）

★14.2 投标人须知前附表规定供应商在投标时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在投标时将其视为无效响应文件。

- （1）未在投标人须知前附表规定的提交时间、地点提交的；
- （2）供应商提供的样品与投标文件中型号、规格不一致的。

14.3 在投标过程中，投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

14.4 供应商无论中标与否，其投标文件不予退还。

15. 投标报价

15.1 投标人应按招标文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件以人民币形式进行报价。投标报价应为完税价。

15.2 投标人必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物及服务的分项价格和总价。投标人在投标人须知前附表规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 投标人对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受可变动性报价、赠送及“零”报价，否则，在评标时将其视为无效投标。

15.4 项目有特殊要求的见投标人须知前附表。

16. 投标保证金

16.1 本项目是否交纳投标保证金见投标人须知前附表。

16.2 投标人须知前附表规定交纳投标保证金的，投标人应在本章投标人须知前附表规定的投标截止时间前从投标基本帐户转出。投标保证金有效期应与本章投标人须知前附表规定的投标有效期一致。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的，采购人或采购代理机构应当拒绝接收投标人的投标文件或评标委员会在评标时将其视为无效投标。

16.3 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金。以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

16.4 未中标的投标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5 中标的投标人的投标保证金，将在政府采购合同签订后 5 个工作日内退还或者转为中标人的履约保证金。

16.6 投标人有以下情形之一的，投标保证金可以不予退还：

- (1) 在投标人须知前附表规定的投标有效期内撤销投标文件。
- (2) 未按规定缴纳中标服务费。
- (3) 中标后无正当理由不与采购人签订合同的。

17. 投标有效期

17.1 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，以保证采购人有足够的完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从投标人须知前附表规定的投标截止之日起计算。投标有效期不足的，在评标时将其视为无效投标。

17.2 特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期届满之前，要求投标人同意延长有效期，采购人或采购代理机构的要求与投标人的答复均应为书面形式。投标人拒绝延长的，其投标在原投标有效期届满后将不再有效，但有权收回其投标保证金；投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不允许修改或撤回投标文件。

18. 投标文件的份数和签署

18.1 投标文件数量按投标须知前附表所述，须在每一份投标文件上明确注明“正本”或“副本”字样。一旦正本和副本有差异，以正本为准。

18.2 为了便于投标文件保存，需提交一份投标文件备份光盘。

18.3 投标文件正本及开标一览表须打印，并经法定代表人或其授权代表签字和盖章，投标文件的副本可采用正本复印件。

18.4 除投标人对错处做必要修改外，投标文件中不许有加行、涂抹或改写，如有修改遗漏处，必须由投标人法定代表人或其授权代表签字和盖章。

18.5 电报、电话、传真形式的投标概不接受。

18.6 投标文件不符合上述规定，为无效投标。

D 投标文件的递交

19. 投标文件的密封和标记

19.1 须在每一份投标文件封面上明确注明“正本”或“副本”字样。一旦正本和副本有差异，以正本为准。

19.2 投标文件第一册（一份正本和四份副本）单独密封，并正确标明“第一册”；投标文件第二册（一份正本和四份副本）单独密封，并正确标明“第二册”。

19.3 投标人应将投标文件备份文件光盘单独密封于一信封，在信封上注明“备份光盘”。

19.4 将按本须知第 19.2、19.3 款密封好的“第一册”、“第二册”和“备份光盘”一起封装在一个外层包封中，同时还应：

(1) 写明采购代理机构名称；

(2) 注明下列识别标志：

a. 招标编号；

b. 项目名称；

c. 投标人名称；

d. ____年____月____日____时____分（开标时间）前不得开封。

19.5 投标人应将“开标一览表”密封于一信封，在递交投标文件时单独交与采购代理机构，在信封上应：

(1) 写明采购代理机构名称；

(2) 注明下列识别标志：

a. 招标编号；

b. 项目名称；

c. 投标人名称；

d. 注明：“开标一览表”

e. ____年____月____日____时____分（开标时间）前不得开封。

19.6 除了按本须知第 19.4、19.5 款所要求的识别字样外，在所有投标文件密封袋上还应写明投标人的

名称与地址、邮政编码，以便投标按本须知第 20 条宣布“迟到”时，投标文件可以原封退回；

19.7 如果投标文件没有按本投标须知第 19.1 至 19.6 款规定加写标记和密封，采购代理机构将拒收或者告知投标人，采购代理机构将不承担投标文件错放或提前开封的责任。对由此造成的提前开封的投标文件将予以拒绝，并退还给投标人；

19.8 所有投标文件的密封袋的封口处应加盖投标人印章。

19.9 投标文件需由专人送交。投标人应按本投标须知第 19.1 至 19.8 款中的规定进行密封和标记后，将投标文件按照前附表第 11 项中注明的地址送至采购代理机构。

19.10 投标人按招标文件要求如需提供实物，应随投标文件一起递交。

20. 投标文件的递交

20.1 投标文件应在本章投标人须知前附表规定的投标截止时间之前密封送到投标人须知前附表指定的地点。

采购代理机构在投标截止时间前 30 分钟开始接收投标文件，并如实记载投标文件的送达时间和密封情况。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

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

21. 投标文件的修改和撤回

21.1 在投标人须知前附表规定的投标截止时间前，投标人可以书面形式修改、补充或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

21.2 修改、补充的内容为投标文件的组成部分。修改、补充的投标文件应按本章第 18、19、20 项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 投标人按本章 21.1 款撤回投标文件的，采购人或采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

21.4 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

E 开标和评标

22. 开标

22.1 采购人或采购代理机构在投标人须知前附表规定的开标时间和开标地点组织公开开标，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。投标人不足 3 家的，不得开标。

22.2 开标时，公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或采购代理机构当众拆封投标文件，宣读投标人名称、投标价格和投标人须知前附表规定的投标文件的其他主要内容，并记录在案。投标人若有报价和优惠未被唱

出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构和采购人对此不承担任何责任。

22.3 未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

22.4 投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

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

★23. 资格审查

23.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

有下列情形之一的，应在资格审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；
- (2) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (3) 投标人存在失信记录的。

失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，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《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商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。失信情况查询方式详见投标人须知前附表。

24. 评标委员会

24.1 由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。

24.2 评标委员会工作要求

24.2.1 本着公平、公正的原则，严格按照招标文件的各项规定和要求严谨、客观地进行评标。

24.2.2 必须按同一标准对待所有投标人。（如提供同一品牌、同一型号、相同配置的投标人，其相涉及的技术得分理应相同。）

24.2.3 各评委必须以书面的形式作出自己评标意见的记录，并签名确认。

24.2.4 当评委意见不同时，采用少数服从多数的原则。在保留评委个人意见的前提下，服从多数评委意见。

24.2.5 除非招标文件中有明确规定，评委会判断投标文件的响应性，仅基于投标文件本身而不靠其它外

部证据。评委会不接受投标人主动提出的澄清或说明。

24.2.6 除招标文件明确规定的投标无效情形、投标予以否决的情形外，评标委员会应谨慎确定投标无效、投标否决。

24.2.7 如评委不按上述规定进行评标，则该评委评标结果无效；如评标结果无效的评委数量超过评委总数的半数，则重组评委会重新评标。

24.2.8 评委对评标结论持有异议的，应以书面形式阐述其异议，但必须尊重多数评委的意见，在评标结论上签字。如其不书面陈述或拒不签字的，则视其同意评标结论。

25. 评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件本章“评标信息”。

26. 评标程序

★26.1 投标文件的符合性审查。

26.1.1 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

26.1.2 有第三章“符合性审查环节无效标和废标”情形之一的，应在符合性审查时按照无效投标处理。

26.2 核价原则

26.2.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。
- (5) 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准

26.2.2 投标文件如出现其他报价错误的，按照下列规定修正：

(1) 评审投标报价文件时，如招标文件附有招标设备清单的，则以该清单的具体数量为标准；如招标文件未附有招标设备清单时，则以其技术文件中的设备清单为准。

(2) 投标技术文件中的设备清单与报价文件中的设备报价清单不一致，以技术文件中的设备清单为准进行调整。

- (3) 投标人错报及漏报部分，按其所报该项单价计入其评标价格；
- (4) 投标人错报及漏报部分，如无单项报价，则按有效投标人中该项最高报价计入其评标价格；
- (5) 若投标人报价包含了招标范围之外的内容，超出部分不予减免。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照上述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。

26.3 投标文件澄清

26.3.1 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。

26.3.2 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。

26.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

26.4 同品牌多家投标人处理原则

26.4.1 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

26.4.2 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由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一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

26.4.3 非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，核心产品见投标人须知前附表。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

26.5 比较与评价

26.5.1 评标委员会应当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。

★26.5.2 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。

26.6 推荐中标候选人名单

26.6.1 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。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投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

26.6.2 采用综合评分法的，评标结果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。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。

27. 确定中标供应商

27.1 采购代理机构应当在评标结束之日起 2 个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当在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投标人须知前附表规定的方式确定中标人。

28. 废标

有下列情形之一的，招标采购单位应予废标，并将废标理由通知所有投标人：

- (1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；
- (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。

29. 保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

★30. 禁止行为

30.1 投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取中标；不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

30.2 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；

F 中标信息公告与签订合同

31. 中标信息公告

31.1 中标人确定之日起 2 个工作日内，采购人或者采购代理机构应将中标结果在投标人须知前附表中规定的公告媒体上公布。

31.2 招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的，不再重复公告。

32. 中标通知

采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时，发出中标通知书，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

33. 履约保证金

33.1 本项目是否缴纳履约保证金见投标人须知前附表。

33.2 投标人须知前附表规定交纳履约保证金的，中标人在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

33.3 中标人没有按照投标人须知前附表的规定提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还。

34. 签订合同

34.1 招标文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

34.2 中标供应商应当在中标通知书发出之日起 30 日内，与采购人签订政府采购合同。

34.3 采购人不得向中标供应商提出超出招标文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与中标供应商订立背离招标文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

34.4 自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，本项目政府采购合同在投标人须知前附表规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

G 其他规定

35. 招标代理服务费。

35.1 中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见投标人须知前附表。

36. 询问、质疑、投诉

36.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以在规定的时间内向采购人或采购代理机构提出询问。

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

36.3 供应商提出质疑的，应提供质疑书原件。

36.4 质疑书应当由投标人法定代表人或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位章，质疑书由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人委托授权书。

36.5 质疑书内容要求：

提出质疑的投标人应保证提出质疑内容及相应证明材料的真实性及来源的合法性，并承担相应的法律责任。质疑书应当包含下列内容：

- (1) 有明确的质疑请求；
- (2) 有明确的质疑对象；
- (3) 因质疑事项而受损害的权益；
- (4) 有合理的事实和依据；
- (5) 法律、法规和规章规定的其他材料。

36.6 投标人对采购人或采购代理机构的答复不满意，或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后 15 个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向财政部提出投诉。

37. 其他规定。

37.1 投标文件的其他规定见投标人须知前附表。

38. 未尽事宜

38.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

39. 文件解释权

39.1 招标文件的修改性文件，如补充文件、澄清文件或招标文件说明同样具有法律效力。

第三章 评标办法及标准

一、评标方法

本项目采用综合评分法。

二、无效标和废标摘要

本部分是本招标文件中涉及的所有无效标和废标情形的摘要，除法律法规另有规定外，投标文件的其他任何情形均不得作无效标和废标处理。招标文件中有关无效标和废标与本部分不一致的，以本部分内容为准。

无效标和废标情形分资格性审查和符合性审查两个环节。

（一）资格核查环节无效标和废标情形如下：

- 1、投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的。
- 2、报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的。
- 3、投标人存在失信记录的。

（二）符合性审查环节无效标和废标情形如下：

- 1、投标人提供的投标文件数量不符合招标文件要求。
- 2、投标文件未按照招标文件要求制作、密封和标记。
- 3、投标文件有关内容未按招标文件要求加盖投标人印章、或未经法定代表人或其委托代理人签字（或盖章）。
- 4、招标项目完成期未满足招标文件要求的。
- 5、投标文件的关键内容字迹模糊、无法辨认的。
- 6、投标报价有严重缺漏项的。
- 7、未实质性响应招标文件要求的。
- 8、有一项带★的条款未响应或不满足要求。（如有带★号条款）
- 9、将一个项目包拆分投标，对同一服务投标时，同时提供两套或以上的投标方案。
- 10、投标文件附有采购人不能接受的条件。
- 11、投标违规行为：如以他人名义竞标、串通投标或者以其他弄虚作假方式投标的。
- 12、法律、法规规定的其它情形。

三、评标信息

1、评审因素表

类别	评分项目	最高分值	备注
价格标 (G) (总分 10 分)	投标总价	10	<p>投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 10</p> <p>投标报价是指根据招标文件规定落实政府采购政策功能进行价格扣除后的投标人报价。</p> <p>评标基准价是指满足招标文件要求且价格最低的投标报价。</p>
技术标 (J) (总分 65 分)	对项目需求的认识和理解	10	<p>投标人对本项目需求的认识和理解。包括但不限于本项目需求的理解、重点难点的分析和表述、针对重点难点提出的解决方案，评审委员会按照以下标准打分：</p> <p>(1) 需求理解内容全面，对项目目标、主要功能和系统架构等把握准确，对项目重点难点分析到位，业务流程理解透彻的，得 10 分；</p> <p>(2) 对项目需求的理解及分析基本全面，对项目目标、主要功能和系统架构等把握基本准确，对项目重点难点分析无偏差，对业务流程理解基本到位的，得 7 分；</p> <p>(3) 对项目需求的理解及分析较为简单，或对项目的理解及分析存在一定偏差的，得 3 分；</p> <p>(4) 未按要求阐述对项目需求的理解及分析，或简单重复招标文件采购需求，或对项目需求的理解及分析存在较大偏差的，不得分。</p>
	实施方案	10	<p>详细阐述对本项目的实施方案，包括但不限于整体实施方案、安全保障措施、风险控制、项目团队建设方案及规模等。评审委员会按照以下标准打分：</p> <p>(1) 对项目有清晰、合理、完整的时间进度控制。项目团队建设方案及规模安排合理、风险控制和质量保证措施合理、完整，方案具备较高可操作性，得 10 分；</p> <p>(2) 对项目有较合理的时间进度控制和项目团队成员安排，风险控制和质量保证措施合理，得 7 分；</p> <p>(3) 提供简单的实施服务方案，内容基本完整的，得 3 分；</p> <p>(4) 无项目时间进度控制和人力资源安排方案，或方案不合理、风险控制和质量保证难以保障的，不得分。</p>
	调优技术方案	8	<p>详细阐述本项目调优技术方案，包括但不限于技术架构、数据结构、应用接口、工作流程和系统部署方案等。评审委员会按照以下标准打分：</p> <p>(1) 调优技术方案完整、科学、先进，熟悉了解增值税发票系统运维相关业务数据结构，应用接口设计合理，工作流程可行，系统部署方案可靠性高、可扩展性强的，得 8 分；</p> <p>(2) 调优技术方案完整、基本满足项目需求，基本了解增值税发票系统运维相关业务数据结构，应用接口设计合理，工作流程可行，系统部署方案具备一定的可靠性、可扩展性的，得 4 分；</p> <p>(3) 调优技术方案基本完整，基本响应项目需求，能简单阐述项目相关业务数据结构和 workflows，得 2 分；</p> <p>(4) 未按要求提供调优技术方案，或对项目相关业务数据结构、应用接口和工作流程理解存在重大偏差，不得分。</p>
	安全保障措施	7	<p>投标人提供的系统运维服务方案中，涵盖安全保障措施的，得 2 分，否则本项得 0 分。在此基础上评审委员会按照以下标准打分：</p> <p>(1) 安全保障措施对保障系统可靠运行能提出完备的预防策略、监控措施、解决方案的，得 3 分，否则不得分；</p> <p>(2) 安全保障措施对保障数据安全方面能提出完整的防护、审计、治理等内容的，得 2 分，否则不得分；</p>

类别	评分项目	最高分值	备注
	服务保障方案	10	<p>详细阐述对本项目服务的重点、难点工作的服务保障方案，包括但不限于服务方案，服务流程、应急预案、质量保障等，评审委员会按照以下标准打分：</p> <p>(1) 有完整的服务流程，提供合理的应急预案及质量保障措施，对服务的重点、难点工作分析到位及完整的、详细的服务保障方案的，得 10 分；</p> <p>(2) 服务流程基本完整、应急预案及质量保障措施相对合理，符合基本服务要求的，得 7 分；</p> <p>(3) 服务流程不完整、应急预案及质量保障措施不合理，方案较为简单，对服务的重点、难点工作分析不到位的，得 3 分；</p> <p>(4) 未按要求阐述服务方案、提供应急预案，对服务的重点、难点工作理解有重大偏差的，不得分。</p>
	拟安排的项目负责人情况（仅限一人）	10	<p>评分内容及标准：</p> <p>1. 项目经理具有信息系统项目管理师、CPMP 二级（项目管理师）、PMP（项目管理专业人员）、IPMP C 级（国际项目经理）、PRINCE2 Practitioner（Prince2 从业资格）等任一资格或更高级别认证者，得 5 分。</p> <p>2. 2019 年 1 月至本项目发布招标公告日止，项目经理具有同类项目经验（同类项目经验指增值税发票等相关系统运维服务项目）的，得 5 分。</p> <p>合计最高分为 10 分。</p> <p>证明文件：</p> <p>项目经理证书复印件或扫描件，投标人出具的相关人员在本单位工作的承诺，同类项目经验须提供合同关键页复印件或扫描件（合同无法体现项目经验的，应提供项目用户方盖章的其他证明材料），以上资料需加盖投标人公章。</p>
	拟安排的项目主要团队成员（主要技术人员情况）（项目负责人除外）	10	<p>评分内容：</p> <p>1. 拟安排的项目主要团队成员中每有一人具有信息系统项目管理师、CPMP 二级（项目管理师）、PMP（项目管理专业人员）、IPMP C 级（国际项目经理）、PRINCE2 Practitioner（Prince2 从业资格）等任一资格或更高级别认证者，得 1 分，最高为 5 分。</p> <p>2. 2019 年 1 月至本项目发布招标公告日止，项目团队人员具有同类项目经验（同类项目经验指增值税发票等相关系统项目运维服务服务项目），每人 1 分，最高 5 分。</p> <p>合计最高分为 10 分。</p> <p>证明文件：</p> <p>相关人员证书复印件，投标人出具的相关人员在本单位工作的承诺，项目团队成员的项目经验须提供合同关键页复印件（合同无法体现项目经验的，应提供项目用户方盖章的其他证明材料）</p>
商务标（S） （总分 25 分）	投标人资质认证情况	10	<p>评分内容及标准：</p> <p>1、投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书、ISO27001 信息安全管理体认证证书，每提供一个证书得 1 分，最高得 3 分。</p> <p>2、根据投标人软件能力成熟度模型 CMMI 认证级别进行打分：CMMI 3 级及以上得 3 分，其余不得分。</p> <p>3、投标人具有信息技术服务标准认证 ITSS 的，三级及以上得 4 分，其余不得分；以上合计最高分 10 分。</p> <p>证明文件：提供以上证明文件扫描件或复印件加盖投标人公章，未按要求提供或超过有效期的不得分。证书有年检要求的，应同时提供认证证明文件和经年审合</p>

类别	评分项目	最高分值	备注
			格的证明文件加盖投标人公章。
	投标人近三年同类项目案例（以合同时间为准，截止日为本项目公告发布之日）	10	评分内容及标准： 2019 年 1 月至本项目发布招标公告日止，投标人具有同类型软件开发或运行维护项目案例，每提供 1 个得 2 分，累计最高得 10 分。案例时间以合同签订时间为准。 证明文件：提供合同关键页和甲方盖章的项目验收证明复印件，并提供甲方联系人和联系方式。
	投标人自主知识产权产品（创新、设计）情况	5	评分内容及标准： 投标人具有下述一种类型的自主知识产权的国家级软件著作权登记证书的，得 1 分，此项最高得 5 分； 类型包括：增值税发票相关软件； 证明文件：提供国家级软件著作权证书复印件并加盖投标人公章。
总得分 (N) 总分 100 分		100	N= J+ G+ S

2、综合以上分析比较，评委会将按照招标文件规定的各项因素对各投标文件进行量化打分并汇总，然后对投标人的总得分取算术平均值确定其评标总得分，评标总得分最高者将被推荐为中标候选人，并作出评标结论。若得分相同的，则按前附表规定确定中标候选人。

3、符合性审查相关要求详见投标人须知 26.1。

4、核价原则详见投标人须知 26.2

5、价格扣除说明：

评委按照投标人提供的《中小企业声明函》或监狱企业证明文件或残疾人福利性单位声明函中的相关内容，对同时符合以下条件的投标价格给予 10% 的扣除，扣除后的价格作为投标人的评审报价进行价格评比，投标人同时为小型或微型企业或监狱企业或残疾人福利性单位的，评审中只享受一次价格扣除，不重复进行价格扣除。：

① 投标人为小型企业或微型企业或监狱企业或残疾人福利性单位均扣除 10%；

② 所投全部投标产品、承担的项目全部工程或者全部服务均由小型或微型企业或监狱企业或残疾人福利性单位制造或提供。

评标价计算公式：若投标人为小型或微型企业或监狱企业或残疾人福利性单位：

$$\text{投标人评标价格} = \text{投标报价} * (1 - 10\%)$$

若投标人不是小型或微型企业或监狱企业或残疾人福利性单位：

$$\text{投标人评标价格} = \text{投标报价}$$

供应商须在投标文件中提供《中小企业声明函》或监狱企业证明文件或残疾人福利性单位声明函（格

式见“第五章 投标文件格式”）及其要求的证明文件。

第四章 拟签订的合同文本

重要说明：本章内容为拟签订的采购合同基础范本，投标人对本章规定有异议的应在投标文件商务条款偏离表或技术条款偏离表中声明，未作声明者视为认可本合同基础范本。本项目最终合同依据中华人民共和国民法典及相关法律法规、采购内容、招标文件、中标人的投标文件以及项目的实际情况编制。

国家税务总局深圳市税务局

****项目合同

(运维合同模板, 正式合同请删除此括号内容)

合同号：*****

****年**月

甲方：

国家税务总局深圳市税务局

乙方：

国家税务总局深圳市税务局 ****项目合同

合同号：SZGS-202*-****-*

签订地点：国家税务总局深圳市税务局

签订日期：202*年*月

甲方：

国家税务总局深圳市税务局

地址：深圳市福田区沙嘴路 38 号

联系人：

电话：

传真：

邮政编码：518048

乙方：

地址：

联系人：

税务登记号：

开户行：

帐号：

电话：

传真：

邮政编码：

合同正文

一、引言

国家税务总局深圳市税务局（以下简称甲方）和****公司（以下简称乙方）在友好协商、平等互惠的基础之上，就国家税务总局深圳市税务局****项目的有关事项达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》签订本合同。

本合同由上述各方在国家税务总局深圳市税务局签订，经各方协商确认，一致同意以下条款，并共同信守。

二、合同约定

本合同下列词语应解释为：

1. “甲方”系指购买合同项下方案及服务的单位，即国家税务总局深圳市税务局。
2. “乙方”系指提供合同项下方案和服务的公司，即****。
3. “合同”系指甲方和乙方（以下简称“合同双方”）达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件包括所有的附件以及补充协议。
4. “合同总价”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时甲方应支付给乙方的价款。
5. “方案”系指根据合同规定，乙方须向甲方提供的该维护合同内所有技术资料（包括但不限于技术方案、实施方案和专业技术资料）。
6. “服务”系指合同规定的满足甲方需求的乙方须承担的系统规划、方案设计、系统安装调试、系统测试、定期巡查、系统优化、运行维护、技术支持、培训等类似的系统服务。
7. “可交付物”系指工作说明书中所述的，由乙方向甲方提供服务的有形成果。除非另有协议，可交付物不包括甲方定做硬件。
8. “工作说明书”系指附于本合同后用以说明某一特定的项目、工作或任务（“项目”）

乙方将据此向甲方提供产品及服务等。

9. “咨询服务”系指诸如分析、设计、企划、开发、咨询、实施、教育、培训和项目管理等工作说明书中所描述的活动。咨询服务亦可包括工作说明书中特别描述的其它形式的服务。

10. “现场”系指乙方产品安装、运行和最终用户操作的场所，即*****。

11. 系统维护服务（售后服务）：自合同系统终验合格之日起，合同系统进入系统维护阶段。

12. 保修：从产品安装之后 1 年内，对实施服务项目过程中发现的结果错误、功能欠缺等问题，乙方负责进行免费修改、完善。

13. 技术文件：产品的设计文档、测试文档、安装手册、操作手册、维护手册和验收文档等技术文件，具有电子文档和印刷品两种介质模式。

三、双方职责

本合同双方的合作仅限于本合同及相关附件条款的规定范围，其他在本合同及相关附件条款的规定范围之外的任何情况对合同各方均不具有约束力。

1. 乙方将根据本合同的条款提供服务和工作清单中具体描述的可交付物。完成相应服务和工作后必须提交相关书面工作报告，持续性服务必须每月（或每周）提交书面工作报告。

2. 乙方必须与甲方签署网络安全保密协议（见附件），并严格遵守网络安全保密协议中双方所作出的约定；网络安全保密协议为本合同的补充，是本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

3. 乙方应对由于其自身原因造成的或由于乙方未履行其义务所造成的项目进度延误承担责任。由此产生的额外费用、损失由乙方负责，项目进度不得顺延。

4. 乙方保证本合同项下的产品、可交付物等全新、未曾使用过，且完全与本合同所规

定的质量、规格和性能相符，所提供产品、服务、可交付物及开发的项目的质量完全合格，不存在任何质量瑕疵。如存在任何质量问题，甲方均有权拒收产品、服务及可交付物等或退回，并要求乙方赔偿。

5. 验收时，乙方应提供书面质量检验合格证明等。

6. 乙方应按照附件中约定的项目实施时间表履行合同。

7. 甲方指定专业人员作为代表与乙方配合，定期与乙方代表对本项目的进度进行沟通，并及时配合解决项目实施过程中可能出现的问题。甲方应向乙方提供并允许其使用乙方为履行本合同所需的信息、数据、文档、上机时间、设施、工作条件等，并力争确保其向乙方提供的信息及数据的准确性和完整性。

8. 甲方应按照本合同的约定向乙方支付产品及服务费用。

9. 甲方应对由于其自身原因造成的或由于甲方未履行其义务所造成的项目进度延误承担责任。由此产生的额外费用、损失由甲方负责，项目进度亦相应顺延。

10. 任何一方均有义务保证其工作现场或工作环境的安全可靠性。对任何因其过错或疏忽所导致的员工及第三方遭受的人身伤害及其他损害，该责任方应承担赔偿责任。

11. 甲乙双方应当严格维护本方及对方工作网络的安全性。甲方有内外网两套工作系统，乙方在任何时间任何地点不得以任何形式将两套网络连接。

12. 甲乙双方在履行本合同的过程中因自身原因给对方造成的包括但不限于本合同项下的损失，应当承担赔偿责任。

四、合同构成

本合同有以下部分组成：

1. 合同正文

附件一：***项目国家税务总局深圳市税务局资源使用协议

附件二：网络安全保密协议

附件三：外包公司驻国家税务总局深圳市税务局局工作人员情况登记表

附件四：项目工作说明书（可选）

五、合同总价

国家税务总局深圳市税务局****项目的合同总价格(以下称为“合同总价”)如下，该价格为包含全部相关税费的最终价格。

本合同总价为：****（单位：人民币元）

金额大写：人民币 **元整**

对合同总价的说明如下：

本合同项下所约定的合同总价为人工费用。该价格包括但不限于：系统的设计费；乙方人工费用；现场技术服务费用；客户化开发定制费用；乙方的管理费用及其它各项开支；合同中规定的应由乙方承担的其它费用。

甲乙双方明确，除上述合同总价之外，本合同项下甲方无需再向乙方支付其他任何费用。

六、付款方式

合同总价分为两个阶段支付

1. 合同签订后，乙方向甲方提供发票后，甲方向乙方支付合同总价的 60%，即：[人民币_____元]。

2. 在乙方提供完合同期限内的运维服务后，甲方应根据服务期内乙方的服务情况，出具对应的验收合格证明，作为向乙方支付当期合同款的依据。乙方向甲方提供发票后，甲方向乙方支付合同总价的 40%，即：[人民币_____元]。

3. 实际工作量和项目约定的工作量误差在 20%以内的，仍以项目约定的工作量为准；误差超出 20%的，应由甲乙双方协商确定实际发生的工作量，进行合同变更并签署相关补充协议。

七、服务期间

国家税务总局深圳市税务局 20××年度××运维服务时间为×年×月×日到×年×月×日。

八、服务内容

1. 计算机类设备（包括 PC 机、PC 服务器、打印机、扫描仪等）服务内容 （可根据实际情况进行条款增减，正式合同请删除此括号内容）

（1）乙方承担甲方计算机系统内指定的计算机微机、笔记本电脑、打印机和扫描仪的维护服务；

（2）乙方承担合同范围内的设备的软硬件系统安装、检测、故障恢复、分析设备故障原因、故障设备维修、系统升级、网络调试等工作；

（3）对于甲方安装的与工作无关的应用软件，乙方不负责维护。同时乙方承担维护服务范围内的设备常用软件的安装、配置、维护和升级（如 WINDOWS 操作系统、MS OFFICE 文字处理软件、Lotus Notes 办公自动化软件、防病毒软件和甲方应用系统前台程序等软件的安装）。所有在维护过程中发生的软件版权费用归甲方承担，乙方只负责安装、维护服务。对于甲方应用系统前台程序的升级工作由甲方人员主要负责，乙方人员协助完成。

（4）对需要更换配件的设备，由乙方根据设备是否过保修期进行处理。在保修期内的设备，乙方负责与设备维修方联系进行设备维修。对已过保修期的设备，乙方负责提出更换方案，在甲方指定人员同意后，由乙方负责实施维修，费用由甲方承担。除甲方人员同意外，更换的设备配件应是原厂生产并通过合法途径取得的，设备配件供应商应是该设备的法定代理商。

（5）涉及到甲方客户端系统内数据的处理时，要求乙方严格为用户保密，系统维护过程中产生的临时备份数据要当用户面彻底删除。

（6）乙方应承担合同范围内设备使用情况的统计、分析工作。

A. 乙方应每月提交甲方各单位一份《设备维修情况统计报表》和每隔三个月提交甲方各单位一份《故障情况分析报告》。

B. 乙方应每月提交甲方一份《设备维修情况统计报总表》和每隔三个月提交甲方一份《全系统故障情况分析报告》。

(1) 设备定期检查

全部设备每季定期检查、系统优化、升级以及计算机病毒清除一次，或按甲方的要求对设备进行检查一次。

(2) 乙方设立热线电话，接受合同规定时间内的维修服务要求、和技术支持响应。

(3) 乙方为甲方安装、升级的软件，使用权全部由甲方提供。

(4) 如甲方需要，乙方应提供所维护设备的代用设备。

2. 应用系统类服务内容

(可根据实际情况进行条款及内容增减，正式合同请删除此括号内容)

(1) 服务范围

(系统名称、版本、物理位置等。)

(2) 服务响应

乙方负责通过电话、传真、E-mail、远程访问、现场等形式提供服务。乙方应设定热线电话，提供 7*24 的电话和邮件支持服务。接受合同规定时间内的维护服务要求和技术支持响应。

(3) 系统安装、升级服务

乙方承担合同范围内的应用系统的安装、系统升级、系统调测、系统优化等工作。

(4) 系统检查、监控服务

乙方应承担合同范围内应用系统检测、故障恢复、系统故障原因分析、甲方要求的针对系统相关情况的统计、分析工作；并对应用系统提供_____（月度、季度、半年度）_____的定

期检查服务，提出系统优化、升级等建议。

（5）系统技术支持服务

乙方必须解答用户应用软件系统使用中的常见问题。针对甲方系统管理员提出的技术问题，负责进行解答以及通过邮件提供相关的技术方案。协助甲方完成核心技术转移工作，培养熟悉本项目核心技术的工程师。

（6）系统故障处理服务

乙方负责诊断、解决应用软件系统故障，对其程序错误及缺陷进行排错。接到用户请求后，1 小时内给出实质性响应，需要现场维护的，2 小时内到达现场，并提供 7*24 的电话技术支持。

（7）系统问题处理服务

乙方应及时处理应用系统出现的问题，并根据需要对系统进行适当升级；当用户系统数据量增大时，对系统软件参数调整，以保证系统高效运行。

（8）系统数据处理服务

涉及到甲方客户端系统内数据的处理时，乙方应严格为用户保密，系统维护过程中产生的临时备份数据要当用户面彻底删除。

（9）培训服务

A. 乙方免费向甲方提供本项目维护内容和操作使用的培训，培训的方式和计划由双方另行协商确定。

B. 乙方免费向甲方提供本项目系统技术架构和相关技术实现内容的培训，培训的方式包括集中授课和开发指导，培训计划由双方另行协商确定。

（10）文档服务

系统升级或发生程序修改后，乙方应及时更新相关手册或文档，并交由甲方系统管理部门审核。

系统检查、故障及问题处理后乙方应出具相关记录。

乙方根据甲方要求提供的其他相关报告。

3. 信息安全类（包括网络安全、操作系统安全、应用系统类安全等）服务内容

（可根据实际情况进行条款及内容增减，正式合同请删除此括号内容）

（1）安全评估服务

实体安全性评估对环境、设备、场地和线路等物理设施的安全性进行评估、诊断，全面给出每个层次的安全隐患和脆弱性报告，以及安全性整改建议。使甲方对信息安全各个层次的安全性状况和整体安全状况有全面具体的了解，为甲方进行信息安全决策和管理提供依据。

定期的平台安全性评估，对操作系统、网络平台、基础网络服务和通用应用程序的安全性进行检测和评估诊断；

数据安全性评估，对数据的完整性、机密性、可靠性和可用性等安全要素进行评估；

应用安全性评估，对业务系统程序安全性、业务系统的防抵赖、访问控制、备份与恢复和可靠性等参数进行测试和诊断；

管理安全性评估，对人员、操作、文档、设备和运行等安全管理机制进行稽核和诊断。

（2）安全修复服务

平台安全性修复，对操作系统、网络平台、基础网络服务和通用应用程序的安全隐患和脆弱性进行修复，部署相应的技术和产品进行控制。根据 CC 标准要求，将计算机网络系统的安全风险控制利用 CVE 公布的漏洞不能获取非法访问的范围内；

通信安全性修复，对系统之间通信的数据安全隐患和脆弱性进行修复，并部署相应的技术和产品进行改造和控制，将通信安全风险降低到甲方可以接受(协商确定)的范围内；

应用安全性修复，对业务系统程序安全性、业务系统的防抵赖、访问控制、备份与恢复和可靠性等提出安全解决措施并进行协调、修复和改造等工作，内部甲方不能对业务系统进行非法访问、中断和破坏。保证业务系统数据完整和可靠运行。

（3）安全保障服务

应急响应包括应急事件处理、灾难恢复、入侵调查和分析。为甲方突发事件提供 7x24 小时技术支持，定期检测和审计定期对甲方计算机网络系统新的安全脆弱性进行检测和纠正，对系统性能和安全平衡指标进行审计保证甲方不遭受新的安全性威胁带来的损失，保证安全与性能的平衡；

支持升级：

安全技术升级服务，定期对甲方计算机网络系统上的安全产品和补丁进行升级工作，对重大安全漏洞的发布及发现必须在 24 小时内通知甲方，在 72 小时内取得修复方案并完成修复工作；对于一般危险的安全漏洞必须在下次安全巡检时一并修复。

安全顾问服务

安全标书设计，获得甲方对系统风险的理解，提取甲方安全需求，整理甲方计算机网络系统安全性目标，为甲方设计安全、性能、价格分布合理的安全标书，全面考虑投资、安全、管理和性能的综合因素，形成综合要求最趋合理、最切合甲方实际的标书。

安全策略和管理，为甲方设计安全策略指南，针对实际情况为甲方设计各项安全管理制度，包括：人员、设备、软件、文档、数据、操作、机房等管理制度并使之达到 ISO17799 要求的安全管理标准；

安全诊断服务，全面的安全性诊断服务(安全评估服务的简化版本)，和对特定范围和层次的安全性诊断，使甲方大体了解计算机网络系统风险分布状况，利于甲方做出安全性决策；

（1）安全信息服务

漏洞和补丁通报，为甲方实时提供世界上最新出现的安全漏洞和安全升级通告，在最短的时间内发到甲方手中，使甲方及时掌握新的安全技术、政策、法规和行业动态；

(2) 安全培训服务

信息安全基础知识, 基础信息安全理论和常用信息安全技术, 使用户掌握相应层次应有的相关知识和必备的技能。

信息安全高级技能、信息安全模型与体系结构、安全实战技巧。

安全程序设计、可靠安全编程规范。

信息安全管理、信息安全标准与法规、信息安全管理策略。

4. 基础设施类（主机、网络、机房设备）服务内容

(1) 乙方承担甲方基础设施类维护服务；

(2) 乙方承担合同范围内的设备的软硬件系统安装、检测、故障恢复、分析设备故障原因、故障设备维修、系统升级、网络调试等工作；

(3) 对于甲方安装的与工作无关的应用软件，乙方不负责维护。同时乙方承担维护服务范围内的软件的安装、配置、维护和升级；

(4) 需要更换配件的设备，由乙方根据设备是否过保修期进行处理。在保修期内的设备，乙方负责与设备维修方联系进行设备维修。对已过保修期的设备，乙方负责提出更换方案，在甲方指定人员同意后，由乙方负责实施维修，费用由甲方承担。除甲方人员同意外，更换的设备配件应是原厂生产并通过合法途径取得的，设备配件供应商应是该设备的法定代理商。

(5) 涉及到甲方客户端系统内数据的处理时，要求乙方严格为用户保密，系统维护过程中产生的临时备份数据要当用户面彻底删除。

(6) 乙方应承担合同范围内设备使用情况的统计、分析工作。

(7) 设备定期检查。全部设备每季定期检查、系统优化、升级以及计算机病毒清除一

次，或按甲方的要求对设备进行检查一次。

(8) 乙方设立热线电话，接受合同规定时间内的维修服务要求、和技术支持响应。

(9) 方为甲方安装、升级的软件使用权全部由甲方提供。

(10) 如甲方需要，乙方应提供所维护设备的代用设备。

5. 其他

九、人员资质

1. 乙方服务人员管理。

乙方服务人员退出本合同约定的服务工作时应提交所负责项目的清单，注明接手人员，并说明接手人员的情况。移交事项及除辞职外的人员变动需要经甲方的外包公司管理部门审核同意。乙方应尽量减少人员的变动，特别是核心服务人员。如有必要，甲方可要求乙方提供退出人员涉密性材料。

2. 乙方为本合同约定的服务工作调入或新招聘的服务人员必须满足以下的资质基本要求。

计算机专业大学本科毕业，熟悉××系统运维，有一年以上的运维经验。入职前需向甲方的外包公司管理部门提交该人员的工作简历和项目经历，并由该部门审查确认。请乙方提交所有服务人员的资质材料，作为以后资质要求的依据和新进人员的考核标准。

十、验收标准

1. 计算机类设备（包括 PC 机、打印机、扫描仪等）验收标准

- (1) 乙方提供的服务未因乙方的原因造成甲方损失；
- (2) 乙方在合同规定的时间内为甲方提供合同规定范围内的计算机类设备维护服务；
- (3) 甲方对乙方所提供的维护服务的满意度在 95%以上（含 95%）；
- (4) 乙方提交了合同要求的服务单、分析报告等书面和电子资料。

2. 应用系统类验收标准

(1) 乙方在合同规定的时间内为甲方提供合同规定范围内的应用系统维护服务；

(2) 根据本合同规定的维护内容为依据，对于相应的处理问题，乙方技术人员出具问题记录单和问题分析报告及问题处理记录单，由甲方对处理结束后问题进行检测、测试，确认任务是否完成或达到标准。如检验通过，由甲方在乙方出具的客户服务单上签字确认。

(3) 甲方对乙方所提供的维护服务的满意度在 95%以上（含 95%）；

(4) 乙方提供了运维服务工程中所需的相关文档。

3. 信息安全类（包括网络安全、操作系统安全、应用系统类安全等）验收标准

(1) 乙方提供安全服务的系统中没有出现因乙方原因造成的重大安全事故；

(2) 乙方在合同规定的时间内为甲方提供合同规定范围内的安全服务；

(3) 甲方对乙方所提供的安全服务的满意度在 95%以上（含 95%）；

(4) 乙方提交了合同要求的服务单、分析报告等书面和电子资料。

4. 基础设施类（主机、网络、机房设备、服务器）验收标准

(1) 乙方提供服务系统中没有出现因乙方原因造成的重大安全事故；

(2) 乙方在合同规定的时间内为甲方提供合同规定范围内的安全服务；

(3) 甲方对乙方所提供的安全服务的满意度在 95%以上（含 95%）；

(4) 乙方提交了合同要求的服务单、分析报告等书面和电子资料。

5. 其他

十一、知识产权及保密

1. 在履行本合同过程中所创造产生的所有其他知识产权，包括但不限于软件产品、设计方案、各种说明书、测试数据资料、技术诀窍以及其他技术文档，由甲方所有。

在履行本合同过程中所创造产生的所有其他知识产权，包括但不限于软件产品、设计方案、各种说明书、测试数据资料、技术诀窍以及其他技术文档，由甲方与乙方依法共同享有。

（正式合同请视谈判结果决定采用甲方享有知识产权或甲乙双方共同享有知识产权，同时删除另一条款及此括号内容）

2. 甲乙双方对前述知识产权信息负有保密义务，未经对方书面许可，不得向任何第三方透露，亦不得用于本合同所涉及的系统之外的任何其他用途。

3. 双方对另一方的包括但不限于业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息，都负有保密义务。未经许可，不得向任何第三方透露，不得将前述信息用于任何商业用途。未经甲方许可，严禁乙方非法拷贝甲方的业务数据。如果因乙方员工拷贝甲方数据，给甲方造成不良影响或损失的，将依法追究乙方的法律责任。

4. 保密期限为合同生效后五年。

5. 特别的，乙方在提供本合同项下服务时，对于所获悉的有关甲方非公开的、保密的或专业的信息和数据等信息（包括但不限于涉税工作方案、工作计划、工作指引、当事纳税人的财务和纳税信息、调查表、风险评价技术指标、参考数据、操作手册、工作流程等），负有保密义务。乙方承担的上述保密义务的期限为永久，直至该项保密信息已合法公开。

6. 乙方不得另行开发本合同业务需求范围内、供纳税人、缴费人使用的软件，如违反此条款将纳入失信名单。

十二、违约责任

1. 系统实施阶段（包括系统终验）

（1）如果乙方在没有遇到不可抗力情况下，发生以下任一种情况时：

A. “不能按时交付合同货物”，即没有按照合同规定的时间和内容提交项目交付物。

项目交付物包括阶段性交付物和最终交付物；

B. “不能按期修复合同系统”，即没有在甲方要求的或合同规定的时间内完成对合同系统故障、缺陷的修复；

C. “系统安装后不能正常运行”，即系统安装后出现故障，操作人员无法正常使用或

无法利用系统正常完成工作。操作人员包括系统最终用户、系统维护人员和系统管理人员；

D. “未完成合同和工作说明书中的内容”，即未按照合同和工作说明书的要求完成项目工作，或未通过甲方的系统初验和终验。

甲方有权选择以下两种方法中的一种执行：

A. 乙方在发生上述情况之日起 30 天内，退回全部已收的合同款，并向甲方偿付合同总价百分之二十的违约金。本合同终止执行。

B. 乙方在发生上述情况之日起，每天向甲方偿付合同总价千分之三的违约金，直至上述情况解决之日止。支付的违约金总额不超过合同总价的百分之二十。一旦达到赔偿金额的最高限额，甲方可以终止合同，乙方须退回全部已收的合同款，并向甲方偿付合同总价百分之二十的违约金。

(2) 如果甲方无正当理由拒收项目交付物或拒付货物款，正当理由是指：乙方在没有遇到不可抗力情况下，发生以下任一种情况：

A. “不能按时交付合同货物”，即没有按照合同规定的时间和内容提交项目交付物。项目交付物包括阶段性交付物和最终交付物；

B. “不能按期修复合同系统”，即没有在甲方要求的或合同规定的时间内完成对合同系统故障、缺陷的修复；

C. “系统安装后不能正常运行”，即系统安装后出现故障，操作人员无法正常使用或无法利用系统正常完成工作。操作人员包括系统最终用户、系统维护人员和系统管理人员；

D. “未完成合同和工作说明书中的内容”，即未按照合同和工作说明书的要求完成项目工作，或未通过甲方的系统初验和终验。

乙方有权选择以下两种方法中的一种执行：

A. 甲方在发生上述情况之日起 30 天内向乙方偿付合同总价百分之二十的违约金。本合同终止执行。

B. 甲方在发生上述情况之日起每天向乙方偿付合同未支付金额千分之三的违约金，直至上述情况解决之日止。支付的违约金总额不超过未支付总金额的百分之二十。一旦达到赔偿金额的最高限额，乙方可以考虑终止合同。

以上所涉及的违约金，均以现金或支票的方式支付。

2. 系统维护阶段（系统终验合格后）

（1）在系统维护阶段，甲方根据乙方服务质量支付相应服务费用。如果甲方对乙方所提供的现场服务的不满意度在 5%以上（不含 5%），甲方有权从应支付乙方的合同费用中扣除部分金额。不满意度计算公式为：不满意度=不满意的服务次数/总服务次数×100%；扣除金额计算公式为：扣除金额=合同总价×20%×不满意度。该扣除金在支付当期进度款时予以执行。若不满意度达到 15%或以上，则甲方有权终止合同的执行，合同余款不予支付。

（2）对上述第 2 点中“不满意”的具体解释

乙方在某次服务中具有以下行为之一，则甲方认为乙方本次提供的服务为“不满意”。

- A. 乙方不按合同规定的时间进行响应或到场维护；
- B. 乙方修复系统的时间超过合同规定的系统修复的时间承诺；
- C. 由于乙方责任，导致甲方系统不正常运行或故障范围扩大；
- D. 当原厂商公告系统补丁、漏洞后，乙方没有及时通知甲方或给出方案；
- E. 乙方没有按规定提供巡检服务；
- F. 对甲方提出的技术咨询，乙方没有按合同规定时间答复。
- G. 对乙方安装的系统如果发生漏报信息，将按漏报一次则记录为乙方提供一次的服务为“不满意”。

3. 在合同执行过程中，乙方必须遵守甲方计算机管理各项规定，因乙方责任造成事故的，追究乙方的违约责任，具体追究金额按照如下标准处理：

- 一般责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系

统停止运行 20 分钟以上 2 小时以内的，扣除合同总价的 1%作为对乙方的违约责任追究金额；

➤ 重大责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行 2 小时以上 24 小时以内的，扣除合同总价的 3%作为对乙方的违约责任追究金额；

➤ 特大责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行 24 小时以上的，扣除合同总价的 5%作为对乙方的违约责任追究金额。

对由于甲乙双方的责任造成的事故，按甲乙双方检查确认的乙方的责任比例，依据上述标准，追究乙方的违约责任。

4. 乙方派驻甲方的工作人员在工作期间使用甲方提供的资源，由于乙方原因造成资源损坏，按双方评估价赔偿；如属于甲乙双方原因造成资源损坏的，按双方评估价及双方认定的责任比例赔偿；如造成责任事故，按本条 3 处理，赔偿金额累加。

5. 乙方对甲方的信息系统进行未经授权的操作，每发生一次赔偿人民币 1 万元；如产生责任事故的，按本条 3 处理，赔偿金额累加。

6. 以上第 2、3、4、5 款中扣除款和赔偿金的支付方式和支付时间。如果甲方还有尚未支付乙方的合同款，扣除款和赔偿金直接在未付合同款中扣除，扣除时间为甲方下一次支付乙方合同款时，不够扣除的部分，乙方以现金或支票的方式支付，支付时间为双方共同确认乙方违反以上第 2、3、4、5 款的规定之日起的一周内；如果甲方没有未支付乙方的合同款，则乙方以现金或支票的方式支付，支付时间为双方共同确认乙方违反以上第 2、3、4、5 款的规定之日起的一周内。

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

十三、责任限制

1. 因不可归责于乙方的原因，导致以下情况出现的，乙方无须就下列情形承担责任：

(1) 第三方对甲方提出的索赔要求；

(2) 乙方交付的应用系统由于甲方的使用者操作不当造成的数据丢失或损害；

(3) 乙方所交付设备的正常损耗和自然故障，但必须更换新的设备；

(4) 乙方交付的应用系统由于甲方的使用者操作不当或其他不可归责于乙方的原因，导致设备损坏或其他损失；

2. 如甲方未能按照本合同或附件中的约定预付货款，则乙方有权停止对本合同或基于本合同签订的任何其他补充协议的履行，且无须对此承担任何责任。

十四、争议解决

因本合同所产生的一切争议，由双方协商解决，经双方协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地人民法院起诉。

十五、不可抗力、政府行为及其他第三方行为

1. 如因不可抗力事件，包括但不限于火灾、水灾、地震、台风、自然灾害，以及不可预见或不可避免且无法控制的情况，致使乙方无法按期履行合同规定的义务的，乙方应以书面形式及时将相关情况告知甲方，如甲方对于该不可抗力事由不提异议，本合同约定乙方履约期限应自动顺延。

2. 如因政府颁布法律、法规、命令及其他政府行为或任何其他第三方的原因导致甲方不能履行本合同所约定义务的，由双方协商解决。

3. 前述期限延迟的情况延续达六十日以上，双方应立即就本合同变更事宜进行协商。若从不可抗力事件发生之日起一百二十日内双方当事人未能就合同变更事宜协商达成一致的，任何一方即可有权终止履行本合同的未履行的部分。

十六、冲突条款

如本合同所涉各项文件之条款发生冲突，则本合同成立在后的条款的适用优先于本合同成立在先的条款；附件中条款的适用优先于本合同的条款。

十七、其他

1. 本合同书一式____份，甲方叁份，乙方____份，自双方代表签字并加盖公章后生效。
2. 除双方在合同中规定的条款外，其他未尽事宜均以合同附件或其他形式另行规定，并构成本合同不可分割之组成部分。
3. 甲乙双方全部履行合同及相关附件规定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。
4. 本合同一经生效，非经甲乙双方签署同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。
5. 非经双方书面同意，任何一方均无权转让本合同及该合同规定的全部或部分权利、义务。
6. 甲方或乙方如无力偿还债务或进入破产程序，另一方都可决定解除本合同，但必须以书面通知对方。
7. 本合同的内容及其有关的附件是甲乙双方关于此次合作所最终确定的全部内容，双方均承认其已审阅、理解本合同及相关附件的内容，并同意取代甲乙双方之间此前关于此次合作所做出的任何口头或书面的承诺。

甲方：

国家税务总局深圳市税务局

授权代表签字（盖章）：

日期：

乙方：

授权代表签字（盖章）：

日期：

合同需求部门联系人签字	
合同需求部门负责人签字	
合同接口人签字	
合同管理部门负责人签字	
合同分管副主任（副处长）签字	

附件一

****项目 国家税务总局深圳市税务局计算机资源使用协议

本协议是合同（合同编号：）的补充协议，与原合同具有同等法律效力。本协议由原合同双方签订，即甲方是国家税务总局深圳市税务局，乙方是_____公司。

根据甲乙双方签订的合同要求，乙方将使用甲方的计算机资源进行项目的实施。为保障甲方计算机资源的安全和正常运行，以及保证项目的顺利实施，甲乙双方达成协议如下：

1. “计算机资源”定义为国家税务总局深圳市税务局拥有的计算机设备、计算机网络以及各种电子数据。

2. 乙方在使用甲方的计算机资源时，应严格遵守甲乙双方签署的保密协议或条款，同时还应遵守甲方计算机系统管理的有关规定，本协议会对其中某些部分做补充说明。

3. 保密条款

（1）双方一致同意在任何时候对其持有的有关另一方的事务或其事务运转操作方法等机密信息实行严格保密。除非有另一方书面授权或出于相关方进行活动的必要，任何一方不得在任何时间向任何人透露任何保密信息。双方进一步同意不把任何保密信息交给任何人，除非有另一方的书面指示或出于一方履行其义务的合理要求；双方同意不对保密信息进行拷贝或抄写。

（2）上述条款对以下内容不适用：

（A）已属于常识且不受版权控制的内容；

（B）已通过出版物或其他原因（未经授权行为或疏忽除外）而成为不受版权控制的内容；

（C）由任何第三方未加任何约束提供的内容，且该第三方对这些内容无任何明确、暗示或暗示的保密义务；

（D）按法律要求需向任何机关、机构或媒介公开的内容；

(3) 乙方的专有资料信息属乙方所有，若无乙方预先书面许可，甲方不得就这些资料信息向任何第三方进行交流。甲方不得对专有资料信息进行修改、补充、复制或伪造。只有在乙方明确书面同意的前提下才可为了记录或运行的目的对专有资料进行拷贝。所有拷贝件都将标上与原件相同的专有参考标记。甲方对这些专有资料，包括复制件，拷贝、修改和重画都将严格保密。甲方将限制其需要对专有信息了解以便对合同设备进行运行和维护的雇员对专有信息的接触。

(4) 甲方的专有资料信息属甲方所有，若无甲方预先书面许可，乙方不得就这些资料信息向任何第三方进行交流。乙方不得对甲方专有资料信息进行修改、补充、复制或伪造。只有在甲方明确书面同意的前提下才可为了合同执行目的对专有资料进行拷贝。所有拷贝件都将标上与原件相同的专有参考标记。乙方对这些专有资料，包括复制件，拷贝、修改和重画都将严格保密。乙方将限制其需要对专有信息了解以便对合同设备进行运行和维护的雇员对专有信息的接触。

4. 乙方在使用甲方提供的计算机设备时，乙方的驻点人员应进行情况登记（详见附件三），应承担对设备的管理和使用责任，以及承担设备的维护工作全部。若发生以下情况，则根据情况处理。

(1) 设备遗失。如果由于乙方的责任导致计算机设备整机（或部件）遗失，则乙方负责赔偿，赔偿金额为该设备（或部件）的原始购买价格或同型号设备（或部件）的购买价格。

(2) 设备损坏。如果由于乙方的责任导致计算机设备整机（或部件）损坏，则由甲方负责办理维修事宜，但由此发生的全部维修费用由乙方承担。若设备（或部件）已无法进行维修，则乙方应负责赔偿，赔偿金额为该设备（或部件）的原始购买价格或同型号设备（或部件）的购买价格。

5. 甲方根据项目需要，向乙方开放访问甲方部分服务器的权限。乙方使用甲方服务器时，只能进行与项目有关的操作。如果乙方需要进行严重影响甲方系统的操作时（如关机、启停关键服务、大量数据查询、修改数据库等），必须取得甲方指定系统管理员同意后方可进行，

否则由此产生的严重后果完全由乙方承担。若由于乙方责任导致甲方关键计算机系统无法正常运作时间达到 4 个小时，则甲方有权向乙方主张如下赔偿：

(1) 甲方有权终止与乙方的合同，终止向乙方支付任何尚未支付的款项，并不用承担任何责任。乙方应在收到甲方终止合同通知后 15 天内支付 10 万元人民币的罚款。

(2) 如果乙方的行为造成甲方数据丢失的，乙方还应承担数据恢复的全部费用。乙方费用支付时间为：乙方收到甲方付款通知后 15 天内。

(3) 如果乙方的行为造成甲方设备（或部件）、软件损坏，乙方还应承担设备（或部件）、软件修复的有关费用。设备（或部件）不能修复的，应按该设备（或部件）的原始购买价格或同型号设备（或部件）的购买价格予以赔偿。乙方费用支付时间为：乙方收到甲方付款通知后 15 天内。

6. 乙方在使用甲方的计算机资源时，禁止对甲方计算机系统（主机系统、应用系统、网络系统）进行任何攻击行为。一旦甲方证实乙方存在这种行为，则甲方有权按 5 点中的处罚措施予乙方以处罚，触犯法律的将依法处理。

7. 甲方根据项目需要分配给乙方专用的 IP 地址段，乙方连入甲方计算机网络的设备应严格遵守甲方的计算机网络管理的有关规定，特别是：

(1) 乙方只能使用甲方提供的网络配置参数，乙方不能使用分配的 IP 地址段以外的 IP 地址。

(2) 乙方不能设置 DHCP 服务、路由服务、WINS 服务等关键服务。

(3) 严格禁止乙方利用网络进行网络游戏、与工作无关的流媒体访问等占用大量网络带宽的行为。

(4) 乙方连入甲方计算机网络的设备应安装并及时升级防毒软件，及时安装操作系统、数据库等重要补丁。

(5) 甲方现在采用的是内、外两套网络，出于安全性的考虑，禁止乙方以任何形式使两套网络互连互通，一台计算机或网络设备一个时刻只能与其中一个网络连接。

一旦乙方发生违反上述规定的行为, 并且对甲方系统造成影响的, 则甲方有权向乙方主张赔偿, 每次罚金额为 1 万元人民币。若合同有效期内, 乙方违反上述规定达 5 次, 则甲方有权终止与乙方的合同, 终止支付给乙方任何还未支付的款项, 而不用承担任何责任。

赔偿金支付时间为: 乙方收到甲方付款通知后 15 天内。若乙方的行为严重影响甲方的计算机系统的, 则甲方还有权按第 5 点的处罚措施予乙方以处罚。

8. 本协议一式 XX 份, 甲方执叁份, 乙方执 XX 份, 具有同等法律效力。

9. 本协议自双方正式授权代表签署之日起生效。

甲方: 国家税务总局深圳市税务局

乙方:

授权代表:

授权代表:

签字日:

签字日:

单位印章:

公司印章:

附件二：

网络安全保密协议

（适用于单位）

甲方：国家税务总局深圳市税务局

乙方：

签订地点：深圳市

签订日期： 年 月

为加强国家税务总局深圳市税务局信息技术资料 and 数据的保密管理，双方根据国家有关法律、法规，本着平等、自愿、协商一致、诚实信用的原则，就乙方为甲方提供软件修改完善、数据处理和技术支持服务（下称项目）等工作中的保密事宜达成如下协议：

一、保密信息

（一）在项目中所涉及的包括但不限于项目设计、图片、开发工具、流程图、工程设计图、计算机程序、数据、专利技术、招标文件等内容。

（二）甲方在合同项目实施中为乙方及乙方工作人员提供的包括但不限于必要的的数据、程序、用户名、口令和资料等；

（三）甲方应用软件在包括但不限于方案调研、开发阶段中涉及的业务及技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据等；

（四）其他甲方合理认为，并告之乙方属于保密的内容。

二、保密范围

（一）甲方已有的包括但不限于技术秘密、业务信息、内部管理方法、内部管理制度、非公开的保密的信息等；

(二) 乙方持有的科研成果和技术秘密，经双方协商，乙方同意被甲方使用的；

三、保密条款

(一) 乙方应严格保守甲方的有关保密信息，不得以其他任何手段谋取私利，损害甲方的利益。

(二) 未经甲方书面许可，乙方不得以任何名义向有关单位或个人泄露甲方保密信息。

(三) 未经甲方书面许可，乙方不得对有关保密信息进行修改、补充、复制。

(四) 未经甲方书面许可，不得将保密信息以任何方式（如 E-mail）携带出甲方场所。

四、保密信息的所有权

以上所提及的保密信息均为甲方所有。

五、保密期限

(一) 本协议的保密期限为 5 年。

(二) 在本协议失效后，如果本协议中包括的某些保密信息并未失去保密性的，本协议仍对这些未失去保密性的信息发生效力，约束双方的行为。

(三) 本协议是为防止甲方的保密信息在协议有效期发生泄露而制定。因任何理由而导致甲、乙双方的合作项目终止时，乙方应归还甲方所有有关信息资料 and 文件，但并不免除乙方的保密义务。

六、关系限制

本协议不作为双方建立任何合作关系或其他业务关系的依据。

七、违约责任

乙方未遵守本协议的约定泄露或使用了保密信息甲方有权终止双方的合作项目，乙方应按合作项目金额作为违约金支付甲方，并按照有管辖权的人民法院认定的赔偿金额赔偿甲方遭到的其他损失，甲方有权进一步追究其一切相关法律责任。

八、其他事项

(一) 本协议以中文做成，一式二份，由甲、乙方各执一份，各份协议具有同等法律效力。

(二) 本协议未尽事宜，由甲乙双方协商解决。

(三) 本协议自甲、乙双方签字（盖章）之日起生效。

甲方：

乙方：

附件三

外包公司驻国家税务总局深圳市税务局工作人员情况登记表
进驻单位: 员工姓名: 工号:

进驻时登记 200 年 月 日	撤离时审批 200 年 月 日
进驻种类: 新增人员 <input type="checkbox"/> 驻点人员更换 <input type="checkbox"/>	撤离种类: 试用不合格 <input type="checkbox"/> 合同期满 <input type="checkbox"/> 辞职 <input type="checkbox"/> 解聘 <input type="checkbox"/> 辞退 <input type="checkbox"/> 开除 <input type="checkbox"/> 轮换 <input type="checkbox"/>
工作交接: 完全交接 <input type="checkbox"/> 部分交接 <input type="checkbox"/> 未交接 <input type="checkbox"/> 资料交接: 完全交接 <input type="checkbox"/> 部分交接 <input type="checkbox"/> 未交接 <input type="checkbox"/> 入职前培训情况: 备 注: 接管人或部门签名:	工作交接: 完全交接 <input type="checkbox"/> 部分交接 <input type="checkbox"/> 未交接 <input type="checkbox"/> 资料交接: 完全交接 <input type="checkbox"/> 部分交接 <input type="checkbox"/> 未交接 <input type="checkbox"/> 备 注: 接管人或部门签名:
各类证件: 领用 <input type="checkbox"/> 名称及数量 <input type="checkbox"/> : 办公配置: 领用 <input type="checkbox"/> 名称及数量 <input type="checkbox"/> : 领用工具: 领用 <input type="checkbox"/> 名称及数量 <input type="checkbox"/> : 办公用品: 领用 <input type="checkbox"/> 名称及数量 <input type="checkbox"/> : 借阅书籍: 领用 <input type="checkbox"/> 名称及数量 <input type="checkbox"/> : 公共设施: 领用 <input type="checkbox"/> 名称及数量 <input type="checkbox"/> : 备注: 设备科签名: 综合科签名:	各类证件: 退还 <input type="checkbox"/> 损坏 <input type="checkbox"/> 丢失 <input type="checkbox"/> 赔偿金额: 办公配置: 退还 <input type="checkbox"/> 损坏 <input type="checkbox"/> 丢失 <input type="checkbox"/> 赔偿金额: 领用工具: 退还 <input type="checkbox"/> 损坏 <input type="checkbox"/> 丢失 <input type="checkbox"/> 赔偿金额: 办公用品: 退还 <input type="checkbox"/> 损坏 <input type="checkbox"/> 丢失 <input type="checkbox"/> 赔偿金额: 借阅书籍: 退还 <input type="checkbox"/> 损坏 <input type="checkbox"/> 丢失 <input type="checkbox"/> 赔偿金额: 公共设施: 损坏 <input type="checkbox"/> 丢失 <input type="checkbox"/> 赔偿金额: 备注: 设备科签名: 综合科签名:
用人科室意见:	用人科室意见:
处室审批:	处室审批:

第五章 投标文件组成

投标文件

(第一册)

项 目 名 称： _____

法定 代 表 人 或

委 托 代 理 人： _____

投 标 人： _____

日 期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

投标文件格式（第一册）

目 录

一、目录

二、投标人资格证明文件（格式 1）

格式 1 投标人资格证明文件

- 1、营业执照（复印件/扫描件）
- 2、投标人在深圳市商事主体信用监管公示平台网站的商事登记信息页面或在国家企业信用信息公示系统网站的基础信息页面截图打印件并加盖公章
- 3、法定代表人证明书原件
- 4、法定代表人授权委托书原件（法人投标时无须提供）
- 5、投标人上年度财务状况报告复印件（如供应商为新成立公司的，应提供公司成立之日后的财务状况报告）、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料
- 6、近 3 年内在经营活动中无重大违法记录的书面承诺函
- 7、与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系承诺函（格式自拟）
- 8、本项目不接受联合体投标，不允许分包，不接受投标人选用进口产品参与投标（格式自拟）
- 9、其他

注：投标人提供的以上资料若为复印件或扫描件需加盖公章

法定代表人证明书

单位名称：_____

地 址：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

_____系_____的法定代表人。特此证明。

单位名称：（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

法定代表人
居民身份证复印件粘贴处

（正面）

法定代表人
居民身份证复印件粘贴处

（反面）

法定代表人授权委托书

深圳市中正招标有限公司：

现委派____（姓名、职务）参加贵公司组织的____（招标项目名称、编号）招标活动，全权代表我单位处理投标的有关事宜。

附授权代表情况：

姓名： 性别：

年龄：

职务：

身份证号码：

邮编：

通讯地址：

手机号码：

电子邮箱：

单位名称：（公章）

法定代表人：（签章）

年 月 日

被授权人（授权代表）
居民身份证复印件粘贴处

（正面）

被授权人（授权代表）
居民身份证复印件粘贴处

（反面）

财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金的相关证明

(示例略)

备注：

- 1.投标人提供的财务状况报告，包括资产负债表、损益表等复印件。（如供应商为新成立的公司，应提供公司成立之日后的财务报表）
- 2.提供依法缴纳税收和社会保障资金证明材料的复印件。

参加政府采购活动前三年内在经营活动

中没有重大违法记录的书面声明

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

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

特此声明！

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

投标文件格式（第二册）

目 录

一、目录

二、评标指引表

三、投标函（格式 2）

四、开标一览表（格式 3）

注：此表应密封于一信封，在递交投标文件时单独交与采购代理机构。

五、报价表（格式 4）

六、服务方案（格式 5）

七、投标人资格声明文件（格式 6）

八、差异表（格式 7）

九、其他招标文件要求的资料或投标人认为需要补充的资料（格式 8）

评标指引表

为方便参与该项目的评委专家的评标，找出评标事项与该项目投标文件所对应的位置，请投标人参照下表格式，编制本项目评标指引表。

(招标项目名称) 评标指引表

一、符合性审查指引（参见第三章“符合性审查环节无效标和废标”）				
序号	符合性检查项目	说明	起止页码	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
.....			
二、综合评分指引（参见评标方法和详细评审）				
评分类别	评分项目	分值 (或权重)	对应章节	起止页码
商务部分	1.			
	2.			
			
技术部分	1.			
	2.			
			

注：请投标人按照招标文件规定的审查和评分内容，自上而下的顺序填写本表。因项目次序混乱而影响评标效率及评标结果，投标人自负其责。

格式 2 投 标 函

深圳市中正招标有限公司：

我们收到你们组织的（招标项目名称）招标文件，经详细研究，我们决定参加该项目（招标编号）招标的有关活动，并投标。为此，我方谨郑重声明以下诸点，并对之负法律责任。

1. 愿意按照招标文件中的一切要求，提供招标项目的服务。总价格为_____（大写）_____（小写）（万元）人民币 RMB。
2. 我方提交的投标文件为：投标文件正本一份，副本四份，备份文件光盘（或 U 盘）一份，投标有效期 90 天。
3. 如果我们投标文件被接受，我们将履行招标文件中规定的每一项要求，承担本项目有关的全部工作，按期、按质、按量完成任务。
4. 我们理解，最低报价不是中标的唯一条件。我们认为你们有选择或拒绝任何投标人中标的权利。
5. 我方愿按《中华人民共和国民法典》履行自己的全部责任。
6. 我们同意招标文件之规定，遵守有关招标的各项规定。
- 7 我们同意中标后向采购代理机构支付按招标文件要求数量的中标服务费。
8. 所有有关本标书的函电，请按下列地址联系：

单 位：（盖章）

法定代表人或法人授权代表：（签字）

地 址：

电 话：

传 真：

邮 编：

联 系 人：

年 月 日

格式 3 开标一览表

招标项目名称：_____

招 标 编 号：_____

项目名称	投标总价 (人民币元)	交付时间	维护服务期	备注
国家税务总局深圳市税务局 2022 年增值税发票系统运维项目	大写：_____ 小写：_____	合同后____工作日内，中标方将安排运维人员进场驻场	本项目服务期为 3 个年度。合同按年度签订，在满足以下条件可续签第 2、3 年年度合同：（1）采购人新一年度项目采购预算获得批复；（2）中标人前期服务经验收通过	

投标单位：（盖章）

法定代表人或授权代表：（签字）

年 月 日

注：1、价格应按“招标文件”中规定的货币单位填写，投标报价为包干价。

2、“投标总价”指投标价包含提供本项目服务的所有费用。

3、此表应经法定代表人或其授权委托人签名，并加盖公章。

4、此表毋需装订于正副本内，应按“投标人须知”19.5 项要求单独密封。

格式 4 报价表

1 报价要求

1.1 所有价格应按“招标文件”中规定的货币单位填写。

1.2 此表应经法定代表人或授权委托人签名，并加盖公章。

2 报价表

招标项目名称：_____

招 标 编 号：_____

序号	项目内容	价格（单位：元）	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
.....		
	合 计		

投标单位：（盖章）

法定代表人或授权代表：（签字）

年 月 日

格式 5 服务方案

- 1、对项目需求的认识和理解
- 2、实施方案
- 3、调优技术方案
- 4、安全保障措施
- 5、服务保障方案
- 6、拟安排的项目负责人情况、项目主要团队成员情况（附《人员情况一览表》）（请参考投标人须知评标信息的表格内容的要求提供相应的证书、证明等资料）
- 7、投标人资质认证情况（请参考投标人须知评标信息的表格内容的要求提供相应的证书、证明等资料）
- 8、投标人近三年同类项目案例（以合同时间为准，截止日为本项目公告发布之日）（请参考投标人须知评标信息的表格内容的要求提供相应的证书、证明等资料）
- 9、投标人自主知识产权产品（创新、设计）情况（请参考投标人须知评标信息的表格内容的要求提供相应的证书、证明等资料）
- 10、 《技术规格偏离表》
- 11、 《商务需求偏离表》
- 12、 其它

投标单位：（盖章）

法定代表人或授权代表：（签字）

年 月 日

附表 1

人员情况一览表

序号	项目	姓名	学历	岗位及职务	持何种资格证件	发证时间	工作经验
1	项目负责人						
2	项目团队成员 (项目负责人 除外)						
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

注：

- 1、填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格格式自行制表填写。
- 2、有关人员简历及学历、资格证书及其它证明材料（复印件）需附在本表之后。
- 3、本表格所要求填写的人员是指投标单位将安排在此项目的具体人员。

投标单位名称：（盖章）

法定代表人或法人授权人签名：

年 月 日

格式 6 投标人资格声明文件

- 1、投标人资格声明
- 2、投标人基本情况简介
- 3、符合政府采购政策的证明材料
 - (1) 中小企业声明函
 - (2) 监狱企业证明文件
 - (3) 残疾人福利性单位声明函
- 4、投标人认为有必要提供的其它文件

注：投标人提供的以上资料若为复印件需加盖公章

投标人资格声明

1、名称及其它情况：

(1)名称：_____

(2)地址：_____

(3)成立和/或注册日期：_____

(4)企业性质：_____

2、近三年主要客户的名称和地址：

名称和地址	项目名称
_____	_____
_____	_____
_____	_____

3、近三年的营业额：

年份	国内	国外	总额
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

4、有关开户银行的名称和地址：_____

5、其他情况：_____

兹证明上述声明是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我愿遵照贵方要求出示有关证明文件。

投标单位名称：_____

授权代表签字：_____

授权代表的职务：_____

电话：_____

传真：_____

公章：_____

日期：_____

(1) 中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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）；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称(公章): _____

日期: _____

备注：1.填写前请认真阅读《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）和《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）相关规定。

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

（2）监狱企业证明文件要求

属于监狱企业的应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。否则视为在本项目中放弃政府采购政策扶持，不进行价格扣除。

（3）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。

投标人名称(公章)：_____

日期：_____

备注：填写前请认真阅读《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）相关规定。如不符合前述相关规定所确定的残疾人福利性单位，则不需要在投标文件中提供本《残疾人福利性单位声明函》；若符合前述相关规定所确定的残疾人福利性单位，但在投标文件中没有提供本《残疾人福利性单位声明函》，视为在本项目中放弃政府采购政策扶持，不进行价格扣除。

格式 7 差异表

投标人须根据《招标项目要求》一一填写以下偏离表，并如实填写响应情况。

1、商务需求偏离表

投标人名称：

项目名称： 招标编号：

序号	招标文件商务需求服务条款	投标文件响应条款	偏离情况	说明
1				
2				
3				
4				

备注：1. “偏离情况”栏中应填写“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

2. “招标文件免费保修期内售后服务条款”一栏逐一列出招标文件第六章 项目采购需求《第二节 商务需求》中的内容；“投标文件免费保修期内售后服务条款”一栏必须详细填写投标免费保修期内售后服务条款内容。

★2、技术规格偏离表

投标人名称：

项目名称： 招标编号：

序号	招标规格	投标规格	偏离情况	参数说明
一、项目要求				
1	1、中标单位派出不低于 4 名(前台工程师)参与增值税发票系统的驻场运维工作,负责远程运维的后台工程师不低于 1 名。			
2	2、中标单位须保证派出运维人员的稳定性和连续性,运维人员确定后,不得随意更换。如投标方派出人员的合同到期或申请离职,投标人必须提前通知深圳市税务局,并立即从单位后备人员库中择合格人员进行工作熟悉和交接,确保正常工作不受影响。如果因运维单位无法保证人员的连续性所造成的全部损失由运维单位承担,并从费用中扣除。			
3	3、中标单位所提供的驻场工作人员的工作成果归甲			

序号	招标规格	投标规格	偏离情况	参数说明
	方所有，中标单位在未征得甲方书面同意的前提下，不得将技术资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容，甲方将保留追究中标单位法律责任的权利。			
4	4、在派驻期间，遵守深圳市税务局的工作作息时间，也应按照深圳市税务局的要求，在工作需要的时候进行加班。			
5	5、中标单位对运维工作及时提供二线技术支持，确保对疑难问题及时解决。			
6	6、运维单位和运维人员对采购人负责，按照授权工作，不得从事不在授权内的工作内容。			
二、主要运维服务内容				
7	1、负责上述各系统的系统运行监控、系统备份维护、配合故障处理、系统调优和软件补丁实施、数据监控以及其他运行维护工作。			
8	2、保障各系统安全、稳定运行。及时、高效处理解决各系统运行使用过程中出现的操作、数据、程序、需求、软件补丁升级、等各类事件、故障和服务请求。			
9	3、为预防应用系统发生严重性故障，除被动解决已发生故障及问题外，必须采取健康检查等主动运维手段，通过对各系统从主机、数据库、中间件、数据、系统运行状况等方面进行全面或部分的检查，消除隐患、减少故障、预防问题的发生。 包含但不限于： 3.1 系统运行监控 (1) 服务时间：每日（法定工作日）； (2) 服务内容：基于总局要求和系统特点，对系统互联网端、外网端、内网端和数据库端进行脚本检查（脚本由服务方提供并更新），并填写系统运行监控			

序号	招标规格	投标规格	偏离情况	参数说明
	<p>报告；</p> <p>检查主要包括：</p> <p>涉及系统互联网端域名联通性检查；</p> <p>涉及系统外网负载均衡虚服务健康型检查；</p> <p>涉及系统外网服务器操作系统日志检查；</p> <p>涉及系统外网 WebLogic 中间件检查；</p> <p>涉及系统外网受理服务运行健康检查；</p> <p>涉及系统外网日志内存数据库运行情况检查；</p> <p>涉及系统外网身份认证联通性检查；</p> <p>涉及系统统一业务受理转发联通性检查；</p> <p>涉及系统内网服务器操作系统日志检查；</p> <p>涉及系统内网处理服务运行健康检查；</p> <p>涉及系统内网 WebLogic 中间件检查；</p> <p>涉及系统内网内存数据库集群检查；</p> <p>涉及系统 Oracle 数据库状态检查；</p> <p>涉及系统数据检查（包括完整性、推送传输运行检查等）。</p> <p>3.2 系统备份维护</p> <p>（1）服务时间：每日（法定工作日）；</p> <p>（2）服务内容：基于本省备份策略，对系统进行备份；</p> <p>具体包括：</p> <p>涉及系统外网内存数据库备份；</p> <p>涉及系统外网 WebLogic 域备份；</p> <p>涉及系统外网 Nginx 日志备份及清理；</p> <p>涉及系统外网 WebLogic 日志备份及清理；</p> <p>涉及系统内网 WebLogic 域备份；</p> <p>3.3 配合故障处理</p> <p>（1）服务时间：按需；</p>			

序号	招标规格	投标规格	偏离情况	参数说明
	<p>(2) 服务内容：及时处理涉及系统自身的相关故障，并配合周边系统协助排查本问题；</p> <p>具体包括：</p> <p>处理涉及系统在健康检查中出现的软件问题；</p> <p>协助处理涉及系统在健康检查中出现的环境问题；</p> <p>处理其他渠道发起的本系统软件问题；</p> <p>在周边系统故障处理过程中，协助进行本系统的相关支持。</p> <p>3.4 系统调优</p> <p>(1) 服务时间：每季度提供一次；</p> <p>(2) 服务内容：根据系统运行情况，对系统进行优化；</p> <p>具体包括：</p> <p>涉及系统的数据清理；</p> <p>涉及系统的性能优化（按需）。</p> <p>3.5 软件补丁实施</p> <p>(1) 服务时间：按需；</p> <p>(2) 服务内容：根据软件补丁实施要求，进行软件补丁的实施，并做好实施补丁的版本管理；</p> <p>具体包括：</p> <p>实施工作的时间评估；</p> <p>补丁实施执行；</p> <p>实施过程问题的处理；</p> <p>升级后的功能检查；</p> <p>升级后的运行跟踪。</p>			
三、运维服务方式要求				
10	<p>在本项目中服务商提供的服务方式，包括网上支持、现场支持。</p> <p>1、现场支持</p>			

序号	招标规格	投标规格	偏离情况	参数说明
	根据技术部门的要求配备专门的驻厂技术支持人员，用于对系统进行健康检查；响应系统故障的服务请求。 2、网上支持 随时通过电话、远程及互联网渠道，回答关于所支持应用系统的相关问题。			
（四）运维报告				
11	在服务时间内，中标单位派出人员应随时监控系统运行状态，做好事件记录，按周出具系统运行监控报告。按月提交工作日志。按季度提交健康检查报告。提交报告数量及质量及深圳市税务局出具的评价意见作为验收依据。			

★备注：1. 本表格技术条款不允许偏离，如“偏离情况”为“负偏离”将导致投标无效。

2、“招标规格”一栏逐一系列出招标文件第六章 项目采购需求《第三节 技术需求》中的技术要求；“投标规格”一栏必须详细填写投标规格的内容。

投标单位：（盖章）

法定代表人或授权代表：（签字）

年月日

格式 8 其他招标文件要求的资料或投标人认为需要补充的资料

投标人须按要求编制投标文件，提供的内容要详细、真实、可靠。若提供的资料不齐，将导致扣分；若严重缺项、漏项，其投标将被拒绝。

注：如需提供补充资料，本部分资料格式不做统一规定，由投标人自行设计。

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

第一节 项目概述

一、项目简介

（一）项目背景

本项目投标人提供增值税发票系统的运维技术支持及运维服务。保证系统的运行正常稳定并提供对应的优化升级服务。

（二）项目目标

此次服务项目是为国家税务总局深圳市税务局提供 7 天×24 小时工作日内的运维服务。

（三）项目规划

中标单位派出不低于 4 名(前台工程师)参与增值税发票系统的驻场运维工作，负责远程运维的后台工程师不低于 1 名。

二、采购服务清单

序号	名称	单位	数量	预算金额
1	国家税务总局深圳市税务局 2022 年增值税发票系统运维项目	项	1	人民币 96 万元

第二节 商务需求

一、交付时间和维护服务期

1、交付时间：签订合同后 30 个工作日内，中标方将安排运维人员进场驻场。

2、维护服务期：本项目服务期为 3 个年度。合同按年度签订，在满足以下条件可续签第 2、3 年年度合同：（1）采购人新一年度项目采购预算获得批复；（2）中标人前期服务经验收通过。

二、验收及合同付款规定

（一）验收

在服务时间内，中标单位派出人员应随时监控系统运行状态，做好事件记录，按周出具系统运行监控报告。按月提交工作日志。按季度提交健康检查报告。提交报告数量及质量及深圳市税务局出具的评价意见作为验收依据。

（二）、付款方式

合同总价分为两个阶段支付

- 1.合同签订后，中标人向采购人提供发票后，采购人向中标人支付合同总价的 60%，即：[人民币_____元]。
- 2.在中标人提供完合同期限内的运维服务后，采购人应根据服务期内中标人的服务情况，出具对应的验收合格证明，作为向中标人支付当期合同款的依据。中标人向采购人提供发票后，采购人向中标人支付合同总价的 40%，即：[人民币_____元]。
- 3.实际工作量和项目约定的工作量误差在 20%以内的，仍以项目约定的工作量为准；误差超出 20%的，应由采购人和中标人双方协商确定实际发生的工作量，进行合同变更并签署相关补充协议。

三、服务质量和标准（以下“甲方”为采购人，“乙方”为中标人）

本项目需要乙方按照合同规定的时间、范围、内容，对系统提供相应的运维服务，保障系统正常运行。维护服务期间，需要对生产环境进行维护时，必须严格遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作造成甲方损失的，由乙方负责赔偿。

四、其他项目要求（以下“甲方”为采购人，“乙方”为中标人）

- 1、服务资质要求：原则上乙方需具备原厂认可的资质，并提供原厂的技术支持服务；如乙方不具有该资质，则由乙方采购原厂的技术服务或货物（根据各个系统的具体要求），费用由乙方负责。运维工程师，也应该具备相应的系统原厂认可资质。。
- 2、适用法规政策目录：本项目适用中国人民共和国相关法律法规。

第三节 技术需求

一、项目要求

- 1、中标单位派出不低于 4 名(前台工程师)参与增值税发票系统的驻场运维工作，负责远程运维的后台工程师不低于 1 名。
- 2、中标单位须保证派出运维人员的稳定性和连续性，运维人员确定后，不得随意更换。如投标方派出

人员的合同到期或申请离职，投标人必须提前通知深圳市税务局，并立即从单位后备人员库中择合格人员进行工作熟悉和交接，确保正常工作不受影响。如果因运维单位无法保证人员的连续性所造成的全部损失由运维单位承担，并从费用中扣除。

3、中标单位所提供的驻场工作人员的工作成果归甲方所有，中标单位在未征得甲方书面同意的前提下，不得将技术资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容,甲方将保留追究中标单位法律责任的权利。

4、在派驻期间，遵守深圳市税务局的工作作息时间，也应按照深圳市税务局的要求，在工作需要的时候进行加班。

5、中标单位对运维工作及时提供二线技术支持，确保对疑难问题及时解决。

6、运维单位和运维人员对采购人负责，按照授权工作，不得从事不在授权内的工作内容。

二、主要运维服务内容

1、负责上述各系统的系统运行监控、系统备份维护、配合故障处理、系统调优和软件补丁实施、数据监控以及其他运行维护工作。

2、保障各系统安全、稳定运行。及时、高效处理解决各系统运行使用过程中出现的操作、数据、程序、需求、软件补丁升级、等各类事件、故障和服务请求。

3、为预防应用系统发生严重性故障，除被动解决已发生故障及问题外，必须采取健康检查等主动运维手段，通过对各系统从主机、数据库、中间件、数据、系统运行状况等方面进行全面或部分的检查，消除隐患、减少故障、预防问题的发生。

包含但不限于：

3.1 系统运行监控

(1) 服务时间：每日（法定工作日）；

(2) 服务内容：基于总局要求和系统特点，对系统互联网端、外网端、内网端和数据库端进行脚本检查（脚本由服务方提供并更新），并填写系统运行监控报告；

检查主要包括：

涉及系统互联网端域名联通性检查；

涉及系统外网负载均衡虚服务健康型检查；

涉及系统外网服务器操作系统日志检查；

涉及系统外网 WebLogic 中间件检查；

涉及系统外网受理服务运行健康检查；

涉及系统外网日志内存数据库运行情况检查；

涉及系统外网身份认证联通性检查；

涉及系统统一业务受理转发联通性检查；

涉及系统内网服务器操作系统日志检查；

涉及系统内网处理服务运行健康检查；

涉及系统内网 WebLogic 中间件检查；

涉及系统内网内存数据库集群检查；

涉及系统 Oracle 数据库状态检查；

涉及系统数据检查（包括完整性、推送传输运行检查等）。

3.2 系统备份维护

（1）服务时间：每日（法定工作日）；

（2）服务内容：基于本省备份策略，对系统进行备份；

具体包括：

涉及系统外网内存数据库备份；

涉及系统外网 WebLogic 域备份；

涉及系统外网 Nginx 日志备份及清理；

涉及系统外网 WebLogic 日志备份及清理；

涉及系统内网 WebLogic 域备份；

3.3 配合故障处理

（1）服务时间：按需；

（2）服务内容：及时处理涉及系统自身的相关故障，并配合周边系统协助排查本问题；

具体包括：

处理涉及系统在健康检查中出现的软件问题；

协助处理涉及系统在健康检查中出现的环境问题；

处理其他渠道发起的本系统软件问题；

在周边系统故障处理过程中，协助进行本系统的相关支持。

3.4 系统调优

（1）服务时间：每季度提供一次；

（2）服务内容：根据系统运行情况，对系统进行优化；

具体包括：

涉及系统的数据清理；

涉及系统的性能优化（按需）。

3.5 软件补丁实施

（1）服务时间：按需；

（2）服务内容：根据软件补丁实施要求，进行软件补丁的实施，并做好实施补丁的版本管理；

具体包括：

实施工作的时间评估；

补丁实施执行；

实施过程问题的处理；

升级后的功能检查；

升级后的运行跟踪。

三、运维服务方式要求

在本项目中服务商提供的服务方式，包括网上支持、现场支持。

1、现场支持

根据技术部门的要求配备专门的驻厂技术支持人员，用于对系统进行健康检查；响应系统故障的服务请求。

2、网上支持

随时通过电话、远程及互联网渠道，回答关于所支持应用系统的相关问题。

四、运维报告

在服务时间内，中标单位派出人员应随时监控系统运行状态，做好事件记录，按周出具系统运行监控报告。按月提交工作日志。按季度提交健康检查报告。提交报告数量及质量及深圳市税务局出具的评价意见作为验收依据。