

国家税务总局深圳市税务局  
智慧纳服-预约系统优化完善项目

# 招 标 文 件

招标编号：SZZZ2022-QC0380

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

二〇二二年十一月

# 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智慧纳服-预约系统优化完善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 11 月 24 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-QC0380

项目名称：国家税务总局深圳市税务局智慧纳服-预约系统优化完善项目

预算金额：人民币 184.89 万元

最高限价：人民币 184.89 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智慧纳服-预约系统优化完善项目	项	1	解决涉税机构批量预约，提高窗口办税效率，打造纳税人在办税服务厅办理涉税事项时相关业务场景的智能化导税体系，实现可视化自助引导，进一步提升纳税人实体办税体验，打造智慧纳服生态。

合同履行期限：交付时间：签订合同后 180 日历天内，中标方需完成系统开发、系统上线运行。

维护期：系统上线终验后至少提供一年的免费维护服务。

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：本项目为专门面向中小企业采购项目，投标人需符合中小企业划型标准。
- 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](http://www.creditchina.gov.cn)）和中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://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11月1日至2022年11月8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](http://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。

4、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

时间：2022年11月24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：qtszzzzb@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《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）要求出具《中小企业声明函》，划型标准按照《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）规定执行。

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：吴先生，0755-83878924

### 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、qtszzzb@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11月1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智慧纳服-预约系统优化完善项目
	采购预算	人民币 <u>184.89</u> 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 <u>184.89</u> 万元
	核心产品	无
	公告媒体	中国政府采购网、国家税务总局深圳市税务局网站、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：0755-83878924 联系人：吴先生
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：本项目为专门面向中小企业采购项目，投标人需符合中小企业划型标准。 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	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织

序号	条款名称	编列内容规定
	察	<input type="checkbox"/> 组织：_____ 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：分包要求详见招标公告
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，
	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 checked="" type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目 <input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目(价格扣除)： 1、本项目全部由小型和微型企业承接的，价格给予 10%~20% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：15%。 2、本项目部分由小型和微型企业承接的，若小型和微型企业的协议合同金额占到合同总金额 40% 以上的，可给予供应商 4%~6% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：5%。 3、本项目所属行业为 <u>软件和信息技术服务业</u> ，享受中小企业扶持政策的投标人应根据《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)要求出具《中小企业声明函》，划型标准按照《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)规定执行。 4、享受中小企业扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企



序号	条款名称	编列内容规定
		业。 <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	<input type="checkbox"/> 专门面向监狱企业采购项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目(价格扣除): 监狱企业可视同小微企业在价格评审时给予10%~20%的扣除, 用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为: 扣除 15%。 <input type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目(其他优惠): _____
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, 在评审中享受价格扣除政策。
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
15	提交投标文件的截止时间、地点	时间: 2022 年 11 月 24 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 11 月 24 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___%, 本项目的投标保证金为人民币___元整(¥___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。 投标保证金必须从投标供应商基本账户转出, 否则属于隐瞒真实情况, 提供虚假资料。  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 90 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智慧纳服-预约系统优化完善项目投标文件 招标编号: SZZZ2022-QC0380 在 2022 年 11 月 24 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)

序号	条款名称	编列内容规定
		<p>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。</p> <p><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</p>
23	同品牌多家投标人处理原则	<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 其他_____</p> <p>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。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 其他_____</p>
24	定标原则	<p>1. 采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。</p> <p>2. 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 其他_____</p>
25	交货和提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	<p>合同签订后 180 天内完成系统开发、系统上线运行；系统上线终验后至少提供一年的免费维护服务。</p>
26	采购资金的支付方式及时间	<p>1. 合同总价款：（单位：人民币元） 人民币大写：_____</p> <p style="text-align: center;">[RMB 共计_____元]</p> <p>甲乙双方明确，上述合同总价款为含税价格；除上述合同总价款之外，本合同项下甲方无需再向乙方支付其他任何费用。</p> <p>2. 合同签订后，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核确认后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 50%，即 [RMB_____元]。</p> <p>3. 开发完成并系统验收合格后，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核确认后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 40%，即： [RMB_____元]。</p> <p>4. 在完成系统验收合格后第**月后，甲方完成对乙方系统维护服务的验收并出具验收证明后，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核确认后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 10%，即： [RMB_____元]。</p>

序号	条款名称	编列内容规定												
		5.当实际工作量人天数和项目约定人天数的误差在 10%以内的，仍以项目约定的人天数为准；误差超出 10%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。 6.就款项支付时间，甲方有权根据实际情况进行调整。												
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	中标服务费	按深财购[2018]27 号文件的代理费用参考标准： 1、中标人需向深圳市中正招标有限公司交纳中标服务费。 2、中标服务费金额按下列方法计算： <table border="1" data-bbox="660 981 1350 1397" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">费 率 中 标 金 额 ( 万 元 )</th> <th style="text-align: center;">服 务 类 型 服 务 招 标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">100</td> <td style="text-align: center;">1.5%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100-500</td> <td style="text-align: center;">0.8%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">500-1000</td> <td style="text-align: center;">0.45%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1000-5000</td> <td style="text-align: center;">0.2%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5000-10000</td> <td style="text-align: center;">0.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="margin-left: 20px;">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 率 中 标 金 额 ( 万 元 )	服 务 类 型 服 务 招 标	100	1.5%	100-500	0.8%	500-1000	0.45%	1000-5000	0.2%	5000-10000	0.1%
费 率 中 标 金 额 ( 万 元 )	服 务 类 型 服 务 招 标													
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](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://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 中标人是否交纳中标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 75 分)	项目需求理解	13	<p>投标人方案对本项目需求的理解和分析情况，包括但不限于项目目标、建设原则、重点与难点和业务流程等，评审委员会按照以下标准打分：</p> <p>(1) 投标方案内容全面，对项目目标、主要功能和建设内容把握准确，项目重点难点分析到位，系统业务流程、逻辑、表间勾稽关系等有深入理解的，得 13 分；</p> <p>(2) 对项目需求的理解及分析基本全面，项目目标和建设内容把握准确，了解业务流程，对项目重点难点分析无偏差的，得 8 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细微偏差的，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>
	技术设计方案	13	<p>详细阐述本项目技术设计方案，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) 技术设计方案完整、科学、先进，熟悉了解相关业务数据结构，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 13 分；</p> <p>(2) 技术设计方案完整、基本满足项目需求，基本了解相关业务数据结构，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 8 分；</p> <p>(3) 技术设计方案基本完整，基本响应项目需求，能简单阐述项目相关业务数据结构和工作流程，得 3 分；</p> <p>(4) 未按要求提供技术设计方案，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>
	项目实施方案	13	<p>详细阐述对本项目的实施服务方案，包括但不限于时间进度控制、人力资源安排、风险控制和质量保证措施等。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。人力资源安排、风险控制和质量保证措施合理、完整，方案具备较高可操作性，得 13 分；</p> <p>(2) 对项目有较合理的时间进度控制和人力资源安排，风险控制和质量保证措施合理，得 8 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>
	培训方案	5	<p>投标人详细阐述对本项目的业务操作提升与培训方案，包括但不限于培训组织、培训计划、课程安排、师资力量、培训教材及相关保障措施等，评审委员会按照以下标准打分：</p> <p>(1) 培训内容完整、培训安排科学、项目核心开发人员担任师资，保障措施操作性强的，得 5 分；</p> <p>(2) 培训内容完整，师资力量、保障措施基本满足项目需求的，得 3 分；</p>

类别	评分项目	最高分值	备注
			(3) 未明确师资情况、培训内容不完整的，得 1 分； (4) 未按要求提供培训方案的，不得分。
	售后服务方案	5	详细阐述对本项目售后服务的重点、难点工作的服务保障方案，包括但不限于售后服务方案，售后服务流程、应急预案、质量保障等，评审委员会按照以下标准打分： (1) 有完整的售后服务流程，提供合理的应急预案及质量保障措施，对售后服务的重点、难点工作分析到位及完整的、详细的服务保障方案的，得 5 分； (2) 售后服务流程基本完整、应急预案及质量保障措施相对合理，符合基本售后服务要求的，得 3 分； (3) 售后服务流程不完整、应急预案及质量保障措施不合理，方案较为简单，对售后服务的重点、难点工作分析不到位的，得 1 分； (4) 未按要求阐述售后服务方案、提供应急预案，对售后服务的重点、难点工作理解有重大偏差的，不得分。
	知识转移方案	5	投标人提供项目知识转移方案，方案中转移内容、转移形式、转移要求等是否科学、合理和可操作，评审委员会按照以下标准打分： (1) 方案完整响应项目需求，方案内容科学、合理，可操作性强，得 5 分； (2) 方案基本响应项目需求，方案内容基本合理，可操作性一般，得 3 分； (3) 方案不满足项目需求或未提供方案的，不得分。
	验收方案	6	投标人提供项目验收方案，包括但不限于验收的具体事项和标准，验收阶段和时间划分，以及提供文档资料内容等，评审委员会按照以下标准打分： (1) 方案内容完整、详细，可操作性强，得 6 分； (2) 方案内容较完整、详细，可操作性较强，得 3 分； (3) 方案简单、可操作性一般，得 1 分； (4) 未按要求提供验收方案，或方案与项目实际明显不相适应，不得分。
	现场演示	15	评标现场提供投影设备，投标人自带笔记本电脑等设备进行不超过 15 分钟的述标演示，演示内容包括：涉税机构预约流程、排队叫号办税流程等；演示方式可自行选择原型演示、PPT 讲解、录屏演示、模拟操作等方式。 评审委员会根据以下标准打分： 1. 涉税机构预约流程（3 分）： (1) 实现功能完整，对涉税机构预约流程，包括：登录、选择办税企业、选择办税业务、选择办税日期、选择办税时间、选择办税服务大厅、确认预约信息等组件功能等有深入理解，得 3 分； (2) 能实现涉税机构预约流程功能部分匹配，体现登录、选择办税业务功能需求，得 1 分； (3) 演示效果完全不满足业务需求或无演示，不得分。 2. 新排队叫号办税流程（8 分）： (1) 实现功能完整，对大厅办税流程，包括窗口信息配置、在线取号、窗口叫号、业务办结消息通知、满意度评价有深入理解，得 8 分； (2) 能实现大厅办税流程，基本展示大厅办税流程功能，得 2 分； (3) 演示效果完全不满足业务需求或无演示，不得分。 3. 演示效果（4 分）： (1) 投标人通过软件系统原型进行演示，且软件系统原型具有较高成熟度，贴合项目需求，得 4 分；

类别	评分项目	最高分值	备注
			(2) 投标人通过软件系统原型进行演示，基本贴合项目需求，得 2 分。 (3) 未建立软件系统原型展示，不得分。
商务标 (S) (总分 15 分)	投标人资质认证情况	6	<b>评审内容及标准：</b> (1) 提供质量管理体系 ISO9001 认证的，得 2 分； (2) 提供信息技术服务管理体系 ISO20000 认证的，得 2 分； (3) 提供信息安全管理体体系 ISO27001 认证的，得 2 分。 <b>证明文件：</b> 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。
	同类项目案例	9	<b>评审内容及标准：</b> 2019 年 1 月 1 日至本项目招标公告发布日止（以合同签订日期为准），具有同类软件开发或运行维护项目案例，每提供 1 个得 3 分，累计最高得 9 分。案例时间以合同签订时间为准。 <b>证明文件：</b> 提供合同关键页和项目验收证明（需有甲方盖章）复印件，并列明甲方联系人和联系方式。
总得分 (N) 总分 100 分		100	<b>N= J+ G+ S</b>

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：（本项目为专门面向中小企业项目，不进行相应的价格扣除）

- 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 15% 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；

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：

$$\text{投标人评标价格} = \text{投标报价} * (1 - 15\%)$$

- 投标人将合同金额 40% 或以上分包给小型或微型企业的，投标价格给予 5% 的扣除：

$$\text{投标人评标价格} = \text{投标报价} * (1 - 5\%)$$

- 其它：

$$\text{投标人评标价格} = \text{投标报价}$$

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

合同号：SZSW-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

根据国家税务总局深圳市税务局\*\*\*\*\*项目的采购结果，国家税务总局深圳市税务局（以下简称甲方）选择公司（以下简称乙方）作为该项目的中标方，负责承担深圳\*\*\*\*\*实施项目的建设等工作。

为了项目顺利实施，合同双方在平等互惠的基础之上，经友好协商，就国家税务总局深圳市税务局\*\*\*\*\*系统实施项目建设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。

本合同由双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、合同术语

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工程所有技术资料（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、运行维护、技术支持、培训等类似的系统服务。
7. “现场”指甲方指定的将要进行工程实施的地点，即\*\*\*\*\*。
8. “系统初验”系指在合同系统完成开发和测试，进入试运行阶段前，由甲乙双方依据验收合同规定和深圳市税务局《关于规范软件开发项目验收流程的通知》相关规定对合同系统进行系统初次验收。
9. “系统试运行”系指在合同系统在系统初验通过后，合同系统进入三个月的试运行，以观察、测试系统运行情况。
10. “系统终验”系指在合同系统试运行期满后，甲乙双方依据采购文件验收标准、合同规定和深圳市税务局《关于规范软件开发项目验收流程的通知》相关规定对系统进行检验。系统终验合格的，双方签订书面确认文件。
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。

### 三、合同构成

**本合同由以下部分组成：**

1. 合同正文
- 附件一：项目验收书
- 附件二：供应商履约信用评价表
- 附件三：廉政承诺书
2. 项目招标文件、答疑及补充通知；
3. 乙方投标文件；
4. 《\*\*\*\*\*项目工作说明书》及本合同相关附件；
5. 本合同执行中共同签署的补充与修正文件。

**四、合作方式及范围**

甲方委托乙方作为开发\*\*软件的承包商，乙方对此项目的进度和质量负责。甲方在软件的需求、开发、测试、试运行、正式上线等方面予以充分的配合。

（如果是联合招标，则可在本条款中指定总集成商和分包商，并对其各自的职责、相互间的合作关系、付款方式等进行说明）。

本合同各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。

**五、项目目标、工作范围、业务边界**

本项目具体项目的目标、工作范围、业务边界在《\*\*\*\*\*项目工作说明书》及本合同相关附件中进行详细描述，由合同双方共同确认。

**六、项目计划进度**

项目的详细进度计划在相关项目实施文档（如：乙方提交的项目开发计划）中明确，由甲乙双方共同确认。其中，重要时间点如下：

项目开始时间：

需求分析确认完毕：

系统设计评审完毕：

验收测试结束完毕：

试运行开始：

系统终验时间：

## 七、双方主要权利和义务

甲乙双方的主要权利和义务如下，具体条款详见《\*\*\*\*\*项目工作说明书》。

甲方主要权利和义务：

1. 甲方有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容, 有权阐述对具体问题的意见和建议。可以派技术、业务人员参与本项目，并按照双方确定的安排进行工作。
2. 当甲方认定乙方人员不按合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。
3. 甲方应根据工作实施计划确定工作安排与日程，并协助乙方一起负责实施项目。
4. 负责项目实施过程中与甲方有关的组织、协调工作。
5. 在乙方按照本合同约定妥善履行义务的前提下，甲方应按照合同规定按时支付合同款项。

乙方主要权利和义务：

1. 按合同规定按时保质地提交项目交付物，包括阶段性交付物和最终交付物；
2. 根据项目开发进度计划制定各实施阶段的详细工作计划；
3. 在应用软件上线试运行前，乙方必须对软件的性能情况进行评测并向甲方提供评测结果报告，为甲方的软件评测提供依据，确保软件的质量；
4. 根据项目的需要及时调配项目所需的各类人员，人员必须具有国家和有关部门规定的相应资质，人员的配置必须与投标文件中的服务承诺书和试验服务组织实施方案一致；
5. 及时向甲方书面说明提交阻碍项目进展的问题以及解决方案；
6. 乙方保证向甲方提供产品的权利归属的合法性和真实性，否则，将承担由此产生的一切法律后果；
7. 软件开发期间乙方所需的办公场地、办公设施和通讯费用、计算机软件、硬件, 由乙方自行解决。

## 八、系统部署、验收及维护

1. 甲乙双方根据项目实施计划确定项目试运行和验收的时间；上线前，甲方应签署应用软件安装确认书。项目终验将在系统上线运行三个月内进行。

2. 项目验收时进行应用软件的验收，应用软件的验收按照以下流程进行：

(1) 乙方负责完成应用软件的安装和调试，同时甲方应给予全力配合。应用软件的安装和调试完成之后，乙方应书面通知甲方。

(2) 系统初验：在本项目完成所有功能开发和测试，进入试运行阶段前，由甲乙双方依据验收标准对应用软件进行系统初次验收。

(3) 系统试运行：应用软件初验合格后进入为期三个月的系统试运行阶段。试运行经甲方认可合格后，方可进入系统终验。

(4) 系统终验：在系统上线后三个月内，由甲乙双方对应用软件进行联合验收，验收通过后，甲方授权代表签署最终验收合格书，并向乙方提供原件。若应用系统未通过验收，则乙方负责对应用软件存在的缺陷进行调整，直至达到合同约定的要求并向甲方提请复验。

#### (5) 系统维护服务

应用软件终验合格之日起进入\*年的应用软件系统维护期。

#### (6) 系统维护服务验收

在系统终验之日起，第\*个月后对乙方系统维护服务进行一次验收。乙方向甲方提出书面验收申请，甲方在接到验收申请后进行验收，验收通过后甲方出具验收证明。

上述各项工作具体验收工作流程和验收标准在《\*\*\*\*\*项目工作说明书》中进行详细说明。

### 九、项目变更与合同变更

在项目实施过程中有关工作目标、需求范围、技术方案、实施计划等发生重大变化，如合同一方希望对合同条款进行变更的，可以向另外一方提出对合同变更修改的书面请求，接受方要求在收到书面请求之日起7日内应向提出方作出是否同意变更的意思表示。若同意此修改，接受方需要书面分析此修改对工作量、项目进度的影响，并提出对合同的其他条款，如价格、进度、交付内容等进行相应修改的意见。提出方必须在7日内对接收方的回复意见做出同意与否的回应。双方就合同条款变更达成一致的，应当签订书面补充合同。若不能达成一致的，项目实施方应按照本合同原计划进行。

有关项目变更中的需求变更，根据甲方的需求变更流程，由双方确定并参照执行。在开发过程中，如由于甲方原因导致需求变更，变更后的工作量由双方书面确认。当需求变更发生的工作量按人天数计在原项目人天数总量的10%以内，不再另外增加合同费用；当需求变更发生的工作量按人天数计超过原项目人天数总量的10%的，超出10%的部分由甲乙双方按照共同确认的工作量进行合同变更并签署相关补充协议。

### 十、售后维护

(根据招标文件内容修改完善)

为使开发出的系统在交付后顺利过渡到由甲方人员正常运行、正确操作，在本项目应用系统通过终

验之日起，由乙方人员提供\*\*月的系统免费维护服务。

1. 维护工作范围：由乙方负责开发的\*\*\*\*\*软件系统，在工作说明书中确定的各项功能范围。

2. 维护服务的具体内容如下：

故障处理：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，0.5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小时的电话技术支持。

技术咨询：针对应用软件系统使用中的常见问题，在接到用户请求后1小时内给出回复；其他技术问题在接到用户请求后2个工作日内予以答复。

系统优化：增强应用软件系统的功能，优化系统执行效率，并进行文档维护、用户再培训。

系统接口修改：调整系统接口，使系统数据接口适应相联结的第三方的数据要求。

系统业务数据管理：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。

用户新需求讨论：在用户应用软件系统运行一段时间后，与用户共同讨论其新需求，提出适应新需求的解决方案及升级建议。

技术转移：解答用户在应用软件技术转移过程中的问题，协助甲方培养一至两名熟悉本项目核心技术的工程师。

乙方负责通过电话、传真、E-mail、远程访问、现场等形式提供以上服务。

3. 维护服务期间的工作要求：在系统通过终验正式上线后，需要对生产环境进行维护时，乙方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。

## 十一、培训

经甲乙双方共同协商，乙方将免费为甲方人员提供如下培训：

1. 培训时间。
2. 培训地点。
3. 培训内容。
4. 培训对象。

## 十二、合同款项及付款方式

1. 合同总价款：（单位：人民币元）

人民币大写：\_\_\_\_\_

[RMB 共计\_\_\_\_\_元]

甲乙双方明确，上述合同总价款为含税价格；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。

2. 合同签订后，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核确认后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 50%，即 [RMB\_\_\_\_\_元]。

3. 开发完成并系统验收合格后，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核确认后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 40%，即： [RMB\_\_\_\_\_元]。

4. 在完成系统验收合格后第\*\*月后，甲方完成对乙方系统维护服务的验收并出具验收证明后，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核确认后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 10%，即： [RMB\_\_\_\_\_元]。

5. 当实际工作量人天数和项目约定人天数的误差在 10%以内的，仍以项目约定的人天数为准；误差超出 10%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。

6. 就款项支付时间，甲方有权根据实际情况进行调整。

### 十三、知识产权及保密

1. 根据本合同所规定向甲方交付的\*\*系统应用软件的著作权归甲方所有。（注明：如果项目中使用到乙方享有著作权的成熟软件、工具或其他产品，须在合同中列明。对于以上软件、工具或其他产品，甲方有权在本项目上或本项目的后续维护和开发中使用、开发或委托第三方开发，乙方应提供相关技术文档并提供技术支持）。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，由甲方依法享有相应权利。

2. 乙方对前述知识产权信息负有保密义务，乙方未经对方书面许可，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. 乙方承诺在提供本合同约定服务过程中，获知的甲方信息（包括但不限于未被社会公众知悉的一切信息）及甲方保存的信息，无论在合同期限或合同终止后，均应予以保密，未经甲方事先书面授权，不得以任何方式向其他组织或个人泄密、转让、许可使用及交换，更不能利用相关信息进行合同约定业务以外的任何商业活动。如乙方违反本合同条款的规定泄密，乙方应当赔偿甲方由此产生的全部损失，同时甲方保留对乙方追究相关法律责任的权利。

4. 乙方保证在项目中交付给甲方的所有软硬件涉及到的知识产权完全合法有效，并不侵犯第三方所拥有的知识产权，否则由此造成的一切后果以及引起的一切纠纷，由乙方承担全部责任。

5. 甲方的专有资料信息属甲方所有（包括但不限于有关甲方非公开的、保密的或专业的信息和数据等信息，如涉税工作方案、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），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。

如无甲方预先书面同意，乙方不得向其继承者或分支机构或任何第三方分配、转让、转移甲方向其提供的技术文件所有权。

6. 保密期限为永久。

#### 十四、违约责任

1. 系统实施阶段（包括：应用软件的安装和调试、系统初验、系统试运行、系统终验）

(1) 除不可抗力外，乙方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. 上述情况发生后，甲方向乙方发出违约行为的书面通知。在甲方发出书面通知起 30 天内，乙方应退回全部已收的合同款，并向甲方偿付合同总金额百分之二十的违约金。本合同终止执行，甲方有权追究乙方因此造成的一切损失。

B. 乙方在发生上述情况之日起，每天向甲方偿付合同总金额千分之一的违约金，直至上述情况解决或验收合格并得到甲方书面同意之日止。支付的违约金总额不超过合同总金额的百分之二十。一旦达到违约金最高限额（即合同总金额的百分之二十），甲方有权终止合同，在甲方发出书面解除合同的通知后 30 天内，乙方须退回全部已收合同款，并向甲方偿付合同总金额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，乙方不必承担延期交货的违约责任；如甲方无正当理由拒付合同款项，应按照未支付金额的千分之一每天向乙方支付违约金，支付的违约金总额不超过合同总金额的百分之二十。一旦达到赔偿金额的最高限额（即合同总金额的百分之二十），乙方有权终止合



同。

## 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 x 100%；扣除金额计算公式为：扣除金额=合同总价 x 20% x 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；

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，应根据深圳市税务局有关运维责任事故认定标准，追究乙方的全部责任，其中经济责任具体追究金额按如下标准计算：

(1) 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，扣除合同总额的 1%作为对乙方的经济责任追究金额；

(2) 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，扣除合同总额的 3%作为对乙方的经济责任追究金额；

(3) 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，扣除合同总额的 5%作为对乙方的经济责任追究金额。

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，追究乙方的经济责任。若乙方的行为造成甲方其他损失的，乙方除应承担经济责任外，还应承担其他责任。

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，赔偿金额累加计算。

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，赔偿金额累加计算。

6. 以上第 1、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，支付时间为甲方确认乙方违反以上第 1、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，支付时间为甲方确认乙方违反以上第 1、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。

8. 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使用的软件或产品，或利用开发便利变相收费或搭车收费的，纳入国家税务总局深圳市税务局失信名单。

9. 乙方在本合同履行期间存在“围猎”甲方税务人员行为的（指以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及亲属），自甲方认定或通报之日起三年内，甲方可以拒绝乙方参与其政府采购活动。

10. 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员的风险控制制度。如乙方未建立上述风险控制制度，甲方有权要求乙方限期纠正。本合同履行期间，乙方不得聘用 3 年内离职的原从事过税收信息化及相关信息系统业务条线的税务人员。原从事过，是指离职前 3 年内从事过税收信息化工作及及相关信息系统业务条线工作。如果乙方有前述违约行为，甲方有权要求乙方承担下列违约责任：

10.1 要求乙方限期改正并从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金。

10.2 自通报之日起三年内，所聘税务人员原单位及下属单位可以拒绝乙方参与信息化项目政府采购活动。

10.3 甲方主管机关发票电子化改革领导小组办公室认定乙方在本合同履行期间存在失信行为的，自甲方主管机关发票电子化改革领导小组办公室做出认定并通报之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与信息化项目政府采购活动。

11. 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。

## 十五、争议解决

本合同的订立、效力、解释、履行及争议的解决均适用中华人民共和国法律。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，任何一方应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## 十六、不可抗力、政府行为及其他第三方行为

1. 合同双方因不可抗力(不可抗力按中华人民共和国法律体系下的定义为准，包括自然灾害、火灾、爆炸、疫情、战争、禁运、暴乱或内乱等)不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2. 如果因不可抗力造成不履约的情况延续达六十天以上，双方应立即协商修改本合同。若从不可抗力事件的发生之日起一百二十天内双方当事人未能取得双方满意的办法时，任何一方都可以终止履行本合同的未执行部分。

3. 合同生效后，签约双方任何一方，由于火灾、水灾、地震、战争等不可抗力事件而影响到本合同履行时，则延长履行合同的期限，这一期限应相当于事件所影响的时间，并可根据情况部分或全部免除责任。但当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除因其迟延履行所产生的责任。

4. 因不可抗力致使无法履行合同义务的一方应立即以传真或书面形式通知对方，并于不可抗力发生后十个工作日内，由有关主管机构核发之证明以证实该不可抗力的发生。

5. 当不可抗力停止或消除后，受事件直接影响的一方应尽快以电报或传真形式通知对方，并尽快就继续履行、修改、变更或终止合同达成协议。

6. 不可抗力致使无法履行合同义务的一方应于该不可抗力事件终止或排除后，立即以书面形式通知对方。

## 十七、冲突条款

如本合同所涉及各项文件及条款之间发生冲突的，后成立的文件优先于先成立的文件，附件中的条款优先于合同正文的条款，同一文件中的条款应根据双方的真实意思进行解释。

## 十八、通知

1. 除非本合同另有约定，本合同项下各方之间的一切通知均应使用中文。本合同项下的任何通知、付款要求或各种通讯联系均应以书面形式按以下地址送达对方：

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：                        账号：

电话：                传真：                邮政编码：

2. 如本合同任何一方的上述联系方式发生变化，应自发生变化之日起以书面形式通知对方。实际收到变更通知前的送达仍为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

(1) 任何一方当事人向其他当事人所发出的信件，需依据本合同约定的送达信息发出，信件交邮后若因以下情况的非发件人过错原因造成的无法送达，则以文书退回之日或信件交邮后的第5日视为送达：a. 收件人身份不明；b. 无人签收；c. 收件人拒收；d. 地址不详；e. 地址搬迁；f. 长期未自取等

发出的短信/传真/微信/电子邮件，自前述电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下，视为进入对方数据电文接收系统，即视为送达。

若送达日为非工作日，则视为在下一工作日送达。

(3) 人民法院的诉讼文书（含裁判文书）向合同当事人的以下地址或工商登记公示地址（居民身份证登记地址）送达的，视为有效送达：a. 本合同约定的地址；b. 联系人及电子通信终端等送达信息亦为双方工作联系往来；c. 法律文书及争议解决时人民法院的**法律文书送达地址**

当事人对电子通信终端的联系送达适用于争议解决时的送达。

(4) 合同送达条款与争议解决条款均为独立条款，不受合同整体或其他条款的效力的影响。

## 十九、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、针对本项目所有应由产品原厂商提供的产品或服务，乙方必须按照相关技术指标、数量、服务内容和时限等相关要求向产品原厂商购买，乙方的购买行为应符合中华人民共和国法律的规定。

3、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。

4、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。

5、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。

6、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。

7、乙方如无力偿还债务或进入破产程序，甲方有权解除本合同，但必须以书面通知对方。

8、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：

乙方：

法定代表人或授权代表签字：

日期：

## 附件一：项目验收书

### 一、项目基本情况

- (一) 项目名称及编号
- (二) 合同名称及编号
- (三) 乙方名称、乙方联系人及联系方式
- (四) 合同金额
- (五) 历次验收及已付款情况等

### 二、项目基本内容

- (一) 合同约定的主要内容
- (二) 本次付款对应的合同内容和所属阶段

### 三、组织验收情况

- (一) 验收情况，包括验收内容、验收期限等
- (二) 验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

### 四、其他需要说明的情况

### 五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日

## 附件二：供应商履约信用评价表

序号	供应商名称	项目名称	联系人	联系电话	供应商履约情况					备注
					项目实施 (0-5分)	产品质量 (0-5分)	售后服务 (0-5分)	用户反映 (0-5分)	违法违规 (注明事实)	

注：对供应商在项目实施、产品质量、售后服务等方面履约情况在 0-5 分区间内打分，0 分表示履约情况差，5 分表示履约情况好。



### 附件三：廉政承诺书

根据行政管理和廉政建设有关规定，郑重承诺如下：

一、严格遵守国家有关法律法规及廉政建设有关规定，以税务合作项目和经费管理有关规定为行动指南，强化责任意识、法纪意识、制度意识，树立廉洁自律、遵纪守法税务人员的良好形象，筑牢拒腐防变思想防线。

二、正确行使合作单位的权利，秉公办事，不为个人谋取私利，做到公开、公平和公正。

三、在合作项目经费申报及使用中不虚列支出，不编报虚假预算，不套取项目经费，做到专款专用。不弄虚作假、截留、挪用、挤占项目经费，确保合作项目按合同或任务书要求时间节点完成验收。

四、不在合作项目中报销任何应由个人支付的费用或超比例发放人工费。

五、不使用合作项目经费安排宴请、旅游、健身、高档娱乐或其他违规支出。

六、严格执行中央八项规定精神，认真遵守财经纪律和财务制度，不进行任何形式的贿赂活动。

本单位严格践行上述承诺，自觉接受社会和单位有关部门的监督，如有违反，愿接受组织处理或承担相关法律责任。

注：该承诺书一式3份，由采购单位、合作单位及同级纪检机构留存备案。

采购单位（盖章）：

合作单位（盖章）：

负责人：

负责人：

联系电话：

联系电话：

年 月 日

## 附件

### \*\*\*\*\*项目工作说明书

## 目 录

<b>1 前言</b> .....	<b>50</b>
1.1 目的 .....	50
1.2 文档范围说明 .....	50
1.3 术语 .....	50
<b>2 系统概述</b> .....	<b>50</b>
<b>3 项目工作范围</b> .....	<b>50</b>
3.1 项目的需求分析 .....	51
3.1.1 主要需求 .....	51
3.2 设计开发 .....	51
3.3 系统测试 .....	51
3.4 上线试运行.....	51
3.5 培训.....	51
3.6 维护.....	51
3.7 项目不包含的工作 .....	51
<b>4 双方的职责</b> .....	<b>51</b>
<b>5 项目实施进度</b> .....	<b>51</b>
<b>6 项目组织架构</b> .....	<b>51</b>
<b>7 验收标准和流程</b> .....	<b>51</b>
7.1 验收流程 .....	51
7.2 验收标准 .....	51
<b>8 项目的主要交付物</b> .....	<b>53</b>
8.1 本项目开发的应用软件源代码和目标代码，一式两份。.....	53
8.2 开发过程文档 .....	53
<b>9 需求变更</b> .....	<b>53</b>

## 1 前言

### 1.1 目的

### 1.2 文档范围说明

此文档包含以下内容：

- 系统概述
- 项目工作范围
- 双方的职责
- 项目实施进度
- 项目组织架构
- 验收标准和流程
- 项目交付物
- 需求变更

### 1.3 术语

## 2 系统概述

## 3 项目工作范围

项目工作范围是定义项目的边界。项目范围描述通常包括两个部分，项目需要完成的工作和项目不包含的内容。项目工作任务要求一般按照如下阶段进行描述：需求分析、设计开发、系统测试、上线试运行、培训、维护等。

### 3.1 项目的需求分析

#### 3.1.1 主要需求

##### 3.1.1.1

.....

### 3.2 设计开发

### 3.3 系统测试

### 3.4 上线试运行

### 3.5 培训

### 3.6 维护

### 3.7 项目不包含的工作

## 4 双方的职责

## 5 项目实施进度

## 6 项目组织架构

## 7 验收标准和流程

### 7.1 验收流程

必须通过用户验收测试、系统试运行和系统上线后，才能进入系统终验流程。

### 7.2 验收标准

实施单位以项目需求相关内容为依据，作为项目验收标准，包括采购需求中列出的：功能性需求、非功能性需求、工作流程要求、开发管理要求、技术服务要求等。

项目验收工作由乙方、项目单位共同完成。项目单位在收到乙方提交的验收申请后 30 日内完成各阶段验收，并出具《项目验收书》。

#### 7.2.1 系统功能验收标准

符合国家税务总局深圳市税务局 XX 项目中的需求分析内容。

### 7.2.2 系统非功能性验收标准

系统应做到在运行时稳定可靠，系统必须保证数据的安全与完整，即使系统出现问题，也必须保证数据的完整以及数据的可恢复。

系统能够确保事务的完整。

应用系统必须支持负载均衡能力，支持应用部署在多台服务器上，避免应用系统的单点故障。

系统维护、升级时应不影响在运系统的正常运行。

排除人为误操作因素，应用系统自身原因导致的系统崩溃故障，平均无故障时间(MTBF)应大于 365 天，平均修复时间 (MTTR) 应小于 4 小时。

排除人为误操作因素，由应用系统自身原因导致的系统错误故障，平均无故障时间 (MTBF) 应大于 100 天，平均修复时间 (MTTR) 应小于 30 分钟。

应用系统必须支持连续 7×24 小时不间断地工作，应用系统中的任一构件更新、加载时，在不更新与上下构件的接口的前提下，不影响业务运转和服务。

应用系统能够根据用户的不同身份进行相应的用户权限管理和访问控制管理，系统应支持多种的安全手段，并具有多层级的日志管理。

系统日志应能记录每个用户登录时间，IP 地址，写操作，支持日志记录的开关。

### 7.2.3 文档验收标准

文档编写应清楚、准确，符合国标有关软件工程规范。文档验收以抽样方式进行，抽样率为 20%。如果在验收的文档中，错误的总字数超过抽样文档总字数的 5%，或描述每一独立完整的功能/章节错误，则视为验收失败。如果文档被视为失败，乙方可改错至符合规范。

### 7.2.4 源程序验收标准

源代码的编写应规范，注释清楚，符合国标有关软件工程规范，中标人所移交的程序源代码和安装文件的版本必须与上线运行的最终版本相一致。经过编译、链接后能够直接运行。

## 8 项目的主要交付物

8.1 本项目开发的应用软件源代码和目标代码，一式两份。

### 8.2 开发过程文档

开发过程中的软件产品过程文档包括：

- 《需求规格说明书》
- 《概要设计说明书》
- 《详细设计说明书》
- 《系统测试计划》
- 《系统测试报告》
- 《系统操作手册》
- 《系统维护手册》
- 《源代码清单》
- 《项目总结报告》
- 其他用户方要求的文档

交付物名称	介质形式	所在阶段	备注
《需求规格说明书》	电子	需求分析	
《概要设计说明书》	电子	设计	
《详细设计说明书》	电子	设计	
《系统测试计划》	电子	测试	
《系统测试报告》	电子	测试	
《源代码清单》	电子	测试	
《系统操作手册》	电子	试运行	
《系统维护手册》	电子	试运行	
《项目总结报告》	书面、电子	验收	
其他甲方要求的文档	书面、电子		

## 9 需求变更

由双方协商制定需求变更流程。

## 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
- 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、中小企业声明函
- 8、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）
- 9、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（提供声明函，格式自拟）

**注：投标人提供的以上资料均需加盖投标人公章**

## 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

<p>法定代表人 居民身份证复印件粘贴处</p> <p>（正面）</p>
--

<p>法定代表人 居民身份证复印件粘贴处</p> <p>（反面）</p>
--



## 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

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)

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

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的声明函  
(格式自拟)

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

## 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。

## 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。

(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，承担国家税务总局深圳市税务局智慧纳服-预约系统优化完善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)	项目工期	备注
	大写：_____ 小写：_____	交付时间：签订合同后 180 日历天内，中标方需完成系统开发、系统上线运行。 维护期：系统上线终验后至少提供一年的免费维护服务。	

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、“项目工期”是指在合同签订后完成平台所有的技术开发，交付采购人使用的时间。
- 4、此表应经法定代表人或其授权委托人签名，并加盖公章。
- 5、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、项目需求理解
- 3、技术设计方案
- 4、项目实施方案
- 5、培训方案
- 6、售后服务方案
- 7、知识转移方案
- 8、验收方案
- 9、投标人资质认证情况
- 10、同类项目案例
- 11、其它

注：以上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。

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，包括企业实力、人员情况、财务状况
- 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

### 一、技术差异表

招标项目名称：\_\_\_\_\_

招 标 编 号：\_\_\_\_\_

序号	招标文件条款	投标文件条款	说明

注：投标文件的技术部分与招标文件有偏差（甚至是细微偏差），都需在本表中列出。

投标单位：（盖章）

法定代表人或授权代表：（签字）

年 月 日

### 二、商务差异表

招标项目名称：\_\_\_\_\_

招 标 编 号：\_\_\_\_\_

序号	招标文件条款	投标文件条款	说明

注：投标文件的商务部分与招标文件有偏差（甚至是细微偏差），都需在本表中列出。

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、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智慧纳服-预约系统优化完善项目	项	1	人民币 <u>184.89</u> 万元

#### 二、项目简介

##### （一）项目背景

目前微信预约已包括微信预约业务管理、放号管理、深圳税务服务号预约流程、我的预约记录查询、大厅预约记录查询、大厅取号、叫号等功能。

自微信预约办税上线以来，有效控制了大厅人流量并解决黄牛抢票问题。但目前微信预约系统暂不支持涉税机构批量预约，且排队叫号系统为独立系统，排队功能单一，不能满足现有需求，纳税人预约现有业务大类不便于后续窗口办税工作的开展，大厅导税机制不完善。

##### （二）项目内容

#### 1、项目建设目标

解决涉税机构批量预约，提高窗口办税效率，打造纳税人在办税服务厅办理涉税事项时相关业务场景的智能化导税体系，实现可视化自助引导，进一步提升纳税人实体办税体验，打造智慧纳服生态。

#### 2、项目实施要求

##### 2.1 服务期限

合同签订后 180 天内完成系统开发、系统上线运行；系统上线终验后至少提供一年的免费维护服务。

假定合同签订日为 T，中标人需按照以下标准完成各阶段实施工作：

阶段	完成期限
软件升级完成期限	T+120
测试完成期限	T+150
系统上线期限	T+151
推广实施期限	T+180

##### 2.2 提供服务的地点

国家税务总局深圳市税务局指定地点。

### 2.3 需执行的相关标准规范

2.3.1 中标人应成立项目管理组织，严格遵守本项目业务管控、架构管控、项目管控的要求。

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

2.3.3 中标人应提供项目管理方案，至少覆盖进度管理、范围管理、风险管理、需求管理、质量管理、资源管理、沟通管理等。

2.3.4 中标人应根据项目管理的需要，提供和使用项目管理工具。当招标人要求时，必须使用招标人提供的项目管理工具。如约定由中标人提供项目管理工具时，中标人各阶段产出物采用特殊格式的，中标人需提供相应的打开、编译、运行、修改、打印等工具。中标人应合法取得相关工具的版权、知识产权或授权供招标人使用，相关费用不论中标人是否进行明细报价都视为已包含在投标总价中。招标人不对工具额外付费。若发生版权、知识产权或授权纠纷，后果由中标人承担。

2.3.5 中标人应提供合理的技术力量配置。

2.3.6 在项目实施工程中，招标人可能根据实际情况，在不改变工作量的情况下调整应用建设要求，中标人应充分考虑、无条件满足招标人的要求，招标人对此不再额外付费。

## 3、投标/响应要求

### 3.1 投标人的基本要求

3.1.1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

3.1.2 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为专门面向中小企业采购项目，投标人需符合中小企业划型标准。

3.1.3 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）

3.1.4 截至评标前，投标人在信用中国网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))和中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://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）。

3.1.5 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（由供应商作出承诺，内容详见招标文件格式附件，投标文件中必须签署《投标函》）；

3.1.6 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。

### 3.2 投标人的其他要求

3.2.1 具有质量管理体系 ISO9001 认证的；

3.2.2 信息技术服务管理体系 ISO20000 认证的；

3.2.3 信息安全管理体 ISO27001 认证的。

3.2.4 对本项目开发的所有软件（包括自行开发的产品工具），采购人拥有在深圳税务系统内，安装、使用等权利，无需取得投标人的额外授权。

3.2.5 投标人提供 2019 年 1 月 1 日至本项目招标公告发布日止（以合同签订日期为准），具有同类软件开发或运行维护项目案例。

投标人符合以上要求可在评审因素中作为加分项予以考虑。

### 3.3 投标文件的基本要求

#### 3.3.1 对本项目需求的理解和把握

投标人必须详细阐述对于本项目目标、建设内容、重点难点、业务创新点以及功能扩展性等的理解和把握。

#### 3.3.2 总体技术方案的设计

投标人须按照技术需求编制开发设计方案，内容包括但不限于体系架构、功能模块、实现路径、关键技术等。

#### 3.3.3 项目实施方案

投标人须按照本项目实施要求编制项目实施方案，内容包括但不限于项目实施进度计划、人力资源计划和项目组织管控等。

#### 3.3.4 培训方案

投标人须按照本项目培训要求制定培训方案，内容包括但不限于培训组织、师资力量、培训教材及实施过程中知识、技能、经验转移情况等。

#### 3.3.5 售后服务方案

投标人必须按照招标文件要求详细阐述项目售后服务方案，重点阐述本项目质保服务的具体内容、质保服务关键点和难点及对应方案。售后服务方案包括但不限于质保服务团队、服务内容、应急响应等服务标准、服务承诺等。

#### 3.3.6 知识转移方案

投标人须按照本项目知识转移要求制定知识转移方案，内容包括但不限于转移内容、转移形式、转移要求等。

## 第二节 商务需求



## 一、项目工期

- 1、交付时间：签订合同后 180 日历天内，中标方需完成系统开发、系统上线运行。
- 2、维护期：系统上线终验后至少提供一年的免费维护服务。

## 二、合同付款规定

1. 合同总价款：（单位：人民币元）

人民币大写：\_\_\_\_\_

[RMB 共计\_\_\_\_\_元]

甲乙双方明确，上述合同总价款为含税价格；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。

2. 合同签订后，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核确认后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 50%，即 [RMB\_\_\_\_\_元]。

3. 开发完成并系统验收合格后，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核确认后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 40%，即： [RMB\_\_\_\_\_元]。

4. 在完成系统验收合格后第\*\*月后，甲方完成对乙方系统维护服务的验收并出具验收证明后，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核确认后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 10%，即： [RMB\_\_\_\_\_元]。

5. 当实际工作量人天数和项目约定人天数的误差在 10%以内的，仍以项目约定的人天数为准；误差超出 10%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。

6. 就款项支付时间，甲方有权根据实际情况进行调整。

## 三、验收要求

1. 验收需满足软件需求规格说明书中提出的系统功能及非功能性需求，满足各项技术指标，保证项目质量。投标人应积极配合做好验收测试工作，并提交测试报告。

2. 对验收中发现的问题，投标人应提出有效解决办法和措施，经采购人确认后实施。

3. 投标人提供的各类文档应内容完整、描述清晰、版本最新，各类方案要求实现目标明确、工作措施得力、可操作性强、具有前瞻性。产出物应提供电子和纸质两种介质，并保持版本一致。

## 第三节 技术需求

## 一、业务需求

### （一）微信预约新增涉税机构预约流程

微信预约新增涉税机构预约流程，涉税机构通过深圳税务服务号-我要办-常用功能-微信预约入口进入微信预约后可以以涉税机构的身份为其名下企业进行办税预约。其预约流程如下：

- 1、纳税人进入预约办税；
- 2、实名认证登录
- 3、选择涉税机构综合服务业务
- 4、进入我的机构页面，系统自动判断当前登录账户相关企业是否存在服务协议，若存在服务协议，则带出存在服务的企业信息，选择涉税机构，进入选择办税企业页面。
- 5、进入选择办税企业页面，进一步展示所选涉税机构签订代理协议的企业。操作人员可选择其中一家或多家企业。
- 6、选择业务，操作人员为所选企业选择一笔或多笔预约业务进行办税预约。
- 7、选择办税服务厅，操作人员首先选择区局，选择区局后展示该区局下有涉税机构综合服务号预约号的办税服务大厅，并展示剩余号源。
- 8、选择办税日期，操作人员可选择今日以及未来五个工作日存在剩余号源的日期预约办税
- 9、选择办税时间，系统根据所选日期，展示该日期下各预约时段，以及对应剩余号源。预约时根据所选企业数及业务数，占用相应数量预约号源，系统涉及预约号源的地方进行相应调整。
- 10、确认预约，操作人员选择办税时间后，进一步确认预约信息。
- 11、预约成功。
- 12、预约后推送预约成功消息，并自动为纳税人计算其应到达办税服务大厅办理业务的时间，通过预约成功消息一并推送给纳税人。
- 13、预约确认页面以及预约记录中涉及企业名称展示的地方进行相应调整。

### （二）新建排队叫号系统

设计现场号业务管理功能，并为其提供独立的放号管理功能，纳税人到达办税服务大厅后，导税员使用导税 pad 为其进行现场业务预约取号。其步骤如下：

- ① 微信扫码，打开 pad 版现场取号功能，出现二维码，纳税人使用微信扫一扫可获取纳税人微信 openID，以及实名认证信息。若纳税人无法使用微信功能，也可跳过微信扫码操作。
- ② 选择取号业务，扫码或跳过扫码后，导税人员根据纳税人需求，选择纳税人需要取号的业务。
- ③ 选择企业，若纳税人扫码后系统有获取到纳税人实名认证信息，且纳税人选择企业业务，则进入选择企业页面，选择实名认证信息中所包含的任意企业信息，也可跳过选择企业。

④ 基本信息填写，包括姓名、证件号码、企业名称、统一社会信用代码，系统优先根据扫码信息自动带出，若无法带出，则由纳税人手动输入，系统根据证件号码和统一社会信用代码自动调用办税员画像与企业画像接口，识别办税员及企业是否是VIP。

⑤ 取号，根据纳税人情况，导税员可选择取VIP现场号或取普通号。

⑥ 取号小票预览，取号后，系统生成取号小票。

⑦ 取号小票打印，如纳税人需要纸质小票，导税员可打印纸质小票给纳税人。

基于现场业务与现有微信预约系统，新建排队叫号系统。纳税人预约后可在线取号并排队。

新增在线取号功能，纳税人预约后，可在深圳税务服务号进入在线取号功能，查看预约记录，进入在线取号功能时，系统自动获取纳税人当前位置信息，并结合办税时间，计算距离办税时间在半小时内的预约大厅与当前位置的具体，若距离小于500米，则纳税人可点击在线取号按钮，进行取号。

办理票号分VIP号和普通号，系统根据预约企业和办税人员在企业画像和办税员画像中的情况自动分配VIP号或普通号。

在线取号后，系统自动给纳税人推送取号消息，便于纳税人了解当前排队情况。

优化窗口管理功能，税务人员可基于窗口设置业务受理范围及受理规则，并实现窗口叫号信息与LED显示屏的对接。

新增叫号功能，支持顺呼、重呼、呼叫特定办理票号以及选择办结。叫号时，若纳税人为精准预约，则一并带出附送资料详情，若不为精准预约，则清除上一业务的附送资料。

### （三）设计大厅导税功能

设计大厅导税功能，纳税人进入大厅可自助导税，可查看排队叫号信息、业务量分布情况、办公税务人员一览图、办税指南及其二维码、办税服务大厅查询、办税服务大厅指引、楼层指引，税务人员可查看预约记录预审情况并根据预审记录对纳税人进行办税引导，实现人员导流，缓解大厅窗口办税压力。

### （四）微信预约功能优化

优化深圳税务服务号微信预约功能中积分解除违约规则，当纳税人已进入黑名单时，若纳税人使用积分解除违约记录，解除后如不满足黑名单条件，则将纳税人从黑名单中移除。

微信预约我的企业页面增加搜索功能。

微信预约温馨提示页面可根据疫情情况灵活配置提示语句。

管理端新增删除违约记录功能。

### （五）模糊预约转精准预约

纳税人预约业务大类后，税务人员根据预约记录提前与纳税人取得联系，了解纳税人实际办税需求，并对纳税人进行办税引导，匹配精准业务，指导纳税人进行办理材料填写，纳税人根据实际需求选择对

应的精准业务并上传材料。

## （六）满意度评价

新增好差评权限配置管理，将岗位权限配置工作放置在系统前端，通过权限控制下发至各税务机关自行维护管理。

好差评回访增加短信提醒，及时提示税务回访人员进行处理，避免逾期处理差评整改而导致的工作延误。

增设电子税务局渠道的好差评回访查询统计功能。将满意度系统回访功能做适应性改造，增设支撑电子税务局渠道差评回访并增设电子税务局渠道的好差评回访查询统计功能。

将好差评系统待办集成至深圳市税务智慧纳服管理平台，方便税务人员在智慧纳服平台集中查看自己的工作待办。

## （七）疑难问题办理

新增“扫码我帮您”功能，纳税人在办税服务厅进行涉税业务办理产生疑问困惑时，可通过扫描二维码方式，进行实名问题填报。

纳税人疑问填报的内容如下：

1. 请选择您遇到的问题类型：我遇到政策法规问题、我遇到税务业务问题、我遇到系统操作问题、对我们的意见建议，必选其一；
2. 请选择您遇到的业务分类：A01 登记、A02 发票、A03 优惠、A04 认定、A05 证明、A06 申报、A07 征收、A08 出口退税、A09 票证、A10 评估审计、A11 稽查、A12 法制、A13 综合、A14 涉税专业服务，选填其一；
3. 请选择您遇到的税务机关：必填，默认带出主管税务机关，带不出纳税人自行选择；
4. 请描述您遇到的问题：必填，至少 50 字；
5. 上传图片：选填，至多三张，可拍照或相册选择；
6. 联系人、联系电话：实名信息自动带出，其中电话可二次修改，并做正则校验，不可随意填数字。

纳税人提交成功后，提示“尊敬的纳税人，您反映的问题已经提交成功，我们的工作人员将在 3 个工作日内与您联系，感谢您的配合与支持。”

为防恶意刷单，同一个纳税人一天最多成功提交 10 单。

税务人员可在后台针对纳税人提交的疑难问题进行处理。疑难问题办理主要是对纳税人提交上来的疑难问题进行归集，形成办理工单并由税务人员进行处理。

可根据问题时间起止、问题处理单位、疑难问题类型、业务分类、疑难问题内容、联系人、联系电话、处理状态、纳税人识别号、纳税人名称查询条件筛选疑难问题工单；

疑难问题办理列表展示包含问题提交时间（精确到时分秒，纳税人成功提交时间）、问题处理单位（市局及各区局，一般是主管税务机关）、疑难问题类型（政策法规、税务业务、系统操作、意见建议）、疑难问题分类（A01 登记、A02 发票、A03 优惠、A04 认定、A05 证明、A06 申报、A07 征收、A08 出口退税、A09 票证、A10 评估审计、A11 稽查、A12 法制、A13 综合、A14 涉税专业服务）、疑难问题内容（纳税人问题描述）、联系人\联系电话（纳税人实名认证信息）、处理结果：（工单处理结果详情）、处理状态（待处理、暂存、已处理）、当前节点人（当前处理用户名称）。

税务人员可查询统计疑难问题办理情况。

### （八）对接总局办税服务监控管理系统

将办税渠道相关数据按照税务总局要求进行对接传递，省级监控系统整合全省办税渠道数据，按照总局提供的指标口径，通过数据加工或与金三数据对碰，生成总局所需业务指标，通过调用总局的接口同步到税务总局办税服务监控管理系统中。其中涉及管理类数据及渠道办税数据加工与同步：

管理类数据表包括《省局各办税渠道配置信息表》、《办税服务厅基本信息表》、《办税服务厅窗口信息表》、《办税服务厅人员基本信息表》、《办税服务厅基本信息扩展表》，同步表数据至总局系统。

渠道办税数据表包括《税务人员在线信息》《票号信息》《服务明细》《预约明细》，同步表数据至总局系统。

- 总局系统每个表中均包含以下字段：

序号	数据项名称	数据字段名称	数据字段类型	是否可空	备注
1	录入日期	LRRQ	TIMESTAMP	N	源系统录入数据的时间，精确到秒
2	修改日期	XGRQ	TIMESTAMP	Y	源系统数据修改的时间，精确到秒
3	数据同步时间	SJJZSJ	TIMESTAMP	N	数据由源系统实时同步到办税服务监控管理系统的时间
4	有效标志	enable	CHAR(1)	N	Y：有效 N：无效
5	数据来源系统	SJLYXT	VARCHAR2(100)	N	文字说明数据来源系统，如 XX 省纳税服务管理系统

- 省局办税渠道配置信息表（T\_NF\_QD\_GQDPZXX）

序号	数据项名称	数据字段名称	数据字段类型	是否可空	备注
1	编号 UUID	BHUUID	VARCHAR2(32)	N	主键 ID
2	办税渠道代码	BSQD_DM	CHAR(2)	N	指该虚拟操作人员代码所属的办税渠道 02-电子税务局（网上办税） 03-移动办税 04-自助终端办税

3	匹配方式	PPFS	VARCHAR2(32)		匹配方式包含: =: 精确匹配 like: 模糊匹配, 需要保证匹配结果和其他渠道不会造成数据重合
4	匹配内容	PPNR	VARCHAR2(32)	N	通常代表某办税渠道的虚拟税务人员代码, 如某办税渠道对应代码的存在特定规则, 可以使用模糊匹配的公式进行描述, 如: %99 代表特定办税渠道的虚拟税务人员代码以 99 结尾。
5	所属税务机关代码	SSSWJG_DM	CHAR(11)	N	对应核心征管税务机关代码 (DM_GY_SWJG), 电子税务局可默认使用 11 位省局税务机关代码, 自助办税终端需维护对应的 11 位区县级税务机关代码。

● 办税服务厅基本信息表 (T\_NF\_DT\_JBXX)

序号	数据项名称	数据字段名称	数据字段类型	是否可空	备注
1	办税服务厅代码	BSFWT_DM	CHAR(13)	N	编码规则: 所属税务机构代码+2位顺序码, 顺序码范围为 01-99; 其中, 所属税务机构代码是实体办税服务厅所属税务机关的代码, 即对应的核心征管税务机关代码 (DM_GY_SWJG), 本代码一经报送经总局审核通过, 将采集为办税服务厅全国唯一编码, 原则上不可进行修改。
2	办税服务厅名称	BSFWTMC	VARCHAR2(500)	N	
3	办税服务厅简称	BSFWTJC	VARCHAR2(100)	Y	办税服务厅简称
4	所属税务机关代码	SSSWJG_DM	CHAR(11)	N	对应核心征管税务机关代码 (DM_GY_SWJG), 相应的代码需要传入最底级。
5	直联厅标志	ZLTBZ	CHAR(1)	N	Y-是, N-否, 标识大厅是否为总局直联厅
6	是否政务大厅	SFZWDT	CHAR(1)	N	Y-是, N-否
7	办税服务厅地址	BSFWTDZ	VARCHAR2(500)	N	
8	是否重点监控厅	SFZDJKT	CHAR(1)	N	Y-是, N-否, 各省应按照附表选取重点监控厅的要求进行报送

● 办税服务厅窗口信息表 (T\_NF\_DT\_CKXX)

序号	数据项名称	数据字段名称	数据字段类型	是否可空	备注
1	窗口序号	CKXH	VARCHAR2(32)	N	窗口唯一标识符, 窗口 UUID

2	窗口编号	CKHM	NUMBER	N	窗口编号，如1、2、3等。
3	窗口名称	CKMC	VARCHAR2(200)	N	如“综合服务”、“申报”、“发票”等，主要用于说明窗口可办理业务类型。
4	窗口开通日期	CKKTRQ	TIMESTAMP	Y	【可选采集项】采集信息初始化时已开通的窗口。
5	开通标志	KTBZ	CHAR(1)	N	Y:开通，N:未开通，用于标识当前窗口是否可用；
6	办税服务厅代码	BSFWT_DM	CHAR(13)	N	办税服务厅全国唯一编码，对应传入 T_NF_DT_JBXX 表的 BSFWT_DM

● 办税服务厅人员基本信息表 (T\_NF\_DT\_RYXX)

序号	数据项名称	数据字段名称	数据字段类型	是否可空	备注
1	税务人员代码	SWRY_DM	VARCHAR2(11)	N	对应核心征管税务人员代码 (DM_GY_SWRY)
2	税务人员姓名	SWRYMC	VARCHAR2(25)	N	税务人员姓名
3	所属办税服务厅代码	BSFWT_DM	VARCHAR2(13)	N	办税服务厅全国唯一编码，对应 T_NF_DT_JBXX 表的 BSFWT_DM 字段
4	所属办税服务厅名称	BSFWT_MC	VARCHAR2(500)	N	
5	有效标志	YXBZ	CHAR(1)	N	默认有效，Y-有效，N-无效
6	性别	XB	CHAR(1)	Y	1-男，2-女
7	出生年月	CSNY	VARCHAR2(8)	Y	yyyy-mm，输入身份证号码后自动带出
8	身份证件号码	SFZJHM	VARCHAR2(30)	Y	身份证上的证件号码
9	联系电话	LXDH	VARCHAR2(25)	Y	手机号或办公电话
10	学历	XL_DM	CHAR(1)	Y	1-大专及以下 2-本科 3-研究生及以上
11	岗位名称	GW_DM	CHAR(1)	Y	1-管理岗 2-窗口服务岗 3-咨询导税岗 4-其他
12	联系人标志	DTLXR_BZ	CHAR(1)	Y	用于标识人员是否为大厅联系人 1-大厅联系人 0-非大厅联系人
13	性质	XZ	CHAR(1)	Y	1-正式人员 2-临时人员
14	具体属性	JTSX_DM	CHAR(2)	Y	一、正式人员属性有： 11-公务员 12-占用事业编制（参公人员） 13-占用事业编制（非参公人员）

					14 占用工勤编制 二、临时人员属性有： 21-税务机关直接聘用人员（有合同） 22-税务机关直接聘用人员（无合同） 23-税务机关通过劳务公司等第三方外聘或服务外包人员 24-政府派遣人员 25-其他
--	--	--	--	--	---

● 办税服务厅基本信息扩展表（T\_NF\_DT\_JBXX\_KZ）

序号	数据项名称	数据字段名称	数据字段类型	是否可空	备注
1	办税服务厅代码	BSFWT_DM	VARCHAR2(13)	N	办税服务厅全国唯一编码，对应 T_NF_DT_JBXX 表的 BSFWT_DM 字段
2	办税服务厅对外公开电话	BSFWT_DWGKDH	VARCHAR2(99)	N	区号+号码，例如 0769-86185620
3	办税服务厅功能属性	BSFWT_GNSX_DM	VARCHAR2(2)	N	1-综合办税服务厅 2-自助办税服务厅 3-车购税办税服务厅 4-房地产交易办税服务厅 5-出口退税办税服务厅 6-社保费专业服务厅 7-个人所得税办税服务厅 8-复合业务专业办税服务厅 9-其他专业办税服务厅
4	办税服务厅管理层级	BSFWT_CJ_DM	CHAR(1)	N	1-省级直属 2-市级直属 3-区县级 4-税源管理科所管辖
5	办税服务厅管理属性	BSFWT_GLSX_DM	CHAR(1)	N	1-纳税服务部门 2-社保部门 3-财行部门 4-出口退税管理部门 5-其他部门
6	办税服务厅资产管理方	BSFWT_ZCGLF_DM	CHAR(1)	Y	1-税务机关 2-政务中心 3-房产交易部门 4-社保部门
7	工作时间(上午)	GZSJ_SW	VARCHAR2(50)	N	如 09:00-12:00，指办税服务厅的对外开放时间
8	工作时间(下午)	GZSJ_XW	VARCHAR2(50)	N	如 14:00-18:00，指办税服务厅的对外开放时间
9	业务范围	YFWW	VARCHAR2(20)	Y	0-综合 1-税务登记



					2-税务认定 3-优惠办理 4-发票办理 5-申报纳税 6-证明办理
10	窗口数量	CKSL	NUMBER(10)	N	指办税服务厅设置的窗口数量
11	综合办税窗口数量	ZHBS_CKSL	NUMBER(10)	Y	“综合办税窗口”是指能够办理主要涉税业务的办税窗口。
12	发票业务窗口数量	FPYW_CKSL	NUMBER(10)	Y	“发票业务窗口”指只能办理发票业务的办税窗口。
13	申报业务窗口数量	SBYW_CKSL	NUMBER(10)	Y	“申报业务窗口”指办理申报相关业务的办税窗口。
14	车辆购置税窗口数量	CLGZS_CKSL	NUMBER(10)	Y	“车辆购置税窗口”指只能办理车辆购置税业务的办税窗口。
15	社保费专业窗口数量	SBF_CKSL	NUMBER(10)	Y	“社保费专业窗口”指只能办理社保费业务的办税窗口。
16	个人所得税专业窗口数量	GRSDSZY_CKSL	NUMBER(10)	Y	“个人所得税专业窗口”指只能办理个人所得税业务的办税窗口。
17	房产交易专业窗口数量	FCJYZY_CKSL	NUMBER(10)	Y	“房产交易专业窗口”指只能办理房产交易业务的办税窗口。
18	出口退税专业窗口数量	CKTSZY_CKSL	NUMBER(10)	Y	“出口退税专业窗口”指只能办理出口退税业务的办税窗口。
19	其他专业窗口数量	QTZY_CKSL	NUMBER(10)	Y	“其他专业窗口”指上述之外的专业办税窗口。
20	联系人姓名	LXR_XM	VARCHAR2(100)	N	总局和省局通过该联系人对接办税服务工作
21	联系人手机号	LXR_DH	VARCHAR2(20)	N	因工作需要,总局和省局通过该手机号及时与其沟通、联系
22	联系人邮箱	LXR_YX	VARCHAR2(100)	Y	税务局内网邮箱
23	联系人税务人员代码	LXR_SWRY_DM	VARCHAR2(11)	Y	对应核心征管税务人员代码(DM_GY_SWRY)
24	联系人职务	LXR_ZW	CHAR(1)	Y	1-科长 2-副科长 3-主任 4-科员 5-其他
25	备注	BZ	VARCHAR2(1000)	Y	备注

## ● 税务人员在线情况表 (T\_NF\_DT\_RYZXQK)

序号	数据项名称	数据字段名称	数据字段类型	是否可空	备注
----	-------	--------	--------	------	----

1	ID	ID	VARCHAR2(32)	N	UUID , pk
2	办税服务厅代码	BSFWT_DM	CHAR(13)	N	全国办税服务厅唯一编码, 对应 T_NF_DT_JBXX 表的 BSFWT_DM
3	窗口序号	CKXH	VARCHAR2(32)	N	对应 T_NF_DT_CKXX 表的 CKXH
4	人员名称	RYMC	VARCHAR2(32)	Y	【可选采集项】即窗口服务人员的姓名
5	人员工号	RYGH	VARCHAR2(32)	Y	【可选采集项】即窗口服务人员的工号
6	税务人员代码	SWRY_DM	VARCHAR2(100)	N	即窗口服务人员在核心征管系统中对应的税务人员代码, 取核心征管系统的税务人员代码(DM_GY_SWRY)中税务人员代码
7	人员在线状态代码	RYZXZT_DM	CHAR(1)	N	0: 暂停服务, 1: 在线, 2: 离线
8	开始时间	KSSJ	TIMESTAMP	N	
9	结束时间	JSSJ	TIMESTAMP	Y	状态发生变化时需传入状态的结束时间

● 排队叫号系统票号明细表 (T\_NF\_DT\_PHMX)

序号	数据项名称	数据字段名称	数据字段类型	是否可空	备注
1	票号明细序号	PHMXXH	VARCHAR2(32)	N	票号唯一标识符
2	票号号码	PHHM	VARCHAR2(20)	N	如 A001
3	取票时间	QPSJ	TIMESTAMP	N	如文本格式为:YYYY/MM/DD hh:mm:ss
4	出票业务类型代码	CPYW LX_DM	VARCHAR2(12)	Y	传入省局自定义的出票业务类型代码
5	出票业务类型名称	CPYW LXMC	VARCHAR2(100)	Y	传入省局自定义的出票业务类型名称
6	办税服务厅代码	BSFWT_DM	CHAR(13)	N	全国办税服务厅唯一编码, 对应 T_NF_DT_JBXX 表的 BSFWT_DM
7	预约明细序号	YYMXXH	VARCHAR2(32)	Y	有预约时必须填, 对应 T_NF_DT_YYMX 表的 YYMXXH
8	实名取票办税人员证件姓名	SMRYMC	VARCHAR2(300)	Y	如为实名取票, 本字段必填

9	实名取票办税人员证件类型	SMRYZJLX	VARCHAR2(32)	Y	如为实名取票, 本字段必填
10	实名取票办税人员证件号码	ZJHM	VARCHAR2(50)	Y	如为实名取票, 本字段必填

● 排队叫号系统服务明细表 (T\_NF\_DT\_FWMX)

序号	数据项名称	数据字段名称	数据字段类型	是否可空	备注
1	服务明细序号	FWMXXH	VARCHAR2(32)	N	主键
2	票号明细序号	PHMXXH	VARCHAR2(32)	N	对应票号明细 (T_NF_DT_PHMXX) 中的票号明细序号 (PHMXXH)
3	出票业务类型代码	CPYWXLX_DM	VARCHAR2(12)	Y	传入省局自定义的出票业务类型代码
4	出票业务类型名称	CPYWXLXMC	VARCHAR2(100)	Y	传入省局自定义的出票业务类型名称
5	叫号时间	JHSJ	TIMESTAMP	N	
6	开始时间	KSSJ	TIMESTAMP	Y	即办税人员到达窗口, 窗口服务人员对其提供服务的开始时间
7	结束时间	JSSJ	TIMESTAMP	Y	即办税人员离开窗口, 窗口服务人员对其提供服务的结束时间
8	呼叫窗口序号	CKXH	VARCHAR2(32)	N	对应窗口 (T_NF_DT_CKXX) 中的窗口序号 (CKXH)
9	办税服务厅代码	BSFWT_DM	CHAR(13)	N	全国办税服务厅唯一编码, 对应 T_NF_DT_JBXX 表的 BSFWT_DM
10	税务人员代码	SWRY_DM	VARCHAR2(32)	N	即窗口服务人员在核心征管系统中对应的税务人员代码, 取核心征管系统的税务人员代码 (DM_GY_SWRY) 中税务人员代码
11	税务人员名称	SWRYMC	VARCHAR2(100)	N	取核心税务人员代码 (DM_GY_SWRY) 中税务人员名称
12	服务状态	FWZT_DM	CHAR(1)	N	1:呼叫中 2:办理中 3:办结完成 4:中断 5:弃号 6:因客户端故障强制结束
13	实名人员名称	SMRYMC	VARCHAR2(300)	Y	

14	实名人员证件类型代码	SMRYZJLX_DM	CHAR(3)	Y	身份证件类型代码 (DM_GY_SFZJLX)
15	实名人员证件号码	SMRYZJHM	VARCHAR2(30)	Y	

● 预约明细表 (T\_NF\_DT\_YYMX)

序号	数据项名称	数据字段名称	数据字段类型	是否可空	备注
1	预约明细序号	YYMXXH	VARCHAR2(32)	N	主键
2	办税服务厅代码	BSFWT_DM	CHAR(13)	N	办税服务厅全国唯一编码, 对应 T_NF_DT_JBXX 表的 BSFWT_DM
3	预约办税日期	YYBSRQ	TIMESTAMP	N	如文本格式为:YYYY/MM/DD
4	预约取票开始时间	YYQPKSSJ	TIMESTAMP	N	如文本格式为:YYYY/MM/DD hh:mm:ss
6	预约取票结束时间	YYQPJSSJ	TIMESTAMP	N	如文本格式为:YYYY/MM/DD hh:mm:ss
7	预约业务类型代码	YYYWLX_DM	VARCHAR2(12)	N	省局自定义的预约业务类型代码
8	预约业务类型名称	YYYWLXMC	VARCHAR2(30)	N	预约业务最明细的信息, 如增值税小规模申报等。
9	预约证件号码	YYZJHM	VARCHAR2(30)	N	(预约时使用的证件号, 如身份证等), 作为取票的唯一凭证
10	预约业务类别代码	YYYWLB_DM	CHAR(1)	N	1:单位业务 2:个人业务
11	登记序号	DJXH	NUMBER(20)	Y	
12	纳税人识别号	NSRSBH	VARCHAR2(30)	Y	预约企业业务时需填写
12	社会信用代码	SHXYDM	VARCHAR2(20)	Y	预约企业业务时需填写
13	预约提交时间	YYTJSJ	TIMESTAMP	N	如文本格式为:YYYY/MM/DD
14	锁定状态代码	SDZT_DM	CHAR(1)	N	锁定之后不能修改和取消预约: 0 未锁定, 1 已锁定
15	预约渠道代码	YYQD_DM	CHAR(1)	N	0: 办税服务厅, 1: 电子税务局, 2: 门户网站, 3: 12366,

					4: 自助终端, 5: 移动端
16	预约时使用的联系电话	LXDH	VARCHAR2(15)	Y	
17	预约状态	YYZT_DM	CHAR(1)	N	0:预约成功 1:主动取消 2:失约; 目前不确定的是已出票业务如何记录的问题, 如支持预约时直接出票到大厅不取票, 需增加预约办税时间起止。
18	预约取消时间	YYQXSJ	TIMESTAMP	Y	

## 二、技术要求

### (一) 总体设计架构需求

微信预约优化完善项目总体架构设计需要秉承“以纳税人为中心, 以提高服务能力为导向”的宗旨, 在完善现有服务平台功能的基础之上, 实现预约系统优化完善项目的系统建设, 遵循遵循金税三期总体架构设计的标准和规范, 并满足以下设计原则: 开放性、灵活性、可扩充性、可维护性、高性能、高可靠、高安全性、可伸缩性、实用性、可移植性。

其次总体架构设计需要统筹考虑应用软件架构与配套的开发架构、运维架构之间的密切关系, 兼顾当前和长远需求、兼顾软件和基础设施、兼顾设计和实现, 兼顾运行和维护管理。

### (二) 应用技术需求

微信预约优化完善项目在系统结构设计上要具备良好的可扩展性, 能够进行水平的或垂直的扩展, 以充分利用硬件系统的资源, 满足业务不断发展的需求。基础应用技术约束如下:

#### 1. 运行环境约束

支持各种常见的操作系统, 如 IBM AIX、SUN Solaris、HP Unix、Windows 以及 Linux。

#### 2. 数据库约束

支持关系型和非关系性数据库, 关系型数据库支持 Oracle 的数据库环境。

#### 3. 技术路线约束

基于 J2EE 标准进行开发, B/S 结构, 全面支持 SOA 体系架构。

#### 4. 集成约束

在总体设计时, 需预留接口, 以便将来可以实现和其他相关应用系统的集成, 包括界面集成、应用集成、数据集成、安全集成。

### （三）数据架构需求

微信预约优化完善项目数据来源与微信预约系统以及金税三期系统，数据架构是应用架构的落地过程中的重要支撑，数据架构的数据逻辑分布须严格遵从于应用架构。数据架构设计需要满足以下约束：

1. 数据架构要保障数据一致性，具备在各种情况下（例如，网络在传输过程中中断、主机宕机等）保证平台和被集成系统之间数据一致性的机制。
2. 数据架构要具有适应业务需求变化的能力。
3. 数据架构应当能够提供不同应用系统、不同业务部门级别之间的数据交换和集成服务，建立不同应用系统之间的数据共享和交换机制，明确数据内容，保障数据的时效性。

### （四）安全需求

微信预约优化完善项目必须在整体安全架构的设计要求下，符合税务信息安全标准(物理安全、运行安全、数据安全、内容安全等)规定而采取的技术和管理要求,实现信息安全和数据质量管理的技术环境，提供安全策略的具体方案。

#### 1. 安全级别

系统在设计上和部署上要不低于二级等级保护的标准。

#### 2. 安全策略

依据金税三期工程安全策略关于安全架构、安全域划分规范和安全域防护规范中的要求，不同区域间互通时，需要遵循以下安全策略要求： 区域边界必须进行安全访问控制；

区域边界访问控制依据业务要求遵从最小化原则，默认全关闭；

业务专网和互联网之间的数据交换，必须通过专门的安全域（业务专网的应用前置域）进行数据摆渡；

互联网连接业务专网的链路禁止绕过应用前置域的防火墙直接接入业务专网。

互联网端服务与核心应用服务分开部署，满足总局金税三期工程的技术规范要求。

## 三、现场演示要求

### （一）总体要求：

演示时间和地点同开标时间和地点相同。

演示地点提供电源，由投标人代表自带手提电脑、U 盘及其它能完成演示操作的设备等进行演示。由于演示场地有限，建议不携带过大设备进行演示。

每个投标人的演示时间不超过 15 分钟（演示期间评委将进行提问，并有权酌情延长长时间），演示人员不得超过 2 人。

## （二）演示规则：

1、参加本次演示的各投标人，均认为本次测试的程序和环境能够满足演示基本条件，并对本演示方案要求内的各项规定不做事后异议，且能够严格遵守相关规定。

各投标人应按照按规定的的时间和地点参加现场讲标（讲标不作为废标条款，仅作为评分处理。未参加讲标的供应商，评分项“现场演示”不得分）。

2、现场演示在正式评标环节前进行。现场演示正式开始前进行签到，演示顺序按签到顺序确定。一个投标人一次性逐项将所有内容现场演示（测试）完毕。一个投标人在进行现场演示时，另外的投标人不得进入演示（测试）现场。演示期间，评委可视情况对演示人员进行提问。

3、投标人对本次演示条件的不确定性疑虑应在测试开始前做书面表达，若所有疑虑不能完全消除，并认为演示结果仍会产生误判，则可以退出演示。

4、由于演示时间有限，投标人同意承担其演示结果不确定性的风险，即同意专家以演示情况的判定结论。

5、本次演示的结果，仅对本项目评标委员会负责，无义务向其余各方出具演示结果。

6、风险及费用说明：各项费用由投标人自理、风险自负。

## 四、非功能性需求

### （一）性能需求

本项目需要保证实时操作类业务平均响应时间在 3 秒内，峰值响应时间在 5 秒内；简单查询统计类业务平均响应时间在 5 秒内，峰值响应时间在 10 秒内；复杂查询统计类业务评价响应时间在 20 秒内，峰值响应时间在 40 秒内。

### （二）可用性需求

本项目需要保证业务系统满足 7×24 小时可以使用，应用不可用情况出现并恢复正常后，数据可正确恢复。

### （二）可靠性需求

本项目应具有适应业务需求变化的能力确保在系统的各个层面，通过扩展增加功能、提升性能，以应对平台发展的需要，必须具有适应业务变化的能力，当系统新增数据应用、数据服务，或现有数据应用、数据服务发生改变时，应尽可能的保证业务变化造成的影响局部化。

### （三）易用性需求

本项目软件需要满足易理解、易操作、易学习三个要求。

#### （四）可维护性

本项目软件需要满足人员机构等可通过配置维护、应用日志审计可监控、提供规范、清晰、完整和详细的文档三个要求。

#### （五）可靠性

本项目软件需要保证在正常情况下和极端情况下，业务逻辑处理的正确性。包括无单点故障、系统备份、故障恢复、故障转移、峰值用户量应对等机制。

### 五、技术支持服务要求

#### （一）投标人投标响应要求

1. 投标人应对如何进行技术支持服务进行阐述，如服务方案、支持队伍、支持方式、服务响应时间等内容等；
2. 投标人应对如何保证运行支持的工作质量进行描述；
3. 投标人应就完成此项工作投入的人力资源状况（包括数量、水平等）进行说明。

#### （二）技术支持服务要求

在运维服务期内，投标人应提供专职团队，提供日常技术支持服务，地点在采购人指定工作点。提供的服务内容包括但不限于问题解答、故障处理、安全漏洞修补、软件维护、数据查询、数据维护、日常巡检与监控、基础环境运维、监控值守、知识维护、协助采购人优化监控和巡检指标、完善异常阈值、补丁升级以及采购人安排的其他工作。

要求提供7×24小时电话响应服务，接到用户技术支持请求后，必须立即做出实质性响应。系统发生故障，必须在4小时内提出故障解决方案，24小时内恢复系统正常运行。

### 六、项目管理和实施要求

#### （一）项目实施管理

##### 1. 项目计划管理

投标人制定行之有效的项目计划管理方案，按照采购人要求制定完整的项目实施计划。。。

##### 2. 项目进度管理

投标人必须采用科学合理的方法确定进度目标，并从制度上和技术上进行进度控制，在保证质量的基础上，实现整体项目目标。

##### 3. 项目质量管理

投标人应当按照采购人要求制定出项目的质量管理标准，在项目的实施过程中，投标人应安排专人



对项目的质量情况进行跟踪，并通过项目的监控、检查、纠错、贯彻等阶段，及时的纠正可能引起目标偏差的问题，保证项目的实施过程符合预定的项目质量管理标准。。。

#### 4. 项目风险管理

投标人应针对本项目需求，详细分析项目过程中可能出现的各类风险，制定完善的风险管理策略，以有效控制风险发生。

#### 5. 项目沟通管理

投标人须遵守采购人项目管理相关规定，接受采购人项目管理机构和项目负责人的领导，指定负责人与采购人保持沟通和协调。

##### （二）项目人员管理

1. 投标人必须在项目过程中，选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、管理经验丰富的人员专职参加该项目。项目实施人员应与投标文件中所提供的人员名单相符，不经采购人许可随意变更，采购人有权追究投标人责任，并采取相应处罚措施。

2. 投标人选派的项目组成员应以专职为主，专职人员在项目实施期间不得兼任与本项目无关的其他工作。

3. 投标人应提供总人数至少 11 人的项目团队，其中现场开发人员至少 10 人。

投标人应提供以下项目核心人员，包括但不限于项目经理、项目成员等角色，项目成员分工应合理。投标人应提供项目团队核心人员在职证明材料。

4. 采购人如认为投标人的项目组成员达不到要求，有权要求投标人更换，投标人必须在一周之内调换符合采购人要求的项目组成员。

5. 投标人应按阶段提交项目参与人员名单，提交的名单应与投标文件中所提供的人员名单应相符，不经采购人许可随意变更。投标人应保证项目组成员的稳定性并提供相关承诺，项目核心人员未经允许不得随意变更，如特殊情况需要调整项目组成员的，应提前一个月书面通知采购人，并获得采购人的确认后才能安排调整。

## 七、验收要求

1. 验收需满足软件需求规格说明书中提出的系统功能及非功能性需求，满足各项技术指标，保证项目质量。投标人应积极配合做好验收测试工作，并提交测试报告。

2. 对验收中发现的问题，投标人应提出有效解决办法和措施，经采购人确认后实施。

3. 投标人提供的各类文档应内容完整、描述清晰、版本最新，各类方案要求实现目标明确、工作措施得力、可操作性强、具有前瞻性。产出物应提供电子和纸质两种介质，并保持版本一致。

## 八、税收信息化项目开发和应用管理工作要求

1. 投标人需配合采购人按照采购人信息系统建设管理办法要求进行总体架构、概要设计评审，
2. 投标人需配合采购人完成用户测试、验收测试（系统功能测试、性能测试、安全测试）工作，准备测试环境、测试案例及测试需要的相关文件；协助开展代码审计工作、运维评测等工作。
3. 投标人需严格遵守落实《中华人民共和国网络安全法》等法律规定，落实采购人安全审核相关规范和安全等级保护相关规定。
4. 投标人在项目实施过程中严格执行税务系统数据标准，应按照数据标准统一业务用语和业务表述。
5. 根据《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度(试行)》要求，信息化服务商被税务系统纳入失信名单的后果如下：对于一般失信行为的，由认定部门的同级网信办函告服务商。对于严重失信行为的，由认定部门的同级网信办约谈服务商主要负责人。对于违反合同约定内容的，由采购部门按合同约定处理。对于影响恶劣的严重违法失信行为，由采购部门按规定将其推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单，并限制其3年内参加税务系统政府采购活动。

## 九、其他要求

### 1. 保密要求

投标人及参与项目的所有人员应严格遵守采购人的保密要求，签订保密协议，参与人员由投标人担保；保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接受方仍应按照国家有关规定承担保密义务。

### 2. 移交要求

在项目开发过程中所产生的技术成果（包括可运行系统、源程序、技术文档等）的知识产权属于采购人。投标人在项目结束时，须及时向采购人移交所有技术成果，不得直接将该技术成果用于与采购人无关的开发。

在项目开发过程中，为确保技术的一致性和完整性，投标人须按照产品移交计划分层次、分阶段进行技术成果提交。

为确保项目的正常运行和优化，投标人在项目移交时须提供如下资料及说明：

- 2.1 系统运行所需的硬件信息及相关文档。
- 2.2 系统运行所需的软件信息及相关文档。
- 2.3 系统运行所需第三方供应商的支持、许可证、资料版权的信息。
- 2.4 系统二次开发、部署、运维所需的信息。

2.5 投标人在验收阶段必须将系统的全部有关技术文件、详细设计资料及测试、验收报告、用户文档等交付采购人。

2.6 投标人应保证所提交的文档质量，做到内容齐全、标记正确、文字清楚、数据准确、图文表一致，并由采购人对资料完备性、内容针对性、内容充分性、内容一致性、文字明确性、图表详实性、易读性、文档价值等进行审查确认。

### 3、归档要求

投标人应按照采购人档案管理规定，对该项目所涉及的需求分析、设计开发、测试、试点、推广、试运行等各阶段工作文档按采购人质量、数量、提供方式、提供时间等要求进行整理，确保项目档案完整、准确、系统、安全、及时、规范，并提交采购人进行归档。

### 4、知识产权要求

采购人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。除本项目工作所需外，未经采购人书面同意，投标人不得擅自使用、复制采购人的商标、标志、数据信息、文档及其他资料。

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

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

### 5、知识转移要求

投标人须将系统的源码及分析说明、底层架构设计、需求分析文档、设计开发理念、部署实施步骤、项目应用软件开发技术和经验、运维规划、环境保障、质量保障等知识和技能通过培训和文档等形式转移给采购人。