



招 标 文 件

(商务部分)

项目名称：国家税务总局青岛市税务局2025年互联网社保费
等相关系统运行维护及技术支持热线服务项目

项目编号：HYHAQDFGS2025-0023

采 购 人：国家税务总局青岛市税务局

代理机构：海逸恒安项目管理有限公司

时 间：二零二五年四月

目 录

第一章 投标邀请	3
第二章 投标人须知	6
投标人须知前附表	6
一、总则	17
二、招标文件	18
三、投标文件	19
四、投标文件递交	21
五、开标与评标	22
六、中标和合同	26
七、询问和质疑	27
八、其他	28
第三章 评标方法及标准	30
1. 评标方法	30
2. 评标标准	30
第四章 政府采购合同文本	36
第五章 投标文件格式	51
第六章 项目采购需求	82

第一章 投标邀请

项目概况

国家税务总局青岛市税务局 2025 年互联网社保费等相关系统运行维护及技术支持热线服务项目的潜在投标人应在 青岛市崂山区石岭路 39 号名汇国际 2 号楼 1514 室或邮箱 获取招标文件，并于 2025 年 4 月 29 日 14 点 00 分（北京时间） 前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：HYHAQDFGS2025-0023

项目名称：国家税务总局青岛市税务局 2025 年互联网社保费等相关系统运行维护及技术支持热线服务项目

预算金额：476.66 万元

最高限价（如有）：无

采购需求：2025 年互联网社保费等相关系统运行维护及技术支持热线服务，具体详见技术要求。

合同履行期限：

（1）采购不少于 7 名驻场运维人员。其中 5 名驻场运维人员负责电子税务局特色功能系统、不动产“一窗办理”相关功能、电子公文系统（含政务微信、新终端 360 浏览器等）、车船税联网征收功能等运维保障工作，服务期限为 2025 年 6 月 1 日—2026 年 5 月 31 日；2 名驻场运维人员，承担网站系统、电子签章功能、密码服务组件、移动税务证书、双向交换系统等运维保障工作，服务期限为 2025 年 7 月 27 日—2026 年 5 月 31 日。

（2）采购不少于 34 名技术热线客服人员。负责电子税务局（含出口退税申报、社保费、数电票、电子税务局 app 等）相关系统的技术热线支持工作，服务期限为 2025 年 6 月 1 日—2026 年 5 月 31 日。

本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

（一）应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向小微企业采购，

监狱企业或残疾人福利性单位，视同小微企业；

(三) 本项目的特定资格要求：

1. 投标人在本项目招标公告发布之日前三年内无行贿犯罪等重大违法记录；
2. 通过“信用中国（www.creditchina.gov.cn）”、“中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）”查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录等名单的；
3. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一招标项目的投标。

三、获取招标文件

时间：2025 年 4 月 9 日至 2025 年 4 月 15 日（提供期限自本公告发布之日起不得少于 5 个工作日），每天上午 9:00 至 16:00（北京时间）

地点：青岛市崂山区石岭路 39 号名汇国际 2 号楼 1514 室

报名方式：

凡有意参加本次采购的投标人须按代理机构要求填写附件中投标人报名登记表发至 hyhaqd@163.com，邮件名称命名为“xxx（单位名称）+ xxx（项目名称）报名”，并扫描附件“采购需求”中二维码填写报名。

售价：0 元。



四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间：2025 年 4 月 29 日 14 点 00 分（北京时间）；

开标时间：2025 年 4 月 29 日 14 点 00 分（北京时间）；

地点：青岛市崂山区石岭路 39 号名汇国际 2 号楼 1519 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

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

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 招标人信息

名 称：国家税务总局青岛市税务局

地址：青岛市延安三路 236 号

联系方式：苗德权 曲敏 0532-83931423 0532-83931930

2. 采购代理机构信息

名 称：海逸恒安项目管理有限公司

地 址：青岛市崂山区石岭路 39 号名汇国际 2 号楼 1514 室

联系方式：安娜娜 0532-68669001

3. 项目联系方式

项目联系人：安娜娜

电 话：0532-68669001

2025 年 4 月 8 日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序 号	类 别	内 容
1	项目名称、编号、预算及最高限价	项目名称：国家税务总局青岛市税务局 2025 年互联网社保费等相关系统运行维护及技术支持热线服务项目
		项目编号：HYHAQDFGS2025-0023
		项目预算：476.66 万元
		最高限价：/
2	采购需求	详见《招标文件（技术部分）》
3	项目属性和类别	项目属性： ☐ 货物 ☒ 服务 项目类别： ☒ 信息化项目 ☐ 非信息化项目
4	采购人	名称：国家税务总局青岛市税务局 地址：青岛市延安三路 236 号 项目联系人：苗德权 曲敏 项目联系电话：0532-83931423 0532-83931930
5	采购代理机构	名称：海逸恒安项目管理有限公司 地址：青岛市崂山区石岭路 39 号名汇国际 2 号楼 1514 室 联系人：安娜娜 电话：0532-68669001 邮箱：hyhaqd@163.com
6	投标人资格要求	1. 符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册。 2. 具备《政府采购法》第二十二条的规定： （1）具有独立承担民事责任的能力； （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

		(5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； (6) 法律、行政法规规定的其他条件。 3. 本项目的特定资格要求： 3.1 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向小微企业采购，监狱企业或残疾人福利性单位，视同小微企业； 3.2 投标人在本项目招标公告发布之日前三年内无行贿犯罪等重大违法记录； 3.3 通过“信用中国（www.creditchina.gov.cn）”、“中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）”查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录等名单的； 3.4 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位，不得参加同一招标项目的投标。
7	是否接受联合体投标	☒ 不接受 ☐ 接受（接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供联合体协议；否则无须提供。）
8	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	所属行业：软件和信息技术服务业。 从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。
9	非主体、非关键性工作分包	是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包： 采购包 1： ☒ 不允许 ☐ 允许，（写明可以分包履行的具体内容、金额或者比

		<u>例)</u> 采购包 2: _____
10	核心产品 (本项目不适用)	货物类项目填写此栏 ☐ 无 ☐ 有 产品名称: _____ 采用最低评标价法的采购项目, 提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的, 以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标; 报价相同的, 由采购人或者采购人委托评标委员会按照_____的方式确定一个参加评标的投标人, 招标文件未规定的采取随机抽取方式确定, 其他投标无效。 采用综合评分法的采购项目, 多家投标人提供的核心产品品牌相同, 且通过资格审查、符合性审查的, 按一家投标人计算, 评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格, (评审得分相同的, 由采购人或者采购人委托评标委员会按照_____的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格, 招标文件未规定的采取随机抽取方式确定), 其他同品牌投标人不作为中标候选人。
11	采购进口产品	☒ 本采购项目拒绝进口产品参加投标 ☐ 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品 ☐ 其他_____
12	信息发布媒体	中国政府采购网 (www. ccgp. gov. cn)
13	获取招标文件 时间、地点和 方式等	时间: 2025 年 4 月 9 日至 2025 年 4 月 15 日 (提供期限自本公告发布之日起不得少于 5 个工作日), 每天上午 9:00 至 16:00 (北京时间); 地点: 青岛市崂山区石岭路 39 号名汇国际 2 号楼 1514 室; 获取方式:

		凡有意参加本次采购的投标人须按代理机构要求填写附件中投标人报名登记表发至hyhaqd@163.com，邮件名称命名为“xxx（单位名称）+ xxx（项目名称）报名”，并扫描附件“采购需求”中二维码填写报名。	
14	现场考察/踏勘	☒不组织现场考察/踏勘 ☐组织现场考察/踏勘： 时间：____年____月____日____午____（北京时间） 地点：_____ 联系人：_____ 联系电话：_____ 要求：_____	
15	样品	☒不要求提供 ☐要求提供： 1. 样品制作的标准和要求：_____ 2. 样品检测报告：（☐否；☐是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求） 3. 样品的评审方法及评审标准：内容详见第三章评标办法及标准	
16	投标文件组成	商务部分	一、资格证明文件： 1. ★法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明复印件； 2. ★财务状况报告：2024 年度经会计师事务所审计的财务报告（须上传加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的扫描件）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明复印件； 3. ★依法缴纳税收：2025 年 1 月以来不少于 1 个月依法缴纳税收（不包括个人所得税）的相关材料，如依法免税或不需要纳税的，则应提供相

		应证明材料复印件； 4. ★社会保障资金：2025 年 1 月以来不少于 1 个月的依法缴纳社会保障资金的相关材料，如依法不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明材料复印件； 5. ★具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料； 6. ★参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明； 7. ★具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料； 8. ★投标人在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单的、政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的）的，不得参与本项目的政府采购活动。招标人或采购代理机构将在“信用中国”、“中国政府采购网”网站上对投标人进行查询并打印查询记录，查询截止时点为：递交首次响应文件截止时间当日。对经查询被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单的、政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的）的投标人，其报价将按无效报价处理。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查
--	--	---

			询，联合体成员存在上述不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录，其报价将按无效报价处理。 招标人或采购代理机构对于查询到的投标人失信行为事由、处理机关名称及处理日期、处理有效期等，以屏幕截图的方式保存，并承诺查询记录仅用于本次采购活动过程中，不用于其他目的。 9. ★中小企业声明函。 10. ★单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一包的报价或者未划分包的同一项目的报价，投标人提供书面声明。
			二、开标一览表： 1. ★投标报价表；
			三、其他文件及资料： 1. ★授权委托书（参考投标文件格式1）； 2. ★投标函（参考投标文件格式2）； 3. 商务条款偏离表； 4. 监狱企业证明文件[监狱企业投标的，应提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的证明文件]； 5. 残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位投标的，应提交此函）； 6. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。
		技术部分	1. 技术条款偏离表； 2. 运维服务方案； 3. 运维服务方案； 4. 运维人员质量；

		5. 重大事件应急处理方案； 6. 安全防护方案； 7. 培训方案； 8. 考核方案； 9. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。
		以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。
17	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起计算 <u>90</u> 日历日。
18	提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点	提交方式： （ <u>纸质文件提交</u> ） 投标截止时间和开标时间： <u>2025年4月29日</u> 下午2点（北京时间） 开标方式： （ <u>线下开标</u> ） 提交投标文件地点： 青岛市崂山区石岭路39号名汇国际2号楼1519室 开标地点： 青岛市崂山区石岭路39号名汇国际2号楼1519室 联系电话： 0532-68669001
19	投标保证金	☒ 不要求提供 ☐ 要求提供： （1）金额： 采购包1：人民币_____元。 （2）提交方式：_____ 收款账户：_____ 开户银行：_____ 银行账户：_____
20	不予退还投标保证金的情形	有下列情形之一的，投标保证金将不予退还： （1）投标人串通投标或有视为串通投标情形之一的； （2）投标人提供虚假材料； （3）投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

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

		服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，可享受中小企业扶持政策。 本项目： ☒专门面向小微企业采购项目。 ☐预留份额面向中小企业采购项目（说明：_____）。 ☐非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的投标价格给予 <u>15</u> %的扣除，用扣除后的价格参与评审。
23	支持监狱企业发展	根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小型、微型企业，按照投标人须知前附表第22项享受价格扣除政策。
24	促进残疾人就业	根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按照投标人须知前附表第22项享受价格扣除政策。
25	其他法律法规强制性规定或扶持政策（本项目不适用）	本项目中强制采购节能产品的货物名称： 采购包1：_____。 注：投标人所投上述产品必须具有节能产品认证证书，并提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件，否则投标无效。 本项目中采购信息安全产品的货物名称： 采购包1：_____。 注：投标人所投上述产品需为国家认证的信息安全产品，并提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原中国信息安全认证中心）按国家标准认证颁发的有效认证证书复印件，否则投标无效。 其他法律法规强制性规定或扶持政策： 采购包1： <u>无</u>_____。
26	评标方法及分值	☐本项目采用最低评标价法，详见招标文件商务部分第三章。

		☒ 本项目采用综合评分法，其中价格分值为 <u>10</u> 分，其他因素分值为 <u>90</u> 分，详见招标文件商务部分第三章。
27	履约保证金	☒ 不要求提供 ☐ 本采购项目履约保证金为合同金额的 <u> </u> %，提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。 账户信息： <u> </u> 收款单位： <u> </u> 开户银行： <u> </u> 银行账号： <u> </u>
28	接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址	质疑联系方式： (1) 接收质疑函的方式： <u>线下或邮箱</u> (2) 联系部门： <u>海逸恒安项目管理有限公司</u> (3) 联系电话： <u>0532-68669001</u> (4) 通讯地址： <u>青岛市崂山区石岭路 39 号名汇国际 2 号楼 1514 室</u> (5) 电子邮箱： <u>hyhaqd@163.com</u>
29	需提交的投标文件份数	需提交的投标文件份数： (1) 正本 <u>1</u> 份、副本 <u>5</u> 份。 (2) 电子文件 <u>1</u> 份(所有文件电子文档均应按照招标文件的格式提供一份签字盖章后的 PDF 版扫描文件及一份 WORD 可编辑文档，可编辑文件应不做压缩处理、不留密码，提供光盘或 U 盘刻录)提交。
30	代理费用	代理费用： (1) 本项目代理费用由 <u>中标人</u> 支付。 (2) 代理费用收取方式及标准： 按照《招标代理服务收费管理暂行办法》（价格[2002]1980 号文&发改价格[2011]534 号）标准的八折以现金或银行转账方式收取。 收款单位： <u>海逸恒安项目管理有限公司青岛分公司</u>

		开户银行：中国建设银行青岛燕儿岛路第二支行 银行账号：37101983910051008869
31	其他补充事项	其他补充事项： <u>无</u>

一、总则

1. 预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局青岛市税务局批准立项。

1.2 本项目预算资金见**投标人须知前附表**，已列入国家税务总局青岛市税务局预算。

2. 合格的产品和服务

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

2.2 合格的产品和服务即**采购需求见招标文件（技术部分）**。

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

3. 合格的投标人

3.1 一般规定

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

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

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

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

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

3.1.4 信用记录要求

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

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

3.2 联合体

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

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

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

3.2.4 联合体应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

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

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

3.3 禁止规定

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

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

4. 投标费用

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

二、招标文件

5. 招标文件构成

第一部分 商务部分

(1) 招标公告

(2) 投标人须知

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

第二部分 技术部分

6. 招标文件询问、澄清或修改

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

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

6.3 澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告，线上采购项目还应通过国家税务总局政府采购评审管理系统（以下简称“评审管理系统”）通知所有获取招标文件的潜在投标人。

6.4 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式或通过评审管理系统（适用于线上采购，下同）通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

6.5 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

三、投标文件

7. 投标文件编制

7.1 投标文件的编制

7.1.1 投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行投标文件的编制。

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

7.2 投标文件的语言

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

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

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

7.3投标人制作投标文件前须提前办理数字证书和电子签章，办理方式和注意事项详见网站《供应商操作手册》。供应商在国家税务总局集中采购中心网站(<https://swcg.chinatax.gov.cn>)“下载中心”下载并安装“供应商投标工具”，使用投标工具编制投标文件。（线上采购项目适用，本项目不适用）

8. 投标文件的组成

8.1 投标文件包括商务部分和技术部分。

8.2 投标文件**商务部分**主要包括的文件和资料：

8.2.1 资格证明文件，见**投标人须知前附表**。

8.2.2 其他文件及资料，见**投标人须知前附表**。

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

8.4 证明资料如标明有效期的，必须在有效期内。

9. 报价要求

9.1 除招标文件另有规定外，投标应以人民币报价，线上采购项目还须按照投标工具的流程和提示编制并上传投标报价表。

9.2 本项目不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。

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

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

9.5 最低报价不能作为中标的保证。

10. 投标文件的书写、密封、签署、盖章

10.1 书写

10.1.1 投标文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写。

10.1.2 投标文件内容应没有涂改或行间插字。若有前述改动，在改动处应由

单位负责人（投标人代表）签字确认或加盖投标人的单位公章或校正章。

10.2 密封

10.2.1 投标文件应胶装或装订成册，避免材料散装、脱落。

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

10.3 签署、盖章

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

10.3.2 投标文件必须按照招标文件给出文件格式的签署要求进行签署。

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

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

10.3.5 线上采购项目可以使用电子签章。

11. 投标有效期

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

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

四、投标文件递交

12. 投标文件递交

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

标文件的投标将被拒绝。

12.2 线上采购项目应登录评审管理系统并使用投标工具加密上传投标文件。除上述方式之外，不接受投标人以纸质文件以及其他任何方式提交的投标文件。投标人应充分考虑网络传输时间等因素，合理安排上传时间。提交投标文件截止时间后，评审管理系统不提供投标文件上传功能。投标人未完成投标文件上传的，投标将被拒绝。

13. 投标文件补充、修改或撤回

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

13.2 线上采购项目，投标人在投标截止时间前，可以登录评审管理系统对所提交的投标文件进行撤回、补充、修改、重新提交。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章。

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

五、开标与评标

14. 开标

14.1 开标在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间进行。开标地点详见**投标人须知前附表**。

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

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

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

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

采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

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

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

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

14.7 对线上采购项目,采购人或者采购代理机构将在**投标人须知前附表**规定的时间进行电子开标,采购人或者采购代理机构将对开标、评标现场活动进行全程录音录像,音像资料作为采购文件一并存档。开标由采购人或者采购代理机构主持,投标人通过登录评审管理系统进入开标大厅远程参加。

15. 投标资格审查

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

15.1.1 审查投标人按照8.2.1提交的“**资格证明文件**”。

15.1.2 信用记录审查。见**投标人须知前附表**。

15.2 未通过资格审查的投标人,其投标无效。

15.3 合格投标人不足3家的,不得评标。

16. 评标委员会的组成

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

17. 投标符合性审查

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

17.2 未通过符合性审查的投标人，其投标无效。

17.3 通过符合性审查的投标人不足3家的，应予以废标。

18. 投标文件的澄清

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

18.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。（线上采购项目的通过评审管理系统上传加盖电子公章的扫描件，**本项目不适用**）。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

18.3 关于投标描述（即投标文件中描述的内容）

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

（2）投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：

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

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

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

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

18.5 投标人的澄清必须在规定的时间内提交。

19. 核价原则

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

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

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

20. 投标无效

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

- (1) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (2) 投标文件组成中“资格证明文件”未提供或无效的；
- (3) 未通过信用记录审查或未提供相关证明材料的。

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

- (1) 投标文件组成中除“资格证明文件”外，★条款相关文件及资料未提供或提供无效的；
- (2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (3) 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (4) 投标有效期不足的；
- (5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

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

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

21. 比较与评价

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

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

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

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

21.5 评标方法及标准**详见招标文件商务部分第三章**。

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

22. 废标

22.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

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

22.2 废标后，采购人或者采购代理机构将废标理由通知所有投标人。

六、中标和合同

23. 中标

23.1 采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式

确定。

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

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

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

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

23.5 中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

24. 签订合同

24.1 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内,按照招标文件和中标人投标文件的规定,与中标人签订合同。线上采购项目可通过评审管理系统签订合同。

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

24.3 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

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

25. 履约保证金

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

七、询问和质疑

26. 询问

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

27. 质疑

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

27.2在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

27.3质疑人应知其权益受到损害之日，是指：

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

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

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

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

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

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

八、其他

28. 保密

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

28.2 评标委员会成员和参与评标工作的有关人员对评标情况以及在评标过

程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

29. 知识产权与规避专利、版权纠纷

29.1 知识产权

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

29.2 规避专利、版权纠纷

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

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

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

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

第三章 评标方法及标准

1. 评标方法

1.1 本项目评标方法：采用综合评分法

2. 评标标准

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

2.2 本项目价格分值为10分，其余评审因素分值为90分。评审标准如下表：

评审因素		分值	评分标准说明
商务部分	投标报价	10分	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。 其它报价得分=评标基准价÷（投标报价或者最终价格）×10
	企业业绩	5分	自 2022 年 1 月 1 日至今（以签订合同时间为准）承担过同类项目运维，具有对相关系统的运维经验项目，每提供一份得 1 分，最多得 5 分。 注：投标人同时提供同一项目的合同原件和中标通知书原件，缺一项不得分；投标人须在投标文件中附以上相应材料的复印件并加盖投标人公章，否则不予计分。 评标委员会根据投标人类似项目业绩与本项目的类似程度，认定是否属于有效业绩。

技术部分	项目 响应 理解	40分	对招标文件中技术要求“二、项目要求（38项#），三、运维人员要求（17项#），四、安全保密规定（8项#），五、考核要求（2项#），六、服务响应时间要求（2项#），七、责任追究（11项#），八、项目过程资产成果要求（2项#）”的共80项技术参数响应情况，进行评价。 经评审委员会认定，存在“正偏离”或“无偏离”的，每项得0.5分；经评审委员会认定，存在“负偏离”的，每项得0分。
	运维 服务 方案	10分	从各投标人项目运维服务方案中运维流程、运维制度、运维保障等情况，进行评分： 1. 运维服务方案全面、细致，运维流程合理，运维制度完善，运维保障考虑周到，得10分； 2. 运维服务方案尚可且描述清楚，运维流程具有可行性，运维制度较为完善，运维保障考虑比较周到，得6分； 3. 运维服务方案一般，运维流程大众性方案，具有基本的运维制度，运维保障可执行性弱，得2分； 4. 无运维服务方案，本项不得分。
	运维 人员 质量	10分	从各投标人项目运维人员质量方案中运维流程、运维制度、运维保障等情况，进行评分： 1. 运维人员质量方案全面、细致，运维流程合理，运维制度完善，运维保障考虑周到，得10分； 2. 运维人员质量方案尚可且描述清楚，运维流程具有可行性，运维制度较为完善，运维保障考虑比较周到，得6分； 3. 运维人员质量方案一般，运维流程大众性方案，具有基本的运维制度，运维保障可执行性弱，得2分； 4. 无运维人员质量方案，本项不得分。

	重大事件应急处理方案	7分	根据投标人针对突发状况的应急预案及解决方案进行评分： 1. 投标人针对突发状况的应急预案及解决方案描述详实的，有针对性、可行性强，得7分； 2. 投标人针对突发状况的应急预案及解决方案尚可且描述清楚的，大众性方案、具有可行性，得4分； 3. 投标人针对突发状况的应急预案及解决方案描述简略的，可执行性弱，得2分； 4. 无针对突发状况的应急预案及解决方案不得分。
	安全防护方案	6分	根据投标人提供的方案中保密管理、档案管理、系统和数据安全保障措施等内容是否完整、详细，是否具有可操作性，进行评分： 1. 方案内容完整、详细，可操作性强的，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，很好的满足需求，得6分； 2. 方案内容较为详实，但可操作性不够强，得4分； 3. 方案内容简单（重复采购需求），得2分； 4. 方案内容严重缺陷，或未提供方案不得分。
	培训方案	7分	根据投标人提供的方案中培训目标、培训内容、培训方式、培训措施及要求等内容是否完整、详细，是否具有可操作性，进行评分： 1. 方案内容完整、详细，可操作性强的，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，很好的满足需求，得7分； 2. 方案内容较为详实，但可操作性不够强，得4分； 3. 方案内容简单（重复采购需求），得2分； 4. 方案内容严重缺陷，或未提供方案不得分。

	考核方案	5分	根据项目考核要求内容，对投标人提供的考核方案，进行打分： 1. 方案内容完整、详细，可操作性强的，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点制定方案，很好的满足需求，得5分； 2. 方案内容较为详实，但可操作性不够强，得3分； 3. 方案内容简单（重复采购需求），得1分； 4. 方案内容严重缺陷，或未提供方案不得分。
--	------	----	--

2.3 落实政府采购政策进行价格调整的规则：

政府采购政策	价格扣除规则	享受价格扣除的条件
节约能源政策	1、根据相关政策，采用综合评分法评标的项目，对符合情况的参与本次项目的产品应当增加节能评审因素。 2、节能评审优惠政策： 节能产品(非强制类)：产品如属于财政部、发展改革委关于印发《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》(财库[2019]19号)内品目清单范围的，依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书产品给予优先待遇。对列入节能产品在评审时予以加分，最高加4分。加分计算方法是：“节能产品”优采加分：加分=4×[所投“节能产品”（政府强制采购节能产品除外）中的产品价格占在投标报价中所占比例]。 3、若所投产品同时列入有效期之内的节能产品认证证书的，则应当优先于只列入其中一种最新发布认证证书的产品进行优采加分。 4、投标文件中需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件，并加盖投标人公章，否则不得分。	
保护环境政策	1、根据相关政策，采用综合评分法评标的项目，对符合情况的参与本次项目的产品应当增加环保评审因素。	

	2、环保评审优惠政策： 环境标志产品：产品如属于财政部、生态环境部关于印发《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）内品目清单范围的，依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书产品给予优先待遇。对列入环境标志产品在评审时予以加分，最高加4分。加分计算方法是：“环境标志产品” 优采加分：加分=4×[所投“环境标志产品”中的产品价格 in 投标报价中所占比例]。 3、若所投产品同时列入有效期之内的环境标志产品认证证书的，则应当优先于只列入其中一种最新发布认证证书的产品进行优采加分。 4、投标文件中需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书复印件，并加盖投标人公章，否则不得分。
促进残疾人就业政策	1、享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件： （1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）； （2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议； （3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费； （4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资； （5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。 2、前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民

	共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。 3、符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。 4、中标、成交投标人为残疾人福利性单位的，采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。 5、投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。
支持监狱企业发展政策	按照财政部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。 监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，材料不全的不予折扣。 经评委会审核确认投标人属于监狱企业的，在评定时视同中小企业。

2.4 推荐中标候选人

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

2.4.2 中标人数量：1家。

对所有合格投标人的评审后综合得分由高到低顺序排列，采购人授权评标委员会确定综合得分第一名为中标人。评审得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列；得分且技术指标、投标报价相同的，按企业业绩得分高低顺序排列；得分且企业业绩得分都相同的采取抽签方式确定中标人。排名第一的投标人放弃中标的，依次顺延确定中标人。

第四章 政府采购合同文本

合 同 书

项目名称：_____

包 号：_____

合同编号：_____

甲 方： 国家税务总局青岛市税务局

乙 方：

日 期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

合同条款前附表

序	内 容	
1	合同名称	
2	合同编号	
3	合同类型	
4	定价方式	
5	甲方名称	
	甲方地址	
	甲方相关部门	甲方采购部
		联系人
		联系电话
		甲方需求部
		联系人
		联系电话
6	乙方名称	
	乙方企业性质	☐ 中型企业 ☐ 小型企业 ☐ 微型企业 ☐ 监狱企业 ☐ 残疾人福利性单位 ☐ 其他
	乙方地址	
	乙方联系人	
	联系电话	
	传真	
7	合同金额	人民币_____元整（¥_____）。
8	服务内容	本合同服务内容为：

9	合同付款	本合同分两次付款: 第一次:2025 年 12 月 5 日后,经验收合格,采购人收到中标人提供的合格发票后,10 个工作日内向中标人支付项目金额的 50%。 第二次:服务期满,经验收合格,采购人收到中标人提供的合格发票后,10 个工作日内向中标人支付剩余款项。
10	履约保证金及返还	☒本项目不要求提供履约保证金。 ☐本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额的____%,即人民币_____元整(¥_____),乙方应在合同签订之日起 30 日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满,扣除应扣除的款项(如有)且双方无争议后,无息返还。 办理返还履约保证金时,乙方应提供履约保证金返还申请(格式另附)、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的,应同时提交甲方需求部门出具的项目终验意见或质量保证期(服务期)满验收意见。 满足履约保证金返还条件的,甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后,进行核实。对核实结果无异议的,自完成核实之日起 30 日内,以_____方式返还履约保证金或退回保函。
11	合同履行期限	自合同签订之日起至质量保障期(服务期)满验收合格之日止
12	项目质量保障期(服务期)	(1) 采购不少于 7 名驻场运维人员。其中 5 名驻场运维人员负责电子税务局特色功能系统、不动产“一窗办理”相关功能、电子公文系统(含政务微信、新终端 360 浏览器等)、车船税联网征收功能等运维保障工作,服务期限为 2025 年 6 月 1 日—2026 年 5 月 31 日;2 名驻场运维人员,

		承担网站系统、电子签章功能、密码服务组件、移动税务证书、双向交换系统等运维保障工作，服务期限为 2025 年 7 月 27 日—2026 年 5 月 31 日。 (2) 采购不少于 34 名技术热线客服人员。负责电子税务局（含出口退税申报、社保费、数电票、电子税务局 app 等）相关系统的技术热线支持工作，服务期限为 2025 年 6 月 1 日—2026 年 5 月 31 日。
13	合同履行地点	合同约定地点或甲方指定地点

一 合 同

国家税务总局青岛市税务局（以下简称“甲方”）通过_____式采购，确定_____公司（以下简称“乙方”）为《国家税务总局青岛市税务局2025年互联网社保费等相关系统运行维护及技术支持热线服务项目》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《_____合同书》（合同编号：_____，以下简称“合同”）。

1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

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

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 合同金额

本合同金额为人民币_____元整（¥_____）。

4. 付款条件

本合同分两次付款：

第一次：2025年12月5日后，经验收合格，采购人收到中标人提供的合格发票后，10个工作日内向中标人支付项目金额的50%。

第二次：服务期满，经验收合格，采购人收到中标人提供的合格发票后，10个工作日内向中标人支付剩余款项。

5. 合同签订及生效

本合同一式____份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

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

甲方：国家税务总局青岛市税务局

签字：

签字或印章：

日期： 年 月 日

乙方：

签字：

签字或印章：

日期： 年 月 日

二 合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指国家税务总局青岛市税务局。

1.1.1 “甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2 “甲方需求部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方需求部门”。

1.2 “乙方”见“合同条款前附表”第6项“乙方名称”。

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

1.4 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

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

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

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

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

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

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

4. 知识产权

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

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

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

5. 保密条款

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

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

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

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

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

6. 履约验收要求

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

6.2 具体履约验收要求详见招标(采购)文件。

7. 履约保证金

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

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

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

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

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

8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

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

8.3 在履行合同过程中,如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时,应

及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期赔偿费。

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

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

9. 违约责任

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

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

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

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

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

9.5 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税

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

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

9.6 如果乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的，自甲方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。

不良后果指造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等网络安全事件。

9.7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加税务系统政府采购活动。

9.8乙方利用在本项目为税务机关提供信息化货物和服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或另行开发合同业务需求范围内，供纳税人、缴费人使用的软件等其他失信行为的，纳入国家税务总局失信名单。对于影响恶劣的严重违法失信行为，推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

9.9乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员风险控制制度，如乙方未建立上述风险防控制度，甲方有权要求乙方限期改正。对出现违法违规聘用离职税务人员行为将采取限期更正、要求支付违约金、解除合同、3年内限制参加所聘原单位及下属单位信息化政府采购活动等。

9.10服务商（乙方）不得以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游服务、提供便利条件等非正当手段交往相关税务人员及亲属。

9.11服务商（乙方）须严格按照国家税务总局青岛市税务局相关要求落实供应链安全管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等，落实情况作为项目验收的检查内容。

9.12服务商（乙方）供应清单内的产品需具备销售许可并满足国家认可的网络安全规范和认证要求；服务商（乙方）需签订《税务信息化供应链安全承诺书》；

服务商（乙方）需配合采购人落实供应链安全管理的要求，落实情况将作为项目验收的检查内容。如合同期间服务商（乙方）因违反采购人供应链安全管理要求造成采购人被总局通报批评或绩效考核扣分的，采购人有权根据事件程度，按次扣除合同金额的5%-20%。

9.13如因特殊原因造成本项目下一服务期与本次采购合同期存在时间空档的情况，本次乙方应提供该项目服务工作（含在投标报价中），直至新服务合同生效为止。

9.14因国家政策重大调整、系统重大变更或不可抗力等因素，采购人有权根据实际情况调整服务期限及相关合同内容，并按照调整后的实际工作量结算费用，中标人应积极配合，采购人不承担任何责任。

9.15对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

10. 不可抗力

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

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

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

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

11. 争端的解决

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

11.2.1 仲裁应向甲方所在地或_____仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

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

11.3.1 诉讼应向甲方所在地或_____人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

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

12. 违约终止合同

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

12.1.1 乙方不履行合同业务或者履行合同义务不符合合同约定；

12.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

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

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

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

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

12.1.7 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行

系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

12.1.8 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的。

12.1.9 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.10 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

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

12.1.12 乙方有其他严重违约行为的。

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

13. 破产终止合同

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

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

14. 其他情况的终止合同

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

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

15. 合同修改或变更

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

15.2 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的

情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

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

16. 转让和分包

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

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

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

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

19. 税费

19.1 合同服务的所有税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

20. 合同生效

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

第五章 投标文件格式

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

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

投 标 文 件

商务部分

(填写正本或副本)

项目名称：_____

项目编号：_____

所投采购包：_____

投标人：_____

日 期：_____

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

致_____ (采购人或采购代理机构):

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

本授权书于_____年_____月_____日生效,特此声明。

被授权投标代表无转委托权。

被授权投标代表身份证复印件

投标人名称(公章): _____

法定代表人(签字或签章): _____

被授权投标代表(签字): _____

被授权投标代表联系电话: _____

日期: _____

特别说明:

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

1-2 法定代表人身份证明复印件

(适用于法定代表人参加投标)

法定代表人身份证明复印件

特别说明：

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

1-3 自然人授权委托书

(适用于自然人投标)

致_____ (采购人或采购代理机构):

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

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

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

代理人无转委托权, 特此委托。

我已在下面签字, 以资证明。

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

特别说明:

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

格式2 投标函

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

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

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

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

3. 具备本项目招标文件中规定的其他要求和资质条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件。

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

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

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

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

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

10. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

11. 对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关

信息保密。

12. 已知悉并承诺遵守《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度(试行)》关于失信行为进行记录和结果应用的相关规定, 及对于违反网络安全规定行为造成不良后果、“围猎”税务人员、违法违规聘用离职税务人员、国家税务总局发票电子化改革领导小组办公室认定的失信行为, 3 年内限制参加税务系统政府采购活动的相关规定。

投标人名称(公章): _____

法定代表人(签字或签章)/被授权投标代表(签字): _____

投标人地址: _____

邮编: _____

电话: _____

传真: _____

日 期: _____

特别说明:

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

格式3 投标报价表

1. 开标一览表（总报价表）

（货物类项目适用）

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

价格单

位：人民币 元

序号	内容	价格小计
1		
2		
3		
报价合计（小写）		
报价合计（大写）		
供货期限		
质保期		
...		

特别说明：

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

1. 开标一览表（总报价表）

（服务类项目适用）

项目名称：_____

项目编号：_____

采购包号：_____

格单位：人民币 元

序号	内容	价格小计
1		
2		
3		
报价合计（小写）		
报价合计（大写）		
服务期		
...		

特别说明：

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

2. 分项报价表

2.1 分项报价表

(货物类项目适用)

项目名称: _____

项目编号: _____

采购包号: _____

价格单位:人民币 元

序号	货物 名称	品牌	生产 厂家	规格 型号	单 价	数量	合计	备注
1								
2								
3								
⋮								
备品备件(包括专 用工具等)								
耗材								
货物费合计								
包装 运输 费	包装费				安 装 调 试 费	安装费		
	运输费					调试费		
	装卸费					...		
	保险费					小计		
	...				售 后 服 务 费	培训费		
	小计					技术服务费		
其他 费用	代理费					...		
	...							
	小计				小计			

特别说明:

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

2.2 分项报价表
(服务类项目适用)

项目名称: _____

项目编号: _____

采购包号: _____

价格单位:人民币 元

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

特别说明:

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

投标人(全称并加盖公章): _____

投标人代表(签字或盖章): _____

日期: _____

格式4 商务条款偏离表

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

特别说明：

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

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

3. 本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

格式 5 投标人具备投标资格证明文件

5-1 投标人基本情况

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

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

5-2 财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

5-3 依法缴纳税收的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-4 依法缴纳社会保障资金的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-5 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-6 参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中

没有重大违法记录的书面声明

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

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

特此声明！

（请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

5-7 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

5-8 联合体协议（若有）

致_____（采购人或采购代理机构）：

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

一、联合体成员：

1. _____

2. _____

3. _____

二、_____（某成员单位名称）为_____（联合体名称）牵头人。

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

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

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

六、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式_____份，联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

成员名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

备注：本协议书由授权代表签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。

5-9 其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

格式6 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

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

中小企业声明函（货物）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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）行业；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

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

格式7 残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____

格式8 成功案例一览表

(根据招标文件要求调整)

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

特别说明：

1. 提供20XX年1月1日以来（以合同签订日期为准），投标人独立承担的XXXX的项目案例。

2. 应提供合同复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）。合同复印件应能清晰体现合同甲乙双方、合同时间、合同金额、合同主要内容等，并提供对方联系人及联系方式，否则不能获得相应分值。

投 标 文 件

技术部分

(填写正本或副本)

项目名称：_____

项目编号：_____

所投采购包：_____

投标人：_____

日 期：_____

格式9 技术条款偏离表

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

特别说明：

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

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

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

4. 如《招标文件-技术部分》中有标注#号的，则为一般参数要求，如应答为“负偏离”，将导致技术评分“响应情况”扣分。

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

格式 10 货物说明一览表、服务方案、实施方案及技术方案

货物说明一览表

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	货物名称	制造商名称	型号规格	主要技术参数和技术指标	备注

采购包号：_____

价格单

位：人民币 元

备注：货物的主要技术参数和技术指标可另页描述。

投标人（全称并加盖公章）：_____

投标人代表（签字或盖章）：_____

日期：_____

服务方案说明

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

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

实施方案

(示例略)

技术方案

(示例略)

格式 11 技术力量一览表

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

特别说明：

投标人须按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。

格式 13 投标人售后服务承诺

(示例略)



招 标 文 件

(技术部分)

项目名称：国家税务总局青岛市税务局2025年互联网社保费
等相关系统运行维护及技术支持热线服务项目

项目编号：HYHAQDFGS2025-0023

采 购 人：国家税务总局青岛市税务局

代理机构：海逸恒安项目管理有限公司

时 间：二零二五年四月

第六章 项目采购需求

★一、项目概述

采购下列相关技术服务参与青岛市税务局运维工作：

（一）采购不少于 7 名驻场运维人员。其中 5 名驻场运维人员负责电子税务局特色功能系统、不动产“一窗办理”相关功能、电子公文系统（含政务微信、新终端 360 浏览器等）、车船税联网征收功能等运维保障工作，服务期限为 2025 年 6 月 1 日—2026 年 5 月 31 日；2 名驻场运维人员，承担网站系统、电子签章功能、密码服务组件、移动税务证书、双向交换系统等运维保障工作，服务期限为 2025 年 7 月 27 日—2026 年 5 月 31 日。

（二）采购不少于 34 名技术热线客服人员。负责电子税务局（含出口退税申报、社保费、数电票、电子税务局 app 等）相关系统的技术热线支持工作，服务期限为 2025 年 6 月 1 日—2026 年 5 月 31 日。

驻场运维人员按照青岛市税务局相关规范进行管理。

二、项目要求

★该项目采购不少于 7 名运维人员驻场参与采购人电子税务局特色功能系统、不动产“一窗办理”相关功能、电子公文系统（含政务微信、新终端 360 浏览器等）、车船税联网征收功能、网站系统、电子签章功能、密码服务组件、移动税务证书、双向交换系统等运维保障工作；运维主要工作内容包括应用系统日常维护、系统运行环境维护、数据管理服务和后台数据调整服务、数据查询服务、数据应用服务、外围调用接口服务、系统升级、巡检、系统间联调、培训、承担的其他工作等，并及时出具各类监控分析报告等文档，接受采购人指定的应急工作；运维范围不仅限于现有系统功能，还包括运维期内新增加的系统功能；驻场驻运维人员按照青岛市税务局《外部技术支持人员管理规范》进行管理。采购不少于 34 名技术热线客服人员参与采购人电子税务局（含出口退税申报、社保费、数电票、电子税务局 app 等）相关系统的技术热线支持工作；主要工作内容为接听和答复纳税人在电子税务局（含出口退税申报、社保费、数电票、电子税务局 app 等）系统使用过程中遇到的各类技术问题和部分操作咨询问题。

（一）项目总体要求

1. 驻场运维人员：

#(1) 运维人员按照青岛市税务局的要求，参与相关系统后台运维支持服务。

#(2) 运维人员每天对各应用系统的运行进行监控，对授权范围内的故障及时排除，对于授权范围外的故障及时向相关主管人员报告；每天应记录系统运行日志。

#(3) 定期对系统进行优化，保证系统运行性能。

#(4) 做好应用软件、运行数据的备份工作。

#(5) 对系统故障或程序错误造成的数据错误，在授权范围内进行数据调整。

#(6) 对于收集到的系统运行问题，负责给予答复和处理解决。

#(7) 运维单位须保证派出人员能胜任运维工作，具有应用系统的运维经验，且要保证运维人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备。如运维单位派出人员的合同到期或申请离职，投标人必须提前一个月通知青岛市税务局，并立即从技术支持单位后备人员库中经考核后，选择合格人员进行工作熟悉和交接，确保正常工作不受影响，如果因技术支持单位无法保证人员的连续性所造成的全部损失由技术支持单位承担，并从费用中扣除。

#(8) 对于运维单位运维的系统，在不影响日常运维工作的情况下，对系统应用中发现的问题或完善，按照采购人要求，对于相关功能进行优化完善。

#(9) 运维人员应按照青岛市税务局要求，完成相关运维系统的数据应用服务和数据管理工作。

#(10) 根据青岛市税务局运维工作要求和统一部署，采购人可以动态调整运维人员工作内容，调减运维人员数量及对应的运维经费，采购人提前告知运维单位调整计划。

#(11) 运维单位须严格按照青岛市税务局相关要求落实供应链安全管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等，落实情况作为项目验收的检查内容。

#(12) 中标人任命一名项目经理负责统一协调本项目涉及系统各项工作。

★(13) 运维人员不得担任采购人辖区内纳税人法定代表人、财务负责人、办税人员、开票人、购票人、股东等可能影响公正公平或网络数据安全的职务。

2. 技术热线客服人员：

(1) 热线客服工作场地和热线信息系统由中标人自行提供和保障，中标人须保障热线场地安全性和热线信息系统畅通性。

(2) 按照青岛市税务局的要求，遵守技术热线管理办法，参与青岛市电子税务局系统和电子税务局 app 等技术热线支持服务工作。

(3) 热线呼叫中心设备和系统可扩展，运行稳定，最高支持不少于 40 个坐席。

(4) 中标人须保障热线客服人员数量稳定，热线坐席数量不得低于 34 个；每月征期最后高峰期根据热线接听情况需增加临时热线坐席。

(5) 热线客服承接的热线内容：纳税人在电子税务局（含社保费统模式、数电票、电子税务局 app 等）系统使用过程中遇到的问题。热线客服承接内容由采购人统一安排，具体人员的日常工作纪律由中标人负责。

(6) 中标人须保证热线客服能胜任热线运维工作，具备相关系统的运维经验，且要保证热线客服人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备。如中标人派出人员的合同到期或申请离职，中标人必须提前 1 个月通知青岛市税务局，并立即从技术支持单位后备人员库中经考核后，选择合格人员进行工作熟悉和交接，确保正常工作不受影响，如果因中标人无法保证人员的连续性所造成的全部损失由中标人承担，并从费用中扣除。

(7) 按照采购人要求，做好技术热线支持加班工作。

(8) 中标人负责派出人员的工资及其他薪酬、保险等。

(9) 使用统一的热线电话对纳税人提供技术运维热线支持服务。

★ (10) 热线人员不得担任采购人辖区内纳税人法定代表人、财务负责人、办税人员、开票人、购票人、股东等可能影响公正公平或网络数据安全的职务。

(二) 具体运维要求

1. 驻场运维人员：

本运维项目中，应承担的工作主要包含以下七类：应用系统日常维护、系统运行环境维护、协助后台数据调整服务、数据查询服务、系统间联调服务、培训服务以及承担的其他工作内容，运维事件处理统一通过多云运维管理平台进行流转和处理。

(1) 应用系统日常维护

应用系统的日常维护主要是保障各系统正常运行而必须要做的日常保障性工作，如针对用户问题的解答、数据的日常维护、 workflow 配置等系统维护等。定期提交运维报告，内容包括应用系统的问题汇总、程序发布、数据修改、常见问题等内容。

①应用系统及外围接口范围

做好相关系统以及与其他本地特色软件对接联调和开发测试的技术支持。

②应用系统问题解答和处理

青岛市税务局各级系统用户在使用应用系统的过程中遇到影响使用的情况，可以向运维人员提出咨询和数据修改等要求，记录问题的内容、提出人及联系方式，在一个工作日内确认问题类型，进行相应的处理。每日对当天问题接收和处理情况进行通报，对当日未完成问题说明原因并明确处理时限，做到日清日结。

操作类问题：

操作人员对应用系统上述业务的基本操作和业务流程操作不熟悉，造成业务处理无法正常进行时，针对这些问题，运维支持人员通过电话指导操作人员完成操作。针对共性的问题进行提炼和总结，并维护到知识库中或者作为下次培训时的讲解内容。

程序类问题：

运维人员接收到问题，确认是程序错误后，应向用户给出临时解决办法，同时记录问题后，如果是本地个性化开发程序问题，由本地开发人员进行程序修改，如果是总局统推版本程序问题，由本地运维人员向二线团队报备进行程序修改，反馈解决方案和解决时限，并跟踪问题处理情况。

数据修改类问题

日常运维过程中，如出现需要对系统后台数据进行修改或调整的情况。应遵循市局相应的流程进行审批，然后由采购人的工作人员或运维人员执行修改操作。

数据应用类问题

基于工作需要，需要对系统数据进行分析统计、数据质量等数据应用，当这些需求通过应用系统当前功能无法实现时，应由运维人员根据采购人要求完成。

③版本升级

根据采购人要求，能够在规定的时间内提供系统版本升级说明，并及时完成系统版本及补丁的升级工作。系统升级应先在预生产环境升级，经测试通过后再在生产环境升级，并按照采购人时间进度要求进行升级，并做好升级失败的预案，可回退至原状态。

④系统配置维护

根据工作需要，对各系统的工作流、岗位与功能对照、系统菜单、代码参数等系统配置进行调整维护。

#（2）系统运行环境维护

①系统环境范围

包括本合同期内已有及新上线并通过验收的系统相关的系统环境。

②日常维护工作内容

包括系统环境的日常监控、问题处理等维护工作。

基础环境日常维护

主机监控指标（CPU 利用率、内存使用率、存储使用等）及正常范围；

维护人员每日对主机进行定时采样并记录；

当维护人员发现可能影响系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《维护申请》，说明维护原因、影响范围，由采购人负责协调主机设备的优化和调整维护；

在每月征期前应对主机基础环境进行专门的可用性检查，保证征期内主机基础环境的正常和稳定；

数据库平台日常维护

每日对影响应用系统的数据库各部分（实例状况、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检查情况；

每日收集反映数据库运行情况的数据，监控数据库运行效率；

当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，尽量在不影响系统正常运行的情况下调整数据库，保证系统稳定运行；

数据库的安装、升级等其他日常性维护工作。

中间件平台日常维护

每日通过系统工具监控中间件运行情况（主要监控连接数、请求等待队列的百分比、活动线程百分比等）；

当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人；如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，应尽量在不影响系统正常运行的情况下调整中间件，保证系统的稳定运行；

中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。

应用系统数据综合应用

业务部门基于工作需要，对系统数据进行统计分析和数据质量管理等数据应用工作，当这些工作通过应用系统或综合查询系统无法实现时，运维人员应提供技术支持，协助采购人需求部门完成相关工作。

③系统故障处理

当应用系统出现程序错误或运行环境故障时，运维人员应在第一时间做出响应，并立即启动相应的处理流程，通知采购人运维负责人，详细描述故障现象和可能的发生原因以及建议的解决办法，首先保证系统能在最短的时间内恢复基本运行。属于硬件发生故障、系统软件本身问题等原因的，由采购人协助共同分析解决。故障解决之后，3个工作日之内运维人员应编制《事故处理报告》，提交采购人相关人员，确认文档接收。《故障处理报告》中需要包含的内容有：故障描述；故障产生的原因；故障的解决办法；在以后日常维护工作中应该采取的措施等。

投标人应确保对每一次故障所提交的《故障处理报告》，对所涉及到的故障描述清晰、原因明确、解决办法切实合理。故障判断时，涉及到第三方故障原因的，投标人应通过采购人协调第三方公司，以便明确原因、避免故障的重复发生。

投标人应严格控制重复故障的发生频率，原则上不允许出现可控的重大故障的重复。

④系统定期健康检查

投标人应组织相关的技术专家组定期对系统运行环境进行健康检查，并形成健康检查报告。投标人需严格按照采购人健康检查时间要求、健康检查结果上报

要求执行。

⑤按时出具各类报告

按照采购人要求及时出具日报、月报、季报等各类报告。

(3) 数据管理服务和后台数据调整服务

①数据链路管理

组织开展涉及系统的数据链路日常监控、维护和管理的工作，及时发现并解决问题。

②后台数据调整服务

按照采购人要求，在确保数据安全的前提下，协助采购人开展后台数据调整工作。

(4) 数据查询服务

按照采购人要求，在确保数据安全的前提下，协助采购人开展后台查询服务。

(5) 系统间联调服务

按照采购人要求，提供对外围系统调用的接口提供技术支持和服务，负责与外围系统的集成联调服务，确保系统间正常运转。

(6) 培训服务

对采购人相关人员进行必要的培训，具体包括：在日常工作当中，负责对采购人相关人员做口头的知识传授工作，对处理问题的方法进行日常辅导，问题包括应用系统的工作原理和数据逻辑关系及数据库、主机、中间件等的操作问题。

①每次应用系统进行大的升级后，根据需要进行针对性的培训。

②采购人可以根据工作需要，提出与应用系统相关的系统问题专题讨论，由投标人收集并汇集资料，提供采购人相关人员参阅，以提高采购人相关人员工作技能。

③根据采购人的培训需要，对采购人相关业务和技术维护人员服务期内进行不少于 12 次专场培训，收集采购人相关人员对涉及应用系统的培训需求，与采购人现场维护人员协商培训计划，编制培训讲稿，完成对采购人相关人员的培训工作。

④对所运维的业务系统的技术资料、维护脚本、配置规则等积极向青岛市税务局进行培训和技术转移。

(7) 其他工作内容

本项目投标人作为采购人的运维商，除做好前述的工作之外，还应协助采购人做好以下工作：

①协助采购人制定各类运维规章制度。

②协助采购人制定相关信息系统运维规程，根据相关系统升级和功能变更情况，及时做好运维规程的修订工作。

③定期检查各制度的执行和落实情况，并提出改进意见，保障各项制度的有效落实。

④配合做好本地特色软件接口开发联调对接、结果数据比对分析等相关衔接工作，并积极配合做好总局交办的测试等工作。当总局新建系统或本地特色软件系统与运维系统业务交互存在问题时，投标人现场接口运维人员应及时配合第三方软件公司进行问题分析和定位，对确定是系统接口的问题应及时解决。

⑤建立运维知识库。对运维问题、解决方法等进行记录，并按照知识库标准及时维护到知识库中。

⑥保障预生产环境数据及时更新。原则上每个月根据采购人要求进行一次数据同步，如采购人有特殊要求需要同步数据，应在 1 个工作日内配合完成数据同步，并支持对历史数据迁移和修正。

⑦投标人能够根据采购人工作需求，针对问题配合做好研究分析工作。

⑧运维期内按照采购人要求提供新上系统运维工作。

⑨运维期内按照采购人要求定期整理运维问题处理集锦和培训资料。

2. 技术热线客服人员：

(1) 热线客服工作场地和热线信息系统由中标人自行提供和保障，中标人须保障热线场地安全性和热线信息系统畅通性。

(2) 按照青岛市税务局的要求，遵守技术热线管理办法，参与青岛市电子税务局系统和电子税务局 app 等技术热线支持服务工作。

(3) 热线呼叫中心设备和系统可扩展，运行稳定，最高支持不少于 40 个坐席。

(4) 中标人须保障热线客服人员数量稳定，热线坐席数量不得低于 34 个；每月征期最后高峰期根据热线接听情况需增加临时热线坐席。

(5) 热线客服承接的热线内容：纳税人在电子税务局（含社保费统模式、数电票、电子税务局 app 等）系统使用过程中遇到的问题。热线客服承接内容由青岛市税务局信息中心统一安排，具体人员的日常工作纪律由中标人负责。

(6) 中标人须保证热线客服能胜任热线运维工作，熟悉相关系统的运维经验，且要保证热线客服人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备。如中标人派出人员的合同到期或申请离职，中标人必须提前两个月通知青岛市税务局，并立即从技术支持单位后备人员库中经考核后，选择合格人员进行工作熟悉和交接，确保正常工作不受影响，如果因中标人无法保证人员的连续性所造成的全部损失由中标人承担，并从费用中扣除。

(7) 按照采购人要求，做好技术热线支持加班工作。

(8) 中标人负责派出人员的工资及其他薪酬（含加班费）、保险等。

(9) 按照采购人要求，及时出具纳税人咨询高频问题的日报、月报等各类报告。

(10) 使用统一的热线电话对纳税人提供技术运维热线支持服务，热线电话号码唯一并且在电子税务局等相关系统各功能页面加醒目提示。

三、运维人员要求

（一）驻场运维人员：

#1. 运维人员应当是运维单位的正式人员，或者是与运维单位签订 1 年以上劳动合同且实际工作满 1 年的人员，常驻外包运维人员应当为技术骨干，必须具有全日制专科及以上学历，计算机应用相关专业或者非计算机应用相关专业但具有 2 年及以上系统开发运维工作经验，熟悉所支持的系统的功能和相关开发运维。其中本科及以上学历必须保证占到运维人员的 50% 以上。

#2. 必须保证至少 6 名运维人员具有 1 年及以上相关信息系统运维工作经验。（由专家根据运维人员的证书、参与运维项目的合同、参与开发项目的合同、工作经验等综合判断）

#3. 必须保证至少 6 名技术人员熟悉 Linux 操作系统、Weblogic 应用中间件、Oracle11g 数据库、任务定制、数据库备份、接口衔接、TCE 运维等经验，能胜任日常的主机、数据库、中间件等运维。（由专家根据运维人员的证书、参与运维项目的合同、参与开发项目的合同、工作经验等综合判断）

#4. 所有运维人员必须承诺专职在青岛市税务局现场从事运维工作，严格按照青岛市税务局网络与数据安全要求从事数据处理和运维工作，统一归青岛市税务局信息中心管理，不得擅自从事其它工作及非授权工作。（投标单位出具承诺书）

#5. 所有运维人员承诺遵守青岛市税务局网络安全、数据安全、运维安全等要求，接受青岛市税务局的监控管理、安全管理，按照青岛市税务局应用系统外部运维人员日常管理工作规程的要求从事运维工作。（投标单位出具承诺书）

#6. 运维人员必须具备胜任运维服务支持工作岗位的资质、能力和水平，具备良好的口头表达能力和沟通技巧。

#7. 运维人员在派驻青岛市税务局工作期间必须接受青岛市税务局的管理，遵守青岛市税务局的各项规章制度，特别是出勤、着装、安全等管理规定。

#8. 运维人员确定后，不得随意更换。如遇特殊情况，需公司提交书面申请，报业务系统主管部门负责人审批，新老运维人员并行工作一月以上，完成工作交接，通过采购人主管部门审核同意后，方可更换。

#9. 技术支持单位负责派出人员的人工费（含加班费）、交通费、管理费、税费及其他不可预见的费用。

#10. 因运维人员自身原因造成工作失误，给青岛市税务局造成损失的，运维单位应承担赔偿责任。

#11. 运维人员应严格遵守青岛市税务局的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备，内外网计算机严格隔离，严禁出现内网计算机违规外联情况，出现责任事故青岛市税务局有权追究投标人的责任。

运维人员必须统一使用堡垒机开展运维；按照采购人要求，做好各系统数据库口令定期更改、数据备份并定期开展恢复演练测试等运维工作；运维人员严格遵照采购人网络安全规定，不能私自导出采购人数据等。

#12. 工作过程中，采购人对派出人员工作情况进行综合评价，若不合格，采购人有权提出更换派出人员；每次费用支付根据采购人对派出人员的工作情况进行综合评定后，结合实际工作人月，据实进行支付。

#13. 按照采购人要求，运维人员按时上班打卡考勤，不得迟到早退。如有事情必须跟系统责任人请假。按照运维合同和采购人工作需要加班。

#14. 按照运维合同和采购人工作需要,参与包括节假日在内的各类加班和值班,征期应在规定时间点完成系统巡检。

(二) 技术热线客服人员:

#1. 按照采购人要求,热线客服人员按时上班打卡考勤,不得迟到早退。按照运维合同和采购人工作需要进行加班。

#2. 热线客服人员必须具备胜任热线服务支持工作岗位的资质、能力和水平,具备良好的口头表达能力和沟通技巧。

#3. 所有热线人员承诺按照采购人网络安全、数据安全、运维安全等要求从事热线支持工作,政治立场坚定,无犯罪记录,接受采购人的监控管理、安全管理。

四、安全保密规定

(一) 驻场运维人员:

#1. 投标人派出的人员应严格遵守青岛市税务局的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备,内外网计算机严格隔离,严禁出现内网计算机违规外联情况,出现责任事故青岛市税务局有权追究投标人的责任。

#2. 投标人确保所提供软件的产品质量(包括稳定性、安全性),因投标人软件的质量问题造成青岛市税务局或纳税人损失的,投标人应承担赔偿责任。

#3. 投标人派驻青岛市税务局的人员必须签订信息系统安全保密协议。

#4. 投标人所提供的工作人员的工作成果归青岛市税务局所有,投标人在未征得青岛市税务局书面同意的前提下,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,青岛市税务局将保留追究投标人法律责任的权利。

#5. 在服务时间内,投标人派出人员应随时监控系统运行状态,做好事件记录,定期出具系统运行报告。出现系统故障应及时处置,遇到影响范围较大的事件或需要调整相关系统参数的问题,应立即通知系统管理员,共同确定解决方案,派出人员不得自行处理。投标人所运维的系统本身如果出现故障,应确保在2个小时内排除。在服务时间以外,如果出现突发故障,系统管理员可通知投标人派出人员到现场排除故障,技术人员应及时到场。

(二) 技术热线客服人员:

#1. 热线客服人员必须与中标人签订正式劳动合同和信息系统安全保密协议。

#2. 热线客服人员不得泄露任何与工作内容相关的信息。

#3. 对纳税人咨询的相关信息保密，不得向纳税人推销任何增值服务。

五、考核要求

#（一）驻场运维人员：

投标人合同期内，应接受采购人的定期考核，并承诺接受采购人考核要求，对采购人各项考核要求及时满足响应，按照采购人考核要求制定相关规章制度。按税务总局投标人运维服务管理评价工作要求，采购人按月将投标人考核情况上报税务总局。附考核工作内容如下：

分类	序号	项目	项目描述
资源 配备	1	人员到位情况	运维厂商应根据采购人要求，按照合同约定配备管理、业务和技术人员数量。
	2	人员素质情况	运维厂商应按照合同约定配备管理、技术人员，其能力和持证情况应采购人的具体要求。
	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能应能胜任该岗位工作，工作交接不能影响正常运维工作。
工作 质效	4	运维处理时效	运行维护项目应按照采购人规定的运维时效完成。
	5	检查频次要求	巡检值守服务应按照规定频次完成。
	6	问题处理	应按采购人要求时间、问题内容进行问题处理。
	7	版本质量	应保证系统版本质量。
	8	其他任务完成情况	对于需求方在需求总体框架内提出的其他需求应按采购人要求完成。
	9	应急情况处置	出现紧急情况时，应按采购人应急情况方案完成处置。
	10	报告制度	应按照需求和合同约定的要求定期提交周报、

			月报、年报等报表、报告文档。
	11	系统运行故障率	由运维厂商所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例应控制在采购人要求范围之内。
信息安全	12	系统安全漏洞	由采购人安全系统或第三方检测服务所发现的由运维厂商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（运维厂商事前已发现并向采购人报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。
	13	内控机制制度	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等方面制定相应的制约或控制制度。
	14	内控机制执行	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等制度，应规范执行。
	15	安全培训	运维厂商人员应对在岗人员进行安全培训。
	16	安全协议	运维厂商人员应与采购人签订了安全保密协议。
	17	信息安全事故	应按规定进行运维，并将运维工作相关的信息安全事故控制在安全范围内。
沟通交流	18	培训指导	运维厂商应按照需求进行相关培训，业务、技术指导。
	19	投诉举报	运维厂商应按规范执行运维，避免收到来自纳税人或者采购人的投诉举报。
	20	主动作为	对于工作任务应主动完成。
	21	交流渠道	应保证运维厂商人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。
服务质量	22	基本服务项目	运维人员应挂牌上岗、礼貌用语、环境卫生、仪表得体。
	23	建立工作制度	运维厂商应建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。

	24	工作制度执行	运维厂商应对各项工作制度进行实际落实。
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。

#（二）技术热线客服人员：

投标人合同期内，应接受采购人的定期考核，并承诺接受采购人考核要求，对采购人各项考核要求及时满足响应，按照采购人考核要求制定相关规章制度。

分类	序号	项目	项目描述
资源 配备	1	人员到位情况	运维厂商应根据采购人要求，按照合同约定配备热线人员数量。
	2	人员素质情况	运维厂商应按照合同约定配备热线人员，其能力和持证情况应采购人的具体要求。
	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人应能胜任该岗位工作，工作交接不能影响正常运维工作。
工作 质效	4	热线接通效率	热线人员每天应满足采购人要求的热线接通时效和接通率，根据话务量大小及时增加坐席。
	5	应急情况处置	出现紧急情况时，应按采购人应急情况方案完成处置。
	6	报告制度	应按照需求和合同约定的要求定期提交日报、月报、年报等报表、报告文档。
	7	工作制度执行	运维厂商应对各项工作制度进行实际落实。
	8	满意度调查	定期配合对基层税务机关开展满意度调查工作。

六、服务响应时间要求

#（一）驻场运维人员：

操作类问题现场及时答复。数据修改类问题应在3个工作日内完成。查询口径、表样规格、数据源、数据质量等程序问题，一线工作人员能够处理的，应在2个工作日内处理完毕；提交二线工作人员解决的，应在5个工作日内处理完毕。

以上问题如因特殊原因不能在规定日期处理完毕,需明确处理完成时限和处理方案,并经采购人同意方可延期。从问题流转 to 投标人开始计算,如果超期问题数量每超过全部问题的 3%,则加扣当年运维服务费用的 1%。

(二) 技术热线客服人员:

根据纳税人咨询电话情况及时接听,及时解答纳税人咨询技术问题。对于需要核实的问题经核实后 2 个工作日内电话回访答复纳税人。

七、责任追究

(一) 驻场运维人员:

#1. 对于因运维人员责任造成相关业务系统中断业务半小时以上、或造成 1%以上的系统数据错误、或造成 1%以上的纳税人无法正常使用系统的,发生一次即扣除投标人合同服务费用的 1%;对于因投标人责任造成业务系统中断业务一小时以上、或造成 3%以上的系统数据错误或造成 3%以上的纳税人无法正常使用系统的,发生一次即扣除投标人合同服务费用的 3%。

#2. 运维人员根据运维合同和项目责任人的工作要求,做好所负责系统的日常运维工作,保障系统的正常运行。因运维人员的责任,造成系统故障、数据错误、纳税人投诉、业务人员投诉等,按次扣除服务费用 0.1 万元;造成被总局或市局批评、考核扣分等,按次扣除投标人合同服务费用的 3%。对在总局纳税人满意度调查工作中,若因投标人责任发生扣分,扣除投标人合同服务费用 3%。

#3. 通过多云运维管理平台受理问题,从问题流转 to 投标人开始计算。如果超期问题数量每超过全部问题的 3%,扣除投标人合同服务费用 1%。

#4. 运维人员的日常工作管理和工作纪律管理由采购人统一管理,运维人员所在单位协助做好运维人员的工作纪律管理和工作质量监督,对不合格的运维人员按照采购人要求在一个月內调整到位,否则按照每天 20%人月费用从支付费用中扣除。运维人员按工作时间要求考勤,按照运维合同和采购人工作需要加班,参与包括节假日在内的各类加班和值班,未请假或请假不批准等违反工作时间要求的按次按照每天 5%人月费用从支付费用中扣除。运维人员单次休假超过五天或在大征期和重保期间休假,投标人需安排同等技术能力的人员承担其驻场运维工作,保障驻场人员总体数量不变。征期原则上不允许请休假。

#5. 运维人员需按照合同规定按时提交各类运维报告,未按时提交的,每

人次扣除本年服务费用 0.05 万元。

#6. 投标人保证所提供服务的稳定性和连续性，提前做好人力储备。运维人员确定后，不得随意更换。如投标人派出人员的合同到期或申请离职，投标人提前一个月通知采购人，并提交书面申请，报采购人运维负责人审批，并立即从公司后备人员库中经考核后选择合格人员进行工作熟悉和交接，新老运维人员并行工作一月以上，完成工作交接，通过试用考核后，确保正常工作不受影响，方可更换。如果因投标人无法保证人员的连续性所造成的全部损失由投标人承担。

#7. 未能按照故障响应时间要求完成故障处理的，按次扣除投标人合同服务费用的 1%。

★8. 投标人确保所提供运维服务质量（包括稳定性、安全性），因投标人运维服务质量问题造成采购人或纳税人损失的，投标人应承担赔偿责任。所需运维的系统发生重大变更的，采购人有权终止合同。

#9. 因运维人员自身原因造成工作失误给采购人造成损失的，投标人应承担赔偿责任。

投标人违反采购人运维人员管理规定或因投标人原因造成采购人损失的，采购人可以通过税务总局投标人运维评价系统进行扣分处理。

（二）技术热线客服人员：

#1. 因热线人员自身原因造成工作失误给采购人造成损失的，中标人应承担赔偿责任，具体由采购人根据情形严重程度评估。

#2. 未能及时接听和答复纳税人热线问题，造成严重投诉的，经采购人评估每次扣除合同技术热线服务费用的 1%。

#3. 热线人员的日常工作管理由采购人统一管理，热线人员所在单位协助做好热线人员的工作纪律管理和工作质量监督，对不合格的运维人员按照采购人要求在一个月內调整到位，否则按照每天 20%人月费用从支付费用中扣除。热线人员按工作时间要求考勤，按照运维合同和采购人工作需要进行加班，参与包括节假日在内的各类加班和值班，违反工作时间要求的按次按照每天 5%人月费用从支付费用中扣除。

热线人员需按照合同规定按时提交运维报告，未按时提交的，造成工作影响的，每次扣除 0.5 万元。

八、项目过程资产成果要求

投标人在项目完成后提供该项目所有相关过程资产,提供的过程资产包括但不限于本节“(一)阶段产出物”、“(二)最终交付物”所列的产出物。采购人将定期对文档产出物的质量进行评价,并纳入考核。

(一) 阶段产出物

下表列出了在本项目实施阶段中各系统运维服务和热线服务的主要产出物:

产出阶段	产出物名称	主要内容
运维服务	《健康检查报告》	每次健康检查工作结束后提供《健康检查报告》。
	《性能监控报告》	每月出具基础设施的性能监控报告。
	《故障处理报告》	针对基础设施和应用系统故障出具《故障处理报告》。
	《运维工作日报》	每日由现场支持人员提交本日的工作情况。
	《运维工作月报告》	每月由现场支持人员提交本月的工作总结。
	《运维工作年度报告》	每年由现场支持人员提交本年的工作总结。
	《运维过程文档》	运维过程中产出的所有技术文档等。
热线服务	《热线日报》	征期内每天出具热线接听情况报告。

(二) 最终交付物

下表列出了在本项目实施中的主要交付物:

文档名称	介质	产生阶段	备注
健康检查分析报告	电子	运维服务	对每次健康检查工作的总结。
性能监控分析报告	电子	运维服务	对基础设施的性能监控总结和分析。
故障处理分析报告	电子	运维服务	针对发生的故障进行分析和解决的报告。
运维工作月报告	电子	运维服务	对每个月的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
热线工作月报告	电子	热线服务	对每个月的热线接听情况进行收集、整理与分析的文档。

文档名称	介质	产生阶段	备注
运维工作年度报告	电子	运维服务	对每年的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
热线工作年度报告	电子	热线服务	对每年的热线接听情况进行收集、整理与分析的文档。
运维过程文档	电子	运维服务	运维过程中产生的相关技术文档资料。
安全文档	电子	运维服务	《供应链产品清单》《税务信息化供应链安全承诺书》《年度供应链安全自查报告》。

九、商务条件

（一）服务的地点：采购人指定地点。

★（二）服务期限：

（1）采购不少于 7 名驻场运维人员。其中 5 名驻场运维人员负责电子税务局特色功能系统、不动产“一窗办理”相关功能、电子公文系统（含政务微信、新终端 360 浏览器等）、车船税联网征收功能等运维保障工作，服务期限为 2025 年 6 月 1 日—2026 年 5 月 31 日；2 名驻场运维人员，承担网站系统、电子签章功能、密码服务组件、移动税务证书、双向交换系统等运维保障工作，服务期限为 2025 年 7 月 27 日—2026 年 5 月 31 日。

（2）采购不少于 34 名技术热线客服人员。负责电子税务局（含出口退税申报、社保费、数电票、电子税务局 app 等）相关系统的技术热线支持工作，服务期限为 2025 年 6 月 1 日—2026 年 5 月 31 日。

（三）付款方式：

本合同分两次付款：

第一次：2025 年 12 月 5 日后，经验收合格，采购人收到中标人提供的合格发票后，10 个工作日内向中标人支付项目金额的 50%。

第二次：服务期满，经验收合格，采购人收到中标人提供的合格发票后，10 个工作日内向中标人支付剩余款项。

（四）履约保证金：不要求提供。

注：★为实质性条款，投标人必须做出响应，如未响应为无效投标。