

招标文件

项目名称：12366 高级技术支持服务采购

项目编号：JSSW0501-202302

采购人名称：国家税务总局苏州市税务局

采购代理机构：联创时代（苏州）设计有限公司

二〇二三年一月

目 录

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

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

项目概况

12366 高级技术支持服务采购项目的潜在投标人应在苏州工业园区汀兰巷 199 号（凤里街西入口）1 号楼东门 120 室联创时代（苏州）设计有限公司获取招标文件，并于 2023 年 2 月 22 日 13 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：JSSW0501-202302

项目名称：12366 高级技术支持服务采购

预算金额：人民币大写壹佰柒拾贰万捌仟元整（¥1728000.00 元）

最高限价：人民币大写壹佰柒拾贰万捌仟元整（¥1728000.00 元）

采购需求：

为保障电子税务局系统顺利运行，高效快捷地解决系统运行中出现的各类操作问题，国家税务总局苏州税务局继续采购运维服务一年（驻场 9 人，其中市本级驻场 4 人，下辖各市区局 5 人）

合同履行期限：合同签订之日起 1 年。

二、申请人的资格要求：

1. 合格供应商资格要求

- （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。

2. 采购项目需要落实的政府采购政策：本项目为专门面向中小企业采购项目，所属行业为软件和信息技术服务业。

3. 本项目的特定资格要求：

（1）未被“信用中国”网站或“中国政府采购网”网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单；

(2) 本项目不接受联合体投标；

(3) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商（包含法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司），不得参加同一合同项下的政府采购活动。

三、 获取招标文件

时间：2023年2月1日至2023年2月7日，每天上午9:00至11:30，下午1:30至4:00（北京时间，法定节假日除外）

地点：苏州工业园区汀兰巷199号（凤里街西入口）1号楼东门120室 联创时代（苏州）设计有限公司

方式：现场或邮寄

售价：本套招标文件售价人民币300元整，售后不退。

汇款银行及账号：

账户：联创时代（苏州）设计有限公司

开户银行：中信银行苏州分行

账号：7323010182600155745

四、 提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2023年2月22日13点30分（北京时间）

地点：苏州工业园区汀兰巷199号（凤里街西入口）1号楼东门120室 联创时代（苏州）设计有限公司

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. 在购买标书时须向招标代理机构提供以下材料：

1) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件复印件；

2) 法定代表人授权书原件及授权委托人身份证复印件。

3) 投标单位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、没有处于财产被接管或冻结或破产的状态的书面声明。

4) 本项目不接受联合体投标。

注：1.1) 欢迎符合条件的响应单位前来报名。请各响应单位将符合以上资格要求的有效证明文件的复印件**加盖响应单位公章后装订成册**，封面注明响应单位名称、标号、联系人、联系电话、电

子邮箱、传真等信息，如有伪造或虚报，则取消该单位的报名或响应资格。

1.2) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，不得参加同一合同项下的采购活动。

2. 中标服务费：

按苏财购告【2016】31号规定的收费标准收取。

3. 投标保证金：

根据(苏财购〔2020〕42号)文件本次采购不收取投标保证金，但需提供《投标保证金承诺书》(具体格式按苏财购告〔2020〕7号文件中的参考格式)。

4. 质疑按《政府采购质疑和投诉办法》规定，在法定时间内以书面形式向采购代理机构提出，接收质疑函的联系部门、联系电话和通讯地址等见本公告七。

5. 本公告在中国政府采购网上发布。请各单位获取本次招标采购文件后，认真阅读各项内容，进行必要准备工作，按文件的要求详细填写和编制响应文件，并按以上确定的时间、地点准时参加招标。

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：国家税务总局苏州市税务局

联系人：黄正高（商务），徐润青（技术）

联系电话：0512-68358438，0512-68356712

联系地址：苏州市姑苏区干将西路535号

2. 采购代理机构信息

名称：联创时代（苏州）设计有限公司

联系人：张燕、刘颖 联系电话：0512-67016500/67024092

联系地址：苏州工业园区汀兰巷199号

3. 项目联系方式

项目联系人：张燕、刘颖 电话：0512-67016500/67024092

联创时代（苏州）设计有限公司

2023年1月31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 | 12366 高级技术支持服务采购 |
| | 采购预算 | 1728000.00 元 |
| | 本项目设定的最高限价 | <input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有, 金额: 1728000.00 元 |
| | 核心产品 | 无 |
| | 公告媒体 | 中国政府采购网 |
| 2 | 采购人 | 名称: 国家税务总局苏州市税务局 地址: 苏州市姑苏区干将西路 535 号 联系人: 黄正高(商务), 徐润青(技术) 联系电话: 0512-68358438, 0512-68356712 |
| 3 | 采购代理机构 | 名称: 联创时代(苏州)设计有限公司 地址: 苏州工业园区汀兰巷 199 号 联系人: 张燕、刘颖 电话: 0512-67016500 |
| 4 | 投标人资格条件 | 1. 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件。 2. 其他特定资格条件: 无 |
| 5 | 项目现场勘察 | <input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织: |
| 6 | 样品 | <input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供: 1. 样品制作的标准和要求: _____ 2. 样品检测报告: (<input type="checkbox"/> 否; <input type="checkbox"/> 是, 检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求) 3. 样品的评审方法及评审标准: 内容详见第三章评标办法及标准 |
| 7 | 联合体投标 | <input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受 |
| | 分包 | <input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受 |
| 8 | 采购进口产品 | <input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标 |
| | | <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为: _____ |
| 9 | 政府采购强制采购: 节能产品 | <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是, 节能产品政府强制采购品目清单的产品 |
| | 政府采购强制采购: 环境标志 | <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是, 环境标志产品政府强制采购品目清单的产品 |
| | 政府采购强制采购: 信息安全认证 | <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 |

| | | |
|----|---------------------|--|
| 10 | 政府采购优先采购：节能产品(非强制类) | <p>产品：</p> <p><input type="checkbox"/>对列入最新一期节能产品政府优先采购品目清单中的产品在评审时予以加分，每项加____分(最低评标价法不适用)</p> <p><input type="checkbox"/>对列入最新一期节能清单(非强制类)的产品在评审时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：____%</p> |
| | 政府采购优先采购：环境标志产品 | <p>产品：</p> <p><input type="checkbox"/>对列入最新一期环境标志产品政府优先采购品目清单的产品在评审时予以加分，每项加____分(最低评标价法不适用)</p> <p><input type="checkbox"/>对列入最新一期环境标志产品政府优先采购品目清单的产品在评审时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：____%</p> |
| 11 | 支持中小企业发展 | <p><input checked="" type="checkbox"/>专门面向中小企业采购项目</p> <p><input type="checkbox"/>非专门面向中小企业采购项目(价格扣除)：</p> <p>① 对小型和微型企业产品的价格给予6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣10%，微型企业扣除10%。</p> <p>② 本项目接受联合体投标的，若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，可给予联合体2%~3%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：%。</p> <p><input type="checkbox"/>非专门面向中小企业采购项目(其他优惠)：</p> <p>_____</p> |
| | 支持监狱企业 | <p><input type="checkbox"/>专门面向监狱企业采购项目</p> <p><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6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：扣除6%。</p> <p><input type="checkbox"/>非专门面向监狱采购项目(其他优惠)：</p> <p>_____</p> |
| | 支持残疾人福利性单位 | <p><input type="checkbox"/>专门面向残疾人福利性单位采购项目</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>非专门面向残疾人福利性单位采购项目(价格扣除)：残疾人福利性单位可视同小微企业在价格评审时给予6%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6%。</p> <p><input type="checkbox"/>非专门面向监狱采购项目(其他优惠)：</p> <p>_____</p> |
| 12 | 其他法律法规强制性规定或扶持政策 | 无 |
| 13 | 投标人须提供的其他资料 | 见招标文件 |
| 14 | 澄清或者修改时间 | |
| 15 | 提交投标文件的截止时间、地点 | <p>时间：2023年2月22日13时30分(北京时间)</p> <p>地点：苏州工业园区汀兰巷199号1号楼120室</p> |

| | | |
|----|----------------------|--|
| 16 | 开标时间、地点 | 时间：2023年2月22日13时30分(北京时间) 地点：苏州工业园区汀兰巷199号1号楼120室 |
| 17 | 其他唱标内容 | 无 |
| 18 | 投标保证金 | <input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 需提供《投标保证金承诺书》（具体格式按苏财购告（2020）7号文件中的参考格式）。 <input type="checkbox"/> 要求提供 |
| 19 | 投标有效期 | 自投标文件截止时间起60日(日历日) |
| 20 | 投标文件份数 | 正本__1__份 副本__4__份 |
| 21 | 封套上应载明的信息 | 12366 高级技术支持服务采购投标文件 项目编号：JSSW0501-202302 在2023年2月22日13时30分之前不得启封 投标人名称：_____。 其他_____。 |
| 22 | 信用查询 | <input type="checkbox"/> 采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评标报告中。本项目信用记录查询截止时点为开标前一个工作日 <input checked="" 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。 |
| 23 | 同品牌多家投标人处理原则 | 1. 最低评标价法：相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标。报价相同的，按照以下方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。 <input type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 其他_____。 2. 综合评分法：相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，按照以下方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。 <input checked="" type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 其他_____。 |
| 24 | 定标原则 | 1. 采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。 2. 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人。 <input checked="" type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 由公证机构组织以抽签方式确定中标候选人 |
| 25 | 提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限 | 提供服务的时间：自合同签订之日起1年 提供服务的地点：国家税务总局苏州市税务局 |

| | | |
|----|--------------|---|
| | | 提供服务的方式：现场 |
| 26 | 采购资金的支付方式及时间 | <p>1、付款方式：银行汇票或转账支票</p> <p>2、(1) 合同签订后，按季支付，支付时间为每季的季后 30 个工作日内。(2) 本级费用由苏州市局结算，下辖各市、区税务局根据需求分别结算。</p> <p>3、本次运维服务可能根据金四推行情况提前终止合同，如停止服务，采购人将提前 15 天通知中标人，采购人不再支付剩余费用。</p> |
| 27 | 履约保证金 | <p><input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/> 要求提供，本采购项目履约保证金为合同金额的 5%，提交方式为银行汇票或保函</p> <p>收款人户名：</p> <p>开户银行：</p> <p>银行账号：</p> <p>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采购编号及用途(履约保证金)。</p> |
| 28 | 招标代理服务费 | 按苏财购告【2016】31 号规定的收费标准收取 |
| 29 | 其他规定 | 无 |

投标人须知

一、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 “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。

1.6 “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。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “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。

1.9 “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。

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

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 产品属于节能产品、环境标志产品政府优先采购和强制采购品目，依据认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。本项目的详细要求见投标人须知前附表。

9.2 对属于节能产品、环境标志产品政府优先采购品目内的产品，分别予以相应的加分或价格扣除；对于同时列入“两个采购品目”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 采购产品不属于品目清单范围内的，将综合考虑节能、节水、环保、循环、低碳、再生、有机等因素，参考相关国家标准、行业标准或团体标准，在采购需求中提出相关绿色采购要求，促进绿色产品推广应用。

9.4 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。

9.5 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。

9.6 残疾人福利性单位视同小型、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。

※9.7 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。

9.8 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。

二、招标文件

10. 招标文件的构成

10.1 招标文件各章节的内容如下：

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。

三、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 投标文件包括但不限于下列内容

14.1.1 价格及商务部分：

※(1) 投标函(含法定代表人身份证明或授权委托书)

※(2) 开标一览表

(3) 分项价格表

(4) 商务条款偏离表

(5) 《投标保证金承诺书》

※(6) 供应商符合投标人资格条件的证明文件

(7) 符合政府采购政策的证明材料

(8) 投标人须知前附表要求投标人提交的其他资料

(9) 供应商认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分

(1) 实施方案、技术方案或服务方案

(2) 技术条款偏离表

(3) 投标人售后服务承诺

(4) 用于本项目人员简历表

(5) 投标标的物符合招标文件规定的其他证明材料

(6) 其他与技术服务相关及评标方法及标准中要求提供的资料

※14.2 投标文件按统一格式、顺序编写，投标书一（价格及商务部分）和投标书二（技术部分）应分别装订成册。投标人未按上述要求装订成册的，招标采购单位有权拒绝接受其投标文件。

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

需提供《投标保证金承诺书》（具体格式按苏财购告（2020）7号文件中的参考格式）。

16.6 投标人有以下情形之一的，供应商须按《投标保证金承诺书》缴纳违约赔偿金：

(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) 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，以保证采购人足够的时间完成评标、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；投标人同意延长的，应相应延长其投标有效期，但不允许修改或撤回投标文件。

18. 投标文件的签署和规定

18.1 投标人应根据投标人须知前附表规定提交投标文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面应注明“正本”或“副本”的字样，当正本和副本、电子版不一致时，以正本为准。

18.2 投标文件应用不褪色的材料打印或书写，并按招标文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人或其授权代表签字。投标文件中的任何行间插字、涂改和增删，应加盖单位章或由投标人的法定代表人或其授权的代理人签字确认。否则，在评标时将其视为无效投标。

19. 投标文件的密封和标记

19.1 投标文件按正本和副本合并封包，加贴封条，并在封套的封口处加盖投标人单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

19.2 投标文件封套或外包装上应载明的内容见投标人须知前附表。

19.3 投标文件如果未按上述规定密封和标记，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

19.4 为方便开标唱标，投标人应单独将开标一览表及《投标保证金承诺书》另行封装在同一密封套内，并标明开标一览表及《投标保证金承诺书》字样，投标时单独提交。

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。

采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。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 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

四、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) 投标人未按照招标文件规定提交《投标保证金承诺书》的；
- (2) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；
- (3) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (4) 投标人存在失信记录的。

失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。失信情况查询方式详见投标人须知前附表。

23.2 已经进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查，资格预审合格的供应商在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

24. 评标委员会

评标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。

25. 评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

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 有下列情形之一的，应在符合性审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标文件未按照招标文件规定要求密封、签署、盖章的；
- (2) 不满足本招标文件中标注“※”的实质性条款要求的；
- (3) 投标有效期不足的；
- (4) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (5) 不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

26.2 核价原则

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(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(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。

※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。

27.3 采购人自行组织招标的，应当在评标结束后5个工作日内确定中标人。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；

五、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，并按《投标保证金承诺书》缴纳违约赔偿金。

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。

六、其他规定

35. 招标代理服务费。

35.1 中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见投标人须知前附表。

36. 询问、质疑、投诉

36.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以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，可以按《政府采购质疑和投诉办法》规定，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 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. 发生下列情况之一，投标人将被列入不良记录名单，在 1~3 年内禁止参加政府采购活动，并予以公告：

(1) 开标后在投标有效期内，投标人撤回其投标；

(2) 中标后无正当理由不与采购人签订政府采购合同；

(3) 中标后未按照招标文件和中标供应商的投标文件订立政府采购合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

(4) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购招标机构同意，将中标项目分包给他人；

(5) 拒绝履行合同义务的；

(6) 《政府采购法》第七十七条和《政府采购法实施条例》第七十二条规定的其他情形；

(7) 其他违反法律法规相关规定的情形。

38. 其他规定。

38.1 投标文件的其他规定见投标人须知前附表。

39. 未尽事宜

39.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

40. 文件解释权

40.1 本招标文件的解释权归采购代理机构所有。

第三章 评标办法及标准

(1) 符合性审查相关要求详见投标人须知 26.1。

(2) 核价原则详见投标人须知 26.2。

(3) 评审因素见下表

| 序号 | 评分因素 | 评审标准 | 分值 |
|----|-----------------|---|----|
| 1 | 价格 (10分) | 在所有有效投标报价中满足招标文件要求，且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为10分，其他投标人的价格分按照下列公式计算（计算结果四舍五入保留两位小数） 投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 10% × 100 | 10 |
| 2 | 商务资质 (18分) | 1、供应商具有企业信用（资信）等级证书，3A级得2分； 2、供应商具有软件企业证书，得3分； 3、供应商具有软件产品登记证书，得3分； 4、供应商具有软件著作权，每提供1个得2分，最高得10分。 (以上须提供证书证明材料复印件并加盖供应商公章) | 18 |
| 3 | 业绩 (12分) | 供应商自2018年1月1日以来，类似服务项目的成功案例，每提供1个得3分，最高得12分。(提供合同复印件并加盖供应商公章) | 12 |
| 4 | 系统熟悉程度 (20分) | 1、供应商对电子税务局系统的业务功能架构理解全面程度、详细程度、深入程度（10分）： 对系统的所有功能理解全面、深入，描述准确，对相关业务情况及工作规程认识全面，得10分； 对系统的基本功能理解较全面，描述较准确，对相关业务情况及工作规程认识较全面，得7分； 仅对系统部分功能知晓，不够深入了解，描述不够准确，得3分； 对系统相关业务完全不理解，使用情况认识完全不全面，不得分。 | 10 |
| | | 2、供应商对电子税务局系统的系统技术架构理解全面程度、详细程度、深入程度（10分）： 对系统技术架构、功能划分、技术口径，认识全面并描述详细准确的，得10分； 对系统技术架构基本认识，描述较详细，个别部分不理解的，得7分； 仅对系统部分技术架构认识并描述，不认识或描述不准确不详细的内容占总体内容一半以上的，得3分； 对系统技术架构完全不理解，无法描述的，不得分。 | 10 |
| 5 | 技术方案 (30分) | 1、根据项目特点制定的实施方案（10分）： 实施方案科学合理，描述完整，可操作性强，完全满足采购需求的，得10分； 实施方案较合理，描述较完整，可操作性较强，基本满足采购需求的，得7分； 实施方案描述一般，可操作性一般的，得3分； 其余不得分。 | 10 |

| | | |
|-----------------|--|-----|
| | <p>2、根据项目需求制定的人员安排、日常维护服务等各项工作的组织方案（10分）： 工作方案描述完整、详细，切实可行，充分满足采购需求的，得10分； 工作方案描述较完整、较详细，可行性较强，基本满足采购需求的，得7分； 工作方案描述一般，可行性一般的，得3分； 其余不得分。</p> | 10 |
| | <p>3、系统问题分析解决方案：熟练掌握江苏省电子税局系统前台使用、后台软件架构以及主要业务库表结构，具备系统问题咨询解答、系统问题定位及解决能力（10分）： 系统问题分析解决方案科学合理，描述完整，可操作性强，完全满足采购需求的，得10分； 系统问题分析解决方案较合理，描述较完整，可操作性较强，基本满足采购需求的，得7分； 系统问题分析解决方案描述一般，可操作性一般的，得3分； 其余不得分。</p> | 10 |
| 售后服务方案 (10分) | <p>根据本项目特点提供的售后服务承诺、培训方案： 方案科学合理，描述完整详细，可操作性强的，得10分；方案较合理，描述较完整，可操作性较强的，得7分； 方案描述一般，可操作性一般的，得3分； 其余不得分。</p> | 10 |
| 合计 | | 100 |

注：1、所有认证、证明和业绩均以有效的证明文件为依据。

第四章 拟签订的合同文本

合同特殊条款

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，国家税务总局苏州市税务局(以下简称：“甲方”)通过公开招标采购确定_____ (供应商名称)(以下简称：“乙方”)为 12366 高级技术支持服务采购项目的中标供应商。甲乙双方同意签署《12366 高级技术支持服务采购合同》(合同编号：_____, 以下简称：“合同”)。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同条款及合同条款前附表；
- (2) 报价表；
- (3) 投标(响应)文件技术部分；
- (4) 其他。

2. 合同标的

甲方聘请乙方提供以下服务：

- (1) 本合同项下的服务指：(详见采购文件)。
- (2) 服务内容：(详见采购文件)。
- (3) 服务标准：(详见采购文件和响应文件)。
- (4) 服务期限：合同签订之日起1年。
- (5) 乙方工作职责：(详见采购文件和响应文件)。

3. 合同金额

(本合同总金额为人民币_____元(¥_____))。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4. 合同签订地：国家税务总局苏州市税务局

5. 合同生效

本合同一式_____份，经甲乙双方加盖公章并由双方法定代表人或其授权代表签字后生效。

甲方：(采购人名称)

乙方：(供应商名称)

法定代表人或其授权代表签字(签章)：

法定代表人或其授权代表签字(签章)：

盖章：

盖章：

日期：_____年____月____日

日期：_____年____月____日

(合同条款前附表)

| 序号 | 内容 |
|----|---|
| 1 | 合同名称： 合同编号： |
| 2 | 甲方名称： 甲方地址： 甲方联系人： 电话： |
| 3 | 乙方名称： 乙方地址： 乙方联系人： 电话： 乙方开户银行名称： 账号： |
| 4 | 合同金额： |
| 5 | 服务时间、地点： |
| 6 | 服务履行期：合同签订之日起 1 年 |
| 7 | 验收方式及标准： |
| 8 | 付款方式： (1) 银行汇票或转账支票。 (2) 合同签订后，按季支付，支付时间为每季的季后 30 个工作日内。甲方付款前，乙方应向甲方交付合法足额有效的发票，否则甲方有权拒付相应款项。 (3) 本级费用由苏州市局结算，下辖各市、区税务局根据需求分别结算。 |
| 9 | 履约保证金及其返还：不要求提供履约保证金 |
| 10 | <input checked="" type="checkbox"/> 违约金约定：如果甲方根据合同一般条款第 14.1 条的规定，终止了全部或部分合同，甲方有权要求乙方支付合同价款 20% 的违约金 <input type="checkbox"/> 损失赔偿约定： |
| 11 | 误期赔偿费约定： 如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% (各单位可根据实际情况重新设定) 计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 20% (各单位可根据实际情况重新设定)。 |
| 12 | 其他约定： (1) 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； (2) 本次运维服务可能根据金四推行情况提前终止合同，如停止服务，采购人将提前 15 天通知中标人，采购人不再支付剩余费用，且中标人不能因此追究采购人的违约责任。 |
| 13 | 合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 |
| 14 | 合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： <input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁 <input checked="" type="checkbox"/> 向甲方所在地人民法院提起诉讼 |

合同一般条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、合同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 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标(采购)文件所述的内容，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 乙方应按照合同的规定，向甲方提供符合要求的服务。

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、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

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、纳税人信息及其他相关信息，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硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

(1)应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；

(2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

(3)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；

(4)未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

(5)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。保密费用已经包含在了合同价款中，乙方不得以任何形式向甲方要求额外支付价款。

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. 服务质量保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并在甲方要求的期间内尽快处理解决，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。

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

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在甲方要求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。

7. 履约保证金

7.1 乙方应在签署合同前，以银行保函、银行电汇或履约担保函形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。

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。

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，履约保证金予以没收，同时应当支付甲方合同价款 20% 的违约金，同时给甲方造成的损失甲方有权要求乙方赔偿。

8. 服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

9. 违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1) 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

① 乙方同意将服务款退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担或甲方有权要求乙方支付合同价款 20% 的违约金，甲方的损失包括但不限于：甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务所超出的费用、甲方因此支出的律师费、诉讼费、保全费、差旅费等直接或间接损失。

② 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2) 如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者没收履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 迟延履行约的违约责任

(1) 乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2) 在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟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价，并确定是否同意延期提供服务。

(3) 除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% (各单位可根据实际情况重新设定) 计收，直至交货或提供服务为止。

(4) 如果乙方延迟履行超过 30 日或延迟履行 2 次 (不含) 以上，甲方有权终止全部或部分合同，乙方应当向甲方支付合同价款 20% 的违约金并退还多收取的未履行部分对应价款 (终止项目对应的已收取金额 - 乙方已提供服务天数 / 合同服务天数 * 终止项目对应总金额)，同时甲方有权要求乙方赔偿损失，损失包括但不限于甲方以适当的条件和方法购买与未履约部分类似的服务所超出的费用、甲方因此支出的诉讼费、律师费、交通费、保全费等。

9.3 乙方未履行合同义务的违约责任

(1) 甲方有权终止全部或部分合同，要求乙方支付合同价款 20% 的违约金。

(2) 没收全额履约保证金。

(3) 由乙方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表。

(4) 违约金不足以弥补甲方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由乙方全额予以赔偿。

(5) 乙方除赔偿甲方违约金外，还应当承担甲方因此产生的律师费、交通费、调查取证费、保全费等。

10. 不可抗力

10.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、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。

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

11. 合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商30日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起诉讼。

11.2 诉讼应由甲方所在地人民法院管辖。

11.3 如诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

12. 合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

13. 合同中止

13.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

14. 违约终止合同

14.1 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，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 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；

14.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

14.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统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，恢复系统正常运行的；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经3次整改无明显改进的；

14.1.5 在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.1.6 乙方有泄密行为。

14.2 如果甲方根据上述第14.1条的规定，终止了全部或部分合同，甲方有权要求乙方支付合同价款20%的违约金，退还多收取的未履行部分对应价款(终止项目对应的已收取金额-乙方已提供服务天数/合同服务天数*终止项目对应总金额)，同时有权要求乙方赔偿甲方的损失，甲方的损失包括但不限于甲方依其认为适当的条件和方法购买与未履约部分类似的服务所超出的费用、甲方因此支出的诉讼费、律师费、差旅费、保全费等。同时，若甲方未终止全部合同，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

15. 破产终止合同

15.1 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。

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

16. 其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

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

16.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17. 合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务；乙方违反规定进行转包的，甲方有权解除合同，同时有权要求乙方支付合同价款 20%的违约金。

17.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

18. 适用法律

18.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

19. 合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 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。

20. 合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

21. 合同效力

21.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

22. 检查和审计

22.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查，并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

22.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

第五章 投标文件组成

第一部分 商务部分

一、投标函(格式附后)

附件 1-1 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标)

附件 1-2 法定代表人授权书(授权代表参加投标)

附件 1-3 授权委托书(格式二)(适用于自然人委托投标)

二、开标一览表(格式附后)

三、分项价格表(格式附后)

四、商务条款偏离表(格式附后)

五、投标(响应)保证承诺书

六、供应商的资格证明材料

(一) 供应商基本情况表(附件 6-1)

(二) 参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供下列材料：

附件 6-2-1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件；

附件 6-2-2 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；

附件 6-2-3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料)；

附件 6-2-4 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；

附件 6-2-5 无不良信用记录承诺函(招标文件要求由供应商查询信用记录的提供)；

七、提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7 中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函(格式附后)

八、投标人须知前附表要求的其他投标资料

九、供应商认为需提供的其他资料

第二部分 技术部分

- 一、服务方案、实施方案及技术方案
- 二、用于本项目人员简历表
- 三、投标标的物符合招标文件规定的证明文件
- 四、其他资料

政府采购投标文件

(商务部分)

项目名称: _____

项目编号: _____

投标人名称: _____

_____年____月____日

一、 投标函

投标函

致_____ (采购人或采购代理机构):

根据_____ (项目名称) (项目编号: _____) 的投标邀请, _____ (姓名、职务) 代表投标人
_____ (投标人名称、地址) 参加本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 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件, 包括投标文件正本_____ 份, 副本_____ 份, 开标一览表 (投标报价表、投标保证承诺书) _____ 份。

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. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标, 我方按《投标保证承诺书》缴纳违约赔偿金。

10. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

11. 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。

12. 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。

13. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

附件 1-1: 法定代表人身份证明复印件 (法定代表人参加投标)

附件 1-2: 法定代表人授权书 (授权代表参加投标)

投标人名称: _____ 投标人公章: _____

投标人地址：_____ 邮编：_____

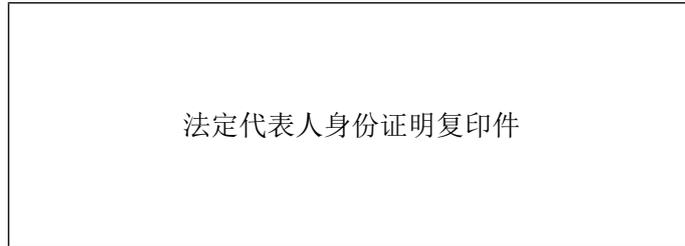
电话：_____ 传真：_____

法定代表人或投标人代表(签字或盖章)：_____

联系电话：_____

日期：_____

附件 1—1 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标的)



附件 1—2 法定代表人授权委托书(授权代表参加投标的)

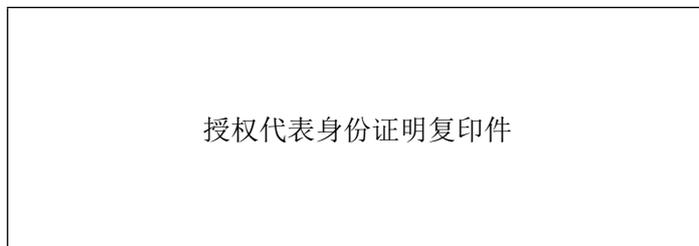
法定代表人授权委托书(格式一)(适用于法人投标)

_____ (投标人名称)的法定代表人_____ (姓名、职务)授权_____ (投标人代表姓名、职务)为本公司的投标人代表,就_____ (项目名称)投标及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限: _____。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效,特此声明。



投标人名称(公章): _____

法定代表人(签字或盖章): _____

授权代表(签字或盖章): _____

_____年____月____日

说明: 授权用投标专用章的,与公章具有相同法律效力。

二、开标一览表

开标一览表

| 序号 | 项目名称 | |
|----|------|---------------------------|
| 1 | 项目编号 | |
| 2 | 报价 | 大写：人民币_____元 小写：¥_____ |
| 3 | 服务期 | |
| 4 | … | (如有) |
| | 备注 | |

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

三、分项价格表

分项价格表

项目名称：

项目编号：

包号：

金额单位：元

| 序号 | 服务内容 | 报价 | 备注 (收费依据、收费标准等) |
|----|------|---------------------------|--------------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 总计 | | 大写：人民币_____元 小写：¥_____ | |

供应商(公章)：_____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

四、商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

| 序号 | 招标文件条目号 | 招标文件的商务条款 | 投标文件的商务条款 | 偏离 | 说明 |
|----|---------|-----------|-----------|----|----|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

说明：如有偏离，则必须注明“偏离”；未注明偏离的，视为完全响应。

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

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

五、投标（响应）保证承诺书

投标（响应）保证承诺书

致：（采购代理机构名称）

我（单位/本人，以下统称我单位）自愿参加（项目名称和采购编号）的投标（响应），并做出如下承诺：

一、除不可抗力外，我单位如果发生以下行为，将在行为发生的10个工作日内，向贵方（或采购人）支付本采购文件公布的最高中标服务费作为违约赔偿金。

1. 自投标（响应）截止时间至本项目发布中标（成交）公告为止，撤销投标（响应）；
2. 中标（成交）后不依法与采购人签订合同；
3. 中标（成交）后不按本采购文件规定向贵方缴纳采购代理费。

二、我单位知晓上述行为的法律后果，承认本承诺书作为贵方（或采购人）要求我单位履行违约赔偿义务的依据作用。

投标（响应）人：（盖公章）

地址：

电话：传真：

电子邮件：邮编：

法定代表人或委托代理人（签字或签章）：

日期： 年 月 日

六、投标人具备投标资格的证明文件

附件 6-1

供应商基本情况表

供应商：(公章)

| | | | |
|------------|----|-------|-----|
| 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 | | | |

附件 6-2-1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件

附件 6-2-2 财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金的相关证明

备注：1. 投标人提供的财务状况报告，指最近一期经审计的财务报告，包括资产负债表、损益表等复印件(如供应商为新成立公司的，应提供银行出具的资信证明)

2. 提供依法缴纳税收和社会保障资金证明材料的复印件，指税务登记证(如有)和近三个月内依法缴纳税收的凭据，社会保险登记证和近三个月内依法缴纳社会保险的凭据(专用收据或社会保险缴纳清单)

附件 6-2-3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料)

附件 6-2-4

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

本单位郑重声明：

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

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

无不良信用记录承诺函(投标人自行查询适用)

致_____ (采购人或采购代理机构):

本单位郑重承诺, 我单位无以下不良信用记录情形:

1. 被人民法院列入失信被执行人;
2. 被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单;
3. 被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单;
4. 不符合《政府采购法》第二十二条规定的条件。

我单位已就上述不良信用行为按照招标文件中投标人须知前附表规定进行了查询。我单位承诺: 合同签订前, 若我单位具有不良信用记录情形, 贵方可取消我单位中标资格或者不授予合同, 所有责任由我单位自行承担。同时, 我单位愿意无条件接受监管部门的调查处理。

投标人名称(盖公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

七、提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1 中小企业声明函

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,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,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,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(盖章):

日期:

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。

附件 7-2 残疾人福利性单位声明函

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。

单位名称（盖章）：

日期：

八、投标人须知前附表要求的其他投标材料

九、供应商认为需提供的其他资料

政府采购投标文件

(技术部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

一、服务方案、实施方案及技术方

服务方案

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

技术方案

三、投标标的物符合招标文件规定的证明文件

备注：提供第二章“投标人须知前附表”和第六章“项目需求”规定的证明材料复印件。

四、其他资料

4-1 公章授权书(如有)

公章授权书

致：_____ (采购人或采购代理机构)：

_____ (供应商名称) _____，中华人民共和国合法企业，法定地址：_____。在参与
_____ (项目名称)(项目编号) _____ 投标活动中，我公司授权投标专用章在此次活动中代为公章使用。

投标专用章所签署的投标文件、澄清等，我公司承认并同意具备与我公司公章签署等同的法律的效力。

投标专用章签署的所有文件、协议不因授权的撤销而失效。

投标专用章：_____ (盖章)

公司公章：_____ (盖章)

供应商法定代表人：_____ (签字或盖章)

日期： 年 月 日

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

一、项目说明

1、项目编号：JSSW0501-202302

2、项目名称：12366 高级技术支持服务采购

3、项目简介：为保障电子税务局系统顺利运行，高效快捷地解决系统运行中出现的各类操作问题，国家税务总局苏州税务局继续采购运维服务一年（驻场 9 人，其中市本级驻场 4 人，下辖各市区局 5 人）

4、服务地点：国家税务总局苏州市税务局指定地点。

5、服务期限：合同签订之日起 1 年。

6、项目预算：1728000.00 元（人均预算标准：19.2 万元/人/年）。

7、运维时间和服务人员：

| 维保单位 | 服务人员（人） | 技术服务时间（年） |
|------|---------|--------------------------|
| 市本级 | 4 | 1 |
| 高新区 | 1 | 1 |
| 吴江 | 1 | 1 |
| 昆山 | 1 | 1 |
| 张家港 | 1 | 1 |
| 太仓 | 1 | 1(2023/06/15-2024/06/14) |
| 合计 | 9 | 1 |

8、本项目不接受联合投标。

二、服务的主要内容

（一）项目配置需求

1、人员配置 9 名：驻场技术运维人员 9 名。

2、岗位配置：负责解答 12366 热线接入的涉及电子税务局申报、申请、网开票、门户、房产交易一体化、电子影像档案、实名办税、以及苏州风险防控等相关的技术服务工作。

3、人员资质及要求：

1) 大学专科及以上学历，计算机或财务相关专业，有财务经验优先；

2) 对于现场问题具有过滤和归集能力；

3) 对于客户需求及产品相关文档能够认真学习并理解；

4) 保持客户、公司之间的有效沟通，具备良好的表达能力及高效执行力，能积极主动配合团

队工作；

- 5) 对于突发性事件需要临时加班及工作的临时调整调度能积极配合。

(二) 服务内容

1、 现场问题处理流程

1) 驻场人员记录每次提出的问题，分模块做好记录。对于非程序原因的问题，驻场技术人员通过电话，E-MAIL，电脑远程操作，解决各类操作失误的问题。

2) 如驻场人员无法现场解决的程序类问题，反馈到相关项目的负责人，必须详细记录问题，并且承诺回答的时间。在第一时间找到相关项目负责人后，需要立即通知项目负责人问题情况，并有义务督促他回答。

3) 项目负责人根据提出的问题，提供解决方案，并且详细记录问题、解决方案，并维护知识库。

4) 问题解决后，项目负责人把问题解决结果提交给驻场技术人员，由驻场技术人员把最终结果反馈给问题提出人员。

5) 驻场技术人员需做好问题的记录和分类，统计每个问题的解决状态和解决时间。该问题管理文档作为每月的技术运维绩效考核的依据之一。

2、 日常技术运维问题的解决与处理

当基层税务人员咨询电子税务局相关问题时，驻场技术人员应现场使用电子税务局税务人员版本确认并分析问题类型后，应予以答复：

1) 如果属于咨询类问题，驻场技术人员应按照给予清晰解答。

2) 如果属于操作类问题，驻场技术人员应告知使用系统的正确步骤。

3) 如果是属于系统环境问题，驻场技术人员应逐一排查现场环境并处理，对于处理不了的环境问题上报到公司总部处理。

4) 如果属于数据类问题，驻场技术人员应上报到公司总部，经过相应流程审批后，相关人员进行数据维护操作。

5) 如果属于系统缺陷类问题，驻场技术人员暂时无法处理，应及时上报公司总部并跟踪，对现场进行反馈、回复。

6) 如果属于系统暂停服务或者批量性问题，驻场技术人员应及时与公司总部技术人员沟通问题处理方式，并配合局里做好现场安排工作。

3、 系统故障事件的处理

在电子税务局运行过程中出现系统故障时，驻场技术人员及应时反馈局方，同时并积极和省局

协调解决，保障系统的所有模块、保障系统的正常运行。

4、系统升级检测

系统升级后，驻场技术人员需对系统基本功能和更新模块进行逐一排查，确认是否有升级后导致的报错。如发现有升级导致的相关问题，需及时汇报情况到公司总部，排查问题原因并解决。

5、工作报告

驻场技术人员需根据技术运维的实际情况编写周报、月报、年度总结等相关报告，具体汇报内容为：

- 1) 驻场技术人员每日问题清单；
- 2) 驻场技术人员每周周报总结，包含本周处理多少个问题，已处理多少，未处理多少，有多少需要公司总部协调配合；
- 3) 驻场技术人员每日需要将代表性的事例单独列出，详细描述；
- 4) 驻场技术人员需要将每月的问题总量、未解决的问题总共多少、未解决的原因、主要分布在哪些业务域等进行统计整理；
- 5) 其他事例（日常中配合领导查找数据、理清表间关系、后台数据流向等）。

6、数据提取查询

为了配合各个业务股室数据查询要求，成交供应商驻场技术人员需根据业务股室提供的前台模块和字段名称信息，准确找出数据库中对应的表名和字段名称，提供电子税务局各类业务查询统计分析结果。

如需要电子税务局的开户纳税人数量、申报量数据统计、邮寄发票数据统计、新办套餐数据统计等业务数据，成交供应商驻场技术人员应及时提供。

为确保数据安全保密，遵守省局数据安全规范，涉及明细数据的批量查询导出，需通过省局运维平台提交查询申请，经省局相应处室审批同意后，运维商执行查询并导出，通过省局运维平台回复并附上导出结果，同时做好数据备份和记录。如有其它单一业务数据查询无需提取数据文件的，各业务股室可以直接对接成交供应商驻场技术人员进行数据的查询。

7、培训需求

根据日常问题的处理，驻场技术人员每季度对税务人员进行针对性的操作或技术培训。对基层操作中不熟悉的业务、流程，细致、耐心的指导，对常见问题定期整理发布，规范操作行为，最大程度降低人员误操作。

三、 服务的具体要求

- 1、 成交供应商负责派驻驻点服务人员，并提供 5*8 小时技术运维电话咨询。
- 2、 成交供应商要确定项目负责人，制定适合采购方工作特点的详细工作服务流程与方案，制定对服务人员的考核办法。
- 3、 服务人员应遵守采购方考勤纪律及其他相关规章制度，接受采购方工作安排，做好本职工作。
- 4、 服务人员必须做好信息保密工作，遵守国家和上级有关部门有关保守保密和个人信息保护法规政策，不得对外透露或擅自使用接触到的采购人的内部信息和纳税人的商业或个人信息。
- 5、 服务人员要忠于职守，坚决维护以采购方为中心的团队形象，礼貌待人，文明服务，尊重和纳税人的权利，依法接受监督。服务人员不得兼职，服务过程中不得向纳税人透露自己的姓名和个人联系方式、不得谋取不正当利益等。
- 6、 成交供应商须加强对服务人员的管理与培训，保证驻点服务人员的业务能力和敬业水平满足甲方需要。若驻点服务人员达不到采购方需求或违反相关规定的，采购方有权要求成交供应商调配人员，成交供应商应及时响应。
- 7、 在服务期内，采购方不负责成交供应商服务人员的衣食住行等非合同约定事项。服务人员的事责任全部由成交供应商承担，与采购人无关。如果发生因工作失职，如出现人员伤亡事故、消防事故等安全事故，责任全部由成交供应商承担，与采购方无关。

四、 有关说明

- 1、 投标人所提供的服务能够至少达到以上要求，同时明确详细的服务方案。
- 2、 投标人必须承诺招标文件中提出的全部要求，如果其中某些条款不响应时，应在文件中逐条列出，未列出的视同响应。
- 3、 投标总报价一次报定，报价应包括人工费、节假日加班费及中夜班费差旅食宿费等一切费用、咨询费、工具、管理、保险、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。
- 4、 若中标供应商在服务期间出现重大责任问题或验收不达标将被解除服务合同，并赔偿采购人相应损失。中标供应商被解除服务合同后，采购人可以选择综合评分分值次高的合格投标人按原投标报价承接本项目的服务。
- 5、 合同签订后的五个工作日内安排所有服务人员就位。
- 6、 投标人应对所投项目的全部服务内容进行报价，只投其中部分内容者，其投标文件将被拒绝。中标供应商对服务缺陷不予更正，采购方有权另请其他单位更正，所发生的费用有中标供应商

承担。

7、本次服务的报价，按照各投标人方案确定的配置人员，参照市场价格和行业习惯的取费标准，结合投标单位的具体情况和实力并考虑竞争因素方式进行报价。投标单位在其投标文件列出所有的配置人员的工资社保待遇不得低于苏州地区目前人均最低工资标准和社保缴费标准，并须按照国家劳动法规定的工作时间安排员工工作，不能达到上述要求的投标文件将被拒绝。

8、投标人必须全员足额缴纳社保和住房公积金，投标文件中需提供近三个月内的社保和住房公积金缴存凭证，否则投标文件将可能导致被拒绝。

9、本次采购不接受联合投标。中标单位中标后严禁将承包的服务整体转包他人，若中标单位在服务管理期间将承包的服务整体转包他人将被解除综合服务合同。

10、凡涉及招标文件的补充说明和修改，均以中国政府采购网发布的通知为准。

（全文完）