

国家税务总局深圳市税务局 政府采购公开招标文件

项目名称：2020 年电子底账等系统运维

项目编号：RNX2020028ZC-SZTAX

采购人名称：国家税务总局深圳市税务局

采购代理机构：深圳市瑞凝信招标咨询有限公司

二〇二〇年

目 录

投标邀请书

第一部分 投标人须知及前附表

投标人须知

投标人须知前附表

投标人须知前附件

A 说明；B 招标文件说明；C 投标文件的编写；D 投标文件递交；E 开
标和评标；F 授予合同

第二部分 合同条款

合同条款

第三部分 招标项目要求

招标项目要求

第四部分 投标文件格式

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

格式 7 偏离表

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

第五部分 附件

附件 1 履约保证金

附件 2 评标指引表

投标邀请书

投标邀请书

根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施细则的有关规定，深圳市瑞凝信招标咨询有限公司受采购人的委托，现对 2020 年电子底账等系统运维项目进行公开招标，现将采购事项公告如下，欢迎合格的供应商前来投标。

一、项目信息：

项目名称：2020 年电子底账等系统运维

项目编号：RNX2020028ZC-SZTAX

标讯区域：中央

行政区域：深圳市

项目联系人：吴小姐

项目联系电话：0755-83232102

二、采购单位信息：

采购单位：国家税务总局深圳市税务局

联系人和联系方式：邹先生，0755-83487258

联系地址：深圳市福田区沙嘴路 38 号

一级预算单位：国家税务总局

三、代理机构信息：

单位名称：深圳市瑞凝信招标咨询有限公司

联系人和联系方式：吴小姐 陈先生 0755-83232102 88602731

联系地址：深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期 B 座 408B 室

四、标讯信息：

(一)基本情况

标 题：2020 年电子底账等系统运维

采购品目：软件运维服务

行业划分：软件和信息技术服务业

预算金额：人民币伍拾万元（500,000.00）

(二)采购项目的名称、数量、简要规格描述或项目基本概况介绍：

1、采购项目名称：2020 年电子底账等系统运维

2、采购项目数量：1 项

3、项目基本情况：本项目原则上要求厂商提供电子底账等系统的运维技术支持及运维服务。保证系统的运行正常稳定并提供对应的优化升级服务。

(三) 投标人资格要求：

符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件并同时满足以下要求：

1. 在中华人民共和国境内注册的有合法经营资格的经营单位；

2、未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，也未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单，投标截止日前 3 年在经营活动中没有重大违法记录。

3、不接受联合体投标，不允许分包，不接受进口产品投标。

五、获取招标文件的时间及地点等：

1、获取招标文件时间：2020 年 07 月 11 日起至 2020 年 07 月 21 日，每天 09:00 至 12:00，14:00 至 17:30（节假日除外下同）；

2、获取招标文件的地点：深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期 B 座 408B 室；

3、获取招标文件的方式或事项：

（1）投标人领取招标文件须提交投标人营业执照复印件并加盖公章；

（2）采用汇款方式购买招标文件请汇至以下账户

开户银行：兴业银行蛇口支行

帐户名称：深圳市瑞凝信招标咨询有限公司

账 号：338150100100051162

（3）获取招标文件请自带 U 盘拷贝电子文档；

（4）招标文件售价：每套售价 500 元（邮购招标文件的，需另加手续费（含邮费）50 元，招标代理机构在收到相关报名资料和邮购款（含手续费）后 2 日内寄送）

六、投标截止时间及开标时间等：

投标截止时间：2020 年 07 月 31 日 10:00（北京时间）

开标时间：2020 年 07 月 31 日 10:00（北京时间）

开标地点：深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期 B 座 408B 室

七、采购项目需要落实的政府采购政策：

《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181 号）《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）《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90 号）《国务院办公厅关于建立政

府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51 号）《节能产品政府采购实施意见》的通知（财库〔2004〕185 号）。

八、其他补充事宜：

（1）采购代理机构与采购人有权对中标供应商就本项目资格条款要求提供的相关证明资料（原件）进行审查。供应商提供虚假资料被查实的，则可能面临被取消本项目中标资格、列入不良行为记录名单、投标保证金不予退还和三年内禁止参与政府采购活动的风险；

（2）本招标公告及本项目招标文件所涉及的时间一律为北京时间。投标人有义务在招标活动期间浏览中国政府采购网：（www.ccgp.gov.cn）、深圳市瑞凝信招标咨询有限公司招标网（www.realsino.cn），在以上网站公布的与本次招标项目有关的信息视为已送达各投标人；

（3）投标人购买招标文件后不参加投标的，请在开标时间 3 日前以书面形式通知招标机构；

（4）评标方法：综合评分法。

深圳市瑞凝信招标咨询有限公司

2020 年 07 月 10 日

第一部份

投标人须知及前附表

投标人须知前附表

项号	条款号	内容	内容规定
1	1.1	项目名称	2020 年电子底账等系统运维
2	2.1	采购人名称	国家税务总局深圳市税务局
3	2.2	招标代理机构	深圳市瑞凝信招标咨询有限公司
4	3.1	资金来源	财政资金
5	4.7	投标人资格要求	符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件并同时满足以下要求： 1. 在中华人民共和国境内注册的有合法经营资格的经营单位； 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）无不良信用记录； 3. 本项目不接受联合体投标，不允许分包。
6	6.1	踏勘现场	无
7	14.1	投标有效期	90 天（日历日）
8	15.2	投标保证金	□不要求提供 ■要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的 2%，本项目的投标保证金为人民币伍仟（5,000.00）元，提交方式为汇款、提交银行支票、汇票或保函原件。 收款人户名：深圳市瑞凝信招标咨询有限公司 开户银行：兴业银行天安支行 银行账号：337110100100503183 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采购编号、包号及用途(投标保证金)。 ※（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。）
9	16.1	投标预备会（答疑会）	无
10	17.1	投标文件份数	正本 1 份，副本 4 份，投标文件备份光盘 2 份(文件格式为扫描件)。
11	18.8	开标	时间：2020 年 07 月 31 日 10:00（北京时间） 地点：深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期 B 座 408B
12	19.2	投标截止时间	2020 年 07 月 31 日 10:00（北京时间）
13	26.5	评标办法	综合评分法
14	32.1	履约保证金	无
15	33.1	中标服务费	招标代理机构按中标金额的一定比例向中标人收取
16		控制金额	人民币伍拾万元（500,000.00）

投标人须知前附件

本章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章节不一致的，以本章节内容为准。

一、资格核查

1、投标人的资格不符合招标文件要求或资格证明文件提供不全。

二、符合性审查

1、投标人未按招标文件规定提交投标保证金。

2、投标人提供的投标文件数量不符合招标文件要求。

3、投标文件未按照招标文件要求制作、密封和标记。

4、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）。

5、投标人的法定代表人或其委托代理人未参加开标会。

6、开标核对法人代表或其授权代表身份证明时，不能提供相应的身份证明或不相符。

7、招标项目完成期未满足招标文件要求的。

8、投标文件的关键内容字迹模糊、无法辨认的。

9、投标报价有严重缺漏项的。

10、未实质性响应招标文件要求的。

11、有一项带※的指标未响应或不满足要求。（如有带※号条款）

12、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。

13、投标人低于成本报价竞标的。

14、投标报价高于控制金额的。

15、投标文件附有采购人不能接受的条件。

16、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。

投标人须知

A 说明

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于投标人须知前附表（以下简称“前附表”）所叙述项目的货物、工程及服务采购。

1.2 上述采购按照《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》和《深圳经济特区政府采购条例》及有关招投标法规、规章、规定通过招标来择优选定投标人。

2. 定义

2.1 “采购人”系指前附表所述。

2.2 “招标代理机构”系前附表所述。

2.3 “投标人”系指向招标代理机构提交投标文件的供应商。

2.4 “货物”系指投标人按招标文件规定，须向采购人提供的设备及材料。

2.5 “工程”系指投标人按招标文件规定，须向采购人提供的设备及材料的安装。

2.6 “服务”系指招标文件规定卖方须承担设计和其它类似的义务。

3. 资金来源

3.1 采购资金通过前附表的方式获得，并用于采购合同下的支付。

4. 合格的投标人

4.1 具有独立承担民事责任的能力。

4.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

4.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

4.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

4.5 参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

4.6 法律、行政法规规定的其他条件。

4.7 符合前附表规定的条件。

5. 投标费用的承担

5.1 无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担所有与参加投标有关的全部费用。

6. 踏勘现场

6.1 招标代理机构将按前附表的规定，组织投标人对现场及周围环境进行踏勘，以便投标人获取须自己负责的有关编制投标文件和签署合同所需的所有资料。踏勘现场所发生的费用由投标人自己承

担。

6.2 采购人和招标代理机构向投标人提供的有关现场的资料和数据，是采购人和招标代理机构现有的能使投标人利用的资料。采购人和招标代理机构对投标人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

6.3 投标人及其人员经过采购人和招标代理机构的允许，可为踏勘目的进入采购人的现场，但投标人及其人员不得因此使采购人及其人员承担有关的责任和蒙受损失。投标人并应对由此次踏勘现场面造成的死亡、人身伤害、财产损失、损害以及任何其它损失、损害和引起的费用和开支承担责任。

6.4 如果投标人认为需要再次进行现场踏勘，采购人将予以支持，费用自理。

B 招标文件说明

7. 招标文件的构成

7.1 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：

- (1) 投标邀请书；
- (2) 投标人须知；
- (3) 合同条款及前附表；
- (4) 招标项目要求；
- (5) 投标文件格式；
- (6) 附件

8. 招标文件的澄清及修改

8.1 投标人对招标文件如有疑点，可要求澄清，应在投标截止日 5 日前按投标邀请中载明的地址以书面形式（包括信函、传真，下同）通知到招标代理机构。招标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。

8.2 在投标截止日 3 日前，招标代理机构可依据投标人要求澄清的问题修改招标文件，并以书面形式通知所有购买招标文件的每一投标人，对方在收到该通知后应立即以书面的形式予以确认。

8.3 为了使投标人在准备投标文件时有合理的时间考虑招标文件的修改，招标代理机构可酌情推迟投标截止时间和开标时间，并以书面形式通知已购买招标文件的每一投标人。

8.4 招标文件的修改将构成招标文件的一部分，对投标人有约束力。

C 投标文件的编写

9. 投标语言及计量单位

- 9.1 投标文件及投标人和招标代理机构就投标交换的文件和往来的信件，应以中文书写。
- 9.2 除在招标文件的设计思路 and 方案中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位（国际单位制和国家选定的其他计量单位）。

10. 投标文件的组成

10.1 投标文件应包括下列部份：

10.1.1 开标信封：装有“法定代表人证明书、法定代表人授权委托书”和“开标一览表”（格式 3）单独密封的信封。

10.1.2 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）

10.1.3 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）偏离表；（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）
- （9）产品样品或产品样板（本项目不需要）。

11. 投标文件格式

11.1 投标文件必须毫无遗漏地包括本须知第 10 条规定的内容，投标人提交的投标文件必须毫无例外地使用招标文件所提供投标文件格式（表格可以按同样格式扩展）。

12. 投标报价

12.1 投标报价以人民币为结算单位。

12.2 投标人应在招标文件所附的“开标一览表”（格式 3）和“报价表”（格式 4）上写明投标单价和投标总价。投标人对每种项目只允许有一个报价，招标代理机构不接受有任何选择的报价。

12.3 此报价作为评标委员会评标标准，但不能限制采购人以其它方式签订合同的权力。

13. 投标人资格的证明文件

13.1 投标人必须提交证明其有资格进行投标，和中标后有能力履行合同的证明文件（格式 1 与格式 8），作为投标文件的一部份。

14. 投标有效期

14.1 投标文件的有效期按前附表第 7 项规定。

14.2 特殊情况下，招标代理机构可于投标有效期期满之前，要求投标人同意延长投标有效期。投标人可以拒绝或同意上述要求，但要求与答复均须是书面文件。对于同意该要求的投标人，招标代理机构既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其相应延长投标保证金的有效期。有关退还和没收投标保证金的规定在投标有效期内继续有效。

15. 投标保证金

15.1 投标保证金为投标文件的组成部分之一。

15.2 投标人应向招标代理机构提交一笔不少于前附表第 8 项所规定的投标保证金。

15.3 投标保证金用于保护本次招标免受投标人的行为而引起的风险。

15.4 投标保证金应以支票、银行转账或招标机构能够接受的其它非现金形式提交。（注：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。）

15.5 未按规定提交投标保证金的投标，将被视为无效投标。

15.6 未中标的投标人的投标保证金，招标代理机构将按招标文件规定予以无息退还。

15.7 中标方的投标保证金，招标代理机构将在中标方签订合同并支付中标服务费后无息退还。

15.8 发生以下情况投标保证金将被没收：

- （1）已递交了投标保证金的投标人放弃投标，而没有在投标保证金递交截止时间前书面通知招标代理机构的；
- （2）开标后投标人在投标有效期内撤回投标；
- （3）投标人串通投标或者以其他弄虚作假方式投标；
- （4）如果中标方未能做到：
按本须知第 31 条规定签订合同；
或按本须知第 32 条规定提供履约保证金；
或按本须知第 33 条规定缴纳中标服务费。
- （5）法律法规规定的其它情况。

16. 投标预备会（答疑会）

16.1 投标预备会（答疑会），如招标代理机构认为有必要召开投标预备会，投标人应按照前附表

第 9 项规定的或招标代理机构另行书面通知的时间和地点，派出代表出席招标代理机构主持的投标预备会。

16.2 投标预备会的目的是澄清、解答投标人在查阅招标文件后和现场踏勘中可能提出的任何方面的问题。

16.3 投标人提出的与投标有关的任何招标问题须以书面形式给招标代理机构。在投标预备会上，招标代理机构将做出澄清和解答。

16.4 招标代理机构在投标预备会上所做出的澄清和解答，以书面答复为准，投标人在收到投标答疑纪要时应以书面形式予以确认。答疑纪要的有效性规定按照本须知第 8.2、8.4 款规定执行。

16.5 未出席投标预备会不作为否定投标人资格的理由。

17. 投标文件的份数和签署

17.1 投标文件数量按前附表第 10 项所述，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。

17.2 为了便于投标文件保存，需提交一份投标文件备份光盘。

17.3 投标文件正本及开标一览表须打印，并经法人代表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。

17.4 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，必须由投标人法人代表或其授权代表签字和盖章。

17.5 电报、电话、传真形式的投标概不接受。

17.6 投标文件不符合上述规定，为无效投标。

D 投标文件的递交

18. 投标文件的密封和标记

18.1 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。

18.2 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”。

18.3 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”。

18.4 将按本须知第 18.2、18.3 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) 写明招标代理机构名称；

(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。

18.5 投标人应将“法定代表人证明书、法定代表人授权委托书”和“开标一览表”密封于一信封，在递交投标文件时单独交与招标代理机构，在信封上应：

(1) 写明招标代理机构名称；

(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”和“法定代表人证明书、法人授权委托书”
- e. _____年_____月_____日_____时_____分（开标时间）前不得开封。

18.6 除了按本须知第 18.4、18.5 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；

18.7 如果投标文件没有按本投标须知第 18.1 至 18.6 款规定加写标记和密封，招标代理机构将拒收或者告知投标人，招标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；

18.8 所有投标文件的密封袋的封口处应加盖投标人印章。

18.9 投标文件需由专人送交。投标人应按本投标须知第 18.1 至 18.8 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招标代理机构。

18.10 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。

19. 递交投标文件的时间、地点以及截止时间

19.1 递交投标文件的地点与开标仪式的地点相同。

19.2 所有投标文件都必须按招标代理机构在前附表第 12 项中规定的投标截止时间之前送至招标代理机构。

19.3 出现第 8.3 款因招标文件修改或其他原因推迟投标截止时，则按招标代理机构修改通知规定的时间递交。

19.4 招标代理机构在投标截止时间前 30 分钟开始接收投标文件。

20. 迟交的投标文件

20.1 招标代理机构将拒绝接收在投标截止时间后递交的投标文件。

21. 投标文件的修改和撤销

21.1 投标人在提交投标文件后可对其投标文件进行修改或撤销，但招标代理机构须在投标截止时间之前收到该修改或撤销的书面通知，该通知须有经正式授权的投标人代表签字。

21.2 投标人对投标文件修改的书面材料或撤销的通知应按本须知第 17 条和第 18 条规定进行编写、密封、标注和递交，并注明“修改投标文件”或“撤销投标”字样。

21.3 投标截止时间以后不得修改投标文件。

21.4 投标人不得在开标时间起到投标文件有效期满前撤销投标文件。否则将按 15.8 条款的规定没收其投标保证金。

E 开标和评标

22. 开标

22.1 招标代理机构在前附表第 11 项规定的时间和地点公开开标。

22.2 所有投标人法人代表或授权代表都须按时参加开标会，否则不接受其投标。

22.3 开标时，招标代理机构先检查投标人是否按前附表第 8 项规定的时间和金额提交了投标保证金，如投标人未在截止时间前按规定金额提交投标保证金，则不接受其投标。

22.4 开标时，招标代理机构将检查投标文件的密封情况，在确认无误后拆封唱标。唱标主要内容为下面几点并做好唱标记录。

22.4.1 核对法人代表或其授权代表身份证明，若不能提供相应的身份证明或不相符，则视为无效投标。

22.4.2 投标文件中“开标一览表”的内容。

22.4.3 招标代理机构认为合适的其他内容。

23. 评标委员会

23.1 招标代理机构将根据招标采购货物的特点组建评标委员会，其成员由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成。评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。

23.2 评标期间，投标人应由法人代表或其授权代表参加询标。

24. 对投标文件的审查和响应性的确定

24.1 采购人和招标机构就投标文件中的资格证明文件等内容对投标供应商进行资格核查：

24.1.1 采购人和招标机构就投标文件中的资格证明等内容对投标供应商进行资格核查，核查不合格的，认定其投标无效。

24.2 评标委员会将审查投标文件：

24.2.1 评标委员会将审查投标文件是否完整、总体编排是否有序、文件签署是否合格、有无计算上的错误等。

24.2.2 算术错误将按以下方法更正（次序排先者优先）：

（1）若开标一览表中单价和总价相矛盾，以投标总价为准；

（2）若开标一览表中报价与报价表不一致，以开标一览表为准；

（3）若报价表中单价金额计算结果与总价金额不一致，以单价为准修改总价，但单价金额小数点有明显错误的除外；

（4）若用文字表示的数值与用数字表示的数值不一致，以文字表示的数值为准。

若投标人拒绝接受上述修正，其投标将被拒绝。

24.2.3 在对投标文件进行详细评估之前，评标委员会将依据投标人提供的“资格证明或声明文件”审查投标人的财务、技术和生产能力。如果确定投标人无资格履行合同，其投标将被拒绝。

24.2.4 评标委员会将确定每份投标是否对招标文件的要求，作出了实质性的响应而没有重大偏离。实质性响应的投标是指符合招标文件的所有条款、条件和规定，且没有重大偏离或保留。重大偏离或保留系指影响到招标文件规定的范围、质量和性能，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。

24.2.5 评标委员会判断投标文件的响应性，仅基于招标文件和投标文件本身而不靠外部证据。

24.2.6 评标委员会将拒绝被确定为非实质性响应的投标人。投标人不能通过修正或撤销不符之处，而使其投标成为实质性响应的投标。

24.2.7 评标委员会允许修改投标中不构成重大偏离的、微小的、非正规、不一致或不规则的地方。

25. 投标文件的澄清

25.1 为了有助于对投标文件进行审查、评估和比较，评标委员会有权向投标人提出质疑，并请投标人澄清其投标内容。投标人有责任，按照招标代理机构通知的时间、地点，指派专人进行答疑和澄清。

25.2 重要的澄清答复应是书面的，但不得对投标内容进行实质性修改。

26. 评标方法和详细评审

26.1 评委会将按照本须知第 24 条规定只对确定为实质上响应的投标文件进行评价和比较。

26.2 评标的基础应是本须知第 12 条规定的投标报价。

26.3 评标委员会将对低于成本价格的投标作无效投标处理。

26.4 评委会在评标时，应按照以下量化的评审因素，对各投标文件进行分析和比较：

类别	评分项目	最高 分值	备注
技术标 (J) (总分 55 分)	对项目需求的 认识和理解	10	评审内容： 投标人对本项目需求的理解，对项目中的重点难点做详细分析和表述，针对重点难点做分析并提出具有可行性的解决方案； 评审标准：根据投标人提供的对项目需求的认识和理解表述进行评断，优得 10 分；良得 7 分；中得 4 分；差得 1 分。 备注：投标人未提供相应方案的，得 0 分。
	实施方案	10	评审内容： 项目整体实施方案、安全保障措施、风险控制、项目团队建设方案及规模。 评审标准：根据投标人提供的项目整体实施方案情况进行评判，优得 10 分；良得 7 分；中得 4 分；差得 1 分。 备注：投标人未提供相应方案的，得 0 分。
	运维服务条款 响应情况	30	投标人应如实填写《运维服务条款偏离表》，评审委员会根据响应情况进行打分，全部满足要求的得满分，每负偏离一项扣 3 分。
	项目完成（服 务期满）后的 服务承诺	5	评审内容： 投标人提供的项目完成（服务期满）后的服务方案 评审标准：根据投标人提供的项目完成（服务期满）后的服务方案进行横向比较，优得 5 分；良得 3 分；中得 2 分；差得 1 分。 备注：投标人未提供相应方案的，得 0 分。
价格标 (G) (总分 20 分)	投标总价	20	得分按以下公式计算：得分=Z/ Sn×20 其中： Z ----通过资格性审查和符合性审查且报价不超过预算控制金额的最低评标报价。 Sn ----通过资格性审查和符合性审查且报价不超过预算控制金额的评标报价。 根据财政部、工业和信息化部关于《政府采购促进中小企业发展暂行办法》第五条的规定，评委按照投标人提供的《中小企业声明函》中的相关内容，对同时符合以下条件的投标价格给予 6%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： ① 投标人为小型或微型企业； 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制造或提供。 评标价计算公式：若投标人适用《政府采购促进中小企业发展暂行办法》： 投标人评标报价=投标报价*（1-6%） 若投标人不适用《政府采购促进中小企业发展暂行办法》： 投标人评标报价=投标报价
商务标 (S) (总分 25 分)	投标人资质认 证情况	5	评分内容： (1) 投标人通过 ISO9001 认证得 3 分， (2) 投标具有相关系统/平台运维的软件著作权登记证书，2 份或以上得 2 分，1 份得 1 分，不提供得 0 分。 (二) 评分依据： 1. 要求提供有效的认证证书作为得分依据。 2. 以上资料均要求提供扫描件，原件备查。

类别	评分项目	最高 分值	备注
	投标人近三年同类项目案例（以合同时间为准，截止日为本项目公告发布之日）	10	（一）评分内容： 2012 年以来签署的类似项目案例，须提供合同标的物主要内容及合同盖章页复印件。每个合同 4 分，最高 10 分。 （二）评分依据： 1. 要求同时提供合同关键信息和项目履约（验收报告）合格评价证明文件作为得分依据。 2. 通过合同关键信息无法判断是否得分的，也可以提供能证明得分的其它证明资料，如项目报告或合同甲方出具的证明文件等。 3. 以上资料均要求提供扫描件，原件备查。
	拟安排的项目负责人情况（仅限一人）（可选）	5	评分内容： 拟委派参与本项目的项目经理具备三年以上的运维服务项目经理工作经验，熟悉电子底账等相关系统运维服务、参与电子底账等相关系统项目运维服务工作二年以上； 项目经理/负责人同时满足以两个条件的，得 5 分，具备其中之一的得 2 分，否则得 0 分； （二）评分依据： 1. 要求提供通过投标人购买的项目负责人 2019 年 10 月至 2019 年 12 月的社保证明、相关证书、工作经验证明作为得分依据。 2. 以上资料均要求提供扫描件，原件备查。 3. 社保证明资料应当至少包含医疗保险，证明资料可为社保收缴部门盖章证明资料、社保窗口打印资料或社保官网截图。 4. 工作经验证明为项目合同关键信息，通过合同关键信息无法判断是否得分的，可提供合同甲方出具的证明文件。
	拟安排的项目主要团队成员（主要技术人员）情况（项目负责人除外）（可选）	5	评分内容： 拟委派参与本项目的运维人员，熟悉电子底账等相关系统运维服务，参与电子底账等相关系统项目运维服务工作二年以上； 满足以上条件的，得 5 分，否则得 0 分； （二）评分依据： 1. 要求提供通过投标人购买的项目主要团队成员（主要技术人员）2019 年 10 月至 2019 年 12 月的社保证明、相关证书、工作经验证明作为得分依据。 2. 以上资料均要求提供扫描件，原件备查。 3. 社保证明资料应当至少包含医疗保险，证明资料可为社保收缴部门盖章证明资料、社保窗口打印资料或社保官网截图。 4. 工作经验证明为项目合同关键信息，通过合同关键信息无法判断是否得分的，可提供合同甲方出具的证明文件。
总得分 (N) 100 分		100	$N = J + G + S$

26.5 综合以上分析比较按前附表第 13 项所述的评标方法，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加权汇总，对各评委的评标总分取算术平均值确定该投标人的评标总得分(精确至小数点后二位)。评标总得分最高者将被推荐为预中标人，并作出评标结论。若得分相

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，按技术服务优劣顺序排列。

27. 保密及其它注意事项

27.1 评标是招标工作的重要环节，评标工作在评委会内独立进行。评委会将遵照评标原则，公正、平等地对待所有投标人。

27.2 评标期间，评委会将对投标文件中有关问题分别向投标人进行询问。各投标人应予以认真答复。重要或复杂问题的答复需以书面形式，并经法定代表人或授权人签署。澄清文件将作为投标文件的组成部份。

27.3 在开标、投标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。

27.4 为保证定标的公正性，在评标过程中，评委不得与投标人私下交换意见。在招标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人，不得也不应将评标情况扩散出评委人员之外。

27.5 评委会不向落标方解释落标原因，不退还投标文件。

F 授予合同

28. 合同授予标准

本项目采购合同授予本须知 26.5 款所确定的中标人。

29. 中标通知

29.1 招标机构在发出《中标通知书》之前，将中标结果通过政府采购指定网站进行公示。中标结果公示期满无异议或者异议不成立的，招标机构将发出《中标通知书》。《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

29.2 《中标通知书》将作为签订合同的重要依据。

29.3 招标代理机构在发出《中标通知书》后，五个工作日内无息退还未中标供应商的投标保证金。

29.4 采购人与中标方签订合同后，五个工作日内无息退还中标人的投标保证金。

29.5 中标方向招标代理机构支付中标服务费后，招标代理机构发出《中标通知书》。

30. 授予合同时变更数量的权力

30.1 采购人在签订合同时，有权对招标文件中列明的货物或服务的数量，在法定范围内，依法定程序予以增加或减少。

31. 签订合同

31.1 中标方应按《中标通知书》或按采购人指定的时间、地点与采购人签订合同。

31.2 招标文件、中标方的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

32. 履约保证金

32.1 合同签订后 10 天内，中标方须按招标文件的规定或根据合同条款的规定向采购人提交前附表第 14 项规定的履约保证金。

33. 中标服务费

33.1 中标服务费按前附表第 15 项所述。

33.2 中标服务费金额按下列方法计算：中标金额*1.5%

第二部份

合同条款

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合同法及相关法律法规、采购内容、招标文件、中标人的投标文件编制。

合同正文

一、引言

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

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

二、合同约定

本合同下列词语应解释为：

1. “甲方”系指购买合同项下方案及服务的单位，即国家税务总局深圳市税务局。
2. “乙方”系指提供合同项下方案和服务的公司，即****。
3. “合同”系指甲方和乙方（以下简称“合同双方”）达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件包括所有的附件以及补充协议。
4. “合同总价”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时甲方应支付给乙方的价款。
5. “方案”系指根据合同规定，乙方须向甲方提供的该维护合同内所有技术资料（包括但不限于技术方案、实施方案和专业技术资料）。
6. “服务”系指合同规定的满足甲方需求的乙方须承担的系统规划、方案设计、系统安装调试、系统测试、定期巡查、系统优化、运行维护、技术支持、培训等类似的系统服务。
7. “可交付物”系指工作说明书中所述的，由乙方向甲方提供服务的有形成果。除非另有协议，可交付物不包括甲方定做硬件。
8. “工作说明书”系指附于本合同后用以说明某一特定的项目、工作或任务（“项目”）乙方将据此向甲方提供产品及服务等。
9. “咨询服务”系指诸如分析、设计、企划、开发、咨询、实施、教育、培训和项目管理等工作说明书中所描述的活动。咨询服务亦可包括工作说明书中特别描述的其它形式的服务。
10. “现场”系指乙方产品安装、运行和最终用户操作的场所，即*****。
11. 系统维护服务（售后服务）：自合同系统终验合格之日起，合同系统进入系统维护阶段。
12. 保修：从产品安装之后 1 年内，对实施服务项目过程中发现的结果错误、功能欠缺等问题，乙方负责进行免费修改、完善。
13. 技术文件：产品的设计文档、测试文档、安装手册、操作手册、维护手册和验收文档等技术文件，具有电子文档和印刷品两种介质模式。

.....

三、双方职责

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

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

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

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

4. 乙方保证本合同项下的产品、可交付物等全新、未曾使用过，且完全与本合同所规定的质量、规格和性能相符，所提供产品、服务、可交付物及开发的项目的质量完全合格，不存在任何质量瑕疵。如存在任何质量问题，甲方均有权拒收产品、服务及可交付物等或退回。

5. 验收时，乙方应提供质量检验合格证明等。

6. 乙方应按照附件中约定的项目实施时间表履行合同。

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

8. 甲方应按照本合同的约定向乙方支付产品及服务费用。

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

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

四、合同构成

本合同有以下部分组成：

1. 合同正文

附件一：***项目深圳市税务局资源使用协议

附件二：外包公司驻深圳市税务局工作人员情况登记表

2. 项目工作说明书

.....

五、合同总价

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

本合同总价为:_____ (单位: 人民币元)

金额大写: 人民币_____ [RMB 共计_____元]

对合同总价的说明如下:

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

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

六、付款方式

合同总价分为两个阶段支付

1. 合同签订后, 乙方向甲方提供发票后, 甲方向乙方支付合同总价的60%, 即: [RMB_____元]。
2. 在乙方提供完合同期限内的运维服务后, 甲方应根据服务期内乙方的服务情况, 出具对应的验收合格证明, 作为向乙方支付当期合同款的依据。乙方向甲方提供发票后, 甲方向乙方支付合同总价的40%, 即: [RMB_____元]。
3. 实际工作量和项目约定的工作量误差在 20%以内的, 仍以项目约定的工作量为准; 误差超出 20%的, 应由甲乙双方协商确定实际发生的工作量, 进行合同变更并签署相关补充协议。

七、服务期间

国家税务总局深圳市税务局 2020 年电子底账等系统运维项目运维服务时间截止为 2020 年 12 月 1 日。

八、服务内容

1. 计算机类设备(包括 PC 机、PC 服务器、打印机、扫描仪等)服务内容(可根据实际情况进行条款增减)

- (1) 乙方承担甲方计算机系统内指定的计算机微机、笔记本电脑、打印机和扫描仪的维护服务;
- (2) 乙方承担合同范围内的设备的软硬件系统安装、检测、故障恢复、分析设备故障原因、故障设备维修、系统升级、网络调试等工作;
- (3) 对于甲方安装的与工作无关的应用软件, 乙方不负责维护。同时乙方承担维护服务范围内的设备常用软件的安装、配置、维护和升级(如 WINDOWS 操作系统、MS OFFICE 文字处理软件、Lotus

Notes 办公自动化软件、防病毒软件和甲方应用系统前台程序等软件的安装)。所有在维护过程中发生的软件版权费用归甲方承担，乙方只负责安装、维护服务。对于甲方应用系统前台程序的升级工作由甲方人员主要负责，乙方人员协助完成。

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

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

(6) 乙方应承担合同范围内设备使用情况的统计、分析工作。

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

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

(1) 设备定期检查

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

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

(3) 乙方为甲方安装、升级的软件使用权全部由甲方提供。

(4) 如甲方需要，乙方应提供所维护设备的代用设备。

1. 应用系统类服务内容(可根据实际情况进行条款及内容增减)

(1) 服务范围

(系统名称、版本、物理位置等。)

(2) 服务响应

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

(3) 系统安装、升级服务

乙方承担合同范围内的应用系统的安装、系统升级、系统调测、系统优化等工作。

(4) 系统检查、监控服务

乙方应承担合同范围内应用系统检测、故障恢复、系统故障原因分析、甲方要求的针对系统相关情

况的统计、分析工作；并对应用系统提供_____（月度、季度、半年度）_____的定期检查服务，提出系统优化、升级等建议。

（5）系统技术支持服务

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

（6）系统故障处理服务

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

（7）系统问题处理服务

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

（8）系统数据处理服务

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

（9）培训服务

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

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

（10）文档服务

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

系统检查、故障及问题处理后乙方应出具相关记录。

乙方根据《深圳市国税局外包公司管理办法》提供其他甲方要求的相关报告。

3. 信息安全类（包括网络安全、操作系统安全、应用系统类安全等）服务内容(可根据实际情况进行条款增减)

（1）安全评估服务

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

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

数据安全性评估，对数据的完整性、机密性、可靠性和可用性等安全要素进行评估；

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

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

（2）安全修复服务

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

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

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

（3）安全保障服务

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

支持升级：

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

安全顾问服务

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

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

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

(1) 安全信息服务

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

(2) 安全培训服务

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

信息安全高级技能、信息安全模型与体系结构、安全实战技巧。

安全程序设计、可靠安全编程规范。

信息安全管理、信息安全标准与法规、信息安全管理策略。

4. 基础设施类（主机、网络、机房设备）服务内容

(1) 乙方承担甲方基础设施类维护服务；

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

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

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

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

(6) 乙方应承担合同范围内设备使用情况的统计、分析工作。

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

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

(9) 方为甲方安装、升级的软件使用权全部由甲方提供。

(10) 如甲方需要，乙方应提供所维护设备的代用设备。

5. 其他

九、服务规范及流程

乙方在提供服务的过程中应遵循《关于印发《国家税务总局深圳市税务局信息系统运维外包公司管理办法（试行）》的通知》（深圳市税务局发[2006] 111号）、《国家税务总局深圳市税务局信息系统运行维护管理工作规程（试行）》及该规程第5章中列明的支持性文件的有关规定。

十、人员资质

1. 乙方服务人员管理。

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

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

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

.....

十一、验收标准

1. 计算机类设备（包括 PC 机、打印机、扫描仪等）验收标准

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

2. 应用系统类验收标准

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

- （3）甲方对乙方所提供的维护服务的满意度在 95%以上（含 95%）；
- （4）乙方提供了运维服务工程所需的相关文档。

3. 信息安全类（包括网络安全、操作系统安全、应用系统类安全等）验收标准

- （1）乙方提供安全服务的系统中没有出现因乙方原因造成的重大安全事故；
- （2）乙方在合同规定的时间内为甲方提供合同规定范围内的安全服务；

(3) 甲方对乙方所提供的安全服务的满意度在 95%以上（含 95%）；

(4) 乙方提交了合同要求的服务单、分析报告等书面和电子资料。

4. 基础设施类（主机、网络、机房设备、服务器）验收标准

(1) 乙方提供服务系统中没有出现因乙方原因造成的重大安全事故；

(2) 乙方在合同规定的时间内为甲方提供合同规定范围内的安全服务；

(3) 甲方对乙方所提供的安全服务的满意度在 95%以上（含 95%）；

(4) 乙方提交了合同要求的服务单、分析报告等书面和电子资料。

5. 其他

十二、知识产权及保密

视谈判结果决定采用甲方享有知识产权（第 1 条）或甲乙双方共同享有知识产权（第 2 条）

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

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

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

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

5. 保密期限为合同生效后五年。

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

十三、违约责任

1. 系统实施阶段（包括系统终验）

(1) 如果乙方在没有遇到不可抗力情况下，发生以下任一种情况时：

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

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

陷的修复；

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

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

甲方有权选择以下两种方法中的一种执行：

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

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

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

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

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

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

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

乙方有权选择以下两种方法中的一种执行：

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

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

以上所涉及的违约金，均以现金或支票的方式支付。

2. 系统维护阶段（系统终验合格后）

（1）在系统维护阶段，甲方根据乙方服务质量支付相应服务费用。如果甲方对乙方所提供的现场服务的不满意度在5%以上（不含5%），甲方有权从应支付乙方的合同费用中扣除部分金额。不满意度计算公式为：不满意度=不满意的服务次数/总服务次数 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。
- G. 对乙方安装的系统如果发生漏报信息，将按漏报一次则记录为乙方提供一次的服务为“不满意”。

3. 在合同执行过程中，乙方必须遵守甲方计算机管理各项规定，因乙方责任造成事故的，应根据国家税务总局深圳市税务局《关于印发〈国家税务总局深圳市税务局信息系统运维工作奖惩办法〉》（深圳市税务局发[2004]40 号）有关运维责任事故认定标准，追究乙方的经济责任，具体追究金额按照合同总价大小分如下两种标准计算。（**根据合同实际情况选择以下条款**）

(1) 合同总金额在 100 万（含）以下的，按以下标准处理：

- 一般责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行20分钟以上2小时以内的，扣除合同总价的1%作为对乙方的经济责任追究金额；
- 重大责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行 2 小时以上 24 小时以内的，扣除合同总价的 3%作为对乙方的经济责任追究金额；
- 特大责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行 24 小时以上的，扣除合同总价的 5%作为对乙方的经济责任追究金额。

(2) 合同总金额在100万以上的，按以下标准处理：

- 一般责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行 20 分钟以上 2 小时以内的，扣除合同总价一万元作为对乙方的经济责任追究金额；
- 重大责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行 2 小时以上 24 小时以内的，扣除合同总价三万元作为对乙方的经济责任追究金额；

特大责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行24小时以上的，扣除合同总价五万元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。

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

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

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

十四、责任限制

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

（1）第三方对甲方提出的索赔要求；

（2）乙方交付的应用系统由于甲方的使用者操作不当造成的数据丢失或损害；

（3）乙方所交付设备的正常损耗和自然故障，但必须更换新的设备；

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

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

十五、争议解决

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

十六、不可抗力、政府行为及其他第三方行为

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

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

3. 前述期限延迟的情况延续达六十日以上，双方应立即就本合同变更事宜进行协商。若从不可抗力

事件发生之日起一百二十日内双方当事人未能就合同变更事宜协商达成一致的，任何一方即可有权终止履行本合同的未履行的部分。

十七、冲突条款

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

十八、其他

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

甲方：

国家税务总局深圳市税务局

授权代表签字（盖章）：

日期：

乙方：

授权代表签字（盖章）：

日期：

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

附件 1

深圳市税务局计算机资源使用协议

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

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

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

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

3. 保密条款

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

（2）上述条款对以下内容不适用：

（A）已属于常识且不受版权控制的内容；

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

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

（D）按法律要求需向任何机关、机构或媒介公开的内容；

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

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

4. 乙方在使用甲方提供的计算机设备时，乙方的驻点人员应进行情况登记（详见附件二），应承担对设备的管理和使用责任，以及承担设备的维护工作全部。若发生以下情况，则根据情况处理。

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

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

5. 甲方根据项目需要，向乙方开放访问甲方部分服务器的权限。乙方使用甲方服务器时，只能进行与项目有关的操作。如果乙方需要进行严重影响甲方系统的操作时（如关机、启停关键服务、大量数据查询、修改数据库等），必须取得甲方指定系统管理员同意后方可进行，否则由此产生的严重后果完全由乙方承担。若由于乙方责任导致甲方关键计算机系统无法正常运作时间达到 4 个小时，则甲方有权予乙方以如下处罚：

（1）甲方权终止与乙方的合同，终止支付给乙方任何还未支付的款项，而不用承担任何责任。乙方应在收到甲方终止合同通知后 15 天内支付 10 万元人民币的罚款。

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

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

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

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

（1）乙方只能使用甲方提供的网络配置参数，乙方不能使用分配的 IP 地址段以外的 IP 地址。
（2）乙方不能设置 DHCP 服务、路由服务、WINS 服务等关键服务。
（3）严格禁止乙方利用网络进行网络游戏、与工作无关的流媒体访问等占用大量网络带宽的行为。

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

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

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

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

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

9. 本协议自双方正式授权代表签署之日起生效。

甲方：国家税务总局深圳市税务局

乙方：

授权代表：

授权代表：

签字日：

签字日：

单位印章：

公司印章：

附件 2

外包公司驻深圳市税务局工作人员情况登记表

进驻单位：_____ 员工姓名：_____ 工号：_____

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

第三部分

招标项目要求

招标项目要求

关键需求指标：

运维服务要求：

- **服务目标：**此次服务项目是为国家税务总局深圳市税务局提供 7 天×24 小时工作日内的运维服务
- **服务类别：**运维相关技术支持服务。
- **服务内容：**

（一）项目名称：增值税发票新系统驻厂运维

（二）项目概述及主要数据

该项目采购 2 名运维人员驻场参与增值税发票管理新系统的运维工作，运行维护服务期限为驻场人员到位之日起 12 个月。

参与运行维护的系统如下图所示：

序号	应用系统名称	应用系统简称
1	增值税发票电子底账管理系统	电子底账系统
2	增值税发票查验平台	发票查验系统
3	增值税发票选择确认平台	选择确认平台
4	稽核系统	

运维主要工作内容包括系统中间件的升级、日常运行维护、技术支持、后台监控分析、向底账数据推送监控等，并及时出具各类监控分析报告，接收采购人指定的应急工作。按照总局发文“增值税发票管理新系统日常运维检查指标规范”的内容，做好增值税发票管理新系统日常运维检查工作。

（三）项目要求

- 1、中标单位派出 1 名胜任运维工作的运维人员常驻深圳市税务局提供上述相关系统的运行维护工作。
- 2、中标单位须保证派出运维人员的稳定性和连续性，运维人员确定后，不得随意更换。中标单位须提前做好人力储备，如投标方派出人员的合同到期或申请离职，投标人必须提前两个月通知深圳市税务局，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。正式更换前，中标单位需正式提交书面申请，报深圳市税务局信息中心负责人审批后方可调整。如果因运维单位无法保证人员的连续性所造成的全部损失由运维单位承担，并从费用中扣除。

- 3、因运维人员自身原因造成工作失误，给深圳市税务局造成损失的，中标单位应承担赔偿责任。
- 4、中标单位必须与驻场运维人员签订正式劳动合同和信息系统安全保密协议。中标单位派出人员若违反保密协议造成损失，相关责任由中标单位承担。
- 5、中标单位负担派出人员的工资、社会保险、公积金及其他薪酬。
- 6、中标单位所提供的驻场工作人员的工作成果归甲方所有，中标单位在未征得甲方书面同意的情况下，不得将技术资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容，甲方将保留追究中标单位法律责任的权利。
- 7、中标单位派出的人员应严格遵守深圳市税务局的出勤、着装、安全等管理规定。在派驻期间，遵守深圳市税务局的工作作息时间，但应按照深圳市税务局的要求，在工作需要的时候进行加班。
- 8、中标单位对运维工作及时提供二线技术支持，确保对疑难问题及时解决。
- 9、运维单位和运维人员对采购人负责，按照授权工作，不得从事不在授权内的工作内容。
- 10、中标单位运维人员要按深圳市税务局信息中心的要求协助开展其它工作。

（四）主要运维服务内容

中标单位派驻一名驻场人员负责上述各系统的系统运行监控、系统备份维护、配合故障处理、系统调优和软件补丁实施、数据监控以及其他运行维护工作。

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

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

包括但不限于：

1. 系统运行监控

服务时间：每日（法定工作日）

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

检查主要包括：

涉及系统互联网端域名联通性检查

涉及系统外网负载均衡虚服务健康型检查

涉及系统外网服务器操作系统日志检查

涉及系统外网 WebLogic 中间件检查

涉及系统外网受理服务运行健康检查

涉及系统外网日志内存数据库运行情况检查

涉及系统外网身份认证联通性检查

涉及系统统一业务受理转发联通性检查

涉及系统内网服务器操作系统日志检查

涉及系统内网处理服务运行健康检查

涉及系统内网 WebLogic 中间件检查

涉及系统内网内存数据库集群检查

涉及系统 Oracle 数据库状态检查

涉及系统数据检查（包括完整性、推送传输运行检查等）

2. 系统备份维护

服务时间：每日（法定工作日）

服务内容：基于本省备份策略，对系统进行备份。

具体包括：

涉及系统外网内存数据库备份

涉及系统外网 WebLogic 域备份

涉及系统外网 Nginx 日志备份及清理

涉及系统外网 WebLogic 日志备份及清理

涉及系统内网 WebLogic 域备份

3. 配合故障处理

服务时间：按需

服务内容：及时处理涉及系统自身的相关故障，并配合周边系统协助排查本问题。

具体包括：

处理涉及系统在健康检查中出现的软件问题

协助处理涉及系统在健康检查中出现的环境问题

处理其他渠道发起的本系统软件问题

在周边系统故障处理过程中，协助进行本系统的相关支持

4. 系统调优

服务时间：每季度提供一次

服务内容：根据系统运行情况，对系统进行优化

具体包括：

涉及系统的数据清理

涉及系统的性能优化（按需）

5. 软件补丁实施

服务时间：按需

服务内容：根据总局软件补丁实施要求，进行软件补丁的实施，并做好实施补丁的版本管理。

具体包括：

实施工作的时间评估

补丁实施执行

实施过程问题的处理

升级后的功能检查

升级后的运行跟踪

（五）运维服务方式要求

在本项目中服务商提供的服务方式，包括网上支持、现场支持。

1. 现场支持

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

2. 网上支持

随时通过电话、远程及互联网渠道，回答关于所支持应用系统的相关问题。

（六）运维人员具体要求

1、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，要求计算机及相关专业毕业，本科及以上学历。

2、具有应用系统的设计、开发或测试、推广工作的经历，熟练掌握所支持应用系统的架构、后台表结构及维护技术。

3、熟悉本系统相关业务知识，熟悉操作系统、数据库、中间件等系统软件等方面相关专业知识。

4、具有独立分析、定位及解决所支持应用系统的一般和复杂问题的能力。根据相关方案，

具有独立完成健康检查、性能优化、知识转化、补丁发布等相关技术工作的能力。

5、具备良好的沟通能力和服务技巧，能够准确判断并解决用户问题。

6、遵纪守法，诚实守信，无不良记录，待人处事得体，严于律己。

7、工作热情、有责任心、具有团队合作精神，耐心细致，待人处事得体，严于律己；应具有良好的语言表达能力、自控能力和应变能力。

8、运维人员按照深圳市税务局的要求，参与相关系统运维支持服务。

9、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进行排除，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。

10、定期对系统进行优化，保证系统运行性能。

11、做好应用软件、运行数据的备份工作。

12、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。

13、对于区局人员收集到的纳税人反映的系统运行问题，负责给予答复和处理解决。

14、运维人员在派驻深圳市税务局工作期间必须接受深圳市税务局的管理，遵守深圳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，在派驻期间，参照深圳市税务局的工作作息时间，但应按照深圳市税务局的要求，在工作需要的时候进行加班。

15、运维人员专职从事技术支持和运维服务，统一归信息中心管理，不得擅自从事其它工作。

16、因运维人员自身原因造成工作失误，给深圳市税务局造成损失的，中标单位应承担赔偿责任。

17、运维人员的日常工作管理和工作纪律管理由采购方统一管理，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方要求在一个个月内调整到位。

18、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。

（七）安全保密规定

1、中标单位派出的人员应严格遵守深圳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，出现责任事故深圳市税务局有权追究中标单位的责任。

2、中标单位派驻深圳市税务局的人员必须与投标人签订正式劳动合同和信息系统安全保密协议。

3、在服务时间内，中标单位派出人员应随时监控系统运行状态，做好事件记录，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。系统软件本身如果出现故障，应确保在 0.5 个工作日内排除。在服务时间以外，如果出现突发故障，系统管理员可通知中标单位派出人员到现场排除故障，派出技术人员应及时到场。

（八）工期和验收

该运行维护服务期限为自驻厂人员到位之日起 12 个月。驻厂人员自合同签订之日起 30 个工作日内到位。

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

- **服务质量和标准：**本项目需要乙方按照合同规定的时间、范围、内容，对系统提供相应的运维服务，保障系统正常运行。维护服务期间，需要对生产环境进行维护时，必须严格遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作造成甲方损失的，由乙方负责赔偿。
- **服务资质要求：**原则上乙方需具备原厂认可的资质，并提供原厂的技术支持服务；如乙方不具有该资质，则由乙方采购原厂的技术服务或货物（根据各个系统的具体要求），费用由乙方负责。运维工程师，也应该具备相应的系统原厂认可资质。
- **适用法规政策目录：**本项目适用中国人民共和国相关法律法规。

第四部份 投标文件格式

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、法定代表人证明书原件
- 3、法定代表人授权委托书原件（法人投标时无须提供）
- 4、在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）无不良信用记录截图；
- 5、非联合体投标的承诺函（原件）
- 6、不将项目分包的承诺函（原件）
- 7、提供依法缴纳税收和社会保障资金证明材料的复印件。

注：投标人提供的以上资料若为复印件或扫描件需加盖公章

法定代表人证明书

单位名称：_____

地 址：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____

_____系_____的法定代表人。特此证明。

单位名称：（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

法定代表人
居民身份证复印件粘贴处

（正面）

法定代表人
居民身份证复印件粘贴处

（反面）

法定代表人授权委托书

深圳市瑞凝信招标咨询有限公司：

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

附授权代表情况：

姓名：性别：

年龄：

职务：

身份证号码：

邮编：

通讯地址：

电话：

单位名称：（公章）

法人代表：（签章）

年 月 日

被授权人（授权代表）
居民身份证复印件粘贴处

（正面）

被授权人（授权代表）
居民身份证复印件粘贴处

（反面）

注：法定代表人授权委托书除装订于投标文件中外，还须另置一份按“投标人须知”18.5 项要求单独密封。

投 标 文 件

（第二册）

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：此表应与“法定代表人证明书、法定代表人授权委托书”一起密封于一信封，在递交投标文件时单独交与招标代理机构。

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、偏离表（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）

格式2 投 标 函

深圳市瑞凝信招标咨询有限公司：

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，备份文件光盘两份（文件格式为扫描件）。

3. 我方已向招标代理机构递交金额为人民币（大写）_____元（小写）_____元的投标保证金。

4. 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***项目有关的全部工作，按期、按质、按量完成任务。

5. 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。

6. 我方愿按《中华人民共和国合同法》履行自己的全部责任。

7. 我们同意招标文件之规定，遵守有关招标的各项规定。

8. 我们同意中标后向招标代理机构支付按招标文件要求数量的中标服务费。

9. 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）	服务期	备注
	大写：_____ 小写：_____		

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的费用。

3、此表应经法定代表人或其授权委托人签名，并加盖公章。

4、此表毋需装订于正副本内，应按“投标人须知”18.5 项要求单独密封

格式4 报价表

1 报价要求

- 1.1 所有价格应按“招标文件”中规定的货币单位填写。
- 1.2 此表应经法定代表人或授权委托人签名，并加盖公章。

2 报价表

招标项目名称：_____

招 标 编 号：_____

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

投标单位：（盖章）

法定代表人或授权代表：（签字）

年 月 日

格式 5 服务方案

1、对项目需求的认识和理解

2、实施方案

3、运维服务条款响应情况

投标人应如实填写格式 7 中的《运维服务条款偏离表》

3、投入本项目的项目负责人情况

4、投入本项目的团队成员情况

5、项目完成（服务期满）后的服务承诺

6、其它

投标单位：（盖章）

法定代表人或授权代表：（签字）

年 月 日

附表 1

人员情况一览表

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

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：（盖公章）

法定代表人或法人授权人签名：

年 月 日

格式 6 投标人资格证明文件

- 1、投标人资格声明
 - 2、投标保证金凭证及银行基本账户开户许可证复印件
 - 3、投标人基本情况简介，包括企业实力、人员情况、财务状况、资质情况、成功案例等（请参考投标人须知 26.4 条的表格内容的要求提供相应的证书、证明等资料）
 - 4、符合政府采购政策的证明材料
 - （1）中小企业声明函
 - 5、投标人近三年涉及的诉讼案件
 - 6、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：_____

中小企业声明函

本单位郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）的规定，本单位为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本单位同时满足以下条件：

1. 根据《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）规定的划分标准，本单位为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

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。

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暂行办法〉的通知》（财库〔2011〕181号）相关规定。

格式7 偏离表

投标人须根据《招标项目要求》一填写以下偏离表，并如实填写响应情况。

序号	招标文件服务条款	投标文件 服务条款	偏离 情况	说明
一、服务目标				
二、服务类别				
三、服务内容				
1	项目概述及主要数据			
2	项目要求			
3	主要运维服务内容 (1) 系统运行监控 (2) 系统备份维护 (3) 配合故障处理 (4) 系统调优 (5) 软件补丁实施			
4	运维服务方式要求 (1) 现场支持 (2) 网上支持			
5	运维人员具体要求			
6	安全保密规定			
7	工期和验收			
四、服务质量和标准				
五、服务资质要求				

备注：1. “偏离情况”栏中应填写“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

2. “招标文件运维服务条款”一栏逐一列出招标文件《招标项目要求》的内容；

“投标文件运维服务条款”一栏必须详细填写投标运维服务条款内容。

投标单位：（盖章）

法定代表人或授权代表：（签字）

年 月 日

格式8 其他招标文件要求的资料或投标人认为需要补充的资料

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

注：如需提供补充资料，本部分资料格式不做统一规定，由投标人自行设计。

第五部份

附 件

附件 1

履约保证金

银行保函格式

(买方名称)：

本保函是为(卖方名称)(以下简称卖方)于____年____月____日与(买方名称)(以下简称买方)签订的第(合同编号)号供货合同而提供的履约担保。

(银行名称)以及他的继承人和受让人无条件地、不可撤销地约束本行，一旦收到(买方名称)书面提出卖方不能履行合同约定，发生下列违约条件之一的通知时，我行保证付给(买方名称)金额为万元人民币的保证金。

(一)违约条件：

- 在合同有效期内，卖方拒绝履行合同；
- 在合同有效期内，卖方未经买方同意，变更供货合同的主要条款；
- 产品质量在质保期内，经省级质量检验、监督机关鉴定产品质量发现问题；

(二)在合同执行期间，供需双方发生了纠纷，履约保函有效期限可延长到纠纷得到最终解决完毕后。

(三)本保函自开立之日起有效，在接到买方的《验收合格的通知》后 7 日内予以退还。

(卖方银行名称)： (公章)

签发人签字：

附件 2

评标指引表

（置于投标文件第二册）

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。

国家税务总局深圳市税务局***项目评标指引表

一、资格性审查指引（参见投标人须知前附件及投标人资格要求）				
序号	资格性检查项目	证明文件	起止页码	
1				
2				
.....				
二、符合性审查指引（参见投标人须知前附件）				
序号	符合性检查项目	说明	起止页码	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
.....				
三、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。