

国家税务总局深圳市税务局
政府采购招标文件

公开招标文件

项目名称： 深圳市税务局 12366 系统优化项目

项目编号： RNX2020161ZC-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

二〇二〇年九月

目 录

目 录.....	2
第一部分 商务部分.....	3
第一章 投标邀请.....	3
第二章 投标人须知.....	7
投标人须知前附表.....	7
投标人须知正文.....	10
第三章 评标办法及标准.....	28
第四章 拟签订的合同文本.....	33
一、引言.....	34
二、合同术语.....	34
三、合同构成 本合同由以下部分组成：.....	35
四、合作方式及范围.....	35
五、项目目标、工作范围、业务边界.....	36
六、项目计划进度.....	36
七、双方主要权利和义务.....	36
八、系统部署、验收及维护.....	37
九、项目变更与合同变更.....	38
十、售后维护.....	39
十一、培训.....	40
十二、合同款项及付款方式.....	40
十三、知识产权及保密.....	41
十四、违约责任.....	42
十五、争议解决.....	44
十六、不可抗力、政府行为及其他第三方行为.....	44
十七、冲突条款.....	45
十八、通知.....	45
十九、其他.....	46
第五章 投标文件组成.....	48
(商务部分).....	50
(技术部分).....	63
第二部分 技术部分.....	68
第六章 项目采购需求.....	68
第一节 项目概述.....	68
第二节 商务需求.....	70
第三节 技术需求.....	70

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

项目概况：深圳市税务局 12366 系统优化项目采购项目的潜在投标人应在深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期 B 座 408B 获取招标文件，并于 2020 年 10 月 21 日 09:30（北京时间） 前提交响应文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：RNX2020161ZC-SZTAX
2. 项目名称：深圳市税务局 12366 系统优化项目
3. 预算金额：人民币壹佰伍拾柒万肆仟元（1,574,000.00）
4. 最高限价（如有）：人民币壹佰伍拾柒万肆仟元（1,574,000.00）
5. 采购需求：

标的名称	数量	简要技术需求(服务需求)	备注
深圳市税务局 12366 系统优化项目	1 项	详见附件内容	

6. 合同履行期限：2020 年完成系统部署及上线试用；2021 年上半年完成终验，系统进入运维期。

7. 本项目不接受联合体投标。

二、供应商的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无；
3. 本项目的特定资格要求：

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

（2）截至评标前，投标人在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查无不良信用记录（不良信用记录是指供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的）。

（3）与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系

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

（4）本项目不接受联合体投标，不允许分包，不接受投标人选用进口产品参与投标。

三、获取招标文件

1. 时间：2020年10月01日至2020年10月16日，每天 09:00 至 12:00，14:00 至 17:30（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期 B 座 408 室；

3. 方式：

（1）投标人获取招标文件须提交投标人营业执照复印件并加盖公章；现场购买或邮购；

（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 600 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）

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1. 投标截止时间：2020年10月21日09点30分（北京时间）。

2. 开标时间和地点：定于2020年10月21日09点30分（北京时间），在深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期 B 座 408B 室公开开标；逾期送达的、未送达指定地点的或者不按照招标文件要求密封的投标文件，采购人将予以拒收。

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. 本项目实行网下投标，采用纸质投标文件。

2. 采购文件澄清/修改事项：2020年10月16日17:30（北京时间）时前，供应商如认为采购文件存在不明确、不清晰和前后不一致等问题，要求对采购文件作出澄清的以书面形式通知招标代理机构，逾期不予受理。供应商提出的澄清要求内容如出现“质疑”字眼，将予以退回。（重要提示：“提出采购文件澄清要求”不等同于

“对采购文件质疑”，供应商提出的澄清要求内容如出现“质疑”字眼，将予以退回。供应商如认为采购文件存在限制性、倾向性、其权益受到损害，需对采购文件进行质疑的，应在采购文件公布之日起七个工作日内网下向采购代理机构递交书面质疑函。质疑材料可以采用现场或邮寄方式提交，采用邮寄方式提交的，交邮时间应在本公告发布之日起七个工作日内。现场提交、邮寄地址：深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期 B 座 408B 室。质疑咨询电话：0755-83232102。根据《政府采购质疑和投诉办法（财政部令第 94 号）》第四十二条的规定，未经正式质疑的，将影响供应商行使向财政部门提起投诉的权利）。

3. 代理机构有权对中标供应商就本项目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和三年内禁止参与深圳市政府采购活动的风险。

4. 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、深圳市瑞凝信招标咨询有限公司招标网，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。

5. 在提交投标文件截止日对参加登记报名的供应商进行信用信息查询，通过“信用中国”网站、中国政府采购网、深圳市政府采购监督管理网等渠道查询相关主体信用记录，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供应商，将取消其参与本次投标的资格。

6. 评标方法：综合评分法。

7. 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；

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：国家税务总局深圳市税务局

地址：深圳市福田区沙嘴路 38 号

联系方式：蔡先生 0755-83878473

2. 采购代理机构信息

名称：深圳市瑞凝信招标咨询有限公司

地址：深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期 B 座 408B

联系方式：吴小姐 陈先生 0755-83232102

3. 项目联系方式

项目联系人：吴小姐 陈先生

电 话：0755-83232102

深圳市瑞凝信招标咨询有限公司

2020年09月30日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

注：编列内容填写或选择。

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	深圳市税务局 12366 系统优化项目
	采购预算	157.4 万元
	项目设定的最高限价	<input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，金额：157.4 万元
	核心产品	
	公告媒体	中国政府采购网、国家税务总局深圳市税务局网站、深圳市瑞凝信招标咨询有限公司官网
2	采购人	名称：国家税务总局深圳市税务局 地址：深圳市福田区沙嘴路 38 号 电话：0755-83878473 联系人：蔡先生
3	采购代理机构	名称：深圳市瑞凝信招标咨询有限公司 地址：深圳市福田区天安数码城创新科技广场一期 B 座 408B 电话：0755-83232102 88602731 联系人：陈先生 吴小姐
4	投标人资格条件	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无； 3. 本项目的特定资格要求： （1）在中华人民共和国境内注册的法人或能够独立承担民事责任的其他组织（投标人须提供营业执照或事业单位法人证等证明扫描件或复印件加盖投标人公章） （2）截至评标前，投标人在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查无不良信用记录（不良信用记录是指供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的）。 （3）与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系（由供应商作出承诺，内容详见招标文件格式附件，投标文件中必须签署《投标函》）； （4）本项目不接受联合体投标，不允许分包，不接受投标人选用进口产品参与投标。
5	标前会或项目现场勘察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织：___1. 时间：___ 2. 地点：___ 3. 其他：___
6	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供： 1. 样品制作的标准和要求：_____ 2. 样品检测报告：（ <input type="checkbox"/> 否； <input type="checkbox"/> 是，检测机构的要求、检测内容详

		见第六章项目采购需求) 3. 样品的评审方法及评审标准：内容详见第三章评标办法及标准
7	联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
	分包	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受：分包要求详见有关项目采购需求
8	采购进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标
		<input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为：_____
9	政府采购强制采购： 节能产品	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购《节能产品政府采购清单》(第____期)内的产品
	政府采购强制采购： 信息安全认证	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
10	政府采购优先采购： 节能产品(非强制类)	产品：无 <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加分，每项加____分(最低评标价法不适用) <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：____%
	政府采购优先采购： 环境标志产品	产品：无 <input type="checkbox"/> 对列入最新一期环境标志产品清单(非强制类)的产品在评审时予以加分，每项加____分(最低评标价法不适用) <input type="checkbox"/> 对列入最新一期环境标志产品清单(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：____%
11	支持中小企业发展	<input type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目(价格扣除)： ①对小型和微型企业产品的价格给予6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除10%，微型企业扣除10%。 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：____%。 <input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目(其他优惠)：_____
	支持监狱企业	<input type="checkbox"/> 专门面向监狱企业采购项目 <input 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10%。 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目(其他优惠)：
	支持残疾人福利性单位	残疾人福利性单位视同小微企业标准享受价格扣除政策。
12	其他法律法规强制性规定或扶持政策	
13	投标人须提供的其他资料	采购人根据实际情况填写(如案例证明材料、人员投入情况)
14	澄清或者修改时间	

15	提交投标文件的截止时间、地点	时间：2020年10月21日09时30分(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
16	开标时间、地点	时间：2020年10月21日09时30分(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
17	其他唱标内容	
18	投标保证金	■不要求提供
19	投标有效期	自投标文件截止时间起_90_日(日历日)
20	投标文件份数	正本1份;副本4份;电子文件1份(Word文件格式一份)
21	封套上应载明的信息	国家税务总局深圳市税务局12366系统优化项目项目 项目编号：RNX2020161ZC-SZTAX 在____年____月____日____时____分之前不得启封 投标人名称：_____其他_____
22	信用查询	■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_____ □投标人自行查询信用记录，如实提供《无不良信用记录承诺》并加盖供应商公章。联合体参加投标的，所有联合体成员均须加盖公章。本项目信用记录查询截止时点为_____
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。 ■随机抽取□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。 ■随机抽取□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。 ■随机抽取□其他_____
25	交货和提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	提供服务的时间：2020年完成系统部署及上线试用；2021年上半年完成终验，系统进入运维期。
26	采购资金的支付方式及时间	1.合同总价款：（单位：人民币元） 人民币大写：_____ [RMB 共计_____元] 甲乙双方明确，上述合同总价款为含税价格；除上述合同总价款之外，本合同项下甲方无需再向乙方支付其他任何费用。 2.合同签订后，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核通过，且80路通信平台许可到位后20个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的50%，即：[RMB_____元]。

		<p>3. 系统初验合格后，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核通过后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 40%，即：[RMB_____元]。</p> <p>4. 系统终验合格后第十三个月，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核通过后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 10%，即：[RMB_____元]。</p> <p>5. * 年免费维护期后，以后每年的运行维护内容和价格由双方按年度另行签定运维合同进行规定。原则上，每年的运行维护费用不超过本合同金额的 10%。</p> <p>5. 当实际工作量人天数和项目约定人天数的误差在 10% 以内的，仍以项目约定的人天数为准；误差超出 10% 的，应由甲乙双方协商确定实际发生的工作量，进行合同变更并签署相关补充协议。</p> <p>6. 就款项支付时间，甲方有权根据实际情况进行调整。</p>
27	履约保证金	■ 不要求提供
28	招标代理服务费	<p>中标人须向招标代理机构按如下标准和规定缴纳中标服务费：</p> <p>1、以中标金额作为中标服务费的计算基数。中标服务费收费采用差额定率累进法计算方式。按计价格[2002]1980 号及发改价格 2011 534 号文规定的计算；</p> <p>2、中标服务费的缴纳形式：向招标代理机构直接缴纳，可用支票、电汇等付款方式；</p>
29	开标信封	投标人应将开标一览表、投标保证金（若有）、法定代表人身份证明复印件或法定代表人授权委托书另行封装在同一密封套内，投标时单独提交。封套上应载明的信息详见本表第 21 项。
30	其他规定	

投标人须知正文

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

1.5.1 符合本招标文件“3. 供应商的资格要求”规定；

1.5.2 正式报名并合法取得招标文件，并通过资格预审（如有）；

1.5.3 按招标文件的规定递交了投标文件；

1.5.4 投标人及其制造商与采购人、采购代理机构不存在利害关系；

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

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

1.7 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.8 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

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

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

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

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

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

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

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

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

1.17 “设备交货地点”指采购人指定的货物运至地点。

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

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

1.20 “交货期”是指货物到达采购人指定交货地点的时间。

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

1.22 “时间”是指招标文件中规定的时间除特别说明外，均指北京时间。

1.23 “天”是指日历日。其中1个月按30天计算，1年按365天计算。

1.24 “工作日”是指国家规定的工作时间，不含法定的节假等休息日。

2. 采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见《投标人须知前附表》。

2.2 本项目最高限价要求见《投标人须知前附表》。

★3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合《投标人须知前附表》中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

(5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

(6) 政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 其他特定资格条件。（详见《投标人须知前附表》）

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标：

3.2.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.2.2 因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4. 投标费用

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

★5. 授权委托

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

6. 联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见《投标人须知前附表》。

★6.2 供应商为联合体形式的，应遵守以下规定：

(1) 联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；

(2) 联合体各方均应当符合《投标人须知前附表》规定的供应商基本资格条件；

(3) 除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合投标须知前附表规定的供应商特定资格条件；

(4) 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

(5) 联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7. 项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见《投标人须知前附表》。

7.2 供应商应按《**投标人须知前附表**》中规定的时间及地点，对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的，采购人不再另行组织。

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

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

8. 采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见《**投标人须知前附表**》。

9. 政策与其他规定

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

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

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

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

★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，应当在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，并要求产品供应商提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书。本项目的详细要求见《**投标人须知前附表**》。

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

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 项目采购需求

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

11. 招标文件的澄清与修改

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

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

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

12. 偏离

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

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

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（相关格式以第五章为准）

14.1.1 价格及商务部分：

★(1) 投标函(含法定代表人身份证明复印件或法定代表人授权书)

★(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

★(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) 货物说明一览表、服务方案、实施方案及技术方案的

(2) 技术响应与偏离表

(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) 其他资料

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

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

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

14.4 供应商无论中标与否，其投标文件不予退还。

15. 投标报价

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

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

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

15.4 项目有特殊要求的见《投标人须知前附表》。

16. 投标保证金

16.1 本项目是否交纳投标保证金见《投标人须知前附表》。

16.2 《投标人须知前附表》规定交纳投标保证金的，投标人应以支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，在本章《投标人须知前附表》规定的投标截止时间前，向采购人或采购代理机构提交《投标人须知前附表》规定的投标保证金(数额采用四舍五入，计算至元)。投标保证金有效期应与本章《投标人须知前附表》规定的投标有效期一致。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的，采购人或采购代理机构应当拒绝接收投标人的投标文件或评标委员会在评标时将其视为无效投标。

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

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

16.5 中标的投标人的投标保证金，将在政府采购合同签订后5个工作日内退

还或者转为中标人的履约保证金。

16.6 投标人有以下情形之一的，投标保证金可以不予退还：

- (1) 在《**投标人须知前附表**》规定的投标有效期内撤销投标文件。
- (2) 未按规定缴纳招标代理服务费。
- (3) 中标后无正当理由不与采购人签订合同的。

17. 投标有效期

17.1 投标有效期见《**投标人须知前附表**》，在此期间投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人有足够的时间完成评标、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，但有权收回其投标保证金；投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不允许修改或撤回投标文件。

18. 投标文件的签署和规定

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 投标文件应密封包装，并在包装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，投标人应将开标一览表、投标保证金法定代表人身份

证明复印件或法定代表人授权委托书另行封装在同一密封套内，并按 19.2 条款要求载明相应内容并注明“开标信封”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 投标人按本章 21.1 款撤回投标文件的，采购人或采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

21.4 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

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

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

24.2 评标委员会工作要求

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

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

24.2.3 各评委必须以书面的形式作出自己评标意见的记录，并签名确认。

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

24.2.5 除非招标文件中有明确规定，评委会判断投标文件的响应性，仅基于投标文件本身而不靠其它外部证据。评委会不接受投标人主动提出的澄清或说明。

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

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

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

25. 评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

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签署、盖章的；
- (2) 未按照招标文件要求规定进行报价的；
- (3) 投标有效期不足的；
- (4) 所投产品、工程、服务在质量、技术、方案等方面没有实质性满足招标文件要求（是否实质性满足招标文件要求，由评标委员会来做出评判）；
- (5) 《商务条款偏离表》或《技术响应与偏离表》所填写“偏离情况”和“投标规格”与投标文件实质内容不符的
- (6) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (7) 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

26.2.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(1) 投标文件中开标一览表(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。

(5) 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准

26.2.2 投标文件如出现其他报价错误的，按照下列规定修正：

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

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

(3) 投标人错报及漏报部分，按其所报该项单价计入其评标价格；

(4) 投标人错报及漏报部分，如无单项报价，则按有效投标人中该项最高报价计入其评标价格；

(5) 若投标人报价包含了招标范围之外的内容，超出部分不予减免。

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

26.3 投标文件澄清

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

26.3.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

26.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成

部分。

26.4 同品牌多家投标人处理原则

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

26.4.2 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

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

26.5 比较与评价

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

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

26.6 推荐中标候选人名单

26.6.1 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

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

27. 确定中标供应商

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

27.2 采购人应当在收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照《投标人须知前附表》规定的方式确定中标人。

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；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

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，其投标保证金不予退还。

34. 签订合同

34.1 招标文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

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

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

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

的内容除外。

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，可以在规定的时间内向采购人或采购代理机构提出询问

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

36.3 供应商提出质疑的，应提供质疑书原件。

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

36.5 质疑书内容要求：

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

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

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

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

40.2 本招标文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章 评标办法及标准

一、评标方法：本项目采用综合评分法。

二、评审因素和标准：

1. 评审因素见下表：

序号	评审因素	评审细则	分值
1	投标报价 (15分)	<p>投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 价格分值</p> <p>投标报价是指根据招标文件规定落实政府采购政策功能进行价格扣除后的投标人报价。</p> <p>评标基准价是指满足招标文件要求且价格最低的投标报价。</p>	15
技术部分			63
2	所投产术参数响应情况	<p>每有一项“▲”指标负偏离，扣2分，扣完为止。带“★”指标不允许负偏离，否则投标无效。</p>	10
3	整体技术方案	<p>投标人根据招标需求，提供整体技术方案，评审委员会根据以下标准打分：</p> <p>(1) 投标人提供的方案与招标需求高度吻合，详细合理阐述了技术实现方式、技术架构、关键技术；整体设计科学合理，安全严密，具有较强的前瞻性，得7分；</p> <p>(2) 投标人提供的方案基本满足招标需求，对技术实现方式、技术架构、关键技术做了整体描述；具备一定的科学性、安全性、前瞻性，得4分；</p> <p>(3) 投标人提供的方案满足部分招标需求，简单阐述技术实现方式、技术架构、关键技术，得1分。</p> <p>(4) 方案不能满足需求的，得0分。</p>	7
4	对国家税务总局12366系统及三线互联互通项目整体的理解程度	<p>本项目12366系统优化建设需满足国家税务总局12366系统及三线互联互通项目推广整体技术架构要求，故投标人需对上述项目具有一定的理解，评审委员会根据以下标准打分：</p> <p>(1) 投标人对国家税务总局12366系统以及三线互联互通项目的建设背景有深入的了解，方案与招标需求高度吻合，详细合理阐述了系统的体系架构、功能模块、实现路径、关键技术；整体设计科学合理，安全严密，具有较强的前瞻性，得8分。</p> <p>(2) 投标人对国家税务总局12366系统以及三线互</p>	8

		<p>联互通项目的建设背景和发展历程有一定的了解，方案基本满足招标需求，对系统的体系架构、功能模块、实现路径、关键技术做了整体描述；具备一定的科学性、安全性、前瞻性，得 4 分。</p> <p>(3) 投标人对国家税务总局 12366 系统以及三线互联互通项目的建设背景和发展历程不甚了解，方案基本满足招标需求，简单阐述系统的体系架构、功能模块、实现路径、关键技术，得 1 分。</p> <p>(4) 未提供的不得分。</p>	
5	与现有 12366 系统的集成对接方案	<p>投标人根据招标需求，提供 12366 的整体扩容和坐席智能服务升级，要求基于现有 12366 通信平台，提供智能语音座席助手与国家总局统一版 12366 应用软件集成方案，总 9 分。评审委员会根据以下标准打分：</p> <p>(1) 投标人对集成需求的理解深入到位，有足够能力基于我局 12366 应用软件（总局统一版）坐席端应用实现与智能语音座席助手功能的高度无缝融合，得 5 分；投标人对集成需求有一定理解，承诺基于我局 12366 应用软件（总局统一版）坐席端应用实现与智能语音座席助手功能的高度无缝融合，得 2 分；未承诺实现与智能语音座席助手功能融合的，或对集成需求理解存在明显偏差的不得分。</p> <p>(2) 能够提供坐席端界面的演示视频（视频内容需基于坐席受理工单登记界面场景，体现智能坐席助手的实时语音转写、角色分离、通话文本展示、知识库关联等功能点，视频文件通过 U 盘提供，并与正本文件一起封装）的，完整演示 4 项功能得 4 分，每缺少一项演示扣 1 分。未提供演示视频或演示视频不符合要求的不得分。</p>	9
6	核心技术指标	<p>(1) 本项目涉及的主要软件产品为智能语音坐席助手，投标人需提供该产品的软件著作权证明，得 3 分，不提供不得分；</p> <p>(证明：提供软件著作权登记证书的复印件加盖公章，原件备查，著作权人需与投标人公司一致，软著证书签发日期必须在本项目招标文件发布日期之前，否则不计分)</p> <p>(2) 投标人提供产品在人机交互方面的能力的证明，共 11 分。</p> <p>2.1 其中语音识别准确率大于等于 97%得 2 分，</p>	14

		<p>大于等于 95%且小于 97%得 1 分，小于 95%不得分；</p> <p>2.2 合成自然度大于等于 4.5 分得 2 分，大于等于 4 分且小于 4.5 分得 1 分，小于 4 分不得分；</p> <p>2.3 语义理解正确率大于等于 95%的得 2 分，大于等于 90%且小于 95%的得 1 分，小于 90%的不得分；</p> <p>2.4 意图识别准确率大于等于 97%得 2 分，大于等于 95%且小于 97%得 1 分，小于 95%不得分；</p> <p>2.5 若投标人在以上技术方面（2.1-2.4）拥有自主知识产权的，加 3 分，非自主知识产权的不加分。需提供相关证明材料</p>	
7	项目团队	<p>（1）拟安排的项目负责人（仅限 1 人）具有高级专业技术职称证书的，得 2 分；</p> <p>项目经理具有信息系统项目管理师、CPMP 二级（项目管理师）、PMP（项目管理专业人员）、IPMP C 级（国际项目经理）、PRINCE2 Practitioner（Prince2 从业资格）等任一资格或更高级别认证者，得 2 分；</p> <p>（2）项目团队人员具有现有通信平台厂商颁发的开发工程师或二次开发工程师证书的，每 1 人得 1 分，最高得 3 分。</p> <p>证明材料：相关人员证书复印件，相关人员就职于投标单位的承诺函，加盖投标人公章。</p>	7
8	售后服务方案及培训方案	<p>根据投标人提供的售后服务方案及培训方案进行综合分析比较评分，包括：投标人的技术支持和故障处理等的响应时间、解决故障承诺的时间、服务期限、服务期限内的服务承诺、培训计划及内容，评审委员会按照以下标准打分：</p> <p>（1）有完整的售后服务及培训流程，提供合理的应急预案及质量保障措施，对售后服务及培训的重点、难点工作分析到位及完整的、有详细的服务保障方案的，得 3 分；</p> <p>（2）售后服务流程及培训基本完整、应急预案及质量保障措施相对合理，符合基本售后服务及培训要求的，得 2 分；</p> <p>（3）售后服务流程及培训不完整、应急预案及质量保障措施不合理，方案较为简单，对售后服务及培训的重点、难点工作分析不到位的，得 1 分；</p> <p>（4）未按要求阐述售后服务及培训方案、提供应急预案，对售后服务及培训的重点、难点工作理解有重</p>	3

		大偏差的，不得分。	
9	应急技术方案	<p>应急技术方案（5分）</p> <p>供应商需提供应急技术方案，针对智能坐席助手故障或影响到 12366 系统正常运行情况，提出相应的预防措施、应急预案、应对措施、确保 15 分钟内恢复 12366 系统运行（投标人提供承诺函），保障系统的安全性。得 2 分，否则本项得 0 分。在此基础上，评审委员会就以下标准打分：</p> <p>（1）投标人对系统告警类型能进行准确的分析描述，并根据不同告警类型给出相应合理处理方案的，得 3 分，否则不得分；</p> <p>（2）投标人应急处理方案内容详细、处理流程科学、可操作性强，得 2 分，否则不得分。</p>	5
商务部分			22
10	CMMI 认证	投标人具有 CMMI5 级认证证书的得 2 分；具有 CMMI4 级认证证书的得 1 分；否则不得分。（提供证书复印件和 SEI 查询结果截图，原件备查）	2
11	自主知识产权	<p>（1）投标人采用的业务基础开发平台具备自主知识产权，且近三年获得国家级（科技部、发改委、工信部）专项支持得 2 分，获得省级（科技局、经信委）专项支持得 1 分；获得国家部委及其直属事业单位颁发的科学技术奖，加 2 分。</p> <p>（2）投标人的业务基础开发平台具有成功应用案例，每提供一个得 1 分，最高得 3 分。（提供合同证明材料复印件加盖公章，合同内容需体现开发平台名称；原件备查）</p> <p>注：相关知识产权证书首次发表日期必须在本项目招标文件发布日期之前，否则不计分。</p>	7
12	管理体系认证	投标人具有信息技术服务管理体系 ISO20000 证书的得 2 分（提供证书复印件），否则不得分。	2
13	成功案例	<p>（1）2017 年 9 月 1 日（以合同签订时间为准）以来独立承担实施的呼叫中心项目建设案例，每提供 1 个例得 2 分，最高可得 6 分。</p> <p>提供合同关键页和甲方盖章的项目验收证明复印件，并提供甲方联系人和联系方式。</p>	6
14	疫情防控重点保障企业	纳入全国性名单或地方性名单的疫情防控重点保障企业（以下简称“重点保障企业”），直接参与我市政府采购投标的，提供至少一项自身属于重点保障企业	3

		的证明材料（名单查询网页链接、名单网页截图、政府部门出具的文件或者企业享受重点保障企业优惠政策的其他证明文件均可），即可获得评审得分。	
15	稳岗企业	未裁员或裁员率低于 20%的企业，即投标前一个月实际参加社会保险（至少包括养老保险）的员工人数（含免缴或延期缴纳社会保险人数）不低于 2019 年 12 月同口径人数 80%（含）的企业，视为稳岗企业，提供自身符合稳岗企业条件的承诺函即可获得评审得分。 投标人提供虚假承诺的，将做无效投标处理，涉嫌存在违法违规行为的，依法报主管部门处理处罚。	2

(2) 符合性审查相关要求详见投标人须知 26.1。

(3) 核价原则详见投标人须知 26.2。

(4) 价格扣除原则：

① 节能产品（视具体项目适用）：供应商所投产品中，如有符合政策的节能产品的，对节能产品在评审时按《投标人须知前附表》的规定对其投标价格给予价格扣除或在评审时予以加分。供应商须在投标文件中同时提供有效期内的节能产品证书及最新一期的节能产品政府采购清单的复印件（均需要加盖供应商公章），否则在评审时将不给予价格扣除或加分。

② 环境标志产品（视具体项目适用）：供应商所投产品中，如有符合政策的环境标志产品的，对环境标志产品在评审时按《投标人须知前附表》的规定对其投标价格给予价格扣除或在评审时予以加分。供应商须在投标文件中同时提供有效期内的环境标志产品证书及最新一期的环境标志产品政府采购清单的复印件（均需要加盖供应商公章），否则在评审时将不给予价格扣除或加分。

③ 对小型或微型企业以及监狱企业，在评审时按《投标人须知前附表》的规定对其投标价格给予价格扣除。供应商须在投标文件中提供《中小企业声明函》（格式见“第五章 投标文件格式”）及其要求的证明文件，监狱企业须在投标文件中提供相关证明文件，否则在评审时将不给予价格扣除。

供应商为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体（若项目允许联合体报价响应的情况下），且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额（必须为小型或微型企业产品）占到联合体协议合同总金额 30% 以上的，对联合体报价给予扣除。

小型或微型企业应当符合以下条件：符合小型或微型企业划型标准，提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物；组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

合同正文

一、引言

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

为了项目顺利实施，合同双方在平等互惠的基础之上，经友好协商，就国家税务总局深圳市税务局*****系统实施项目建设的有关事项达成一致意见，根据《中华人民共和国合同法》签订本合同。

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

二、合同术语

1. “甲方”系指购买合同项下方案及服务的单位，即国家税务总局深圳市税务局。

2. “乙方”系指提供合同项下方案和服务的公司，即*****。

3. “合同”系指甲方和乙方（以下简称“合同双方”）达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件以及补充协议。

4. “合同总价”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时甲方应支付给乙方的价款。

5. “方案”系指根据合同规定，乙方须向甲方提供的该工程所有技术资料（包括但不限于技术方案、实施方案和专业技术资料）。

6. “服务”系指合同规定的满足甲方需求的乙方须承担的系统规划、方案设计、系统安装调试、系统测试、运行维护、技术支持、培训等类似的系统服务。

7. “现场”指甲方指定的将要进行工程实施的地点，即*****。

8. “系统初验”系指在合同系统完成开发和测试，进入试运行阶段前，由甲乙双方依据验收合同规定和深圳市税务局《关于规范软件开发项目验收流程的通知》

相关规定对合同系统进行系统初次验收。

9. “系统试运行”系指在合同系统在系统初验通过后，合同系统进入三个月的试运行，以观察、测试系统运行情况。

10. “系统终验”系指在合同系统试运行期满后，甲乙双方依据采购文件验收标准、合同规定和深圳市税务局《关于规范软件开发项目验收流程的通知》相关规定对系统进行检验。系统终验合格的，双方签订书面确认文件。

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

三、合同构成

本合同由以下部分组成：

1. 合同正文
2. 项目招标文件、答疑及补充通知；
3. 乙方投标文件；
4. 《*****项目工作说明书》；
5. 本合同执行中共同签署的补充与修正文件。

四、合作方式及范围

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

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

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

五、项目目标、工作范围、业务边界

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

六、项目计划进度

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

项目开始时间：

需求分析确认完毕：

系统设计评审完毕：

验收测试结束完毕：

试运行开始：

系统终验时间：

七、双方主要权利和义务

甲乙双方的主要权利和义务如下，具体条款详见附件一《*****项目工作说明书》。

甲方主要权利和义务：

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

付合同款项。

乙方主要权利和义务：

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

八、系统部署、验收及维护

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

2. 项目验收时进行应用软件的验收，应用软件的验收按照以下流程进行：

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

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

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

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

求并向甲方提请复验。

(5) 系统维护服务

应用软件终验合格之日起进入 * 年的应用软件系统维护期。

(6) 系统维护服务验收

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

上述各项工作具体验收工作流程和验收标准在附件一《*****项目工作说明书》中进行详细说明。

九、项目变更与合同变更

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

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

十、售后维护

（根据招标文件内容修改完善）

为使开发出的系统在交付后顺利过渡到由甲方人员正常运行、正确操作，在本项目应用系统通过终验之日起，由乙方人员提供**月的系统免费维护服务。

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

2. 维护服务的具体内容如下：

故障处理：诊断、解决应用软件系统故障，对其程序错误及缺陷进行排错。接到用户请求后，0.5 小时内给出实质性响应，需要现场维护的，2 小时内到达现场，并提供 7×24 小时的电话技术支持。

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

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

系统接口修改：调整系统接口，使系统数据接口适应相联结的第三方的数据要求。

系统业务数据管理：当用户系统数据量增大时，对系统软件参数调整，以保证系统高效运行。

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

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

乙方负责通过电话、传真、E-mail、远程访问、现场等形式提供以上服务。

3. 维护服务期间的工作要求：在系统通过终验正式上线后，需要对生产环境进行维护时，乙方必须严格遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作造成甲方损失的，由乙方负责赔偿。

十一、培训

经甲乙双方共同协商，乙方将免费为甲方人员提供如下培训：

1. 培训时间。
2. 培训地点。
3. 培训内容。
4. 培训对象。

十二、合同款项及付款方式

1. 合同总价款：（单位：人民币元）

人民币大写：_____ [RMB 共计_____元]

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

2. 合同签订后，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核通过，且 80 路通信平台许可到位后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 50%，即：[RMB_____元]。

3. 系统初验合格后，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核通过后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 40%，即：[RMB_____元]。

4. 系统终验合格后第十三个月，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核通过后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 10%，即：[RMB_____元]。

5. * 年免费维护期后，以后每年的运行维护内容和价格由双方按年度另行签定运维合同进行规定。原则上，每年的运行维护费用不超过本合同金额的 10%。

5. 当实际工作量人天数和项目约定人天数的误差在 10%以内的，仍以项目约定的人天数为准；误差超出 10%的，应由甲乙双方协商确定实际发生的工作量，进行合同变更并签署相关补充协议。

6. 就款项支付时间，甲方有权根据实际情况进行调整。

十三、知识产权及保密

1. 根据本合同所规定向甲方交付的**系统应用软件的著作权归甲方所有。（注明：如果项目中使用到乙方享有著作权的成熟软件、工具或其他产品，须在合同中列明。对于以上软件、工具或其他产品，甲方有权在本项目上或本项目的后续维护和开发中使用、开发或委托第三方开发，乙方应提供相关技术文档并提供技术支持）。在履行本合同过程中所创造产生的所有其他知识产权，包括但不限于设计方案、各种说明书、测试数据资料、技术诀窍以及其他技术文档，由甲方依法享有相应权利。

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

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

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

6. 甲方的专有资料信息属甲方所有（包括但不限于有关甲方非公开的、保密的或专业的信息和数据等信息，如涉税工作方案、工作计划、工作指引、当事人的财务和纳税信息、调查表、风险评价技术指标、参考数据、操作手册、工作流程等），若无甲方预先书面许可，乙方不得就这些资料信息向任何第三方进行交流。乙方不得对甲方专有资料信息进行修改、补充、复制或伪造。只有在甲方明确书面同意的前提下才可为了合同执行目的对专有资料进行拷贝。所有拷贝件都将标上与

原件相同的专有参考标记。乙方对这些专有资料，包括复制件，拷贝、修改和重画都将严格保密。乙方将限制其需要对专有信息了解以便对合同设备进行运行和维护的雇员对专有信息的接触。

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

7. 保密期限为永久。

十四、违约责任

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

（1）除不可抗力外，乙方发生以下任一种情况时：

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

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

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

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

甲方有权选择以下两种方法中的一种执行：

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

B. 乙方在发生上述情况之日起，每天向甲方偿付合同总金额千分之一的违约金，直至上述情况解决或验收合格并得到甲方书面同意之日止。支付的违约金总额不超过合同总金额的百分之二十。一旦达到违约金额的最高限额（即合同总金额的百分之二十），甲方有权终止合同，在甲方发出书面解除合同的通知后

30

天内，乙方须退回全部已收合同款，并向甲方偿付合同总金额百分之二十的违约金。

(2) 如果甲方无正当理由拒收项目交付物，乙方不必承担延期交货的违约责任；如甲方无正当理由拒付合同款项，应按照未支付金额的千分之一每天向乙方支付违约金，支付的违约金总额不超过合同总金额的百分之二十。一旦达到赔偿金额的最高限额（即合同总金额的百分之二十），乙方有权终止合同。

2. 系统维护阶段（系统终验合格后）

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

(2) 对上述第 2 点中“不满意”的具体解释

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

- A. 乙方不按合同规定的时间进行响应或到场维护；
- B. 乙方修复系统的时间超过合同规定的系统修复的时间承诺；
- C. 由于乙方责任，导致甲方系统不正常运行或故障范围扩大；
- D. 当原厂商公告系统补丁、漏洞后，乙方没有及时通知甲方或给出方案；
- E. 乙方没有按规定提供巡检服务；
- F. 对甲方提出的技术咨询，乙方没有按合同规定时间答复；

3. 在合同执行过程中，乙方必须遵守甲方计算机管理各项规定，因乙方责任造成事故的，应根据深圳市税务局有关运维责任事故认定标准，追究乙方的全部责任，其中经济责任具体追究金额按如下标准计算：

(1) 一般责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行 20 分钟以上 2 小时以内的，扣除合同总额的 1%作为对乙方的经济责任追究金额；

(2) 重大责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行 2 小时以上 24 小时以内的，扣除合同总额的 3%作为对乙方的经济责任追究金额；

(3) 特大责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行 24 小时以上的，扣除合同总额的 5%作为对乙方的经济责任追究金额。

对由于甲乙双方的责任造成的事故，按甲乙双方检查确认的乙方的责任比例，依据上述标准，追究乙方的经济责任。若乙方的行为造成甲方其他损失的，乙方除应承担经济责任外，还应承担其他责任。

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

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

6. 以上第 1、2、3、4、5 款中扣除款和赔偿金的支付方式和支付时间。如果甲方还有尚未支付乙方的合同款，扣除款和赔偿金直接在未付合同款中扣除，扣除时间为甲方下一次支付乙方合同款时，不够扣除的部分，乙方以现金或支票的方式支付，支付时间为甲方确认乙方违反以上第 1、2、3、4、5 款的规定之日起的一周内；如果甲方没有未支付乙方的合同款，则乙方以现金或支票的方式支付，支付时间为甲方确认乙方违反以上第 1、2、3、4、5 款的规定之日起的一周内。

十五、争议解决

本合同的订立、效力、解释、履行及争议的解决均适用中华人民共和国法律。因本合同所产生的一切争议，由双方协商解决，经双方协商不成的，任何一方应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十六、不可抗力、政府行为及其他第三方行为

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

2. 如果因不可抗力造成不履约的情况延续达六十天以上，双方应立即协商修改

本合同。若从不可抗力事件的发生之日起一百二十天内双方当事人未能取得双方满意的办法时，任何一方都可以终止履行本合同的未执行部分。

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

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

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

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

十七、冲突条款

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

十八、通知

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

甲方：国家税务总局深圳市税务局
地址：深圳市福田区沙嘴路 38 号
联系人：

电话： 传真： 邮政编码： 518048

乙方：

地址：

联系人：

税务登记号：

开户行： 账号：

电话： 传真： 邮政编码：

2. 如本合同任何一方的上述联系方法发生变化，应自发生变化之日起以书面形式通知对方。任何一方违反前述规定，除非法律另有规定，变动一方应对由此而造成的影响和损失承担责任。

(1) 任何通知或各种通讯联系只要按照上述地址发送，即应视作在下列日期被送达：

(2) 如果是信函，以收件方签收之日为送达日，如因收件方原因（拒收、不在通讯地址等）导致无法送达的，自信函发出之日起五日内，视为妥善送达；

(3) 如果是传真，则为收到成功发送确认的当日；

(4) 如果派人专程送达，则为通知方取得的被通知方签收单所示日期；

(5) 同时采用上述几种方式的，以其中最快达到对方者为准。

若一方名称、法定代表人、住所等发生变化而未书面通知对方的，另一方按本合同所载资料向变更方发送所有通知或文书，视同送达。

十九、其他

1、本合同书一式****份，甲方叁份，乙方****份，自双方代表签字并加盖公章后生效。

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

3、除双方在合同中规定的条款外，其他未尽事宜均以合同附件或其他形式另行规

定，并构成本合同不可分割之组成部分。

4、甲乙双方全部履行合同及相关附件规定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

5、合同一经生效，非经甲乙双方签署同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

6、非经双方书面同意，任何一方均无权转让本合同及该合同规定的全部或部分权利、义务。

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

8、本合同的内容及其有关的附件是甲乙双方关于此次合作所最终确定的全部内容，双方均承认其已审阅、理解本合同及相关附件的内容，并同意取代甲乙双方之间此前关于此次合作所做出的任何口头或书面的承诺。

甲方：国家税务总局深圳市税务局

授权代表签字：

乙方：

法定代表人或授权代表签字：

日期：

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、投标保证金

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 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件(按规定可不进行税务登记的不提供);

附件 6—2—3 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—4 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 6-2-5 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的书面声明；

附件 6-2-6 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)；

(三)符合投标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料

附件 6-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料。

(四)联合体协议(格式附后)

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(格式附后)

附件 7-2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品等政府采购法律法规要求的其他证明材料

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、货物说明一览表、服务方案、实施方案及技术方案

二、技术响应与偏离表

三、投标人售后服务承诺

四、用于本项目人员简历表

五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件

六、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, 电子文档_____ 份, 开标一览表(投标报价表、投标保证金)_____ 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, 贵方可不予退还我方的投标保证金。

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。

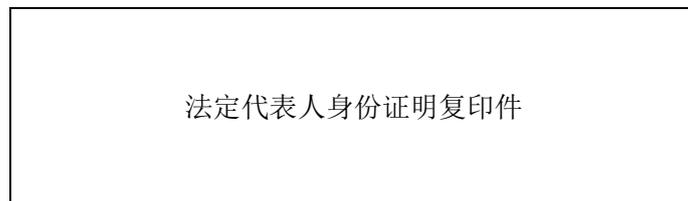
附件 1—1: 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标)

附件 1—2: 法定代表人授权书(授权代表参加投标)

附件 1-3: 授权委托书(自然人提供)

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。

附件 1—3 授权委托书(格式二)(适用于自然人投标)**授权委托书(格式二)(适用于自然人投标)**

致：_____ (采购人或采购代理机构)

我_____ (姓名)系自然人，现授权委托_____ (姓名)以本人名义参加_____ (项目名称)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

二、开标一览表

开标一览表(货物类项目适用)

序号	项目名称	项目编号
1	包号	
2	总报价人民币	大写：人民币_____元 小写：¥_____
3	供货期限	
4	质保期	
5	…	
	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。

开标一览表(本项目适用服务类项目)

序号	项目名称	项目编号
1	包号	
2	报价	大写：人民币_____元 小写：¥_____
3	服务期	
4	…	
	备注	

注：此表按投标人须知正文 19.4 条款要求密封。

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(货物类项目适用)

项目名称: _____

项目编号: _____

包号: _____

金额单位: 元

序号	货物名称	品牌	生产厂家	规格型号	单价	数量	合计	中小企业	政策功能类型及编号
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			

说明: 本表中的中小企业是指制造厂商为“中型企业”或者“小型、微型企业”, 政策功能类型及编号是指产品在最新一期节能、环保清单内的编号。

供应商名称(盖公章): _____

法定代表人或授权代表(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。

分项价格表(本项目适用服务类项目)

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、投标保证金

按《投标人须知前附表》要求提供（本项目不需要）

保证金汇款声明函(适用银行转账)

致：_____ (采购人或采购代理机构)

我方为_____ (项目名称) (项目编号：_____) 递交保证金人民币_____元 (大写(人民币 _____元) 已于_____年____月____日以银行主动划账方式划入你方账户。

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

退还保证金时请按以下内容划入我方账户。若因内容不全、错误、字迹潦草模糊导致该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误，我方将承担全部责任和损失。

单位全称：

开户银行：

开户账号：

供应商(公章)：

地址：

项目联系人：

电话(手机)：

汇款单或转账凭证复印件

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加盖公章或自然人的身份证明复印件(示例略)

附件 6-2-2 商事登记信息（法人或者其他组织在深圳市商事主体信用监管公示平台网站的商事登记信息页面或在国家企业信用信息公示系统网站的基础信息页面截图打印件并加盖公章）（示例略）

附件 6-2-3 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件(按规定可不进行税务登记的不提供)(示例略)

附件 6-2-4 财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金的相关证明(示例略)

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

附件 6-2-5 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料)(示例略)

附件 6-2-6 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

参加政府采购活动前三年内在经营活动
中没有重大违法记录的书面声明

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

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

投标人名称(公章): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

说明: 授权用投标专用章的,与公章具有相同法律效力。

附件 6-2-7 无不良信用记录承诺函

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。

附件 6-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(按《投标人须知前附表》投标人资格条件要求提供)

- ①营业执照复印件并加盖公章；
②投标人在深圳市商事主体信用监管公示平台网站的商事登记信息页面或在国家企业信用信息公示系统网站的基础信息页面截图打印件并加盖公章；) (示例略)

附件 6-4 联合体协议

联合体协议

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。

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

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。

2. 授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 7-2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品等政府采购法律法规规定的其他证明材料文件

说明：按《投标人须知前附表》有关要求填写说明、提供，未按要求填写说明、提供的，评标时不予以考虑。（示例略）

附件 7—3 监狱企业证明文件

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。

附件 7—4 残疾人福利性单位证明文件

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。

企业名称(公章)：_____

日期：_____

备注：填写前请认真阅读《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）相关规定。如不符合前述相关规定所确定的残疾人福利性单位，则不需要在投标文件中提供本《残疾人福利性单位声明函》；若符合前述相关规定所确定的残疾人福利性单位声明函，在投标文件中没有提供本《残疾人福利性单位声明函》，视为在本项目中放弃政府采购政策扶持，不进行价格扣除。

八、《投标人须知前附表》要求的其他投标文件(示例略)

九、供应商认为需提供的其他资料(示例略)

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、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：

包号：

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

备注：货物的主要技术参数和技术指标可另页描述。

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。

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)

三、投标人售后服务承诺

(示例略)

四、用于本项目人员简历表

用于本项目人员简历表

姓名		性别	
职务		职称	
毕业学校、专业			
身份证号		拟在本项目任职	
执业资格证		执业资格证书号	
近____年承担项目情况			
时间	类似项目名称	担任职务	项目单位名称及电话

供应商名称(公章): _____

法定代表人或授权代表(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、投标标的物符合招标文件规定的证明文件(示例略)

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(包括投标货物的强制性认证、注册等)的证明材料复印件。

六、其他资料

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

第一节 项目概述

一、采购货物或服务清单

12366 系统优化主要包含对 100 个坐席进行智能服务升级，扩容 80 路 12366 热线通信平台许可（统一会话管理许可、CTI 许可、IVR 许可、录音许可）两项内容。

序号	功能名称	类别	规格	数量	单位
1	坐席智能服务升级	智能坐席助手软件	根据总局三线互联互通项目总体要求，完成总局统一版智能语音坐席助手软件在深圳市本地的部署。	1	套
2		智能语音坐席助手的授权许可	配备智能语音坐席助手的授权许可，满足 100 路人工坐席应用需求。	100	路
3		与通信平台集成	实现智能语音助手与 12366 通信平台坐席端话务管理功能的集成整合，保证语音转写引擎可以实时、分轨转写每一路话务通道的语音，调试和优化实时转写引擎的模型和参数	1	套
4		与 12366 坐席端应用集成	将智能语音座席助手模块与统一版 12366 应用软件的座席受理界面进行整合，实现将每一通话务的语音信息实时显示在来电登记界面，并于知识库和工单实现联动，实现答案的自动的推荐，工单信息的自动回填。	1	套
5		智能坐席助手运行保障服务	12366 智能坐席助手运行期间，供应商应提供智能坐席助手稳定运行所需的所有必要服务（包含但不限于提供该项目所需所有设备的使用权），该项服务提供期限应与智能坐席助手运行时间一致。	1	套
6	坐席通信平台许可扩容	通信平台许可	含 80 路统一会话管理许可、80 路 CTI 许可，80 路 IVR 许可、80 路录音许可	1	套

二、项目简介

1. 项目背景

12366 纳税服务热线系统是国家税务总局 2010 年在全国范围内启动建设并推广应用的重点项目，是国内政务领域目前唯一一家集语音通讯、应用服务和数据管控于一体、一张网服务全国的标杆工程，8 年来的运行已成为税务机关向纳税人提供纳税服务的重要手段和税务机关与纳税人、社会各界相互沟通的重要桥梁。2017 年 12 月，国家税务总局引入互联网、云计算、大数据思维的技术理念，完成了“12366 纳税服务热线升级完善和技术服务”和“纳税服务三线互联互通”两个项目的招标工作。“三线互通”项目作为 12366 系统新增多渠道智能化服务的支撑平台，并要求在全国范围内推广部署实施。

随着 2018 年机构改革、个税改革、减税降费等新举措的实施，一是大量增加了纳税人的咨询需求，二是 12366 咨询员需要通答原国税、原地税业务，还需要解答社保、非税相关问题。总体来讲，越来越需要 12366 热线咨询员提升自身业务水平，提高咨询解答效率，这给咨询员带来了较大的压力，迫切需要采取措施辅助咨询员进行咨询解答。

同时因各项税制改革的推进，深圳市税务局管辖户数越来越多，不仅包含企事业单位，还包含数量众多的自然人，预计 2020 年纳税咨询需求将进一步增长，12366 热线市区两级规模将进一步扩大。但目前我 12366 通信平台许可（含 CTI 许可、IVR 许可、录音许可）已基本用完，无法满足 2020 年 12366 热线规模扩充需求。

2. 项目目标。

①通过智能助手的使用，利用它的实时转写、智能搜索等技术，即能够提升我局 12366 智能化应用水平，又能够有效辅助咨询员进行咨询解答，从而提升 12366 热线服务质效，减轻咨询员压力，从而提高纳税人对纳税服务的满意度。

②通过 12366 通信平台许可的采购，以便后期咨询人员的增配，从而为纳税人提供畅通高效的咨询服务。

3. 整体规划

预计 2020 年 3 季度完成项目采购，其中 80 路 12366 热线通信平台许可在签订合同后一个月内配置到位；100 个坐席智能服务升级工作 2020 年底前完成各项部署及上线试用，2021 年上半年前完成验收。

第二节 商务需求

一、服务期/项目工期

2020 年完成系统部署及上线试用；2021 年上半年完成终验，系统进入运维期。

二、验收及合同付款规定

1. 验收标准。

(1) 安装与调试：乙方负责完成合同软件系统安装和调试，同时甲方应给予全力配合。合同软件系统安装和调试完成之后，乙方应书面通知甲方系统测试已完成。

(2) 系统初验：合同软件系统完成安装和调试，进入试运行阶段前，由甲乙双方依据验收标准对合同软件系统进行初次验收。

(3) 系统试运行：在系统初验通过后，合同软件系统进入一个月的试运行，以观察、测试系统运行情况。

(4) 系统终验：在系统试运行完成后，甲乙双方在合同指定交货地点进行验收，验收合格后由甲方签署验收证明，如验收不合格的，甲方应立即向乙方提出书面异议。乙方应在接到异议后及时进行维护或更换，直至验收合格。

2. 合同付款规定。

(1) 合同签订后，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核通过，且 80 路通信平台许可到位后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 50%，即：[RMB_____元]。

(2) 系统初验合格后，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核通过后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 40%，即：[RMB_____元]。

(3) 系统终验合格后第十三个月，乙方向甲方提供发票及银行账号并经甲方审核通过后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 10%，即：[RMB_____元]。

第三节 技术要求

一、具体技术规格（货物类项目）/ 功能要求或服务标准（服务类项目）

（一）、坐席智能服务升级

1、智能语音坐席助手建设

智能语音坐席助手支持热线坐席人工服务过程中所有电话语音的实时转写和

实时分析，通过对转写结果进行关键词检测及知识库关联分析，对通话中涉及的关键业务给予实时话术支持。主要功能包括：语音实时转写，知识库智能检索，问题答案推荐，智能辅助登记等。

本次建设的智能坐席助手功能将服务于深圳市 12366 热线系统的 100 个指定坐席，满足全市 100 路坐席并发的需求。

(1)★业务软件采用总局“三线互联互通”项目统一推广应用的智能语音坐席助手软件，购置不少于 100 路坐席应用所需的软件许可资源。

(2)▲要求智能语音坐席助手能够快速识别来电人语音，反应速度应达到 2 秒内。供应商提供的语音识别技术实验室测试语音识别中文字正确率达 95%以上，供应商需提供相关证明材料。

(3)▲要求智能语音助手能够实现实时转写通话内容，对接工单模块，在 1.5 秒内匹配智能咨询库。

(4)▲系统可实现语音识别过程中的角色分离，按通话双方角色，进行实时通话文本展示。

(5)★智能语音坐席助手须嵌入现有 12366 热线系统界面，并实现语音实时转写、服务问题发现、在线知识库检索和工单小结等功能。

(6)▲系统应支持建立并维护相关专业领域、客户自定义、自然语言及敏感词汇等语料库；系统应支持实时对坐席人员的语音服务情况进行质检监控，对违规用语进行实时提醒。

(7)▲系统应在协助坐席人员检索出相关问题的答案时给予反馈，且坐席人员可在坐席助手界面进行便捷化和规范化的工单填写，填写模板应符合国家税务总局相关规范要求。

(8)★12366 智能坐席助手运行期间，供应商应提供智能坐席助手稳定运行所需的所有必要服务（包含但不限于提供支撑该项目所需的专用设备、网络安全服务、技术咨询服务等），该项服务提供期限应与智能坐席助手运行时间一致。

2、与通信平台集成

★要求完成智能语音坐席助手与 12366 通信平台集成以及与总局统一版 12366 应用软件集成。

要求将总局智能语音坐席助手部署在本地，并实现智能语音助手与 12366 通信平台坐席端话务管理功能的集成整合，保证语音转写引擎可以实时、分轨转写每一

路话务通道的语音，调试和优化实时转写引擎的模型和参数。

3、与 12366 坐席端应用集成

★要求实现智能语音坐席助手模块整合在统一版 12366 应用程序的坐席受理界面，实现将每一通话务的语音信息实时显示在来电登记界面，并与知识库和工单实现联动，实现答案的自动的推荐，工单信息的自动回填。

同时，供应商应提供相应的应急技术方案，当智能坐席助手故障或影响到 12366 系统正常运行时，坐席助手能够快速停止运行，15 分钟内恢复 12366 系统运行，保障 12366 系统的安全性。

(二) 坐席通信平台许可扩容

通过本次项目建设，旨在将现有的通信平台进行扩容升级，以保障 12366 话务在业务量激增的情况下平稳、有序、高效地运行。在 12366 系统现有坐席规模的基础上，再扩容 80 路话务容量，含 80 路统一会话管理许可、80 路 CTI 许可，80 路 IVR 许可、80 路录音许可。

1、统一会话管理扩容技术参数要求

名称	技术参数及要求
统一会话管理扩容	全系统统一会话管理规模扩容 80 路。
	★新购置的许可资源与现有的通信平台技术兼容。
	扩容后系统具有丰富的媒体处理能力，支持放音、收号、传真，支持外呼功能，并提供对应答信号自动检测功能（如无人接听、占线、FAX、应答机等），以支持预测式外呼应用。
	扩容后系统支持提供 SIP 中继，支持与 IP PBX 网关设备的互联，实现与 PSTN 的互联互通。
	扩容后系统内置传真资源，无需外置第三方传真设备，即可实现收发传真功能。通过传真 IVR 流程的定制，可以实现灵活丰富的传真业务。
	扩容后系统支持 TTS/ASR 功能。采用标准 MRCP v2 接口，对接 TTS/ASR 软件，实现文本转语音和语音识别功能。
	扩容后系统提供自动应答/自动溢出、超时应答、重定向、主叫信息转发等功能。排队机提供 Web 管理系统，可以通过 Web 对排队机进行配置和维护，查看排队机的服务器状态等。
	扩容后系统支持远程自动升级、自动备份、性能管理、告警管理、日志管理和故障处理等

2、CTI 资源扩容技术参数要求

名称	技术参数及要求
CTI 系统资源扩容	全系统 CTI 管理规模扩容 80 路。
	★新购置的许可资源与现有的通信平台及 CTI 通信管理中间件技术兼容。
	扩容后系统不改变通信管理主备运行模式
	扩容后系统支持 SQL SERVER、DB2、Oracle 等多种主流关系型数据库。
	扩容后系统支持多媒体呼叫，支持多种接入手段（语音、传真、Email、Web、Internet、VoIP、短信等）呼叫，支持多种媒体统一路由排队机制。
	扩容后系统具有智能路由、实时监控、报表等功能的应用层中间件，并具有良好的开放性便于二次开发，提供的 CTI 为全中文界面，提供 OCX 形式的座席控件，提供图形化全中文的坐席监控软件。
	扩容后系统要具有较强的容错能力和良好的恢复能力，CTI 系统必须采用备份冗余容错设计
扩容后系统无缝集成 IVR、录音系统，实现人工座席和 IVR 的互转，数据的同步传输。支持中文的管理界面和报表，需要具有丰富的报表模板和自定义报表功能。	

3、IVR 自动语音导航资源扩容技术参数要求

名称	技术参数及要求
IVR 自动语音导航资源扩容	全系统 IVR 服务规模扩容 80 路。
	★新购置的许可资源与现有的通信平台及 IVR 系统技术兼容。
	IVR 系统扩容后采用 IP IVR，支持多种备份、应急机制，支持多台负载均衡部署。
	扩容后系统支持连续拨号持自动语音和人工处理的多重转换；支提供语音信箱功能，支持灵活的不限级数的语音流程结构，支持一个大流程中有多个子流程，支持子流程间可自由转接；具备完整的图形化实时监控和管理工具，能实现多点集中监控、统一管理和实时在线业务加载。
	扩容后系统提供多种接口与主流数据库产品（SQL Server、DB2、Oracle 等）进行集成；提供全中文的图形化流程开发工具，支持模块化开发；自带流程测试模拟器，实现程序的开发和调试，开发与运行环境完全分离。

	扩容后系统在不利用 TTS 系统的前提下，可以完成数字、金额、时间、日期的播报。并可以根据要求灵活定义；能与第三方 TTS 产品进行良好的集成。
--	--

4、录音资源扩容技术参数要求

名称	技术参数及要求
录音资源扩容	全系统录音服务规模扩容 80 路。
	扩容后系统采用会议监听方式录音；支持全程录音和有选择的录音；语音数据以硬盘方式存储，录音系统支持流媒体形式播放，支持拖拽、快进、快退等操作，支持显示录音时长等
	★新购置的许可资源与现有的通信平台及录音系统技术兼容。

二、实施要求

2020 年完成系统部署及上线试用；2021 年上半年完成终验，系统进入运维期。

实施地点：采购方指定地点

实施人员：

中标供应商需为本项目配备专门的实施团队，实施团队要求具有类似项目经验。

中标供应商应选派专人担任项目经理，要求具有 2 年以上项目管理经验，具有成功实施相关领域类似项目的实际经验，熟悉行业情况。

中标供应商选派的项目组成员在项目实施期间不得兼任与本项目无关的其他工作。

中标供应商应保证项目组成员的稳定性，如特殊情况需要调整项目组成员的，应提前一个月书面通知招标人，招标人同意后才能安排调整。

三、质保及售后服务规定

在合同软件系统的安装、调试和验收过程中，由于乙方的技术人员或技术文件中的任何错误而导致系统故障时，应由乙方负责解决。

在系统上线试运行前，乙方必须对软件的性能情况进行评测并向甲方提供评测结果报告，为甲方的软件评测提供依据，确保软件的质量。

根据项目的需要及时调配项目所需的各类人员，人员必须具有国家和有关部

门规定的相应资质,人员的配置必须与投标文件中的服务承诺书和试验服务组织实施方案一致

本次建设的智能坐席助手功能上线后不能影响到现有 12366 纳税服务热线系统的正常运行,当坐席助手功能出现故障或影响到 12366 系统运行时,供应商需在第一时间进行故障响应,并在 15 分钟内恢复 12366 系统的正常运行,12 小时内恢复坐席助手功能的运行。

合同软件系统验收合格之日起,原厂商提供为期 3 年的免费系统维护期。

四、其他项目要求

1、培训要求

乙方应免费为甲方人员提供如下培训:

项目系统上线前,供应商需对服务中涉及的系统操作编制操作手册,并对招标方相关人员进行操作培训。后期每次系统升级调整,均需在系统升级前开展操作培训。培训教材由服务商提供电子版,操作培训需有实际操作视频,授课教师必须具有实际工作经验和培训经验,并及时解答招标方提出问题。

2、违约责任

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

(1) 除不可抗力外,乙方发生以下任一种情况时:

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

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

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

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

甲方有权选择以下两种方法中的一种执行:

A. 上述情况发生后,甲方向乙方发出违约行为的书面通知。在甲方发出书面通知起 30 天内,乙方应退回全部已收的合同款,并向甲方偿付合同总金额百分之二

十的违约金。本合同终止执行，甲方有权追究乙方因此造成的一切损失。

B. 乙方在发生上述情况之日起，每天向甲方偿付合同总金额千分之一的违约金，直至上述情况解决或验收合格并得到甲方书面同意之日止。支付的违约金总额不超过合同总金额的百分之二十。一旦达到违约金额的最高限额（即合同总金额的百分之二十），甲方有权终止合同，在甲方发出书面解除合同的通知后 30 天内，乙方须退回全部已收合同款，并向甲方偿付合同总金额百分之二十的违约金。

(2) 如果甲方无正当理由拒收项目交付物，乙方不必承担延期交货的违约责任；如甲方无正当理由拒付合同款项，应按照未支付金额的千分之一每天向乙方支付违约金，支付的违约金总额不超过合同总金额的百分之二十。一旦达到赔偿金额的最高限额（即合同总金额的百分之二十），乙方有权终止合同。

②. 系统维护阶段（系统终验合格后）

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

(2) 对上述第 2 点中“不满意”的具体解释

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

- A. 乙方不按合同规定的时间进行响应或到场维护；
- B. 乙方修复系统的时间超过合同规定的系统修复的时间承诺；
- C. 由于乙方责任，导致甲方系统不正常运行或故障范围扩大；
- D. 当原厂商公告系统补丁、漏洞后，乙方没有及时通知甲方或给出方案；
- E. 乙方没有按规定提供巡检服务；
- F. 对甲方提出的技术咨询，乙方没有按合同规定时间答复；

③. 在合同执行过程中，乙方必须遵守甲方计算机管理各项规定，因乙方责任造成事故的，应根据深圳市税务局有关运维责任事故认定标准，追究乙方的全部责任，其中经济责任具体追究金额按如下标准计算：

- (1) 一般责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行 20 分钟以

上 2 小时以内的，扣除合同总额的 1%作为对乙方的经济责任追究金额；

(2) 重大责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行 2 小时以上 24 小时以内的，扣除合同总额的 3%作为对乙方的经济责任追究金额；

(3) 特大责任事故：导致所服务或者相关的某一应用系统停止运行 24 小时以上的，扣除合同总额的 5%作为对乙方的经济责任追究金额。

对由于甲乙双方的责任造成的事故，按甲乙双方检查确认的乙方的责任比例，依据上述标准，追究乙方的经济责任。若乙方的行为造成甲方其他损失的，乙方除应承担经济责任外，还应承担其他责任。

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

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

⑥. 以上第 1、2、3、4、5 款中扣除款和赔偿金的支付方式和支付时间。如果甲方还有尚未支付乙方的合同款，扣除款和赔偿金直接在未付合同款中扣除，扣除时间为甲方下一次支付乙方合同款时，不够扣除的部分，乙方以现金或支票的方式支付，支付时间为甲方确认乙方违反以上第 1、2、3、4、5 款的规定之日起的一周内；如果甲方没有未支付乙方的合同款，则乙方以现金或支票的方式支付，支付时间为甲方确认乙方违反以上第 1、2、3、4、5 款的规定之日起的一周内。