**第一节 商务要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **目录** | **商务条款要求** |
| **★1** | **合同履行服务期限** | 自合同签订之日起1年。 |
| **★2** | **服务地点** | 深圳市龙华区税务局机关及民治税务所、大浪税务所、观湖税务所，如机关发生调整，以调整后的机构地点为准。 |
| **3** | **验收要求及标准** | 1.项目驻点人员原则上应为投标文件中声明的人员，如需更换，原则上应更换为具备同等资质的人员，并经甲方同意。  2.项目验收工作由乙方、项目单位共同完成。项目单位应在收到乙方提交的合格验收申请后10日内完成各阶段验收，并出具《验收报告书》，项目单位在乙方完成合同期限内的运维服务后向采购人提交《供应商履约信用评价表》。 |
| **4** | **报价要求** | 1、根据目前软硬件产品现状情况进行填报节能改造的投标总报价。  2、投标总报价应包含人员、软、硬件维护、税金等与本项目相关的一切费用。 |

**第二节 技术需求**

**一、项目背景**

为保障我局内设机构以及派出机构税收系统、信息终端得到正常维护，确保为纳税人提供正常高效的服务，拟采购IT运维服务。

**二、服务要求**

**（一）服务时间及人员需求**

1.在甲方工作时间内提供支持服务，总服务周期为一年；

2.项目需要1名项目负责人，5名IT运维人员，IT运维人员要求大专或以上学历，熟悉IT运维，有一年以上的运维经验。

**★**3.为保障驻点人员服务质量，IT运维人员平均税前薪酬应不低于深圳市同类人员平均水平，其中不包含培训等相关费用。

**（二）服务地点**

**IT运维人员驻点国家税务总局深圳市龙华区税务局及各税务所。**

**（三）服务内容**

1. 所有运维人员需按要求驻点在采购单位，且人员专岗专职，承诺完成上述所有招标需求；

2.当驻点服务人员无法满足招标单位工作要求时，中标单位的后端协税服务支持团队须提供免费远程服务支持或增派人员到招标单位指定地点提供技术支持。技术支持服务人员必须在10分钟内响应，2小时内到达服务现场并解决问题。

3.本项目服务内容为硬件和软件。

3.1软件支持服务

负责对操作系统、办公软件、税务局业务系统、防病毒软件等甲方工作中用到的软件进行运维，并做好问题收集、记录、跟踪和解决反馈工作。运维包括日常巡检、故障排查、故障上报、软件安装、调整软件参数等。

3.2硬件支持服务

（1）对甲方办公环境内服务器、交换机（合计约100台）、计算机、笔记本电脑（合计约800台）、打印机、复印件、扫描仪（合计约700台）等计算机类设备进行巡检、安装连接、故障排查、故障上报、更换耗材、更换故障部件、调整硬件参数等。

（2）对区局办公环境内的网路进行线路故障排查、网路连接、网络设备参数设置等。

（3）负责协助联系相关服务商提供相关服务。

（4）以上所列在故障排查时，发现需要更换零部件的，由甲方进行采购。

三、安全及保密要求

1、成交人参与项目的所有人员应严格遵守采购人的保密要求签订保密协议,并由成交人担保；

2、成交人对于采购人提供的资料，以及本项目实施过程中所涉及的所有文档、数据、介质和相关信息保密，未经许可，不得以任何形式向第三方传播。保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接受方仍应承担保密义务。

3、如因成交人一方的原因造成泄密，采购人将保留追究其法律责任的权利。

4、为满足本项目，涉及税务系统以外的各类信息、知识产权、外部情报、资产资源等衔接事项，完全由投标人承担。

5、成交人应严格按照“国家税务总局办公厅文件 税总办征科发 〔2022 〕 1号 《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度》（试行）”办法规定中相关条例的履行合同内容，对于违反制度内条款的，将纳入失信服务商名单。对于一般失信行为的，由认定部门的同级网信办函告服务商。对于严重失信行为的，由认定部门的同级网信办约谈服务商主要负责人。对于违反合同约定内容的，由采购部门按合同约定处理。对于影响恶劣的严重违法失信行为，由采购部门按规定将其推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

四、相关标准

服务的过程中应遵循《中华人民共和国网络安全法》、《税务系统外部技术支持人员网络安全管理规范》、《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度》（试行）及采购单位内部管理相关文件要求。