政府采购

公开招标文件

项目名称：国家税务总局黑龙江省税务局电子税务局热线、自然人（个税）系统热线、公共服务平台热线和核心业务监控系统技术支持服务项目

项目编号：HTCL-ZB-223114

黑龙江省招标有限公司

2022年7月

目录

[招标公告](#_Toc78962470)

[第一章 投标人须知](#_Toc78962471)

[第二章 投标文件内容及格式](#_Toc78962472)

[第三章 服务需求](#_Toc78962473)

[第四章 评标方法](#_Toc78962474)

[第五章 政府采购合同条款及格式](#_Toc78962475)

# 招标公告

|  |
| --- |
| 项目概况国家税务总局黑龙江省税务局电子税务局热线、自然人（个税）系统热线、公共服务平台热线和核心业务监控系统技术支持服务项目的潜在供应商应在黑龙江省招标有限公司一楼获取招标文件，并于2022年8月17日9点00分（北京时间）前递交投标文件。 |

一、项目基本情况

招标编号：HTCL-ZB-223114

项目名称：国家税务总局黑龙江省税务局电子税务局热线、自然人（个税）系统热线、公共服务平台热线和核心业务监控系统技术支持服务项目

预算金额：397.75万元

最高限价：397.75万元

采购需求：第一包：黑龙江省电子税务局纳税人端咨询、培训及热线服务。为落实国家税务总局“互联网+税务”行动计划，进一步深化税务系统“放管服”改革优化税收环境，黑龙江省税务局组织开发了国家税务总局黑龙江省电子税务局，为纳税人提供方便快捷且功能丰富的网上办税平台，系统实现了网页版、客户端版和手机版等多种渠道方式。为给纳税人提供更好更快捷的技术服务支持，有效解决纳税人在系统使用中遇到的各种问题，切实减轻纳税人负担，有效提升纳税人满意度和认同感，现采购黑龙江省电子税务局系统纳税人端技术服务，为纳税人提供免费的技术支持服务。预算219万元；

第二包：黑龙江省税务局自然人（个税）系统和个税网报系统纳税人端技术服务。为了给纳税人提供更好更快捷的技术服务支持，有效解决纳税人在系统使用中遇到的各种问题，切实减轻纳税人负担，有效提升纳税人满意度和认同感，现采购黑龙江省税务局自然人（个税）系统和个税网报系统纳税人端技术服务，为纳税人提供免费的技术支持服务。预算100万元。

第三包：黑龙江省税务局增值税发票公共服务平台纳税人热线服务。黑龙江省税务局增值税电子发票公共服务平台纳税人服务热线是结合电话热线、移动互联应用，集纳税人使用增值税电子发票公共服务平台相关咨询、办税服务、纳税人满意度调查三项功能于一体的技术服务热线。为满足拓展业务的需要，黑龙江省税务局向社会购买坐席咨询服务。项目服务期内，由坐席提供商向纳税人提供标准化、专业化、规范化的涉税技术咨询服务。预算37.5万元。

第四包：核心业务监控系统专家远程技术支持服务。对核心征管、税库银、电子税务局和增值税发票公共服务平台（税控部分与底账部分）从基础层、应用层和业务层进行监控，对发现的问题和隐患事件进行关联分析，对可能引发生产事故的问题进行解决。业务系统专家远程技术支持服务依托各业务应用系统运行状态及各类系统日志等数据，结合专家经验，主要以远程方式提供全面的高级技术支持服务，全面掌控税务信息系统的运行态势，及时发现问题，准确定位问题，协助解决问题，保障业务系统的高效、平稳运行。现采购核心业务监控系统专家远程技术支持服务。预算41.25万元。

合同履行期限：第一包服务期自2022年9月16日起，期限为一年；第二包服务期自2022年8月20日起，期限为一年；第三包服务期自2023年1月1日起，期限为一年；第四包服务期自2022年8月25日起，期限为一年。

本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1、供应商必须具备《政府采购法》第二十二条规定的条件。

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：无。

3、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和不良信用记录（在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道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供应商将被拒绝其参与本次政府采购活动）。

4、同一供应商可以针对本项目的多个包递交投标文件，但只能在一个包中标，排名在前的供应商可以优先选择中标的包。

三、获取招标文件

时间：2022年7月21日至2022年7月28日，每天上午8点30分至11点30分，下午13点至16点（北京时间，法定节假日除外）

地点：黑龙江省哈尔滨市南岗区汉水路180号

方式：现场获取。

售价：500元/包

四、投标文件递交

投标截止时间：2022年8月17日9点00分（北京时间）

地点：黑龙江省招标有限公司一楼

五、开标

时间：2022年8月17日9点00分（北京时间）

地点：黑龙江省招标有限公司二楼会议室

六、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

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：国家税务总局黑龙江省税务局

地 址：哈尔滨市南岗区东大直街190号

联 系 人：赵先生

联系方式：0451-53611198

2.采购代理机构信息

名 称：黑龙江省招标有限公司

地　 址：哈尔滨市南岗区汉水路180号

联 系 人：韩宇奇、於佳

联系方式：0451-82364703

3.项目联系方式

项目联系人：韩宇奇、於佳

电 话：0451-82364703

第一章 投标人须知

## 一 投标人须知表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 条款号 | 项 目 | 内 容 |
| 1.1 | 采购人 | 名 称：国家税务总局黑龙江省税务局地 址：哈尔滨市南岗区东大直街190号联系人：赵先生电 话：0451-53611198 |
| 1.2 | 采购代理机构 | 名 称：黑龙江省招标有限公司地 址：黑龙江省哈尔滨市南岗区汉水路180号联系人：韩宇奇、於佳电 话：0451-82364703 |
| 1.3.4 | 合格投标人资格条件 | 详见招标公告 |
| 1.4 | 是否允许联合体投标 | □是☑否 |
| 1.4.8 | 联合体投标的其他资格要求 | 无 |
| 2.2 | 项目预算金额/最高限价 | 第1包：219万元第2包：100万元第3包：37.5万元第4包：41.25万元 |
| 4 | 计量单位 | ☑中华人民共和国法定计量单位□其他： |
| 5.1 | 现场考察、开标前答疑会 | ☑不组织□组织，时 间：地 点：联系人：电 话：□组织，招标文件提供期限截止后以书面形式通知。 |
| 6.2.1 | 是否为专门面向中小企业采购 | □是☑否 |
| 6.2.3 | 标的所属行业 | 软件和信息技术服务业 |
| 11.3 | 演示 | ☑不需要提供演示□需要提供演示1、演示时间： 演示地点： 演示顺序：2、演示要求：（内容、设备等要求） |
| 12.1 | 投标报价货币要求 | ☑所有投标均按人民币货币进行报价。□其它： |
| 13.1 | 投标保证金 | 1.投标保证金金额：第1包：25000元，第2包15000元，第3包6000元，第4包7000元2.投标保证金缴纳时间：同投标截止时间 3.投标保证金缴纳方式：保函 支票 电汇 其他非现金形式保证金收款人银行信息：开户名称：黑龙江省招标有限公司开户行：招商银行股份有限公司哈尔滨开发区支行帐号： 4519023901103024.保证金退还咨询电话：0451-82364703 |
| 15.1 | 投标有效期 | 180日历日 |
| 16.1 | 投标文件及电子文档份数 | 投标文件正本1份,副本4份；电子文档1份。 |
| 18.1 | 递交投标文件截止时间、地点 | 详见招标公告，以招标公告规定时间、地点为准。 |
| 20.1 | 开标时间、地点 | 详见招标公告，以招标公告规定时间、地点为准。 |
| 21 | 评标委员会组成 | 评标委员会由采购人代表1人，评审专家4人组成，共5人。  |
| 25.1 | 演示的评审方法及评审标准 | / |
| 27.2 | 评标办法 | ☑综合评分法□最低评标价法 |
| 27.3 | 报价扣除 | （1）小型和微型企业价格扣除：10%。（2）监狱企业价格扣除：同小型和微型企业。（3）残疾人福利性单位价格扣除：同小型和微型企业。 |
| 29.2 | 推荐中标候选人的数量 | 每包不低于3名 |
| 31 | 确定中标人的方式 | 中标人数量：每包1名☑采购人委托评标委员会直接确认中标人□采购人确认中标人 |
| 35.1 | 履约保证金 | ☑本项目不收取履约保证金□本项目收取履约保证金履约保证金金额：履约保证金递交时间： 履约保证金递交方式：□保函 □支票 □电汇 □其他非现金形式账户信息：开 户 名： 开 户 行： 账 号： 履约保证金退还时间及规定： |
| 36 | 招标代理服务费 | □本项目不收取采购代理服务费☑本项目收取采购代理服务费中标人与采购人签订合同后，代理机构向每包中标人按下列标准收取采购代理服务费。（1）以《中标通知书》中确定的中标总金额为收费的计算基数：（2）分段收取采购代理服务费即各中标金额区间乘相应费率后之和为采购代理服务费。100万元人民币以下（含 100万元）按1.5%费率收取；100~500万元人民币（含 500万元）按0.8%费率收取；2、采购代理服务费交纳方式：合同生效后30日内，卖方以支票、汇票、电汇、现金等付款方式按规定的标准向招标机构一次缴清采购代理服务费。开户名称：黑龙江省招标有限公司开户行：招商银行股份有限公司哈尔滨开发区支行帐号： 451902390110302 |
| 39.3 | 质疑 | 一、供应商认为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七个工作日内，向采购代理机构提出质疑。1.接收质疑函的方式：接收加盖单位公章的书面纸质疑函联系单位：黑龙江省招标有限公司联系电话：0451-82364703通讯地址：哈尔滨市南岗区汉水路180号2.质疑函的内容、格式：应符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定和财政部门制定的《政府采购质疑函范本》格式。二、供应商应在法定质疑期内一次性针对同一采购程序环节提出质疑，否则针对再次提出质疑将不予接收。（采购程序环节分为：采购公告、招标文件、招标过程、中标结果） |
| 关于“兼投不兼中”的说明 | **本项目“兼投不兼中”，即同一供应商可以针对本项目的多个包递交投标文件，但只能在一个包中标，排名在前的供应商可以优先选择中标的包。****根据财政部国库司对“兼投不兼中”相关问题的答复：“如果一个项目分三个包组，且项目允许兼投不允许兼中。假设有三个供应商参加了这三个包的投标，则第一包可以确定一个中标人。其余两个包投标人不满足三家，根据87号令第四十四条，应该废标。”对本项目作出如下说明：****当供应商在某包被确定为预中标人后，该供应商将不被视为其余包的有效供应商。****例如：A在所有包均排名第一，并选择第一包中标。B在第二包排名第二，当第二包除A外剩余的有效供应商仍满足三家时，B成为第二包的中标人，否则第二包流标。** |

注：表格中“☑”项或“■”项为被选中项。

## 二 总则

## 1.采购人、采购代理机构及投标人

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。本项目采购人见投标人须知表1.1款。

1.2采购代理机构：是指集中采购机构或从事采购代理业务的社会中介机构，本项目的采购代理机构见投标人须知表1.2款。

★1.3 投标人：是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、非法人组织或者自然人。本项目的投标人及其投标货物须满足以下条件：

1.3.1 在中华人民共和国境内注册，能够独立承担民事责任，有生产或供应能力的本国供应商。

1.3.2 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条关于供应商条件的规定，遵守本项目采购人本级和上级财政部门政府采购的有关规定。

1.3.3 以采购代理机构认可的方式获得了本项目的招标文件。

1.3.4 符合投标人须知表1.3.4款中规定的资格条件。

★1.4 如投标人须知表1.4款中允许联合体投标，对联合体规定如下：

1.4.1 两个以上供应商可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。

1.4.2 联合体各方均应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

1.4.3 采购人根据采购项目对投标人的特殊要求，联合体中至少应当有一方符合相关规定。

1.4.4 联合体各方应签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。

1.4.5 大中型企业、其他自然人、法人或者非法人组织与小型、微型企业组成联合体共同参加投标，共同投标协议中应写明小型、微型企业的协议合同金额占到共同投标协议投标总金额的比例。

1.4.6 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，按照较低的资质等级确定联合体的资质等级。

1.4.7 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加本项目投标，否则相关投标将被认定为**投标无效**。

（1）两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动。

（2）联合体中标的，联合体各方应共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

1.4.8 对联合体投标的其他资格要求见投标人须知表1.4.8款。

★1.5 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，其相关投标将被认定为**投标无效**。

★1.6 为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。否则其投标将被认定为**投标无效**。

1.7 投标人在投标过程中不得向采购人提供、给予任何有价值的物品，影响其正常决策行为。一经发现，其将被认定为**投标无效**。

## 2.资金来源

2.1本项目的采购人已获得足以支付本次招标后所签订的合同项下的资金（包括财政性资金和本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金）。

**★**2.2项目预算金额和分项或分包最高限价见投标人须知表2.2款。

**★**2.3投标人报价超过招标文件规定的预算金额或者分项、分包最高限价的，其投标将被认定为**投标无效**。

## 3.语言文字

除专用术语外，与投标有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。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。

## ★4.计量单位

除供应商须知表4条中有特殊要求外，响应文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

## 5.现场考察、开标前答疑会

5.1[投标人须知表](#_踏勘现场)5.1款规定组织现场考察或开标前答疑会的，采购人按规定的时间、地点组织投标人现场考察或开标前答疑会，或者在领取招标文件期限截止后以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

5.2由于未参加现场踏勘或标前答疑而导致对项目实际情况不了解，影响技术文件编制、[投标报价](https://www.baidu.com/s?wd=%E6%8A%95%E6%A0%87%E6%8A%A5%E4%BB%B7&tn=44039180_cpr&fenlei=mv6quAkxTZn0IZRqIHckPjm4nH00T1dWuyfdP1u9uyPBrjKhmvDv0ZwV5Hcvrjm3rH6sPfKWUMw85HfYnjn4nH6sgvPsT6KdThsqpZwYTjCEQLGCpyw9Uz4Bmy-bIi4WUvYETgN-TLwGUv3EPj63P1RkPH6Y)准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担相应后果。

5.3现场考察及参加标前答疑会所发生的费用及一切责任由投标人自行承担。

★6.政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

6.1进口产品：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，投标人应保证所投进口产品可履行合法报通关手续进入中国关境内，但不限制满足招标文件要求的国内产品参与投标。若本项目不允许采购进口产品，如投标人响应产品为进口产品，其响应文件将被认定为**投标无效**。

6.2中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位：

6.2.1中小企业：指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36 号）。若投标人须知表6.2.1条中写明专门面向中小企业采购的，如投标人所投产品为非中小企业产品制造、承接、承建的，其投标将被认定为**投标无效**。

如为监狱企业或残疾人福利性单位的，视同为小型、微型企业。

6.2.2投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

如为监狱企业或残疾人福利性单位的，视同为小型、微型企业。

6.2.3 采购标的所属行业见投标人须知表。

## 6.3政府采购节能产品、环境标志产品：是指国务院有关部门发布的政府采购节能产品、环境标志产品品目清单中的产品。依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号），如采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所投产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效。**

6.4正版软件

6.4.1依据《财政部 国家发展改革委 信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366 号），采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，优先采购符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品。其中，国家有特殊信息安全要求的项目必须采购认证产品，否则**投标无效**。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况，从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品，并以“无线局域网认证产品政府采购清单”（以下简称清单）的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号，由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。

6.4.2各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1 号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47 号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536 号）。

6.5信息安全产品：所投产品属于《关于调整信息安全产品强制性认证实施要求的公告》（2009 年第33 号）范围的，采购经国家认证的信息安全产品，否则投标无效。关于信息安全相关规定依据《关于信息安全产品实施政府采购的通知》（财库〔2010〕48 号）。

## 7.投标费用

不论投标的结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。

##

## 三 招标文件

## 招标文件构成

* 1. 招标文件内容如下:

招标公告

1. 投标人须知

第二章 投标文件内容及格式

第三章 服务需求

第四章 评标方法

第五章 政府采购合同条款及格式

★8.2投标人应认真阅读招标文件所有的事项、格式、条款等。如投标人没有按照招标文件要求提交资料，或者投标文件没有对招标文件做出实质性响应，可能导致其投标被认定为投标无效。

## 9.招标文件的澄清与修改

9.1采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在投标截止时间至少15日前，在原公告发布媒体上发布变更公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

9.2澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，对所有招标文件的收受人具有约束力。投标人在收到上述通知后，应及时向采购代理机构回函确认。

## 四  投标文件的编制

## 10.投标范围

10.1项目有分包的，投标人可对招标文件其中某一个分包或几个分包进行投标。

★10.2投标人应当对所投分包在招标文件“服务需求”中所列的所有服务内容进行投标，如仅响应分包中某一部分内容，其该包投标将被认定为投标无效。

10.3无论招标文件第三章服务需求中是否要求，投标人所投的服务均应符合国家强制性标准。

## 11.投标文件构成

★11.1投标人应完整地按招标文件提供的投标文件格式及要求编写投标文件。投标文件应包括资格证明文件、符合性证明文件、其它材料三部分。具体见第二章 投标文件内容及格式。

★11.2投标人应按招标文件提供的格式编写投标文件。招标文件提供标准格式的按标准格式填列，未提供标准格式的可自行拟定。

11.3演示要求详见投标人须知表11.3款。

## ★12.投标报价

12.1所有投标均按投标人须知表12.1款中要求货币进行报价。投标人的投标报价应遵守《中华人民共和国价格法》。同时，根据《中华人民共和国政府采购法》第三条的规定，为保证公平竞争，如有货物主体部分的赠与行为，其投标将被认定为**投标无效**。

12.2投标人应按招标文件要求在相关表格中标明投标服务的单价和总价，并由法定代表人（非法人组织的负责人）或其委托代理人签署。

12.3投标人所报的各分项投标单价在合同履行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的投标，其投标将被认定为投标无效。

12.4每种服务只能有一个投标报价。采购人不接受具有附加条件的报价。

12.5除非招标文件另有规定，报价原则上精确到小数点后两位。

## ★13.投标保证金

13.1投标人应提交投标人须知表13.1款中规定的投标保证金，并作为其投标的一部分。

13.2投标保证金缴纳人、招标文件领取人、投标登记人和投标人必须为同一组织机构或联合体内不同成员单位，否则将视同未按招标文件规定交纳投标保证金。

13.3投标人存在下列情形的，投标保证金不予退还:

(1)在投标有效期内，投标人撤销投标的;

(2)中标后不按本须知第34款的规定与采购人签订合同的;

(3)中标后不按本须知第35款的规定提交履约保证金的;

(4)存在其他违法违规行为的。

13.4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。

13.5投标保证金的退还

13.5.1中标人应在与采购人签订合同之日起5个工作日内，及时联系保证金收受机构办理投标保证金退还手续。

13.5.2未中标投标人的投标保证金将在中标通知书发出之日暨中标结果公告公布之日起5个工作日内无息退还。投标人应及时联系保证金收受机构办理退还投标保证金手续。

13.5.3投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，投标人应自采购人或者采购代理机构收到投标人书面撤回通知之日起５个工作日内，及时联系保证金收受机构办理投标保证金退还手续。

13.5.4政府采购投标担保函不予退回。

13.6因投标人自身原因导致无法及时退还的，采购人或采购代理机构将不承担相应责任。

## ★14.证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的技术文件

14.1投标人应提交证明文件，证明其投标内容符合招标文件规定。该证明文件是投标文件的一部分。

14.2上条所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据。

## ★15.投标有效期

15.1 投标应在投标人须知表15.1款中规定的投标有效期内保持有效。投标有效期不满足要求的投标，其投标将被认定为**投标无效**。

15.2 在特殊情况下，采购人或采购代理机构可根据实际情况，在原投标有效期截止之前，要求投标人延长投标文件的有效期。接受该要求的投标人将不会被要求和允许修正其投标，且本须知中有关投标保证金的要求须在延长的有效期内继续有效。投标人可以拒绝延长投标有效期的要求，其投标保证金将及时退还。上述要求和答复都应以书面形式提交。

## ★16.投标文件的签署及规定

16.1 投标人应按投标人须知表16.1款中的规定，准备和递交投标文件正本、副本和电子文档，每份投标文件封皮须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本和副本不符，以正本为准。

16.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由投标人的法定代表人（非法人组织负责人）或经其正式委托代理人按招标文件规定在投标文件上签字或盖章，并加盖单位印章。委托代理人须持有书面的“法定代表人（非法人组织负责人）授权委托书”，并将其附在投标文件中。如对投标文件进行了修改，则应由投标人的法定代表人（非法人组织负责人）或其委托代理人在每一修改处签字。投标文件的副本可采用正本的复印件。

16.3 投标文件因字迹潦草无法辨认、表达不清或装订不当所引起的后果由投标人负责。

## 五 投标文件的递交

## 17.投标文件的密封和标记

★17.1 投标人应将投标文件装订成册、密封，将正本和所有的副本、电子文档密封，并进行包封。如果投标人未按上述要求密封，其投标文件将被**拒绝接收**。

17.2 所有包装封皮上均应：

（1）注明项目名称、项目编号、包号、投标人名称和“在（开标时间）之前不得启封”的字样。

（2）在封口处加盖投标人单位公章。

## ★18.投标截止

18.1 投标人应在投标人须知表18.1中规定的递交投标文件截止时间前，将投标文件递交到投标人须知表18.1款中规定的地点。

## 18.2 采购人和采购代理机构有权按本须知的规定，延迟投标截止时间。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

## ★19. 投标文件的接收、修改与撤回

19.1 在投标截止时间后送达的投标文件，采购人和采购代理机构将**拒绝接收**。

19.2 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。

19.3 递交投标文件以后，如果投标人要进行修改或撤回投标，须提出书面申请并在投标截止时间前送达开标地点，投标人对投标文件的修改或撤回通知应按本须知规定编制、密封、标记。采购人和采购代理机构将予以接收，并视为投标文件的组成部分。否则，修改后的投标文件或撤回行为无效。

19.4 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

19.5 采购人和采购代理机构对所接收并当众宣读投标内容的投标文件概不退回。

## 六 开标及评标

## 20.开标

20.1 采购人和采购代理机构将按投标人须知表20.1款中规定的开标时间和地点组织公开开标并邀请所有投标人代表参加。

投标人不足3家的，不得开标。评标委员会成员不得参加开标活动。

20.2 开标时，由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经记录后，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、投标价格及招标文件规定的内容。对于投标人在投标截止时间前递交的投标声明，在开标时当众宣读，评标时有效。

未宣读投标价格、价格折扣等实质内容，评标时不予承认。

20.3 采购人或采购代理机构将对开标过程进行记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认，并存档备查。投标人未参加开标或未签字确认的，视同认可开标结果。

20.4 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。

## 21. 组建评标委员会

按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定依法组建评标委员会，负责本项目评标工作。本项目评标委员会组成详见投标人须知表21款。评标委员会组建后，评标委员会成员共同推选组长，组长负责组织评标工作，采购人代表不得担任组长。

## ★22. 资格审查

22.1 采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件中规定的内容，对投标人的资格进行审查，投标人应按照第二章《投标文件内容及格式》中的相应要求提交资格证明材料。未通过资格审查的投标人不能进入评标，其投标将被认定为**投标无效**；通过资格审查的投标人不足3家的，不得评标。

22.2 采购人或采购代理机构将评审当日查询投标人的信用记录。投标人存在不良信用记录的，其投标将被认定为**投标无效**。

22.2.1 不良信用记录指：投标人在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单，或在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，以及存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的行政处罚记录。

以联合体形式参加投标的，联合体任何成员存在以上不良信用记录的，联合体投标将被认定为**投标无效**。

22.2.2 查询及记录方式：采购人或采购代理机构经办人将查询网页打印并存档备查。投标人不良信用记录以采购人或采购代理机构查询结果为准。

在本招标文件规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评标依据。

投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查依据。

## ★23.符合性审查

符合性检查是指依据招标文件的规定，从投标文件的有效性和完整性对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求做出响应。投标人应按照第二章《投标文件内容及格式》中的相应要求，提交符合性证明材料。未通过符合性审查的投标人不能进入下一阶段评审，其投标将被认定为**投标无效**；通过符合性审查的投标人数量不足3家的，不得作进一步的比较和评价。

## ★24 投标文件的澄清

24.1 在评标期间，评标委员会将以书面方式要求投标人对其投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。投标人的澄清、说明或补正应在评标委员会规定的时间内以书面方式进行，并不得超出投标文件范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人拒不进行澄清、说明、补正的，或者不能在规定时间内作出书面澄清、说明、补正的，其投标将被作为无效投标处理。

24.2 投标人的澄清、说明或补正将作为投标文件的一部分。

24.3 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内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标将被认定为**投标无效**。

24.4**评标委员会认为**投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人在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。提交证明材料的合理时间按第四章 评标方法规定执行。

## 25演示

演示的评审方法以及评审标准具体内容见投标人须知表25.1款。

## ★26.投标无效

26.1 在比较与评价之前，根据本须知的规定，评标委员会将审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。

实质性要求是指招标文件中带有★号标识内容（包括本级及其下级编号中所有内容）等文字说明的要求。

对招标文件的实质性要求进行响应是指与招标文件中带有★号标识内容的文字说明、条款、条件和规格等要求相符。

如果投标文件没有对招标文件的实质性要求进行响应，将作为**无效投标**处理，投标人不得再对投标文件进行任何修正从而使其投标成为实质上响应的投标。

评标委员会决定投标的响应性只根据招标文件要求、投标文件内容及财政主管部门指定媒体发布的相关信息。

26.2 如发现下列情况之一的，其投标将被认定为**投标无效**：

（1）未按招标文件的规定提交投标保证金的；

（2）未按照招标文件规定要求签署、盖章的；

（3）投标人的报价超过了招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

（4）不具备招标文件中规定的资格要求的；

（5）不符合法规和招标文件中规定的其他实质性要求的。

（6）与其他投标人串通投标，或者与采购人串通投标；

（7）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性检查投标人的报价，有可能影响履约的，且投标人未按照规定证明其报价合理性的；

（8）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

（9） 所投产品中如要求安装软件，应提供正版软件，否则投标无效；台式计算机、便携式计算机必须预装正版操作系统，该系统须有唯一的正版序列号与之对应，一个正版序列号只能对应一台计算机，否则投标无效；

（10） 政府采购执行节能产品政府强制采购和优先采购政策。如采购人所采购产品为政府强制采购的节能产品，投标人所投产品的品牌及型号必须为清单中有效期内产品并提供证明文件，否则投标无效；

（11） 所投产品应为经国家认证的信息安全产品，并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，否则投标无效；

（12） 属于法律、法规和招标文件规定的其他投标无效情形；

## 27.比较与评价

27.1 经符合性审查合格的投标文件，评标委员会将根据招标文件确定的评标方法和标准，对其技术部分和商务部分作进一步的比较和评价。

27.2 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。根据实际情况，在投标人须知表27.2款中规定采用下列一种评标方法，详细评标标准见第四章 评标方法。

（1） 最低评标价法，是指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中标候选人的评标方法。

（2） 综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

27.3根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）、《财政部 关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的规定，对于非专门面向中小企业的项目，在满足价格扣除条件且在投标文件中提交了《中小企业声明函》，或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的投标人，其投标报价按照投标人须知表中规定的标准扣除后的价格参与评审。对于同时属于小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行投标报价扣除。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，可给予联合体或者大中型企业的投标报价按照投标人须知表中规定的标准扣除后的价格参与评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

27.4 依据财政部、发展改革委、生态环境部等部门发布的品目清单和国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书实施政府优先采购。具体优先采购办法见招标文件第四章 评标方法。

## ★28.废标

出现下列情形之一，将导致项目**废标**：

（1）符合专业条件的投标人或者对招标文件做实质性响应的投标人不足3家；

（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或最高限价，采购人不能支付的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

## 29.中标候选人的推荐原则及标准

29.1除第32条规定外，评标委员会将根据评标标准，对实质上响应招标文件的投标人按下列方法进行排序，推荐中标候选人：

（1）采用最低评标价法的，除了算数修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不对投标人的投标价格进行任何调整。评标结果按修正和扣除后的投标报价由低到高顺序排列。报价相同的，按第四章评标办法规定执行。

（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，按第四章评标办法规定执行。

29.2评标委员会将根据评标标准，按投标人须知表29.2款中规定的数量推荐中标候选人。

29.3因推荐中标候选人名单产生其他问题，由评标委员会集体研究处理。

## ★30.保密原则

30.1 评标将在严格保密的情况下进行。

30.2 有关人员应当遵守评标工作纪律，不得泄露评审文件、评标情况和评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

## 七 确定中标

## 31.确定中标人

由采购人或者采购人委托评标委员会按照投标人须知表31中规定的方式确定中标人。

采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

## ★32.采购任务取消

因重大变故采购任务取消时，采购人有权拒绝任何供应商中标，且对受影响的投标人不承担任何责任。

## 33.中标通知书

33.1 采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体上公告中标结果。同时向中标人发出中标通知书。

33.2 中标通知书是合同的组成部分。

## ★34.签订合同

34.1 中标人应当自发出中标通知书之日起 30 日内，与采购人签订书面合同。

34.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件。

34.3 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一中标候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

## ★35.履约保证金

35.1 中标人应按照投标人须知表35.1款规定向采购人缴纳履约保证金。

35.2 如果中标人没有按照上述履约保证金的规定执行，将视为拒绝签订放弃中标资格，中标人的投标保证金将不予退还。在此情况下，采购人可确定下一中标候选人为中标人，也可以重新开展采购活动。

## ★36.采购代理服务费

中标人须按照投标须知表36款规定，向采购代理机构支付招标代理服务费。

## 37.廉洁自律规定

37.1 采购代理机构工作人员不得以不正当手段获取政府采购代理业务，不得与采购人、投标人恶意串通操纵政府采购活动。

37.2 采购代理机构工作人员不得接受采购人或者投标人组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，不得向采购人或者投标人报销应当由个人承担的费用。

## 38.人员回避

投标人认为采购人及其相关人员有法律法规所列与其他投标人有利害关系的，可以向采购人或采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。

## 39.质疑与接收

39.1 投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购质疑和投诉办法》的有关规定，依法向采购人或其委托的采购代理机构提出质疑。

39.2 质疑投标人应按照财政部门制定的《政府采购质疑函范本》格式（详见中国政府采购网或黑龙江省政府采购网）和《政府采购质疑和投诉办法》的要求，在法定质疑期内以纸质形式提出质疑，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

超出法定质疑期的、重复提出的、分次提出的或内容、形式不符合《政府采购质疑和投诉办法》的，质疑投标人将依法承担不利后果。

39.3 采购代理机构质疑函接收部门、联系电话和通讯地址, 见投标人须知表39.3款。

## 40.履约验收

本项目采购人及其委托的采购代理机构将严格按照政府采购相关法律法规以及《黑龙江省政府采购履约验收管理办法》要求进行验收。

# 第二章 投标文件内容及格式

### 一、投标文件、电子文档的外封面、封口、封皮及目录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 格式 |
| 1 | 投标文件、电子文档的外封面及封口 | 1 |
| 2 | 投标文件的封皮 | 2 |
| 3 | 投标文件的目录 | 3 |

### 二、资格证明材料（有一项不符合要求，不能进入下一阶段评审）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 资格证明材料 | 格式 |
| 1 | 营业执照：1若为企业法人：提供“统一社会信用代码营业执照”；2若为事业法人：提供“事业单位法人证书”；3若为其他组织：提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照”；4若为个体工商户：提交“统一社会信用代码的营业执照”；5若为自然人：提供“身份证明材料”。以上均提供复印件联合体各方均需提供上述证明（如适用） |  |
| 2 | 法定代表人（单位负责人）身份证的复印件及授权代表身份证的复印件。 | 4 |
| 3 | 供应商为法人单位时提供“法定代表人授权书”，供应商为其他组织时提供“单位负责人授权书”，供应商为自然人时提供“自然人身份证明材料” | 5 |
| 4 | 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明文件：提供2021年经审计的财务审计报告复印件或者本项目递交投标文件截止时间前30日内供应商基本开户银行出具的资信证明复印件； |  |
| 5 | 评标当日之前一年内任一个月的依法缴纳税收的缴款凭据复印件（注：依法免税的供应商，应提供相关证明材料，包括相关法规要求原文及加盖公章的情况说明） |  |
| 6 | 评标当日之前一年内任一个月的依法缴纳社会保障资金的缴款凭据复印件（注：依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相关证明材料，包括相关法规要求原文及加盖公章的情况说明） |  |
| 7 | 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力声明函 | 6 |
| 8 | 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明 | 7 |
| 9 | 联合体协议书（如适用） | 8 |
| 10 | 其它资格证明文件（如适用，按投标人须知表1.3.4要求描述）联合体各方均需提供上述证明（如适用） |  |
| 7 | 联合体的其它资格证明文件（如适用，按投标人须知表1.4.8要求描述）联合体各方均需提供上述证明（如适用） |  |

### 三、符合性证明材料（有一项不符合要求，不能进入下一阶段评审）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 符合性证明材料 | 格式 |
| 1 | 投标函 | 9 |
| 2 | 递交投标保证金证明材料复印件（以保函形式递交的保证金，正本应放入保函原件） |  |
| 3 | 开标一览表 | 10 |
| 4 | 服务价格明细表 | 11 |
| 5 | 服务需求响应表 | 12 |
| 6 | 商务条款偏离表 | 13 |
| 7 | 投标人关联单位说明 | 14 |

### 四、其他材料

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 其他材料 | 格式 |
| 1 | 《中小企业声明函》 | 15 |
| 2 | 残疾人福利性单位声明函 | 16 |
| 3 | 监狱企业证明文件 | 17 |
|  | ...... |  |

**重要提示：**

1、投标人提供的证明材料，除需要投标人填报或有特殊说明外，均须按要求提供。

2、投标人在编制投标文件时，对于给定格式的文件内容，必须按照给定的标准格式进行填报；对于没有给定标准格式的文件内容，可以由投标人自行设计。投标人在装订投标文件时,应严格按照本表中“投标文件装订顺序”进行装订。

3、投标文件应用中文书写。投标文件中所附或所引用的材料不是中文时，应附中文译本，并加盖公章。

4、**“资格性证明材料”**所列内容即为采购项目的资格审查条件，有一项不符合要求，不能进入下一阶段评审。

5、**“符合性证明材料”**所列内容即为采购项目的符合性审查条件，有一项不符合要求，不能进入下一阶段评审。

6、“其他材料”

（1）综合评分法：投标人可就招标文件要求以及评分细则中各项要求提供相应材料。

（2）最低评标价法：投标人可就招标文件要求提供相应材料。

格式1

## 投标文件、电子文档外封面、封口格式

封面格式：

|  |
| --- |
| 投标文件/电子文档所响应包号：第 包项目名称：项目编号：供应商名称（公章） |

封口格式：

|  |
| --- |
| ——于 年 月 日 时之前不准启封（公章）—— |

格式2

## 投标文件的封皮

正本/副本

投 标 文 件

所响应包号：第 包

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

格式3

目 录

一、资格证明材料

……

二、符合性证明材料

……

三、其它材料

……

我单位的投标文件由资格证明材料、符合性证明材料和其它材料三部分组成，在此加盖公章并由法定代表人（或非法人组织负责人）或其授权代表人签字，保证投标文件中所有材料真实、有效。

投标人名称：（加盖公章）

法定代表人（或非法人组织负责人）或其授权代表人： (签字或盖章)

签署日期： 年 月 日

## 格式4

## 法定代表人（或非法人组织负责人）身份证明书

姓名： ，性别： ，出生日期： ，现任职务： ，系 （投标人名称）的法定代表人（或非法人组织负责人）。

特此证明。

|  |
| --- |
| （※法定代表人（或非法人组织负责人）身份证正、反面复印件※） |

 投标人名称：（加盖公章）

年 月 日

格式5

## 法定代表人（或非法人组织负责人）授权委托书

委托人名称：

法定代表人（或非法人组织负责人）姓名： 身份证号码：

住所地：

受托人名称： 身份证号码：

工作单位：

住址： 电话：

现委托 在委托人就（项目编号、项目名称、包号）投标中，以我单位名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于 年 月 日签字或盖章生效,**无转委托**，特此声明。

|  |
| --- |
| （※受托人身份证正、反面复印件※） |

委托人（单位公章）：

法定代表人（或非法人组织负责人）：（签字或盖章）

受托人：（签字或盖章）

详细通讯地址： 邮 政 编 码 ：

传 真： 电 话：

格式6

### 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力声明函

我单位完全理解本次政府采购活动的采购需求、商务条款及其他内容，并承诺我单位将提供足够的设备和专业技术能力保证本合同履行。

我单位对上述承诺的真实性负责。如有虚假,我单位同意按合同违约处理,并依法承担相应法律责任。

供应商： （盖单位章）

法定代表人（或非法人组织负责人）或其授权代表人： （签字或盖章）

 年 月 日

### 格式7

## 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

**（采购人名称）**：

**在本项目投标文件截止时间前**，我单位参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有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的重大违法记录；通过“信用中国”(网站：www.creditchina.gov.cn/)、“中国政府采购网”（网站www.ccgp.gov.cn）等渠道查询，我单位未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。

如发现我单位提供的声明函不实时，我单位将按照《政府采购法》有关提供虚假材料的规定，接受处罚。

特此声明。

投标人： （加盖公章）

法定代表人（或非法人组织负责人）或其授权代表人：(签字或盖章)

日期： 年 月 日

注：自然人投标的无需盖章，需要签字。

### 格式8

## 联合体协议书

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、包号)项目的投标。现就联合体询价事宜订立如下协议：

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，并处理与投标或成交有关的一切事务；联合体成交后，联合体牵头人负责合同订立和合同实施阶段的主办、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)：

日期： 年 月 日

### 格式9

## 投标函

（采购人或采购代理机构）：

根据贵方 (项目名称) 项目的招标公告 (项目编号) ，签字代表 (姓名、职务)经正式授权并代表投标人 （名称、地址） 提交下述文件正本 份、副本 份及电子文档 份，并以 形式出具的金额为人民币 元的投标保证金。

据此，签字代表宣布同意如下：

1. 本项目投标总价详见开标一览表。
2. 本投标有效期为自投标截止之日起 个日历日。

（3）已详细审查全部招标文件，包括所有补充通知（如果有的话）。

（4）遵守招标文件中有关保证金的规定。

（5）我方不是为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，我方不是采购代理机构的附属机构。

（6）在领取中标通知书的同时按招标文件规定的形式，向贵方一次性支付招标代理服务费。

（7）按照贵方可能要求，提供与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

（8）按照招标文件的规定履行合同责任和义务。

（9）我方承诺投标文件中的证明材料真实、合法、有效。

其他事项：如我方在多个包中标，优先选择的顺序为第 包→第 包→第 包→第 包。

与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地 址： 传 真：

电 话： 电子邮件：

法定代表人（非法人组织负责人）或其授权委托人（签字或盖章）：

投标人名称（单位公章）:

投标人开户银行（全称）:

投标人银行帐号:

日期: 格式10

## 开标一览表

**项目名称： 项目编号： 包号： 报价单位：人民币元**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 投标总价 | 投标保证金 | 履约期限 | 履约地点 | 备注 |
|  | 小写：大写： |  |  |  |  |

注：此表中，投标总价应和分项报价表的总价相一致

投标人(单位公章):

法定代表人（或非法人组织负责人）或其授权委托人(签字或盖章):

格式11

## 服务价格明细表

**项目名称： 项目编号： 包号： 报价单位：人民币元**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 所用设备 | 人员配置 | 履约期限 | 履约地点 | 单价 | 总价 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 总价 |  |  |  |  |  |  |  |

注：1.各项服务详细内容应详细描述。如果投标人认为需要，每项服务填写一份该表。

2.如果按单价计算的结果与总价不一致,以单价为准修正总价。

3.如果不提供详细分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

4.上述各项的详细分项报价，应另页描述。

5.如果开标一览表内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表内容为准。

投标人(单位公章):

法定代表人（或非法人组织负责人）或其授权委托人(签字或盖章):

### 格式12

## 服务需求响应表

|  |
| --- |
| 包号/品目号：服务内容： |
| 招标文件要求**重要提示：实质性要求及重要指标用★标注（“★”必须标注在序号前），★标注项不得负偏离，如果负偏离，则投标文件无效。** | 投标文件响应内容 | 偏离程度 | 偏离说明 | 证明资料 |
| 服务要求 |  |  |  |  |
| 其它 | 采购单位未提供需求而投标人认为需说明及补充的内容在此填列 |  |  |  |

**填表要求：**

1．“投标文件响应内容”一栏由投标人按照招标文件要求填写并进行逐项响应。

2．“偏离程度”一栏根据“投标文件响应内容”与招标文件逐项对照的结果填写。偏离必须用 “正偏离、负偏离或无偏离”三个名称中的一种进行标注。

3．“说明”一栏由投标人对偏离的情况做详细说明。

投标人(单位公章):

法定代表人（或非法人组织负责人）或其授权委托人(签字或盖章):

格式13

## 商务条款偏离表

**项目名称： 项目编号： 包号：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件的商务条款**（实质性要求及重要指标用★标注，★标注项不得负偏离，如果负偏离，则投标文件无效。）** | 投标文件响应内容 | 偏离程度 | 说明 |
| 1 | ★服务期：第一包服务期自2022年9月16日起，期限为一年；第二包服务期自2022年8月20日起，期限为一年；第三包服务期自2023年1月1日起，期限为一年；第四包服务期自2022年8月25日起，期限为一年。 |  |  |  |
| 2 | ★服务地点：采购人指定地点 |  |  |  |
| 3 | ★付款方式及条件：以合同签订为准。 |  |  |  |
|  | 其它 | 采购单位未提供需求而投标人认为需说明及补充的内容在此填列 |  |  |

**填表要求：**

1．“投标文件响应内容”一栏由投标人按照招标文件要求填写，进行响应。

2．“偏离程度”一栏根据“投标文件响应内容”与招标文件逐项对照的结果填写。偏离必须用 “正偏离、负偏离或无偏离”三个名称中的一种进行标注。

3．“说明”一栏由投标人对偏离的情况做详细说明。

投标人(单位公章):

法定代表人（或非法人组织负责人）或其授权委托人(签字或盖章): 格式14

### 投标人关联单位的说明

投标人应当如实披露与本单位存在下列关联关系的单位名称：

（1）与投标人单位法定代表人（或非法人组织负责人）为同一人的其他单位；

（2）与投标人存在直接控股、管理关系的其他单位。

☐存在：

单位名称：

☐不存在。

投标人(单位公章)：

法定代表人（或非法人组织负责人）或其授权委托人(签字或盖章)：

### 格式15

## 中小企业声明函（工程、服务）

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

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

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

### 格式16

## 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，由本单位提供 （服务或货物），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。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 品 名 | 数量 | 规格型号 | 生产厂家 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
| **投标文件中所提供投标的以上伴随产品为我单位生产的产品，如有虚假，我单位承担由此产生的一切后果。** |

注：1、供应商为非残疾人福利性单位的，无需填写此声明函。

 2、仅为本项目提供服务，未提供服务所伴随产品的，此表格可不填写。

 3、如为本项目提供本单位伴随产品的，请填写此表格。

 4、如为本项目提供的伴随产品是其他单位生产的，无需填写此表格，但需生产单位按此格式出具此声明。

投标人名称（单位公章）：

日 期：

### 格式17

## 监狱企业证明材料

供应商符合《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号文件规定的，监狱企业视同小型、微型企业。监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

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。

特此承诺

供应商： （盖单位章）

法定代表人或其委托代理人： （签字或盖章）

 年 月 日

第三章 服务需求

**第一包：黑龙江省电子税务局纳税人端咨询、培训及热线服务项目采购文件技术部分**

**一、项目概述**

为落实国家税务总局“互联网+税务”行动计划，进一步深化税务系统“放管服”改革优化税收环境，黑龙江省税务局组织开发了国家税务总局黑龙江省电子税务局，为纳税人提供方便快捷且功能丰富的网上办税平台，系统实现了网页版、客户端版和手机版等多种渠道方式。为给纳税人提供更好更快捷的技术服务支持，有效解决纳税人在系统使用中遇到的各种问题，切实减轻纳税人负担，有效提升纳税人满意度和认同感，现采购黑龙江省电子税务局系统纳税人端技术服务，为纳税人提供免费的技术支持服务。服务期自2022年9月16日起，期限为一年。

**二、项目要求**

（一）服务内容

为纳税人提供电子税务局系统相关服务，包括如下：

（1）通过人工坐席400服务热线在线提供咨询服务；

（2）制作全省电子税务局操作视频培训资料

（3）为全省各地纳税人电子税务局培训免费提供师资；

（4）为纳税人提供总局和第三方数字证书技术服务等；

（5）“好差评”信息管理和差评初核。

（二）服务要求

1.技术服务时间为12个月，提供服务人员20人,为全省纳税人对电子税务局系统的使用提供技术服务。

2.必须向用户提供7×24小时400热线电话支持服务，服务范围包括本项目的所有应用软件。并实行“一站式”服务，即一点受理后负责全程跟踪服务。

3.具备长期的税务系统技术服务经验，参与过税务系统软件开发项目、系统运维服务或数字证书系统维护服务。具备进行申报缴税、发票业务、涉税事项、数字证书管理等服务能力，对上述业务具有较好的理解。

4.具备完善的技术支持体系。及时收集、整理和解决纳税人反馈的问题。

5.为了保质保量的做好这项工程及售后服务，要求服务商的售后技术支持队伍必须人员齐备，自身技术素质要过硬，都要有类似此项规模工程的经历和必要的经验及必要的服务意识。要求成交服务商详细列出公司总部和分支机构的技术人员数量及联系方式。另外各项目组的技术支持队伍在售前和售后要固定，不能临时替补或经常更换，

6.建立重大事件应急机制。建立重大事件应急处理流程和响应机制。

7.具有专业的师资培训队伍和完善的培训方案，具有完备的培训规划，可随时根据系统或政策变化情况更新培训计划和培训资料。

8.向用户提供"好差评"管理系统中信息管理和差评初核服务，确保及时完成相关管理及初核工作。

9.对于因投标方本身原因造成的咨询解答不清、问题解决不及时不到位等服务质量问题而引起的纳税人投诉，被总局、省政府或主流媒体通报批评的，每次扣除投标方年服务费用的5%；纳税人满意度评价较差或造成绩效考核扣分的，扣除投标方年服务费用的5%。

**三、安全要求**

服务商给纳税人提供服务时要确保纳税人信息安全，严禁泄漏纳税人信息。

**四、考核要求**

投标方合同期内，应接受招标方的定期考核，并承诺对招标方各项考核要求及时满足响应。甲方有权力定期对服务商提供的服务进行考核，考核不合格以及服务过程中出现重大责任事故或有效投诉的，甲方有权中止合同。

**五、服务响应时间要求**

投标方须提供7\*24小时热线技术支持响应，对纳税人电话咨询问题需及时答复。

**六、项目过程资产成果要求**

投标方在项目完成后提供该项目所有相关过程资产，提供的过程资产包括但不限于本节“1.阶段产出物”、“2.最终交付物”所列的产出物。招标方将定期对文档产出物的质量进行评价，并纳入考核。

1.阶段产出物

下表列出本项目实施阶段中的主要产出物：

| **产出阶段** | **产出物名称** | **主要内容** |
| --- | --- | --- |
| 技术支持服务 | 《热线服务月报告》 | 每月出具一份热线服务报告。 |

2.最终交付物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要交付物：

| **文档名称** | **介质** | **产生阶段** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 热线服务月报告 | 电子及纸质 | 技术支持服务服务 | 对热线服务数据进行汇总分析。 |

**第二包：黑龙江省税务局自然人（个税）系统和个税网报系统纳税人端技术服务项目采购文件技术部分**

**一、项目概述**

为了给纳税人提供更好更快捷的技术服务支持，有效解决纳税人在系统使用中遇到的各种问题，切实减轻纳税人负担，有效提升纳税人满意度和认同感，现采购黑龙江省税务局自然人（个税）系统和个税网报系统纳税人端技术服务，为纳税人提供免费的技术支持服务。服务期自2022年8月20日起，期限为一年。

**二、项目要求**

（一）服务内容

技术服务主要工作内容包括为全省纳税人提供包括客户端软件安装和升级、软件操作指导和技术服务、提供电话咨询服务、扣缴客户端在线客服咨询服务以及免费培训服务等。

（二）服务要求

1．采取人工坐席服务热线和扣缴客户端在线客服咨询服务方式，为纳税人提供服务咨询、技术支持，对于纳税人在进行自然人和个税网报时遇到的技术问题、操作问题、业务问题，通过热线电话进行解答；投标方需要派驻400热线电话咨询人数为5名，专家咨询服务人数为3名。

2．技术服务时间为12个月，对全省自然人（个税）系统和个税网报系统提供技术服务。

3．由服务商统一负责提供招标文件中所描述的相应软件系统的技术支持服务（包括但不限于配置维护、系统监控、技术支持及故障解决）。

4．服务商应对招标文件中涉及的软件提供软件升级服务，提供系统优化服务，并按照用户需求提供免费电话和客户端在线人工服务进行升级。

5．在技术服务期12个月内，不论是新增软件应用软件衔接出现问题，全部由中标供应商负责协调解决。

6．具备长期的税务系统技术服务经验，参与过税务系统软件开发项目、系统运维服务或数字证书系统维护服务。具备进行申报缴税、发票业务管理、涉税事项管理、数字证书管理等服务能力，对上述业务具有较好的理解。

7．具备完善的技术支持体系。及时收集、整理和解决纳税人反馈的问题，对纳税人端软件进行日常监控管理，在核心业务系统升级或政策变化时，及时完成纳税人端软件的升级维护并进行必要的业务测试工作，确保纳税人端软件的正确可用。

8．为了保质保量的做好这项工程及售后服务，要求服务商的售后技术支持队伍必须人员齐备，自身技术素质要过硬，都要有类似此项规模工程的经历和必要的经验及必要的服务意识。要求成交服务商详细列出公司的技术人员数量及联系方式。另外各项目组的技术支持队伍在售前和售后要固定，不能临时替补或经常更换，

9．建立重大事件应急机制。建立重大事件应急处理流程和响应机制。

10．具有专业的师资培训队伍和完善的培训方案，具有完备的培训规划，可随时根据系统或政策变化情况更新培训计划和培训资料。

11.对于因投标方本身原因造成的咨询解答不清、问题解决不及时不到位等服务质量问题而引起的纳税人投诉，被总局、省政府或主流媒体通报批评的，每次扣除投标方年服务费用的5%；纳税人满意度评价较差或造成绩效考核扣分的，扣除投标方年服务费用的5%。

**三、安全要求**

服务商给纳税人提供服务时要确保纳税人信息安全，严禁泄漏纳税人信息。

**四、考核要求**

投标方合同期内，应接受招标方的定期考核，并承诺对招标方各项考核要求及时满足响应。甲方有权力定期对服务商提供的服务进行考核，考核不合格以及服务过程中出现重大责任事故或有效投诉的，甲方有权中止合同。

**五、服务响应时间要求**

1、投标方人工坐席服务热线须提供7\*24小时热线技术支持响应，对纳税人电话咨询问题需及时答复。

2、投标方扣缴客户端在线客服咨询服务须提供工作日5\*8小时技术支持响应，非工作时间提供智能机器人自动应答，对纳税人咨询问题需及时答复。

**第三包：黑龙江省税务局增值税发票公共服务平台纳税人热线服务项目采购文件技术部分**

**一、项目概述**

黑龙江省税务局增值税电子发票公共服务平台纳税人服务热线是结合电话热线、移动互联应用，集纳税人使用增值税电子发票公共服务平台相关咨询、办税服务、纳税人满意度调查三项功能于一体的技术服务热线。为满足拓展业务的需要，黑龙江省税务局向社会购买坐席咨询服务。项目服务期内，由坐席提供商向纳税人提供标准化、专业化、规范化的涉税技术咨询服务。服务期自2023年1月1日起，期限为一年。

**二、项目要求**

（一）服务内容

购买4部坐席（含现场管理人员）咨询服务，利用400服务热线通过语音、网络、微信、短信等多种形式，向纳税人提供增值税电子发票公共服务平台相关技术咨询、办税服务、纳税人满意度调查等涉税咨询服务工作。具体包括：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 增值税电子发票公共服务平台纳税人端 | 1.软件安装和升级 | 400坐席按照操作手册指导完成 |
| 2.系统注册与登录 |
| 3.软件系统设置 |
| 4.发票管理 |
| 5.开票操作　 |
| 6.开票数据统计 |
| 7.版式文件下载指导 |
| 8.网上抄报 | 具体负责上报汇总和反写 |

（二）基本工作要求

1、保证纳税人通过电话、网络、手机等各种渠道向400服务热线的请求服务能够快速响应，除法律规定的不可抗力原因外，400服务热线运行不得中断。如遇可能影响热线通信的情况，如检修线路、工程割接、主呼叫系统升级等可预见情况，应第一时间通知黑龙江省税务局。

2、立足于为纳税人提供高效、便捷、规范的专业化服务，对平台流程、系统操作的咨询应准确及时解答；回访、调查等外呼业务须规范有序开展。

3、按照黑龙江省税务总局的要求开展工作，不得从事超出业务范围的活动。

4、聘用人员工作时间为全年7\*24小时。

5、获得增值税电子发票公共服务平台制造商出具的技术能力合格评定资质。

（三）人员要求

1、坐席人员

由坐席提供商负责提供4部坐席，为纳税人提供咨询服务。坐席人员上岗前由增值税电子发票公共服务平台的制造商和坐席提供商共同组织业务培训，经黑龙江省税务局测试合格后方能正式上岗。

坐席人员必须具备以下基本条件：

（1）具有良好品行；

（2）大专学历以上(含)，会计学、财务与管理、税务、财政学类、审计学类、经济学类、金融学类、统计学类、经济与贸易类、工商管理类、法律类、计算机类等相关专业（其中会计学、财务与管理、税务、财政学类、审计学类、经济学类、金融学类、统计学类专业不少于40%），年龄35周岁以下（含），有财税工作经验者优先，男女不限；

（3）普通话发音基本标准，语调自然，表达流畅；

（4）具备较强的服务意识和良好的语言表达能力、沟通能力、学习能力和心理承受能力；

（5）能熟练运用电脑办公软件及汉字录入速度不低于60字/分钟；

（6）身体健康。

2、现场管理人员

供应商应配备现场管理人员1名。

现场管理人员必须具备以下基本条件：

（1）具有良好品行；

（2）本科及以上学历；

（3）普通话发音基本标准，语调自然，表达流畅；

（4）具有一定的税收基本业务知识；

（5）具有较强的服务意识和良好的管理能力、沟通能力、记忆能力、心理承受能力和学习能力；具有较强的责任心和抗压能力；

（6）身体健康。

（四）供应商资质要求

供应商应为在中国境内注册的，经有关部门批准有合法经营资质的，遵守国家有关法律、法规和条例，符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定的独立法人。

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.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

4.在前三年参加政府采购活动中，无重大违法记录；

5.法律、行政法规规定的其他条件。

（五）供应商工作职责

1.利用400通讯平台通过语音、网络、微信、短信等多种形式，向纳税人提供增值税电子发票公共服务平台相关技术咨询、办税服务、纳税人满意度调查等涉税服务和纳税人回访工作。

2.制定人员管理制度，包括薪酬管理制度、招聘辞退制度、出勤管理制度、奖惩管理制度、业务学习制度以及人员流失应急预案。

3.制定绩效激励制度，每年需将当年服务费的2%，作为绩效考核奖励基金，以激励聘用人员提高业务水平和工作积极性。

4.制定现场管理制度，包括话务现场管理、现场环境管理、各类附属设施使用管理制度、防火防盗等安全管理制度、突发事件应急预案等。

5.制定各类工作规范，包括服务用语规范、应答流程规范、小结登记规范等。

6.按照黑龙江省税务局要求的工作方案，实施纳税人需求调查，并向黑龙江省税务局提供调查数据。

\*服务质量运行标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标名称 | 指标定义 | 质量标准 |
| 1 | 人工接通率 | 人工接听量/转接人工来电量。 | 接通率不得低于90%。 |
| 2 | 业务处理时长 | 从开始通话到通话结束后做完电话小结为止的时长。  | 平均5-6分之间 |
| 3 | 按键满意率 | （非常满意+满意）/所有满意度评价数量。 | 97%以上 |
| 4 | 回访满意率 | （非常满意+满意）/所有满意度评价数量。 | 92%以上 |
| 5 | 解答准确率 | 业务解答准确（无严重错误）样本量/业务质检样本总量 | 95%以上 |
| 6 | 服务达标率 | 服务符合规范（无严重违规）质检样本量/服务质检样本总量 | 98%以上 |
| 7 | 人员流失量 | 签约满半年的员工流失量（不包含已待岗或省级中心主动辞退、开除的员工） | 年员工流失量小于25% |
| 8 | 服务投诉量 | 经调查确属事实的有理由投诉量。 | 每年不超过12次 |
| 9 | 关键性差错率 | 关键差错量/总抽检量×100% | ≤3.5% |
| 10 | 工单差错率 | 工单差错率=错误工单/各类登记工单总数×100%，错误工单包括信息记录错误、不全、错别字、工单未及时登记及提交，客户多次来电信息未及时补录及反馈等 | ≤5% |
| 11 | 质检率 | 质检率=质检数量/人工接通数量×100% | ≥5% |

7.按照服务质量运行标准对坐席人员实施监测、考评、考核，并向黑龙江省税务局提供考核结果。

8.定期收集、整理纳税人的热点、难点问题以及各种意见建议和存在问题，并及时向黑龙江省税务局反馈。

**三、安全要求**

服务商给纳税人提供服务时要确保纳税人信息安全，严禁泄漏纳税人信息。

**四、考核要求**

投标方合同期内，应接受招标方的定期考核，并承诺对招标方各项考核要求及时满足响应。甲方有权力定期对服务商提供的服务进行考核，考核不合格以及服务过程中出现重大责任事故或有效投诉的，甲方有权中止合同。

**五、服务响应时间要求**

投标方须提供7\*24小时热线技术支持响应，对纳税人电话咨询问题需及时答复。

**六、项目过程资产成果要求**

投标方在项目完成后提供该项目所有相关过程资产，提供的过程资产包括但不限于本节“1.阶段产出物”、“2.最终交付物”所列的产出物。招标方将定期对文档产出物的质量进行评价，并纳入考核。

1.阶段产出物

下表列出本项目实施阶段中的主要产出物：

| **产出阶段** | **产出物名称** | **主要内容** |
| --- | --- | --- |
| 技术支持服务 | 《热线服务月报告》 | 每月出具一份热线服务报告。 |

2.最终交付物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要交付物：

| **文档名称** | **介质** | **产生阶段** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 热线服务月报告 | 电子及纸质 | 技术支持服务服务 | 对热线服务数据进行汇总分析。 |

**第四包：核心业务监控系统专家远程技术支持服务项目采购文件技术部分**

**一、项目概述**

对核心征管、税库银、电子税务局和增值税发票公共服务平台（税控部分与底账部分）从基础层、应用层和业务层进行监控，对发现的问题和隐患事件进行关联分析，对可能引发生产事故的问题进行解决。业务系统专家远程技术支持服务依托各业务应用系统运行状态及各类系统日志等数据，结合专家经验，主要以远程方式提供全面的高级技术支持服务，全面掌控税务信息系统的运行态势，及时发现问题，准确定位问题，协助解决问题，保障业务系统的高效、平稳运行。现采购核心业务监控系统专家远程技术支持服务。服务期自2022年8月25日起，期限为一年。

**二、服务内容**

（一）系统健康预警分析服务：收集应用系统的各类日志信息，进行分析研判，初步评估系统健康情况，为专家团队筛选重点评估、分析对象，针对系统运行风险点向局方提出告警，并提供解决方案，便于局方进行后续处理，保障上述系统的高效、平稳运行。工作方式采用远程的技术服务方式，利用专用工具收集各类系统日志数据，提供高级技术支持与问题反馈、业务系统健康告警、指导驻场运维人员进行故障诊断、故障处理等高级技术支持服务。

（二）高级专家技术支持服务：对上述应用系统的操作系统、中间件、数据库和存储系统收集的运行状态和各类日志信息，归类关联分析，评估系统健康风险，对系统故障点快速定位，为重大疑难系统故障事件提出工作建议和解决方案，定期提供系统健康报告。

**三、服务要求**

紧急问题处理流程

因系统异常造成业务中断，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下：

（1）沟通确认

对于紧急问题，需要远程高级专家技术支持团队在10分钟内响应，与局方技术负责人及驻场运维人员沟通了解故障现象、背景和涉及的业务细节等信息；

（2）恢复系统

通过沟通确认后的紧急问题，远程高级专家技术支持团队系统驻场运维人员协同合作，针对业务系统运行过程中出现的相关故障（包括：运行环境、系统运行、基础软件情况），对应用、系统、数据库进行全面排查，就系统出现的相关问题进行综合故障分析，明确故障点及原因，提供快速解决方案, 并予以协助解决；

（3）查找故障根源

远程高级专家技术支持团队对故障进行深度分析，从根本上查找故障原因以及存在的其他隐患；

（4）出具故障结论

根据故障根源及相关隐患，远程高级专家技术支持团队出具故障结论，对系统运维缺陷提出优化整改方案；

（5）问题跟踪

问题解决后，远程高级专家技术支持团队对系统运行情况进行跟踪。

**四、人员要求**

1.技术支持服务人员必须具有全日制专科及以上的计算机应用相关专业，具有3年及以上工作经验，且能够熟练利用专用工具收集各类系统日志数据，提前分析、研判、处置核心征管，税库银、电子税务局、增值税发票公共服务平台（税控部分与底账部分）等应用系统故障风险，提供具体解决方案等。

2.所有人员必须承诺按照授权从事技术支持工作，进行系统日志收集、系统日志分析、故障处理和高级专家技术支持服务团队技术支持工作。不得从事非授权工作,否则投标将被否决。（投标单位须出具承诺书）

3.所有人员承诺按照网络安全、数据安全、运维安全等要求从事技术支持服务工作，接受用户的监控管理、安全管理，否则投标将被否决。（投标单位须出具承诺书）

4.必须具备胜任技术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，入职前须从事过一年以上相关项目工作。

5.技术支持服务人员必须按照授权专职从事该项目工作，严格按照用户技术部门的网络与数据安全要求从事技术支持工作，接收业务部门的业务管理和技术部门的技术管理，不得擅自从事其它工作。

6.技术支持服务人员确定后，不得随意更换。如遇特殊情况，需公司提交书面申请，报系统主管部门负责人审批，新老技术支持服务人员并行工作一月以上，完成工作交接，通过试用考核后，方可完成更换。

7.技术支持服务人员应严格遵守招标方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，出现责任事故招标方有权追究投标方的责任。

8.技术支持服务人员必须统一使用堡垒机开展工作；严格按照招标方安全要求，技术人员严格遵照招标方网络安全规定，不能私自导出招标方数据等。

9.工作过程中，招标方对投标方技术人员工作情况进行综合评价，若不合格，招标方有权提出更换；费用支付根据招标方对投标方技术人员的工作情况进行综合评定后，结合实际工作人月，据实进行支付。

10.技术支持服务人员工作时间，严格遵守局方工作制度和工作纪律要求，包括节假日在内的各类加班和值班。否则，按照每天5%人月费用从支付费用中扣除。

11.技术支持服务人员根据合同和项目责任人的工作要求，做好所负责系统的日常技术支持工作，保障系统的正常运行。如因投标方技术人员的原因，造成招标方被税务总局批评、考核扣分、纳税人投诉、业务人员投诉等，按次扣除人月服务费用的5%。

**五、安全保密规定**

1.技术支持服务人员应严格遵守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，出现责任事故用户有权追究单位的责任。

2.确保所提供软件的产品质量（包括稳定性、安全性），因软件的质量问题造成用户或纳税人损失的，单位应承担赔偿责任。

3、投标方派驻招标方的技术人员必须与投标方签订正式劳动合同,投标方应与招标方签署安全保密协议，投标方的技术人员应做出保密承诺。

4.投标方所提供技术人员的工作成果归招标方所有，投标方在未征得招标方书面同意前，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，招标方将保留追究投标方法律责任的权利。

5.在服务时间内，投标方技术人员定期出具系统健康报告。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，投标方技术人员不得自行处理。投标方所开发的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，系统管理员可通知投标方技术人员远程排除故障，投标方人员应及时到岗。

**六、服务响应时间要求**

投标方须提供7\*24小时技术支持响应，并对问题和故障需及时答复和解决。

**七、项目过程资产成果要求**

投标方在项目完成后提供该项目所有相关过程资产，提供的过程资产包括但不限于本节“1.阶段产出物”、“2.最终交付物”所列的产出物。招标方将定期对文档产出物的质量进行评价，并纳入考核。

1.阶段产出物

下表列出本项目实施阶段中的主要产出物：

| **产出阶段** | **产出物名称** | **主要内容** |
| --- | --- | --- |
| 技术支持服务 | 《业务系统健康报告》 | 每月出具一份业务系统健康报告。 |

2.最终交付物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要交付物：

| **文档名称** | **介质** | **产生阶段** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 业务系统健康报告 | 电子及纸质 | 技术支持服务服务 | 对业务系统的健康数据进行汇总分析。 |

第四章 评标方法

**一、评标方法**

本项目将按照招标文件第一章 投标人须知的相关要求及本章的规定评标。

**二、评标原则及程序**

**（一）评标原则**

评标委员会应当按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。采购文件内容违反国家有关强制性规定的，评标委员会应当停止评审并向采购人或者采购代理机构说明情况。

**（二）评标程序**

**★1、资格审查**

1.1详见投标人须知22条。资格评审表详见本章附件1。

**★2、符合性审查**

2.1详见投标人须知23条。符合性审查表详见本章附件2。

**3、演示**

3.1投标人须知表11.3条中要求投标人提供演示的，按照投标人须知表25.1条中确定的评审方法以及评审标准进行评审。

**★4、比较及评价**

4.1评标委员会对通过符合性审查的投标文件进行比较和评价。

4.2在评标期间，对投标文件的澄清按投标人须知24条内容执行。

4.3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的投标人报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，并提交相关证明材料，投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其投标作为**无效投标处理**。

投标人的书面说明材料包含服务本身成本、人工费用、运输、税收等，以及报价不会影响服务质量或诚信履约能力的说明等。

投标人的书面说明应当签字确认或者加盖公章，否则无效。书面说明的签字确认，由其法定代表人（非法人单位负责人或自然人本人）或者其授权代表签字确认。

投标人提供书面说明后，评标委员会应当结合采购项目服务需求、专业实际情况、供应商财务状况报告、与其他投标人比较情况等就投标人的书面说明进行审查评价。投标人如有下列情况的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理：

1. 拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明；
2. 书面说明不能证明其报价合理性的；
3. 未在规定时间内递交有效书面说明书的。

**★5、需落实的政府采购政策性规定：**

**5.1对于中小微企业（含监狱企业）的相关规定**

对于非专门面向中小企业的项目，在满足价格扣除条件且在响应文件中按要求提交了《中小企业声明函》、《制造商企业（单位）类型声明函》（响应产品非供应商生产制造的须提供）或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的供应商，对响应报价给予价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体共同参加非专门面向中小企业的政府采购活动的，联合体参加询价协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体参加询价协议合同总金额30%以上的，对响应报价给予价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受规定的扶持政策。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。

**5.2对于促进残疾人就业政府采购政策的相关规定**

（1）残疾人福利性单位视同小型、微型企业，对残疾人福利性单位的产品价格给予相同的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

（2）投标文件中必须提供《残疾人福利性单位声明函》（详见第二章 投标文件内容及格式），否则不予享受该政策性优惠，并对声明的真实性负责，如《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，将依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

**（3）残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。**

**★6、废标情况详见投标人须知28条。**

**★7、推荐中标候选人的原则**

详见第一章投标人须知第29条，报价相同的处理办法如下：

1. 采用最低评标价法的：

扣除后的投标报价相同时，按投标报价由低至高排序；

按前款不能区分的，优先采购节能产品、环境标志产品；

按前款不能区分的，按技术指标优劣排序；

其他情况，由评标委员会集体研究处理。

1. 采用综合评分法的：

得分相同的，按扣除后的投标报价由低到高顺序排列；

按前款不能区分的，按投标报价由低至高顺序排序；

按前款不能区分的，按技术指标优劣排序；

其他情况，由评标委员会集体研究处理。

**三、确定中标人**

评标委员会根据全体评标委员会成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告，并向采购人提交书面评标报告。

采购人按照评标报告确定的中标候选人名单按顺序确定中标人，或由采购人委托评标委员会按照第一章投标人须知第31条规定的方式确定中标人。

## 附件1

## 资格评审表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | **评审标准** | **投标人名称** |
|  |  |  |
| 1 | 营业执照或事业单位法人证书或执业许可证等证明文件或自然人的身份证明 | 1、按要求提供2、合法有效 |  |  |  |
| 2 | 法定代表人（或非法人组织负责人）身份证明书 | 1、按给定格式填写2、按规定签章 |  |  |  |
| 3 | 法定代表人（或非法人组织负责人）授权委托书（授权委托人参加投标的须提供） | 1、按给定格式填写2、按规定签章 |  |  |  |
| 4 | 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明文件 | 1、按要求提供2、合法有效 |  |  |  |
| 5 | 开标时间前一年内任一个月的依法缴纳税收的缴款凭据 | 1、按要求提供2、合法有效 |  |  |  |
| 6 | 开标时间前一年内任一个月的依法缴纳社会保障资金的缴款凭据 | 1、按要求提供2、合法有效 |  |  |  |
| 7 | 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力声明函 | 1、按给定格式填写2、按规定签章 |  |  |  |
| 8 | 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明 | 1、按给定格式填写2、按规定签章 |  |  |  |
| 9 | 其它资格证明文件（如适用，按投标人须知表1.3.4要求描述） | 1、按要求提供2、合法有效 |  |  |  |
| 10 | 信用记录（按照招标文件规定的审查期间内进行查询） | 无投标须知22.2.1所述的不良记录 |  |  |  |
| 结论 |  |  |  |

**填表说明：1、每项审查内容中填写“√”或“×”**

 **2、结论填写“通过”或“不通过”**

附件2

 符合性审查表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审因素 | 评审标准 | 投标人名称 |
|  |  |  |
| 1 | 投标函 | 1、按给定格式填写**2、响应招标文件实质性要求**3、按规定签章 |  |  |  |
| 2 | 递交投标保证金证明 | 1、按要求提供2、合法有效 |  |  |  |
| 3 | 开标一览表 | 1、按给定格式填写**2、响应招标文件实质性要求**3、按规定签章 |  |  |  |
| 4 | 服务价格明细报价表 | 1、按给定格式填写**2、响应招标文件实质性要求**3、按规定签章 |  |  |  |
| 5 | 服务需求响应表 | 1、按给定格式及填表要求填写**2、响应招标文件实质性要求**3、按规定签章 |  |  |  |
| 6 | 商务条款偏离表 | 1、按给定格式及填表要求填写**2、响应招标文件实质性要求**3、按规定签章 |  |  |  |
| 7 | 投标人关联单位说明 | 1、按给定格式填写2、按规定签章 |  |  |  |
| 8 | 投标报价 | 1、响应招标文件实质性要求2、无投标须知26.2所述情形 |  |  |  |
| 结论 |  |  |  |

**填表说明：1、每项审查内容中填写“有”或“无”**

 **2、结论填写“通过”或“不通过”**

## 附件3

## 评分细则

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项目 | 项目描述 | 分值 | 评分标准 |
| 1 | 投标报价（30分） | 报价得分 | 30 | 采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分，其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/评标价）×价格权值×100注明：评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，可要求其在评审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；如不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为响应无效处理。 |
| 2 | 商务部分（20分） | 售后服务承诺 | 4 | 根据供应商提供的售后服务承诺进行打分，内容包括服务大纲、故障响应、服务应答、备机备件等方面，以上内容每具备一项且与本项目相关得1分，最多得4分。 |
| 供应商资质 | 6 | 重点考核供应商保证本项目履约能力的相关企业资质证书。根据供应商提供的资质证明，质量管理体系认证（ISO9001）、信息安全管理体系认证（ISO27001）、信息技术服务管理体系认证（ISO20000），每提供一个得2分；满分6分。（提供证书复印件，原件备查） |
| 供应商类似项目业绩 | 6 | 提供2018年1月1日之后供应商类似项目运维合同，以合同个数为准，每提供一个合同得1分，最多得6分。时间以签订合同时间为准。提供清晰的合同扫描件装订到投标文件中，否则不予计算。（提供合同复印件，原件备查）。 |
| 供应商资信证明 | 4 | 提供服务团队员工2021年以来任意月份的社保缴纳证明得4分。（提供原始缴纳凭证备查）。不提供不得分。 |
| 3 | 技术部分（50分） | 投入项目技术力量 | 9 | 根据供应商为本项目投入人员资源配置情况打分：1、投标人为本项目分派专职的项目团队，项目团队具有同类项目实施经验且熟悉现有应用系统现状得3分，不能提供不得分。（附证明材料，如参与类似项目建设的合同等佐证材料复印机，不提供不得分）2、运维人员具备相关系统的服务能力，具有专业职业技术证书（OCP、OCM、中间件等认证证书，提供证书复印件加盖公章装订在投标文件中）每具备一种得2分，最多得6分。满分9分。 |
| 采购需求理解程度 | 6 | 根据供应商对本项目需求理解以及本项目建设难点、要点的理解程度进行打分，内容包括对本项目硬（软）件系统的业务知识和运行掌握情况、各项功能流程、数据来源和口径描述、工作现状、政策理解、法规库知识储备的掌握。以上内容每具备一项且与本项目相关得1分，最多得6分。 |
| 运行维护服务方案 | 6 | 重点考核投标人实施方案的完整性和详细性，包括项目组织、人员安排、服务保障体系、重大时间节点和节日开展专项应急保障工作方案（需提供承诺书，格式自拟）、承诺人员在项目实施期间不兼任与本项目无关的其他工作（需提供承诺书，格式自拟）、完善的7\*24的故障处理或热线服务方案（需提供佐证材料）等方面，以上内容每具备一项且与本项目相关得1分，最多得6分。 |
| 安全运营服务能力 | 9 | 根据供应商安全运营服务能力进行打分。内容包括项目中数据库、中间件、应用系统运维；与项目相关外围系统的接口服务；项目中涉及的数据运维和数据安全保障；日常系统巡检及服务管理；应急响应预案及演练服务；故障处理能力；系统和数据安全；保密运维能力；服务保障体系。以上内容每具备一项且与本项目相关得1分，最多得9分。 |
| 突发紧急事件处理能力 | 6 | 根据供应商突发紧急事件处理方案进行打分，以网络及电话远程处理为例，依照处理预案、处理时限、处理满意度调查、处理方式、服务回访、出现有效投诉的解决方法等。以上内容每具备一项且与本项目相关得1分，最多得6分。 |
| 履约考核和档案管理 | 5 | 根据供应商为本项目提供的证明履约能力、管理措施、产权移交、日常考核、最终交付物等相关档案进行打分，每具备一项以上各项档案的建立、分类，归档、移交等程序且合理的得1分，最多得5分。 |
| 项目质量控制方案 | 5 | 根据供应商为本项目制定的关于现场职守服务、网络及电话远程服务、监控服务、上门服务的质量控制方案，内容包括各项服务的技术服务水平、服务方式、响应时间、解决时限、有效保证运行安全措施。以上内容每具备一项且与本项目相关得1分，最多得5分。 |
| 技术培训 | 4 | 根据供应商提供的培训服务方案进行打分，内容包括培训方案的针对性和时效性，培训师资水平、培训课程设置及培训讲义内容、本地化培训设施。以上内容每具备一项且与本项目相关得1分，最多得4分。 |

# 第五章 政府采购合同条款及格式

合同条款

## 政府采购合同条款

**1.术语定义**

本政府采购合同下列术语应解释为：

1.1“政府采购合同”指供需双方依照政府采购程序、按照报价采购文件响应文件确定的事项所达成的协议，包括附件、附录和上述文件所提到的构成政府采购合同的所有文件。

1.2“政府采购合同价”指根据合同约定供方在正确地完全履行政府采购合同义务后，需方应支付给供方的价格。

1.3“政府采购合同货物”指政府采购合同货物清单（同响应文件中开标一览表及其附表，下同）中所约定的各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品、硬件、软件、安装材料、备件及专用器具、文件资料等内容。

1.4“服务”指根据政府采购合同约定供方应承担的与供货有关的伴随服务，包括（但不限于）政府采购合同货物的运输、保险、安装、测试、调试、培训、维修、提供技术指导和支持、保修期外的维护以及其它类似的义务。

1.5“需方”指项目基本内容及要求中所述取得货物和服务的采购人。

1.6“供方”指项目基本内容及要求中所述提供产品和服务的成交供应商。

1.7“检验”指需方或者需方的最终用户收货后，按照本政府采购合同约定的标准对政府采购合同货物进行的检测与查验。

1.8“验收书”指需方对供方履行政府采购合同情况及结果进行现场检验和评估意见的文件。

1.9“技术资料”指安装、调试、使用、维修政府采购合同货物所应具备的产品使用说明书和、或使用指南、操作手册、维修指南、服务手册、电路图、产品演示等文件及音像资料。

1.10“保修期”指自验收书签署之日起，供方以自担费用方式保证政府采购合同货物正常运行的时期。

1.11“第三人”是指本政府采购合同双方以外的任何中国境内外的自然人、法人或其它经济组织。

1.12“法律、法规”是指由中国各级政府及有关部门制定的法律、行政法规、地方性法规、规章及其它规范性文件的有关规定。

1.13“采购文件”指采购人或者采购代理机构发布的采购文件。

1.14“响应文件”指供方按照采购代理机构采购文件的要求编制和递交，并最终被评审小组接受的响应文件。

**2.技术指标**

2.1交付产品的技术指标应与采购文件规定的技术指标要求及响应文件中的“技术规格偏离表及商务条款偏离表”的承诺内容相一致。

2.2除技术指标另有规定外，计量单位应该使用公制。

**3.交货**

3.1供方按照合同约定的时间、地点交货

3.2供方交货的同时应提交下列文件：销售发票，制造厂商出具的质量检验证书、产品合格证以及采购文件、响应文件确定供方应随货物同时提供的其他资料。

**4.合同金额**

根据政府采购合同文件要求，确定政府采购合同的总金额。

**5.付款**

5.1付款方式、条件：需方按照合同约定的方式和条件付款。

**6.验收**

6.1供方提交的货物由需方或者需方的最终用户负责验收。

6.2需方或者需方的最终用户应当按照采购合同规定的技术、服务等要求组织对供应商履约的验收，并出具验收书。验收书应当包括每一项技术、服务等要求的履约情况。

6.3大型或者复杂的项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收。

6.4政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

6.5需方或者需方的最终用户根据政府采购合同的约定接收货物，在接收时对货物的品种、规格、性能、质量、数量、外观以及配件等进行验收。需方对货物的规格技术指标如有异议，应从验收结束之日起10日内按照政府采购合同约定的方式提出。验收通过后， 需方向供方收取本政府采购合同第3.3款所列明的销售发票等文件并在验收书上签字和加盖单位公章，作为验收合格、同意付款的依据。

6.6货物保修期自验收书签署之日起计算。

**7.知识产权及有关规定**

7.1供方应保证其向需方提供的任何货物或其任何部分或该货物与其他货物一起使用后，不侵犯任何第三方的知识产权、专有技术权、商业秘密权或其他任何权利。 如因上述原因，第三方向需方提起侵权诉讼，供方有义务协助需方。如因此给需方造成损失，供方同意赔付需方遭受的损失。

7.2一方对另一方提供的技术资料、样件、图纸及其他与质量、技术、经营相关信息（包括但不限于价格、数量）有保密义务。双方应确保其人员及相关协作方承担保密义务。

7.3供方保证，供方依据本政府采购合同提供的货物及相关的软件和技术资料，供方均已得到有关知识产权的权利人的合法授权，如发生涉及到专利权、著作权、商标权等争议，供方负责交涉、处理，并承担由此引起的对第三人和需方的全部法律及经济责任。

7.4本合同中涉及保密和知识产权任何条款，在合同期限内及合同终止后持续有效。

**8.包装要求**

8.1除政府采购合同另有规定外，供方提供的全部货物均应按标准保护措施进行包装。这类包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸，以确保货物安全无损运抵指定交货地点。如因包装问题导致货物毁损或者品质下降，需方有权要求降价、换货、拒收部分或整批货物，由此造成需方的费用和损失，均由供方承担。

8.2每一个包装箱内应附一份详细的装箱单和质量合格证书。

8.3包装费由供方承担，包装物不回收。

**9.伴随服务**

9.1供方应提供所交付货物的全套技术文件资料，包括产品目录、图纸、操作手册、使用说明、维护手册和服务指南等。

9.2供方还应提供下列服务：

9.2.1货物的现场安装、启动和试运行；

9.2.2提供货物组装和维修所需的工具；

9.2.3在质量保证期内对所交付货物提供运行监督、维修、保养等,如果采购文件没有特别要求，以供方在响应文件中提交的售后服务承诺书为准。如果上述文件规定有不一致之处，以对需方有利的为准。

9.2.4在制造厂家或在项目现场就货物的安装、启动、运行、维护等对需方人员进行培训，直至需方人员掌握全部上述技能为止。

9.3伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

**10.质量保证期**

10.1以采购文件中的规定为准，如果响应文件中的承诺优于采购文件规定，则以响应文件为准。

10.2如果采购文件没有特别要求，以供方在响应文件中提交的制造厂商的有关文件为准。如果上述文件规定有不一致之处，以对需方有利的为准。

**11.质量保证**

11.1供方应保证所提供的货物是原制造厂商制造的、经过合法销售渠道取得的、全新的、未使用过的，并完全符合政府采购合同规定的品牌、规格型号、技术性能、配置、质量、数量等要求。供方应保证其所提供的货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内具有采购文件、响应文件确定的性能。由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障，供方应向需方承担质量保证责任，该责任不受质量保证期的限制。

11.2如果货物的规格型号、配置、技术性能、原产地及制造厂商以及其它质量技术指标与政府采购合同约定不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，需方应尽快以书面形式向供方提出本保证下的索赔。

11.3如果供方在接到需方通知后，在本政府采购合同约定的响应时间内没有弥补缺陷，需方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由供方负担，并且需方根据合同规定对供方行使的其它权利不受影响。

**12.技术服务和保修责任**

12.1供方对政府采购合同货物的保修期，以采购文件中的规定为准，如果响应文件中的承诺优于采购文件规定，则以响应文件为准。

12.2供应商应按如下内容提供售后服务承诺书：

12.2.1产品经过试运行期，所有性能指标达到技术规范书的要求时，可按采购文件、响应文件内容进行初验。在试运行期间，由于产品质量等造成某些指标达不到要求，供方须更换或进行修复，试运行期重新计算。

12.2.2初验后，设备再次经过试运行期，所有性能指标达到技术规范书的要求时，可按合同采购文件、响应文件内容进行下一步验收工作，进行终验。全部达到要求时，有关方按财政部和省财政厅关于履约验收规定签署最终验收文件。

12.2.3保修期间供方要保修除消耗品以外的所有产品。如果系统、设备等发生故障，供方要调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能的要求，或者修理、更换整个或部分有缺陷的材料。

12.2.4保修期内，供方提供电话、电子邮件、Web、现场服务等方式的技术支持，对用户的现场服务要求，供方必须按响应文件做出的承诺进行响应。

12.2.5保修期内，供方应对出现故障无法修复的产品或无法正常运行的系统，提供替代产品以保证系统的正常工作。

12.2.6保修期内，供方应响应时的承诺提供相关服务。

12.2.7供方必须为维修和技术支持所未能解决的问题和故障提供正式的免费升级方案和升级服务。在质保期内，供方有责任解决所提供的响应货物和软件系统的任何问题；在质保期满后，当需要时，供方仍须对因响应货物本身的固有缺陷和瑕疵承担责任。

12.2.8在保修期结束后，产品寿命期内供方必须继续提供对产品备件、故障处理、软件升级等的服务，不得以任何借口拖延或中断对产品的售后服务，响应时间、取费标准按采购文件、响应文件规定或本合同约定的保修期内的相关标准执行。

12.2.9如果供方提供货物出现质量问题，经需方通知，供方未按时回应、借故推脱、无理由拒绝需方提出的维修、更换服务请求，或者未按照约定期限履行维修、更换义务，需方有权另行委托第三方进行维修，由此产生的维修和备件费用，由供方承担。 需方有权对维修或更换服务以实际发生的费用或按市场价从质尚未支付的政府采购合同价款中扣除。如果这些金额不足以补偿，需方有权向供方提出不足部分的赔偿要求。货物经维修或更换后仍无法达到约定质量要求和技术标准，需方有权退货并向供方索赔。

12.2.10如果供方所提供货物发生质量责任事故，从而导致需方或者第三方发生损失或者需方被第三方索赔或者需方遭受处罚，经质量技术监督部门或其他机构认定事故为货物存在质量问题导致，则应由供方承担由此造成的一切责任，包括但不限于：赔偿需方或第三方直接或者间接的损失，赔偿需方因事故支付给第三方的赔偿金额，赔偿需方因处理事故所花费的合理费用，赔付需方因事故责任产生的罚款或其他费用。本条款在质保期及合同期届满后持续有效。

**13.违约责任**

13.1如果供方未按照政府采购合同规定的要求交付政府采购合同货物和提供服务；或供方在收到需方要求更换有缺陷的货物或部件的通知后10日内或在供方签署货损证明后10日内没有补足或更换货物、或交货仍不符合要求；或供方未能履行政府采购合同约定的任何其它义务时，需方有权向供方发出违约通知书，供方应按照需方选择的下列一种或多种方式承担赔偿责任：

13.1.1在需方同意延长的期限内交付全部货物、提供服务并承担由此给需方造成的一切损失；

13.1.2在需方规定的时间内，用符合政府采购合同约定的规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物来更换有缺陷的零件、部件和货物并修补缺陷部分以达到政府采购合同规定的要求，供方应承担由此发生的一切费用和风险。此时，相关货物的保修期也应相应延长；

13.1.3根据货物低劣程度、损坏程度以及使需方所遭受的损失，经双方商定降低货物的价格或赔偿需方所遭受的损失；

13.1.4供方同意退货，并按政府采购合同规定的同种货币将需方所退货物的全部价款退还给需方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及需方为保护货物所支出的其它必要费用；

13.1.5需方有权部分或全部解除政府采购合同并要求供方赔偿由此造成的损失。此时需方可采取必要的补救措施，相关费用由供方承担。

13.2如果供方在收到需方的违约通知书后10日内未作答复也没有按照需方选择的方式承担违约责任，则需方有权从尚未支付的政府采购合同价款中扣回索赔金额，如果采购文件要求成交人提交履约保证金，则需方有权先从履约保证金中扣除索赔金额。如果这些金额不足以补偿，需方有权向供方提出不足部分的赔偿要求。

13.3延期交货的违约责任

13.3.1供方未按政府采购合同规定的交货日期向需方交货时，则每逾期一日，供方应按逾期交付货物价款总值的0.05%计算，向需方支付逾期交货违约金，但不超过政府采购合同总金额的10%。供方支付逾期交货违约金并不免除供方交货的责任。

13.3.2如供方在政府采购合同规定的交货日期后10天内仍未能交货，则视为供方不能交货，需方有权解除政府采购合同，供方除退还已收取的货款外，还应向需方偿付政府采购合同总金额10%的违约金。

13.4以上各项交付的违约金并不影响违约方履行政府采购合同的各项义务。

**14.不可抗力**

14.1如果供方和需方因不可抗力而导致政府采购合同迟延履行或不能履行政府采购合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行政府采购合同义务的责任。因供方或需方先延误或不能履行政府采购合同而后遇不可抗力的情形除外。

14.2本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震。

14.3在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行政府采购合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其它事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

**15.争端的解决**

15.1政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

15.2需方和供方应通过友好协商，解决在执行本政府采购合同过程中所发生的或与本政府采购合同有关的一切争端。

15.3如果调解不成，双方中的任何一方可向需方所在地的人民法院提起诉讼。

15.4因政府采购合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本政府采购合同的其它部分应继续执行。

**16.违约终止政府采购合同**

16.1在需方因供方违约而按政府采购合同约定采取的任何补救措施均无效的情况下，需方可在下列情况下向供方发出书面通知，提出终止部分或全部政府采购合同。

16.1.1如果供方未能在政府采购合同规定的限期或需方同意延长的限期内提供部分或全部货物和服务；

16.1.2未经需方事先书面同意，供方部分转让和分包或全部转让和分包其应履行的政府采购合同义务。

**17.政府采购合同转让和分包**

除采购文件规定，并经需方事先书面同意外，供方不得部分转让和分包或全部转让和分包其应履行的政府采购合同义务。

**18.适用法律：**

本政府采购合同按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

**19.政府采购合同生效**

19.1本政府采购合同在供需双方法定代表人或其授权代理人签字和加盖公章后生效。

19.2本政府采购合同一式五份，需方执二份，供方、采购代理机构、财政部门各执一份。

**20.政府采购合同附件**

下列文件构成本政府采购合同不可分割的组成部分，与本政府采购合同具有同等法律效力：

20.1采购文件；

20.2采购文件的更正公告、变更公告；

20.3成交供应商提交的响应文件；

20.4政府采购合同条款；

20.5成交通知书；

20.6政府采购合同的其它附件。

## 政府采购服务类合同参考文本

## （试行）

采购单位（甲方）

供 应 商（乙方）

合 同 编 号 项 目 编 号

采购计划编号 采购计划备案编号

签 订 地 点 签订时间

甲方经（公开招标／竞争性谈判／单一来源采购／询价／竞争性磋商 。标注：根据实际情况选择其一，其他项目删除，此标注在合同正文应删除），确定乙方为甲方 项目供应商，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定及 年 月 日关于 项目的招投标文件（项目编号： ）要求及中标供应商承诺内容，经双方协商一致，签订本合同。

**第一条 合同文件**

本次政府采购活动的相关文件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

1.招标文件、竞争性谈判文件、竞争性磋商文件、询价通知书、单一来源邀请函、澄清和答疑文件等；

2.乙方投标文件、响应文件等；

3.乙方书面承诺等；

4.中标或成交通知书。

**第二条 服务项目及要求**

（标注：服务项目具体内容由甲乙双方严格按照招标文件和投标文件的规定自拟添加，此标注在合同正文应删除。）

**第三条 合同期限**

本项目为一采\_\_\_\_\_\_年的项目，采购结果最多\_\_\_\_\_\_年沿用，合同一年一考核一续签。是否续签，由甲方视财政预算安排及乙方供应商资质条件（是否符合《政府采购法》第二十二条规定）、服务质量、服务内容、服务标准等绩效考核情况确定。

（标注：如本合同为一采一年的项目，本条款予以删除，此标注在合同正文应删除。）

本合同有效期一年，自\_\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日起至\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日止。

**第四条 合同金额及结算方式**

1.资金性质： 。（财政性资金：按财政国库集中支付规定程序办理；自筹资金： 。）；

2.合同金额：

本合同有效期内服务价款金额：￥\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元）；

1. 结算方式： （注：具体内容甲乙双方严格按照招投标文件的规定以及项目需求自拟添加，此标注在合同正文应删除）；
2. 甲方每次付款前，乙方应向甲方开具符合甲方要求的增值税（专用／普通）发票，乙方未按合同约定开具发票导致甲方逾期付款的，甲方不承担违约责任。

**第五条 双方权利义务和质量保证**

（标注：具体内容甲乙双方严格按照招投标文件的规定，在以下条款基础上自拟添加，此标注在合同正文应删除。）

（一）甲方权利义务

1.甲方有权按照招投标文件要求获取乙方所提供的专业化服务；

2.甲方保证服务期间，对乙方工作给予支持，提供采购需求必须的基础工作条件；

3.甲方应按合同约定向乙方按期支付服务费。

（二）乙方权利义务

1.乙方有权要求甲方提供为完成本次服务所需的相关材料和相关信息；

2.有权按照本合同约定收取服务费；

3.乙方应恪守职业道德，充分利用其专业知识和业务资源保证完成本合同及附件所列明的工作内容；

4.乙方必须在双方议定的时间、地点完成本次服务工作；

5.乙方为甲方提供服务期间，严格做好安全防护措施，并为提供服务的员工按法律规定办理工伤、意外保险，并承担相关费用。服务期间发生安全事故的，责任由乙方承担，由此造成甲方、乙方人员或者第三方损失的，乙方承担全部赔偿；

6.乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。一旦出现侵权、索赔或诉讼，乙方应承担全部责任。乙方保证提供的服务不存在危及人身及财产安全的隐患，不存在违反国家法律、法规及行业规范要求的有关安全条款，否则应承担全部法律责任；

7.乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

**第六条 知识产权归属**

本合同所约定的工作内容中，本项目正式成果的知识产权归甲方所有。未经甲方书面许可，乙方不得以任何理由将项目情况用于商业用途，如乙方在学术、文化交流及出版物方面需介绍该项目时，乙方应提前通知甲方并取得甲方的书面认可。

**第七条 保密条款**

甲方按照本合同约定提供给乙方的任何资料和信息，以及乙方在服务过程中知悉的甲方的商业和技术秘密信息，属甲方的保密信息和甲方拥有所有权的财产，乙方应对该资料和信息严格保密，除为履行本合同约定服务需要向行政机关作出的披露外，未经甲方书面同意，不得用于本合同约定服务以外的任何其他用途，亦不得以任何方式向任何第三方泄露或公开，并保证在本合同约定服务履行完毕后，将所有资料和信息归还甲方。本保密条款不因双方合同终止而无效，自本合同签订之日起，至相关信息已经被公开或事实上一方违反本条款不会给对方造成任何形式的损害时止，本保密条款对双方仍具有约束力。乙方如有失密或泄密行为，则视为乙方违约，甲方有权解除本合同；无论甲方是否解除合同，乙方均应当向甲方支付 元违约金，并赔偿给甲方造成的损失。

**第八条　合同履约、验收**

政府采购合同的履约适用于民法典的规定，合同签订双方应当严格按照民法典的相关规定履行各自权利和义务。

1.合同签订后，乙方提供服务应当符合招投标文件及本合同约定，如提供服务不符合招投标文件及本合同约定要求的，甲方有权提出异议并拒绝接受服务；

2.合同履约过程中，甲方对乙方提供服务有异议的，可以以口头或书面形式向乙方提出，乙方应在接到甲方通知之日起 日内予以解决，否则视为乙方违约，参照本合同第十条承担违约责任；

3.（标注：具体验收方式甲乙双方严格按照招投标文件的规定自拟添加，此标注在合同正文应删除。）

**第九条　履约保证金**

（标注：甲乙双方参照招投标文件及甲乙双方具体约定自拟添加，此标注在合同正文应删除。）

**第十条　违约责任**

1.乙方未按合同约定提供服务的，每逾期一日，向甲方赔偿违约服务款额 ‰违约金，违约金累计不得超过违约服务款额 %。乙方未按合同约定提供服务累计超过 天，甲方有权解除合同并要求乙方退还全部甲方已支付款项，同时，乙方向甲方支付 元违约金，并承担因此给甲方造成的经济损失；

2.甲方延期付服务款的，每逾期一日按照应付服务费用的 ‰向乙方支付违约金，但逾期付款违约金累计不得超过应付服务费用的 %；

1. 任意一方擅自解除合同或因一方非不可抗力原因导致合同根本不能履行，视为违约，违约方按本合同约定服务费用的 %收取违约金并赔偿给守约方经济损失。

**第十一条　不可抗力**

1.“不可抗力”是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于：天灾、水灾、地震或其他灾难，战争或暴乱，以及其他在受影响的一方合理控制范围以外且经该方合理努力后也不能防止或避免的类似事件；

2.由于不可抗力的原因，而不能履行合同或延迟履行合同的一方可视不可抗力的实际影响免除部分或全部违约责任。但受不可抗力影响的一方应立即通知对方,并在不可抗力发生后 日内出示相关的主管部门签发的证明文件,以便对方审查、确认；

3.不可抗力事件终止或消除后，受不可抗力影响的一方，应立即通知对方, 不可抗力事件终止或消除后 日内出示相关的主管部门签发的证明文件确认不可抗力事件的终止或消除；

4.由于不可抗力的原因，致使合同无法按期履行或不能履行的，所造成的损失由双方各自承担。受不可抗力影响的一方应当采取合理的措施防止损失的扩大，否则应就扩大的损失负赔偿责任。

**第十二条 合同变更与解除**

1.除《中华人民共和国政府采购法》第50条规定的情形及不可抗力因素导致合同目的不能实现外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止；

2.因不可抗力或一方严重违约致使合同目的不能实现，相对方可以解除合同，但应以书面形式通知对方。

**第十三条 合同争议解决**

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决的，按下列第 种方式解决：

（1）向 仲裁委员会申请仲裁；

（2）向 人民法院起诉。

**第十四条 其他**

本合同甲乙双方签字、盖章后生效，合同一式 份，甲乙双方各执 份，各份具有同等法律效力。合同签订后两个工作日内，甲方应向市级政府采购监督管理部门履行备案手续。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（章）年 月 日 | 乙方（章） 年 月 日 |
| 单位地址： | 单位地址： |
| 法定代表人： | 法定代表人： |
| 委托代理人： | 委托代理人 |
| 电话： | 电话： |
| 电子邮箱： | 电子邮箱： |
| 开户银行： | 开户银行： |
| 账号： | 账号： |

**合 同 附 件**

服务类

|  |
| --- |
| 1、供应商承诺具体事项： |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 2、售后服务具体事项： |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 3、其它具体事项：  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 甲方（章） 年 月 日  | 乙方（章） 年 月 日 |

 注：售后服务事项填不下时可另加附页