

# 公开招标文件

采购项目编号：GPCGD24C500FG192F

采购项目名称：广东税务 2024 年 12366 热线、门户网站系统运行维护项目

广东省政府采购中心编制

发布日期：2025 年 1 月 26 日

## 温馨提示

(本提示内容非采购文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以采购文件为准)

- 一、 本中心全面启用网上报名系统进行供应商报名，不设线下售卖采购文件，请登录**广东省政府采购中心网站**，在**供应商报名系统** ([http://gpcgd.gd.gov.cn/page\\_enter.html](http://gpcgd.gd.gov.cn/page_enter.html)) 进行报名。
- 二、 如无另行说明，投标/报价文件递交时间为投标/报价文件**递交截止时间之前 30 分钟**内。
- 三、 **每个供应商每个项目的保证金缴纳账户是唯一的，本中心将根据唯一保证金缴纳账户的缴纳情况，确认供应商是否已按规定缴纳项目保证金。所以请各供应商缴纳保证金前务必核对正确的缴纳账户，错缴误缴导致未按项目缴纳保证金的情况将由供应商自行负责。**
- 四、 如投标/报价供应商以非独立法人注册的分公司名义代表总公司盖章和签署文件的，须提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目投标/报价的授权书原件。
- 五、 为了提高政府采购效率，节约社会交易成本与时间，本中心希望**获取**了采购文件而决定不参加本次投标/报价的供应商，在投标/报价文件递交截止时间的 3 日前，按《投标/报价邀请函》中的联系方式，以书面形式告知集中采购机构。对您的支持与配合，谨此致谢。
- 六、 投标/报价人如需对项目提出询问或质疑，应按采购文件附件中的询问函和质疑函的格式提交。
- 七、 珠江国际大厦 3 楼乘梯指引：14 号、15 号、16 号、17 号电梯，一楼扶梯。如需停车，珠江国际大厦地下车库对外营业。

# 总目录

- 第一部分 投标邀请函
- 第二部分 用户需求书
- 第三部分 投标供应商须知
- 第四部分 开标、评标、定标
- 第五部分 合同书文本
- 第六部分 投标文件格式

## 第一部分 投标邀请函

广东省政府采购中心（以下简称“集中采购机构”）受国家税务总局广东省税务局（以下简称“采购人”）的委托，对广东税务 2024 年 12366 热线、门户网站系统运行维护项目进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、采购项目编号：GPCGD24C500FG192F

二、采购项目名称：广东税务 2024 年 12366 热线、门户网站系统运行维护项目

三、采购预算：184.96 万元；

四、项目内容及需求：（采购项目技术要求、**需要落实的政府采购政策**）

本项目要求提供不少于 9 名驻场工程师，保证数据库复制服务 Oracle GoldenGate（所有系统数据同步）、广东省税务局门户网站系统、12366 热线系统、历史遗留数据运维、全省数据分发服务、内外网业务运营等一系列重要业务 7\*24 小时安全稳定运行；每个应用系统全年计划外停机时间不超过 12 小时。

通过对应用的巡查，及时发现影响应用正常运行的问题和隐患，并及时地汇报和处理，保障系统的健康运行。

由于广东省一号对外项目话务规模扩大，为了满足系统新增的中继线路使用的需要，同时为后续系统升级扩容做出充足的冗余和硬件设备的预留，相应语音网关也需要新增三台。

本项目属于服务类项目，中小企业划分标准所属行业为：软件和信息技术服务业

**本项目属于专门面向小微企业采购。**

**本项目不接受联合体投标，不允许分包。**

需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等。

五、投标供应商资格：

1. 投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

（1）供应商必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

（2）供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供以下 2 种证明材料之一）：

a. 经会计师事务所审计的 2023 年度财务状况报告；

b. 同时提供①基本开户行出具的资信证明，②《基本存款账号信息》或《开户许可证》。

(3) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料）。

(4) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力（按投标文件格式填报设备及专业技术能力情况）。

(5) 供应商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（可参照投标函相关承诺格式内容）。重大违法记录，是指供应商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。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）。

(6) 供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件（可参照投标函相关承诺格式内容）。

2. 供应商未被列入“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以集中采购机构于报价截止日当天在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，报价人需提供相关证明资料）。

3. 本项目属于专门面向小微企业采购的项目。供应商须为符合本项目采购标的对应行业（软件和信息技术服务业）划分标准的小微企业（监狱企业、残疾人福利单位视同小型、微型企业）。

注1：小微企业以供应商填写的《中小企业声明函》（见投标格式）为判定标准，残疾人福利性单位以供应商填写的《残疾人福利性单位声明函》（见投标格式）为判定标准，监狱企业须供应商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，否则不予认定。

注2：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，中小企业是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。

4. 已按要求获取本项目采购文件。

5. 前期为本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，不得参加该本次采购活动。

6. 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，不得同时参加本采购项目投标。

六、符合资格的投标供应商应当在 2025 年 1 月 26 日起至 2025 年 2 月 8 日期间到广东省政府采购中心报名。（本项目仅接受网上报名，供应商网上报名须知：供应商可登录我中心网站供应商报名系统（[http://gpcgd.gd.gov.cn/page\\_enter.html](http://gpcgd.gd.gov.cn/page_enter.html)）进行供应商报名，办理步骤请点击系统内“供应商网上报名操作指南”。供应商于采购项目公告规定的报名时间内在该系统内选择需要报名的项目公告，填写好报名表后即为报名成功。）

七、投标截止时间：2025 年 2 月 24 日 9:30:00(北京时间)

八、投标文件递交地点：广州市越秀区越华路 112 号珠江国际大厦 3 楼 308 室

九、开标时间：2025 年 2 月 24 日 9:30:00(北京时间)

十、开标地点：广州市越秀区越华路 112 号珠江国际大厦 3 楼 308 室

十一、本次招标不收取投标保证金。

集中采购机构联系人：胡工/龙工

电话：020-83186839/83187196（[sczx3@gd.gov.cn](mailto:sczx3@gd.gov.cn)）

联系地址：广州市越秀区越华路 112 号珠江国际大厦 3 楼

邮编：510030

采购人联系人：张先生

电话：020-37990977

联系地址：广州市花城大道 767 号

广东省政府采购中心

2025 年 1 月 26 日

## 第二部分 用户需求书

### “★”号条款

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）将导致投标无效。

★投标人不得以任何不正当行为谋取不当利益，包括但不限于“围猎”采购人税务人员行为（以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属），否则将承担相应的法律责任，并接受采购人相关处罚（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

★投标人必须承诺投标文件中所响应提供的资料属于真实有效的，有异议时，中标人必须在采购人提出后5个工作日内提供相关资料原件复核。如不能在规定时间内提供原件复核的，将上报有关监管部门（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

★本项目不允许分包，如供应商在投标/响应文件中未出现《分包意向协议书》，则视为未采取分包。

★供应商须保证，如中标（成交），投标（响应）文件所提供的材料，如果有效期（包括需要年审、继续教育等完成后才能执业的行政许可、人员证书等情形）未能覆盖项目（包括）合同履行期的，将提前按规定办理延期手续，确保合同顺利履行（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

### 1 项目概述

#### 1.1 项目背景

广东税务 2024 年 12366 热线、门户网站及数据分发服务技术运维服务项目需要运维系统业务种类多、业务架构及技术架构复杂、系统间必须高度融合。涉及税务机关管理人员和纳税人，为了确保向全省各种不同需求的纳税人提供优质的纳税服务，要建立一支专业、有责任心、有服务意识、有税务行业底蕴的团队提供系统运维支持服务。

##### 1.1.1 项目目标

本项目要求提供不少于 9 名驻场工程师, 保证数据库复制服务 Oracle GoldenGate（所有系统数据同步）、广东省税务局门户网站系统、12366 热线系统、历史遗留数据运维、全省数据分发服务、内外网业务运营等一系列重要业务 7\*24 小时安全稳定运行；每个应用系统全年计划外停机时间不超过 12 小时。

通过对应用的巡查，及时发现影响应用正常运行的问题和隐患，并及时地汇报和处理，保障系统的健康运行。

由于广东省一号对外项目话务规模扩大，为了满足系统新增的中继线路使用的需要，同时为后续系统升级扩容做出充足的冗余和硬件设备的预留，相应语音网关也需要新增三台。

## 1.2 项目内容

### 1.2.1 服务内容

1.2.1.1、加强软件升级管理，及时完成待发布补丁的升级执行。

1.2.1.2、对应用服务运行每日进行巡检、优化部署、提升系统性能。

1.2.1.3、对门户网站和 12366 热线系统的接口、数据、报表、服务进行统一管理，为外部系统相互调用提供相关技术支持。

1.2.1.4、应用系统详细运维服务工作包括如下：驻场工程师日常运维工作应包含但不限于系统升级、配置管理、调研评估、例行操作、事件驱动响应、相关系统服务故障协助、优化改善、12366 热线系统、门户网站、数据分发服务等工作。

1.2.1.4.1 应用系统升级 按照广东省税务局应用系统补丁升级要求在工作或非工作时间对应用升级等操作。系统升级规范严格按照“广东省税务局版本升级管理办法”执行，升级的工作包括：

- 1) 下载最新升级版本；
- 2) 在预生产、生产环境进行升级部署；
- 3) 系统测试验证；
- 4) 备份应用系统文件；
- 5) 应急回退；
- 6) 紧急修复补丁发布管理；
- 7) 确认升级成功，通知采购管理人员。

#### 1.2.1.4.2 配置管理服务

1) 对应用系统的参数信息进行统计和建立完善的设备档案，并建立应用系统参数信息表以维护应用系统配置信息的变更。

2) 明确应用系统节点、负载、交换设备之间的连接关系，绘制广东省税务局应用系统网络拓扑图并维护其变更。

3) 合理提出系统间各应用资源建议，以便实现资源的高效、合理利用，提高资源复用效率和系统的运算能力保障。

1.2.1.4.3 调研评估 根据需求，提供应用的调研评估服务，并提出处理或改进的建议和方案，调研评估服务包括：

- 1) 应用系统负载情况分析；
- 2) 应用系统安全策略分析及安全策略调整优化建议；
- 3) 应用系统的高可用性分析；
- 4) 应用系统整体性能分析及调整建议；
- 5) 结合所承载的应用的特点和运行需求，对服务器操作系统的运行状态及运行趋势进行分析；

#### 1.2.1.4.4 例行操作

##### 1.2.1.4.4.1 日常健康巡查

根据需求，提供应用系统的日常健康巡查服务，日常健康巡查服务包括：

- 1) 应用系统运行状态；
- 2) 应用系统用户访问量；
- 3) 应用系统反应速度；
- 4) 应用系统巡查状况；
- 5) 应用文件系统状况；
- 6) 应用系统网络连通性巡查。

7) 每日上午和下午登录系统进行巡查，确认系统是否能正常访问，同时需记录应用系统各模块的访问时间，及时上报。

- 8) 应用服务运行情况巡查；

9) 应用系统完成迁移或上线后，协助收集整理应用系统服务信息，信息包括：系统名称、服务器 IP、应用服务器资源信息、服务应用类型、服务端口等，收集整理完成交予采购人管理人员确认，同时申请添加应用服务器资源与应用服务的监控。

##### 1.2.1.4.4.2 性能检查

根据应用系统运行的状况，提供应用系统的性能检查服务，性能检查服务包括：

- 1) 应用系统服务器 CPU 使用峰值情况，同时协助分析其产生的原因；
- 2) 应用系统服务器内存使用峰值情况，同时协助分析其产生的原因；
- 3) 应用系统服务器业务会话连接数情况；
- 4) 应用服务器硬盘使用增长量情况，检查磁盘的剩余空间，是否满足系统运行要求，发现磁盘空间不足，进行磁盘清理或申请增加硬盘。
- 5) 应用日志的备份。

##### 1.2.1.4.4.3 脆弱性检查

根据应用系统运行的需求，提供应用系统的脆弱性检查服务，脆弱性检查服务包括：

- 1) 应用系统服务节点是否满足运行冗余度要求；
- 2) 应用系统的数据库连接密码配置文件是否存在明码；
- 3) 重要应用运行程序是否有保留备份，同时需要确认应用备份版本和日期。
- 4) 系统配置是否符合应用系统运行的要求；
- 5) 应用系统使用资源是否超过预定阈值；

##### 1.2.1.4.4.4 常规检查

根据应用系统运行的需求，提供应用系统的常规检查服务，常规服务包括：

- 1) 备份应用系统配置文件；
- 2) 备份应用系统重要运行日志；

- 3) 清除过期应用日志;
- 4) 交易连接正常性测试;
- 5) 应用系统软件备份及存档;
- 6) 应用系统设备配置变更文件的审核、实施、记录;
- 7) 系统远程访问会话管理;

响应支持

#### 1.2.1.4.5 事件驱动响应

针对应用系统的硬件或系统故障引起的业务中断或运行效率无法满足正常运行要求而进行的响应服务,事件驱动响应服务包括:

- 1) 应用程序恢复;
- 2) 应用服务重启;
- 3) 配置文件恢复;
- 4) 守护服务调整;
- 5) 应用系统级启停;
- 6) 应用系统异常处理;
- 7) 安全策略调整

服务请求响应 根据应用系统运行的需求,提供应用系统的服务请求响应服务,服务请求响应服务包括:

- ①协助对应用系统服务器更换、对新增加的应用节点进行配置和测试;
- ②应用系统参数调整;
- ③应用系统版本升级;
- ④应用异常处置;
- ⑤安全设备策略新增、变更及联调

#### 1.2.1.4.6 相关系统服务故障协助

12366 热线、门户网站及数据分发服务等应用与其他系统之间都存在通过接口交互工作,在保证系统正常运行同时需要协助排查与相关对接的系统问题,确保系统服务及时恢复,故障协助服务包括:

- 1) 应用系统检查和恢复。
- 2) 应用服务重启;
- 3) 配置文件恢复;
- 4) 守护服务调整;
- 5) 系统级启停;
- 6) 系统异常处理;
- 7) 安全策略调整。

#### 1.2.1.4.7 优化改善

根据应用系统运行的需求，提供应用系统的适应性改进服务，适应性改进服务包括：

- 1) 应用系统参数配置优化；
- 2) 协助对操作系统参数调整；
- 3) 应用系统网络配置参数调整；
- 4) 应用系统日志巡查、日志级别设置及空间管理；
- 5) 针对出现的应用系统安全漏洞进行及时报告和修复。

预防性改进 根据对应用系统的运行记录、趋势的分析，结合应用系统的需求，发现应用系统的脆弱点，有针对性地进行改进性作业，包括：

- ①删除应用系统临时文件，释放数据空间；
- ②检查应用系统的主要参数及时调优；
- ③应用备份策略调整；
- ④定期检查备份应用程序；
- ⑤数据库复制系统 Oracle GoldenGate, 根据需求, 提供省局所有数据库复制系统 Oracle GoldenGate 的日常维护，包括：

GoldenGate 的日常维护，包括：

- 1) 运行状态检查；
- 2) 新链路增加；
- 3) 数据同步情况检查；
- 4) 数据库表结构的变更调整与对应同步链路维护；
- 5) 记录相关的维护记录，形成维护报告；
- 6) 根据省局链路变更与业务发展，完善 OGG 链路情况示意图与链路信息备案记录。

#### 1.2.1.4.8 12366 热线系统

对于 12366 热线系统运维工作除需完成以上运维工作外，还需包括但不限于：

##### 一) 业务支持和运维

- 1、完成政策变动和业务调整的需求分析、数据分析。
- 2、按要求，在规定时间内修改、升级随税收政策变化、业务调整而涉及到的功能模块。

##### 二) 问题解答

- 1、应对软件使用过程中出现的各类问题进行现场解答；
- 2、操作中出现的常见问题，应及时通过技术支持网站予以发布；

##### 三) 基础环境运维

- 1、对系统性能进行检查，定期提供性能报表和趋势表，为应用性能优化提供科学依据；经采购人同意后各项系统级参数的调整，日志空间整理，以保证系统的稳定高效运行；

2、完成故障事件收集、过滤、关联和处理等工作，实现对故障的快速定位、处理。

#### 四) 应用系统运维

1、基于现有的技术和开发架构对系统进行运行维护、系统优化以及新增（包括变更）需求的开发、测试等工作；

2、对系统和各功能模块的运行效率、性能进行分析，并根据分析结果进行程序优化（含底层开发平台的优化）、参数调整、结构扩展、重新部署等；

3、受理操作人员问题，进行问题核实，解决问题以及相关培训；

4、优化完善系统在实际应用中存在的缺陷以及与基层操作实际不完全符合或操作不方便的程序；

#### 五) 数据分析工作相关支持

1、根据采购人要求，完成指定范围的数据抽取、加工等任务；

2、供应商应提交相关脚本，并对提取数据抽取的具体口径进行说明；

##### 1.2.1.4.9 数据库复制系统 Oracle GoldenGate

根据需求，提供省局所有数据库复制系统 Oracle GoldenGate 的日常维护，包括：对金三核心系统、金三外围系统、货运税控系统、电子底账系统、社保系统以及本地特色系统等系统之间的数据复制、读写分离、数据分发以及各个系统数据交互和上云等工作，包括但不限于：核心征管系统升级 OGG 分发链路及上云链路维护，核心出口退税版本升级 OGG 分发链路及上云链路维护，发票 2.0 税控、底账系统升级 OGG 链路及上云链路维护，社保标准版系统版本升级 OGG 上云链路维护，OGG 链路新增表配置和运维单需求处理，数据库迁移 OGG 链路迁移。

当前已安装部署的超过 200 套 ogg 软件，需保证数据正常同步；在 OGG 数据同步系统日常巡检和系统健康状态监控，如发现 OGG 进程同步异常，及时响应处理，在全天在线收到业务反馈问题时快速响应分析解决问题。在平时配合主机故障维护和数据库调整维护、支持 OGG 维护等。

针对数据实时性同步需求，跟踪链路健康情况；结合省局涉企各个系统运维发布情况，同步支持数据链路维护；支持各链路突发异常运维、链路速度调优、链路线程拆分、链路增减等 OGG 数据交换维护。

保障 OGG 链路稳定之外，日常需保障各链路数据库资源，表空间、归档空间等使用率，协调支持，确保 OGG 链路稳定。

并记录相关的维护记录，形成维护报告。根据省局链路变更与业务发展，完善 OGG 链路情况示意图与链路信息备案记录。还包括如下工作内容：

1. 数据库连接与状态监控：监控 OGG 的数据库连接状态，确保与主数据库和备用数据库的连接正常。同时，需要监控 OGG 的运行状态，确保其正常工作。

2. 日志管理：收集、分析和存储 OGG 的日志信息，以便及时发现和解决潜在问题。需

要定期检查日志文件，以检测异常情况或错误信息。

3. 配置文件管理：维护 OGG 的配置文件，包括配置参数、连接信息等。确保配置文件的正确性和完整性，以保障 OGG 的正常运行。

4. 数据同步监控：监控 OGG 的数据同步状态，确保系统之间数据库的数据实时同步。需要定期检查数据一致性，以确保数据的准确性和完整性。

5. 性能优化：根据实际情况对 OGG 的性能进行优化，包括调整配置参数、优化数据库性能等。以确保 OGG 在高负载情况下仍能保持稳定的性能表现。

6. 安全维护：确保 OGG 的安全性，包括对网络通信进行加密、设置访问控制等。需要定期检查安全漏洞和风险，并及时进行修复和加固。

7. 版本更新与升级：根据 OGG 的版本更新和升级情况，及时进行升级和维护工作。包括新版本的安装、配置和管理，以确保 OGG 的稳定性和兼容性。

8. 文档编写和维护：编写和维护 OGG 的运维文档，包括配置文件说明、操作手册、故障处理记录等。方便后期运维人员的维护和管理，提高工作效率。

#### 1.2.1.4.10 门户网站运维

广东省税务局门户网站主要为对系统问题的修复和优化，新功能需求开发，服务器资源保障和应用的日常巡检与维稳，补丁和漏洞升级、系统部署调整和日常运维；除完成以上应用系统运维服务工作之外还需要完成：

1) 用户中心数据运维

2) 安全中心数据运维。(包括漏洞的修复、组件升级、程序代码自查等等)

3) 文件数据运维

门户网站数据库数据运维。(包括对于数据的统计、数据库脚本的优化和编写等等)

4) 门户网站功能模块的调优

5) 门户网站功能模块的调优(包括对于系统功能模块的优化、前后台新功能需求开发、接口编写等)

6) 门户网站与其他业务系统对接的开发和优化工作

门户网站与其他业务系统对接的开发和优化工作。(包括与监管平台对接的双公示开发、与业务保障平台对接的办税指南页面开发、与 12366 纳税服务平台对接的互动功能类开发、与开普云对接的云搜索服务等等)

7) 系统软件的维护

系统软件的维护：包括应用服务系统软件的安装、配置、监控和管理，确保这些设施的正常运行。

8) 网站应用的维护

网站应用的维护：包括网站系统的更新、升级和维护，以及各种应用程序的部署、配置和优化，保证应用程序的正常运行和性能优化。

#### 9)数据备份与恢复

数据备份与恢复：对网站系统中的重要数据进行定期备份，并制定相应的备份和恢复策略，确保在数据出现意外情况时能够快速恢复数据。

#### 10)日志和监控部署、管理

日志和监控部署、管理：对网站系统的日志进行收集、分析和存储，以及对系统部署监控、实时系统运行状态监控，及时发现和解决潜在的问题。

#### 11)灾难恢复计划

灾难恢复计划：制定灾难恢复计划，对可能出现的数据丢失或系统故障进行预防和应对，保证网站系统的可靠性和稳定性。

#### 12)运维文档的编写和维护

运维文档的编写和维护：编写和维护网站系统的运维文档，包括系统架构图、网络拓扑图、硬件和软件清单等，方便后期运维人员的维护和管理。

#### 13)资源管理

支持系统资源的需求分析、管理和调度，合理提请分配和利用资源，保证系统的稳定性和可靠性。

#### 14)应急响应

在出现突发情况时，如服务器故障、应用宕机、稿件数据同步异常等，迅速采取措施进行修复和恢复。

#### 15)采购人安排的其他运维工作。

### 1.2.1.4.11 数据分发服务

广东省税务局数据分发服务主要为对服务器和应用的日常巡检、网络部署调整和日常运维、系统故障的响应和处理；除完成以上应用系统运维服务工作之外还需要完成：

1、运维现有数据分发服务。维护税务部门和外外部单位系统之间、省局到各市局的数据分发任务，包括但不限于 Datastage 等任务运行情况。

2、保障应用系统数据共享。及时接收各渠道提交的新增或变更的数据分发请求，针对分发请求的技术可行性和业务必要性提出分析建议，并根据审核结果及时进行数据分发任务的增加或调整。

3、维护数据分发服务有关日常运行指标。包括统一监控、任务调度、数据稽核、数据质量管理、数据安全权限管控等，根据异常指标及时发现处置问题。

4、维护数据分发服务的元数据信息。包括数据类型、数据存储模型、加工过程、转换规则、数据业务流程以及数据实体之间的映射关系等信息，为省市数据分发和数据管理相关人员提供数据资产的统一管理和展现。

5、数据分发、同步统计和报表。通过图形化和动态界面，对每天的数据分发、同步系统的数据量和数据实时入库的时效性进行统计，并于每月根据即定的口径自动化加工并提交报表，有效支持数据分发、同步汇报、总结、统计和审计方面需求。

6、系统环境保障。对数据分发服务的系统环境，包括数据库、中间件、计算存储资源的运行水平进行定期巡检，根据实际情况提出系统资源调整需求，及时处理运行故障，保障系统平稳运行。

7、系统功能优化及测试。根据用户使用过程中提交的系统功能优化建议，向开发商反馈以进行优化调整，并在优化过程中配合联调测试，不断提升用户使用体验。

8、项目管理。做好项目管理工作，根据工作安排及时完成项目有关工作推进，做好相关方面的协调沟通。

#### 1.2.1.4.12 内外网业务运营服务

1. 不断完善优化系统，提高纳税人的满意度，保障系统的稳定。在保持门户内外网正常运转的基础上，本期项目需完成以下任务：

- (1) 网站信息数量、明细统计分析；
- (2) 网站页面调整及美工；
- (3) 政府信息公开辅助；
- (4) 网站异常页面管理；
- (5) 网页制作及统一优化；
- (6) 协助完成与其他业务系统的对接；
- (7) 其他网站内容维护相关工作；
- (8) 统一制作全省普通专题。

#### 2. 网站信息数量、明细统计分析

根据省局和市局的需求，对网站各栏目（信息公开、新闻动态、政策文件、纳税服务等）发布的信息的数量、信息明细(标题、输入人员、发布时间等)进行导出和统计等工作；不定期统计省局网站外网访问情况、外网发稿量情况、内网发稿量情况；偶尔需要对单个栏目或者专题页面进行访问情况统计；不定期统计 20 个市局的外网发稿量情况、内网发稿量情况及网站首页访问量。

### 3. 网站页面调整及美工服务

(1) 根据省局有关处室业务需求进行投票等专项活动的页面设计、制作及后续页面修改等进行技术支持。

(2) 根据省局有关处室需求配合网站技术开发人员进行功能页面的制作，含前端页面美工服务、页面制作、业务功能测试等。

(3) 根据省局的业务需求的调整与网站技术开发人员配合完成网站前台页面修改和编辑。

(4) 根据省局的业务需求按需调整省局网站相关的页面样式等。

(5) 根据省局的业务需求进行相应的内网、外网专题专栏页面修改，主要工作为：模板调整、新栏目的添加或者删除等。

(6) 因省局网站增加或者删减栏目导致网站需要进行整体创意、界面版式、风格设定、设计、更新、改版，持续优化用户体验。

(7) 全省 21 个市局和 136 个区县各个页面增删改栏目时调整页面对应模块；

(8) 全省 21 个市局和 136 个区县页面改版微调工作，例如某个栏目的页面统一改版，如领导简介栏目这种单个栏目页面改版。

### 4. 政府信息公开辅助服务

#### (1) 外网栏目更新

将总局外网网站最新文件或解读稿件及时手动更新到省局外网网站对应栏目。应局内单位要求导入欠税公告表格名单、通知公告表格名单、相关软件等。在外网网站进行意见征集或网上调查进行技术支持。

各处室或地市开设的在线访谈工作。根据处室提供的在线访谈基本信息，在门户网站后台建在线访谈预告。在正式访谈的过程中运维人员保持时候在岗待命，保证访谈的正常进行。

#### (2) 内网栏目更新

对税务杂志、税务调研、数字纳服等内网栏目信息更新进行技术支持。

#### (3) 政府信息公开申请

优化公开申请页面，优化公开申请回复途径，处理查询密码重置等问题。

### 5. 网站异常页面管理服务

(1) 问题链接排查工作：配合总局、省局考核要求，对地市及区县需要处理的问题链接进行排查，并协助整改工作；

(2) 对通过网站进行咨询、留言、投诉等互动信息，需要对提交回复内容的流程规范性、合理性及安全性进行检查和核实，对长时间处于“待拟稿答复”或者结果返回异常的信息，需要及时排查问题并及时通知相关处室给予回复。

### 6. 网页制作及统一优化服务

(1) 根据工作需要相应的内网、外网专题专栏页面制作，主要工作为：页面制作、

模板制作、模板管理等。

(2) 为网站制作广告图片、飘窗等；负责为网站群日常的运营活动及功能维护提供优化支持。

(3) 省局要求全省 21 个市局进行统一页面改版优化涉及的页面制作，主要工作为：页面制作、模板制作、模板管理等。如专题专栏页面的统一页面改版，若涉及制作的工作量很大，经过评估需单独立项开展。

#### 7. 协助完成与其他业务系统的对接

协助与其他业务系统的对接:根据业务需求，在与第三方系统对接时提供网站业务数据的支持，与开发工程师配合完成对接工作，同时配合检查、测试对接数据的准确性。包括：移动办税业务平台系统、广东省税务局社保费系统、广东省税务局电子税务局、12366 纳税服务热线管理系统、省税务局业务保障平台等。

#### 8. 其他网站内容维护相关工作

根据省局办公室实际需求开展其他相关业务运维工作。

#### 9. 全省普通专题统一制作

根据总局或省局统一部署要求，针对专题专栏页面的统一微调改版工作。（不包括各地市个性化专题页面改版工作。）

10. 在保持现有门户内外网正常运转的基础上，按照实际工作需要完成以下工作：

- (1) 网站信息数量、明细统计；
- (2) 网站页面调整及美工；
- (3) 政府信息公开辅助；
- (4) 网站异常页面管理；
- (5) 网页制作及统一优化；
- (6) 协助完成与其他业务系统的对接；
- (7) 其他网站内容维护相关工作。
- (8) 全省普通专题统一制作。

#### 1.2.1.4.13 语音网关

技术规格

此次提供的语音网关设备根据广东税务 12366 的配置规模需要，配置 3 台具备支持 16 条 E1 中继接入的媒体网关设备，具体性能如下标准：

##### 1. 网络接口：

接口数量：2（10/100/1000 BASE-TX（RJ-45））

自适应带宽：支持

自动翻转：支持

##### 2. E1/T1 接口：

接口数量：16

接口类型：RJ45

3. 电源：

接入电压：100~240V AC

最大消耗功率：≤22W

4. 信令和协议：

7 号信令：TUP 协议、ISUP 协议

ISDN 协议：ISDN 用户侧、ISDN 网络侧

1 号信令：SS1 协议

SIP 信令：SIP V1.0/2.0、RFC3261

5. 采样率：

8kHz

6. 安全防护：

防雷击能力：4 级

7. 功能要求

1. 支持 PSTN 线路呼入，经过路由和号码变换，连接指定的 SIP 中继进行语音通信。
2. 支持 IP 线路呼入，经过路由和号码变换，连接指定的 PCM 中继进行语音通信。
3. 支持管理员认证确保资源和数据的安全性。
4. 可通过 WEB 界面进行修改配置、网关服务、内核及固件升级等功能，持中英文。
5. 支持音频编解码格式 G.711A、G.711U、G.729A/B、G723、G722、AMR、iLBC。
6. 支持 7 号信令 TUP、ISUP 协议，ISDN 协议(用户侧、网络侧)。
7. 兼容的协议：SIP V1.0/2.0、RFC3261。
8. 支持传真：T.38、Pass-Through(14400bps、9600bps、4800bps)。
9. 支持 TCP/UDP、HTTP、ARP/RARP、DNS、NTP、TFTP/TELNET、STUN 等网络协议。

### 1.2.2 采购内容

本项目要求提供不少于 9 名驻场工程师, 保证数据库复制系统 Oracle GoldenGate (所有系统数据同步)、广东省税务局门户网站系统、12366 热线系统、历史遗留数据运维、全省数据分发服务、内外网业务运营等一系列重要业务系统 7\*24 小时安全稳定运行；每个应用系统全年计划外停机时间不超过 12 小时。

由于广东省一号对外项目话务规模扩大，为了满足系统新增的中继线路使用的需要，同时为后续系统升级扩容做出充足的冗余和硬件设备的预留，相应语音网关也需要新增三台，语音网关保质期为三年。

### 1.2.3 项目实施要求

1. 在服务期间，供应商须按时提交月报；对新增的业务需求（或业务需求变更），应评估工作量，并由采购人审核确认；服务工作结束后，须提交总结报告，由采购人进行评估验收。

2. 供应商应配合采购人进行人员管理，准确填写并及时更新服务人员名册。

3. 服务地点由采购人指定，驻场服务往返交通方式及费用、食宿费、办公电脑由供应商自行负责。

#### **1.2.3.1 实施范围要求**

广东省税务局以及全省纳税人。

#### **1.2.3.2 实施时间要求**

项目服务期限：数据库复制服务 Oracle GoldenGate（所有系统数据同步）、广东省税务局门户网站系统、12366 热线系统、历史遗留数据运维、全省数据分发服务自合同签订之日起，共 12 个月。内外网业务运营，自合同签订之日起，共 15 个月。

#### **1.2.3.3 实施地点要求**

广东省广州市内用户指定地点，或南海数据中心。

#### **1.2.4 系统情况**

项目涉及的现有应用系统

- 1、数据库复制系统 Oracle GoldenGate（所有系统数据同步）
- 2、广东省税务局门户网站系统
- 3、广东省税务局 12366 热线系统
- 4、历史数据运维
- 5、全省数据分发服务
- 6、内外网业务运营服务

应用系统日常运维工作应包含但不限于系统升级、配置管理、调研评估、例行操作、响应支持、相关系统服务故障协助、优化改善等部分工作。

由于广东省一号对外项目话务规模扩大，为了满足系统新增的中继线路使用的需要，同时为后续系统升级扩容做出充足的冗余和硬件设备的预留，相应语音网关也需要新增三台。

### **1.3 其他要求**

#### **1.3.1 采购标的需执行的相关标准规范**

#### **2 投标/响应要求**

##### **2.1 对供应商的要求**

###### **2.1.1 是否允许联合体**

否。

###### **2.1.2 是否专门面向中小企业**

本项目专门面向小微企业采购项目。

### 3 项目需求

#### 3.1 总体要求

1. 投标人应按照采购需求的要求提供详细的技术建议书。投标人提供的各项建议方案应完全符合采购人指明的标准，并满足或高于采购人的要求。

2. 投标人在其技术建议书中，对需求中所提各项要求能否实现与满足，应逐项诚实地予以说明和答复。对本建议书中某项回答过于简单或未作明确答复的，将视为不能满足该项要求。

3. 投标人投标时提供承诺，如果投标人中标，则投标人在签订合同前向采购人报备项目人员。报备时间超过中标公告后 5 个工作日视同弃标。

#### 3.2 服务内容和要求

##### 3.2.1 技术和服务客观指标

1、软硬件环境监控。服务提供商应每日对运维服务平台相关的软硬件及网络环境、应用、数据库保持监控；分析系统产生的日志文件；梳理系统相关配置信息，对系统的配置参数进行管理，以保证项目运维服务管理平台 7\*24 小时稳定、高效地运行；

2、系统专有组件运维。服务提供商应每日对项目功能模块进行定期维护，确保系统稳定运行。每月应进行两次全面深入检查。

3、重点加强监控模块运维效率。服务提供商应每日对监控模块和其与监控对象的连通性进行监控，当出现监控事件时，应及时定位故障点，并快速进行问题修复。对监控事件排障过程中存在的设备、系统软件及应用软件的多厂商问题，应及时加强协调处理解决问题。

4、系统性能评估和优化。每季定期对服务器、应用系统、中间件系统、数据库系统和专用软件组件的运行状态和性能进行评估，评估系统的功能缺陷、用户满意度及问题反馈机制等，根据评估结果实施优化工作，及时消除系统可能存在的安全隐患和威胁，确保在性能上使平台具备必要的安全性、可靠性、可用性。

5、业务运维。定期巡检运维服务平台的子系统 and 全部模块，确保系统的业务可用性。通过电话、邮件、微信等多种途径，向系统用户提供业务咨询和技术支持。

6、数据处理。数据处理包括日常数据管理工作、数据采集处理和异常数据处理。日常数据管理工作包括定期的数据备份、数据质量维护等工作。数据统计分析包括系统运行过程的业务数据统计和分析工作。异常数据处理包括，采取各种技术手段，完成对系统运行过程中出现的数据故障修复，对监控执行过程中出现的异常进行诊断与排除，定期或不定期地根据数据变化情况调整或清洗数据。

7、系统升级。按国家税务总局要求，以及信息安全的相关要求，按时完成系统升级。

8、应急故障处理。系统发生故障时的应急处理工作，包括 7\*24 小时故障的排查，2 小时解决恢复等。系统故障处理有极高的及时性要求，在非工作时间（包括但不限于夜晚、周末、节假日等）发生的系统故障或监控事件，要求驻场工程师在 1 小时内赶到现场处理。

9、系统迁移。根据采购人机房环境变化和管理要求，做好迁移工作。

#### 4 人员要求

##### 4.1 总体要求

4.1.1 对于项目驻场人员清单，投标人选择以下两种方式之一进行响应：

- (1) 投标人在响应时提供详细人员清单；
- (2) 投标人在响应时用承诺函方式承诺提供符合资质的驻场人员，不提供具体人员清单。

**★4.1.2 投标人必须承诺：**投标人在签订合同时向采购人提供详细人员清单，由采购人对人员清单进行记录并作为项目合同内容一部分。如果中标人提供人员清单时出现以下情况之一，投标人同意采购人将其视为虚假响应放弃中标资格，采购人有权不签订合同并在必要时将相关情况报监督管理部门：（一）中标人无法按承诺在签订合同时提供项目详细人员清单；（二）中标人提供的项目人员与响应时提供详细人员清单（或投标文件的自行承诺情况）不符。（投标时提供承诺函，可参照“用户需求书”附件1《承诺函》格式）

**★4.1.3 投标人必须承诺合同开始执行时，首次进场的团队人员与投标响应时（或签订合同时）提供的团队人员保持一致（投标时提供承诺函，可参照“用户需求书”附件1《承诺函》格式）。**

4.1.4 供应商应组织专业的运维服务平台管理和技术服务团队。

##### 4.2 管理团队

项目经理

具有关键应用系统开发或运维项目的经验三年或以上。

##### 4.3 技术团队

1、驻场运维服务人员（9名）：应熟悉系统涉及架构，了解有关业务规定，熟练操作系统，具备2年以上税收业务类软件运维或支持工作经历；

2、驻场运维服务人员受供应商和采购人双重管理，采购人的意见应作为运维人员业绩考核的重要依据；

3、维护人员要相对固定，对于在维护期内的人员，供应商必须与维护人员签订长于维护期合同的协议；

4、驻场服务人员的工作调整和人员变动，必须提前征得采购人同意。如未征得采购人同意的前提下，供应商擅自对驻场服务人员的工作和人员进行调整变动，该行为被视为供应商违约，采购人有权对供应商进行责任追究和赔偿；如果因为供应商的擅自调整，造成采购人的损失，供应商应承担相应的赔偿责任；

5、驻场维护人员作息时间与采购人保持一致，紧急情况下，应服从采购人的调遣；

6、维护人员工作能力和工作态度达不到维护工作要求的，采购人有权要求供应商更换，供应商应及时更换相关人员。

## 5 管理实施要求

1. 在服务期间，中标人须按时提交月报；对新增的业务需求（或业务需求变更），应评估工作量，并由采购人审核确认；服务工作结束后，须提交总结报告，由采购人进行评估验收。

2. 中标人应配合采购人进行人员管理，驻场人员要服从招标人的日常管理，包括考勤管理、有关规章制度约束等。准确填写并及时更新服务人员名册。

3. 服务地点由采购人指定，驻场服务往返交通方式及费用、食宿费、办公电脑由中标人自行负责。

## 6 保密要求

中标人及其驻场人员需与采购人签订保密协议，驻场人员应遵循采购人的各项规章制度。所接触的广东税务专有信息仅限于中标人在本项目中使用，不得向他人泄露，更不得用于演示或宣传。

## 7 知识转移要求

中标人要采取有效方法、途径保证采购人能顺利完成本项目服务过程中各阶段服务方案产出的吸收和转移。

## 8 风险管控要求

合同总额的 30%为违约金总额。当出现以下情形时，采购人有权扣除部分违约金（直至全部扣完）：

1. 中标人违反安全或保密责任，采购人可每次以不超过合同总价 5%的幅度扣减违约金，若中标人累计违反 3 次后，采购人有权单方解除合同，中标人须一次性支付本合同总额 30%的违约金；由此造成的采购人经济损失由中标人承担。

2. 中标人提供的服务不符合采购文件、报价文件或本合同约定的，采购人有权拒收并要求中标人进行整改；中标人超 5 天不整改或整改后仍不符合合同约定的，采购人有权终止本合同并要求中标人支付本合同总额 20%的违约金，造成采购人损失的，中标人还应赔偿相应的损失。

3. 中标人未能按本合同规定的时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价 3%的数额向采购人支付违约金；逾期半个月以上的，采购人有权终止合同，双方按已提供服务的期限及内容结算服务费后，中标人向采购人支付本合同总额 30%的违约金，由此造成的采购人经济损失由中标人承担，包括但不限于采购人委托第三方处理产生的费用等。

4. 出现由于中标人单方面原因造成采购人损失时，采购人有权直接于应付款中予以扣除，如不足以抵扣的乙方须赔偿补足。

5. 采购人逾期付款，每日按应付未付款的万分之一向中标人偿付违约金，违约金总额累计不超过应付未付款的 5%。

6. 中标人未经书面申请并征得采购人同意，擅自变更项目经理或项目组内重要成员，中

标人需向采购人支付合同总价的 1%作为违约金。但因中标人无法控制或不可抗力原因(包括但不限于员工离职、身体原因等) 而需更换人员的情况除外。

7. 每发生一起国家税务总局对运维管理系统的绩效扣分, 中标人需向采购人支付合同总价的 1%作为违约金。

8. 中标人首次进场的服务人员与投标文件或合同约定不完全一致的, 采购人有权延迟支付第一笔合同款, 并按本合同第八条“违约责任与赔偿损失”第 1 款的约定追究中标人违约责任。

9. 中标人首次进场的服务人员在进场后 30 天内不得更换。中标人首次进场的服务人员在 30 天内出现人员更换情况的, 采购人有权要求中标人每更换 1 个人员支付本合同总价 5%的违约金, 中标人支付的违约金累计达到或超过本合同总价 30%的, 采购人有权解除合同; 中标人造成采购人损失的, 仍应承担全部的赔偿责任。

10. 如中标人团队更换人员的数量累计达到或超过服务人员人数 70%的, 采购人有权按本合同第八条“违约责任与赔偿损失”第 1 款追究中标人违约责任。

11. 如果因中标人人员变动导致中标人团队无法满足实际需要而给采购人造成损失的, 采购人有权按本合同第八条“违约责任与赔偿损失”第 2 款的约定追究中标人违约责任。

12. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

## 9 履约验收要求

### 9.1 总体要求

| 验收名称 | 验收要求 |
|------|------|
| 项目验收 | 服务期满 |

## 10 其他要求

### 10.1 必备要求

#### 10.1.1 税收信息化项目开发和应用程序管理工作要求

★供应商在采购以及后续项目实施过程中, 应严格遵守国家税务总局税收信息化项目开发和应用程序管理工作要求。对于因失信行为纳入《税务系统信息化服务商失信行为记录名单》的供应商, 存在一般失信行为的, 由采购人函告服务商; 存在严重失信行为的, 由采购人约谈服务商主要负责人; 对于违反合同约定的, 依据合同约定及政府采购有关规定, 采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同、拒绝参加税务系统政府采购活动等措施; 对于存在影响恶劣的严重违法失信行为的, 由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单(投标时提交承诺, 承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式)。

#### 10.1.2 供应链安全管理要求

★10.1.2.1. 人员资格要求（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）

（1）签订承诺书。供应商应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。

（2）开展背景审查。供应商承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。

（3）设置网络安全负责人（由驻场运维人员兼任）。供应商为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

★10.1.2.2. 日常行为规范要求（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）

（1）工作能力要求。供应商负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

（2）教育培训要求。供应商负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。

#### 10.1.2.3. 违约惩戒措施

★供应商对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人按照《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》（税总办征科发〔2022〕1号）要求，组织对供应商进行失信行为认定，并采取相应的处置措施（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

#### 10.1.3 信息化服务运维人员要求

★本项目涉及信息化服务运维人员的，运维人员应当是供应商的正式人员（与供应商签订劳动合同，由供应商购买社保），或者是与供应商签订1年以上劳动合同且实际工作满1年的人员，常驻运维人员应当为技术骨干（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

#### 10.1.4 其他

★1. 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

★2. 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信

息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2 号《关于调整<网络关键设备和网络安全专用产品目录>的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

★3. 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求（投标时提交承诺，承诺可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

### 10.2 知识产权要求

1. 中标人在服务过程中产生的所有技术资料、提交件的知识产权归采购人所有。
2. 中标人交付给采购人的成果不得侵犯第三方的合法权益。如果采购人因使用本项目成果或其中一部分而被第三方起诉侵犯其专利权、商标权或其它知识产权，中标人将依法承担相应的法律责任。
3. 中标人为执行本合同而提供的与本合同无关的单位或个人的技术资料、软件、工具及中标人已有知识产权产品的使用权归采购人所有。

### 10.3 付款安排建议

| 付款名称    | 付款要求  | 付款比例 (%) |
|---------|---|----------|
| 第 1 次付款 | 本项目合同签订后，且采购人收到等额发票后 10 个工作日内（中标人在采购人每次付款前需提交同等金额的发票作为凭证） | 30.0     |
| 第 2 次付款 | 服务期满 10 个月后，且采购人收到等额发票后 10 个工作日内                          | 50.0     |
| 第 3 次付款 | 中标人通过最终验收后，且采购人收到等额发票后 10 个工作日内，向中标人支付合同金额的 20%           | 20.0     |

附件 1：人员相关承诺函格式

承诺函

致：（采购人名称）

对于项目（项目编号：                    ），我方郑重承诺如下：如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：

1. 我方在签订合同时向采购人提供拟投入项目所有人员清单，由采购人对人员清单进行记录并作为合同内容一部分。如果我方提供人员清单时出现以下情况之一，我方同意采购人将我方视为虚假响应放弃中标资格，采购人有权不签订合同并在必要时将相关情况报监督管理部门：

- （1）我方无法按承诺在签订合同时提供项目详细人员清单；
- （2）我方提供的项目人员与响应时提供详细人员清单（或投标文件的自行承诺情况）不符。

2. 合同开始执行时，我方首次进场的团队人员与投标响应时（或签订合同时）提供的团队人员保持一致。

特此承诺。

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

## 第三部分 投标供应商须知

### 一、 投标费用说明

1. 投标供应商应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，集中采购机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。
2. 本次采购由中标供应商支付采购代理费，中标价须包含采购代理费。中标（成交）供应商须按《缴纳中标（成交）服务费通知》规定的期限向集中采购机构缴纳采购代理费（以到达集中采购机构开户银行帐户为准），该费用按照中标总金额以差额定率累进法（如下表）计算：

| 中标金额<br>(百万元) | 1 以下 | 1-5  | 5-10 | 10-50 | 50-100 | 100-1000 | 1000 以上 |
|---------------|------|------|------|-------|--------|----------|---------|
| 费率            | 1.5% | 1.1% | 0.8% | 0.5%  | 0.25%  | 0.05%    | 0.01%   |

例如：某服务采购项目中标金额为 400 万元，采购代理费金额计算如下：

$$100 \text{ 万元} \times 1.5\% = 1.5 \text{ 万元}$$

$$(400 - 100) \text{ 万元} \times 1.1\% = 3.3 \text{ 万元}$$

$$\text{收费} = 1.5 + 3.3 = 4.8 \text{ 万元}$$

3. 采购代理费以银行付款的形式用人民币一次性支付，收款银行帐号以集中采购机构发出的交纳采购代理费通知书中指定的银行帐号为准。

### 二、 投标有效期

本项目投标有效期为投标截止日起至少90天。

### 三、 招标文件

#### 1. 招标文件的构成

- 1.1 招标文件由下列文件以及在招标过程中发出的澄清更正文件组成：

- 1) 投标邀请函
- 2) 用户需求书
- 3) 投标供应商须知
- 4) 开标、评标、定标
- 5) 合同书文本
- 6) 投标文件格式
- 7) 在招标过程中由集中采购机构发出的澄清更正文件等

#### 1. 招标文件的澄清更正

- 2.1 集中采购机构对招标文件进行必要的澄清更正的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，于投标截止时间的15天前在指定媒体上发布公告，并通知所有

已按要求**获取**招标文件的投标供应商，已按要求**获取**招标文件的投标供应商在收到澄清更正通知后应按要求以书面形式（加盖单位公章，传真有效）予以确认，该澄清更正的内容为招标文件的组成部分；澄清更正不足15天的，集中采购机构在征得当时已按要求**获取**招标文件的投标供应商同意并书面确认（加盖单位公章，传真有效）后，可不改变投标截止时间。

- 2.2 **投标供应商在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。**

#### **四、 投标文件的编制和数量**

##### 1. 投标的语言

- 1.1 投标供应商提交的投标文件以及投标供应商与集中采购机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标供应商提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，两种语言不一致时以中文翻译本为准。

##### 2. 投标文件编制

- 2.1 投标供应商应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损，由此产生的后果由投标供应商承担。

- 2.2 投标供应商应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等），并应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容。投标供应商没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标供应商的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。

- 2.3 投标供应商必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人或集中采购机构及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。

- 2.4 如果因为投标供应商投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由投标供应商承担。

##### 3. 投标报价及计量

- 3.1 投标供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价。

- 3.2 除非招标文件的技术规格中另有规定，投标供应商在投标文件中及其与采购人和集中采购机构的所有往来文件中的计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

##### 4. 投标文件的数量和签署

- 4.1 投标供应商应编制投标文件纸质正本一份和副本五份及电子版一份（须为纸质响应文件正本扫描件），投标文件的副本可采用纸质正本的复印件。每套纸质投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若纸质副本及电子版与纸质正本不符，以纸质

正本为准。

- 4.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或经其正式授权的代表签字或盖章。授权代表须出具书面授权证明，其《法定代表人授权书》应附在投标文件中。
- 4.3 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字或盖章才有效。
5. 投标文件的密封和标记
- 5.1 投标供应商应将投标文件正本和所有的副本分别单独密封包装，并在外包装上清晰标明“正本”、“副本”字样。
- 5.2 为方便开标时唱标，投标供应商应按照《投标文件格式》的要求制作《唱标信封》并独立封装。
- 5.3 信封或外包装上应当注明采购项目名称、采购项目编号和“在（招标文件中规定的开标日期和时点）之前不得启封”的字样，封口处应加盖投标供应商印章。
- 5.4 不足以造成投标文件可从外包装内散出而导致投标文件泄密的，不认定为投标文件未密封。

## **五、 投标文件的递交**

1. 投标文件的递交
- 1.1 所有投标文件应在投标截止时间前送达开标地点。
- 1.2 集中采购机构将拒绝以下情况的投标文件：
  - 1) 迟于投标截止时间递交的；
  - 2) 投标文件未密封的。
- 1.3 集中采购机构不接受邮寄、电报、电话、传真方式投标。
2. 投标文件的修改和撤回
- 2.1 投标供应商在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知集中采购机构。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章、密封后，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时点之后，投标供应商不得对其投标文件做任何修改和补充。
- 2.2 投标供应商所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否都不退还。

## **六、 开标、评标、定标**

见招标文件第四部分

## **七、 询问、质疑、投诉**

1. 询问
- 1.1 投标供应商对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或集中采购机构提出询问，采购人或集中采购机构将及时作出答复，

但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、集中采购机构的名称、地址和联系方式”。

## 2. 质疑

2.1 投标供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，以书面形式一次性向采购人或集中采购机构书面提出质疑：

1) 采购文件在指定的政府采购信息发布媒体上公示最少5个工作日；**已按要求获取采购文件的**本项目的投标供应商认为采购文件的内容损害其权益的，可以自**获取采购文件**之日起7个工作日内提出质疑，供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料；

2) 投标供应商认为采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起7个工作日内提出质疑；对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日起7个工作日内提出质疑；供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料（依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十七条，捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑、投诉的证明材料）；

采购人或集中采购机构在收到投标供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标供应商和其他有关投标供应商，但答复内容不涉及商业秘密。质疑投标供应商须提供相关证明材料，包括但不限于权益受损害的情况说明及受损害的原因、证据内容等，并对质疑内容的真实性承担责任。

2.2 质疑联系人：陈小姐/龚小姐

电话：020-83187086/83196816；邮箱：[gpcgdzgke@gd.gov.cn](mailto:gpcgdzgke@gd.gov.cn)（推荐使用）

地址：广州市越秀区越华路112号珠江国际大厦3楼广东省政府采购中心质管科；  
邮编：510030

## 3. 投诉

3.1 投标供应商对采购人或集中采购机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向政府采购监督管理机构投诉。

3.2 政府采购监督管理机构名称：国家财政部国库司政府采购监督裁决处

地 址：北京市西城区月坛北小街13号中船宾馆北楼四层8401室、8403室

电 话：010-68513070，68519967

## 八、合同的订立和履行

### 1. 合同的订立

1.1 采购人与中标供应商自中标通知书发出之日起三十日内，按招标文件要求和中标

供应商投标文件承诺签订政府采购合同，但不得超出招标文件和中标供应商投标文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

1.2 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登陆中国政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。中国政府采购网将会记录各采购人合同签订时间、公开和备案时间。

2. 合同的履行

2.1 政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

2.2 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登陆中国政府采购网上传备案。

## 九、 保密和披露

1. 投标人自获取招标文件之日起，须履行本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

2. 采购人或采购中心有权将投标人提供的所有资料向有关政府部门或评审委员会披露。

3. 在采购人或采购中心认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购中心无须事先征求投标人同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、投标人的名称及地址、投标文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及投标人已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

## 十、 适用法律

1. 采购人、集中采购机构及投标供应商进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

## 第四部分 开标、评标、定标

### 一、 开标

- 1 集中采购机构在《投标邀请函》中规定的日期、时间和地点组织公开开标。
- 2 开标时，由投标供应商或其推选的代表检查投标文件的密封情况，经确认无误后由招标工作人员当众拆封，宣读投标供应商名称、《报价一览表》内容。
- 3 集中采购机构做好开标记录，开标记录由各投标供应商代表签字确认。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。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

### 二、 评标委员会

1. 本次招标依法组建评标委员会。

### 三、 评标注意事项

1. 评标委员会将按照招标文件确定的评标方法进行评标。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权按法律法规的规定进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标供应商。
2. 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。
3. 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。
4. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：
  - 4.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
  - 4.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
  - 4.3 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；
  - 4.4 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；
  - 4.5 不同投标人的投标文件相互混装；
  - 4.6 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。

### 四、 评标方法、步骤及标准

1. 本次评标采用综合评分法。
2. 投标人资格审查和符合性审查
  - 2.1 采购人或集中采购机构根据《投标人资格审查表》（附表一）内容逐条对投标文件的资格性进行评审，审查每份投标文件是否满足投标人资格要求。
  - 2.2 评标委员会根据《符合性审查表》（附表二）内容逐条对投标文件进行符合性评审，

审查每份投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。对符合性评审认定意见不一致的，评标委员会按简单多数原则表决决定。

2.3 只有全部满足《投标人资格审查表》及《符合性审查表》所列各项要求的投标才是有效投标，只要不满足上述所列各项要求之一的，将被认定为无效投标。无效投标不能进入技术商务及价格评审。

2.4 对各投标供应商进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者应实行及时告知，由评标委员会主任或采购人代表将集体意见现场及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。

3. 技术、商务及价格评审

3.1 评分总值最高为 100 分，评分分值（权重）分配如下：

| 评分项目 | 技术商务评分 | 价格评分 |
|------|--------|------|
| 权重   | 90     | 10   |

3.2 技术商务评审

技术商务评分项明细及各单项所占权重详见附表三：《技术商务评审表》；

3.3 价格评审

3.3.1 投标报价错误的处理原则：

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；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；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。同时出现上述两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2) 对投标漏项处理：投标人漏项报价，作非实质性响应投标处理。

3) 以上修正后的报价应当经投标人采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认，并对投标人产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

3.3.2 中小企业扶持政策：（本项目不适用）

1) 承接本项目服务的为小型或微型企业（包括成员全部为小型或微型企业的联合体）时，报价给予  $C_1$  的价格扣除（ $C_1$  的取值范围为 15%），即：评标价 = 核实价  $\times$   $(1 - C_1)$ ；）本条款所称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分标准，并且提供本企业承担的服务；

2) 符合中小企业扶持政策的供应商应提交《中小企业声明函》，否则评审时不能享受相应的价格扣除。

3) 监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策。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；

- 4) 残疾人福利单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除的政府采购政策。残疾人福利单位参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》；
- 5) 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；
- 6) 本文件所称中小企业，是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。

3.3.3 计算价格评分：各有效投标供应商的评标价中，取最低者作为基准价，各有效投标供应商的价格评分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格评分} = (\text{基准价} \div \text{评标价}) \times 10$$

3.4 评标总得分及统计：各评委的评分的算术平均值即为该投标供应商的技术评分或商务评分。然后，根据比价原则评出价格评分。将技术评分、商务评分和价格评分相加得出评标总得分（评标总得分分值按四舍五入原则精确到小数点后两位）。

3.5 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- 1) 分值汇总计算错误的；
- 2) 分项评分超出评分标准范围的；
- 3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- 4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者集中采购机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

4. 中标供应商的确定

4.1 推荐中标候选投标供应商名单：本项目推荐两名中标候选人。将各有效投标供应商按其评标总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，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人，排名第二的投标供应商为第二中标候选人。

4.2 中标价的确定：除了按 3.3.1 修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱读额为准。

4.3 根据评标委员会的评标结果，采购人依法确定中标供应商，也可以事先授权评标委员会直接确定中标供应商。

5. 发布中标结果

5.1 集中采购机构将在下列媒体公告中标结果：中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))，广东省政府采购中心网(<http://gpcgd.gd.gov.cn>)。

- 5.2 在《中标结果公告》发布的同时，集中采购机构以书面形式向中标供应商发出《中标通知书》。
- 5.3 《中标通知书》是合同的一个组成部分，对采购人和中标供应商具有同等法律效力；《中标通知书》发出后，采购人改变中标结果，或者中标供应商放弃中标的，均应承担相应的法律责任。

附表一：投标人资格审查表

投标人资格审查表

| 审查项目  | 要求（与公告中投标供应商资格要求一致） |
|-------|---------------------|
| 资格性审查 | （与公告中投标供应商资格要求一致）   |

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

2. “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。

3.未通过资格审查的投标供应商，不进入符合性审查及技术商务评审。

附表二：符合性审查表

符合性审查表

|       |   |
|-------|---|
| 符合性审查 | 1.投标（报价）总金额是固定价且唯一的，未超过本项目采购预算。   |
|       | 2.对标的的内容没有报价漏项。   |
|       | 3.提交投标函。投标函按规定格式填写，内容完整。  |
|       | 4.法定代表人（单位负责人）资格证明书及授权委托书（如法定代表人（单位负责人）代表单位投标（响应）的，则提交法定代表人（单位负责人）资格证明书），按对应格式文件签署、盖章。                    |
|       | 5.未以联合体形式进行投标。  |
|       | 6.“★”号条款满足招标文件要求。   |
|       | 7.投标有效期为投标截止日起至少 90 天。  |
|       | 8.如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。  |
|       | 9.未出现视为投标人串标投标所列的情形。  |
|       | 10.投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。   |
|       | 11.如果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，将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；投标人应能证明其报价合理性。 |

注：1. 每一项符合的打“√”，不符合的打“×”。

2. “结论”一栏填写“通过”或“不通过”；任何一项出现“×”的，结论为不通过；不通过的为无效投标。
3. 汇总时出现不同意见的，评委会按简单多数原则表决决定。
4. 如果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，将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。

附表三：技术商务评审表

技术商务评审表

| 序号 | 评审内容      | 评分细则  | 分值 |
|----|-----------|---|----|
| 1  | 实施方案及响应程度 | 投标人制定的“服务系统及主要运维系统”实施方案及响应程度，包括但不限于“日常健康巡查”中的相关要求：<br>方案完全满足且优于项目采购需求的，得3分；<br>方案完全满足项目采购需求的，得2分；<br>方案不能完全满足项目采购需求的，得1分。<br>其他或未提交方案，0分。 | 3  |
| 2  |           | 投标人制定的“服务系统及主要运维系统”实施方案及响应程度，包括但不限于“应用系统升级”中的相关要求：<br>方案完全满足且优于项目采购需求的，得3分；<br>方案完全满足项目采购需求的，得2分；<br>方案不能完全满足项目采购需求的，得1分。<br>其他或未提交方案，0分。 | 3  |
| 3  |           | 投标人制定的“服务系统及主要运维系统”实施方案及响应程度，包括但不限于“脆弱性检查”中的相关要求：<br>方案完全满足且优于项目采购需求的，得3分；<br>方案完全满足项目采购需求的，得2分；<br>方案不能完全满足项目采购需求的，得1分。<br>其他或未提交方案，0分。  | 3  |
| 4  |           | 投标人制定的“服务系统及主要运维系统”实施方案及响应程度，包括但不限于“常规检查”中的相关要求：<br>方案完全满足且优于项目采购需求的，得3分；<br>方案完全满足项目采购需求的，得2分；<br>方案不能完全满足项目采购需求的，得1分。<br>其他或未提交方案，0分。   | 3  |
| 5  |           | 投标人制定的“服务系统及主要运维系统”实施方案及响应程度，包括但不限于“事件驱动响应”中的相关要求：<br>方案完全满足且优于项目采购需求的，得3分；<br>方案完全满足项目采购需求的，得2分；   | 3  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | <p>方案不能完全满足项目采购需求的，得1分。</p> <p>其他或未提交方案，0分。</p>  |   |
| 6  | <p>投标人制定的“服务系统及主要运维系统”实施方案及响应程度，包括但不限于“相关系统服务故障协助”中的相关要求：</p> <p>方案完全满足且优于项目采购需求的，得3分；</p> <p>方案完全满足项目采购需求的，得2分；</p> <p>方案不能完全满足项目采购需求的，得1分。</p> <p>其他或未提交方案，0分。</p>               | 3 |
| 7  | <p>投标人制定的“服务系统及主要运维系统”实施方案及响应程度，包括但不限于“优化改善”中的相关要求：</p> <p>方案完全满足且优于项目采购需求的，得3分；</p> <p>方案完全满足项目采购需求的，得2分；</p> <p>方案内不能完全满足项目采购需求的，得1分。</p> <p>其他或未提交方案，0分。</p>                    | 3 |
| 8  | <p>投标人制定的“服务系统及主要运维系统”实施方案及响应程度，包括但不限于“12366热线系统”中的相关要求：</p> <p>方案完全满足且优于项目采购需求的，得3分；</p> <p>方案完全满足项目采购需求的，得2分；</p> <p>方案不能完全满足项目采购需求的，得1分。</p> <p>其他或未提交方案，0分。</p>                | 3 |
| 9  | <p>投标人制定的“服务系统及主要运维系统”实施方案及响应程度，包括但不限于“数据库复制系统Oracle GoldenGate”中的相关要求：</p> <p>方案完全满足且优于项目采购需求的，得3分；</p> <p>方案完全满足项目采购需求的，得2分；</p> <p>方案不能完全满足项目采购需求的，得1分。</p> <p>其他或未提交方案，0分。</p> | 3 |
| 10 | <p>投标人制定的“服务系统及主要运维系统”实施方案及响应程度，包括但不限于“门户网站运维”中的相关要求：</p> <p>方案完全满足且优于项目采购需求的，得3分；</p> <p>方案完全满足项目采购需求的，得2分；</p> <p>方案不能完全满足项目采购需求的，得1分。</p> <p>其他或未提交方案，0分。</p>                   | 3 |

|    |      |   |    |
|----|------|---|----|
| 11 |      | <p>投标人制定的“服务系统及主要运维系统”实施方案及响应程度，包括但不限于“数据分发服务”中的相关要求：</p> <p>方案完全满足且优于项目采购需求的，得3分；</p> <p>方案完全满足项目采购需求的，得2分；</p> <p>方案不能完全满足项目采购需求的，得1分。</p> <p>其他或未提交方案，0分。</p>  | 3  |
| 12 |      | <p>投标人制定的“服务系统及主要运维系统”实施方案及响应程度，包括但不限于“内外网业务运营服务”中的相关要求：</p> <p>方案完全满足且优于项目采购需求的，得3分；</p> <p>方案完全满足项目采购需求的，得2分；</p> <p>方案不能完全满足项目采购需求的，得1分。</p> <p>其他或未提交方案，0分。</p>   | 3  |
| 13 |      | <p>投标人制定的“服务系统及主要运维系统”实施方案及响应程度，包括但不限于“语音网关”中的相关要求：</p> <p>方案完全满足且优于项目采购需求的，得3分；</p> <p>方案完全满足项目采购需求的，得2分；</p> <p>方案不能完全满足项目采购需求的，得1分。</p> <p>其他或未提交方案，0分。</p>  | 3  |
| 16 | 投入人员 | <p>1. 项目经理资质：</p> <p>具备计算机技术与软件专业技术资格证书中的数据库系统工程师或系统集成项目管理工程师或网络工程师的，得 2.5 分。</p> <p>2. 项目经理项目经验：</p> <p>具有应用系统运维项目的项目经验 3 年（或以上）得 5 分；</p> <p>同时提供资质证书复印件（工作经验以投标人加盖公章个人工作履历为准）。</p> <hr/> <p>2. 驻场人员资历（项目经理除外）：</p> <p>（1）团队具有应用系统运行维护的经验，驻场人员中具有应用系统一年或以上的维护经验的，每 1 人具备得 1.5 分，最高得 13.5 分；</p> <p>（2）驻场人员中，具有计算机技术与软件专业技术资格证书：数据库系统工程师、信息系统管理工程师、网络工程师(任意一项)，每证得 1 分，最高 9 分。</p> <p>投标人满足以下条件之一：</p> | 30 |

|    |                        |   |    |
|----|------------------------|---|----|
|    |                        | <p>(1) 同时提供资质证书复印件（工作经验以投标人加盖公章个人简历为准）。</p> <p>(2) 或承诺如若中标，签订合同后 2 个工作日内配备到位（投标时提交承诺函，可参照“格式”中《承诺函》格式。函中须清晰明确配备的人员资质、数量、到位时间，缺一不得分）。</p>  |    |
| 17 | 投标人<br>资质/<br>履约经<br>验 | <p>投标人具备以下体系认证：</p> <p>(1) 具有质量体系认证证书（认证范围须与信息化运行维护相关），得 3 分。</p> <p>(2) 具有信息安全管理体系统认证证书，得 3 分。</p> <p>提供认证证书复印件并须同时提供全国认证认可公共服务平台对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已失效、暂停或撤销或不提供的不得分。</p> <p>如因投标人成立时间不足三个月原因导致无法获得上述评价的，按对应得分。</p> | 11 |
|    |                        | <p>投标人 2021 年以来（以合同签订时间为准）具有管理系统运维服务经验，每提供一个合同得 1 分，最高 5 分。</p> <p>提供合同复印件并加盖投标人公章。</p>   |    |
| 18 | 技术支<br>持队伍             | <p>投标人承诺，系统发生异常时，可立即投入本项目的技术支持人员，每投入一名得 0.5 分，最高 10 分。投标时提交承诺函，可参照“格式”中《承诺函》格式。</p>   | 10 |
| 合计 |                        | 90  |    |

## 第五部分 合同书文本

合同编号：

国家税务总局广东省税务局  
政府采购服务类信息化项目

# 合 同 书

采购编号：

合同编号：

项目编号：

项目名称：广东税务 2024 年 12366 热线、门户网站等系  
统运行维护项目

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。



甲 方： \_\_\_\_\_  
电 话： \_\_\_\_\_ 传 真： \_\_\_\_\_ 地 址： \_\_\_\_\_  
乙 方： \_\_\_\_\_  
电 话： \_\_\_\_\_ 传 真： \_\_\_\_\_ 地 址： \_\_\_\_\_

根据广东税务 2024 年 12366 热线、门户网站等系统运行维护项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

### 一、 合同金额

合同金额为（大写）：人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）。

### 二、 服务范围

1. 驻场服务。甲方聘请乙方提供不少于 9 名驻场工程师，保证数据库复制系统 Oracle GoldenGate（所有系统数据同步）、广东省税务局门户网站系统、12366 热线系统、历史遗留数据运维、全省数据分发系统、内外网业务运营等一系列重要业务系统每周 7\*24 小时安全稳定运行；每个应用系统全年计划外停机时间不超过 12 小时；通过对应用系统的巡查，及时发现影响应用系统正常运行的问题和隐患，并及时地汇报和处理，保障系统的健康运行。应用系统日常运维工作应包含但不限于系统升级、配置管理、调研评估、例行操作、响应支持、相关系统服务故障协助、优化改善等部分工作，具体工作详见招标文件、用户需求书。

2. 采购语音网关设备。根据广东税务 12366 的配置规模需要，乙方为甲方采购三台语音网关设备，具体技术规格、性能标准详见招标文件、用户需求书。

由于广东省一号对外项目话务规模扩大，为了满足系统新增的中继线路使用的需要，同时为后续系统升级扩容做出充足的冗余和硬件设备的预留，相应语音网关也需要新增三台。

3. 其他服务内容如下，详见招标文件、用户需求书：

3.1 加强软件升级管理，及时完成待发布补丁的升级执行。

3.2 对应用服务运行每日进行巡检、优化部署、提升系统性能。

3.3 对门户网站和 12366 热线系统的接口、数据、报表、服务进行统一管理，为外部系统相互调用提供相关技术支持。

3.4 应用系统详细运维服务工作包括如下：驻场工程师日常运维工作应包含但不限于系统升级、配置管理、调研评估、例行操作、事件驱动响应、相关系统服务故障协助、优化改善、12366 热线系统、门户网站、数据分发系统等工作。

### 三、 甲方乙方的权利和义务

#### （一）甲方的权利和义务

1. 及时向乙方告知故障现象、错误信息，协助乙方做好故障跟踪，为乙方及时、准确地记录、分析和排除故障提供便利。

2. 为乙方的现场/远程维护提供必要的工作场地和工作条件。在不影响正常业务开展的情况下，为乙方安排维护/修机时间，安排工作人员协助乙方工作。

3. 对乙方工作进行监督和评判。甲方有权要求撤换不合格的现场服务人员，乙方应及时配合并在3个工作日内完成撤换现场服务人员的工作。如更换服务人员后仍未达到甲方要求，甲方有权单方解除本合同，乙方除应在收到解除合同通知之日起10日内返还甲方已支付但未提供服务部分的款项，还应按照合同总价的20%向甲方支付违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部经济损失。

4. 保护/保密乙方的知识产权。

5. 按本合同约定的时间、方式支付合同款项。

## （二）乙方的权利和义务

1. 乙方为甲方提供服务的人员应当是乙方的正式人员（与乙方签订劳动合同，由乙方购买社保），或者是与乙方签订1年以上劳动合同且实际工作满1年的人员，**常驻运维人员应当为技术骨干。**

2. 如乙方在合同有效期内需更换人员的，所提供的替换人员应符合本项目招标文件以及本合同约定的人员要求，并提前一周以书面形式征得甲方同意。

3. 维护设备/系统时，因乙方技术或维护不当等原因造成事故、使甲方遭受损失的，乙方应赔偿甲方的全部损失。

4. 维护设备/系统时，因自然灾害、意外事故等因素使甲方遭受损失的，乙方对甲方不承担经济赔偿，但乙方对维护设备/系统提供必要的恢复性服务。

5. 乙方保证提供的服务不存在权利（包括但不限于知识产权）瑕疵，否则，所造成的一切损失（包括但不限于甲方损失）由乙方承担。

6. 如甲方因第三方工作等原因需要对设备/系统进行调整，乙方应配合（甲方应提前3天向乙方发出正式的工作邮件，以便乙方准备）。

7. 乙方应完成在其投标文件/单一来源采购谈判/竞争性谈判/公开询价响应文件中承诺的其他事项。

8. 未经甲方书面同意，乙方不得随意更换驻场人员或安排驻场人员进行非本项目服务的其他工作。乙方应与其工作人员建立合法的劳动关系，按时足额支付其工作人员的工资、社保、交通费及福利补贴等费用，由此产生的一切争议纠纷与甲方无关；如因此造成甲方损失的，乙方须承担赔偿责任。

9. 若乙方未按合同要求期限及时响应并解决问题，甲方有权直接委托第三方处理，由此产生的一切费用由乙方承担。

## 四、 服务期间（项目完成期限）

项目服务期限：数据库复制服务 Oracle GoldenGate（所有系统数据同步）、广东省税务

局门户网站系统、12366 热线系统、历史遗留数据运维、全省数据分发服务自合同签订之日起，共 12 个月。内外网业务运营，自合同签订之日起，共 15 个月。

## 五、 付款方式

由甲方按下列程序付款：

（一）在本项目合同签订后，且甲方收到等额发票后 10 个工作日内，向乙方支付合同总额的 30%，即人民币元作首期款。

（二）在服务期满 10 个月后，且甲方收到等额发票后 10 个工作日内，向乙方支付合同金额的 50%，即人民币 元；

（三）在乙方通过最终验收后，且甲方收到等额发票后 10 个工作日内，向乙方支付合同金额的 20%，即人民币\_\_\_\_\_元。

## 六、 知识产权归属

（一）乙方在服务过程中产生的所有技术资料、提交件的知识产权归甲方所有。

（二）乙方交付给甲方的成果不得侵犯第三方的合法权益。如果甲方因使用本项目成果或其中一部分而被第三方起诉侵犯其专利权、商标权或其它知识产权，乙方将依法承担相应的法律责任。

## 七、 保密

乙方应与甲方签署《保密协议书》，履行相关保密义务。

## 八、 违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合采购文件、本合同要求的，甲方有权拒收并要求乙方进行整改，并且甲方有权要求乙方支付本合同总价 5%的违约金；乙方未在 5 日内完成整改或者整改后仍不符合要求的，甲方有权解除合同并要求乙方支付合同总价 30%的违约金；乙方造成甲方损失的，仍应承担全部的赔偿责任。

2. 乙方未能按本合同约定的时间提供服务的，从逾期之日起每日按本合同总价 5‰的数额向甲方支付违约金；逾期 15 天及以上的，甲方有权终止合同，双方按已提供服务的期限及内容结算服务费后，乙方向甲方支付本合同总额 30%的违约金，由此造成的甲方经济损失由乙方承担，包括但不限于甲方委托第三方处理产生的费用等。

3. 乙方未按照合同约定的要求提供服务，引发金税三期核心征管系统、外部交换系统、税库银系统、社保费标准版、增值税发票管理系统（含税控和底账）、电子税务局等全省业务系统以及税务数字证书系统（省税务局端）、密码服务组件系统、双向安全交换系统等基础系统出现故障（不可抗力因素除外），导致全省范围内业务中断，持续时间超过 4 小时，乙方须按照合同总价款的 10%向甲方支付违约金，给甲方造成损失的，乙方需承担赔偿责任。若后续事故未能在 24 小时内解决，或者类似事故一个月内发生 2 次以上，甲方有权解除本合同，并且不予支付合同尾款。

4. 乙方首次进场的服务人员与投标文件或合同约定不完全一致的，甲方有权延迟支付

第一笔合同款，并按本合同第八条“违约责任与赔偿损失”第1款的约定追究乙方违约责任。

5. 乙方首次进场的工作人员在进场后30天内不得更换。乙方首次进场的工作人员在30天内出现人员更换情况的，甲方有权要求乙方每更换1个人人员支付本合同总价5%的违约金，乙方支付的违约金累计达到或超过本合同总价30%的，甲方有权解除合同；乙方造成甲方损失的，仍应承担全部的赔偿责任。

6. 如乙方团队更换人员的数量累计达到或超过服务人员人数70%的，甲方有权按本合同第八条“违约责任与赔偿损失”第1款追究乙方违约责任。

7. 如果因乙方人员变动导致乙方团队无法满足实际需要而给甲方造成损失的，甲方有权按本合同第八条“违约责任与赔偿损失”第2款的约定追究乙方违约责任。

8. 甲方逾期付款，每日按应付未付款的万分之一向乙方偿付违约金，违约金总额累计不超过合同总金额的5%。

9. 乙方不得另行开发本合同业务需求范围内、供纳税人(或缴费人)使用的软件，如有违反，甲方有权将乙方纳入税务系统信息化服务商失信名单。

10. 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定情况，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。

11. 乙方不得违法违规聘用离职税务人员。乙方违法违规聘用离职税务人员的，甲方有权视情况采取以下一项或多项措施：

- ①甲方要求乙方限期改正；
- ②乙方按合同总价10%的数额向甲方支付违约金；
- ③乙方3年内不得参加所聘人员原单位及下属单位的信息化项目政府采购活动；
- ④甲方有权解除部分或全部合同；

12. 乙方需保证提供合格的服务，如因乙方原因出现纳税人投诉或相关部门反馈监督意见等情形的，每出现一次乙方需支付本合同总额1%违约金，并赔偿甲方遭受的损失。

13. 如乙方存在违背保密协议或廉政协议约定义务的行为，甲方有权解除合同，乙方须一次性支付本合同总额30%的违约金，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

14. 乙方因违反本合同约定所需承担的违约金、赔偿金等，甲方有权直接于应付款中予以扣除，如不足以抵扣的乙方须赔偿补足。

15. 本合同履行过程中一方违约的，违约方应赔偿守约方的损失，包括但不限于律师费、诉讼/仲裁费、公证费、差旅费、保全费、担保保函费等费用。

16. 乙方在合同履行期间存在“围猎”甲方税务人员行为的（指以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及其亲属），自甲方及甲方主管机关认定或通报之日起三年内，甲方可以拒绝乙方参与其政府采购活动。

17. 国家税务总局发票电子化改革领导小组办公室可以对《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度(试行)》制度列举的失信行为进行认定,经其认定存在失信行为的服务商,3年内限制参加税收信息化项目政府采购活动。

18. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

## 九、 争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议,如双方不能通过友好协商解决,任一方有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## 十、 不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时,应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报,以减轻可能给对方造成的损失,在取得有关机构的不可抗力证明或对方谅解确认后,允许延期履行或经对方同意修订合同,并根据情况可免于承担部分或全部的违约责任。

## 十一、 税费

与本合同相关的税费,依中国的税法规定由相应的承担方承担,本合同总价为含税价。

## 十二、 其它

1. 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分,与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中,所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更,应在变更当日书面通知对方,否则,应承担相应责任。

4. 除甲方事先书面同意外,乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

## 十三、 合同生效:

1. 本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。

2. 合同一式 份,甲方持 份,乙方持 份,具有同等法律效力。

附件:附件1:项目需求书(简化版)

附件2:保密协议书

附件3:廉政协议书

附件4:网络和数据安全责任协议书

附件5:采购评审结果通知

附件6:乙方项目组成员列表

甲方（盖章）：

代表：

乙方（盖章）：

代表：

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：

签订日期：        年    月    日

### 附件 1：项目需求书（简化版）

#### 1. 服务内容

1.1、加强软件升级管理，及时完成待发布补丁的升级执行。

1.2、对应用服务运行每日进行巡检、优化部署、提升系统性能。

1.3、对门户网站和 12366 热线系统的接口、数据、报表、服务进行统一管理，为外部系统相互调用提供相关技术支持。

1.4、应用系统详细运维服务工作包括如下：驻场工程师日常运维工作应包括但不限于系统升级、配置管理、调研评估、例行操作、事件驱动响应、相关系统服务故障协助、优化改善、12366 热线系统、门户网站、数据分发服务等工作。

1.4.1 应用系统升级 按照广东省税务局应用系统补丁升级要求在工作或非工作时间对应用升级等操作。

#### 1.4.2 配置管理服务

1.4.3 调研评估 根据需求，提供应用的调研评估服务，并提出处理或改进的建议和方案，

#### 1.4.4 例行操作

##### 1.4.4.1 日常健康巡查

根据需求，提供应用系统的日常健康巡查服务，日常健康巡查服务包括：

1) 应用系统运行状态；

2) 应用系统用户访问量；

3) 应用系统反应速度；

4) 应用系统巡查状况；

5) 应用文件系统状况；

6) 应用系统网络连通性巡查。

7) 每日上午和下午登录系统进行巡查，确认系统是否能正常访问，同时需记录应用系

统各模块的访问时间，及时上报。

8) 应用服务运行情况巡查；

9) 应用系统完成迁移或上线后，协助收集整理应用系统服务信息，信息包括：系统名称、服务器 IP、应用服务器资源信息、服务应用类型、服务端口等，收集整理完成交予采购人管理人员确认，同时申请添加应用服务器资源与应用服务的监控。

#### 1.4.4.2 性能检查

根据应用系统运行的状况，提供应用系统的性能检查服务，性能检查服务包括：

1) 应用系统服务器 CPU 使用峰值情况，同时协助分析其产生的原因；

2) 应用系统服务器内存使用峰值情况，同时协助分析其产生的原因；

3) 应用系统服务器业务会话连接数情况；

4) 应用服务器硬盘使用增长量情况，检查磁盘的剩余空间，是否满足系统运行要求，发现磁盘空间不足，进行磁盘清理或申请增加硬盘。

5) 应用日志的备份。

#### 1.4.4.3 脆弱性检查

#### 1.4.4.4 常规检查

#### 1.4.5 事件驱动响应

#### 1.4.6 相关系统服务故障协助

12366 热线、门户网站及数据分发服务等应用与其他系统之间都存在通过接口交互工作，在保证系统正常运行同时需要协助排查与相关对接的系统问题，确保系统服务及时恢复。

#### 1.4.7 优化改善

#### 1.4.8 12366 热线系统

对于 12366 热线系统运维工作除需完成以上运维工作外，还需包括但不限于：

一) 业务支持和运维

二) 问题解答

三) 基础环境运维

四) 应用系统运维

五) 数据分析工作相关支持

#### 1.4.9 数据库复制系统 Oracle GoldenGate

根据需求，提供省局所有数据库复制系统 Oracle GoldenGate 的日常维护，包括：对金三核心系统、金三外围系统、货运税控系统、电子底账系统、社保系统以及本地特色系统等系统之间的数据复制、读写分离、数据分发以及各个系统数据交互和上云等工作，包括但不限于：核心征管系统升级 OGG 分发链路及上云链路维护，核心出口退税版本升级 OGG 分发链路及上云链路维护，发票 2.0 税控、底账系统升级 OGG 链路及上云链路维护，社保标准版系统版本升级 OGG 上云链路维护，OGG 链路新增表配置和运维单需求处理，数据库迁移 OGG 链路迁

移。

当前已安装部署的超过 200 套 ogg 软件，需保证数据正常同步；在 OGG 数据同步系统日常巡检和系统健康状态监控，如发现 OGG 进程同步异常，及时响应处理，在全天在线收到业务反馈问题时快速响应分析解决问题。在平时配合主机故障维护和数据库调整维护、支持 OGG 维护等。

针对数据实时性同步需求，跟踪链路健康情况；结合省局涉企各个系统运维发布情况，同步支持数据链路维护；支持各链路突发异常运维、链路速度调优、链路线程拆分、链路增减等 OGG 数据交换维护。

保障 OGG 链路稳定之外，日常需保障各链路数据库资源，表空间、归档空间等使用率，协调支持，确保 OGG 链路稳定。

#### 1.4.10 门户网站运维

广东省税务局门户网站主要为对系统问题的修复和优化，新功能需求开发，服务器资源保障和应用的日常巡检与维稳，补丁和漏洞升级、系统部署调整和日常运维；除完成以上应用系统运维服务工作之外还需要完成：

- 1) 用户中心数据运维
- 2) 安全中心数据运维。（包括漏洞的修复、组件升级、程序代码自查等等）
- 3) 文件数据运维
- 4) 门户网站功能模块的调优
- 5) 门户网站功能模块的调优（包括对于系统功能模块的优化、前后台新功能需求开发、接口编写等）
- 6) 门户网站与其他业务系统对接的开发和优化工作
- 7) 系统软件的维护
- 8) 网站应用的维护
- 9) 数据备份与恢复
- 10) 日志和监控部署、管理
- 11) 灾难恢复计划
- 12) 运维文档的编写和维护
- 13) 资源管理
- 14) 应急响应
- 15) 采购人安排的其他运维工作。

#### 1.4.11 数据分发服务

广东省税务局数据分发服务主要为对服务器和应用的日常巡检、网络部署调整和日常运

维、系统故障的响应和处理；除完成以上应用系统运维服务工作之外还需要完成：

- 1、运维现有数据分发服务。
- 2、保障应用系统数据共享。
- 3、维护数据分发服务有关日常运行指标。
- 4、维护数据分发服务的元数据信息。
- 5、数据分发、同步统计和报表。
- 6、系统环境保障。
- 7、系统功能优化及测试。
- 8、项目管理。

#### 1.4.12 内外网业务运营服务

1. 不断完善优化系统，提高纳税人的满意度，保障系统的稳定。
2. 网站信息数量、明细统计分析
3. 网站页面调整及美工服务
4. 政府信息公开辅助服务
5. 网站异常页面管理服务
6. 网页制作及统一优化服务
7. 协助完成与其他业务系统的对接
8. 其他网站内容维护相关工作
9. 全省普通专题统一制作
10. 在保持现有门户内外网正常运转的基础上，按照实际工作需要完成以下工作：

#### 1.4.13 语音网关

##### 技术规格

此次提供的语音网关设备根据广东税务 12366 的配置规模需要，配置 3 台具备支持 16 条 E1 中继接入的媒体网关设备，具体性能如下标准：

##### 1. 网络接口：

接口数量：2（10/100/1000 BASE-TX（RJ-45））

自适应带宽：支持

自动翻转：支持

##### 2. E1/T1 接口：

接口数量：16

接口类型：RJ45

3. 电源：

接入电压： 100~240V AC

最大消耗功率： ≤22W

4. 信令和协议：

7 号信令： TUP 协议、 ISUP 协议

ISDN 协议： ISDN 用户侧、 ISDN 网络侧

1 号信令： SS1 协议

SIP 信令： SIP V1.0/2.0、 RFC3261

5. 采样率：

8kHz

6. 安全防护：

防雷击能力： 4 级

7. 功能要求

1. 支持 PSTN 线路呼入，经过路由和号码变换，连接指定的 SIP 中继进行语音通信。

2. 支持 IP 线路呼入，经过路由和号码变换，连接指定的 PCM 中继进行语音通信。

3. 支持管理员认证确保资源和数据的安全性。

4. 可通过 WEB 界面进行修改配置、网关服务、内核及固件升级等功能，持中英文。

5. 支持音频编解码格式 G.711A、G.711U、G.729A/B、G723、G722、AMR、iLBC。

6. 支持 7 号信令 TUP、ISUP 协议，ISDN 协议(用户侧、网络侧)。

7. 兼容的协议：SIP V1.0/2.0、RFC3261。

8. 支持传真：T.38、Pass-Through(14400bps、9600bps、4800bps)。

9. 支持 TCP/UDP、HTTP、ARP/RARP、DNS、NTP、TFTP/TELNET、STUN 等网络协议。

## 附件 2：保密协议书

### 保密协议书

为加强信息技术资料 and 数据的保密管理，双方根据国家有关法律、法规，本着平等、自愿、协商一致、诚实信用的原则，就乙方为甲方提供软件修改完善、数据处理和技术支持服务（下称项目）等工作中的保密事宜达成如下协议：

#### 一、 保密信息

（一）在项目中所涉及的项目设计、图片、开发工具、流程图、工程设计图、计算机程序、数据、专利技术、招标文件等内容。

（二）甲方在合同项目实施中为乙方及乙方工作人员提供必要的的数据、程序、用户名、口令和资料等；

（三）甲方应用软件在方案调研、开发阶段中涉及的业务及技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据等；

（四）甲方为完成本合同提供的任何其他信息资料并且在提供时未说明是公开信息的。

#### 二、 保密范围

（一）甲方已有的技术秘密；

（二）乙方持有的科研成果和技术秘密，经双方协商，乙方同意被甲方使用的；

#### 三、 保密条款

（一）乙方及其工作人员应严格保守甲方的有关保密信息，不得以其他任何手段谋取私利，损害甲方的利益。

（二）未经甲方书面许可，乙方及其工作人员不得以任何名义向有关单位或个人泄露甲方保密信息。

（三）未经甲方书面许可，乙方及其工作人员不得对有关保密信息进行修改、补充、复制。

（四）未经甲方书面许可，不得将保密信息以任何方式（如 E-mail）携带出甲方场所。

#### 四、 保密信息的所有权

以上所提及的保密信息均为甲方所有。

#### 五、 保密期限

（一）本协议的保密期限为本协议签订之日起至本协议终止之日后满 5 年。

（二）在本协议失效后，如果本协议中包括的某些保密信息并未失去保密性的，本协议仍对这些未失去保密性的信息发生效力，约束双方的行为。

（三）本协议是为防止甲方的保密信息在协议有效期发生泄漏而制定。因任何理由而导致甲、乙双方的合作项目终止时，乙方应归还甲方所有有关信息资料 and 文件，但并不免除乙方的保密义务。

#### 六、 关系限制

本协议不作为双方建立任何合作关系或其他业务关系的依据。

## 七、违约责任

乙方未遵守本协议的约定泄露或使用保密信息的，甲方有权单方解除项目合同，乙方应在收到甲方解除合同通知之日起 10 日内按合同总价的 30%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失，甲方有权进一步追究乙方一切相关法律责任。

## 附件 3：廉政协议书

### 廉政协议书

为增强甲乙双方廉政意识，完善自我约束、自我监督机制，营造守法诚信、廉洁高效的工作环境，使甲乙双方的业务往来充分体现公开、公平、透明、恪守诚信的精神，预防各种谋取不正当利益的违法违纪行为发生，维护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关法律法规和廉洁自律规定，特订立本廉政协议书。

#### 第一条 甲乙双方的权利和义务

- (一) 严格遵守国家法律法规和廉政建设的相关规定。
- (二) 严格执行合同，自觉履行合同约定的相关义务。
- (三) 双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则，不得损坏国家和集体利益。
- (四) 双方应对各自工作人员开展廉政教育，增强相关人员廉洁自律的意识。
- (五) 发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。
- (六) 发现对方严重违反本协议书条款的行为，有举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

#### 第二条 甲方义务

- (一) 甲方及其工作人员、亲属不得索要或接受乙方的礼金、有价证券、贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用。
- (二) 甲方工作人员不得参加乙方安排的宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品。
- (三) 甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动，配偶子女的工作安排以及出国出境旅游等提供方便。
- (四) 甲方及其工作人员不得向乙方介绍家属或者亲友从事与甲方业务有关的经济活动。
- (五) 甲方工作人员及其配偶、子女及其他特定关系人不得以个人借用（包含甲方借给乙方或乙方借给甲方）等名义与乙方或乙方工作人员发生现金、房屋、交通工具和贵重物品往来。
- (六) 不违反《中共中央纪委关于严格禁止利用职务上的便利谋取不正当利益的若干规

定》的内容。

### 第三条 乙方义务

(一) 乙方不得以任何理由向甲方及其工作人员、亲属行贿或馈赠礼金，有价证券，贵重礼品；不得以任何理由为甲方及其工作人员支付应由甲方或个人支付的任何费用。

(二) 乙方不得以任何理由安排甲方工作人员参加宴请及娱乐活动；不得为甲方及其工作人员购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品。

(三) 乙方不得为甲方及其工作人员装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国出境旅游等提供方便。

(四) 乙方不得以谋取非正当利益为目的，擅自与甲方工作人员就业务问题进行私下商谈或者达成利益默契。

(五) 乙方或乙方工作人员不得以借用（包含甲方借给乙方或乙方借给甲方）等名义与甲方工作人员及其配偶、子女及其他特定关系人发生现金、房屋、交通工具和贵重物品的往来。

(六) 发现甲方工作人员有违反本廉政协议书规定的，应向甲方单位举报。甲方举报投诉联系部门：省税务局纪检组。

### 第四条 违约责任

(一) 甲方及其工作人员违反本协议书第一、二条，按管理权限，依据有关规定给予党纪、政纪或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究责任；给乙方造成经济损失的，应予以赔偿。

(二) 乙方及其工作人员违反本协议书第一、三条，经认定事实清楚、证据确凿的，根据具体情节和造成的后果，甲方有权对乙方采取以下一种或多种处理办法：

- 1、甲方向乙方提出书面警告；
- 2、在一定范围（甲方及其关联单位）内通报乙方违约行为；
- 3、将乙方列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加甲方招标；情节严重的，甲方建议主管部门给予乙方一至三年内不得进入其主管的市场的处罚；
- 4、扣除乙方合同履行保证金；
- 5、甲方有权终止涉及违约的业务合同，拒绝支付涉及违约的业务合同余款；
- 6、如给甲方造成经济损失的，则全部由乙方赔偿。

(三) 本协议中有关处理条款的约定不影响业务合同中有关违约责任追究权利的行使。

(四) 如乙方或其工作人员涉及犯罪的，甲方有权报送司法机关追究其刑事责任。

第五条 本协议书作为合同的组成部分，与合同具有同等的法律效力，经双方签署后立即生效。本协议书的签订并不免除双方的其他合同责任与义务。

## 附件 4：网络和数据安全责任协议书

### 网络和数据安全责任协议书

为加强网络和数据安全管理，甲乙双方根据国家有关法律、法规，本着平等、自愿、协商一致、诚实信用的原则，就乙方为甲方提供软件修改完善、数据处理和技术支持服务（下称“项目”）等工作中的安全责任及违约条款达成如下协议：

1. 乙方在本合同履行期间发生违反网络安全规定行为，造成主要业务系统瘫痪等不良后果的，甲方有权每次以不超过合同总价5%的幅度扣减应付未付合同款；合同期间内超过2次的，甲方有权解除部分或全部合同。造成损失的，乙方还应赔偿损失。

2. 乙方对其派驻的服务人员负有管理责任，应定期组织开展数据安全检查。乙方在本合同履行期间造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露等不良后果的，甲方有权解除部分或全部合同。甲方有权每次以不超过合同总价20%的幅度扣减应付未付合同款；造成损失的，乙方还应赔偿损失。经甲方认定，按规定纳入失信名单并报国家税务总局。

3. 网络安全日常管理及应急演练要求。乙方应严格执行甲方网络安全相关规定，积极配合做好网络安全攻防演习等重点工作。若乙方在服务期限内违反以下规定，甲方有权每次以不超过合同总价5%的幅度扣减应付未付合同款，合同期间内超过2次的，甲方有权解除部分或全部合同。造成严重后果的，经甲方认定，按规定纳入失信名单并报国家税务总局。同时，原项目合同或本补充协议有其他特别规定的，乙方还应按特别规定承担违约责任。

3.1 账号口令安全。乙方应定期检查账号和权限，严禁超权限配置账号，严禁共用、借用、混用账号；定期检查修改应用系统、中间件、数据库、服务器、堡垒机、跳板机、网络设备、安全设备等口令，多台设备不得使用相同口令，并确保口令符合强度要求（至少8位以上，包含数字、字母、字符和大小写）；妥善做好账号口令保管，严禁在外网电脑或移动存储介质存放，严禁在内网电脑集中保存、非加密保存。

3.2 源代码安全。应用软件上线前必须开展源代码安全审计，并完成问题整改后才能正式部署；禁止将程序源代码上传至互联网共享平台；自建代码管理平台应具备身份鉴别及加密传输功能，并遵循“工作必需”和“最小授权”原则进行账户权限分配；在源代码传递过

程中，乙方必须采取有效安全措施，严防代码泄露安全事件发生。

**3.3 数据安全。**严禁在开发测试环境使用税务生产数据；严禁未经审批授权查询导出数据；严禁在公司或个人内（外）网电脑、服务器及移动存储介质留存税费数据；严禁通过互联网传输税费数据；严禁非法提供、传播、公开、盗卖税费数据；严禁恶意篡改、破坏税费数据；乙方必须妥善做好税费数据备份，防止数据意外丢失或损坏。

#### **3.4 终端安全**

**3.4.1 办公终端安全。**办公用的内（外）网终端，必须规范安装杀毒软件并及时更新，定期全盘查杀各类病毒木马；不访问各类非法和风险网站，不点击下载各类异常链接和文件，卸载各类非法应用和不安全软件，防止被恶意控制，攻防演习期间应尽量关闭或者减少使用互联网终端。严禁自行卸载或通过重装系统等方式变相卸载甲方要求乙方人员安装的终端安全、网络准入等软件。

**3.4.2 其他终端安全。**严禁使用手机、平板电脑、家用PC机等终端设备存储或传输税费数据、税务内部文件资料、纳税人缴费人敏感数据以及应用系统账号、口令、网络拓扑、运行管理数据等敏感信息。对于各类邮件、短信、电话、社交软件等保持警惕，必须严防社会工程学攻击，确保安全使用，发现终端使用异常必须立即向甲方网络安全归总部门报告。

**3.5 漏洞整改。**针对甲方通报的各类网络安全漏洞，应及时全面排查整改。对于因特殊原因未能整改的，必须采取官方提供的建议和方法配置相应的防护措施和管控手段。特别是攻防演习开始前，必须保证漏洞数量“清零”。无条件修复漏洞，禁止以漏洞修复成本为由要求增加费用。存在已公布的、被国家税务总局安全管理平台或其它权威安全机构发现并公开通报的安全漏洞，如经认定属于乙方责任，甲方有权每次以不超过合同总价1%的幅度扣减应付未付合同款，合同期间内超过2次的，甲方有权解除部分或全部合同。

**3.6 网络及数据安全警示教育。**乙方公司须定期（如每季度或半年）对乙方人员开展网络及数据安全警示教育，提交相关佐证材料，并作为合同验收时的提交材料之一。

#### **附件 5：采购评审结果通知**

注：中标后补充

**附件 6：乙方项目组成员列表**

注：中标后补充

## 第六部分 投标文件格式

### 目录

|    |                  |    |
|----|------------------|----|
| 1. | 自查表 .....        | 62 |
| 2. | 报价表 .....        | 65 |
| 3. | 投标函 .....        | 67 |
| 4. | 资格证明文件 .....     | 69 |
| 5. | 同类项目业绩介绍 .....   | 79 |
| 6. | 一般商务条款偏离表 .....  | 80 |
| 7. | 实施计划 .....       | 81 |
| 8. | 采购代理费支付承诺书 ..... | 83 |
| 9. | 唱标信封（独立封装） ..... | 84 |

注：请投标供应商按照以下要求的格式、内容、顺序制作投标文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对投标文件的评价。

# 广东省政府采购

## 投标文件

(正本/副本)

采购项目名称: \_\_\_\_\_

采购项目编号: \_\_\_\_\_

(包组号): \_\_\_\_\_

投标供应商名称: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 1. 自查表

### 1.1 资格性/符合性自查表

| 评审内容  | 采购文件要求<br>(详见《资格性和符合性审查表》各项) | 自查结论   | 证明资料      |
|-------|------------------------------|--|-----------|
| 资格性审查 | 1.                           | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |
|       | 2.                           | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |
|       | 3.                           | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |
|       | 4.                           | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |
|       | 5.                           | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |
|       | 6...                         | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |
| 符合性审查 | 1.                           | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |
|       | 2.                           | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |
|       | 3.                           | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |
|       | 4.                           | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |
|       | 5.                           | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |
|       | 6.                           | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |
|       | 7.                           | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |
|       | 8.                           | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |
|       | 9.                           | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |
|       | 10...                        | <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过 | 见报价文件第（）页 |

注：以上材料将作为投标供应商有效性审核的重要内容之一，投标供应商必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！

1.1.1 “★”条款自查表

| 序号    | “★”条款要求 | 证明文件(如有)      |
|-------|---------|---------------|
| 1     |         | 见投标文件( )<br>页 |
| 2     |         | 见投标文件( )<br>页 |
| 3     |         | 见投标文件( )<br>页 |
| 4     |         | 见投标文件( )<br>页 |
| 5     |         | 见投标文件( )<br>页 |
| 6     |         | 见投标文件( )<br>页 |
| 7     |         | 见投标文件( )<br>页 |
| 8     |         | 见投标文件( )<br>页 |
| 9     |         | 见投标文件( )<br>页 |
| ..... |         | 见投标文件( )<br>页 |

注：1. 此表内容必须与投标文件中所介绍的内容一致。

## 1.2 技术商务评审自查表

| 序号  | 评审分项 | 自评得分 | 证明文件（如有） |
|-----|------|------|----------|
| 1   |      |      | 见投标文件（）页 |
| 2   |      |      | 见投标文件（）页 |
| 3   |      |      | 见投标文件（）页 |
| 4   |      |      | 见投标文件（）页 |
| 5   |      |      | 见投标文件（）页 |
| 6   |      |      | 见投标文件（）页 |
| 7   |      |      | 见投标文件（）页 |
| 8   |      |      | 见投标文件（）页 |
| 9   |      |      | 见投标文件（）页 |
| ... |      |      |          |

注：投标供应商应根据《技术商务评审表》的各项内容填写此表，如自评得分与证明材料不一致，评标委员会将有可能做出对投标人不利的评定。

## 2. 报价表

### 2.1 报价一览表

采购项目名称：\_\_\_\_\_

采购项目编号：\_\_\_\_\_

包组号：\_\_\_\_\_

| 分项   | 金额(元)          |
|------|----------------|
| 服务   |                |
| 其他费用 |                |
| 总报价  | (大写)人民币 元整(¥ ) |

注：1. 此表总报价是所有需采购人支付的金额总数，包括《用户需求书》要求的全部内容以及采购代理费用。

2. 总报价中必须包含购置、安装、运输保险、装卸、培训辅导、质保期售后服务、全额含税发票、雇员费用、合同实施过程中应预见和不可预见费用等。所有价格均应予人民币报价，金额单位为元。

3. **温馨提示：**中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

## 2.2 投标明细报价表

采购项目名称：\_\_\_\_\_

采购项目编号：\_\_\_\_\_

包组号：\_\_\_\_\_

| 一、服务详列  |      |        |       |    |         |       |    |
|---|------|--------|-------|----|---------|-------|----|
| 序号  | 分项名称 | 具体服务内容 | 单位    | 数量 | 单价      | 合计（元） | 备注 |
|   |      |        |       |    |         |       |    |
|   |      |        |       |    |         |       |    |
|   |      |        |       |    |         |       |    |
| 合 计   |      |        | 数量合计： |    | 报价合计： 元 |       |    |
| 二、其他费用详列  |      |        |       |    |         |       |    |
| 序号  | 分项名称 | 具体内容   | 单位    | 数量 | 单价      | 合计（元） | 说明 |
|   |      |        |       |    |         |       |    |
|   |      |        |       |    |         |       |    |
|   |      |        |       |    |         |       |    |
| 合 计   |      |        | 数量合计： |    | 报价合计： 元 |       |    |
| 三、总报价：人民币 元。（以上各合计项与报价一览表中的对应项均一致相符，如不一致以报价一览表为准） |      |        |       |    |         |       |    |

注：1) 以上内容必须《报价一览表》一致。

2) 对于报价免费的项目必须标明“免费”；

3) 所有根据合同或其它原因应由投标供应商支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标供应商提交的投标价格中；

4) 应包含货物运至最终目的地的运输、保险和伴随货物服务的其他所有费用。

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

### 3. 投标函

#### 投 标 函

致：广东省政府采购中心

为响应你方组织的\_\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_\_项目的招标[采购项目编号为：\_\_\_\_\_]，我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的\_\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_\_招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也不存在排斥潜在投标供应商的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权力。

（投标供应商名称）作为投标供应商正式授权（授权代表全名，职务）代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，正本\_\_份，副本\_\_份，电子版\_\_份。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《报价一览表》。

（二）本投标文件的有效期为投标截止时间起 90 天。如中标，有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效，如有在投标有效期内失效的，我方承诺在中标后补齐一切手续，保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

（三）我方明白并同意，在规定的开标日之后，投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还投标保证金。

（四）我方愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

（五）我理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

（六）我方如果中标，将保证履行招标文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《用户需求书》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为在法律、财务和运作上独立于采购人、集中采购机构的投标供应商，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方投标报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方承诺向贵方支付采购代理费，项目总报价已包含采购代理费，如果被确定为中标供应商，承诺向贵方足额支付。

（十）我方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。

(十一) 我方承诺未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。

(十二) 我方具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

(1) 我方参加本项目政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录。

(2) 我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评审委员会可将我方做无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

(十三) 我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十四) 所有与本招标有关的函件请发往下列地址：

地 址： .

邮政编码： .

电 话： .

传 真： .

代表姓名： .

职 务： .

投标供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：

投标供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

#### 4. 资格证明文件

##### 4.1 营业执照副本（复印件）

##### 4.2 法定代表人证明书

（投标供应商可使用下述格式，也可使用**市场监督管理局**统一印制的法定代表人证明书格式；对于**银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司**，可以提供**投标分支机构负责人身份证明书**）

### 法定代表人证明书

\_\_\_\_\_ 现任我单位\_\_\_\_\_ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限：

附：代表人性别：\_\_\_\_\_ 年龄：\_\_\_\_\_ 身份证号码：\_\_\_\_\_

注册号码：\_\_\_\_\_ 企业类型：\_\_\_\_\_

经营范围：\_\_\_\_\_。

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

### 4.3 法定代表人授权书格式

(对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书)

#### 法定代表人授权书

致：广东省政府采购中心

本授权书声明：\_\_\_\_\_是注册于(国家或地区)\_\_\_\_\_的(投标供应商名称)\_\_\_\_\_的法定代表人，现任职务\_\_\_\_\_，有效证件号码：\_\_\_\_\_。现授权(姓名、职务)\_\_\_\_\_作为我公司的全权代理人(有效证件号码：)，就\_\_\_\_\_项目采购[采购项目编号为\_\_\_\_\_]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于年月日签字生效，特此声明。

投标供应商（盖章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

职 务：

被授权人（签字或盖章）：

职 务：

#### 4.4 联合体共同投标协议书及分包意向书（选用）

##### 联合体共同投标协议书（项目不接受联合体投标时不适用）

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（……公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）自愿组成联合体，以一个投标供应商的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

##### 一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标供应商的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与（采购人）签订政府采购合同。

##### 二、联合体内部有关事项约定如下：

1. 作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2. 联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律在承担连带责任。

3. 如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目\_\_\_\_\_部分，（乙公司全称）负责本项目\_\_\_\_\_部分。

4. 如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5. 联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额\_\_\_\_\_%的工作内容（**联合体成员中有小型、微型企业时适用**）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本项目响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本项目响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式份，随投标文件装订份，送采购人份，联合体成员各一份；副本一式份，联合体成员各执份。

甲公司全称：（盖章）                      乙公司全称：（盖章）                      ……公司全称（盖章）  
法定代表人：（签字或盖章）      法定代表人（签字或盖章）                      法定代表人（签字或盖章）  
章）

年 月 日                                      年 月 日                                      年 月 日

**注：1. 联合投标时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。**

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

## 分包意向协议书（不适用）

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（……公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）自愿达成分包意向，参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立意向如下：

### 一、分包意向各方关系

（甲公司全称）为投标方、（乙公司全称）、（……公司全称）为分包意向供应商，（甲公司全称）以投标供应商的身份参加本项目的响应。若中标，（甲公司全称）与采购人签订政府采购合同。承接分包意向的各供应商与（甲公司全称）签订分包合同。（甲公司全称）就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

### 二、有关事项约定如下：

1. 如中标，分包供应商分别与（甲公司全称）签订合同书，并就中标项目分包部分向采购人负责有连带的和各自的法律責任；

2. 分包意向供应商 1 （公司全称） 为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额%的工作内容。

3. 分包意向供应商 2 （公司全称） 为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额%的工作内容。

…

三、如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，（甲公司全称）同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

四、如中标，分包意向供应商不得以任何理由提出终止本意向协议。

五、本意向书在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本意向书正本一式份，随投标文件装订份，（甲公司全称）及各分包意向供应商各一份。

甲公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

乙公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

……公司全称（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

年 月 日

**注：1. 各方成员应在本意向书上共同盖章确认。**

2. 本意向书内容将作为签订合同的附件之一。

#### 4.5 《政府采购法》第二十二条规定的相关证明文件

4.5.1 ①经会计师事务所审计的 2023 年度财务状况报告；或②同时提供 a. 基本开户行出具的资信证明， b. 《基本存款账号信息》或《开户许可证》。）

4.5.2 投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料）

4.5.3 设备及专业技术能力情况表：

| 我单位为本项目实施提供以下设备和专业技术人员： |             |       |    |
|-------------------------|-------------|-------|----|
| 序号                      | 设备名称或专业技术人员 | 数量及单位 | 备注 |
| 1                       |             |       |    |
| 2                       |             |       |    |
| 3                       |             |       |    |
| ...                     |             |       |    |

#### 4.6 资格性审查要求的其他资质证明文件

1. ....

2. ....

3. ....

#### 4.7 名称变更

投标供应商如果有名称变更的，应提供由**市场监督管理**部门出具的变更证明文件。

4.8 承诺函格式：(对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺)

## 承诺函

致： 采购人名称

对于项目（项目编号：                    ），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：(建议逐条复制采购文件相关条款原文)

（一）星号条款

1.

2.

3.

.....

（二）三角号条款

1.

2.

3.

.....

（三）非星号、非三角号条款

1.

2.

3.

.....

特此承诺。

供应商名称（盖章）：

日期：    年    月    日

4.9 中小企业声明函（承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（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（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员（人）人，营业收入为（万元）万元，资产总额为（万元）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）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员（人）人，营业收入为（万元）万元，资产总额为（万元）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：

注：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。

#### 4.9 残疾人福利性单位声明函

##### 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为（符合不符合）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（本单位非残疾人福利性单位）制造的货物（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（承担工程/提供服务）（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

5. 同类项目业绩介绍

| 序号  | 客户名称 | 项目名称及合同金额（万元） | 实施时间 | 联系人及电话 |
|-----|------|---------------|------|--------|
| 1   |      |               |      |        |
| 2   |      |               |      |        |
| 3   |      |               |      |        |
| ... |      |               |      |        |

注：根据评审表的要求提交相应资料。

6. 一般商务条款偏离表

| 序号 | 一般商务条款序号 | 条款内容 | 是否响应 | 偏离说明 |
|----|----------|------|------|------|
| 1  |          |      |      |      |
| 2  |          |      |      |      |
| 3  |          |      |      |      |
| 4  |          |      |      |      |
| 5  |          |      |      |      |
| 6  |          |      |      |      |
| 7  |          |      |      |      |
| 8  |          |      |      |      |
| 9  |          |      |      |      |
| 10 |          |      |      |      |
| 11 |          |      |      |      |
| 12 |          |      |      |      |
| 13 |          |      |      |      |
| 14 |          |      |      |      |
| 15 |          |      |      |      |

注：请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况，如无偏离则不需列明。

报价供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

## 7. 实施计划

### 7.1 服务方案

投标供应商应按招标文件要求的内容和顺序，对完成整个项目提出相应的实施方案。对含糊不清或欠具体明确之处，评委会可视为投标供应商履约能力不足或响应不全。

组织实施方案的内容应包括：

- 7.1.1 对项目的理解（项目概述、目标、服务范围、采购人的义务及配合条件）
- 7.1.2 针对本项目的组织实施方案
- 7.1.3 进度计划和保证项目完成的具体措施
- 7.1.4 项目整体验收计划
- 7.1.5 培训计划
- 7.1.6 投标供应商认为必要说明的其它内容。

### 7.2 项目人员安排

#### 7.2.1 拟任执行管理及技术人员情况

| 职责分工     | 姓名  | 现职务 | 曾主持/参与的同类项目经历 | 职称 | 专业工龄 | 联系电话 |
|----------|-----|-----|---------------|----|------|------|
| 总负责人     |     |     |               |    |      |      |
| 其他主要技术人员 |     |     |               |    |      |      |
|          |     |     |               |    |      |      |
|          |     |     |               |    |      |      |
|          | ... |     |               |    |      |      |

注：根据评审表的要求提交相应资料。

#### 7.2.2 专业人员的时间计划表

本项目拟安排人员的进驻时间、工作明细时间、工作量等。

### 7.3 履约进度计划表

| 序号 | 拟定时间安排   | 计划完成的工作内容 | 实施方建议或要求 |
|----|----------|-----------|----------|
| 1  | 拟定 年 月 日 | 签订合同并生效   |          |
| 2  | 月 日— 月 日 |           |          |
| 3  | 月 日— 月 日 |           |          |
| 4  | 月 日— 月 日 | 质保期       |          |

### 7.4 需要采购人提供的附加条件

| 序号 | 投标人需要采购人提供的附加条件 |
|----|-----------------|
|    |                 |
|    |                 |
|    |                 |
|    |                 |

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

### 7.5 其它重要事项说明及承诺

（如有，请扼要叙述）

8. 采购代理费支付承诺书

采购代理费支付承诺书

致：广东省政府采购中心

如果我方在贵中心组织的(采购项目名称)招标中获中标(采购项目编号:),我方保证按采购代理机构规定的采购代理服务费缴纳时间及缴纳方式,承担本项目采购代理费。

特此承诺!

投标供应商法定名称(公章):

投标供应商法定地址:

投标供应商授权代表(签字或盖章):

电 话:

传 真:

承诺日期:

9. 唱标信封（独立封装）

将下列内容单独密封装入“唱标信封”。

- 9.1 《报价一览表》、《**投标明细报价表**》（从投标文件正本中复印并盖章）
- 9.2 优惠或折扣说明（如有）、《**中小企业声明函**》（如有）、《**残疾人福利性单位声明函**》（如有）、《**监狱企业证明文件**》（如有）
- 9.3 《**采购代理费支付承诺书**》原件
- 9.4 投标文件电子版

## 询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标供应商提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

### 1: 询问函格式

#### 询问函

广东省政府采购中心：

我单位已按要求获取采购文件并准备参与(项目名称)项目(采购文件编号：)的投标(或报价)活动，现有以下几个内容(或条款)存在疑问(或无法理解)，特提出询问。

一、----- (事项一)

(1) ----- (问题或条款内容)

(2) ----- (说明疑问或无法理解原因)

(3) ----- (建议)

二、----- (事项二)

.....

随附相关证明材料如下：(目录)。

询问人：(公章)

法定代表人(授权代表)：

地址/邮编：

电话/传真：

年月日

## 2: 质疑函格式

### 质疑函

#### 一、质疑供应商基本信息

质疑供应商:

地址: 邮编:

联系人: 联系电话:

授权代表:

联系电话:

地址: 邮编:

#### 二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称:

质疑项目的编号: 包号:

采购人名称:

采购文件获取日期:

#### 三、质疑事项具体内容

质疑事项 1:

事实依据:

法律依据:

质疑事项 2

.....

#### 四、与质疑事项相关的质疑请求

请求:

签字(签章):

公章:

日期:

#### 质疑函制作说明:

1. 供应商提出质疑时, 应提交质疑函和必要的证明材料。

2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

### 3: 投诉书格式

## 投 诉 书

### 一、投诉相关主体基本情况

投诉人:

地 址: 邮编:

法定代表人/主要负责人:

联系电话:

授权代表: 联系电话:.....

地 址: 邮编:

被投诉人 1:

地 址: 邮编:

联系人: 联系电话:

被投诉人 2

.....

相关供应商:

地 址: 邮编:

联系人: 联系电话:

### 二、投诉项目基本情况

采购项目名称:

采购项目编号: 包号:

采购人名称:

代理机构名称:

采购文件公告: 是/否 公告期限:

采购结果公告: 是/否 公告期限:

### 三、质疑基本情况

投诉人于年月日, 向提出质疑, 质疑事项为:

采购人/代理机构于年月日, 就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

### 四、投诉事项具体内容

投诉事项 1:

事实依据:

法律依据:

投诉事项 2

.....

### 五、与投诉事项相关的投诉请求

请求:

签字(签章):

公章:

日期:

**投诉书制作说明：**

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7. 投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。