

# 简易采购文件

采购项目编号：GPCGD25C500FC144F

采购项目名称：国家税务总局汕尾市税务局信息机房运维保障服务  
项目

广东省政府采购中心编制

发布日期：2025 年 10 月 30 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）

1. 本中心项目全面由网上获取采购文件，不设线下售卖采购文件，请登录广东省政府采购中心网站（[http://GPCGD.GD.GOV.CN/PAGE\\_ENTER.HTML](http://GPCGD.GD.GOV.CN/PAGE_ENTER.HTML)）按要求获取采购文件。
2. 如无另行说明，报价（响应）文件递交时间为报价（响应）文件递交截止时间之前 30 分钟内。
3. 如报价（响应）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报价（响应）的授权书原件。
4. 为了提高采购效率，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报价（响应）的供应商，在报价（响应）文件递交截止时间前，按《报价邀请函》中的联系方式，以书面形式告知代理机构。对您的支持与配合，谨此致谢。
5. 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。

## 目 录

- 第一部分 报价邀请函
- 第二部分 用户需求书
- 第三部分 报价供应商须知
- 第四部分 评审、成交
- 第五部分 合同书文本
- 第六部分 简易采购响应文件格式

## 第一部分 报价邀请函

广东省政府采购中心（以下简称“代理机构”）受国家税务总局汕尾市税务局（以下简称“采购人”）的委托，对国家税务总局汕尾市税务局信息机房运维保障服务项目进行简易采购，欢迎符合资格条件的供应商参加。

一、采购项目编号：GPCGD25C500FC144F

二、采购项目名称：国家税务总局汕尾市税务局信息机房运维保障服务项目

三、采购预算：30 万元

四、项目内容及需求：（采购项目技术规格、参数及要求）

序号	采购内容	技术规格、参数及要求	采购预算（万元）
1	国家税务总局汕尾市税务局信息 机房运维保障服务项目	详见采购需求	30

服务期：2025 年 12 月 2 日至 2026 年 12 月 1 日，服务期满后一个月为交接期，在交接期内，投标人需继续服务期内同等标准提供服务并与新服务团队完成各项交接。

本项目不接受联合体报价响应。

五、报价供应商资格：

1. 供应商应必须具备以下条件，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，报价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。分支机构报价的，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①或②证明材料：①经会计师事务所审计的 2024 年度财务状况报告；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》）。

（3）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供报价截止日前 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（按报价文件格式填报设备及专业技术能力情况）。

（5）供应商参加简易采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（可参照响应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。（参照财库〔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（可参照响应函相关承诺格式内

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([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料)。

3. 已按要求获取本项目简易采购文件。

六、符合资格的报价供应商应当在 2025 年 10 月 30 日起至 2025 年 11 月 4 日期间到广东省政府采购中心网站获取采购文件。(供应商网上获取采购文件须知：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))，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获取采购文件时间内在该系统内选择需要获取采购文件的项目公告，填写好报名表后即视为已在规定时间内按要求获取了本项目采购文件。)

七、报价响应文件递交截止时间：2025 年 11 月 11 日 14 时 30 分 00 秒(北京时间)

八、报价响应文件递交地点：广州市越华路 112 号珠江国际大厦 3 楼 (乘梯指引：14 号、15 号、16 号、17 号电梯，一楼扶梯。)

九、谈判时间：2025 年 11 月 11 日 14 时 30 分 00 秒(北京时间)

十、谈判地点：广州市越华路 112 号珠江国际大厦 3 楼 (乘梯指引：14 号、15 号、16 号、17 号电梯，一楼扶梯。)

十一、本项目不收取报价保证金。

### 1. 采购人信息

名 称：国家税务总局汕尾市税务局

地 址：汕尾市城区红海中路莲塘段 12 号

联系方式：0660-3296329

### 2. 采购代理机构信息

名 称：广东省政府采购中心

地 址：广东省广州市越秀区越华路 112 号珠江国际大厦 3 楼

联系方式：020-83187191 (sczx3@gd.gov.cn)

### 3. 项目联系方式

项目联系人：王工

电 话：020-83187191 (sczx3@gd.gov.cn)

广东省政府采购中心

2025 年 10 月 30 日

## 第二部分 用户需求书

说明：

1. 供应商须对本项目进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行的响应都被视作无效处理。
2. 本简易采购文件中，凡标有“★”的地方，供应商要特别加以注意，必须对此作出一一响应。若有一项带“★”的指标未响应或不满足，其响应文件作无效处理。

### 一、项目概况

项目内容：

- (1) 服务器设备维保、巡检及应急支持服务；
- (2) 网络设备维保、巡检及应急支持服务；
- (3) 机房动环设备及 UPS 设备维保、巡检及应急支持服务。

设备维保原则为核心设备采购原厂或第三方维保，其他设备维保采用按次维修方式处理。

拟采购为期壹年的机房维护服务，对汕尾市税务局机房及相关维护设备进行测试、保养和维修维护，提供机房内所有系统和维保设备的备品备件和耗材（备品备件和耗材费用据实另行采购），预算金额为 30 万元（含一个人驻点服务及每年四次巡检服务）。

★投标供应商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（投标时提供承诺函，可参照“响应文件格式”中《承诺函》格式）。

### 二、项目维护目标

国家税务总局汕尾市税务局信息中心机房运维保障服务范围包括：

设备机房、监控室、消防间、电池房区域，主要涉及中心机房集成化系统有机房设备子系统、机房空调制冷子系统、机房综合布线子系统、机房安防子系统、机房配电子系统、机房 UPS 子系统、机房新风子系统、机房监控系统。详细服务清单如下：

中心机房设备清单列表

设备类型	设备型号	单位	数量	备注
UPS	EMERSON Network Power Liebert NX AC Power System	台	2	
	科华 FR-UK/B3120	台	2	配线间

精密空调	大金空调 FVAP05AAK	台	3	
	CyberMate740PIF/CD66	台	1	配线间
	EMERSON CR025RA138SS12E1000PV000	台	5	
网络设备	亚信安全 TDA	台	1	
	华为 S5700-28-LI-AC	台	1	
	网络安全审计 NX3-600C-C	台	1	
	数据库审计 NX3-800C-C	台	1	
	防火墙 NF NX3-G4000L 4	台	1	
	堡垒机 H600C-C 1	台	1	
	堡垒机 H600C-C 2	台	1	
	防火墙 NF NX3-G4000L 1	台	1	
	防火墙 NF NX3-G4000L 2	台	1	
	防火墙 NF NX3-G4000L 3	台	1	
	华为 S7703	台	1	
	华为 CE5955-A	台	1	
	华为 CE5955-B	台	1	
	Hillstorpe SG-6000 E2868	台	2	
	华为 S5720	台	2	
	华三 S6800-54QF	台	2	
	TP-LINK TL-SF1048S	台	2	
	H3C S5800	台	2	
	H3C S3600	台	2	
	启明星辰 LSG-FW-3600D.	台	3	
	H3C5706E-B	台	1	
	H3C5707E-A	台	1	
	POLYCOM RMX1000C	台	1	
	HUAWEI NE20E-01	台	1	
	HUAWEI NE20E-02	台	1	
	imc 管理平台	台	2	
	认证路由器	台	2	
	亚信安全设备	台	3	
	华为 S5700	台	1	
	H3C5706E	台	2	配线间

服务器	华为 RH2288 V3	台	1	
	华为 RSE6500	台	1	
	华为 VP9650 (MCU)	台	1	
	海康威视 监控设备	台	8	
	惠普 ProLiant DL580 Gen8	台	3	配线间
	IBM Bladecenter H	台	1	
	惠普 ProLiant DL3650	台	8	
	EMERSON Network Power	台	1	
	EMERSON Liebert RDU-A G2	台	1	
	IBM Flex System Enterprise	台	1	
	联想 ThinkSystem	台	1	
	华为 Fusioncube2000	台	3	
存储	联想 DS4200	台	1	
	IBM DS3524	台	1	
	爱数 VX1200	台	1	
	IBM V7000	台	2	
	联想 ThinkSystem SR650	台	1	
	惠普 3PAR StoreServ 7200	台	1	
	EMC VNXe3200	台	1	
	IBM X3650 M4	台	2	
	爱数（日志云、文档云、备份一体机）	台	3	

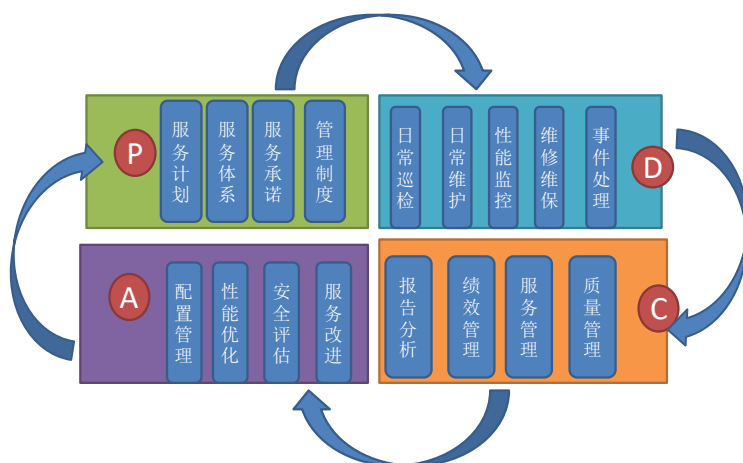
### 三、维护服务内容

#### 3.1 运维整体概况

##### 3.1.1 运维思路

运维服务坚持服务质量改进体系，其内容在计划阶段主要有服务计划、服务体系、服务承诺、服务制度建设等，在实施阶段主要有：日常巡检、日常维护、性能监控、维护维保、事件处理。在检查实施阶段主要有：报告分析、绩效管理、服务管理、质量管理；在改进实施阶段主要有：配置管理、性能优化、安全评估。





图一 运维服务 PDCA 体系

### 3.1.2 维护范围

主要包括国家税务总局汕尾市税务局桌面设备及相关软件维护、服务器及存储设备维护、网络相关设备（网络、安全、VoIP）维护、机房环境设备维护等设备及应用系统的运维工作。

## 3.2 基础设施运维

### 3.2.1 桌面设备及相关软件维护服务

#### 3.2.1.1 维护范围

桌面设备维护范围包括办公区域内的台式机、笔记本电脑、打印机、移动硬盘、刻录机、PC 配套使用的其他小配件等以及客户端所有常用的办公软件（包括操作系统软件、系统应用软件、系统管理软件、办公软件、工具软件等）。

#### 3.2.1.2 维护内容及方法

1. 相关软件的维护内容
  - 1) 操作系统的安装、调试及升级；
  - 2) 外设（打印机、扫描仪等设备）的相关驱动程序及软件的安装调试； 经国家税务总局汕尾市税务局授权进行软件安装、升级并排除软件使用过程中的故障；
  - 3) 解决软件冲突造成的系统故障；
  - 4) 对计算机进行病毒检测和清除，防止病毒扩散；
  - 5) 计算机标配的软件备份，包括随机恢复光盘，附带赠送软件、驱动程序等；
  - 6) 计算机外设的软件备份。

## 2. 数据维护内容

1) 根据国家税务总局汕尾市税务局具体用户的实际需要,提供定期对有需要的客户端的系统优化和数据整理服务;

2) 根据国家税务总局汕尾市税务局具体用户的实际需要,对于需送专业维修点检测的设备,协助国家税务总局汕尾市税务局对于敏感或重要的数据进行相应安全保密处理;

3) 根据国家税务总局汕尾市税务局的要求备份指定数据,协助国家税务总局汕尾市税务局拟制一般信息化设备最新维护、优化、管理信息。

### 3.2.1.3 维护要求

在接到保障后,必须在 5 分钟内作出响应,在 10 分钟内到达现场单位办公室,如果检测由于硬件问题需要维修或更换硬件,需要将设备交给上门工程师搬回服务方进行维护,服务方需承诺在 48 小时内预约送回。保证业主单位的信息化设备硬件的可用性。

### 3.2.2 服务器、存储设备、网络交换机维护

主要维护设备有中心机房设备清单中列明的服务器、存储设备、网络交换机等硬件设备,遇到特别重大故障事件(如服务器系统出现整机崩溃等),需要成交供应商在限定时间内恢复系统的运行。

每次巡检都要对机房主设备完成以下内容:

1. 外部设备运行状态,对磁盘阵列、磁带机、外置光驱、维护终端等的状态、设置进行检查;

2. 对风扇、后备电池、磁盘、磁带、键盘等敏感部件进行重点检查,如有故障征兆则进行先期更换;

3. 连接件检查,对连接插头、电缆、电源插座等进行检查;

4. 清洁保养,清除机箱、滤清器内的灰尘与异物;

5. 机房主设备遇紧急故障报修,维护单位工作时间 1 小时内响应,2 小时内赶到现场,非工作时间 2 小时响应,4 小时内赶到现场。如遇特殊情况本地无厂家维护人员,需安排专业人士到达现场解决问题。

6. 维护包含机房主设备的备品备件(包括但不限于)提供原厂家备品(例如原厂家服务器电源、内存、硬盘、线缆等)。

7. 在服务期内,为用户提供主机及存储设备的硬件微码升级服务。

### 3.2.3 机房装修环境整体保养

1. 吊顶天花的校平、缝隙调整、吊顶天花上部除尘,损坏天花更换调整;

2. 地板的校平、缝隙调整；损坏地板及地脚线更换、定期对地板表面做清洁抛光打蜡处理；

3. 地板下隔热保温棉层除尘，脱落开胶的粘贴；

4. 彩钢板墙柱面维护，损坏面更换，玻璃隔断维护，门窗维护、门锁、地弹簧调整；

5. 出现故障或损坏部分更换、翻新、调整等维护工作；

6. 机房地板、墙壁、机柜、配电柜、机房空调等设备表面清洁；

7. 包含一年 4 次正常工作时间内的上门检查、维护工作。

### **3.2.4 配电系统维护**

1. 各配电柜、列头柜、机柜等设备定期维护检查，由原厂家对设备进行必要的软件升级更新；

2. 机房内 ATS 切换设备定期巡检，确认设备正常工作。

3. 检测各柜体内防雷器是否有效，确保各防雷器状态正常。

4. 检测配电线路有无老化，损伤，并对相关隐患做好补救措施。

5. 检测各 PDU 插排、防水插座的工作状态，排除故障。

6. 检测主配电柜、UPS 配电柜、主机房、监控室照明开关箱、机房内照明灯具、开关、插座及其管线槽、检测天花，地面、墙面、机柜、线管线槽等设备的接地情况等。

7. 检测各配电柜的运行情况，指示灯有无烧坏，开关通断是否灵活，电流电压表指示是否准确，供电回路是否有老化或松脱现象等。

8. 检测照明灯具的接线，更换烧坏的光源。检查开关插座是否接触良好，特别对平时少用的插座进行测试

9. 正常损坏的日光灯灯管、整流器、应急电池等维修更换；

10. 机房配电系统例行保养检查；

11. 配电系统遇紧急故障报修，维护单位工作时间 1 小时内响应，2 小时内赶到现场，非工作时间 2 小时响应，4 小时内赶到现场。如遇特殊情况本地无厂家维护人员，需安排专业人士到达现场解决问题；

12. 包含一年 4 次正常工作时间内的上门检查、维护工作；

13. 维护包含配电系统设备的备品备件（包括但不限于）配电开关、配电断路器、配线线缆或跳接线、配电电压电流显示表、配电插座、机柜内 PDU 插排、机房内照明灯具等。

### **3.2.5 新风排风系统维护**

1. 维护保养服务内容：

1) 定期更换易损件（常规情况下，亚高效滤网每年更换一次，其他滤网每年更换两次，

具体更换频率视设备使用状况而定)；

- 2) 每个月需对过滤网进行除尘处理，确保气流畅通；
- 3) 定期清洗室外机（常规情况下，每年清洗一次）
- 4) 包含一年 4 次正常工作时间内的上门例行检查、维护工作；
- 5) 维护包含新风排风设备的备品备件（包括但不限于）过滤网、控制开关等。

2. 维护保养检查具体内容：

1) 检查控制系统菜单及报警的设置情况，检查新排风机的报警、运行情况进行处理，并填写检查结果或提供维修方案；

2) 压缩机吸、排气压力；压缩机工作电流；高低压力报警值。校验压缩机绕组阻值、绝缘性能；

3) 风机噪音及运行电流，风机轴承的发热情况；

4) 加热器过热保护，加热器的工作电流及加热器的阻值等；

5) 冷凝器散热情况，包括室外机的调速系统和冷凝风扇的运行状况；

6) 制冷循环中各部件的运行情况，压缩机的制冷剂和冷冻油的量、膨胀阀工作情况、干燥过滤器、电磁阀，室外机盘管等管路是否有泄漏；

7) 滤网及加湿器等部件的清洁情况，加湿控制系统的工作情况等；

8) 空调送风风道是否有堵塞；

9) 设备清洁保养，并对相关的能效过滤器进行必要的更换，对室外机定期进行清洗；

### 3.2.6 综合布线系统

1. 对线路的检查对线路的测试；

2. 对损耗或损坏的网络信息点进行重新安装，对平常使用较少的线路进行检测，对机柜及配线架的线缆进行整理等。

3. 协助用户方对相关信息点进行改动或整改，如需增加网络信息点。

### 3.2.7 机房安防系统、环境监控系统

1. 日常维护：检查设备的运行状况、检查设备的输入、输出联接端是否牢固；

2. 对系统的软件和硬件设备进行监测、对线路和接线端口进行检测，定期对接线端口加固检修，对硬件设备进行除尘清洁，保证系统的正常运行，如门禁、漏水检测系统、摄像机、电池检测系统等相关设备出现故障，将及时予以恢复，若设备中有损坏的，提供原厂备件维修，以保证系统正常运行；

3. 维护保养包备件材料费用及安装费用；

4. 如系统有更新或新的版本，委托原厂家对设备进行相关的更新工作。

5. 包含一年 4 次正常工作时间内的上门检查、维护工作；
6. 遇紧急故障报修，工作时间 1 小时内响应，2 小时内赶到现场解决问题；非工作时间内 2 小时响应，4 小时内赶到现场解决问题。
7. 维护包含机房安防设备的备品备件（包括但不限于）门禁开关按钮、电插锁、工业电源、控制器等；
8. 维护包含机房环境监控设备的备品备件（包括但不限于）UPS 监测模块、漏水监测模块、配电监测模块、温湿度监测器、防雷监测模块、消防联动监控模块、空调监测模块、门禁监测模块等。

### 3.2.8UPS 维护系统

1. 维护保养服务内容：
  - 1) 检查主机的运行状况和性能指标；
  - 2) 对电池组的连接进行检查；
  - 3) 在确保用户安全用电的情况下，每季度对电池组进行一次深度冲放电；
  - 4) 包含一年 4 次正常工作时间内的上门例行检查、维护工作；
  - 5) 遇紧急故障报修，维护单位工作时间 1 小时内响应，2 小时内赶到现场协助厂家解决问题；如遇特殊情况本地无厂家维护人员，需安排专业人士到达现场解决问题。
2. 维护保养检查具体内容：
  - 1) UPS 机器内部，外部清洁、除尘等处理。机内各插件板的检查和固定。
  - 2) 检查电源线接头、电池线接头，螺丝是否拧紧，并处理。
  - 3) 散热风扇检查（查看有无异物，运转是否正常）；并根据情况清除异物或更换风扇。
  - 4) 检查使用非计算机负载容量（负载容量的%比）。开关机测试等。
  - 5) 查看面板显示是否正常。检查各相位用电（输入输出的电流电压）情况。零地电压等。对于负载不平衡以及增加设备等问题，提出切实可行的解决方案，并在客户的协助下，解决实际问题。
  - 6) 检查输入市电电压、零地电压，频率是否正常。
  - 7) 电池室环境温度、湿度、通风、清洁度是否符合要求。
  - 8) 检查蓄电池外观是否硫化、漏液、变形等；检查电池充电电压，包括总充电电压和充电电压均衡度；UPS 电池放电时间检测；查看电池放电工作是否正常。
  - 9) 作蓄电池的定期放电测试（现场和采购人单位人员协商后再对蓄电池做放电测试）。
  - 10) 对 UPS 电源供电，输出的电线、空开、配电柜、插座等的检测且和采购人单位电工合作使以上单点的故障降低和及时排除，或请采购人单位预先更新等。开关、断路器功能是否正常（外路开关是否符合规格），并提供建议给采购人单位。
  - 11) 检查发现问题给采购人单位提出建议并协助采购人单位及时排除 UPS 电源故障。

12) 检查完成后, 每台 UPS 的以上检查内容的实际情况提供一份完整的报告。

13) 维护包含机房 UPS 及电池设备的备品备件 (包括但不限于) UPS 电池、UPS 输入输出线缆、电池组开关、电池连接线等。

### 3.2.9 机房精密空调系统

定期更换易损件 (常规情况下, 每年更换两次过滤网, 每年更换一次加湿罐, 具体更换频率视设备使用状况而定);

每个月需对过滤网进行除尘处理, 确保气流畅通;

定期清洗室外机 (常规情况下, 每年清洗一次), 定期检查室外机固定支架及消音百叶窗是否稳固, 确保安全。

包含一年 4 次正常工作时间内的上门例行检查、维护工作;

维护包含机房精密空调设备的备品备件 (包括但不限于) 过滤网、冷媒铜管、排水管等。

任何故障的维修响应时间为 7×24 小时即时响应。

#### 1. 环境检查:

1) 房间的清洁度;

2) 房间的温度分布是否均匀合理;

3) 房间的出风布置是否合理;

4) 检查新风系统;

5) 检查空调及空调周围是否有凝露并提出解决方案;

#### 2. 设备保养

1) 外观: 物理检查: 清洁情况, 门板, 底座

2) 过滤网: 物理检查: 外观, 对滤网清洁 (或更换)

3) 风机电机:

① 物理检查: 外观, 轴承, 有无噪音;

② 电路检查: 运行电压, 运行电流, 气流开关, I/O 板;

4) 压缩机:

① 物理检查: 外观, 清洁, 油镜;

② 管道检查: 铜管, 液镜, 压缩机的运行压力, 高压开关, 低压开关, 干燥过滤器, 液体管路电磁阀, 安全阀, 膨胀阀;

③ 电路检查: 运行电压, 运行电流, I/O 板, 压缩机过热保护器;

5) 冷凝器:

① 物理检查: 外观, 清洁, 冷凝风扇;

② 电路检查: 运行电压, 运行电流, 压力开关, 接线盒;

6) 加湿系统:

① 物理检查：外观，清洗（或更换）；

② 电路检查：运行电压，运行电流，进水阀，排水阀，加湿控制板，I/O 板；

7) 电加热：

① 物理检查：外观；

② 电路检查：运行电压，运行电流，过热保护器；

8) 主控板：

① 物理检查：外观，接线情况，板及附件的情况；

② 电路检查：输入电压，检查软件的版本，升级，传感器校正，检查并调整参数；

9) 空调控制柜：检查断路器，检查继电器，检查接线端子，检查电源主开关。

10) 排水系统：接水盘的检查及清洁，底盘的检查及清洁，排水管的检查及清洗。

以上各项的检测结果做出维修报告交给采购人单位，并在保修期内及时联系厂家更换有问题的备件。

### 3.2.10 机房消防系统

#### 1. 管网系统的检查与保养

每月对气体管网巡检，看管网表面油漆有无脱落、锈蚀，支架是否松动。喷嘴处有无杂物堵塞，周围是否有遮挡物挡住喷嘴。

#### 2. 控制系统的检修

1) 每月巡检探测器，手动报警按钮和警铃的外观以及其工作状态。

2) 每月巡检火灾自动报警控制器、显示器的功能。

3) 每月对报警控制器、各消防控制线路接线箱进行清洁保养。

4) 每半年对报警控制器，各消防控制线路接线箱内电器元件进行清洁保养。对有关继电器的触点清洁及除氧化物。

5) 每半年对备用电源进行 1-2 次充放电试验，主、备电源切换试验。检查内容包括消防报警主机。

6) 每月对部分探测器进行清洗，并对各回路探测器选取一部分进行驱动检测联动功能、报警功能与信号反馈功能）。

7) 每月选取部分探测器进行模拟烟雾试验，检查其联动功能。

8) 每月对手动报警按钮（破玻）、模块、警铃、消防广播、消防电话、消防插孔的外观、牢固程度、报警功能进行测试。每月抽检率 40%。

#### 3. 储存装置的检查与保养

1) 对选择阀、气流单向阀、高压软管、电磁阀驱动装置等全部组件进行外观检查，观察有无碰撞或损坏变形，表面是否锈蚀。

2) 对气瓶间进行清扫，瓶组进行清洁保养，并检查照明灯，应急照明是否正常工作。

3) 检查灭火剂储瓶压力是否在正常区域,有无泄漏。检查启动钢瓶电磁装置是否正常,并检查驱动瓶压力是否正常,有无泄漏。

4) 检查驱动管路有无脱落。通过检查对发生的故障问题及时处理。

5) 每月对系统的检查记录和调试记录进行整理存档。

6) 维护包含机房消防设备的备品备件(包括但不限于)选择阀、气流单向阀、高压软管、电磁阀驱动装置、手动报警按钮(破玻)、模块、警铃等。

由于消防系统的重要性,每次检查测试完毕后,都需提供一份测试报告或记录给采购人单位。任何故障的维修响应时间为7×24小时即时响应。

## 四、服务方式

**应急管理要求:** 为了做好对突发事故的应急处理,故障处理效率底,在服务提供过程中,成交供应商应提供包含但不仅限于机房设备(包含机房范围内的服务器专用设备、网络设备、动环设备以及UPS设备)的巡检服务、应急响应服务、专项技术支持服务及核心设备采购原厂或第三方维保服务,并对所承担的服务内容提出合理的服务建议,与用户一起建立重点保障部门或个人的机房使用应急预案,通过规范应急预案实现快捷和可操作的流程。

服务期限要求为2025年12月2日至2026年12月1日,服务期满后一个月为交接期,在交接期内,投标人需继续服务期内同等标准提供服务并与新服务团队完成各项交接。

### ★4.1 驻点运维

提供网络系统常驻服务,指派1名技术人员长期驻点在用户工作地点,为用户提供现场的机房、网络等维护工作,并提供有关技术支持服务(投标时提供承诺函,可参照“响应文件格式”中《承诺函》格式)。

### 4.2 远程服务(投标时提供承诺函,可参照“响应文件格式”中《承诺函》格式)

提供7×24小时远程技术支持,提供故障诊断、性能测试。

### 4.3 现场服务

在机房发生故障或有其他需要现场技术支持服务时,工程师到设备使用现场解决问题和作技术指导。根据机房故障情况划分以下三种现场处理级别:

**一级:** 设备不能工作,造成机房内主机设备系统停止运作或机房环境严重威胁机房内主机设备安全。

处理方式: 立即响应,2小时内到达现场,4小时内解决故障。



**二级：**设备能够工作，但部分功能失效。机房环境处于非正常状态，主机系统设备处于非正常环境下运行。

处理方式：立即响应，2 小时内到达现场，6 小时内解决故障。

**三级：**设备可以运行，但出现系统报错或报警，对机房内系统运行没有直接影响。

处理方式：立即响应，但必须在 24 小时内解决，保障业务系统停止不会超过 24 小时，并提供应急方案。

遇到各类故障事件，成交供应商根据响应时间要求赶到现场，在对故障进行损坏程度评估后及时进行处理。无论是需要联系原厂商解决、更换配件还是需要启用备件等一切的处理都必须在以上的响应时间要求之内完成，各个系统有独立时间要求的按各自系统要求时间执行，若遇到特别重大故障事件（如应用系统出现整机崩溃等），必须根据之前制定的故障恢复应急方案在 48 小时内解决。

采购人须保证在设备修复至正常运行前的此段时间内，机房温度不得超过 33 摄氏度。设备恢复正常运行后，在 2 个工作日内提交故障原因分析报告。

#### **4.4 巡检服务**

正常状态每季度派一名工程师对机房各系统巡检一次（出现故障时电话报障的次数不计算在内）。

在第一次巡检结束后，制定一份机房的故障恢复处理应急方案，该方案针对机房的各类设施可能出现故障的恢复过程给出详细描述。该方案在以后的巡检和每年一次的机房安全应急演练中不断进行检验和完善。

每次巡检结束后填写维护记录，提交每季度的维护设备详细运行情况检查记录报告。通过设备健康检查对运行设备上的潜在的问题进行深入检查，在设备发生问题之前对设备上有关安全性、可管理性以及设备性能进行分析，并指出设备潜在的问题以及推荐解决方法。调整设备各重要参数以达到最佳运行效果。维护记录和检查记录报告需由采购人签字认可。

#### **4.5 运维技术支持**

**机房备件备品支持要求**（投标时提供承诺函，可参照“响应文件格式”中《承诺函》格式）

接到故障报修后，通过电话进行故障的初步诊断，并在规定的响应时间内到达采购人现场进行维修和备件更换；提供充足的备件支持，须在省内的备件库备有所投保机器的关键部件，包括 CPU 板、内存、硬盘、IO 柜及机房配套设备等，保证当机器出现零件损坏时，及时提供现场更换服务，提供备件是全新或功能全新。在整机崩溃时，制定故障恢复应急方案，保证业务停止不会超过一天，如暂未能修复，提供相同档次和配置的备机给采购人使用。

### **机房设备维护保养要求**

对相关设备存在问题提出建议并与采购人协商，经采购人同意后进行改进，或对配置进行调整，提供方案及优惠报价；

当系统硬件或软件发生故障时，判断故障设备和故障等级，协助采购人与厂家进行联系，对故障设备进行检测和保修工作。

### **现有专业技术条件、水平、团队素质及服务保障**

所有人员均须接受过与机房工程相关技术的培训，理论扎实，工作经验丰富。

成交供应商须为本项目配备不少于 8 人的服务团队，驻点技术人员需具有本科或以上学历，具有 3 年以上机房设备同类运维保障服务项目维护经验。团队成员需具有计算机技术与软件（中级或以上）专业技术资格证书、信息安全保障人员认证（CISAW）等资质。

售后服务部须拥有独立的备品备件及工具仓库，同时还须配备先进的仪器设备、工具、汽车、专用服务电话等设备和工具，能为采购人提供全面及时的服务。

### **★驻点技术人员要求**

驻点技术人员应当是成交供应商单位的正式人员，或者是与成交供应商单位签订 1 年以上劳动合同且实际工作满 1 年的人员；驻点技术人员应当为技术骨干（投标时提供承诺函，可参照“响应文件格式”中《承诺函》格式）。

### **保养计划、操作规程、日常工作日志编写**

维护小组负责机房设备维修，并按各系统保养计划做好设备保养。

主管管理员每季度未制订下季度的系统保养计划，并负责组织实施。

当值人员巡查发现系统设备故障，应立即进行维修，并报告主管管理员。

设备维修过程所要更换的零件，必须做详细记录。

根据系统设备的特点，重点做好除尘、润滑、更换老化部件、紧固螺丝等工作。

工作过程中注意环保，对有害气体、雪种等的排放必须加以限制。

注意用电、防火安全，如需烧焊，须办理动火证，并严格遵守动火作业规定。

系统保养以不影响机房正常运行原则。对突发性故障应在 4 小时内排除，逾期应向上级报告以便及时通知受影响的用户。

系统维修保养工作结束后应填写维修保养记录表。

### **项目管理机制**

服务人员负责按要求保质、保量、按期完成保养任务，并解决由成交供应商负责的其它各项事宜。

严格保护机房设备及其运行安全，做好施工现场和垃圾消纳等工作。工作应达到计算机机房工作环境整洁、良好、舒适的目的。

在完成保养任务后，必须有书面的记录，对保养的内容及进程做详细的记录，并由双方代表确认签字。

若因成交供应商在工作过程中违反有关安全操作规程、消防条例，导致发生安全或火灾事故，成交供应商应承担由此产生的一切经济损失。

若遇到重大故障事件，成交供应商会根据响应时间要求赶到现场判断故障的严重程度，根据实际情况联系厂商协助处理（厂商响应时间 24 小时）。若所保养的设备发生故障需要更换配件时，一般配件为当天供应，特殊配件为 4 天左右供应。

成交供应商每季度向采购人提交一份机房情况分析报告，包括设备状态、存在问题、建议等。

#### **4.6 机房安全应急演练**

按照中央网络安全和信息化领导小组办公室编制的《网络安全事件应急演练指南（试行）》要求，每年进行一次机房网络的安全应急演练，并形成《指南》要求的文档。通过演练来检验《国家税务总局汕尾市税务局机房网络专项应急预案》和《国家税务总局汕尾市税务局计算存储专项应急预案》中存在的问题，进而完善应急预案，提高应急预案的实用性和可操作性。检查应对网络安全事件所需应急队伍、物资、装备、技术等方面的准备情况，发现不足及时予以调整补充。

#### **4.7 维护数据的统计及分析、合理化建议**

年度维护工作结束时，需要提交年度维护工作报告，报告内容包括但不限于以下内容：以前述的维护类日志档案为基础分类统计、针对高故障率类型设备的故障分析、维护年度内的重大事件记述及分析、设备和系统现状综合分析、更新后的设备和系统资料等。并基于上述统计分析，相应提出可行的设备和系统在前期规划、建设、使用、管理、维护等方面的相关建议。

#### **4.8 重要时期安全保障**

在重要的安全时期（如：全国两会、国庆等）之前，及时检查发现和排除设备故障，并在整个期间采取必要非常态的保护措施，确保维保设备在重大事件期间的正常使用。

### **五、安全及其他**

#### **5.1 安全及保密要求**

成交供应商与采购人签订保密协议，成交供应商及其驻点服务人员须遵循采购人的各项规章制度并保证对运维机器数据不泄密，同时运维人员需签订信息系统服务外包运维人员承诺书，若运维人员出现不符合承诺书要求的情况，需对运维人员进行更换。所接触的税务专

有信息仅限于本人在本项目中使用，不得向他人泄露，更不得用于演示或宣传，如有违反，成交供应商承担相应的法律责任。

未经采购人事先书面同意，成交供应商得将由采购人为本项目提供的条文、规格、计划、样品或资料提供给与本项目无关的任何第三方，不得将其用于履行本项目之外的其它用途。即使向与履行本项目有关的人员提供，也应注意保密并限于履行项目所必需的范围。

除了项目本身之外，上款所列举的全部物品均是采购人的财产。如果采购人有要求，成交供应商在完成合同后应将这些物品及全部复制件归还采购人。

技术支持过程中至成交供应商正式向采购人交付文档资料时止，成交供应商应采取措施对本项目过程中的数据、源代码、技术文档等资料保密，否则，由于成交供应商过错导致的上述资料泄密的，成交供应商应承担一切责任。项目中所涉及的双方的内部资料、数据、业务流程、工作规范和开发过程中产生的文档记录以及其它商业信息，双方均有责任承担保密义务。未经对方许可，任何一方不得以任何形式向其他方泄露。

## 5.2 运维所产生的费用说明

服务期内中心机房设备清单列表（见二、★**投标供应商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（投标时提供承诺函，可参照“响应文件格式”中《承诺函》格式）。**

二、**项目维护目标**设备清单列表）中所列设备发生的硬件故障需要更换零部件，更换零部件所需费用由采购人支付。

维护期内，一切维修换件备品备件需根据投标时提供的备件清单均由成交供应商提供，更换费用由采购人单位根据实际情况走签报流程，对于采购人单位的服务请求，必须即时响应，并在接通知后 4 小时内到达故障现场，24 小时内处理完毕。若主要软、硬件出现故障且在 24 小时内仍未处理完毕，则成交供应商必须提供相同档次的设备予采购人单位临时使用或采取应急措施解决，不得影响采购人单位的正常工作业务。在维护期内对发生设备或配件的更换、修理和应用软件升级等服务时均不收取任何费用，保证系统不间断地正常运行。

维护期内，成交供应商必须免费提供每季度一次的上门维护服务，由此产生的相关费用均由成交供应商负责。

维护期内，如软、硬件非人为因素出现故障而造成短期停用时，则维护期和免费维修期相应顺延。如系统因自身故障致停用时间累计超过 30 天则维护期在状态恢复正常时重新起计。

维护期内，供应商须提供常设 5 天×8 小时热线服务和长期的免费技术支持。宜采用本地化服务运维团队，响应时间可以更快更高效。

## 六、项目费用、期限

### 6.1 项目维护期限

本项目运维期限为壹年,从 2025 年 12 月 2 日-2026 年 12 月 1 日。

### 6.2 项目维护费用及付款要求

#### 1. 项目维护费用

1) 预算为 30 万元(含一个人驻点服务及每年四次巡检服务),本次项目实行分期付款:合同签订生效,服务期开始后,按三个月为一期,合同总价款分 4 期付完。

#### 2. 付款要求

1) 采购人在收到成交供应商每期设备巡检报告,并通过阶段验收后,按服务质量综合评分情况,确定当期费用,在收到成交供应商提供符合法律法规的发票后,10 个工作日内将款项以转账方式付给成交供应商。

#### 2) 当期费用的计算方法:

本期服务费 = 本期应付服务费 - 本期扣减费用。

每(本)期应付服务费 = 合同金额(合同总价款) × 25%。

#### 3) 扣减费用详见考核情况。

## 七、项目验收要求

运维服务期按三个月为一期进行阶段验收,成交供应商须及时向采购人提交每期设备巡检报告及验收申请,采购人将成立验收小组,组织对成交供应商履约情况的验收,并出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

采购人将根据考核情况支付合同款项:当期考核分数达到 90 分或以上的,视为考核结果“合格”,按期结费用的 100%支付当期款项,不扣减费用;当期考核分数达到 80 分或以上未达 90 分的,视为考核结果“基本合格”,按期结费用的 90%支付当期款项,即扣减本期应付服务费费用 10%,并启动整改机制;当期考核分数未达到“基本合格”的,按期结费用的 70%支付当期款项,即扣减本期应付服务费费用 30%;若一个年度内出现 3 次“基本合格”,或出现连续 2 次“基本合格”仍未能有效整改的,视为考核结果“不合格”,采购人将根据合同约定解除合同。出现其他违法违规情形的,将按规定上报相关主管部门处理。

考核指标及评分标准如下:

序号	考核内容	考核分值
1	提供机房设备巡检服务（15 分）。运维期内，提供设备巡检及预防性维护服务，巡查各指示灯状态等运行状态。用户发现预防性维护检查应发现未发现 的潜在风险及预防性故障的，一次扣 5 分。	15
2	提供应急响应服务（15 分）。未能提供应急运维服务的、运维服务较差的、 有其他单位有效投诉的，一次扣 5 分。设备故障影响业务系统正常运行超过 24 小时未能提供备机支持的，一次扣 5 分（厂家原因、较长时间派送等不可 抗拒因素所导致的除外，但需在更换时间到期前提出纸质申请）。	15
3	服务响应时限（15 分）。未能在规定时限内对故障做出响应、在规定时限内到达现场排障，一次扣 5 分；未按规定时限完成故障处理的，一次扣 5 分。	15
4	交付文档资料（15 分）。每个季度按照巡检要求对运维范围内的设备和系统进行巡检，并巡检结束后 5 个工作日提交巡检报告；、每次重大故障处理后，3 个工作日内出具《重大故障运维报告》； 上述所提工作资料，逾期 1 天提交或完成的，扣 1 分，最多扣 15 分，扣完 为止。	15
5	人员安排及交接（10 分）。若实际驻点人员无法胜任工作要求的，按次扣 5 分。且采购人有权要求更换运维团队成员，运维团队成员有变更，需提前 1 个月书面通知采购人，经采购人审核同意后才可更换，不按此流程变更人员的扣 5 分。	10
6	专项技术支持服务（20 分）。属于运维范围内的专项技术支持工作安排，未按采购人要求到达现场完成的，一次扣 5 分。	20
7	应急演练服务（10 分）。根据采购人的应急演练制度完成不同运维服务内容 的应急演练工作，未按要求进行应急演练扣 10 分；在节假日前后对运维范 围内设备加大检查频率，未完成的，每次扣 5 分。	10
8	此项为加分项：收到采购人书面表扬或完成合同外工作且得到采购人认可的，每次加 2 分， 最多加 10 分，仅用于考核指标及评分标准 1-7 点中存在扣分情形时，抵扣相关扣分值。	10(仅用于抵扣相关扣分值，不计入总分)
合计		100

采购人每三个月对服务质量进行综合评分，得出该期分值。

★八、其他要求（投标时提交承诺，可参照“投标文件格式”中《承诺函》格式）。

#### **8.1.1 税收信息化项目开发和应用程序管理要求**

供应商在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守税务总局税收信息化项目开发和应用程序管理要求。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、解除合同等措施；对于存在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。

**8.1.2** 成交人不得另行开发合同业务需求范围内，如供纳税人、缴费人使用的软件；成交人不得违法违规聘用离职税务人员，出现违法违规聘用离职税务人员行为将采取的措施（包括要求限期改正、要求支付违约金、解除合同等）。

#### **8.1.3 供应链安全管理要求**

##### **1.人员资格要求**

（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。

##### **2.日常行为规范要求**

（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。

##### **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，采购人按照法律法规及合同约定进行处理。

#### **8.1.4 税务信息化服务商廉政相关要求**

税务信息化服务商应严格遵守并落实《税务信息化服务商廉政相关要求》。

##### **8.1.5 廉洁承诺书签署要求**

税务信息化服务商在中标（成交）后需签署《税务信息化项目服务商廉洁承诺书》，并提交至采购人项目实施单位。

##### **8.1.6 税务信息化项目服务商廉政反馈书**

税务信息化项目终验前，服务商需向采购人提交《税务信息化项目服务商廉政反馈书》

## 第三部分 供应商须知

### 一、 报价费用说明

1. 报价供应商应承担所有与准备和参加报价有关的费用。不论报价的结果如何，代理机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。
2. 本次采购向成交供应商收取的成交服务费；成交服务费不在报价中单列。本项目定额收取：6000元。
3. 成交服务费以银行付款的形式用人民币一次性支付，收款银行帐号以代理机构发出的交纳服务费通知书中指定的银行帐号为准。

### 二、 报价有效期

1. 本项目报价有效期为报价截止日起至少90日历日。

### 三、 采购文件

1. 采购文件的构成
  - 1.1 采购文件由下列文件以及在采购过程中发出的澄清更正文件组成：
    - 1) 报价邀请函
    - 2) 用户需求书
    - 3) 供应商须知
    - 4) 谈判、评审、成交
    - 5) 合同书格式
    - 6) 响应文件格式
    - 7) 在采购过程中由代理机构发出的澄清更正文件等
  2. 采购文件的澄清更正
    - 2.1 代理机构对采购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响应文件编制的，于提交报价响应文件截止之日3日前在广东省政府采购中心网站<http://gpcgd.gd.gov.cn/>（非政府采购信息栏目）上发布公告，并通知所有已按要求获取简易采购文件的供应商，已按要求获取简易采购文件的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简易采购文件的组成部分；澄清更正不足3天的，集中采购机构在征得当时已按要求获取简易采购文件的供应商同意并书面确认（加盖单位公章，传真有效）后，可不改变响应截止时间。
    - 2.2 根据采购的具体情况，代理机构可延长响应文件递交截止时间和谈判时间，并将变更时间在广东省政府采购中心网站<http://gpcgd.gd.gov.cn/>（非政府采购信息栏目）发布公告及通知所有已按要求获取简易采购文件的供应商。

### 四、 响应文件的编制和数量

1. 报价的语言



- 2.1 供应商提交的响应文件以及供应商与代理机构就有关报价的所有来往函电均应使用中文。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。
3. 响应文件编制
  - 3.1 供应商应当对响应文件进行装订，对未经装订的响应文件可能发生的文件散落或缺损，由此产生的后果由供应商承担。
  - 3.2 供应商应认真阅读、并充分理解采购文件的全部内容（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、准确的填写采购文件中规定的所有内容。供应商没有按照采购文件要求提交全部资料，或者报价没有对采购文件在各方面都作出实质性响应是供应商的风险，有可能导致其报价被拒绝，或被认定为无效响应或被确定为报价无效。
  - 3.3 供应商必须对响应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代理机构对其中任何资料进行核实的要求。
  - 3.4 如果因为供应商响应文件填报的内容不详，或没有提供采购文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由供应商承担。
4. 报价及计量
  - 4.1 供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价。
  - 4.2 除非采购文件的技术规格中另有规定，供应商在响应文件中及其与采购人和代理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。
5. 响应文件的数量和签署
  - 5.1 供应商应编制响应文件正本一份和副本叁份及电子版一份（须为响应文件正本扫描件），响应文件的副本可采用正本的复印件。每套响应文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若纸质副本和电子版与纸质正本不符，以正本为准。
  - 5.2 响应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》应附在响应文件中。
  - 5.3 响应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。
6. 响应文件的密封和标记
  - 6.1 供应商应将响应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。
  - 6.2 供应商应按照《响应文件格式》的要求制作《报价信封》并独立封装。
  - 6.3 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（采购文件中规定的谈判日期和时间）之前不得启封”的字样，封口处应加盖供应商印章。

- 6.4 不足以造成响应文件可从外包装内散出而导致响应文件泄密的，不认定为响应文件未密封。

## **五、 响应文件的递交**

### **1. 响应文件的递交**

- 1.1 所有响应文件应在响应文件递交截止时间前送达指定地点。

- 1.2 代理机构将拒绝以下情况的响应文件：

- 1) 迟于响应文件递交截止时间递交的；
- 2) 响应文件未密封的。

- 1.3 代理机构不接受邮寄、电报、电话、传真方式报价。

### **2. 响应文件的修改和撤回**

- 2.1 供应商在响应文件递交截止时间前，可以对所递交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知代理机构。补充、修改的内容应当按采购文件要求签署、盖章、密封，并作为响应文件的组成部分。

- 2.2 供应商所提交的响应文件在评审结束后，无论成交与否都不退还。

### **3. 响应文件的澄清**

- 3.1 对于响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，简易采购评审小组应当以书面形式要求供应商在规定的时间内作出必要的澄清、说明或者补正，必要时需补充相关资料。供应商的澄清、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。

## **六、 评审、成交**

见简易采购文件第四部分。

## **七、 合同的订立和履行**

### **1. 合同的订立**

- 1.1 采购人与成交供应商自成交通知书发出之日起十个工作日内，按采购文件要求和成交供应商响应文件承诺签订采购合同，但不得超出采购文件和成交供应商响应文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

## 第四部分 评审、成交

### 一、 评审方法

1. 评审方法采用**综合评审法**。
2. 通过资格性和符合性审查的有效供应商方有资格进入综合评审,参与资格性和符合性审查后的供应商需不少于 3 家, 简易采购活动方能继续进行。

### 二、 简易采购评审小组

1. 本次采购按规定组建简易采购评审小组。
2. 简易采购评审小组将按照简易采购文件确定的评审方法进行评审。对采购文件中描述有歧义或前后不一致的地方, 简易采购评审小组有权进行评判, 但对同一条款的评判应适用于每个供应商。

### 三、 资格性和符合性评审

1. 简易采购评审小组根据《资格性和符合性审查表》(附表一) 的内容逐条对简易响应文件进行评审, 审查每份响应文件的技术、商务、合同条款等内容是否齐全有效。审查每份响应文件是否实质上响应了简易采购文件的要求, 只要不满足《资格性和符合性审查表》所列各项要求之一的, 将被认定为无效响应。对响应有效性认定意见不一致的, 简易采购评审小组按简单多数原则表决决定。
2. 简易采购评审小组对各供应商进行资格性和符合性审查过程中, 对初步被认定为初审不合格或无效响应者应实行及时告知, 由简易采购评审小组组长将集体意见现场及时告知该供应商, 以让其核证、澄清事实。
3. 在评审过程中, 供应商提交的澄清文件, 由供应商法定代表人或授权代表签署后生效, 供应商应受其约束。

### 五、 技术商务及价格评审

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

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二:《技术商务评审表》

3. 价格评审

(1) 报价的错误修正原则

- 1) 大写金额与小写金额不一致的, 以大写金额为准; 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; 单价金额小数点有明显错位的, 应以总价为准, 并修改单价; 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。修正价

后的价格作为核实价。

- 2) 以上修正后的报价应当经报价供应商采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认，并对报价供应商产生约束力，报价供应商不确认的，其报价无效。

#### (2) 报价的缺项、单列项的处理

- 1) 对报价服务报价漏项的，作非实质性响应处理。

计算价格评分：各有效供应商的评审价中，取最低者作为基准价，各有效响应供应商的价格评分统一按照下列公式计算：

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

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

### 六、 成交供应商的确定

1. 推荐成交候选报价供应商名单：本项目推荐三名成交候选人。将各有效供应商按其评审总得分由高到低顺序排列。评标总得分相同的，按下列顺序比较确定：（1）报价（由低到高）。（2）技术得分（由高到低）。如以上都相同的，名次由评标委员会抽签确定。排名第一的报价供应商为第一成交候选人，排名第二的报价供应商为第二成交候选人，以此类推。
2. 根据简易小组的评审结果，采购人按照评审报告确定第一成立候选人为成交供应商。

### 七、 发布成交结果

1. 代理机构将在下列媒体公告成交结果： 广东省政府采购中心网 <http://gpcgd.gd.gov.cn/>（非政府采购信息栏目）。
2. 在《成交结果公告》发布的同时，代理机构以书面形式向成交供应商发出经采购人确认的《成交通知书》，成交供应商应以书面形式回复，确认收到。
3. 《成交通知书》是合同的一个组成部分，对采购人和成交供应商具有同等法律效力；《成交通知书》发出后，采购人改变成交结果，或者成交供应商放弃成交的，均应承担相应的法律责任。

附表一：资格性和符合性审查表

资格性和符合性审查表

审查项目	要求
资格性审查	与报价邀请函和公告中报价供应商资格要求一致
	不能通过资格性审查的报价供应商，不需进行以下内容的审查。
符合性审查	1. 报价总金额是固定价且是唯一的，未超过本项目采购预算。
	2. 对标的没有报价漏项。
	3. 未以联合体形式参与报价响应。
	4. 提交响应函。响应函按规定格式填写，内容完整。
	5. 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）代表单位报价（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。
	6. “★”号条款满足采购文件要求。
	7. 响应有效期为响应截止日起 90 天。
	8. 如报价出现修正，供应商按采购文件规定书面确认。
	9. 响应文件未含有采购人不可接受的附加条件。
	10. 如果简易采购评审小组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，将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；供应商应能证明其报价合理性。

备注：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；不通过的为无效报价。

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报价人的报价明显低于其他通过符合性审查报价人的报价，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；报价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报价处理。

附表二：技术商务评审表

序号	评审项目	评审细则	分值
1	同类项目业绩	<p>供应商自 2022 年 1 月 1 日起至今承接过同类机房运维保障服务项目业绩，每提供一个得 1 分，最高得 5 分。</p> <p>注：需提供合同关键页（含签订合同双方的单位名称、合同项目名称、服务内容与含签订合同双方的落款盖章、签订日期的关键页）扫描件（以合同签订时间为准）；未显示合同签订时间或未显示上述内容的合同不予以计分。</p>	5
2	管理体系认证	<p>供应商具有以下认证证书每个 5 分，最高 10 分。</p> <p>（1）质量管理体系认证证书（认证范围与信息化运维相关）；</p> <p>（2）信息安全管理体认证证书；</p> <p>备注：提供证书复印件，并须同时提供在全国认证认可信息公共服务平台（www.cnca.cn）对体系证书的信息查询截图作为评审依据，已暂停、失效或撤销的不得分。新设立企业成立时间不足 3 个月导致无法获得上述证书的，对应项得分。。公开信息中无法查询或公开信息不一致的，供应商必须提供发证机构出具的证明函。</p>	10
3	技术能力	<p>根据投标供应商具有与本项目相关的“系统集成”或“计算机运维”的同类系统软件产品著作权证书，每提供一个得 5 分，最高 5 分。提供证书复印件加盖投标供应商公章，不提供不得分。</p> <p>备注：（1）投标人自有同类系统的，需提供同类系统的计算机软件著作权登记证书或购买合同及发票复印件。</p> <p>（2）投标人租赁相关同类系统或委托具有相关同类系统的第三方实施的，须提供租赁合同或委托协议及同类系统的计算机软件著作权登记证书。如租赁期或委托期不能覆盖合同期的，投标人还应提交承诺函（可参照“响应文件格式”中《承诺函》格式）并加盖投标人公章，承诺租赁或委托到期后将继续租赁或委托（或购买）至本项目合同期结束。</p>	5

4	拟投入本项目驻点技术人员要求	<p>投标人拟安排投入本项目的驻点技术人员应具备以下资质，具体评分如下：</p> <p>驻点技术人员（1人）：</p> <p>（1）具有本科或以上学历，得5分；</p> <p>（2）具有3年以上机房设备同类运维保障服务项目维护经验，得5分；</p> <p>①须提供驻点技术人员学历（或学位）证书复印件，供应商如提供国外（境）外学历的，须同时提供中文翻译及教育部留学服务中心出具的国外学历学位认证书及2025年6月以来任意一月由供应商缴纳的社保证明材料（至少须含养老保险）复印件，提供上述证明材料，未提供证明材料或者提供的证明材料不符合要求或提供的证明材料不清晰导致评审专家无法辨认的，不得分。</p> <p>②须提供驻点技术人员工作履历证明加盖投标人公章及2025年6月以来任意一月由供应商缴纳的社保证明材料（至少须含养老保险）复印件提供上述证明材料，未提供证明材料或者提供的证明材料不符合要求或提供的证明材料不清晰导致评审专家无法辨认的，不得分。</p>	10
5	团队技术服务能力（驻点技术人员除外）	<p>投标人拟投入本项目的服务团队成员应具备以下资质，具体评分如下：</p> <p>项目人员资质具备以下任一项证书：计算机技术与软件（中级或以上）专业技术资格证书；网络工程师、系统集成项目管理工程师、信息安全工程师、数据库系统工程师、信息系统管理工程师、计算机硬件工程师、信息技术支持工程师或信息安全保障人员认证（CISAW），每提供一个得2分，满分10分。一人多证者仅计算一次，不得重复计分。</p> <p>注：须提供上述人员2025年6月以来任意一月由供应商缴纳的社保证明材料（至少须含养老保险）复印件、证书复印件并加盖投标人公章。提供上述证明材料，未提供证明材料或者提供的证明材料不符合要求或提供的证明材料不清晰导致评审专家无法辨认的，对应项不得分。</p>	10
6	运维保障服务方案	<p>对供应商的项目运维保障服务方案进行评审(包括但不限于针对《采购需求书》中“三、维护服务内容”中：桌面设备及相关软件维护服务；服务器、存储设备、网络交换机维护；机房装修环境整体保养；配电系统维护、新风排风系统；综合布线系统；机房安防系统；环境监控系统；UPS维护系统；机房精密空调系统；机房消防系统等内容进行响应并制定的实施方案)：</p> <p>1. 完全满足且优于采购需求的，得15分；</p> <p>2. 完全满足采购需求的，得10分；</p> <p>3. 不能完全满足采购需求的，得5分；</p>	15



		4. 不提供不得分。	
7	应急响应方案 1	一、.供应商承诺，遇紧急故障报修，维护单位工作时间 1 小时内响应，2 小时内赶到现场协助厂家解决问题；如遇特殊情况本地无厂家维护人员，需安排专业人士到达现场解决问题。本项得 2 分。 提供承诺函，可参照“响应文件格式”中《承诺函》格式可参考响应文件格式。	2
8	应急响应方案 2	二、根据但不限于采购需求中“应急管理要求”、“远程服务”、“现场服务”以及“机房安全应急演练”等内容对供应商应急服务方案（方案应包括但不限于以下内容：应急响应计划、数据备份与恢复、服务器故障应急预案、系统设备故障应急预案等内容）进行综合评审： 1. 完全满足且优于采购需求的，得 13 分； 2. 完全满足采购需求的，得 9 分； 3. 不能完全满足采购需求的，得 5 分； 4. 不提供不得分。	13
9	项目服务方案	根据但不限于采购需求中“巡检服务”，对供应商提供的项目服务方案进行综合评审： 1. 完全满足且优于采购需求的，得 12 分； 2. 完全满足采购需求的，得 8 分； 3. 不能完全满足采购需求的，得 4 分； 4. 不提供不得分。	12
10	售后服务方案	根据但不限于采购需求中“运维技术支持”对供应商售后服务方案（方案应包括但不限于以下内容：问题解决与反馈、提供备品备件服务、技术升级服务、服务期满后的交接服务等内容）进行综合评审： 1. 完全满足且优于采购需求的，得 8 分； 2. 完全满足采购需求的，得 4 分； 3. 不能完全满足采购需求的，得 1 分； 4. 不提供不得分。	8
合计			90

## 第五部分 合同书文本

项目名称：国家税务总局汕尾市税务局信息机房运维保障服务项目

甲方：国家税务总局汕尾市税务局

乙方：XXXXXX

甲乙双方经友好协商，对国家税务总局汕尾市税务局信息机房运维保障服务项目达成一致，签订本合同：

一、此合同为国家税务总局汕尾市税务局信息机房运维保障服务，本合同以人民币进行结算，此次合同总金额（含税价）为（大写）：XXX 元整，（小写）：¥XXXX 元，如发现设备损坏需要购买或维修应及时告知甲方，并由甲方承担支付相关费用。

### 二、服务要求：

1. 乙方对甲方信息机房设备进行运行服务，发生故障及时处理，保障机房的正常运转。

2. 没有故障发生时乙方需提供每年四次的例行巡检工作，并做好巡检情况记录。

3. 建立服务管理小组，负责组织、协调、沟通等各方工作，对服务进行跟踪。

4. 乙方应按照国家 B 级机房维护规范相关要求向甲方提供相应服务，因乙方提供服务不规范造成甲方经济损失时，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿损失。

5. 保密承诺：乙方不得向第三方泄露用户信息系统数据及运行情况。

6. 具体要求详见【附件：项目维护清单及内容】。该附件为本合同不可分割之一部分，具有同等法律效力。

三、服务时间：服务期限为 1 年，从 2025 年 12 月 2 日-2026 年 12 月 1 日。

### 四、支付方法及考核标准：

1. 本次项目实行分期付款：合同签订生效，服务期开始后，按三个月为一期，合同总价款分 4 期付完。

2. 甲方在收到成交供应商每期设备巡检报告，并通过阶段验收后，按服务质量综合评分情况，确定当期费用，在收到乙方提供符合法律法规的发票后，10

个工作日内将款项以转账方式付给乙方。

3. 当期费用的计算方法：

本期服务费 = 本期应付服务费 - 本期扣减费用。

每（本）期应付服务费 = 合同金额（合同总价款）× 25%。

4. 扣减费用的计算方法如下：

甲方将根据考核情况支付合同款项：当期考核分数达到 90 分或以上的，视为考核结果“合格”，按期结费用的 100% 支付当期款项，不扣减费用；当期考核分数达到 80 分或以上未达 90 分的，视为考核结果“基本合格”，按期结费用的 90% 支付当期款项，即扣减本期应付服务费费用 10%，并启动整改机制；当期考核分数未达到“基本合格”的，按期结费用的 70% 支付当期款项，即扣减本期应付服务费费用 30%；若一个年度内出现 3 次“基本合格”，或出现连续 2 次“基本合格”仍未能有效整改的，视为考核结果“不合格”，甲方将根据合同约定解除合同。出现其他违法违规情形的，将按规定上报相关主管部门处理。

6. 考核指标及评分标准如下：

序号	考核内容	考核分值
1	提供机房设备巡检服务（15 分）。运维期内，提供设备巡检及预防性维护服务，巡查各指示灯状态等运行状态。用户发现预防性维护检查应发现未发现 的潜在风险及预防性故障的，一次扣 5 分。	15
2	提供应急响应服务（15 分）。未能提供应急运维服务的、运维服务较差的、 有其他单位有效投诉的，一次扣 5 分。设备故障影响业务系统正常运行超过 24 小时未能提供备机支持的，一次扣 5 分（厂家原因、较长时间派送等不可抗因素所导致的除外，但需在更换时间到期前提出纸质申请）。	15
3	服务响应时限（15 分）。未能在规定时限内对故障做出响应、在规定时限内到达现场排障，一次扣 5 分；未按规定时限完成故障处理的，一次扣 5 分。	15
4	交付文档资料（15 分）。每个季度按照巡检要求对运维范围内的设备和系统进行巡检，并巡检结束后 5 个工作日提交巡检报告；、每次重大故障处理后，3 个工作日内出具《重大故障运维报告》； 上述所提工作资料，逾期 1 天提交或完成的，扣 1 分，最多扣 15 分，扣完 为止。	15
5	人员安排及交接（10 分）。若实际驻点人员无法胜任工作要求的，按次扣 5 分。且甲方有权要求更换运维团队成员，运维团队成员有变更，需提前 1 个月书面通知甲方，经甲方审核同意后才可更换，不按此流程变更人员的扣 5 分。	10

6	专项技术支持服务（20 分）。属于运维范围内的专项技术支持工作安排，未 按甲方要求到达现场完成的，一次扣 5 分。	20
7	应急演练服务（10 分）。根据甲方的应急演练制度完成不同运维服务内容 的应急演练工作，未按要求进行应急演练扣 10 分；在节假日前后对运维范 围内设备加大检查频率，未完成的，每次扣 5 分。	10
8	此项为加分项：收到甲方书面表扬或完成合同外工作且得到甲方认可的，每次加 2 分， 最多加 10 分，仅用于考核指标及评分标准 1-7 点中存在扣分情形时，抵扣相关扣分值。	10(仅用于抵扣相关扣分值，不计入总分)
合计		100

甲方每三个月对服务质量进行评分综合评分，得出当期分值。

#### 五、违约责任：

1. 甲方无正当理由拒付服务款，甲方向乙方偿付合同款的 5%违约金。
2. 甲方逾期付款的，甲方向乙方每日偿付欠款总额 3%的违约金。
3. 乙方无故不能按照合同要求进行服务的，甲方有权不予支付响应合同金额，已经支付的，乙方应立即返还；乙方逾期提供服务的（或不能提供符合合同要求服务的），从逾期之日起（或从不能提供合格服务之日起）每日按本合同总价 3%的数额向甲方支付违约金，逾期 15 日以上的，甲方有权终止合同，乙方按本合同总价的 20%向甲方支付违约金，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。
4. 乙方不得另行开发合同业务需求范围内，如供纳税人、缴费人使用的软件；乙方不得违法违规聘用离职税务人员，出现违法违规聘用离职税务人员行为将采取的措施（包括要求限期改正、要求支付违约金、解除合同等）。
5. 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，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。
6. 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。
7. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

#### 六、因服务质量问题发生争议，可委托广东省或汕尾市政府指定的技术部门

进行鉴定，鉴定结论供需双方应当接受。若有质量问题，鉴定费用由乙方负责。

**七、不可抗力：**

1. 不可抗力指战争、严重火灾、洪水、台风、地震等或其它双方认定的不可抗力事件。

2. 甲乙双方任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行或不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

八、本合同发生争议产生的诉讼，由甲方住所地的人民法院管辖。

九、本合同一式肆份，甲乙双方各执两份，具有同等法律效力。

十、本合同未尽事宜，甲乙双方协商处理。

**十一、合同附件：**

附件 1：项目维护清单及内容

附件 2：税务信息化项目服务商廉政相关要求

附件 3：税务信息化服务商廉洁承诺书

附件 4：税务信息化廉政情况反馈书

甲方：国家税务总局汕尾市税务局

乙方：

代表人：

代表人：

年 月 日

年 月 日

# 附件1：项目维护清单及内容

## 第一章 项目维护清单

国家税务总局汕尾市税务局机房运维保障服务范围包括：

设备机房、监控室、消防间、电池房区域，主要涉及中心机房集成化系统有机房设备子系统、机房空调制冷子系统、机房综合布线子系统、机房安防子系统、机房配电子系统、机房 UPS 子系统、机房新风子系统、机房监控系统。详细服务清单如下：

中心机房设备清单列表

设备类型	设备型号	单位	数量	备注
UPS	EMERSON Network Power Liebert NX AC Power System	台	2	
	科华 FR-UK/B3120	台	2	配线间
精密空调	大金空调 FVAP05AAK	台	3	
	CyberMate740PIF/CD66	台	1	配线间
	EMERSON CR025RA138SS12E1000PV000	台	5	
网络设备	亚信安全 TDA	台	1	
	华为 S5700-28-LI-AC	台	1	
	网络安全审计 NX3-600C-C	台	1	
	数据库审计 NX3-800C-C	台	1	
	防火墙 NF NX3-G4000L 4	台	1	
	堡垒机 H600C-C 1	台	1	
	堡垒机 H600C-C 2	台	1	
	防火墙 NF NX3-G4000L 1	台	1	
	防火墙 NF NX3-G4000L 2	台	1	
	防火墙 NF NX3-G4000L 3	台	1	
	华为 S7703	台	1	
	华为 CE5955-A	台	1	

	华为 CE5955-B	台	1	
	Hillstone SG-6000 E2868	台	2	
	华为 S5720	台	2	
	华三 S6800-54QF	台	2	
	TP-LINK TL-SF1048S	台	2	
	H3C S5800	台	2	
	H3C S3600	台	2	
	启明星辰 LSG-FW-3600D.	台	3	
	H3C5706E-B	台	1	
	H3C5707E-A	台	1	
	POLYCOM RMX1000C	台	1	
	HUAWEI NE20E-01	台	1	
	HUAWEI NE20E-02	台	1	
	imc 管理平台	台	2	
	认证路由器	台	2	
	亚信安全设备	台	3	
	华为 S5700	台	1	
	H3C5706E	台	2	配线间
服务器	华为 RH2288 V3	台	1	
	华为 RSE6500	台	1	
	华为 VP9650 (MCU)	台	1	
	海康威视 监控设备	台	8	
	惠普 ProLiant DL580 Gen8	台	3	配线间
	IBM Bladecenter H	台	1	
	惠普 ProLiant DL3650	台	8	
	EMERSON Network Power	台	1	
	EMERSON Liebert RDU-A G2	台	1	
	IBM Flex System Enterprise	台	1	
	联想 ThinkSystem	台	1	

	华为 Fusioncube2000	台	3	
存储	联想 DS4200	台	1	
	IBM DS3524	台	1	
	爱数 VX1200	台	1	
	IBM V7000	台	2	
	联想 ThinkSystem SR650	台	1	
	惠普 3PAR StoreServ 7200	台	1	
	EMC VNXe3200	台	1	
	IBM X3650 M4	台	2	
	爱数（日志云、文档云、备份一体机）	台	3	



第二章 维护服务内容

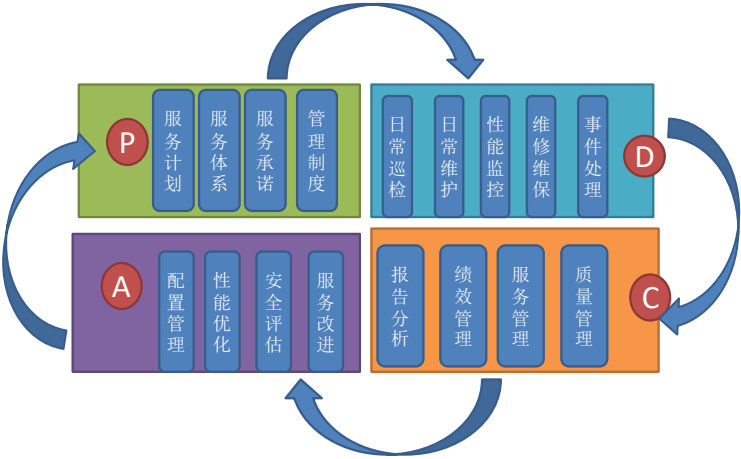
2.1 运维整体概况

2.1.1 概况说明

由于信息系统是一个高科技含量的产品，对维护人员的技术水平要求极高，缺乏专门技术人员定期维护，将导致信息系统的无法正常有效运行，甚至系统瘫痪，从而会造成大量的宝贵数据丢失，工作人员大量工作停止，甚至带来灾难性后果，给单位、社会造成重大的经济损失。在现有技术人员不足的情况下，外请一家公司来做维护以及技术支持，可以在降低费用的前提下得到同样甚至更好、更专业的服务。

2.1.2 运维思路

运维服务坚持服务质量改进体系，其内容在计划阶段主要有服务计划、服务体系、服务承诺、管理制度，在实施阶段主要有：日常巡检、日常维护、性能监控、维护维保、事件处理。在检查实施阶段主要有：报告分析、绩效管理、服务管理、质量管理；在改进实施阶段主要有：配置管理、性能优化、安全评估、安全评估。



图一 运维服务 PDCA 体系

### 2.1.3 维护范围

主要包括国家税务总局汕尾市税务局桌面设备及相关软件维护、服务器及存储设备维护、网络相关设备（网络、安全、VoIP）维护、机房环境设备维护等设备及应用系统的运维工作。

## 2.2 基础设施运维

### 2.2.1 桌面设备及相关软件维护服务

#### 2.2.1.1 维护范围

桌面设备维护范围包括办公区域内的台式机、笔记本电脑、打印机、移动硬盘、刻录机、PC 配套使用的其他小配件等以及客户端所有常用的办公软件（包括操作系统软件、系统应用软件、系统管理软件、办公软件、工具软件等）。

#### 2.2.1.2 维护内容及方法

##### 1. 相关软件的维护内容

- 1) 操作系统的安装、调试及升级；
- 2) 外设（打印机、扫描仪等设备）的相关驱动程序及软件的安装调试； 经国家税务总局汕尾市税务局授权进行软件安装、升级并排除软件使用过程中的故障；
- 3) 解决软件冲突造成的系统故障；
- 4) 对计算机进行病毒检测和清除，防止病毒扩散；
- 5) 计算机标配的软件备份，包括随机恢复光盘，附带赠送软件、驱动程序等；
- 6) 计算机外设的软件备份。

##### 2. 数据维护内容

- 1) 根据国家税务总局汕尾市税务局具体用户的实际需要，提供定期对有需要的客户端的系统优化和数据整理服务；

2) 根据国家税务总局汕尾市税务局具体用户的实际需要，对于需送专业维修点检测的设备，协助国家税务总局汕尾市税务局对于敏感或重要的数据进行相应安全保密处理；

3) 根据国家税务总局汕尾市税务局的要求备份指定数据，协助国家税务总局汕尾市税务局拟制一般信息化设备最新维护、优化、管理信息。

### **2.2.1.3 维护要求**

在接到保障后，必须在 5 分钟内作出响应，在 10 分钟内到达现场单位办公室，如果检测由于硬件问题需要维修或更换硬件，需要将设备交给上门工程师搬回服务方进行维护，服务方需承诺在 48 小时内预约送回。保证业主单位的信息设备硬件的可用性。

### **2.2.2 服务器、存储设备、网络交换机维护**

主要维护设备有中心机房设备清单中列明的服务器、存储设备、网络交换机等硬件设备，遇到特别重大故障事件（如服务器系统出现整机崩溃等），需要成交供应商在限定时间内恢复系统的运行。

每次巡检都要对机房主设备完成以下内容：

1. 外部设备运行状态，对磁盘阵列、磁带机、外置光驱、维护终端等的状态、设置进行检查；

2. 对风扇、后备电池、磁盘、磁带、键盘等敏感部件进行重点检查，如有故障征兆则进行先期更换；

3. 连接件检查，对连接插头、电缆、电源插座等进行检查；

4. 清洁保养，清除机箱、滤清器内的灰尘与异物；

5. 机房主设备遇紧急故障报修，维护单位工作时间 1 小时内响应，2 小时内赶到现场，非工作时间 2 小时响应，4 小时内赶到现场。如遇特殊情况本地无厂家维护人员，需安排专业人士到达现场解决问题。

6. 维护包含机房主设备的备品备件（包括但不限于）提供原厂家备品（例如原厂家服务器电源、内存、硬盘、线缆等）。

7. 在服务期内，为用户提供主机及存储设备的硬件微码升级服务。

### 2.2.3 机房装修环境整体保养

1. 吊顶天花的校平、缝隙调整、吊顶天花上部除尘，损坏天花更换调整；
2. 地板的校平、缝隙调整；损坏地板及地脚线更换、定期对地板表面做清洁抛光打蜡处理；
3. 地板下隔热保温棉层除尘，脱落开胶的粘贴；
4. 彩钢板墙柱面维护，损坏面更换，玻璃隔断维护，门窗维护、门锁、地弹簧调整；
5. 出现故障或损坏部分更换、翻新、调整等维护工作；
6. 机房地板、墙壁、机柜、配电柜、机房空调等设备表面清洁；
7. 包含一年 4 次正常工作时间内的上门检查、维护工作。

### 2.2.4 配电系统维护

1. 各配电柜、列头柜、机柜等设备定期维护检查，由原厂家对设备进行必要的软件升级更新；
2. 机房内 ATS 切换设备定期巡检，确认设备正常工作。
3. 检测各柜体内防雷器是否有效，确保各防雷器状态正常。
4. 检测配电线路有无老化，损伤，并对相关隐患做好补救措施。
5. 检测各 PDU 插排、防水插座的工作状态，排除故障。
6. 检测主配电柜、UPS 配电柜、主机房、监控室照明开关箱、机房内照明灯具、开关、插座及其管线槽、检测天花，地面、墙面、机柜、线管线槽等设备的接地情况等。
7. 检测各配电柜的运行情况，指示灯有无烧坏，开关通断是否灵活，电流电压表指示是否准确，供电回路是否有老化或松脱现象等。
8. 检测照明灯具的接线，更换烧坏的光源。检查开关插座是否接触良好，特别对平时少用的插座进行测试
9. 正常损坏的日光灯灯管、整流器、应急电池等维修更换；
10. 机房配电系统例行保养检查；
11. 配电系统遇紧急故障报修，维护单位工作时间 1 小时内响应，2 小时内赶到现场，非工作时间 2 小时响应，4 小时内赶到现场。如遇特殊情况本地无厂

家维护人员，需安排专业人士到达现场解决问题；

12. 包含一年 4 次正常工作时间内的上门检查、维护工作；

13. 维护包含配电系统设备的备品备件（包括但不限于）配电开关、配电断路器、配线线缆或跳接线、配电电压电流显示表、配电插座、机柜内 PDU 插排、机房内照明灯具等。

### 2.2.5 新风排风系统维护

1. 维护保养服务内容：

1) 定期更换易损件（常规情况下，亚高效滤网每年更换一次，其他滤网每年更换两次，具体更换频率视设备使用状况而定）；

2) 每个月需对过滤网进行除尘处理，确保气流畅通；

3) 定期清洗室外机（常规情况下，每年清洗一次）

4) 包含一年 4 次正常工作时间内的上门例行检查、维护工作；

5) 维护包含新风排风设备的备品备件（包括但不限于）过滤网、控制开关等。

2. 维护保养检查具体内容：

1) 检查控制系统菜单及报警的设置情况，检查新排风机的报警、运行情况进行处理，并填写检查结果或提供维修方案；

2) 压缩机吸、排气压力；压缩机工作电流；高低压力报警值。校验压缩机绕组阻值、绝缘性能；

3) 风机噪音及运行电流，风机轴承的发热情况；

4) 加热器过热保护，加热器的工作电流及加热器的阻值等；

5) 冷凝器散热情况，包括室外机的调速系统和冷凝风扇的运行状况；

6) 制冷循环中各部件的运行情况，压缩机的制冷剂和冷冻油的量、膨胀阀工作情况、干燥过滤器、电磁阀，室外机盘管等管路是否有泄漏；

7) 滤网及加湿器等部件的清洁情况，加湿控制系统的工作情况等；

8) 空调送风风道是否有堵塞；

9) 设备清洁保养，并对相关的能效过滤器进行必要的更换，对室外机定期进行清洗；

### 2.2.6 综合布线系统

1. 对线路的检查对线路的测试；
2. 对损耗或损坏的网络信息点进行重新安装，对平常使用较少的线路进行检测，对机柜及配线架的线缆进行整理等。
3. 协助用户方对相关信息点进行改动或整改，如需增加网络信息点。

### 2.2.7 机房安防系统、环境监控系统

1. 日常维护：检查设备的运行状况、检查设备的输入、输出联接端是否牢固；
2. 对系统的软件和硬件设备进行监测、对线路和接线端口进行检测，定期对接线端口加固检修，对硬件设备进行除尘清洁，保证系统的正常运行，如门禁、漏水检测系统、摄像枪、电池检测系统等相关设备出现故障，将及时予以恢复，若设备中有损坏的，提供原厂备件维修，以保证系统正常运行；
3. 维护保养包备件材料费用及安装费用；
4. 如系统有更新或新的版本，委托原厂家对设备进行相关的更新工作。
5. 包含一年 4 次正常工作时间内的上门检查、维护工作；
6. 遇紧急故障报修，工作时间 1 小时内响应，2 小时内赶到现场解决问题；非工作时间内 2 小时响应，4 小时内赶到现场解决问题。
7. 维护包含机房安防设备的备品备件（包含但不限于）门禁开关按钮、电插锁、工业电源、控制器等；
8. 维护包含机房环境监控设备的备品备件（包含但不限于）UPS 监测模块、漏水监测模块、配电监测模块、温湿度监测器、防雷监测模块、消防联动监控模块、空调监测模块、门禁监测模块等。

### 2.2.8 UPS 维护系统

1. 维护保养服务内容：
  - 1) 检查主机的运行状况和性能指标；
  - 2) 对电池组的连接进行检查；
  - 3) 在确保用户安全用电的情况下，每季度对电池组进行一次深度冲放电；

4) 包含一年 4 次正常工作时间内的上门例行检查、维护工作；

5) 遇紧急故障报修，维护单位工作时间 1 小时内响应，2 小时内赶到现场协助厂家解决问题；如遇特殊情况本地无厂家维护人员，需安排专业人士到达现场解决问题。

2. 维护保养检查具体内容：

1) UPS 机器内部，外部清洁、除尘等处理。机内各插件板的检查和固定。

2) 检查电源线接头、电池线接头，螺丝是否拧紧，并处理。

3) 散热风扇检查（查看有无异物，运转是否正常）；并根据情况清除异物或更换风扇。

4) 检查使用非计算机负载容量（负载容量的%比）。开关机测试等。

5) 查看面板显示是否正常。检查各相位用电（输入输出的电流电压）情况。零地电压等。对于负载不平衡以及增加设备等问题，提出切实可行的解决方案，并在客户的协助下，解决实际问题。

6) 检查输入市电电压、零地电压，频率是否正常。

7) 电池室环境温度、湿度、通风、清洁度是否符合要求。

8) 检查蓄电池外观是否硫化、漏液、变形等；检查电池充电电压，包括总充电电压和充电电压均衡度；UPS 电池放电时间检测；查看电池放电工作是否正常。

9) 作蓄电池的定期放电测试（现场和采购人单位人员协商后再对蓄电池做放电测试）。

10) 对 UPS 电源供电，输出的电线、空开、配电柜、插座等的检测且和采购人单位电工合作使以上单点的故障降低和及时排除，或请采购人单位预先更新等。开关、断路器功能是否正常（外路开关是否符合规格），并提供建议给采购人单位。

11) 检查发现问题给采购人单位提出建议并协助采购人单位及时排除 UPS 电源故障。

12) 检查完成后，每台 UPS 的以上检查内容的实际情况提供一份完整的报告。

13) 维护包含机房 UPS 及电池设备的备品备件（包括但不限于）UPS 电池、UPS 输入输出线缆、电池组开关、电池连接线等。

## 2.2.9 机房精密空调系统

定期更换易损件（常规情况下，每年更换两次过滤网，每年更换一次加湿罐，具体更换频率视设备使用状况而定）；

每个月需对过滤网进行除尘处理，确保气流畅通；

定期清洗室外机（常规情况下，每年清洗一次），定期检查室外机固定支架及消音百叶窗是否稳固，确保安全。

包含一年 4 次正常工作时间内的上门例行检查、维护工作；

维护包含机房精密空调设备的备品备件（包括但不限于）过滤网、冷媒铜管、排水管等。

任何故障的维修响应时间为 7×24 小时即时响应。

### 1. 环境检查：

- 1) 房间的清洁度；
- 2) 房间的温度分布是否均匀合理；
- 3) 房间的出风布置是否合理；
- 4) 检查新风系统；
- 5) 检查空调及空调周围是否有凝露并提出解决方案；

### 2. 设备保养

- 1) 外观： 物理检查：清洁情况，门板，底座
- 2) 过滤网： 物理检查：外观，对滤网清洁（或更换）
- 3) 风机电机：

- ① 物理检查：外观，轴承，有无噪音；
- ② 电路检查：运行电压，运行电流，气流开关，I/O 板；

### 4) 压缩机：

- ① 物理检查：外观，清洁，油镜；
- ② 管道检查：铜管，液镜，压缩机的运行压力，高压开关，低压开关，干燥过滤器，液体管路电磁阀，安全阀，膨胀阀；
- ③ 电路检查：运行电压，运行电流，I/O 板，压缩机过热保护器；

### 5) 冷凝器：

- ① 物理检查：外观，清洁，冷凝风扇；



② 电路检查：运行电压，运行电流，压力开关，接线盒；

6) 加湿系统：

① 物理检查：外观，清洗（或更换）；

② 电路检查：运行电压，运行电流，进水阀，排水阀，加湿控制板，I/O 板；

7) 电加热：

① 物理检查：外观；

② 电路检查：运行电压，运行电流，过热保护器；

8) 主控板：

① 物理检查：外观，接线情况，板及附件的情况；

② 电路检查：输入电压，检查软件的版本，升级，传感器校正，检查并调整参数；

9) 空调控制柜：检查断路器，检查继电器，检查接线端子，检查电源主开关。

10) 排水系统：接水盘的检查及清洁，底盘的检查及清洁，排水管的检查及清洗。

以上各项的检测结果做出维修报告交给采购人单位，并在保修期内及时联系厂家更换有问题的备件。

## **2.2.10 机房消防系统**

### **1. 管网系统的检查与保养**

每月对气体管网巡检，看管网表面油漆有无脱落、锈蚀，支架是否松动。喷嘴处有无杂物堵塞，周围是否有遮挡物挡住喷嘴。

### **2. 控制系统的检修**

1) 每月巡检探测器，手动报警按钮和警铃的外观以及其工作状态。

2) 每月巡检火灾自动报警控制器、显示器的功能。

3) 每月对报警控制器、各消防控制线路接线箱进行清洁保养。

4) 每半年对报警控制器，各消防控制线路接线箱内电器元件进行清洁保养。对有关继电器的触点清洁及除氧化物。

5) 每半年对备用电源进行 1-2 次充放电试验，主、备电源切换试验。检查内容包括消防报警主机。

6) 每月对部分探测器进行清洗, 并对各回路探测器选取一部分进行驱动检测联动功能、报警功能与信号反馈功能)。

7) 每月选取部分探测器进行模拟烟雾试验, 检查其联动功能。

8) 每月对手动报警按钮(破玻)、模块、警铃、消防广播、消防电话、消防插孔的外观、牢固程度、报警功能进行测试。每月抽检率 40%。

### 3. 储存装置的检查与保养

1) 对选择阀、气流单向阀、高压软管、电磁阀驱动装置等全部组件进行外观检查, 观察有无碰撞或损坏变形, 表面是否锈蚀。

2) 对气瓶间进行清扫, 瓶组进行清洁保养, 并检查照明灯, 应急照明是否正常工作。

3) 检查灭火剂储瓶压力是否在正常区域, 有无泄漏。检查启动钢瓶电磁装置是否正常, 并检查驱动瓶压力是否正常, 有无泄漏。

4) 检查驱动管路有无脱落。通过检查对发生的故障问题及时处理。

5) 每月对系统的检查记录和调试记录进行整理存档。

6) 维护包含机房消防设备的备品备件(包括但不限于)选择阀、气流单向阀、高压软管、电磁阀驱动装置、手动报警按钮(破玻)、模块、警铃等。

由于消防系统的重要性, 每次检查测试完毕后, 都需提供一份测试报告或记录给采购人单位。任何故障的维修响应时间为 7×24 小时即时响应。

## 第三章 服务方式

为了做好对突发事件的应急处理, 故障处理效率底, 在服务提供过程中, 成交供应商应提供包含但不仅限于机房设备(包含机房范围内的服务器专用设备、网络设备、动环设备以及 UPS 设备)的巡检服务、应急响应服务、专项技术支持服务及核心设备采购原厂或第三方维保服务, 并对所承担的服务内容提出合理的服务建议, 与用户一起建立重点保障部门或个人的机房使用应急预案, 通过规范应急预案实现快捷和可操作的流程。

服务期限要求为 2025 年 12 月 2 日至 2026 年 12 月 1 日, 服务期满后一个月为交接期, 在交接期内, 原供应商需继续服务期内同等标准提供服务并与新服务团队完成各项交接。

### 3.1 驻点运维

提供网络系统常驻服务, 指派 1 名技术人员长期驻点在用户工作地点, 为用户提供现场

的机房、网络等维护工作，并提供有关技术支持服务。

### 3.2 远程服务

提供 7×24 小时远程技术支持，提供故障诊断、性能测试。

### 3.3 现场服务

在机房发生故障或有其他需要现场技术支持服务时，工程师到设备使用现场解决问题和作技术指导。根据机房故障情况划分以下三种现场处理级别：

**一级：**设备不能工作，造成机房内主机设备系统停止运作或机房环境严重威胁机房内主机设备安全。

处理方式：立即响应，2 小时内到达现场，4 小时内解决故障。

**二级：**设备能够工作，但部分功能失效。机房环境处于非正常状态，主机系统设备处于非正常环境下运行。

处理方式：立即响应，2 小时内到达现场，6 小时内解决故障。

**三级：**设备可以运行，但出现系统报错或报警，对机房内系统运行没有直接影响。

处理方式：立即响应，但必须在 24 小时内解决，保障业务系统停止不会超过 24 小时，并提供应急方案。

遇到各类故障事件，成交供应商根据响应时间要求赶到现场，在对故障进行损坏程度评估后及时进行处理。无论是需要联系原厂商解决、更换配件还是需要启用备件等一切的处理都必须在以上的响应时间要求之内完成，各个系统有独立时间要求的按各自系统要求时间执行，若遇到特别重大故障事件（如应用系统出现整机崩溃等），必须根据之前制定的故障恢复应急方案在 48 小时内解决。

采购人须保证在设备修复至正常运行前的此段时间内，机房温度不得超过 33 摄氏度。设备恢复正常运行后，在 2 个工作日内提交故障原因分析报告。

### 3.4 巡检服务

正常状态每季度派一名工程师对机房各系统巡检一次（出现故障时电话报障的次数不算在内）。

在第一次巡检结束后，制定一份机房的故障恢复处理应急方案，该方案针对机房的各类设施可能出现故障的恢复过程给出详细描述。该方案在以后的巡检和每年一次的机房安全应急演练中不断进行检验和完善。

每次巡检结束后填写维护记录，提交每季度的维护设备详细运行情况检查记录报告。通过设备健康检查对运行设备上的潜在的问题进行深入检查，在设备发生问题之前对设备上有

关安全性、可管理性以及设备性能进行分析，并指出设备潜在的问题以及推荐解决方法。调整设备各重要参数以达到最佳运行效果。维护记录和检查记录报告需由采购人签字认可。

### **3.5 运维技术支持**

#### **机房备件备品支持要求**

接到故障报修后，通过电话进行故障的初步诊断，并在规定的响应时间内到达采购人现场进行维修和备件更换；提供充足的备件支持，须在省内的备件库备有所投保机器的关键部件，包括 CPU 板、内存、硬盘、IO 柜及机房配套设备等，保证当机器出现零件损坏时，及时提供现场更换服务，提供备件是全新或功能全新。在整机崩溃时，制定故障恢复应急方案，保证业务停止不会超过一天，如暂未能修复，提供相同档次和配置的备机给采购人使用。

#### **机房设备维护保养要求**

对相关设备存在问题提出建议并与采购人协商，经采购人同意后改进，或对配置进行调整，提供方案及优惠报价；

当系统硬件或软件发生故障时，判断故障设备和故障等级，协助采购人与厂家进行联系，对故障设备进行检测和保修工作。

#### **现有专业技术条件、水平、团队素质及服务保障**

所有人员均须接受过与机房工程相关技术的培训，理论扎实，工作经验丰富。

成交供应商须为本项目配备不少于 8 人的服务团队，驻点技术人员需具有本科或以上学历，具有 3 年以上机房设备同类运维保障服务项目维护经验。团队成员需具有计算机技术与软件（中级或以上）专业技术资格证书、信息安全保障人员认证（CISAW）等资质。

售后服务部须拥有独立的备品备件及工具仓库，同时还须配备先进的仪器设备、工具、汽车、专用服务电话等设备和工具，能为采购人提供全面及时的服务。

#### **★驻点技术人员要求**

驻点技术人员应当是成交供应商单位的正式人员，或者是与成交供应商单位签订 1 年以上劳动合同且实际工作满 1 年的人员；驻点技术人员应当为技术骨干（投标时提供承诺函，可参照“响应文件格式”中《承诺函》格式）。

#### **保养计划、操作规程、日常工作日志编写**

维护小组负责机房设备维修，并按各系统保养计划做好设备保养。

主管管理员每季度末制订下季度的系统保养计划，并负责组织实施。

当值人员巡查发现系统设备故障，应立即进行维修，并报告主管管理员。

设备维修过程所要更换的零件，必须做详细记录。

根据系统设备的特点，重点做好除尘、润滑、更换老化部件、紧固螺丝等工作。

工作过程中注意环保，对有害气体、雪种等的排放必须加以限制。

注意用电、防火安全，如需烧焊，须办理动火证，并严格遵守动火作业规定。

系统保养以不影响机房正常运行为原则。对突发性故障应在 4 小时内排除，逾期应向上级报告以便及时通知受影响的用户。

系统维修保养工作结束后应填写维修保养记录表。

### **项目管理机制**

服务人员负责按要求保质、保量、按期完成保养任务，并解决由成交供应商负责的其它各项事宜。

严格保护机房设备及其运行安全，做好施工现场和垃圾消纳等工作。工作应达到计算机机房工作环境整洁、良好、舒适的目的。

在完成保养任务后，必须有书面的记录，对保养的内容及进程做详细的记录，并由双方代表确认签字。

若因成交供应商在工作过程中违反有关安全操作规程、消防条例，导致发生安全或火灾事故，成交供应商应承担由此产生的一切经济损失。

若遇到重大故障事件，成交供应商会根据响应时间要求赶到现场判断故障的严重程度，根据实际情况联系厂商协助处理（厂商响应时间 24 小时）。若所保养的设备发生故障需要更换配件时，一般配件为当天供应，特殊配件为 4 天左右供应。

成交供应商每季度向采购人提交一份机房情况分析报告，包括设备状态、存在问题、建议等。

### **3.6 机房安全应急演练**

按照中央网络安全和信息化领导小组办公室编制的《网络安全事件应急演练指南（试行）》要求，每年进行一次机房网络的安全应急演练，并形成《指南》要求的文档。通过演练来检验《国家税务总局汕尾市税务局机房网络专项应急预案》和《国家税务总局汕尾市税务局计算存储专项应急预案》中存在的问题，进而完善应急预案，提高应急预案的实用性和可操作性。检查应对网络安全事件所需应急队伍、物资、装备、技术等方面的准备情况，发现不足及时予以调整补充。

### **3.7 维护数据的统计及分析、合理化建议**

年度维护工作结束时，需要提交年度维护工作报告，报告内容包括但不限于以下内容：以前述的维护类日志档案为基础分类统计、针对高故障率类型设备的故障分析、维护年度内的重大事件记述及分析、设备和系统现状综合分析、更新后的设备和系统资料等。并基于上述统计分析，相应提出可行的设备和系统在前期规划、建设、使用、管理、维护等方面的相关建议。

### 3.8 重要时期安全保障

在重要的安全时期（如：全国两会、国庆等）之前，及时检查发现和排除设备故障，并在整个期间采取必要非常态的保护措施，确保维保设备在重大事件期间的正常使用。

## 附件2：税务信息化项目服务商廉政相关要求

### 税务信息化服务商廉政相关要求

为进一步落实全面从严治党要求，构建亲清新型政商关系，加强税务信息化项目建设过程中的党风廉政建设和反腐败工作，确保项目建设规范、廉洁推进，中标人在参与税务部门信息化项目工作过程中，需严格遵守法律法规、规范履行合同，积极协助税务部门开展廉政风险防控工作。请严格遵守并落实如下要求：

一、积极发挥廉政风险防控正向作用。中标人有义务配合税务部门在信息化项目工作中加强廉政风险防控，执行有关措施。

二、健全廉政风险防控机制。中标人有责任在项目管理机制中健全内部廉政防控措施，包括但不限于：对参与本项目的员工提出廉洁行为规范；指定专人对项目实施各环节进行廉政监督；在项目验收过程中提交本项目廉政情况报告等。

三、杜绝违纪违法行为。中标人及相关项目人员必须严格遵守党纪国法，坚守职业道德，杜绝任何形式的利益输送、权力寻租等违纪违法行为，对甲方工作人员不得实施以下行为：

（一）以各种形式和名义提供礼品、礼金、电子红包、支付凭证、商业预付卡、名贵特产、有价证券、股权、其他金融产品等财物。

（二）以各种形式和名义提供宴请、旅游、健身、娱乐、私人会所等活动安排；代付加班餐费、打车费等。

（三）以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。

（四）借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。

（五）以无偿、象征性地收取费用等方式提供家政、司机等服务劳务。

（六）其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。

四、信守承诺。中标人应承诺在项目实施过程中，严格遵守国家法律法规合法、诚信经营，杜绝商业贿赂、规范经营活动、公开透明合作、严格内部管理，并签订《税务信息化项目服务商廉洁承诺书》提交甲方负责项目实施的单位。

五、自觉接受监管。中标人有义务配合税务机关的正常业务监管以及纪检监察、外部审计、督察内审等监督机构对税务信息化项目全过程的监督检查工作，

如实提供相关资料和信息，不得隐瞒、篡改或销毁与项目建设有关的文件、数据等资料。

六、举报和反馈意见。项目执行过程中，中标人有权举报、反馈甲方索贿受贿、吃拿卡要、违反中央八项规定精神等违纪违法行为。项目验收前，应填写《税务信息化项目服务商廉政反馈书》，提交甲方税务机关网络安全和信息化领导小组办公室。

让我们在廉洁、诚信、公平、公正的基础上开展合作，共同为高水平建设效能税务、高质量推进中国式现代化税务实践贡献力量。



### 附件3：税务信息化服务商廉洁承诺书

#### 税务信息化服务商廉洁承诺书

为深入贯彻落实党中央关于全面从严治党的决策部署，进一步加强税务信息化项目合作中的廉政建设，防范廉政风险发生，确保项目公开、公平、公正推进，我司郑重承诺如下：

一、合法合规经营。严格遵守国家法律法规及税务部门的相关规定，坚持廉洁从业、诚信经营的原则。在合作过程中不得以任何形式进行利益输送，维护良好的政商关系。

二、杜绝商业贿赂。加强内部管理，我司及我司员工均不对甲方工作人员实施以下行为：

（一）以各种形式和名义提供礼品、礼金、电子红包、支付凭证、商业预付卡、名贵特产、有价证券、股权、其他金融产品等财物。

（二）以各种形式和名义提供宴请、旅游、健身、娱乐、私人会所等活动安排；代付加班餐费、打车费等。

（三）以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。

（四）借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。

（五）以无偿、象征性地收取费用等方式提供家政、司机等服务劳务。

（六）其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。

三、规范经营活动。严格按照合同约定履行义务，保证项目质量，按时完成建设任务；在合作过程中不得以任何借口拖延工期、虚报成本或谋取私利。

四、公开透明合作。我司承诺在项目实施过程中保持公开透明，主动接受税务部门及纪检监察机构的全程监督，并积极配合任何有关廉洁从业的调查工作。

五、严格内部管理。加强企业内部廉洁教育，确保员工知晓并遵守相关法律法规及廉洁要求；加强项目实施全过程廉洁监督；对于违反廉洁承诺的员工，将严肃处理，并承担相应责任。

六、积极参与监督。在税务信息化项目实施过程中，如发现任何违纪违法行  
为，将如实反馈问题和意见。

承诺单位（盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：XX 年 XX 月 XX 日

附件4：税务信息化廉政情况反馈书

税务信息化廉政情况反馈书

项目基本情况	
项目名称（编号）	XXX 税务信息化项目 项目编号
服务商名称	XXX 公司
联系人及电话	联系人： 职务： 电话：123-4567890
项目情况概述	
廉洁承诺履行情况	
反馈项	反馈内容
杜绝商业贿赂	向税务工作人员及其家属赠送礼品、礼金或提供任何形式的宴请、娱乐活动情况。
规范经营活动	按照合同要求，按时完成各阶段任务，确保项目质量和进度情况。
公开透明合作	在项目实施过程中保持信息公开透明，主动接受相关部门的监督和检查情况。
税务人员履职期间廉政情况	
税务人员履职过程	否
存在违纪违规行为	是（说明具体情况）

提交单位（盖章）：XXX 公司

法定代表人或授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：XX 年 XX 月 XX 日



第六部分 响应文件格式

目录

1.	自查表 .....	63
2.	报价表 .....	67
3.	报价函 .....	69
4.	资格证明文件 .....	71
5.	同类项目业绩介绍 .....	75
6.	一般商务条款偏离表 .....	76
7.	实施计划 .....	77
8.	采购代理费支付承诺书.....	79
9.	唱标信封（独立封装）.....	80

注：请供应商按照以下要求的格式、内容、顺序制作响应文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对响应文件的评价。如响应文件格式内容与前面有冲突的，以前面的内容为准。

广东省政府采购  
简易采购  
响应文件  
(正本/副本)

采购项目名称:

采购项目编号:

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 (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		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页

		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（ ）页
符合性审查		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（ ）页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第（ ）页

注：以上材料将作为供应商有效性审核的重要内容之一，供应商必须严格按照其内容及序列要求在简易采购响应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响应！供应商根据自查结论在对应的□打“√”。



### 1.2 技术评审自查表

序号	评审分项	内容	证明文件（如有）
1			见响应文件第（ ）页
2			见响应文件第（ ）页
3			见响应文件第（ ）页
4			见响应文件第（ ）页
5			见响应文件第（ ）页
6			见响应文件第（ ）页
7			见响应文件第（ ）页
8			见响应文件第（ ）页
9			见响应文件第（ ）页
...			

注：报价供应商应根据《技术评审表》的各项内容填写此表。

### 1.3 商务评审自查表

序号	评审分项	内容	证明文件（如有）
1			见响应文件（ ）页
2			见响应文件（ ）页
3			见响应文件（ ）页
4			见响应文件（ ）页
5			见响应文件（ ）页
6			见响应文件（ ）页
7			见响应文件（ ）页
8			见响应文件（ ）页
9			见响应文件（ ）页
...			

注：报价供应商应根据《商务评审表》的各项内容填写此表。

#### 1.4 技术商务评审自查表

序号	评审分项	内容	证明文件（如有）
1			见响应文件（）页
2			见响应文件（）页
3			见响应文件（）页
4			见响应文件（）页
5			见响应文件（）页
6			见响应文件（）页
7			见响应文件（）页
8			见响应文件（）页
9			见响应文件（）页
...			

注：报价供应商应根据《技术商务评审表》的各项内容填写此表。

## 2. 报价表

### 2.1 报价一览表

采购项目名称：\_\_\_\_（\$采购项目名称\$）

采购项目编号：\_\_\_\_（\$采购项目编号\$）

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。

报价供应商名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：     年     月     日

## 2.2 响应明细报价表

采购项目名称：\_\_\_\_\_（\$采购项目名称\$）

采购项目编号：\_\_\_\_\_（\$采购项目编号\$）

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报价供应商支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在报价供应商提交的报价响应价格中；

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。

报价供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

### 3. 响应函

#### 响应函

致：广东省政府采购中心

为响应你方组织的 (项目名称) 项目的采购[采购项目编号为: (采购项目编号)]，我方愿参与报价。

我方确认收到贵方提供的 (项目名称) 采购文件的全部内容。

我方在参与报价前已详细研究了采购文件的所有内容，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采购文件没有倾向性，也不存在排斥潜在供应商的内容，我方同意采购文件的相关条款，放弃对采购文件提出误解的一切权力。

(供应商名称) 作为供应商正式授权 (授权代表全名, 职务) 代表我方全权处理有关本报价的一切事宜。

在此提交的简易采购响应文件，正本壹份，副本叁份，电子版壹份。

我方已完全明白采购文件的所有条款要求，并申明如下：

（一）按采购文件提供的全部货物与相关服务的报价总价详见《报价一览表》。

（二）本简易采购响应文件的有效期为简易采购响应文件递交截止时间起 90 天。如成交，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报价截止日有效，如有在报价有效期内失效的，我方承诺在成交后补齐一切手续，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）我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与报价有关的任何其它数据、信息或资料。

（四）我方理解贵方不一定接受最低报价或任何贵方可能收到的报价。

（五）我方如果成交，将保证履行采购文件及其澄清、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。

（六）我方是在法律、财务和运作上独立于采购人、代理机构的供应商，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。

（七）我方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。

（八）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，如果被确定为成交供应商，承诺向贵方足额支付。

（九）我方与其他报价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）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。

（十一）我方具备以下条件，承诺如下：

(1) 我方参加本项目简易采购活动前 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报价处理，我方愿意承担相应的法律责任。

(十二) 我方对在本函及响应文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十三) 有与本采购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： .

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：

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

（报价响应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报价响应授权的分公司，可以提供报价响应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： \_\_\_\_\_。

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报价响应授权的分公司，可以提供报价响应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\_\_\_\_\_（报价响应  
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\_\_\_\_\_（\$采购项目名称\$）项目采  
购[采购项目编号为\_\_\_\_\_（\$采购项目编号\$）]的报价响应和合同执行，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。

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 资格性审查要求的其他资质证明文件

- 1. ....
- 2. ....
- 3. ....

4.5 良好的商业信誉和健全的财务会计制度

- 4.5.1 提供以下①或②证明材料：①经会计师事务所审计的 2024 年度财务状况报告；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 报价截止日前 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 名称变更

供应商如果有名称变更的，应提供由工商管理部门出具的变更证明文件。

4.8 附件 X: (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

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。

供应商名称（盖章）：

日期：年 月 日

## 7. 实施计划

### 7.1 服务方案

报价供应商应按采购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，评审小组可视为报价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 报价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	签定合同并生效	
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	供应商需要采购人提供的附加条件

注：供应商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，否则将视为供应商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，将被视为报价无效。

### 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\$）简易采购中获中标/成交（采购项目编号：\$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！

报价供应商法定名称（公章）：

报价供应商法定地址：

报价供应商授权代表（签字或盖章）：

电 话：

传 真：

承诺日期：

9. 唱标信封（独立封装）

将以下内容单独密封装入“报价信封”。

- 9.1 《报价一览表》、《响应明细报价表》（从报价响应文件正本中复印并盖章）
- 9.2 优惠或折扣说明（如有）
- 9.3 《采购代理费支付承诺书》
- 9.4 电子响应文件一份