**国家税务总局浙江省税务局省税务局运维服务项目**

项目编号：ZZCG2021Y-GK-101

**公**

**开**

**招**

**标**

**文**

**件**

采购单位：浙 江 省 政 府 采 购 中 心

地 址：杭州市环城北路305号耀江发展中心

**目录**

[**第一章公开招标采购公告** 3](#_Toc496796635)

[**第二章投标人须知** 7](#_Toc496796636)

[**第三章评标办法及评分标准** 24](#_Toc496796637)

[**第四章招标需求** 25](#_Toc496796638)

[**第五章浙江省政府采购合同主要条款指引** 27](#_Toc496796639)

[**第六章投标文件格式附件** 72](#_Toc496796640)

**第一章 公开招标采购公告**

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等规定，现就下列项目进行公开招标采购，欢迎提供本国货物、服务的单位或个人前来投标：

一、**项目编号：ZZCG2021Y-GK-101**

**二、公告期限：5个工作日**

**三、采购项目内容、数量及预算**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **标项序号** | **标项名称** | **数量** | **单位** | **预算金额(万元)** |
| 1 | 核心征管系统运维服务项目 | 1 | 项 | 345.6 |
| 2 | 管理决策一包、财税库银、外部信息交换等系统运维服务项目 | 1 | 项 | 151.2 |
| 3 | 管理决策二包、社保个税系统运维服务项目 | 1 | 项 | 280.8 |
| 4 | 电子税务局系统运维服务项目 | 1 | 项 | 1326.4 |

**四、合格投标人的资格要求**

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条和浙财采监【2013】24号《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》第六条规定,且未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

**投标人的特定条件：**

 本项目不允许联合体投标。

**五、获取采购文件**

1.获取时间：2021年02月05日至2021年02 月25日。

2.获取方式：本项目招标文件实行网上获取。供应商登录浙江政府采购网（<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/>）进入政采云系统“项目采购”模块“获取采购文件”菜单，进行网上获取招标文件。

3.招标文件免费获取。

**六、投标保证金：0元（空或0元为无需交纳）。**

**七、投标截止时间、地点和形式**

**投标截止时间： 2021年02月26日上午09:00:00。**

本项目实行电子投标。投标文件应按照本项目招标文件和电子交易平台的要求编制、加密，并应当在投标截止时间前在规定电子交易平台完成传输递交，投标截止时间后送达的投标文件，将被电子交易平台拒收。

如认为需要，投标人可以选择递交备份投标文件，采用数据电文形式，以U盘或DVD光盘形式存储，并在投标截止时间前，通过邮寄方式，送达指定地点，逾期送达或未密封将被拒收。

投标文件收件填写人：吴云飞，联系方式：0571-88907797，收件地址：浙江省杭州市下城区环城北路305号耀江发展中心三楼浙江省政府采购中心302会议室。（疫情期间仅接收邮寄方式递交的**备份**投标文件,因本大楼疫情管控，推荐使用中国邮政速递和顺丰快递。）

**本项目拒绝接受纸质投标文件。**

**八、开标时间及地点：**

**本次招标将于2021年02月26日09:00:00在杭州市环城北路305号耀江发展中心3A（四楼）05评标室开标。**

**本项目实行“不见面开评标”，投标人无须派人员到现场出席开标会议。**

**九、电子交易平台的网络地址和登录方法**

**（一）网络地址：**浙江政府采购网 <http://zfcg.czt.zj.gov.cn/>

**（二）登录方法：**投标人须先完成供应商注册并申请CA，再下载客户端编制、加密电子投标文件，最后应在浙江政府采购网政采云用户登录窗口登录，完成电子投标文件传输递交（具体详见第二章 投标人须知前附表）。

**十、其他：**

**（一）本项目采用“电子交易/不见面开评标”，供应商可进入电子卖场服务中心采云学院**

**（https://edu.zcygov.cn/live?utm=a0018.2ef5001f.0.0.1939d340e5db11ea867fb57c149ddb61）自行提前学习**。

**十、业务咨询**

|  |  |
| --- | --- |
| **机 构** | 浙江省政府采购中心 |
| **地 址** | 浙江省杭州市下城区环城北路305号耀江发展中心 |
| **网 站** | 浙江政府采购网http://zfcg.czt.zj.gov.cn/（文件下载、公告查询） |
| **咨询事项** | **联系人** | **联系方式** | **传真** | **备注** |
| 项目联系人（A岗） | 吴先生 | 0571-88907797 | 0571-88907783 | 三楼（专用项目采购部） |
| 项目协办人（B岗） | 杜女士 | 0571-88901837 | 0571-88907783 |
| 部门负责人 | 高女士 | 0571-88907717 | 0571-88907783 |
| 项目监督 | 程先生 | 0571-88907721 | 0571-88907751 | 三楼（采购监督部） |
| 网站系统问题 | 客 服 | 4008817190 | / | 注册、账号、系统操作等 |

**十一、采购需求咨询**

标项1：

|  |  |
| --- | --- |
| **采购单位** | 国家税务总局浙江省税务局 |
| **地 址** | 杭州市西湖区体环二路1号 |
| **咨询事项** | **联系人** | **联系方式** | **传真** | **备注** |
| 采购需求等 | 高志伟 | 87668601 |  |  |
| 项目监督 | 周玲琍 | 85273751 |  |  |

**第二章 投标人须知**

前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内 容 | 要 求 |
| 1 | 项目名称及数量 | 详见《公开招标采购公告》三 |
| 2 | 信用记录 | 根据财库[2016]125号文件，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），以开标当日网页查询记录为准。对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，其投标将作无效标处理。 |
| 3 | 中小企业预留份额情况 | **根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》财库〔2020〕46号文件的规定，本项目不属于预留份额专门面向中小企业采购的项目。** |
| 4 | 中小企业有关政策 | 1. **项目属性服务类**
2. **中小企业划分标准所属行业（具体根据《中小企业划型标准规定》执行）**

**采购标的：运维服务，所属行业：软件和信息技术服务业**3.根据财库〔2020〕46号的相关规定，在评审时对符合本办法规定的小微企业报价给予（10%）的扣除，取扣除后的价格作为最终投标报价（此最终投标报价仅作为价格分计算）。中小企业参加政府采购活动，应当出具本办法规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予%(2%-3%)（工程项目为 1%—2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包 的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控 股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。价格扣除比例或者价格分加分比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。具体采购项目的价格扣除比例或 者价格分加分比例，由采购人根据采购标的相关行业平均利润率、市场竞争状况等，在本办法规定的幅度内确定。4.根据财库[2017]141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应满足财库[2017]141号文件第一条的规定，并在投标文件中提供残疾人福利性单位声明函（见附件）。5.根据财库[2014]68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在投标文件中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（格式自拟）。”**(注：未提供以上材料的，均不给予价格扣除）。** |
| 5 | 政府采购节能环保产品 | 投标产品若属于节能（环保）产品的，请提供参与实施政府采购节能（环境标志）产品认证机构出具的认证证书或证书发布平台的投标产品认证证书查询截图；参与实施政府采购节能（环境标志）产品认证机构详见《市场监督总局关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（2019第16号）；证书发布平台详见《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。产品属于政府强制采购节能品目的（详见《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕19号），投标人须按上款要求提供节能产品认证证书或规定网站证书查询截图。**产品属于政府强制采购节能产品品目的，投标人未提供节能产品的，其投标将作无效标处理；本文件“第四章招标需求”另有规定的除外。** |
| 6 | 质疑 | 投标人如对招标文件有异议，应当于公告发布之日起至公告期限满第7个工作日内，以书面形式向招标方提出，逾期不予受理。 |
| 7 | 是否允许采购进口产品 | 否。 |
| 8 | 是否允许转包与分包 | 转包：否分包：否。 |
| 9 | 是否接受联合体投标 | 否。 |
| 10 | 是否现场踏勘 | 否。 |
| 11 | 是否提供演示 | 否。 |
| 12 | 是否提供样品 | 否。 |
| 13 | 投标文件组成 | 投标文件均由资质文件、技术商务文件、报价文件组成。投标人提供备份投标文件（正本）的，数量为1份。 |
| 14 | 电子交易平台登录方法 | **第一步：供应商注册****投标人应在投标前注册成为浙江政府采购网的正式供应商（注册网址：**[**https://middle.zcygov.cn/v-settle-front/registry**](https://middle.zcygov.cn/v-settle-front/registry)**）；****第二步：申请CA****投标人应在投标前完成CA数字证书办理（办理流程详见http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html）。完成CA数字证书办理预计一周左右，建议各投标人抓紧时间办理；****第三步：下载客户端****投标人通过政采云电子交易客户端制作投标文件，请自行前往浙江政府采购网下载并安装（下载网址：**[**http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-09-24/12975.html**](http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-09-24/12975.html)**）；****第四步：具体流程****详见浙江省“电子交易/不见面开评标”学习专题（网址**[**https://edu.zcygov.cn/luban/e-biding**](https://edu.zcygov.cn/luban/e-biding)**）****提醒：请各投标人合理安排时间，尽快完成第一、二、三步骤，避免影响投标。** |
| 15 | 投标文件的递交与接收 | **投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回电子投标文件。补充或者修改电子投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后送达的投标文件，将被电子交易平台拒收。****投标文件的接收以本项目公告要求的时间、地点和“第二章”的“投标文件的编制”等要求为准。****投标人递交备份投标文件，出现下列情况之一的，将被拒收：****1、未按规定密封或标记的；****2、由于包装不妥，在送交途中严重破损或失散的；****3、超过投标截止时间送达的。** |
| 16 | 中标结果公告 | 中标供应商确定之日起2个工作日内，将在浙江省政府采购网([http://www.zjzfcg.gov.cn](http://www.zjzfcg.gov.cn/new))发布中标公告（中标人为中小企业的，其声明函将随中标结果同时公告**）**，公告期限为1个工作日。 |
| 17 | 履约保证金 | 合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%。 |
| 18 | 付款方式 | 国库集中支付（采购人自行支付）详见各标项的商务要求表。根据《中华人民共和国中小企业促进法》《保障中小企业款项支付条例》、《浙江省财政厅关于坚决打赢疫情防控阻击战进一步做好政府采购资金支持企业发展工作的通知》等规范要求，采购人认为符合条件的，在商务要求表中明确对相关企业在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施。 |
| 19 | 投标文件有效期 | 90天 |
| 20 | 合同签订时间 | 中标通知书发出后30日内。 |
| 21 | 招标方代理费用 | 0元 |
| 22 | 解释权 | 本招标文件的解释权属于浙江省政府采购中心。 |

**一、总 则**

（一）适用范围

仅适用于本次招标文件中采购项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履约、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

（二）定义

1.招标方：指组织本项目采购的浙江省政府采购中心。

2.投标人：指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

3.采购人：指委托招标方采购本次货物、服务项目的国家机关、事业单位和团体组织。

4.货物：指招标文件规定投标人须向采购人提供的一切材料、设备、机械、仪器仪表、工具及其它有关技术资料和文字材料。

5.服务：指招标文件规定投标人须承担的劳务以及其他类似的义务。

6.项目：指投标人按招标文件规定向采购人提供的需求总称。

7.电子交易平台:指政府采购项目电子交易平台，即政采云平台。

8.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。

（三）投标人及委托有关说明

1.如授权代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书**（格式见附件）。**

2.投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为投标人员工（或投标人控股公司正式员工）。

3.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

4.投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

（四）投标费用

不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有其他相反规定除外）。

（五）质疑

1.投标人认为招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在中标结果公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向招标方提出质疑。

 2.质疑应当以书面形式提出，格式见《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）附件范本，下载网址：浙江政府采购网(<http://zfcg.czt.zj.gov.cn/>)，位置：“首页-下载专区-质疑投诉模板”。供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

质疑函应当包括下列内容：

a.供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

b.质疑项目的名称、编号；

c.具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

d.事实依据；

e.必要的法律依据；

f.提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，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。质疑应明确阐述招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理,质疑函不符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定的，应在规定期限内补齐的，招标方自收到补齐材料之日起受理；逾期未补齐的，按自动撤回质疑处理。

（六）招标文件的澄清与修改

1.投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，投标人应当于公告发布之日起至公告期限满第7个工作日内以书面形式向招标方提出。招标方将在规定的时间内，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。**逾期提出招标方将不予受理。**

2.招标方主动进行的澄清、修改：招标方无论出于何种原因，均可主动对招标文件中的相关事项，用补充文件等方式进行澄清和修改。

3.招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

二、投标文件的编制

（一）投标文件编制工具

**投标文件编制工具为政采云电子交易客户端，下载网址：**[**http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-09-24/12975.html**](http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-09-24/12975.html)**，请自行下载并安装。**

（二）投标文件的组成

**本项目所称投标文件系指电子投标文件或备份投标文件。投标文件需按照本招标文件和电子交易平台的要求制作、加密并递交。**

**电子投标文件每个标项由资质文件、技术商务文件、投标报价文件三部份组成，具体详见“第六章 投标文件格式附件”。备份投标文件的组成和内容等同电子投标文件。**

**注：法定代表人授权委托书、投标声明书、投标报价明细表必须按招标文件格式要求正确签署并加盖投标人公章。投标文件中所须加盖公章部分均采用CA签章。**

（三）投标文件的效力

电子投标文件未按时解密，投标人提供了备份投标文件的，以备份投标文件作为依据，否则视为投标文件撤回。电子投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。

（四）投标文件的语言及计量

1.投标文件以及投标人与招标方就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文简体字书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，投标文件中以中文汉语以外的文字表述部分视同未提供。

2.投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则将作无效标处理。

（五）投标文件的有效期

1.自投标截止日起90天内投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将作无效标处理。

2.中标供应商的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

（六）投标文件的签署和包装

**1.电子投标文件部分：**

**（1） 投标人应根据本招标文件和电子交易平台规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行关联定位，投标文件内容不完整、编排混乱、关联错误导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任。**

**（2）投标文件须由投标人在规定位置盖章并由法定代表人或法定代表人的授权委托人签署，投标人应写全称。**

**（3）投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖投标人公章或者法定代表人或授权委托人签名或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。**

**2.投标人选择递交备份投标文件的，备份投标文件另须满足以下条件：**

**（1）储存形式：U盘、DVD**

**（2）密封要求：外包装封面上应注明投标人名称、投标人地址、投标人联系方式（授权代表手机）、投标文件名称（备份投标文件）、投标项目名称、项目编号、标项及“开标时启封”字样，并加盖投标人公章。**

（七）投标报价

1.投标文件只允许有一个报价，投标报价应按招标文件中相关附表格式填报，该投标报价应与明细报价汇总相等，且不允许出现报价优惠等字样（明细出现“0”元，视同赠送，按无效标处理）。

2.投标报价应包含项目所需全部产品、服务，不得缺漏，是履行合同的最终价格（含货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、货到就位以及安装、调试、培训、保修等和费用，本项目不含车辆购置税）。

3.投标报价金额到元为止，如投标报价总价出现角、分，将被抹除。

（八）串通投标认定

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

1.不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

2.不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

3.不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

4.不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

5.不同投标人的投标文件相互混装；

（九）投标无效的情形

在评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

1.投标人未能提供合格的资格文件、投标有效期不足的；

2.投标人被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的；

**3.仅提供备份投标文件的；**

**4.电子投标文件解密失败，且未在规定时间内提交备份投标文件的；**

**5.电子投标文件解密失败，虽然在规定时间内提交了备份投标文件，但是备份投标文件无法导入或者无法读取或者不符合本招标文件和电子交易平台要求的；**

6.投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

7.与招标文件有重大偏离、未满足带“▲”号实质性指标的投标文件；

8.招标需求中要求提供的产品属于节能清单中政府强制采购节能产品品目的，投标人未提供该清单内产品的；

9.投标报价超出招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

10.标项以赠送方式投标的、对一个标项提供两个投标方案或两个报价的；

11.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，且不能证明其报价合理性的；

12.投标人不接受报价文件中修正后的报价的；

13.未按本章“二、投标文件的编制”第七点投标报价要求报价的；

14.投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

15.投标人被视为串通投标的；

16.不符合法律、法规和本招标文件规定的其他实质性要求的。

（十）错误修正

**电子交易平台客户端里开标一览表录入的投标报价信息与扫描上传的报价文件不一致的，以扫描上传的报价文件为准。**

**投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：**

**1.投标文件中报价明细表内容与投标文件中相应内容不一致的，以报价明细表为准；**

**2.大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；**

**3.单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价明细表的总价为准，并修改单价；**

**4.总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。**

**同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照经投标人加盖公章后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。**

（十一）采购过程中的异常情况及处理措施

**采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，招标方可中止电子交易活动：**

**1.电子交易平台发生故障而无法登录访问的；**

**2.电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；**

**3.电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；**

**4.病毒发作导致不能进行正常操作的；**

**5.其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。**

**出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，招标方可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。**

**三、开、评标程序及评标委员会的评审程序**

**（一）组织开标**

招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织开标，各投标人授权代表及相关人员**均应当准时在线参加**，无关人员不得进入开标现场。**投标人如未准时在线参加的**，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议。

**1. 落实工作场地、设施，检查录音录像采集设备运行情况，验证电子交易平台是否能正常登录。**

**2. 开标由招标方主持，主持人介绍开标现场的人员情况，宣读递交投标文件的投标人名单、开标纪律、应当回避的情形等注意事项。**

**3.投标截止时，电子交易平台自动提取所有电子投标文件。招标方点击[开始解密]按钮后，投标人可以在线解密，解密时限为30分钟。**

**4.投标人应当在解密时限内完成解密，如所有投标人的电子投标文件都已经解密完成的，则电子交易平台自动结束解密。如有任一投标人未解密，电子交易平台会在解密时限截止时自动结束解密。**

**解密时限内未完成解密且按规定提供了备份投标文件的，招标方将拆封其备份投标文件，并导入电子交易平台。**

**5.评标委员会在商务和技术评审结束后，主持人通过电子交易平台宣告商务和技术评审无效投标人名称及理由，有效投标人的商务和技术得分情况。**

**6.招标方在电子交易平台开启投标人的报价文件信息，投标人对报价信息进行确认。投标人对报价信息不予确认的不影响后续评标过程。**

**7.评标委员会经商议认为需要投标人作出必要澄清或说明的，应当通过电子交易平台交换数据电文。评标委员会给予投标人提交澄清或说明的时间为半小时，投标人已经明确表示澄清或说明完毕的除外。**

**8.在电子交易平台上公布评审结果。**

**特别说明：政采云公司如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。**

**（二）组织评标程序**

招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织评标，各评审专家及相关人员应参加评审活动并接受核验、签到，无关人员不得进入评审现场。

1、开启开标场地录音录像采集设备，并确保正常运行。

2、按规定统一收缴、保存评标现场相关人员通讯工具。

3、介绍评审现场的人员情况，宣布评审工作纪律，告知评审人员应当回避情形；组织推选评标委员会组长。

4、宣读提交投标文件的供应商名单，组织评标委员会各位成员签订纸质形式的《政府采购评审人员廉洁自律承诺书》。

5、采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。

6、根据需要简要介绍招标文件（含补充文件）制定及质疑答复情况、按书面陈述项目基本情况及评审工作需注意事项等，让评审专家尽快知悉和了解所评审项目的采购需求、评审依据、评审标准、工作程序等；提醒评标委员会对客观评审项目应统一评审依据和评审标准，对主观评审项目应确定大致的评审要求和评审尺度；对评审人员提出的有关招标文件、投标文件的问题进行必要的说明、解释或讨论。

7、采购人代表或由采购人委托的评标委员会对投标人资格文件进行审查并以开标当日为准对投标人“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用记录情况进行核实，资格不符合的，应组织相关投标人代表进行陈述、澄清或申辩。

8、评标委员会组长组织评审人员独立评审。评标委员会对拟认定为投标文件无效，应组织相关投标人代表进行陈述、澄清或申辩；招标方可协助评标委员会组长对打分结果进行校对、核对并汇总统计；对明显畸高、畸低的评分（其总评分偏离平均分30%以上的），评标委员会组长应提醒相关评审人员进行复核或书面说明理由，评审人员拒绝说明的，由现场监督员据实记录；评审人员的评审、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。

9、做好评审现场相关记录，协助评标委员会组长做好评审报告起草、有关内容电脑文字录入等工作，并要求评标委员会各成员签字确认。

10、评审结束后，招标方应对评标委员会各成员的专业水平、职业道德、遵纪守法等情况进行评价；同时按规定向评审专家发放评审费，并交还评审人员及其他现场相关人员的通讯工具。

11、预算金额1000万以上的项目，招标方将在《中标公告》中公开评标委员会对每个供应商的评审明细以及汇总得分情况。

**（三）评审程序**

1、在评审专家中推选评标委员会组长。

2、评标委员会组长召集成员认真阅读招标文件以及相关补充、质疑、答复文件、项目书面说明等材料，熟悉采购项目的基本概况，采购项目的质量要求、数量、主要技术标准或服务需求，采购合同主要条款，投标文件无效情形，评审方法、评审依据、评审标准等。

3、评审人员对各投标人投标文件的有效性、符合性、完整性和响应程度进行审查，确定是否对招标文件作出实质性响应。

4、评审人员按招标文件规定的评审方法和评审标准，依法独立对投标人投标文件进行评估、比较，并给予评价或打分，不受任何单位和个人的干预。

5、评审人员对各供应商投标文件非实质性内容有疑议或异议，或者审查发现明显的文字或计算错误等，及时向评标委员会组长提出。经评标委员会商议认为需要供应商作出必要澄清或说明的，应通知该投标人以书面形式作出澄清或说明。授权代表未按时确认或拒绝澄清说明或澄清说明的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。书面通知及澄清说明文件应作为政府采购项目档案归档留存。

6、评审人员需对招标方工作人员唱票或统计的评审结果进行确认，现场监督员应对评审结果签署监督意见。如发现分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观评分不一致以及存在评分畸高、畸低情形的，应由相关人员当场改正或作出说明；拒不改正又不作说明的，由现场监督员如实记载后存入项目档案资料。

7、评标委员会根据评审汇总情况和招标文件规定确定中标候选供应商排序名单。

8、起草评审报告，所有评审人员须在评审报告上签字确认。

**四、评审原则**

**1.评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。**

**2.评审专家因回避、临时缺席或健康原因等特殊情况不能继续参加评审工作的，应按规定更换评审专家,被更换的评审人员之前所作出的评审意见不再予以采纳，由更换后的评审人员重新进行评审。无法及时更换专家的，要立即停止评审工作、封存评审资料，并告知投标人择期重新评审的时间和地点。**

**3.评审人员对有关招标文件、投标文件、样品或现场演示（如有）的说明、解释、要求、标准存在不同意见的，持不同意见的评审人员及其意见或理由应予以完整记录，并在评审过程中按照少数服从多数的原则表决执行。对招标文件本身不明确或存在歧义、矛盾的内容，应作对投标人而非采购人有利的解释；对因招标文件中有关产品技术参数需求表述不清导致投标人实质性响应不一致时，应终止评审，重新组织采购。评审人员拒绝在评审报告中签字又不说明其不同意见或理由的，由现场监督员记录在案后，可视为同意评审结果。**

**4.财政部令第87号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十一条规定：使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。**

**非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。**

**五、确定中标供应商的原则**

 1.项目由评标委员会根据第三章《评标办法与评分标准》规定提出中标候选人排序。

 2.采购人应当自收到评标报告之日起５个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，或者采购人委托评标委员会在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

 3.采购结果经采购人确认后，招标方将于2个工作日内在浙江省政府采购网上发布中标公告，通过电子交易平台统一签发《中标通知书》。

**六、合同授予**

**（一）签订合同**

1.采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起30日内签订政府采购合同。

2.中标人拖延、拒签合同的,将被扣罚投标保证金并取消中标资格。

3.对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

**（二）履约保证金**

1.合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%。

2.按合同约定办理履约保证金退还手续。

**七、货款的结算**

货款由采购人按招标文件规定的付款方式自行支付。若资金在采购人处的，由采购人直接支付；若资金在核算中心的，由采购人向核算中心发起支付令，由核算中心把货款打入中标商帐户。

**第三章 评标办法及评分标准**

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，结合本项目的实际需求，制定本办法。

**一、总则**

本次评标采用综合评分法，总分为100分。合格投标人的评标得分为各项目汇总得分，中标候选资格按评标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，按技术得分由高到低顺序排列。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数2位。

**二、分值的计算**

技术、资信、商务及其他分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总后的算术平均分计算，计算公式为：

技术、资信商务及其他分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数

投标人评标综合得分=价格分+(技术分+资信商务及其他分)

**三、评标内容及标准**

**标项一、二、三、四**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项目类型 | 评分项目内容 | 分值 |
| 报价 | 满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价／投标报价）\*10  | 10 |
| 技术 | 对用户项目软硬件部署、用户业务现状理解、项目运行环境、项目架构的理解1. 用户项目软硬件部署情况理解，满分5分；
2. 用户业务现状理解，满分5分；
3. 项目运行环境理解，满分5分；
4. 项目架构的理解，满分5分。
 | 20 |
| 技术 | 运维实施方案： 1、巡检情况5分 2、系统性能调优配置，软硬件缺陷修复升级更新优化方案5分 3、应急处置：应急方案、保障人员配备 5分 4、重大活动、节假日保障：方案，人员配备5分 5、在规定时间内不能解决故障，甲方有权寻求第三方协助，由此产生费用由乙方承担的承诺5分。 | 25 |
| 技术 | 运维质量管理和流程规范程度（管理制度、流程图、记录、表单）5分 | 5 |
| 技术 | 项目运维人员组成及实施要求。包括人员数量、职业资格、项目相关专业技能证书、相应人员实施经验、社保证明、从业时间及所在投标单位任职时间等： 1、项目负责人；5分2、服务人员能力；5分3、服务人员经验；5分 4、后备支持团队；5分 5、其他运维实施优惠条件；5分 | 25 |
| 商务资信 | 项目维护计划（驻点人员安排，定期巡检，备品备件等情况）的有效性等。 | 3 |
| 商务资信 | 售后服务的响应情况（对用户故障响应、处理等）。 | 3 |
| 商务资信 | 培训方案、计划的可行性及合理性。 | 2 |
| 商务资信 | 投标人技术力量情况（具体详见商务要求表）。 | 2 |
| 商务资信 | 经验或业绩要求（具体详见商务要求表）。 | 5 |

**第四章招标需求**

**特别说明：**

**1.根据浙财采监字[2007]2号文件规定：除采购文件明确的品牌外，欢迎其他能满足本项目技术需求且性能与所明确品牌相当的产品参加。**

**2.需求中不允许偏离的实质性要求和条件，以“▲”号标明，如投标人未响应的，将被视为无效。**

**3.核心产品在各标项内容中明确，如出现同品牌情况的，评标委员会根据评审原则第4条规定执行。**

**4.采购人拟采购的产品属于政府强制采购节能品目的，（详见《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕19号），需按《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局 关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》财库〔2019〕9号要求执行，但无对应细化分类或节能清单中的产品无法满足工作需要的，采购人应当在详细需求中标明并说明理由，否则按照前附表第三点要求执行。**

**5. 本次招标四个标项的投标的运维期限均为一年，符合预算主管部门及政府采购主管部门要求且符合相关法律法规后，经采购人考核合格（考核标准在合同中明确）参照本次项目报价（原则上三年内不变），甲乙双方续签下一年度合同，最长不超过3年。**

**标项一：核心征管系统运维服务项目**

**一、项目背景**

核心征管系统是浙江省税务系统办理涉税业务的信息平台，专业性强、覆盖面宽、集成系统多，日常升级、维护、数据处理等工作量大、技术要求高。为保障系统平稳运行，及时优化系统性能和功能，解决系统运行中的问题，快速处理用户服务请求，确保工作的正常开展，需继续购买相关技术服务。

二、项目内容

**1.项目服务内容**

本项目服务范围为金税三期核心征管系统（包括核心征管生产环境、查询环境、集成平台、分发库、预生产环境等）。

1.1 应用系统环境维护

包括应用系统的补丁测试、版本验证、升级、安装、迁移、部署、配置优化、环境监控、健康检查、故障排除等。

1.2 业务问题咨询解答

向全省各级系统用户提供系统操作过程中的技术支持与咨询解答服务。

1.3 开发技术支持

对税局自行开发的软件中涉及征管系统的数据字典、接口调试等需求提供技术支持。

1.4 数据维护

对需要通过系统后台数据进行修改或调整的情况，按照省局相应的流程提供后台数据维护服务。对数据库进行监控，按需求配置数据库用户权限；保证数据的准确性和实时性；维护数据库的平稳运行等。

1.5 数据分析利用

通过后台查询统计等方式，提供对系统各类指标及报表的查询统计服务。

1.6 应用培训

为税局业务使用人员、技术维护人员提供系统业务逻辑、数据字典、外围接口等使用和操作培训。

1.7 其他

按月提交健康检查报告、运行维护工作计划、值班情况报告、运行维护报告等文档及省局要求提供的其他文档。

2.项目实施地点

本项目为驻场服务，地点为国家税务总局浙江省税务局指定地点。

3.项目要求

3.1 对投标人的要求

3.1.1 投标人须熟悉本行业的业务规则和业务流程，近三年内有类似系统的开发或运维经验。

3.1.2 在本项目现场服务人员无法完成相关工作时，投标人应具备足够资源协助完成相关工作，并就相关问题及解决方案书面提交采购方。

3.2 对项目团队的要求

3.2.1 项目团队有明确的分工框架，按照ITIL要求，制定岗位职责。明确服务流程和规范。

3.2.2 项目团队应有内部绩效考核机制，能围绕采购方服务目标和要求开展绩效考核，提高服务质量和效率。

3.2.3 项目团队的人员要求相对稳定，不得频繁更换团队成员。

3.3 对项目驻场人员的要求

3.3.1 项目驻场人员资质

项目驻场人员中必须有一半以上成员具有2年及以上的相关工作经验，项目团队负责人需有3年及以上的项目管理经验，成员中须至少1人具有2年及以上的ORACLE数据库管理经验或具有2年及以上的Weblogic等中间件管理经验。

3.3.2 项目驻场人员分工及具备能力

项目实施期间，须提供**16**名人员常驻现场，负责一线技术支持咨询、应用系统软件维护、数据处理、日常运维与监控。

一线技术咨询服务人员负责通过运维管理平台、电话、邮件、技术服务微信群等提供技术支持，应具备以下能力：

(1) 有扎实的计算机软件基础；

(2) 了解测试技术、有技术文档编写能力；

(3) 思路清晰，有独立分析解决问题的能力；

(4) 工作认真细致，能吃苦耐劳，具有高度的责任心；

(5) 具备良好的语言表达能力、沟通能力和服务意识；

(6) 税务学习意愿与学习能力。

应用系统软件维护、数据处理、日常运维与监控人员应具备以下能力：

(1) 精通PL/SQL等工具的使用；

(2) 熟练使用Oracle数据库；

(3) 熟悉Linux，AIX操作系统；

(4) 具有较强的沟通和学习能力，可以通过学习了解基础税务知识。

3.4 项目实施要求

3.4.1 项目人员管理

项目驻场人员的管理按照《浙江省税务系统外部技术支持人员网络安全管理规范》执行。

投标人应按照项目工作特点为项目驻场人员提供必要的工作设备。工作设备在现场服务需要接入网络应遵守采购方的安全要求。

采购方有权要求投标人撤换不符合要求的驻场人员。投标人如需调整驻场人员，须提前一个月向采购方提出书面申请，待同意后方可实行。

3.4.2 项目计划与总结

项目团队应做好运维服务的计划与总结，按月向采购方提交运行维护工作计划、值班情况报告、运行维护报告等与项目有关的文档及采购方要求提供的其他文档。

3.4.3日常运维服务

认真做好本项目服务范围内相关系统的日常运维工作，确保系统的持续、稳定、高效运行，按规范流程及时处理出现的问题，记录问题详情、产生原因和分析处理过程。

及时解答税务人员提出的技术问题，处理税务人员的维护请求，辅导税务人员规范操作有关应用软件。

对于因系统升级、软件缺陷等引起的问题，及时与软件开发厂商联络、协调解决。

配合完成系统测试工作，升级工作，统计工作。

3.4.4项目运维知识的整理归集

及时、有效、规范地总结在系统运维过程中记录的经验，做好运维知识的归集、整理工作，形成完善的文档系统，以提高相关人员进行事件处理的效率和准确性

3.4.5项目技术支持与服务方案

项目团队必须提供详细的技术支持和服务方案。技术支持和服务方案包括（但不限于）：

提供7×24小时技术支持和服务，2小时内做出实质性响应，4小时内解决问题；根据用户要求，问题解决后24小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

3.5安全与保密要求

投标人及其项目驻场人员须与采购方签订保密协议，驻场人员须遵循采购方的各项安全制度，所接触的国家税务总局浙江省税务局各应用系统的相关信息只允许本人在本项目中使用，保守采购方工作秘密，保守纳税人商业秘密，不得以任何形式向他人泄露。

3.6 服务质量考核

服务质量考核分项目考核与个人考核。

1）、项目考核

合同期内按年进行服务质量考核，考核结果以满分100分制计算。

（1）、采购方组织服务单位满意度调查，评价项目组一年来的服务满意度。职能单位和相关处室对服务单位进行评价，汇总后换算为整体满意度得分，满意度达到90%以上不扣分。（65分）

（2）、文档资料（如运维服务方案、上(离)岗手续、考勤登记表、工作日志、工作总结以及其他相关管理资料）齐全，内容详实正确。（5分）

（3）、项目驻场人员相对稳定，以投标书项目成员为基线，人员变更超过2人次的（采购方主动书面要求的除外），每次扣减1分。 (5分)

（4）、任何一个合同范围内的系统不能正常使用，且未在30分钟内恢复正常使用的，每超过1小时，扣1分。不可抗拒因素除外。（15分）

（5）、项目驻场人员负有安全与保密责任，发生信息安全事故，视严重程度，每人次扣减1-5分；对安全检查和测评检查中发现的问题，未能及时进行改正的，每次扣减1分。（10分）

2）、个人考核

（1）、遵守各项工作制度，无故缺勤每人天扣200元。

（2）、税务人员对服务态度不满意进行投诉，经采购方确认为技术服务人员原因的，每次扣500元。

（3）、采购方要求服务单位提供项目服务内容范围内的事项，责任人未按时按要求提供的，责任人按次扣200元。产生严重不良影响的，按次扣1000元。

（4）、故意泄露数据，按次扣5000元。

（5）、项目经理对项目成员负连带责任。对管理不当，导致的缺勤、投诉、服务质量不达标、数据泄露等，项目经理扣除： 责任人扣除额\*50%。

发生重大事故、服务质量不达标、投诉频繁等情况，采购方有权要求更换驻场人员或者项目经理。

**三** 项目验收

**1. 验收流程**

服务人员按国家税务总局浙江省税务局要求完成各项招标服务内容，按照项目服务内容和项目实施要求开展各项工作，工作符合质量管理要求。服务期到期后一个月内，中标人向国家税务总局浙江省税务局项目责任部门提交验收申请及验收相关材料，并由该部门组织完成项目验收相关工作，确定年度服务质量考核分，出具《项目验收报告》，年度支付金额为年度合同金额\*考核分/100。**考核结果低于80分的，采购方有权无条件终止合同。**

**2. 验收交付物**

验收交付物列表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 交付物名称 | 形式 |
|  | 项目工作运维月报 | 电子 |
|  | 金税三期核心征管系统运行维护支持服务相关文档 | 电子 |

**四、商务要求表**

|  |  |
| --- | --- |
| **▲供货时间（项目工期）及地点** | 供货时间：自合同生效之日起。供货地点：甲方指定的工作地点。 |
| **▲付款条件** | 本采购项目履约保证金为合同金额的2%；本项目收取合同价款的2%作为履约保证金。合同履行结束后，中标人凭项目使用部门签署的同意退还履约保证金的证明办理保证金无息退还手续。付款方式采取按服务年度支付的办法，分两次付款：（1）第一次付款：合同签订后15个工作日内，凭乙方书面付款申请支付当年度服务费用的80%；（2）第二次付款：每一个服务年度结束时，甲方凭乙方书面付款申请和甲方技术部门出具的验收报告15个工作日内支付剩余20%； |
| **违约责任及争议解决方式** | 按“第五章 浙江省政府采购合同主要条款指引”相关违约责任及争议解决方式内容。 |
| **售****后****服务** | **项目维护计划** | 提供针对本项目的运维服务方案。准确理解本项目中各系统的每项运维服务内容、工作流程、运维团队组成情况和日常管理等方面。提供与国家税务总局运维团队的沟通和协作机制。 |
| **响应情况** | 从业务和数据层面对本项目中各系统的业务和数据处理流程分析理解。从系统功能设计层面进行分析理解，准确理解本项目中各系统的系统功能划分、主要功能描述。从技术层面进行分析理解，准确理解本项目中各系统的数据架构、技术架构、应用架构，熟悉掌握涉及的应用关系、部署关系以及数据关系。提供本项目中各系统的应急方案。应急方案要求描述切实合理的、服务响应级别高、管理范围合理有特色、符合本项目实际情况、针对性强的。 |
| **技术培训** | 1、按照采购人的需求制定培训方案，提供培训时间不少于5人天。2、培训期间符合相关规定要求（包含但不限于以下内容）：（1）《[中华人民共和国监察法](http://www.baidu.com/link?url=xoSuntBmDA2ky2PYJ-waq5UjoqquhysGBav6adfQYXbvNEkCUg8O24A43Nz5sZFmhbUYMof0eSfT_vK0NjoeB18KA5I58x-83NQaZm1DOUX_ah-68DPWAG-acdR5M3XpPboIvZQuvj5T4vk6l0t3lusI3bRzq-5le6XYz0TZVd-2pnKDNlTcqRfuHpDKz_hsVCwwf-UZQckax8LXjWuMhSVLSEoP0uOB9IQqJufAt47)》（2）《中华人民共和国公职人员政务处分法》（3）中央八项规定精神，《中共中央政治局贯彻落实中央八项规定实施细则》，《中国共产党廉洁自律准则》，《党政机关厉行节约反对浪费条例》、《党政机关国内公务接待管理规定》，《浙江省省级机关工作人员培训费管理规定》；（4）省委办公厅、省府办公厅关于印发《浙江省省直机关会议活动管理规定（试行）的通知》（浙委办【2013】82号；（5）省财政厅关于印发浙江省省级机关会议费管理规定的通知（浙财行{2014】7号）；（6）省财政厅关于印发浙江省省级机关培训费管理规定的通知（浙财行【2014】8号）（7）省财政厅关于差旅费等公务活动费用开支管理规定有关问题解答的通知（浙财行【2014】93号）;（8）中央党的群众路线教育实践活动领导小组中共中央组织部教育部关于严格规范领导干部参加社会化培训有关事项的通知（中组发【2014】18号）（9）浙江省财政厅关于调整省级机关会议费培训费有关规定的通知浙财行〔2018〕1号。（10）如上述规范有最新要求，按最新要求执行。 |
| **履约能力** | **投标人技术力量情况** | 1、提供有效ISO9001质量管理体系认证证书2、提供ISO20000 IT服务管理系统认证证书上述证书提供复印件，每提供1个得1分 |
| **经验或业绩要求** | 提供投标人类似应用系统运维成功案例的合同复印件（每提供1个得1分） |

## 标项二：管理决策一包、财税库银、外部信息交换等系统运维服务项目

## 一、项目背景

金税三期管理决策一包、财税库银、外部信息交换、内控监督等系统专业性强，日常升级维护和数据处理技术要求高，我局现有技术力量难以满足工作需求。为保障系统平稳运行，及时优化系统性能和功能，解决系统运行中的问题，快速处理用户服务请求，确保工作的正常开展，需继续购买相关技术服务。

二、项目内容

1.项目服务内容

本项目服务范围包括金税三期管理决策一包、税库银、外部信息交换系统、内控监督平台。

1.1 应用系统环境维护

包括应用系统的补丁测试、版本验证、升级、安装、迁移、部署、配置优化、环境监控、健康检查、故障排除等。

1.2 业务问题咨询解答

向全省各级系统用户提供系统操作过程中的技术支持与咨询解答服务。

1.3 开发技术支持

对税局自行开发的软件中涉及上述系统的数据字典、接口调试等需求提供技术支持。

1.4 数据维护

对需要通过系统后台数据进行修改或调整的情况，按照省局相应的流程提供后台数据维护服务。对数据库进行监控，按需求配置数据库用户权限；保证数据的准确性和实时性；维护数据库的平稳运行等。

1.5 数据分析利用

通过后台查询统计等方式，提供对系统各类指标及报表的查询统计服务。

1.6 应用培训

为税局业务使用人员、技术维护人员提供系统业务逻辑、数据字典、外围接口等使用和操作培训。

1.7 其他

按月提交健康检查报告、运行维护工作计划、值班情况报告、运行维护报告等文档及省局要求提供的其他文档。

2. 项目实施地点

本项目为驻场服务，地点为国家税务总局浙江省税务局指定地点。

3.项目要求

3.1 对投标人的要求

3.1.1 投标人须熟悉业务规则和业务流程，近三年内有类似系统的开发或运维经验。

3.1.2 在本项目现场服务人员无法完成相关工作时，投标人应具备足够资源协助完成相关工作，并就相关问题及解决方案书面提交采购方。

3.2 对项目团队的要求

3.2.1 项目团队有明确的分工框架，按照ITIL要求，制定岗位职责。明确服务流程和规范。

3.2.2 项目团队应有内部绩效考核机制，能围绕采购方服务目标和要求开展绩效考核，提高服务质量和效率。

3.2.3 项目团队的人员要求相对稳定，不得频繁更换团队成员。

3.3 对项目驻场人员的要求

3.3.1 项目驻场人员资质

项目驻场人员必须具有2年及以上的相关工作经验，团队项目经理（可以是非驻场人员）需有3年及以上的项目管理经验，成员中须至少1人具有2年及以上的ORACLE数据库管理经验或具有2年及以上的Weblogic等中间件管理经验。

3.3.2 项目驻场人员分工及具备能力

项目实施期间，须提供**7**名人员常驻现场，负责一线技术支持咨询、应用系统软件维护、数据处理、日常运维与监控。其中财税库银系统和外部信息交换系统至少各2人。

一线技术咨询服务值班人员负责通过运维管理平台、电话、邮件、技术服务微信群等提供技术支持，应具备以下能力：

(1) 有扎实的计算机软件基础；

(2) 了解测试技术、有技术文档编写能力；

(3) 思路清晰，有独立分析解决问题的能力；

(4) 工作认真细致，能吃苦耐劳，具有高度的责任心；

(5) 具备良好的语言表达能力、沟通能力和服务意识；

(6) 税务学习意愿与学习能力。

应用系统软件维护、数据处理、日常运维与监控人员应具备以下能力：

(1) 精通PL/SQL等工具的使用；

(2) 熟练使用Oracle数据库；

(3) 熟悉Linux，AIX操作系统；

(4) 具有较强的沟通和学习能力，可以通过学习了解基础税务知识。

3.4 项目实施要求

3.4.1 项目人员管理

项目驻场人员的管理按照《浙江省税务系统外部技术支持人员网络安全管理规范》执行。

投标人应按照项目工作特点为项目驻场人员提供必要的工作设备。工作设备在现场服务需要接入网络应遵守采购方的安全要求。

采购方有权要求投标人撤换不符合要求的驻场人员。投标人如需调整驻场人员，须提前一个月向采购方提出书面申请，待同意后方可实行。

3.4.2 项目计划与总结

项目团队应做好软件系统运维服务的计划与总结，按月向采购方提交运行维护工作计划、值班情况报告、运行维护报告等与项目有关的文档及采购方要求提供的其他文档。

3.4.3日常运维服务

认真做好软件系统的日常运维工作，确保系统的持续、稳定、高效运行，按规范流程及时处理出现的问题，记录问题详情、产生原因和分析处理过程。

及时解答税务人员提出的技术问题，处理解决相关维护请求，辅导税务人员规范操作有关应用软件。

对于因系统升级、软件缺陷等引起的问题，及时与软件开发厂商联络、协调解决。

 配合完成系统测试工作，升级工作，统计工作。

具体工作内容按照采购方确定的具体需求进行。

3.4.4项目运维知识的整理归集

及时、有效、规范地总结在系统运维过程中记录的经验，做好运维知识的归集、整理工作，形成完善的文档系统，以提高相关人员进行事件处理的效率和准确性

1.3.4.5 项目技术支持与服务方案

项目团队必须提供详细的技术支持和服务方案。技术支持和服务方案包括（但不限于）：

提供7×24小时技术支持和服务， 2小时内做出实质性响应，4小时内解决问题；根据用户要求，问题解决后24小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

3.5安全与保密要求

投标人及其项目驻场人员须与采购方签订保密协议，驻场人员须遵循采购方的各项安全制度，所接触的国家税务总局浙江省税务局各应用系统的相关信息只允许本人在本项目中使用，保守采购方工作秘密，保守纳税人商业秘密，不得以任何形式向他人泄露。

3.6 服务质量考核

服务质量考核分项目考核与个人考核。

1）、项目考核

合同期内按年进行服务质量考核，考核结果以满分100分制计算。

1、采购方组织服务单位满意度调查，评价项目组一年来的服务满意度。职能单位和相关处室对服务单位进行评价，汇总后换算为整体满意度得分，满意度达到90%以上不扣分。（65分）

2、文档资料（如运维服务方案、上(离)岗手续、考勤登记表、工作日志、工作总结以及其他相关管理资料）齐全，内容详实正确。（5分）

3、项目驻场人员相对稳定，以投标书项目成员为基线，人员变更超过2人次的（采购方主动书面要求的除外），每次扣减1分。 (5分)

4、任何一个合同范围内的系统不能正常使用，且未在30分钟内恢复正常使用的，每超过1小时，扣1分。不可抗拒因素除外。（15分）

5、项目驻场人员负有安全与保密责任，发生信息安全事故，视严重程度，每人次扣减1-5分；对安全检查和测评检查中发现的问题，未能及时进行改正的，每次扣减1分。（10分）

2）、个人考核

1、遵守各项工作制度，无故缺勤每人天扣200元。

2、税务人员对服务态度不满意进行投诉，经采购方确认为技术服务人员原因的，每次扣500元。

3、采购方要求服务单位提供项目服务内容范围内的事项，责任人未按时按要求提供的，责任人按次扣200元。产生严重不良影响的，按次扣1000元。

4、故意泄露数据，按次扣5000元。

5、项目经理对项目成员负连带责任。对管理不当，导致的缺勤、投诉、服务质量不达标、数据泄露等，项目经理扣除： 责任人扣除额\*50%。

发生重大事故、服务质量不达标、投诉频繁等情况，采购方有权要求更换驻场人员或者项目经理。

**三、** 项目验收

**1． 验收流程**

服务人员按国家税务总局浙江省税务局要求完成各项招标服务内容，按照项目服务内容和项目实施要求开展各项工作，工作符合质量管理要求。服务期到期后一个月内，中标人向国家税务总局浙江省税务局项目责任部门提交验收申请及验收相关材料，并由该部门组织完成项目验收相关工作，确定年度服务质量考核分，出具《项目验收报告》，年度支付金额为年度合同金额\*考核分/100。考核结果低于80分的，采购方有权无条件终止合同。

**2. 验收交付物**

验收交付物列表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **交付物名称** | **形式** |
|  | 项目工作月报 | 电子 |
|  | 金税三期决策一包系统运行维护支持服务相关文档 | 电子 |
|  | 金税三期外部信息交换系统运行维护支持服务相关文档 | 电子 |
|  | 金税三期财税库银系统运行维护支持服务相关文档 | 电子 |
|  | 内控监督平台运行维护支持服务相关文档 | 电子 |

**四、商务要求表**

|  |  |
| --- | --- |
| **▲供货时间（项目工期）及地点** | 供货时间：自合同生效之日起。供货地点：甲方指定的工作地点。 |
| **▲付款条件** | 本采购项目履约保证金为合同金额的2%；本项目收取合同价款的2%作为履约保证金。合同履行结束后，中标人凭项目使用部门签署的同意退还履约保证金的证明办理保证金无息退还手续。付款方式采取按服务年度支付的办法，分两次付款：（1）第一次付款：合同签订后15个工作日内，凭乙方书面付款申请支付当年度服务费用的80%；（2）第二次付款：每一个服务年度结束时，甲方凭乙方书面付款申请和甲方技术部门出具的验收报告15个工作日内支付剩余20%； |
| **违约责任及争议解决方式** | 按“第五章 浙江省政府采购合同主要条款指引”相关违约责任及争议解决方式内容。 |
| **售****后****服务** | **项目维护计划** | 提供针对本项目的运维服务方案。准确理解本项目中各系统的每项运维服务内容、工作流程、运维团队组成情况和日常管理等方面。提供与国家税务总局运维团队的沟通和协作机制。 |
| **响应情况** | 从业务和数据层面对本项目中各系统的业务和数据处理流程分析理解。从系统功能设计层面进行分析理解，准确理解本项目中各系统的系统功能划分、主要功能描述。从技术层面进行分析理解，准确理解本项目中各系统的数据架构、技术架构、应用架构，熟悉掌握涉及的应用关系、部署关系以及数据关系。提供本项目中各系统的应急方案。应急方案要求描述切实合理的、服务响应级别高、管理范围合理有特色、符合本项目实际情况、针对性强的。 |
| **技术培训** | 1、按照采购人的需求制定培训方案，提供培训时间不少于5人天。2、培训期间符合相关规定要求（包含但不限于以下内容）：（1）《[中华人民共和国监察法](http://www.baidu.com/link?url=xoSuntBmDA2ky2PYJ-waq5UjoqquhysGBav6adfQYXbvNEkCUg8O24A43Nz5sZFmhbUYMof0eSfT_vK0NjoeB18KA5I58x-83NQaZm1DOUX_ah-68DPWAG-acdR5M3XpPboIvZQuvj5T4vk6l0t3lusI3bRzq-5le6XYz0TZVd-2pnKDNlTcqRfuHpDKz_hsVCwwf-UZQckax8LXjWuMhSVLSEoP0uOB9IQqJufAt47)》（2）《中华人民共和国公职人员政务处分法》（3）中央八项规定精神，《中共中央政治局贯彻落实中央八项规定实施细则》，《中国共产党廉洁自律准则》，《党政机关厉行节约反对浪费条例》、《党政机关国内公务接待管理规定》，《浙江省省级机关工作人员培训费管理规定》；（4）省委办公厅、省府办公厅关于印发《浙江省省直机关会议活动管理规定（试行）的通知》（浙委办【2013】82号；（5）省财政厅关于印发浙江省省级机关会议费管理规定的通知（浙财行{2014】7号）；（6）省财政厅关于印发浙江省省级机关培训费管理规定的通知（浙财行【2014】8号）（7）省财政厅关于差旅费等公务活动费用开支管理规定有关问题解答的通知（浙财行【2014】93号）;（8）中央党的群众路线教育实践活动领导小组中共中央组织部教育部关于严格规范领导干部参加社会化培训有关事项的通知（中组发【2014】18号）（9）浙江省财政厅关于调整省级机关会议费培训费有关规定的通知浙财行〔2018〕1号。（10）如上述规范有最新要求，按最新要求执行。 |
| **履约能力** | **投标人技术力量情况** | 1、提供有效ISO9001质量管理体系认证证书2、提供ISO20000 IT服务管理系统认证证书上述证书提供复印件，每提供1个得1分 |
| **经验或业绩要求** | 提供投标人类似应用系统运维成功案例的合同复印件（每提供1个得1分） |

**标项三：管理决策二包、社保个税系统运维服务项目**

一、 项目背景

管理决策二包、社保个税系统专业性强，日常升级维护和数据处理技术要求高，业务量大，我局现有技术力量难以满足工作需求。为保障系统平稳运行，及时优化系统性能和功能，解决系统运行中的问题，快速处理用户服务请求，确保工作的正常开展，需继续购买相关技术服务。

二、 项目内容

1.本项目内容包含：

本项目服务范围为金税三期管理决策二包、社保个税系统。

1.1 应用系统环境维护

包括应用系统的补丁测试、版本验证、升级、安装、迁移、部署、配置优化、环境监控、健康检查、故障排除等。

1.2 业务问题咨询解答

向全省各级系统用户提供系统操作过程中的技术支持与咨询解答服务（含局端电话受理解答）。

1.3 开发技术支持

对税局自行开发的软件中涉及系统的数据字典、接口调试等需求提供技术支持。

1.4 数据维护

对需要通过系统后台数据进行修改或调整的情况，按照省局相应的流程提供后台数据维护服务。对数据库进行监控，按需求配置数据库用户权限；保证数据的准确性和实时性；维护数据库的平稳运行等。

1.5 数据分析利用

通过后台查询统计等方式，提供对系统各类指标及报表的查询统计服务。

1.6 应用培训

为税局业务使用人员、技术维护人员提供系统业务逻辑、数据字典、外围接口等使用和操作培训。

1.7 其他

按月提交健康检查报告、运行维护工作计划、值班情况报告、运行维护报告等文档及省局要求提供的其他文档。

2.项目实施地点

本项目为驻场服务，地点为国家税务总局浙江省税务局指定地点。

3. 项目要求

3.1 对投标人的要求

3.1.1 投标人须熟悉业务规则和业务流程，近三年内有类似系统的开发或运维经验。

3.1.2 在本项目现场服务人员无法完成相关工作时，投标人应具备足够资源协助完成相关工作，并就相关问题及解决方案书面提交采购方。

3.2 对项目团队的要求

3.2.1 项目团队有明确的分工框架，按照ITIL要求，制定岗位职责。明确服务流程和规范。

3.2.2 项目团队应有内部绩效考核机制，能围绕采购方服务目标和要求开展绩效考核，提高服务质量和效率。

3.2.3 项目团队的人员要求相对稳定，不得频繁更换团队成员。

3.3 对项目驻场人员的要求

3.3.1 项目驻场人员资质

项目驻场人员必须具有2年及以上的相关工作经验，团队项目经理（可以是非驻场人员）需有3年及以上的项目管理经验，成员中须至少1人具有2年及以上的ORACLE数据库管理经验，至少1人具有2年及以上的Weblogic等中间件管理经验。

3.3.2 项目驻场人员分工及具备能力

项目实施期间，须提供**13**名人员常驻现场，其中管理决策二包运维服**4**名，社保个税系统运维服务**9**名，负责技术支持咨询、应用系统软件维护、数据处理、日常运维与监控。驻场人员应具备以下能力：

(1) 精通PL/SQL等工具的使用；

(2) 熟练使用Oracle数据库；

(3) 熟悉Linux，AIX操作系统；

(4) 思路清晰，有独立分析解决问题的能力；

(5) 工作认真细致，能吃苦耐劳，具有高度的责任心；

(6) 具备良好的语言表达能力、沟通能力和服务意识；

(7) 具有较强的沟通和学习能力，可以通过学习了解基础税务知识。

3.4 项目实施要求

3.4.1 项目人员管理

项目驻场人员的管理按照《浙江省税务系统外部技术支持人员网络安全管理规范》执行。

投标人应按照项目工作特点为项目驻场人员提供必要的工作设备。工作设备在现场服务需要接入网络应遵守采购方的安全要求。

采购方有权要求投标人撤换不符合要求的驻场人员。投标人如需调整驻场人员，须提前一个月向采购方提出书面申请，待同意后方可实行。

3.4.2 项目计划与总结

项目团队应做好软件系统运维服务的计划与总结，按月向采购方提交运行维护工作计划、值班情况报告、运行维护报告等与项目有关的文档及采购方要求提供的其他文档。

3.4.3日常运维服务

认真做好软件系统的日常运维工作，确保系统的持续、稳定、高效运行，按规范流程及时处理出现的问题，记录问题详情、产生原因和分析处理过程。

及时解答税务人员提出的技术问题，处理解决相关维护请求，辅导税务人员规范操作有关应用软件。

对于因系统升级、软件缺陷等引起的问题，及时与软件开发厂商联络、协调解决。

配合完成系统测试工作，升级工作，统计工作。

具体工作内容按照采购方确定的具体需求进行。

3.4.4项目运维知识的整理归集

及时、有效、规范地总结在系统运维过程中记录的经验，做好运维知识的归集、整理工作，形成完善的文档系统，以提高相关人员进行事件处理的效率和准确性

3.4.5 项目技术支持与服务方案

项目团队必须提供详细的技术支持和服务方案。技术支持和服务方案包括（但不限于）：

提供7×24小时技术支持和服务，2小时内做出实质性响应，4小时内解决问题；根据用户要求，问题解决后24小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

3.5安全与保密要求

投标人及其项目驻场人员须与采购方签订保密协议，驻场人员须遵循采购方的各项安全制度，所接触的国家税务总局浙江省税务局各应用系统的相关信息只允许本人在本项目中使用，保守采购方工作秘密，保守纳税人商业秘密，不得以任何形式向他人泄露。

3.6服务质量考核

服务质量考核分项目考核与个人考核。

1）、项目考核

合同期内按年进行服务质量考核，考核结果以满分100分制计算。

a、采购方组织服务单位满意度调查，评价项目组一年来的服务满意度。职能单位和相关处室对服务单位进行评价，汇总后换算为整体满意度得分，满意度达到90%以上不扣分。（65分）

b、文档资料（如运维服务方案、上(离)岗手续、考勤登记表、工作日志、工作总结以及其他相关管理资料）齐全，内容详实正确。（5分）

c、项目驻场人员相对稳定，以投标书项目成员为基线，人员变更超过2人次的（采购方主动书面要求的除外），每次扣减1分。 (5分)

d、任何一个合同范围内的系统不能正常使用，且未在30分钟内恢复正常使用的，每超过1小时，扣1分。不可抗拒因素除外。（15分）

e、项目驻场人员负有安全与保密责任，发生信息安全事故，视严重程度，每人次扣减1-5分；对安全检查和测评检查中发现的问题，未能及时进行改正的，每次扣减1分。（10分）

2）、个人考核

a、遵守各项工作制度，无故缺勤每人天扣200元。

b、税务人员对服务态度不满意进行投诉，经采购方确认为技术服务人员原因的，每次扣500元。

c、采购方要求服务单位提供项目服务内容范围内的事项，责任人未按时按要求提供的，责任人按次扣200元。产生严重不良影响的，按次扣1000元。

d、故意泄露数据，按次扣5000元。

e、项目经理对项目成员负连带责任。对管理不当，导致的缺勤、投诉、服务质量不达标、数据泄露等，项目经理扣除： 责任人扣除额\*50%。

发生重大事故、服务质量不达标、投诉频繁等情况，采购方有权要求更换驻场人员或者项目经理。

**三、项目验收**

**1. 验收流程**

服务人员按国家税务总局浙江省税务局要求完成各项招标服务内容，按照项目服务内容和项目实施要求开展各项工作，工作符合质量管理要求。服务期到期后一个月内，中标人向国家税务总局浙江省税务局项目责任部门提交验收申请及验收相关材料，并由该部门组织完成项目验收相关工作，确定年度服务质量考核分，出具《项目验收报告》，年度支付金额为年度合同金额\*考核分/100。考核结果低于80分的，采购方有权无条件终止合同。

**2.验收交付物**

验收交付物列表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 交付物名称 | 形式 |
|  | 项目工作运维月报 | 电子 |
|  | 金税三期核心管理决策二包系统运行维护支持服务相关文档 | 电子 |
|  | 社保个税系统运行维护支持服务相关文档 | 电子 |

**四、商务要求表**

|  |  |
| --- | --- |
| **▲供货时间（项目工期）及地点** | 供货时间：自合同生效之日起。供货地点：甲方指定的工作地点。 |
| **▲付款条件** | 本采购项目履约保证金为合同金额的2%；本项目收取合同价款的2%作为履约保证金。合同履行结束后，中标人凭项目使用部门签署的同意退还履约保证金的证明办理保证金无息退还手续。付款方式采取按服务年度支付的办法，分两次付款：（1）第一次付款：合同签订后15个工作日内，凭乙方书面付款申请支付当年度服务费用的80%；（2）第二次付款：每一个服务年度结束时，甲方凭乙方书面付款申请和甲方技术部门出具的验收报告15个工作日内支付剩余20%； |
| **违约责任及争议解决方式** | 按“第五章 浙江省政府采购合同主要条款指引”相关违约责任及争议解决方式内容。 |
| **售****后****服务** | **项目维护计划** | 提供针对本项目的运维服务方案。准确理解本项目中各系统的每项运维服务内容、工作流程、运维团队组成情况和日常管理等方面。提供与国家税务总局运维团队的沟通和协作机制。 |
| **响应情况** | 从业务和数据层面对本项目中各系统的业务和数据处理流程分析理解。从系统功能设计层面进行分析理解，准确理解本项目中各系统的系统功能划分、主要功能描述。从技术层面进行分析理解，准确理解本项目中各系统的数据架构、技术架构、应用架构，熟悉掌握涉及的应用关系、部署关系以及数据关系。提供本项目中各系统的应急方案。应急方案要求描述切实合理的、服务响应级别高、管理范围合理有特色、符合本项目实际情况、针对性强的。 |
| **技术培训** | 1、按照采购人的需求制定培训方案，提供培训时间不少于5人天。2、培训期间符合相关规定要求（包含但不限于以下内容）：（1）《[中华人民共和国监察法](http://www.baidu.com/link?url=xoSuntBmDA2ky2PYJ-waq5UjoqquhysGBav6adfQYXbvNEkCUg8O24A43Nz5sZFmhbUYMof0eSfT_vK0NjoeB18KA5I58x-83NQaZm1DOUX_ah-68DPWAG-acdR5M3XpPboIvZQuvj5T4vk6l0t3lusI3bRzq-5le6XYz0TZVd-2pnKDNlTcqRfuHpDKz_hsVCwwf-UZQckax8LXjWuMhSVLSEoP0uOB9IQqJufAt47)》（2）《中华人民共和国公职人员政务处分法》（3）中央八项规定精神，《中共中央政治局贯彻落实中央八项规定实施细则》，《中国共产党廉洁自律准则》，《党政机关厉行节约反对浪费条例》、《党政机关国内公务接待管理规定》，《浙江省省级机关工作人员培训费管理规定》；（4）省委办公厅、省府办公厅关于印发《浙江省省直机关会议活动管理规定（试行）的通知》（浙委办【2013】82号；（5）省财政厅关于印发浙江省省级机关会议费管理规定的通知（浙财行{2014】7号）；（6）省财政厅关于印发浙江省省级机关培训费管理规定的通知（浙财行【2014】8号）（7）省财政厅关于差旅费等公务活动费用开支管理规定有关问题解答的通知（浙财行【2014】93号）;（8）中央党的群众路线教育实践活动领导小组中共中央组织部教育部关于严格规范领导干部参加社会化培训有关事项的通知（中组发【2014】18号）（9）浙江省财政厅关于调整省级机关会议费培训费有关规定的通知浙财行〔2018〕1号。（10）如上述规范有最新要求，按最新要求执行。 |
| **履约能力** | **投标人技术力量情况** | 1、提供有效ISO9001质量管理体系认证证书2、提供ISO20000 IT服务管理系统认证证书上述证书提供复印件，每提供1个得1分 |
| **经验或业绩要求** | 提供投标人类似应用系统运维成功案例的合同复印件（每提供1个得1分） |

**标项四：电子税务局运维服务项目**

一、项目背景

国家税务总局浙江省电子税务局包括电子税务局纳税人端、电子税务局税务端、电子税务局运维工作平台等信息系统。随着2018年11月新版电子税务局在全省上线，业务功能和技术架构上更加复杂，纳税人在使用过程中存在大量操作类、咨询类、功能类及系统类的问题需要解答。前期运维服务即将到期，为保障新版电子税务局的正常运行，需继续购买运维服务来保障系统安全、稳定运行。

二、项目内容

1. 本项目内容包含：

本项目服务范围为国家税务总局浙江省电子税务局（含城乡两费系统）面向纳税人的集中语音呼叫服务、基础驻场运维服务、高级技术运维服务。

1.1面向纳税人的集中语音呼叫服务

服务内容主要包括税务登记、认定管理、凭证管理、税收优惠、申报纳税、税额确认、争议处理、信息披露、税款追征、税务检查、违法处理、浙江税务APP、城乡两费、自助机等电子税务局应用系统所涉及的所有应用事项。

服务体系由语音咨询、在线咨询、业务应用的师资培训、业务应用坐席人员培训、纳税人培训、问题整理修正等组成。主要如下：

1）、事前业务应用培训

（1）业务应用师资培训：由业务应用开发人员对涉税事项业务应用软件的调整，面向电子税务局全省的服务体系做师资培训。

（2）业务应用坐席人员培训：由业务应用开发人员对涉税事项业务应用软件的调整，面向坐席人员培训。

（3）纳税人培训：由师资人员面向全省的纳税人做涉税事项业务应用操作类培训。

2）、事中业务应用操作解答

坐席人员包括：一线咨询坐席、专家解答坐席、技术支持坐席、质量管理坐席等组成。为纳税人提供：解答操作使用类问题、异常业务应用判别、异常数据后台更正处理流转、异常数据更正后的反馈。

（1）一线业务坐席人员日常业务应用操作使用解答：由一线业务坐席人员面向纳税人在操作使用电子税务局时，所遇到的各类涉税应用事项操作使用等问题进行解答

（2）异常业务应用解答处理：由专家坐席人员面向纳税人在办理操作使用电子税务局各类涉税应用事项中，因发票数据、金三数据或者纳税人自身问题所导致的应用提示异常，需做判别解答、更正处理

（3）更正异常数据的流转：由业务应用软件开发专家对异常数据所导致的问题进行判别，若是因平台端数据处理引起的，经坐席流转至省局侧的数据处理人员予以核实、修正处理反馈给坐席人员。

（4）异常数据更正后的反馈：由省局侧的数据处理人员反馈至专家坐席人员，对更正处理完毕的事项告知纳税人。

3）、事后业务应用问题整理

（1）修正反馈：应用软件操作便利性的整理，根据纳税人咨询的问题进来分类整理，总结分析。若是操作便利性的问题提交开发人员予以修正。若是后端数据项和业务项所导致的问题，上报给局端相应的对接人员。

（2）服务纠正：统计汇总处理纠正纳税人反应和投诉的问题。

（3）知识库建设：建设包含税务登记、认定管理、凭证管理、税收优惠、申报纳税、税额确认、争议处理、信息披露、税款追征、税务检查、违法处理、浙江税务APP等相关涉税知识库，分类整理并归档，根据电子税务局情况的变化及政策变动，及时更新和充实各类知识库。

1.2 基础驻场运维服务

服务范围包括申报纳税、网络发票、车购税申报、委托代征、涉税业务办理、浙江税务APP城乡两费、自助机等电子税务局应用系统所涉及的所有应用事项。

1）、日常应用问题解答和维护

（1）问题受理和一般问题处理。向税务系统用户提供统一服务接入和远程技术支持服务，进行问题的受理和处理，以确保应用系统稳定、安全、高效运行。

（2）问题回访与确认。服务工程师将问题转出后，要对问题进行跟踪，确保问题均及时有效的处理完成。

（3）提供数据维护。后台处理由于系统BUG或用户操作失误造成的数据错误。数据维护涉及数据安全，保证数据在各系统的逻辑性、正确性、完整性。

（4）程序问题确认。对于由于系统设计缺陷、程序 BUG 等原因造成的系统使用故障的程序问题。服务工程师需对转出的程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决需求，并将确认结果反馈相关负责人。

（5）需求问题确认。对于因业务变更、流程改进或新增功能等而产生的需求问题。服务工程师需要对需求问题进行确认，记录后提交省局业务部门。

（6）现场支持。针对需现场分析解决的问题及用户提出的现场实施需求，进行现场支持

服务。

2）、系统补丁升级实施

（1）服务工程师需要对系统补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核后，需形成补丁文档审核单。

（2）对于系统测试环境实施升级。测试环境功能测试通过后，方可进行后续处理。测试环境升级后，需形成补丁升级测试单。

（3）对于审核和测试均已通过的情况下，在生产环境实施升级。

3）、系统日常监控与维护

以现场巡检的方式，针对系统的运行环境、应用配置及业务数据进行检查，以发现存在的问题和隐患，定期提交巡检报告。

4）、系统故障应急处理

因系统异常造成业务中断，需服务工程师能够随时响应、快速到位，实现 7\*24 小时紧急抢修，按照应急办法处理流程来进行处理。

5）、其他

按省局要求提交运行维护工作计划、值班情况报告、运行维护报告等文档及省局要求提供的其他文档。

1.3 高级技术运维服务

服务范围包括申报纳税、网络发票、车购税申报、委托代征、涉税业务办理、浙江税务APP、城乡两费、自助机等电子税务局应用系统所涉及的所有应用事项。

1）、应用集成服务

（1）判断处理系统与金三系统、防伪税控系统等关联系统间问题，协调解决各相关系统进行问题。

（2）对关联系统接口变化进行分析，发现对本系统的影响，提出系统的优化及修改建议。

（3）处理系统变更及新增功能与关联系统的联调工作，在确保本系统运行正常的同时，降低对关联系统的影响。

1. 政策变化带来的系统间的改造及升级工作的需求制定、组织、测试及版本发布工作。

2）、数据支撑服务

（1）处理由于系统或用户操作失误造成的数据错误，保证数据在各系统的逻辑性、正确性、完整性。

（2）临时性报表的查询需求分析并进行查询脚本编写。

（3）查询统计的数据口径支持。

3）、系统优化服务

（1）对因系统设计、程序BUG等原因造成的系统使用故障的程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决需求，并反馈确认结果。

（2）需求问题确认。对于因业务变更、流程改造或新增功能等产生的需求问题进行确认，记录后反馈相关负责人。

（3）系统补丁实施。对系统补丁进行审核，评估对相关应用造成影响。在系统测试环境实施升级，并且在测试环境功能测试通过后，方可进行后续处理。审核和测试通过以后，在生产环境进行升级。

(4)每年进行系统垃圾数据清理，确保其他数据应用准确。

(5)每年进行生产数据剥离，降低生产库运行压力。

4）、数据链路服务

(1)按照省局要求，向其他关联系统提供数据链路服务。

(2)与其他关联系统数据链路协调、调整及维护工作；确保能够及时、准确的提供消费方系统数据，并且及时、准确的获取生产方的数据。

(3)数据链路日常运行情况的监控及故障处理。

5）、环境保障高级服务

(1)定期进行系统全面巡检，以现场监控的方式，针对系统的运行环境、应用配置及业务数据进行检查，以发现存在的问题和隐患，并提交环境巡检报告，提出优化建议。

(2)及时提供基础软件运行环境的升级建议，例如操作系统升级、中间件升级等，并配合进行升级支持。

(3)系统漏洞处理。及时提供系统漏洞相关信息及安装建议，评估漏洞补丁对系统的影响，配合进行安全补丁的安装。

(4)系统故障应急处理。因系统异常造成业务中断，能够及时响应、快速到位，实现7x24小时紧急抢修，按应急办法处理流程进行处理。

6）、技术支撑

提供协助省局进行电子税务局相关的网络规划、系统架构规划等技术支撑。

7）、其他

省局要求提供的其他文档。

2.项目实施地点

本项目为驻场服务，地点为国家税务总局浙江省税务局指定地点。

3. 项目要求

3.1 对投标人的要求

3.1.1 投标人须熟悉业务规则和业务流程，近三年内有类似系统的开发或运维经验。

3.1.2 在本项目现场服务人员无法完成相关工作时，投标人应具备足够资源协助完成相关工作，并就相关问题及解决方案书面提交采购方。

3.2 对项目团队的要求

3.2.1 项目团队有明确的分工框架，按照ITIL要求，制定岗位职责。明确服务流程和规范。

3.2.2 项目团队应有内部绩效考核机制，能围绕采购方服务目标和要求开展绩效考核，提高服务质量和效率。

3.2.3 项目团队的人员要求相对稳定，不得频繁更换团队成员。

3.3 对项目人员的要求

3.3.1 项目人员资质

项目驻场人员必须具有2年及以上的相关工作经验，团队项目经理（可以是非驻场人员）需有3年及以上的项目管理经验，成员中须至少1人具有2年及以上的ORACLE数据库管理经验或2年及以上的Weblogic等中间件管理经验。

3.3.2 项目人员分工及具备能力

项目实施期间，须提供**70**名坐席人员面向纳税人的集中语音呼叫服务；提供**11**名基础驻场运维服务人员（其中电子税务局基础驻场运维服务人员7名；城乡两费基础驻场运维服务人员4名）,提供18名高级技术运维服务人员。

1）、坐席人员应具备以下能力：

（1）计算机类全日制专科及以上学历。

（2）熟悉税务登记、认定管理、凭证管理、税收优惠、申报纳税、税额确认、争议处理、信息披露、税款追征、税务检查、违法处理、浙江税务APP、城乡两费等应用系统的操作，能够解答各类系统操作问题。

（3）了解电子税务局的整体结构，了解电子税务局外围相关业务系统。

（4）了解windows操作系统、各类常见浏览器的使用、设置与常见问题处理。

（5）了解网络知识，了解常见网络问题的排查及处理。

（6）了解电子税务局相关业务知识，能够解答基本的业务问题。

（7）具备较强的心理调节能力。

（8）思路清晰，有较强解决问题的能力。

2）、基础驻场运维服务人员应具备以下能力：

（1）计算机类全日制本科及以上学历。

（2）熟悉申报纳税、网络发票、车购税申报、委托代征、涉税业务办理、浙江税务APP、城乡两费等应用系统的操作，能够解答各类系统操作问题。

（3）了解电子税务局的系统结构及各模块业务流程，能够快速定位问题，能够后台处理系统数据查询、统计、修改等需求。

（4）了解Linux操作系统的使用及日常维护。

（5）熟悉Oracle数据库的使用及日常维护。至少1人具有2年及以上的ORACLE数据库管理经验。

（6）熟练使用Oracle数据库相关管理工具，如PL/SQL或DBArtisan等。

（7）熟悉Weblogic等中间件的使用及日常维护。至少1人具有2年及以上的Weblogic等中间件管理经验。

（8）了解阿里云相关组件（ECS、SLB、RDS、DRDS、VPC、MQ、EDAS等）的使用和日常维护。

（9）了解测试技术、有技术文档编写能力；

（10）思路清晰，有独立分析解决问题的能力；

（11）工作认真细致，能吃苦耐劳，具有高度的责任心；

（12）具备良好的语言表达能力、沟通能力和服务意识；

（13）对税务知识及相关技术知识的学习意愿与学习能力。

3）、高级技术运维服务人员应具备以下能力：

（1）计算机类全日制本科及以上学历。

（2）熟悉申报纳税、网络发票、车购税申报、委托代征、涉税业务办理、浙江税务APP、城乡两费等应用系统的操作，能够解答各类系统操作问题。

（3）熟悉电子税务局的系统结构及各功能模块的实现，能够快速定位和解决疑难问题，能够后台处理系统数据查询、统计、修改等需求。

（4）熟悉Linux操作系统的使用及日常维护。

（5）熟悉Oracle数据库的使用及日常维护。

（6）熟练使用Oracle数据库相关管理工具，如PL/SQL或DBArtisan等。

（7）熟悉Weblogic等中间件的使用及日常维护。至少1人具有2年及以上的Weblogic等中间件管理经验。

（8）熟悉阿里云相关组件（ECS、SLB、RDS、DRDS、VPC、MQ、EDAS等）的使用和日常维护。至少1人掌握阿里云基础架构相关知识，能够与阿里云技术人员进行沟通。

（9）熟悉电子税务局关联业务系统（如：核心征管系统、防伪税控系统等），具有较强的沟通能力。

（10）了解省局硬件、网络等基础环境情况，具有较强的沟通能力。

（11）熟悉测试技术、有技术文档编写能力；

（12）思路清晰，有独立分析解决问题的能力；

（13）工作认真细致，能吃苦耐劳，具有高度的责任心；

（14）具备良好的语言表达能力、沟通能力和服务意识；

（15）具有较强的沟通和学习能力，可以通过学习了解基础税务知识。

3.4 项目实施要求

3.4.1 项目人员管理

项目驻场人员的管理按照《浙江省税务系统外部技术支持人员网络安全管理规范》执行。投标人应按照项目工作特点为项目驻场人员提供必要的工作设备。工作设备在现场服务需要接入网络应遵守采购方的安全要求。

采购方有权要求投标人撤换不符合要求的驻场人员。投标人如需调整驻场人员，须提前一个月向采购方提出书面申请，待同意后方可实行。

3.4.2 项目计划与总结

项目团队应做好软件系统运维服务的计划与总结，按月向采购方提交运行维护工作计划、值班情况报告、运行维护报告等与项目有关的文档及采购方要求提供的其他文档。

3.4.3项目运维知识的整理归集

及时、有效、规范地总结在系统运维过程中记录的经验，做好运维知识的归集、整理工作，形成完善的文档系统，以提高相关人员进行事件处理的效率和准确性。

3.4.4 项目技术支持与服务方案

项目团队必须提供详细的技术支持和服务方案。技术支持和服务方案包括（但不限于）：提供7×24小时技术支持和服务，2小时内做出实质性响应，4小时内解决问题；根据用户要求，问题解决后24小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

3.5安全与保密要求

投标人及其项目人员须与采购方签订保密协议，项目人员须遵循采购方的各项安全制度，所接触的国家税务总局浙江省税务局各应用系统的相关信息只允许本人在本项目中使用，保守采购方工作秘密，保守纳税人商业秘密，不得以任何形式向他人泄露。

3.6 服务质量考核

服务质量考核分项目考核与个人考核。

1）、项目考核

合同期内按年度进行服务质量考核，考核结果以满分100分制计算。

具体考核项目见下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项 | 序号 | 考核内容 | 分值 | 备注 |
| 集中语音呼叫服务 |  | 基础环境保障 | 6 | 对人员、场地、设备、运营、话路资源等情况进行考核，不达标、未按要求整改的每次扣0.5分 |
|  | 人员稳定性 | 2 | 第2年人员相对上一年变动超过40%，每次扣1分 |
|  | 语音呼叫服务满意度 | 25 | 月满意度低于90%，每次扣1分 |
|  | 工作质量抽检 | 5 | 抽检不合格、未按要求整改的，每次扣0.5分 |
|  | 文档资料 | 2 | 文档资料不合要求的，未能按要求整改的，每次扣0.5分 |
|  | 知识库建设 | 3 | 不完善、更新不及时，未能按要求整改的，每次扣0.5分 |
|  | 人员储备 | 2 | 人员储备少于10%，未能按要求整改的，每次扣0.5分 |
|  | 安全保密 | 5 | 发生信息安全事故，视严重程度，每人次扣减1分；对安全检查和测评检查中发现的问题，未能及时进行改正的，每次扣减1分。 |
| 运维服务 |  | 系统稳定性 | 6 | 系统不能正常使用，且未在1个小时内恢复正常使用的，每超过1小时，扣1分。不可抗拒因素除外 |
|  | 服务人员稳定性 | 2 | 第2年人员相对上一年变动不得超过40% |
|  | 服务满意度 | 25 | 年满意度低于90%，扣5分 |
|  | 工作质量抽检 | 5 | 抽检不合格，未能按要求整改的，每次扣0.5分 |
|  | 文档资料 | 2 | 文档资料不合要求的，未能按要求整改的，每次扣0.5分 |
|  | 知识库建设 | 3 | 不完善、更新不及时的，未能按要求整改的，每次扣0.5分 |
|  | 人员储备 | 2 | 人员储备少于20%，未能按要求整改的，每次扣0.5分 |
|  | 安全保密 | 5 | 发生信息安全事故，视严重程度，每人次扣减1分；对安全检查和测评检查中发现的问题，未能及时进行改正的，每次扣减1分。 |
| 合计 | 100 |

2）、个人考核

1、遵守各项工作制度，无故缺勤每人天扣200元。

2、税务人员对服务态度不满意进行投诉，经采购方确认为技术服务人员原因的，每次扣500元。

3、采购方要求服务单位提供项目服务内容范围内的事项，责任人未按时按要求提供的，责任人按次扣200元。产生严重不良影响的，按次扣1000元。

4、故意泄露数据，按次扣5000元。

5、项目经理对项目成员负连带责任。对管理不当，导致的缺勤、投诉、服务质量不达标、数据泄露等，项目经理扣除： 责任人扣除额\*50%。

发生重大事故、服务质量不达标、投诉频繁等情况，采购方有权要求更换人员或者项目经理。

**三、 项目验收**

**3.1 验收流程**

服务人员按国家税务总局浙江省税务局要求完成各项招标服务内容，按照项目服务内容和项目实施要求开展各项工作，工作符合质量管理要求。服务期到期后一个月内，中标人向国家税务总局浙江省税务局项目责任部门提交验收申请及验收相关材料，并由该部门组织完成项目验收相关工作，确定年度服务质量考核分，出具《项目验收报告》，年度支付金额为年度合同金额\*考核分/100。考核结果低于80分的，采购方有权无条件终止合同。

**3.2 验收交付物**

验收交付物列表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 交付物名称 | 形式 |
|  | 电子税务局运维服务月报 | 电子 |
|  | 电子税务局运维服务相关文档 | 电子 |
|  | 电子税务局面向纳税人的集中语音呼叫服务月报 | 电子 |
|  | 电子税务局面向纳税人的集中语音呼叫服务相关文档 | 电子 |

**四、商务要求表**

|  |  |
| --- | --- |
| **▲供货时间（项目工期）及地点** | 供货时间：自合同生效之日起。供货地点：甲方指定的工作地点。 |
| **▲付款条件** | 本采购项目履约保证金为合同金额的2%；本项目收取合同价款的2%作为履约保证金。合同履行结束后，中标人凭项目使用部门签署的同意退还履约保证金的证明办理保证金无息退还手续。付款方式采取按服务年度支付的办法，分三次付款：（1）第一次付款：合同签订后15个工作日内，凭乙方书面付款申请支付当年度服务费用的35%；（2）第二次付款：服务半年后15个工作日内，凭乙方书面付款申请支付当年度服务费用的35%；（3）第三次付款：每一个服务年度结束时，甲方凭乙方书面付款申请和甲方技术部门出具的验收报告15个工作日内支付剩余30%。 |
| **违约责任及争议解决方式** | 按“第五章 浙江省政府采购合同主要条款指引”相关违约责任及争议解决方式内容。 |
| **售****后****服务** | **项目维护计划** | 提供针对本项目的运维服务方案。准确理解本项目中各系统的每项运维服务内容、工作流程、运维团队组成情况和日常管理等方面。提供与国家税务总局运维团队的沟通和协作机制。 |
| **响应情况** | 从业务和数据层面对本项目中各系统的业务和数据处理流程分析理解。从系统功能设计层面进行分析理解，准确理解本项目中各系统的系统功能划分、主要功能描述。从技术层面进行分析理解，准确理解本项目中各系统的数据架构、技术架构、应用架构，熟悉掌握涉及的应用关系、部署关系以及数据关系。提供本项目中各系统的应急方案。应急方案要求描述切实合理的、服务响应级别高、管理范围合理有特色、符合本项目实际情况、针对性强的。 |
| **技术培训** | 1、按照采购人的需求制定培训方案，提供培训时间不少于5人天。2、培训期间符合相关规定要求（包含但不限于以下内容）：（1）《[中华人民共和国监察法](http://www.baidu.com/link?url=xoSuntBmDA2ky2PYJ-waq5UjoqquhysGBav6adfQYXbvNEkCUg8O24A43Nz5sZFmhbUYMof0eSfT_vK0NjoeB18KA5I58x-83NQaZm1DOUX_ah-68DPWAG-acdR5M3XpPboIvZQuvj5T4vk6l0t3lusI3bRzq-5le6XYz0TZVd-2pnKDNlTcqRfuHpDKz_hsVCwwf-UZQckax8LXjWuMhSVLSEoP0uOB9IQqJufAt47)》（2）《中华人民共和国公职人员政务处分法》（3）中央八项规定精神，《中共中央政治局贯彻落实中央八项规定实施细则》，《中国共产党廉洁自律准则》，《党政机关厉行节约反对浪费条例》、《党政机关国内公务接待管理规定》，《浙江省省级机关工作人员培训费管理规定》；（4）省委办公厅、省府办公厅关于印发《浙江省省直机关会议活动管理规定（试行）的通知》（浙委办【2013】82号；（5）省财政厅关于印发浙江省省级机关会议费管理规定的通知（浙财行{2014】7号）；（6）省财政厅关于印发浙江省省级机关培训费管理规定的通知（浙财行【2014】8号）（7）省财政厅关于差旅费等公务活动费用开支管理规定有关问题解答的通知（浙财行【2014】93号）;（8）中央党的群众路线教育实践活动领导小组中共中央组织部教育部关于严格规范领导干部参加社会化培训有关事项的通知（中组发【2014】18号）（9）浙江省财政厅关于调整省级机关会议费培训费有关规定的通知浙财行〔2018〕1号。（10）如上述规范有最新要求，按最新要求执行。 |
| **履约能力** | **投标人技术力量情况** | 1、提供有效ISO9001质量管理体系认证证书2、提供ISO20000 IT服务管理系统认证证书上述证书提供复印件，每提供1个得1分 |
| **经验或业绩要求** | 提供投标人类似应用系统运维成功案例的合同复印件（每提供1个得1分） |

**第五章 浙江省政府采购合同主要条款指引**

 合同编号：

 确认书号：

**甲方**（采购人）：

**乙方**（供应商）：

甲、乙双方根据浙江省政府采购中心关于项目编号为 的（标项及名称）项目公开招标的结果，签署本合同。

**一、项目内容及合同价格**

金额单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 技术需求 | 数量 | 单价 | 总价 |
|  | 详见项目对应招投标文件 |  |  |  |
| 合 计 |  |  |
| 合同总价大写： 小写：￥ |

注：1.项目具体技术需求及采购人地址等详见招标文件、投标文件以及询标记录。

　2.以上合同总价包含项目达到预期使用效果所需的一切费用。

**二、技术资料**

1.乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供使用项目的有关技术资料。

2.没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

**三、知识产权**

乙方应保证所提供的货物或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

**四、产权担保**

乙方保证所交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

**五、转包或分包**

不允许转包。

允许分包部分 。

如乙方将项目转包或将不允许分包部分就行了分包，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

**六、质保期和履约保证金**

1.质保期年。（自项目验收合格交付使用之日起计）

2.履约保证金元。[履约保证金交至采购人处，在合同约定交货验收合格满（ ）个月之日起5个工作日内无息退还]

**七、项目工期及实施地点**

1.交货期：

2.实施地点：

**八、货款支付**

 付款方式：

**九、税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**十、质量保证及售后服务**

详见招标文件。

**十一、调试和验收**

详见招标文件、投标文件。

**十二、货物包装**

详见招标文件、投标文件。

**十三、违约责任**

1.甲方无正当理由拒收验收项目的，甲方向乙方偿付拒收合同总价的百分之五违约金。

2. 甲方收到乙方提供的发票，结合验收情况，验收合格的，在15日内将采购资金支付到乙方约定账户。

甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

3.乙方逾期交付项目的，乙方应按逾期交付项目总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从合同款项中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

4.乙方所交的货物品种、型号、规格、技术参数、质量不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒收该货物，乙方愿意更换货物但逾期交货的，按乙方逾期交货处理。乙方拒绝更换货物的，甲方可单方面解除合同。

5.解除合同应按《浙江省政府采购合同暂行办法》向财政备案。

**十四、不可抗力事件处理**

1.在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2.不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3.不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**十五、诉讼**

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

**十六、合同生效及其它**

1.合同经甲、乙、鉴证方三方签名并加盖单位公章后生效。

2.合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议，经报政府采购监督管理部门备案后，方可作为主合同不可分割的一部分。

3.招标文件、投标文件与本合同具有同等法律效力。

4.对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分**。**

5.本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

6.本合同一式六份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执二份。

甲方（盖章）：

地址：

法定（授权）代表人：

签名日期： 年 月 日

乙方（盖章）：

地址：

开户行：

开户帐号：

法定（授权）代表人：

签名日期： 年 月 日

合同鉴证方（盖章）:

法定代表人或主要负责人:

**第六章 投标文件格式附件**

附件1**：**

项目名称

项目编号：ZZCG2021Y-GK-101（标项 ）

**资**

**质**

**文**

**件**

投标人全称：

地 址：

时 间：

**1、资质文件目录**

（1）投标声明书 (格式见附件，含重大违法记录声明)；

（2）法定代表人授权委托书(格式见附件)；

（3）提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；自然人的，则提供有效的身份证复印件并签字；

（4）联合投标协议书（若需要）;

（5）联合投标授权委托书（若需要）;

（6）提供采购公告中符合投标人特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

附件2：

**声 明 书**

致浙江省政府采购中心：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址。

我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（招标项目名称）（编号为ZZCG2021Y-GK-101）的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1.我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求，包括疫情期间采取的各项应急开标措施。

2.我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

3.若中标，我方将按招标文件规定履行合同责任和义务。

4.我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

5.投标文件自开标日起有效期为90天。

6.我方承诺已经具备参与政府采购活动的资格条件并且没有税收缴纳、社会保障等方面的失信记录；

7.我方通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

8.以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

法定代表人签名（或签名章）： 日 期

投标人全称（公章）

附件3：

**法定代表人授权委托书**

浙江省政府采购中心：

我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 （姓名）为授权代表，以我方的名义参加项目编号：项目名称： 项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。我方对授权代表的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。授权代表在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

授权代表无转委托权，特此委托。

授权代表签名： 职务： 联系方式：

邮箱： 传真：

授权代表身份证号码：

法定代表人签名（或签名章）： 职务：

联系方式：

投标人全称（公章）： 日 期：

附件4：

**联合投标协议书**

甲方：

乙方：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

各方经协商，就响应 组织实施的编号为号的招标活动联合进行投标之事宜，达成如下协议：

一、各方一致决定，以 为主办人进行投标，并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中，主办人的法定代表人或授权代理人根据招标文件规定及投标内容而对招标方和采购人所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。如果中标并签订合同，则联合投标各方将共同履行对招标方和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合投标其余各方保证对主办人为响应本次招标而提供的产品和服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合投标中，甲方承担的工作和义务为:

乙方承担的工作和义务为：

五、有关本次联合投标的其他事宜：

六、本协议提交招标方后，联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

七、本协议签约各方各持一份，并作为投标文件的一部分。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方单位： （公章）法定代表人： （签章）日 期： 年 月 日 | 乙方单位： （公章）法定代表人： （签章）日 期： 年 月 日 |

附件5：

**联合投标授权委托书**

 本授权委托书声明：根据 与签订的《联合投标协议书》的内容，主办人的法定代表人现授权 为联合投标代理人，代理人在投标、开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与这有关的一切事务， 联合投标各方均予以认可并遵守。

 特此委托。

授权人（签名）：

日期： 年 月 日

授权代表（签名）；

日期： 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 联合体甲方单位： （公章）法定代表人： （签章）日 期： 年 月 日 | 联合体乙方单位： （公章）法定代表人： （签章）日 期： 年 月 日 |

附件6**：**

项目名称

项目编号：ZZCG2021Y-GK-101（标项 ）

**技**

**术**

**及**

**商**

**务**

**文**

**件**

投标人全称：

地 址：

时 间：

2、**技术及商务文件目录**

（1）评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）

（2）投标项目明细清单（含货物、服务等）；

（3）技术响应表（格式见附件）；

（4）项目总体解决方案（可包含且不限于对项目总体要求的理解、项目总体架构及技术解决方案等）；

（5）项目实施计划（可包含且不限于保证工期的施工组织方案及人力资源安排、项目组人员清单等）；

（6）列入政府采购节能环保清单的证明资料（若有）；

（7）商务响应表（格式见附件）；

（8）售后服务计划（可包含且不限于对用户故障的响应、处理、定期巡检、备品备件、常用耗材提供、驻点人员情况等）；

（9）技术培训计划（若有）；

（10）投标人履约能力（可包含且不限于技术力量情况、投标人各项能力证书）；

（11）案例的业绩证明（投标人业绩情况一览表、合同复印件等）；

（12）投标方认为需要的其他文件资料。

附件7：

**评分对应表**

投标人全称（公章）： 标项：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项目 | 投标文件对应资料 | 投标文件页码 |
| 对应第三章评分办法及评分标准（报价除外） |  |  |
| …… |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

授权代表签名： 日期：

附件8：

**投标项目明细清单**

投标人全称（公章）： 标项：

货物类

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 货物名称 | 品牌 | 规格型号 | 单位及数量 | 性能及指标 | 产地 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

服务类

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务人员数量 | 工作量 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：在填写时，如上表不适合本项目的实际情况，可在确保投标明细内容完整的情况下，根据上表格式自行划表填写。

授权代表签名： 日期：

附件9：

**技 术 响 应 表**

投标人全称（公章）： 标项：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 招标文件要求 | 投标文件响应 | 偏离情况  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

注：投标人应根据投标设备的性能指标、对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

授权代表签名： 日 期：

附件10：

**项目组人员清单**

投标人全称（公章）： 标项：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职务 | 专业技术资格 | 证书编号 | 参加本单位工作时间 | 劳动合同编号 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

授权代表签名： 日 期：

附件11：

**商务响应表**

投标人全称（公章）： 标项：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 招标文件要求 | 是否响应 | 投标人的承诺或说明 |
| 供货时间（项目工期）及地点 |  |  |  |
| 付款条件 |  |  |  |
| 违约责任及争议解决方式 |  |  |  |
| 项目维护计划 |  |  |  |
| 响应情况 |  |  |  |
| 本地化服务要求 |  |  |  |
| 技术培训 |  |  |  |
| 公司技术力量情况 |  |  |  |
| 经验或业绩要求 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

授权代表签名： 日期：

附件12：

**投标人业绩情况一览表**

投标人全称（公章）：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 采购单位名称 | 设备或项目名称 | 采购数量 | 单价 | 合同金额（万元） | 附件页码 | 采购单位联系人及联系电话 |
| 合同 | 验收报告 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 备注 | 提供投标人同类项目合同复印件、用户验收报告（如有）。 |

授权代表签名：　　　　　 时 间：

附件13**：**

项目名称

项目编号：（标项 ）

**报**

**价**

**文**

**件**

投标人全称：

地 址：

时 间：

3、**报价文件目录**

（1）投标报价明细表（见附件14）；

（2）投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；

（3）中小企业声明函（见附件15）；

（4）残疾人福利企业声明函（见附件16）。

附件14：

**投 标 报 价 明 细 表**

投标人全称（公章）：

招标编号及标项：

|  |
| --- |
| **服务类** |
| **服务内容** | **服务人员数量** | **工作量** | **单价****（元）** | **总价（元）** | **承接服务的企业情况** |
| **是否中小企业承接** | **企业全称** | **服务人员是否依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同** |
| **…** |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标总价合计金额大写： 小写： ￥** |
| 备注 | 1.此表应按项目的明细情况列项填报,在填写时，如上表不适合本项目的实际情况，可在确保投标明细内容完整的情况下，根据上表格式自行划表填写。2.报价要求：项目费用包括项目实施所需的工程费、工时费、服务费、运输费、安装调试费、税费及其他一切费用。3.报价中不允许出现报价优惠等字样（明细出现“0”元，视同赠送）,投标总价合计金额应与明细报价汇总相等。**4.“中小企业价格合计金额”应与“制造商为中小企业”的明细报价汇总相等（如有错误修正，以修正后的明细报价为准），评标委员会按前附表“中小企业有关政策”要求对中小企业价格进行确认，并对符合要求的中小企业投标价格给予价格扣除。**5**.开标时，招标方在电子交易平台公开投标人的报价信息，投标人对报价信息进行确认。投标人对报价信息不予确认的不影响后续评标过程。** |

授权代表签名： 日期：

附件15：

**中小企业声明函（工程、服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小 企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员）。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，营业收入为万元，资产总额为 万元 1，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，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人全称（盖章）：

日 期：

1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。

附件16：

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

 单位名称（盖章）：

 日 期：