



海南易中招标投标项目管理有限公司

Hainan easy bidding project managementco, itd.

文件编号：2018005

## 竞争性磋商文件

项目名称：海南省国税局金税三期工程系统运维采购项目

采购人名称：海南省国家税务局

项目编号：HNYZ-2018-005

采购代理机构：海南易中招标投标项目管理有限公司

二〇一八年一月

# 目 录

## 第一部分 商务部分

第一章	磋商邀请.....	01
第二章	磋商须知.....	04
第三章	评审方法及标准.....	22
第四章	政府采购合同.....	42
第五章	响应文件组成.....	53

## 第二部分 技术部分

(本部分为项目采购需求)

第六章	项目需求.....	70
-----	-----------	----

# 第一部分 商务部分

## 第一章 磋商邀请

海南易中招投标文件管理有限公司受海南省国家税务局的委托，对海南省国税局金税三期工程系统运维采购项目进行竞争性磋商采购。欢迎有资格的供应商前来参与磋商。

### 一、项目概况

1. 项目名称：海南省国税局金税三期工程系统运维采购项目
2. 项目编号：HNYZ-2018-005
3. 项目用途：工作需要
4. 采购需求：详见本文件第六章
5. 资金来源：自有资金
6. 项目基本概况介绍：（包括数量、简要规格描述和采购项目预

算）

序号	项目名称及分包号		采购预算 (万元)	磋商保证金 (万元)	成交供应商数量 (名)
1	海南省国税局 金税三期工程 系统运维采购 项目	A包：核心征管系 统	86.4（购买4 人服务）	1.6	1
		B包：决策1包	43.2（购买2 人服务）	0.8	1
		C包：决策2包	43.2（购买2 人服务）	0.8	1

### 二、供应商资格条件

供应商基本资格条件：符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件；

1. 具有独立承担民事责任的能力。提供供应商法人营业执照（副本）、税务登记证、组织机构代码证（或三证合一复印件）或事业单

位法人证书（副本）。

2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度,提供 2017 年下半年任意 2 个月财务报表（资产负债表、损益表、现金流量表）或 2016 年度财务审计报告。

3. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录,提供 2017 年下半年任意 2 个月的完税证明及社会保障金缴纳证明。

4. 具有履行合同所必需的能力（提供书面声明）。

5. 参加政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录（提供书面声明）。

6. 法律、行政法规规定的其他条件(提供无不良信用记录查询)。

7. 本项目不接受联合体投标。

### 三、获取磋商文件说明

1. 获取时间：2018 年 01 月 31 日至 2018 年 02 月 06 日（08:30-17:30，节假日除外）

2. 获取地点：海南省海口市美兰区蓝天路 12 号世纪港 C1401 室

3. 获取方式：现场购买

4. 文件售价：500 元/份（售后不退），供应商在领取文件时向采购代理机构缴纳。

5. 获取磋商文件需提交的证明材料：购买人持单位介绍信、经办人身份证、法人身份证（复印件，盖公章）以及投标人有效的企业营业执照副本，（提供复印件加盖单位公章，原件备查）。

### 四、响应文件提交信息

1. 响应文件提交截止时间：2018 年 02 月 11 日 09 时 30 分。

2. 响应文件开启时间：2018 年 02 月 11 日 09 时 30 分。

3. 响应文件提交地点：海南省海口市美兰区蓝天路 12 号世纪港 C1401 室。

五、公告发布媒体：中国政府采购网、中国海南政府采购网

## 六、联系方式

(一) 采购人：海南省国家税务局

联系人：仲少猛 电 话：0898-66508213

地 址：海口市龙华区龙昆北路 10 号 406 室

(二) 采购代理机构：海南易中招投标项目管理有限公司

联系人：张工 电 话：0898-65201016

地 址：海南省海口市美兰区蓝天路 12 号世纪港 C1401 室

海南易中招投标项目管理有限公司

二〇一八年一月三十日

## 第二章 磋商须知

### 磋商须知前附表

序号	名称	具体内容和要求
1	采购项目	项目名称:海南省国税局金税三期工程系统运维采购项目 项目编号: HNYZ-2018-005
	采购预算	人民币: 壹佰柒拾贰万捌仟圆整 (¥ 1728000.00) A包: 86.4万元 (购买4人服务) B包: 43.2万元 (购买2人服务) C包: 43.2万元 (购买2人服务)
2	采购人	名称: 海南省国家税务局 联系人: 仲少猛 电话: 0898-66508213 地址: 海口市龙华区龙昆北路10号406室
3	采购代理机构	名称: 海南易中招投标项目管理有限公司 联系人: 张工 电话: 0898-65201016 地址: 海南省海口市美兰区蓝天路12号世纪港C1401室
4	供应商产生方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公告 <input type="checkbox"/> 供应商库抽取 <input type="checkbox"/> 专家和采购人推荐 <input type="checkbox"/> 其他_____
5	供应商资格条件	特定资格条件: /
6	领取采购文件需提供的资料	投标人购买文件时应携带以下资料: 购买人持单位介绍信、经办人身份证、法人身份证(复印件, 盖公章)以及投标人有效的企业营业执照副本, (提供复印件加盖单位公章, 原件备查)。

7	联合体	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受 <input type="checkbox"/> 其他_____
8	现场勘察	不组织统一勘察
9	进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加磋商 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品 <input type="checkbox"/> 其他_____
10	政府采购强制 采购：节能产品	<input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，采购《节能产品政府采购清单》（第 期）内的产 品
11	政府采购优先 采购：节能产品 (非强制类)	/
	政府采购优先 采购：环境标志 产品	/
	支持中小企业 发展	<input type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业产品的价格给予 6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：小型企业扣除 6%，微型企业扣除 10%。 <input type="checkbox"/> 其他_____
	信息安全认证	/
12	其他法律法规 强制性规定的	/
13	提交首次响应 文件的截止时	时间：____年____月____日____时____分（北京时间） 地点：海口市美兰区蓝天路 12 号世纪港 C1401 室

	间和地点	
14	提交样品	<input type="checkbox"/> 有_____ <input checked="" type="checkbox"/> 无
15	磋商保证金	<input type="checkbox"/> 不要求提供 <input checked="" type="checkbox"/> 要求提供。数额不得超过采购项目预算金额的 2%，本项目的磋商保证金为人民币 <b>A 包：16000.00、B 包：8000.00 元、C 包：8000.00 元</b> ，提交方式为_银行转账 账户信息： 开户名：海南易中招投标项目管理有限公司 开户行：中国建设银行股份有限公司海口国兴大道支行 账 号：46050100253700000070
16	交货期	合同签订后 10 个日历天入场
17	磋商响应有效期	60 日(日历日)
18	澄清或者修改时间	投标文件递交截止时间前 5 日
19	提交响应文件	正本一份 副本贰份 电子文件一份(扫描/Word 格式)
20	响应文件封套上应载明的信息	项目名称：_____ 项目编号：_____ _____ 年 月 日 时 分前不得拆封 投标人名称： 投标人地址：
21	履约保证金	投标人不能低于成本价恶意报价，如中标人的报价过低，明显不符合市场价格，则采购人有权要求中标人提供预算金额的 10%作为履约保证金，同时预付款比例调整为 0%。



		如中标人在实施过程中偷工减料、不按工期完成项目，则采购人有权终止合同，没收履约保证金，并报主管部门严肃处理。
22	招标代理服务费	<p>供应商中标后向采购代理机构缴纳采购代理服务费，采购代理服务费的收取标准按照(计价格[2002])1980号文件及发改办价格[2003]857号文标准执行。</p> <p>户名：海南易中招投标项目管理有限公司</p> <p>账号：46050100533600000378</p> <p>开户行：建行海口琼山支行</p>
23	开标时间、地点	<p>时间：2018年02月11日09时30分</p> <p>地点：海南省海口市美兰区蓝天路12号世纪港C1401室</p>
24	公告媒体	中国海南政府采购网、中国政府采购网

## 磋商须知正文

### 一、总则

#### 1. 适用范围

1.1 本磋商文件仅适用于**磋商须知前附表**中所叙述的采购项目。

#### 2. 定义

2.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见**磋商须知前附表**。

2.2 “采购代理机构”是指接受采购人委托，代理采购项目的集中采购机构和其他采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**磋商须知前附表**。

2.3 “供应商”是指响应磋商文件要求、参加竞争性磋商采购的法人、其他组织或者自然人。本次政府采购项目邀请的供应商通过

磋商须知前附表所述方式产生。

2.4 “磋商小组”依据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》有关规定组建，依法履行职责。

2.5 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等，详见《政府采购品目分类目录》。

2.6 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象，详见《政府采购品目分类目录》。

2.7 “节能产品”或者“环保产品”是指国务院有关部门发布的《节能产品政府采购清单》或者《环境标志产品政府采购清单》的产品。

2.8 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，详见《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》。

### 3. 供应商的资格要求

#### 3.1 供应商应当符合下列资格条件要求：

(1) 《政府采购法》第二十二条第一款规定的供应商基本资格条件：

- ①具有独立承担民事责任的能力；
- ②具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- ③具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- ④有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- ⑤参加政府采购活动前3年，在经营活动中没有重大违法记录；
- ⑥法律、行政法规规定的其他条件。

(2) 前附表列明的供应商特定资格条件。

#### 3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加竞争性磋商：

(1) 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。为采购项目提供整体

设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

(2)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、或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

#### 4. 参与磋商的费用

4.1 无论磋商的结果如何，供应商应自行承担所有与竞争性磋商采购活动有关的全部费用。

#### 5. 授权委托

5.1 供应商代表为供应商法定代表人的，应持有法定代表人身份证明。供应商代表不是供应商法定代表人的，应持有法定代表人授权书，并附授权代表的身份证明。

#### 6. 联合体形式

6.1 除磋商须知前附表中另有规定，本次磋商采购不接受为联合体形式的供应商。

6.2 供应商为联合体形式的，除应符合本章第 3 条规定外，还应遵守以下规定：

(1)联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；

(2)联合体各方均应当符合本章第 3.1 款规定的供应商基本资格条件；

(3)除磋商须知前附表中另有规定，联合体各方中至少有一方应当符合本章第 3.1 款规定的供应商特定资格条件；联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

(4)联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

## 7. 现场勘察

7.1 供应商应按**磋商须知前附表**中规定对采购项目现场和周围环境的现场考察。

7.2 勘察现场的费用由供应商自己承担，勘察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.3 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦成交，供应商不得以任何借口，提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

## 8. 采购进口产品

8.1 除前附表另有规定外，本项目拒绝进口产品参加竞争性磋商采购活动。

8.2 本章第 8.1 款规定同意购买进口产品的，本项目采购活动不限制满足磋商文件要求的国内产品参与竞争性磋商。

## 9. 政府采购政策支持

9.1 产品属于政府强制采购节能产品范围，必须将是否列入最新一期节能清单作为采购产品的资格条件。本项目的详细要求见**磋商须知前附表**。

9.2 对列入最新一期节能清单(非强制类)、环保清单内的产品，具体要求如下：

(一)采用招标方式采购的(除评标方法采用最低评标价法外)或适用于竞争性磋商采购方式的，应当对列入“两个清单”的产品分别予以相应的加分；对于同时列入“两个清单”的产品，应当优先于只获得其中一项认证的产品。

(二)采用非招标方式(竞争性谈判、询价)及招标方式评标方法采用最低评标价法的，在报价相同的前提下，应优先采购“两个清单”内的产品；对于同时列入“两个清单”的产品，应当优先于只获得其中一项认证的产品。

本项目的详细要求见**磋商须知前附表**。

9.3 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**磋商须知前附表**。

9.4 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，应当在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，并要求产品供应商提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书。本项目的详细要求见**磋商须知前附表**。

9.5 其他法律法规强制性规定。本项目的详细要求见**磋商须知前附表**。

## 二、磋商文件

### 10. 磋商文件的组成

#### 10.1 磋商文件由下列文件组成：

##### 第一部分 商务部分

磋商邀请

磋商须知

评审方法及标准

政府采购合同（样本，仅供双方参考）

响应文件组成

##### 第二部分 技术部分(采购需求)

10.2 本章第 11.1 款规定的提交首次响应文件截止时间前对磋商文件澄清或者修改内容，为磋商文件的组成部分。

10.3 磋商小组根据与供应商磋商情况可能实质性变动的内容，包括采购需求中的技术、服务要求以及合同条款，对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分。

10.4 供应商应仔细阅读磋商文件的全部内容，按照磋商文件要

求编制响应文件。任何对磋商文件的忽略或误解不能作为响应文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由供应商承担。

#### 11. 提交首次响应文件的截止时间

11.1 供应商提交首次响应文件截止时间及地点见**磋商须知前附表**。

#### 12. 磋商文件的澄清或者修改

12.1 在本章第 11.1 款规定的提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改。

12.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在本章第 11.1 款规定的提交首次响应文件截止之日 5 日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足 5 日的，顺延供应商提交首次响应文件截止时间。

### 三、响应文件

#### 13. 一般要求

13.1 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按磋商文件的要求编制响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其响应文件对磋商文件做出实质性的响应。

13.2 供应商提交的响应文件及供应商与采购人或采购代理机构、磋商小组就有关磋商的所有来往函电均使用中文。供应商可以提交其他语言的资料，但应附中文注释，在有差异时以中文为准。

13.3 计量单位应使用我国法定计量单位，未列明时应默认为我国法定计量单位。

13.4 响应文件应采用书面形式，磋商文件中要求提供电子版的，应按要求提供。

13.5 供应商应按磋商文件中提供的响应文件格式填写。

#### 14. 响应文件的组成

14.1 响应文件包括下列内容：

14.1.1 商务部分

- (1) 磋商响应声明
- (2) 磋商保证金
- (3) 供应商的资格证明文件
- (4) 商务条款偏离表
- (5) 符合政府采购政策的证明材料
- (6) 报价一览表及报价文件
- (7) 供应商认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分

- (1) 技术响应与偏离表
- (2) 货物说明、施工组织设计、技术方案或服务方案
- (3) 用于本项目人员简历表
- (4) 供应商认为需提供的其他资料

14.2 除**磋商须知前附表**另有规定外，供应商提供的货物及服务不是供应商制造或拥有的，则应当提供经销、或代理磋商货物、或为磋商货物提供售后服务的证明文件。否则，在磋商时将其视为无效响应文件。

14.3 **磋商须知前附表**规定供应商在磋商时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在磋商时将其视为无效响应文件。

- (1) 未在**磋商须知前附表**规定的提交时间、地点提交的；
- (2) 供应商提供的样品与响应文件中型号、规格不一致的。

14.4 在磋商过程中，供应商根据磋商小组书面形式要求提交的最后报价(或者重新提交的响应文件和最后报价)是响应文件的有效组成部分。

14.5 磋商文件规定可能发生实质性变动的，供应商应当在《技术/商务响应与偏离表》中对应内容注明。

14.6 根据《政府采购法》第四十二条的规定，供应商无论成交与否，其响应文件不予退还。

## 15. 报价

15.1 供应商应当根据磋商文件要求和范围，以人民币报价，以元为单位，保留小数点后两位。

15.2 供应商应按照磋商文件要求进行报价。

15.3 供应商的报价不得超过采购项目预算。

## 16. 供应商资格证明文件

16.1 供应商应提供磋商文件要求的资格证明材料，包括《政府采购法》第二十二条第一款规定的资格及前附表中规定的特定资格的证明材料。

16.2 供应商为联合体形式的，则应提交联合体各方资格文件、联合体协议，否则将视为非实质响应而被拒绝。

## 17. 磋商保证金

17.1 前附表规定交纳磋商保证金的，应按前附表规定的保证金数额及形式交纳，不得以现金方式交纳。保证金有效期应当与本章第18.1款规定的磋商响应有效期一致。

17.2 供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者共同交纳保证金，其交纳的保证金，对联合体各方均具有约束力。

17.3 未按磋商文件规定提交保证金的，采购人或采购代理机构应当拒绝接收供应商的响应文件。

17.4 采购代理机构在成交通知书发出后5个工作日内退还未成交供应商的保证金；在采购合同签订后5个工作日内退还成交供应商的保证金，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

17.5 有下列情形之一的，保证金不予退还：

(1) 供应商在本章第11.1款规定的提交首次响应文件截止时间后撤回响应文件的；



(2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；

(3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；

(4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

(5) 磋商文件规定的其他情形。

#### 18. 磋商响应有效期

18.1 磋商响应有效期见**磋商须知前附表**，从本章第 11.1 款规定的提交首次响应文件截止时间之日起计算。磋商响应有效期不足的将被视为无效响应。

#### 19. 响应文件的签署及规定

19.1 供应商应根据**磋商须知前附表**规定提交响应文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面上应标记“正本”或“副本”的字样，当正本和副本有差异时，以正本为准。

19.2 响应文件正本和副本应按磋商文件要求在签章处加盖公章，由法定代表人或其代理人签字；任何加行、涂改、增删，应有法定代表人或其委托代理人在旁边签字。否则，将导致响应文件无效。

19.3 在磋商过程中，供应商按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交的响应文件和最后报价，可打印或用不褪色墨水书写，但需经法定代表人或其代理人签字，或者加盖供应商公章。否则，将导致响应文件无效。

### 四、响应文件的递交

#### 20. 响应文件的密封和标记

20.1 响应文件应密封包装，并加盖单位公章或者由法定代表人或其委托代理人签字。

20.2 响应文件封套上应写明的内容见**磋商须知前附表**。

#### 21. 响应文件的补充、修改或者撤回

21.1 供应商在本章第 11.1 款规定的提交首次响应文件截止时间前，可以对所提交的首次响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人、采购代理机构。该通知应有供应商法定代表人或其委托代理人签字。

21.2 补充、修改的内容与响应文件不一致时，以补充、修改的内容为准。

## 22. 响应文件的递交与接收

22.1 供应商应在本章第 11.1 款规定的提交首次响应文件截止时间前，将响应文件送达磋商须知前附表中指定的地点。在截止时间后送达的响应文件，采购人、采购代理机构或者磋商小组应当拒收。

22.2 响应文件如果未按规定密封和加写标记，采购人或采购代理机构将拒绝接收。

## 五、磋商与评审

### 23. 磋商小组

23.1 磋商与评审由依法组建的磋商小组负责，磋商小组由采购人代表和评审专家共 3 人以上单数组成。

### 24. 初步审查

24.1 磋商小组应当对供应商提交的首次响应文件进行初步审查，包括响应文件的有效性、完整性、符合性。除可变动的技术、服务要求以及合同草案条款外，首次提交的响应文件有下列情况之一，其响应文件无效，磋商小组应当告知有关供应商。

(1) 应交未交保证金或金额不足、保函有效期不足、保证金形式或保函出证机构不符合磋商文件要求的；

(2) 未按照磋商文件规定要求密封、签署、盖章的；

(3) 响应有效期不足的；

(4) 未按照磋商文件规定提供资格证明材料的；

(5)其他不符合法律、规章、规范性文件 and 磋商文件规定的。

## 25. 澄清

25.1 磋商小组在对响应文件(包括首次响应文件、重新提交的响应文件)的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查时,可以要求供应商对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等作出必要的澄清、说明或者更正。该要求应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式,由其法定代表人或其委托代理人签字,供应商的澄清、说明或者更正不得超出磋商文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

## 26. 磋商

26.1 初审结束后,磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商,并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。供应商应派其法定代表人或委托代理人参加磋商。

26.2 在磋商过程中,磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款,但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容,须经采购人代表确认。

对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分,磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件,并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的,应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的,应当由本人签字并附身份证明。

26.3 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求,需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的,磋商结束后,磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案。

26.4 磋商小组应当根据实际情况与供应商进行价格磋商，并确定价格磋商的轮次。

26.5 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

26.6 磋商结束后，供应商按照磋商小组要求重新提交的响应文件，不满足磋商文件及变动后的技术、服务要求以及合同草案条款的实质性要求的，将视为无效响应文件。

## 27. 报价

27.1 磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。

27.2 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第三条第四项情形的，提交最后报价的供应商可以为2家。

## 28. 评审

28.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

28.2 评审办法及标准见第三章。评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

28.3 最后报价计算错误修正的原则：最后报价的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按分项报价汇总金额不一致的，以分项报价金额计算结果为准；分项报价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改分项报价。

## 29. 提出成交供应商

29.1 磋商小组应当按照综合评分由高到低的顺序提出3名以上成

交候选人，并编写评审报告。

29.2 采购人授权磋商小组确定成交供应商的，磋商小组在评审报告中予以确定。

### 30. 磋商终止

30.1 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，在财政部指定的媒体上发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

(1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 在采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的，或者提交最后报价的供应商少于 3 家的；

(4) 因重大变故，采购任务取消的。

### 31. 重新评审

31.1 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。

### 32. 保密及串通行为

32.1 磋商小组成员以及与评审工作有关的人员不得泄露评审情况以及评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

32.2 供应商不得与采购人、采购代理机构、其他供应商恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取成交；不得以任何方式干扰、影响采购工作。

## 六、成交结果信息公开与授予合同

### 33. 成交信息的公布

33.1 成交供应商确定后 2 个工作日内，采购人或者采购代理机构应将成交结果信息在财政部指定的媒体上公布。

#### 34. 询问及质疑

34.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。

34.2 供应商若认为磋商文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害，可以按法律、规章及财政部相关文件规定向采购人或采购代理机构提出质疑。

#### 35. 成交通知

35.1 成交供应商确定后，采购人或采购代理机构将以书面形式向成交供应商发出成交通知书。成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

35.2 成交通知书是合同文件的组成部分。

35.3 成交供应商在收到成交通知书后，应按照磋商文件中合同草案的规定，向采购人提交履约保证金，具体要求见前附表。联合体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

35.4 成交供应商没有按照本章第 35.3 款规定提交履约保证金的，视为放弃成交资格，其磋商保证金不予退还。

#### 36. 签订合同

36.1 磋商文件、成交供应商的响应文件及其补充的响应文件等均为签订政府采购合同的依据。

36.2 成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内与采购人签订政府采购合同。

36.3 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

36.4 自政府采购合同签订之日起2个工作日内，本项目政府采购合同在财政部指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

35.5 成交供应商有下列情形之一的，责令限期改正，情节严重的，列入不良行为记录名单，在1至3年内禁止参加政府采购活动，并予以通报：

(1) 成交后无正当理由不与采购人签订合同的；

(2) 未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

(3) 拒绝履行合同义务的；

(4) 违反法律法规相关规定的。

### 第三章 评审办法及标准

#### 1. 评审方法

1.1 评审方法：综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

磋商小组对各供应商的资格条件、响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查。各供应商只有在完全符合要求的前提下，才能参与正式磋商。

1.1.1. 资格性检查。依据法律法规和竞争性磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明、磋商保证金等进行审查，以确定供应商是否具备磋商资格。资格性检查资料表如下：

序号	检查因素	检查内容
1	供应 商应 符合 的基 本资 格条 件	(1) 具有独立承担民事责任的能力 提供供应商法人营业执照（副本）、税务登记证、组织机构代码证（或三证合一复印件）或事业单位法人证书（副本）。
	(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供 2017 年下半年任意 2 个月财务报表（资产负债表、损益表、现金流量表）或 2016 年度财务审计报告。
	(3) 具有履行合同所必需的能力	供应商提供书面声明（见格式文件）
	(4) 有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录	提供 2017 年下半年任意 2 个月的完税证明及社会保障金缴纳证明。



	<p>(5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录</p>	<p>供应商提供书面声明（见格式文件）</p>
	<p>(6) 法律、行政法规规定的其他条件（提供无不良信用记录）</p>	<p>1. 供应商提供书面声明（见格式文件）；</p> <p>2. 供应商提供信用中国网站（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>）以下内容的查询结果网页打印件并加盖供应商公章（查询信息为供应商名称）</p> <p>2.1 “信用信息”查询结果；</p> <p>2.2 “失信被执行人”查询结果；</p> <p>2.3 “重大税收违法案件当事人名单”查询结果；</p> <p>2.4 “政府行政许可与行政处罚”查询结果。</p> <p>3. 中国政府采购网（<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）“政府采购严重违法失信行为记录名单”查询结果，提供查询结果网页打印件并加盖供应商公章</p> <p>4. 以上查询时间为本项目采购公告发布之日起至响应文件递交截止时间前。</p>
3	磋商保证金	足额缴纳磋商保证金

注：

① 供应商按“三证合一”登记制度办理营业执照的，组织机构代码证和税务登记证（副本）以供应商所提供的营业执照（副本）复印件为准。

1.1.2. 符合性检查。依据竞争性磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对竞争性磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对竞争性磋商文件的实质性要求作出响应。符合性检查资料表如下：

序	评审因素	评审标准
---	------	------

号			
1	有效性审查	响应文件签署	响应文件上法定代表人或其授权代表人的签字齐全。
		法定代表人身份证明及授权委托书	法定代表人身份证明及授权委托书有效，符合竞争性磋商文件规定的格式，签字或盖章齐全。
		响应方案	每个分包只能有一个响应方案。
		报价唯一	只能在采购预算范围内报价，只能有一个有效报价，不得提交选择性报价。
2	完整性审查	响应文件份数	响应文件正、副本数量符合竞争性磋商文件要求。
		响应文件内容	响应文件内容齐全、无遗漏。
3	竞争性磋商文件的响应程度审查	响应文件内容	对竞争性磋商文件规定的磋商内容作出响应。
		磋商有效期	满足磋商文件规定。

2. 澄清有关问题。磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对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等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

3. 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。

4. 在磋商过程中磋商的任何一方不得向他人透露与磋商有关的技术资料、价格或其他信息。

5. 在磋商过程中，磋商小组可以根据竞争性磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得

变动竞争性磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对竞争性磋商文件作出的实质性变动是竞争性磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

6. 供应商在磋商时作出的所有书面承诺须由法定代表人或其授权代表签字。

7. 经磋商确定最终采购需求且磋商结束后，供应商应当按照竞争性磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件或重新做出相关的书面承诺，最后书面提交最后报价及有关承诺（填写《最后报价表》并密封提交）。已提交响应文件但未在规定时间内进行最后报价的供应商，视为放弃最后报价，以供应商响应文件中的报价为准。

8. 磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价（含有效书面承诺）进行综合评分。综合评分法，是指响应文件满足竞争性磋商文件全部实质性要求且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。供应商总得分为价格、商务、技术等评定因素分别按照相应权重值计算分项得分后相加，满分为 100 分。（详见评审标准）。

9. 磋商小组各成员独立对每个实质性响应文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分，并根据综合评分情况按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选供应商，并编写评审报告。若综合得分相同的，按最后报价由低到高顺序排列；若综合得分且最后报价相同的，按技术（或服务）部分得分由高到低顺序排列；若综合得分、最后报价、技术（或服务）部分得分均相同的，按商务部分得分由高到低顺序排列；其余情形由磋商小组随机抽取确定排名。

成交价格=供应商报价

#### 10. 评审标准

**A 包：**海南省国家税务局核心征管及应用总集成驻点服务需求。

序号	评分因素及权重	分值	评分标准	说明
1	投标报价 (30%)	30分	有效的投标报价中的最低价为评标基准价，按照下列公式计算每个投标人的投标价格得分。 投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 价格权重 × 100。	
技术（服务）部分评审				
2	服务部分 (50%)	10分	1. 服务参数（详见本招标文件第六章），有1条负偏离的，服务部分得0分。	
		40分	2. 投标人对海南国税金税三期工程核心征管及特色软件应用 <b>系统功能</b> 的理解（11分）： 2.1 投标人能够准确说明海南国税金税三期核心征管。 根据理解的完整、准确、深度进行评分，优得7分、良得5分、中得3分、差或未提供得0分。 2.2 投标人能够准确说明海南国税地方特色软件系统。 根据理解的完整、准确、深度进行评分，优得4分、良得3分、中得2分、差或未提供得0分。	
			3. 投标人对海南国税金税三期工程核心征管及特色软件应用 <b>系统技术架构</b> 的理解（10分）： 3.1 投标人能够准确说明海南国税现有金税三期核心征管。 根据理解的完整、准确、深度进行评	

			<p>分，优得 5 分、良得 3 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p> <p>3.2 投标人能够准确说明海南国税现有地方特色软件系统。</p> <p>根据理解的完整、准确、深度进行评分，优得 5 分、良得 3 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p>	
			<p>4. 投标人描述海南国税金税三期工程核心征管及特色软件应用系统运维服务方案（9 分）：</p> <p>4.1 投标人应描述针对海南国税金税三期核心征管应用系统的运维服务方案。投标人能够准确描述应用系统的日常运维内容，并承诺提供对生产及相关服务系统环境性能实行 7*8 小时监控；投标人应描述所投入的运维团队的建设方案、组织及人员；应描述运维服务的规程、流程等。上述内容描述合理、适宜、全面和高效；</p> <p>根据实质内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分，优得 3 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分</p> <p>4.2 投标人应描述海南国税金税三期核心征管运维团队如何与国家税务总局二线运维团队的沟通和协作机制；</p> <p>根据实质内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分，优得 3 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分</p> <p>4.3 应急预案：投标人提供海南国税金税</p>	

			<p>三期工程核心征管应用系统的应急方案，应急方案描述切实合理的。</p> <p>根据实质内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分，优得3分、良得2分、中得1分、差或未提供得0分</p>	
			<p>5. 海南国税金税三期工程应用总集成服务（10分）：</p> <p>5.1 投标人能够准确理解海南国税金税三期工程应用总集成服务的内涵，海南金税三期工程应用总集成是针重点解决海南国税金税三期工程应用系统间及地方特色系统间的协同关系，在各应用系统之上考虑整体应用体系需要关注的各类共享机制，避免应用系统各自为政导致整体应用环境的混乱，继续重复以往的烟囱式格局，对各类全局性的机制进行事前控制，保证海南国税金税三期应用体系的成功搭建，以及未来发展的可持续性。并承诺为海南国税提供总集成服务；</p> <p>根据实质内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分，优得5分、良得3分、中得1分、差或未提供得0分</p> <p>5.2 投标人能够全面描述金税三期所有应用系统的业务关系，并结合海南国税业务现状描述海南国税金税三期应用系统的业务关系。</p> <p>根据实质内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分，优得5分、良得3</p>	

				分、中得 1 分、差或未提供得 0 分	
商务部分评审。					
3	商务部分	投标人实力 (10%)	4	1. 具有 ISO9001 质量管理体系认证证书的, 得 4 分。	需提供证书、资质复印件并加盖投标人公章。
			6	投标人投入本项目的人员要求具备本科及以上学历, 其中获国家工业和信息化部认证项目经理至少 1 名, 获 ORACLE 数据库 OCP 认证至少 1 名, 提供人员劳动合同及相关资质证书复印件。得 6 分, 不提供或提供不全的得 0 分;	需提供证书、资质复印件并加盖投标人公章。
		业绩证明 (10%)	10	投标人提供 2015 年-2017 年类似应用系统运维服务项目成功案例, 一个项目加 1 分, 最多 10 分;	提供加盖公章的合同复印件。

**B 包：金税三期管理决策 1 包驻点服务需求**

序	评分因素及权重	分值	评分标准	说明
1	投标报价 (30%)	30	有效的投标报价中的最低价为评标基准价, 按照下列公式计算每个投标人的投标价格得分。 投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 价格权重 × 100。	
技术(服务)部分评审				
2	技术(服务)部分 (50%)	10	1. 起评分: 10 分 服务参数(详见本招标文件第六章) 有 1 条负偏离的, 技术部分得 0 分。	
		40	2. 投标人应从业务和数据层面对本项	

			<p>目应用系统的业务和数据处理流程分析理解（6分）：</p> <p>2.1 投标人应从业务和数据层面对本项目决策 1 包的业务和数据处理流程分析理解。</p> <p>评分标准：根据理解的完整、准确、深度进行评分</p> <p>优得 3 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p> <p>2.2 投标人应从业务和数据层面对本项目外部信息交换和税库银系统的业务和数据处理流程分析理解。</p> <p>评分标准：根据理解的完整、准确、深度进行评分</p> <p>优得 3 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p>	
			<p>3. 投标人应从系统功能设计层面进行分析理解，准确理解本项目应用系统功能划分、主要功能描述（6分）</p> <p>3.1 投标人应从系统功能设计层面进行分析理解，准确理解本项目决策 1 包的功能划分、主要功能描述</p> <p>评分标准：根据理解的完整、准确、深度进行评分</p> <p>优得 3 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p> <p>3.2 投标人应从系统功能设计层面进行分析理解，准确理解本项目外部信息交换和税库银系统的功能划分、主</p>	



			<p>要功能描述</p> <p>评分标准:根据理解的完整、准确、深度进行评分</p> <p>优得 3 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p>	
			<p>4. 投标人应从技术层面进行分析理解，准确理解本项目应用系统的数据架构、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（6分）</p> <p>4.1 投标人应从技术层面进行分析理解，准确理解本项目决策 1 包的数据架构、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。</p> <p>评分标准:根据理解的完整、准确、深度进行评分</p> <p>优得 3 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p> <p>4.2 投标人应从技术层面进行分析理解，准确理解本项目外部信息交换和国库银系统的数据架构、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。</p> <p>评分标准:根据理解的完整、准确、深度进行评分</p> <p>优得 3 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p>	
			<p>5. 投标人应描述针对本项目的运维服</p>	

			<p>务方案（8分）：</p> <p>5.1 投标人应准确描述本项目应用系统的每项运维服务内容和 workflows 等方面。</p> <p>评分标准：根据描述内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分。</p> <p>优得 4 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p> <p>5.2 投标人应准确描述本项目应用系统的运维团队组成情况和日常管理等方面。</p> <p>评分标准：根据描述内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分。</p> <p>优得 4 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p>	
			<p>6. 投标人应描述针对本项目运维团队和其他单位的沟通和协作机制(6分)：</p> <p>6.1 投标人应描述本项目运维团队如何与国家税务总局运维团队的沟通和协作机制，确保当遇到现场运维团队无法解决的问题时应及时与本项目开发商协作尽快解决。</p> <p>评分标准：根据描述内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分。</p> <p>优得 3 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分</p> <p>6.2 投标人应描述本项目运维团队与应用系统开发商二线运维的沟通和协作机制，确保当遇到现场运维团队无</p>	

				<p>法解决的问题时应及时与本项目开发商协作尽快解决。</p> <p>评分标准:根据描述内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分。</p> <p>优得 3 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分</p>	
				<p>7. 为确保应用系统的版本及时更新, 投标人应描述了解和获取本项目中应用系统最新版本补丁的方式和途径, 以及对新版本系统业务功能熟悉情况; 描述各系统版本补丁发布步骤和技术 (4 分):</p> <p>评分标准:根据描述内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分。</p> <p>优得 4 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p>	
				<p>8. 投标人提供本项目中应用系统的应急方案, 应急方案描述切实合理的 (4 分):</p> <p>评分标准:根据描述内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分。</p> <p>优得 4 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p>	
商务部分的评审。					
3	商务部分 20%	投标人 实力 10%	4	投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书的, 得 4 分, 没有不得分.	需提供证书复印件并加盖投标人公章。
			6	投标人投入本项目的人员具备本科及以上学历, 其中获 PMP 认证至少 1	需提供证书、资质复印件并加

				名，得 6 分，没有不得分；	盖投标人公章。
		企业业绩 10%	10	投标人提供 2015 年-2017 年类似应用系统运维服务项目成功案例，一个项目加 1 分，最多 10 分；	提供合同复印件加盖投标人公章。

**C 包：金税三期决策支持项目第 2 包及个人税收管理系统驻点服务需求**

序	评分因素及权重	分值	评分标准	说明
1	投标报价 (30%)	30	有效的投标报价中的最低价为评标基准价，按照下列公式计算每个投标人的投标价格得分。 投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 价格权重 × 100。	
技术（服务）部分评审				
2	技术部分 (50%)	10	1. 起评分：10 分 服务参数（详见本招标文件第六章）有 1 条负偏离的，技术部分得 0 分。	
		40	2. 投标人应从业务和数据层面对本项目应用系统的业务和数据处理流程分析理解（6 分）： 投标人应从业务和数据层面对本项目决策 2 包及个税系统的业务和数据处理流程分析理解。 评分标准：根据理解的完整、准确、深度进行评分 优得 6 分、良得 3 分、中得 1 分、差	

			<p>或未提供得 0 分。</p>	
			<p>3. 投标人应从系统功能设计层面进行分析理解，准确理解本项目应用系统功能划分、主要功能描述（6分）</p> <p>投标人应从系统功能设计层面进行分析理解，准确理解本项目决策 2 包及个税系统的功能划分、主要功能描述</p> <p>评分标准：根据理解的完整、准确、深度进行评分</p> <p>优得 6 分、良得 3 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p>	
			<p>4. 投标人应从技术层面进行分析理解，准确理解本项目应用系统的数据架构、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（4分）</p> <p>投标人应从技术层面进行分析理解，准确理解本项目决策 2 包及个税系统的数据架构、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。</p> <p>评分标准：根据理解的完整、准确、深度进行评分。</p> <p>优得 4 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p>	
			<p>5. 投标人应描述针对本项目的运维服务方案（8分）：</p> <p>5.1 投标人应准确描述本项目应用系统的每项运维服务内容和 workflows 等</p>	

			<p>方面。</p> <p>评分标准:根据描述内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分。</p> <p>优得 4 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p> <p>5.2 投标人应准确描述本项目应用系统的运维团队组成情况和日常管理等方面。</p> <p>评分标准:根据描述内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分。</p> <p>优得 4 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p>	
			<p>6. 投标人应描述针本项目运维团队和其他单位的沟通和协作机制（6分）：</p> <p>6.1 投标人应描述本项目运维团队如何与国家税务总局运维团队的沟通和协作机制，确保当遇到现场运维团队无法解决的问题时应及时与本项目开发商协作尽快解决。</p> <p>评分标准:根据描述内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分。</p> <p>优得 3 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分</p> <p>6.2 投标人应描述本项目运维团队与应用系统开发商二线运维的沟通和协作机制，确保当遇到现场运维团队无法解决的问题时应及时与本项目开发商协作尽快解决。</p> <p>评分标准:根据描述内容的合理性、实</p>	

				<p>用性、完整性及优劣进行评分。          优得 3 分、良得 2 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分</p>	
				<p>7. 为确保应用系统的版本及时更新，投标人应描述了解和获取本项目中应用系统最新版本补丁的方式和途径，以及对新版本系统业务功能熟悉情况；描述各系统版本补丁发布步骤和技术（5 分）：          评分标准：根据描述内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分。          优得 5 分、良得 3 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p>	
				<p>8. 投标人提供本项目中应用系统的应急方案，应急方案描述切实合理的（5 分）：          评分标准：根据描述内容的合理性、实用性、完整性及优劣进行评分。          优得 5 分、良得 3 分、中得 1 分、差或未提供得 0 分。</p>	
商务部分的评审。					
3	商务部分 20%	投	4	投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书的，得 4 分，没有不得分。	需提供证书复印件并加盖投标人公章。
		标人			
		实	6	投标人投入本项目人员具备本科及以上学历，其中获 PMP 认证至少 1 名，得 6 分，没有不得分；	需提供证书、资质复印件并加盖投标人公章。
力					
		企	10	投标人提供 2015 年-2017 年类似应用系统运维服务项目成功案例，一个	提供合同复印件加盖投标人
		业			

		业 绩 10%		项目加1分，最多10分；	公章。
--	--	---------------	--	--------------	-----

10.2 价格分采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最终报价最低的价格为评审基准价，其价格分为满分，其他有效供应商的价格分按照下列公式计算：

$$\text{最终报价得分} = (\text{评审基准价} / \text{最终报价}) \times \text{价格权值} \times 100$$

10.3 享受小微企业优惠政策的，按磋商须知前附表规定进行价格扣除，按折扣后价格计算价格得分。

### 11. 推荐成交候选人名单

按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按最终报价由低到高顺序排列。得分且最终报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

### 12. 无效响应

供应商发生以下条款情况之一者，视为无效响应，其响应文件将被拒绝：

12.1 供应商不符合规定的基本资格条件或特定资格条件的；

12.2 供应商的法定代表人或其授权代表未参加磋商；

12.3 供应商未按照竞争性磋商文件的要求缴纳磋商保证金；

12.4 供应商所提交的响应文件不按第五篇“响应文件编制要求”规定签字、盖章；

12.5 供应商的最后报价超过采购预算的；

12.6 法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司，在同一分包采购中同时参与磋商；

12.7 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，参加同一合同项下的政府采购活动的；

12.8 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，再参加该采购项目的其他采购活动；



12.9 供应商的服务期、质量保证期及磋商有效期不满足竞争性磋商文件要求的；

12.10 供应商响应文件内容有与国家现行法律法规相违背的内容，或附有采购人无法接受的条件。

### **13. 采购终止**

出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

13.1 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

13.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

13.3 在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的。但《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十一条第三款规定的情形，以及财政部财库[2015]124 号文件规定的情形除外。

## 第四章 政府采购合同

\_\_\_\_\_项目

合 同

合同编号：\_\_\_\_\_

甲 方：\_\_\_\_\_ (采购人名称)

乙 方：\_\_\_\_\_ (中标供应商名称)

日 期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

\_\_\_\_\_ (采购人名称) (以下简称：“甲方”) 通过\_\_\_\_\_ 采购 (采购方式) 确定\_\_\_\_\_ (中标供应商名称) (以下简称：“乙方”) 为\_\_\_\_\_ 项目 (项目名称) 的\_\_\_\_\_ 供应商。甲乙双方同意签署《\_\_\_\_\_ 项目 (项目名称) 合同》 (合同编号：\_\_\_\_\_, 以下简称：“合同”)。

#### 1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 投标文件技术部分；
- (4) 其他 (根据实际情况需要增加的内容)。

#### 2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

#### 3. 采购内容及数量

根据实际情况填写

#### 4. 合同总金额

本合同总金额为人民币\_\_\_\_\_ 元 (¥\_\_\_\_\_ )。

#### 5. 交货时间及地点

##### 5.1 交货时间

##### 5.2 交货地点

#### 6. 履约保证金

根据实际情况填写。

#### 7. 付款方式

根据实际情况填写。

#### 8. 合同有效期

根据实际情况填写。

#### 9. 合同纠纷的解决方式

首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解

决纠纷(请在方框内画“√”选择):

提请仲裁委员会(根据实际情况填写)仲裁

向人民法院提起诉讼

10. 合同生效

本合同一式\_\_\_\_\_份,经甲乙双方法定代表人或被授权代表签字盖章,并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方:(采购人名称)

乙方:(中标供应商名称)

签字: \_\_\_\_\_

签字: \_\_\_\_\_

盖章: \_\_\_\_\_

盖章: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

日期: \_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 合同前附表

序号	内 容
1	合同名称： 合同编号：
2	甲方名称： 甲方地址： 甲方联系人：           电话：
3	乙方名称： 乙方地址： 乙方联系人：           电话： 乙方开户银行名称： 账号：
4	合同金额：
5	付款方式：
6	履约保证金及其返还：
7	合同期限：

## 合同条款

### 1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、合同中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “货物”是指根据本合同规定，乙方须向甲方提供的全部产品。

1.5 “服务”是指根据本合同规定，乙方承担与货物有关的相关服务，包括但不限于运输、保险、安装、调试、技术支持、售后服务、培训和合同中规定乙方应承担的其他义务。

1.6 除非特别指出，“天”均为自然天。

### 2. 标准和质量保证

#### 2.1 标准

2.1.1 乙方为甲方交付的货物及服务应符合招标文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.1.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

2.1.3 货物还应符合国家有关安全、环保、卫生的相关规定。

#### 2.2 质量保证

(1) 乙方应保证所供货物是全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。乙方应保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内具有满意的性能，或者没有因乙方的行为或疏忽而产生的缺陷。在货物最终交付验收后不少于

合同规定或乙方承诺(两者以较长的为准)的质量保证期内,本保证保持有效。

(2)在质量保证期内所发现的缺陷,甲方应尽快以书面形式通知乙方。

(3)乙方收到通知后应在合同规定的响应时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

(4)在质量保证期内,如果货物的质量或规格与合同不符,或证实货物是有缺陷的,包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等,甲方可以根据本合同第 15.1 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

(5)乙方在约定的时间内未能弥补缺陷,甲方可采取必要的补救措施,但其风险和费用将由乙方承担,甲方根据合同规定对乙方行使的其他权利不受影响。

### 3. 包装要求

3.1 乙方应提供本项目所需备品备件运至项目现场所需要的包装,这类包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸,以确保备品备件安全无损运抵指定现场。

3.2 乙方应承担由于其包装或防护措施不当而引起的货物损坏和丢失的任何损失责任和费用。

### 4. 知识产权

4.1 如果各采购人在使用乙方货物或货物的任何一部分过程中,第三方提出货物生产过程侵犯其专利权、工业设计权、使用权等知识产权,乙方应当修正以避免侵权。

4.2 如果各采购人在使用乙方货物或货物的任何一部分过程中,第三方指控货物生产过侵犯其专利权、工业设计权、使用权等知识产权,乙方将自费为甲方、各采购人答辩,并支付法院最终判决的甲方应支付第三方的一切费用。

4.3 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

#### 5. 权利瑕疵担保

5.1 乙方保证对其出售的货物享有合法的权利。

5.2 乙方保证在其出售的货物上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

5.3 如甲方使用该货物构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

#### 6. 保密义务

6.1 甲乙双方在采购和履行合同过程中所获悉的对方属于保密的内容，双方均有保密义务。

#### 7. 履约保证金

7.1 乙方应在签署合同的同时，以银行保函、银行电汇或履约担保函形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的其他义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

7.4 乙方不履行合同、或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

#### 8. 货物的验收

8.1 甲方在收到乙方交付的货物后应当及时组织验收。

8.2 货物的表面瑕疵，甲方应在验收时当面提出；对质量问题有异议的应在安装调试时进行记录。

8.3 在验收过程中发现数量不足或有质量、技术等问题，乙方应按照合同要求采取补足、更换或退货等处理措施，并承担由此发生



的一切费用和损失。

8.4 甲方对货物进行检查验收合格后，应当及时履行验收手续。

8.5 大型或者复杂的货物采购项目，甲方可以邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作，并由其出具验收报告。

## 9. 合同修改或变更

9.1 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

9.2 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

## 10. 违约责任

### 10.1 质量缺陷的补救措施和索赔

(1)如果乙方提供的产品不符合质量标准或存在产品质量缺陷，而甲方在合同条款规定的检验、安装、调试、验收和质量保证期内，根据法定质量检测部门出具的检验证书向乙方提出了索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意退货并将货款退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。

②根据货物的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低货物的价格。

③乙方应在接到甲方通知后 7 日内负责采用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。同时，乙方应在约定的质量保证期基础上相应延长修补和更换件的质量保证期。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内

或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付货款中扣除索赔金额或者没收质量保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

## 10.2 迟延交货的违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点交货和提供服务。在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时交货和提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意迟延交货时间或延期提供服务。

(2)除本合同规定情况外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每周(一周按7天计算，不足7日按一周计算)赔偿迟交货物的交货价或延期服务的服务费用的百分之零点五(0.5%)(根据实际情况设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五(5%)(根据实际情况设定)。一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可以终止合同。

(3)如果乙方迟延交货，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物，乙方应对购买类似货物所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

## 11. 不可抗力

11.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

11.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通

知合同对方，在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

## 12. 合同纠纷的解决方式

12.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商 30 日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

12.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

12.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

12.4 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

## 13. 合同中止与终止

### 13.1 合同的中止

合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

### 13.2 合同的终止

13.2.1 若出现如下情形，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同：

(1)如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供货物或服务；

(2)如果乙方未能履行合同规定的其他任何义务；

(3)如果甲方认为乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。

13.2.2 如果甲方根据上述第 13.2.1 条第一款的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的货物或服务，乙方应对甲方购买类似货物或服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

13.2.3 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

13.2.4 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

#### 14. 合同转让和分包

14.1 乙方不得以任何形式将合同转包。

14.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

#### 15. 适用法律

15.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

#### 16. 合同语言

16.1 本合同语言为中文。

16.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

## 第五章 响应文件格式

# 政府采购项目

# 响应文件

(正本/副本)

项目名称：\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_包)

项目编号：

投标人：

投标人联系方式：

投标人联系地址：

年 月 日

## 一、经济文件

(一) 开标一览表 (格式附后)

(二) 分项报价表

(三) 磋商保证金

## 二、资格文件

(一) 具有独立承担民事责任的能力。提供供应商法人营业执照 (副本)、税务登记证、组织机构代码证 (或三证合一复印件) 或事业单位法人证书 (副本)。

(二) 法定代表人身份证明。

(三) 法定代表人授权委托书。

(四) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度, 提供 2017 年下半年任意 2 个月财务报表 (资产负债表、损益表、现金流量表) 或 2016 年度财务审计报告。

(五) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录, 提供 2017 年下半年任意 2 个月的完税证明及社会保障金缴纳证明。

(六) 具有履行合同所必需的能力 (书面声明)。

(七) 参加政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录 (书面声明)。

(八) 法律、行政法规规定的其他条件 (提供无不良信用记录查询)。

## 三、商务文件 (格式后附)

(一) 磋商响应声明

(二) 商务条款偏离表 (格式后附)

(三) 中小企业声明函 (格式附后)

(四) 服务方案及售后服务承诺 (格式自定)

#### 四、技术文件

- (一) 服务（技术）响应与偏离表

#### 五、其他

- (一) 用于本项目的人员简历
- (二) 供应商基本情况
- (三) 供应商简介
- (四) 供应商认为需提供的其他资料

## 一、经济文件

### (一) 开标一览表

项目名称：海南省国税局金税三期工程系统运维采购项目（包）

项目编号：HNYZ-2018-005

项目名称		项目编号	
项目工期			
报价	大写：人民币_____元整 小写：¥_____元		

供应商名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：

1. 授权用招标专用章的，与公章具有相同法律效力。
2. 投标人超出本项目预算报价为无效报价，将失去供应商资格。



(二) 分项报价表(服务类适用)

项目名称：海南省国税局金税三期工程系统运维采购项目（包）

项目编号：HNYZ-2018-005

序号	服务名称	计量单位	具体要求说明	单价	数量	合计	备注
	合计						

报价金额合计：小写：¥\_\_\_\_\_ 大写：人民币\_\_\_\_\_

供应商名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：

1. 授权用招标专用章的，与公章具有相同法律效力。
2. 投标人超出本项目预算报价为无效报价，将失去供应商资格。

### (三) 磋商保证金证明材料

## 二、资格文件

（一）法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件；

### （二）法定代表人身份证明

（法定代表姓名）在（投标人名称）任（职务名称）职务，是（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

（投标人公章）：

2018 年 月 日

附：法定代表人身份证正反面复印件

(三) 法定代表人授权委托书

致：海南易中招投标项目管理有限公司

\_\_\_\_\_ (供应商名称)的法定代表人(姓名、职务)授权  
\_\_\_\_\_ (磋商代表姓名、职务)为本公司的磋商代表，就  
\_\_\_\_\_ (项目名称及包号)磋商及相关事务代表本公司处理与之  
有关的一切事务。

委托期限：\_\_\_\_\_。

代理人无转委托权。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日签字生效，特此声明。

授权代表身份证复印件

供应商名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

授权代表(签字或签章)：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：授权用招标专用章的，与公章具有相同法律效力。

（四）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，提供 2017 年下半年任意 2 个月财务报表（资产负债表、损益表、现金流量表）或 2016 年度财务审计报告。

（五）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，提供 2017 年下半年任意 2 个月的完税证明及社会保障金缴纳证明。

## (六) 书面声明

致：海南易中招投标文件管理有限公司

我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，在参加采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录，包括：

我单位或者其法定代表人、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为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。

特此声明！

供应商名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

说明：授权用招标专用章的，与公章具有相同法律效力。

## (七) 法律、行政法规规定的其它条件

1. 供应商提供信用中国网站 ([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)) 以下内容的查询结果网页打印件并加盖供应商公章(查询信息为供应商名称)

- 2.1 “信用信息” 查询结果；
- 2.2 “失信被执行人” 查询结果；
- 2.3 “重大税收违法案件当事人名单” 查询结果；
- 2.4 “政府行政许可与行政处罚” 查询结果。

2. 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记录名单” 查询结果，提供查询结果网页打印件并加盖供应商公章。

### 三、商务文件

#### (一) 磋商响应声明

致\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构):

我方已仔细研究了\_\_\_\_\_ (项目名称及包号)的竞争性磋商文件(项目编号: \_\_\_\_\_)的全部内容, 知悉参加竞争性磋商的风险, 我方承诺接受磋商文件的全部条款且无任何异议。

一、我方同意在磋商响应有效期内遵守本响应文件中的承诺, 且在此期限期满之前均具有法律约束力。

二、我方提交纸质响应文件正本\_\_\_\_\_份和副本\_\_\_\_\_份, 电子响应文件(Word 格式/扫描件)\_\_\_\_\_套, 并保证响应文件提供的数据和材料是真实、准确的。否则, 愿承担《政府采购法》第七十七条规定的法律责任。

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

四、我方愿意按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交响应文件和最后报价。

五、我方承诺遵守《政府采购法》的有关规定, 保证在获得成交资格后, 按照磋商文件确定的事项签订政府采购合同, 履行双方所签订的合同, 并承担合同规定的责任和义务。

附件 1: 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加磋商)

附件 2: 法定代表人授权书(非法定代表人参加磋商)

供应商名称(公章): \_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：授权用招标专用章的，与公章具有相同法律效力。



(二) 商务条款偏离表

项目名称：海南省国税局金税三期工程系统运维采购项目（包）

项目编号：HNYZ-2018-005

序号	招标商务要求	投标商务应答	偏离	说明

说明：该表宣召招标文件要求逐条如实填写，根据投标情况在“偏离”栏内填写正偏离或负偏离，在“说明”栏填写原因。完全符合的填写“无偏离”。

供应商名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：授权用招标专用章的，与公章具有相同法律效力。

(三) 中小企业声明函

**非中小企业则无需提供此声明函**

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》(财库〔2011〕181号)的规定，本公司为\_\_\_\_\_ (请填写：中型、小型、微型)企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)规定的划分标准，本公司为\_\_\_\_\_ (请填写：中型、小型、微型)企业。

2. 本公司参加\_\_\_\_\_ 单位的\_\_\_\_\_ 项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业提供服务，或者提供其他\_\_\_\_\_ (请填写：中型、小型、微型)企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称(公章)： \_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

说明：1. 填写前请认真阅读《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)和《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展暂行办法〉的通知》(财库〔2011〕181号)相关规定。

2. 授权用招标专用章的，与公章具有相同法律效力。

(四) 针对本项目的服务方案及售后服务承诺 (格式自定)

#### 四、技术文件

##### 服务（技术）响应与偏离表

项目名称：海南省国税局金税三期工程系统运维采购项目（包）

项目编号：HNYZ-2018-005

序号	招标服务（技术）要求	投标服务（技术）应答	偏离	说明

说明：说明：该表按照招标文件要求逐条如实填写，根据投标情况在“偏离”栏内填写正偏离或负偏离，在“说明”栏填写原因。完全符合的填写“无偏离”。

供应商名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

说明：授权用招标专用章的，与公章具有相同法律效力。

## 五、其他

### (一) 用于本项目人员简历表

姓 名		性 别	
职 务		职 称	
毕业学校、专业			
身份证号		拟在本项目任 职	
执业资格证		执业资格证书 号	
近____年承担项目情况			
时 间	类似项目名称	担任职务	项目单位名称及电 话

供应商名称(公章): \_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表(签字或盖章): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明: 授权用招标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

(二) 供应商基本情况表

(单位公章)

供应商名称				法定代表人	
组织机构代码				邮政编码	
授权代表				电子邮箱	
上年营业收入				员工总人数	
营业执照	注册号码		注册地址		
	发证机关		发证日期		
	营业范围(主营)				
	营业范围(兼营)				
基本账户开户行及账号					
税务登记机关					
资质名称		等级	发证机关	有效期	
备注					

(三) 供应商简介 (格式自定)

(四) 供应商认为需要提供的其他资料 (格式自定)

## 第二部分 技术部分

### 第六章 项目需求

一、项目名称：海南省国税局金税三期工程系统运维采购项目

二、项目编号：HNYZ-2018-005

三、项目服务（技术）需求

（一）A 包：海南省国家税务局核心征管及应用总集成驻点服务需求。

1. 项目概述

1.1 背景

“金税三期”工程属国家级信息系统工程，是国家电子政务建设的重要组成部分。该系统融合了税收征管变革和技术创新，统一了全国国地税征管应用系统版本，搭建了统一的纳税服务平台，实现了全国税收数据大集中，对于进一步规范全国税收执法、优化纳税服务、实现降低税务机关征纳成本和执法风险、提高纳税人遵从度和满意度、构建现代化的税收征管体系、推动税收事业的科学发展，提供有效的信息化支撑。

2015 年 10 月，金税三期工程省级应用集中优化版（以下简称“优化版”）在海南省国税局顺利上线，同一时期，海南省各特色软件系统与核心征管系统完成集成衔接工作。作为我省税收业务最基础、最核心的信息系统，囊括了我省税收业务的各方各面，该系统的稳定运行直接关系到我省各项税收业务的正常开展。

因此，为确保税收业务正常开展，核心征管系统运维服务提供商为海南省国家税务局提供核心征管运维服务，利用先进的技术手段和工具，构建高效的运维保障体系，保障省级征管应用系统稳定运行，保障业务的正常开展。

1.2 运维目的

建立专业的技术运维支持团队，通过对核心征管系统应用运行环境的日常运行监控和巡检、版本发布等工作，保障核心征管系统运行稳定、高效；依托运维平台、服务热线电话、QQ群、微信群等渠道方式，核心征管运维人员解决税务人员在使用金税三期核心征管系统中遇到的问题。

拥有一个专业化的团队能够更好的减轻基层税务机关及纳税人负担，提升纳税人申报系统使用满意度，缩短运维工作流程，提高运维质效，确保运维工作进行顺利。

## 2. 服务内容

2015年10月份，海南省国家税务局按照国家税务总局统一要求完成了全国统一税收征管系统核心征管的推广工作，目前已进入了平稳运行阶段。为保障海南省已全面推广应用的全国统一税收征管系统核心征管实现稳定运行，按照国家税务总局要求，海南省国家税务局需要购买金税三期核心征管部分运维服务（包含基础环境保障、征收业务域问题处理、应用集成支撑服务），本项目主要是针对金税三期核心征管运维服务项目进行采购，具体服务内容如下：

### 2.1 基础环境保障

#### 2.1.1 日常监控和巡检

每天进行日常巡检，及时发现问题并进行处理，监控可能引起故障的事项及潜在的问题，避免故障发生，确保应用系统正常运行。现场运维小组负责每日对核心征管应用系统运行状况进行监控、检查，并将监控结果生成报告提交采购人。

注：应用系统相关环境监控（主机、存储、数据库、中间件等）由采购人相关产品供货服务商提供。

#### 2.1.2 日常故障处理

快速解决核心征管应用系统运行过程出现的系统故障，将故障对业务的负面影响降至最低，保障业务办理的连续性，保证系统最高级别的



服务质量和可用性。针对每次故障：力求找到引发故障的根源，及时着手改善和纠正，处理提交故障分析报告，总结整理故障案例库。

### 2.1.3 数据同步维护

根据数据同步配置需求，更新维护数据同步配置。负责生产库与分发库之间的数据一致性。

### 2.1.4 版本维护、发布与部署

按照一定的规则保存所有核心征管版本，避免发生版本丢失或混淆等现象，并快速准确的查找到任何版本，确保所有软件发布包的版本保存在软件库中，规范并制度化软件版本服务；确保发布核心征管版本所包含的发布项内容是兼容的，而且已安装的版本是正确的、进过授权和经过测试的；确保发布与并部署可回退、可追溯，并确保对配置数据进行更新，避免或降低发布可能带来的问题、影响和风险，并形成解决问题的方案。

## 2.2 业务问题处理

本项目业务问题处理范围包含金三核心征管征收、计会统业务域的运维和问题处理。

现场运维人员根据各渠道接收各部门提交的相关核心征管系统（征收、计会统业务域）问题，经过问题梳理，区分问题类型，转入相关业务运维人员进行及时、有效的处理。

### 2.2.1 操作类问题

对于操作类问题及时进行全面的解答，为系统操作人员提供咨询服务，辅助完成业务处理操作。

### 2.2.2 数据类问题

对于数据错误造成无法正常办理业务的问题，现场运维人员应将问题转数据运维流程对数据进行修改，使问题得到有效解决。

### 2.2.3 系统程序 BUG

问题分析定位后属于系统程序 BUG 的问题，现场运维人员通过指

定运维平台及时将问题提交二线，并进行问题跟踪，及时将情况反馈给问题提出人或局方指定负责人。

#### 2.2.4 常见问题

对于用户反馈的问题中属于操作中出现的常见问题，由中标人收集、汇总和整理后形成常见问题解决手册，或按采购人要求整理成运维周报、月报等加入知识库。

### 2.3 数据维护

本项目数据维护范围包含对金三核心征管征收、计会统业务域数据进行维护。

对由于数据迁移、基础数据采集、操作失误以及系统 bug 等原因导致征管数据错误的情况，经采购人确认同意修改的，进行数据修改。配合采购人对问题数据进行跟踪、定位。做好详细的数据维护记录和分析报告，并定期向采购人提交。

#### 2.3.1 征收类数据维护

(1) 征收类：核定征收、税款征收、延期缴纳税款审批、退抵税等过程数据；

(2) 抵缴欠税及退税类：增值税留抵抵欠、（一般）抵缴欠税、即征即退退税、民政福利企业退税、消费税退税、促进残疾人就业退税、增值税期末留抵税额退税、录入退抵税费信息（一般退税）、开具收入退还书、退库复核、账号错误退库退回等过程数据。

### 2.4 应用集成支撑服务

接口基础运维服务是指对已经完成联调成功并上线使用的总局新建系统、本地特色软件系统与核心征管系统接口的运维服务。

当总局新建系统或本地特色软件系统与核心征管系统业务交互存在问题时，现场应用集成支撑服务人员配合第三方软件公司进行问题分析和定位，对确定是核心征管系统接口的问题进行处理解决。

#### 2.4.1 对总局保留系统税库银软件、防伪税控系统、货物运输业

增值税专用发票税控系统、税控收款机管理系统、出口退税审核系统、增值税发票交叉稽核系统、电子传输系统相关接口的服务，保障接口的稳定对接，配合系统升级后的联调测试。

2.4.2 对新建系统个税、决策一包、决策二包系统相关接口的服务，保障接口的稳定对接，配合系统升级后的联调测试。

2.4.3 对海南省国税网报系统、重点税源网上直报系统、海南国税浪潮自助办税终端、金赋办税自助终端、网上发票领钩系统、发票验旧系统、海南国税外出经营管理系统、电子档案系统、违法违章处理信息系统、机动车网上开票系统、税务稽查管理信息系统、房地产业与建筑业税收管理系统等 12 个海南国税特色软件，在满足总局要求的情况下，提供查询库和分发库基础数据的查询用户权限服务。

2.4.4 因政策调整等征管系统进行版本更新，配合相关厂商存量接口的对接。

2.4.5 自定义参数、自定义代码数据数据维护。

### 3. 服务要求及质量监管

#### 3.1 服务要求

##### 3.1.1 服务方式

根据海南省国家税务局指定地点提供现场服务。

##### 3.1.2 服务渠道

通过建立健全科学高效的运维服务机制，综合采用热线电话、微信群、飞秋、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。

##### 3.1.3 工作时间

(1) 正常工作日时间要求：

运维人员工作时间与海南省国家税务局办公时间保持一致。

(2) 非工作日服务要求：

在非工作日期间，采用电话方式提供服务。

#### 4. 人员配置

序号	岗位	工作内容	人数
1	项目经理岗	全面负责现场整个团队人员的管理，以及负责代表公司与海南省国家税务局的沟通、协调、管理。制定现场运维实施计划、定期报告等，并在采购人的总体运维体制下进行现场运维团队和工作管理。	1
2	环境保障岗	负责核心征管应用日常监控巡检，日常故障处理，数据同步维护，版本维护发布	1
3	征收业务运维岗	征收业务运维岗的运维服务内容涉及征收、计会统两大业务域的所有问题和运维服务。 通过运维平台及多渠道收集问题，包含征收、计会统业务域问题，解决税务人员操作核心征管过程中产生的问题。	1
4	应用集成运维岗	1、接口基础运维 接口基础运维服务是指对已经完成联调成功并上线使用的总局新建系统、本地特色软件系统与核心征管系统接口的运维服务。 当总局新建系统或本地特色软件系统与核心征管系统业务交互存在问题时，现场接口运维人员配合第三方软件公司进行问题分析和定位，对确定是核心征管系统接口的问题进行处理解决。 2、自定义参数、自定义代码配置设置。 3、集成服务配置。经总局审批通过后的新建系统的接入、配置。	1

## (二) B包：金税三期管理决策1包驻点服务需求

### 1. 驻点服务内容

#### 1.1 数据基础环境保障

数据基础环境保障工作包括金三决策支持一包的系统环境监控。

#### 2. 系统环境监控与维护

数据基础环境管理人员周期性对决策支持一包的主机、数据库、应用中间件进行例行的健康检查，同时接收系统管理员、用户等反馈的系统环境问题。对发现和接收的问题进行调查、诊断、定性后，进行相应的管理、维护、优化处理。类型涵盖：数据库分区管理、表空间管理、用户及权限管理、数据库链接维护、索引维护、主机参数调整、数据库参数调整、异常进程处理、应用服务维护等。

数据基础环境管理人员对存储空间使用情况、剩余情况、数据增长情况等进行监控管理，根据数据处理工作特点、监控情况进行存储优化。依据存储规划和监控结果来进行存储资源的申请并根据当前数据库表空间需求情况利用已划分存储维护表空间，保障数据工作正常进行。

主要工作内容包括：

#### 2.1 日常例行健康检查

每日对管理的主机、数据库、存储、应用中间件等进行基本检查。

#### 2.2 接收问题

接收系统管理员、其他运维人员、使用用户等提出的系统环境问题。

#### 2.3 分析处理问题

对主机、数据库、存储、应用中间件等检查出的异常问题进行判断、分析并解决。处理完成后撰写报告文档交易局方的管理人员。

对于主机问题上报给局方系统管理员，由局方联系主机维护厂商处理。

对于存储空间问题，如果存储达到阈值，协助局方对存储进行统一规划。

对于数据库问题，进行数据库优化、数据库划分区、新增表空间、扩展表空间、新增用户、增加权限、新增数据库连接、索引维护，异常进程处理等。

### 3. 数据服务

数据服务主要包括金三决策支持平台的数据抽取、数据加工等保障工作。

#### 3.1 数据抽取保障

金三决策支持平台的数据抽取是指从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到数据仓库的过程。数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由技术人员手动执行。

数据抽取保障服务，主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。

##### 3.1.1 数据抽取任务调度状态维护

数据服务人员，每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

##### 3.1.2 日常增量抽取保障

数据服务人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。

对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。

##### 3.1.3 全量抽取

在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。

数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。

### 3.2 数据加工保障

数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。

数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全量加工或增量加工两种方式。全量加工方式指针对某类数据，对数据仓库中所有相关业务源数据进行完整的加工。增量加工方式指针对某类数据，在上次已加工的基础上，只加工增量的部分。

增量加工由系统设定的定时任务自动执行，全量加工由技术人员手动执行。

数据加工保障服务，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。

#### 3.2.1 数据加工任务调度状态维护

数据服务人员，每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

#### 3.2.2 日常增量加工保障

数据服务人员每日对加工的结果进行检查，检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。

对加工的结果日志进行分析，采用技术工具对加工结果进行技术性校验。

#### 3.2.3 全量加工

在业务源数据全量抽取后，需采用全量加工的方式对数据进行加工。

数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量加工任务，手工启动全量加工的任务，监控加工过程，检查加工结果。

#### 4. 日常运维

为金三决策支持一包提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。

##### 4.1 日常问题受理和一般问题处理

主要工作内容如下：

###### 4.1.1 接收问题

接收省局及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。

###### 4.1.2 分析处理问题

通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。

###### 4.1.3 出具解决方案并实施

根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。

###### 4.1.4 记录问题

问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

##### 4.2 紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。

主要工作内容如下：

###### 4.2.1 沟通确认

对于紧急问题工单，需要高级工程师在 30 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。

###### 4.2.2 恢复系统



通过沟通确认后的紧急问题，必须尽快恢复系统，确保业务进行。

#### 4.2.3 查找问题原因

工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。

#### 4.2.4 出具方案

根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。

#### 4.2.5 问题跟踪

问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。

#### 4.2.6 最终编写处理报告

按局方规范出具处理报告。

### 4.3 程序问题确认

由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员对转出的程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。主要工作内容如下：

#### 4.3.1 沟通确认

对于程序 bug 的工单，需要运维服务人员和税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。

#### 4.3.2 问题测试

需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现。

#### 4.3.3 分析确认

根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因。

#### 4.3.4 确定临时解决方案

根据问题原因，确定此问题的临时解决方案。

#### 4.3.5 问题转出

程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行程序改进。

#### 4.3.6 问题跟踪

由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

#### 4.3.7 最终编写处理报告

按局方规范出具处理报告。

#### 4.4 需求问题确认

因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下：

##### 4.4.1 沟通确认

与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。

##### 4.4.2 问题分析

对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。

##### 4.4.3 问题反馈

对问题分析结果反馈应用系统负责人。

##### 4.4.4 问题转出

经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室。

##### 4.4.5 问题跟踪

由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。

##### 4.4.6 最终编写处理报告

按局方规范出具处理报告。

#### 4.5 重大配置变更

运维服务人员对可能发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、

存储、主机、中间件、数据库、操作系统的重大配置调整) 进行评估和方案制定, 并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。主要工作内容如下:

#### 4.5.1 变更申请评估

评估重大配置变更的可行性。

#### 4.5.2 变更方案制定及评审

编制重大配置变更方案及回退方案, 并对方案进行测试和评审。

#### 4.5.3 变更计划制定

评估重大配置变更所需资源, 并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。

#### 4.5.4 实施和支持

运维服务人员根据实际情况和各地需求, 对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。

#### 4.5.5 变更验证

验证重大配置变更是否成功。

#### 4.5.6 监控

重大配置变更实施成功后, 需要在一个业务周期内, 对涉及变更调整的应用系统进行监控, 保证配置变更未对应用系统造成后续影响, 保证应用系统的平稳运行。

### 4.6 补丁发布

补丁发布工作是指在总局下发金三决策支持平台补丁包后, 运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下:

#### 4.6.1 补丁验证

高级运维服务人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核, 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。

对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。

#### 4.6.2 补丁升级

对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。

#### 4.7 软件功能咨询

针对就决策支持平台上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。

#### 4.8 软件操作咨询

针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。

### 5. 服务要求

#### 5.1 服务方式

根据海南省国家税务局指定地点提供现场服务。

#### 5.2 服务渠道

通过建立健全科学高效的运维服务机制，综合采用热线电话、微信群、飞秋、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。

#### 5.3 工作时间

##### 5.3.1 正常工作日时间要求：

运维人员工作时间与海南省国家税务局办公时间保持一致。

##### 5.3.2 非工作日服务要求：

在非工作日期间，主要采用电话方式提供服务，系统升级等特殊情况需加班。

#### 5.4 有关要求

5.4.1 驻场人员应遵守局方工作纪律及相关要求，依照服务内容，服从局方关于系统保障的相关工作安排。

5.4.2 处理问题要及时，对于局方反映的系统运行情况要积极响应，态度热情。

5.4.3 必须严格做好日常监控，确保系统平稳运行，如因驻场人员个人工作不力造成工作时间内运维事故，局方将保留追究相关责任的权利。

#### 6. 人员配置

序号	岗位	工作内容	人数
1	环境保障岗	负责决策1包应用日常监控巡检，日常故障处理，数据同步维护，版本维护发布。	1
2	日常运维岗	日常问题处理、程序问题确认、需求问题确认、重大配置变更、数据加工、软件功能咨询等。	1

### (三) C包：金税三期决策支持项目第2包及个人税收管理系统驻点服务需求

#### 1. 驻点服务内容

##### 1.1 综合服务

1.1.1 制定环境维护计划，对事件管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理、可用性管理、连续性管理、能力管理管理、信息安全管理、服务级别管理、服务报告管理等各项流程进行梳理，结合海南国税决策2包系统和个人税收管理系统的运维情况进行适当裁减，明确年度运维的主要工作思路和事项。

1.1.2 审核海南国税决策2包和个人税收管理系统生产环境和预生产环境的维护任务，包括数据投放、数据调整、应用部署、配置管理、版本发布、性能优化、数据库备份等任务。

1.1.3 对非计划的环境维护任务进行审核，并派发任务单。检查环境日常监控、环境问题处理情况和计划、任务执行情况。

1.1.4 发布环境保障工作计划和通告。组织协调环境保障组人员和外部资源，对环境的紧急问题进行快速反应。

1.1.5 配置管理工作，汇集运维过程中的各项文档，对文档进行归集，负责周报、月报、专题报告和故障报告等文档管理。

##### 1.2 问题处理服务

1.2.1 问题处理服务主要用于接收、分析上报的问题，对问题进行解决或分派相关人员，并对后续处理进行跟踪。

一线驻点人员现场受理来自各个渠道的问题受理，包含面对面沟通、电话沟通。

1.2.2 省局问题运维平台上的问题处理，每天监控问题，及时受理，及时与提交问题的人员进行线上沟通，特殊情况进行线下沟通，以最快效率把问题解决。

1.2.3 省局税务通问题的受理，税务通配置专职的二线工程师值

守，保障群里的的问题能及时受理，响应速度较快。该群面向全省开放，增加了问题受理的渠道。

1.2.4 疑难问题通过厂商内部问题平台流转，确保问题可跟踪实时状态，保障问题处理的效率。

1.2.5 对于一些后台数据运维的工作，由一线根据税局的要求转交二线数据维护岗，数据维护岗运维脚本编写支持，如每个月的业务数据统计、异常数据的后台维护等工作。

1.2.6 知识库的建立，根据日常的问题受理内容，每月受理总结常见问题，记录到知识库，并定期发布。

### 1.3 应用监控和日常巡检

1.3.1 提供搭建监控系统，监控点涵盖个税系统涉及的主机、操作系统、数据库、中间件、业务。

1.3.2 每天定时进行日常巡检，确保应用系统平稳运行。及时发现问题并在第一时间进行解决。监控可能引起故障的事项及潜在的问题，避免故障发生。

工作内容：

- 1)分析和整理需要监控的业务请求；
- 2)撰写监控业务请求的脚本；
- 3)进行业务请求监控，确保业务请求正常运行；
- 4)对业务系统的业务处理高峰情况进行检查；
- 5)分析业务高峰时系统处理性能；
- 6)针对发现的异常情况及时采取有效措施进行处理。

1.3.3 为确保应用系统正常运行，进行应用、数据库、GoldenGate监控和日常巡检，关键节点安排人值班。

工作内容：

- 1)检查数据库链接是否正常；
- 2)检查数据库监听是否正常启动；

- 3) 检查操作系统 CPU、内存、磁盘空间等是否正常；
- 4) 检查中间件能够正常访问；
- 5) 对数据库、中间件和操作系统进行性能监控；
- 6) 针对发现的问题或隐患及时采取有效措施进行处理。

#### 1.4 版本发布规划

1.4.1 版本发布规划是从新需求、问题产生的新版本需求，到新版本在定版环境（如预生产）通过用户测试并定版的管理流程。

1.4.2 需按照一定的规则保存所有版本，避免发生版本丢失或混淆等现象，并且可以快速准确的查找到任何版本。规范并制度化软件版本服务。

1.4.3 针对应用系统出现业务变更、程序 BUG、新增需求、接口调整等事项时需要进行系统升级，及时对用户业务系统进行升级响应，工作内容：

- 1) 确认升级要点并对升级的表单进行整理；
- 2) 获取升级程序并进行升级测试工作；
- 3) 测试验证通过后提交生产环境升级申请；
- 4) 生产环境升级工作开始前、升级工作完成后进行备份工作；
- 5) 生产环境升级实施、升级验证及相关环境检查；
- 6) 升级工作完成后根据业务变更情况及客户的要求进行培训工作。
- 7) 运维人员遵照升级测试、升级备份、系统升级、升级验证、继承性检查、版本与需求管理、升级培训（按需）执行。

#### 1.5 故障处理服务

1.5.1 故障处理是指在应用系统运行出现异常情况下的管理操作流程。包括在最短的时间内恢复正常的服务运营，将故障对业务运营额负面影响降至最低，保证运营系统最高级别的服务质量和可用性，



力求找到引发故障的根源，并及时着手改善或纠正。

1.5.2 有效地发现和排除故障，提高故障解决效率，从而保证用户系统的正常运行。运维人员在最短的时间内定位、排除故障，恢复业务运行。

工作内容：

- 1)接收客户的请求，对故障进行分析，若有必要派发现场支持
- 2)与用户沟通，详细了解故障发生的情况；
- 3)按照服务级别协议，在规定的时间内及时有效地恢复系统正常运行；
- 4)故障处理完成后，进行故障验证并请客户进行验证；

1.5.3 进行故障问题排查和分析并进行故障处理，若无法解决故障，则向相关人员汇报寻求协助。故障处理完毕后，邀请用户进行验证并提交《故障处理报告》。

## 1.6 发布与部署

1.6.1 确保正在对其进行改动的硬件和软件是可跟踪的、安全的，发布包所包含的发布项内容是兼容的，而且已安装的版本都是正确的、经过授权和经过测试的。确保将所有软件发布包的版本保存在最终软件库中，确保发布与部署可回退、可追溯，并确保对配置数据进行更新。避免或降低发布可能带来的风险、问题和影响，并具备解决问题的方案。

1.6.2 基础环境安装配置，结合客户现场实际环境，进行业务系统软、硬件、网络的初始化工作。

服务内容：

- 1)基础环境安装确认（CPU、内存、磁盘空间、网络、操作系统、字符集等）；
- 2)安装版本确认（操作系统、数据库补丁升级等）；
- 3)部署模式选择（同步模式、异步模式）；

4) 操作系统、中间件及数据库安装部署；

5) 基础环境验证，检验操作系统、中间件及数据库安装是否成功。

1.6.3 向客户获取软硬件基础环境信息，进行基础环境的安装及初始化，对基础环境进行验证并记录基础环境初始化信息。

1.6.4 应用系统安装配置，进行应用系统生产环境部署、基础信息初始化等，保障用户方使用业务系统的准确性和连续性。

服务内容：

1) 结合基础环境实际情况，选择合理的部署模式进行应用服务部署；

2) 进行应用服务参数配置与调整；

3) 进行基础信息准备并整理入库；

4) 验证应用系统业务流程；

5) 验证用户权限分配情况。

1.6.5 根据已经安装部署的基础环境进行应用系统安装配置，并对安装配置情况进行验证并记录配置信息，形成配置表。

1.6.6 运维人员遵照升级测试、升级备份、系统升级、升级验证、继承性检查、版本与需求管理、升级培训（按需）执行。交付《配置管理表》、《升级记录表》。

1.7 应用运行保障高级服务

通过上线保障平台转二线的应用问题处理、跨系统间的接口问题分析、并对一线支持人员定期组织技能培训。包括应用问题、数据问题；包括金三上线保障平台到二线的金税三期决策支持项目第2包相关问题的处理；总局及上线单位运维人员交办问题的处理；金三相关系统间接口问题的分析、处理；总局及上线单位针对金税三期决策支持项目第2包和个人税收管理系统运行及应用效果的培训及咨询服务等。

1.8 环境保障高级服务

综合故障分析、系统优化、应急处置、以及一、二线解决不了的转三线环境问题等,并对二线环境保障支持人员定期组织技能培训等;环境的优化部署和实施,综合故障分析,组织对二线运维人员的定期培训以及实施。

#### 1.9 业务数据专项服务

给省局各个业务处室提供数据统计、分析、出具报表服务;服务包括:按照数据统计的要求或者报表的内容进行业务分析,确定各个数据项的统计口径,明确数据统计或报表内容的可行性。根据数据统计要求或者报表内容编写数据统计脚本。与数据保障管理人员确认统计脚本的执行安排,以保证统计结果按照要求的时限生成。根据数据统计结果或者报表的反馈意见,分析调整统计结果或者报表的相关内容。

#### 1.10 数据脚本编写审核服务

针对系统应用的高级数据问题处理,如分析数据迁移问题、数据口径问题、查询统计抽取问题、数据验证问题和数据质量问题等提供方案设计、数据脚本编写、验证审核服务。

#### 1.11 知识转移服务

知识转移服务是为了规范运行保障的知识积累,实现知识共享和集中管理,避免知识资产流失,方便甲乙双方共同学习。定期收集、整理运行保障知识,并将知识的类型进行系统分类,形成知识库。

根据知识库积累情况,制定知识转移计划。定期组织知识交流,方便运行总局和省局运行保障人员进行知识沟通及学习。

#### 1.12 数据汇集服务

根据总局要求,将省局金税三期决策支持项目第2包数据和个人税收管理系统及时传递到总局集中库,确保数据汇集工作的及时性,确保数据的一致。

##### 1.12.1 同步数据项的设计、规划。

##### 1.12.2 省局数据库的创建、维护。

1.12.3 汇集到总局库，确保数据汇集工作的及时性，确保数据的一致。

1.12.4 每月进行定期的检查、对账，确保数据的一致性。

### 1.13 系统优化服务

从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面进行优化实施，提高应用系统的性能。

工作内容：

1.13.1 根据实际的资源优化需求，撰写资源优化方案，

1.13.2. 根据评审意见进行修改直至完成；

1.13.3 系统资源优化准备；

1.13.4 对资源优化方案进行测试；

1.13.5 实施资源优化方案；

1.13.6 撰写资源优化总结报告；

1.13.7 资源优化实施完成后，对涉及调整的应用系统进行监控及跟踪，验证资源优化的作用；

1.13.8 撰写资源优化效果评价报告并提交用户。

### 1.14 应急预案服务

在应用系统发生故障时，采取应对措施所依照的流程、制度和准则。为了尽量减少由于应用系统故障对业务系统可能造成的损害，提高对各种故障、险情的应急救援能力，以达到快速有效救援，快速恢复，力求将损失减少到最小，制定本应急预案。

定期制定应急预案演练计划，并根据计划进行演练。

### 1.15 系统巡检服务

针对用户的应用系统的运行环境、应用配置及业务数据进行现场检查，发现用户业务系统存在的问题和隐患并进行跟踪和反馈。

工作内容：

1.15.1 基本信息巡检；

1.15.2 操作系统巡检；

1.15.3 数据库巡检；

1.15.4 应用程序巡检；

1.15.5 性能巡检；

1.15.6 现场沟通与交流。

1.16 疑难问题分析及到场服务

根据服务响应要求，遇到疑难问题需要到到现场分析，及时安排二线人员在规定时间内到达现场。

2. 服务要求

2.1 服务方式

根据海南省国家税务局指定地点提供现场服务。

2.2 服务渠道

通过建立健全科学高效的运维服务机制，综合采用热线电话、微信群、飞秋、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。

2.3 工作时间

2.3.1 正常工作日时间要求：

运维人员工作时间与海南省国家税务局办公时间保持一致。

2.3.2 非工作日服务要求：

在非工作日期间，主要采用电话方式提供服务，系统升级等特殊情况提供加班服务。

2.3.3 有关要求

驻场人员应遵守局方工作纪律及相关要求，依照服务内容，服从局方关于系统保障的相关工作安排。

处理问题要及时，对于局方反映的系统运行情况要积极响应，态度热情。

必须严格做好日常监控，确保系统平稳运行，如因驻场人员个人

工作不力造成工作时间内运维事故,局方将保留追究相关权利。

### 3. 人员配置

序号	岗位	工作内容	人数
1	日常运维岗(决策二包)	负责决策 2 包及个人税收管理系统应用日常监控巡检,日常故障处理,数据同步维护,版本维护发布、日常问题处理、需求确认、重大配置变更、软件功能咨询等工作。	1
2	日常运维岗(个人税收)	负责个人税收管理系统日常监控巡检,日常故障处理,日常问题处理、需求确认、重大配置变更、软件功能咨询等工作	1

#### 四、项目商务需求（A、B、C三个包）

##### （一）实施时间、实施地点

###### 1. 实施时间

项目服务期限由合同签订之日开始计算 12 个月，中标人应在采购合同签订后 10 个日历日内入场。

###### 2. 实施地点：采购人指定地点。

##### （二）报价要求

本次报价须为人民币报价，包含：产品价、保险费、税费、培训费等的所有费用。

##### （三）服务质量保证

###### 1. 服务总体要求

1.1 中标人协助采购人做好运行维护体系建设，并严格按照采购人规则制度进行系统运维工作。

1.2 统一的协调机制。发现多厂商问题由中标人主动组织、协调；

1.3 统一的督办机制。发现紧急问题及重大问题，及时督办并将进度及时向采购人运维负责人汇报；

1.4 高质量、高效率的运维服务。竞标人运维团队需要与软件开发商具有良好的沟通机制；

1.5 中标人运维团队密切关注税收政策变动和总局动向，主动与采购人一起调研、方案分析。对系统实现和实施由中标人进行跟进，向采购人汇报进度；

1.6 采购人新建项目，中标人需提供总集成服务，协助采购人及其它厂商做好项目建设。

1.7 采购人对投入人员有考核要求，针对不符合要求人员，可要求中标人进行人员调换。

#### （四）付款方式

双方协商，以最后签订合同为准

#### （五）知识产权

采购人在中华人民共和国境内使用投标人提供的货物及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

#### （六）培训

投标人对其提供产品的使用和操作应尽培训义务。投标人应提供对采购人的基本免费培训，使采购人使用人员能够正常操作。

#### （七）其他商务要求内容

1. 投标人必须在投标文件中对以上条款和服务承诺明确列出，承诺内容必须达到本篇及招标文件其他条款的要求。
2. 其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。



