

河南省地方税务局
12366 纳税服务热线软件升级项目
单一来源

谈判文件

编号：豫财单一采购-2017-447 号

HENAN TENDER-PURCHASE SERVICE CO., LTD.

 河南招标采购服务有限公司

目 录

第一部分 谈判邀请函	4
第二部分 谈判须知	5
一 总则	5
1. 资金来源	5
2. 采购方式及谈判供应商要求	5
3. 谈判费用	5
二 谈判文件和谈判响应文件	5
4. 谈判文件构成	5
5. 谈判响应文件构成	5
6. 谈判文件的澄清	6
7. 谈判文件的修改	6
三 谈判响应文件的编制	6
8. 谈判的语言及度量衡单位	6
9. 谈判响应文件的真实性与准确性	7
10. 谈判报价	7
11. 谈判货币	7
12. 证明供应商合格的资格文件	7
13. 证明谈判产品的合格性和符合谈判文件规定的文件	7
14. 谈判保证金	7
15. 谈判有效期	8
16. 谈判响应文件份数和签署	8
四 谈判响应文件的递交	8
17. 谈判响应文件的密封和标记	8
18. 迟交的谈判响应文件	9
19. 谈判响应文件的修改和撤回	9
五 谈判过程	9

20. 开始	9
21. 谈判程序	9
22. 谈判响应文件的澄清	9
23. 谈判过程的保密性	11
六 授予合同	11
24. 合同的授予	11
25. 否决所有谈判和重新谈判	11
26. 成交服务费	12
27. 签订合同	12
第三部分 合同条款（格式）	13
第四部分 合同格式	26
第五部分 合同条款资料表	29
第六部分 谈判项目资料表	30
第七部分 采购项目需求	34
第八部分 谈判响应文件格式及内容	38
一 谈判复函格式	38
二 法定代表人授权书	40
三 谈判报价表	41
四 分项报价表	42
五 谈判供应商资格申明	43
六 主要人员一览表	45
七 具体服务方案	47
八 应商承诺函	48
九 谈判供应商反商业贿赂承诺书	49
十 近三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面承诺书 ..	50

第一部分 谈判邀请函

河南招标采购服务有限公司受委托，就河南省地方税务局 12366 纳税服务热线软件升级项目进行单一来源采购，现邀请合格的供应商参加。

1. 项目名称：河南省地方税务局 12366 纳税服务热线软件升级项目
2. 本项目采购预算为 35 万元人民币，谈判供应商报价不得高于本项目采购预算，超出采购预算的报价，视为无效谈判。
3. 谈判文件发售地点：河南招标采购服务有限公司（郑州市纬四路 13 号）
4. 谈判文件售价：300 元人民币/本
5. 联系人：徐女士
6. 联系电话：0371-65950225
7. 谈判响应文件递交截止时间：2017 年 11 月 21 日下午 15:00
8. 谈判开始时间：2017 年 11 月 21 日下午 15:00
9. 谈判响应文件递交及签到地点：河南招标采购服务有限公司开标大厅
10. 购买谈判文件时需提供单位授权委托书（原件）、被授权人身份证原件及复印件、营业执照副本复印件（加盖公章）。

第二部分 谈判须知

一 总则

1. 资金来源

1.1 采购人已筹集资金，用于支付“谈判项目资料表”中采购人采购项目的费用。

2. 采购方式及谈判供应商要求

2.1 本次采购采取谈判的方式确定成交人。

2.2 谈判供应商要求：符合“谈判项目资料表”中要求的，具有较好的同类货物制造/销售业绩和专业技术人员的谈判供应商。

3. 谈判费用

3.1 供应商必须自行承担所有与参加谈判有关的费用。不论谈判的结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

二 谈判文件和谈判响应文件

4. 谈判文件构成

谈判邀请函

谈判须知

合同条款（格式）

合同格式（内容供参考）

合同条款资料表

谈判项目资料表

项目需求及技术规格要求

谈判响应文件格式及内容

5. 谈判响应文件构成

谈判复函

法定代表人授权书

谈判报价表

设备分项报价表

谈判供应商资格申明

货物（产品）规格一览表

技术规格和商务条款偏差表

售后服务计划

供应商承诺函

谈判供应商反商业贿赂承诺书

供应商应认真阅读和充分理解谈判文件中所有的内容。如果谈判响应文件没有满足谈判文件的有关要求，其风险由供应商自行承担。

6. 谈判文件的澄清

6.1 供应商有权要求采购代理机构对谈判文件中的有关问题进行答疑、澄清。

6.2 供应商对谈判文件如有疑问，应在谈判开始日前 1 天按谈判邀请书或谈判项目资料表中的联系方式，以书面形式通知采购代理机构。

7. 谈判文件的修改

7.1 必要情况下，采购人可能对谈判文件进行修改。

7.2 采购人对谈判文件的修改，将以说明函的形式通知供应商，说明函对所有供应商具有约束力。

7.3 为使供应商有充分时间对谈判文件的修改部分进行研究或由于其他原因，采购人可以决定延长谈判开始日期，延长谈判开始日期的决定将以说明函的形式通知供应商。

三 谈判响应文件的编制

8. 谈判的语言及度量衡单位

8.1 供应商的谈判响应文件以及供应商与采购人就有关谈判问题的所有来往函电均须使用中文。

8.2 除技术要求中另有规定外，谈判响应文件所使用的度量衡均须采用法定计量单

位。

9. 谈判响应文件的真实性与准确性

9.1 供应商必须对其谈判响应文件的真实性与准确性负责。一旦成交，其谈判响应文件将作为合同的重要组成部分。

9.2 供应商不得在未征得采购人许可的情况下，擅自对谈判文件的格式、条款和技术要求进行修改。否则，其谈判响应文件在谈判时有可能被认为是未对谈判文件做出实质性的响应而终止对其作进一步的评审。

10. 谈判报价

10.1 谈判响应文件的谈判报价表上应清楚地标明单价或总价。但只允许有一个方案报价，多方案报价的谈判响应文件将不被接受。

10.2 谈判报价表上的价格为谈判时的参考价格，谈判小组以最终谈判报价确定成交供应商的成交价格。

11. 谈判货币

11.1 谈判须以人民币报价。

12. 证明供应商合格的资格文件

12.1 供应商在其谈判响应文件中，应提供证明其有资格参加谈判和成交后有能力履行合同的资质证明文件。

12.2 供应商必须具有履行合同所必需的生产、技术、服务和财务管理等方面的能力。

13. 证明谈判产品的合格性和符合谈判文件规定的文件

13.1 供应商应按照谈判文件要求，提供文件证明其谈判产品的合格性，且符合谈判文件的规定，并作为其谈判响应文件的一部分。

14. 谈判保证金

14.1 供应商谈判时，必须以人民币提交供应商须知前附表中规定数额的谈判保证金。

14.2 谈判保证金可采取下列任何一种形式：电汇、银行汇票、转帐支票。

14.3 对于未在谈判截止时提交谈判保证金的，采购人将视其为对谈判文件未做出实

质性响应而予以拒绝。

14.4 未成交供应商的谈判保证金，将在确定成交供应商后五个工作日内予以退还，不计利息。成交供应商的谈判保证金，将在成交供应商签订合同后转为履约保证金。

14.5 下列情况发生时，将不退还供应商谈判保证金：

〔1〕 供应商在谈判函中规定的有效期内撤回其谈判的；

〔2〕 成交供应商因其自身原因在规定期限内未能与采购人签订合同的。

15. 谈判有效期

15.1 本次谈判的有效期为：见“谈判项目资料表”中的谈判有效期要求。供应商承诺的谈判有效期短于此规定时间的，将被视为非实质性响应而予以拒绝。

15.2 在特殊情况下，采购人可于原谈判有效期满之前，向供应商提出延长谈判有效期的要求。这种要求与答复均采用书面形式如传真、信件或电报等。供应商可以拒绝采购人的这种要求而不失去其谈判保证金。同意延长的供应商既不能要求也不允许修改其谈判响应文件。“谈判须知前附表”中的有关谈判保证金的规定，在延长的谈判有效期内继续有效。

16. 谈判响应文件份数和签署

16.1 供应商应准备“谈判项目资料表”中要求的的谈判响应文件份数。每份谈判响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”字样，正本与副本必须一致；若正本与副本不一致，以正本为准。

16.2 谈判响应文件的正本和所有的副本均需由供应商的法定代表人或其授权代表签署。授权代表须将以书面形式出具的“法定代表人授权证书”附在谈判响应文件上。

16.3 谈判响应文件必须装订成册，不得散放、不得行间插字、涂改或增删。如有修改错漏处，必须由供应商的法定代表人或其授权代表签字和盖章。

四 谈判响应文件的递交

17. 谈判响应文件的密封和标记

17.1 供应商应将谈判响应文件正本和副本分别用信封密封，标明谈判编号、谈判项

目名称及正本或副本，并盖有供应商公章或专用章和法人代表或法人代表授权委托人的印章或签名，封口处要有骑缝章。

17.2 每一密封信封上注明"于____年__月__日__时__分（指谈判邀请函中规定的截止日期及时间）不准启封"的字样。

17.3 谈判响应文件须由专人送交，供应商应将谈判响应文件按上述 17.1 和 17.2 中的规定进行密封和标记后，按谈判邀请书中注明的地址送至采购代理机构指定地点。

17.4 如果未按上述规定进行密封和标记，采购代理机构对谈判响应文件的误投或提前拆封不负责任。

18. 迟交的谈判响应文件

18.1 采购人将拒绝接受谈判开始后递交的谈判响应文件。

19. 谈判响应文件的修改和撤回

19.1 供应商在递交谈判响应文件后，可以在规定的谈判时间开始前修改或撤回其谈判响应文件。但这种修改和撤回，必须以书面形式通知采购人。

19.2 供应商的修改书或撤回通知书，应由法定代表人或其授权代表签署，并按 17 中的规定进行密封、标记和发送。

五 谈判过程

20. 开始

20.1 采购代理机构将在“谈判邀请函”规定的时间和地点组织谈判，供应商应由法定代表人或委派其授权代表参加。

20.2 开始前，先由供应商或其推选的代表检查谈判响应文件的密封情况。经确认无误后，进入谈判程序。

20.3 检查的内容包括供应商名称、书面修改和撤回谈判的通知、是否提交谈判保证金，以及采购人认为合适的其它详细内容。

21. 谈判程序

21.1 谈判组织：谈判工作由谈判小组独立进行，谈判小组由 3 人以上的经济、技术

专家及采购人代表组成，经济、技术专家从政府采购专家库中随机抽取。

21.2 初审与谈判:

21.2.1 谈判小组按先初审、后谈判的程序对谈判响应文件进行评审。

21.2.2 初审包括资格性检查和符合性检查。属于下列情况的谈判响应文件将不得进入谈判阶段:

(1) 未足额提交谈判保证金，或其谈判保证金的有效期未能满足谈判文件规定要求的;

(2) 谈判响应文件未经法定代表人或其授权代表签字、盖章的;

(3) 谈判响应文件没有装订、编排混乱、且擅自修改谈判文件格式化文件的;

(4) 谈判响应文件中有采购人不能接受的其它条件。

21.2.3 在初审阶段,谈判小组还需对供应商的谈判报价进行审核,看其是否有计算或打印上的错误。修正错误的原则如下:

(1) 如果数字表示的金额和用文字表示的金额不一致时,以文字表示的金额为准;

(2) 如果总价与单价不一致时,以单价为准,并修正总价。

21.3 谈判:谈判小组分别与通过初审的供应商单独进行谈判。在谈判中,谈判双方可以就谈判项目所涉及的价格、技术、服务等进行实质性谈判,但谈判的任何一方不得透露与谈判有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。对实质性要求条款未实质性响应谈判文件要求的供应商将视为无效谈判供应商,对非实质性要求条款不符合谈判文件要求的条款数达到“谈判项目资料表”中规定的上限的供应商将视为无效谈判供应商。

21.4 谈判小组将允许供应商修改其谈判中不构成重大偏离的微小的、非正规的、不一致的或不规则的地方,但这些修改不能影响任何供应商的名次相应排列。

21.5 谈判文件有实质性变动的,谈判小组将以书面形式通知所有参加谈判的供应商。

21.6 所有供应商谈判结束后，谈判小组将要求所有符合采购需求的谈判供应商在规定的时间内同时进行报价（二次报价），即最终报价。

21.7 评定标准：根据符合采购需求、质量和服务相等的前提下，**最终报价最低的谈判供应商作为成交供应商**。成交价格为最终报价。

21.8 谈判结束后，谈判小组根据谈判结果推荐成交供应商，由谈判小组成员在谈判记录上签字。

22. 谈判响应文件的澄清

22.1 为有助于对谈判响应文件的审查、评价和比较，谈判小组可分别要求供应商对谈判响应文件中含义不清的内容进行澄清。有关澄清的要求和答复均须以书面形式，但谈判价格和实质性的内容不得更改。

23. 谈判过程的保密性

23.1 谈判期间，直到授予成交供应商合同止，凡是与谈判响应文件审查、澄清、评价、比较以及推荐成交供应商等方面的情况，均不得向供应商或其他无关的人员透露。

23.2 在谈判过程中，供应商如向谈判小组成员施加任何影响，都将会导致其谈判被拒绝，政府采购监管部门将记录其不良行为。

六 授予合同

24. 合同的授予

24.1 谈判结束后五个工作日内，采购代理机构根据谈判小组的推荐意见，将谈判情况写出谈判报告上报采购人，经批准同意后，由河南招标采购服务有限公司向成交供应商发出《成交通知书》，并将谈判结果在“河南省政府采购网”、“河南招标采购网”、“河南招标采购综合网”上进行公告。

25. 否决所有谈判和重新谈判

25.1 如谈判小组认为所有谈判响应文件均未能对谈判文件做出实质性响应，可否决所有的谈判，依据谈判小组评审结论，采购人将宣布本次谈判无效，并重新组织谈

判。

26. 成交服务费

26.1 成交供应商在领取成交通知书时，须向采购代理机构交纳“谈判项目资料表”中规定的成交服务费。

27. 签订合同

27.1 成交供应商应按成交通知书指定的时间、地点与采购人签订合同。

27.2 如果成交供应商没有履行成交的各项承诺，采购人将取消该成交决定，该成交供应商不得要求采购人退还其谈判保证金。

第三部分 合同条款

1、适用性

1.1 本合同条款适用于没有被本合同其他部分的条款所取代的范围。

2、定义

2.1 本文件和附件中所用下列名词的含义在此予以确定。

- 1) “需方”是指“合同条款资料表”中指明的采购需要货物和服务的单位，包括该法人的法定代表人、法人的继任方和法人的受让方。
- 2) “供方”是指提供本合同项下货物和服务的公司或其他实体，包括该法人的法定代表人、法人的继任方和法人的受让方。
- 3) “付款人”是指在本合同项下向供方支付合同货物资金款的票据台头单位或部门。
- 4) “合同”是指供需双方签署的、合同格式中载明的供需双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件中提到的构成合同的所有文件。
- 5) “合同价格”是指根据本合同规定供方在正确地完全履行合同义务后需方应支付给供方的价款。合同价格在合同有效期内为固定价格。
- 6) “货物”系指供方按合同要求，须向需方提供的所有设备、材料、机械、仪表、备品备件、工具、手册及其他技术资料和/或其他材料。
- 7) “服务”是指根据本合同规定由供方提供的与本合同货物有关的辅助服务，包括运输、保险以及其它伴随服务，如安装、调试、验收、试验、运行、检修时相应的技术指导、技术配合、技术培训和合同中规定供方应承担的其它义务。
- 8) “技术资料”是指合同货物及其相关的设计、制造、监造、检验、安装、调试、验收、性能验收试验和技术指导及合格证、产品质量证明书等文件(包括图纸、各种文字说明、标准、各种软件)，和用于合同项目正确运行和维

护的文件。

- 9) “监造”是指在合同设备的制造过程中,由需方委托有资质的监造单位派出代表对供方提供的合同设备的关键部位进行质量监督,实行文件见证和现场见证。此种质量监造不解除供方对合同设备质量所负的责任。
- 10) “初步验收”是指当性能验收试验的结果表明已达到了合同附件 1 规定的保证值后,需方对每台合同货物的验收。
- 11) “最终验收”是指由法定的检验部门或需方对合同货物保证期满后的验收。
- 12) “备品备件”是指根据本合同提供的合同货物备用部件,包括随机备品备件和足够按“合同条款资料表”中要求保证所提供设备正常运行使用的备品备件。
- 13) “试运行”是指单机、整机或各系统和/或设备在调试和项目试运行阶段进行的运行。
- 14) “书面文件”是指任何手稿、打字或印刷的有签字和/或印章及日期的文件。
- 15) “分包商”或“分供货商”是指由供方将合同供货范围内任何部分的供货分包给其他的法人及该法人的继任方和该法人允许的受让方。
- 16) “最后一批交货”是指该批货物交付后,使得合同设备的已交付的货物总价值达到合同设备价格 98% 以上,并且余下未交的货物不影响合同货物的安装、调试和性能验收试验。
- 17) “设备缺陷”是指供方因设计、制造错误或疏忽所引起的本合同设备(包括部件、原材料、铸锻件、原器件等)达不到本合同规定的性能、质量标准要求的情形。
- 18) “运杂费”是指合同货物从供方始发站(车上)/码头(船上)到需方指定地点所发生的公路、水路、铁路、航空运费,保险费及运输过程中发

生的各种费用。

19) “合同条款”是指本合同条款。

20) “项目现场”是指本合同项下货物的安装、运行的现场，其名称在合同条款资料表中指明。

21) “日、月、年”是指公历的日、月、年；“天”是指 24 小时；“周”是指 7 天。

3、原产地

3. 1 本合同项下所提供的货物及服务均应来自于中华人民共和国或是与中华人民共和国有正常贸易往来的国家和地区(以下简称“合格来源国”)。

3. 2 本款所述的“原产地”是指货物开采、生长或生产或提供有关服务的来源地。所述的“货物”是指通过制造、加工或用重要的和主要元部件装配而成的，其基本特性、功能或效用应是商业上公认的与元部件有着实质性区别的产品。

3. 3 货物和服务的原产地有别于供方的法定注册地或国籍。

4、标准

4. 1 本合同项下交付的货物应符合技术规格所述的标准。如果没有提及适用标准，则应符合货物来源国适用的官方标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

4. 2 除非技术规格中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

5、使用合同文件和资料

5. 1 没有需方事先书面同意，供方不得将由需方或代表需方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、模型、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向与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必须的范围。

5. 2 没有需方事先书面同意，除了履行本合同之外，供方不应使用合同条款第 5.1 条所列举的任何文件和资料。

5. 3 除了合同本身以外，合同条款第 5.1 条所列举的任何文件是需方的财产。如

果需方有要求，供方在完成合同后应将这些文件及全部复制件还给需方。

6、专利权

供方应保证，需方在使用该货物或货物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、著作权或其它知识产权的起诉。

7、履约保证金

7. 1 供方应在收到成交通知书后二十(20)天内，向付款人提交“合同条款资料表”中所规定金额的履约保证金。

7. 2 履约保证金用于补偿需方因供方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

7. 3 履约保证金应采用本合同货币，或付款人可以接受的其它货币并采用下述方式之一提交：

1) 银行保函或不可撤销的信用证

由需方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行，或外国银行通过在中华人民共和国注册和营业的银行提交。其格式采用采购文件提供的格式或其他需方可接受的格式；或

2) 银行本票、保兑支票或现金；或

3) 由谈判保证金转换为履约保证金。

7. 4 在供方完成其合同义务包括任何保证义务后三十(30)天内，付款人将把履约保证金退还供方。

8、检验和测试

8. 1 需方或其代表应有权检验和/或测试货物，以确认货物是否符合合同规格的要求。“合同条款资料表”中和货物技术规格将说明需方要求进行的检验和测试，以及在何处进行这些检验和测试。需方将及时以书面形式把进行检验和/或需方测试代表的身份通知供方。

8. 2 检验和测试可以在供方或其分包人的驻地、交货地点和/或货物的最终目的地进行。如果在供方或其分包人的驻地进行，检测人员应能得到全部合理的设施和协助。

8. 3 如果任何被检验或测试的货物不能满足规格的要求，需方可以拒绝接受该货物，供方应更换被拒绝的货物，或者在需方认同下免费进行必要的修改以满

足规格的要求。

8. 4 需方在货物到达目的港和 / 或现场后对货物进行检验、测试及必要时拒绝接受货物的权力将不会因为货物在从来源地 (国) 启运前通过了需方或其代表的检验、测试和认可而受到限制或放弃。
8. 5 在交货前, 供方应让制造商对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验, 并出具一份证明货物符合合同规定的检验证书, 检验证书是付款时提交文件的一个组成部分, 但不能作为有关质量、规格、性能、数量或重量的最终检验。制造商检验的结果和细节应附在质量检验证书后面。
8. 6 货物抵达目的港和 / 或现场后, 由需方或政府管理机构指定检验部门 (第三方) 对货物的质量、规格、数量和重量进行检验, 如果发现规格、数量或两者有与合同规定不一致的地方, 需方有权在货物到达现场后九十 (90) 天内向供方提出索赔。
8. 7 如果在合同条款第 1 8 条规定的保证期内, 发现货物的质量或规格与合同要求不符, 或货物被证实有缺陷, 包括潜在的缺陷或使用不合适的材料, 需方有权随时向供方提出索赔。
8. 8 所有上述的检验和测试不论在何处发生, 一切费用均由供方承担。对第三方参与的检验所发生的费用, 从合同总额中扣除并由政府采购专户直接支付检验部门。检验和测试的相关内容和要求见 “合同条款资料表”。
8. 9 合同条款第 8 条的规定不能免除供方在本合同项下的保证义务或其他义务。

9、包装

9. 1 供方应提供货物运至合同规定的最终目的地所需要的包装, 以防止货物在转运中损坏或变质。这类包装应采取防潮、防晒、防锈、防腐蚀、防震动及防止其它损坏的必要保护措施, 从而保护货物能够经受多次搬运、装卸及海运、水运和陆地的长途运输。供方应承担由于其包装或其防护措施不妥而引起货物锈蚀、损坏和丢失的任何损失的责任或费用。

10、装运标记

10. 1 供方应在每一包装箱相邻的四面用不可擦除的油漆和明显的约定的字样做出以下标记:

- 1) 收货人
- 2) 合同号
- 3) 发货标记(唛头)
- 4) 收货人编号
- 5) 目的地(港)
- 6) 货物名称、品目号和箱号
- 7) 毛重/净重(用 kg 表示)
- 8) 尺寸(长×宽×高用 cm 表示)

10. 2 如果单件包装箱的重量在 2 吨或 2 吨以上, 供方应在包装箱两侧用文字和国际贸易通用的运输标记(适用进口货物)标注“重心”和“起吊点”以便装卸和搬运。根据货物的特点和运输的不同要求, 供方应在包装箱上清楚地标注“小心轻放”、“此端朝上, 请勿倒置”、“保持干燥”等字样和其他国际贸易中使用的适当标记(适用进口货物)。

11、装运条件

11. 1 合同货物的:

- 1) 运输条件和保险、运费支付;
 - 2) 交货日期认定;
 - 3) 目的港/项目现场;
- 按“合同条款资料表”中规定。

11. 2 供方装运的货物不应超过合同规定的数量或重量。否则, 需方对由此产生的一切费用和后果不承担责任。

12、装运通知

12. 1 供方应在预计的装运日期之前, 即海运前三十(30)天或铁路/公路/水运前二十一(21)天或空运前七(7)天以电报或电传或传真形式将货物合同号、名称、数量、箱数、总毛重、总体积(用 m^3 表示)和在装运地备妥待运日期通知需方, 同时, 供方把详细的货物清单一式三(3)份, 包括货物合同号、

名称、规格、数量、总体积(用 m^3 表示)、每箱尺寸(长×宽×高)、单价、总金额、启运地(或口岸)、备妥待运日期和货物在储存中的特殊要求和注意事项等寄给需方。

12. 2 供方应在货物装运完成后二十四(24)小时之内以电报或电传或传真形式将货物合同号、名称、数量、毛重、体积(用 m^3 表示)、发票金额、运输工具名称及启运日期通知需方。如果每个包装箱的重量超过 20 吨(t)或体积达到或超过长 12 米(m)、宽 2.7 米(m)和高 3 米(m), 供方应将每个包装箱的重量和体积通知需方, 易燃品或危险品的细节还应另行注明。

12. 3 如果是因为供方延误不能将上述内容通知需方, 使需方不能及时做好有关准备或办理相关手续, 由此而造成的全部损失应由供方负责。

此条款的适用对象见“合同条款资料表”。

13、交货和单据

13. 1 供方应按照“采购项目货物需求及技术规格要求”规定的条件交货。供方应提供的装运细节和/或要求见合同条款第 9、10、11、12 条规定。
13. 2 为合同支付的需要, 供方还应根据本合同条款第 20 条的规定, 向需方寄交或通过供方银行转交该条款规定的相关“支付单据”。

14、保险

14. 1 供方在本合同下提供的货物应对其在制造、购置、运输、存放及交货过程中的丢失或损坏按本条款规定的方式, 进行全面保险。
14. 2 根据需方在“谈判项目资料表”中要求的报价条件交货, 如由供方负责办理、支付货物保险, 供方应用一种可以自由兑换的货币办理以发票金额百分之一百一十(110%)投保的一切险和战争险, 并以需方为受益人。

15、运输

15. 1 根据需方在“谈判项目资料表”中要求的报价条件交货, 供方应负责办理相应的运输、仓储、保管等事项, 相关费用包括在合同价中。
15. 2 如果合同中有进口货物, 供方所选择承运人事先应获需方同意或使用需方指定的承运人。

16、伴随服务

16. 1 供方可能被要求提供下列服务中的任一项或所有服务, 包括“合同条款资料表”与技术规格规定的附加服务(如果有的话):

- 1) 实施或监督所供货物的现场组装和 / 或试运行;
- 2) 提供货物组装和 / 或维修所需的工具;
- 3) 为所供货物的每一适当的单台设备提供详细的操作和维护手册;
- 4) 在双方商定的一定期限内对所供货物实施运行或监督或维护或修理, 但前提条件是该服务并不能免除供方在合同保证期内所承担的义务;
- 5) 在供方厂家和 / 或在项目现场就所供货物的组装、试运行、运行、维护和 / 或修理对需方人员进行培训。

16. 2 供方应提供“合同条款资料表” / 技术规格中规定的所有服务。为履行要求的伴随服务的报价或双方商定的费用均应包括在合同价中。

17、备件

17. 1 供方可能被要求提供下列与备件有关的材料、通知和资料:

- 1) 需方从供方选购备件, 但前提条件是该选择并不能免除供方在合同保证期内所承担的义务;
- 2) 在备件停止生产的情况下, 供方应事先将要停止生产的计划通知需方, 以便需方有足够的时间采购所需的备件;
- 3) 在备件停止生产后, 如果需方要求, 供方应免费向需方提供备件的蓝图、图纸和规格。

17. 2 供方应按照“合同条款资料表” / 技术规格中的规定提供所需的备件。

18、保证

18.1 供方应保证合同下所供货物的全部组成是全新的、未使用过的一级正品, 除非合同另有规定, 货物应含有设计上和材料上的全部最新改进。供方还应保证, 合同项下提供的全部货物没有设计、材料或工艺上的缺陷(由于按需方的要求设计或按需方的规格提供的材料所产生的缺陷除外), 或者没有因供方的行为或疏忽而产生的缺陷, 这些缺陷项目是工作现场现行条件下正常使用可能产生的。

18.2 本保证应在合同货物最终验收后的一定期限内保持有效, 或在最后一批合

同货物到达目的地后的一定期限内保持有效(上述期限见“合同条款资料表”),以先发生的为准。

- 18.3 需方应尽快以书面形式通知供方保证期内所发现的货物的缺陷。
- 18.4 供方收到通知后应在“合同条款资料表”规定的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。
- 18.5 如果供方收到通知后在合同规定的时间内没有以合理的速度弥补缺陷,需方可采取必要的补救措施,但其风险和费用将由供方承担,需方根据合同规定对供方行使的其他权力不受影响。

19、索赔

- 19.1 如果供方对货物的偏差负有责任,而需方在合同条款第18条或合同的其他条款规定的检验、安装、调试、验收和质量保证期内提出了索赔,供方应按照需方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜:
 - 1) 供方同意退货并用合同规定的货币将货款退还给需方,并承担由此发生的一切损失和费用,包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为看管和保护退回货物所需的其它必要费用。
 - 2) 根据货物的偏差情况、损坏程度以及需方所遭受损失的金额,经需供双方商定降低货物的价格。
 - 3) 用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和/或设备来更换有缺陷的部分和/或修补缺陷部分,供方应承担一切费用和风险并负担需方蒙受的全部直接损失费用。同时,供方应按合同条款第18条规定,相应延长所更换货物的质量保证期。
- 19.2 如果在需方发出索赔通知后三十(30)天内,供方未作答复,上述索赔应视为已被供方接受。如供方未能在需方发出索赔通知后三十(30)天内或需方同意的延长期限内,按照需方同意的上述规定的任何一种方法解决索赔事宜,需方将从合同货款或从供方开具的履约保证金中扣回索赔金额。

20、付款

- 20.1 本合同项下的付款方法和条件在“合同条款资料表”中规定。

21、价格

21. 1 供方在本合同项下提交货物和履行服务的价格在合同中给出。

22、变更指令

22. 1 根据合同条款第 35 条的规定，需方可以在任何时候书面向供方发出指令，在本合同的一般范围内变更下述一项或几项：

- 1) 本合同项下提供的货物是专为需方制造时，变更图纸、设计或规格；
- 2) 运输或包装的方法；
- 3) 交货地点；
- 4) 供方提供的服务。

22. 2 如果上述变更使供方履行合同义务的费用或时间增加或减少，将对合同价或交货时间或两者进行公平的调整，同时相应修改合同。供方根据本条进行调整的要求必须在收到需方的变更指令后三十(30)天内提出。

23、合同修改

23. 1 除了合同条款第 22 条的情况，任何一方不应对合同条款进行任何变更或修改，除非双方协商同意并签订书面的合同修改书。

24、转让

24. 1 除特殊情况下并经需方事先书面同意外，供方所应履行的合同义务的任何一部分均不得向其他方转让。

25、分包

25. 1 由需方确认的分包货物，供方应书面通知需方其在本合同中所分包的全部分包合同，但此分包通知并不能解除供方履行本合同的责任和义务。

25. 2 分包必须符合合同条款第 3 条的规定。

26、供方履约延误

26. 1 供方应按照“采购项目货物需求及技术规格要求”中需方规定的时间表交货和提供服务。

在履行合同过程中，如果供方及其分包人遇到妨碍按时交货和提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的时间和原因通知需方。需方在收到供方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延长交货时间以及是否收取误期赔偿费。延期应通过修改合同的方式由双方

认可。

26. 2 除了合同条款第 29 条的情况外，除非拖延是根据合同条款第 26.1 条的规定取得同意而不收取误期赔偿费之外，供方延误交货，将按合同条款第 27 条的规定被收取误期赔偿费。

27、误期赔偿费

27. 1 除合同条款第 29 条规定的情况外，如果供方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，需方应在不影响合同项下的其他补救措施的情况下，从合同价中扣除误期赔偿费。每延误一周的赔偿费按迟交货物交货价或未提供服务的服务费用的百分之零点五 (0.5%) 计收，直至交货或提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为合同价格的百分之五 (5%)。一旦达到误期赔偿最高限额，需方可考虑根据合同条款第 28 条的规定终止合同。

28、违约终止合同

28. 1 在需方对供方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，需方可向供方发出书面违约通知书，提出终止部分或全部合同：
- 1) 如果供方未能在合同规定的期限内或需方根据合同条款第 26 条的规定同意延长的期限内提供部分或全部货物；
 - 2) 如果供方未能履行合同规定的其它任何项义务。
 - 3) 如果需方认为供方在本合同的竞争和实施过程中有腐败和欺诈行为。其定义如下：
 - a. 腐败行为：是指提供、给予、接受或索取任何有价值的物品来影响需方在采购过程或合同实施过程中的行为。
 - b. 欺诈行为：是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报或隐瞒事实，提供不满足合同要求的货物，损害需方利益的行为。
28. 2 如果需方根据上述第 28.1 条的规定，终止了全部或部分合同，需方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物或服务，供方应承担需方因购买类似货物或服务而产生的额外支出。但是，供方应继续执行合同中未终止的部分。

29、不可抗力

29. 1 签约双方任何一方由于不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指需供双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。
29. 2 受阻一方应在不可抗力事件发生后尽快用电报、传真或电传通知对方，并于时间发生后十四(14)天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄结对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续一百二十天(120)天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。
- 30、因破产而终止合同
30. 1 如果供方破产或无清偿能力，需方可在任何时候以书面形式通知供方，提出终止合同而不给供方补偿。该合同的终止将不损害或影响需方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。
- 31、因需方的便利而终止合同
31. 1 需方可在任何时候出于自身的便利向供方发出书面通知全部或部分终止合同，终止通知应明确该终止合同是出于需方的便利，并明确合同终止的程度，以及终止的生效日期。
31. 2 对供方在收到终止通知后二十(20)天内已完成并准备装运的货物，需方应按原合同价格和条款予以接收，对于剩下的货物，需方可：
- 1) 仅对部分货物按照原来的合同价格和条款予以接受；或
 - 2) 取消对所剩货物的采购，并按双方商定的金额向供方支付部分完成的货物和服务以及供方以前已采购的材料和部件的费用。
- 32、争端的解决
32. 1 合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方协商解决。如果协商开始后三十(30)天还不能解决，争端应提请河南省政府采购管理机构按有关规则进行裁解或提交需方当地仲裁机关按有关规则和程序仲裁。
32. 2 仲裁机关裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。
32. 3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外均应由败诉方负担。
32. 4 在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同其它部分应继续执行。

33、合同语言

33.1 除非双方另行同意，本合同语言为汉语。双方交换的与合同有关的信函应用合同语言书写。

34、适用法律

34.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

35、通知

35.1 本合同一方给对方的通知应用书面形式或电报、电传或传真送到“合同条款资料表”中规定的对方的地址。电报、电传或传真要经书面确认。

35.2 通知以送到日期或通知书的生效日期为生效日期，两者中以晚的一个日期为准。

36、税和关税

36.1 在本合同项下提供的货物及实施与本合同有关的伴随服务，则根据中华人民共和国现行税法对供方征收的与本合同有关的一切税费均应由供方负担。

36.2 对于进口货物在中国境外发生的与本合同执行有关的一切税费均应由供方负担。

37、合同生效及其他

37.1 本合同应在双方签字并经同级政府采购管理部门审核备案和需方收到供方提交的履约保证金后生效。

37.2 如果本合同中的非中华人民共和国境内生产的货物需要进出口许可证，应由供方负责办理，费用自理。

37.3 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力：

- 1) 供货范围及分项价格表
- 2) 技术规格
- 3) 交货计划
- 4) 履约保函(格式)
- 5) 合同资料表中规定的其他附件

第四部分 合同格式（参考格式）

供方：地址：

法定代表人：

需方：地址：

法定代表人：

供、需双方持河南招标采购服务有限公司签发的_____项目[采购编号：_____]成交通知书，根据谈判文件和成交供应商的谈判响应文件的内容，达成以下条款：

一、本合同所指产品（服务）详见_____，合同总价款为人民币_____元（大写：_____）。

二、产品（服务）质量要求及供方对质量负责条件和期限：

供方提供全新产品（包括零部件、附件、备品备件），产品必须符合产品质量标准要求，且应达到供方谈判响应文件及澄清中的技术标准。

需方对产品规格型号有异议的应在收货后___以书面形式向供方提出，需安装、调试成套产品提出质量异议的期限为___日。售后服务要求按谈判文件及谈判响应文件相应条款执行。

三、合同履行的地点及进度：合同生效后，供方应于_____年___月___日前按需方要求在_____（需方指定地点）完成产品的安装、调试。产品运送产生的费用供方负责。需方应在产品到达指定地点后，提供符合安装条件的场地、电源、环境等。

四、供方在交付产品时应向需方提供产品的使用说明书、合格证书及其它相关的资料。

五、验收：供方在所有产品（服务）安装、调试、软件安装完毕后又供需双方共同验收，如产生异议，由第三方重新进行验收。

六、人员培训：供方免费对需方人员进行技术培训。

七、付款方式及期限：

1、凭《资金支付申请书》，并持《成交通知书》到河南省财政厅申请付款。

2、付款期限和比例按照谈判文件的规定：_____执行。

八、违约责任：

供方未按期交付产品（服务）的，应向需方支付产品款总值百分之五的违约金，需方同时有权要求赔偿损失。供方不能交付产品的需方有权解除合同。

需方无正当理由拒收产品，应向供方偿付拒收产品款额百分之五的违约金。

供方所交的产品品种、型号、规格、质量不符合合同规定标准的，需方有权拒收产品，解除合同，供方向需方支付产品款总值百分之五的违约金。

九、供需双方应严格遵守谈判要求和谈判供应商须知，如有违反，按谈判要求和谈判供应商须知规定予以处理。

十、因产品的质量问题的发生争议，由法定的技术鉴定单位进行质量鉴定。

十一、谈判文件及其修改、谈判响应文件及其修改、澄清均为本合同的组成部分。

十二、本合同签订和履行适用中华人民共和国法律，因履行合同发生的争议，由供需双方直接协商解决，如协商不成可向合同签订地人民法院诉讼。

十三、本合同未尽事宜，供需双方可签订补充协议，与本合同具有同等法律效力。

十四、合同生效及其他：

本合同经双方代表签字、加盖公章并送达招标机构后生效。本合同一式五份，供、需双方各持一份，报招标机构三份。

供方：

需方：

地址：

地址：

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

电话：

电话：

开户银行：

开户银行：

帐号：

帐号：

注：本合同格式仅供参考。

第五部分 合同条款资料表

本表关于要采购的货物的具体资料是对谈判供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本资料表为准。谈判文件标注“*”为谈判供应商必须满足的条件，如不满足，将被视为无效谈判。

序号	内 容
1	项目现场：河南省地方税务局
2	履约保证金金额及货币：合同中约定，人民币
3	检验与测试的条件和方式：按国家相关规范组织检验检测。
4	应提供的服务：见《服务需求及技术规格要求》。
5	服务期限： 合同中约定。
8	付款方式：合同中约定。
9	总报总价及其分项报价

注：本表为样式表，使用时应重新打印，并可增加特殊的条款要求。

第六部分 谈判项目资料表

本表关于要采购的货物的具体资料是对谈判供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本资料表为准。谈判文件标注“*”为谈判供应商必须满足的条件，如不满足，将被视为无效谈判。

条款号	内 容
	说 明
1	采购人名称：河南省地方税务局
2	采购项目：河南省地方税务局 12366 纳税服务热线软件升级项目
3	招标代理机构名称：河南招标采购服务有限公司 电话：0371-65950225
4	谈判供应商资格要求： 1、受到采购人的邀请； 2、具有完善的售后服务体系的企业法人或其他组织，在法律和财务方面独立，并与采购人无任何隶属关系； 3、具有良好的银行资信、商业信誉和健全的财务会计制度，没有处于被责令停业或破产状态，且资产未被重组、接管和冻结； 4、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； 5、具备合格供应商资格的公司不能将其资格授予下属分公司使用参与谈判，本次谈判亦不允许联合体参与； 6、提供最新财务状况报告、近期依法缴纳税务和社会保障金的相关材料； 7、提供政府采购反商业贿赂承诺书； 8、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； 9、截止开标时间前的近期内，投标人应通过“信用中国”网站查询供应商“失信被执行人”和“重大税收违法案件当事人名单”，在“中国政府采购”网站查询供应商“政府采购严重违法失信行为记录名单”的信用记录

	并分别打印各项网页查询信息，信用信息查询的时间期限为招标公告发布日期之前三年内，对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单位将被拒绝参与本项目谈判； 10、相关法律、法规规定的其他条件。
5	语言：中文，谈判供应商提供的外文资料应附有相应的中文译本
投 标 报 价 和 货 币	
6	谈判报价为：目的地交货价，包括：软件、材料、工具及服务，全部的安装、调试、培训、辅助材料费用及相关费用等。 相关费用（由成交供应商承担的费用）：包括运保费、伴随服务费和成交服务费。 1、谈判文件要求的相关售后服务费用； 2、谈判文件要求的相关伴随费用等； 3、相关费用（由成交人承担的费用）：包括含税、设备费、安装调试费用、伴随服务等一切相关费用。 相关费用（由成交人承担的费用）：包括运保费、伴随服务费和成交服务费。 成交人签订合同后 15 日内，应按照柒仟元的定额标准向招标代理机构支付成交服务费（不含税）。
7	谈判货币：人民币
谈判响应文件的编制和递交	
8	资格证明文件： *1、营业执照副本复印件加盖公章； *2、法人代表授权委托书原件；（附法人身份证复印件及投标人代表身份证复印件）； *3、提供近期依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料复印件加盖公章； *4、提供最新财务状况报告复印件加盖公章； *5、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面

	声明承诺书并加盖单位公章原件装订进谈判响应文件正本; *6、提供政府采购反商业贿赂承诺书原件并加盖单位公章装订进谈判响应文件正本; *7、通过“信用中国”网站查询供应商“失信被执行人”和“重大税收违法案件当事人名单”,在“中国政府采购”网站查询供应商“政府采购严重违法失信行为记录名单”的信用记录并分别打印各项网页查询信息并加盖公章。 (以上 3、4、5 项要求中,如有投标人成立时限不足要求时限的,由投标人根据自身成立时间提供证明资料。)
11	*谈判保证金金额: 项目预算的 2% (谈判保证金应当以公对公转账、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,并在将招标代理机构出具的收据或到账凭证等证明材料复印件装订进投标文件中。投标截止时间前必须到达招标机构银行帐户,适用于非担保形式的保证金缴纳) 开户行: 广发银行郑州行政区支行 户名: 河南招标采购服务有限公司 帐号: 8898516010005452 谈判保证金应在投标有效期截止日后 (20) 天内有效。
12	*谈判响应文件有效期: 从谈判之日起 60 天
13	谈判响应文件递交: 正本份数一份, 副本份数: 叁份, 谈判响应文件完整的电子档 (WORD 文档) 一份; 正、副本不一致时, 以正本为准。(投标文件正本、电子档需分别单独密封提交; 叁套副本一起密封提交。)
评 审	
14	评审方法: 最低报价法: 在符合性、商务、技术符合单一来源谈判文件的条件下, 以最终报价 (二次报价) 且不高于采购预算价成交。
16	验收: 由采购单位组织验收并出具验收报告。

17	交货地点至项目现场内陆运输和保险：成交供应商承担
18	付款条件的偏离：不接受
19	资格后审条件及方式：不适用
授 予 合 同	
20	数量增减范围：≤10%
21	适用于本谈判供应商须知的额外增加的变动：无

第七部分 采购项目需求及技术规格要求

一、项目基本情况及单一来源原因

河南省地方税务局 12366 纳税服务热线系统项目”（以下简称 12366 系统）是国家税务总局 2011 年建设的推广项目，在软件使用过程中，随着 12366 系统数据量和业务范围的逐年增大，软件系统中存在很多无法满足现有工作的情况，急需对现有的 12366 热线系统进行软件功能上的升级改造，以达到优化河南地税 12366 服务的目的。

杭州中软安人科技股份有限公司是目前正在使用的 12366 纳税服务热线系统的开发方，对 12366 纳税服务热线系统的软件部分的技术架构、数据结构，数据库部署、功能模块以及河南地税的具体业务需求了解充分，可以在标准保持一致的情况，实现系统功能的升级和优化，同时减少资金投入、节省开发时间、符合项目一致性和配套服务要求。为了防止泄密并保证原有采购项目后续服务配套的一致性，根据《政府采购法》第 31 条的相应规定，本项目拟采用单一来源方式采购。

二、项目背景

河南省地方税务局 2011 年开始启用了国家税务总局统一使用的 12366 热线纳税服务系统，组织和培训了一批人员为提供纳税咨询服务。随着税务 12366 系统的上线，12366 系统为社会纳税人提供了便捷、高效的服务，极大的方便了纳税人对纳税服务的咨询和投诉。随着政府职能的转变，政府各级主管部门对政府服务水平的要求不断提高，国家税务总局对税务系统服务水平提出了更高的要求，河南省地方税务局响应国家的总局的要求做出了响应和规划。

河南省地方税务局 2011 年开始启用了国家税务总局统一使用的 12366 热线纳税服务系统，组织和培训了一批人员为提供纳税咨询服务。随着税务 12366 系统的上线，12366 系统为社会纳税人提供了便捷、高效的服务，极大的方便了纳税人对纳税服务的咨询和投诉。随着政府职能的转变，政府各级主管部门对政府服务水平的要求不断提高，国家税务总局对税务系统服务水平提出了更高的要求，河南省地方税务局响应国家的总局的要求做出了响应和规划。

因此，河南省地方税务局 12366 系统的升级工作迫在眉睫。

三、建设内容

（一）12366 系统软件升级要求

包括升级座席受理子系统，增加呼转出、呼转入软件模块和界面的开发；统计分析子系统升级：包括对呼转出和呼转入的电话的统计，以及对原有统计相关话务报表的调整和修改等，通讯控件开发，以及与国地税两端的 CTI 接口开发，国地税互转、与原系统架构中底层的接口开发等。

1、拨入服务模块

拨入服务模块实现系统接受纳税人固定电话或手机方式的语音呼叫，在服务系统引导下，根据内部工作人员或纳税人的自助选择，提供人工语音服务、自动语音服务、语音留言等。

2、外拨服务模块

外拨服务功能实现系统从服务对象数据库中按照一定规则（随机或指定）选定一组外拨对象，然后系统逐个自动拨打外拨对象的固定电话，拨通后系统可自动播放定制的电话语音，亦可与纳税人进行相关人工交互服务。坐席人员不但可以通过电话按键方式进行电话外拨，也可以通过软电话界面提供的呼出功能进行电话外拨。

3、IVR 自动语音服务模块

本功能模块是呼叫中心的重要组成部分，主要用于为电话来访提供语音提示，引导用户选择服务内容和输入电话事务所需的数据，并接受用户在电话拨号键盘输入的信息，实现对计算机数据库等信息资料的交互式访问。自动语音应答处理系统主要包括以下功能：IVR 语音导航功能、语音流程、留言服务、业务转移功能、多号码呼入、转移呼叫功能、联系方式查询等。

4、通信管理模块

对于来电，系统自动根据分配方式进行来电分配，并提供排队队列进行等待等。

对于普通呼叫，按先进先出原则排队。重要用户直接排在队列前面，优先得到服务；对于具有相同技能的坐席，给坐席分配呼叫的原则是先闲先服务。

5、数字录音模块

录音系统支持语音留言和人工坐席的全程录音或有选择的录音。录音系统要求能提供对呼入/呼出的电话进行录音、监听，对已录语音能够进行检索、查询。

6、夜间服务模块

系统应提供夜间服务管理。在设定的夜间服务时间区间内，通过不同的语音提示，以引导来电人进行有效的数码录音留言，并自动保存相关信息：来电时间、来电号码及录音号。受理人员事后收听录音。

7、坐席业务功能要求

1) 服务方式多样化，提供自动语音、传真、人工坐席等多种服务方式，并提供完备的相关功能支持。

2) 提供人工坐席的接续功能（签入/签出、接听、转移、外部呼出、内部呼叫、保持/取消保持、示忙/示闲、应答/挂断、请求休息/取消休息、转出、进入工作状态/退出工作状态、转队列、转自动、多方通话、信息交互、三次外呼、转投诉举报等专线）、录放音功能（录音/放音、全程录音、播放录音）、质检功能（监听、拦截、插入）、传真功能、问题处理等功能。

3) 提供客户资料管理功能和黑名单管理功能。

4) 提供工单管理功能，将疑难问题、投诉举报、意见建议等涉及需坐席软件记录的内容均纳入工单管理中，并提供相应的流程管理。

5) 支持待办事宜提醒和坐席日程管理功能，其中待办事宜功能是指来自于相关工单处理流程并由系统自动提醒坐席人员需处理的工作，坐席日程管理功能是指坐席人员根据工作安排事先进行的日程计划管理。

6) 能够灵活定制接入电话、纳税人信息、历史通话记录和受理问题记录之间的相互关联关系，并提供关联信息的友好展示界面，方便坐席人员了解来电的详细信息。

7) 能够根据纳税人来电的相关信息，关联以前未完成的业务，并自动将电话接到上次服务的坐席人员，同时弹出历史记录。

8) 提供灵活、方便、快捷的多种查询方式，能够快速为纳税人提供政策法规、办税指南等咨询服务。要求与知识库功能关联开发。并在灵活查询的基础上，方便坐席人员的工单录入。

9) 可以通过定义的方式, 使用多种服务手段主动为纳税人提供相关纳税服务信息。系统可以对通知对象、通知方式、通知内容、通知频率进行灵活的定义。

10) 提供统一的操作界面, 并可实现个性化定制。

8、班长席管理监控模块

管理监控模块是提供给班长管理人员在线监控普通话务员的管理工具: 监视、监听、插入、拦截、强制示忙/强制示闲、强制签出功能; 呼入/呼出记录查询; 监听评分及纠错。

9、系统管理功能设计

9.1、功能设计

1) 提供统一的自动语音内容维护工具, 具有良好的用户界面, 具备方便的发布功能。提供统一的通知维护工具, 对于通知的内容以及相关的信息, 可以进行方便的维护, 可以方便地定义修改一个完整的通知, 具备完整的通知定义流程。相关内容和通知发布后, 能自动实现语音播放。

2) 提供统一的权限维护工具, 系统可以方便地对 12366 系统所涉及到的用户进行权限定义, 权限包括数据权限和功能权限, 能够进行多级别的权限定义, 提供分级权限管理, 满足用户的需要。可以根据权限的分配, 进行角色的区分, 从而定义各权限使用的功能。用户查询的内容和录入内容符合用户的身份属性(如地域属性、权限属性等)。信息的采集经过有严格权限管理的采、编、审流程才能进入系统。

3) 提供日志管理功能: 提供软、硬件系统的运行日志、工作人员的工作日志以及日志查询、归档等管理。

4) 提供录音资源的自动备份、备份管理功能: 提供全系统统一的录音资源自动备份工具, 并能够对录音备份文件进行自动管理。

5) 录音管理功能, 对各坐席工作情况进行全程录音, 并提供整理、归类、上报语音库的管理, 提供录音文件的摘要、索引功能, 提供录音文件的方便归档功能。

6) 提供图形化流程定制工具, 适应业务的流程变化, 包括工单流转、语音流程等。

7) 系统可以灵活定义 IVR 流程以及操作步骤, 在线提供模拟测试功能。

8) 提供系统参数设置功能, 包括问题分类、工作时间、节假日、备份时限、预警指标值等参数。

9) 提供统一的排队机配置管理、呼叫中心配置管理, 实现对排队机和呼叫中心的配置。

9.2、实现设计

1) 提供灵活的系统运行设置维护, 实现 12366 系统运行各项参数的快捷、方便的设置, 实现系统配置及修改、定制系统的规模、控制或裁减系统等功能。

2) 提供语音菜单的动态维护功能, 可以在不影响系统运行前提下实现语音菜单的方便快捷维护。新的自动业务流程可在线加载到业务系统中运行。多种自动业务流程在线动态加载时, 为不影响正在处理的呼叫, 可多版本运行。

3) 提供后台管理的统一图形化管理界面, 所有操作维护全中文界面, 管理人员可通过图形化界面方便的对系统进行调整和配置、对数据进行更新和维护, 整个系统的管理和监控功能集中统一完成, 按角色分配操作权限。

(二) 投诉举报模块的台账和查询统计功能开发

随着纳税人权益保护意识的增强, 投诉举报和意见建议类的电话日益增多, 现有系统无法满足对投诉举报类电话进行台账登记和查询统计, 需要在现有基础上开发一个可以实现对投诉举报类问题生成台账和统计分析的子模块, 以提高工作效率和为科学决策提供可靠的数据来源。

根据实际工作需要, 对全省 12366 来电、网络、政府相关部门受理转办的纳税人投诉、举报和意见建议办理情况形成台账。台账需反映登记基本情况、处理情况和反馈情况。台账需求分为投诉台账、举报台账、意见建议台账三类。

1、投诉类台账

1.1. 台账显示指标

包括“序号、登记日期、投诉人、联系方式、投诉来源、被投诉人、投诉类型、受理坐席、投诉内容、处理方式、处理结果、回访情况、当前状态、办结时间”14项。

序号: 以登记时间自动排序;

登记日期、投诉人、联系方式、受理坐席、被投诉人、投诉内容、办结时间:

“来电登记”界面中相应模块自动抓取数据;

投诉来源: 12366 来电通过“来电登记”界面中“接收方式、信息来源”模块抓取数据, 热线系统外其他的投诉在现场受理界面输入信息后, 在“接收方式、信息来源”模块抓取数据;

投诉类型: 从“来电登记”界面中取数, 应包括二级分类, “服务态度——服务忌语”“服务态度——态度恶劣”“服务态度——其他”, “服务质效——未按时办理、回复”“服务质效——未一次性告知”“服务质效——未首问负责”“服务质效——未公开办税、提供查询”“服务质效——其他”, “侵害权益——泄露隐私”“侵害权益——擅自要求提供资料”“侵害权益——妨碍申报方式选择”“侵害权益——妨碍法律救济”“侵害权益——多次评估检查”“侵害权益——强制代理”“侵害权益——其他”。

处理方式: 从受理环节领导给出的处理意见中抓取数据(在座席受理流转过程中, 第一领导处理意见为必填项);

处理结果: 如果是直接办结, 从答复内容中取数; 如果是工单办结, 从最终处理意见中抓取数据(在工单办结前, 最终处理意见为必填项, 并提示座席人员在最终处理意见填写投诉调查的结果和办结的原因);

反馈回访情况: 从回访模块自动抓取数据;

当前状态: 分为待办、在办、办结、归档四个状态, 相应模块自动抓取数据。

1.2. 台账显示指标查询条件

基本沿用当前查询模块内容, 包括: 登记开始日期、登记结束日期、业务编号、反映人姓名、问题归属地、业务来源、来电号码、投诉类型、三级分类(新增)、通话时长(分钟)、是否逾期、坐席、工号、当前状态、查询范围等 14 项查询条件设置。

1.3. 功能:

查询:

编辑:

生成台帐: 在“投诉举报记录查询模块”和“非投诉举报记录查询”模块中增加一个“生成台帐”的按钮,

或单独再增加三个“生成投诉台账”“涉税举报台账”和“意见建议台账”的模块。

登记时间：“登记时间”

联系方式：登记界面里的“联系电话”

投诉来源：登记界面里的“接收方式+信息来源”

投诉分类：“投诉类型”+“三级分类”

受理坐席：显示坐席名称，而不是工号

投诉内容：登记页面的“反映内容”

处理方式：从受理环节领导给出的处理意见中抓取数据（在座席受理流转过程中，第一领导处理意见为必填项）；

处理结果：如果是直接办结，从答复内容中取数；如果是工单办结，从最终处理意见中抓取数据（在工单办结前，最终处理意见为必填项，并提示座席人员在最终处理意见填写投诉调查的结果和办结的原因）；

回访情况：从回访模块自动抓取数据

当前状态：分为待办、在办、办结、归档四个状态，相应模块自动抓取数据。

办结时间：“办结时间”

2、涉税举报类台账

2.1. 台帐横轴分 8 个项目

序号：按时间顺序排号；

举报人：从“基本信息”中的“来电人姓名”取数；

举报类型：从“举报类型”中取数；（目前系统未升级，该分类项目未建，应包含“纳税人违法举报”和“税务人员违法举报”两种）

受理时间：从“基本信息”中的“登记时间”取数；

被检举人：从“基本信息”中的“被举报人姓名”取数；

违法行为线索：从“基本信息”中的“反映内容”取数；

转办情况：从“回复内容”中取数，包括“已受理正在办理”、不予受理的原因、“申请延期”或“已办结”。（目前系统未升级，该分类项目未建）

办结时间：从相应模块取数。

2.2. 该模块可提供如下几种查询条件

登记开始与结束时间;

问题归属地(分省、市、县三级);

业务来源;

涉税举报类型: 包括“纳税人违法举报”和“税务人员违法举报”两种;

是否逾期;

当前状态: 待办、在办、办结(不包括归档);

查询范围: 本单位登记, 下级单位登记, 全部。

2.3. 功能

查询;

编辑;

生成台帐。

涉税违法举报台帐							
序号	举报人	举报类型	受理时间	被检举人	违法行为线索	转办情况	办结时间

3、意见建议类台帐

3.1. 台帐横轴分以下几个项目

序号: 按时间顺序排号;

来源: 从“基本信息”中的“业务来源”取数;

纳税人姓名: 从“基本信息”中的“来电人姓名”取数;

联系方式: 从“基本信息”中的“联系电话”取数;

登记时间: 从“基本信息”中的“登记时间”取数;

需求分类: 从“意见建议类型”中取数, 包括政策落实、征管执法、服务规范、法律救济、信息化建设、人员素质、其他等7种(目前未修改添加);

需求内容: 从“基本信息”中的“反映内容”取数;

主管税务机关: 从“基本信息”中的“问题发生地”取数;

处理结果：直接办结的，从“基本信息”中的“答复内容”取数；工单办结的，从流转明细的“最终处理意见”取数；

当前状态：分为待办、在办、办结三个状态；

办结时间：从相应模块取数。

3.2. 该模块可提供如下几种查询条件

登记开始与结束时间；

问题归属地：（分省、市、县三级）；

业务来源；

意见建议类型：分政策落实、征管执法、服务规范、法律救济、信息化建设、人员素质、其他等 7 种；

是否逾期；

当前状态：（不包括归档）；

查询范围：本单位登记，下级单位登记。

3.3. 功能

查询；

编辑；

生成台帐。

意见建议（纳税人需求）处理台账

序号	来源	纳税人姓名	联系方式	登记时间	需求分类	需求内容	主管税务机关	处理结果	当前状态	办结时间

4、增加投诉处理环节预警机制，主要包括处理时限、来电次数、被投诉对象三类预警

（一）处理时限预警

距办结时限差 2 天，主界面提醒催办；距办结时限差 1 天，主界面提醒延期或催办。

（二）来电次数预警

同一电话一定时限内来电次数 1 次以上，出现次数提示预警，并随次数增加提高预警级别。

（三）被投诉对象预警

被投诉对象一定时限内被投诉 1 次以上，出现次数提示预警，并随次数增加提高预警级别。

5、登记环节增加项目需求

（一）增加投诉人类型。分为自然人、企业、个体工商户、媒体、律师、其他等选项。

（二）增加投诉人情绪类型：分为牢骚型、愤怒型、沉默型，以及冷静型和恶意指型。当座席人员选择相应情绪选项时，操作界面要给出应对策略提示（下弹幕雨或悬浮窗，时间不要过长，不能影响座席操作）。比如：牢骚——体谅情感，表达认同，相互理解，化解矛盾；愤怒——真诚道歉，不躲不辩，情绪降温，分析解决；沉默——表达诚意，足够耐心，积极道歉，获取信任；冷静——谨言慎行，迅速高效，表示理解，做好记录；恶意——文明礼貌，保持自信，不受干扰，抓住核心。

（三）知识库系统和征管规范 2.0 系统的数据同步

现有的征管规范 2.0 系统中存在业务规范、业务流程、表证单书等数据，和知识库系统存在数据交叉和重复，需要开发数据同步的功能，只需维护更新征管规范 2.0 系统，以便两方共用，避免重复劳动和因口径不统一而导致纳税人解释出现不一致。

四、实施要求

（一）实施内容要求

成交供应商签署合同后，负责完成系统集成，内容包括：设备的到货、安装调试、应用软件及相关软件的开发、安装及联调、验收、培训，并完成最终验收前期的各项准备工作。

（二）进度要求

成交供应商须在合同签订后 90 天内完成项目开发、系统安装部署，进行上线试运行，试运行期满 30 天后后提请验收。在确定合同签订前，可派技术人员进行

技术调研等前期工作，确保系统在合同签订后按计划上线。

（三）组织及人员要求

成交供应商需为本项目配备专门的实施团队，实施团队要求具有类似项目经验。

成交供应商应选派专人担任项目经理，要求具有 2 年以上项目管理经验，具有成功实施相关领域类似项目的实际经验，熟悉系统行业情况。

成交供应商应保证项目组成员的稳定性，如特殊情况需要调整项目组成员的，应提前一个月书面通知招标人，并获得招标人的确认后才能安排调整。

五、项目培训

（一）现场培训

现场培训是工程师到现场安装调试相关系统时，采购方有关技术人员在现场观看和学习，并给予适当实际操作机会，对学习产生的问题随时解答。

（二）授课培训

1、培训类别：授课培训分为技术培训、操作培训。

2、培训人数：

技术培训对象：用户技术人员。

操作培训对象：用户操作人员。

3、培训内容、教材和授课教师

技术培训内容至少包括：该系统所有软硬件的系统架构、主要组成、系统功能、系统维护、数据备份、常见故障处理等。

操作培训内容至少包括：系统介绍、主要功能、操作说明等。

培训教材由中标人根据培训人数提供，培训所用资料必须是中文书写。

授课教师必须具有实际工作经验和培训经验。

六、售后服务与技术支持

（一）售后服务期限

成交供应商需为本项目提供，自合同签订之日起一年售后服务。

（二）售后服务内容

成交供应商需为本项目提供现场服务，保质期内，提供本系统软件更新、定期

巡检、故障排除等服务。

（三）响应时间

成交供应商需提供 7*24 小时热线服务；如系统发生故障，成交供应商在接用户故障电话或传真通知后，30 分钟内以电话或传真方式答复，对于电话或传真无法解决的故障，成交供应商承诺在 4 小时内派遣技术人员到现场服务。对于常规性问题中标人承诺在 24 小时内解决。

第八部分 谈判响应文件格式及内容

一 谈判复函格式

致：河南招标采购服务有限公司

1、根据贵单位_____号谈判邀请书的邀请，我们决定参加贵单位组织的_____项目的谈判采购。我方授权_____（姓名和职务）代表我方_____（供应商的名称）全权处理本项目谈判的有关事宜。

2、我方愿意按照谈判文件规定的各项要求，向采购人提供所需的货物与服务，总谈判价为人民币（大写）_____。

3、一旦我方成交，我方将严格履行合同规定的责任和义务，保证于_____完成项目的开发、安装、调试，并交付采购人验收、使用；按谈判文件的规定向贵单位支付谈判服务费。

4、我方同意按照谈判文件的要求，向贵单位递交金额为_____人民币（大写）的谈判保证金。并且承诺，在谈判有效期内如果我方撤回谈判响应文件或成交后拒绝签订合同，我方将放弃要求贵单位退还该谈判保证金的权力。

5、我方为本项目提交的谈判响应文件一式_____份，其中正本一份、副本份。

6、谈判有效期为_____天

7、我方愿意提供贵单位可能另外要求的、与谈判有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件是真实的、准确的。

8、在质量、性能和服务不相等情况下，我方完全理解并认可贵单位不一定将合同授予最低报价的供应商。

供应商名称：（公章）

供应商授权代表姓名（签字）：

日期：

通讯地址：

邮政编码：

电话：

供应商开户行：

账号：

二 法定代表人授权书

本授权书声明：注册于（注册地址名称）的（谈判供应商全名）的在下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权（单位名称）的在下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就招标编号为_____号（项目名称）的竞标及合同执行，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年__月__日签字生效，特此声明。

后附法定代表人及被授权人身份证复印件

法定代表人签字或盖章：

被授权人签字：

单位名称（公章）：

地址：

三 谈判报价表

供应商名称:

项目名称	
谈判总价	人民币小写(元): 人民币大写(元):
谈判保证金 数额	人民币小写(元): 人民币大写(元):
谈判保证金 形式	

供应商: (公章)
授权代表: (签字)
年 月 日

四分项报价一览表

供应商（此处填名称并盖章）

序号	名称	数量	单位	金额	说明	备注

项目名称：单位：人民币元

授权代表签字：

注：本表可视项目情况由投标人自行修改，但需将本项目总报价各项分项报价进行详细报价并说明，如人员费用，交通费用，科研费用，各项服务费用标准等。

五 谈判供应商资格申明

一 基本情况:

1) 供应商名称

2) 总部地址

联系电话、传真

3) 成立或/注册日期(提供其营业执照副本复印件)

4) 法人代表

5) 联系人

二 财务状况:

1) 固定资产

2) 流动资产

3) 长期负债

4) 流动负债

5) 资产净值

6) 有关开户银行的名称、地址

7) 最近三年每年的营业总额

年份	业务总额	国内	出口

8) 最新资产负债表: 由会计事务所审核的最新的财务报表。

兹证明以上陈述是真实的、准确的, 所需提供的资料和数据均已提供, 我们同意按贵方要求出示有关证明文件。

日期_____

供应商名称_____

授权代表签字_____

授权代表职务_____

电话_____

六 主要人员一览表

供应商：（此处填名称并盖章）

序号	岗位	姓名	职务/ 职称	学历	工作年限	有无资格证	备注
	项目负责						主要人员
	项目组长						
	技术负责						
							
							其他人员

授权代表签字：

七 具体服务方案

供应商根据服务类别提供具体服务方案，由谈判供应商自行提供，谈判小组根据谈判供应商提供的服务方案进行评价。

八 应商承诺函

致：河南招标采购服务有限公司：

很荣幸能参与上述项目的谈判。

我代表 _____（供应商名称），在此作如下承诺：

- 1、完全理解和接受谈判文件的一切规定和要求。
- 2、若成交，我方将按照谈判文件和谈判响应文件的具体规定与采购人签订合同，并且严格履行合同义务，按期交货。如果在合同执行过程中，发现质量问题，我方一定尽快处理，由此造成的贵方经济损失由我方承担。
- 3、在整个谈判过程中，我方若有违规行为，贵方可按谈判文件和政府采购有关的法律法规之规定给予处罚，我方完全接受。
- 4、若成交，本承诺函将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

法定代表人授权代表签字： _____

供应商名称（公章）： _____

日期： _____

九 反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在（投标项目名称）招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

公司法人代表（签字）：

法人授权代表（签字）：

投标经办人（签字）：

（公章）

年 月 日

*注：各投标人无此承诺书者，按无效谈判处理。

十 近3年内在经营活动中没有重大违法记录

的书面声明承诺书

我公司承诺：

公司法人代表（签字）：

法人授权代表（签字）：

投标经办人（签字）：

（公章）

年 月 日

*注：各投标人无此承诺书者，按无效谈判处理。