

---

国家税务总局河南省税务局  
12366热线系统智能优化升级项目

# 招 标 文 件

项目编号：HNSWZFCG20220526-2

采 购 人：国家税务总局河南省税务局  
采购代理机构：河南招标采购服务有限公司  
日 期：二〇二二年六月

---

## 目 录

第一章 招标公告 .....	2
第二章 投标须知 .....	5
第三章 评标方法及评标标准 .....	24
第四章 合同条款及格式 .....	29
第五章 采购需求 .....	41
第六章 投标文件格式 .....	70

# 第一章 招标公告

## 国家税务总局河南省税务局 12366 热线系统智能优化升级项目 公开招标公告

### 项目概况

国家税务总局河南省税务局 12366 热线系统智能优化升级项目的潜在投标人应在郑州市纬四路 13 号 3 楼 302 室（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北）河南招标采购服务有限公司获取招标文件，并于 2022 年 7 月 1 日上午 9 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

1. 项目编号：HNSWZFCG20220526-2
2. 项目名称：国家税务总局河南省税务局 12366 热线系统智能优化升级项目
3. 预算金额：143 万元，最高限价：143 万元
4. 采购需求：对 12366 热线系统进行智能优化升级，实现智能语音服务和“问办合一”热线咨询可视化的配合、对接工作。具体详见招标文件。
5. 合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
6. 完工期：自合同签订后 60 天内完成软硬件系统集成及安装调试，达到系统上线试运行要求。试运行两个月。
7. 质保期：项目试运行完毕且验收合格之日起 3 年。质保期内提供免费的系统升级和运维保障工作。
8. 本项目（不接受）联合体投标。

### 二、申请人资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：属于专门面向中小企业采购的项目，投标人应为中小微企业。

### 3. 本项目的特定资格要求：

(1) 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库[2016]125号)的规定，对列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝其参与本项目投标；

(2) 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；

(3) 本项目不接受联合体投标，不允许转包或分包。

### 三、获取招标文件

时间：2022年6月9日至2022年6月15日，每天上午8:00至12:00，下午15:30至18:00（北京时间，公休日、法定节假日除外）。

地点：郑州市纬四路13号3楼302室（花园路与纬四路交叉口东50米路北）河南招标采购服务有限公司。

方式：现场现金获取，售后不退。

售价：300元。

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2022年7月1日上午9点30分（北京时间）。

开标时间：2022年7月1日上午9点30分（北京时间）。

地点：郑州市纬四路13号（花园路与纬四路交叉口东50米路北）4楼418会议室。

### 五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

### 六、其他补充事宜

1. 获取招标文件投标人须携带以下资料：

1) 法人或者其他组织的营业执照等主体资格证明（复印件加盖公章）；

2) 法定代表人身份证明/法定代表人授权委托书（加盖公章）；

3) 中小企业声明函(请投标人依照附件格式提供, 加盖公章);

注: 本项目实行资格后审。

## 七、对本次招标提出询问, 请按以下方式联系

### 1. 采购人信息

名称: 国家税务总局河南省税务局

地址: 郑州市郑东新区熊儿河路 85 号

联系人: 杨女士

联系电话: 0371-81906116

### 2. 采购代理机构信息

名称: 河南招标采购服务有限公司

地址: 郑州市纬四路 13 号 3 楼 302 室 (花园路与纬四路交叉口东 50 米路北)

联系人: 冯新生 魏文静

联系电话: 0371-65993522

### 3. 项目联系方式

项目联系人: 冯新生 魏文静

电话: 0371-65993522

2022年6月8日

## 第二章 投标须知

### 投标须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	项目名称	国家税务总局河南省税务局 12366 热线系统智能优化升级项目
2	采购内容及要求	对 12366 热线系统进行智能优化升级，实现智能语音服务和“问办合一”热线咨询可视化的配合、对接工作。具体详见招标文件第五章采购需求。
3	采购人	采购人：国家税务总局河南省税务局 地址：郑州市郑东新区熊儿河路 85 号 联系人：杨女士 联系电话：0371-81906116
4	代理机构	采购代理机构：河南招标采购服务有限公司 地址：郑州市纬四路 13 号 3 楼 302 室（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北） 联系人：冯新生 魏文静 联系电话：0371-65993522
5	政府采购优惠政策	<input checked="" type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目 <input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目。 <b>参加本次投标的投标人必须提供《中小企业声明函》，否则视为无效投标。</b> <b>注：中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业</b>
		<input type="checkbox"/> 专门面向监狱企业采购项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目

		<p><input type="checkbox"/>专门面向残疾人福利单位采购项目</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>非专门面向残疾人福利单位采购项目。</p>
		<p>节能产品：根据《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库{2019}19号），本项目对供应商所投产品属于节能产品政府采购品目内且具备国家确定的认证机构出具的、处于有效期内的节能产品认证证书的优先采购。</p>
		<p>环境标志产品：根据《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库{2019}18号），本项目对供应商所投产品属于环境标志产品政府采购品目内且具备国家确定的认证机构出具的、处于有效期内的环境标志产品认证证书的优先采购。</p>
		<p>其它未尽事宜，按国家有关法律、法规执行。</p>
6	信用信息查询	<p>采购人或采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关主体信用记录。本项目信用记录查询截止时点为：投标截止时间前一个工作日至资格审查结束前（在本项目招标文件规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据）。</p> <p><b>信用信息查询记录和证据留存的具体方式：</b>本次查询的信用记录打印的网页版将与其他文件一并保存。</p> <p><b>信用信息的使用规则：</b>根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125号）的规定，对列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝参与本项目政府采购活动。</p>
7	投标文件构成	<p>投标文件中应包含但不限于以下内容：</p> <p>一、投标书</p>

		<p>二、开标一览表</p> <p>三、法定代表人授权委托书/授权委托书</p> <p>四、投标人资格证明文件</p> <p>五、商务条款偏离表格式</p> <p>六、投标人项目案例清单及证明</p> <p>七、拟派技术服务人员情况表</p> <p>八、服务条款偏离表格式</p> <p>九、投标须知前附表及评分标准中要求的其他文件</p> <p>十、政府采购反商业贿赂承诺书格式</p> <p>十一、中小企业声明函</p> <p>附件：书面声明</p>
8	是否接受 联合体投标	不接受
9	分包	不允许
10	是否允许递交 备选投标方案	不允许
11	是否组织现场 考察或者召开 答疑会	<p>现场考察：不组织</p> <p>答疑会：不召开</p>
12	构成招标文件 的其他材料	除招标文件外，采购人在招标期间发出的澄清、修改、补充、补遗和其它有效正式函件等内容均是招标文件的组成部分。
13	投标有效期	投标有效期为自投标文件递交截止日起 90 天。
14	投标文件份数	正本 1 份，副本 4 份，电子文档 1 份（U 盘），单独密封的开标一览表 1 份。

15	签字、盖章要求	投标文件应按招标文件要求签字、盖章，投标人为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。
16	装订要求	投标文件应装订成册，编制目录页码（不接受活页装订）。
17	密封和标记	投标人应将投标文件正本、副本用结实的、不透明的纸质材料密封包装，电子版投标文件需单独密封包装，开标一览表 1 份需单独密封包装，并按封套要求签字盖章。
18	封套上写明	国家税务总局河南省税务局 12366 热线系统智能优化升级项目 投标文件/电子文档/开标一览表 投标人名称： _____（盖章） 法定代表人或其授权代表： _____（签字） 在_____年 月 日 时 分（北京时间）前不得开启
19	投标保证金	无
20	投标报价	<p>1. 报价应包括本包合同项下中标人应提供的全部责任和义务。投标人未单独列明的分项价格将视为该项目的费用已包含在其他分项中，合同执行中不另行支付。</p> <p>2. 采购人不接受备选方案，除非本招标文件另有规定，对任何一项服务只能提供一个价格。采购人拒绝含可调整价格或可选择价格的投标。</p> <p>3. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。</p>

21	采购预算	<p>预算金额：143 万元。</p> <p>投标报价不得高于采购预算金额及单价最高限价，否则按废标处理。</p>
22	投标截止时间	投标截止时间：2022 年 7 月 1 日上午 9 点 30 分（北京时间）
23	开标时间和地点	<p>开标时间：2022 年 7 月 1 日上午 9 点 30 分（北京时间）</p> <p>开标地点：郑州市纬四路 13 号 4 楼 418 室（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北） 河南招标采购服务有限公司会议室</p>
24	资格审查	<p>开标结束后，采购人或采购代理机构依法对投标人的资格进行审查。</p> <p>资格审查合格的投标人不足 3 家的，不得进入评标程序。</p> <p>资格审查内容及标准见招标文件。</p>
25	评标委员会	评标委员会由采购人代表 1 人和评审专家 4 人共 5 人组成，其中 <u>评审专家</u> 从政府采购评审专家库中随机抽取。
26	评标方法	综合评分法，详见第三章 评标方法及评标标准。
27	采购资金的支付方式	<p>（1）本合同以人民币结算。</p> <p>（2）支付方式：本项目共三次付款。第一次在合同签订之日起 30 日内支付合同总金额的 50%；第二次在本项目试运行完毕且验收合格之日起 30 日内，支付合同金额的 40%；第三次付款在质保期满且验收合格后 30 日内，支付合同金额的 10%。</p>
28	履约保证金	无
29	招标公告、中标公告发布媒介	《中国政府采购网》

30	<p>采购代理服务 费</p>	<p>(1) 本次采购代理服务费由中标人参考原《招标代理服务收费管理暂行办法》计价格[2002]1980号文件计算结果的80%（不足1万元按1万元计取）向采购代理机构交纳。</p> <p>(2) 采购代理服务费的交纳方式</p> <p>中标人按招标文件的要求一次性向采购代理机构交纳采购代理服务费，可用公对公转账或现金的方式，账户信息如下：</p> <p>开户行：广发银行郑州行政区支行</p> <p>户名：河南招标采购服务有限公司</p> <p>帐号：8898516010005452</p> <p>财务室联系电话：0371-65955702</p>
31	<p>解释权</p>	<p>本招标文件的解释权属于采购人和采购代理机构。</p>

## 投标须知

### 一、说明

#### 1. 适用范围

本招标文件仅适用于国家税务总局河南省税务局 12366 热线系统智能优化升级项目。

#### 2. 合格的投标人

详见招标公告第二条申请人资格要求。

#### 3. 适用法律

本次招标及由本次招标产生的合同受中华人民共和国有关的法律法规制约和保护。

#### 4. 投标费用

投标人应承担其参与本次投标所涉及的一切费用。不论投标结果如何，采购人无义务亦无责任承担这些费用。

### 二、招标文件

#### 5. 招标文件构成

##### 5.1 招标内容

招标内容见招标公告第一条采购需求，投标人必须完整地对本项目进行投标，技术要求具体内容详见第五章采购需求。

5.2 招标文件用以阐明所需服务、招标投标程序和合同条款等内容。招标文件由下述部分组成：

- (1) 招标公告
- (2) 投标须知
- (3) 评标方法及评标标准
- (4) 合同条款及格式
- (5) 采购需求

## **(6) 投标文件格式**

5.3 投标人应清楚招标文件应该直接从采购代理机构获得，根据复制的招标文件编制的投标文件将被拒收。

5.4 本招标文件以采购方（采购人或采购代理机构）发出的文字版招标文件为准。

## **6. 招标文件的澄清或修改**

6.1 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

6.2 该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。投标人在收到上述通知后，应立即加盖公章向采购人回函确认。

## **三、投标文件的编制**

### **7. 投标语言**

投标人提交的投标文件以及投标人与招标方就有关投标的所有来往函电均应使用中文书写。

### **8. 计量单位**

除在招标文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

### **9. 投标文件构成**

9.1 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编制并提供投标文件；投标人应保证所提供的全部资料的真实性、准确性、有效性，并使其投标对招标文件的实质性要求做出完全的响应，否则，其投标可能被拒绝。

9.2 投标文件中应包含但不限于投标须知前附表中规定的内容。

投标人在评标过程中做出的符合法律法规和招标文件规定的澄清确认，构成投标文件的组

成部分。

### 9.3 投标文件的格式

投标文件应按招标文件第六章提供的投标文件格式制作。

## 10. 投标报价

10.1 投标报价详见投标须知前附表说明。

10.2 投标人应按照第六章投标报价表格式详细填报投标报价。

10.3 采购人不接受备选方案，除非本招标文件另有规定，对任何一项服务只能提供一个价格。采购人拒绝含可调整价格或可选择价格的投标。

## 11. 投标货币

11.1 投标必须以人民币报价。

## 12. 证明投标人资格和能力的文件

12.1 投标人应按照招标文件规定的内容和格式提交证明其有资格参加投标和中标后有履行合同的文件，并作为其投标文件的一部分。

12.2 投标人提交的资格证明文件应包括但不限于招标文件所规定的相关内容。

## 13. 对招标文件的响应

投标人应清楚了解如果投标文件对招标文件的响应出现实质性偏离，则须自行承担其投标被拒绝的风险。

## 14. 投标保证金

无

## 15. 投标有效期

15.1 投标应自投标截止时间起 90 天内保持有效。投标有效期不足的投标将被视为非实质性响应投标而予以拒绝。

15.2 特殊情况下，在原有投标有效期截止之前，采购人可要求投标人同意延长投标有效

期。这种要求与答复均应以书面形式提交。接受投标有效期延长的投标人将不会被要求和允许修正其投标。

## 16. 投标文件的式样和签署

16.1 投标人应按照投标须知前附表规定的份数编制投标文件，每套投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本与副本不一致，以正本为准。投标人除应提供上述书面投标文件以外，还应提供包括全部内容的电子版本的投标文件一套，电子版本的投标文件以 U 盘形式提交，以及单独密封的开标一览表 1 份。

16.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或其授权代表在投标文件上按招标文件规定签字、盖章；投标文件的副本可采用正本的复印件。

16.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由法定代表人或其授权代表在旁边签字才有效。

16.4 投标文件应装订成册，编制目录页码（不接受活页装订），采购人不接收以电报、电话、传真、邮件形式的投标。

## 四、投标文件的递交

### 17. 投标文件的密封和标记

17.1 投标人应将投标文件正本、副本用结实的、不透明的纸质材料密封包装，电子版投标文件需单独密封包装，开标一览表需单独密封包装，密封套上应写明的内容详见投标人须知前附表，并按封套要求签字盖章。

17.2 投标文件应由专人在规定的投标截止时间前送达招标文件指定地点，并交到采购代理机构处。

### 18. 递交投标文件

18.1 递交投标文件的截止时间：同第一章招标公告规定的内容。

18.2 采购人可以按本须知第 6 条规定推迟投标截止时间。在此情况下，采购人和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

18.3 投标人应当在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，将投标文件密封送达投标

地点。采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

## **19. 拒收的投标文件**

19.1 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构拒收。

## **20. 投标文件的补充、修改或撤回**

20.1 投标人在递交投标文件后，可以补充、修改或撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止时间之前将补充、修改或撤回的书面通知递交给采购人。

20.2 投标人的补充、修改或撤回通知应按本须知规定编制、密封、标记、签署和盖章。

## **五、开标**

### **21. 开标**

21.1 招标方将在招标公告规定的时间和地点进行公开开标，投标人法定代表人或其授权代表应准时参加开标会议。

21.2 开标时将查验投标文件密封情况，确认无误后，招标方将启封投标文件，并根据投标文件正本中“开标一览表”内容公开唱标，招标方将记录唱标内容。

21.3 开标结束时，投标人应在招标方现场出具的开标记录表上签字确认开标记录内容；如果投标人对开标结果有意见，可以保留不签字的权利，但必须向开标现场的监督管理机构及采购人当场提出，否则采购人有权认为投标人认可开标记录。

## **六、资格审查**

### **22. 资格审查**

22.1 开标结束后，采购人或采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查。

22.2 资格审查标准：资格审查的内容及标准见下表。投标人须在投标文件中按招标文件要求提供资格证明材料，投标人没有按照招标文件要求提供资格证明材料或资格证明材料不全的，视为不具备招标文件中规定的资格要求，即资格审查不合格，其投标无效。

### 资格审查内容

评审项目	审查内容及标准
具有独立承担民事责任的能力	提供有效的法人或者其他组织的营业执照等主体资格证明，自然人的身份证明（复印件加盖公章）。
财务状况报告	<p>可以为以下三项中任一项（复印件加盖公章）：</p> <p>①供由会计师事务所出具的 2020 年度或 2021 年度财务审计报告。</p> <p>②开标日前 6 个月内投标人基本开户银行出具的资信证明，并附基本户开户许可证或基本账户信息。</p> <p>③财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函的扫描件或复印件。</p> <p>（如新成立不满一年的投标人，可由单位财务出具负债表、利润表、现金流报表并盖单位公章）。</p>
依法纳税和社会社会保障资金	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（开标日前 6 个月内任意 1 个月的纳税及社保缴纳证明，依法免缴的应提供相应文件证明）。
设备和专业技术能力	具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（出具书面声明，格式详见附件）。
无重大违法记录	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（出具书面声明，格式详见附件）。
信用信息查询	根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125 号）的规定，对列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，拒绝其参与本项目投标。

国家企业信用信息公示系统查询	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
中小企业声明函	投标人出具《中小企业声明函》

22.3 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不得进入评标程序。

22.4 资格审查合格的投标人满足 3 家以上的，进入评标程序，评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行评审。

## 七、评标

### 23. 评标委员会

23.1 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为 5 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。其中评审专家从政府采购评审专家库中随机抽取。

23.2 评审专家与参加采购活动的投标人存在下列利害关系之一的，应当回避。

1) 参加采购活动前三年内，与投标人存在劳动关系，或者担任过投标人的董事、监事，或者是投标人的控股股东或实际控制人。

2) 与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系。

3) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

评审专家发现本人与参加采购活动的投标人有利害关系的，应当主动提出回避。采购人或者采购代理机构发现评审专家与参加采购活动的投标人有利害关系的，应当要求其回避。

23.3 评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。

无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标

意见无效。

23.4 评标委员会负责对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求，并按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

23.5 本次评标采用综合评分法，详细评分办法见第三章评标方法及评标标准。

## 24. 采购项目废标

24.1 在评标过程中，评标委员会发现有下列情形之一的，应予以废标。

- (一) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的。
- (二) 出现影响采购公正的违法、违规行为的。
- (三) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的。
- (四) 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 给采购人或其他投标人造成损失的，应当承担赔偿责任。

## 25. 评标步骤

### 25.1 符合性审查

在详细评审前，评标委员会应当对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。实质上响应的投标是指与招标文件的主要条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留。

以下内容为招标文件的实质性要求和条件，投标人存在下列情况之一的，均为不满足招标文件的实质性要求，不得通过符合性审查，其投标无效：

- (1) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的，或无法定代表人签字，或签字人无法定代表人有效授权的；
- (2) 报价不唯一，出现有选择的报价或替代方案的；
- (3) 报价超过招标文件中规定的预算金额、单价最高限价的；
- (4) 投标有效期不足的；

(5) 完工期、质保期不满足招标文件要求的；

(6) 不满足招标文件★条款要求的；

(7) 其他不满足招标文件实质性要求的；

(8) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(9) 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

## 25.2 详细评审

评标委员会对符合性审查合格的投标文件进行详细评审。

(1) 澄清、说明或者补正有关问题：对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人做出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者法定代表人或其授权的代表签字，投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

投标文件报价出现不一致的，按照下列规定修正：

(一) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

(二) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(三) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(四) 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。评标委员会应当以书面形式要求投标人就修正后的报价做出确认，加盖公章，或者法定代表人或其授权的代表签字，投标人不确认的，其投标无效。

(2) 比较与评价：评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价并打分。

(3) 汇总：汇总全体评委对各投标人的打分并计算算术平均值，即投标人的最终综合得分。

(4) 评标结论：评委会按各投标人评标得分从高到低的顺序向采购人推荐**1名中标候选人**，供采购人依法定标。

(5) 评标结束后，评标委员会应当编制评标报告，评标报告须经评标委员会全体成员签字确认。

## 八、授予合同

### 26. 确定中标人

采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。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。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。

### 27. 中标公告

采购人或者采购代理机构应自中标人确定之日起2个工作日内，将在投标人须知前附表规定的媒体上公告中标结果，投标人可通过相关发布媒体查询中标结果。中标公告期限为1个工作日。

投标人对中标结果有异议的，须在中标公告发布之日起7个工作日内对中标结果以书面形式提出质疑，质疑应当有明确的请求和必要的证明材料，投标人需对质疑内容的真实性承担责任，逾期提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予以受理。

### 28. 中标通知书

28.1 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构将向中标人发出中标通知书。

28.2 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

28.3 中标通知书是合同的组成部分。

## **29. 签订合同**

29.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

29.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

29.3 中标通知书发出后，中标人放弃中标（不可抗力因素除外），须承担相应的法律责任。

29.4 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

29.5 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。

## **30. 纪律和监督**

### **30.1 对采购人的纪律要求**

采购人不得泄露招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

### **30.2 对投标人的纪律要求**

投标人不得相互串通投标或者与采购人串通投标，不得向采购人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

### **30.3 对评标委员会成员的纪律要求**

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和

比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第三章“评标方法和评标标准”没有规定的评审因素和标准进行评标。

#### 30.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

### 31. 采购代理服务费用

详见投标人须知前附表

### 32. 询问、质疑、投诉

32.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

32.2 投标人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。

32.3 采购人、采购代理机构接收质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址。

接收质疑函的方式：投标人提出质疑的，应以书面形式提供质疑函的原件。采购人应当向质疑投标人以书面形式签收回执。

联系单位：河南招标采购服务有限公司

联系人：冯新生 魏文静

联系电话：0371-65993522

电子邮箱：1196029631@qq.com

通讯地址：郑州市纬四路13号3楼302室（花园路与纬四路交叉口东50米路北）

32.4 采购人、采购代理机构应当在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人。

32.5 质疑投标人对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内，依照相关规定向财政部门提起投诉。

32.6 投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

### **33. 保密**

33.1 评标委员会小组成员与评标委员会工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

### **34. 禁止行为**

34.1 投标人不得与采购人、其他投标人恶意串通；不得向采购人或者评标委员会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中标；不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

### **35. 解释权**

本招标文件的解释权属于采购人和采购代理机构。

## 第三章 评标方法及评标标准

### 一、评标办法

本次评标采用综合评分法，将投标企业信誉、企业实力、投标产品质量、服务、价格等各项因素作为评价的基础，综合评选出最佳投标方案。每一投标人的最终得分为所有评委给其评分的算术平均值。评审后得分由高到低顺序排列，评出综合评审最优的投标人。若得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按服务方案得分高低顺序排列。

投标报价得分计算采用低价优先法。

对于按照招标文件规定方式处理后仍出现中标候选人并列的，由评标委员会以随机抽取确定并列中标候选人的排序，书面记录抽取情况一并存档。

### 二、评分标准

评分的主要因素是：价格、履约能力、技术或者服务水平等内容。其中价格因素分值为10分，其他因素分值为90分。

### 三、评分细则

1. 客观分须完全一致，存在不同意见的，评标委员会成员应分别作出书面说明。
2. 没有特殊说明，最小打分单位为0.5分（不含投标报价）。

	评分因素	要素分值	评分细则	备注
价格部分 (10分)	投标报价	10	价格分应当采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格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）×10×100%	客观分
履约能力 (30分)	企业资质	10	1. 具有质量管理体系认证（ISO9001）的，得2分，没有不得分。 2. 具有信息技术服务管理体系认证（ISO20000）的，得2分，没有不得分。	客观分

分)		<p>3. 具有信息安全管理体系统认证 (ISO27001) 的, 得 2 分, 没有不得分。</p> <p>4. 具有软件能力成熟度模型认证证书的, 得4分; 没有不得分。 (以上证书须在有效期内, 提供证书复印件加盖公章, 未提供的不得分)</p>	
成功案例	6	<p>投标人具有2019年1月1日以来成功实施同类项目经验的, 每提供1个案例证明得2分, 最多得6分。 (投标人需提供合同相关部分, 包括能体现合同单位、合同时间、合同金额、采购产品等内容部分复印件并加盖投标人公章)</p>	客观分
自主知识产权	6	<p>投标人是否具有相关同类项目自主知识产权(相关产品软件著作权证书)。每个证书得2分, 最高6分。 (需提供正式取得的相关产品软件著作权证书复印件并加盖投标人公章)</p>	客观分
开发团队实力	8	<p>1、项目经理 (1人, 2分): 具备 PMP/IPMP 认证证书、信息系统项目管理师资格证书或系统集成高级项目经理资格证书, 具有5年及以上相关工作经验。满足上述条件得2分, 否则不得分。</p> <p>2. 项目开发人员 (不含项目经理, 6分): 具有与软件开发相关的中高级资质认证证书, 每有一个得2分, 最多得6分。 1人多证不重复计分。 (投标人需提供上述人员的用工合同、证书复印件、在投标人公司工作期间缴纳社保证明材料。)</p>	客观分

技术和服 务水 平 (60 分)	项目 需求 理解	12	<p>根据投标人对项目定位、建设目标以及项目需求的理解及分析情况，包括但不限于项目目标、建设原则、重点与难点和业务流程等，进行评分。</p> <p>投标方案内容全面、针对性强，对项目定位、建设目标和建设内容把握到位，项目重点难点的分析深入且熟悉业务流程的得10-12分；</p> <p>投标方案内容比较全面、有一定的针对性，对项目定位、建设目标和建设内容有一定的认识与把握，能够分析出项目的重难点，对业务流程有初步了解的得7-9分；</p> <p>对需求基本理解，能够基本认识和描述项目定位、建设目标和建设内容的得4-6分；</p> <p>投标方案内容不全、针对性差，对项目需求理解不足且不熟悉业务流程的得0-3分；</p> <p>未提供不得分。</p>	主观分
	系统 设计 方案	12	<p>根据投标人对项目的系统设计和总体建设内容及技术路线的理解，包括但不限于总体架构设计、应用架构、数据架构设计、智能语音导航、河南税务本地化智能咨询库、调优服务、数据智能分析等，进行评分。</p> <p>总体架构设计、应用架构、数据架构设计、智能语音导航、河南税务本地化智能咨询库、调优服务、数据智能分析等设计清晰合理、功能全面、流程准确的得10-12分；</p> <p>总体架构设计、应用架构、数据架构设计、智能语音导航、河南税务本地化智能咨询库、调优服务、数据智能分析等设计比较清晰合理、功能比较全面、流程比较准确的得7-9分；</p>	主观分

		<p>总体架构设计、应用架构、数据架构设计、智能语音导航、河南税务本地化智能咨询库、调优服务、数据智能分析等设计基本合理、功能基本全面、流程基本全面的得4-6分；</p> <p>总体架构设计、应用架构、数据架构设计、智能语音导航、河南税务本地化智能咨询库、调优服务、数据智能分析等设计不够合理、功能不够全面、流程不够准确的得0-3分；</p> <p>未提供不得分。</p>	
项目 实施 方案	12	<p>根据投标人项目实施方案是否完整响应项目需求，方案中的实施进度计划、项目组织架构、进度管理、风险管理、需求管理、质量管理、实施进度和质量等内容是否详细、合理，是否可操作，进行评分。</p> <p>方案完整响应项目需求，相关内容详细、合理，可操作性强的，得10-12分；</p> <p>方案较为完整响应项目需求，相关内容较为详细、合理，可操作性较强的，得7-9分；</p> <p>方案基本响应项目需求，相关内容基本合理，可操作性一般的，得4-6分；</p> <p>方案未完全响应项目需求，相关内容不合理，可操作性较差的，得0-3分；</p> <p>未提供不得分。</p>	主观分
售后 服务 方案	12	<p>根据投标人提供的服务质量保障措施、信息保密措施、紧急事件应急措施等内容进行综合评估：</p> <p>投标人提供的服务质量保障措施、信息保密措施、紧急事件应急措施等非常合理、科学、完善得10-12分；</p>	主观分

		<p>投标人提供的服务质量保障措施、信息保密措施、紧急事件应急措施等较为合理、完善得7-9分；</p> <p>投标人提供的服务质量保障措施、信息保密措施、紧急事件应急措施等不太合理、不够完善得4-6分；</p> <p>投标人提供的服务质量保障措施、信息保密措施、紧急事件应急措施等不合理、不完善得0-3分；</p> <p>未提供不得分。</p>	
验收方案	8	<p>根据投标人提供的验收方案的完整性、详细性和可操作性，进行综合评估：</p> <p>验收方案完整、详细，可操作高得7-8分；</p> <p>验收方案较为完整、详细，可操作性较高得4-6分；</p> <p>验收方案不完整，可操作性较差得0-3分。</p> <p>未提供不得分。</p>	主观分
知识产权和转移方案	4	<p>根据投标人提供的知识产权和转移方案的完整性、详细性和可操作性，进行综合评估：</p> <p>知识产权和转移方案完整、详细，可操作高得4分；</p> <p>知识产权和转移方案较为完整、详细，可操作性较高得2-3分；</p> <p>知识产权和转移方案不完整，可操作性较差得0-1分。</p> <p>未提供不得分。</p>	主观分

## 第四章 合同条款及格式

国家税务总局河南省税务局  
12366 热线系统智能优化升级项目

# 合 同

合同编号：\_\_\_\_\_

甲 方：\_\_\_\_\_ (采购人名称)

乙 方：\_\_\_\_\_ (投标人名称)

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，国家税务总局河南省税务局(以下简称：“甲方”)通过公开招标采购确定\_\_\_\_\_ (以下简称：“乙方”)为\_\_\_\_\_ (项目名称)的成交供应商。甲乙双方同意签署《\_\_\_\_\_ (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) 招标文件；
- (4) 投标(响应)文件技术部分；
- (5) 其他。

### 2. 合同标的(根据实际情况填写)

服务名称	服务期	具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本 要求)

### 3. 合同金额

本合同单价金额为人民币\_\_\_\_\_元(¥\_\_\_\_\_)。本合同项下所有服务的全部税费均包含于合同价款中，甲方不再另行支付。

### 4. 合同签订地

国家税务总局河南省税务局

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

## 6. 合同生效

本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。合同的附件是本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方：国家税务总局河南省税务局

乙方：

法定代表人或其授权代表签字(签章)：

法定代表人或其授权代表签字(签章)：

盖章：

盖章：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

## 一、合同条款

合同条款前附表

序号	内容
1	合同名称： 合同编号：
2	甲方名称：国家税务总局河南省税务局
	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	服务时间、地点：_____，国家税务总局河南省税务局
6	服务履行期：
7	验收方式及标准：
8	付款方式：本项目共三次付款。第一次在合同签订之日起 30 日内支付合同总金额的 50%；第二次在本项目试运行完毕且验收合格之日起 30 日内，支付合同金额的 40%；第三次付款在质保期满且验收合格后 30 日内，支付合同金额的 10%。
9	履约保证金：无
10	<input type="checkbox"/> 违约金约定：

	<p><input checked="" type="checkbox"/> 损失赔偿约定：乙方提供产品不合格或服务不合格的，在甲方给予的期限内仍未整改到合格的，乙方向甲方承担本合同总价款 30%的违约责任。同时，甲方有权解除本合同，要求乙方返还已支付的款项。</p>
11	<p>误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款或履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%计收，直至交货或提供服务为止。</p>
12	<p>合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。</p>
13	<p>合同纠纷的解决方式：</p> <p>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)：</p> <p><input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 向甲方所在地人民法院提起诉讼</p>

## 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/成交供应商。

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 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

## 2. 服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标(采购)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。

2.2 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。

## 3. 服务

3.1 乙方应按照合同的约定，向甲方提供符合要求的服务。

## 4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商承担。

4.2 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. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲

方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1) 应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；
- (2) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3) 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

## 6. 服务质量保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

## 7. 履约保证金

7.1 乙方应在签署合同前，以电汇、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向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的义务，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. 服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

## 9. 违约责任

### 9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1)如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及采购文件、投标文件关于服务的要求和承诺，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乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务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服务的价格。

(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，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者没收履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

### 9.2 迟延履行违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，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，并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方

同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收，直至交货或提供服务为止。

(4) 如果乙方延迟履约超过 30 日，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履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

### 9.3 未履行合同义务的违约责任

(1) 守约方有权终止全部或部分合同。

(2) 没收全额履约保证金。

(3) 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表。

(4) 违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

## 10. 不可抗力

10.1 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。

10.2 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。

10.3 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。

## 11. 合同纠纷的解决方式

11.1 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。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由甲方所在地人民法院管辖。诉讼产生的诉讼费、律师费、差旅费等费用由败诉方负担。

11.5 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。

## 12. 合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 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。

## 13. 合同中止

13.1 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。

## 14. 违约终止合同

14.1 若出现如下情况，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。

14.1.1 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服务；

14.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

14.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

14.1.5 在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2 如果甲方根据上述第14.1条的规定，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服务，乙方应对甲方购买类似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。

## 15. 破产终止合同

15.1 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。

15.2 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。

## 16. 其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

## 17. 合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 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。

## 18. 适用法律

18.1 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。

## 19. 合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 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。

## 20. 合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章后生效。

## 21. 合同效力

21.1 除本合同、附件和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

## 22. 检查和审计

22.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查，并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

22.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

## 第五章 采购需求

### 一、项目背景

为了深入贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于进一步深化税收征管改革的意见》（以下简称《意见》）总体部署，扎实推进“精细服务”，全面建设现代化税费服务体系，按照税务总局《贯彻落实〈关于进一步深化税收征管改革的意见〉工作方案》《贯彻落实关于进一步深化税收征管改革的意见〉任务分工》安排，结合全国税务工作实际，国家税务总局要求：2023年基本建成“线下服务无死角、线上服务不打烊、定制服务广覆盖”的税费服务新体系。通过积极推行智能型个性化服务，全面改造提升12366税费服务平台，加快推动向以24小时智能咨询为主转变。

本次项目拟对现有12366系统进行升级改造，在现有系统基础上集成总局统一版智能语音导航功能，实现120路通信规模的智能语音导航服务；将智能语音技术应用于纳税人与IVR的交互中，实现语音识别、语音合成播报等基本功能，为纳税人提供智能化的语音交互界面；通过购买专业化的服务方式，建立12366系统常态化的智能训练调优运营机制；通过智能化建设，实现12366智能项目的多场景运用以及数据的智能化分析，确保12366服务质量的稳步提升。

### 二、投标要求

#### 2.1 总体要求

投标人应在合同约定的时间内提供本项目中规定的全部内容，承诺与本项目的相关单位，包括国家税务总局河南省税务局及税务系统内各项目单位，进行积极主动的合作。

投标人在实施过程中必须服从国家税务总局河南省税务局的统一协调，国家税务总局河南省税务局有权裁决项目执行各方的责任范围，投标人必须无条件执行，并在规定的时间内解决问题。如果任意一方不配合国家税务总局河南省税务局工作，严重影响工程进度、造成严重

后果，国家税务总局河南省税务局有权终止合同或拒付款项。

## 2.2 对投标人的基本要求

1. 本项目不接受联合体投标、不得转包或分包。
2. 投标人具有独立承担软件开发类项目经验案例的，可给予加分。
3. 投标人具有以下资质证书的予以加分：
  - (1) ISO9001：质量管理体系认证证书；
  - (2) ISO/IEC 27001：信息安全管理体系统认证证书；
  - (3) ISO/IEC 20000：信息技术服务管理体系认证证书；
  - (4) CMMI3 及以上资质证书。

## 2.3 对投标文件的基本要求

1. 投标人必须针对“三 项目需求”中的各项需求、要求逐个或分块作出实质性响应。
2. 投标人必须针对本项目提供包括但不限于以技术方案、服务措施等，以下内容将作为项目评审的重要依据：

### (1) 项目需求理解

投标人应充分理解项目现状、精准把握项目需求，并在投标文件中提供对本项目的理解和详细描述，包括对 12366 热线系统现状、智能语音服务的有关技术体系建设的描述等。

### (2) 总体设计方案

投标人须详细阐述项目总体设计方案，总体设计方案应结合河南省 12366 热线现有基础架构，确保项目与河南税务 12366 热线系统顺利融合。能够提出完整、详细的智能语音导航、河南税务本地化智能咨询库、调优服务、数据智能分析等设计方案，包括但不限于架构设计、功能设计。

投标人须提供知识调优服务方案包括但不限于知识运维工具、语义理解优化服务和知识训练调优等。

### （3）项目实施方案

投标人须详细阐述项目实施方案，实施方案内容包括但不限于项目实施进度、项目组织架构、实施计划、测试验收、项目管理：

**投标人须提供与现有 12366 系统的集成对接方案；**

投标人须提供测试方案。包括但不限于实验室测试阶段测试方案、用户测试环境阶段测试方案和用户实际环境测试方案；

投标人须提供安全性方案，包括但不限于安全管理制度、安全管理机构、人员安全管理、系统建设管理、系统运维管理和系统安全手段等。

### （4）售后服务方案

投标人的售后服务方案应包括技术支持服务方案、质量保障措施、应急处置措施、安全保密措施等。

### （5）项目验收方案

投标人应根据招标方对项目验收的要求，结合自身同类项目经验，制定详细的验收方案。验收方案内容包括但不限于验收方式、验收时间、验收流程、验收依据、验收标准、验收文档和验收过程中可能出现的问题及问题补救措施。

### （6）知识转移方案及其他方案

投标人在服务过程中产生的所有软件代码、技术资料的知识产权归招标方所有，投标人须向招标方提供完整的知识转移的方案和策略。

## 三、项目需求

### 3.1 总体需求

对现有 12366 系统进行升级改造，在现有系统基础上集成总局统一版智能语音导航功能，

实现 120 路通信规模的智能语音导航服务。在现有人工应答的基础上增加智能语音交互功能，将智能语音技术应用于纳税人与 IVR 的交互中，实现语音识别、语音合成播报等基本功能，为纳税人提供智能化的语音交互界面。纳税人进入语音导航系统，只需说出自己的需求，即可获得所需的信息与服务，使得纳税人充分享受以自然语音作为交互界面的高效、便捷、自然智能语音服务。

为智能语音导航服务提供本地化的智能调优训练，确保智能系统的服务质量持续优化提升。做好“问办合一”配合、对接工作，实现智能语音导航功能的多场景应用。

本项目研发设计应符合采购人相关安全规范和要求。

## 3.2 具体需求

### 3.2.1 智能语音导航

在现 12366 热线人工受理的基础上，增加智能语音交互功能。来电人进入语音导航系统，只需说出自己的需求，系统即可引导来电人进入咨询、查询、投诉、举报等相关业务通道，并通过人机对话，提供相应服务；智能系统无法提供服务的，将自动转人工服务。

1. 业务软件采用总局“三线互联互通”项目统一推广应用的智能语音导航软件，配置不少于 120 路的软件许可资源。

2. 基于现有 12366 系统通信语音网关设备，配置 120 路的 ASR 连接许可资源。

3. 要求智能语音导航系统能够快速识别来电人语音，反应速度应达到 2 秒内，对来电人口音，少量不标准的普通话应能够识别。投标人提供的语音识别技术实验室测试语音识别中文字正确率达 95%以上，投标人需提供相关证明材料。

4. 要求系统应具有基于上下文关联的语义理解能力；能够有较优的方言识别和情感识别能力。要有口音适配的模型和算法，能够对口音进行识别。情感识别方面，精细粒度情绪识别模型，可识别生气、失望、愤怒、焦虑等常见情绪。

能够有语音抗噪能力，准确区分提问者与周围环境音，提升语音识别准确率。

能够对对话主动纠错和补全能力。基于行业垂直知识和上下文融合的语义纠错技术，利用对话中的隐式反馈，实现在对话过程中主动纠正用户口误、自动补全信息等复杂功能。

能够对来电人跳跃式、非常规式问题有准确的匹配能力。

5. 针对用户咨询的问题比较模糊或只有单个词语等情况，系统应具有多轮问题引导功能，可以引导用户逐步精确表达相关问题，并推荐给用户最可能相关的答案内容，当智能咨询库中有多个可能的对应条目时，可以向用户提出反问，最终引导用户得到想要的解决方案。

### 3.2.2 智能语音导航的其他要求

1. 平台应具备良好的渠道扩展，支持 12366 热线接入。支持任意社交媒体渠道的对接，消息接口层提供标准的 HTTP、WebService 等形式的二次开发接口，支持协议统一。

智能语音导航能够实现三种进入模式，招标方自由选择同时使用或者个别使用，第一种纳税人按键主动体验智能咨询服务；第二种人工服务排队时强制进入智能咨询服务（人工排队时，强制进入智能咨询的阈值局方必须可以自由设置）；第三种智能语音导航前置，纳税人拨打 12366 即进入智能语音导航。

2. 纳税人在进入智能语音导航后，应可以选择再次进入 IVR 语音菜单或者直接转入人工坐席。

3. 纳税人体验完成后应有满意度调查环节。

4. 纳税人被强制转入智能语音导航一次后，选择再次进入人工，不可以被二次强制转入智能咨询。

5. 应根据来电人描述，迅速判断来电人咨询、投诉举报、意见建议等需求大类，快速切换至不同应用场景，启用不同业务处理流程。

6. 纳税人直接说出自己想要咨询的涉税涉费问题，智能语音导航应该在理解纳税人语义的基础上，选择智能咨询库中的正确答案进行推送播报，解答纳税人的咨询问题。

7. 智能语音导航应该支持开放性的提问方式，在交互过程中，用户可以随时说话打断，自然的说出需求，而无需等待提示语结束，让用户和系统间的交流更加快捷、自然。

8. 智能语音导航试运行期，普通话语音转文本准确性应该达到 90%；智能语音导航试运行期结束，普通话语音转文本准确性应该达到 95%。智能语音导航试运行期间，答案准确性应达到 65%，具体为语音转文本准确的基础上，推送的答案要达到 65%的正确率。智能语音导航试运行期结束正式上线，知识训练及优化一年后，答案准确性应达到 75%。具体为语音转文本准确的基础上，推送的答案要达到 75%的正确率。

准确率采用现场测试方式，由招标方人员、投标人以及双方认可的测试人员共同在场，在双方认可测试范围内进行测试。准确率计算方法： $\text{答复准确率} = \text{解答正确答复量} / \text{测试问题总量}$ 。

9. 智能语音导航功能应该可以同时满足 120 名纳税人同时使用。

### 3.2.3 基础支撑环境

#### 智能咨询库

1. 智能咨询库是智能化服务系统的核心功能。智能咨询库由不同类型问答库和专题词库组成，通过对已识别转写或直接接收的文本信息提取关键字，进行语义理解并搜索正确答案对外推送。问答库包括单一问答库和多轮问答库；专题词库包括税务专有词库、税务名词解释库、同义词库、近义词库、闲聊库和敏感词库等。

2. 智能咨询库对接所有智能化服务渠道并提供业务支撑，库内知识来源于 12366 知识库且与 12366 知识库关联。智能咨询库的建设应依据现有 12366 知识库中的知识点形成一个标准问加上若干个泛化问题。

3. 智能咨询库的构建方式为人工录入和系统智能自学。通过整理分析 12366 知识库，12366 热线等渠道的历史业务数据，挖掘出服务规律和话术脚本，并通过语义理解自动生成一批通用的模板库、句式、短语库等，创建问答库和专题词库，再配合工程技术的反复测试和验证，构成智能咨询库的基础。要充分发挥系统智能自学功能，加强无答案问题的归集和整理。

4. 本地化的智能咨询库建设应在总局智能咨询库架构基础上，结合河南省本地的个性化

需求进行建设，不能出现不同属地知识的混淆，确保各地智能咨询解答符合当地要求。

5. 本地智能咨询库建设要实现与河南省现有 12366 纳税服务知识库的数据对接，以实现智能服务系统对自然语义、专业词汇、对话场景的理解，契合河南省的本地化应用。智能咨询库初始建设以总局智能咨询库框架为基础，并建立与总局智能咨询库的实时同步，确保本地智能库能够及时接收总局智能咨询库的内容及更新。

### 3.2.4 智能咨询库的其他要求

1. 智能咨询库应包含语料库、问答库，在总局智能咨询库功能的基础上，完善河南本地库内容，扩展相关功能。智能咨询库应具备模糊搜索能力，可以按照热度、时间、用户搜索习惯等因素对问答进行排序，能多对一映射知识库中问题库的检索关键词。

语料库：应有通用语言库、税务专有词库、标准问和扩展问。在总局语料库基础上，增加河南方言，提高河南方言识别能力。

问答库：应涵盖当前咨询的标准、可量化、高频的大部分服务问题及举报投诉、问题建议的标准问答采集流程。

2. 投标人所提供智能咨询库内容应不少于总局知识库问题数量，应包含现有税收政策、总局出台的常见问题目录清单和社保费、非税收入应答复范围及口径等。

3. 投标人所提供智能咨询库应是可即时使用已完成的知识库，在智能咨询系统上线后即可使用，后续工作为知识更新与补充等，非知识库建设工作。

4. 投标人所提供智能咨询库应与 12366 热线咨询系统知识库做好相关联系，做到河南智能咨询库能接收 12366 热线知识库知识点。

5. 智能咨询库容量要满足税收知识不断更新的使用需要。

6. 智能咨询库能够支持常用格式文档（如 Word、WPS、PDF、OFD）、语音、图片等不同类型文件的搭建，支持不同文件格式与可编辑文档的转换。

7. 支持标准问智能上传。一是智能咨询中的无答案问题自动上传智能咨询库。二是人工

座席接听电话形成的话单可以自动或手动上传至智能咨询库。上传前智能咨系统应能对问题进行智能筛选，不属于标准问的不上传。可以对上传内容进行编辑和优化，经审核后进入智能库，以沉淀工作经验。

8. 投标人须保证维护更新的税收知识正确率达到 100%，通过权限控制审核入库内容，保证发布的权威性。

### 3.2.5 语音适配平台

智能语音适配平台需采用智能语音识别调度和通用适配集成技术，可无缝对接知名在线语音识别工具，同时需兼容国家税务总局纳税服务“三线”互联互通技术要求，实现智能化语音切割、分发、识别、汇聚、评估，对外提供智能化的统一语音识别服务，有效保护用户语音数据安全，消除系统在不同语音识别平台间迁移瓶颈，为灵活选择语音识别工具提供技术保障。

### 3.2.6 持续调优服务

#### 1. 语音识别模型优化

语音识别产品在本地化部署时，因地域口音差异、口语化表述、专业化知识、多样化场景应用等原因，会对语音识别识别率产生较大影响。在智能语音识产品在各地落地过程中，需对语音识别模型进行持续本地化调优、迭代的训练、模型更新，从而达到提升语音识别的本地化应用效果，以满足各地智能化应用的最优体验。智能语音产品本地化调优主要包括：声学模型本地化训练、专业化语言模型训练等，具体如下：

##### (1) 声学模型本地化训练

包括但不限于语音素材采集、语音标注、声学模型重更新训练和声学模型更新、测试。

##### (2) 语言模型本地化训练

包括但不限于本地化词典开发和语言模型更新训练。

#### 2. 知识训练服务

智能咨询库是 12366 智能化服务的核心模块，是理解口语化表达自然语言的前提，是为智能系统提供精准转写的基础。12366 知识训练的主要任务就是“持续调教”12366 智能服务机器人，不断优化丰富智能咨询库，让 12366 机器人更懂语言、更贴近业务场景、更智能。12366 知识训练包括以下几个方面：

（1）税务行业知识的梳理与拆分，建立单一/多轮问答对，完成智能化服务平台的日常知识入库。

（2）挖掘税务行业服务语料，提取税务公众服务行业的特征场景，结合专业税务知识提供合理的交互服务方案；

（3）通过对问答知识的日常运维与管理，实现智能咨询库效果的良性迭代与优化。

（4）完成智能咨询库知识的生命周期管理；

（5）完成智能机器人服务准确率、满意度的评估，完成智能运营服务数据的统计和分析。

（6）投标人在智能咨询项目服务期限内，知识调优服务要实现智能问答知识的日常运维与管理、智能咨询库效果的良性迭代与优化。包括但不限于提供业务知识的增删改查和导入导出及实效管理；支持对智能平台未识别问题统一管理和处理，可以直接关联到未识别问题上下文及相关录音，方便工作人员更好的处理该问题；在处理未识别问题时，系统结合知识库推荐知识，可让系统维护人员快速关联到已有知识；每天对智能机器人的答复质量进行一定比例的人工质检，不断提升智能机器人的服务质量；

（7）河南智能知识库要与总局智能知识库做好对接，保证总局知识库中已有知识点与新增加知识点能够与河南的智能知识库及时做好衔接与迁移，确保总局智能库同步更新至河南智能库。

（8）投标人驻场人员要及时整理智能咨询过程中咨询频率较高的热点问题、智能咨询目前难以解决的疑难问题等，要及时协助招标方工作人员进行专项整理与维护。针对河南纳税人办税习惯总结整理热点问题，整理日常办税指南、办税地图导引和办税材料准备等地方特色化问题维护入库，满足河南纳税人纳税服务和征收管理方面的咨询需求。

(9) 投标人须做好政策问题的活化运用，对税务行业知识的梳理与拆分建立单一/多轮问答对，做好问题泛化，不断优化丰富智能咨询库，让 12366 机器人更懂语言、更贴近业务场景、更智能。

### 3.2.7 “问办合一”配合工作

投标人应根据招标方需求做好“问办合一”配合工作，包括但不限于智能语音导航与河南省税务局其他平台的融合，智能咨询库端口的开放、信息的调用以及与河南省税务局其他信息系统对接的配合工作。

招标方根据工作需要有权决定智能语音服务与智能咨询库的使用范围和应用场景，并根据招标方工作要求对智能咨询功能进行变形。

### 3.2.8 数据智能分析要求

1. 数据查询。咨询数据查询分别包括纳税人筛选、话单查询、数据钻取、报表导出等：纳税人筛选条件包含但不限于登记注册类型、行业、纳税人主管税务机关（精确到税务分局）、成立年限、税费种认定信息、票种核定信息、申报税种信息等；话单查询条件包含但不限于来电时间、来电号码、话单编号、问题类型、热点标签、通话时长、满意度情况等；数据钻取通过单个话单详情中的电话号码钻取、查看纳税人画像信息；报表导出对筛选、查询、数据钻取出的各项数据可导出查看。

2. 轻微违法举报分析。可以通过被举报人名称、被举报人所属地、被举报人经济类型、被举报人行业类型、来电号码、来电次数、转办工单数量、工单类型、承办单位、承办人员、处理结果、处罚情况、是否不予受理、是否撤诉、是否超期、是否延期、提前办结天数等信息，方便生成台账和统计分析数据。

在轻微违法举报工单录入模块增加模糊搜索功能，坐席搜索被举报人名称可直接带出电子税务局中被举报人的纳税人画像信息，坐席与举报人确认后点选可直接带入到工单信息中，不需坐席再手工录入。

在轻微违法举报工单反馈界面增加规定字段，该字段设置为必填项。基层税源管理分局工作人员将轻微违法举报工单处理结果按规定字段（是否属实、是否处罚、不处罚理由、是否开具发票、何时告知纳税人、纳税人是否满意等）反馈在处理意见中；设置税务机关对被举报人经济类型、被举报人行业类型可修改功能。同时可以生成相应的统计分析报表。

### 3. 智能分析

（1）热点问题统计。对时间段内咨询话单反映内容进行加工、清洗、梳理，可智能识别该时间段内的 topN 热点问题并统计相应咨询数量。

（2）热门词汇统计。对时间段内咨询话单、投诉举报、意见建议工单的反映内容进行分析，统计出高频词汇，并实现单个词汇及多词汇组合搜索功能。

（3）分区域统计。对人工咨询数据、智能咨询数据、在线咨询数据，按照纳税人来源分以市级机关为单位进行统计，对智能咨询转到人工咨询的数据去重处理。

（4）坐席工作质效统计。在指定时间段内提取全省每一位坐席的话务数量、话务质量、满意率等工作质效标准，支持连续多期统计。

（5）繁忙度统计。在指定时间段内提取全省热线的来电总量、转接人工量、人工接听量、接通率、纳税人平均等待时长等工作质效标准，支持连续多期统计。

（6）坐席及地市考核成绩统计。按照《12366 纳税服务热线日常考核办法》（试行）的考核标准及要求，实现全市各地市成绩及郑州呼叫中心坐席成绩按月、按季、按年分别自动计算、自动排名。

4. 数据智能分析要预留项目优化升级空间，满足项目优化升级需求。本需求数据口径及模块设置 30%变动属正常。

### 3.2.9 安全要求

系统应按照等级保护三级要求进行设计和开发，开发前应确定代码开发规范，系统应符合密码应用安全性评估要求；系统应满足数据安全要求，对重要数据实现加密存储和传输；系统具备完善的日志功能，留存必要的系统日志和安全日志，日志留存时长不得少于 6 个月；系统

交付时应提供代码检测合格报告。

### 3.2.10 系统质保期要求

本项目为交钥匙工程，投标方需在合同签订后 60 天内完成软硬件系统集成及安装调试，达到系统上线运行要求。从系统上线试运行期完毕验收合格之日起提供 1 年免费的智能训练调优服务，包括语音识别模型优化和知识训练服务、训练服务。调优服务应有 1 名驻场人员在采购人指定地点办公，接受采购人管理。系统质保期为项目试运行完毕且验收合格之日起 3 年。质保期内提供免费的系统升级和运维保障工作。

## 四、项目实施

### 4.1 总体要求

1. 投标人应成立项目组，严格遵守本项目工程的业务管控、架构管控、项目管控的要求。
2. 投标人应基于成熟的项目管理方法论，制订完善的项目管理制度、流程，合理划分项目管理的阶段，借助工程管理工具，在项目实施过程中对项目进行规范化管理，确保项目实施进度和实施质量。
3. 投标人应提供项目管理方案，至少覆盖进度管理、范围管理、风险管理、质量管理、资源管理、沟通管理等。
4. 投标人应根据项目管理的需要，提供和使用项目管理工具。如采购人要求使用的，必须使用采购人提供的项目管理工具。
5. 投标人各阶段产出物采用特殊格式的，投标人需提供相应的打开、编译、运行、修改、打印等工具，并确保采购人无限制的使用；不受版权和知识产权限制，采购人不再额外付费。

## 4.2 项目管理

### 项目计划管理

投标人制定行之有效的项目计划管理方案，应包括：制定项目实施计划，建立项目组工作月报、周报制度，对项目组成员进行工作量统计，实施项目交付物质量检查，及时汇报项目进展状况等。

制定切实可行的工作计划，明确实施进度、资源调度等；根据项目进行的不同阶段制定项目的里程碑和交付物；规定项目组中每个成员的任务；检查阶段任务完成的情况和项目阶段性提交物的质量。

### 4.3 项目沟通管理

项目实施过程中，投标人须遵守采购人项目管理相关规定，接受采购人项目组和项目负责人的工作安排；须建立项目例会制度，就项目进展情况、存在的问题、需要协调的主要事项、下一阶段工作计划等，与采购人进行适时的沟通协调。

### 4.4 项目进度管理

投标人须采用科学合理的方法确定进度目标，编制进度计划和资源供应计划，进行进度控制，在与质量、费用目标协调的基础上，实现工期目标。

### 4.5 项目配置管理

投标人应制定项目配置管理计划，设置系统配置管理项，明确交付物版本控制方法等。建立项目配置文件管理库，保存项目开发中的记录性文件、脚本及代码等。

### 4.6 项目变更管理

投标人应建立项目变更管理办法，指定专人负责项目实施过程中出现的各种变更情况，

包括：人力资源变更、技术变更、需求变更等。对于每项变更，都必须按照预先设计好的项目变更流程，提出变更请求，评估变更可能带来的影响，经采购人审批后，才能实施变更。变更工作完成后，需通知所有相关人员，确保项目能够协调一致地进行。

#### 4.7 项目质量管理

投标人在质量保证方面的主要任务和要求，包括以下内容：

投标人必须成立专门的质量保证组，明确质量保证组所要进行的质量保证活动。

投标人必须制定专门质量保证计划，明确质量保证活动与整个开发生命周期中各个阶段的关系，并选择合适的质量保证工具。

投标人必须依据政策或行业相关标准，制定本项目的质量标准。

投标人必须严格按照《项目质量保证计划》，遵循项目质量标准，开展本项目的质量保证工作；

项目开发各个阶段结束后，投标人应提交相应的质量评价报告等相关文档。

#### 4.8 项目风险管理

投标人应针对招标文件具体需求，详细分析项目过程中可能出现的各类风险，制定完善的风险管理策略，以有效控制风险发生。

#### 4.9 项目过程

##### 4.9.1 需求分析

投标人本阶段必须完成的主要任务和要求，具体包括以下内容：

1. 制定本阶段详细工作方案。内容至少包括进度安排、详细的工作（安排）分工、人员组成及人员资质说明等内容。

2. 投标人应先制定需求分析标准和规范。

3. 投标人须严格按照需求分析标准和规范进行需求开发，对本项目的业务功能需求、非功能性需求等进行需求分析、需求描述和需求验证，形成软件需求规格说明书。

4. 投标人须成立专门部门或安排专人进行需求管理，负责需求变更和版本控制。

5. 需求分析结束，投标人提交《需求规格说明书》及相关文档，由采购人组织评审，评审通过由采购人签字认可。

6. 采购人提出的其他相关要求。

#### 4.9.2 概要设计

投标人本阶段必须完成的主要任务和要求，具体包括以下内容：

1. 制定本阶段详细工作方案。内容至少包括进度安排、详细的工作（安排）分工、人员组成及人员资质说明等内容。

2. 投标人应先制定概要设计标准和规范。

3. 投标人须严格按照概要设计标准和规范进行概要设计。

4. 投标人应提出满足相应性能指标和约束的系统总体资源消耗需求。

5. 概要设计结束阶段，投标人提交《概要设计说明书》及相关文档，由采购人组织评审，评审通过由采购人签字认可。

6. 采购人提出的其他相关要求。

#### 4.9.3 详细设计

投标人本阶段须完成的主要任务和要求，具体包括以下内容：

1. 制定本阶段详细工作方案。内容至少包括进度安排、详细的工作（安排）分工、人员组成及人员资质说明等内容。

2. 投标人应先制定详细设计标准和规范。

3. 投标人必须严格按照详细设计标准和规范进行详细设计。

4. 详细设计结束时，投标人提交《详细设计说明书》及相关文档，由采购人组织评审，

评审通过由采购人签字认可。

5. 采购人提出的其他相关要求。

#### 4.9.4 编码实现

投标人须在理解河南省税务局 12366 热线的设计基础上，提出本项目总体开发方案，项目总体开发方案须遵循相关系统的架构标准和设计约束，须在采购人认可的平台框架下完成新增功能的开发和部署。

投标人须与采购人共同确定本项目与 12366 热线对接方案、集成方案、联调方案和部署方案等。

投标人须按照要求详细阐述系统开发方案，包括但不限于系统开发目标、系统开发措施、系统开发过程、工作约束、交付内容及要求等，具体包括如下：

1. 投标人应制定开发过程的总体工作计划，内容应包括各阶段工作计划、里程碑计划、质量管理计划。
2. 投标人应制定总体开发方案，包括但不限于：数据架构、应用架构、部署架构、安全架构、工具软件选型、关键技术以及与关联系统的功能衔接、接口实现、数据交互等。
3. 投标人应充分理解本项目具有的业务复杂性、性能和可靠性要求等特点，在本项目开发阶段要求的基础上，提出更科学、更合理、更有效的开发阶段划分。
4. 投标人必须严格遵守 12366 热线系统规范的编码标准和开发规范。
5. 开发过程计划须经采购人确认。

#### 4.9.5 软件测试

项目测试须按《计算机软件测试规范》和《计算机软件测试文档编制规范》进行软件检查、测试和文档的整理报送。投标人须保证对测试错误和缺陷进行及时修正、补充。

##### 1. 测试要求

- (1) 本项目全面实施标准和规范化测试。投标人须完成全部业务功能、技术功能和各种

性能测试的测试案例编写和实际数据采集工作。所有测试均以客观的测试案例和测试数据为准，不以个人主观判断作为测试标准。

(2) 投标人须根据软件测试过程中的典型性问题、常见性问题和重要性问题的建立软件测试知识库。

(3) 如采购人有需要，投标人应按采购人要求，委托有国家承认资质的第三方测试机构进行测试。

(4) 投标人应提供测试所需工具，采购人不对此付费。

(5) 投标人应严格按照相应的测试流程进行测试，测试通过后应提交相应的测试报告、测试用例及相关文档。

## 2. 测试准备

本项目的测试准备工作具体包括以下内容：

### (1) 测试计划

投标人应提前制定测试计划，主要包括测试阶段划分、测试方法、工作流程、人员分工、进度安排等内容。测试计划须经采购人确认；

### (2) 测试方案

投标人应对每种类型的测试制定单独的测试方案，内容至少包括测试内容、测试环境、数据要求、测试范围与主要内容、测试工具与测试方法、完成准则等内容。测试方案须经采购人确认。

### (3) 测试环境

在采购人测试环境测试阶段，投标人应至少负责：

根据需要提供必要的测试环境，包括计算机、服务器、存储、网络和安全设备以及数据库、中间件等。部分基础设施可由采购人提供，但投标人负责提供资源需求和测试方案以及安装配置等工作；

根据需要提供用于测试的各种工具、软件和产品；

根据需要提供测试工作必须的办公设备和消耗品；

根据需要提供用于测试沟通的会议室及投影等。

#### （4）测试数据

投标人应准备模拟测试数据，数据必须满足测试需求，覆盖被测业务和测试边界，满足完整性、一致性等要求。

投标人应按采购人指定的范围，采集测试所需实际数据，并进行整理，满足测试需要。

投标人必须对相关数据进行保密。

#### （5）采购人提出的其他相关要求。

### 3. 投标人实验室环境测试

投标人实验室环境的各种测试工作包括：

#### （1）单元和单元集成测试

投标人应对单元测试流程进行规范，制定一定的覆盖率指标和质量目标来指导单元测试设计和执行。

#### （2）功能测试

功能测试是对产品的各项功能进行验证，根据功能测试用例，逐项测试，检查本项目是否达到采购人要求的功能。投标人应对系统的各项功能进行验证，逐项测试，检查产品是否达到采购人要求的功能。

#### （3）性能测试

性能测试是通过自动化的测试工具模拟多种正常、峰值以及异常负载条件来对系统的各项性能指标进行测试。投标人应选用合适的测试工具，测试软件在正常、峰值以及异常负载条件下的各项性能指标，性能指标应满足采购人需求。

#### （4）安全测试

安全测试是检查软件安全防范能力。投标人应采用静态和动态检测工具，对软件进行全面检测，以发现软件在设计和编码中的错误、疏忽和其它缺陷。检测工具应在投标文件中明确。

所产生费用由中标人承担。

#### (5) 压力测试

压力测试是模拟工作负荷对软件进行破坏性测试和强度稳定性测试，测试软件在一定硬件环境下的性能指标。压力测试内容至少包括：主要业务操作、通用功能、查询统计等，各类业务响应时间应当满足软件的性能要求；

(6) 采购人提出的其他相关要求。

### 4. 采购人测试环境测试

实验室环境所有测试类型的《软件测试报告》经采购人确认，可进入采购人测试环境的测试。

投标人承担的工作包括以下内容：

#### (1) 用户测试

投标人应按采购人要求，准备测试方案、测试用例、测试数据；投标人应做好对用户测试结果的记录和问题的跟踪调试工作；投标人承担用户测试阶段的所有费用；

#### (2) 安全测试

安全测试是检查软件安全防范能力。投标人应采用静态和动态检测工具，对软件进行全面检测，以发现软件在设计和编码中的错误、疏忽和其它缺陷；

#### (3) 系统测试

投标人必须严格按照系统测试流程进行系统测试，并做好对测试结果的记录和问题的跟踪调试工作；系统测试的主要内容包括：可靠性测试、性能测试等；

(4) 采购人提出的其他相关要求。

### 4.9.6 软件定版

对通过测试的项目成果进行定版，生成软件发布版本的过程，整理和编写版本发布文档，包括初始化、系统参数等调整说明，数据库变更说明、发布与部署说明、对应的需求（业务需求、问题、优化等）、软件功能调整说明、软件操作手册等。

## 4.10 组织和人员要求

### 4.10.1 项目组织机构

本项目成立由采购人、中标人共同组成的项目管理机构，负责整个项目的实施工作。中标人的专职项目团队必须严格遵守国家的政策法规，执行项目管理机构的各项规章制度，服从管理和调度，认真履行工作职责，圆满完成工作任务。

### 4.10.2 项目人员管理

为保证项目开发质量及工期，服务期限内，投标人应提供满足项目开发技能要求的人员，实施项目团队要求集中驻场开发。投标人应保证项目人员的稳定性，如特殊情况需要调整项目人员的，应提前书面告知采购人，在获得采购人的确认后才能安排调整。中标方对提供的开发人员的人身安全负责。

### 4.10.3 项目人员保障

本项目包括项目管理、软件开发和推广实施，其中项目管理包括项目管理人员，软件开发优化包括需求分析人员、设计开发人员、软件测试人员、软件定版人员、技术架构支持人员等，试点及推广实施包括初始化、数据迁移、联调测试、环境保障、上线部署、日常运维、升级优化等相关实施人员。

因项目工期的紧迫性，投标人应为项目工作配置足够数量的专职人员，并提交人力资源保障方案，确保项目如期交付。

投标人选派专人担任项目经理，负责项目开发及优化升级期间的管理与协调等工作。具有5年及以上项目管理经验，具备PMP/IPMP认证证书、信息系统项目管理师资格证书、高级项目经理资格证书；上述要求由投标人做出承诺，人员入场时核验。

## 4.11 技术支持需求

### 4.11.1 总体要求

按照采购人要求，完成本项目的技术支持服务工作。具体要求如下：

1. 投标人必须提供详细的技术支持服务方案。
2. 服务范围包括系统变更需求的升级、调试、性能调优、系统日常运行保障服务等。
3. 服务方式包括现场、电话、互联网、E-MAIL 等方式。
4. 投标人应在投标书中针对以上需求提出具体的技术支持服务方案，包括服务日期、方式、范围、内容等。

### 4.11.2 服务内容

#### 问题解答

1. 技术支持人员对软件使用过程中出现的各类问题进行解答。
2. 处理建议应以前台操作为主，能够通过前台操作完成的，不能在后台调整。
3. 操作中出现的常见问题，应及时予以解决。

#### 故障处理

1. 技术支持人员应提供安全保障策略和各种突发事件的应急策略；
2. 系统运行、升级期间出现故障由技术支持人员及时到现场进行处理、解决；
3. 在系统故障原因不明时，由技术支持人员协助现有系统运维团队进行故障诊断。

#### 系统环境优化

技术支持人员对数据库脚本、语句性能问题，同时周期性对数据库整体运行情况进行检查，对接收到和检查发现的性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据库参数调整

分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理等。

## 系统质量保障

系统质量保障主要包括：一是负责管理该项目技术支持，解答用户提出的操作问题、系统存在问题的初步分析。二是完成应用问题处理、紧急故障处理、环境保障高级服务、统一版本管理等。

### ◆ 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。技术支持人员需对转出的程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。

### ◆ 需求问题确认

因业务需求变更、业务口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。技术支持人员需要按照相关要求对需求问题进行确认。

### ◆ 紧急问题处理

因系统异常造成业务中断，需要技术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。

## 4.12 服务方式

项目实施阶段，投标人的专职项目团队必须严格遵守国家的政策法规，服从采购人管理和调度，认真履行工作职责，圆满完成工作任务。服务团队与用户方工作时间保持一致，并通过电话、网络以及微信等多种方式实现问题处理，提供 5×8 小时的日常服务，7×24 小时响应服务，单个问题响应时间小于 2 小时。

#### 4.13 信息安全保密要求

1. 本项目需符合 12366 热线系统的信息系统安全等级保护第三级的要求。

2. 运行保障服务的保密要求

(1) 投标人技术人员保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。投标人保证在项目实施过程中所使用软件工具的版权和著作权符合国家法律法规要求。

(2) 投标人技术支持服务人员应对本项目中接触到的采购人所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负有保密义务。未经采购人书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售。

(3) 投标人技术人员必须与采购人签署合同项目实施期间的信息保密协议。

3. 投标人技术人员除需遵守以上管理规范和要求，还需遵守采购人内部的各项管理规章制度。

#### 4.14 项目进度要求

中标人应按照采购人总体要求，对业务功能进行合理分期规划，制定详细项目计划，精确控制时间点，在严控质量的前提下，按照合同要求完成项目采购功能上线。

### 五、项目验收

项目验收工作按照采购人相关规定组织开展，中标人配合完成。

#### 5.1 总体要求

验收工作由采购人组织实施，按采购人验收要求进行，中标人应配合完成各项验收工作，提交项目验收相关文档，经采购人确认后项目进行项目验收。相关要求包括但不限于：

1. 中标人应按照采购人要求，如期完成合同规定的各项工作。

2. 中标人应按照采购人要求，移交实施过程中的各类文档，并进行产出物的交付。产出

物应提供电子和纸质两种介质，内容应清晰完整，并保持版本一致。

3. 验收使用的各类支撑工具应保证招标人在本系统合法免费使用，中标人承担由于知识产权等纠纷导致的所有责任。

4. 对验收中发现的问题，中标人应提出有效解决办法和措施，经采购人确认后实施。

## 5.2 项目上线运行验收

1. 中标人在系统上线试运行 2 个月后，提出对整个项目的验收申请；

2. 中标人应根据验收要求以及验收工作的内容，协助制定验收方案；

3. 协助采购人全面、准确验证软件的各项功能模块是否达到标准；

4. 协助采购人全面、准确验证软件的各项性能是否能达到要求；

5. 中标人应对第一次验收时发现问题制定详细明确的处理方案并及时修改；

6. 中标人必须按采购人要求提交移交物清单及清单所列内容的最终版本（包括纸质和电子版），并经招标人签字确认；

7. 中标人所移交的软件版本必须与上线运行的最终版本相一致；

8. 采购人组织进行项目验收评审会议，验收工作组听取中标人的工作汇报，验收工作组对项目工作内容及文档进行验收评审。

9. 项目验收评审通过后，采购人出具项目验收报告。

## 5.3 验收交付产出物要求

中标人需要按照采购要求，提交相应文档，并保证文档质量。

### 1. 交付产出物

交付成果物包括但不限于以下内容：

工作内容	工作阶段	交付物名称	介质形式
系统开发	需求分析	《需求规格说明书》	电子（PDF）

	软件设计	《概要设计说明书》、《数据库设计说明书》、《详细设计说明书》	电子（PDF）
	开发测试	《编码开发计划》、源代码、《系统测试方案》、《系统测试用例》、《系统测试报告》、《用户测试方案》、《性能测试工作方案》	电子（PDF）
	版本封装与发布	《版本发布说明》、《软件安装及升级指导手册》、《系统操作使用手册》	电子（PDF）
上线支持	用户培训	培训教材	电子（PDF）
技术支持	技术支持	《技术支持工作方案》、《技术支持工作记录》、《技术支持工作总结》	电子（PDF）
验收申请	终验	终验验收申请	书面、电子

注：以上文档可根据具体情况进行调整。

## 2. 通过准则

中标人按照要求提交全部文档，通过验收，视为本项工作完成。

## 3. 验收期限

中标人满足项目验收条件，提交了合格的验收材料后，采购人应在 30 天内完成验收。

## 5.4 项目质保期满验收

1. 中标人在项目质保期满后，提出对整个项目的验收申请。

2. 中标人需按照采购人要求，提交《技术支持工作记录》、《技术支持工作总结》等与

项目实施过程有关文档。

3. 采购人组织进行项目验收评审会议，验收工作组听取采购人的工作汇报，验收工作组对项目工作内容及文档进行验收评审。

4. 项目验收评审通过后，采购人出具项目验收报告。

项目验收工作按照采购人相关规定组织开展，中标人配合完成。

## 六、其他要求

### 6.1 质量保证要求

投标人在质量保证方面必须完成的主要任务和要求，包括以下内容：

投标人必须成立专门的质量保证组，明确质量保证组所要进行的质量保证活动。

投标人必须依据政策或行业相关标准，制定本项目的质量标准。

投标人必须严格按照《项目质量保证计划》，遵循项目质量标准，开展本项目的质量保证工作；

项目开发各个阶段结束后，投标人应提交相应的质量评价报告等相关文档。

### 6.2 保密要求

1. 中标人要履行国家法律法规规定的相关保密义务，遵守采购人保密规定，在未经过采购人相关人员认可的情况下，不得将任何采购人认为涉及数据安全的观点、数据、系统结构信息、程序源代码、测试结论以及测试记录传播、披露和使用。未经采购人同意，中标人不得擅自修改任何程序和数据。中标人参与开发人员应与采购人分别签订保密协议。

2. 中标人参与开发人员严格遵守采购人网络安全规定，严格内外网使用规定，不得使用未认定的 U 盘等移动存储设备，严禁出现内外网违规互联。

### 6.3 移交要求

在项目开发过程中所产生的技术成果（包括可运行系统、源程序、技术文档等）的知识产权属于采购人。中标人在项目结束时，须及时向采购人移交所有技术成果，不得将该技术成果直接用于与采购人无关的开发。

在项目开发过程中，为确保技术的一致性和完整性，中标人须按照产品移交计划分层次、分阶段进行技术成果提交。

为确保项目的正常上线和运行，中标人在项目移交时须提供如下资料及说明：

1. 系统运行所需的硬件信息及相关文档；
2. 系统运行所需的软件信息及相关文档；
3. 系统二次开发、部署、运维所需的信息。

中标人在验收阶段必须将系统的全部有关技术文件、详细设计资料及测试、验收报告、用户文档等交付采购人。

中标人需按照采购人要求，随时提供数据库脚本和口径说明。

中标人应保证所提交的文档质量，做到内容齐全、标记正确、文字清楚、数据准确、图文表一致，并由采购人对资料完备性、内容针对性、内容充分性、内容一致性、文字明确性、图表详实性、易读性、文档价值等进行审查确认。

### 6.4 归档要求

中标人应对该项目所涉及的需求分析、联调测试、培训推广等各阶段工作文档，按采购人质量、数量、提供方式、提供时间等要求进行整理，并提交采购人归档。

### 6.5 知识产权要求

采购人拥有本项目的全部知识产权。中标人应保证所开发平台在使用期间不受第三方提出侵犯其商标权、专利权、工业设计权和著作权（即涉及计算机软件侵权）的起诉追究，由此

产生的任何法律责任均由中标人负责。中标人应向采购人提供整体源代码，采购人拥有不受地域限制的安装、使用等权利，无需取得投标人的额外授权。

## 6.6 知识转移要求

1. 对河南税务系统相关工作人员进行培训。中标人应负责采购人技术人员、管理专家的技术培训，以及软件操作培训。

2. 对采购人的技术支撑队伍进行维护培训。

3. 制定人员培训方案，包括培训目的、培训时间安排、培训地点、人数、次数、教材编写（列出教材基本内容）、培训课程（包括课程介绍）、培训方式、培训师资情况、培训周期、培训费用、评估办法、保证措施等。

**★4. 投标人在服务过程中产生的所有软件代码、技术资料、提交件的知识产权归采购人所有；项目服务期满时投标人应将项目涉及的用户口令、数据字典、技术架构、新增功能等全部文档汇集成册，连同涉及的软件源代码等相关文档交付采购人，并作出向采购人进行技术转移的方案和策略。（投标人需在投标时提供有效承诺函，否则投标将被拒绝）**

## 6.7 试运行期的要求

项目试运行期为系统上线之日起 2 个月，智能语音导航试运行期间，答案准确率达到 65%，可由招标方和投标人共同组成验收小组，由投标人按照验收方案对产品的性能和配置进行测试并形成测试报告，经招标方确认并同意后完成验收。如验收过程中性能和配置测试结果与招标文件、投标文件不符，招标方有权要求投标人退、换设备，同时保留索赔的权利。

## 6.8 系统运维要求

系统运维应包括系统巡检、升级（包含业务规范调整的系统更新等）、现场故障检测及修复等。

1. 定期进行系统巡检，保障系统正常运行；

2. 系统维护更新应提前 24 小时告知招标方，并在更新后及时对系统原始参数设置进行检查，避免造成热线系统异常；

3. 服务商发现系统出现故障，应在 1 小时内通知招标方，并于发现问题后 2 小时内解决，如无法在 2 小时内排除故障的，应及时调整并采取其他措施，并预估故障排出时间告知招标方；

4. 在服务期内提供 7\*24 小时售后服务，对招标方提出的故障保修，响应时间不超过 1 小时，因故障中断服务时间不超过 12 小时；

5. 定期清理文件服务器，避免文件装满导致服务器死机，造成 12366 热线电话无法接入。

6. 服务方式除电话外，还应提供电子邮件服务、网站技术服务、远程拨入分析、现场服务等多种方式的服务。

## 第六章 投标文件格式

\_\_\_\_\_ (项目名称)

项目编号:

# 投 标 文 件

投标人名称: \_\_\_\_\_ (加盖公章)

法定代表人或其授权代表: \_\_\_\_\_ (签字)

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

# 目录

- 一、投标书
  - 二、开标一览表
  - 三、法定代表人授权委托书/授权委托书
  - 四、投标人资格证明文件
  - 五、商务条款偏离表格式
  - 六、投标人项目案例清单及证明
  - 七、拟派技术服务人员情况表
  - 八、服务条款偏离表格式
  - 九、投标须知前附表及评分标准中要求的其他文件
  - 十、政府采购反商业贿赂承诺书格式
  - 十一、中小企业声明函
- 附件：书面声明



电话： \_\_\_\_\_

传真： \_\_\_\_\_

邮箱： \_\_\_\_\_

投标人名称： \_\_\_\_\_（加盖公章）

授权代表签字： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 二、开标一览表

### 开标一览表

项目名称		
投标人名称		
投标报价	(大写)：_____元	(小写) ¥：_____元
完工期		
质保期		
付款方式		
备注：		

注：

1、本表可续页，但投标人必须在每一续页上均加盖公章并由法定代表人或其授权代表签字。

2、本表除做入投标文件中外，还应以单页形式，一式一份，单独密封在一个密封袋内随投标文件一并递交。

投标人名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日

三、法定代表人授权委托书/授权委托书

法定代表人身份证明

投标人名称：\_\_\_\_\_

单位性质：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

成立时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

经营期限：\_\_\_\_\_

姓名：\_\_\_\_\_ 性别：\_\_\_\_\_ 年龄：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

系\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件。

投标人名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

法定代表人身份证扫描件或复印件

## 法定代表人授权委托书

\_\_\_\_\_ (投标人名称) 的法定代表人 \_\_\_\_\_ (姓名、职务) 授权 \_\_\_\_\_ (投标人代表姓名、职务) 为本公司的投标人代表，就 \_\_\_\_\_ (项目名称) 投标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：自响应文件递交截止日起 90 天。

代理人无转委托权。

附：法定代表人和委托代理人身份证明

投标人名称： \_\_\_\_\_ (加盖公章)

法定代表人(签字或盖章)： \_\_\_\_\_

授权代表(签字)： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日

法定代表人身份证扫描件或复印件

委托代理人身份证扫描件或复印件

#### 四、投标人资格证明文件

(1) 具有独立承担民事责任的能力：提供有效的法人或者其他组织的营业执照等主体资格证明（复印件加盖公章）。

(2) 财务状况报告：可以为以下两项中任一项（复印件加盖公章）：

①提供由会计师事务所出具的 2020 年度或 2021 年度财务审计报告。

②开标日前 6 个月内投标人基本开户银行出具的资信证明，并附基本户开户许可证或基本账户信息。

③财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函的扫描件或复印件。（如新成立不满一年的投标人，可由单位财务出具负债表、利润表、现金流报表并盖单位公章）

(3) 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（开标日前 6 个月内任意 1 个月的纳税及社保缴纳证明，依法免缴的应提供相应文件证明）。

(4) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（出具书面声明，格式见附件）。

(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（出具书面声明，格式见附件）。

(6) 中小企业声明函（出具书面声明，格式见附件）。

五、商务条款偏离表格式

**商务条款偏离表**

序号	商务条款要求	是否响应	偏离说明
1	完全理解并接受对合格投标人完成采购范围内工作、提供合格服务要求。		
2	完全理解并接受对投标人的各项须知、规约要求和责任义务。		
3	报价内容均涵盖报价要求之一切费用和伴随服务；所提供的报价为总报价，系采购方支付给乙方完成整个合同项目有关的所有费用。		
4	所提供的报价不高于采购预算。		
5	完全理解并接受合同条款及格式所列述的各项条款。		
6	同意按本项目要求缴付相关款项。		
7	同意采购方付款方式		
8	同意采购方以任何形式对我方投标文件内容的真实性和有效性进行审查、验证。		

注：对于上述要求，如投标人完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”

视为偏离，请在“偏离说明”栏内注明（正偏离、负偏离、无偏离），并说明具体偏离情况。

投标人名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日

六、投标人项目案例清单及证明

案例清单

序号	项目名称	项目单位	项目主要内容	合同金额	联系人	联系电话

注：依据评标方法及评标标准的要求附相关证明材料。

投标人名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日



八、服务条款偏离表格式

服务条款偏离表

序号	招标文件要求	投标响应	偏离情况	说明

注：投标人按照招标文件的“第五章 采购需求 第一条至第六条的具体要求,在上表中列明投标响应情况，要求投标人必须在“投标响应情况”中列出具体响应条款，并注明偏离情况（正偏离、负偏离、无偏离），并在“说明”栏内说明具体偏离情况。未列明具体响应条款的视为不满足要求。

投标人名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日

九、投标须知前附表及评分标准中要求的其他文件（格式自拟）

投标人名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日

十、政府采购反商业贿赂承诺书格式

## 政府采购反商业贿赂承诺书

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。

公司法定代表人（签字或盖章）：

授权代表（签字）：

（公章）

年 月 日

## 十一、中小企业声明函

### 中小企业声明函

本公司郑重声明，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，本公司参加\_\_\_\_\_（单位名称）的\_\_\_\_\_（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称）\_\_\_\_\_，属于软件和信息技术服务业；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。

企业名称（盖章）：

日期：

注：1、若是，填写、盖章；否，可不提供。

2、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。

3、本项目中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业

4、投标人提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

附件：中小企业划型标准规定

## 国家统计局关于印发《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》的通知

各省、自治区、直辖市统计局，新疆生产建设兵团统计局，国务院各有关部门，国家统计局各调查总队：

《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）已正式实施，现对2011年制定的《统计上大中小微型企业划分办法》进行修订。本次修订保持原有的分类原则、方法、结构框架和适用范围，仅将所涉及的行业按照《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2011）和《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）的对应关系，进行相应调整，形成《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》。现将《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》印发给你们，请在统计工作中认真贯彻执行。

附件：《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》修订说明

国家统计局

2017年12月28日

## 统计上大中小微型企业划分办法（2017）

一、根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展改革委、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），以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为基础，结合统计工作的实际情况，制定本办法。

二、本办法适用对象为在中华人民共和国境内依法设立的各种组织形式的法人企业或单位。个体工商户参照本办法进行划分。

三、本办法适用范围包括：农、林、牧、渔业，采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，建筑业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，住宿和餐饮业，信息传输、软件和信息技术服务业，房地产业，租赁和商务服务业，科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，文化、体育和娱乐业等15个行业门类以及社会工作行业大类。

四、本办法按照行业门类、大类、中类和组合类别，依据从业人员、营业收入、资产总额等指标或替代指标，将我国的企业划分为大型、中型、小型、微型等四种类型。具体划分标准见附表。

五、企业划分由政府综合统计部门根据统计年报每年确定一次，定报统计原则上不进行调整。

六、本办法自印发之日起执行，国家统计局2011年印发的《统计上大中小微型企业划分办法》（国统字〔2011〕75号）同时废止。

附表：统计上大中小微型企业划分标准

行业名称	指标名称	计量	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：

1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带\*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；软件和信息技术服务业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与

餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。（3）资产总额，采用资产总计代替。

附件:书面声明

履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明

本人\_\_\_\_\_（法定代表人）\_\_\_\_\_（身份证号码）代表本公司\_\_\_\_\_（公司名称）  
在此郑重声明，我公司具备参加本次\_\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_\_履行合同所必需的设备和  
专业技术能力。本人愿为此声明的真实性负责，如有欺骗、隐瞒、谎报等行为，  
本人及参与投标人员愿意承担所有由此引起的法律后果，并接受有关部门依据有  
关法律法规给予的处罚。

特此声明！

投标人名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日

**参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法违规记录的书面声明**

本人\_\_\_\_\_（法定代表人）\_\_\_\_\_（身份证号码）代表本公司\_\_\_\_\_（公司名称）  
在此郑重声明，在参加本次政府采购活动\_\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_\_前 3 年内在经营活动  
中无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  
额罚款等重大违法记录。本人愿为此声明的真实性负责，如有欺骗、隐瞒、谎报  
等行为，本人及参与投标人员愿意承担所有由此引起的法律后果，并接受有关部  
门依据有关法律法规给予的处罚。

特此声明！

投标人名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日