

国家税务总局河南省税务局  
2024年12366热线系统扩容项目

竞争性磋商文件

编号：HA2024-DLJC-C0023-B00

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：2024年4月

## 目 录

第一部分 邀请函 .....	3
第二部分 竞争性磋商须知 .....	6
第三部分 合同格式 .....	14
第四部分 磋商项目资料表 .....	28
第五部分 项目要求 .....	37
第六部分 磋商响应文件格式及内容 .....	50

## 第一部分 邀请函

## 国家税务总局河南省税务局 2024 年 12366 热线系统扩容项目

## 竞争性磋商公告

项目概况：

国家税务总局河南省税务局 2024 年 12366 热线系统扩容项目的潜在磋商供应商，应在郑州市纬四路 13 号河南招标采购服务有限公司 311 房间获取竞争性磋商文件及资料，并于 2024 年 5 月 6 日 09 时 00 分（北京时间）前递交响应文件。

## 一、项目基本情况

1. 项目编号：HA2024-DLJC-C0023-B00
2. 项目名称：国家税务总局河南省税务局 2024 年 12366 热线系统扩容项目
3. 采购方式：竞争性磋商
4. 预算金额：

包号	服务内容	包预算（万元）	包最高限价（万元）
1	国家税务总局河南省税务局 2024 年 12366 热线系统扩容项目	130.8	130.8

## 5. 采购需求：

- 1) 主要采购内容：12366 热线系统扩容及三年免费质保运维。本次采购项目最高限价为 130.8 万元人民币，其中服务器（2 台）最高限价为 9.8 万元人民币。
- 2) 服务期限：自合同签订之日起 15 日内，完成本次 12366 热线系统扩容工作。
- 3) 质保期：项目验收合格之日起 3 年，质保期内对本项目所涉软硬件以及 12366 热线系统 330 路坐席许可的畅通使用提供免费质保运维。
6. 合同履行期限：自合同签订之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
7. 本项目是否接受联合体投标：否
8. 是否接受进口产品：否

## 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. 落实政府采购政策满足的资格要求：无。
3. 本项目的特定资格要求：无。
4. 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,采购代理机构将通过“信用中国”网站及其跳转网站、“中国政府采购网”查询相关主体信用记录。查询内容为在“信用中国”及其跳转网站中查询“失信被执行人”和“重大税收违法失信主体”,在“中国政府采购网”查询“政府采购严重违法失信行为记录名单”,无以上记录的供应商为合格供应商。本项目信用记录截止时间为递交响应文件截止时间。

5. 提供政府采购反商业贿赂承诺书。

6. 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。

7. 本项目不接受联合体响应,不允许转包或分包。

### 三、获取采购文件

1. 时间:2024年4月24日至2024年4月30日,每天上午8:00至12:00,下午14:30至17:30(北京时间,法定节假日除外。)

2. 地点:郑州市纬四路13号河南招标采购服务有限公司311房间

3. 方式:现场获取,本项目为资格后审。

4. 售价:300元/份

### 四、提交响应文件截止时间及地点

1. 时间:2024年5月6日09时00分(北京时间)

2. 地点:郑州市纬四路13号河南招标采购服务有限公司四楼418会议室

### 五、开标时间及地点

1. 时间:2024年5月6日09时00分(北京时间)

2. 地点:郑州市纬四路13号河南招标采购服务有限公司四楼418会议室

### 六、发布公告的媒介及磋商公告期限

本次磋商公告在《中国政府采购网》《国家税务总局河南省税务局官网》上发布。磋商公告期限为三个工作日。

七、其他补充事宜:无。

八、凡对本次采购提出询问,请按照以下方式联系

#### 1. 采购人信息

采购人:国家税务总局河南省税务局

地址:郑州市熊儿河路85号

联系人:薛先生

联系电话：0371-81906128

2. 代理机构：

名称：河南招标采购服务有限公司

地址：郑州市纬四路 13 号（花园路与纬四路交叉口东 50 米路北）

联系人：梁振逵

联系方式：0371-65993320

3. 项目联系方式

联系人：梁振逵

联系方式：0371-65993320

发布时间：2024 年 4 月 24 日

## 第二部分 竞争性磋商须知

### 一 总则

#### 1. 资金来源

1.1 采购人已筹集资金，用于支付“磋商项目资料表”中采购人采购设备/服务的费用。

#### 2. 采购方式及磋商供应商要求

2.1 本次采购采取竞争性磋商的方式确定成交供应商。

2.2 磋商供应商要求：符合“磋商项目资料表”中要求。

#### 3. 磋商费用

3.1 供应商必须自行承担所有与参加磋商有关费用。不论磋商的结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

### 二 磋商文件和磋商响应文件

#### 4. 磋商文件构成

磋商邀请

竞争性磋商须知

合同格式

合同条款资料表

磋商项目资料表

采购要求

磋商响应文件格式及内容

#### 5. 磋商响应文件构成

磋商复函

法定代表人授权书

中小企业声明函

竞争性磋商报价表

竞争性磋商报价明细表

资格申明

供应商承诺函

磋商文件中要求的其它证明资料

供应商应认真阅读和充分理解磋商文件中所有的内容。如果磋商响应文件没有满

足磋商文件的有关要求，其风险由供应商自行承担。

## 6. 磋商文件的澄清

6.1 供应商有权要求采购代理机构对磋商文件中的有关问题进行答疑、澄清。

6.2 供应商对磋商文件如有疑问，应在不晚于磋商开始日前 3 天按磋商邀请书或磋商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. 磋商文件的修改

7.1 必要情况下，采购人可能对磋商文件进行修改。

7.2 采购人对磋商文件的修改，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 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，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。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提交首次响应文件截止时间至少 5 日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足 5 日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

## 三 磋商响应文件的编制

### 8. 磋商的语言及度量衡单位

8.1 供应商的磋商响应文件以及供应商与采购人就有关磋商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，磋商响应文件所使用的度量衡均须采用法定计量单位。

### 9. 磋商响应文件的真实性与准确性

9.1 供应商必须对其磋商响应文件的真实性与准确性负责。一旦成交，其磋商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，擅自对磋商文件的格式、条款和技术要求进行修改。否则，其磋商响应文件在磋商时有可能被认为是未对磋商文件做出实质性的响应而终止对其作进一步的评审。

### 10. 磋商报价

10.1 磋商响应文件的报价表上应清楚地标明磋商报价。但只允许有一个方案报价，多方案报价的磋商响应文件将不被接受。

10.2 磋商报价表上的价格为磋商时的参考价格，磋商小组以最后磋商报价确定成交

供应商的成交价格。

#### 11. 磋商货币

11.1 磋商须以人民币报价。

#### 12. 证明供应商合格的资格文件

12.1 供应商在其磋商响应文件中，应提供证明其有资格参加磋商和成交后有能力履行合同的资质证明文件。

#### 13. 证明响应产品的合格性和符合磋商文件规定的文件

13.1 供应商应按照磋商文件要求，提供文件证明其提供服务的合格性，且符合磋商文件的规定，并作为其磋商响应文件的一部分。

#### 14. 磋商保证金

本项目不要求磋商保证金。

#### 15. 磋商有效期

15.1 本次磋商的有效期为：见“磋商项目资料表”中的磋商有效期要求。供应商承诺的磋商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，采购人可于原磋商有效期满之前，向供应商提出延长磋商有效期的要求。这种要求与答复均采用书面形式。

#### 16. 磋商响应文件份数和签署

16.1 供应商应准备“磋商项目资料表”中要求的磋商响应文件份数。每份磋商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 磋商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”附在磋商响应文件上。

16.3 磋商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 磋商响应文件的递交

#### 17. 磋商响应文件的密封和标记

17.1 供应商应将磋商响应文件正本和副本分别密封，标明磋商编号、磋商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（指磋商邀请函中规定的截止

日期及时间)不准启封”的字样。

17.3 磋商响应文件须由专人送交, 供应商应将磋商响应文件按上述 17.1 和 17.2 中的规定进行密封和标记后, 按磋商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, 采购代理机构对磋商响应文件的误投或提前拆封不负责任。

## 18. 迟交的磋商响应文件

18.1 采购人将拒绝接受递交截止时间之后递交的磋商响应文件。

## 19. 磋商响应文件的修改和撤回

19.1 供应商在递交磋商响应文件后, 可以在规定的磋商时间开始前修改或撤回其磋商响应文件。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 磋商过程

### 20. 开始

20.1 采购人或采购代理机构将在供应商须知资料表中规定的日期、时间和地点组织磋商工作。所有供应商应派代表参加, 参加磋商的供应商代表应在递交响应文件表上签名以证明其出席。

20.2 递交响应文件过程中, 采购人、采购代理机构及监督部门将对响应文件递交的时间、密封性等进行审查。迟到的响应文件及未密封的响应文件不予接收。

### 21. 磋商小组和评审方法

21.1 磋商和评审由采购人依法组建的磋商小组负责。磋商小组由 3 人组成, 其中: 从河南省财政厅政府采购专家库中随机抽取外聘专家 2 名, 采购人代表 1 名。

21.2 磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则, 根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理, 磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。磋商文件内容违反国家有关强制性规定的, 磋商小组应当停止评审并向采购人或者采购代理机构说明情况。

21.3 磋商小组将首先按照要求对响应文件进行初审。对初审合格的响应文件将按照要求对应的磋商程序进行磋商和评审。

21.4 在磋商期间，磋商小组可要求供应商对其响应文件进行澄清，但不得寻求、提供或允许对磋商价格等实质性内容做任何更改。有关澄清的要求和答复均应以书面形式提交。磋商小组不接受供应商主动提出的澄清、说明。

21.5 采购人、采购代理机构不得向磋商小组中的评审专家作倾向性、误导性的解释或者说明。

## 22. 响应文件的初审

22.1 磋商小组在对响应文件的符合性进行审查时，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。

22.2 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。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

22.3 算术错误将按下列方法更正：响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；磋商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，应以磋商总价为准，并修改分项报价。如果供应商不接受对其算术错误的更正，其响应文件可能被否决。

22.4 对于响应文件中不构成实质性偏差的不正规、不一致或不规则，磋商小组可以接受，但这种接受不能损害或影响任何供应商的相对排序。

22.5 在详细评审之前，磋商小组要审查每份响应文件是否实质上响应了磋商文件的要求。实质上响应该是与磋商文件要求的关键条款、条件和规格相符，没有重大偏离。磋商小组决定响应文件的响应性只根据响应文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据，但响应文件有违反法律、政策规定和不真实不正确的内容时除外。

22.6 没有实质性响应磋商文件要求的响应文件将被否决。供应商不得通过修正、补充或撤销不合要求的偏离或保留从而使其响应文件成为实质上响应的磋商文件。有下列情形之一者视为未实质性响应磋商文件，其响应文件将被否决：

1) 供应商或融资方与采购人有利害关系可能影响磋商公正性的；

- 2) 供应商参与项目前期咨询或磋商文件编制的；
- 3) 不同供应商负责人为同一人或者存在控股、管理关系的；
- 4) 供应商的磋商函、资格证明材料未提供，或不符合国家规定或者磋商文件要求的；
- 5) 同一供应商提交两个以上不同的方案及价格的，但磋商文件有要求的除外；
- 6) 响应文件不满足磋商文件实质性条款要求的；
- 7) 磋商价格高于磋商文件设定的采购预算/最高限价的；
- 8) 不接受磋商有效期要求的；
- 9) 供应商有串通响应、弄虚作假、行贿等违法行为的；
- 10) 存在磋商文件中规定的否决响应的其他条款的。

### 23. 磋商

23.1 磋商小组将分别与通过响应文件初审的供应商代表进行磋商。磋商内容及要求详见本磋商文件，磋商小组与供应商代表仅能针对除磋商内容和要求中不得偏离部分以外的条款进行磋商。

23.2 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。

23.3 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。

23.4 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。

23.5 磋商过程中工作人员做好记录工作，并整理出磋商报告供应商和采购人签字确认。

23.6 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，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。

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。

23.7 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。

23.8 磋商小组根据各供应商最终得分由高到低进行排序,推荐前三名为成交候选供应商,并编制完成磋商报告。

## 六 质疑

### 24. 质疑的提出与接收

24.1 供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的,可以根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购质疑和投诉办法》的有关规定,依法向采购人或其委托的采购代理机构提出质疑。

24.2 质疑供应商应按照财政部制定的《政府采购质疑函范本》格式(可从财政部官方网站下载)和《政府采购质疑和投诉办法》的要求,在法定质疑期内以书面形式提出质疑,针对同一采购程序环节的质疑次数应符合“磋商项目资料表”的规定。

超出法定质疑期提交的质疑将被拒绝。

重复或分次提出的、内容或形式不符合《政府采购质疑和投诉办法》的,质疑供应商将依法承担不利后果。

## 七 授予合同

### 25. 合同的授予

25.1 磋商结束后五个工作日内,采购代理机构根据磋商小组的推荐意见,将磋商报告上报采购人,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》,并将磋商结果在磋商公告发布媒体上进行公告。

### 26. 否决所有磋商和重新磋商

26.1 如磋商小组认为所有磋商响应文件均未能对磋商文件做出实质性响应,可否决所有的磋商,依据磋商小组评审结论,采购人将宣布本次磋商无效,并重新组织磋商。

### 27. 成交服务费

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

### 28. 签订合同

28.1 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。

28.2 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磋商保证金。在此情况下，采购人可将合同授予第二成交供应商或重新磋商。

第三部分 合同格式

# 合 同 书

项目名称：

合同编号：

甲 方： 国家税务总局河南省税务局

乙 方： \_\_\_\_\_

日 期： \_\_\_\_\_ 年 月 \_\_\_\_\_

## 合同条款前附表

序号	内 容		
1	合同名称	国家税务总局河南省税务局 2024 年 12366 热线系统扩容项目合同书	
2	合同编号		
3	合同类型	技术服务合同	
4	定价方式	固定总价	
5	甲方名称	国家税务总局河南省税务局	
	甲方地址	郑州市金水区熊儿河路 85 号	
	甲方相关部门	甲方采购部门	国家税务总局河南省税务局财务管理处
		联系人	
		联系电话	
		甲方实施部门	国家税务总局河南省税务局纳税服务和宣传中心
		联系人	
联系电话			
6	乙方名称		
	乙方企业性质	<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小型企业 <input type="checkbox"/> 微型企业 <input type="checkbox"/> 监狱企业 <input type="checkbox"/> 残疾人福利性单位 <input type="checkbox"/> 其他	
	乙方地址		
	乙方联系人		
	联系电话		
	传真		
7	合同金额	本合同总价金额为人民币_____元（¥_____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。	
8	服务内容	河南省税务局 2024 年 12366 热线系统扩容项目，在省局现有 12366 热线系统的同一网络区域内搭建智能联络中心（通信平台），部署 85 路坐席通信许可及相关资源。新搭建的智能联络中心与现有 USM 通信平台（主要设备为华为 U2980 通信排队机）并联使用，协同运行。两平台实现热线互转，数据互通，知识库共享，采用两套系统双轨运行的方式实现对 12366 热线系统坐席通信许可的扩容，将热线系统通信承载能力提高到 330 路。系统扩容通过验收后，对本项目所涉软硬件以及 12366 热线系统 330 路坐席许可的畅通使用提供三年免费质保运维。	

9	合同付款	12366 热线系统扩容项目上线平稳运行后组织验收，验收合格之日起 60 日内，支付合同总金额的 100%。
10	履约保证金及返还	<p><input type="checkbox"/> 本项目不要求提供履约保证金。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额 5%，即人民币_____元整（¥_____），乙方应在合同签订之日起 30 日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。</p> <p>办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方实施部门出具的项目终验意见或质量保障期（服务期）满验收意见。</p> <p>满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起 30 日内，以电汇方式返还履约保证金或退回保函。</p>
11	合同履行期限	自合同签订之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
12	服务期	自合同签订之日起 15 日内，完成本次 12366 热线系统扩容工作。
13	合同履行地点	合同约定地点或甲方指定地点

## 一 合 同

国家税务总局河南省税务局（以下简称“甲方”）通过\_\_\_\_采购方式，确定\_\_\_\_公司（以下简称“乙方”）为“\_\_\_\_项目”中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《\_\_\_\_合同书》（合同编号：\_\_\_\_，以下简称“合同”）。

### 1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- （1）合同通用条款；
- （2）报价表（总报价表和分项报价表）；
- （3）招标（采购）文件（另附）；
- （4）投标（响应）文件（另附）。

### 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. 合同金额

本合同单价金额为人民币\_\_\_\_\_元（¥\_\_\_\_\_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. 付款条件

12366热线系统扩容项目上线平稳运行后组织验收，验收合格之日起60日内，支付合同总金额的100%。

### 5. 验收方式

采购人应根据相关采购履约验收管理办法，组织相关使用部门，按照采购文件和采购合同规定的服务内容及要求进行考核，将考核结果做为验收的主要依据，并在本项目上线实施且平稳运行后组织验收。

### 6. 合同签订及生效

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：

盖章：

盖章：

签署人：

签署人：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

## 二 合同通用条款

### 1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指国家税务总局河南省税务局。

1.1.1 “甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2 “甲方实施部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方实施部门”。

1.2 “乙方”见“合同条款前附表”第6项“乙方名称”。

1.3 “合同”系指甲乙双方签订的、合同格式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 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

### 2. 标准

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，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 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

3.2 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，乙方应负全责并在限期内尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方承担，甲方保留解除合同及索赔的权利。

3.3 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同约定的结果，达到本合同约定的预期目标。对任何情况下出现的问题，应在限期内尽快提出解决方案。

3.4 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，由此产生的费用和甲方的损失全部由乙方负责。

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用已全部含在合同总金额中，不单独进行支付。

### 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、软件著作权、版权等）的起诉。如果甲方在使用乙方货物或货物的任何一部分过程中，

第三方提出货物侵犯其专利权、工业版权、使用权等知识产权的，乙方应当修正以避免侵权。如果甲方在使用乙方货物或货物的任何一部分过程中，第三方指控侵犯其专利权、工业版权、使用权等知识产权的，乙方应自费为甲方答辩，并支付法院最终判决的甲方应支付第三方的一切费用、赔偿甲方由此遭受的损失。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权和修改权，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

## 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软硬件、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漏、公开或传播甲方的信息；
- (2) 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；
- (3) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (4) 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；
- (5) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (6) 严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；
- (7) 不得进行系统软硬件设备的远程维护；
- (8) 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. 项目管理

6.1 乙方应严格按照甲方项目整编归档内容、整理标准质量、移交时间等档案管理要求，对项目相关文件进行收集、整理、归档并移交。

6.2 乙方应按甲方要求，配合做好政务信息系统安全检查、评测、审计、工程监理等监督管理工作及系统间数据交互和衔接工作，如实、完整提供政务信息系统建设、运营、维护和政务数据安全相关管理情况，不得拒绝、隐匿、瞒报。

## 7. 履约验收

7.1 甲方实施部门应严格按照采购合同开展履约验收。验收时，应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准，对乙方各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的，应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后，应当出具验收意见，列明合同事项、验收标准及验收情况，由全体验收人员签字。

7.2 具体履约验收要求及验收方案详见招标（采购）文件。

## 8. 履约保证金

8.1 需提交履约保证金的项目，乙方应按照“合同条款前附表”第10项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

8.2 履约保证金的金额可用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

8.3 如乙方未能按时支付合同约定的违约金、赔偿金、其他应付款项等的，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中扣除上述款项。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。若逾期补充的，每日应按应补充金额的万分之五（0.05%）支付甲方违约金。

8.4 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，并按合同约定支付违约金、赔偿金等。

8.5 履约保证金在合同履行期满后，扣除相应款项（如有）且双方无争议后，凭返还申请等资料一次性无息返还，详见“合同条款前附表”第10项“履约保证金及返还”。

## 9. 履约延误

9.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

9.2 如乙方迟延履行合同义务，每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之五（0.05%）计收，逾期超过30天的，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担本合同总价

款30%的违约责任。甲方可以从应付合同金额中扣除误期违约金，应付款项不足违约金的，甲方可以另行向乙方主张。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。甲方因主张乙方违约责任及赔偿损失而支付的诉讼费、保全费、担保费、律师费、差旅费等由乙方承担。

9.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，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估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期违约金。

9.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期违约金之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期违约金。

9.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内退还履约保证金。乙方可要求甲方按照合同订立时1年期贷款市场报价利率支付逾期利息。特殊原因逾期返还的，双方协商解决。

## 10 违约责任

10.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

10.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第9条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

10.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从应付乙方的合同款项中扣除索赔金额。

10.5 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的，纳入国家税务总局失信名单。

对于影响恶劣的严重违法失信行为，推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

10.6 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，自甲方通报之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。

#### 10.7 信息化服务商聘用离职税务人员的风险控制

10.7.1 信息化服务商是指为税务总局、各省（自治区、直辖市和计划单列市）税务局提供信息化项目承建、运维、咨询、监理服务或参加相关采购活动的单位或个人。

10.7.2 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员的风险控制制度。如乙方未建立上述风险控制制度，甲方有权要求乙方限期纠正。

10.7.3 本合同履行期间，乙方不得聘用3年内离职的原从事过税收信息化及相关信息系统业务条线的税务人员。原从事过，是指离职前3年内从事过税收信息化工作及及相关信息系统业务条线工作。如果乙方有前述违约行为，甲方有权要求乙方承担下列违约责任：

10.7.3.1 要求乙方限期改正并从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；

10.7.3.2 自甲方通报之日起三年内，所聘税务人员原单位及下属单位可以拒绝乙方参与信息化项目政府采购活动。

10.8 乙方在本合同履行期间存在“围猎”甲方税务人员行为的（指以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及亲属），自甲方认定或通报之日起三年内，甲方可以拒绝乙方参与其政府采购活动。

10.9 甲方发票电子化改革领导小组办公室认定乙方在本合同履行期间存在失信行为的，自甲方发票电子化改革领导小组办公室做出认定并通报之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与信息化项目政府采购活动。

10.10 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

## 11. 不可抗力及其他

11.1 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、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、疫情等。

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。

11.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部分履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

## 12. 争端的解决

12.1 因本合同产生的纠纷，甲、乙双方可以协商解决，协商不成的，任何一方可以向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

## 13. 违约解除合同

13.1 若出现如下情况，甲方有权向乙方发出书面通知书，提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。甲方因主张乙方违约责任及赔偿损失而支付的诉讼费、保全费、担保费、律师费、差旅费等由乙方承担。

13.1.1 乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定，累计达2次的；

13.1.2 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，

带来重大影响和损失的；

13.1.3 乙方对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、恢复正常运行的；

13.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经2次整改无明显改进的；

13.1.5 在合同服务期内，同一个应用系统在升级完善、运行维护支持服务过程中，出现5次经甲乙双方确认的用户投诉的；

13.1.6 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

13.1.7 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不良后果的；

13.1.8 乙方拒不修复或更换有缺陷的、损坏的货物的；

13.1.9 乙方提供的货物侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

13.1.10 乙方提供的货物造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

13.1.11 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

13.1.12 乙方对政务信息系统建设、运营、维护项目的主体和关键部分采取转包、分包方式履行合同的；

13.1.13 乙方不配合政务信息系统安全检查、评测、审计、工程监理及系统间数据交互和衔接等工作，不如实、完整提供政务信息系统建设、运营、维护和政务数据安全相关情况的；

13.1.14 乙方违反协议10.7.2的规定，且未按甲方要求在限期内改正或者拒不改正的；

13.1.15 乙方违反协议10.7.3的规定，且未按甲方要求在限期内改正或拒不改正或拒不支付违约金的；

13.1.16 乙方在本合同履行过程中存在“围猎”税务人员行为的。

13.1.17 乙方有其他严重违约行为的。

13.2 如果甲方根据上述第13.1条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的货物及服务，乙方应对甲方购买类似货物及服务

所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

#### 14. 破产终止合同

14.1 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。

14.2 该终止合同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。

#### 15. 合同修改或变更

15.1 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

15.2 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。

15.3 由于甲方项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将与乙方协商处理。

#### 16. 转让和分包

16.1 乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

16.2 未经甲方同意，乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的，乙方就采购项目及分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

16.3 乙方不得对政务信息系统建设、运营、维护项目的主体和关键部分采取分包方式履行合同。

#### 17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 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。

#### 18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 本合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

#### 19. 税费

19.1 乙方应依法缴纳的合同货物及服务相关税费，均已包含于合同总金额中，甲方不再另行支付。

20. 合同生效

20.1 本合同由甲、乙双方盖章后生效。

#### 第四部分 磋商项目资料表

本表关于要采购的货物的具体资料是对磋商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。本项目资料表中注“\*”为磋商供应商必须满足的条件，如不满足，将被视为无效响应。

条款号	内 容
	说 明
1	采购人：国家税务总局河南省税务局 联系人：薛先生 联系电话：0371-81906128 地址：郑州市熊儿河路 85 号
2	采购项目：国家税务总局河南省税务局 2024 年 12366 热线系统扩容项目
3	采购代理机构名称：河南招标采购服务有限公司 联系人：梁振逵 联系电话：0371-65993320 地址：郑州市金水区纬四路 13 号
4	<p>*磋商供应商资格要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；</li> <li>2. 落实政府采购政策满足的资格要求：无。</li> <li>3. 本项目的特定资格要求：无。</li> <li>4. 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，采购代理机构将通过“信用中国”网站及其跳转网站、“中国政府采购网”查询相关主体信用记录。查询内容为在“信用中国”及其跳转网站中查询“失信被执行人”和“重大税收违法失信主体”，在“中国政府采购网”查询“政府采购严重违法失信行为记录名单”，无以上记录的供应商为合格供应商。本项目信用记录截止时间为递交响应文件截止时间。</li> <li>5. 提供政府采购反商业贿赂承诺书。</li> <li>6. 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。</li> </ol>

	7. 本项目不接受联合体响应, 不允许转包或分包。
5	语言: 中文, 磋商供应商提供的外文资料应附有相应的中文译本。
<b>投 标 报 价 和 货 币</b>	
6	磋商报价为: 目的地交货价。 相关费用 (由成交供应商承担的费用): 包括材料费、工程费、人工费、验收费、代理服务等。 1. 磋商文件要求的相关伴随服务费用; 2. 采购代理服务费: 依据原《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格[2002]1980号)有关规定的80%收取采购代理服务费, 不足1万元按1万元计取, 采购代理服务费由成交人支付。 收款单位: 河南招标采购服务有限公司 开户行: 广发银行郑州行政区支行 账号: 8898516010005452
7	磋商货币: 人民币
<b>磋商响应文件的编制和递交</b>	
8	1. 磋商供应商应提供具体的项目实施计划及各项服务方案。 2. 磋商文件要求提供的其它资料。
9	*磋商保证金金额: 不要求。
10	*磋商响应文件有效期: 从磋商之日起60天
11	磋商响应文件递交: 正本份数一份, 副本份数: 叁份, 响应文件完整的电子档(pdf格式)一份; 正、副本不一致时, 以正本为准。(正本、副本、电子档需分别单独密封提交。)
12	资格证明文件: *1. 营业执照副本(复印件加盖公章); *2. 法定代表人授权委托书(附法定代表人身份证及授权代理人身份证复印件); *3. 供应商提供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的书面声明;(原件装订入响应文件正本中) *4. 供应商提供2022或2023年经审计的财务状况报告(复印件加盖公章)

	<p>或银行资信证明；提供 2023 年 1 月 1 日以来任意 3 个月缴纳税收和社会保障资金的相关材料。（复印件加盖公章）；</p> <p>*5. 供应商提供政府采购反商业贿赂承诺书；（原件装订入响应文件正本中）</p> <p>*6. 供应商提供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的承诺函。（格式自拟，原件装订入响应文件正本中）</p> <p>7. 竞争性磋商文件要求的其它资格证明文件。</p>
13	行业划分：软件和信息技术服务业
13	<p>技术证明资料：</p> <p>1. 供应商提供所投服务、产品和拟投入本项目的人员、物资的技术证明资料。</p> <p>2. 供应商提供采购文件评审办法和第五部分要求提供的技术证明资料。</p>
<b>评 审</b>	
14	<p>评审办法：综合评分法</p> <p>（一）评标办法</p> <p>本项目采用综合评分法，将供应商最后报价、履约能力、技术服务水平等因素作为评价的基础，评出综合评审最优的供应商，推荐综合得分前三名的供应商为成交候选人。每一供应商的最终得分为所有评委给其评分的算数平均值。评审后按照综合得分由高到低排序；综合得分相同的，按照最后报价由低到高排序；综合得分和最后报价也相同的，按照技术服务水平得分由高到低排序。</p> <p>（二）评分标准</p> <p>评分的主要因素是：价格、履约能力、技术和服务水平等内容。其中价格因素分值为 30 分，其他因素分值为 70 分。具体评标细则见后附表。</p>
15	服务地点：郑州市郑东新区熊儿河路 85 号或采购人指定地点
16	付款条件的偏离：不接受
<b>质疑的提出</b>	
17	针对同一采购程序环节的质疑次数：一次性提出。
<b>授 予 合 同</b>	
18	采购人将按照磋商小组推荐的成交候选人顺序确定一名成交人，并授予合

	同。
19	适用于本磋商供应商须知的额外增加的变动：无。

## 附：评审办法

## 1.初审

序号	评审因素	评审标准	
1	形式评审标准	供应商名称	与营业执照一致
		签字盖章	按采购文件要求签字或盖章
		响应文件格式	符合采购文件的要求
		报价唯一	只能有一个有效报价，且不超过最高限价。
2	资格评审标准	营业执照	提供有效的营业执照复印件；
		法定代表人授权书	提供有效的法定代表人授权委托书（附法定代表人身份证及授权代理人身份证复印件）
		财务状况	1. 供应商提供2022或2023年度经审计的财务报告（复印件加盖公章）或银行资信证明（复印件加盖公章）。 2. 供应商提供2023年1月1日以来任意3个月缴纳税收和社会保障资金的相关材料。（复印件加盖公章）
		信誉要求	1. 供应商提供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的声明。（原件装订入响应文件正本中） 2. 供应商提供政府采购反商业贿赂承诺书。（原件装订入响应文件正本中） 3. 采购代理机构将通过“信用中国”网站及其跳转网站、“中国政府采购网”查询相关主体信用记录。查询内容为在“信用中国”及其跳转网站中查询“失信被执行人”和“重大税收违法失信主体”，在“中国政府采购网”查询“政府采购严重违法失信行为记录名单”，无以上记录的供应商为合格供应商。本项目信用记录截止时间为递交响应文件截止时间。 4. 供应商提供不存在“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”的情况的承诺函。（格式自拟，原件装订入响应文件正本中）
3	响应性评审标准	服务期限	符合采购文件要求
		质保期	符合采购文件要求

	准	响应价格	不得高于采购预算或最高限价
		付款方式	符合采购文件要求
		磋商有效期	符合采购文件要求

## 2.评标细则

序号	分值	评分标准
1	磋商报价 (30分)	<p>采用低价优先法计算，即：最后报价中最低的报价为评标基准价，其价格分为30分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 磋商报价得分=(评标基准价 / 最后报价) × 30 × 100%。</p> <p>注：</p> <p>(1) 计算按四舍五入法则。保留小数点后两位。</p> <p>(2) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知{财库〔2020〕46号}、《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68号)和《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)的规定，评审时给予小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。(监狱、残疾人福利性企业视同小微企业，价格扣除优惠只享受一次，不得重复优惠。)</p>
2	履约能力(30分)	<p>1. 供应商提供 ISO9001: 2015 质量管理体系认证证书的，得1分，未提供的不得分。</p> <p>2. 供应商提供 ISO20000 信息技术服务体系认证的，得2分，未提供的不得分。</p> <p>3. 供应商提供 ISO27001 信息安全管理体系统认证的，得2分，未提供的不得分。</p> <p>注：供应商必须同时提供证书（证书须与响应主体一致）复印件及“全国认证认可信息公共服务平台”中的查询结果截图，否则不予认可。</p>
	业绩(10分)	供应商提供2021年1月1日以来（以合同签订日期为准）自身独

		分)	立履行的同类项目合同，每提供一份合同复印件和验收合格的证明资料复印件得 2 分，最多得 10 分；
		项目要求 满足情况 (15 分)	<p>供应商响应文件完全满足采购文件第五章“项目需求”和“项目实施要求”的要求的，得满分 15 分；</p> <p>供应商所投服务内容不满足采购文件中标注★号的项目要求的，其响应将被视为无效响应；</p> <p>供应商所投服务内容不满足采购文件中标注▲号的项目要求的，每有一条不满足，扣 3 分；</p> <p>供应商所投服务内容不满足采购文件中未标注★、▲号的项目要求的，每有一条不满足，扣 1 分。</p> <p>注：本项所称“条”是指采购文件“项目需求”中不含分项的要求。</p>
3	技术和 服务水平 (40 分)	项目需求 理解 (10 分)	<p>磋商小组根据供应商对本项目需求的理解程度，对相关业务情况及工作规程认识程度以及对各项功能流程、技术体系是否熟悉，对项目涉及的各类软硬件各项功能的理解分析是否深入、全面等方面满足项目实施要求的情况进行评审：</p> <p>对本项目需求的理解深入，对相关业务情况及工作规程认识程度以及对各类软硬件功能、系统应用部署的理解分析非常深入、全面得 10 分；</p> <p>对本项目需求的理解较为深入，对相关业务情况及工作规程认识程度以及对各类软硬件功能、系统应用部署的理解分析较为深入、全面得 6 分；</p> <p>对本项目需求的不是很理解，对相关业务情况及工作规程认识程度以及对各类软硬件功能、系统应用部署的理解分析不是很深入、全面得 2 分；</p> <p>供应商提供的需求理解未针对本项目或未提供需求理解的，本项得 0 分。</p>
		系统设计 方案	磋商小组根据各供应商提供的系统设计方案是否能够满足采购文件要求的系统架构、系统功能等情况进行评审：

		(8分)	<p>供应商提供的系统设计方案科学完整,功能措施详尽具体的,得8分;</p> <p>供应商提供的系统设计方案合理可行,功能措施较为具体的,得5分;</p> <p>供应商能够提供针对本次项目的系统设计方案,内容基本可行的,得2分;</p> <p>供应商提供的方案未针对本项目或未提供系统设计方案的,本项得0分。</p>
		项目实施 方案(8分)	<p>磋商小组根据各供应商针对本项目提供的项目实施方案(包括总体实施计划、实际应用服务需求分析、系统运维方案等)满足项目实施的情况进行评审:</p> <p>实施方案科学、清晰,运维管理措施完善,系统化程度高的,得8分;</p> <p>实施方案合理、可行,运维管理措施具体的,得5分;</p> <p>供应商提供针对本项目的实施方案,内容基本可行的,得2分;</p> <p>供应商提供的方案未针对本项目或未提供项目实施方案的,本项得0分。</p>
		售后服务 方案 (6分)	<p>磋商小组根据各供应商针对本项目提供的售后服务方案(包括但不限于服务的具体内容、具体流程、质量标准、响应时间等。内容还应包括但不限于组织架构、人员配备、人员管理等内容,并提供本项目投入技术人员的名单、简历以及相关资质证明)满足项目实施要求的情况进行评审:</p> <p>服务方案科学全面,措施完善严密,岗位设置严密,人员配备充足的,得6分;</p> <p>服务方案合理可行,有具体服务措施,岗位和人员配备基本可行的,得4分;</p> <p>有针对本项目的售后服务方案的,得2分;</p> <p>供应商提供的方案未针对本项目或未提供售后服务方案的,本项得0分。</p>

		知识产权 和转移方 案 (3分)	供应商提供本项目的响应技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权的承诺函的，得3分，否则不得分。
		验收方案 (5分)	磋商小组根据各供应商针对本项目提供的验收方案（包括并不限于：验收文档内容采集和汇总、文档审核和提交、配合完成验收组织等）满足项目实施要求的情况进行评审： 验收方案完整、详尽，可操作性高的，得5分； 验收方案较为完整、详细，具有可操作性的，得3分； 验收方案基本可行的，得1分； 供应商提供的验收方案未针对本项目或未提供验收方案的，本项得0分。

## 第五部分 项目要求

### 一、项目概述

#### （一）项目背景

近几年，随着税制改革及减税降费政策的不断推进，服务目标群体从企业类型的纳税人向自然人纳税人延展，拨打热线的纳税人群体不断扩增，再加上与12345热线归并以后，热线服务时间扩大到7×24小时，导致12366热线服务的业务量大幅攀升。另外，2024年新电子税务局上线、社保费实施“统模式”改革，预计12366热线咨询量将进一步激增，热线承载能力急需进行扩容。

12366纳税缴费服务热线系统项目（以下简称12366热线系统）作为国家税务总局的推广项目于2011年上线运营。国家税务总局河南省税务局现运行中的12366热线系统于2018年升级建设，采用华为U2980通信排队机（维保期5年）设备，运用USM架构技术及双节点冗余模式（该通信平台以下简称：USM通信平台）实现系统部署。经过2019年、2020年先后两次扩容，目前可满足全省245路涉税服务咨询热线的运营服务。

2023年年底，我局12366热线系统使用的U2980排队机已超过维保期，原有设备厂商因通信技术转型升级已停止该传统排队机生产。一方面系统无法再进行扩容，另一方面一旦排队机出现损坏，12366热线可能面临“停摆”。所以，目前亟需一套可落地的解决方案，在实现通信容量扩增的基础上，能兼顾到国产化转型、专用设备的生命周期迭代保障、通信技术升级等问题。

#### （二）项目内容

##### 1. 采购内容表

序号	服务项目名称	服务时间	质保期	服务人数
1	国家税务总局河南省税务局2024年12366热线系统扩容项目	自合同签订之日起15日内，完成本次12366热线系统扩容工作。	质保期为项目验收合格之日起3年，质保期内对本项目所涉软硬件以及12366热线系统330路坐席许可的畅通使用提供免费质保运维。	满足工作需要的人员配置

## 2. 项目内容

在现有 U2980 排队机已经超出维保期可能出现故障、2024 年 12366 热线话务量可能激增的情况下，在河南省税务局现有 12366 热线系统同一网络区域内，部署一套云架构的智能联络中心（通信平台），通信规模不少于 85 路人工坐席，配置与通信规模相匹配的通信资源许可。新搭建的智能联络中心与现有 USM 通信平台并联使用，协同运行。两平台热线实现互转，数据互通，知识库共享，采用两套系统双轨运行的方式实现对 12366 热线系统坐席资源的扩容，将热线系统通信承载能力提高到 330 路。扩容实施过程中，保证新搭建的智能联络中心与 12366 热线系统的兼容性，保证热线系统正常使用，平稳过渡。在现有 USM 通信平台中的 U2980 排队机出现故障时，使用备机或其他方案，保证本次扩容后的 12366 热线系统 330 路坐席许可同时正常使用，杜绝 12366 热线停摆或话务承载能力断崖式下降的风险。

## 3. 项目目标

顺应呼叫中心发展趋势，采用云通信技术，在河南省本地搭建基于云架构的智能联络中心（通信平台），与现有 12366 热线系统 USM 通信平台进行集成，实现两套通信双轨并行，解决 12366 热线系统因维保过期所带来的运行安全风险，以及服务承载能力扩容升级需求，以保障 12366 热线系统在业务量激增的情况下平稳、有序、高效地运行。

## 二、项目需求

本文中加注★的要求为关键指标项，供应商须完全响应且不允许存在负偏离，否则将导致其响应无效。加注▲的要求为重要指标项。未加注的即为一般要求。供应商需结合实际进行响应，响应情况将作为评审的主要依据。

### （一）智能联络中心需求

#### 1. 智能联络中心系统架构要求

本次项目要求采用业务平台和基础设施平台分离的设计思想，将业务平台从传统的网络中分离出来，使整个联络中心平台具有良好的开放性和可扩展性，同时还需提供面向多服务场景的解决方案。

系统架构在逻辑上分为：应用场景层、联络中心、通信平台以及基础设施层。

#### 2. 智能联络中心基本通信功能要求

本期搭建的智能联络中心，需要提供基本的通信服务能力，且能与既有的 12366 热线功能通过集成开发，实现统一管理，这些能力应包括：

语音接入：用户可以拨打指定呼叫中心接入电话号码，系统根据拨入被叫，收号信息，以及用户信息按照呼叫中心配置的呼叫路由策略，把语音呼叫分配到自动 IVR 或者给能处理该语音呼叫的空闲坐席。若是 IVR 为用户提供服务，在 IVR 应答呼叫后，可给用户播放引导语音受理业务。若是人工坐席为用户提供服务，在坐席应答通话后，就可以为用户提供人工服务。

话务路由：技能路由是通过呼叫的被叫号码进行分析，得出呼叫的路由目的地，寻求呼叫和坐席（技能队列）之间的匹配。系统提供技能最佳匹配、平均分配和技能多者优先三种匹配方式。路由计算的目的地分别有呼叫技能队列、坐席和 IVR 自动流程。

排队功能：针对呼叫中心的浪涌呼叫特征，系统需提供对呼叫进行排队处理的能力。对于不能立即得到服务的呼叫进行排队等待。不同技能需求的呼叫在不同队列中排队。排在不同队列中的呼叫可以根据配置系统设置的队列参数得到不同的服务。与呼叫排队有关的功能主要包括先到先服务、先闲先受话、队列忙转功能、排队超时释放 / 转移、排队溢出释放 / 转移。

#### 基础功能需求：

功能点	功能需求
IVR	<p>主要完成自动语音业务。IVR 系统类似于一个自动业务流程的运行平台，在用户电话接入后自动给出语音提示，实现各种复杂的业务。其主要功能包括：</p> <p>语音导航：引导用户完成所需的服务项目、收集用户信息。</p> <p>根据用户需求完成放音、收号、呼出指定被叫等工作。</p> <p>呼叫转移到人工台或处理人工台转来的呼叫，实现呼叫跳接等高级功能。</p> <p>丰富的 IVR 自助功能</p> <p>人工/自动互转功能：IVR 提供人工服务与自动服务之间的转移，用户可以无需挂机、重新拨号、重新排队，直接从 IVR 请求人工，也可从人工直接请求 IVR。</p> <p>TTS/ASR 能力：IVR 支持与 TTS/ASR 厂家对接，实现文本转语音和语音识别功能。</p>

	标准化能力：支持 VXML 2.1 和 CCXML 1.0 标准。
录音	坐席录音支持会场录音。会场录音是指利用排队机的会场资源，当坐席与用户通话时，把坐席和用户加入到会场，通过会场资源进行录音。会场录音文件格式支持 VOX，WAV 等文件格式。
坐席基本功能 API	坐席是通过业务代表与系统交互完成多种业务的功能实体，为呼叫中心用户提供人工业务。智能客服平台需提供通用的坐席基本功能开放 API，通过 API 可以实现：签入、签出、应答、释放、示忙/示闲、休息、内部呼叫、内部求助、呼叫转移、保持/取保持呼叫、三方通话、转出、呼出、进入工作状态/退出工作状态、设置呼叫数据、录音下载接口等功能
质检员基本功能 API	联络中心需提供通用的质检员基本功能开放 API，通过 API 可以实现：监听、插入、强制签出、拦截、强制示忙、强制示闲、强制释放、密语等功能
录音播放和下载	通过基于开放的 API 可以获取每通电话的录音文件路径，业务侧可以根据获取的录音文件以及开放 API 返回的录音文件路径，二次开发录音的播放和下载。
报表	可以把话单文件入库，基于话单入库的信息，二次开发所需报表。

可扩展需求：

作为一个基础能力平台，系统应具备可扩展能力，以提供联络中心系统在其之上进行二次开发和接口调用。如：IVR 二次开发环境、人工业务开发接口、自动外呼业务定制和报表定制等。

IVR 二次开发环境	<p>支持动态库调用</p> <p>本地调用：IVR 作为动态库容器程序，加载本地动态库。</p> <p>远端调用：通过远端动态库代理服务器运行动态库，可以设置远程调用的响应超时时长。</p> <p>支持 Java 程序调用</p> <p>调用 Webservice 接口，完成与第三方业务系统的对接。调用类型分为本地调用和远端调用。</p> <p>支持 JavaScript 脚本调用</p>
------------	---

	<p>IVR 执行内嵌在流程文件中的 JavaScript 脚本；使用 VXML 解析功能。</p> <p>IVR 业务在线更新</p> <p>在 IVR 运行过程中，用户可以加载新的业务流程，也可以重新加载已有流程。在流程加载过程中，如果已经有呼叫在运行，新的业务流程在下一次呼叫中生效。</p> <p>支持 VXML/CCXML 标准</p> <p>遵循 VXML2.1 和 CCXML1.0 标准协议。</p> <p>支持 VXML IDE</p> <p>支持 VXML 2.1 标准。支持源码和图形化编辑。</p> <p>支持 SCE 集成开发环境</p> <p>图形化推拽方式定制自助业务，生成私有 GSL 流程文件。</p>
人工业务开发接口	<p>集成商提供多种类型人工业务开发接口，用于座席桌面开发和第三方业务系统集成。</p> <p>支持 C/C++ API 接口。</p> <p>支持提供 OCX 接口。</p> <p>支持提供 Webservice 接口。</p>
Web 用户侧界面开发接口	<p>提供 Web 用户侧的界面开发接口。</p>
多媒体协作接口	<p>提供会议、桌面共享、桌面控制、视频等接口。</p>
自动外呼业务定制	<p>提供 OBS，开放数据库接口与外呼业务管理系统实现对接，从而实现对外呼业务的管理。数据库接口可以获取和设置的信息：OBS 系统版本、外呼任务信息、任务列表数据、呼叫数据、节假日信息。</p>
监控接口	<p>提供监控 Webservice 接口，供开发监控界面。</p>
报表定制	<p>报表工具可根据数据字典中的数据生成报表。</p>

### 3. 智能联络中心产品要求

智能联络中心产品需满足以下技术要求：

序号	要求	
(一)	一般需求	
1	★具备工信部颁发的电信设备入网许可证	
2	★具备原厂商三年质保服务，提供针对本项目的供应商或原厂售后服务承诺函	
3	▲系统平台应能兼容国产化操作系统、数据库。	
(二)	性能要求	
1	产品应采用纯软件化设计，可运行在通用服务器或虚拟机上，集成度高，提供高性能和高可靠性的服务。	
2	产品采用双活框架：支持同城双活容灾、支持多租户、实时话单、报表、实时监控等特性	
3	语音 IVR：含放音、收号、运算、业务转移、呼叫重定向、数据库操作等功能。	
4	支持多媒体统一排队和调度。即可将各种媒体渠道统一排队路由。	
5	为满足未来视频接入需求，系统需支持运营商 VoLTE 视频接入能力；	
6	▲语音通话加密：支持信令 TLS 加密、支持媒体 SRTP 加密，提供功能截图证明。	
(三)	资源配置规模需求	
1	统一会话管理系统软件及许可	85 路
2	CTI 系统软件及许可	85 路
3	语音 IVR 软件及许可	85 路
4	录音软件及许可	85 路
5	TTS 连接许可	20 路

#### (二) TTS 语音合成系统扩容需求

在原有 TTS 基础上扩容增配 20 路授权，支持 80-120 路话务并发。

提供完善的开发接口（SDK），支持多种开发工具（如 C、C++、VC、VB、Delphi、JAVA 等），可以灵活选择开发工具。

支持 Windows 操作系统外，还能够提供支持 UNIX 或 Linux 的版本。

TTS 客户端支持常见的一些操作系统，如 Windows、Unix 和 Linux。

### （三）通信网关需求

根据 IVR 通道 85 路的配置规模及后续扩容的需求，数量为 2 台，具备支持 8 条 E1 中继接入的媒体网关设备，具体性能需求如下：

网络接口：

接口数量：2（10/100/1000 BASE-TX（RJ-45））

自适应带宽：支持

自动翻转：支持

E1/T1 接口：

接口数量：8

接口类型：RJ45

电源要求：

接入电压：100~240V AC

最大消耗功率：≤22W

信令和协议：

7 号信令：TUP 协议、ISUP 协议

ISDN 协议：ISDN 用户侧、ISDN 网络侧

1 号信令：SS1 协议

SIP 信令：SIP V1.0/2.0、RFC3261

采样率：8kHz

安全防护：

防雷击能力：4 级

### （四）服务器资源需求

本项目服务器资源配置需求如下：

名称	用途	配置性能需求	数量
通信专用服务器	用于通信系统的部署	<p>★处理器：实配≥2 颗，符合安全可靠测评要求，支持 X86 架构。每颗处理器核心数≥32 核，每颗 CPU 线程数≥64 线程，每颗处理器主频≥2.7GHz，每颗处理器三级缓存≥64MB。</p> <p>内存：实配 256GB DDR4，支持≥3 个内存插槽，最大</p>	2 台

	<p>可支持 4T 内存容量，支持 ECC。</p> <p>硬盘：实配<math>\geq 5</math> 块 1.2TSAS 硬盘，12 个硬盘槽位，硬盘槽位可以直接插入硬盘；支持硬盘热拔插；支持 SAS/SATA。</p> <p>硬盘控制器：配置<math>\geq 2</math>GB Cache RAID 控制器，支持 RAID0/1/5/10/50/60，含电容掉电保护，支持 RAID 状态迁移、RAID 配置记忆等功能。</p> <p>网络：实配<math>\geq 4</math> 个千兆电口；实配<math>\geq 2</math> 块双口万兆光纤网卡（含模块）；实配 2 块双口 32G FC HBA 卡（含模块）。</p> <p>通过 H. 248 链路及 INtess5.0 协议接入，满足与原系统 u2980 通讯平台无缝集成要求。</p>	
--	---	--

#### （五）中继线资源需求

12366 热线系统现配置 13 条中继线，满足扩容要求。

#### （六）★集成开发需求

新的智能联络中心（通信平台）部署完成后，实现与原有 USM 通信平台的互联。两套通信平台均可以作话务接入，实现话务互通互转。通过跨通信平台的溢出策略开发，实现基于实时排队阈值情况，两个通信平台的话务可相互溢出到对方平台进行话务处理。本次集成开发除进行后台排队溢出自动互转的功能外，还需提供跨通信平台溢出策略的配置功能模块，以便于排队阈值的灵活设置。两套通信平台受理的业务，能统一进入到同一套业务系统进行处理和运作。通过调用服务接口实现应用端业务系统管理监控模块对热线服务的通信管理，实现统一调度坐席插入、监听、拦截、强拆、强转等通信功能。通过调用服务接口实现应用端业务系统对通信实时数据的采集，实现坐席通话状态和实时话务数据的统一监控及合并统计，满足全系统坐席统一监控需求。扩容实施过程中，保证新搭建的智能联络中心与 12366 热线系统的兼容性，保证热线系统正常使用，平稳过渡。同时，在现有 USM 通信平台中的 U2980 排队机出现故障时，需使用备机或其他方案，保证本次扩容后的 12366 热线系统 330 路坐席许可同时正常使用。

### 三、项目实施要求

#### （一）总体要求

1. 供应商应充分理解本项目具有的业务复杂性、渠道多样性、性能和可靠性要

求高等特点，提出更科学、更合理、更有效的符合河南省本地的实施方案。

2. 供应商应成立项目管理组织，严格遵守采购人项目管控的要求。

3. 供应商必须在项目过程中，选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、管理经验丰富的人员专职参加该项目。

4. 供应商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，合理规划项目管理的阶段，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。

5. 供应商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、需求管理、质量管理、资源管理、时间管理、沟通管理等。

6. 供应商各阶段产出物采用特殊格式的，供应商需提供相应的打开、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，采购人不对工具额外付费。

#### （二）项目进度和质量管理要求

1. 供应商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，实现工期目标。

2. 成交通知书下达后 3 个工作日内，供应商须向采购人提供详细、可行的实施方案，并做好项目实施的准备工作，项目进度要求以合同约定为准。

3. 供应商应在响应方案中说明如何建立保证项目实施的质量保证体系，保证项目实施的质量。

#### （三）项目组织和人员要求

1. 本项目成立由采购人、成交人共同组成的项目管理机构，负责整个项目的实施工作。成交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。

2. 成交人应在项目开始时提交项目参与人员名单，经采购人确认。成交人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 3 天书面通知采购人，并获得采购人的确认后才能安排调整。

3. 成交人必须在项目过程中，选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、管理经验丰富的人员专职参加该项目。项目实施人员应与响应文件中所提供的人员名单相符，不经采购人许可随意变更，采购人有权追究成交人责任，并采取相应处罚措施。

4. 项目成员应熟练掌握技术技能，项目成员分工应合理。

5. 采购人如认为成交人的项目组成员达不到要求，有权要求成交人更换，成交人必须在 3 天之内调换符合采购人要求的项目组成员。

6. 为保障项目质量与进度，要求成交人在项目建设期间，保证人员投入。

#### （四）项目验收要求

采购人应根据相关采购履约验收管理办法，组织相关使用部门，按照采购文件和采购合同规定的服务内容及要求进行考核，将考核结果做为验收的主要依据，并在本项目上线实施且平稳运行后组织验收。

#### （五）项目技术支持服务要求

##### 1. 技术标准与规范要求

系统在建设过程中必须参照国家电子政务标准和税务系统信息化建设标准与规范的有关要求实施，符合相关标准规范要求。

##### 2. 系统安全性要求

必须保证系统安全性，需要从系统级、应用级、管理级三个层次具有较好的安全性，保证系统安全、网络安全以及数据安全。在稳定性方面，要求系统能够满足 7×24 小时无人值守的稳定工作，具备较强的系统安全性和灾难恢复能力，系统具备强有力的安全保障措施。

##### 3. 可靠性要求

系统无单点故障，系统具有动态负载均衡处理能力。保证 7\*24 小时不间断工作。须保证即便某些节点发生了永久性的失败，系统架构也能够保证这些节点所处理和存储的数据也不会丢失。

##### 4. 系统兼容性要求

新搭建的智能联络中心与 12366 热线系统现有 USM 通信平台并联使用，协同运行，实现热线互转、数据互通、知识库共享。扩容实施过程中及实施成功后，保证新搭建的智能联络中心与 12366 热线系统的兼容性，保证热线系统正常使用，平稳过渡。

##### 5. 服务响应要求

技术服务时间：系统扩容通过验收后，对本项目所涉软硬件以及 12366 热线系统 330 路坐席许可的畅通使用提供三年免费质保运维。

技术服务形式：通过现场、电话、网络、微信等多种方式实现问题处理，提供 5×8 小时的日常应用系统维护服务，7×24 小时响应服务，单个问题响应时间小于 24 小时。

技术服务人员：满足工作需要的人员配置。

故障响应时间：

故障等级	现象描述	响应时间
严重程度 I	导致采购人的业务系统完全丧失服务功能，对业务至关重要的工作无法继续进行，如数据库主机宕机。	非硬件故障和非系统软件本身 BUG 问题引起的宕机 30 分钟内恢复系统运行。 硬件故障和系统软件本身 BUG 问题 30 分钟内通知厂商，主机故障解决时间要视厂商的解决时间。12 小时内解决问题。
严重程度 II	系统中关键功能实现错误，直接导致业务无法正常进行并且无补救措施。	30 分钟内响应，3 小时内提出解决方案，24 小时内解决问题。
严重程度 III	系统中非关键功能实现错误，单一模块不能继续运转或错误，但不影响业务的正常进行。	30 分钟内响应，5 小时内提出解决方案，48 小时内解决问题。
严重程度 IV	系统中非关键功能实现错误，如系统操作时间过长，界面需要改进等，但不影响系统正常运转。	30 分钟内响应，12 小时内提出解决方案，五天内解决问题。

#### （六）其他要求

##### （1）成交人及其服务人员安全要求

1) 保密要求。成交人及其服务人员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。服务人员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、测试结论以及测试记录传播、披露和使用。未经采购人同意，成交人不得擅自修改任何程序和数据。

2) 网络安全要求。成交人及其服务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。

3) 服务人员应熟悉所服务项目的运行环境，详细了解项目所使用的操作系统、数据库、中间件等软件的品牌、型号和版本信息。服务人员应了解上述软件、组件的网络安全状态，及时从对应官方网站获知相关漏洞和补丁信息，并第一时间告知采购方相关人员。服务人员应按照采购人要求及时升级补丁，修复漏洞。

4) 成交人对提供的服务人员的人身安全负责。

#### (2) 知识产权取得与转移要求

★1) 成交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；项目服务期满时成交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。（供应商需在响应时提供有效承诺函，否则其响应将被拒绝）

★2) 成交人应保证在本项目中所有预装和为本项目安装的软件为在中国境内具有合法版权或使用权的正版软件且无质量瑕疵。

★3) 成交人保证所提供的产品及服务不侵犯第三方的知识产权，否则，由此给采购人造成的一切损失由成交人承担。

#### (3) 违约处罚承诺要求

供应商需提供承诺函，未提供或提供的不符合要求的，响应将被拒绝。

##### ★1) 供应链安全承诺

供应商应按照采购人税务信息化供应链安全管理要求，配合采购人开展相关工作，防范化解税收领域重大风险，保护税费数据安全。供应商在响应时应做出如下承诺，内容如下：

“本公司承诺按照采购人关于税务信息化供应链安全管理的相关要求，配合供应链安全管理工作，重视和加强网络安全工作、认真履行网络安全责任和义务。如违反上述承诺，自愿接受相应处罚。”（需提供承诺函，承诺函内容如上）

##### ★2) 网络安全要求承诺

按照国家税务总局相关规定，对于以下行为的供应商进行相应的处罚。供应商在响应时应做出如下承诺，内容如下：

“本公司如违反合同专门条款，将被纳入失信名单；本公司如有违反网络安全规定行为造成不良后果的服务行为，3年内将被限制参加税务系统政府采购活动；本公司如出现违法违规聘用离职税务人员行为，将被限制3年内参加所聘人员原单位及

下属单位信息化项目政府采购活动。”（需提供承诺函，承诺函内容如上）

**★3）信息化服务商失信行为承诺**

供应商应当符合国家税务总局关于信息化服务商失信行为记录名单制度的相关规定。供应商在响应时应做出如下承诺，内容如下：“本公司未被列入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。如上述承诺不实，本公司自愿接受相应处罚。”（需提供承诺函，承诺函内容如上）

**★4）供应商承担合同因故终止的风险。**

**四、履约保证金和付款方式**

（一）履约保证金：合同总金额的 5%，质保期满采购方无息退还。

（二）付款方式：12366 热线系统扩容项目上线平稳运行后组织验收，验收合格之日起 60 日内，支付合同总金额的 100%。

## 第六部分 磋商响应文件格式及内容

### 一 磋商复函格式

致：河南招标采购服务有限公司

1. 根据贵单位\_\_\_\_\_号磋商邀请书的邀请，我们决定参加贵单位组织的项目的磋商采购。我方授权\_\_\_\_\_（姓名和职务）代表我方\_\_\_\_\_（供应商的名称）全权处理本项目磋商的有关事宜。

2. 我方愿意按照磋商文件规定的各项要求，向采购人提供所需的服务/货物，磋商报价为\_\_\_\_\_。

3. 一旦我方成交，我方将严格履行合同规定的责任和义务，保证完成项目；按磋商文件的规定向贵单位支付成交服务费。

4. 我方为本项目提交的竞争性磋商响应文件一式\_\_\_\_份，其中正本一份、副本份。

6. 磋商有效期：从磋商之日起 60 天。

7. 我方愿意提供贵单位可能另外要求的、与磋商有关的文件资料，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：

传真：

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（磋商供应商全名）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，就项目编号为\_\_\_\_\_号（项目名称）的磋商及合同执行，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。

法定代表人签字盖章：

被授权人签字：

单位名称（公章）：

地址：

后附：法定代表人身份证复印件和被授权人身份证复印件。

## 三 竞争性磋商报价表

供应商：（此处填名称并盖章）

项目名称	国家税务总局河南省税务局 2024 年 12366 热线系统扩容项目
包号	
磋商报价	人民币小写(元): 人民币大写(元):
服务内容	按照采购文件要求执行
服务期限	自合同签订之日起 15 日内,完成本次 12366 热线系统扩容工作。
质保期	项目验收合格之日起 3 年,质保期内对本项目所涉软硬件以及 12366 热线系统 330 路坐席许可的畅通使用提供免费质保运维。
付款方式	按照采购文件要求执行
磋商有效期	从磋商之日起 60 天

## 四 供应商基本情况表

单位名称			
单位地址			
成立时间		注册资本	
统一社会信用代码			
联系人		联系电话	
单位人员总数		从业人员数量	

供应商名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 五、项目方案

包含但不限于：项目需求理解、系统设计方案、项目实施方案、售后服务方案、知识产权和转移方案、验收方案等。格式不限，由供应商自行提供。

## 六 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供应商完成采购范围内工作、提供合格服务要求。		
2	完全理解并接受对供应商的各项须知、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的各项条款。		
6	同意采购方付款方式		
7	同意按本项目要求缴付相关款项。		
8	同意采购方以任何形式对我方响应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，如供应商完全响应，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。

供应商名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日

## 七 服务条款偏离表

序号	磋商文件要求	响应情况	偏离情况	说明
	.....			

注：供应商按照磋商文件要求在上表中列明响应情况，供应商必须在“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，空白的视为负偏离），并在“说明”栏内说明具体偏离情况。

供应商名称：\_\_\_\_\_（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：    年  月  日

## 八 业绩一览表

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：供应商依据磋商文件要求附相关证明材料。

供应商名称：\_\_\_\_\_（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

我公司承诺：

在（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。

单位名称（盖章）：

授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

十一 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

为进一步规范政府采购行为,提供更加优质的服务,我公司郑重做出如下声明(包括但不限于以下):

参加政府采购活动近 3 年内在经营活动中没有重大违法记录。

单位名称: (盖章)

授权代表 (签字):

日期: 年 月 日

## 十二 资质证明文件

1. 营业执照副本加盖公章；
2. 法定代表人授权委托书（附法定代表人身份证及授权代理人身份证）；
3. 供应商提供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的书面声明；
4. 供应商提供 2022 或 2023 年经审计的财务状况报告（复印件加盖公章）或银行资信证明；提供 2023 年 1 月 1 日以来任意 3 个月缴纳税收和社会保障资金的相关材料。（复印件加盖公章）；

## 十三 中小企业声明函

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加\_\_\_\_\_（单位名称）的\_\_\_\_\_（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1. \_\_\_\_\_（标的名称），属于\_\_\_\_（采购文件中明确的所属行业）行业；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）；

2. \_\_\_\_\_（标的名称），属于\_\_\_\_（采购文件中明确的所属行业）行业；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：

#### 十四 残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

## 十五 监狱企业声明函

本企业（单位）郑重声明下列事项（按照实际情况填空）：

本企业（单位）为直接供应商提供本企业（单位）制造的货物。

（1）本企业（单位）\_\_\_\_\_（请填写：是、不是）监狱企业。后附省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

（2）本企业（单位）\_\_\_\_\_（请填写：是、不是）为联合体一方，提供本企业（单位）制造的货物，由本企业（单位）承担工程、提供服务。本企业（单位）提供合同金额占到联合体合同总金额的\_\_\_\_\_。（非联合体参加采购活动，不需要填写本条。）

本企业（单位）对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称：（盖章）

日期：