

天津税务 2026 年税务系统内部控制监督 平台等系统运行维护项目 招标文件

(项目编号：TGPC-2026-D-0578)

 天津市政府采购中心

2026.6

目 录

第一部分 投标邀请函

第二部分 招标项目需求

第三部分 投标须知

第四部分 合同条款

第五部分 投标文件格式

第一部分 投标邀请函

受国家税务总局天津市税务局委托，天津市政府采购中心对天津税务2026年税务系统内部控制监督平台等系统运行维护项目实施政府采购。现欢迎合格的供应商参加投标。

本项目为远程招投标，一律不接受纸质投标文件，只接受加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。供应商参加投标前须办理CA数字证书（USBKEY）和电子签章。投标人须按本文件的规定在天津市政府采购中心招投标系统中提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。投标文件加盖1个有效电子签章即视同所有页均已盖章。

一、基本概况

（一）项目名称：天津税务2026年税务系统内部控制监督平台等系统运行维护项目

（二）项目编号：TGPC-2026-D-0578

（三）采购方式：公开招标

（四）项目属性：服务

（五）本项目接受联合体参与。

（六）本文件售价：免费。

二、项目内容

包号	包名称	包预算	包最高限价	合同履行期限	所属行业
1	天津税务2026年税务系统内部控制监督平台等系统运行维护	1015000元	1015000元	其中12366纳税缴费服务热线系统服务期限为合同规定之日起11个月，税务系统内部控制监督平台、天津税务内外网网站系统、电子公文	软件和信息技术服务业

				系统、绩效管理信息系统、 税务干部综合管理信息系 统、财务管理信息系统、财 务管理资产管理系统服务期 限为合同规定之日起12个 月。	
--	--	--	--	---	--

三、供应商资格要求 (实质性要求)

(一) 供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条规定的条件, 提供以下材料:

1. 营业执照副本或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书或社会团体法人登记证书或基金会法人登记证书电子件或自然人的身份证明电子件。
2. 提供《供应商资格声明函》 (格式见附件2)

(二) 本项目专门面向中小企业采购, 提供《中小企业声明函》。

四、项目需要落实的政府采购政策

(一) 本项目专门面向中小企业采购。

(二) 根据财政部发布的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》规定, 监狱企业视同小微企业。

(三) 根据财政部、民政部、中国残疾人联合会发布的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定, 残疾人福利性单位视同小微企业。

注: 中小微企业以投标人填写的《中小企业声明函》为判定标准, 残疾人福利性单位以投标人填写的《残疾人福利性单位声明函》为判定标准, 监狱企业须投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局 (含新疆生产建设兵团) 出具的属于监狱企业的证明文件, 否则不予认定。以上政策不重复享受。

(四) 涉及商品包装或快递包装的, 按照《财政部办公厅、生态环境部办公厅、国家邮政局办公室关于印发<商品包装政府采购需求标准 (试行)>、<快递包装政府采购需求标准 (试行)>的通知》 (财办库 [2020] 123号) 要求执行。

(五) 按照《财政部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)的要求,根据开标当日解密截止时间“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)的信息,对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商,拒绝参与政府采购活动,同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档。

(六) 根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》(财库〔2026〕2号)的要求,当供应商报价出现以下情形之一时,评标委员会应当启动对该供应商的异常低价审查程序:

1. 供应商报价<全部通过符合性审查供应商报价平均值×50%;
2. 供应商报价<通过符合性审查的次低供应商报价×50%;
3. 供应商报价<最高限价×45%;
4. 评标委员会基于专业判断,认为供应商报价过低,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

五、参与本项目的步骤、时间与方式

(一) 参与本项目的时时间要求

序号	步骤名称	开始时间	截止时间	备注
1	获取招标文件	2026年6月8日	2026年6月15日	每日9:00至17:00(北京时间,法定节假日除外)。未按时获取招标文件的,不能参与本项目
2	网上应答(上传电子投标文件)	2026年6月8日9:00	2026年6月29日8:30	未按时完成网上应答或未按时上传电子投标文件的,视为无效投标。
3	开标解密	2026年6月29日8:30	2026年6月29日9:30	未按时完成开标解密的,视为无效投标。
4	网上开标公示	2026年6月29日9:30	2026年6月29日12:00	

(二) 参与本项目的方式要求

1. 供应商注册、CA数字证书(USBKey)领取、电子签章办理办法:

天津市政府采购中心网注册：登录天津市政府采购中心网 (<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>) 首页点击“用户注册维护”，填写相关内容。天津市政府采购中心注册窗口联系电话：022-24538167。

CA数字证书 (USBKey) 领取及电子签章办理：参见天津市政府采购中心网 (<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>) --服务指南--供应商注册、领取CA数字证书 (USBKey) 及电子签章制章的流程。

CA数字证书办理联系电话：400-0566-110或022-24538059。

电子签章办理联系电话：022-24538059。

2. 获取招标文件的方式

采用网上获取电子招标文件的方式，供应商应于规定的时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>）-”网上招投标” - “供应商登录” - “市级集采机构入口” 下载招标文件。

3. 网上应答（上传电子投标文件）方式

采用网上电子投标方式，投标人应于规定的时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>）-”网上招投标” - “供应商登录” - “市级集采机构入口” 进行网上应答及提交，并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准），否则视为无效投标。

网上应答帮助链接：

<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn/webInfo/getWebInfoListForwebInfoClass.do?fkWebInfoclassId=W008>

4. 开标解密方式

采用网上开标解密方式，投标人应于规定的时间内使用天津数字认证有限公司发

出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”完成开标解密，否则视为无效投标。

5. 网上开标公示方式

投标人可在规定时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>）-”网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”自行查看开标信息。

供应商应按以上步骤顺序、时间及方式要求参与本项目，否则视为不参与本项目。

六、现场考察、标前答疑会

本项目不组织现场考察，不组织标前答疑会。

七、采购代理机构信息

（一）采购代理机构名称：天津市政府采购中心

（二）采购代理机构地址：天津市河东区红星路79号二楼（邮编：300161）

（三）联系人：张艳、李楠

（四）网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>

（五）对外办公时间：法定工作日9:00~12:00，14:00~17:00

（六）咨询服务电话：

1. 供应商注册咨询：022-24538167

2. CA证书和电子签章办理咨询：022-24538059

3. 采购文件咨询：022-24538271

4. 网上应答及解密操作咨询：022-24538309

八、采购人信息

（一）采购人名称：国家税务总局天津市税务局

(二) 采购人地址: 天津市河北区民主道16号

(三) 采购人联系人: 郭岚旭

(四) 采购人联系电话: 022-24465517

九、质疑方式

(一) 供应商认为采购文件、采购过程和采购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七个工作日内, 按照本项目采购文件第三部分《投标须知》“8. 询问与质疑”的相关规定, 以书面原件形式针对同一采购程序环节一次性提出质疑, 否则不予受理。

采购人质疑受理:

1. 联系部门: 财务处
2. 联系地址: 天津市河北区民主道16号
3. 联系人: 郭岚旭
4. 联系方式: 022-24465517

(二) 供应商对质疑答复不满意的, 或者采购人、天津市政府采购中心未在规定时间内作出答复的, 供应商可以在质疑答复期满后15个工作日内, 向采购人同级财政部门提出投诉, 逾期不予受理。

十、公告期限

招标公告的公告期限为5个工作日。

十一、招标代理服务费

本项目按以下比例向中标供应商收取招标代理服务费:

中标金额 (万元)	费率
100 以下	1%
100-500	0.8%
500-1000	0.45%
1000-5000	0.25%

中标金额 (万元)	费率
5000-10000	0.1%
10000-100000	0.05%

服务费按差额定率累进法计算, 向下取整, 精确到元。例如中标金额为6805000元, 服务费=1000000×1%+ (5000000-1000000) ×0.8%+ (6805000-5000000) ×0.45%=50122.5元, 服务费缴纳50122元。其中中标金额以《中标通知书》为准。

中标供应商应于中标公告发布之日起5个工作日内缴纳招标代理服务费, 缴费单位名称须与投标单位名称一致, 缴费时请注明项目编号及中标包号。

名 称: 天津市公共资源交易中心

开户行及账号: 中国建设银行股份有限公司天津明华支行

1205 0162 4900 0000 0675

银行联行号: 105110039436

纳税人识别号: 1212 0000 MB1E 44809C

地址: 天津市河东区红星路79号

缴费及申请开票系统: <http://pay.tjggzy.cn/>

缴费及开票咨询电话: 022-24532012

2026年6月8日

第二部分 招标项目需求

加注“★”号条款为不允许偏离的实质性要求，经评标委员会判定任意一条加注“★”号的条款出现偏离，视为无效投标。

一、项目背景

本项目涉及采购税务系统内部控制监督平台、12366纳税缴费服务热线系统、天津税务内外网网站系统、电子公文系统、绩效管理信息系统、税务干部综合管理信息系统、财务管理信息系统、财务管理资产管理系统等系统运行维护服务。

1.税务系统内部控制监督平台是天津市税务局税收业务类核心系统之一，确保了内部控制、执法督察、内部审计等工作有序开展。该系统上线运行以来，系统功能日趋复杂，使用需求日趋强烈，数据利用及数据运维难度不断加大。近年来总局加大了对该系统使用的考核力度，根据总局“各省要不断完善平台管理机制，指派专人做好平台的日常管理和维护工作，保障平台运转平稳”的要求，对于指标建设、疑点数据筛选、平台数据应用、数据运维等均存在运维需求。

2.12366纳税缴费服务热线系统是全国税务系统统一对外的7*24小时纳税缴费服务专线，提供咨询、查询、投诉举报、办税指引等服务，是征纳沟通的核心渠道。系统从传统语音热线升级为智能驱动、问办一体、多渠道协同的综合服务平台。是税务部门优化营商环境、提升服务质效的重要载体，为纳税人提供“一看就懂、一问就清、一办即成”的服务体验。

3.天津税务内外网网站系统是根据内部办公需要，为提高公务事项内部审批效率，需要通过计算机和网络，依托税务网站，完善、优化和升级网站相关模块，进行日常维护保障，实现内部事项审批与会议管理便捷化。按照国家税务总局和市委市政府有关网站建设工作部署及工作需求不断完善网站功能，强化网站内容保障，提升网站服务质效，确保网站安全平稳运行。

4.电子公文系统是天津市税务局税收行政类核心系统之一，承担了天津市税务局公

文业务，包括总省队列传输功能，为总省文件收发提供服务。

5.绩效管理信息系统是税务部门实现绩效全流程闭环管理的核心平台，贯通税务机构，支撑计划制定、过程监控、考评打分、结果应用全链条数字化，推动“以考促管、以评促优”。

6.税务干部综合管理信息系统是税务干部“全生命周期”数字化管理平台，以“一人一档、数字驱动、全程留痕”为核心，整合人事、绩效、培训、能力等数据，支撑干部管理精细化、科学化，服务组织效能与人才发展双提升。

7.财务管理信息系统是税务部门财务一体化数字化中枢，覆盖预算、核算、支付、资产、采购、决算全流程，实现“集中感控、全程在线、数据驱动、风险可控”，支撑财务合规与资金高效使用，服务税收现代化。

8.财务管理资产管理系统是整合财务资金管理和国有资产管理的一体化数字化平台，聚焦“账财资税”协同，打通全流程数据链路，实现资产从“入口”到“出口”的全生命周期闭环管控，保障国有资产安全完整、财务资金合规高效使用，为税务系统财务管理精细化、智能化提供支撑。

为保障上述系统安全平稳运行，提高运维技术水平，更好地为纳税人和税务人提供服务，确保各类运维问题及时响应和有效解决，需开展上述系统运行维护项目采购。

二、技术要求

★（一）投标人须承诺所提供的服务、人员及设备符合相关强制性规定。验收时采购人有权要求投标人出具所提供的服务、人员及设备符合上述规定的证明文件。

★（二）若本项目涉及对采购人原有系统的修改或升级业务，或涉及与采购人原有其他系统的对接业务，由采购人负责协调原有系统的接口协议、源代码、数据结构等与修改、升级或对接相关资料的开放，且不产生开放费用。如需原系统开发商配合，采购人负责协调。投标人应严格遵守与采购人签订的保密协议，对上述开放资料严格保密，经采购人允许合规使用。

(三) 具体要求详见项目需求书。

三、商务要求

(一) 报价要求

1. 投标报价以人民币填列。

2. 投标人的报价应包括：人员费用、维保服务费用、管理费及税金等为完成招标文件规定的一切工作所需的全部费用。投标人所报价格应为最终优惠价格。

3. 验收相关费用由投标人负责。

(二) 时间、地点要求

1. 时间要求: 其中12366纳税缴费服务热线系统服务期限为合同规定之日起11个月, 税务系统内部控制监督平台、天津税务内外网网站系统、电子公文系统、绩效管理信息系统、税务干部综合管理信息系统、财务管理信息系统、财务管理资产管理系统服务期限为合同规定之日起12个月 (特殊情况以合同为准)。

2. 服务地点: 天津市河北区民主道16号 (特殊情况以合同为准)。

(三) 付款方式

合同签订次日起30个自然日内支付合同总额的30%，服务期过半阶段性验收合格次日起30个自然日内支付合同总额的40%，服务期结束终验合格次日起30个自然日内支付合同总额的30% (特殊情况以合同为准)。

(四) 投标保证金和履约保证金

本项目不收取投标保证金和履约保证金。

(五) 验收方法及标准

按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，采购人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及

项目总体评价，由验收双方共同签署。

四、评分因素及评标标准

如若为联合体投标，联合体中任意一方满足要求，即可得分。

第一部分 价格 (10分)			分值
1	价格	(1) 投标报价超过采购预算的，投标无效，未超过采购预算的投标报价按以下公式进行计算。 (2) 投标报价得分= (评标基准价/投标报价) ×10 注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。	10
第二部分 客观分 (20分)			分值
1	投标人业绩	完全按照以下要求提供投标人曾实施的软件运行维护业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。 A. 合同原件电子件。包括买卖双方名称及盖章、服务内容、合同签订日期（应为2023年1月1日或以后）。 B. 上述合同执行完毕且履行良好的相关证明材料，证明材料需提供原件电子件（加盖上述合同甲方单位公章或上述合同中所盖的甲方印章）。 每个业绩1分，最多5分	5
2	投标人承诺评价	承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：15分，其他0分。	15
第三部分 主观分 (70分)			分值
1	项目需求理解分析评价	至少包含项目建设背景、目标需求（包括数据需求、功能需求、业务需求、对接需求）和现状情况（包括机构情况、角色情况、业务管理情况、现有系统情况等）的理解和分析 满足本文件要求，无瑕疵得满分； 方案内容每出现1处瑕疵减2.5分，最低0分。	10
2	整体运行维护方案评价	至少包含运维计划，确保本系统稳定运行并满足业务和技术需求；运维管理办法，确保运维流程的统一性和规范性；基础运维制度，为日常运维工作提供明确的指导和规范；问题的快速响应和处理机制，确保在关键时期能够迅速解决问题；详细的应急预案，以应对可能出现的各种紧急情况，保障系统的连续性和业务的不中断等方面内容 满足本文件要求，无瑕疵得满分； 方案内容每出现1处瑕疵减2.5分，最低0分。	10
3	管理实施方案评价	至少包含组织管理、进度管理、范围管理以及项目实施过程中的实施管理、质量管理、资源管理、日常运行管理等内容 满足本文件要求，无瑕疵得满分； 方案内容每出现1处瑕疵减2.5分，最低0分。	10
4	保密方案评价	至少包含保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施：制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法 满足本文件要求，无瑕疵得满分； 方案内容每出现1处瑕疵减2.5分，最低0分。	10
5	知识转移方案评价	至少包含转移内容、转移形式、转移要求等方面内容 满足本文件要求，无瑕疵得满分；	10

		方案内容每出现 1 处瑕疵减 2.5 分，最低 0 分。	
6	风险管控方案评价	至少包含业务风险、人员风险、进度风险等。基于风险评估结果，制定针对性的风险应对策略，持续监控风险状况，并根据实际情况及时完善风险应对策略，确保项目目标顺利实现 满足本文件要求，无瑕疵得满分； 方案内容每出现 1 处瑕疵减 2.5 分，最低 0 分。	10
7	配合验收方案评价	至少包含根据需要验收的内容，提出切实可行的验收流程。对合同规定的各项验收指标，提出明确的验收前提条件和验收依据及标准，列明需要移交和交付的各类文档及产出物。对验收中可能发现的问题，供应商应提出有效解决办法和补救措施等内容 满足本文件要求，无瑕疵得满分； 方案内容每出现 1 处瑕疵减 2.5 分，最低 0 分。	10
合计			100

主观分中所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形。

项目需求书

一、采购内容

本项目涉及采购税务系统内部控制监督平台、12366 纳税缴费服务热线系统、天津税务内外网网站系统、电子公文系统、绩效管理信息系统、税务干部综合管理信息系统、财务管理信息系统、财务管理资产管理系统等系统运行维护服务。合计购买不少于 15804 工时的运维服务，高级岗位不少于 3900 工时，中级岗位不少于 9600 工时，其他岗位不少于 2304 工时。其中 12366 纳税缴费服务热线系统服务期限为合同规定之日起 11 个月，税务系统内部控制监督平台、天津税务内外网网站系统、电子公文系统、绩效管理信息系统、税务干部综合管理信息系统、财务管理信息系统、财务管理资产管理系统服务期限为合同规定之日起 12 个月。

各系统根据工作需要安排预算，并根据实际投入据实结算。其中税务系统内部控制监督平台预算占比 15.7%，12366 纳税缴费服务热线系统预算占比 12.8%，天津税务内外网网站系统预算占比 57.5%，电子公文等 5 个系统（电子公文系统、绩效管理信息系统、税务干部综合管理信息系统、财务管理信息系统、财务管理资产管理系统）预算占比 14.0%。

供应商需组建服务于本项目运维边界包含系统（以下简称本项目系统）的业务和技术支持团队，熟练掌握本项目系统架构、相关的使用操作流程、相关业务及常见问题的解决方法。按照总局和市局的要求，对本项目系统提供业务和技术支持服务，对可能发生的异常做到科学预判，对已经发生的问题做到及时处理，对已经解决的问题做到分析总结，定期出具系统运行维护报告。业务支持服务包括特有业务运维服务、业务参数变更、业务逻辑分析、业务问题处理、后台数据运维、运维知识库管理、数据统计分析以及其他业务运维工作。技术支持服务包括特有技术运维服务、运行监控、健康检查、风险排查、安全加固、系统优化、补丁升级、重大时期运行保障、故障处

理、紧急情况处置、周边系统对接、系统联调测试、技术问题管理、系统迁移、系统备份与恢复以及其他技术运维工作。

二、系统情况

(一) 现有软件系统的主要功能

本项目涉及采购税务系统内部控制监督平台、12366 纳税缴费服务热线系统、天津税务内外网网站系统、电子公文系统、绩效管理信息系统、税务干部综合管理信息系统、财务管理信息系统、财务管理资产管理系统等系统运行维护服务。

1.税务系统内部控制监督平台是天津市税务局税收业务类核心系统之一，确保了内部控制、执法督察、内部审计等工作有序开展。该系统上线运行以来，系统功能日趋复杂，使用需求日趋强烈，数据利用及数据运维难度不断加大。近年来总局加大了对该系统使用的考核力度，根据总局“各省要不断完善平台管理机制，指派专人做好平台的日常管理和维护工作，保障平台运转平稳”的要求，对于指标建设、疑点数据筛选、平台数据应用、数据运维等均存在运维需求。

2.12366 纳税缴费服务热线系统是全国税务系统统一对外的 7*24 小时纳税缴费服务专线，提供咨询、查询、投诉举报、办税指引等服务，是征纳沟通的核心渠道。系统从传统语音热线升级为智能驱动、问办一体、多渠道协同的综合服务平台。是税务部门优化营商环境、提升服务质效的重要载体，为纳税人提供“一看就懂、一问就清、一办即成”的服务体验。

3.天津税务内外网网站系统是根据内部办公需要，为提高公务事项内部审批效率，需要通过计算机和网络，依托税务网站，完善、优化和升级网站相关模块，进行日常维护保障，实现内部事项审批与会议管理便捷化。按照国家税务总局和市委市政府有关网站建设工作部署及工作需求不断完善网站功能，强化网站内容保障，提升网站服务质效，确保网站安全平稳运行。

4.电子公文系统是天津市税务局税收行政类核心系统之一，承担了天津市税务局

公文业务，包括总省队列传输功能，为总省文件收发提供服务。

5.绩效管理信息系统是税务部门实现绩效全流程闭环管理的核心平台，贯通税务机关，支撑计划制定、过程监控、考评打分、结果应用全链条数字化，推动“以考促管、以评促优”。

6.税务干部综合管理信息系统是税务干部“全生命周期”数字化管理平台，以“一人一档、数字驱动、全程留痕”为核心，整合人事、绩效、培训、能力等数据，支撑干部管理精细化、科学化，服务组织效能与人才发展双提升。

7.财务管理信息系统是税务部门财务一体化数字化中枢，覆盖预算、核算、支付、资产、采购、决算全流程，实现“集中感控、全程在线、数据驱动、风险可控”，支撑财务合规与资金高效使用，服务税收现代化。

8.财务管理资产管理系统是整合财务资金管理和国有资产管理的一体化数字化平台，聚焦“账财资税”协同，打通全流程数据链路，实现资产从“入口”到“出口”的全生命周期闭环管控，保障国有资产安全完整、财务资金合规高效使用，为税务系统财务管理精细化、智能化提供支撑。

（二）业务和技术体系架构及部署

1.税务系统内部控制监督平台

税务系统内部控制监督平台包括生产环境和预生产环境，共使用 20 台服务器，包括生产服务器 14 台、预生产服务器 6 台，含应用服务器 6 台、数据库服务器 3 台、其他软件服务器 11 台等。该系统包含 541 个功能模块，主要功能有内部控制管理模块、数据分析模块、税收执法考评与过错责任追究模块、督察审计流程管理模块、以查促控模块、以案促改模块、评估评价系统模块、工作辅助支持系统模块等。

税务系统内部控制监督平台周边对接系统主要包括增值税发票税控系统、管理决策支持核算与分析系统、财务管理信息系统、财务管理资产管理系统、中央部门预算管理系统、税务资金监控系统等。

2.12366 纳税缴费服务热线系统

12366 纳税缴费服务热线系统运维服务项目，共使用 13 台服务器、1 台排队机、2 台负载均衡，含 2 台应用服务器、2 台数据库服务器、其他软件 9 台服务器等。该系统主要包括 16 个功能模块，主要功能有业务受理模块、业务处理模块、查询模块、监控模块、好差评模块、统计分析模块等。

3.天津税务内外网网站系统

天津税务内外网网站系统包括内外网网站和内网公务事项内部审批功能。按照国务院办公厅、国家税务总局、天津市税务局关于网站建设管理相关要求，对天津市税务局网站（包括天津市税务局内外网网站及 53 个区局频道，网站数量将随实际变化调整）提供服务。符合国家税务总局相关网站建设规范。生产服务器 22 台，包括外网服务器 10 台，内网服务器 4 台，纳税人学堂服务器 5 台，公务审批专用服务器 3 台。

4.电子公文系统

电子公文系统包括电子公文系统预生产环境和生产环境。包括生产服务器 12 台、预生产服务器 3 台，含应用服务器 5 台、数据库服务器 4 台、其他软件服务器 3 台等。电子公文系统主要包含十个主要功能模块，包括通用功能、文件管理、督查督办、建议提案、信访管理、每日要情、信息采编、档案管理、征求意见/报送材料、规范性文件备案审查等。电子公文系统周边对接系统主要包括电子公文运维监控子系统、电子公文系统 WPS 软件、电子公文版式软件、电子公文通信中间件、电子公文签章系统等。

5.绩效管理信息系统

绩效管理系统包括生产环境和预生产环境。包括生产服务器 4，预生产服务器 2 台，含应用服务器 3 台、数据库服务器 3 台等。该系统主要绩效计划、指标管理、过程监控、考评打分等。

6.税务干部综合管理信息系统

税务干部综合管理信息系统包括生产环境、测试环境和原国税环境。包括生产服

务器 2，测试服务器 2 台，原国税服务器 2 台，含应用服务器 3 台、数据库服务器 3 台等。该系统包含人事信息、日常考核、能力测评、人事档案等主要功能模块。

7.财务管理信息系统

财务管理系统包括生产环境和测试环境，包括生产服务器 9，测试服务器 2 台，含应用服务器 4 台、数据库服务器 2 台、其他服务器 5 台等。该系统包含预算管理、财务核算、资金支付等主要功能模块。

8.财务管理资产管理系统

资产管理系统包括生产环境使用 2 台服务器，包括应用服务器 1 台、数据库服务器 1 台。该系统包含采购入库、登记建账、领用调拨、处置报废等功能模块。

三、总体要求

供应商需按采购人需求组建服务于本项目运维边界包含系统的业务和技术支持团队，熟练掌握本项目系统架构、相关的使用操作流程、相关业务及常见问题的解决方法，在采购人运维统筹机制下开展工作，提供与支持服务人员配套的内部支持体系，以确保现场支持工作有效进行，保证服务质量。运维人员依运维平台、热线电话等渠道，及时解决纳税人和税务人员在操作本系统中遇到的各种操作类、数据类问题，为协调解决各种政策调整和业务流程之间的矛盾提供支持，全面保障本系统内部各项事务性工作的高效稳定运行。

按照总局和市局的要求，供应商对本系统提供业务和技术支持服务，对可能发生的异常做到科学预判，对已经发生的问题做到及时处理，对已经解决的问题做到分析总结，定期出具系统运行维护报告。业务支持服务包括特有业务运维服务、业务参数变更、业务逻辑分析、业务问题处理、后台数据运维、运维知识库管理、数据统计分析以及其他业务运维工作。技术支持服务包括特有技术运维服务、运行监控、健康检查、风险排查、安全加固、系统优化、补丁升级、重大时期运行保障、故障处理、紧急情况处置、周边系统对接、系统联调测试、技术问题管理、系统迁移、系统备份与

恢复以及其他技术运维工作。

四、运维需求

(一) 业务运维

1.日常运维

(1)运维方式

对本项目系统提供日常运维服务，日常运维的服务方式，包括但不限于热线电话、即时通讯软件、运维平台、线上线下会议等。

①在线支持：主要通过电话、即时通讯软件对天津市税务局各部门用户提报的服务请求进行快速响应和答复。

②运维平台：通过天津市税务局指定的运维管理平台回答和处理本项目系统相关问题，或通过税务系统内部网络，远程监控、诊断和解决用户提出的问题和故障。

③其他日常运维：根据天津市税务局要求或运维厂商申请，并经天津市税务局审核同意的其他服务方式。

(2)工作内容

运维人员根据各渠道接收的本项目系统用户问题，开展及时有效处理，负责全程跟踪问题的处理过程以确保在最短的时间内找到问题的解决方案。针对应用系统的配置参数维护、业务处理方法、业务处理原理、业务处理流程等在软件功能上反映的问题，提供及时全面的解答。辅助相关业务人员完成系统的运行操作。

安排专人每天跟踪各业务域问题的处理情况，对于操作类和数据类问题原则上要求当天处理解决。对于没有当天解决的问题，了解具体原因和情况，及时协调二线获取支持，必要时安排运维人员加班处理，使问题能够得到及时处理，避免问题的积压堆积。

(3)知识库管理

对于天津市税务局反馈本项目系统问题，属于操作中出现的常见问题，统一由运

维人员收集汇总，整理后形成常见问题解决手册。每周对问题情况进行统计，由项目经理向天津市税务局反馈问题处理情况，提出改进方案。

根据本项目系统问题处理层级建立运维知识库，将业务知识、操作知识、常见问题、重大紧急事件、故障解决方案等工作资料进行整理、归纳，形成相关知识存入运行维护知识库，制作文字文档和音视频教程和培训资料，以供天津市税务局各层级人员使用。将天津市税务局知识库文档按需提交总局，接收总局下发知识库文档并组织天津市税务局各层级人员学习。

(4)质量监督

安排专人检查本项目系统各业务域问题的处理质量，接收天津市税务局反馈的问题处理质量情况。对处理质量较差的问题进行分析，找出根本原因，提出解决办法。如果是运维人员的原因造成问题处理不完善，运维项目经理应对运维人员进行指导或轮岗，逐步提升问题处理质量。

2.派出运维

对本项目系统提供派出运维服务，派出运维的服务方式，包括但不限于紧急现场支持、定期巡回运维等。

(1)紧急现场支持：根据天津市税务局的要求到达基层用户现场，解决事出紧急或无法通过常规方法（在线支持和运维平台）解决的服务请求。

(2)定期巡回运维：深入基层了解系统实际运转情况，倾听基层心声，从实际工作出发，收集系统优化建议。整理优化建议，向二线开发部门反馈，共同对系统进行完善，不断提升系统管理、业务逻辑的严谨性，使系统操作更为人性化。

(3)其他派出运维：根据天津市税务局要求或运维厂商申请，并经天津市税务局审核同意的其他服务方式。

3.数据运维

在天津市税务局的授权下，运维人员按照运维管理规范进行本项目系统数据运维。

(1)工作范围

①数据修改，包括数据迁移引起的错误数据修复。应用系统错误引起的数据修复。缺少补偿业务，无法采用应用系统处理的操作错误数据修复。其他系统操作引起的错误数据修改。

②开展日常数据集成加工任务的监控、跟踪，每天产出数据集成日报。数据集成加工问题的分析、处理。对系统应用或用户反映出的数据问题进行分析、定位，驱动数据问题解决，保障数据质量及应用数据准确。

③运维厂商和运维人员应通过后台脚本及辅助工具进行数据质量监控，从被动到主动发现数据问题，并对问题数据分析及处理。

(2)数据分类

本项目系统已经正式投入使用，正常情况下，数据均应该通过前台系统操作写入，但是以下数据只能通过编写脚本，在后台数据库修改数据：

①数据迁移的错误数据：该类数据属于数据迁移遗留问题，系统前台不支持该类数据的修改，只能通过后台修改数据。天津市税务局对该类数据负责，数据来源、数据产生原因、数据如何修改解释权均在天津市税务局。

②系统BUG产生的错误数据。该类是由于系统BUG产生的，正常的补偿业务无法对该类数据进行修正，只能通过后台修改数据。运维厂商对该类数据负责，除需编写脚本修正数据外，还需要分析错误数据产生原因，若需要可上报总局问题管控部门或本项目系统开发部门，通过升级补丁解决系统BUG。

③异常操作或系统前台无补偿功能的异常数据。由于纳税人和税务人员误操作、异常操作引起的错误数据，系统前台无补偿功能无法对数据进行修改操作，只能通过后台编写脚本修改数据。天津市税务局对该类数据负责，运维厂商按照天津市税务局要求编写脚本修正数据。

(3)运维流程

①运维人员根据问题分析定位制定数据运维方案、数据运维脚本并提交天津市税务局审核。

②天津市税务局对数据运维方案进行评估，对数据运维脚本进行审核，数据运维脚本执行授权。

③运维人员对原始数据进行备份，执行数据运维脚本，对运维后的数据进行验证，对运维脚本和相关资料进行归档。

4.数据查询

本项目系统现有功能无法完全满足的数据查询需求，需要运维人员通过编写数据库脚本，协助实施数据查询，以及后期数据的其他分析应用工作，以满足各单位各部门对本项目系统数据分析的需要。

数据查询统计的需求主要来源于以下几个方面：

- (1)国家税务总局要求各省上报相关数据。
- (2)天津市税务局各部门提出的数据查询统计要求。
- (3)各级部门领导需要临时掌握了解的税收数据。
- (4)各级基层单位各部门提出的数据查询统计要求。

为确保各级部门能够及时准确的获取相关数据，运维厂商需要提供本项目系统最新数据字典，与天津市税务局共同对查询口径进行分析，确保运维人员与需求人员对口径理解一致。查询前，运维人员应提供查询脚本，经天津市税务局有关人员审核后，再开展实际查询。若查询对系统压力较大，应在非工作时间和非系统运行高峰期开展查询和导出操作。查询完毕后，运维人员应导出数据结果，经天津市税务局有关人员审核后，再按要求以邮件、运维平台或其它方式提交查询需求部门。

5.需求调研

根据天津市税务局工作安排，配合进行本项目系统相关需求调研，参加天津市税务局组织的应用系统方面会议或集中工作等。根据具体的地方需求结合本项目系统业

务需求进行分析，出具可行的实现方案，同时辅助完成调研报告等工作。

涉及到本项目系统调整的业务需求变化主要包括两个方面：因国家税务总局税收政策变化、流程调整的需求变更。因地方性政策调整、管理流程调整的需求变更。

(1)因总局税收政策变化、流程调整的需求变更

运维人员应第一时间了解需求，并与本项目系统设计开发团队沟通实现方案。充分考虑各应用系统间的影响、升级带来的系统逻辑调整、历史数据的衔接。针对各种情况给出说明及解决方案。发起专题会议，与其他相关厂商及天津市税务局进行沟通，对方案进行完善，与本项目系统设计开发团队沟通开发计划及升级时间，并将注意事项、解决方案提交给天津市税务局。

(2)因地方性政策调整，管理流程调整的需求变更

运维人员接收需求后，对需求进行补充和完善，进行初步需求分析。将需求进行分类、评估需求影响。

如果属于统发系统范围内的需求，与相关系统运维厂商一起评估是否向总局提交需求变更申请，协助天津市税务局业务管理部门完成需求提报。如无需向总局提交需求变更申请，需联合相关系统运维厂商制定实施计划，共同完善系统，落实地方性政策调整变更需求。

如果属于地方特色软件或外部门系统范围内的需求，与相关系统建设厂商一起做好关联分析、开发计划、联调计划、测试计划、升级计划，与该系统承建商共同完成可行性方案，提交天津市税务局进行审核。

6.集成服务

在金税三期、金税四期总体框架之下，结合天津市税务局现状，提供本项目系统相关集成服务。在面向多应用系统协调工作时，协助天津市税务局协调各运维厂商之间的运维工作，开展问题协同分析、系统联调测试以及版本同步升级等工作。

深刻理解把握天津市税务局业务、应用、数据、流程、界面集成关系和关键任务，

通过制定和严格执行集成技术、实施、管理等各项方案，通过组织协调保障天津市税务局应用系统协调、一致建设，形成一体化的天津市税务局应用系统。

为了保证天津市税务局税收管理信息系统在全国税收行业处于领先地位，运维厂商应凭借自己在计算机技术方面的优势，在天津市税务局提出具体需求后，邀请信息化技术、税务行业的专家学者，为天津市税务局税收管理信息系统提供咨询服务。

7.特有业务运维

(1)税务系统内部控制监督平台

①根据天津市税务局指标应用需求，对系统预装的固定指标进行解析，反馈指标相关口径等信息。

②按照天津市税务局指标设计需求编制风险指标模型，协助完成指标结果的验证，不断完善指标口径，根据要求配合督察基层干部完成指标结果运用和整改。

③每日对内控平台指标模型扫描、定时任务等进行巡检，出现异常情况及时报告，并提供问题解决方案。

(2)12366 纳税缴费服务热线系统

处理 12366 系统相关的数据查询、前台操作辅导，收集和解决座席人员和管理人员提出的需求和系统问题，进行 12366 系统相关内容维护。

(3)天津税务内外网网站系统

①根据业务需求在规定时间内完成内外网网站系统的运维升级工作，主要包括：内外网网站栏目升级改版，功能升级优化，网站栏目及模版新增和优化，专题专栏、调查问卷等制作和修改；区局频道栏目信息调整、功能升级优化；内外网网站维护系统、涉税公告录入系统、综合信息报送系统、信息公开及互动交流栏目相关系统升级维护，公众查询信息及动态类栏目信息定时、定期维护

②及时对网站信息进行维护，包括采集、校对、发布、修改、删除信息及图片视频处理等，提供用户操作支持和咨询解答，健全读网制度，每日对网站前端页面及功

能、更新情况进行巡检，如有问题，及时报告分析问题，第一时间处理问题。

③根据业务需求在规定时间内完成内网公务事项内部审批功能模块的升级运维工作，包括：参数设置、用户管理、角色管理、审批管理、信息查询、统计查询等。根据业务需求，每天随时更新内网公务事项内部审批功能模块内人员信息，及时处置审批事项流转过程中的异常情况，原则上要求当天处理解决。对于没有当天解决的问题，了解具体原因和情况，有必要时安排业务运维岗人员加班处理。对重要紧急的疑难问题及时进行分析处理。

8.高峰运维

当系统处于业务繁忙高峰期，如征期高峰（征期最后2天）、月末升级和月结初始化（每月最后2天）等，需根据天津市税务局要求，额外动态增加人力资源，确保按时完成业务和技术运维需求。

（二）技术运维

1.环境保障

环境保障要求运维人员对本项目系统运行环境和平台定期进行监控检查，做到风险预警、风险规避。运维人员通过检查本项目系统使用的中间件、数据库、存储、数据同步软件等软硬件环境，做到提早判别各种风险，对风险疑虑应及时进行处理。

（1）日常检查

运维人员每个工作日固定时间对整个应用系统生产环境的运行情况进行检查，如果出现异常应及时通知天津市税务局管理人员，并组织异常处理和系统恢复。若本项目系统属于总局重点拨测监控系统，则按照约定时间和频率加大巡检频次。监控检查包括：应用系统和数据库的运行情况。

①应用系统：检查本项目系统应用集群各节点状态，如出现问题及时分析定位问题，第一时间处理问题。定时检查应用系统日志、清理冗余日志，并对异常日志进行分析查找问题根源，找出解决方案。

②数据库：检查本项目系统数据库是否运行正常，数据是否完整，读写速率是否正常，是否存在异常锁等情况。检查表空间、归档日志、索引和分区等配置空间是否足够支撑应用系统，是否存在慢 SQL 或异常占用语句。如出现问题，应及时与天津市税务局进行沟通解决。

(2)专项检查

根据天津市税务局要求对特定事项（如安全评测、安全检查等）进行专项检查前，或者在天津市税务局认为可能对其业务运营产生重大影响的时刻来临之前（如大征期、重要时间节点等），提供重要事项深度巡检服务，提供专项检查报告，协助天津市税务局提前发现问题，并提出避免风险发生所需采取的措施。

(3)故障处理

①运维人员应及时处理本项目系统故障，或配合周边系统排查本项目系统接口故障问题。对于出现的系统故障，应在半小时内作出实质性反应，及时上报天津市税务局系统负责人，组织运维人员定位和解决故障问题。如现场运维人员无法解决，应及时联系运维厂商二线工程师远程或到达故障现场进行处理解决。

②若由于不可抗力造成本项目系统出现严重故障，引起全市范围内业务系统中断，运维厂商应配合天津市税务局召集资深专家和技术人员进行会诊，根据预先制定应急措施开展有效处理，力求将事件引发的损失减少到最小。

③运维厂商应在重大问题解决后 24 小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

(4)数据备份

为保障数据安全，规避数据丢失风险，运维人员应配合天津市税务局，按照系统备份统一规划，对本项目系统数据进行定期备份和恢复验证。税收业务类系统，应每天进行增量备份，每周进行全量备份，定期开展备份恢复演练。查询分析和行政办公类系统，应定期开展全量备份和备份恢复演练。

(5)系统调优

结合本项目系统运行要求，运维人员应对运行环境提出优化建议和应对方案。优化方案经天津市税务局审核后，运维人员组织开展本项目系统优化，并指导相关系统厂商实施相应优化工作。包括：部署架构调优、中间件调优、存储调优、数据库调优、报表工具调优、备份系统调优等应用系统涉及到的相关优化工作。

结合本项目系统运行要求，运维人员应对本项目系统相关数据库进行日常维护和优化调整，包括数据库系统级问题的分析解决，协助实施存储空间扩容，数据对象空间整理回收、执行计划优化、索引重构、分区调整、表数据分析等。

2.接口运维

接口运维服务是指为通过集成平台接入本项目系统的第三方系统提供接口调试的运维服务，包括总局统发系统、本地特色软件系统、外部门外单位系统等。

当第三方系统与本项目系统业务交互存在问题时，运维人员应配合第三方软件公司进行问题分析和定位，向第三方软件公司提供问题解决方案，并对属于本项目系统接口的问题完善程序。

接口运维主要包括以下两方面的测试内容

(1)业务流程测试：测试业务流程的连续性，确保两个系统的业务正常衔接，符合税收业务流程。对测试过程中遇到的各种问题进行分析，如果是第三方系统业务错误，提出修改方案供天津市税务局和第三方软件公司参考修改。

(2)业务数据测试：通过两个系统前台业务功能模块的业务场景测试，检查两个系统数据库中的业务数据是否正确，检查第三方系统写入本项目系统的数据是否符合数据填写规则。如果发现存在写入数据错误，应指导天津市税务局和第三方软件公司修改数据写入规则。

3.告警处置

运维人员需随时关注天津市税务局运维监控系统推送的本项目系统告警信息，对

告警信息进行核实，真实告警要及时处置系统故障，误报告警要调整监控指标或阈值，告警工单要详细录入告警分析结论和具体处置方法，当月产生的告警信息和告警工单要当月清零。根据总局和天津市税务局要求，参与对重大告警问题的联合排查和处置，对于重大告警至少每 20 分钟通报一次处置进度。现场运维人员无法解决的告警和故障，需及时联系二线开发部门获取解决方案。

4.重保值守

按照天津市税务局实际需要，在每季度大征期、国家重要节日活动期间，在天津市税务局统一指挥下开展 7×24 小时重保值守工作，开展本项目系统相关安全保障检查、安全保障监控和安全保障响应，及时开展系统问题处置和安全加固。运维厂商应在重要保障期间要同步做好供应链安全防护。

重保值守期间，运维人员应重点对数据库、中间件、应用系统登录日志、错误日志、操作日志等进行审计分析，定期对数据库账号、操作系统账号、中间件账号、操作系统目录、应用程序目录、数据库结构进行完整性校验，发现问题及时上报。

运维人员应根据天津市税务局通报及时排查对本项目系统的可疑攻击，进行病毒或木马清理，如发生网络安全事件需充分保存日志记录，配合有关部门做好证据勘查，完整保留证据等工作，同时要举一反三，根据问题线索对相关应用系统进行全面排查和加固。

5.系统升级

(1)升级计划

运维人员应随时了解总局或二线开发部门发布的本项目系统最新版本情况，及时掌握需求变更或 BUG 修改产生的升级需求，与天津市税务局系统负责人一起进行评估，分析升级方案，制定升级计划。

(2)升级测试

当总局或二线开发部门发布本项目系统新版本或紧急补丁时，运维人员需要先在

预生产环境上进行升级验证，模拟实际业务场景操作测试。同时，运维人员需辅助天津市税务局业务测试人员和相关系统厂商，完成预生产环境的验证测试和联调测试工作。对测试问题进行分析定位，如果确定是本项目系统程序 BUG，运维人员应联系本项目系统开发部门进行修改，直到问题得到解决。

每次升级需根据升级清单将新增功能和修改问题逐一测试，并按照制定的冒烟测试流程进行冒烟测试。对于测试中出现的问题及时进行沟通和处理。测试通过后，才能在生产环境中升级发布。

(3)升级发布

运维人员根据天津市税务局确定的升级时间窗口，按期完成本项目系统生产环境升级部署和验证测试工作，升级前要做好停机备案和告警压制等准备工作。在升级过程中，严格依据软件开发控制流程进行规范化管理，以保证升级版本的质量。升级部署后，运维人员需再次核对程序版本，按照制定的冒烟测试流程进行冒烟测试，协调周边系统开展联调验证。

6.安全加固

配合天津市税务局开展本项目系统安全加固，包括漏洞修复、基线安全配置、高危端口修改、弱口令清理等。配合天津市税务局开展信息系统等级保护测评、密码安全性评估、渗透测试、数据安全风险评估、源代码审计等安全检查和审计工作，包括人员访谈，提供资产信息，根据报告进行问题整改和复测等。

7.系统迁移

天津市税务局进行硬件资源整合和规划过程中，将面临有效硬件资源的合理利用，从而避免资源浪费，这将涉及到硬件服务器上的本项目系统相关应用迁移。

(1)运维厂商指派专业技术工程师，根据天津市税务局提出的本项目系统重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、中间件、数据库、操作系统的重大配置调整）进行评估和方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、

所需资源等。在不改变现有系统架构情况下，当主机系统、网络系统、存储系统、专用设备发生迁移变更时，指派环境搭建部署人员密切配合硬件厂商等第三方公司做好本项目系统的迁移变更工作，以及对本项目系统环境的重新搭建部署工作。

(2)本项目系统相关应用、网络、存储、主机、中间件、数据库、操作系统等，由于第三方厂商并购或战略调整导致的产品停产或产品替代，尤其是服务器和数据库等重要环境，天津市税务局面临迁移或升级的压力，运维厂商可凭借对异构平台的深入理解，配合天津市税务局制定跨系统平台迁移方案，及时有效规避第三方产品的更迭风险。

8.运维报告

运维人员应在每个工作日例行巡检后，通过运维厂商即时通讯群、运维平台等途径，发布系统主要健康指标。定期运维沟通会上，由运维项目经理汇报本项目系统运行维护情况。次月征期之前，向天津市税务局提交当月系统运行维护报告和征期前深度巡检报告，报告应包含本项目系统涉及的所有软硬件当月健康情况、当月主要运维问题、主要运行风险和解决建议、当月版本升级、紧急补丁和程序发布情况等内容。

9.培训服务

向天津市税务局人员培训本项目系统相关开发技术、开发框架、数据库结构以及日常维护知识。提供本项目系统培训、使用、开发、维护文档。每次系统升级更新后，应对天津市税务局相关人员提供变更内容培训。如果是新业务功能升级，还需配套下发操作手册，或配合编写本地化操作手册。必要时按照天津市税务局要求，在指定人员范围内开展培训工作。

10.应急响应及演练

运维厂商应制定适用于本项目系统，以及关联中间件、数据库等第三方软硬件产品的应急预案，其目的是在发生突发事件时，通过预先制定应急措施进行有效处理，快速恢复，力求将事件引发的损失减少到最小。

按天津市税务局要求，运维厂商定期组织运维人员进行应急预案演练。通过演练，可以确保本项目系统的可用性和稳定性，保证业务的持续性，同时也提高运维人员的实施应急预案的能力。当本项目系统实际发生重大故障，或遭受重大网络攻击等安全事件时，按照应急响应预案，开展风险应对和系统恢复。

11.高级技术支持

(1)对于现场运维人员不能解决的本项目系统疑难问题，由运维厂商二线专家服务团队提供解决办法，该专家服务团队应具备综合故障分析、系统优化、应急处置等专业能力。

(2)对于本项目系统遇到的重大事件和疑问，天津市税务局将召集资深专家进行会诊。运维厂商应备有一支专业技术专家队伍，经过专家会诊，应能很快确定问题所在，找到相应的解决办法，并采取相应的措施，确保系统的及时恢复正常运行。

(3)运维厂商的二线专家服务团队和专业技术专家团队，应定期为本项目系统现场运维人员组织技能培训，指导其部署及维护运维监控工具，针对本项目系统在天津市税务局的运行环境提供高级巡检服务，并给出优化建议或咨询报告。

12.征期值守

按照天津市税务局实际需要，在每季度大征期以外的普通征期内，在天津市税务局统一指挥下开展7×8小时征期值守工作，开展本项目系统相关安全保障检查、安全保障监控和安全保障响应，及时开展系统问题处置和安全加固。

征期值守期间，运维人员应按时完成系统健康巡检，关注系统可用性监控和自动化拨测告警，发现问题及时上报，及时处置系统故障。在节假日等非工作时间根据天津市税务局实际需要，对系统开展业务和技术支持。当系统在非工作时间突发紧急故障，能够开展有效处置，包括非不可抗力因素造成的故障（故障恢复时间<30分钟），不可抗力因素造成的故障（响应时间≤30分钟，故障恢复时间<4小时）。

五、工时分类

(一) 平日工时: 全年工作日约为 248 天, 每个工作日白天正常工时不少于 8 小时, 特殊情况按工作日实际工时计算。

(二) 值班工时: 各月征期和重要时间节点, 需根据采购人要求, 安排人员在正常工作日以外的公休日开展白天值班值守, 每日值班工时不少于 8 小时, 特殊情况按值班实际工时计算。全年各月征期内和重要时间节点内公休日约 70 天 (含周六日和法定节假日), 公休日白天值班值守工时可按实际工时 2 倍计算。

(三) 夜班工时: 全年每季度大征期月份 (约 75 天)、两会期间 (约 8 天)、重要安全演练期间 (约 30 天)、国家和天津市重要活动期间 (例如冬奥会、二十大、上合峰会等级别活动) 等重要时间节点, 需根据采购人要求, 安排人员在白班以外的非工作时间开展夜班值守, 每日夜班值守工时不少于 16 小时, 特殊情况按夜班实际工时计算。全年重要时间节点夜班值守约 113 天, 夜班值守工时可按实际工时 1.5 倍计算。

(四) 加班工时: 当系统处于业务繁忙高峰期, 或国家税务总局、采购人有加班需求, 如征期高峰 (征期最后 2 天)、月末升级和月结初始化 (每月最后 2 天)、公休日白天值班和重要时点夜班值守以外的非工作时间工作需求等, 可额外动态增加人力资源开展加班工作。加班工时需提前报备弹性人力资源计划或非工作时间加班申请, 非工作时间内增加的加班工时可按实际工时 1.5 倍计算。所有加班工时需根据弹性计划或加班申请的实际执行情况核算工时, 否则不予记录工时。

(五) 紧急工时: 当系统在非工作时间突发紧急故障, 能够根据采购人要求, 额外动态增加人力资源, 开展有效处置。有效处置定义为非不可抗力因素造成的故障, 故障恢复时间 < 30 分钟, 不可抗力因素造成的故障, 响应时间 ≤ 30 分钟, 故障恢复时间 < 4 小时。成功处置故障后可根据事后故障处置报告中人力投入情况, 可按实际工时 2 倍计算紧急工时, 否则不予记录工时。

六、动态调配要求

(一) 供应商能够在组建本地运维团队的基础上, 提供弹性人力资源池, 承诺高

峰期和重要时间节点可调配人力大于常规需求人力，低峰期可调配人力不少于常规需求人力的 60%。弹性人力资源既包括在高峰期增加人员数量或延长工作时间来实现额外投入人力，也包括在低峰期削减人员数量或调整工作时间来节约人力成本。

(二) 供应商动态调配人力资源标准可以向下兼容、不可向上兼容，例如高级技术人员可以处置中级或初级技术人员工作，初级技术人员不能代替高级或中级技术人员处理相关工作。供应商动态调配人力资源必须满足采购人实际工作需要和网络安全管理要求。

(三) 供应商投入的同级别动态人力资源，包括常规工时与额外工时，分类小计应不少于项目采购内容所列各级别所需工时合计数，全部类别合计应不少于项目采购内容所列的需求工时数总量。

(四) 供应商需提交提供动态人力资源核实方案，应满足采购人核查在岗人员数量和实际工作时长需求，每月需提交实际投入运维工作人力资源报告，报告应包括当月实际投入的平日工时、值班工时、夜班工时、加班工时、紧急工时等核算数据。

(五) 供应商不得虚报工时，若采购人发现虚假工时记录，按虚报工时的 3 倍扣除工时数据。若供应商没有建立动态人力资源池，在高峰期或重保期未达承诺人力，并给采购人造成损失，按缺岗工时的 2 倍扣除工时数据。

七、人员要求

(一) 岗位学历经验要求

高级岗位人员需满足资质：大专学历工作 5 年及以上，或本科学历工作 3 年及以上，或硕士学历工作 2 年及以上，或博士学历工作 1 年及以上；并且需从事信息化行业 3 年及以上（博士学历可放宽到 1 年及以上，硕士学历可放宽到 2 年及以上）。

中级岗位人员需满足资质：大专学历工作 3 年及以上，或本科学历工作 2 年及以上，或硕士及以上学历工作 1 年及以上；并且需从事信息化行业 2 年及以上（硕士及以上学历可放宽到 1 年及以上）。

初级岗位人员需满足资质：大专学历工作2年及以上，或本科及以上学历工作1年及以上；并且需从事信息化行业1年及以上。

其他岗位人员资质要求与中级岗位人员一致，需满足值班、夜班、加班、紧急等工作要求，供应商可从现有岗位人员中动态调配人力资源。

(二) 岗位分类需求明细

合计购买不少于15804工时的运维服务，服务期限为合同规定之日起12个月（其中部分系统服务期限为合同规定之日起11个月），特殊情况以合同为准。

1.运维高级岗：投入工作量不少于3900工时，开展平日运维工作，需满足高级技术人员资质要求。

2.运维中级岗：投入工作量不少于9600工时，开展平日运维工作，需满足中级技术人员资质要求。

3.运维其他岗：投入工作量不少于2304工时，开展值班、夜班、加班、紧急等运维工作，需满足中级技术人员资质要求。

(三) 岗位工作技能要求

熟悉国产化、非国产化主流系统软件和应用软件，能够熟练掌握本项目系统架构、相关的使用操作流程、相关业务及常见问题的解决方法，独立接听、解答用户所提出的各种问题并进行相应的问题及回复记录。能够测试可复现的软件问题缺陷、填写转出服务请求单，开展日清册的检查，并根据质检结果进行个人分析改进等。能够承担税收知识库建设工作，将各软件使用中出现的各种问题提炼、加工、深化成为知识，不断完善培训资料，制作文字文档和音视频教程，供各级税务机关下载使用。能够针对系统使用情况进行满意度调查回访。

(四) 岗位管理保障要求

1.运维人员受采购人和供应商双重管理，采购人的意见应作为运维人员业绩考核的重要依据。供应商应保证运维人员常驻采购人，并能完全胜任本项目所含各系统的

运行维护工作。

2. 供应商须保证运维人员的稳定性和连续性，运维人员确定后，不得随意更换。供应商须提前做好人力储备，如运维人员合同到期或申请离职，供应商必须提前一个月通知采购人，并立即从技术支持单位后备人员库中经考核，选拔出合格运维人员进行工作熟悉和交接，确保正常工作不受影响。正式更换前，供应商需正式提交书面申请，报采购人负责人审批后方可调整，人员交接过程应符合采购人相关要求。如果因供应商无法保证人员的连续性所造成的全部损失由供应商承担，并从费用中扣除。

3. 运维人员应具备良好的职业道德。较强的责任心。良好的沟通能力。熟悉本系统相关业务域。具有一定的问题分析能力，能够及时准确的定位问题。

4. 运维人员工作能力和工作态度达不到维护工作要求的，采购人有权要求更换，供应商应及时更换相关人员。

5. 供应商和运维人员应严格遵守采购人的出勤、着装、安全等管理规定。在派驻期间，遵守采购人的工作作息时间，同时应按照采购人的要求，在工作需要的时候进行加班。

6. 遇有疑难问题时，供应商应及时协调提供二线技术支持。

7. 供应商和运维人员应对采购人负责，按照授权进行工作，不得从事不在授权内的工作内容。因供应商派出的运维人员自身原因造成工作失误，给采购人造成损失的，供应商应承担赔偿责任

8. 供应商和运维人员应按采购人要求协助开展其它工作。

八、管理实施要求

(一) 供应商应成立项目管理组织，严格遵守本项目业务管控、架构管控、项目管控的要求。

(二) 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。

(三) 供应商应根据项目管理的需要，提供和使用项目管理工具，当采购人要求时，必须使用采购人提供的项目管理工具。如约定由供应商提供项目管理工具时，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。供应商应合法取得相关工具的版权、知识产权或授权供采购人使用，相关费用不论供应商是否进行明细报价都视为已包含在投标总价中，采购人不对工具额外付费。若发生版权、知识产权或授权纠纷，后果由供应商承担。

(四) 供应商应提供合理的技术、运维力量配置及工作量单价。

(五) 在项目实施工程中，采购人可能根据实际情况，在不改变工作量的情况下调整项目运维要求，供应商应充分考虑、无条件满足采购人的要求，采购人对此不再额外付费。

九、保密要求

(一) 供应商应严格落实国家税务总局采购人网络安全保密管理要求，承担技术支持人员的安全和保密管理责任。按采购人要求签订供应商保密协议书和技术支持人员保密承诺书。

(二) 供应商负责派驻技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明、学历证明（《教育部学历证书电子注册备案表》）、劳动合同、社保和个税缴纳凭证等材料，提交信息备案表。

(三) 供应商负责派驻技术支持人员工作胜任、资格条件、以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、敏感信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

(四) 对“保密责任”落实不严格、不到位，造成重大安全事件或产生负面影响的，按照合同中“其他终止合同情况”条款执行，并依照相关法律等规定进行追责。

十、知识转移要求

(一) 根据系统问题处理层级建立运维知识库，将业务知识、操作知识、常见问题、重大紧急事件、故障解决方案等工作资料进行整理、归纳，形成相关知识存入运行维护知识库，制作文字文档、音视频教程和培训资料，以供采购人使用。

(二) 根据本项目具体情况，满足采购人提出的其他知识转移要求。

十一、风险管控要求

(一) 风险管控总体要求

供应商应针对本项目建立健全风险管理制度，明确风险管理责任和流程；加强项目团队人员管理，制定针对性的风险应对措施，避免因人员流动影响项目执行；建立项目实施风险预警机制，及时发现和应对系统运行风险，确保项目实施全过程系统平稳运行。

(二) 风险管控具体要求

1. 风险管控内容要求

一是管控人员流动风险：制定合理的薪酬体系和激励机制，避免因人员流动影响项目执行；二是管控运维风险：加强监控预警和安全防护，规范运维操作流程，避免因各种原因导致的生产事故。

2. 风险管控时间要求

签署合同后立即识别可能存在的风险；对已识别的风险进行评估和分析，确定风险的严重程度和影响范围；对已评估的风险进行持续监控，及时发现新风险；针对已识别的风险制定应对措施，并尽快实施。

3. 风险管控形式要求

制定风险管理计划，明确风险管理目标、范围和责任人；建立风险管理组织，确保风险管理工作的有效实施；制定风险管理流程，包括风险识别、评估、监控、应对和报告等环节。

十二、履约验收要求

(一) 验收工作由采购人组织实施，采购人、供应商和第三方验收公司等共同参与。

(二) 供应商在满足验收条件后，提出项目验收申请，提交验收相关产出物，提供的各类文档应内容完整、描述清晰、经采购人确认后项目进行验收。

(三) 以项目合同书、验收前双方确认的工作主要交付物、项目验收报告等作为验收依据。

(四) 在服务期限内，供应商派出的运维人员应随时监控系统运行状态，做好事件记录，按照要求出具系统运行监控报告。

(五) 供应商按月提交工作日志和健康检查报告等运维产出物。提交报告数量、质量及采购人出具的评价意见作为验收依据。评价意见中工时统计来源至少包含考勤、堡垒机、工单、加班审批等数据。

十三、其他要求

★ (一) 税收信息化项目开发和应用管理工作要求

供应商在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作要求。对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同等措施；对于存在严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

★ (二) 供应链安全管理要求

1. 人员资格要求

(1) 签订承诺书。供应商应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。

(2) 开展背景审查。供应商承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、

履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。

(3) 设置网络安全负责人（由现场运维团队负责人兼任）。供应商为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

2.日常行为规范要求

(1) 工作能力要求。供应商负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

(2) 教育培训要求。供应商负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。

3.违约惩戒措施

供应商对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人按照法律法规及合同约定进行处理。

★（三）信息化服务项目人员要求

本项目涉及信息化服务项目人员的，项目人员应当是中标单位的正式人员，或者是与中标单位签订1年以上劳动合同且实际工作满1年的人员，项目人员应当为技术骨干。

★（四）履行核心技术移交要求

供应商须完成项目全套技术资料、系统权限、核心成果完整移交，交付全部设计文档、运维资料、配置脚本及相关密钥权限，不得设置技术锁定、后门及使用限制。项目实施成果使用权归采购人所有，同步完成现场技术交底和交接确认，保障采购人可自主运维、独立升级，彻底破除厂商技术壁垒。

★ (五) 加强技术人员管理培训

供应商须配备固定、经验匹配的项目实施及运维团队，未经采购人同意不得擅自更换核心人员，严格遵守现场及保密管理制度。针对采购方系统管理员、运维人员、业务操作人员开展分层实操培训，提供配套课件和答疑服务，确保采购方人员熟练掌握系统操作、日常运维及常见故障处置，质保期内持续提供升级配套培训及技术指导。

(六) 运行维护保障要求

1. 供应商在运行维护中出现运行故障（不可抗力因素除外）或发现违规操作，30分钟内未主动上报采购单位的，给予警告，并按次扣除合同总价款 1‰ 的金额；合同生效期间累计扣除不超过合同总价款 5% 的金额。

2. 供应商在运行维护中出现巡检不及时、不到位的，按次扣除合同总价款 1‰ 的金额；合同生效期间累计扣除不超过合同总价款的 5%。

3. 供应商负责运维业务系统出现运行故障（不可抗力因素除外），采购人将根据故障频率和恢复时间（故障频率和持续时间判定以采购人通报为准），扣除合同总价款一定比例的金额。运行故障频繁造成全年系统可用性低于 99%，按次扣除合同总价款 1% 的金额；运行故障 4 小时 ≤ 持续时间 < 8 小时的，按次扣除合同总价款 5‰ 的金额；运行故障 8 小时 ≤ 持续时间 < 12 小时的，按次扣除合同总价款 1% 的金额；运行故障持续时间 ≥ 12 小时的，按次扣除合同总价款 5% 的金额；隐瞒故障、篡改监控数据和系统日志，按次扣除合同总价款 5% 的金额。

(七) 廉政要求

供应商在参与税务部门信息化项目工作过程中，需严格遵守法律法规、规范履行合同，积极协助税务部门开展廉政风险防控工作，严格遵守并落实如下要求：

1. 积极发挥廉政风险防控正向作用

供应商有义务配合税务部门在信息化项目工作中加强廉政风险防控，执行有关措施。

2.健全廉政风险防控机制

供应商有责任在项目管理机制中健全内部廉政防控措施,包括但不限于:对参与本项目的员工提出廉洁行为规范;指定专人对项目实施各环节进行廉政监督;在项目验收过程中提交本项目廉政情况报告等。

3.杜绝违纪违法行为

供应商及相关项目人员必须严格遵守党纪国法,坚守职业道德,杜绝任何形式的利益输送、权力寻租等违纪违法行为,对采购人不得实施以下行为:

(1) 以各种形式和名义提供礼品、礼金、电子红包、支付凭证、商业预付卡、名贵特产、有价证券、股权、其他金融产品等财物。

(2) 以各种形式和名义提供宴请、旅游、健身、娱乐、私人会所等活动安排;代付加班餐费、打车费等。

(3) 以讲课费、咨询费等名义,提供或变相提供报酬。

(4) 借款、借房、借车,报销应由个人负担的费用。

(5) 以无偿、象征性地收取费用等方式提供家政、司机等服务劳务。

(6) 其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。

4.信守承诺

供应商应承诺在项目实施过程中,严格遵守国家法律法规合法、诚信经营,杜绝商业贿赂、规范经营活动、公开透明合作、严格内部管理,并签订《税务信息化项目服务商廉洁承诺书》(格式详见附件 A) 提交采购人负责项目实施的单位。

5.自觉接受监管

供应商有义务配合税务机关的正常业务监管以及纪检监察、外部审计、督察内审等监督机构对税务信息化项目全过程的监督检查工作,如实提供相关资料和信息,不得隐瞒、篡改或销毁与项目建设有关的文件、数据等资料。

6.举报和反馈意见

项目执行过程中，供应商有权举报、反馈采购人索贿受贿、吃拿卡要、违反中央八项规定精神等违纪违法行为。项目验收前，应填写《税务信息化项目服务商廉政反馈书》(格式详见附件 A)，提交采购人网络安全和信息化领导小组办公室。

(八) 违约责任要求

1. 供应商违反合同约定内容且造成不良后果的，评审过程中被认定以明显低于成本的报价恶意竞标的，另行开发销售合同业务需求范围内软件供纳税人使用的，以及一年内发生 2 次及以上一般失信行为的，按照规定认定供应商失信行为，并将其失信行为报送税务总局网信办。

2. 供应商违规聘用离职税务人员的，按照规定认定供应商失信行为，并将其失信行为报送税务总局网信办。

3. 供应商利用为税务机关提供信息化服务便利向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，以及存在国家税务总局发票电子化改革（金税四期）领导小组办公室认定的失信行为的，按照规定认定供应商失信行为，并将其失信行为报送税务总局网信办。

4. 供应商违反网络安全管理规定并造成不良后果的，攻击或侵入税务信息系统（包括 CA 等）的，以及存在“围猎”税务人员失信行为的，按照规定认定供应商失信行为，并将其失信行为报送税务总局网信办。

5. 供应商存在其他严重失信行为的，经相关部门分析研判，按照规定认定供应商失信行为，并将其失信行为报送税务总局网信办。

(九) 知识产权要求

1. 采购人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）享有所有权（永久使用权、复制权和修改权等）。除本项目工作所需外，未经采购人书面同意，供应商不得擅自使用、复制采购人的商标、标志、数据信息、文档及其他资料。

2. 供应商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. 供应商应保证其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供应商承担。

4. 在本项目合同规定的服务期内，运维过程中所需要的工具组件产品，采购人拥有在采购人系统内安装、使用等权利，无需取得供应商的额外授权，供应商承诺在本项目实施过程中不会产生知识产权纠纷。

(十) 其他要求

1. 供应商应承诺在合同约定的时间内提供本项目规定的全部内容，承诺与本项目的相关单位，包括采购人、采购人系统内各项目单位，进行积极主动的合作。

2. 供应商在实施过程中必须服从采购人的统一协调，采购人有权明确项目执行各方的责任范围，供应商必须无条件执行，并在规定的时间内解决问题。如果不配合采购人工作，严重影响工程进度、造成严重后果，采购人有权终止合同、拒付款项及索赔。

3. 供应商应合理准确估算本项目工作量，做好工作量冗余和动态调整计划。通过建立基于工时的弹性运维体系，实现人员动态调配，保障高峰期服务质量，降低平峰期资源冗余成本，涵盖所有业务和技术运维工作。项目验收前，若有必要供应商须积极配合采购人完成各种合理项目变更，采购人不另行支付额外费用。

4. 供应商应就完成此项工作投入的人力资源状况（包括数量、水平等）进行说明。

附件 A:

税务信息化服务商廉洁承诺书

为深入贯彻落实党中央关于全面从严治党的决策部署，进一步加强税务信息化项目合作中的廉政建设，防范廉政风险发生，确保项目公开、公平、公正推进，我司郑重承诺如下：

一、合法合规经营。严格遵守国家法律法规及税务部门的相关规定，坚持廉洁从业、诚信经营的原则。在合作过程中不得以任何形式进行利益输送，维护良好的政商关系。

二、杜绝商业贿赂。加强内部管理，我司及我司员工均不对采购人工作人员实施以下行为：

(一) 以各种形式和名义提供礼品、礼金、电子红包、支付凭证、商业预付卡、名贵特产、有价证券、股权、其他金融产品等财物。

(二) 以各种形式和名义提供宴请、旅游、健身、娱乐、私人会所等活动安排；代付加班餐费、打车费等。

(三) 以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。

(四) 借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。

(五) 以无偿、象征性地收取费用等方式提供家政、司机等服务劳务。

(六) 其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。

三、规范经营活动。严格按照合同约定履行义务，保证项目质量，按时完成建设任务；在合作过程中不得以任何借口拖延工期、虚报成本或谋取私利。

四、公开透明合作。我司承诺在项目实施过程中保持公开透明，主动接受税务部门及纪检监察机构的全程监督，并积极配合任何有关廉洁从业的调查工作。

五、严格内部管理。加强企业内部廉洁教育，确保员工知晓并遵守相关法律法规及廉洁要求；加强项目实施全过程廉洁监督；对于违反廉洁承诺的员工，将严肃处理，并承担相应责任。

六、积极参与监督。在税务信息化项目实施过程中，如发现任何违纪违法行为，将如实反馈问题和意见。

承诺单位（盖章）：_____

法定代表人或授权代表签字：_____

日期：XX 年 XX 月 XX 日

税务信息化廉政情况反馈书

项目基本情况	
项目名称 (编号)	XXX 税务信息化项目 项目编号
服务商名称	XXX 公司
联系人及电话	联系人: 职务: 电话: 123-4567890
项目情况概述	
廉洁承诺履行情况	
反馈项	反馈内容
杜绝商业贿赂	向税务工作人员及其家属赠送礼品、礼金或提供任何形式的宴请、娱乐活动情况。
规范经营活动	按照合同要求, 按时完成各阶段任务, 确保项目质量和进度情况。
公开透明合作	在项目实施过程中保持信息公开透明, 主动接受相关部门的监督和检查情况。
税务人员履职期间廉政情况	
税务人员履职过程存在 违纪违规行为	否
	是 (说明具体情况)

提交单位 (盖章): XXX 公司

法定代表人或授权代表签字: _____

日期: XX 年 XX 月 XX 日

第三部分 投标须知

A 说明

1. 概述

1.1 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》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于投标邀请函中所叙述项目货物和服务的采购。

1.3 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

2. 定义

2.1 “采购人”和“招标人”系指本次招标活动的采购单位。“采购代理机构”系指组织本次招标活动的机构，即“天津市政府采购中心”。

2.2 “投标人”和“供应商”系指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.3 “货物”系指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等；“工程”系指建设工程，包括建筑物和构筑物的新建、改建、扩建、装修、拆除、修缮等；“服务”系指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

3. 解释权

3.1 本次招投标的最终解释权归为采购人、采购代理机构。

3.2 本文件未作须知明示，而又有相关法律、法规规定的，采购人、采购代理机构将对此解释为依据有关法律、法规的规定。

4. 合格的投标人

4.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条供应商参加政府采购活动应当具备的条件及其他有关法律、法规关于供应商的有关规定，有能力提供采购标的的供

应商。

4.2 符合《投标邀请函》中关于供应商资格要求（实质性要求）的规定。

4.3 关于联合体投标

若《投标邀请函》接受联合体投标的：

(1) 两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

(2) 联合体各方均应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合《投标邀请函》规定的供应商资格条件（实质性要求）。

(3) 联合体各方之间应当签订共同投标协议并在投标文件内提交，明确约定联合体主体及联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一合同项下投标，也不得组成新的联合体参加同一合同项下的投标。

(4) 下载招标文件时，应以联合体协议中确定的主体方名义下载。

(5) 联合体投标的，应以主体方名义提交投标保证金（如有），对联合体各方均具有约束力。

(6) 由同一专业的单位组成的联合体，按照同一项资质等级较低的单位确定资质等级。业绩等有关打分内容根据共同投标协议约定的各方承担的工作和相应责任，确定一方打分，不累加打分；评审标准无明确或难以明确对应哪一方的打分内容按主体方打分。

(7) 联合体中任意一方为中小企业的，该方应提供《中小企业声明函》。

(8) 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

4.4 关于关联企业

除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一合同项下的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

4.5 关于分公司投标

分公司作为投标人参与本项目政府采购活动的，应提供具有法人资格的总公司的营业执照副本电子件及法人企业授权书，法人企业授权书须加盖总公司公章。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具法人企业授权书。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外。

4.6 关于提供前期服务的供应商

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

4.7 关于中小微企业参与投标

中小微企业是指符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）规定的供应商。中小微企业参与投标应提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2014〕68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》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，不再提供《中小企业声明函》。

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，残疾人福利性单位视同为小型、微型企业。

5. 合格的货物和相关服务

5.1 投标人对所提供的货物应当享有合法的所有权, 没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等权利, 而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张, 该责任应由投标人承担。

5.2 投标人提供的货物服务应符合招标文件要求, 质量应当完全符合现行的国家标准、行业标准或地方标准。除《招标项目需求》有特殊规定外, 投标人提供的货物应当是全新的、未使用过的。

5.3 投标人应当说明投标货物的来源地, 如投标的货物非投标人生产或制造的, 则交货时有义务提供其从合法途径获得该货物的相关证明。

5.4 系统软件、通用软件必须是在中国境内的合法使用权或版权的正版软件, 涉及到第三方提出侵权或知识产权的起诉及支付版税等费用由投标人承担所有责任及费用。

6. 投标费用

无论投标过程中的做法和结果如何, 投标人自行承担所有与参加投标有关的费用。

7. 信息发布

本项目需要公开的有关信息, 包括招标公告、更正公告、中标公告、终止公告等与招标活动有关的通知, 采购人、采购代理机构均将通过“中国政府采购网 (<https://www.ccgp.gov.cn/>)”公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间, 请及时关注上述媒体和天津市政府采购中心招投标系统“查看项目文件”的相关信息。因没有及时关注而未能如期获取相关信息, 投标人自行承担由此可能产生的风险。

8. 询问与质疑

8.1 根据《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)、《天津市财政局关于转发<财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见>的通知》(津财采[2017]4号)的要求及委托代理协议的授权范围, 针对采购文件的询问、质疑应当

向采购人提出；针对采购过程、采购结果的询问、质疑应当向天津市政府采购中心提出。

8.2 询问

(1) 询问可以采取电话、当面或书面等形式。

(2) 采购人应当自收到供应商询问之日起3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

8.3 质疑

(1) 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

(2) 供应商认为采购文件、采购过程和采购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七个工作日内，以书面原件形式针对同一采购程序环节一次性提出质疑，否则不予受理。

针对采购结果的质疑，供应商可通过天津市政府采购中心招投标系统“质疑”模块在线提出。

(3) 质疑函应当符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第十二条的规定，并按照统一格式提出（具体格式可参照天津市政府采购网 (<http://tjgp.cz.tj.gov.cn>) “下载专区”中的“质疑函格式文本”）。质疑函应当明确阐述采购文件、采购过程、采购结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源，以便于有关单位调查、答复和处理。

(4) 供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或天津市政府采购中心有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报天津市财政局政府采购处依法处理。

8.4 针对询问或质疑的答复内容需要修改采购文件的，其修改内容应当以政府采购

网发布的更正公告为准。

9. 其他

本《投标须知》的条款如与《投标邀请函》、《招标项目需求》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请函》、《招标项目需求》中规定的内容为准。

B 招标文件说明

10. 招标文件的构成

10.1 招标文件由下述部分组成:

- (1) 投标邀请函
- (2) 招标项目需求
- (3) 投标须知
- (4) **合同条款**
- (5) 投标文件格式
- (6) **本项目招标文件的更正公告内容（如有）**

10.2 除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标项目使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

10.3 加注“★”号条款为不允许偏离的实质性要求，经评标委员会判定任意一条加注“★”号的条款出现偏离，视为无效投标。

10.4 招标文件中涉及的参照品牌、型号仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在投标中可以选用其他替代品牌或型号，但这些替代要实质上优于或相当于招标要求。

10.5 除招标文件另有规定外，招标文件中要求的每一项产品只允许一种产品投标，每一项产品的采购数量不允许变更。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 投标截止前，采购人、采购代理机构需要对招标文件进行补充或修改的，采

购人、采购代理机构将会通过“中国政府采购网”以更正公告形式发布。

11.2 更正公告一经在“中国政府采购网”发布，天津市政府采购中心招投标系统将自动发送通知至已获取招标文件供应商的“查看项目文件”，视同已书面通知所有招标文件的收受人。请参与项目的供应商及时关注更正公告，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

11.3 更正公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与更正公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的更正公告内容为准。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以更正公告形式发布，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12. 答疑会和现场考察

12.1 采购人、采购代理机构召开答疑会的，所有投标人应按《投标邀请函》规定的时间、地点参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12.2 采购人、采购代理机构组织现场考察的，所有投标人按《投标邀请函》规定的时间、地点参加现场考察活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12.3 采购人、采购代理机构在答疑会或现场考察中口头介绍的情况，除经“中国政府采购网”以更正公告的形式发布外，不构成对招标文件的修改，不作为投标人编制投标文件的依据。

C 投标文件的编制

13. 要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件要求编制投标文件，以使其投标对招标文件做出实质性响应。否则，其投标文件可能被拒绝，投标人须自行

承担由此引起的风险和责任。

13.2 投标人应根据招标项目需求和投标文件格式编制投标文件, 保证其真实有效, 并承担相应的法律责任。

13.3 投标人应对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任, 并无条件接受采购人、采购代理机构对其中任何资料进行核实 (核对原件) 的要求。采购人、采购代理机构核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的, 按有关规定执行。

14. 投标语言及计量单位

14.1 投标人和采购代理机构就投标交换的文件和来往信件, 应以中文书写, 全部辅助材料及证明材料均应有中文文本, 并以中文文本为准。外文资料必须提供中文译文, 并保证与原文内容一致, 否则投标人将承担相应法律责任。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外, 以中文以外的文字表述的投标文件, 评标委员会有权拒绝其投标。

14.2 除招标文件中另有规定, 投标文件所使用的计量单位均应使用中华人民共和国法定计量单位。

15. 投标文件格式

15.1 投标人应按招标文件中提供的投标文件格式完整填写。因不按要求编制而引起系统无法检索、读取相关信息时, 其后果由投标人自行承担。

15.2 投标人可对招标文件全部采购包进行投标, 也可只对其中一包或几包进行投标; 若无特殊说明, 每一包的内容不得分项投标, 原则上按照整包确定中标供应商。

15.3 投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况, 拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的, 应当在投标文件中载明分包承担主体, 分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

15.4 如投标多个包的, 要求按包分别独立制作投标文件。

15.5 投标文件 (包括封面和目录) 的每一页, 从封面开始按阿拉伯数字1、2、3...

顺序编制页码。

16. 投标报价

16.1 投标书、开标一览表等各表中的报价，若无特殊说明应采用人民币填报。

16.2 投标报价是**为完成招标文件规定的一切工作所需的全部费用的最终优惠价格。**

16.3 除《招标项目需求》中说明并允许外，投标的每一个货物、服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，采购人、采购代理机构均将予以拒绝。

17. 投标人资格证明文件

投标人必须提交证明其有资格进行投标和有**能力履行**合同的文件，作为投标文件的一部分。

- (1) 《投标邀请函》中规定的**供应商资格要求（实质性要求）**证明文件；
- (2) 若国家及行业对投标项目有**特殊资格**要求的，还须提供**特殊资格**证明文件；
- (3) 涉及本须知中“4. 合格的投标人”相关要求的，按其要求执行。

18. 技术响应文件

18.1 投标人须提交证明其拟提供的服务符合招标文件规定的**技术响应文件**，作为投标文件的一部分。

18.2 上述**技术响应文件**可以是文字资料、图纸或数据，其内容应包括但不限于：

(1) **人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。**

(2) 货物**主要技术性能**的详细描述；

(3) 保证货物从采购人开始使用至招标文件规定的**保修期**内正常和连续运转期间所需要的所有**备件和专用工具**的详细清单，包括其现行价格和供货来源资料；

(4) 逐条对招标文件要求的**技术规格**进行评议，并按招标文件所附格式完整地填写《**技术要求偏离应答表**》，说明自己所投标的与招标文件要求的**偏离情况**。

19. 投标保证金

19.1 按照《招标项目需求》要求执行。

19.2 符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》相关规定。

20. 投标有效期

20.1 投标有效期为提交投标文件的截止之日起60天。投标书中规定的有效期短于招标文件规定的，其投标将被拒绝。

20.2 特殊情况下，采购代理机构可于投标有效期满之前，向投标人提出延长投标有效期的要求。答复应以书面形式进行。投标人可以拒绝上述要求，但不被没收投标保证金。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其延长投标保证金的有效期。

21. 投标文件的签署及规定

21.1 投标文件应按《招标项目需求》和《投标文件格式》如实编写，未尽事宜可自行补充。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，投标人自行承担由此产生的风险。

21.2 投标人按照《投标邀请函》的要求提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

21.3 若上传加盖投标人电子签章的电子投标文件有修改，须于规定时间内重新提交电子投标文件。电子投标文件因模糊不清或表达不清所引起的后果由投标人自负。

21.4 文件中的电子件指扫描件、电子证照、照片等形式电子文件；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。

D 投标文件的网上应答和提交

22. 投标人须按《投标邀请函》规定提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。具体方式：使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfw.tj.gov.cn>）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。如有需要，投标人可于工作时间且在招标文件规定的截止时间前到天津市河东区红星路79号天津市政府采购中心窗口完成上述操作。

23. 制作和上传电子投标文件要求

23.1 投标人须下载天津市政府采购中心网-下载中心-《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》。

23.2 投标人须按照招标文件的规定制作电子投标文件，对所需提供的一切纸质材料进行扫描后加入电子投标文件，按照《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》规定的要求制作加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准），并于投标截止时间前上传至天津市政府采购中心招投标系统。

特别提醒：

(1) 由于投标人网络接入速率不可控等网络传输风险，建议投标人在网上应答上传加盖电子签章的电子投标文件后，对上传文件进行下载，核对文件完整性，如是否缺页少页、图片是否显示完整、签章是否有效等，并按照《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》要求的文件检查方法进行检查，确保投标文件上传准确、有效。

(2) 投标人应当按照天津公共资源电子签章客户端使用说明的要求使用电子签章客户端软件。不按本使用说明使用电子签章客户端软件，或使用word等其它软件进行

签章工作，将会造成天津公共资源电子签章客户端无法读取签章信息，并导致投标无效。

23.3 投标人须保证电子投标文件清晰，便于识别，如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人自行承担相应责任。

24. 投标人须承诺接受电子投标的方式，并自行承担由此带来的废标、无效投标的风险。

25. 未按招标文件的规定提交网上应答和上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）的投标将被拒绝。

E 开标和评标

26. 开标解密和资格审查

26.1 投标人须于《投标邀请函》中规定的时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”完成开标解密。

26.2 由于投标人原因，没有在规定时间内进行网上开标解密，视为无效投标。

26.3 开标解密后，对开标结果进行网上公示，投标人报价为空、为零的将被视为无效投标。

26.4 开标解密后，投标代表人应保持电话畅通并具备相应的网络环境，随时准备接受评委的网上询标。

26.5 投标人须于规定时间内通过天津市政府采购中心招投标系统“询标解答”对评委的网上询标予以解答。如投标代表人被要求到评审现场答疑时，须携带身份证等有效证件原件，以备查验。

26.6 投标截止时间后，投标人不足3家的，不得开标。

26.7 开标解密后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。资格审查合格的投标人不足3家的，不得评标。

27. 评标委员会

27.1 评标委员会成员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。

27.2 评标委员会负责审查投标文件是否符合招标文件的要求，并进行审查、询标、评估和比较。评标委员会认为必要时，可向投标人进行询标。

27.3 出现符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质性响应的供应商不足三家，或投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的情况时，或出现影响采购公正的违法、违规行为时，评标委员会有权宣布废标。

27.4 评标委员会负责完成全部评标工作，向采购人提出经评标委员会签字的书面评标报告。

28. 对投标文件的审查和响应性的确定

28.1 符合性检查。评标委员会依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件的内容是否完整、有无计算错误、要求的保证金是否已提供、文件签署是否正确、实质性要求等进行审查，确定每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。

28.2 投标截止时间后，除评标委员会要求提供外，不接受投标人及与投标人有关的任何一方递交的材料。

28.3 实质上没有响应招标文件要求的投标文件，将被拒绝。投标人不得通过修改或撤回不符合要求的内容而使其投标成为响应性的投标。如出现下列情况之一的，其投标将被拒绝或中标无效：

- (1) 投标文件未按招标文件的要求加盖电子签章的；
- (2) 投标有效期短于招标文件要求的；
- (3) 投标文件中提供虚假材料的；

(4) 不能满足招标文件中任何一条实质性要求或加注“★”号条款经评委会认定出现偏离的或经评标委员会认定未实质性响应招标文件要求的或投标内容不符合相关强制性规定的;

(5) 未按时进行网上解密或电子投标文件损坏、无效的;

(6) 投标报价超出采购预算或最高限价;

(7) 存在串通情形的;

(8) 单位负责人或法定代表人为同一人, 或者存在控股、管理关系的不同供应商, 参加同一合同项下投标的, 相关投标均无效;

(9) 其他法定投标无效的情形。

28.4 评标委员会对确定为实质上响应的投标进行审核, 投标文件报价出现前后不一致的, 修改错误的原则如下:

(1) 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;

(2) 大写金额和小写金额不一致的, 以大写金额为准;

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

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的, 以单价金额计算结果为准。

(5) 同时出现两种以上不一致的, 按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力, 投标人不确认的, 其投标无效。

28.5 评标委员会将要求投标人按上述修改错误的方法调整投标报价, 投标人同意后, 调整后的报价对投标人起约束作用。如果投标人不接受修改后的报价, 其投标将被拒绝。

29. 投标文件的澄清

29.1 澄清有关问题。为了有助于对投标文件进行审查、评估和比较, 评标委员会

有权要求投标人对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作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人有义务按照评标委员会通知的时间、地点指派投标代表人就相关问题进行澄清。

29.2 投标人澄清、说明、答复或者补充的电子文件，加盖电子签章后上传至天津市政府采购中心招投标系统。

29.3 投标人的澄清、说明、答复或者补充应在规定的时间内完成，并不得超出投标文件的范围或对投标内容进行实质性的修改。

29.4 澄清文件将作为投标文件的一部分，与投标文件具有同等的法律效力。

30. 投标的评估和比较

评标委员会将根据招标文件确定的评标原则和评标方法对确定为实质上响应招标文件要求的投标进行评估和比较。

31. 评标原则和评标方法

31.1 评标原则

(1) 评标委员会应当按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

(2) 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

(3) 对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，但不影响项目评审的，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

(4) 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。

(5) 根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）的要求，评标委员会启动异常低价投标审查程序，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于30分钟。评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料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。

31.2 评标方法

(1) 采用“综合评分法”的评标方法，具体评审因素详见《招标项目需求》。评标采用百分制，各评委独立分别对实质上响应招标文件的投标进行逐项打分，对评标委员会各成员每一因素的打分汇总后取算术平均分，该平均分为供应商的得分。

(2) 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《关于进一步规范政府采购评审工作有关问题的通知》（财库〔2012〕69号）的规定，评标委员会成员要依法独立评审，并对评审意见承担个人责任。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评审报告上签署不同意见并说明理由，否则视为同意。

(3) 按照《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）文件要求，对**政府采购节能、环境标志品目清单内的产品**实施优先采购和强制采购的评标方法。

(4) 评标委员会审查产品资质或检测报告等相关文件符合性时，应综合考虑行业特点、交易习惯、采购需求最本质原义等情况，而不应以投标文件中产品名称与招标

文件产品名称是否一致作为审查的标准。

(5) 中标候选人产生办法: 按得分由高到低顺序确定中标候选人; 得分相同的, 按投标报价由低到高顺序确定中标候选人; 得分且投标报价相同的, 按技术指标优劣顺序确定中标候选人, 采购人或评标委员会经采购人授权后按中标候选人顺序确定中标供应商。

(6) 根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》(财政部令第87号)第43条规定, 如评审现场经财政部门批准本项目转为其他采购方式的, 按相应采购方式程序执行。

32. 其他注意事项

32.1 在开标、投标期间, 投标人不得向评标委员会成员或采购代理机构询问评标情况、施加任何影响, 不得进行旨在影响评标结果的活动。

32.2 为保证定标的公正性, 在评标过程中, 评标委员会成员不得与投标人私下交换意见。在开、评标期间及招标工作结束后, 凡与评标情况有接触的任何人不得透露审查、澄清、评价和比较等投标的有关资料以及授标建议等评标情况。

32.3 本项目不接受赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

32.4 (本条仅适用于货物类项目) 不同投标人所投全部产品均为同一品牌或不同投标人所投任一核心产品为同一品牌时(加注“▲”号的产品为核心产品如未明确核心产品, 则视为全部产品均为核心产品), 按以下原则处理:

(1) 采用最低评标价法的采购项目, 提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的, 以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标; 报价相同的, 由采购人自行选取一个投标人参加评标, 其他投标无效。

(2) 采用综合评分法的采购项目, 提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的, 按一家投标人计算, 评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格; 评审得分相同的, 由采购人自行选取一个投标人获

得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

F 授予合同

33. 中标供应商的产生

33.1 采购人可以事先授权评标委员会直接确定中标供应商。

33.2 采购人也可以按照《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例等法律法规的规定和招标文件的要求确认中标供应商。

34. 中标通知

34.1 中标公告发布同时，采购代理机构将通过天津市政府采购中心招投标系统以电子形式向中标供应商发出《中标通知书》（请使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>） - “网上招投标” - “供应商登录” - “市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“查看项目文件”中获取）。《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

35. 投标人可使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>） - “网上招投标” - “供应商登录” - “市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“项目资审情况”中获取未通过资格审查的原因或从“供应商系统”的“查看排序和得分”中获取未中标人本人的评审得分与排序。

36. 签订合同

36.1 采购人与中标供应商应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同。合同文本请使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：<http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn>） - “网上招投标” - “供应商登录”

- “市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“合同”中获取。

36.2 招标文件、中标供应商的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据，且为合同的组成部分。

37. 履约保证金

37.1 若《招标项目需求》规定须提交履约保证金的，中标供应商须按照规定要求提交履约保证金。

37.2 中标供应商未能按合同规定履行其义务，采购人有权没收其履约保证金。

38. 中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

39. 合同分包

39.1 未经采购人同意，中标供应商不得分包合同。

39.2 政府采购合同分包履行的，中标供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

第四部分 合同条款

合同一般条款

需方:

供方:

供、需双方根据 项目 (项目编号: TGPC-201 -) 的政府采购结果和招标文件的要求, 并经双方协商一致, 达成 合同:

本合同为中小企业预留合同

本合同非中小企业预留合同

鉴于政府采购使用的合同文本的特殊性, 本合同一般条款仅作为确立法律关系框架作用, 具体合同的权利义务等内容以双方签订的专业合同为准, 该合同作为本政府采购合同附件, 与本合同具有同等法律效力, 如附件合同没有而合同一般条款有的且涉及政府采购性质的内容, 以合同一般条款内容为准。

一、采购内容: (详见附件)

合同总价款: 人民币 元

大写: 人民币 元整

二、质量要求及对质量负责条件和期限: 见附件。

三、供方所提供的服务必须具有合法手续及相关文件。如涉及知识产权则必须是自己拥有或合法使用的。

四、服务时间、地点、方式: 见附件。

五、供方应随服务向需方交付的相关资料。如果所提交文件是外文的, 供方有义务为需方提供中文或译成中文文件。

六、验收工作由需方负责对合同进行验收。

七、货款支付方式: 见附件。

供方开户银行 (汉字全称): _____,

行号 (数字代码): _____,

账 号: _____。

八、有关涉及本合同供方向天津市政府采购中心所提交的投标文件及有关澄清资料和服务承诺均视为本合同不可分割的部分，对供方具有约束力。

九、本合同一式 份，需方留存 份，供方留存 份，均具同等效力，签字盖章后生效。

供方 (公章):

需方 (公章):

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:

时间: 20 年 月 日

合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

合同特殊条款由供方和需方根据项目的具体情况协商拟订。

第五部分 投标文件格式

投标文件封面格式



投标文件

(加盖电子签章)

项目编号:

项目名称:

所投包号:

投标单位名称:

投标代表人姓名:

投标日期: 年 月 日

投标文件总目录
(投标人自行编制)

评分因素及评标标准页码检索

(需投标人按招标文件“评分因素及评标标准”中每个评分项逐项列明页码)

附件1

投标书

致：天津市政府采购中心

根据贵方为天津市_____项目（项目编号：_____）的投标邀请，签字代表_____（姓名/职务）经正式授权并代表我公司_____（投标单位名称、地址）提交网上应答及上传加盖电子签章的投标文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 所附投标报价表中规定的应提供和交付的服务投标总价为：

第 包，_____元（人民币），大写_____。

……

2. 我公司将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

3. 我公司已详细审查全部招标文件，包括更正公告以及全部参考资料和所有附件。

我们认为全部招标文件（包括更正公告以及全部参考资料和所有附件）公平公正，无倾向性和排他性，我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

4. 我公司的投标有效期为开标之日起 60 天。

5. 我公司同意按照招标方要求提供的与投标有关的一切数据或资料，并声明投标文件及所提供的一切资料均真实有效。由于我公司提供资料不实而造成的责任和后果由我公司自行承担。

6. 我公司保证所投产品来自合法的供货渠道，若中标，则有义务向采购人提供其需要的有效书面证明材料。如果提供非法渠道的商品，视为欺诈，并承担相关责任。

7. 我公司已熟知贵中心关于本项目电子招投标的要求和规定，我公司完全响应本次招投标通过网上应答进行的方式，我方承诺投标数据以应答截止时间贵中心网络服务器数据库的记录为准，一切因网络通信或我方操作失误造成的应答数据错误或缺失

均与贵中心无关，我方愿承担因此出现的任何风险和责任。

8. 我公司承诺完全符合《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》等法律法规规定，并随时接受采购人、采购代理机构的检查验证。在整个招标过程中，我公司若有违规行为，我公司完全接受贵中心依照相关法律法规和招标文件的规定给予处罚。

9. 我公司承诺未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，也未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单，符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的各项条件，具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录。

10. 我公司若中标，本承诺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。

11. 如违反上述承诺，我公司投标无效且接受相关部门依法作出的处罚，并承担通过相关媒体予以公布的任何风险和责任。

12. 我公司开票信息如下，此信息与我在税务局注册的信息一致：

纳税人识别号：

地址、电话：

开户行及账号：

开具发票类型：增值税专用发票 增值税普通发票

13. 我公司选择招标代理服务费发票领取方式（请自行选择以下任一方式并在相应□里划“√”）：

上门自取

到付邮寄

邮寄地址、邮编:

邮寄联系人、手机号码:

投标人名称:

日期: ____年__月__日

附件 2

供应商资格声明函

天津市政府采购中心:

我单位自愿参与本项目的政府采购活动, 郑重承诺如下:

- (一) 我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;
- (二) 我单位依法缴纳税收和社会保障资金;
- (三) 我单位具备履行合同所必需的设备和专业技术能力;
- (四) 参加政府采购活动前 3 年我单位在经营活动中没有重大违法记录;
- (五) 我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、

检测等服务后, 再参加该采购项目的其他采购活动的情形。

(六) 与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他单位信息如下:

序号	单位名称	相互关系类型
1		
2		
3		

上表未填写的, 视为不存在第 (六) 条所列情形

上述声明真实有效, 否则我单位承担全部责任和不利后果。

投标人名称:

日期:

附件 2-1: 招标文件第一部分供应商资格要求的证件

附件4

开标分项一览表

项目名称: _____

项目编号: _____

包 号: _____

单位: 元

项号	服务名称	总价	数量	备注
1			1 项	
其中				
分项名称	价格	数量	备注	

注: 1. 本表第一行填写本项目投标总价, 须与附件3中投标总价保持一致。

2. 下面应填写分项价格及分项名称 (分项名称可根据实际情况增减、修改), 分项价格汇总应等于总价。

投标人名称:

日期: ____年__月__日

附件5

商务要求点对点应答表

项目名称: _____

项目编号: _____

包号: _____

序号	招标要求	投标应答	偏离说明	备注
(一) 报价要求				
(二) 时间、地点要求				
(三) 付款方式				
(四) 投标保证金和履约保证金				
(五) 验收方法及标准				

注:

1. 此表应按招标文件商务要求中的全部内容逐项进行应答, 未应答的, 视为不满足招标文件要求。

2. 不如实填写偏离情况的投标文件将视为虚假材料。

3. “招标要求”指招标文件中规定的具体要求, “投标应答”指投标文件的具体内容。

“偏离说明”指招标要求与投标应答之间的不同之处。

投标人名称:

日期: ____年__月__日

附件6

技术要求偏离应答表

项目名称: _____

项目编号: _____

包号: _____

我单位郑重承诺: 所提供的服务、人员及设备符合相关强制性规定。验收时采购人有权要求我单位出具所提供的服务、人员及设备符合上述规定的证明文件。若本项目涉及对采购人原有系统的修改或升级业务, 或涉及与采购人原有其他系统的对接业务, 由采购人负责协调原有系统的接口协议、源代码、数据结构等与修改、升级或对接相关资料的开放, 且不产生开放费用。如需原系统开发商配合, 采购人负责协调。我单位严格遵守与采购人签订的保密协议, 对上述开放资料严格保密, 经采购人允许合规使用。除下表列出的偏离外, 与招标文件技术要求完全一致, 并承担相应的法律责任。

序号	招标文件要求	投标应答	偏离说明	备注
	此表仅体现与招标文件技术要求存在偏离的部分, 无偏离的部分, 无需填写。	此表仅体现与招标文件技术要求存在偏离的部分, 无偏离的部分, 无需填写。	此表仅体现与招标文件技术要求存在偏离的部分, 无偏离的部分, 无需填写。	

注:

1. 此表仅体现与招标文件技术要求存在偏离的部分, 无偏离的部分, 无需填写。
2. 不如实填写偏离情况的投标文件将视为虚假材料。
3. “招标文件要求”指招标文件中规定的具体要求, “投标应答”指投标文件的具体内容。“偏离说明”指招标文件中规定的具体要求与投标文件的具体内容的不同之处。

投标人名称:

日期: ____年__月__日

附件 8

投标代表人授权书

致：天津市政府采购中心

我单位授权委托本月/上月（本月尚未缴纳社保的，则填写上月）由我单位缴纳社会保险的在职职工_____（姓名）（身份证号码：_____、联系电话：_____）作为投标代表人以我方的名义参加贵中心组织的_____项目（项目编号：_____）的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对投标代表人的签名事项负全部责任。

本授权书至投标有效期结束前始终有效。

投标代表人无转委托权，特此委托。

年 月 日

投标代表人身份证正面	投标代表人身份证背面
------------	------------

附件9-1

中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加_____（请填写项目名称）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. _____（请填写标的名称），属于软件和信息技术服务业（请填写本项目采购文件中明确的所属行业）行业；承接企业为_____（请填写承接该标的企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____（请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业）；

2. _____（请填写标的名称），属于_____（请填写本项目采购文件中明确的所属行业）行业；承接企业为_____（请填写承接该标的企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____（请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业）；

……

以上企业，不属于大型企业的分支机构，不存在控股股东为大型企业的情形，也不存在与大型企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称：

日期：

注：

1. 标的名称须按照采购文件中明确的标的名称进行填写；所属行业须按照采购文件中明确的所属行业进行填写。

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. 中标（成交）供应商享受中小企业扶持政策的，将随中标（成交）结果同时公

告其《中小企业声明函》，接受社会监督。

附件9-2

若不是残疾人福利性单位，投标文件中可不提供此声明函

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。

投标人名称:

日期:

注:

中标供应商为残疾人福利性单位的，将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

若不是残疾人福利性单位，投标文件中可不提供此声明函。

附件 10: 招标文件评分因素及评标标准中要求的证明材料电子件、方案等

附件 11: 投标人认为需要提供的其他资料