

**广西建通工程咨询有限责任公司**

---

# **磋商文件**

**项目名称：国家税务总局南宁市兴宁区税务局第一  
税务分局自助服务终端运行维护**

**项目编号：GXJTZ[2020]110903**

**采购单位：国家税务总局南宁市兴宁区税务局**

**采购代理机构：广西建通工程咨询有限责任公司**

**2020年10月**

# 目 录

第一章 磋商公告.....	2
第二章 磋商须知.....	4
第三章 项目需求.....	11
第四章 评定成交的标准.....	13
第五章 响应文件格式.....	16
第六章 合同主要条款.....	27

# 第一章 磋商公告

## 国家税务总局南宁市兴宁区税务局第一税务分局自助服务终端运行维护 (GXJ TZ[2020]110903) 磋商公告

广西建通工程咨询有限责任公司受国家税务总局南宁市兴宁区税务局的委托,拟对国家税务总局南宁市兴宁区税务局第一税务分局自助服务终端运行维护采用磋商采购方式进行采购,特邀请有关单位参加磋商,现将有关事项公告如下:

**一、项目名称:** 国家税务总局南宁市兴宁区税务局第一税务分局自助服务终端运行维护

**项目编号:** GXJ TZ[2020]110903

**采购预算:** 16.25 万元

**二、采购组织类型:** 目录外标准下采购项目 (非政府采购)

**三、磋商内容:** 国家税务总局南宁市兴宁区税务局第一税务分局自助服务终端运行维护。如需进一步了解详细内容,详见磋商文件。

### 四、磋商人资格:

1. 国内注册(指按国家有关规定要求注册的),能提供本项目服务要求、在中国境内注册的具有独立法人资格的企业或事业单位;

2. 本项目的特定资格要求:无

3. 本项目由符合国家有关法律法规规定、

4. 参加采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录和不良信用记录(在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)渠道被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单的供应商将被拒绝其参与本次采购活动)。

5. 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采购活动。

6. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商,不得再参加本次采购活动。

### 五、购买磋商文件时间及地点

时间:2020年10月29日至2020年11月5日(提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日),每天上午8:30分至12:00分,下午14:30分至17:30分(北京时间,法定节假日除外)

地点:南宁市金凯路26号广西建通中心13楼1307室

方式:现场购买

售价:采购文件工本费每套300元,采购文件售后不退。

### 六、提交响应文件截止时间、磋商时间和地点

2020年11月9日14点30分(北京时间) (自磋商采购文件开始发出之日起至磋商人提交响应文件截止之日止,不得少于10日)

地点:南宁市金凯路26号广西建通中心十一楼开标厅

## 七、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

## 八、其他补充事宜

1、磋商保证金：本项目的磋商保证金为人民币叁仟元整（¥3000.00 元），提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式，其中以转账或电汇形式转出的，磋商保证金必须从磋商人银行基本账户转出，并于磋商截止时间前到达广西建通工程咨询有限责任公司指定账户【户名：广西建通工程咨询有限责任公司南宁第三分公司，开户银行：华夏银行南宁双拥路支行，银行账号：13058000000037379】。本项目不接受现金形式或从个人账户转出的磋商保证金。

2、网上查询地址：国家税务总局南宁市兴宁区税务局网站 (<http://www.gxgs.gov.cn/>)、广西建通工程咨询有限责任公司网。

## 九、对本次磋商采购提出询问，请按以下方式联系。

### 1. 采购人信息

名称：国家税务总局南宁市兴宁区税务局

地址：南宁市兴宁区济南路 120 号

联系人及联系方式：陆兆宁；联系电话:0771-2416082

### 2. 采购代理机构信息

名称：广西建通工程咨询有限责任公司

地址：南宁市金凯路 26 号广西建通中心 13 楼 1307 室

联系方式：0771-5386340

### 3. 项目联系方式

项目联系人：庞小静

电话：0771-5386340

广西建通工程咨询有限责任公司

2020 年 10 月 29 日

## 第二章 磋商须知

### 磋商人须知前附表

序号	条款号	内 容
1	1.1	项目名称: 国家税务总局南宁市兴宁区税务局第一税务分局自助服务终端运行维护 项目编号: GXJTZ[2020]110903 采购预算: 16.25 万元。
2	3	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 国内注册 (指按国家有关规定要求注册的), 能提供本项目服务要求、在中国境内注册的具有独立法人资格的企业或事业单位;</li><li>2. 本项目的特定资格要求: 无</li><li>3. 本项目由符合国家有关法律法规规定、</li><li>4. 参加采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录和不良信用记录 (在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)渠道被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单的供应商将被拒绝其参与本次采购活动)。</li><li>5. 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采购活动。</li><li>6. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商, 不得再参加本次采购活动。</li></ol>
3	4.2	成交服务费: 按《磋商人须知》正文 16.1 款收费标准执行, 由成交供应商在领取成交通知书前, 一次性向采购代理机构支付。
4	6.6.1	价格文件 (1) 磋商书及 磋商声明书 (附件一); <b>(必须提供)</b> (2) 磋商报价表 (附件二); <b>(必须提供)</b>
5	6.6.2	商务技术文件 (1) 磋商保证金交纳证明; <b>(必须提供)</b> (2) 报价表; <b>(必须提供)</b> (3) 服务方案; <b>(必须提供)</b> (4) 有效的新版“营业执照”副本或《事业单位法人证书》(复印件, 原件备查); <b>(必须提供)</b> (5) 有效的税务登记证、组织机构代码证 (复印件, 原件备查); <b>[必须提供 (若已经取得“三证合一”的可不提供) ]</b> (6) 磋商供应商磋商截止时间前半年内连续三个月依法缴纳社保费的缴费凭证 (复印件, 原件备查, 格式自拟), 磋商供应商为新注册成立的企业 (距磋商截止日不足三个月), 须提供企业自成立至今的社保证明, 原件备查 (必须提供); <b>(必须提供)</b> (7) 磋商截止之日前半年内供应商连续三个月的依法纳税的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明 (复印件, 原件备查); 磋商供应商为新注册成立的企业 (距磋商截止日不足三个月), 应提供成立至今的依法缴税记录。 (复印件, 原件备查); <b>(必须提供)</b>

		<p>(8) 磋商人上年度的年度财务报告复印件（如供应商为新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表），原件备查；<b>（必须提供）</b></p> <p>(9) 法定代表人身份证正反面复印件；<b>（必须提供）</b></p> <p>(10) 法定代表人授权委托书及被授权人身份证正反面复印件；<b>（委托代理时，必须提供）</b></p> <p>(11) 技术响应、偏离情况说明表；<b>（必须提供）</b></p> <p>(12) 商务响应表；<b>（必须提供）</b></p> <p>(13) 参加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；<b>（必须提供）</b></p> <p>(14) 磋商人认为需要提供的有关资料。</p>
6	6.7	<p>磋商有效期：自磋商截止之日起至采购合同签订之日止。</p> <p>1、未成交的响应文件 磋商有效期内均应保持有效。</p> <p>2、成交供应商的响应文件自 磋商之日起至合同履行完毕止均应保持有效。</p>
7	6.8	<p>磋商保证金金额：应按《磋商公告》第八条规定交纳，否则磋商无效。</p> <p>磋商保证金应在磋商有效期内保持有效。</p> <p>磋商保证金交纳方式：磋商保证金必须从磋商人银行基本账户转出，并于磋商截止时间前到达广西建通工程咨询有限责任公司 指定账户【户名：广西建通工程咨询有限责任公司南宁第三分公司，开户银行：华夏银行南宁双拥路支行，银行账号：13058000000037379】。本项目不接受现金形式或从个人账户转出的磋商保证金。</p> <p>注：</p> <p>1. 未成交供应商的磋商保证金在成交通知书发出后五个工作日内退还。</p> <p>2. 成交供应商的磋商保证金在成交供应商与采购人签订合同并送合同一份给代理机构存档后五个工作日内退还。</p>
8	8.1	<p>磋商报价：磋商人必须就本次采购的全部货物和服务内容作完整唯一报价，漏项报价的或有选择的或有条件的报价，其磋商将视为无效。</p>
9	9.1	<p>响应文件份数：正本一份、副本四份。即：“价格文件”正本一份，副本 四 份；“商务技术文件”正本一份，副本 四 份。</p>
10		<p>响应文件接收时间：<a href="#">2020 年 11 月 9 日 14 点 30 分止</a></p> <p>地址：南宁市金凯路 26 号广西建通中心十一楼开标厅</p>
11		<p>磋商时间：<a href="#">2020 年 11 月 9 日 14 点 30 分</a>截标后（具体时间由采购代理机构另行通知）</p> <p>磋商地点：南宁市金凯路 26 号广西建通中心十一楼开标厅</p>
12		<p>1、本磋商文件中描述 磋商人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用磋商人法定主体行为名称制作的印章，除本磋商文件有特殊规定外，磋商人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、磋商专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。</p> <p>2、本磋商文件中描述 磋商人的“签字”是指 磋商人的法定代表人或被授权人亲自在磋商文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其它形式均不能代替亲笔签字。</p>
13	14.1	<p><input type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本采购项目履约保</p>

		<p>证金为合同金额的 5% (取整到元) , 提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式, 成交人在签订合同前应提交履约保证金, 否则, 不予签订合同。采用转账、电汇方式的, 由成交人在签订合同前按规定的金额从成交人银行账户直接缴入采购人账户。</p> <p>合同约定租凭服务期满且双方对考核验收结果确认后, 采购人在收到成交人提出申请 30 日内无息返还履约保证金。甲方如逾期退还履约保证金, 每逾期一天, 可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金; 成交人不能在履约服务期内履行服务要求的, 履约保证金不予退还。</p> <p>收款人户名: 国家税务总局南宁市兴宁区税务局</p> <p>开户银行:</p> <p>银行账号:</p> <p>注: 以电汇方式递交履约保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(履约保证金)。</p>
--	--	---

# 磋商人须知

## 一、总 则

### 1. 适用范围

1.1 本文件仅适用于本文件中所叙述的货物、服务类采购项目。

### 2. 定义

2.1 “采购人”是指：国家税务总局南宁市兴宁区税务局

2.2 “采购代理机构”是指：广西建通工程咨询有限责任公司

2.3 “磋商人”是指响应本文件要求，参加磋商的法人或者其他组织。如果该供应商在本次磋商中成交，即成为“成交供应商”。

2.4 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

2.5 “服务”是指除货物和工程以外的其他采购对象。

2.6 “响应文件”是指：供应商根据本文件要求，编制包含报价、技术和服务等所有内容的响应文件。

3. 磋商人的基本条件：见 磋商人须知前附表。

### 4. 磋商费用

4.1 磋商人应自行承担所有与编写和提交响应文件有关费用，不论磋商结果如何，采购人和采购代理机构在任何情况下无义务和责任承担此类费用。

4.2 本项目代理服务费：见 磋商人须知前附表。

### 5. 磋商文件（以下简称磋商文件）的澄清与修改

5.1 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。

## 二、响应文件的编制

### 6. 响应文件编制基本要求

6.1 磋商人对响应文件的编制应按要求装订和封装。

6.2 磋商人提交的响应文件以及 磋商人与采购代理机构和采购人就有关磋商的所有来往函电均应使用中文。磋商人提交的支持文件和印刷的文献可以使用别的语言，但其相应内容必须附有中文翻译文本，在解释响应文件时以翻译文本为主。

6.3 磋商人应认真阅读、并充分理解本文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容），承诺并履行本文件中各项条款规定及要求。

6.4 响应文件必须按本文件的全部内容，包括所有的补充通知及附件进行编制。

6.5 如因 磋商人只填写和提供了本文件要求的部分内容和附件，而给评审造成困难，其可能导致的结果和责任由 磋商人自行承担。

### 6.6 响应文件的组成。

响应文件应分为价格文件和商务技术文件两个部分组成。

6.6.1 价格文件：见 磋商人须知前附表。

6.6.2 商务技术文件：见 磋商人须知前附表。

6.7 响应文件有效期：见 磋商人须知前附表。

6.8 磋商保证金：见 磋商人须知前附表。

### 7. 计量单位

7.1 除技术要求中另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均应采用国家法定计量单位。

### 三、磋商报价要求

8.1 对于本文件中未列明，而磋商人认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付成交供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。

8.2 成交供应商负责本项目所需服务的全部工作。

### 四、响应文件的份数、封装和递交

9. 磋商响应文件的份数和封装

9.1 磋商人应将响应文件中“价格文件”和“商务技术文件”单独封装，具体要求详见“磋商人须知前附表”。信封上标明“价格文件”，“商务技术文件”，然后再将所有信封封装在一个外层信封中。

9.2 响应文件的信封上应写明：

- (1) 磋商项目编号；
- (2) 磋商项目名称；
- (3) 包号及磋商货物、服务名称；
- (4) 磋商人名称。

10. 响应文件的递交

10.1 所有响应文件应于磋商文件中规定的时间前递交到广西建通工程咨询有限责任公司。

10.2 若遇到磋商过多造成部分磋商人在截止时间前已抵达磋商现场但未能签到的情况，采购人或采购代理机构将按规定在响应文件递交截止时间关闭大门，禁止迟到的磋商人进入递交响应文件，磋商人递交响应文件的时间应以其进入磋商文件规定的磋商场所的时间为准。

10.3 供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人、采购代理机构。补充、修改的内容作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

11. 迟交的响应文件

广西建通工程咨询有限责任公司拒绝或原封退回在其规定的递交响应文件截止时间之后收到的任何响应文件。

### 五、响应文件评审及磋商的步骤

12.1 磋商小组确认磋商文件。

12.2 实质审查

(1) 磋商小组审查磋商响应文件的实质性内容是否符合磋商采购文件的实质性要求。

(2) 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，磋商小组认为需要供应商澄清、说明或者更正的内容，可以要求供应商作出必要的澄清、说明或者更正。

磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件以书面形式作出。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。

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。

12.3 磋商文件修正

(1) 磋商小组根据与供应商磋商情况可能实质性变动的内容包括采购需求中的技术、服务要求。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

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

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权

代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。逾时不交的，视同放弃磋商。修正文件与响应文件均具法律效力。

#### 12.4 最后报价

磋商小组只要求商务评审和技术（服务）评审合格的磋商供应商在规定的时间内进行最后报价，密封递交磋商小组。提交最后报价的供应商不得少于两家。

12.5 响应供应商的最后报价均超过了采购预算，采购人不能支付的，磋商活动终止。

**12.6 在评标过程中出现法律法规和磋商文件均没有明确规定的情形时，由磋商小组现场协商解决，协商不一致的，由全体磋商小组投票表决，以得票率二分之一以上评委的意见为准。**

#### 12.7 特别说明：

1. 磋商人 磋商所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。

2. 磋商人应仔细阅读磋商文件的所有内容，按照磋商文件的要求提交响应文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

3. 磋商人在 磋商活动中提供任何虚假材料，其 磋商无效；成交后发现的，成交供应商须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法 磋商人的行政与刑事责任。

#### 12.8 低于成本报价

磋商小组在评审过程中发现 磋商人的总报价明显低于其他 磋商人的总报价或者明显低于采购预算价，有理由怀疑其总报价可能低于其成本的，应当要求该 磋商人做出书面说明并提供相关证明材料。磋商人不能合理说明或者不能提供相关证明材料的，视作该 磋商人以低于成本报价 磋商，其 磋商无效。

12.9 最终磋商结束后，磋商小组不得再与 磋商人进行任何形式的商谈。

#### 12.10 磋商人有下列情形之一的，磋商保证金将不予退还：

(1) 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；

(2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；

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

(4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

(5) 磋商文件规定的其他情形。

## 六、确定成交供应商办法及结果公告

13.1 采购代理机构应当在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。采购人应当在收到评审报告后 5 个工作日，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

13.2 采购代理机构应当在成交供应商确定后 2 个工作日内，在磋商公告发布媒体上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书。

## 七、履约保证金

14.1 本项目是否缴纳履约保证金见磋商人须知前附表。

## 八、签订合同

15.1 成交供应商在收到成交通知书后，按规定与采购人签订采购合同。

15.2 成交供应商拒绝签订采购合同的，采购人可以按本项目确定成交供应商办法确定其他供应商作为成交供应商并签订采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

## 九、其它内容

16.1 按国家发展计划委员会计价格[2002]1980号《招标代理服务收费暂行办法》收费标准及发改价格[2011]534号文的规定的基准价下浮20%收取，向成交人收取代理服务费用。签订合同前，成交人应向广西建通工程咨询有限责任公司一次付清代理服务费，否则，采购代理机构将视之为违约，取消该成交决定并不予退还成交人这次参加磋商的全部磋商保证金。

中标金额	费率		
	货物招	服务招标	工程招标
100万元以下	1.5%	1.5%	1.0%
100~500万元	1.1%	0.8%	0.7%
500~1000万元	0.8%	0.45%	0.55%
1000~5000万元	0.5%	0.25%	0.35%
5000万元~1亿元	0.25%	0.1%	0.2%
1~5亿元	0.05%	0.05%	0.05%
5~10亿元	0.035%	0.035%	0.035%

注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。例如：某工程招标代理业务中标金额为6000万元，计算采购代理服务收费额如下：

100万元×1.0%=1万元

(500-100)万元×0.7%=2.8万元

(1000-500)万元×0.55%=2.75万元

(5000-1000)万元×0.35%=14万元

(6000-5000)万元×0.2%=2万元

合计收费=1+2.8+2.75+14+2=22.55(万元)

(2) 评审专家劳务报酬按桂财采[2017]15号关于印发广西壮族自治区政府采购评审专家劳务报酬支付标准暂行规定的通知计算。

16.2 采购代理机构的银行账户：

开户名称：广西建通工程咨询有限责任公司；

开户银行：华夏银行南宁双拥路支行；

银行账号：13058000000037379。

## 第三章 项目需求

一、预算金额 16.25 万，服务期 1 年。

### 二、技术参数、性能指标及其他要求

一、采购需求			
序号	采购内容	服务期	技术参数、性能（配置）及其它要求 (带★号及表述为“须”或“必须”的条款均为实质性要求，必须满足)
1	国家税务总局 南宁市 兴宁区 税务局 第一税 务分局 自助服 务终端 运行维 护	1 年	<p style="text-align: center;">国家税务总局南宁市兴宁区税务局第一税务分局自助服务终端运行维护，需求如下：</p> <p><b>一、运维服务内容</b></p> <p><b>1.1 热线电话服务</b></p> <p style="padding-left: 2em;">呼叫中心热线电话提供问题咨询、问题排查、用户指导、电话故障报修、投诉受理、用户回访服务。</p> <p><b>1.2 上门维修服务</b></p> <p>(1) 终端设备故障后，本地服务人员的上门故障排查及维修处理；</p> <p>(2) 维修完毕后，填写《自助终端服务报告书》，并由客户签字认可。</p> <p><b>1.3 终端升级服务</b></p> <p>(1) 在需要对终端进行升级服务时，本地服务人员对设备进行升级，调测及相关功能验证；</p> <p>(2) 终端升级服务后，填写《自助终端服务报告书》，并由客户签字认可；</p> <p>(3) 若需终端硬件升级，费用经协商后另行收取。</p> <p>(4) 终端软件系统升级全程安排人员指导，同时每次升级给予用户升级说明文档。</p> <p><b>1.4 巡检保养服务</b></p> <p>(1) 日常的税终端进行巡检服务，具体内容包括：</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 扫描仪内部清洁、耗材检查、更换；</li> <li>➢ 触摸屏表面清洁；</li> <li>➢ 设备内部灰尘、纸屑清理、耗材检查、更换；</li> <li>➢ 操作系统优化、垃圾文件删除、系统备份。</li> </ul> <p>(2) 定期的自助办税终端保养, 包含系统总体健康检查。</p> <p><b>1.5 操作培训辅导</b></p> <p>本地服务人员不定期对办税服务厅的自助终端管理人员进行自助终端基础知识、使用维护技巧等知识的培训, 提供上机实践服务</p> <p>在办税服务厅巡检或轮流值守时, 可为纳税人提供自助办税终端的操作使用、注意事项等辅导培训。</p> <p><b>1.6 对终端使用情况定期汇报</b></p> <p>本地运维服务人员按月对本项目自助终端使用情况进行统计、分析, 并同时对运维服务状况进行总结, 对存在的隐患提出建议。</p> <p><b>二、运维服务标准</b></p> <p><b>2.1 服务响应时间</b></p> <p>(1) 浪潮总部呼叫中心 4006586111 热线电话服务响应；</p> <p>(2) 航信总部呼叫中心 95113 热线电话服务响应；</p> <p>(3) 接到服务请求后, 20 分钟内电话无法解决, 即派工给本地服务人员, 并跟踪解决状况, 解决完毕后进行电话回访。</p> <p><b>2.2 到达现场时间</b></p> <p>(1) 市区内 4 小时内到达服务现场；</p> <p>(2) 郊区县 8 小时内到达服务现场。</p> <p>(3) 特殊省市按照双方约定执行。</p>
--	--	--	---

		<p><b>2.4 解决问题时间</b></p> <p>(1) 到达现场后, 硬件出现故障, 无需更换配件的, 在 8 小时内解决;</p> <p>(2) 如需更换配件, 且该配件在本地常用配件清单内的, 在 12 小时内解决;</p> <p>(3) 未列入本地常用配件清单的, 在 60 小时内解决;</p> <p>(4) 对于由自助终端系统软件造成故障, 在 24 小时内恢复正常;</p> <p>(5) 如因外围系统导致自助终端后台系统故障, 在外围系统恢复正常运行后 24 小时内恢复正常。</p>
<b>二、其它商务要求及说明</b>		
服务期限、服务地点	<p>服务期限: 本项目服务周期为 1 年, 服务商保证在合同签订之后 1 日内为采购人提供服务。</p> <p>服务地点: 采购人指定地点。</p>	
服务要求	<p>1. 热线电话</p> <p>2. 上门维修</p> <p>3. 终端升级</p> <p>4. 巡检保养</p> <p>5. 操作培训</p> <p>6. 硬 (软) 件维护</p> <p>7. 包含一年的免费无限制耗材供应</p> <p>8. 本项目配备一个运维工程师现场驻点服务</p>	
付款条件	<p>无预付款。维护期满六个月后, 十个工作日内, 由采购方支付给服务方 50% 合同款, 待维护期满一年后, 十个工作日内, 由采购方付给服务方剩余的 50% 合同款。</p>	
其他要求及说明	<p>投标文件中提供针对本项目的维保方案, 方案中至少须包括项目管理方案、服务计划、质量保证措施、人员物资配备方案、服务承诺等。</p>	

## 第四章 评定成交的标准

### 一、磋商原则

(一)磋商小组组成：本项目的磋商小组由采购人代表、技术和经济等方面专家共 3 人组成。其中，专家评委不得少于成员总数的三分之二。

(二)成交依据：评委将以磋商和响应文件为评审依据，对磋商人的磋商内容按百分制打分。

(三)磋商方式：以封闭方式进行。

### 二、评分标准

(一)对进入详评的，采用百分制综合评分法。

(二)计分办法（按四舍五入取至百分位）

#### 1、价格分.....20 分

(1)以进入综合评分的最后最低评审报价为 20 分。

(2)某磋商供应商价格分 = (磋商供应商最低评审报价 ÷ 某磋商供应商评审报价) × 20 分。

#### 2、服务方案分.....30 分

根据投标人承诺的响应时间、一般故障排除时间、技术培训方案、例行检查方案、备机备件、维修管理制度、服务管理方案情况等，以及投标人技术服务能力配备情况划分档次：

(1) 投标人承诺的响应时间、故障到场时间、一般故障排除时间满足采购服务需求，技术培训方案、例行检查方案、备机备件、维修管理制度、服务管理方案等不具备针对性，服务工作记录表单少于 2 类，但为本项目投入少于 15 人的稳定的技术服务队伍，得 10 分。

(2) 投标人承诺的响应时间、故障到场时间、一般故障排除时间满足采购服务需求，且承诺不需要更换备件的情况下 2 小时内解除故障；技术培训方案、例行检查方案、备机备件、维修管理制度、服务管理方案等针对本项目制定；有不少于 4 类的比较详细的服务工作记录表单（包含客户服务报告、服务质量考核、满意度调查和回访记录单等）；投标人服务团队中至少包括 2 名国家信息技术服务标准（ITSS）认证的服务项目经理，为本项目投入 15 人以上稳定的技术服务队伍，得 20 分。

(3) 投标人承诺的响应时间、故障到场时间、一般故障排除时间满足采购服务需求，且承诺不需要更换的条件下 2 小时内解除故障，需要更换部件条件下 4 小时内解除故障；技术培训方案、例行检查方案、备机备件、维修管理制度、服务管理方案等针对本项目制定且内容详实；有不少于 6 类的详细的服务工作记录表单（包含客户服务报告、服务质量考核、满意度调查和回访记录单等）；投标人服务团队中至少包括 3 名国家信息技术服务标准（ITSS）认证的服务项目经理，为本项目投入 25 人以上稳定的技术服务队伍，得 30 分。

注：提供响应文件递交截止之日前半年内投标人连续三个月为售后服务人员缴纳社保证明复印件，原件备查。

#### 3、技术运维方案分.....15 分

根据投标人对维护单位所需维护的设备及应用系统的了解程度、提供的设备及系统维护、升级和优化方案划

分档次：

(1) 投标人基本了解采购人采购服务需求，提供的技术运维方案一般，运维人员配置一般，安全保障措施一般，其余各方面评定一般，得 5 分。

(2) 在一档基础上，投标人对采购人现有设备有较好的了解，并提供良好的技术维护方案，提供设备及系统维护、升级的技术先进可靠，提供的优化方案良好。运维组人员配置良好，技术水平良好，且其余各方面评定良好，得 10 分。

(3) 在二档基础上，投标人充分了解采购人现有设备，提出合理化建议，指出现有设备和系统管理上的不足点和缺陷，并提出解决方法，解决方法切实可行的，提供切实可行的自助机管理制度，提供详细的质量控制措施、安全保障措施、应急保障措施，且整体技术维护方案优秀的。运维组人员配备优秀，技术水平优秀，且其余各方面评定优秀的，得 15 分。

**4、信誉分**.....20 分

(1) 投标人通过 ISO9001 质量体系认证的，得 5 分（需提供证书复印件且证书真实有效，原件备查）；

(2) 投标人具有 ISO/IEC27001 信息安全管理体系认证（信息系统集成类）的，得 5 分（需提供证书复印件且证书真实有效，原件备查）；

(3) 投标人具有 ISO 20000 信息技术服务管理体系认证的，得 5 分（需提供证书复印件且证书真实有效，原件备查）。

(4) 投标人具备信息系统安全运维服务资质证书的，得 5 分（需提供证书复印件且证书真实有效，原件备查）。

**5、业绩分**.....15 分

(1) 投标人自 2017 年以来服务项目成功案例，每有一份得 3 分，满分 15 分（相关合同或中标公告能在招标网上查询得到，原件备查）

**6、总得分=1+2+3+4+5（各项评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”）**

**三、成交候选人推荐原则**

磋商小组将按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按最终报价由低到高顺序排列。得分且最终报价相同的并列。响应文件满足采购文件全部实质性要求，且评审得分最高的供应商为排名第一的成交候选人。采购人应当确定排名第一的成交候选人为成交人。除非有法定事由，如排名第一的成交候选人放弃成交、因不可抗力不能履行合同，或者被查实存在影响成交结果的违法行为等情形，不符合成交条件的。该等情况下，采购人可以按照磋商小组提出的成交候选人名单排序依次确定其他成交候选人为成交人，也可以重新磋商。

**四、特别说明**

磋商小组认为供应商的最终报价明显低于其他通过符合性审查供应商的最终报价，有可能影响服务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；供应商不能证明其报价合理性的或提供的证明材料不被磋商小组认可的，磋商小组应当将其作为无效磋商处理。

## 第五章 响应文件格式

# 响应文件 (封面)

采购项目编号: \_\_\_\_\_

采购项目名称: \_\_\_\_\_

( 磋商人名称)

年 月 日

# 磋商书

(采购代理机构)：

依据贵方(项目名称/文件编号)项目采购的磋商邀请,我方(姓名和职务)经正式授权并代表磋商人(磋商人名称、地址)提交下述响应文件正本一份,副本 份,包含下列内容:

1. 报价表;
2. 资格证明文件;
3. 技术和服务方案
4. 按磋商文件磋商须知和技术规格要求提供的有关文件。

在此,授权代表宣布同意如下:

1. 将按磋商文件的约定履行合同责任和义务;
2. 已详细审查全部磋商文件,包括(补遗文件)(如果有的话);我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力;
3. 同意提供按照贵方可能要求的与其磋商有关的一切数据或资料;
4. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄: 邮政编号:

电话/传真:

电子函件:

法定代表人或被授权人签字:

磋商人名称(公章):

日期: 年 月 日

开户银行:

帐号/行号:

## 磋商声明书

致：\_\_\_\_\_（采购单位名称）：

\_\_\_\_\_（磋商人名称）系中华人民共和国合法企事业单位，经营地址\_\_\_\_\_。

我\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（磋商人名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的\_\_\_\_\_项目的磋商，为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其磋商货物和服务，我方就本次磋商有关事项郑重声明如下：

1. 我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。

2. 我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

3. 我方此次向贵方提供的货物和服务名称为：\_\_\_\_\_，可在贵方要求的时间内完成相关工作。

4. 我方诚意提请贵方关注：近期有关该货物和服务的重大决策和事项有：

\_\_\_\_\_

5. 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

法定代表人签字：\_\_\_\_\_

磋商人公章：\_\_\_\_\_

年 月 日

## 报 价 表

服务项目	磋商报价 (元)	备注

**注：1、磋商报价包含实施和完成本项目全部审计工作所需的劳务费、技术服务费、交通、通讯、保险、税费和利润等审计业务有关一切费用。**

2.报价一经涂改，应在涂改处加盖供应商单位公章或者由供应商法定代表人或授权委托人签字，否则其响应文件作响应无效处理。

磋商供应商盖公章： \_\_\_\_\_

法定代表人或委托代理人签字： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

# 法定代表人授权书

致：\_\_\_\_\_（采购代理机构）：

我\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（磋商人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工\_\_\_\_\_（姓名）以我方的名义参加\_\_\_\_\_项目的磋商活动，并代表我方全权办理针对上述项目的磋商、磋商、评标、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签字事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

附：法定代表人身份证明及被授权人有效身份证正反面复印件

被授权人签字：\_\_\_\_\_

法定代表人签字：\_\_\_\_\_

所在部门职务：\_\_\_\_\_

职务：\_\_\_\_\_

被授权人身份证号码：\_\_\_\_\_

磋商人公章：

年 月 日

## 技术响应、偏离情况说明表

采购项目编号: \_\_\_\_\_

采购项目名称: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_分标 (有分标时填写)

项号	采购要求	响应情况	偏离	说明

说明: 应对照磋商采购文件“第三章 项目需求”, 逐条说明所提供货物或服务已对磋商采购文件的技术需求做出了实质性的响应, 并申明与技术需求条文的响应和偏离。

磋商人 (公章) \_\_\_\_\_

法定代表人或委托代理人签字 \_\_\_\_\_

日期 \_\_\_\_\_

## 商务响应表

采购项目编号: \_\_\_\_\_

采购项目名称: \_\_\_\_\_

分标 (有分标时填写)

项号	采购要求	响应情况	偏离	说明

磋商人 (公章) \_\_\_\_\_

法定代表人或委托代理人签字 \_\_\_\_\_

日期 \_\_\_\_\_

## 磋商人具备投标资格的证明文件：

附件 1

### 供应商基本情况表

供应商：（公章）

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
备注			

附件 2 - 1 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人的身份证明复印件

（示例略，磋商人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

附件 2 - 2 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件（按规定可不进行税务登记的不提供）

（示例略，磋商人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）

附件 2 - 3 财务状况报告复印件、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；

(示例略)

**备注:**

1. 磋商人提供财务状况报告应为投标本项目时上一年度的财务状况报告，包括资产负债表、损益表等复印件。(如供应商为新成立公司的，应提供公司成立之日后的财务报表)

2. 磋商人提供依法缴纳税收和社会保障资金证明材料应为投标截止之日前半年内磋商人连续三个月的依法缴纳税收和社会保障资金证明材料的复印件；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由磋商人所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由磋商人所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件，原件备查）；

附件 2 - 4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(由供应商根据项目需求提供说明材料):

供庆商具有国家行政管理部门颁发的有效的综合类监理甲级资质或专业类甲级监理资质、且具备信息系统集成涉密监理甲级资质材料。

## 参加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

致\_\_\_\_\_ (采购人或采购人):

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录, 包括:

我单位或者其法定代表人、董事、监事、高级管理人员未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明!

磋商人名称(公章): \_\_\_\_\_

法定代表人签字: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_

## 服务方案

由 磋商人按本项目磋商文件第三章“项目需求”要求及评分办法中的评分点自行编制。

磋商人（盖单位公章）： \_\_\_\_\_

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）： \_\_\_\_\_

## 第六章 合同主要条款

# 采 购 合 同

(年 度\_\_\_\_\_)

项目名称：国家税务总局南宁市兴宁区税务局第一税务分局自助服务终端运行维护

合同编号：

甲方(采购人名称)：国家税务总局南宁市兴宁区税务局

乙方(供应商名称)：\_\_\_\_\_

签 订 日 期：        年        月        日

## 一、合同前文

根据《中华人民共和国合同法》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

### 1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1)采购（项目）需求、磋商（采购）文件规定的合同条款；
- (2)报价表；
- (3)响应文件技术部分和商务部分；
- (4)甲、乙双方商定确认后的补充协议
- (5)其他(根据实际情况需要增加的内容)。

### 2.合同标的(根据实际情况填写)

乙方应按照合同的规定，提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

### 3.服务时间、合同金额

本合同服务时间为\_\_\_\_\_年，合同单价为\_\_\_\_\_元/年（月），合同总金额为人民币\_\_\_\_\_元(¥\_\_\_\_\_）。

本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

### 4.合同签订地

广西壮族自治区\_\_\_\_\_市

### 5.合同生效

本合同一式伍份，具有同等法律效力，甲乙双方各二份，采购代理机构一份（可根据需要另增加）。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

乙方（盖章）：\_\_\_\_\_ 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

## 二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局南宁市兴宁区税务局第一税务分局自助服务终端运行维护 合同编号：
2	甲方名称：国家税务总局南宁市兴宁区税务局 甲方地址： <b>南宁市兴宁区济南路 120 号</b> 甲方联系人： <b>陆兆宁</b> <b>电话：0771-</b> 甲方开户银行名称： 账号：
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、履行期：从合同签订之日起一年内（按天计算服务时间总共为 365 天）， 具体时间为      年      月      日起至      年      月      日止，即自合同生效 之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的成交供应商提供服 务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及 甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
6	服务地点：采购人指定地点。
7	验收方式及标准：按照采购需求、磋商（响应）文件及国家、行业规定的技术标准及 规范，双方到场共同验收。验收标准如下： 1. 甲方以项目采购技术需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。乙方是否按 照本采购需求书中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项 工作，工作流程和结果是否符合甲方质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工 作文档。
8	付款方式：无预付款。维护期满六个月，在局内相关部门评议通过后，十个工作 日内，由采购方支付给服务方 50%合同款，待维护期满一年，在局内相关部门评议通 过后，十个工作日内，由采购方付给服务方剩余的 50%合同款。
9	履约保证金及其返还：要求提供。履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%， 本采购项目履约保证金为合同金额的 <u>  5  </u> %，金额为人民币（大写） <u>      </u> 元（¥ <u>      </u> ） （取整到元），提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式，乙方在签订合 同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由乙方在 签订合同前按规定的金额从成交人银行账户直接缴入采购人账户。

	合同约定租凭服务期满且双方对考核验收结果确认后, 甲方在收到乙方提出申请 30 日内无息返还履约保证金。甲方如逾期退还履约保证金, 每逾期一天, 可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金; 乙方不能在履约服务期内履行服务要求的, 履约保证金不予退还。
10	<p><input type="checkbox"/>违约金约定: 1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的, 按合同价款的 10%计算。逾期退回款项及违约金的, 每逾期一天, 按应退款项及违约金总额的 0.5%计算违约金。2. 其它违约行为按违约服务款额 5%收取违约金。</p> <p><input type="checkbox"/>损失赔偿约定: 按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。</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。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。</p>
12	<p>服务期: 本项目服务周期为 1 年,服务商保证在合同签订之后 1 日内为采购人提供服务。</p>
13	<p>合同纠纷的解决方式: 首先通过双方协商解决, 协商解决不成, 则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择):</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 type="checkbox"/> 向人民法院提起诉讼</p>

## 三、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、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，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”是指乙方按照采购、磋商(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采购文件和乙方的磋商响应文件所述的内容，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 乙方应按照合同的规定，提供下列服务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，以银行保函、银行电汇或履约担保函形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

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磋商采购文件、响应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办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不退还履约保证金，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%(各单位可根据实际情况重新设定)计收,直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(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)不予退还全额履约保证金。

(3)由违约一方支付违约金,违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(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 诉讼应由服务所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

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（3次及以上）整改无明显改进，仍然不能满足要求的；

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和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

#### 21.合同效力

21.1 除本合同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，并对乙方磋商响应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。

#### 四、合同补充条款（双方据实商定）

#### 五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）磋商响应文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）磋商响应文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）磋商项目质量保证金退付意见书（供参考）。

##### （一）服务内容一览表（乙方填制）

服务名称	单位	数量	金额（元）	具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
...				

##### （二）磋商响应文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照磋商响应文件提供，并保持与磋商响应文件一致。

##### （三）磋商响应文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照磋商文件提供，并保持与响应文件一致。

##### （四）采购需求（与采购文件一致）

## (五) 合同验收书格式 (验收时填制, 供参考)

### 合同验收书 (初验或终验)

根据\_\_\_\_\_ (合同名称)(合同编号: \_\_\_\_\_)的约定, 合同甲方对本合同进行了验收, 验收情况

如下:

序号	名称	服务内容、标准	数量	金额
1				
2				
合计				
合计大写金额: 仟 佰 拾 万 仟 佰 拾 元				
验收具体内容	按磋商采购文件、磋商响应文件及验收方案			
验收结论性意见:				
验收小组成员(签字或盖章):			乙方(签字或盖章):	

(六) 采购项目质量保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
	<p>该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金已转为质量保证金，期限于_____年____月____日已满，请将质量保证金_____（大写）¥_____（小写）退付到达以下帐户。</p> <p>单位名称：                      开户银行：                      帐 号：                      联系人及电话：</p> <p style="text-align: right;">供应商签章：                      _____                      年 月 日</p>
采 购 人 意 见	<p>退付意见：（是否同意退付质量保证金及退付金额）</p> <p>联系人及电话：_____ 采购人签章                      _____                      年 月 日</p>

