

# 项目采购需求

## 一、说明：

- 1.投标人提供的服务必须符合国家和行业标准。
- 2.标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。
- 3.投标人投标时必须要在投标文件中对所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。
- 4.“·”符号为序号的表述。

## 二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

一、技术参数、服务内容要求：		
服务名称	数量	服务内容及服务要求
广西税务 APP 优化升级服务	1 项	<p>一、项目目标及主要内容</p> <p>（一）项目目标</p> <p>围绕“税收现代化服务中国式现代化”主题，聚力智慧税务建设，不断升级完善广西税务 APP 功能，满足广大纳税人的合理需求，推进办税缴费更便捷，实现更多业务“一键办”“集成办”“智能办”。同时配套相应的系统运维服务，提高纳税人和税务人的诉求响应效率，提高纳税人的满意度和获得感，持续优化税收营商环境。</p> <p>（二）项目内容</p> <p>1. 广西税务 APP 优化升级包含但不限于以下内容：</p> <p>根据总局发布的电子税务局建设规范移动端功能需求、自治区各区级机关提出落实的政务对接需求和本地规划需求对现有的广西税务 APP 进行优化升级，解决现有功能存在的问题和对运行期间产生的各项需求进行开发建设。此外，还可根据实际需求调整或增加其他系统功能。</p> <p>2. 社保费“掌上办”业务整合</p> <p>广西税务 APP 个人社保费整合建设的功能是把个人社保费业务整合到广西税务 APP 上办理，通过整合社保事项、简化缴费流程、实施流程再造，同时借助广西税务 APP 的身份识别技术，为纳税人、缴费人提供更加智能、便捷、安全的个人社保缴费途径，从而使缴费人“足不出户”就能在移动终端上快捷的办理个人社保缴费业务事项。</p>

### 3. 广西税务 APP 系统运维服务

广西税务 APP 系统运维服务是对本合同签订前广西税务 APP 系统建设升级的项目提供面对纳税人的运维和系统性能的运维，解决系统运行中的问题，快速处理用户服务请求，保障系统安全、稳定、高效 7×24 小时运行，为全区纳税人提供优质高效的网上办税服务。

#### （三）项目边界

1. 广西税务 APP 优化升级包含但不仅限于以下内容：国家税务总局发布的电子税务局建设规范（2020 版）移动端企业业务功能需求，自然人业务功能需求，报验户业务功能需求，可信系统对接改造及其他广西本地特色功能需求。

2. 社保费“掌上办”业务整合在参考总局标准版社保费系统业务示例的基础上，分析业务应用及渠道的适应性、合理性、可行性等情况，并结合广西区情况确定，自行确定实施范围及功能实现方式，不断进行优化升级，实现总局标准版社保费系统所要求完成的各项业务功能，实现各类主要业务于广西税务 APP 办理。各项业务功能名称在广西税务 APP 界面展示中可基于缴费人视角进行一定调整升级。

3. 广西税务 APP 系统运维服务：保障运维范围内信息系统平稳、安全、高效运行，配合主管单位实现系统的集中监控、规范服务、科学运维，做到“网络不断、应用不停、数据不丢”。

#### 二、项目具体需求

##### （一）广西税务 APP 优化升级：

参照 2022 年广西税务 APP 项目升级需求进行测算，预计项目建设需投入 106.88 人月工作量。2022 年广西税务 APP 项目升级的 64 项需求如下：

1. 总局需求功能：电子资料（税务）、电子资料、用户管理、收藏夹管理、税务文书电子送达、三方协议、车辆购置税申报、定期定额自行申报、第三方支付税费缴纳、扣缴税款登记、扣缴义务人指定、境内机构和个人发包工程作业或劳务项目报告、非居民纳税人享受税收协定待遇办理、其他代扣代缴、扣缴企业所得税报告、非居民纳税人享受协定待遇信息报告、非居民企业企业所得税自行申报、服务贸易等项目对外支付税务备案、作废服务贸易等项目对外支付税务备案、发票信息查询、申报信息查询、税务文书电子送达确认书查询、我的待办、预约办税、专项调查、“好差评”评价、纳税服务需求、信用等级 A 级纳税人公告和欠税公告等共 29 项；

2. 自治区政府对接需求：新办纳税人套餐等共 1 项；

3. 本地规划需求：发票领用人维护、城镇土地使用税和房产税申报、税款锁定解锁、自然资源厅存量房交易数据对接、民政部门家庭数据对接、评估系

统对接、实名认证系统对接、存量房销售信息采集、存量房销售信息采集作废、存量房申报、存量房申报作废、签订房屋套次承诺书、开具与下载税收完税证明、房产交易缴款、扣款锁定解锁、增值税普通发票代开、线上转线下获取评估价格、完税信息同步、协助梳理评估系统数据质量、邕E登系统对接、无欠税证明开具、代开信息查询、契税查询、按期应申报信息查询、逾期未申报查询、个体工商户核定信息查询、发票缴销清册查询、企业纳税人信息一户式查询、网格化辅导消息推送、电子专用发票二次辅导、发票使用风险提示告知承诺书签署、简易注销预先提示服务、车辆购置税查询和对接掌上办各渠道等共34项。

序号	项目阶段	工作量	人员类型	人员数量
		(人月)		
一	需求分析	7.8	系统分析师	1
二	系统设计	7.8	系统架构师	1
三	软件开发(编码)	80.73	软件工程师	5
四	系统测试	7.8	测试工程师	1
五	实施部署	2.75	实施工程师	1
六	合计	106.88	——	9

(二) 社保费“掌上办”业务整合:

遵循页面简化、操作简单的原则,把城乡居民社保缴费及查询、灵活就业人员社保缴费及查询、灵活就业人员养老保险缴费基数确认及变更等个人社保费业务整合到广西税务 APP 上办理。预计项目建设需投入 10.52 人月工作量。

序号	项目阶段	工作量	人员类型	人员数量
		(人月)		
一	需求分析	0.8	系统分析师	1
二	系统设计	0.6	系统架构师	
三	软件开发(编码)	8.42	软件工程师	2
四	系统测试	0.4	测试工程师	1
五	实施部署	0.3	实施工程师	
六	合计	10.52	——	4

(三) 广西税务 APP 系统运维服务

目前广西税务 APP、预生产、准生产环境共涉及外网虚拟机服务器 6 台、内网虚拟机服务器 6 台、数据库主机 2 台,部署于民族办公区机房中,预计系统运维服务需投入 36 人月工作量,具体运维服务如下:

1. 面向纳税人运维

	<p>(1) 指导纳税人完成广西税务 APP 下载、运行环境的配置等操作；</p> <p>(2) 指导纳税人按规范、按流程、按模板使用广西税务 APP 系统功能用例（如：填写申报表、涉税相关功能及扣款处理）；</p> <p>(3) 广西税务 APP 系统功能用例新增及变更调整内容，及时整理操作手册和变更说明，并通过广西税务 APP 系统渠道向纳税人提供；</p> <p>(4) 广西税务 APP 系统因升级维护影响使用时，协助采购人做好通知公告；</p> <p>(5) 通过各种渠道及时收集纳税人使用广西税务 APP 系统问题，收集后对问题进行分类整理，并在规定时间内给纳税人反馈处理结果，提高纳税人满意度；</p> <p>(6) 对于广西税务 APP 系统优化问题同采购人分析并遵从总局规范前提下进行完善优化；</p> <p>(7) 及时整理纳税人使用各系统问题知识库；</p> <p>(8) 建立 QQ、微信、电话等运维服务渠道。</p> <p>2. 面向系统性运维</p> <p>(1) 基线加固、漏洞整改：负责对广西税务 APP 所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固，应用服务器安全漏洞整改；</p> <p>(2) 应用服务器监管：负责对广西税务 APP 所有数据库、中间件、应用服务器的监管；</p> <p>(3) 程序问题和确认：由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障或性能低下属于程序问题。运维服务人员对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供解决方案并实施，及时与二线沟通并将问题提交给公司，做好问题跟踪，及时将问题修改情况反馈给采购人；</p> <p>4) 定期统计运维问题处理情况，根据采购人运维要求，定期统计运维问题处理情况，向采购人定期汇报；</p> <p>5) 版本测试验证：配合采购人完成版本验证、存在的业务功能操作阻断、业务实现偏差等问题的现场分析及处理工作。每次发布广西税务 APP 系统版本前，需先在预生产环境进行升级，对系统进行测试、验证，对确认需要二线予以解决的问题及时提交，测试无阻断性问题后，再向生产环境升级；</p> <p>6) 数据提取服务：根据采购人需示，进行相关数据的提取、整理等工作，以保障采购人日常业务的正常实施；</p> <p>7) 服务器管理服务：管理广西税务 APP 应用、数据库、文件系统等服务器；</p> <p>8) 版本或补丁升级服务：完成广西税务 APP 版本、补丁的升级工作；</p>
--	--

9) 应用系统突发事件处理: 协助采购人处理广西税务 APP 系统突发事件, 使系统在最短的时间内恢复正常运行;

10) 日常巡检: 定期对广西税务 APP 系统进行日常巡检, 监控可能引起故障的事项及潜在的问题, 避免故障发生, 确保应用系统正常运行。定期形成监控报告, 提供运行环境相关资料和监控报告。

### 3. 服务要求

根据广西税务 APP 用户范围广、全天候使用、纳税人端与税务端关联紧密等特点, 采取每周 5\*8 小时服务, 对广西税务 APP 的正常运行、日常维护、数据传输、应急响应等各项工作提供在线问题解答、运维保障服务和工作建议, 保障运维范围内信息系统平稳、安全、高效运行, 实现对上述系统的集中监控、规范服务、科学运维。

### 4. 服务方式

通过建立健全科学高效的运维服务机制, 综合采用驻场、远程服务、热线电话、微信群、QQ 服务群、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。

### 5. 工作时间

(1) 中标人现场运维人员工作时间原则上与采购人办公时间保持一致。

(2) 在非工作日期间, 中标人必须按照采购人要求提供运维服务, 可以采用远程方式提供服务, 但对于远程方式不能解决处理的必须按照要求及时提供现场服务;

(3) 法定节假日期间, 中标人需在放假最后一天安排人员对本项目涉及的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查, 及时解决存在的问题, 确保收假后正常上班期间本项目各软硬件环境的正常运行。

### 6. 运维期满运维质量考核验收标准

项目运维期满 30 个工作日内, 采购人对中标人运维质量情况进行验收考核。考核验收合格的, 采购人予以支付第三笔合同款。具体验收考核标准如下:

本需求书中包含的服务需求内容全部完成, 满足本技术需求书的规定要求。采购方以本技术需求书中书相关内容为依据, 作为项目验收标准。服务商是否按照本招标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采购方质量管理要求, 是否在规定时间内提交相关工作文档。

中标人运维人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作, 由于中标人运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的, 采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。

对运维服务质量进行年度考核, 验收时按未达到服务指标要求的比例进行

费用核减。采购人每月按照《运维厂商考核评级表》（详见附件）进行评分（满分 100 分），年平均分 90（含 90）分以上按合同价格 100%支付；80-89 分按合同价格 90%支付；80 分以下按合同价格 80%支付。

### 三、项目实施计划

#### 1. 广西税务 APP 优化升级

广西税务 APP 优化升级部分建设期为 3 个月，自合同签订之日起；应用系统平稳上线并经采购人初验合格后，提供广西税务 APP 优化升级部分 1 年运维服务。

序号	实施步骤	说明	开始时间（天）	结束时间（天）
1	项目团队组建	组建项目实施团队	D	D
2	整体需求确认及分析	需求的业务细节差异进行需求再确认	D	D+10
3	整体架构设计和 UI 设计	根据需求完成整体架构设计和 UI 设计	D+11	D+20
4	企业业务需求、自然人业务需求、报验户业务需求设计、开发、测试及上线。	结合整体需求确认与整体框架设计，完成企业业务需求、自然人业务需求、报验户业务需求设计、开发、测试及上线。	D+21	D+69
7	长期运行维护	保障系统稳定运行	D+90	——

#### 2. 社保费“掌上办”APP 业务整合

自然人社保费“掌上办”APP 整合项目实施工作包括体系建设及基础应用功能开发，系统内外部接口开发、联调、系统部署上线等。建设期为 3 个月，自合同签订之日起。应用系统平稳上线并经采购人初验合格后，提供自然人社保费“掌上办”APP 业务整合部分 1 年运维服务。

#### 3. 广西税务 APP 系统运维服务

自 2024 年 5 月 24 日起对广西税务 APP 其他未涉及升级整合部分提供为期 1 年的运维服务（即 2024 年 5 月 24 日至 2025 年 5 月 23 日），具体如下：

分类一 项目启动、验收					
序号	任务名称	负责人	开始时间	结束时间	说明
1	签订合同 (T)	项目经理	中标后开展		
2	项目启动会 (项目要求、组织结构、流程、制度宣贯)	项目经理	T+1	T+1	针对本项目与前序项目差异进行宣贯
3	人员培训、上岗考核、合格人员筛选	项目经理	T+1	T+2	
4	人员到位、用户确认	项目经理	T+3	T+3	
5	项目验收	项目经理	服务期截止后		
分类二 驻场咨询、服务					
序号	任务名称	负责人	开始时间	结束时间	说明
1	项目技术咨询	驻场工程师	项目启动	项目终止	按需
2	系统运行监控	驻场工程师	项目启动	项目终止	每日
3	系统备份维护	驻场工程师	项目启动	项目终止	按需
4	配合故障处理	驻场工程师	项目启动	项目终止	按需
5	系统调优	驻场工程师	项目启动	项目终止	按需
6	软件补丁实施	驻场工程师	项目启动	项目终止	按需
7	健康检查	驻场工程师	项目启动	项目终止	按需
8	项目灾备演练	驻场工程师	项目启动	项目终止	按需
9	安全加固工作	驻场工程师	项目启动	项目终止	按需
10	知识库管理	驻场工程师	项目启动	项目终止	每日
分类三 驻场人员管理					
序号	任务名称	负责人	开始时间	结束时间	说明
1	驻场人员技能更新培训	公司团队	按需		
2	驻场人员考核与优化	项目负责人	按需		
3	采购人满意度调查和管理	项目负责人	按需		
4	采购人考核	采购人	项目启动	项目终止	

#### 四、技术支持和服务人员要求

本项目需要提供 16 名服务人员提供相关服务（人员之间不能交叉重复），具体如下：

服务类型	岗位	人员数量要求
广西税务 APP 优化 升级阶段	项目经理	1 人以上
	研发人员	5 人以上
	数据库管理人员	1 人以上
	其他人员	2 人以上
社保费“掌上办” APP 业务整合	项目经理	1 人以上
	研发人员	3 人以上
广西税务 APP 系统 运维服务阶段	驻场运维团队	3 人以上

##### （一）广西税务 APP 优化升级阶段

广西税务 APP 优化升级需投入技术人员至少 9 人，其中项目经理 1 名，研发人员 5 人，数据库管理人员 1 名，其他人员 2 人。具体要求如下：

1. 项目经理应具备 5 年以上项目管理经验。
2. 研发人员数量、能力水平，应能满足本项目需求的进度要求、验收要求。
3. 本项目配置的研发人员姓名、数量应与投标文件中所述完全一致。
4. 投标人应保证项目人员的稳定性，如特殊情况需要调整项目人员的，应提前书面告知采购人，在获得采购人的确认后才能安排调整。

##### （二）社保费“掌上办”APP 业务整合

	<p>社保费“掌上办”APP业务整合需投入技术人员至少4人，其中项目经理1名，研发人员3人。具体要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 项目经理应具备5年以上项目管理经验。</li> <li>2. 研发人员要求具备2年以上软件开发经验。</li> </ol> <p>（三）广西税务APP系统运维服务阶段</p> <p>本项目运维服务部分要求安排驻场运维团队至少3人，驻场人员具体岗位、能力、工作内容要求如下：</p> <p>高级运维工程师:3人，具备3年以上的系统运维经验，负责广西税务APP业务分析运维工作、系统日志分析、数据分析，能及时给出解决方案，及时修复解决涉及业务相关问题；负责广西税务APP运行、维护、系统性能调优等服务，确保系统安全、高效、稳定运行，协助采购人进行业务监控数据整理、统计、分析、报送等。</p> <p>五、验收要求</p> <p>（一）验收阶段</p> <p>本项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。</p> <p>本项目在合同约定的验收条件进行项目验收。服务商在满足合同约定的验收条件后向采购人提出验收申请，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 项目验收准入条件</li> </ol> <p>本业务需求书中包含的升级改造需求内容全部完成。</p> <p>项目文档满足本技术需求书的规定要求。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 项目验收标准</li> </ol> <p>采购人以本业务需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。服务商是否按照本业务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采购人质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 项目验收流程</li> </ol> <p>符合项目验收准入条件后，服务商可提出项目验收申请。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>（1）中标人书面提出项目验收申请。</li> <li>（2）向采购人提交《验收流程申请审批表》等资料。</li> <li>（3）向采购人整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。</li> </ol>
--	--



(4) 采购人组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。

(5) 项目验收评审通过后，采购人出具项目验收报告。

(二) 验收交付物清单

序号	名称	介质	数量
1	信息系统软件开发项目进入验收流程申请审批表	电子、纸质	1
2	项目验收工作总结报告	电子、纸质	1
3	年度运行维护支持工作报告	电子、纸质	1
4	需求规格说明书	电子	1
5	详细设计说明书	电子	1
6	系统测试报告	电子	1
7	源代码及数据字典	电子	1
8	用户操作手册	电子	1

(三) 其他

若在签署最终验收文件后 3 周内，由于中标人的原因，该项目有一条及以上达不到本项目招标文件规定的技术及服务要求时，中标人应在 1 周内采取有效措施，使该项目完全达到规定的技术及服务要求。

六、税收信息化项目开发和应用管理工作要求

项目实施应遵循税务总局和广西壮族自治区税务局税收信息化项目开发和应用管理工作有关要求，如供应商违反规定发生失信行为的，将按《税务系统信息化服务商失信记录名单制度（试行）》（税总办征科发【2022】1号）的规定，记入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。

七、其他要求：

★1. 信息安全保密要求

(1) 中标人须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。

(2) 中标人投入的项目人员须保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。

(3) 中标人投入的项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。

	<p>(4) 中标人须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。</p> <p>(5) 中标人投入的项目人员须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。</p> <p><b>★2. 供应链安全管理要求</b></p> <p>(1) 中标人应要求供应链厂商严格落实供应链安全管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等，并将供应链厂商落实情况作为项目验收的检查内容。</p> <p>(2) 中标人应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款，对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为，采购人将视安全事件严重程度按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p><b>★3. 网络安全和数据安全管理要求</b></p> <p>中标人投入的项目人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人投入的项目人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p>安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：</p> <p>(1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。</p> <p>(2) 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏，以及发生非法窃取数据行为。</p> <p>(3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。</p> <p><b>★4. 罚责条款</b></p> <p>项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将视问题轻重、中标人责任大小等情况，按不高于合同总金额的 5%的比例进行扣减。</p>
<p><b>二、商务条款要求：</b></p>	

★项目服务地点	广西壮族自治区内采购人指定地点。
★项目服务期限	自合同签订之日起3个月内完成项目涉及的全部升级整合工作，应用系统平稳上线并经采购人初验合格后，提供广西税务APP优化升级整合部分1年运维服务。自2024年5月24日起对广西税务APP未涉及升级功能提供为期1年的运维服务（即2024年5月24日至2025年5月23日）。
★付款方式	<p>（1）签订合同之日起30日内，采购人支付合同暂定总金额的20%；</p> <p>（2）项目涉及的全部升级整合工作完成，应用系统平稳上线并经采购人初验合格后，采购人将工作量提交第三方专业机构进行费用评审，核定工作量后30日内采购人支付至本项目应付总额的70%；</p> <p>（3）运行维护服务期满，采购人对项目进行终验，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30日内支付本项目应付总额的剩余款项。</p> <p>注：第三方专业机构的评审结果作为本项目应付总额的重要依据。本项目应付总额=升级整合工作量（人月）×升级整合单价（万元/人月）。若第三方专业机构的评审结果中，升级整合单价（万元/人月）或本项目应付总额超过中标人的投标报价（单价或总价）的，按中标人的投标报价（单价或总价）结算。</p> <p>（4）采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>
其他要求	投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：对项目需求理解、开发完善方案、验收方案等。

附件：

广西税务XXX系统XX年XX月运维厂商考核评级表						
分类	序号	项目	项目描述	分值	评分标准	得分
资源配备	1	人员到位情况	运维厂商按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到局方的要求。	4	配置人员数量满足需求和合同约定的，不扣分，否则少一人扣0.5分。	
	2	人员素质情况	运维厂商按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合局方的具体要求。	4	具备相关管理和技能水平，持有专业职业资格证书，符合需求和合同约定要求的不扣分，否则，缺少一样扣0.5分。	
	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。	4	因人员变动影响正常运维工作，每次0.5分。	
工作质效	4	运维处理时效	运行维护项目是否按照局方规定的运维时效完成。	6	由运维部门按照运维管理办法规定时效进行打分，按照1-5级评估扣分，每级1.5分。	
	5	检查频次要求	巡检值守服务是否按照规定的频次完成。	6	按照合同约定的频次按期完成内容，超期或压缩检查项目的由运维部门评估打分，推迟或压缩内容占整体项目数每缺少一项扣0.5分。	
	6	问题处理	系统版本及时性、有效性。	6	版本（补丁）未能按计划有效解决相关问题的，按次扣0.5分。	
	7	版本质量	系统版本问题率。	6	由于发布版本（补丁）引发新问题的，且未能及时反馈、解决的，按次扣0.5分。	
	8	需求任务完成情况	对于需求方在需求总体框架内提出的需求的满足完成情况。	6	对于需求部门提出的合理需求按期完成的，不扣分；每少完成一次扣0.5分，扣完为止。	

	9	应急情况 处置	出现紧急情况时的处理情况。	6	出现应急情况时，能采取合理的方式按时处置，按照1-5级评估扣分，每级1.5分。	
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求提交周报、月报、年报等各类报表、报告文档。	6	按照需求约定按时提交报表的不扣分，少提交一次扣0.5分，扣完为止。	
	11	系统运行 故障率	由运维厂商所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。	6	按照系统运行的工作日天数计算故障率，由运维部门评估确定故障主体，每出现一次，记为当天故障，故障率每个百分点扣0.5分。	
信息安全	12	系统安全 漏洞	由采购人安全系统或第三方检测服务所发现的由运维厂商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（运维厂商事前已发现并向局方报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。	4	检出一项扣0.4分。	
	13	内控机制 制度	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。	4	建立了相关制度的，不扣分，未按局方要求制定相关制度的，每缺一项扣0.4分。	
	14	内控机制 执行	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。	4	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣0.4分。	
	15	安全培训	运维厂商人员是否对在岗人员进行了安全培训。	4	每次人员变动后都进行了安全培训的，不扣分。	
	16	安全协议	运维厂商人员是否与局方签订了安全保密协议。	4	签订了安全保密协议的，不扣分。	
	17	信息安全 事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。	4	每出现一项扣1分。	
沟通交流	18	培训指导	运维厂商是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。	2	按照合同约定对采购人相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的，不扣分；发生一次培训	

					指导不到位的，扣0.2分。	
	19	投诉举报	是否收到来自用户的投诉举报，并经采购人运维工作主管部门核实确认的。	2	每收到一次投诉，扣0.2分，扣完为止。	
	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。	2	对于工作中的问题主动跟进，对于局方提出的工作项目根据进度主动反馈结果，分为1-5档、每档0.5分，由运维部门评估酌情分档打分。	
	21	交流渠道	运维厂商人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。	2	主动建立各种便于工作沟通的渠道，运维部门评估确认，有相关渠道的不扣分，按照工作标准分为1-5档、每档0.5分，由运维部门评估酌情分档打分。	
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用语、环境卫生、仪表得体。	2	由运维部门评估，分为1-5档，每档0.5分，按照具体落实内容酌情分档打分。	
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。	2	建立了相关的工作制度的，不扣分，否则缺少一项扣0.2分	
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实情况。	2	按相关工作制度逐项落实的，不扣分，否则缺少一项扣0.2分。	
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。	2	每年定期开展针对不同系统的满意度调查，对基层税务机关从系统应用、操作等方面进行满意度问卷调查，根据问卷调查的满意度折算，满意度每5个百分点分档，每档0.2分。	