

(合同封面)

中小企业预留合同：☒是 ☐否

合 同 类 别： 技术服务类

政 府 采 购 合 同

(年 度 2023)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局
2023 年金税工程运维服务管理平台技术服务项目
(分标子项目)：\

合同编号：ZB2023-246(GX230603)

甲方(采购人名称)：国家税务总局广西壮族自治区税务局

乙方(供应商名称)：北京兴财信息技术有限责任公司

签 订 日 期：2023 年 9 月 26 日

一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、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、招标（采购）文件规定的合同条款；
- (2)报价表；
- (3)投标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：升级完善：3个月；软件运行维护：1年。

合同总金额为人民币肆拾伍万元整（¥450,000.00）。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

广西壮族自治区南宁市

5.合同生效

本合同一式七份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方二份，采购代理机构一份。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）：国家税务总局广西壮族自治区税务局

法定代表人或其授权代表签字(或签章)：陈虹伶

乙方（盖章）：北京兴财信息技术有限责任公司

法定代表人或其授权代表签字(或签章)：王要要

二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局 2023 年金税工程运维服务管理平台技术服务项目 合同编号: ZB2023-246(GX230603)
2	甲方名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局 甲方地址: 南宁市青秀区民族大道 105 号 甲方联系人: 吴彬 电话: 0771-5709258 甲方开户银行名称: 交通银行股份有限公司南宁金源支行 账号: 451060305010470003212
3	乙方名称: 北京兴财信息技术有限责任公司 乙方地址: 北京市丰台区西四环南路 27 号[园区] 乙方联系人: 王要要 电话: 010-82270088 乙方开户银行名称: 北京银行两桥支行 账号: 01090337500120105170257
4	合同金额: 人民币肆拾伍万元整 (¥450,000.00)
5	服务时间、履行期: 升级完善: 3 个月; 软件运行维护: 1 年。 具体时间: 升级完善从 2023 年 9 月 26 日起至 2023 年 12 月 26 日止; 软件运行维护从 2023 年 9 月 26 日起至 2024 年 9 月 25 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, 顺延至新的中标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: 国家税务总局广西壮族自治区税务局指定地点
7	验收方式及标准: 按照采购需求、投标(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。
8	付款方式: 资金支付采用银行转账方式, 本项目分 3 个阶段支付项目款, 签订合同后 30 日内, 甲方支付合同总金额的 30%; 升级完善完成后, 甲方支付合同总金额的 30%; 服务期满, 甲方对项目进行验收, 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 日内支付合同相应的剩余款项。 甲方付款前, 乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票, 甲方未收到发票的, 有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票, 并不承担延迟付款责任。
9	履约保证金及其返还: 本项目不要求乙方提供
10	☒ 违约金约定: 1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的, 甲方按合同价款的 10% 收取违约金。合同解除后, 乙方逾期退还款项及支付违约金的, 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. 乙方存在其它违约行为的, 甲方按合同价款的 5% 收取违约金。 ☒ 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。
11	误期赔偿费约定: 如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务, 甲方有权从应付价款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，直至提供服务为止。
12	罚责条款：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，由乙方负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告甲方。乙方无法判定问题根源的，由乙方承担全部责任。甲方将根据问题的轻重、乙方责任的大小，扣除不高于合同款 5%服务金额。
13	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
14	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)： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地)仲裁 ☒ 向项目所在地有管辖权的人民法院提起诉讼

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

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2.服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标（采购）文件和乙方的投标（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，为甲方提供符合要求的服务。

3.2 拟投入本项目的人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，乙方应当征得甲方同意后，派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目。

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，全部由乙方承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5.保密条款

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

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

5.2.1 应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；

5.2.2 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

5.2.3 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；

5.2.4 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

5.2.5 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.服务质效保证

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，甲方保留解除合同及索赔的权利。

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.税务系统信息化项目失信管理

7.1 禁止乙方另行开发本项目业务需求范围内、供纳税人缴费人使用的软件，对违反合约条款的，纳入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。

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

7.3 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员风险防控制度，对乙方违法违规聘用离职税务人员行为的，视情节严重程度采取必要的处理措施（包括限期改正、支付违约金、解除合同、三年内限制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等）。

7.4 失信行为的认定、结果应用、信用修复等，按照公开文件《国家税务总局办公厅关于修订〈税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）〉的通知》（税总办征科发〔2022〕1号）执行。税务总局认定存在失信行为的服务商，3年内限制参加税收信息化项目政府采购活动。

8.履约保证金

8.1 乙方应在签署合同前，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向甲方提供。

8.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

8.3 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。

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，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。

9.服务时间、地点与验收

9.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

9.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

9.3 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。

10.违约责任

10.1 服务缺陷的补救措施和索赔

10.1.1 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

10.1.1.1 乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

10.1.1.2 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。

10.1.1.3 依照《合同前附表》第 10 条的约定收取乙方违约金、要求乙方赔偿损失。

10.1.2 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。

10.2 乙方迟延履行或逾期履行其他合同义务的违约责任

10.2.1 乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

10.2.2 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。

10.2.3 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违约金而不影响合同项下的其他补救方法。违约金按每日合同金额的 0.5% 计收，直至提供服务为止。

10.2.4 如果乙方延迟履约或逾期履行其他合同义务超过 5 日，甲方有权解除全部或部分合同，要

求乙方支付合同金额的 20%作为解约违约金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解除的部分。

10.3 未履行合同义务的违约责任

10.3.1 守约方有权解除全部或部分合同。

10.3.2 不予退还全额履约保证金。

10.3.3 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表。

10.3.4 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。

10.4 任一方违约，守约方因此支付的争议处理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、调查费、公证费、诉讼财产保全责任保险费等均由违约方承担。

11.不可抗力

11.1 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。

11.2 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、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。

12.合同纠纷的解决方式

12.1 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《按合同前附表》规定的方式提起仲裁或诉讼。

12.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

12.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

12.4 诉讼应项目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。

12.5 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。

13.合同修改或变更

13.1 如无合同约定或法定事由，甲乙双方不得擅自变更合同。

13.2 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。

13.3 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。

14.合同中止

14.1 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，若中止时间超过 6 个月的，甲方可视情况终止合同，双方互不承担责任；合同履行过程中因乙方就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

15. 违约解除合同

15.1 若出现如下情形，甲方有权向乙方发出书面通知书，解除部分或全部合同并要求乙方支付合同金额的 20% 作为解约违约金：

15.1.1 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，逾期 5 天以上；

15.1.2 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；

15.1.3 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；

15.1.4 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；

15.1.5 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。

15.1.6 乙方擅自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的。

15.2 如果甲方根据上述第 15.1 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解除的部分。

16. 破产终止合同

16.1 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。

16.2 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。

17. 其他情况的终止合同

17.1 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。

17.2 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。

17.3 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。

18. 合同转让和分包

18.1 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。

18.2 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。

19.适用法律

19.1 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。

20.合同语言

20.1 本合同语言为中文。

20.2 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。

21.合同生效

21.1 本合同应在甲方收到乙方提供的履约保证金，双方负责人、法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

22.合同效力

22.1 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。

23.检查和审计

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

23.2 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）

无

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）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（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）政府采购项目履约保证金退付意见书（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)
国家税务总局广西壮族自治区税务局 2023 年金税工程运维服务管理平台技术服务项目	项	1	¥450,000.00	详见项目采购需求

(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

开标一览表



国家税务总局广西壮族自治区税务局 2023 年金税工程运维服务管理平台技术服务项目 投标文件

2 开标一览表

开标一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称	国家税务总局广西壮族自治区税务局 2023 年金税工程运维服务管理平台技术服务项目	项目编号	ZB2023-246(GX230603)
1	分标	1		
2	总报价人民币	大写：人民币 肆拾伍万 元 小写：¥ 450,000.00		
3	服务期	升级完善：3 个月；软件运行维护：1 年。		
	备注	无		

说明：

1. 所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。
2. 此表的总报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额总数，即投标总价。投标总价须包含完成用户需求书所有内容的全部费用。

投标人名称(公章)：北京兴财信息技术有限公司

法定代表人(负责人)或授权代表签字：王要军

日期：2023 年 9 月 1 日

分项价格表

2023

国家税务总局广西壮族自治区税务局 2023 年金税工程运维服务管理信息平台技术服务项目 投标文件

3 分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局 2023 年金税工程运维服务管理信息平台技术服务项目 项目编号: ZB2023-246
包号: 无 金额单位: 元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1	(一) 软件升级完善服务	180,000.00	/
2	1、运维问题分类分级处理功能升级完善 1) 运维问题分类分级处理流程的重新构造; 2) 运维问题分类分级处理的一般流程和快捷流程功能完善。	24,300.00	任务周期: 1.62 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.62 人月, 单价: 15,000.00, 费用: 24,300.00。
3	2、运维单据自动推送功能升级完善 1) 服务目录与税费种信息项规划; 2) 基于预设值规则的运维问题单据流转处理功能完善。	23,700.00	任务周期: 1.58 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.58 人月, 单价: 15,000.00, 费用: 23,700.00。
4	3、运维单据填写功能优化完善 1) 运维事件信息项优化; 2) 运维处理关键信息项优化; 3) 运维单据信息采集功能优化。	18,600.00	任务周期: 1.24 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.24 人月, 单价: 15,000.00, 费用: 18,600.00。
5	4、问题源头管控信息采集功能优化完善 1) 问题成因信息项优化; 2) 操作类问题的源头管控功能优化; 3) 需求缺失类问题的源头管控功能优化。	12,600.00	任务周期: 1.05 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.05 人月, 单价: 12,000.00, 费用: 12,600.00。
6	5、运维问题重现/账号密码获取/账户安全功能优化完善 1) 运维问题重现功能完善; 2) 账号密码获取功能完善; 3) 账户安全功能完善。	13,800.00	任务周期: 1.15 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.15 人月, 单价: 12,000.00, 费用: 13,800.00。
7	6、全程电子审批流转功能升级完善 1) 运维服务流程定制功能完善; 2) 流程角色与权限分配功能完善; 3) 流程单据和文档资料关联功能完善; 4) 流程处理规则与时限制定制功能完善。	42,600.00	任务周期: 2.84 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 2.84 人月, 单价: 15,000.00, 费用: 42,600.00。
8	7、超期处理提示提醒功能升级完善 1) 超期处理提示提醒消息生成功能完善; 2) 超期处理提示提醒消息推送功能完善。	19,200.00	任务周期: 1.28 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.28 人月, 单价: 15,000.00, 费用: 19,200.00。
9	8、多维查询统计功能升级完善 1) 多维查询统计条件信息完善; 2) 多维查询统计处理功能完善。	25,200.00	任务周期: 1.68 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.68 人月, 单价: 15,000.00, 费用: 25,200.00。
10	(二) 软件运行维护服务	270,000.00	/

177.0011.000.00

- 13 -

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
11	1、系统检查服务 (1) 运维平台各系统运行状况按日系统检查 1) 基础环境设施检查 (运行环境检查); 2) 运维平台运行状况检查 (应用配置检查与业务数据检查); (2) 运维平台系统运行状况按季评估报告	27,900.00	任务周期: 1.86 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.86 人月, 单价: 15,000.00, 费用: 27,900.00。
12	2、故障响应与处理服务 1) 首问负责制服务响应; 2) 一站式服务处理。	25,200.00	任务周期: 1.68 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.68 人月, 单价: 15,000.00, 费用: 25,200.00。
13	3、故障诊断与修复服务 1) 故障诊断与分析; 2) 故障处理建议; 3) 故障排除 (系统修复、调优、重置); 4) 故障处理报告; 5) 日常运维建议或维护方案。	23,400.00	任务周期: 1.56 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.56 人月, 单价: 15,000.00, 费用: 23,400.00。
14	4、问题协同解决服务 1) 总局、自治区局运维人员远程协同解决运维问题; 2) 相关应用系统支持人员互相协作解决运维问题。	25,200.00	任务周期: 1.68 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.68 人月, 单价: 15,000.00, 费用: 25,200.00。
15	5、紧急问题处理服务 1) 沟通确认; 2) 恢复系统; 3) 查找问题原因; 4) 出具方案; 5) 问题跟踪。	21,000.00	任务周期: 1.75 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.75 人月, 单价: 12,000.00, 费用: 21,000.00。
16	6、补丁发布服务 1) 补丁审核; 2) 补丁测试验证; 3) 补丁下发 (升级通知、补丁程序发布); 4) 补丁升级实施 (补丁安装、测试); 5) 补丁后续支持; 6) 补丁升级问题汇总。	23,400.00	任务周期: 1.95 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.95 人月, 单价: 12,000.00, 费用: 23,400.00。
17	7、变更服务 1) 综合监控系统部署优化服务; 2) 综合监控系统监控阈值调优服务; 3) 服务管理系统的服务目录优化服务 (内容规划、需求调研与分析、方案设计与实施、结果验证与调整)。	28,800.00	任务周期: 1.92 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.92 人月, 单价: 15,000.00, 费用: 28,800.00。
18	8、系统部署技术支持服务方案 1) 系统迁移部署方案设计服务; 2) 系统迁移部署技术解答服务; 3) 系统迁移部署协助实施服务; 4) 系统迁移部署后的调整优化服务; 5) 系统迁移部署全程跟踪服务。	26,700.00	任务周期: 1.78 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.78 人月, 单价: 15,000.00, 费用: 26,700.00。
19	9、数据维护服务 1) 沟通确认; 2) 分析数据; 3) 出具方案; 4) 方案审核; 5) 方案测试; 6) 方案实施; 7) 填写运维处理工单。	25,800.00	任务周期: 1.72 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.72 人月, 单价: 15,000.00, 费用: 25,800.00。
20	10、数据备份和恢复服务 1) 数据备份方案制定及评审;	19,200.00	任务周期: 1.6 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.6

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
	2) 数据备份方案测试; 3) 数据备份方案实施。		人月, 单价: 12,000.00, 费用: 19,200.00。
21	11. 交付物编制与提交服务 1) 《故障解决方案》编制与提交; 2) 《故障处理报告》编制与提交; 3) 其他运维服务文档编制与提交。 (《运维服务工作总结报告》、《系统检查报告》、《系统运行状况季度评估报告》、《故障受理报告》、《故障解决方案》、《故障处理报告》、《日常运维建议或维护方案》、《紧急问题处理预案》、补丁发布与升级安装相关文档(《系统版本或补丁发布清单》、《产品版本或补丁发布说明》、《运维支持补丁下发确认单》、《补丁测试报告》、《补丁安装手册》)、《服务目录优化方案》、《系统迁移部署方案》、《运维数据月报》等)	23,400.00	任务周期: 1.56 个月, 投入人数: 1 人, 工作量: 1.56 人月, 单价: 15,000.00, 费用: 23,400.00。
总计		大写: 人民币 肆拾伍万元 小写: ¥ 450,000.00	

1. 如本表格不适合投标单位的实际情况, 可根据本表格式自行制表填写。

2. 投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用。此表报价应与“开标一览表”投标报价相一致。

供应商(公章): 北京兴信信息技术有限公司

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章): 王要安

日期: 2023 年 9 月 1 日

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

技术条款偏离表

an

国家税务总局广西壮族自洽区税务局 2023 年金税工程运维服务项目 投标文件

2 技术条款偏离表

项目名称：国家税务总局广西壮族自洽区税务局 2023 年金税工程运维服务项目 项目编号：ZB2023-246(GX230603)

包号：无

品目号	服务名称	规格要求	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
C16270300 (软件运维 服务)【或： C020603 软 件运维服 务】	国家税务总局广 西壮族自洽区税 务局 2023 年金税 工程运维服务管 理平台技术服务	一、供应商要 求	本项目的供应商应具有完备的技术研发支持体系，并具备一定的质量、安全、服务管理资质认证（如：ISO/IEC 20000 服务管理体系认证证书、ISO/IEC 27001 信息安全管理体系认证证书、ITSS 信息技术服务运行维护体系符合性证书、CMMI 系统认证证书等），可满足运维服务管理平台升级完善过程中从需求分析、系统设计、编码、测试、部署、运维等工作要求。 本项目供应商应配备完善的技术支持体系，提供专门的运维服务团队，运维服务管理制度健全，运维服务流程完善，运维服务手段和措施得当，可满足广西税务局金税工程运维服务工作要求。 本项目的供应商应充分重视项目的安全性能要求，不仅要在设计和管理过程中充分考虑安全性能要求，提供必要的安全保障机制和手	理解并满足。 我公司充分理解本项目的“供应商要求”，并在投标文件中做出了相应的需求分析、方案设计。 我公司具有完备的技术研发支持体系，可满足运维服务管理平台升级完善过程中从需求分析、系统设计、编码、测试、部署、运维等工作要求。 我公司具备一定的质量、安全、服务等管理体系认证（如：ISO/IEC 20000 服务管理体系认证证书、ISO/IEC 27001 信息安全管理体系认证证书、ITSS 信息技术服务运行维护体系符合性证书、CMMI 系列认证证书等）。 我公司具备完善的技术支持体系，提供专门的运维服务团队，运维服务管理制度健全，运维服务流程完善，运维服务手段和措施得当，可满足广西税务局金税工程运维服务工作要求。 我公司充分重视项目的安全性能要求，不仅在设计和管理过程中充分考虑安全性能要求，提供必要的安全保障机制和手	无偏离	无

www.mtjz.com.cn

0.5/0.0

品目号	服务名称	指标规格	技术指标要求	投标文件情况	偏离	说明
			全保密机制和手段。而且在与采购人签署采购合同时,供应商及其项目参与人员要与采购人签订《安全协议》,并严格履行协议和承诺书条款。供应商需按照采购人的保密要求,对采购人及其所有供应链提供的所有资料和项目过程中接触的所有资料均予以保密。 及采购人项目过程中所产生的所有成果(包括:可运行系统、源代码、相关技术资料 and 文档等)享有永久使用权、复制权、修改权、项目开发成果的所有知识产权归采购人所有。供应商拥有与在本项目中所从事工作(包括各类纸质文档、电子文档及其它可交付物)相关的全部版权、专利权、商业秘密、商标权、其它知识产权、所有其它权益。我公司在开展项目任务时,不得抄袭或盗用他人产品或侵犯他人知识产权。采购人书面同意,供应商不得擅自使用、复制采购人商标、标志、数据信息、文档、其他资料、供应商所提供的产品及服务不得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均由供应商承担。如果供应商在本项目中使用到第三方产品,则供应商要保证产品来源的合法性,并承担非法使用为采购人带来的责任及损失。 为确广西税务局金税工程运维服务管理平台的功能连续有效运行	我,而且在与采购人签署采购合同时,我公司及项目参与人员与采购人签订《安全协议》、《保密承诺书》,并严格履行协议和承诺书条款。我公司按照采购人的保密要求,对采购人及我公司所有供应链提供的所有资料和项目过程中接触的所有资料均予以保密。 采购人对项目过程中所产生的所有成果(包括:可运行系统、源代码、相关技术资料 and 文档等)享有永久使用权、复制权、修改权,项目开发成果的所有知识产权归采购人所有。我公司拥有与在本项目中所从事工作(包括各类纸质文档、电子文档及其它可交付物)相关的全部版权、专利权、商业秘密、商标权、其它知识产权、所有其它权益。我公司在开展项目任务时,不得抄袭或盗用他人产品或侵犯他人知识产权。我公司不擅自使用、复制采购人商标、标志、数据信息、文档、其他资料、我公司所提供的产品及服务不侵犯第三方的知识产权。如果我公司在本项目中使用到第三方产品,则我公司要保证产品来源的合法性,并承担因非法使用为采购人带来的责任及损失。 为确广西税务局金税工程运维服务管理平台的功能连续有效运行		

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标文件情况	偏离	说明
同上	同上	二、项目分包情况	行，供应商要求提供运维平台原厂的技术支持，并提供运维平台原厂的服务承诺。	行，我公司可提供运维平台原厂的技术支持，并在投标文件中提供了运维平台原厂的服务承诺。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.1.1.2 供应商要求分析”、“1.2.8.4 技术研发支持体系构成”、“1.2.8.5 技术服务支持体系构成”、“1.2.8.8 运维服务、安全管理等方面的资质”、“1.2.8.9 运维平台原厂支持”。	无偏离	无
同上	同上	三、工作内容及边界（一）通用要求	本项目不外包，但运维项目广西税务系统金税工程运维服务管理平台技术服务项目的全部工作。	相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.1.1.1 项目分包情况分析”。	无偏离	无

品目号	服务名称	规格规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
			程、运维自动化巡检和报告、系统版本和补丁升级、运维工作通知发布等运维服务工作。运维平台部署于税务总局（以下简称“总局”）和各省税务局两级税务机关，面向各省税务局机关提供运行维护工作支持。广西税务局目前已部署应用了省局运维平台，并与总局运维平台实现了互联互通，为广西税务局的信息系统运维服务工作提供了有力保障。 现有运维平台采用分层体系架构进行构建，自下而上依次搭建基础设施层、运维工具层、运维管理应用功能层、运维管理门户层，对外提供统一的集成接口框架，并提供了贯穿基础设施层之上各层的运维管理规范、运维技术规范、运维平台设计平台应用 J2EE 技术架构，并应用 SOA / WVC 的设计模式，利用 Java EE、WebService、WebPush、SSH、Ajax、RSS 等技术，构建应用支撑平台和上层应用功能，为运维服务管理工作提供了一个灵活扩展、兼容定制、易于整合的技术平台。 本项目主要提供符合总局运维标准规范的运维平台技术支持服务，做好与总局运维平台的衔接，确保总局、自治区局两级运维平台的上下联动、互联互通，并在需求时间及时解决问题，保障系统业务、技术、数据的连续性，减少实施成本，降低系统建设的风险。 本项目需开展运维告警可视化展现与智	巡检和报告、系统版本和补丁升级、运维工作通知发布等运维服务工作。运维平台部署于税务总局（以下简称“总局”）和各省税务局两级税务机关，面向各省税务局机关提供运行维护工作支持。广西税务局目前已部署应用了省局运维平台，并与总局运维平台实现了互联互通，为广西税务局的信息系统运维服务工作提供了有力保障。 现有运维平台采用分层体系架构进行构建，自下而上依次搭建基础设施层、运维工具层、运维管理应用功能层、运维管理门户层，对外提供统一的集成接口框架，并提供了贯穿基础设施层之上各层的运维管理规范、运维技术规范、运维平台设计平台应用 J2EE 技术架构，并应用 SOA / WVC 的设计模式，利用 Java EE、WebService、WebPush、SSH、Ajax、RSS 等技术，构建应用支撑平台和上层应用功能，为运维服务管理工作提供了一个灵活扩展、兼容定制、易于整合的技术平台。 在本项目中，我公司将提供符合总局运维标准规范的专业化运维技术支持服务，做好与总局运维平台的衔接，确保总局、自治区局两级运维平台的上下联动、互联互通，并在需求时间及时解决问题，保障系统业务、技术、数据的连续性，减少实施成本，降低系统建设的风险。 本项目我公司开展运维告警可视化展现		

品目号	服务名称	招标规格	技术要求	投标响应情况	偏离	说明
			信息化运维监控服务（监控信息实时展示与报警、告警信息语音或视图提醒、监控对比统计数据展示与导视、监控分析数据报表、专项运维服务（日常巡检、运行环境设施巡检、运维平台运行状况巡检、业务支持及运维保障服务）工作、保障广西税务局相关税务信息系统的稳定运行。 为连续有效地开展运维平台的运维服务工作，供应商需获得现有运维平台原厂厂商的必要支持（如：在接口对接方面，需获得原厂对运维平台的接口、接口标准、源代码等方面的支持）。 本项目需制定运维平台的定期例行检查工作计划，提供定期巡检服务，并在巡检结束后提供巡检报告与运行维护建议。 本项目需提供合理的项目管理措施，做好项目组织结构设计、人员管理、开发、测试管理等工作，以控制项目风险。此外，本项目我方公司在过程中充分考虑安全管理的要求，做好系统信息安全保障工作，合理控制安全风险。 本项目需在要求的时间范围内响应系统运行问题，并及时解决。并接不同故障等级的处理时间及时解决问题。 本项目需提供运维平台技术更新、运维平台版本升级和补丁更新、运维平台工具更新、运维服务流程更新后，为业务人员	与信息化运维监控信息关系分析服务（监控信息实时展示与报警、告警信息语音或视图提醒、监控对比统计数据展示与导视、监控分析数据报表、专项运维服务（日常巡检、运行环境设施巡检、运维平台运行状况巡检、业务支持及运维保障服务）工作、保障广西税务局相关税务信息系统的稳定运行。 为连续有效地开展运维平台的运维服务工作，我公司已获得现有运维平台原厂厂商的必要支持（如：在接口对接方面，需获得原厂对运维平台的接口、接口标准、源代码等方面的支持）。 在本项目中，我公司将加强运维平台的定期例行检查工作，提供定期巡检服务，并在巡检结束后提供巡检报告与运行维护建议。 在本项目中，我公司将根据提供合理的项目管理措施，做好项目组织结构设计、人员管理、开发、测试管理等工作，以控制项目风险。此外，本项目我方公司在过程中充分考虑安全管理的要求，做好系统信息安全保障工作，合理控制安全风险。 在本项目中，我公司将在要求的时间范围内响应系统运行问题，并及时解决。并接不同故障等级的处理时间及时解决问题。 在本项目中，我公司将提供运维平台技术更新、运维平台版本升级和补丁更新、运维平台工具更新、运维服务流程更新后，为业务人员		

品名号	服务名称	规格规格	技术要求	投标响应情况	偏离	说明
		(二)软件升级完善项目需求与要求	和运维服务人员提供运维平台的知识和技能与操作技能的技术更新培训服务。 本项目需充分利用已有运维平台和工具,实现新旧平台之间的衔接,以适应未来较长时间的发展。本项目应充分考虑一定时期内运维工作的发展和变化,采用科学合理的管理结构,支持扩展和集成整合,增强系统的延展性,符合行业信息化发展趋势。	人员和运维服务人员提供运维平台的知识和技能与操作技能的技术更新培训服务。 在本项目中,我公司将充分利用已有运维平台和工具,实现新旧平台之间的衔接,以适应未来较长时间的发展。本项目应充分考虑一定时期内运维工作的发展和变化,采用科学合理的管理结构,支持扩展和集成整合,增强系统的延展性,符合行业信息化发展趋势。 相关意见参见《投标文件(技术部分)》中的“1.1.1.1.1 项目背景分析”、 “1.1.1.1.2 现有运维平台的作用与地位、业务和技术架构、主要功能、部署情况分析”、“1.2.1.1 服务目标”、“1.2.8.9 运维平台原厂支持”、“1.2.1.3 服务任务分解与整体服务内容”、“1.2.2.1 运维服务计划与安排”。 理解并满足: 我公司充分理解本项目的“软件升级完善项目需求与要求”,并在投标文件中提供了相应的方案设计。 我公司将为本项目的金蝶工程运维服务提供平台提供为期3个月的软件升级完善服务。 我公司将根据项目服务期要求,制定运维服务管理平台的升级完善开发计划,合理安排升级完善开发任务,有效控制开发进度,确保在需求调研与分析、系统概要设计和详细设计、软件编码、单元测试、系统测试等工作在规定时间内完成完善信息展示功能,满足运维工作	无偏离	无

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	我标响应情况	偏差	说明
			答实际需求。 在经过应用系统集成、系统安装部署、应用实施（数据初始化、个性化配置）等工作后，我公司将可实际运行的运维平台软件提交给采购人投入运行和后续运维阶段。	的实际业务需求。 在经过应用系统集成、系统安装部署、应用实施（数据初始化、个性化配置）等工作后，我公司将可实际运行的运维平台软件提交给采购人投入运行和后续运维阶段。		
同上	同上	1、分类分级处理运维问题	按照业务处理分类的级别进行运维流程的重新再造，即需运维单据进行拆分有记录、需求问题和系统问题等成因分类，按照不同成因、职责权限的处理办法分县（区）、市和自治区三级解决、减少运维单据流转环节，流转时间，提高运维单据处理效率。	相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.2.2.2 软件升级完善服务”，理解并满足。 我公司充分理解本项目的“分类分级处理运维问题”需求，并在投标文件中做出了相应的方案设计。 我公司将安排软件升级完善服务人员，按照业务处理分类的级别，对运维流程进行重新再造，即：将运维单据按照原件有记录、需求问题、系统问题等成因进行分办，按照不同成因、职责权限的处理办法，分为县（区）、市、自治区三级，分别加以解决，以减少运维单据流转环节，流转时间，提高运维单据处理效率。	无偏差	无

品目号	服务名称	招标规格	技术规格要求	投标响应情况	偏差	说明
			市级部门负责审核问题成因,对运维问题涉及的业务需求进行审查,确定运维事项,上报区局或基层后台处理。 自治区级部门负责政策解答、操作指导、研究并制定运维问题的解决方案,组织后台运维实施、事后进行问题归类,并编写操作指引等。 针对各种运维问题适用不同流程,具体流程包括一般流程和快速流程。其中,“一般流程”适用于复杂的、暂未明确规范统一处理办法及流程的问题,流程为“县(区)级提交-市级审核-自治区级审批”;“快速流程”适用于已明确统一处理办法及流程的问题,流程为“县(区)级提交-市级审核-自治区级审批”或者“县(区)级提交-自治区级审批”。	2) 市级运维问题处理流程:市级部门负责审核问题成因,对运维问题涉及的业务需求进行审查,确定运维事项,上报区局或基层后台处理。 3) 自治区级运维问题处理流程:自治区级部门负责政策解答、操作指导、研究并制定运维问题的解决方案,组织后台运维实施、事后进行问题归类,并编写操作指引等。 2. 运维问题分类分级处理的一般流程和快速流程功能完善 针对各种运维问题,我公司的软件升级完善服务人员将运用不同流程,具体流程包括“一般流程”和“快速流程”,适用于复杂的、暂未明确规范统一处理办法及流程的问题,流程为“县(区)级提交-市级审核-自治区级审批”;“快速流程”适用于已明确统一处理办法及流程的问题,流程为“县(区)级提交-市级审核-自治区级审批”或者“县(区)级提交-自治区级审批”。		
同上	同上	2、运维单据自动推送		相关内容参见《投标文件(技术部分)》的“1.2.2.2.1 运维问题分类分级处理功能升级完善”、“1.2.2.2.1.1 运维问题分类分级处理流程的优化完善”、“1.2.2.2.1.2 运维问题分类分级处理的一般流程和快速流程功能完善”。	无偏离	无

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标准备情况	编制	说明
			在原有系统名称的基础上,新增“服务目录+税种”两个信息项,数据迁移到新系统自动推送功能,单端按照预设防范规则流转至各某一个或多个业务部门审批处理。 服务目录包括:征收管理类软件、增值税发票系统、出口退税系统、TIS系统、社保费征管信息系统等。 税(费)种包括:增值税、消费税、车船购置税、城市维护建设税、房产税、印花税、城镇土地使用税、土地增值税、契税、企业所得税、个人所得税、车船税、印花税、耕地占用税、环境保护税、教育费附加、地方教育附加、水利建设专项收入、文化事业建设费、残疾人就业保障金和社会保险费等。	提出“需求,并在投标文件中做出了相应的方案设计。 我公司将安排软件升级完善服务人员,在原有系统名称的基础上,通过新增“服务目录+税种”两个信息项、基于预设防范规则的推送问题单数据流转处理,来先现运维问题单根据自动推送功能。 1. 服务目录与税种管理信息项规划 我公司的软件升级完善服务人员将对我服务目录、税种两个信息项进行规划。 1) 服务目录管理信息项包括:征收管理类软件、增值税发票系统、出口退税系统、TIS系统、社保费征管信息系统等。 2) 税(费)种信息项包括:增值税、消费税、车船购置税、城市维护建设税、房产税、印花税、城镇土地使用税、土地增值税、契税、企业所得税、个人所得税、车船税、印花税、耕地占用税、环境保护税、教育费附加、地方教育附加、水利建设专项收入、文化事业建设费、残疾人就业保障金和社会保险费等。 2. 基于预设防范规则的推送问题单数据流转功能需求 我公司的软件升级完善服务人员将按照预设值的规则,将运维问题单数据流转至各级业务机构的一个或多个业务部门,并对单根据进行审核处理。		

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
同上	同上	3、优化运维单据填写	新增运维单据的“事件描述”信息项。 规范采集纳税人社会信用代码、问题描述、运维需求、涉及功能模块等关键信息项。	响应并满足。 我公司充分理解本项目的“优化运维单据填写”需求，并在投标文件中做出了相应的方案设计。 我公司将安排软件升级完善服务人员，新增运维单据的“事件描述”信息项，并规范采集纳税人社会信用代码、问题描述、运维需求、涉及功能模块等关键信息项。 1) 运维事件信息项优化； 2) 运维处理关键信息项优化； 3) 运维单据信息项功能优化。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》第 1.2.2.2.3 运维单据填写功能优化完善、第 1.2.2.3.1 运维事件信息项优化、第 1.2.2.3.2 运维处理关键信息项优化、第 1.2.2.3.3 运维单据信息项功能优化。	无偏离	无
同上	同上	4、优化问题源头管控信息采集	为预防“简单问题反复发生”的顽疾，在运维问题中采集“问题成因”信息项，为业务主管部门在问题源头管控方面提供信息支撑，属于“根本原因”产生的问题，强化操作及	响应并满足。 我公司充分理解本项目的“优化问题源头管控信息采集”需求，并在投标文件中做出了相应的方案设计。 我公司将安排软件升级完善服务人员，在运维问题中采集“问题成因”信息项，并采取相关技术措施，预防“简单问题反复发生”的顽疾，从而为业务主管部门在问题源头管控方面提供信息支撑。 对于“根本原因”产生的问题，强化操作、	无偏离	无

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	招标响应情况	偏离	说明
同上	同上	S、优化运维问题账号密码	时整理“易错脚本”，持续完善问题处理知识库。 对于“需求缺失”产生的，梳理业务要求，整理业务需求，提交总局对口业务局。 1) 问题成因信息项优化； 2) 操作类问题的源头管控功能优化； 3) 需求缺失类问题的源头管控功能优化。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.2.2.2.4 问题源头管控的信息项功能优化完善”、“1.2.2.2.4.1 问题成因信息项优化”、“1.2.2.2.4.2 操作类问题的源头管控功能优化”、“1.2.2.2.4.3 需求缺失类问题的源头管控功能优化”。	及时整理“易错脚本”，持续完善问题处理知识库。 对于“需求缺失”产生的问题，梳理业务要求，整理业务需求，并将业务需求提交到总局的对口业务局。 1) 问题成因信息项优化； 2) 操作类问题的源头管控功能优化； 3) 需求缺失类问题的源头管控功能优化。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.2.2.2.4 问题源头管控的信息项功能优化完善”、“1.2.2.2.4.1 问题成因信息项优化”、“1.2.2.2.4.2 操作类问题的源头管控功能优化”、“1.2.2.2.4.3 需求缺失类问题的源头管控功能优化”。 理解并满足。 我公司充分理解本项目的“优化运维问题账号密码”需求，并在投标文件中做出了积极响应。 采取有效措施，梳理运维问题账号密码，从日志溯源、异常检测、访问控制、安全控制等方面，采取相关技术手段，能够及时发现异常，在账户密码、账户安全的相关需求。 1) 运维问题发现功能完善； 2) 账号密码获取功能完善； 3) 账户安全功能完善。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.2.2.2.5 运维问题发现/账号密码获取/账户安全功能优化完善”。	无偏离	无

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标文件情况	偏差	说明
同上	同上	6、实现全流程电子审批流转	解决当前各级领导纸质审批问题，实现全流程电子审批。	“1.2.2.2.5.1 运维问题处理功能完善”、“1.2.2.2.5.2 账号密码获取功能完善”、“1.2.2.2.5.3 账户安全功能完善”等条款满足。 我公司在分解本项目目的“实现全流程电子审批流转”需求，并在投标文件中做出了相应的方案设计。 我公司将安排软件升级完善服务人员，运用工作机制，按照运维服务的工作流程和规范，实现全流程电子审批流转，有效解决当前各级领导的纸质审批问题。 1) 运维服务流程定制功能完善； 2) 流程角色与权限分配功能完善； 3) 流程单据和文档资料关联功能完善； 4) 流程处理规则与时间定制功能完善。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.2.2.2.6 全流程电子审批流转功能提升”、“1.2.2.2.6.1 运维服务流程定制功能完善”、“1.2.2.2.6.2 流程角色与权限分配功能完善”、“1.2.2.2.6.3 流程单据和文档资料关联功能完善”、“1.2.2.2.6.4 流程处理规则与时间定制功能完善”等条款。 我公司在分解本项目目的“实现超期处理”需求，并在投标文件中做出了相应的方案设计。 我公司将安排软件升级完善服务人员，对运维问题超期处理提示提醒功能进行完善，通过在运维问题处理流程的节点设置	无偏差	无
同上	同上	7、实现超期处理提示提醒	解决当前超期处理提示提醒问题。	“1.2.2.2.6.4 流程处理规则与时间定制功能完善”等条款。 我公司在分解本项目目的“实现超期处理”需求，并在投标文件中做出了相应的方案设计。 我公司将安排软件升级完善服务人员，对运维问题超期处理提示提醒功能进行完善，通过在运维问题处理流程的节点设置	无偏差	无

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
同上	同上	8、提供多维查询统计	实现多维度查询统计功能，包括：按人员、处理时长、处理机关、问题成因等维度。	问题处理提示信息与提醒消息生成规则、消息推送渠道、消息具体内容、周期性地推送运维问题提醒提示信息与提醒消息。 1) 超期处理提示信息推送功能完善； 2) 超期处理提示信息推送功能完善。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.2.2.2.7 超期处理提示信息推送功能完善”、“1.2.2.2.7.1 超期处理提示信息推送功能完善”、“1.2.2.2.7.2 超期处理提示信息推送功能完善”。	无偏离	无
同上	同上	《三》软件运		相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.2.2.2.8 多维度查询统计功能提升提升”、“1.2.2.2.8.1 多维度查询统计功能提升”、“1.2.2.2.8.2 多维度查询统计功能提升”。	无偏离	无

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
	行维护项目需求专项要求		(服务时间：1 年) 本项目运维平台的专项运维服务工作内容范围包括：日常巡检、运行环境设备巡检、运维平台运行状况巡检、业务支持及运维保障服务等。 本项目采用远程服务的服务方式，对运维平台提供专项运维服务，对于远程服务无法解决的问题，按照采购方需求，安排运维服务人员到现场解决运维问题。 本项目运维平台的专项运维服务工作要求遵循 ISO 20000 服务规范，按照 ITIL 或 ITSS 等运维服务体系标准，对运维服务人员及运维管理流程进行规范化、标准化、科学化、合理化，提升运维服务效率，确保运维服务流程顺畅、服务流程规范。 本项目由采购人、我公司共同组成项目管理机构，负责整个项目的实施工作。我公司选派责任心强、技术水平高、业务熟练、管理经验丰富、具有相应资质的项目人员，专职参加项目工作。 中标供应商应遵守的专职人员应严格遵守采购人各项规定和管理制度，服从采购人合理	我公司充分理解本项目的“软件运行维护项目需求专项要求”，并在投标文件中做出了响应的方案。 我公司将为本项目的金税工程运维服务管理平台提供为期 1 年的软件运行维护服务。 本项目运维平台的专项运维服务工作内容范围包括：日常巡检、运行环境设备巡检、运维平台运行状况巡检、业务支持及运维保障服务等。 本项目采用远程服务的服务方式，对运维平台提供专项运维服务，对于远程服务无法解决的问题，按照采购方需求，安排运维服务人员到现场解决运维问题。 本项目运维平台的专项运维服务工作要求遵循 ISO 20000 服务规范，按照 ITIL 或 ITSS 等运维服务体系标准，对运维服务人员及运维管理流程进行规范化、标准化、科学化、合理化，提升运维服务效率，确保运维服务流程顺畅、服务流程规范。 本项目由采购人、我公司共同组成项目管理机构，负责整个项目的实施工作。我公司选派责任心强、技术水平高、业务熟练、管理经验丰富、具有相应资质的项目人员，专职参加项目工作。 我公司选派的专职人员严格遵守采购人的各项规定和管理制度，服从采购人合理		

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏差	说明
同上	同上	1、系统检查	融入合理的工作安排和调度，在项目实施期间不兼做其他与本项工作无关的其他工作，认真完成工作任务，中标供应商的项目人员素质和能力不能满足采购人要求的，应经采购人同意，按照采购人要求进行增加或者更换。 负责对接运维平台各系统运行状况进行巡查，包括运维门户、综合监控、服务管理、自动化管理等系统，保证系统正常运行，确保系统的可用性，在出现故障时及时响应并处理，同时提交故障受理报告和汇总情况。	的工作安排和调度，在项目实施期间不兼做其他与本项工作无关的其他工作，认真完成工作任务，中标供应商的项目人员素质和能力不能满足采购人要求的，应经采购人同意，按照采购人要求进行增加或者更换。 相关内容参见《招标文件（技术部分）》的“1.2.2.3 软件运行维护服务”。 理解并满足。 我公司充分理解本项目的“系统检查”需求，并在投标文件中做出了相应的方案设计。 我公司将安排运维服务人员，对运维平台各系统运行状况进行巡查，包括运维门户、综合监控、服务管理、自动化管理等系统，保证系统正常运行，确保系统的可用性。 我公司的运维服务人员将针对本项目的运维服务管理平台开展系统检查服务，采用远程服务方式，提供基础环境建设、运维平台运行状况的系统检查服务，在项目实施期间，我公司的运维服务人员将及时的响应处理，并提交故障受理报告和汇总情况。 相关内容参见《招标文件（技术部分）》的“1.2.2.3.1 系统检查服务”。 “1.2.2.3.1.1 系统检查（健康检查）服务形式”、“1.2.2.3.1.2 系统检查（健康检查）服务内容”、“1.2.2.3.1.2.1 基础环境检查（运行环境检查）”。	无偏差	无

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
同上	同上	2、故障处理 服务要求	(1) 服务要求责任划分，所有服务请求必须在 10 分钟内响应；提供一站式服务（咨询、受理、申告、监督、服务等），统一标准的处理流程。 (2) 故障处理时限	“1.2.2.3.1.2.2 运维平台运行状况检查（应用配置检查与业务数据检查）”，理解并满足。 我公司充分理解本项目的“故障处理服务要求”，并在投标文件中做出了相应的方案。 对于运维平台各系统运行期间出现的故障，我公司的运维服务人员将及时进行响应、处理，并在故障处理完成后，向采购人提交故障处理报告，汇总、分析故障处理情况。 1、咨询受理与一站式服务处理 我公司将按照运维服务首问负责制的要求，开展故障响应与处理服务工作。对于所有服务请求，我公司的运维服务人员将在 10 分钟内响应。 我公司将提供一站式服务（咨询、受理、申告、监督、服务等），并执行统一标准的处理流程。 2、故障处理时限 我公司按照如下故障处理时限，对故障进行诊断分析和故障修复处理。	无偏离	无

相关内容参见《投标文件（技术部分）》

故障名称	故障描述	故障等级
系统故障	系统无法正常运行，影响业务处理	一级
网络故障	网络中断，影响业务处理	一级
应用故障	应用系统无法正常运行，影响业务处理	二级
数据故障	数据丢失、损坏，影响业务处理	二级
安全故障	系统被非法入侵，影响业务处理	一级

- 528 -

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标文件情况	偏差	说明
同上	同上	3、问题协同解决	避免同类故障再次发生。	此外，我公司运维服务人员将分析和引发故障的原因，总结共性问题，向采购人提出《日常运维建议或维护方案》，有效规避故障，避免同类故障再次发生。 相关内容参见《招标文件（技术部分）》的 2.2.2.3.3 故障诊断与修复服务”、2.2.2.3.3.1 故障诊断与修复服务内容”、2.2.2.3.3.2 故障诊断与修复服务交付物”。 理解是：我公司完全理解本项目的“问题协同解决”需求，并在投标文件中做出了相应的方案设计。 由于系统间的相关性较强，接口较多、数据交互复杂，一个问题产生可能涉及多个应用系统，需要各相关系统支持人员互相协作定位问题原因，并处理解决。	无偏差	无

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏差	说明
				2、相关应用系统支持人员互相协作解决运维问题 我公司将组织总局、自治区局服务的各相关单位运用能服务技术支持人员互相协作，按照运维服务流程、远程协同解决运维问题。通过定位、分析问题原因，有效处理并尽快运维问题。 根据内容参见投标文件（技术部分）中的“1.2.2.3.1、问题解决服务”、“1.2.2.3.4.2、远程协同解决运维问题”、“1.2.2.3.4.2、重大故障系统支持人员互相协作解决运维问题”。 理解并满足。 我公司充分理解本项目的“紧急问题处理”需求，并在投标文件中做出了相应的方案设计。 对于自然灾害、停电、宕机、病毒等无法预知的紧急事件所导致的系统异常而造成业务中断、需在尽可能短的时间内恢复的问题，我公司的运维服务人员将按照紧急问题处理流程进行处理。 我公司的运维服务人员将根据相应的紧急问题处理预案，迅速快速的紧急问题处理服务响应，我公司将安排相关技术服务人员到场，按照用户要求，迅速紧急问题处理流程，开展紧急问题处理工作，通过开展紧急问题处置的准备、故障检测、故障的控制 / 排除 / 修复、报告等工作，来保障系统紧急问题和故障，在最短时间内处理系统紧急问题和故障。	无偏离	
			因系统异常造成业务中断，尽可能短时间恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。			
同上	同上	4、紧急问题处理				

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏差	说明
			主要工作内容如下： (1) 沟通确认 对于紧急问题，需要运维工程师在 10 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 (2) 恢复系统 通过沟通确认后的紧急问题，运维工程师根据，给予远程服务支持。 (3) 查找问题原因 运维工程师对问题进行初步分析，从根本上去查找问题原因以及存在的隐患。 (4) 出具方案 根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。 (5) 问题跟踪 问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。	修复系统正常运行。 我公司为本项目提供的紧急问题处理服务的主要工作内容如下： 1、沟通确认 对于紧急问题，我公司的运维工程师将在 10 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 2、恢复系统 对于通过沟通确认后的紧急问题，我公司的运维工程师将以远程服务方式来进行处理，并给予远程服务支持。 3、查找问题原因 我公司的运维工程师将对问题进行初步分析，从根本上去查找问题原因以及存在的隐患。 4、出具方案 根据问题出现原因，我公司的运维工程师将提出解决方案，并予以解决。 5、问题跟踪 问题解决后，我公司的运维工程师将对系统运行情况进行跟踪。		
同上	同上	5、补丁发布	补丁发布工作是指导工程师根据总局的补丁	相关内参参见《投标文件（技术部分）》的 1.2.2.3.5 紧急问题处理服务”、“1.2.2.3.5.1 紧急问题处理服务工作内容”。 理解并满足。 我公司充分理解本项目的“补丁发布”需求，并在投标文件中做出了相应的方案设计。	无偏离	无

www.mobil.com.cn

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
			丁发布流程对本应用系统新版本或新补丁进行审核、测试、下发和后续的支持、汇总工作。主要工作内容如下： (1) 补丁验证 工程师需要接收收到的应用系统新版本或补丁进行审核，审核点主要关注补丁文档是否齐全、是否能够有效支持升级、补丁升级的时间要求和其他应用系统产生影响。补丁审核通过后，对接收到的应用系统新版本或补丁进行审核和测试，以验证其升级过程是否正确。 (2) 补丁升级实施 工程师在补丁验证通过后，在省内内网发布系统升级通知，按照总局补丁升级文件要求完成升级工作。	发布流程，对本项目的税务业务应用系统的新版本或新补丁进行审核、测试验证、下发与升级实施、后续支持、问题汇总等工作。 我公司对本项目运维平台补丁发布服务的主要工作内容安排包括：补丁审核、补丁测试验证、补丁下发与升级实施、补丁后续支持（业务培训、操作指导、补丁更新、补丁重置、等）、补丁升级问题解答（补丁升级清单、补丁升级问题解答汇总）等，并将按项目要求提交补丁发布服务的相关文档。 1、补丁审核 我公司的运维服务工程师将接收到的应用系统新版本或补丁进行审核，审核点主要关注：补丁文档是否齐全，补丁是否能够有效支持升级，补丁升级的时间要求和其他相关应用系统产生影响。 2、补丁测试验证 补丁审核通过后，我公司的运维服务工程师将接收到的应用系统新版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。 3、补丁下发与升级实施 我公司运维服务工程师将在补丁测试验证通过后，在自治区内网发布系统升级通知和相关补丁程序。此外，我公司的运维服务工程师将协助自治区用户，按照总局补丁升级文件的要求，完成补丁升级实施工作。		

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏差	说明
			主要工作内容如下： (1) 沟通确认 对于紧急问题，需要运维工程师在 10 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节； (2) 修复系统 通过沟通确认后的紧急问题，远程排查原因，给予远程服务支持； (3) 查找问题原因 运维工程师对问题进行定位，从根本上查找问题原因以及存在的隐患； (4) 出具方案 根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决； (5) 问题跟踪 问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。	恢复系统正常运行。 我公司为本项目提供的紧急问题处理服务的主要工作内容如下： 1、沟通确认 对于紧急问题，我公司的运维工程师将在 10 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节； 2、修复系统 对于通过沟通确认后的紧急问题，我公司的运维工程师将以远程服务方式来排查原因，并给予远程服务支持； 3、查找问题原因 我公司的运维工程师将对问题进行定位，从根本上查找问题原因以及存在的隐患； 4、出具方案 根据问题出现原因，我公司的运维工程师将提出解决方案，并予以解决； 5、问题跟踪 问题解决后，我公司的运维工程师将对系统运行情况进行跟踪。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.2.2.3.5 紧急问题处理服务”、“1.2.2.3.5.1 紧急问题处理服务工作内容”。		
同上	同上	S、补丁发布	补丁发布工作是按工程师根据总局的补	理解并满足。 我公司充分理解本项目的“补丁发布”需求，并在投标文件中做出了相应的方案设计。 我公司的运维工程师将根据总局的补	无偏离	无

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
同上	同上	同上	具体内容如下（如需要）： (1) 每年定期对综合监控系统进行一次优化部署或调整调优，业务系统范围为金税三期核心系统。 (2) 按需要对服务管理系统服务目录进行一次优化。	我公司的变更服务的具体内容如下： 1) 每年定期对综合监控系统进行一次优化部署（即：系统部署后的参数优化），业务系统调优（即：系统性能优化），业务系统范围为金税三期核心系统。 2) 按需要对服务管理系统的服务目录进行一次优化。 相关内容参见《投标文件《技术部分》》的“1.2.2.3.7 变更服务”、“1.2.2.3.7.1 运维平台变更服务（综合监控系统调优优化与监控系统调优服务）内容安排”、“1.2.2.3.7.2 运维平台变更服务（综合监控系统性能优化服务）方式与手段”、“1.2.2.3.7.3 服务管理系统的服务项目优化服务”。 我公司的设计理解本项目目的“数据维护”需求，如投标文件中做出了相应的方案设计。 我公司将为本项目提供数据维护服务，解决由于系统或人员操作失误造成一些数据必须在后台进行维护，而数据维护涉及数据安全问题，为保证数据在维护系统的逻辑性、完整性，所以确认和维护这些数据是非常谨慎的，数据维护不得违反总岗数据维护标准规范要求。 主要工作内容为： (1) 沟通确认	无偏离	无

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
同上	同上	同上	4. 补丁后续支持 我公司的运维服务工程师将在补丁升级实施工作完成后，继续为自治区局用户提供后续支持，开展补丁升级安装的业务培训、操作指导等工作，指导用户进行系统应用操作和安全管理，协助用户进行补丁更新、补丁设置等工作，并解决常见问题、补丁升级问题。 5. 补丁升级问题汇总 我公司的运维工程师将在补丁升级完成后，及时对补丁升级过程中的问题进行汇总，分析问题原因，并采取有效技术手段加以解决，避免在后续补丁升级工作中出现类似问题。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.2.2.3.6 补丁发布服务”、“1.2.2.3.6.2 补丁审核”、“1.2.2.3.6.3 补丁测试验证”、“1.2.2.3.6.4 补丁下发与升级实施”、“1.2.2.3.6.5 补丁后续支持”、“1.2.2.3.6.6 补丁升级问题汇总”。 理解并满足。 我公司充分理解本项目的“变更服务”需求，并在投标文件中给出了相应的方案说明。 当采购人发生系统变动时，我公司将安排运维服务人员，按照采购人业务要求提供系统变更服务，包括：系统部署后的参数优化、系统性能优化（需经调优）、服务日志优化。	4. 补丁后续支持 我公司的运维服务工程师将在补丁升级实施工作完成后，继续为自治区局用户提供后续支持，开展补丁升级安装的业务培训、操作指导等工作，指导用户进行系统应用操作和安全管理，协助用户进行补丁更新、补丁设置等工作，并解决常见问题、补丁升级问题。 5. 补丁升级问题汇总 我公司的运维工程师将在补丁升级完成后，及时对补丁升级过程中的问题进行汇总，分析问题原因，并采取有效技术手段加以解决，避免在后续补丁升级工作中出现类似问题。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.2.2.3.6 补丁发布服务”、“1.2.2.3.6.2 补丁审核”、“1.2.2.3.6.3 补丁测试验证”、“1.2.2.3.6.4 补丁下发与升级实施”、“1.2.2.3.6.5 补丁后续支持”、“1.2.2.3.6.6 补丁升级问题汇总”。 理解并满足。 我公司充分理解本项目的“变更服务”需求，并在投标文件中给出了相应的方案说明。 当采购人发生系统变动时，我公司将安排运维服务人员，按照采购人业务要求提供系统变更服务，包括：系统部署后的参数优化、系统性能优化（需经调优）、服务日志优化。	无偏离	无

品目号	服务名称	招标规格	技术规格要求	投标响应情况	偏离	说明
			对于数据维护类的运维单，需要运维工程师与采购人充分沟通，了解数据维护的范围、背景和涉及的业务细节； (2) 分析数据 通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点； (3) 出具方案 在尊重事实的情况下，对采购人提出的数据维护需求提出合理的处理方案，特别对于业务变更的不合理需求，不进行数据维护的运维服务。采购人需求，从实际角度出发，给出合理的处理方案； (4) 方案审核 在方案制作完成后，首先对方案进行审核； (5) 方案测试 在测试环境中对服务方案进行测试，对测试过程中暴露的服务方案缺陷进行修正； (6) 方案实施 测试通过后并在采购人的生产环境进行维护；	的运维工程师将与采购人进行充分沟通，了解数据维护的范围、背景、涉及的业务细节。 2、分析数据 我公司的运维工程师将通过与采购人进行沟通确认，取得业务环境的配置信息，并分析业务环境的数据特点。 3、出具方案 在尊重事实的情况下，我公司的运维工程师将对采购人提出的数据维护需求提出合理的处理方案，特别对于业务变更的不合理需求，不进行数据维护的运维服务。采购人需求，从实际角度出发，给出合理的处理方案（数据维护处理方案）。 4、方案审核 在数据维护服务方案制作完成后，我公司的运维工程师将首先对方案进行审核。 5、方案测试 在测试环境中，我公司的运维工程师将配合采购人，对数据维护服务方案进行测试，并由运维工程师对测试过程中暴露的数据维护服务方案缺陷进行修正。 6、方案实施 数据维护服务方案测试通过后，我公司的运维工程师将在采购人的生产环境中具体实施运维平台的数据维护服务方案，对相关数据进行维护。		

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	我标响应情况	偏离	说明
同上	同上	同上	(7) 编写运维处理单 方案实施并确认生产环境实施无问题后，按省局规范编写运维处理单。	7、编写运维处理单 数据运维服务方案实施完成、并在生产环境实施并确认无问题后，我公司的运维人员将按省局规范编写运维处理单。 相关附件参见《投标文件（技术部分）》的 1.2.2.3.9 数据运维服务。 1.2.2.3.9 数据运维工作任务安排	无偏离	无
同上	同上	8、数据备份和恢复	为确保系统安全，需要备份系统的数据库和应用，工程制定完善的数据库备份方案，检验备份的有效性。 主要工作如下： (1) 制定数据库备份方案及评审 工程师根据系统的实际情况编写数据库备份方案，并每周对系统进行数据库备份。	理解并满足。 我公司充分理解本项目的“数据备份和恢复”需求，并在投标文件中做出了相应的方案设计。 为确保系统安全，我公司将安排运维服务工程师制定完善的数据库备份方案，定期对运维平台的数据库和应用进行备份，并检验数据备份方案的有效性，保障运维平台的数据库安全。 运维平台数据备份与恢复服务工作的主要内容内容包括：数据备份方案制定及评审、数据备份方案测试、数据备份方案实施。 1、数据备份方案制定及评审 我公司的运维服务工程师将根据系统的实际情况，编写数据库备份方案，明确数据备份的范围、时间安排、人员组织、技术手段与方法、数据有效性及数据质量保障、业务影响与应急预案、应急处置预案等内容，并组织相关技术人员和用户方一起对数据备份方案进行评审。 数据备份方案评审通过后，我公司的运维	无偏离	无

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	招标响应情况	偏离	说明
同上	同上	同上	(2) 数据备份方案测试 定期对测试环境对备份方案进行测试，对测试过程中暴露的方案缺陷进行修正。 (3) 数据备份方案实施 测试通过后在生产环境进行实施备份，并检验备份的有效性。	服务工程师将在每周对系统进行数据备份。 2、数据备份方案测试 我公司的运维服务工程师将定期对测试环境中对数据备份方案进行测试，并对测试过程中所暴露的方案缺陷进行修正。 3、数据备份方案实施 测试通过后，我公司将安排运维服务工程师在生产环境中具体实施数据备份方案，并检验数据备份方案的有效性。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.2.2.3.10 数据备份和恢复服务”、“1.2.2.3.10.1 数据备份方案制定及评审”、“1.2.2.3.10.2 数据备份方案实施”、“1.2.2.3.10.3 数据备份方案实施”。	无偏离	无
同上	同上	9、系统部署技术支持	采购人对接运维平台进行系统迁移、部署、部署等运维工作时提供技术支持服务，包括但不限于提供部署方案、技术解答、协助部署、全程跟踪服务等。	理解并满足。 我公司充分理解本项目目的“系统部署技术支持”需求，并在投标文件中做出了相应方案。 采购人对接运维平台进行系统迁移、部署、部署等运维工作时，我公司将安排运维服务人员，为采购人提供系统部署技术支持服务，包括：提供部署方案（部署方案设计）、技术解答、协助部署（实施）、系统调整优化、全程跟踪服务等。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.2.2.3.6 系统部署技术支持服务方案”、“1.2.2.3.8.1 系统迁移部署方案设	无偏离	无

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
同上	同上	10、交付物	《故障解决方案》、《故障处理报告》。	计服务”、“1.2.2.3.3.8.2 系统迁移部署技术服务”、“1.2.2.3.3.8.3 系统迁移部署辅助实施服务”、“1.2.2.3.3.8.4 系统迁移部署后的调整优化服务”、“1.2.2.3.3.8.5 系统迁移部署全程跟踪服务”。 理解并满足。 我公司充分理解本项目的“交付物”需求，并在投标文件中做出了相应的方案设计，在系统故障处理完成后，我公司将及时编制并提交《故障解决方案》、《故障处理报告》。 在本项目的运维服务工作期满后，我公司还将向项目甲方提交《运维服务工作总结报告》、《系统检查报告》、《系统运行状况季度评估报告》、《故障受理报告》、《故障解决方案》、《故障处理报告》、《日常运维建议或维护方案》、《紧急问题处理预案》、补丁发布与升级安装相关文档《系统版本或补丁发布清单》、《产品版本或补丁发布说明》、《运维支持补丁下发确认单》、《补丁安装手册》、《服务台知识库方案》、《系统迁移部署方案》、《总运维知识库》等运维服务文档。 如贵司需要，可交付文件《技术细则》附件1.2.2.3.3.8.1 交付物清单与提交服务。	无偏离	无
同上	同上	四、投入的技术人员的要	求	理解并满足。 我公司充分理解本项目的“投入的技术人员的要求”，并在投标文件中做出了相应的方案设计。	无偏离	无

品目号	服务名称	规格要求	技术要求	我标响应情况	偏离	说明
			中标供应商应为本项目运维平台的运行维护服务工作人员配置具有相应资质的人员，本项目要求中标供应商提供5人运维团队（含项目经理、项目助理），其中项目经理负责运维服务工作，0.5人，业务运维4.5人。 （一）中标供应商应选派专人负责项目总协调，所选派人员应具有丰富的信息化项目建设经验和信息化运维管理经验。 （二）中标供应商应选派专人负责项目协调，项目经理应具有高级项目经理证书、类似项目经验。 （三）中标供应商应选派专人负责项目协调，项目经理应具有高级项目经理证书、类似项目经验。 （四）中标供应商应选派专人负责项目协调，项目经理应具有高级项目经理证书、类似项目经验。 （五）中标供应商应选派专人负责项目协调，项目经理应具有高级项目经理证书、类似项目经验。	（1）项目人员具体保障 我公司将为本项目运维平台的运行维护服务工作人员配置具有相应资质的人员。按照本项目的运维人员要求，我公司将提供5人的运维团队，其中，负责基础运维服务工作的运维人员为0.5人，负责业务运维的运维人员为4.5人。 1、我公司将选派1名专职人员担任项目总协调，所选派人员应具有丰富的信息化项目建设经验和信息化运维管理经验。 2、我公司将选派1名专职人员担任项目协调，项目经理应具有高级项目经理证书、类似项目经验。 3、我公司将选派1名专职人员担任项目协调，项目经理应具有高级项目经理证书、类似项目经验。 4、我公司将选派1名专职人员担任项目协调，项目经理应具有高级项目经理证书、类似项目经验。 5、我公司将选派1名专职人员担任项目协调，项目经理应具有高级项目经理证书、类似项目经验。		

品目号	服务名称	招标规格	技术要求	投标响应情况	偏差	说明
			力。 (四) 采购人如认为中标供应商的运维团队成员达不到要求, 有权要求中标供应商更换, 中标供应商必须在两周内更换符合采购人要求的运维团队或人员。 (五) 中标供应商应按阶段提交运维团队人员名单, 经采购人确认。	力。 (2) 项目人员变更调整管理 我公司将保证项目经理、项目实施人员满足招标文件的要求。若采购人认为我公司运维团队人员不满足项目要求, 则有权要求我公司对运维团队人员进行更换。我公司将在一周之内调拨符合采购人项目要求的运维团队或人员, 以满足采购人的要求。 (3) 项目人员资料提交与审核 我公司将按阶段向采购人提交运维团队人员名单, 并将项目人员一览表、项目人员简历、项目人员的工作年限、工作经历、转岗记录、工作证明、相关证书、工作照片等资料, 并经过采购人进行审核、确认后。 (4) 项目人员稳定性管理 我公司将保证项目团队成员的稳定性, 以保证项目运维工作的顺利开展。 (5) 项目人员调整通知与确认 我公司如遇特殊情况需调整运维团队人员, 则将提前一个月书面通知采购人, 在不影响项目工作的条件下, 并在获得采购人确认后, 我公司才将安排运维团队人员进行调整, 更换运维团队人员, 以保证运维团队人员工作顺利开展。		
			中标供应商应保证运维团队成员的稳定性。 如特殊情况需要调整运维团队人员, 应提前一个月书面通知采购人, 并获得采购人的确认后才能安排调整。	相关内容参见《投标文件(技术部分)》的“1.3.6.2.2 项目人员具体保障”、“1.3.6.1.4 项目人员变更调整管理”、“1.3.6.1.3 项目人员资料提交与审核”。		

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
同上	同上	五、服务与验收要求 (一)服务标准	本项目的服务标准为: ISO 20000 服务规范、税务系统信息安全技术规范及项目业务需求中各项服务的具体技术指标要求。	按“1.3.3.4.5 项目人固稳定性管理”理解并满足。 我公司充分理解本项目的“服务标准”,并在投标文件中做出了相应的方案设计。 我公司在本项目中遵循的服务标准为: ISO 20000 服务规范、税务系统信息安全技术规范及项目业务需求中各项服务的具体技术指标要求。	无偏离	无
同上	同上	(二)验收要求 1. 验收方式及时间	服务期限届满当日由中标供应商向采购人申请对运维服务进行验收,采购人、中标供应商共同参与验收,验收合格后,由采购人向中标供应商出具项目验收报告。	理解并满足。 我公司充分理解本项目的“验收方式及时间”要求,并在投标文件中做出了相应的方案设计。 服务期限届满当日,由我公司向采购人申请对运维服务进行验收,采购人、我公司共同参与验收,验收合格后,由采购人向中标供应商出具项目验收报告。	无偏离	无
同上	同上	(二)验收要求 2. 验收条件		相关内容参见《投标文件(技术部分)》的“1.4.3.5 验收方式及时间”。	无偏离	无

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
同上	同上	(二)验收要求 3. 验收标准	件补丁经过业务技术测试，并已将测试过程中发现的问题全部解决，形成测试或试运行通过的正式报告，并且软件功能、性能均符合技术要求。 (3) 本项目的运维服务应在合同约定的服务期限内完成。 (4) 服务商（中标供应商）完成全部项目内容（包括：升级开发、实施、运维、售后服务）之后，在合同约定的服务期结束后，在合同约定的服务期结束后，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件。 (5) 服务商应、服务流程、服务质量、服务成果、项目组织管理、项目文档满足本项目的业务需求。 (6) 本项目业务需求中所包含的升级完善开发、运维服务工作内容全部完成，相关文档通过采购人评审。	件补丁经过业务技术测试，并已将测试过程中发现的问题全部解决，形成测试或试运行通过的正式报告，并且软件功能、性能均符合技术要求。 (3) 本项目的运维服务应在合同约定的服务期限内完成。 (4) 服务商（中标供应商）完成全部项目内容（包括：升级开发、实施、运维、售后服务）之后，在合同约定的服务期结束后，在合同约定的服务期结束后，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件。 (5) 服务商应、服务流程、服务质量、服务成果、项目组织管理、项目文档满足本项目的业务需求。 (6) 本项目业务需求中所包含的升级完善开发、运维服务工作内容全部完成，相关文档通过采购人评审。	无偏离	无

品目号	服务名称	招标规格	技术规格要求	投标文件要求、中标供应商的投标文件及承诺。	投标文件要求、中标供应商的投标文件及承诺。	说明
同上	同上	(二)验收要求 4. 验收分期	本项目服务期为1年， 验收1次。	1. 与运维服务管理工作相关的国家有关规定、标准或规范； 2. 招标文件明确的各项服务品质及具体技术指标要求； 3. 我公司的投标文件及承诺。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.4.1.3 验收标准”。 我公司充分理解本项目的“验收分期”要求，并在投标文件中做出了相应的方案设置，理解并满足。 本项目服务期为1年，验收1次。采购人验收要求，本项目的验收工作不分阶段。服务期满后，我公司将配合采购人对我公司的软件进行完善情况、软件运行维护服务实施情况与服务效果，进行验收。	无偏差	无
同上	同上	(二)验收要求 5. 验收参与方		本项目的验收参与方包括：采购人、中标供应商。	相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.4.1.1 验收分期（阶段划分）”。 理解并满足。 我公司充分理解本项目的“验收参与方”要求，并在投标文件中做出了相应的方案设置。 本项目的验收参与方包括：采购人、我公司共同参与。	无



品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
同上	同上	(二)验收要求 5. 验收流程	符合项目验收条件后，服务前（中标供 应商）书面提出项目验收申请。向采购人整理提交项目需求实现相关管理、技 术文档电子版文件。 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。 项目验收评审通过后，采购人出具项目 验收报告。	相关内容参见《投标文件（技术部分）》 的“1.4.1.4 验收参与方”。 理解并满足。 我公司充分理解本项目的“验收流程”要 求，并在投标文件中做出了相应的必要设 计。 本项目的验收流程如下： 1) 在符合项目验收条件后，我公司将书 面提出项目验收申请。同时，我公司将向 采购人整理提交项目需求实现、相关管理 和技术文档的电子文件。 2) 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。 3) 项目验收评审通过后，采购人为我公 司出具项目验收报告。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》 的“1.4.1.5 验收流程”。 理解并满足。 我公司充分理解本项目的“信息安全保密 要求”，并在投标文件中做出了相应的方 案设计。 1、严格遵守保密法律法规及现职制度 在本项目中，我公司将严格遵守项目方 及国家税务总局广西壮族自治区税务局 的安全和保密制度，确保实现本项目的目 标。 同时，我公司投入的项目人员保证遵守国 家有关版权和知识产权保护的法规、法 律、法规和制度。 2、履行信息安全保密义务	无偏离	无
同上	同上	六、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法规、法 律、法规和制度。	相关内容参见《投标文件（技术部分）》 的“1.4.1.5 验收流程”。 理解并满足。 我公司充分理解本项目的“信息安全保密 要求”，并在投标文件中做出了相应的方 案设计。 1、严格遵守保密法律法规及现职制度 在本项目中，我公司将严格遵守项目方 及国家税务总局广西壮族自治区税务局 的安全和保密制度，确保实现本项目的目 标。 同时，我公司投入的项目人员保证遵守国 家有关版权和知识产权保护的法规、法 律、法规和制度。 2、履行信息安全保密义务	无偏离	无

2. 投标文件

国家税务总局广西壮族自治区税务局2023年委托工程运维服务项目 投标文件

品目号	服务名称	招标规格	技术规格要求	投标响应情况	偏离	说明
			(3) 中标人投入的项目人员须对本项目中或提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、技术成果等负有保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会各界或第三方通过任何途径泄露、披露、不得许可使用、不得对上述信息复制、传播、销售、保证不向外界泄露任何相关资料，如出现泄密事件，中标人应负有连带责任。	我公司投入的项目人员对本项目中所提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、技术成果等负有保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会各界或第三方通过任何途径泄露、披露、不得许可使用、不得对上述信息复制、传播、销售、保证不向外界泄露任何相关资料，如出现泄密事件，我公司负有连带责任。 3. 对涉密数据和信息进行保密 我公司将按照采购人范围要求，对采购人在其业务过程中提供的资料和数据，在项目实施过程中所接触的所有资料和数据，在项目实施过程中，我公司将充分重视项目的安全性要求，不仅在设计、实施过程中充分考虑安全性管理要求，提供必要的安全保障机制和手段，而且在我公司与采购人签署采购合同时，我公司及我公司的项目参与人员也将与采购人签订《安全协议》、《保密承诺书》、并严格执行安全协议和保密承诺书条款。 1) 我公司将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。 2) 我公司投入的项目人员将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。		

FILE:///C:/...

品目号	服务名称	描述规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
同上	同上	★2. 供应链安全管理要求	(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, 包括按照国家标准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进行项目验收的检查内容。 (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要求, 对于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, 按合同金额的 20%-30% 的比例进行扣减。	相关内容参见《投标文件(技术部分)》的“1.6.14 信息安全保密管理”、“1.6.14.1 签订保密协议并签署保密承诺书”、“1.6.14.3 对涉密数据和信息进行保护”、“1.6.14.4 严格遵守保密法律法规及管理制度”。 理解并满足。 我公司充分理解本项目的“供应链安全管理要求”, 并在投标文件中做出了相应的方案设计。 我公司将在本项目中开展以下供应链安全管理的工作: 1) 我公司将要求供应链厂商严格落实供应链安全管理各项规定, 包括按照国家标准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进行项目验收的检查内容。 2) 我公司将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要求, 对于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, 按合同金额的 20%-30% 的比例, 对我公司的项目合同费用进行扣减。	无偏离	无
同上	同上	★3. 网络安全和数据安全管理要求		相关内容参见《投标文件(技术部分)》的“1.6.15 供应链安全管理”。 理解并满足。 我公司充分理解本项目的“网络安全和数据安全管理要求”, 并在投标文件中做出了相应的方案设计。	无偏离	无

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
四上	同上	★4. 供应商	中标人投入的项目人员在合同期间应严格按照采购人网络安全和信息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，按合同金额的 20%-30%的比例，对我公司的项目合同费用进行扣减。 安全事件具体内容主要包括（但不限于）以下内容： (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篡改的安全事件，被主管部门通报。 (2) 因违规进行数据查看、导出和拷贝等操作造成敏感数据泄露，以及发生非正常数据提取行为。 (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。	我公司投入的项目人员在合同期间将严格按照采购人网络安全和信息安全相关规定开展工作。若由于我公司投入的项目人员网络安全工作落实不到位引发安全事件，则采购人将视安全事件严重程度，按合同金额的 20%-30%的比例，对我公司的项目合同费用进行扣减。 上述安全事件具体内容主要包括以下内容： (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篡改的安全事件，被主管部门通报。 (2) 因违规进行数据查看、导出和拷贝等操作造成敏感数据泄露，以及发生非正常数据提取行为。 (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。	无偏离	无

品目号	服务名称	招标规格	技术要求	投标响应情况	偏离	说明
同上	同上	★一、投标 报价要求	中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将问题根源、中标人责任大小等情况，按不低于合同金额的比例进行扣减。 本次报价须为人民币报价，只要填报了一个确定数额的总价，无论分项目价格是否全部填报了相应的金额，报价将被视为已经包含了但不限于本项目各项购买服务及相关服务等的所有价格和费用。对于本文件中未列明，而采购人认为必须包含在报价中的，采购人将不予支付中标费用。采购人认为必须包含在报价中的费用已包含在总报价中。	若我公司无法判定问题根源，则由我公司承担全部责任。采购人将问题根源、中标人责任大小等情况，按不低于合同金额的比例进行扣减。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.6.17 服务问题处理”章节条款。 无偏离	无偏离	无
同上	同上	★二、服务		相关内容参见《投标文件（技术部分）》的“1.6.18.1 报价事项约定”。 理解并满足。	无偏离	无

品目号	服务名称	招标规格 时间、服务地点	技术指标要求	投标响应情况	偏差	说明
同上	同上	★付款方式	服务时间：升级完善：3个月；软件运行维护：1年。 服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局指定地点。	我公司充分理解本项目的“服务时间、服务地点”要求，并在投标文件中做出了相应的方案设计。 1、服务时间 针对本项目国家税务总局广西壮族自治区税务局金税工程运维服务平台的技术服务需求，我公司将提供为期1年的运维服务，其中：升级完善服务时间为3个月；软件运行维护服务时间为1年。 2、服务地点 国家税务总局广西壮族自治区税务局指定地点。 相关响应参见《投标文件（技术部分）》的“3.5.2 服务时间、地点、标准”、“1.3.2.1 服务时间”、“1.3.2.2 服务地点”。 理解并满足《投标文件（技术部分）》要求，并在投标文件中做出了相应的方案设计。 我公司和采购人在本项目中对付款的方式、阶段与比例、发票开具等付款事项做出如下约定： 1、付款的方式、阶段与比例的约定 1) 资金支付采用银行转账方式。 2) 本项目分3个阶段支付项目款： 2.1) 签订合同后30日内，采购人向我公司支付合同总金额的30%。 2.2) 升级完善完成后，采购人向我公司支付合同总金额的30%。	无偏离	无



品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
			服务期满，采购人按项目进行验收，并 根据项目验收标准及本项目合同条款 款进行考核，考核合格后对合同服务期 进行核算后，30日内支付合同相应剩 余款项。 采购人付款前，中标供应商应向采购人 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 至中标供应商提供合格发票，并不承担 延迟付款责任。	2.3) 服务期满，采购人按项目进行验收， 并根据项目验收标准及本项目合同条款 条款进行考核，考核合格后对合同服务 期的合同服务费用进行核算后，30日内向我 公司支付合同相应剩余款项。 2、发票开具约定 采购人付款前，我公司应向采购人开具等 额有效的增值税发票，若采购人未收到发 票，则采购人有权不予支付相应款项，直 至我公司提供合格发票，并且采购人不得 承担延迟付款的责任。 相关内容参见《投标文件（技术部分）》 的“1.6.10.2 付款事项约定”。		

说明：

(1) 投标人应按《第六章 项目采购需求》中前技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。

(2) 当投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优
于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称（公章）：北京兴财信息技术有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：

日期：2023年9月1日



二、商务部分

6 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 2023 年金税工程运维服务管理平台技术服务项目

项目编号：ZB2023-246(GX230603) 包号：/

序号	招标文件条款 目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
1.	第二部分 技术部分 第六章 项 目采购需求 二、采购内 容：商务条 款要求	★一、投标报价要求 本次报价须为人民币报价，只要填报了一个确定数额的总价，无论分项目价格是否全部填报了相应的金额，报价应被视为已经包含了但不限于本项目各项购买服务及相关服务等的所有费用，对于本文件中明确列明须报价的服务，供应商在漏报的，将导致投标被否决。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付中标供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包含在总报价中。	★一、投标报价要求 本次报价须为人民币报价，只要填报了一个确定数额的总价，无论分项目价格是否全部填报了相应的金额，报价应被视为已经包含了但不限于本项目各项购买服务及相关服务等的所有费用，对于本文件中明确列明须报价的服务，供应商在漏报的，将导致投标被否决。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付中标供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包含在总报价中。	无偏离	无
2.	第二部分 技术部分 第六章 项 目采购需求	★二、服务时间、服务地点 服务时间：升级完善，3 个月，软件运行维护，1 年 服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局指定地点	★二、服务时间、服务地点 服务时间：升级完善，3 个月，软件运行维护，1 年 服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局	无偏离	无

二、采购内容、商务条款要求	★三、付款方式 资金支付采用银行转账方式。本项目分3个阶段支付项目款，签订合同后30日内，采购人支付合同总金额的30%；升级完善完成后，采购人支付合同总金额的30%；服务期满后，采购人对项目验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚则条款进行考核，按考核结果对合同相应剩余的合同服务费进行核算后，30日内支付合同相应的剩余款项。	无	无
3.	第二部分 技术部分 第六章 项目采购需求 二、采购内容、商务条款要求	★三、付款方式 资金支付采用银行转账方式。本项目分3个阶段支付项目款，签订合同后30日内，采购人支付合同总金额的30%；升级完善完成后，采购人支付合同总金额的30%；服务期满后，采购人对项目验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚则条款进行考核，按考核结果对合同相应剩余的合同服务费进行核算后，30日内支付合同相应的剩余款项。	无
4.	其他招标文件条款	★三、付款方式 资金支付采用银行转账方式。本项目分3个阶段支付项目款，签订合同后30日内，采购人支付合同总金额的30%；升级完善完成后，采购人支付合同总金额的30%；服务期满后，采购人对项目验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚则条款进行考核，按考核结果对合同相应剩余的合同服务费进行核算后，30日内支付合同相应的剩余款项。	无

说明：(1)投标人应按《第六章 项目采购需求》中的商务条款要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应。(2)当投标文件响应时，应注明“正偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

商标人名称(公章): 北京兴财信通技术有限公司

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章)

日期: 2023年9月1日

(四) 采购需求（与采购文件一致）

第六章 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. 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。

二、采购内容：

服务及技术需求				
项号	服务名称	数量	单位	技术需求
1	2023 年金税工程运维服务管理平台技术服务项目	1	项	一、供应商要求 本项目的供应商具有完备的技术研发支持体系，并具备一定的质量、安全、服务等管理体系认证（如：ISO/IEC 20000 服务管理体系认证证书、ISO/IEC 27001 信息安全管理证书、ITSS 信息服务运行维护标准符合性证书、CMMI 系列认证证书等），可满足运维服务管理平台升级完善过程中从需求分析、系统概要和详细设计、编码、测试、实施、试运行、培训、运维服务等工作要求。 本项目的供应商具备完善的技术支持体系，提供专门的运维服务团队，运维服务管理体制健全，运维服务流程完备，运维服务手段和措施得当，可满足广西税务局金税工程运维服务管理平台的运维服务工作要求。 本项目的供应商需充分重视项目的安全性要求，不仅要在设计和实施过程中充分考虑安全性管理要求，提供必要的安全保障机制和手段，而且在与采购人签署采购合同时，供应商及其项目参与人员要与采购人签订《安全协议》、《保密承诺书》，并严格履行协议和承诺书条款。供应商需按照采购人的涉密要求，对采购人及其既有供应商提供的所有资料和项目过程中所接触的资料均予以保密。 采购人对项目过程中所产生的所有成果（包括：可运行系统、源代码、相关技术资料 and 文档等）享有永久使用权、复制权、修改权，项目开发成果的知识产权归采购人所有。供应商仅拥有与在本项目中所从事工作（包括各类纸质文档、电子文档及其它可交付物）相关的全部版权、专利权、商业秘密、商标权、其它知识产权、所有权、其它权益。供应商在开展项目任务时，不得抄袭任何他人产品或侵犯他方知识产权。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、其他资料。供应商所提供的产品及服务不得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均由供应商承担。如果供应商在本项目中使用到第三方产品，则供应商要保证产品来源的合法性，并承担因非法使用而为采购人带来的责任及损失。 为确保广西税务局金税工程运维服务管理平台的运维服务工作能连续有效地运行，供应商要获得运维平台原厂商的必要支持，并提供运维平台原厂商服务承诺函。 二、项目分包情况 本项目不分包，供应商承担广西税务局金税工程运维服务管理平台技术服务项目的全部工作。 三、工作内容及边界 （一）通用要求 金税工程运维服务管理平台（以下简称运维平台）作为全国税务系统开展税务信息系统运行维护工作的统一平台，由统一运维门户、综合监控系统、服务管理系统、配置和资产管理系统、自动化系统、知识库系统构成，面向税务信息系统开展运行监控、运维事件和问题处理、运维自动化巡检和操作、系统版本和补丁升级、运维工作通知发布等运维服务工作。运维平台部署于税务总局（以下简称“总局”）和各省税务局两级税务机关，面向各级税务机关提供运行维护工作支撑。广西税务局目前已部署应用了省局端运维平台，并与总局运维平台实现了互联互通，为广西税务局的税务信息系统运维服务工作提供了有力保障。 现有运维平台采用分层体系架构进行构建，自下而上依次搭建基础设施层、运维工具层、运维管理应用功能层、运维管理门户层，对外提供统一的集成接口框架，并提供贯穿基础设施层之上各层的运维管理规范、运维技术规范。运维平台运用 J2EE 技术架构，并应用 SOA / MVC 的设计模式，利用 Java EE、WebService、WebPush、SSH、Ajax、RSS 等技术，构建应用支撑平台和上层应用功能，为运维服务管理工作提供了一个灵活扩展、按需定制、易于整合的技术平台。 本项目需提供符合总局运维标准规范的专业化运维技术支持服务，做好与总局运维平台的衔接，确保总局、自治区局两级运维平台的上下联动、互联互通，并在要求的时间内及时解决问题，保障系统业务、技术、数据的延续性，减少实施成本，降低系统建设的风险。本项目需开展监控告警可视化展现与智能化运维监控信息关联分析服务（监控信息实时展示与刷新、告警信息语音或视图提醒、监控对比统计数据展示与导出、监控分析数据展示）、专项运维服务（日常巡检、运行环境设施巡检、运维平台运行状况巡检、业务支持及运维保障服务）工作，保障广西税务局相关税务信息系统的稳定运行。 为连续有效地开展运维平台的运维服务工作，供应商需获得现
--	--	--	--

			有运维平台原厂商的必要支持（如：在接口对接方面，需获得原厂商对运维平台的接口、接口标准、源代码等方面的支持）。 本项目需加强运维平台的定期理性检查工作，提供定期巡检服务，并在巡检结束后提供巡检报告与运行维护建议。 本项目需提供合理的项目管理措施，做好项目组织机构设置、人员管理与保障、开发、测试管理等工作，以控制项目实施风险。此外，本项目需在设计和实施过程中充分考虑安全管理的要求，做好系统信息安全保障工作，合理控制系统安全风险。 本项目需在要求的时间内响应系统运行问题的运维服务请求，并按不同故障级别的处理时限及时解决问题。 本项目需提供运维平台技术更新的培训服务，在运维技术手段更新、运维平台版本升级和补丁更新、运维监控工具更新、运维服务流程变更后，为业务人员和运维服务人员提供运维平台的知识体系与操作技能的技术更新培训服务。 本项目需充分利用已有运维平台和工具，实现新旧平台之间的衔接，以适应未来较长时间的发展。本项目应充分考虑一定时期内运维工作的发展和变化，采用科学合理的结构，支持扩展和集成整合，增强系统的延续性，符合行业信息化发展趋势。 （二）升级完善项目需求专项要求（服务时间：3个月） 中标供应商需根据项目服务期要求，制定运维服务管理平台的升级完善开发进度计划，合理安排升级完善开发任务，有效控制开发进度，确保在需求调研与分析、系统概要和详细设计、软件编码、单元测试、集成测试、系统测试等工作在规定时间内完成，完善监控显示数据等实际业务需求，在经过应用系统集成、系统安装部署、应用实施（数据初始化、个性化配置）等工作后，中标供应商需将可实际运行的运维平台软件提交给采购人投入运行和后续运维阶段。 1、分类分级处理运维问题 按照业务处理分级分类的原则进行运维流程的重构再造，即将运维单据进行操作有误、需求问题和系统问题等成因分类，按照不同成因、职责权限的处理办法分县（区）、市和自治区三级解决，减少运维单据流转环节、流转时间，提高运维单据处理效率。 县（区）级部门负责真实、准确、完整描述问题，初步判断问题成因和提出处理需求；市级部门负责审核问题成因，对运维问题涉及的业务需求进行审定，确定运维事项上报区局或直接后台运维；自治区级部门负责政策解答、操作指导、研究提供疑难问题的解决方案，组织后台运维实施、事后进行问题归类并编写操作指引等。针对各种运维问题可适用不同流程，具体流程包括一般流程和快捷流程。其中，“一般流程”适用于复杂的，暂未明确规范统一处理办法及流程的问题，流程为“县（区）级提交-市级审核-自治区级审批”；“快捷流程”适用于已明确统一处理办法及流程的问
--	--	--	--

			题，流程为“县（区）级提交-市级实施”或者“县（区）级提交-自治区级实施”。 2、运维单据自动推送 在原有系统名称的基础上，新增“服务目录+税费种”两个信息项，实现运维问题单据自动推送功能，单据按照预设值的规则流转至各级一个或多个业务部门审批处理。 服务目录包括：征收管理类软件、增值税发票系统、出口退税系统、ITS 系统、社保费征管信息系统等。 税（费）种包括：增值税、消费税、车辆购置税、城市维护建设税、房产税、印花税、城镇土地使用税、土地增值税、契税、企业所得税、个人所得税、资源税、车船税、烟叶税、耕地占用税、环境保护税、教育费附加、地方教育附加、水利建设专项收入、文化事业建设费、残疾人就业保障金和社会保险费等。 3、优化运维单据填写 新增运维单据的“事件描述”信息项，规范采集纳税人社会信用代码、问题描述、运维需求、涉及功能菜单等关键信息项。 4、优化问题源头管控信息采集 为防范“简单问题反复发生”的顽疾，在运维问题中采集“问题成因”信息项，为业务主管部门在问题源头管控方面提供信息支撑。属于“操作原因”产生的，强化操作及时整理“易错题本”，持续完善问题处理知识库；属于“需求缺失”产生的，梳理业务要求、整理业务需求，提交总局对口业务司局。 5、优化运维问题账号密码 采取有效措施，兼顾重现问题获取账户密码、账户安全相关要求。 6、实现全程电子审批流转 解决当前各级领导纸质审批问题，实现全程电子审批。 7、实现超期处理提示提醒 解决问题超期处理提示提醒问题。 8、提供多维查询统计 实现运维单多维的查询统计功能，包含但不限于提单人、处理时长、问题种类、税务机关、问题成因等维度。 （三）软件运行维护项目需求专项要求（服务时间：1 年） 本项目运维平台的专项运维服务工作范围包括：日常巡检、运行环境设施巡检、运维平台运行状况巡检、业务支持及运维保障服务等。 本项目采用远程服务的服务方式，对运维平台提供专项运维服务。对于远程服务无法解决的问题，按照采购方需求，安排运维服
--	--	--	--

		务人员到现场解决运维问题。 本项目运维平台的专项运维服务工作需遵循 ISO 20000 服务规范，按照 ITIL 或 ITSS 等运维服务体系标准，对运维服务流程进行规范化管理，帮助运维服务人员和运维管理人员高效、规范、科学、合理地开展税务信息系统运维问题的受理、确认、解决、反馈等全流程闭环运维服务流程管理工作。 本项目需由采购人、中标供应商共同组成项目管理机构，负责整个项目的实施工作。中标供应商应选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、管理经验丰富、具有相应资质的项目人员，专职参加项目工作。 中标供应商选派的专职人员应严格遵守采购人的各项规章和管理制度，服从采购人合理的工作安排和调度，在项目实施期间不得兼任与本项目无关的其他工作，认真履行工作职责，圆满完成工作任务。中标供应商的项目人员资质和能力不满足招标人要求的，应按照采购人要求进行增加或者更换。 1、系统检查 负责对运维平台各系统运行状况进行检查，包括运维门户、综合监控、服务管理、自动化管理等系统，保证系统正常运行，确保系统的可用性，在出现故障时及时响应并处理，同时提交故障受理报告和汇总情况。 故障处理服务要求 (1) 服务要求首问负责制，所有服务请求必须在 10 分钟内响应；提供一站式服务（咨询、受理、申告、监管、服务支持等），统一标准的服务规范； (2) 故障处理时限 <table><tr><th>故障级别</th><th>故障现象</th><th>处 理 时限</th></tr><tr><td>1 级故障</td><td>系统正常运行中出现整机系统瘫痪或服务中断，导致系统基本功能不能实现或全面退化的故障。</td><td>1 小时</td></tr><tr><td>2 级故障</td><td>系统正常运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致系统的基本功能不能实现或全面退化。</td><td>2 小时</td></tr><tr><td>3 级故障</td><td>系统正常运行中出现的的影响业务、并导致系统性能或服务部分退化的故障。</td><td>4 小时</td></tr></table>	故障级别	故障现象	处 理 时限	1 级故障	系统正常运行中出现整机系统瘫痪或服务中断，导致系统基本功能不能实现或全面退化的故障。	1 小时	2 级故障	系统正常运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致系统的基本功能不能实现或全面退化。	2 小时	3 级故障	系统正常运行中出现的的影响业务、并导致系统性能或服务部分退化的故障。	4 小时
故障级别	故障现象	处 理 时限												
1 级故障	系统正常运行中出现整机系统瘫痪或服务中断，导致系统基本功能不能实现或全面退化的故障。	1 小时												
2 级故障	系统正常运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致系统的基本功能不能实现或全面退化。	2 小时												
3 级故障	系统正常运行中出现的的影响业务、并导致系统性能或服务部分退化的故障。	4 小时												

				<table><tr><td>4 级故障 (非故障)</td><td>咨询类问题或系统正常运行及安装过程中,用户对功能、配置等方面需要的信息和需求,对系统正常运行几乎无影响。</td><td>8 小 时</td></tr></table> 2、故障诊断与修复 (1) 对采购人提报的系统运行故障及时进行分析、处理。 (2) 故障解决后 24 小时内,向采购人提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况,同时负责针对引发故障的原因,给出日常运维建议或维护方案,避免同类故障再次发生。 3、问题协同解决 由于系统间的相关性较强、接口较多、数据交互复杂,一个问题的产生可能涉及多个应用系统,需要各相关系统支持人员互相协作定位问题原因,并处理解决。 4、紧急问题处理 因系统异常造成业务中断,尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下: (1) 沟通确认 对于紧急问题,需要运维工程师在 10 分钟内响应,了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节; (2) 恢复系统 通过沟通确认后的紧急问题,远程排查原因,给予远程服务支持; (3) 查找问题原因 运维工程师对问题进行分析定位,从根本上查找问题原因以及存在的隐患; (4) 出具方案 根据问题出现原因,提出解决方案并予以解决; (5) 问题跟踪 问题解决后,对系统运行情况进行跟踪; 5、补丁发布 补丁发布工作是指工程师根据总局的补丁发布流程对本应用系统新版本或新补丁进行审核、测试、下发和后续的支持、汇总工作。主要工作内容如下: (1) 补丁验证 工程师需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核,审核点	4 级故障 (非故障)	咨询类问题或系统正常运行及安装过程中,用户对功能、配置等方面需要的信息和需求,对系统正常运行几乎无影响。	8 小 时
4 级故障 (非故障)	咨询类问题或系统正常运行及安装过程中,用户对功能、配置等方面需要的信息和需求,对系统正常运行几乎无影响。	8 小 时					

			主要关注补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核通过后，对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。 (2) 补丁升级实施 工程师在补丁验证通过后，在省局内网发布系统升级通知，按照总局补丁升级文件要求完成升级工作。 6、变更服务 采购人发生系统变动时，按照采购人业务要求提供系统变更的服务：包括系统参数、性能优化服务，具体内容如下（如需要）： (1) 每半年对综合监控系统进行一次优化部署或阈值调优，业务系统范围为金税三期核心系统。 (2) 按需对服务管理系统服务目录进行一次优化。 7、数据维护 由于系统或采购人操作失误造成一些数据必须在后台来进行维护，而数据维护涉及数据安全，为保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性，所以确认和维护这些数据是非常谨慎的，数据维护不得违反总局数据维护标准规范要求。主要工作内容为： (1) 沟通确认 对于数据维护类的运维单，需要运维工程师与采购人充分沟通，了解数据维护的原因、背景和涉及的业务细节； (2) 分析数据 通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点； (3) 出具方案 在尊重事实的情况下，对采购人提出的数据维护类运维单提出合理的数据处理解决方案，特别是由于业务变化而不得不进行数据维护的运维单，要全面考虑采购人的需求，从实际角度出发，给出合理的处理方案； (4) 方案审核 在方案制作完成后，首先要对方案进行审核； (5) 方案测试 在测试环境对服务方案进行测试，对测试过程中暴露的服务方案缺陷进行修正； (6) 方案实施 测试通过后再在采购人的生产环境进行维护； (7) 填写运维处理单
--	--	--	--

			方案实施并确认生产环境实施无问题后,按省局规范填写运维处理单。 8、数据备份和恢复 为确保系统安全,需要备份系统的数据和应用。工程师制定完善的数据备份方案,检验备份的有效性。主要工作如下: (1) 制定数据备份方案及评审 工程师根据系统的实际情况编写数据库备份方案,并每周对系统进行数据库全备份。 (2) 数据备份方案测试 定期在测试环境对备份方案进行测试,对测试过程中暴露的方案缺陷进行修正; (3) 数据备份方案实施 测试通过后在生产环境进行实施备份,并检验备份的有效性。 9、系统部署技术支持 采购人对运维平台进行系统迁移、集群部署等维护工作时提供技术支持服务,包括并不限于提供部署方案、技术解答、协助部署、全程跟踪服务等。 10、交付物 《故障解决方案》、《故障处理报告》。 四、投入的技术人员的要求 中标供应商应为本项目运维平台的运行维护服务工作配置具有相应资质的人员。本项目要求中标供应商提供 5 人运维团队(含项目总监、项目经理),其中负责基础运维服务作为 0.5 人,业务运维 4.5 人。 (一) 中标供应商应选派专人担任项目总监,所选派人员应具有丰富的信息化项目建设工作经验和信息化建设项目管理经验。 (二) 中标供应商应选派专人担任项目经理,项目经理应具有高级项目经理证书、类似项目管理经验。 (三) 中标供应商应提供充分了解运维平台的成熟运维团队,所选派的项目成员应熟练掌握开发或运维服务的相关技术技能,对相关业务知识有清晰的认识,各项目小组需具备不同的专业人员,项目成员分工应合理。 1.计算机或相关专业,系统设计开发人员要求大学本科或以上学历,运维服务人员要求大学专科或以上学历,具备扎实的计算机网络基础知识或数据库、中间件等系统软件应用知识。 2.熟悉日常运维服务工作。熟练使用 SQL 语句,能对数据进行增、删、改、查等基础管理。中标供应商所提供的运维团队中应至
--	--	--	---

			少1人具有 OCM 认证资质。 3.具备良好的客户意识、沟通协调能力，具有良好的自我调节能力和心理承受能力。 （四）采购人如认为中标供应商的运维团队成员达不到要求，有权要求中标供应商更换，中标供应商必须负责在一周之内调换符合采购人要求的运维团队成员。 （五）中标供应商应按阶段提交运维团队人员名单，经采购人确认。中标供应商应保证运维团队成员的稳定性，如特殊情况需要调整运维团队成员的，应提前一个月书面通知采购人，并获得采购人的确认后才能安排调整。 五、服务与验收要求 （一）服务标准 本项目的服务标准为：ISO 20000 服务规范、税务系统信息安全技术规范及相关要求、项目业务需求中各项服务的具体技术指标要求。 （二）验收要求 1.验收方式及时间 服务期限届满当日由中标供应商向采购人申请对运维服务进行验收。采购人、中标供应商共同参与验收。验收合格后，由采购人为中标供应商出具项目验收报告。 2.验收条件 （1）项目验收工作由采购人按照项目验收的有关制度和流程组织开展。 （2）本项目升级完善开发需求对应的软件补丁经过业务技术测试，并已将测试阶段出现的问题全部解决，形成测试或试运行通过的正式报告，并且软件功能、性能均符合技术需求。 （3）本项目的运维服务应在合同约定的服务期内完成。 （4）服务商（中标供应商）完成全部项目内容（包括：升级完善开发、实施、运维服务）之后，在合同约定的服务期结束后的一个月内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，启动项目验收程序。 （5）服务响应、服务流程、服务质量、服务成果、项目组织管理、项目文档满足本项目的业务需求。 （6）本项目业务需求中所包含的升级完善开发、运维服务工作全部完成，相关文档通过采购人评审。 3.验收标准 本项目的验收标准为：按照 ISO 20000 服务规范、税务系统信息安全技术规范及相关要求、国家有关规定、标准或规范，以及招
--	--	--	--

			标文件明确的各项服务质量及具体技术指标要求、中标供应商的投标文件及承诺。 4.验收分期 本项目服务期1年，验收1次。 5.验收参与方 本项目的验收参与方包括：采购人、中标供应商。 6.验收流程 符合项目验收条件后，服务商（中标供应商）书面提出项目验收申请。向采购人整理提交项目需求实现相关管理、技术文档电子版文件。 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。 项目验收评审通过后，采购人出具项目验收报告。 六、加强安全保障要求和罚责 ★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。 （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。 （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。 ★2.供应链安全管理要求 （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。 （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金额的20%-30%的比例进行扣减。
--	--	--	--

			★3.网络安全和数据安全管理要求 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金额的 20%-30%的比例进行扣减。 安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容： (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。 (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。 (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。 ★4.罚责条款 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，按不高于合同金额的 5%的比例进行扣减。
商务条款要求			
★一、投标报价要求	本次报价须为人民币报价，只要填报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额，报价应被视为已经包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。对于本文件中明确列明须报价的服务，供应商存在漏报的，将导致投标被否决。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付中标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。		
★二、服务时间、服务地点	服务时间：升级完善：3 个月；软件运行维护：1 年 服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局指定地点		
★三、付款方式	资金支付采用银行转账方式，本项目分 3 个阶段支付项目款，签订合同后 30 日内，采购人支付合同总金额的 30%；升级完善完成后，采购人支付合同总金额的 30%；服务期满，采购人对项目进行验收，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 日内支付合同相应的剩余款项。		

	采购人付款前，中标供应商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供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。
--	--

(五)合同验收书格式（验收时填制，供参考）

项目验收书（付款时提供）

一、项目基本情况

（一）项目名称及编号

（二）合同名称及编号

（三）乙方名称、乙方联系人及联系方式

（四）合同金额

（五）历次验收及已付款情况等

二、项目基本内容

（一）合同约定的主要内容

（二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

（一）验收情况，包括验收内容、验收期限等

（二）验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日

(六) 政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号:
	项目名称: 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,期限于_____年____月____日已满,请将履约保证金人民币(大写)(¥_____)退付到达以下帐户。 单位名称: 开户银行: 帐 号: 联系人及电话: 供应商签章: 年 月 日
采 购 人 意 见	退付意见:(是否同意退付履约保证金及退付金额) 联系人及电话: 采购人签章 年 月 日