

国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期 外部交换系统及相关业务系统运维服务 公开招标文件

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务

项目编号：CJAF2020194G

采购人名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

采购代理机构：广西城建咨询有限公司

2020年6月19日

目 录

第一部分 商务部分	3
第一章 投标邀请	3
第二章 投标人须知	6
第三章 评标办法及标准	25
第四章 拟签订的合同文本	31
第五章 投标文件格式	43
第二部分 技术部分	62
第六章 项目采购需求	62

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务公开招标公告

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，现对国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务进行公开招标，欢迎合格的供应商前来投标。

一、项目基本情况

项目编号：CJAF2020194G

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务

预算金额：贰佰壹拾壹万贰仟元整（¥2112000.00）

最高限价：贰佰壹拾壹万贰仟元整（¥2112000.00）

采购需求：在本项目中支持人员所服务的应用系统、采用的服务方式、提供的服务内容、遵循的服务规程、需达到的服务质量标准以及支持人员的组织管理和项目过程文档等，需满足本招标技术需求书中所描述的内容或超过相关标准要求。

合同履行期限：从合同签订之日起一年内（按天计算服务时间总共为365天）。

本项目不接受联合体投标。

二、投标人的资格要求：

1. 投标人必须满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

(6) 法律、行政法规规定的其他条件。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定条件的供应商，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策（监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策）。

3. 本项目的特定资格要求：无

4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加投标。

5. 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录和不良信用记录（在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道被列入失信被执行人、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的供应商将被拒绝其参与本次政府采购活动）。

6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

7. 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，不得再参加本次政府采购活动。

三、获取招标文件

时间：2020年6月19日至2020年6月29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9:00至12:00，下午15:00至17:30（北京时间，法定节假日除外）

地点：广西城建咨询有限公司（广西南宁市金湖南路31号三楼313室）

方式：现场购买

售价：每本工本费250元，售后不退，采购文件不提供电子版、不代办邮寄。

因疫情期间，购买采购文件的潜在供应商需提前与广西城建咨询有限公司的工作人员打电话预约购买及领取时间，并按规定准备相关材料前往现场，预约电话：0771-5801477。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2020年7月10日15点00分（北京时间）（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：广西城建咨询有限公司会议室（广西南宁市金湖南路31号鸿福综合楼6楼）

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1. 公告媒体：中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、国家税务总局广西壮族自治区税务局网（<http://www.gxgs.gov.cn/>）、广西城建咨询有限公司网（<http://www.gxchengjian.com/index.aspx>）

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

地址：广西壮族自治区南宁市青秀区园湖南路26号

联系方式：韦宾伦/宁冰；0771-5663389/0771-5562212

2. 采购代理机构信息

名称：广西城建咨询有限公司

地址：南宁市金湖南路31号三楼

联系方式：谢宏声；18677183636

3. 项目联系方式

项目联系人：谢宏声

电话：18677183636

广西城建咨询有限公司

2020年6月19日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

注：编列内容填写或选择。

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务 项目编号：CJAF2020194G
	采购预算	贰佰壹拾壹万贰仟元整（¥2112000.00）
	本项目设定的最高限价	<input type="checkbox"/> 无 <input checked="" type="checkbox"/> 有，金额：贰佰壹拾壹万贰仟元整（¥2112000.00）
	核心产品	\
	公告媒体	中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）、国家税务总局广西壮族自治区税务局网（ http://www.gxgs.gov.cn/ ）、广西城建咨询有限公司网（ http://www.gxchengjian.com/index.aspx ）
2	采购人	名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 地址：广西壮族自治区南宁市青秀区园湖南路 26 号 电话：0771-5663389/0771-5562212 联系人：韦镇伦/宁冰
3	采购代理机构	名称：广西城建咨询有限公司 地址：南宁市金湖南路 31 号三楼 电话：18677183636 传真：0771-5801477 联系人：谢宏声
4	投标人资格条件（必须同时具备）	投标人资格要求： 1. 投标人必须满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定： （1）具有独立承担民事责任的能力； （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； （6）法律、行政法规规定的其他条件。 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定条件的供应商，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策（监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策）。 3. 本项目的特定资格要求：无 4. 本项目由符合国家有关法律法规规定、同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加投标。

		<p>5. 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录和失信记录（在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道被列入失信被执行人、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的供应商将被拒绝其参与本次政府采购活动）。</p> <p>6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>7. 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，不得再参加本次政府采购活动。</p>
5	项目现场勘察	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不组织</p> <p><input type="checkbox"/> 组织：_____</p> <p>1. 时间：_____</p> <p>2. 地点：_____</p> <p>3. 其他：_____</p>
6	样品	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/> 要求提供：</p> <p>1. 样品制作的标准和要求：_____</p> <p>2. 样品检测报告：（<input type="checkbox"/>否；<input type="checkbox"/>是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求）</p> <p>3. 样品的评审方法及评审标准：内容详见第三章评标办法及标准</p>
7	联合体投标	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不接受</p> <p><input type="checkbox"/> 接受</p>
	分包	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不接受</p> <p><input type="checkbox"/> 接受：分包要求详见第六章项目采购需求</p>
8	采购进口产品	<p><input type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标</p> <p><input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为： _____</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____</p>
9	政府采购强制采购：信息安全认证	<p><input type="checkbox"/> 否</p> <p><input type="checkbox"/> 是，要求如下： 根据《关于信息安全产品实施政府采购的通知》（财库〔2010〕48号）的规定，采购产品属于信息安全产品的，产品供应商应提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____</p>
10	政府采购强制采购：节能产品	<p><input type="checkbox"/> 否</p> <p><input type="checkbox"/> 是，采购《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号印发）范围内的产品，实施政府优先采购或强制采购。其中，品目清单范围内以“★”标注的为政府强制采购产品，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品证书。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 其他或不适用_____</p>
	政府采购优先采购：节能产品	<p><input type="checkbox"/> 否</p> <p><input type="checkbox"/> 是，采购已列入《节能产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕19号印发）的产品类别（非强制类），对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（只选择其一）：</p>

		<p>1. <input type="checkbox"/> 在评审时予以加分，每项加____分（最低评标价法不适用）</p> <p>2. <input type="checkbox"/> 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：_____%</p> <p>■ 其他或不适用_____</p>
	政府采购优先采购：环境标志产品	<p><input type="checkbox"/> 否</p> <p><input type="checkbox"/> 是，采购已列入《环境标志产品政府采购品目清单》（财库〔2019〕18号印发）的产品类别，对符合条件的获证产品在实施政府采购评审中给予以下优先待遇（选择其中之一）：</p> <p><input type="checkbox"/> 1. 在评标时予以加分，每项加____分（最低评标价法不适用）</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 在评标时予以价格扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目的扣除比例为：_____%</p> <p>■ 其他或不适用_____</p>
11	支持中小企业发展	<p><input type="checkbox"/> 专门面向中小企业采购项目</p> <p>■ 非专门面向中小企业采购项目（价格扣除）：</p> <p>1. 对小型和微型企业产品的价格给予6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除<u>6%</u>，微型企业扣除<u>6%</u>。</p> <p>2. 本项目接受联合体投标的，若小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，可给予联合体2%~3%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：_____%。</p> <p><input type="checkbox"/> 非专门面向中小企业采购项目（其他优惠）： _____</p>
	支持监狱企业	<p><input type="checkbox"/> 专门面向监狱企业采购项目</p> <p>■ 非专门面向监狱采购项目（价格扣除）：监狱企业可视同小微企业在价格评审时给予6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：扣除<u>6%</u>。</p> <p><input type="checkbox"/> 非专门面向监狱采购项目（其他优惠）：_____</p>
	残疾人福利性单位	<p><input type="checkbox"/> 专门面向残疾人福利性单位采购项目</p> <p>■ 非专门面向残疾人福利性单位采购项目（价格扣除）：残疾人福利性单位可视同小微企业在价格评审时给予6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：扣除<u>6%</u>。</p> <p><input type="checkbox"/> 非专门面向残疾人福利性单位采购项目（其他优惠）： _____按照《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小型、微型企业，享受评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p>
12	其他法律法规强制性规定或扶持政策	无
13	投标人须提供的其他资料	投标人应根据投标文件和项目采购需求提供相关资料。 <u>除投标文件要求必要的原件核对外，对于供应商能够在线提供的材料，供应商可不提供纸质材料。</u>
14	澄清或者修改时间	澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构在投标截止时间至少15日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者采购代理机构

		顺延提交投标文件的截止时间。
15	提交投标文件的截止时间、地点	时间： <u>2020年7月10日15时00分</u> (北京时间) 地点：广西城建咨询有限公司会议室（广西南宁市金湖南路31号鸿福综合楼6楼）
16	开标时间、地点	时间： <u>2020年7月10日15时00分</u> (北京时间) 地点：广西城建咨询有限公司会议室（广西南宁市金湖南路31号鸿福综合楼6楼）
17	其他唱标内容	无
18	投标保证金	<input type="checkbox"/> 不要求提供 <input checked="" type="checkbox"/> 要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的2%，本项目的投标保证金为人民币（大写）肆万元整（¥40000.00），提交方式为 <u>支票、汇票、本票、保函</u> 等非现金形式。 收款人户名：广西城建咨询有限公司 开户银行：建行南宁市民族大道东分理处 银行账号：4500 1604 6530 5070 3663 注：以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（投标保证金）。
19	投标有效期	自投标文件截止时间起 <u>90</u> 日(日历日)
20	投标文件份数	正本 <u>壹</u> 份 副本 <u>肆</u> 份 电子文件 <u>壹</u> 份(<input type="checkbox"/> 扫描件， <input checked="" type="checkbox"/> Word，可多选)
21	封套上应载明的信息	_____ (项目名称)投标文件 项目编号： _____ 在_____年____月____日____时____分之前不得启封 投标人名称： _____ 其他 _____
22	信用查询	采购人或采购代理机构通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录。本次查询的信用记录打印的网页版将留存在评标报告中。本项目信用记录查询截止时点为 <u>开标当日</u> 。
23	同品牌多家投标人处理原则	<input type="checkbox"/> 1. 最低评标价法：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，按照以下方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。 <input type="checkbox"/> 随机抽取 <input type="checkbox"/> 其他 _____ <input checked="" type="checkbox"/> 2. 综合评分法：相同品牌且通过资格审查、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，按照以下方式确定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。 <input type="checkbox"/> 随机抽取

		<p>■ 其他，<u>得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。</u></p>
24	定标原则	<p><input type="checkbox"/>1. 采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。</p> <p>■2. 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人。</p> <p><input type="checkbox"/>①最低评标价法：</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>■②综合评分法：</p> <p><input type="checkbox"/> 随机抽取</p> <p>■其他，<u>得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。</u></p>
25	交货和提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	<p>交货和提供服务的时间：见第四章政府采购合同文本条款和项目需求约定。</p> <p>交货和提供服务的地点：见第四章政府采购合同文本条款和项目需求约定。</p> <p>交货和提供服务的方式：见第四章政府采购合同文本条款和项目需求约定。</p> <p>项目服务期限：见第四章政府采购合同文本条款和项目需求约定。</p>
26	采购资金的支付方式及时间	<p>签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 60%；运维服务期满，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。</p> <p>乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，甲方在收到申请和发票后于 30 日内支付，否则甲方有权顺延付款。</p>
27	履约保证金	<p><input type="checkbox"/> 不要求提供</p> <p>■ 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 5%（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式，中标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，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。</p> <p>合同约定运维服务期满且双方对考核验收结果确认后，采购人在收到中标人提出申请 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；中标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：国家税务总局广西壮族自治区税务局 开户银行：交通银行股份有限公司南宁金源支行 银行账号：451060305010470003212</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>
28	招标代理服务费用	<p>（1）招标代理服务收费标准：</p> <p>按国家发展计划委员会计价格（2002）1980 号《招标代理服务费用管理暂行办法》收费标准及发改价格（2011）534 号文的规定</p>

		<p>基准价下浮 20%收取，向中标人收取代理服务费用（以下费率未下浮 20%）。</p> <table border="1" data-bbox="643 280 1292 683"> <thead> <tr> <th>费率 中标金额</th> <th>货物 招标</th> <th>服务招 标</th> <th>工程招 标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 万元以下</td> <td>1.5%</td> <td>1.5%</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>100~500 万元</td> <td>1.1%</td> <td>0.8%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>500~1000 万元</td> <td>0.8%</td> <td>0.45%</td> <td>0.55%</td> </tr> <tr> <td>1000~5000 万元</td> <td>0.5%</td> <td>0.25%</td> <td>0.35%</td> </tr> <tr> <td>5000 万元~1 亿元</td> <td>0.25%</td> <td>0.1%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>1~5 亿元</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>5~10 亿元</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> </tr> </tbody> </table> <p>注：招标代理服务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，计算招标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）招标代理服务费汇到如下指定账户： 开户名称：广西城建咨询有限公司 开户银行：建设银行南宁锦春支行 银行账号：4505 0160 4783 0000 0080</p>	费率 中标金额	货物 招标	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%
费率 中标金额	货物 招标	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%																															
29	其他规定	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。 2. 本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人（负责人）或被授权人亲自在招标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。 3. 中标供应商为残疾人福利性单位的，中标结果将同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。 4. 接收质疑函方式：接受现场递交或以邮递方式送达的书面质疑 质疑联系部门：广西城建咨询有限公司，联系人：谢宏声，联系电话：18677183636，通讯地址：广西南宁市金湖南路 31 号三楼广西城建咨询有限公司 313 室 																																

投标人须知正文

一、总则

1.定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的评审成员。

1.6 “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。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “节能产品”及“环保产品”是指列入国务院有关部门发布的《节能产品政府采购品目清单》或者《环境标志产品政府采购品目清单》内的产品。

1.9 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

2.采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见**投标人须知前附表**。

2.2 本项目最高限价要求见**投标人须知前附表**。

★3.供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合**投标人须知前附表**中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

- (1)具有独立承担民事责任的能力；
- (2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5)参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录；
- (6)政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 其他特定资格条件。(详见**投标人须知前附表**)

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标：

3.2.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。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。

3.2.2 因违法经营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或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4.投标费用

4.1 投标人应自行承担所有参与投标的相关费用，不论投标的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

★5.授权委托

投标人代表不是投标人的法定代表人的，应当持有法定代表人的授权委托书，同时提供投标人代表身份证明。

6.联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见**投标人须知前附表**。

★6.2 如果本项目接受联合体投标的，应遵守以下规定：

(1)联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；

(2)联合体各方均应当符合**投标人须知前附表**规定的供应商基本资格条件；

(3)除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合**投标人须知前附表**规定的供应商特定资格条件；

(4)联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

(5)联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7.项目现场考察

7.1 本项目是否组织现场考察详见**投标人须知前附表**。

7.2 供应商应按**投标人须知前附表**中规定的时间及地点，对采购项目现场和周围环境进行考察。供应商未在指定时间进行考察的，采购人不再另行组织。

7.3 考察现场的费用由供应商自己承担，考察期间所发生的人身伤害及财产损失由供应商自己负责。

7.4 采购人不对供应商据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦中标，供应商不得以任何借口提出额外补偿或延长合同期限的要求。

8.采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见**投标人须知前附表**。

9.政策与其他规定

★9.1 产品属于《节能产品政府采购品目清单》中强制采购的产品，应具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则，投标无效；对属于《节能产品政府采购品目清单》中非强制采购的产品，依据具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书在评审时予以相应的加分或价格扣除。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.2 对属于《环境标志产品政府采购品目清单》的产品，依据具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的，在评审时予以相应的加分或价格扣除；本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.3 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

9.4 监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，并在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，且要求产品供应商具有经中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书，本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

9.6 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

二、招标文件

10.招标文件的构成

10.1 招标文件各章节的内容如下：

第一部分 商务部分

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 拟签订的合同文本

第五章 投标文件格式

第二部分 技术部分

第六章 项目需求

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解，不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

11.招标文件的澄清与修改

11.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，应当在**投标人须**

知前附表规定的提交投标文件截止时间 15 日前，在原刊登招标公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

11.2 如果澄清或者修改时间距本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间不足 15 日，将相应顺延提交投标文件的截止时间，澄清或者修改时间具体见**投标人须知前附表**。

11.3 澄清或者修改内容为招标文件的组成部分，对所有领取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

12. 偏离

12.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即不满足或不响应招标文件的要求。

★12.2 除法律、法规和规章规定外，招标文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字规定或标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款)，对其中任何一条的偏离，在评标时将其视为无效投标。

三、投标文件

13. 一般要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件做出实质性的响应。

13.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构、评标委员会就有关投标的所有来往函电必须使用中文。投标人可以提交其他语言的资料，但应附有中文注释，有差异时以中文为准。

13.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

13.4 供应商应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

13.5 投标文件应采用书面形式，招标文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14. 投标文件的组成

14.1 投标文件包括但不限于下列内容

14.1.1 价格及商务部分：

★(1) 投标函(含法定代表人（负责人）身份证明或授权委托书)

★(2) 开标一览表

(3) 分项价格表

★(4) 商务条款偏离表

(5) 投标保证金

★(6) 供应商符合投标人资格条件的证明文件

① 供应商基本情况表（格式见本招标文件第五章附件 6-1）；

②有效的新版“营业执照”或《事业单位法人证书》或其他依法成立组织的证明文件（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；

③有效的税务登记证（必须具有，如能够在线查询的材料，请提供国家有关部门规定查询的网址链接，**原件备查**）；（若已经取得“三证合一”的可不提供）

④投标人投标本项目时上一年度的年度财务报告复印件（如供应商为投标当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务报表），**原件备查**；

⑤投标截止之日前半年内投标人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**）；供应商无纳税记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件，**原件备查**）；

⑥投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳社保费的缴费凭证（复印件，**原件备查**）；供应商无缴费记录或为新成立公司，应提供由投标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**）；

⑦参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(格式见本招标文件第五章附件 6-2-5)；

⑧联合体协议（（联合体投标时必须提供，格式见本招标文件第五章附件 6-4）；

⑨特定资格条件：无；

⑩政府采购法律法规规定的其他资格条件证明文件（包括投标人从事投标货物的生产、销售或经营、安装、集成等）。

(7)符合政府采购政策的证明材料

(8)**投标人须知前附表**要求投标人提交的其他资料

(9)供应商认为需提供的其他资料

14.1.2 技术部分

(1) 服务方案、实施方案及技术方案

★(2)技术条款偏离表

(3)服务承诺

(4)用于本项目个人简历表

(5)投标标的物符合招标文件规定的其他证明材料

(6)其他资料

★14.2 **投标人须知前附表**规定供应商在投标时提供样品的，供应商有以下情形之一的，在投标时将其视为无效响应文件。

(1)未在**投标人须知前附表**规定的提交时间、地点提交的；

(2)供应商提供的样品与投标文件中型号、规格不一致的。

14.3 在投标过程中，投标人根据评标委员会书面形式要求提供的澄清文件是投标文件的有效组成部分。

14.4 供应商无论中标与否，其投标文件不予退还。

15.投标报价

15.1 投标人应按招标文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件以人民币形式进行报价。投标报价应为完税价。

15.2 投标人必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物及服务的分项价格和总价。投标人在**投标人须知前附表**规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

★15.3 投标人对每种货物及服务只允许有一个报价，不接受可变动性报价、赠送及“零”报价，否则，在评标时将其视为无效投标。

15.4 项目有特殊要求的见**投标人须知前附表**。

16.投标保证金

16.1 本项目是否交纳投标保证金见**投标人须知前附表**。

16.2 **投标人须知前附表**规定交纳投标保证金的，投标人应以支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前，采购人或采购代理机构提交**投标人须知前附表**规定的投标保证金(数额采用四舍五入，计算至元)。投标保证金有效期应与本章**投标人须知前附表**规定的投标有效期一致。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的，采购人或采购代理机构应当拒绝接收投标人的投标文件或评标委员会在评标时将其视为无效投标。

16.3 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金。以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。

16.4 未中标的投标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

16.5 中标的投标人的投标保证金，将在政府采购合同签订后 5 个工作日内退还或者转为中标人的履约保证金。

16.6 投标人有以下情形之一的，投标保证金可以不予退还：

(1)在**投标人须知前附表**规定的投标有效期内撤销投标文件。

(2)中标后无正当理由不与采购人签订合同的。

17.投标有效期

17.1 投标有效期见**投标人须知前附表**，在此期间投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标有效期从**投标人须知前附表**规定的投标截

止之日起计算。投标有效期不足的，在评标时将其视为无效投标。

17.2 特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期届满之前，要求投标人同意延长有效期，采购人或采购代理机构的要求与投标人的答复均应为书面形式。投标人拒绝延长的，其投标在原投标有效期届满后将不再有效，但有权收回其投标保证金；投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不允许修改或撤回投标文件。

18.投标文件的签署和规定

18.1 投标人应根据**投标人须知前附表**规定提交投标文件。纸质文件的正本和副本应装订成册。正本和副本的封面应注明“正本”或“副本”的字样，当正本和副本、电子版不一致时，以正本为准。

18.2 投标文件应用不褪色的材料打印或书写，并按招标文件要求在签字盖章处盖单位章和由法定代表人（负责人）或其授权代表签字。投标文件中的任何行间插字、涂改和增删，应加盖单位章或由投标人的法定代表人（负责人）或其授权的代理人签字确认。否则，在评标时将其视为无效投标。

19.投标文件的密封和标记

19.1 投标文件按正本和副本分别包装，注明“正本”或“副本”，加贴封条，并在封套的封口处加盖投标人单位公章或由法定代表人或其授权的代理人签字。

19.2 投标文件封套或外包装上应载明的内容见**投标人须知前附表**。

19.3 投标文件应当按上述规定密封，导致密封不当，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

19.4 为方便开标唱标，投标人应单独将开标一览表及投标保证金交款、退款函（见投标文件附件）另行封装在同一密封套内，并标明开标一览表及投标保证金字样，投标时单独提交。

19.5 采购人或采购代理机构不得因装订、纸张、文件排序等非实质性的格式、形式问题限制和影响供应商投标（响应）。

20.投标文件的递交

20.1 投标文件应在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间之前密封送到**投标人须知前附表**指定的地点。

采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

20.2 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

21.投标文件的修改和撤回

21.1 在**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前，投标人可以书面形式修改、补充或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或采购代理机构。

21.2 修改、补充的内容为投标文件的组成部分。修改、补充的投标文件应按本章第 18、19、

20 项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 投标人按本章 21.1 款撤回投标文件的，采购人或采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

21.4 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

四、开标和评标

22. 开标

22.1 采购人或采购代理机构在**投标人须知前附表**规定的开标时间和开标地点组织公开开标，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。投标人不足 3 家的，不得开标。

22.2 开标时，公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况（投标人或其授权代表不在场的，视同放弃检查，由此引起的后果由投标人负责）；经确认无误后，由采购人或采购代理机构当众拆封投标文件，宣读投标人名称、投标价格和**投标人须知前附表**规定的投标文件的其他主要内容，并记录在案。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则采购代理机构和采购人对此不承担任何责任。

22.3 未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

22.4 投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

22.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

★23. 资格审查

23.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

有下列情形之一的，应在**资格审查**时按照无效投标处理：

- (1) 投标人未按照招标文件规定提交投标保证金的；
- (2) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；
- (3) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (4) 投标人存在失信记录的。

失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，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《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。失信情况查询方式详见投标人须知前附表。

23.2 已经进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查，资格预审合格的供应商在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

24. 评标委员会

评标由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。

25. 评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

26. 评标程序

★26.1 投标文件的符合性审查。

26.1.1 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

26.1.2 有下列情形之一的，应在**符合性审查**时按照无效投标处理：

- (1)投标文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- (2)不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；
- (3)投标有效期不足的；
- (4)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (5)不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

26.2 核价原则

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

(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。

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

26.3 投标文件澄清

26.3.1 对于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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

26.3.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

26.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

26.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

26.4 同品牌多家投标人处理原则

26.4.1 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，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

26.4.2 使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，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

26.4.3 非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，核心产品见**投标人须知前附表**。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

26.5 比较与评价

26.5.1 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

★26.5.2 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。

26.6 推荐中标候选人名单

26.6.1 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人，如果排名第一并列两个以上的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定其中一个投标人为中标候选人。

26.6.2 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

26.7 评委表决。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的应当按照少数服从多数的原则作出结论。

27.确定中标供应商

27.1 采购代理机构应当在评标结束之日起 2 个工作日内将评标报告送采购人。

27.2 采购人应当在收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照**投标人须知前附表**规定的方式确定中标人。

27.3 采购人自行组织招标的，应当在评标结束后 5 个工作日内确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照**投标人须知前附表**规定的方式确定中标人。

28.废标

有下列情形之一的，招标采购单位应予废标，并将废标理由通知所有投标人：

- (1)符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；
- (2)出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3)投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4)因重大变故，采购任务取消的。

29.保密

评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

★30.禁止行为

30.1 投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取中标；不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

30.2 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1)不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2)不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3)不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4)不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5)不同投标人的投标文件相互混装；
- (6)不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

五、中标信息公告与签订合同

31.中标信息公告

31.1 中标人确定之日起 2 个工作日内，采购人或者采购代理机构应将中标结果在**投标人须知前附表**中规定的公告媒体上公布。

31.2 招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的，不再重复公告。

32.中标通知

采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时，发出中标通知书，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，中标人无正当理由不得放弃中标。

33.履约保证金

33.1 本项目是否缴纳履约保证金见**投标人须知前附表**。

33.2 **投标人须知前附表**规定交纳履约保证金的，中标人在签订采购合同前，向采购人提交履约保证金。联合体成交的，履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

33.3 中标人没有按照**投标人须知前附表**的规定提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还。

34.签订合同

34.1 招标文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

34.2 中标供应商应当在中标通知书发出之日起 30 日内，与采购人签订政府采购合同。

★34.3 采购人不得向中标供应商提出超出招标文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与中标供应商订立背离招标文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

34.4 自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，本项目政府采购合同在**投标人须知前附表**规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

六、其他规定

35.招标代理服务费。

35.1 中标人是否交纳投招标代理服务费及相关要求见**投标人须知前附表**。

36.询问、质疑、投诉

36.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。

36.2 供应商认为招标文件、招标过程和中标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 7 个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

36.3 供应商提出质疑的，应提供质疑函原件。

36.4 质疑函应当由投标人法定代表人（负责人）或其授权的投标代表签字并加盖投标人单位章，质疑书由授权的投标代表签字的应附投标人法定代表人（负责人）委托授权书。

36.5 投标人对采购人或采购代理机构的答复不满意，或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后 15 个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向财政部提出

投诉。

37.其他规定。

37.1 投标文件的其他规定见**投标人须知前附表**。

38.未尽事宜

38.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

39.文件解释权

39.1 本招标文件的解释权归采购人(或采购代理机构)所有。

第三章 评标办法及标准

一、评标原则（采用综合评分法）

（一）评委构成：本项目评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为5人单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

（二）评标依据：评委将以招投标文件为评标依据，对投标人的投标报价、技术、商务等方面内容按百分制打分。

（三）评标方式：以封闭方式进行。

二、评定方法

（一）首先由采购人或采购代理机构工作人员依法对投标人的资格性进行评审，再由评委委员会对投标文件进行符合性评审，只有资格性评审、符合性评审合格的投标文件才能进入详评。

（二）对进入详评的，采用百分制综合评分法。

（三）计分办法（按四舍五入取至百分位）

1. 价格分.....20分

（1）评标价为投标人的投标报价进行政策性扣除后的价格，评标价只是作为评标时使用。最终中标人的中标金额=投标报价。

（2）政策性扣除计算方法：

①节能产品(视具体项目适用)：供应商所投产品中，如有符合政策的节能产品（非强制类）的，对节能产品在评审时按投标人须知前附表的规定对其投标价格给予价格扣除或在评审时予以加分。供应商须在投标文件中须提供节能产品认证证书（提供复印件，原件备查，投标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），否则在评审时将不给予价格扣除或加分。

②环境标志产品(视具体项目适用)：供应商所投产品中，如有符合政策的环境标志产品的，对环境标志产品在评审时按投标人须知前附表的规定对其投标价格给予价格扣除或在评审时予以加分。供应商须在投标文件中同时提供环境标志产品认证证书（提供复印件，原件备查，投标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），否则在评审时将不给予价格扣除或加分。

③对小型或微型、监狱以及残疾人福利企业，在评审时按投标人须知前附表的规定对其投标价格给予价格扣除。供应商须在投标文件中提供《中

小企业声明函》(格式见“第五章 投标文件格式”);监狱企业须在投标文件中应当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;残疾人福利企业须在投标文件中提供《残疾人福利性单位声明函》(格式见“第五章 投标文件格式”),否则在评审时将不给予价格扣除。(投标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。)

供应商为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体(若项目允许联合体报价响应的情况下),且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额(必须为小型或微型企业产品)占到联合体协议合同总金额 30%以上的,对联合体报价给予扣除。

小型或微型企业应当符合以下条件:符合小型或微型企业划型标准,提供本企业制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物;

组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织,与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

(3) 以进入评标的最低的评标价为评标基准价,即指满足招标文件要求且价格最低的投标报价。

(4) 某投标人价格分 = (评标基准价/某投标人评标价金额) × 20 分

2. 技术因素.....36 分

(1) 需求理解,主要考核投标人对项目定位、建设目标、采购需求的把握及理解情况。(满分 9 分)

依据项目需求,根据投标人提供的服务方案(或实施方案、技术方案)对本项目金税三期外部交换等相关系统(金税三期外部交换系统、金税三期税库银系统、金税三期决策一包系统、金税三期会计核算系统、社保费税银缴费子系统、社保费共享平台等系统)把握及理解情况的描述进行评价:

三档:对金税三期外部交换等相关系统具备一定了解程度,阐述内容大体完整,但阐述内容不够具体、深入,体现出对项目系统了解程度不够,得 3 分;

二档:熟悉金税三期外部交换等相关系统,阐述内容完整,表述出与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系,得 6 分;

一档:熟悉金税三期外部交换等相关系统和系统架构,阐述内容详尽,

准确把握本项目采购需求重点，表述与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系，能提供投标人类似项目运维经验案例的，得 9 分。

服务方案（或实施方案、技术方案）中未对本项目金税三期外部交换等相关系统把握及理解情况进行描述的不得分。

（2）相关业务的熟悉程度，重点考核供应商对项目系统的业务知识、工作现状、工作流程的掌握情况。（满分 9 分）

依据项目需求，根据投标人提供的服务方案（或实施方案、技术方案）对本项目金税三期外部交换等相关系统（金税三期外部交换等相关系统（金税三期外部交换系统、金税三期国库银系统、金税三期决策一包系统、金税三期会计核算系统、社保费税银缴费子系统、社保费共享平台等系统）系统运维复杂性认识要求（系统架构复杂性认识要求、业务复杂性认识要求）的把握及理解情况的描述进行评价：

三档：投标人能响应金税三期外部交换等相关系统系统运维复杂性认识要求（系统架构复杂性认识要求、业务复杂性认识要求），响应上述 6 个系统业务需求，得 3 分；

二档：在响应上述需求的基础上，投标人能根据本项目实际情况对各系统工作要求进行细化，提出切实可行的工作措施，得 6 分；

一档：投标人提供的上述方案能结合项目实际情况编制，重点描述详尽，针对问题提供投标人类似项目案例指引或运维经验，切实帮助采购人更好解决项目运维重点难点，方案优于项目需求，得 9 分。

服务方案（或实施方案、技术方案）中未对金税三期外部交换等相关系统系统运维复杂性认识要求（系统架构复杂性认识要求、业务复杂性认识要求）把握及理解情况进行描述的不得分。

（3）运维工作：重点考核运维方案的完整性、详细性、可操作性，及与现有系统的衔接性、整合性和延续性。（满分 9 分）

依据项目需求，根据投标人提供的服务方案（或实施方案、技术方案）对投标人的运维工作任务和服务（包括服务项目、内容、方式、故障分析及处理、应急处理、预期效果、产出文档等内容）情况的描述进行评价：

三档：投标人能响应运维工作任务和服务（包括服务项目、内容、方式、故障分析及处理、应急处理、预期效果、产出文档等内容）要求的，得 3 分；

二档：投标人在响应运维工作和服务（包括服务项目、内容、方式、故障分析及处理、应急处理、预期效果、产出文档等内容）要求的基础上，制定运维服务措施、方式，使预期效果、产出文档成果明显，得6分；

一档：投标人在熟悉应金税三期外部交换系统等相关系统架构的基础上，针对项目运维工作实际情况和服务要求（包括服务项目、内容、方式、故障分析及处理、应急处理、预期效果、产出文档等内容）制定并细化运维措施，优化运维工作流程，做出的运维工作方案明显优于项目需求，并提供类似案例运维经验，提高运维质量和效率，得9分。

服务方案（或实施方案、技术方案）中未对运维工作和服务（包括服务项目、内容、方式和预期效果、产出文档）进行描述的不得分。

(4) 运维考核方案：重点考核考核评级及标准、技术成果交付、移交、档案归档等。（满分9分）

依据项目需求，根据投标人提供的服务方案（或实施方案、技术方案）对响应项目需求的服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本技术需求书等内容考核评级的描述进行评价：

三档：投标人能按照采购人技术需求相关内容开展工作，工作流程和结果符合采购人质量管理要求，在规定时间内提交相关工作文档，并根据《运维厂商考核评级表》内容接受采购人的考核和验收，响应按考核结果收取运维服务费用的，得3分；

二档：投标人在达到上述三档的基础上，制定考核和验收项目内容，提出可操作性的措施，有利于提高工作质量和效率的，得6分；

一档：投标人在达到上述两档的基础上，提出比项目需求更优化的考核和验收方案，提供相关成功运维案例参考和做出项目质量考核承诺的，得9分。

3. 履约能力.....44分

(1) 运维人员配备分。（满分9分）

投标人提供运维人员投入和运维团队建设方案进行评价：

三档：投标人建立的运维人员配备或团队建设方案，响应项目需求的得3分；

二档：投标人建立的运维人员配备或团队建设方案，响应项目需求，且驻场运维人员运维类似项目经验优于项目需求的得6分；

一档：投标人建立的运维人员配备或团队建设方案，在响应项目需求基础上，配备驻场人员数量、及驻场运维人员运维类似项目经验均优于项目需求的得 9 分；

投标人建立的运维人员配备或团队建设方案未响应项目需求的不得分；驻场运维人员运维类似项目经验证明需提供本项目截标时间前半年内本单位任意连续三个月社会保险参保缴费证明，新入职人员应出具相关单位的工作证明或人员签署的工作合同等证明材料。

(2) 运维人员资质分。(满分 10 分)

根据运维人员具有计算机行业资质证书的情况进行评分。运维人员具有计算机技术与软件专业技术资格初级证书(程序员、网络管理员、信息系统运行管理员、信息处理技术员，任一)的每具有一个证书得 0.5 分；运维人员具有计算机技术与软件专业技术资格中级证书(软件设计师、软件测试师、网络工程师、信息安全工程师、信息系统管理工程师、数据库系统工程师、系统集成项目管理工程师、信息技术支持工程师，任一)的每具有一个证书得 1 分；运维人员具有计算机技术与软件专业技术资格高级证书(信息系统项目管理师、系统分析师、系统架构设计师、系统规划与管理师任一)和 Oracle 数据库管理员认证大师 OCM 证书的每具有一个证书得 1.5 分；满分 10 分。(一人多证不重复计分，且以最高级别计分，多个人具有同一种证书可同时计分，需提供本项目截标时间前半年内本单位任意连续三个月社会保险参保缴费证明，新入职人员应出具相关单位的工作证明或人员签署的工作合同等证明材料。因新冠肺炎疫情影响缓交社保费的，需提供单位缓交社保费的文书材料，并附上应征明细账)

(3) 供应商行业资质分(满分 9 分)

投标人拥有有效期内的质量管理体系认证(ISO9001)、信息技术服务管理体系认证(ISO20000)、信息安全管理体系统认证(ISO27001)的，每项得 3 分，满分 9 分。

(4) 投标人的类似项目成功案例分(满分 16 分)

根据类似项目进行评价：根据投标人 2017 年 1 月 1 日至今(以合同签订时间为准)承接的类似项目的经营业绩的有效证明文件进行评价，有效证明文件包括该业绩的：中标(成交)通知书复印件或采购合同文本复印件(同一个项目签订多份合同的只能计算一次，不重复计分)。每个有效业绩得 2 分，本项最多得 16 分。投标人须提供以上完整证明材料，否则该业

绩不得分。

注释：以上评分因素中，类似项目是指为政府部门提供信息化系统运行维护项目。

4. 总得分=1+2+3。（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、中标候选人推荐原则

评标委员会将根据得分由高到低排列次序（得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列）并推荐中标候选人3名。得分最高的中标候选人为中标人。采购人应当确定评标委员会推荐排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人，其余以此类推。

四、特别说明

评标委员会认为投标人的投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，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；投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

第四章 拟签订的合同文本

(合同封面)

合同类别：技术服务类

政 府 采 购 合 同

(年 度_____)

项目名称：

(分标子项目)：

合同编号：

甲方(采购人名称)：_____

乙方(供应商名称)：_____

签 订 日 期： 年 月 日

一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《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、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_____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，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

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： 合同编号：
2	甲方名称： 甲方地址： 甲方联系人： 电话： 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	<p>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），具体时间从 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。</p> <p>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。</p>
6	服务地点：
7	<p>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，验收要求如下：</p> <p>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。</p> <p>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 1）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。</p>
8	<p>付款方式：签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 60%；运维服务期满，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。</p> <p>乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，甲方在收到申请和发票后于 30 日内支付，否则甲方有权顺延付款。</p>
9	<p>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 5%，金额为人民币（大写）_____元(¥_____）（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中标人银行账户直接缴入采购人账户。</p> <p>合同约定运维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</p>

	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>■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>■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>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。</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>■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，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：

(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：

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。

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，甲方认为有必要或财政部责令中止的，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，并对乙方投标（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）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(包含但不限于服务内容、范围和基本要求)
...				

（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。

（三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

（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)

政府采购合同验收书 (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	按招标(采购)文件、投标(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) 政府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>

第五章 投标文件格式

第一部分 商务部分

一、资格和报价部分

(一) 投标函 (格式附后)

附件 1-1 法定代表人 (负责人) 身份证明复印件 (法定代表人参加投标)

附件 1-2 法定代表人 (负责人) 授权书 (授权代表参加投标)

附件 1-3 授权委托书 (格式二) (适用于自然人委托投标)

(二) 开标一览表 (格式附后)

(三) 分项价格表 (格式附后)

(四) 投标保证金

(五) 供应商的资格证明材料

1. 供应商基本情况表 (附件 5-1)

2. 参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件, 提供下列材料:

附件 5-2-1 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;

附件 5-2-2 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);

附件 5-2-3 投标人财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金等相关材料 (提供材料要求附后);

附件 5-2-4 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);

附件 5-2-5 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

3. 符合投标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料 (由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)

附件 5-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料。

4. 联合体协议 (格式附后)

二、商务部分

(六) 商务条款偏离表 (格式附后)

(七) 提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1 中小企业声明函 (格式附后)

附件 7-2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规要求的其他证明材料

附件 7-3 残疾人福利性单位声明函 (格式附后)

(八) 投标人须知前附表要求的其他投标资料

(九) 供应商认为需提供的其他资料

注: 以上条款需要提供材料的, 除必要的原件核对外, 投标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。

第二部分 技术部分

- 一、服务方案、实施方案及技术方案
- 二、技术响应与偏离表
- 三、投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）
- 四、用于本项目人员简历表
- 五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件
- 六、其他资料

政府采购投标文件

(商务部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

目录

(可由投标人自拟，应有页码)

一、资格和报价部分

(一) 投标函

投 标 函

致_____ (采购人或采购代理机构):

根据_____ (项目名称) (项目编号: _____) 的投标邀请, _____ (姓名、职务) 代表投标人_____ (投标人名称、地址) 参加本项目招标的有关活动。据此函, 作如下承诺:

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起_____ 天遵守本投标文件中的承诺, 且在期满之前均具有约束力。

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件:

(1) 具有独立承担民事责任的能力;

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;

(3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;

(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;

(5) 参加此项采购活动前 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件, 包括投标文件正本_____ 份, 副本_____ 份, 电子文档_____ 份, 开标一览表 (投标报价表、投标保证金) _____ 份。

5. 已详细审阅全部招标文件 (包括招标文件澄清函), 理解投标人须知的所有条款。

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7. 接受招标文件中全部合同条款, 且无任何异议; 保证忠实地执行双方所签订的合同, 并承担合同规定的责任和义务。

8. 完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求, 若有偏差, 已在投标文件中明确说明。

9. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标, 贵方可不予退还我方的投标保证金。

10. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

11. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件, 确认无误。

12. 对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

13. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

附件 1-1: 法定代表人 (负责人) 身份证明复印件 (法定代表人参加投标)

附件 1-2: 法定代表人 (负责人) 授权书 (授权代表参加投标)

附件 1-3: 授权委托书 (自然人提供)

投标人名称: _____ 投标人公章: _____

投标人地址: _____ 邮编: _____

电话: _____ 传真: _____

法定代表人 (负责人) 或投标人代表 (签字或盖章): _____

联系电话: _____

日期: _____

附件 1-1 法定代表人（负责人）身份证明复印件(法定代表人参加投标的)



附件 1-2 法定代表人（负责人）授权委托书(授权代表参加投标的)

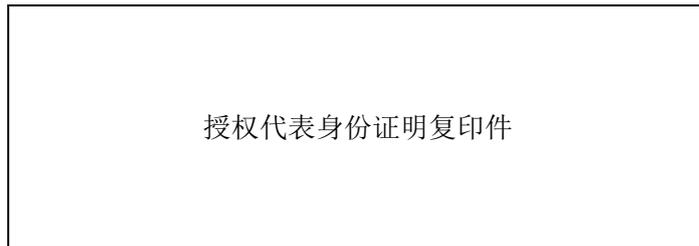
法定代表人（负责人）授权委托书(格式一)(适用于法人投标)

_____ (投标人名称)的法定代表人（负责人）_____ (姓名、职务)授权_____ (投标人代表姓名、职务)为本公司的投标人代表，就_____ (项目名称)投标及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

本授权书于_____年____月____日签字生效，特此声明。



投标人名称(公章)：_____

法定代表人或负责人(签字或盖章)：_____

授权代表(签字或盖章)：_____

_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 1-3

授权委托书(格式二)(适用于自然人投标)

致：_____ (采购人或采购代理机构)

我_____ (姓名)系自然人，现授权委托_____ (姓名)以本人名义参加_____ (项目名称)的投标活动，并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限：从_____年____月____日起至_____年____月____日止。

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印：

_____年____月____日

(二) 开标一览表

开标一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称	项目编号
1	包号	
2	报价	大写：人民币_____元 小写：¥_____
3	服务期	
4	质保期	
5	...	
	备注	

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要求所有内容的全部费用。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

(三) 分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称:

项目编号:

包号:

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			
2			
3			
4			
5			
6			
总计		大写: 人民币_____元 小写: ¥_____	

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): _____

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

说明: 授权用投标专用章的,与公章具有相同法律效力。

(四) 投标保证金

说明: 可提供付款凭证或金融机构、担保机构出具的保函原件。

保证金汇款声明函(适用银行转账)

致: _____(采购人或采购代理机构)

我方为_____ (项目名称)(项目编号: _____)递交保证金人民币_____元(大写(人民币 元)已于_____年____月____日以银行主动划账方式划入你方账户。

详见附件: 银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

退还保证金时请按以下内容划入我方账户。若因内容不全、错误、字迹潦草模糊导致该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误,我方将承担全部责任和损失。

投标保证金交款、退款函

项目编号		项目名称		请 将 保 证 金 交 款 凭 证 复 印 件 贴 于 下 面	
交款单位			联系人及电话		
保证金金额	¥	1. 若我单位不中标请采购人或采购代理机构于该项目中标通知书发出后5个工作日内将保证金退回原交款人。 2. 若我单位中标，请采购人或采购代理机构收到我单位提交的合同后5个工作日内将保证金退回原交款人。 投标单位盖章： <div style="text-align: right;">年 月 日</div>			
退款信息					
户名					
账号					
汇入地点	省 市（县）				
开户银行					
备注：保证金交纳到以下账户					
户名：					
开户行：					
帐号：					
是否为中标单位（该项由采购人填写）					
采购人签名：					

附：投标保证金交款凭证复印件

注：1、此函一式两份，一份在参加开标时将此函交给工作人员，投标保证金退还帐户必须与交款帐户一致，否则由此造成投标保证金不能及时退还或退错的后果由投标人自负。

2、以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途(投标保证金)。

汇款单或转账凭证复印件

(五) 投标人具备投标资格的证明文件

附件 5-1

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 5-2-1 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, 投标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 5-2-2 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, 投标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 5-2-3 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. 投标人提供财务状况报告应为投标本项目时上一年度的年度财务状况报告, 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. 投标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投标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, 应提供由投标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, 应提供由投标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 5-2-4 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)

(示例略)

参加政府采购活动前三年内在经营活动中

没有重大违法记录的书面声明

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录，包括：

我单位或者其法定代表人（负责人）、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！

投标人名称(公章)：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 5-3 符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料(由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)

(示例略)

二、商务部分

(六) 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称:

项目编号:

包号:

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明

说明: 如有偏离, 则必须注明“偏离”; 未注明偏离的, 视为完全响应。

投标人名称(公章): _____

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

(七) 提供符合政府采购政策的证明材料

附件 7-1

中小企业声明函

本单位郑重声明, 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》(财库〔2011〕181号)的规定, 本单位为_____ (请填写: 中型、小型、微型)企业。即, 本单位同时满足以下条件:

1. 根据《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)规定的划分标准, 本单位为_____ (请填写: 中型、小型、微型)企业。

2. 本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物, 由本企业提供服务, 或者提供其他_____ (请填写: 中型、小型、微型)企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

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。

企业名称(公章): _____

日期: _____

备注:

1. 填写前请认真阅读《工业和信息化部 国家统计局 国家发展和改革委员会 财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)和《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展暂行办法〉的通知》(财库〔2011〕181号)相关规定。

2. 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

附件 7-2 “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、监狱企业等政府采购法律法规规定的其他证明材料文件

说明：

1. 供应商提供的产品属于《节能产品政府采购品目清单》内产品，供应商应具有由国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的节能产品认证证书，否则在评审时将不给予价格扣除或加分，如属于强制采购的节能产品即作无效响应处理。（投标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）

2. 供应商提供的产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》内产品，供应商应提供由国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的环境标志产品认证证书，否则在评审时将不给予价格扣除或加分。（投标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）

3. 供应商提供的产品属于信息安全认证产品的，应提供相关证明。（投标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）

4. 监狱企业参加政府采购活动时，应当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。（投标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）

5. 未按上述要求提供、填写的，评标时不予以考虑。

（示例略）

附件 7-3

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

备注：

1. 填写前请认真阅读财库〔2017〕141号《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》相关规定，并对声明的真实性负责。

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

(八) 投标人须知前附表要求的其他投标文件

(示例略)

(九) 供应商认为需提供的其他资料

(示例略)

政府采购投标文件

(技术部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

投标人名称：_____

_____年____月____日

目录

(可由投标人自拟，应有页码)

一、服务方案、实施方案及技术方案

服务方案说明（服务类项目适用）

服务类项目供应商应根据第六章项目采购需求编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (1)服务目标、范围和任务；
- (2)服务方案；
- (3)服务团队组织安排计划；
- (4)工作流程；
- (5)进度计划及保证措施；
- (6)质量保证措施；
- (7)合理化建议；
- (8)其他。

实施方案

(示例略)

技术方案

(示例略)

二、技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

包号：

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

说明：在偏离项必须注明正偏离、负偏离或无偏离。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

三、投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）

(示例略)

四、用于本项目人员简历表

用于本项目人员简历表

序号	姓名	年龄	学历	专业及职称	持何种资格证书(证书号)	从事本工作时间	近 X 年来承担类似项目名称	本项目拟任职务

注：可附人员职称证书、资格证书、执业注册证、毕业证书等复印件，以及参保缴费证明复印件等证明材料并加盖公章（投标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）。

供应商名称（公章）：_____

法定代表人（负责人）或授权代表（签字或盖章）：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

五、投标标的物符合招标文件规定的证明文件

(示例略)

备注：提供第二章**投标人须知前附表**和第六章“项目需求”规定(包括投标货物的强制性认证、注册等)的证明材料复印件（投标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）。

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

广西税务金税三期外部交换系统及相关业务系统

运维服务采购业务需求

技术部分

一. 运维系统服务内容需求

1.1. 金税三期外部交换系统

1.1.1. 系统背景

2015年9月份，自治区税务局按照国家税务总局统一要求完成了金税三期系统的推广工作。在2019年1月1日完成了原国税原地税系统环境及业务的合并。目前系统已进入了上线运行阶段，该系统涵盖环保数据、中机车辆信息、车购税完税证信息、两证整合信息、六证合一信息等税务外部信息的交换业务。按照国家税务总局要求，为保障广西已全面推广应用的金税三期系统实现正常稳定运行，自治区税务局需要购买金税三期系统外部信息交换相关运维服务。在系统合并后业务量增加及用户出现了倍增，外部信息交换系统需要保证有足够的运维工程师进行维护，本项目主要针对外部数据信息交换系统新增的运维服务进行采购。

1.1.2. 系统运维目标

本项目旨在确保金三外部信息交换系统系统平稳运行，预防故障发生，提供响应区局及基层用户反映的问题的渠道。确保金税三期整体正常平稳的运行。

1.1.3. 工作内容及边界

1.运维商明确知晓金税三期是包含本系统在内的多个子系统的综合系统。因此承担金税三期本系统运维工作，除了要熟悉了解本系统之外，还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系，能按照局方要求，积极参与、协调、配合金税三期相关系统间的运维工作，确保金税三期整体正常平稳的运行。

2.为金税三期外部信息交换系统提供日常的运维支持，响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行，预防故障发生，及时解决问题，提供相关的支持服务。

1.1.3.1. 系统复杂性认识要求

1.1.3.1.1. 系统架构复杂性认识要求

外部交换系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 2 台涉及应用服务 6 个节点，外联网域 6 台服务器涉及 6 个前置应用服务。网络从税务内网横跨互联网。各个应用服务有 webservice 调用，数据库接口调用，QM 消息队列调用等。运维人员需要熟悉系统相关架构及对涉及的技术具备完全的掌握能力。

1.1.3.1.2. 涉及外部门业务复杂性认识要求

目前外部交换系统涉及工商登记信息、税务登记、税务注销、环保税缴纳、车购税缴纳、车辆信息交换、出口退税等业务。系统数据交换流程共计 20 个交换数据环节 50 多个。

对外关联系统有金三核心征管系统、电子税务局、微信税务、发票系统、出口退税等 5 大税务关键系统，可见外部交换系统的平稳运行可直接影响到税务关键系统的运行。

对外关联的部门有市场监督管理局、环保厅、公安厅、中机服务、大数据局、海关等部门。运维范围应包含协助对外部门的对接沟通工作。

1.1.3.2. 日常运维工作复杂性认识要求

为满足基层业务实际需要以及问题处理的及时性，需要针对各个业务、各个使用人群设立相应的沟通管道，日常运维管道有：

1、金三运维平台：需要实时关注运维平台的问题，及时作出处理。

2、微信群组：环保税数据对接交流群、广西车购税业务交流群、税务公安车辆完税信息共享联络群、广西环保联调测试群、金三运维及合格证信息交流群、全国购置税信息交换；

3. qq 群组：六证合一两证整合；

以上运维平台、沟通群组需要运维人员实时关注并对问题作出及时的处理或解答，可见外部交换系统日常运维过程中，针对问题接收部分的复杂性。

根据局方要求进行数据统计，对数据进行分析。专门人员进驻大运维办公场地便于各个系统运维人员及局方对接人进行日常的沟通。

1.1.4. 工作步骤和主要任务

1.1.4.1. 系统环境保障

1.1.4.1.1. webllogic 应用检查

应用消息堆积情况检查。

1.1.4.1.2. 系统升级

申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；

依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；
申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；
申请对 OGG 进行关闭、开启等操作权限，对 ogg 操作；
申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；
升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；
中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固；

1.1.4.1.3. 故障分析及处理

出现故障进行分析处理。
对故障进行应用级排除，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排除。
配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。
根据问题排除结果，对现场环境进行配置解决问题。
根据问题排除结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。

1.1.4.1.4. 应用及数据库优化

对现场性能问题进行检查，如果是基础环境问题，转交甲方处理。
对现场性能问题进行检查，如果是代码问题，提交二线进行代码级优化。

1.1.4.1.5. 应急处理

出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

1.1.4.1.6. 联调服务

系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。

1.1.4.1.7. 其他处理

总局运维脚本执行；
总局监控对接和处理；
协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；
压力测试。

1.1.4.2. 应用软件数据访问性能优化

应用软件数据管理人员接收技术人员对数据访问脚本、语句性能问题，同时周期性对软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要内容包括：

（一）运行监控

周期性监控和分析软件数据与应用的性能状况

(二) 接收问题

接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题

(三) 出具解决方案

针对接收到和发现的性能问题登陆到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。

(四) 分析处理问题

针对该性能问题执行解决方案

(五) 记录问题

针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。

1.1.4.3. 日常运维服务

外部交换平台提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理，主要工作内容如下：

(一) 接收问题

接收区局及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。

(二) 分析处理问题

通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。

(三) 出具解决方案并实施

根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。

(四) 记录问题

问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

(五) 紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、快速到位，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。对于紧急问题工单，需要高级工程师在 30 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，必须尽快恢复系统，确保业务进行。

3.查找问题原因。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。

6.最终编写处理报告。按局方规范出具处理报告。

1.1.4.4. 程序问题确认

由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员将转出的程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。主要工作内容如下：

（一）沟通确认

对于程序 bug 的工单，需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。

（二）问题测试

需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现。

（三）分析确认

根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因。

（四）确定临时解决方案

根据问题原因，确定此问题的临时解决方案。

（五）问题转出

程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行程序改进。

（六）问题跟踪

由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

（七）最终编写处理报告

按局方规范出具处理报告。

1.1.4.5. 需求问题确认

因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下：

（一）沟通确认

与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。

（二）问题分析

对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。

（三）问题反馈

对问题分析结果反馈应用系统负责人。

（四）问题转出

经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室。

（五）问题跟踪

由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。

（六）最终编写处理报告

按局方规范出具处理报告。

1.1.4.6. 重大配置变更

运维服务人员可能对发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、应用系统、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。主要工作内容如下：

（一）变更申请评估

评估重大配置变更的可行性。

（二）变更方案制定及评审

编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。

（三）变更计划制定

评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。

（四）实施和支持

运维服务人员根据实际情况和各地需求，对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。

（五）变更验证

验证重大配置变更是否成功。

（六）监控

重大配置变更实施成功后，需要在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。

1.1.4.7. 补丁发布

补丁发布工作是指在总局下发外部交换平台补丁包后，运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下：

（一）补丁验证

高级运维服务人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、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。补丁审核后，需形成补丁文档审核单。

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。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。

（二）补丁升级

对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。

1.1.4.8. 软件功能及操作咨询

针对就外部交换平台上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。

针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机

基本操作咨询和软件操作咨询。

1.1.5. 运维人员工作一览表

号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式	预期效果、产出文档
1	数据维护	生产数据操作	依据客户需求对“工商多证合一”、“工商两证合一”、“中机车辆信息”、“公安车辆信息”、“环保数据”、“出口退税数据”等涉及外部部门交换到税务部门以及税务部门交换到外部门的数据。	现场实时处理	产出文档：《生产数据操作记录.doc》
2	补丁发布	升级补丁	对总局下发的系统补丁进行升级	现场实施处理	保证总局补丁按约定时间完成升级工作。 产出文档：1. 《应用系统升级申请单.doc》；2. 系统升级记录
3		补丁功能测试	1. 完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。 2. 配合局方完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。	现场处理	确保每次升级正确性。 必要时产出文档：《测试记录》

	4 软件功能及操作咨询	功能业务及操作咨询	<p>工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 工商与税务局交换多证合一及两证合一涉及的工商登记信息、涉税信息、交换方式、数据表说明等解答。 2. 公安车购税信息解答。 3. 环保厅交换信息相关交换方式、表接口、数据项说明等解答。 4. 中机车辆合格证信息解答。 5. 简易注销业务咨询 	现场+远程	<p>保证基层业务人员、管理员、第三方开发厂商对有关外部门数据使用的正常。</p> <p>产出文档：《运维记录清单》</p>
	5 系统监控	数据交换流程监控	<p>监控及维护以下数据交换流程：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 交易注销采集流程； 2. 建议注销反馈流程； 3. 环保汇总对账反馈流程； 4. 环保数据采集流程； 5. 环保数据反馈流程； 6. 工商三证合一信息采集流程； 7. 公安销售发票交换流程； <p>等 19 个数据交换流程。</p>	现场 每日 4 次定时性流程监控	<p>确保数据交换流程正常，保障税务与外部门数据传输的及时有效性。</p> <p>产出文档：《运维清册》、《故障报告》（如果发生故障的情况下）、巡检报告</p>
	6 日常问题处理	日常问题处理	<p>工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。</p>	工作时间现场处理+非工作时间远程处理	<p>确保外部交换各项运维问题能得到解决。</p> <p>产出文档：《运维清册》、《运维月报》</p>

7	培训服务	培训服务	依据局方的需要,对外部交换系统进行相关业务培训	现场或远程	产出文档:《运维记录》
8	数据统计	数据统计	依据局方数据统计需要对系统内的相关数据进行提取供局方数据分析或汇报工作所用。	现场	产出文档:《运维记录》

1.1.6. 项目运维人员要求

1.1.6.1. 运维人员需求说明

根据项目人员需求,要求驻场运维人员 1 名。应具有计算机相关专业本科以上学历,工作经验不得少于 1 年;应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能,具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验;应熟悉金税三期外部交换系统的系统操作、业务流程和数据表结构。

1.2. 金税三期税库银系统

1.2.1. 系统背景

目前,税库银系统部署在全国 36 个省市税务局,部署模式均为省级集中,系统运行健康平稳。全国约 7000 个基层税务机关,10 万税务用户使用该系统进行相关业务,覆盖了 1000 多万纳税人。随着科技的发展和我国税制改革的不断深化,税库银金三版本 2015 年上线至今,一直运行稳定,为国家金税三期工程做出了不可或缺的贡献。随着 2019 年 1 月 1 日起,广西税务进行了机构合并及系统合并,税库银承担了原广西国税与原广西地税的税收电子征收业务,用户使用及业务均出现了倍增。针对税库银系统,机构合并及系统合并后,以及社保系统上线后,电子缴税均通过税库银系统,为确保系统正常稳定运行,需要采购 2 名运维工程师对系统进行维护及日常问题解决。

1.2.2. 系统运维目标

为保障税库银系统应用对征收业务的良好支撑,提高纳税服务质量,实现系统平稳运行,具体运维目标如下:

(1) 建立规范的运维保障体系,以省局驻场运维和远程运维为主体,后方开发为依托,实现税库银系统运维的规范化、标准化和制度化。

(2) 对于紧急重要的系统保障事项,协商确认后可通过临时提供现场支持的方式,提高系统环境保障工作的响应速度和处理效率,提升重点保障事项的服务水平。

(3) 及时排除系统运行期间的故障和问题,保证应用系统的正常运行。保障各系统安全、稳定运行,做到“网络不断、应用不停、数据不丢”,为加强税收征管,提高纳税服务水平提供重要支持和保障。

1.2.3. 系统运维复杂性认识要求

1.2.3.1. 系统架构熟悉要求

税库银系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 4 台涉及应用服务 12 个节点，外联网域 2 台服务器涉及 2 个前置应用服务。网络从税务内网横跨互联网。各个应用服务有 webserver 调用，数据库接口调用，QM 消息队列调用等。运维人员需要熟悉系统相关架构及对涉及的技术具备完全的掌握能力。

1.2.3.2. 系统关键性认识要求

目前税库银系统承担着所有税收的缴款业务、社保费的部门征缴业务，系统的稳定性，问题的处理及时性关乎着税费的缴纳工作，关乎纳税人的利益。

税务机构改革及社保费划转税务征收后，税库银承担的业务增加，面对的用户群体增加。税库银的系统稳定性尤为重要。

1.2.3.3. 日常运维工作复杂性认识要求

为满足基层业务实际需要以及问题处理的及时性，需要针对各个业务、各个使用人群设立相应的沟通管道，日常运维管道有：

- 1、金三运维平台：需要实时关注运维平台的问题，及时作出处理。
- 2、微信群组：银行端缴款业务交流群、SKY 二代 TIPS 测试；
- 3、坐席电话。

以上运维平台、沟通群组需要运维人员实时关注并对问题作出及时的处理或解答。

根据局方要求进行数据统计，对数据进行分析。专门人员进驻大运维办公场地便于各个系统运维人员及局方对接人进行日常的沟通。

1.2.4. 运维服务内容

本项目招标内容为广西壮族自治区税务局应用系统运行维护支持所需的技术运维支持服务。

在本项目中支持人员所服务的应用系统、采用的服务方式、提供的服务内容、遵循的服务规程、需达到的服务质量标准以及支持人员的组织管理和项目过程文档等，需满足本招标技术需求书中所描述的内容或超过相关标准要求。

1.2.4.1. 服务内容

服务内容定义了服务商需提供服务的边界，是指服务商支持人员针对广西壮族自治区税务局税库银系统的部署情况和运维特点，为保障系统正常运行，及时解决问题，预防故障发生，所提供的支持服务内容，主要包括被动支持服务、主动支持服务和支持保障三部分。

被动支持服务工作是指日常工作中针对各级用户通过技术支持热线和技术支持网站等反映的应用系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的技术支持，及时解答问题、分析问题、定位问题、解决问题、反馈解决结果、记录并归纳的过程。被动支持服务工作包括问题受理和一般问题处理、问题回访与确认、数据维护、程序问题确认、需求问题确认、紧急问题处理、问题协同解决、系统资源优化、现场支持、广西壮族自治区税务局生产系统支持与维护等内容。

主动支持服务工作是指根据应用系统自身特点，结合以往的经验 and 总结，定期或不定期对应用系统进行日常检查，对应用系统数据质量、运行情况等进行检查和评估，以避免小隐患引发大问题，防患于未然，最大程度的预防应用系统故障的发生。

支持保障工作是指为做好被动支持服务和主动支持服务工作而开展的质量控制、后勤保障等工作。支持保障工作包括补丁发布、配置管理、知识提取与维护等。

1.2.4.2. 服务方式

在本项目中服务商提供的服务方式，包括但不限于驻场服务、电话热线支持、网上支持、现场支持、会议和培训等。

1.2.4.3. 驻场服务

提供 5×8 小时驻场服务，工作地点为广西壮族自治区税务局。

1.2.4.4. 热线支持

提供 7×24 小时热线支持，主要通过运维电话对各地用户上报的服务请求进行响应和答复，解决服务请求的全过程，同时按采购方要求填写相应文档。

1.2.4.5. 网上支持

通过采购方的技术支持飞秋、布谷鸟、微信等进行网上接收运维服务请求。

1.2.4.6. 现场支持

根据采购方信息技术部门的要求配备专门的高级技术支持人员，用于响应事出紧急或无法通过常规方法（热线支持和网上支持）解决的服务请求。

1.2.4.7. 会议

按照采购方信息技术部门和相关业务部门的要求，参加税务局涉及税库银业务的各种业务需求分析、系统运行等方面的相关会议。

1.2.4.8. 培训

根据采购方要求提供培训师资。

1.2.4.9. 其他

根据采购方要求或中标方申请，并经采购方审核同意的其他服务方式。

1.2.5. 工作步骤和主要任务

1.2.5.1. 系统环境保障

1.2.5.1.1. weblogic 应用检查

应用消息堆积情况检查。

1.2.5.1.2. 系统升级

申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；
依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；
申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；
申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；
升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；
中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固；

1.2.5.1.3. 故障分析及处理

出现故障进行分析处理。
对故障进行应用级排除，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排除。
配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。
根据问题排除结果，对现场环境进行配置解决问题。
根据问题排除结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。

1.2.5.1.4. 应用及数据库优化

对现场性能问题进行检查，如果是基础环境问题，转交甲方处理。
对现场性能问题进行检查，如果是代码问题，提交二线进行代码级优化。

1.2.5.1.5. 应急处理

出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

1.2.5.1.6. 联调服务

系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。

1.2.5.1.7. 其他处理

总局运维脚本执行；

总局监控对接和处理；

协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；

压力测试。

1.2.5.2. 环境优化调整

对系统运行整体性能情况进行检查，对发现的系统软件性能问题进行分析，根据分析结果采取参数调优、系统参数调优，要求基础基础环境保障进行数据库参数调整等方法分别实施优化。

主要工作内容包括：

(1) 运行监控

监控和分析应用软件运行的性能状况。

(2) 接收问题

接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题。

(3) 分析处理问题

针对该性能问题进行分析处理。

1.2.5.3. 重大配置变更协助

对工作范围内的可能发生的重大配置变更申请（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）进行评估和协助方案制定，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。

主要工作内容如下：

(1) 变更申请评估

协助评估重大配置变更的可行性。

(2) 变更方案制定及评审

协助编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。

(3) 变更计划制定

评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。

(4) 实施和支持

根据实际情况和需求，对重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。

(5) 变更验证

验证重大配置变更是否成功。

(6) 监控

重大配置变更实施成功后，需要在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。

1.2.5.4. 配合系统环境搭建

根据采购方要求，配合协助系统环境保障搭建税库银系统（包括但不限于生产环境、测试环境、培训环境）。

1.2.5.5. 数据服务保障

数据服务保障主要为税库银系统内相关数据的统计查询。

提供系统内相关数据的特殊查询

可提供金三系统中税库银相关功能模块无法实现的统计查询，满足由于一些需要的临时查询。

坐席工程师将问题转出后，要对问题进行跟踪，确保问题均及时有效的处理完成。

1.2.5.6. 日常保障服务

为税库银系统提供数据查询、应用监控、故障分析等税库银系统处理征收工作中各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、应用支持等。

由于系统或用户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。主要工作内容为：

（1）一般日常问题受理和处理

主要工作内容如下：

1) 接收问题

接收省局及基层税务人员提出的关于实时缴款、批量扣款、转发报文等系统使用过程中的各类问题。

2) 分析处理问题

通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。如用户操作问题，或者外部环境问题导致系统使用异常，一经发现，支持人员需及时告知采购方负责人员。

3) 问题处理反馈

根据分析得出的原因，进行问题处理解决并反馈，或反馈可行的解决方案。

4) 问题响应时间

30 分钟内响应，3 小时内解决故障，如无法在短时间内解决，需提交一个处理建议。

（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）紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需要支持人员随时响应、快速到位，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

对于紧急问题工单，需要高级工程师尽快响应，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，必须尽快恢复系统，确保业务进行。

3) 查找问题原因

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。

(4) 补丁升级

补丁升级工作是指根据采购方要求和补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行发布、升级以及支持验证的工作。主要工作内容如下：

1) 补丁发布

向相关人员发布版本或补丁发布通知。

2) 补丁升级

通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行发布检验，确保升级后系统运行正常。

(5) 软件咨询

针对就国库银系统上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报文分析等功能的解释、功能答疑等工作。

技术咨询服务。

主要针对国库银系统运行及其具体实现技术提供及时、全面、准确的解答和必要的培训，使业务部门的相关人员能够理解该项技术的特点，以利于业务人员更准确的表达业务要求，利于开发单位能有效理解业务意图。

软件业务功能咨询服务。

主要针对税银系统的业务功能模块、维护模块、系统升级的咨询服务，包括各功能模块的内容、与实际业务操作执行的关系、数据层面的逻辑关系，系统升级初始化的必要调整等。

需求开发阶段的咨询服务。

协助税务局针对国库银系统的需求变更功能，为软件开发单位提供需求变更内容的咨询服务的工作。

测试阶段的咨询服务。

协助税务局参与各税收业务系统的业务需求测试工作，为相关部门提供需求变更内容的咨询服务的工作。

(6) 知识库更新和维护

将在上述环节中出现问题及相关处理方式收集整理，按照采购方要求录入指定的系统。

1.2.5.7. 外部联调支持

根据采购方要求，对接入或调用国库银系统的外部系统提供联调技术支持、故障跟踪排查等服务。

1.2.6. 运维人员工作一览表

号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式	预期效果、产出文档
	数据维护	生产数据操作	依据客户需求对“实时扣款信息”、“批量扣款”、“银行端缴款”、“入库流水信息”、“报表”等涉及各类扣款数据数据进行维护。	现场实时处理	产出文档： 《生产数据操作记录.doc》
	补丁发布	升级补丁	对总局下发的系统补丁进行升级	现场实施处理	保证总局补丁按约定时间完成升级工作。 产出文档：1. 《应用系统升级申请单.doc》；2. 系统升级记录
		补丁功能测试	1. 完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。 2. 配合局方完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。	现场处理	确保每次升级正确性。 必要时产出文档：《测试记录》
	软件功能及操作咨询	功能业务及操作咨询	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答： 1. 实时扣款业务涉及的流程，对应的数据表说明、银行端缴款业务涉及的流程，对应的数据表说明等缴税涉及国库银的业务解答。 2. 后台报文跟踪查询，协助基层业务人员对扣	现场+远程	保证基层业务人员、管理员、第三方开发厂商对有关国库银系统数据及接口使用的正常。 产出文档：《运维记录清单》

			款异常的交易进行分析，提供后续处理建议。涉及税收业务及社保缴费业务。		
	系统监控	入库流水、国库报表、批扣处理流程、MQ通道监控	<p>监控及维护以下流程：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 入库流水下载流程监控； 2. 国库报表下载流程监控； 3. 批扣处理流程监控； 4. MQ 通道监控，确保国库银两个 MQ 节点的所有通道正常运行。 <p>确保以上流程的稳定运行，以上流程的异常将直接影响销号及会计核算业务。</p>	现场每日4次定时性流程监控	<p>确保数据交换流程正常，保障税务与外部门数据传输的及时有效性。</p> <p>产出文档：《运维清册》、《故障报告》（如果发生故障的情况下）、巡检报告</p>
	日常问题处理	日常问题处理	<p>工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。</p>	工作时间现场处理+非工作时间远程处理	<p>确保外部交换各项运维问题能得到解决。</p> <p>产出文档：《运维清册》、《运维月报》</p>
	接口维护及监控	接口维护及监控	<p>工作时间实时监控国库银对接社保费的接口服务，确保接口服务的正常，确保社保费缴</p>	现场	<p>当出现问题时产出《运维问题清册》、《故障报告》等文</p>

			纳正常。		档。
	培 训服务	培 训服 务	依据局方的需要， 对税库银系统进行相关 业务培训	现 场 或 远 程	产出文档： 《运维记录》

1.2.7. 运维人员需求说明

根据项目人员需求，要求驻场运维人员 2 名。应具有计算机相关专业本科以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期税库银系统的系统操作、业务流程，掌握 MQ 中间件的使用。

1.3. 金税三期决策一包系统

1.3.1. 系统背景

2015 年 9 月份，自治区税务局按照国家税务总局统一要求完成了金税三期系统的推广工作。系统已在 2019 年 3 月 16 日完成原国税原地税系统环境及业务的合并。目前系统合并工作进入了上线运行阶段，该系统涵盖一户式、一局式、查询统计、货物劳务税管理报表、所得税管理报表、国际税管理报表、税源征管管理报表、个人所得税管理报表、财产行为税管理报表、征管数据质量、营改增税负分析、征管数据月报等十几个子模块，1000 多张报表。涉及数据源的系统有金三核心征管系统、金三社保费管理子系统、金三社保费征收子系统、决策 1 包系统、税库银、决策 1 包等涉税系统。按照国家税务总局要求，为保障广西已全面推广应用的金税三期系统实现正常稳定运行，自治区税务局需要购买金税三期决策 1 包相关运维服务。在系统合并后业务量增加及用户出现了倍增，以及总局减税降费新加入的过百张报表需要维护，决策 1 包系统需要至少采购 4 名运维工程师进行维护。

1.3.2. 系统运维目标

本项目旨在确保金三决策 1 包系统平稳运行，预防故障发生，提供响应区局及基层用户反映的问题的渠道。确保金税三期整体正常平稳的运行，为广西税务提供税务数据分析利用的途径。

1.3.3. 系统运维复杂性认识要求

1.3.3.1. 系统架构复杂性认识要求

决策系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 4 台涉及应用服务 8 个。数据来源核心征管系统、个税系统、社保管理子系统、社保征收子系统、外部交换系统、税库银系统、货运发票系统、防伪税控系统、电子底账系统、稽核系统等。设计数据加

工过程 1000 多个。

1.3.3.2. 业务复杂性认识要求

决策 1 包应用业务处室有财产行为税处、大风局、经济分析处、所得税处、货劳处、督察内审处等几乎全部业务部门。系统功能大类有：“报表管理”，“财产行为税管理”，“查询统计”，“国际税管理”，“个人所得税管理”，“货物劳务税管理”，“绩效考核管理”，“纳税服务管理”，“所得税管理”，“数据质量管理”，“税库银业务情况统计”，“一户式”，“一局式”等。

决策一包共有功能模块 900 多个, 其中查询统计 91 个 , 报表管理 644 个

报表管理其中涉及减税降费报表有 269 个, 社保费降率减费报表有 105 个, 征管数据月报 50 个。

数据交换流程:

1. 财行报表流程, 加工查询报表以及环保税每日数据
 2. 数据化流程
 3. 第三方数据流程, 加工工商登记信息以及税库银外部交换数据
 4. 优化版流程, 优化版查询模块数据加工
 5. 国际税流程, 国际司报表加工
 6. 货劳司流程, 加工车购税以及出口退税数据
 7. 减免税流程, 每月第四个工作日总局抽数使用
 8. 纳服司流程, 加工纳服司相关数据
 9. 所得税司流程, 用于加工小微企业以及翘尾情况数据
 10. 收归司流程, 用于收归报表数据加工
 11. 征管质量流程, 加工征管月报数据
- 等数据加工流程。

决策一包共有功能模块 900 多个, 查询统计 91 个 , 报表管理 644 个。报表管理其中涉及减税降费报表有 269 个, 社保费降率减费报表有 105 个, 征管数据月报 50 个。

每月固定工作: 每月征期后 3 天完成减税降费报表加工、补丁升级、报表报送, 数据分析。

1.3.4. 运维服务内容

1.3.4.1. 基础运维服务内容

1. 运维商明确知晓金税三期是包含本系统在内的多个子系统的综合系统。因此承担金税三期本系统运维工作, 除了要熟悉了解本系统之外, 还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系, 能按照局方要求, 积极参与、协调、配合金税三期相关系统间的运维工作, 确保金税三期整体正常平稳的运行。

2. 为决策支持平台提供日常的运维支持, 响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行, 预防故障发生, 及时解决问题, 提供相关的支持服务。

1.3.5. 工作步骤和主要任务

1.3.5.1. 系统环境保障

1.3.5.1.1. weblogic 应用检查

应用消息堆积情况检查。

1.3.5.1.2. 系统升级

申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；
依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；
申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；
申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；
升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；
中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固；

1.3.5.1.3. 故障分析及处理

出现故障进行分析处理。
对故障进行应用级排除，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排除。
配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。
根据问题排除结果，对现场环境进行配置解决问题。
根据问题排除结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。

1.3.5.1.4. 应用及数据库优化

对现场性能问题进行检查，如果是基础环境问题，转交甲方处理。
对现场性能问题进行检查，如果是代码问题，提交二线进行代码级优化。

1.3.5.1.5. 应急处理

出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

1.3.5.1.6. 联调服务

系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。

1.3.5.1.7. 其他处理

总局运维脚本执行；
总局监控对接和处理；

协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；压力测试。

1.3.5.2. 应用软件数据访问性能优化

数据基础环境管理人员接收技术人员对数据脚本、语句性能问题，同时周期性对应用软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要包括：

（一）运行监控

周期性监控和分析应用软件数据访问的性能状况

（二）接收问题

接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题

（三）出具解决方案

针对接收到和发现的性能问题登陆到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。

（四）分析处理问题

针对该性能问题执行解决方案

（五）记录问题

针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。

1.3.5.3. 数据服务

决策管理数据支持平台的数据抽取是指从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到数据仓库的过程。数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。数据服务主要包括决策管理数据支持平台的数据抽取、数据加工等保障工作。

（一）数据抽取保障服务

1.数据抽取任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

2.日常增量抽取保障。数据服务人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。

3.全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。

（二）数据加工保障服务

数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全量加工或增量加工两种方式。全量加工方式指针对某类数据，对数据仓库中所有相关业务源数据进行完

整的加工。增量加工方式指针对某类数据，在上次已加工的基础上，只加工增量的部分。增量加工由系统设定的定时任务自动执行，全量加工由技术人员手动执行。数据加工保障服务，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。

1.数据加工任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

2.日常增量加工保障。数据服务人员每日对加工的结果进行检查，检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析，采用技术工具对加工结果进行技术性校验。

3.全量加工。在业务源数据全量抽取后，需采用全量加工的方式对数据进行加工。数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量加工任务，手工启动全量加工的任务，监控加工过程，检查加工结果。

1.3.5.4. 日常运维服务

（一）问题处理

决策管理数据支持平台提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理，主要工作内容如下：

1.接收问题

接收区局及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。

2.分析处理问题

通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。

3.出具解决方案并实施

根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。

4.记录问题

问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

5.紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、快速到位，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。对于紧急问题工单，需要高级工程师在 30 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，必须尽快恢复系统，确保业务进行。

（3）查找问题原因。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。

（6）最终编写处理报告。按局方规范出具处理报告。

（二）数据查询

根据税务机关需要，协助配合进行相关金税三期核心征管数据的查询。主要内容为与税务机关需求人员进行查询数据口径的确认，完成口径确定后根据税务机关工作人员要求负责脚本编写并按要求输出项完成数据的导出工作并提交税务机关相关人员。

1.3.5.5. 程序问题确认

由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员将转出的程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。主要工作内容如下：

（一）沟通确认

对于程序 bug 的工单，需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。

（二）问题测试

需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现。

（三）分析确认

根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因。

（四）确定临时解决方案

根据问题原因，确定此问题的临时解决方案。

（五）问题转出

程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行程序改进。

（六）问题跟踪

由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

（七）最终编写处理报告

按局方规范出具处理报告。

1.3.5.6. 需求问题确认

因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下：

（一）沟通确认

与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。

（二）问题分析

对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。

（三）问题反馈

对问题分析结果反馈应用系统负责人。

（四）问题转出

经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室。

（五）问题跟踪

由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。

（六）最终编写处理报告

按局方规范出具处理报告。

1.3.5.7. 重大配置变更

运维服务人员可能对发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、应用系统、数据库、操作系统的重大配置调整）协助基础环境保障部门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。主要工作内容如下：

（一）变更申请评估

评估重大配置变更的可行性。

（二）变更方案制定及评审

编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。

（三）变更计划制定

评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。

（四）实施和支持

运维服务人员根据实际情况和各地需求，对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。

（五）变更验证

验证重大配置变更是否成功。

（六）监控

重大配置变更实施成功后，需要在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。

1.3.5.8. 补丁发布

补丁发布工作是指在总局下发决策管理数据支持平台补丁包后，运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下：

（一）补丁验证

高级运维服务人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、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。补丁审核后，需形成补丁文档审核单。

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。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。

（二）补丁升级

对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境、预生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。

1.3.5.9. 软件功能及操作咨询

针对就决策支持平台上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。

针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。

1.3.6. 减税降费相关工作支持

支持减税降费相关工作。

1.3.7. 运维人员工作一览表

序号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式	预期效果、产出文档
1	数据运维	生产数据操作	依据客户需求对“报表管理”，“财产行为税管理”，“查询统计”，“国际税管理”，“个人所得税管理”，“货物劳务税管理”，“绩效考核管理”，“纳税服务管理”，“所得税管理”，“数据质量管理”，“国库银业务情况统计”，“一户式”，“一局式”等涉及数据。	现场实时处理	产出文档：《生产数据操作记录.doc》
2	补丁发布	升级补丁	对总局下发的系统补丁进行升级	现场实施处理	保证总局补丁按约定时间完成升级工作。 产出文档：1. 《应用系统升级申请单.doc》；2. 系统升级记录

3		补丁功能测试	<p>1. 完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。</p> <p>2. 配合局方完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。</p>	现场处理	<p>确保每次升级正确性。必要时产出文档：《测试记录》</p>
4	软件功能及操作咨询	功能业务及操作咨询	<p>工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答：“报表管理”，“财产行为税管理”，“查询统计”，“国际税管理”，“个人所得税管理”，“货物劳务税管理”，“绩效考核管理”，“纳税服务管理”，“所得税管理”，“数据质量管理”，“税库银业务情况统计”，“一户式”，“一局式”等。</p> <p>决策一包共有功能模块 900 多个，其中查询统计 91 个，报表管理 644 个。报表管理其中涉及减税降费报表有 269 个，社保费率降费报表有 105 个，征管数据月报 50 个。</p>	现场 + 远程	<p>保证基层业务人员、管理员、第三方开发厂商对有关外部门数据使用的正常。产出文档：《运维记录清单》</p>

	<p style="text-align: center;">系 统 监控</p>	<p style="text-align: center;">系 统 监 控</p>	<p>监控及维护以下数据交换流程：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 财行报表流程，加工查询报表以及环保税每日数据 2. 数据化流程 3. 第三方数据流程，加工工商登记信息以及税库银外部交换数据 4. 优化版流程，优化版查询模块数据加工 5. 国际税流程，国际司报表加工 6. 货劳司流程，加工车购税以及出口退税数据 7. 减免税流程，每月第四个工作日总局抽数使用 8. 纳服司流程，加工纳服司相关数据 9. 所得税司流程，用于加工小微企业以及翘尾情况数据 10. 收归司流程，用于收归报表数据加工 11. 征管质量流程，加工征管月报数据等数据加工流程。 <p>功能模块运行监控，决策一包共有功能模块 900 多个，查询统计 91 个，报表管理 644 个报表管理其中涉及减税降费报表有</p>	<p style="text-align: center;">现场每日 4 次定时性流 程监控</p>	<p style="text-align: center;">确保数据 加工流程正 常，保障应 用系统正常 运行。</p> <p>产出文档：《运维清册》、《故障报告》（如果发生故障的情况下）、巡检报告</p>
--	---	--	---	---	--

			269 个, 社保费降率减费报表有 105 个, 征管数据月报 50 个.		
6	日常问题处理	日常问题处理	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组, 接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。	工作时间现场处理+非工作时间远程处理	确保决策一包各项运维问题能得到解决。 产出文档:《运维清册》、《运维月报》
7	系统健康巡检	系统健康巡检。	每日 4 次或依据局方要求的频率对 7 加工流程进行全方位的监控巡检。 当发现问题时及时处理。	现场	产出文档:《系统巡检记录》、《健康巡检报告》
8	培训服务	培训服务	依据局方的需要, 对决策一包系统进行相关业务培训	现场或远程	产出文档:《运维记录》
9	技术支持	技术支持	依据局方的需要, 解答决策一包系统进行相关业务与技术问题。	现场或远程	
10	减税降费业务支持	报表维护	配合业务部分产出减税降费决策 1 包相关的 200 余张报表的产出维护	现场	确保每个月减税降费报表数据准确
11	数据统计查询服务	提供数据统计查询	依据局方需求, 提供决策 1 包相关数据统计	现场	完成数据统计需求, 产出《运维记录》文档

1.3.8. 运维人员需求说明

根据项目人员需求，要求驻场运维人员 3 名。应具有计算机相关专业大专以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；熟悉 OGG 技术、熟练掌握 ETL 技术，掌握 infa 数据处理工具等，应熟悉金税三期决策 1 包系统的系统操作、业务流程和数据表结构。

减税降费工作为税总重点工作，报表的及时报送，数据准确性保证关乎减税降费的开展、决策分析的开展，所采购运维人员整体素质水平均应达到项目硬性指标要求，以便更好完成系统运行维护工作。同时，由于决策 1 包数据统计需要一定的业务能力，所要求的运维人员应具备税收业务行业经验。

1.4. 金税三期会计核算系统

1.4.1. 系统背景

2015 年 9 月份，自治区税务局按照国家税务总局统一要求完成了金税三期系统的推广工作。2018 年税务机构合并，2019 年原国税地税系统合并，机构改革及系统合并前，会统核算数据库与核心征管生产数据库为同一个数据库，在核心征管生产数据库上进行会计记账和报表生成。对于数据量比较大的单位，完成一次会统记账时间比较长，例如原国税完成一次会统记账需要 12 个小时，原地税完成一次会计记账需要 14 个小时。在每个月会计记账和报表生成期间，为不影响核心征管的业务运行，会计记账都是在周末和晚上操作，需要全区会统人员晚上和周末加班完成记账和报表生成工作。

这些改革给会计核算带来了以下挑战。

(1) 数据量增大带来的会统核算记账时间更长

机构改革后核心征管系统数据量大幅度增加，完成一次会计记账的时间会更长，全国的会统人员晚上和周末加班的时间也会更长。

(2) 影响核心征管的生产业务

机构改革后会统记账的时间也会大幅度增加，可能一个晚上的时间无法完成会统记账，会统记账工作持续到第二天工作时间就会严重影响核心征管正常生产业务的开展。

针对会统核算的现状，考虑到会统核算对机构改革的顺利开展带来的挑战，经充分沟通和论证，国家税务总局决定对会统核算应用进行架构优化，将会统核算从核心征管剥离出来，同时对会统核算系统进行性能优化，确保机构改革后核心征管业务与会统核算业务之间不相互影响，同时大幅度提升会统核算系统记账和报表产出的效率。

目前，会计核算系统已进行了剥离独立，并在 2019 年 3 月 16 日完成原国税原地税系统环境及业务的合并。

随着社保系统、ITS 系统的上线以及减税降费新增报表的出现，在系统合并后业务量增加及用户出现了倍增，会计核算系统需要至少 3 名运维工程师进行维护。

1.4.2. 系统运维目标

本项目旨在确保会计核算系统平稳运行，预防故障发生，提供响应区局及基层用户反映的问题

的渠道。确保会计核算业务整体正常平稳的运行，为广西税务税收会计核算业务提供保障。

1.4.3. 系统运维复杂性认识要求

1.4.3.1. 系统架构复杂性认识要求

会计核算系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 2 台涉及应用服务 6 个。数据来源核心征管系统、个税系统、社保管理子系统、社保征收子系统等。设计数据加工过程 100 多个。

1.4.3.2. 业务复杂性认识要求

会计核算报表生成方式、表接口、数据项复杂性较大。涉及会计核算功能模块有 317 个。机构改革及系统合并前，会统核算数据库与核心征管生产数据库为同一个数据库，在核心征管生产数据库上进行会计记账和报表生成。对于数据量比较大的单位，完成一次会统记账时间比较长，例如原国税完成一次会统记账需要 12 个小时，原地税完成一次会计记账需要 14 个小时。在每个月会计记账和报表生成期间，为不影响核心征管的生产业务运行，会计记账都是在周末和晚上操作，需要全区会统人员晚上和周末加班完成记账和报表生成工作。

1.4.4. 运维服务内容

1.4.4.1. 基础运维服务内容

1.运维商明确知晓会计核算系统是包含本系统在内的多个子系统的综合系统。因此承担系统运维工作，除了要熟悉了解本系统之外，还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系，能按照局方要求，积极参与、协调、配合金税三期相关系统间的运维工作，确保会计核算系统整体正常平稳的运行。

2.为会计核算系统提供日常的运维支持，响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行，预防故障发生，及时解决问题，提供相关的支持服务。

1.4.5. 工作步骤和主要任务

1.4.5.1. 系统环境保障

1.4.5.1.1. weblogic 应用检查

应用消息堆积情况检查。

1.4.5.1.2. 系统升级

申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；
依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；

申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；
申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；
升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；
中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固；

1.4.5.1.3. 故障分析及处理

出现故障进行分析处理。
对故障进行应用级排除，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排除。
配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。
根据问题排除结果，对现场环境进行配置解决问题。
根据问题排除结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。

1.4.5.1.4. 应用及数据库优化

对现场性能问题进行检查，如果是基础环境问题，转交甲方处理。
对现场性能问题进行检查，如果是代码问题，提交二线进行代码级优化。

1.4.5.1.5. 应急处理

出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

1.4.5.1.6. 联调服务

系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。

1.4.5.1.7. 其他处理

总局运维脚本执行；
总局监控对接和处理；
协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；
压力测试。

1.4.5.2. 应用软件数据访问性能优化

数据基础环境管理人员接收技术人员对数据脚本、语句性能问题，同时周期性对应用软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要内容包括：

（一）运行监控

周期性监控和分析应用软件数据访问的性能状况

（二）接收问题

接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题

（三）出具解决方案

针对接收到和发现的性能问题登陆到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。

（四）分析处理问题

针对该性能问题执行解决方案

（五）记录问题

针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。

1.4.5.3. 数据服务

会计核算系统的数据抽取是指从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到数据仓库的过程。数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。数据服务主要包括会计核算系统的数据抽取、数据加工等保障工作。

（一）数据抽取保障服务

1.数据抽取任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

2.日常增量抽取保障。数据服务人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。

3.全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。

（二）数据加工保障服务

数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全量加工或增量加工两种方式。全量加工方式指针对某类数据，对数据仓库中所有相关业务源数据进行完整的加工。增量加工方式指针对某类数据，在上次已加工的基础上，只加工增量的部分。增量加工由系统设定的定时任务自动执行，全量加工由技术人员手动执行。数据加工保障服务，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。

1.数据加工任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

2.日常增量加工保障。数据服务人员每日对加工的结果进行检查，检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析，采用技术工具对加工结果进行技术性校验。

3.全量加工。在业务源数据全量抽取后，需采用全量加工的方式对数据进行加工。数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量加工任务，手工启动全量加工的任务，监控加工过程，检查加工结果。

(三) 会计核算记账退账
负责全区核算单位记账退帐的业务。

1.4.5.4. 日常运维服务

(一) 问题处理

会计核算系统提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理，主要工作内容如下：

1.接收问题

接收区局及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。

2.分析处理问题

通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。

3.出具解决方案并实施

根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。

4.记录问题

问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

5.紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、快速到位，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。对于紧急问题工单，需要高级工程师在 30 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，必须尽快恢复系统，确保业务进行。

(3) 查找问题原因。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。

(6) 最终编写处理报告。按局方规范出具处理报告。

(二) 数据查询

根据税务机关需要，协助配合进行相关金税三期核心征管数据的查询。主要内容为与税务机关需求人员进行查询数据口径的确认，完成口径确定后根据税务机关工作人员要求负责脚本编写并按要求输出项完成数据的导出工作并提交税务机关相关人员。

1.4.5.5. 程序问题确认

由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员将转出的程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。主要工作内容如下：

（一）沟通确认

对于程序 bug 的工单，需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。

（二）问题测试

需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现。

（三）分析确认

根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因。

（四）确定临时解决方案

根据问题原因，确定此问题的临时解决方案。

（五）问题转出

程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行程序改进。

（六）问题跟踪

由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

（七）最终编写处理报告

按局方规范出具处理报告。

1.4.5.6. 需求问题确认

因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下：

（一）沟通确认

与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。

（二）问题分析

对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。

问题反馈

对问题分析结果反馈应用系统负责人。

（四）问题转出

经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室。

（五）问题跟踪

由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。

（六）最终编写处理报告

按局方规范出具处理报告。

1.4.5.7. 重大配置变更

运维服务人员可能对发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、应用系统、数

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。主要工作内容如下:

(一) 变更申请评估

评估重大配置变更的可行性。

(二) 变更方案制定及评审

编制重大配置变更方案及回退方案,并对方案进行测试和评审。

(三) 变更计划制定

评估重大配置变更所需资源,并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。

(四) 实施和支持

运维服务人员根据实际情况和各地需求,对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。

(五) 变更验证

验证重大配置变更是否成功。

(六) 监控

重大配置变更实施成功后,需要在一个业务周期内,对涉及变更调整的应用系统进行监控,保证配置变更未对应用系统造成后续影响,保证应用系统的平稳运行。

1.4.5.8. 补丁发布

补丁发布工作是指在总局下发会计核算系统补丁包后,运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下:

(一) 补丁验证

高级运维服务人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核,审核点关注于补丁文档是否齐全、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。补丁审核后,需形成补丁文档审核单。

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。模拟环境测试通过后,进行后续处理。模拟环境测试后,需形成补丁升级测试单。

(二) 补丁升级

对于审核和测试均已通过的文档,通过补丁升级流程,将补丁发布到生产环境、预生产环境。并进行验证,确保升级后系统运行正常。

1.4.5.9. 软件功能及操作咨询

针对就决策支持平台上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答,完成查询、统计、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。

针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。

1.4.5.10. 培训要求

依据采购人培训需要,提供每年不少于1次免费的集中培训师服务。

1.4.5.11. 减税降费相关工作支持

提供会计核算减税降费相关的报表工作支持。

1.4.6. 运维人员工作一览表

序号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式	预期效果、产出文档
1		生产数据操作	依据客户需求对“环境初始化”，“税收会统报表”，“税收票证报表”，“税收五日快报”，“税收旬快报”，“税收月快报”，“自贸区报表”，“报表汇总”，“报表审核”等。会计核算 317 个功能模块。	现场实时处理	产出文档：《生产数据操作记录.doc》
2	补丁发布	升级补丁	对总局下发的系统补丁进行升级	现场实施处理	保证总局补丁按约定时间完成升级工作。 产出文档：1.《应用系统升级申请单.doc》；2.系统升级记录
3		补丁功能测试	1. 完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。 2. 配合局方完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。	现场处理	确保每次升级正确性。 必要时产出文档：《测试记录》

4	软件功能及操作咨询	功能业务及操作咨询	<p>工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 会计核算报表业务功能解答。 2. 会计核算报表生成方式、表接口、数据项说明等解答。涉及会计核算功能模块有317个。 	现场+远程	<p>保证基层业务人员、管理员、第三方开发厂商对有关外部门数据使用的正常。</p> <p>产出文档：《运维记录清单》</p>
5	系统监控	系统监控	<p>监控及维护以下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. MQ 接收通道，接收 ITS 报表数据。 2. 宇动源报表应用日常运行监控。 3. 会计核算功能模块运行监控。 	现场每日4次定时性流程监控	<p>确保数据交换流程正常，保障数据传输的及时有效性，保障系统正常运行。</p> <p>产出文档：《运维清册》、《故障报告》（如果发生故障的情况下）、巡检报告</p>
6	日常问题处理	日常问题处理	<p>工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。</p>	工作时间现场处理+非工作时间远程处理	<p>确保会计核算系统各项运维问题能得到解决。</p> <p>产出文档：《运维清册》、《运维月报》</p>
7	OGG维护及监控	OGG维护及监控	<p>工作时间实时监控：核心征管库与会计核算系统 OGG 数据链路的状态，涉及 144 张表数据同步。当 OGG 出现问题时第一时间处理，并报告局方。</p>	现场	<p>保障 OGG 数据交换链路稳定运行。当出现问题时产出《运维问题清册》、《故障报告》等文档。</p>

8	系统健康巡检	系统健康巡检。	每日 4 次或依据局方要求的频率对系统交换流程全方位的监控巡检	现场	产出文档： 《系统巡检记录》、《健康巡检报告》
9	培训服务	培训服务	依据局方的需要，对会计核算系统进行相关业务培训	现场或远程	产出文档： 《运维记录》
10	技术支持	技术支持	依据局方的需要，按业务要求后台取数。解答会计核算系统进行相关业务与技术问题。	现场或远程	
11	减税降费业务支持	报表维护	配合业务部分产出减税降费会计核算相关的 100 余张报表的产出维护	现场	确保每个月减税降费报表数据准确

1.4.7. 运维人员需求说明

根据项目人员需求，要求驻场运维人员 2 名。应具有计算机相关专业本科以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期会计核算系统的系统操作、业务流程和数据表结构。

人员分工：1 名运维负责整体项目沟通兼管理、业务处理，1 名负责整体系统运行监控及日常问题处理（含业务问题），均要求达到运维工程师级别。

1.5. 社保费税银缴费子系统

1.5.1. 系统背景

为支撑社保费和非税收入征管职责划转改革任务的顺利完成，提高社会保险资金征管效率，经与人民银行、财政部、人社部、医保局共同商议，灵活就业人员和城乡居民（下称“个人”）缴纳的社会保险费，采用先缴入国库经收处的社保费待报解账户，再按日汇总缴入国库的业务模式。通过待报解账户征缴个人社保费，需要新搭建税务与商业银行的税银交互渠道，针对缴费人征缴信息进行交互，便于参保人在商业银行缴费渠道的畅通。

在 2019 年 1 月 1 日完成了广西税务社保费税银缴费子系统上线工作。目前已系统进入了上线运行阶段，该系统主要解决特殊业务及特殊人群（灵活就业及城乡居民）缴纳社保费的需求。按照国家税务总局要求，为保障广西税务社保费税银缴费子系统实现正常稳定运行，自治区税务局需要

购买社保费税银缴费子系统相关运维服务。需要 3 名运维工程师进行维护，本项目主要针对社保费税银缴费子系统运维服务进行采购。

1.5.2. 系统运维目标

本项目旨在确保社保费税银缴费子系统平稳运行，预防故障发生，提供响应区局及基层用户反映的问题的渠道。确保社保费税银缴费子系统整体正常平稳的运行。

1.5.3. 系统运维复杂性说明

银系统对内分别对接社保费管理子系统、社保费征收子系统、税库银系统。对外分别对接农信银行、建设银行等 13 家银行。社保费缴纳关乎国计民生，对及时性、准确性要求极高。有“个人税务批扣缴费业务”，“个人税务实时缴费业务”，“个人银行缴费业务”，“个人委托扣款缴费协议业务”，“对账类业务”，“辅助类业务”等 6 大核心业务。

1 名运维人员负责系统 2 个数据库实例、6 个应用服务节点、12 个对接银行的 MQ 通道监控及日常监控、健康巡检。

1 名运维人员负责对接 12 家银行的报文跟踪、业务解答、接口解释等技术支持。

1 名运维人员负责对接税务内部系统技术支持，以及处理来自运维平台、现场咨询、补丁升级的日常运维工作。

1.5.4. 运维服务内容

1.运维商明确知晓接入或调用社保费税银缴费子系统的外部系统。因此承担社保费税银缴费子系统运维工作，除了要熟悉了解本系统之外，还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系，能按照局方要求，积极参与、协调、配合社保费征缴相关系统间的运维工作，确保社保费征缴系统整体正常平稳的运行。

2.为社保费税银缴费子系统提供日常的运维支持，响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行，预防故障发生，及时解决问题，提供相关的支持服务。

1.5.5. 工作步骤和主要任务

1.5.5.1. 系统环境保障

1.5.5.1.1. weblogic 应用检查

应用消息堆积情况检查。

1.5.5.1.2. 系统升级

申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；

依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；

申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；

申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；
升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；
中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固。

1.5.5.1.3. 故障分析及处理

出现故障进行分析处理。
对故障进行应用级排除，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排除。
配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。
根据问题排除结果，对现场环境进行配置解决问题。
根据问题排除结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。

1.5.5.1.4. 应用及数据库优化

对现场性能问题进行检查，如果是基础环境问题，转交甲方处理。
对现场性能问题进行检查，如果是代码问题，提交二线进行代码级优化。

1.5.5.1.5. 应急处理

出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

1.5.5.1.6. 联调服务

系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。

1.5.5.1.7. 其他处理

总局运维脚本执行；
总局监控对接和处理；
协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；
压力测试。

1.5.5.2. 重大配置变更

对工作范围内的可能发生的重大配置变更申请（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。

主要工作内容如下：

（1）变更申请评估

协助评估重大配置变更的可行性。

（2）变更方案制定及评审

编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。

(3) 变更计划制定

评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。

(4) 实施和支持

根据实际情况和需求，对重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。

(5) 变更验证

验证重大配置变更是否成功。

(6) 监控

重大配置变更实施成功后，需要在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。

1.5.5.3. 系统环境搭建

根据采购方要求，配合基础资源环境保障部门搭建社保费税银缴费子系统（包括但不限于生产环境、测试环境、培训环境）。

1.5.5.4. 数据服务保障

数据服务保障主要为社保费税银缴费子系统内相关数据的统计查询。

提供系统内相关数据的特殊查询

可提供社保费税银缴费子系统相关功能模块无法实现的统计查询，满足由于一些需要的临时查询。

坐席工程师将问题转出后，要对问题进行跟踪，确保问题均及时有效的处理完成。

1.5.5.5. 日常保障服务

为社保费税银缴费子系统提供数据查询、应用监控、故障分析等社保费税银缴费子系统处理征收工作中各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、应用支持等。

由于系统或用户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。主要工作内容为：

(1) 一般日常问题受理和处理

主要工作内容如下：

1) 接收问题

接收省局及基层税务人员提出的关于实时缴款、批量扣款、转发报文等系统使用过程中的各类问题。

2) 分析处理问题

通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。如用户操作问题，或者外部环境问题导致系统使用异常，一经发现，支持人员需及时告知采购方负责人员。

3) 问题处理反馈

根据分析得出的原因，进行问题处理解决并反馈，或反馈可行的解决方案。

4) 问题响应时间

30 分钟内响应，3 小时内解决故障，如无法在短时间内解决，需提交一个处理建议。

(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) 紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需要支持人员随时响应、快速到位，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

对于紧急问题工单，需要高级工程师尽快响应，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，必须尽快恢复系统，确保业务进行。

3) 查找问题原因

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。

(4) 补丁升级

补丁升级工作是指根据采购方要求和补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行发布、升级以及支持验证的工作。主要工作内容如下：

1) 补丁发布

向相关人员发布版本或补丁发布通知。

2) 补丁升级

通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行发布检验，确保升级后系统运行正常。

(5) 软件咨询

针对就社保费税银缴费子系统上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报文分析等功能的解释、功能答疑等工作。

1) 技术咨询服务。主要针对社保费税银缴费子系统运行及其具体实现技术提供及时、全面、准确的解答和必要的培训，使业务部门的相关人员能够理解该项技术的特点，以利于业务人员更准确的表达业务要求，利于开发单位能有效理解业务意图。

2) 软件业务功能咨询服务。主要针对税银系统的业务功能模块、维护模块、系统升级的咨询服务，包括各功能模块的内容、与实际业务操作执行的关系、数据层面的逻辑关系，系统升级初始化的必要调整等。

3) 需求开发阶段的咨询服务。协助税务局针对社保费税银缴费子系统的需求变更功能，为软件开发单位提供需求变更内容的咨询服务的工作。

4) 测试阶段的咨询服务。协助税务局参与各税收业务系统的业务需求测试工作，为相关部门提供需求变更内容的咨询服务的工作。

(6) 知识库更新和维护

将在上述环节中出现问题及相关处理方式收集整理，按照采购方要求录入指定的系统。

1.5.5.6. 外部联调支持

根据采购方要求，对接入或调用社保费税银缴费子系统的外部系统提供联调技术支持、故障跟踪排查等服务。

1.5.6. 运维人员工作一览表

序号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式	预期效果、产出文档
1	数据维护	生产数据操作	依据客户需求对“个人税务批扣缴费业务”，“个人税务实时缴费业务”，“个人银行缴费业务”，“个人委托扣款缴费协议业务”，“对账类业务”，“辅助类业务”等涉及外部部门交换到税务部门以及税务部门交换到外部部门的数据。	现场实时处理	产出文档：《生产数据操作记录.doc》
2	补丁发布	升级补丁	对总局下发的系统补丁进行升级	现场实施处理	保证总局补丁按约定时间完成升级工作。 产出文档：1.《应用系统升级申请单.doc》；2.系统升级记录
3		补丁功能测试	1. 完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。 2. 配合局方完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。	现场处理	确保每次升级正确性。 必要时产出文档：《测试记录》

4	软件功能及操作咨询	功能业务及操作咨询	<p>工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 银行与税务局“个人税务批扣缴费业务”，“个人税务实时缴费业务”，“个人银行缴费业务”，“个人委托扣款缴费协议业务”，“对账类业务”，“辅助类业务”解答。 2. 税银子系统信息相关交换方式、表接口、数据项说明等解答。 	现场+远程	<p>保证基层业务人员、管理员、第三方开发厂商对有关外部门数据使用的正常。产出文档：《运维记录清单》</p>
5	系统监控	系统监控	<p>监控及维护以下数据交换 MQ 通道：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 税银子系统发送银行 MQ 实时发送通道； 2. 税银子系统接收银行 MQ 实时接收通道； 3. 税银子系统发送银行 MQ 异步发送通道； 4. 税银子系统接收银行 MQ 异步接收通道； 5. 税银子系统 MQ 死讯队列；等涉及 13 个外接单位，合计 	现场 每日 4 次 定时性流程监控	<p>确保数据交换流程正常，保障税务与外部门数据传输的及时有效性。产出文档：《运维清册》、《故障报告》（如果发生故障的情况下）、巡检报告</p>

			65 个通道队列。		
6	日常问题处理	日常问题处理	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。	工作时间现场处理 + 非工作时间远程处理	确保社保费信息税银子系统各项运维问题能得到解决。 产出文档：《运维清册》、《运维月报》
7	系统健康巡检	系统健康巡检。	每日 4 次或依据局方要求的频率对系统交换流程、功能模块、MQ 服务等全方位的监控巡检。当发现问题时及时处理。	现场	产出文档： 《系统巡检记录》、《健康巡检报告》
	培训服务	培训服务	依据局方的需要，对社保费税银子系统进行相关业务培训	现场或远程	
	技术支持	技术支持	依据局方的需要，提供人员在现场协助外部门联调测试。协助解答社保费税银子系统进行相关业务与技术问题。	现场或远程	产出文档： 《运维记录》

1.5.7. 运维人员需求说明

要求驻场运维人员 1 名。应具有计算机相关专业本科以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉社保费税银子系统的系统操作、业务流程和数据表结构。

1.6. 社保费共享平台

1.6.1. 系统背景

习近平总书记在党的十九大报告中提出，要按照兜底线、织密网、建机制的要求，全面建成覆盖全民、城乡统筹、权责清晰、保障适度、可持续的多层次社会保障体系。《深化党和国家机构改革方案》明确指出：为提高社会保险资金征管效率，将基本养老保险费、基本医疗保险费、失业保险费等各项社会保险费（以下简称社保费）交由税务部门统一征收。

为了落实《深化党和国家机构改革方案》和《国税地税征管体制改革方案》要求，自 2019 年 1 月 1 日起，将基本养老保险费、基本医疗保险费、失业保险费、工伤保险费和生育保险费等各项社保费交由税务部门征收，实现税费统征统管、同征同查，建立健全部门职责清晰、征管流程规范、缴费服务便民、征收管理高效的社保费征缴体制，全面提高社保资金征管效率，降低征收成本，实现社保费收入安全和可持续增长让中央满意，促进地方经济持续发展让地方满意，依法依规征收让企业满意，保障缴费人合法权益让人民满意。

基于以上要求，需要进一步提升税务和人社部门之间的信息化共享水平，让缴费单位和缴费个人“少跑马路、多跑网路”，建设社保费信息共享平台（以下简称信息共享平台），实现部门间数据交换，进一步提升工作质效，确保社保费征收管理职责划转平稳有序、顺利推进。

目前，信息共享平台已于 2019 年 1 月 1 日正式上线运行。人社部门通过共享平台交互的数据的系统共有十余套，社保数据交互的及时性涉及民生福利。需要有 2 名运维人员进行系统运维。

1.6.2. 系统运维目标

为保障社保费信息共享平台应用对征收业务的良好支撑，提高纳税服务质量，实现系统平稳运行，具体运维目标如下：

（1）建立规范的运维保障体系，以省局驻场运维和远程运维为主体，后方开发为依托，实现社保费信息共享平台运维的规范化、标准化和制度化。

（2）对于紧急重要的系统保障事项，协商确认后可通过临时提供现场支持的方式，提高系统环境保障工作的响应速度和处理效率，提升重点保障项目的服务水平。

（3）及时排除系统运行期间的故障和问题，保证应用系统的正常运行。保障各系统安全、稳定运行，做到“网络不断、应用不停、数据不丢”，为加强税收征管，提高纳税服务水平提供重要支持和保障。

1.6.3. 系统运维复杂性认识要求

为了落实《深化党和国家机构改革方案》和《国税地税征管体制改革方案》要求，自 2019 年 1

月1日起，将基本养老保险费、基本医疗保险费、失业保险费、工伤保险费和生育保险费等各项社保费交由税务部门征收，实现税费统征统管、同征同查，建立健全部门职责清晰、征管流程规范、缴费服务便民、征收管理高效的社保费征缴体制，全面提高社保资金征管效率，降低征收成本，实现社保费收入安全和可持续增长让中央满意，促进地方经济持续发展让地方满意，依法依规征收让企业满意，保障缴费人合法权益让人民满意。

基于以上要求，需要进一步提升税务和人社部门之间的信息化共享水平，让缴费单位和缴费个人“少跑马路、多跑网路”，建设社保费信息共享平台及对社保费信息共享平台的运行维护，实现部门间数据交换，进一步提升工作质效，确保社保费征收管理平稳有序、顺利进行。

1. 社保费共享平台分别对接社保数据与医保数据，广西区社保系统及医保系统各个地市均需要对接，系统环境很复杂。社保数据与医保数据的及时有效传输，对参保人尤为重要。因此需要1.5名运维人员分别对接社保与医保部门。同时，需要对外特殊软件提供技术支持、接口解释，对局方提供统计查询、数据跟踪等技术支持服务。另外0.5人负责监控数据交换流程、健康检查等的健康巡检。

2. 社保费共享平台涉及单位参保登记信息、职工个人参保登记信息、灵活就业人员参保登记信息、城乡居民参保登记信息、工伤保险费率认定信息、工程项目工伤保险参保登记信息、社保费到账处理结果反馈信息、特殊缴费业务信息、社保费退费核验信息、业务日志流水信息、登记信息关联比对结果反馈、单位缴费明细信息、职工个人缴费明细信息、城乡居民缴费明细信息、灵活就业人员缴费明细信息、社保费对账信息、特殊缴费业务入库反馈、社保费退费申请信息、社保费退费核验信息反馈、社保费欠费信息、税务登记单位数据、税务登记个人数据等20多项社保信息的交换，随着后续医保的加入，流程数量将会变多。需要2名高级工程师级别以上的人员以便应付复杂的运维环境。

1.6.4. 运维服务内容

本项目招标内容为广西壮族自治区税务局应用系统运行维护支持所需的技术运维支持服务。

在本项目中支持人员所服务的应用系统、采用的服务方式、提供的服务内容、遵循的服务规程、需达到的服务质量标准以及支持人员的组织管理和项目过程文档等，需满足本招标技术需求书中所描述的内容或超过相关标准要求。

1.6.4.1. 服务内容

服务内容定义了服务商需提供服务的边界，是指服务商支持人员针对广西壮族自治区税务局社保费信息共享平台的部署情况和运维特点，为保障系统正常运行，及时解决问题，预防故障发生，所提供的支持服务内容，主要包括被动支持服务、主动支持服务和支持保障三部分。

被动支持服务工作是指日常工作中针对各级用户通过技术支持热线和技术支持网站等反映的应用系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的技术支持，及时解答问题、分析问题、定位问题、解决问题、反馈解决结果、记录并归纳的过程。被动支持服务工作包括问题受理和一般问题处理、问题回访与确认、数据维护、程序问题确认、需求问题确认、紧急问题处理、问题协同解决、系统资源优化、系统迁移、现场支持、广西壮族自治区税务局生产系统支持与维护等内

容。

主动支持服务工作是指根据应用系统自身特点，结合以往的经验 and 总结，定期或不定期对应用系统运行的相关参数等进行日常检查，对应用系统数据质量、运行情况等进行检查和评估，以避免小隐患引发大问题，防患于未然，最大程度的预防应用系统故障的发生。

支持保障工作是指为做好被动支持服务和主动支持服务工作而开展的质量控制、后勤保障等工作。支持保障工作包括补丁发布、配置管理、知识提取与维护等。

1.6.4.2. 服务方式

在本项目中服务商提供的服务方式，包括但不限于驻场服务、电话热线支持、网上支持、现场支持、会议和培训等。

1.6.4.3. 驻场服务

提供 5×8 小时驻场服务，工作地点为广西壮族自治区税务局。

1.6.4.4. 热线支持

提供 7×24 小时热线支持，主要通过运维电话对各地用户上传的服务请求进行响应和答复，解决服务请求的全过程，同时按采购方要求填写相应文档。

1.6.4.5. 网上支持

通过采购方的技术支持飞秋、布谷鸟、微信等进行网上接收运维服务请求。

1.6.4.6. 现场支持

根据采购方信息技术部门的要求配备专门的高级技术支持人员，用于响应事出紧急或无法通过常规方法（热线支持和网上支持）解决的服务请求。

1.6.4.7. 会议

按照采购方信息技术部门和相关业务部门的要求，参加税务局涉及社保费共享平台业务的各种业务需求分析、系统运行等方面的相关会议。

1.6.4.8. 培训

根据采购方要求提供培训师资。

1.6.4.9. 其他

根据采购方要求或中标方申请，并经采购方审核同意的其他服务方式。

1.6.5. 工作步骤和主要任务

1.6.5.1. 系统环境保障

1.6.5.1.1. weblogic 应用检查

应用消息堆积情况检查。

1.6.5.1.2. 系统升级

申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；
依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；
申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；
申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；
升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；
中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固；

1.6.5.1.3. 故障分析及处理

出现故障进行分析处理。
对故障进行应用级排除，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排除。
配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。
根据问题排除结果，对现场环境进行配置解决问题。
根据问题排除结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。

1.6.5.1.4. 应用及数据库优化

对现场性能问题进行检查，如果是基础环境问题，转交甲方处理。
对现场性能问题进行检查，如果是代码问题，提交二线进行代码级优化。

1.6.5.1.5. 应急处理

出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

1.6.5.1.6. 联调服务

系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。

1.6.5.1.7. 其他处理

总局运维脚本执行；
总局监控对接和处理；

协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；压力测试。

1.6.5.2. 重大配置变更

对工作范围内的可能发生的重大配置变更申请（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。

主要工作内容如下：

（1）变更申请评估

协助评估重大配置变更的可行性。

（2）变更方案制定及评审

编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。

（3）变更计划制定

评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。

（4）实施和支持

根据实际情况和需求，对重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。

（5）变更验证

验证重大配置变更是否成功。

（6）监控

重大配置变更实施成功后，需要在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。

1.6.5.3. 系统环境搭建

根据采购方要求，协助环境保障部门搭建社保费信息共享平台（包括但不限于生产环境、测试环境、培训环境）。

1.6.5.4. 数据服务保障

数据服务保障主要为社保费信息共享平台内相关数据的统计查询。

提供系统内相关数据的特殊查询

可提供社保费共享平台相关功能模块无法实现的统计查询，满足由于一些需要的临时查询。

坐席工程师将问题转出后，要对问题进行跟踪，确保问题均及时有效的处理完成。

1.6.5.5. 日常保障服务

为社保费信息共享平台提供数据查询、应用监控、故障分析等社保费信息共享平台处理征收工作中各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、应用支持等。

由于系统或用户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。主要工作内容为：

（1）一般日常问题受理和处理

主要工作内容如下：

1) 接收问题

接收省局及基层税务人员提出的关于社保登记信息传输、对账信息传输等系统使用过程中的各类问题。

2) 分析处理问题

通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。如用户操作问题，或者外部环境问题导致系统使用异常，一经发现，支持人员需及时告知采购方负责人员。

3) 问题处理反馈

根据分析得出的原因，进行问题处理解决并反馈，或反馈可行的解决方案。

4) 问题响应时间

30 分钟内响应，3 小时内解决故障，如无法在短时间内解决，需提交一个处理建议。

（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）紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需要支持人员随时响应、快速到位，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

对于紧急问题工单，需要高级工程师尽快响应，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，必须尽快恢复系统，确保业务进行。

3) 查找问题原因

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。

（4）补丁升级

补丁升级工作是指根据采购方要求和补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行发布、升级以及支持验证的工作。主要工作内容如下：

1) 补丁发布

向相关人员发布版本或补丁发布通知。

2) 补丁升级

通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行发布检验，确保升级后系统运行正常。

（5）软件咨询

针对就社保费信息共享平台上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题

提供及时全面的解答，完成查询、统计、报文分析等功能的解释、功能答疑等工作。

技术咨询服务。

主要针对社保费信息共享平台运行及其具体实现技术提供及时、全面、准确的解答和必要的培训，使业务部门的相关人员能够理解该项技术的特点，以利于业务人员更准确的表达业务要求，利于开发单位能有效理解业务意图。

软件业务功能咨询服务。

主要针对社保费信息共享平台系统的业务功能模块、维护模块、系统升级的咨询服务，包括各功能模块的内容、与实际业务操作执行的关系、数据层面的逻辑关系，系统升级初始化的必要调整等。

需求开发阶段的咨询服务。

协助税务局针对社保费信息共享平台的需求变更功能，为软件开发单位提供需求变更内容的咨询服务的工作。

测试阶段的咨询服务。

协助税务局参与各税收业务系统的业务需求测试工作，为相关部门提供需求变更内容的咨询服务的工作。

(6) 知识库更新和维护

将在上述环节中出现问题及相关处理方式收集整理，按照采购方要求录入指定的系统。

1.6.5.6. 外部联调支持

根据采购方要求，对接入或调用社保费信息共享平台的外部系统提供联调技术支持、故障跟踪排查等服务。

1.6.6. 运维人员工作一览表

序号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式	预期效果、产出文档
----	------	------	------	------	-----------

	数据运维	生产数据操作	<p>依据客户需求对“单位参保登记信息”、“职工个人参保登记信息”、“灵活就业人员参保登记信息”、“城乡居民参保登记信息”、“工伤保险费率认定信息”，“工程项目工伤保险登记信息”，“特殊缴费业务”，“社保费到账处理结果反馈”，“社保费退费信息”，“单位缴费信息”，“职工个人缴费明细信息”，“灵活就业人员缴费信息”，“城乡居民缴费信息”，“对账信息”，“社保费退费信息”，“业务校验”，“特殊缴费业务上解入库”等涉及外部部门交换到税务部门以及税务部门交换到外部部门的数据。</p>	现场实时处理	<p>产出文档：《生产数据操作记录.doc》</p>
	补丁发布	升级补丁	<p>对总局下发的系统补丁进行升级</p>	现场实施处理	<p>保证总局补丁按约定时间完成升级工作。 产出文档：1.《应用系统升级申请单.doc》；2.系统升级记录</p>

		补丁功能测试	<p>1. 完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。</p> <p>2. 配合局方完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。</p>	现场处理	<p>确保每次升级正确性。</p> <p>必要时产出文档：《测试记录》</p>
	软件功能及操作咨询	功能业务及操作咨询	<p>工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答：</p> <p>1. 社保与税务局交换登记信息与缴费信息等解答。</p> <p>2. 社保与税务局交换信息相关交换方式、表接口、数据项说明等解答。</p>	现场+远程	<p>保证基层业务人员、管理员、第三方开发厂商对有关外部门数据使用的正常。</p> <p>产出文档：《运维记录清单》</p>
	系统监控	数据交换流程监控	<p>监控及维护以下数据交换流程：</p> <p>1. 社保费采集流程；</p> <p>2. 社保费反馈流程；</p> <p>3. 社保费汇总对账反馈流程；</p> <p>4. 社保费推送管理子系统流程；</p> <p>5. 社保费抽取管理子系统流程；</p> <p>6. 社保费反馈重发流程；</p> <p>等6个数据交换流程。</p>	现场每日4次定时性流程监控	<p>确保数据交换流程正常，保障税务与外部门数据传输的及时有效性。</p> <p>产出文档：《运维清册》、《故障报告》（如果发生故障的情况下）、巡检报告</p>
	日常问题处理	日常问题处理	<p>工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。</p>	工作时间现场处理+非工作时间远程处理	<p>确保社保费信息共享平台各项运维问题能得到解决。</p> <p>产出文档：《运维清</p>

					册》、《运维月报》
	OGG 维护及监控	OGG 维护及监控	工作时间实时监控：社保费查询库与社保费信息共享平台系统 OGG 数据链路的状态，涉及 5 张数据表。当 OGG 出现问题时第一时间处理，并报告局方。	现场	保障 OGG 数据交换链路稳定运行。当出现问题时产出《运维问题清册》、《故障报告》等文档。
	系统健康巡检	系统健康巡检。	每日 4 次或依据局方要求的频率对系统进行交换流程、功能模块参数等全方位的监控巡检。当发现问题时及时处理。	现场	产出文档：《系统巡检记录》、《健康巡检报告》
	培训服务	培训服务	依据局方的需要，对社保费信息共享平台系统进行相关业务培训	现场或远程	产出文档：《运维记录》
	技术支持	技术支持	依据局方的需要，提供人员在现场协助外部门联调测试。协助解答社保费信息共享平台系统进行相关业务与技术问题。	现场或远程	

1.6.7. 运维人员需求说明

要求驻场运维人员 2 名。应具有计算机相关专业本科以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉社保费共享平台系统的系统操作、业务流程和数据表结构。社保费征收业务的顺利进行关乎国计民生，所采购运维人员整体素质水平均应达到项目硬性指标要求，以便更好完成系统运行维护工作。

商务部分

二. 信息安全保密要求

1. 必须严格遵守局方的安全保密制度
2. 支持人员需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. 技术人员应对本项目中接触到的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，服务厂商应负有连带责任。
4. 技术支持运维服务公司须与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. 技术人员必须与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。

三. 项目人员要求

3.1. 金税三期外部交换系统人员要求

要求驻场运维人员 1 名。应具有计算机相关专业本科以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期外部交换系统的系统操作、业务流程和数据表结构。

3.2. 金税三期税库银系统人员要求

要求驻场运维人员 2 名。应具有计算机相关专业本科以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期税库银系统的系统操作、业务流程和数据表结构。

3.3. 金税三期决策一包系统人员要求

要求驻场运维人员 3 名。应具有计算机相关专业本科以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期决策 1 包系统的系统操作、业务流程和数据表结构。

3.4. 金税三期会计核算系统人员要求

要求驻场运维人员 2 名。应具有计算机相关专业本科以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期会计核算系统的系统操作、业务流程和数据表结构。

3.5. 社保费税银缴费子系统人员要求

要求驻场运维人员 1 名。应具有计算机相关专业本科以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉社保费税银缴费子系统系统的系统操作、业务流程和数据表结构。

3.6. 社保费共享平台人员要求

要求驻场运维人员 2 名。应具有计算机相关专业本科以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉社保费共享平台系统的系统操作、业务流程和数据表结构。

四. 服务方式要求

工作日，工程师提供日常 5*8 小时驻场技术服务；非工作日，服务厂商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；法定节假日期间，服务厂商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软硬件环境的正常运行。

五. 服务厂商要求

要求服务厂商必须熟悉社保费共享平台系统的系统架构，功能设计，具有相关运维成功案例。

要求服务厂商必须认真根据全区运行维护服务需求制订全区切实可行的运维服务方案，并严格根据运维服务方案为全区切实提供可靠的运维服务保障，同时在服务期间还必须注意及时根据全区各地实际需要进一步持续动态补充健全。

要求服务厂商每月必须按照招标采购单位的统一要求及时报送运维服务工作报告及相关资料，工作报告应包括全区运维综合情况、取得成效、存在问题和改进措施等核心主体内容、且内容必须详实具体，以确保全区运维服务切实发挥积极作用并得到持续优化及提升。

六. 服务时间及地点要求

运维服务期限：从合同签订之日起一年内（按天计算服务时间总共为 365 天）。

服务地点：广西区内采购人指定地点。

七. 验收方式及标准要求

目验收工作由采购方按照内部验收的有关制度和流程组织开展。

本项目在合同约定的服务期结束后进行一次项目服务验收。服务商在合同约定的服务期结束后的一个月内向采购方提出验收申请，采购方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。

7.1. 项目验收准入条件

本需求书中包含的服务需求内容全部完成。

服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本技术需求书的规定要求。

7.2. 项目验收标准

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。

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。

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，且未能及时向上反馈、解决的，按次扣0.5分。	
	8	其他任务完成情况	对于需求方在需求总体框架内提出的其他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定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	6	按照需求约定按时提交定期报表的不扣分，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	由局方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	每次大规模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	按照合同约定对局方相关应用人员、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	是否收到来自纳税人或者局方的投诉举报，并经局方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执行情况。	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。

7.3. 项目验收流程

符合项目验收准入条件后，服务商可提出项目验收申请。

- (1) 投标人书面提出项目验收申请。
- (2) 向采购方提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》。
- (3) 向采购方整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。
- (4) 采购方组织进行项目验收评审会议，对项目工作及文档进行验收评审。
- (5) 项目验收评审通过后，采购方出具项目验收报告。

7.4. 验收交付物

系统运维支持服务项目验收交付物列表

序号	交付物名称	形式	数量	备注
1	《事件处理清单》	电子、纸质	若干	对于系统运行中出现的问题进行汇总。
2	《运维月报》	电子、纸质	12	包括应用系统问题运维本季度情况、培训情况、数据整改情况等。
3	《项目验收工作总结报告》	电子、纸质	1	
4	《年度运行维护支持工作报告》	电子、纸质	1	

7.5. 交付物标准

服务商需要按照采购方要求，提交相应文档（文档格式必须是采购方制定的模板格式），并保证文档质量。所有文档必须符合文档管理规范。文档验收以抽样方式进行，如果在验收的文档中，错误的总字数超过抽样文档总字数的 5%，则视为验收不合格。

1. 验收过程中所产生的一切费用均由服务厂商承担。报价时应考虑相关费用。
2. 若在签署最终验收文件后 3 周内，由于服务厂商的原因，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，服务厂商应在 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。

7.6 运维服务费支付方式及时间

签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 60%；运维服务期满，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。

乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，甲方在收到申请和发票后于 30 日内支付，否则甲方有权顺延付款。

7.7 履约保证金（质量保证金）缴付及其返还

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 5%（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式，中标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，由中标人在签订合同前按规定的

金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。

合同约定运维服务期满且双方对考核验收结果确认后，采购人在收到中标人提出申请 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；中标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。