

项目采购需求

一、说明：

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

二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

一、技术参数、服务内容要求：		
服务名称	数量	服务内容及服务要求
绩效管理信息系统运维服务	1项	一、项目目标 本项目是国家税务总局绩效管理信息系统 2.0 版服务支持及相关系统的运行维护。保障系统运行平稳，根据运行情况及时优化调整、升级更新，确保日常考评中数据准确、使用高效。 二、工作内容及边界 ★（一）服务方式 派 1 名技术人员在广西壮族自治区税务局现场运维（自行配备驻场运维电脑），驻场服务人员（数量 1 人）与用户方工作时间保持一致。提供 5*8 小时现场及 7*24 小时电话服务。集中解决系统问题及提供培训服务。 （二）服务内容 主要包括被动运维服务、主动运维服务和运维保障三部分。 被动运维服务工作是指日常工作中针对各级用户通过运维热线、运维网站和问题清单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。被动运维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、现场支持与维护等内容。 主动运维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，定期或不定期对支撑应用系统运行的主机系统、数据库系统和中间件等进行日常检查，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运维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、应用系统运维培训等。 1. 问题受理和一般问题处理 运维人员响应税务机关用户请求、处理系统问题、解决系统故障，提供技术支持，提出解决方案。 （1）接收问题 运维一线解决广西壮族自治区税务局提出的关于绩效考核系统的相关业务、技术问题，若为重大紧急问题则接收后直接转入重大紧急处理岗。 （2）分析处理问题 运维一线按自身经验和知识，通过查看数据、测试重现、调试程序等多种手段分析引起问题的原因。 2. 问题回访与确认 根据分析得出的原因，在充分理解用户要实现业务的基础上，同时经过充分的测试验证后给出合理可行的解决方案。解决问题后，和问题提出者进行确认是否解决问题。 3. 数据维护 为了保证系统业务顺畅执行，系统或用户操作失误产生的一些数据，经采购人确认后，运维人员在系统后台，对业务数据及相关系统数据进行人工干预修改。 需要协助采购人维护的数据包括三部分： 一是数据配置工作，主要是年初系统、方案配置优化、考评流程设置、指标定责等，内容包括： （1）系统软件配置：提供绩效系统软件配置方面的最佳实践、解决因系统配置导致的错误。 （2）绩效方案配置：依据自身特点对系统业务流程做专项配置，包括： 1）绩效考核方案设置、管理与流程初始化； 2）绩效指标框架制定、录入与审核配置； 3）绩效管理时序配置、启动与管理； 4）考核成绩构成配置等。 二是绩效数据支持服务，包括： （1）年初指标分解： 1）系统基础数据处理与支持：协助对系统部门、人员、岗位、权限等基础数据的整理、校验和导入。定位、诊断和解决问题；
--	--

	2) 绩效指标数据处理与支持：协助对各级机构的指标框架、共性指标、个性指标等绩效指标数据的整理、校验和导入。定位、诊断和解决问题。 (2) 日常考核应用： 1) 绩效日常数据处理与支持：协助调整、处理各级机构的日常过程管理数据、考核数据。定位、诊断和解决数据异常； 2) 系统操作问题解答：定位、诊断、监控和解决系统操作问题并指导和解答； 3) 绩效数据筛选、整理与统计：协助绩效数据筛选、整理与统计，满足个性化数据报表的需求。 (3) 年末考核流程： 协助年底系统分数校验、汇总，处理年底考核等评定工作，及年底数据统计分析。 三是数据异常修复：对绩效系统本身运行造成的数据异常进行修复。不包括第三方软件造成的问题。 4. 程序问题确认 对于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用问题。运维人员通过搭建测试环境、模拟用户数据，对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及时进行处理。因业务变更、流程改进或新增功能等而产生的问题。运维人员按照相关要求对需求问题进行确认、分析、转出。对组织绩效系统形成的软件需求，由运维公司项目组与客户相关负责人协商处理，或者总局统一升级软件版本解决，或者双方另行签订合作协议解决。 根据总局的统一安排，不定期的对系统实施升级工作，将涉及到的数据库、绩效系统等各个方面，并负责在系统升级之前做好各项准备工作，协调好各承建单位协作处理升级；升级后协助客户做好系统测试，检查业务处理。 5. 需求问题确认 对于采购人提出的新需求，能够通过脚本处理的经过脚本来完成。需要修改程序的，做好记录，定期反馈到开发人员进行需求确认。 6. 紧急问题处理 运维人员将根据紧急问题级别，在最短时间内及时到达紧急问题现场，对问题进行诊断、分析，并解决问题，保证用户业务的不间断正常运行。具体时限要求如下： <table><tr><th>序号</th><th>工作分类</th><th>服务支持时间</th><th>服务响应时间</th></tr><tr><td>1</td><td>核心应用系统</td><td>7×24 小时</td><td>10 分钟</td></tr></table>	序号	工作分类	服务支持时间	服务响应时间	1	核心应用系统	7×24 小时	10 分钟
序号	工作分类	服务支持时间	服务响应时间						
1	核心应用系统	7×24 小时	10 分钟						

2	重要应用系统	7×24 小时	30 分钟
	普通应用系统	7×24 小时	60 分钟
系统一旦发生紧急问题，将立即启动紧急问题应急服务工作程序，运维人员在服务标准规定的响应时间内作出响应，判断紧急问题原因，一线运维人员在现场进行相应的紧急问题处理，一线运维人员解决不了的问题，二线运维人员远程协助并解决问题。保证在服务标准规定的恢复时间内恢复系统的正常运行。 7. 重大配置变更 运维人员对广西壮族自治区税务局提出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。 8. 系统资源优化 运维人员按照运维管理规范，协助客户进行应用系统、中间件和数据库的用户数扩容、参数调优。 运维人员接收广西壮族自治区税务局的资源优化需求后，对资源优化需求进行评估、资源优化方案撰写、测试及实施工作。通过健康检查结果，从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面对广西壮族自治区税务局提出系统资源优化建议，并听取广西壮族自治区税务局反馈情况后协助其进行资源优化的实施。 9. 系统（数据）迁移 按照运维管理规范，协助客户将系统和数据从原服务器迁移到指定的新服务器；协助客户在不同存储设备之间或数据库之间进行有效迁移，保持数据的完整性。 （1）环境调查 运维人员接收系统迁移申请后，进行系统迁移前后环境调查，明确迁移情况； （2）方案撰写 根据实际迁移需求及情况，撰写系统迁移方案和回退方案； （3）方案测试 测试系统迁移方案，并交予用户确认。以保证系统迁移方案的可实施性。 （4）方案实施 实施系统迁移。运维人员需根据系统迁移方案现场实施应用系统迁移； （5）验证和切换			

	应用系统迁移实施完成后，需从应用服务的功能和业务数据的完整性、一致性方面角度验证迁移是否成功，并于验证成功后，进行应用系统的切换； （6）后续监控 应用系统迁移的验证和切换完成后，运维人员需对迁移的应用系统进行一定业务周期内的监控，以保证迁移后的应用系统的正常运行。 10. 现场支持 按照双方约定，在广西壮族自治区税务局派 1 名技术人员现场运维，驻场服务人员（数量 1 人）与采购人工作时间保持一致。提供 5*8 小时现场及 7*24 小时电话服务。集中解决系统问题及提供培训服务。 驻场服务人员（数量 1 人）负责对用户提出的运维需求（如补丁升级支持、系统性能调优、系统推广实施、数据迁移、用户业务技术培训等），进行支持服务。 11. 健康检查 按照运维管理规范，以现场巡检和远程巡检相结合的方式，针对系统的运行环境、系统状态、系统设置、系统日志、错误日志进行检查分析，归档系统中的日志文件和清理垃圾文件，以及对操作系统的日志检查及分析，以发现存在的问题和隐患。 （1）制定健康检查计划 制定详细的健康检查计划，包含健康检查的时间、地点、范围、方式； （2）制定健康检查方案及脚本 制定健康检查指标和判定准则并编制指标的采集脚本； （3）健康检查实施 根据健康检查计划，及健康检查方案及脚本，实施自治区级应用系统的健康检查。 12. 补丁发布 根据总局的统一安排，不定期的对系统实施升级工作，将涉及到的数据库、绩效系统等各个方面，并负责在系统升级之前做好各项准备工作，协调好各承建单位协作处理升级；升级后协助采购人做好系统测试，检查业务处理。 在总局对绩效系统进行升级时，同步完成广西壮族自治区税务局系统升级，在新系统升级后能够正常使用。 13. 配置管理 （1）重大配置变更 运维人员对广西壮族自治区税务局提出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。 （2）系统资源优化 运维人员按照运维管理规范，协助客户进行应用系统、中间件和数据库的用户数扩容、参数调优。 运维人员接收广西壮族自治区税务局的资源优化需求后，对资源优化需求进行评估、资源优化方案撰写、测试及实施工作。通过健康检查结果，从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面对广西壮族自治区税务局提出系统资源优化建议，并听取广西壮族自治区税务局反馈情况后协助其进行资源优化的实施。 （3）配置管理 运维人员按照运维管理规范，协助客户进行服务器、操作系统、中间件、数据库等运行环境、参数配置变更。 主要工作内容如下： 系统数据定期备份策略： 运行环境配置变更：对服务器、操作系统、中间件、数据库等运行环境配置变更； 运维人员接收应用系统故障的报修申请，从应用系统角度进行风险评估，评估配置损坏或变更对系统软件、应用系统及数据产生的影响，并给出评估结论和解决建议。以保障相关应用系统不会受到故障的影响，确保应用系统的正常运行； 运维人员对绩效系统模拟环境进行日常备份、环境检查、版本维护等工作。模拟环境的应用系统版本需保证与生产环境保持一致。 14. 知识提取和维护 对总局运维团队定期更新的知识库，及时提供给广西壮族自治区税务局，用于各级税务机关人员在操作软件过程中使用。 15. 问题协同解决 由于税务总局应用系统间的相关性较强、接口较多、数据交互复杂，一个问题的产生可能涉及多个应用系统，需要各相关系统运维人员互相协作定位问题原因，并处理解决。 16. 质量控制和保证 为了保证客户能得到有质量保障的运维服务，建立完善的服务制度和拥有专业的运维服务团队。整合运维服务资源，规范运维行为，确保服务质效，形成统一管理、集约高效的一体化运维服务质量保障体系，从而保障采购人产品或服务能安全、稳定、高效、持续的运行。 17. 技术支持
--	--

	对高级系统运维问题，比如系统性能分析和优化、高级参数配置、现场运维人员无法判断故障相关原因时，提供高级专家技术支持解决。高级技术专家包括项目经理、系统管理员、系统分析师和系统设计师等，服务方式为远程服务，现场运维人员配合。如故障无法解决，由采购人联系系统开发人员共同会诊，相关费用由采购人承担。我局将根据运维服务实际情况进行服务质量考核及责任追究。 18. 工作衔接（对前序工作环节支持及主动知识转移） 运维人员对运行维护工作环节与软件升级完善及调整优化等工作环节做好衔接： 包括做好与软件升级完善及调整优化等前序工作环节的信息、文档及工作的衔接；包括（但不仅限于）：所有运维产出物经广西壮族自治区税务局审核后，在广西壮族自治区税务局指定范围内共享、传递；需求、程序问题转出；接受广西壮族自治区税务局指派，支持配合前序工作环节。 为保障运行维护工作质量，运维人员主动进行知识转移，与前序工作环节在知识技能等方面要主动保持范围一致、质量相同、时间进度同步。 19. 人员培训 运维人员适时的进行管理制度、业务技能等方面的培训，加强各岗位人员的沟通与互动，创造良好的学习氛围，为提高整体服务水平和服务质量打好基础。 人员培训以“培训前需求收集，培训后考评总结；团队内部为主、团队外部为辅”的原则开展日常的人员培训。即建立培训前采集培训需求确定培训题目、培训后对于培训讲师及培训学生进行双向考评的原则，保证培训的针对性、有效性及培训师生的积极性。培训师资包括广西壮族自治区税务局人员、运维人员及外部讲师，培训工作中以团队内部人员互学互助为主，引入外部师资为辅，保证培训的良好氛围和培训质量。 （1）培训内容 1）制度培训。广西壮族自治区税务局相关流程制度培训。 2）业务系统培训。培训内容包括业务系统用户界面、各功能模块及各种考核指标等。 3）应用系统培训。培训内容包括应用系统的技术知识、业务知识，以及系统升级及补丁的新增改进等。 4）专题培训。专题培训是指某个技术专题或处理的典型案例的知识分享及培训。 （2）培训制度 培训申请审批制度。运维人员在自身工作中积累的代表性案例、解决的疑难技术问题或学习掌握到的相关业务问题，均可作为培训计划，提交项目组相关负责人审批，审批通过后，可开展对运维人员的内部培训。
--	---

	运维人员有培训需求，即自身工作中遇到的某些技术困难、业务难点、或感兴趣的某些专题，需通过提交培训申请至项目组相关负责人汇总评估后开展培训的组织工作。 培训考评考核制度。培训结束后，培训学员需填写培训考评表，从培训师资、培训内容、培训方式、培训组织、培训建议等方面对本次培训进行考评，以逐步提高培训质量。 培训结束后，培训学员需按照培训老师的要求，以考试、讨论或心得等方式参加考核，以检验培训效果。 20. 系统运行报告 针对系统的运行环境、系统状态、系统设置、系统日志、错误日志、操作系统的日志进行检查分析，对系统访问、使用、变更等情况进行总结归纳，按月定期输出系统运行报告，便于广西壮族自治区税务局了解系统整体情况。 21. 系统安全服务 提供系统安全服务，包括安全巡检、应急响应服务、应急演练服务、重大节会安全保障，配合完成广西地区对应的风险评估、安全排查、安全加固、渗透测试、云防御、安全监测、安全测试、安全规划设计、漏洞扫描等工作内容，提供本系统的安全策略配置及配置优化，确保系统安全运行。 22. 系统优化及管理机制优化建议 基于系统运维发现系统运行过程中存在的问题，对问题进行总结归纳，深入分析研判，提出系统优化建议或业务端的管理机制优化建议，助力广西壮族自治区税务局基于系统的业务更顺畅。 23. 漏洞修复 运维人员根据广西壮族自治区税务局提出的服务器“中高危漏洞”修复通知进行修复方案制定和实施，并综合判断配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等，保障应用系统在漏洞修复过程中的数据安全、漏洞修复后的及时运行。 24. 硬件管理 负责职责范围内桌面计算机软硬件（计算机、显示器、网络设施和其他附属硬件设施，如打印机、扫描仪）进行基础安装、配置、运行维护与管理，保障桌面系统正常运行，满足日常工作需要。 25. 突发问题处理 当广西壮族自治区税务局监控到软件异常，或部门有紧急需要时，运维人员接收信息后，需及时赶到现场（特殊情况可以远程处理），处理与所维护软件相关的任何突发问题，并进行事后问题报告的编写。 26. 关键时间值守
--	---

	遇到节假日、关键期等重要时段，运维人员需根据广西壮族自治区税务局需要，服从客户安排的合理的与本职维护工作相关的工作内容，值守结束并确认系统平稳运行后，可与客户协调休息时间。 27. 异常故障处理 按照运维管理规范，依据健康检查报告、系统功能及维护经验，及时发现系统登录异常、功能异常、数据异常等异常问题，针对异常问题进行专业迅速地处理，保障系统安全稳定运行，同时形成异常处理文档，遇到重大紧急异常时，及时上报并及时形成可行的处理方案，对异常故障择优方案处理。 28. 其他 （1）综合服务支持 协助广西壮族自治区税务局进行办公环境、基础设施、人员等综合性服务支持。 （2）其他服务支持 根据广西壮族自治区税务局要求，经广西壮族自治区税务局批准同意后，提供与应用系统运行维护有关的其他支持服务工作。 三、服务管理与要求 （一）指导理念 1. 事件管理 运维人员禁止任何不符合标准操作、可能引起服务中断和服务质量下降的事件。出现事故时尽可能快地恢复服务的正常运作，避免其造成业务中断，以确保最佳的服务可用性级别。 2. 问题管理 运维人员要尽量减少服务基础架构、人为错误和外部事件等缺陷或过失对系统造成影响，并防止它们重复发生。 3. 变更管理 运维人员对系统（包括硬件、网络、软件、应用、环境、系统及相关文档）进行增加、修改或移除时，要使用标准方法和规程来快速有效地处理所有变更，降低变更风险，最大程度减少变更对服务的影响。 （二）组织、人员保障 广西壮族自治区税务局绩效管理系统运行维护工作面向全区各局提供服务（即技术支持电话、网站、电子邮件和传真等方式）。 广西壮族自治区税务局运行维护队伍由广西壮族自治区税务局和运维公司的运维人员组成。 1. 绩效管理信息系统技术支持项目组组成
--	---

	由项目组长、运维一线人员、运维二线人员组成。在广西壮族自治区税务局运行维护部门应用系统负责人的领导协调下完成应用系统运行维护的工作。 (1) 项目组长 负责组织项目各相关方进行项目策划，制定项目计划和规范，并掌控项目执行进度情况及计划的变更；负责控制项目成本，选择最适合的资源配比；负责建立与广西壮族自治区税务局的沟通计划，及时了解广西壮族自治区税务局的满意度，并督导项目组织的适应性改善；对运维人员进行管理和考核；项目的启动、切换和交付时，负责现场监控及技术支持。 (2) 运维一线人员： 负责按照热线电话、服务网站和传真等途径对项目进行的技术咨询、软件功能咨询问题；及时解决广西壮族自治区税务机关在使用过程中遇到的故障、业务问题、操作失误、个性化的技术服务请求等需求；同时将需要转出的重大、疑难、紧急问题转出至运维二线人员处理，并对问题处理过程及结果进行跟踪和回访。 负责系统的补丁升级发布、补丁安装和运行支持、配置变更的测试、评估、管理工作。 负责系统知识的提取、整理、审核，并在知识库平台进行发布。 (3) 运维二线人员： 负责按照广西壮族自治区税务局运维流程接收并处理运维一线人员或其它方式转出的系统运行问题，包括重大、紧急、疑难等工单处理；加强对系统的健康检查工作，对系统运行各个方面的情况进行健康检查，进行故障问题主动排查、性能监控和调优，对发现的问题进行问题诊断，提交检查报告并提出改进措施，并对问题的解决情况进行跟踪；通过健康检查及时发现问题，避免系统潜在问题的发生；根据用户需求对用户进行系统相关的业务和技术培训。 (三) 人员培训 运维人员要适时的进行管理制度、业务技能等方面的培训，加强各岗位人员的沟通与互动，创造良好的学习氛围，为提高整体服务水平和服务质量打好基础。 人员培训以“培训前需求收集，培训后考评总结；团队内部为主、团队外部为辅”的原则开展日常的人员培训。即建立培训前采集培训需求确定培训题目、培训后对于培训讲师及培训学生进行双向考评的原则，保证培训的针对性、有效性及培训师生的积极性。培训师资包括广西壮族自治区税务局人员、运维人员及外部讲师，培训工作中以团队内部人员互学互助为主，引入外部师资为辅，保证培训的良好氛围和培训质量。 1. 培训内容 (1) 制度培训。广西壮族自治区税务局相关流程制度培训。
--	--

	（2）业务系统培训。培训内容包括业务系统用户界面、各功能模块及各种考核指标等。 （3）应用系统培训。培训内容包括应用系统的技术知识、业务知识，以及系统升级及补丁的新增改进等。 （4）专题培训。专题培训是指某个技术专题或处理的典型案例的知识分享及培训。 2. 培训制度 培训申请审批制度。运维人员在自身工作中积累的代表性案例、解决的疑难技术问题或学习掌握到的相关业务问题，均可作为培训计划，提交项目组相关负责人审批，审批通过后，可开展对运维人员的内部培训。 运维人员有培训需求，即自身工作中遇到的某些技术困难、业务难点、或感兴趣的某些专题，需通过提交培训申请至项目组相关负责人汇总评估后开展培训的组织工作。 培训考评考核制度。培训结束后，培训学员需填写培训考评表，从培训师资、培训内容、培训方式、培训组织、培训建议等方面对本次培训进行考评，以逐步提高培训质量。 培训结束后，培训学员需按照培训老师的要求，以考试、讨论或心得等方式参加考核，以检验培训效果。 四、运维人员要求 ★（一）运维人员资质要求要求 一线驻场运维人员：本科或以上学历，信息技术行业 3 年以上工作经验； 二线远程服务人员：本科或以上学历，信息技术行业 5 年以上工作经验，有高级工程师证书。 具有下列能力： 1. 具有拟定健康检查、性能优化等技术方案的能力； 2. 具有独立处理应用系统重大/紧急/疑难问题的能力； 3. 具备对所支持的应用系统知识进行加工、深化、归纳的能力，提供运维技术培训的能力； 4. 熟悉运维管理的方法论，并有实际管理经验，具备协助进行运维服务质量控制等管理的能力； 5. 具有对所支持的应用系统重大变更进行风险评估，并能提供高级咨询的能力；具有独立分析、定位及解决所支持应用系统的复杂问题的能力，能够指导其他运维人员判断并解决问题； （二）驻地固定运维人员对应岗位级别及数量要求（1 人） （1）要求本科及以上学历。本科学历应具有 5 年及以上应用系统开发或运维工作经验。 （2）熟悉所支持的应用系统的原理、操作和功能。 （3）了解本系统相关业务知识。 （4）具备良好的沟通能力和服务技巧，能够准确判断用户问题。 （5）具有独立解答所支持的应用系统咨询问题的能力。 （6）具备根据知识库或在其他高级岗位指导下解决应用系统一般性问题的能力。
--	---

		(7) 遵纪守法，诚实守信，无不良记录，待人处事得体，严于律己。 (8) 工作热情、有责任心、具有团队合作精神，耐心细致。 (三) 驻地运维人员上岗离岗要求 运维人员须具备胜任工作岗位的资历和水平，上岗前由广西壮族自治区税务局按技术支持岗位要求对运维人员进行全面的业务、技术培训，符合要求的方可上岗。 运维人员在签订服务合同时予以确定，不得随意更换，如因特殊原因需要更换，按照广西壮族自治区税务局相关制度执行。 运维人员离岗须提前一个月提出申请，运维公司提前安排好接替人员，接替人员考核通过后，方可办理工作交接。工作交接完毕，经广西壮族自治区税务局确认并同意后，离岗人员必须交回与工作相关的技术资料及出入证、就餐卡等，方可正式离岗。 (四) 非驻地运维技术支持人员要求 根据税务总局相关工作要求，提供远程高级技术支持或现场（含异地）高级技术支持服务。 必要时，投标人需根据实际工作需要，提供应用系统原厂商支持。 非驻场运维技术支持服务。内容包括：疑难问题解决、业务繁忙期支持、国产化技术平台迁移及测试服务、基础软件高级技术支持。 本项目中各应用系统所需非驻场运维技术支持服务不超过 15 人月，其中 2 级岗不超过 5 人月，3 级岗不超过 10 人月。12 个月服务期内根据采购人的实际需求提供服务。非驻场运维人员需要协助进行数据维护方案编制；系统（数据）迁移方案编制、过程管控；系统恢复方案编写及实施；深度健康检查（方案编写、实施、问题分析和解决）、系统资源优化方案编写等国产化技术平台迁移及测试服务；基础软件（数据库、中间件）高级技术支持服务；业务繁忙期技术服务。 (五) 服务质量要求 基本服务规范 (1) 运维人员在上班时间内应保证电话畅通，下班时应及时退出业务系统； (2) 对用户无论通过何种方式提出的技术支持请求，运维人员在 24 小时内给予响应，不能及时解决的要备案跟踪； (3) 电话铃声响起三声内接起； (4) 及时将用户问题及处理结果等详细信息进行记录，对问题内容和解答内容应完整准确、简洁明了； (5) 认真分析问题现象，正确选择、合理运用问题处理流程； (6) 在解决问题时，应先检索知识库，知识库中已有明确解决方案的应严格按照知识库内容为用户解答； (7) 版本或补丁的下发需按相关流程进行，由税务总局统一发布，工作人员不得私自以任何方式为用户提供； (8) 工作人员在工作中应使用普通话、热情有礼、自然得体、音量适中； (9) 对用户做到有问必答，有答必准，灵活应变； (10) 与用户通话中不要做诸如喝水、吃东西等事情，并且不要与其他工作人员谈笑； (11) 工作要耐心细致、不急不燥，不厌其烦； (12) 谈话中不得夹带口头语，切忌言语粗鲁。 (13) 切忌责备用户，如有必要使用户知道，应婉转提出，维护用户自尊心。 (六) 质检制度
--	--	--

		1. 质检内容 质检工作包括三部分：指导、监督、纠正。 指导：运维一线人员要明确服务的规范和流程，不断提高服务技能及服务水平。 监督：广西壮族自治区税务局对运维一线人员的工作情况进行评价与监督。 纠正：广西壮族自治区税务局对运维一线人员的服务行为进行纠正，以使服务形象更加统一、专业。 2. 质检方式 质检方式分为两种：项目组内部质检、广西壮族自治区税务局质检。 项目组内部质检：由项目组长人对本组运维一线人员的工单进行质检抽查，并对抽查结果进行记录并定期汇总质检情况。 广西壮族自治区税务局质检：由广西壮族自治区税务局对运维一线人员的工单进行抽查（包括各项目组长抽查过的内容）。 （七）服务指标要求：详见附件 1. （八）日常管理要求 1. 人员管理 驻地固定运维人员考勤由广西壮族自治区税务局统一管理。 （1）考勤登记 运维人员上下班实行签到、签退的考勤制度，必须由本人在考勤登记表或在电子考勤系统中签到、签退，不得委托或代签，如发生代签，代签者及被签者均视为旷工处理。 运维人员同广西壮族自治区税务局工作时间一致。 运维人员需按时上下班，不得迟到、早退。 （2）请假 运维人员不得无故旷工，工作时间不得随意离开工作岗位，请假必须亲自履行请假手续，填写请假申请单，经批准后方可休假。未按规定请假不到岗者，一律视为旷工，并严肃处理。 运维人员请事、病假由广西壮族自治区税务局相关应用系统负责人批准。 运维人员如遇突发性疾病或突发事件无法事先请假时，应在休假当天上午八点前提交广西壮族自治区税务局相关应用系统负责人批准。休假结束后需补办请假手续，未补办请假手续的视为旷工。 为不影响运维的正常工作，运维人员休假期间，运维公司及时提供应急运维人员顶替到空缺岗位。 （3）人员上岗 运维人员须具备胜任工作岗位的资历和水平，广西壮族自治区税务局对服务人员资格条件、基本素质和适应岗位工作能力进行审核确认后，核准上岗。 （4）人员离岗 运维人员离岗前须经广西壮族自治区税务局同意后，运维人员交回与工作相关的技术资料、证件和设备等，方可正式离岗。 2. 场地管理 运维人员必须严格遵守广西壮族自治区税务局的各项规章制度。 运维人员进入场地时必须出示出入证，否则不得进入。 应保持整洁卫生，严禁吸烟、饮食。运维人员应遵守办公秩序，按规范使用并自觉维护公共设施和设备。
--	--	---

	运维支持人员应严格执行加班管理制度，如需工作日下班后加班的，应提前在广西壮族自治区税务局办理加班登记手续。如需在节假日期间加班的，应由运维人员提前将加班事项、人员、时间等相关信息报广西壮族自治区税务局审批、并办理相关手续。加班人员在加班结束后应按要求做好电源检查、关灯、锁门等工作。 3. 安全管理 （1）运维人员签订保密承诺书。 （2）运维人员承担的工作应进行安全保密风险分析，明确工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、敏感信息泄露、对信息系统的越权操作和恶意攻击等风险，严格按照广西壮族自治区税务局相关安全保密管理要求实施管理。 （3）运维人员严格遵守广西壮族自治区税务局安全管理要求，运维支持人员未经允许严禁带入个人计算机及网络设备。包括：平板电脑、便携式笔记本、以及交换机、无线路由器等。 （4）严格内外网管理，未经允许，不得擅自从内网拷贝并向外携带办公区数据、文档、程序等信息资源，确因工作需要，须填写申请，报广西壮族自治区税务局审批后，方可实施相关操作。外网的数据进入内网，必须在指定计算机上，并进行严格检查杀毒后，方可进入内网，避免将病毒或木马等带入。 3. 文档管理 （1）文档清单 系统运维人员要严格文档管理，对日常运维进行详细记录，并定期对工作进行总结形成总结报告。主要包括问题清单；月服务报告和年服务报告；健康检查总结报告或分析报告；对补丁升级进行记录并形成补丁升级报告；定期对知识库整理情况进行总结，并形成知识库管理月报告和年报告等。 （2）文档流转要求 运维人员须按照各个表单的相关说明进行整理，并由文档管理员对文档进行统一归档管理。 如无特殊情况各项文档须按照规定时间上报。无故逾期不报者，将对其进行批评教育等相关处理。 各项文档内容必须真实可靠，文档的填写严格按照各项文档的相关要求进行，对已归档的文档进行修改需报应用系统负责人审批后方可进行。对文档内容弄虚作假，或未经允许对以归档文档进行修改者，一经发现严肃处理。 加强保密意识，各项文档的流转严格按照文档提交路径及文档等级进行，各等级文档必须按照等级规定的流转范围流转，不得超出流转范围；超出流转范围需经应用系统负责人审核批准。未经允许的流转一经发现严肃处理。 对于某项文档需要固定流转到指定人员的，在第一次流转时，需要填写文档流转说明，指定专人负责，经应用系统批准后，方可进行文档持续流转。 （3）技术档案管理 根据档案管理的需要，对所有非电子版技术文档及管理文档进行归档及管理，确保文档的完整、规范。 根据档案管理的需要，在广西壮族自治区税务局内网服务器上，开辟档案存储专区，用于存储运维系统管理范围内应用系统的所有电子版技术文档及管理文档。 五、项目验收 项目验收工作由广西壮族自治区税务局按照内部验收的有关制度和流程组织开展。
--	--

运维公司在合同约定的结束后的一个月内向广西壮族自治区税务局提出验收申请，广西壮族自治区税务局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。

（一）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。

（二）项目验收标准

采购人以本技术需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人是否按照本招标需求书中定义的各项服务内容和服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合甲方质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。

（三）项目验收流程

符合项目验收准入条件后，投标人可提出项目验收申请。

投标人书面提出项目验收申请；

向采购人提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》；

向采购人整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件；

采购人组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审；

项目验收评审通过后，采购人出具项目验收报告。

（四）验收交付物

1. 验收交付物列表

序号	交付物名称	形式	数量	备注
1	工作清单	电子版	1	
2	健康报告	电子版	1	

2. 交付物标准

运维人员将保证文档质量。所有文档符合文档管理规范。

六、供应链安全管理要求

（一）中标人应要求供应链厂商严格落实供应链安全管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等，并将供应链厂商落实情况作为项目验收的检查内容。

（二）中标人应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款，对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。

七、其他要求：

★1. 信息安全保密要求

（1）中标人须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。

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

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

	(4) 中标人须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 (5) 中标人投入的项目人员须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。 ★2. 供应链安全管理要求 (1) 中标人应要求供应链厂商严格落实供应链安全管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等，并将供应链厂商落实情况作为项目验收的检查内容。 (2) 中标人应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款，对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。 ★3. 网络安全和数据安全管理要求 中标人投入的项目人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人投入的项目人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。 安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容： (1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。 (2) 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏，以及发生非法窃取数据行为。 (3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。 ★4. 罚责条款 项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将视问题轻重、中标人责任大小等情况，按不高于合同金额的 5%的比例进行扣减。。
二、商务条款要求：	
★项目服务地点	广西壮族自治区内采购人指定地点。
★项目服务期限	2 年。 本项目采取一次招标两年沿用，实行一年一签合同分年付款的办法。中标后，采购人与中标人签订有效期一年的采购合同。合同期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及中标人服务质量与中标人续签第二年合同，续签总金额以采购人第二年实际预算安排为准；一年合同期满但采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前书面通知中标人后，合同到期终止，不再顺延。

★付款方式	签订合同后 30 日内，采购人支付单年合同金额的 30%；服务期满 1 年，采购人对项目进行验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30 日内支付合同相应的剩余款项。 采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。
其他要求	投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：对项目需求理解、运行维护方案、验收及考核方案等。

附件 1:

服务标准指标要求

序号	指标内容	指标要求
1	系统运行时间	24 小时*365 天
2	应用连续运行时间	保证应用至少连续 1 个月不停
3	系统可用性（本项目为配合责任）	保证系统至少连续 1 个月不宕机
4	服务支持时间	1. 热线支持：5*8 小时；2. 网站服务：5*8 小时；3. 传真：5*8 小时；4. 高级支持及现场支持：7*24 小时。
5	服务响应时间	1. 热线支持：10 分钟；2. 网站服务：1 小时；3. 传真：1 小时；4. 高级支持及现场支持：2 小时。
6	运维人员工作时间	日常：周一至周五 8：00-17：30（根据广西壮族自治区税务局工作时间微调，法定节假日除外，），根据不同管理制度执行工作时间；非日常：按照广西壮族自治区税务局要求提供 24 小时*365 天工作时间的服务
7	运维人员工作地点	广西壮族自治区税务局或广西壮族自治区税务局委派的单位指定（1、可能在甲方或乙方办公场所；2 可能在广西壮族自治区税务局或各地税务机关）
8	呼叫响应时间	一般≤15 秒；业务高峰期≤30 秒
9	服务实质响应时间	日常：小于 2 小时； 非日常：中低级别问题（一般问题）小于 4 小时； 高级别问题（紧急问题）小于 2 小时
10	事件/问题解决时间	日常及非日常均按以下要求：1. 高级别（紧急问题）：4 工作小时；2. 中级别：12 工作小时；3. 低级别：24 工作小时；4. 得到批准的监控、调优、程序优化等按照广西壮族自治区税务局批准时间执行。
11	问题本级解决率	≥80%（80%的问题要在本级解决，升级转出的问题≤20%）
12	解决方案质量	≥90%（90%的问题一次性解决，不重复出现）
13	用户人员培训	根据广西壮族自治区税务局需要安排；重大升级变更单独安排培训

14	健康检查	范围：绩效管理信息系统；频率： 2-4 次/年；现场检查
15	补丁发布	范围：绩效管理信息系统；频率：根据国税总局要求
16	知识提取和维护	提取周期：问题闭单后≤15 个工作日内；维护周期：每年度进行≥1 次历史知识审核；

事件/问题级别分类要求

度 范围	程 核心应用 (紧急、宕机或登记、申报、征收) 停止	非核心应用停止		应用能够访问，但性能、效率低	应用能够访问，存在操作咨询问题
		无临时措施	有临时措施		
自治区	高	高	高	高	中
≥1 市（自治区内）	高	高	中	中	低
个别	高	中	中	低	低

服务岗位指标要求

服务接通率，运维人员服务接通率保证在 80%以上，高峰期在 60%以上。

问题直接解决率，运维人员的问题解决率在 80%以上。

用户满意度，用户满意度指标要求达到 95%以上。