

项目采购需求

一、说明：

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

二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

一、技术参数、服务内容要求：		
服务名称	数量	服务内容及服务要求
纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024年度）服务	1项	一、项目采购主要内容： 提供不少于 2 名运维工程师，对“银税互动”子系统进行为期 12 个月的驻场运维服务，预算金额 38.4 万元，主要服务内容如下： 1. 对全区接入“银税互动”业务的银行提供技术支持服务，针对线上贷款产品、线上预约开户、线下涉税授权等方面提供支持运维服务。 2 按广西税务局要求完成统计分析优化功能，针对广西税务局专项需求进行特定的统计查询工作。 3. 按照税务总局要求拓展完善数据汇聚、监控分析功能。 4. 按照广西税务局信息化管理要求，通过迁移、集成、重构等方式将“银税互动”子系统转为广西税务局大数据平台功能模块，并与国家税务总局统推的数据交换系统无缝对接，规范数据传输方式。（费用由中标人承担） 二、项目具体需求 （一）项目服务要求 负责确保“银税互动”功能正常运行和优化升级工作，并安排 2 名运维工程师驻场采购人开展现场运维服务，服务期限为 12 个月。 （二）功能升级完善要求 1. 按照国家税务总局要求将数据汇聚至总局，并对银税互动运行情况进行监控（合同签订后 1 个月内完成）。 2. 按照广西税务局信息化管理要求，通过迁移、集成、重构等方式将“银税互动”子系统转为广西税务局大数据平台功能模块，并与总局统推数据交换系统无缝对接，规范数据传输方式。 （三）运维工作要求 1. 提供面向银行、税务人员、企业日常运维

	(1) 指导银行按照对接相关的对接函、对接流程申请、对接业务申请专线接入服务。 (2) 提供银税系统接口样例及数据项变更内容，及时整理接口文档和数据项列表并通过微信端渠道向银行提供。 (3) 银税系统接口因升级维护影响使用时，协助采购人做好通知公告。 (4) 通过各种渠道及时收集银行和税务人员使用银税系统接口问题，收集后对问题进行分类整理，并在规定时间内给银行和税务人员反馈处理结果，提高银行满意度。 (5) 对于银税系统优化问题同采购人分析并遵从税务总局规范前提下进行完善优化。 (6) 及时整理银行和税务人员使用的系统问题知识库。 (7) 建立 QQ、微信、电话等运维服务渠道。 (8) 对全区接入“银税互动”业务的银行提供免费的技术支持服务，针对线上贷款产品、线上预约开户、线下涉税授权等方面提供支持运维服务。 (9) 按广西税务局要求完成统计分析优化功能，针对广西税务局专项需求进行特定的统计查询工作。 2. 系统性运维 (1) 基线加固、漏洞整改：负责对银税系统所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固；应用服务器安全漏洞整改。 (2) 应用服务器监管：负责对银税系统所有数据库、中间件、应用服务器的监管。 (3) 程序问题和确认：由于系统设计缺陷，程序 bug 等原因造成的系统使用故障或性能低下属于程序问题。运维服务人员对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供解决方案并实施，及时与二线沟通并将问题提交给公司，做好问题跟踪、及时将问题修改情况反馈给采购人。 (4) 定期统计运维问题处理情况，根据采购人运维要求，定期统计运维问题处理情况，向采购人定期汇报。 (5) 版本测试验证：配合采购人完成版本验证、存在的业务功能操作阻断、业务实现偏差等问题的现场分析及处理工作。每次发布银税系统版本前，需先在预生产环境进行升级，对系统进行测试、验证，对确认需要二线予以解决的问题及时提交，测试无阻断性问题后，再向生产环境升级。 (6) 数据提取服务：根据采购人需求，进行相关数据的提取、整理等工作，以保障采购人日常业务的正常实施。 (7) 服务器管理服务：管理银税系统应用、数据库、文件系统等服务器。 (8) 版本或补丁升级服务：银税系统版本、补丁的升级工作。 (9) 应用系统突发事件及理：协助采购人处理银税系统突发事件、使系统在最短的时间内恢复正常运行。 (10) 日常巡检：定期对银税系统系统进行日常巡检，监控可能引起故障的事项及潜在的问题，避免故障发生，确保应用系统正常运行，定期形成监控报告，提供运行环境相关资料和监控报告。 3. 银税子系统功能运维
--	--

	(1) 整体数据衔接保障服务：在企业申请各家银行银税类产品的过程中，需要读取到的纳税人的税务登记、申报、征收等相关信息，根据税收业务的相关要求，提出系统建设数据要求并设置预留接口与各银行交换系统连接数据，能够实现数据的即时查询、交换，同时还需要能通过系统反馈银行授信、贷款数据。提供接口联调技术支持、故障跟踪排查等服务。 (2) 与各银行衔接保障服务：保障每个银行的办理业务的数据稳定性，排查相关数据问题原因并反馈。与各银行前置进行有效对接，建立可提供系统数据实时读取、异步交换，提供接口联调技术支持、故障跟踪排查等服务。 (3) 问题管理：定期根据采购人要求，整理运维问题使用情况, 让采购人能够准确掌握银税互动业务运维的整体运行情况。 4. 应用系统运维 (1) 日常运维：现场服务人员根据各渠道接收基层系统使用人员所提交的问题进行及时、有效处理、针对应用系统日常维护等技术问题提供及时全面的解答。 (2) 用户测试：涉及版本升级，需辅采购人一起完成用户测试环境测试工作，制定冒烟测试流程，并按照制定的冒烟测试流程进行冒烟测试。对于测试中出现的问题应及时与各厂商进行沟通处理。 (3) 配合业务工作：配合采购人完成定期巡回运维、需求调研、需求专题讨论等工作，配合采购人完成数据统计、质量考核，按采购人要求配合其它部门完成数据抽取。 (4) 接口支持：因各银行业务变动或系统 BUG 引起的业务现有接口变动，督促并跟进接口完成进度。 (5) 业务运维：业务运维人员根据诉求，开展业务分析及口径确认后，对疑点进行数据验证。 1) 业务分析：基于金税三期登记、申报，征收及第三方外部等数据，结合业务诉求，开展业务分析、建立数据关联关系。 2) 查询统计：根据业务分析诉求，对银税业务数据查询统计。 (6) 接口运维：接口运维服务是指对已经完成联调成功并上线使用银税系统提供的运维服务，当接口服务存在问题时，中标人运维人员配合第三方单位进行问题分析和定位，及时进行处理解决。 (7) 系统优化：定期对系统数据库进行分析，并进行性能优化，形成数据库性能分析报告；系统发布前，对数据库及应用程序进行测试和验证，并提交测试报告； (8) 数据运维：提供数据处理支持服务，对数据迁移、应用系统故障引起的错误数据进行修复，并按要求执行数据查询及分析工作。 ★(9) 服务质量保障：为保证系统运维服务和技术支持的工作质量，须制订服务规范和要求。所有支持服务人员必须经过严格的资格认定，并严格遵守保密协议和技术支持人员工作规范。
--	--

	(10) 基线加固、漏洞整改：负责对系统所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固；应用服务器漏洞扫描整改。 5. 日常技术及业务运维 工作范围包括应用系统健康状态检查、根据采购人要求对系统进行日常监控、日常运维问题的处理、补丁升级工作，业务数据统计分析、系统迁移支持、突发事件和重大故障处理、提供高级技术支持、信息安全保密要求。 (1) 软件开发、维护 主要指随着银税业务的发展变化，由于业务变更、新增加业务、系统优化的需要以及解决系统 BUG 的需求，而引起的软件开发和维护需求。 主要要求有： 1) 根据业务需求，设计提供软件系统解决方案，并配合广西税务局共同制定开发计划； ★2) 对于软件开发生需求，必须按照软件开发的一般方法(计划、需求分析、设计、编码、验收、上线)来进行严格组织和实施。保证开发的质量，性能和效率； 3) 按照软件开发规范提供开发项目范围内涉及的所有文档资料，如需求分析、开发计划、数据库设计说明书、测试报告、操作手册、用户培训手册、系统部署方案、系统集成方案等。文档编写应符合规范，具有准确性、清晰性、完整性和可追溯性； 4) 按照要求对软件发布进行管理，提供发布清单，做好软件备份、版本管理，保证所运维系统稳定运行； 5) 搭建运行维护过程中的各种测试和培训环境, 保证测试系统的正常运行； (2) 系统监控、优化和集成 主要是对系统运行的软、硬件平台进行全面监控，进行各项系统级参数的调整，日志空间整理，以保证系统的稳定高效运行。 主要要求有： 1) 巡检 CPU 使用率以及使用情况，对 CPU 突然出现异常的情况汇报给信息中心，排查服务器异常线程和应用情况；关注银税子系统应用 CPU 使用率，是否由于 CPU 占用不足导致应用效率下降等问题。 2) 巡检内存占用情况，对内存出现异常的情况汇报给信息中心，排查异常内存的应用以及银税子系统应用是否有内存溢出等情况。 3) 巡检银税子系统应用硬盘空间使用情况，对空间占用进行分析，是否由于日志过大需要进行扩容或者转移相关日志文件等操作。 4) 巡检 io 读取情况、综合 CPU 性能、内存情况、应用使用情况，提出优化要求。
--	---

	5) 巡检数据库使用情况，巡检数据库效率是否正常，并且查阅 sql 引起的查询效率导致数据库效率是否下降；根据数据写入情况预估数据库文件使用情况，及时汇报数据增长量等，以便硬件扩容。 6) 服务器健康检查（不限于日常巡检，有些可做日常巡检，但略比巡检频率低）。检查内容包括： ★7) 根据要求进行系统扫描，根据扫描情况进行系统补丁升级，并且对扫描出的系统高危漏洞及时打补丁解决（如有通知系统级高危漏洞，必须当天进行高危漏洞处理）；对于其他系统漏洞视实际情况要求进行补丁升级和处理。 8) 根据要求进行扫描应用漏洞，并且对扫描出的应用系统高危漏洞及时打补丁解决，并且提交应用漏洞报告，由广西税务局确认后补打情况。 ★9) 采用专业工具扫描代码漏洞，并提交漏洞报告至广西税务局，对于代码注入 sql 和内存溢出等影响安全和系统效率等高危的代码漏洞必须进行代码修复和整改，后续漏洞整改情况根据广西税务局要求进行批量整改。 10) 根据安全要求进行病毒扫描和检查，及时发现病毒扫描问题上报，并且针对病毒进行相关的杀病毒或升级补丁等处理方式。 11) 查阅有关系统信息，检查有无出错信息，如发现出错信息，设法了解问题原因，并后续给出问题的可能原因和解决建议。 12) 检查系统临时文件是否已经被清除。 13) 在完成系统健康检测后，提交检查分析报告和有关改进措施建议。 14) 系统升级优化。 ①根据日常巡检进行硬件的评估进行扩容。 ②根据服务器健康检查提供相应的补丁、系统升级方案，规定时间内完成补丁和漏洞问题升级。 ③定期进行硬件设备的维护和升级要求。 ④严格按照运维管理流程进行升级操作。 ⑤系统日常巡检报告及数据库备份情况表以 Excel 形式定期发送至广西税务局管理部门。 6. 数据维护 ★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，需要中标人非常谨慎地确认和维护这些数据。主要工作内容为： （1）沟通确认：对于数据维护类的运维单，需要运维工程师与采购人充分沟通，了解数据维护的原因、背景和涉及的业务细节； （2）分析数据：通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点；
--	--

	(3) 出具方案：在尊重事实的情况下，对提出的数据维护类运维单提出合理的数据处理解决方案，特别是由于业务变化而不得不进行数据维护的运维单，要全面考虑各实际用户的需求，从实际角度出发，给出合理的处理方案； (4) 方案审核：在方案制作完成后，首先要对方案进行审核； (5) 方案测试：在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正； (6) 方案实施：测试通过后再在生产环境进行维护。 7. 应用系统健康状态检查 对操作系统、数据库、应用中间件、网络、性能进行例行的健康检查，同时接收采购方人员反馈的系统环境问题。对发现和接收的问题进行调查、诊断、定性后，进行相应的管理、维护、优化处理。 主要工作内容包括： (1) 日常例行健康检查。对管理的服务器操作系统、网络、性能、数据库、存储、应用中间件等进行基本检查。 (2) 接收问题。接收采购方人员、其他运维人员、使用用户等提出的系统问题。 (3) 分析处理问题。 对数据库、应用中间件、业务应用等检查出的异常问题进行判断、分析并解决，对于主机问题上给采购方系统管理员，由采购人联系主机维护人员处理。对于存储空间问题，如果存储达到阈值，协助采购方对存储进行统一规划。对于数据库问题，进行数据库优化、数据库划分区、新增表空间、扩展表空间、新增用户、增加权限、新增数据库连接、索引维护，异常进程处理等。对于网络问题，进行网络监控分析并上报给采购方网络管理员，由采购人网络维护人员处理。对于性能问题，进行性能监控和测试，并判断。如果软件需要优化，由运维商进行解决，如果需要增加硬件资源，由采购方管理员进行解决。 8. 日常运维问题的处理 提供数据查询、应用监控、故障分析等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。 一般日常问题受理和处理 主要工作内容如下： (1) 接收问题：接收各银行及基层税务人员提出的关于数据接口、业务功能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：2 分钟内响应，8 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。 (5) 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。 (6) 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，需要运维工程师尽快响应，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。 (7) 软件咨询：针对系统应用的业务处理方法、业务处理原理等软件功能方面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：主要针对系统运行及其具体实现技术提供解答和必要的培训，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：协助税务局参与各银行业务系统的业务需求测试工作，为相关部门供需求变更内容的咨询服务的工作。 9. 补丁升级工作 补丁升级工作是指根据采购人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。
--	---

	10. 业务数据统计分析 运维人员应根据采购人要求，对系统业务数据进行统计分析，如:分行业、银行、银行产品、业务增量率统计。中贷企业行为分析、常见问题统计分析等。 11. 系统运行环境升级及优化 针对系统升级及优化涉及的重大配置变更申请，如:对应用系统网络、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。汇总方案提交采购人，由采购人统一指定应用系统优化工作的时间，不得私自进行优化。 12. 系统迁移支持 系统相关应用子系统若需迁移，需要运维人员对系迁移进行调查.、迁移方案撰写、迁移方案测试、实施、支持，并将相关迁移方案进行汇总，提交采购人负责人进行统一安排实施，同时运维人员需做好后续跟踪监控工作。 13. 故障处理和应急预案 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，分为处理流程及应急预案。处理流程主要工作内容如下： （1）根据故障上报标准判断为故障后，第一时间按要求发出报告邮件，并电话通知故障分派员。对于符合故障或突发事件定义的问题，逐层升级至本部门主管经理；未达到标准的通知主管，由主管酌情升级；对于故障或突发处理过程中未按时限回复进展情况，由故障上报人直接升级至故障分派员；对于发生的故障，运维人员要进行登记。故障上报人由驻场运维组人员担任。 （2）牵头处理故障上报人上报的故障。指派故障涉及的各部分人员协助进行故障处理，如有必要，可要求相关人员现场支持；跟踪整个故障处理过程，做好记录，评估各步骤的完成情况；监督故障处理各重要步骤的执行，做好资源调度，在异常问题及时升级至相关领导，协助完成资源调配；在原因明确后、方案确认后、方案实施关键点完成后及时通报故障最新进展，直至故障解决；根据故障处理情况及时向领导汇报故障处理情况；记录问题处理过程，登记故障问题管理列表中的相关处理信息。负责故障处理完成后，整理并填写故障分析报告，并按时提交；总结及优化类似故障的处理步骤，为后续故障处理提供依据；根据故障管理员的要求组织故障分析会、故障分享会，对故障进行总结分析。故障处理牵头人由采购人担任。 （3）负责管理故障管理流程，更新流程文档，监督流程的执行。对所有故障进行统一管理；符合故障标准的，督促故障报告的提交；依据故障的影响及复杂程度，要求故障处理牵头人召开故障分享会或故障分析会；每月组织故障分析会及问题总结会以及周例会，每周按时提交故障周报。故障管理人由技术经理担任。 （4）如果系统在运行过程中突然出现上述故障现象，运维人员首先要查清故障的具体原因，并在第一次时间通知用户相关人员以及项目的运维负责人，共同会诊，及时排除故障险情。一般性问题及时解决；重要问题不超过 2 个工作日；严重问题不超过 5 个工作日。 应急预案主要工作 （1）系统故障应急预案
--	---

	1) 发生操作系统故障后，驻场运维人员应立即通知采购人，并采取措施尽快排除故障。 2) 如不能解决则上报广西税务局机房工作人员，请求机房工作人员检查问题原因并尝试排除故障。 3) 故障排除后要检查银税系统、数据库是否正常运行。 (2) 通信网络故障应急预案 1) 发生通信线路中断、路由故障、流量异常、域名系统故障后，发现人应及时通知广西税务局机房工作人员。 2) 在机房工作人员协助下，及时查清通信网络故障位置，隔离故障区域，必要时通知相关通信网络运营商查清原因，及恢复通信网络，保证正常运转。 3) 应急处置结束后，故障处理人员应在处理完毕的当日将情况汇报给采购人。 (3) 网络病毒事件应急预案 1) 运维人员发现网络病毒时，应立即通知广西税务局机房工作人员断开网线，终止病毒传播，并报告采购人。 2) 配合机房工作人员采取隔离网络等措施，并及时对问题电脑进行杀毒（多种杀毒软件交叉查杀）。 (4) 应用系统故障应急预案 1) 应用系统故障后，中标人应立即报告广西税务局机房工作人员，协助机房工作人员检查出现故障的原因并尽快排除。 2) 遇疑难故障不能解决时，应立即联系中标人安排人员共同查找原因，了解故障程度，着手抢修同时汇报给管理部门。 3) 如果超过预计 2 个小时内无法修复完毕，应及时通知广西税务局及银行业金融机构，并做好解释工作。 4) 如遇数据库损坏等重大事故时，应在中标人安排的支持人员指导下将备份文件还原，避免重要数据的丢失。 5) 处置结束后，运维人员应将事发经过、处置结果等在当日内报告采购人。 14. 问题协同解决 由于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,需要各相关系统支持人员互相协作定位问题原因，并处理解决。主要工作如下： (1) 初步分析问题：运维工程师对所上级的相关应用问题进行初步分析定位。 (2) 调工申请：如果问题涉及其它应用系统或系统软件，则向采购人相关应用系统负责人申请资源,调派相关运维工程师协助定位问题原因。
--	--

	(3) 各系统工程师协同定位原因：各系统运维工程师根据应用系统负责人的调派，协同发生问题的应用系统运维工程师分析问题现象，定位问题根本原因。 (4) 出具方案及评审：运维工程师根据分析定位的问题原因，结合实际情况编写问题解决方案，在方案制定完成后，需要对方案进行审核，并征求用户意见。 (5) 方案测试：在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正。 (6) 方案实施：测试通过后再在生产环境进行维护。 14. 系统安全加固 根据国家税务总局和广西税务局的安全规范要求，对系统涉及的服务器、中间件、数据库、应用等做好安全漏洞的加固工作。 三、项目管理和实施要求 现场运维人员要求 1. 人员数量：至少 2 人。 2. 人员技能要求： (1) 掌握 J2EE 体系结构和常用的框架（Spring、SpringMVC 等），熟练使用 Redis、RocketMQ 消息中间件等开源框架技术； (2) 具有扎实的 JAVA 编程基础，熟练掌握 JAVA 多线程开发； (3) 掌握 nginx、weblogic 等常用应用环境服务的安装、管理、配置和优化； (4) 掌握 Oracle 数据库开发技术。 3. 经验要求：工作年限≥7 年；行业经验≥5 年。 四、验收要求 本项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。 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。 (1) 项目验收准入条件 本业务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。 (2) 项目验收标准 采购人以本业务需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人是否按照本业务需求书中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购方质量管理要求，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 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。 （3）交付物标准 中标人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。 验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。 （4）若在签署最终验收文件后 3 周内，由于中标人的原因，该项目有一条及以上达不到本项目招标文件规定的技术及服务要求时，中标人应在 1 周内采取有效措施，使该项目完全达到规定的技术及服务要求。 五、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	12 个月。
★付款方式	本项目分 2 个阶段支付项目款。签订合同后 30 日内，采购人支付合同总金额的 45%；服务期满，采购人对项目进行验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30 日内支付合同相应的剩余款项。 采购人付款前，中标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。
知识转移要求	供应商必须保障采购人能顺利完成项目移交物的接收及技术知识的吸收和转移。
知识产权要求	1. 广西税务局对项目实施过程中所产生的所有成果享有所有权 2. 供应商承诺提供的相关软件不侵犯第三方的知识产权。
项目归档要求	项目供应商需完成的各阶段工作文档的整理和归档工作，并将所有文档资料打包为一份 pdf 或者其他格式的文档。
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。

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、礼貌用于、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，按照具体内容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。	3	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。	3	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。	

项目采购需求

一、说明：

- 1.投标人提供的服务必须符合国家 and 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.投标人投标时必须投标文件中所投分标所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。
- 4.“§”符号为序号的表述。

二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

一、技术参数、服务内容要求：		
服务名称	数量	服务内容及服务要求
纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024年度）服务	1项	一、项目采购主要内容： 提供不少于 2 名运维工程师，对“银税互动”子系统进行为期 12 个月的驻场运维服务，预算金额 38.4 万元，主要服务内容如下： 1. 对全区接入“银税互动”业务的银行提供技术支持服务，针对线上贷款产品、线上预约开户、线下涉税授权等方面提供支持运维服务。 2 按广西税务局要求完成统计分析优化功能，针对广西税务局专项需求进行特定的统计查询工作。 3. 按照税务总局要求拓展完善数据汇聚、监控分析功能。 4. 按照广西税务局信息化管理要求，通过迁移、集成、重构等方式将“银税互动”子系统转为广西税务局大数据平台功能模块，并与国家税务总局统推的数据交换系统无缝对接，规范数据传输方式。（费用由中标人承担） 二、项目具体需求 （一）项目服务要求 负责确保“银税互动”功能正常运行和优化升级工作，并安排 2 名运维工程师驻场采购人开展现场运维服务，服务期限为 12 个月。 （二）功能升级完善要求 1. 按照国家税务总局要求将数据汇聚至总局，并对银税互动运行情况进行监控（合同签订后 1 个月内完成）。 2. 按照广西税务局信息化管理要求，通过迁移、集成、重构等方式将“银税互动”子系统转为广西税务局大数据平台功能模块，并与总局统推数据交换系统无缝对接，规范数据传输方式。 （三）运维工作要求 1. 提供面向银行、税务人员、企业日常运维

	(1) 指导银行按照对接相关的对接函、对接流程申请、对接业务申请专线接入服务。 (2) 提供银税系统接口样例及数据项变更内容，及时整理接口文档和数据项列表并通过微信端渠道向银行提供。 (3) 银税系统接口因升级维护影响使用时，协助采购人做好通知公告。 (4) 通过各种渠道及时收集银行和税务人员使用银税系统接口问题，收集后对问题进行分类整理，并在规定时间内给银行和税务人员反馈处理结果，提高银行满意度。 (5) 对于银税系统优化问题同采购人分析并遵从税务总局规范前提下进行完善优化。 (6) 及时整理银行和税务人员使用的系统问题知识库。 (7) 建立 QQ、微信、电话等运维服务渠道。 (8) 对全区接入“银税互动”业务的银行提供免费的技术支持服务，针对线上贷款产品、线上预约开户、线下涉税授权等方面提供支持运维服务。 (9) 按广西税务局要求完成统计分析优化功能，针对广西税务局专项需求进行特定的统计查询工作。 2. 系统性运维 (1) 基线加固、漏洞整改：负责对银税系统所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固；应用服务器安全漏洞整改。 (2) 应用服务器监管：负责对银税系统所有数据库、中间件、应用服务器的监管。 (3) 程序问题和确认：由于系统设计缺陷，程序 bug 等原因造成的系统使用故障或性能低下属于程序问题。运维服务人员对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供解决方案并实施，及时与二线沟通并将问题提交给公司，做好问题跟踪、及时将问题修改情况反馈给采购人。 (4) 定期统计运维问题处理情况，根据采购人运维要求，定期统计运维问题处理情况，向采购人定期汇报。 (5) 版本测试验证：配合采购人完成版本验证、存在的业务功能操作阻断、业务实现偏差等问题的现场分析及处理工作。每次发布银税系统版本前，需先在预生产环境进行升级，对系统进行测试、验证，对确认需要二线予以解决的问题及时提交，测试无阻断性问题后，再向生产环境升级。 (6) 数据提取服务：根据采购人需求，进行相关数据的提取、整理等工作，以保障采购人日常业务的正常实施。 (7) 服务器管理服务：管理银税系统应用、数据库、文件系统等服务器。 (8) 版本或补丁升级服务：银税系统版本、补丁的升级工作。 (9) 应用系统突发事件及理：协助采购人处理银税系统突发事件、使系统在最短的时间内恢复正常运行。 (10) 日常巡检：定期对银税系统系统进行日常巡检，监控可能引起故障的事项及潜在的问题，避免故障发生，确保应用系统正常运行，定期形成监控报告，提供运行环境相关资料和监控报告。 3. 银税子系统功能运维
--	--

	(1) 整体数据衔接保障服务：在企业申请各家银行银税类产品的过程中，需要读取到的纳税人的税务登记、申报、征收等相关信息，根据税收业务的相关要求，提出系统建设数据要求并设置预留接口与各银行交换系统连接数据，能够实现数据的即时查询、交换，同时还需要能通过系统反馈银行授信、贷款数据。提供接口联调技术支持、故障跟踪排查等服务。 (2) 与各银行衔接保障服务：保障每个银行的办理业务的数据稳定性，排查相关数据问题原因并反馈。与各银行前置进行有效对接，建立可提供系统数据实时读取、异步交换，提供接口联调技术支持、故障跟踪排查等服务。 (3) 问题管理：定期根据采购人要求，整理运维问题使用情况, 让采购人能够准确掌握银税互动业务运维的整体运行情况。 4. 应用系统运维 (1) 日常运维：现场服务人员根据各渠道接收基层系统使用人员所提交的问题进行及时、有效处理、针对应用系统日常维护等技术问题提供及时全面的解答。 (2) 用户测试：涉及版本升级，需辅采购人一起完成用户测试环境测试工作，制定冒烟测试流程，并按照制定的冒烟测试流程进行冒烟测试。对于测试中出现的问题应及时与各厂商进行沟通处理。 (3) 配合业务工作：配合采购人完成定期巡回运维、需求调研、需求专题讨论等工作，配合采购人完成数据统计、质量考核，按采购人要求配合其它部门完成数据抽取。 (4) 接口支持：因各银行业务变动或系统 BUG 引起的业务现有接口变动，督促并跟进接口完成进度。 (5) 业务运维：业务运维人员根据诉求，开展业务分析及口径确认后，对疑点进行数据验证。 1) 业务分析：基于金税三期登记、申报，征收及第三方外部等数据，结合业务诉求，开展业务分析、建立数据关联关系。 2) 查询统计：根据业务分析诉求，对银税业务数据查询统计。 (6) 接口运维：接口运维服务是指对已经完成联调成功并上线使用银税系统提供的运维服务，当接口服务存在问题时，中标人运维人员配合第三方单位进行问题分析和定位，及时进行处理解决。 (7) 系统优化：定期对系统数据库进行分析，并进行性能优化，形成数据库性能分析报告；系统发布前，对数据库及应用程序进行测试和验证，并提交测试报告； (8) 数据运维：提供数据处理支持服务，对数据迁移、应用系统故障引起的错误数据进行修复，并按要求执行数据查询及分析工作。 ★(9) 服务质量保障：为保证系统运维服务和技术支持的工作质量，须制订服务规范和要求。所有支持服务人员必须经过严格的资格认定，并严格遵守保密协议和技术支持人员工作规范。
--	--

	(10) 基线加固、漏洞整改：负责对系统所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固；应用服务器漏洞扫描整改。 5. 日常技术及业务运维 工作范围包括应用系统健康状态检查、根据采购人要求对系统进行日常监控、日常运维问题的处理、补丁升级工作，业务数据统计分析、系统迁移支持、突发事件和重大故障处理、提供高级技术支持、信息安全保密要求。 (1) 软件开发、维护 主要指随着银税业务的发展变化，由于业务变更、新增加业务、系统优化的需要以及解决系统 BUG 的需求，而引起的软件开发和维护需求。 主要要求有： 1) 根据业务需求，设计提供软件系统解决方案，并配合广西税务局共同制定开发计划； ★2) 对于软件开发生需求，必须按照软件开发的一般方法(计划、需求分析、设计、编码、验收、上线)来进行严格组织和实施。保证开发的质量，性能和效率； 3) 按照软件开发规范提供开发项目范围内涉及的所有文档资料，如需求分析、开发计划、数据库设计说明书、测试报告、操作手册、用户培训手册、系统部署方案、系统集成方案等。文档编写应符合规范，具有准确性、清晰性、完整性和可追溯性； 4) 按照要求对软件发布进行管理，提供发布清单，做好软件备份、版本管理，保证所运维系统稳定运行； 5) 搭建运行维护过程中的各种测试和培训环境, 保证测试系统的正常运行； (2) 系统监控、优化和集成 主要是对系统运行的软、硬件平台进行全面监控，进行各项系统级参数的调整，日志空间整理，以保证系统的稳定高效运行。 主要要求有： 1) 巡检 CPU 使用率以及使用情况，对 CPU 突然出现异常的情况汇报给信息中心，排查服务器异常线程和应用情况；关注银税子系统应用 CPU 使用率，是否由于 CPU 占用不足导致应用效率下降等问题。 2) 巡检内存占用情况，对内存出现异常的情况汇报给信息中心，排查异常内存的应用以及银税子系统应用是否有内存溢出等情况。 3) 巡检银税子系统应用硬盘空间使用情况，对空间占用进行分析，是否由于日志过大需要进行扩容或者转移相关日志文件等操作。 4) 巡检 io 读取情况、综合 CPU 性能、内存情况、应用使用情况，提出优化要求。
--	---

	5) 巡检数据库使用情况，巡检数据库效率是否正常，并且查阅 sql 引起的查询效率导致数据库效率是否下降；根据数据写入情况预估数据库文件使用情况，及时汇报数据增长量等，以便硬件扩容。 6) 服务器健康检查（不限于日常巡检，有些可做日常巡检，但略比巡检频率低）。检查内容包括： ★7) 根据要求进行系统扫描，根据扫描情况进行系统补丁升级，并且对扫描出的系统高危漏洞及时打补丁解决（如有通知系统级高危漏洞，必须当天进行高危漏洞处理）；对于其他系统漏洞视实际情况要求进行补丁升级和处理。 8) 根据要求进行扫描应用漏洞，并且对扫描出的应用系统高危漏洞及时打补丁解决，并且提交应用漏洞报告，由广西税务局确认后补打情况。 ★9) 采用专业工具扫描代码漏洞，并提交漏洞报告至广西税务局，对于代码注入 sql 和内存溢出等影响安全和系统效率等高危的代码漏洞必须进行代码修复和整改，后续漏洞整改情况根据广西税务局要求进行批量整改。 10) 根据安全要求进行病毒扫描和检查，及时发现病毒扫描问题上报，并且针对病毒进行相关的杀病毒或升级补丁等处理方式。 11) 查阅有关系统信息，检查有无出错信息，如发现出错信息，设法了解问题原因，并后续给出问题的可能原因和解决建议。 12) 检查系统临时文件是否已经被清除。 13) 在完成系统健康检测后，提交检查分析报告和有关改进措施建议。 14) 系统升级优化。 ①根据日常巡检进行硬件的评估进行扩容。 ②根据服务器健康检查提供相应的补丁、系统升级方案，规定时间内完成补丁和漏洞问题升级。 ③定期进行硬件设备的维护和升级要求。 ④严格按照运维管理流程进行升级操作。 ⑤系统日常巡检报告及数据库备份情况表以 Excel 形式定期发送至广西税务局管理部门。 6. 数据维护 ★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，需要中标人非常谨慎地确认和维护这些数据。主要工作内容为： （1）沟通确认：对于数据维护类的运维单，需要运维工程师与采购人充分沟通，了解数据维护的原因、背景和涉及的业务细节； （2）分析数据：通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点；
--	--

	(3) 出具方案：在尊重事实的情况下，对提出的数据维护类运维单提出合理的数据处理解决方案，特别是由于业务变化而不得不进行数据维护的运维单，要全面考虑各实际用户的需求，从实际角度出发，给出合理的处理方案； (4) 方案审核：在方案制作完成后，首先要对方案进行审核； (5) 方案测试：在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正； (6) 方案实施：测试通过后再在生产环境进行维护。 7. 应用系统健康状态检查 对操作系统、数据库、应用中间件、网络、性能进行例行的健康检查，同时接收采购方人员反馈的系统环境问题。对发现和接收的问题进行调查、诊断、定性后，进行相应的管理、维护、优化处理。 主要工作内容包括： (1) 日常例行健康检查。对管理的服务器操作系统、网络、性能、数据库、存储、应用中间件等进行基本检查。 (2) 接收问题。接收采购方人员、其他运维人员、使用用户等提出的系统问题。 (3) 分析处理问题。 对数据库、应用中间件、业务应用等检查出的异常问题进行判断、分析并解决，对于主机问题上给采购方系统管理员，由采购人联系主机维护人员处理。对于存储空间问题，如果存储达到阈值，协助采购方对存储进行统一规划。对于数据库问题，进行数据库优化、数据库划分区、新增表空间、扩展表空间、新增用户、增加权限、新增数据库连接、索引维护，异常进程处理等。对于网络问题，进行网络监控分析并上报给采购方网络管理员，由采购人网络维护人员处理。对于性能问题，进行性能监控和测试，并判断。如果软件需要优化，由运维商进行解决，如果需要增加硬件资源，由采购方管理员进行解决。 8. 日常运维问题的处理 提供数据查询、应用监控、故障分析等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。 一般日常问题受理和处理 主要工作内容如下： (1) 接收问题：接收各银行及基层税务人员提出的关于数据接口、业务功能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：2 分钟内响应，8 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。 (5) 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。 (6) 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，需要运维工程师尽快响应，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。 (7) 软件咨询：针对系统应用的业务处理方法、业务处理原理等软件功能方面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：主要针对系统运行及其具体实现技术提供解答和必要的培训，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：协助税务局参与各银行业务系统的业务需求测试工作，为相关部门供需求变更内容的咨询服务的工作。 9. 补丁升级工作 补丁升级工作是指根据采购人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。
--	---

	10. 业务数据统计分析 运维人员应根据采购人要求，对系统业务数据进行统计分析，如：分行业、银行、银行产品、业务增量率统计。中贷企业行为分析、常见问题统计分析等。 11. 系统运行环境升级及优化 针对系统升级及优化涉及的重大配置变更申请，如：对应用系统网络、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。汇总方案提交采购人，由采购人统一指定应用系统优化工作的时间，不得私自进行优化。 12. 系统迁移支持 系统相关应用子系统若需迁移，需要运维人员对系迁移进行调查、迁移方案撰写、迁移方案测试、实施、支持，并将相关迁移方案进行汇总，提交采购人负责人进行统一安排实施，同时运维人员需做好后续跟踪监控工作。 13. 故障处理和应急预案 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，分为处理流程及应急预案。处理流程主要工作内容如下： （1）根据故障上报标准判断为故障后，第一时间按要求发出报告邮件，并电话通知故障分派员。对于符合故障或突发事件定义的问题，逐层升级至本部门主管经理；未达到标准的通知主管，由主管酌情升级；对于故障或突发处理过程中未按时限回复进展情况，由故障上报人直接升级至故障分派员；对于发生的故障，运维人员要进行登记。故障上报人由驻场运维组人员担任。 （2）牵头处理故障上报人上报的故障。指派故障涉及的各部分人员协助进行故障处理，如有必要，可要求相关人员现场支持；跟踪整个故障处理过程，做好记录，评估各步骤的完成情况；监督故障处理各重要步骤的执行，做好资源调度，在异常问题及时升级至相关领导，协助完成资源调配；在原因明确后、方案确认后、方案实施关键点完成后及时通报故障最新进展，直至故障解决；根据故障处理情况及时向领导汇报故障处理情况；记录问题处理过程，登记故障问题管理列表中的相关处理信息。负责故障处理完成后，整理并填写故障分析报告，并按时提交；总结及优化类似故障的处理步骤，为后续故障处理提供依据；根据故障管理员的要求组织故障分析会、故障分享会，对故障进行总结分析。故障处理牵头人由采购人担任。 （3）负责管理故障管理流程，更新流程文档，监督流程的执行。对所有故障进行统一管理；符合故障标准的，督促故障报告的提交；依据故障的影响及复杂程度，要求故障处理牵头人召开故障分享会或故障分析会；每月组织故障分析会及问题总结会以及周例会，每周按时提交故障周报。故障管理人由技术经理担任。 （4）如果系统在运行过程中突然出现上述故障现象，运维人员首先要查清故障的具体原因，并在第一次时间通知用户相关人员以及项目的运维负责人，共同会诊，及时排除故障险情。一般性问题及时解决；重要问题不超过 2 个工作日；严重问题不超过 5 个工作日。 应急预案主要工作 （1）系统故障应急预案
--	--

	1) 发生操作系统故障后，驻场运维人员应立即通知采购人，并采取措施尽快排除故障。 2) 如不能解决则上报广西税务局机房工作人员，请求机房工作人员检查问题原因并尝试排除故障。 3) 故障排除后要检查银税系统、数据库是否正常运行。 (2) 通信网络故障应急预案 1) 发生通信线路中断、路由故障、流量异常、域名系统故障后，发现人应及时通知广西税务局机房工作人员。 2) 在机房工作人员协助下，及时查清通信网络故障位置，隔离故障区域，必要时通知相关通信网络运营商查清原因，及恢复通信网络，保证正常运转。 3) 应急处置结束后，故障处理人员应在处理完毕的当日将情况汇报给采购人。 (3) 网络病毒事件应急预案 1) 运维人员发现网络病毒时，应立即通知广西税务局机房工作人员断开网线，终止病毒传播，并报告采购人。 2) 配合机房工作人员采取隔离网络等措施，并及时对问题电脑进行杀毒（多种杀毒软件交叉查杀）。 (4) 应用系统故障应急预案 1) 应用系统故障后，中标人应立即报告广西税务局机房工作人员，协助机房工作人员检查出现故障的原因并尽快排除。 2) 遇疑难故障不能解决时，应立即联系中标人安排人员共同查找原因，了解故障程度，着手抢修同时汇报给管理部门。 3) 如果超过预计 2 个小时内无法修复完毕，应及时通知广西税务局及银行业金融机构，并做好解释工作。 4) 如遇数据库损坏等重大事故时，应在中标人安排的支持人员指导下将备份文件还原，避免重要数据的丢失。 5) 处置结束后，运维人员应将事发经过、处置结果等在当日内报告采购人。 14. 问题协同解决 由于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,需要各相关系统支持人员互相协作定位问题原因，并处理解决。主要工作如下： (1) 初步分析问题：运维工程师对所上级的相关应用问题进行初步分析定位。 (2) 调工申请：如果问题涉及其它应用系统或系统软件，则向采购人相关应用系统负责人申请资源,调派相关运维工程师协助定位问题原因。
--	--

	(3) 各系统工程师协同定位原因：各系统运维工程师根据应用系统负责人的调派，协同发生问题的应用系统运维工程师分析问题现象，定位问题根本原因。 (4) 出具方案及评审：运维工程师根据分析定位的问题原因，结合实际情况编写问题解决方案，在方案制定完成后，需要对方案进行审核，并征求用户意见。 (5) 方案测试：在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正。 (6) 方案实施：测试通过后再在生产环境进行维护。 14. 系统安全加固 根据国家税务总局和广西税务局的安全规范要求，对系统涉及的服务器、中间件、数据库、应用等做好安全漏洞的加固工作。 三、项目管理和实施要求 现场运维人员要求 1. 人员数量：至少 2 人。 2. 人员技能要求： (1) 掌握 J2EE 体系结构和常用的框架（Spring、SpringMVC 等），熟练使用 Redis、RocketMQ 消息中间件等开源框架技术； (2) 具有扎实的 JAVA 编程基础，熟练掌握 JAVA 多线程开发； (3) 掌握 nginx、weblogic 等常用应用环境服务的安装、管理、配置和优化； (4) 掌握 Oracle 数据库开发技术。 3. 经验要求：工作年限≥7 年；行业经验≥5 年。 四、验收要求 本项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。 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。 (1) 项目验收准入条件 本业务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。 (2) 项目验收标准 采购人以本业务需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人是否按照本业务需求书中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购方质量管理要求，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 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。 （3）交付物标准 中标人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。 验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。 （4）若在签署最终验收文件后 3 周内，由于中标人的原因，该项目有一条及以上达不到本项目招标文件规定的技术及服务要求时，中标人应在 1 周内采取有效措施，使该项目完全达到规定的技术及服务要求。 五、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	12 个月。
★付款方式	本项目分 2 个阶段支付项目款。签订合同后 30 日内，采购人支付合同总金额的 45%；服务期满，采购人对项目进行验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30 日内支付合同相应的剩余款项。 采购人付款前，中标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。
知识转移要求	供应商必须保障采购人能顺利完成项目移交物的接收及技术知识的吸收和转移。
知识产权要求	1. 广西税务局对项目实施过程中所产生的所有成果享有所有权 2. 供应商承诺提供的相关软件不侵犯第三方的知识产权。
项目归档要求	项目供应商需完成的各阶段工作文档的整理和归档工作，并将所有文档资料打包为一份 pdf 或者其他格式的文档。
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。

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 务 项 目	挂牌上岗、礼貌用于、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，按照具体内容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。	3	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。	3	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。	