

## 第二部分 技术部分

### 第六章 项目采购需求

#### 一、说明：

1. 投标人提供的服务必须符合国家 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。

#### 二、采购内容：

本项目（A、B分标）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。

#### A分标

一、项目要求及技术需求			
项号	服务名称 (标的名称)	数量及 单位	项目要求及技术需求
1	电子税务局 优化升级	1项	<p>一、项目目标和主要内容、项目边界、项目预算</p> <p>1. 项目目标和主要内容</p> <p>1.1 项目目标</p> <p>将党的二十大精神深入贯彻落实到税收征管改革中，通过升级完善电子税务局功能，持续推动“智慧税务”建设，扎实推进《关于进一步深化税收征管改革的意见》任务落实落细落地，在国家税务总局（以下简称总局）统一部署下，建设全国统一规范的电子税务局，同时快速解决系统运行中的问题，为纳税人、缴费人提供更加安全、高效、便利的办税服务，优化广西壮族自治区（以下简称自治区）的税收营商环境。</p>

## 1.2 项目内容

电子税务局优化改造项目包含但不仅限于以下内容：根据总局需求、自治区政务对接需求、本地特色业务需求和纳税人需求，对现有的广西电子税务局进行优化升级，解决现有功能存在的问题和对运行期间产生的各项需求进行开发建设，构建业务流程更加规范、界面标准更加统一、安全架构更加完善、办税体验更加顺畅电子税务局。此外，还可根据实际需求调整或增加其他系统功能。

## 2. 项目边界

电子税务局包括技术平台、涉税事项申请、互联网申报、智能客服、无纸化退税等应用子系统，均为面向纳税人的实时业务系统，与税务内部及外部多个系统均有复杂的调用关系，内部与核心征管系统、决策一包、决策二包、电子签章系统、外部交换系统、增值税发票 2.0 系统、好差评系统、精准推送系统、网格化服务平台等有密切的调用关系，尤其是税费申报缴纳及涉税申请业务与核心征管系统实时交互；外部与政务一体化平台、广西政务 APP、不动产“最多跑一次”平台、微信、支付宝、云闪付等多个系统存在相互调用关系。

## 3. 项目预算

电子税务局优化升级项目预算金额为人民币（大写）肆佰柒拾万伍仟叁佰陆拾元整（¥4,705,360.00）。

## 二、项目具体需求

参照 2022 年电子税务局优化改造项目升级需求进行测算，预计项目建设需投入 279.2 人月工作量。2022 年广西电子税务局优化改造项目共计优化改造需求 180 项，其中总局需求 46 项，自治区各区级机关需求 4 项，本地规划需求 130 项。

序号	项目阶段	工作量（人月）	人员类型	人员数量
1	需求分析	21.5	系统分析师	不少于 4 名

2	系统设计	21.5	系统架构师	不少于 2 名
3	软件开发（编码）	211.2	软件工程师	不少于 10 名
4	系统测试	21.5	测试工程师	不少于 4 名
5	实施部署	3.5	实施工程师	不少于 1 名
6	合计	279.2	——	不少于 21 名

### 三、项目实施计划

自合同签订之日起 4 个月内完成电子税务局优化升级改造工作，并经采购人初验合格；自初验合格之日起对电子税务局优化升级内容提供为期 1 年的运行维护服务。

序号	实施步骤	说明	开始时间	结束时间
1	项目团队组建	组建项目实施团队	D	D
2	整体需求确认及分析	需求的业务细节差异进行需求再确认	D	D+10
3	整体架构设计和 UI 设计	根据需求完成整体架构设计和 UI 设计	D+11	D+20
4	总局统一工作落实功能开发及上线、本地特色业务需求开发及上线、可信系统对接改造功能开发及上线	结合整体需求确认与整体框架设计，完成总局需求、本地特色业务需求、可信系统对接改造功能的详细需求分析设计、开发、测试及上线。	D+21	D+120
5	长期运行维护	保障系统稳定运行	D+120	——

### 四、服务要求

#### 4.1 人员要求

投标人拟投入本项目的人员数量不少于 21 名，分为 4 个小组（即项目经理组、研发人员组、数据库管理人员组、其他人员组）。项目经理组的人员数量为 1 名，研发人员组的人员数量不少于 10 名，数据库管理人员组的人员数量不少于 1 名，其他人员组的人员数量不少于 9 名。项目经理组的人员应具备 10 年以上项目管理经验，取得计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试—信息系统项目管理（高级）证书；研发人员组的人员应具备 5 年以上项目开发工作经验，计算机及相关专业本科学历；数据库管理人员组的人员应具备 5 年以上数据库工作经验。具体人员要求如下：

小组类型	人员数量	人员要求
项目经理组	1名	应具备10年以上项目管理经验，取得计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试—信息系统项目管理（高级）证书
研发人员组	不少于10名	应具备5年以上项目开发工作经验，计算机及相关专业本科学历
数据库管理人员组	不少于1名	应具备5年以上数据库工作经验
其他人员组	不少于9名	无

#### 4.2 技术要求

★为保障电子税务局系统的稳定性、连续性和规范性，本项目要求在电子税务局现有建设成果基础上，严格按照国家税务总局《电子税务局建设规范》，进行功能拓展和优化改造。

##### 1. 架构设计要求

本项目开发实施过程中，应严格遵循金税三期、电子税务局规范要求，确保项目整体与国家税务总局《电子税务局建设规范》所要求的架构保持完全一致，新增功能符合相关的技术要求和管理机制。系统应满足以下要求：

(1) 稳定性：除特定公告停机情况外，系统保持 7\*24 小时稳定运行，全月稳定运行的时间应达到 99.8%以上，征期

		<p>稳定运行时间应达到 99.85%。</p> <p>(2) 易用性：系统所有的业务功能界面风格和操作流程应与国家税务总局《电子税务局建设规范》一致，系统关键业务操作应提供在线帮助文档和提示信息，使操作人员能够快速直观的利用这些信息进行相应的业务操作，提供符合税务行业习惯，详细、易读、易理解的操作使用手册。</p> <p>(3) 高效性：系统数据展示时，5 秒内显示所有不需要计算处理的非结果数据；一般情况下 15 秒内显示所有需要计算处理的结果数据，个别情况下不超过 30 秒。</p> <p>(4) 可维护性：接受接口中心的管理，实现服务接口的可维护，业务流程的可维护；提供日志审计及定期自动转存功能；要求在系统的优化完善过程中要提供有规范、清晰、完整和详细的文档。</p> <p>(5) 低耦合性：当系统新增业务功能或现有业务功能改变时（界面的改变、业务实体变化、业务流程变化、规则的改变、代码改变等），应尽可能的保证业务变化造成的影响局部化。</p> <p>(6) 安全性：本项目必须遵循税务总局安全管理的统一要求，同时提供整体安全策略，包括：提供系统整体的安全保障机制；提供系统整体的权限管理策略；提供数据传输和存储等的加密策略；提供关键业务操作的日志功能和安全审计功能。应用系统的设计、开发和部署需符合国家税务总局等级保护三级的安全要求，与国家税务总局《电子税务局建设规范》的安全性约束保持一致。</p> <p>2. 界面设计要求</p> <p>本项目的界面设计应严格遵循电子税务局规范，展示界面简洁大方，清晰显示展示信息，清楚显示系统主要功能，操作简单，符合纳税人、缴费人和社会公众的操作习惯。</p> <p><b>五、验收要求</b></p> <p><b>5.1 验收阶段</b></p>
--	--	--

		<p>本项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。</p> <p>本项目在合同约定的验收条件进行项目验收。中标人在满足合同约定的验收条件后向采购人提出验收申请，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。</p> <p>1. 项目验收准入条件</p> <p>本需求书中包含的升级改造需求内容全部完成。</p> <p>项目文档满足本需求书的规定要求。</p> <p>2. 项目验收标准</p> <p>采购人以本需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人是否按照本需求书中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。</p> <p>3. 项目验收流程</p> <p>符合项目验收准入条件后，中标人可提出项目验收申请。</p> <p>(1) 中标人书面提出项目验收申请。</p> <p>(2) 向采购人提交《验收流程申请审批表》等资料。</p> <p>(3) 向采购人整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。</p> <p>(4) 采购人组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。</p> <p>(5) 项目验收评审通过后，采购人出具项目验收报告。</p> <p><b>5.2 验收交付物清单</b></p> <table border="1" data-bbox="795 1321 1812 1385"> <thead> <tr> <th data-bbox="795 1321 909 1385">序号</th> <th data-bbox="909 1321 1585 1385">名称</th> <th data-bbox="1585 1321 1812 1385">介质</th> </tr> </thead> </table>	序号	名称	介质
序号	名称	介质			

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

中标人需要按照采购人要求，提交相应文档，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。

**5.3 其他**

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

**六、税收信息化项目开发和应用程序管理要求**

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

		<p><b>七、其他要求</b></p> <p><b>★7.1 信息安全保密要求</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p><b>★7.2 供应链安全管理要求</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 中标人应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款，对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为，采购人将视安全事件严重程度按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。</li> </ol> <p><b>★7.3 网络安全和数据安全管理要求</b></p> <p>中标人投入的项目人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人投入的项目人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p>
--	--	--

		<p>安全事件具体内容主要包括（但不限于）以下内容：</p> <p>（1）因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。</p> <p>（2）因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏，以及发生非法窃取数据行为。</p> <p>（3）因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。</p> <p><b>★7.4 罚则条款</b></p> <p>项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将视问题轻重、中标人责任大小等情况，按不高于合同总金额的 5%的比例进行扣减。</p> <p><b>7.5 知识转移要求</b></p> <p>中标人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。</p> <p><b>7.6 知识产权要求</b></p> <p>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。</p> <p>2. 中标人承诺提供的相关软件不侵犯第三方的知识产权。</p> <p><b>7.7 项目归档要求</b></p> <p>中标人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。</p>
<b>二、商务条款</b>		
<p><b>★服务期限及地点要求</b></p>	<p>1. 服务期限：自合同签订之日起 4 个月内完成电子税务局优化升级改造工作，并经采购人初验合格；自初验合格之日起对电子税务局优化升级内容提供为期 1 年的运行维护服务。</p>	

	2. 服务地点：广西区内采购人指定地点。				
★报价要求	本次报价须为人民币报价，报价包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等的所有价格和、税、费。对于本文件中明确列明须报价的服务，投标人存在漏报的，将导致投标被否决。对于本文件中未列明，而投标人认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付投标人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。				
★付款方式	<p>签订合同之日起 30 日内，采购人支付合同暂定总金额的 20%；</p> <p>电子税务局优化升级改造工作完成并经初验合格后，采购人将工作量提交第三方专业机构进行费用评审，核定工作量后 30 日内采购人支付至本项目应付总额的 70%；</p> <p>运行维护服务期满，采购人对项目进行终验，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30 日内支付本项目应付总额的剩余款项。</p> <p>注：第三方专业机构的评审结果作为本项目应付总额的重要依据。本项目应付总额=电子税务局优化升级改造工作量（人月）×电子税务局优化升级改造单价（万元/人月）。若第三方专业机构的评审结果中，电子税务局优化升级改造单价（万元/人月）或本项目应付总额超过中标人的投标报价（单价或总价）的，按中标人的投标报价（单价或总价）结算。</p> <p>采购人每次付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>				
<b>三、项目预算</b>					
项目预算	本项目（A 分标）预算金额：人民币（大写）肆佰柒拾万伍仟叁佰陆拾元整（¥4,705,360.00），预算明细清单如下：				
	序号	项目阶段	工作量（人月）	预算单价（万元/人月）	单项总预算（万元）
	1	需求分析	21.5	1.9	40.85
	2	系统设计	21.5	1.9	40.85

	3	软件开发（编码）	211.2	1.655	349.536
	4	系统测试	21.5	1.6	34.4
	5	实施部署	3.5	1.4	4.9
	总计		人民币（大写）肆佰柒拾万伍仟叁佰陆拾元整（¥4,705,360.00）		
备注：预算单价和单项总预算为最高限价，投标人某一项的报价超过预算单价或单项总预算的，视为无效投标。					

B 分标

一、项目要求及技术需求			
项号	服务名称 (标的名称)	数量及 单位	项目要求及技术需求
1	电子税务局 系统运维服 务	1 项	<p><b>一、项目目标和主要内容、项目边界、项目预算</b></p> <p><b>1. 项目目标和主要内容</b></p> <p><b>1.1 项目目标</b></p> <p>将党的二十大会议精神深入贯彻落实到税收征管改革中，通过升级完善电子税务局功能，持续推动“智慧税务”建设，扎实推进《关于进一步深化税收征管改革的意见》任务落实落细落地，在国家税务总局（以下简称总局）统一部署下，建设全国统一规范的电子税务局，同时快速解决系统运行中的问题，为纳税人、缴费人提供更加安全、高效、便利的办税服务，优化广西壮族自治区的税收营商环境。</p> <p><b>1.2 项目内容</b></p> <p>本项目运维服务主要由电子税务局系统、3 个配套系统（电子税务局社保缴费渠道、社保使用应用安全支撑平台单点登录系统、金三核心征管使用应用安全支撑平台单点登录系统）、电子税务局系统关联的金三系统联调运维服务组成，具体对应系统运维服务如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>（1）电子税务局系统运维</li> <li>（2）电子税务局社保缴费渠道运维</li> <li>（3）社保使用应用安全支撑平台单点登录系统运维</li> <li>（4）金三核心征管使用应用安全支撑平台单点登录系统运维</li> <li>（5）与金三联调服务运维</li> </ul> <p><b>2. 项目边界</b></p>

		<p>电子税务局包括技术平台、涉税事项申请、互联网申报、智能客服、无纸化退税等应用子系统，均为面向纳税人的实时业务系统，与税务内部及外部多个系统均有复杂的调用关系，内部与核心征管系统、决策一包、决策二包、电子签章系统、外部交换系统、增值税发票 2.0 系统、好差评系统、精准推送系统、网格化服务平台等有密切的调用关系，尤其是税费申报缴纳及涉税申请业务与核心征管系统实时交互；外部与政务一体化平台、广西政务 APP、不动产“最多跑一次”平台、微信、支付宝、云闪付等多个系统存在相互调用关系。</p> <p><b>3. 项目预算</b></p> <p>电子税务局系统运维服务项目预算金额为人民币（大写）叁佰零玖万贰仟元整（¥3,092,000.00）。</p> <p><b>二、项目具体需求</b></p> <p><b>2.1 电子税务局系统及相关配套系统概述</b></p> <p><b>2.1.1 电子税务局系统</b></p> <p>电子税务局系统是依据《国家税务总局关于规范电子税务局建设工作的通知》（税总发【2018】72号）和国家税务总局《电子税务局建设规范》的建设要求，从2018年11月底开始在原广西网上申报系统基础上升级开发的全新的涉税费业务综合智能系统，具有“界面标准统一、业务标准统一、数据标准统一和关键创新事项统一”的四大标准和涉税费业务“一网通办”的特色，为广西纳税人提供7*24小时网上税务业务办理服务。电子税务局、预生产、准生产环境目前共涉及外网虚拟机服务器49台、内网虚拟机服务器52台、数据库主机6台，部署于两个机房中。</p> <p><b>2.1.2 电子税务局社保缴费渠道系统</b></p> <p>2018年7月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《国税地税征管体制改革方案》，明确从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、生育保险费等各项社会保险费交由税务部门统一征收。为稳妥有序做好社会保险费征管职责划转工作，做好社会保险费信息系统建设，广西税务局依据国家税务总局《金税三期社保费征管信息系统（标准版）推广上线工作方案》、《国家税务总局社保费征管系统业务需求》，结合广西本地特色，分别建设了广西电子税务局网页版、APP版社保缴费渠道，业务功能包括：城乡居民参保缴费、查询、缴费证明打印、消息推送等。</p>
--	--	---

		<p><b>2.1.3 社保使用应用安全支撑平台单点登录系统</b></p> <p>国家税务总局广西壮族自治区税务局社保使用应用安全支撑平台单点登录系统是社保系统使用的基础，有效保证其他系统的正常运行。其运维服务主要包括：系统升级、日常运行维护、前台操作支持、后台数据分析支持等，并及时出具各类监控分析报告，接收采购人指定的应急工作。按照总局的内容，做好应用安全支撑平台、数字证书系统日常运维检查工作。</p> <p><b>2.1.4 金三核心征管使用应用安全支撑平台单点登录系统</b></p> <p>国家税务总局广西壮族自治区税务局金三核心征管使用应用安全支撑平台单点登录系统是金三系统使用的基础，是金税三期税务系统信息安全基础设施的重要组成部分，是税务信息系统的统一入口，单点登录包含有登录和应用地址配置两大部分，其中应用地址配置提供用户登录日志记录查询、配置开关、应用地址配置和门户地址配置等功能。其运维服务主要包括：系统升级、日常运行维护、前台操作支持、后台数据分析支持等，并及时出具各类监控分析报告，接收采购人指定的应急工作。按照总局的内容，做好应用安全支撑平台、数字证书系统日常运维检查工作。</p> <p><b>2.1.5 与金三联调服务</b></p> <p>国家税务总局广西壮族自治区税务局电子税务局是实现互联网上纳税人端涉税业务受理和税务人端涉税管理的载体。金税三期系统通过应用接口、数据服务等方式为电子税务局提供支撑，实现纳税人管理、申报征收、发票管理、风险处理等涉税业务的办理。电子税务局将纳税人端受理的业务及税务人端办理的结果通过接口与金税三期系统实现交互。在总局的统一部署下，电子税务局实现了总局金税三期系统及保留系统的有关业务功能，完成纳税人端和税务人端相关业务的全程闭环办结。电子税务局的功能延伸、稳定与金三接口息息相关，因此与金三的联调服务尤为重要，为了保障电子税务局的平稳及发展，需中标人提供联调服务，主要工作有：电子税务局预生产环境、准生产环境、生产环境与金三的联调工作；各项与金三相关的软硬件资源及性能的日常巡检；金三接口性能及业务监控数据的整理、统计、分析、报送等；金三联调日志查找分析等工作。</p> <p><b>2.2 具体运维服务内容</b></p> <p><b>2.2.1 电子税务局系统运维内容</b></p>
--	--	--

		<p>(1) 面向纳税人运维</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 指导纳税人完成电子税务局浏览器版运行环境的配置等操作；</li> <li>2) 指导纳税人按规范、按流程、按模板使用电子税务局系统功能用例（如：填写申报表、涉税相关功能及扣款处理）；</li> <li>3) 电子税务局系统功能用例新增及变更调整内容，及时整理操作手册和变更说明，并通过电子税务局系统渠道向纳税人提供；</li> <li>4) 电子税务局系统因升级维护影响使用时，协助采购人做好通知公告；</li> <li>5) 通过各种渠道及时收集纳税人使用电子税务局系统问题，收集后对问题进行分类整理，并在规定时间内给纳税人反馈处理结果，提高纳税人满意度；</li> <li>6) 对于电子税务局系统优化问题同采购人分析并遵从总局规范前提下进行完善优化；</li> <li>7) 及时整理纳税人使用各系统问题知识库；</li> <li>8) 建立 QQ、微信、电话等运维服务渠道。</li> </ol> <p>(2) 面向系统性运维内容</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 基线加固、漏洞整改：负责对电子税务局所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固，应用服务器安全漏洞整改；</li> <li>2) 应用服务器监管：负责对电子税务局所有数据库、中间件、应用服务器的监管；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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。每次发布电子税务局系统版本前，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；</li> <li>6) 数据提取服务：根据采购人需示，进行相关数据的提取、整理等工作，以保障采购人日常业务的正常实施；</li> </ol>
--	--	---

		<p>7) 服务器管理服务：管理电子税务局应用、数据库、文件系统等服务器；</p> <p>8) 版本或补丁升级服务：电子税务局版本、补丁的升级工作；</p> <p>9) 应用系统突发事件处理：协助采购人处理电子税务局系统突发事件，使系统在最短的时间内恢复正常运行；</p> <p>10) 日常巡检：定期对电子税务局系统进行日常巡检，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；</p> <p>11) 系统及主机的迁移工作：由于机房改造需要等因素需要将原来部署的迁移系统至指定的机房虚拟机、物理机，配合采购人完成相关的迁移工作，迁移之后保障系统的平稳运行；</p> <p>12) 与金三、税库银、外部交互等系统的调用运维服务：对电子税务局调用的各个接口进行日常监测保障工作，确保电子税务局的外部各个接口出现问题时，及时反馈问题并配合接口厂家进行问题的解决。</p> <p><b>2.2.2 电子税务局社保缴费渠道运维内容</b></p> <p>(1) 特色软件衔接保障服务：特色软件衔接保障服务是指对特色软件与服务对象系统的衔接保障。对于新增的特色软件，运维人员需要在该软件正式上线后，配合关联厂商通过测试手段，测试该软件和服务对象系统的衔接性，测试通过后，正式进行衔接。</p> <p>(2) 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社会保险费征管信息系统运维的整体运行情况。</p> <p>(3) 应用系统运维</p> <p>1) 日常运维：现场运维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。</p> <p>2) 用户测试：涉及版本升级，需辅助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。</p> <p>3) 其它：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他部门完成数据抽取。</p>
--	--	--

		<p>4) 接口支持: 因总局业务变动或系统 BUG 引起的社保费征管信息系统现有接口变动, 督促并跟进接口完成进度。</p> <p>(4) 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。</p> <p>1) 业务分析: 基于社会保险费的登记、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。</p> <p>2) 查询统计: 根据业务分析诉求, 对电子税务局城乡居民申报率数据查询统计。</p> <p>3) 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的与社保费征管信息系统接口的运维服务。当接口服务存在问题时, 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。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 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。</p> <p>(7) 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, 须制定服务规范和要求。所有运维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。</p> <p>(8) 运维服务系统范围: 广西电子税务局网页版、APP 版社保缴费渠道。</p> <p>(9) 基线加固、漏洞整改: 负责对广西电子税务局网页版、APP 版社保缴费渠道所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固; 应用服务器漏洞扫描整改。</p> <p><b>2.2.3 社保使用应用安全支撑平台单点登录系统运维内容</b></p> <p>(1) 系统应用监控: 针对当前广西壮族自治区税务局社保使用应用安全支撑平台单点登录系统运行情况综合监控, 保障系统的正常稳定运行。</p> <p>(2) 系统应急处理: 针对核心应用系统监控异常后的事件处理。</p> <p>(3) 应用系统性能评估: 利用监控手段, 对应用系统性能评估主要针对核心系统。</p> <p>(4) 运维解答服务: 根据应用系统使用情况, 为广西壮族自治区税务局全体税务人员提供应用系统客户端操作技术支</p>
--	--	---

		<p>持，通过电话、内部通讯工具等方式提供解答和协助。</p> <p>(5) 基线加固、漏洞整改：负责对社保使用应用安全支撑平台单点登录系统所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固；应用服务器安全漏洞整改。</p> <p>(6) 应用服务器监管：负责对社保使用应用安全支撑平台单点登录系统所有数据库、中间件、应用服务器的监管。</p> <p>(7) 服务器管理服务：管理社保使用应用安全支撑平台单点登录系统应用、数据库等服务器。</p> <p>(8) 版本或补丁升级服务：社保使用应用安全支撑平台单点登录系统版本、补丁的升级工作。</p> <p>(9) 应用系统突发事件处理：协助采购人处理社保使用应用安全支撑平台单点登录系统突发事件，使系统在最短的时间内恢复正常运行。</p> <p>(10) 日常巡检：定期对社保使用应用安全支撑平台单点登录系统进行日常巡检，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。</p> <p><b>2.2.4 金三核心征管使用应用安全支撑平台单点登录系统运维内容</b></p> <p>(1) 系统应用监控：针对当前广西壮族自治区税务局金三核心征管使用应用安全支撑平台单点登录系统运行情况综合监控，保障系统的正常稳定运行。</p> <p>(2) 系统应急处理：针对核心应用系统监控异常后的事件处理。</p> <p>(3) 应用系统性能评估：利用监控手段，对应用系统性能评估主要针对核心系统。</p> <p>(4) 运维解答服务：根据应用系统使用情况，为广西壮族自治区税务局全体税务人员提供应用系统客户端操作技术支持，通过电话、内部通讯工具等方式提供解答和协助。</p> <p>(5) 基线加固、漏洞整改：负责对金三核心征管使用应用安全支撑平台单点登录系统所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固；应用服务器安全漏洞整改。</p> <p>(6) 应用服务器监管：负责对金三核心征管使用应用安全支撑平台单点登录系统所有数据库、中间件、应用服务器的监管。</p> <p>(7) 服务器管理服务：管理金三核心征管使用应用安全支撑平台单点登录系统应用、数据库等服务器。</p>
--	--	---

		<p>(8) 版本或补丁升级服务：金三核心征管使用应用安全支撑平台单点登录系统版本、补丁的升级工作。</p> <p>(9) 应用系统突发事件处理：协助采购人处理金三核心征管使用应用安全支撑平台单点登录系统突发事件，使系统在最短的时间内恢复正常运行。</p> <p>(10) 日常巡检：定期对金三核心征管使用应用安全支撑平台单点登录系统进行日常巡检，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。</p> <p><b>2.2.5 与金三联调服务运维内容</b></p> <p>与金三联调服务运维内容主要分为四个部分，电子税务局与金三系统的业务数据联合排查服务、电子税务局与金三核心征管系统的接口联调服务、金三接口写入数据检查、金三接口优化。</p> <p>(1) 电子税务局与金三系统的业务数据联合排查服务</p> <p>1) 业务咨询问题分析和处理</p> <p>现场运维人员根据各个渠道接收电子税务局和广西壮族自治区税务局（以下简称省局）主管人员所提交的问题，联合金三系统对问题进行及时分析、有效处理。</p> <p>①业务咨询问题：对于相关操作类的常见问题及时进行全面的解答，要求为电子税务局提供金三系统咨询服务，联合金三运维人员完成电子税务局接口功能问题处理，并且由运维人员收集、汇总和整理后形成常见问题解决手册，或按要求整理成运维周报、月报等加入知识库。</p> <p>②数据类问题：与金三联合排查写入金三的错误数据，及时对问题数据原因分析、排查，使问题得到有效解决，同时快速反馈对应系统的二线修复系统 bug，避免重复问题产生。</p> <p>③系统程序 BUG：与金三联合排查电子税务局及配套系统的各类金三交互问题，分析定位后，现场运维人员及时将问题提交对应系统的开发人员走系统程序修改开发流程，并随时与开发沟通了解问题修改情况，及时将情况反馈采购人。</p> <p>2) 数据处理</p> <p>联合金三系统排查电子税务局应用系统错误引起的错误数据、缺少补偿业务，无法采用应用系统处理的操作错误数据、异常的系统操作引起的错误数据，要求按照确定的数据批量运维流程和规范，通过编写脚本在后台数据库修改数据。</p>
--	--	--

		<p>与金三运维人员一同编写后台脚本及辅助工具进行数据质量监控，从被动到主动发现问题，共同对问题数据分析及处理。</p> <p>3) 数据查询和报送</p> <p>保障系统业务咨询、数据处理工作的前提下，根据省局需求，联合金三、电子税务局一同进行相关数据的查询、整理等工作，以保障日常业务的正常实施。</p> <p>(2) 电子税务局与金三核心征管系统的接口联调服务</p> <p>金三接口联调工作内容为：对于电子税务局新上线业务功能、电子税务局现有功能，当业务及接口有变动时，解答电子税务局对金三接口提出的咨询问题，配合电子税务局与金税三期核心征管系统等系统间的接口联调测试工作，包括测试前的参数配置、测试数据准备，以及测试后的数据验证等，确保电子税务局写入的数据与金三写入的数据一致性。</p> <p>1) 接口咨询服务</p> <p>电子税务局在接口调用中，对接口各个字段如有疑问或者对接口使用是否准确所提出的咨询问题，给予解答。对应无法解答的，提交二线帮忙分析解答。</p> <p>2) 渠道接入配置</p> <p>电子税务局进行接口测试前，需核心征管系统对电子税务接入配置、权限配置、系统参数配置进行调整，以便电子税务局顺利调用核心征管相关接口，完成接口测试和功能上线。</p> <p>3) 金三测试数据准备工作</p> <p>电子税务局进行接口测试前，需要在核心征管准备测试数据，提供给电子税务局进行测试，如果核心征管中没有现成数据，需要金三运维人员后台制造测试数据，以配合电子税务局完成测试工作。</p> <p>4) 金三接口测试</p> <p>电子税务局组装、发送测试报文，电子税务局联调人员在金三接口测试过程中，对于接口的请求报文、响应报文有疑问的，及时沟通金三运维人员查找相关报文并且给予解答，同时联合金三运维人员一同监控电子税务局调用接口写入的数据。</p>
--	--	--

		<p>(3) 金三接口写入数据检查</p> <p>金三接口测试报文发送后，电子税务局联合金三运维人员检查电子税务通过接口写入核心征管系统的数据是否齐全，是否符合金三数据规范要求。对于不符合要求的，分析是接口错误或者是电子税务局调用错误，若是电子税务局调用错误的，则电子税务局进行优化，优化后需重新对接口进行测试；若是金三接口错误，则金三运维人员及时提交二线进行修改。</p> <p>(4) 金三接口优化</p> <p>配合联调的过程中对于测试发现是金三接口错误，以及在日常问题分析中发现是金三接口问题的，及时沟通金三运维人员提交金三二线进行修改优化、版本补丁升级、联合电子税务局进行测试，确保金三联调按时、按质量的完成。</p> <p><b>2.3 电子税务局系统运维</b></p> <p>本项目运维服务期为 1 年，按天计算服务时间总共为 365 天。</p> <p><b>三、服务要求</b></p> <p><b>3.1 人员要求</b></p> <p>本项目要求安排驻场运维服务人员不少于 18 人，二线运维支持人员 1 人，运维服务人员具体岗位、能力、工作内容要求如下：</p> <p>(1) 项目负责人（驻场）：不少于 1 人，从事信息化系统运行维护项目管理工作至少 3 年，具有较强的组织、协调能力，具备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）。</p> <p>(2) 业务专家（驻场）：不少于 3 人，从事信息化系统的运行维护工作至少 3 年，能与采购人各业务处室沟通、对接等，能对总局、省局政策文件分析，能开展本地特色需求分析，能及时判断分析各类问题发生节点，并做出相应处置判断，属于业务问题的给予解决方案；具备税务业务知识及处理经验、良好的沟通能力，熟悉电子税务局配套各个系统的业务。</p> <p>(3) 业务运维分析工程师（驻场）：不少于 4 人，具有至少 3 年工作经验，建立电子税务局及相关配套系统业务分析运维团队，安排专人负责电子税务局及相关配套系统业务分析运维工作、系统日志分析、数据分析，能及时给出解决方案，及时修复解决涉及业务相关问题；需具备业务问题处理经验、良好的沟通能力。</p>
--	--	---

		<p>(4) 专业测试人员（驻场）：不少于 1 人，具有至少 3 年工作经验，具备黑盒、白盒测试、压力测试、性能测试等专业测试技能，负责升级前测试预生产、生产升级内容是否符合版本要求，验证需求的一致性，可用性，完整性，协助采购人做业务确认测试等。</p> <p>(5) 服务器、网络、中间件、数据库等技术专家（驻场）：不少于 3 人。</p> <p>①服务器、网络、中间件等技术专家（驻场），不少于 2 人，具有至少 3 年工作经验，与采购人服务器、网络、负载均衡、数据库、中间件等资源的管理人员、供应商技术人员对接协调；服务器、数据库、应用系统性能优化；操作系统、数据库、安全监控及补丁升级；主机及应用系统的监控脚本 shell 开发、系统的自动监控开发。</p> <p>②数据库技术专家（驻场），不少于 1 人，具有至少 4 年工作经验，具备独立安装部署数据库、数据库升级、打补丁，表空间的部署，数据库的调优、排错，熟练掌握 sql、存储过程、物化视图等开发方法，具备数据库的备份和恢复能力；熟悉采购需求要求的电子税务局及相关配套系统数据库结构。</p> <p>(6) 技术运维工程师（驻场）：不少于 4 人，具有至少 3 年工作经验，提供电子税务局及相关配套系统运行、维护、系统性能调优等服务，确保系统安全、高效、稳定运行，具备丰富的系统运维经验，熟练掌握中间件和操作系统等安装，熟悉网络和硬件服务器、存储、备份系统、性能分析，协助采购人进行业务监控数据整理、统计、分析、报送等。</p> <p>(7) 系统性能优化专家（驻场）：不少于 1 人，具有至少 4 年工作经验，与采购人服务器、网络、负载均衡、数据库、中间件等资源的管理人员、供应商技术人员对接协调；熟悉电子税务局系统及相关服务器、数据库、应用系统性能优化；熟悉主机及应用系统的监控脚本 shell 开发、系统的自动监控开发。</p> <p>(8) 金三联调运维工程师（驻场）：不少于 1 人，具有至少 3 年工作经验，负责电子税务局预生产环境、准生产环境、生产环境与金三的联调工作；各项与金三相关的软硬件资源及性能的日常巡检；金三接口升级后的功能联调、性能跟踪；金三接口性能及业务监控数据的整理、统计、分析、报送等；金三联调日志查找分析等工作。</p> <p>(9) 金三二线运维支持工程师（二线）：不少于 1 人，具有至少 3 年工作经验，负责与电子税务局相关的金三接口二线运维支持工作，对电子税务局一线运维人员反馈的业务、故障、金三升级问题进行分析处理，指导一线运维人员更好的开展业务、技术等运维工作。</p>
--	--	---

综上所述，具体人员要求如下：

序号	岗位	人员数量要求
1	项目负责人（驻场）	不少于 1 人
2	业务专家（驻场）	不少于 3 人
3	业务运维分析工程师（驻场）	不少于 4 人
4	专业测试人员（驻场）	不少于 1 人
5	服务器、网络、中间件等技术专家（驻场）	不少于 2 人
6	数据库技术专家（驻场）	不少于 1 人
7	技术运维工程师（驻场）	不少于 4 人
8	系统性能优化专家（驻场）	不少于 1 人
9	金三联调运维工程师（驻场）	不少于 1 人
10	金三二线运维支持工程师（二线）	不少于 1 人
合计		不少于 19 人

### 3.2 运维服务方式

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

### 3.3 工作时间

1. 现场运维人员工作时间原则上与采购人办公时间保持一致。
2. 在非工作日期间，可以采用远程方式提供服务，但对于远程方式不能解决处理的必须按照要求及时提供现场服务。
3. 法定节假日期间，需在放假最后一天安排人员对本项目涉及的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查，及时解决存在的问题，确保收假后正常上班期间本项目各软硬件环境的正常运行。

### 3.4 运维人员配置考核

			<p>合同履行期间，采购人对中标人的运维人员配置情况进行考核验收。具体考核验收标准如下：</p>		
			序号	评价指标	评价标准
			1	运维人员数量考核	中标人应按项目采购需求组建项目运维团队，其中现场驻点运维服务人员应达到 18 人，二线支持 1 人。
			2	运维人员到岗及时性考核	中标人应按项目采购需求组建项目运维团队，其中现场驻点运维服务人员应在项目合同约定之日起全部到位。
			3	驻场运维人员业务水平考核	<p>中标人应按项目采购需求组建项目运维团队，其中现场驻点运维服务人员姓名、数量应与投标文件中所述完全一致，其资质及业务水平应达到以下要求：</p> <p>1. 项目负责人（驻场）：不少于 1 人，从事信息化系统运行维护项目管理工作至少 3 年，具有较强的组织、协调能力，具备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）。</p> <p>2. 业务专家（驻场）：不少于 3 人，从事信息化系统的运行维护工作至少 3 年，能与采购人各业务处室沟通、对接等，能对总局、省局政策文件分析，能开展本地特色需求分析，能及时判断分析各类问题发生节点，并做出相应处置判断，属于业务问题的给予解决方案；具备税务业务知识及处理经验、良好的沟通能力，熟悉电子税务局配套各个系统的业务。</p> <p>3. 业务运维分析工程师（驻场）：不少于 4 人，具有至少 3 年工作经验，建立电子税务局及相关配套系统业务分析运维团队，安排专人负责电子税务局及相关配套系统业务分析运维工作、系统日志分析、数据分析，能及时给出解决方案，及时修复解决涉及业务相关问题；需具备业务问题处理经验、良好的沟通能力。</p> <p>4. 专业测试人员（驻场）：不少于 1 人，具有至少 3 年工作经验，具备黑盒、白盒测试、压力测试、性能测试等专业测试技能，负责升级前测试预生产、生产升级内容是否符合版</p>

				<p>本要求，验证需求的一致性，可用性，完整性，协助采购人做业务确认测试等。</p> <p>5. 服务器、网络、中间件、数据库等技术专家（驻场）：不少于 3 人。</p> <p>（1）服务器、网络、中间件等技术专家（驻场），不少于 2 人，具有至少 3 年工作经验，与采购人服务器、网络、负载均衡、数据库、中间件等资源的管理人员、供应商技术人员对接协调；服务器、数据库、应用系统性能优化；操作系统、数据库、安全监控及补丁升级；主机及应用系统的监控脚本 shell 开发、系统的自动监控开发。</p> <p>（2）数据库技术专家（驻场），不少于 1 人，具有至少 4 年工作经验，具备独立安装部署数据库、数据库升级、打补丁，表空间的部署，数据库的调优、排错，熟练掌握 sql、存储过程、物化视图等开发方法，具备数据库的备份和恢复能力；熟悉采购需求要求的电子税务局及相关配套系统数据库结构。</p> <p>6. 技术运维工程师（驻场）：不少于 4 人，具有至少 3 年工作经验，提供电子税务局及相关配套系统运行、维护、系统性能调优等服务，确保系统安全、高效、稳定运行，具备丰富的系统运维经验，熟练掌握中间件和操作系统等安装，熟悉网络和硬件服务器、存储、备份系统、性能分析，协助采购人进行业务监控数据整理、统计、分析、报送等。</p> <p>7. 系统性能优化专家（驻场）：不少于 1 人，具有至少 4 年工作经验，与采购人服务器、网络、负载均衡、数据库、中间件等资源的管理人员、供应商技术人员对接协调；熟悉电子税务局系统及相关服务器、数据库、应用系统性能优化；熟悉主机及应用系统的监控脚本 shell 开发、系统的自动监控开发。</p> <p>8. 金三联调运维工程师（驻场）：不少于 1 人，具有至少 3 年工作经验，负责电子税务局预生产环境、准生产环境、生产环境与金三的联调工作；各项与金三相关的软硬件资源及性能的日常巡检；金三接口升级后的功能联调、性能跟踪；金三接口性能及业务监控数据的整理、统计、分析、报送等；金三联调日志查找分析等工作。</p>
--	--	--	--	---

4	二线运维人员业务水平考核	1. 金三二线运维支持工程师（二线）：不少于 1 人，具有至少 3 年工作经验，负责与电子税务局相关的金三接口二线运维支持工作，对电子税务局一线运维人员反馈的业务、故障、金三升级问题进行分析处理，指导一线运维人员更好的开展业务、技术等运维工作。
---	--------------	--

### 3.5 运维期满运维质量考核验收标准

项目运维期满 30 个工作日内，采购人对中标人运维质量情况进行验收考核。具体验收考核标准如下：

本需求书中包含的服务需求内容全部完成，满足本需求书的规定要求。采购人以本需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人是否按照本需求书中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。

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

对运维服务质量进行年度考核，验收时按未达到服务指标要求的比例进行费用核减。采购人每月按照《运维厂商考核评级表》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	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采购人的要求。	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。	

			备	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采购人的具体要求。	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采购人规定的运维时效完成。	6	由运维部门按照运维管理办法规定时效进行打分，按照 1-5 级评估扣分，每级 1.5 分。	
				5	检查频次要求	巡检值守服务是否按照规定的频次完成。	6	按照合同约定的频次按期完成内容，超期或压缩检查项目的由运维部门评估打分，推迟或压缩内容占整体项目数每缺少一项扣 0.5 分。	
				6	问题处理	系统版本及时性、有效性。	6	版本（补丁）未能按计划有效解决相关问题的，按次扣 0.5 分。	
				7	版本质量	系统版本问题率。	6	由于发布版本（补丁）引发新问题的，且未能及时反馈、解决的，按次扣 0.5 分。	
				8	需求任务完成情况	对于需求方在需求总体框架内提出的需求的满足完成情况。	6	对于需求部门提出的合理需求按期完成的，不扣分；每少完成一次扣 0.5 分，扣完为止。	

				9	应急情况 处置	出现紧急情况时的处理情况。	6	出现应急情况时，能采取合理的方式按时处置，按照 1-5 级评估扣分，每级 1.5 分。	
				10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求提交周报、月报、年报等各类报表、报告文档。	6	按照需求约定按时提交报表的不扣分，少提交一次扣 0.5 分，扣完为止。	
				11	系统运行 故障率	由运维厂商所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。	6	按照系统运行的工作日天数计算故障率，由运维部门评估确定故障主体，每出现一次，记为当天故障，故障率每个百分点扣 0.5 分。	
			信息 安全	12	系统安全 漏洞	由采购人安全系统或第三方检测服务所发现的由运维厂商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（运维厂商事前已发现并向采购人报备，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，未按采购人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	4	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣 0.4 分。	

					况。			
			15	安全培训	运维厂商人员是否对在岗人员进行了安全培训。	4	每次人员变动后都进行了安全培训的，不扣分。	
			16	安全协议	运维厂商人员是否与采购人签订了安全保密协议。	4	签订了安全保密协议的，不扣分。	
			17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。	4	每出现一项扣1分。	
		沟通交流	18	培训指导	运维厂商是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。	2	按照合同约定对采购人相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的，不扣分；发生一次培训指导不到位的，扣0.2分。	
			19	投诉举报	是否收到来自用户的投诉举报，并经采购人运维工作主管部门核实确认的。	2	每收到一次投诉，扣0.2分，扣完为止。	
			20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。	2	对于工作中的问题主动跟进，对于采购人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，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。	
<p><b>四、验收要求</b></p> <p>本项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。</p> <p>本项目在合同约定的验收条件进行项目验收。中标人在满足合同约定的验收条件后向采购人提出验收申请，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。</p> <p>1. 项目验收准入条件</p> <p>本需求书中包含的运维服务需求内容全部完成。</p>									

		<p>项目文档满足本需求书的规定要求。</p> <p>2. 项目验收标准</p> <p>采购人以本需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人是否按照本需求书中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。</p> <p>3. 项目验收流程</p> <p>符合项目验收准入条件后，中标人可提出项目验收申请。</p> <p>(1) 中标人书面提出项目验收申请。</p> <p>(2) 向采购人提交《验收流程申请审批表》等资料。</p> <p>(3) 向采购人整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。</p> <p>(4) 采购人组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。</p> <p>(5) 项目验收评审通过后，采购人出具项目验收报告。</p> <p><b>五、税收信息化项目开发和应用管理工作要求</b></p> <p>项目实施应遵循税务总局和广西壮族自治区税务局税收信息化项目开发和应用管理工作有关要求，如中标人违反规定发生失信行为的，将按《税务系统信息化服务商失信记录名单制度（试行）》（税总办征科发【2022】1号）的规定，记入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。</p> <p><b>六、其他要求</b></p> <p><b>★6.1 信息安全保密要求</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>
--	--	---

		<p>示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。</p> <p>4. 中标人须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。</p> <p>5. 中标人投入的项目人员须与 国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。</p> <p><b>★6.2 供应链安全管理要求</b></p> <p>1. 中标人应要求供应链厂商严格落实供应链安全管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等，并将供应链厂商落实情况作为项目验收的检查内容。</p> <p>2. 中标人应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款，对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为，采购人将视安全事件严重程度按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p><b>★6.3 网络安全和数据安全管理要求</b></p> <p>中标人投入的项目人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人投入的项目人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p>安全事件具体内容主要包括（但不限于）以下内容：</p> <p>（1）因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。</p> <p>（2）因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏，以及发生非法窃取数据行为。</p> <p>（3）因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。</p> <p><b>★6.4 罚则条款</b></p> <p>项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将视问题轻重、中标人责任大小等情况，按不高于合同总金额的 5%的比例进行扣减。</p>
--	--	--

		<p><b>6.5 知识转移要求</b></p> <p>中标人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。</p> <p><b>6.6 知识产权要求</b></p> <p>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。</p> <p>2. 中标人承诺提供的相关软件不侵犯第三方的知识产权。</p> <p><b>6.7 项目归档要求</b></p> <p>中标人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。</p>
<b>二、商务条款</b>		
★服务期限及地点要求	<p>1. 服务期限：1 年。</p> <p>2. 服务地点：广西区内采购人指定地点。</p>	
★报价要求	<p>本次报价须为人民币报价，报价包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。对于本文件中明确列明须报价的服务，投标人存在漏报的，将导致投标被否决。对于本文件中未列明，而投标人认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付投标人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。</p>	
★付款方式	<p>签订合同之日起 30 日内，采购人支付合同总金额的 30%；服务期满 6 个月后 30 日内，采购人支付合同总金额的 30%；服务期满，采购人对项目进行验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚则条款进行考核，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。</p> <p>采购人每次付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>	