# 项目采购需求

说明：

1.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。

2.投标人投标时必须在投标文件中对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。

## 一、项目概况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 采购包 | 采购标的 | 最高限价 | 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业 |
| 1 | 国家税务总局广西壮族自治区税务局核心征管系统、出口退税子系统及数据治理日常运维服务项目 | 人民币（大写）贰佰叁拾万零肆仟元整（¥2304000.00） | 软件和信息技术服务业 |

## 二、技术要求

**1、项目背景**

2015年9月份，广西壮族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税收征管的推广工作，主要包括税收核心征管、个人税收管理、决策一包、决策二包、应用总集成，并且在2019年完成了国地税合并工作，2023年至2024年，金税三期核心征管系统门户中集成了金税四期相关系统。

“金税三期”工程应用系统在广西的成功上线运行标志着国家税务总局“金税三期”工程进入了一个新的里程碑阶段。“金税三期”工程属国家级信息系统工程，是国家电子政务建设的重要组成部分。该系统融合了税收征管变革和技术创新，统一了全国税收，搭建了统一的纳税服务平台，实现了全国税收数据大集中，对于进一步规范全国税收执法、优化纳税服务、实现降低税务机关征纳成本和执法风险、提高纳税人遵从度和满意度、构建现代化的税收征管体系、推动税收事业的科学发展，提供有效的信息化支撑。目前广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统已进入了平稳运行阶段。

多年来，出口退税管理系统独立于金税三期系统之外运行，存在征退税管理脱节、部分功能建设重复，不符合统一规范的信息化建设要求等问题。

根据《全国税务系统深化“放管服”改革五年工作方案（2018年—2022年）》的总体安排，按照国家税务总局领导“坚定整合、加快整合、完善整合，要与将来完善出口退税管理制度机制结合起来，加强内控或留有接口”的指示精神，将出口退税管理系统整合到金税三期系统，进行一体化设计，既要落实“放管服”改革精神，又要有利于严密监管、防范风险、优化服务。

2021年，广西壮族自治区税务局按照国家税务总局的要求，完成出口退税管理系统整合项目推广实施工作，并且系统进入平稳运行阶段。

同时，随着税收现代化目标、体系、时间节点的提出和确立及“税法遵从、信息管税、风险管理”先进管理理念的日益深入人心，税收数据挖掘、分析和利用的作用显得更加突出、重要。但在实际工作中，税收数据挖掘、分析和利用还存在着一些不容忽视和亟待解决的问题，直接制约和影响着税收数据“聚合效应”的发挥。

根据国家税务总局要求，广西壮族自治区税务局作为全国试验单位，在2020年11月份，把社保费相关系统的数据通过核心征管分发库以数据链路同步的方式集成到总局云平台。

结合全国一体化在线政务服务平台政务服务“好差评”系统建设要求，将“好差评”数据同步至分发库，最后汇集至税务总局大数据平台，在税务总局大数据平台完成各省同构数据结构的“好差评”结果数据的汇总。

广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及出口退税系统运维期限已到，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核心征管系统及出口退税系统实现稳定运行，现广西壮族自治区税务局需要重新购买金税三期核心征管系统及出口退税系统的相关运维服务。

**2、项目目标**

为了保障金税三期核心征管及出口退税系统业务的正常、快速的办理，提高纳税服务质量，确保核心征管分发库同步链路的正常，实现系统平稳运行，确保与金税四期相关系统的数据链路、应用接口正常，具体运维目标如下：

（1）建立规范的运维保障体系，以区局驻场运维和远程运维为主体，后方开发为依托，实现系统运维的规范化、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，为加强出口退税管理，提高缴费服务水平提供重要支持和保障。

（4）不断完善数据质量监控分析，及时发现存在的数据质量问题，提升全区数据质量。

**3、运维服务内容**

金税三期工程是国家十二金工程之首，是世界上处理能力最强大、最复杂、最先进的电子政务工程之一。金税三期工程核心征管及出口退税的主体业务功能包括登记、优惠、认定、证明、申报、征收、会统、发票、票证、评估审计、稽查、法制、综合、出口退税等十四个业务域，涉及2000多个功能，后台涉及5300多张业务表，10万多个业务字段，80亿多条税务业务数据，共有40台服务器119个节点、11个数据库、25条双向OGG链路，以及约50个渠道及特色软件系统对接，涉及1500多个服务接口。

出口退税系统为全区出口退税企业办理出口退税业务提供技术支持，保障出口退税业务正常、快速办理。本系统集中了登记、申报、发票、海关数据，提供了50多个标准服务接口。出口退税系统，涉及多个关键税收业务系统，初步分为内部系统和外部系统两类。内部系统包括：核心征管及应用集成平台、决策支持1包、决策支持2包、离线出口退税申报工具、核心征管总局端集成平台（含原函调功能）、出口退税总局端系统等。外部系统包括：增值税发票系统(含电子底账、防伪税控、稽核系统)，外部信息交换系统（“单一窗口”申报），电子税务局等。

2020年，广西壮族自治区税务局新增集成了好差评系统数据、社保费征收子系统数据、社保费管理子系统数据、社保费税银子系统数据、社保费共享平台数据到分发库，把广西壮族自治区税务局相关业务系统的数据，同步上总局。新增同步数据涉及四个业务系统、共300多张数据表、41个数据同步链路。

2023年4月份新上线金税四期电子发票服务平台、2024年新上线的全国统一规范电子税务局、智慧办公平台、税智撑系统等系统，与金税三期核心征管系统有着密切关联关系，包括接口调用、数据支撑等，系统关联关系非常复杂、多样。

因金税三期系统的技术和业务复杂性高、专业性强，为保证金税三期的正常运行，中标人必须选派有丰富经验的专业人员，组建含现场、二线、开发在内的三级运维体系。

具体如下：

**3.1金税三期核心征管系统及出口退税系统运维服务**

3.1.1日常运维

现场运维人员根据运维平台、QQ、微信、电话等各渠道接收全区各单位各部门使用系统人员所提交的问题进行及时分析、有效处理。

（1）业务及操作咨询类问题：对于业务操作咨询类问题及时进行全面的解答，要求为使用系统的操作人员提供咨询服务，辅助完成业务处理操作。

（2）业务数据运维：对业务不能正常办理的情况进行分析，如发现是数据错误造成无法正常办理业务的，中标人应将问题转入数据运维流程，对问题数据进行分析、评估，对错误数据修改，使问题得到有效解决。

（3）系统程序BUG：问题分析定位后属于系统程序BUG的问题，中标人的现场运维人员及时将问题提交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。

（4）运维知识库维护：对于用户反馈的问题中属于操作中出现的常见问题，由中标人收集、汇总和整理后形成常见问题解决手册，或按采购人要求整理成运维周报、月报等加入知识库。

（5）编写操作手册

当系统升级后，系统的业务流程发生了变化，中标人应以文档形式告知采购人升级内容及系统操作流程，如有较大的变化应提供详细的业务流程操作手册。

3.1.2专项服务

当国家税务总局税收政策发生变化，核心征管业务流程发生调整时，应用运维人员应第一时间了解核心征管业务流程调整内容，结合本地实际业务情况，充分考虑系统升级带来的数据逻辑调整、涉及历史数据的衔接、业务办理的变化。发起专题会议，与采购人共同分析讨论征管业务执行方法和流程。

（1）配合区局主管部门，完成数据需求分析，进行数据整理等工作，以保障采购人日常业务的正常实施。

（2）处理因政策调整、系统BUG等原因引起的批量数据修正。

（3）因各地政策、外部因素等不可预料原因引起的系统紧急调整，完成方案梳理、系统参数修改、脚本执行。

（4）数据同步服务。各环境的生产数据及时有效地同步到对应环境的查询库、分发库；定期地从生产环境把业务类数据同步到测试环境。

（5）涉及系统程序缺陷的，应在一个工作日内提交国家税务总局运维团队解决；涉及业务数据维护的，根据业务数据维护单进行处理，从接到业务数据维护单起，完成处理时间不能超过24小时，对于重大事件，应通过应急处理方案，组织驻场人员、中标人技术支持专家迅速解决。

（6）因总局、广西区政府政策法规变化引起的版本调整，完成业务技术方案讨论，并组织协调方案实施。

1）对总局政策法规变化引起的版本调整，与采购人进行业务分析讨论，确认版本上线实施方案。

2）对本地特色需求，分析系统参数配置和系统处理业务的逻辑，确认需求实现的可能性，同时分析参数配置的风险，系统参数配置。

3）形成需求方案和工作计划安排，并编写相关技术文档。

4）配合区局完成，税务内部应用系统，外部门、国库、银行等横向部门之间的连通性测试，业务流程闭环测试。

5）工作执行中遇到的问题反馈、分析，上报系统优化问题，系统版本发布，系统测试验证。

6）工作完成后的汇报，并且监控系统数据质量。

3.1.3培训服务

根据采购人要求，根据金税三期核心征管系统及出口退税系统业务变化，不定期培训相关技术和业务骨干人员。

3.1.4突发事件处理

（1）突发故障。处理时限应小于0.5个工作日（现场）或小于5个工作日（全程），具体问题的解决时间需要与采购人共同决定。

（1）一般问题（不影响日常操作）。处理时限应小于1个工作日（现场）或小于5个工作日（全程），具体问题的解决时间需要与采购人及厂商相关人员共同决定。

注意：现场是指由现场维护人员完成工作的响应时间；全程是指，现场维护人员未能解决问题的情况下，安排公司相关的支持人员进行远程支持或者到现场完成工作解决问题的时间。

3.1.5.系统版本发布及协调管理

系统版本发布及协调管理第三方厂商版本升级发布、国家税务总局新建与保留软件与核心征管间关联关系分析、服务接口梳理以及组织第三方厂商联调测试等工作事宜，协调解决与金税三期系统个人税收管理、决策一包、决策二包和应用总集成之间相关问题。

3.1.6系统运行保障

（1）日常巡检

区局分发库及总局副本库的同步情况检查，应用定时任务检查，应用的osb、ejb调用检查，应用消息堆积情况检查。

（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、对预生产和生产的业务用例进行测试，工作流导入（需要工作流授权文件），配合采购人完成中间件weblogic漏洞补丁升级、安全加固。

（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。配合采购人进行数据库、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。

（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，转交采购人处理。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。

（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。

（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。

（7）其他处理

执行总局运维脚本，审计数据DMP导出与上报、总局监控对接和处理，总局云平台链路运维，协助采购人进行网络调整、设备更换、设备迁移、停机、攻防演练等工作，按要求进行系统压力测试，原国地税环境问题处理。

**3.2系统上线遗留问题处理**

广西壮族自治区税务局核心征管系统及出口退税系统是总局统推系统，由于初始化采集配置、数据迁移、系统流程重大调整等原因，系统中产生很多的错误数据，无法保证后续业务的正常办理；且因为是系统在不断地根据需求进行修改、优化，业务功能、业务流程随着业务需求不断在变化。伴随着新功能、新需求上线运行，业务操作、系统运行以及接口调用过程中，将会暴露很多问题。

为了保障系统的稳定运行、确保问题及时有效处理，要求安排专业的运维人员在广西壮族自治区税务局驻场地点进行运维服务，对系统各类问题以及问题平台上的问题做及时响应。

3.2.1错误数据修改

因初始化、数据迁移、业务流程重大调整等，导致系统存在错误数据，影响业务办理，要求运维人员根据区局主管部门的要求，走数据运维程序，批量修改错误数据；同时对错误数据进行分析，找到问题的根本原因，避免重复错误数据的产生，如果是参数配置不合理的，修改初始化配置；如果是程序问题的，上报二线修复。修复补丁发布后，对问题进行测试验证、跟踪反馈。

3.2.2系统问题分析跟踪处理

系统新功能、新需求上线后，系统在运行过程中，产生的问题较多，需要安排对核心征管系统及出口退税系统熟悉的人员来保障系统稳定。同时对各个渠道提出的问题进行分析、处理、跟踪。

系统新功能、新需求上线后，由于接口本身问题导致接口调用异常，以及接口写入的错误数据问题，要求运维人员对该类问题进行分析、处理，并且走数据运维流程，批量修改错误数据。如果是接口问题，上报总部开发团队优化，补丁发布后，进行测试，确保线上业务的正常、顺畅办理，以提高纳税服务质量。

**3.3核心分发库及同步链路维护**

分发库及同步链路，是把区局数据同步至总局的关键点，分发库及同步链路的正常运行，是确保总局云平台、总局副本库数据同步的基础，与区局绩效考核挂钩。

在2020年度，核心征管分发库在同步核心征管系统数据的基础上，新增社保费征收子系统、社保费管理子系统、社保费税银子系统、社保费共享平台、广西壮族自治区税务局好差评系统的数据同步链路，把数据同步至总局云平台及总结副本库。同时在2021年起，总局要求各省加强对分发库的同步链路检查和保障工作，确保区局数据同步总局时不出现问题，要求安排驻场人员，对分发库的同步链路进行不定时检查和维护。

3.3.1日常检查维护

广西壮族自治区税务局核心征管分发库，负责同步广西壮族自治区税务局核心征管系统、出口退税系统、社保费相关系统以及好差评系统的数据到总局，为了确保同步链路正常，且当链路出现异常时，能够快速有效处理，需要安排技术人员不定时对分发库链路进行检查，当链路出现异常时，协调各个系统厂商以及总局云平台负责人，分析链路异常原因，出具处理方案，快速解决链路问题。

3.3.2升级检查维护

核心征管分发库同步数据，涉及应用系统以及同步链路较多，每个系统版本升级时，均需要根据各系统的升级情况，对分发库表结构进行同步变更，同时对链路配置进行刷新日志文件，确保链路和数据同步正常。

3.4与金税四期相关系统关联关系维护

2023年至2024年期间，总局统推了电子发票服务平台、税智撑平台、全国统一规范电子税务局、智慧办公平台、乐企等金税四期相关系统，与金税三期核心征管系统有着密切关联关系，金税三期核心征管通过接口或者数据链路的方式，获取金税四期系统加工的业务数据；同时金税四期系统通过应用接口和数据链路的方式，同步金税三期相关系统的数据。为了确保金税三期、四期相关系统的业务正常办理，需要安排专业技术人员，配合金税四期系统运维人员分析应用接口、数据链路的相关异常问题，保障应用接口、数据链路的稳定运行。

3.4.1接口调用分析及处理

当金税三期核心征管系统及出口退税系统与金税四期系统间调用出现异常时，金税四期系统运维技术人员相互配合，完成调用接口的分析检查，找到问题原因，出具处理方案，并根据处理方案，在采购人同意的情况下，对问题进行处置；如果是系统问题，上报二线及开发处理，并对问题进行跟踪和反馈给采购人；如果是金税四期系统问题，反馈给金税四期系统运维人员分析及处理。

3.4.2数据链路维护

金税三期核心征管系统及出口退税系统的数据，主要通过KAFKA工具同步的方式，同步给金税四期系统，为了确保数据链路运行正常、及时，需要安排技术人员对数据链路进行定时检查；当链路出现异常时，及时分析异常原因，并对异常进行快速有效处理，确保金税四期相关系统数据及时同步，保障金税三期系统及金税四期系统稳定运行。

3.4.3数据分析及修改

根据问题分析及排查结果，因数据异常导致金税四期系统业务阻断时，需安排技术人员对异常数据进行分析，找出异常数据产生的原因，并提交给二线和开发优化、修改程序，确保不再产生同样的错误数据。同时在不影响本身系统的情况下，出具数据修改方案，走数据运维流程，并根据方案对数据进行修改，修改后通知金税四期系统运维人员，对数据进行验证。

**4、服务方式**

要求安排服务人员进驻采购人指定地点提供现场服务，通过建立健全科学高效的运维服务机制，综合采用热线电话、QQ服务群、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。

**5、服务期限、地点**

服务期限：1年（因新系统上线或采购内容需要调整等重大变故，采购人有权提前终止合同执行，费用按实际服务时间和考核结果结算，不视为采购人违约）

服务地点：广西壮族自治区税务局民族办公区和园湖办公区（南宁市青秀区民族大道105号、园湖南路26号）。

**6、服务要求**

（一）提高运维效率

定期进行业务和技术培训，建立健全有效的运维机制，提高运维人员的业务水平和问题定位、跟踪、处理效率。

（三）办结时效

运维平台问题单处理，咨询类要求当天办结，一般问题3个工作日内办结，复杂问题5个工作日内办结，如果超过时限要求的，按要求报送相关业务部门，并说明原因。

1.操作问题。处理时限应小于0.5个工作日（现场）或小于2个工作日（全程）

2.程序错误。处理时限应小于3个工作日（现场）或小于5个工作日（全程），需要在现场根据实际数据跟踪，来发现程序的缺陷，视实际情况有条件地解决问题。

3.业务问题。现场支持人员不对响应时间作出承诺，针对紧急问题必须在当日给出响应，并予解决。

4.升级说明。处理时限应小于2个工作日。

5.数据修改。处理时限应小于2个工作日（现场）。

注意：现场是指由现场维护人员完成工作的响应时间；全程是指，现场维护人员未能解决问题的情况下，安排公司相关的支持人员进行远程支持或者到现场完成工作解决问题的时间。

（四）工作时间要求

工作日，工程师提供日常5\*8小时驻场技术服务；非工作日，提供7\*24小时电话远程支持服务，中标人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，中标人需在放假最后一天安排人员对本项目涉及应用环境进行全面检查，及时解决存在的问题，确保收假后正常上班期间本项目应用环境的正常运行。

**7、组织架构**

为保证金税三期的正常运行，中标人必须选派有丰富经验的专业人员，组建现场、二线、开发在内的三级专业运维团队。

7.1二线运维

二线运维人员主要负责接收来自现场运维人员提交的问题进行分析并同公司总部需求及开发进行沟通，以此辅助现场运维解决问题。

主要有以下几方面的运维工作内容：

（1）分析各单位提报的程序类、需求类问题，进一步核实问题要素，如问题要素不足或存疑的，需将问题转派现场运维团队处理或积极进行核实；

（2）分析核实各单位提报的问题是否已经解决，如果已经解决，则填写解决方案和解决日期（指版本出厂日期），并将问题转派现场运维团队；

（3）对问题进行去重处理，重复类问题不需要再转派开发团队，将重复问题赋予重复问题编号，要求问题管理平台支持通过问题编号将重复问题进行关联，自动刷新关联问题状态。

（4）工作日将接收到的问题要素正确完整的非重复类、未解决的问题转派需求设计开发团队，并跟踪问题的后续处理情况，需要跟踪的处理情况包括：

a）跟踪需求、设计开发制定解决方案和明确完成时间；

b）跟踪设计开发是否按照计划解决相关问题。

（5）平台中流转至二线各岗位名下的问题，原则上最晚在第二个工作日下班前处理完成，不能及时处理的，向负责人提交情况说明；

（6）对采购人提报的紧急问题、对系统运行产生较大范围影响的问题，进行及时反馈和跟踪处理。

7.2现场运维

7.2.1项目经理岗

运维项目经理是运维目标能否实现、运维质量保障的核心人员。

项目经理通过协调采购人、公司、外部厂商相关人员，使得金税三期系统运行得到保障，运作中的问题得到解决；

项目经理通过有效地组织团队成员，对运维工作中处理的问题进行分配、跟踪、监督、检查，使得每个问题得到优质解决，以保证每个问题得到及时响应解决，而不影响大厅前台操作人员的操作使用和各关联外围系统的稳定运行；

项目经理通过定期向采购人领导、公司上级领导汇报运维工作情况、进展，对运维项目工作中发现的问题和风险进行及时提出风险报告，对各种风险做到早发现、早解决，使得问题的要规避。

项目经理通过同公司沟通，使得公司相关信息资源能让采购人和运维团队成员使用。

7.2.2问题处理岗

现场运维人员根据各渠道接收全区各单位各部门使用系统人员所提交的问题进行及时分析、有效处理。

问题分析和处理、编制操作手册、数据运维、培训服务、数据交换、协调解决与各个系统之间相关问题、配合采购人进行业务需求分析、配合采购人制订业务处理方案、完成版本发布后的测试验证工作，并形成测试文档、解答用户测试、操作所遇到的问题、制定问题管理流程、业务问题反馈和上报等工作、与二线运维沟通、处理现场无法解决的问题。

（1）申报组

配合采购人处理通用申报、企业所得税申报、增值税申报、房产税申报等申报类问题。

（2）征收、票证组

配合采购人处理税款征收、出口退税、开票过程中遇到的问题，处理票证使用过程中遇到的相关问题。

（3）登记、认定、优惠组

处理与工商数据交换、税费中认定、税款优惠认定过程中遇到的各类问题。

（4）发票组

与各部门密切配合，分析、处理纳税人在代开发票申请、发票开具过程中遇到的问题，处理与发票2.0系统间的数据交换问题。

（5）稽查、法制组

分析和处理税务机关在对纳税人进行违法行为登记、立案、审查、处罚过程中遇到的操作类和数据问题。

（6）证明、会统、评估审计、综合

分析和处理税务机关在办理证明、会统、评估审计、综合业务时遇到的操作类和数据问题。

（7）出口退税组

对税务人员以及区局处室提出的出口退税问题进行分析、处理、跟踪，对电子税务局出口退税系统与出口退税系统之间的数据交互、接口调用问题进行排查处理，对电子税务局出口退税系统写入的错误数据进行调整，以确保数据符合金三业务规则，保证后续业务正常办理。

（8）系统运行保障组

负责系统版本发布、协调管理第三方厂商版本升级发布、国家税务总局新建与保留软件与核心征管间关联关系分析、服务接口梳理以及组织第三方厂商联调测试等工作事宜。

负责系统的日常巡检、系统升级、故障分析及处理、应用及数据库优化、应急处理、联调服务等工作，配合总局及区局完成审计数据导出与上报、网络攻防演习、机房调整等工作。

7.2.3专项服务岗

当国家税务总局税收政策发生变化，核心征管、出口退税业务流程发生调整时，应用运维人员应第一时间了解核心征管、出口退税业务流程调整内容，结合本地实际业务情况，充分考虑系统升级带来的数据逻辑的调整、涉及历史数据的衔接、业务办理的变化。发起专题会议，与采购人共同分析讨论征管业务执行方法和流程。

7.2.4数据链路岗

负责分发库及数据链路维护，负责与金税四期系统间的接口调用分析、数据同步保障工作，处理分发库和数据链路的异常问题，并及时报告总局项目组、金税四期项目组，协调总局项目组和金税四期项目组一起排查和处理，避免因异常导致区局被考核扣分情况出现。

7.3人员要求

7.3.1驻场人员数量与技能要求

本项目要求驻场运维人员16名。驻场人员应具有计算机相关专业专科及以上学历人员，具有2年信息化工作经验；应熟练掌握oracle数据库、weblogic中间件等技能，具备一定的oracle数据库、weblogic中间件运行维护经验；应熟悉金税三期核心征管系统及出口退税系统的系统操作、业务流程和数据表结构，熟悉金税三期系统与金税四期系统间的关联关系。

7.3.2驻场人员资质要求：供应商应优先投入具备计算机技术与软件专业技术资格证书的人员进行驻场服务。

7.3.3驻场人员分工要求

★项目经理1人，负责协调各部门、厂商，管理运维团队，确保运维工作有效快速进行。

★广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及出口退税系统12人，负责处理本项目涉及系统的问题处理、培训服务、突发事件处理、系统版本发布及协调管理及系统运行保障工作，核心分发库及数据同步链路维护工作，保障分发库链路正常，确保核心征管、社保费、好差评数据正常同步总局，保障系统平稳运行、问题及时有效解决，保障系统接口调用正常以及相关问题的处理，确保总局新政策得到有效执行。

★广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及出口退税系统专项服务1人，当国家税务总局税收政策发生变化，服务人员应结合本地实际业务情况，充分考虑系统升级带来的数据逻辑的调整、涉及历史数据的衔接、业务办理的变化，发起专题会议，与采购人共同分析讨论征管业务执行方法和流程确保新政策得以有效执行。

★数据链路维护2人，负责分发库及数据链路维护，负责与金税四期系统间的接口调用分析、数据同步保障工作，处理分发库和数据链路的异常问题，并及时报告总局项目组、金税四期项目组，协调总局项目组和金税四期项目组一起排查和处理，避免因异常导致区局被考核扣分情况出现。

7.3.4二线及开发人员要求

本项目要求组建二线运维及开发团队，二线及开发人员应具有本科及以上学历。熟练掌握金税三期核心征管、出口退税及数据治理监控的系统操作、业务流程和数据表结构。

★7.3.5运维人员应当是中标人的正式人员，或者是与中标人签订1年以上劳动合同且实际工作满1年的人员，常驻运维人员应当为技术骨干。

**8、问题处理流程**

（一）接收问题

接收采购人、其他运维人员、使用用户等提出的业务操作、数据运维等业务问题。

（二）分析问题

现场应用运维人员根据接收到的问题，结合系统实现原理、数据结构、操作流程等情况进行分析，最后得出问题形成原因，确认问题需求等。

（三）形成问题处理方案

根据问题的实际形成原因以及问题的明细需求，结合实际业务，形成处理方案，编写脚本。

（四）问题处理与跟踪

按照问题处理方案处理问题，执行相关脚本，向提交问题人员反馈处理结果，并对问题的解决情况进行跟踪。

**9、验收方式及标准**

（一）验收方式

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。中标人在合同约定的服务期结束后的一个月内向采购人提出验收申请，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。

（二）验收准入条件

本需求书中包含的服务需求内容全部完成，满足本技术需求书的规定要求。

（三）验收标准

采购人以本需求书相关内容为依据，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。

（四）考核方法

采购人对运维服务质量进行考核，每月按照《运维厂商考核表》（详见下表）进行评分（满分100分），每扣1分相应扣减合同总金额0.2%，不足1分的按1分算。

如每月评分低于90分，采购人对中标人进行约谈，约谈三次中标人仍未改善，采购人有权提前终止合同执行，费用按实际服务时间和考核结果结算，不视为采购人违约。

|  |
| --- |
| 广西壮族自治区税务局XXX系统XX年XX月运维厂商考核表 |
| **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。 | 　 |
| 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，持有专业职业技术证书，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 | 是否收到来自纳税人或者采购人的投诉举报，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，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。 | 　 |

## 三、商务要求

★1.报价要求：

1.1投标报价包含但不限于以下部分：

（1）服务的价格；

（2）必要的保险费用和各项税金；

（3）服务过程中所发生的一切服务费用；

（4）在本项目服务期内，投标总价不予调整，采购人不再支付中标价格以外的任何费用。

★2.服务地点、服务期限：

2.1服务地点：广西壮族自治区税务局民族办公区和园湖办公区（南宁市青秀区民族大道105号、园湖南路26号）。

2.2服务期限：1年（因新系统上线或采购内容需要调整等重大变故，采购人有权提前终止合同执行，费用按实际服务时间和考核结果结算，不视为采购人违约）

★3.付款方式：

在签订合同30日内，采购人向中标人支付合同总金额的50%。在服务期满后，采购人对项目进行验收，并根据项目验收标准及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，采购人向中标人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，采购人收到发票后10个工作日内将合同款项支付到合同约定的中标人账户；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。

## 其他事项

1.安全保障和罚则要求

★1.1信息安全保密要求

中标人在未经过采购人书面批准的情况下，不得将任何采购人认为涉及数据安全的观点、数据、系统结构信息、测试结论以及测试记录传播、披露和使用。未经采购人书面批准，中标人不得擅自修改任何程序和数据。

1.1.1必须严格遵守采购人的安全保密制度。

1.1.2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。

1.1.3技术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。

1.1.4技术支持运维服务公司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。

1.1.5技术人员必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。

★1.2.供应链安全管理要求

1.2.1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。

1.2.2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情况按合同金额的20%-30%的比例进行扣减。

★1.3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情况按合同金额的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：

1.3.1.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。

1.3.2.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。

1.3.3.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。

★1.4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。