

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. 投标人投标时必须投标文件中所投项目所有技术需求内容、商务条款内容及附件内容(如有)逐条响应并一一对应。
4. 本章节所称的“以上”“以下”“内”“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。

二、采购内容：

本项目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。

第一节 技术需求

1. 供应商要求

1.1. 技术运维支持体系要求

本项目服务范围包括但不限于日常维护、故障排除等。服务方式是现场+二线支持，主要工作由中标人的驻场人员完成，其中疑难杂症的工作内容则由中标人的二线来参与分析排查并解决。

1.2. ★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、技术成果等信息负有保密义务。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。

1.3. 知识产权要求

- (1) 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。
- (2) 国家税务总局广西壮族自治区税务局对项目实施过程中所产生的所有成果享有所有权。
- (3) 中标人承诺提供的相关软件不侵犯第三方的知识产权。

1.4. ★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总金额的 20%-30%的比例进行扣减。

1.5. ★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总金额的 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。

1.6. ★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，按不高于合同总金额的 5%的比例进行扣减。

2. 项目分包情况说明

2.1. 分包数量

本项目接受联合体投标。

2.2. 各包工作内容及边界等

项目边界（项目边界、与相关系统关系、约束条件）：

（1）本项目运维服务仅限于社保费征管信息系统的日常运维服务、系统巡检服务、系统升级服务。

（2）本项目运维服务包括提供统计查询、数据跟踪等技术支持服务。监控数据交换流程、健康检查等的健康巡检。

（3）本项目运维服务包括社保费征管信息系统的登记、优惠、认定、证明、申报、征收、计会统、票证、评估审计、稽查、法制、综合等业务域的日常问题处理、专项服务、报表统计、培训服务、突发事件处理、系统版本发布、系统运行保障服务，社保费征管信息系统的遗留问题处理服务。

（4）社保费征管信息系统金三标准版系统与本省保留软件、本省特色软件存在相互调用的情况，本项目需分析各关联系统与社保费征收管理系统之间的关联关系，梳理服务接口以及组织其他系统厂商联调测试，协调解决与社保费金三标准版系统和应用总集成之间相关问题。

（5）社保费征管信息系统金三标准版系统与核心征管系统之间存在相互调用情况，在运维服务工作中，需要技术人员根据问题实际情况，与核心征管系统的运维人员进行沟通、分析、处理对应问题。

3. 工作内容及边界

3.1. 项目建设必要性

3.1.1. 社保费征管信息系统服务采购的必要性

为贯彻落实党中央、国务院关于社保费征收体制改革决策部署，确保税务部门平稳接收社保费征收职责，落实中办、国办要求，落实税务总局、人社部联合制定的《社会保险费和非税收入征管职责划转工作方案》，以及国家税务总局关于印发《企业社保费征收职责接收工作方案》（税总发〔2020〕44号）等文件要求，2019年1月份，广西壮族自治区税务局按照国家税务总局统一部署，完成了广西税务金税三期社保费标准版的上线推广工作，并于2020年11月1日新增拓展了企业和灵活就业人群的社会保险费征收业务、2023年12月起完成系统模式切换上线。

社保费征管信息系统金三标准版是国家税务总局统推的社保费业务专用系统，包含社保费管理子系统、社保费征收子系统、社保费税银子系统和共享平台等，其他外围系统（广西电子税务局系统用人单位客户端、广西电子税务局系统个人社保费缴费渠道等）均依赖于该系统。社保费征管信息系统发生故障将导致税务机关无法办理社保费相关业务。目前系统已覆盖全区单位和企业62万户、单位职工736万、1600多万城乡居民养老保险参保人员、5000多万城乡医疗保险参保人员，该

系统的稳定既关乎税务机关是否能履职尽责，也关乎每个缴费人的切身利益，因此有必要采购该系统的运维服务。

3.1.2. 社保费征管信息系统服务采购的特殊性

社保费征管信息系统金三标准版是国家税务总局全国统一的系统，涉及地方税收稳定和缴费人的社保切身利益及社会稳定不出现舆情，对系统运维人员各项技能要求高，系统升级时间都为非工作时间，或涉及重要补丁随时升级，周末节假日也需巡检系统。

3.1.3. 社保费征管信息系统服务采购的复杂性

社保费征管信息系统需要与 20 余个外部门、外围系统对接，接下来与各部门的数据共享越来越多。

社保费征管信息系统金三标准版包含登记、优惠、认定、证明、申报、征收、计会统、票证、评估审计、稽查、法制、综合等 12 个业务域，涉及 440 多个功能，后台涉及 3000 多张业务表，10 万多个业务字段，100 亿多条税务业务数据，共有接近 200 台服务器 200 多个节点、10 多个数据库，以及约十几个渠道及特色软件系统对接，涉及 100 多个服务接口。因此运维工作特别复杂，对运维人员要求较高，需要各业务人员均需熟练掌握 oracle 数据库技术、ogg 数据同步技术、weblogic 中间件技术、webserver 技术等，且应具备相当的社保费业务知识。

3.2. 项目目标和主要内容

3.2.1. 社保费征管信息系统服务采购

3.2.1.1. 项目目标

根据一体化原则，建立基于统一规范的应用系统平台，依托计算机网络，国家税务总局和采购人高度集中处理信息，覆盖所有税种、费种、所有工作环节，包括征管业务、行政管理、外部信息、决策支持等四大子系统的功能齐全、协调高效、信息共享、监控严密、安全稳定、保障有力的税收管理信息系统。

为了保障社保费征管信息系统的正常、快速的办理，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，以采购人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，为加强社保费管理，提高缴费服务水平提供重要支持和保障。

3.2.1.2. 主要内容

本项目运行维护服务范围原则上包括社保费征管信息系统运行涉及的软硬件环境，主要内容包括单位五险、城乡居民两险、灵活就业三险、职业年金征收相关的业务处理运维服务、特色软件联调服务、环境保障服务、专项运维服务、单位自主征收及职业年金征收服务等五大部分，具体如下：

3.2.1.2.1. 业务处理运维服务

包括运维平台问题分析和处理、编制操作手册、数据运维、数据查询和报送、培训服务、数据交换、协调解决与各个系统之间相关问题、特色软件联调服务。

3.2.1.2.2. 特色软件联调服务

包括配合各单位及各厂商进行与各系统间联调测试工作、配合各单位进行本地特色软件及外部厂商间的联调测试工作。

3.2.1.2.3. 环境保障服务

包括日常巡检、环境问题处理、与外部系统维护。

3.2.1.2.4. 专项运维服务

包括采购人的数据查询统计、社保费业务需求调整工作。

3.2.1.2.5. 单位自主征收及职业年金征收服务

包括错误数据修改、系统问题分析跟踪处理服务。

3.3. 项目具体需求

3.3.1. 社保费管理子系统运维服务

3.3.1.1. 运维服务内容

3.3.1.1.1. 系统巡检

保障各系统生产环境、预生产环境应用和数据库服务正常运行。

工作内容：

①负责软件应用数据性能基础相关的日常巡检工作，及时发现和处理系统潜在运行风险。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。类型涵盖：应用软件数据管理、表空间管理、用户及权限管理、数据链接维护、索引维护、主机参数调整、应用软件数据参数调整、异常进程处理、应用服务维护等。

②协助采购人解决在系统运行过程中发生的应用和数据库等基础环境相关问题，分析、定位问题原因，配合采购人拟定解决方案，做好问题处理工作。

③协助采购人归纳、总结、分类软件应用数据基础相关的问题和解决方案，建立并完善相关软件应用数据环境保障知识库，提高问题响应效率和解决效率。

④系统检查（需要包含国家税务总局检查内容）

系统检查：根据国家税务总局运维要求及采购人运维要求，包含但不限于每月对各系统软件应用数据环境进行基础检查。确保除计划停机外，各系统均能正常运行。

⑤安全加固：根据采购人要求，包括但不限于对各系统服务器操作系统补丁进行升级、安全漏洞进行整改等，保障各系统均能安全、平稳运行。

3.3.1.1.2. 日常问题处理服务

(1) 描述

中标人应建立问题协调沟通机制，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。

(2) 处理流程

①初步分析问题：首先由运维人员对所上报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人员分析问题现象，定位问题根本原因。

④出具方案及评审：运维人员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，由采购人对方案进行审核，审核通过后，并评估相应风险，进行。

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。

3.3.1.1.3. 系统升级

根据国家税务总局运维要求及采购人运维要求，及时对应用软件进行版本升级、应用部署和测试工作。

(1) 准备版本升级环境；

(2) 实施系统预生产环境发布；

(3) 完成新版本功能验证，反馈验证结果；

(4) 协助完成采购人其他关联系统的升级影响评估，配合关联系统厂商完成相关接口和数据复

制关系的回归测试，做好测试问题原因分析，配合提出解决方案；

- (5) 解决与本地环境相关的问题；
- (6) 按照采购人工作规范，实施生产环境发布，并负责版本发布后生产环境可用性验证；
- (7) 联调服务。系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商的联调测试及上线配置；
- (8) 及时反馈版本问题和缺陷。

系统优化

3.3.1.1.4. 系统优化

①任务来源和分类

通过系统巡检、用户反馈、网上调查、调研等多方面收集需优化的功能点。优化分为可用性优化和易用性优化。其中可用性优化包括缺陷修复、功能完善；易用性优化包括性能优化和界面优化。

②系统调优

(1) 缺陷修复及功能完善：系统日志异常检查、采购人反馈问题、各地市反馈问题。根据所发现的问题和需求，由运维人员及高级技术支持人员进行缺陷修复及功能完善工作。

(2) 性能优化：定期进行调查，检查系统的性即用情况，通过分析和定位出瓶颈后，进行针对性的优化。

3.3.1.1.5. 故障分析及处理

故障处理是指在应用系统运行出现异常情况下的管理操作流程。包括在最短的时间内恢复正常的服务运营，将故障对业务运营的负面影响降至最低，保证运营系统最高级别的服务质量和可用性，力求找到引发故障的根源，并及时着手改善或纠正。

①在系统运行期间出现阻断性故障、服务卡慢等问题时，要求在最短的时间内定位、排除故障，恢复业务运行。

②对于涉及第三方系统无法立即排除故障的，应提出相关建议或解决方案，如涉及第三方系统暂时无法定位故障的原因，应积极参与并配合进行问题诊断。

③故障处理完毕后，邀请用户进行验证，并协助采购人完成故障分析报告，在报告中应该包含故障描述，故障产生的可能原因，故障的解决办法，今后在日常维护工作中应该采取的措施，向采购人提交《故障处理报告》。

3.3.1.1.6. 日常业务运维服务

①日常问题受理和一般问题处理：通过采购人金税工程运维服务管理平台、微信运维群、内网通讯工具、电话咨询等方式接收并处理采购人及基层税务人员提出的系统使用过程中的各类问题。

确保当天的问题运维单当天有回复，能解决的及时解决，不能及时解决的应回复原因并预估解决时间。

②紧急问题处理：因系统异常造成业务中断，需要运维人员能够随时响应、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处理。

③程序问题确认和处置：由于系统设计缺陷、程序 BUG 等原因造成的系统使用阻断性故障或性能低下属于程序问题，运维人员在对问题进行场景还原、复现测试和确认后，排查问题原因，提供解决方案并组织实施，实施后将确认结果反馈相关负责人。

④软件功能咨询：针对社保费系统应用的业务处理方法、业务处理原理、业务数据流向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、报表等功能口径的解释、功能答疑等。

3.3.1.1.7. 数据运维服务

由于系统或升级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，应不断加强基础数据管理。

①实施流程

(1) 沟通确认：对于数据维护类的运维单，需要运维工程师与用户充分沟通，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，对采购人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：测试通过后再在采购人的生产环境进行维护。

3.3.1.1.8. 数据查询服务

为保障采购人日常业务的正常实施，满足各级税务机关准确获取相关业务数据的需求，提供数据查询服务。具体包括以下数据查询的技术服务工作：

①数据查询口径：各单位各部门提出数据查询统计需求后，需与业务人员确定数据查询统计需求口径，确保技术人员与业务人员对查询口径理解一致；

②数据查询程序脚本编写：查询口径确定后，结合系统数据库中的数据表结构和数据逻辑规则，编写数据查询统计程序脚本（包括 SQL 脚本、临时表、存储过程、视图等），并进行测试和审核；

③程序脚本执行：数据查询程序脚本编写完成后，对程序脚本进行执行，查询出需要的数据；

④数据查询结果提交：查询出数据结果后，经分析审核确定统计数据无误后，按采购人要求以安全有效的数据传输方式提交相关人员，完成数据查询统计服务。

3.3.1.1.9. 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，制定联调测试方案、明确联调时间和负责人。

上线前，业务单位要求对事项进行全流程测试，测试通过后填写《事项对接联调确认单》，并提供测试样例。基于测试结果进行验证，验证通过后，业务单位盖章确认《联调确认单》，输出联调测试报告。

3.3.1.1.10. 操作咨询服务

为采购人提供系统功能等操作咨询服务，提升采购人的工作人员问题处理能力。面对微信群、内网通等渠道接收的操作咨询（包括管理子系统、社保费管理客户端、管控平台的各种功能）问题，提供解答服务。及时将上述工作中形成的相关知识向采购人的工作人员转移。包括：归集系统问题知识，编写并及时更新常见问题处理技术文档；定期组织采购人的技术人员开展技术交流和培训等。

3.3.1.1.11. 其他问题处理

包括国家税务总局相关运维脚本、国家税务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、设备迁移、停机等工作、攻防演练；压力测试、环境问题处理等。

3.3.1.1.12. 运维问题分析报告

①运维问题收集

中标人在运维过程中都会产生大量的问题，从各个渠道发来的缴费人和税务人员提出的问题记录。对于比较复杂关键问题和缴费人反映比较多的进行重点收集。

②运维问题分析

每个月征期完成之后，运维人员把各人收集的问题进行整理、汇总。问题分析人员把汇总的问题分类，分析其中有共性问题，进行说明找出最优解决办法，并编写手册进行下发培训。减少本类问题的发生，减轻运维问题的工作量。并在分析中找出缴费人提出问题的原因是否是操作上没提示清楚，并对程序进行优化改进减少本类问题的发生。

③运维问题报告

根据每个收集的问题，进行分类统计，并根据分析的问题解决方案归集为每月的问题分析报告。

3.3.1.1.13. 应急预案

协助采购人处理应用系统的突发事件，使系统能够在最短的时间内恢复正常运转。根据采购人要求拟定相关应急预案，突发事件造成的服务对象系统无法使用，根据应急预案进行响应支持。预案的制定、落实和演练，遵循“发现或预判问题→启动预案→上报问题→信息发布→处置问题→形成总结”流程；对系统应用高峰期可能出现的网络拥堵、系统性能下降等问题，提前预判并启动应急预案；根据采购人要求，应用系统每年开展应急演练工作，演练内容包含数据丢失、服务器瘫痪等各种极端情况，演练前中标人须提供应急演练方案，并根据演练结果分析总结形成演练工作报告并逐步完善应急体系，以保障在重大故障发生后能有效应对。

3.3.1.1.14. 培训服务

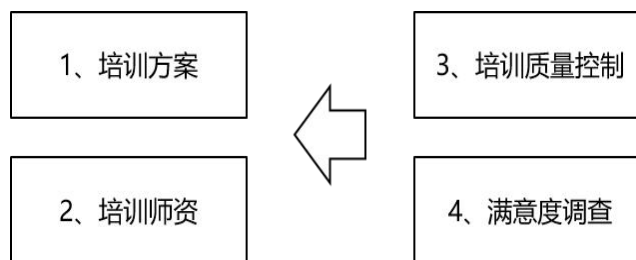
结合业务特点，为采购人内部的操作人员、业务骨干、业务专家、运维人员等四类角色制定培训方案。

第一，培训实施方案：根据知识转移要求，梳理形成培训要求，并确定培训的基本目标和策略，梳理形成操作人员、业务骨干、业务专家、运维团队的培训计划，并梳理了课程内容及教材设计、培训管理要求。

第二，培训师资：根据四个对象的培训要求，分别选择合适的培训讲师。

第三，培训质量控制：在 ISO9001 的框架下建立培训服务质量管理体系，制定培训服务质量方针和质量目标，遵照培训服务质量体系的要求，全面贯彻质量方针，更好地实现质量目标。

第四，满意度调查：为确保培训效果，持续为用户提供更加好的培训服务，在每次培训之后都会通过记名或匿名的方式组织对培训活动的满意度调查问卷。



(1) 培训实施

① 培训要求

为项目提供优质的整体服务，保障项目的整体质量，培训应包括对运行平台的技术培训，以及对应用功能软件操作、算法应用使用、指标加载、报表自定义、标签加载等培训，保证各类人员掌握相应的知识及操作。培训方式须包括技术讲课、操作示范、参观学习和其他必须的业务指导和技

术咨询。

②培训的基本目标与策略

培训目标

1. 总体目标是通过针对不同类型人员的培训，在规定时间内使用户掌握运行平台的技术、系统应用功能操作、算法应用、数据治理、报表自定义、数据团队建设等所需要的各种知识和技能，确保系统在上线区域得到较深入的运行；

2. 所有参训学员全部通过培训考核，对培训满意度达到 96%以上；

3. 完成项目知识转移。

培训策略

根据业务培训总体要求和目标，中标人做到以下培训策略。

1. 培训分类

本次培训对象包括采购人内部的操作人员、业务骨干、业务专家、运维人员等四类角色，他们在项目实施推广扮演不同角色，对知识和技能的需求有很大差别。

培训对象	工作定位	主要培训方向
操作人员	深入掌握软件应用操作，包括算法应用使用、数据治理、报表自定义	应用软件操作 日常维护管理
业务骨干	掌握业务需求管理、业务需求分析，能够根据专家的业务建设思路进行落地	业务需求分析能力 业务管理能力
业务专家	掌握各产品实施与应用规划能力	实施和应用规划能力
运维人员	作为技术维护人员，完成上线实施、接口开发与二次开发	技术支持能力 应用管理能力 应用级运维能力

为了确保培训效果，应针对采购人内部的操作人员、业务骨干、业务专家、运维人员等四类角色分别制订培训实施方案，确定不同的培训内容、培训课程进行培训。

2. 配备一流培训师资

针对本次培训对象与要求，除了要求培训讲师有较高表达能力和授课技巧外，大部分课程要求培训讲师具有很强的专业技术能力和决策支持应用系统的业务能力。

3.3.1.1.15. 应急保障

为了保障系统正常运行，需做好应急保障，包括系统的应急预案，运维二线快速支持服务等，

确保故障能在规定时限的处理完成。

(一) 故障类型和响应时限

故障分类	描述	响应时限	处理时限
P1	灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业务办理、开具发票业务办理、实施链路异常等核心功能无法使用，影响绝大部分用户（30%以上）。	监控发现或者接到通知工作时间内小于5分钟，非工作时间内小于1小时。	2小时
P2	重大故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业务办理、开具发票业务办理、实施链路异常等核心功能无法使用，影响绝大部分用户（10%~30%）；或系统非核心功能无法使用，影响绝大部分用户。	监控发现或者接到通知工作时间内小于10分钟，非工作时间内小于2小时。	4小时
P3	一般故障，系统的非核心功能无法使用，影响部分用户（1%~10%）。	监控发现或者接到通知工作时间内小于1小时，非工作时间内小于4小时。	48小时
P4	轻微故障，除P1、P2、P3的故障，系统的周边功能无法使用，影响小部分用户（1%以下）。	监控发现或者接到通知工作时间内小于2小时，非工作时间内小于8小时。	1周

(二) 系统故障响应流程

1. 运维小组从用户侧获得故障报告后，应及时记录并提交运维组服务台（以下简称服务台）进行记录，服务台通知二线支持组进行故障受理，如果是P1/P2级别故障，及时进行通报，通报给采购人、各相关厂商。

2. 二线支持组应及时分析故障、做好故障处理，及时通报故障处理进度，故障解决后出具故障报告。

3. 如果二线支持组无法解决故障，则转给对应的应用组或是相应厂商，由该组组建故障处理小组，分析解决故障，及时通报故障处理进度，故障解决后出具故障报告。

3.3.1.1.16. 业务数据验证服务

业务数据处理主要包括业务数据提供、异常数据维护和历史数据维护三部分内容。业务数据提供：运维人员在日常运维过程中应按照税务机关的要求出具业务系统各类报表、数据项的查询、统计、分析报告等；异常数据维护：系统运维过程中分析 ITSM 平台问题单，对出现的异常数据需将数据库中某条记录删除、更改数值或清理接口文件夹数据等单条数据的维护情况，用于保证业务数据的处理正常；历史数据维护：系统进行业务处理时会保留业务交互临时文件、与第三方系统交互文件和数据库临时记录等信息，随着时间的推移这些临时文件、交互文件及临时记录会不断的累积，导致系统业务处理性能下降，需进行定期维护。

3.3.1.1.17. 业务数据统计分析服务

数据统计、分析、出具报表服务。服务包括：

1. 按照数据统计的要求或者报表的内容进行业务分析，确定各个数据项的统计口径，明确数据统计或报表内容的可行性。

2. 根据数据统计要求或者报表内容编写数据统计脚本。

3. 与数据保障管理人员确认统计脚本的执行安排，以保证统计结果按照要求的时限生成。

4. 根据数据统计结果或者报表的反馈意见，分析调整统计结果或者报表的相关内容。

3.3.1.1.18. 重大事项保障

重大事项保障期（以下简称“保障期”）是指国家规定的节假日、重要会议（例如全国人民代表大会和中国人民政治协商会议，以下简称“两会”）、东盟博览会、数据安全检查、安全模拟演练以及其他双方约定的特殊时期。

中标人应在保障期内，根据采购人要求按需安排专人 24 小时现场值守或电话值班。

3.3.1.1.19. 知识转移服务

知识转移服务是为了规范运行保障的知识积累，实现知识共享和集中管理，避免知识资产流失，方便采购人、中标人双方共同学习。中标人定期收集、整理运行保障知识，并将知识的类型进行系统分类，形成知识库。

根据知识库积累情况，制定知识转移计划。定期组织知识交流，方便采购人的运行保障人员进行知识沟通及学习。

3.3.1.1.19.1. 知识转移的目标

本项目知识转移的总体目标是税务局用户掌握个人税收管理系统的相关背景、业务、设计及功能，确保系统在规定时间内顺利上线应用，确保用户能够自主进行个人税收管理系统的应用部署、

应用维护。

通过知识转移使得项目实施过程中的成果和知识能够全部、深入的转移到采购人。

3.3.1.1.19.2. 知识转移的范畴

知识转移的范畴包括项目实施过程所有阶段产生的成果，所有成果的阅读理解、实施推广、应用、使用的方式方法等。知识转移要求包括但不限于开发商将系统的源码及分析说明、底层架构设计、需求分析文档、设计开发理念、部署实施步骤等知识通过培训和文档等形式转移给税务用户。

知识转移从形态上可以分为知识成果的移交、成果应用方式方法的培训、成果持续发展咨询服务等。

3.3.1.1.19.3. 知识产权承诺

针对知识产权的要求，中标人须承诺：

(1) 本项目在实施过程中所产生的所有成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）均为采购人所有（包括永久使用权、复制权和修改权等）。除本项目工作所需外，在未经采购人书面同意前提下，中标人绝不擅自使用、复制采购人的商标、标志、数据信息、文档及其他资料。

(2) 中标人保证在本项目中所有预装和为本项目安装的软件为在中国境内具有合法版权或使用权的正版软件且无质量瑕疵。

(3) 中标人保证为本项目所提供的产品及服务不侵犯第三方的知识产权，否则，由此给采购人造成的一切损失由中标人承担。

3.3.1.1.19.4. 良好的知识管理是知识转移的基础

在本项目开发、推广、应用的各阶段，中标人分批向采购人交付转移各类知识，包括相关背景知识和业务规范，知识转移不仅需要让采购人知其然，更要知其所以然。具体交付和转移的内容包括但不限于：

- (1) 可运行应用软件及全部源代码；
- (2) 知识产权（包括相关第三方的支持、许可证、资料版权的信息）；
- (3) 项目开发技术文档（需求分析、概要设计、详细设计、数据库设计、系统测试等）；
- (4) 项目实施类文档（实施方案、部署方案、试运行方案等）；
- (5) 用户应用类文档（技术手册、应用手册等）；
- (6) 系统培训类文档（培训计划、方案、教材、课件等）；
- (7) 项目管理类文档（项目计划、会议、纪要、交流反馈等）；

(8) 系统知识库；

(9) 采购人需要的其他知识。

3.3.1.1.19.5. 知识库建设

对项目运维过程中出现的问题和进行处理方式进行系统的收集和整理，按照采购人要求录入指定的系统。

3.3.1.1.20. 单位转自行申报运维服务

运维内容及分工如下：

序号	工作内容	备注
1	(1) 单位大征期保障服务	具体工作内容详见 本章节（1）-（16）
2	(2) 数据归集服务	
3	(3) 运维管理服务	
4	(4) 日常数据运维	
5	(5) 日常户籍分析	
6	(6) 疑点数据提取	
7	(7) 初始化采集	
8	(8) 社保费管理客户端单位端	
9	(9) 培训	
10	(10) 紧急问题分析处理服务	
11	(11) 数据交互保障服务	
12	(12) 环境保障及巡检服务	
13	(13) 系统巡检服务	
14	(14) 版本发布维护服务	
15	(15) 问题处理服务	
16	(16) 数据维护服务	

具体详细工作内容如下：

(1) 单位大征期保障服务

由于单位大征期征缴时间比较固定，出现在每月的5-25号左右，同时职工养老保险和医疗保险缴纳基数巨大。为保障职工社保费缴纳登记、申报、认定、证明、征收等业务流程的稳定运行，需

要持续优化系统、加强问题排查及运行巡检、提升应用处置效率、建立日常工作汇报制度等，同时根据各省征缴模式和征缴政策的差异，需要对申报信息、扣缴信息、缴费信息等异常数据进行核验校对，确保征缴信息准确无误，保障社保费城乡居民集中征缴业务的顺利开展。

（2）数据归集服务

为配合国家税务总局做好社保全国数据归集工作，根据采购人工作要求，将广西壮族自治区相关数据严格按照数据项和数据标准进行转换，并将转换后的数据按指定文件格式要求进行导出，上传到指定服务器中（需根据实际数据存储大小配备足够的存储空间），并根据工作要求频率定期开展数据归集专项工作。

（3）运维管理服务

制定系统维护计划，安排系统维护任务。检查系统问题处理情况和任务执行情况。负责发布系统保障工作计划和通告。组织协调系统保障组人员和外部资源，对系统的紧急问题进行快速反应。对非计划的系统维护任务进行安排，并派发任务。负责日会、周报、月报、专题报告和故障报告等文档管理。

（4）日常数据运维

涉及人社医保部门已传递户籍税务未接收、税务已接收户籍，人社医保部门未收到反馈、人社医保部门已传递特殊缴费税务未接收、税务已接收特殊缴费，人社医保部门未收到反馈、人社部门传递工伤费率税务未接收、税务已接收工伤费率，人社医保未接收缴费反馈等。

（5）日常户籍分析

如单位与职工基础信息校验不通过、单位与职工参保信息校验不通过、单位待关联户籍、单位与职工户籍缺失、单位税务机关未分配分析、单位户籍被并档、单位解除关联异常、单位关联登记异常、单位关联变更异常、单位申报异常等。

（6）疑点数据提取

税费不共管单位户籍、税费不共管工程建筑单位户籍、未做关联登记户籍、非正常户户籍、有单位无职工户籍、有职工无单位户籍、未做工资申报职工、有社保缺失医保户籍、有医保缺失社保户籍。

（7）初始化采集

根据政策变化，相应调整初始化参数。

（8）社保费管理客户端单位端

针对社保费管理客户端单位端的登录、户籍绑定户籍处理、单位参保信息下载、职工参保信息

下载、工资申报、确认申报、特殊缴费申报、费款缴纳、税票打印等问题的日常处理。

(9) 培训

针对社保费管理子系统操作、社保费管控平台操作、社保费管理客户端用人端、日常常见问题处理、初始化采集等进行培训。

(10) 紧急问题分析处理服务

当出现大范围无法缴费、短时间无法解决问题时，日常运维无法满足需求时，需要具备紧急问题分析处理能力，集中运维力量，尽快消除故障。

(11) 数据交互保障服务

社保转为自行申报后，需要和人社、医保等相关部门及时交互个人身份、增减员以及缴费等海量明细信息，这对部门信息系统的数据传输速度、处理能力以及数据的准确性等均提出了极高的要求。由于数据交互的链路长、涉及系统多，经常会遇到由于社保数据交互异常等造成缴费人业务阻断的情况，需要提供数据交换保障服务。

(12) 环境保障及巡检服务

对有关联的网络、存储、数据库、中间件、操作系统等基础支撑环境参与开展巡检工作。

(13) 系统巡检服务

对系统开展日常巡检工作。

(14) 版本发布维护服务

发布新版本前做好验证测试，发布版本后做好监控和反馈工作。

(15) 问题处理服务

及时解答税务人员直接反馈和各种途径收集到的缴费人反馈的各类问题。

(16) 数据维护服务

由于部门间信息交互量、自行申报的处理量激增，对管理子系统中的职工参加信息接收、职工缴费信息回传、申报预处理业务的计算逻辑和数据质量提出更高的要求。针对各项运维需求，做好数据维护工作。

3.3.1.2. 服务方式要求

3.3.1.2.1. 驻场运维人员服务方式

工作日，工程师提供日常驻场技术服务；非工作日，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。

3.3.1.2.2. 高级技术支持人员服务方式

高级技术支持人员，通过主动服务和被动服务相结合的方式，集中、高效地开展高级技术支持服务工作。主动服务即与驻场工程师相互协作，通过远程方式开展如深度巡检、复杂数据处理、全链路压测、性能调优等高级技术支持；被动服务以问题处理响应机制为基础，通过远程、热线、现场等多种方式，应对运维服务过程中的紧急疑难问题、重大故障事件等。并对上报的各类运维事件和问题进行分类处理，对其进行反馈、汇总、归并、总结，及时掌握运维服务工作态势和相关情况。

3.3.1.3. 运维工作量

3.3.1.3.1. 运维内容

(1) 现场运维服务内容

运维内容：每日需要检查 60 台服务器，包括 web，pub，接收，衔接 4 个应用，每个应用 4 个节点。前置库，核心库，接收库，衔接库，查询库 5 个数据库，每个数据库 2 个节点。以及接入代理，查询统计 4 个节点。

1) 应用服务器，查看 cpu、内存、磁盘的使用率，常用文件使用频率检查等，记录占用率过多的服务器，找出原因并解决。

2) 数据库，查看归档使用情况、表空间是否被占满数据库长时间锁检查、数据库 Alter 日志检查、OGG 运行状态检查等，巡检数据库以及各数据库之间数据交互是否正常。

3) 通过采购人的运维平台、采购人的联络员、QQ 群、微信群等渠道，收集各地市税局提出的问题，问题包括税银、共享平台数据交互，采购人的信息中心投递单位户籍、征集数据，各地市税局针对业务以及系统的答疑这几个模块。解决社保大厅应用登记域，申报域，征收域，查询域。登记域目前主要是对人社投递的城乡居民户籍信息，单位户籍信息进行登记，关联，关联变更，分配主管税务机关、科、所以及管户。对于人社投递的数据，需要每日统计并记录投递的数据是否有错误，以及错误的原因。申报域是主要是进行城乡居民，单位群体的申报。查询域主要是提供各种查询功能，例如登记域人社部门投递的各群体户籍信息，是否有投递成功。申报域产生的申报业务，是否申报成功等。征收域主要是针对申报后，征收子系统是否有上解入库，抽取上解入库信息后，反馈回人社。每周五统计本周是否还有未反馈上解入库的异常数据，以及对上解入库的数据进行数据比对，确保每一笔数据都准确无误。每日查询统计当天是否有产生申报异常数据，上解未反馈异常数据，记录并解决。

4) 应用服务器、数据库的运维检查，系统检查频率为每天 4 次，检查内容包括：检查服务器网络畅通性、CPU 使用率、内存使用率及磁盘空间使用率情况；数据库运行状况、归档日志空间使用率、共享存储使用率、表空间使用率、会话执行时间等；通过 weblogic 中间件管理节点巡检系统各个子节点服务器的运行情况。报告服务器，数据库，系统是否正常。

对系统进行每日常规性巡检工作；记录数据及指标，整理到日常运维周报、月报中，为系统优化提供依据。根据日常的问题受理内容，每月受理总结常见问题，记录到知识库，并定期发布；汇集运维过程中的各项文档，对文档进行归集，撰写周报、月报、专题报告和故障报告等文档。

(2) 高级技术支持服务内容

对现场运维提供高级技术支持，解决各种复杂疑难问题和应急故障处置。采用主动服务和被动响应结合的方式，提供包括复杂数据处理支持、疑难问题支持、紧急问题处理支持、高级数据查询支持、应用系统高级支持、业务交流专家支持、重保技术支持、容灾和故障演练支持、全链路压测支持、深度巡检支持和性能调优支持服务内容。

3.3.1.3.2. 岗位工作内容

一、现场运维服务		
序号	岗位	岗位职责
1	项目管理岗	系统项目组的日常运营活动； 组织及协调整体运维工作，包括与高级技术支持、总局端社保系统整体的协调沟通； 组织汇总每天发生的问题、待解决的问题、数据运维问题等，及时解决、总结、形成知识库等工作； 与采购人共同制定及完善运维规范； 组织运维团队培训及能力的提升，对运维人员进行管理； 建立与其他特色软件厂商沟通协调机制； 协调采购人制定运维应急预案； 完成采购人交待的与运维相关的其他工作。
2	需求分析岗	管理子系统业务专项工作处理、需求分析、疑难杂症分析处理： 1、业务紧急或大项运维工作沟通及处理。 2、负责根据外部门提供数据进行数据清洗分析； 3、负责需求对接；

		<p>4、负责日常工作风险评估；</p> <p>5、参与相关会议</p> <p>6、为采购人提供业务建议和指导</p> <p>7、系统业务的疑难杂症问题分析处理</p> <p>8、梳理日常常见运维问题，评估优化方案并与采购人沟通可行性</p> <p>9、新业务上线前的评估及出具方案。</p>
3	版本发布岗	<p>负责社保管理子系统应用版本发布前通知协调采购人及各相关系统厂商工作；</p> <p>负责社保管理子系统应用版本发布工作；</p> <p>负责社保管理子系统数据库版本发布前通知协调采购人及各相关系统厂商工作；</p> <p>负责社保管理子系统数据库版本发布工作；</p> <p>按照国家税务总局软件版本开发升级要求准备所涉及的所有文档资料，如需求变更说明、操作手册、用户培训手册等；</p> <p>负责与项目经理共同评估其它应用系统升级对社保费征收管理影响，并确定升级时间；</p> <p>对软件发布进行管理，提供软件版本补丁升级发布清单，做好软件备份、版本管理及各相关厂商协调；</p> <p>负责版本升级后核心应用检查以及协调各厂商应用系统运行状态的检查工作。</p>
4	环境运行保障岗	<p>对社保管理子系统涉及的小型机进行日常巡检工作，系统部署；</p> <p>对社保管理子系统涉及中间件（Weblogic）进行日常巡检工作；</p> <p>对社保管理子系统涉及数据库（oracle）进行日常巡检工作；</p> <p>对社保管理子系统涉及虚拟服务器进行日常巡检工作；</p> <p>对社保管理子系统运行性能和效率进行巡检，每月对巡检情况进行汇总分析，提出优化方案；</p> <p>负责提供社保管理子系统和数据库设计有关资料，提供社保管理子系统对外集成的接口，以及集成其他系统的工作；</p> <p>对数据进行管理，包括数据比对、数据同步、数据清洗整理等工作；</p>

		<p>及时处理社保管理子系统应用环境所发生的故障；</p> <p>编制并提交每月巡检报告。</p>
5	数据运维岗	<p>协助客户实施数据查询以及后期数据的其他分析应用工作；</p> <p>负责审核各业务域支持人员提供的运维脚本并进行归档；</p> <p>负责数据运维脚本的执行，以及数据备份工作；</p> <p>对系统错误数据发现并修复；</p> <p>对外部应用系统错误引起的数据修复；</p> <p>对缺少补偿业务，无法采用应用系统前端处理的操作错误数据修复；</p> <p>对系统操作引起的错误数据修改；</p> <p>通过后台脚本及辅助工具进行数据质量分析，从被动到主动发现数据问题，并对问题数据分析及处理。</p>
6	业务运维岗	<p>负责社保管理子系统业务问题受理；</p> <p>负责跟踪已转入开发部门程序问题的处理情况；</p> <p>负责缴费人管理业务域内数据运维脚本的编写工作；</p> <p>负责本业务域紧急问题的判定与处理；</p> <p>配合版本发布岗人员进行系统测试</p> <p>协助采购人进行业务培训，新功能讲解；</p> <p>处理运维平台各基层反馈的工单，对升级到国家税务总局工单进行跟踪，确保问题按期处理完成；</p> <p>负责处理采购人运维相关问题的咨询解答；</p> <p>整理常见问题库定期给采购人提供。</p>
二、高级技术支持服务		
序号	服务项目	服务内容
1	数据处理高级技术支持	<p>针对个性化、大工作量的数据需求，对复杂度高的数据处理业务，提供全流程高级数据处理技术支持；</p> <p>针对外部系统传递的异常数据，提供问题排查定位、问题解决方案制定、维护脚本开发、数据维护执行、数据检查验证等技术支持服务。</p>
2	疑难问题高级技术支持	<p>针对社保管理子系统发生的各种疑难问题，现场运维服务团队无法解决，且影响社保管理子系统稳定性、应用系统有业务阻断或迫切需要解决的问题。</p>

		题，提供包括但不限于基础组件、网络产品、数据库、大数据、中间件、开发测试环境等疑难问题支持服务。
3	紧急问题处理高级技术支持	对突发阻断性产品故障或存在亟待解决的问题，且驻场人员无法解决时，提供包括但不限于基础组件、网络产品、数据库、大数据、中间件、开发测试环境等产品的紧急救援服务。
4	数据查询高级技术支持	提供多表联合查询、复杂报表处理、大批量数据处理的数据查询服务。 包括按照要求进行业务分析，确定统计口径，明确数据统计可行性，编写数据统计脚本，确认统计脚本的执行，分析及优化统计结果等服务。
5	应用系统高级技术支持	响应事出紧急或无法通过常规方法解决的税务社保管理子系统的应用服务请求。通过远程协助或现场支持的方式，与现场运维共同解决问题、保障系统的正常运行。
6	业务交流专家支持	提供政策变化所带来的业务变化、影响等方面的远程培训； 提供因业务重大变更后的现场业务专家现场进行讲解、沟通交流、解答疑问等服务； 提供社保相关产品/业务高级解决方案服务； 提供环境扩容，装机量评估及方案评审，扩容后协助联调测试等服务。 提供系统重大迁移、变更以及对接过程中的远程审核及操作协助指导服务。
7	重保高级技术支持	提供环境故障分析、系统优化、应急处置、以及定期组织技能培训等服务； 提供环境更新调整的方案设计、验证等服务； 提供系统的运行状况进行阶段性评估，提出针对性和建设性的意见建议服务； 提供环境的优化部署和实施，综合故障分析，以及组织培训实施服务； 提供运维巡检工具部署和维护技能支持服务。
8	容灾和故障演练高级技术支持	对现有应用系统现状进行分析和评估，确定容灾演练范围和故障演练场景，评估演练风险，协助采购人制定容灾和故障演练的方案、改造计划及配合实施的技术支持。
9	全链路压测高级技术支持	根据实际需求，评估并提供相应的全链路压测方案，并协助采购人开展预生产压测和生产环境压测，根据压测结果输出压测报告，对不达标项进行优化的技术支持。

10	深度巡检高级技术支持	每个季度至少组织一次现场深度巡检，由高级技术专家对系统的运行情况、运行性能、容量架构、重要配置进行深入分析和评估，并出具针对性的问题处理方案。
11	性能调优高级技术支持	通过撰写慢 sql、无效索引等分析脚本、定期收集 awr 报告、业务系统性能指标分析等方式，发现系统性能问题，由高级技术专家提供性能问题分析、处理、调优等服务，确保系统高效稳定运行。

3.3.2. 社保费税银子系统及信息共享平台运维服务

3.3.2.1. 社保费税银子系统

3.3.2.1.1. 运维服务内容

1. 按照采购人要求，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，响应采购人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。

3.3.2.1.1.1. 服务内容

中标人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。

3.3.2.1.1.2. 服务方式

中标人提供的服务方式，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。

3.3.2.1.1.2.1. 驻场服务

提供 5×8 小时驻场服务，提供 7×24 小时技术响应支持，工作地点为国家税务总局广西壮族自治区税务局。

3.3.2.1.1.2.2. 电话热线支持

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，同时按采购人要求填写相应文档。

3.3.2.1.1.2.3. 网上支持

通过采购人的技术支持飞秋、布谷鸟、微信等进行网上接收运维服务请求。

3.3.2.1.1.2.4. 现场支持

根据采购人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。

3.3.2.1.1.2.5. 会议

按照采购人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。

3.3.2.1.1.2.6. 培训

根据采购人要求提供培训师资。

3.3.2.1.1.2.7. 其他

根据采购人要求或中标人申请，并经采购人审核同意的其他服务方式。

3.3.2.1.2. 工作步骤和主要任务

3.3.2.1.2.1. 系统环境保障

(1) weblogic 应用检查

应用消息堆积情况检查；

必要时配合采购人完成 weblogic 相关的其他工作。

(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。

(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

国家税务总局运维脚本执行；

国家税务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、设备迁移、停机等工作、攻防演练；压力测试。

3.3.2.1.2.2. 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。

3.3.2.1.2.3. 系统环境搭建

根据采购人要求，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）。

3.3.2.1.2.4. 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。

3.3.2.1.2.5. 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

接收采购人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人的负责人员。

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

按采购人要求进行处理。

(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

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。

(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。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，按照采购人要求录入指定的系统。

3.3.2.1.2.6. 外部联调支持

根据采购人要求，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。

3.3.2.2. 社保费共享平台

3.3.2.2.1. 运维服务内容

本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。

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。

3.3.2.2.1.1. 服务内容

中标人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。

3.3.2.2.1.2. 服务方式

中标人提供的服务方式，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。

3.3.2.2.1.2.1. 驻场服务

提供 5×8 小时驻场服务，提供 7×24 小时技术响应支持，工作地点为国家税务总局广西壮族自治区税务局。

3.3.2.2.1.2.2. 电话热线支持

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，同时按采购人要求填写相应文档。

3.3.2.2.1.2.3. 网上支持

通过采购人的技术支持飞秋、布谷鸟、微信等进行网上接收运维服务请求。

3.3.2.2.1.2.4. 现场支持

根据采购人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。

3.3.2.2.1.2.5. 会议

按照采购人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。

3.3.2.2.1.2.6. 培训

根据采购人要求提供培训师资。

3.3.2.2.1.2.7. 其他

根据采购人要求或中标人申请，并经采购人审核同意的其他服务方式。

3.3.2.2.2. 步骤和主要任务

3.3.2.2.2.1. 系统环境保障

(1) weblogic 应用检查

应用消息堆积情况检查，必要时配合采购人完成 weblogic 相关的其他工作。

(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。

(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

国家税务总局运维脚本执行；

国家税务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、设备迁移、停机等工作、攻防演练；压力测试。

3.3.2.2.2. 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，需要在一個业务周期内，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。

3.3.2.2.3. 系统环境搭建

根据采购人要求，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）。

3.3.2.2.4. 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。

3.3.2.2.5. 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

接收采购人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人的负责人员。

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

按采购人要求处理。

(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

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。

(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。

1) 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。

2) 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。

3) 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。

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，按照采购人要求录入指定的系统。

3.3.2.2.6. 外部联调支持

根据采购人要求，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。

3.3.3. 社保费征收子系统运维服务

3.3.3.1. 项目背景

2019年1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三社保费标准版本系统的上线推广工作，实现全区1000多万城乡居民养老保险参保人员、4000多万城乡医疗保险参保人员的社保费征收业务。

在2020年11月1日新增了企业和灵活就业人群的社会保险费征收业务，完成社保费企业和灵活就业人群划转上线工作，新增企业户数为32万，新增灵活就业人群户数为150万。

2023年新增了社保费系统模式上线，新增企业62万户、企业职工736万的社会保险费征收业务。

目前系统已进入了平稳运行阶段，该系统主要包括社保费管理子系统、社保费征收子系统、社保费信息交换共享平台、税库银系统、税银子系统、金三决策1包社保费核算系统和应用总集成等七大部分。

因为城乡居民、企事业单位和灵活就业人群涉及面广、政策复杂、征收难度大，同时原本系统运维服务合同已到期，为保障广西税务顺利征收城乡居民保险费、企事业单位保险费和灵活就业人群保险费，保障缴费人群的待遇享受，确保金税三期社保费征管信息系统实现稳定运行，快速、有效的解决各渠道提出的问题，现广西壮族自治区税务局需要采购负责社保费征收子系统的相关运维服务，主要负责城乡居民、企事业单位和灵活就业人员社保费征收相关的工作。

3.3.3.2. 项目目标

为了保障社保费征收子系统业务的正常、快速的办理，提高纳税服务质量，确保数据同步链路的正常，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。

3.3.3.3. 运维服务内容

金税三期社保费征收子系统包含登记、优惠、认定、证明、申报、征收、计会统、票证、评估审计、稽查、法制、综合等 12 个业务域，涉及 220 多个功能，后台涉及 1000 多张业务表，2 万多个业务字段，30 亿多条税务业务数据，共有 31 台服务器 120 个节点、5 个数据库、11 条双向 OGG 链路，以及约 10 个渠道及特色软件系统对接，涉及 50 多个服务接口。

金税三期社保费征收子系统与本省保留软件、本省特色软件、社保费管理子系统、社保费税银子系统、社保费共享信息平台、核心征管系统存在相互调用的情况，本项目需分析各关联系统与社保费征收子系统之间的关联关系，梳理服务接口以及组织其他系统厂商联调测试，协调解决与金税三期社保费征收子系统和应用总集成之间相关问题。

因金税三期系统的技术和业务复杂性高、专业性强，为保证社保费征收子系统的正常运行，中标人必须选派有丰富经验的专业人员，组建含现场、总局二线、开发在内的三级运维体系。

具体如下：

3.3.3.3.1. 社保费征收子系统运维服务

3.3.3.3.1.1. 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。

3.3.3.3.1.2. 专项服务

当国家税务总局社保费征收政策发生变化，社保费征收子系统流程发生调整时，应用运维人员应第一时间了解社保费征收业务流程调整内容，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收业务执行方法和流程。

(1) 配合主管部门，完成日常数据需求分析，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) 配合采购人完成审计等部门的数据报送提取服务。

(4) 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。

(5) 数据同步服务。各环境的生产数据及时有效的同步到对应环境的查询库、分发库。

(6) 涉及系统程序缺陷的，应根据采购人要求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采购人要求时间，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。

(7) 采购人数据查询统计

主管部门提出的需要后台数据库中查询统计数据的要求，需要根据查询需求，分析查询口径，编写 SQL 脚本，统计数据。

(8) 因国家税务总局、省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) 对国家税务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，确认需求现实的可能性，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) 配合采购人完成，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。

3.3.3.3.1.3. 统计报表服务

保障系统日常维护工作的前提下，要求根据采购人需要，协助配合主管部门进行相关数据的查询、整理等工作，形成各类统计报表，以保障采购人日常业务的正常实施。

3.3.3.3.1.4. 培训服务

根据采购人要求，根据金三社保费标准版业务变化，不定期培训相关技术和业务骨干人员。

3.3.3.3.1.5. 突发事件处理

1. 突发故障。处理时限应按采购人要求完成，具体问题的解决时间需要与广西税务局相关人员共同决定。

2. 一般问题（不影响日常操作）。处理时限应按采购人要求完成，具体问题的解决时间需要与广西税务局以及厂商相关人员共同决定。

3.3.3.3.1.6. 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及本地特色软件与社保费征收子系统间关联关系分析、服务接口梳理以及组织第三方厂商联调测试等工作事宜，协调解决与社保费管理子系统、社保费税银子系统、社保费信息共享平台和应用总集成之间相关问题。

3.3.3.3.1.7. 系统运行保障

(1) 日常巡检

社保费集成平台库、生产库、查询库、分发库的数据链路同步情况检查，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），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，上报总局二线优化。

(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，提交总局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。

新的接口部署上线，若有本地特色软件需要调用新的接口，现场运维人员按照国家税务总局审批接入情况，与外围接入厂商进行系统及接口联调测试。

(7) 其他处理

执行国家税务总局运维脚本，审计数据 DMP 导出与上报、国家税务总局监控对接和处理，国家税务总局云平台链路运维，协助信息中心进行网络调整、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。

3.3.3.3.2. 统模式上线遗留问题专项处理

金税三期社保费征收子系统是国家税务总局统推系统，2023 年系统模式上线后，由于初始化采集配置、数据迁移等原因，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的根据需求进行修改、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，要求中标人安排专业的运维人员在广西税务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。

3.3.3.3.2.1. 错误数据修改

因初始化、数据迁移、系统运行等，导致系统存在错误数据，影响业务办理，要求运维人员根据采购人主管部门的要求，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，上报总局二线修复。修复补丁发布后，对问题进行测试验证、跟踪反馈。

3.3.3.3.2.2. 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，需要安排对社保费征收子

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，由于社保费征收子系统本身软件问题，导致系统异常，以及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。如果是程序问题，上报总部开发团队优化，补丁发布后，本地驻场人员准备测试数据，完成测试验证；确保系统写入的数据正常无误，以提高纳税服务质量。

3.3.3.4. 组织架构

为保证社保费征收子系统的正常运行，中标人必须选派有丰富经验的专业人员，组建现场、总局二线、开发在内的三级专业运维团队。

3.3.3.4.1. 总局二线及开发运维

总局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中标人的需求及开发人员进行沟通，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) 工作日将接受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) 平台中流转至总局二线及开发各岗位名下的问题，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) 对客户提报的紧急问题、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。

3.3.3.4.2. 现场运维

3.3.3.4.2.1. 项目经理岗

项目经理通过协调采购人、中标人、外部厂商相关人员，使得金税三期社保费征收子系统运行得到保障，运作中的问题得到解决；

项目经理通过有效的组织团队成员，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、中标人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。

项目经理通过同中标人沟通，使得中标人的相关信息资源能让采购人和运维团队成员使用。

3.3.3.4.2.2. 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、数据查询和报送、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、与总局二线运维沟通、处理现场无法解决的问题。

3.3.3.4.2.3. 专项服务岗

当国家税务总局社保费征收政策发生变化，社保费征收业务流程发生调整时，应用运维人员应第一时间了解社保费征收业务流程调整内容，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。

对于数据迁移的错误数据、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，要求按照采购人确定的数据运维流程和规范，通过编写脚本在后台数据库修改数据，以及跟踪检查。

3.3.3.4.2.4. 系统保障岗

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及本地特色软件与金税三期社保费征收子系统间关联关系分析、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，配合总局及广西税务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。

4. 投入技术人员

★运维人员基本条件：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，常驻外包运维人员应当为技术骨干。

4.1. 社保费管理子系统运维服务

4.1.1. 驻场运维人员要求

要求安排 11 名驻场运维人员进行现场驻点运维服务，具体人员要求如下：

序号	岗位	要求			驻场运维 人员数量	
		专业、学历 要求	职业技能	资质证书		行业 经验
1	项目管理 岗	计算机相关专业、本科以上学历	1. 熟练掌握社保费管理子系统的系统操作、相关业务流程和数据表结构。 2. 业务方面：熟练掌握税务知识，熟悉各税种申报表，熟悉各税种申报表表内及表间关系。 3. 专业技术方面：掌握 oracle 数据库技术、ogg 数据同步技术、weblogic 中间件技术、webserver 技术等。	具有计算机技术与软件专业技术资格证书 优先	5 年	1 名
2	需求分析 岗	计算机相关专业、本科以上学历	1. 熟练掌握社保费管理子系统的系统操作、相关业务流程和数据表结构。 2. 业务方面：熟练掌握税务知识，熟悉各税种申报表，熟悉各税种申报表表内及表间关系。 3. 专业技术方面：掌握 oracle 数据库技术、ogg 数据同步技术、weblogic 中间件技术、webserver 技术等。	具有计算机技术与软件专业技术资格证书 优先	5 年	1 名
3	版本发布 岗	计算机相关专业、大	1. 熟练掌握社保费管理子系统的系统操作、相关业务流程和数据表结构。	具有计算机技术与软件专业	1 年	2 名

		专以上学历	<p>2. 业务方面：熟练掌握税务知识，熟悉各税种申报表，熟悉各税种申报表表内及表间关系。</p> <p>3. 专业技术方面：掌握 oracle 数据库技术、ogg 数据同步技术、weblogic 中间件技术、webserver 技术等。</p>	<p>技术资格证书</p> <p>优先</p>		
4	环境运行保障岗	计算机相关专业、本科以上学历	<p>1. 熟练掌握社保费管理子系统的系统操作、相关业务流程和数据表结构。</p> <p>2. 业务方面：熟练掌握税务知识，熟悉各税种申报表，熟悉各税种申报表表内及表间关系。</p> <p>3. 专业技术方面：掌握 oracle 数据库技术、ogg 数据同步技术、weblogic 中间件技术、webserver 技术等。</p>	<p>具有计算机技术与软件专业技术资格证书</p> <p>优先</p>	1 年	2 名
5	数据运维岗	计算机相关专业、本科以上学历	<p>1. 熟练掌握社保费管理子系统的系统操作、相关业务流程和数据表结构。</p> <p>2. 业务方面：熟练掌握税务知识，熟悉各税种申报表，熟悉各税种申报表表内及表间关系。</p> <p>3. 专业技术方面：掌握 oracle 数据库技术、ogg 数据同步技术、weblogic 中间件技术、webserver 技术等。</p> <p>4. 数据处理方面：</p> <p>（1）对 oracle/mysql 数据库的架构有较深入理解，具备较强的海量数据处理和数据库调优经验；</p> <p>（2）具有一定的 java 开发经验，熟悉应用端与服务端的接口和模型设计能力。</p>	<p>具有计算机技术与软件专业技术资格证书</p> <p>优先</p>	2 年	3 名

6	业务运维岗	计算机相关专业、大专以上学历	<p>1. 熟练掌握社保费管理子系统的系统操作、相关业务流程和数据表结构。</p> <p>2. 业务方面：熟练掌握税务知识，熟悉各税种申报表，熟悉各税种申报表表内及表间关系。</p> <p>3. 专业技术方面：掌握 oracle 数据库技术、ogg 数据同步技术、weblogic 中间件技术、webserver 技术等。</p>	具有计算机技术与软件专业技术资格证书 优先	1 年	2 名
---	-------	----------------	---	--------------------------	-----	-----

4.1.2. 高级技术支持人员要求

要求为本项目的实施工作配备相应资质（具有计算机技术与软件专业技术资格证书优先）和数量的高级技术支持人员，来处理驻场运维人员不能处理的用戶技术问题，并在必要时到现场处理相关问题，配置高级技术支持人员数量不少于 2 名。对于采购人发起的运维服务请求（事件、问题等），高级技术支持服务应以保障社保费管理子系统稳定运行为基础，建立问题升级解决机制，最大限度发挥高级技术支持能力，保障各类技术问题的有效解决。

业务方面：熟练掌握税务及社保业务知识，熟悉了解国家税务总局关于社保费管理子系统的架构、功能和业务流程，并具备运维高级技术支持服务经验。

专业技术方面：熟练掌握 oracle 数据库技术、ogg 数据同步技术、weblogic 中间件技术、webserver 技术等。

数据处理方面：

1. 3 年以上数据加工和处理经验；
2. 对 oracle/mysql 数据库的架构有深入理解，具备较强的海量数据问题分析、发现、处理能力、以及较强的数据库调优经验；
3. 具有丰富的 java 开发经验，具有较强的社保费应用端与服务端的接口和模型设计能力。

4.2. 社保费税银子系统及信息共享平台运维服务

4.2.1. 社保费税银子系统

4.2.1.1. 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	依据采购人需求对“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	对国家税务总局下发的系统补丁进行升级	现场实施处理	保证国家税务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. 配合采购人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。</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 65 个通道队列。 	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>确保社保费信息税银子系统各项运维问题能得到解决。</p> <p>产出文档：《运维清册》、《运</p>

					维月报》
7	系统健康 巡检	系统健康 巡检	每日4次或依据采购人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》
8	培训服务	培训服务	依据采购人的需要，对社保费税银子系统进行相关业务培训。	现场或远程	产出文档：《运维记录》
9	技术支持	技术支持	依据采购人的需要，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	

4.2.1.2. 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大专以上学历，具有计算机技术与软件专业技术资格证书优先，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。

4.2.2. 社保费共享平台

4.2.2.1. 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	依据采购人需求对“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	现场实时处理	产出文档：《生产数据操作记录.doc》

			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门的数据。		
2	补丁发布	升级补丁	对国家税务总局下发的系统补丁进行升级	现场实施处理	保证国家税务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. 配合采购人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. 社保与税务局交换登记信息与缴费信息等解答。 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。 	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. 社保费采集流程； 2. 社保费反馈流程； 3. 社保费汇总对账反馈流程； 4. 社保费推送管理子系统流程； 5. 社保费抽取管理子系统流程； 6. 社保费反馈重发流程； <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>
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：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，并报告采</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</p>

			购人。		题清册》、《故障报告》等文档。
8	系统健康 巡检	系统健康 巡检。	每日4次或依据采购人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》
9	培训服务	培训服务	依据采购人的需要，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》
10	技术支持	技术支持	依据采购人的需要，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	

4.2.2.2. 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大专及以上学历，具有计算机技术与软件专业技术资格证书优先，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。

4.3. 社保费征收子系统运维服务

4.3.1. 驻场人员数量与技能要求

本项目要求驻场运维人员4名，具体人员要求如下：

序号	岗位	要求				驻场运维 人员数量
		专业、学历要求	职业技能	资质证书	行业经验	
1	项目经理 岗	计算机相关专业、本科以上学	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	具有计算机技术与软件专业技术资格证书	3年	1名

		历	验；应熟悉金税三期社保费征收子系统的系统操作、业务流程和数据表结构。	优先		
2	问题处理岗	计算机相关专业、本科以上学历	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；应熟悉金税三期社保费征收子系统的系统操作、业务流程和数据表结构。	具有计算机技术与软件专业技术资格证书 优先	1 年	1 名
3	专项服务岗	计算机相关专业、本科以上学历	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；应熟悉金税三期社保费征收子系统的系统操作、业务流程和数据表结构。	具有计算机技术与软件专业技术资格证书 优先	3 年	1 名
4	系统保障岗	计算机相关专业、本科以上学历	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；应熟悉金税三期社保费征收子系统的系统操作、业务流程和数据表结构。	具有计算机技术与软件专业技术资格证书 优先	3 年	1 名

4.3.2. 总局二线及开发团队要求

本项目要求组建总局二线及开发运维团队，总局二线及开发团队人员应具有本科以上学历，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；熟练掌握熟悉金税三期社保费征收子系统的系统操作、业务流程和数据表结构，能够对接并协助驻场运维人员解决一线无法解决的问题。

5. 服务要求

5.1. 服务方式和服务标准

(1) 服务时间

社保费管理子系统运维服务时间：1 年。

社保费税银子系统及信息共享平台运维服务时间：1 年。

社保费征收子系统运维服务时间：1 年。

(2) 服务地点：南宁市青秀区园湖南路 26 号。

5.1.1. 社保费管理子系统运维服务

5.1.1.1. 服务方式

5.1.1.1.1. 驻场运维人员服务方式

工作日，工程师提供日常驻场技术服务；非工作日，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。

5.1.1.1.2. 高级技术支持人员服务方式

高级技术支持人员，通过主动服务和被动服务相结合的方式，集中、高效地开展高级技术支持服务工作。主动服务即与驻场工程师相互协作，通过远程方式开展如深度巡检、复杂数据处理、全链路压测、性能调优等高级技术支持；被动服务以问题处理响应机制为基础，通过远程、热线、现场等多种方式，应对运维服务过程中的紧急疑难问题、重大故障事件等。并对上报的各类运维事件和问题进行分类处理，对其进行反馈、汇总、归并、总结，及时掌握运维服务工作态势和相关情况。

5.1.2. 社保费税银子系统及信息共享平台运维服务

5.1.2.1. 服务方式

中标人提供的服务方式，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。

5.1.3. 社保费征收子系统运维服务

5.1.3.1. 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。

5.1.3.2. 服务要求

(1) 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。

(2) 月均故障发生次数

要求每月出现阻断性故障问题不得超过两次，非阻断性故障问题不得超过 5 次。

(3) 办结时效

运维平台问题单处理，咨询类要求当天办结，一般问题的一个半工作日内办结，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，视实际情况有条件的解决问题。

3) 业务问题。处理时限按采购人要求规定时间内完成。

4) 升级说明。处理时限按采购人要求规定时间内完成。

5) 数据修改。处理时限按采购人要求规定时间内完成。

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，中标人安排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。

(4) 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，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。

5.1.3.3. 问题处理流程

(1) 接收问题

接收采购人使用人员、其他运维人员、使用用户等提出的业务操作、数据运维、数据查询等业务问题。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

5.1.3.4. 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。

5.1.3.5. 月均故障发生次数

要求每月出现阻断性故障问题不得超过两次，非阻断性故障问题不得超过 5 次。

5.1.3.6. 办结时效

运维平台问题单处理，要求当天办结，特殊情况的两个工作日内办结，如果超过两个工作日，按要求报送相关业务部门，并说明原因。

- (1) 操作问题。处理时限按采购人要求规定时间完成处理。
- (2) 程序错误。处理时限按采购人要求规定时间完成处理。
- (3) 业务问题。现场支持人员按采购人要求规定时间完成处理，并予解决。
- (4) 升级说明。处理时限应按采购人要求规定时间完成处理。
- (5) 数据修改。处理时限应按采购人要求规定时间完成处理。

5.2. 验收方式及验收标准

5.2.1. 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。

5.2.2. 验收准入条件

本技术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。

5.2.3. 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。中标人是否按照本技术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的质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。

- (2) 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）分以上按合同总金额的 100%支付；80-89 分按合同总金额的 90%支付；80（不含 80）分以下按合同总金额的 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，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。	

第二节 商务条款

一、★服务期限及地点要求

1. 服务期限: 1年。
2. 服务地点: 南宁市青秀区园湖南路26号。

二、★报价要求

本次报价须为人民币报价,只要填报了一个确定数额的总价,无论分项价格是否全部填报了相应的金额,报价应被视为已经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,供应商存在漏报的,将导致投标被否决。对于本文件中未列明,而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时,采购人将

不予支付中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。

三、★付款方式

合同以人民币结算：自签订合同之日起 30 日内预付合同总金额 25%的运维服务费用；本项目运维服务期满 6 个月，支付中标人合同总金额 45%的运维服务费用；运维服务期满，由采购人组织验收，并根据项目验收标准以及本项目合同罚责条款进行考核评分，按考核得分对合同基础运维服务费进行核算后，支付合同剩余的运维服务费用。

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 个工作日内将资金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。

四、★其他事项

因政策调整、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。