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.投标人投标时必须在投标文件中对所投项目所有项目要求及技术需求内容、商务条款内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

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。

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	国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务2024年增值税发票税控系统及电子底账系统运行维护项目	1项	**一、项目概述** **（一）项目背景** 增值税发票税控系统及电子底账系统于2019年正式上线运行，为纳税人提供增值税发票开具、上传、抵扣勾选、查验、税控设备发行等增值税发票相关服务。 **（二）项目内容** 1.项目目标 实现对增值税发票税控系统及电子底账系统的科学高效管理，提高系统运维保障能力，确保系统故障事件得到及时响应和排查处置，系统日常问题得到及时解答，及时完成系统补丁升级，保障系统安全平稳运行。 2.项目实施要求 中标人为增值税发票税控系统和电子底账系统提供驻场运维服务，保障系统安全、稳定、高效运行；服务地点为广

西壮族自治区税务局；服务期限 1 年。

3.项目服务范围

本项目服务范围包括但不限于增值税发票税控系统、电子底账系统、综合服务平台、查验平台、税控设备、增值税电子发票公共服务平台下的安全接入、版式文件前置服务等（以下简称发票系统）税务局端运维支持服务。针对开票软件，提供协助采购人开展税务局端问题排查处理服务。

二、投标/响应要求

（一）项目理解要求

投标人能够准确理解本项目运维流程特点、业务技术复杂度等并进行详细阐述。

（二）运维服务方案要求

1.投标人应描述针对本项目的管理实施方案。应描述所投入运维团队的组织结构及人员，描述具备驻场运维能够准确实施系统补丁升级和维护系统源代码的能力，描述具体运维计划、管理、实施、流程等。

2.投标人应描述针对本项目的运行维护服务方案，投标人能够根据运维服务需求，准确理解系统的运维服务内容。

三、项目需求

本项目运维服务内容包括但不限于：系统日常检查、系统故障处理、日常运维问题解答、数据技术支持服务、系统风险排查、系统调整和优化、系统补丁升级和参数配置、系统应用迁移、应用和基础环境灾备演练、系统安全加固工作、问题管理、培训服务、重要时期运维服务等。

（一）系统日常检查

系统日常检查包括但不限于系统基础环境检查、系统日志检查、系统功能检查、系统安全检查、其他系统检查等，每日形成《系统日常检查报告》并上报系统管理员，并对检查到的问题及时予以处置上报。具体检查如下：

检查项	检查内容
系统基础环境检查	1.服务器、硬件设备 CPU 使用率、内存使用率、存储使用率检查。
	2.系统服务器、硬件设备运行状态检查。

					3.系统服务器、硬件设备网络连通性检查。
					4.系统关联接口连通性检查。
				系统日志检查	1.服务器操作系统日志检查。
					2.系统应用软件日志检查。
					3.系统服务日志检查。
					4.系统定时任务日志检查。
				系统功能检查	1.增值税发票综合服务平台、查验平台等网站可用性检查、发票上传情况检查。
					2.系统前端页面功能模块可用性检查。
					3.系统后端功能可用性检查。
					4.系统应用软件运行情况检查，包含 Nginx、微服务、Kafka 服务、ES 分布式数据库、Redis 内存数据库服务状态检查。
					5.系统定时推送任务运行状态检查
					6.系统数据链路、接口运行状态检查。
					7.系统数据流检查
				系统安全检查	1.服务器操作系统防护软件运行状态检查、服务器操作系统安全基线检查。
					2.服务器防火墙运行情况检查。
					3.系统运行服务安全检查。
				其他系统检查	采购人安排的其他日常监控检查。
				（二）系统故障处理 系统故障是指系统无法为工作人员和用户提供服务、或者其他问题影响到用户正常使用等事件。如应用软件无法正常访问、数据混乱、页面打开速度缓慢或无法正常打开、系统业务功能不可用、系统软硬件故障、系统数据库链路异常、		

			系统接口访问异常等情况均属于系统故障。当系统发生故障时，系统运维人员应根据系统故障等级启动应急预案，通知应用系统管理员，详细描述故障现象和可能发生的原因，提出处理建议，制定问题处理方案并开展故障处理工作，确保系统在最短时间内恢复运行。故障解决后，系统运维人员应在 3 个工作日内编制《系统故障处理报告》并上报应用系统管理员，报告至少包含：故障描述、故障等级、故障原因、采取措施、解决情况、后续改进措施等。 **（三）日常运维问题解答** 面向广西壮族自治区税务系统使用人员，提供包括但不限于微信、QQ、运维单等多渠道问题的日常运维问题解答服务，对不能现场解答的问题，提交采购人运维管理部门核实处理。 **（四）数据技术支持服务** 数据技术支持服务包括但不限于系统数据交互的问题排查和处理、提供本系统数据查询技术支持、数据提取技术支持、数据问题定位分析和解答、对数据结构和各项查询功能进行确认和解释、因系统故障或程序错误造成的数据错误提供处理方案、编制数据库脚本、错误数据维护处理、系统数据库补丁脚本分析测试、系统数据库补丁脚本验证确认、系统数据库补丁脚本执行、日常数据质量分析等服务。 **（五）系统风险排查** 根据采购人要求开展系统风险排查工作，根据不同问题风险类型制定和更新系统应急预案，并根据应急预案对排查过程发现的问题进行分析处理。 **（六）系统调整和优化** 系统调整和优化工作包括但不限于操作系统配置优化、系统资源优化、软件配置优化、数据库脚本优化、慢 SQL 语句分析、索引优化、数据库 OGG 链路优化、协助开展数据库性能调优、协助开展 Weblogic 性能调优等。根据系统运行情况，定期开展性能检查，提出系统优化建议，制定系统优化方案，开展系统调整和优化工作。 **（七）系统补丁升级和参数配置** 系统补丁升级包括系统补丁审核、测试、升级工作。系统运维人员应对系统补丁进行审核，确认补丁升级的影响范围，是否需要停止应用服务。针对应用软件补丁进行升级前测试，确认软件正常使用后方可在生产环境开展补丁升级。

			系统补丁升级前应对系统应用、数据进行必要的备份，在系统补丁升级过程中出现的异常情况及时处理，当出现补丁无法正常实施时及时回退。系统运维人员应做好参数配置工作，参数配置工作包含但不限于系统参数配置、接口服务参数配置等，定期检查核对系统参数配置、接口参数配置，定期更新和提交参数配置报告，出现参数配置问题及时通知系统管理员。 **（八）系统应用迁移** 按照采购人工作要求开展系统应用迁移工作。迁移内容包含但不限于应用软件、中间件、硬件设备、数据迁移、数据验证校验、参数配置等。具体包括： 1.制定系统迁移方案和应急预案。 2.包含但不限于系统应用软件、中间件、硬件设备、数据迁移、数据验证校验、参数配置等的迁移工作。 3.协助采购人对系统涉及的网络、服务器等硬件设备的迁移工作。 4.涉及系统迁移的其他工作。 **（九）应用和基础环境灾备演练** 根据采购人工作要求，协助建立和完善系统灾备机制。每年开展 2 次系统应用和基础环境灾难备份和恢复演练，确保灾难发生时能够在最短时间内恢复系统运行。对演练过程中出现的问题及时优化、整改。 **（十）系统安全加固工作** 根据采购人安全工作要求，定期检查应用系统安全漏洞和补丁更新情况，并在采购人要求期限内及时完成安全加固工作。具体包括： 1.定期检查应用系统安全漏洞和补丁更新情况，开展系统漏洞分析和问题整改工作。 2.在要求期限内及时完成系统安全加固工作。 3.安全加固完成后监控系统运行状态，若出现业务阻断问题及时回退。 4.安全加固完成后及时更新加固留档记录。 **（十一）问题管理**

			运维人员根据运维平台、微信等渠道进行问题收集记录，并对问题进行分析总结，形成问题处理意见。并根据各项工作情况，按周、月编制上报《系统运维工作报告》，按季编制更新《常见问题处理手册》，按年编制上报《年度服务报告总结》，及时上报采购人系统管理人员。 **（十二）培训服务** 根据采购人要求提供包括但不限于系统架构、技术运维服务内容、系统操作、数据技术支持服务等相关运维培训。当系统新功能上线后，及时将更新内容、系统操作方法和注意事项告知系统管理员，加强系统管理员对新知识的了解和掌握。 **（十三）重要时期运维服务** 根据采购人的要求在重要时期提供每周 7*24 小时值班运维保障服务。服务期间按要求对系统定期开展系统日常检查、故障处理、风险排查等服务，保障重要时期系统的正常运行。 **四、技术支持服务要求** **（一）服务方式** 本项目要求提供至少 3 名工程师组成的驻场团队开展驻场运维服务。 **（二）服务时间** 驻场服务时间：提供工作日 8:00-12:00，14:00-18:00 的驻场服务，重要时期提供每周 7*24 小时值班运维保障服务。中标人需按照工作时间要求和采购人相关驻场管理办法提供驻场服务。 **（三）运维单问题处理质量** 运维单问题本级解决率要求 80%，上升运维问题率 20%。 **（四）中标人和人员要求** 1.中标人和运维人员必须严格遵守采购人的各项管理制度和操作规程，因中标人和运维人员违反各项管理制度和操作规程造成损失的，由中标人和运维人员承担。 2.运维人员无法完成相关工作时，中标人应及时调配人员和资源完成相关工作。

3.中标人和运维人员须熟悉税收业务流程，熟悉税收相关政策解读，能够解决日常业务问题等；能够针对系统各类异常故障及时进行分析、排查和处理，保障系统性能稳定和高效运行。

4.运维人员须具备胜任运维服务岗位职责的相关资质、能力和水平，上岗前由中标人按技术支持岗位要求对固定运维人员进行全面的业务、技术培训，符合要求方可上岗。

5.运维人员一经确定，原则上合同期内不得变更。采购人可根据自身工作需要和对技术人员的技术能力和实际工作情况的评估提出人员变更要求。如因特殊原因需要变更的必须经采购人同意，且接替人员资质、工作经验等不得低于变更前人员水平。如运维人员离职，应提前 1 周告知采购人运维管理部门，并安排运维人员提前进场完成工作和知识交接。

6.运维人员专职从事本项目技术支持和运维服务，统一由采购人管理，不得擅自从事非采购人要求的其他工作。

7.运维人员需具备独立分析、定位及解决系统的一般问题和复杂问题，能够准确判断和解决系统相关业务和技术问题。

8.运维人员需工作热情、有责任心，具有团队合作精神，具备良好的语言表达能力和沟通技巧；遵纪守法，诚实守信，无不良记录，严于律己，待人处事得体。

★9.拟投入本项目的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。

（五）服务响应要求

1.日常问题服务响应要求

日常问题服务是指系统使用人员通过运维平台、现场、微信、QQ 等多渠道提交的发票系统等相关系统业务和技术问题。服务响应要求如下：

支持类型	处理时限
操作类问题解答	现场、微信、QQ 等多渠道及时解答
运维单问题处理	从问题流转至中标人开始计算，问题单按次小于 3 个工作日及时处理。

2.系统故障响应要求

运维人员应根据故障等级编制系统专项应急预案，当系统发生故障时第一时间启动应急预案，并严格遵循系统故障响应要求内容开展应急处置工作，如无法在规定时限内及时响应和故障处理，应立即向采购人运维管理部门报告并说明原因。系统故障响应等级划分如下：

故障等级	描述	响应时间	处理时限
一级故障	灾难性故障，系统的核心功能无法使用，影响绝大部分用户。	10 分钟	1 小时
二级故障	重大故障，影响的核心功能无法使用，影响部分用户。	10 分钟	3 小时
三级故障	一般故障，系统的非核心功能无法使用，影响部分用户。	30 分钟	4 小时
四级故障	除一级故障、二级故障、三级故障以外的故障，系统的周边功能无法使用，影响小部分用户。	1 小时	24 小时

（六）服务报告要求

服务期间处理的每个问题都需要进行详细的记录，记录问题处理过程，分析问题原因，给出问题解决方案并定期上报。汇总问题接收情况、问题处理情况。

针对每个突发事件进行分析，按现象描述、问题分析、解决方案、建议的格式及时提交详细的突发事件分析报告，并按要求时限上报。

五、项目管理和实施要求

（一）运维服务岗位职责要求

本项目要求提供至少 3 名工程师组成的驻场团队开展驻场运维服务。驻场运维工程师为计算机相关专业毕业优先，且具有 3 年相关岗位工作经验，具有计算机技术与软件专业技术资格证书优先。具体人员需求如下：

1.数据技术支持 1 人，负责数据技术支持服务、OGG 故障解决、ES 分布式数据库运维操作、Redis 缓存数据库运维操作、协助开展数据库调优等工作。技术人员具备一定的 Oracle 数据库运行维护经验，能够熟悉排查处置运维过程出现的各类系统业务、技术故障，熟悉掌握各类 Windows、AIX、Linux 等操作系统的管理维护，熟练使用 PLSQL 工具软件等。

2.系统运行保障1人，负责系统日常检查、系统故障处理、重要时期运维服务、开展系统安全加固、系统风险排查、系统补丁升级、参数配置、系统应用迁移、Nginx配置管理、开票软件后端技术支持、KAFKA服务管理、微服务管理、系统调整和优化、应用和基础环境灾备演练等工作。技术人员具备一定的KAFKA、微服务、weblogic中间件运行维护经验，能够熟悉排查处置运维过程出现的各类系统业务、技术故障，熟悉掌握各类Windows、AIX、Linux操作系统的管理维护，熟练使用PLSQL工具软件等。

3.日常应用保障1人，负责面向税务人员提供涉及发票系统的日常运维问题解答、问题管理、培训服务等工作。技术人员需熟悉税收业务流程，能够将系统操作与税收业务相结合，快速分析和定位问题，提供解决思路，熟悉掌握各类Windows、AIX、Linux操作系统的管理维护，熟练使用PLSQL工具软件等。

（二）管理要求

1.项目沟通管理：项目实施过程中，中标人需通过建立有效沟通机制，加强与采购人的沟通。中标人需遵守采购人项目管理相关规定，接受采购人项目管理机构和项目负责人的领导，指定负责人与采购人保持沟通和协调。中标人须建立项目例会制度，就项目进展情况、存在的问题、需要协调的主要事项、下一阶段工作计划等与采购人进行沟通协调。

2.项目计划管理：中标人制定行之有效的项目计划管理方案，应包括制定项目实施计划，建立项目组工作月报制度，对项目组成员进行工作量统计，实施项目交付物质量检查，及时汇报项目运维状况等。

3.项目变更管理：中标人应建立项目变更管理办法，指定专人负责项目实施过程中出现的各种变更情况，包括:人力资源变更、技术变更等。对于每项变更，都应按照预先设计好的项目变更流程，提出变更请求，评估变更可能带来的影响，经采购人审批后，才能实施变更。变更工作完成后，需通知所有相关人员，确保项目能够协调一致地进行。

六、验收要求

（一）验收主要交付物

中标人按下表要求提交相关资料作为验收依据。

序号	交付物名称	形式	数量	备注

1	《系统运维工作报告》	电子、纸质	每周、月一单
2	《系统日常检查报告》	电子、纸质	每日一单
3	《参数配置报告》	电子、纸质	一事一单
4	《年度服务报告总结》	电子、纸质	每年一单
5	《常见问题处理手册》	电子、纸质	按季更新

（二）项目验收时间要求

验收时间：合同维护期结束后 1 个月内完成对中标人的工作结果进行验收。

（三）项目验收标准

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 100%支付；80-89 分按合同总金额 95%支付；60-79 分按合同总金额 90%支付；低于 60 分（不含 60 分）者不予支付合同剩余款项。

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 1.5 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。	

（四）验收流程

具体按照采购人信息化运维项目验收的有关要求执行。

七、知识产权要求

本项目对知识产权有明确要求，在本项目过程中产生的所有相关的知识产权，无论以任何载体形式出现的工作成果，其工作成果及知识产权均属采购人所有，未经采购人授权，中标人不得扩散、引用。

★八、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。 （6）保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接受方仍应按照国家有关规定承担保密义务。 **★九、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情况按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。 **★十、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。 **★十一、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。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小，扣除不低于合同总金额的 5%服务金额。 若因中标人派出的技术服务人员能力不足或者工作失误，造成系统损坏、数据丢失、相关工作无法正常推进等现象发生，中标人应负全部责任，并采取补救措施，直至满足采购人需求，期间发生的一切费用由中标人负责。如无法满足采购人需求，按“违约责任”和“违约终止合同”条款处置。

二、商务条款	
★服务期限、服务地点	1.服务期限：1 年。 2.服务地点：广西壮族自治区税务局。
★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的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。
★付款方式	合同以人民币结算：签订合同后采购人预付合同总金额的 50%；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，按考核得分进行核算后，支付合同剩余款项。 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，采购人收到合格发票后 10 个工作日内将合同款项支付到合同约定的中标人账户；采购人未收到合格发票的，有权不予支付相应款项，并不承担延迟付款责任。
★其他要求	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。
三、其他要求	
其他要求	投标人可以根据项目采购需求结合自身情况提供以下内容（包括但不限于）：项目需求理解、运行维护方案、验收方案等。