

	务方案-日常电路运维体系	路质量要求, 保证税务系统租用线路的畅通。	信服务标准《试行》的电路质量要求, 保证税务系统租用线路的畅通	离	
13		若合同执行期间出台新的法律法规和服务标准, 需与用户协商修改服务协议或按照新的法律法规和服务标准执行。	我公司完全响应并承诺: 若合同执行期间出台新的法律法规和服务标准, 我公司需与用户协商修改服务协议或按照新的法律法规和服务标准执行。	无偏离	/
14		运营商应对税务系统电路通信质量提供长期、不间断的监测, 一旦发现问题应及时解决并告知客户。运营商必须向用户提供平台或工具 (部署在自治区税务局), 便于用户对租用的电路进行实时监控。	我公司完全响应并承诺: 我公司对税务系统电路通信质量提供长期、不间断的监测, 一旦发现问题及时解决并告知客户。我公司向用户提供平台或工具 (部署在自治区税务局), 便于用户对租用的电路进行实时监控。	无偏离	/
15		运营商每月向省级税务机关提交广域网链路的运行质量分析报告, 提出网络优化建议。	我公司完全响应并承诺: 我公司每月向省级税务机关提交广域网链路的运行质量分析报告, 提出网络优化建议。	无偏离	/
16		运营商如需中断客户线路, 应提前 48 小时通知客户, 经协商同意后实施, 并不能影响客户的正常业务。	我公司完全响应并承诺: 我公司如需中断客户线路, 提前 48 小时通知客户, 经协商同意后实施, 并不能影响客户的正常业务。	无偏离	/
17	商务条款内容-服务方案-其他服务维护保证	建立完备的客户档案: 待网络建设完毕后, 运营商将对相应的电路、设备进行特殊标记, 以保证客户相关维护资料的准确性; 建立详细、完备的电路资料档案和网络运行档案, 并提交同级税务机关, 为保证税务系统网络稳定运行提供良好的物质条件。	我公司完全响应并承诺: 建立完备的客户档案: 待网络建设完毕后, 我公司对相应的电路、设备进行特殊标记, 以保证客户相关维护资料的准确性; 建立详细、完备的电路资料档案和网络运行档案, 并提交同级税务机关, 为保证税务系统网络稳定运行提供良好的物质条件。	无偏离	/
18		运营商应具备应急通信的能力, 如遇不可抗力因素 (如地震、洪水等) 造成的线路阻断, 运营商应在短期内采用应急手段恢复通信。	我公司完全响应并承诺: 我公司具备应急通信的能力, 如遇不可抗力因素 (如地震、洪水等) 造成的线路阻断, 我公司在短期内采用应急手段恢复通信。	无偏离	/
19		运营商要制定完善的紧急故障处理流程及应急预案, 保证紧急情况下快速故障处理, 缩短故障处理时限。	我公司完全响应并承诺: 我公司制定完善的紧急故障处理流程及应急预案, 保证紧急情况下快速故障处理, 缩短故障处理时限。	无偏离	/

20		未经广西区税务局书面许可，运营商不得向第三方提供或泄露广西税务系统线路和业务的各种参数、资料和信息，法律另有规定的除外。	我公司完全响应并承诺： 未经广西区税务局书面许可，我公司不向第三方提供或泄露广西税务系统线路和业务的各种参数、资料和信息，法律另有规定的除外。	无偏离	/
21	商务条款内容-服务方案-提前终止合同条款	电信运营商提供线路的单条线路故障率大于每年12次或平均故障率大于每年每线路3次，广西区税务局可以提前终止与电信运营商的合同。	我公司完全响应并承诺： 我公司提供线路的单条线路故障率大于每年12次或平均故障率大于每年每线路3次，广西区税务局可以提前终止与我公司的合同。	无偏离	/
22	商务条款内容-服务方案-培训	运营商应负责在自身的专业培训基地对税务系统技术人员进行专门培训，包括基础培训、维护技能培训及电信技术高级培训，总培训时间不少于4天，培训人数10人。运营商负责培训场地、师资、教材及学员交通、食宿等费用。	我公司完全响应并承诺： 我公司负责在自身的专业培训基地对税务系统技术人员进行专门培训，包括基础培训、维护技能培训及电信技术高级培训，总培训时间为4天，培训人数10人。我公司负责培训场地、师资、教材及学员交通、食宿等费用。	无偏离	/
23	商务条款内容-付款方式	从每年度租赁服务期开始之日起30日内，采购人向中标人预付合同年总金额的50%租赁服务费；租赁服务期满后6个月，支付合同年总金额的30%租赁服务费；租赁服务期满后12个月，支付合同年总金额的20%。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付款。验收需出具验收报告，符合项目验收准入条件后，服务方可提出项目验收申请。	我公司完全响应并承诺： 从每年度租赁服务期开始之日起30日内，采购人向我公司预付合同年总金额的50%租赁服务费；租赁服务期满后6个月，支付合同年总金额的30%租赁服务费；租赁服务期满后12个月，支付合同年总金额的20%。我公司在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给采购人，否则采购人有权顺延付款。验收需出具验收报告，符合项目验收准入条件后，我公司可提出项目验收申请。	无偏离	/
24		本项目履约保证金不要求提供。	我公司完全响应： 本项目履约保证金不要求提供。	无偏离	/

说明：(1) 投标人应按项目采购需求中的商务条款要求（如所投分标为 A、B、C 分标，则对应 A、B、C 分标“商务条款表”中的内容，如所投分标为 D、E 分标，则对应 D、E 分标“商务条款表”中的内容以及“D、E 分标的商务条款内容”），结合自身投标情况对商务条款逐条响应。(2) 当投标文件响应的商务内容

完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称(公章)： 中国移动通信集团广西有限公司

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章)： 龙凌明

日期： 2021 年 11 月 30 日



三、投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）

（一）售后服务承诺书

如本次竞标为中国移动通信集团广西有限公司中标，我公司完全响应项目售后服务要求相应商务条款，并郑重承诺：

我公司建立完善的服务体系，在广域网链路租用期间提供以下技术服务：

1、一站式客户服务体系

（1）我公司对广西税务系统用户提供端到端全过程（即售前、售中、售后）一站式服务；享受 7×24 小时×365 天的质量保证。一站式服务包括：一点业务咨询、一点业务受理、一点故障申告、一点计费结算、一点技术支持。

（2）我公司提供 7×24 小时的 VIP 电话技术支持和故障申告服务，提供我公司在广西区内各市、县（区）网络监控部门电话。

（3）我公司为广西税务系统用户指定一名客户经理，并提供我公司在广西区、地市、县三级为地税服务的客户经理和技术经理接口人联系电话（提供各级客户经理的联系人名单及联系电话，如遇客户经理变更时，及时更新联系方式），广西税务系统各级用户在使用租用线路的过程中发现的任何问题均可向我公司指定的客户经理和技术经理申告，客户经理负责故障的全程处理和反馈。

（4）广西区级的线路开通、巡检、运维等均应由技术经理与客户对接沟通后，由技术经理安排指定的技术人员到现场进行实施操作，技术经理须对我局各线路的情况要了解掌握。

（5）在 30 个自然日内，因我公司未按上述约定服务，对同一线路的服务被用户投诉两次以上（含两次），减免该条电路 20% 月租费。

2、故障响应服务

（1）我公司配合广西税务系统各级用户进行广域网络传输故障的诊断和排除。

（2）运我公司承诺对广西税务系统用户的故障申告响应时间小于 10 分钟，自治区至市线路故障恢复时间一般小于 2 小时，市以下线路恢复时间一般小于 4 小时，个别特殊情况（如光缆受损）最长不超过 8 小时。

（3）在 30 个自然日内，如因我公司原因造成单条线路中断超过 2 次或单次中断时间超过 4 小时，减免该条电路当月 50% 月租费。

(4) 在 30 个自然日内, 单条线路中断超过 3 次或累计中断时间超过 8 小时, 减免该条电路当月月租费。

(5) 当电路故障处理完毕后, 我公司在 10 分钟内通知当地税务机关, 在三个工作日内向当地税务机关提交书面故障报告。

3、日常电路运维体系

(1) 我公司按信息产业部颁布的《电信服务标准(试行)》的电路质量要求, 保证税务系统租用线路的畅通。

(2) 若合同执行期间出台新的法律法规和服务标准, 需与用户协商修改服务协议或按照新的法律法规和服务标准执行。

(3) 我公司对税务系统电路通信质量提供长期、不间断的监测, 一旦发现问题应及时解决并告知客户。我公司向用户提供平台或工具(部署在自治区税务局局), 便于用户对租用的电路进行实时监控。

(4) 我公司每月向省级税务机关提交广域网链路的运行质量分析报告, 提出网络优化建议。

(5) 我公司如需中断客户线路, 应提前 48 小时通知客户, 经协商同意后实施, 并不能影响客户的正常业务。

4、其他服务维护保证

(1) 建立完备的客户档案: 待网络建设完毕后, 我公司将对相应的电路、设备进行特殊标记, 以保证客户相关维护资料的准确性; 建立详细、完备的电路资料档案和网络运行档案, 并提交同级税务机关, 为保证税务系统网络稳定运行提供良好的物质条件。

(2) 我公司具备应急通信的能力, 如遇不可抗力因素(如地震、洪水等)造成的线路阻断, 我公司在短期内采用应急手段恢复通信。

(3) 我公司制定完善的紧急故障处理流程及应急方案, 保证紧急情况下快速故障处理, 缩短故障处理时限。

(4) 未经广西区税务局书面许可, 我公司不得向第三方提供或泄露广西税务系统线路和业务的各种参数、资料和信息, 法律另有规定的除外。

5、提前终止合同条款

我公司提供线路的单条线路故障率大于每年 12 次或平均故障率大于每年每线路 3 次, 广西区税务局可以提前终止与电信运营商的合同。

6、培训

我公司负责在自身的专业培训基地对税务系统技术人员进行专门培训,包括基础培训、维护技能培训及电信技术高级培训,总培训时间不少于4天,培训人数10人。运营商负责培训场地、师资、教材及学员交通、食宿等费用。

(二) 售后服务方案

1. 多种售后申告服务

针对本项目涉及的专线网络、集成服务等建设内容,我公司为广西区税务局成立了专门的客服维护团队,设置全区专线统一的报障受理热线、绿色通道报障热线以及14个地市的专属报障热线,提供7*24小时的可操作性的故障处理流程。

维护内容包括线路中断、集成服务、设备损坏等,当本项目涉及的专线网络、集成服务等维护内容发生故障时,广西区税务局的负责人可拨全区专线统一保障热线、绿色通道报障热线及区级专职客户经理的号码,申报故障。

当广西区税务局在各地市所属单位的专线发生故障时,负责人可拨打全区专线统一保障热线、绿色通道报障热线及14个地市专属客户经理的号码,申报故障。

广西区税务局作为中国移动移动通信集团广西有限公司重要的集团客户,为了方便客户故障申告,中国移动移动通信集团广西有限公司提供了四种故障申告途径及绿色通道:

(1) 绿色服务通道: 15207710086

针对区级重要集团客户,我公司开通7*24小时的绿色服务通道,确保业务流程畅通,响应及时,重要集团客户绿色通道电话:15207710086,广西区税务局为我公司区级重要集团客户可通过绿色通道进行故障申告、投诉及建议等。

(2) 申告到中国移动客户服务热线: 10086-8-1

10086号是中国移动对中国移动所有客户提供的客户服务热线,其中10086-8-1是专门对集团客户提供的服务热线。可以进行业务咨询、故障受理、技术咨

4	卫慧峰	42	本科	计算机技术, 工程师	互联网技术工程师 (1724450039)	11 年	广西海事局 CCTV 监管系统通信线路租赁采购项目	项目技术负责人
5	唐福林	35	本科	计算机网络, 工程师	互联网技术工程师 (1724450014)	8 年	广西壮族自治区公安厅 2018 年厅机关通信线路租赁项目	项目技术负责人
6	宗敬	44	本科	通信工程, 工程师	互联网技术工程师 	10 年	南宁海关区网络线路租赁采购项目	项目技术负责人
7	韦胜	38	本科	计算机科学与技术, 中级工程师	互联网技术工程师 (1524450091)	10 年	广西冶炼行业监控能力试点项目传输网络租赁服务采购	项目技术负责人
8	石丽霞	34	硕士	计算机网络, 工程师	互联网技术工程师 (31320191045022301442)	6 年	广西冶炼行业监控能力试点项目传输网络租赁服务采购	项目技术负责人

9	蒙万洲	39	本科	计算机科学与技术, 工程师	通信工程师	8年	广西冶炼行业监控能力试点项目传输网络租赁服务采购	项目实施人员
10	赵建勤	34	本科	通信工程, 工程师	通信工程师	6年	中国农业银行广西区分行 2018 年全区二、三级广域网络线路	项目实施人员
11	邹紫光	34	本科	通信工程, 工程师	通信工程师	6年	沿海县高频通信系统改扩建工程广域传输线路租用服务采购	项目实施人员
12	谭彬	43	本科	通信工程, 工程师	通信工程师 (205000101201200102)	12年	中国农业银行广西区分行 2018 年全区二、三级广域网络线路	项目实施人员

13	周佳佳	41	本科	计算机网络, 工程师	通信工程师	10 年	广西冶金行业监控能力试点项目传输网络租赁服务采购	项目实施人员
14	邓旭	45	本科	通信工程, 高级工程师	通信工程师 (205000101201100064)	13 年	沿海甚高频通信系统改扩建工程广域传输线路租用服务采购	项目实施人员
15	梁斌	52	本科	计算机科学与技术, 工程师	通信工程师	10 年	执法视频监控数据全区广域传输网络租赁项目	项目实施人员
16	封青	53	本科	计算机科学与技术, 工程师	通信工程师	10 年	执法视频监控数据全区广域传输网络租赁项目	项目实施人员
17	吴峻	27	本科	通信, 初级工程师	通信工程师	3 年	中国农业银行广西区分行 2018 年全区二三级广域网络线路	项目实施人员



18	陈新	58	本科	工程技术, 工程师	通信工程师	20 年	执法视频监控数据全区广域传输网络租赁项目	项目实施人员
19	唐鹏	41	硕士	网络技术, 工程师	通信工程师 (0720130002)	12 年	中国农业银行广西区分行 2018 年全区二三级广域网络线路	项目实施人员
20	杨泳名	45	本科	通信工程, 工程师	通信工程师 (0520130048)	13 年	广西冶炼行业监控能力试点项目传输网络租赁服务采购	项目实施人员
21	周文	45	本科	计算机科学与技术, 工程师	通信工程师 (0520130021)	13 年	南宁海关区网络线路租赁采购项目	项目实施人员
22	杜文郁	51	本科	计算机网络, 工程师	通信工程师 (0520130011)	18 年	广西壮族自冶区公安厅 2018 年厅机关通信线路租赁项目	项目实施人员

23	刘广文	43	本科	通信工程, 工程师	通信工程师(0520330117)	13 年	沿海基高频通信系统改扩建工程广域传输线路租用服务采购	项目实施人员
24	李安强	41	本科	计算机网络, 工程师	通信工程师(0520830052)	12 年	中国农业银行广西区分行 2018 年全区一二三级广域网络线路	项目实施人员
25	黄宇	44	本科	通信工程, 工程师	通信工程师(0520530067)	13 年	广西海事局 CCTV 监管系统通信线路租赁采购项目	项目实施人员
26	李海峰	44	本科	计算机网络, 工程师	通信工程师(0620530030)	14 年	广西海事局 CCTV 监管系统通信线路租赁采购项目	项目实施人员

27	劳馨仪	41	本科	信息系统管理, 中级工程师	/	16年	广西壮族自治区税务局广域网线路项目	项目实施人员
28	王琪	35	硕士	计算机科学与技术, 工程师	PWP (3069946)	10年	广西壮族自治区税务局广域网线路项目	项目实施人员
29	李迪	38	本科	计算机网络, 工程师	/	10年	广西壮族自治区税务局广域网线路项目	项目实施人员
30	李远锡	33	本科	计算机网络, 工程师	/	8年	广西壮族自治区税务局广域网线路项目	项目实施人员
31	廖志明	28	硕士	信息系统管理, 工程师	/	4年	广西壮族自治区税务局广域网线路项目	项目实施人员

32	李承霞	36	本科	通信工程, 工程师	/	6 年	广西海事局 CCTV 监管系统通信线路 租赁采购项目	项目实施 人员
33	林晨华	39	硕士	计算机科学与技术, 工程师	/	10 年	广西海事局 CCTV 监管系统通信线路 租赁采购项目	项目实施 人员

注: 可附人员职称证书、资格证书、执业证书复印件, 以及劳动合同复印件等证明材料并加盖公章 (投标人如能够在
线查询的材料, 请提供查询网址链接, 可以不用同时提供纸质材料)。



供应商名称 (公章): 中国移动通信集团广西有限公司
法定代表人 (负责人) 或授权代表 (签字或盖章):
日期: 2021 年 11 月 30 日

(四) 采购需求（与采购文件一致）

D 分标、E 分标

广西税务局 2019 年分别与中国电信和中国移动签订了全区税务系统业务专网广域网线路租赁服务合同，租赁全区税务系统自治区-市、市-区（县）、市-分局（所）三级扁平化广域网数据专线，支撑全区税务系统税收征管业务和税收行政业务的运行。省-市-区（县）局网络节点采用双链路互为主备份的方式连接，分局（所）根据业务使用情况采用单链路或双链路互为主备份方式连接，主备线路采用不同运营商的线路。自治区局和市局之间主备线路带宽均为 500M，市局和区（县）局之间主备线路带宽均为 100M，市局和分局（所）之间线路带宽为 100M。原项目线路租赁服务截止时间为 2022 年 3 月，为确保全区税务系统业务专网的安全平稳运行，需要对目前全区税务系统业务专网在用的 1369 条广域网线路重新采购租赁服务，并且要在 2022 年 3 月以前完成新租赁线路的开通和测试。

D 分标、E 分标的技术条款内容

一、 线路资源需求

1、线路资源描述

全区税务系统区（县）级以上节点接入采用主备双线路接入。电信运营商的线路必须覆盖全区税务系统的所有网点。

2、线路类型选择

全区税务系统的线路类型统一选择 IP-RAN、PTN 或更先进技术。

3、线路资源分配

线路资源分为主线路和备份线路，其中主线路负责业务、公文系统的应用，备份线路负责视频会议、视频监控、电子征管档案等应用，必要时主用或备用线路可以接管所有的业务，主备线路分为不同运营商。

线路资源分配表如下：

D 分标（主线路）主线路资源表

	线路类型	带宽需求	数量	备注
自治区税务局——市级税务局	IP-RAN、PTN 或更先进技术	500M 或以上	14	
区局机房互联	裸光纤	10000M	2	
市级机房互联	IP-RAN、PTN 或更先进技术	300M 或以上	11	

市级税务局——区县级税务局、分局（所）	IPRAN、PTN 或更先进技术	100M 或以上	732	
自治区税务局——税校	IPRAN、PTN 或更先进技术	300M 或以上	1	
自治区税务局——外联单位	IPRAN、PTN、以太 或更先进技术	100M 或以上	6	
自治区税务局 APN 专线	APN	50M 或更高，每月至少包含 10G 数据流量包	1	
纳税服务中心 12366 热线通信线路	数字中继	2M	11	
市级税务局——分局（所）	IPRAN、PTN 或更先进技术	10M	7	

E 分标（备用线路）备份线路资源表

	线路类型	带宽需求	数量	备注
自治区税务局——市级税务局	IPRAN、PTN 或更先进技术	500M 或以上	14	
区局机房互联	裸光纤	10000M	1	
市级机房互联	IPRAN、PTN 或更先进技术	300M 或以上	7	
市级税务局——区县级税务局、分局（所）	IPRAN、PTN 或更先进技术	100M 或以上	553	
自治区税务局——外联单位	IPRAN、PTN、以太 或更先进技术	100M 或以上	8	
自治区税务局 APN 专线	APN	100M 或更高，每月至少包含 10G 数据流量包	1	
市级税务局——分局（所）	IPRAN、PTN 或更先进技术	10M	0	

二、对电信运营商线路、接入设备及提供的用户端接口的要求

- 1、全区税务系统业务专网广域网线路均为光纤接入，采用 IPRAN、PTN 或更先进技

术传输，全网采用 IP-RAN、PTN 或更先进传输设备并具有 IP-RAN、PTN 或更先进全程网管，要求根据用户需求提供 RJ45 接口或光纤接口，于自治区税务局汇聚接入。

2、要求骨干层均为自愈环保护，具有故障自动倒换功能，能保证各电路不会因光缆的意外阻断和部分设备的故障而中断。自愈保护是指在网络发生故障（例如光纤断）时，无需人为干预，网络自动地在极短的时间内，使业务自动从故障中恢复。

3、要求电信运营商免费提供用户路由器等网络接入设备以外的所有传输设备，例如：所需的光传输设备（光端机）等。

4、电信运营商必须免费提供用户从光传输设备至用户路由设备所需的光纤跳线及与用户设备线缆相匹配的转换接头等必要的配件。

5、运营商必须免费对自治区税务局民族办公区机房内的运营商线路和设备进行重新整理，并根据用户要求免费提供包括但不限于新的机柜、传输设备、配线架、光缆、光纤跳线等。

6、运营商必须根据各级税务机关的需要，免费提供 1 个专用机柜用于安装运营商的传输设备或配线架等设施。

7、各节点接口类型及接入设备需求

节点	光传输设备	接口类型	接口数量
自治区税务局	容量不低于 20G 确保用户接口冗余（要求使用华为或同档次设备）	千兆以太网电接口	≥20
市级税务	容量不低于 10G 确保用户接口冗余（要求使用华为或同档次设备）	千兆以太网电接口	≥10 个
区县级税务	容量不低于 200M 确保用户接口冗余（要求使用华为或同档次设备）	百兆以太网电接口	≥2 个
分局（所）	容量不低于 200M 确保用户接口冗余（要求使用华为或同档次设备）	百兆以太网电接口	≥2 个

8、电信运营商必须根据用户要求，免费提供光传输设备的升级扩容服务，满足用户新增线路或线路带宽扩容的需求。

三、线路资费及其他要求

1、线路初装费用：要求电信运营商承诺免收初装费及其他一次性费用，免费上门提供安装调试服务。

2、线路试运行期：所有线路开通之日起至 2022 年 2 月 28 日为免费试运行期，试运行期内，电信运营商必须提供所有线路的带宽测试报告。试运行期结束，经采购人组

织验收合格后,进入租赁服务期;验收不合格则试运行期延长,直至验收合格后才能进入租赁服务期。

3、线路租用费用:自治区、市、区县、所级线路费用按实际使用带宽(**开通线路带宽,要求运营商开通带宽不得低于应标文件带宽**)收取;同时应考虑税务用户应用的特殊性(即实际使用带宽在税收征期和非征期时显著变化)而提供必要的优惠。

4、线路迁移费用:要求电信运营商承诺免收线路迁移费及其他与线路迁移有关的一次性费用。

5、因业务需要,各市可根据自身情况向运营商申请按中标带宽及单价进行新增线路。

6、在电路租用期内,遇到采购单位有关本次项目的电路撤消接入点或电路接入点地址变更,中标人必须按采购单位单位的时间要求免费提供电路的撤消服务、地址变更移机服务等,以上所需的相关设备及安装调试全部由中标人负责。

7、路由要求:自治区级、市级要求采用光纤双路由接入,采用二纤双向复用段保护,以自愈环方式接入电信运营商的两个不同传输局,区县级至少采用光纤双路由接入。**全区税务系统任意两个节点之间的路由所经过的传输局或接入局必须是运营商有人值守的机房,不允许利用无人值守的机房或基站作为传输局或接入局。**

8、D分标和E分标运营商需分别对采购人在用的H3C IMC智能管理系统提供≥500个应用管理服务和业务服务分析管理功能授权许可扩容服务,扩容的授权许可具体功能要求如下:

(1)应用监控支持代理和免代理两种模式,可根据不同的场景选择不同的监控模式,支持两种模式同时使用。

(2)支持agent程序远程推送安装升级、安装环境自检等。

(3)支持对AIX、SCO UNIX、FreeBSD、Solaris、OpenBSD、Mac OS、HP-UX、AS400等Unix系统进行管理;支持通过HMC对小机进行管理,包括小机逻辑分区、虚拟处理器、镜像内存等信息的监控。

(4)支持对常见WINDOWS、LINUX系统的管理,提供对系统的CPU、内存、网卡、磁盘空间、磁盘IO、进程、TCP连接数、会话信息、用户等监控管理。

(5)支持对SQL Server、MySQL、Oracle、DB2、Cache、达梦数据库、SAP HANA、Hbase、Informix、金仓数据库、MongoDB等常见数据库的管理,提供数据库可用性和性能的整体监控,包括数据库连接信息、数据库明细、表空间,数据库大小、缓存性能、内存、读、写、I/O状态、SQL统计、锁等。

(6)支持对Office SharePoint 2007、Hadoop、TongLINK/Q、Office SharePoint 2010、Oracle GoldenGate、Tuxedo、RabbitMQ、WebSphere MQ、ActiveMQ、Storm等中间件进行管理,可管理中间件工作状态、队列状态、活动请求等。

(7) 支持通过智能算法模型对操作系统内疑似内存泄露的进程进行检测、分析并告警。同时支持从不同维度检测占用内存高的进程并发送告警，包括 TopN CPU 利用率进程、TopN 内存利用率进程等，并显示其变化趋势。支持对僵尸进程的数量统计以及每个僵尸进程详细信息的监控。

(8) 支持对监控的操作系统和上层应用的流量进行采集和统计，包括总速率/流入速率/流出速率、最近一小时流量/入流量/出流量、最近一天流量/入流量/出流量等指标项。

(9) 支持对应用监控采集、服务器硬件监控采集分布式部署多个采集节点，可根据实际情况弹性扩展。必须具备动态冗余采集方式，当单个采集节点出现故障时，可通过执行脚本的方法将该采集节点上的管理对象分配到其他采集节点上，以保证数据的完整性。

(10) 平台需具备扩展性，支持自定义应用监控，不用修改原系统的任何代码，按照规则增加配置文件及脚本即可生成一种新的监控应用类型。指标的采集方式、展现形式及页面布局均可通过配置文件指定。支持手动输入 shell 脚本的方式进行自定义数据的采集并展现。

(11) 支持对系统业务应用 url 序列监控及录制功能，实现对应用可用状态及响应时间的监控，提供 url 序列录制工具，通过点击访问多个不同的应用系统 url 地址或者同一业务系统的多个页面，完成 url 访问顺序的脚本录制，脚本可导入到系统，系统自动根据录制的脚本进行 url 序列监控，可监控录制的每个 url 的访问的执行耗时、http 状态码、http 状态值、URL 可用性、页面响应字节数，并可设置页面关键字并统计关键字出现的次数。

(12) 可通过 SMI-S 协议、SNMP 协议或者 RESTful 协议对华为、H3C、DELL、IBM、EMC、Hitachi 等存储设备进行集中监控管理。DELL 支持 SC、Equallogic PS 系列；IBM 支持 DS、Storwize 系列，EMC 支持 ISILON、CLARiion、VPLEX 系列，华为支持 OceanStor 系列，H3C 支持 P5730 存储设备和 OneStore 零存储设备。

(13) 具备可配置的业务服务管理仪表盘，从健康度、繁忙度、可用性维度呈现业务系统当前状态，并且用图形化的方式按业务系统、设备类型（主机、网络、应用）、软硬件设备的层次展示健康度、繁忙度、可用度计算过程。

(14) 提供图形化的端到端业务拓扑，业务拓扑应包括：业务用户、业务 IT 组件（包括主机、网络、应用）、网络拓扑。

(15) 能够通过业务状态分布图呈现所有业务系统健康度、繁忙度分布，方便运维人员快速定位存在异常的业务系统；在业务图标上可以显示该业务详细信息，并对该业务健康度、可用度、繁忙度进行趋势分析。

(16) 提供基于时间轴同步的业务投资分析，按业务系统、服务主机、业务应用、网络设备的层次分析同一时间范围内繁忙度、健康度变化趋势，提供灵活的天、周、月、

年、自定义时间范围切换方式。分析的指标至少包含：流量、CPU 利用率、物理内存使用率、I/O 延时。

(17) 具备业务组织树，按树形层次关系展示部门、子部门、业务系统的关系和状态，业务组织树可以放大缩小、可以按部门收缩或展开。

(18) 可以用包含 IT 基础架构层、业务逻辑层、用户体验层三位一体业务卡片显示业务运行状态；当某个业务系统没有全部三层监控的时候，业务卡片可以自适应只显示 IT 基础架构层或 IT 基础架构层加用户体验层状态。

9、其他要求：

(1) 电信运营商接入设备及线路必须按机房规范要求进行布设，并做好标签标识。

(2) 电信运营商提供用户的接入光缆芯数应不低于 24 芯。

(3) 要求运营商提供的线路服务期间如遇较大的资费调整，双方协商以补充协议的方式确定新的资费。期满后用户根据需要确定是否续约或另行招标。

(4) 服务期内，用户新增线路开通后提供一个月的免费试运行期，试运行期满经验收通过后开始计费；若验收不通过，试运行期顺延。

(5) 服务期内，运营商免费提供线路迁移服务，迁移前应制定详细的线路迁移方案，迁移后保证所有设备的可用性，确保系统如期正常运行。

(6) 提供各级节点的详细光缆路由图及参数文档、技术说明。

(7) 提供每条线路的开通测试报告，每季度提供所有线路巡检测试报告及所有在用线路清单。

(8) 按照用户提供的开通顺序按期开通线路。

四、 纳税服务中心 12366 热线通信线路中继线服务需求

1、满足业务需要共需租赁 11 条语音数字中继线路服务，具体要求为：

(1) 中继线路连接到运营商电话通信网，并能通过其电话通信网实现与其它运营商的电话通信网互通；

(2) 每条 2M 语音数字中继线路要求同时支持 30 路电话的呼入或呼出；

(3) 11 条语音数字中继线路均开通国内长途呼叫权限，可双向呼入或呼出；

(4) 单条语音数字中继线路端到端线路误码率 $\leq 10E-7$ (1×10^{-7})；

2、线路全程采用光纤接入，要求与互联网（公网）物理上隔离；数字中继线要求布放到用户指定设备机柜处，供应商须提供中继线路的自环测试报告并开通测试号码。

3、支持主流信令，如 PRI、七号信令等；支持主流接口，如 E1、RJ45/48 等。

4、每条数字中继线免费提供 6000 分钟/月的国内呼叫时长，11 条线路合计免费提供 66000 分钟/月（合计 1100 小时）国内呼叫时长。

五、项目实施要求

运营商应全程配合设备集成商完成本次广西税务系统网络建设工作，主要包括：

- (1) 运营商应在实施前与当地税务部门、系统集成商配合，了解设备接口情况，协商和交流相关配置。
- (2) 运营商应保证线路按照税务部门要求的顺序和时间开通到位，线路到位时间不超过合同正式签订后 30 个自然日。
- (3) 运营商应提供线路调试及验收方案，配合当地税务机关和系统集成商的开展线路的开通调试和验收工作，并在各地分别配备专门的技术服务支持人员。
- (4) 运营商应保证传输设备和链路按用户要求，及时到达指定地点和指定位置，并正确安装就绪。同时按照用户的数据中心（机房）管理规范进行布线，并对传输设备及链路制作粘贴标签标识。
- (5) 运营商负责当地税务端光缆的规范接入，并采取相应的安全保护措施。
- (6) 运营商应配合系统集成商解决实施过程中遇到的各种技术问题。
- (7) 线路开通后，运营商应提供相应的测试手段，同当地税务部门技术人员一起进行开通运行测试及性能测试，解决出现的问题，由当地税务机关工作人员在验收测试报告上签字确认。
- (8) 运营商应具备项目实施队伍，项目经理和技术负责人至少各一名，项目实施队伍不包含项目经理、技术负责人等。
- (9) 运营商应在项目完成时将系统有关技术文件、本地网接入竣工资料、光缆路由图及验收测试报告和系统测试使用的测试数据等文档统一移交当地税务机关工作人员，并告知其中的关键部分和注意事项。
- (10) 运营商应在项目实施完成后，对用户进行现场培训，培训内容包括但不限于：光传输设备具体安装位置，线路在光传输设备的接口位置，光传输设备的日常监控和维护方式等。

D 分标、E 分标的商务条款内容

六、服务方案

由于广西税务系统网络支撑税务业务省局集中的关键实时性应用，要求电信运行商为用户提供高级别的服务保障。

运营商应建立完善的服务体系，运营商应在广域网链路租用期间提供以下技术服务：

1、一站式客户服务体系

(1) 运营商对广西税务系统用户提供端到端全过程（即售前、售中、售后）一站式服务；享受7×24小时×365天的质量保证。一站式服务包括：一点业务咨询、一点业务受理、一点故障申告、一点计费结算、一点技术支持。

(2) 运营商应提供7×24小时的VIP电话技术支持和故障申告服务，提供运营商在广西区内各市、县（区）网络监控部门电话。

(3) 运营商应为广西税务系统用户指定一名客户经理，并提供运营商在广西区、地市、县三级为地税服务的运营商客户经理和技术经理接口人联系电话（需提供各级客户经理的联系人名单及联系电话，如遇客户经理变更的，需及时更新联系方式），广西税务系统各级用户在使用租用线路的过程中发现的任何问题均可向运营商指定的客户经理和技术经理申告，客户经理负责故障的全程处理和反馈。

(4) 广西区级的线路开通、巡检、运维等均由技术经理与客户对接沟通后，由技术经理安排指定的技术人员到现场进行实施操作，技术经理须对我局各线路的情况要了解掌握。

(5) 在30个自然日内，因运营商未按上述约定服务，对同一线路的服务被用户投诉两次以上（含两次），减免该条电路20%月租费。

2、故障响应服务

(1) 运营商应配合广西税务系统各级用户进行广域网络传输故障的诊断和排除。

(2) 运营商承诺对广西税务系统用户的故障申告响应时间小于15分钟，自治区至市线路故障恢复时间一般小于2小时，市以下线路恢复时间一般小于4小时，个别特殊情况（如光缆受损）最长不超过8小时。

(3) 在30个自然日内，如因运营商原因造成单条线路中断超过2次或单次中断时间超过4小时，减免该条电路当月50%月租费。

(4) 在30个自然日内，单条线路中断超过3次或累计中断时间超过8小时，减免该条电路当月月租费。

(5) 当电路故障处理完毕后，运营商在15分钟内通知当地税务机关，在三个工作日内向当地税务机关提交书面故障报告。

3、日常电路运维体系

(1) 运营商按信息产业部颁布的《电信服务标准（试行）》的电路质量要求，保证税务系统租用线路的畅通。

(2) 若合同执行期间出台新的法律法规和服务标准，需与用户协商修改服务协议或按照新的法律法规和服务标准执行。

(3) 运营商应对税务系统电路通信质量提供长期、不间断的监测，一旦发现问题应及时解决并告知客户。运营商必须向用户提供平台或工具（部署在自治区税务局），便于用户对租用的电路进行实时监控。

(4) 运营商每月向省级税务机关提交广域网链路的运行质量分析报告，提出网络

优化建议。

(5) 运营商如需中断客户线路，应提前 48 小时通知客户，经协商同意后实施，并不能影响客户的正常业务。

4、其他服务维护保证

(1) 建立完备的客户档案：待网络建设完毕后，运营商将对相应的电路、设备进行特殊标记，以保证客户相关维护资料的准确性；建立详细、完备的电路资料档案和网络运行档案，并提交同级税务机关，为保证税务系统网络稳定运行提供良好的物质条件。

(2) 运营商应具备应急通信的能力，如遇不可抗力因素（如地震、洪水等）造成的线路阻断，运营商应在短期内采用应急手段恢复通信。

(3) 运营商要制定完善的紧急故障处理流程及应急方案，保证紧急情况下快速故障处理，缩短故障处理时限。

(4) 未经广西区税务局书面许可，运营商不得向第三方提供或泄露广西税务系统线路和业务的各种参数、资料和信息，法律另有规定的除外。

5、提前终止合同条款

电信运营商提供线路的单条线路故障率大于每年 12 次或平均故障率大于每年每线路 3 次，广西区税务局可以提前终止与电信运营商的合同。

6、培训

运营商应负责在自身的专业培训基地对税务系统技术人员进行专门培训，包括基础培训、维护技能培训及电信技术高级培训，总培训时间不少于 4 天，培训人数 10 人。运营商负责培训场地、师资、教材及学员交通、食宿等费用。

七、付款方式

1. 从每年度租赁服务期开始之日起 30 日内，采购人向中标人预付合同年总金额的 50% 租赁服务费；租赁服务期满 6 个月后，支付合同年总金额的 30% 租赁服务费；租赁服务期满 12 个月，支付合同年总金额的 20%。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付款。验收需出具验收报告，符合项目验收准入条件后，服务商方可提出项目验收申请。

2. 本项目履约保证金不要求提供。

(五)合同验收书格式（验收时填制，供参考）

项目验收书（付款时提供）

一、项目基本情况

- （一）项目名称及编号
- （二）合同名称及编号
- （三）乙方名称、乙方联系人及联系方式
- （四）合同金额
- （五）历次验收及已付款情况等

二、项目基本内容

- （一）合同约定的主要内容
- （二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

- （一）验收情况，包括验收内容、验收期限等
- （二）验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日