

YZLNN2022-G3-4 53-ZYZC(GX2201 06)	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务项目—C分标	 神州信息 D-CITY
---	---	---

		服务、主动支持服务和支撑保障三部分。 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。 支撑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。支撑保障工作包括补丁发布、配置管理、知识提取与维护等。 ②服务方式 在本项目中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驻场服务 提供5×8小时驻场服务，工作地点为广西壮族自治区税务局。 ④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			
--	--	---	--	--	--

YZLNN2022-G3-4 53-ZYZC(GX2201 06)	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务项目—C分标	 神州信息 GCITS
---	--	--

		务请求的全过程，同时按采购人要求填写相应文档。 ⑤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。 ⑥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。 ⑦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。 ⑧培训 根据采购人要求提供培训师资。 ⑨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。 二、工作步骤和主要任务 ①系统环境保障 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。 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。			
--	--	---	--	--	--

YZLN2022-G3-4 53-ZYZC(GX2201 06)	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务项目—C分标	 神州信息 OCITS
--	--	--

		试： 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、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。 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。 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。 其他处理 总局运维脚本执行； 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。 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。			
--	--	--	--	--	--

YZLNN2022-G3-4
53-ZYZC (GX2201
06)

国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子
系统、管理子系统、税银渠道及信息共享平台、用
人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相
关系统运维服务项目—C分标



		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）。 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。 ⑤日常保障服务 为社保费税银缴费子系统提供			
--	--	---	--	--	--

YZLNN2022-G3-4 53-ZYZC(GX2201 06)	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务项目--C分标	
---	---	--

		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 接收省局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相关负责人员。 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 30 分钟内响应，3 小时内解决故障，如无法在短时间内解决，需提交一个处理建议。 (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、需支持人员随时响应、快速到位，			
--	--	---	--	--	--

YZLNN2022-G3-4 53-ZYZC(GX2201 06)	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务项目—C分标	
---	--	--

		尽可能短时间内（常规故障不超过24小时）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，需要高级工程师尽快响应，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 补丁升级工作是指根据采购方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) 技术咨询服务。主要针对社			
--	--	---	--	--	--

YZLNN2022-G3-4 53-ZYZC(GX2201 06)	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务项目—C分标	
---	--	--

		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的的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。 ④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。			
2	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理子系统、税银渠道及信息	三、运维人员需求说明 要求驻场运维人员4名。应具有计算机相关专业大专及以上学历，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；应熟悉社保费税银子系统的系统操作、业务流程和数据	我公司完全响应。具体响应见： 一、服务方案 1.8. 运维岗位设置	无偏离	无

YZLNN2022-G3-4 53-ZYZC(GX2201 06)	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务项目—C分标	
---	--	--

	共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务项目C分标；社保费税银子系统及信息共享平台运维服务	表结构，社保费征收业务的顺利进行关乎国计民生，运维人员整体素质水平应在项目硬性要求指标之上，运维团队中级工程师以上不少于3人，以便更好完成系统运行维护工作。			
3	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务项目C分标；社保费税银子系统及信息共享平台运维服务	★1. 信息安全保密要求 (1) 必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) 项目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。 (3) 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) 中标供应商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) 项目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	我公司完全响应。具体响应见： 一、服务方案 1.11. 信息安全保密方案	无 高	无

YZLNN2022-G3-4 53-ZYZC(GX2201 06)	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务项目—C分标	
---	--	--

		书。 ★2. 中标人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。 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、导出和导出等操作造成敏感数据泄露，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。 ★3. 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，扣除不高于合同款 5%服务金额。			
4	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理子系统、税银渠道及信息共享平台、	五、服务方式要求 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处理的必须按照要求及时提供现场服务；法定节假日期间，服务厂商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	我公司完全响应。具体响应见： 一、服务方案 1.4. 运维服务方案	无偏离	无

YZLNN2022-G3-4 53-ZYZC (GX2201 06)	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务项目—C分标	
--	--	--

用人单位 社保费征 缴特色软 件、微信 12366 等社 保费相关 系统运维 服务项目 C 分标：社保 费税银子 系统及信 息共享平 台运维服 务	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。				
--	--	--	--	--	--

说明：(1) 投标人应按《第六章 项目采购需求》中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。(2) 当投标文件响应的技术条款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)：柳州数字信息系统有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期：2022 年 10 月 29 日



YZLNN2022-G3-4 53-ZYZC(GX2201 06)	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务项目—C分标	
---	--	--

三、投标人服务承诺

3.1.信息安全保密承诺

我公司服务人员遵守国家法律法规和广西税务局的各项保密规章制度，未经广西税务局同意，不得复制或向任何单位、任何人传播、披露采购人的任何数据信息、技术参数、技术规范、数据模型、资料文档等相关内容；并承诺遵守以下规定和要求：

1. 必须严格遵守国家、总局和省局相关的安全保密制度，认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务；

2. 我公司承诺我公司及我公司驻场人员、运维工程师，须与广西税务局签署保密协议，并严格遵守。

3. 运维工程师必须严格遵守省局办公安全管理要求，私有设备（包括计算机、笔记本、移动存储设备等）一律不许带入办公区，确因工作需要须填写私有设备进入申请单，经批准后使用，但不得接入办公区内网。

4. 严格内外网管理，未经允许，不得擅自从内网拷贝并向外携带办公区数据、文档、程序等信息资源，确因工作需要，须填写内网刻录文件申请单，批准后方可在指定计算机用光盘进行拷贝，外网的数据进入内网，必须在指定计算机上，并进行严格检查杀毒后，方可进入内网，避免将病毒或木马等带入。

5. 办公区计算机设备使用和安全要求严格遵循广西税务局设备安全管理的规定。办公区外网计算机需安装指定系统及防毒软件等必要软件，严禁接入办公区内网，不得保留与工作有关的文档、图片等电子文件，因工作需要上传下载的文件须及时删除。

6. 办公电脑必须要安装省局规定的监控软件和杀毒软件；办公电脑不得安装和工作无关的软件；不得随意重新安装电脑操作系统，确因工作需要，须由信息中心主任批准后方可安装。

7. 运维工程师要设立专门的电子邮箱接收、发送工作过程中的各类文档，重要文档要进行加密处理，用户名、密码、涉税数据等不得通过外网传递。

YZLNN2022-G3-4 53-ZYZC (GX2201 06)	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务项目—C分标	
--	--	--

8. 项目人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；保证不向外泄露任何相关数据，不向外泄露任何保密的技术资料，如出现支持人员泄密事件，我公司负有连带责任。

9. 在项目实施过程中，我公司承诺根据项目完成进度及时将服务过程中产生的详细资料须交付广西税务局，并向广西税务局进行技术转移。

10. 离岗时，对仍具有保密性的技术资料和数据信息履行保密义务。

3.2.售后服务承诺

致：国家税务总局广西壮族自治区税务局

神州数码信息系统有限公司（以下简称我公司或我方）在“国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务项目”C分标：社保费税银子系统及信息共享平台运维服务项目招标中，如有幸中标，感谢评委及招标单位的信任，除项目履约外，我方做出以下承诺：

软件应用系统最重要的是服务，神州数码信息系统有限公司有着强大专业的技术队伍，把对用户的作为公司发展的基础，只有优秀的服务和良好的信誉才是公司得以成长的关键。当涉及系统出现故障问题时，我公司将及时调配公司最强的资源进行支持。在项目验收后，我们将组织部分参加过本项目实施的核心人员，包括项目经理、专家等人员继续提供后续服务，以保证后续服务的效果与质量。

本着一切从用户出发的经营理念，神州数码信息系统有限公司制定如下服务条款，并承诺实施。

本规范适用项目：“国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理子系统、征收子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务”项目C标段：社保费税银子系统及信息共享平台运维服务采购项目需求中涉及的所有系统。

YZLNN2022-G3-4 53-ZYZC(GX2201 06)	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费征收子系统、管理子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务项目—C分标	
---	--	--

● 事件等级

紧急事件：波及到系统内多数个人用户的收发，对客户业务有重大影响

一般事件：对系统内少数个人用户造成影响，需要维护人员干预，以维持系统正常运行

咨询：协助系统过渡、升级、扩容或增强的工具和手段。

● 服务流程

1. 人员配置：除了招标需求要求的固定驻场人员外，我公司将另安排项目经理、质量经理以及远程人员投入该项目的实施。

2. 办公时间电话支持：客户可每周一至周五（8:00am 至 18:00pm），拨打服务热线请求提供支持，支持次数不限。

3. 非办公时间请拨打 24 小时服务热线。

4. 服务的优先顺序及响应时间：请求驻场运维支持时，客户应说明时间优先顺序：紧急、严重、及不严重；

紧急情况：指系统不能正常使用的情况。支持人员将立即做出响应，并由专人在 30 分钟内对系统进行维护。

严重情况：指系统受损严重的情况。支持人员将立即做出响应，并由专人在 30 分钟内对系统问题进行解决。

一般情况：支持人员将在受到请求之后的 1 小时内做出响应。

● 免责条款

协议任何一方因战争、火灾、水灾、台风、地震、传染病、政变等国际惯例视作不可抗力受阻，而无法履行其协议义务时，本协议执行时间将延长与上述事故持续相等日数。

由于甲方停电，进水，UPS 电力中断导致的硬盘/硬件损坏，神州数码信息系统有限公司将协助客户将用户数据尽量找回，但是不承诺百分之百恢复。

由于服务器硬件问题、操作系统问题、数据库问题、网络环境问题等因素引起的故障，不在神州数码信息系统有限公司免费维护范围之内。

投标人名称(公章)：神州数码信息系统有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：黄俊如

日期：2022 年 10 月 09 日

(五) 采购需求（与采购文件一致）

一、技术参数、服务内容要求：

服务名称	数量	服务内容及服务要求
社保费税银缴费子系统及信息共享平台运维服务	1 项	社保费税银缴费子系统及信息共享平台运维服务 一、运维服务内容 1. 中标人明确知晓接入或调用社保费税银缴费子系统的外部系统。因此承担社保费税银缴费子系统运维工作，除了要熟悉了解本系统之外，还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系，能按照采购人要求，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，响应区局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。 ①服务内容 服务内容定义了中标人需提供服务的边界，是指中标人支持人员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，结合以往的经验总结和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。 ②服务方式 在本项目中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驻场服务 提供 5×8 小时驻场服务，工作地点为广西壮族自治区税务局。 ④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。 ⑤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。 ⑥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。 ⑦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。 ⑧培训 根据采购人要求提供培训师资。 ⑨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。 二、工作步骤和主要任务 ①系统环境保障 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。 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； 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。 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。 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。 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。 其他处理 总局运维脚本执行； 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、设变迁移、停机等工作、攻防演练； 压力测试。 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）。 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。 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 接收省局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相关负责人员。 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 30 分钟内响应，3 小时内解决故障，如无法在短时间内解决，需提交一个处理建议。 (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（常规故障不超过 24 小时）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，需要高级工程师尽快响应，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 补丁升级工作是指根据采购方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) 技术咨询服务。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。 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。 三、(4) 运维人员需求说明 要求驻场运维人员 4 名。应具有计算机相关专业大专及以上学历，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；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。社保费征收业务的顺利进行关乎国计民生，运维人员整体素质水平应在项目硬性要求指标之上，运维团队中级工程师以上不少于 3 人，以便更好完成系统运行维护工作。 四、其他要求 ★1. 信息安全保密要求 (1) 必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) 项目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。 (3) 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) 中标供应商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) 项目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。 ★2. 中标人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。 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。 ★3. 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，扣除不高于合同款 5%服务金额。 五、服务方式要求 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处理的必须按照要求及时提供现场服务；法定节假日期间，服务厂商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。
二、商务条款要求：	
★项目服务地点	广西区内采购人指定地点。
★项目服务期限	2 年
★付款方式	签订合同之日起 30 日内采购人预付合同金额的 25%；第一年服务期满，采购人对项目进行初验，自项目验收合格后 30 日内采购人向中标供应商支付合同金额的 35%服

	务费；第二年服务期满，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。 采购人付款前，中标供应商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供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。																									
★验收方法	项目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。 1. 项目验收准入条件 本需求书中包含的服务需求内容全部完成。 服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本技术需求书的规定要求。 2. 项目验收标准 采购人以本需求中相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人是否按照本招标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方质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。 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》（详见附件 3）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。 3. 项目验收流程 符合项目验收准入条件后，中标人可提出项目验收申请。 （1）中标人书面提出项目验收申请。 （2）向采购人提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》。 （3）向采购人整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。 （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。 （5）项目验收评审通过后，采购方出具项目验收报告。 4. 验收交付物 系统运维支持服务项目验收交付物列表 <table><tr><th>序号</th><th>交付物名称</th><th>形式</th><th>数量</th><th>备注</th></tr><tr><td>1</td><td>《事件处理清单》</td><td>电子、纸质</td><td>若干</td><td>对于系统运行中出现的问题进行汇总。</td></tr><tr><td>2</td><td>《运维月报》</td><td>电子、纸质</td><td>12</td><td>包括应用系统问题运维本季度情况、培训情况、数据整改情况等。</td></tr><tr><td>3</td><td>《项目验收工作总结报告》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>《年度运行维护支持工作报告》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr></table> 5. 交付物标准 中标人需要按照采购人要求，提交相应文档（文档格式必须是采购人制定的模板格式），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。 （1）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。	序号	交付物名称	形式	数量	备注	1	《事件处理清单》	电子、纸质	若干	对于系统运行中出现的问题进行汇总。	2	《运维月报》	电子、纸质	12	包括应用系统问题运维本季度情况、培训情况、数据整改情况等。	3	《项目验收工作总结报告》	电子、纸质	1		4	《年度运行维护支持工作报告》	电子、纸质	1	
序号	交付物名称	形式	数量	备注																						
1	《事件处理清单》	电子、纸质	若干	对于系统运行中出现的问题进行汇总。																						
2	《运维月报》	电子、纸质	12	包括应用系统问题运维本季度情况、培训情况、数据整改情况等。																						
3	《项目验收工作总结报告》	电子、纸质	1																							
4	《年度运行维护支持工作报告》	电子、纸质	1																							

	(2) 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。
其他要求	投标人可以根据项目要求, 在投标文件中提供包括但不限于: 对项目需求理解、项目实施方案、运维服务方案等

附件 3

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局方的要求。	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局方的具体要求。	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局方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	由局方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局方报备，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，未按局方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局方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	按照合同约定对局方相关应用人员、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局方的投诉举报，并经局方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，对于局方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、礼貌用于、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。	

(六) 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

