

合同类别：技术服务类

政府采购合同

(年 度 2021)

项目名称： 国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务
房产交易移动办税平台运维服务

合同编号：CJAF2021282G (GX201507)

甲方(采购人名称)：国家税务总局广西壮族自治区税务局

乙方(供应商名称)：众企数字科技(广东)有限公司

签订日期：2021 年 3 月 28 日

一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 投标文件技术部分和商务部分；
- (4) 甲、乙双方商定确认后的补充协议
- (5) 其他（根据实际情况需要增加的内容）。

2. 合同标的（根据实际情况填写）

乙方应按照合同的规定，提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

3. 服务时间、合同金额

本合同服务时间为运维服务期限为1年，按天计算服务时间总共为365天，合同总金额为：人民币壹佰零肆万肆仟元整（¥1044000.00）。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4. 合同签订地

广西壮族自治区南宁市

5. 合同生效

本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，采购代理机构一份（可根据需要另增加）。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方（盖章）：_____

法定代表人或其授权代表签字（或签章）：

乙方（盖章）：_____

法定代表人或其授权代表签字（或签章）：

二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务房产交易移动办税平台运维服务 合同编号：CJAF2021282G（GX201507）
2	甲方名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 甲方地址：广西壮族自治区南宁市青秀区园湖南路 26 号 甲方联系人：宁路明 电话：0771-5651310 甲方开户银行名称：交通银行股份有限公司南宁金源支行 账号：451060305010470003212
3	乙方名称：众企数字科技（广东）有限公司 乙方地址：广州市黄埔区（广州高新技术产业开发区）科学大道 72 号 C2 栋首层、二层、三层绿地国际创客中心办公卡位 A031（仅限办公） 乙方联系人：刘文涛 电话：15307806937 乙方开户银行名称：招商银行股份有限公司广州开发区支行 账号：120918624110101
4	合同金额：人民币壹佰零肆万肆仟元整（¥1044000.00）
5	服务时间、履行期：运维服务期限为 1 年，自合同签订之日起 365 个日历天内实施完毕，具体时间从 2021 年 9 月 28 日起至 2022 年 9 月 27 日止，即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的中标供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
6	服务地点：详见项目采购需求
7	验收方式及标准：详见采购需求“验收方式及标准要求”

8	付款方式：、 按年支付并结算，服务期1年。合同签订后30日内预付合同金额50%，运维期满根据考核评级情况支付剩余款项。 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）分以上按合同剩余应支付款项的100%支付；80-89分按合同剩余应支付款项的90%支付；80分以下按合同剩余应支付款项的80%支付。 甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。
9	履约保证金及其返还：本项目不要求乙方提供。
10	■ 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，按合同价款的10%计算。逾期退回款项及违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的0.5%计算违约金。2. 其它违约行为按违约服务款额5%收取违约金。 ■ 损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款或履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的0.5%计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的15%。
12	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
13	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷（请在方框内画“√”选择）： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____（仲裁地）仲裁 ☒ 向人民法院提起诉讼

三、合同通用条款

1.定义

本合同下列术语应解释为:

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2.服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标（采购）文件和乙方的投标（响应）文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3.服务

3.1 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

4.知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5.保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1)应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；
- (2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3)未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所；
- (4)未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5)甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

5.5 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年，税务系统各单位可以拒绝乙方参加税务系统政府采购活动。

6.服务质量保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

7.履约保证金

7.1 乙方应在签署合同前，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

7.4 乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

8.服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

9.违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1)如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 迟延履行约的违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方延迟履约超过 30 日，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)不予退还全额履约保证金。

(3)由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(4)违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

10.不可抗力

10.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

11.合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商 30 日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由服务所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

11.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

12.合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款 10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

13.合同中止

13.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

14.违约终止合同

14.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

14.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

14.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次（3 次及以上）整改无明显改进，仍然不能满足要求的；

14.1.5 在合同规定的每个服务年度(12 个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现 2 次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2 如果甲方根据上述第 14.1 条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继

续执行合同中未终止的部分。

15.破产终止合同

15.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

15.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

16.其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17.合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

18.适用法律

18.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

19.合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

20.合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

21.合同效力

21.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

22.检查和审计

22.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履约情况进行阶段性检查，并对乙方投标（响应）时提供的相关资料进行复核。

22.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

四、合同补充条款（双方据实商定）

无

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）。

(一)服务内容一览表（乙方填制）

服务名称	单位	数量	金额（元）	具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务房产交易移动办税平台运维服务	项	1	人民币壹佰零肆万肆仟元整(¥1044000.00)	详见另页附件：第三章 投标人服务承诺

			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。			
--	--	--	---	--	--	--

说明: (1) 投标人应按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): 众企数字科技(广东)有限公司

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章): 刘文涛

日期: 2021年9月17日

第三章 投标人服务承诺 (应包含售后服务承诺)

3.1. 售后服务承诺

售后服务承诺函

致国家税务总局广西壮族自治区税务局/广西城建咨询有限公司:

针对国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务房产交易移动办税平台运维服务(项目编号: CJAF2021282G (GX201507)), 以下简称“本项目”)有关售后服务的要求, 众企数字科技(广东)有限公司(以下简称“我公司”)郑重承诺如下:

一、我公司承诺为本项目提供 5x8 驻场服务支持, 7x24 技术支持, 并建立双休日与节假日值班制度, 以保障系统在节假日能够正常运营, 并在出现事故时能够及时处理。必要时需安排人员 24 小时值守。

二、我公司承诺为本项目配备各项素质完全符合要求的优秀运维人员。同时, 运维人员在投入驻场运维之前将首先经过我公司内部技术能力、行业素质、个人品德修养的培训且需要接受我公司实施的技术培训, 运维人员在经历以上培

训并经过我公司内部组织的技能考试、能力达标后方可上岗服务。

三、我公司承诺通过驻场服务、热线电话、远程协助、邮件支持、现场支持、专家会议、知识库服务等方式，为本项目提供故障处理、系统升级、系统优化、技术咨询、技术培训、现场巡查、运维监控、税收政策调整改造服务、突发事件应急和关键时期保障等售后服务，并确保系统的高度安全和可靠。问题响应时间：30 分钟内响应，2 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。

四、我公司承诺制定相对完善、切实可行的运行维护管理制度和规范，确定各项运维活动的标准流程和相关岗位设置等，使运维人员在制度和流程的规范和约束下协同操作。

五、我公司承诺建设具有针对性的运维服务支撑系统，负责监测、管理运维服务工作，以保证本项目运维服务工作的有序性、运维工作的审查可靠性、运维服务内容的可回溯性。

六、我公司承诺负责采购人技术人员和管理人员的操作培训。培训使软件操作人员能够顺利地日常工作，保证系统的正常运行，使业务管理人员可以根据业务需要，灵活运用系统。我公司提供的详细操作讲解和说明。

七、我公司承诺指定专职于本项目的运维经理，配置相应的项目管理、系统分析、设计、开发、测试、集成、培训、质量保证等人员，保证有足够的高素质人员参加本项目的建设，确保工程顺利实施。项目工作人员 7 人，其中包含运维经理、运维需求分析师、高级运维开发工程师、高级平台运维人员、技术支持工程师不同角色的人员。

八、我公司承诺本项目运维服务期限为 1 年，按天计算服务时间总共为 365 天。服务地点：广西区内采购人指定地点。

九、我公司承诺对投标内容所涉及的专利、著作权承担责任，并负责保护采购人的利益不受任何损害，未经采购人允许不能私自推广使用。一切由于文字、商标、技术和专利、软件著作权利授权引起的法律裁决、诉讼和赔偿费用均由中标人负责。

十、我公司承诺在签订合同之后要立即入场开展运维维护工作，确保运维工

作平稳运行。如因我公司原因产生无法入场、交接不畅等问题导致运维工作停摆的，广西税务局可根据停摆天数每日扣除合同支付金额的 5%，停摆时间超过 48 小时的，广西税务局可终止采购合同。

十一、我公司要保证平台功能清册、操作手册中全部功能的正常运行，特别是重点维护功能的正常运行。如重点功能中任意一项功能因为我公司原有无法正常使用的，广西税务局可根据实际情况扣除合同 50% 的支付金额，48 小时内无法恢复的广西税务局可终止采购合同。

十二、我公司承诺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，由于我公司运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，广西税务局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。

特此承诺！

投标人名称（公章）：众企数字科技（广东）有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：

日期：2021年9月17日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。



3.2. 重点功能运维承诺

重点功能运维承诺函

致国家税务总局广西壮族自治区税务局/广西城建咨询有限公司：

针对国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务房产交易移动办税平台运维服务（项目编号：CJAF2021282G（GX201507），以下简称“本项目”）有关功能运维的要求，众企数字科技（广东）有限公司（以下简称“我公司”）郑重承诺如下：

我公司保证以下重点功能完全正常使用：

(1) 发票代开

要保证发票代开功能实现智能免审代开，通过建立对照表关联商品名称和征收品目的方式实现自动计算发票代开税款，即纳税人仅需要选择代开的商品名称即可代开发票，无需自行判断所代开内容需要缴纳的税目和应纳税额，实现代开发票的免人工审核的自动代开。

(2) 房产交易申报

要保证房产交易申报功能稳定，做到自动获取外部门的合同、房产、婚姻关系等信息自动形成房产交易申报表，实现房产交易涉税业务全流程微信申报。

(3) 功能维护模块

要能实现税务人员通过功能维护模块可以对房产交易、发票代开等功能进行维护，主要包括：补充填写申报表字段、自定义发票代开商品名称、对纳税人的房产交易信息进行确认、具备房产查档信息补偿查询功能（需纳税人授权）。

特此承诺！

投标人名称（公章）：众企数字科技（广东）有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：刘叔涛

日期：2021年9月17日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。



(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

投标文件商务部分

价格和税率部分

1.2.★开标一览表

开标一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称	国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务 房产交易移动办税平台 运维服务	项目编号	CJAF2021282G (GX201507)
1	包号	/		
2	报价	大写：人民币壹佰零肆万肆仟元 小写：¥1044000.00 元		
3	服务期	运维服务期限为 1 年，按天计算服务时间总共为 365 天。		
4	质保期			
5	...			
	备注			

说明：

1.所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。

2.此表的总报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额总数，即投标总价。

投标总价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称(公章)：鑫鑫数字科技(广东)有限公司

法定代表人或其授权代表签字：刘文清

日期：2021年9月17日

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

技术部分

投标文件技术部分

技术部分评分项索引表

第二部分 技术部分

第一章 服务方案、实施方案及技术方案

服务方案说明（服务类项目适用）

服务类项目供应商应根据第六章项目采购需求编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (1) 服务目标、范围和任务；
- (2) 服务方案；
- (3) 服务团队组织安排计划；
- (4) 工作流程；
- (5) 进度计划及保证措施；
- (6) 质量保证措施；
- (7) 合理化建议；
- (8) 其他。

详细响应内容请参见本册：

- ✓ 第七章 项目概况；
- ✓ 第八章 系统熟悉程度；
- ✓ 第十章 培训方案；
- ✓ 第十二章 售后服务方案；
- ✓ 第十三章 安全保障方案；

实施方案

详细响应内容请参见本册：

- ✓ 第九章 运维实施方案；

技术方案

- ✓ 第十章 技术方案；

第二章 ★技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务房产交易移动办
平台运维服务

项目编号：CJAF2021282G（GX201507）

第 19 页

包号: /

品目号	服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
1.	国家税务总局广西壮族自治区税务局房产交易办税平台运维服务	第二部分 技术部分-第六章 项目采购需求-一、项目要求及技术参数需求-》(一) 项目背景	2018年8月1日,广西税务移动办税平台(以下简称“移动办税平台”)以移动端软件为主要形式,以微信税务号、APP为主要形态,根据《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》(以下简称“《指南》”)的工作要求,以推行办税实名认证为基础,同时加以CA/RA认证,在电子文书和电子公章的共同支撑下,实现涉税业务的合法、有效办理及涉税文书的双向提供及出具,并实现涉税查询的安全与保密。该平台在纳税人身份识别与确认的基础上,依据金三系统中纳税人的身份信息和自然人的办税业务发生情况进行涉税信息推送及相关预警提醒,帮助纳税人及时、准确履行纳税义务;该平台的涉税业务办理功能主要针对对自然人实现新办企业套餐、房产交易、代开发票等涉税服务;该平台通过与税务机关原有的便民系统的对接,实现办税服务预约、网上排队、综合查询等功能,同时推行纳税人申报健康体检,帮助纳税人对自身涉税风险有一定的了解,通过自身的改正提升纳税信用评定等级,促进纳税人依法诚信的意识。 移动平台作为广西税务局面向纳税人提供的综合服务平台,采用微服务架构实现,为纳税人提供综合信息、申报缴税、发票代开、发票领用、信息查询、证明开具等依申请业务网	完全响应 详见投标文件:第七章 项目概况-》7.2. 项目背景、第七章 项目概况、第八章 系统熟悉程度	无偏离	无

			上办理通道;所涉及人群包括:企业纳税人、个体工商户、自然人、中介等所有纳税人;支持用户实名登录(人脸识别、短信验证码、涉税代理)登录方式。 移动办税平台作为广西税务局核心系统之一,需在运维期结束后,继续采购相应的运维服务,才能保障系统的正常运行和持续更新,为纳税人和税务干部提供持续高效的服务。			
2.	国家税务总局广西壮族自治区税务局房产交易移动办税平台运维服务	第二部分 技术部分-《第六章 项目采购需求-》一、项目要求及技术参数需求-》(二) 项目目标	本次运维服务项目旨在为纳税人提供功能完整、系统稳定、操作便捷的移动办税平台,为纳税人提供高效、快速的广西税务移动办税平台服务,是在提高纳税人办税效率的同时能减轻税务干部工作负担的双赢举措,确保纳税人在通过移动办税过程中,享受高质量的服务保障。为优化营商环境、提高纳税人满意度起到积极有效的作用。	完全响应 详见投标文件: 第七章 项目概况-》7.3. 项目目标	无偏离	无
3.	国家税务总局广西壮族自治区	第二部分 技术部分-《第六章 项目采购需求-》一、项目要求及技术参数需	详见招标文件: 1.1 移动办税平台运维内容	完全响应 详见投标文件: 第九章 运维实施方案-》9.2. 移动办税平台运维实施方案、第十二章 售后服务方	无偏离	无

	区 税 务 局 广 西 房 地 产 交 易 移 动 税 务 办 公 平 台 运 维 服 务	求-》(三) 运维 服务内容		案-》12.4. 售后服务 内容-》12.4.1. 移动 办税平台运维内容		
4.	国 税 务 总 局 广 西 壮 族 自 治 区 税 务 局 广 西 房 地 产 交 易 移 动 税 务 办 公 平 台 运 维 服 务	第二部分 技 术部分-》第 六章 项目采 购需求-》一、 项目要求及 技术参数需 求-》(三) 运维 服务内 容	详见招标文件： 1.2 不动产登记办税运维内 容	完全响应 详见投标文件： 第九章 运维实施方 案-》9.3. 不动产登记 办税运维实施方案、 第十二章 售后服务 方案-》12.4. 售后服 务内容-》12.4.2. 不 动产登记办税运维内 容	无 偏 离	无
5.	国 税 务 总 局 广 西 壮 族 自 治 区 税 务 局 广 西 房 地 产 交 易 移 动 税 务 办 公 平 台 运 维 服 务	第二部分 技 术部分-》第 六章 项目采 购需求-》一、 项目要求及 技术参数需 求-》(三) 运维 服务内 容	详见招标文件： 2 日常技术及业务运维	完全响应 详见投标文件： 第九章 运维实施方 案-》9.2. 日常技术及 业务运维实施方案、 第十二章 售后服务 方案-》12.4. 售后服 务内容-》12.4.3. 日 常技术及业务运维运 维内容	无 偏 离	无

	平 台 运 维 服 务					
6.	国 家 税 务 总 局 广 西 壮 族 自 治 区 税 务 局 广 西 房 地 产 交 易 移 动 办 税 平 台 运 维 服 务	第二部分 技 术部分-》第 六章 项目采 购需求-》一、 项目要求及 技术参数需 求-》（三） 运维 服务内 容	详见招标文件： 2 日常技术及业务运维	完全响应 详见投标文件： 第九章 运维实施方 案-》9.2.日常技术及 业务运维实施方案、 第十二章 售后服务 方案-》12.4.售后服 务内容-》12.4.3.日 常技术及业务运维运 维内容	无 偏 离	无
7.	国 家 税 务 总 局 广 西 壮 族 自 治 区 税 务 局 广 西 房 地 产 交 易 移 动 办 税 平 台 运 维 服 务	第二部分 技 术部分-》第 六章 项目采 购需求-》一、 项目要求及 技术参数需 求-》3.1 运 维功能清单	详见招标文件： 3.1 运维功能清单 广西税务移动办税平台运行过 程中，为满足纳税人对广西税 务移动办税平台更高的使用要 求，除了对清单内功能进行运 维外，还要落实总局广西税务 移动办税平台建设新规范，落 实总局新发布政策文件，需不 断对广西税务移动办税平台系 统相关业务功能进行运行维 护、培训等。	完全响应 详见投标文件： 第九章 运维实施方 案-》9.1.运维功能清 单、第十一章 技术方 案-》11.1.业务功能 列表、11.2.2. 功能 架构设计	无 偏 离	无

8.	国家税务总局广西壮族自治区税务局房产交易移动办税平台运维服务	第二部分 技术部分-《第六章 项目采购需求-》一、项目要求及技术参数需求-《3.2 运维重点维护功能	详见招标文件: 3.2 运维重点维护功能 中标方需要保证以下重点功能完全正常使用: 3.2.1 发票代开 要保证发票代开功能实现智能免审代开,通过建立对照表关联商品名称和征收品目的方式实现自动计算发票代开税款,即纳税人仅需要选择代开的商品名称即可代开发票,无需自行判断所代开内容需要缴纳的税目和应纳税额,实现代开发票的免人工审核的自动代开。 3.2.2 房产交易申报 要保证房产交易申报功能稳定,做到自动获取外部部门的合同、房产、婚姻关系等信息自动形成房产交易申报表,实现房产交易涉税业务全流程微信申报。 3.2.3 功能维护模块 要实现税务人员通过功能维护模块可以对房产交易、发票代开等功能进行维护,主要包括:补充填写申报表字段、自定义发票代开商品名称、对纳税人的房产交易信息进行确认、具备房产查档信息补偿查询功能(需纳税人授权)。	完全响应 详见投标文件: 第三章 投标人服务承诺(应包含售后服务承诺)-《3.2.重点功能运维承诺、第十一章 技术方案-》 11.2.2. 功能架构设计-《11.2.2.3. 发票代开、11.2.2.4. 房产交易申报(增量房、存量房)	无偏离	无
9.	国家税务总局广西壮族自治区税务局房产交易	第二部分 技术部分-《第六章 项目采购需求-》一、项目要求及技术参数需求-《4.售后服务要求	详见招标文件: 1、中标方在签订合同之后要立即入场开展运维维护工作,确保运维工作平稳运行。如因中标方原因产生无法入场、交接不畅等问题导致运维工作停摆的,采购方可根据停摆天数每日扣除合同支付金额的 5%,停摆时间超过 48 小时的,采购方可终止采购合同。 2、中标方要保证平台功能清册、操作手册中全部功能的正	完全响应 详见投标文件: 第三章 投标人服务承诺(应包含售后服务承诺)-《3.1.售后服务承诺	无偏离	无

	移动办税平台运维服务		常运行，特别是重点维护功能的正常运行。如重点功能中任意一项功能因为中标方原有无正常使用的，采购方可根据实际情况扣除合同 50% 的支付金额，48 小时内无法恢复的采购方可终止采购合同			
10.	国家税务总局广西壮族自治区税务局广税房产交易移动办税平台运维服务	第二部分 技术部分-《第六章 项目采购需求-》一、项目要求及技术参数需求-》5. 验收方式及标准要求	详见招标文件： 5. 验收方式及标准要求	完全响应 详见投标文件： 第十四章 验收方案和验收文档清单	无偏离	无
11.	国家税务总局广西壮族自治区税务局广税房产交易移动办税平台运维服务	第二部分 技术部分-《第六章 项目采购需求-》一、项目要求及技术参数需求-》(6) 安全要求	详见招标文件： 乙方运维人员在合同期间应严格按甲方的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于乙方运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，甲方将视安全事件严重程度按乙方合同金额的 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。	完全响应 详见投标文件：投标人服务承诺(应包含售后服务承诺)-《3.1. 售后服务承诺、第十三章 安全保障方案	无偏离	无

			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。			
--	--	--	---	--	--	--

说明: (1) 投标人应按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): 众企数字科技(广东)有限公司

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章): 刘文涛

日期: 2021年9月17日

第三章 投标人服务承诺(应包含售后服务承诺)

3.1. 售后服务承诺

售后服务承诺函

致国家税务总局广西壮族自治区税务局/广西城建咨询有限公司:

针对国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务房产交易移动办税平台运维服务(项目编号: CJAF2021282G(GX201507)), 以下简称“本项目”)有关售后服务的要求, 众企数字科技(广东)有限公司(以下简称“我公司”)郑重承诺如下:

一、我公司承诺为本项目提供 5x8 驻场服务支持, 7x24 技术支持, 并建立双休日与节假日值班制度, 以保障系统在节假日能够正常运营, 并在出现事故时能够及时处理。必要时需安排人员 24 小时值守。

二、我公司承诺为本项目配备各项素质完全符合要求的优秀运维人员。同时, 运维人员在投入驻场运维之前将首先经过我公司内部技术能力、行业素质、个人品德修养的培训且需要接受我公司实施的技术培训, 运维人员在经历以上培

商务部分

第二章 商务部分

2.1.★商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局广西税务房产交易移动办税平台运维服务

项目编号: CJAF2021282G (GX201507)

包号: /

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
1	招标文件中★3. 供应商的资格要求	供应商应当符合投标人须知前附表规定的下列资格条件要求: 3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件: (1) 具有独立承担民事责任的能力; (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度; (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力; (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录; (5) 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录; (6) 政府采购法律法规规定的其他条件。	本投标文件中: 第一章 资格和报价部分-》1.5.2 参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件, 提供下列材料	无偏离	完全响应
2	招标文件中★3. 供应商的资格要求	3.1.2 其他特定资格条件。(详见投标人须知前附表) 3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加投标: 3.2.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商, 不得再参加该采购项目的其他采购活动。 3.2.2 因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚或者存在财政部门认定的其他重大违法记录, 以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。	本投标文件中: 第一章 资格和报价部分-》1.5.2 参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件, 提供下列材料-》1.5.2.5 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明	无偏离	完全响应
3	招标文件中★5. 授权委托	投标人代表不是投标人的法定代表人的, 应当持有法定代表人身份证复印件和授权委托书, 同时提供投标人代表的身份证原件及复印件。	本投标文件中: 第一章 资格和报价部分-》1.1★投标函、1.1.1 法定代表人(负责人)授权委托书(适用于法人投标)	无偏离	完全响应

4	招标文件中 6. 联合体投标-》	6.1 本项目是否接受联合体形式参与详见投标人须知前附表。 ★6.2 如果本项目接受联合体投标的，应遵守以下规定： (1) 联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例； (2) 联合体各方均应当符合投标人须知前附表规定的供应商基本资格条件； (3) 除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合投标须知前附表规定的供应商特定资格条件； (4) 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级； (5) 联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。	本投标文件中：第一章 资格和报价部分-》1.5★投标人具备投标资格的证明文件-》1.5.4 联合体协议	无偏离	完全响应
5	招标文件中 9. 政策与其他规定	★9.1 产品属于《节能产品政府采购品目清单》中强制采购的产品，应具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则，投标无效；对属于《节能产品政府采购品目清单》中非强制采购的产品，依据具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书在评审时予以相应的加分或价格扣除。本项目的详细要求见投标人须知前附表。 9.2 对属于《环境标志产品政府采购品目清单》的产品，依据具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的，在评审时予以相应的加分或价格扣除；本项目的详细要求见投标人须知前附表。 9.3 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见投标人须知前附表。 9.4 监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见投标人须知前附表。 ★9.5 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，并在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，且要求产品供应商具有经中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书，本项目的详细要求见投标人须知前附表。 9.6 其他法律法规强制性规定或扶持政	本投标文件中：第二章 商务部分-》2.2 提供符合政府采购政策的证明材料	无偏离	完全响应

		注：本项目的详细要求见投标人须知前附表。			
6	招标文件中 12. 偏差	★12.2 除法律、法规和规章规定外，投标文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”（仅限标计“★”）等文字规定或其他标注“★”符号的条款为实质性要求条款（即重要条款），对其中任何一条不满足或不响应，在评标时将其视为无效投标。	本投标文件中：第一章 资格和报价部分、第二部分 技术部分	无偏离	完全响应
7	招标文件中 11.1.1 资格及商务部分：	★(1) 投标人（投标人代表是法定代表人的，应提供法定代表人身份证复印件；投标人代表不是法定代表人的，除提供投标人代表身份证复印件外，还应当提供法定代表人身份证复印件和授权委托书）。	本投标文件中：第一章 资格和报价部分 § 1.1★投标人	无偏离	完全响应
8	招标文件中 ★ (2) 开标一览表	★(2) 开标一览表	本投标文件中：第一章 资格和报价部分 § 1.2★开标一览表	无偏离	完全响应
9	招标文件中 ★ (6) 供应商符合投标人资格条件证明文件的证明文件	★(6) 供应商符合投标人资格条件证明文件	本投标文件中：第一章 资格和报价部分 § 1.5★投标人具备投标资格的证明文件	无偏离	完全响应
10	招标文件中 13. 投标报价	★15.1 投标人应按招标文件规定的供货及服务要求、责任范围和合同条件以人民币形式进行报价。投标报价应为总价。	本投标文件中：第一章 资格和报价部分 § 1.2★开标一览表	无偏离	完全响应
11	招标文件中第六章 项目采购需求 § 1.1 商务条款 § 1.1.1 服务期限及服务地点	1. 服务期限：本项目运维服务期限为 1 年，按天计算服务时间总计为 365 天。 2. 服务地点：广西区内采购人指定地点。	本投标文件中：第一章 资格和报价部分 § 1.2★开标一览表、第二部分 技术部分 § 第三章投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）	无偏离	完全响应
12	招标文件中第六章 项目采购需求 § 2. 商务条款 § 2.2 付款方式	按年支付并结算，服务期 1 年。合同签订后 30 日内预付合同金额 50%，运维期满后根据考核结算情况支付剩余款项。采购人每月按照《运维厂商考核评价表》进行评分（满分 100 分），年平均分 90（含 90）分以上按合同剩余应支付款项的 100% 支付；80-89 分按合同剩余应支付款项的 90% 支付；80 分以下按合同剩余应支付款项的 80% 支付。 乙方应在甲方每次付款前，按照甲方的要求向甲方开具合法合规的税务发票，甲方在收到发票后于 30 日内支付。	本投标文件中：第一章 资格和报价部分 § 2.5 其它重要事项说明及承诺 § 2.5.1 付款方式承诺函	无偏离	完全响应
13	招标文件中第六章 项目采购需求 § 1.1 商务条款 § 1.1.1 报价要求	报价包含投标人完成本项目所需的所有费用，包括策划、设计、人工、包材、运输、装卸、安装、售后服务、保险、税金等一切费用，合同履行过程中，采购人不再支付任何费用。	本投标文件中：第一章 资格和报价部分 § 2.5 其它重要事项说明及承诺 § 2.5.2 报价要求承诺函	无偏离	完全响应

14	招标文件中第六章 项目采购需求-3 (四) 人员要求	详见招标文件 (四) 人员要求内容	本投标文件中：第二部分 技术部分-3 第四章用于本项目人员简历表、第九章运维实施方案-2 9.6 人员安排计划	无偏离	完全响应
15	招标文件中第六章 项目采购需求-3 (六) 其他要求	1. 投标人若有请提供 ISO20000 信息技术服务管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体系认证、ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理认证证书	本投标文件中：第二章 商务部分-2 2.4.2 企业资质	无偏离	完全响应
16	招标文件中第六章 项目采购需求-3 (六) 其他要求	★2. 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公示、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。	本投标文件中：第二章 商务部分-2 2.5 其它重要事项说明及承诺-2 2.5.3★信息安全保密要求承诺书	无偏离	完全响应
17	招标文件中第六章 项目采购需求-3 (六) 其他要求	★3. 中标人运维人员在合同期间应严格按照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) 漏洞补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工单未落实到位，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故障、停用的重大事件。	本投标文件中：第二章 商务部分-2 2.5 其它重要事项说明及承诺-2 2.5.4★运维人员管理要求承诺书	无偏离	完全响应

说明：(1) 投标人应就项目采购需求中的商务条款需求，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”；高于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称(公章)：企企数智科技(广东)有限公司

权利人姓名或名称

商号部分

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）
日期：2021年9月17日

刘文涛



(四) 采购需求（与采购文件一致）

说明：

1. 采购需求中标注“★”号的条款为实质性条款或指标、要求，必须满足或优于，否则投标无效。
2. 供应商必须自行为其投标产品或服务侵犯其他供应商或专利人的专利成果承担相应法律责任；同时，具有产品专利的供应商应在其投标文件中提供与其自有产品或服务专利相关的有效证明材料，否则，不能就其产品或服务的专利在本项目投标过程中被侵权问题提出异议。
3. 采购文件中所要求提供的证明材料，如为英文文本的请同时提供中文译本。
4. 供应商所投标产品或服务如国家有强制性要求的按国家规定执行，并提供相关证明材料。
5. 本采购需求中技术要求所使用的标准或应用标准如与采购人所执行的标准不一致时，按最新标准或较高标准执行。
6. 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、项目要求及技术参数需求		
采购内容	项目内容	服务要求
(一) 项目背景	2018年8月1日，广西税务移动办税平台（以下简称“移动平台”）以移动端软件为主要形式，以微信税务号、APP为主要形态，根据《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》（以下简称“《指南》”）的工作要求，以推行办税实名认证为基础，同时加以CA/RA认证，在电子文书和电子公章的共同支撑下，实现涉税业务的合法、有效办理及涉税文书的双向提供及出具，并实现涉税查询的安全与保密。该平台在纳税人身份识别与确认的基础之上，依据金三系统中纳税人的身份信息和自然人的办税业务发生情况进行涉税信息推送及相关预警提醒，帮助纳税人及时、准确履行纳税义务；该平台的涉税业务办理功能主要针对自然人实现新办企业套餐、房产交易、代开发票等涉税服务；该平台通过与税务机关原有的便民系统的对接，实现办税服务预约、网上排队、综合查询等功能，同时推行纳税人申报健康体检，帮助纳税人对自身涉税风险有一定的了解，通过自身的改正提升纳税信用评定等级，促进纳税人依法诚信的意识。 移动平台作为广西税务局面向纳税人提供的综合服务平台，采用微服务架构实现，为纳税人提供综合信息、申报缴税、发票代开、发票领用、信息查询、证明开具等依申请业务网上办理通道；所涉及人群包括：企业纳税人、个体工商户、自然人、中介等所有纳税人；支持用户实名登录（人脸识别、短信验证码、涉税代理）登录方式。 广西税务房产交易移动办税平台作为广西税务局核心系统之一，需在运维期结束后，继续采购相应的运维服务，才能保障系统的正常运行和持续更新，为纳税人和税务干部提供持续高效的服务。	
(二) 项目目标	本次运维服务项目旨在为纳税人提供功能完整、系统稳定、操作便捷的移动办税平台，为纳税人提供高效、快速的广西税务移动办税平台服务，是在提高纳税人办税效率的同时能减轻税务干部工作负担的双赢举措，确保纳税人在通过移动办税过程中，享受高质量的服务保障。	

	为优化营商环境、提高纳税人满意度起到积极有效的作用。	
(三) 运维服务内容	安排技术人员组成现场维护项目组，提供对移动平台的日常监控、运行维护、系统优化、数据维护、安全加固、故障处理、解答疑问和经双方友好协商确定的非上述范围的工作维护支持服务，彻底解决应用系统的各类问题。	1 主要运维内容 1.1 移动办税平台运维内容 面向纳税人、税务人员运维： (1) 指导税务人员和纳税人按规范、按流程、按模板使用移动办税平台微信端功能用例（如：填写申报表、涉税相关功能及扣款处理）； (2) 移动办税平台微信端功能用例新增及变更调整内容，及时整理操作手册和变更说明，并通过移动办税平台微信端渠道向纳税人提供； (3) 移动办税平台因升级维护影响使用时，协助甲方做好通知公告； (4) 通过各种渠道及时收集纳税人和税务人员使用移动平台问题，收集后对问题进行分类整理，并在规定时间内给纳税人和税务人员反馈处理结果，提高纳税人满意度。 (5) 对于移动平台优化问题同采购人分析并遵从总局规范前提下进行完善优化； (6) 及时整理纳税人和税务人员使用各移动系统问题知识库； (7) 建立 QQ、微信、电话等运维服务渠道； 面向系统性运维内容： (1) 基线加固、漏洞整改：负责对移动办税平台所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固；应用服务器安全漏洞整改。 (2) 应用服务器监管：负责对移动办税平台所有数据库、中间件、应用服务器的监管。 (3) 程序问题和确认：由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障或性能低下属于程序问题。运维服务人员程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供解决方案并实施，做好问题跟踪，及时将问题修改情况反馈给采购人。 (4) 定期统计运维问题处理情况，根据采购人运维要求，定期统计运维问题处理情况，向采购人定期汇报。 (5) 版本测试验证：配合采购人完成版本验证、存在的业务功能操作阻断、业务实现偏差等问题的现场分析及处理工作。每次发布移动办税平台版本前，需先在预生产环境进行升级，对系统进行测试、验证，测试无阻断性问题后，再向生产环境升级。 (6) 数据提取服务：根据采购人需求，进行相关数据的提取、整理等工作，以保障采购人日常业务的正常实施。 (7) 服务器管理服务：管理移动办税平台应用、数据库、文件系统等服务器。 (8) 版本或补丁升级服务：移动办税平台版本、补丁的升级工作。 (9) 应用系统突发事件处理：协助采购人处理移动办税平台突发事件，使系统在最短的时间内恢复正常运行。 (10) 日常巡检：定期对移动办税平台进行日常巡检，监控可能引起故障的事项及潜在的问题，避免故障发生，确保应用系统正常运行。定期形成监控报告，提供运行环境相关资料和监控报告。 (11) 安全加固：配合采购人做好系统安全防护工作，在不影响系统正常运行的情况下保障系统网络安全、数据安全。 1.2 不动产登记办税运维内容 (1) 与房产、国土、住建、民政、第三方评估价格系统等部门数据衔接

		保障服务 在办理房产交易的过程中，需要读取到的纳税人的房产以及家庭成员房产的相关信息，供应商需根据税收业务的相关要求，提出平台建设数据要求并设置预留接口与各市的住建、国土、民政、公安等交换系统连接数据，能够实现数据的即时查询、交换，同时还需要能将平台数据反写到住建、国土部门。提供接口联调技术支持、故障跟踪排查等服务。 (2) 与各个地市衔接保障服务 保障每个地市的办理业务的数据稳定性，排查相关数据问题原因并反馈。 (3) 与各个渠道衔接保障服务 与微信、APP、自助终端、PC等各平台进行有效对接，建立可提供系统数据实时读取、实时交换、批量导入导出、人工录入等不同方式，提供接口联调技术支持、故障跟踪排查等服务。 (4) 问题管理 定期根据采购人要求，整理运维问题使用情况，让采购人能够准确掌握不动产登记业务运维的整体运行情况。 (5) 应用系统运维 1) 日常运维 现场服务人员根据各渠道接收基层系统使用人员所提交的问题进行及时、有效处理。针对应用系统日常维护等技术问题提供及时全面的解答。 2) 用户测试 涉及版本升级，需辅助采购人一起完成用户测试环境测试工作，制定冒烟测试流程，并按照制定的冒烟测试流程进行冒烟测试。对于测试中出现的问题应及时与各厂商进行沟通处理。 3) 其它 配合采购人完成定期巡回运维、需求调研、需求专题讨论等工作。配合采购人完成数据统计、质量考核，按采购人要求配合其它部门完成数据抽取。 4) 接口支持 因各地市业务变动或系统 BUG 引起的不动产登记业务现有接口变动，督促并跟进接口完成进度。 (6) 业务运维 业务运维人员根据诉求，开展业务分析及口径确认后，对疑点进行数据验证。 1) 业务分析 基于不动产登记、申报、征收及第三方外部等数据，结合业务诉求，开展业务分析、建立数据关联关系。 2) 查询统计 根据业务分析诉求，对移动办税平台城乡居民申报率数据查询统计。 3) 接口运维 接口运维服务是指对已经完成联调成功并上线使用的与不动产登记业务接口的运维服务。当接口服务存在问题时，中标方运维人员配合第三方单位进行问题分析和定位，及时进行处理解决。 (7) 系统优化 定期对系统数据库进行分析，并进行性能优化，形成数据库性能分析报告；系统发布前，对数据库及应用程序进行测试和验证，并提交测试报告； (8) 数据运维
--	--	--

	提供数据处理支持服务，对数据迁移、应用系统故障引起的错误数据进行修复，并按要求执行数据查询及分析工作。 (9) 服务质量保障 为保证系统运维服务和技术支持的工作质量，须制订服务规范和要求。所有支持服务人员必须经过严格的资格认定，并严格遵守保密协议和技术支持人员工作规范。 (10) 基线加固、漏洞整改：负责对广西税务移动办税平台所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固；应用服务器漏洞扫描整改。 2 日常技术及业务运维 2.1 工作范围 工作范围包括应用系统健康状态检查、根据局方要求对系统进行日常监控、日常运维问题的处理、补丁升级工作、业务数据统计分析、系统迁移支持、突发事件和重大故障处理、提供高级技术支持、信息安全保密要求。具体如下： 2.1.1 软件开发、维护 主要指随着税收和其它业务的发展变化，由于业务变更、新增加业务、系统优化的需要以及解决系统 BUG 的需求，而引起的软件开发和维护需求。主要要求有： (1) 根据业务需求，设计提供软件系统解决方案，并配合广西税务局共同制定开发计划。 (2) 对于软件开发性项目，必须按照软件开发的一般方法（计划、需求分析、设计、编码、验收、上线）来进行严格组织和实施。保证开发的质量，性能和效率。 (3) 按照软件开发规范提供开发项目范围内涉及的所有文档资料，如需求分析、开发计划、数据库设计说明书、测试报告、操作手册、用户培训手册、系统部署方案、系统集成方案等。文档编写应符合规范，具有准确性、清晰性、完整性和可追溯性。 (4) 对软件发布进行管理，提供发布清单，做好软件备份、版本管理，保证所运维系统稳定运行。 (5) 搭建运行维护过程中的各种测试和培训环境，保证测试系统的正常运行。 (6) 软件开发、升级、维护内容不涉及系统架构的调整。 2.1.2 系统监控、优化和集成 主要是对系统运行的软、硬件平台进行全面监控，进行各项系统级参数的调整，日志空间整理，以保证系统的稳定高效运行。 主要要求有： (1) 系统环境的日常监控、问题处理等维护工作；主机基础环境日常维护、主机监控指标（CPU 利用率、内存使用率、存储使用等）及正常范围、每日对主机进行定时采样并记录。当运维人员发现可能影响系统运行的征兆时，应及时通知采购方运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《维护申请》，说明维护原因、影响范围，协助采购人协调主机设备的优化和调整维护；在每月征期前应对主机基础环境进行专门的可用性检查，保证征期内主机基础环境的正常和稳定。 (2) 数据库平台日常维护：运维人员每日应对影响应用系统的数据库各部分（实例状况、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检
--	--

	查情况；每日收集反映数据库运行情况的数据，监控数据库运行效率。当运维人员发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维部门负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购方运维部门负责人同意后，尽量在不影响系统正常运行的情况下调整数据库，保证系统稳定运行；数据库的安装、升级等其他日常性维护工作，定期采集数据库 AWR 报告，并针对出现的情况做好优化分析工作。 （3）中间件平台日常维护：业务人员每日应通过系统工具监控中间件运行情况（主要监控连接数、请求等待队列的百分比、活动线程百分比等）；中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购方运维部门负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购方运维部门负责人同意后，应尽量在不影响系统正常运行的情况下调整中间件，保证系统的稳定运行。 （4）对所运维系统运行性能和效率进行监控，每半年对监控情况进行汇总分析，提出优化方案。包括主机、中间件、数据库参数调整方案。 （5）月初 5 个工作日内编制并提交上月监控报告。 2.1.3 数据维护 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）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，对用户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 测试通过后再在用户的生产环境进行维护； 2.1.4 应用系统健康状态检查 对操作系统、数据库、应用中间件、网络、性能进行例行的健康检查，同时接收采购方人员反馈的系统环境问题。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。 主要工作内容包括： （1）日常例行健康检查 对管理的服务器操作系统、网络、性能、数据库、存储、应用中间件等进行基本检查。
--	---

	(2) 接收问题 接收采购方人员、其他运维人员、使用用户等提出的系统问题。 (3) 分析处理问题 对数据库、应用中间件、业务应用等检查出的异常问题进行判断、分析并解决。 对于主机问题上报给采购方系统管理员，由采购方联系主机维护人员处理。 对于存储空间问题，如果存储达到阈值，协助采购方对存储进行统一规划。 对于数据库问题，进行数据库优化、数据库划分区、新增表空间、扩展表空间、新增用户、增加权限、新增数据库连接、索引维护，异常进程处理等。 对于网络问题，进行网络监控分析并上报给采购方网络管理员，由采购方网络维护人员处理。 对于性能问题，进行性能监控和测试，并判断。如果软件需要优化，由运维商进行解决，如果需要增加硬件资源，由采购方管理员进行解决。 2.1.5 日常运维问题的处理 为广西税务移动办税平台提供数据查询、应用监控、故障分析等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。 (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 接收税务人员提出的关于用户操作、参保信息、选择缴费信息、缴款、缴费查询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方负责人员。 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，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) 软件咨询 针对就广西税务移动办税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。主要针对广西税务移动办税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。主要针对广西税务移动办税平台的业务功能模块、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。协助税务局针对广西税务移动办税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。 2.1.6 补丁升级工作 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。 2.1.7 业务数据统计分析 运维人员应根据局方要求，对广西税务移动办税平台业务数据进行统计分析，如：征期分地市分税种申报情况统计、涉税业务办理情况统计、纳税人行为分析、常见问题统计分析等。 2.1.8 系统运行环境升级及优化 针对系统升级及优化涉及的重大配置变更申请，如：对应用系统网络、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。汇总方案提交局方，由局方统一指定应用系统优化工作的时间，不得私自进行优化。 2.1.9 系统迁移支持 广西税务移动办税平台相关应用子系统若需迁移，需要运维人员对系统迁移进行调查、迁移方案撰写、迁移方案测试、实施、支持，并将相关迁移方案进行汇总，提交局方负责人进行统一安排实施，同时运维人员需做好后续跟踪监控工作。 2.1.10 突发事件和重大故障处理
--	--

	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，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。 2.1.11 问题协同解决 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。主要工作如下： （1）初步分析问题 运维工程师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，则向区局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工程师分析问题现象，定位问题根本原因。 （4）出具方案及评审 运维工程师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，需要对方案进行审核，并征求用户意见。 （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。 2.1.12 系统安全加固 根据国家税务总局和广西税务局的安全规范要求，对系统涉及的服务器、中间件、数据库、应用等做好安全漏洞的加固工作。必要时需安排人员 24 小时值守。 3 所需运维的业务功能范围 中标方需根据运维功能清单、重点运维功能进行功能升级和维护，具体内容如下： 3.1 运维功能清单 根据总局电子税务局 2019 年版规范，功能清册简表如下所示： <table><tr><td>总局规范一级</td><td>总局规范二级</td><td>目录</td></tr></table>	总局规范一级	总局规范二级	目录
总局规范一级	总局规范二级	目录		

			目录	目录	
			功能检索		功能检索
			实名认证		实名注册
					实名认证登录
					实名信息采集
					我的实名信息
			办税	发票使用	代开增值税普通发票
					房屋出租发票代开
				综合信息报告	纳税人信息查询
					车船税退抵税
					选择按小规模纳税人纳税
					文化事业建设费缴费信息报告
				税费申报及缴纳	增量房缴税
					存量房缴税
					一键零申报
					预约零申报
					印花税申报
					文化事业建设费申报
					附加税（费）申报
					车辆购置税申报
					车船税申报
					增值税小规模申报
					双定户智能简易申报
					居民企业（查账征收）企业所得税月（季）度申报
					居民企业（核定征收）企业所得税月（季）度申报
					税费缴纳
					申报作废
				证明开具	车购税完税证明查询
					开具税收完税证明
					诚税易贷
					车船税退税申请
					车船税退税查询
			服务	我要查询	办税进度及结果查询

					发票信息查询
					申报信息查询
					缴款信息查询
					欠税信息查询
					违法违章信息查询
					历史办税操作查询
					涉税中介机构信息查询
					优惠信息查询
					个体工商户核定定额信息查询
				互动中心	我的消息
					预约办税
					纳税人满意度调查
				咨询辅导	减税降费政策宣传
					政策智能查询
					税收政策及解读
					政策法规通知公告
					操作规程
				公众服务	办税指南
					税收计算器
					热点问题
					办税地图
					办税日历
				公众查询	发票查询
					信用等级 A 类纳税人查询
					欠税查询
					涉税专业服务机构信息公告和查询
				功能维护模块	房产交易功能维护
				功能维护模块	房产查档信息功能维护
					发票代开功能信息维护
				广西特色	纳税信用
					纳税简报
					纳税检测
					纳税曲线
					纳税贡献

	广西税务移动办税平台运行过程中，为满足纳税人对广西税务移动办税平台更高的使用要求，除了对清单内功能进行运维外，还要落实总局广西税务移动办税平台建设新规范，落实总局新发布政策文件，需不断对广西税务移动办税平台系统相关业务功能进行运行维护、培训等。 3.2 运维重点维护功能 中标方需要保证以下重点功能完全正常使用： 3.2.1 发票代开 要保证发票代开功能实现智能免审代开，通过建立对照表关联商品名称和征收品目的方式实现自动计算发票代开税款，即纳税人仅需要选择代开的商品名称即可代开发票，无需自行判断所代开内容需要缴纳的税目和应纳税额，实现代开发票的免人工审核的自动代开。 3.2.2 房产交易申报 要保证房产交易申报功能稳定，做到自动获取外部门的合同、房产、婚姻关系等信息自动形成房产交易申报表，实现房产交易涉税业务全流程微信申报。 3.2.3 功能维护模块 要实现税务人员通过功能维护模块可以对房产交易、发票代开等功能进行维护，主要包括：补充填写申报表字段、自定义发票代开商品名称、对纳税人的房产交易信息进行确认、具备房产查档信息补偿查询功能（需纳税人授权）。 4. 售后服务要求 1、中标方在签订合同之后要立即入场开展运维维护工作，确保运维工作平稳运行。如因中标方原因产生无法入场、交接不畅等问题导致运维工作停摆的，采购方可根据停摆天数每日扣除合同支付金额的 5%，停摆时间超过 48 小时的，采购方可终止采购合同。 2、中标方要保证平台功能清册、操作手册中全部功能的正常运行，特别是重点维护功能的正常运行。如重点功能中任意一项功能因为中标方原有无法正常使用的，采购方可根据实际情况扣除合同 50% 的支付金额，48 小时内无法恢复的采购方可终止采购合同。 5. 验收方式及标准要求 本项目验收工作由采购方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。服务商在合同约定的服务期结束后的一个月内向采购方提出验收申请，采购方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 本业务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 采购方以本业务需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。服务
--	--

商是否按照本业务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)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。

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,持有专业职业资格证书,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。

[illegible]

		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	对各项工作制	2	按相关工作制度逐	

				制度执行	度的落实执行情况。		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。	

(3) 项目验收流程

符合项目验收准入条件后，服务商可提出项目验收申请：

- 1) 投标人书面提出项目验收申请。
- 2) 向采购方提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》。
- 3) 向采购方整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。
- 4) 采购方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

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	

(5) 交付物标准

服务商需要按照采购方要求，提交相应文档（文档格式必须是采购方

	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服务厂商承担。报价时应考虑相关费用。 2) 若在签署最终验收文件后 3 周内, 由于服务厂商的原因, 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, 服务厂商应在 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。 (6) 安全要求 乙方运维人员在合同期间应严格按甲方的网络安全和数据安全相关规定开展工作, 由于乙方运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的, 甲方将视安全事件严重程度按乙方合同金额的 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。		
二、商务条款			
(一) 服务期限及服务地点	1. 服务期限: 本项目运维服务期限为 1 年, 按天计算服务时间总共为 365 天。 2. 服务地点: 广西区内采购人指定地点。		
(二) 付款方式	按年支付并结算, 服务期 1 年。合同签订后 30 日内预付合同金额 50%, 运维期满根据考核评级情况支付剩余款项。 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)分以上按合同剩余应支付款项的 100%支付;80-89 分按合同剩余应支付款项的 90%支付;80 分以下按合同剩余应支付款项的 80%支付。 乙方应在甲方每次付款前, 按照甲方的要求向甲方开具合法合规的税务发票, 甲方在收到发票后于 30 日内支付。		
(三) 报价要求	报价包含投标人完成本项目所需的所有费用, 包括策划、设计、人工、包装、运输、装卸、安装、售后服务、保险、税金等一切费用, 合同履行过程中, 采购人不再支付任何费用。		
(四) 人员要求	岗位	岗位要求	岗位任务
	运维经理一名	要求具备 2 年以上项目管理经验, 本科以上学历, 具备 6 年以上的软件开发运维经验。	全面负责项目运维管理, 负责与甲方、各项目组之间的协调和沟通、及项目风险的规避和问题的解决。建立广西税务移动办税平台系统及相关配套系统业务分析

			运维团队，安排专人负责广西税务移动办税平台及相关配套系统业务分析运维工作。负责协调和统筹运维所有相关人员和工作安排。
	运维需求 分析师 一名	要求具备本科以上学历，2年以上项目需求分析经验； 1、逻辑思维清晰、善于抽象分析和归纳，能针对业务需求给出解决方案； 2、熟练运用 Axure 等原型工具绘制高保真原型； 3、能够使用 Visio、Xmind 或 UML 等工具进行业务流程建模； 4、了解软件开发项目管理过程；	熟悉税务业务，负责广西税务移动办税平台系统业务架构，负责与甲方业务部分的需求沟通、确认。负责完成因业务变更、新增加业务、系统优化的需要以及解决系统 BUG 的需求等，能对总局、省局政策文件分析，能开展本地特色需求分析。 具体服务内容如下： 1、负责客户项目需求收集，对用户需求、市场需求和业务需求进行调研分析； 2、负责与客户业务部门、公司内部开发团队成员之间的高效沟通，主导各类需求讨论会议，负责需求变更控制、跟踪，以及整体需求有效管理； 3、配合项目经理、开发人员，分析需求的可行性、合理性，确保需求准确的实现用户要求； 4、负责软件项目客户的需求分析与功能规划，负责项目的系统需求分析建模工作； 5、负责用 Axure、Visio、思维导图等软件设计产品原型，进行交互设计讨论，参与制作交互设计模型，分析影响产品用户体验的因素并修正，进行项目的功能定义，编制功能模型和非功能需求；
	高级运维 开发工程师 二名	要求具备本科以上学历，从事软件开发行业 5 年以上。 1、熟练掌握 JAVA 及 Eclipse 等计算机高级语言及开发工具与技术； 2、掌握 J2EE 开发技术(Spring、MyBatis、WebLogic、Jboss、Tomcat、Ibatis、JSF)； 3、熟练使用 HTML/CSS，Javascript，jQuery 等前端技术；熟悉主流数据库：Oracle、	熟悉广西税务移动办税平台系统架构，完成广西税务移动办税平台相关升级开发任务；熟悉能根据现象快速定位系统问题，并根据优化意见，完成对应优化升级；根据工作要求，完成与相关关联系统的对接联调工作，协助系统平台工程师完成完成相关系统监控工作； 具体服务内容如下： 1、负责系统及相关产品需求分析

		Mysql、SQLServer 等；熟练应用操作系统 AIX, unix, linux, 等； 4、掌握或熟悉架构分析工具，掌握或熟悉 UML, VISIO, PD 等工具，掌握 MQ 等中间件，熟悉 SOA、BI、Working Flow 等技术； 5、熟悉 VUE 组件开发，对 Redux, Dva, Reflux 有深入的理解，NPM 等前端主流技术应用以及生态链，并使用它们开发过实际项目； 6、熟悉分布式框架，例如 spring-cloud、dubbo 等；熟悉分布式缓存、分布式消息队列、分布式存储等技术； 7、性格随和，有较好的组织管理与沟通能力，能够带领团队高质量完成所需的工作任务；	及架构设计； 2、对产品的整体系统架构负责，对产品的系统安全性设计负责，开发及相关设计文档编写； 3、负责相关技术的分析，负责制订相关的技术解决方案； 4、参与制定设计及实现规范，指导设计、实现及部署工作； 5、配合项目经理进行技术决策，进行技术风险评估； 6、参与系统需求讨论，进行系统的概要设计及详细设计，并负责对软件开发团队的技术指导。
	高级平台 运维人员 一名	要求具备本科以上学历，具备 5 年以上的软件开发运维经验。 1、系统运维，包括服务器、操作系统、虚拟机、数据库、中间件和应用系统等日常软件故障排除； 2、系统优化、安全优化、网络故障诊断及排除等； 3、精通 Linux，熟练快捷进行各种运维操作，擅于编写 Shell 脚本，掌握 Python/Scala 优先，熟悉 windows 服务器运行维护； 4、数据各种主流数据库的运维，mysql, Oracle, Redis, MongoDB 等； 5、熟悉 JAVA 生态中间件安装维护调优，如 Tomcat, Kafka, RocketMQ 等； 6、能够熟练搭建 CI/CD 平台 Jenkins 等，熟练使用 SVN, Git 等版本管理工具，有 DevOps 项目实施运维经验。 7、熟悉服务器虚拟化和云计	负责广西税务移动办税平台系统应用、数据库、中间件、OGG、操作系统等的运维工作包括各系统的监控、参数维护及优化、系统备份以及程序发布工作等。 提供移动办税平台及相关配套系统运行、维护、系统性能调优等服务，确保系统安全、高效、稳定运行，具备丰富的系统运维经验，熟练掌握中间件和操作系统等安装，熟悉网络和硬件服务器、存储、备份系统性能分析，协助采购人进行业务监控数据整理、统计、分析、报送等。 1、负责公司系统平台日常上线部署、规划、建设与维护，确保高效安全运行； 2、负责系统上线及系统迁移、优化等的方案制定及实施； 3、负责日常系统的监控与故障处理； 4、负责生产系统监控和自动化运维工作； 5、负责对应用系统和虚拟机的安装及维护和优化； 6、负责公司主机、存储系统的

		算相关技术(如 VMware、Hayper-V、Xen、KVM、OpenStack 等),具有实际部署和管理维护经验优先; 8、熟悉服务编排与容器化技术 Kubernetes、Docker;	性能优化与安全加固。
	技术支持 工程师 一名	要求具备大专以上学历,具备 3 年以上的软件开发运维经验。 1、精通 Linux 操作系统和至少一项脚本语言,有丰富优化和排障经验,有突出运维自动化能力者优先; 2、熟悉 Ansible/Puppet/Chef 等主流运维管理工具,熟悉 Zabbix、OpenFalcon 等常见监控系统; 3、精通 Apache、Nginx 等公共组件的配置和维护、mysql、oracle 数据库调优; 4、熟悉 Docker、K8S、Nginx、DNS、操作系统网络通信等主流应用的部署架构、工作原理和运行特性; 5、要有良好的问题分析、总结归纳和学习能力,能够持续完善工作方法和流程效率; 6、保障运维安全,建立运维安全防护能力; 7、探索、研究新的运维技术方向。	负责基层税务干部微信群日常问题的解答、收集和反馈;负责日常业务数据的报表统计;配合完成需求测试、培训;及时解决、总结、形成知识库等工作。负责相关应用系统的运维,负责线上故障的处理及排查工作,全方位保证系统的稳定性及可用性。
(六) 其他 要求	1. 投标人若有请提供 ISO20000 信息技术服务管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体 系认证、ISO9001 质量管理体系认证证书、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职 业健康安全管理体系认证证书。 ★2. 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。 ★3. 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。
--	--

(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

(六) 政府采购项目履约保证金退付意见书 (供参考)

供 应 商 申 请	项目编号:
	项目名称: 该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定,该项目的履约保证金, 期限于_____年____月____日已满, 请将履约保证金人民币(大写) _____(¥_____)退付到达以下帐户。 单位名称: 开户银行: 帐 号: 联系人及电话: 供应商签章: 年 月 日
采 购 人 意 见	退付意见: (是否同意退付履约保证金及退付金额) 联系人及电话: 采购人签章 年 月 日