

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
绩效管理系统运维服务

合同编号：CJAF2021275G (GX210506)

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)： 广西凯捷科技有限公司

签 订 日 期： 2021 年 9 月 29 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

本合同服务时间为自签订合同之日起1年。(按天计算服务时间总共为365天),合同总金额为人民币壹拾肆万叁仟捌佰元整(¥143,800.00)。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)：

梁佳贤

乙方（盖章）：_____

法定代表人或其授权代表签字(或签章)：

梁佳贤

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绩效管理系统运维服务 合同编号：CJAF2021275G（GX210506）
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：廖梓余 电话：0771-5562105
	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：广西凯捷科技有限公司
	乙方地址：广西壮族自治区南宁市青秀区南湖街道金湖路 55 号亚航财富中心
	乙方联系人：梁佳贤 电话：18376949602
	乙方开户银行名称：中国建设银行股份有限公司南宁北湖路支行 账号：45001102761052500300
4	合同金额：人民币壹拾肆万叁仟捌佰元整（¥143,800.00）
5	服务时间、履行期：自签订合同之日起 1 年，具体时间从 2021 年 9 月 29 日 起至 2022 年 9 月 28 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：国家税务总局广西壮族自治区税务局考核考评处
7	验收方式及标准：按照采购需求、投标（响应）文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。
8	付款方式： 签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 50%；运维服务期满 6 个月后支付合同总金额的 30%；运维服务期结束后，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核结果得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。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(包含但不限于服务内容、范围和基本要求)
国家税务总局广西 壮族自治区税务局 绩效管理系统运维 服务	项	1	人民币壹拾肆万叁仟捌佰元整 (¥143,800.00)	详见另页附件：2.4 服 务承诺

fi
15. 更换 weblogic9 版本更换 license
Weblogic 用户登录系统
使用 FTP 工具上传授权 license 至/home/weblogic/bea 目录下
16. 因硬件或者系统故障，节点均无法启动
临时调配应用服务器，重新安装 weblogic 中间件，利用备份文件，进行重新发布配置。建议保留原故障环境。

2.4 服务承诺

2.4.1 服务内容承诺

2.4.1.1 绩效软件系统服务内容承诺

序号	服务项目	服务内容及要求
1	电 话支持	➢ 提供 7×24 小时电话支持； ➢ 须提供一个服务支持热线电话，热线电话需为指定专用于该运维工作的移动电话，由驻场人员携带，要求接入绩效系统运维电话的呼叫转移，驻场人员工作交接时需交接此电话，确保服务支持热线电话 7×24 小时有人值守； ➢ 对采购人日常碰到的技术问题提供解答和指导采购人处理日常故障。
2	故 障处理	➢ 对影响设备可用性的故障或突发事件进行处置，最大化设备可用率、杜绝信息安全事件、保证设备应用性能； ➢ 当本系统出现故障后的紧急维修及其相关技术支持服务； ➢ 确保业务性能，所有业务操作应在正常时间范围内完成； ➢ 保证业务逻辑正常，确保业务往来公文不会被修改或丢失； ➢ 对于本项目范围内设备的故障，必须在工程师抵达故障现场后 2 小时内恢复系统的正常使用，在系统设备恢复正常使用后提交故障处理分析报告，并提出具体可操作的预防措施； ➢ 通过工具和技术，对系统服务对象的运行状态进行记录和分析，包括对象状态、运行状况和变化情况、发展趋势等；

		➢ 根据系统运行情况，对系统的硬件设备进行预防性维护及性能监视检查，根据系统运行情况，向采购方提供硬件设备升级优化建议及方案；
3	现场支持服务	➢ 提供不少于 1 名的驻点工程师常驻现场：（日常只在广西税务局内派驻，下属单位如有运维问题在广西税务局内通过远程仍不能解决，中标公司需到下属单位现场解决。） ➢ 如果用户不了解系统的使用，提供现场业务处理技术支持服务，即时派出专门的工程师解答用户使用系统。
4	绩效系统主要内容	➢ 系统使用问题解答。用户日常在使用绩效系统过程中碰到的常见问题咨询，指导完成日常操作； ➢ 使用故障处理； ➢ 新需求收集及记录； ➢ 系统监控； ➢ 基础数据信息维护，根据广西税局工作岗位的变动，业务办理流程的变更，业务信息的变更等，及时更新系统的基础信息数据；
5	新增节点的实施支持	对新开通的数据节点进行技术支持
7	业务咨询服务	➢ 在系统使用过程中，针对各使用单位，由于对系统不熟悉而造成业务无法办理的情况，为各使用单位提供电话咨询服务，帮助各使用单位处理系统业务。
8	系统升级	绩效系统正式环境、预生产环境以及培训环境的系统升级
9	系统测试	系统测试
10	数据维护	数据质量检查、数据导入导出、数据修改
11	备份服务	➢ 根据用户需求，做好数据备份服务；负责升级前的准备和测试工作，升级后的根据测试用例做好系统测试，检查业务处理情况； ➢ 一线工程师每天做好当天的数据备份，确保备份数据的可用性；二线

		专家每月固定对日常备份数据进行审核，并负责对备份数据进行分析，提出系统优化及调优的建议方案； ➤ 如果出现数据丢失，中标方需保证数据能够被恢复，并确保所恢复数据的可用性及完整性。
12	业务培训	➤ 根据用户需求，提供业务系统培训服务；

2.4.1.2 数据库服务内容承诺

1. 数据库清单

系统名称	服务器 IP	用途	软件版本
绩效正式环境数据库	87.12.96.1	绩效数据库服务器	oracle 11.2.0.4
	87.12.96.2	绩效数据库服务器	oracle 11.2.0.4
绩效系统测试环境	87.12.96.21	数据库服务器	oracle 11.2.0.4
绩效系统查询环境	87.12.96.23	数据库服务器	oracle 11.2.0.4
绩效系统培训环境	87.12.96.22	数据库服务器	oracle 11.2.0.4
绩效系统培训环境	87.12.96.24	数据库服务器	oracle 11.2.0.4
绩效系统培训环境	87.12.96.26	数据库服务器	oracle 11.2.0.4
减税降费支持网	87.16.17.134	数据库服务器	oracle 11.2.0.1.0 - 64bit
北大法宝（新）	87.16.16.162	数据库服务器	oracle 11.2.0.1.0 - 64bit
北大法宝（旧）	87.16.17.42	数据库服务器	oracle 11.2.0.1.0 - 64bit
绩效网站	87.16.16.104	数据库服务器	oracle 11.2.0.1.0 - 64bit
绩效信息管理软件(培训测试环境)	87.12.65.240	数据库服务器	oracle 11.2.0.1.0 - 64bit
绩效信息管理软件(培训测试环境)	87.16.16.105	数据库服务器	oracle 9.2.0.7.0 - 64bit

2. 数据库服务内容

数据库运维主要包括日常运行监控、数据库故障排除及应急处理、数据库性能调优、健康检查、数

数据库软件的安装服务、数据库的变服务、数据库容灾规划调整和应急演练、例行维护等，具体如下：

1. 日常运行监控

主要工作目标及要求：是加强数据库及备份系统的日常运行监控工作，提升运行监控管理水平和工作效率，及时发现并解决数据库及备份系统运行过程中出现的各种问题，确保数据库及备份系统能够健康稳定运行。

第一类日监控指标。每日至少应该检查以下内容：

1. 系统运行状态

- (1) 数据库状态，检查数据库当前处于 open、mount 还是 close 状态。
- (2) 客户端工具能否远程登录数据库：使用 SQL Plus、PL/Sql Develop 等客户端工具登录被检查数据库，测试能否正常登录。
- (3) 当前会话数：统计被检查数据库的当前连接会话数，与历史记录数据进行比较，判断当前会话数明显偏高、正常还是明显偏低。

2. 数据库日志

- (1) 检查集群告警日志，查看在本监控周期内，是否产生错误信息。
- (2) 检查数据库实例的告警日志，查看在是否存在以 "ora_" 开头的错误信息。

3. 数据备份情况

- (1) 检查备份日志文件，查看备份结束时的返回信息，确认备份任务是否正常完成。
- (2) 记录当前备份作业的起止时间，与历史数据进行比较，判断备份任务耗时是否处于正常范围。

4. 文件系统空间使用情况

- (1) 查看数据库安装目录所在文件系统的空间使用情况，一般空间使用率在 80% 以下属于正常。
- (2) 查看归档日志所在文件系统的空间使用情况，应根据数据库承载业务不同合理配置归档空间大小。

5. 集群运行情况

- (1) 检查每个节点上的数据库实例运行状态，确认每一个实例是否都处于 running 状态。
- (2) 检查集群内每个节点上的 ASM 服务，确认 vip、listener、ONS 等关键服务是否正常。
- (3) 检查集群 CRS 状态，确认 CRS 各子服务是否处于 online 状态。

第二类月监控指标。每月的第一个工作日，完成月监控指标的检查，并根据检查结果，月监控指标至少包含以下内容：

1. 系统重要文件。检查下列文件是否存在，文件的属性是否正常，包括但不限于以下文件：

- (1) spfile 参数文件。

(2) 控制文件。

(3) 网络配置文件 (sqlnet.ora、tnsnames.ora 等)。

(4) listener 配置文件。

(5) orapwd 口令文件。

2. 数据库统计信息采集

(1) 检查数据库统计信息采集作业的执行日志信息，确认该作业是否正常运行。

(2) 检查表、索引的统计信息，确认其采集日期是否为最近一次的作业执行日期。

3. 查看表空间使用情况

(1) 检查表空间的使用率，对于用来存储业务数据、更新较为频繁的表空间，其使用率一般应控制在 90% 以内。

(2) 对照历史记录数据，计算本监控周期内表空间的增长速度，与历史数据比较，判断其增长速度是否处于正常范围之内。

4. 日志文件大小检查。检查各日志文件的大小，包括但不限于以下文件：

(1) 监听日志

(2) 告警日志

(3) 各类跟踪日志

第三类年监控指标。每年 12 月上旬，对于使用了分区表技术的数据库，应对照分区表分区条件的设置情况，检查分区表当前状况，确认是否缺失分区，是否需要新建下一年度的分区。

第四类备份系统运行监控。每日对备份系统进行一次全面的检查，检查项至少包括以下内容：

1. 备份软件运行状态：通过查看备份软件的日志文件、管理界面等方式，检查上一监控周期内，备份软件是否发生故障或错误。

2. 备份服务器状态：通过查看服务器状态指示灯、硬件运行日志、操作系统日志等手段，检查备份服务器是否存在硬件故障或操作系统级别的软件故障，确认备份服务器是否处于正常状态。

3. 备份数据存储设备状态：通过查看备份数据存储设备的状态指示灯、硬件运行日志等手段，检查数据存储设备是否存在硬件故障，确认备份数据存储设备是否处于正常状态。

4. 介质池使用情况：通过备份软件的管理控制台，查看介质池空间使用情况，以及上一监控周期内，介质池的使用增长情况。

5. 备份软件 catalog 自备份情况：检查备份软件自身的 catalog 数据库是否按照预定的周期进行了备份，备份状态是否正常。

2. 数据库故障排查及应急处理

主要工作目标及要求：对信息系统各类数据库故障进行排查、分析、提供故障解决的应急处理。在数据库发生故障后，能够快速、准确定位故障原因，及时解决故障，尽快恢复支撑能力，将故障影响最小化，总结故障处置经验，为运维人员的日常故障解决提供参考和帮助。对故障产生的原因进行深入的分析 and 总结，排除其他系统可能存在的类似隐患，避免发生同类故障。

主要工作内容：故障发生后，按照故障处理流程，收集故障信息，快速定位故障原因，提出解决方案，详细记录故障处理过程，总结故障处理过程，形成常见故障解决案例。

应根据系统软件故障处理情况做好记录，至少包括以下内容：故障时间、故障现象、影响范围、解决过程描述、处理结果、经验总结等。

1. 故障发现。根据运行监控、健康检查、应用上报等途径获取数据库故障信息。对故障发生时间、故障现象、影响范围等进行登记，并对故障做初步判断，采取有效措施对故障现场进行必要保护，向关联应用系统管理员发布故障信息。

2. 故障排查。数据库故障发生后，可以按照下面常规步骤进行故障诊断、查找故障原因，帮助快速解决故障：

(1) 数据库故障常规排查步骤

①检查数据库告警日志，重点关注故障发生时间点前后是否有数据库错误信息出现，根据错误代码，分析、定位故障产生的原因。

②检查数据库安装目录文件系统空间使用率是否达到 100%，如果空间耗尽，清理过期日志文件或扩充文件系统空间。

③检查数据库归档路径文件系统空间使用率是否达到 100%，如果空间耗尽，需尽快转储归档日志文件或扩充归档日志文件系统空间。

④检查数据库表空间使用率，如果剩余空间不足，需要及时添加数据文件。

⑤检查数据库是否存在死锁现象，如果存在死锁，检查造成死锁的会话，杀掉造成死锁的会话。

⑥检查数据库是否存在无效对象，如果存在无效对象，应重新编译失效对象。

3 故障处置。通过对故障信息的全面深入分析故障的原因和并提供解决方案。故障成功解决后，应协调相关人员进行验证工作，记录故障处理过程，完善故障处置文档，分析总结，形成文档。对于典型故障或者有普遍性的故障，要注意防范类似故障再次发生，做到防患于未然。

3. 数据库性能调优

主要工作目标及要求：通过对数据库的性能状况、故障状况等方面进行分析，及时发现数据库存在的运行问题、性能瓶颈和故障隐患；总结故障处理经验，提高故障的响应时间和处理速度；有针对性的提出优化和调整方案，确保数据库的健康、高效、稳定运行。

(1) 性能分析。性能分析分为数据库性能分析和备份系统性能分析,通过性能分析定位系统软件的性能瓶颈。

数据库性能分析主要对数据库的共享池命中率和高速缓冲区命中率等关键性能指标进行分析,重点分析共享池命中率和高速缓冲区命中率低于 90% 的原因。

备份系统性能分析主要对备份任务耗时进行监控,重点分析备份任务耗时过长的原因。

(2) 趋势分析。系统软件趋势分析分为数据库趋势分析和备份系统趋势分析,通过趋势分析可以掌握系统软件的使用情况,为系统软件的优化和调整提供依据。

数据库趋势分析主要对数据库占用空间的变化情况进行分析,重点分析占用空间增长的趋势及原因,并对增长速度进行预测。

备份系统趋势分析主要对备份任务耗时和占用空间的变化情况进行分析,重点分析备份任务耗时和占用空间增长趋势及原因,并对增长速度进行预测。

4. 健康检查服务

主要工作目标及要求:通过定期对数据库、备份系统进行健康检查,发现数据库、备份系统可能存在的故障隐患和影响稳定运行的风险点,为主动采取技术措施对数据库及备份系统进行维护提供依据,避免问题拖延导致严重故障。

第一类数据库健康检查。每周对所有数据库做一次健康检查,检查内容至少包括以下方面:

1. 数据库基本状况

(1) 实例状态:实例状态必需始终保持在 open 状态。

(2) 服务进程:数据库服务器上一些关键的进程,如 SMON、PMON、CKPT、DBWn、LGWR 等进程必需存在。

(3) 监听进程:数据库服务器上所有监听进程必需存在,且所有监听进程保持在 Ready 状态。

2. 数据库日志文件

(1) 告警日志文件:检查日志文件中当前时间段是否有较严重的告警和错误,特别是产生了跟踪文件或者核心转储文件的告警和错误。

(2) 核心转储目录:关注核心转储产生频率较高的原因,避免核心转储文件过度消耗系统关键位置的空间。

(3) 用户 mail 的数量:避免因配置问题造成 root、oracle 等系统用户 mail 数量过度增长,消耗系统关键位置的空间。

3. 数据库对象状态

(1) 控制文件状态:检查控制文件是否缺失。

(2) 在线日志状态: 检查在线日志文件的切换频率, 避免出现因切换频率过高造成的检查点不能完成的情况。

(3) 表空间状态: 所有表空间状态是否正常。

(4) 数据文件状态: 所有数据文件必需保持在 Online 或 System 状态, 重点关注处于 Offline 或者 Recover 的数据文件。

(5) 表、索引、存储过程、触发器、包等对象的状态: 检查数据库对象是否处于 Invalid 状态。

4. 数据库相关资源使用情况检查

(1) 初始化参数: 当前参数值与初始化文件中的参数值应保持一致, 不一致的参数值必需在合理范围内。

(2) 数据库连接情况: 远程能够正常连接数据库, 当前总连接数在合理范围内。

(3) 系统磁盘空间: 系统关键位置磁盘空间和 inode 使用率应小于 80%。

(4) 表空间使用情况: 检查表空间的每个数据文件的剩余空间, 结合业务数据增长量, 避免出现空间不足的情况。

5. 备份任务执行情况检查

(1) 备份数据增长情况: 检查备份数据占用的空间, 关注空间异常增长的备份任务。

(2) 备份时间窗口变化情况: 关注备份时间窗口的变化, 避免出现备份时间窗口与正常业务时间窗口重合。

6. 数据库性能检查

(1) 数据库等待事件: 重点关注处于 TOP10 等待事件。

(2) cpu 使用率: cpu 使用率保持在 80% 以下。

(3) 高速缓冲区命中率: 高速缓冲区的命中率保持在 98% 以上。

(4) 共享池命中率: 共享池的命中率保持在 95% 以上。

第二类备份系统健康检查。每天对备份系统做一次健康检查, 及时发现备份系统在运行中出现的各类问题。检查内容至少包括以下方面:

1. 备份软件运行状态: 通过查看备份软件的日志文件、管理界面等方式, 检查上一监控周期内, 备份软件是否发生故障或错误。

2. 备份服务器状态: 通过查看服务器状态指示灯、硬件运行日志、操作系统日志等手段, 检查备份服务器是否存在硬件故障或操作系统级别的软件故障, 确认备份服务器是否处于正常状态。

3. 备份数据存储设备状态: 通过查看备份数据存储设备的状态指示灯、硬件运行日志等手段, 检查数据存储设备是否存在硬件故障, 确认备份数据存储设备是否处于正常状态。

4. 介质池使用情况：通过备份软件的管理控制台，查看介质池空间使用情况，以及上一监控周期内，介质池的使用增长情况。
5. 备份软件 catalog 自身备份情况：检查备份软件自身的 catalog 数据库是否按照预定的周期进行了备份，备份状态是否正常。
5. **数据库软件的安装服务：**对于数据库软件提供软件变更安装服务。当用户的小机、存储和网络环境发生后调整后，如需重新安装数据库软件或升级数据库版本补丁的，必须在确保数据不丢失的情况下完成数据库软件的安装、调试和升级服务。
6. **数据库的变更服务：**当环境变更或生产数据库环境若发生变更，根据用户小型机、存储及 SAN 网络，以及生产网络等环境进行相应调整。
7. **数据库容灾规划调整和应急演练：**在系统发生故障或遭遇问题时，提供数据库应急服务，在最短的时间内解决问题和恢复系统的运行。根据生产环境制定出切实可行的数据远程容灾方案，并提供具体实施方案；协助完成每年的数据库应急演练工作。
8. **例行维护。**主要是定期对数据库和备份系统实施例行维护，及时发现并处理数据库和备份系统在运行过程中存在的安全隐患，提升系统健壮性，保障数据库及备份系统稳定运行。
- 第一类数据库的例行维护。**执行数据库例行维护包括备份任务执行情况检查、日志清理、统计信息收集、恢复验证等：
- (1) 每天检查备份策略执行情况，及时发现失败备份任务，分析失败原因并妥善处理，确保备份任务成功执行。
 - (2) 每天对运行中产生的告警日志、监听日志、dump 日志等各类日志及 statspack 产生的过期性能数据文件进行清理和删除。
 - (3) 每月收集数据库统计信息，以便于优化数据库性能。
- 第二类备份系统例行维护：**根据备份设备类型不同确定备份系统维护项目、维护方法和周期，制定例行维护计划，对备份系统实施常态化清洁、更新、配置等操作。每月组织开展一次例行维护工作，管控维护过程、验证维护结果。

2.4.1.3 中间件服务内容承诺

1. 中间件服务清单

系统名称	服务器 IP	用途	软件版本
------	--------	----	------

绩效系统正式环境	87.12.96.7	绩效系统应用服务器	weblogic 10.3.6
	87.12.96.8	绩效系统应用服务器	weblogic 10.3.6
	87.12.96.9	绩效系统应用服务器	weblogic 10.3.6
	87.12.96.10	绩效系统应用服务器	weblogic 10.3.6
	87.12.96.34	绩效系统 DXP 服务器	
绩效系统测试环境	87.12.96.21	应用服务器	weblogic 10.3.6
绩效系统查询环境	87.12.96.23	应用服务器	weblogic 10.3.6
绩效系统培训环境	87.12.96.22	应用服务器	weblogic 10.3.6
绩效系统培训环境	87.12.96.24	应用服务器	weblogic 10.3.6
绩效系统培训环境	87.12.96.26	应用服务器	weblogic 10.3.6
资金监控系统	87.16.16.181	应用服务器	Weblogic 8.1.3.0
	10.1.1.49	应用服务器	weblogic 10.3.6
	10.1.1.92	应用服务器	weblogic 10.3.6
	10.1.1.93	应用服务器	weblogic 10.3.6
	10.1.1.94	应用服务器	weblogic 10.3.6
	10.1.1.95	应用服务器	weblogic 10.3.6
	10.1.1.96	应用服务器	weblogic 10.3.6
巡视巡察系统正式环境	151.16.28.1	应用服务器	weblogic 10.3.6
	151.16.28.2	应用服务器	weblogic 10.3.6
	151.16.28.3	应用服务器	weblogic 10.3.6
	151.16.28.4	应用服务器	weblogic 10.3.6
	151.16.28.5		weblogic 10.3.6
	151.16.28.6		weblogic 10.3.6
	151.16.28.7	应用服务器	weblogic 10.3.6
巡视巡察系统培训环境	151.12.64.37	应用服务器	weblogic 10.3.6
	151.12.64.39	应用服务器	weblogic 10.3.6
	151.12.64.40	应用服务器	weblogic 10.3.6
	151.12.64.41	应用服务器	weblogic 10.3.6
资产管理系统	87.16.17.186	应用服务器	weblogic 10.3.6
减税降费支持网	87.16.17.134	应用服务器	weblogic 10.3.6
国库集中支付系统	100.16.92.81	应用服务器	weblogic 10.3.6
北大法宝（新）	87.16.16.162	应用服务器	weblogic 10.3.6
北大法宝（旧）	87.16.17.42	应用服务器	weblogic 10.3.6
绩效网站	87.16.16.104	应用服务器	weblogic 10.3.6
绩效信息管理软件(培训测试环境)	87.12.65.240	应用服务器	weblogic 10.3.6
绩效信息管理软件	87.12.96.27	MQ 服务器（新）	weblogic 10.3.6
	87.16.16.37	MQ 服务器（旧）	weblogic 10.3.6
	87.16.16.103	应用服务器	weblogic 10.3.6

2. 中间件服务内容

(1) 服务目标

对绩效类信息系统基础资源进行监控和管理，及时掌握网络信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的 IT 环境，从而保证采购人信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

针对本项目，希望达成的目标：

- 1) 建立完善的中间件维护体系；
- 2) 建立完善的中间件运维监控与预警体系；
- 3) 提高中间件系统的可用性；
- 4) 加强中间件的安全性；
- 5) 提升中间件维护队伍的技术能力；
- 6) 保障系统稳定运行，保障业务高可用性；
- 7) 完善运维管理体系。

(2) 服务范围

1、项目覆盖 Oracle weblogic, Apache tomcat、httpd server、nginx, IBM Websphere MQ、Oracle OSB、Microsoft IIS 等系统软件平台的技术服务，以及基于这些软件平台的应用系统部署、升级、迁移、运维和备份等；

2、软件平台产品范围主要包括但不限于：

- (1) Oracle 应用服务器—Weblogic Server 8, 9, 10, 11g, 12c；
- (2) Apache 产品家族—Tomcat 5、6、7、8, Httpd Server 2.0、2.1、2.2, nginx 1.0、2.0、3.0；
- (3) IBM 消息中间件—WebSphere MQ 6.0；
- (4) Oracle 企业服务总线—Oracle OSB 10g、11g、12c；
- (5) Microsoft Web 服务器—Microsoft IIS Server 7.0、8.0。

(3) 服务内容

§ 中间件服务目标

- 1) 日常运维方案，包含日常运维工作人员、人数、场地、方式、工作内容、沟通方式、评分考核机制等。
- 2) 定期检查方案，包含检查的周期、次数、人员、方式、内容、报告提交、甲方评价、检查发现问题处理机制等。
- 3) 中间件备份恢复方案，包含备份恢复的目标、技术手段、配备的软硬件环境、备份恢复耗时、正确性检验、故障预先应对脚本等。
- 4) 系统性能监控方案，包含系统性能监控的项目、采用的工具、监控指标的制定、监控数据的采集/分析/存档、监控发现问题处理机制等。
- 5) 故障应急处理方案等，包含各种故障的分类、定义、影响范围、应对方式、应对时效、数据抢救程度、事件分析、处理方案改进机制等。
- 6) 中标单位配合采购人定期对各种方案进行演练。评估和掌控各种方案的效果和处理时间，并根据采购人环境的变换调整方案。

§ 中间件安全服务

中间件升级建议及实施方案，并根据采购人安排，进行升级实施；设置数据安全参数，限制中间件管理端在合理的特定范围内开放，根据安全检测报告等对中间件进行优化。

§ 中间件按照配置及迁移

可以基于 AIX、SOLARIS、HP-UNIX、LINUX、WINDOWS 等所有平台安装中间件，根据系统业务特征、数据量、OS 情况、主机情况、存储情况、网络情况等定制出最佳中间件配置，并生成报告。

根据采购人要求，无论软件升级、硬件更换、中间件升级、应用系统升级等各种情况，均提供完善快速的中间件迁移服务方案，辅助采购人实施并生成文档。

与用户沟通后制定应用服务器安装配置方案；检查服务器是否具备软件安装环境；安装、配置、测试相应系统软件；配合应用系统上线。按甲方要求，真实、完整记录操作过程，并及时整理形成相应的安装调试报告。

§ 中间件故障紧急救援服务

依照系统是否能够正常运行、数据是否遭到破坏，划分故障级别，制定服务细则，定制不同情况下的故障处置方案。

故障出现 4 小时内，驻场工程师仍然不能解决问题的，二线工程师应在 12 小时内到达现场，到达现场后 8 小时内需排除故障，恢复业务正常状态。对于一些重大故障，如由于服务公司能力有限，不能在采购人要求的时间内修复故障时，采购人有权请其它专业服务公司进行紧急处理，所发生费用由服务公司承担。

当发生突发性故障时，服务公司能够按照相应处理流程在规定的响应时间内快速排查解决，最大程度恢复应用，并按采购人要求，及时形成事故处理报告及改进意见。

§ 中间件性能诊断及调优

详尽的系统性能瓶颈与运行风险分析

1) 针对 Weblogic 等中间件：

使用监控软件（如 Tivoli 系统监控软件）及收集配置文件、日志、dump 文件等。对执行线程，JVM 内存，JDBC 连接池等项目进行实时监控，尽早发现性能瓶颈及运行风险，并及时进行调整，保障应用系统稳定高效工作。

2) 针对 IBM MQ 等中间件：

实时监控 MQ 服务器文件系统使用情况，定期报告 MQ 系统错误，备份清理 MQ 系统错误记录，定期检查 MQ 错误日志，监控 MQ 队列深度，检查死信队列，检查日志个数是否增长，检查 MQ 队列管理器错误日志，检查、处理队列管理器 pending 事务。

中间件的调优：

根据监控数据每个季度主动对中间件的应用状态及健康度做出详细分析，根据分析结果提供比较完善的调优措施，并提出性能优化调整建议报告。

§ 中间件安装、备份及协助应用系统升级

- 1) 定期备份中间件，定期备份 MQ 日志；
- 2) 定期测试备份数据的有效性；
- 3) 协助采购人进行应用系统恢复演练，通过具体的恢复实验，协助用户验证具体的备份是否有效，以及演示如何使用备份进行不同级别的恢复；
- 4) 根据采购人要求，对指定的中间件 DUMP 文件进行挖掘分析；
- 5) 周期性评估应用备份需求，根据变化调整备份恢复策略；
- 6) 协助采购人开展应用系统补丁（应用部分）升级操作。

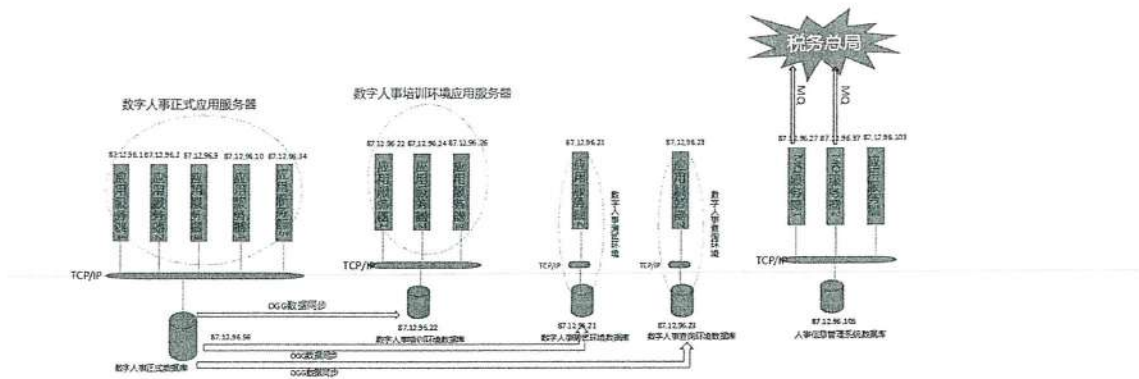
2.4.2 熟悉系统环境承诺

从 2019 年开始我公司连续两年作为绩效运维项目的供应商，我公司熟悉绩效的系统环境

2.4.2.1 运维清单

系统名称	服务器IP	用途	服务器版本	软件版本
数字人事系统正式环境	87.12.96.7	数字人事系统应用服务器	Linux SRSXT-APP1 2.6.32-358.el6.x86_64	weblogic 10.3.6
	87.12.96.8	数字人事系统应用服务器	Linux SRSXT-APP2 2.6.32-358.el6.x86_64	weblogic 10.3.6
	87.12.96.9	数字人事系统应用服务器	Linux SRSXT-APP3 2.6.32-358.el6.x86_64	weblogic 10.3.6
	87.12.96.10	数字人事系统应用服务器	Linux SRSXT-APP4 2.6.32-358.el6.x86_64	weblogic 10.3.6
	87.12.96.1	数字人事数据库服务器	Linux srsxt-db1 2.6.32-358.el6.x86_64	oracle 11.2.0.4
	87.12.96.2	数字人事数据库服务器	Linux srsxt-db2 2.6.32-358.el6.x86_64	oracle 11.2.0.4
	87.12.96.34	数字人事系统DTP服务器	Linux	
	87.12.96.21	应用服务器/数据库服务器	windows server 2003	weblogic 10.3.6
数字人事系统测试环境	87.12.96.23	应用服务器/数据库服务器	windows server 2003	weblogic 10.3.6
数字人事系统培训环境	87.12.96.22 (暂停使用)	应用服务器/数据库服务器	windows server 2003	weblogic 10.3.6
数字人事系统培训环境	87.12.96.24	应用服务器/数据库服务器	windows server 2003	weblogic 10.3.6
数字人事系统培训环境	87.12.96.26	应用服务器/数据库服务器	windows server 2003	weblogic 10.3.6
巡视巡察系统正式环境	151.16.28.1	巡视巡察系统应用服务器	Linux	weblogic 10.3.6
	151.16.28.2	数据库服务器	Linux	oracle 11.2.0.1.0 - 64bit
	151.16.28.3	自然语言分析(NLP)服务器	Linux	weblogic 10.3.6
	151.16.28.4		Linux	weblogic 10.3.6
	151.16.28.5	智能搜索服务器	Linux	weblogic 10.3.6
	151.16.28.6		Linux	weblogic 10.3.6
	151.16.28.7	辅助应用服务器	Linux	weblogic 10.3.6
巡视巡察系统培训环境	151.12.64.37	应用服务器	Linux	weblogic 10.3.6
	151.12.64.38	数据库服务器	Linux	oracle 11.2.0.1.0 - 64bit
	151.12.64.39	自然语言分析服务器	Linux	weblogic 10.3.6
	151.12.64.40	智能搜索服务器	Linux	weblogic 10.3.6
	151.12.64.41	辅助应用服务器	Linux	weblogic 10.3.6
资产管理	87.16.17.186	应用服务器	windows server 2003	
资产管理	87.16.17.185	数据库服务器	windows server 2003	
漏扫设备支持网	87.16.17.134	应用服务器/数据库服务器	windows server 2003	
国库集中支付系统	100.16.92.81	应用服务器	暂未掌握信息	暂未掌握信息
北大法宝(新)	87.16.16.162	应用服务器/数据库服务器	windows server 2003	
北大法宝(旧)	87.16.17.42	应用服务器/数据库服务器	windows server 2003	
人事网站	87.16.16.104	应用服务器/数据库服务器	windows server 2003	
人事信息管理软件(培训测试环境)	87.12.69.240	应用服务器/数据库服务器	windows server 2003	
人事信息管理软件	87.12.96.27	MQ服务器(新)	windows server 2003	
	87.16.16.37	MQ服务器(旧)	windows server 2003	
	87.16.16.103	应用服务器	windows server 2003	Weblogic 8.1.3.0
	87.16.16.105	数据库服务器	windows server 2003	
	87.12.96.50	应用服务器	Linux	weblogic 10.3.6
(新)网络版财务软件CVRJ (网络版财务软件系统)	87.12.96.51	应用服务器	Linux	weblogic 10.3.6
	87.12.96.52	应用服务器	Linux	weblogic 10.3.6
	87.12.96.53	应用服务器	Linux	weblogic 10.3.6
	87.16.16.105	数据库服务器	AIX Version 5.3	oracle 9.2.0.7.0 - 64bit

2.4.2.2 绩效物理拓扑



拓扑说明:

- 1) 绩效正式应用系统由 5 个应用节点及 1 个数据库节点组成。
- 2) 绩效正式数据库通过 OGG 同步软件把数据同步到绩效培训环境数据库、绩效测试环境数据库以及绩效查询环境数据库。
- 3) 绩效信息管理系统数据通过 MQ 软件和税务总局对接。

2.4.2.3 绩效软件架构



绩效系统软件包含以下功能:

- 一、人员配置
 - (一) 干部管理信息
 - (二) 管理查询

- (三) 个人绩效管理
- 三、业务能力评价
 - (一) 定级管理
 - (三) 升级管理
 - (四) 级别调整
- 四、领导胜任力评价
 - (一) 组织绩效
 - (二) 党建工作
- 五、账户管理
 - (一) 个人成长账户权限配置
 - (二) 个人成长账户信息查看
 - (三) 个人成长账户分数相关
 - (四) 个人成长账户计算相关
 - (五) 生成年度数据
 - (六) 干部得分分段
 - (七) 个人成长账户轧帐监控
 - (八) 个人成长账户结账监控
 - (九) 指标隐藏权限配置
 - (十) 税务干部成长报告查看
- 六、系统对接
 - (一) 基础代码对照
 - (二) 数据导出
 - (三) 客观纪实配置
 - (四) 个人绩效对接
- 七、测试管理
 - (一) 测试报名管理
 - (二) 测试成绩管理
 - (三) 测试成绩查询

2.4.3 服务团队及服务方式承诺

1. 一线驻场服务：

提供 1 名驻场工程师为采购人提供5×8小时现场技术服务,7×24小时的电话值班,并且在工作需要或者数据库故障时即时转为现场支持（接到电话通知后到达现场时间小于 1 小时）。服务公司驻场人员不得在采购人提供场地从事与采购人工作安排无关的事项。其他服务如下：

1. 负责应用日常监控、故障定位、问题处理；
2. 负责数据的采集记录；
3. 负责业务系统数据统计分析；
4. 负责客户端电话支持；
5. 突发事件应急处理；
6. 其他运行维护工作
7. 整理和出具各系统报告；
8. 负责应用系统性能分析；

- 9. 负责整理知识资料;
- 10. 在值班人员离开岗位时接替其部分工作;
- 11. 负责各系统各问题解答及客户端操作技术支持;
- 12. 整理各系统常见问题知识库。

2. 二线技术团队服务:

要求按项目岗位设置要求的定期巡检人员每年组织 4 次, 每季度 1 次, 在采购单位现场进行健康巡检。每次巡检不少于 1 周时间, 并于巡检结束后 3 日内提交检查报告。

数据库后台支持每月对本项目包含的所有业务系统、数据库、备份、中间件、服务器及存储进行全面检查, 巡检完成两日内生成巡检报告及性能分析报告提交给采购人。在合同期内, 每年提供不少 10 个工作日 (具体时间及工作内容服从采购人安排) 的现场高级技术支持服务。所有人员 7*24 小时不间断电话、网络等远程技术服务, 并根据工作需要按照我局要求半小时内能到达指定服务地点提供现场服务。

3. 智能化运维服务方式: 采购人业务系统数据库较多、数据同步结构复杂 (有 oracle ogg 和 oracle adg 进行数据同步有一对多数据同步方式也有多对一数据同步方式) 以及业务系统数据库稳定性要求高, 传统的手工监控模式已经无法满足日益重要数据库运维要求, 我公司承诺提供成熟的自有数据库监控平台辅助运维, 提升运维智能化水平, 以便及时发现数据库的异常情况, 发现问题及时告警, 提高运维服务质量。数据库监控平台具备的主要功能包括:

- (1) 监控数据库实例的状态;
- (2) 监控表空间、数据库后台日志监控、Redo 日志、Archive 日志的使用情况重做日志 Redo logs; 内存的使用 Memory usage、交换区的使用 Swap usage;
- (3) Oracle 数据同步 ogg 和 adg 监控。

2.4.4 服务人员资质及水平承诺

我司承诺针对本项目提供的服务人员均满足招标人方要求, 获得所要求的相关技术专业认证同时具有丰富的同类项目经验。

2.4.5 服务响应级别承诺

我公司按用户要求的服务响应级别与要求为本项目提供运维服务。如下:

- 一级故障：数据库瘫痪引起的全区性的业务系统无法使用故障，我司提供 7*24 小时的服务响应，1 小时二线师内到达现场，4 小时内恢复系统使用。
- 二级故障：数据库原因引起的部分业务系统故障，我司提供 7*24 小时的服务响应，2 小时内二线师到达现场，4 小时内恢复系统使用。
- 三级故障：数据库性能或服务部分退化的故障，但不影响系统功能使用的故障（例如：系统使用缓慢），我司提供 7*8 小时的服务响应，20 个小时内解决问题。

以上故障如因我公司能力有限，不能在采购人要求的时间内修复故障时，采购人有权请其它专业服务公司进行紧急处理，所发生费用由我公司承担。

2.4.6 信息安全保密承诺

2.4.6.1 信息安全管理

2.4.6.1 安全要求

应用系统作为一个整体，供应商不仅需对采购方的系统软件维护工作负责，而且应对涉及的相关设备、系统以及数据安全负责。在项目后续执行过程中，若因投标人支持人员失误，造成系统损坏、数据丢失等事故发生，投标人应承担全部责任，并采取补救措施，直至满足采购方需求，期间发生的一切费用由供应商负责承担。具体如下：

(1) 基本要求：

- 1) 必须严格遵守国家和广西税务局制定的安全保密制度。
- 2) 供应商需要与采购方签订保密协议，项目相关支持人员需签订保密承诺书协议，并严格遵守。
- 3) 支持人员必须严格遵守信息中心办公安全管理要求，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。未经允许不得在公用计算机上保留各类工作文档及数据。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。外网计算机统一配发使用账号，使用后需注销用户。
- 6) 办公电脑必须要安装广西税务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，须填写《重新安装电脑操作系统申请单》，批准后方可安装。
- 7) 支持人员要设立专门的电子邮箱接收、发送支持过程中的各类文档，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，高级支持人员现场支持发送邮件时，邮件标题要简明扼要，落款要注明广西税务局运维现场支持项目组、工程师姓名、联系方式。

(2) 公用计算机:

- 1) 公用计算机广西税务局指定系统管理员进行统一管理;
- 2) 公用计算机的使用必须提前申请,经批准后,由系统管理员进行资源分配;
- 3) 不得私自在公用计算机上安装软件,如有需要,经系统管理员同意后安装备案;
- 4) 未经允许不得在公用计算机上保留各类工作文档及数据;
- 5) 系统管理员负责对公用计算机使用情况进行监督,定期对公用计算机进行维护,并对存盘数据进行清理。

(3) 外网计算机:

- 1) 外网计算机由专人管理;
- 2) 外网计算机统一配发使用账号,每项目支持组一账号,各项目组自行管理所属账号;
- 3) 外网计算机每次使用后需注销用户,不得使用非本项目组账号对计算机进行任何操作;
- 4) 外网计算机供运行维护支持服务人员协调工作使用,不得浏览、下载、查看任何与工作无关的文件,不能用公用上网机器与他人进行网上聊天等与工作无关的事情;
- 5) 外网计算机为各应用系统项目支持组提供临时文件存放目录,各项目组人员使用后需尽快将相关文件清除,系统管理员将定期清理历史文件;
- 6) 外网计算机上不得保留与广西税务局有关的文档、图片等电子文件,下载与广西税务局有关的电子文件要及时删除;
- 7) 未经批准不得将有关广西税务局的数据带出。

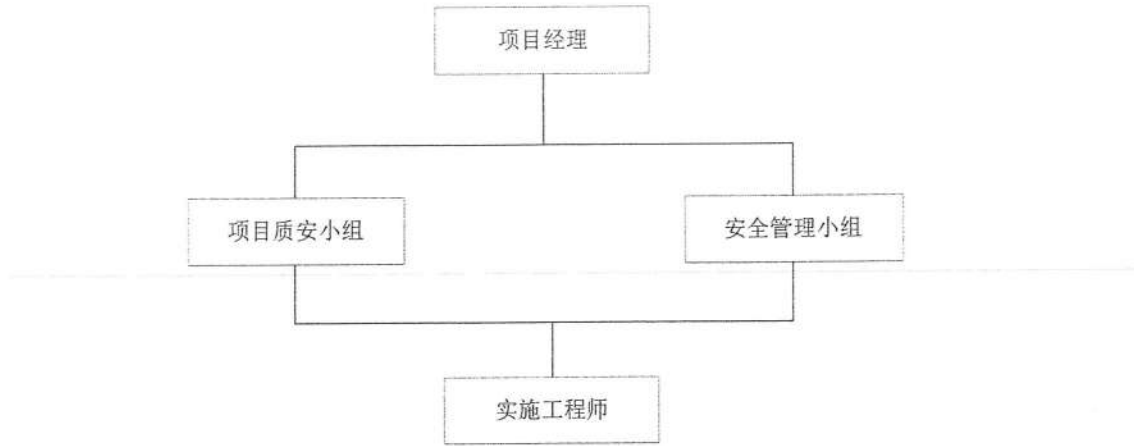
2.4.6.2 安全管理目标

安全管理的目标是保证持证上岗率 100%,设备完好率 100%,检查合格率 100%,重大安全事故零发生。

管理方法主要包括以下几点:

- 1) 加强安全教育培训,提高安全意识;
- 2) 完善所有安全装置,确保安全使用;
- 3) 强化安全检查,超前预防,消除隐患。

2.4.6.3 安全管理组织机构及注意职责



(安全管理组织机构图)

主要职责

1) 项目经理

项目经理是项目安全生产的直接责任人，因此，项目经理必须负责制定项目安全管理目标，建立项目安全管理组织，划分安全管理责任，制定安全管理工作流程，对安全管理过程和效果进行监督；

2) 项目质安小组

项目质安小组是项目安全技术负责人，技术管理工作应该包括工程技术和安全技术，因此，项目质安小组必须承担起项目安全技术的管理工作，包括专项安全技术方案的制定、审批和落实，简单的把技术管理理解为工程技术管理的观念是狭隘的、错误的。

3) 安全管理小组

安全管理小组是项目安全管理的直接执行者，与项目经理一样，也是项目安全管理的直接责任人。安全管理小组应主持编制安全管理方案，参与施工方案的编制，重点对施工方案的安全性进行审核；负责对施工员进行总体安全管理方案交底，负责按分部工程进行安全交底；对施工员的安全技术较低进行审核；负责监督安全管理方案和技术交底的落实工作；负责对安全管理过程进行监督。

4) 实施工程师

实施工程师应负责具体落实安全管理方案规定的各项安全管理措施的落实；负责按分项工程进行安全技术交底；负责与生产相关的各个环节的安全问题；自觉接受安全管理监督层的监督管理，及时消除安全管理隐患，确保生产安全。

2.4.7 保密制度管理

2.4.7.1 服务工程师个人保密制度管理

为规范服务工程师保密制度管理，为了采购人的信息安全不受侵害，作为参加采购人信息化建设的服务人员，必须签订本承诺书，接受承诺书的约束，承诺书内容如下：

1. 承诺在参与“广西壮族自治区税务局信息系统”的建设、维护过程中及建设、维护工作完毕后，未经广西壮族自治区税务局书面许可，我个人不会将信息系统或该系统的任何“专有信息”带出允许范围之外，并且不会在允许范围之外任何场合运行该系统或使用该系统的任何“专有信息”。

2. 承诺对“广西壮族自治区税务局信息系统”的相关专有信息资料负有保密责任。未经广西壮族自治区税务局书面许可，不向任何第三方提供专有信息或由专有信息衍生的信息。

3. 承诺自本保密承诺书生效日起至广西壮族自治区税务局信息系统数据库运维服务所涉及的专有信息成为公众信息之日止，我对专有信息始终负有保密责任。

4. 承诺对本承诺书中约定的保密责任的任何违反将构成违约，我愿意承担由此引起的违约责任，弥补广西壮族自治区税务局因此遭受的全部损失。

5. 名词解释

5.1 承诺书所称“广西壮族自治区税务局信息系统数据库”是指：根据广西壮族自治区税务局所有的 Oracle、Redis、MySQL、MSSQL、odi 组件（包含但不限于）等提出的具体工作要求，由供应商派遣的员工来进行开发或维护的计算机系统（包括软件系统和硬件系统及广西壮族自治区税务局为保障“广西壮族自治区税务局信息系统数据库”正常工作而提供的其它软、硬件系统）。

5.2 承诺书所称的“专有信息”是指：广西壮族自治区税务局信息系统数据库运维服务过程中，所有涉及的商业秘密、技术秘密、通信或与该产品相关的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其它任何形式的信息，包括（但不限于）数据、模型、样品、草案、技术、方法、仪器设备和其它信息。

2.4.7.2 公司与采购人保密制度管理

为保证广西壮族自治区税务局的信息安全不受侵害，作为参加广西壮族自治区税务局信息系统数据库运维的供应商，我公司自愿签订本承诺书，接受本承诺书的约束。

1. 我公司承诺在参与本数据库维护过程中及维护工作完毕后，未经广西壮族自治区税务局书面许可，我公司不会将应用系统或该系统的任何“专有信息”带出允许范围之外，并不会在允许范围外任何场合运行该系统或使用该系统的任何“专有信息”。

2. 我公司承诺对“广西壮族自治区税务局信息系统数据库”的相关专有信息资料负有保密责任。未

经广西壮族自治区税务局书面许可，不向任何第三方提供专有信息或由专有信息衍生的信息。

3. 我公司承诺自本保密承诺书签订之日起，至“广西壮族自治区税务局信息系统数据库”运维服务所涉及的专有信息成为公众信息之日止，我公司对专有信息始终负有保密责任。并有对参与系统维护的员工进行教育、宣传的责任。

4. 我公司对本承诺书中约定的保密责任的任何违反将构成违约，我公司愿意承担由此引起的违约责任，弥补广西壮族自治区税务局因此遭受的全部损失



(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

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绩效管理系统运维服务	项目编号	CJAF2021275G (GX210506)
1	包号	无		
2	报价	大写：人民币 壹拾肆叁仟捌佰 元 小写：¥ 143800.00		
3	服务期	自签订合同之日起 1 年。		
4	质保期	自合同签订之日起 1 年。		
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)：广西凯捷科技有限公司

法定代表人或其授权代表签字：[Signature]

日期：2021 年 09 月 09 日

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

第二部分 技术部分

一、技术响应与偏离表

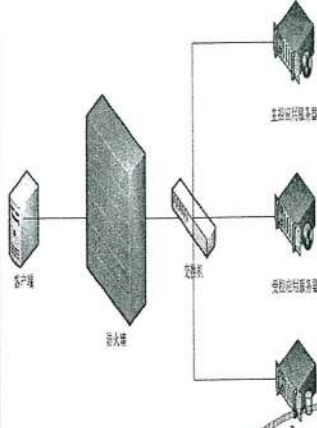
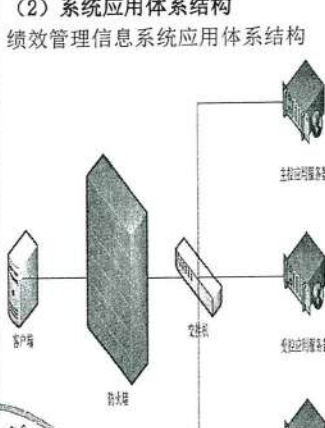
技术响应与偏离表

项目名称：： 国家税务总局广西壮族自治区税务局绩效管理系统运维服务

项目编号： CJAF2021275G（GX210506）

包号： 无

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	(一) 项目要求	1. 项目内容概述	按照国家税务总局的统一部署，采购人于 2015 年 12 月底上线“国家税务总局绩效管理信息系统 2.0 版”。目前绩效管理系统没有驻点广西税务的运维人员，系统日常使用遇到问题需报驻国家税务总局服务人员及工程师协助解决。为保障绩效管理系统的平稳运行，实现问题实时处理，需采购相应的技术支持服务。	我公司响应以下项目内容： 按照国家税务总局的统一部署，采购人于 2015 年 12 月底上线“国家税务总局绩效管理信息系统 2.0 版”。目前绩效管理系统没有驻点广西税务的运维人员，系统日常使用遇到问题需报驻国家税务总局服务人员及工程师协助解决。为保障绩效管理系统的平稳运行，实现问题实时处理，需采购相应的技术支持服务。	无偏离	
		2. 项目目标	本项目是国家税务总局绩效管理信息系统 2.0 版服务支持及相关系统的运行维护。保障系统运行平稳，根据运行情况及时优化调整、升级更新，确保日常考评中数据准确、使用高效。	我公司响应以下项目目标要求： 本项目是国家税务总局绩效管理信息系统 2.0 版服务支持及相关系统的运行维护。保障系统运行平稳，根据运行情况及时优化调整、升级更新，确保日常考评中数据准确、使用高效。	无偏离	
		3. 项目所含应用系统概述	绩效管理信息系统为各级税务机关提供了一套内容清晰、具体并可衡量的绩效考评指标体系，同时包括加减分、组织测评等功能。 (1) 系统技术体系结构 绩效管理信息系统技术体系结构为 B/S 架构。系统技术体系结构如下： 1) 系统标准层，采用 J2EE 作为底层开发平台的系统体系结构； 2) 应用层框架，完成对底层技术的封装，同时基于预制的可重用构件，	我公司响应以下项目所含应用系统概述： 绩效管理信息系统为各级税务机关提供了一套内容清晰、具体并可衡量的绩效考评指标体系，同时包括加减分、组织测评等功能。 (1) 系统技术体系结构 绩效管理信息系统技术体系结构为 B/S 架构。系统技术体系结构如下： 1) 系统标准层，采用 J2EE 作为底层开发平台的系统体系结构；	无偏离	

	抽象通用的系统处理流程并勾勒构件之间的相互关系。业务层实现业务逻辑时只需重用框架的设计并在需要时进行扩展； 3) 可重用基础构件层，可重用构件指与业务无关的基础性构件，如日志、打印、报表、数据操作等； (2) 系统应用体系结构 绩效管理信息系统应用体系结构 	2) 应用层框架，完成对底层技术的封装，同时基于预制的可重用构件，抽象通用的系统处理流程并勾勒构件之间的相互关系。业务层实现业务逻辑时只需重用框架的设计并在需要时进行扩展； 3) 可重用基础构件层，可重用构件指与业务无关的基础性构件，如日志、打印、报表、数据操作等； (2) 系统应用体系结构 绩效管理信息系统应用体系结构 																																															
	(3) 系统主要功能结构 <table><tr><th>模块</th><th>一级功能</th><th>二级功能</th></tr><tr><td>首页</td><td></td><td></td></tr><tr><td rowspan="5"></td><td rowspan="5">基础数据管理</td><td>用户管理</td></tr><tr><td>分管管理</td></tr><tr><td>部门管理</td></tr><tr><td>角色管理</td></tr><tr><td>权限管理</td></tr><tr><td></td><td>更新加减分生效值</td><td></td></tr><tr><td></td><td>字典管理</td><td>字典模块管理</td></tr><tr><td></td><td>飘窗管理</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>日志查询</td></tr></table>	模块	一级功能	二级功能	首页				基础数据管理	用户管理	分管管理	部门管理	角色管理	权限管理		更新加减分生效值			字典管理	字典模块管理		飘窗管理				日志查询	(3) 系统主要功能结构 <table><tr><th>模块</th><th>一级功能</th><th>二级功能</th></tr><tr><td>首页</td><td></td><td></td></tr><tr><td rowspan="5"></td><td rowspan="5">基础数据管理</td><td>用户管理</td></tr><tr><td>分管管理</td></tr><tr><td>部门管理</td></tr><tr><td>角色管理</td></tr><tr><td>权限管理</td></tr><tr><td></td><td>更新加减分生效值</td><td></td></tr><tr><td></td><td>字典管理</td><td>字典模块管理</td></tr><tr><td></td><td>飘窗管理</td><td></td></tr></table>	模块	一级功能	二级功能	首页				基础数据管理	用户管理	分管管理	部门管理	角色管理	权限管理		更新加减分生效值			字典管理	字典模块管理		飘窗管理	
模块	一级功能	二级功能																																															
首页																																																	
	基础数据管理	用户管理																																															
		分管管理																																															
		部门管理																																															
		角色管理																																															
		权限管理																																															
	更新加减分生效值																																																
	字典管理	字典模块管理																																															
	飘窗管理																																																
		日志查询																																															
模块	一级功能	二级功能																																															
首页																																																	
	基础数据管理	用户管理																																															
		分管管理																																															
		部门管理																																															
		角色管理																																															
		权限管理																																															
	更新加减分生效值																																																
	字典管理	字典模块管理																																															
	飘窗管理																																																

			系统管理	日志管理	交换日志查询	系统管理	日志管理	日志查询			
					加分标准分类设置		日志管理	交换日志查询			
			业务参数配置		加减分标准设置	业务参数配置		加分标准分类设置			
					推进考核年度			加减分标准设置			
			系统参数管理		分档计分法规则设置	系统参数管理		推进考核年度			
					指标单元显示配置			分档计分法规则设置			
			流程监控		节假日管理	流程监控		指标单元显示配置			
					系统参数设置			节假日管理			
			常见问题解答管理			常见问题解答管理		系统参数设置			
			方案管理			方案管理					
			流程模板查询			流程模板查询					
			指标导入	共性指标导入		指标导入	共性指标导入				
				个性指标导入			个性指标导入				
			指标制定	共性指标制定		指标制定	共性指标制定				
				个性指标制定			个性指标制定				
			考评流程设置	个性指标考评流程设置		考评流程设置	个性指标考评流程设置				
				共性指标考评流程设置			共性指标考评流程设置				
			指标启用	共性指标启用		指标启用	共性指标启用				
				个性指标启用			个性指标启用				
			被考评单位调整			被考评单位调整					
			指标定责	机关共性指标定责		指标定责	机关共性指标定责				
				机关个性指标定责			机关个性指标定责				
			指标调整	系统指标责任部门设定		指标调整	系统指标责任部门设定				
				系统指标责任部门定责			系统指标责任部门定责				
				共性指标调整			共性指标调整				
				个性指标调整			个性指标调整				

					上级指标关联			指标调整	个性指标调整			
				指标关联	上级指标关联情况			指标关联	上级指标关联情况			
				督查督办录入				督查督办录入				
				领导批示录入				领导批示录入				
				领导批示字典录入				领导批示字典录入				
			填报审核	方案名称	指标填报		填报审核	方案名称	指标填报			
					指标审核				指标审核			
					加分申报			加分申报				
			考评打分	方案名称	指标考评			方案名称	指标考评			
					指标考评批处理				指标考评批处理			
					考评分核				考评分核			
					考评分核批处理				考评分核批处理			
					加减分提报				加减分提报			
					加分审核				加分审核			
					加减分提报审核				加减分提报审核			
					考评结果调整				考评结果调整			
			过程监控	指标定责情况监控				指标定责情况监控				
				指标逾期情况监控				指标逾期情况监控				
				指标分解情况	总体分解情况			指标分解情况	总体分解情况			
					指标分解情况				指标分解情况			
				指标考评监控	本级考评情况			指标考评监控	本级考评情况			
					下级考评情况				下级考评情况			
				个人待办事项				个人待办事项				
				部门待办事项监控				部门待办事项监控				
				待办查询_绩效办				待办查询_绩效办				
				部门/单位待办查询				部门/单位待办查询				
				部门待办查询				部门待办查询				
				指标明细查询				指标明细查询				

																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					</
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

		★1. 服务方式	在广西壮族自治区税务局派一名技术人员现场运维，驻场服务团队与用户方工作时间保持一致。提供 5*8 小时现场及 7*24 小时电话服务。集中解决系统问题及提供培训服务。	我公司响应以下服务方式如下： 我公司为本项目在广西壮族自治区税务局派一名技术人员现场运维，驻场服务团队与用户方工作时间保持一致。提供 5*8 小时现场及 7*24 小时电话服务。集中解决系统问题及提供培训服务。	无偏离
		2. 服务内容	主要包括被动运维服务、主动运维服务和运维保障三部分。 被动运维服务是指日常工作中针对各级用户通过运维热线、运维网站和问题清单等反映的应用系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的支持，及时解决问题、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。被动运维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、现场支持与维护等内容。 主动运维服务是指根据应用系统自身特点，结合以往的经验总结，定期或不定期对支撑应用系统运行的主机系统、数据库系统和中间件等进行日常检查，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运维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、应用系统运维培训等。 (1) 问题受理和一般问题处理 运维人员响应税务机关用户请求、处理系统问题、解决系统故障，提供技术支持，提出解决方案。 1) 接收问题 运维一线解决广西壮族自治区税务局提出的关于绩效考核系统的相关	我公司响应以下服务内容如下： 主要包括被动运维服务、主动运维服务和运维保障三部分。 被动运维服务是指日常工作中针对各级用户通过运维热线、运维网站和问题清单等反映的应用系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的支持，及时解决问题、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。被动运维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、现场支持与维护等内容。 主动运维服务是指根据应用系统自身特点，结合以往的经验总结，定期或不定期对支撑应用系统运行的主机系统、数据库系统和中间件等进行日常检查，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运维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、应用系统运维培训等。 (1) 问题受理和一般问题处理 运维人员响应税务机关用户请求、处理系统问题、解决系统故障，提供技术支持，提出解决方案。 1) 接收问题 运维一线解决广西壮族自治区税务	无偏离

		业务、技术问题，若为重大紧急问题则接收后直接转入重大紧急处理岗。 2) 分析处理问题 运维一线按自身经验和知识，通过查看数据、测试重现、调试程序等多种手段分析引起问题的原因。 (2) 问题回访与确认 根据分析得出的原因，在充分理解用户要实现业务的基础上，同时经过充分的测试验证后给出用户合理可行的解决方案。解决问题后，和问题提出者 进行确认是否解决问题。 (3) 数据维护 为了保证系统业务顺畅执行，系统或用户操作失误产生的一些数据，经客户确认后，运维人员在系统后台，对业务数据及相关系统数据进行人工干预修改。 需要协助用户维护的数据包括三部分： 一是数据配置工作，主要是年初系统、方案配置优化、考评流程设置指标定责等，内容包括： 1) 系统软件配置：提供绩效系统软件配置方面的最佳实践、解决因系统配置导致的错误。 2) 绩效方案配置：依据自身特点对系统业务流程做专项配置，包括： ①绩效考核方案设置、管理与流程初始化； ②绩效指标框架制定、录入与审核配置； ③绩效管理时序配置、启动与管理； ④考核成绩构成配置等。 二是绩效数据支持服务，包括： 1) 年初指标分解： ①系统基础数据处理与支持：协助对系统部门、人员、岗位、权限等基础数据的整理、校验和导入。定位、诊断和解决问题； ②绩效指标数据处理与支持：协助对各级机构的指标框架、共性指标、个性指标等绩效指标数据的整理、校验和导入。定位、诊断和解决问题。	局提出的关于绩效考核系统的相关业务、技术问题，若为重大紧急问题则接收后直接转入重大紧急处理岗。 2) 分析处理问题 运维一线按自身经验和知识，通过查看数据、测试重现、调试程序等多种手段分析引起问题的原因。 (2) 问题回访与确认 根据分析得出的原因，在充分理解用户要实现业务的基础上，同时经过充分的测试验证后给出用户合理可行的解决方案。解决问题后，和问题提出者 进行确认是否解决问题。 (3) 数据维护 为了保证系统业务顺畅执行，系统或用户操作失误产生的一些数据，经客户确认后，运维人员在系统后台，对业务数据及相关系统数据进行人工干预修改。 需要协助用户维护的数据包括三部分： 一是数据配置工作，主要是年初系统、方案配置优化、考评流程设置指标定责等，内容包括： 1) 系统软件配置：提供绩效系统软件配置方面的最佳实践、解决因系统配置导致的错误。 2) 绩效方案配置：依据自身特点对系统业务流程做专项配置，包括： ①绩效考核方案设置、管理与流程初始化； ②绩效指标框架制定、录入与审核配置； ③绩效管理时序配置、启动与管理； ④考核成绩构成配置等。 二是绩效数据支持服务，包括： 1) 年初指标分解： ①系统基础数据处理与支持：协助对系统部门、人员、岗位、权限等基础数据的整理、校验和导入。定位、诊断和解决问题； ②绩效指标数据处理与支持：协助	
--	--	---	--	--

		2) 日常考核应用: ①绩效日常数据处理与支持: 协助调整、处理各级机构的日常过程管理数据、考核数据。 定位、诊断和解决数据异常; ②系统操作问题解答: 定位、诊断、监控和解决系统操作问题并指导和解答; ③绩效数据筛选、整理与统计: 协助绩效数据筛选、整理与统计, 满足个性化数据报表的需求。 3) 年末考核流程: 协助年底系统分数校验、汇总, 处理年底考核等评定工作, 及年底数据统计分析。 三是数据异常修复: 对绩效系统本身运行造成的数据异常进行修复。不包括第三方软件造成的问题。 (4) 程序问题确认 对于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用问题。运维人员通过搭建测试环境、模拟用户数据, 对程序问题进行复现测试和确认, 排查问题原因, 提供临时解决方案, 并将确认结果反馈相关负责人及时进行解决。因业务变更、流程改进或新增功能等而产生的问题, 运维人员按照相关要求对需求问题进行确认、分析、转出。对组织绩效系统形成的软件需求, 由运维公司项目组与客户相关负责人协商处理, 或者总局统一升级软件版本解决, 或者双方另行签订合作协议解决。根据总局的统一安排, 不定期的对系统实施升级工作, 将涉及到的数据库、绩效系统等各个方面, 并负责在系统升级之前做好各项准备工作, 协调好各承建单位协作处理升级; 升级后协助客户做好系统测试, 检查业务处理。 (5) 需求问题确认 对于客户提出的新需求, 能够通过脚本处理的经过脚本来完成。需要修改程序的, 做好记录, 定期反馈到开发	对各级机构的指标框架、共性指标、个性指标等绩效指标数据的整理、校验和导入。定位、诊断和解决问题。 2) 日常考核应用: ①绩效日常数据处理与支持: 协助调整、处理各级机构的日常过程管理数据、考核数据。 定位、诊断和解决数据异常; ②系统操作问题解答: 定位、诊断、监控和解决系统操作问题并指导和解答; ③绩效数据筛选、整理与统计: 协助绩效数据筛选、整理与统计, 满足个性化数据报表的需求。 3) 年末考核流程: 协助年底系统分数校验、汇总, 处理年底考核等评定工作, 及年底数据统计分析。 三是数据异常修复: 对绩效系统本身运行造成的数据异常进行修复。不包括第三方软件造成的问题。 (4) 程序问题确认 对于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用问题。运维人员通过搭建测试环境、模拟用户数据, 对程序问题进行复现测试和确认, 排查问题原因, 提供临时解决方案, 并将确认结果反馈相关负责人及时进行解决。因业务变更、流程改进或新增功能等而产生的问题, 运维人员按照相关要求对需求问题进行确认、分析、转出。对组织绩效系统形成的软件需求, 由运维公司项目组与客户相关负责人协商处理, 或者总局统一升级软件版本解决, 或者双方另行签订合作协议解决。 根据总局的统一安排, 不定期的对系统实施升级工作, 将涉及到的数据库、绩效系统等各个方面, 并负责在系统升级之前做好各项准备工作, 协调好各承建单位协作处理升级; 升级后协助客户做好系统测试,	
--	--	--	--	--

		人员进行需求确认。 (6) 紧急问题处理 运维人员将根据紧急问题级别，在最短时间内及时到达紧急问题现场，对问题进行诊断、分析，并解决问题，保证用户业务的不间断正常运行。系统一旦发生紧急问题，将立即启动紧急问题应急服务工作程序，运维人员在服务标准规定的响应时间内作出响应，判断紧急问题原因，一线运维人员在现场进行相应的紧急问题处理，一线运维人员解决不了的问题，二线运维人员远程协助并解决问题。保证在服务标准规定的恢复时间内恢复系统的正常运行。 (7) 重大配置变更 运维人员对广西壮族自治区税务局提出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。 (8) 系统资源优化 运维人员按照运维管理规范，协助客户进行应用系统、中间件和数据库的用户数扩容、参数调优。 运维人员接收广西壮族自治区税务局的资源优化需求后，对资源优化需求进行评估、资源优化方案撰写、测试及实施工作。通过健康检查结果，从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面对广西壮族自治区税务局提出系统资源优化建议，并听取广西壮族自治区税务局反馈情况后协助其进行资源优化的实施。 (9) 系统（数据）迁移 按照运维管理规范，协助客户将系统和数据从原服务器迁移到指定的新服务器；协助客户在不同存储设备之间或数据库之间进行有效迁移，保持数据的完整性。	检查业务处理。 (5) 需求问题确认 对于客户提出的新需求，能够通过脚本处理的经过脚本来完成。需要修改程序的，做好记录，定期反馈到开发人员进行需求确认。 (6) 紧急问题处理 运维人员将根据紧急问题级别，在最短时间内及时到达紧急问题现场，对问题进行诊断、分析，并解决问题，保证用户业务的不间断正常运行。系统一旦发生紧急问题，将立即启动紧急问题应急服务工作程序，运维人员在服务标准规定的响应时间内作出响应，判断紧急问题原因，一线运维人员在现场进行相应的紧急问题处理，一线运维人员解决不了的问题，二线运维人员远程协助并解决问题。保证在服务标准规定的恢复时间内恢复系统的正常运行。 (7) 重大配置变更 运维人员对广西壮族自治区税务局提出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。 (8) 系统资源优化 运维人员按照运维管理规范，协助客户进行应用系统、中间件和数据库的用户数扩容、参数调优。 我方运维人员接收广西壮族自治区税务局的资源优化需求后，对资源优化需求进行评估、资源优化方案撰写、测试及实施工作。通过健康检查结果，从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面对广西壮族自治区税务局提出系统资源优化建议，并听取广西壮族自治区税务局反馈情况后协助其进行资源优化的实施。 (9) 系统（数据）迁移	
--	--	---	---	--

		1) 环境调查 运维人员接收系统迁移申请后, 进行系统迁移前后环境调查, 明确迁移情况; 2) 方案撰写 根据实际迁移需求及情况, 撰写系统迁移方案和回退方案; 3) 方案测试 测试系统迁移方案, 并交予用户确认。以保证系统迁移方案的可实施性。 4) 方案实施 实施系统迁移。运维人员需根据系统迁移方案现场实施应用系统迁移; 5) 验证和切换 应用系统迁移实施完成后, 需从应用服务的功能和业务数据的完整性、一致性方面角度验证迁移是否成功, 并于验证成功后, 进行应用系统的切换; 6) 后续监控 应用系统迁移的验证和切换完成后, 运维人员需对迁移的应用系统进行一定业务周期内的监控, 以保证迁移后的应用系统的正常运行。 (10) 现场支持 按照双方约定, 在广西壮族自治区税务局派 1 名技术人员现场运维。驻场服务团队与用户方工作时间保持一致。提供 5*8 小时现场及 7*24 小时电话服务。集中解决系统问题及提供培训服务。 现场派驻 1 名运维人员负责对用户提出的运维需求 (如补丁升级支持、系统性能调优、系统推广实施、数据迁移、用户业务技术培训等), 进行支持服务。 (11) 健康检查 按照运维管理规范, 以现场巡检和远程巡检相结合的方式, 针对系统的运行环境、系统状态、系统设置、系统日志、错误日志进行检查分析, 归档系统中的日志文件和清理垃圾文件, 以及对操作系统的日志检查及分析,	按照运维管理规范, 协助客户将系统和数据从原服务器迁移到指定的新服务器; 协助客户在不同存储设备之间或数据库之间进行有效迁移, 保持数据的完整性。 1) 环境调查 我公司运维人员接收系统迁移申请后, 进行系统迁移前后环境调查, 明确迁移情况; 2) 方案撰写 根据实际迁移需求及情况, 撰写系统迁移方案和回退方案; 3) 方案测试 测试系统迁移方案, 并交予用户确认。以保证系统迁移方案的可实施性。 4) 方案实施 实施系统迁移。运维人员需根据系统迁移方案现场实施应用系统迁移; 5) 验证和切换 应用系统迁移实施完成后, 需从应用服务的功能和业务数据的完整性、一致性方面角度验证迁移是否成功, 并于验证成功后, 进行应用系统的切换; 6) 后续监控 应用系统迁移的验证和切换完成后, 运维人员需对迁移的应用系统进行一定业务周期内的监控, 以保证迁移后的应用系统的正常运行。 (10) 现场支持 按照双方约定, 我公司在广西壮族自治区税务局派 1 名技术人员现场运维, 驻场服务团队与用户方工作时间保持一致。提供 5*8 小时现场及 7*24 小时电话服务。集中解决系统问题及提供培训服务。 现场派驻 1 名运维人员负责对用户提出的运维需求 (如补丁升级支持、系统性能调优、系统推广实施、数据迁移、用户业务技术培训等), 进行支持服务。 (11) 健康检查	
--	--	---	--	--

		以发现存在的问题和隐患。 1) 制定健康检查计划 制定详细的健康检查计划,包含健康检查的时间、地点、范围、方式; 2) 制定健康检查方案及脚本 制定健康检查指标和判定准则并编制指标的采集脚本; 3) 健康检查实施 根据健康检查计划,及健康检查方案及脚本,实施自治区级应用系统的健康检查。 (12) 补丁发布(系统升级) 根据税务总局的统一安排,不定期的对系统实施升级工作,将涉及到的数据库、绩效系统等各个方面,并负责在系统升级之前做好各项准备工作,协调好各承建单位协作处理升级;升级后协助客户做好系统测试,检查业务处理。 在税务总局对绩效系统进行升级时,同步完成广西壮族自治区税务局系统升级,在新系统升级后能够正常使用。 (13) 配置管理 1) 重大配置变更 运维人员对广西壮族自治区税务局提出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。 2) 系统资源优化 运维人员按照运维管理规范,协助客户进行应用系统、中间件和数据库的用户数扩容、参数调优。 运维人员接收广西壮族自治区税务局的资源优化需求后,对资源优化需求进行评估、资源优化方案撰写、测试及实施工作。通过健康检查结果,从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面对广西壮族自治区税务局提出系统资源优化建议,并听取广西壮族自	按照运维管理规范,以现场巡检和远程巡检相结合的方式,针对系统的运行环境、系统状态、系统设置、系统日志、错误日志进行检查分析,归档系统中的日志文件和清理垃圾文件,以及对操作系统的日志检查及分析,以发现存在的问题和隐患。 1)制定健康检查计划制定详细的健康检查计划,包含健康检查的时间、地点、范围、方式; 2) 制定健康检查方案及脚本 制定健康检查指标和判定准则并编制指标的采集脚本; 3) 健康检查实施 根据健康检查计划,及健康检查方案及脚本,实施自治区级应用系统的健康检查。 (12) 补丁发布(系统升级) 根据税务总局的统一安排,不定期的对系统实施升级工作,将涉及到的数据库、绩效系统等各个方面,并负责在系统升级之前做好各项准备工作,协调好各承建单位协作处理升级;升级后协助客户做好系统测试,检查业务处理。 在税务总局对绩效系统进行升级时,同步完成广西壮族自治区税务局系统升级,在新系统升级后能够正常使用。 (13) 配置管理 1) 重大配置变更 运维人员对广西壮族自治区税务局提出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。 2) 系统资源优化 运维人员按照运维管理规范,协助客户进行应用系统、中间件和数据库的用户数扩容、参数调优。	
--	--	--	---	--

		自治区税务局反馈情况后协助其进行资源优化的实施。 3) 配置管理 运维人员按照运维管理规范,协助客户进行服务器、操作系统、中间件、数据库等运行环境、参数配置变更。 主要工作内容如下: 系统数据定期备份策略: 运行环境配置变更:对服务器、操作系统、中间件、数据库等运行环境配置变更;运维人员接收应用系统故障的报修申请,从应用系统角度进行风险评估,评估配置损坏或变更对系统软件、应用系统及数据产生的影响,并给出评估结论和解决建议。以保障相关 应用系统不会受到故障的影响,确保应用系统的正常运行; 运维人员对绩效系统模拟环境进行日常备份、环境检查、版本维护等工作。模拟环境的应用系统版本需保证与生产环境保持一致。 (14) 知识提取和维护 对总局运维团队定期更新的知识库,及时提供给广西壮族自治区税务局,用于各级税务机关人员在操作软件过程中使用。 (15) 问题协同解决 由于税务总局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,需要各相关系统运维人员互相协作定位问题原因,并处理解决。 (16) 质量控制和保证 为了保证客户能得到有质量保障的运维服务,建立完善的服务制度和拥有专业的运维服务团队。整合运维服务资源,规范运维行为,确保服务质量,形成统一管理、集约高效的一体化运维服务质量保障体系,从而保障客户购买的产品或服务能安全、稳定、高效、持续的运行。 (17) 技术支持	运维人员接收广西壮族自治区税务局的资源优化需求后,对资源优化需求进行评估、资源优化方案撰写、测试及实施工作。通过健康检查结果,从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面对广西壮族自治区税务局提出系统资源优化建议,并听取广西壮族自治区税务局反馈情况后协助其进行资源优化的实施。 3) 配置管理 运维人员按照运维管理规范,协助客户进行服务器、操作系统、中间件、数据库等运行环境、参数配置变更。 主要工作内容如下: 系统数据定期备份策略: 运行环境配置变更:对服务器、操作系统、中间件、数据库等运行环境配置变更; 运维人员接收应用系统故障的报修申请,从应用系统角度进行风险评估,评估配置损坏或变更对系统软件、应用系统及数据产生的影响,并给出评估结论和解决建议。以保障相关 应用系统不会受到故障的影响,确保应用系统的正常运行; 运维人员对绩效系统模拟环境进行日常备份、环境检查、版本维护等工作。模拟环境的应用系统版本需保证与生产环境保持一致。 (14) 知识提取和维护 对总局运维团队定期更新的知识库,及时提供给广西壮族自治区税务局,用于各级税务机关人员在操作软件过程中使用。 (15) 问题协同解决 由于税务总局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,需要各相关系统运维人员互相协作定位问题原因,并处理解决。 (16) 质量控制和保证	
--	--	---	---	--

		对高级系统运维问题，比如系统性能分析和优化、高级参数配置、现场运维人员无法判断故障相关原因时，提供高级专家技术支持解决。高级技术专家包括项目经理、系统管理员、系统分析师和系统设计师等，服务方式为远程服务，现场运维人员配合。 (18) 工作衔接（对前序工作环节支持及主动知识转移） 运维人员对运行维护工作环节与软件升级完善及调整优化等工作环节做好衔接： 包括做好与软件升级完善及调整优化等前序工作环节的信息、文档及工作的衔接；包括（但 不限于）：所有运维产出物经广西壮族自治区税务局审核后，在广西壮族自治区税务局 指定范围内共享、传递；需求、程序问题转出；接受广西壮族自治区税务局指派，支持配合前序工作环节。 为保障运行维护工作质量，运维人员主动进行知识转移，与前序工作环节在知识技能等方面要主动保持范围一致、质量相同、时间进度同步。 (19) 其他 1) 综合服务支持 协助广西壮族自治区税务局进行办公环境、基础设施、人员等综合性服务支持。 2) 其他服务支持 根据广西壮族自治区税务局要求，经广西壮族自治区税务局批准同意后，提供与应用系统运行维护有关的其他支持服务工作。	为了保证客户能得到有质量保障的运维服务，建立完善的服务制度和拥有专业的运维服务 团队。整合运维服务资源，规范运维行为，确保服务质效，形成统一管理、集约高效的 一体化运维服务质量保障体系，从而保障客户购买的产品或服务能安全、稳定、高效、持续的运行。 (17) 技术支持 对高级系统运维问题，比如系统性能分析和优化、高级参数配置、现场运维人员无法判断 故障相关原因时，提供高级专家技术支持解决。高级技术专家包括项目经理、系统管理员、系统分析师和系统设计师等，服务方式为远程服务，现场运维人员配合。 (18) 工作衔接（对前序工作环节支持及主动知识转移） 我公司运维人员对运行维护工作环节与软件升级完善及调整优化等工作环节做好衔接：包括做好与软件升级完善及调整优化等前序工作环节的信息、文档及工作的衔接；包括（但 不限于）：所有运维产出物经广西壮族自治区税务局审核后，在广西壮族自治区税务局指定范围内共享、传递；需求、程序问题转出；接受广西壮族自治区税务局指派，支持配合前序工作环节。 为保障运行维护工作质量，运维人员主动进行知识转移，与前序工作环节在知识技能等方面要主动保持范围一致、质量相同、时间进度同步。 (19) 其他 1) 综合服务支持 协助广西壮族自治区税务局进行办公环境、基础设施、人员等综合性服务支持。 2) 其他服务支持 根据广西壮族自治区税务局要求，	
--	--	---	--	--

				经广西壮族自治区税务局批准同意后,提供与应用系统运行维护有关的其他支持服务工作。		

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: 广西凯捷科技有限公司

法定代表人(或负责人)或其授权代表(签字或盖章)

日期: 2021年09月09日



3. 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绩效管理系统运维服务

项目编号：CJAF2021275G（GX210506）

包号：无

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	(一) 服务期及服务地点	1. 服务期：自签订合同之日起 1 年。 2. 服务地点：广西区内采购人指定地点。	我公司响应以下服务期及服务地点： 1. 服务期：自签订合同之日起 1 年。 2. 服务地点：广西区内采购人指定地点。	无偏离	
2	(二) 服务管理与要求	1. 指导理念 (1) 事件管理 运维人员禁止任何不符合标准操作、可能引起服务中断和服务质量下降的事件。出现事故时尽可能快地恢复服务的正常运作，避免其造成业务中断，以确保最佳的服务可用性级别。 (2) 问题管理 运维人员要尽量减少服务基础设施、人为错误和外部事件等缺陷或过失对系统造成影响，并防止它们重复发生。 (3) 变更管理 运维人员对系统（包括硬件、网络、软件、应用、环境、系统及相关文档）进行增加、修改或删除时，要使用标准方法和规程来快速有效地处理所有变更，降低变更风险，最大程度减少变更对服务的影响。 2. 组织、人员保障 广西壮族自治区税务局绩效管理系统运行维护工作面向全区各局提供服务（即技术支持电话、网站、电子邮件和传真等方式）。广西壮族自治区税务局运行维护队伍由广西壮族自治区税务局和运维公司的运维人员组成。 绩效管理信息系统技术支持项目组	我公司响应以下服务管理与要求： 1. 指导理念 (1) 事件管理 我公司运维人员禁止任何不符合标准操作、可能引起服务中断和服务质量下降的事件。出现事故时尽可能快地恢复服务的正常运作，避免其造成业务中断，以确保最佳的服务可用性级别。 (2) 问题管理 我公司运维人员要尽量减少服务基础设施、人为错误和外部事件等缺陷或过失对系统造成影响，并防止它们重复发生。 (3) 变更管理 运维人员对系统（包括硬件、网络、软件、应用、环境、系统及相关文档）进行增加、修改或删除时，要使用标准方法和规程来快速有效地处理所有变更，降低变更风险，最大程度减少变更对服务的影响。 2. 组织、人员保障 广西壮族自治区税务局绩效管理系统运行维护工作面向全区各局提供服务（即技术支持电话、网站、电子邮件和传真等方式）。广西壮族自治区税务局运行维护队伍由广西壮族自治区税务局和运维公司	无偏离	

	成由项目组长、运维一线人员、运维二线人员组成。在广西壮族自治区税务局运行维护部门应用系统负责人的领导协调下完成应用系统运行维护的工作。 (1) 项目组长: 负责组织项目各相关方进行项目策划, 制定项目计划和规范, 并掌控项目执行进度情况及计划的变更; 负责控制项目成本, 选择最适合的资源配比; 负责建立与广西壮族自治区税务局的沟通计划, 及时了解广西壮族自治区税务局的满意度, 并督导项目组织的适应性改善; 对运维人员进行管理和考核; 项目的启动、切换和交付时, 负责现场监控及技术支持。 (2) 运维一线人员: 负责按照热线电话、服务网站和传真等途径对项目进行的技术咨询、软件功能咨询问题; 及时解决广西壮族自治区税务机关在使用过程中遇到的故障、业务问题、操作失误、个性化的技术服务请求等需求; 同时将需要转出的重大、疑难、紧急问题转出至运维二线人员处理, 并对问题处理过程及结果进行跟踪和回访。 负责系统的补丁升级发布、补丁安装和运行支持、配置变更的测试、评估、管理工作。 负责系统知识的提取、整理、审核, 并在知识库平台进行发布。 (3) 运维二线人员: 负责按照广西壮族自治区税务局运维流程接收并处理运维一线人员或其它方式转出的系统运行问题, 包括重大、紧急、疑难等工单处理; 加强对系统的健康检查工作, 对系统运行各个方面的情况进行健康检查, 进行故障问题主动排查、性能监控和调优, 对发现的问题进行问题诊断, 提交检查报告并提出改进措施, 并对问题的解决情况进行跟踪; 通过健康检查及时发现问题, 避免系统潜在问题的发生; 根据用户需求对用户进行系	的运维人员组成。 绩效管理信息系统技术支持项目组成由项目组长、运维一线人员、运维二线人员组成。在广西壮族自治区税务局运行维护部门应用系统负责人的领导协调下完成应用系统运行维护的工作。 (1) 项目组长: 负责组织项目各相关方进行项目策划, 制定项目计划和规范, 并掌控项目执行进度情况及计划的变更; 负责控制项目成本, 选择最适合的资源配比; 负责建立与广西壮族自治区税务局的沟通计划, 及时了解广西壮族自治区税务局的满意度, 并督导项目组织的适应性改善; 对运维人员进行管理和考核; 项目的启动、切换和交付时, 负责现场监控及技术支持。 (2) 运维一线人员: 负责按照热线电话、服务网站和传真等途径对项目进行的技术咨询、软件功能咨询问题; 及时解决广西壮族自治区税务机关在使用过程中遇到的故障、业务问题、操作失误、个性化的技术服务请求等需求; 同时将需要转出的重大、疑难、紧急问题转出至运维二线人员处理, 并对问题处理过程及结果进行跟踪和回访。 负责系统的补丁升级发布、补丁安装和运行支持、配置变更的测试、评估、管理工作。 负责系统知识的提取、整理、审核, 并在知识库平台进行发布。 (3) 运维二线人员: 我公司运维二线人员负责按照广西壮族自治区税务局运维流程接收并处理运维一线人员或其它方式转出的系统运行问题, 包括重大、紧急、疑难等工单处理; 加强对系统的健康检查工作, 对系统运行各个方面的情况进行健康检查, 进行故障问题主动排查、性能监控和调优, 对发现的问题进行问题诊断, 提交检查报告并提出改进措施, 并对问题的解决情况进行跟踪;	
--	--	--	--

	统相关的业务和技术培训。 3. 人员培训 运维人员要适时的进行管理制度、业务技能等方面的培训，加强各岗位人员的沟通与互动，创造良好的学习氛围，为提高整体服务水平和服务质量打好基础。 人员培训以“培训前需求收集，培训后考评总结；团队内部为主、团队外部为辅”的原则开展日常的人员培训。即建立培训前采集培训需求确定培训题目、培训后对于培训讲师及培训学生进行双向考评的原则，保证培训的针对性、有效性及培训师生的积极性。培训师资包括广西壮族自治区税务局人员、运维人员及外部讲师，培训工作中以团队内部人员互学互助为主，引入外部师资为辅，保证培训的良好氛围和培训质量。 (1) 培训内容 1) 制度培训。广西壮族自治区税务局相关流程制度培训。 2) 业务系统培训。培训内容包括业务系统用户界面、各功能模块及各种考核指标等。 3) 应用系统培训。培训内容包括应用系统的技术知识、业务知识，以及系统升级及补丁的新增改进等。 4) 专题培训。专题培训是指某个技术专题或处理的典型案例的分享及培训。 (2) 培训制度 培训申请审批制度。运维人员在自身工作中积累的代表性案例、解决的疑难技术问题或学习掌握到的相关业务问题，均可作为培训计划，提交项目组相关负责人审批，审批通过后，可开展对运维人员的内部培训。 运维人员有培训需求，即自身工作中遇到的某些技术困难、业务难点、或感兴趣的某些专题，需通过提交培训申请至项目组相关负责人汇总评估后开展培训的组织工作。 培训考评考核制度。培训结束后，培	通过健康检查及时发现问题，避免系统潜在问题的发生；根据用户需求对用户进行系统相关的业务和技术培训。 3. 人员培训 我公司运维人员适时的进行管理制度、业务技能等方面的培训，加强各岗位人员的沟通与互动，创造良好的学习氛围，为提高整体服务水平和服务质量打好基础。 人员培训以“培训前需求收集，培训后考评总结；团队内部为主、团队外部为辅”的原则开展日常的人员培训。即建立培训前采集培训需求确定培训题目、培训后对于培训讲师及培训学生进行双向考评的原则，保证培训的针对性、有效性及培训师生的积极性。培训师资包括广西壮族自治区税务局人员、运维人员及外部讲师，培训工作中以团队内部人员互学互助为主，引入外部师资为辅，保证培训的良好氛围和培训质量。 (1) 培训内容 1) 制度培训。广西壮族自治区税务局相关流程制度培训。 2) 业务系统培训。培训内容包括业务系统用户界面、各功能模块及各种考核指标等。 3) 应用系统培训。培训内容包括应用系统的技术知识、业务知识，以及系统升级及补丁的新增改进等。 4) 专题培训。专题培训是指某个技术专题或处理的典型案例的分享及培训。 (2) 培训制度 培训申请审批制度。运维人员在自身工作中积累的代表性案例、解决的疑难技术问题或学习掌握到的相关业务问题，均可作为培训计划，提交项目组相关负责人审批，审批通过后，可开展对运维人员的内部培训。 运维人员有培训需求，即自身工作中遇到的某些技术困难、业务难点、或	
--	---	--	--

		训学员需填写培训考评表，从培训师资、培训内容、培训方式、培训组织、培训建议等方面对本次培训进行考评，以逐步提高培训质量。 培训结束后，培训学员需按照培训老师的要求，以考试、讨论或心得等方式参加考核，以检验培训效果。	感兴趣的某些专题，需通过提交培训申请至项目组相关负责人汇总评估后开展培训的组织工作。 培训考评考核制度。培训结束后，培训学员需填写培训考评表，从培训师资、培训内容、培训方式、培训组织、培训建议等方面对本次培训进行考评，以逐步提高培训质量。 培训结束后，培训学员需按照培训老师的要求，以考试、讨论或心得等方式参加考核，以检验培训效果。		
3	(三) 付款方式	签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 50%；运维服务期满 6 个月后支付合同总金额的 30%；运维服务期结束后，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核结果得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。 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。	我公司响应以下付款方式要求： 签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 50%；运维服务期满 6 个月后支付合同总金额的 30%；运维服务期结束后，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核结果得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。 采购人付款前，我公司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我公司提供合格发票，并不承担延迟付款责任。	无偏离	
4	(四) 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。	我公司响应以下报价要求： 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。	无偏离	
5	(五) 运维人员要求	★1.运维人员资质要求 具有两年及以上应用系统开发或运维工作经验，并熟练掌握 excel 表格数据编辑。 2. 驻地固定运维人员对应岗位级别及数量要求 (1) 要求大专及以上学历。大专学历应具有两年及以上应用系统开发或运维工作经验。 (2) 熟悉所支持的应用系统的原理、操作和功能。 (3) 了解本系统相关业务知识。 (4) 具备良好的沟通能力和服务技	我公司响应以下运维人员要求： ★1. 运维人员资质要求 我公司提供运维人员具有两年及以上应用系统开发或运维工作经验，并熟练掌握 excel 表格数据编辑。 2. 驻地固定运维人员对应岗位级别及数量要求 (1) 我公司提供的运维人员具有大专及以上学历。大专学历应具有两年及以上应用系统开发或运维工作经验。 (2) 熟悉所支持的应用系统的原理、操作和功能。 (3) 了解本系统相关业务知识。	无偏离	

	巧，能够准确判断用户问题。 (5) 具有独立解答所支持的应用系统咨询问题的能力。 (6) 具备根据知识库或在其他高级岗位指导下解决应用系统一般性问题的能力。 (7) 遵纪守法，诚实守信，无不良记录，待人处事得体，严于律己。 (8) 工作热情、有责任心、具有团队合作精神，耐心细致。 3. 驻地运维人员上岗离岗要求 运维人员须具备胜任工作岗位的资历和水平，上岗前由广西壮族自治区税务局按技术支持岗位要求对运维人员进行全面的业务、技术培训，符合要求的方可上岗。运维人员在签订服务合同时予以确定，不得随意更换，如因特殊原因需要更换，按照广西壮族自治区税务局相关制度执行。运维人员离岗须提前一个月提出申请，运维公司提前做好接替人员，接替人员考核通过后，方可办理工作交接。工作交接完毕，经广西壮族自治区税务局确认并同意后，离岗人员必须交回与工作相关的技术资料及出入证、就餐卡等，方可正式离岗。 4. 服务质量要求 (1) 基本服务规范 1) 运维人员在上班时间应保证电话畅通，下班时应及时退出业务系统； 2) 对用户无论通过何种方式提出的技术支持请求，运维人员在 24 小时内给予响应，不能及时解决的要备案跟踪； 3) 电话铃声响起三声内接起； 4) 及时将用户问题及处理结果等详细信息进行记录，对问题内容和解答内容应完整准确、简洁明了； 5) 认真分析问题现象，正确选择、合理运用问题处理流程； 6) 在解决问题时，应先检索知识库，知识库中已有明确解决方案的应严格按照知识库内容为用户解答； 7) 版本或补丁的下发需按相关流程进	(4) 具备良好的沟通能力和服务技巧，能够准确判断用户问题。 (5) 具有独立解答所支持的应用系统咨询问题的能力。 (6) 具备根据知识库或在其他高级岗位指导下解决应用系统一般性问题的能力。 (7) 遵纪守法，诚实守信，无不良记录，待人处事得体，严于律己。 (8) 工作热情、有责任心、具有团队合作精神，耐心细致。 3. 驻地运维人员上岗离岗要求 我公司运维人员具备胜任工作岗位的资历和水平，上岗前由广西壮族自治区税务局按技术支持岗位要求对运维人员进行全面的业务、技术培训，符合要求的方可上岗。运维人员在签订服务合同时予以确定，不得随意更换，如因特殊原因需要更换，按照广西壮族自治区税务局相关制度执行。运维人员离岗须提前一个月提出申请，运维公司提前做好接替人员，接替人员考核通过后，方可办理工作交接。工作交接完毕，经广西壮族自治区税务局确认并同意后，离岗人员必须交回与工作相关的技术资料及出入证、就餐卡等，方可正式离岗。 4. 服务质量要求 (1) 基本服务规范 1) 我公司运维人员在上班时间保证电话畅通，下班时及时退出业务系统； 2) 对用户无论通过何种方式提出的技术支持请求，运维人员在 24 小时内给予响应，不能及时解决的要备案跟踪； 3) 电话铃声响起三声内接起； 4) 及时将用户问题及处理结果等详细信息进行记录，对问题内容和解答内容应完整准确、简洁明了； 5) 认真分析问题现象，正确选择、合理运用问题处理流程； 6) 在解决问题时，应先检索知识库，知识库中已有明确解决方案的应严格按照知识库内容为用户解答；	
--	--	--	--

	行，由税务总局统一发布，工作人员不得私自以任何方式为用户提供； 8) 工作人员在工作中应使用普通话、热情有礼、自然得体、音量适中； 9) 对用户做到有问必答，有答必准，灵活应变； 10) 与用户通话中不要做诸如喝水、吃东西等事情，并且不要与其他工作人员谈笑； 11) 工作要耐心细致、不急不燥，不厌其烦； 12) 谈话中不得夹带口头语，切忌言语粗鲁。 13) 切忌责备用户，如有必要使用户知道，应婉转提出，维护用户自尊心。 (2) 用语规范 1) 常规接听： 通话过程中使用“请、您、抱歉、不客气、谢谢”等敬语； 接听起电话时：“您好，**系统” 需要查询资料或询问他人时：“我需要帮您查询相关资料，请稍等。” 需要转接他人时：“根据您所描述的现象，我们为您转到***，以便更好的解决这个问题。” 当用户找的人无法接听时：“很抱歉，您要找的***现在不在座位上/正在通话中，我能帮您吗？” 问题暂时无法解决时：“您的问题我需要进一步分析，稍后回复您可以吗？” 结束通话时：“您还有什么问题吗？（如用户回答“没有了”），如果有问题请再来电，再见。” 2) 禁止用语： 直呼用户：喂！嘿！ 我不知道/我不清楚/我不负责这件事。 我怎么知道？！ 你怎么这样？！ 那你到底想怎么样呢？/你到底想做什么？！ 不行！ 这不是我的工作。	7) 版本或补丁的下发需按相关流程进行，由税务总局统一发布，工作人员不得私自以任何方式为用户提供； 8) 工作人员在工作中应使用普通话、热情有礼、自然得体、音量适中； 9) 对用户做到有问必答，有答必准，灵活应变； 10) 与用户通话中不要做诸如喝水、吃东西等事情，并且不要与其他工作人员谈笑； 11) 工作要耐心细致、不急不燥，不厌其烦； 12) 谈话中不得夹带口头语，切忌言语粗鲁。 13) 切忌责备用户，如有必要使用户知道，应婉转提出，维护用户自尊心。 (2) 用语规范 1) 常规接听： 通话过程中使用“请、您、抱歉、不客气、谢谢”等敬语； 接听起电话时：“您好，**系统” 需要查询资料或询问他人时：“我需要帮您查询相关资料，请稍等。” 需要转接他人时：“根据您所描述的现象，我们为您转到***，以便更好的解决这个问题。” 当用户找的人无法接听时：“很抱歉，您要找的***现在不在座位上/正在通话中，我能帮您吗？” 问题暂时无法解决时：“您的问题我需要进一步分析，稍后回复您可以吗？” 结束通话时：“您还有什么问题吗？（如用户回答“没有了”），如果有问题请再来电，再见。” 2) 禁止用语： 直呼用户：喂！嘿！ 我不知道/我不清楚/我不负责这件事。 我怎么知道？！ 你怎么这样？！ 那你到底想怎么样呢？/你到底想做什么？！	
--	---	--	--

	谁告诉您的？！ 那不是我的错。 你应该和 XXX 说。 您说的那个时间/事情是办不到的。 冷静点儿。 我现在很忙。 你的电话怎么回事？！一会儿大，一会儿小的！ 我不是跟你说得很清楚了吗？ (X 项功能) 怎么能没有呢！74 就在 XXX 菜单下，怎么能找不着呢？！ 别人说的？别人怎么知道？！ 这个没办法！ 你不明白！能不能换个懂一点儿的人来接电话？ 5. 质检制度 (1) 质检内容 质检工作包括三部分：指导、监督、纠正。 指导：运维一线人员要明确服务的规范和流程，不断提高服务技能及服务水平。 监督：广西壮族自治区税务局对运维一线人员的工作情况进行评价与监督。 纠正：广西壮族自治区税务局对运维一线人员的服务行为进行纠正，以使服务形象更加统一、专业。 (2) 质检方式 质检方式分为两种：项目组内部质检、广西壮族自治区税务局质检。 项目组内部质检：由项目组长人对本组运维一线人员的工单进行质检抽查，并对抽查结果进行记录并定期汇总质检情况。 广西壮族自治区税务局质检：由广西壮族自治区税务局对运维一线人员的工单进行抽查 (包括各项目组长抽查过的内容)。 6. 服务指标要求	不行！ 这不是我的工作。 谁告诉您的？！ 那不是我的错。 你应该和 XXX 说。 您说的那个时间/事情是办不到的。 冷静点儿。 我现在很忙。 你的电话怎么回事？！一会儿大，一会儿小的！ 我不是跟你说得很清楚了吗？ (X 项功能) 怎么能没有呢！74 就在 XXX 菜单下，怎么能找不着呢？！ 别人说的？别人怎么知道？！ 这个没办法！ 你不明白！能不能换个懂一点儿的人来接电话？ 5. 质检制度 (1) 质检内容 质检工作包括三部分：指导、监督、纠正。 指导：运维一线人员要明确服务的规范和流程，不断提高服务技能及服务水平。 监督：广西壮族自治区税务局对运维一线人员的工作情况进行评价与监督。 纠正：广西壮族自治区税务局对运维一线人员的服务行为进行纠正，以使服务形象更加统一、专业。 (2) 质检方式 质检方式分为两种：项目组内部质检、广西壮族自治区税务局质检。 项目组内部质检：由项目组长人对本组运维一线人员的工单进行质检抽查，并对抽查结果进行记录并定期汇总质检情况。 广西壮族自治区税务局质检：由广西壮族自治区税务局对运维一线人员的工单进行抽查 (包括各项目组长抽查过的内容)。 6. 服务指标要求	
--	---	--	--

(1) 服务标准指标要求			(1) 服务标准指标要求		
序号	指标内容	指标要求	序号	指标内容	指标要求
1	系统运行时间	24 小时*365 天	1	系统运行时间	24 小时*365 天
2	应用连续运行时间	保证应用至少连续 1 个月不停	2	应用连续运行时间	保证应用至少连续 1 个月不停
3	系统可用性 (本项目为配合责任)	保证系统至少连续 1 个月不宕机	3	系统可用性 (本项目为配合责任)	保证系统至少连续 1 个月不宕机
4	服务支持时间	1. 热线支持: 5*8 小时; 2. 网站服务: 5*8 小时; 3. 传真: 5*8 小时; 4. 高级支持及现场支持: 7*24 小时。	4	服务支持时间	1. 热线支持: 5*8 小时; 2. 网站服务: 5*8 小时; 3. 传真: 5*8 小时; 4. 高级支持及现场支持: 7*24 小时。
5	服务响应时间	1. 热线支持: 10 分钟; 2. 网站服务: 1 小时; 3. 传真: 1 小时; 4. 高级支持及现场支持: 2 小时。	5	服务响应时间	1. 热线支持: 10 分钟; 2. 网站服务: 1 小时; 3. 传真: 1 小时; 4. 高级支持及现场支持: 2 小时。
6	运维人员工作时间	日常: 周一至周五 8: 00-17: 30 (根据广西壮族自治区税务局工作时间微调; 法定节假日除外); 根据管理制度执行工作时间; 非日常: 按照广西壮族自治区税务局要求提供 24 小时*365 天工作时间的服务	6	运维人员工作时间	日常: 周一至周五 8: 00-17: 30 (根据广西壮族自治区税务局工作时间微调; 法定节假日除外), 根据不同管理制度执行工作时间; 非日常: 按照广西壮族自治区税务局要求提供 24 小时*365 天工作时间的服务
7	运维人员工作地点	广西壮族自治区税务局或广西壮族自治区税务局委派的单位指定 (1、可能在甲方或乙方办公场所; 2 可能在广西壮族自治区税务局或各地税务机关)	7	运维人员工作地点	广西壮族自治区税务局或广西壮族自治区税务局委派的单位指定 (1、可能在甲方或乙方办公场所; 2 可能在广西壮族自治区税务局或各地税务机关)
8	呼叫响应时间	一般≤15 秒; 业务高峰期≤30 秒	8	呼叫响应时间	一般≤15 秒; 业务高峰期≤30 秒
9	服务实质响应时间	日常: 小于 2 小时;	9	服务实质响应时间	日常: 小于 2 小时; 非日常: 中低级别问

			应时间	非日常:中低级别问题(一般问题)小于4小时;高级别问题(紧急问题)小于2小时				题(一般问题)小于4小时;高级别问题(紧急问题)小于2小时		
		10	事件/问题解决时间	日常及非日常均按以下要求:1.高级别(紧急问题):4工作小时;2.中低级别:12工作小时;3.低级别:24工作小时;4.得到批准的监控、调优、程序优化等按照广西壮族自治区税务局批准时间执行。			10	事件/问题解决时间	日常及非日常均按以下要求:1.高级别(紧急问题):4工作小时;2.中低级别:12工作小时;3.低级别:24工作小时;4.得到批准的监控、调优、程序优化等按照广西壮族自治区税务局批准时间执行。	
		11	问题本级解决率	≥80%(80%的问题要在本级解决,升级转出的问题≤20%)			11	问题本级解决率	≥80%(80%的问题要在本级解决,升级转出的问题≤20%)	
		12	解决方案质量	≥90%(90%的问题一次性解决,不重复出现)			12	解决方案质量	≥90%(90%的问题一次性解决,不重复出现)	
		13	用户人员培训	根据广西壮族自治区税务局需要安排;重大升级变更单独安排培训			13	用户人员培训	根据广西壮族自治区税务局需要安排;重大升级变更单独安排培训	
		14	健康检查	范围:绩效管理信息系统;频率:2-4次/年;现场检查			14	健康检查	范围:绩效管理信息系统;频率:2-4次/年;现场检查	
		15	补丁发布	范围:绩效管理信息系统;频率:根据国家税务总局要求			15	补丁发布	范围:绩效管理信息系统;频率:根据国家税务总局要求	
		16	知识提取和维护	提取周期:问题闭环后≤15个工作日内;维护周期:每年度进行≥1次历史知识审核;			16	知识提取和维护	提取周期:问题闭环后≤15个工作日内;维护周期:每年度进行≥1次历史知识审核;	
(2)事件/问题级别分类要求					(2)事件/问题级别分类要求					
程度	核心应用(紧急、宕机或登记、申	非核心应用停止	应用能够访问	应用能够访问	程度	核心应用(紧急、宕机或登记、申	非核心应用停止	应用能够访问	应用能够访问	

范围	报、征 收)停止	无 临 时 措 施	有 临 时 措 施	问, 但 性 能、 效率 低	在操 作咨 询问 题
	自治 区	高	高	高	中
≥1 市(自 治区 内)	高	高	中	中	低
个别	高	中	中	低	低

(3) 服务岗位指标要求

服务接通率, 运维人员服务接通率保证在 80%以上, 高峰期在 60%以上。

问题直接解决率, 运维人员的问题解决率在 80%以上。

用户满意度, 用户满意度指标要求达到 95%以上。

7. 日常管理要求

(1) 人员管理

驻地固定运维人员考勤由广西壮族自治区税务局统一管理。

1) 考勤登记

运维人员上下班实行签到、签退的考勤制度, 必须由本人在考勤登记表或在电子考勤系统中签到、签退, 不得委托或代签, 如发生代签, 代签者及被签者均视为旷工处理。

运维人员同广西壮族自治区税务局工作时间一致。

运维人员需按时上下班, 不得迟到、早退。

2) 请假

运维人员不得无故旷工, 工作时间不得随意离开工作岗位, 请假必须亲自履行请假手续, 填写请假申请单, 经批准后方可休假。未按规定请假不到岗者, 一律视为旷工, 并严肃处理。

运维人员请事、病假由广西壮族自治区

范围	报、征 收)停止	无 临 时 措 施	有 临 时 措 施	问, 但 性 能、 效率 低	在操 作咨 询问 题
	自治 区	高	高	高	中
≥1 市(自 治区 内)	高	高	中	中	低
个别	高	中	中	低	低

(3) 服务岗位指标要求

服务接通率, 我公司运维人员服务接通率保证在 80%以上, 高峰期在 60%以上。

问题直接解决率, 运维人员的问题解决率在 80%以上。

用户满意度, 用户满意度指标要求达到 95%以上。

7. 日常管理要求

(1) 人员管理

驻地固定运维人员考勤由广西壮族自治区税务局统一管理。

1) 考勤登记

运维人员上下班实行签到、签退的考勤制度, 必须由本人在考勤登记表或在电子考勤系统中签到、签退, 不得委托或代签, 如发生代签, 代签者及被签者均视为旷工处理。

运维人员同广西壮族自治区税务局工作时间一致。

运维人员需按时上下班, 不得迟到、早退。

2) 请假

运维人员不得无故旷工, 工作时间不得随意离开工作岗位, 请假必须亲自履行请假手续, 填写请假申请单, 经批准后方可休假。未按规定请假不到岗者, 一律视为旷工, 并严肃处理。

	区税务局相关应用系统负责人批准。运维人员如遇突发性疾病或突发事件无法事先请假时，应在休假当天上午八点前提交广西壮族自治区税务局相关应用系统负责人批准。休假结束后需补办请假手续，未补办请假手续的视为旷工。 为不影响运维的正常工作，运维人员休假期间，运维公司及时提供应急运维人员顶替到空缺岗位。 3) 人员上岗 4) 运维人员须具备胜任工作岗位的资历和水平，广西壮族自治区税务局对服务人员资格条件、基本素质和适应岗位工作能力进行审核确认后，核准上岗。 4) 人员离岗 运维人员离岗前须经广西壮族自治区税务局同意后，运维人员交回与工作相关的技术资料、证件和设备等，方可正式离岗。 (2) 场地管理 运维人员必须严格遵守广西壮族自治区税务局的各项规章制度。 运维人员进入场地时必须出示出入证，否则不得进入。 应保持整洁卫生，严禁吸烟、饮食。 运维人员应遵守办公秩序，按规范使用并自觉维护公共设施和设备。 运维支持人员应严格执行加班管理制度，如需工作日下午下班后加班的，应提前在广西壮族自治区税务局办理加班登记手续。如需在节假日期间加班的，应由运维人员提前将加班事项、人员、时间等相关信息报广西壮族自治区税务局审批、并办理相关手续。加班人员在加班结束后应按要求做好电源检查、关灯、锁门等工作。 (3) 安全管理 1) 运维人员签订保密承诺书。 2) 运维人员承担的工作应进行安全保密风险分析，明确工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、敏感信息泄露、对	运维人员请事、病假由广西壮族自治区税务局相关应用系统负责人批准。运维人员如遇突发性疾病或突发事件无法事先请假时，应在休假当天上午八点前提交广西壮族自治区税务局相关应用系统负责人批准。休假结束后需补办请假手续，未补办请假手续的视为旷工。 为不影响运维的正常工作，运维人员休假期间，运维公司及时提供应急运维人员顶替到空缺岗位。 3) 人员上岗 我公司运维人员具备胜任工作岗位的资历和水平，广西壮族自治区税务局对服务人员资格条件、基本素质和适应岗位工作能力进行审核确认后，核准上岗。 4) 人员离岗 我公司运维人员离岗前须经广西壮族自治区税务局同意后，运维人员交回与工作相关的技术资料、证件和设备等，方可正式离岗。 (2) 场地管理 运维人员必须严格遵守广西壮族自治区税务局的各项规章制度。 运维人员进入场地时必须出示出入证，否则不得进入。 应保持整洁卫生，严禁吸烟、饮食。 运维人员应遵守办公秩序，按规范使用并自觉维护公共设施和设备。 运维支持人员应严格执行加班管理制度，如需工作日下午下班后加班的，应提前在广西壮族自治区税务局办理加班登记手续。如需在节假日期间加班的，应由运维人员提前将加班事项、人员、时间等相关信息报广西壮族自治区税务局审批、并办理相关手续。加班人员在加班结束后应按要求做好电源检查、关灯、锁门等工作。 (3) 安全管理 1) 运维人员签订保密承诺书。 2) 运维人员承担的工作应进行安全保密风险分析，明确工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导	
--	--	--	--

	信息系统的越权操作和恶意攻击等风险，严格按照广西壮族自治区税务局相关安全保密管理要求实施管理。 3) 运维人员严格遵守广西壮族自治区税务局安全管理要求，运维支持人员未经允许严禁带入个人计算机及网络设备。包括：平板电脑、便携式笔记本、以及交换机、无线路由器等。 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，须填写申请，报广西壮族自治区税务局审批后，方可实施相关操作。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。 (4) 文档管理 1) 文档清单 系统运维人员要严格文档管理，对日常运维进行详细记录，并定期对工作进行总结形成总结报告。主要包括问题清单；月服务报告和年服务报告；健康检查总结报告或分析报告；对补丁升级进行记录并形成补丁升级报告；定期对知识库整理情况进行总结，并形成知识库管理月报告和年报告等。 2) 文档流转要求 运维人员须按照各个表单的相关说明进行整理，并由文档管理员对文档进行统一归档管理。 如无特殊情况各项文档须按照规定时间上报。无故逾期不报者，将对其进行批评教育等相关处理。 各项文档内容必须真实可靠，文档的填写严格按照各项文档的相关要求进行，对已归档的文档进行修改需报应用系统负责人审批后方可进行。对文档内容弄虚作假，或未经允许对以归档文档进行修改者，一经发现严肃处理。 加强保密意识，各项文档的流转严格按照文档提交路径及文档等级进行，	致的软硬件故障、敏感信息泄露、对信息系统的越权操作和恶意攻击等风险，严格按照广西壮族自治区税务局相关安全保密管理要求实施管理。 3) 我公司运维人员严格遵守广西壮族自治区税务局安全管理要求，运维支持人员未经允许严禁带入个人计算机及网络设备。包括：平板电脑、便携式笔记本、以及交换机、无线路由器等。 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，须填写申请，报广西壮族自治区税务局审批后，方可实施相关操作。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。 (4) 文档管理 1) 文档清单 系统运维人员要严格文档管理，对日常运维进行详细记录，并定期对工作进行总结形成总结报告。主要包括问题清单；月服务报告和年服务报告；健康检查总结报告或分析报告；对补丁升级进行记录并形成补丁升级报告；定期对知识库整理情况进行总结，并形成知识库管理月报告和年报告等。 2) 文档流转要求 运维人员须按照各个表单的相关说明进行整理，并由文档管理员对文档进行统一归档管理。 如无特殊情况各项文档须按照规定时间上报。无故逾期不报者，将对其进行批评教育等相关处理。 各项文档内容必须真实可靠，文档的填写严格按照各项文档的相关要求进行，对已归档的文档进行修改需报应用系统负责人审批后方可进行。对文档内容弄虚作假，或未经允许对以归档文档进行修改者，一经发现严肃处理	
--	---	---	--

		各等级文档必须按照等级规定的流转范围流转，不得超出流转范围；超出流转范围需经应用系统负责人审核批准。未经允许的流转一经发现严肃处理。 对于某项文档需要固定流转到指定人员的，在第一次流转时，需要填写文档流转说明，指定专人负责，经应用系统批准后，方可进行文档持续流转。 3) 技术档案管理 根据档案管理的需要，对所有非电子版技术文档及管理文档进行归档及管理，确保文档的完整、规范。 根据档案管理的需要，在广西壮族自治区税务局内网服务器上，开辟档案存储专区，用于存储运维系统管理范围内应用系统的所有电子版技术文档及管理文档。	理。 加强保密意识，各项文档的流转严格按照文档提交路径及文档等级进行，各等级文档必须按照等级规定的流转范围流转，不得超出流转范围；超出流转范围需经应用系统负责人审核批准。未经允许的流转一经发现严肃处理。 对于某项文档需要固定流转到指定人员的，在第一次流转时，需要填写文档流转说明，指定专人负责，经应用系统批准后，方可进行文档持续流转。 3) 技术档案管理 根据档案管理的需要，对所有非电子版技术文档及管理文档进行归档及管理，确保文档的完整、规范。 根据档案管理的需要，在广西壮族自治区税务局内网服务器上，开辟档案存储专区，用于存储运维系统管理范围内应用系统的所有电子版技术文档及管理文档。		
6	(六) 项目验收	项目验收工作由广西壮族自治区税务局按照内部验收的有关制度和流程组织开展。 运维公司在合同约定的结束后的一个月内向广西壮族自治区税务局提出验收申请，广西壮族自治区税务局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 (1) 甲方以本技术需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。投标人是否按照本招标需求书中定义的各项服务内容和项目管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合甲方质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。	我公司响应以下项目验收要求： 项目验收工作由广西壮族自治区税务局按照内部验收的有关制度和流程组织开展。 我公司在合同约定的结束后的一个月内向广西壮族自治区税务局提出验收申请，广西壮族自治区税务局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 (1) 甲方以本技术需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。投标人是否按照本招标需求书中定义的各项服务内容和项目管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合甲方质量管理要求，是否在规定时间内提	无偏离	

	★（2）乙方运维人员在合同期间应严格按照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。 （3）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.项目验收流程 符合项目验收准入条件后，投标人可提出项目验收申请。 （1）投标人书面提出项目验收申请； （2）向甲方提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》； （3）向甲方整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件； （4）甲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，甲方出具项目验收报告。 4.验收交付物 （1）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>工作清单</td><td>电子版</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>健康报告</td><td>电子版</td><td>1</td><td></td></tr></table>	序号	交付物名称	形式	数量	备注	1	工作清单	电子版	1		2	健康报告	电子版	1		交相关工作文档。 ★（2）我方运维人员在合同期间严格按照甲方的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于我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。 （3）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.项目验收流程 符合项目验收准入条件后，我公司提出项目验收申请。 （1）我公司书面提出项目验收申请； （2）向甲方提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》； （3）向甲方整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件； （4）甲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，甲方出具项目验收报告。 4.验收交付物 （1）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>工作清单</td><td>电子版</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>健康报告</td><td>电子版</td><td>1</td><td></td></tr></table>	序号	交付物名称	形式	数量	备注	1	工作清单	电子版	1		2	健康报告	电子版	1		
序号	交付物名称	形式	数量	备注																													
1	工作清单	电子版	1																														
2	健康报告	电子版	1																														
序号	交付物名称	形式	数量	备注																													
1	工作清单	电子版	1																														
2	健康报告	电子版	1																														

	(2) 交付物标准 运维人员将保证文档质量。所有文档符合文档管理规范。 5. 投标应答要求 投标人须充分理解本项目招标技术需求书的内容，并根据需求书的具体要求编制提供详细的项目运行维护支持服务方案。对本项目需求书的完全响应，应至少包含以下内容： (1) 对现状及项目目标的准确理解和详细响应。 (2) 对各税收业务系统（软件）本身的技术体系架构、业务应用架构、业务功能流程需求的准确理解和详细响应。 (3) 对各税收业务系统（软件）运行维护支持工作内容、工作流程、质量标准、管理要求的准确理解和详细响应。 1) 对项目约束条件的准确理解和详细响应。 2) 对项目管理要求、服务质量要求、项目验收的准确理解和详细响应。 (4) 投标人在投标文件中为本项目制定的具体服务方案与规划不应作为中标人履约的最终依据，中标人的服务履行，应同时严格遵从甲方的实际工作安排。 (5) 服务方案应包含但不限于以下内容： 1) 服务实施方案。需充分考虑税务应用系统运行维护支持服务工作的特点，具体结合国家税务总局广西壮族自治区税务局现有运行维护支持体系和流程，详细描述工作内容及各项具体工作计划，方案必须符合国家税务总局实际运维工作现状。 2) 项目组织管理方案。需包含对本项目整体的项目组织管理相关内容，至少应包含项目整体组织管理架构、各应用系统运维子项目组织管理架构、人员配置、职责分工、管理流程、项目进度、运维人员日常考核管理、岗位培训计划、主动知识转移、上岗离	(2) 交付物标准 运维人员将保证文档质量。所有文档符合文档管理规范。 5. 投标应答要求 我公司充分理解本项目招标技术需求书的内容，并根据需求书的具体要求编制提供详细的项目运行维护支持服务方案。对本项目需求书的完全响应，应至少包含以下内容： (1) 对现状及项目目标的准确理解和详细响应。 (2) 对各税收业务系统（软件）本身的技术体系架构、业务应用架构、业务功能流程需求的准确理解和详细响应。 (3) 对各税收业务系统（软件）运行维护支持工作内容、工作流程、质量标准、管理要求的准确理解和详细响应。 1) 对项目约束条件的准确理解和详细响应。 2) 对项目管理要求、服务质量要求、项目验收的准确理解和详细响应。 (4) 我公司在投标文件中为本项目制定的具体服务方案与规划不应作为中标人履约的最终依据，我公司的服务履行，应同时严格遵从甲方的实际工作安排。 (5) 服务方案应包含但不限于以下内容： 1) 服务实施方案。需充分考虑税务应用系统运行维护支持服务工作的特点，具体结合国家税务总局广西壮族自治区税务局现有运行维护支持体系和流程，详细描述工作内容及各项具体工作计划，方案必须符合国家税务总局实际运维工作现状。 2) 项目组织管理方案。需包含对本项目整体的项目组织管理相关内容，至少应包含项目整体组织管理架构、各应用系统运维子项目组织管理架构、人员配置、职责分工、管理流程、项目进度、运维人员日常考核管理、岗	
--	--	---	--

	岗变更流等内容。 对完成本项目需求工作所需的项目团队组织、人员岗位配备要求的准确理解和详细响应。 投标人所提供的驻地固定运维人员资质必须满足需求中指标要求，人员数量必须等于项目人员要求的数量。 3) 满足本项目需求的运维人员资质应答方案。该方案需详细描述本项目各应用系统支持服务人员所具备的资质、税收业务系统知识和 IT 相关技能；需准确详细描述针对各应用系统不同技术体系架构、不同技术实现方式、不同税收业务内容（包括：管理模式、业务流程、业务功能和操作使用等），在运行维护支持服务过程中，运维人员对应不同工作岗位上已经具备的工作经验和专业技能。 此部分应答内容将作为评标过程中评价和判断该运维人员是否能够胜任对应应用系统支持服务工作，并满足本需求书对运维人员资质要求的重要依据。 投标人在投标文件中需提供运维人员资料，包括：①运维人员详细信息；②运维人员居民身份证、最高学历证书、专业技术职称证书、技术认证证书等复印件；③证明运维人员具有应用系统运行维护支持工作经验的证明材料。 运维支持人员资质信息表，格式如下： 运维支持人员资质汇总信息表（驻地固定运维岗位部分） <table><tr><th>序号</th><th>应用系统名称</th><th>支持类型</th><th>运维人员数量</th><th>驻地固定运维分岗位级别人员数量</th><th>备注</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	序号	应用系统名称	支持类型	运维人员数量	驻地固定运维分岗位级别人员数量	备注							位培训计划、主动知识转移、上岗离岗变更流程等内容。 对完成本项目需求工作所需的项目团队组织、人员岗位配备要求的准确理解和详细响应。 我公司所提供的驻地固定运维人员资质满足需求中指标要求，人员数量必等于项目人员要求的数量。 3) 满足本项目需求的运维人员资质应答方案。该方案需详细描述本项目各应用系统支持服务人员所具备的资质、税收业务系统知识和 IT 相关技能；需准确详细描述针对各应用系统不同技术体系架构、不同技术实现方式、不同税收业务内容（包括：管理模式、业务流程、业务功能和操作使用等），在运行维护支持服务过程中，运维人员对应不同工作岗位上已经具备的工作经验和专业技能。 此部分应答内容将作为评标过程中评价和判断该运维人员是否能够胜任对应应用系统支持服务工作，并满足本需求书对运维人员资质要求的重要依据。 投标人在投标文件中需提供运维人员资料，包括：①运维人员详细信息；②运维人员居民身份证、最高学历证书、专业技术职称证书、技术认证证书等复印件；③证明运维人员具有应用系统运行维护支持工作经验的证明材料。 运维支持人员资质信息表，格式如下： 运维支持人员资质汇总信息表（驻地固定运维岗位部分） <table><tr><th>序号</th><th>应用系统名称</th><th>支持类型</th><th>运维人员数量</th><th>驻地固定运维分岗位级别人员数量</th><th>备注</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	序号	应用系统名称	支持类型	运维人员数量	驻地固定运维分岗位级别人员数量	备注							
序号	应用系统名称	支持类型	运维人员数量	驻地固定运维分岗位级别人员数量	备注																						
序号	应用系统名称	支持类型	运维人员数量	驻地固定运维分岗位级别人员数量	备注																						

[illegible]

		投标人需按照应用系统分别提供目前投标人已掌握的主动知识转移文档。在本项目中甲方不承担主动知识转移的任何责任。 每一次与应用系统升级相关的主动知识转移结束后，甲方将对该应用系统运维人员进行相应考核，考核通过满足甲方要求后方可上岗。考核不通过或达不到要求，甲方有权按合同条款进行处理。	计和编码实现、功能操作、升级补丁等相关业务技术内容）的情况。 此部分内容是本项目运行维护工作的基础和前提，是考核投标人承担本项目涉及应用系统运行维护能力的重要因素。 我公司按照应用系统分别提供目前投标人已掌握的主动知识转移文档。 在本项目中甲方不承担主动知识转移的任何责任。 每一次与应用系统升级相关的主动知识转移结束后，甲方将对该应用系统运维人员进行相应考核，考核通过满足甲方要求后方可上岗。考核不通过或达不到要求，甲方有权按合同条款进行处理。		
7	(六) 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. 投标人若有请提供 ISO 20000 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	我公司响应以下其他要求： ★1. 信息安全保密要求 (1) 我公司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，我公司负有连带责任。 (4) 我公司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. 我公司提供 ISO 20000 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	无偏离	

		管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证。	体系认证证书（在投标文件中提供）、 ISO14001 环境管理体系认证、 ISO45001 职业健康安全管理体系认证。		
--	--	-------------------------------	---	--	--

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

投标人名称(公章)： 广西凯捷科技有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或盖章)： 李浩

日期： 2021 年 09 月 09 日

(四) 采购需求（与采购文件一致）

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

国家税务总局广西壮族自治区税务局绩效管理系统运维服务

采购需求

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。

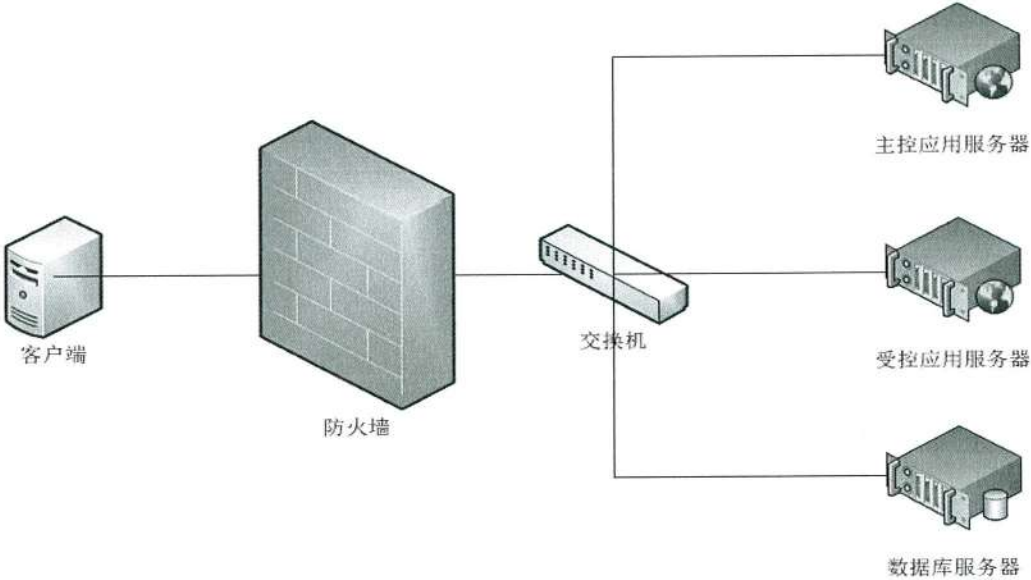
一、项目要求及技术参数需求		
采购内容	项目内容	服务要求
(一) 项目要求	1. 项目内容概述	按照国家税务总局的统一部署，采购人于 2015 年 12 月底上线“国家税务总局绩效管理信息系统 2.0 版”。目前绩效管理系统没有驻点广西税务的运维人员，系统日常使用遇到问题需报驻国家税务总局服务人员及工程师协助解决。为保障绩效管理系统的平稳运行，实现问题实时处理，需采购相应的技术支持服务。
	2. 项目目标	本项目是国家税务总局绩效管理信息系统 2.0 版服务支持及相关系统的运行维护。保障系统运行平稳，根据运行情况及时优化调整、升级更新，确保日常考评中数据准确、使用高效。
	3. 项目所含应用系统概述	绩效管理信息系统为各级税务机关提供了一套内容清晰、具体并可衡量的绩效考评指标体系，同时包括加减分、组织测评等功能。 (1) 系统技术体系结构

绩效管理信息系统技术体系结构为 B/S 架构。系统技术体系结构如下：

- 1) 系统标准层，采用 J2EE 作为底层开发平台的系统体系结构；
- 2) 应用层框架，完成对底层技术的封装，同时基于预制的可重用构件，抽象通用的系统处理流程并勾勒构件之间的相互关系。业务层实现业务逻辑时只需重用框架的设计并在需要时进行扩展；
- 3) 可重用基础构件层，可重用构件指与业务无关的基础性构件，如日志、打印、报表、数据操作等；

(2) 系统应用体系结构

绩效管理信息系统应用体系结构



(3) 系统主要功能结构

模块	一级功能	二级功能
首页		
系统管理	基础数据管理	用户管理
		分管管理
		部门管理
		角色管理
		权限管理
	更新加减分生效分值	
	字典管理	数据字典管理
		字典模块管理
	飘窗管理	
	日志管理	日志查询
		交换日志查询
	业务参数配置	加分标准分类设置

				加减分标准设置
				推进考核年度
				分档计分法规则设置
			系统参数管理	指标单元显示配置
				节假日管理
				系统参数设置
			流程监控	
			常见问题解答管理	
		绩效计划	方案管理	
			流程模板查询	
			指标导入	共性指标导入
				个性指标导入
			指标制定	共性指标制定
				个性指标制定
			考评流程设置	个性指标考评流程设置
				共性指标考评流程设置
			指标启用	共性指标启用
				个性指标启用
			被考评单位调整	
			指标定责	机关共性指标定责
				机关个性指标定责
				系统指标责任部门设定
				系统指标责任部门定责
			指标调整	共性指标调整
				个性指标调整
			指标关联	上级指标关联
				上级指标关联情况
			督查督办录入	
			领导批示录入	
			领导批示字典录入	
		填报审核	方案名称	指标填报
				指标审核
				加分申报
		考评打分	方案名称	指标考评
				指标考评批处理

				考评审核
				考评审核批处理
				加减分提报
				加分审核
				加减分提报审核
				考评结果调整
		过程监控	指标定责情况监控	
			指标逾期情况监控	
			指标分解情况	总体分解情况
				指标分解情况
			指标考评监控	本级考评情况
				下级考评情况
			待办提醒	个人待办事项
				部门待办事项监控
				待办查询_绩效办
				部门/单位待办查询
				部门待办查询
		查询分析	指标查询	指标明细查询
				指标调整情况查询
				指标成绩查询
				各方案下指标分值统计
				本级单位指标考点时间分布查询
				下级单位指标考点时间分布查询
			考评情况查询	考评成绩查询
				加减分情况查询
				考评结果调整查询
			绩效分析	总体情况
				上级考评分析
				机关考评分析
				系统考评分析
			绩效分析报告	
		信息发布	信息发布	
		组织测评	测评库管理	指标模板
				测评选项
				对象分组

			测评活动管理	主体分组
				发起测评活动
				生成测评账号
				测评管理
			测评管理查询	测评综合查询
(4) 与外部系统衔接及接口				
无				
(二) 工作内容及边界	★1. 服务方式	在广西壮族自治区税务局派一名技术人员现场运维，驻场服务团队与用户方工作时间保持一致。提供 5*8 小时现场及 7*24 小时电话服务。集中解决系统问题及提供培训服务。		
	2. 服务内容	主要包括被动运维服务、主动运维服务和运维保障三部分。 被动运维服务工作是指日常工作中针对各级用户通过运维热线、运维网站和问题清单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。被动运维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、现场支持与维护等内容。 主动运维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总结，定期或不定期对支撑应用系统运行的主机系统、数据库系统和中间件等进行日常检查，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。 支持保障工作是指出为做好被动支持服务和主动运维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、应用系统运维培训等。 (1) 问题受理和一般问题处理 运维人员响应税务机关用户请求、处理系统问题、解决系统故障，提供技术支持，提出解决方案。 1) 接收问题 运维一线解决广西壮族自治区税务局提出的关于绩效考核系统的相关业务、技术问题，若为重大紧急问题则接收后直接转入重大紧急处理岗。 2) 分析处理问题 运维一线按自身经验和知识，通过查看数据、测试重现、调试程序等多种手段分析引起问题的原因。 (2) 问题回访与确认 根据分析得出的原因，在充分理解用户要实现业务的基础上，同时经过充分的测试验证后给出用户合理可行的解决方案。解决问题后，和问题提出者 进行确认是否解决问题。 (3) 数据维护 为了保证系统业务顺畅执行，系统或用户操作失误产生的一些数据，经客户确认后，运维人员在系统后台，对业务数据及相关系统数据进行人工干预修改。 需要协助用户维护的数据包括三部分： 一是数据配置工作，主要是年初系统、方案配置优化、考评流程设置、指标定责等,内容包括： 1) 系统软件配置:提供绩效系统软件配置方面的最佳实践、解决因系统配置导致的错误。 2) 绩效方案配置:依据自身特点对系统业务流程做专项配置，包括： ①绩效考核方案设置、管理与流程初始化； ②绩效指标框架制定、录入与审核配置； ③绩效管理时序配置、启动与管理；		

	④考核成绩构成配置等。 二是绩效数据支持服务，包括： 1) 年初指标分解： ①系统基础数据处理与支持：协助对系统部门、人员、岗位、权限等基础数据的整理、校验和导入。定位、诊断和解决问题； ②绩效指标数据处理与支持：协助对各级机构的指标框架、共性指标、个性指标等绩效指标数据的整理、校验和导入。定位、诊断和解决问题。 2) 日常考核应用： ①绩效日常数据处理与支持：协助调整、处理各级机构的日常过程管理数据、考核数据。定位、诊断和解决数据异常； ②系统操作问题解答：定位、诊断、监控和解决系统操作问题并指导和解答； ③绩效数据筛选、整理与统计：协助绩效数据筛选、整理与统计，满足个性化数据报表的需求。 3) 年末考核流程： 协助年底系统分数校验、汇总，处理年底考核等评定工作，及年底数据统计分析。 三是数据异常修复：对绩效系统本身运行造成的数据异常进行修复。不包括第三方软件造成的问题。 (4) 程序问题确认 对于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用问题。运维人员通过搭建测试环境、模拟用户数据，对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人及时进行解决。因业务变更、流程改进或新增功能等而产生的问题。运维人员按照相关要求对需求问题进行确认、分析、转出。对组织绩效系统形成的软件需求，由运维公司项目组与客户相关负责人协商处理，或者总局统一升级软件版本解决，或者双方另行签订合作协议解决。 根据总局的统一安排，不定期的对系统实施升级工作，将涉及到的数据库、绩效系统等各个方面，并负责在系统升级之前做好各项准备工作，协调好各承建单位协作处理升级；升级后协助客户做好系统测试，检查业务处理。 (5) 需求问题确认 对于客户提出的新需求，能够通过脚本处理的经过脚本来完成。需要修改程序的，做好记录，定期反馈到开发人员进行需求确认。 (6) 紧急问题处理 运维人员将根据紧急问题级别，在最短时间内及时到达紧急问题现场，对问题进行诊断、分析，并解决问题，保证用户业务的不间断正常运行。 系统一旦发生紧急问题，将立即启动紧急问题应急服务工作程序，运维人员在服务标准规定的响应时间内作出响应，判断紧急问题原因，一线运维人员在现场进行相应的紧急问题处理，一线运维人员解决不了的问题，二线运维人员远程协助并解决问题。保证在服务标准规定的恢复时间内恢复系统的正常运行。 (7) 重大配置变更 运维人员对广西壮族自治区税务局提出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。 (8) 系统资源优化 运维人员按照运维管理规范，协助客户进行应用系统、中间件和数据库的用户数扩容、参数调优。 运维人员接收广西壮族自治区税务局的资源优化需求后，对资源优化需求进行评估、资源
--	---

	优化方案撰写、测试及实施工作。通过健康检查结果，从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面对广西壮族自治区税务局提出系统资源优化建议，并听取广西壮族自治区税务局反馈情况后协助其进行资源优化的实施。 (9) 系统（数据）迁移 按照运维管理规范，协助客户将系统和数据从原服务器迁移到指定的新服务器；协助客户在不同存储设备之间或数据库之间进行有效迁移，保持数据的完整性。 1) 环境调查 运维人员接收系统迁移申请后，进行系统迁移前后环境调查，明确迁移情况； 2) 方案撰写 根据实际迁移需求及情况，撰写系统迁移方案和回退方案； 3) 方案测试 测试系统迁移方案，并交予用户确认。以保证系统迁移方案的可实施性。 4) 方案实施 实施系统迁移。运维人员需根据系统迁移方案现场实施应用系统迁移； 5) 验证和切换 应用系统迁移实施完成后，需从应用服务的功能和业务数据的完整性、一致性方面角度验证迁移是否成功，并于验证成功后，进行应用系统的切换； 6) 后续监控 应用系统迁移的验证和切换完成后，运维人员需对迁移的应用系统进行一定业务周期内的监控，以保证迁移后的应用系统的正常运行。 (10) 现场支持 按照双方约定，在广西壮族自治区税务局派 1 名技术人员现场运维，驻场服务团队与用户方工作时间保持一致。提供 5*8 小时现场及 7*24 小时电话服务。集中解决系统问题及提供培训服务。 现场派驻 1 名运维人员负责对用户提出的运维需求（如补丁升级支持、系统性能调优、系统推广实施、数据迁移、用户业务技术培训等），进行支持服务。 (11) 健康检查 按照运维管理规范，以现场巡检和远程巡检相结合的方式，针对系统的运行环境、系统状态、系统设置、系统日志、错误日志进行检查分析，归档系统中的日志文件和清理垃圾文件，以及对操作系统的日志检查及分析，以发现存在的问题和隐患。 1) 制定健康检查计划 制定详细的健康检查计划，包含健康检查的时间、地点、范围、方式； 2) 制定健康检查方案及脚本 制定健康检查指标和判定准则并编制指标的采集脚本； 3) 健康检查实施 根据健康检查计划，及健康检查方案及脚本，实施自治区级应用系统的健康检查。 (12) 补丁发布（系统升级） 根据税务总局的统一安排，不定期的对系统实施升级工作，将涉及到的数据库、绩效系统等各个方面，并负责在系统升级之前做好各项准备工作，协调好各承建单位协作处理升级；升级后协助客户做好系统测试，检查业务处理。 在税务总局对绩效系统进行升级时，同步完成广西壮族自治区税务局系统升级，在新系统升级后能够正常使用。 (13) 配置管理 1) 重大配置变更 运维人员对广西壮族自治区税务局提出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。 2) 系统资源优化 运维人员按照运维管理规范,协助客户进行应用系统、中间件和数据库的用户数扩容、参数调优。 运维人员接收广西壮族自治区税务局的资源优化需求后,对资源优化需求进行评估、资源优化方案撰写、测试及实施工作。通过健康检查结果,从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面对广西壮族自治区税务局提出系统资源优化建议,并听取广西壮族自治区税务局反馈情况后协助其进行资源优化的实施。 3) 配置管理 运维人员按照运维管理规范,协助客户进行服务器、操作系统、中间件、数据库等运行环境、参数配置变更。 主要工作内容如下: 系统数据定期备份策略; 运行环境配置变更:对服务器、操作系统、中间件、数据库等运行环境配置变更; 运维人员接收应用系统故障的报修申请,从应用系统角度进行风险评估,评估配置损坏或变更对系统软件、应用系统及数据产生的影响,并给出评估结论和解决建议。以保障相关应用系统不会受到故障的影响,确保应用系统的正常运行; 运维人员对绩效系统模拟环境进行日常备份、环境检查、版本维护等工作。模拟环境的应用系统版本需保证与生产环境保持一致。 (14) 知识提取和维护 对总局运维团队定期更新的知识库,及时提供给广西壮族自治区税务局,用于各级税务机关人员在操作软件过程中使用。 (15) 问题协同解决 由于税务总局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,需要各相关系统运维人员互相协作定位问题原因,并处理解决。 (16) 质量控制和保证 为了保证客户能得到有质量保障的运维服务,建立完善的服务制度和拥有专业的运维服务团队。整合运维服务资源,规范运维行为,确保服务质效,形成统一管理、集约高效的一体化运维服务质量保障体系,从而保障客户购买的产品或服务能安全、稳定、高效、持续的运行。 (17) 技术支持 对高级系统运维问题,比如系统性能分析和优化、高级参数配置、现场运维人员无法判断故障相关原因时,提供高级专家技术支持解决。高级技术专家包括项目经理、系统管理员、系统分析师和系统设计师等,服务方式为远程服务,现场运维人员配合。 (18) 工作衔接(对前序工作环节支持及主动知识转移) 运维人员对运行维护工作环节与软件升级完善及调整优化等工作环节做好衔接: 包括做好与软件升级完善及调整优化等前序工作环节的信息、文档及工作的衔接;包括(但不限于):所有运维产出物经广西壮族自治区税务局审核后,在广西壮族自治区税务局指定范围内共享、传递;需求、程序问题转出;接受广西壮族自治区税务局指派,支持配合前序工作环节。 为保障运行维护工作质量,运维人员主动进行知识转移,与前序工作环节在知识技能等方面要主动保持范围一致、质量相同、时间进度同步。 (19) 其他 1) 综合服务支持
--	---

		协助广西壮族自治区税务局进行办公环境、基础设施、人员等综合性服务支持。 2) 其他服务支持 根据广西壮族自治区税务局要求,经广西壮族自治区税务局批准同意后,提供与应用系统运行维护有关的其他支持服务工作。
二、商务条款		
(一) 服务期及服务地点	1. 服务期: 自签订合同之日起 1 年。 2. 服务地点: 广西区内采购人指定地点。	
(二) 服务管理与要求	1. 指导理念 (1) 事件管理 运维人员禁止任何不符合标准操作、可能引起服务中断和服务质量下降的事件。出现事故时尽可能快地恢复服务的正常运作,避免其造成业务中断,以确保最佳的服务可用性级别。 (2) 问题管理 运维人员要尽量减少服务基础架构、人为错误和外部事件等缺陷或过失对系统造成影响,并防止它们重复发生。 (3) 变更管理 运维人员对系统(包括硬件、网络、软件、应用、环境、系统及相关文档)进行增加、修改或移除时,要使用标准方法和规程来快速有效地处理所有变更,降低变更风险,最大程度减少变更对服务的影响。 2. 组织、人员保障 广西壮族自治区税务局绩效管理系统运行维护工作面向全区各局提供服务(即技术支持电话、网站、电子邮件和传真等方式)。 广西壮族自治区税务局运行维护队伍由广西壮族自治区税务局和运维公司的运维人员组成。 绩效管理信息系统技术支持项目组组成 由项目组长、运维一线人员、运维二线人员组成。在广西壮族自治区税务局运行维护部门应用系统负责人的领导协调下完成应用系统运行维护的工作。 (1) 项目组长: 负责组织项目各相关方进行项目策划,制定项目计划和规范,并掌控项目执行进度情况及计划的变更;负责控制项目成本,选择最适合的资源配比;负责建立与广西壮族自治区税务局的沟通计划,及时了解广西壮族自治区税务局的满意度,并督导项目组织的适应性改善;对运维人员进行管理和考核;项目的启动、切换和交付时,负责现场监控及技术支持。 (2) 运维一线人员: 负责按照热线电话、服务网站和传真等途径对项目进行的技术咨询、软件功能咨询问题;及时解决广西壮族自治区税务机关在使用过程中遇到的故障、业务问题、操作失误、个性化的技术服务请求等需求;同时将需要转出的重大、疑难、紧急问题转出至运维二线人员处理,并对问题处理过程及结果进行跟踪和回访。 负责系统的补丁升级发布、补丁安装和运行支持、配置变更的测试、评估、管理工作。 负责系统知识的提取、整理、审核,并在知识库平台进行发布。 (3) 运维二线人员: 负责按照广西壮族自治区税务局运维流程接收并处理运维一线人员或其他方式转出的系统运行问题,包括重大、紧急、疑难等工单处理;加强对系统的健康检查工作,对系统运行各个方面的情况进行健康检查,进行故障问题主动排查、性能监控和调优,对发现的问题进行问题诊断,提交检查报告并提出改进措施,并对问题的解决情况进行跟踪;通过健康检查及时发现问题,避免系统潜在问题的发生;根据用户需求对用户进行系统相关的业务和技术培训。	

	3. 人员培训 运维人员要适时的进行管理制度、业务技能等方面的培训，加强各岗位人员的沟通与互动，创造良好的学习氛围，为提高整体服务水平和服务质量打好基础。 人员培训以“培训前需求收集，培训后考评总结；团队内部为主、团队外部为辅”的原则开展日常的人员培训工作。即建立培训前采集培训需求确定培训题目、培训后对于培训讲师及培训学生进行双向考评的原则，保证培训的针对性、有效性及培训师生的积极性。培训师资包括广西壮族自治区税务局人员、运维人员及外部讲师，培训工作中以团队内部人员互学互助为主，引入外部师资为辅，保证培训的良好氛围和培训质量。 (1) 培训内容 1) 制度培训。广西壮族自治区税务局相关流程制度培训。 2) 业务系统培训。培训内容包括业务系统用户界面、各功能模块及各种考核指标等。 3) 应用系统培训。培训内容包括应用系统的技术知识、业务知识，以及系统升级及补丁的新增改进等。 4) 专题培训。专题培训是指某个技术专题或处理的典型案例的知识分享及培训。 (2) 培训制度 培训申请审批制度。运维人员在自身工作中积累的代表性案例、解决的疑难技术问题或学习掌握到的相关业务问题，均可作为培训计划，提交项目组相关负责人审批，审批通过后，可开展对运维人员的内部培训。 运维人员有培训需求，即自身工作中遇到的某些技术困难、业务难点、或感兴趣的某些专题，需通过提交培训申请至项目组相关负责人汇总评估后开展培训的组织工作。 培训考评考核制度。培训结束后，培训学员需填写培训考评表，从培训师资、培训内容、培训方式、培训组织、培训建议等方面对本次培训进行考评，以逐步提高培训质量。 培训结束后，培训学员需按照培训老师的要求，以考试、讨论或心得等方式参加考核，以检验培训效果。
(三) 付款方式	签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 50%；运维服务期满 6 个月后支付合同总金额的 30%；运维服务期结束后，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核结果得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。 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) 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。
(五) 运维人员要求	★1. 运维人员资质要求 具有两年及以上应用系统开发或运维工作经验，并熟练掌握 excel 表格数据编辑。 2. 驻地固定运维人员对应岗位级别及数量要求 (1) 要求大专及以上学历。大专学历应具有两年及以上应用系统开发或运维工作经验。 (2) 熟悉所支持的应用系统的原理、操作和功能。 (3) 了解本系统相关业务知识。 (4) 具备良好的沟通能力和服务技巧，能够准确判断用户问题。 (5) 具有独立解答所支持的应用系统咨询问题的能力。 (6) 具备根据知识库或在其他高级岗位指导下解决应用系统一般性问题的能力。 (7) 遵纪守法，诚实守信，无不良记录，待人处事得体，严于律己。 (8) 工作热情、有责任心、具有团队合作精神，耐心细致。

	3. 驻地运维人员上岗离岗要求 运维人员须具备胜任工作岗位的资历和水平，上岗前由广西壮族自治区税务局按技术支持岗位要求对运维人员进行全面的业务、技术培训，符合要求的方可上岗。 运维人员在签订服务合同时予以确定，不得随意更换，如因特殊原因需要更换，按照广西壮族自治区税务局相关制度执行。 运维人员离岗须提前一个月提出申请，运维公司提前安排好接替人员，接替人员考核通过后，方可办理工作交接。工作交接完毕，经广西壮族自治区税务局确认并同意后，离岗人员必须交回与工作相关的技术资料及出入证、就餐卡等，方可正式离岗。 4. 服务质量要求 (1) 基本服务规范 1) 运维人员在上班时间内应保证电话畅通，下班时应及时退出业务系统； 2) 对用户无论通过何种方式提出的技术支持请求，运维人员在 24 小时内给予响应，不能及时解决的要备案跟踪； 3) 电话铃声响起三声内接起； 4) 及时将用户问题及处理结果等详细信息进行记录，对问题内容和解答内容应完整准确、简洁明了； 5) 认真分析问题现象，正确选择、合理运用问题处理流程； 6) 在解决问题时，应先检索知识库，知识库中已有明确解决方案的应严格按照知识库内容为用户解答； 7) 版本或补丁的下发需按相关流程进行，由税务总局统一发布，工作人员不得私自以任何方式为用户提供； 8) 工作人员在工作中应使用普通话、热情有礼、自然得体、音量适中； 9) 对用户做到有问必答，有答必准，灵活应变； 10) 与用户通话中不要做诸如喝水、吃东西等事情，并且不要与其他工作人员谈笑； 11) 工作要耐心细致、不急不燥，不厌其烦； 12) 谈话中不得夹带口头语，切忌言语粗鲁。 13) 切忌责备用户，如有必要使用户知道，应婉转提出，维护用户自尊心。 (2) 用语规范 1) 常规接听： 通话过程中使用“请、您、抱歉、不客气、谢谢”等敬语； 接听起电话时：“您好，**系统” 需要查询资料或询问他人时：“我需要帮您查询相关资料，请稍等。” 需要转接他人时：“根据您所描述的现象，我们为您转到***，以便更好的解决这个问题。” 当用户找的人无法接听时：“很抱歉，您要找的***现在不在座位上/正在通话中，我能帮您吗？”
--	---

问题暂时无法解决时：“您的问题我需要进一步分析，稍后回复您可以吗？”

结束通话时：“您还有什么问题吗？（如用户回答“没有了”），如果有问题请再来电，再见。”

2) 禁止用语：

直呼用户：喂！嘿！

我不知道/我不清楚/我不负责这件事。

我怎么知道？！

你怎么这样？！

那你到底想怎么样呢？/你到底想做什么？！

不行！

这不是我的工作。

谁告诉您的？！

那不是我的错。

你应该和 XXX 说。

您说的那个时间/事情是办不到的。

冷静点儿。

我现在很忙。

你的电话怎么回事？！一会儿大，一会儿小的！

我不是跟你说得很清楚了吗？

（X 项功能）怎么能没有呢！

就在 XXX 菜单下，怎么能找不着呢？！

别人说的？别人怎么知道？！

这个没办法！

你不明白！能不能换个懂一点儿的人来接电话？

5. 质检制度

（1）质检内容

质检工作包括三部分：指导、监督、纠正。

指导：运维一线人员要明确服务的规范和流程，不断提高服务技能及服务水平。

监督：广西壮族自治区税务局对运维一线人员的工作情况进行评价与监督。

纠正：广西壮族自治区税务局对运维一线人员的服务行为进行纠正，以使服务形象更加统一、专业。

（2）质检方式

质检方式分为两种：项目组内部质检、广西壮族自治区税务局质检。

项目组内部质检：由项目组长人对本组运维一线人员的工单进行质检抽查，并对抽查结果进行记录并定期汇总质检情况。

广西壮族自治区税务局质检：由广西壮族自治区税务局对运维一线人员的工单进行抽查（包括各项目组长抽查过的内容）。

6. 服务指标要求

(1) 服务标准指标要求

序号	指标内容	指标要求
1	系统运行时间	24 小时*365 天
2	应用连续运行时间	保证应用至少连续 1 个月不停
3	系统可用性（本项目为配合责任）	保证系统至少连续 1 个月不宕机
4	服务支持时间	1. 热线支持：5*8 小时；2. 网站服务：5*8 小时；3. 传真：5*8 小时；4. 高级支持及现场支持：7*24 小时。
5	服务响应时间	1. 热线支持：10 分钟；2. 网站服务：1 小时；3. 传真：1 小时；4. 高级支持及现场支持：2 小时。
6	运维人员工作时间	日常：周一至周五 8：00-17：30（根据广西壮族自治区税务局工作时间微调，法定节假日除外），根据不同管理制度执行工作时间；非日常：按照广西壮族自治区税务局要求提供 24 小时*365 天工作时间的服务
7	运维人员工作地点	广西壮族自治区税务局或广西壮族自治区税务局委派的单位指定（1、可能在甲方或乙方办公场所；2 可能在广西壮族自治区税务局或各地税务机关）
8	呼叫响应时间	一般≤15 秒；业务高峰期≤30 秒
9	服务实质响应时间	日常：小于 2 小时； 非日常：中低级别问题（一般问题）小于 4 小时；高级别问题（紧急问题）小于 2 小时
10	事件/问题解决时间	日常及非日常均按以下要求：1. 高级别（紧急问题）：4 工作小时；2. 中级别：12 工作小时；3. 低级别：24 工作小时；4. 得到批准的监控、调优、程序优化等按照广西壮族自治区税务局批准时间执行。
11	问题本级解决率	≥80%（80%的问题要在本级解决，升级转出的问题≤20%）
12	解决方案质量	≥90%（90%的问题一次性解决，不重复出现）
13	用户人员培训	根据广西壮族自治区税务局需要安排；重大升级变更单独安排培训
14	健康检查	范围：绩效管理信息系统；频率：2-4 次/年；现场检查
15	补丁发布	范围：绩效管理信息系统；频率：根据国税总局要求
16	知识提取和维护	提取周期：问题闭单后≤15 个工作日内；维护周期：每年度进行≥1 次历史知识审核；

(2) 事件/问题级别分类要求

程度	核心应用（紧急、宕机或登	非核心应用停止	应用能够访问，但性	应用能够访问，存在操作咨询问题
----	--------------	---------	-----------	-----------------

范围	记、申报、征收) 停止	无临时措施	有临时措施	能、效率低	
自治区	高	高	高	高	中
≥1 市（自治区内）	高	高	中	中	低
个别	高	中	中	低	低

（3）服务岗位指标要求

服务接通率，运维人员服务接通率保证在 80%以上，高峰期在 60%以上。

问题直接解决率，运维人员的问题解决率在 80%以上。

用户满意度，用户满意度指标要求达到 95%以上。

7. 日常管理要求

（1）人员管理

驻地固定运维人员考勤由广西壮族自治区税务局统一管理。

1) 考勤登记

运维人员上下班实行签到、签退的考勤制度，必须由本人在考勤登记表或在电子考勤系统中签到、签退，不得委托或代签，如发生代签，代签者及被签者均视为旷工处理。

运维人员同广西壮族自治区税务局工作时间一致。

运维人员需按时上下班，不得迟到、早退。

2) 请假

运维人员不得无故旷工，工作时间不得随意离开工作岗位，请假必须亲自履行请假手续，填写请假申请单，经批准后方可休假。未按规定请假不到岗者，一律视为旷工，并严肃处理。

运维人员请事、病假由广西壮族自治区税务局相关应用系统负责人批准。

运维人员如遇突发性疾病或突发事件无法事先请假时，应在休假当天上午八点前提交广西壮族自治区税务局相关应用系统负责人批准。休假结束后需补办请假手续，未补办请假手续的视为旷工。

为不影响运维的正常工作，运维人员休假期间，运维公司及时提供应急运维人员顶替到空缺岗位。

3) 人员上岗

运维人员须具备胜任工作岗位的资历和水平，广西壮族自治区税务局对服务人员资格条件、基本素质和适应岗位工作能力进行审核确认后，核准上岗。

4) 人员离岗

运维人员离岗前须经广西壮族自治区税务局同意后，运维人员交回与工作相关的技术资料、证件和设备等，方可正式离岗。

（2）场地管理

	运维人员必须严格遵守广西壮族自治区税务局的各项规章制度。 运维人员进入场地时必须出示出入证，否则不得进入。 应保持整洁卫生，严禁吸烟、饮食。运维人员应遵守办公秩序，按规范使用并自觉维护公共设施和设备。 运维支持人员应严格执行加班管理制度，如需工作日下班后加班的，应提前在广西壮族自治区税务局办理加班登记手续。如需在节假日期间加班的，应由运维人员提前将加班事项、人员、时间等相关信息报广西壮族自治区税务局审批、并办理相关手续。加班人员在加班结束后应按要求做好电源检查、关灯、锁门等工作。 （3）安全管理 1) 运维人员签订保密承诺书。 2) 运维人员承担的工作应进行安全保密风险分析，明确工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、敏感信息泄露、对信息系统的越权操作和恶意攻击等风险，严格按照广西壮族自治区税务局相关安全保密管理要求实施管理。 3) 运维人员严格遵守广西壮族自治区税务局安全管理要求，运维支持人员未经允许严禁带入个人计算机及网络设备。包括：平板电脑、便携式笔记本、以及交换机、无线路由器等。 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，须填写申请，报广西壮族自治区税务局审批后，方可实施相关操作。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。 （4）文档管理 1) 文档清单 系统运维人员要严格文档管理，对日常运维进行详细记录，并定期对工作进行总结形成总结报告。主要包括问题清单；月服务报告和年服务报告；健康检查总结报告或分析报告；对补丁升级进行记录并形成补丁升级报告；定期对知识库整理情况进行总结，并形成知识库管理月报告和年报告等。 2) 文档流转要求 运维人员须按照各个表单的相关说明进行整理，并由文档管理员对文档进行统一归档管理。 如无特殊情况各项文档须按照规定时间上报。无故逾期不报者，将对其进行批评教育等相关处理。 各项文档内容必须真实可靠，文档的填写严格按照各项文档的相关要求进行，对已归档的文档进行修改需报应用系统负责人审批后方可进行。对文档内容弄虚作假，或未经允许对以归档文档进行修改者，一经发现严肃处理。 加强保密意识，各项文档的流转严格按照文档提交路径及文档等级进行，各等级文档必须
--	--

	按照等级规定的流转范围流转，不得超出流转范围；超出流转范围需经应用系统负责人审核批准。未经允许的流转一经发现严肃处理。 对于某项文档需要固定流转到指定人员的，在第一次流转时，需要填写文档流转说明，指定专人负责，经应用系统批准后，方可进行文档持续流转。 3) 技术档案管理 根据档案管理的需要，对所有非电子版技术文档及管理文档进行归档及管理，确保文档的完整、规范。 根据档案管理的需要，在广西壮族自治区税务局内网服务器上，开辟档案存储专区，用于存储运维系统管理范围内应用系统的所有电子版技术文档及管理文档。
(六) 项目验收	项目验收工作由广西壮族自治区税务局按照内部验收的有关制度和流程组织开展。 运维公司在合同约定的结束后的一个月内向广西壮族自治区税务局提出验收申请，广西壮族自治区税务局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 (1) 甲方以本技术需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。投标人是否按照本招标需求书中定义的各项服务内容和开展各项工作，工作流程和结果是否符合甲方质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。 ★(2) 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。 (3) 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. 项目验收流程 符合项目验收准入条件后，投标人可提出项目验收申请。 (1) 投标人书面提出项目验收申请； (2) 向甲方提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》； (3) 向甲方整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件；

- (4) 甲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，甲方出具项目验收报告。

4. 验收交付物

(1) 验收交付物列表

序号	交付物名称	形式	数量	备注
1	工作清单	电子版	1	
2	健康报告	电子版	1	

(2) 交付物标准

运维人员将保证文档质量。所有文档符合文档管理规范。

5. 投标应答要求

投标人须充分理解本项目招标技术需求书的内容，并根据需求书的具体要求编制提供详细的项目运行维护支持服务方案。对本项目需求书的完全响应，应至少包含以下内容：

- (1) 对现状及项目目标的准确理解和详细响应。
- (2) 对各税收业务系统（软件）本身的技术体系架构、业务应用架构、业务功能流程需求的准确理解和详细响应。
- (3) 对各税收业务系统（软件）运行维护支持工作内容、工作流程、质量标准、管理要求的准确理解和详细响应。
 - 1) 对项目约束条件的准确理解和详细响应。
 - 2) 对项目管理要求、服务质量要求、项目验收的准确理解和详细响应。
- (4) 投标人在投标文件中为本项目制定的具体服务方案与规划不应作为中标人履约的最终依据，中标人的服务履行，应同时严格遵从甲方的实际工作安排。
- (5) 服务方案应包含但不限于以下内容：
 - 1) 服务实施方案。需充分考虑税务应用系统运行维护支持服务工作的特点，具体结合国家税务总局广西壮族自治区税务局现有运行维护支持体系和流程，详细描述工作内容及各项具体工作计划，方案必须符合国家税务总局实际运维工作现状。
 - 2) 项目组织管理方案。需包含对本项目整体的项目组织管理相关内容，至少应包含项目整体组织管理架构、各应用系统运维子项目组织管理架构、人员配置、职责分工、管理流程、项目进度、运维人员日常考核管理、岗位培训计划、主动知识转移、上岗离岗变更流程等内容。对完成本项目需求工作所需的项目团队组织、人员岗位配备要求的准确理解和详细响应。投标人所提供的驻地固定运维人员资质必须满足需求中指标要求，人员数量必须等于项目人员要求的数量。
- 3) 满足本项目需求的运维人员资质应答方案。该方案需详细描述本项目各应用系统支持服务人员所具备的资质、税收业务系统知识和 IT 相关技能；需准确详细描述针对各应用系统不同技术体系架构、不同技术实现方式、不同税收业务内容（包括：管理模式、业务

流程、业务功能和操作使用等），在运行维护支持服务过程中，运维人员对应不同工作岗位上已经具备的工作经验和专业技能。

此部分应答内容将作为评标过程中评价和判断该运维人员是否能够胜任对应应用系统支持服务工作，并满足本需求书对运维人员资质要求的重要依据。

投标人在投标文件中需提供运维人员资料，包括：①运维人员详细信息；②运维人员居民身份证、最高学历证书、专业技术职称证书、技术认证证书等复印件；③证明运维人员具有应用系统运行维护支持工作经验的证明材料。

运维支持人员资质信息表，格式如下：

运维支持人员资质汇总信息表（驻地固定运维岗位部分）

序号	应用系统名称	支持类型	运维人员数量	驻地固定运维分岗位级别人员数量			备注
				一级	二级	三级	
1	绩效管理信息系统	技术					
2		技术					
	合计						

运维人员资质信息表

姓名		性别		年龄		身份证号	
毕业院校						专业	
学历		参加工作时间		职称			
所在公司机构或部门				服务时间	到公司时间	职务/职位	
本项目中所支持的应用系统				支持级别	一线/二线	对应本项目人员资质级别	一级/二级/三级
在本项目所支持应用系统中承担的职务或工作							
本项目所支持应用系统的工作经验	应包括但不限于以下内容： 1. 是否具有本项目所支持应用系统的运行维护支持服务工作经验 2. 服务于该应用系统的起止时间 3. 对应用系统涉及的税收业务知识的掌握程度 4. 对应用系统涉及的业务原理、业务流程和软件操作功能的掌握和熟练程度						

	取得的业务、技术资质认证	
	学习、工作经历及项目经验	
	(4) 主动知识转移和与软件开发环节工作衔接支持方案。 方案需详细描述投标人计划采取哪些具体措施和手段，保证该应用系统运维人员了解掌握应用系统相关技能，提供高质量的支持服务工作。同时，要考虑应用系统发生升级变化（包括系统新增部分的业务功能需求、技术设计和编码实现、功能操作、升级补丁等相关业务技术内容）的情况。 此部分内容是本项目运行维护工作的基础和前提，是考核投标人承担本项目涉及应用系统运行维护能力的重要因素。 投标人需按照应用系统分别提供目前投标人已掌握的主动知识转移文档。 在本项目中甲方不承担主动知识转移的任何责任。 每一次与应用系统升级相关的主动知识转移结束后，甲方将对该应用系统运维人员进行相应考核，考核通过满足甲方要求后方可上岗。考核不通过或达不到要求，甲方有权按合同条款进行处理。	
(六) 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. 投标人若有请提供 ISO 20000 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。	

(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

