

# 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金税三期外部  
交换系统及相关业务系统运维服务采购

合同编号: FDZX2021-G3-NN009(GX201528)

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): 神州数码信息系统有限公司

签订日期: 2021 年 10 月 15 日

# 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金税三期外部  
交换系统及相关业务系统运维服务采购

合同编号: FDZX2021-G3-NN009 (GX201528)

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): 神州数码信息系统有限公司

签订日期: 2021 年 10 月 15 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）。

拟投入本项目的运维人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，乙方应当派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目运维。

### 3. 服务时间、合同金额

本合同服务时间为1年，合同单价为2111100.00元/年，合同总金额为人民币贰佰壹拾壹万壹仟壹佰元整(¥2111100.00)。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金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购<br>合同编号：FDZX2021-G3-NN009(GX201528)                                                                                                                                 |
| 2  | 甲方名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局<br>甲方地址：广西南宁市青秀区园湖南路 26 号<br>甲方联系人：陈宇亮 电话：0771-5538221<br>甲方开户银行名称：交通银行股份有限公司南宁金源支行<br>账号：451060305010470003212                                                                            |
| 3  | 乙方名称：神州数码信息系统有限公司<br>乙方地址：北京市海淀区西北旺东路 10 号院(东区)18 号楼 3 层 101-307<br>乙方联系人：唐晓东 电话：18608936169<br>乙方开户银行名称：招商银行股份有限公司北京双榆树支行<br>账号：861581998910001                                                                 |
| 4  | 合同金额：人民币贰佰壹拾壹万壹仟壹佰元整 (¥2111100.00)                                                                                                                                                                               |
| 5  | 服务时间、履行期：1 年或合同签订之日起 365 个日历天内实施完毕，具体时间从 2021 年 10 月 15 日起至 2022 年 10 月 14 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。<br>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：广西区内采购人指定地点。                                                                                                                                                                                                |
| 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 60%；运维服务期满，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。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，甲方在收到申请和发票后于 30 日内支付，否则甲方有权顺延付款。                                                        |
| 9  | 履约保证金及其返还：本项目不要求乙方提供。                                                                                                                                                                                            |

|    |                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | <p><input checked="" type="checkbox"/>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。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>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。</p> |
| 11 | <p>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%。</p>                                                                                           |
| 12 | <p>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。</p>                                                                                                                                                                                       |
| 13 | <p>合同纠纷的解决方式：</p> <p>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)：</p> <p><input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>向人民法院提起诉讼</p>                                  |

### 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行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 and 基本要求) |
|-----------------------------------------|----|----|------------|--------------------------------|
| 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 | 项  | 1  | 2111100.00 | 详见投标文件《三. 投标人服务承诺》P507-508     |

|                                     |                                         |                                                                                    |
|-------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

## 三. 投标人服务承诺

### 致：国家税务总局广西壮族自治区税务局

神州数码信息系统有限公司（以下简称我公司或我方）在国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务项目招标中，如有幸中标，感谢评委及招标单位的信任，除项目履约外，我方做出以下承诺：

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

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

本规范适用项目：国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务项目需求中涉及的所有系统。

#### ● 事件等级

紧急事件：波及到系统内多数个人用户的收发，对客户业务有重大影响

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

咨询：协助系统过渡、升级、扩容或增强的工具和手段。

#### ● 服务流程

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

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

3. 非办公时间请拨打 24 小时服务热线。

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

|                                     |                                             |                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

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

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

一般情况：支持人员将在受到请求之后的 1 小时内做出响应。

● 免责条款

协议任何一方因战争、火灾、水灾、台风、地震、传染病、政变等国际惯例视作不可抗力受阻，而无法履行其协议义务时，本协议执行时间将延长与上述事故持续相等日数。由于甲方停电、进水、UPS 电力中断导致的硬盘/硬件损坏，神州数码信息系统有限公司将协助客户将用户数据尽量找回，但是不承诺百分之百恢复。

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

投标人名称(公章)：神州数码信息系统有限公司

法定代表人(负责人)或其授权人(签字或盖章)：张帆东

日期：2021 年 9 月 1 日



## (二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部<br>交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

### 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自<br>治区税务局金税三期外部<br>交换系统及相关业务系统<br>运维服务采购 | 项目编号 | FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) |
|----|------|----------------------------------------------------|------|--------------------------------------|
| 1  | 包号   | /                                                  |      |                                      |
| 2  | 报价   | 大写：人民币贰佰壹拾壹万壹仟壹佰元<br>小写：¥2,111,100.00              |      |                                      |
| 3  | 服务期  | 1 年（从合同签订之日起一年内，按天计算服务时间总为<br>365 天）               |      |                                      |
| 4  | 质保期  | /                                                  |      |                                      |
|    | 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)：普华数码信息系统有限公司

法定代表人或其授权代表签字：(签字)

日期：2021 年 9 月 17 日



|                                     |                                             |                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部<br>交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

### 1.3. 分项价格表

#### 分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系  
统运维服务采购

项目编号: FDZX2021-G3-NN009(GX201528)

包号: /

金额单位: 元

| 序号 | 服务内容                                                  | 报价                                      | 备注<br>(收费依据、收费标准等) |
|----|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------|
| 1  | 国家税务总局广西壮族自<br>治区税务局金税三期外部<br>交换系统及相关业务系统<br>运维服务采购项目 | 2,111,100.00                            |                    |
| 2  |                                                       |                                         |                    |
| 3  |                                                       |                                         |                    |
| 总计 |                                                       | 大写: 人民币贰佰壹拾壹万壹仟壹佰元<br>小写: ¥2,111,100.00 |                    |

1. 如本表格不适合投标单位的实际情况, 可根据本表格式自行制表填写。
2. 投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用, 此表报价应与“开标  
一览表”投标报价相一致。

供应商(公章): 神州数码信息系统有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章):

日期: 2021年9月17日



|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

## 2.2. 符合政府采购政策的证明材料

### 2.2.1. 中小企业声明函

本单位不属于中小企业，无需提供。

### 2.2.2. “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品、 监狱企业等政府采购法律法规要求的其他证明材料

本单位所提供的产品为非“节能产品”、非“环境标志产品”、非信息安全认证产品，无需提供。

### 2.2.3. 残疾人福利性单位声明函

本单位非残疾人福利性单位，无需提供。

## 2.3. 投标人须知前附表要求的其他投标资料

无。

### (三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

#### (1) 技术响应与偏离表

|                                 |                                         |                                                                                    |
|---------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|---------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

## 二. 技术响应偏离表

### 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金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购

项目编号: FDZX2021-G3-NN009(GX201528)

包号: /

| 品目号 | 货物或服务名称                                 | 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金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 | -    | <p>一、运维系统服务内容需求</p> <p>(1) 金税三期外部交换系统</p> <p>(1.1) 系统背景</p> <p>2015年9月份,自治区税务局按照国家税务总局统一要求完成了金税三期系统的推广工作。在2019年1月1日完成了原国税原地税系统环境及业务的合并。目前系统进入了上线运行阶段,该系统涵盖环保数据、中机车辆信息、车购税完税证信息、两证整合信息、六证合一信息等税务外部信息的交换业务,2021年非税数据互通交互的建立、出口退税系统的合并均需要通过外部交换系统进行,按照国家税务总局要求,为保障广西已全面推广应用的金税三期系统实现正常稳定运行,自治区税务局需要购买金税三期系统外部信息交换相关运维服务。在系统合并后业务量增加及用户出现了倍增,外部信息交换系统需要保证有足够的运维工程师进行维护,本项目主要针对外部数据信息交换系统新增的运维服务进行采购。</p> <p>(1.2) 系统运维目标</p> <p>本项目旨在确保金三外部信息交换系统系统平稳运行,预防故障发生,</p> | <p>我公司完全响应。</p> <p>具体响应见:</p> <p>技术部分一、服务方案、实施方案及技术</p> <p>方案</p> <p>1.2. 总体项目理解</p> <p>1.3. 项目需求理解</p> <p>1.5. 金税三期外部交换系统运维实施方案</p> | 无偏离 | 无  |

|                                      |                                         |                                                                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>提供响应区局及基层用户反映的问题的渠道。确保金税三期整体正常平稳的运行。</p> <p>(1.3) 工作内容及边界</p> <p>1. 运维商明确知晓金税三期是包含本系统在内的多个子系统的综合系统。因此承担金税三期本系统运维工作,除了要熟悉了解本系统之外,还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系,能按照局方要求,积极参与、协调、配合金税二期相关系统间的运维工作,确保金税三期整体正常平稳的运行。</p> <p>2. 为金税三期外部信息交换系统提供日常的运维支持,响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行,预防故障发生,及时解决问题,提供相关的支持服务。</p> <p>(1.3.1) 系统复杂性认识要求</p> <p>(1.3.1.1) 系统架构复杂性认识要求</p> <p>外部交换系统在税务机构改革并库后进行了调整,目前业务域数据库服务器 2 台,应用服务器 2 台涉及应用服务 6 个节点,外联网域 6 台服务器涉及 6 个前置应用服务。网络从税务内网横跨互联网。各个应用服务有 webservice 调用,数据库接口调用,QM 消息队列调用等。运维人员需要熟悉系统相关架构及对涉及的技术具备完全的掌握能力。</p> <p>(1.3.1.2) 涉及外部门业务复杂性认识要求</p> <p>目前外部交换系统涉及工商登记信息、税务登记、税务注销、环保税缴纳、车购税缴纳、车辆信息交换、出口退税等业务。系统数据交换流程共计 20 个交换数据环节 50 多个。</p> |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>对外关系统有金三核心征管系统、电子税务局、微信税务、发票系统、出口退税等 5 大税务关键系统，可见外部交换系统的平稳运行可直接影响到税务关键系统的运行。</p> <p>对外关联的部门有市场监督管理局、环保厅、公安厅、中机服务、大数据局、海关等部门。运维范围应包含协助对外部门的对接沟通工作。</p> <p>(1.3.2) 日常运维工作复杂性认识要求</p> <p>为满足基层业务实际需要以及问题处理的及时性，需要针对各个业务、各个使用人群设立相应的沟通管道，日常运维管道有：</p> <p>1、金三运维平台：需要实时关注运维平台的问题，及时作出处理。</p> <p>2、微信群组：环保税数据对接交流群、广西车购税业务交流群、税务公安车辆完税信息共享联络群、广西环保联调测试群、金三运维及合格证信息交流群、全国购置税信息交换；</p> <p>3. qq 群组：六证合一两证整合；</p> <p>以上运维平台、沟通群组需要运维人员实时关注并对问题作出及时的处理或解答，可见外部交换系统日常运维过程中，针对问题接收部分的复杂性。</p> <p>根据局方要求进行数据统计，对数据进行分析。专门人员进驻大运维办公场地便于各个系统运维人员及局方对接人进行日常的沟通。</p> <p>(1.4) 工作步骤和主要任务</p> <p>(1.4.1) 系统环境保障</p> <p>(1.4.1.1) weblogic 应用检查</p> <p>应用消息堆积情况检查、服务进程监控、数据源等相关监控。</p> <p>(1.4.1.2) 系统升级</p> |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>XN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；</p> <p>依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；</p> <p>申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；</p> <p>申请对 OGG 进行关闭、开启等操作权限，对 ogg 操作；</p> <p>申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；</p> <p>升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；</p> <p>中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固。</p> <p>（1.4.1.3）故障分析及处理</p> <p>出现故障进行分析处理。</p> <p>对故障进行应用级排除，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排除。</p> <p>配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。</p> <p>根据问题排除结果，对现场环境进行配置解决问题。</p> <p>根据问题排除结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。</p> <p>（1.4.1.4）应用及数据库优化</p> <p>对现场性能问题进行检查，如果是基础环境问题，转交甲方处理。</p> <p>对现场性能问题进行检查，如果是代码问题，提交二线进行代码级优化。</p> <p>（1.4.1.5）应急处理</p> <p>出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。</p> <p>（1.4.1.6）联调服务</p> <p>系统升级时需要和外围厂商的联</p> |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。</p> <p>(1.4.1.7) 其他处理</p> <p>总局运维脚本执行；</p> <p>总局监控对接和处理；</p> <p>协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设备迁移、停机等工作、攻防演练；</p> <p>压力测试。</p> <p>(1.4.2) 应用软件数据访问性能优化</p> <p>应用软件数据管理人员接收技术人员对数据访问脚本、语句性能问题，同时周期性对软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要包括：</p> <p>(一) 运行监控</p> <p>周期性监控和分析软件数据与应用的性能状况</p> <p>(二) 接收问题</p> <p>接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题</p> <p>(三) 出具解决方案</p> <p>针对接收到和发现的性能问题登陆到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。</p> <p>(四) 分析处理问题</p> <p>针对该性能问题执行解决方案</p> <p>(五) 记录问题</p> <p>针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。</p> <p>(1.4.3) 日常运维服务</p> <p>外部交换平台提供数据集中、数据</p> |  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|                                      |                                         |                                                                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务,包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理,主要工作内容如下:</p> <p>(一)接收问题</p> <p>接收区局及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。</p> <p>(二)分析处理问题</p> <p>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。</p> <p>(三)出具解决方案并实施</p> <p>根据分析得出的原因,提供可行的解决方案并实施,或提供临时解决方案,并将确认结果反馈相关负责人。</p> <p>(四)记录问题</p> <p>问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程;对程序问题处理过程和结果进行跟踪。</p> <p>(五)紧急问题处理</p> <p>因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、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:</p> <p>1. 沟通确认。对于紧急问题工单,需要高级工程师在 30 分钟内响应,了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。</p> <p>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。</p> <p>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</p> |  |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>及存在隐患。</p> <p>4. 出具方案。根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。</p> <p>5. 问题跟踪。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。</p> <p>6. 最终编写处理报告。按局方规范出具处理报告。</p> <p>(1.4.4) 程序问题确认</p> <p>由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员针对转出的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。主要工作内容如下：</p> <p>(一) 沟通确认</p> <p>对于程序 bug 的工单，需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。</p> <p>(二) 问题测试</p> <p>需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现。</p> <p>(三) 分析确认</p> <p>根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因。</p> <p>(四) 确定临时解决方案</p> <p>根据问题原因，确定此问题的临时解决方案。</p> <p>(五) 问题转出</p> <p>程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行程序改进。</p> <p>(六) 问题跟踪</p> <p>由相关运维人员对程序问题处理</p> |  |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>过程和结果进行跟踪。</p> <p>(七) 最终编写处理报告<br/>按局方规范出具处理报告。</p> <p>(1.4.5) 需求问题确认</p> <p>因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下：</p> <p>(一) 沟通确认</p> <p>与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。</p> <p>(二) 问题分析</p> <p>对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。</p> <p>(三) 问题反馈</p> <p>对问题分析结果反馈应用系统负责人。</p> <p>(四) 问题转出</p> <p>经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室。</p> <p>(五) 问题跟踪</p> <p>由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。</p> <p>(六) 最终编写处理报告<br/>按局方规范出具处理报告。</p> <p>(1.4.6) 重大配置变更</p> <p>运维服务人员可能对发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、应用系统、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、</p> |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|                                     |                                             |                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>回退方案、可行性、所需资源等。主要<br/>工作内容如下：</p> <p>（一）变更申请评估<br/>评估重大配置变更的可行性。</p> <p>（二）变更方案制定及评审<br/>编制重大配置变更方案及回退方<br/>案，并对方案进行测试和评审。</p> <p>（三）变更计划制定<br/>评估重大配置变更所需资源，并确<br/>定详细的实施计划。如时间计划、人员<br/>计划、资源计划等。</p> <p>（四）实施和支持<br/>运维服务人员根据实际情况和各地<br/>需求，对各地重大配置变更进行现场<br/>或远程的实施或支持。</p> <p>（五）变更验证<br/>验证重大配置变更是否成功。</p> <p>（六）监控<br/>重大配置变更实施成功后，需要在<br/>一个业务周期内，对涉及变更调整的应<br/>用系统进行监控，保证配置变更未对应<br/>用系统造成后续影响，保证应用系统的<br/>平稳运行。</p> <p>（1.4.7）补丁发布</p> <p>补丁发布工作是指在总局下发外<br/>部交换平台补丁包后，运维服务人员根<br/>据补丁发布流程对应用系统新版本或<br/>新补丁进行审核、升级、验证的工作。<br/>主要工作内容如下：</p> <p>（一）补丁验证</p> <p>高级运维服务人员需要对接收到<br/>的应用系统版本或补丁进行审核，审核<br/>点关注于补丁文档是否齐全、是否能够<br/>支持升级，补丁升级的时间要求和资源<br/>要求是否明确，补丁升级是否会对其他<br/>相关应用系统产生影响。补丁审核后，<br/>需形成补丁文档审核单。</p> |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

FDZX2021-G3-  
NN009(GX201528  
)

国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部  
交换系统及相关业务系统运维服务采购



|    |      | <p>对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。</p> <p>(二) 补丁升级</p> <p>对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。</p> <p>(1.4.8) 软件功能及操作咨询</p> <p>针对就外部交换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、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。</p> <p>针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。</p> <p>(1.5) 运维人员工作一览表</p> <table><tr><th>序号</th><th>服务大项</th><th>服务小项</th><th>服务内容</th><th>服务方式</th><th>预期效果、产出文档</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> | 序号   | 服务大项 | 服务小项      | 服务内容 | 服务方式 | 预期效果、产出文档 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----------|------|------|-----------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 序号 | 服务大项 | 服务小项                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 服务内容 | 服务方式 | 预期效果、产出文档 |      |      |           |  |  |  |  |  |  |  |  |
|    |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |      |           |      |      |           |  |  |  |  |  |  |  |  |

第 438 页

FDZX2021-G3-  
NX009(GX201528  
)

国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外  
部交换系统及相关业务系统运维服务采购



|  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                 |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  | 时<br>间<br>完<br>成<br>升<br>级<br>工<br>作<br>。产<br>出<br>文<br>档<br>：<br>1.《应<br>用<br>系<br>统<br>升<br>级<br>申<br>请<br>单.doc<br>》；<br>2.系 |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

第 439 页

|  |  |  |   |  |  |                                                                                                            |                  |  |  |
|--|--|--|---|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--|--|
|  |  |  |   |  |  | 统<br>升<br>级<br>记<br>录                                                                                      |                  |  |  |
|  |  |  |   |  |  | 确<br>保<br>每<br>次<br>升<br>级<br>正<br>确<br>性<br>。<br>必<br>要<br>时<br>产<br>出<br>文<br>档<br>：<br>《<br>测<br>试<br>记 |                  |  |  |
|  |  |  |   |  |  | 1. 完成系统<br>每一次补丁<br>升级的系统<br>功能正确性<br>验证工作。<br>2. 配合局方<br>完成每次补<br>丁升级涉及<br>功能的联调<br>测试工作。                 | 现<br>场<br>处<br>理 |  |  |
|  |  |  | 3 |  |  |                                                                                                            |                  |  |  |



|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |   |                                      |                                                                                       |                                                                                                    |                            |  |  |
|--|--|---|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--|--|
|  |  |   |                                      | 换信息相关<br>交换方式、<br>表接口、数<br>据项说明等<br>解答。<br>4. 中机车辆<br>合格证信息<br>解答。<br>5. 简易注销<br>业务咨询 | 门<br>数<br>据<br>使<br>用<br>的<br>正<br>常<br>。产<br>出<br>文<br>档<br>：<br>《运<br>维<br>记<br>录<br>清<br>单<br>》 |                            |  |  |
|  |  | 5 | 系<br>统<br>交<br>换<br>监<br>控<br>流<br>程 | 数<br>据<br>以下数据交<br>换流程：<br>1. 交易注销<br>采集流程：<br>2. 建议注销                                | 现<br>场<br>每<br>日<br>4<br>次                                                                         | 确<br>保<br>数<br>据<br>交<br>换 |  |  |

FDZX2021-G3-  
NN009(GX201528  
)

国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外  
部交换系统及相关业务系统运维服务采购



|  |  |  |  |  |        |                                                                                                                                                        |                                 |                                                                                                                                               |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  |  |  |  | 监<br>控 | 反馈流程：<br>3. 环保汇总<br>对账反馈流<br>程；<br>4. 环保数据<br>采集流程；<br>5. 环保数据<br>反馈流程；<br>6. 工商三证<br>合一信息采<br>集流程；<br>7. 公安销售<br>发票交换流<br>程；<br>等 19 个数<br>据交换流<br>程。 | 定<br>时<br>性<br>流<br>程<br>监<br>控 | 流<br>程<br>正<br>常<br>，<br>保<br>障<br>税<br>务<br>与<br>外<br>部<br>门<br>数<br>据<br>传<br>输<br>的<br>及<br>时<br>有<br>效<br>性<br>，<br>产<br>出<br>文<br>档<br>； |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

第 443 页



FDZX2021-G3-  
NN009(GX201528  
)

国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外  
部交换系统及相关业务系统运维服务采购



|  |  |  |   |        |        |                                                               |                    |                                 |  |  |
|--|--|--|---|--------|--------|---------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------|--|--|
|  |  |  | 6 | 日常问题处理 | 日常问题处理 | 工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。 | 工作时间现场处理+非工作时间远程处理 | 确保外部交换各项运维问题能够得到解决。产出文档：《运维清册》、 |  |  |
|--|--|--|---|--------|--------|---------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------|--|--|

第 445 页

|  |  |  |   |                  |                  |                                                                |                       |                                                 |  |
|--|--|--|---|------------------|------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------|--|
|  |  |  |   |                  |                  | 《运<br>维<br>月<br>报<br>》                                         |                       |                                                 |  |
|  |  |  | 7 | 培<br>训<br>服<br>务 | 培<br>训<br>服<br>务 | 依据局方的<br>需要，对外<br>部交换系统<br>进行相关业<br>务培训                        | 现<br>场<br>或<br>远<br>程 | 产<br>出<br>文<br>档<br>：<br>《运<br>维<br>记<br>录<br>》 |  |
|  |  |  | 8 | 数<br>据<br>统<br>计 | 数<br>据<br>统<br>计 | 依据局方数<br>据统计需要<br>对系统内的<br>相关数据进行提取供局<br>方数据分析<br>或汇报工作<br>所用。 | 现<br>场                | 产<br>出<br>文<br>档<br>：<br>《运<br>维<br>记<br>录<br>》 |  |

|                                     |                                         |                                                                                    |
|-------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                         |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                      |     |   |
|---|-----------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|
| 2 | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 | - | <p><b>(2) 金税三期财税库银横向联网电子缴税系统</b></p> <p><b>(2.1) 系统背景</b></p> <p>目前,金税三期财税库银横向联网电子缴税系统部署在全国 36 个省市税务局,部署模式均为省级集中,系统运行健康平稳。全国约 7000 个基层税务机关,10 万税务用户使用该系统进行相关业务,覆盖了 1000 多万纳税人。随着科技的发展和我国税制改革的不断深化,税库银金三版本 2015 年上线至今,一直运行稳定,为国家金税三期工程做出了不可或缺的贡献。随着 2019 年 1 月 1 日起,广西税务进行了机构合并及系统合并,税库银承担了原广西国税与原广西地税的税收电子征收业务,用户使用及业务均出现了倍增。针对金税三期财税库银横向联网电子缴税系统,机构合并及系统合并后,以及社保系统上线后,电子缴税均通过金税三期财税库银横向联网电子缴税系统,随着 ITS 退税业务、无卡支付业务等的不断加入,金税三期财税库银横向联网电子缴税系统承载了所有税务税收征缴业务的通道,为确保系统正常稳定运行,需要对该系统采购专门运维人员进行系统日常运维服务。</p> <p><b>(2.2) 系统运维目标</b></p> <p>为保障金税三期财税库银横向联网电子缴税系统应用对征收业务的良好支撑,提高纳税服务质量,实现系统平稳运行,具体运维目标如下:</p> <p>(1) 建立规范的运维保障体系,以省局驻场运维和远程运维为主体,后方开发为依托,实现金税三期财税库银横向联网电子缴税系统运维的规范化、标</p> | <p>我公司完全响应。</p> <p>具体响应见:技术部分一、服务方案、实施方案及技术</p> <p>方案</p> <p>1.2. 总体项目理解</p> <p>1.3. 项目需求理解</p> <p>1.5. 金税三期财税库银横向联网电子缴税系统运维实施方案</p> | 无偏离 | 无 |
|---|-----------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>准化和制度化。</p> <p>(2) 对于紧急重要的系统保障事项, 协商确认后可通过临时提供现场支持的方式, 提高系统环境保障工作的响应速度和处理效率, 提升重点保障事项的服务水平。</p> <p>(3) 及时排除系统运行期间的故障和问题, 保证应用系统的正常运行。保障各系统安全、稳定运行, 做到“网络不断、应用不停、数据不丢”, 为加强税收征管, 提高纳税服务水平提供重要支持和保障。</p> <p>(2.3) 系统运维复杂性认识要求</p> <p>(2.3.1) 系统架构熟悉要求</p> <p>金税三期财国库银横向联网电子缴税系统在税务机构改革并库后进行了调整, 目前业务域数据库服务器 2 台, 应用服务器 4 台涉及应用服务 12 个节点, 外联网域 2 台服务器涉及 2 个前置应用服务。网络从税务内网横跨互联网。各个应用服务有 webservice 调用, 数据库接口调用, QM 消息队列调用等。运维人员需要熟悉系统相关架构及对涉及的技术具备完全的掌握能力。</p> <p>(2.3.2) 系统关键性认识要求</p> <p>目前金税三期财国库银横向联网电子缴税系统承担着所有税收的缴款业务、社保费的部门征缴业务, 系统的稳定性, 问题的处理及时性关乎着税费的缴纳工作, 关乎纳税人的利益。</p> <p>税务机构改革及社保费划转税务征收后, 国库银承担的业务增加, 面对的用户群体增加。金税三期财国库银横向联网电子缴税系统的稳定性尤为重要。</p> <p>(2.3.3) 日常运维工作复杂性认识要求</p> |  |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>为满足基层业务实际需要以及问题处理的及时性，需要针对各个业务、各个使用人群设立相应的沟通管道，日常运维管道有：</p> <p>1、金三运维平台：需要实时关注运维平台的问题，及时作出处理。</p> <p>2、微信群组：银行端缴款业务交流群、SKY 二代 TIPS 测试；</p> <p>3、坐席电话。</p> <p>以上运维平台、沟通群组需要运维人员实时关注并对问题作出及时的处理或解答。</p> <p>根据局方要求进行数据统计，对数据进行分析。专门人员进驻大运维办公场地便于各个系统运维人员及局方对接人进行日常的沟通。</p> <p><b>（2.4）运维服务内容</b></p> <p>本项目招标内容为广西壮族自治区税务局应用系统运行维护支持所需的技术运维支持服务。</p> <p>在本项目中支持人员所服务的应用系统、采用的服务方式、提供的服务内容、遵循的服务规程、需达到的服务质量标准以及支持人员的组织管理和项目过程文档等，需满足本招标技术需求书中所描述的内容或超过相关标准要求。</p> <p><b>（2.4.1）服务内容</b></p> <p>服务内容定义了服务商需提供服务的边界，是指服务商支持人员针对广西壮族自治区税务局金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的部署情况和运维特点，为保障系统正常运行，及时解决问题，预防故障发生，所提供的支持服务内容，主要包括被动支持服务、主动支持服务和支持保障三部分。</p> <p>被动支持服务是指日常工作</p> |  |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>中针对各级用户通过技术支持热线和技术支持网站等反映的应用系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的技术支持，及时解答问题、分析问题、定位问题、解决问题、反馈解决结果、记录并归纳的过程。被动支持服务工作包括问题受理和一般问题处理、问题回访与确认、数据维护、程序问题确认、需求问题确认、紧急问题处理、问题协同解决、系统资源优化、现场支持、广西壮族自治区税务局生产系统支持与维护等内容。</p> <p>主动支持服务工作是指根据应用系统自身特点，结合以往的经验总结，定期或不定期对应用系统进行日常检查，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。</p> <p>支持保障工作是指为做好被动支持服务和主动支持服务工作而开展的质量控制、后勤保障等工作。支持保障工作包括补丁发布、配置管理、知识提取与维护等。</p> <p>(2.4.2) 服务方式</p> <p>在本项目中服务商提供的服务方式，包括但不限于驻场服务、电话热线支持、网上支持、现场支持、会议和培训等。</p> <p>(2.4.3) 驻场服务</p> <p>提供 5×8 小时驻场服务，工作地点为广西壮族自治区税务局。</p> <p>(2.4.4) 热线支持</p> <p>提供 7×24 小时热线支持，主要通过运维电话对各地用户上传的服务请求进行响应和答复，解决服务请求的全过程，同时按采购方要求填写相应文</p> |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>档。</p> <p>(2.4.5) 网上支持</p> <p>通过采购方的技术支持飞秋、布谷鸟、微信等进行网上接收运维服务请求。</p> <p>(2.4.6) 现场支持</p> <p>根据采购方信息技术部门的要求配备专门的高级技术支持人员，用于响应事出紧急或无法通过常规方法（热线支持和网上支持）解决的服务请求。</p> <p>(2.4.7) 会议</p> <p>按照采购方信息技术部门和相关业务部门的要求，参加税务局涉及金税三期财税库银横向联网电子缴税系统业务的各种业务需求分析、系统运行等方面的相关会议。</p> <p>(2.4.8) 培训</p> <p>根据采购方要求提供培训师资。</p> <p>(2.4.9) 其他</p> <p>根据采购方要求或中标方申请，并经采购方审核同意的其他服务方式。</p> <p>(2.5) 工作步骤和主要任务</p> <p>(2.5.1) 系统环境保障</p> <p>(2.5.1.1) weblogic 应用检查</p> <p>应用消息堆积情况检查。</p> <p>(2.5.1.2) 系统升级</p> <p>申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；</p> <p>依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；</p> <p>申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；</p> <p>申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；</p> <p>升级预生产、生产环境，对测试预</p> |  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>生产和生产的业务用例进行测试；</p> <p>中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固；</p> <p>(2.5.1.3) 故障分析及处理</p> <p>出现故障进行分析处理。</p> <p>对故障进行应用级排除，包括数据库、应用服务、服务总线、接口排除。</p> <p>配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。</p> <p>根据问题排除结果，对现场环境进行配置解决问题。</p> <p>根据问题排除结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。</p> <p>(2.5.1.4) 应用及数据库优化</p> <p>对现场性能问题进行检查，如果是基础环境问题，转交甲方处理。</p> <p>对现场性能问题进行检查，如果是代码问题，提交二线进行代码级优化。</p> <p>(2.5.1.5) 应急处理</p> <p>出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。</p> <p>(2.5.1.6) 联调服务</p> <p>系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。</p> <p>(2.5.1.7) 其他处理</p> <p>总局运维脚本执行；</p> <p>总局监控对接和处理；</p> <p>协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设备迁移、停机等工作、攻防演练；</p> <p>压力测试。</p> <p>(2.5.2) 环境优化调整</p> <p>对系统运行整体性能情况进行检查，对发现的系统软件性能问题进行分</p> |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>析, 根据分析结果采取参数调优、系统参数调优, 要求基础环境保障进行数据库参数调整等方法分别实施优化。</p> <p>主要工作内容包括:</p> <p>(1) 运行监控</p> <p>监控和分析应用软件运行的性能状况。</p> <p>(2) 接收问题</p> <p>接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题。</p> <p>(3) 分析处理问题</p> <p>针对该性能问题进行分析处理。</p> <p>(2.5.3) 重大配置变更协助</p> <p>对工作范围内的可能发生的重大配置变更申请(如应用系统网络、存储、主机、中间件、数据库、操作系统的重大配置调整)进行评估和协助方案制定, 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。</p> <p>主要工作内容如下:</p> <p>(1) 变更申请评估</p> <p>协助评估重大配置变更的可行性。</p> <p>(2) 变更方案制定及评审</p> <p>协助编制重大配置变更方案及回退方案, 并对方案进行测试和评审。</p> <p>(3) 变更计划制定</p> <p>评估重大配置变更所需资源, 并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。</p> <p>(4) 实施和支持</p> <p>根据实际情况和需求, 对重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。</p> <p>(5) 变更验证</p> <p>验证重大配置变更是否成功。</p> <p>(6) 监控</p> <p>重大配置变更实施成功后, 需要在一个业务周期内, 对涉及变更调整的应</p> |  |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|                                     |                                         |                                                                                    |
|-------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>用系统进行监控,保证配置变更未对应用系统造成后续影响,保证应用系统的平稳运行。</p> <p>(2.5.4) 配合系统环境搭建</p> <p>根据采购方要求,配合协助系统环境保障搭建金税三期财税库银横向联网电子缴税系统(包括但不限于生产环境、测试环境、培训环境)。</p> <p>数据服务保障</p> <p>数据服务保障主要为金税三期财税库银横向联网电子缴税系统内相关数据的统计查询。</p> <p>提供系统内相关数据的特殊查询</p> <p>可提供金二系统中财税库银横向联网电子缴税系统相关功能模块无法实现的统计查询,满足由于一些需要的临时查询。</p> <p>坐席工程师将问题转出后,要对问题进行跟踪,确保问题均及时有效的处理完成。</p> <p>日常保障服务</p> <p>为金税三期财税库银横向联网电子缴税系统提供数据查询、应用监控、故障分析等金税二期财税库银横向联网电子缴税系统处理征收工作中各环节的技术支持服务,包括问题咨询、问题处理、应用支持等。</p> <p>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:</p> <p>(1) 一般日常问题受理和处理</p> <p>主要工作内容如下:</p> <p>1) 接收问题</p> <p>接收省局及基层税务人员提出的</p> |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>关于实时缴款、批量扣款、转发报文等系统使用过程中的各类问题。</p> <p>2) 分析处理问题</p> <p>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。</p> <p>3) 问题处理反馈</p> <p>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。</p> <p>4) 问题响应时间</p> <p>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。</p> <p>(2) 分析数据</p> <p>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。</p> <p>(3) 紧急问题处理</p> <p>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：</p> <p>1) 沟通确认</p> <p>对于紧急问题工单，需要高级工程师尽快响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。</p> <p>2) 恢复系统</p> <p>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。</p> <p>3) 查找问题原因</p> <p>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。</p> <p>4) 出具方案</p> |  |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>根据问题出现原因,提出解决方案并予以解决。</p> <p>5) 问题跟踪</p> <p>问题解决后,对系统运行情况进行跟踪。</p> <p>(4) 补丁升级</p> <p>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:</p> <p>1) 补丁发布</p> <p>向相关人员发布版本或补丁发布通知。</p> <p>2) 补丁升级</p> <p>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。</p> <p>(5) 软件咨询</p> <p>针对就金税三期财税库银横向联网电子缴税系统上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答,完成查询、统计、报文分析等功能的解释、功能答疑等工作。</p> <p>技术咨询服务。</p> <p>主要针对金税三期财税库银横向联网电子缴税系统运行及其具体实现技术提供及时、全面、准确的解答和必要的培训,使业务部门的相关人员能够理解该项技术的特点,以利于业务人员更准确的表达业务要求,利于开发单位能有效理解业务意图。</p> <p>软件业务功能咨询服务。</p> <p>主要针对金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的业务功能模块、维护模块、系统升级的咨询服务,包括各功能模块的内容、与实际业务操作执行的关系、数据层面的逻辑关系,系统升</p> |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

级初始化的必要调整等。

需求开发阶段的咨询服务。

协助税务局针对金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的需求变更功能，为软件开发单位提供需求变更内容的咨询服务的工作。

测试阶段的咨询服务。

协助税务局参与各税收业务系统的业务需求测试工作，为相关部门提供需求变更内容的咨询服务的工作。

(6) 知识库更新和维护

将在上述环节中出现问题及相关处理方式收集整理，按照采购方要求录入指定的系统。

外部联调支持

根据采购方要求，对接入或调用金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的外部系统提供联调技术支持、故障跟踪排查等服务。

(2.6) 运维人员工作一览表

| 序号 | 服务大项 | 服务小项   | 服务内容                         | 服务方式   | 预期效果、产出文档           |
|----|------|--------|------------------------------|--------|---------------------|
| 1  | 数据维护 | 生产数据操作 | 依据客户需求对“实时扣款信息”、“批量扣款”、“银行端缴 | 现场实时处理 | 产出文档：《生产数据操作记录.doc》 |

|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |   |                  |                                                                          |                                |                            |                                                                                                                                 |  |
|--|--|--|---|------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  |   |                  | 款”、<br>“入库<br>流水信<br>息”、<br>“报<br>表”等<br>涉及各<br>类扣款<br>数据数<br>据进行<br>维护。 |                                |                            |                                                                                                                                 |  |
|  |  |  | 2 | 补<br>丁<br>发<br>布 | 升<br>级<br>补<br>丁                                                         | 对总局<br>下发的<br>系统补<br>丁进行<br>升级 | 现<br>场<br>实<br>施<br>处<br>理 | 保证<br>总局<br>补丁<br>按约<br>定时<br>间完<br>成升<br>级工<br>作。产<br>出文<br>档：<br>1. 《应<br>用系<br>统升<br>级申<br>请单.doc》<br>；2. 系<br>统升<br>级记<br>录 |  |

|  |  |  |  |   |           |                                                            |       |                                       |  |  |  |  |
|--|--|--|--|---|-----------|------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  |  | 3 | 补丁功能测试    | 1. 完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。<br>2. 配合局方完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。 | 现场处理  | 确保每次升级正确性。必要时产出文档：《测试记录》              |  |  |  |  |
|  |  |  |  | 4 | 软件功能及操作咨询 | 工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答：     | 现场+远程 | 保证基层业务人员、管理员、第三方开发厂商对有关金税三期财税库银横向联网电子 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |                                                             |                              |  |  |  |
|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------|------------------------------|--|--|--|
|  |  |  |  |  | 1. 实时扣款业务涉及的流程，对应的数据表说明、银行端缴款业务涉及的流程，对应的数据表说明等缴税涉及税库银的业务解答。 | 缴税系统数据及接口使用的正常。产出文档：《运维记录清单》 |  |  |  |
|  |  |  |  |  | 2. 后台报文跟踪查询，协助基层业务人员对扣款异常的交易进行分析，提供后续处理建议。涉及税收业务及社保缴        |                              |  |  |  |

|  |   |      |                         |                                                                                                |               |                                           |
|--|---|------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------|
|  |   |      |                         | 费业务。                                                                                           |               |                                           |
|  | 5 | 系统监控 | 入库流水、国库报表、批扣处理流程、MQ通道监控 | 监控及维护以下流程：<br>1. 入库流水下载流程监控；<br>2. 国库报表下载流程监控；<br>3. 批扣处理流程监控；<br>4. MQ通道监控，确保保税库银两个MQ节点的所有通道正 | 现场每日4次定时性流程监控 | 确保数据交换流程正常，保障税务与外部数据传输的及时性。产出文档：《运维清册》、《故 |

|                                     |                                             |                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |   |                |                                                                                            |                                                                                                                                               |                                                               |                                                                                                          |  |  |
|--|--|--|---|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  |   |                | 常运<br>行。<br>确保以<br>上流程<br>的稳定<br>运行，<br>以上流<br>程的异<br>常将直<br>接影响<br>销号及<br>会计核<br>算业<br>务。 |                                                                                                                                               | 障报<br>告》<br>(如<br>果发<br>生故<br>障的<br>情况<br>下)、<br>巡检<br>报<br>告 |                                                                                                          |  |  |
|  |  |  | 6 | 日常<br>问题<br>处理 | 日常<br>问题<br>处理                                                                             | 工程师<br>在指定<br>办公地<br>点及进<br>驻各个<br>相关的<br>运维沟<br>通群<br>组，接<br>收来自<br>运维平<br>台、运<br>维工作<br>群组、<br>当面的<br>需要处<br>理的问<br>题。进<br>行运维<br>问题处<br>理。 | 工作<br>时间<br>现场<br>处理+<br>非工<br>作时<br>间远<br>程处<br>理            | 确保<br>外部<br>交换<br>各项<br>运维<br>问题<br>能得<br>到解<br>决。产<br>出文<br>档：<br>《运<br>维清<br>册》<br>、<br>《运<br>维月<br>报》 |  |  |

|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                                                    |   |                                                                                                                                                                                                       |                     |                     |                                                                                                                                                                                                            |                       |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                             |             |   |
|---|--------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|
|   |                                                                    |   | 7                                                                                                                                                                                                     | 接口<br>维护<br>及<br>监控 | 接口<br>维护<br>及<br>监控 | 工作<br>时<br>间<br>实<br>时<br>监<br>控<br>税<br>库<br>银<br>对<br>接<br>社<br>保<br>费<br>的<br>接<br>口<br>服<br>务<br>，<br>确<br>保<br>接<br>口<br>服<br>务<br>的<br>正<br>常<br>，<br>确<br>保<br>社<br>保<br>费<br>缴<br>纳<br>正<br>常<br>。 | 现<br>场                | 当<br>出<br>现<br>问<br>题<br>时<br>产<br>出<br>《<br>运<br>维<br>问<br>题<br>清<br>册<br>》<br>、<br>《<br>故<br>障<br>报<br>告<br>》<br>等<br>文<br>档<br>。 |                                                                                                                                                                                             |             |   |
|   |                                                                    |   | 8                                                                                                                                                                                                     | 培<br>训<br>服<br>务    | 培<br>训<br>服<br>务    | 依<br>据<br>局<br>方<br>的<br>需<br>要<br>，<br>对<br>金<br>税<br>三<br>期<br>财<br>税<br>库<br>银<br>横<br>向<br>联<br>网<br>电<br>子<br>缴<br>税<br>系<br>统<br>进<br>行<br>相<br>关<br>业<br>务<br>培<br>训                                | 现<br>场<br>或<br>远<br>程 | 产<br>出<br>文<br>档<br>：<br>《<br>运<br>维<br>记<br>录<br>》                                                                                 |                                                                                                                                                                                             |             |   |
| 3 | 国家税<br>务总局<br>广西壮<br>族自治<br>区税务<br>局金税<br>三期外<br>部交换<br>系统及<br>相关业 | - | <b>(3) 金税三期决策支持系统 1 包</b><br><b>(3.1) 系统背景</b><br>2015 年 9 月份，自治区税务局按照国家税务总局统一要求完成了金税三期系统的推广工作，系统已在 2019 年 3 月 16 日完成原国税原地税系统环境及业务的合并。目前系统合并工作进入了上线运行阶段，该系统涵盖一户式、一局式、查询统计、货物劳务税管理报表、所得税管理报表、国际税管理报表、税 |                     |                     |                                                                                                                                                                                                            |                       |                                                                                                                                     | 我<br>公<br>司<br>完<br>全<br>响<br>应。<br><br>具<br>体<br>响<br>应<br>见：<br><br>技<br>术<br>部<br>分<br>一、<br>服<br>务<br>方<br>案、<br>实<br>施<br>方<br>案<br>及<br>技<br>术<br>方<br>案<br><br>1.2. 总<br>体<br>项<br>目 | 无<br>偏<br>离 | 无 |

|                                     |                                             |                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                             |  |  |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--|--|
| 务系统<br>运维服<br>务采购 | <p>源征管管理报表、个人所得税管理报表、财产行为税管理报表、征管数据质量、营改增税负分析、征管数据月报等十几个子模块,1000多张报表。涉及数据源的系统有金三核心征管系统、金三社保费管理子系统、金三社保费征收子系统、金税三期决策支持系统1包、税库银等涉税系统。2020年底随着增值税电子专用发票业务的开展,金税三期决策支持系统1包新增与电子税务局、发票2.0系统的交互,系统功能负责度进一步增加。按照国家税务总局要求,为保障广西已全面推广应用的金税三期系统实现正常稳定运行,自治区税务局需要购买金税三期决策支持系统1包相关运维服务。在系统合并后业务量增加及用户出现了倍增,以及总局减税降费新加入的过百张报表需要维护,金税三期决策支持系统1包需要采购专门人员进行系统日常运维服务。</p> <p>(3.2) 系统运维目标</p> <p>本项目旨在确保金三金税三期决策支持系统1包平稳运行,预防故障发生,提供响应区局及基层用户反映的问题的渠道。确保金税三期整体正常平稳的运行,为广西税务提供税务数据分析利用的途径。</p> <p>(3.3) 系统运维复杂性认识要求</p> <p>(3.3.1) 系统架构复杂性认识要求</p> <p>决策系统在税务机构改革并库后进行了调整,目前业务域数据库服务器2台,应用服务器4台涉及应用服务8个。数据来源核心征管系统、个税系统、社保管理子系统、社保征收子系统、外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、货运发票系统、防伪税控系统、电子底账系统、稽核系统等。</p> | <p>理解</p> <p>1.3. 项目需求理解</p> <p>1.5. 金税三期决策支持系统1包运维实施方案</p> |  |  |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--|--|

|                                      |                                         |                                                                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>设计数据加工过程 1000 多个。</p> <p>(3.3.2) 业务复杂性认识要求</p> <p>金税三期决策支持系统 1 包应用业务处室有财产行为税处、大风局、经济分析处、所得税处、货劳处、督察内审处等几乎全部业务部门。系统功能大类有：“报表管理”，“财产行为税管理”，“查询统计”，“国际税管理”，“个人所得税管理”，“货物劳务税管理”，“绩效考核管理”，“纳税服务管理”，“所得税管理”，“数据质量管理”，“税库银业务情况统计”，“一户式”，“一局式”等。</p> <p>金税三期决策支持系统 1 包共有功能模块 900 多个，其中查询统计 91 个，报表管理 644 个</p> <p>报表管理其中涉及减税降费报表有 269 个，社保费降率减费报表有 105 个，征管数据月报 50 个。</p> <p>数据交换流程：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 财行报表流程，加工查询报表以及环保税每日数据</li> <li>2. 数据化流程</li> <li>3. 第三方数据流程，加工工商登记信息以及税库银外部交换数据</li> <li>4. 优化版流程，优化版查询模块数据加工</li> <li>5. 国际税流程，国际司报表加工</li> <li>6. 货劳司流程，加工车购税以及出口退税数据</li> <li>7. 减免税流程，每月第四个工作日总局抽数使用</li> <li>8. 纳税司流程，加工纳税司相关数据</li> <li>9. 所得税司流程，用于加工小微企业以及翘尾情况数据</li> <li>10. 收归司流程，用于收归报表数据加工</li> </ol> |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>11. 征管质量流程，加工征管月报数据等数据加工流程。</p> <p>金税二期决策支持系统1包共有功能模块 900 多个, 查询统计 91 个，报表管理 644 个。报表管理其中涉及减税降费报表有 269 个，社保费率减费报表有 105 个，征管数据月报 50 个。</p> <p>每月固定工作：每月征期后 3 天完成减税降费报表加工、补丁升级、报表报送，数据分析。</p> <p>(3.4) 运维服务内容</p> <p>(3.4.1) 基础运维服务内容</p> <p>1. 运维商明确知晓金税三期是包含本系统在内的多个子系统的综合系统。因此承担金税三期本系统运维工作，除了要熟悉了解本系统之外，还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系，能按照局方要求，积极参与、协调、配合金税三期相关系统间的运维工作，确保金税三期整体正常平稳的运行。</p> <p>2. 为决策支持平台提供日常的运维支持，响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行，预防故障发生，及时解决问题，提供相关的支持服务。</p> <p>(3.4.2) 数据质量管理专项服务</p> <p>根据局方需要，提供专门对接人员进行数据质量相关模块的指标编写、维护、监控工作。根据局方提供指标业务口径编写金税三期决策支持系统1包本地数据质量指标，并将指标维护进金税三期决策支持系统1包，对数据质量指标进行日常运行监控，协助局方对数据质量监控结果进行处置。</p> |  |  |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|                                      |                                         |                                                                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>(3.5) 工作步骤和主要任务</p> <p>(3.5.1) 系统环境保障</p> <p>(3.5.1.1) weblogic 应用检查</p> <p>应用消息堆积情况检查、应用服务进程监控。</p> <p>(3.5.1.2) 系统升级</p> <p>申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；</p> <p>依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；</p> <p>申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；</p> <p>申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；</p> <p>升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；</p> <p>中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固。</p> <p>(3.5.1.3) 故障分析及处理</p> <p>出现故障进行分析处理。</p> <p>对故障进行应用级排除，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排除。</p> <p>配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。</p> <p>根据问题排除结果，对现场环境进行配置解决问题。</p> <p>根据问题排除结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。</p> <p>(3.5.1.4) 应用及数据库优化</p> <p>对现场性能问题进行检查，如果是基础环境问题，转交甲方处理。</p> <p>对现场性能问题进行检查，如果是代码问题，提交二线进行代码级优化。</p> <p>(3.5.1.5) 应急处理</p> |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。</p> <p>(3.5.1.6) 联调服务</p> <p>系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。</p> <p>(3.5.1.7) 其他处理</p> <p>总局运维脚本执行；</p> <p>总局监控对接和处理；</p> <p>协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设备迁移、停机等工作、攻防演练；</p> <p>压力测试。</p> <p>(3.5.2) 应用软件数据访问性能优化</p> <p>数据基础环境管理人员接收技术人员对数据脚本、语句性能问题，同时周期性对应用软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要包括：</p> <p>(一) 运行监控</p> <p>周期性监控和分析应用软件数据访问的性能状况。</p> <p>(二) 接收问题</p> <p>接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题。</p> <p>(三) 出具解决方案</p> <p>针对接收到和发现的性能问题登陆到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。</p> <p>(四) 分析处理问题</p> <p>针对该性能问题执行解决方案。</p> <p>(五) 记录问题</p> |  |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。</p> <p>(3.5.3) 数据服务</p> <p>决策管理数据支持平台的数据抽取是指从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到数据仓库的过程。数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。数据服务主要包括决策管理数据支持平台的数据抽取、数据加工等保障工作。</p> <p>(一) 数据抽取保障服务</p> <p>1. 数据抽取任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。</p> <p>2. 日常增量抽取保障。数据服务人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。</p> <p>3. 全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。</p> <p>(二) 数据加工保障服务</p> <p>数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全</p> |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>量加工或增量加工两种方式。全量加工方式指针对某类数据，对数据仓库中所有相关业务源数据进行完整的加工。增量加工方式指针对某类数据，在上次已加工的基础上，只加工增量的部分。增量加工由系统设定的定时任务自动执行，全量加工由技术人员手动执行。数据加工保障服务，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。</p> <p>1. 数据加工任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。</p> <p>2. 日常增量加工保障。数据服务人员每日对加工的结果进行检查，检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析，采用技术工具对加工结果进行技术性校验。</p> <p>3. 全量加工。在业务源数据全量抽取后，需采用全量加工的方式对数据进行加工。数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量加工任务，手工启动全量加工的任务，监控加工过程，检查加工结果。</p> <p>（3.5.4）日常运维服务</p> <p>（一）问题处理</p> <p>决策管理数据支持平台提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理，主要工作内容如下：</p> <p>1. 接收问题</p> <p>接收区局及基层税务人员提出的</p> |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。</p> <p>2. 分析处理问题</p> <p>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。</p> <p>3. 出具解决方案并实施</p> <p>根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。</p> <p>4. 记录问题</p> <p>问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。</p> <p>5. 紧急问题处理</p> <p>因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、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：</p> <p>(1) 沟通确认。对于紧急问题工单，需要高级工程师在 30 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 出具方案。根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。</p> <p>(5) 问题跟踪。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。</p> <p>(6) 最终编写处理报告。按局方规范出具处理报告。</p> |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>(二) 数据查询</p> <p>根据税务机关需要,协助配合进行相关金税三期核心征管数据的查询。主要内容为与税务机关需求人员进行查询数据口径的确认,完成口径确定后根据税务机关工作人员要求负责脚本编写并按要求输出项完成数据的导出工作并提交税务机关相关人员。</p> <p>(3.5.5) 程序问题确认</p> <p>由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员针对转出的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。主要工作内容如下:</p> <p>(一) 沟通确认</p> <p>对于程序 bug 的工单,需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通,了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。</p> <p>(二) 问题测试</p> <p>需要对用户反映的程序问题进行复现,了解用户当时的软硬件环境,搭建复现测试环境,设计测试流程,设置模拟数据,对用户反映的问题进行复现。</p> <p>(三) 分析确认</p> <p>根据测试结果,对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析,确定问题原因。</p> <p>(四) 确定临时解决方案</p> <p>根据问题原因,确定此问题的临时解决方案。</p> <p>(五) 问题转出</p> <p>程序问题确认后,将问题反馈给相应处室,由厂商进行程序改进。</p> <p>(六) 问题跟踪</p> |  |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|                                     |                                             |                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。</p> <p>(七) 最终编写处理报告<br/>按局方规范出具处理报告。</p> <p>(3.5.6) 需求问题确认</p> <p>因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下：</p> <p>(一) 沟通确认</p> <p>与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。</p> <p>(二) 问题分析</p> <p>对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。</p> <p>(三) 问题反馈</p> <p>对问题分析结果反馈应用系统负责人。</p> <p>(四) 问题转出</p> <p>经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室。</p> <p>(五) 问题跟踪</p> <p>由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。</p> <p>(六) 最终编写处理报告<br/>按局方规范出具处理报告。</p> <p>(3.5.7) 重大配置变更</p> <p>运维服务人员可能对发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、应用系统、数据库、操作系统的重大配置调整）协助基础环境保障部门</p> |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>进行评估和方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。主要工作内容如下：</p> <p>（一）变更申请评估</p> <p>评估重大配置变更的可行性。</p> <p>（二）变更方案制定及评审</p> <p>编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。</p> <p>（三）变更计划制定</p> <p>评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。</p> <p>（四）实施和支持</p> <p>运维服务人员根据实际情况和各地需求，对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。</p> <p>（五）变更验证</p> <p>验证重大配置变更是否成功。</p> <p>（六）监控</p> <p>重大配置变更实施成功后，需要在 一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。</p> <p>（3.5.8）补丁发布</p> <p>补丁发布工作是指在总局下发决策管理数据支持平台补丁包后，运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下：</p> <p>（一）补丁验证</p> <p>高级运维服务人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核后，</p> |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>需形成补丁文档审核单。</p> <p>对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。</p> <p>(二) 补丁升级</p> <p>对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境、预生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。</p> <p>(3.5.9) 软件功能及操作咨询</p> <p>针对就决策支持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、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。</p> <p>针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。</p> <p>(3.6) 减税降费相关工作支持</p> <p>支持减税降费相关工作。</p> <p>(3.7) 电子专票相关工作支持</p> <p>协助局方完成增值税电子专用发票相关工作的开展，包括电子专用发票监控预警分析、内控督导工作的开展。</p> <p>(3.8) 数据质量管理专项服务</p> <p>专职人员负责金税三期决策支持系统1包数据质量管理模块，负责协助局方完成指标编写、指标维护、指标运行、数据质量疑点数据整改等工作。</p> <p>该专项服务需要专职人员负责指标口径整理、指标运行维护监控等工作。</p> <p>(3.9) 运维人员工作一览表</p> |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|                                     |                                             |                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

| 序号 | 服务大项 | 服务小项   | 服务内容                                                                                                                        | 服务方式   | 预期效果、产出文档           |
|----|------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| 1  | 数据运维 | 生产数据操作 | 依据客户需求对“报表管理”，“财产行为税管理”，“查询统计”，“国际税管理”，“个人所得税管理”，“货物劳务税管理”，“绩效考核管理”，“纳税服务管理”，“所得税管理”，“数据质量管理”，“税库银业务情况统计”，“一户式”，“一局式”等涉及数据。 | 现场实时处理 | 产出文档：《生产数据操作记录.doc》 |



第 478 页

|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |   |                  |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                              |                                      |                                                             |  |  |
|--|--|--|---|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  |   |                  | 量管理”，<br>“税库银<br>业务情况<br>统计”，<br>“一户<br>式”，“一<br>局式”<br>等。<br>金税三期<br>决策支持<br>系统 1 包<br>共有功能<br>模块 900<br>多个，其中<br>查询统计<br>91 个，<br>报表管理<br>644 个<br>报表管理<br>其中涉及<br>减税降费<br>报表有<br>269 个，<br>社保费降<br>率减费报<br>表有 105<br>个，征管<br>数据月报<br>50 个。 |                                                              |                                      |                                                             |  |  |
|  |  |  | 5 | 系<br>统<br>监<br>控 | 系<br>统<br>监<br>控                                                                                                                                                                                                                              | 监控及维<br>护以下数<br>据交换流<br>程：<br>1. 财行报<br>表流程，<br>加工查询<br>报表以及 | 现<br>场<br>每<br>日<br>4<br>次<br>定<br>时 | 确<br>保<br>数<br>据<br>加<br>工<br>流<br>程<br>正<br>常，<br>保障<br>应用 |  |  |

|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                       |                                                                                                                                    |  |  |  |
|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  |  |  |  | 环保税每<br>日数据<br>2. 数据化<br>流程<br>3. 第三方<br>数据流<br>程, 加工<br>工商登记<br>信息以及<br>税库银外<br>部交换数<br>据<br>4. 优化版<br>流程, 优<br>化版查询<br>模块数据<br>加工<br>5. 国际税<br>流程, 国<br>际司报表<br>加工<br>6. 货劳司<br>流程, 加<br>工车购税<br>以及出口<br>退税数据<br>7. 减免税<br>流程, 每<br>月第四个<br>工作日总<br>局抽数使<br>用<br>8. 纳服司<br>流程, 加<br>工纳服司<br>相关数据 | 性<br>流<br>程<br>监<br>控 | 系统<br>正常<br>运<br>行。<br>产出<br>文<br>档:<br>《运<br>维清<br>册》<br>、<br>《故<br>障报<br>告》<br>(如<br>果发<br>生故<br>障的<br>情况<br>下)<br>、巡<br>检报<br>告 |  |  |  |
|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

FDZX2021-G3-  
NN009 (GX201528  
)

国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外  
部交换系统及相关业务系统运维服务采购



|  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  | 9. 所得税<br>司流程, 用<br>于加工小<br>微企业以<br>及翘尾情<br>况数据<br>10. 收归司<br>流程, 用<br>于收归报<br>表数据加<br>工<br>11. 征管质<br>量流程,<br>加工征管<br>月报数据<br>等数据加<br>工流程。<br>功能模块<br>运行监控,<br>金税三期<br>决策支持<br>系统 1 包<br>共有功能<br>模块 900<br>多个, 查询<br>统计 91<br>个, 报表<br>管理 644<br>个报表管<br>理其中涉<br>及减税降<br>费报表有<br>269 个,<br>社保费降<br>率减费报<br>表有 105<br>个, 征管 |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |   |               |                                                              |                      |  |                                                |  |
|--|--|--|---|---------------|--------------------------------------------------------------|----------------------|--|------------------------------------------------|--|
|  |  |  |   | 数据月报<br>50 个。 |                                                              |                      |  |                                                |  |
|  |  |  | 6 | 日常问题处理        | 工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。 | 工作时间现场处理 + 非工作时间远程处理 |  | 确保金税三期决策支持系统 1 包各项运维问题能得到解决。产出文档：《运维清册》、《运维月报》 |  |
|  |  |  | 7 | 系统健康巡检        | 每日 4 次或依据局方要求的频率对 7 加工流程进行全方位的监控巡检。当发现问题时及时处理。               | 现场                   |  | 产出文档：《系统巡检记录》、《健康巡检报告》                         |  |

|                                     |                                             |                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |    |                                      |                                      |                                         |       |                     |  |  |  |
|--|--|--|----|--------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|-------|---------------------|--|--|--|
|  |  |  | 8  | 培<br>训<br>服<br>务                     | 培<br>训<br>服<br>务                     | 依据局方的需要，对金税三期决策支持系统1包进行相关业务培训           | 现场或远程 | 产出文档：《运维记录》         |  |  |  |
|  |  |  | 9  | 技<br>术<br>支<br>持                     | 技<br>术<br>支<br>持                     | 依据局方的需要，解答金税三期决策支持系统1包进行相关业务与技术问题。      | 现场或远程 |                     |  |  |  |
|  |  |  | 10 | 减<br>税<br>降<br>费<br>业<br>务<br>支<br>持 | 报<br>表<br>维<br>护                     | 配合业务部分产出减税降费金税三期决策支持系统1包相关的200余张报表的产出维护 | 现场    | 确保每个月减税降费报表数据准确     |  |  |  |
|  |  |  | 11 | 数<br>据<br>统<br>计<br>查<br>询<br>服<br>务 | 提<br>供<br>数<br>据<br>统<br>计<br>查<br>询 | 依据局方需求，提供金税三期决策支持系统1包相关数据统计             | 现场    | 完成数据统计需求，产出《运维记录》文档 |  |  |  |

|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                         |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                            |                |                                                                            |       |                                                                                                        |     |   |
|---|-----------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|
|   |                                         |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 数据<br>质量<br>管理<br>专项<br>服务 | 数据<br>质量<br>管理 | 依据局方需求，依据局方提供的业务口径，形成数据质量指标，并在金税二期决策支持系统1包中运行，专职人员进行指标运行监控，对数据问题协助局方进行相关处置 | 现场或远程 | 完成指标维护需求，产出相关需求、设计、测试等文档                                                                               |     |   |
| 4 | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 | - | <b>(4) 金税三期会计核算系统</b><br><b>(4.1) 系统背景</b><br>2015年9月份，自治区税务局按照国家税务总局统一要求完成了金税三期系统的推广工作。2018年税务机构合并，2019年原国税地税系统合并，机构改革及系统合并前，会统核算数据库与核心征管生产数据库为同一个数据库，在核心征管生产数据库上进行会计记账和报表生成。对于数据量比较大的单位，完成一次会统记账时间比较长，例如原国税完成一次会统记账需要12个小时，原地税完成一次会计记账需要14个小时。在每个月会计记账和报表生成期间，为不影响核心征管的生产业务运行，会计记账都是在周末和晚上操作，需要全区会统人员晚上和周末加班完成记账和报表生成工作。 |                            |                |                                                                            |       | 我们公司完全响应。<br>具体响应见：<br>技术部分一、<br>服务方案、实施方案及技术方案<br>1.2. 总体项目理解<br>1.3. 项目需求理解<br>1.5. 金税三期会计核算系统运维实施方案 | 无偏离 | 无 |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>这些改革给会计核算带来了以下挑战。</p> <p>(1) 数据量增大带来的会统核算记账时间更长</p> <p>机构改革后核心征管系统数据量大幅度增加,完成一次会计记账的时间会更长,全国的会统人员晚上和周末加班的时间也会更长。</p> <p>(2) 影响核心征管的生产业务</p> <p>机构改革后会统记账的时间也会大幅度增加,可能一个晚上的时间无法完成会统记账,会统记账工作持续到第二天工作时间就会严重影响核心征管正常生产业务的开展。</p> <p>针对会统核算的现状,考虑到会统核算对机构改革的顺利开展带来的挑战,经充分沟通和论证,国家税务总局决定对会统核算应用进行架构优化,将会统核算从核心征管剥离出来,同时对会统核算系统进行性能优化,确保机构改革后核心征管业务与会统核算业务之间不相互影响,同时大幅度提升会统核算系统记账和报表产出的效率。</p> <p>目前,会计核算系统已进行了剥离独立,并在2019年3月16日完成原国税原地税系统环境及业务的合并。</p> <p>随着社保系统、ITS系统的上线以及减税降费新增报表的出现,在系统合并后业务量增加及用户出现了倍增,会计核算系统需要专门人员进行日常运维服务。</p> <p>(4.2) 系统运维目标</p> <p>本项目旨在确保会计核算系统平稳运行,预防故障发生,提供响应区局及基层用户反映的问题的渠道。确保会计核算业务整体正常平稳的运行,为广西税务税收会计核算业务提供保障。</p> |  |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|                                     |                                             |                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>(4.3) 系统运维复杂性认识要求</p> <p>(4.3.1) 系统架构复杂性认识要求</p> <p>会计核算系统在税务机构改革并库后进行了调整,目前业务域数据库服务器2台,应用服务器2台涉及应用服务6个。数据来源核心征管系统、个税系统、社保管理系统、社保征收子系统。设计数据加工过程100多个。</p> <p>(4.3.2) 业务复杂性认识要求</p> <p>会计核算报表生成方式、表接口、数据项复杂性较大。涉及会计核算功能模块有317个。机构改革及系统合并前,会统核算数据库与核心征管生产数据库为同一个数据库,在核心征管生产数据库上进行会计记账和报表生成。对于数据量比较大的单位,完成一次会统记账时间比较长,例如原国税完成一次会统记账需要12个小时,原地税完成一次会计记账需要14个小时。在每个月会计记账和报表生成期间,为不影响核心征管的生产业务运行,会计记账都是在周末和晚上操作,需要全区会统人员晚上和周末加班完成记账和报表生成工作。</p> <p>(4.4) 运维服务内容</p> <p>(4.4.1) 基础运维服务内容</p> <p>1. 运维商明确知晓会计核算系统是包含本系统在内的多个子系统的综合系统。因此承担系统运维工作,除了要熟悉了解本系统之外,还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系,能按照局方要求,积极参与、协调、配合金税三期相关系统间的运维工作,确保会计核算系统整体正常平稳的运行。</p> <p>2. 为会计核算系统提供日常的运</p> |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>维支持, 响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行, 预防故障发生, 及时解决问题, 提供相关的支持服务。</p> <p>(4.5) 工作步骤和主要任务</p> <p>(4.5.1) 系统环境保障</p> <p>(4.5.1.1) weblogic 应用检查</p> <p>应用消息堆积情况检查。</p> <p>(4.5.1.2) 系统升级</p> <p>申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新;</p> <p>依据升级修改、添加、赋权给予配置文件;</p> <p>申请对数据库的操作 (修改表结构、表参数、增加、删除数据等);</p> <p>申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务;</p> <p>升级预生产、生产环境, 对测试预生产和生产的业务用例进行测试;</p> <p>中间件 weblogic 漏洞补丁升级, 安全加固;</p> <p>(4.5.1.3) 故障分析及处理</p> <p>出现故障进行分析处理。</p> <p>对故障进行应用级排除, 包括数据库、应用服务、服务总间、接口排除。</p> <p>配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。</p> <p>根据问题排除结果, 对现场环境进行配置解决问题。</p> <p>根据问题排除结果, 对检查出来的应用系统 BUG, 上报二线优化。</p> <p>(4.5.1.4) 应用及数据库优化</p> <p>对现场性能问题进行检查, 如果是基础环境问题, 转交甲方处理。</p> <p>对现场性能问题进行检查, 如果是</p> |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>代码问题，提交二线进行代码级优化。</p> <p>(4.5.1.5) 应急处理</p> <p>出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。</p> <p>(4.5.1.6) 联调服务</p> <p>系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。</p> <p>(4.5.1.7) 其他处理</p> <p>总局运维脚本执行；</p> <p>总局监控对接和处理；</p> <p>协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设备迁移、停机等工作、攻防演练；</p> <p>压力测试。</p> <p>(4.5.2) 应用软件数据访问性能优化</p> <p>数据基础环境管理人员接收技术人员对数据脚本、语句性能问题，同时周期性对应用软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要内容包括：</p> <p>(一) 运行监控</p> <p>周期性监控和分析应用软件数据访问的性能状况</p> <p>(二) 接收问题</p> <p>接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题</p> <p>(三) 出具解决方案</p> <p>针对接收到和发现的性能问题登陆到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。</p> |  |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>(四) 分析处理问题</p> <p>针对该性能问题执行解决方案</p> <p>(五) 记录问题</p> <p>针对该性能问题产出相关文档, 并反馈结果给相关负责人。</p> <p>(4.5.3) 数据服务</p> <p>会计核算系统的数据抽取是指从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到数据仓库的过程。数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取, 日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行, 全量抽取由技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常, 抽取的执行结果正常。数据服务主要包括会计核算系统的数据抽取、数据加工等保障工作。</p> <p>(一) 数据抽取保障服务</p> <p>1. 数据抽取任务调度状态维护。数据服务人员, 每日检查数据抽取任务的调度配置状态, 发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况, 对任务调度进行必要的调整。</p> <p>2. 日常增量抽取保障。数据服务人员每日对抽取的结果进行检查, 检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常, 发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析, 采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。</p> <p>3. 全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时, 应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。数据服务人员在局方系统管理员的要求下, 停止增量抽取任务, 手工启动全量抽取的任务, 监控全量抽取过程, 检查全量抽取结果。</p> <p>(二) 数据加工保障服务</p> <p>数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的</p> |  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|                                     |                                             |                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全量加工或增量加工两种方式。全量加工方式针对某类数据，对数据仓库中所有相关业务源数据进行完整的加工。增量加工方式针对某类数据，在上次已加工的基础上，只加工增量的部分。增量加工由系统设定的定时任务自动执行，全量加工由技术人员手动执行。数据加工保障服务，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。</p> <p>1. 数据加工任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。</p> <p>2. 日常增量加工保障。数据服务人员每日对加工的结果进行检查，检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析，采用技术工具对加工结果进行技术性校验。</p> <p>3. 全量加工。在业务源数据全量抽取后，需采用全量加工的方式对数据进行加工。数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量加工任务，手工启动全量加工的任务，监控加工过程，检查加工结果。</p> <p>(三) 会计核算记账退账</p> <p>负责全区核算单位记账退账的业务。</p> <p>(4.5.4) 日常运维服务</p> <p>(一) 问题处理</p> <p>会计核算系统提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技</p> |  |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

FDZX2021-G3-  
NN009(GX201528  
)

国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外  
部交换系统及相关业务系统运维服务采购



|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>术支持服务,包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理,主要工作内容如下:</p> <p>1. 接收问题</p> <p>接收区局及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。</p> <p>2. 分析处理问题</p> <p>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。</p> <p>3. 出具解决方案并实施</p> <p>根据分析得出的原因,提供可行的解决方案并实施,或提供临时解决方案,并将确认结果反馈相关负责人。</p> <p>4. 记录问题</p> <p>问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程;对程序问题处理过程和结果进行跟踪。</p> <p>5. 紧急问题处理</p> <p>因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、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:</p> <p>(1) 沟通确认。对于紧急问题工单,需要高级工程师在 30 分钟内响应,了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> |  |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>(4) 出具方案。根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。</p> <p>(5) 问题跟踪。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。</p> <p>(6) 最终编写处理报告。按局方规范出具处理报告。</p> <p>(二) 数据查询</p> <p>根据税务机关需要，协助配合进行相关金税三期核心征管数据的查询。主要内容为与税务机关需求人员进行查询数据口径的确认，完成口径确定后根据税务机关工作人员要求负责脚本编写并按要求输出项完成数据的导出工作并提交税务机关相关人员。</p> <p>(4.5.5) 程序问题确认</p> <p>由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员针对转出的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。主要工作内容如下：</p> <p>(一) 沟通确认</p> <p>对于程序 bug 的工单，需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。</p> <p>(二) 问题测试</p> <p>需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现。</p> <p>(三) 分析确认</p> <p>根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因。</p> <p>(四) 确定临时解决方案</p> |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>根据问题原因，确定此问题的临时解决方案。</p> <p>(五) 问题转出</p> <p>程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行程序改进。</p> <p>(六) 问题跟踪</p> <p>由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。</p> <p>(七) 最终编写处理报告</p> <p>按局方规范出具处理报告。</p> <p>(4.5.6) 需求问题确认</p> <p>因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下：</p> <p>(一) 沟通确认</p> <p>与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。</p> <p>(二) 问题分析</p> <p>对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。</p> <p>问题反馈</p> <p>对问题分析结果反馈应用系统负责人。</p> <p>(四) 问题转出</p> <p>经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室。</p> <p>(五) 问题跟踪</p> <p>由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。</p> <p>(六) 最终编写处理报告</p> |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>按局方规范出具处理报告。</p> <p>(4.5.7) 重大配置变更</p> <p>运维服务人员可能对发生的重大配置变更申请(如应用系统网络、存储、主机、应用系统、数据库、操作系统的重大配置调整)进行评估和方案制定,并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。主要工作内容如下:</p> <p>(一) 变更申请评估</p> <p>评估重大配置变更的可行性。</p> <p>(二) 变更方案制定及评审</p> <p>编制重大配置变更方案及回退方案,并对方案进行测试和评审。</p> <p>(三) 变更计划制定</p> <p>评估重大配置变更所需资源,并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。</p> <p>(四) 实施和支持</p> <p>运维服务人员根据实际情况和各地需求,对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。</p> <p>(五) 变更验证</p> <p>验证重大配置变更是否成功。</p> <p>(六) 监控</p> <p>重大配置变更实施成功后,需要在在一个业务周期内,对涉及变更调整的应用系统进行监控,保证配置变更未对应用系统造成后续影响,保证应用系统的平稳运行。</p> <p>(4.5.8) 补丁发布</p> <p>补丁发布工作是指在总局下发会计核算系统补丁包后,运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下:</p> <p>(一) 补丁验证</p> |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|    |      | <p>高级运维服务人员需要对接收到应用系统版本或补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核后，需形成补丁文档审核单。</p> <p>对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。</p> <p>（二）补丁升级</p> <p>对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境、预生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。</p> <p>（4.5.9）软件功能及操作咨询</p> <p>针对就决策支持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、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。</p> <p>针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。</p> <p>（4.5.10）培训要求</p> <p>依据采购人培训需要，提供每年不少于1次免费的集中培训师资服务。</p> <p>（4.5.11）减税降费相关工作支持</p> <p>提供会计核算减税降费相关的报表工作支持。</p> <p>（4.6）运维人员工作一览表</p> <table><tr><th>序号</th><th>服务内容</th><th>服务</th><th>预期</th></tr><tr><th>服务</th><th>服务</th><th>服务</th><th>服务</th></tr></table> | 序号 | 服务内容 | 服务 | 预期 | 服务 | 服务 | 服务 | 服务 |  |  |
|----|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|----|----|----|----|----|----|--|--|
| 序号 | 服务内容 | 服务                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 预期 |      |    |    |    |    |    |    |  |  |
| 服务 | 服务   | 服务                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 服务 |      |    |    |    |    |    |    |  |  |

|  |  |  | 大项 | 小项     |                                                                                                | 方式     | 果、产出文档               |
|--|--|--|----|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------|
|  |  |  | 1  | 生产数据操作 | 依据客户需求对“环境初始化”，“税收会统报表”，“税收票证报表”，“税收五日快报”，“税收旬快报”，“税收月快报”，“自贸区报表”，“报表汇总”，“报表审核”等。会计核算317个功能模块。 | 现场实时处理 | 产出文档：《生产数据操作记录.doc》  |
|  |  |  | 2  | 补丁发布   | 对总局下发的系统补丁进行升级                                                                                 | 现场实施处理 | 保证总局补丁按约定时间完成升级工作。产出 |

FDZX2021-G3-  
NN009 (GX201528  
)

国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外  
部交换系统及相关业务系统运维服务采购



|  |  |  |   |           |                                                            |                                          |                          |  |  |
|--|--|--|---|-----------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------|--|--|
|  |  |  |   |           |                                                            | 文档：<br>1. 《应用系统升级申请单.doc》<br>； 2. 系统升级记录 |                          |  |  |
|  |  |  | 3 | 补丁功能测试    | 1. 完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。<br>2. 配合局方完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。 | 现场处理                                     | 确保每次升级正确性。必要时产出文档：《测试记录》 |  |  |
|  |  |  | 4 | 软件功能及操作咨询 | 工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答                        | 现场 + 远程                                  | 保证基层业务人员、管理员、第三方开        |  |  |

|  |  |  |   |          |                                                                                          |                                                                                                 |                                                            |  |  |
|--|--|--|---|----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  |   |          | 服务。主要完成以下功能业务的咨询解答：<br>1. 会计核算报表业务功能解答。<br>2. 会计核算报表生成方式、表接口、数据项说明等解答。涉及会计核算功能模块有 317 个。 | 发厂商对有关外部数据使用的正常。产出文档：《运维记录清单》                                                                   |                                                            |  |  |
|  |  |  | 5 | 系统<br>监控 | 系统<br>监控                                                                                 | <p>监控及维护以下：</p> <p>1. MQ 接收通道，接收 ITS 报表数据。</p> <p>2. 宇动源报表应用日常运行监控。</p> <p>3. 会计核算功能模块运行监控。</p> | <p>现场每日 4 次定时性流程监控</p> <p>确保数据交换流程正常，保障数据传输的及时性，保障系统正常</p> |  |  |

|                                     |                                             |                                                                                     |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |   |        |        |                                                                    |                                                   |
|--|--|--|---|--------|--------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  |  |  |   |        |        | 运行。<br>产出<br>文档：<br>《运维清册》<br>、<br>《故障报告》<br>（如果发生故障的情况下）<br>、巡检报告 |                                                   |
|  |  |  | 6 | 日常问题处理 | 日常问题处理 | 工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群，接收来自运维平台、运维工作群组，当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。       | 工作时间现场处理 + 非工作时间远程确保会计核算系统各项运维问题能得到解决。产出文档：《运维清册》 |



|                                      |                                         |                                                                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                |   |                                                                                                                                                                               |                                      |                  |                                        |                                                                 |                 |   |
|---|--------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------|---|
|   |                                |   |                                                                                                                                                                               |                                      |                  | 检<br>报<br>告                            |                                                                 |                 |   |
|   |                                |   | 9                                                                                                                                                                             | 培<br>训<br>服<br>务                     | 培<br>训<br>服<br>务 | 依据局方的需要，对会计核算系统进行相关业务培训                | 现场或远程                                                           | 产出              |   |
|   |                                |   | 10                                                                                                                                                                            | 技<br>术<br>支<br>持                     | 技<br>术<br>支<br>持 | 依据局方的需要，按业务要求后台取数。解答会计核算系统进行相关业务与技术问题。 | 现场或远程                                                           | 文档：《运维记录》       |   |
|   |                                |   | 11                                                                                                                                                                            | 减<br>税<br>降<br>费<br>业<br>务<br>支<br>持 | 报<br>表<br>维<br>护 | 配合业务部分产出减税降费会计核算相关的100余张报表的产出维护        | 现场                                                              | 确保每个月减税降费报表数据准确 |   |
| 5 | 国家税务局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务 | - | <b>(5) 税务系统内部控制监督平台</b><br><b>(5.1) 系统概述</b><br>目前，税务总局不再负责税务系统内部控制监督平台日常应用运维、跟进版本（补丁）发布、系统参数调整等工作，由各省（区）税务局负责，目前，广西税务局督察内审处和信息中心无法完成该平台运维工作，造成相关工作被动。为确保内控平台系统在广西本地顺利运行，完成总局 |                                      |                  |                                        | 我公司完全响应。<br>具体响应见：<br>技术部分一、<br>服务方案、实施方案及技术<br>方案<br>1.2. 总体项目 |                 |   |
|   |                                |   |                                                                                                                                                                               |                                      |                  |                                        |                                                                 | 无偏<br>离         | 无 |

|                                      |                                         |                                                                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |             |                         |  |  |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------|-------------------------|--|--|
| 务系统<br>运维服<br>务采购 | <p>绩效考核范围内的内控平台工作任务，提取相关疑点数据用于年度督察审计项目，完成有关报表统计填报工作，急需采购运维服务。</p> <p>(5.2) 需求分析和项目建设必要性</p> <p>(5.2.1) 需求分析</p> <p>1. 日常应用运维内容。负责内部控制监督平台基础运行环境保障、数据加工、日常运行维护工作及问题解答等运维工作。</p> <p>2. 跟进版本（补丁）发布事宜。根据总局文件要求，按照总局下发版本（补丁）升级说明，发布内部控制监督平台升级版本及补丁，对于新增或调整的业务、参数应及时通知局方进行确认或调整，并做好版本（补丁）升级记录。</p> <p>3. 系统初始化调整。根据总局新增需求版本（补丁）发布说明和本省业务要求，对内部控制监督平台参数进行配置，对系统参数进行调整。</p> <p>4. 系统风险指标编写维护等工作。</p> <p>5. 系统日常数据从后台查询统计工作。</p> <p>(5.2.2) 必要性分析</p> <p>税务系统内部控制监督平台共包含六个子系统：内部控制管理系统、税收执法风险监控分析系统、行政管理风险监控分析系统、税收执法责任管理与过错追究系统、督察审计流程管理系统、工作辅助支持系统，且同时与管理决策一包、财务软件、12366系统、绩效管理信息系统和数字人事软件等多个外部系统进行交互。随着总局党委对内控工作的不断重视，近年来内控平台升级改造比较频繁，税</p> | 理解 | 1.3. 项目需求理解 | 1.5. 税务系统内部控制监督平台运维实施方案 |  |  |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------|-------------------------|--|--|

|                                      |                                         |                                                                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                   |     |   |
|---|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|---|
|   |                                         | <p>务系统内部控制监督平台在日常使用过程中出现以下问题：</p> <p>1. 系统日常使用中出现问题只能向总局相关部门进行咨询，无法得到及时的解答和处理；</p> <p>2. 系统版本（补丁）无法及时发布，影响日常工作的开展；</p> <p>3. 广西区局需要新设指标或修改完善脚本时无法得到技术支持，工作无法正常开展。</p> <p>系统的正常运行及日常工作的顺利开展关乎总局对我局的绩效考核。2021 年，随着进一步优化税务执法方式、社保全面划转、专票电子化扩围等重点工作逐步推进，内控平台工作量将随之增大，系统的正常运行维护工作及日常风险指标编写工作显得尤为重要。为完成系统的运行保障工作，确保日常工作顺利开展，需要进行 1 名运维人员的驻场运维采购，以完成日常应用运维、跟进版本（补丁）发布、系统初始化参数调整、相关操作手册编写、系统风险指标编写和维护、系统日常数据后台查询统计等工作。</p> |                                                                                   |     |   |
| 6 | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 | <p><b>二、信息安全保密要求</b></p> <p>1. 必须严格遵守局方的安全保密制度。</p> <p>2. 支持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。</p> <p>3. 技术人员应对本项目中接触到的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</p>                                                                                                                                                                                                          | <p>我公司完全响应。</p> <p>具体响应见：<br/>技术部分一、<br/>服务方案、实施方案及技术方案</p> <p>1.14. 信息安全保密方案</p> | 无偏离 | 无 |

|                                      |                                         |                                                                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                |     |   |
|---|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----|---|
|   |                                         | <p>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，服务厂商应负有连带责任。</p> <p>4. 技术支持运维服务公司须与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。</p> <p>5. 技术人员必须与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。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                |     |   |
| 7 | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 | <p><b>三、项目人员要求</b></p> <p>(1) 金税三期外部交换系统人员要求</p> <p>要求驻场运维人员 2 名，应具有计算机相关专业本科及以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期外部交换系统的系统操作、业务流程和数据表结构。</p> <p>(2) 金税三期财税库银横向联网电子缴税系统人员要求</p> <p>根据项目系统运维需求，要求提供驻场运维人员 2 名，要求驻场运维人员应具有计算机相关专业本科及以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的系统操作、业务流程，掌握 MQ 中间件的使用。</p> <p>税收业务的顺利进行关乎国计民生，所采购运维人员整体素质水平应在项目硬性要求指标之上，应达到高级工</p> | <p>我公司完全响应。</p> <p>具体响应见：<br/>技术部分一、<br/>服务方案、实施方案及技术方案<br/>1.10. 运维人员配备方案</p> | 无偏离 | 无 |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>程师以上的水平，以便更好完成系统运行维护工作。</p> <p>(3) 金税三期决策支持系统 1 包人员要求</p> <p>增值税电子专用发票业务开展、减税降费工作开展为税总重点工作，报表的及时报送，数据准确性保证关乎减税降费的开展、决策分析的开展，所采购运维人员整体素质水平应在项目硬性要求指标之上，应达到高级工程师以上的水平，以便更好完成系统运行维护工作。同时，由于金税三期决策支持系统 1 包数据统计需要一定的业务能力，所要求的运维人员应具备税收业务行业经验。</p> <p>要求驻场运维人员 4 名。应具有计算机相关专业本科及以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期决策支持系统 1 包的系统操作、业务流程和数据表结构。</p> <p>其中，1 人负责日常报表产出涉及的 ogg、数据加工、报表加工等报表生成相关工作相关工作流程的维护监控；2 人负责日常数据统计、报表数据修改、报表口径提取等日常运维工作；1 人专门负责金税三期决策支持系统 1 包数据质量指标编写维护监控工作。</p> <p>(4) 金税三期会计核算系统人员要求</p> <p>要求驻场运维人员 2 名。应具有计算机相关专业本科及以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、</p> |  |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|                                     |                                             |                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | <p>weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期会计核算系统的系统操作、业务流程和数据表结构。2 人专门负责全自治区会计核算记账、报表加工等会计核算相关工作。</p> <p>人员分工：1 名运维负责整体项目沟通兼管理，要求资深工程师级别以上，1 名主要负责业务处理，要求资深业务分析师级别以上，1 名负责整体系统运行监控及日常问题处理，要求运维工程师以上级别。</p> <p>(5) 税务系统内部控制监督平台人员要求</p> <p>要求驻场运维人员 1 名。应具有计算机相关专业本科及以上学历，工作经验不得少于 2 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能；具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应具有应用系统运行维护经验，熟悉税务相关应用系统系统操作、业务流程和数据表结构。</p> |  |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

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”；高于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称(公章)：神州信息股份有限公司

法定代表人(负责人)或授权代表(签字或盖章)：张欣东

日期：2021 年 9 月 17 日

## (2) 商务条款偏离表

|                                 |                                         |                                                                                    |
|---------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|---------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

## 二. 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金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购

项目编号: FDZX2021-G3-NN009(GX201528)

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  | 招标文件第六章项目采购需求-商务条款四、服务方式要求 | 工作日,工程师提供日常5*8小时驻场技术服务;非工作日,中标人必须按照采购人要求提供运维服务,可以采用远程方式提供服务,但对于远程方式不能解决处理的必须按照要求及时提供现场服务。法定节假日期间,服务厂商需在放假最后一天安排人员对本项目涉及系统的的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查,及时解决存在的问题,确保收假后正常上班期间本项目软硬件环境的正常运行。 | 工作日,工程师提供日常5*8小时驻场技术服务;非工作日,中标人必须按照采购人要求提供运维服务,可以采用远程方式提供服务,但对于远程方式不能解决处理的必须按照要求及时提供现场服务。法定节假日期间,服务厂商需在放假最后一天安排人员对本项目涉及系统的的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查,及时解决存在的问题,确保收假后正常上班期间本项目软硬件环境的正常运行。<br>以上我公司全部理解并响应。 | 无偏离 | 无  |
| 2  | 招标文件第六章项目采购需求-商务条款         | 要求服务厂商必须熟悉本项目涉及系统的系统架构,功能设计,具有相关运维成功案例。<br>要求服务厂商必须认真根据全区运行维护服务需求制订全区切实可行的运维服务方案,并严格按照根据运维服务方案为全区切实提供可靠的运维服务保障,同时在服务期间还必须注意及时根据                                                          | 要求服务厂商必须熟悉本项目涉及系统的系统架构,功能设计,具有相关运维成功案例。<br>要求服务厂商必须认真根据全区运行维护服务需求制订全区切实可行的运维服务方案,并严格按照根据运维服务方案为全区切实提供可靠的运维服务保障,同时在服务期间还必须注意及时根据                                                                           | 无偏离 | 无  |

|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|
| 五、<br>服务<br>厂商<br>要求                                                                       | <p>全区各地实际需进一步持续动态补充健全。</p> <p>要求服务厂商提供与本项目涉及系统原开发厂商沟通合作的可行性方案。</p> <p>要求服务厂商每月必须按照招标采购单位的统一要求及时报送运维服务工作报告及相关资料，工作报告应包括全区运维综合情况、取得成效、存在问题和改进措施等核心主体内容，且内容必须详实具体，以确保全区运维服务切实发挥积极作用并得到持续优化及提升。</p> <p>要求中标方在合同签订之后5个工作日内，完成运维团队组建，并且提供相关驻场人员学历、从业认证资格、安全保密协议、无犯罪记录等相关资料供采购方核验。</p> | <p>全区各地实际需进一步持续动态补充健全。</p> <p>要求服务厂商提供与本项目涉及系统原开发厂商沟通合作的可行性方案。</p> <p>要求服务厂商每月必须按照招标采购单位的统一要求及时报送运维服务工作报告及相关资料，工作报告应包括全区运维综合情况、取得成效、存在问题和改进措施等核心主体内容，且内容必须详实具体，以确保全区运维服务切实发挥积极作用并得到持续优化及提升。</p> <p>要求中标方在合同签订之后5个工作日内，完成运维团队组建，并且提供相关驻场人员学历、从业认证资格、安全保密协议、无犯罪记录等相关资料供采购方核验。</p> <p>以上我公司全部理解并响应。</p> |             |   |
| 3<br>招标<br>文件<br>第六<br>章项<br>目采<br>购需<br>求-<br>商务<br>条款<br>六、<br>服务<br>时间<br>及地<br>点要<br>求 | <p>运维服务期限：从合同签订之日起一年内（按天计算服务时间总为365天）。</p> <p>服务地点：广西区内采购人指定地点。要求安排服务人员进驻采购人指定地点提供现场服务，通过建立健全科学高效的运维服务机制，综合采用热线电话、QQ服务群、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。</p>                                                                                                                                   | <p>运维服务期限：从合同签订之日起一年内（按天计算服务时间总为365天）。</p> <p>服务地点：广西区内采购人指定地点。要求安排服务人员进驻采购人指定地点提供现场服务，通过建立健全科学高效的运维服务机制，综合采用热线电话、QQ服务群、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。</p> <p>以上我公司全部理解并响应。</p>                                                                                                                                   | 无<br>偏<br>离 | 无 |
| 4<br>招标                                                                                    | 本项目验收工作由采购方按                                                                                                                                                                                                                                                                    | 本项目验收工作由采购方按                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 无           | 无 |

|                                     |                                             |                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |        |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 文件<br>第六<br>章项<br>目采<br>购需<br>求-<br>商务<br>条款<br>七、<br>验收<br>方式<br>及标<br>准要<br>求 | <p>照内部验收的有关制度和流程组织开展。</p> <p>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。</p> <p><b>(1) 项目验收准入条件</b></p> <p>本业务需求书中包含的服务需求内容全部完成。</p> <p>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。</p> <p><b>(2) 项目验收标准</b></p> <p>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。</p> <p>对运维服务数据安全方面进行考核，验收时根据服务期内发生数据安全事故次数进行费用核减，每发生一次数据安全事故核减合同总额 15%，每发生一次重大数据安全事故核减合同总额 30%，扣完为止。</p> | <p>照内部验收的有关制度和流程组织开展。</p> <p>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。</p> <p><b>(1) 项目验收准入条件</b></p> <p>本业务需求书中包含的服务需求内容全部完成。</p> <p>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。</p> <p><b>(2) 项目验收标准</b></p> <p>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。</p> <p>对运维服务数据安全方面进行考核，验收时根据服务期内发生数据安全事故次数进行费用核减，每发生一次数据安全事故核减合同总额 15%，每发生一次重大数据安全事故核减合同总额 30%，扣完为止。</p> | 偏<br>离 |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|

|                                    | 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。                                                                                                                                                                      |                                    |                                     |    |                        |  |  |    |    |    |      |    |            |      |   |        |                                     |   |                        |  |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----|------------------------|--|--|----|----|----|------|----|------------|------|---|--------|-------------------------------------|---|------------------------|--|
|                                    | <table><tr><th colspan="6">广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月<br/>运维厂商考核评级表</th></tr><tr><th>分类</th><th>序号</th><th>项目</th><th>项目描述</th><th>分值</th><th>评分标准<br/>得分</th></tr><tr><td>资源配备</td><td>1</td><td>人员到位情况</td><td>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。</td><td>4</td><td>配置人员数量满足需求和合同约定的，不扣分，否</td></tr></table> | 广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月<br>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<br>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 |  |
| 广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月<br>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<br>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 |  |  |    |    |    |      |    |            |      |   |        |                                     |   |                        |  |

|                                    | 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。                                                                                                                                                                      |                                    |                                     |    |                        |  |  |    |    |    |      |    |            |      |   |        |                                     |   |                        |  |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----|------------------------|--|--|----|----|----|------|----|------------|------|---|--------|-------------------------------------|---|------------------------|--|
|                                    | <table><tr><th colspan="6">广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月<br/>运维厂商考核评级表</th></tr><tr><th>分类</th><th>序号</th><th>项目</th><th>项目描述</th><th>分值</th><th>评分标准<br/>得分</th></tr><tr><td>资源配备</td><td>1</td><td>人员到位情况</td><td>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。</td><td>4</td><td>配置人员数量满足需求和合同约定的，不扣分，否</td></tr></table> | 广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月<br>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<br>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 |  |
| 广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月<br>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<br>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 |  |  |    |    |    |      |    |            |      |   |        |                                     |   |                        |  |





|  |  |      |                        |           |                              |  |  |      |                        |           |                              |  |  |  |
|--|--|------|------------------------|-----------|------------------------------|--|--|------|------------------------|-----------|------------------------------|--|--|--|
|  |  |      | 交接是否影响<br>正常运维工作。      | 作，每次0.5分。 |                              |  |  |      | 交接是否影响<br>正常运维工作。      | 作，每次0.5分。 |                              |  |  |  |
|  |  |      | 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 |  |  |      | 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 |  |  |  |
|  |  | 工作质效 | 4                      | 运维处理时效    |                              |  |  | 工作质效 | 4                      | 运维处理时效    |                              |  |  |  |

[illegible]

[illegible]

|  |  |  |    |      |                               |   |  |  |    |      |                               |   |  |  |
|--|--|--|----|------|-------------------------------|---|--|--|----|------|-------------------------------|---|--|--|
|  |  |  | 处理 | 有效性。 | (补丁) 未能按计划有效解决相关问题的, 按次扣0.5分。 |   |  |  | 处理 | 有效性。 | (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 |  |  | 7  | 版本质量 | 系统版本问题率。                      | 6 |  |  |
|  |  |  |    |      |                               |   |  |  |    |      |                               |   |  |  |



|  |  |  |   |                      |                                  |   |       |  |  |                      |                                  |            |   |       |  |
|--|--|--|---|----------------------|----------------------------------|---|-------|--|--|----------------------|----------------------------------|------------|---|-------|--|
|  |  |  |   | 其他需求<br>的满足完<br>成情况。 | 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。 |   |       |  |  | 其他需求<br>的满足完<br>成情况。 | 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                 | 出现紧急情况时的处理                       | 6 | 出现应急情 |  |  | 9                    | 应急情况                             | 出现紧急情况时的处理 | 6 | 出现应急情 |  |

|                                     |                                             |                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

[illegible]





第 140 页









|  |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
|  | 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 |  |
|  | 务、技术指导。                               |  |
|  | 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 |  |
|  | 业务、技术指导。                              |  |



|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税二期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |  |                 |  |                                                                |  |  |  |           |  |                                                                       |  |  |  |  |
|--|--|--|--|-----------------|--|----------------------------------------------------------------|--|--|--|-----------|--|-----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  |  | 结果<br>反馈<br>情况。 |  | 题主<br>主动<br>跟进<br>，对于局方提出的<br>工作项目根据进度<br>主动反馈结果，分<br>为1-5档、每档 |  |  |  | 反馈<br>情况。 |  | 主<br>动<br>跟<br>进<br>，对于局方提出<br>的工作项目根据进<br>度主动反馈结果，<br>分为1-5档、每<br>档0 |  |  |  |  |
|--|--|--|--|-----------------|--|----------------------------------------------------------------|--|--|--|-----------|--|-----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

[illegible]

|                                     |                                         |                                                                                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  神州信息<br>DCITS |
|-------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

[illegible]

[illegible]



[illegible]



[illegible]

第 155 页

|                                     |                                             |                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                       |   |                |       |    |                               |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------|-------|----|-------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                       | 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  |                               |  |
| <p>(5) 交付物标准</p> <p>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。</p> <p>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。</p> |   |                |       |    |                               |  |
|                                                                                                                                                                                       | 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  |                               |  |
| <p>(5) 交付物标准</p> <p>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。</p> <p>2. 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。</p> |   |                |       |    |                               |  |

|                                     |                                             |                                                                                    |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009(GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税二期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|-------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|                                               | 2. 若在签署最终验收文件后<br>3 周内, 由于服务厂商的原因,<br>该项目有一条及以上达不到本项<br>目招标文件规定的技术及服务要<br>求时, 服务厂商应在 1 周内采取<br>有效措施, 使该项目完全达到规<br>定的技术及服务要求。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3. 若在签署最终验收文件后<br>3 周内, 由于服务厂商的原因, 该<br>项目有一条及以上达不到本项目<br>招标文件规定的技术及服务要求<br>时, 服务厂商应在 1 周内采取有<br>效措施, 使该项目完全达到规定<br>的技术及服务要求。<br><br>以上我公司全部理解并响应。 |                                 |                                  |                  |                  |                                 |   |     |                                 |      |                                               |   |     |                                 |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |               |                                  |                  |                  |                                 |   |     |                                 |      |                                               |   |     |                                 |      |             |   |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|------------------|------------------|---------------------------------|---|-----|---------------------------------|------|-----------------------------------------------|---|-----|---------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|----------------------------------|------------------|------------------|---------------------------------|---|-----|---------------------------------|------|-----------------------------------------------|---|-----|---------------------------------|------|-------------|---|
| 5                                             | <p>招标文件第六章项目采购需求-商务条款八、运维服务费用和预算</p> <p>项目总预算: 211.2 万元。<br/>其中, 运维单价 (人/月) 万元:<br/>1.6, 购买驻场运维人数共: 11<br/>人, 采购服务年限: 从合同签订<br/>之日起一年内 (按天计算服务时<br/>间总计 365 天)。<br/>项目总预算明细如下:</p> <table> <tr> <th>对应<br/>运维<br/>系统</th><th>要求<br/>人员<br/>数</th><th>人员<br/>单价<br/>(万<br/>元/<br/>人/<br/>月)</th><th>服<br/>务<br/>时<br/>间</th><th>预 算<br/>( 万<br/>元)</th></tr> <tr> <td>金 税<br/>三 期<br/>外 部<br/>交 换<br/>系 统</td><td>2</td><td>1.6</td><td>12<br/>个<br/>月<br/>( 3<br/>65<br/>天)</td><td>38.4</td></tr> <tr> <td>金 税<br/>三 期<br/>财 税<br/>库 银<br/>横 向<br/>联 网<br/>电 子</td><td>2</td><td>1.6</td><td>12<br/>个<br/>月<br/>( 3<br/>65<br/>天)</td><td>38.4</td></tr> </table> | 对应<br>运维<br>系统                                                                                                                                     | 要求<br>人员<br>数                   | 人员<br>单价<br>(万<br>元/<br>人/<br>月) | 服<br>务<br>时<br>间 | 预 算<br>( 万<br>元) | 金 税<br>三 期<br>外 部<br>交 换<br>系 统 | 2 | 1.6 | 12<br>个<br>月<br>( 3<br>65<br>天) | 38.4 | 金 税<br>三 期<br>财 税<br>库 银<br>横 向<br>联 网<br>电 子 | 2 | 1.6 | 12<br>个<br>月<br>( 3<br>65<br>天) | 38.4 | <p>项目总预算: 211.2 万元。其<br/>中, 运维单价 (人/月) 万元:<br/>1.6, 购买驻场运维人数共: 11<br/>人, 采购服务年限: 从合同签订<br/>之日起一年内 (按天计算服务时<br/>间总计 365 天)。<br/>项目总预算明细如下:</p> <table> <tr> <th>对应<br/>运维<br/>系统</th><th>要求<br/>人员<br/>数</th><th>人员<br/>单价<br/>(万<br/>元/<br/>人/<br/>月)</th><th>服<br/>务<br/>时<br/>间</th><th>预 算<br/>( 万<br/>元)</th></tr> <tr> <td>金 税<br/>三 期<br/>外 部<br/>交 换<br/>系 统</td><td>2</td><td>1.6</td><td>12<br/>个<br/>月<br/>( 3<br/>65<br/>天)</td><td>38.4</td></tr> <tr> <td>金 税<br/>三 期<br/>财 税<br/>库 银<br/>横 向<br/>联 网<br/>电 子</td><td>2</td><td>1.6</td><td>12<br/>个<br/>月<br/>( 3<br/>65<br/>天)</td><td>38.4</td></tr> </table> | 对应<br>运维<br>系统 | 要求<br>人员<br>数 | 人员<br>单价<br>(万<br>元/<br>人/<br>月) | 服<br>务<br>时<br>间 | 预 算<br>( 万<br>元) | 金 税<br>三 期<br>外 部<br>交 换<br>系 统 | 2 | 1.6 | 12<br>个<br>月<br>( 3<br>65<br>天) | 38.4 | 金 税<br>三 期<br>财 税<br>库 银<br>横 向<br>联 网<br>电 子 | 2 | 1.6 | 12<br>个<br>月<br>( 3<br>65<br>天) | 38.4 | 无<br>偏<br>离 | 无 |
| 对应<br>运维<br>系统                                | 要求<br>人员<br>数                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 人员<br>单价<br>(万<br>元/<br>人/<br>月)                                                                                                                   | 服<br>务<br>时<br>间                | 预 算<br>( 万<br>元)                 |                  |                  |                                 |   |     |                                 |      |                                               |   |     |                                 |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |               |                                  |                  |                  |                                 |   |     |                                 |      |                                               |   |     |                                 |      |             |   |
| 金 税<br>三 期<br>外 部<br>交 换<br>系 统               | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1.6                                                                                                                                                | 12<br>个<br>月<br>( 3<br>65<br>天) | 38.4                             |                  |                  |                                 |   |     |                                 |      |                                               |   |     |                                 |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |               |                                  |                  |                  |                                 |   |     |                                 |      |                                               |   |     |                                 |      |             |   |
| 金 税<br>三 期<br>财 税<br>库 银<br>横 向<br>联 网<br>电 子 | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1.6                                                                                                                                                | 12<br>个<br>月<br>( 3<br>65<br>天) | 38.4                             |                  |                  |                                 |   |     |                                 |      |                                               |   |     |                                 |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |               |                                  |                  |                  |                                 |   |     |                                 |      |                                               |   |     |                                 |      |             |   |
| 对应<br>运维<br>系统                                | 要求<br>人员<br>数                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 人员<br>单价<br>(万<br>元/<br>人/<br>月)                                                                                                                   | 服<br>务<br>时<br>间                | 预 算<br>( 万<br>元)                 |                  |                  |                                 |   |     |                                 |      |                                               |   |     |                                 |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |               |                                  |                  |                  |                                 |   |     |                                 |      |                                               |   |     |                                 |      |             |   |
| 金 税<br>三 期<br>外 部<br>交 换<br>系 统               | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1.6                                                                                                                                                | 12<br>个<br>月<br>( 3<br>65<br>天) | 38.4                             |                  |                  |                                 |   |     |                                 |      |                                               |   |     |                                 |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |               |                                  |                  |                  |                                 |   |     |                                 |      |                                               |   |     |                                 |      |             |   |
| 金 税<br>三 期<br>财 税<br>库 银<br>横 向<br>联 网<br>电 子 | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1.6                                                                                                                                                | 12<br>个<br>月<br>( 3<br>65<br>天) | 38.4                             |                  |                  |                                 |   |     |                                 |      |                                               |   |     |                                 |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |               |                                  |                  |                  |                                 |   |     |                                 |      |                                               |   |     |                                 |      |             |   |

|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|               |                      |                                                                                                                                                |     |                |       |                                                                                                                                                |   |     |                |       |   |
|---------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|----------------|-------|---|
|               | 缴税系统                 |                                                                                                                                                |     |                |       | 缴税系统                                                                                                                                           |   |     |                |       |   |
|               | 金税三期决策支持系统1包         | 4                                                                                                                                              | 1.6 | 12个月<br>(365天) | 76.8  | 金税三期决策支持系统1包                                                                                                                                   | 4 | 1.6 | 12个月<br>(365天) | 76.8  |   |
|               | 金税三期会计核算系统           | 2                                                                                                                                              | 1.6 | 12个月<br>(365天) | 38.4  | 金税三期会计核算系统                                                                                                                                     | 2 | 1.6 | 12个月<br>(365天) | 38.4  |   |
|               | 税务系统内部控制监督平台         | 1                                                                                                                                              | 1.8 | 12个月<br>(365天) | 19.2  | 税务系统内部控制监督平台                                                                                                                                   | 1 | 1.8 | 12个月<br>(365天) | 19.2  |   |
|               | 合计                   |                                                                                                                                                |     |                | 211.2 | 合计                                                                                                                                             |   |     |                | 211.2 |   |
| 以上我公司全部理解并响应。 |                      |                                                                                                                                                |     |                |       |                                                                                                                                                |   |     |                |       |   |
| 6             | 招标文件第六章项目采购需求-商务条款九、 | (一)付款方式:签订合同之日起30日内预付合同总金额的60%;运维服务期满,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。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方,甲方在收到申请和发票后于30日内支付,否则 |     |                |       | (一)付款方式:签订合同之日起30日内预付合同总金额的60%;运维服务期满,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。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方,甲方在收到申请和发票后于30日内支付,否则 |   |     |                | 无偏离   | 无 |

|                                      |                                             |                                                                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| FDZX2021-G3-<br>NN009 (GX201528<br>) | 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期外<br>部交换系统及相关业务系统运维服务采购 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 付款<br>方<br>式、<br>履约<br>保证<br>金 | <p>甲方有权顺延付款。</p> <p>(二) 履约保证金：本项目要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本采购项目履约保证金为合同金额的 5%（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式，中标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。合同约定运维服务期满且双方对考核验收结果确认后，采购人在收到中标人提出申请 30 日内无息返还履约保证金。中标人不能在履约服务期内履行服务要求的，履约保证金不予退还。</p> | <p>甲方有权顺延付款。</p> <p>(二) 履约保证金：本项目要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本采购项目履约保证金为合同金额的 5%（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式，中标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。合同约定运维服务期满且双方对考核验收结果确认后，采购人在收到中标人提出申请 30 日内无息返还履约保证金。中标人不能在履约服务期内履行服务要求的，履约保证金不予退还。</p> <p>以上我公司全部理解并响应。</p> |  |  |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

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)：神州信息数字信息系统有限公司

法定代表人(负责人)或其授权代表签字或盖章：张成东

日期：2021 年 9 月 17 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

#### 技术条款

##### 一、运维系统服务内容需求

###### （1）金税三期外部交换系统

###### （1.1）系统背景

2015年9月份，自治区税务局按照国家税务总局统一要求完成了金税三期系统的推广工作。在2019年1月1日完成了原国税原地税系统环境及业务的合并。目前系统进入了上线运行阶段，该系统涵盖环保数据、中机车辆信息、车购税完税证信息、两证整合信息、六证合一信息等税务外部信息的交换业务，2021年非税数据互通交互的建立、出口退税系统的合并均需要通过外部交换系统进行，按照国家税务总局要求，为保障广西已全面推广应用的金税三期系统实现正常稳定运行，自治区税务局需要购买金税三期系统外部信息交换相关运维服务。在系统合并后业务量增加及用户出现了倍增，外部信息交换系统需要保证有足够的运维工程师进行维护，本项目主要针对外部数据信息交换系统新增的运维服务进行采购。

###### （1.2）系统运维目标

本项目旨在确保金三外部信息交换系统系统平稳运行，预防故障发生，提供响应区局及基层用户反映的问题的渠道。确保金税三期整体正常平稳的运行。

###### （1.3）工作内容和边界

1. 运维商明确知晓金税三期是包含本系统在内的多个子系统的综合系统。因此承担金税三期本系统运维工作，除了要熟悉了解本系统之外，还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系，能按照局方要求，积极参与、协调、配合金税三期相关系统间的运维工作，确保金税三期整体正常平稳的运行。

2. 为金税三期外部信息交换系统提供日常的运维支持，响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行，预防故障发生，及时解决，提供相关的支持服务。

###### （1.3.1）系统复杂性认识要求

###### （1.3.1.1）系统架构复杂性认识要求

外部交换系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器2台，应用服务器2台涉及应用服务6个节点，外联网域6台服务器涉及6个前置应用服务。网络从税务内网横跨互联网。各个应用服务有webservice调用，数据库接口调用，QM消息队列调用等。运维人员需要熟悉系统相关架构及对涉及的技术具备完全的掌握能力。

###### （1.3.1.2）涉及外部门业务复杂性认识要求

目前外部交换系统涉及工商登记信息、税务登记、税务注销、环保税缴纳、车购税缴纳、车辆信息交换、出口退税等业务。系统数据交换流程共计20个交换数据环节50多个。

对外关联系统有金三核心征管系统、电子税务局、微信税务、发票系统、出口退税等5大税务关键系统，可见外部交换系统的平稳运行可直接影响到税务关键系统的运行。

对外关联的部门有市场监督管理局、环保厅、公安厅、中机服务、大数据局、海关等部门。运维范围应包含协助对外部门的对接沟通工作。

### (1.3.2) 日常运维工作复杂性认识要求

为满足基层业务实际需要以及问题处理的及时性，需要针对各个业务、各个使用人群设立相应的沟通管道，日常运维管道有：

- 1、金三运维平台：需要实时关注运维平台的问题，及时作出处理。
- 2、微信群组：环保税数据对接交流群、广西车购税业务交流群、税务公安车辆完税信息共享联络群、广西环保联调测试群、金三运维及合格证信息交流群、全国购置税信息交换；
- 3.qq 群组：六证合一两证整合；

以上运维平台、沟通群组需要运维人员实时关注并对问题作出及时的处理或解答，可见外部交换系统日常运维过程中，针对问题接收部分的复杂性。

根据局方要求进行数据统计，对数据进行分析。专门人员进驻大运维办公场地便于各个系统运维人员及局方对接人进行日常的沟通。

### (1.4) 工作步骤和主要任务

#### (1.4.1) 系统环境保障

##### (1.4.1.1) weblogic 应用检查

应用消息堆积情况检查、服务进程监控、数据源等相关监控。

##### (1.4.1.2) 系统升级

申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；  
依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；  
申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；  
申请对 OGG 进行关闭、开启等操作权限，对 ogg 操作；  
申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；  
升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；  
中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固。

##### (1.4.1.3) 故障分析及处理

出现故障进行分析处理。  
对故障进行应用级排除，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排除。  
配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。  
根据问题排除结果，对现场环境进行配置解决问题。  
根据问题排除结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。

##### (1.4.1.4) 应用及数据库优化

对现场性能问题进行检查，如果是基础环境问题，转交甲方处理。  
对现场性能问题进行检查，如果是代码问题，提交二线进行代码级优化。

##### (1.4.1.5) 应急处理

出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

##### (1.4.1.6) 联调服务

系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。

#### (1.4.1.7) 其他处理

总局运维脚本执行；

总局监控对接和处理；

协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设备迁移、停机等工作、攻防演练；  
压力测试。

#### (1.4.2) 应用软件数据访问性能优化

应用软件数据管理人员接收技术人员对数据访问脚本、语句性能问题，同时周期性对软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要包括：

##### (一) 运行监控

周期性监控和分析软件数据与应用的性能状况

##### (二) 接收问题

接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题

##### (三) 出具解决方案

针对接收到和发现的性能问题登录到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。

##### (四) 分析处理问题

针对该性能问题执行解决方案

##### (五) 记录问题

针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。

#### (1.4.3) 日常运维服务

外部交换平台提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理，主要工作内容如下：

##### (一) 接收问题

接收区局及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。

##### (二) 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。

##### (三) 出具解决方案并实施

根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。

##### (四) 记录问题

问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

##### (五) 紧急问题处理

因系统异常造成业务中断，需在支持人员能够随时响应、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。对于紧急问题工单，需要高级工程师在 30 分钟内响应，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。
6. 最终编写处理报告。按局方规范出具处理报告。

#### (1.4.4) 程序问题确认

由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员针对转出的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。主要工作内容如下：

##### (一) 沟通确认

对于程序 bug 的工单，需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。

##### (二) 问题测试

需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现。

##### (三) 分析确认

根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因。

##### (四) 确定临时解决方案

根据问题原因，确定此问题的临时解决方案。

##### (五) 问题转出

程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行程序改进。

##### (六) 问题跟踪

由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

##### (七) 最终编写处理报告

按局方规范出具处理报告。

#### (1.4.5) 需求问题确认

因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下：

##### (一) 沟通确认

与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况，系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。

##### (二) 问题分析

对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。

##### (三) 问题反馈

对问题分析结果反馈应用系统负责人。

(四) 问题转出

经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室。

(五) 问题跟踪

由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。

(六) 最终编写处理报告

按局方规范出具处理报告。

**(1.4.6) 重大配置变更**

运维服务人员对可能发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、应用系统、数据库、操作系统的重大配置调整）进行评估和方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。主要工作内容如下：

(一) 变更申请评估

评估重大配置变更的可行性。

(二) 变更方案制定及评审

编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。

(三) 变更计划制定

评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。

(四) 实施和支持

运维服务人员根据实际情况和各地需求，对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。

(五) 变更验证

验证重大配置变更是否成功。

(六) 监控

重大配置变更实施成功后，需要在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。

**(1.4.7) 补丁发布**

补丁发布工作是指在总局下发外部交换平台补丁包后，运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下：

(一) 补丁验证

高级运维服务人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核后，需形成补丁文档审核单。

对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。

(二) 补丁升级

对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。

**(1.4.8) 软件功能及操作咨询**

针对就外部交换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、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。

针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。

(1.5) 运维人员工作一览表

| 序号 | 服务大项      | 服务小项      | 服务内容                                                                                                                                                                                        | 服务方式      | 预期效果、产出文档                                             |
|----|-----------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------|
| 1  | 数据维护      | 生产数据操作    | 依据客户需求对“工商多证合一”、“工商两证合一”、“中机车辆信息”、“公安车辆信息”、“环保数据”、“出口退税数据”等涉及外部部门交换到税务部门以及税务部门交换到外部门的数据。                                                                                                    | 现场实时处理    | 产出文档：《生产数据操作记录.doc》                                   |
| 2  | 补丁发布      | 升级补丁      | 对总局下发的系统补丁进行升级                                                                                                                                                                              | 现场实施处理    | 保证总局补丁按约定时间完成升级工作。<br>产出文档：1.《应用系统升级申请单.doc》；2.系统升级记录 |
| 3  |           | 补丁功能测试    | 1.完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。<br>2.配合局方完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。                                                                                                                                    | 现场处理      | 确保每次升级正确性。<br>必要时产出文档：《测试记录》                          |
| 4  | 软件功能及操作咨询 | 功能业务及操作咨询 | 工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答：<br>1.工商与税务局交换多证合一及两证合一涉及的工商登记信息、涉税信息、交换方式、数据表说明等解答。<br>2.公安车购税信息解答。<br>3.环保厅交换信息相关交换方式、表接口、数据项说明等解答。<br>4.中机车辆合格证信息解答。<br>5.简易注销业务咨询 | 现场+远程     | 保证基层业务人员、管理员、第三方开发厂商对有关外部门数据使用的正常。<br>产出文档：《运维记录清单》   |
| 5  | 系统监控      | 数据交换流程监控  | 监控及维护以下数据交换流程：<br>1.交易注销采集流程；                                                                                                                                                               | 现场每日4次定时性 | 确保数据交换流程正常，保障税务与外部门数据传输的及                             |

|   |        |        |                                                                                                                       |                    |                                                  |
|---|--------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------|
|   |        |        | 2. 建议注销反馈流程;<br>3. 环保汇总对账反馈流程;<br>4. 环保数据采集流程;<br>5. 环保数据反馈流程;<br>6. 工商三证合一信息采集流程;<br>7. 公安销售发票交换流程;<br>等 19 个数据交换流程。 | 流程监控               | 时有效性。<br>产出文档:《运维清册》、《故障报告》<br>(如果发生故障的情况下)、巡检报告 |
| 6 | 日常问题处理 | 日常问题处理 | 工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组,接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。                                                         | 工作时间现场处理+非工作时间远程处理 | 确保外部交换各项运维问题能得到解决。<br>产出文档:《运维清册》、《运维月报》         |
| 7 | 培训服务   | 培训服务   | 依据局方的需要,对外部交换系统进行相关业务培训                                                                                               | 现场或远程              | 产出文档:《运维记录》                                      |
| 8 | 数据统计   | 数据统计   | 依据局方数据统计需要对系统内的相关数据进行提取供局方数据分析或汇报工作所用。                                                                                | 现场                 | 产出文档:《运维记录》                                      |

## (2) 金税三期财税库银横向联网电子缴税系统

### (2.1) 系统背景

目前,金税三期财税库银横向联网电子缴税系统部署在全国 36 个省市税务局,部署模式均为省级集中,系统运行健康平稳。全国约 7000 个基层税务机关,10 万税务用户使用该系统进行相关业务,覆盖了 1000 多万纳税人。随着科技的发展和我国税制改革的不断深化,税库银金三版本 2015 年上线至今,一直运行稳定,为国家金税三期工程做出了不可或缺贡献。随着 2019 年 1 月 1 日起,广西税务进行了机构合并及系统合并,税库银承担了原广西国税与原广西地税的税收电子征收业务,用户使用及业务均出现了倍增。针对金税三期财税库银横向联网电子缴税系统,机构合并及系统合并后,以及社保系统上线后,电子缴税均通过金税三期财税库银横向联网电子缴税系统,随着 ITS 退税业务、无卡支付业务等的不断加入,金税三期财税库银横向联网电子缴税系统承载了所有税务税收征缴业务的通道,为确保系统正常稳定运行,需要对该系统采购专门运维人员进行系统日常运维服务。

### (2.2) 系统运维目标

为保障金税三期财税库银横向联网电子缴税系统应用对征收业务的良好支撑,提高纳税服务质量,实现系统平稳运行,具体运维目标如下:

(1) 建立规范的运维保障体系,以省局驻场运维和远程运维为主体,后方开发为依托,实现金税三期财税库银横向联网电子缴税系统运维的规范化、标准化和制度化。

(2) 对于紧急重要的系统保障事项,协商确认后可通过临时提供现场支持的方式,提高系统环境保障工作的响应速度和处理效率,提升重点保障事项的服务水平。

(3) 及时排除系统运行期间的故障和问题,保证应用系统的正常运行。保障各系统安全、稳定运行,做到“网络不断、应用不停、数据不丢”,为加强税收征管,提高纳税服务水平提供重

要支持和保障。

### **(2.3) 系统运维复杂性认识要求**

#### **(2.3.1) 系统架构熟悉要求**

金税三期财税库银横向联网电子缴税系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器2台，应用服务器4台涉及应用服务12个节点，外联网域2台服务器涉及2个前置应用服务。网络从税务内网横跨互联网。各个应用服务有webservice调用，数据库接口调用，QM消息队列调用等。运维人员需要熟悉系统相关架构及对涉及的技术具备完全的掌握能力。

#### **(2.3.2) 系统关键性认识要求**

目前金税三期财税库银横向联网电子缴税系统承担着所有税收的缴款业务、社保费的部门征缴业务，系统的稳定性，问题的处理及时性关乎着税费的缴纳工作，关乎纳税人的利益。

税务机构改革及社保费划转税务征收后，税库银承担的业务增加，面对的用户群体增加。金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的稳定性尤为重要。

#### **(2.3.3) 日常运维工作复杂性认识要求**

为满足基层业务实际需要以及问题处理的及时性，需要针对各个业务、各个使用人群设立相应的沟通管道，日常运维管道有：

- 1、金三运维平台：需要实时关注运维平台的问题，及时作出处理。
- 2、微信群组：银行端缴款业务交流群、SKY二代TIPS测试；
- 3、坐席电话。

以上运维平台、沟通群组需要运维人员实时关注并对问题作出及时的处理或解答。

根据局方要求进行数据统计，对数据进行分析。专门人员进驻大运维办公场地便于各个系统运维人员及局方对接人进行日常的沟通。

### **(2.4) 运维服务内容**

本项目招标内容为广西壮族自治区税务局应用系统运行维护支持所需的技术运维支持服务。

在本项目中支持人员所服务的应用系统、采用的服务方式、提供的服务内容、遵循的服务规程、需达到的服务质量标准以及支持人员的组织管理和项目过程文档等，需满足本招标技术需求书中所描述的内容或超过相关标准要求。

#### **(2.4.1) 服务内容**

服务内容定义了服务商需提供服务的边界，是指服务商支持人员针对广西壮族自治区税务局金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的部署情况和运维特点，为保障系统正常运行，及时解决问题，预防故障发生，所提供的支持服务内容，主要包括被动支持服务、主动支持服务和支持保障三部分。

被动支持服务是指日常工作中针对各级用户通过技术支持热线和技术支持网站等反映的应用系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的技术支持，及时解答问题、分析问题、定位问题、解决问题、反馈解决结果、记录并归纳的过程。被动支持服务工作包括问题受理和一般问题处理、问题回访与确认、数据维护、程序问题确认、需求问题确认、紧急问题处理、问题协同解决、系统资源优化、现场支持、广西壮族自治区税务局生产系统支持与维护等内容。

主动支持服务是指根据应用系统自身特点，结合以往的经验 and 总结，定期或不定期对应用系统进行日常检查，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。

支持保障工作是指为做好被动支持服务和主动支持服务工作而开展的质量控制、后勤保障等工作。支持保障工作包括补丁发布、配置管理、知识提取与维护等。

#### **(2.4.2) 服务方式**

在本项目中服务商提供的服务方式，包括但不限于驻场服务、电话热线支持、网上支持、现场支持、会议和培训等。

#### **(2.4.3) 驻场服务**

提供 5×8 小时驻场服务，工作地点为广西壮族自治区税务局。

#### **(2.4.4) 热线支持**

提供 7×24 小时热线支持，主要通过运维电话对各地用户上传的服务请求进行响应和答复，解决服务请求的全过程，同时按采购方要求填写相应文档。

#### **(2.4.5) 网上支持**

通过采购方的技术支持飞秋、布谷鸟、微信等进行网上接收运维服务请求。

#### **(2.4.6) 现场支持**

根据采购方信息技术部门的要求配备专门的高级技术支持人员，用于响应事出紧急或无法通过常规方法（热线支持和网上支持）解决的服务请求。

#### **(2.4.7) 会议**

按照采购方信息技术部门和相关业务部门的要求，参加税务局涉及金税三期财税库银横向联网电子缴税系统业务的各种业务需求分析、系统运行等方面的相关会议。

#### **(2.4.8) 培训**

根据采购方要求提供培训师资。

#### **(2.4.9) 其他**

根据采购方要求或中标方申请，并经采购方审核同意的其他服务方式。

### **(2.5) 工作步骤和主要任务**

#### **(2.5.1) 系统环境保障**

##### **(2.5.1.1) weblogic 应用检查**

应用消息堆积情况检查。

##### **(2.5.1.2) 系统升级**

申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；

依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；

申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；

申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；

升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；

中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固；

##### **(2.5.1.3) 故障分析及处理**

出现故障进行分析处理。

对故障进行应用级排除，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排除。

配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。

根据问题排除结果，对现场环境进行配置解决问题。

根据问题排除结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。

#### **(2.5.1.4) 应用及数据库优化**

对现场性能问题进行检查，如果是基础环境问题，转交甲方处理。

对现场性能问题进行检查，如果是代码问题，提交二线进行代码级优化。

#### **(2.5.1.5) 应急处理**

出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

#### **(2.5.1.6) 联调服务**

系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。

#### **(2.5.1.7) 其他处理**

总局运维脚本执行；

总局监控对接和处理；

协助信息中心运维工作；网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；

压力测试。

#### **(2.5.2) 环境优化调整**

对系统运行整体性能情况进行检查，对发现的系统软件性能问题进行分析，根据分析结果采取参数调优、系统参数调优，要求基础基础环境保障进行数据库参数调整等方法分别实施优化。

主要工作内容包括：

##### **(1) 运行监控**

监控和分析应用软件运行的性能状况。

##### **(2) 接收问题**

接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题。

##### **(3) 分析处理问题**

针对该性能问题进行分析处理。

#### **(2.5.3) 重大配置变更协助**

对工作范围内的可能发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、中间件、数据库、操作系统的重大配置调整）进行评估和协助方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。

主要工作内容如下：

##### **(1) 变更申请评估**

协助评估重大配置变更的可行性。

##### **(2) 变更方案制定及评审**

协助编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。

##### **(3) 变更计划制定**

评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。

(4) 实施和支持

根据实际情况和需求，对重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。

(5) 变更验证

验证重大配置变更是否成功。

(6) 监控

重大配置变更实施成功后，需要在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。

**(2.5.4) 配合系统环境搭建**

根据采购方要求，配合协助系统环境保障搭建金税三期财税库银横向联网电子缴税系统（包括但不限于生产环境、测试环境、培训环境）。

**数据服务保障**

数据服务保障主要为金税三期财税库银横向联网电子缴税系统内相关数据的统计查询。

提供系统内相关数据的特殊查询

可提供金三系统中财税库银横向联网电子缴税系统相关功能模块无法实现的统计查询，满足由于一些需要的临时查询。

坐席工程师将问题转出后，要对问题进行跟踪，确保问题均及时有效的处理完成。

**日常保障服务**

为金税三期财税库银横向联网电子缴税系统提供数据查询、应用监控、故障分析等金税三期财税库银横向联网电子缴税系统处理征收工作中各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、应用支持等。

由于系统或用户操作失误造成一些数据必须在后台来进行维护，而数据维护涉及数据安全，为保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性，所以确认和维护这些数据是非常谨慎的。主要工作内容为：

(1) 一般日常问题受理和处理

主要工作内容如下：

1) 接收问题

接收省局及基层税务人员提出的关于实时缴款、批量扣款、转发报文等系统使用过程中的各类问题。

2) 分析处理问题

通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。如用户操作问题，或者外部环境问题导致系统使用异常，一经发现，支持人员需及时告知采购方负责人员。

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进行处理。主要工作内容如下：

#### 1) 沟通确认

对于紧急问题工单，需要高级工程师尽快响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。

#### 2) 恢复系统

通过沟通确认后的紧急问题，必须尽快恢复系统，确保业务进行。

#### 3) 查找问题原因

工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。

#### 4) 出具方案

根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。

#### 5) 问题跟踪

问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。

### （4）补丁升级

补丁升级工作是指根据采购方要求和补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行发布、升级以及支持验证的工作。主要工作内容如下：

#### 1) 补丁发布

向相关人员发布版本或补丁发布通知。

#### 2) 补丁升级

通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行发布检验，确保升级后系统运行正常。

### （5）软件咨询

针对就金税三期财国库银横向联网电子缴税系统上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报文分析等功能的解释、功能答疑等工作。

#### 技术咨询服务。

主要针对金税三期财国库银横向联网电子缴税系统运行及其具体实现技术提供及时、全面、准确的解答和必要的培训，使业务部门的相关人员能够理解该项技术的特点，以利于业务人员更准确的表达业务要求，利于开发单位能有效理解业务意图。

#### 软件业务功能咨询服务。

主要针对金税三期财国库银横向联网电子缴税系统的业务功能模块、维护模块、系统升级的咨询服务，包括各功能模块的内容、与实际业务操作执行的关系、数据层面的逻辑关系，系统升级初始化的必要调整等。

#### 需求开发阶段的咨询服务。

协助税务局针对金税三期财国库银横向联网电子缴税系统的需求变更功能，为软件开发单位提供需求变更内容的咨询服务的工作。

#### 测试阶段的咨询服务。

协助税务局参与各税收业务系统的业务需求测试工作，为相关部门提供需求变更内容的咨询服务的工作。

### （6）知识库更新和维护

将在上述环节中出现的問題及相关处理方式收集整理，按照采购方要求录入指定的系统。

#### 外部联调支持

根据采购方要求，对接入或调用金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的外部系统提供联调技术支持、故障跟踪排查等服务。

(2.6) 运维人员工作一览表

| 序号 | 服务大项 | 服务小项   | 服务内容                                                         | 服务方式   | 预期效果、产出文档                                             |
|----|------|--------|--------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------|
| 1  | 数据维护 | 生产数据操作 | 依据客户需求对“实时扣款信息”、“批量扣款”、“银行端缴款”、“入库流水信息”、“报表”等涉及各类扣款数据数据进行维护。 | 现场实时处理 | 产出文档：《生产数据操作记录.doc》                                   |
| 2  | 补丁发布 | 升级补丁   | 对总局下发的系统补丁进行升级                                               | 现场实施处理 | 保证总局补丁按约定时间完成升级工作。<br>产出文档 1.《应用系统升级申请单.doc》；2.系统升级记录 |
| 3  |      | 补丁功能测试 | 1.完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。<br>2.配合局方完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。     | 现场处理   | 确保每次升级正确性。<br>必要时产出文档：《测试记录》                          |

|   |           |                         |                                                                                                                                                                                                  |                    |                                                                                  |
|---|-----------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | 软件功能及操作咨询 | 功能业务及操作咨询               | <p>工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答：</p> <p>1. 实时扣款业务涉及的流程，对应的数据表说明、银行端缴款业务涉及的流程，对应的数据表说明等缴税涉及国库银的业务解答。</p> <p>2. 后台报文跟踪查询，协助基层业务人员对扣款异常的交易进行分析，提供后续处理建议。涉及税收业务及社保缴费业务。</p> | 现场+远程              | <p>保证基层业务人员、管理员、第三方开发厂商对有关金税三期财税库银横向联网电子缴税系统数据及接口使用的正常。</p> <p>产出文档：《运维记录清单》</p> |
| 5 | 系统监控      | 入库流水、国库报表、批扣处理流程、MQ通道监控 | <p>监控及维护以下流程：</p> <p>1. 入库流水下载流程监控；</p> <p>2. 国库报表下载流程监控；</p> <p>3. 批扣处理流程监控；</p> <p>4. MQ通道监控，确保国库银两个MQ节点的所有通道正常运行。</p> <p>确保以上流程的稳定运行，以上流程的异常将直接影响销号及会计核算业务。</p>                               | 现场每日4次定时性流程监控      | <p>确保数据交换流程正常，保障税务与外部门数据传输的及时有效性。</p> <p>产出文档：《运维清册》、《故障报告》（如果发生故障的情况下）、巡检报告</p> |
| 6 | 日常问题处理    | 日常问题处理                  | <p>工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。</p>                                                                                                                             | 工作时间现场处理+非工作时间远程处理 | <p>确保外部交换各项运维问题能得到解决。</p> <p>产出文档：《运维清册》、《运维月报》</p>                              |

|   |         |         |                                            |       |                             |
|---|---------|---------|--------------------------------------------|-------|-----------------------------|
| 7 | 接口维护及监控 | 接口维护及监控 | 工作时间实时监控税库银对接社保费的接口服务，确保接口服务的正常，确保社保费缴纳正常。 | 现场    | 当出现问题时产出《运维问题清册》、《故障报告》等文档。 |
| 8 | 培训服务    | 培训服务    | 依据局方的需要，对金税三期财税库银横向联网电子缴税系统进行相关业务培训        | 现场或远程 | 产出文档：《运维记录》                 |

### (3) 金税三期决策支持系统 1 包

#### (3.1) 系统背景

2015 年 9 月份，自治区税务局按照国家税务总局统一要求完成了金税三期系统的推广工作。系统已在 2019 年 3 月 16 日完成原国税原地税系统环境及业务的合并。目前系统合并工作进入了上线运行阶段，该系统涵盖一户式、一局式、查询统计、货物劳务税管理报表、所得税管理报表、国际税管理报表、税源征管管理报表、个人所得税管理报表、财产行为税管理报表、征管数据质量、营改增税负分析、征管数据月报等十几个子模块，1000 多张报表。涉及数据源的系统有金三核心征管系统、金三社保费管理系统、金三社保费征收子系统、金税三期决策支持系统 1 包、税库银等涉税系统。2020 年底随着增值税电子专用发票业务的开展，金税三期决策支持系统 1 包新增与电子税务局、发票 2.0 系统的交互，系统功能负责度进一步增加。按照国家税务总局要求，为保障广西已全面推广应用的金税三期系统实现正常稳定运行，自治区税务局需要购买金税三期决策支持系统 1 包相关运维服务。在系统合并后业务量增加及用户出现了倍增，以及总局减税降费新加入的过百张报表需要维护，金税三期决策支持系统 1 包需要采购专门人员进行系统日常运维服务。

#### (3.2) 系统运维目标

本项目旨在确保金三金税三期决策支持系统 1 包平稳运行，预防故障发生，提供响应区局及基层用户反映的问题的渠道。确保金税三期整体正常平稳的运行，为广西税务提供税务数据分析利用的途径。

#### (3.3) 系统运维复杂性认识要求

##### (3.3.1) 系统架构复杂性认识要求

决策系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 4 台涉及应用服务 8 个。数据来源核心征管系统、个税系统、社保管理系统、社保征收子系统、外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、货运发票系统、防伪税控系统、电子底账系统、稽核系统等。设计数据加工过程 1000 多个。

##### (3.3.2) 业务复杂性认识要求

金税三期决策支持系统 1 包应用业务处室有财产行为税处、大风局、经济分析处、所得税处、货劳处、督察内审处等几乎全部业务部门。系统功能大类有：“报表管理”，“财产行为税管理”，“查询统计”，“国际税管理”，“个人所得税管理”，“货物劳务税管理”，“绩效考核管理”，“纳税服务管理”，“所得税管理”，“数据质量管理”，“税库银业务情况统计”，“一户式”，“一局式”等。

金税三期决策支持系统1包共有功能模块900多个,其中查询统计91个,报表管理644个  
报表管理其中涉及减税降费报表有269个,社保费降率减费报表有105个,征管数据月报50个。

数据交换流程:

1. 财行报表流程,加工查询报表以及环保税每日数据
  2. 数据化流程
  3. 第三方数据流程,加工工商登记信息以及税库银外部交换数据
  4. 优化版流程,优化版查询模块数据加工
  5. 国际税流程,国际司报表加工
  6. 货劳司流程,加工车购税以及出口退税数据
  7. 减免税流程,每月第四个工作日总局抽数使用
  8. 纳税司流程,加工纳税司相关数据
  9. 所得税司流程,用于加工小微企业以及翘尾情况数据
  10. 收归司流程,用于收归报表数据加工
  11. 征管质量流程,加工征管月报数据
- 等数据加工流程。

金税三期决策支持系统1包共有功能模块900多个,查询统计91个,报表管理644个。报表管理其中涉及减税降费报表有269个,社保费降率减费报表有105个,征管数据月报50个。

每月固定工作:每月征期后3天完成减税降费报表加工、补丁升级、报表报送,数据分析。

#### **(3.4) 运维服务内容**

##### **(3.4.1) 基础运维服务内容**

1. 运维商明确知晓金税三期是包含本系统在内的多个子系统的综合系统。因此承担金税三期本系统运维工作,除了要熟悉了解本系统之外,还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系,能按照局方要求,积极参与、协调、配合金税三期相关系统间的运维工作,确保金税三期整体正常平稳的运行。

2. 为决策支持平台提供日常的运维支持,响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行,预防故障发生,及时解决问题,提供相关的支持服务。

##### **(3.4.2) 数据质量管理专项服务**

根据局方需要,提供专门对接人员进行数据质量相关模块的指标编写、维护、监控工作。根据局方提供指标业务口径编写金税三期决策支持系统1包本地数据质量指标,并将指标维护进金税三期决策支持系统1包,对数据质量指标进行日常运行监控,协助局方对数据质量监控结果进行处置。

#### **(3.5) 工作步骤和主要任务**

##### **(3.5.1) 系统环境保障**

###### **(3.5.1.1) weblogic 应用检查**

应用消息堆积情况检查、应用服务进程监控。

###### **(3.5.1.2) 系统升级**

申请权限获取升级应用war包的复制、传输、更新;

依据升级修改、添加、赋权给予配置文件;

申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；  
申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；  
升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；  
中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固。

#### **(3.5.1.3) 故障分析及处理**

出现故障进行分析处理。  
对故障进行应用级排除，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排除。  
配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。  
根据问题排除结果，对现场环境进行配置解决问题。  
根据问题排除结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。

#### **(3.5.1.4) 应用及数据库优化**

对现场性能问题进行检查，如果是基础环境问题，转交甲方处理。  
对现场性能问题进行检查，如果是代码问题，提交二线进行代码级优化。

#### **(3.5.1.5) 应急处理**

出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

#### **(3.5.1.6) 联调服务**

系统升级时需要和外国厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。

#### **(3.5.1.7) 其他处理**

总局运维脚本执行；  
总局监控对接和处理；  
协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设备迁移、停机等工作、攻防演练；  
压力测试。

#### **(3.5.2) 应用软件数据访问性能优化**

数据基础环境管理人员接收技术人员对数据脚本、语句性能问题，同时周期性对应用软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要包括：

##### **（一）运行监控**

周期性监控和分析应用软件数据访问的性能状况。

##### **（二）接收问题**

接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题。

##### **（三）出具解决方案**

针对接收到和发现的性能问题登陆到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。

##### **（四）分析处理问题**

针对该性能问题执行解决方案。

##### **（五）记录问题**

针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。

### （3.5.3）数据服务

决策管理数据支持平台的数据抽取是指从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到数据仓库的过程。数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。数据服务主要包括决策管理数据支持平台的数据抽取、数据加工等保障工作。

#### （一）数据抽取保障服务

1. 数据抽取任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

2. 日常增量抽取保障。数据服务人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。

3. 全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。

#### （二）数据加工保障服务

数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全量加工或增量加工两种方式。全量加工方式针对某类数据，对数据仓库中所有相关业务源数据进行完整的加工。增量加工方式针对某类数据，在上次已加工的基础上，只加工增量的部分。增量加工由系统设定的定时任务自动执行，全量加工由技术人员手动执行。数据加工保障服务，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。

1. 数据加工任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

2. 日常增量加工保障。数据服务人员每日对加工的结果进行检查，检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析，采用技术工具对加工结果进行技术性校验。

3. 全量加工。在业务源数据全量抽取后，需采用全量加工的方式对数据进行加工。数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量加工任务，手工启动全量加工的任务，监控加工过程，检查加工结果。

### （3.5.4）日常运维服务

#### （一）问题处理

决策管理数据支持平台提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理，主要工作内容如下：

##### 1. 接收问题

接收区局及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用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。

### 3. 出具解决方案并实施

根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。

### 4. 记录问题

问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

### 5. 紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、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。对于紧急问题工单，需要高级工程师在 30 分钟内响应，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。

(6) 最终编写处理报告。按局方规范出具处理报告。

### (二) 数据查询

根据税务机关需要，协助配合进行相关金税三期核心征管数据的查询。主要内容为与税务机关需求人员进行查询数据口径的确认，完成口径确定后根据税务机关工作人员要求负责脚本编写并按要求输出项完成数据的导出工作并提交税务机关相关人员。

### (3.5.5) 程序问题确认

由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员针对转出的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。主要工作内容如下：

#### (一) 沟通确认

对于程序 bug 的工单，需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。

#### (二) 问题测试

需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现。

#### (三) 分析确认

根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因。

#### (四) 确定临时解决方案

根据问题原因，确定此问题的临时解决方案。

#### (五) 问题转出

程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行程序改进。

#### (六) 问题跟踪

由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

(七) 最终编写处理报告

按局方规范出具处理报告。

#### (3.5.6) 需求问题确认

因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下：

(一) 沟通确认

与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。

(二) 问题分析

对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。

(三) 问题反馈

对问题分析结果反馈应用系统负责人。

(四) 问题转出

经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室。

(五) 问题跟踪

由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。

(六) 最终编写处理报告

按局方规范出具处理报告。

#### (3.5.7) 重大配置变更

运维服务人员可能对发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、应用系统、数据库、操作系统的重大配置调整）协助基础环境保障部门进行评估和方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。主要工作内容如下：

(一) 变更申请评估

评估重大配置变更的可行性。

(二) 变更方案制定及评审

编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。

(三) 变更计划制定

评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。

(四) 实施和支持

运维服务人员根据实际情况和各地需求，对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。

(五) 变更验证

验证重大配置变更是否成功。

(六) 监控

重大配置变更实施成功后，需要在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。

### （3.5.8）补丁发布

补丁发布工作是指在总局下发决策管理数据支持平台补丁包后，运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下：

#### （一）补丁验证

高级运维服务人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核后，需形成补丁文档审核单。

对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。

#### （二）补丁升级

对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境、预生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。

### （3.5.9）软件功能及操作咨询

针对就决策支持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、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。

针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。

### （3.6）减税降费相关工作支持

支持减税降费相关工作。

### （3.7）电子专票相关工作支持

协助局方完成增值税电子专用发票相关工作的开展，包括电子专用发票监控预警分析、内控督导工作的开展。

### （3.8）数据质量管理专项服务

专职人员负责金税三期决策支持系统1包数据质量管理模块，负责协助局方完成指标编写、指标维护、指标运行、数据质量疑点数据整改等工作。

该专项服务需要专职人员负责指标口径整理、指标运行维护监控等工作。

### （3.9）运维人员工作一览表

| 序号 | 服务大项 | 服务小项   | 服务内容                                                                                                                        | 服务方式   | 预期效果、产出文档           |
|----|------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| 1  | 数据运维 | 生产数据操作 | 依据客户需求对“报表管理”，“财产行为税管理”，“查询统计”，“国际税管理”，“个人所得税管理”，“货物劳务税管理”，“绩效考核管理”，“纳税服务管理”，“所得税管理”，“数据质量管理”，“税库银业务情况统计”，“一户式”，“一局式”等涉及数据。 | 现场实时处理 | 产出文档：《生产数据操作记录.doc》 |

|   |           |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |                                                               |
|---|-----------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------|
| 2 | 补丁发布      | 升级补丁      | 对总局下发的系统补丁进行升级                                                                                                                                                                                                                                                                     | 现场实施处理          | 保证总局补丁按约定时间完成升级工作。<br>产出文档：1.《应用系统升级申请单.doc》；2.系统升级记录         |
| 3 |           | 补丁功能测试    | 1. 完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。<br>2. 配合局方完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。                                                                                                                                                                                                                         | 现场处理            | 确保每次升级正确性。<br>必要时产出文档：《测试记录》                                  |
| 4 | 软件功能及操作咨询 | 功能业务及操作咨询 | 工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答：“报表管理”，“财产行为税管理”，“查询统计”，“国际税管理”，“个人所得税管理”，“货物劳务税管理”，“绩效考核管理”，“纳税服务管理”，“所得税管理”，“数据质量管理”，“税库银业务情况统计”，“一户式”，“一局式”等。<br>金税三期决策支持系统 1 包共有功能模块 900 多个，其中查询统计 91 个，报表管理 644 个<br>报表管理其中涉及减税降费报表有 269 个，社保费率减费报表有 105 个，征管数据月报 50 个。 | 现场+远程           | 保证基层业务人员、管理员、第三方开发厂商对有关外部门数据使用的正常。<br>产出文档：《运维记录清单》           |
| 5 | 系统监控      | 系统监控      | 监控及维护以下数据交换流程：<br>1. 财行报表流程，加工查询报表以及环保税每日数据<br>2. 数据化流程<br>3. 第三方数据流程，加工工商登记信息以及税库银外部交换数据<br>4. 优化版流程，优化版查询模块数据加工<br>5. 国际税流程，国际司报表加工<br>6. 货劳司流程，加工车购税以及出口退税数据<br>7. 减免税流程，每月第四个工作日总                                                                                              | 现场每日 4 次定时性流程监控 | 确保数据加工流程正常，保障应用系统正常运行。<br>产出文档：《运维清册》、《故障报告》（如果发生故障的情况下）、巡检报告 |

|    |          |          |                                                                                                                                                                                                                                    |                        |                                                    |
|----|----------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|
|    |          |          | 局抽数使用<br>8. 纳税流程, 加工纳税司相关数据<br>9. 所得税流程, 用于加工小微企业以及翘尾情况数据<br>10. 收归司流程, 用于收归报表数据加工<br>11. 征管质量流程, 加工征管月报数据等数据加工流程。功能模块运行监控, 金税三期决策支持系统 1 包共有功能模块 900 多个, 查询统计 91 个, 报表管理 644 个报表管理其中涉及减税降费报表有 269 个, 社保费率降费报表有 105 个, 征管数据月报 50 个。 |                        |                                                    |
| 6  | 日常问题处理   | 日常问题处理   | 工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组, 接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。                                                                                                                                                                     | 工作时间现场处理+<br>非工作时间远程处理 | 确保金税三期决策支持系统 1 包各项运维问题能得到解决。<br>产出文档:《运维清册》、《运维月报》 |
| 7  | 系统健康巡检   | 系统健康巡检   | 每日 4 次或依据局方要求的频率对 7 加工程序进行全方位的监控巡检。当发现问题时及时处理。                                                                                                                                                                                     | 现场                     | 产出文档:《系统巡检记录》、《健康巡检报告》                             |
| 8  | 培训服务     | 培训服务     | 依据局方的需要, 对金税三期决策支持系统 1 包进行相关业务培训                                                                                                                                                                                                   | 现场或远程                  | 产出文档:《运维记录》                                        |
| 9  | 技术支持     | 技术支持     | 依据局方的需要, 解答金税三期决策支持系统 1 包进行相关业务与技术问题。                                                                                                                                                                                              | 现场或远程                  |                                                    |
| 10 | 减税降费业务支持 | 报表维护     | 配合业务部分产出减税降费金税三期决策支持系统 1 包相关的 200 余张报表的产出维护                                                                                                                                                                                        | 现场                     | 确保每个月减税降费报表数据准确                                    |
| 11 | 数据统计查询服务 | 提供数据统计查询 | 依据局方需求, 提供金税三期决策支持系统 1 包相关数据统计                                                                                                                                                                                                     | 现场                     | 完成数据统计需求, 产出《运维记录》文档                               |

|    |                            |                |                                                                            |           |                          |
|----|----------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------|
| 12 | 数据<br>质量<br>管理<br>专项<br>服务 | 数据<br>质量<br>管理 | 依据局方需求,依据局方提供的业务口径,形成数据质量指标,并在金税三期决策支持系统1包中运行,专职人员进行指标运行监控,对数据问题协助局方进行相关处置 | 现场或<br>远程 | 完成指标维护需求,产出相关需求、设计、测试等文档 |
|----|----------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------|

#### (4) 金税三期会计核算系统

##### (4.1) 系统背景

2015年9月份,自治区税务局按照国家税务总局统一要求完成了金税三期系统的推广工作。2018年税务机构合并,2019年原国税地税系统合并,机构改革及系统合并前,会统核算数据库与核心征管生产数据库为同一个数据库,在核心征管生产数据库上进行会计记账和报表生成。对于数据量比较大的单位,完成一次会统记账时间比较长,例如原国税完成一次会统记账需要12个小时,原地税完成一次会计记账需要14个小时。在每个月会计记账和报表生成期间,为不影响核心征管的生业务运行,会计记账都是在周末和晚上操作,需要全区会统人员晚上和周末加班完成记账和报表生成工作。

这些改革给会计核算带来了以下挑战。

##### (1) 数据量增大带来的会统核算记账时间更长

机构改革后核心征管系统数据大幅度增加,完成一次会计记账的时间会更长,全国的会统人员晚上和周末加班的时间也会更长。

##### (2) 影响核心征管的生产业务

机构改革后会统记账的时间也会大幅度增加,可能一个晚上的时间无法完成会统记账,会统记账工作持续到第二天工作时间就会严重影响核心征管正常生产业务的开展。

针对会统核算的现状,考虑到会统核算对机构改革的顺利开展带来的挑战,经充分沟通和论证,国家税务总局决定对会统核算应用进行架构优化,将会统核算从核心征管剥离出来,同时对会统核算系统进行性能优化,确保机构改革后核心征管业务与会统核算业务之间不相互影响,同时大幅度提升会统核算系统记账和报表产出的效率。

目前,会计核算系统已进行了剥离独立,并在2019年3月16日完成原国税原地税系统环境及业务的合并。

随着社保系统、ITS系统的上线以及减税降费新增报表的出现,在系统合并后业务量增加及用户出现了倍增,会计核算系统需要专门人员进行日常运维服务。

##### (4.2) 系统运维目标

本项目旨在确保会计核算系统平稳运行,预防故障发生,提供响应区局及基层用户反映的问题的渠道。确保会计核算业务整体正常平稳的运行,为广西税务税收会计核算业务提供保障。

##### (4.3) 系统运维复杂性认识要求

###### (4.3.1) 系统架构复杂性认识要求

会计核算系统在税务机构改革并库后进行了调整,目前业务域数据库服务器2台,应用服务器2台涉及应用服务6个。数据来源核心征管系统、个税系统、社保管理子系统、社保征收子系统等。设计数据加工过程100多个。

#### (4.3.2) 业务复杂性认识要求

会计核算报表生成方式、表接口、数据项复杂性较大。涉及会计核算功能模块有 317 个。机构改革及系统合并前，会计核算数据库与核心征管生产数据库为同一个数据库，在核心征管生产数据库上进行会计记账和报表生成。对于数据量比较大的单位，完成一次会统记账时间比较长，例如原国税完成一次会统记账需要 12 个小时，原地税完成一次会计记账需要 14 个小时。在每个月会计记账和报表生成期间，为不影响核心征管的业务运行，会计记账都是在周末和晚上操作，需要全区会统人员晚上和周末加班完成记账和报表生成工作。

#### (4.4) 运维服务内容

##### (4.4.1) 基础运维服务内容

1. 运维商明确知晓会计核算系统是包含本系统在内的多个子系统的综合系统。因此承担系统运维工作，除了要熟悉了解本系统之外，还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系，能按照局方要求，积极参与、协调、配合金税二期相关系统间的运维工作，确保会计核算系统整体正常平稳的运行。

2. 为会计核算系统提供日常的运维支持，响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行，预防故障发生，及时解决问题，提供相关的支持服务。

##### (4.5) 工作步骤和主要任务

##### (4.5.1) 系统环境保障

###### (4.5.1.1) weblogic 应用检查

应用消息堆积情况检查。

###### (4.5.1.2) 系统升级

申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；

依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；

申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；

申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；

升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；

中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固；

###### (4.5.1.3) 故障分析及处理

出现故障进行分析处理。

对故障进行应用级排除，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排除。

配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。

根据问题排除结果，对现场环境进行配置解决问题。

根据问题排除结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。

###### (4.5.1.4) 应用及数据库优化

对现场性能问题进行检查，如果是基础环境问题，转交甲方处理。

对现场性能问题进行检查，如果是代码问题，提交二线进行代码级优化。

###### (4.5.1.5) 应急处理

出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

#### (4.5.1.6) 联调服务

系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。

#### (4.5.1.7) 其他处理

总局运维脚本执行；

总局监控对接和处理；

协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；

压力测试。

#### (4.5.2) 应用软件数据访问性能优化

数据基础环境管理人员接收技术人员对数据脚本、语句性能问题，同时周期性对应用软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要包括：

##### (一) 运行监控

周期性监控和分析应用软件数据访问的性能状况

##### (二) 接收问题

接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题

##### (三) 出具解决方案

针对接收到和发现的性能问题登录到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。

##### (四) 分析处理问题

针对该性能问题执行解决方案

##### (五) 记录问题

针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。

#### (4.5.3) 数据服务

会计核算系统的数据抽取是指从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到数据仓库的过程。数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。数据服务主要包括会计核算系统的数据抽取、数据加工等保障工作。

##### (一) 数据抽取保障服务

1. 数据抽取任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

2. 日常增量抽取保障。数据服务人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。

3. 全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。

##### (二) 数据加工保障服务

数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全量加工或增量加工两种方式。全量加工方式指针对某类数据，对数据仓库中所有相关业务源数据进行完整的加工。增量加工方式指针对某类数据，在上次已加工的基础上，只加工增量的部分。增量加工由系统设定的定时任务自动执行，全量加工由技术人员手动执行。数据加工保障服务，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。

1. 数据加工任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

2. 日常增量加工保障。数据服务人员每日对加工的结果进行检查，检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析，采用技术工具对加工结果进行技术性校验。

3. 全量加工。在业务源数据全量抽取后，需采用全量加工的方式对数据进行加工。数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量加工任务，手工启动全量加工的任务，监控加工过程，检查加工结果。

### （三）会计核算记账退账

负责全区核算单位记账退帐的业务。

## （4.5.4）日常运维服务

### （一）问题处理

会计核算系统提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理，主要工作内容如下：

#### 1. 接收问题

接收区局及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用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。

#### 3. 出具解决方案并实施

根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。

#### 4. 记录问题

问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

#### 5. 紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、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。对于紧急问题工单，需要高级工程师在 30 分钟内响应，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。

(6) 最终编写处理报告。按局方规范出具处理报告。

#### (二) 数据查询

根据税务机关需要, 协助配合进行相关金税三期核心征管数据的查询。主要内容为与税务机关需求人员进行查询数据口径的确认, 完成口径确定后根据税务机关工作人员要求负责脚本编写并按要求输出项完成数据的导出工作并提交税务机关相关人员。

#### (4.5.5) 程序问题确认

由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员将转出的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。主要工作内容如下:

##### (一) 沟通确认

对于程序 bug 的工单, 需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通, 了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。

##### (二) 问题测试

需要对用户反映的程序问题进行复现, 了解用户当时的软硬件环境, 搭建复现测试环境, 设计测试流程, 设置模拟数据, 对用户反映的问题进行复现。

##### (三) 分析确认

根据测试结果, 对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析, 确定问题原因。

##### (四) 确定临时解决方案

根据问题原因, 确定此问题的临时解决方案。

##### (五) 问题转出

程序问题确认后, 将问题反馈给相应处室, 由厂商进行程序改进。

##### (六) 问题跟踪

由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

##### (七) 最终编写处理报告

按局方规范出具处理报告。

#### (4.5.6) 需求问题确认

因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下:

##### (一) 沟通确认

与用户充分沟通, 了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系, 系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。

##### (二) 问题分析

对用户所提出的需求进行详细分析, 对涉及多系统的需求内容, 联合相关厂商进行会审, 充分考虑新增需求的可行性和相关影响, 并汇总最终会审意见。

##### 问题反馈

对问题分析结果反馈应用系统负责人。

(四) 问题转出

经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室。

(五) 问题跟踪

由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。

(六) 最终编写处理报告

按局方规范出具处理报告。

**(4.5.7) 重大配置变更**

运维服务人员可能对发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、应用系统、数据库、操作系统的重大配置调整）进行评估和方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。主要工作内容如下：

(一) 变更申请评估

评估重大配置变更的可行性。

(二) 变更方案制定及评审

编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。

(三) 变更计划制定

评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。

(四) 实施和支持

运维服务人员根据实际情况和各地需求，对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。

(五) 变更验证

验证重大配置变更是否成功。

(六) 监控

重大配置变更实施成功后，需要在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。

**(4.5.8) 补丁发布**

补丁发布工作是指在总局下发会计核算系统补丁包后，运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下：

(一) 补丁验证

高级运维服务人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核后，需形成补丁文档审核单。

对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。

(二) 补丁升级

对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境、预生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。

**(4.5.9) 软件功能及操作咨询**

针对就决策支持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、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。

针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。

**(4.5.10) 培训要求**

依据采购人培训需要，提供每年不少于 1 次免费的集中培训师资服务。

**(4.5.11) 减税降费相关工作支持**

提供会计核算减税降费相关的报表工作支持。

**(4.6) 运维人员工作一览表**

| 序号 | 服务大项 | 服务小项   | 服务内容                                                                                             | 服务方式   | 预期效果、产出文档                                             |
|----|------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------|
| 1  |      | 生产数据操作 | 依据客户需求对“环境初始化”，“税收会统报表”，“税收票证报表”，“税收五日快报”，“税收旬快报”，“税收月快报”，“自贸区报表”，“报表汇总”，“报表审核”等。会计核算 317 个功能模块。 | 现场实时处理 | 产出文档：《生产数据操作记录.doc》                                   |
| 2  | 补丁发布 | 升级补丁   | 对总局下发的系统补丁进行升级                                                                                   | 现场实施处理 | 保证总局补丁按约定时间完成升级工作。<br>产出文档：1.《应用系统升级申请单.doc》；2.系统升级记录 |
| 3  |      | 补丁功能测试 | 1. 完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。<br>2. 配合局方完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。                                       | 现场处理   | 确保每次升级正确性。<br>必要时产出文档：《测试记录》                          |

|   |           |           |                                                                                                                           |                    |                                                                          |
|---|-----------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 4 | 软件功能及操作咨询 | 功能业务及操作咨询 | 工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答：<br>1. 会计核算报表业务功能解答。<br>2. 会计核算报表生成方式、表接口、数据项说明等解答。涉及会计核算功能模块有317个。 | 现场+远程              | 保证基层业务人员、管理员、第三方开发厂商对有关外部门数据使用的正常。<br>产出文档：《运维记录清单》                      |
| 5 | 系统监控      | 系统监控      | 监控及维护以下：<br>1. MQ接收通道，接收ITS报表数据。<br>2. 手动源报表应用日常运行监控。<br>3. 会计核算功能模块运行监控。                                                 | 现场每日4次定时性流程监控      | 确保数据交换流程正常，保障数据传输的及时有效性，保障系统正常运行。<br>产出文档：《运维清册》、《故障报告》（如果发生故障的情况下）、巡检报告 |
| 6 | 日常问题处理    | 日常问题处理    | 工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。                                                             | 工作时间现场处理+非工作时间远程处理 | 确保会计核算系统各项运维问题能得到解决。<br>产出文档：《运维清册》、《运维月报》                               |
| 7 | OGG维护及监控  | OGG维护及监控  | 工作时间实时监控：核心征管库与会计核算系统OGG数据链路的状态，涉及144张表数据同步。当OGG出现问题时第一时间处理，并报告局方。                                                        | 现场                 | 保障OGG数据交换链路稳定运行。当出现问题时产出《运维问题清册》、《故障报告》等文档。                              |
| 8 | 系统健康巡检    | 系统健康巡检。   | 每日4次或依据局方要求的频率对系统交换流程全方位的监控巡检                                                                                             | 现场                 | 产出文档：《系统巡检记录》、《健康巡检报告》                                                   |
| 9 | 培训服务      | 培训服务      | 依据局方的需要，对会计核算系统进行相关业务培训                                                                                                   | 现场或远程              | 产出文档：《运维记录》                                                              |

|    |          |      |                                        |       |                 |
|----|----------|------|----------------------------------------|-------|-----------------|
| 10 | 技术支持     | 技术支持 | 依据局方的需要,按业务要求后台取数。解答会计核算系统进行相关业务与技术问题。 | 现场或远程 |                 |
| 11 | 减税降费业务支持 | 报表维护 | 配合业务部分产出减税降费会计核算相关的100余张报表的产出维护        | 现场    | 确保每个月减税降费报表数据准确 |

#### (5) 税务系统内部控制监督平台

##### (5.1) 系统概述

目前,税务总局不再负责税务系统内部控制监督平台日常应用运维、跟进版本(补丁)发布、系统参数调整等工作,由各省(区)税务局负责,目前,广西税务局督察内审处和信息中心无法完成该平台运维工作,造成相关工作被动。为确保内控平台系统在广西本地顺利运行,完成总局绩效考核范围内的内控平台工作任务,提取相关疑点数据用于年度督察审计项目,完成有关报表统计填报工作,急需采购运维服务。

##### (5.2) 需求分析和项目建设必要性

###### (5.2.1) 需求分析

1. 日常应用运维内容。负责内部控制监督平台基础运行环境保障、数据加工、日常运行维护工作及问题解答等运维工作。

2. 跟进版本(补丁)发布事宜。根据总局文件要求,按照总局下发版本(补丁)升级说明,发布内部控制监督平台升级版本及补丁,对于新增或调整的业务、参数应及时通知局方进行确认或调整,并做好版本(补丁)升级记录。

3. 系统初始化调整。根据总局新增需求版本(补丁)发布说明和本省业务要求,对内部控制监督平台参数进行配置,对系统参数进行调整。

4. 系统风险指标编写维护等工作。

5. 系统日常数据从后台查询统计工作。

###### (5.2.2) 必要性分析

税务系统内部控制监督平台共包含六个子系统:内部控制管理系统、税收执法风险监控分析系统、行政管理风险监控分析系统、税收执法责任管理与过错追究系统、督察审计流程管理系统、工作辅助支持系统,且同时与管理决策一包、财务软件、12366系统、绩效管理信息系统和数字人事软件等多个外部系统进行交互。随着总局党委对内控工作的不断重视,近年来内控平台升级改造比较频繁,税务系统内部控制监督平台在日常使用过程中出现以下问题:

1. 系统日常使用中出现的问題只能向总局相关部门进行咨询,无法得到及时的解答和处理;
2. 系统版本(补丁)无法及时发布,影响日常工作的开展;
3. 广西区局需要新设指标或修改完善脚本时无法得到技术支持,工作无法正常开展。

系统的正常运行及日常工作的顺利开展关乎总局对我局的绩效考核。2021年,随着进一步优化税务执法方式、社保全面划转、专票电子化扩围等重点工作逐步推进,内控平台工作量将随之增大,系统的正常运行维护工作及日常风险指标编写工作显得尤为重要。为完成系统的运行保障工作,确保日常工作顺利开展,需要进行1名运维人员的驻场运维采购,以完成日常应用运维、跟进版本(补

丁)发布、系统初始化参数调整、相关操作手册编写、系统风险指标编写和维护、系统日常数据后台查询统计等工作。

## 二、信息安全保密要求

1. 必须严格遵守局方的安全保密制度。
2. 支持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. 技术人员应对本项目中接触到的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，服务厂商应负有连带责任。
4. 技术支持运维服务公司须与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. 技术人员必须与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。

## 三、项目人员要求

### (1) 金税三期外部交换系统人员要求

要求驻场运维人员2名。应具有计算机相关专业本科及以上学历，工作经验不得少于1年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期外部交换系统的系统操作、业务流程和数据表结构。

### (2) 金税三期财库银横向联网电子缴税系统人员要求

根据项目系统运维需求，要求提供驻场运维人员2名，要求驻场运维人员应具有计算机相关专业本科及以上学历，工作经验不得少于1年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期财库银横向联网电子缴税系统的系统操作、业务流程，掌握 MQ 中间件的使用。

税收业务的顺利进行关乎国计民生，所采购运维人员整体素质水平应在项目硬性要求指标之上，应达到高级工程师以上的水平，以便更好完成系统运行维护工作。

### (3) 金税三期决策支持系统1包人员要求

增值税电子专用发票业务开展、减税降费工作开展为税总重点工作，报表的及时报送，数据准确性保证关乎减税降费的开展、决策分析的开展，所采购运维人员整体素质水平应在项目硬性要求指标之上，应达到高级工程师以上的水平，以便更好完成系统运行维护工作。同时，由于金税三期决策支持系统1包数据统计需要一定的业务能力，所要求的运维人员应具备税收业务行业经验。

要求驻场运维人员4名。应具有计算机相关专业本科及以上学历，工作经验不得少于1年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期决策支持系统1包的系统操作、业务流程和数据表结构。

其中，1人负责日常报表产出涉及的 ogg、数据加工、报表加工等报表生成相关工作相关工作流程的维护监控；2人负责日常数据统计、报表数据修改、报表口径提取等日常运维工作；1人专门负责金税三期决策支持系统1包数据质量指标编写维护监控工作。

### (4) 金税三期会计核算系统人员要求

要求驻场运维人员2名。应具有计算机相关专业本科及以上学历，工作经验不得少于1年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中

间件运行维护经验；应熟悉金税三期会计核算系统的系统操作、业务流程和数据表结构。2人专门负责全自治区会计核算记账、报表加工等会计核算相关工作。

人员分工：1名运维负责整体项目沟通兼管理，要求资深工程师级别以上，1名主要负责业务处理，要求资深业务分析师级别以上，1名负责整体系统运行监控及日常问题处理，要求运维工程师以上级别。

#### **(5) 税务系统内部控制监督平台人员要求**

要求驻场运维人员1名。应具有计算机相关专业本科及以上学历，工作经验不得少于2年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应具有应用系统运行维护经验，熟悉税务相关应用系统系统操作、业务流程和数据表结构。

## **商务条款**

### **四、服务方式要求**

工作日，工程师提供日常 5\*8 小时驻场技术服务；非工作日，中标人必须按照采购人要求提供运维服务，可以采用远程方式提供服务，但对于远程方式不能解决处理的必须按照要求及时提供现场服务。法定节假日期间，服务厂商需在放假最后一天安排人员对本项目涉及系统的的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查，及时解决存在的问题，确保收假后正常上班期间本项目软硬件环境的正常运行。

### **五、服务厂商要求**

要求服务厂商必须熟悉本项目涉及系统的系统架构，功能设计，具有相关运维成功案例。

要求服务厂商必须认真根据全区运行维护服务需求制订全区切实可行的运维服务方案，并严格根据运维服务方案为全区切实提供可靠的运维服务保障，同时在服务期间还必须注意及时根据全区各地实际需要进一步持续动态补充健全。

要求服务厂商提供与本项目涉及系统原开发厂商沟通合作的可行性方案。

要求服务厂商每月必须按照招标采购单位的统一要求及时报送运维服务工作报告及相关资料，工作报告应包括全区运维综合情况、取得成效、存在问题和改进措施等核心主体内容、且内容必须详实具体，以确保全区运维服务切实发挥积极作用并得到持续优化及提升。

要求中标方在合同签订之后 5 个工作日内，完成运维团队组建，并且提供相关驻场人员学历、从业认证资格、安全保密协议、无犯罪记录等相关资料供采购方核验。拟投入本项目的运维人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，乙方应当派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目运维。

### **六、服务时间及地点要求**

运维服务期限：从合同签订之日起一年内（按天计算服务时间总为 365 天）。

服务地点：广西区内采购人指定地点。要求安排服务人员进驻采购人指定地点提供现场服务，通过建立健全科学高效的运维服务机制，综合采用热线电话、QQ 服务群、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。

七、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<br>配<br>备                   | 1  | 人员到位<br>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<br>情况 | 运维厂商按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合局方的具体要求。 | 4  | 具备相关管理和技能水平，持有专业职业技术证书，符合需求和合同约定要求的不扣分，否则，缺少一样扣 0.5 分。 |    |
|                                | 3  | 工作衔接<br>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<br>作<br>质<br>量               | 4  | 运维处理<br>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。           |    |

|      |    |          |                                                                              |   |                                                              |  |
|------|----|----------|------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------|--|
| 效    | 5  | 检查频次要求   | 巡检值守服务是否按照规定的频次完成。                                                           | 6 | 按照合同约定的频次按期完成内容，超期或压缩检查项目的由运维部门评估打分，推迟或压缩内容占整体项目数每缺少一项扣0.5分。 |  |
|      | 6  | 问题处理     | 系统版本有效性。                                                                     | 6 | 版本（补丁）未能按计划有效解决相关问题的，按次扣0.5分。                                |  |
|      | 7  | 版本质量     | 系统版本问题率。                                                                     | 6 | 由于发布版本（补丁）引发新问题的，且未能及时向上反馈、解决的，按次扣0.5分。                      |  |
|      | 8  | 其他任务完成情况 | 对于需求方在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况。                                                 | 6 | 对于需求部门提出的合理需求按期完成的，不扣分；每少完成一次扣0.5分，扣完为止。                     |  |
|      | 9  | 应急情况处置   | 出现紧急情况时的处理情况。                                                                | 6 | 出现应急情况时，能采取合理的方式按时处置，按照1-5级评估扣分，每级1.5分。                      |  |
|      | 10 | 报告制度     | 是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。                                          | 6 | 按照需求约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣0.5分，扣完为止。                          |  |
|      | 11 | 系统运行故障率  | 由运维厂商所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。                                               | 6 | 按照系统运行的工作日天数计算故障率，由运维部门评估确定故障主体，每出现一次，记为当天故障，故障率每个百分点扣0.5分。  |  |
| 信息安全 | 12 | 系统安全漏洞   | 由局方安全系统或第三方检测服务所发现的由运维厂商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（运维厂商事前已发现并向局方报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。 | 4 | 检出一项扣0.4分。                                                   |  |
|      | 13 | 内控机制制度   | 运维厂商在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。                                               | 4 | 建立了相关制度的，不扣分，未按局方要求制定相关制度的，每缺一项扣0.4分。                        |  |

|      |    |        |                                       |   |                                                                       |  |
|------|----|--------|---------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------|--|
|      | 14 | 内控机制执行 | 运维厂商在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。           | 4 | 按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣0.4分。                                             |  |
|      | 15 | 安全培训   | 运维厂商人员是否对在岗人员进行了安全培训。                 | 4 | 每次大规模人员变动后都进行了安全培训的，不扣分。                                              |  |
|      | 16 | 安全协议   | 运维厂商人员是否与局方签订了安全保密协议。                 | 4 | 签订了安全保密协议的，不扣分。                                                       |  |
|      | 17 | 信息安全事故 | 是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。 | 4 | 每出现一项扣1分。                                                             |  |
| 沟通交流 | 18 | 培训指导   | 运维厂商是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。             | 2 | 按照合同约定对局方相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的，不扣分；发生一次培训指导不到位的，扣0.2分。             |  |
|      | 19 | 投诉举报   | 是否收到来自纳税人或者局方的投诉举报，并经局方运维工作主管部门核实确认的。 | 2 | 每收到一次投诉，扣0.2分，扣完为止。                                                   |  |
|      | 20 | 主动作为   | 对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。                 | 2 | 对于工作中的问题主动跟进，对于局方提出的工作项目根据进度主动反馈结果，分为1-5档，每档0.5分，由运维部门评估酌情分档打分。       |  |
|      | 21 | 交流渠道   | 运维厂商人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。               | 2 | 主动建立各种便于工作沟通的渠道，运维部门评估确认，有相关渠道的不扣分，按照工作标准分为1-5档，每档0.5分，由运维部门评估酌情分档打分。 |  |
| 服务质量 | 22 | 基本服务项目 | 挂牌上岗、礼貌用语、环境卫生、仪表得体。                  | 2 | 由运维部门评估，分为1-5档，每档0.5分，按照具体落实内容酌情分档打分。                                 |  |
|      | 23 | 建立工作制度 | 是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。                 | 2 | 建立了相关的工作制度的，不扣分，否则缺少一项扣0.2分。                                          |  |

|  |    |            |                                                          |   |                                                                                                        |  |
|--|----|------------|----------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | 24 | 工作制度<br>执行 | 对各项工作制度的落<br>实执行情况。                                      | 2 | 按相关工作制度逐项落实的，<br>不扣分，否则缺少一项扣 0.2<br>分。                                                                 |  |
|  | 25 | 满意度调<br>查  | 定期对各系统运维服<br>务质量开展的满意度<br>调查，面对基层税务机<br>关开展的满意度调查<br>工作。 | 2 | 每年定期开展针对不同系统的<br>满意度调查，对基层税务机关<br>从系统应用、操作等方面进行<br>满意度问卷调查，根据问卷调<br>查的满意度折算，满意度每 5<br>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。

#### ★3. 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，不得使用，不得对上述信息进行复制、传播、

销售；保证不向外泄露任何相关数据，不向外泄露任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，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。

★4. 中标人运维人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。

安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：

（1）因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。

（2）因违规进行税费数据查询、导出和导出等操作造成敏感数据泄露，以及发生非法窃取数据行为。

（3）因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。

八、运维服务费用和预算

项目总预算：211.2 万元。其中，运维单价（人/月）万元：1.6，，购买驻场运维人数共：11 人，采购服务年限：从合同签订之日起一年内（按天计算服务时间总计为 365 天）。

项目总预算明细如下：

| 对应运维系统             | 要求人员数 | 人员单价(万元/人/月) | 服务时间             | 预算(万元) |
|--------------------|-------|--------------|------------------|--------|
| 金税三期外部交换系统         | 2     | 1.6          | 12 个月<br>(365 天) | 38.4   |
| 金税三期财税库银横向联网电子缴税系统 | 2     | 1.6          | 12 个月<br>(365 天) | 38.4   |
| 金税三期决策支持系统 1 包     | 4     | 1.6          | 12 个月<br>(365 天) | 76.8   |
| 金税三期会计核算系统         | 2     | 1.6          | 12 个月<br>(365 天) | 38.4   |
| 税务系统内部控制监督平台       | 1     | 1.8          | 12 个月<br>(365 天) | 19.2   |
| 合计                 |       |              |                  | 211.2  |

九、付款方式、履约保证金

（一）付款方式：签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 60%；运维服务期满，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。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，甲方在收到申请和发票后于 30 日内支付，否则甲方有权顺延付款。

（二）履约保证金：本项目不要求提供。

## （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）

### 项目验收书（付款时提供）

#### 一、项目基本情况

（一）项目名称及编号

（二）合同名称及编号

（三）乙方名称、乙方联系人及联系方式

（四）合同金额

（五）历次验收及已付款情况等

#### 二、项目基本内容

（一）合同约定的主要内容

（二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

#### 三、组织验收情况

（一）验收情况，包括验收内容、验收期限等

（二）验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

#### 四、其他需要说明的情况

#### 五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日



