

政府采购合同

(年 度 2020)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务

合同编号：FDZX2020-G3-NN001

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)：中国软件与技术服务股份有限公司

签订日期：2020 年 8 月 17 日

目录

一、合同前文.....	5
二、合同前附表.....	6
三、合同通用条款.....	8
四、合同补充条款（双方据实商定）	13
五、合同附件（与正件装订成册）	14
（一）服务内容一览表（乙方填制）	15
（二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）	17
（三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供） ..	19
（四）采购需求（与采购文件一致）	153
（五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）	168
（六）政府采购项目质量保证金退付意见书（供参考）	169

一、合同前文

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

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

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

2. 合同标的（根据实际情况填写）

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

3. 服务时间、合同金额

本合同服务时间为 壹 年，合同单价为 3068000.00 元/年，合同总金额为人民币 叁佰零陆万捌仟元整（¥3068000.00）。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

本合同一式伍份，具有同等法律效力，甲乙双方各二份，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（或盖章）：郭青

乙方（盖章）：_____ 法定代表人或其授权代表签字（或盖章）：马达



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核心征管系统及相关业务系统运维服务 合同编号：FDZX2020-G3-NN001
2	甲方名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 甲方地址：广西南宁市青秀区园湖南路 26 号 甲方联系人：陈宇亮 电话：0771-5538221 开户银行名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 开户行：交通银行股份有限公司南宁金源支行。 账号：451060305010470003212
3	乙方名称：中国软件与技术服务股份有限公司 乙方地址：北京市昌平区昌盛路 18 号 乙方联系人：黄柱成 电话：13517870309 乙方开户银行名称：北京银行大钟寺支行 账号：01090326500120109078868
4	合同金额：人民币叁佰零陆万捌仟元整（¥3068000.00）
5	服务时间、履行期：壹 年或合同签订之日起 365 个日历天内实施完毕，具体时间从 2020 年 8 月 17 日起至 2021 年 8 月 16 日止，即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的中标供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
6	服务地点：广西壮族自治区南宁市
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。
	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：本项目要求乙方提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本项目履约保证金为合同金额的 <u>5</u> %，金额为人民币（大写）<u>壹拾伍万叁仟肆佰元整(¥153400.00)</u>（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式，乙方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，由乙方在签订合同前按规定的金额从乙方银行账户直接缴入采购人账户。 合同约定服务期（或质量保质期）满且乙方完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，甲方在收到乙方提出申请的 30 日内无息返还履约保证金；甲方如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；乙方在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。
10	○违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，按合同价款的 10% 计算。逾期退回款项及违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。2. 其它违约行为按违约服务款额 5% 收取违约金。 ○损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款或履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。
12	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
13	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷（请在方框内画“√”选择）： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____（仲裁地）仲裁 ☒ 向人民法院提起诉讼

三、合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

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

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

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 服务标准

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

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

4. 知识产权

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

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

5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对对方信息，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库、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

关业务系统的软硬件、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。

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，以银行保函、银行电汇或履约担保函形式向甲方提供。

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约定的义务，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 迟延履行约定的违约责任

(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) 如果乙方迟延履行超过 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，对履行本合同有直接影响的，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）政府采购项目质量保证金退付意见书（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核心征管系统及相关业务系统运维服务	项	1	3068000.00	详见投标文件附件

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务
项目编号：FJGX2020-G3-AN001 投标文件

(三) 投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）

3.1 服务承诺

针对国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务（项目编号：FJGX2020-G3-AN001）的服务方案，我公司作以下承诺：

- 1) 项目服务期限：从合同签订之日起一年内，（按天计算服务时间总共为365天）；
- 2) 服务内容：广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务，具体内容完全包含招标文件第六章“项目采购需求”中的所有内容；
- 3) 提供服务地点：采购人指定地点；
- 4) 提供服务方式：包括但不限于电话支持、网上支持、传真、现场支持、会议和培训等方式；
- 5) 服务人员数量：驻场运维服务人员16人。

授权代表签名：_____

投标人盖章：中国软件与技术服务股份有限公司

日期：2022年07月24日

3.2 售后服务承诺

我公司对国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务做出以下承诺：

(1) 工作日，我公司工程师提供日常 8*8 小时驻场技术服务；非工作日，我公司承诺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的及时提供现场服务；法定节假日期间，我公司承诺在放假最后一天安排人员对本项目涉及的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查，及时解决存在的问题，确保收假后正常上班期间本项目软硬件环境的正常运行。

(2) 我公司承诺为本项目派驻驻场运维人员 16 名，驻场人员具有计算机相关专业本科以上学历人员，且工作经验不得少于 1 年；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；熟悉金税三期核心征管、社保费征收及数据治理监控的系统操作、业务流程和数据表结构。

(3) 我公司承诺本项目的报价包括招标文件中项目需求但不限于以上服务内容，在本项目服务内容范围内，我公司不再向招标人索取合同以外的任何费用。

授权代表签名： 

投标人盖章：中国软件与技术服务股份有限公司

日期：2020 年 02 月 24 日



(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务
项目编号：FDZX2020-G3-NN001 投标文件

(二) 开标一览表

开标一览表
(服务类项目适用)

序号	项目名称	国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务	项目编号	FDZX2020-G3-NN001
1	包号	/		
2	报价	大写：人民币 <u>叁佰零陆万捌仟</u> 元 小写：¥ <u>3068000.00</u>		
3	服务期	从合同签订之日起一年内。（按天计算服务时间总共为 365 天）		
4	质保期	/		
5	...	/		
/	备注	/		

说明：

1. 所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。
2. 此表的总报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额总数，即投标总价。投标总价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称(公章)：中国软件与技术服务股份有限公司

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：2020年7月24日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

(三) 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核心征管系统及相关业务系统运维服务
 项目编号：FDZX2020-G3-NN001

包号：/

金额单位：元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1	国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务	¥3068000.00	/
2	/	/	/
3	/	/	/
4	/	/	/
5	/	/	/
总计		大写：人民币叁佰零陆万捌仟元 小写：¥ 3068000.00	

1. 如本表格不适合投标单位实际情况，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”投标报价一致。

供应商(公章)：中国软件技术服务股份有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：[Signature]

日期：2020年1月24日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

(1) 商务部分

项目名称：国家粮食储备广西北部山区储备库二期核心征管系统及相关业务系统运维服务
项目编号：YD2020-02-00000

二、商务部分

(六) 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：国家粮食储备广西北部山区储备库二期核心征管系统及相关业务系统运维服务 项目编号：YD2020-02-00000

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	投标人须知前附表 4.7.1 投标人资格条件	1. 投标人资格要求： 1.1 投标人必须满足《中华人民共和国政府采购法》第 18 条——“一”条规定； 1.2 具有依法缴纳税收和社会保障资金的能力； 1.3 具有良好信用记录和健全的财务会计制度； 1.4 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； 1.5 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； 1.6 法律、行政法规规定的其他条件。 2. 要求投标人提供满足招标文件要求的材料： （1）符合《政府采购法》第 18 条——“一”条规定； （2）具有依法缴纳税收和社会保障资金的能力； （3）具有良好信用记录和健全的财务会计制度； （4）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； （6）法律、行政法规规定的其他条件。	详见招标文件商务部分——资格和条件部分（五）投标人资格条件 提供投标文件	完全响	无

项目名称：国家粮食储备广西北部山区储备库二期核心征管系统及相关业务系统运维服务
项目编号：YD2020-02-00000

1	4.7.1 投标人资格条件前附表 4.7.1.1（附后）（2021.11.1）号招标文件中规定：享受国家扶持、评审中由财政部门依法给予中小企业发展的政策（采购政策）（采购政策：投标人资格条件中属于小型、微型企业的，不能享受优惠政策）。 2. 采购人要求的产品属于《关于调整进口产品、环境标志产品政府采购政策执行和加强的通知》（财库〔2015〕9号）规定进口产品范围的，供应商应当提供按照国家确定的认证机构和出具的、处于有效期之内的认证产品，并标注产品认证证书编号和认证标志，采购人优先采购或限制采购，其中对于已列入进口清单的产品更加给予优先待遇。 3. 本项目为进口产品采购项目。 4. 本项目由采购人依法采购，同时满足本项目的要求，在中国境内采购符合政府采购法规定。 5. 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录和不良信用记录（在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）等渠道被记录为失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝其参与本项目的采购活动）。 6. 本项目为进口产品采购项目，采购人优先采购或限制采购，其中对于已列入进口清单的产品更加给予优先待遇。 7. 为本项目提供整体设计、竣工验收或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的采购活动。				
---	---	--	--	--	--

2	投标人须知前附表7、 联合投标条款、分包	不接受联合体投标 不接受分包	详见第一部分 商务部分、 价格和报价部分（五）投标人具备 投标资格的证明文件 5.4 联合协议	完全响 应
3	投标人须知前附表 10、政府采购政策实施 范围、节能产品、政府 采购优先采购、节能 产品、政府采购优先 采购、环境标志产品	政府采购政策实施：节能产品、环境标志产品采购。 节能产品、政府采购优先采购、环境标志产品	详见第一部分 商务部 分、价格和报价部 分（七）提供符合政 府采购政策的证明材料 7.2 “节能产品”、“环 境标志产品”，依照安 全认证产品、节能产 品等政府采购法律法 规规定的其他证明材料 文件	完全响 应
4	投标人须知前附表11 支持中小企业发展、	支持中小企业发展、支持监狱企业、残疾人福利性企 业	详见第一部分 商务部 分、价格和报价部分 完全响 应	完全响 应

支持监狱企业、残疾人福利性单位		分(七) 提供符合政府采购政策的证明材料 7.3 中小企业声明函 7.5 残疾人福利性单位声明函	
投标人须知前附表18 投标保证金	☐ 不要求提供 ☒ 要求提供, 数额不得超过招标项目预算金额的 2%, 本项目预算保证金为人民币 30 万元(大写: 叁拾万元)(¥30000.00)。(从投标人 A、B、C 方式中选择, 见本票、保函、保函格式和保证金退还保证金提交截止时间)为投标文件递交截止时间 收款人户名: 光大银行 工程与设备投资有限公司南京分公司 开户银行: 上海浦东发展银行股份有限公司南京分行行银信号: 60311007708010000021605 注: 以电汇方式递交投标保证金在电汇凭证附言栏中注明项目编号、包号及标段-投标保证金1	详见第一部分 商务部分一、资格预审部分和(四) 投标保证金	完全响应
投标人须知前附表22 信用查询	投标人或采购代理机构通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn) 查询相关主体信用记录, 本次查询的信用记录为评标时最新的信用记录, 本次查询的信用记录为评标时最新的信用记录, 本次查询	详见第一部分 商务部分一、商务部分(三) 供应商应当提供的其他材料 9.2 及不	完全响应

		项目信用记录查询截止点为开标当日。	信用记录来源		
7	投标人须知前附表 25. 提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	提供服务的时间：从合同签订之日起一年内。（注：不计服务时间总计为365天）。 提供服务地点：安排服务人员进驻采购人指定地点提供现场服务。 提供服务的方式：按采购人要求安排运维人员驻场运维。通过建立健全科学高效的运维服务体系，综合采用热线电话、QQ、服务器、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。 项目服务期限：一年	详见第一部分 商务部分 二. 商务部分（九） 投标人须知前附表要求的其他投标文件 8.1 服务时间 8.2 服务地点 8.3 服务方式 8.4 服务期限	完全响 应	/
8	投标人须知前附表 26. 采购资金的支付方式及时间	签订合同之日起30日内预付合同总金额的60%。运维服务期满后，由采购人组织验收，并据此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。 乙方申请付款时持同等金额、合法有效发票并开具给甲方，甲方在收到申请和发票后730日内支付。否则甲方有权顺延付款。	详见第一部分 商务部分 二. 商务部分（九） 投标人须知前附表要求的其他投标文件 8.5 支付方式和时间	完全响 应	/
9	投标人须知前附表 27. 履约保证金	（一）要求提供：履约保证金的金额不得超过本合同金额的10%。本合同项下履约保证金为合同金额的3%（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票、保函等现金形式。中标人在签订合同前应将履约保证金。	详见第一部分 商务部分 二. 商务部分（九） 投标人须知前附表要求的其他投标文件	完全响 应	/

		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将规定的金额从中标人银行账户直接转入采购人账户。 合同项下运维服务期满后乙方应考核验收合格确认后，采购人在收到中标人提出申请30日内无息退还履约保证金。甲方如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金。中标人不能在规定的服务期内履行服务要求的，履约保证金不予退还。 收款人户名：国家税务总局广西税务系统信息设备采购开户行：交通银行股份有限公司南宁金融支行 银行账号：431060308616170003212 注：以电汇方式退还的保证金金额在电汇凭据附言栏中写明采购编号、账号及用途（履约保证金）。	求的其他投标文件 8.6 履约保证金		
10	招标文件其他所有条款	投标文件其他所有商务条款	我公司完全响应招标文件商务条款	完全响 应	/

说明：如有偏离，则必须注明“偏离了”，未注明偏离的，视为完全响应。

投标人名称（公章）：中国税务出版社集团有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）： 李国兴

日期：2020年2月26日

说明：授权用投标专用章的，与企业具有相同法律效力。

(2) 技术部分

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务
项目编号：FDZX2020-G3-N001 投标文件

第二部分 技术部分

(一) 货物说明一览表、服务方案、实施方案及技术方案

1.1 货物说明一览表

货物说明一览表（货物类项目适用）

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务
项目编号：FDZX2020-G3-N001

包号：/

序号	货物名称	制造商名称	型号规格	主要技术参数和 技术指标	备注
1	国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务	中国软件与技术服务股份有限公司	/	/	/

备注：货物的主要技术参数和技术指标可另页描述。

投标人名称（公章）：中国软件与技术服务股份有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）： 刘树强

日期：2020年7月24日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

1.2 服务方案

1.2.1 服务周期

本项目服务期自合同签订期起，截止 2020 年 4 月 30 日。

1.2.2 服务方式

支持方式包括以下几种：

1.2.2.1 服务热线

通过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，同时按甲方要求填写相应文档。

1.2.2.2 问题平台在线服务

我公司同时还开通问题平台 Web 在线服务，通过登录网站问题平台，可以获得故障信息查询、软件升级、维护手册等方面的帮助，以及提出故障的解决办法。

通过甲方的运维网站回答关于所支持应用系统的相关问题，通过税务系统内部网络和互联网络（包括 QQ、微信、飞秋、内网通、内网邮件等即时通讯工具），远程监控、诊断和解决用户提出的问题和故障。

1.2.2.3 现场响应

根据甲方信息技术部门的要求驻场用户现场，解决响应服务请求，同时我公司可派出经验丰富的工程师到现场为用户解决疑难问题。

1.2.2.4 例行检查

每天、每周、每月定时检查系统各项功能正常使用，并对版本升级后的各项功能验证服务。

1.2.3 响应时间

服务期内，我公司将提供日常故障处理服务；提供因突发事件、系统恢复、设备调整等引起的业务应用软件日常故障处理服务，对用户所提出的系统软硬件平台和业务应用软件等故障处理要求，承诺如下响应时间如下表所示：

故障区分	响应时间
紧急故障（造成系统瘫痪）	0.5 小时内
重要故障（造成部分系统无法运转）	2 小时内
一般故障（对系统的运转不产生影响，但对系统的使用产生影响）	3 小时内
可延迟性故障（对系统的使用不产生影响）	4 小时内

1.2.4 服务目标

为了保障金税三期核心征管、社保费征收及数据治理监控业务的正常、快速的办理，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，提升重点保障项目的服务水平。

(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，为加强社保费征管，提高缴费服务水平提供重要支持和保障。

(4) 不断完善数据质量监控分析，及时发现存在的数据质量问题，提升全区数据质量。

1.2.5 服务范围和任务

金税三期工程是国家十二金工程之首，是世界上处理能力最强大、最复杂、最先进的电子政务工程之一。金税三期工程核心征管及社保征收的主体业务功能包括登记、优惠、认定、证明、申报、征收、会计核、发票、票证、评估审计、稽查、法制、综合十三个业务域，600 个业务流程、2600 多个业务功能、3000 多个电子表证单书，集成了总局 7 个保留系统、数十个本地特色系统，提供 1200 多个标准服务接口。

因金税三期系统的技术和业务复杂性高、专业性强，为保证金税三期的正常运行，中标方必须选派有丰富经验的专业人员，组建查现场、二线、开发在内的三级运维体系。

具体如下：

1.2.5.1 广西税务金税三期核心征管、社保费征收

1.2.5.1.1 日常运维

现场运维人员根据运维平台、QQ、微信、电话等各渠道接收全区各单位各部门使用系统人员所提交的问题进行及时分析、有效处理。

(1) 业务及操作咨询类问题：对于业务操作咨询类问题及时进行全面解答，要求为使用系统的操作人员提供咨询服务，辅助完成业务处理操作。

(2) 业务数据运维：1) 对业务不能正常办理的情况进行分析，如发现是数据错误造成无法正常办理业务的，中标人应将问题转数据运维流程，对问题数据进行分析、评估，对错误数据修改，使问题得到有效解决；2) 对金税三期外挂的电子税务局、办税自助机、发票代开系统等外围系统录入的数据，进行系统联调分析，发现异常数据，进行修正，保证各办税渠道畅通。

(3) 系统程序 BUG：问题分析定位后属于系统程序 BUG 的问题，中标人的现场运维人员及时将问题提交开发人员走系统程序修改开发流程，并随时与开发沟通了解问题修改情况，及时将情况反馈采购人。

(4) 运维知识库维护：对于用户反馈的问题中属于操作中出现的常见问题，由中标人收集、汇总和整理后形成常见问题解决手册，或按采购人要求整理成运维周报、月报等加入知识库。

(5) 编写操作手册

当系统升级后,系统的业务流程发生了变化,中标人应以文档形式告知采购人升级内容及系统操作流程,如有较大的变化应提供详细的业务流程操作手册。

1.2.5.1.2 专项服务

当国家税务总局税收政策发生变化,核心征管、社保费征收业务流程发生调整时,应用运维人员应第一时间了解核心征管、社保费征收流程调整内容,结合本地实际业务情况,充分考虑系统升级带来的数据逻辑的调整、涉及历史数据的衔接、业务办理的变化,发起专题会议,与采购人共同分析讨论征管业务执行方法和流程。

(1) 配合甲方,完成日常数据需求分析,进行数据整理等工作,以保障甲方日常业务的正常实施。

(2) 处理因政策调整、系统 BUG 等原因引起的批量数据修正。

(3) 配合甲方完成审计等部门的数据报送提取服务。

(4) 因各地政策、外部因素等不可预料原因引起的系统紧急调整,完成方案梳理、系统参数修改、脚本执行。

(5) 数据同步服务。各环境的生产数据及时有效的同步到对应环境的查询库、分发库;定期的(至少每月一次)从生产环境把业务类数据同步到测试环境。

(6) 涉及系统程序缺陷的,应在一个工作日内提交国家税务总局运维团队解决;涉及业务数据维护的,根据业务数据维护单进行处理,从找到业务数据维护单起,完成处理时间不能超过 24 小时,对于重大事件,应通过应急处理方案,组织驻场人员、中标人技术支持专家迅速解决。

(7) 省局数据查询统计

甲方提出的需要后台数据库中查询统计数据的要求,需要根据查询需求,分析查询口径,编写 SQL 脚本,统计数据。

(8) 因国务院、财政部、税务总局、省政府政策法规变化引起的版本调整,完成业务技术方案讨论,并组织协调方案实施

1) 对政策法规变化引起的版本调整,与局方进行业务分析讨论,确认版本上线实施方案。

2) 对本地特色需求,分析系统参数配置和系统处理业务的逻辑,确认需求现实的可能性,同时分析参数配置的风险,系统参数配置。

- 3) 形成需求方案和工作计划安排,并编写相关技术文档。
- 4) 配合甲方完成,税务内部应用系统,社保部门、国库、银行等横向部门之间的连通性测试,业务流程闭环测试。
- 5) 工作执行中遇到的问题反馈、分析,上报系统优化问题,系统版本发布,系统测试验证。
- 6) 工作完成后的汇报,并且监控系统数据质量。

1.2.5.1.3 统计报表服务

保障系统日常维护工作的前提下,要求根据采购人需要,协助配合甲方进行相关数据的查询、整理等工作,形成各类统计报表,以保障采购人日常业务的正常实施。

1.2.5.1.4 培训服务

根据采购人要求,根据金税三期系统业务变化,不定期培训相关技术和业务骨干人员。

1.2.5.1.5 突发事件处理

1. 突发故障,处理时限应小于0.5个工作日(现场)或小于5个工作日(全程),具体问题的解决时间需要与广西税务局相关人员共同决定。
2. 一般问题(不影响日常操作),处理时限应小于1个工作日(现场)或小于5个工作日(全程),具体问题的解决时间需要与广西税务局以及厂商相关人员共同决定。

注意:现场是指由现场维护人员完成工作的响应时间;全程是指,现场维护人员未能解决问题的情况下,安排公司相关的支持人员进行远程支持或者到现场完成工作解决问题的时间。

1.2.5.1.6 系统版本发布、协调管理第三方厂商版本升级发布、国家税务总局新建与保留软件及本地特色软件与核心征管机关关系分析、服务接口梳理以及组织第三方厂商联调测试等工作事宜,协调解决与金税三期系统个人税收管理、决策一包、决策二包和应用总集成之间相关问题。

1.2.5.1.7 系统运行保障

(1) 日常巡检

总局副本库的同步情况检查,应用定时任务检查,应用的 osb、ejb 调用检

查，应用消息堆积情况检查。

(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，对预生产和生产的业务用例进行测试，工作流导入（需要工作流授权文件），中间件 weblogic 漏洞补丁升级、安全加固。

(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) 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。

(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。

(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。

(7) 其他处理

执行总局运维脚本，审计数据 DMP 导出与上报、总局监控对接和处理，总局云平台链路运维，协助信息中心进行网络调整、设备更换、设备迁移、停机、攻防演练等工作，按要求进行系统压力测试，原国地视环境问题处理。

1.2.5.2 数据治理监控服务

1.2.5.2.1 事前事中监控服务

(1) 事前风险提示

根据甲方需求，完成：

风险提示规则定义：对需要进行风险数据扫描的规则进行定义。随着风险规则的增多可建立风险规则库进行统一管理。

风险提示规则与税务事项绑定：绑定风险提示规则与税务事项的对应关系。流程税务事项和受理税务事项的关联关系定义了税务事项的唯一性，因此风险提示规则和流程税务事项以及受理税务事项的关系绑定，也就定义了办税事项与风险提示的唯一性。

(2) 事中数据校验

数据校验规则定义：目前金三核心征管前台页面已经提供了数据校验功能，但为了适应本地特色需求，数据质量监控提供数据校验扩展功能，可自定义对输入数据的校验规则。

数据校验规则与税务事项绑定：绑定数据校验规则和办税事项的对应关系。流程税务事项和受理税务事项的关联关系定义了办税事项的唯一性，因此数据校验规则和流程税务事项以及受理税务事项的关系绑定，也就定义了办税事项与数据校验规则的唯一性关系。

1.2.5.2.2 事后数据质量管理服务

数据质量监控管理服务共分六大模块，包括：需求管理、规则管理、任务管理、问题应对、综合监控、综合查询。

(1) 需求管理

需求管理是对数据质量需求进行录入登记，包括需求标题、内容、提出人、提出部门等信息。通过需求的管理，为需求绑定规则定义、为问题登记提供业务依据。

(2) 规则管理

规则管理是对规则库定义信息的维护和分类。通过维护运行的方式、SQL 语句及数据总量的 SQL，扫描出数据异常的明细信息及数据总量，维护各规则扫描结果显示的字段内容，体现不同规则关注的指标差异性。

(3) 任务管理

任务管理包括按需求配置任务、进行数据检查。可对需求进行全规则或多个规则的数据检查定制，生成基线数据或是比对数据；查询各任务的运行情况，以及各任务下每个规则的运行情况，提供任务运行情况的监控。

(4) 问题应对

问题应对是系统将扫描出的问题数据统一汇总形成“问题单”，可将“问题单”推送至本级机关或是下发至下级机关进行处理，处理机关将“问题单”内的问题数据进行整改并反馈。

(5) 综合监控

综合监控是对任务检查情况进行监控，采用多种方式显示检查情况。

(6) 综合查询

综合查询是提供分机关、分规则统计产生和处理的问题数据情况。

1.2.5.2.3. 脚本开发服务

(1) 数据治理监控脚本开发服务

国家税务总局口径发生变化时，根据变化需求，修改统计口径，以保证与总局口径一致。

(2) 有本省需求时，与省局一起分析本省需求，编写脚本，统计数据，形成问题数据，并把数据下发到各部门。

(3) 数据质量提升服务

对于不符合数据质量要求的数据，进行分析整理，通过业务补偿、人工修改、脚本自动修正等方式对问题数据进行修正；

(3) 对调整后的问题数据进行跟踪检查。

通过后台脚本及辅助工具进行数据质量监控，从被动到主动发现问题，并对问题数据分析及处理。

1.2.6 服务工作流程

1.2.6.1 流程综述

我们依据ITSM（IT服务管理）的核心职能与流程框架，结合广西税务局金税三期社保费征管信息系统运维服务需求，提出了涵盖人员、流程、技术工具三大要素的服务管理体系。

其中，在运维服务流程方面，我们在ITSM“一项职能、十个流程”基础上补充了“交互管理”、“知识管理”、“培训管理”、“系统健康检查”、“信息安全管理”、“客户关系管理”和“服务报告”等七个服务流程，形成本项目“一项职能、十七个流程”的运维服务标准流程体系。如下表：

流程	流程说明	组织支持
服务台	服务台在整个运维体系中作为“一线支持”，是所有信息技术服务请求的统一出入口，统一受理、统一回复，负责处理内、外部用户的运维服务请求。	一线支持
交互管理	每一个技术服务请求都会形成一个交互，服务台交互管理流程的目的是为服务支持对象提供集中的响应机制，受理用户的疑问、请求和故障上报等，并且通过服务台为用户提供基于承诺的服务响应和方案提供。	一线支持
事件管理	服务台将自身服务能力范围之外的技术服务请求升级为事件，进入事件管理流程。事件管理主要专注尽快帮助用户恢复服务，以尽量减少对业务的影响。	一线支持 二线支持 三线支持
问题管理	问题管理流程负责调查在运维服务中所出现的事件的真正潜在原因以及提供的服务中可能存在的故障，并验证问题以预防再次发生。	二线支持 三线支持
变更管理	变更管理是指在最短的中断时间内完成基础构成服务的任一方面的变更并对其进行控制的服务管理流程，以保持由变更所导致的业务中断对业务的影响减小到最低。	一线支持 二线支持 三线支持
发布管理	发布管理是指对经过测试后导入实际应用的新增或修改后的配置项进行分发和宣传的管理流程。发布管理需由变更管理流程控制。	一线支持 二线支持 三线支持

流程	流程说明	组织支持
配置管理	配置管理是专门负责提供有关 IT 基础架构和应用系统配置信息的流程。配置管理提供的有关基础架构的配置信息可以为其他服务管理流程提供支持。	二线支持
知识管理	知识管理是运维服务体系中的重要环节，将确保在整个运维服务体系中都能获得安全可靠的信息支持，以缩短服务响应时间，提高运维服务质量，并提高服务团队知识共享的能力，促进组织与个人共同提高。	一线支持 二线支持 三线支持
培训管理	培训管理是信息系统发布版本或变更后，向内部用户或外部用户提供版本发布说明、变更说明，并提供系统操作培训和技术培训的管理流程。	二线支持
能力管理	能力管理是一个前瞻性的服务管理流程，它确保 IT 基础架构的能力以有效、及时和成本合理的方式满足不断变化的业务需求。	二线支持
可用性管理	可用性管理是从业务视角理解服务和组件的可用性的基础上，确保所有服务和组件的可用性的设计和交付满足与客户约定业务需要的目标。可用性管理包括了 IT 服务及组件的可用性的设计、实施、测量和改进。	一线支持 二线支持
可持续性管理	IT 服务可持续性管理是负责预防灾难、增强 IT 基础架构和 IT 服务的恢复能力和容错能力，确保组织在发生重大灾难后有足够的技术、财务和管理资源来保障 IT 服务的持续性运作的一系列服务管理活动和流程。	一线支持 二线支持
服务级别管理	服务级别管理是为定义、协商、约定、检测和评审提供给客户的服务的质量水准的流程，确保组织所需的 IT 服务质量在成本合理的范围内得以维持并逐渐提高。	一线支持 二线支持
财务管理	负责预算和核算 IT 服务所需的成本，并向客户收取相应服务费用的管理流程。	二线支持
健康检查	健康检查是对系统基础设施、运行环境、网络设备、数据库、中间件、应用系统本身的各项运行指标进行检查和评	二线支持

流程	流程说明	组织支持
	估计预先发现并解决问题。	
信息安全管理	信息安全管理是针对服务中所有 IT 安全问题的焦点。确保制定、维护和加强覆盖所有 IT 系统和服务的使用和访问的信息安全政策。信息安全管理在理解整个 IT 和业务安全环境的基础上，确保系统当前和未来的安全。	二线支持
客户关系管理	客户关系管理通过日常的“与客户沟通、掌握其业务需求”，反复多次的“与客户、组织内部相关人员进行沟通修改，共同制定解决方案”，然后将“客户的需求传导到 IT 组织，协调组织内部资源解决问题并及时反馈客户”的流程。	一线支持 二线支持
服务报告	服务报告管理流程是制定和提交服务成果、反映服务问题、服务发展趋势，加强与服务对象沟通的流程。服务报告规定了向客户提交报告的内容、格式和周期。报告内容应以业务语言向服务对象展示。	一线支持 二线支持 三线支持

1.2.6.2 服务台

1.2.6.2.1 目标与范围

服务台是 ITSM 服务框架的核心职能，目标是建立 IT 服务体系与服务对象（客户和用户）之间统一受理、统一支持、统一反馈的接口，提升 IT 服务效率和服务对象的满意度。服务台主要职能是负责用户的请求受理和处理过程中的协调和监控并及时反馈用户。主要包括：

- (1) 记录所有用户请求，包括用户的一般交互、上报事件、发现的应用故障和用户咨询、服务请求以及投诉。
- (2) 确定和协调必要的资源来处理相关事件，进行初始支持；事件的调查和诊断、收集有关事件解决方案的历史数据等。
- (3) 根据已有方案修复故障，解决并关闭本次请求。
- (4) 如交互无法解决，应将交互升级成事件转交给二线支持。
- (5) 把事件的影响降到最小，并确保快速恢复到正常服务水平。
- (6) 与相关用户进行直接的沟通，通报事件的处理情况。

(7) 作为事件的所有者，跟踪、监控事件的处理过程，以确保在规定的时间内解决事件，必要时进行事件催办、转派，同时在服务台系统里更新相应信息。

(8) 事件解决后，在需要的情况下，在系统内关闭该事件之前向用户进行确认事件已解决。

(9) 告知用户相关服务信息，包括服务内容的改变，服务变更的计划，服务故障的通告等。

(10) 对于重复发生的事件和高影响度的事件，服务台坐席有义务向问题管理流程提交问题申请。

1.2.6.2.2 服务请求分类

本系统服务台的响应对象包括两类：税务干部和最终用户（企业纳税人）。为此，本项目服务台将设置“内部服务台”和“外部服务台”分别响应内部用户、外部用户的服务请求，并结合内部用户、外部用户服务需求的特点，设置后续流程和处理机制。

内部服务台接收请求类型

请求类型	描述	后续流程和处理
咨询类	咨询本系统相关业务知识、软件如何操作、表单如何填写、系统参数如何设置、历史数据查询等。	由服务台受理，并依据知识库进行初步答复，如需税局业务部门处理则转相关业务部门处理。
服务支持类	申请资源提供技术支持或服务支持。例如：申请培训、误操作数据处理、数据备份与恢复等。	执行事件管理流程，如需培训则转培训管理，如需调整后数据则转变更管理流程。
故障类	上报导致系统无法正常运行或系统性能下降的事故等。	事件管理流程，如不能找到原因则转问题管理流程。
业务变更类	针对本系统在当地税务政策下是否符合实际操作，进而提出业务变更或系统参数变更要求。	首先按事件管理流程，如确涉及业务变更或系统设计变更，则转变更管理流程。

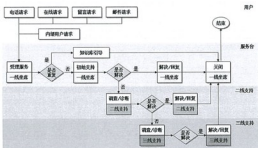
外部服务台接收请求类型

请求类型	描述	后续流程和处理
咨询类	咨询软件如何安装、系统初始化线	由服务台受理，并依据知识库进行初

	置、软件如何操作、历史数据如何查询、培训课程安排等。	步答复，如涉及二线技术支持，则升级为事件管理。
服务支持类	申请资源提供技术支持或服务支持，例如：申请培训、误操作数据处理、数据备份与恢复等。	执行事件管理流程，如需培训则转培训管理，如需调整后台数据则转变更管理流程。
故障类	上报导致系统无法正常运行或系统性能下降的事故等。	事件管理流程，如不整找到原因则转问题管理流程。

1.2.6.2.3 服务流程

服务台标准工作流程



(1) 内部用户或外部用户根据服务台提供的各种响应渠道，包括呼叫中心电话、在线坐席、网站留言、电子邮箱等，向服务台提出响应请求。

(2) 内部用户请求将自动转发到内部坐席、外部用户请求将自动转发到外部坐席，分别进行服务响应。

(3) 一线坐席人员根据用户提出的服务响应类型，判断是否当场解答，或通过知识库查阅历史信息应答，如能当场应答或通过知识库引导应答，则当场答复用户请求，解决后关闭本次交互。否则进行“初始支持”分析。

(4) 一线坐席人员依据自身能力水平，分析用户服务请求是否能够通过服务台人员的分析解决，如能解决则在约定时间内反馈用户，并关闭交互。

(5) 一线坐席没有能力解决用户请求时,可将本次交互升级为事件(或问题)转二线支持人员解决,并协调二线支持进度,及时反馈用户,关闭事件。

(6) 二线支持人员通过调查、分析,判断一线坐席转发的事件(或问题)原因,及时反馈一线坐席解决结果,并更新运维知识库;如本次请求涉及用户培训则启动培训流程;如二线人员仍无法解决,则转三线支持解决。

(7) 三线支持人员调查、分析事件(或问题)的原因和解决方案后,及时通知二线、一线支持人员,由一线坐席反馈用户解决方案;如本次事件(或问题)涉及业务变更或系统设计变更,则启动变更流程。

(8) 一线坐席作为事件(或问题)的所有者,监督二线支持、三线支持的工作进度,及时收集反馈结果并通知用户,最终关闭本次交互。

1.2.6.2.4 涉及岗位及职责

组织	岗位职责
一线支持 内部坐席	- 承担服务台的目标职能 - 负责受理内部用户(各级税务干部)的各种类型请求 - 按照服务台的标准流程执行
一线支持 外部坐席	- 承担服务台的目标职能 - 负责受理外部用户的各种类型请求 - 按照服务台的标准流程执行
一线支持 班长席 质检部	- 承担服务台的管理职能 - 负责受理内部用户、外部用户的投诉请求 - 监督服务台标准流程的执行情况,持续改进

1.2.6.2.5 关键绩效指标

流程	监控指标
服务台流程	对用户来电(或其它渠道)是否及时响应(响应时间标准)
	用户呼入电话接通率不低于 95%
	用户交互(事件或问题)的回复率 100%
	如果服务台不能解决用户请求,呼叫被转到二线支持的时间
	中断的服务在可接受的时间内得到恢复的比例
	所有交互(事件或问题)的记录比例 100%

1.2.6.3 交互管理

交互管理流程的目的是为运维服务对象提供集中的响应机制，受理用户的咨询、服务请求和故障上报等。通过服务台为用户提供基于承诺的服务响应和解决方案，并记录交互过程。

1.2.6.3.1 交互受理

(1) 如果交互涉及系统运行的中断或质量的降低，服务台应创建事件单并且按照事件处理的要求对该事件进行处理。与此同时，该交互需要等到关联的事件单关闭后才能关闭。

(2) 如果该交互涉及资源的申请，根据实际的复杂度，服务台也可以选择创建事件单并且按照事件处理的要求进行处理。与此同时，该交互需要等到关联的事件单关闭后才能关闭。如果该资源申请比较简单，服务台可以直接协调解决，则本次交互在服务台内部完成闭环。

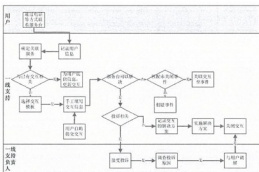
(3) 如果本交互与已有事件相关，组服务台可以将交互与该事件关联并等待事件的关闭，之后关闭交互。

(4) 如果一项交互涉及多项事件的处理，则该交互可以派生若干子事件。

1.2.6.3.2 交互处理流程

无论交互的来源是与用户直接沟通提交的，还是通过其他渠道获得，服务台都需要对这些交互进行记录和响应。服务台人员应在第一时间响应并尝试给出解决方案。服务台响应和尝试的内容通常包含对交互的记录以及对内容的丰富。另外，服务台还需要将新建交互与已有事件记录 and 知识内容进行匹配，尽量找到现成的解决方案。最终目的是提高一线坐席的解决率，在提升用户满意度的同时降低对二线支持团队日常工作的影响。

服务台交互处理流程



1.2.6.3.3 交互的关闭

当交互在首次受理即得到解决，或者通过后续的事件或变更流程得到解决，交互可以得到关闭。在关闭交互之前，服务台应当对交互进行判断，或者根据交互发起人的要求来决定是否先对用户进行回访，确认解决方案的有效性和用户的满意度，再决定是否关闭本次交互。

服务台交互的关闭流程



1.2.6.3.4 主要驱动

活动	活动说明
新建交互	- 服务台人员在服务平台系统中新建交互，记录用户请求 - 或者用户通过服务门户，自助方式提出请求，创建新的交互记录

填写交互信息	服务台人员（或用户自助）填写请求的描述，选择紧急度和相关服务，可以选择粘贴附件作为请求的补充描述。
提交交互	当所有必填项目完成后，服务台人员（或用户自助）点击‘提交’按钮将请求发往服务台。
确认解决方案	服务台（或用户自助）通过查看未关闭的交互来检查交互的解决情况并确认解决方案。
重新提交交互	如果用户不认可解决方案，用户可以选择重新提交交互并说明原因。
查看交互状态	通过查看未关闭及已关闭的交互来了解交互当前的状况和处理结果。
更新交互	可以通过添加详细描述并保存来对已提交的交互补充描述信息。
关闭交互	服务台人员（或用户自助）确认解决方案后关闭交互。

1.2.6.3.5 涉及岗位及职责

组织	岗位职责
一线支持 内部座席	- 受理交互并详细记录交互信息 - 查询知识库、配置库和调查诊断，解决和创建交互 - 无法当场提供解决方案的，将交互升级为事件 - 联系交互的报告人以确认交互是否解决好 - 跟踪、更新和关闭交互
一线支持 外部座席	- 受理交互并详细记录交互信息 - 查询知识库、配置库和调查诊断，解决和创建交互 - 无法当场提供解决方案的，将交互升级为事件 - 联系交互的报告人以确认交互是否解决好 - 跟踪、更新和关闭交互

1.2.6.4 事件管理

事件管理流程是负责解决 IT 服务的突发事件、问题和用户请求等的运维流程。它的目的是尽快恢复被中断或受到影响的 IT 服务，所以它的特点往往是以

解决表征现象为目的，而不在于查找根本原因。

事件管理流程受事件触发和驱动，所谓事件，是指发生了非常规运作的情况，包括系统崩溃、软件故障、任何影响用户业务操作和系统正常运作的故障、以及影响业务流程或违背服务水平协议的情况。事件也包括一个用户的请求（如找回用户密码）。运维监控管理平台产生的预警也可引发事件。

通常由服务台负责记录事件相关信息，识别事件的分类、事件的影响范围和事件优先级，向用户提供对事件的处理方法，报告事件和尽快恢复服务。目的是在事件管理阶段获得尽可能高的事件解决率。

1.2.6.4.1 事件来源

来源	来源说明
用户反映	用户报告的事件。服务台人员负责创建事件单，一般由交互升级
领导指示	管理人员发起的需要调整或修改的事件
日常运维	监控平台或二线支持人员在日常运维过程中发现的事件
其它	其它可能的来源

1.2.6.4.2 事件分类

一级分类	二级分类	三级分类
咨询建议	咨询	业务咨询、操作咨询、技术咨询等
	建议	建议
	需求	需求
请求	服务请求	现场支持
		其他
	资源申请	功能权限申请
		端口开通
		参数调整
	数据修改	数据修改
故障	安全类	违规操作
		病毒侵袭
	软件类	操作系统
		工具软件

		数据库
		应用软件
		中间件
	硬件类	安全设备
		服务器
		机房设施
		外围设备
		网络设备
		其他设备
	数据备份	数据备份、恢复
	其他	其他故障
投诉	投诉	投诉

1.2.6.4.3 事件信息项

序号	信息项	说明
1	编号	事件单流水号（系统自动产生）
2	状态	参见“事件状态”定义
3	分配组	事件当前处理组
4	分配人	事件当前处理组
5	服务	事件涉及到的信息系统（终端系统、交换平台、企业端系统）
6	主配置项	涉及到的主配置项
7	服务中断开始时间	故障导致服务中断的时间开始
8	服务中断结束时间	故障导致服务中断的时间结束
9	故障地点	故障发生的地点
10	简要描述	事件的简要描述（手工填写）
11	详细描述	事件的详细描述（手工填写）
12	一级分类	参见“事件分类”选项表
13	二级分类	参见“事件分类”选项表

14	三级分类	参见“事件分类”选项表
15	影响范围	参见“影响范围”选项表
16	紧急程度	包括“严重”“高”“一般”“低”四个选项
17	优先级	根据影响范围和紧急程度自动生成优先级
18	渠道	事件上报的渠道
19	附件	无法用文字表达清楚事件情况的时候，用附件的形式补充
20	活动类型	任何事件相关人员对事件产生的影响
21	活动更新	活动的具体内容（手工填写）
22	关联记录	与当前事件相关的事件，交互，或变更的编号
23	历史	事件的最新打开人、打开事件、更新人、更新时间、关闭人、关闭时间、被分配的次数等信息。

1.2.6.4.4 事件影响范围

影响范围	范围说明
全系统	所有当前事件影响的系统用户都会受到影响
部分市（县）区	部分市（县）区用户
多个用户	多个用户，如 XX 局的用户
单个用户	单个用户，如 XXXX 企业用户

1.2.6.4.5 事件优先级

事件优先级的确定是为了保证合理调度资源，事件优先级的选择最终决定了事件处理的资源投入和解决时限。

优先级代码	参考说明
最高（紧急事件）	导致系统崩溃，业务停摆的事件
高	对业务带来比较大的影响，业务可以继续
中	对业务带来一定的影响
低	对业务没有影响

1.2.6.4.6 事件的响应时限、解决时限和通告路径

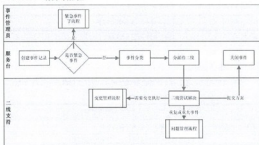
在流程处理过程中，对于一个事件有解决时间和响应时间的限制，这需要各级服务支持人员协同合作，在解决事件时有时间的概念。要求对于影响度为高或者紧急的事件应及时通告事件管理员，如果该事件的响应或解决超过了时限，需要通告事件管理员，同时也要根据具体情况通告给其他相关人员。

事件响应时限指从事件单产生的时间（服务台录入，其他系统转来），到服务台处理或者转出的时间，其中，具体是指事件单第一次由“已登记”状态转变到其他状态的时间间隔。

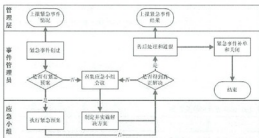
事件解决时限是指事件单从“已登记”状态到最后一次修改为“已解决”状态所经历的时间间隔，事件的解决以用户认可为准。

优先级代码	响应时限	解决时限
最高（紧急事件）	进入紧急事件，由事件管理员协调处理	
高	10 分钟	2 小时
中	20 分钟	8 小时
低	30 分钟	24 小时

1.2.6.4.7 一般事项流程



1.2.6.4.8 紧急事项流程



1.2.6.4.9 主要活动

活动	活动说明
接收和记录	在大多数情况下事件会由服务台进行记录。在本项目中，事件的记录分别有“内部服务台”和“外解服务台”记录。
归类	事件归类的目的是确定事件的种类以便监控和报告，与归类有关的问题包括：类别、优先级、服务、时间表、事件索引号、工作流状态。
匹配	对事件进行分类之后，应检查以前是否发生过类似的事件，如果发生过，则查看是否存在解决方案和应急措施；如果是新生事件与某一问题或某一已知错误具有相同症状，那么就可将事件与这些已知的问题或错误进行关联。
调查与诊断	服务台将那些没有快速解决方案或超过他们技能水平的事件通过“升级流程”加快事件的解决速度。二线支持将对事件进行调查并尽量加以解决；如二线不能解决，则将其转交给三线支持。
解决与恢复	成功完成对事件的分析和解决之后，负责解决问题的二线支持或三线支持在系统中记录下事件的解决方案，对涉及到业务变更或者系统程序变更的解决方案来说，须向变更管理提交请求。

终止	实施完毕解决方案，服务台联系事件的报告人以确认事件是否解决完毕。如果服务台可以确认事件已经得到了最终解决，就应关闭该事件；否则事件管理流程就要在适当的地方重新开始处理。 在终止事件的过程中，必须对事件的记录进行更新以反映事件的最终分类和优先级，受影响的服务、用户和客户，事件的解决方案，以及导致事件发生的根本原因等。
----	--

1.2.6.4.10 涉及岗位及职责

职位	职责
一线支持	- 创建事件（含交互升级） - 联系事件的报告人以确认事件是否解决好 - 事件解决，记录质量检查 - 跟踪、更新和关闭事件
二线支持	- 接收事件和详细记录事件信息 - 对事件进行归类 - 查询知识库、配置库和调查诊断，解决和恢复事件 - 开发并维护重大、紧急事件类别和事件升级标准 - 评估事件造成的后果、对业务运行的影响 - 驱动和监督事件管理流程的效率和效力 - 协调和召集支持资源解决重大、紧急问题 - 安排时间表和管理事件支持团队的工作 - 处理升级上来的事件和服务请求 - 事件调查和诊断 - 解决和恢复被分派到的事件 - 发觉可能的问题并把他们分配给问题管理团队
三线支持	- 处理升级上来的事件和服务请求 - 事件调查和诊断 - 解决和恢复被分派到的事件 - 发觉可能的问题并把他们分配给问题管理团队

1.2.6.4.11 关键绩效指标

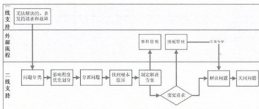
流程	监控指标
事件管理	分类统计事件的总数
	事件不同状态的明细
	当前未完成的事件总数
	重大事件数和比例
	平均解决时间, 按优先级排序
	按 SLA 解决事件的百分比

1.2.6.5 问题管理

问题管理的目标是消除引起事件的深层次根源以防止事件再次发生, 它包括主动性问题管理和被动性问题管理两类活动。被动性问题管理的目标是找出导致以前的事件发生的根本原因, 以及提出解决措施或纠正建议; 而主动性问题管理的目标是通过找出基础设施中的薄弱环节来阻止事件的再次发生, 以及提出消除这些薄弱环节的建议。

本项目的问题管理主要在二线支持层面开展, 二线支持通过分析各地的频发事件和一线支持升级的事件发现程序 BUG、运行环境的缺陷和当前运维服务工作的薄弱环节, 通过变更等措施根除问题, 避免事件的重复发生。

1.2.6.5.1 问题管理流程



1.2.6.5.2 主要活动

活动	活动说明
----	------

问题控制	问题管理流程的第一项活动是问题控制。问题控制负责找出问题并调查其根源。其目标是通过确定问题根源并采取应急措施来把问题转化成已知错误。
错误控制	错误控制指监控和管理已知错误直到其尽可能地得到适当的处理。为此，它需要向变更管理提交变更请求，并在实施变更后对变更进行实施后评审以评估其效果。
主动问题管理	主动问题管理关注的是服务和基础设施的质量。它注重分析基础设施的运行趋势并找出那些潜在事件以防止其发生。为此，主动问题管理需要找出基础设施中的薄弱环节或超负荷工作的组件。
提供信息	在问题管理流程中，一些与应急措施和临时修复相关的信息会提供给相关事件管理流程，以便服务台可以通知任何受到影响的用户。问题管理利用配置管理数据库和服务级别协议来确定应该通知何人何种信息。

1.2.6.5.3 问题分析报告

在每次问题分析结束后，二线支持团队应向项目负责人提交《问题分析报告》，说明问题产生的原因，提出改进建议，《问题分析报告》的模板见下表：

问题分析报告			
			编号：
问题发生时间		问题发生地点	
问题提交人		当前状态	
➤ 问题现象			
➤ 临时处理措施			
➤ 问题分析过程			

➤ 问题产生原因
➤ 解决方案
➤ 预期效果 / 反馈

1.2.6.5.4 涉及的岗位及职责

组织	职责
二线支持	项目负责人： - 开发并维护问题控制和错误控制流程 - 评估问题控制和错误控制的效率和效果 - 提供管理信息并运用这些信息来主动预防事件和问题的发生 - 对问题管理人员进行管理 - 获取问题管理流程各项活动所需的资源 - 开发并改进问题控制和错误控制系统 - 进行事后检查或重大问题审查 - 分析和评价主动问题管理活动的有效性 二线支持组： - 通过详细分析事件来确认和记录问题 - 根据问题的优先级对其进行调查和管理 - 提交变更请求 (RFC) - 监控已知错误的进展情况 - 为事件管理提供应急措施和临时性恢复方案方面的建议 - 识别问题的发展趋势 - 防止问题扩散到其他系统 - 实行重大问题评审

1.2.6.5.5 关键绩效指标

流程	监控指标
问题管理	分类统计的问题总数
	通过管理和解决问题，使事件的数量减少趋势
	解决问题所需的平均时间

1.2.6.6 变更管理

1.2.6.6.1 目标与范围

变更管理的目标是确保在变更实施过程中使用标准的方法和步骤，尽快地实施变更，以将变更所导致的业务中断对业务的影响减小到最低。

本系统应用在省局统一指挥部署下运行维护，这就要求系统的任何变更管理，均应当在省局业务部门的统一指导下进行，兼顾系统可用性、效率和安全。

1.2.6.6.2 变更管理组织及职责

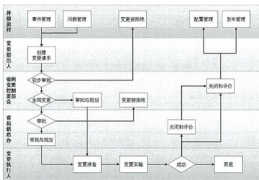
变更管理由“变更控制委员会”负责，成员有广西征科处、相关业务部门、服务商方面的业务专家、技术专家组成，负责受理、审批、监督全局运维服务过程中的所有变更。变更管理范围包括：

- 业务流程（需求）变更
- 软件架构（设计）变更
- 软件工具变更
- 软件版本变更
- 全局性系统参数调整
- 操作系统和数据库的用户及权限变更
- 系统运行环境（主机、网络等）变更

变更执行者：负责具体的变更准备、变更实施（回退）工作。不同的变更将有不同的执行者，涉及软件开发的变更由本项目研发中心负责，不涉及软件开发的其它变更主要由技术中心负责实施，并汇报和发布变更结果。

1.2.6.6.3 变更管理流程

变更（控制）管理工作流程



1.2.6.6.4 主要活动

活动	活动说明
创建变更请求	变更提出人填写《变更申请表》，说明变更的原因、内容，并通过运维服务平台或其它流程提交变更控制委员会审批。
初步审批	当变更请求被记录后，变更控制委员会将会做出一个初步评估以检查是否有变更请求不清楚、不合理、不可行或不必要的情况。如果拒绝这项请求则说明原因。
分类(是否全局变更)	变更需要区分影响范围和优先级等。如变更影响范围仅限于发本系统，则由变更控制委员会直接审批，如变更影响范围是全局性的，则变更须经交广西税务局主管部门审议、批复。
变更控制委员会审批和规划	变更影响范围仅限于本系统自身的，由变更控制委员会审批并进行变更规划，指定变更的具体执行者。
审批和规划	变更涉及全局性业务的，由变更控制委员会呈报省局审批并进行变更规划，指定变更的具体执行者。
变更准备	变更执行者在变更前需要对变更的内容进行制定变更具体实施方案、制定回退方案及应急预案等准备工作。

实施变更或回退	变更执行者根据既定的计划实施变更,并根据既定条件决定是否进行回退。
关闭和评价	如果变更实施成功,变更请求就可以结束了。结果转被包含在实施后评审或变更评价中。如果变更不成功,将从出错的地方重新执行该流程。并由变更提出者对变更进行评价。

1.2.6.6.5 变更申请表

变更审批表			
编号:			
申请人		申请时间	
➤ 变更内容			
➤ 变更原因			
➤ 变更项目 当前值		➤ 变更值	
➤ 审批信息			
变更影响范围及处理意见 (运维保障团队填写)			
变更控制委员会意见			
主管部门意见			
➤ 变更过程 (变更执行人填写)			
操作时间			
操作过程			
备份存放位置			
➤ 变更申请人确认结果 (申请人填写)			

1.2.6.6.6 涉及岗位与职责

流程的实现是通过不同的流程角色以及其所赋予的职责来实现的，因此流程的每一个角色可以被定义为一组职责的集合。在实际的管理操作中，不同的人将被赋予不同的职责，也可能一个人被赋予多个职责。

组织	职责
现场运维团队	- 负责变更申请人所提请求的过滤和归类 - 负责具体变更的实施
二线支持	负责全局变更请求的过滤和归类。
变更控制委员会	负责本项目自身范围内变更的审批与规划。
广西税务局主管部门	负责全局范围变更的审批与规划。

1.2.6.6.7 关键绩效指标

流程	监控指标
变更管理	分类统计的变更数目
	变更实施进度和实施质量
	引发变更的事件的数目
	与变更相关的标准数目
	资源和时间估计范围内的变更数目

1.2.6.7 发布管理

发布管理的目标是要通过正式的程序来确保生产环境的质量以及在实施新的版本时对其进行检查。发布管理以前又称为软件控制与分发，一般由变更管理流程控制。

1.2.6.7.1 发布管理原则

本系统的发布管理必须在广西税务局的统一调度下进行，并遵循提前规划、统筹安排、步调一致、统分结合的工作原则。即软件版本或补丁发布的时间、内容要提前向各级税务机关和用户公布，以便各级税务机关和用户提前进行准备；发布的时间和操作步骤要由省局主管部门统筹安排；税局端系统和企业端软件的发布时间要步调一致；税局运维团队和企业端软件服务团队发布过程中各有侧重。

税局运维团队负责税局端系统的发布,企业端软件服务团队负责企业端软件用户的升级服务(公告、下载、安装、备份及恢复等)。

1.2.6.7.2 管理组织及职责

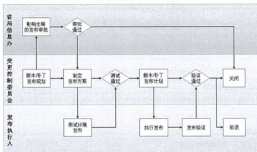
变更控制委员会:负责版本、补丁发布规划,对影响全局业务变更的版本/补丁发布规划,应事先提交省局审批;负责制定版本/补丁发布方案,测试版本/补丁发布影响,制定版本/补丁发布具体实施计划,验证版本/补丁发布效果,确定发布流程关闭或回退。

广西税务局金税三期主管部门:负责审议变更控制委员会提交的影响全局业务的版本发布规划,批复是否启动或关闭该版本发布规划。

发布执行人:包括税局端系统运维团队、企业端软件服务团队,负责执行测试环境的版本/补丁发布,正式环境的发布执行,以及发布效果验证,若版本/补丁发布失败,在变更控制委员会的指导下进行回退处理。

1.2.6.7.3 发布管理流程

发布管理标准工作流程



1.2.6.7.4 主要活动

活动	活动说明
制定发布规划	本项目变更控制委员会制定版本/补丁发布规划,内容包括发布时间、发布内容、业务调整、接口调整等。

审批	对于影响范围超过本系统自身的版本/补丁发布，须提交省局审批，并协调相关系统的版本调整、发布规划。
制定发布方案	变更控制委员会负责制定发布时间计划和方案，明确发布步骤、是否停机。如需各地市局、基层税务机关配合的，需详细说明配合方式、所需资源等。
发布测试	系统版本/补丁生成后，发布人应当首先在测试环境实施发布，测试发布效果和影响，并向变更控制委员会提交发布测试结果；经变更控制委员会审批通过后，方可在生产环境正式发布。
执行发布	发布执行者在实际运行环境进行发布和安装，发布前要做好相应信息通知和回退准备工作，如向操作人员和系统用户发布停机通知、系统备份、数据备份等工作。
发布验证	执行发布，应至少通过 1 个工作日的全端系统、企业端软件的运行验证本次发布过程是否成功，或者存在缺陷。
关闭 / 回退	变更控制委员会根据发布执行人提交的发布执行说明、发布验证报告确定本次发布流程关闭，或者回退到初始状态。

1.2.6.7.5 发布审批表

发布审批表			
编号：			
申请人		申请时间	
版本/补丁号		计划发布时间	
➤ 版本/补丁内容			
➤ 对相关系统的影响			
➤ 测试情况（测试人填写）			

测试时间及内容			
测试结果及意见			
➤ 发布方案			
计划发布时间:			
发布操作说明:			
影响范围:			
回退方案:			
➤ 审批意见 (变更委员会审批)			
业务负责人意见			
技术负责人意见			
主管部门意见			
➤ 发布过程			
开始时间		结束时间	
发布过程			
备份存放位置			
发布结果			
➤ 发布确认结果			

1.2.6.7.6 涉及岗位及职责

组织	职责
省局主管部门	- 审批影响全局业务变更的发布规划 - 如发布影响其他相关系统,协调资源配合本次发布
变更控制委员会	- 制定版本/补丁发布规划,对全局影响的发布提交审批 - 制定发布方案,指导测试环境发布,验证测试结果 - 制定发布计划,监督发布执行,验证发布结果

	▪ 确认发布成功关闭，或回退
二线支持	▪ 负责税局端的发布实施 ▪ 负责测试环境发布、正式环境发布执行，记录发布过程 ▪ 提交发布结果报告（审批表），如需回退则执行回退
一线支持	▪ 负责企业端的发布实施 ▪ 负责本系统用户的通知、培训、升级辅导、咨询 ▪ 提交发布结果报告（审批表），如需回退则执行回退

1.2.6.7.7 关键绩效指标

流程	监控指标
发布管理	发布成功率
	最终软件库的准确率
	没有未经授权版本替代旧有的版本
	发布计划执行情况
	最终软件库的安全性

1.2.6.8 配置管理

1.2.6.8.1 目标与范围

配置管理的目标是提供 IT 基础设施的可靠和最新的信息。配置管理为事件管理和问题管理提供重要信息，配置管理一直是 IT 服务管理的难点，尤其是配置项和配置关系的设计。配置项过少则无法提供有用的信息，过多则造成管理困难以至无法持续。配置项包括但不限于以下内容：

- ✓ 系统基础设施配置项
- ✓ 系统软件配置项
- ✓ 影响业务的参数
- ✓ 应用系统版本、历史记录
- ✓ 项目实施过程文件库

1.2.6.8.2 主要活动

活动	活动说明
规划	配置管理的目的、目标、范围和优先级必须在服务管理中进行定义，并与业务目标保持一致。

识别	识别主要是关于定义与维护 IT 基础设施的物理组件和有关文档的命名规范及版本号，以及定义与维护这些组件之间的相互关系和相互属性。当前和未来的硬件基线配置一般是按照配置项群来加以描述的。
状态记录	构件的生命周期可被划分成多个阶段，每个阶段都可以分配一个状态代码。保持对每次状态变化日期的记录可以提供关于一个产品的生命周期的有用信息。
配置项	本项目中的配置项包括可控制并能为解决问题提供帮助的项目，如系统的局部变量和参数。部署系统的配置项等。在项目执行过程中，具体的配置项需要根据实际情况讨论确认，配置项一旦确认入库管理，变更需要通过变更管理流程控制。
配置项的控制	必须有效控制信息以维持配置管理数据库的及时更新。一旦某项活动改变了配置项已记录的特征或配置项之间的关系，则必须在配置管理数据库中记录该项变动。要注意的是：只有变更管理才有权限对配置项的特征进行变动，事件管理只能改变某个现有的配置项的状态来反映现实状况，如系统中断运行。
检验和审计	执行审计是为了核实配置管理数据库中记录的信息是否仍然反映了当前的现实状况。

1.2.6.8.3 涉及的岗位及职责

组织	职责
二线支持	- 对配置管理的范围和详细程度提出相关的变更建议 - 确保配置管理流程在整个组织内得到良好的传达和沟通 - 为该流程提供人员和培训 - 开发定制系统和命名规范 - 开发与其他流程的接口 - 评估现有的系统和实施新的系统 - 就流程的有效性、一致性和价值进行报告

1.2.6.8.4 关键绩效指标

流程	监控指标
----	------

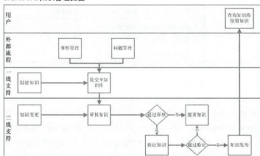
配置管理	配置项准确率
	配置项完整性
	配置信息不准确导致的服务失败次数

1.2.6.9 知识管理

1.2.6.9.1 目标与范围

知识管理的目标是确保在整个软件运维和售后支持中都能获得安全可靠的信息数据，以缩短响应时间，提高运维服务质量，并提高组织知识共享的能力，促进组织与个人共同提高，创建学习型组织。

1.2.6.9.2 知识管理流程



1.2.6.9.3 主要活动

活动	活动说明
创建知识	由知识创建者创建新知识，并提交到知识库，也可以通过事件管理、问题管理等其他外部流程提交知识到知识库中。
知识审核	知识管理岗将对提交的新知识进行审核，包括知识的准确性、完整性、可用性。对于不符合知识规范的，将其废弃。知识审核将保证知识的来源可靠及理论可行性。
知识验证	在测试平台实施验证知识的准确性和有效性，并确认知识使用场景。
知识维护（更新）	随着系统日常运维和服务的开展，一线、二线技术团队会收到大量量

	突发性事件、问题，形成相关操作知识，并不断更新成熟为标准。
知识废弃	当知识没有通过评审或验证时，表明提交的知识或变更的知识不可用或知识有误，此类知识将从知识库中移出，对变更的知识将执行变更流程。
知识发布	知识管理网络已经通过验证的知识进行发布，以便于运维服务团队和各级税务干部、普通用户的查询与使用。

1.2.6.9.4 涉及的岗位及职责

组织	职责
一线支持	- 创建知识，提交知识库。 - 日常服务过程中，查阅知识库，并依据实际更新。
二线支持	- 负责知识库、知识管理流程的建设 - 审核加入和废弃的知识，更新和发布知识。 - 负责验证知识的有效性，变更知识。

1.2.6.10 培训管理

1.2.6.10.1 目标和范围

培训管理是针对 IT 系统随着业务变革或需求变更，引起应用系统的不断升级、优化，为确保系统用户及时掌握应用系统升级带来的操作步骤变化、业务流程变化、系统处理机制变化等相关知识，为系统用户提供的培训方案和培训课程，达到知识共享、操作规范、系统运行顺畅的目的。此外，系统运维服务过程中遇到的重复发生的事件、问题，将作为操作技巧常见问题处理技巧进行培训。

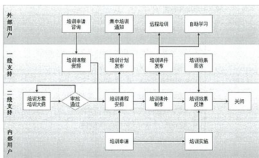
培训管理的主要内容包括：制定培训方案、培训大纲、培训课件、培训课程安排、培训方式、培训效果反馈等环节。

培训方式：随着互联网技术的发展，培训方式将包括集中（现场）培训、网络（远程）培训、自助学习等方式。

培训师资：对各级税务干部（内部用户）的培训，由技术中心应用系统运维团队承担，对企业纳税人的培训，由各地市技术服务部的培训组承担。培训讲师应具备熟悉业务流程、应用系统操作、后台处理机制的能力。

1.2.6.10.2 培训管理流程

培训管理标准工作流程



1.2.6.10.3 主要活动

活动	活动说明
培训方案制定	二线技术支持团队的应用系统运维组、各地市培训组负责根据系统升级、版本发布内容、用户需求进行培训方案的制定和汇总，报该项目负责人审批后启动实施。
培训申请及响应	一线服务团队受理外部用户培训请求，结合二线培训团队的培训计划管理用户培训课程安排、培训课件下载。
培训计划	二线技术支持团队的培训人员根据培训方案和培训大纲，结合内部用户和外部用户的培训需求，制定具体培训计划，形成培训课程安排、培训师资源配置，发布培训计划。
培训课件制作	二线技术支持团队的培训师根据业务变更、应用系统升级、版本发布说明等知识，结合培训课程安排，汇总制作培训课件；并为网络远程培训、用户自助学习方式制作电子课件、视频课件。
培训实施	二线技术支持团队的培训人员按照具体培训计划、培训课程安排、协调培训师资源和用户，完成培训实施。
培训效果反馈	一线服务团队可通过电话访谈、现场调研等方式收集用户培训效果，形成培训效果报告，反馈二线培训团队，持续改进培训方案。

1.2.6.10.4 涉及的岗位及职责

组织	职责
一线支持	- 受理用户培训申请，答复培训计划（课程安排） - 为远程培训、自助学习用户提供电子课件、或下载地址 - 收集用户培训效果，形成培训效果反馈报告
二线支持	- 负责制定培训方案、培训管理流程 - 负责制作培训计划（课程安排），培训课件、电子课件等 - 负责培训方案的实施，收集培训反馈结果 - 负责维护、更新知识库中培训相关内容

1.2.6.10.5 关键绩效指标

流程	监控指标
培训管理	培训方案的系统性、及时性
	培训课件质量
	培训师专业能力和沟通能力
	培训效果反馈、用户满意度
	培训方案和知识库的持续更新

1.2.6.11 能力管理

1.2.6.11.1 目标和范围

能力管理致力于根据本项目当前和未来的业务需求，在恰当的时间（在需要的时候）以恰当的成本协调地提供所需的 IT 资源。为此，能力管理不仅要预计那些对客户可能产生影响的业务发展，同时也要预测技术的发展情况。能力管理流程在确定投资回报和成本合理性方面也扮演了重要的角色。在本项目中，实施能力管理的目标包括：

- 1) 通过使资源被有效地加以管理以及设备运作性能被持续地监控，从而降低与现有服务相关的风险。
- 2) 通过应用选型了解新的或改进的服务对现有系统的影响，从而降低与新的或改进的服务项目相关的风险。
- 3) 帮助客户在恰当的时候进行投入，避免应付临时应急式的采购或超前于

需求而购买过度的能力，从而降低总体成本。

4) 通过在确定变更对 IT 能力的影响时与变更管理密切配合，防止由于不恰当或不正确的能力估计所导致的紧急变更，从而降低业务运作中断的次数。

5) 通过更为灵活的预测使得对客户需求的需求的响应变得更快速和更准确。

6) 通过在较平的阶段对客户 IT 能力的需求和供给进行均衡，提高客户 IT 能力管理的效率，并进一步降低与 IT 能力相关的开支。

1.2.6.11.2 能力管理流程

能力管理标准流程



1.2.6.11.3 主要活动

活动	活动说明
制定能力计划	能力计划描述了当前及未来对 IT 基础设施能力的需求、IT 服务需求方面的预期变化、过期构件的替换以及技术方面的最新发展。能力计划还说明了在考虑未来服务级别需求的情况下，以可接受的成本提供服务级别协议中约定的服务级别所需要做出的变更。从某种程度上讲，能力计划是能力管理流程最重要的输出结果。一份能力计划应当包含性能预测、升级点、基础设施升级的预计成本等方面的信息。这些信息应当根据动态的环境定期地更新。
模拟	模拟是一个非常有用的能力管理工具。主要用于预测基础设施的运行状况。能力管理可用的一系列工具包括从简单的评价和估计工具到全面的模型和测试工具等。
监控	监控基础设施组件的目的是要确保约定的服务级别能够实现。需要进行监控的资源的典型例子包括 CPU 利用率、磁盘利用率、网络利用率以及软件许可证的数量等。

分析	对由监控得到的监控数据需要进行分析。趋势分析可以用于预测未来的增长并确认潜在的“瓶颈”。这又特指效率性改进活动或获取额外的 IT 组件。活动分析需要对应总体基础设施、业务流程以及业务、服务和实施能力管理三个子流程各要素之间的关系具有完全的了解。
调整	调整活动可以基于经过分析和解释的监控数据针对实际和预期的工作量对系统进行优化。
实施	实施的目标是要引进一项改进的或新的能力，如果这意味着一项变更，则实施过程还涉及变更管理流程。
需求管理	需求管理为制定、监控和在可能的情况下调整能力计划和服务级别协议提供了信息来源。
创建能力数据库	创建能力数据库意味着收集和更新业务类、技术类、基础资源类以及其他与能力管理相关的信息。

1.2.6.11.4 涉及的岗位及职责

组织	职责
二线支持	- 能力管理的目标和管理流程 - 依据项目制定能力计划，并负责实施 - 确保能力计划的定期维护以及能力数据库的随时更新 - 保障客户 IT 资源投入和使用效率的最优

1.2.6.11.5 关键绩效指标

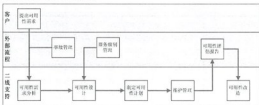
流程	监控指标
能力管理	能力计划外突发能力需求数量
	能力计划外突发采购成本
	闲置设备数量、时间、成本合计
	在库的且占用率低于 30% 的设备数量、成本合计
	能力计划实施成本合计
	能力计划的总有效性

1.2.6.12 可用性管理

1.2.6.12.1 目标与范围

可用性管理是通过分析客户和最终用户的可用性需求并根据优化和设计 IT 基础架构的可用性,从而确保以合理的成本满足不断增长的可用性需求的管理流程。可用性管理是一个前瞻性的管理流程,它通过对业务和用户可用性需求的定位,使得 IT 服务的设计建立在真实需求的基础上,从而避免 IT 服务运作中采用了过度的可用性级别,节约了 IT 服务的运作成本。

1.2.6.12.2 可用性管理流程



1.2.6.12.3 主要活动

活动	具体内容
确定可用性需求	确定可用性需求应在签订服务级别协议之前进行,且需考虑新的 IT 服务和需要对现有服务做出的变更两个方面,同时还应当在尽可能早的阶段确定 IT 部门是否能够满足以及怎样满足这些需求。
可用性设计	可用性设计应采用适当的可用性标准,设计过程中可以使用不同的技术、方法、发布策略和开发工具以实现这些标准,并适当考虑使用容错技术。
可维护性设计	完全不间断的可用性是不太可能的,因此,应当考虑服务不可用这种情况,当一项服务中断后,快速和恰当地解除故障以确保约定的可用性级别能够实现是非常重要的。针对可恢复性的设计还涉及到一个具有恰当的升级、沟通、备份和恢复程序的事件管理流程。
安全性	安全性和可靠性是密切相关的。一个较差的信息安全设计会直接影响服务的可用性,高可用性要靠有效的信息安全来支撑。在规划阶段,

	应该考虑相关的安全问题，对安全问题可能给服务供应带来的影响也应当加以分析。
制定可用性计划	可用性计划是可用性管理的一项重大成果。它是有关未来几年内的服务可用性的一个长期计划。它不是可用性管理的实施计划，该计划是一个不断变化的文档。起初，它应当描述当前的情形，随后它可以被扩充为包括对现有的服务和维护指南的改进活动，以及新的服务和维护指南的计划。制定一份全面而准确的可用性计划要求与服务级别管理、IT 服务可持续性管理、能力管理、IT 服务财务管理以及应用管理等流程进行沟通。
维护管理	在服务运作中都安排了服务不可用的窗口期，这些窗口期可用于采取一些预防行动，如软件和硬件的升级。在这些窗口期中还可以实施变更，但在 24 小时经济中，越来越难以确定适当的维护窗口期。维护活动的定义、实施和核实也因此逐渐成为可用性管理中的重大问题。维护应当在对服务的影响最小时进行，这意味着必须提前知道维护的目标是什么、何时应当实施维护，以及应当实施哪项维护活动。有关这几个问题的信息对于变更管理和其他活动是至关重要的。
评价和报告	评价和报告是重要的可用性管理活动，因为它们为核实服务协议、解决问题和制定改进建议提供了基础。

1.2.6.12.4 涉及的岗位及职责

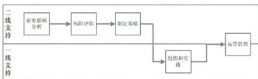
层级	职责
二线支持	- 负责与客户共同确定可用性需求 - 负责制定可用性设计、可用性计划等 - 配合客户共同完成可用性评价和报告活动

1.2.6.13 服务持续性管理

1.2.6.13.1 目标与范围

IT 服务持续性管理是负责预防灾难、增强 IT 基础架构和 IT 服务的恢复能力和容错能力，确保组织在发生灾难后有足够的技术、财务和管理资源来保障 IT 服务的持续性运作的一系列服务管理活动和流程。

1.2.6.13.2 服务持续性管理流程



1.2.6.13.3 主要活动

活动	具体内容
业务影响分析	确定当灾难发生或其他服务中断时组织能够承受的灾难损失程度和损失扩散的速度。
风险评估	风险评估可以识别组织中存在的具体风险。风险评估分为风险识别、风险分析、风险管理等环节。
制定 IT 服务的持续性策略	结合业务影响分析和风险评估结果，制定风险降低和恢复或持续性方案间最佳的策略。
组织和实施持续管理措施	明确服务持续性策略后即开始实施 IT 服务持续性管理，并针对每一类 IT 构件制定详细的持续性管理计划。
运营管理	规划和实践完成后，即开始对 IT 服务持续性管理进行运营和维护，包括教育培训、评审、测试等。

1.2.6.13.4 风险评估表

《风险评估表》用于对本系统的运营风险进行识别、评估及跟踪管理的工具。评估表模板如下。

软件风险评估表						
风险编号	风险	影响范围	发生概率	后果级别	风险级别	现有预防措施
➤ 主机部分						
➤ 数据库部分						

➤ 中间件部分						
➤ 网络部分						
➤ 工具部分						
➤ 其它						

1.2.6.13.5 涉及的岗位及职责

组织	职责
一线支持	负责组织实施持续性管理措施及运营管理。
二线支持	- 负责制定 IT 服务持续性策略、管理措施。 - 组织对系统全局的风险进行评估和管理，组织实施具体的措施。 - 负责 IT 服务持续性的运营管理。

1.2.6.14 服务级别管理

1.2.6.14.1 目标与范围

服务级别管理是为签订服务级别协议（SLAS）而进行的计划、草拟、协商、监控和报告以及签订服务级别协议后对服务绩效的评价等一系列活动所组成的一个服务管理流程。服务级别管理旨在确保组织所需的 IT 服务质量在成本合理的范围内得以维持并逐渐提高。

1.2.6.14.2 服务级别管理流程

服务级别管理标准工作流程



1.2.6.14.3 主要活动

活动	具体内容
识别	服务级别管理在理解和定义需求方面扮演着关键的角色。需求必须以一种可量化的指标进行表述，以便对 IT 服务进行设计和监控。 在对现在或未来所要提供的 IT 服务监控 SLA 的过程中，第一个步骤应该是在服务级别需求中定义需求。除了在流程实施的过程中需要进行这样的活动以外，这项活动还应当定期进行，或者在报告和评审结果的触发下进行，或者是为了 IT 部门的效益而进行。
定义	定义客户需求的范围和深度在服务级别管理中被视为一个设计过程。一个设计过程应该包括下列步骤：设计、开发、生产、维护。
签约	一旦说明阶段完成了，意味着 IT 部门已经有效地将业务需求转换成相应的 IT 资源和资源的配置。这些 IT 资源和资源配置方面的信息然后可被用来制定或修改下列文档。 ▪ 服务级别协议 ▪ 支持合同和运营级别协议 ▪ 服务目录
监控	服务级别管理只有在服务级别被事先明确地定义并符合外部约定目标的情况下才能得到有效的监控。服务级别必须从客户的角度加以测度和评价。监控也不仅限于技术方面，而应该包括流程方面的问题。
报告	服务报告必须按照 SLA 中约定的时间间隔提交。这些报告需要对约定的服务级别和实施测量到的服务级别进行比较。
评审	服务级别必须定期进行评审。如果 IT 服务未能满足约定的服务级别，则应该采取一些行动以改进服务质量。

1.2.6.14.4 涉及的岗位及职责

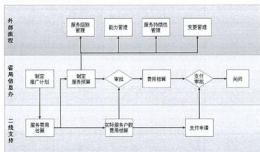
组织	职责
二线支持	- 制作和更新服务目录 - 为 IT 部门定义和维持一个有效的服务级别管理流程 - 更新现有的服务改进方案 - 评审 IT 部门的运作绩效,并在必要的时候采取改进措施

1.2.6.15 财务管理

1.2.6.15.1 目标与范围

负责预算和核算 IT 服务提供方提供 IT 服务所需的成本,并向客户收取相应服务费用的管理流程。它包括 IT 投资预算、IT 服务成本核算和服务计费三个子流程,其目标是通过量化服务成本减少成本超支的风险、减少不必要的浪费、合理引导客户的行为,从而最终保证所提供的 IT 服务符合成本效益的原则。IT 服务财务管理流程产生的预算和核算信息可以为服务级别管理、能力管理、IT 服务持续性管理和变更管理等流程提供决策依据。

1.2.6.15.2 财务管理流程



1.2.6.15.3 涉及的岗位及职责

组织	职责
二线支持	- 协助用户完成 IT 服务成本费用预算 - 在项目实施中完成 IT 服务成本费用核算 - 负责服务计费的统计、解释

	- 负责向用户提出服务费用支付申请、收费 - 为服务级别管理、能力管理、服务持续性管理提供支持
--	--

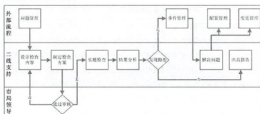
1.2.6.16 系统健康检查

1.2.6.16.1 目标与范围

健康检查的目标是通过主动检查的手段,对本系统的运行体现发现问题或风险,并及时分析解决,在全局范围内降低事件、问题、故障的发生频率和影响范围,收集系统运行整体状况,并分类展示和分析。健康检查的内容主要包括对系统基础设施、运行环境、网络设备、数据库、中间件、应用系统本身的各项运行指标进行检查和评估以预先发现并解决问题。

健康检查分为常规检查和专项检查。常规健康检查是全面的检查,每月进行一次,目的了解系统运行状况、发现隐患;专项检查针对某个共性问题或特性问题所进行的有针对性的检查。这两种检查互为补充;专项检查针对常规检查发现的问题进行更深入的分析,常规检查根据专项检查的结果调整检查方案。

1.2.6.16.2 工作流程



1.2.6.16.3 主要活动

活动	活动说明
计划	根据上次健康检查结果和近期问题管理结果设计检查内容,编写、测试检查脚本,制定健康检查方案。
审批	将健康检查方案提交项目负责人和客户审批。
执行	实施健康检查,采集结果数据,整理汇总。
评估	分析检查结果,发现问题和隐患,并评估影响范围和影响力。

处理	解决发现的问题，出具《健康检查报告》，说明应用系统的运行情况。
----	---------------------------------

1.2.6.16.4 涉及的岗位及职责

组织	职责
二线支持	- 设计检查内容 - 安排时间表和管理健康检查工作 - 编写健康检查报告 - 编写检查方案 - 分析检查结果 - 处理检查中发现的问题 - 开发健康检查工具

1.2.6.16.5 关键绩效指标

流程	监控指标
健康检查	健康检查计划的系统性和全面性
	健康检查发现的问题数
	健康检查的结果评估与效果

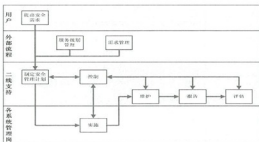
1.2.6.17 信息安全管理

1.2.6.17.1 目标与范围

信息安全管理是针对本项目中所有 IT 安全问题的焦点，确保制定、维护和加强覆盖所有 IT 系统和服 务的使用和错用的信息安全策略。信息安全管理是在理解整个 IT 系统和业务安全环境的基础上，确保所有当前和未来的安全。

- (1) 满足服务级别协议中的安全性需求以及外部规则等要求。
- (2) 提供一个独立于外部需求的基本的安全性级别。
- (3) 实施既定安全级别下的信息安全策略，定期检查和持续改进。

1.2.6.17.2 信息安全管理流程



1.2.6.17.3 信息安全管理主要活动

信息安全管理是一个由计划、实施、检查和改进组成的一个循环。信息安全管理流程的输入信息由说明了安全需求的服务级别协议提供,可能还辅之以描述政策的文档以及其他的外部需求。该流程还接收来自其他流程的与安全问题相关的信息,如影响安全的事件。信息安全管理流程的输出信息包括服务级别的实施情况方面的信息,以及异常报告和常规性安全规划。主要活动包括:

活动	活动说明
控制	控制活动是安全管理中第一个子流程,与组织和管理流程相关。它包含一个信息管理框架,该框架描述了一系列子流程:安全计划定义、执行、执行评估。包含评估过程在内的年度计划以及通过服务级别管理向客户提交报告的过程。
计划	计划子流程包括在与服务级别管理磋商后制定服务级别中的安全部分,以及与安全相关的支持合同中的活动。服务级别协议中的目标一般都是用一些概括性的术语定义的,而在运营级别协议中则需要对这些目标作进一步的细化和规定。一份运营级别协议可被服务提供者中的一个组织单元视为安全计划,例如,运营级别协议可作为每个 IT 平台、应用和网络的具体安全计划。
实施	实施子流程负责实施计划中规定的所有安全措施。

评估	对已计划的措施进行评估，评估结论可以用于指导实施过程。评估结果还可建议变更，定义变更请求并提交给变更管理流程。
维护	安全维护包括对 SLA 中安全章节的维护和更细节的安全计划维护。维护过程基于评估活动和风险变更评估的结果进行，或由计划活动引发，也可能被整个包含在 SLA 当中。
报告	系统安全报告作为其他子流程（计划子流程、实施子流程和评估子流程）的输出结果。

1.2.6.17.4 涉及的岗位及职责

组织	职责
二线支持	- 制定信息安全管理相关流程 - 组织信息安全政策制定 - 负责协调相关资源，执行安全策略 - 安全检查与评估
省局	- 审定并批准信息安全级别和安全策略 - 监督信息资产所面临威胁方面出现的重大变化 - 审定并监督安全事件 - 批准加强信息安全的重大举措，监督和评估安全管理绩效

1.2.6.18 客户关系管理

1.2.6.18.1 目标与范围

客户关系管理通过日常的“与客户沟通、掌握其业务需求”，反复多次的“与客户、组织内部相关人员沟通修改，共同制定解决方案”，然后将“客户的需求传导到 IT 组织”，“协调组织内部资源解决问题并及时反馈客户”的流程。客户关系管理的目标是“在对客户及其业务驱动了解的基础上，服务提供者与客户之间建立和维持良好的关系”。

1.2.6.18.2 主要活动

活动	活动说明
客户需求响应	对客户提出的需求进行响应和跟踪，并确保需求得到正常关闭。

投诉处理	及时处理客户投诉，化解服务中出现的瑕疵，提升客户的满意度。
满意度调查	全面了解客户的服务体验，掌握服务中存在的问题，通过持续改进机制为服务满意度提升提供依据。

1.2.6.18.3 涉及的岗位及职责

组织	职责
一线支持	- 受理客户的各种需求，并及时反馈 - 与服务级别管理共同对所交付客户的服务进行定期回顾，确保完成所承诺的交付目标 - 收集、整理、编写相应的报告和技术文档
项目负责人 二线支持	- 负责客户关系管理流程的设计和实施 - 建立、实施客户需求跟踪关闭流程 - 建立、实施投诉处理反馈流程 - 建立、实施满意度调查机制 - 管理规范的客户关系管理文档 - 对客户需求跟踪、投诉和客户满意度三个流程进行有效的管理 - 确保各流程环节接口的畅通 - 负责受理投诉，必要时及时将投诉升级到质量经理 - 通过满意度调查结果分析找出客户亟待改进事宜，提出改进计划 - 进行投诉分析，区分投诉类别，提出待改进事宜，提出改进计划

1.2.6.18.4 关键绩效指标

流程	监控指标
客户关系管理	客户需求响应率、解决率
	客户投诉处理的及时率
	客户满意度调查

1.2.6.19 服务报告

1.2.6.19.1 目标与范围

服务报告管理流程的目标在于搭建 IT 服务与客户沟通的桥梁，以便 IT 服务能够得到持续的维护和改进，真正满足客户的需求。为了达到这一目标，需要通过以下三个方面来实现：

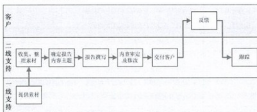
第一、围绕与客户达成一致的服务级别协议（SLAS），制定服务报告的整体框架：服务级别协议是 IT 服务提供者与客户达成的共同协议文本，也是客户最关注的服务内容和标准，服务报告应围绕服务级别协议编制。

第二、对于客户关系管理流程了解到的客户重视的信息进行重点描述。

第三、描述报告期内的 IT 服务重点内容及其可能导致的服务变化。

服务报告管理流程是制定和提交服务成果、反映服务问题、服务发展趋势，加强与服务对象沟通的流程。服务报告规定了向客户提交报告的内容、周期和格式。报告内容以业务语言向服务对象展示。

1.2.6.19.2 服务报告视图



1.2.6.19.3 主要活动

活动	活动说明
收集整理素材	丰富、全面的素材是高质量服务报告的基础，因此应积极做好准备工作。首先，运维服务负责人需要关注近期的服务重点，围绕这些服务重点内容才能确定报告期报告的主题；其次，各流程材料提供人员围绕主题找寻自身流程的服务材料；最后各流程材料提供人员将原始材料进行筛选汇总后上报服务报告撰写人。
确定内容主题	围绕“我们想让客户了解什么、达到什么目的”的问题确定服务报告的主题和内容。
报告撰写	服务报告撰写人在收到各流程提交的材料后，需要围绕写作主题，按照服务报告的内容格式对各流程提供的材料内容进行一定的加工润色、细化、修改，然后提交项目负责人审定。

内部审定及修改	运维服务项目负责人审定及修改时，应注意数据真实性、全面性、准确性，并围绕内容主题确保报告的整体条理性。
交付客户	在交付至服务对象后，要注重报告后续的反饋跟踪，以确保解除客户的疑虑，及时了解客户的意见，真正达到与客户交流的目的。

1.2.6.19.4 涉及的岗位及职责

组织	职责
一线支持	- 了解、掌握近期服务对象关注的重点 - 识别并收集服务报告所需的信息 - 汇总、编写一线服务报告
二线支持	- 服务报告流程的设计、制定 - 收集汇总编制报告列表 - 建立服务报告的框架结构，确定每期报告要点 - 与客户沟通，清晰客户关注热点内容及系统维护方面的重点信息 - 与报告材料提供者面谈、使其明确服务报告的主题 - 审阅每个报告期的服务报告 - 定期审计服务报告的准确性和真实性 - 服务报告流程的回顾和进一步优化

1.2.6.19.5 关键绩效指标

流程	监控指标
服务报告	服务报告的可读性、规范性
	按时完成服务报告的比率
	数据真实程度
	报告的完整程度
	客户或服务对象的满意度

1.2.7 服务团队组织安排计划

1.2.7.1 工作范围描述

运维对象为金三社保费征收子系统，主要包含社保费征收系统、社保费应用集成平台(内部)、社保费应用集成平台(渠道)、社保费征收查询子系统、社保费业务工作门户平台和社保费层级交换平台等内容，运行维护服务范围原则上包括社保费征收系统运行涉及的软硬件环境，主要内容包括日常运维、数据运维、数据查询和报送、培训服务、协调解决与金税三期社保费征管信息系统与其他特色软件系统间的接口问题、环境保障等十项内容，具体如下：金三社保费征收系统，指办理社保征收的业务生产系统，完成社保费的征收管理，包括银行账户信息采集、三方协议采集及验证、缴费、退费、缓缴、对账等业务，并完成对社保费未按时足额缴纳等违法行为的相关处理、对接特色软件完成社保费缴纳业务。

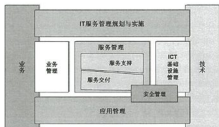
1.2.7.2 人员的职责

我们将为本项目建立售后服务和技术支持组，指派技术支持服务经验丰富的资深人员担任售后负责人，负责整个售后服务和技术支持工作的日常管理，包括协调资源、分配任务、疑难问题的处理等，以及与客户方项目负责人的沟通与汇报。

1.2.7.2.1 运维服务体系架构

1.2.7.2.1.1 ITIL简介

ITIL：1980年美国中央计算机与电信局（CCTA）为解决“IT服务质量不佳”的问题开始收集各类组织解决此问题的方法，并开发出一套IT界的服务管理标准库，即ITIL（IT Infrastructure Library，IT 基础设施库）。20世纪90年代后期，ITIL的思想和方法被广泛引用，并进一步发展。目前主流版本ITILV2中，主要包括六个模块，即业务管理、服务管理、IT基础设施管理、应用管理、安全管理、IT服务管理规划与实施。其中，服务管理是最核心的模块，该模块包括“服务提供”和“服务支持”两个流程组。如下图所示：



业务管理：在提供IT服务的时候，首先应该考虑业务需求，根据业务需求来确定IT需求，业务管理模块指导业务管理者以自己习惯的思维模式来分析IT问题、了解IT基础架构支持业务流程的能力。

服务管理：服务管理模块是ITIL的核心模块（即ITSM），ITIL标准由一系列出版物组成，核心的出版物是《服务支持》和《服务交付》，对ITIL的核心模块“IT服务管理”定义了一项职能和10个标准流程。

IT基础设施管理：侧重于从技术角度对基础设施进行管理，覆盖了IT技术设置管理的所有方面，包括识别业务需求、实施和部署、对基础设施进行支持和维护等活动，目标是确保IT基础设施能够满足业务需求和支撑业务运作。

应用管理：为确保应用系统满足客户需求并方便对其进行支持和维护，IT服务管理的职能应该合理地延伸，介入应用系统的开发、测试和部署；应用管理模块指导IT服务提供方协调应用系统的开发和维护，以使它们一致地为客户的业务提供支持和维护。

安全管理：1999年新增到ITIL中，目标是保护IT基础设施，使其避免未经授权的使用；为确定安全需求、制定安全政策和策略以及处理安全事件提供全面指导，侧重从政策、策略和方法的角度指导如何进行安全管理。

IT服务管理规划与实施：是指导如何实施上述模块中的各个流程，包括对这些流程的整合；指导客户确定远景目标，分析和评价现状；确定合理的目标并进行差距分析；确定任务的优先级，以及对流程的实施情况进行评审。

综上所述，ITIL被称为IT服务管理的“最佳实践”，即它的开发不是基于理论，而是把在IT管理方面最好的方法归纳起来形成规范。ITIL在提出后其内容

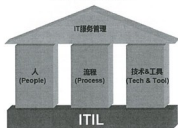
经过多次扩展和重新组织，已经成为业界广泛认可的基于流程的最佳经验文件集，也是目前全球IT服务领域最受认可且实用的结构化方法。

ITIL为企业的IT服务管理实践提供了一个客观、严谨、可量化的标准和规范，企业的IT部门和最终用户可以根据自己的能力和需求定义自己所要求的不同服务水平，参考ITIL来规划和制定其IT基础架构及IT服务管理，从而确保IT服务管理能为企业的业务运作提供更好的支持。对企业来说，实施ITIL的最大意义在于把IT与业务紧密地结合起来，从而让IT投资回报最大化。

1.2.7.2.1.2 ITSM 简介

ITSM(IT Service Management, IT服务管理)起源于ITIL，是ITIL的核心模块和组成部分，是一套帮助企业对IT系统的规划、研发、实施和运营进行有效管理的高质量方法。它结合了高质量服务不可缺少的流程、人员、技术和工具三大要素——标准流程负责监控IT服务的运行状况，人员素质关系到服务质量的高低，技术和工具则保证服务的质量和效率。如下图所示：

ITSM是目标，ITIL是工具



ITSM是一种以流程为导向、以客户为中心的方法。它通过整合IT服务与企业业务，提高了企业的IT服务提供和服务支持的能力和水平。在ITIL公共基础架构的核心出版物《服务支持》和《服务交付》中，对核心模块“IT服务管理”定义了一个职能和10个标准流程。如下图所示：

服务支持		服务交付	
运 作 流 程	服务台（职能）	服务级别管理	战 术 流 程
	事件管理	IT服务财务管理	
	问题管理	可用性管理	
	变更管理	能力管理	
	发布管理	IT服务可持续性管理	
	配置管理		

服务台：是IT部门和IT服务用户之间的单一联系点。它通过提供一个集中和专职的服务联系点促进了组织业务流程与IT服务管理的集成。服务台的主要目标是协调客户（用户）和IT部门之间的联系，为IT服务运作提供支持，从而提高客户（用户）的满意度。

事件管理：负责记录、归类和安排专家处理事件并监督整个处理过程直至事件得到解决和终止。事件管理的目的是在尽可能最小地影响客户和用户业务的情况下使IT系统恢复到服务级别协议所定义的服务级别。

问题管理：是指通过调查和分析IT基础架构的薄弱环节、查明事故产生的潜在原因，并制定解决事故的方案和防止事故再次发生的措施，将由于问题和事故对业务产生的负面影响减小到最低的服务管理流程。与事件管理强调事故恢复的速度不同，问题管理强调的是找出事故产生的根源，从而制定恰当的解决方案或防止其再次发生的预防措施。

变更管理：是指为在最短的中断时间内完成IT基础架构或服务的任一方面的变更而对其进行控制的服务管理流程。变更管理的目标是确保在变更实施过程中使用标准的方法和步骤，尽快地实施变更，将由变更所导致的业务中断对业务的影响减小到最低。

发布管理：发布管理是指对经过测试后导入实际应用的新增或修改后的配置项进行分发和宣传的管理流程。发布管理以前又称为软件控制与分发，它由变更管理流程控制。

配置管理：配置管理是识别和确认系统的配置项，记录和报告配置项状态和变更请求，检验配置项的正确性和完整性等活动构成的服务管理过程。其目

的是提供IT基础架构的逻辑模型，支持其它服务管理流程特别是变更管理和发布管理的运作。

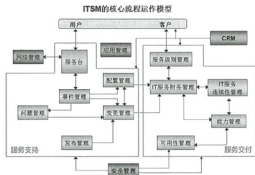
服务级别管理：服务级别管理是为签订服务级别协议（SLAS）而进行的计划、草拟、协商、监控和报告以及签订服务级别协议后对服务绩效的评价等一系列活动所组成的一个服务管理流程。服务级别管理旨在确保组织所需的IT服务质量在成本合理的范围内得以维持并逐渐提高。

IT服务财务管理：负责预算和核算IT服务提供方提供IT服务所需的成本，并向客户收取相应服务费用的管理流程，它包括IT投资预算、IT服务成本核算和服务计费三个子流程，其目标是通过量化服务成本减少成本超支的风险、减少不必要的浪费、合理引导客户的行为，从而最终保证所提供的IT服务符合成本效益的原则。IT服务财务管理流程产生的预算和核算信息可以为服务级别管理、能力管理、IT服务持续性和变更管理等流程提供决策依据。

可用性管理：可用性管理是通过分析用户和业务方的可用性需求并加以优化和设计IT基础架构的可用性，从而确保以合理的成本满足不断增长的可用性需求的管理流程。可用性管理是一个前瞻性的管理流程，它通过对业务和用户可用性需求的定位，使得IT服务的设计建立在真实需求的基础上，从而避免IT服务运作中采用了过度的可用性级别，节约了IT服务的运作成本。

能力管理：能力管理是指在成本和业务需求的双重约束下，通过配置合理的服务能力使组织的IT资源发挥最大效能的服务管理流程。能力管理流程包括业务能力管理、服务能力管理和资源能力管理三个子流程。

IT服务持续性管理：是指确保发生灾难后有足够的技术、财务和管理资源来确保IT服务持续性的管理流程。IT服务持续性管理关注的焦点是在发生服务故障后仍然能够提供预定级别的IT服务，从而支持组织的业务持续运作的能力。



1.2.7.2.1.3 本项目基于 ITSM 的服务体系架构

我们依据ITSM规范框架,结合广西金税三期社保费征管信息系统的运维服务需求,提出本项目采用的服务管理总体框架,用于指导本方案具体细节的制定,并指导今后项目实施和运维服务体系的运转。如下图所示,本项目采用的服务管理总体框架包括服务管理对象、服务管理体系、服务规范及标准三部分组成。

本项目采用基于ITSM框架规范的服务体系架构



服务管理对象：结合本系统运维服务目标要求，归纳本项目服务管理对象，包括纳税服务系统运行环境和必要的灾备环境、各级税务干部、企业或个体纳税人、社会公众（发事查验咨询）。

服务管理体系：依据ITSM核心职能与流程框架，以及“以流程为导向、以客户为中心”的中心思想，结合本系统运维实际需求，提出涵盖人员、流程、技术工具三大要素的服务管理体系。其中，标准服务流程包含了ITSM原有的“一项职能、十大流程”，并补充了“知识管理”、“培训管理”、“健康检查”、“信息安全”、“客户关系管理”和“服务报告”等服务流程。

管理规范及标准：依据ITSM规范框架，参考税务总局发布的《总局、省级单位两级运维管理工作规程》，提出本项目适用的服务规范、服务响应标准、管理监督持续改进方法。

后续章节以上述服务体系框架为蓝图，分别对广西税务局金税三期征管系统软件的服务组织架构与分工、运维服务流程、运维服务内容、服务方式及响应标准、服务规范、运维服务监督与持续改进、运维服务支撑平台等给出详细的方案阐述。

1.2.7.2.2 职责描述

根据运维服务内容，我们配置项目经理岗、问题处理岗、专项服务岗、数据服务岗四个岗位。岗位人数和职责如下表：

岗位	岗位人数	岗位职责	职责描述
项目经理岗	1	全面负责运维项目组的工作、紧急问题沟通处理、负责对接各个部门提出的需求、制定工作计划、项目组人员职责分工、工作汇报、风险把控，确保整个项目组快速、有效的运行，保障系统的稳定性。	运维项目经理是运维目标能否实现、运维质量保障的核心人员。 项目经理通过协调局方、公司、外部厂商相关人员，使得金税三期社保征收子系统运行得到保障，运作中的问题得到解决； 项目经理通过有效的组织团队成员，对运维工作中处理的问题进行分配、跟踪、监督、检查，使得每个问题得到优质解决，以保证每个问题得到及时响应解决，而不影响大厅前台操作人员的操作使用和各关联外围系统的稳定运行； 项目经理通过定期向局方领导、公司上级领导汇报运维工作情况、进展，对运维项目工作中发现的问题和风险进行及时提出风险报告，对各种风险做到早发现、早解决，使得问题的要规避。 项目经理通过同公司沟通，使得公司相关信息资源能让局方和运维团队成员使用。
问题处理岗	12	日常问题分析和一般问题处理	现场运维人员根据各渠道接收全区各单位各部门使用系统人员所提交的问题进行及时分析、有效处理，保障提出的问题得到及时的处理、合理解决。
		操作类问题处理	对于操作类问题及时进行全面的解答，为使用系统的操作人员提供咨询服务，辅助完成业务处理操作。 采用问题平台、微信、QQ、电话、邮件等渠道进行解答。

		数据类问题处理	对于数据错误造成无法正常办理业务的问题,运维人员应将问题转数据运维流程对数据进行修改,使问题得到有效解决。
		系统程序BUG问题处理	问题分析定位后属于系统程序BUG的问题,现场运维人员及时将问题提交开发人员走系统程序修改开发流程,并随时与开发沟通了解问题修改情况,及时将情况反馈局方。
		常见问题处理	因系统异常造成业务中断、需要技术人员能够随时响应、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处理。
		程序问题确认和处置	与广西壮族自治区税务局建立合理的沟通协作机制,由于系统设计缺陷、程序BUG等原因造成的系统使用阻断性故障或性能低下属于程序问题,驻场运维人员应及时协同广西壮族自治区税务局对问题进行验证和排查,在对问题进行场景还原和复现测试和确认后,排查问题原因,提供解决方案并组织实施,实施后将确认结果反馈至局方相关负责人,同时由一线运维人员将问题反馈至二线运维及广西壮族自治区税务局,区局相关负责人也将反馈至总局,以待总局作进一步统一核实处理。
		业务需求编写支持	针对社保费征收子系统、集成平台,协助广西壮族自治区税务局进行业务需求的问题分析与编写,并由局方员将编写好的需求提交至国家税务总局,协助局方员进行相关需求的跟进。
		二线运维	对现场运维无法处置的程序问题和功能优化上报税务总局运维和开发该系统的公司进行分析处理,并负责和开发相关人员保持联系跟踪

			进度,协助处理人员快速定位问题,对已有解决方案进行部署实施。
		系统操作培训	根据广西税务局的要求培训相关技术和业务骨干人员。
		系统运行保障	(1) 日常巡检 总局副本库的同步情况检查,应用定时任务检查,应用的osb、ejb调用检查,应用消息堆积情况检查。 (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,对预生产和生产的业务用例进行测试,工作流导入(需要工作流授权文件),中间件weblogic漏洞补丁升级、安全加固。 (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、服务总线、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) 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。 (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。 (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。 (7) 其他处理 执行总局运维脚本,审计数据DMP导出与上报、总局监控对接和处理,总局云平台链路运维,协助信息中心进行网络调整、设备更换、设备迁移、停机、攻防演练等工作。按要求进行系统压力测试,原图地税环境问题处理。
专项服务岗	2	专项问题接收、分析、处理、跟踪	当国家税务总局税收政策发生变化,核心征管、社保费征收业务流程发生调整时,应用运维人员应第一时间了解核心征管、社保费征收流程调整内容,结合本地实际业务情况,充分考虑系统升级带来的数据逻辑的调整、涉及历史数据的衔接、业务办理的变化,发起专题会议,与采购人共同分析讨论征管业务执行方法和流程。
数据服务岗	1	错误数据分析、处理、验证	对于数据迁移的错误数据,应用系统错误引起的错误数据、缺少补录业务,无法采用应用系统处理的操作错误数据、异常的系统操作引起的错误数据,要求按照采购人确定的数据运维流程和规范,通过编写脚本在后台数据库修改数据,以及跟踪检查。

1.2.7.3 分工措施

1.2.7.3.1 组织架构图

结合ITSM/ITIL框架规范和IT服务领域实践经验，我们给出本项目的售后服务组织分工模型，如下图所示：



图：本项目售后服务组织分工模型

本项目的售后服务服务团队从组织分工逻辑上划分为三线响应。

1、一线支持团队：由本项目驻场运维承担，主要响应各级税务干部提出的交互、事件、问题、需求变更、培训需求等。

2、二线支持团队：由本项目技术中心承担。技术中心是我公司针对本项目设立的负责应用系统运维、基础设施运维、配置管理等职责的技术支持团队。二线支持团队在一线服务人员无法解决用户问题情况下，接受一线派单及时解决用户问题。

3、三线支持团队：由本项目研发中心承担，包括需求组、开发组和测试组，负责受理本项目中各级税务干部提出的需求变更、应用软件程序问题的分析设计和程序研发工作，定期发布软件版本或升级补丁。

根据上述关于本项目三线支持的组织分工模型的分析，结合我公司在省、市两级的技术和资源，给出本项目具体组织架构如下：



1.2.7.3.2 职责分工

分组	职责分工
总部（应急） 指挥中心	- 对本系统运维服务项目总体负责，向广西税务局主管部门汇报 - 负责按照组织架构分工搭建运维服务体系 - 负责运维服务标准流程的设计、实施、调控、监管、优化 - 负责运维服务各项规范、标准、制度的设计与监督执行 - 负责运维服务体系各环节之间的资源调度和日常指挥 - 负责日常运维服务报告、健康检查报告的审核，并向广西税务局汇报 - 负责协调异地灾备环境搭建、灾备与恢复的演练 - 负责组织运维服务团队的培训、考核、优化
质检部	- 负责本系统运维服务项目各项规范、标准、制度的制订 - 负责运维服务体系各部门、各环节的规范、标准的监督执行 - 负责运维服务体系的持续优化监督 - 负责运维服务团队的能力考核

分组	职责分工	
	- 受理客户方、用户方关于服务体系的投诉和建议 - 负责客户、用户服务满意度调查、回访	
现场服务人员	- 受理广西税务局各级税务干部的问题、咨询 - 负责内部用户问题的解答、反馈 - 遇到复杂技术问题，向技术中心运维组派单 - 负责跟踪派单的完成进度，并答复用户 - 负责内部运维知识库的日常维护 - 负责内部系统升级、培训等事项的通知 - 负责编写内部运维服务报告	
技术中心	应用系统运维组	- 负责内部应用系统的版本升级、补丁发布 - 负责软件系统的日常问题分析、维护 - 负责本系统误操作数据后台处理 - 负责受理内部坐席传递的派单、反馈 - 负责内部运维知识库的日常维护 - 负责对内部服务坐席的技能培训 - 负责编写内部运维服务报告
	基础设施运维组	- 负责本系统相关设备、网络的运行监控 - 负责本系统数据库、中间件的运行监控 - 负责设计本系统灾备环境 - 负责本系统灾备、恢复的演练 - 负责本系统应急预案的制订、响应 - 负责受理内部坐席传递的派单、反馈 - 负责内部运维知识库的日常维护 - 负责编写内部运维服务报告
	配置管理组	- 负责本项目总体配置管理 - 负责建立本系统运维服务各项配置库 - 负责建立运维服务配置库提交流程 - 负责本系统软件版本的更新、发布

分组	职责分工	
研发中心	需求分析组	- 负责受理广西税务局提出的业务需求、需求变更 - 负责客户业务需求的分析、评审 - 负责本系统需求规格说明书 - 负责内部运维知识库、配置库的日常维护
	开发组	- 负责本系统分析、程序设计 - 负责本系统税局端系统的开发 - 负责本系统的纳税人端软件开发 - 负责本系统测试版本的发布 - 负责内部运维知识库、配置库的日常维护
	测试组	- 负责本系统税局端系统测试、性能测试 - 负责本系统纳税人端软件测试 - 负责测试报告的编写、提交 - 负责内部运维知识库、配置库的日常维护

1.2.7.3.3 现场岗位配置

根据现场运维工作内容和职责描述，依据工作的性质，现场运维人员具体划分为四个岗位：项目经理岗、问题处理岗、专项服务岗、数据服务岗。

1.2.7.3.3.1 项目经理岗

运维项目经理是运维目标能否实现、运维质量保障的核心人员。

项目经理通过协调局方、公司、外部厂商相关人员，使得金税三期社保征收子系统运行得到保障，运作中的问题得到解决。

项目经理通过有效的组织团队成员，对运维工作中处理的问题进行分配，跟踪、监督、检查，使得每个问题得到优质解决，以保证每个问题得到及时响应解决，而不影响大厅前台操作人员的操作使用和各关联外围系统的稳定运行。

项目经理通过定期向局方领导、公司上级领导汇报运维工作情况、进展，对运维项目工作中发现的问题和风险进行及时提出风险报告，对各种风险做到早发

现、早解决，使得问题的要规避。

项目经理通过同公司沟通，使得公司相关信息资源能让局方和运维团队成员使用。

岗位必要性

组建一个什么样的运维团队，运维团队项目经理的选择至关重要。项目经理是整个团队总负责、是一个团队的灵魂。关系着运维目标是否执行到位、关系着运维每项工作得要优质完成、关系到运维团队稳定而高效，因此为金税三期核心征管、社保费征收系统建设运维团队，项目经理的选择是系统能够得到稳定高效运行的有力保障。

如果缺少项目经理岗，就缺了运维项目的灵魂。可能导致运维流程无法得到严格执行；运维目标不能保障；运维的每项工作不能得到优质解决完成；运维团队中各成员不能稳定长期工作等。

岗位运维服务内容

项目经理是整个运维项目的总负责人，对整个项目负完全责任，负责项目的计划、组织、领导、控制。

(1) 计划：

- 1) 负责对运维范围、运维质量，运维工作响应时间、运维成本把控；
- 2) 严格执行局方的运维工作流程细则，保证征管运维过程符合省局、公司对运维服务工作标准化、规范化的要求；
- 4) 根据运维范围、质量、时间、成本的综合因素考虑，进行运维工作总体计划和阶段计划制定；
- 5) 与局方、公司上级领导沟通各项工作计划并得到认可。

(2) 组织：

- 1) 组织协调运维项目所需的各项资源；
- 2) 组织召开运维项目组会议；
- 2) 设置运维项目组中的各种角色，并分配好各角色的工作职责与权限；
- 3) 安排运维组成员同局方对应角色人员进行沟通与交流；
- 4) 处理好运维组内各角色之间的关系，处理好项目组内各成员之间关系；
- 5) 定期组织运维团队成员进行内部培训，提升整个团队的工作能力；

6) 梳理运维工作中发现的问题和对应解决办法, 尽力邀请局方人员参加, 一般为一周一次;

7) 及时了解税收政策变更, 同局方、公司进行及时有效沟通;

(3) 领导:

- 1) 保证运维组各成员对运维目标明确且理解一致;
- 2) 提升项目组士气, 加强项目组凝聚力;
- 3) 合理安排运维组各成员的工作, 使各成员工作都能达到一定的饱满度;
- 4) 定期组织项目组成员进行相关技术培训以及与项目相关的行业培训等;
- 5) 及时发现和处理运维项目组中出现的各种问题;

(4) 控制:

- 1) 保证运维项目在预算成本范围内按规定的质量和进度达到运维目标;
- 2) 在运维生命周期的各个阶段, 跟踪、检查项目组成员的工作质量;
- 3) 定期向局方领导、公司上级汇报项目运行情况和进度, 一般为一周一次;
- 4) 控制项目组成员的工作进度, 及时了解项目组成员的工作情况, 并能快速的解决项目组成员所碰到的难题;
- 5) 不定期组织项目组成员进行团队活动, 以培养团队精神;
- 6) 设置好项目组中各种角色, 并分配好各角色的职责和权限, 对团队成员进行工作监督和检查。

岗位设立目的

运维项目经理是运维目标能否实现、运维质量保障的核心人员。

项目经理通过协调局方、公司、外部厂商相关人员, 使得金税三期核心征管、社保费征收系统运行得到保障, 运作中的问题得到解决;

项目经理通过有效的组织团队成员, 对运维工作中处理的问题进行分配、跟踪、监督、检查, 使得每个问题得到优质解决, 以保证每个问题得到及时响应解决, 而不影响大厅前台操作人员的操作使用和各关联外围系统的稳定运行;

项目经理通过定期向局方领导、公司上级领导汇报运维工作情况、进展, 对运维项目工作中发现的问题和风险进行及时提出风险报告, 对各种风险做到早发现、早解决, 使得问题的零现。

项目经理通过同公司沟通, 使得公司相关信息资源能让局方和运维团队成员

使用。

1.2.7.3.3.2 问题处理岗

问题处理岗保障了金三社保征收子系统的所有问题能够得到及时响应和优质解决；问题的处理做到深入分析问题根源，预防问题再次发生。

主要有以下几方面的运维工作内容：

（1）问题分析和处理

操作类问题：对于操作类问题及时进行全面的解答，为税务人员提供咨询服务，辅助税务人员完成业务处理操作。

对于数据错误造成无法正常办理业务的问题，将问题转数据运维流程对数据进行修改，使问题得到有效解决。

问题分析定位后属于系统程序BUG的问题，现场运维人员及时将问题提交中软公司总部二线运维团队。经二线运维团队测试确定是系统程序BUG问题，则走系统程序修改开发流程，并随时与中软总部沟通了解问题修改情况，并及时反馈局方相关人员。

对于用户反馈的问题中属于操作中出现的常见问题，由运维人员收集、汇总和整理后形成常见问题解决手册，或按局方要求整理加入知识库。

（2）辅助用户进行系统测试

当总局发布核心征管、社保费征收系统新版本时，各省需要先在预生产环境上进行新版本发布升级，然后在预生产环境中实际业务场景操作测试，实际业务场景测试通过以后，才能升级发布到生产环境中正式使用。

运维人员的主要工作是辅助省局业务测试人员一起完成预生产环境的测试工作，并对问题进行分析定位，如果分析定位确定是系统程序BUG，运维人员将联系中软公司北京总部二线运维和开发中心进行分析和修改，直到问题得到解决。每次升级根据升级清单将修改问题逐一测试，并按预测试流程进行冒烟测试。对于测试中出现的问题及时进行沟通分析处理。

岗位必要性

问题处理工作职责是处理核心征管、社保费征收系统各业务域的所有问题。

如果缺少了问题处理人员，核心征管、社保费征收系统各业务域的问题不能得到及时响应和解决，无法保障所有纳税人在征收大厅办理涉税业务的顺利进行。

问题根源无法得到分析定位,影响纳税人涉税业务的正常办理和各级税务机关会计统方面业务的正常开展。

岗位运维服务内容

问题处理岗的运维服务内容涉及金税三期核心征管、社保费征收系统所有业务域的所有问题和运维服务。

主要有以下几方面的运维工作内容:

(1) 问题分析和处理

操作类问题:对于操作类问题及时进行全面的解答,为税务人员提供咨询服务,辅助税务人员完成业务处理操作。

数据类问题:对于数据错误造成无法正常办理业务的问题,将问题转数据运维流程对数据进行修改,使问题得到有效解决。

系统程序 BUG:问题分析定位后属于系统程序 BUG 的问题,现场运维人员及时将问题提交我公司总部二线运维团队。经二线运维团队测试确定是系统程序 BUG 问题,则走系统程序修改开发流程,并随时与我公司总部沟通了解问题修改情况,并及时反馈局方相关人员。

常见问题:对于用户反馈的问题中属于操作中出现的常见问题,由运维人员收集、汇总和整理后形成常见问题解决手册,或按局方要求整理加入知识库。

(2) 错误数据处理

系统已经正式投入使用,正常情况下,数据均应该通过前台系统操作写入。但是存在以下情况时,我们只能通过编写程序脚本在后台数据库修改数据,才能保障数据逻辑的正确性、一致性,使正常业务正常办理。

1) 数据迁移的错误数据:由于老系统数据质量较差或数据结构差异太大,造成数据迁移后的错误数据,系统前台不支持该类数据的修改,只能通过后台修改数据。

2) 系统 bug 产生的错误数据:该类是由于系统 bug 产生的,正常的补偿业务无法对该类数据进行修正,只能通过后台修改数据。

3) 异常操作需修改的数据:由于各异常操作,无法通过系统对数据进行直接操作,只能通过后台编写脚本修改数据。

4) 缺少补偿业务系统无法实现需修改的数据:由于系统缺少相关补偿业务

而无法采用应用系统处理的操作的错误数据进行修复。

5) 通过后台脚本及辅助工具进行数据质量监控,从被动到主动发现数据问题,并对问题数据分析及处理。

岗位设立目的

问题处理岗保障了核心征管、社保费征收系统所有问题能够得到及时响应和优质解决;问题的处理做到专人专岗,深入分析问题根源,预防问题再次发生。

1.2.7.3.3.3 专项服务岗

岗位必要性

专项服务岗是响应国家税务总局税收政策的岗位,关系着运维工作是否能够快速响应总局政策、是否可以顺利衔接总局工作内容。

岗位运维服务内容

当国家税务总局税收政策发生变化,核心征管、社保费征收系统业务流程发生调整时,应用运维人员应第一时间了解核心征管、社保费征收系统流程调整内容,结合本地实际业务情况,充分考虑系统升级带来的数据逻辑的调整、涉及历史数据的衔接、业务办理的变化,发起专题会议,与采购人共同分析讨论征管业务执行方法和流程。

岗位设立目的

专项服务岗保障省局和运维团队第一时间了解核心征管、社保费征收系统流程调整内容,提前了解系统升级带来的数据逻辑的调整、涉及历史数据的衔接、业务办理的变化。

1.2.7.3.3.4 数据服务岗

岗位必要性

数据服务岗是保障本省数据质量的重要岗位,确保本省税务数据正确性、可用性的保障。

岗位运维服务内容

对于数据迁移的错误数据、应用系统错误引起的错误数据、缺少补值业务,无法采用应用系统处理的操作错误数据,异常的系统操作引起的错误数据,按照采购人确定的数据运维流程和规范,通过编写脚本在后台数据库修改数据,以及跟踪检查。

岗位设立目的

对于错误的数据库，根据采购人确定的流程和规范，对数据库进行修改，确保数据的正确性，保障业务流程正常进行。

1.2.7.3.4 现场人员安排计划

我公司为项目投入 16 人的驻场运维团队包括 1 个项目经理，12 个问题解决工程师，1 个数据服务工程师，2 个专项服务工程师，另外还有 30 人以上的二线支持。驻场配置的人员将是熟练掌握金三社保征收子系统操作、相关业务流程和数据表结构的相关人员。满足以下条件的人员：

(1) 驻场人员应具有计算机相关专业本科以上学历人员，且工作经验不得少于 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；应熟悉金税三期核心征管、社保费征收及数据治理监控的系统操作、业务流程和数据表结构。

(2) 了解相关政策法规、业务知识、系统架构、系统功能、数据库、中间件等。

(3) 熟悉系统操作流程。

(4) 具备良好的沟通能力和服务技巧，能够准确判断用户问题。

(5) 具有独立解答所支持的应用系统咨询问题的能力。

(6) 具备根据知识库或在其他高级岗位指导下解决应用系统一般性问题的能力。

(7) 遵纪守法，诚实守信，无不良记录，待人处事得体，严于律己。

(8) 工作热情、有责任心、具有团队合作精神，耐心细致，待人处事得体，严于律己。

1.2.8 质量保证措施

为规范运维管理工作，提高服务效率和服务质量，定期对各地区基层使用人员进行回访，并对运维人员的运维服务态度、运维方式进行抽查质检。对用户的投诉受理并处理，为提升服务质量，真正了解用户的实际需求，公司总部定期对各地区工作人员进行服务质量的满意度调查回访工作，通过各种手段加强管理。同时，在处理问题的同时，不仅要保证问题能够准确无误的处理完毕，同时还要求各种文档都要保持较好的质量，包括工单处理的效果、技术方案的质量和报告的质量等。主要工作内容如下：

1.2.8.1 质量检查

(1) 实时监控、抽查处理。质检工作由实时监控和日常质检两部分工作构成，其中实时监控是指质检人员对运维人员处理运维平台问题的过程中进行实时监控，对于运维人员回复有不妥的地方可以及时指正；而日常质检工作要求质检人员每周对运维人员抽查二次以上的问题处理单；

(2) 服务检查。每项运维处理工单均记录问题处理过程，质检人员从服务态度、服务技巧、技术能力和问题记录四个方面进行评价该次服务的质量情况；

(3) 质检结果记录。质检人员对抽查的每项运维工单进行评分，并对结果进行记录，并作为最终的考核指标直接影响运维人员的考核成绩；

(4) 质检结果反馈。在质检过程中发现运维人员不足的地方及时告知运维人员并对其进行指正，避免下次再犯。

1.2.8.2 满意度调查

(1) 确定调查计划和内容。制定调查计划，确认调查时间、被调查人员、调查人员、调查问卷内容等信息；

(2) 开展调查。根据确定的满意度调查计划，实施调查工作；

(3) 汇总整理调查结果。根据调查情况，收集调查问卷，并形成调查报告；

(4) 反馈和改进。对用户反馈的问题和建议进行逐步改进，对日常的工作情况定期进行工作情况总结、分析，对其中不足之处及时进行修正。

1.2.8.3 系统环境调查

为了解各地运行环境的状况，提升服务的质量，组织对用户回访，调查问题处理情况和系统运行状况。

1.2.8.4 技术方案审核

技术方案要求考虑全面、可操作性强、有较高的执行效率。故技术方案实施前要求进行全面审核，包括文档规范性审核、技术可行性测试，在测试准确无误的情况下，方可在生产环境中实施。

1.2.8.5 问题跟踪

处理过程中，我们要跟踪工单处理的状态，及时协调相应的资源，准时保证问题的解决。对没有及时处理的工单，要及时敦促完成，如果需要延期，要给出延期处理的合理理由，在征得用户许可的情况下，继续处理工单。

1.2.8.6 运行状态监控

工单处理结束，我们要在业务发生时间监控系统运行状态，保证系统的稳定运行，检查技术方案实施后的效果。

1.2.8.7 工作总结分析及总结报告

为确保更好的完成和检查工作情况，也为了根据工作实际状况调整工作方法，与手段，定期和不定期开展工作总结会议，并出具总结报告等。

1.2.8.8 服务绩效评估

对运行项目组日常工作，后期将通过局方、公司、本地运维项目组进行三位一体的管理和考评。具体方式如下：

- (1) 技术服务人员要严格遵守省局考勤要求；
- (2) 技术服务人员要严格按岗位职责开展工作，不得从事与工作无关的事情，如：上网、看报等；
- (3) 技术服务人员要严格遵守日常行为规范，穿着得体，仪表整洁，保持个人办公区域整洁；
- (4) 技术服务人员日常工作中被客户投诉，经查情况属实，公司将进行严肃处理；
- (5) 省局信息中心定期对运维问题开展质检，质检不合格的可直接通知事业部进行统一处理；
- (6) 公司定期同省局负责技术服务人员进行回访，对运维人员日常工作进行检查。

1.2.9 进度计划及保证措施

1.2.9.1 进度管理

由于本运维项目规模大，内容之间存在这样那样的内在联系，这就导致各项任务之间存在的复杂的依赖关系，如果在安排详细项目进度计划时缺乏整体考虑将导致整体工程延期等问题。

即使项目开始时编制了精美的计划，但在类似项目中往往业主对项目进度没有清晰直观的认识，为解决这些与时间进度相关的种种问题，我们计划在项目实施中采用以下的运维进度管理方案。

1.2.9.2 进度安排

我公司将采用科学合理的方法确定进度目标。

（一）进度跟踪

在运维过程中，还要对项目的运维情况进行跟踪，确保项目的运维符合计划的要求。跟踪的方法可分为正规跟踪和非正规跟踪，正规跟踪就是定期召开项目进展情况汇报会、提交项目进展报告等，从而使项目利益相关者了解项目的执行情况。根据进展报告，与会者讨论项目遇到的问题，分析并找出问题的原因，研究、确定应对方案和预防措施，为控制项目提供依据。

非正规跟踪则是项目经理频繁地通过观察、与运维人员交谈、收集数据等方式了解情况，发现问题。在项目管理过程中，非正规跟踪比正规跟踪更加有效，原因是：

- 1) 了解的情况真实、及时；
- 2) 缩小了项目经理与现场成员之间的距离，使之关系更融洽，问题更易解决；
- 3) 现场的执行人员更容易沟通；
- 4) 项目经理更能亲身体会现场的工作气氛，掌握团队的士气；
- 5) 更容易获取解决问题的答案；

项目任务进度的度量：首先把每项工作分解到工期在一周以内，每周末进行进度评估，我们采取工时提交原则，即提交工作任务时任务的完成工时。

项目进度信息采集的方式：项目周报、项目例会、阶段性评审。

- 1) 项目周报：就是项目运维小组每周向项目经理提交每周的工作汇报，包

括存在问题。

2) 项目例会：就是项目组定期举行工作会议，分析项目状态，落实下一步工作，其中包括对现有问题进行讨论并解决。

3) 阶段性评审：就是在项目的阶段最后，召开项目小组成员、项目指导委员会、外部项目质量保证等人员对项目的阶段工作进行评审，包括进度、交付物的质量、阶段里程碑、项目中的重大问题、项目风险、分析项目中的好的方法等。

（二）进度分析

挣值法：这种方法提供了三个数据来跟踪项目的执行情况：计划做什么、实际做什么、以及做完的工作花了多少费用？这种方法按计划需完成的工作同实际已完成的工作进行比较，确定项目在费用支出与时间进度方面是否符合原计划的要求，从而跟踪项目执行的好坏。

（三）进度控制

项目运维计划只是根据预测而对未来做出的安排，由于在编制计划时事难以预见的问题很多，在计划执行过程中往往会发生或大或小的偏差，这就要求项目经理及其他管理人员对计划做出调整，消除与计划不符的偏差，以使预定目标按时和在预算范围内得以实现。

项目运维计划的控制就是要经常对每项运维工作进度进行监督，然后，对那些出现“偏差”的工作采取必要措施，以保证项目按照原定计划进度执行，使预定目标按时和在预算范围内实现。

按照不同管理层级对进度控制的要求分为三类：

1) 问题结局总进度控制：项目指导委员会对运维中各里程碑事件的进度控制。

2) 问题解决主进度控制：项目经理针对问题解决进度计划中的关键路径进行控制，保证总进度的如期完成。

3) 项目详细进度控制：主要是各作业部门对各具体作业进度计划的控制。这是进度控制的基础，只有详细进度得到较强的控制才能保证主进度的按计划进行，最终保证项目总进度，使项目目标得以顺利实现。

进度控制的依据主要有：项目进度表、项目进展报告、变更请求等。项目进度的控制方法如下：

1) 把能力强的成员放在关键路径的工作上,把新手放在时差大,不重要的工作上;

2) 赶工期,包括通过加班加点来缩短关键路径上单项任务的持续时间;调整关键路径上活动之间的逻辑关系,变FS为SS;分包等;

3) 重新谈判,即与项目利益相关者讨论增加预算或者延长工期基线;

4) 缩小项目范围,以便减少费用、节省时间;

5) 投入更多的资源,看看可否增加人力、设备到工作中?这需要平衡费用与进度孰重孰轻;

6) 接受替补方案,看看能否制定一个更省钱、更现实的方案;

7) 寻求其他资源;

8) 接受部分交付物,看看能否先接受部分交付物,使项目能继续进行;

9) 提供奖金,看看能否提供奖金或其他激励措施,促使按时完成任务;

进度控制的结果包括:项目时间表更新、补救的行动、经验教训。

(四) 里程碑控制

里程碑是项目中的重大事件或时间点,对里程碑点进行全面的评估,组织专业的评审,偏差控制,与项目初期的计划进行比较,及时发现和诊断项目在进度、质量方面的风险和问题。里程碑管理主要包括:

1) 里程碑计划评审:项目管理组和其他职能组对项目初始阶段制定的里程碑计划进行评审,审核通过的里程碑计划需提交工程办审批,对于重点项目还需局领导审批。

2) 里程碑进度跟踪:项目管理组监控各项目里程碑进度,掌握项目整体进度情况,并对各项目里程碑的执行情况进行偏差分析,形成里程碑监控报告,并在工程例会向工程办领导汇报。

3) 里程碑交付物评审:项目里程碑完成时,要组织项目里程碑交付物评审会,对项目里程碑交付物进行评审,重要项目里程碑交付物必须邀请外部专家进行外部评审。

4) 里程碑总结评审:工程办和各职能组在工程例会上,对项目前一阶段的管理工作及里程碑总结进行评审,对项目下一阶段里程碑管理工作给予指导,并确定项目下一阶段的里程碑计划。

所有软件开发项目的主里程碑都应执行里程碑阶段评审，评审一定要以会议的形式，并且项目主管必须参加。一般由项目经理主持。

里程碑阶段评审应该达到以下目标：

- 1) 评审项目本阶段发布的所有产品，评审的目的不是生成产品评审通过的评审记录，而是评审产品是否能实现项目目标；
- 2) 评审项目的进度、成本、人力状态和技术状态；
- 3) 评审项目的风险管理状态；
- 4) 评审项目当前的和已规划的商业需求、客户需求、最终用户的需求是否能够满足；

里程碑评审的结论应该是项目已达到本阶段的目标。如果项目还没有达到阶段性目标，则应该制定相应措施来消除缺陷，并进行跟踪直至缺陷消除。里程碑评审应记录会议纪要，并记录缺陷修订措施，其中问题应该记录到问题跟踪表。

1.2.9.3 计划管理

(一) 项目计划管理概述

项目计划是一个用于协调所有项目计划的文件，可以帮助指导项目的执行和控制。在其他知识领域所创建的计划可以认为是整个项目计划管理的补充部分。项目计划管理还将项目计划的假设和决定纳入文档。这些假设和决定是关于一些选择、促进项目干系人之间的通信、定义关键的管理审查的内涵、外延以及时间点和提供一个进度衡量和项目控制的基准。项目计划管理应该是动态的、灵活的、并且随着环境或项目的变化而变化。这些计划应该很好地帮助项目经理领导项目团队并评价项目状态。

为了创建并整合一个很好的项目计划管理，项目经理必须运用项目整合管理技巧，因为需要来自项目管理知识领域方方面面的信息，与项目团队以及其他干系人一起工作来创建项目管理计划帮助项目经理指导项目的执行并理解整个项目。

项目计划管理是项目管理的规划性文件，是项目实施过程项目管理的大纲和指导。根据不同的项目类型和项目管理需求，项目计划管理有很多形式，但其主要内容除对项目有一个总体的概述外，一般还需要对项目的组织、限定条件以及预期的商务目标进行分析，对项目进度管理、项目资源管理、项目费用管理、

项目风险管理、项目质量管理等管理思路和方法进行阐述。项目管理计划包括项目质量管理计划、项目风险管理计划、项目集成管理计划、项目进度/费用/资源等监控管理计划、项目变更管理计划等。

(二) 计划管理内容

制定切实可行的工作计划，明确实施进度、资源调度等；

根据项目进行的不同阶段制定项目的里程碑和交付物；

规定项目组中每个成员的工作任务；

检查阶段任务完成的情况和项目阶段性交付物的质量。

(三) 项目计划

在项目启动阶段，对项目的整个实施过程进行策划，形成软件项目计划、工作说明书、质量保证计划和配置管理计划。

软件项目计划是整个项目的主计划。在软件项目计划中：确定项目的质量目标；选择项目的生命周期模型，对项目所需过程进行描述；规划项目的组织架构，对职责进行分配；识别项目所需资源；计划项目各个阶段的进度，设置里程碑；对项目可能存在的风险进行识别并制定预防措施。

质量保证计划是针对具体项目进行质量策划的结果。在本计划中规定了项目实施期间应进行的质量保证活动，包括：质量经理的职责和任务；项目在各个阶段应进行的评审、验证和确认活动；质量经理应进行的审计活动；项目中采用的标准、约定、规范和度量；记录的收集、保存和传递等。

配置管理计划对整个项目实施期间的配置项进行管理，包括配置项的变更等。在本计划中：规定应建立的配置管理库；规定应管理的配置项；规定配置项的命名规则和版本标识方法；规定配置项变更的控制流程；规定选用的配置管理工具；规定整个系统的备份方案以及开发环境的维护方法和安全控制措施等。

软件项目计划、质量保证计划和配置管理计划要经过项目相关方的评审和授权者批准后才能实施；计划的变更要经过严格的控制流程；在每个阶段里程碑到达时，应根据变化了的实际情况对计划进行调整，以保证项目目标的最终达成。质量保证计划、配置管理计划应与项目计划相一致。

(四) 计划监控

项目经理监控项目进度及成本，根据实际完成情况进行计划和预算变更。项

项目经理负责对本阶段的工作进行总结，布置下阶段的工作任务，并上报我公司的工程管理部经理及质量经理；项目经理召集项目例会检查项目进度，指出问题，参加者由项目经理指定。项目例会的结果由项目经理记录、跟踪，直到问题全部解决；项目经理周期性地检查项目计划中列出的风险及其之间的依赖关系，当项目计划更新时，项目经理更新风险的状态以及采取的纠正措施。如果有必要，风险状况以及风险管理措施需要通知给其他相关支持部门；项目经理负责检查项目的进度、工作量、成本。在项目每个阶段结束时与实际情况进行比较。当发现问题时需要采取相应的措施并记录下来，直到问题处理结束；项目的质量经理辅助项目经理建立项目管理的各种规范流程，监督流程的执行。审计软件工作产品及相应的活动，并负责审计发现问题的跟踪。及时向项目经理、项目领导小组报告项目质量状况。项目执行过程中没有解决的问题，由项目成员和项目经理逐级上报到项目总监。

(五)项目报告

项目经理负责对本阶段的工作进行总结，形成项目进度状态报告提交客户授权代表和项目总监。项目进度状态报告按照项目进度状态报告的模板进行填写。项目总结在项目结束时产生。由项目经理召开项目结束会议，参加人员由项目经理指定，一般包括：项目领导小组、技术经理、质量经理、项目组以及相关部门的代表。参加人员根据项目的质量目标评价项目的成果，了解项目积累的经验以及对今后项目的建议。项目总结提交给项目领导小组与质量经理。项目总结按照软件项目总结模板的模板进行编写。

投标人名称(公章)：中国软件与技术服务股份有限公司

授权代表签名：_____

日期：2020 年 07 月 24 日

1.2.10 合理化建议

1.2.10.1 组建合理的运维体制

包括面向总局的二线服务团队和面向省局的现场服务团队，及时掌握国家税务总局的相关政策变化，保障运维工作的有效性、快速性。

1.2.10.2 建立信息保密制度

(1) 运维技术支持人员与采购方签订保密协议，并保证严格遵守采购方的保密制度。

(2) 运维技术支持人员保证对于采购方提供的资料（包括业务资料、技术资料、相关数据等）安全，不得以任何形式向第三方传播。

(3) 运维技术支持人员保证不向外（指用户规定范围以外）泄露任何与本项目相关的保密技术资料。

1.2.10.3 做好运维团队与总局运维团队（二线）的沟通协作机制

整个运维管理分为现场运维（一线）、总局运维（二线）、总局开发（三线）共三级运维管理。各运维团队之间相互协作，友好沟通，使各单位部门税务人员提交的问题能够及时有效的得到处理解决。

各运维团队人员以问题管理平台作为现场运维团队与总局运维团队的正式沟通渠道，在问题管理平台中对问题进行创建、分派、流转、跟踪、处理、关闭，形成问题处理的闭环流程。

主要工作职责概述：

(1) 为保障信息传递的有效性，从而提高问题解决效率，由现场项目经理负责，向客户传达《问题提交规范》，并引导客户遵循；

(2) 每个工作日结束（或定期）与客户一起分析定位问题、核实问题要素，并对问题进行去重处理；

(3) 及时处理及解答操作类、环境类问题，从接收问题至响应解答问题周期，不得超过 24 小时；

(4) 及时处理初始化类、数据迁移类、数据运维问题，从接收问题至响应解决问题周期，不得超过 24 小时；数据运维问题的处理规范参见《GTS-HX-金税三期工程保障数据维护规范》。

(5) 每个工作日结束后，将需求、程序类问题转派至二线运维团队相关岗

位：

(6) 对客户提报的紧急问题、对系统运行产生较大范围影响的问题，进行及时反馈和跟踪处理；

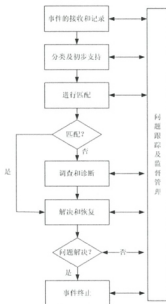
(7) 对客户提出的有效问题在规定时间内向客户反馈问题所处环节及该问题的计划解决时间；

(8) 对已解决并发布版本的问题进行验证，及时向客户反馈问题解决情况。

1.2.11 应急方案

1.2.11.1 应急方案流程

针对可能出现的系统运行过程中技术故障的情况，我公司设计了完善的技术故障应急策略。应急处理的执行流程如下图所示：



当售后技术支持服务小组发现或收到系统出现技术故障的情况时，我们将立即作出实质性响应，必要时派出后台专业技术人员到达用户故障现场，以最快的速度分析故障原因，确定故障点，再根据故障类型，进行故障排除。在故障解决后，售后服务技术支持组将提交故障处理报告，说明故障种类、故障原

因、故障解决中使用的方法及造成的损失等情况。

1.2.11.2 人员分工

1.2.11.2.1 项目经理岗

全面负责现场整个团队人员的管理，以及负责代表中标人与采购人的沟通、协调、管理，制定现场运维实施计划、定期报告、应急预案等，并在采购人的总体运维体制下进行现场运维团队和工作管理。

当系统出现故障时，协调相关部门、厂商，沟通、出具方案处理故障问题。

1.2.11.2.2 业务运维岗

当出现操作失误、配置丢失问题时，独立或者在客户服务中心技术人员的指导下，按照正确的操作步骤，利用事前的系统配置备份完成系统恢复工作，协助环境保障岗解决环境故障问题。

1.2.11.2.3 环境保障岗

当出现线路故障、软件故障、病毒破坏、非法入侵等问题时，联系线路提供商协调，解决故障，尽快恢复主线路正常运行。

负责将问题通知相关的设备、软件厂商，督促厂商及时地提供软件补丁或者软件修正方案，在得出相应的解决方法和软件补丁后，及时与项目单位技术人员一起解决故障问题。

为项目单位提供实用的病毒专杀工具或病毒代码库，并协助项目单位完成病毒的清除工作，同时帮助项目单位使用备份数据进行系统恢复工作，将病毒造成的损失减到最小。

利用专门的工具，对线路进行监控，及时地查找到入侵根源和系统的安全隐患，并且提供相应的解决方案。

1.2.11.2.4 二线专家支持

当出现重大运维问题，原现场人员完成不了时，公司临时安排二线技术专家到现场支持。

1.2.11.3 应急措施

根据我公司多年的系统集成和售后服务经验，我们总结出大型信息系统中出现的几种典型技术故障情况，同时针对不同情况提出了相应的预防措施和应急措施。具体内容如下表所示：

紧急情况	预防措施	应急措施
线路故障	在技术方案中设计备份线路来	立即联系线路提供商协调，解决

紧急情况	预防措施	应急措施
	为主线路提供线路热备份。保证网络系统在主线路故障时的正常连接。	故障，尽快恢复主线路正常运行。
软件故障	我们提供的全软件产品均经过严格的测试，在安装时也会安装好相应的补丁程序，很大程度上减少了软件故障发生的可能。	了解问题的详细情况，同时负责将问题通知相关的设备、软件厂商，督促厂商及时地提供软件补丁或者软件修正方案。在得出相应的解决方法和软件补丁后，及时与项目单位技术人员一起解决故障问题。
操作失误	我们在技术培训中会把设备、软件的操作作为重点内容讲授给项目单位的技术人员，减少操作错误的可能，并且强调系统备份的重要性，讲授系统备份的方法。同时，协助项目单位制订系统运行管理制度及规范，尽量减少误操作的发生。	项目单位技术人员可以独立或者在客户服务中心技术人员的指导下，按照正确的操作步骤，利用事前的系统配置备份完成系统恢复工作。
配置丢失	对项目单位各级技术人员强调系统备份工作的重要性，同时提供系统备份与恢复工作的培训内容，使得项目单位技术人员掌握对于网络设备配置、各类关键数据文件等多种类型的系统备份与恢复步骤	项目单位技术人员可以独立或者在客户服务中心技术人员的指导下利用事前的配置备份完成系统恢复工作。
病毒破坏	在进行方案设计时，充分考虑到整个系统对病毒的抵抗能力，采用了成熟的防病毒产品。	为项目单位提供实用的病毒专杀工具或病毒代码库，并协助项目单位完成病毒的清除工作。同

紧急情况	预防措施	应急措施
	大大降低了病毒破坏的可能性。	时帮助项目单位使用备份数据进行系统恢复工作，将病毒造成的损失减到最小。
非法入侵	在进行方案设计时，充分考虑系统的安全性，采用了多种成熟的安全技术和产品，大大降低了非法入侵的可能性。	技术人员利用专门的工具，对线路进行监控，及时地查找到入侵根源和系统的安全隐患，并且提供相应的解决方案。

1.2.11.4 适用范围

本预案适用于突然发生的系统在运行过程中出现紧急情况时，如系统性能下降、系统宕机、数据错误等情况等，我公司针对故障设定应对方案。

主要工作内容和职责包括：

- (1) 系统运行、升级期间出现故障由我方及时进行处理、解决；
- (2) 在系统出现非停机性质的故障如系统运行缓慢时，视同系统故障；
- (3) 在系统故障原因不明时，由我方负责故障诊断；
- (4) 我方对系统故障提出故障处理建议，经客户方同意后，由我方进行排除、系统调优或重置；

1.2.11.5 工作原则

坚持统一指挥、分级负责，积极预防、快速反应、密切协作、注重实效的原则，确保在发生突发事件时税收征收管理和服务应对有序。

坚持各基层单位一把手及分管领导负责制，各单位应急组充分发挥及功能的原则，主动宣传加业务骨干支撑为基点的原则。

1.2.11.6 应急响应时间

- (1) 现场运维人员日常工作时间按同方日常工作时间执行。
- (2) 服务实行首问负责制，所有服务请求将在 20 分钟内响应。提供一站式服务（咨询、受理、申告、监督、技术支持等），统一标准的服务规范。
- (3) 故障处理时限

故障级别	故障现象	处理时限
------	------	------

1 级故障	系统正常运行中出现整机系统瘫痪或服务中断，导致系统基本功能不能实现或全面退化的故障	0.5 小时
2 级故障	系统正常运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致系统的基本功能不能实现或全面退化	0.5 小时
3 级故障	系统正常运行中出现的故障影响业务，并导致系统性能或服务部分退化的故障	2 小时

备注：因系统生产厂商或软件开发商自身产品原因造成的故障处理时限不包括在内。

1.2.12 培训服务方案

1.2.12.1 培训概述

为保证社保费征管信息系统平台可靠、有效地运行，我公司须为广西税务局开展系统管理、维护和操作的一系列培训，满足广西税务局对于征管系统的日常管理、使用和维护的工作需要。

我公司提供关于技术和业务的具体培训方案。技术培训包括但不限于产品使用、运行管理和维护等内容；业务培训包括但不限于系统的操作方法和技巧等内容。

广西金税三期社保费征管系统是一个涵盖了广西纳税人办税业务的应用系统。对于这样一个数据应用类系统，面向的用户主要是税务业务人员。

1.2.12.2 培训对象

国家税务总局广西壮族自治区税务局全体工作人员，有使用需求的地市、区县局工作人员。

1.2.12.3 培训内容

培训内容是：

- 1) 针对业务处室人员、基层操作员等应用业务人员（师资）的操作培训；
- 2) 针对上线使用单位信息中心技术人员系统管理维护培训
- 3) 针对运维管理平台人员的相关操作、数据维护和技术支持类培训。

培训目标是：

- 1) 保证上线使用单位正常使用本系统；
 - 2) 保证本系统上线后日常能得到相应的维护，保障正常运行；
 - 3) 保障税务业务人员的工作效率；
 - 4) 培养广西税务局系统运行维护管理和技术应用方面的人才；
- 保证用户在使用本系统时能及时有效的得到运维管理平台人员的支持帮助；

保证运维管理平台人员受理服务请求时能迅速给出响应，并能快速的判断属于操作失误或者系统故障，直至需要升级到事件给运维人员处理。

1.2.12.4 培训大纲

本项目参训人员有三类：

- 1) 业务应用人员（师资），包括省局和县（市）区税务业务人员骨干代

表：

2) 系统维护人员，包括省局和县（市）区信息中心骨干代表或信息化骨干人员；

依据上面罗列的参训人员结构，下面列出初步的培训课程大纲：

课程名称	内容简介	适用对象
系统操作规程和要点	详细介绍业务系统各个功能模块，包括：功能介绍、操作流程、注意事项、功能之间的关系、简单故障排除	业务应用人员（师资）； 系统维护人员； 运维管理平台人员。 目的：使培训对象能熟练操作系统，碰到问题时可以解决简单的问题
系统运维课程	详细介绍本系统中平台、各个应用中各个功能模块在技术实现上的方法，包括：应用服务器配置和维护、数据库配置和维护、程序结构、数据流、ETL等工具的配置管理和维护等。	系统维护人员。 目的：能够承担起系统的整体运维工作；能够在碰到系统故障时迅速定位问题；能够执行临时性的一些数据维护类工作。
数据标准化培训	详细介绍智能管理系统在上线运行后的数据标准化体系，包括：数据标准化方案、数据质量管理体系、业务指标体系	系统维护人员。 目的：保障智能管理系统上线后在日常工作中的数据标准化能持续的执行
技术服务课程	详细介绍常见问题判断和处理方法，系统相关责任人负责范围，数据	系统维护人员； 运维管理平台。 目的：达到对用户咨询

课程名称	内容简介	适用对象
	应用类系统和一般系统 的风险判断区别	的及时响应，最大程度的在第一时间解决问题，并且将系统故障分派到合适的责任人。

同时，我方将向所有参与培训人员提供讲义等相关文字资料及相关电子教材。培训方式主要是课堂讲解为主。电子教材和视频课件将以运维管理平台为载体进行发布，并且会对已有功能的各类教材进行定期更新，对新功能进行新的电子教材发布。

1.2.12.5 培训流程

知识转移与系统培训是一个实施方与客户方共同参与互动的过程，需要协调双方的资源共同保障培训计划的顺利执行。为保障技术转移与培训过程中能快速高效的协同工作，需制定一个切实可行的工作流程，作为上线实施过程中开展培训工作的指导，也为广西税务局考核培训效果提供依据。

（一）制定培训工作制度：针对金税三期系统情况，结合我方多年来在税务信息系统推广和服务的实践经验，在广西税务局的统一部署和要求下，对系统培训工作的开展进行规范的制定，作为培训工作的指导原则。

（二）编排培训计划（总）、统一协调师资：培训的时间计划表应当由广西税务局金税三期系统运维项目领导小组统筹规划。对各地上线使用单位系统用户的培训，需要选择一个适宜的时间，如果距离使用时间太远，则学员会淡忘所学内容；如果培训距离使用时间太近，则来不及进行使用前准备。另外，由于全省上线使用的时间不同，培训应当采用分批次、相对集中的培训方式。系统培训中，需要一批对征管系统业务运作模式、各项业务功能、系统维护技术非常精通的专业师资人员参与，作为各类培训的辅导人员；由省局统一安排各地培训时间计划，有利于培训师资力量的统筹安排。

（三）编排培训计划（分）、准备培训环境：系统培训过程中，各县（市）区局需要根据省局统一的培训时间计划。在培训工作开展之前，广泛调研本局的培训要求和目标，编排各自的培训实施计划，主要包括：培训形式的选择、培训地点和作息时间、培训参与人员、培训考核方式等。最终依据各县（市）

区单位上报的情况，准备系统培训的环境（如机房、测试环境等）。

（四）安排培训课程，执行培训：培训师资人员应根据各县（市）区上报的培训需求，在培训大纲基础上针对性地制定培训课程，为被培训单位提供专业性强、针对性强的业务处理流程、系统功能操作、系统维护技术类培训。

（五）培训结果考核与评估：知识转移与培训工作是征管系统运维过程中至关重要的一个环节，需要对参与培训的人员学习情况进行考核，对培训师授课的能力进行评估，以保证培训的质量。

（六）丰富的培训经验：我方多年积累了丰富的培训经验，形成了完备的培训方案，结合多年来税务信息化技术支持工作积累的经验，我们能够清楚的掌握用户的培训需求，并根据用户需求，在第一时间内对培训工作按照预先准备的培训方案进行调整，保证培训的质量。

（七）培训效果的调研评估：我方提供的每名培训师都具有优秀的表达、沟通能力以及长期从事税务技术支持的工作经验，对税务相关政策法规以及业务处理流程有很深的了解。其中，所有讲师还将直接参与征管系统的需求分析或者设计开发工作。

在培训课程的制定和培训教材的制作上我们拥有一整套方案，为培训工作的开展提供了有力保证，我们将根据不同的培训需求安排有特点和针对性的培训，做到培训目的明确，培训课程充实，从而充分保证培训质量。在培训结束后，培训小组组长将对参与系统培训的用户进行意见反馈，对培训效果进行客观地评估，并量化培训队伍的工作考核，对培训组的工作进行整督、激励。

1.2.12.6 培训质量控制

我方依托多年来在税务信息化建设和推广服务方面的成功经验，通过分析广西税务局征管系统具体的业务情况，归纳并制订了一套详细的培训业务流程。培训项目质量控制小组将严格按质量管理体系对培训流程的每一个阶段进行质量监督、评估和控制。通过科学的、合理的培训流程，可以在整个培训过程中不断地与参加培训用户进行沟通，获取用户对培训的意见反馈，及时根据用户的反馈对培训做出调整，保证培训质量。

培训师队伍作为技术服务组织的重要组成部分，一直将培训质量控制视为公司的主要管理方法，基于这种思路建立了一套完整的质量控制体系，将收到很好的效果。

征管系统培训，保证工作质量的三个基本要点是：

（一）事事要有计划；

（二）按照计划去实施；

（三）对所做的事进行检查与总结。

它的两个基础条件是：

（一）要有一个完善的组织机构，其岗位、职责、权限、关系明确，动作得力；

（二）要章有可循，有一套行之有效的管理体系。

通过对过程的有效控制来达到质量保证的目的。只要过程得到了切实有效的控制，就有理由相信质量能够得到保证，能够做到这一点的培训团队也就自然获得应有的可信度。

在金税三期社保费征管培训的过程中，是将以上述质量体系作为提供优质服务的标准和保障。在对用户提供培训服务方面，都按照省局统一严格的制度和规定。这样做，不但能确保我们的工作可以按程序、有计划地进行，最重要的是保证了我们提供的培训服务满足用户的需要。

1.2.12.7 培训对象

为了保障金税三期工程社保费征管系统运维的高效运行，中国软件公司将根据国家税务总局广西税务局组织安排指定相关人员实施知识转移。

（1）领导干部

为了使系统顺利建设、高效运行，需要一支高素质的管理队伍。所以需要开展一系列培训、交流、汇报。通过电子政务理论培训，使领导干部能够了解国家信息化建设的大政方针和发展规划，了解国际国内的发展动向，对金税三期工程社保费征管系统总体有一个宏观的、全面的、深刻的理解。使领导干部能够站在一个宏观的角度上指导本项目的系统建设和推广应用，并使各部门之间能够更好地协作。

（2）项目管理人员

为了保证项目的正常运行，客户方需要派出一定的管理人员配合中国软件公司参与项目的一些管理工作，中国软件公司需要对系统总体架构、系统的设计、项目管理规范、项目成果物规范和一些流程规范进行知识转移，提高客户方管理人员对该项目工程实施的具体认识，并在管理规范方面与中国软件公司

达成一致意见，便于沟通和交流，更好的参与到项目的项目管理和重控。

（3）业务人员

业务人员参与系统的一些建设工作，同时也是该系统的使用者。一方面要向业务人员开展相关项目管理规范、文档编写规范等内容的知识转移，另一方面要向他们提供系统的操作和简单管理维护的功能和流程培训。

（4）系统维护人员

客户方的系统维护人员需要对该系统的软件系统、系统各应用子系统进行日常维护、监控管理和系统操作，所以需要系统维护人员从业务功能流程、系统架构、系统的设计思想、系统的技术实现、系统的配置与搭建、系统的日常维护方法以及维护工作流程等各个方面进行培训，提高系统维护人员对系统的技术理解能力和对系统的维护能力。

1.2.12.8 培训组织实施

培训及组织实施工作应遵循以下要求：

（1）配备的讲师具有良好的授课能力及丰富的教学经验，能够对不同的培训对象和内容进行针对性讲解。

（2）培训组织的日常管理应配备相应素质及数量的组织管理人员，并合理安排作息时间。

（3）我公司负责提供师资、全套培训教材、全部技术文档和培训课程计划表，培训教材应提前编制（含电子版），并经由广西税务局审核确认后使用。

（4）培训场地、设备、学员食宿费及交通费由广西税务局提供，其他费用由我公司提供。

1.2.13 验收方案

1.2.13.1 验收方式

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。

1.2.13.2 验收准入条件

本需求书中包含的服务需求内容全部完成，满足本技术需求书的规定要求。

1.2.13.3 验收标准要求

采购方以本技术需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。服务商是严格按照本招标需求书中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购方质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。

对运维服务质量进行年度考核，验收时按未达到服务指标要求的比例进行费用核减。采购人每月按照《运维厂商考核评级表》（详见附件）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。

1.2.13.4 验收流程

服务人员按广西国家税务局要求完成各项招标服务内容，按照项目服务内容和项目实施要求开展各项工作，工作符合质量管理要求。服务期到期后一个月内，中标人向广西国家税务局项目责任部门提交验收申请及验收相关材料，并由该部门组织完成项目验收相关工作，确定年度服务质量考核分，出具《项目验收报告》。

1.2.13.5 验收交付物

验收交付物列表

序号	交付物名称	形式
11	项目工作运维月报	电子
22	金税三期系统运行维护支持服务相关文档	电子

1.2.14 其他

本项目运维期间，为确保系统正常运行及保障信息安全，运维工作过程中编写的所有程序或脚本版权归招标人所有，我们将根据按招标人指定的路径和方法提交备案。以上程序或脚本在执行前，我们将根据按招标人指定的路径和方法提交审核，经招标人审核通过后，在招标人的监督下执行。

(1) 招标人对项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、发现、可运行系统、日常运维中的相关技术资料、文档等）享有所有权（永久使用权、复制权和修改权等）。除本项目工作所需外，未经招标人书面同意，中标人不得擅自使用、复制招标人的商标、标志、数据信息、文档及其他资料。

(2) 我公司保证在本项目中所有预装和为本项目安装的软件为在中国境内具有合法版权或使用权的正版软件且无质量瑕疵。

(3) 我公司保证其所提供的产品及服务不侵犯第三方的知识产权，否则，由此给招标人造成的一切损失由中标人承担。

根据项目招标要求，我公司郑重做出如下承诺：

1.2.14.1 保密承诺

我公司承诺在未经过采购人书面批准的情况下，不得将任何采购人认为涉及数据安全的观点、数据、系统结构信息、测试结论以及测试记录传播、披露和使用。未经采购人同意，中标人不得擅自修改任何程序和数据。

1.2.14.2 履约承诺

我公司承诺，招标文件采用列举方式对本项目涉及的主要服务内容进行了具体约定，本项目服务内容应包括但不局限于以上已列举部分，原则上对于本项目涉及的应用系统上线运行中产生的问题全部属于本项目运维范围，投标人必须按照采购人要求提供运维服务，不得以非正当理由拒绝。

1.2.14.3 运维服务监督承诺

我公司承诺，认真根据全省运行维护服务需求制订全省切实可行的运维服务方案，并严格根据运维服务方案为全省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省各地实际需要进一步持续动态补充健全。

每月按照采购人的统一要求及时报送运维服务工作报告及相关资料，工作报告应包括系统运维综合情况、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，以确保全省运维服务切实发挥积极作用并得到持续优化及提升。

1.2.14.4 工作时间承诺

我公司承诺，工作日，工程师提供日常 5*8 小时驻场技术服务；非工作日，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，运维人员在放假最后一天安排人员对本项目涉及的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查，及时解决存在的问题，确保收假后正常上班期间本项目软硬件环境的正常运行。

投标人名称(公章)：中国软件与技术服务股份有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：_____

日期：2020 年 07 月 24 日

1.3 实施方案

1.3.1 人员管理

投标人应按照项目工作特点为项目驻场人员提供必要的工作设备。工作设备在现场服务需要接入网络应遵守采购方的安全要求。

采购方有权要求投标人撤换不符合要求的驻场人员。投标人如需调整驻场人员，须提前一个月向采购方提出书面申请，待同意后后方可实行。

1.3.2 计划与总结

项目团队应做好运维服务的计划与总结，按月向采购方提交运行维护工作计划、值班情况报告、运行维护报告等与项目有关的文档及采购方要求提供的其他文档。

1.3.3 日常运维服务

认真做好本项目服务范围内相关系统的日常运维工作，确保系统的持续、稳定、高效运行，按规范流程及时处理出现的问题，记录问题详情、产生原因和分析处理过程。

及时解答税务人员提出的技术问题，处理税务人员的维护请求，辅导税务人员规范操作有关应用软件。

对于因系统升级、软件缺陷等引起的问题，及时与软件开发厂商联络、协调解决。

1.3.4 运维知识的整理归类

及时、有效、规范地总结在系统运维过程中记录的经验，做好运维知识的归类、整理工作，形成完善的文档系统，以提高相关人员进行事件处理的效率和准确性。

按照采购人要求，完善运维材料，每周提交运维报告，每月提交运维月报。

1.4 技术方案

1.4.1 核心征管、社保费征收系统

1.4.1.1 对核心征管、社保费征收系统的总体理解

金税三期工程属国家级信息系统工程，是国家电子政务建设的重要组成部分。金税三期核心征管、社保费征收系统是按照现行法律、法规、法规和规范性文件为基础，以标准作为指导，将税务业务规范进行分析及研发的系统，是一套规模大、业务种类多、架构复杂的税收业务系统。

中心思想是“信息管税”，就是以税收风险管理理念为指导，以现代信息技术为依托，以对涉税信息的采集、应用为主线，优化资源配置，完善税源管理体系，加强业务与技术的高度融合，着力解决征纳双方信息不对称问题，不断提高税法遵从度和税收征收率。

基于税收任务的信息化建设，在核心征管的基础上实现“四统一”：

统一税收执法；统一数据监控；统一纳税服务；统一管理决策。

以上业务战略是针对业务发展目标，考虑了中国国情、国际税务行业发展趋势的情况下制定的。其含义是：

首先，统一税收执法，是在目前税制不健全的情况之下，以总局统一的政策管理为依托，为纳税人提供公平、公正的税收环境，确保纳税人的权益得到保障。在现阶段，公平、公正是对纳税人最好的服务。其次，统一税收执法，是现阶段强化应收尽收，保证税款及时入库的重要体现。

第二，统一数据监控，是基于全国数据模式，运用流程管理的先进理念和技术，实现税收业务运作过程的有效监督，以便及时发现问题和解决问题。

第三，统一纳税服务，不是简单的建立一个平台，而是保证服务内容、服务水平的一致，避免不同地区、不同税务人员对同类事项执法不一、口径各异。

第四，统一管理决策，是采用科学的方法，为各级领导提供一致决策依据，而建立在全国数据基础上的统一实时的征管数据监控，是统一执法、统一服务、统一管理决策的保证。

只有建立在全国数据基础之上，才能及时地发现和抑制执法“不统一”事件的发生。

1.4.1.2 对核心征管、社保费征收系统业务架构的理解

核心征管、社保费征收系统业务架构，最基础、也是最核心的业务是纳税服务和征收管理。按照我们对“信息管税”的理解，纳税服务和征收管理共同构成了从纳税人发生应税义务到税务机关履行征管职能服务和管理的端到端业务。

新的业务架构得以实施后，纳税人将获得以下收益：

- (1) 纳税人可以选择多种方式方便快捷地办理各类涉税事务。
- (2) 纳税人可以获得跨越时空的不间断服务。
- (3) 纳税人可以通过一个入口（无论通过大厅柜台还是网上门户）获得全程一站式服务。
- (4) 纳税人可以通过多种渠道及时获得一致丰富的信息服务，包括公共的税务信息以及自身的涉税信息。

业务人员

税务业务人员将获得以下收益：

- (1) 税务人员可以通过统一的入口、个性化的工作平台处理日常业务。
- (2) 税务业务人员可以依据系统信息对纳税人实施分类管理，实现差异化精细化的管理和服务。
- (3) 伴随业务的发展与变更，税务人员可以及时调整业务配置信息以相适应。
- (4) 税务人员可以通过知识库进行网上自学习，可以通过电子教育系统进行公共知识、专业知识和 IT 知识的培训，从而不断实现自身能力与素质的提升。
- (5) 此外，业务人员外出办公时，仍然可以通过短信系统获得工作消息，还可通过外网门户或外网邮箱取得工作信息或处理紧急公务。

税务 IT 人员

税务 IT 人员将获得以下收益：

- (1) 与业务人员一样，IT 人员可以通过内外网门户实现一站式登录，处理日常工作，获取知识和获得电子教育。
- (2) IT 管控能力获得提升，信息化建设和信息资源管理可以有效协调运转。
- (3) 系统升级维护的成本将大大节约，信息技术人员可以将精力集中于信

息规划和数据综合利用。

税务高层管理人员

站在税务高层管理人员的角度：

(1) 可以实时进行各类工作监督。

(2) 可以及时获取一手数据和加工后的统计分析数据，辅助税务决策，合理调配资源。

(3) 可以通过网络进行在线电子审批。

政府

站在政府职能部门的角度：

(1) 税收是国民经济的“晴雨表”，税收数据和税收分析将为国民经济分析和决策提供重要支撑。

(2) 社会化协税护税体系的形成，不仅将促进税收收入的应收尽收，而且将为国家电子政务工程基础建设经验。

(3) 高效、透明、规范的税务管理和纳税服务，将促进阳光行政和服务型政府形象的改变。

1.4.1.3 对核心征管、社保费征收系统业务流程的理解

1.4.1.3.1 登记域

登记管理主要完成纳税人基本信息的采集,为后续有关的纳税人管理及税款征收提供基础数据,并确保设立登记、单项税种登记、“三代”登记、外来经营登记、社保费缴费登记以及企业所得税纳税人基本信息登记等十一项登记之间对于同一纳税人在系统中保持唯一性。

1.4.1.3.2 认定域

认定管理完成税务机关对纳税人的税费种认定、增值税一般纳税人认定、增值税、消费税汇总纳税企业认定、税务行政许可管理,也是进行税费征收的前提。税(费)种认定是指税务机关根据纳税人、扣缴义务人或受托代征方等课征主体(以下统称“纳税人”)办理税务登记、扣缴税款登记或签订委托协议(以下统称“登记”)时所申报的行业、经营范围和应税行为(财产)等信息,以及在税收征管工作中依法取得的其他相关信息,对纳税人具有申报纳税(扣缴或代征)义务的税(费)种进行认定的工作。

非居民企业是指依照外国(地区)法律成立且实际管理机构不在中国境内,但在中国境内设立机构、场所的,或者在中国境内未设立机构、场所,但有来源于中国境内所得的企业。税务机关应在向其支付款项的企业办理扣缴登记并进行资料报备时,认定为非居民企业。

增值税、消费税汇总纳税企业认定是指固定业户应当向其机构所在地的主管税务机关申报纳税。总机构和分支机构不在同一县(市)的,应当分别向各自所在地的主管税务机关申报纳税;经国务院财政、税务主管部门或者其授权的财政、税务机关批准,可以由总机构汇总向总机构所在地的主管税务机关申报纳税。

境外注册中资控股企业居民身份认定是指符合居民企业认定条件的境外中资企业,须向其中国境内主要投资者登记注册地主管税务机关提出居民企业认定申请,主管税务机关对其居民企业身份进行初步判定后,层报省级税务机关确认。经省级税务机关确认后抄送其境内其他投资地相关省级税务机关。

税务认定资格管理税务机关对日常管理、检查中发现纳税人已不符合税务认定条件的,取消其已认定的税务认定资格。需要结清应纳税款、滞纳金、罚款,缴销发票及有关证件的,同时予以处理。

税务行政许可管理主要完成企业印制发票审批、增值税专用发票最高开票限额申请、延期申报核准、延期缴纳税款核准、非居民企业选择由其主要机构场所汇总缴纳企业所得税的审批、对采取实际利润预缴以外的其他企业所得税预缴方式的核定和对纳税人变更纳税定额核准。

1.4.1.3.3 优惠域

税收优惠管理完成纳税人自行向税务机关对所享受的优惠进行备案以及税务机关对享受减免税企业的实际经营情况进行事后监督检查，并依照税收征管法的有关规定处理。税收优惠管理对后期申报、纳税影响极大，是纳税人和税务机关纳税、征收的重要环节。

1.4.1.3.4 申报征收域

申报征收管理完成纳税人的有关纳税申报事项、税款的征缴入库，以及与税款征收有关的日常工作，催报催缴等行为。税费征收是纳税申报后税款的下道环节。为纳税人申报的税款信息进行开票、征收、入库等一系列操作，为会统模块提供基础数据。申报征收包括以下业务内容：

(1) 纳税申报：纳税人、代扣、代收义务人向税务征收机关申报并报送有关纳税申报资料，征收机关受理申报资料，经过自动查核，录入申报信息，对缴纳税款的，根据税款缴纳情况给纳税人开具相应的完税凭证。纳税申报环节包括的内容有：税费基金通用申报；营业税申报；个人所得税申报；企业所得税申报；财产行为税申报；社保费申报。

增值税小规模纳税人申报：增值税小规模纳税人申报是指增值税小规模纳税人依据相关税收法律法规的规定依法履行纳税义务，就增值税纳税有关事项向税务机关提交有关纳税书面报告，税务机关受理纳税人申报的过程。

增值税一般纳税人申报：增值税一般纳税人申报是指增值税一般纳税人依据相关税收法律法规的规定依法履行纳税义务，就增值税纳税有关事项向税务机关提交有关纳税书面报告，税务机关受理纳税人申报的过程。

消费税申报：生产、委托加工和进口消费税暂行条例规定的消费品的单位和个人，以及国务院确定的销售规定的消费品的其他单位和个人，为消费税的纳税人，应当依照规定缴纳消费税。

企业所得税申报：提供企业所得税月季度预缴申报、年度汇缴申报表的录入。

自动带出纳税人基本信息、税种鉴定信息、计算税额、生成应征记录，然后转入征收开票功能。

财产行为税申报：提供土地增值税清算申报、房产税（城市房地产税）申报、城镇土地使用税申报、车船使用税、车船使用牌照税申报功能。

文化事业建设费申报：营改增文化事业建设费主要的征收对象为按规定缴纳娱乐业、广告业营业税的单位和个体（目前只有广告业实行营改增），包括外商投资企业、外国企业和外籍个人，缴纳期限与缴费人缴纳营改增增值税的期限相同。

（2）日常管理：日常管理分为作废申报、申报期限维护、节假日管理等内容，为申报有关的事项提供辅助功能。

企业所得税、个人所得税超额累进税率维护：对企业所得税、个人所得税超额累进税率的信息进行维护。

企业所得税、个人所得税核定应税所得率、附征率维护：对企业所得税、个人所得税核定应税所得率、附征率维护的信息进行维护。

土地增值税超额累进税率维护：对土地增值税超额累进税率维护的信息进行维护。

作废申报：对申报尚未开票的申报记录进行作废。

强制限报日期：由于非纳税人原因造成纳税人不能如期申报缴款的情况下，由税务机关发起强制修改纳税人的限报期限和限缴期限。

（3）催报催缴：对申报期截止后未按期申报的纳税人，实施催报功能，申报后逾期未缴款的，实施催缴。催报催缴有效的进行有效登记，包括催报催缴登记、催报催缴实施、登记催报情况等功能。

催报信息采集：根据纳税鉴定信息和纳税人申报信息采集逾期未申报纳税人数据。

催报实施：催报实施功能是先从后台数据库“逾期未申报清单”表中查询出需要实施催报的纳税人信息，设置催报方式和限改日期，保存本次催报的信息，再打印催报通知书进行催报。

登记催报情况：登记催报情况功能实现从催报实施记录中查询出符合条件的催报记录，登记实际催报的结果。

催缴信息采集：根据纳税人申报信息和缴款信息采集逾期未缴纳税款纳税人数据。

催缴实施：催缴实施功能是先从后台数据库“逾期未缴款清单”表中查询出需要实施催缴的纳税人信息，打印催缴通知书进行催缴。

登记催缴情况：登记催缴情况功能实现从催缴实施记录中查询出符合条件的催缴记录，登记实际催缴的结果。

(4) 税费征收：对于申报未开票的税款、社保费、基金的数据，可在税费缴款功能进行补开票；需要连接税库银系统发送实时扣款数据的，进行批量发送；对于双定户，可通过生成批量文件的方式，发送给银行进行批量扣款；现金完税证、定额印花税票等，通过汇总缴纳从税务机关待解解帐户进行扣款；对于打印错误的票证可进行作废，然后进行重新补开票；对于由于丢失税票需要进行补开的，经过审批通过后可进行补开票；个人所得税入库后，可根据自然人身份证号打印个人所得税完税证明。

税费缴款：对于在申报环节形成的欠税，在税费缴款模块进行缴款开票处理。另外，在欠税管理环节形成的呆帐，也可以在此进行征收。

联网实时批扣：需要连接税库银系统发送实时扣款数据的，进行批量发送。

双定户批扣：双定户的批扣数据，在发送到商业银行进行扣款、开票结束后，银行发扣款成功结果文件给税务机关，税务机关根据返回的文件将扣款数据进行导入，系统生成双定户的申报、缴款数据。

完税证汇总：是由征收人员对自己所收的还未上解的现金税款进行汇总上解，根据汇总税款上解到国库。

作废已打印票证：查询票证对应的缴款明细记录，判断票证能不能作废，对能作废的票证根据相应作废规则进行作废。

遗失税票补开：对于由于各种原因需要进行补开税票的，在此进行补充打印，输入机打票号，根据机打票号打印税票。

打印个人所得税完税证明：个人所得税申报了明细数据，并且相应的税款信息已经入库的数据，可以按照自然人身份证号查询出个税申报数据，并打印个税完税证明。

(5) 对帐销号：税务机关根据国库返回的对帐文件，与系统中的入库数、

退库数进行比对，形成对账清单，并对核对成功的数据进行销号操作。

征收销号：对于到税务机关开具税收缴款书，银行缴款的纳税人，税务机关手工录入机打票号进行销号。

退库销号：手工开收入退还书方式或视库联网方式下进行退税的数据，国库退税业务处理完毕后，税务机关进行退库销号。

1.4.1.3.5 定期定额域

双定户定额管理模块是指税务机关根据实行定期定额征收方式纳税人报送的定额申请资料、实地调查采集的资料和其他相关信息，采取“分级定位、量化定额、民主评议、系数调整”的核定方法，利用计算机进行定额的核定；运用一定的技术手段和方法，对纳税人定额核定情况的真实性、准确性进行监控、分析，并依法调整纳税定额的管理活动。

1.4.1.3.6 发票域

发票管理是税务管理的重要环节，税务机关通过对发票的规范化管理，实现以票控税。根据发票的流转环节，发票管理分为税务机关内部发票流转的管理和对纳税人的发票使用管理。税务机关根据发票实际使用量，制定发票印制计划，进行发票印制并下批发售窗口，最终根据纳税人发票的使用资格，将发票发售给纳税人，供纳税人使用。发票管理模块还包括税控发票管理、有税发票管理以及相关的查询、帐表、系统管理功能。

发票管理主要包含以下内容：

- (1) 印制管理：包括发票印制计划、发票印制通知、以及防伪用品管理，完成发票印制的前期管理功能。
- (2) 库存管理：税务机关内部发票流转的管理，包括发票的入库、出库、盘存等。
- (3) 发售管理：是针对纳税人的发票管理，除发票发售外还包括纳税人发票购领资格认定的管理，纳税人发票的验旧、缴销、核销。
- (4) 发票日常管理：提供关于纳税人发票发售方面的日常管理功能，主要功能包括：发票保证管理、发票停供限供管理、发票帐表管理、发票鉴定等内容。
- (5) 税控管理：提供与税控机系统的接口程序，完成税控机系统发票数据的采集，并向税控机系统提供纳税人的发票的购领信息。

(6) 有实发票管理：有实发票是税务机关鼓励消费者索取发票，促进发票使用，达到以票控税的重要手段。有实发票管理包括发票申领管理、发票兑奖兑奖、有实发票查询。

(7) 发票管理查询：发票管理查询提供了丰富的发票业务查询功能，为发票管理提供了非常有力的支持手段，发票管理查询包括税务机关发票库存、进出库情况查询，纳税人发票使用情况查询，纳税人发票资格查询等内容。

(8) 发票管理系统维护：提供了关于发票管理的基础信息维护的功能，包括发票代码维护，系统代码维护，发票仓库维护，发票管理控制参数维护。

1.4.1.3.7 票证域

票证管理按照税务机关有关票证管理办法规定的程序和要求，实现了票证印制计划，票证入库、领发、保管等库存管理，以及票证结报缴销、停用、丢失、账表等核算管理。该系统的设计参考了税收票证管理办法，并结合海南税务征收征管特色，为征收系统用票提供了有力的保证，为核算系统提供了准确的核算依据。

1.4.1.3.8 会统域

会统管理完成原始业务数据取数生成明细清单，汇总产生凭证汇总表、记账凭证、基础报表，加工获得报表、账簿，并可以对错误业务数据做更正的工作，会计会统管理包括以下内容：

(1) 凭证处理：抽取业务数据产生明细清单，汇总产生凭证汇总表和基础报表，为报表处理提供基础数据。

(2) 账簿处理：汇总产生记账凭证，加工总账、明细账及辅助账。

(3) 报表处理：加工上报本期和累计报表、本级本期和累计报表。

(4) 税收更正：为加工报表出现的原始数据错误提供更正的辅助功能。

(5) 会统查询：提供业务过程中产生数据的查询，报表查询。

(6) 会统维护：为凭证处理、账簿处理、报表处理提供加工规则定义，允许导入报表表样和期初数据。

1.4.1.3.9 稽查域

税务稽查的基本程序包括选案、实施、审理、执行，这四个环节实行分工负责，形成相互联系、相互制约、彼此促进的运行机制，以保证税务稽查过程的完

整性。税务稽查过程通过编制稽查计划和选案确定税务稽查的对象，选案过程要保证客观公正性、科学性和准确性，在客观公正的前提下保证稽查效率，使稽查活动以最少的人力、物力和时间消耗收到最大的稽查效果。税务稽查对象确定后即进入税务稽查实施阶段，税务稽查人员按照稽查方案所确定的方式方法，依据税收法律、法规，规章所规定的权限，有目标、有步骤地进行稽查的实务操作活动，税务稽查机构对立案查处的各类税务违法案件在稽查实施结束后，由专门的审理部门审核违法事实、鉴别证据、分析认定案件性质，确定适用法律法规，制作《审理报告》和《税务处理决定书》等移交执行。税务稽查执行是税务稽查程序中的最后一个阶段，是根据审理环节作出的各种决定书、告知书等文书送达被执行人，并督促或强制其依法履行的活动。案件结束后，应做好结案后的相应工作，如案件查处情况的信息反馈工作、举报工作的奖励工作、案卷的归档立卷等工作等等。

1.4.1.3.10 税收管理域

依法治税是税收工作的灵魂。税收政策法规机构作为推进依法治税的职能部门主要应发挥以下三方面的职能：一是税收管理的综合职能，主要是牵头制定综合税收政策和措施，对规范性文件进行会签并对税收政策的运行情况进行监督、评估、反馈和提出调整建议，这是税务总局根据税收工作形势发展赋予各级税收政策法规部门的一项新的重要任务。二是税收执法的监督职能，包括实施对税收政策执行情况的监督检查、对执法行为的考核评议和对执法过错的责任追究。三是征纳双方的维权职能，具体就是及时、正确的处理税务行政复议、诉讼、赔偿事务，维护税法的权威，维护纳税人的合法权益。这些职能作用发挥的如何，无论对税务机关内部工作，还是纳税人的权益都有着重大影响。

法规管理的功能包括纳税担保、税收保全、行政处罚、处罚听证、强制执行、行政赔偿、行政复议、行政诉讼、执法检查 and 重大案件审理。

1.4.1.3.11 税额确认域

税额确认管理主要包括以下内容：

(1) 核定应纳税额：税务机关对未按规定办理税务登记从事生产、经营的纳税人以及临时从事经营的纳税人，由税务机关核定其应纳税额，责令缴纳；或税务机关在送达《非居民企业所得应纳税额核定通知书》（见附件 4）后，责

令在规定时间内缴纳税款。或纳税人存在《中华人民共和国税收征收管理法》第三十五条规定情形之一的，税务机关核定其应纳税额。

(2) 企业所得税核定：税务机关依法对企业和非居民企业核定应纳税所得额或应纳税所得率。

(3) 增值税进项税额扣除标准包括以下内容：

增值税进项税额扣除标准核定：税务机关对财政部和国家税务总局纳入试点范围的增值税一般纳税人（以下称试点纳税人）购进农产品增值税进项税额，实施核定扣除办法。

增值税进项税额扣除标准申请：试点纳税人购进农产品直接销售、购进农产品用于生产经营且不构成货物实体扣除标准的核定采取备案制，抵扣农产品增值税进项税额的试点纳税人应在申报缴纳税款时向主管税务机关备案。

增值税进项税额核定扣除农产品购进价格核定：纳入试点范围的纳税人，所购进的农产品价格有明显偏高或偏低，且不具有合理商业目的的，由税务机关进行核定。

(4) 计税价格管理（白酒消费税最低计税价格核定）：设立销售公司的白酒生产企业，由白酒生产企业自行申报消费税最低计税价格，并由税务机关进行核定。

1.4.1.3.12 重大案件处理域

重大税务案件审理工作是指税务局对调查终结的，符合一定标准的案件进行审核和作出处理决定。重大税务案件的标准，由各省、自治区、直辖市和计划单列市国家税务局、地方税务局案件审理委员会根据涉案金额、案件性质、争议程度、社会影响面等确定。县级（含县）以上税务局设立审理委员会。审理委员会设主任一名，副主任若干名。成员由税务局领导及有关部门负责人组成。审理委员会的办公室设在负责法制工作的机构。

重大案件审理实现流程：重大案件提请岗提交重大案件审理提请书，与重大案件审理岗交接案件资料，审理岗填写重大税务案件审理意见书报由审理委员会审批，根据案件情况制作重大税务案件审理纪要，制作税务行政处理决定书、不予行政处罚决定书、税务行政处罚事项告知书、税务处罚决定书。

1.4.1.4 对核心征管、社保费征收系统技术架构的理解

1.4.1.4.1 应用架构建设思路

一、面向全国大集中的分层设计模式

（一）范围与定义

在业务架构分析的基础上，应用架构为一个 5X5 的矩阵。

纵轴包括五个处理环节：

- 1) 依申请业务的接收和反馈
- 2) 依申请业务的预处理
- 3) 业务流程处理，依申请业务部分
- 4) 业务流程处理，依职权业务部分
- 5) 保存处理结果的核心资源

横轴包括五个业务区：

1) 纳税人管理：对应登记、认定、证明、优惠四个业务域，还包括其它单证的管理；

2) 申报征收：对应申报、征收、票证管理（不含其它单证）三个业务域；

3) 发票管理：对应发票管理业务域，还包括创新业务网络发票开具；

4) 核算：包括计划和会计等功能；

5) 风险处理：对应评估审计、稽查、法制三个业务域。

（二）业务功能矩阵和系统的对应关系：

依申请业务的接收和反馈环节：对应大厅软件；

依申请业务的预处理环节：对应前置软件；

业务流程处理环节（含依申请业务和依职权业务）及核心资源保存：对应征管处理平台。

整个征管业务操作平台被分成了四层进行设计：渠道层、预处理层、业务处理层、核心资源层。

二、基于“SOA”的整体架构规划

（一）应用系统的构建以纵向的层次架构为主，允许各系统根据自身应用的功能和非功能性特点选择相应的开发及运行框架，保持一定的独立性，但是框架必须符合整体规划的相关标准和产品。

(二)所有系统的各层次开发必须符合横向集成维度所约定的各类集成标准，从而保证所有系统能够被集成，消除应用和信息孤岛问题，未来能够很快的迁移到 SOA 环境中。

(三)横向集成维度将重点采用 SOA 的架构模式来进行规划，整个应用集成体系将从安全、界面、应用服务以及数据四个层次来建立各应用系统的公共技术环境，基于 SOA 的技术体系来保证系统间能够进行无缝的集成。

1.4.1.4.2 应用架构框架

平台	定义
征管处理平台	进行核心业务处理的应用群，包括以下功能： 1、依申请类业务的流程处理。 2、依职权类业务的流程处理。 3、对处理结果的保存。

1.4.1.4.3 应用逻辑架构

一、逻辑功能架构

通过对应用架构框架进行功能细化，我们得到如下逻辑应用功能架构：

总体应用功能描述：

平台	功能	内容
征管处理平台	征收管理	包括纳税人管理（含登记、认定、优惠、证明、申报征收）、申报征收（含个人所得税管理、票证管理）、发票管理（含发票内外网管理和网络发票）等内容。
	核算	包括计划、会计的内容。
	风险处理	包括评估审计、稽查、选划等业务流程处理的内容。

1.4.1.5 对核心征管、社保费征收系统数据架构、数据标准规范的理解

平台	功能	对应系统	子系统	内容
征管处理平台	征收管理	核心征管、社保费征收系统	纳税人管理	包括除接受申请、反馈结果、受理之外的登记、认定、优惠、证明等业务域的业务流程处理工作。
			申报征收	涉及申报、征收、票证等业务处理的内容，不包括这些业务涉及的服务接受、受理和结果反馈。
			个人所得税管理	个税申报和个人所得税管理等业务。
			发票管理	包括发票内外部管理以及网络发票管理两个子系统。
			防伪税控	包括企业专业发票设备发行管理、发票发售管理、企业系统管理、发票认证管理、税务发行管理、防伪税控开票子系统等。
			交叉稽核	包括专业发票稽核、机动车统一销售发票稽核、海关完税证稽核、货运发票稽核等。
			发票稽查	包括增值税抵扣凭证审核稽查子系统等。
			网络发票管理	包括发票管理、发票申报闭环管理、监控分析、数据交互等业务功能模块。

1.4.1.5.1 对核心征管、社保费征收系统数据架构的理解

1) 前台业务数据库

存储税务人员在金三核心征管、社保费征收系统、其他对接金三系统的外部系统或渠道所采集、办理的登记、认定、优惠、发票、申报、征收、票证、评估审计、税收法治、稽查、涉税服务管理相关的涉税业务数据，特点为数据量庞大，系统访问频繁，交易并发量高。对于前台的更正、作废补税用例，对应后台数据库的增、删、改操作，为实时响应处理。

2) 后台处理数据库

主要存储税务人员在金三核心征管、社保费征收系统评估审计、税收法治、稽查业务域的流程类数据，实时响应前台的采集、修改、删除、作废操作，特点为数据量相对前台业务数据库较少，数据增长缓慢。

3) 会统核算数据库

主要存储会统计算相关的财务数据，特点为数据量很大，增长快，访问更新频率低，支持税收会计核算应用。

4) 外部交换共享数据库

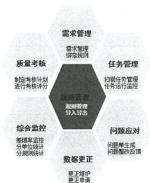
主要进行数据查询、统计、分发，减少前、后台操作数据库的压力。

1.4.1.5.2 对核心征管、社保费征收系统数据标准规范的理解

金三核心征管、社保费征收系统是按照总局的数据标准与规范来开发和管理。一方面满足总局由管理机构向服务型机构转变的要求，真正实现税务数据的交换、共享、分析和利用，一方面为纳税人提供快速、便捷、贴心、周到的服务，提供纳税人的纳税遵从度。进而支持税务资源的充分共享与各子系统的整合，实现速度与标准并重，同时确保了数据标准的实用性，防止数据标准化流于形式。

1.4.2 数据治理监控

1.4.2.1 功能架构



一级目录	二级目录	是否最底层功能	业务描述
需求管理			质量需求管理是对省、市、县等单位提供的质量需求进行统一管理，为后续规则及质量问题提供业务依据；同时省局对质量规则进行统一审核，防止重复建立，保证规则的统一性。
	质量需求管理	是	通过“质量需求维护模块”可实现“新增”、“修改”、“作废”及“需求与规则绑定”等操作，使得质量需求可规范管理、维护，并且建立需求与规则的关联，方便数据质量任务流畅运行和提高问题数据排查的精度。
	质量需求查询	是	质量需求查询是根据查询条件查出相应的需求结果

规则管理			
规则库管理	是		建立统一的规则库管理，为规则库管理向用户提供规则定义的新增、修改、删除。并对具体的规则所产生的扫描结果数据在明细查询展现效果进行配置。
规则查询	是		规则查询是为业务人员提供规则明细信息的查询，便于业务人员对规则内容的了解。
任务管理			
任务运行管理	是		扫描任务是按照机关进行按需处理的一种业务，其主要包括服务调度，任务管理，例如注册、挂起、终止等。任务执行情况的记录。
任务运行状态	是		查询需求任务运行状态。查询内容包括需求编号、需求描述、需求提出人、需求联系电话、任务开始时间、任务结束时间、任务状态、问题总数，是否基线等。
问题应对			
问题单录入	是		问题单录入的输入来源为扫描结果，输出为问题单。问题单需录入的主要内容有问题详细描述和问题的整改方案。并通过提交问题，将问题单推送到本级或下级机关。
问题整改	是		对下发或问题单的处理结果进行反馈通知或继续下发
问题查询	是		对问题处理结果的跟踪查询
不予监控申请	是		对不予监控的数据进行审批申请
不予监控数据审批	是		对不予监控数据申请进行审批
综合监控			

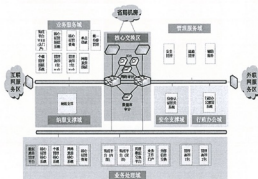
综合 监控 概览	是	总体概览包含问题概览、需求问题排行等功能。对整个需求进行一个概览，从而反映出都有哪些需求和需求的基本信息。进一步整体把握数据质量监控的需求情况。
问题 整改 趋势 监控	是	通过查询需求列表，采用图表的方式查看某一需求问题数据变化趋势。从而监控问题整改情况。
问题 原因 分析 监控	是	通过查询需求列表，采用图表的方式查看某一需求中规则产生结果原因分析情况。从而探究其问题数据产生的原因。
质量 考核 排名	是	对各税务机关质量需求按照问题数的多少进行排名。
数据 质量 统计 报告	是	数据质量统计报告主要是为用户提供需求对税务机关分级统计，可按汇总和分离的形式对数据的差错率做出直观的表达。并可以导出 excel 和 word 文档。
质量 问题 来源 分析 报告	是	查询已扫描任务的结果，并能够对扫描结果按照数据来源系统进行分类，为找出问题数据的渠道来源提供参考依据。
质量 问题 类型 分析 报告	是	对扫描结果进行查看，根据扫描时间、税务机关查询条件，对问题数据进行按错误类型进行划分，从而帮助人员对问题数据的产生原因进行分析。
质量 问题 原因 分析 报告	是	对任务扫描结果进行展示，并对问题数据产生的几种大致原因进行归类，从而为监控人员对问题产生的原因进行分析。为下一步解决问题提供依据。
综合 查询		
质量 问题 分单 位统 计	是	根据需求分类，按税务机关统计质量扫描产生的问题数、规则数、新增数、未修改数、已修改数、处理问题数、未处理问题数等情况。

质量问题 分规则统计	是	根据需求分类，按规则统计质量扫描产生的问题数、规则数、新增数、未修改数、已修改数、处理问题数、未处理问题数等情况。
规则问题 数查询	是	在同一需求下，查看不同规则产生问题、新增问题、未修改问题、已修改问题、处理问题和未处理问题等情况。
逾期问题 数查询	是	看逾期未修改的问题数，产生的问题数，未修改问题数，新增问题数，逾期已修改，已修改问题数，转问题数，未处理问题数。
单位统计 查询	是	可以查看各个税务机关下的产生问题数，已修改问题数，为修改问题数。点击税务机关查看下级机关的问题数，直到县级机关。
规则统计 查询	是	查询规则产生的问题总数，已修改问题数，未修改问题数。点击问题数可以查看具体问题数据明细。
补偿功能		
数据更正 规则维护	是	数据更正规则维护功能用于针对质量规则的扫描数据建立更正规则配置。每个规则可以维护多个数据项的更正规则。
数据更正 申请	是	数据更正申请功能用于对质量规则的扫描数据进行修改申请。
数据更正 确认	是	数据更正确认功能用于对提交的数据更正申请进行确认。
我的数据 更正记录	是	我的数据更正记录用于查询数据更正申请人提交的数据更正记录，并可查看数据更正申请是否已确认。
数据更正 统计	是	数据更正统计功能用于按机关进行数据更正情况统计，显示各机关全部更正纳税人数量、最近1月更正纳税人数量、最近1周更正纳税人数量、最近1天更正纳税人数量；并提供下钻功能，直到查看纳税人的数据更正明细。
数据更正	是	数据更正批量确认功能用于对提交的数据更正申请进行批量确认。

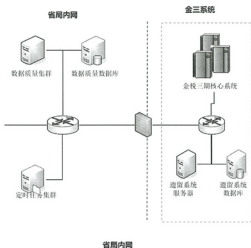
	批量确认	
质量考核目录		
考核计划设置	是	用户可以查询已经制定的考核计划明细数据，并通过录入计划名称、考核范围等内容来新增考核计划，还可就已设置的考核计划进行修改。
考核计划指标设置	是	用户可以选择考核计划来对考核计划指标进行设置，包括指标类别、权重、指标扣分上限、指标最小值、评分维度，促进考核计划的有序进行。
指标考核期调整	是	用户可以调整单个指标的考核期，不用调整整个考核计划的时间。
考核指标更新提醒	是	可以查询考核指标的更新时间。
考核评分	是	用户可以选择已经制定的考核计划，并对其按照评分标准进行计划的评分。
考核评分查询	是	查询已经进行的评分计划，可以查看省局、市局、区县已经具体规则的分值。
申诉数据	是	用户可通过查询并选择结果列表的问题数据进行申诉，同时录入申诉的相关信息，等待申诉审批。
申诉数据审批	是	用户可以对各级机关所向上申诉的问题数据进行审批处理，促进问题数据的处理进程。
考核申诉审批查询	是	用户可以查看申诉数据的状态以及审批的结果。
考核汇总报告	是	用户可以通过选择考核计划名称，并查看考核计划相应的汇总报告图表的明细数据。

1.4.2.2 部署架构

数据质量监控平台总体部署架构：



数据质量监控平台部署架构：



1.4.2.2.1 部署说明

数据质量监控平台在部署方面，主要是考虑应用部署、数据库部署两方面。在数据库方面，主要有两大内容：一是扫描库，二是问题库。

两个库必须在同一个实例，利用不同用户进行管理；扫描库主要是核心征管的业务数据、各地方特色软件的业务数据的副本库；问题库就是本项目的业务表、及扫描出来的问题数据表等。

在应用部署方面，应用单独部署，门户采用各地的金三或统一工作平台的门户，把功能菜单挂到各地的金三或统一工作平台中，人员岗责权限管理统一采用金三或统一工作平台的。

1.4.2.2.2 部署方案一

数据库单独部署，把本地分发库或副本库的数据同步过来，创建新的用户及表空间来部署本项目。配置可参考各地的查询库，存储增加 1TB，其他的配置相同。

应用服务器单独部署，双节点。

配置情况如下：

应用	类型	集群数	CPU 数	硬盘容量 GB	总核数	内存 GB	总容量 GB	存储 TB	操作系统	备注
数据库	DB	2	8	32	200	16	64	400	3	Oracle Linux 6.5 (64 位) ORACLE 11.2.0.3 .11
应用	APP	1	8	32	200	8	32	200	0 . 0 1	Oracle Linux 6.5 (64 位) WEBLOGIC 10.3.6
合计		3			24	96	600	3 . 0 1		

1.4.2.2.3 部署方案二

数据库采用各地现有的分发库或副本库，在目前的分发库或副本库上增加存储 1TB，增加 CPU、内存（CPU、内存后面根据情况调用），然后创建用户及表空间来部署。

应用服务器单独部署，双节点，配置情况如下：

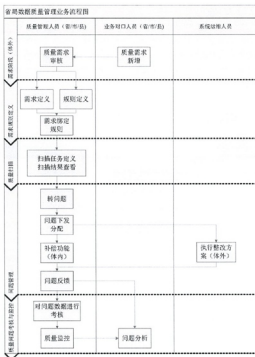
应用	应用 类型	集群 节点	CP U 核 数	内 存 G	硬 盘 容 量 GB	总 核 数	总 内 存 GB	总 容 量 GB	存 储 TB	操作系统	备注
数据库									1		
应用	AP			320		32	200	0.01	0.01	Oracle Linux 6.5(64位)	WEBLOGIC 10.3.6

1.4.2.2.4 测试部署方案

有条件的地方,采用跟生产类似的资源,数据库、应用采用单节点,进行单独部署。

应用	应用 类型	集群 节点	CP U 核 数	内 存 G	硬 盘 容 量 GB	总 核 数	总 内 存 GB	总 容 量 GB	存 储 TB	操作系统	备注
数据库	DB			200	832	8	200	2		Oracle Linux 6.5(64位)	ORACLE 11.2.0.3.1
应用	AP			200	832	8	200			Oracle Linux 6.5(64位)	WEBLOGIC 10.3.6
合计						16	640	2			

资源暂时不能提供的，可以考虑在现有的测试环境中进行扩充。在数据库中增加用户进行初始化。在应用部署方面，采用现在的应用服务器增加节点。



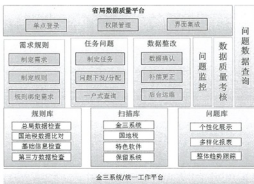
1.4.2.4 数据架构

数据质量监控平台数据可区分为规则库、扫描库、问题库三部分。

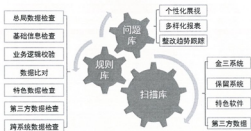
规则库：保存总局数据检查规则、省局自定义的数据检查规则等。

扫描库：扫描库中需要归集数据质量监控平台扫描规则需要用到所有数据，通常基础。

问题库：系统基础扫描库按特定规则进行扫描库，将扫描结果与统计结果存放在问题库中，系统基础问题库进行统计分析并应对处理。



数据质量监控平台



（四）采购需求（与采购文件一致）

一、项目描述

名称：广西税务金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务

二、项目背景

2015年9月份，广西壮族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税收征管的推广工作，主要包括税收核心征管、个人税收管理、决策一包、决策二包、应用总集成；2019年1月份，完成金税三期系统的社保费征管的上线推广工作。

“金税三期”工程应用系统在广西的成功上线运行标志着国家税务总局“金税三期”工程进入了一个新的里程碑阶段。“金税三期”工程属国家级信息系统工程，是国家电子政务建设的重要组成部分。该系统融合了税收征管变革和技术创新，统一了全国税收、社保费征管应用系统版本，搭建了统一的纳税服务平台，实现了全国税收数据大集中，对于进一步规范全国税收执法、优化纳税服务、实现降低税务机关征纳成本和执法风险、提高纳税人遵从度和满意度、构建现代化的税收征管体系、推动税收事业的科学发展，提供有效的信息化支撑。目前广西金税三期系统已进入了平稳运行阶段。

同时，随着税收现代化目标、体系、时间节点的提出和确立及“税法遵从、信息管税、风险管理”先进管理理念的日益深入人心，税收数据挖掘、分析和利用的作用显得更加突出、重要。但在实际工作中，税收数据挖掘、分析和利用还存在着一些不容忽视和亟待解决的问题，直接制约和影响着税收数据“聚合效应”的发挥。

广西自治区税务局建立一个完整、准确的数据质量管理体系，架设一个专业、高效的数据质量管理平台，成为一种必然的选择。在遵循总局税务数据质量治理要求的基础上，搭建完善的广西税务数据质量监控分析服务体系，将分散在税务各部门的各类涉税数据经过共享处理，主动应对税收服务、管理面临的新挑战，实现从传统的以“数据为中心”的机械分析向以“业务为中心”的智能分析转变，已成为摆在全区各级税务机关面前的一个非常重大且紧急的现实和客观需要。

广西税务金税三期核心征管、社保费征收及数据治理监控运维期限已到，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核心征管系统、金税三期社保费征管信息系统、数据治理监控实现稳定运行，现自治区税务局需要重新购买金税三期核心征管、社保费征收及数据治理监控服务的相关运维服务。

三、项目目标

为了保障金税三期核心征管、社保费征收及数据治理监控业务的正常、快速的办理，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，为加强社保费征管，提高缴费服务水平提供重要支持和保障。

(4) 不断完善数据质量监控分析，及时发现存在的数据质量问题，提升全区数据质量。

四、运维服务内容

金税三期工程是国家十二金工程之首，是世界上处理能力最强大、最复杂、最先进的电子政务工程之一。金税三期工程核心征管及社保征收的主体业务功能包括登记、优惠、认定、证明、申报、征收、会计统、发票、票证、评估审计、稽查、法制、综合十三个业务域、600个业务流程、2600多个业务功能、3000多个电子表证单书，集成了总局7个保留系统、数十个本地特色系统，提供1200多个标准服务接口。

因金税三期系统的技术和业务复杂性高、专业性强，为保证金税三期的正常运行，中标方必须选派有丰富经验的专业人员，组建含现场、二线、开发在内的三级运维体系。

具体如下：

(一) 广西税务金税三期核心征管、社保费征收

1. 日常运维

现场运维人员根据运维平台、QQ、微信、电话等各渠道接收全区各单位各部门使用系统人员所提交的问题进行及时分析、有效处理。

(1) 业务及操作咨询类问题：对于业务操作咨询类问题及时进行全面的解答，要求为使用系统的操作人员提供咨询服务，辅助完成业务处理操作。

(2) 业务数据运维：1) 对业务不能正常办理的情况进行分析，如发现是数据错误造成无法正常办理业务的，中标人应将问题转数据运维流程，对问题数据进行分析、评估，对错误数据修改，使问题得到有效解决；2) 对金税三期外挂的电子税务局、办税自助机、发票代开系统等外围系统录入的数据，进行系统联调分析，发现异常数据，进行修正，保证各办税渠道畅通。

(3) 系统程序 BUG：问题分析定位后属于系统程序 BUG 的问题，中标人的现场运维人

员及时将问题提交开发人员走系统程序修改开发流程,并随时与开发沟通了解问题修改情况,及时将情况反馈采购人。

(4) 运维知识库维护:对于用户反馈的问题中属于操作中出现的常见问题,由中标人收集、汇总和整理后形成常见问题解决手册,或按采购人要求整理成运维周报、月报等加入知识库。

(5) 编写操作手册

当系统升级后,系统的业务流程发生了变化,中标人应以文档形式告知采购人升级内容及系统操作流程,如有较大的变化应提供详细的业务流程操作手册。

2. 专项服务

当国家税务总局税收政策发生变化,核心征管、社保费征收业务流程发生调整时,应用运维人员应第一时间了解核心征管、社保费征收流程调整内容,结合本地实际业务情况,充分考虑系统升级带来的数据逻辑的调整、涉及历史数据的衔接、业务办理的变化。发起专题会议,与采购人共同分析讨论征管业务执行方法和流程。

(1) 配合甲方,完成日常数据需求分析,进行数据整理等工作,以保障甲方日常业务的正常实施。

(2) 处理因政策调整、系统 BUG 等原因引起的批量数据修正。

(3) 配合甲方完成审计等部门的数据报送提取服务。

(4) 因各地政策、外部因素等不可预料原因引起的系统紧急调整,完成方案梳理、系统参数修改、脚本执行。

(5) 数据同步服务。各环境的生产数据及时有效的同步到对应环境的查询库、分库;定期的(至少每月一次)从生产环境把业务类数据同步到测试环境。

(6) 涉及系统程序缺陷的,应在一个工作日内提交国家税务总局运维团队解决;涉及业务数据维护的,根据业务数据维护单进行处理,从接到业务数据维护单起,完成处理时间不能超过 24 小时,对于重大事件,应通过应急处理方案,组织驻场人员、中标人技术支持专家迅速解决。

(7) 省局数据查询统计

甲方提出的需要后台数据库中查询统计数据的要求,需要根据查询需求,分析查询口径,编写 SQL 脚本,统计数据。

(8) 因国务院、财政部、税务总局、省政府政策法规变化引起的版本调整,完成业务技术方案讨论,并组织协调方案实施

1) 对政策法规变化引起的版本调整,与局方进行业务分析讨论,确认版本上线实施方案。

2) 对本地特色需求,分析系统参数配置和系统处理业务的逻辑,确认需求现实的可能性,同时分析参数配置的风险,系统参数配置。

3) 形成需求方案和工作计划安排,并编写相关技术文档。

4) 配合甲方完成,税务内部应用系统,社保部门、国库、银行等横向部门之间的连通性测试,业务流程闭环测试。

5) 工作执行中遇到的问题反馈、分析,上报系统优化问题,系统版本发布,系统测试验证。

6) 工作完成后的汇报,并且监控系统数据质量。

3. 统计报表服务

保障系统日常维护工作的前提下,要求根据采购人需要,协助配合甲方进行相关数据的查询、整理等工作,形成各类统计报表,以保障采购人日常业务的正常实施。

4. 培训服务

根据采购人要求,根据金税三期系统业务变化,不定期培训相关技术和业务骨干人员。

5. 突发事件处理

1. 突发故障。处理时限应小于0.5个工作日(现场)或小于5个工作日(全程),具体问题的解决时间需要与广西税务局相关人员共同决定。

2. 一般问题(不影响日常操作)。处理时限应小于1个工作日(现场)或小于5个工作日(全程),具体问题的解决时间需要与广西税务局以及厂商相关人员共同决定。

注意:现场是指由现场维护人员完成工作的响应时间;全程是指,现场维护人员未能解决问题的情况下,安排公司相关的支持人员进行远程支持或者到现场完成工作解决问题的时间。

6. 系统版本发布、协调管理第三方厂商版本升级发布、国家税务总局新建与保留软件及本地特色软件与核心征管间关联关系分析、服务接口梳理以及组织第三方厂商联调测试等工作事宜,协调解决与金税三期系统个人税收管理、决策一包、决策二包和应用总集成之间相关问题。

7. 系统运行保障

(1) 日常巡检

总局副本库的同步情况检查,应用定时任务检查,应用的osb、ejb调用检查,应用消

息堆积情况检查。

（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、对预生产和生产的业务用例进行测试，工作流导入（需要工作流授权文件），中间件 weblogic 漏洞补丁升级、安全加固。

（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、服务总线、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）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。

（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。

（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。

（7）其他处理

执行总局运维脚本，审计数据 DMP 导出与上报、总局监控对接和处理，总局云平台链路运维，协助信息中心进行网络调整、设备更换、设备迁移、停机、攻防演练等工作，按要求进行系统压力测试，原因地税环境问题处理。

（二）数据治理监控服务

1 事前事中监控服务

1.1 事前风险提示

根据局方需求，完成：

风险提示规则定义：对需要进行风险数据扫描的规则进行定义。随着风险规则的增多可建立风险规则库进行统一管理。

风险提示规则与税务事项绑定：绑定风险提示规则与税务事项的对应关系。流程税务事

项和受理税务事项的关联关系定义了税务事项的唯一性,因此风险提示规则和流程税务事项以及受理税务事项的关系绑定,也就定义了办税事项与风险提示的唯一性。

1.2 事中数据校验

数据校验规则定义:目前金三核心征管前台页面已经提供了数据校验功能,但为了适应本地特色需求,数据质量监控提供数据校验扩展功能,可自定义对输入数据的校验规则。

数据校验规则与税务事项绑定:绑定数据校验规则和办税事项的对应关系。流程税务事项和受理税务事项的关联关系定义了办税事项的唯一性,因此数据校验规则和流程税务事项以及受理税务事项的关系绑定,也就定义了办税事项与数据校验规则的唯一性关系。

2 事后数据质量管理服务

数据质量监控管理服务共分六大模块,包括:需求管理、规则管理、任务管理、问题应对、综合监控、综合查询。

2.1 需求管理

需求管理是对数据质量需求进行录入登记,包括需求标题、内容、提出人、提出部门等信息。通过需求的管理,为需求绑定规则定义、为问题登记提供业务依据。

2.2 规则管理

规则管理是对规则库定义信息的维护和分类。通过维护运行的方式、SQL 语句及数据总量的 SQL,扫描出数据异常的明细信息及数据总量,维护各规则扫描结果显示的字段内容,体现不同规则关注的指标差异性。

2.3 任务管理

任务管理包括按需求配置任务、进行数据检查。可对需求进行全规则或多个规则的数据检查定制,生成基线数据或是对比数据;查询各任务的运行情况,以及各任务下每个规则的运行情况,提供任务运行情况的监控。

2.4 问题应对

问题应对是系统将扫描出的问题数据统一汇总形成“问题单”,可将“问题单”推送到本级机关或是下发到下级机关进行处理,处理机关将“问题单”内的问题数据进行整改并反馈。

2.5 综合监控

综合监控是对任务检查情况进行监控,采用多种方式显示检查情况。

2.6 综合查询

综合查询是提供分机关、分规则统计产生和处理的问题数据情况。

3. 脚本开发服务

(1) 数据治理监控脚本开发服务

国家税务总局口径发生变化时,根据变化需求,修改统计口径,以保证与总局口径一致。

(2) 有本省需求时,与省局一起分析本省需求,编写脚本,统计数据,形成问题数据,并把数据下发到各部门。

(2) 数据质量提升服务

对于不符合数据质量要求的数据,进行分析整理,通过业务补偿、人工修改、脚本自动修正等方式对问题数据进行修正;

通过后台脚本及辅助工具进行数据质量监控,从被动到主动发现问题,并对问题数据分析及处理。

(3) 对调整后的问题数据进行跟踪检查。

五、服务方式

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。

六、服务地点

安排服务人员进驻指定地点提供现场服务。

七、服务要求

1. 提高运维效率

定期进行业务和技术培训,建立健全有效的运维机制,提高运维人员的业务水平和问题定位、跟踪、处理效率。

2. 月均故障发生次数

要求每月出现阻断性故障问题不得超过两次,非阻断性故障问题不得超过 5 次。

3. 办结时效

运维平台问题单处理,要求当天办结,特殊情况的两个工作日内办结,如果超过两个工作日,按要求报送相关业务部门,并说明原因。

1). 操作问题。处理时限应小于 0.5 个工作日(现场)或小于 2 个工作日(全程)

2). 程序错误。处理时限应小于 3 个工作日(现场)或小于 5 个工作日(全程),需要在现场根据实际数据跟踪,来发现程序的缺陷,视实际情况有条件的解决问题。

3). 业务问题。现场支持人员不对响应时间做出承诺,针对紧急问题必须在当日给出响应,并予解决。

4). 升级说明。处理时限应小于 2 个工作日。

5). 数据修改。处理时限应小于 2 个工作日（现场）。

注意：现场是指由现场维护人员完成工作的响应时间；全程是指，现场维护人员未能解决问题的情况下，安排公司相关的支持人员进行远程支持或者到现场完成工作解决问题的时间。

4. 工作时间要求

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，中标人需在放假最后一天安排人员对本项目涉及的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查，及时解决存在的问题，确保收假后正常上班期间本项目软硬件环境的正常运行。

八、组织架构

为保证金税三期的正常运行，中标方必须选派有丰富经验的专业人员，组建现场、二线、开发在内的三级专业运维团队。

（一）二线运维

二线运维人员主要负责接收来自现场运维人员提交的问题进行分析并同公司总部需求及开发进行沟通，以此辅助现场运维解决问题。

主要有以下几方面的运维工作内容：

（1）分析各单位提报的程序类、需求类问题，进一步核实问题要素，如问题要素不足或存疑的，需将问题转派现场运维团队处理或积极进行核实；

（2）分析核实各单位提报的问题是否已经解决，如果已经解决，则填写解决方案和解决日期（指版本出厂日期），并将问题转派现场运维团队；

（3）对问题进行去重处理，重复类问题不需要再转派开发团队，将重复问题赋予重复问题编号，要求问题管理平台支持通过问题编号将重复问题进行关联，自动刷新关联问题状态。

（4）每工作日将接受到的问题要素正确完整的非重复类、未解决的问题转派需求设计开发团队，并跟踪问题的后续处理情况，需要跟踪的处理情况包括：

a) 跟踪需求、设计开发制定解决方案和明确完成时间；

b) 跟踪设计开发是否按照计划解决相关问题；

（5）平台中流转至二线各岗位名下的问题，原则上最晚在第二个工作日下午前处理完

成，不能及时处理的，向负责人提交情况说明；

(6) 对客户提报的紧急问题、对系统运行产生较大范围影响的问题，进行及时反馈和跟踪处理。

(二) 现场运维

1. 项目经理岗

运维项目经理是运维目标能否实现、运维质量保障的核心人员。

项目经理通过协调局方、公司、外部厂商相关人员，使得金税三期社保征收子系统运行得到保障，运作中的问题得到解决；

项目经理通过有效的组织团队成员，对运维工作中处理的问题进行分配、跟踪、监督、检查，使得每个问题得到优质解决，以保证每个问题得到及时响应解决，而不影响大厅前台操作人员的操作使用和各关联外围系统的稳定运行；

项目经理通过定期向局方领导、公司上级领导汇报运维工作情况、进展，对运维项目工作中发现的问题和风险进行及时提出风险报告，对各种风险做到早发现、早解决，使得问题的要规避。

项目经理通过同公司沟通，使得公司相关信息资源能让局方和运维团队成员使用。

2. 问题处理岗

现场运维人员根据各渠道接收全区各单位各部门使用系统人员所提交的问题进行及时分析、有效处理。

问题分析和处理、编制操作手册、数据运维、数据查询和报送、培训服务、数据交换、协调解决与各个系统之间相关问题、配合甲方单位进行业务需求分析、配合甲方单位，制订业务处理方案、完成版本发布后的测试验证工作，并形成测试文档、解答用户测试、操作所遇到的问题、制定问题管理流程、业务问题反馈和上报等工作、与二线运维沟通、处理现场无法解决的问题。

(1) 申报组

配合甲方单位，处理通用申报、企业所得税申报、增值税申报、房产税申报等申报类问题。

(2) 征收、票证组

配合甲方单位，处理税款征收、社保费征收、开票过程中遇到的问题，处理票证使用过程中遇到的相关问题。

(3) 登记、认定、优惠组

处理与工商数据交换、税费中认定、税款优惠认定过程中遇到的各类问题。

(4) 发票组

与各部门密切配合，分析、处理纳税人在代开发票申请、发票开具过程中遇到的问题，处理与发票 2.0 系统间的数据交换问题。

(5) 稽查、法制组

分析和处理税务机关在对纳税人进行违法行为登记、立案、审查、处罚过程中遇到的操作类和数据问题。

(6) 对特色软件与核心征管系统间的数据，进行分析和处理，避免不必要的风险。

3. 专项服务岗

当国家税务总局税收政策发生变化，核心征管、社保费征收业务流程发生调整时，应用运维人员应第一时间了解核心征管、社保费征收流程调整内容，结合本地实际业务情况，充分考虑系统升级带来的数据逻辑的调整、涉及历史数据的衔接、业务办理的变化，发起专题会议，与采购人共同分析讨论征管业务执行方法和流程。

4. 数据服务岗

对于数据迁移的错误数据、应用系统错误引起的错误数据、缺少补偿业务，无法采用应用系统处理的操作错误数据、异常的系统操作引起的错误数据，要求按照采购人确定的数据运维流程和规范，通过编写脚本在后台数据库修改数据，以及跟踪检查。

(三) 人员要求

1. 驻场人员数量与技能要求

本项目要求驻场运维人员 16 名。驻场人员应具有计算机相关专业本科以上学历人员，且工作经验不得少于 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；应熟悉金税三期核心征管、社保费征收及数据治理监控的系统操作、业务流程和数据表结构。

2、二线人员要求

本项目要求组建不低于 30 人二线运维团队，二线人员应具有本科以上学历。熟练掌握金税三期核心征管、社保费征收及数据治理监控的系统操作、业务流程和数据表结构。

3、运维人员资质要求

(1) 驻场运维

- 1) 高级软件工程师资格至少安排 2 人。
- 2) OCP 工程师资格至少安排 1 人。

3) 项目经理至少安排 1 人。

(2) 二线运维

1) OCM 专业认证至少安排 1 人。

2) weblogic 专业认证至少安排 1 人。

3) 具有 PMP 认证至少安排 1 人。

4) 高级系统机构师至少安排 1 人。

5) 集成项目管理工程师至少安排 1 人。

6) 信息系统管理工程师至少安排 1 人。

7) 软件设计师至少安排 1 人。

九、保密原则

成交供应商在经过采购人书面批准的情况下,不得将任何采购人认为涉及数据安全
的观点、数据、系统结构信息、测试结论以及测试记录传播、披露和使用。未经采购人书面批
准,成交供应商不得擅自修改任何程序和数据

十、验收方式及标准要求

(一) 验收方式

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。

(二) 验收准入条件

本需求书中包含的服务需求内容全部完成,满足本技术需求书的规定要求。

(三) 验收标准要求

采购方以本技术需求书中书相关内容为依据,作为项目验收标准。服务商是否按照本招
标需求书中定义的各项服务内容,按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作,工作流程
和结果是否符合采购方质量管理要求,是否在规定时间内提交相关工作文档。

对运维服务质量进行年度考核,验收时按未达到服务指标要求的比例进行费用核减。采
购人每月按照《运维厂商考核评级表》(详见附件)进行评分(满分 100 分),年平均分 90
(含 90)分以上按合同价格 100%支付;80-89 分按合同价格 90%支付;80 分以下按合同价
格 80%支付。

广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月运维厂商考核评级表

分类	序号	项目	项目描述	分值	评分标准	得分
资源 配 备	1	人员到位 情况	运维厂商按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到局方的要求。	4	配置人员数量满足需求和合同约定的，不扣分，否则少一人扣 0.5 分。	
	2	人员素质 情况	运维厂商按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合局方的具体要求。	4	具备相关管理和技能水平，持有专业职业资格证书，符合需求和合同约定的要求的不扣分，否则，缺少一样扣 0.5 分。	
	3	工作衔接 情况	人员发生变动后，新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。	4	因人员变动影响正常运维工作，每次 0.5 分。	
工作 质 效	4	运维处理 时效	运行维护项目是否按照局方规定的运维时效完成。	6	由运维部门按照运维管理办法规定时效进行打分，按照 1-5 级评估扣分，每级 1.5 分。	
	5	检查频次 要求	巡检值守服务是否按照规定的频次完成。	6	按照合同约定的频次按期完成内容，超期或压缩检查项目的由运维部门评估打分，推迟或压缩内容占整体项目数每缺少一项扣 0.5 分。	
	6	问题处理	系统版本有效性。	6	版本（补丁）未能按计划有效解决相关问题的，按次扣 0.5 分。	
	7	版本质量	系统版本问题率。	6	由于发布版本（补丁）引发新问题的，且未能及时向上反馈、解决的，按次扣 0.5 分。	
	8	其他任务 完成情况	对于需求方在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况。	6	对于需求部门提出的合理需求按期完成的，不扣分；每少完成一次扣 0.5 分，扣完为止。	
	9	应急情况 处置	出现紧急情况时的处理情况。	6	出现应急情况时，能采取合理的方式按时处置，按照 1-5 级评估扣分，每级 1.5 分。	
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	6	按照需求约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣 0.5 分，扣完为止。	

	11	系统运行故障率	由运维厂商所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。	6	按照系统运行的工作日天数计算故障率，由运维部门评估确定故障主体，每出现一次，记为当天故障，故障率每个百分点扣 0.5 分。	
信息安全	12	系统安全漏洞	由局方安全系统或第三方检测服务所发现的由运维厂商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（运维厂商事前已发现并向局方报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。	4	检出一项扣 0.4 分。	
	13	内控机制制度	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。	4	建立了相关制度的，不扣分，未按局方要求制定相关制度的，每缺一项扣 0.4 分。	
	14	内控机制执行	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。	4	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣 0.4 分。	
	15	安全培训	运维厂商人员是否对在岗人员进行了安全培训。	4	每次大规模人员变动后都进行了安全培训的，不扣分。	
	16	安全协议	运维厂商人员是否与局方签订了安全保密协议。	4	签订了安全保密协议的，不扣分。	
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故，如违规外联、违规进行数据运维等情况。	4	每出现一项扣 1 分。	
沟通交流	18	培训指导	运维厂商是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。	2	按照合同约定对局方相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的，不扣分；发生一次培训指导不到位的，扣 0.2 分。	
	19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者局方的投诉举报，并经局方运维工作主管部门核实确认的。	2	每收到一次投诉，扣 0.2 分，扣完为止。	
	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。	2	对于工作中的问题主动跟进，对于局方提出的工作项目根据进度主动反馈结果，分为 1-5 档，每档 0.5 分，由运维部门评估酌情	

(五)合同验收书格式(验收时填制,供参考)

政府采购合同验收书（初验或终验）

根据 国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务 (合同名称) (合同编号: FDZX2020-G3-NN001) 的约定, 合同甲方对本合同进行了验收, 验收情况如下:

序号	名称	服务内容、标准	数量	金额
1	国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务	详见招标文件	1	3068000 元
合计				
合计大写金额：叁佰零陆万捌仟元整				
验收具体内容	按招标(采购)文件、投标(响应)文件及验收方案			
验收结论性意见：				
验收小组成员(签字或盖章)：		乙方(签字或盖章)：		

(六) 政府采购项目质量保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号：FDZX2020-G3-NN001
	项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务
	该项目已于_____年_____月_____日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金已转为质量保证金，期限于_____年_____月_____日已满，请将质量保证金_____（大写）¥_____（小写）退付到达以下帐户。 单位名称： 开户银行： 帐 号： 联系人及电话： 供应商签章： 年 月 日
采 购 人 意 见	退付意见：（是否同意退付质量保证金及退付金额） 联系人及电话： 采购人签章 年 月 日



