

合同类别：技术服务类

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微信端办税（社保费）缴费渠道运维服务

合同编号：GXTZ-ZB-2020 第（417）号

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)： 方欣科技有限公司

签 订 日 期： 2020 年 8 月 16 日

一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》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1年，合同单价为575000.00元/年，合同总金额为人民币伍拾柒万伍仟元整(¥575000.00)。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）：国家税务总局广西壮族自治区税务局

法定代表人或其授权代表签字(或签章): 

乙方（盖章）：方欣科技有限公司

法定代表人或其授权代表签字(或签章): 

二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局微信端办税（社保费）缴费渠道运维服务 合同编号：GXTZ-ZB-2020 第（417）号
2	甲方名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 甲方地址：广西壮族自治区南宁市青秀区园湖南路 26 号 甲方联系人：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：方欣科技有限公司 乙方地址：广州市黄埔区科学大道 82-88 号（双号）（C3）栋 901 房 乙方联系人：刘文涛 电话：020-6298333, 15307806937 乙方开户银行名称：中国银行股份有限公司广州越秀支行 账号：739357755546
4	合同金额：人民币伍拾柒万伍仟元整（¥575000.00）
5	服务时间、履行期：从合同签订之日起一年内（按天计算服务时间总共为 365 天），具体日期为 2020 年 8 月 16 日起至 2021 年 8 月 15 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：广西区内采购人指定地点。
7	验收方式及标准：按照采购需求、投标（响应）文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。验收标准如下： 1. 甲方以项目招标技术需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。乙方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甲方质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。 2. 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。甲方每月按照《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。
8	付款方式：签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 60%；运维服务期满，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。 乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，甲方在收到申请和发票后于 30 日内支付，否则甲方有权顺延付款。
9	履约保证金及其返还：要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本采购项目履约保证金为合同金额的 5%，金额为人民币（大写）贰万捌仟柒佰伍拾元整（¥28750.00）（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中标人银行账户直接缴入采购人账户。 合同约定运维服务期满且双方对考核验收结果确认后，甲方在收到乙方提出申请 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；乙方不能在履约服务期内履行服务要求的，履约保证金不予退还。
10	☼违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，按合同价款的 10%计算。逾期退回款项及违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5%计算违约金。2. 其它违约行为按违约服务款额 5%收取违约金。 ☼损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款或履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。
12	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
13	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____(仲裁地)仲裁 ☼向人民法院提起诉讼

三、合同通用条款

1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

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

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

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2.服务标准

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

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3.服务

3.1 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

4.知识产权

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

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

5.保密条款

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

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

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

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

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

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

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

8.服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

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

9.违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

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

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

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方

有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 迟延履行违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

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

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

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

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)不予退还全额履约保证金。

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

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

10.不可抗力

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

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

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

11.合同纠纷的解决方式

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

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

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

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

12.合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

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

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

13.合同中止

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

14.违约终止合同

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

14.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

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

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

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

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

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

15.破产终止合同

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

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

16.其他情况的终止合同

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

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

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

17.合同转让和分包

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

17.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

18.适用法律

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

19.合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

20.合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

21.合同效力

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

22.检查和审计

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

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

四、合同补充条款（双方据实商定）

（无）

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目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、范围和基本要素)
国家税务总局广西壮族自治区税务局微信端办税（社保费）缴费渠道运维服务	项	1	575000.00	详见投标文件附件
...				

五、方欣科技服务承诺

运维服务承诺函

致国家税务总局广西壮族自治区税务局：

针对国家税务总局广西壮族自治区税务局微信端办税（社保费）缴费渠道运维服务（项目编号：GXTZ-ZB-2020 第（417）号，以下简称“本项目”）有关运维服务的要求，方欣科技有限公司（以下简称“我公司”）郑重承诺如下：

（一）★我公司承诺售后服务时间从合同签订之日起一年内（按天计算服务时间总共为 365 天）。服务地点为广西区内采购人指定地点。

（二）★我公司承诺自身具有项目所在地维护服务能力，提供 3 名运维人员，进行维护工作，运维人员技术要求具有计算机相关专业大专以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 Linux/Unix 系统、WEB 服务(apache/nginx)、中间件 tomcat/weblogic、Mysql/MongoDB/Redis 等主流分布式数据库，会操作使用传统数据库 MySQL、MongoDB、Oracle 等高级技能并具有一定运行维护经验；应熟悉微信端办税（社保费）缴费渠道的系统操作、业务流程和数据表结构。并能够根据需要灵活调整运维人员。

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

（四）★我公司承诺运维人员必须熟悉微信端办税（社保费）缴费渠道的系统架构，功能设计，具有相关运维成功案例。

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

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

(七)我公司承诺及时响应软件服务请求:对所有影响系统稳定运行的问题,30分钟内响应,3小时内解决故障,如无法在短时间内解决,需提交一个处理建议。问题解决后24小时内,提交问题处理报告,说明问题类型、问题原因、问题解决方法及所造成的损失等情况。对于系统存在的BUG,在采购人提出书面修改意见后,除了外界因素影响外,我公司将在两周内完成BUG修正工作。

(八)我公司承诺提供软件的安装、调试、升级和二次开发服务,保证招标人长期稳定的使用。

(九)我公司承诺建立系统的运行、管理和维护文档,以便在发生故障能及时提供资料,迅速找到并排除故障,将损失减至最小,保证系统能长期安全、可靠、高效运行。

(十)我公司承诺在运维期内我公司将提供咨询服务支持。

(十一)我公司承诺所有软硬件设备产品经集成后,必须达到项目建设及招标文件提出的性能要求,我公司将确保整体系统稳定、高效、可靠、安全地正常运行,满足7*24不间断运行的要求。

(十二)我公司承诺为本项目提供稳定的技术力量,为系统平台提供长期、稳定、及时的服务指导、系统优化、功能扩展等服务。

(十三)我公司承诺将通过E-mail、微信、QQ、网站等途径,随时接收招标人提出的各种技术问题,并在24小时内提出解决方案。

(十四)我公司承诺将每1个月不少于1次进行现场巡检服务,同时通过远程维护功能了解系统运行情况,及时发现和排除潜在问题或故障隐患,保证系统的稳定运行。

(十五)我公司承诺将为本项目配备数量充足、经验丰富的运维服务人员,并对运维服务人员开展专门、必要的运维知识和技术培训,以便更高效、更科学、更合理的处理在运维服务期间遇到的问题。

特此承诺!



(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

1.2. ★开标一览表

开标一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称	国家税务总局广西壮族自治区税务局微信端办税（社保费）缴费渠道运维服务	项目编号	GXTZ-ZB-2020 第（417）号
1	包号	/		
2	报价	大写：人民币伍拾柒万伍仟元 小写：¥575000		
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)：方欣科技有限公司

法定代表人或其授权代表签字：文涛

日期：2020 年 7 月 10 日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

1.3. 分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局微信端办税（社保费）缴费渠道运维服务

项目编号：GXTZ-ZB-2020 第（417）号

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	日常保障服务	168,000.00	为微信端办税（社保费）缴费渠道提供数据查询、应用监控、故障分析等处理征收工作中各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、应用支持等。
2	紧急问题处理	100,000.00	因系统异常造成业务中断、需要支持人员随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。
3	补丁升级	135,000.00	根据采购方要求和补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行发布、升级以及支持验证的工作。
4	重大配置变更	57,000.00	对工作范围内的可能发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、中间件、数据库、操作系统的重大配置调整）进行评估和方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。
5	系统环境搭建	36,000.00	根据采购方要求，搭建微信端办税（社保费）缴费渠道（包括但不限于生产环境、测试环境、培训环境）。
6	数据服务保障	35,000.00	主要为微信端办税（社保费）缴费渠道内相关数据的统计查询。 提供系统内相关接口请求和返回的报文查询。 可提供微信端社保费相关功能模块无法实现的统计查询，满足由于一些需要的临时查询。
7	外部联调支持	44,000.00	根据采购方要求，对接入或调用微信端办税（社保费）缴费渠道提供联调技术支持、故障跟踪排查等服务。银联商务接口升级联调支持、社保征收子系统接口升级联调支持。

总计	大写：人民币伍拾柒万伍仟元 小写：¥575000
----	-----------------------------

- 1.如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。
2. 投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用，此表报价应与“开标一览表”投标报价相一致。

供应商(公章)：方欣科技有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期：2020年7月10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）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

微信端办税（社保费）缴费渠道运维服务（GXTZ-ZB-2020 第（417）号）

商务部分

二、商务部分

2.1.★商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局微信端办税（社保费）缴费渠道运维服务

项目编号：GXTZ-ZB-2020 第（417）号

包号：/

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
1	投标人须知前附表→4. 投标人资格条件（必须同时具备）	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	本投标文件中：一、资格和报价部分→1.5 供应商的资格证明材料→1.5.2.5 参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件	无偏离	完全响应
2	投标人须知前附表→4. 投标人资格条件（必须同时具备）；	4. 本项目由符合国家有关法律、法规规定，同时满足本项目资质要求、在中国境内注册的合格供应商参加投标。	本投标文件中：二、商务部分→2.5 履约能力→2.5.1 行业资质	无偏离	完全响应
3	投标人须知前附表→4. 投标人资格条件（必须同时具备）；	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）等渠道被列入失信被执行人、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次政府采购活动）。	本投标文件中：一、资格和报价部分→1.5 供应商的资格证明材料→1.5.2.5 参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明	无偏离	完全响应
4	投标人须知前附表→13. 投标	投标人应根据投标文件和项目采购需求提供相关资料。除投	本投标文件中：一、资格和报价部分→	无偏离	完全响应

	人须提供的其他资料	标文件要求必要的原件核对外，对于供应商能够在线提供的材料，供应商可不提供纸质材料。	1.5 供应商的资格证明材料	高	
5	投标人须知前附表→18. 投标保证金	要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的 2%，本项目的投标保证金为人民币（大写）壹万元整（¥10000.00），提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式。 收款人户名：广西同泽工程项目管理股份有限公司 开户银行：建行广西区分行营业部 银行账户：4500159418505076039 注：以电汇方式递交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明采购编号、包号及用途（投标保证金）。	本投标文件中：一、资格和报价部分-》 1.4 投标保证金	无偏离	完全响应
6	投标人须知前附表→20. 投标文件份数	正本 壹 份 副本 肆 份 电子文件 壹 份（扫描件，Word，可多选）	本投标文件中：一、资格和报价部分-》 1.1 投标函	无偏离	完全响应
7	投标人须知前附表→22. 信用查询	采购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打印的网页版将留存在评标报告中。本项目信用记录查询截止时点为开标当日	本投标文件中：本投标文件中：一、资格和报价部分-》 1.5 供应商的资格证明材料-》参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明	无偏离	完全响应
8	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	提供服务的方式： ①服务地点：广西区内采购人指定地点。 ②服务方式：驻场技术运维服务，详见项目采购需求。 ③项目服务期限：从合同签订之日起一年内。	政府采购投标文件（技术部分）一》 第二部分 技术部分-》3.1.2 运维服务地点、3.1.3 运维服务周期		我公司承诺如中标该项目同意并按招

					标要求的服务方式
--	--	--	--	--	----------

说明：如有偏离，则必须注明“偏离”；未注明偏离的，视为完全响应。

投标人名称(公章)：方欣科技有限公司

法定代表人（负责人）或其委托代理人(签字或盖章)：

刘文清

日期：2020年7月10日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

2.2. 提供符合政府采购政策的证明材料

2.2.1. 中小企业声明函

方欣科技有限公司不属于《中小企业声明函》中规定的中小企业，不享受相关政策。特此说明！

企业名称(公章)：方欣科技有限公司

日期：2020年7月10日

四、★技术响应与偏离表

技术响应与偏离表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局微信端办税（社保费）缴费渠道
运维服务

项目编号：GXTZ-ZB-2020 第（417）号

包号：/

品 目 号	货物或服务名称	招 标 规 格	技术指标要求	投标响应 情况	偏 离	说明
1	第六章项目采购需求 —>4. 运维服务内容 —>3. 安全加固		根据自治区税务局要求，包括但不限于对微信端办税（社保费）缴费渠道各服务器操作系统补丁进行升级、安全漏洞进行整改等，保障系统能安全、平稳运行。	完全响应	无	本投标文件中 3.1 服务方案—3.1.4 服务内容和任务—3.1.4.4 系统安全加
2	第六章项目采购需求 —>4. 运维服务内容 —>4. 性能加固		压力测试和负载测试，由于微信端办税（社保费）缴费渠道微信端缴费用户量巨多，从安全、可靠、稳定等角度出发，找出性能缺陷，以及在不同并发用户数下，长时间访问平台的负载情况。针对性优化软件或	完全响应	无	本投标文件中 3.1 服务方案—3.1.4 服务内容和任务—3.1.4.5 性能加固

		者增加硬件资源等方法进行性能加固，保障系统能安全、平稳运行。		
3	第六章项目采购需求 —>4. 运维服务内容 —>5. 网络系统维护工作	每日定时对应用服务器、数据库服务器、internet 服务器进行日常巡视，检查是否正常工作，系统前端是否能正常访问。对于系统和网络出现的一项现象及时进行分析、处理、采取积极应对措施；如遇到不能单独处理，需要采购方相关部门协助处理的，应及时反馈；针对当时没有解决的问题或重要的问题应将问题描述、分析原因、处理方案、处理结果、预防措施等内容记录下来并反馈给采购方。	完全响应	无偏离高
4	第六章项目采购需求 —>运维服务内容 —>5.1 日常保障服务	为微信端办税（社保费）缴费渠道提供数据查询、应用监控、故障分析等处理征收工作中各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、应用支持等。	完全响应	无偏离
5	第六章项目采购需求	因系统异常造成业务中	完全响应	无

	—>运维服务内容 —>5.2 紧急问题处理	断、需要支持人员随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。		偏差—3.1.4 服务内容和任务—3.1.4.9 系统故障应急处理、3.4 应急处置方案
6	第六章项目采购需求 —>运维服务内容 —>5.3 补丁升级	补丁升级工作是指根据采购方要求和补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行发布、升级以及支持验证的工作。	完全响应	无偏差 本投标文件中 3.1 服务方案—3.1.4 服务内容和任务—3.1.4.6 补丁升级
7	第六章项目采购需求 —>运维服务内容 —>5.4 重大配置变更	对工作范围内的可能发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、中间件、数据库、操作系统的重大配置调整）进行评估和方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。	完全响应	无偏差 本投标文件中 3.1 服务方案—3.1.4 服务内容和任务—3.1.4.10 重大配置变更
8	第六章项目采购需求 —>运维服务内容 —>5.5 系统环境搭建	根据采购方要求，搭建微信端办税（社保费）缴费渠道（包括但不限于生产环境、测试环境、培训环境）。	完全响应	无偏差 本投标文件中 3.1 服务方案—3.1.4 服务内容和任务—3.1.4.7 系统环境维护、3.1.4.11 系统环境搭建
9	第六章项目采购需求 —>运维服务内容 —>5.6 数据服务保障	数据服务保障主要为微信端办税（社保费）缴费渠道内相关数据的统	完全响应	无偏差 本投标文件中 3.1 服务方案—3.1.4 服务内容和任务—3.1.4.7 系统环境维

		计查询。		护、3.1.4.12 系统环境搭建
10	第六章项目采购需求 —>运维服务内容 —>5.7 外部联调支持	根据采购方要求，对接入或调用微信端办税（社保费）缴费渠道提供联调技术支持、故障跟踪排查等服务。银联商务接口升级联调支持、社保征收子系统接口升级联调支持。	完全响应	无偏离
11	第六章项目采购需求 —>运维服务内容 —>5.8 其他项目要求	1. 驻场运维人员要求驻场运维人员 3 名，具有计算机相关专业大专以上学历，本科学历人员至少占半数以上，工作经验不得少于 2 年；应熟练熟悉 Linux/Unix 系统、WEB 服务 (apache/nginx)、中间件 tomcat/weblogic、Mysql/MongoDB/Redis 等主流分布式数据库，会操作使用传统数据库 MySQL、MongoDB、Oracle 等高级技能，具备一定运行维护经验；应熟悉本地特色软件社保征管信息系统（微信端）的系统操作、业务流程和	完全响应	无偏离

		数据表结构。		
		3. 培训要求：依据采购人培训需要，提供免费的集中培训师资服务。		
12	第六章项目采购需求 —>运维服务内容—>6. 信息安全要求	1. 必须严格遵守局方的安全保密制度 2. 支持人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。 3. 技术人员应对本项目中接触到的广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄露任何相关数据，不向外泄露任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，服务厂商应负有连带责任。 4. 技术支持运维服务公	完全响应 无 完全响应 偏离	无 本投标文件中 3.1 服务方案—3.1.8 运维服务保障措施—3.1.8.5 运维服务安全保障措施

		司须与广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 5. 技术人员必须与广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。		
13	第六章项目采购需求 —>运维服务内容—>7. 项目人员要求	应具有计算机相关专业大专以上学历，本科学历人员至少占半数以上，工作经验不得少于2年；应熟练掌握Linux/Unix 系统、WEB 服务（apache/nginx）、中间件tomcat/weblogic、Mysql/MongoDB/Redis 等主流分布式数据库，会操作使用传统数据库MySQL、MongoDB、Oracle 等高级技能，具备一定运行维护经验；应熟悉微信端办税（社保费）缴费渠道的系统操作、业务流程和数据表结构。	完全响应	本投标文件中五、方欣科技服务承诺、3.1.6 运维服务组织—3.1.6.1 运维服务人员配备 无偏离

14	第六章项目采购需求 —>运维服务内容—>8. 服务方式要求	工作日，工程师提供日常 5*8 小时驻场技术服务；非工作日，服务厂商必须按照采购人要求提供运维服务，可以采用远程方式提供服务，但对于远程方式不能解决处理的必须按照要求及时提供现场服务；法定节假日期间，服务厂商需在放假最后一天安排人员对本项目涉及的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查，及时解决存在的问题，确保放假后正常上班期间本项目软硬件环境的正常运行。	完全响应	无偏离	本投标文件中 3.1 服务方案—3.1.9 运维服务方式
15	第六章项目采购需求 —>运维服务内容—>8. 服务厂商要求	要求服务厂商必须熟悉微信端办税（社保费）缴费渠道的系统架构，功能设计，具有相关运维成功案例。	完全响应	无偏离	本投标文件中一、建设背景、3.1.4.1 熟悉系统
16	第六章项目采购需求 —>运维服务内容—>8. 服务厂商要求	要求服务厂商必须认真根据全区运行维护服务需求制订全区切实可行的运维服务方案，并严格按照运维服务方案为	完全响应	无偏离	本投标文件中 3.1 服务方案—3.1.5 运维服务方案

		全区切实提供可靠的运维服务保障，同时在服务期间还必须注意及时根据全区各地实际需要进一步持续动态补充健全。		
17	第六章项目采购需求 —>运维服务内容—>8. 服务厂商要求	要求服务厂商每月必须按照招标采购单位的统一要求及时报送运维服务工作报告及相关资料，工作报告应包括全区运维综合情况、取得成效、存在问题和改进措施等核心主体内容，且内容必须详实具体，以确保全区运维服务切实发挥积极作用并得到持续优化及提升。	完全响应	本投标文件中 3.1 服务方案—3.1.11 运维报告
18	第六章项目采购需求 —>运维服务内容 —>10、服务时间及地点要求	运维服务期限：从合同签订之日起一年内（按天计算服务时间总共为 365 天），具体日期为 2020 年 月 日起至 2021 年 月 日。 服务地点：广西区内采购人指定地点。	完全响应	本投标文件中五、方欣科技服务承诺
19	第六章项目采购需求 —>运维服务内容 —>11. 验收方式及标准	目前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。	完全响应	无 本投标文件中十、验收方式及标准要求

	要求	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。		
20	第三章评标办法及标准 一>2、技术因素一>（1） 运维服务技术分	投标人提供的运维服务技术方案（或服务方案、实施方案）对本项目微信端办税（社保费）缴费渠道系统的外部架构熟悉，准确把握本项目采购需求重点，细化服务措施，优化服务流程，提供投标人类似项目运维经验案例，描述具备处理紧急问题的能力和手段，确保系统 正 常平稳运行	完全响应	本投标文件中一、建设背景、三、服务方案、实施方案及技术方案—3.1.1 运维服务目标、3.1.4 服务内容和任务、3.1.5 运维服务方案、3.1.7 运维服务流程、3.1.8 运维服务保障措施、3.2 实施方案、3.3 技术方案、政府采购投标文件（商务部分）—2.5.2 类似项目成功案例
21	第三章评标办法及标准 一>2、技术因素一>（2） 运维服务分	投标人提供的运维服务方案（或技术方案、实施方案），能响应项目需求关于日常运维、驻场维保人员安排、服务承诺内容、信息安全保	完全响应	本投标文件中三、服务方案、实施方案及技术方案—3.1.1 运维服务目标、3.1.4 服务内容和任务、3.1.5 运维服务方案、3.1.6 运维服务组织、

		密、服务方式、服务响应体系、故障处理的响应措施、培训方案等要求，并做出信息安全保密承诺和服务承诺，根据项目需求细化运维服务措施，并提供投标人类似项目案例指引或运维经验，切实帮助采购人更好解决项目运维重点难点制定的运维方式、驻场运维人员安排、服务手段、故障处理响应和培训等服务措施优于项目需求，且切实可行，有助于提高运维的质量和效率。		3.1.7 运维服务流程、 3.1.8 运维服务保障措施 —3.1.8.5 运维服务安全保障措施、3.1.9 运维服务方式、3.2 实施方案、 五、方欣科技服务承诺； 八、培训方案、3.3 技术方案、政府采购投标文件（商务部分）—2.5.2 类似项目成功案例
22	第三章评标办法及标准 —>2、技术因素—>(3) 运维考核方案…	投标人能按照人项目需求相关内容开展工作，工作流程和结果符合采购人质量管理要求，在规定时间内提交相关工作文档，并根据《运维厂商考核评级表》内容接受采购人的考核和验收，响应按考核结果收取运维服务费用的，提出比项目需求更优化的考核和验收方案，并	完全响应	本投标文件中三、服务方案、实施方案及技术方案 —3.1.10 运维服务体系 —3.1.10.5 运维服务规范—3.1.10.5.3 运维服务考核制度、3.1.10.7 运维服务管理制度、 3.1.10.10 服务考核机制

		能提供相关成功运维案例参考的，		
23	第三章评标办法及标准 一>3、履约能力一>（1） 运维人员配备分	投标人建立的运维人员配备或团队建设方案，在响应 项目需求基础上，配备驻场运维人员，完全响应偏 学历和运维类似项目工作经验均优于 项目需求的		本投标文件中六、用于本项目人员简历表、五、方欣科技服务承诺、3.1.6 运维服务组织—3.1.6.1 运维服务人员配备、3.1.10.11 安全管理制度
24	第三章评标办法及标准 一>3、履约能力一>（2） 运维人员资质分	根据运维人员具有计算机行业资质证书的情况进行评分。运维人员具有计算机技术与软件专业技术资格初级证书（程序员、网络管理员、信息系统运行管理员、信息处理技术员，任一）的每具有一个证书得0.5 分；运维人员具有计算机技术与软件专业技术资格中级证书（软件设计师、软件测试师、网络工程师、信息安全工程师、信息系统管理工程师、数据库系统工程师、系统集成项目管理工程师、信息技术支持工程师，任一）的每具		本投标文件中六、用于本项目人员简历表、五、方欣科技服务承诺、3.1.6 运维服务组织—3.1.6.1 运维服务人员配备

		有一个证书得 1 分；运维人员具有计算机技术与软件专业技术资格高级证书（信息系统项目管理师、系统分析师、系统架构设计师、系统规划与管理师、Oracle 数据库管理员认证大师 OCM，任一）的每具有一个证书得 1.5 分；满分 10 分。（同一人有多种证书可同时计分，多人具有同一种证书可同时计分，需提供证书复印件及近三个月投标人为其缴交的社保缴交证明。因新冠肺炎疫情影响缓交社保费的，需提供单位缓交社保费的文书材料，并附上应征明细账）		
25	第三章评标办法及标准 —>3、履约能力—>（3） 供应商行业资质分	投标人拥有有效期内的质量管理体系认证（ISO9001）、信息技术服务管理体系认证（ISO20000）、信息安全管理体系认证（ISO27001）的，每项得 3 分，满分 9 分。		《政府采购投标文件（商务部分）》第一部分 商务部分——2.5.1 行业资质

26	第三章评标办法及标准 —>3、履约能力—>（4） 投标人的类似项目成功案例分	根据类似项目进行评价：根据投标人 2017 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准）承接的类似项目的经营业绩的有效证明文件进行评价，有效证明文件包括该业绩的：中标（成交）通知书复印件或采购合同文本复印件（同一个项目签订多份合同的只能计算一次，不重复计分）。每个有效业绩得 2 分，本项最多得 16 分。	《政府采购投标文件（商务部分）》2.5.2 类似项目成功案例
----	--	---	--------------------------------

说明：在偏离项必须注明正偏离、负偏离或无偏离。

投标人名称（公章）： 友欣科技有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：刘文清

日期：2020 年 7 月 10 日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

(四) 采购需求（与采购文件一致）

第六章 项目采购需求

1.项目描述

名 称：微信端办税（社保费）缴费渠道运维服务

服务方式： 驻场运维

2.项目背景

“本地特色软件社保征管信息系统改造项目 A 分标”即“微信端办税（社保费）缴费渠道”，采购根据国家税务总局《社保费征管系统业务需求》中的有关要求，结合手机端的应用特点和优势，为灵活就业、城乡居民社保费缴费人主要提供微信端简易申报类业务、查询类业务、消息推送类服务等。

在 2019 年 1 月 1 日完成了“微信端办税（社保费）缴费渠道”上线工作。按照税局的要求，2019 年 3 月 24 日对已上线的业务功能进行升级改造，系统弃用部分社保费子系统的接口，改为使用银联封装的税银子系统接口实现社保费缴费功能。目前系统已进入了上线运行阶段，系统给缴费人提供三个功能菜单入口，分别是自主缴费、代他人缴费、社保费查询，自主缴费和代他人缴费均支持城乡居民社保费缴纳，同时支持正常年度缴费和以往年份补缴，社保费查询支持查询本人及他人缴纳的社保费情况。按照税局要求，为保障本地特色软件社保征管信息系统实现正常稳定运行，自治区税务局需要购买微信端办税（社保费）缴费渠道相关运维服务。需要 3 名运维工程师进行维护，本项目主要针对微信端办税（社保费）缴费渠道运维服务进行采购。

3.项目目标

本项目旨在确保微信端办税（社保费）缴费渠道平稳运行，预防故障发生，提供响应区局及基层用户反映的问题的渠道。确保微信端办税（社保费）缴费渠道整体正常平稳的运行。

4.运维服务内容

1. 运维商明确知晓接入或调用微信端办税（社保费）缴费渠道的外部系统。因此承担微信端办税（社保费）缴费渠道运维工作，除了要熟悉了解本系统之外，还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系，能按照局方要求，积极参与、协调、配合社保费征缴相关系统间的运维工作，确保社保费征缴系统整体正常平稳的运行。

2. 为微信端办税（社保费）缴费渠道提供日常的运维支持，响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行，预防故障发生，及时解决问题，提供相关的支持服务。

3. 安全加固：根据自治区税务局要求，包括但不限于对微信端办税（社保费）缴费渠道各服务器操作系统补丁进行升级、安全漏洞进行整改等，保障系统能安全、平稳运行。

4. 性能加固：压力测试和负载测试，由于微信端办税（社保费）缴费渠道微信端缴费用户量巨大，从安全、可靠、稳定等角度出发，找出性能缺陷，以及在不同并发用户数下，长时间访问平台的负载情况。针对性优化软件或者增加硬件资源等方法进行性能加固，保障系统能安全、平稳运行。

5. 网络系统维护工作，每日定时对应用服务器、数据库服务器、internet 服务器进行日常巡视，检查是否正常工作，系统前端是否能正常访问。对于系统和网络出现的一项现象及时进行分析、处理、采取积极应对措施；如遇到不能单独处理，需要采购方相关部门协助处理的，应及时反馈；针对当时没有解决的问题或重要的问题应将问题描述、分析原因、处理方案、处理结果、预防措施等内容记录下来并反馈给采购方。

5. 工作步骤和主要任务

5.1.日常保障服务

为微信端办税（社保费）缴费渠道提供数据查询、应用监控、故障分析等处理征收工作中各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、应用支持等。

（1）一般日常问题受理和处理

主要工作内容如下：

1) 接收问题

接收省局及基层税务人员提出的关于用户操作、参保信息、选择缴费信息、缴款、缴费查询等系统使用过程中的各类问题。

2) 分析处理问题

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

3) 问题处理反馈

根据分析得出的原因，进行问题处理解决并反馈，或反馈可行的解决方案。

4) 问题响应时间

30 分钟内响应，3 小时内解决故障，如无法在短时间内解决，需提交一个处理建议。

(2) 分析数据

通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点。

(5) 软件咨询

针对就微信端办税（社保费）缴费渠道上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报文分析等功能的解释、功能答疑等工作。

1) 技术咨询服务。主要针对微信端办税（社保费）缴费渠道运行及其具体实现技术提供及时、全面、准确的解答和必要的培训，使业务部门的相关人员能够理解该项技术的特点，以利于业务人员更准确的表达业务要求，利于开发单位能有效理解业务意图。

2) 软件业务功能咨询服务。主要针对微信端办税（社保费）缴费渠道的业务功能模块、维护模块、系统升级的咨询服务，包括各功能模块的内容、与实际业务操作执行的关系、数据层面的逻辑关系，系统升级初始化的必要调整等。

3) 需求开发阶段的咨询服务。协助税务局针对本地特色软件社保征管信息系统（微信端）的需求变更功能，为软件开发单位提供需求变更内容的咨询服务的工作。

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

5.2. 紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需要支持人员随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下：

1) 沟通确认

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

2) 恢复系统

通过沟通确认后的紧急问题，必须尽快恢复系统，确保业务进行。

3) 查找问题原因

工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。

4) 出具方案

根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。

5) 问题跟踪

问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。

5.3.补丁升级

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

1) 补丁发布

向相关人员发布版本或补丁发布通知。

2) 补丁升级

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

5.4.重大配置变更

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

主要工作内容如下：

（1）变更申请评估

协助评估重大配置变更的可行性。

（2）变更方案制定及评审

编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。

（3）变更计划制定

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

（4）实施和支持

根据实际情况和需求，对重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。

(5) 变更验证

验证重大配置变更是否成功。

(6) 监控

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

5.5.系统环境搭建

根据采购方要求，搭建微信端办税（社保费）缴费渠道（包括但不限于生产环境、测试环境、培训环境）。

5.6.数据服务保障

数据服务保障主要为微信端办税（社保费）缴费渠道内相关数据的统计查询。

提供系统内相关接口请求和返回的报文查询。

可提供微信端社保费相关功能模块无法实现的统计查询，满足由于一些需要的临时查询。

可提供微信端办税（社保费）缴费渠道相关功能模块无法实现的统计查询，满足由于一些需要的临时查询。

坐席工程师将问题转出后，要对问题进行跟踪，确保问题均及时有效的处理完成。

5.7.外部联调支持

根据采购方要求，对接入或调用微信端办税（社保费）缴费渠道提供联调技术支持、故障跟踪排查等服务。银联商务接口升级联调支持、社保征收子系统接口升级联调支持。

5.8.其他项目要求

依据采购人培训需要，提供免费的集中培训师资服务。

6.信息安全保密要求

1. 必须严格遵守局方的安全保密制度
2. 支持人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。
3. 技术人员应对本项目中接触到的广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，服务厂商应负有连带责任。
4. 技术支持运维服务公司须与广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。
5. 技术人员必须与广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。

7.项目人员要求

应具有计算机相关专业大专以上学历，工作经验不得少于1年；应熟练熟悉Linux/Unix系统、WEB服务(apache/nginx)、中间件tomcat/weblogic、Mysql/MongoDB/Redis等主流分布式数据库，会操作使用传统数据库MySQL、MongoDB、Oracle等高级技能，具备一定运行维护经验；应熟悉微信端办税（社保费）缴费渠道的系统操作、业务流程和数据表结构。

8.服务方式要求

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

9.服务厂商要求

要求服务厂商必须熟悉微信端办税（社保费）缴费渠道的系统架构，功能设计，具有相关运维成功案例。

要求服务厂商必须认真根据全区运行维护服务需求制订全区切实可行的运维服务方案，并严格根据运

维服务方案为全区切实提供可靠的运维服务保障，同时在服务期间还必须注意及时根据全区各地实际需要进一步持续动态补充健全。

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

10.服务时间及地点要求

运维服务期限：从合同签订之日起一年内（按天计算服务时间总共为 365 天），具体日期为 2020 年 月 日起至 2021 年 月 日。

服务地点：广西区内采购人指定地点。

11.验收方式及标准要求

目前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。

11.1 项目验收准入条件

本需求书中包含的服务需求内容全部完成。

服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本技术需求书的规定要求。

11.2 项目验收标准

11.3 项目验收标准

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 有专业职业技 术证书，符合需 求和合同约定 要求的不扣分， 否则，缺少一样 扣 0.5 分。	
	3	工作衔 接情况	人员发生变动后， 新人能力是否胜 任该岗位工作、工 作交接是否影响	4	因人员变动影 响正常运维工 作，每次 0.5 分。	

			正常运维工作。			
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	6	按照需求约定按时提交定期报表的不扣分，	

			报、年报等报表、 报告文档。		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	4	检出一项扣 0.4 分。	

			外)。			
	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	4	每出现一项扣1分。	

			安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。			
沟 通 交 流	18	培训指导	运维厂商是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。	2	按照合同约定对局方相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的，不扣分；发生一次培训指导不到位的，扣0.2分。	
	19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者局方的投诉举报，并经局方运维工作主管部门核实确认的。	2	每收到一次投诉，扣0.2分，扣完为止。	
	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。	2	对于工作中的问题主动跟进，对于局方提出的工作项目根据进度主动反	

					馈结果，分为1-5档、每档0.5分，由运维部门评估酌情分档打分。	
	21	交流渠道	运维厂商人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。	2	主动建立各种便于工作沟通的渠道，运维部门评估确认，有相关渠道的不扣分，按照工作标准分为1-5档、每档0.5分，由运维部门评估酌情分档打分。	
	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。	2	由运维部门评估，分为1-5档，每档0.5分，按照具体落实内容酌情分档打分。	
服务质量						

	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。	2	建立了相关的工作制度的，不扣分，否则缺少一项扣 0.2 分	
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况。	2	按相关工作制度逐项落实的，不扣分，否则缺少一项扣 0.2 分。	
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。	2	每年定期开展针对不同系统的满意度调查，对基层税务机关从系统应用、操作等方面进行满意度问卷调查，根据问卷调查的满意度折算，满意度每 5 个百分点分档，每档 0.2 分。	

11.4.项目验收流程

符合项目验收准入条件后，服务商可提出项目验收申请。

- (1) 投标人书面提出项目验收申请。
- (2) 向采购方提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》。
- (3) 向采购方整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。
- (4) 采购方组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。
- (5) 项目验收评审通过后，采购方出具项目验收报告。

11.5.验收交付物

系统运维支持服务项目验收交付物列表

序号	交付物名称	形式	数量	备注
1	《事件处理清单》	电子、纸质	若干	对于系统运行中出现的问题进行汇总。
2	《运维月报》	电子、纸质	12	包括应用系统问题运维本季度情况、培训情况、数据整改情况等。
3	《项目验收工作总结报告》	电子、纸质	1	
4	《年度运行维护支持工作报告》	电子、纸质	1	

11.6.交付物标准

服务商需要按照采购方要求，提交相应文档（文档格式必须是采购方制定的模板格式），并保证文档质量。所有文档必须符合文档管理规范。文档验收以抽样方式进行，如果在验收的文档中，错误的总字数

超过抽样文档总字数的 5%，则视为验收不合格。

1. 验收过程中所产生的一切费用均由服务厂商承担。报价时应考虑相关费用。
2. 若在签署最终验收文件后 3 周内，由于服务厂商的原因，该项目有一条及以上达不到本项目招标文件规定的技术及服务要求时，服务厂商应在 1 周内采取有效措施，使该项目完全达到规定的技术及服务要求。

11.7 运维服务费支付方式及时间

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，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。

11.8 履约保证金（质量保证金）缴付及其返还

要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本采购项目履约保证金为合同金额的 5%（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票、保函等非现金形式，中标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。

合同约定运维服务期满且双方对考核验收结果确认后，采购人在收到中标人提出申请 30 日内无息返还履约保证金。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；中标人不能在履约服务期内履行服务要求的，履约保证金不予退还。

(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_____ (合同名称)(合同编号: _____)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				
2				
合计				
合计大写金额： 仟 佰 拾 万 仟 佰 拾 元				
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：
	项目名称：
	该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金已转为质量保证金，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