

政 府 采 购 合 同

(年 度 2019)

项目名称：金税三期决策 1 包系统运维服务

合同编号：GXSW2019-G3-37B60-JDZB (A)

甲方(采购人名称)：国家税务总局广西壮族自治区税务局

乙方(供应商名称)：神州数码信息系统有限公司

签 订 日 期：2019 年 12 月 26 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(响应)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

本合同服务时间截止 2020 年 4 月 30 日，合同总金额为人民币贰拾叁万贰仟元整 (¥232000.00)。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）：<u>国家税务总局广西壮族自治区税务局</u> 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：<u>韦清</u> 	乙方（盖章）：<u>神州数码信息系统有限公司</u> 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：<u>唐晓东</u> 
---	---

二、合同前附表

序号	内容
1	甲方名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局
	甲方地址：广西南宁市民族大道 105 号
	甲方联系人：陈宇亮 固定电话：0771-5538221 手机：13471014706
	甲方开户银行名称：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
2	乙方名称：神州数码信息系统有限公司
	乙方地址：北京市海淀区西北旺东路 10 号院（东区）18 号楼 3 层 101-307
	乙方联系人：唐晓东 固定电话：/ 手机：18608936169
	乙方开户银行名称：神州数码信息系统有限公司 乙方开户行：招商银行股份有限公司北京双榆树支行 乙方账号：861581998910001
3	服务时间、期限：截止至 2020 年 4 月 30 日，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。
4	服务地点：广西南宁市（详细地址：青秀区民族大道 105 号）
5	质量保证期：截止至 2020 年 4 月 30 日
6	验收方式及标准：双方到场共同验收。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验收。
7	付款方式：合同签订后支付合同额的 60%，经验收合格，支付合同额 40%。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，否则甲方有权顺延付款，甲方在收到发票后于 15 个工作日内支付。

8	履约保证金及返还：本采购项目履约保证金不超过<u>预算金额的 5%</u>，本采购项目履约保证金为<u>人民币壹万壹仟陆百元整（¥11600.00）</u>。服务完毕经验收合格且乙方提出申请后，甲方在 15 个工作日内全部退回乙方履约保证金（不计利息）。
9	☒违约金约定：1、因质量问题造成货物不能交付的，按违约货款额的 5%计算；2、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。5、其它违约行为按违约货款额 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。
10	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，赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%计收，最高限额不超过合同价的 15%。
11	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)： ☐因本合同引起的或与本合同有关的任何争议,均提请广西南宁仲裁委员会按照该会仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的,对双方均有约束力。 ☒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 迟延履行约的违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

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

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

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

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)不予退还全额履约保证金。

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

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

10.不可抗力

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

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

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

11.合同纠纷的解决方式

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

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

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

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

12.合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

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

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

13.合同中止

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

14.违约终止合同

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

14.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

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

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

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

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

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

15.破产终止合同

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

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

16.其他情况的终止合同

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

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

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

17.合同转让和分包

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

17.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

18.适用法律

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

19.合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

20.合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

21.合同效力

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

22.检查和审计

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

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

四、合同补充条款（双方据实商定）

无。

五、合同附件（与正件装订成册）

（一）服务内容一览表（乙方填制）

服务名称	单位	数量	金额 (元)	具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
金税三期 决策 1 包系统运 维服务	项	1	232000.00	项目招标需求

（二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

开标一览表

开标一览表

序号	项目名称	金税三期决策 1 包系统及广西税务社保共享平台系统运维服务项目	项目编号	GXSW2019-G3-37B60-JD ZB
1	包号（如有）	A 分标		
2	总报价人民币	大写：人民币 <u>贰拾叁万贰仟元整</u> 小写：¥ <u>232000.00</u>		
3	服务期限（年或月）	截止至 2020 年 4 月 30 日		
4	质保期（年或月）	截止至 2020 年 4 月 30 日		
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): 神州数码信息系统有限公司

法定代表人或其授权代表(签字): _____

日期: ____年__月__日

(三) 响应文件技术部分和商务部分 (乙方提供)

商务条款偏离表

项目名称: 金税三期决策 1 包系统及广西税务社保共享平台系统运维服务项目

项目编号: GXSW2019-G3-37B60-JDZB

包号: A 分标

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	所有招标文件条目号	招标文件所有商务条款	投标文件所有商务条款	完全响应	

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): 神州数码信息系统有限公司

法定代表人或其授权代表(签字): _____

日期: ____年__月__日

技术响应与偏离表

项目名称: 金税三期决策 1 包系统及广西税务社保共享平台系统运维服务项目

项目编号: GXSW2019-G3-37B60-JDZB

包号: A 分标

品目号	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
金税三期决策 1 包系统及广西税务社保共享平台	一、运维服务内容 1.1 基础运维服务内容 (1) 运维商明确知晓金税三期是包含本系统在内的多个子系统的综合系统。因此承担金税三期本系统运维工作, 除了要熟悉了解本系统之外, 还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系, 能按照采购人要求, 积极参与、协调、配合金税三期相关系统间的运维工作,	完全响应	无偏离	

系统运维服务项目 A 分标：金税三期决策 1 包系统运维服务所有技术品目	确保金税三期整体正常平稳的运行。 （2）为决策支持平台提供日常的运维支持，响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行，预防故障发生，及时解决问题，提供相关的支持服务。 （3）安全加固：根据自治区税务局要求，包括但不限于对金税三期决策支持系统（1 包）系统各服务器操作系统补丁进行升级、安全漏洞进行整改等，保障金税三期决策支持系统（1 包）系统均能安全、平稳运行。 1.2 基础平台迁移服务内容 对基础平台提供迁移服务，基础平台范围包括应用服务器（含虚拟服务器和物理服务器）和数据库服务器（含虚拟服务器和物理服务器），迁移工作内容包括但不限于： （1）满足用户需求的、具有可行性和可靠性且能尽量避免迁移工作对原有生产系统产生影响的迁移方案。 （2）服务器或虚拟化平台迁移。因用户更换服务器或虚拟化平台，将应用服务器或数据库服务器从原服务器或虚拟化平台迁移至其他服务器或虚拟化平台。 （3）存储设备迁移。因用户更换存储设备，将应用服务器或数据库服务器从原存储设备迁移至其他存储设备。 二、工作步骤和主要任务 2.1 数据基础环境保障 数据基础环境保障工作包括但不限于决策管理数据支持平台的应用系统环境监控、应用系统环境优化。 2.2 系统环境监控与维护 数据基础环境管理人员周期性对决策管理数据支持平台的数据基础平台进行例行的健康检查，同时接收系统管理员、用户等反馈的系统环境问题。对发现和接收的问题进行调查、诊断、定性后，进行相应的管理、维护、优化处理。类型涵盖：应用软件数据分区管理、表空间管理、用户及权限管理、数据链接维护、索引维护、主机参数调整、数据参数调整、异常进程处理、应用服务维护等。 数据基础环境管理人员对存储空间使用情况、剩余情况、数据增长情况等进行监控管理，根据数据处理工作特点、监控情况进行存储优化。依据存储规划和监控结果来进行存储资源的申请并根据当前应用软件数据表空间需求情况利用已划分存储维护表空间，保障数据工作正常进行。主要工作内容 包括： （一）日常例行健康检查 根据国家税务总局运维要求及自治区税务局运维要求，包括但不限于每日对金税三期决策支持系统（1 包）系统应用与配合做好数据库基础检查。确保除计划停机外，金税三期决策支持系统（1 包）系统均能正常运行。 （二）接收问题 接收系统管理员、其他运维人员、使用用户等提出的系统环		
---	--	--	--

	境问题。 （三）分析处理问题 对数据平台服务、报表服务、决策管理数据支持平台服务等检查出的异常问题进行判断、分析并解决。处理完成后撰写报告文档交易局方的管理人员。对于主机问题上报给局方系统管理员，由局方联系主机维护厂商处理；对于存储空间问题，如果存储达到阈值，协助局方对存储进行统一规划；对于应用软件数据访问性能问题，进行应用数据性能优化、数据分区、新增表空间、扩展表空间、新增用户、增加权限、新增数据连接、索引维护，异常进程处理等。 2.3 应用软件数据访问性能优化 数据基础环境管理人员接收技术人员对数据脚本、语句性能问题，同时周期性对应用软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要包括： （一）运行监控 周期性监控和分析应用软件数据访问的性能状况 （二）接收问题 接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题 （三）出具解决方案 针对接收到和发现的性能问题登陆到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。 （四）分析处理问题 针对该性能问题执行解决方案 （五）记录问题 针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。 2.4 数据服务 决策管理数据支持平台的数据抽取是指从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到数据仓库的过程。数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设置的定时任务自动执行，全量抽取由技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。数据服务主要包括决策管理数据支持平台的数据抽取、数据加工等保障工作。 （一）数据抽取保障服务 1.数据抽取任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 2.日常增量抽取保障。数据服务人员每日对抽取的结果进行			
--	--	--	--	--

检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。 3.全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。 （二）数据加工保障服务 数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全量加工或增量加工两种方式。全量加工方式指针对某类数据，对数据仓库中所有相关业务源数据进行完整的加工。增量加工方式指针对某类数据，在上次已加工的基础上，只加工增量的部分。增量加工由系统设定的定时任务自动执行，全量加工由技术人员手动执行。数据加工保障服务，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。 1.数据加工任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 2.日常增量加工保障。数据服务人员每日对加工的结果进行检查，检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析，采用技术工具对加工结果进行技术性校验。 3.全量加工。在业务源数据全量抽取后，需采用全量加工的方式对数据进行加工。数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量加工任务，手工启动全量加工的任务，监控加工过程，检查加工结果。 2.5 日常运维服务 （一）问题处理 决策管理数据支持平台提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理，主要工作内容如下： 1.接收问题 接收区局及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。 2.分析处理问题 通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。 3.出具解决方案并实施			
---	--	--	--

	根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。 4.记录问题 问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。 5.紧急问题处理 因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下： （1）沟通确认。对于紧急问题工单，需要高级工程师在 30 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 （2）恢复系统。通过沟通确认后的紧急问题，必须尽快恢复系统，确保业务进行。 （3）查找问题原因。工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。 （4）出具方案。根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。 （5）问题跟踪。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。 （6）最终编写处理报告。按局方规范出具处理报告。 （二）数据查询 根据税务机关需要，协助配合进行相关金税三期核心征管数据的查询。主要内容为与税务机关需求人员进行查询数据口径的确认，完成口径确定后根据税务机关工作人员要求负责脚本编写并按要求输出项完成数据的导出工作并提交税务机关相关人员。 2.6 程序问题确认 由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员将转出的程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。主要工作内容如下： （一）沟通确认 对于程序 bug 的工单，需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 （二）问题测试 需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现。 （三）分析确认 根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因。 （四）确定临时解决方案 根据问题原因，确定此问题的临时解决方案。 （五）问题转出 程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行		
--	---	--	--

程序改进。 （六）问题跟踪 由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。 （七）最终编写处理报告 按局方规范出具处理报告。 2.7 需求问题确认 因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下： （一）沟通确认 与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。 （二）问题分析 对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。 （三）问题反馈 对问题分析结果反馈应用系统负责人。 （四）问题转出 经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室。 （五）问题跟踪 由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。 （六）最终编写处理报告 按局方规范出具处理报告。 2.8 重大配置变更 运维服务人员可能对发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、应用系统、数据库、操作系统的重大配置调整）进行评估和方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。主要工作内容如下： （一）变更申请评估 评估重大配置变更的可行性。 （二）变更方案制定及评审 编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。 （三）变更计划制定 评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。 （四）实施和支持 运维服务人员根据实际情况和各地需求，对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。 （五）变更验证			
---	--	--	--

	验证重大配置变更是否成功。 (六) 监控 重大配置变更实施成功后，需要在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。 2.9 补丁发布 补丁发布工作是指在总局下发决策管理数据支持平台补丁包后，运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下： (一) 补丁验证 高级运维服务人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核后，需形成补丁文档审核单。 对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。 (二) 补丁升级 对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境、预生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。 2.10 软件功能及操作咨询 针对就决策支持平台上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。 2.11 减税降费相关工作支持 支持 三、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。 四、项目人员要求 要求驻场运维人员 1 名。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；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期决策 1 包系统的系统操作、业务流程和数据表结构。 五、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。 六、服务厂商要求 要求服务厂商必须熟悉金三决策 1 包系统的系统架构，功能设计，具有相关运维成功案例。 要求服务厂商必须认真根据全区运行维护服务需求制订全区切实可行的运维服务方案，并严格根据运维服务方案为全区切实提供可靠的运维服务保障，同时在服务期间还必须注意及时根据全区各地实际需要进一步持续动态补充健全。 要求服务厂商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、验收方式及标准要求 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。 7.1 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。 7.2 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，作为项目验收标准之一。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		
--	---	--	--

	内提交相关工作文档。 采购方每月按照《运维厂商考核评级表》对运维服务质量进行评分考核（满分 100 分），验收时按未达到服务指标要求的比例进行费用核减，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。 7.3 项目验收流程 符合项目验收准入条件后，服务商可提出项目验收申请。 （1）投标人书面提出项目验收申请。 （2）向采购方提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》。 （3）向采购方整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。 （4）采购方组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。 （5）项目验收评审通过后，采购方出具项目验收报告。 7.4 验收交付物 系统运维支持服务项目验收交付物列表 <table border="1" data-bbox="379 907 1091 1476"> <thead> <tr> <th>序号</th><th>交付物名称</th><th>形式</th><th>数量</th><th>备注</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>《事件处理清单》</td><td>电子、纸质</td><td>若干</td><td>对于系统运行中出现的问题进行汇总。</td></tr> <tr> <td>2</td><td>《运维月报》</td><td>电子、纸质</td><td>12</td><td>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。</td></tr> <tr> <td>3</td><td>《项目验收工作总结报告》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr> <tr> <td>4</td><td>《年度运行维护支持工作报告》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr> </tbody> </table> 7.5 交付物标准 服务商需要按照采购方要求，提交相应交付物文档并保证文档质量，所有文档必须符合文档管理规范。 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。	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				
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																										

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): 神州数码信息系统有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): _____

日期: ____年__月__日

(四) 采购需求（与采购文件一致）

一、项目要求及技术需求			
分标	采购内容	数量	项目要求及技术需求
A	金税三期决策1包系统运维服务	1项★ ★年	一、运维服务内容 1.1 基础运维服务内容 （1）运维商明确知晓金税三期是包含本系统在内的多个子系统的综合系统。因此承担金税三期本系统运维工作，除了要熟悉了解本系统之外，还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系，能按照采购人要求，积极参与、协调、配合金税三期相关系统间的运维工作，确保金税三期整体正常平稳的运行。 （2）为决策支持平台提供日常的运维支持，响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行，预防故障发生，及时解决问题，提供相关的支持服务。 （3）安全加固：根据自治区税务局要求，包括但不限于对金税三期决策支持系统（1包）系统各服务器操作系统补丁进行升级、安全漏洞进行整改等，保障金税三期决策支持系统（1包）系统均能安全、平稳运行。 1.2 基础平台迁移服务内容 对基础平台提供迁移服务，基础平台范围包括应用服务器（含虚拟服务器和物理服务器）和数据库服务器（含虚拟服务器和物理服务器），迁移工作内容包括但不限于： （1）满足用户需求的、具有可行性和可靠性且能尽量避免迁移工作对原有生产系统产生影响的迁移方案。 （2）服务器或虚拟化平台迁移。因用户更换服务器或虚拟化平台，将应用服务器或数据库服务器从原服务器或虚拟化平台迁移至其他服务器或虚拟化平台。 （3）存储设备迁移。因用户更换存储设备，将应用服务器或数据库服务器从原存储设备迁移至其他存储设备。 二、工作步骤和主要任务 2.1 数据基础环境保障 数据基础环境保障工作包括但不限于决策管理数据支持平台的应用系统环境监控、应用系统环境优化。 2.2 系统环境监控与维护 数据基础环境管理人员周期性对决策管理数据支持平

		台的数据基础平台进行例行的健康检查，同时接收系统管理员、用户等反馈的系统环境问题。对发现和接收的问题进行调查、诊断、定性后，进行相应的管理、维护、优化处理。类型涵盖：应用软件数据分区管理、表空间管理、用户及权限管理、数据链接维护、索引维护、主机参数调整、数据参数调整、异常进程处理、应用服务维护等。数据基础环境管理人员对存储空间使用情况、剩余情况、数据增长情况等进行监控管理，根据数据处理工作特点、监控情况进行存储优化。依据存储规划和监控结果来进行存储资源的申请并根据当前应用软件数据表空间需求情况利用已划分存储维护表空间，保障数据工作正常进行。主要工作内容包括： （一）日常例行健康检查 根据国家税务总局运维要求及自治区税务局运维要求，包括但不限于每日对金税三期决策支持系统（1包）系统应用与配合做好数据库基础检查。确保除计划停机外，金税三期决策支持系统（1包）系统均能正常运行。 （二）接收问题 接收系统管理员、其他运维人员、使用用户等提出的系统环境问题。 （三）分析处理问题 对数据平台服务、报表服务、决策管理数据支持平台服务等检查出的异常问题进行判断、分析并解决。处理完成后撰写报告文档交易局方的管理人员。对于主机问题上报给局方系统管理员，由局方联系主机维护厂商处理；对于存储空间问题，如果存储达到阈值，协助局方对存储进行统一规划；对于应用软件数据访问性能问题，进行应用数据性能优化、数据分区、新增表空间、扩展表空间、新增用户、增加权限、新增数据连接、索引维护，异常进程处理等。 2.3 应用软件数据访问性能优化 数据基础环境管理人员接收技术人员对数据脚本、语句性能问题，同时周期性对应用软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要包括： （一）运行监控 周期性监控和分析应用软件数据访问的性能状况 （二）接收问题 接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题 （三）出具解决方案 针对接收到和发现的性能问题登陆到系统进行分析定位。
--	--	---

		针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。 （四）分析处理问题 针对该性能问题执行解决方案 （五）记录问题 针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。 2.4 数据服务 决策管理数据支持平台的数据抽取是指从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到数据仓库的过程。数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。数据服务主要包括决策管理数据支持平台的数据抽取、数据加工等保障工作。 （一）数据抽取保障服务 1.数据抽取任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 2.日常增量抽取保障。数据服务人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。 3.全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。 （二）数据加工保障服务 数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全量加工或增量加工两种方式。全量加工方式指针对某类数据，对数据仓库中所有相关业务源数据进行完整的加工。增量加工方式指针对某类数据，在上次已加工的基础上，只加工增量的部分。增量加工由系统设定的定时任务自动执行，全量加工由技术人员手动执行。数据加工保障服务，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。 1.数据加工任务调度状态维护。数据服务人员，每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 2.日常增量加工保障。数据服务人员每日对加工的结果进
--	--	--

		行检查，检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析，采用技术工具对加工结果进行技术性校验。 3.全量加工。在业务源数据全量抽取后，需采用全量加工的方式对数据进行加工。数据服务人员在局方系统管理员的要求下，停止增量加工任务，手工启动全量加工的任务，监控加工过程，检查加工结果。 2.5 日常运维服务 （一）问题处理 决策管理数据支持平台提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理，主要工作内容如下： 1.接收问题 接收区局及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。 2.分析处理问题 通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。 3.出具解决方案并实施 根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。 4.记录问题 问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。 5.紧急问题处理 因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下： （1）沟通确认。对于紧急问题工单，需要高级工程师在 30 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 （2）恢复系统。通过沟通确认后的紧急问题，必须尽快恢复系统，确保业务进行。 （3）查找问题原因。工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。 （4）出具方案。根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。 （5）问题跟踪。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。 （6）最终编写处理报告。按局方规范出具处理报告。 （二）数据查询 根据税务机关需要，协助配合进行相关金税三期核心征
--	--	---

			管数据的查询。主要内容为与税务机关需求人员进行查询数据口径的确认，完成口径确定后根据税务机关工作人员要求负责脚本编写并按要求输出项完成数据的导出工作并提交税务机关相关人员。 2.6 程序问题确认 由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员对转出的程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。主要工作内容如下： （一）沟通确认 对于程序 bug 的工单，需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 （二）问题测试 需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现。 （三）分析确认 根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因。 （四）确定临时解决方案 根据问题原因，确定此问题的临时解决方案。 （五）问题转出 程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行程序改进。 （六）问题跟踪 由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。 （七）最终编写处理报告 按局方规范出具处理报告。 2.7 需求问题确认 因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下： （一）沟通确认 与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。 （二）问题分析 对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。 （三）问题反馈 对问题分析结果反馈应用系统负责人。
--	--	--	--

			(四) 问题转出 经应用系统负责人审批确认后, 将需求问题反馈给相关处室。 (五) 问题跟踪 由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。 (六) 最终编写处理报告 按局方规范出具处理报告。 2.8 重大配置变更 运维服务人员对可能发生的重大配置变更申请(如应用系统网络、存储、主机、应用系统、数据库、操作系统的重大配置调整)进行评估和方案制定, 并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。主要工作内容如下: (一) 变更申请评估 评估重大配置变更的可行性。 (二) 变更方案制定及评审 编制重大配置变更方案及回退方案, 并对方案进行测试和评审。 (三) 变更计划制定 评估重大配置变更所需资源, 并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。 (四) 实施和支持 运维服务人员根据实际情况和各地需求, 对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。 (五) 变更验证 验证重大配置变更是否成功。 (六) 监控 重大配置变更实施成功后, 需要在一个业务周期内, 对涉及变更调整的应用系统进行监控, 保证配置变更未对应用系统造成后续影响, 保证应用系统的平稳运行。 2.9 补丁发布 补丁发布工作是指在总局下发决策管理数据支持平台补丁包后, 运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下: (一) 补丁验证 高级运维服务人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核, 审核点关注于补丁文档是否齐全、是否能够支持升级, 补丁升级的时间要求和资源要求是否明确, 补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核后, 需形成补丁文档审核单。 对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试, 以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后, 进行
--	--	--	---

			后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。 (二) 补丁升级 对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境、预生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。 2.10 软件功能及操作咨询 针对就决策支持平台上应用的业务处理方法、业务处理原理等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。 针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。 2.11 减税降费相关工作支持 支持 三、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。 四、项目人员要求 要求驻场运维人员 1 名。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；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉金税三期决策 1 包系统的系统操作、业务流程和数据表结构。 五、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。 六、服务厂商要求 要求服务厂商必须熟悉金三决策 1 包系统的系统架构，功能设计，具有相关运维成功案例。 要求服务厂商必须认真根据全区运行维护服务需求制订全区切实可行的运维服务方案，并严格根据运维服务方案为全区切实提供可靠的运维服务保障，同时在服务期间还必须注意及时根据全区各地实际需要进一步持续动态补充健全。 要求服务厂商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、验收方式及标准要求 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。 7.1 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。 7.2 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，作为项目验收标准之一。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。 采购方每月按照《运维厂商考核评级表》对运维服务质量进行评分考核（满分 100 分），验收时按未达到服务指标要求的比例进行费用核减，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。 7.3 项目验收流程 符合项目验收准入条件后，服务商可提出项目验收申请。 （1）投标人书面提出项目验收申请。 （2）向采购方提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》。 （3）向采购方整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。 （4）采购方组织进行项目验收评审会议，对项目工作内
--	--	--

		容及文档进行验收评审。 (5) 项目验收评审通过后，采购方出具项目验收报告。 7.4 验收交付物 系统运维支持服务项目验收交付物列表 <table><tr><th>序号</th><th>交付物名称</th><th>形式</th><th>数量</th><th>备注</th></tr><tr><td>1</td><td>《事件处理清单》</td><td>电子、纸质</td><td>若干</td><td>对于系统运行中出现的问题进行汇总。</td></tr><tr><td>2</td><td>《运维月报》</td><td>电子、纸质</td><td>12</td><td>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。</td></tr><tr><td>3</td><td>《项目验收工作总结报告》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>《年度运行维护支持工作报告》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr></table> 7.5 交付物标准 服务商需要按照采购方要求，提交相应交付物文档并保证文档质量，所有文档必须符合文档管理规范。 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。	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	
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																								
二、商务要求表																											
★服务期限、服务地点	服务期限：截止 2020 年 4 月； 服务地点：广西区内采购人指定地点。																										
报价要求	本次报价须为人民币报价，只要填报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额，报价应被视为已经包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。在合同实施时，采购人将不予支付中标人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。																										
★其他要求	1.具有独立法人资格。 2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； 3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； 4.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； 5.参加过相关政府采购活动三年内，在经营活动中没有重大违法记录； 6.拟派项目组专业技术人员必须为投标人的正式员工，且必须在投标文件中提供有关专业技术资格证书的复印件，否则																										

	投标无效。 7.法律、行政法规规定的其他条件： 投标人未被信用中国网站列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的，未被中国政府采购网网站列入政府采购严重违法失信记录名单的（处罚期限尚未届满的）。
付款条件	签订合同后付款 60%，合同结束期结束后付款 40%。

（五）合同验收书格式（验收时填制）

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) 政府采购项目履约保证金退付意见书（参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
	该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金期限于_____年____月____日已满，请将履约保证金_____（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：（是否同意退付履约保证金及退付金额） 联系人及电话：采购人签章 年 月 日