

(合同封面)

中小企业预留合同：☐是 ☒否

合 同 类 别： 技术服务类

政 府 采 购 合 同

(年 度：2023)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

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

合同编号：ZB2023-343(GX230513)

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：2023年 11月 17日



(合同封面)

中小企业预留合同：☐是 ☒否

合 同 类 别： 技术服务类

政 府 采 购 合 同

(年 度： 2023)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

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

合同编号：ZB2023-343 (GX230513)

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： 2023 年 11 月 27 日

一、合同前文

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

1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

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

2.合同标的(根据实际情况填写)

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

3.服务时间、合同总金额

本合同服务时间为：1年。

合同总金额：人民币（大写）叁佰伍拾贰万元整（¥3,520,000.00）。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

本合同一式七份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方二份，采购代理机构一份。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。

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）：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 合同编号：ZB2023-343(GX230513)
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：南宁市青秀区民族大道 105 号 甲方联系人：陈宇亮 电话：0771-5538221 甲方开户银行名称：交通银行股份有限公司南宁金源支行 账号：451060305010470003212
3	乙方名称：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：010-51508519 乙方开户银行名称：北京银行中轴路支行 账号：01090361800120109044719
4	合同金额：叁佰伍拾贰万元整 (¥3,520,000.00)
5	服务时间、履行期：1 年。 具体时间：从 2023 年 11 月 28 日起至 2024 年 11 月 27 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：甲方指定地点
7	验收方式及标准：按照采购需求、投标(响应)文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。
8	付款方式： 1. 基础运维服务费用 签订合同后 30 日内，甲方支付合同总金额中基础运维服务费用的 50%；服务期满，甲方对项目进行验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30 日内支付合同相应的剩余款项。 2. 优化运维服务费用 服务期满，经甲方验收核定工作量后据实结算。即：项目验收合格后，由甲方将工作量提交第三方专业机构进行费用评审，并将评审结果作为本年度优化运维服务实际支付金额的依据。年度优化运维服务应付金额=年度优化运维服务工作量（人月）×优化运维服务合同单价（万元/人月）。若第三方专业机构的评审结果中，优化运维服务合同单价（万元/人月）或年度优化运维服务应付金额超过本项乙方的投标报价（单价或总价）的，按乙方的投标报价（单价或总价）结算。 甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。

9	履约保证金及其返还：本项目不要求乙方提供
10	☒ 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，甲方按合同价款的 10% 收取违约金。合同解除后，乙方逾期退回款项及支付违约金的，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. 乙方存在其它违约行为的，甲方按合同价款的 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提供服务，甲方有权从应付价款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，直至提供服务为止。
12	罚责条款：项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由乙方负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告甲方。乙方无法判定问题根源的，由乙方承担全部责任。甲方将根据问题的轻重、乙方责任的大小，扣除不高于合同款 5% 服务金额。
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 ☒ 向项目所在地有管辖权的人民法院提起诉讼

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，为甲方提供符合要求的服务。

3.2 拟投入本项目的人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，乙方应当征得甲方同意后，派

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,全部由乙方承担。

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:

5.2.1 应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息;

5.2.2 未经甲方书面许可,不得对有关信息进行修改、补充、复制;

5.2.3 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;

5.2.4 未经甲方书面许可,不得将信息透露给任何其他人;

5.2.5 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.服务质效保证

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,甲方保留解除合同及索赔的权利。

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.税务系统信息化项目失信管理

7.1 禁止乙方另行开发本项目业务需求范围内、供纳税人缴费人使用的软件,对违反合约条款的,纳入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。

7.2 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为,造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的,自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年,税务系统各单位可以拒绝乙方参加税务系统政府采购活动。

7.3 乙方应建立防止违法违规聘用离税务人员风险防控制度,对乙方违法违规聘用离税务人员行为的,视情节严重程度采取必要的处理措施(包括限期改正、支付违约金、解除合同、三年内限制参加所

聘人员原单位及下属单位信息化项目政府采购活动等)。

7.4 失信行为的认定、结果应用、信用修复等,按照公开文件《国家税务总局办公厅关于修订<税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度(试行)>的通知》(税总办征科发〔2022〕1号)执行。税务总局认定存在失信行为的服务商,3年内限制参加税收信息化项目政府采购活动。

8.履约保证金

8.1 乙方应在签署合同前,以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向甲方提供。

8.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

8.3 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。

8.4 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。

9.服务时间、地点与验收

9.1 服务地点:合同条款前附表指定地点。

9.2 服务时间:合同条款前附表指定时间。

9.3 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。

10.违约责任

10.1 服务缺陷的补救措施和索赔

10.1.1 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:

10.1.1.1 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。

10.1.1.2 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。

10.1.1.3 依照《合同前附表》第10条的约定收取乙方违约金、要求乙方赔偿损失。

10.1.2 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。

10.2 乙方迟延履行或逾期履行其他合同义务的违约责任

10.2.1 乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

10.2.2 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。

10.2.3 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违约金而不影响合同项下的其他补救方法。违约金按每日合同金额的 0.5% 计收，直至提供服务为止。

10.2.4 如果乙方延迟履约或逾期履行其他合同义务超过 5 日，甲方有权解除全部或部分合同，要求乙方支付合同金额的 20% 作为解约违约金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解除的部分。

10.3 未履行合同义务的违约责任

10.3.1 守约方有权解除全部或部分合同。

10.3.2 不予退还全额履约保证金。

10.3.3 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表。

10.3.4 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。

10.4 任一方违约，守约方因此支付的争议处理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、调查费、公证费、诉讼财产保全责任保险费等均由违约方承担。

11. 不可抗力

11.1 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。

11.2 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、疫情等。

11.3 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。

12. 合同纠纷的解决方式

12.1 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《按合同前附表》规定的方式提起仲裁或诉讼。

12.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

12.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

12.4 诉讼应项目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。

12.5 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。

13. 合同修改或变更

13.1 如无合同约定或法定事由，甲乙双方不得擅自变更合同。

13.2 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。

13.3 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。

14.合同中止

14.1 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，若中止时间超过 6 个月的，甲方可视情况终止合同，双方互不承担责任；合同履行过程中因乙方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。

15.违约解除合同

15.1 若出现如下情形，甲方有权向乙方发出书面通知书，解除部分或全部合同并要求乙方支付合同金额的 20%作为解约违约金：

15.1.1 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，逾期 5 天以上；

15.1.2 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；

15.1.3 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；

15.1.4 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；

15.1.5 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。

15.1.6 乙方擅自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的。

15.2 如果甲方根据上述第 15.1 条的规定，解除了全部或部分合同，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解除的部分。

16.破产终止合同

16.1 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。

16.2 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。

17.其他情况的终止合同

17.1 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。

17.2 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。

17.3 甲方因重大变故（如政策调整、新系统上线等）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，服务费用据实结算。

18.合同转让和分包

18.1 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。

18.2 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。

19.适用法律

19.1 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。

20.合同语言

20.1 本合同语言为中文。

20.2 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。

21.合同生效

21.1 本合同应在甲方收到乙方提供的履约保证金，双方负责人、法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

22.合同效力

22.1 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。

23.检查和审计

23.1 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。

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

四、合同补充条款（双方据实商定）

无

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）
- （七）中小企业声明函。

(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)
国家税务总局广西壮族自治区税务局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	项	1	3,520,000.00	详见投标文件

(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。

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

(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	项目编号	ZB2023-343(GX230513)
1	分标	/		
2	总报价人民币	大写：人民币叁佰伍拾贰万元 小写：¥3520000.00		
3	服务期	1年。		
	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（负责人）或其授权代表：李

日期：2023年11月6日

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

(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

项目编号：ZB2023-343(GX230513)

包号：/

序号	服务内容	数量(要求 运维人数)	单价(万 元)/(万 元/人月)	单项合价(万 元)	服务 期	备注 (收费依 据、收费 标准等)
1	基础运维服 务	1 项	—	289.00	1 年	/
2	优化运维服 务(采购服务 期限 36 人 月)	3 人	1.75 万元 /人月	63.00	1 年	/
3	/	/	/	/	/	/
4	/	/	/	/	/	/
5	/	/	/	/	/	/
6	/	/	/	/	/	/
总计		大写：人民币叁佰伍拾贰万元 小写：¥3520000.00				

1. 如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。“基础运维服务”中的“单价(万元)/(万元/人月)”栏无需填写。

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，此表总计应与“开标一览表”总报价相一致。

供应商(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)：黄一龙

日期：2023 年 11 月 9 日

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

二、技术条款偏离表

技术条款偏离表

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

项目编号：ZB2023-343(GX230513)

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	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	1项	一、项目背景： 2015年9月份，采购人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。为贯彻落实《深化国税、地税征管体制改革方案》，推进税收征管体制改革，提升税收征管效率，国家税务总局决定实施金税三期核心征管系统、个人所得税管理、决策一、决策二包、应用总集成等，并且在2019年完成了国地税合并工作。该系统融合了税收征管变革和技术创新，统一了全国税收，搭建了统一的纳税服务平台，	我公司完全响应，详见投标文件第二部分技术部分，服务方案、实施方案及技术方案，1.1对项目需求方案的理解，1.1.1项目背景。	无偏离	/

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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。目前广西税务金税三期核心征管系统已进入了平稳运行阶段。 多年来，出口退税管理系统独立于金税三期系统之外运行，存在征退税管理脱节、部分功能建设重复，不			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			符合统一规范的信息化建设要求等问题。 根据《全国税务系统深化“放管服”改革五年工作方案（2018年—2022年）》的总体安排，按照局领导“坚持整合、加快整合、完善整合，要与将来完善出口退税管理制度机制结合起来，加强内控或留有接口”的指示精神，将出口退税管理系统整合到金税三期系统，进行一体化设计，既要落实“放管服”改革精神，又要有利于严密监管、防范风险、优化服务。			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			2021 年， 采购人按照国家税务总局的要求，完成出口退税管理系统整合项目推广实施工作，并且系统进入平稳运行阶段。 同时，随着税收现代化目标、体系时间节点的提升和确立及“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			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			决的问题，直接制约和影响着税收数据“聚合效应”的发挥。 采购人建立一个完整、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			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号: ZB2023-343(GX230513)

			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。 根据国家税务总局要求,采购人作为全国试验单位,在 2020 年 11 月份,把社保费相关系统的数据集成到总局云平台。 结合全国一体化在线“好差评”系统建设要求,将“好差评”数据同步至分发库,最后汇集至总局大数据平台,在国家税务总局大			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			数据平台完成各省同构数据结构的“好差评”结果数据的汇总。 广西税务金税三期核心征管系统及数据治理监控运维期限已到，广西税务出口退税系统已上线供稳定运行，按照国家税务总局要求，为保障广西已全面推广应用的 金税三期核心征管系统、出口退税系统、数据治理监控实现稳定运行，现采购人需要重新购买金税三期核心征管、出口退税系统及数据治理监控服务的相关运维服务及优化运维			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			服务。			
2	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	1项	二、项目目标和主要内容： (一) 项目目标 保障金税三期核心征管系统及出口退税系统的正常、快速、平稳运行，提高纳税服务质量，确保核心征管分发库同步链路的正常，具体运维目标如下： 1.建立规范的运维保障体系，以采购人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	我公司完全相应，详见投标文件第二部分 技术部分、三、服务方案、实施方案及技术方案，1.1 对项目需求方案的理解，1.1.2 项目建设目标和主要内容。	无偏离	1

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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，为加强出口退税管理，提高纳税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			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			质量。 5.根据采购人要求对系统进行本地化完善优化，满足政策调整、管理创新要求、地方业务差异化等业务需求的不断变化。 项目主要内容 运维有丰富的经验的专业人员，组建含现场、二线、开发在内的三级运维体系，保证金税三期核心征管系统及相关业务系统的正常运行，通过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。根据采购人要求对系统进行本地化完善，实施优化运维服务，满足政策调整、管理创新要求、地方业务差异化等业务需求的不断			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-J43(GX230513)

			变化。			
3	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	1项	三、项目边界： 本项目包括金税三期核心征管系统及出口退税系统的登记、优惠、认定、证明、申报、征收、计会统、发票、票证、评估审计、稽查、法制、综合、出口退税等14个业务域的日常问题处理、专项服务、报表统计、培训服务、突发事件处理、系统版本发布、系统运行保障服务，核心征管及出口退税系统的遗留问题处理服务，广西税务数据治理监控服务，分发库同步链路维护服务。	我公司完全相应，详见投标文件 第二部分 技术部分，服务方案、实施方案及技术方案，1.2 项目服务方案，1.2.1 服务目标、范围和任务。	无偏离	/

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

		需要根据采购人要求对系统进行本地化完善优化，满足政策调整、管理创新要求、地方业务差异化等业务需求的不断变化。 金税三期核心征管系统与本省保留软件、本省特色软件、个人所得税管理、决策一包、决策一包、社保费征管信息系统、发票2.0系统、电子底账系统、出口退税系统存在相互调用的情况，本项目需分析各关联系统与核心征管系统之间的关联关系，梳理服务接口以及组织其他系统厂商			
--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			联调测试，协调解决与金税三期系统和应用总集成之间相关问题。 金税三期核心征管系统与税务总局大数据平台、其他省份核心征管系统之间存在相互调用情况，在运维服务工作中，需要技术人员根据问题实际情况，与国家税务总局大数据平台运维人员和其他省份的运维人员进行沟通、分析、处理对应问题。			
4	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	1 项	四、项目具体采购业务需求： 1.运维服务内容 金税三期工程核心征管及出口退税的主体业务功能包括登记、优惠、认定、证明、申报、征收、计会统、	我公司完全相应，详见投标文件 第二部分 技术部分，一、服务方案、实施方案及技术方案，1.2 项目服务方案，1.2.1 服务目标、范围和任务。	无偏离	/

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			发票、票证、 评估审计、稽 查、法制、综 合、出口退税 等十三个业务 域，涉及 2000 多个功能，后 台涉及 5300 多张业务表， 10 万多个业 务字段，60 亿 多条税务业务 数据，共有 40 台服务器 169 个节点、11 个 数据库、25 条 双向 OGG 链 路，以及约 50 个渠道及特色 软件系统对 接，涉及 1300 多个服务接 口。 出口退税 系统为全省出 口退税企业办 理出口退税业 务提供技术支 持，保障出口 退税业务正			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			常、快速办理。 本系统集中了登记、申报、发票、海关数据，提供了 50 多个标准服务接口。出口退税系统系统，涉及多个关键税收业务系统，初步分为内部系统和外部系统两类。 内部系统包包括：核心征管及应用集成平台、决策支持包。决策支持 2 包、离线出口退税申报工具、核心征管总局端集成平台（含原函调功能）、出口退税总局端系统等。外部系统包括：增值税发票系统（含电子底账、防伪税控、稽			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			核系统)，外部信息交换系统（“单一窗口”申报），电子税务局等。 2020 年，广西税务新增集成了好差评系统数据、社保费征收子系统数据、社保费管理子系统数据、社保费税银子系统数据、社保费共享平台数据到分发库，把广西税务相关业务系统的数据，同步上总局。新增同步数据涉及四个业务系统、共 300 多百张数据表、41 个数据同步链路。 具体服务内容如下： 1.1 基础运维服务			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			1.1.1 广西税务金税三期核心征管系统及出口退税系统运维服务 1.1.1.1 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			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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，中标供应商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			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			属于系统程序BUG 的问题， 中标供应商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，并随时与开发人员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，由中标供应商收集、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			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			当系统升级后，系统的业务流程发生了变化，中标供应商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。 10.1.2 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业务流程调整内容，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			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
 项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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)配合采购人各处室，完成日常数据需求分析，进行数据整理等工作，以保障采购人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)配合采购人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			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			24 小时，对于重大事件，应通过应急处理方案，组织驻场人员、中标供应商技术支持专家迅速解决。 (7)采购人数据查询统计 采购人各部门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)因国家税务总局、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。			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			1)对国家税务总局政策法规变化引起的版本调整，与采购人进行业务分析讨论，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，确认需求实现的可能性，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)配合采购人完成，税务内部应用系统，外部门、国库、银行等横向部门之间			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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， 1.1.1.3 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，协助配合各部门处室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。 1.1.1.4			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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。 1.1.1.5 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采购人相关人员共同决定。 (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			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			时间需要与采购人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，安排中标供应商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。 1.1.1.6 系统版本发布及协调管理 系统版本发布及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			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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。 1.1.1.7 系统运行保障 (1)日常巡检 负载检查 硬件负载 均衡工作连通性检查，软件负载分发性能检查。 OGG 检查 集成、征管、查询、出口退税、分发、特色查询库新建 OGG 链路、OGG 链路拆			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			分，集成、征 管、查询、出 口退税、分发、 特色查询库 OGG 链路异 常分析、处置， 国家税务总局 副本库的同步 情况检查。 服务器检 查 服务器 cpu 检查，服 务器磁盘空间 检查，服务器 内存使用率检 查，服务器 SWAP 使用率 检查，服务器 OS 文件系统 日志使用率、 无用文件删 除，服务器用 户口令过期检 查、修改，服 务器 ssh、ssl 升级，服务器 时钟检查校 对，服务器内 置防火墙维			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			护、检查，服务器间网络连通性问题排查。 数据库检查 AWR 报告应用层面处置，按要求导出 dump 文件，数据库内存占用评估、扩容 建议，数据库磁盘 asm 磁盘组评估、扩容 建议，数据库表空间使用率评估、扩容，数据库表锁时常分析、处置，数据库会话异常分析、处置，数据库查询时间链接分析、处置，数据库等待事件分析、处置，数据库长事务分析、处置，数据库表索引失效、			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			执行计划分析、处置。高CPU使用率语句、高内存使用率语句分析和处置，数据库连接数分析和处置。 应用检查 应用占用cpu 检查和报告，应用占用cpu 分析和处置，应用内存占用检查和报告，应用内存占用分析和处置，应用zombie进程检查，weblogic控制台运行情况检查和报告，weblogic控制台运行情况分析和处置，应用线程独占情况检查和报告、STUCK 进程检查和报告，			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			应用线程独占 情况分析和处 置、STUCK 进 程分析和处 置，应用数据 源运行、链接 情况检查和报 告，应用数据 源运行、链接 情况分析和处 置，应用虚拟 内存使用情况 检查和报告， 应用虚拟内存 使用情况分析 和处置，应用 端口状态检查 和报告，应用 端口状态分析 和处置，应用 定时任务检 查，应用的 osb, ejb 调用 检查，OSB 组 件 中 的 tolg_server 检 查，MQ 通道 检查监控， informatica 数据管理流程			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			检查、监控，应用消息堆积情况检查和报告，应用消息堆积情况分析和处置。 (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			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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。配合采购人进行数据库、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			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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，转交采购人处理。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			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。 出口退税系统新上线，若有本地特色软件需要调用出口退税系统的接口，现场运维人员按照国家税务总局审批接入情况，与外围接入厂商进行系统及接口联调测试。 (7)其他处理 执行国家税务总局运维脚本，审计数据 DMP 导出与上报、国家税务总局监控对接和处理，国家税务总局云平台链路运维，协助采购人信息中心进			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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，原国地税环境问题处理。 1.1.2 系统上线遗留问题处理 广西税务核心征管系统及出口退税系统是国家税务总局统一部署系统，由于初始化采集配置、数据迁移等原因，系统中产生很多的错误数据，无法保证后续业务的正常办理；且因为是系统在不断的根据需求进行修改、优化，业务流程			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			随着业务需求不断在变化。 伴随着新功能、新需求上线运行，业务操作、系统运行以及接口调用过程中，将会暴露很多问题。 为了保障系统的稳定运行，确保问题及时有效处理，要求安排专业的运维人员在广西税务驻场地点进行运维服务，对系统各类问题以及问题平台上的问题做及时响应。 1.1.2.1 错误数据修改 因初始化、数据迁移、系统运行等，导致系统存在错误数据，影			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			响业务办理， 要求运维人员 根据采购人主 管部门的要求，走数据运 维程序，批量 修改错误数 据；同时对错 误数据进行分析，找到问题 的根本原因， 避免重复错误 数据的产生， 如果是参数配 置不合理的， 修改初始化配 置；如果是程 序问题的，主 报工线修复 修复补丁发布 后，对问题进 行测试验证、 跟踪反馈。 1.1.2.2 系统问题分析 跟踪处理 系统新功 能、新需求上 线后，系统在 运行过程中，			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			产生的问题较多，需要安排对核心征管系统、出口退税系统熟悉的人员来保障系统稳定。同时对各个渠道提出的问题进行分析、处理、跟踪。 系统新功能、新需求上线后，由于接口本身问题或者本地特色软件问题，导致接口调用异常，以及接口写入的错误数据问题，要求运维人员对该类问题进行分析、处理，并且走数据运维流程，批量修改错误数据。如果是接口问题，上报总部开发团队优			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			化，补丁发布后，需给本地特色软件准备测试数据，配合特色软件进行测试；如果是特色软件问题，要求配合本省特色软件进行改造，改造完成后配合特色软件进行测试，确保线上业务的正常、顺畅办理，确保特色软件写入的数据正常无误，以提高纳税服务质量。 1.1.3 广西税务数据治理监控服务 1.1.3.1 事前事中监控服务 (1)事前风险提示 根据采购人需求，完成：			
--	--	--	---	--	--	--

503

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			定义了办税事项与数据校验规则的唯一性关系。 1.1.3.2 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。 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。			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			(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			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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”，再将“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。 (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			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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。 1.1.3.3 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，以保证与国家税务总局口径一致。 有本省需求时，与采购人一起分析本省需求，编写脚本，统计数据，形成问题数据，并把数据下发到各			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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。 1.1.4 广西税务核心分 发库及同步链路维护 在 2020			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			年度，本省通过核心征管分发库，新增社保费征收子系统、社保费管理子系统、社保费税银子系统、社保费共享平台、广西税务好差评系统的数据同步链路，同时在2021年起，国家税务总局要求各省加强对分发库的同步链路检查和保障工作，确保采购数据同步国家税务总局时不出现问题，要求安排驻场人员，对分发库的同步链路进行不定时检查和维护。 1.1.4.1 日常检查维护 广西税务			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			核心征管分发库，负责同步广西税务核心征管系统、出口退税系统、社保费相关系统以及好差评系统的数据到国家税务总局，为了确保同步链路正常，且当链路出现异常时，能够快速有效处理，需要安排技术人员不定时对分发库链路进行检查，当链路出现异常时，协调各个系统厂商以及国家税务总局云平台负责人，分析链路异常原因，出具处理方案，快速解决链路问题。 1.1.4.2 升级检查维护			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			核心征管 分发库同步数 据，涉及应用 系统以及同步 链路较多，每 个系统版本升 级时，均需要 根据各系统的 升级情况，对 分发库表结构 进行同步变 更，同时对链 路配置进行刷 新日志文件， 确保链路和数 据同步正确。 1.2 优化 运维服务 根据采购人的 要求对系统进 行本地化完善 优化，满足政 策调整、管理 创新要求、地 方业务差异化 等业务需求的 不断变化。系 统的完善优 化，包括技术 需求的不断变 化、用户体验 的不断提升、 程序的优化完 善。具体服务 项目包含但不 限于新增、变			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			更及其他需求 分析、设计开 发(概要设计、 详细设计、编 码实现等)、 软件测试、软 件定版、技术 架构支持等。 优化运维服务 按实际工作量 评估工作人 月，最终按照 实际评审的工 作量支付价 款。			
5	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	1 项	四、项目具体 采购业务需 求： 2.运维服 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	我公司完全相 应,详见投标 文件 第二部 分 技术部分, 一、服务方案、 实施方案及技 术方案, 1.2 项目服务方 案, 1.2.9 服务 方式、效率, 1.2.9.2 服务效 率。	无偏 离	/

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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，咨询类要求当天办结，一般问题的一个半工作日内办结，复杂问题 0.5 个工作日内办结，如果超过时限要求的，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			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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，并于解决。 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			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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，安排中标供应商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、中标供应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，中标供应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			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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。			
6	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	1 项	3.组织架构及人员要求 3.1 基础 运维服务 3.1.1 组 织架构 为保证金 税三期的正常 运行，中标供 应商必须选派 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。 3.1.1.1 现场运维 3.1.1.1.1 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	我公司完全相 应，详见投标 文件 第二部 分 技术部分， 一、服务方案、 实施方案及技 术方案，1.2 项目服务方 案，1.2.2 服务 团队组织安排 和计划， 1.2.2.3 分工措 施。	无偏 离	/

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
 项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			通过协调采购人、公司、外部厂商相关人员，使得金税三期系统运行得到保障，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采购人领导、公司上级领导汇			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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，使得公司相关信惠资源能让采购人和运维团队成员使用。 3.1.1.1.2 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			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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、配合采购人进行业务需求分析、配合采购人，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 配合采购人，处理通用			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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 配合采购人，处理税款征收、出口退税、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			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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。 (7) 出口退税组 对税务人员以及采购人处室提出的出			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			口退税问题进行分析、处理、跟踪，对电子税务局出口退税系统与出口退税系统直接的数据交互、接口调用问题进行排查处理，对电子税务局出口退税系统写入的错乱数据进行调整，以确保数据符合金三业务规则，保证后续业务正常办理。 (8)数据治理及分发库维护组 负责处理数据治理监控服务相关问题，同时对分发库的链路进行维护，确保数据治理监控服务系统平稳运行，确保数			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			据及时同步总局。 (9)系统运行保障组 负责系统版本发布、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、数据接口梳理以及组织第三方厂商联调测试等工作。 负责系统的日常巡检、系统升级、故障分析及处理、应用及数据库优化、应急处理、联调服务等工作，配合总局及采购人完成审计数据导出与上			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			报、网络攻防演习、机房调整等工作。 3.1.1.1.3 专项服务岗 当国家税务总局税收政策发生变化，核心征管、出口退税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、出口退税业务流程调整内容，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。			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			3.1.1.1.4 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。 3.1.1.2 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			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			人员进行沟通，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			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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) 工作日将接收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： 1) 跟踪需求、设计开发制定解决方案和明确完成时间；			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			2)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班前处理完成，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。 3.1.2 人员要求 3.1.2.1 驻场人员数量与技能要求 本项目要求驻场运维人			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			员 16 名。驻场人员应具有计算机相关专业本科及以上学历人员，且相关工作经验不得少于 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 中间件运维经验；应熟悉金税三期核心征管、出口退税系统及数据治理监控的系统操作、业务流程和数据表结构。 3.1.2.2 驻场人员资质要求 (1)计算机技术与软件专业技术资格高级证书至少			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			安排 2 人。 (2)项目 经理 1 人 以 上。 3.1.2.3 驻场人员分工 要求 ★项目经 理 1 人，负责 协调各部门、 厂商，管理运 维团队，确保 运维工作有效 快速进行。 ★广西税 务金税三期核 心征管系统及 出口退税系统 13 人，负责处 理本项目涉及 系统的问题处 理、培训服务、 突发事件处 理、系统版本 发布及协调管 理及系统运行 保障工作，负 责广西税务数 据治理监控服 务、核心分发			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			库及数据同步链路维护工作，保障数据治理监控服务系统平稳，保障分发库链路正常，确保核心征管、社保费、好差评数据正常同步总局，保障系统平稳运行、问题及时有效解决，保障系统接口调用正常以及相关问题的处理，确保总局新政策得到有效执行。 ★广西税务金税三期核心征管系统及出口退税系统专项服务：1人，当国家税务总局税收政策发生变化，服务人员应结合本地实际业务情况，充分			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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确保新政策得以有效执行。 ★系统上线遗留问题及其数据处理服务人员，负责本项目涉及系统的专项服务、统计报表服务以及系统上线遗留问题数据的处理工作，保障系统数据有效、可用，确保业务正常办理。 3.1.2.4 二线人员要求 本项目要			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			求组建不低于 20 人二线运维团队，二线人员应具有本科及以上学历。熟练掌握悉金税三期核心征管、出口退税及数据治理监控的系统操作、业务流程和数据表结构。 3.4.2.5 二线人员资质要求 Oracle 数据库管理员认证大师（OCM）至少安排 1 人。 （ 2 ） weblogic 专业认证至少安排 1 人。 （3）高级系统架构设计师至少安排 1 人。			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			(4)信息 系统管理工程 师至少安排 1 人。 3.2 优化 运维服务 3.2.1 组 织架构 中标供应 商必须具备选 派丰富经验的 专业人员组建 专业团队的能力。当采购人 提出优化运维 服务需求时， 能及时组建专 业团队，并提供专业的实施 方案予以实施。 3.2.2 人 员要求 实施优化运维 服务需求时， 要求中标供应 商组建不低于 3 人的专业团 队，团队人员 应具有本科及 以上学历，且 相关工作经验 不得少于 1 年；应熟练掌			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			提 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、出口退税系统及数据治理监控的系统操作、业务流程和数据表结构。			
7	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	1 项	五、加强安全保障要求和罚责 ★1.信息安全保密要求 (1) 中标供应商须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。 (2) 中标供应商投入的项目人员须保证遵守国家有关版权和知识产权保护的	我公司完全相应，详见投标文件 第二部分 技术部分，三、投标人服务承诺，3.4 安全保障要求和罚责，3.4.1 信息安全保密承诺。	无偏离	1

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			政策、法律、法规和制度。 (3) 中标供应商投入的项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			料。如出现支持人员泄密事件，中标供应商应负有连带责任。 (4) 中标供应商须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 (5) 中标供应商投入的现场人员须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。			
8	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	1 项	五、加强安全保障要求和罚责 ★2.供应链安全管理要求 (1) 中标供应商应要求供应链厂商严格落实供应链安全	我公司完全相应，详见投标文件 第二部分 技术部分，三、投保人服务承诺，3.4 安全保障要求和罚责，3.4.2 供应链安全管理承诺。	无偏离	/

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等，并将供应链厂商落实情况作为项目验收的检查内容。 (2)中标供应商应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款，对供应链厂商履行网络安全责任不到位，造成安全事件或产生不良影响的行为，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的20%-30%的比例进行扣减。			
9	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	1 项	五、加强安全保障要求和罚责 ★3.网络安全和数据安全管理要求 中标供应商投入的项目人员在合同期间应严格按	我公司完全相应，详见投标文件 第二部分 技术部分，三、投保人服务承诺，3.4 安全保障要求和罚责，3.4.3 网络安全和数据安全管理承诺。	无偏离	/

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标供应商投入的项目人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度情况按合同金额的20%-30%的比例进行扣减。 安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容： (1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。 (2) 因违规进行税费数据查询、导出和导出等操作造成敏感数据泄露，以及发生非法窃取数据行为。 (3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。			
10	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	1 项	五、加强安全保障要求和罚责 ★4. 罚责条款 项目建设和运维过程中，因系统对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标供应商负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采	我公司完全相应，详见投标文件 第二部分 技术部分，三、投标人服务承诺，3.5 罚责承诺。	无偏离	/

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			购人。中标供应商无法判定问题根源的，由中标供应商承担全部责任。采购人将视问题轻重、中标供应商责任大小等情况，按不高于合同金额的5%的比例进行扣减。			
11	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	1 项	六、验收方式及标准 1. 验收方式 本项目验收工作由采购人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。中标供应商在合同约定的服务期结束后的一个月内向采购人提出验收申请，采购人负	我公司完全相应，详见投标文件 第二部分 技术部分、三、投保人服务承诺，3.6 验收方式及标准。	无偏离	/

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			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。 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，满足本需求书的规定要求。 3. 验收标准 采购人以本需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。中标供应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			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			作流程和结果是否符合采购人质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。 (1)安全标准 按上述第五条第3点内容执行。 (2)基础运维服务 采购人 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）分以上按合同价格中的基础			
--	--	--	---	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			运维服务费用 100% 支付； 80-89 分按合同价格中的基础运维服务费用 90% 支付； 80 分以下按合同价格中的基础运维服务费用 80% 支付。 (3) 优化运维服务 每年服务期满时，由采购人组建的考核验收小组核定优化运维服务工作量。年度优化运维服务应支付金额为年度优化运维服务工作量（人月）×优化运维服务合同单价。 验收通过后，由采购人财务部门将优化运维服务验收结果提交第三方专业机构进行			
--	--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

			费用评审，评审结果将作为本年度优化运维服务实际支付金额的依据。			
--	--	--	---------------------------------	--	--	--

说明：（1）投标人应按《第六章 项目采购需求》中的技术条款要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。（2）投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求的，投标人应注明“无偏离”；不满足或不响应招标文件要求的，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称（公章）：

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：黄柱成

日期：2023年11月6日

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)



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

项目编号：ZB2023-343(GX230513)

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	★一、服务期、服务地点	服务期：1 年 服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局指定地点	我公司完全响应，详见投标文件 第一部分 商务部分，二、商务部分，9.5 其他要求，9.5.1 服务地点；9.5.2 服务期限。	无偏离	/
2	二、运维费用和预算	(1) 基础运维服务 服务期限：1 年，费用预算合计 289.2 万元。 服务内容主要包括做好金税三期核心征管系统、出口退税子系统及数据治理日常基础运维相关工作。 (2) 优化运维服务 采购服务期限 36 人月（折算远程运维服务 3 人），单价为 1.8 万元/人月，费用预算合计 64.8 万元。该部分服务主要是根据采购人的	我公司完全响应，详见投标文件 第一部分 商务部分，一、资格和报价部分，（二）开标一览表，（三）分项价格表。	无偏离	/

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

		要求对系统进行本地化完善优化，满足政策调整、管理创新要求、地方业务差异化等业务需求的不断变化。系统的完善优化，包括技术需求的不断变化、用户体验的不断提升、程序的优化完善。具体服务项目包括但不限于新增、变更及其他需求分析、设计开发（概要设计、详细设计、编码实现等）、软件测试、软件定版、技术架构支持等。由于国家政策调整、采购人实施工作需要或不可抗力等因素均会造成工作量发生变化，所以需求中内容为预估工作量，不作为中标供应商实际工作内容，仅作为本次采购参考数量，投标人应充分评估工作量变化可能产生的经济风险。投标人须根据需求内容和预估工作量报单价。 以上两部分预算费用总计 354 万元，即该项目 2023 年总预算费用			
--	--	--	--	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

		为 354 万元。			
3	★三、付款方式	1. 基础运维服务费用 签订合同后 30 日内，采购人支付合同总金额中基础运维服务费用的 50%；服务期满，采购人对项目进行验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30 日内支付合同相应的剩余款项。 2. 优化运维服务费用 服务期满，经采购人验收核定工作量后据实结算。即：项目验收合格后，由采购人将工作量提交第三方专业机构进行费用评审，并将评审结果作为本年度优化运维服务实际支付金额的依据。年度优化运维服务应付金额=年度优化运维服务工作量（人月）×优化运维服务合同单价（万元/人月）。若第三方专业机构的评审结果中，优化运维服务合	我公司完全响应，详见投标文件 第一部分 商务部分，二、商务部分，9.5 其他要求，9.5.3. 付款方式。第二部分 技术部分 三、投标人服务承诺，3.7 付款方式	无偏离	/

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局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
项目编号：ZB2023-343(GX230513)

		同单价(万元/人月)或年度优化运维服务应付金额超过本项中标供应商的投标报价(单价或总价)的,按中标供应商的投标报价(单价或总价)结算。 采购人付款前,中标供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票,采购人未收到发票的,有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票,并不承担延迟付款责任。			
--	--	--	--	--	--

说明：(1) 投标人应按《第六章 项目采购需求》中的商务条款要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应。(2) 投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求的，投标人应注明“无偏离”；不满足或不响应招标文件要求的，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称(公章)：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)：

日期：2023年11月6日



黄权成

(四) 采购需求（与采购文件一致）

第六章 项目采购需求

一、说明：

1. 投标人提供的服务必须符合国家和行业标准。

2. 标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则投标无效；标“▲”为重点指标；无标识的为一般指标。

3. 投标人投标时必须在投标文件中对所投分标所有技术条款要求内容、商务条款要求内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

二、采购内容：

采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

项目要求及技术条款要求				
项号	服务名称	数量	单位	技术及服务需求
1	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	1	项	一、项目背景： 2015年9月份，采购人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、应用总集成等，并且在2019年完成了国地税合并工作。该系统融合了税收征管变革和技术创新，统一了全国税收，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。目前广西税务金税三期核心征管系统已进入了平稳运行阶段。 多年来，出口退税管理系统独立于金税三期系统之外运行，存在征退税管理脱节、部分功能建设重复，不符合统一规范的信息化建设要求等问题。 根据《全国税务系统深化“放管服”改革五年工作方案（2018年—2022年）》的总体安排，按照局领导“坚定整合、加快整合、

			完善整合，要与将来完善出口退税管理制度机制结合起来，加强内控或留有接口”的指示精神，将出口退税管理系统整合到金税三期系统，进行一体化设计，既要落实“放管服”改革精神，又要有利于严密监管、防范风险、优化服务。 2021 年，采购人按照国家税务总局的要求，完成出口退税管理系统整合项目推广实施工作，并且系统进入平稳运行阶段。 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，直接制约和影响税收数据“聚合效应”的发挥。 采购人建立一个完整、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。 根据国家税务总局要求，采购人作为全国试验单位，在 2020 年 11 月份，把社保费相关系统的数据集成到总局云平台。 结合全国一体化在线“好差评”系统建设要求，将“好差评”数据同步至分发库，最后汇集至总局大数据平台，在国家税务总局大数据平台完成各省同构数据结构的“好差评”结果数据的汇总。 广西税务金税三期核心征管系统及数据治理监控运维期限已到，广西税务出口退税系统已上线平稳运行，按照国家税务总局要求，为保障广西已全面推广应用的金税三期核心征管系统、出口退税系统、数据治理监控实现稳定运行，现采购人需要重新购买金税三期核心征管、出口退税系统及数据治理监控服务的相关运维服务及优化运维服务。
--	--	--	---

			二、项目目标和主要内容： （一）项目目标 保障金税三期核心征管系统及出口退税系统的正常、快速、平稳运行，提高纳税服务质量，确保核心征管分发库同步链路的正常，具体运维目标如下： 1.建立规范的运维保障体系，以采购人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，为加强出口退税管理，提高纳税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。 5.根据采购人要求对系统进行本地化完善优化，满足政策调整、管理创新要求、地方业务差异化等业务需求的不断变化。 （二）项目主要内容 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，保证金税三期核心征管系统及相关业务系统的正常运行，通过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。根据采购人要求对系统进行本地化完善，实施优化运维服务，满足政策调整、管理创新要求、地方业务差异化等业务需求的不断变化。 三、项目边界： 本项目包括金税三期核心征管系统及出口退税系统的登记、优惠、认定、证明、申报、征收、计会统、发票、票证、评估审计、稽查、法制、综合、出口退税等 14 个业务域的日常问题处理、专项服务、报表统计、培训服务、突发事件处理、系统版本发布、系统运行保障服务，核心征管及出口退税系统的遗留问题处理服务，
--	--	--	---

			广西税务数据治理监控服务，分发库同步链路维护服务。需要根据采购人要求对系统进行本地化完善优化，满足政策调整、管理创新要求、地方业务差异化等业务需求的不断变化。 金税三期核心征管系统与本省保留软件、本省特色软件、个人税收管理、决策一包、决策二包、社保费征管信息系统、发票 2.0 系统、电子底账系统、出口退税系统存在相互调用的情况，本项目需分析各关联系统与核心征管系统之间的关联关系，梳理服务接口以及组织其他系统厂商联调测试，协调解决与金税三期系统和应用总集成之间相关问题。 金税三期核心征管系统与税务总局大数据平台、其他省份核心征管系统之间存在相互调用情况，在运维服务工作中，需要技术人员根据问题实际情况，与国家税务总局大数据平台运维人员和其他省份的运维人员进行沟通、分析、处理对应问题。 四、项目具体采购业务需求： 1.运维服务内容 金税三期工程核心征管及出口退税的主体业务功能包括登记、优惠、认定、证明、申报、征收、计会统、发票、票证、评估审计、稽查、法制、综合、出口退税等十三个业务域，涉及 2000 多个功能，后台涉及 5300 多张业务表，10 万多个业务字段，60 亿多条税务业务数据，共有 40 台服务器 119 个节点、11 个数据库、25 条双向 OGG 链路，以及约 50 个渠道及特色软件系统对接，涉及 1300 多个服务接口。 出口退税系统为全省出口退税企业办理出口退税业务提供技术支持，保障出口退税业务正常、快速办理。本系统集中了登记、申报、发票、海关数据，提供了 50 多个标准服务接口。出口退税系统系统，涉及多个关键税收业务系统，初步分为内部系统和外部系统两类。内部系统包括：核心征管及应用集成平台、决策支持 1 包、决策支持 2 包、离线出口退税申报工具、核心征管总局端集成平台（含原函调功能）、出口退税总局端系统等。外部系统包括：增值税发票系统(含电子底账、防伪税控、稽核系统)，外部信息交
--	--	--	---

			换系统（“单一窗口”申报），电子税务局等。 2020 年，广西税务新增集成了好差评系统数据、社保费征收子系统数据、社保费管理子系统数据、社保费税银子系统数据、社保费共享平台数据到分发库，把广西税务相关业务系统的数据，同步上总局。新增同步数据涉及四个业务系统、共 300 多百张数据表、41 个数据同步链路。 具体服务内容如下： 1.1 基础运维服务 1.1.1 广西税务金税三期核心征管系统及出口退税系统运维服务 1.1.1.1 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，中标供应商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，中标供应商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，并随时与开发人员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，由中标供应商收集、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，中标供应商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。 1.1.1.2 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业务流程调整内容，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) 配合采购人各处室，完成日常数据需求分析，进行数据整理等工作，以保障采购人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) 配合采购人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、中标供应商技术支持专家迅速解决。 (7) 采购人数据查询统计 采购人各部门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) 因国家税务总局、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) 对国家税务总局政策法规变化引起的版本调整，与采购人
--	--	--	---

			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) 配合采购人完成，税务内部应用系统，外部门、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。 1.1.1.3 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，协助配合各部门处室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。 1.1.1.4 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。 1.1.1.5 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采购人相关人员共同决定。 (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采购人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，安排中标供应商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。 1.1.1.6 系统版本发布及协调管理 系统版本发布及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。 1.1.1.7 系统运行保障 (1) 日常巡检 负载检查 硬件负载均衡工作连通性检查，软件负载分发性能检查。 OGG 检查 集成、征管、查询、出口退税、分发、特色查询库新建 OGG 链路、OGG 链路拆分，集成、征管、查询、出口退税、分发、特色查询库 OGG 链路异常分析、处置，国家税务总局副本库的同步情况检查。 服务器检查 服务器 cpu 检查，服务器磁盘空间检查，服务器内存使用率检查，服务器 SWAP 使用率检查，服务器 OS 文件系统目录使用率、无用文件删除，服务器用户口令过期检查、修改，服务器 ssh、ssl 升级，服务器时钟检查校对，服务器内置防火墙维护、检查，服务器间网络连通性问题排查。 数据库检查 AWR 报告应用层面处置，按要求导出 dump 文件，数据库内存占用评估、扩容建议，数据库磁盘 asm 磁盘组评估、扩容建议，数据库表空间使用率评估、扩容，数据库表锁时常分析、处置，数据库会话异常分析、处置，数据库查时间链接分析、处置，数据库等待事件分析、处置，数据库长事务分析、处置，数据库表索引失效、执行计划分析、处置。高 CPU 使用率语句、高内存使用率语句分析和处置，数据库连接数分析和处置。 应用检查 应用占用 cpu 检查和报告，应用占用 cpu 分析和处置，应用内存占用检查和报告，应用内存占用分析和处置，应用 zombie 进程检查，weblogic 控制台运行情况检查和报告，weblogic 控制台运行
--	--	--	--

			情况分析和处置，应用线程独占情况检查和报告、STUCK 进程检查和报告，应用线程独占情况分析和处置、STUCK 进程分析和处置，应用数据源运行、链接情况检查和报告，应用数据源运行、链接情况分析和处置，应用虚拟内存使用情况检查和报告，应用虚拟内存使用情况分析和处置，应用端口状态检查和报告，应用端口状态分析和处置，应用定时任务检查，应用的 osb, ejb 调用检查，OSB 组件中的 tolg_server 检查，MQ 通道检查监控，informatica 数据管理流程检查、监控，应用消息堆积情况检查和报告，应用消息堆积情况分析和处置。 （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， workflow 导入（需要 workflow 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。配合采购人进行数据库、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，转交采购人处理。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。 出口退税系统新上线，若有本地特色软件需要调用出口退税系统的接口，现场运维人员按照国家税务总局审批接入情况，与外围接入厂商进行系统及接口联调测试。 (7) 其他处理 执行国家税务总局运维脚本，审计数据 DMP 导出与上报、国家税务总局监控对接和处理，国家税务总局云平台链路运维，协助采购人信息中心进行网络调整、设备更换、设变迁移、停机、攻防演练等工作，按要求进行系统压力测试，原国地税环境问题处理。 1.1.2 系统上线遗留问题处理 广西税务核心征管系统及出口退税系统是国家税务总局统推系统，由于初始化采集配置、数据迁移等原因，系统中产生很多的错误数据，无法保证后续业务的正常办理；且因为是系统在不断的根据需求进行修改、优化，业务功能、业务流程随着业务需求不断在变化。伴随着新功能、新需求上线运行，业务操作、系统运行以及接口调用过程中，将会暴露很多问题。 为了保障系统的稳定运行、确保问题及时有效处理，要求安排专业的运维人员在广西税务驻场地点进行运维服务，对系统各类问题以及问题平台上的问题做及时响应。 1.1.2.1 错误数据修改 因初始化、数据迁移、系统运行等，导致系统存在错误数据，影响业务办理，要求运维人员根据采购人主管部门的要求，走数据运维程序，批量修改错误数据；同时对错误数据进行分析，找到问题的根本原因，避免重复错误数据的产生，如果是参数配置不合理的，修改初始化配置；如果是程序问题的，上报二线修复。修复补丁发布后，对问题进行测试验证、跟踪反馈。 1.1.2.2 系统问题分析跟踪处理 系统新功能、新需求上线后，系统在运行过程中，产生的问题较多，需要安排对核心征管系统、出口退税系统熟悉的人员来保障
--	--	--	---

			系统稳定。同时对各个渠道提出的问题进行分析、处理、跟踪。 系统新功能、新需求上线后，由于接口本身问题或者本地特色软件问题，导致接口调用异常，以及接口写入的错误数据问题，要求运维人员对该类问题进行分析、处理，并且走数据运维流程，批量修改错误数据。如果是接口问题，上报总部开发团队优化，补丁发布后，需给本地特色软件准备测试数据，配合特色软件进行测试；如果是特色软件问题，要求配合本省特色软件进行改造，改造完成后配合特色软件进行测试，确保线上业务的正常、顺畅办理，确保特色软件写入的数据正常无误，以提高纳税服务质量。 1.1.3 广西税务数据治理监控服务 1.1.3.1 事前事中监控服务 （1）事前风险提示 根据采购人需求，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。 1.1.3.2 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。 (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。 1.1.3.3 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，以保证与国家税务总局口径一致。 有本省需求时，与采购人一起分析本省需求，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。 1.1.4 广西税务核心分发库及同步链路维护 在 2020 年度，本省通过核心征管分发库，新增社保费征收子系统、社保费管理子系统、社保费税银子系统、社保费共享平台、广西税务好差评系统的数据同步链路，同时在 2021 年起，国家税务总局要求各省加强对分发库的同步链路检查和保障工作，确保采购人数据同步国家税务总局时不出现问题，要求安排驻场人员，对分发库的同步链路进行不定时检查和维护。 1.1.4.1 日常检查维护 广西税务核心征管分发库，负责同步广西税务核心征管系统、出口退税系统、社保费相关系统以及好差评系统的数据到国家税务总局，为了确保同步链路正常，且当链路出现异常时，能够快速有效处理，需要安排技术人员不定时对分发库链路进行检查，当链路出现异常时，协调各个系统厂商以及国家税务总局云平台负责人，分析链路异常原因，出具处理方案，快速解决链路问题。 1.1.4.2 升级检查维护 核心征管分发库同步数据，涉及应用系统以及同步链路较多，每个系统版本升级时，均需要根据各系统的升级情况，对分发库表结构进行同步变更，同时对链路配置进行刷新日志文件，确保链路和数据同步正常。 1.2 优化运维服务 根据采购人的要求对系统进行本地化完善优化， 满足政策调整、管理创新要求、地方业务差异化等业务需求的不断变化。系统的完善优化，包括技术需求的不断变化、用户体验的不断提升、程
--	--	--	---

			序的优化完善。具体服务项目包含但不限于新增、变更及其他需求分析、设计开发（概要设计、详细设计、编码实现等）、软件测试、软件定版、技术架构支持等。优化运维服务按实际工作量评估工作人月，最终按照实际评审的工作量支付价款。 2.运维服务要求 （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，咨询类要求当天办结，一般问题的一个半工作日内办结，复杂问题 5 个工作日内办结，如果超过时限要求的，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，安排中标供应商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，中标供应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，中标供应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。 3.组织架构及人员要求 3.1 基础运维服务 3.1.1 组织架构 为保证金税三期的正常运行，中标供应商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。 3.1.1.1 现场运维 3.1.1.1.1 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。 项目经理通过协调采购人、公司、外部厂商相关人员，使得金税三期系统运行得到保障，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采购人领导、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采购人和运维团队成员使用。 3.1.1.1.2 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、配合采
--	--	--	--

			购人进行业务需求分析、配合采购人，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 配合采购人，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 配合采购人，处理税款征收、出口退税、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。 （7）出口退税组 对税务人员以及采购人处室提出的出口退税问题进行分析、处理、跟踪，对电子税务局出口退税系统与出口退税系统直接的数据交互、接口调用问题进行排查处理，对电子税务局出口退税系统写入的错误数据进行调整，以确保数据符合金三业务规则，保证后续业务正常办理。 （8）数据治理及分发库维护组 负责处理数据治理监控服务相关问题，同时对分发库的链路进行维护，确保数据治理监控服务系统平稳运行，确保数据及时同步
--	--	--	---

			总局。 （9）系统运行保障组 负责系统版本发布、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。 负责系统的日常巡检、系统升级、故障分析及处理、应用及数据库优化、应急处理、联调服务等工作，配合总局及采购人完成审计数据导出与上报、网络攻防演习、机房调整等工作。 3.1.1.1.3 专项服务岗 当国家税务总局税收政策发生变化，核心征管、出口退税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、出口退税业务流程调整内容，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。 3.1.1.1.4 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。 3.1.1.2 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人员进行沟通，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) 工作日将接收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： 1) 跟踪需求、设计开发制定解决方案和明确完成时间； 2) 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班前处理完成，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。 3.1.2 人员要求 3.1.2.1 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及以上学历人员，且相关工作经验不得少于 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、出口退税系统及数据治理监控的系统操作、业务流程和数据表结构。 3.1.2.2 驻场人员资质要求 (1) 计算机技术与软件专业技术资格高级证书至少安排 2 人。 (2) 项目经理 1 人以上。 3.1.2.3 驻场人员分工要求 ★项目经理 1 人，负责协调各部门、厂商，管理运维团队，确保运维工作有效快速进行。 ★广西税务金税三期核心征管系统及出口退税系统 13 人，负责处理本项目涉及系统的问题处理、培训服务、突发事件处理、系统版本发布及协调管理及系统运行保障工作，负责广西税务数据治
--	--	--	---

			理监控服务、核心分发库及数据同步链路维护工作，保障数据治理监控服务系统平稳，保障分发库链路正常，确保核心征管、社保费、好差评数据正常同步总局，保障系统平稳运行、问题及时有效解决，保障系统接口调用正常以及相关问题的处理，确保总局新政策得到有效执行。 ★广西税务金税三期核心征管系统及出口退税系统专项服务 1 人，当国家税务总局税收政策发生变化，服务人员应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确保新政策得以有效执行。 ★系统上线遗留问题及其数据处理服务 1 人，负责本项目涉及系统的专项服务、统计报表服务以及系统上线遗留问题数据的处理工作，保障系统数据有效、可用，确保业务正常办理。 3.1.2.4 二线人员要求 本项目要求组建不低于 20 人二线运维团队，二线人员应具有本科及以上学历。熟练掌握悉金税三期核心征管、出口退税及数据治理监控的系统操作、业务流程和数据表结构。 3.1.2.5 二线人员资质要求 (1) Oracle 数据库管理员认证大师（OCM）至少安排 1 人。 (2) weblogic 专业认证至少安排 1 人。 (3) 高级系统架构设计师至少安排 1 人。 (4) 信息系统管理工程师至少安排 1 人。 3.2 优化运维服务 3.2.1 组织架构 中标供应商必须具备选派丰富经验的专业人员组建专业团队的能力，当采购人提出优化运维服务需求时，能及时组建专业团队，并提供专业的实施方案予以实施。 3.2.2 人员要求 实施优化运维服务需求时，要求中标供应商组建不低于 3 人的专业团队，团队人员应具有本科及以上学历，且相关工作经验不得
--	--	--	---

			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、出口退税系统及数据治理监控的系统操作、业务流程和数据表结构。 五、加强安全保障要求和罚责 ★1.信息安全保密要求 （1）中标供应商须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。 （2）中标供应商投入的项目人员须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）中标供应商投入的项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标供应商应负有连带责任。 （4）中标供应商须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 （5）中标供应商投入的项目人员须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。 ★2.供应链安全管理要求 （1）中标供应商应要求供应链厂商严格落实供应链安全管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等，并将供应链厂商落实情况作为项目验收的检查内容。 （2）中标供应商应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款，对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为，采购人将视安全事
--	--	--	---

			件严重情况按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。 ★3.网络安全和数据安全管理要求 中标供应商投入的项目人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标供应商投入的项目人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重情况按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。 安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容： （1）因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。 （2）因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏，以及发生非法窃取数据行为。 （3）因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。 ★4.罚责条款 项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标供应商负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标供应商无法判定问题根源的，由中标供应商承担全部责任。采购人将视问题轻重、中标供应商责任大小等情况，按不高于合同金额的 5%的比例进行扣减。 六、验收方式及标准 1. 验收方式 本项目验收工作由采购人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。中标供应商在合同约定的服务期结束后的一个月内向采购人提出验收申请，采购人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。 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，满足本需求书的规定要求。 3. 验收标准 采购人以本需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。中标供应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人质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。 （1）安全标准 按上述第五条第 3 点内容执行。 （2）基础运维服务 由采购人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）分以上按合同价格中的基础运维服务费用 100%支付；80-89 分按合同价格中的基础运维服务费用 90%支付；80 分以下按合同价格中的基础运维服务费用 80%支付。 （3）优化运维服务 每年服务期满时，由采购人组建的考核验收小组核定优化运维服务工作量。年度优化运维服务应支付金额为年度优化运维服务工作量（人月）×优化运维服务合同单价。 验收通过后，由采购人财务部门将优化运维服务验收结果提交第三方专业机构进行费用评审，评审结果将作为本年度优化运维服务实际支付金额的依据。
商务条款要求			
★一、服务期、	服务期：1 年		
服务地点	服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局指定地点		
二、运维费用和	（1）基础运维服务		
预算	服务期限：1 年，费用预算合计 289.2 万元。服务内容主要包括做好金税三期		

	核心征管系统、出口退税子系统及数据治理日常基础运维相关工作。 (2) 优化运维服务 采购服务期限 36 人月（折算远程运维服务 3 人），单价为 1.8 万元/人月，费用预算合计 64.8 万元。该部分服务主要是根据采购人的要求对系统进行本地化完善优化，满足政策调整、管理创新要求、地方业务差异化等业务需求的不断变化。系统的完善优化，包括技术需求的不断变化、用户体验的不断提升、程序的优化完善。具体服务项目包含但不限于新增、变更及其他需求分析、设计开发（概要设计、详细设计、编码实现等）、软件测试、软件定版、技术架构支持等。由于国家政策调整、采购人实施工作需要或不可抗力等因素均会造成工作量发生变化，所以需求中内容为预估工作量，不作为中标供应商实际工作内容，仅作为本次采购参考数量，投标人应充分评估工作量变化可能产生的经济风险。投标人须根据需求内容和预估工作量报单价。 以上两部分预算费用总计 354 万元，即该项目 2023 年总预算费用为 354 万元。
★三、付款方式	1. 基础运维服务费用 签订合同后 30 日内，采购人支付合同总金额中基础运维服务费用的 50%；服务期满，采购人对项目进行验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30 日内支付合同相应的剩余款项。 2. 优化运维服务费用 服务期满，经采购人验收核定工作量后据实结算。即：项目验收合格后，由采购人将工作量提交第三方专业机构进行费用评审，并将评审结果作为本年度优化运维服务实际支付金额的依据。年度优化运维服务应付金额=年度优化运维服务工作量（人月）×优化运维服务合同单价（万元/人月）。若第三方专业机构的评审结果中，优化运维服务合同单价（万元/人月）或年度优化运维服务应付金额超过本项中标供应商的投标报价（单价或总价）的，按中标供应商的投标报价（单价或总价）结算。 采购人付款前，中标供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票，并不

	承担延迟付款责任。
其他投标要求	
其他投标要求	投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：对项目需求理解、运维服务方案、实施方案等。

附件：

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采购人的要求。	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采购人的具体要求。	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采购人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	由采购人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采购人报备，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，未按采购人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采购人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	按照合同约定对采购人相关应用人员、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采购人的投诉举报，并经采购人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，对于采购人提出的工作项目根据进度主动反馈结果，分为 1-5 档、每档 0.5 分，由运维部门评估酌情分档打分。	
	21	交流渠道	运维厂商人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。	2	主动建立各种便于工作沟通的渠道，运维部门评估确认，有相关渠道的不扣分，按照工作标准分为 1-5 档、每档 0.5 分，由运维部门评估酌情分档打分。	
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用于、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。	
	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。	
--	----	-------	--	---	---	--

（七）中小企业声明函

无