

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 年度)

项目名称： 国家税务总局广西壮族自治区税务局  
绩效管理信息系统运维服务

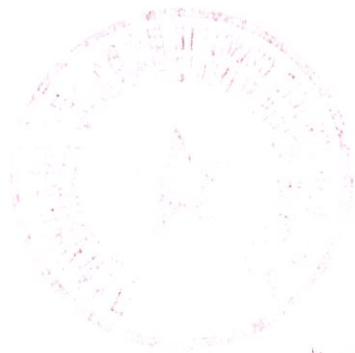
(分标子项目)： 无

合同编号： YZLNN2023-G3-271-ZYZC(GX230604)

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)： 上海元方科技股份有限公司

签订日期： 2023 年 11 月 27 日



Faint, illegible text or markings, possibly a date or signature, located to the right of the central stamp.

## 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、条款和乙方的承诺，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

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

**服务时间：**2年，本项目采取一次招标两年沿用，实行一年一签合同分年付款的办法。中标后，甲方与乙方签订有效期一年的采购合同。合同期满后，在预算能保障的前提下，甲方根据相关政策以及乙方服务质量与乙方续签第二年合同，续签总金额以甲方第二年实际预算安排为准；一年合同期满但甲方未获得预算批复或需求取消，经甲方提前书面通知乙方后，合同到期终止，不再顺延。

**第一年采购合同服务时间：**1年，具体从 2024 年 12 月 01 日起至 2024 年 11 月 30 日止。

**合同金额：**人民币（大写）壹拾玖万肆仟捌佰元整/年（¥194800.00元/年），**服务期**2年。  
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)：陈忠工

乙方（盖章）：上海元方科技股份有限公司

法定代表人或其授权代表签字(或签章)：铁占



## 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绩效管理信息系统运维服务 合同编号：YZLNN2023-G3-271-ZYZC(GX230604)
2	甲方名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 甲方地址：广西南宁市青秀区民族大道 105 号 甲方联系人：廖梓余 电话：0771-5562105 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：上海元方科技股份有限公司 乙方地址：上海市黄浦区淮海中路 422 号力宝广场 1905 室 乙方联系人：唐荣祺 电话：021-55666855, 18074807776 乙方开户银行名称：中国银行股份有限公司上海市新江湾城支行 账号：454659233870
4	合同金额：壹拾玖万肆仟捌佰元整/年（¥194800.00 元/年），服务期 2 年。
5	<p>服务时间、履行期：2 年，本项目采取一次招标两年沿用，实行一年一签合同分年付款的办法。中标后，甲方与乙方签订有效期一年的采购合同。合同期满后，在预算能保障的前提下，甲方根据相关政策以及乙方服务质量与乙方续签第二年合同，续签总金额以甲方第二年实际预算安排为准；一年合同期满但甲方未获得预算批复或需求取消，经甲方提前书面通知乙方后，合同到期终止，不再顺延。</p> <p>第一年采购合同服务时间：1 年，具体时间从 2023 年 12 月 01 日起至 2024 年 11 月 30 日止。</p> <p>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。</p>
6	服务地点：广西壮族自治区内甲方指定地点。
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	<p>付款方式： 签订合同后 30 日内，甲方支付单年合同金额的 30%；服务期满 1 年，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。</p> <p>甲方付款前，乙方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。</p>
9	履约保证金及其返还：本项目不需要乙方提供。
10	<p><input checked="" type="checkbox"/>违约金约定： 1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，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。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。</p>
11	<p>误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，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。</p>

12	<p>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。</p>
13	<p>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)：  <input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地)仲裁  <input checked="" type="checkbox"/> 向项目所在地有管辖权的人民法院提起诉讼</p>



## 三、合同通用条款

### 1.定义

本合同下列术语应解释为:

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

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

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

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

### 2.服务标准

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

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

### 3.服务

3.1 乙方应按照合同的规定，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，派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目。

### 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职税务人员风险防控制度，对乙方违法违规聘用离职税务人员行为的，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 如果乙方迟延履行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。

#### 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）。

### (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 (包含但不限于服务内容、范围和基本要求)
绩效管理信息系统运维服务	年	2	194800.00元/年， 服务期2年	按照国家税务总局的统一部署，采购人(原广西国税局)于2015年12月底上线“国家税务总局绩效管理信息系统”。系统上线以来，每年需要进行多次升级，且绩效系统操作人员变化较大，存在系统培训需求及需采购相应的技术支持服务。 如需进一步了解详细内容，详见本项目招标文件。

## (二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

### 1.2. 开标一览表

序号	项目名称	国家税务总局广西壮族自治区税务局绩效管理信息系统 运维服务	项目编号	YZLNN2023-G3 -271-ZYZC(GX 230604)
1	分标（如有）	无		
2	总报价人民币	大写：壹拾玖万肆仟捌佰元/年，服务期 2 年 小写：194800 元/年，服务期 2 年		
3	合同履行期限	2 年 本项目采取一次招标两年沿用，实行一年一签合同分年付款的办法。中标后，采购人与中标人签订有效期一年的采购合同。合同期满后，在预算能保障的前提下，采购人根据相关政策以及中标人服务质量与中标人续签第二年合同，续签总金额以采购人第二年实际预算安排为准；一年合同期满但采购人未获得预算批复或需求取消，经采购人提前书面通知中标人后，合同到期终止，不再顺延。		
	备注	无		

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. 此表的报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额。投标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)：上海元方科技股份有限公司

法定代表人或其授权代表签字：唐卓华

日期：2023 年 10 月 11 日

### 1.3. 分项价格表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局绩效管理信息系统运维服务

项目编号：YZLNN2023-G3-271-ZYZC(GX230604)

包号：无

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	绩效管理信息系统运维服务：按照国家税务总局的统一部署，采购人（原广西国税局）于2015年12月底上线“国家税务总局绩效管理信息系统”。系统上线以来，每年需要进行多次升级，且绩效系统操作人员变化较大，存在系统培训需求及需采购相应的技术支持服务。	194800 元	/
总计		大写：人民币 <u>壹拾玖万肆仟捌佰</u> 元 小写：¥ <u>194800</u> 元	

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)：上海元方科技股份有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：陈祺

日期：2023年10月11日

(三) 投标 (响应) 文件技术部分和商务部分 (乙方提供)

2. 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绩效管理信息系统运维服务 项目编号: YZLNN2023-G3-271-ZYZC(GX230604)  
包号: 无



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	绩效管理信息系统运维服务	/	<p>一、项目目标</p> <p>本项目是国家税务总局绩效管理信息系统2.0版服务支持及相关系统的运行维护。保障系统运行平稳, 根据运行情况及时优化调整、升级更新, 确保日常考评中数据准确、使用高效。</p> <p>二、工作内容及边界</p> <p>★(一) 服务方式</p> <p>派1名技术人员在广西壮族自治区税务局现场运维(自行配备驻场运维电脑), 驻场服务人员(数量1人)与用户方工作时间</p>	<p>我公司承诺满足以下要求:</p> <p>一、项目目标</p> <p>本项目是国家税务总局绩效管理信息系统2.0版服务支持及相关系统的运行维护。保障系统运行平稳, 根据运行情况及时优化调整、升级更新, 确保日常考评中数据准确、使用高效。</p> <p>二、工作内容及边界</p> <p>★(一) 服务方式</p> <p>如中标, 我公司派1名技术人员在广西壮族自治区税务局现场运维(自行配备驻场</p>	无偏离	无
	绩效管理信息系统运维服务	/			无偏离	无

				<p>保持一致。提供 5*8 小时现场及 7*24 小时电话服务。集中解决系统问题及提供培训服务。</p> <p>(二) 服务内容</p> <p>主要包括被动运维服务、主动运维服务和运维保障三部分。</p> <p>被动运维服务是指日常工作中针对各级用户通过运维热线、运维网站和问题清单等反映的应用系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的支持，及时解答问题、分析问题、解决问题、反馈解决结果、记录并归纳的过程。被动运维服务工作包括问题受理和一般问题处理、问题回访与确认、数据维护、程序问题确认、需求问题确认、紧急问题处理、问题协同解决、系统资源优化、系统迁移、现场支持与维护等内容。</p> <p>主动运维服务是指根据应用系统自身特点，结合以往的经验 and 总结，定期或不</p>
			<p>运维电脑)，驻场服务人员（数量 1 人）与用户方工作时间保持一致。提供 5*8 小时现场及 7*24 小时电话服务。集中解决系统问题及提供培训服务。</p> <p>(二) 服务内容</p> <p>主要包括被动运维服务、主动运维服务和运维保障三部分。</p> <p>被动运维服务是指日常工作中针对各级用户通过运维热线、运维网站和问题清单等反映的应用系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的支持，及时解答问题、分析问题、解决问题、反馈解决结果、记录并归纳的过程。被动运维服务工作包括问题受理和一般问题处理、问题回访与确认、数据维护、程序问题确认、需求问题确认、紧急问题处理、问题协同解决、系统资源优化、系统迁移、现场支持与维护等内容。</p>	

	<p>定期对支撑应用系统运行的主机系统、数据库系统和中间件等进行日常检查，对应用系统数据质量、运行情况进行检查和评估，以避免小隐患引发大问题，防患于未然，最大程度预防应用系统故障的发生。</p> <p>支持保障工作是指为做好被动支持服务和主动运维服务工作而开展的质量控制、后勤保障等工作。支持保障工作包括补丁发布、配置管理、知识提取与维护、使用系统运维、后勤保障等工作。</p> <p>1. 问题受理和一般问题处理</p> <p>运维人员响应税务机关用户请求、处理系统问题、解决系统故障，提供技术支持，提出解决方案。</p> <p>(1) 接收问题</p> <p>运维一线解决广西壮族自治区税务局提出的关于绩效考核系统的相关业务、技术问题，若为重大紧急问题则接收后直接转入重</p>	<p>主动运维服务是指根据应用系统自身特点，结合以往的经验 and 总结，定期或不定期对支撑应用系统运行的主机系统、数据库系统和中间件等进行日常检查，对应用系统数据质量、运行情况进行检查和评估，以避免小隐患引发大问题，防患于未然，最大程度的预防应用系统故障的发生。</p> <p>支持保障工作是指为做好被动支持服务和主动运维服务工作而开展的质量控制、后勤保障等工作。支持保障工作包括补丁发布、配置管理、知识提取与维护、应用系统运维培训等。</p> <p>1. 问题受理和一般问题处理</p> <p>运维人员响应税务机关用户请求、处理系统问题、解决系统故障，提供技术支持，提出解决方案。</p> <p>(1) 接收问题</p> <p>运维一线解决广西壮族自治区税务局</p>	
--	---	--	--

		<p>大紧急处理岗。</p> <p>(2) 分析问题</p> <p>运维一线按自身经验和知识,通过查看数据、测试重现、调试程序等多种手段分析问题原因。</p> <p>2. 问题回访与确认</p> <p>根据分析得出的原因,在充分理解用户要实现业务的基础上,同时经过充分的测试验证后给出合理可行的解决方案。解决问题后,和问题提出者进行确认是否解决问题。</p> <p>3. 数据维护</p> <p>为了保证系统业务顺畅执行,系统或用户操作失误产生的一些数据,经采购人确认后,运维人员在系统后台,对业务数据及相关系统数据进行人工干预修改。</p> <p>需要协助采购人维护的数据包括三部分:</p>	<p>提出的关于绩效考核系统的相关业务、技术问题,若为重大紧急问题则接收后直接转入重大紧急处理岗。</p> <p>(2) 分析问题</p> <p>运维一线按自身经验和知识,通过查看数据、测试重现、调试程序等多种手段分析问题原因。</p> <p>2. 问题回访与确认</p> <p>根据分析得出的原因,在充分理解用户要实现业务的基础上,同时经过充分的测试验证后给出合理可行的解决方案。解决问题后,和问题提出者进行确认是否解决问题。</p> <p>3. 数据维护</p> <p>为了保证系统业务顺畅执行,系统或用户操作失误产生的一些数据,经采购人确认后,运维人员在系统后台,对业务数据及相关系统数据进行人工干预修改。</p> <p>需要协助采购人维护的数据包括三部分:</p>	
--	--	---	--	--

	<p>一是数据配置工作，主要是年初系统、方案配置优化、考评流程设置、指标定责等，内容包括：</p> <p>(1) 系统软件配置：提供绩效系统软件配置方面的最佳实践、解决因系统配置导致的错误。</p> <p>(2) 绩效方案配置：依据自身特点对系统业务流程做专项配置，包括：</p> <p>1) 绩效考核方案设置、管理与流程初始化；</p> <p>2) 绩效指标框架制定、录入与审核配置；</p> <p>3) 绩效管理时序配置、启动与管理；</p> <p>4) 考核构成配置等。</p> <p>二是绩效数据支持服务，包括：</p> <p>(1) 年初指标分解：</p> <p>1) 系统基础数据处理与支持：协助对系统部门、人员、岗位、权限等基础数据的整</p>	<p>分：</p> <p>一是数据配置工作，主要是年初系统、方案配置优化、考评流程设置、指标定责等，内容包括：</p> <p>(1) 系统软件配置：提供绩效系统软件配置方面的最佳实践、解决因系统配置导致的错误。</p> <p>(2) 绩效方案配置：依据自身特点对系统业务流程做专项配置，包括：</p> <p>绩效考核方案设置、管理与流程初始化；</p> <p>2) 绩效指标框架制定、录入与审核配置；</p> <p>3) 绩效管理时序配置、启动与管理；</p> <p>4) 考核构成配置等。</p> <p>二是绩效数据支持服务，包括：</p> <p>(1) 年初指标分解：</p>	
--	---	--	--



	<p>三是数据异常修复：对绩效系统本身运行造成的数据异常进行修复。不包括第三方软件造成的问题。</p> <p>4. 程序问题确认</p> <p>对于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用问题。运维人员通过搭建测试环境、模拟用户数据，对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及时进行处理。因业务变更、流程改进或新增功能等而产生的问题。运维人员按照相关要求对需求问题进行确认、分析、转出。对组织绩效系统形成的软件需求，由运维公司项目组与客户相关负责人协商处理，或者总局统一升级软件版本解决，或者双方另行签订合作协议解决。</p> <p>根据总局的统一安排，不定期的对系统实施升级工作，将涉及到的数据库、绩效系</p>	<p>协助年底系统分数校验、汇总，处理年底考核等评定工作，及年底数据统计分析。</p> <p>三是数据异常修复：对绩效系统本身运行造成的数据异常进行修复。不包括第三方软件造成的问题。</p> <p>4. 程序问题确认</p> <p>对于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用问题。运维人员通过搭建测试环境、模拟用户数据，对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及时进行处理。因业务变更、流程改进或新增功能等而产生的问题。运维人员按照相关要求对需求问题进行确认、分析、转出。对组织绩效系统形成的软件需求，由运维公司项目组与客户相关负责人协商处理，或者总局统一升级软件版本解决，或者双方另行签订合作协议解决。</p>	
--	---	---	--

	<p>统等各个方面，并负责在系统升级之前做好各项准备工作，协调好各承建单位协作处理升级；升级后协助客户做好系统测试，检查业务处理。</p> <p>5. 需求问题确认</p> <p>对于采购人提出的新需求，能够通过脚本处理的经过脚本来完成。需要修改程序的，做好记录，定期反馈到开发人员进行需求确认。</p> <p>6. 紧急问题处理</p> <p>运维人员将根据紧急问题级别，在最短时间内及时到达紧急问题现场，对问题进行诊断、分析，并解决问题，保证用户业务的不间断正常运行。具体时限要求如下：</p> <table border="1" data-bbox="1082 965 1182 1375"> <tr> <td>序号</td> <td>工作分类</td> <td>服务支持时间</td> <td>服务响应时间</td> </tr> </table>	序号	工作分类	服务支持时间	服务响应时间	<p>根据总局的统一安排，不定期的对系统实施升级工作，将涉及到的数据库、绩效系统等各个方面，并负责在系统升级之前做好各项准备工作，协调好各承建单位协作处理升级；升级后协助客户做好系统测试，检查业务处理。</p> <p>5. 需求问题确认</p> <p>对于采购人提出的新需求，能够通过脚本处理的经过脚本来完成。需要修改程序的，做好记录，定期反馈到开发人员进行需求确认。</p> <p>6. 紧急问题处理</p> <p>运维人员将根据紧急问题级别，在最短时间内及时到达紧急问题现场，对问题进行诊断、分析，并解决问题，保证用户业务的不间断正常运行。具体时限要求如下：</p> <table border="1" data-bbox="1134 562 1225 958"> <tr> <td>序号</td> <td>工作分类</td> <td>服务支持时间</td> <td>服务响应时间</td> </tr> </table>	序号	工作分类	服务支持时间	服务响应时间	
序号	工作分类	服务支持时间	服务响应时间								
序号	工作分类	服务支持时间	服务响应时间								



	<p>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。</p> <p>8. 系统资源优化</p> <p>运维人员按照运维管理规范, 协助客户进行应用系统、中间件和数据库的用户数扩容、参数调优。</p> <p>运维人员接收广西壮族自治区税务局的资源优化需求后, 对资源优化需求进行评估、资源优化方案撰写、测试及实施工作。通过健康检查结果, 从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面对广西壮族自治区税务局提出系统资源优化建议, 并听取广西壮族自治区税务局反馈情况后协助其进行资源优化的实施。</p> <p>9. 系统(数据)迁移</p> <p>按照运维管理规范, 协助客户将系统和数据从原服务器迁移到指定的新服务器; 协</p>	<p>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。</p> <p>8. 系统资源优化</p> <p>运维人员按照运维管理规范, 协助客户进行应用系统、中间件和数据库的用户数扩容、参数调优。</p> <p>运维人员接收广西壮族自治区税务局的资源优化需求后, 对资源优化需求进行评估、资源优化方案撰写、测试及实施工作。通过健康检查结果, 从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面对广西壮族自治区税务局提出系统资源优化建议, 并听取广西壮族自治区税务局反馈情况后协助其进行资源优化的实施。</p> <p>9. 系统(数据)迁移</p> <p>按照运维管理规范, 协助客户将系统和数据从原服务器迁移到指定的新服务器;</p>	
--	---	---	--

	<p>协助客户在不同存储设备之间或数据库之间进行有效迁移，保持数据的完整性。</p> <p>(1) 环境调查</p> <p>运维人员接收系统迁移申请后，进行系统迁移前后环境调查，明确迁移情况；</p> <p>(2) 方案撰写</p> <p>根据实际迁移需求及情况，撰写系统迁移方案和回退方案；</p> <p>(3) 方案测试</p> <p>测试系统迁移方案，并交予用户确认。以保证系统迁移方案的可实施性。</p> <p>(4) 方案实施</p> <p>实施系统迁移。运维人员需根据系统迁移方案现场实施应用系统迁移；</p> <p>(5) 验证和切换</p> <p>应用系统迁移实施完成后，需从应用服务的功能和业务数据的完整性、一致性方面</p>	<p>协助客户在不同存储设备之间或数据库之间进行有效迁移，保持数据的完整性。</p> <p>(1) 环境调查</p> <p>运维人员接收系统迁移申请后，进行系统迁移前后环境调查，明确迁移情况；</p> <p>(2) 方案撰写</p> <p>根据实际迁移需求及情况，撰写系统迁移方案和回退方案；</p> <p>(3) 方案测试</p> <p>测试系统迁移方案，并交予用户确认。以保证系统迁移方案的可实施性。</p> <p>(4) 方案实施</p> <p>实施系统迁移。运维人员需根据系统迁移方案现场实施应用系统迁移；</p> <p>(5) 验证和切换</p> <p>应用系统迁移实施完成后，从应用服务的功能和业务数据的完整性、一致性方面角</p>	
--	--	--	--

		<p>角度验证迁移是否成功，并于验证成功后，进行应用系统的切换；</p> <p>(6) 后续监控</p> <p>应用系统迁移的验证和切换完成后，运维人员需对迁移的应用系统进行一定业务周期内的监控，以保证迁移后的应用系统的正常运行。</p> <p>10. 现场支持</p> <p>按照双方约定，在广西壮族自治区税务局派1名技术人员现场运维，驻场服务人员（数量1人）与采购人工作时间保持一致。提供5*8小时现场及7*24小时电话服务。集中解决系统问题及提供培训服务。</p> <p>驻场服务人员（数量1人）负责对用户提出的运维需求（如补丁升级支持、系统性能调优、系统推广实施、数据迁移、用户业务技术培训等），进行支持服务。</p> <p>11. 健康检查</p>	<p>度验证迁移是否成功，并于验证成功后，进行应用系统的切换；</p> <p>(6) 后续监控</p> <p>应用系统迁移的验证和切换完成后，运维人员需对迁移的应用系统进行一定业务周期内的监控，以保证迁移后的应用系统的正常运行。</p> <p>10. 现场支持</p> <p>按照双方约定，在广西壮族自治区税务局派1名技术人员现场运维，驻场服务人员（数量1人）与采购人工作时间保持一致。提供5*8小时现场及7*24小时电话服务。集中解决系统问题及提供培训服务。</p> <p>驻场服务人员（数量1人）负责对用户提出的运维需求（如补丁升级支持、系统性能调优、系统推广实施、数据迁移、用户业务技术培训等），进行支持服务。</p> <p>11. 健康检查</p>	
--	--	---	--	--

			<p>按照运维管理规范,以现场巡检和远程巡检相结合的方式,针对系统的运行环境、系统状态、系统设置、系统日志、错误日志进行日志检查,归档系统中的日志文件和清理垃圾文件,以及对操作系统的日志检查及分析,以发现存在的问题和隐患。</p> <p>(1) 制定健康检查计划</p> <p>制定详细的健康检查计划,包含健康检查的时间、地点、范围、方式;</p> <p>(2) 制定健康检查方案及脚本</p> <p>制定健康检查指标和判定准则并编制脚本的采集脚本;</p> <p>(3) 健康检查实施</p> <p>根据健康检查计划,及健康检查方案及脚本,实施自治区级应用系统的健康检查。</p> <p>12. 补丁发布</p> <p>根据总局的统一安排,不定期的对系统</p>	<p>按照运维管理规范,以现场巡检和远程巡检相结合的方式,针对系统的运行环境、系统状态、系统设置、系统日志、错误日志进行日志检查,归档系统中的日志文件和清理垃圾文件,以及对操作系统的日志检查及分析,以发现存在的问题和隐患。</p> <p>(1) 制定健康检查计划</p> <p>制定详细的健康检查计划,包含健康检查的时间、地点、范围、方式;</p> <p>(2) 制定健康检查方案及脚本</p> <p>制定健康检查指标和判定准则并编制脚本的采集脚本;</p> <p>(3) 健康检查实施</p> <p>根据健康检查计划,及健康检查方案及脚本,实施自治区级应用系统的健康检查。</p> <p>12. 补丁发布</p> <p>根据总局的统一安排,不定期的对系</p>	
--	--	--	--	---	--

	<p>实施升级工作，将涉及到的数据库、绩效系统等各个方面，并负责在系统升级之前做好各项准备工作，协调好各承建单位协作处理升级；升级后协助采购人做好系统测试，检查业务处理。</p> <p>在总局对绩效系统进行升级时，同步完成广西壮族自治区税务局系统升级，在新系统升级后能够正常使用。</p> <p>13. 配置管理</p> <p>(1) 重大配置变更</p> <p>运维人员对广西壮族自治区税务局提出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。</p> <p>(2) 系统资源优化</p> <p>运维人员按照运维管理规范，协助客户</p>	<p>实施升级工作，将涉及到的数据库、绩效系统等各个方面，并负责在系统升级之前做好各项准备工作，协调好各承建单位协作处理升级；升级后协助采购人做好系统测试，检查业务处理。</p> <p>在总局对绩效系统进行升级时，同步完成广西壮族自治区税务局系统升级，在新系统升级后能够正常使用。</p> <p>13. 配置管理</p> <p>(1) 重大配置变更</p> <p>运维人员对广西壮族自治区税务局提出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。</p> <p>(2) 系统资源优化</p> <p>运维人员按照运维管理规范，协助客户</p>	<p>实施升级工作，将涉及到的数据库、绩效系统等各个方面，并负责在系统升级之前做好各项准备工作，协调好各承建单位协作处理升级；升级后协助采购人做好系统测试，检查业务处理。</p> <p>在总局对绩效系统进行升级时，同步完成广西壮族自治区税务局系统升级，在新系统升级后能够正常使用。</p> <p>13. 配置管理</p> <p>(1) 重大配置变更</p> <p>运维人员对广西壮族自治区税务局提出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。</p> <p>(2) 系统资源优化</p> <p>运维人员按照运维管理规范，协助客户</p>
--	--	--	--

		<p>进行应用系统、中间件和数据库的用户扩容、参数调优。</p> <p>运维人员接收广西壮族自治区税务局的资源优化需求后,对资源优化需求进行评估、资源优化方案撰写、测试及实施工作。通过健康检查结果,从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面对广西壮族自治区税务局提出系统资源优化建议,并听取广西壮族自治区税务局反馈情况后协助其进行资源优化的实施。</p> <p>(3) 配置管理</p> <p>运维人员按照运维管理规范,协助客户进行服务器、操作系统、中间件、数据库等运行环境、参数配置变更。</p> <p>主要内容如下: 系统数据定期备份策略;</p> <p>运行环境配置变更:对服务器、操作系统、中间件、数据库等运行环境配置变更;</p>	<p>进行应用系统、中间件和数据库的用户扩容、参数调优。</p> <p>运维人员接收广西壮族自治区税务局的资源优化需求后,对资源优化需求进行评估、资源优化方案撰写、测试及实施工作。通过健康检查结果,从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面对广西壮族自治区税务局提出系统资源优化建议,并听取广西壮族自治区税务局反馈情况后协助其进行资源优化的实施。</p> <p>(8) 配置管理</p> <p>运维人员按照运维管理规范,协助客户进行服务器、操作系统、中间件、数据库等运行环境、参数配置变更。</p> <p>主要内容如下: 系统数据定期备份策略;</p> <p>运行环境配置变更:对服务器、操作系统、中间件、数据库等运行环境配置变更;</p>	
--	--	---	---	--

		<p>运维人员接收应用系统故障的报修申请，从应用系统角度进行风险评估，评估配置损坏或变更对系统软件、应用系统及数据产生的影响，并给出评估结论和解决建议。以保障相关应用系统不会受到故障的影响，确保应用系统的正常运行；</p> <p>运维人员对绩效系统模拟环境进行日常备份、环境检查、版本维护等工作。模拟环境的系统版本需保证与生产环境保持一致。</p> <p>14. 知识提取和维护</p> <p>对总局运维团队定期更新的知识库，及时提供给广西壮族自治区税务局，用于各级税务机关人员在操作软件过程中使用。</p> <p>15. 问题协同解决</p> <p>由于税务总局应用系统间的相关性较强、接口较多、数据交互复杂，一个问题的产生可能涉及多个应用系统，需要各相关系</p>	<p>运维人员接收应用系统故障的报修申请，从应用系统角度进行风险评估，评估配置损坏或变更对系统软件、应用系统及数据产生的影响，并给出评估结论和解决建议。以保障相关应用系统不会受到故障的影响，确保应用系统的正常运行；</p> <p>运维人员对绩效系统模拟环境进行日常备份、环境检查、版本维护等工作。模拟环境的系统版本需保证与生产环境保持一致。</p> <p>14. 知识提取和维护</p> <p>对总局运维团队定期更新的知识库，及时提供给广西壮族自治区税务局，用于各级税务机关人员在操作软件过程中使用。</p> <p>15. 问题协同解决</p> <p>由于税务总局应用系统间的相关性较强、接口较多、数据交互复杂，一个问题的产生可能涉及多个应用系统，需要各相关系</p>	
--	--	--	--	--

	<p>运维人员互相协作定位问题原因，并处理解决。</p> <p>16. 质量控制和保证</p> <p>为了保证客户能得到有质量保障的运维服务，建立完善的服务制度和拥有专业的运维服务团队。整合运维服务资源，规范运维行为，确保服务质效，形成统一、集约、高效的一体化运维服务质量管理体系，从而保障采购人产品或服务能安全、稳定、高效的运行。</p> <p>17. 技术支持</p> <p>对高级系统运维问题，比如系统性能分析和优化、高级参数配置、现场运维人员无法判断故障相关原因时，提供高级专家技术支持解决。高级技术专家包括项目经理、系统管理员、系统分析师和系统设计工程师等，服务方式为远程服务，现场运维人员配合。如故障无法解决，由采购人联系系统开发人员</p>	<p>运维人员互相协作定位问题原因，并处理解决。</p> <p>16. 质量控制和保证</p> <p>为了保证客户能得到有质量保障的运维服务，建立完善的服务制度和拥有专业的运维服务团队。整合运维服务资源，规范运维行为，确保服务质效，形成统一、集约、高效的一体化运维服务质量管理体系，从而保障采购人产品或服务能安全、稳定、高效的运行。</p> <p>17. 技术支持</p> <p>对高级系统运维问题，比如系统性能分析和优化、高级参数配置、现场运维人员无法判断故障相关原因时，提供高级专家技术支持解决。高级技术专家包括项目经理、系统管理员、系统分析师和系统设计工程师等，服务方式为远程服务，现场运维人员配合。如故障无法解决，由采购人联系系统开发人员</p>	
--	---	---	--

		共同会诊，相关费用由采购人承担。我局将根据运维服务实际情况进行服务质量考核及责任追究。	共同会诊，相关费用由采购人承担。我局将根据运维服务实际情况进行服务质量考核及责任追究。	<p>共同会诊，相关费用由采购人承担。我局将根据运维服务实际情况进行服务质量考核及责任追究。</p> <p>18. 工作衔接(对前序工作环节支持及主动知识转移)</p> <p>运维人员对运行维护工作环节与软件升级完善及调整优化等工作环节做好衔接:</p> <p>包括做好与软件升级完善及调整优化等前序工作环节的信息、文档及工作的衔接(但不限于): 所有运维产出物经广西壮族自治区税务局审核后, 在广西壮族自治区税务局指定范围内共享、传递; 需求、程序问题转出; 接受广西壮族自治区税务局指派, 支持配合前序工作环节。</p> <p>为保持运行维护工作质量, 运维人员主动进行知识转移, 与前序工作环节在知识技能等方面要主动保持范围一致、质量相同、时间进度同步。</p>
	共同会诊，相关费用由采购人承担。我局将根据运维服务实际情况进行服务质量考核及责任追究。	共同会诊，相关费用由采购人承担。我局将根据运维服务实际情况进行服务质量考核及责任追究。	<p>共同会诊，相关费用由采购人承担。我局将根据运维服务实际情况进行服务质量考核及责任追究。</p> <p>18. 工作衔接(对前序工作环节支持及主动知识转移)</p> <p>运维人员对运行维护工作环节与软件升级完善及调整优化等工作环节做好衔接:</p> <p>包括做好与软件升级完善及调整优化等前序工作环节的信息、文档及工作的衔接(但不限于): 所有运维产出物经广西壮族自治区税务局审核后, 在广西壮族自治区税务局指定范围内共享、传递; 需求、程序问题转出; 接受广西壮族自治区税务局指派, 支持配合前序工作环节。</p> <p>为保持运行维护工作质量, 运维人员主动进行知识转移, 与前序工作环节在知识技能等方面要主动保持范围一致、质量相同、时间进度同步。</p>	

			<p>19. 人员培训</p> <p>运维人员适时的进行管理制度、业务技能等方面的培训，加强各岗位人员的沟通与互动，创造良好的学习氛围，为提高整体服务水平和服务质量打好基础。</p> <p>人员培训以“培训前需求收集，培训后考评总结；团队内部为主、团队外部为辅”的原则开展日常工作。即建立培训前采集培训需求确定培训题目、培训后对于培训师及培训学生进行双向考评的原则，保证培训的针对性、有效性及培训师生的积极性。培训师资包括广西壮族自冶区税务局人员、运维人员及外部讲师，培训工作中以团队内部人员互助为主，引入外部师资为辅，保证培训的良好氛围和培训质量。</p> <p>(1) 培训内容</p> <p>1) 制度培训。广西壮族自冶区税务局相关流程制度培训。</p>	<p>19. 人员培训</p> <p>运维人员适时的进行管理制度、业务技能等方面的培训，加强各岗位人员的沟通与互动，创造良好的学习氛围，为提高整体服务水平和服务质量打好基础。</p> <p>人员培训以“培训前需求收集，培训后考评总结；团队内部为主、团队外部为辅”的原则开展日常工作。即建立培训前采集培训需求确定培训题目、培训后对于培训师及培训学生进行双向考评的原则，保证培训的针对性、有效性及培训师生的积极性。培训师资包括广西壮族自冶区税务局人员、运维人员及外部讲师，培训工作中以团队内部人员互助为主，引入外部师资为辅，保证培训的良好氛围和培训质量。</p> <p>(1) 培训内容</p> <p>1) 制度培训。广西壮族自冶区税务局</p>						
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--



		<p>学员需填写培训考评表，从培训师资、培训内容、培训方式、培训组织、培训建议等方面对本次培训进行考评，以逐步提高培训质量。</p> <p>培训结束后，培训学员需按照培训老师的要求，以考试、讨论或心得等方式参加考核，以检验培训效果。</p> <p>20. 系统运行报告</p> <p>针对系统的运行环境、系统状态、系统设置、系统日志、错误日志、操作系统的日志进行检查分析，对系统访问、使用、变更等情况进行总结归纳，按月定期输出系统运行报告，便于广西壮族自治区税务局了解系统整体情况。</p> <p>21. 系统安全服务</p> <p>提供系统安全服务，包括安全巡检、应急响应服务、应急演练服务、重大节日安全保障，配合完成广西地区对应的风险评估、</p>	<p>关负责人汇总评估后开展培训的组织工作。</p> <p>培训考评考核制度。培训结束后，培训学员需填写培训考评表，从培训师资、培训内容、培训方式、培训组织、培训建议等方面对本次培训进行考评，以逐步提高培训质量。</p> <p>培训结束后，培训学员需按照培训老师的要求，以考试、讨论或心得等方式参加考核，以检验培训效果。</p> <p>20. 系统运行报告</p> <p>针对系统的运行环境、系统状态、系统设置、系统日志、错误日志、操作系统的日志进行检查分析，对系统访问、使用、变更等情况进行总结归纳，按月定期输出系统运行报告，便于广西壮族自治区税务局了解系统整体情况。</p> <p>21. 系统安全服务</p> <p>提供系统安全服务，包括安全巡检、应</p>	

	<p>应急响应服务、应急演练服务、重大节会安全保障，配合完成广西地区对应的风险评估、安全排查、安全加固、渗透测试、云防御、安全监测、安全测试、安全规划设计、漏洞扫描等工作内容，提供本系统的安全策略配置及配置优化，确保系统安全运行。</p> <p>22. 系统优化及管理机制优化建议</p> <p>基于系统运维发现系统运行过程中存在的问题，对问题进行总结归纳，深入分析研判，提出系统优化建议或业务端的管理机制优化建议，助力广西壮族自治区税务局系统的业务更顺畅。</p> <p>23. 漏洞修复</p> <p>运维人员根据广西壮族自治区税务局提出的服务器“中高危漏洞”修复通知进行修复方案制定和实施，并综合判断配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等，保障应用系统在漏洞修复过程中的数据安全、漏洞修复后的及时运行。</p> <p>24. 硬件管理</p>	<p>安全排查、安全加固、渗透测试、云防御、安全监测、安全测试、安全规划设计、漏洞扫描等工作内容，提供本系统的安全策略配置及配置优化，确保系统安全运行。</p> <p>22. 系统优化及管理机制优化建议</p> <p>基于系统运维发现系统运行过程中存在的问题，对问题进行总结归纳，深入分析研判，提出系统优化建议或业务端的管理机制优化建议，助力广西壮族自治区税务局系统的业务更顺畅。</p> <p>23. 漏洞修复</p> <p>运维人员根据广西壮族自治区税务局提出的服务器“中高危漏洞”修复通知进行修复方案制定和实施，并综合判断配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等，保障应用系统在漏洞修复过程中的数据安全、漏洞修复后的及时运行。</p>	<p>应急响应服务、应急演练服务、重大节会安全保障，配合完成广西地区对应的风险评估、安全排查、安全加固、渗透测试、云防御、安全监测、安全测试、安全规划设计、漏洞扫描等工作内容，提供本系统的安全策略配置及配置优化，确保系统安全运行。</p> <p>22. 系统优化及管理机制优化建议</p> <p>基于系统运维发现系统运行过程中存在的问题，对问题进行总结归纳，深入分析研判，提出系统优化建议或业务端的管理机制优化建议，助力广西壮族自治区税务局系统的业务更顺畅。</p> <p>23. 漏洞修复</p> <p>运维人员根据广西壮族自治区税务局提出的服务器“中高危漏洞”修复通知进行修复方案制定和实施，并综合判断配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等，保障应用系统在漏洞修复过程中的数据安全</p>
--	---	--	---

		<p>负责职责范围内桌面计算机软硬件（计算机、显示器、网络设备和其他附属硬件设施，如打印机、扫描仪）进行基础安装、配置、运行维护与管理，保障桌面系统正常运行，满足日常工作需要。</p> <p>25. 突发问题处理</p> <p>当广西壮族自治区税务局监控到软件异常，或部门有紧急需要时，运维人员接收信息后，需及时赶到现场（特殊情况可以远程处理），处理与所维护软件相关的任何突发问题，并进行事后问题报告的编写。</p> <p>26. 关键时间值守</p> <p>遇到节假日、关键期等重要时段，运维人员需根据广西壮族自治区税务局需要，服从客户安排的合理的与本职维护工作相关的工作内容，值守结束并确认系统平稳运行后，可与客户协调休息时间。</p> <p>27. 异常故障处理</p>	<p>安全、漏洞修复后的及时运行。</p> <p>24. 硬件管理</p> <p>负责职责范围内桌面计算机软硬件（计算机、显示器、网络设备和其他附属硬件设施，如打印机、扫描仪）进行基础安装、配置、运行维护与管理，保障桌面系统正常运行，满足日常工作需要。</p> <p>25. 突发问题处理</p> <p>当广西壮族自治区税务局监控到软件异常，或部门有紧急需要时，运维人员接收信息后，需及时赶到现场（特殊情况可以远程处理），处理与所维护软件相关的任何突发问题，并进行事后问题报告的编写。</p> <p>26. 关键时间值守</p> <p>遇到节假日、关键期等重要时段，运维人员根据广西壮族自治区税务局需要，服从客户安排的合理的与本职维护工作相关的工作内容，值守结束并确认系统平稳运行</p>		
--	--	--	--	--	--

		<p>按照运维管理规范,依据健康检查报告、系统功能及维护经验,及时发现系统登录异常、功能异常、数据异常等异常问题,针对异常问题进行专业迅速地处理,保障系统安全稳定运行,同时形成异常处理文档,遇到重大紧急异常时,及时上报并及时形成可行的处理方案,对异常故障择优方案处理。</p> <p>28.其他</p> <p>(1) 综合服务支持</p> <p>协助广西壮族自治区税务局进行办公环境、基础设施、人员等综合性服务支持。</p> <p>(2) 其他服务支持</p> <p>根据广西壮族自治区税务局要求,经广西壮族自治区税务局批准后,提供与系统运行维护有关的其他支持服务工作。</p>	<p>后,可与客户协调休息时间。</p> <p>27.异常故障处理</p> <p>按照运维管理规范,依据健康检查报告、系统功能及维护经验,及时发现系统登录异常、功能异常、数据异常等异常问题,针对异常问题进行专业迅速地处理,保障系统安全稳定运行,同时形成异常处理文档,遇到重大紧急异常时,及时上报并及时形成可行的处理方案,对异常故障择优方案处理。</p> <p>28.其他</p> <p>(1) 综合服务支持</p> <p>协助广西壮族自治区税务局进行办公环境、基础设施、人员等综合性服务支持。</p> <p>(2) 其他服务支持</p> <p>根据广西壮族自治区税务局要求,经广西壮族自治区税务局批准后,提供与系统运行维护有关的其他支持服务工作。</p>	
--	--	---	---	--

	<p>绩效管理 信息系统 运维服务</p>	/	<p>三、服务管理与要求 (一) 指导理念</p> <p>1. 事件管理</p> <p>运维人员禁止任何不符合标准操作、可能引起服务中断和服务质量下降的事件。出现事故时尽可能快地恢复服务的正常运作,避免其造成业务中断,以确保最佳的服务可用性级别。</p> <p>2. 问题管理</p> <p>运维人员要尽量减少服务基础架构、人为错误和外部事件等缺陷或过失对系统造成影响,并防止它们重复发生。</p> <p>3. 变更管理</p> <p>运维人员对系统(包括硬件、网络、软件、应用、环境、系统及相关文档)进行增加、修改或删除时,要使用标准方法和规程来快速有效地处理所有变更,降低变更风险,最大程度减少变更对服务的影响。</p>	<p>我公司承诺满足以下要求:</p> <p>三、服务管理与要求 (一) 指导理念</p> <p>1. 事件管理</p> <p>运维人员禁止任何不符合标准操作、可能引起服务中断和服务质量下降的事件。出现事故时尽可能快地恢复服务的正常运作,避免其造成业务中断,以确保最佳的服务可用性级别。</p> <p>2. 问题管理</p> <p>运维人员要尽量减少服务基础架构、人为错误和外部事件等缺陷或过失对系统造成影响,并防止它们重复发生。</p> <p>3. 变更管理</p> <p>运维人员对系统(包括硬件、网络、软件、应用、环境、系统及相关文档)进行增加、修改或删除时,要使用标准方法和规程来快速有效地处理所有变更,降低变更风</p>	无偏离	无
--	-------------------------------	---	--	---	-----	---



		<p>自治区税务局的沟通计划, 及时了解广西壮 族自治区税务局的满意度, 并督导项目组组织 的适应性改善; 对运维人员进行管理和考核; 项目的启动、切换和交付时, 负责现场监控 及技术支持。</p> <p>(2) 运维一线人员: 负责按照热线电话、服务网站和传真等 途径对项目进行的技术咨询、软件功能咨询 问题; 及时解决广西壮族自治区税务机关在 使用过程中遇到的故障、业务问题、操作失 误、个性化的技术服务请求等需求; 同时将 需要转出的重大、疑难、紧急问题转出至运 维二线人员处理, 并对问题处理过程及结果 进行跟踪和回访。</p> <p>负责系统的补丁升级发布、补丁安装和 运行支持、配置变更的测试、评估、管理工 作。</p> <p>负责系统知识的提取、整理、审核, 并</p>	<p>情况及计划的变更; 负责控制项目成本, 选 择最适合的资源配比; 负责建立与广西壮族 自治区税务局的沟通计划, 及时了解广西壮 族自治区税务局的满意度, 并督导项目组组织 的适应性改善; 对运维人员进行管理和考 核; 项目的启动、切换和交付时, 负责现场 监控及技术支持。</p> <p>(2) 运维一线人员: 负责按照热线电话、服务网站和传真等 途径对项目进行的技术咨询、软件功能咨询 问题; 及时解决广西壮族自治区税务机关在 使用过程中遇到的故障、业务问题、操作失 误、个性化的技术服务请求等需求; 同时将 需要转出的重大、疑难、紧急问题转出至运 维二线人员处理, 并对问题处理过程及结果 进行跟踪和回访。</p> <p>负责系统的补丁升级发布、补丁安装和 运行支持、配置变更的测试、评估、管理工</p>	
--	--	--	---	--

			<p>在知识库平台进行发布。</p> <p>(3) 运维二线人员：</p> <p>负责按照广西壮族自治区税务局运维流程接收并处理运维一线人员或其它方式转出的系统运行问题，包括重大、紧急、疑难等工单处理；加强对系统的健康检查工作，对系统运行各个方面的情况进行健康检查，进行故障问题主动排查、性能监控和调优，对发现的问题进行问题诊断，提交检查报告并提出改进措施，并对问题的解决情况进行跟踪；通过健康检查及时发现系统潜在问题的发生；根据用户需求对用户进行系统相关的业务和技术培训。</p> <p>(三) 人员培训</p> <p>运维人员要适时的进行管理制度、业务技能等方面的培训，加强各岗位人员的沟通与互动，创造良好的学习氛围，为提高整体服务水平和服务质量打好基础。</p>	<p>负责系统知识的提取、整理、审核，并在知识库平台进行发布。</p> <p>(3) 运维二线人员：</p> <p>负责按照广西壮族自治区税务局运维流程接收并处理运维一线人员或其它方式转出的系统运行问题，包括重大、紧急、疑难等工单处理；加强对系统的健康检查工作，对系统运行各个方面的情况进行健康检查，进行故障问题主动排查、性能监控和调优，对发现的问题进行问题诊断，提交检查报告并提出改进措施，并对问题的解决情况进行跟踪；通过健康检查及时发现系统潜在问题的发生；根据用户需求对用户进行系统相关的业务和技术培训。</p> <p>(三) 人员培训</p> <p>运维人员适时的进行管理制度、业务技能等方面的培训，加强各岗位人员的沟通与</p>		
--	--	--	--	--	--	--



			<p>及补丁的新增改进等。</p> <p>(4) 专题培训。专题培训是指某个技术专题或处理的典型案例的知识分享及培训。</p> <p>2. 培训制度</p> <p>培训申请审批制度。运维人员在自身工作中积累的代表性案例、解决的疑难技术问题或学习掌握到的相关业务问题，均可作为培训计划，提交项目组相关负责人审批，审批通过后，可开展对运维人员的内部培训。</p> <p>运维人员有培训需求，即自身工作中遇到的某些技术困难、业务难点、或感兴趣的某些专题，需通过提交培训申请至项目组相关负责人汇总评估后开展培训的组织工作。</p> <p>培训考核制度。培训结束后，培训学员需填写培训考评表，从培训师资、培训内容、培训方式、培训组织、培训建议等方面对本次培训进行考评，以逐步提高培训质量。</p>	<p>标等。</p> <p>(3) 应用系统培训。培训内容应包括应用系统的技术知识、业务知识，以及系统升级及补丁的新增改进等。</p> <p>(4) 专题培训。专题培训是指某个技术专题或处理的典型案例的知识分享及培训。</p> <p>2. 培训制度</p> <p>培训申请审批制度。运维人员在自身工作中积累的代表性案例、解决的疑难技术问题或学习掌握到的相关业务问题，均可作为培训计划，提交项目组相关负责人审批，审批通过后，可开展对运维人员的内部培训。</p> <p>运维人员有培训需求，即自身工作中遇到的某些技术困难、业务难点、或感兴趣的某些专题，需通过提交培训申请至项目组相关负责人汇总评估后开展培训的组织工作。</p> <p>培训考核制度。培训结束后，培训学员需填写培训考评表，从培训师资、培训内容、培训方式、培训组织、培训建议等方面对本次培训进行考评，以逐步提高培训质量。</p>	<p>培训考评考核制度。培训结束后，培训</p>
--	--	--	---	---	--------------------------

