

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

纳税服务“好差评”等系统运维

(2023-2024 年度) 项目

(分标子项目)：无

合同编号：YZLNN2023-G3-369-ZYZC (GX230107)

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)：杭州虹数信息科技有限公司

签订日期：2023 年 10 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

本合同服务时间为 **12个月**，合同总金额为人民币（大写）**叁拾捌万贰仟元整(¥382000.00)**。

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

广西壮族自治区市

5.合同生效

本合同一式八份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方二份，采购代理机构二份。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（如有）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)：陈虹伶

乙方（盖章）：杭州虹数信息科技有限公司

法定代表人或其授权代表签字(或签章)：李强

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纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024 年度）项目 合同编号：YZLNN2023-G3-369-ZYZC（GX230107）
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：宁路明 电话：0771-5651310 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：杭州虹数信息科技有限公司 乙方地址：浙江省杭州市滨江区浦沿街道伟业路 1 号 5 幢三层 乙方联系人：李燕 电话：17878084569 乙方开户银行名称：招商银行股份有限公司杭州西兴科创支行 账号：571915932110301
4	合同金额：人民币（大写）叁拾捌万贰仟元整(¥382000.00)
5	服务时间、履行期：12 个月，具体时间从 2023 年 10 月 24 日起至 2024 年 10 月 23 日止。 合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的中标供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
6	服务地点：广西壮族自治区内甲方指定地点。
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	付款方式： 本项目分 2 个阶段支付项目款。签订合同后 30 日内，甲方支付合同总金额的 45%；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。 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：本项目不需要乙方提供。
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	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
14	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）。

(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)
纳税服务“好差评”等系统运维(2023-2024 年度)服务	1	项	382000.00	本项目主要负责确保“银税互动”功能正常运行和优化升级工作，并安排 2 名运维工程师驻场采购人开展现场运维服务，服务期限为 12 个月。 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）

虹数信息

国家税务总局广西壮族自治区税务局纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024 年度）项目

1.2. 开标一览表

开标一览表

（服务类项目适用）

序号	项目名称	国家税务总局广西 壮族自治区税务局 纳税服务“好差评” 等系统运维 (2023-2024 年度) 项目	项目 编号	YZLNN2023-G3-369-ZYZC (GX230107)
1	分标（如有）	/		
2	总报价人民币	大写：叁拾捌万贰仟元 小写：¥382000.00 元		
3	合同履行期限	12 个月		
4	...	/		
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。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)：杭州虹数信息科技有限公司

法定代表人或其授权代表签字：

日期：2023 年 10 月 10 日

项目编号：YZLNN2023-G3-369-ZYZC (GX230107)

13

1.3. 分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局纳税服务“好差评”等系统运维
(2023-2024年度)项目

项目编号：YZLNN2023-G3-369-ZYZC (GX230107)

包号：/

金额单位：元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1	国家税务总局 广西壮族自治区税 务局纳税服务“好差 评”等系统运维 (2023-2024年度) 项目	382000.00 元	提供运维工程师，对“银税 互动”子系统进行为期 12 个月的 驻场运维服务
总计		大写：人民币叁拾捌万贰仟元 小写：¥382000.00 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)：杭州虹数信息科技有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：李燕

日期：2023 年 10 月 10 日

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

虹数信息

国家税务总局广西壮族自治区税务局纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024年度）项目

4. 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纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024年度）项目

项目编号：YZLNN2023-G3-369-ZYZC（GX230107）

包号：无

品目号	货物或服务名称	招标规格（若有）	招标文件技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
1	国家税务总局广西壮族自治区税务局纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024年度）项目	招标文件《第六章 项目采购需求》中“一、项目采购主要内容”	一、项目采购主要内容 提供不少于2名运维工程师，对“银税互动”子系统进行为期12个月的驻场运维服务，预算金额38.4万元，主要服务内容如下： 1. 对全区接入“银税互动”业务的银行提供技术支持服务，针对线上贷款产品、线上预约开户、线下涉税授权等方面提供支持运维服务。 2 按广西税务局要求完成统计分析优化功能，针对广西税务局专项需求进行特定的统计查询工作。 3. 按照税务总局要求拓展完善数据汇聚、监控分析功能。 4. 按照广西税务局信息化管理要求，通过迁移、集成、重构等方式将“银税互动”子系统转为广西税务局大数据平台功能模块，并与国家税务总局统推的数据交换系统无缝对接，规范数	本公司已知悉并完全响应招标文件要求的“一、项目采购主要内容”。详见投标文件“第二部份 技术部份”中“3. 服务方案、人员配备方案说明”中“3.3. 技术方案”中“3.3.1. 项目采购需求理解”中“3.3.1.1. 项目采购主要内容”	无偏离	无

项目编号：YZLNN2023-G3-369-ZYZC（GX230107）

416

			据传输方式。（费用由中标人承担）			
2	国家税务总局广西壮族自治区税务局纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024年度）项目	招标文件《第六章 项目采购需求》中“二、项目具体需求”中“（一）项目服务要求”	（一）项目服务要求 负责确保“银税互动”功能正常运行和优化升级工作，并安排2名运维工程师驻场采购人开展现场运维服务，服务期限为12个月。	本公司已知悉并完全响应招标文件要求的“（一）项目服务要求”。详见投标文件“第二部份 技术部份”中“3. 服务方案、人员配备方案说明”中“3.3. 技术方案”中“3.3.1. 项目采购需求理解”中“3.3.1.2. 项目具体需求理解”中“3.3.1.2.1. 项目服务要求”	无偏离	无
3	国家税务总局广西壮族自治区税务局纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024年度）项目	招标文件《第六章 项目采购需求》中“二、项目具体需求”中“（二）功能升级完善要求”	（二）功能升级完善要求 1. 按照国家税务总局要求将数据汇聚至总局，并对银税互动运行情况进行监控（合同签订后1个月内完成）。 2. 按照广西税务局信息化管理要求，通过迁移、集成、重构等方式将“银税互动”子系统转为广西税务局大数据平台功能模块，并与总局统推数据交换系统无缝对接，规范数据传输方式。	本公司已知悉并完全响应招标文件要求的“（二）功能升级完善要求”。详见投标文件“第二部份 技术部份”中“3. 服务方案、人员配备方案说明”中“3.3. 技术方案”中“3.3.1. 项目采购需求理解”中“3.3.1.2. 项目具体需求理解”中“3.3.1.2.2. 功能升级完善要求”	无偏离	无
4	国家税务总局广西壮族自治区税务局纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024年度）项目	招标文件《第六章 项目采购需求》中“二、项目具体需求”中“（三）运维工作要求”	（三）运维工作要求 1. 提供面向银行、税务人员、企业日常运维 （1）指导银行按照对接相关的对接函、对接流程申请、对接业务申请专线接入服务。	本公司已知悉并完全响应招标文件要求的“（三）运维工作要求”。详见投标文件“第二部份 技术部份”中“3. 服务方案、人员配备方案说明”中“3.3. 技术方案”中“3.3.1. 项目采购需求理解”中“3.3.1.2. 项目具体需求理解”中“3.3.1.2.3. 运维工作要求”	无偏离	无

			(2) 提供银税系统接口样例及数据项变更内容，及时整理接口文档和数据项列表并通过微信端渠道向银行提供。 (3) 银税系统接口因升级维护影响使用时，协助采购人做好通知公告。 (4) 通过各种渠道及时收集银行和税务人员使用银税系统接口问题，收集后对问题进行分类整理，并在规定时间内给银行和税务人员反馈处理结果，提高银行满意度。 (5) 对于银税系统优化问题同采购人分析并遵从税务总局规范前提下进行完善优化。 (6) 及时整理银行和税务人员使用的系统问题知识库。 (7) 建立 QQ、微信、电话等运维服务渠道。 (8) 对全区接入“银税		
--	--	--	--	--	--

			互动”业务的银行提供免费的技术支持服务，针对线上贷款产品、线上预约开户、线下涉税授权等方面提供支持运维服务。 （9）按广西税务局要求完成统计分析优化功能，针对广西税务局专项需求进行特定的统计查询工作。 2.系统性运维 （1）基线加固、漏洞整改：负责对银税系统所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固；应用服务器安全漏洞整改。 （2）应用服务器监管：负责对银税系统所有数据库、中间件、应用服务器的监管。 （3）程序问题和确认：由于系统设计缺陷，程序 bug 等原因造成的系统使用故障或性能低下属于程序问题。运维服务人员对程序问题进行复现测试和确认，排查问		
--	--	--	--	--	--



			题原因，提供解决方案并实施，及时与二线沟通并将问题提交给公司，做好问题跟踪、及时将问题修改情况反馈给采购人。 （4）定期统计运维问题处理情况，根据采购人运维要求，定期统计运维问题处理情况，向采购人定期汇报。 （5）版本测试验证：配合采购人完成版本验证、存在的业务功能操作阻断、业务实现偏差等问题的现场分析及处理工作。每次发布银税系统版本前，需先在预生产环境进行升级，对系统进行测试、验证，对确认需要二线予以解决的问题及时提交，测试无阻断性问题后，再向生产环境升级。 （6）数据提取服务：根据采购人需示，进行相关数据的提取、			
--	--	--	---	--	--	--

			整理等工作，以保障采购人日常业务的正常实施。 （7）服务器管理服务：管理银税系统应用、数据库、文件系统等服务器。 （8）版本或补丁升级服务：银税系统版本、补丁的升级工作。 （9）应用系统突发事件及理：协助采购人处理银税系统突发事件、使系统在最短的时间内恢复正常运行。 （10）日常巡检：定期对银税系统系统进行日常巡检，监控可能引起故障的事项及潜在的问题，避免故障发生，确保应用系统正常运行，定期形成监控报告，提供运行环境相关资料和监控报告。 3.银税子系统功能运维 （1）整体数据衔接保障服务：在企业申请		
--	--	--	---	--	--

			各家银行银税类产品的过程中，需要读取到的纳税人的税务登记、申报、征收等相关信息，根据税收业务的相关要求，提出系统建设数据要求并设置预留接口与各银行交换系统连接数据，能够实现数据的即时查询、交换，同时还需要能通过系统反馈银行授信、贷款数据。提供接口联调技术支持、故障跟踪排查等服务。 （2）与各银行衔接保障服务：保障每个银行的办理业务的数据稳定性，排查相关数据问题原因并反馈。与各银行前置进行有效对接，建立可提供系统数据实时读取、异步交换，提供接口联调技术支持、故障跟踪排查等服务。 （3）问题管理：定期根据采购人要求，整理运维问题使用情况，		
--	--	--	---	--	--

			让采购人能够准确掌握银税互动业务运维的整体运行情况。 4.应用系统运维 (1) 日常运维：现场服务人员根据各渠道接收基层系统使用人员所提交的问题进行及时、有效处理、针对应用系统日常维护等技术问题提供及时全面的解答。 (2) 用户测试：涉及版本升级，需辅采购人一起完成用户测试环境测试工作，制定冒烟测试流程，并按照制定的冒烟测试流程进行冒烟测试。对于测试中出现的问题应及时与各厂商进行沟通处理。 (3) 配合业务工作：配合采购人完成定期巡回运维、需求调研、需求专题讨论等工作，配合采购人完成数据统计、质量考核，按采购人要求配合其它部门完成数据抽		
--	--	--	--	--	--

			取。 （4）接口支持：因各银行业务变动或系统BUG引起的业务现有接口变动，督促并跟进接口完成进度。 （5）业务运维：业务运维人员根据诉求，开展业务分析及口径确认后，对疑点进行数据验证。 1) 业务分析：基于金税三期登记、申报、征收及第三方外部等数据，结合业务诉求，开展业务分析、建立数据关联关系。 2) 查询统计：根据业务分析诉求，对银税业务数据查询统计。 （6）接口运维：接口运维服务是指对已经完成联调成功并上线使用银税系统提供的运维服务，当接口服务存在问题时，中标人运维人员配合第三方单位进行问题分析和定位，及时进行处理解决。		
--	--	--	---	--	--

			(7) 系统优化：定期对系统数据库进行分析，并进行性能优化，形成数据库性能分析报告；系统发布前，对数据库及应用程序进行测试和验证，并提交测试报告； (8) 数据运维：提供数据处理支持服务，对数据迁移、应用系统故障引起的错误数据进行修复，并按要求执行数据查询及分析工作。 ★(9) 服务质量保障：为保证系统运维服务和技术支持的工作质量，须制订服务规范和要求。所有支持服务人员必须经过严格的资格认定，并严格遵守保密协议和技术支持人员工作规范。 (10) 基线加固、漏洞整改：负责对系统所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固；应用服务器漏洞扫描整改。		
--	--	--	---	--	--

			5.日常技术及业务运维 工作范围包括应用系统健康状态检查、根据采购人要求对系统进行日常监控、日常运维问题的处理、补丁升级工作，业务数据统计分析、系统迁移支持、突发事件和重大故障处理、提供高级技术支持、信息安全保密要求。 (1) 软件开发、维护主要指随着银税业务的发展变化，由于业务变更、新增加业务、系统优化的需要以及解决系统 BUG 的需求，而引起的软件开发和维护需求。 主要要求有： 1) 根据业务需求，设计提供软件系统解决方案，并配合广西税务局共同制定开发计划； ★2) 对于软件开发性需求，必须按照软件开发的一般方法(计		
--	--	--	---	--	--

			划、需求分析、设计、编码、验收、上线)来进行严格组织和实施。保证开发的质量,性能和效率; 3) 按照软件开发规范提供开发项目范围内涉及的所有文档资料,如需求分析、开发计划、数据库设计说明书、测试报告、操作手册、用户培训手册、系统部署方案、系统集成方案等,文档编写应符合规范,具有准确性、清晰性、完整性和可追溯性; 4) 按照要求对软件发布进行管理,提供发布清单,做好软件备份、版本管理,保证所运维系统稳定运行; 5) 搭建运行维护过程中的各种测试和培训环境,保证测试系统的正常运行; (2) 系统监控、优化和集成 主要是对系统运行的		
--	--	--	--	--	--

			软、硬件平台进行全面监控，进行各项系统级参数的调整，日志空间整理，以保证系统的稳定高效运行。 主要要求有： 1) 巡检 CPU 使用率以及使用情况，对 CPU 突然出现异常的情况汇报给信息中心，排查服务器异常线程和应用情况；关注银税子系统应用 CPU 使用率，是否由于 CPU 占用不足导致应用效率下降等问题。 2) 巡检内存占用情况，对内存出现异常的情况汇报给信息中心，排查异常内存的应用以及银税子系统应用是否有内存溢出等情况。 3) 巡检银税子系统应用硬盘空间使用情况，对空间占用进行分析，是否由于日志过大需要进行扩容或者转移相关日志文件		
--	--	--	--	--	--

			等操作。 4) 巡检 io 读取情况、综合 CPU 性能、内存情况、应用使用情况，提出优化要求。 5) 巡检数据库使用情况，巡检数据库效率是否正常，并且查阅 sql 引起的查询效率导致数据库效率是否下降；根据数据写入情况预估数据库文件使用情况，及时汇报数据增长量等，以便硬件扩容。 6) 服务器健康检查（不限于日常巡检，有些可做日常巡检，但略比巡检频率低）。 检查内容包括： ★7) 根据要求进行系统扫描，根据扫描情况进行系统补丁升级，并且对扫描出的系统高危漏洞及时打补丁解决（如有通知系统级高危漏洞，必须当天进行高危漏洞处理）；对于其他系统漏洞视实际情况要		
--	--	--	---	--	--

			求进行补丁升级和处理。 8) 根据要求进行扫描应用漏洞，并且对扫描出的应用系统高危漏洞及时打补丁解决，并且提交应用漏洞报告，由广西税务局确认后后续补丁情况。 ★9) 采用专业工具扫描代码漏洞，并提交漏洞报告至广西税务局，对于代码注入sql和内存溢出等影响安全和系统效率等高危的代码漏洞必须进行代码修复和整改，后续漏洞整改情况根据广西税务局要求进行批量整改。 10) 根据安全要求进行病毒扫描和检查，及时发现病毒扫描问题上报，并且针对病毒进行相关的杀病毒或升级补丁等处理方式。 11) 查阅有关系统信息，检查有无出错信		
--	--	--	---	--	--

			息，如发现出错信息，设法了解问题原因，并后续给出问题的可能原因和解决建议。 12) 检查系统临时文件是否已经被清除。 13) 在完成系统健康检测后，提交检查分析报告和有关改进措施建议。 14) 系统升级优化。 ①根据日常巡检进行硬件的评估进行扩容。 ②根据服务器健康检查提供相应的补丁，系统升级方案，规定时间内完成补丁和漏洞问题升级。 ③定期进行硬件设备的维护和升级要求。 ④严格按照运维管理流程进行升级操作。 ⑤系统日常巡检报告及数据库备份情况表以 Excel 形式定期发送至广西税务局管理部门。 6.数据维护 ★由于系统或用户操		
--	--	--	---	--	--

			作失误造成一些数据必须在后台来进行维护，而数据维护涉及数据安全，为保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性，需要中标人非常谨慎地确认和维护这些数据。主要工作内容为： （1）沟通确认：对于数据维护类的运维单，需要运维工程师与采购人充分沟通，了解数据维护的原因、背景和涉及的业务细节； （2）分析数据：通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点； （3）出具方案：在尊重事实的情况下，对提出的数据维护类运维单提出合理的数据处理解决方案，特别是由于业务变化而不得不进行数据维护的运维单，要全面考虑各实际用户的需求，		
--	--	--	--	--	--

			从实际角度出发，给出合理的处理方案； （4）方案审核：在方案制作完成后，首先要对方案进行审核； （5）方案测试：在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正； （6）方案实施：测试通过后再在生产环境进行维护。 7.应用系统健康状态检查 对操作系统、数据库、应用中间件、网络、性能进行例行的健康检查，同时接收采购方人员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。 主要工作内容包括： （1）日常例行健康检查。对管理的服务器操作系统、网络、性能、数据库、存储、		
--	--	--	---	--	--

			应用中间件等进行基本检查。 (2) 接收问题。接收采购方人员、其他运维人员、使用用户等提出的系统问题。 (3) 分析处理问题。对数据库、应用中间件、业务应用等检查出的异常问题进行判断、分析并解决，对于主机问题上给采购方系统管理员，由采购人联系主机维护人员处理。对于存储空间问题，如果存储达到阈值，协助采购方对存储进行统一规划。对于数据库问题，进行数据库优化、数据库划分区、新增表空间、扩展表空间、新增用户、增加权限、新增数据库连接、索引维护，异常进程处理等。对于网络问题，进行网络监控分析并上报给采购方网络管理员，由采购人网络维护人员处理。对于		
--	--	--	---	--	--

			性能问题，进行性能监控和测试，并判断。如果软件需要优化，由运维商进行解决，如果需要增加硬件资源，由采购方管理员进行解决。 8.日常运维问题的处理 提供数据查询、应用监控、故障分析等处理征收工作中各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、应用支持等。 一般日常问题受理和处理 主要工作内容如下： （1）接收问题：接收各银行及基层税务人员提出的关于数据接口、业务功能等系统使用过程中的各类问题。 （2）分析处理问题：通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因：如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用		
--	--	--	---	--	--

			故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。如用户操作问题，或者外部环境问题导致系统使用异常，一经发现，支持人员需及时告知采购方负责人。 (3) 问题处理反馈：根据分析得出的原因，进行问题处理解决并反馈，或反馈可行的解决方案。 (4) 问题响应时间：2 分钟内响应，8 小时内解决故障，如无法在短时间内解决，需提交一个处理建议。 (5) 分析数据：通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点。 (6) 紧急问题处理：因系统异常造成业务中断、需要支持人员随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复		
--	--	--	---	--	--

			的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下： 1)沟通确认：对于紧急问题，需要运维工程师尽快响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 ★2)恢复系统：通过沟通确认后的紧急问题，必须尽快恢复系统，确保业务进行。 3)查找问题原因：工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。 4)出具方案：根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。 5)问题跟踪：问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。 (7) 软件咨询：针对系统应用的业务处理方法、业务处理原理等软件功能方面反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、		
--	--	--	---	--	--

			统计、报文分析等功能 的解释、功能答疑 等工作。 1)技术咨询服务：主要 针对系统运行及其具 体实现技术提供解答 和必要的培训，使业 务部门的相关人员能 够理解该项技术的特 点，以利于业务人员 更准确的表达业务要 求，利于开发单位能 有效理解业务意图。 2)软件业务功能咨询 服务：主要针对系统 的业务功能模块、维 护模块、系统升级的 咨询服务，包括各功 能模块的内容、与实 际业务操作执行的关 系、数据层面的逻辑 关系，系统升级初始 化的必要调整等。 3)需求开发阶段的咨 询服务：协助税务局 针对系统的需求变更 功能，为软件开发单 位提供需求变更内容 的咨询服务的工作。 4)测试阶段的咨询服		
--	--	--	---	--	--



			务：协助税务局参与各银行业务系统的业务需求测试工作，为相关部门供需求变更内容的咨询服务的工作。 9.补丁升级工作 补丁升级工作是指根据采购人要求和补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行发布、升级以及支持验证的工作，主要工作内容如下： (1) 补丁发布：向相关人员发布版本或补丁发布通知。 (2) 补丁升级：通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行发布检验，确保升级后系统运行正常。 10.业务数据统计分析 运维人员应根据采购人要求，对系统业务数据进行统计分析，如：分行业、银行、银行产品、业务增量率统计。申贷企业行为		
--	--	--	---	--	--

			分析、常见问题统计分析等。 11.系统运行环境升级及优化 针对系统升级及优化涉及的重大配置变更申请，如：对应用系统网络、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。汇总方案提交采购人，由采购人统一指定应用系统优化工作的时间，不得私自进行优化。 12.系统迁移支持 系统相关应用子系统若需迁移，需要运维人员对系迁移进行调查、迁移方案撰写、迁移方案测试、实施、支持，并将相关迁移方案进行汇总，提交采购人负责人进行统一安排实施，同时运		
--	--	--	---	--	--

			维人员需做好后续跟踪监控工作。 13.故障处理和应急预案 因系统异常造成业务中断、需要支持人员随时响应、快速到位,尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理,分为处理流程及应急预案。处理流程主要工作内容如下: (1) 根据故障上报标准判断为故障后,第一时间按要求发出报告邮件,并电话通知故障分派员。对于符合故障或突发事件定义的问题,逐层升级至本部门主管经理;未达到标准的通知主管,由主管酌情升级;对于故障或突发处理过程中未按时限回复进展情况,由故障上报人直接升级至故障分派员;对于发生的故障,运维人员要进行登记。故障上报人		
--	--	--	---	--	--

			由驻场运维组人员担任。 (2) 牵头处理故障上报人上报的故障。指派故障涉及的各部分人员协助进行故障处理，如有必要，可要求相关人员现场支持；跟踪整个故障处理过程，做好记录，评估各步骤的完成情况；监督故障处理各重要步骤的执行，做好资源调度，在异常问题及时升级至相关领导，协助完成资源调配；在原因明确后、方案确认后、方案实施关键点完成后及时通报故障最新进展，直至故障解决；根据故障处理情况及时向领导汇报故障处理情况；记录问题处理过程，登记故障问题管理列表中的相关处理信息。负责故障处理完成后，整理并填写故障分析报告，并按时提交；总结及优化		
--	--	--	--	--	--



			类似故障的处理步骤，为后续故障处理提供依据；根据故障管理员的要求组织故障分析会、故障分享会，对故障进行总结分析。故障处理牵头人由采购人担任。 (3) 负责管理故障管理流程，更新流程文档，监督流程的执行。对所有故障进行统一管理；符合故障标准的，督促故障报告的提交；依据故障的影响及复杂程度，要求故障处理牵头人召开故障分享会或故障分析会；每月组织故障分析会及问题总结会以及周例会，每周按时提交故障周报。故障管理人由技术经理担任。 (4) 如果系统在运行过程中突然出现上述故障现象，运维人员首先要查清故障的具体原因，并在第一次时间通知用户相关人		
--	--	--	--	--	--

			员以及项目的运维负责人，共同会诊，及时排除故障险情。一般性问题及时解决；重要问题不超过 2 个工作日；严重问题不超过 5 个工作日。 应急预案主要工作 (1) 系统故障应急预案 1) 发生操作系统故障后，驻场运维人员应立即通知采购人，并采取措施尽快排除故障。 2) 如不能解决则上报广西税务局机房工作人员，请求机房工作人员检查问题原因并尝试排除故障。 3) 故障排除后要检查银税系统、数据库是否正常运行。 (2) 通信网络故障应急预案 1) 发生通信线路中断、路由故障、流量异常、域名系统故障后，发现人应及时通知广西税务局机房工		
--	--	--	--	--	--

			作人员。 2) 在机房工作人员协助下，及时查清通信网络故障位置，隔离故障区域，必要时通知相关通信网络运营商查清原因，及恢复通信网络，保证正常运转。 3) 应急处置结束后，故障处理人员应在处理完毕的当日将情况汇报给采购人。 (3) 网络病毒事件应急预案 1) 运维人员发现网络病毒时，应立即通知广西税务局机房工作人员断开网线，终止病毒传播，并报告采购人。 2) 配合机房工作人员采取隔离网络等措施，并及时对问题电脑进行杀毒（多种杀毒软件交叉查杀）。 (4) 应用系统故障应急预案 1) 应用系统故障后，中标人应立即报告广		
--	--	--	---	--	--

			西税务局机房工作人员，协助机房工作人员检查出现故障的原因并尽快排除。 2) 遇疑难故障不能解决时，应立即联系中标人安排人员共同查找原因，了解故障程度，着手抢修同时汇报给管理部门。 3) 如果超过预计 2 个小时内无法修复完毕，应及时通知广西税务局及银行业金融机构，并做好解释工作。 4) 如遇数据库损坏等重大事故时，应在中标人安排的支持人员指导下将备份文件还原，避免重要数据的丢失。 5) 处置结束后，运维人员应将事发经过、处置结果等在当日内报告采购人。 14.问题协同解决 由于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,需要各相关系统支持人员互相协作定位问题原因,并处理解决。主要工作如下: (1) 初步分析问题: 运维工程师对所上级的相关应用问题进行初步分析定位。 (2) 调工申请: 如果问题涉及其它应用系统或系统软件, 则向采购人相关应用系统负责人申请资源, 调派相关运维工程师协助定位问题原因。 (3) 各系统工程师协同定位原因: 各系统运维工程师根据应用系统负责人的调派, 协同发生问题的应用系统运维工程师分析问题现象, 定位问题根本原因。 (4) 出具方案及评审: 运维工程师根据分析定位的问题原因, 结合实际情况编写问题解决方案, 在		
--	--	--	---	--	--

			方案制定完成后，需要对方案进行审核，并征求用户意见。 (5) 方案测试：在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正。 (6) 方案实施：测试通过后再在生产环境进行维护。 14. 系统安全加固 根据国家税务总局和广西税务局的安全规范要求，对系统涉及的服务器、中间件、数据库、应用等做好安全漏洞的加固工作。			
5	国家税务总局广西壮族自治区税务局纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024 年度）项目	招标文件《第六章 项目采购需求》中“三、项目管理和实施要求”	三、项目管理和实施要求 现场运维人员要求 1. 人员数量：至少 2 人。 2. 人员技能要求： (1) 掌握 J2EE 体系结构和常用的框架（Spring、SpringMVC 等），熟练使用 Redis、RocketMQ 消息中间件等开源框架技术； (2) 具有扎实的 JAVA 编程基础，熟练掌握 JAVA 多线程开发；	本公司已知悉并完全响应招标文件要求的“三、项目管理和实施要求”。详见投标文件“第二部份 技术部份”中“3. 服务方案、人员配备方案说明”中“3.3. 技术方案”中“3.3.1. 项目采购需求理解”中“3.3.1.3. 项目管理和实施要求”	无偏离	无

			(3) 掌握 nginx、weblogic 等常用应用环境服务的安装、管理、配置和优化； (4) 掌握 Oracle 数据库开发技术。 3. 经验要求：工作年限 ≥ 7 年；行业经验 ≥ 5 年。			
6	国家税务总局广西壮族自治区税务局纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024年度）项目	招标文件《第六章 项目采购需求》中“四、验收要求”	四、验收要求 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。服务商在合同约定的服务期结束后的一个月内向采购方提出验收申请，采购方负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。 (1) 项目验收准入条件 本业务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。 (2) 项目验收标准 采购人以本业务需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人是否按照本业务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	本公司已知悉并完全响应招标文件要求的“四、验收要求”。详见投标文件“第二部份 技术部份”中“3. 服务方案、人员配备方案说明”中“3.3. 技术方案”中“3.3.1. 项目采购需求理解”中“3.3.1.4. 验收要求”	无偏离	无

			是否符合采购方质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。 对运维服务质量进行年度考核，验收时按未达到服务指标要求的比例进行费用核减。采购人每月按照《运维厂商考核评级表》（详见附件1）进行评分（满分100分），年平均分90（含90）分以上按合同价格100%支付；80-89分按合同价格90%支付；80分以下按合同价格80%支付。 （3）交付物标准 中标人需要按照采购方要求，提交相应文档（文档格式必须是采购方制定的模板格式），并保证文档质量。所有文档必须符合文档管理规范。文档验收以抽样方式进行，如果在验收的文档中，错误的总字数超过抽样文档总字数的5%，则视为验收不合格。 验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。 （4）若在签署最终验收文件后3周内，由于中标人的原因，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，中标人应在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。			
7	国家税务总局广西壮族自治区税务局纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024年度）项目	招标文件《第六章 项目采购需求》中“五、其他要求”	五、其他要求 ★1. 信息安全保密要求 （1）中标人须 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）中标人投入的项目人员须 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）中标人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，中标人应负有连带责任。 （4）中标人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）中标人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	本公司已知悉并完全响应招标文件要求的“五、其他要求”。详见投标文件“第二部份-技术部份”中“3. 服务方案、人员配备方案说明”中“3.3. 技术方案”中“3.3.1. 项目采购需求理解”中“3.3.1.5. 其他要求”	无偏离	无

			密承诺书。 ★2. 供应链安全管理要求 (1) 中标人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) 中标人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。 ★3. 网络安全和数据安全管理要求 中标人投入的项目人员在合同期间应严格按照采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人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。 ★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，由中标人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。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将视问题轻重、中标人责任大小等情况，按不高于合同金额的5%的比例进行扣减。			
8	国家税务总局广西壮族自治区税务局纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024年度）项目	招标文件所有品目号	招标文件项目所有要求及技术需求	本公司已知悉并完全响应，详见投标文件第二部分 技术部分	无偏离	无

说明：（1）投标人应按《第六章 项目采购需求》中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。（2）当投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求时，投标人应注

明“无偏离”；低于招标文件要求时，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）：杭州虹数信息科技有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：

日期：2023年10月10日

2. 商务部分

2.1. 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024年度）项目

项目编号：YZLNN2023-G3-369-ZYZC（GX230107）

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	招标文件《第六章 项目采购需求》中“二、商务条款”中的“★项目服务地点”	广西壮族自治区内采购人指定地点。	本公司已知悉并完全响应招标文件要求的“★项目服务地点”，详见投标文件“第一部分 商务部分”中“2.3. 投标人须知前附表要求的其他投标文件”中的“2.3.6. 商务条款承诺书”	无偏离	无
2	招标文件《第六章 项目采购需求》中“二、商务条款”中的“★项目服务期限”	12个月。	本公司已知悉并完全响应招标文件要求的“★项目服务期限”要求，详见投标文件“第一部分 商务部分”中“2.3. 投标人须知前附表要求的其他投标文件”中的“2.3.6. 商务条款承诺书”	无偏离	无
3	招标文件《第六章 项目采购需求》中“二、商务条款”中的“★付款方	本项目分2个阶段支付项目款。签订合同后30日内，采购人支付合同总金额的45%；服务期	本公司已知悉并完全响应招标文件要求的“★付款方式”，详见投标文件“第一部	无偏离	无

项目编号：YZLNN2023-G3-369-ZYZC（GX230107）

68

	式”	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。 采购人付款前，中标人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人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。	分 商务部分”中 “2.3. 投标人须知前附表要求的其他投标文件”中的“2.3.6. 商务条款承诺书”		
4	招标文件《第六章 项目采购需求》中“二、商务条款”中的“知识转移要求”	供应商必须保障采购人能顺利完成项目移交物的接收及技术知识的吸收和转移。	本公司已知悉并完全响应招标文件要求的“知识转移要求”要求，详见投标文件“第一部分 商务部分”中“2.3. 投标人须知前附表要求的其他投标文件”中的“2.3.6. 商务条款承诺书”	无偏离	无
5	招标文件《第六章 项目采购需求》中“二、商务条款”中的“知识产权要求”	1. 广西税务局对项目实施过程中所产生的所有成果享有所有权 2. 供应商承诺提供的相关软件不侵犯第三方的知识产权。	本公司已知悉并完全响应招标文件要求的“知识产权要求”，详见投标文件“第一部分 商务部分”中“2.3. 投标人须知前附表要求的其他投标文件”中的“2.3.6.	无偏离	无

			商务条款承诺书”		
6	招标文件《第六章 项目采购需求》中“二、商务条款”中的“项目归档要求”	项目供应商需完成的各阶段工作文档的整理和归档工作，并将所有文档资料打包为一份 pdf 或者其他格式的文档。	本公司已知悉并完全响应招标文件要求的“项目归档要求”，详见投标文件“第一部分 商务部分”中“2.3. 投标人须知前附表要求的其他投标文件”中的“2.3.6. 商务条款承诺书”	无偏离	无
7	招标文件《第六章 项目采购需求》中“二、商务条款”中的“其他要求”	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、运行维护方案、验收及考核方案等。	本公司已知悉并完全响应招标文件要求的“其他要求”，详见投标文件“第一部分 商务部分”中“2.3. 投标人须知前附表要求的其他投标文件”中的“2.3.6. 商务条款承诺书”	无偏离	无
8	所有招标文件条目号	招标文件的所有商务条款	投标文件的所有商务条款	无偏离	无

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）当投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，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)：杭州虹数信息科技有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或盖章)：李燕

日期：2023年10月10日

(四) 采购需求（与采购文件一致）

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项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。
4. “§”符号为序号的表述。

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。

一、技术参数、服务内容要求：		
服务名称	数量	服务内容及服务要求
纳税服务“好差评”等系统运维（2023-2024年度）服务	1项	一、项目采购主要内容： 提供不少于 2 名运维工程师，对“银税互动”子系统进行为期 12 个月的驻场运维服务，预算金额 38.4 万元，主要服务内容如下： 1. 对全区接入“银税互动”业务的银行提供技术支持服务，针对线上贷款产品、线上预约开户、线下涉税授权等方面提供支持运维服务。 2 按广西税务局要求完成统计分析优化功能，针对广西税务局专项需求进行特定的统计查询工作。 3. 按照税务总局要求拓展完善数据汇聚、监控分析功能。 4. 按照广西税务局信息化管理要求，通过迁移、集成、重构等方式将“银税互动”子系统转为广西税务局大数据平台功能模块，并与国家税务总局统推的数据交换系统无缝对接，规范数据传输方式。（费用由中标人承担） 二、项目具体需求 （一）项目服务要求 负责确保“银税互动”功能正常运行和优化升级工作，并安排 2 名运维工程师驻场采购人开展现场运维服务，服务期限为 12 个月。 （二）功能升级完善要求 1. 按照国家税务总局要求将数据汇聚至总局，并对银税互动运行情况进行监控（合同签订后 1 个月内完成）。 2. 按照广西税务局信息化管理要求，通过迁移、集成、重构等方式将“银税互动”子系统转为广西税务局大数据平台功能模块，并与总局统推数据交换系统无缝对接，规范数据传输方式。 （三）运维工作要求 1. 提供面向银行、税务人员、企业日常运维 （1）指导银行按照对接相关的对接函、对接流程申请、对接业务申请专线接入服务。 （2）提供银税系统接口样例及数据项变更内容，及时整理接口文档和数据项列表

	并通过微信端渠道向银行提供。 (3) 银税系统接口因升级维护影响使用时，协助采购人做好通知公告。 (4) 通过各种渠道及时收集银行和税务人员使用银税系统接口问题，收集后对问题进行分类整理，并在规定时间内给银行和税务人员反馈处理结果，提高银行满意度。 (5) 对于银税系统优化问题同采购人分析并遵从税务总局规范前提下进行完善优化。 (6) 及时整理银行和税务人员使用的系统问题知识库。 (7) 建立 QQ、微信、电话等运维服务渠道。 (8) 对全区接入“银税互动”业务的银行提供免费的技术支持服务，针对线上贷款产品、线上预约开户、线下涉税授权等方面提供支持运维服务。 (9) 按广西税务局要求完成统计分析优化功能，针对广西税务局专项需求进行特定的统计查询工作。 2. 系统性运维 (1) 基线加固、漏洞整改：负责对银税系统所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固；应用服务器安全漏洞整改。 (2) 应用服务器监管：负责对银税系统所有数据库、中间件、应用服务器的监管。 (3) 程序问题和确认：由于系统设计缺陷，程序 bug 等原因造成的系统使用故障或性能低下属于程序问题。运维服务人员对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供解决方案并实施，及时与二线沟通并将问题提交给公司，做好问题跟踪、及时将问题修改情况反馈给采购人。 (4) 定期统计运维问题处理情况，根据采购人运维要求，定期统计运维问题处理情况，向采购人定期汇报。 (5) 版本测试验证：配合采购人完成版本验证、存在的业务功能操作阻断、业务实现偏差等问题的现场分析及处理工作。每次发布银税系统版本前，需先在预生产环境进行升级，对系统进行测试、验证，对确认需要二线予以解决的问题及时提交，测试无阻断性问题后，再向生产环境升级。 (6) 数据提取服务：根据采购人需求，进行相关数据的提取、整理等工作，以保障采购人日常业务的正常实施。 (7) 服务器管理服务：管理银税系统应用、数据库、文件系统等服务器。 (8) 版本或补丁升级服务：银税系统版本、补丁的升级工作。 (9) 应用系统突发事件及理：协助采购人处理银税系统突发事件、使系统在最短的时间内恢复正常运行。 (10) 日常巡检：定期对银税系统系统进行日常巡检，监控可能引起故障的事项及潜在的问题，避免故障发生，确保应用系统正常运行，定期形成监控报告，提供运行环境相关资料和监控报告。 3. 银税子系统功能运维 (1) 整体数据衔接保障服务：在企业申请各家银行银税类产品的过程中，需要读取到的纳税人的税务登记、申报、征收等相关信息，根据税收业务的相关要求，提出系统建设数据要求并设置预留接口与各银行交换系统连接数据，能够实现数据的即时查询、交换，同时还需要能通过系统反馈银行授信、贷款数据。提供接口联调技术支持、故障跟踪排查等服务。
--	--

	(2) 与各银行衔接保障服务：保障每个银行的办理业务的数据稳定性，排查相关数据问题原因并反馈。与各银行前置进行有效对接，建立可提供系统数据实时读取、异步交换，提供接口联调技术支持、故障跟踪排查等服务。 (3) 问题管理：定期根据采购人要求，整理运维问题使用情况, 让采购人能够准确掌握银税互动业务运维的整体运行情况。 4. 应用系统运维 (1) 日常运维：现场服务人员根据各渠道接收基层系统使用人员所提交的问题进行及时、有效处理、针对应用系统日常维护等技术问题提供及时全面的解答。 (2) 用户测试：涉及版本升级，需辅采购人一起完成用户测试环境测试工作，制定冒烟测试流程，并按照制定的冒烟测试流程进行冒烟测试。对于测试中出现的问题应及时与各厂商进行沟通处理。 (3) 配合业务工作：配合采购人完成定期巡回运维、需求调研、需求专题讨论等工作，配合采购人完成数据统计、质量考核，按采购人要求配合其它部门完成数据抽取。 (4) 接口支持：因各银行业务变动或系统 BUG 引起的业务现有接口变动，督促并跟进接口完成进度。 (5) 业务运维：业务运维人员根据诉求，开展业务分析及口径确认后，对疑点进行数据验证。 1) 业务分析：基于金税三期登记、申报，征收及第三方外部等数据，结合业务诉求，开展业务分析、建立数据关联关系。 2) 查询统计：根据业务分析诉求，对银税业务数据查询统计。 (6) 接口运维：接口运维服务是指对已经完成联调成功并上线使用银税系统提供的运维服务，当接口服务存在问题时，中标人运维人员配合第三方单位进行问题分析和定位，及时进行处理解决。 (7) 系统优化：定期对系统数据库进行分析，并进行性能优化，形成数据库性能分析报告；系统发布前，对数据库及应用程序进行测试和验证，并提交测试报告； (8) 数据运维：提供数据处理支持服务，对数据迁移、应用系统故障引起的错误数据进行修复，并按要求执行数据查询及分析工作。 ★(9) 服务质量保障：为保证系统运维服务和技术支持的工作质量，须制订服务规范和要求。所有支持服务人员必须经过严格的资格认定，并严格遵守保密协议和技术支持人员工作规范。 (10) 基线加固、漏洞整改：负责对系统所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固；应用服务器漏洞扫描整改。 5. 日常技术及业务运维 工作范围包括应用系统健康状态检查、根据采购人要求对系统进行日常监控、日常运维问题的处理、补丁升级工作，业务数据统计分析、系统迁移支持、突发事件和重大故障处理、提供高级技术支持、信息安全保密要求。
--	--

	(1) 软件开发、维护 主要指随着银税业务的发展变化,由于业务变更、新增加业务、系统优化的需要以及解决系统 BUG 的需求,而引起的软件开发和维护需求。 主要要求有: 1) 根据业务需求,设计提供软件系统解决方案,并配合广西税务局共同制定开发计划; ★2) 对于软件开发生需求,必须按照软件开发的一般方法(计划、需求分析、设计、编码、验收、上线)来进行严格组织和实施。保证开发的质量,性能和效率; 3) 按照软件开发规范提供开发项目范围内涉及的所有文档资料,如需求分析、开发计划、数据库设计说明书、测试报告、操作手册、用户培训手册、系统部署方案、系统集成方案等。文档编写应符合规范,具有准确性、清晰性、完整性和可追溯性; 4) 按照要求对软件发布进行管理,提供发布清单,做好软件备份、版本管理,保证所运维系统稳定运行; 5) 搭建运行维护过程中的各种测试和培训环境,保证测试系统的正常运行; (2) 系统监控、优化和集成 主要是对系统运行的软、硬件平台进行全面监控,进行各项系统级参数的调整,日志空间整理,以保证系统的稳定高效运行。 主要要求有: 1) 巡检 CPU 使用率以及使用情况,对 CPU 突然出现异常的情况汇报给信息中心,排查服务器异常线程和应用情况;关注银税子系统应用 CPU 使用率,是否由于 CPU 占用不足导致应用效率下降等问题。 2) 巡检内存占用情况,对内存出现异常的情况汇报给信息中心,排查异常内存的应用以及银税子系统应用是否有内存溢出等情况。 3) 巡检银税子系统应用硬盘空间使用情况,对空间占用进行分析,是否由于日志过大需要进行扩容或者转移相关日志文件等操作。 4) 巡检 io 读取情况、综合 CPU 性能、内存情况、应用使用情况,提出优化要求。 5) 巡检数据库使用情况,巡检数据库效率是否正常,并且查阅 sql 引起的查询效率导致数据库效率是否下降;根据数据写入情况预估数据库文件使用情况,及时汇报数据增长量等,以便硬件扩容。 6) 服务器健康检查(不限于日常巡检,有些可做日常巡检,但略比巡检频率低)。检查内容包括: ★7) 根据要求进行系统扫描,根据扫描情况进行系统补丁升级,并且对扫描出的系统高危漏洞及时打补丁解决(如有通知系统级高危漏洞,必须当天进行高危漏洞处理);对于其他系统漏洞视实际情况要求进行补丁升级和处理。 8) 根据要求进行扫描应用漏洞,并且对扫描出的应用系统高危漏洞及时打补丁解
--	---

	决，并且提交应用漏洞报告，由广西税务局确认后续补丁情况。 ★9) 采用专业工具扫描代码漏洞，并提交漏洞报告至广西税务局，对于代码注入 sql 和内存溢出等影响安全和系统效率等高危的代码漏洞必须进行代码修复和整改，后续漏洞整改情况根据广西税务局要求进行批量整改。 10) 根据安全要求进行病毒扫描和检查，及时发现病毒扫描问题上报，并且针对病毒进行相关的杀病毒或升级补丁等处理方式。 11) 查阅有关系统信息，检查有无出错信息，如发现出错信息，设法了解问题原因，并后续给出问题的可能原因和解决建议。 12) 检查系统临时文件是否已经被清除。 13) 在完成系统健康检测后，提交检查分析报告和有关改进措施建议。 14) 系统升级优化。 ①根据日常巡检进行硬件的评估进行扩容。 ②根据服务器健康检查提供相应的补丁、系统升级方案，规定时间内完成补丁和漏洞问题升级。 ③定期进行硬件设备的维护和升级要求。 ④严格按照运维管理流程进行升级操作。 ⑤系统日常巡检报告及数据库备份情况表以 Excel 形式定期发送至广西税务局管理部门。 6. 数据维护 ★由于系统或用户操作失误造成一些数据必须在后台来进行维护，而数据维护涉及数据安全，为保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性，需要中标人非常谨慎地确认和维护这些数据。主要工作内容为： (1) 沟通确认：对于数据维护类的运维单，需要运维工程师与采购人充分沟通，了解数据维护的原因、背景和涉及的业务细节； (2) 分析数据：通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点； (3) 出具方案：在尊重事实的情况下，对提出的数据维护类运维单提出合理的数据处理解决方案，特别是由于业务变化而不得不进行数据维护的运维单，要全面考虑各实际用户的需求，从实际角度出发，给出合理的处理方案； (4) 方案审核：在方案制作完成后，首先要对方案进行审核； (5) 方案测试：在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正； (6) 方案实施：测试通过后再在生产环境进行维护。 7. 应用系统健康状态检查 对操作系统、数据库、应用中间件、网络、性能进行例行的健康检查，同时接收采
--	--

	购方人员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。 主要工作内容包括： （1）日常例行健康检查。对管理的服务器操作系统、网络、性能、数据库、存储、应用中间件等进行基本检查。 （2）接收问题。接收采购方人员、其他运维人员、使用用户等提出的系统问题。 （3）分析处理问题。 对数据库、应用中间件、业务应用等检查出的异常问题进行判断、分析并解决，对于主机问题上给采购方系统管理员，由采购人联系主机维护人员处理。对于存储空间问题，如果存储达到阈值，协助采购方对存储进行统一规划。对于数据库问题，进行数据库优化、数据库划分区、新增表空间、扩展表空间、新增用户、增加权限、新增数据库连接、索引维护，异常进程处理等。对于网络问题，进行网络监控分析并上报给采购方网络管理员，由采购人网络维护人员处理。对于性能问题，进行性能监控和测试，并判断。如果软件需要优化，由运维商进行解决，如果需要增加硬件资源，由采购方管理员进行解决。 8. 日常运维问题的处理 提供数据查询、应用监控、故障分析等处理征收工作中各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、应用支持等。 一般日常问题受理和处理 主要工作内容如下： （1）接收问题：接收各银行及基层税务人员提出的关于数据接口、业务功能等系统使用过程中的各类问题。 （2）分析处理问题：通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因：如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。如用户操作问题，或者外部环境问题导致系统使用异常，一经发现，支持人员需及时告知采购方负责人员。 （3）问题处理反馈：根据分析得出的原因，进行问题处理解决并反馈，或反馈可行的解决方案。 （4）问题响应时间：2 分钟内响应，8 小时内解决故障，如无法在短时间内解决，需提交一个处理建议。 （5）分析数据：通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点。 （6）紧急问题处理：因系统异常造成业务中断、需要支持人员随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下： 1) 沟通确认：对于紧急问题，需要运维工程师尽快响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。
--	--

	★2) 恢复系统：通过沟通确认后的紧急问题，必须尽快恢复系统，确保业务进行。 3) 查找问题原因：工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。 4) 出具方案：根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。 5) 问题跟踪：问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。 (7) 软件咨询：针对系统应用的业务处理方法、业务处理原理等软件功能方面反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报文分析等功能的解释、功能答疑等工作。 1) 技术咨询服务：主要针对系统运行及其具体实现技术提供解答和必要的培训，使业务部门的相关人员能够理解该项技术的特点，以利于业务人员更准确的表达业务要求，利于开发单位能有效理解业务意图。 2) 软件业务功能咨询服务：主要针对系统的业务功能模块、维护模块、系统升级的咨询服务，包括各功能模块的内容、与实际业务操作执行的关系、数据层面的逻辑关系，系统升级初始化的必要调整等。 3) 需求开发阶段的咨询服务：协助税务局针对系统的需求变更功能，为软件开发单位提供需求变更内容的咨询服务的工作。 4) 测试阶段的咨询服务：协助税务局参与各银行业务系统的业务需求测试工作，为相关部门供需求变更内容的咨询服务的工作。 9. 补丁升级工作 补丁升级工作是指根据采购人要求和补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行发布、升级以及支持验证的工作，主要工作内容如下： (1) 补丁发布：向相关人员发布版本或补丁发布通知。 (2) 补丁升级：通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行发布检验，确保升级后系统运行正常。 10. 业务数据统计分析 运维人员应根据采购人要求，对系统业务数据进行统计分析，如：分行业、银行、银行产品、业务增量率统计。信贷企业行为分析、常见问题统计分析等。 11. 系统运行环境升级及优化 针对系统升级及优化涉及的重大配置变更申请，如：对应用系统网络、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。汇总方案提交采购人，由采购人统一指定应用系统优化工作的时间，不得私自进行优化。 12. 系统迁移支持 系统相关应用子系统若需迁移，需要运维人员对系迁移进行调查、迁移方案撰写、迁移方案测试、实施、支持，并将相关迁移方案进行汇总，提交采购人负责人进行统一安排实施，同时运维人员需做好后续跟踪监控工作。 13. 故障处理和应急预案 因系统异常造成业务中断、需要支持人员随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢
--	---

	复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理，分为处理流程及应急预案。处理流程主要工作内容如下： （1）根据故障上报标准判断为故障后，第一时间按要求发出报告邮件，并电话通知故障分派员。对于符合故障或突发事件定义的问题，逐层升级至本部门主管经理；未达到标准的通知主管，由主管酌情升级；对于故障或突发处理过程中未按时限回复进展情况，由故障上报人直接升级至故障分派员；对于发生的故障，运维人员要进行登记。故障上报人由驻场运维组人员担任。 （2）牵头处理故障上报人上报的故障。指派故障涉及的各部分人员协助进行故障处理，如有必要，可要求相关人员现场支持；跟踪整个故障处理过程，做好记录，评估各步骤的完成情况；监督故障处理各重要步骤的执行，做好资源调度，在异常问题及时升级至相关领导，协助完成资源调配；在原因明确后、方案确认后、方案实施关键点完成后及时通报故障最新进展，直至故障解决；根据故障处理情况及时向领导汇报故障处理情况；记录问题处理过程，登记故障问题管理列表中的相关处理信息。负责故障处理完成后，整理并填写故障分析报告，并按时提交；总结及优化类似故障的处理步骤，为后续故障处理提供依据；根据故障管理员的要求组织故障分析会、故障分享会，对故障进行总结分析。故障处理牵头人由采购人担任。 （3）负责管理故障管理流程，更新流程文档，监督流程的执行。对所有故障进行统一管理；符合故障标准的，督促故障报告的提交；依据故障的影响及复杂程度，要求故障处理牵头人召开故障分享会或故障分析会；每月组织故障分析会及问题总结会以及周例会，每周按时提交故障周报。故障管理人由技术经理担任。 （4）如果系统在运行过程中突然出现上述故障现象，运维人员首先要查清故障的具体原因，并在第一次时间通知用户相关人员以及项目的运维负责人，共同会诊，及时排除故障险情。一般性问题及时解决；重要问题不超过 2 个工作日；严重问题不超过 5 个工作日。 应急预案主要工作 （1）系统故障应急预案 1) 发生操作系统故障后，驻场运维人员应立即通知采购人，并采取措施尽快排除故障。 2) 如不能解决则上报广西税务局机房工作人员，请求机房工作人员检查问题原因并尝试排除故障。 3) 故障排除后要检查银税系统、数据库是否正常运行。 （2）通信网络故障应急预案 1) 发生通信线路中断、路由故障、流量异常、域名系统故障后，发现人应及时通知广西税务局机房工作人员。 2) 在机房工作人员协助下，及时查清通信网络故障位置，隔离故障区域，必要时通知相关通信网络运营商查清原因，及恢复通信网络，保证正常运转。 3) 应急处置结束后，故障处理人员应在处理完毕的当日将情况汇报给采购人。
--	---

	(3) 网络病毒事件应急预案 1) 运维人员发现网络病毒时,应立即通知广西税务局机房工作人员断开网线,终止病毒传播,并报告采购人。 2) 配合机房工作人员采取隔离网络等措施,并及时对问题电脑进行杀毒(多种杀毒软件交叉查杀)。 (4) 应用系统故障应急预案 1) 应用系统故障后,中标人应立即报告广西税务局机房工作人员,协助机房工作人员检查出现故障的原因并尽快排除。 2) 遇疑难故障不能解决时,应立即联系中标人安排人员共同查找原因,了解故障程度,着手抢修同时汇报给管理部门。 3) 如果超过预计2个小时内无法修复完毕,应及时通知广西税务局及银行业金融机构,并做好解释工作。 4) 如遇数据库损坏等重大事故时,应在中标人安排的支持人员指导下将备份文件还原,避免重要数据的丢失。 5) 处置结束后,运维人员应将事发经过、处置结果等在当日内报告采购人。 14. 问题协同解决 由于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,需要各相关系统支持人员互相协作定位问题原因,并处理解决。主要工作如下: (1) 初步分析问题:运维工程师对所上级的相关应用问题进行初步分析定位。 (2) 调工申请:如果问题涉及其它应用系统或系统软件,则向采购人相关应用系统负责人申请资源,调派相关运维工程师协助定位问题原因。 (3) 各系统工程师协同定位原因:各系统运维工程师根据应用系统负责人的调派,协同发生问题的应用系统运维工程师分析问题现象,定位问题根本原因。 (4) 出具方案及评审:运维工程师根据分析定位的问题原因,结合实际情况编写问题解决方案,在方案制定完成后,需要对方案进行审核,并征求用户意见。 (5) 方案测试:在测试环境对技术方案进行测试,对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正。 (6) 方案实施:测试通过后再在生产环境进行维护。 14. 系统安全加固 根据国家税务总局和广西税务局的安全规范要求,对系统涉及的服务器、中间件、数据库、应用等做好安全漏洞的加固工作。 三、项目管理和实施要求 现场运维人员要求 1. 人员数量:至少2人。
--	--

	2. 人员技能要求： (1) 掌握 J2EE 体系结构和常用的框架（Spring、SpringMVC 等），熟练使用 Redis、RocketMQ 消息中间件等开源框架技术； (2) 具有扎实的 JAVA 编程基础，熟练掌握 JAVA 多线程开发； (3) 掌握 nginx、weblogic 等常用应用环境服务的安装、管理、配置和优化； (4) 掌握 Oracle 数据库开发技术。 3. 经验要求：工作年限≥7 年；行业经验≥5 年。 四、验收要求 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。服务商在合同约定的服务期结束后的一个月内向采购方提出验收申请，采购方负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。 (1) 项目验收准入条件 本业务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。 (2) 项目验收标准 采购人以本业务需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人是否按照本业务需求书中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购方质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。 对运维服务质量进行年度考核，验收时按未达到服务指标要求的比例进行费用核减。采购人每月按照《运维厂商考核评级表》（详见附件 1）进行评分（满分 100 分），年平均分 90（含 90）分以上按合同价格 100%支付；80-89 分按合同价格 90%支付；80 分以下按合同价格 80%支付。 (3) 交付物标准 中标人需要按照采购方要求，提交相应文档（文档格式必须是采购方制定的模板格式），并保证文档质量。所有文档必须符合文档管理规范。文档验收以抽样方式进行，如果在验收的文档中，错误的总字数超过抽样文档总字数的 5%，则视为验收不合格。 验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。 (4) 若在签署最终验收文件后 3 周内，由于中标人的原因，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，中标人应在 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。 五、其他要求 ★1. 信息安全保密要求
--	--

	(1) 中标人须 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) 中标人投入的项目人员须 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) 中标人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，中标人应负有连带责任。 (4) 中标人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) 中标人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) 中标人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) 中标人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。 ★3. 网络安全和数据安全管理要求 中标人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，由于中标人投入的项目人员 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，由中标人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。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将视问题轻重、中标人责任大小等情况，按不高于合同金额的 5%的比例进行扣减。
--	--

二、商务条款要求:	
★项目服务地点	广西壮族自治区内采购人指定地点。
★项目服务期限	12 个月。
★付款方式	本项目分 2 个阶段支付项目款。签订合同后 30 日内,采购人支付合同总金额的 45%;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。 采购人付款前,中标人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人提供合格发票,并不承担延迟付款责任。
知识转移要求	供应商必须保障采购人能顺利完成项目移交物的接收及技术知识的吸收和转移。
知识产权要求	1. 广西税务局对项目实施过程中所产生的所有成果享有所有权 2. 供应商承诺提供的相关软件不侵犯第三方的知识产权。
项目归档要求	项目供应商需完成的各阶段工作文档的整理和归档工作,并将所有文档资料打包为一份 pdf 或者其他格式的文档。
其他要求	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、运行维护方案、验收及考核方案等。

附件 1

广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月运维厂商考核评级表						
分类	序号	项目	项目描述	分值	评分标准	得分
资源 配备	1	人 员 到 位 情况	运维厂商按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到局方的要求。	4	配置人员数量满足需求和合同约定的，不扣分，否则少一人扣 0.5 分。	
	2	人 员 素 质 情况	运维厂商按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合局方的具体要求。	4	具备相关管理和技能水平，持有专业职业资格证书，符合需求和合同约定要求的不扣分，否则，缺少一样扣 0.5 分。	
	3	工 作 衔 接 情况	人员发生变动后，新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。	4	因人员变动影响正常运维工作，每次 0.5 分。	
工 作 质 效	4	运 维 处 理 时效	运行维护项目是否按照局方规定的运维时效完成。	6	由运维部门按照运维管理办法规定时效进行打分，按照 1-5 级评估扣分，每级 1.5 分。	
	5	检 查 频 次 要求	巡检值守服务是否按照规定的频次完成。	6	按照合同约定的频次按期完成内容，超期或压缩检查项目的由运维部门评估打分，推迟或压缩内容占整体项目数每缺少一项扣 0.5 分。	
	6	问 题 处 理	系统版本有效性。	6	版本（补丁）未能按计划有效解决相关问题的，按次扣 0.5 分。	
	7	版 本 质 量	系统版本问题率。	6	由于发布版本（补丁）引发新问题的，且未能及时向上反馈、解决的，按次扣 0.5 分。	
	8	其 他 任 务 完 成 情况	对于需求方在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况。	6	对于需求部门提出的合理需求按期完成的，不扣分；每少完成一次扣 0.5 分，扣完为止。	
	9	应 急 情 况 处 置	出现紧急情况时的处理情况。	6	出现应急情况时，能采取合理的方式按时处置，按照 1-5 级评估扣分，每级 1.5 分。	
	10	报 告 制 度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	6	按照需求约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣 0.5 分，扣完为止。	
	11	系 统 运 行 故 障 率	由运维厂商所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。	6	按照系统运行的工作日天数计算故障率，由运维部门评估确定故障主体，每出现一次，记为当天故障，故障率每个百分点扣 0.5 分。	

信息安全	12	系统漏洞	由局方安全系统或第三方检测服务所发现的由运维厂商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（运维厂商事前已发现并向局方报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。	4	检出一项扣 0.4 分。	
	13	内部控制制度	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。	4	建立了相关制度的，不扣分，未按局方要求制定相关制度的，每缺一项扣 0.4 分。	
	14	内部控制执行	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。	4	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣 0.4 分。	
	15	安全培训	运维厂商人员是否对在岗人员进行了安全培训。	4	每次大规模人员变动后都进行了安全培训的，不扣分。	
	16	安全协议	运维厂商人员是否与局方签订了安全保密协议。	4	签订了安全保密协议的，不扣分。	
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。	4	每出现一项扣 1 分。	
沟通交流	18	培训指导	运维厂商是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。	2	按照合同约定对局方相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的，不扣分；发生一次培训指导不到位的，扣 0.2 分。	
	19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者局方的投诉举报，并经局方运维工作主管部门核实确认的。	2	每收到一次投诉，扣 0.2 分，扣完为止。	
	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。	2	对于工作中的问题主动跟进，对于局方提出的工作项目根据进度主动反馈结果，分为 1-5 档、每档 0.5 分，由运维部门评估酌情分档打分。	
	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。	3	建立了相关的工作制度的，不扣分，否则缺少一项扣 0.2 分	
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况。	3	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。	

(五)合同验收书格式

项目验收书（付款时提供）

一、项目基本情况

- （一）项目名称及编号
- （二）合同名称及编号
- （三）乙方名称、乙方联系人及联系方式
- （四）合同金额
- （五）历次验收及已付款情况等

二、项目基本内容

- （一）合同约定的主要内容
- （二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

- （一）验收情况，包括验收内容、验收期限等
- （二）验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收

等

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日

(六) 政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
	该项目已于年月日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金，期限于年月日已满，请将履约保证金人民币（大写）（¥）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