

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)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

2023 年增值税发票管理系统运维项目

(分标子项目)：无

合同编号：YZLNN2023-G3-472-ZYZC (GX230201)

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)：广西百旺金赋科技有限公司

签订日期：2023年12月7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。

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、合同总金额

本合同服务时间为 1 年，合同总金额为人民币（大写）壹佰贰拾伍万玖仟伍佰元整（¥1259500.00）。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)：_____



乙方（盖章）：广西百旺金赋科技有限公司
法定代表人或其授权代表签字(或签章)：_____



二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 2023 年增值税发票管理系统运维项目 合同编号：YZLNN2023-G3-472-ZYZC (GX230201)
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：黄俊鹏 电话：0771-5533790 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：广西百旺金赋科技有限公司 乙方地址：南宁市青秀区竹溪大道 36 号青湖中心 2107 号 乙方联系人：莫玉洁 电话：13907865198 乙方开户银行名称：中国建设银行股份有限公司南宁五象广场支行 账号：45001604663050710079
4	合同总金额：人民币（大写）壹佰贰拾伍万玖仟伍佰元整（¥1259500.00）
5	服务时间、履行期：1 年，具体时间从 2023 年 12 月 9 日起至 2024 年 12 月 8 日止。
6	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。
7	服务地点：广西壮族自治区内甲方指定地点。
8	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。
9	付款方式： 签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 50%；运维服务期结束后，由甲方组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核结果得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。 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。
10	履约保证金及其返还：本项目不需要乙方提供。
11	违约责任： 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，乙方逾期退还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。
12	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。
13	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）；
- （七）中小企业声明函（与投标文件一致）。

(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)
2023 年增值税发票管理系统运维项目	项	1	1259500.00	增值税发票管理系统于 2019 年正式上线运行，为纳税人提供增值税发票开具、上传、勾选确认、查验等增值税发票相关服务。为保障上述系统平稳、安全、高效运行，提高运维服务能力，现采购增值税发票管理系统运维服务，为广西壮族自治区税务局提供日常问题解答、运维保障服务和工作建议，实现对上述系统的集中监控、规范服务和科学运维。

(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

一、资格和报价部分

(一) 投标函



投 标 函

致国家税务总局广西壮族自治区税务局(采购人或采购代理机构):

根据国家税务总局广西壮族自治区税务局 2023 年增值税发票管理系统运维项目(项目名称)(项目编号: YZLNN2023-G3-472-ZYZC (GX230201)) 的投标邀请, 莫玉洁、业务经理(姓名、职务)代表投标人广西百旺金赋科技有限公司、南宁市青秀区竹溪大道 36 号青湖中心 2107 号(投标人名称、地址)参加本项目招标的有关活动。据此函, 作如下承诺:

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起 90 天遵守本投标文件中的承诺, 且在期满之前均具有约束力。
2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件:
 - (1) 具有独立承担民事责任的能力;
 - (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;
 - (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;
 - (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
 - (5) 参加此项采购活动前 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录。
3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。
4. 提供投标人须知规定的全部投标文件, 包括投标文件正本 壹 份, 副本 肆 份, 电子文档 壹 份, 开标一览表(投标报价表、投标保证金) 壹 份。
5. 已详细审阅全部招标文件(包括招标文件澄清函), 理解投标人须知的所有条款。
6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。
7. 接受招标文件中全部合同条款, 且无任何异议; 保证忠实地执行双方所签订的合同, 并承担合同规定的责任和义务。
8. 完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求, 若有偏差, 已在投标文件中明确说明。
9. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标, 贵方可不予退还我方的投标保证金。

(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 2023 年增值税发票管理系统运维项目	项目编号	YZLNN2023-G3-472-ZYZC (GX230201)
1	分标 (如有)	无		
2	总报价人民币	大写: 壹佰贰拾伍万玖仟伍佰元 小写: ¥1259500 元		
3	合同履行期限	1 年		
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): 广西面世金融科技服务有限公司
法定代表人或其授权代表签字: 莫云松
日期: 2023 年 11 月 22 日



(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 2023 年增值税发票管理系统运维项目

项目编号： YZLNN2023-G3-472-ZYZC (GX230201)

包号：无

金额单位：元

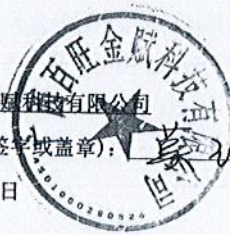
序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1	国家税务总局广西壮族自治区税务局 2023 年增值税发票管理系统运维项目	1259500	/
2			
3			
4			
5			
6			
总计		大写：壹佰贰拾伍万玖仟伍佰元 小写：¥1259500 元	

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)：广西百旺金赋科技有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：蔡小洁

日期：2023 年 11 月 22 日



(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

二、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 2023 年增值税发票管理系统运

维项目

项目编号：YZLNN2023-03-472-ZY28(CX230201)

包号：无

品目号	货物或服务名称	招标规格（如有）	招标文件技术指标要求	投标文件响应情况	偏离	说明
1	2023 年增值税发票管理系统运维项目	公开招标文件“第二部分技术部分”的“第六章项目采购需求”中“一、技术参数、服务内容要求”中“一、项目概述”	一、项目概述 增值税发票管理系统于 2019 年正式上线运行，为纳税人提供增值税发票开具、上传、勾选确认、查验等增值税发票相关服务。为保障上述系统平稳、安全、高效运行，提高运维服务能力，现采购增值税发票管理系统运维服务，为采购人提供日常问题解答、运维保障服务和工作建议，实现对上述系统的集中监控、规范服务和科学运维。	我公司已知悉并完全响应公开招标文件“第二部分技术部分”的“第六章项目采购需求”中“一、技术参数、服务内容要求”中“一、项目概述”的内容，详见投标文件“第二部分技术部分”中“一、服务方案、人员配备方案”中的“1.2.1 概述”。	无偏离	

1051

2	2023 年 增值税 发票管 理系统 运维项 目	公开招标 文件“第 二部分 技术部 分”的“第 六章 项 目采购需 求”中 “一、技 术参数、 服务内容 要求”中 “二、服 务内容” 中的 “（一） 服务范 围”	（一）服务范围 本项目服务范围包括但不 限于增值税发票管理系统 下的税控系统、电子底账系 统、综合服务平台、查验平 台、税控设备、增值税电子 发票公共服务平台下的安全 接入、版式文件前置服务等 （以下简称发票系统）税务 局端运维支持服务。针对开 票软件，提供协助税务人员 开展税务局端问题排查处理 服务。	我公司已知悉 并完全响应公 开招标文件 “第二部分 技术部分”的 “第六章 项 目采购需求” 中“一、技术 参数、服务内 容要求”中 “二、服务内 容”中的“（一） 服务范围”的 内容，详见投 标文件“第二 部分 技术部 分”中“一、 服务方案、人 员配备方案” 中的“1.2.2.1 服务范围”。	无 偏 离	
3	2023 年 增值税 发票管 理系统 运维项 目	公开招标 文件“第 二部分 技术部 分”的“第 六章 项 目采购需 求”中 “一、技 术参数、 服务内容 要求”中 “二、服 务内容” 中的 “（一） 服务范 围”	（二）服务内容 本项目运维服务内容包括但不 限于：系统运行监控、故 障处理、日常运维问题解答、 数据技术支持服务、系统专 项健康检查、日常巡检、系	我公司已知悉 并完全响应公 开招标文件 “第二部分 技术部分”的 “第六章 项 目采购需求” 中“一、技术 参数、服务内 容要求”中 “二、服务内 容”中的“（一） 服务范围”的 内容，详见投 标文件“第二 部分 技术部 分”中“一、 服务方案、人 员配备方案” 中的“1.2.2.1 服务范围”。	无 偏 离	

		目采购需求”中 “一、技术参数、服务内容要求”中 “二、服务内容”中的 “（二）服务内容”	统软件调优、软件补丁实施和参数配置、系统应用迁移、应用和基础环境灾备演练、应用系统安全加固工作、知识库管理、培训服务、二线运维支持服务、每周 7*12 小时运维服务、重要时期每周 7*24 小时运维服务等。 1. 系统运行监控 本项目要求开展发票系统运行监控，并填写系统运行监控报告。主要检查项包括但不限于： （1）系统服务器 CPU、内存、存储使用情况、系统服务器连通性检查 （2）系统服务器操作系统日志检查 （3）系统网站域名可用性检查 （4）系统 Nginx 服务状态检查 （5）系统 Docker、微服务、Kafka 服务状态检查 （6）系统传输日志检查 （7）系统数据库数据异常性检查 （8）系统 ES 分布式数据库、Redis 内存数据库服务状态	目采购需求” 中“一、技术参数、服务内容要求”中 “二、服务内容”中的“（二）服务内容”的内容，详见投标文件“第二部分 技术部分”中“一、服务方案、人员配备方案”中的“1.2.2.2 服务内容”。		
--	--	---	--	---	--	--



			检查 (9) 系统安全接入、统一受理、版式文件前置、发票下载服务状态检查 (10) 系统内部接口连通性检查 (11) 系统发票上传数据检查 (12) 系统定时任务检查 (13) 系统定时接收、加工数据完整性检查 (14) 外部交互系统接口检查 (15) 系统服务器安全防护情况检查 (16) 采购人安排的其他监控检查 2. 故障处理 及时处理发票系统相关故障，配合外部交互系统排查本系统问题。遇到驻场运维人员无法解决的问题，递交二线运维支持，并及时提交解决方案。具体包括： (1) 处理发票系统在专项健康检查中出现的软件问题。 (2) 协助处理涉及系统在专项健康检查中出现的基礎环境问题。			
--	--	--	---	--	--	--

		(3) 处理其他渠道发起的本系统软件问题。 (4) 在外部交互系统故障处理过程中, 协助开展涉及本系统的问题排查支持工作。 (5) 涉及 OGG、ES 分布式数据库系统、Redis 内存数据库的问题排查和故障处理。 3. 日常运维问题解答 面向税务系统使用人员, 提供各渠道的日常运维问题解答服务, 对不能现场解答的问题, 提交系统管理员核实处理。 具体包括: (1) 面向税务系统使用人员, 提供包括但不限于微信、QQ、运维单等多渠道问题解答服务。 (2) 面向税务系统 12366 服务, 提供技术支持和问题解答服务。 (3) 对不能现场解答的问题, 提交采购人运维管理部门核实处理。 4. 数据技术支持服务 数据技术支持服务包含系统数据交互的问题排查和处理、提供本系统数据提取技			
--	--	---	--	--	--

		术支持、数据问题定位分析和解答、对数据结构和各项查询功能进行确认和解释、因系统故障或程序错误造成的数据错误提供处理方案和建议。 5. 系统专项健康检查与日常巡检 按照采购人专项健康检查要求对发票系统进行专项健康检查，按日、月提交专项健康检查报告。定期开展系统运行环境风险排查，开展系统日常巡检，形成系统运行监控报告并上报。对专项健康检查和日常巡检过程出现问题及时排查、分析、处理。 6. 系统软件调优 按照采购人要求开展系统软件调优，包括但不限于操作系统配置调优、系统资源调优、软件配置调优、协助开展数据库性能调优、协助开展 Weblogic 性能调优等。根据系统运行情况，定期开展性能检查，提出系统优化建议，制定系统优化方案，开展系统软件调优工作。 7. 软件补丁实施和参数配置			
--	--	--	--	--	--

		根据采购人要求开展软件补丁实施，并做好实施补丁的版本管理。做好参数配置工作，参数配置工作包括但不限于系统参数配置、接口服务参数配置等，定期检查核对系统参数配置、接口参数配置，定期更新和提交参数配置报告，出现参数配置问题及时通知系统管理员。 具体包括： (1) 实施工作的时间评估。 (2) 补丁实施执行。 (3) 实施过程问题的处理。 (4) 升级后的功能检查。 (5) 升级后的运行跟踪。 (6) 参数配置，包括但不限于系统参数配置、接口服务参数配置。 (7) 定期检查核对系统参数配置、接口参数配置，定期更新和提交参数配置报告，出现参数配置问题及时通知系统管理员。 8. 系统应用迁移 按照采购人工作要求，开展系统应用迁移工作。迁移内容包括但不限于应用软件、中间件、硬件设备、数据验			
--	--	--	--	--	--



		证校验、配置等。具体包括： (1) 制定系统迁移方案和应急预案。 (2) 包含但不限于系统应用软件、中间件、硬件设备、数据验证校验、参数配置等的迁移工作。 (3) 协助采购人对系统涉及的网络、服务器等硬件设备的迁移工作。 (4) 涉及系统迁移的其他工作。 9. 应用和基础环境灾备演练 根据采购人工作要求，协助建立和完善系统灾备机制。每年开展至少 2 次系统应用和基础环境灾难备份和恢复演练，确保灾难发生时能够在最短时间内恢复系统运行。对演练过程中出现的问题及时优化、整改。 10. 应用系统安全加固工作 根据采购人安全工作要求，定期检查应用系统安全漏洞和补丁更新情况，并在采购人要求期限内及时完成安全加固工作。具体包括： (1) 定期检查应用系统安全漏洞和补丁更新情况，开展			
--	--	--	--	--	--

			发票系统漏洞分析和问题整改工作。 (2) 在要求期限内及时完成应用系统安全加固工作。 (3) 安全加固完成后监控系统运行状态，若出现业务阻断问题及时回退。 (4) 安全加固完成后及时更新加固留档记录。 11. 知识库管理 运维人员将日常运维工作中遇到的典型问题进行总结归纳，作为知识来源，形成系统知识库，按季编制更新《常见问题处理手册》上报采购人系统管理人员。结合维护服务工作，形成系统运维工作报告和年度服务报告总结，报告包括每次巡检报告及故障处理报告，及相关建议。 12. 培训服务 根据采购人要求提供包括但不限于发票系统的系统架构、技术运维服务内容、系统操作、后台数据技术支持服务等相关运维培训。培训计划和时间由采购人确定。 13. 重要时期运维服务			
--	--	--	--	--	--	--



			根据采购人的要求在法定假日、非工作时间提供运维值守服务，在重要时期提供每周 7*24 小时值班运维保障服务。服务期间按要求对系统定期开展运行监控、专项健康检查、问题排查处理等服务，保障重要时期系统的正常运行。 14. 二线运维支持服务 要求二线运维提供每周 7*24 小时热线电话支持服务，发生灾难性或重大故障时，提供专家会诊服务。具体包括： （1）通过电话、远程、互联网、上门服务等方式，对驻场运维无法解决的疑难问题、系统缺陷问题及时进行排查梳理，制定问题处置方案，根据问题处置方案指导驻场运维及时处理。 （2）发生灾难性或重大故障时，提供专家会诊服务，制定问题解决方案，并对解决方案进行验证和部署实施。			
4	2023 年 增值税 发票管 理系统	公开招标 文件“第 二部分 技术部	（一）管理要求 1. 项目沟通管理：项目实施过程中，中标人需通过建立有效沟通机制，加强与	我公司已知悉并完全响应公开招标文件“第二部分	无 偏 离	

运维项目	分”的“第六章 项目采购需求”中“一、技术参数、服务内容要求”中“三、服务要求”中的“（一）管理要求”	采购人的沟通。中标人需遵守采购人项目管理相关规定，接受采购人项目管理机构和项目负责人的领导，指定负责人与采购人保持沟通和协调。中标人须建立项目例会制度，就项目进展情况、存在的问题、需要协调的主要事项、下一阶段工作计划等与采购人进行沟通协调。 2. 项目计划管理：中标人制定行之有效的项目计划	技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“一、技术参数、服务内容要求”中“三、服务要求”中的“（一）管理要求”的内容，详见投标文件“第二部分 技术部
		管理方案，应包括：制定项目实施计划，建立项目组工作月报制度，对项目组成员进行工作量统计，实施项目交付物质量检查，及时汇报项目运维状况等。 3. 项目变更管理：中标人应建立项目变更管理办法，指定专人负责项目实施过程中出现的各种变更情况，包括：人力资源变更、技术变更等。对于每项变更，都应按照预先设计好的项目变更流程，提出变更请求，评估变更可能带来的影响，经采购人审批后，才能实施变更。变更工作完成后，需	分”中“一、服务方案、人员配备方案”中的“1.2.3.1 管理要求”。



			通知所有相关人员，确保项目能够协调一致地进行。			
5	2023 年 增值税 发票管 理系统 运维项 目	公开招标 文件“第 二部分 技术部 分”的“第 六章 项 目采购需 求”中 “一、技 术参数、 服务内容 要求”中 “三、服 务要求” 中的 “（二） 运维服务 岗位职责 要求”	（二）运维服务岗位职责要求 本项目要求中标人提供 7 名工程师组成的驻场团队开展运维支持服务。驻场运维人员要求计算机相关专业毕业，且具有 3 年相关工作经验，熟悉服务范围内相关系统的系统架构、环境部署、应用操作、业务操作、业务逻辑和数据结构，熟练使用 PLSQL 工具软件等。具体人员需求如下： 1. 数据技术支持 2 人，负责数据技术支持服务、OGG 故障解决、ES 分布式数据系统、Redis、ETL 传输、协助开展数据库调优等工作。 2. 系统运行保障 3 人，负责对系统应用软件、支撑软件、基础环境、系统架构进行每周 7*12 小时运行监控，重要时期提供每周 7*24 小时监控服务，开展应用系统安全加固、专项健康检查、日常巡检、监控信息上报、系统参数配置、补丁实施、	我公司已知悉并完全响应公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“一、技术参数、服务内容要求”中“三、服务要求”中的“（二）运维服务岗位职责要求”的内容，详见投标文件“第二部分 技术部分”中“一、服务方案、人员配备方案”中的“1.2.3.2 运维服务岗位职责要求理解”。	正 偏 离	

			升级服务、系统应用迁移、Nginx 配置管理、开票软件后端技术支持、KAFKA 服务管理、微服务管理、系统软件调优、应用和基础环境灾备演练等工作，要求具有 KAFKA、Docker、Oracle Weblogic Server 等软件应用管理经验。 3. 日常应用保障 2 人，负责面向税务人员涉及发票系统的问题收集处理、日常运维问题解答、知识库管理、系统问题排查、故障处理、培训服务等工作。			
6	2023 年增值税发票管理系统运维项目	公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“一、技术参数、服务内容要求”中“三、服务要求”	(三) 中标人和人员要求 1、中标人和驻场运维人员必须严格遵守采购人的各项管理制度和操作规程，因中标人和驻场运维人员违反各项管理制度和操作规程造成损失的，由中标人和驻场运维人员承担。 2、驻场运维人员无法完成相关工作时，中标人应及时调配人员和资源完成相关工作。 3、中标人和驻场运维人员须熟悉发票系统业务流	我公司已知悉并完全响应公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“一、技术参数、服务内容要求”“三、服务要求”中的“(三) 中标人和人员要求”的内容，	无	

	中的 “（三） 中标人和 人员要 求”	程，熟悉税收相关政策解读，能够解决日常业务问题等；熟悉系统架构，能够针对系统各类异常故障及时进行分析、排查和处理，保障系统性能稳定和高效运行。 4、驻场运维人员须具备胜任运维服务岗位职责的相关资质、能力和水平，上岗前由中标人按技术支持岗位要求对固定驻场运维人员进行全面的业务、技术培训，符合要求方可上岗。 5、驻场运维人员一经确定，原则上合同期内不得变更。采购人可根据自身工作需要和对技术人员的技术能力和实际工作情况的评估提出人员变更要求。如因特殊原因需要变更的必须经采购人同意，且接替人员资质、工作经验等不得低于变更前人员水平。如运维人员离职，应提前1周告知采购人运维管理部门，并安排符合招标文件要求的人员提前进场完成工作和知识交接。 6、驻场运维人员专职从事本项目技术支持和运维服务，	详见投标文件 “第二部分 技术部分”中 “一、服务方 案、人员配备 方案”中的 “1.2.3.3 中 标人和人员要 求”。		
--	--	--	--	--	--

			不得擅自从事非采购人要求的其他工作。									
			7、运维人员需具备独立分析、定位及解决系统的一般问题和复杂问题，能够准确判断和解决系统相关业务和技术问题。									
			8、运维人员需工作热情、有责任心，具有团队合作精神，具备良好的语言表达能力和沟通技巧；遵纪守法，诚实守信，无不良记录，严于律己，待人处事得体。									
7	2023 年 增值税 发票管 理系统 运维项 目	公开招标 文件“第 二部分 技术部 分”的“第 六章 项 目采购需 求”中 “一、技 术参数、 服务内容 要求”中 “三、服 务要求” 中的 “（四）	（四）服务响应要求 1、日常问题服务响应要求 日常问题服务是指系统使用人员通过运维平台、现场、微信、QQ 等多渠道提交的运维服务范围内系统等有关业务和技术问题。响应要求如下： <table><tr><td>支持类型</td><td>处理时限</td></tr><tr><td>操作类问题解答</td><td>现场、微信、QQ 等多渠道及时解答</td></tr><tr><td>运维单问题处</td><td>从问题流转至中标人开始计</td></tr></table>	支持类型	处理时限	操作类问题解答	现场、微信、QQ 等多渠道及时解答	运维单问题处	从问题流转至中标人开始计	我公司已知悉并完全响应公开招标文件“第二部分技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“一、技术参数、服务内容要求”中“三、服务要求”中的“（四）服务响应要求”的要求，详见投标文件“第二部分	正 偏 离	
支持类型	处理时限											
操作类问题解答	现场、微信、QQ 等多渠道及时解答											
运维单问题处	从问题流转至中标人开始计											



		服务响应要求”	理	算,问题单按次 小于3个工作日 及时处理。	技术部分”中 “一、服务方 案、人员配备 方案”中的 “3.19 服务响 应标准”。	
			2、系统故障响应要求			
			系统故障是指系统无法 为工作人员和用户提供服 务、或者其他问题影响到用 户正常使用等事件。如应用 软件无法正常访问、数据异 常、页面打开速度缓慢或无 法正常打开、系统业务功能 不可用等情况均属于系统故 障。系统故障响应要求如下：			
			故 障 等 级	描述	响应 时间	处 理 时 限
			一 级 故 障	灾难性 故障,系 统的核心 功能无 法使用,影响 绝大部 分用户。	10分 钟	1 小 时
			二 级 故 障	重大故 障,影响 的核心 功能无	10分 钟	3 小 时

				法使用，影响部分用户。			
			三级故障	一般故障，系统的非核心功能无法使用，影响部分用户。	1小时	4小时	
			四级故障	除一级故障、二级故障、三级故障以外的故障，系统的周边功能无法使用，影响小部分用户。	1小时	24小时	
			驻场运维人员需严格遵循系统故障响应要求内容，如无法在规定时间内及时响应和故障处理，应立即向采购人运维管理部门报告并说明原因。				



8	2023 年 增值税 发票管 理系统 运维项 目	公开招标 文件“第 二部分 技术部 分”的“第 六章 项 目采购需 求”中 “一、技 术参数、 服务内容 要求”中 “三、服 务要求” 中的 “（五） 服务报告 要求”	（五）服务报告要求 服务期间处理的每个问 题都需要进行详细的记录， 记录问题处理过程，分析问 题原因，给出问题解决方案 并定期上报。汇总问题接收 情况、问题处理情况。 针对每个突发事件进行 分析，按现象描述、问题分 析、解决方案、建议的格式 及时提交详细的突发事件分 析报告，并按要求时限上报。	我公司已知悉 并完全响应公 开招标文件 “第二部分 技术部分”的 “第六章 项 目采购需求” 中“一、技术 参数、服务内 容要求”中 “三、服务要 求”中的“（五） 服务报告要 求”的要求， 详见投标文件 “第二部分 技术部分”中 “一、服务方 案、人员配备 方案”中的 “1.2.3.5 服 务报告要求”。	无 偏 离	
	2023 年 增值税 发票管 理系统 运维项 目	公开招标 文件“第 二部分 技术部 分”的“第 六章 项 目采购需 求”	四、服务质量 （一）服务方式 本项目中中标人提供的 服务方式包括驻场运维、二 线运维。 1. 驻场运维 本项目要求中标人提供	我公司已知悉 并完全响应公 开招标文件 “第二部分 技术部分”的 “第六章 项 目采购需求”	无 偏 离	

		求”中 “一、技术参数、服务内容要求”中 “四、服务质量”中的 “（一）服务方式”	驻场运维保障服务，包括运维范围内各系统的系统运行监控、故障处理、日常运维问题解答、数据技术支持服务、系统专项健康检查、日常巡检、系统软件调优、软件补丁实施和参数配置、系统应用迁移、应用和基础环境灾备演练、应用系统安全加固工作、知识库管理、培训服务、每周 7*12 小时运维服务、重要时期每周 7*24 小时运维服务等。 2. 二线运维 本项目要求中标人提供二线运维支持服务。服务时间为每周 7*24 小时热线电话支持服务，服务内容为二线运维通过电话、远程、互联网、上门服务等方式，对驻场运维无法解决的疑难问题、系统缺陷问题及时进行排查梳理，制定问题处置方案，根据问题处置方案指导驻场运维及时处理。发生灾难性或重大故障时，提供专家会诊服务，制定问题解决方案，并对解决方案进行验证和部署实施。	中“一、技术参数、服务内容要求”中 “四、服务质量”中的“（一）服务方式”的内容，详见投标文件“第二部分 技术部分”中“一、服务方案、人员配备方案”中的“1.2.4 服务质量”。		
--	--	--	---	--	--	--



10	2023 年 增值税 发票管 理系统 运维项 目	公开招标 文件“第 二部分 技术部 分”的“第 六章 项 目采购需 求”中 “一、技 术参数、 服务内容 要求”中 “四、服 务质量” 中的 “（二） 服务质量 及标准”	（二）服务质量及标准 1、驻场运维人员工作 时间： 每周 7：30-12：00， 14:30-22:00，重要时期每周 7*24 小时。中标人需按照工 作时间要求和采购人相关驻 场管理办法提供驻场服务。 2、驻场人员工作地点： 采购人或采购人委派的 单位指定。 3、问题处理质量： 问题本级解决率要求大 于 80%，上升运维问题率少于 20%。 4、文件归档： 所有运维相关文件按月 归档，专人保管，存放于采 购人指定位置，定期反馈采 购人运维管理部门。运维人 员定期根据运维服务记录， 开展归类分析，并采取有针 对性的措施。	我公司已知悉 并完全响应公 开招标文件 “第二部分 技术部分”的 “第六章 项 目采购需求” 中“一、技术 参数、服务内 容要求”中 “四、服务质 量”中的“（二） 服务质量及标 准”的内容， 详见投标文件 “第二部分 技术部分”中 “一、服务方 案、人员配备 方案”中的 “1.2.4 服务 质量”。	无 偏 离
11	2023 年 增值税 发票管 理系统 运维项 目	公开招标 文件“第 二部分 技术部 分”的“第 六章 项 目采购需 求”中 “一、技 术参数、 服务内容 要求”中 “四、服 务质量” 中的 “（二） 服务质量 及标准”	五、服务期限及验收评 价 （一）服务期限 本项目服务期限：1 年。	我公司已知悉 并完全响应公 开招标文件 “第二部分 技术部分”的	无 偏 离



	目	第六章 项目采购需求”中 “一、技术参数、服务内容要求”中 “五、服务期限及验收评价”中的 “（一）			“第六章 项目采购需求” 中“一、技术参数、服务内容要求”中 “五、服务期限及验收评价”中的“（一） 服务期限”的内容，详见投标文件“第二部分 技术部分”中“一、服务方案、人员配备方案”中的“1.2.5 服务期限及验收评价”。		
		服务期限”					
12	2023 年 增值税 发票管 理系统 运维项目	公开招标 文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中 “一、技术参数、服务内容	（二）验收要求 1. 主要交付物 运维厂商按下表要求提交相关资料作为验收依据。			我公司已知悉 并完全响应公 开招标文件 “第二部分 技术部分”的 “第六章 项目采购需求”中 “一、技术参数、服务内容要求”中 “五、服务期	无 偏
			序 号	交付 物名 称	形式	数量	备注

要求”中 “五、服 务期限及 验收评 价”中的 “(二) 验收要 求”	1	《专 项健 康检 查报 告》	电 子、 纸质	每 日、 月一 单	限及验收评 价”中的“(二) 验收要求”的 内容，详见投 标文件“第二 部分 技术部 分”中“一、 服务方案、人 员配备方案” 中的“1.2.5 服务期限及验 收评价”。
	2	《系 统运 维工 作报 告》	电 子、 纸质	每 周、 月一 单	
	3	《系 统运 行监 控报 告》	电 子、 纸质	每 日一 单	
	4	《参 数配 置报 告》	电 子、 纸质	一 事一 单	
	5	《年 度服 务报 告总 结》	电 子、 纸质	每 年一 单	
	6	《常 规问 题处 理手 册》	电 子、 纸质	按 季 更 新	

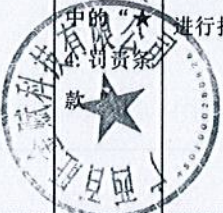
1072

			2. 项目验收时间要求 验收时间：合同维护期结束后 1 个月内完成对中标人的工作结果进行验收。 3. 项目验收标准 采购人每月按照《运维厂商考核评级表》（详见附件一）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 95% 支付；80 分以下按合同价格 90% 支付。 4. 验收流程 具体按照采购人内控制度流程进行验收。			
13	2023 年增值税发票管理系统运维项目	公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“一、技术参数、服务内容要求”中“六、保	六、保密要求 ★1. 信息安全保密要求 （1）中标人须严格遵守采购人的安全保密制度。 （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采购人所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经采购人书面	我公司已知悉并完全响应公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“一、技术参数、服务内容要求”中“六、保密要求”中的“★1. 信息安全保	无偏离	

		密要求”中的“★1. 信息安全保密要求”	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) 中标人须与采购人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 采购人签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。	密要求”的内容，详见投标文件“第二部分 技术部分”中“一、服务方案、人员配备方案”中的“1.2.6 保密要求”。		
14	2023 年 增值税 发票管理 系统 运维项	公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“一、技术参数、服务内容要求”中“六、保	★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	我公司已知悉并完全响应公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“一、技术参数、服务内容要求”中“六、保密要求”中的“★2. 供应链安全	无 偏 离	

		密要求”中的“★ 2. 供应链安全管理要求”	全事件或产生不良影响的行 为，采购人将视安全事件重 情况按合同金额的 20%-30% 的比例进行扣减。	管理要求”的 内容，详见投 标文件“第二 部分 技术部 分”中“一、 服务方案、人 员配备方案” 中的“1.2.6 保密要求”。		
15	2023 年 增值税 发票管 理系统 运维项 目	公开 招标文件 “第二部 分 技术 部分”的 “第六章 项目采购 需求”中 “一、技 术参数、 服务内容 要求”中 “六、保 密要求” 中的“★ 3. 网络安 全和数据 安全管理 要求”	★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 投入的项目人员的网络安全 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	我公司已知悉 并完全响应 公开招标文件 “第二部分 技术部分”的 “第六章 项 目采购需求” 中“一、技术 参数、服务内 容要求”中 “六、保密要 求”中的“★ 3. 网络安全和 数据安全管 理要求”的内 容，详见投标 文件“第二部 分 技术部分” 中“一、服务 方案、人员配	无 偏 离	



			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。	备方案”中的“1.2.6 保密要求”。		
16	2023 年 增值税 发票管 理系统 运维项 目	公开招标文件“第二部分技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“一、技术参数、服务内容要求”中“六、保密要求” 中的“★4. 罚责条款” 	★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。	我公司已知悉并完全响应公开招标文件“第二部分技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“一、技术参数、服务内容要求”中“六、保密要求”中的“★4. 罚责条款”的内容，详见投标文件“第二部分 技术部分”中“一、服务方案、人员配备方案”中的“1.2.6 保密要求”。	无 偏 离	

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）：广西旺金盛科技有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表（签名或盖章）：莫弘志

日期：2023年11月22日



二、商务部分

(六) 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 2023 年增值税发票管理系统运维项目

项目编号: YZLNN2023-G3-472-ZYZC (GX230201)

包号: 无

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务应答	偏离	说明
1	公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“二、商务条款要求”中的“★项目服务地点”	广西壮族自治区内采购人指定地点。	我公司已知悉并完全响应公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“二、商务条款要求”中的“★项目服务地点”：广西壮族自治区内采购人指定地点。详见投标文件“商务部分”中“二、商务部分”中“九、供应商认为需提供的其他资料”中的“9.1 对商务条款的响应”。	无偏离	
2	公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“二、商务条款要求”中的“★项目服务期限”	1 年	我公司已知悉并完全响应公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“二、商务条款要求”中的“★项目服务期限”：1 年。详见投标文件“商务部分”中“二、商务部分”中“九、供应商认为需提供的其他资料”中	无偏离	

			的“9.1对商务条款的响应”。		
		签订合同之日起30日内预付合同总金额的50%；运维服务期结束后，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考	我公司已知悉并完全响应公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中的“★付款方式”：签订合同之日起30日内预付合同总金额的50%；运维服务期结束后，由采购人组织验收，并根据		
3	公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“二、商务条款要求”中的“★付款方式”	核结果得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。 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	项目验收标准进行考核评分，按考核结果得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。 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。详见投标文件“商务部分”中“二、商务部分”中“九、供应商认为需提供的其他资料”中的“9.1对商务条款的响应”。	无偏离	



		延迟付款责任。			
4	公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“二、商务条款要求”中的“知识产权要求” 	本项目对知识产权有明确要求，在本项目过程中产生的所有相关的知识产权，无论以任何载体形式出现的工作成果，其工作成果及知识产权均属采购人所有，未经采购人授权，中标人不得扩散、引用。	我公司已知悉并完全响应公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“二、商务条款要求”中的“知识产权要求”；本项目对知识产权有明确要求，在本项目过程中产生的所有相关的知识产权，无论以任何载体形式出现的工作成果，其工作成果及知识产权均属采购人所有，未经采购人授权，中标人不得扩散、引用。详见投标文件“商务部分”中“二、商务部分”中“九、供应商认为需提供的其他资料”中的“9.1 对商务条款的响应”。	无偏离	
5	公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“二、商务条款要求”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、验收方案等。	我公司已知悉并完全响应公开招标文件“第二部分 技术部分”的“第六章 项目采购需求”中“二、商务条款要求”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、验收方	无偏离	

			案等。详见投标文件“技术部分”中“一、服务方案、人员配备方案”中的“1 项目需求理解”、“3 运行维护方案”和“4 验收方案”。		
--	--	--	--	--	--

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)：  广西旺金坤科技有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表(签字或盖章)： 莫弘浩

日期： 2023 年 11 月 22 日

(四) 采购需求（与采购文件一致）

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. 投标人投标时必须投标文件中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
2023年增值税发票管理系统运维项目	1项	一、项目概述 增值税发票管理系统于 2019 年正式上线运行，为纳税人提供增值税发票开具、上传、勾选确认、查验等增值税发票相关服务。为保障上述系统平稳、安全、高效运行，提高运维服务能力，现采购增值税发票管理系统运维服务，为采购人提供日常问题解答、运维保障服务和工作建议，实现对上述系统的集中监控、规范服务和科学运维。 二、服务内容 （一）服务范围 本项目服务范围包括但不限于增值税发票管理系统下的税控系统、电子底账系统、综合服务平台、查验平台、税控设备、增值税电子发票公共服务平台下的安全接入、版式文件前置服务等（以下简称发票系统）税务局端运维支持服务。针对开票软件，提供协助税务人员开展税务局端问题排查处理服务。 （二）服务内容 本项目运维服务内容包括但不限于：系统运行监控、故障处理、日常运维问题解答、数据技术支持服务、系统专项健康检查、日常巡检、系统软件调优、软件补丁实施和参数配置、系统应用迁移、应用和基础环境灾备演练、应用系统安全加固工作、知识库管理、培训服务、二线运维支持服务、每周 7*12 小时运维服务、重要时期每周 7*24 小时运维服务等。 1. 系统运行监控 本项目要求开展发票系统运行监控，并填写系统运行监控报告。主要检查项包

		包括但不限于： (1) 系统服务器 CPU、内存、存储使用情况、系统服务器连通性检查 (2) 系统服务器操作系统日志检查 (3) 系统网站域名可用性检查 (4) 系统 Nginx 服务状态检查 (5) 系统 Docker、微服务、Kafka 服务状态检查 (6) 系统传输日志检查 (7) 系统数据库数据异常性检查 (8) 系统 ES 分布式数据库、Redis 内存数据库服务状态检查 (9) 系统安全接入、统一受理、版式文件前置、发票下载服务状态检查 (10) 系统内部接口连通性检查 (11) 系统发票上传数据检查 (12) 系统定时任务检查 (13) 系统定时接收、加工数据完整性检查
		(14) 外部交互系统接口检查 (15) 系统服务器安全防护情况检查 (16) 采购人安排的其他监控检查 2. 故障处理 及时处理发票系统相关故障，配合外部交互系统排查本系统问题。遇到驻场运维人员无法解决的问题，递交二线运维支持，并及时提交解决方案。具体包括： (1) 处理发票系统在专项健康检查中出现的软件问题。 (2) 协助处理涉及系统在专项健康检查中出现的基础环境问题。 (3) 处理其他渠道发起的本系统软件问题。 (4) 在外部交互系统故障处理过程中，协助开展涉及本系统的问题排查支持工作。 (5) 涉及 OGG、ES 分布式数据系统、Redis 内存数据库的问题排查和故障处理。 3. 日常运维问题解答 面向税务系统使用人员，提供各渠道的日常运维问题解答服务，对不能现场解答的问题，提交系统管理员核实处理。 具体包括： (1) 面向税务系统使用人员，提供包括但不限于微信、QQ、运维单等多渠道问题解答服务。 (2) 面向税务系统 12366 服务，提供技术支持和问题解答服务。 (3) 对不能现场解答的问题，提交采购人运维管理部门核实处理。 4. 数据技术支持服务

	数据技术支持服务包含系统数据交互的问题排查和处理、提供本系统数据提取技术支持、数据问题定位分析和解答、对数据结构和各项查询功能进行确认和解释、因系统故障或程序错误造成的数据错误提供处理方案和建议。 5. 系统专项健康检查与日常巡检 按照采购人专项健康检查要求对发票系统进行专项健康检查，按日、月提交专项健康检查报告。定期开展系统运行环境风险排查，开展系统日常巡检，形成系统运行监控报告并上报。对专项健康检查和日常巡检过程出现问题及时排查、分析、处理。 6. 系统软件调优 按照采购人要求开展系统软件调优，包括但不限于操作系统配置调优、系统资源调优、软件配置调优、协助开展数据库性能调优、协助开展 Weblogic 性能调优等。根据系统运行情况，定期开展性能检查，提出系统优化建议，制定系统优化方案，开展系统软件调优工作。 7. 软件补丁实施和参数配置 根据采购人要求开展软件补丁实施，并做好实施补丁的版本管理。做好参数配置工作，参数配置工作包含但不限于系统参数配置、接口服务参数配置等，定期检查核对系统参数配置、接口参数配置，定期更新和提交参数配置报告，出现参数配置问题及时通知系统管理员。 具体包括： (1) 实施工作的时间评估。 (2) 补丁实施执行。 (3) 实施过程问题的处理。 (4) 升级后的功能检查。 (5) 升级后的运行跟踪。 (6) 参数配置，包含但不限于系统参数配置、接口服务参数配置。 (7) 定期检查核对系统参数配置、接口参数配置，定期更新和提交参数配置报告，出现参数配置问题及时通知系统管理员。 8. 系统应用迁移 按照采购人工作要求，开展系统应用迁移工作。迁移内容包含但不限于应用软件、中间件、硬件设备、数据验证校验、配置等。具体包括： (1) 制定系统迁移方案和应急预案。 (2) 包含但不限于系统应用软件、中间件、硬件设备、数据验证校验、参数配置等的迁移工作。 (3) 协助采购人对系统涉及的网络、服务器等硬件设备的迁移工作。 (4) 涉及系统迁移的其他工作。
--	---

		9. 应用和基础环境灾备演练 根据采购人工作要求，协助建立和完善系统灾备机制。每年开展至少 2 次系统应用和基础环境灾难备份和恢复演练，确保灾难发生时能够在最短时间内恢复系统运行。对演练过程中出现的问题及时优化、整改。 10. 应用系统安全加固工作 根据采购人安全工作要求，定期检查应用系统安全漏洞和补丁更新情况，并在采购人要求期限内及时完成安全加固工作。具体包括： （1）定期检查应用系统安全漏洞和补丁更新情况，开展发票系统漏洞分析和问题整改工作。 （2）在要求期限内及时完成应用系统安全加固工作。 （3）安全加固完成后监控系统运行状态，若出现业务阻断问题及时回退。 （4）安全加固完成后及时更新加固留档记录。 11. 知识库管理 运维人员将日常运维工作中遇到的典型问题进行总结归纳，作为知识来源，形成系统知识库，按季编制更新《常见问题处理手册》上报采购人系统管理人员。结合维护服务工作，形成系统运维工作报告和年度服务报告总结，报告包括每次巡检报告及故障处理报告，及相关建议。 12. 培训服务 根据采购人要求提供包括但不限于发票系统的系统架构、技术运维服务内容、系统操作、后台数据技术支持服务等相关运维培训。培训计划和时间由采购人确定。 13. 重要时期运维服务 根据采购人的要求在法定假日、非工作时间提供运维值守服务，在重要时期提供每周 7*24 小时值班运维保障服务。服务期间按要求对系统定期开展运行监控、专项健康检查、问题排查处理等服务，保障重要时期系统的正常运行。 14. 二线运维支持服务 要求二线运维提供每周 7*24 小时热线电话支持服务，发生灾难性或重大故障时，提供专家会诊服务。具体包括： （1）通过电话、远程、互联网、上门服务等方式，对驻场运维无法解决的疑难问题、系统缺陷问题及时进行排查梳理，制定问题处置方案，根据问题处置方案指导驻场运维及时处理。 （2）发生灾难性或重大故障时，提供专家会诊服务，制定问题解决方案，并对解决方案进行验证和部署实施。 三、服务要求 （一）管理要求 1. 项目沟通管理：项目实施过程中，中标人需通过建立有效沟通机制，加强与
--	--	--

采购人的沟通。中标人需遵守采购人项目管理相关规定，接受采购人项目管理机构和项目负责人的领导，指定负责人与采购人保持沟通和协调。中标人须建立项目例会制度，就项目进展情况、存在的问题、需要协调的主要事项、下一阶段工作计划等与采购人进行沟通协调。

2. 项目计划管理:中标人制定行之有效的项目计划管理方案，应包括:制定项目实施计划，建立项目组工作月报制度，对项目组成员进行工作量统计，实施项目交付物质量检查，及时汇报项目运维状况等。

3. 项目变更管理:中标人应建立项目变更管理办法，指定专人负责项目实施过程中出现的各种变更情况，包括:人力资源变更、技术变更等。对于每项变更，都应按照预先设计好的项目变更流程，提出变更请求，评估变更可能带来的影响，经采购人审批后，才能实施变更。变更工作完成后，需通知所有相关人员，确保项目能够协调一致地进行。

(二) 运维服务岗位职责要求

本项目需要提供 7 名驻场运维人员提供相关服务，具体如下：

序号	岗位	人员数量要求
1	数据技术支持	2 人
	系统运行保障	3 人
	日常应用保障	2 人
合计		7 人

本项目要求中标人提供 7 名工程师组成的驻场团队开展运维支持服务。驻场运维人员要求计算机相关专业毕业，且具有 3 年相关岗位工作经验，熟悉服务范围内相关系统的系统架构、环境部署、应用操作、业务操作、业务逻辑和数据结构，熟练使用 PLSQL 工具软件等。具体人员需求如下：

1. 数据技术支持 2 人，负责数据技术支持服务、OGG 故障解决、ES 分布式数据系统、Redis、ETL 传输、协助开展数据库调优等工作。

2. 系统运行保障 3 人，负责对系统应用软件、支撑软件、基础环境、系统架构进行每周 7*12 小时运行监控，重要时期提供每周 7*24 小时监控服务，开展应用系统安全加固、专项健康检查、日常巡检、监控信息上报、系统参数配置、补丁实施、升级服务、系统应用迁移、Nginx 配置管理、开票软件后端技术支持、KAFKA 服务管理、微服务管理、系统软件调优、应用和基础环境灾备演练等工作，要求具有 KAFKA、Docker、Oracle Weblogic Server 等软件应用管理经验。

3. 日常应用保障 2 人，负责面向税务人员涉及发票系统的问题收集处理、日常运维问题解答、知识库管理、系统问题排查、故障处理、培训服务等工作。

(三) 中标人和人员要求

	1、中标人和驻场运维人员必须严格遵守采购人的各项管理制度和操作规程，因中标人和驻场运维人员违反各项管理制度和操作规程造成损失的，由中标人和驻场运维人员承担。 2、驻场运维人员无法完成相关工作时，中标人应及时调配人员和资源完成相关工作。 3、中标人和驻场运维人员须熟悉发票系统业务流程，熟悉税收相关政策解读，能够解决日常业务问题等；熟悉系统架构，能够针对系统各类异常故障及时进行分析、排查和处理，保障系统性能稳定和高效运行。 4、驻场运维人员须具备胜任运维服务岗位职责的相关资质、能力和水平，上岗前由中标人按技术支持岗位要求对固定驻场运维人员进行全面的业务、技术培训，符合要求方可上岗。 5、驻场运维人员一经确定，原则上合同期内不得变更。采购人可根据自身工作需要和对技术人员的技术能力和实际工作情况的评估提出人员变更要求。如因特殊原因需要变更的必须经采购人同意，且接替人员资质、工作经验等不得低于变更前人员水平。如运维人员离职，应提前 1 周告知采购人运维管理部门，并安排符合招标文件要求的人员提前进场完成工作和知识交接。 6、驻场运维人员专职从事本项目技术支持和运维服务，不得擅自从事非采购人要求的其他工作。 7、运维人员需具备独立分析、定位及解决系统的一般问题和复杂问题，能够准确判断和解决系统相关业务和技术问题。 8、运维人员需工作热情、有责任心，具有团队合作精神，具备良好的语言表达能力和沟通技巧；遵纪守法，诚实守信，无不良记录，严于律己，待人处事得体。 （四）服务响应要求 1、日常问题服务响应要求 日常问题服务是指系统使用人员通过运维平台、现场、微信、QQ 等多渠道提交的运维服务范围内系统等有关业务和技术问题。响应要求如下： <table><tr><th>支持类型</th><th>处理时限</th></tr><tr><td>操作类问题解答</td><td>现场、微信、QQ 等多渠道及时解答</td></tr><tr><td>运维单问题处理</td><td>从问题流转至中标人开始计算，问题单按次小于 3 个工作日及时处理。</td></tr></table> 2、系统故障响应要求 系统故障是指系统无法为工作人员和用户提供服务、或者其他问题影响到用户正常使用等事件。如应用软件无法正常访问、数据异常、页面打开速度缓慢或无法正常打开、系统业务功能不可用等情况均属于系统故障。系统故障响应要求如下： <table><tr><th>故障等级</th><th>描述</th><th>响应时间</th><th>处理时限</th></tr><tr><td>一级故障</td><td>灾难性故障，系统的核心功能无法使</td><td>10 分钟</td><td>1 小时</td></tr></table>	支持类型	处理时限	操作类问题解答	现场、微信、QQ 等多渠道及时解答	运维单问题处理	从问题流转至中标人开始计算，问题单按次小于 3 个工作日及时处理。	故障等级	描述	响应时间	处理时限	一级故障	灾难性故障，系统的核心功能无法使	10 分钟	1 小时
支持类型	处理时限														
操作类问题解答	现场、微信、QQ 等多渠道及时解答														
运维单问题处理	从问题流转至中标人开始计算，问题单按次小于 3 个工作日及时处理。														
故障等级	描述	响应时间	处理时限												
一级故障	灾难性故障，系统的核心功能无法使	10 分钟	1 小时												

		用，影响绝大部分用户。		
	二级故障	重大故障，影响的核心功能无法使用，影响部分用户。	10 分钟	3 小时
	三级故障	一般故障，系统的非核心功能无法使用，影响部分用户。	1 小时	4 小时
	四级故障	除一级故障、二级故障、三级故障以外的故障，系统的周边功能无法使用，影响小部分用户。	1 小时	24 小时
	驻场运维人员需严格遵循系统故障响应要求内容，如无法在规定时间内及时响应和故障处理，应立即向采购人运维管理部门报告并说明原因。 （五）服务报告要求 服务期间处理的每个问题都需要进行详细的记录，记录问题处理过程，分析问题原因，给出问题解决方案并定期上报。汇总问题接收情况、问题处理情况。 针对每个突发事件进行分析，按现象描述、问题分析、解决方案、建议的格式及时提交详细的突发事件分析报告，并按要求时限上报。 四、服务质量 （一）服务方式 本项目中中标人提供的服务方式包括驻场运维、二线运维。 1. 驻场运维 本项目要求中标人提供驻场运维保障服务，包括运维范围内各系统的系统运行监控、故障处理、日常运维问题解答、数据技术支持服务、系统专项健康检查、日常巡检、系统软件调优、软件补丁实施和参数配置、系统应用迁移、应用和基础环境灾备演练、应用系统安全加固工作、知识库管理、培训服务、每周 7*12 小时运维服务、重要时期每周 7*24 小时运维服务等。 2. 二线运维 本项目要求中标人提供二线运维支持服务。服务时间为每周 7*24 小时热线电话支持服务，服务内容为二线运维通过电话、远程、互联网、上门服务等方式，对驻场运维无法解决的疑难问题、系统缺陷问题及时进行排查梳理，制定问题处置方案，根据问题处置方案指导驻场运维及时处理。发生灾难性或重大故障时，提供专家会诊服务，制定问题解决方案，并对解决方案进行验证和部署实施。 （二）服务质量及标准 1、驻场运维人员工作时间： 每周 7：30-12：00，14:30-22:00，重要时期每周 7*24 小时。中标人需按照工作时间要求和采购人相关驻场管理办法提供驻场服务。 2、驻场人员工作地点： 采购人或采购人委派的单位指定。			

	3、问题处理质量： 问题本级解决率要求大于 80%，上升运维问题率少于 20%。 4、文件归档： 所有运维相关文件按月归档，专人保管，存放于采购人指定位置，定期反馈采购人运维管理部门。运维人员定期根据运维服务记录，开展归类分析，并采取有针对性的措施。 五、服务期限及验收评价 （一）服务期限 本项目服务期限：1 年。 （二）验收要求 1. 主要交付物 运维厂商按下表要求提交相关资料作为验收依据。 <table><tr><th>序号</th><th>交付物名称</th><th>形式</th><th>数量</th><th>备注</th></tr><tr><td>1</td><td>《专项健康检查报告》</td><td>电子、纸质</td><td>每日、月一单</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>《系统运维工作报告》</td><td>电子、纸质</td><td>每周、月一单</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>《系统运行监控报告》</td><td>电子、纸质</td><td>每日一单</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>《参数配置报告》</td><td>电子、纸质</td><td>一事一单</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>《年度服务报告总结》</td><td>电子、纸质</td><td>每年一单</td><td></td></tr><tr><td>6</td><td>《常见问题处理手册》</td><td>电子、纸质</td><td>按季更新</td><td></td></tr></table> 2. 项目验收时间要求 验收时间：合同维护期结束后 1 个月内完成对中标人的工作结果进行验收。 3. 项目验收标准 采购人每月按照《运维厂商考核评级表》（详见附件一）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 95%支付；80 分以下按合同价格 90%支付。 4. 验收流程 具体按照采购人内控制度流程进行验收。 六、保密要求 ★1. 信息安全保密要求 （1）中标人须严格遵守采购人的安全保密制度。 （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、	序号	交付物名称	形式	数量	备注	1	《专项健康检查报告》	电子、纸质	每日、月一单		2	《系统运维工作报告》	电子、纸质	每周、月一单		3	《系统运行监控报告》	电子、纸质	每日一单		4	《参数配置报告》	电子、纸质	一事一单		5	《年度服务报告总结》	电子、纸质	每年一单		6	《常见问题处理手册》	电子、纸质	按季更新	
序号	交付物名称	形式	数量	备注																																
1	《专项健康检查报告》	电子、纸质	每日、月一单																																	
2	《系统运维工作报告》	电子、纸质	每周、月一单																																	
3	《系统运行监控报告》	电子、纸质	每日一单																																	
4	《参数配置报告》	电子、纸质	一事一单																																	
5	《年度服务报告总结》	电子、纸质	每年一单																																	
6	《常见问题处理手册》	电子、纸质	按季更新																																	

	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采购人所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经采购人书面同意，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) 中标人须与采购人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 采购人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的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	1 年。
★付款方式	签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 50%；运维服务期结束后，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核结果得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。 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。
知识产权要求	本项目对知识产权有明确要求，在本项目过程中产生的所有相关的知识产权，无论以任何载体形式出现的工作成果，其工作成果及知识产权均属采购人所有，未经采购人授权，中标人不得扩散、引用。
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、验收方案等。

附件一

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。	
	12	系统安全漏洞	由局方安全系统或第三方检测服务所发现的由运维厂商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（运维厂商事前已发现并向局方报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。	4	检出一项扣 0.4 分。	
信息安全	13	内控机制制度	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。	4	建立了相关制度的，不扣分，未按局方要求制定相关制度的，每缺一项扣 0.4 分。	
	14	内控机制执行	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。	4	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣 0.4 分。	
	15	安全培训	运维厂商人员是否对在岗人员进行了安全培训。	4	每次大规模人员变动后都进行了安全培训的，不扣分。	
	16	安全协议	运维厂商人员是否与局方签订了安全保密协议。	4	签订了安全保密协议的，不扣分。	
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。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	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用语、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执行情况。	2	按相关工作制度逐项落实的，不扣分，否则缺少一项扣 0.2 分。	
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。	2	每年定期开展针对不同系统的满意度调查，对基层税务机关从系统应用、操作等方面进行满意度问卷调查，根据问卷调查的满意度折算，满意度每 5 个百分点分档，每档 0.2 分。	

(五)合同验收书格式（验收时填制，供参考）

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

（七）中小企业声明函（与投标文件一致）

（七）提供符合政府采购政策的证明材料

7.1 附件 7-1 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加 国家税务总局广西壮族自治区税务局 的 国家税务总局广西壮族自治区税务局 2023 年增值税发票管理系统运维项目 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 国家税务总局广西壮族自治区税务局 2023 年增值税发票管理系统运维项目，属于 软件和信息技术服务业；承建（承接）企业为 广西百旺金赋科技有限公司，从业人员 241 人，营业收入为 4851.69 万元，资产总额为 9016.11 万元，属于 中型企业；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：广西百旺金赋科技有限公司

日期：2023 年 11 月 22 日



备注：

1. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2. 中小企业划型应按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划型标准划分。

本项目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。