

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 2022 年)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局行政执法信息公示平台、执法音像记录信息管理平台运维服务项目
(分标子项目)：

合同编号：GXZC2022-G3-00014-JHGL (GX210538)

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：2022 年 8 月 11 日

一、合同前文

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

1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

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

2.合同标的(根据实际情况填写)

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

3.服务时间、合同金额

本合同服务时间为 2022年9月1日至2024年3月15日止，合同总金额为人民币伍拾万玖仟柒佰伍拾元整(¥509750.00)。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

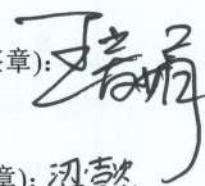
广西壮族自治区 南宁市

5.合同生效

本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，采购代理机构一份（可根据需要另增加）。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

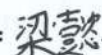
甲方（盖章）：国家税务总局广西壮族自治区税务局

法定代表人或其授权代表签字(或签章)：



乙方（盖章）：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)：



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行政执法信息公示平台、执法音像记录信息管理平台运维服务项目 合同编号：GXZC2022-G3-00014-JHGL（GX210538）
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： 黄海庆 电话：0771-5710290
	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：梁懿 电话：13517714917
	乙方开户银行名称：招商银行股份有限公司杭州西兴支行 账号：571915932110301
4	合同金额：伍拾万玖仟柒佰伍拾圆整(¥509750.00)
5	服务时间、履行期：2022 年 9 月 1 日至 2024 年 3 月 15 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：广西南宁市采购人指定地点
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： 合同款支付采用银行转账方式，本项目分 2 个阶段支付合同款。签订合同后 30 日内，甲方向乙方支付合同总价款的 50%；服务期内，甲方每月按照《运维厂商考核评级表》对乙方进行评分（满分 100 分）。运维服务期满后，根据服务期内月平均分 90（含 90）分以上按合同价格 100%支付剩余合同款；80（含 80）-90（不含 90）分按合同价格 90%支付剩余合同款；80（不含 80）分以下按合同价格 80%支付剩余合同款。触发相关罚则条款或要求的，应扣减相应的合同款。 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。 注：罚则条款指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。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小，扣除不高于合同款 5%服务金额。
9	履约保证金及其返还：本项目不要求乙方提供。
10	✪ 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，甲方按合同价款的 10%收取违约金。合同解除后，乙方逾期退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。

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。（**备注：该项是否采纳，由采购人项目需求部门根据采购需求和实际情况确定。**）

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。

4.3 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。

5.保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1)应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；
- (2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3)未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所；
- (4)未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5)甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

5.5 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。

5.6 乙方应建立防止违法违规聘用离税务人员风险防控制度，对乙方违法违规聘用离税务人员行为的，视情节严重程度采取必要的处理措施（包括限期改正、支付违约金、解除合同、三年内限制参加所聘人员原单位及下属单位信息化项目政府采购活动等）。

6.服务质量保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留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.履约保证金

7.1 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。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

7.4 乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

8.服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

9.违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1)如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

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。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 乙方迟延履行或逾期履行其他合同义务的违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

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

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费

而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至提供服务为止。

(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。

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权解除全部或部分合同。

(2)不予退还全额履约保证金。

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

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

9.4 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。

10.不可抗力

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

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

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

11.合同纠纷的解决方式

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

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应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。

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

12.合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲乙双方不得擅自变更合同。

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

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

13.合同中止

13.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行，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。

14.违约解除合同

14.1 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：

14.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，逾期 5 天以上；

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

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

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

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

14.1.6 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。

14.2 如果甲方根据上述第 14.1 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。

15.破产终止合同

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

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

16.其他情况的终止合同

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

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

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

17.合同转让和分包

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

17.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

18.适用法律

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

19.合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

20.合同生效

20.1 本合同应在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。

21.合同效力

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

22.检查和审计

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

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

四、合同补充条款（双方据实商定）

无

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （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(包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
国家税务总局广西壮族自治区税务局行政执法信息公示平台、执法音像记录信息管理平台运维服务项目	项	1	¥509750.00	详见投标文件的服务承诺

5. 投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）

5.1. 售后服务管理

1、根据全局运行维护服务需求制订切实可行的售后服务方案，并严格根据运维服务方案为全局切实提供可靠的运维服务保障，同时在服务期间还必须注意及时根据全局各地实际需要进一步持续动态补充健全；

2、每月必须按照广西税务局的统一要求及时报送运维服务工作报告及相关资料，工作报告应包括全局运维综合情况、取得成效、存在问题和改进措施等核心主体内容、且内容必须详实具体，以确保运维服务切实发挥积极作用并得到持续优化及提升。

5.2. 售后服务方式

5.2.1. 服务方式

本公司在系统运维服务期间按照项目建设时间、建设内容要求提供驻场或后台技术支持；在运维服务期间提供现场实时处理、远程处理、网上支持、电话支持、节假日电话值班等运维服务方式。

5.2.2. 工作时间

1. 工作日服务要求：我司技术团队人员工作时间与广西税务局办公时间保持一致，维护本项目各项工的正常运行。

2. 非工作日服务要求：在非工作日期间，按照广西税务局要求提

供运维服务，可以采用远程方式提供服务，但对于远程方式不能解决的按照要求及时提供现场服务；法定节假日期间，在放假最后一天安排人员对本项目涉及的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查，及时解决存在的问题，确保收假后正常上班期间本项目软硬件环境的正常运行。

5.3. 售后服务承诺

我公司承诺：本项目服务按照招标文件中对团队要求、运维服务人员、运维技术的相关要求，实施运维服务。

本项目服务内容包括但不限于采购文件中已列举部分的主要内容，原则上对于本项目涉及的应用系统上线运行中产生的问题全部属于本项目运维范围，我们将按照采购人要求提供运维服务，不会以非正当理由拒绝。

1. 我司投入售后服务和技术支持团队人员：

我司建立不少于2人的独立售后服务和技术支持团队（其中至少2人驻点支持），并按照国家税务总局运维体系建设要求，服从局方的统一调度和管理。

技术支持人员岗位包括驻点支持、后台支持岗位，学历年限要求和专业技能要求如下：

（1）本科以上（含本科）学历，计算机及相关专业毕业，具有一年以上运维工作经验。熟练掌握数据库管理、系统运维和管理等方面的知识，具备税务系统运行维护工作经验。

（2）熟悉本项目支持平台的原理、操作和功能。

(3) 了解相关业务知识。

(4) 具备良好的沟通能力和服务技巧，能够准确判断用户问题。

(5) 具有独立解答所支持的应用系统咨询问题的能力。

(6) 具备根据知识库或在其他高级岗位指导下解决应用系统一般性问题的能力。

(7) 遵纪守法，诚实守信，无不良记录，有责任心、具有团队合作精神，待人处事得体，严于律己。

(8) 我公司提供详细的服务团队的名单、专业技术特长和个人简历，提供分工安排、详细的人员组成情况等。

2. 运维服务人员管理

(1) 支持维护人员受我司和广西壮族自治区税务局双重管理，采购人的意见应作为维护人员业绩考核的重要依据。

(2) 维护人员要相对固定，对于在维护期范围内的人员，我司与维护人员签订长于维护期合同的协议。并且维护的核心人员要固定。

(3) 维护人员中对于变动的人员，我司提前 2 周补齐相当水平人员，并通过采购人认可。

(4) 维护人员工作能力和工作态度达不到维护工作要求的，采购人有权要求我司更换，我司应及时更换相关人员。

3. 相关运维技术要求

(1) 对于性能优化方面，需要指定专人进行性能监控，并每月出一次性能监控报告。对于监控过程中出现的性能问题，需要及时组织相关人员进行程序优化、系统参数调整，如果现场人员无法解决性

能问题，我司将派遣维护以外的高级技术人员到现场解决。

(2) 维护小组按月向甲方提供维护月度总结报告。

(3) 所有软件维护和开发必须提供有中文说明的程序源码。

(4) 如果给甲方提供的运行开发平台在运维过程中发生变化，提供相关变更源代码。

(5) 现场支持服务依故障的严重程度分别要求为：

问题严重程度及响应解决时间列表

故障分类	描述	响应时限	处理时限
P1	灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业务办理、开具发票业务办理、实施链路异常等核心功能无法使用，影响绝大部分用户（30%以上）。	5 分钟	1 小时
P2	灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业务办理、开具发票业务办理、实施链路异常、等核心功能无法使用，影响绝大部分用户（10%~30%）；或系统非核心功能无法使用，影响绝大部分用户。	5 分钟	2 小时
P3	一般故障，系统的非核心功能无法使用，影响部分用户（1%~10%）。	3 小时	12 小时
P4	轻微故障，除 P1, P2, P3 的故障，系统的周边功能无法使用，影响小部分用户（1%以下）。	2 小时	3 天内

5.4. ★信息安全承诺：

我公司承诺响应以下商务条款要求：

5.4.1.信息安全保密要求

(1) 我公司必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) 我公司项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。

(3) 我公司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，我公司应负有连带责任。

(4) 我公司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) 我公司项目人员必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。

5.4.2.严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作

我公司运维人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和信息安全相关规定开展工作，由于我公司运维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。

5.4.3. 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，由我公司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。我公司无法判定问题根源的，由我公司承担全部责任。采购人将根据问题的轻重、我公司责任的大小，扣除不高于合同款 5% 服务金额。

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)：

梁懿

日期：2022 年 7 月 19 日



(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

虹数信息

国家税务总局广西壮族自治区税务局行政执法信息公示平台、执法音像记录信息管理平台运维服务项目

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 行政执法信息公示 平台、执法音像记 录信息管理平台运 维服务项目	项目编 号	GXZC2022-G3 -00014-JHGL (GX210538)
1	分标	\		
2	总报价人民币	总报价金额大写：人民币伍拾万玖仟柒佰伍拾元整，小写：¥509750.00 元，		
3	行政执法信息公示平台的运维服务期限	2022 年 9 月 1 日至 2024 年 3 月 15 日		
4	执法音像记录信息管理平台的运维服务期限	2022 年 9 月 1 日至 2024 年 3 月 15 日		
5	...	\		
	备注	\		

说明：

1. 所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。
2. 此表的总报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额总数，即投标总价。投标总价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称(公章)：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：梁懿

日期：2022 年 7 月 19 日

项目编号：GXZC2022-G3-00014-JHGL (GX210538)

17

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行政执法信息公示平台、
执法音像记录信息管理平台运维服务项目

项目编号：GXZC2022-G3-00014-JHGL (GX210538)

分标：\

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	行政执法信息公示平台运维	254500.00	\
2	执法音像记录信息管理平台运维	255250.00	\
总计		大写：人民币伍拾万玖仟柒佰伍拾元整 小写：¥509750.00 元	

注：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增、减填写。

2. 投标总报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用。
此表总报价应与“开标一览表”投标总报价相一致。

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)：

梁毅

日期：2022年7月19日

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

红数信息

国家税务总局广西壮族自治区税务局行政执法信息公开平台、执法音像记录信息管理平台运维服务项目

4. 技术条款偏离表

技术条款偏离表

项目名称：行政执法信息公开平台、执法音像记录信息管理平台运维服务项目

项目编号：GXZC2022-G3-00014-JHGL (GX210538)

分标：\

序号	招标文件技术服务指标要求	投标人技术服务指标响应情况	偏离	说明
1	第六章 项目采购需求第一部分 行政执法信息公开平台运维技术服务需求； 一、项目背景 行政执法信息公开是中共中央、国务院《法治政府建设实施纲要（2015-2020年）》和《国务院办公厅关于全面推行行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度的指导意见》部署的重要改革任务，是全面推行行政执法三项制度的重要举措，也是“数字政府”建设内容。 国家税务总局为了为加快推进行政执法公示制度信息化建设，发布《税总依法行政办发（2020）1号》通知，统一规范开展税务行政执法信息公开工作，根据总局行政执法信息公开平台建设有关事项通知要求，采购人开展执行行政执法信息公开平台建设，该平台目前已经完成上线工作。 系统上线以来，运行基本平稳，系统推行完成了阶段性工作任务。随着业务发展，为保障系统正常、高效运行，满足我局对行政执法信息公开平台日常应用和优化建设要求，需要专业化、规范化的专职服务队伍作为采购人技术力量的补充，持续高质量为采购人提供技术支持和保障。为保障行政执法信息公开平台在采购人长期平稳运行，拟购买	我公司完全响应第六章《项目采购需求》中第一节技术服务需求第一部分行政执法信息公开平台运维技术服务需求； 一、项目背景 行政执法信息公开是中共中央、国务院《法治政府建设实施纲要（2015-2020年）》和《国务院办公厅关于全面推行行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度的指导意见》部署的重要改革任务，是全面推行行政执法三项制度的重要举措，也是“数字政府”建设内容。 国家税务总局为了为加快推进行政执法公示制度信息化建设，发布《税总依法行政办发（2020）1号》通知，统一规范开展税务行政执法信息公开工作，根据总局行政执法信息公开平台建设有关事项通知要求，采购人开展执行行政执法信息公开平台建设，该平台目前已经完成上线工作。 系统上线以来，运行基本平稳，系统推行完成了阶段性工作任务。随着业务发展，为保障系统正常、高效运行，满足我局对行政执法信息公开平台日常应用和优化建设要求，需要专业化、规范化的专职服务队伍作为采购人技术力量的补充，持续高质量为采购人提供技	无偏离	无

项目编号：GXZC2022-G3-00014-JHGL (GX210538)

414

	专业服务商进行运维服务。	技术支持和保障。为保障行政执法信息公开平台在采购人长期平稳运行，拟购买专业服务商进行运维服务。 详见投标文件第二部分 技术部分 P140，1. 服务方案（服务目标、范围和任务） 1. 1. 行政执法信息平台需求理解 1. 1. 1. 平台建设项目背景		
2	第六章 项目采购需求第一部分 行政执法信息公开平台运维技术服务需求： 二、日常运维服务内容要求： 1、日常巡检 负责系统负载检查、服务器检查、数据库检查、weblogic 应用检查。每月出具系统巡检报告。 （1）巡检目的 通过系统巡检工作，了解行政执法信息公开平台应用情况，发现当前系统存在的隐患，挖掘系统性能优化空间。重点解决当前系统存在的疑难问题，最大限度的减少局端运维质量事故的发生，以便更好的对系统进行优化完善。 （2）数据库巡检服务内容 ◆服务器 CPU 利用率 ◆服务器内存使用率 ◆服务器磁盘空间利用率 ◆服务器 IO 利用率 ◆数据库监听存活 ◆数据库表空间明细 监控数据库表空间使用情况超过 85%表空间异常 排查方向：检查表空间是否需要添加数据文件 导致问题：数据库无法正常插入，使用数据 巡检方式：登录数据库，查看表空间使用率 ◆会话与连接数	我公司完全响应第六章《项目采购需求》中第一节技术服务需求第一部分 行政执法信息公开平台运维技术服务需求：二、日常运维服务内容要求 1、日常巡检 负责系统负载检查、服务器检查、数据库检查、weblogic 应用检查。每月出具系统巡检报告。 （1）巡检目的 通过系统巡检工作，了解行政执法信息公开平台应用情况，发现当前系统存在的隐患，挖掘系统性能优化空间。重点解决当前系统存在的疑难问题，最大限度的减少局端运维质量事故的发生，以便更好的对系统进行优化完善。 （2）数据库巡检服务内容 ◆服务器 CPU 利用率 ◆服务器内存使用率 ◆服务器磁盘空间利用率 ◆服务器 IO 利用率 ◆数据库监听存活 ◆数据库表空间明细 监控数据库表空间使用情况超过 85%表空间异常 排查方向：检查表空间是否需要添加数据文件 导致问题：数据库无法正常插入，使用数据 巡检方式：登录数据库，查看表空间使用率	无偏离	无

数据库 v\$session 会话数超过 session 参数的 80%，异常 数据库 v\$processes 连接数超过 processes 参数的 90%，异常 ◆锁情况 采集数据库中所标的数量，如果锁的个数超过 20 个则告警 排查方向：系统中可能存在正常的锁，数量大于 20 的情况，比如 AE，需要调整脚本过滤 导致问题：数据库中对表的数据不可用，导致服务异常 ◆长时间执行的 sql 监控 sql 运行的时间，查看前十名的运行时间 排查方向：查看数据库 sql 运行时间的前十条 导致问题：线程阻塞，影响正常数据运行 ◆定时任务状态 监控定时任务状态，保证定时任务成功 排查方向：查看数据库定时任务 导致问题：影响业务 ◆Asm 磁盘组情况 监控 asm 使用情况超过 90% 表空间异常 排查方向：检查是否需要添加磁盘空间 导致问题：磁盘组剩余空间紧张，影响数据库正常使用 巡检方式：登录数据库，查看表空间使用率 (3) 巡检结论和报告 通过日常数据库巡检结果风险，数据库与应用服务器 cpu 利用率，内存使用率，磁盘空间利用率，I/O 使用率均正常；数据库监听正常，数据库业务表空间利用率小于 90%，处于正常范围；	◆会话与连接数 数据库 v\$session 会话数超过 session 参数的 80%，异常 数据库 v\$processes 连接数超过 processes 参数的 90%，异常 ◆锁情况 采集数据库中所标的数量，如果锁的个数超过 20 个则告警 排查方向：系统中可能存在正常的锁，数量大于 20 的情况，比如 AE，需要调整脚本过滤 导致问题：数据库中对表的数据不可用，导致服务异常 ◆长时间执行的 sql 监控 sql 运行的时间，查看前十名的运行时间 排查方向：查看数据库 sql 运行时间的前十条 导致问题：线程阻塞，影响正常数据运行 ◆定时任务状态 监控定时任务状态，保证定时任务成功 排查方向：查看数据库定时任务 导致问题：影响业务 ◆Asm 磁盘组情况 监控 asm 使用情况超过 90% 表空间异常 排查方向：检查是否需要添加磁盘空间 导致问题：磁盘组剩余空间紧张，影响数据库正常使用 巡检方式：登录数据库，查看表空间使用率 (3) 巡检结论和报告 通过日常数据库巡检结果风险，数据库与应用服务器 cpu 利用率，内存使用率，磁盘空间利用率，I/O 使用率均正常；数据库监听正常，数据库业务
--	---

会话数,连接数正常;锁表数据量较少;执行 sql 均在合理的时间范围;定时任务均运行正常。各应用 web 正常运行。 2、系统升级 版本维护是从新需求、问题产生的新版本需求,到新版本在定版环境(如预生产)通过用户测试并定版的管理流程。 需按照一定的规则保存所有版本,避免发生版本丢失或混淆等现象,并且可以快速准确的查找到任何版本。规范并制度化软件版本服务。 (1) 流程概述 为规范版本发布工作,确保版本发布的准确、及时、高效,保证系统的正常运行,运维服务商项目组应制定版本发布流程,项目组通过工作群发布版本程序和相关文档,运维服务商通过相关的工作群进行版本发布升级流程管理。 (2) 版本发布流程 ①版本号管理 1) 原则 版本号,由运维服务商项目组在系统业务需求升级或与外部系统进行集成发布时统一管理和发布。版本发布策略沿用金三现有运维模式:每月一个里程碑计划,只发布一个月版本,但可以多次发布补丁包。月版本暂定每月 5 号在测试环境发布,每月 25 号在生产环境发布。 2) 版本规则 系统版本号由四段组成,即:【项目主版本】.【大版本】.【次版本】.【修改版本】即 x.xx.xx.xx,如:1.0.2.06。 ➢ 项目主版本:长度一位,目前定为 1,除整体架构升级外,不进行修	表空间利用率小于 90%,处于正常范围;会话数,连接数正常;锁表数据量较少;执行 sql 均在合理的时间范围;定时任务均运行正常。各应用 web 正常运行。 2、系统升级 版本维护是从新需求、问题产生的新版本需求,到新版本在定版环境(如预生产)通过用户测试并定版的管理流程。 需按照一定的规则保存所有版本,避免发生版本丢失或混淆等现象,并且可以快速准确的查找到任何版本。规范并制度化软件版本服务。 (1) 流程概述 为规范版本发布工作,确保版本发布的准确、及时、高效,保证系统的正常运行,运维服务商项目组应制定版本发布流程,项目组通过工作群发布版本程序和相关文档,运维服务商通过相关的工作群进行版本发布升级流程管理。 (2) 版本发布流程 ①版本号管理 1) 原则 版本号,由运维服务商项目组在系统业务需求升级或与外部系统进行集成发布时统一管理和发布。版本发布策略沿用金三现有运维模式:每月一个里程碑计划,只发布一个月版本,但可以多次发布补丁包。月版本暂定每月 5 号在测试环境发布,每月 25 号在生产环境发布。 2) 版本规则 系统版本号由四段组成,即:【项目主版本】.【大版本】.【次版本】.【修改版本】即 x.xx.xx.xx,如:1.0.2.06。 ➢ 项目主版本:长度一位,目前
--	--

改。 ➢ 大版本：长度两位，重大应用功能升级时变化，每次加1（该版本号变化由项目组决策）。 ➢ 次版本：长度两位，包含业务需求升级或功能优化，可每月一个版本，每次加1（该版本号可由开发组确定）。次版本号，是每月里程碑版本。原则上，对外部系统有关联影响的变化内容应包含在该版本中，基于该次版本的修改版本不得影响外部系统的关联关系。 ➢ 修改版本：长度两位，每次补丁包发布时加1。如果次版本号迭代变化后，修改版本号自动从0 开始重新计数。 3) 版本号调整 依照版本号原则，现版本管理作出以下调整。原 x.xx.xx 调整为 x.xx.xx.xx。补丁版本号放在最后，如：原 1.0.2 调整为 1.0.2.00。 ②发布流程说明 1) 版本出厂 运维服务商根据需求，开发、修改程序，经内部测试，然后进行版本打包制作。 2) 版本发布时间 版本挂包申请 运维服务商发布版本包及补丁包需提前两个工作日向采购人提交版本发布申请（包括版本发布说明，草拟通知说明等内容），通过审批后，由运维服务商的运维人员升级。 升级发布时间 非征期时间内版本发布，升级发布时间要求在 18 点至 22 点之间。 征期时间内紧急补丁发布，升级发布时间要求在 19 点至 23 点之间。	定为 1，除整体架构升级外，不进行修改。 ➢ 大版本：长度两位，重大应用功能升级时变化，每次加1（该版本号变化由项目组决策）。 ➢ 次版本：长度两位，包含业务需求升级或功能优化，可每月一个版本，每次加1（该版本号可由开发组确定）。次版本号，是每月里程碑版本。原则上，对外部系统有关联影响的变化内容应包含在该版本中，基于该次版本的修改版本不得影响外部系统的关联关系。 ➢ 修改版本：长度两位，每次补丁包发布时加1。如果次版本号迭代变化后，修改版本号自动从0 开始重新计数。 3) 版本号调整 依照版本号原则，现版本管理作出以下调整。原 x.xx.xx 调整为 x.xx.xx.xx。补丁版本号放在最后，如：原 1.0.2 调整为 1.0.2.00。 ②发布流程说明 1) 版本出厂 运维服务商根据需求，开发、修改程序，经内部测试，然后进行版本打包制作。 2) 版本发布时间 版本挂包申请 运维服务商发布版本包及补丁包需提前两个工作日向采购人提交版本发布申请（包括版本发布说明，草拟通知说明等内容），通过审批后，由运维服务商的运维人员升级。 升级发布时间 非征期时间内版本发布，升级发布时间要求在 18 点至 22 点之间。 征期时间内紧急补丁发布，升级
---	--

运维服务商收到通知后应严格按照要求的发布时间进行发布。 3) 包名称及通知格式 根据现有的包名格式, 挂包名称格式要求为: 版本号_补丁号 (含文档说明)。 通知格式如下: 【系统应用系统补丁升级通知】 补丁升级时间: 20XX 年 XX 月 XX 日 XX:XX 至 XX 月 XX 日 XX:XX 补丁升级范围: 系统应用 业务影响: 需停机重启; 用户影响: 升级期间, 业务暂时无法办理; 补丁说明: 1、X.XX.XX.XX 版本历史遗留的相关问题。 2、优化用户体验, 修改相关的提示信息。 4) 升级包内容 版本升级包中包含应用包、应用包对应的 MD5 码 (使用 txt 文件保存)、数据库脚本以及升级说明。升级说明应包括升级详细操作过程和方法、影响范围、验证方法等。 5) 生产环境使用 采购人在生产环境, 通过使用真实数据对新版本内容进行验证, 若遇阻断问题且涉及代码修改的, 应反馈运维服务商修复并下发紧急补丁; 若遇阻断问题且不涉及代码修改的, 应反馈给运维服务商修复问题。 3、故障分析及处理 故障处理是指在应用系统运行出现异常情况下的管理操作流程。包括在最短的时间内恢复正常的服务运营, 将故障对业务运营的负面影响降至最低,	发布时间要求在 19 点至 23 点之间。 运维服务商收到通知后应严格按照要求的发布时间进行发布。 3) 包名称及通知格式 根据现有的包名格式, 挂包名称格式要求为: 版本号_补丁号 (含文档说明)。 通知格式如下: 【系统应用系统补丁升级通知】 补丁升级时间: 20XX 年 XX 月 XX 日 XX:XX 至 XX 月 XX 日 XX:XX 补丁升级范围: 系统应用 业务影响: 需停机重启; 用户影响: 升级期间, 业务暂时无法办理; 补丁说明: 1、X.XX.XX.XX 版本历史遗留的相关问题。 2、优化用户体验, 修改相关的提示信息。 4) 升级包内容 版本升级包中包含应用包、应用包对应的 MD5 码 (使用 txt 文件保存)、数据库脚本以及升级说明。升级说明应包括升级详细操作过程和方法、影响范围、验证方法等。 5) 生产环境使用 采购人在生产环境, 通过使用真实数据对新版本内容进行验证, 若遇阻断问题且涉及代码修改的, 应反馈运维服务商修复并下发紧急补丁; 若遇阻断问题且不涉及代码修改的, 应反馈给运维服务商修复问题。 3、故障分析及处理 故障处理是指在应用系统运行出现异常情况下的管理操作流程。包括在最短的时间内恢复正常的服务运营, 将	
---	---	--

保证运营系统最高级别的服务质量和可用性，力求找到引发故障的根源，并及时着手改善或纠正。 (1) 在系统运行期间出现阻断性故障、服务卡慢等问题时，要求在最短的时间内定位、排除故障，恢复业务运行。 (2) 对于涉及第三方系统无法立即排除故障的，应提出相关建议或解决方案，如涉及第三方系统暂时无法定位故障的原因，应积极参与并配合进行问题诊断。 (3) 故障处理完毕后，邀请用户进行验证，并协助采购人完成故障分析报告，在报告中应该包含故障描述，故障产生的可能原因，故障的解决办法，今后在日常维护工作中应该采取的措施，向采购人提交《故障处理报告》。 (4) 应急处理时，应按照故障管理规程的要求进行应对，具体要求如下： ① 应本着首先解决问题，快速恢复为第一原则。条件允许的情况下，尽可能采集和保留现场日志，保留必要的故障环境现场，以便分析根源性原因。 ② 无法直接解决的故障，故障统筹人应根据实际情况，做出变通解决问题的方案。 (5) 故障通报时，应按照如下规则进行故障的处理： 1) 故障统筹人应立即按照《故障通告》向采购人的具体工作负责人等相关干系方进行通报故障情况。 2) 并每隔 30 分钟通报下故障处理进展情况，故障恢复后，再次知会相关方。 (6) 应急预案制定 1) 应急预案制定（新业务上线）：	故障对业务运营的负面影响降至最低，保证运营系统最高级别的服务质量和可用性，力求找到引发故障的根源，并及时着手改善或纠正。 (1) 在系统运行期间出现阻断性故障、服务卡慢等问题时，要求在最短的时间内定位、排除故障，恢复业务运行。 (2) 对于涉及第三方系统无法立即排除故障的，应提出相关建议或解决方案，如涉及第三方系统暂时无法定位故障的原因，应积极参与并配合进行问题诊断。 (3) 故障处理完毕后，邀请用户进行验证，并协助采购人完成故障分析报告，在报告中应该包含故障描述，故障产生的可能原因，故障的解决办法，今后在日常维护工作中应该采取的措施，向采购人提交《故障处理报告》。 (4) 应急处理时，应按照故障管理规程的要求进行应对，具体要求如下： ① 应本着首先解决问题，快速恢复为第一原则。条件允许的情况下，尽可能采集和保留现场日志，保留必要的故障环境现场，以便分析根源性原因。 ② 无法直接解决的故障，故障统筹人应根据实际情况，做出变通解决问题的方案。 (5) 故障通报时，应按照如下规则进行故障的处理： 1) 故障统筹人应立即按照《故障通告》向采购人的具体工作负责人等相关干系方进行通报故障情况。 2) 并每隔 30 分钟通报下故障处理进展情况，故障恢复后，再次知会相关方。 (6) 应急预案制定
--	--

新业务上线后1个月内,运维人员根据业务的重要程度编写应急预案。 2) 审核应急预案: 运维人员将制定或更新后的《应急预案》通过邮件方式发给运维服务商的项目负责人审核,重点审核应急预案的合理性和可操作性; 运维服务商的项目负责人审核通过后提交采购人具体工作负责人审核备案。 (7) 应急预案启动/演练 1) 制定演练计划: 运维服务商负责制定应急预案的演练计划,确保每个预案每年至少演练1次,提前1个月做好《演练计划》和必要的培训工作。 2) 预案启动/演练: 启动: 运维人员根据“事件管理”流程申请启动应急预案演练; 经采购人同意后, 启动应急预案演练。 演练: 运维人员参与制定演练计划, 并根据《演练计划》组织并参与演练。 3) 预案启动/演练总结: 应急演练/启动后, 由运维人员对演练/启动过程有效性和可操作性进行总结, 并提出改进计划, 出具《演练报告》或改进建议, 提交运维服务商的项目负责人。 4) 更新预案预案: 运维服务商的项目负责人根据演练/启动/发布(变更)的情况判断是否需要调整应急预案内容, 如需调整, 应在发布/变更完成后3个工作日内内容完成更新并提交采购人审核备案。 4、日常业务运维服务 (1) 日常问题受理和一般问题处理: 通过采购人金税工程运维服务管理平台、微信运维群、内网通讯工具、电话咨询等方式接收并处理自治区局及基层税务人员提出的系统使用过程中	1) 应急预案制定(新业务上线): 新业务上线后1个月内, 运维人员根据业务的重要程度编写应急预案。 2) 审核应急预案: 运维人员将制定或更新后的《应急预案》通过邮件方式发给运维服务商的项目负责人审核,重点审核应急预案的合理性和可操作性; 运维服务商的项目负责人审核通过后提交采购人具体工作负责人审核备案。 (7) 应急预案启动/演练 1) 制定演练计划: 运维服务商负责制定应急预案的演练计划,确保每个预案每年至少演练1次,提前1个月做好《演练计划》和必要的培训工作。 2) 预案启动/演练: 启动: 运维人员根据“事件管理”流程申请启动应急预案演练; 经采购人同意后, 启动应急预案演练。 演练: 运维人员参与制定演练计划, 并根据《演练计划》组织并参与演练。 3) 预案启动/演练总结: 应急演练/启动后, 由运维人员对演练/启动过程有效性和可操作性进行总结, 并提出改进计划, 出具《演练报告》或改进建议, 提交运维服务商的项目负责人。 4) 更新预案预案: 运维服务商的项目负责人根据演练/启动/发布(变更)的情况判断是否需要调整应急预案内容, 如需调整, 应在发布/变更完成后3个工作日内内容完成更新并提交采购人审核备案。 4、日常业务运维服务 (1) 日常问题受理和一般问题处理: 通过采购人金税工程运维服务管理平台、微信运维群、内网通讯工具、电话咨询等方式接收并处理自治区局及	
---	--	--

的各类问题。确保当天的问题运维单当天有回复，能解决的及时解决，不能及时解决的应回复原因并预估解决时间。 (2) 紧急问题处理：因系统异常造成业务中断，需要运维人员能够随时响应、快速到位、尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程处理。 (3) 程序问题确认和处置：由于系统设计缺陷、程序 BUG 等原因造成的系统使用阻断性故障或性能低下属于程序问题，运维人员在对问题进行场景还原、复现测试和确认后，排查问题原因，提供解决方案并组织实施，实施后将确认结果反馈采购人相关负责人。 (4) 软件功能咨询：针对系统应用的业务处理方法、业务处理原理、业务数据流向等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报表等功能口径的解释、功能答疑等。 5、日常技术运维要求 (1) 数据库数据备份要求：定期进行日常备份数据可用性检查，以及日常备份作业运行状态检查，确保应急时能够进行数据恢复操作； (2) 日常告警清理要求：日常告警需要及时处理，确保没有未确认的活动告警，避免出现问题时，信息混乱，影响事故处理中的判断决策； (3) 基本信息要求：维护人员需要准备以下基本信息：组网信息、设备基础信息、软件列表、网络设备 IP 地址信息、业务信息、备份信息、相关接口人。 5、咨询服务 运维服务商除提供必要的材料外，对基层应对人员在应用过程中遇到的问题，运维服务商提供应用咨询服务，远程协助解决应用过程中的问题，提高应用成	基层税务人员提出的系统使用过程中的各类问题。确保当天的问题运维单当天有回复，能解决的及时解决，不能及时解决的应回复原因并预估解决时间。 (2) 紧急问题处理：因系统异常造成业务中断，需要运维人员能够随时响应、快速到位、尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程处理。 (3) 程序问题确认和处置：由于系统设计缺陷、程序 BUG 等原因造成的系统使用阻断性故障或性能低下属于程序问题，运维人员在对问题进行场景还原、复现测试和确认后，排查问题原因，提供解决方案并组织实施，实施后将确认结果反馈采购人相关负责人。 (4) 软件功能咨询：针对系统应用的业务处理方法、业务处理原理、业务数据流向等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报表等功能口径的解释、功能答疑等。 5、日常技术运维要求 (1) 数据库数据备份要求：定期进行日常备份数据可用性检查，以及日常备份作业运行状态检查，确保应急时能够进行数据恢复操作； (2) 日常告警清理要求：日常告警需要及时处理，确保没有未确认的活动告警，避免出现问题时，信息混乱，影响事故处理中的判断决策； (3) 基本信息要求：维护人员需要准备以下基本信息：组网信息、设备基础信息、软件列表、网络设备 IP 地址信息、业务信息、备份信息、相关接口人。 5、咨询服务 运维服务商除提供必要的材料外，对基层应对人员在应用过程中遇到的问题，运维服务商提供应用咨询服务，远程协
--	---

效，同时协助整理应用报告。

6、培训服务

针对培训要求，结合业务特点，运维服务商分别针对采购人的操作人员、业务骨干、业务专家、运维人员四类角色制定培训方案。具体要求如下：

(1) 培训实施方案：根据知识转移要求，梳理形成培训要求，并确定培训的基本目标和策略，根据招标文件要求，梳理形成操作人员、业务骨干、业务专家、运维团队的培训计划，并梳理课程内容及教材设计、培训管理要求。

(2) 培训师资：根据四个对象的培训要求，分别选择合适的培训讲师。

(3) 培训质量控制：建立培训服务质量管理体系，制定培训服务质量方针和质量目标，并确保全体服务人员遵照培训服务质量体系的要求，全面贯彻质量方针，更好地实现质量目标。

(4) 满意度调查：为确保培训效果，持续为用户提供更加好的培训服务，在每次培训之后通过记名或匿名的方式组织对培训活动的满意度调查问卷。

1. 培训方案

2. 培训师资

3. 培训质量控制

4. 满意度调查

序号	计划维度	内容概述	关键点
1.	培训实施方案	根据知识转移要求，梳理形成培训要求，确定培训的基本目标和策略，根据	根据招标文件要求，包括操作人员培训、业务骨干培训、专家培训、运维团队培训。

助解决应用过程中的问题，提高应用成效，同时协助整理应用报告。

6、培训服务

针对培训要求，结合业务特点，运维服务商分别针对采购人的操作人员、业务骨干、业务专家、运维人员四类角色制定培训方案。具体要求如下：

(1) 培训实施方案：根据知识转移要求，梳理形成培训要求，并确定培训的基本目标和策略，根据招标文件要求，梳理形成操作人员、业务骨干、业务专家、运维团队的培训计划，并梳理课程内容及教材设计、培训管理要求。

(2) 培训师资：根据四个对象的培训要求，分别选择合适的培训讲师。

(3) 培训质量控制：建立培训服务质量管理体系，制定培训服务质量方针和质量目标，并确保全体服务人员遵照培训服务质量体系的要求，全面贯彻质量方针，更好地实现质量目标。

(4) 满意度调查：为确保培训效果，持续为用户提供更加好的培训服务，在每次培训之后通过记名或匿名的方式组织对培训活动的满意度调查问卷。

1. 培训方案

2. 培训师资

3. 培训质量控制

4. 满意度调查

序号	计划维度	内容概述	关键点
1.	培训实施方案	根据知识转移要求，梳理形成培训要求，确定培训的基本目标和策	根据招标文件要求，包括操作人员培训、业务骨干培训、专家培训、运维团队培训。

		招标文件要求,梳理形成四个对象的培训计划,梳理课程内容及教材设计、培训管理要求。				略,根据招标文件要求,梳理形成四个对象的培训计划,梳理课程内容及教材设计、培训管理要求。			
2.	培训师资	根据四个对象的培训要求,分别选择了合适的培训讲师。	针对四个培训对象,需要确定这些对象的工作定位,根据工作定位,制定出这些课程的主要培训方向。	2.	培训师资	根据四个对象的培训要求,分别选择了合适的培训讲师。	针对四个培训对象,需要确定这些对象的工作定位,根据工作定位,制定出这些课程的主要培训方向。		
3.	培训质量控制	为了持续不断地提高培训服务质量,确定具体的质量方针、质量目标,以及服务监督体系。	建立培训服务质量管理体系,制定培训服务质量方针和质量目标,确保全体服务人员遵照培训服务质量管理体系的要求,全面贯彻质量方针,更好地实现质量目标。	3.	培训质量控制	为了持续不断地提高培训服务质量,确定具体的质量方针、质量目标,以及服务监督体系。	建立培训服务质量管理体系,制定培训服务质量方针和质量目标,确保全体服务人员遵照培训服务质量管理体系的要求,全面贯彻质量方针,更好地实现质量目标。		
4.	满意度调查	为确保培训效	培训结束向参与培训的	4.	满意度调查	为确保培训效	培训结束向参与培训的		

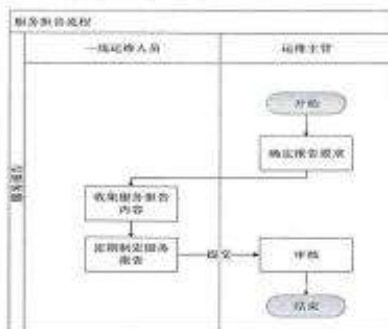
	查	果,持续为用户提供更加好的培训服务,在每次培训之后通过记名或匿名的方式组织对培训活动的满意度调查问卷。	人员进行满意度调查。	度调查	培训效果,持续为用户提供更加好的培训服务,在每次培训之后通过记名或匿名的方式组织对培训活动的满意度调查问卷。	参与培训的人员进行满意度调查。
(一) 培训实施 ①培训要求 为项目提供优质的整体服务,保障项目的整体质量,培训应包括对运行平台的技术培训,以及对应用功能软件操作、算法应用使用、指标加载、报表自定义、标签加载等培训,保证各类人员掌握相应的知识及操作。培训方式须包括技术讲课、操作示范、参观学习和其他必须的业务指导和技术咨询。 ②培训的基本目标与要求 ◆培训目标 1) 总体目标是通过不同类型人员的培训,在规定时间内使用户掌握运行平台的技术、系统应用功能操作、算法应用、数据治理、报表自定义、数据团队建设等所需要的各种知识和技能,确保系统在线上区域得到较深入的运行; 2) 所有参训学员全部通过培训考核,对培训满意度达到 96%以上; 3) 完成项目知识转移。 ◆培训分类				(一) 培训实施 ①培训要求 为项目提供优质的整体服务,保障项目的整体质量,培训应包括对运行平台的技术培训,以及对应用功能软件操作、算法应用使用、指标加载、报表自定义、标签加载等培训,保证各类人员掌握相应的知识及操作。培训方式须包括技术讲课、操作示范、参观学习和其他必须的业务指导和技术咨询。 ②培训的基本目标与要求 ◆培训目标 1) 总体目标是通过不同类型人员的培训,在规定时间内使用户掌握运行平台的技术、系统应用功能操作、算法应用、数据治理、报表自定义、数据团队建设等所需要的各种知识和技能,确保系统在线上区域得到较深入的运行; 2) 所有参训学员全部通过培训考核,对培训满意度达到 96%以上; 3) 完成项目知识转移。		

培训对象包括采购人操作人员、业务骨干、专家、甲方运维团队培训四类，他们在项目实施推广扮演不同角色，对知识和技能的需求有很大差别。			◆培训分类 培训对象包括采购人操作人员、业务骨干、专家、甲方运维团队培训四类，他们在项目实施推广扮演不同角色，对知识和技能的需求有很大差别。		
培 训 对 象	工作定位	主要培 训 方 向	培 训 对 象	工作定位	主要培 训 方 向
操 作 人 员	深入掌握软件应用操作，包括算法应用使用、数据治理、报表自定义	应 用 软 件 操 作 日 常 维 护 管 理	操 作 人 员	深入掌握软件应用操作，包括算法应用使用、数据治理、报表自定义	应 用 软 件 操 作 日 常 维 护 管 理
业 务 骨 干	掌握业务需求管理、业务需求分析，能够根据专家的业务建设思路进行落地	业 务 需 求 分 析 能 力 业 务 管 理 能 力	业 务 骨 干	掌握业务需求管理、业务需求分析，能够根据专家的业务建设思路进行落地	业 务 需 求 分 析 能 力 业 务 管 理 能 力
专 家	掌握行政执法信息公示平台产品实施与应用规划能力	实 施 和 应 用 规 划 能 力	专 家	掌握行政执法信息公示平台产品实施与应用规划能力	实 施 和 应 用 规 划 能 力
运 维 团 队	作为技术维护人员，完成上线实施、接口开发与二次开发	技 术 支 持 能 力 应 用 管 理 能 力 应 用 级 运 维 能 力	运 维 团 队	作为技术维护人员，完成上线实施、接口开发与二次开发	技 术 支 持 能 力 应 用 管 理 能 力 应 用 级 运 维 能 力
为了确保培训效果，应针对采购人操作人员、业务骨干、专家、甲方运维团队分别制订培训实施方案，确定不同的培训内容、培训课程进行培训。 在每期培训结束后，运维服务商的项目负责人应向采购人提交《培训总结报告》和《培训质量分析报告》，采购人通过用户评价对培训工作进行评估，提出整改意见。培训总结报告应报采购人备案。 (二) 培训管理			为了确保培训效果，应针对采购人操作人员、业务骨干、专家、甲方运维团队分别制订培训实施方案，确定不同的培训内容、培训课程进行培训。 在每期培训结束后，运维服务商的项目负责人应向采购人提交《培训总结报告》和《培训质量分析报告》，采购人通过用户评价对培训工作进行评估，提出整改意见。培训总结报告应报采购人备案。		

①严格的教材/教案质量保障 为了夯实培训基础,提高教学质量,应建立严格的培训教材/教案审核机制,运维服务商安排专门的教材/教案审核人员直接负责此项工作。教材/教案审核人员由采购人代表、运维服务商的项目负责人、质量管理组组长共同组成。所有用于培训的各种形式的教材、教案、课件、试题都要通过审核,只有审核通过后才能用于实际培训。 纳入教材/教案审核范围的内容包括但不限于: 培训教材/教案大纲 培训教材(包括电子文件、纸质文档) 培训课件(包括PPT、视频课件、多媒体课件) 培训教案 培训试题(上机演练脚本、笔试试题及答案) ②规范的讲师试讲管理 针对本项目,在培训开始前1个月,应对所有参与本项目的培训讲师进行一轮系统教学的强化培训,并进行课程试讲,由运维服务商牵头把关,只有培训合格、试讲通过者才能参与培训教学工作。 ③全面的教学反馈与考核管理 为了确保培训质量和准确评估培训效果,应对所有培训活动进行严格的质量管理,进行考核评估。具体包括对培训讲师的反馈考核和对培训组织的反馈考核。从多方面入手,确保培训持续改进。 ④培训讲师的反馈与考核 为了在培训过程中及时发现问题并改进,讲师在培训中最大限度采用与学员互动的教学方法,在每个培训课程结束后,学员可以通过《培训满意度调查表》	(二) 培训管理 ①严格的教材/教案质量保障 为了夯实培训基础,提高教学质量,应建立严格的培训教材/教案审核机制,运维服务商安排专门的教材/教案审核人员直接负责此项工作。教材/教案审核人员由采购人代表、运维服务商的项目负责人、质量管理组组长共同组成。所有用于培训的各种形式的教材、教案、课件、试题都要通过审核,只有审核通过后才能用于实际培训。 纳入教材/教案审核范围的内容包括但不限于: 培训教材/教案大纲 培训教材(包括电子文件、纸质文档) 培训课件(包括PPT、视频课件、多媒体课件) 培训教案 培训试题(上机演练脚本、笔试试题及答案) ②规范的讲师试讲管理 针对本项目,在培训开始前1个月,应对所有参与本项目的培训讲师进行一轮系统教学的强化培训,并进行课程试讲,由运维服务商牵头把关,只有培训合格、试讲通过者才能参与培训教学工作。 ③全面的教学反馈与考核管理 为了确保培训质量和准确评估培训效果,应对所有培训活动进行严格的质量管理,进行考核评估。具体包括对培训讲师的反馈考核和对培训组织的反馈考核。从多方面入手,确保培训持续改进。 ④培训讲师的反馈与考核 为了在培训过程中及时发现问题并改进,讲师在培训中最大限度采用与学员互动的教学方法,在每个培训课程结束	
--	--	--

(1) 监控初始化 1) 监控项梳理: 新项目交付运维前, 由实施团队组织梳理该项目的监控项, 形成《监控项清单》, 交付运维人员; 2) 判断是否部署监控平台: 原则上局端必须部署总部推荐的监控平台。如未部署, 由运维人员负责监控平台的安装部署; ● 监控平台技术支持: Zabbix、Nagios ● 平台警告方式: WEB 告警为必备功能, 有条件的机构将监控告警通知接入短信平台或外部邮件系统。 ● 配置监控项: 运维人员根据《监控项清单》配置监控项, 实施团队协助; (2) 日常监控管理 ① 上报频次: 每个工作日。 ② 上报要求: 1) 对系统进行监控, 每日提交截图。 2) 系统每天 3 次: 8:30/12:00/17:30 1) 日常监控: 在日常监控工作中, 运维人员保持监控页面实时刷新, 监控系统的运行情况, 及时处理告警信息, 故障处理参考《事件管理》流程; 2) 监控变更: 由发布/变更导致监控项的增加、删减, 监控阈值的调整, 由运维人员负责变更, 并在 3 个工作日内更新《监控项清单》。 3) 检查分析: 定期分析和检查监控有效性, 形成分析报告提交技术部经理, 抄送二线运维人员, 评估后根据需求决定是否优化监控项; 包含内容: 1) 主机完整性; 2) 无效监控项; 3) 应用完整性; 4) 垃圾告警信息 5) 不合理/无意义的监控项	说明: (1) 监控初始化 1) 监控项梳理: 新项目交付运维前, 由实施团队组织梳理该项目的监控项, 形成《监控项清单》, 交付运维人员; 2) 判断是否部署监控平台: 原则上局端必须部署总部推荐的监控平台。如未部署, 由运维人员负责监控平台的安装部署; ● 监控平台技术支持: Zabbix、Nagios ● 平台警告方式: WEB 告警为必备功能, 有条件的机构将监控告警通知接入短信平台或外部邮件系统。 ● 配置监控项: 运维人员根据《监控项清单》配置监控项, 实施团队协助; (2) 日常监控管理 ① 上报频次: 每个工作日。 ② 上报要求: 1) 对系统进行监控, 每日提交截图。 2) 系统每天 3 次: 8:30/12:00/17:30 1) 日常监控: 在日常监控工作中, 运维人员保持监控页面实时刷新, 监控系统的运行情况, 及时处理告警信息, 故障处理参考《事件管理》流程; 2) 监控变更: 由发布/变更导致监控项的增加、删减, 监控阈值的调整, 由运维人员负责变更, 并在 3 个工作日内更新《监控项清单》。 3) 检查分析: 定期分析和检查监控有效性, 形成分析报告提交技术部经理, 抄送二线运维人员, 评估后根据需求决定是否优化监控项; 包含内容: 1) 主机完整性; 2) 无效监控项; 3) 应用完整性; 4) 垃圾告警信息	
---	---	--

(3) 月度服务报告流程

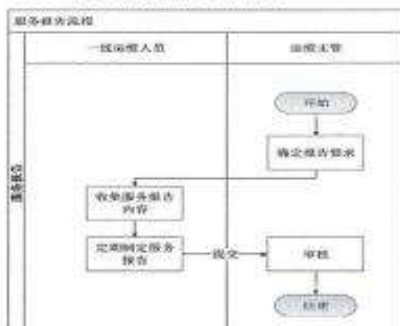


说明:

1. 确定报告要求: 运维服务商根据《服务报告》模板, 明确撰写要求以及需纳入的业务系统清单;
按产品线形成服务报告, 对内报告每月一次;
对外报告每半年度提供一次, 由运维服务商安排人员向采购人主管科(处)室当面汇报, 报告内容要包含但不限运维服务商对需求响应和处理的效率、工作量、困难与需要支持等方面;
2. 收集服务报告内容: 运维人员采集和整理报告中需要的相关数据。
3. 定期制定服务报告: 运维人员汇总相关数据, 进行必要的分析, 形成服务报告, 服务报告应至少包含以下内容:
 - ①系统整体运行情况: 包括可用性、监控合理性、备份有效性、配置准确性和发布等;
 - ②问题和风险: 当月运维过程中出现的问题或风险, 以及合理化建议;
 - ③改进计划: 对相关措施落地的工作计划;
4. 报告审核: 采购人对服务报告进行审核, 了解系统当期整理运行情况, 对存在的问题及时给予运维服务商指导, 并合理安排好后续的工作计划。

5) 不合理/无意义的监控项

(3) 月度服务报告流程



说明:

1. 确定报告要求: 运维服务商根据《服务报告》模板, 明确撰写要求以及需纳入的业务系统清单;
按产品线形成服务报告, 对内报告每月一次;
对外报告每半年度提供一次, 由运维服务商安排人员向采购人主管科(处)室当面汇报, 报告内容要包含但不限运维服务商对需求响应和处理的效率、工作量、困难与需要支持等方面;
2. 收集服务报告内容: 运维人员采集和整理报告中需要的相关数据。
3. 定期制定服务报告: 运维人员汇总相关数据, 进行必要的分析, 形成服务报告, 服务报告应至少包含以下内容:
 - ①系统整体运行情况: 包括可用性、监控合理性、备份有效性、配置准确性和发布等;
 - ②问题和风险: 当月运维过程中出现的问题或风险, 以及合理化建议;
 - ③改进计划: 对相关措施落地的工作计划;
4. 报告审核: 采购人对服务报告进行审核, 了解系统当期整理运行情况, 对存在的问题及时给予运维服务商指导, 并合理安排好后续的工作计划。
详见投标文件第二部分 技术部分

		P150, 1.3. 日常运维服务方案 1.3.2. 行政执法信息公开平台日常运维服务内容		
3	第六章 项目采购需求第一部分 行政执法信息公开平台运维技术服务需求: 三、数据服务内容 1、数据准备和加工服务 根据分析后的数据需求,完成数据来源和口径分析,建立数据模型,编写数据抽取脚本,并完成数据抽取脚本部署、执行、加工、验证,确保数据完整性和数据质量,形成能支撑模型运行的数据条件。 2、数据服务 (1) 数据准备和加工服务:根据自治区、市两级提出的数据加工需求,完成数据来源和口径分析,建立数据模型,编写数据抽取脚本,并完成数据抽取脚本部署、执行、加工、验证,确保数据完整性和数据质量,并将完成情况及时反馈给用户。 (2) 数据提取服务:对用户提出的数据服务需求,按采购人的流程审批通过后,进行业务需求分析,口径编写,结果验证等工作。包括但不限于以下内容: ①针对需上报给总局、自治区局的业务数据提供查询、统计服务。 ②保障系统运行过程中业务数据正确性、有效性; ③针对业务的数据问题处理,如分析基础数据口径问题、数据对接问题、数据抽取问题、数据验证问题和数据质量问题等提供方案设计、验证以及实施服务。 (3) 数据抽取保障:数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取,日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行,全量	我公司完全响应第六章《项目采购需求》中第一节技术服务需求第一部分行政执法信息公开平台运维技术服务需求:三、数据服务内容 1、数据准备和加工服务 根据分析后的数据需求,完成数据来源和口径分析,建立数据模型,编写数据抽取脚本,并完成数据抽取脚本部署、执行、加工、验证,确保数据完整性和数据质量,形成能支撑模型运行的数据条件。 2、数据服务 (1) 数据准备和加工服务:根据自治区、市两级提出的数据加工需求,完成数据来源和口径分析,建立数据模型,编写数据抽取脚本,并完成数据抽取脚本部署、执行、加工、验证,确保数据完整性和数据质量,并将完成情况及时反馈给用户。 (2) 数据提取服务:对用户提出的数据服务需求,按采购人的流程审批通过后,进行业务需求分析,口径编写,结果验证等工作。包括但不限于以下内容: ①针对需上报给总局、自治区局的业务数据提供查询、统计服务。 ②保障系统运行过程中业务数据正确性、有效性; ③针对业务的数据问题处理,如分析基础数据口径问题、数据对接问题、数据抽取问题、数据验证问题和数据质量问题等提供方案设计、验证以及实施服务。 (3) 数据抽取保障:数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取,日常增量抽取	无	无

抽取由运维服务商的技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。主要工作内容包括： ①数据抽取任务调度状态维护。运维人员每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 ②日常增量抽取保障。运维人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。 ③全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。运维人员在采购人系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。 （4）数据加工保障：数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全量加工或增量加工两种方式，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。主要工作内容包括： ①数据加工任务调度状态维护。运维人员每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 ②日常增量加工保障。运维人员每日对加工的结果进行检查，检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问	由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由运维服务商的技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。主要工作内容包括： ①数据抽取任务调度状态维护。运维人员每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 ②日常增量抽取保障。运维人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。 ③全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。运维人员在采购人系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。 （4）数据加工保障：数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全量加工或增量加工两种方式，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。主要工作内容包括： ①数据加工任务调度状态维护。运维人员每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 ②日常增量加工保障。运维人员每日对加工的结果进行检查，检查各加工任务
--	--

	题及时解决。对加工的结果日志进行分析,采用技术工具对加工结果进行技术性校验。 ③全量加工。在业务源数据全量抽取后,需采用全量加工的方式对数据进行加工。运维人员在采购人系统管理员的要求下,停止增量加工任务,手工启动全量加工的任务,监控加工过程,检查加工结果。 (5) 数据问题分析、处理与咨询 负责行政执法信息公示平台分析应用数据问题分析与处理、数据结构咨询等工作。及时响应和解决采购人使用系统中遇到的数据问题。负责分析、定位数据问题原因,拟定处理方案,按采购人流程审批后完成数据处理和结果验证。	是否执行完毕、是否执行正常,发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析,采用技术工具对加工结果进行技术性校验。 ③全量加工。在业务源数据全量抽取后,需采用全量加工的方式对数据进行加工。运维人员在采购人系统管理员的要求下,停止增量加工任务,手工启动全量加工的任务,监控加工过程,检查加工结果。 (5) 数据问题分析、处理与咨询 负责行政执法信息公示平台分析应用数据问题分析与处理、数据结构咨询等工作。及时响应和解决采购人使用系统中遇到的数据问题。负责分析、定位数据问题原因,拟定处理方案,按采购人流程审批后完成数据处理和结果验证。 。详见投标文件第二部分 技术部分 P214, 1.4. 数据服务方案																																												
4	第六章 项目采购需求第一部分 行政执法信息公示平台运维技术服务需求; 四、项目验收要求 采购人每月按照《运维厂商考核评级表》(详见下表)进行评分(满分100分),年平均分90(含90)分以上按合同价格100%支付剩余合同款; 80(含80)-90(不含90)分按合同价格90%支付剩余合同款; 80(不含80)分以下按合同价格80%支付剩余合同款。 <table><tr><th colspan="7">广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月运维 厂商考核评级表</th></tr><tr><th>分类</th><th>序号</th><th>项目</th><th>项目描述</th><th>分值</th><th>评分标准</th><th>得分</th></tr><tr><td>资源配</td><td>1</td><td>人员到</td><td>运维厂商按照合同约定</td><td>4</td><td>配置人员数量</td><td></td></tr></table>	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	1	人员到	运维厂商按照合同约定	4	配置人员数量		我公司完全响应第六章《项目采购需求》中第一节技术服务需求第一部分行政执法信息公示平台运维技术服务需求; 四、项目验收要求 采购人每月按照《运维厂商考核评级表》(详见下表)进行评分(满分100分),年平均分90(含90)分以上按合同价格100%支付剩余合同款; 80(含80)-90(不含90)分按合同价格90%支付剩余合同款; 80(不含80)分以下按合同价格80%支付剩余合同款。 <table><tr><th colspan="7">广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月运维 厂商考核评级表</th></tr><tr><th>分类</th><th>序号</th><th>项目</th><th>项目描述</th><th>分值</th><th>评分标准</th><th>得分</th></tr><tr><td>资源配</td><td>1</td><td>人员到</td><td>运维厂商按照合同约定</td><td>4</td><td>配置人员数量</td><td></td></tr></table>	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	1	人员到	运维厂商按照合同约定	4	配置人员数量		无偏离	无
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	1	人员到	运维厂商按照合同约定	4	配置人员数量																																									
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	1	人员到	运维厂商按照合同约定	4	配置人员数量																																									

备	位情况	定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到局方的要求。	满足需求和合同约定的，不扣分，否则少一人扣0.5分。	资源配备	1	人员到位情况	运维厂商按照合同约定的配备的管理、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的配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合局方的具体要求。		2	人员素质情况	运维厂商按照合同约定的配备的管理、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的要求的，不扣分，否则，缺少一样扣

运行维护项目是否按

缺少
一项
扣
0.5
分。
版本

436

上反
饋、
解
決
的、
按
次
扣
0.5

是否按照需求
进行

			报表、 报告文 档。	分， 少提 交一 次扣 0.5 分， 扣完 为 止。					报表、 报告文 档。	分， 少提 交一 次扣 0.5 分， 扣完 为 止。				
		11	系统运行故障率	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			11	系统运行故障率	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			

运维厂商在内部岗位设置、工作流程等方面制定

每次大规模人员变动后都进行了

按照需求进行相关培训，业务、技术指导。

					指导不到位的，扣0.2分。								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。			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，			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，					

2. 确认，有相关渠道的不扣分。

内容
酌情
分档
打分
建立

[illegible]

					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。						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。					
					要求成交人安排服务人员进驻采购人指定地点提供现场服务,通过建立健全科学高效的运维服务机制,综合采用热线电话、QQ 服务群、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。						要求成交人安排服务人员进驻采购人指定地点提供现场服务,通过建立健全科学高效的运维服务机制,综合采用热线电话、QQ 服务群、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。 。详见投标文件第二部分 技术部分 P337, 2.5. 验收技术方案。					
5					第六章 项目采购需求第一部分 行政执法信息公示平台运维技术服务需求: 五、投入技术人员 1、运维服务商应按项目运维服务要求的内容成立专门的运维服务团队,应配备有项目负责人、提供1名驻场运维人员及相应的后台二线技术人员、培训讲师等。 2、驻场运维人员:负责行政执法信息公示平台环境保障、系统监控等运行维						我公司完全响应第六章《项目采购需求》中第一节技术服务需求第一部分 行政执法信息公示平台运维技术服务需求:五、投入技术人员 1、运维服务商应按项目运维服务要求的内容成立专门的运维服务团队,应配备有项目负责人、提供1名驻场运维人员及相应的后台二线技术人员、培训讲师等。 2、驻场运维人员:负责行政执法信息				无偏离	无

	护,和负责数据抽取、清洗、加工、开发、实施等工作。 3、驻场运维人员应具有计算机相关专业本科以上学历,工作经验不得少于1年。应熟练掌握 Oracle 数据库、WebLogic 中间件等高级技能,具备一定的 Oracle 数据库、WebLogic 中间件维护经验。	公示平台环境保障、系统监控等运行维护,和负责数据抽取、清洗、加工、开发、实施等工作。 3、驻场运维人员应具有计算机相关专业本科以上学历,工作经验不得少于1年。应熟练掌握 Oracle 数据库、WebLogic 中间件等高级技能,具备一定的 Oracle 数据库、WebLogic 中间件维护经验。详见投标文件第二部分 技术部分 P217, 1.5. 服务团队组织安排计划 1.5.1. 投入技术人员, P496, 6. 用于本项目人员简历表		
6	第六章 项目采购需求第一部分 行政执法信息公示平台运维技术服务需求: ★六、信息安全要求 1、信息安全保密要求: (1) 中标人必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) 中标人项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。 (3) 中标人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) 中标人项目人员必须与国家税务	我公司完全响应第六章《项目采购需求》中第一节技术服务需求第一部分行政执法信息公示平台运维技术服务需求: ★六、信息安全要求 1、信息安全保密要求: (1) 中标人必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) 中标人项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。 (3) 中标人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。	无偏离	无

	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. 中标人运维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,由于中标人运维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。 3. 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。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小,扣除不高于合同款 5%服务金额。	(5) 中标人项目人员必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. 中标人运维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,由于中标人运维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。 3. 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。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小,扣除不高于合同款 5%服务金额。详见投标文件第二部分 技术部分 P408, 3. 3. 信息安全防范保密技术措施 3. 3. 1. 信息安全要求, P493, 5. 投标人服务承诺(应包含售后服务承诺) 5. 4. ★信息安全承诺		
7	第六章 项目采购需求第二部分 执法音像记录信息管理平台建设运维技术	我公司完全响应第六章《项目采购需求》第二部分 执法音像记录信息管理	无偏	无

服务需求: 一、项目背景 近年来,各地区、各部门不断加强行政执法规范化建设,执法能力和水平有了较大的提高。为了使行政执法工作更加规范、文明和透明,切实保障人民群众利益和政府公信力,2019年1月,国务院办公厅印发《关于全面推行行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度的指导意见》(国办发〔2018〕118号)。结合前期试点情况和税务工作实际,国家税务总局于2019年3月18日制定了《优化税务执法方式全面推行“三项制度”实施方案》。该项制度的实施,确保税务机关依法履行法定职责,有效防范税务执法风险,切实维护纳税人和缴费人合法权益,为进一步深化“放管服”改革、优化税收营商环境、提升税收治理能力提供有力法治保障。 执法音像记录管理平台是用于上传、查看、统一管理执法音像记录的平台,采购人集中建设广西税务系统执法音像记录平台,统一广西税务系统执法音像记录管理。借助现有的金税三期系统,抽取执法事项各地分布上传。各基层单位均可通过内网登录该平台,上传音像资料,有利于音像资料及时归档。 根据总局执法音像记录信息管理平台建设有关事项通知要求,采购人开展执行执法音像记录信息管理平台建设,该平台已经上线运行。 系统上线以来,运行基本平稳,系统推行完成了阶段性工作任务。随着业务发展,为保障系统正常、高效运行,满足采购人对执法音像记录信息管理平台日常应用和优化建设要求,需要专业化、规范化的专职服务队伍作为采购人	平台建设运维技术服务需求: 一、项目背景 近年来,各地区、各部门不断加强行政执法规范化建设,执法能力和水平有了较大的提高。为了使行政执法工作更加规范、文明和透明,切实保障人民群众利益和政府公信力,2019年1月,国务院办公厅印发《关于全面推行行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度的指导意见》(国办发〔2018〕118号)。结合前期试点情况和税务工作实际,国家税务总局于2019年3月18日制定了《优化税务执法方式全面推行“三项制度”实施方案》。该项制度的实施,确保税务机关依法履行法定职责,有效防范税务执法风险,切实维护纳税人和缴费人合法权益,为进一步深化“放管服”改革、优化税收营商环境、提升税收治理能力提供有力法治保障。 执法音像记录管理平台是用于上传、查看、统一管理执法音像记录的平台,采购人集中建设广西税务系统执法音像记录平台,统一广西税务系统执法音像记录管理。借助现有的金税三期系统,抽取执法事项各地分布上传。各基层单位均可通过内网登录该平台,上传音像资料,有利于音像资料及时归档。 根据总局执法音像记录信息管理平台建设有关事项通知要求,采购人开展执行执法音像记录信息管理平台建设,该平台已经上线运行。 系统上线以来,运行基本平稳,系统推行完成了阶段性工作任务。随着业务发展,为保障系统正常、高效运行,满足采购人对执法音像记录信息管理平台日常应用和优化建设要求,需要专业化、规范化的专职服务队伍作为采购人	离
--	--	---

	技术力量的补充,持续高质量为采购人提供技术支持和保障。为保障执法音像记录信息管理平台在采购人长期平稳运行,拟购买专业服务商进行运维服务。	技术力量的补充,持续高质量为采购人提供技术支持和保障。为保障执法音像记录信息管理平台在采购人长期平稳运行,拟购买专业服务商进行运维服务。详见投标文件第二部分 技术部分 P143, 1. 服务方案(服务目标、范围和任务) 1.2. 执法音像记录管理平台需求理解 1.2.1. 平台建设项目背景		
8	第六章 项目采购需求第二部分 执法音像记录信息管理平台建设运维技术服务需求:二、日常运维服务内容 1、应用问题应对与管理 为执法音像记录信息管理平台提供日常的运维支持,响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行,预防故障发生,及时解决问题,提供相关的支持服务。 (一) 工作内容 协助采购人做好执法音像记录信息管理平台应用问题的管理工作,包括: (1) 及时响应和解决用户在使用过程中遇到的应用问题、缺陷。负责定位问题原因、拟定和实施解决方案。对问题梳理汇总,提交采购人进行统一管理。针对需提交总局处理流程的问题,协助采购人做好问题处理的技术跟进与结果验证等工作。 (2) 协助采购人完成系统工作流程、应用权限等配置管理工作,分析处理工作流程、应用权限等运行过程中遇到的问题;协助采购人完成系统参数配置与调整、系统代码表的管理更新工作。 (3) 归纳、总结、分类应用事件处理的方案,建立并完善执法音像记录信息管理平台事件处理知识库,提高问题解决效率。 (4) 紧急问题处理	我公司完全响应第六章《项目采购需求》第二部分 执法音像记录信息管理平台建设运维技术服务需求:二、日常运维服务内容 1、应用问题应对与管理 为执法音像记录信息管理平台提供日常的运维支持,响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行,预防故障发生,及时解决问题,提供相关的支持服务。 (一) 工作内容 协助采购人做好执法音像记录信息管理平台应用问题的管理工作,包括: (1) 及时响应和解决用户在使用过程中遇到的应用问题、缺陷。负责定位问题原因、拟定和实施解决方案。对问题梳理汇总,提交采购人进行统一管理。针对需提交总局处理流程的问题,协助采购人做好问题处理的技术跟进与结果验证等工作。 (2) 协助采购人完成系统工作流程、应用权限等配置管理工作,分析处理工作流程、应用权限等运行过程中遇到的问题;协助采购人完成系统参数配置与调整、系统代码表的管理更新工作。 (3) 归纳、总结、分类应用事件处理的方案,建立并完善执法音像记录信息管理平台事件处理知识库,提高问题解决效率。	无偏无	

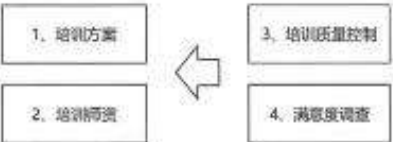
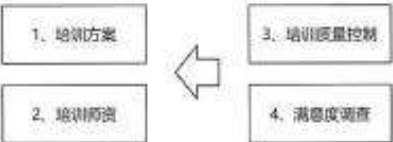
因系统异常造成业务中断、需运维人员能够随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下： ①沟通确认。对于紧急问题工单，需要运维人员在 30 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 ②恢复系统。通过沟通确认后的紧急问题，必须尽快恢复系统，确保业务进行。 ③查找问题原因。运维人员对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。 ④出具方案。根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。 ⑤问题跟踪。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。 ⑥最终编写处理报告。按采购人规范出具处理报告 2、数据问题分析、处理与咨询 协助采购人做好执法音像记录信息管理平台数据问题分析与处理、数据结构咨询等工作。 (二) 工作内容 (1) 及时响应和解决采购人使用系统中遇到的数据问题。负责分析、定位数据问题原因，拟定处理方案，按采购人流程审批后完成数据处理和结果验证。主要包含： ①针对需上报给总局的系统运行过程及成效数据提供查询、统计服务； ②针对系统运行过程中任务信息等业务数据正确性、有效性保障； ③针对系统预置业务的数据问题处理，如数据对接问题、数据抽取问题、数据验证问题和数据质量问题等提供方案设计、验证以及实施服务。 (2) 归纳、总结、分类数据问题处理方案，建立并完善执法音像记录信息管	(4) 紧急问题处理 因系统异常造成业务中断、需运维人员能够随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下： ①沟通确认。对于紧急问题工单，需要运维人员在 30 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。 ②恢复系统。通过沟通确认后的紧急问题，必须尽快恢复系统，确保业务进行。 ③查找问题原因。运维人员对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。 ④出具方案。根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。 ⑤问题跟踪。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。 ⑥最终编写处理报告。按采购人规范出具处理报告 2、数据问题分析、处理与咨询 协助采购人做好执法音像记录信息管理平台数据问题分析与处理、数据结构咨询等工作。 (一) 工作内容 (1) 及时响应和解决采购人使用系统中遇到的数据问题。负责分析、定位数据问题原因，拟定处理方案，按采购人流程审批后完成数据处理和结果验证。主要包含： ①针对需上报给总局的系统运行过程及成效数据提供查询、统计服务； ②针对系统运行过程中任务信息等业务数据正确性、有效性保障； ③针对系统预置业务的数据问题处理，如数据对接问题、数据抽取问题、数据验证问题和数据质量问题等提供方案设计、验证以及实施服务。 (2) 归纳、总结、分类数据问题处理	
---	--	--

理平台数据问题处理知识库,提高数据问题的处理效率。 (3) 负责为采购人提供执法音像记录信息管理平台数据结构的技术支持,梳理提供数据结构技术文档,协助采购人开展执法音像记录信息管理平台数据查询分析工作。 3、系统升级版本部署及验证 协助采购人完成执法音像记录信息管理平台升级版本本地部署及验证工作。 (一) 工作内容 (1) 准备版本升级环境; (2) 实施系统预生产环境发布; (3) 完成新版本功能验证,反馈验证结果; (4) 解决与本地环境相关的问题; (5) 按照采购人工作规范,实施生产环境发布,并负责版本发布后生产环境可用性验证; (6) 及时反馈版本问题和缺陷。 4、系统环境保障与监控 协助采购人保障执法音像记录信息管理平台生产环境、预生产环境应用和数据库服务正常运行。 (一) 工作内容 (1) 协助采购人做好软件应用数据性能基础相关的日常巡检和监控工作,及时发现和处理系统潜在运行风险。对发现和接收的问题进行调查、诊断、定性后,进行相应的管理、维护、优化处理。类型涵盖:应用软件数据管理、表空间管理、用户及权限管理、数据链接维护、索引维护、主机参数调整、应用软件数据参数调整、异常进程处理、应用服务维护等。 (2) 协助采购人解决在系统运行过程中发生的应用和数据库等基础环境相关问题,分析、定位问题原因,配合采	方案,建立并完善执法音像记录信息管理平台数据问题处理知识库,提高数据问题的处理效率。 (3) 负责为采购人提供执法音像记录信息管理平台数据结构的技术支持,梳理提供数据结构技术文档,协助采购人开展执法音像记录信息管理平台数据查询分析工作。 3、系统升级版本部署及验证 协助采购人完成执法音像记录信息管理平台升级版本本地部署及验证工作。 (一) 工作内容 (1) 准备版本升级环境; (2) 实施系统预生产环境发布; (3) 完成新版本功能验证,反馈验证结果; (4) 解决与本地环境相关的问题; (5) 按照采购人工作规范,实施生产环境发布,并负责版本发布后生产环境可用性验证; (6) 及时反馈版本问题和缺陷。 4、系统环境保障与监控 协助采购人保障执法音像记录信息管理平台生产环境、预生产环境应用和数据库服务正常运行。 (一) 工作内容 (1) 协助采购人做好软件应用数据性能基础相关的日常巡检和监控工作,及时发现和处理系统潜在运行风险。对发现和接收的问题进行调查、诊断、定性后,进行相应的管理、维护、优化处理。类型涵盖:应用软件数据管理、表空间管理、用户及权限管理、数据链接维护、索引维护、主机参数调整、应用软件数据参数调整、异常进程处理、应用服务维护等。 (2) 协助采购人解决在系统运行过程中发生的应用和数据库等基础环境相	
---	---	--

购人拟定解决方案，做好问题处理工作。 (3) 协助采购人归纳、总结、分类软件应用数据基础相关的问题和解决方案，建立并完善相关软件应用数据环境保障知识库，提高问题响应效率和解决效率。 (4) 系统检查 系统检查：根据国家税务总局运维要求及采购人运维要求，包含但不限于每月对执法音像记录信息管理平台软件应用数据环境进行基础检查。确保除计划停机外，执法音像记录信息管理平台均能正常运行。 (5) 安全加固：根据采购人要求，包括但不限于对执法音像记录信息管理平台各服务器操作系统补丁进行升级、安全漏洞进行整改等，保障执法音像记录信息管理平台均能安全、平稳运行。 5、数据服务 本项目采购的运维人员承担数据抽取、数据加工和数据运算性能调优等工作。执法音像记录信息管理平台数据抽取服务指的是从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到执法音像记录信息管理平台应用数据集市的过程。 (一) 工作内容 (1) 数据运算性能调优：接收技术人员对数据脚本、语句性能问题，同时周期性对数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、性能参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容包括： ①运行监控：周期性监控和分析数据及应用的性能状况。 ②接收问题：接收运维人员、系统管理	关问题，分析、定位问题原因，配合采购人拟定解决方案，做好问题处理工作。 (3) 协助采购人归纳、总结、分类软件应用数据基础相关的问题和解决方案，建立并完善相关软件应用数据环境保障知识库，提高问题响应效率和解决效率。 (4) 系统检查 系统检查：根据国家税务总局运维要求及采购人运维要求，包含但不限于每月对执法音像记录信息管理平台软件应用数据环境进行基础检查。确保除计划停机外，执法音像记录信息管理平台均能正常运行。 (5) 安全加固：根据采购人要求，包括但不限于对执法音像记录信息管理平台各服务器操作系统补丁进行升级、安全漏洞进行整改等，保障执法音像记录信息管理平台均能安全、平稳运行。 5、数据服务 本项目采购的运维人员承担数据抽取、数据加工和数据运算性能调优等工作。执法音像记录信息管理平台数据抽取服务指的是从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到执法音像记录信息管理平台应用数据集市的过程。 (一) 工作内容 (1) 数据运算性能调优：接收技术人员对数据脚本、语句性能问题，同时周期性对数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、性能参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容包括： ①运行监控：周期性监控和分析数据及应用的性能状况。
---	---

员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题。 ③出具解决方案：针对接收到和发现的性能问题登陆到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。 ④分析处理问题：针对该性能问题执行解决方案。 ⑤记录问题：针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。 （2）数据抽取保障：数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。主要工作内容包括： ①数据抽取任务调度状态维护。运维人员每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 ②日常增量抽取保障。运维人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。 ③全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。运维人员在采购人系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。 （3）数据加工保障：数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据仓库中。数据加工过程根据数据仓库的数	②接收问题：接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题。 ③出具解决方案：针对接收到和发现的性能问题登陆到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。 ④分析处理问题：针对该性能问题执行解决方案。 ⑤记录问题：针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。 （2）数据抽取保障：数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。主要工作内容包括： ①数据抽取任务调度状态维护。运维人员每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 ②日常增量抽取保障。运维人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。 ③全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。运维人员在采购人系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。 （3）数据加工保障：数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据
--	---

据产生情况,采用全量加工或增量加工两种方式,主要是保障数据加工的任务调度正常,加工的执行结果正常。主要工作内容包括: ①数据加工任务调度状态维护。运维人员每日检查数据加工任务的调度配置状态,发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况,对任务调度进行必要的调整。 ②日常增量加工保障。运维人员每日对加工的结果进行检查,检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常,发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析,采用技术工具对加工结果进行技术性校验。 ③全量加工。在业务源数据全量抽取后,需采用全量加工的方式对数据进行加工。运维人员在采购人系统管理员的要求下,停止增量加工任务,手工启动全量加工的任务,监控加工过程,检查加工结果。 6、技术咨询服务 (一)工作内容 为采购人技术队伍提供技术咨询,推动提升采购人技术人员问题处理能力,及时将上述工作中形成的相关知识向采购人转移。包括:归集系统问题知识,编写并及时更新常见问题处理技术文档;定期组织采购人技术人员开展技术交流和培训等。 7、培训服务 针对培训要求,结合业务特点,分别针对操作人员、业务骨干、业务专家、运维人员四类角色制定培训方案。具体要求说明如下: ①培训实施方案:根据知识转移要求,梳理形成培训要求,并确定培训的基本目标和策略,根据招标文件要求,梳理	库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况,采用全量加工或增量加工两种方式,主要是保障数据加工的任务调度正常,加工的执行结果正常。主要工作内容包括: ①数据加工任务调度状态维护。运维人员每日检查数据加工任务的调度配置状态,发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况,对任务调度进行必要的调整。 ②日常增量加工保障。运维人员每日对加工的结果进行检查,检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常,发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析,采用技术工具对加工结果进行技术性校验。 ③全量加工。在业务源数据全量抽取后,需采用全量加工的方式对数据进行加工。运维人员在采购人系统管理员的要求下,停止增量加工任务,手工启动全量加工的任务,监控加工过程,检查加工结果。 6、技术咨询服务 (一)工作内容 为采购人技术队伍提供技术咨询,推动提升采购人技术人员问题处理能力,及时将上述工作中形成的相关知识向采购人转移。包括:归集系统问题知识,编写并及时更新常见问题处理技术文档;定期组织采购人技术人员开展技术交流和培训等。 7、培训服务 针对培训要求,结合业务特点,分别针对操作人员、业务骨干、业务专家、运维人员四类角色制定培训方案。具体要求说明如下: ①培训实施方案:根据知识转移要求,梳理形成培训要求,并确定培训的基本
--	--

形成操作人员、业务骨干、业务专家、运维团队的培训计划，并梳理课程内容及教材设计、培训管理要求。 ②培训师资：根据四个对象的培训要求，分别选择合适的培训讲师。 ③培训质量控制：制定培训服务质量方针和质量目标，确保全体服务人员遵照培训服务质量的要求，全面贯彻质量方针，更好地实现质量目标。 ④满意度调查：为确保培训效果，持续为用户提供更加好的培训服务，在每次培训之后通过记名或匿名的方式组织对培训活动的满意度调查问卷。				目标和策略，根据招标文件要求，梳理形成操作人员、业务骨干、业务专家、运维团队的培训计划，并梳理课程内容及教材设计、培训管理要求。 ②培训师资：根据四个对象的培训要求，分别选择合适的培训讲师。 ③培训质量控制：制定培训服务质量方针和质量目标，确保全体服务人员遵照培训服务质量的要求，全面贯彻质量方针，更好地实现质量目标。 ④满意度调查：为确保培训效果，持续为用户提供更加好的培训服务，在每次培训之后通过记名或匿名的方式组织对培训活动的满意度调查问卷。			
							
序号	计划维度	内容概述	关键点	序号	计划维度	内容概述	关键点
1	培训实施方案	根据知识转移要求，梳理形成培训要求，确定培训的基本目标和策略，根据招标文件要求，梳理形成四个对象的培训计划，梳理课程内容及教材设计、培训管理要求。	根据招标文件要求，包括操作人员培训、业务骨干培训、专家培训、运维团队培训。	1	培训实施方案	根据知识转移要求，梳理形成培训要求，确定培训的基本目标和策略，根据招标文件要求，梳理形成四个对象的培训计划，梳理课程内容及教材设计、培训管理要求。	根据招标文件要求，包括操作人员培训、业务骨干培训、专家培训、运维团队培训。

	2	培训师资质	根据四个对象的培训要求,分别选择了合适的培训讲师。	针对四个培训对象,需要确定这些对象的工作定位,根据工作定位,制定出这些课程的主要培训方向。			要求。			
	2	培训师资质					根据四个对象的培训要求,分别选择了合适的培训讲师。	针对四个培训对象,需要确定这些对象的工作定位,根据工作定位,制定出这些课程的主要培训方向。		
	3	培训质量控制	为了持续不断地提高培训服务质量,确定具体的质量方针、质量目标,以及服务监督体系。	建立了培训服务质量管理体系,制定培训服务质量方针和质量目标,确保全体服务人员遵照培训服务质量体系的要求,全面贯彻质量方针,更好地实现质量目标。			为了持续不断地提高培训服务质量,确定具体的质量方针、质量目标,以及服务监督体系。	建立了培训服务质量管理体系,制定培训服务质量方针和质量目标,确保全体服务人员遵照培训服务质量体系的要求,全面贯彻质量方针,更好地实现质量目标。		
	4	满意度调查	为确保培训效果,持续为用户提供更好的培训服务,在每次培训之后通过记名或匿名的方式组织对培训活动的满意度调查问卷。	培训结束向参与培训的人员进行满意度调查。			为确保培训效果,持续为用户提供更好的培训服务,在每次培训之后通过记名或匿名的方式组织对培训活动的满意度调查。	培训结束向参与培训的人员进行满意度调查。		
	4	满意度调查					为确保培训效果,持续为用户提供更好的培训服务,在每次培训之后通过记名或匿名的方式组织对培训活动的满意度调查。	培训结束向参与培训的人员进行满意度调查。		

(一) 培训实施 (1) 培训要求 为项目提供优质的整体服务，保障项目的整体质量，培训应包括对运行平台的技术培训，以及对应用功能软件操作、算法应用使用、指标加载、报表自定义、标签加载等培训，保证各类人员掌握相应的知识及操作。培训方式须包括技术讲课、操作示范、参观学习和其他必须的业务指导和技术咨询。 (2) 培训的基本目标与要求 培训目标 ①总体目标是通过对不同类型人员的培训，在规定时间内使用户掌握运行平台的技术、系统应用功能操作、算法应用、数据治理、报表自定义、数据团队建设等所需要的各种知识和技能，确保系统在上线区域得到较深入的运行； ②所有参训学员全部通过培训考核，对培训满意度达到96%以上； ③完成项目知识转移。 培训分类 培训对象包括采购人操作人员、业务骨干、专家、甲方运维团队培训四类，他们在项目实施推广扮演不同角色，对知识和技能的需求有很大差别。 <table border="1" data-bbox="316 1350 751 1823"> <tr> <th>培训对象</th><th>工作定位</th><th>主要培训方向</th></tr> <tr> <td>操作人员</td><td>深入掌握软件应用操作，包括算法应用使用、数据治理、报表自定义</td><td>应用软件操作 日常维护管理</td></tr> <tr> <td>业务骨干</td><td>掌握业务需求管理、业务需求分析，能够根据专家的业务建设思路进</td><td>业务需求分析能力 业务管理能力</td></tr> </table>	培训对象	工作定位	主要培训方向	操作人员	深入掌握软件应用操作，包括算法应用使用、数据治理、报表自定义	应用软件操作 日常维护管理	业务骨干	掌握业务需求管理、业务需求分析，能够根据专家的业务建设思路进	业务需求分析能力 业务管理能力	问卷。 (一) 培训实施 (1) 培训要求 为项目提供优质的整体服务，保障项目的整体质量，培训应包括对运行平台的技术培训，以及对应用功能软件操作、算法应用使用、指标加载、报表自定义、标签加载等培训，保证各类人员掌握相应的知识及操作。培训方式须包括技术讲课、操作示范、参观学习和其他必须的业务指导和技术咨询。 (2) 培训的基本目标与要求 培训目标 ①总体目标是通过对不同类型人员的培训，在规定时间内使用户掌握运行平台的技术、系统应用功能操作、算法应用、数据治理、报表自定义、数据团队建设等所需要的各种知识和技能，确保系统在上线区域得到较深入的运行； ②所有参训学员全部通过培训考核，对培训满意度达到96%以上； ③完成项目知识转移。 培训分类 培训对象包括采购人操作人员、业务骨干、专家、甲方运维团队培训四类，他们在项目实施推广扮演不同角色，对知识和技能的需求有很大差别。 <table border="1" data-bbox="783 1391 1209 1823"> <tr> <th>培训对象</th><th>工作定位</th><th>主要培训方向</th></tr> <tr> <td>操作人员</td><td>深入掌握软件应用操作，包括算法应用使用、数据治理、报表自定义</td><td>应用软件操作 日常维护管理</td></tr> <tr> <td>业务骨干</td><td>掌握业务需求管理、业务需求分析，能够根据专家的业务</td><td>业务需求分析能力 业务管理能力</td></tr> </table>	培训对象	工作定位	主要培训方向	操作人员	深入掌握软件应用操作，包括算法应用使用、数据治理、报表自定义	应用软件操作 日常维护管理	业务骨干	掌握业务需求管理、业务需求分析，能够根据专家的业务	业务需求分析能力 业务管理能力	
培训对象	工作定位	主要培训方向																		
操作人员	深入掌握软件应用操作，包括算法应用使用、数据治理、报表自定义	应用软件操作 日常维护管理																		
业务骨干	掌握业务需求管理、业务需求分析，能够根据专家的业务建设思路进	业务需求分析能力 业务管理能力																		
培训对象	工作定位	主要培训方向																		
操作人员	深入掌握软件应用操作，包括算法应用使用、数据治理、报表自定义	应用软件操作 日常维护管理																		
业务骨干	掌握业务需求管理、业务需求分析，能够根据专家的业务	业务需求分析能力 业务管理能力																		

	行落地			务建设思路进行落地		
专家	掌握执法音像记录信息管理平台产品实施与应用规划能力	实施和应用规划能力		专家	掌握执法音像记录信息管理平台产品实施与应用规划能力	实施和应用规划能力
运维团队	作为技术维护人员，完成上线实施、接口开发与二次开发	技术支持能力 应用管理能力 应用级运维能力		运维团队	作为技术维护人员，完成上线实施、接口开发与二次开发	技术支持能力 应用管理能力 应用级运维能力

为了确保培训效果，应针对采购人操作人员、业务骨干、专家、甲方运维团队分别制订培训实施方案，确定不同的培训内容、培训课程进行培训。

在每期培训结束后，运维服务商的项目负责人应向采购人提交《培训总结报告》和《培训质量分析报告》，采购人通过用户评价对培训工作进行评估，提出整改意见。培训总结报告应报采购人备案。

(3) 培训管理

①严格的教材/教案质量保障

为了夯实培训基础，提高教学质量，应建立严格的培训教材/教案审核机制，运维服务商安排专门的教材/教案审核人员直接负责此项工作。教材/教案审核人员由采购人代表、运维服务商的项目负责人等共同组成。所有用于培训的各种形式的教材、教案、课件、试题都要通过审核，只有审核通过后才用于实际培训。

纳入教材/教案审核范围的内容包括但不限于：

■ 培训教材/教案大纲

	务建设思路进行落地			务建设思路进行落地		
专家	掌握执法音像记录信息管理平台产品实施与应用规划能力	实施和应用规划能力		专家	掌握执法音像记录信息管理平台产品实施与应用规划能力	实施和应用规划能力
运维团队	作为技术维护人员，完成上线实施、接口开发与二次开发	技术支持能力 应用管理能力 应用级运维能力		运维团队	作为技术维护人员，完成上线实施、接口开发与二次开发	技术支持能力 应用管理能力 应用级运维能力

为了确保培训效果，应针对采购人操作人员、业务骨干、专家、甲方运维团队分别制订培训实施方案，确定不同的培训内容、培训课程进行培训。

在每期培训结束后，运维服务商的项目负责人应向采购人提交《培训总结报告》和《培训质量分析报告》，采购人通过用户评价对培训工作进行评估，提出整改意见。培训总结报告应报采购人备案。

(3) 培训管理

①严格的教材/教案质量保障

为了夯实培训基础，提高教学质量，应建立严格的培训教材/教案审核机制，运维服务商安排专门的教材/教案审核人员直接负责此项工作。教材/教案审核人员由采购人代表、运维服务商的项目负责人等共同组成。所有用于培训的各种形式的教材、教案、课件、试题都要通过审核，只有审核通过后才用于实际培训。

纳入教材/教案审核范围的内容包括但不限于：

■ 培训教材/教案大纲

■ 培训教材（包括电子文件、纸质文档） ■ 培训课件（包括PPT、视频课件、多媒体课件） ■ 培训教案 ■ 培训试题（上机演练脚本、笔试试题及答案） ②规范的讲师试讲管理 针对本项目，在培训开始前1个月，应对所有参与本项目的培训讲师进行一轮系统教学的强化培训，并进行课程试讲，由运维服务商牵头把关，只有培训合格、试讲通过者才能参与培训教学工作。 ③全面的教学反馈与考核管理 为了确保培训质量和准确评估培训效果，应对所有培训活动进行严格的质量管理，进行考核评估。具体包括对培训讲师的反馈考核和对培训组织的反馈考核。从多方面入手，确保培训持续改进。 ④培训讲师的反馈与考核 为了在培训过程中及时发现问题并改进，讲师在培训中最大限度采用与学员互动的教学方法，在每个培训课程结束后，学员可以通过《培训满意度调查表》对培训课程和讲师的表现进行客观评价，对培训的内容和讲师授课提出意见和建议。对于综合满意度未能达到90%的培训讲师，要求其提交《培训教学整改报告》，做出必要的调整或补课。 ⑤对培训组织的反馈与考核 在每期培训结束后，对本期培训效果进行全面评估，运维服务商向采购人提交《培训总结报告》和《培训质量分析报告》，采购人根据用户评价对培训工作进行评估，提出整改意见。另一方面，运维服务商应将集中整理培训过	■ 培训教材（包括电子文件、纸质文档） ■ 培训课件（包括PPT、视频课件、多媒体课件） ■ 培训教案 ■ 培训试题（上机演练脚本、笔试试题及答案） ②规范的讲师试讲管理 针对本项目，在培训开始前1个月，应对所有参与本项目的培训讲师进行一轮系统教学的强化培训，并进行课程试讲，由运维服务商牵头把关，只有培训合格、试讲通过者才能参与培训教学工作。 ③全面的教学反馈与考核管理 为了确保培训质量和准确评估培训效果，应对所有培训活动进行严格的质量管理，进行考核评估。具体包括对培训讲师的反馈考核和对培训组织的反馈考核。从多方面入手，确保培训持续改进。 ④培训讲师的反馈与考核 为了在培训过程中及时发现问题并改进，讲师在培训中最大限度采用与学员互动的教学方法，在每个培训课程结束后，学员可以通过《培训满意度调查表》对培训课程和讲师的表现进行客观评价，对培训的内容和讲师授课提出意见和建议。对于综合满意度未能达到90%的培训讲师，要求其提交《培训教学整改报告》，做出必要的调整或补课。 ⑤对培训组织的反馈与考核 在每期培训结束后，对本期培训效果进行全面评估，运维服务商向采购人提交《培训总结报告》和《培训质量分析报告》，采购人根据用户评价对培训工作进行评估，提出整改意见。另一方面，运维服务商应将集中整理培训过
--	--

程中发现的各类问题和意见，对相关的教材和多媒体课件进行调整，在下一阶段的培训中给予改进。 ⑥严格的培训纪律管理 为了确保培训能否得到有序、规范的开展，保障学习质量，应对参培训学员进行严格的培训纪律管理，培训结束后将各学员在培训期间的记录提交采购人进行管理。 向每名学员发布培训期间的培训学习规范要求，对上课签到、课堂纪律、请假旷课等事宜进行明确规定。 对在每节培训课前，由培训管理员进行学员签到点名。 培训过程中，对课堂纪律、请假旷课等情况进行记录。 8、应急保障 应急保障，包括执法音像记录信息管理平台的应急预案，运维二线快速支持服务等，确保故障能在规定时限的处理完成。其中故障类型和响应时限如下： <table><tr><th>故障分类</th><th>描述</th><th>响应时限</th><th>处理时限</th></tr><tr><td>P1</td><td>灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业务办理、开具发票业务办理、实施链路异常等核心功能无法使用，影响绝大部分用户（30%以上）。</td><td>5分钟</td><td>2小时</td></tr><tr><td>P2</td><td>灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业</td><td>5分钟</td><td>4小时</td></tr></table>	故障分类	描述	响应时限	处理时限	P1	灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业务办理、开具发票业务办理、实施链路异常等核心功能无法使用，影响绝大部分用户（30%以上）。	5分钟	2小时	P2	灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业	5分钟	4小时	程中发现的各类问题和意见，对相关的教材和多媒体课件进行调整，在下一阶段的培训中给予改进。 ⑥严格的培训纪律管理 为了确保培训能否得到有序、规范的开展，保障学习质量，应对参培训学员进行严格的培训纪律管理，培训结束后将各学员在培训期间的记录提交采购人进行管理。 向每名学员发布培训期间的培训学习规范要求，对上课签到、课堂纪律、请假旷课等事宜进行明确规定。 对在每节培训课前，由培训管理员进行学员签到点名。 培训过程中，对课堂纪律、请假旷课等情况进行记录。 8、应急保障 应急保障，包括执法音像记录信息管理平台的应急预案，运维二线快速支持服务等，确保故障能在规定时限的处理完成。其中故障类型和响应时限如下： <table><tr><th>故障分类</th><th>描述</th><th>响应时限</th><th>处理时限</th></tr><tr><td>P1</td><td>灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业务办理、开具发票业务办理、实施链路异常等核心功能无法使用，影响绝大部分用户（30%以上）。</td><td>5分钟</td><td>2小时</td></tr><tr><td>P2</td><td>灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业</td><td>5分钟</td><td>4小时</td></tr></table>	故障分类	描述	响应时限	处理时限	P1	灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业务办理、开具发票业务办理、实施链路异常等核心功能无法使用，影响绝大部分用户（30%以上）。	5分钟	2小时	P2	灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业	5分钟	4小时
故障分类	描述	响应时限	处理时限																						
P1	灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业务办理、开具发票业务办理、实施链路异常等核心功能无法使用，影响绝大部分用户（30%以上）。	5分钟	2小时																						
P2	灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业	5分钟	4小时																						
故障分类	描述	响应时限	处理时限																						
P1	灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业务办理、开具发票业务办理、实施链路异常等核心功能无法使用，影响绝大部分用户（30%以上）。	5分钟	2小时																						
P2	灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业	5分钟	4小时																						

	务办理、开具发票业务办理、实施链路异常、等核心功能无法使用，影响绝大部分用户（10%~30%）；或系统非核心功能无法使用，影响绝大部分用户。				务办理、开具发票业务办理、实施链路异常、等核心功能无法使用，影响绝大部分用户（10%~30%）；或系统非核心功能无法使用，影响绝大部分用户。				
P3	一般故障，系统的非核心功能无法使用，影响部分用户（1%~10%）。	1 小时	48 小时		P3	一般故障，系统的非核心功能无法使用，影响部分用户（1%~10%）。	1 小时	48 小时	
P4	轻微故障，除P1, P2, P3 的故障，系统的周边功能无法使用，影响小部分用户（1%以下）。	2 小时	1 周内		P4	轻微故障，除P1, P2, P3 的故障，系统的周边功能无法使用，影响小部分用户（1%以下）。	2 小时	1 周内	
(1) 故障分析及处理 故障处理是指在应用系统运行出现异常情况下的管理操作流程。包括在最短的时间内恢复正常的服务运营，将故障对业务运营的负面影响降至最低，保证运营系统最高级别的服务质量和可用性，力求找到引发故障的根源，并及时着手改善或纠正。 ①在系统运行期间出现阻断性故障、服务卡慢等问题时，要求在最短的时间内定位、排除故障，恢复业务运行。 ②对于涉及第三方系统无法立即排除故障的，应提出相关建议或解决方案，如涉及第三方系统暂时无法定位故障的原因，应积极参与并配合进行问题诊断。 ③故障处理完毕后，邀请用户进行验证，并协助采购人完成故障分析报告，在报告中应该包含故障描述，故障				(1) 故障分析及处理 故障处理是指在应用系统运行出现异常情况下的管理操作流程。包括在最短的时间内恢复正常的服务运营，将故障对业务运营的负面影响降至最低，保证运营系统最高级别的服务质量和可用性，力求找到引发故障的根源，并及时着手改善或纠正。 ①在系统运行期间出现阻断性故障、服务卡慢等问题时，要求在最短的时间内定位、排除故障，恢复业务运行。 ②对于涉及第三方系统无法立即排除故障的，应提出相关建议或解决方案，如涉及第三方系统暂时无法定位故障的原因，应积极参与并配合进行问题诊断。 ③故障处理完毕后，邀请用户进行验证，并协助采购人完成故障分析报告，在报告中应该包含故障描述，故障					

产生的可能原因，故障的解决办法，今后在日常维护工作中应该采取的措施，向采购人提交《故障处理报告》。

应急处理时，应按照故障管理规程的要求进行应对，具体要求如下：

①应本着首先解决问题，快速恢复为第一原则。条件允许的情况下，尽可能采集和保留现场日志，保留必要的故障环境现场，以便分析根源性原因。

②无法直接解决的故障，故障统筹人应根据实际情况，做出变通解决问题的方案。

故障通报时，应按照如下规则进行故障的处理：

1) 故障统筹人应立即按照《故障通告》向采购人负责人等相关干系方进行通报故障情况。

2) 并每隔 30 分钟通报下故障处理进展情况，故障恢复后，再次知会相关方。

(2) 日常技术运维要求
表 1 日常技术运维要求

类别	要求
数据库逻辑备份	数据库数据备份要求：定期进行日常备份数据可用性检查，以及日常备份作业运行状态检查，确保应急时能够进行数据恢复操作。
日常告警清理	日常告警需要及时清理，确保没有未确认的活动告警，避免出现问题时，信息混乱，影响事故处理中的判断决策。
基本信息	维护人员需要准备以下基本信息： • 组网信息

产生的可能原因，故障的解决办法，今后在日常维护工作中应该采取的措施，向采购人提交《故障处理报告》。

应急处理时，应按照故障管理规程的要求进行应对，具体要求如下：

①应本着首先解决问题，快速恢复为第一原则。条件允许的情况下，尽可能采集和保留现场日志，保留必要的故障环境现场，以便分析根源性原因。

②无法直接解决的故障，故障统筹人应根据实际情况，做出变通解决问题的方案。

故障通报时，应按照如下规则进行故障的处理：

1) 故障统筹人应立即按照《故障通告》向采购人负责人等相关干系方进行通报故障情况。

2) 并每隔 30 分钟通报下故障处理进展情况，故障恢复后，再次知会相关方。

(2) 日常技术运维要求
表 1 日常技术运维要求

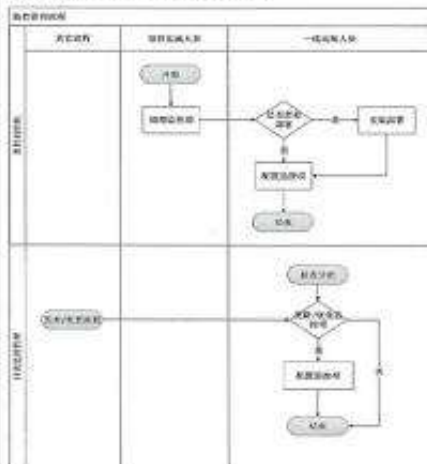
类别	要求
数据库逻辑备份	数据库数据备份要求：定期进行日常备份数据可用性检查，以及日常备份作业运行状态检查，确保应急时能够进行数据恢复操作。
日常告警清理	日常告警需要及时清理，确保没有未确认的活动告警，避免出现问题时，信息混乱，影响事故处理中的判断决策。
基本信息	维护人员需要准备以下基本信息： • 组网信息

息	• 设备基础信息 • 软件列表 • 网络设备IP地址信息 • 业务信息 • 备份信息 • 相关接口人	息	• 设备基础信息 • 软件列表 • 网络设备IP地址信息 • 业务信息 • 备份信息 • 相关接口人	
	(3) 应急预案制定 ①应急预案制定（新业务上线）： 新业务上线后1个月内，运维人员根据业务的重要程度编写应急预案。 ②审核应急预案：运维人员将制定或更新后的《应急预案》通过邮件方式发给运维服务商的项目负责人审核，重点审核应急预案的合理性和可操作性；运维服务商的项目负责人审核通过后提交采购人具体工作负责人审核备案。 (4) 应急预案启动/演练 ①制定演练计划：运维服务商负责制定应急预案的演练计划，确保每个预案每年至少演练1次，提前1个月做好《演练计划》和必要的培训工作； ②预案启动/演练： 启动：采购人根据演练工作安排，启动应急预案演练； 演练：运维人员参与制定演练计划，并根据《演练计划》参与演练； ③预案启动/演练总结：应急演练/启动后，由运维人员对演练/启动过程有效性和可操作性进行总结，并提出改进计划，出具《演练报告》或改进建议，提交运维服务商的项目负责人； ④更新预案预案：运维服务商的项目负责人根据演练/启动/发布（变更）的情况判断是否需要调整应急预案内容，如需调整，应在发布/变更完成		(3) 应急预案制定 ①应急预案制定（新业务上线）： 新业务上线后1个月内，运维人员根据业务的重要程度编写应急预案。 ②审核应急预案：运维人员将制定或更新后的《应急预案》通过邮件方式发给运维服务商的项目负责人审核，重点审核应急预案的合理性和可操作性；运维服务商的项目负责人审核通过后提交采购人具体工作负责人审核备案。 (4) 应急预案启动/演练 ①制定演练计划：运维服务商负责制定应急预案的演练计划，确保每个预案每年至少演练1次，提前1个月做好《演练计划》和必要的培训工作； ②预案启动/演练： 启动：采购人根据演练工作安排，启动应急预案演练； 演练：运维人员参与制定演练计划，并根据《演练计划》参与演练； ③预案启动/演练总结：应急演练/启动后，由运维人员对演练/启动过程有效性和可操作性进行总结，并提出改进计划，出具《演练报告》或改进建议，提交运维服务商的项目负责人； ④更新预案预案：运维服务商的项目负责人根据演练/启动/发布（变更）的情况判断是否需要调整应急预案内容，如需调整，应在发布/变更完成	

后 3 个工作日内内容完成更新并提交采购人审核备案。 9、咨询服务 运维服务商除提供必要的材料外，对采购人基层应对人员在应用过程中遇到的问题，运维服务商提供应用咨询服务，远程协助解决应用过程中的问题，提高应用成效，同时协助整理应用报告。 10、其他问题处理 包括总局相关运维脚本、总局监控对接和处理、协助采购人信息中心运维工作；网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；压力测试、环境问题处理等。 11、服务监督与统计 《质量服务手册》要求通过日常监督及事后的各类统计分析，详细剖析技术服务工作情况。 服务监督与统计工作的主要内容 包括： 服务统计指标确立：根据对服务质量的要求，每季可以根据实际需要进行调整，尽可以保持数据的一致性。 规范日常监督与分析。包括培训、咨询服务、现场派发、应急服务等规范性检查与分析，服务满意度调查工作。确立监督要点，分析指标。 运维服务商接收各类投诉，处理投诉。对外公布投诉电话或在网页开设投诉窗口，在接受到投诉电话后 24 小时内就应将结果反馈给纳税人。就投诉问题相关人员（部门）进行确认及讨论，采取电话、登门等手段积极解决问题，争取用户满意。 运维服务商监督情况及时汇报与公布，分析问题的类型、焦点，与其他部门提出解决方案，达到持续改进。	后 3 个工作日内内容完成更新并提交采购人审核备案。 9、咨询服务 运维服务商除提供必要的材料外，对采购人基层应对人员在应用过程中遇到的问题，运维服务商提供应用咨询服务，远程协助解决应用过程中的问题，提高应用成效，同时协助整理应用报告。 10、其他问题处理 包括总局相关运维脚本、总局监控对接和处理、协助采购人信息中心运维工作；网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；压力测试、环境问题处理等。 11、服务监督与统计 《质量服务手册》要求通过日常监督及事后的各类统计分析，详细剖析技术服务工作情况。 服务监督与统计工作的主要内容 包括： 服务统计指标确立：根据对服务质量的要求，每季可以根据实际需要进行调整，尽可以保持数据的一致性。 规范日常监督与分析。包括培训、咨询服务、现场派发、应急服务等规范性检查与分析，服务满意度调查工作。确立监督要点，分析指标。 运维服务商接收各类投诉，处理投诉。对外公布投诉电话或在网页开设投诉窗口，在接受到投诉电话后 24 小时内就应将结果反馈给纳税人。就投诉问题相关人员（部门）进行确认及讨论，采取电话、登门等手段积极解决问题，争取用户满意。 运维服务商监督情况及时汇报与公布，分析问题的类型、焦点，与其他部门提出解决方案，达到持续改进。	
---	---	--

为提高服务技能和水平，运维服务商负责组织内部技术培训，确立培训时机，培训准备，培训效果的反馈。

12、环境保障高级服务



说明：

(1) 监控初始化

1) 监控项梳理：新项目交付运维前，由实施团队组织梳理该项目的监控项，形成《监控项清单》，交付运维人员；

2) 判断是否部署监控平台：原则上局端必须部署总部推荐的监控平台。如未部署，由运维人员负责监控平台的安装部署；

● 监控平台技术支持：

Zabbix、Nagios

● 平台警告方式：

WEB 告警为必备功能，有条件的机构将监控告警通知接入短信平台或外部邮件系统。

● 配置监控项：运维人员根据《监控项清单》配置监控项，实施团队协助；

(2) 日常监控管理

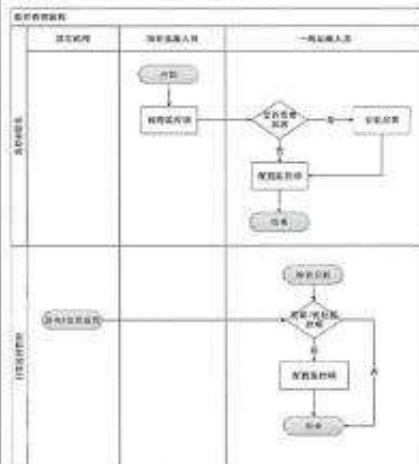
① 上报频次：每个工作日。

② 上报要求：

1) 对系统进行监控，每日提交截

为提高服务技能和水平，运维服务商负责组织内部技术培训，确立培训时机，培训准备，培训效果的反馈。

12、环境保障高级服务



说明：

(1) 监控初始化

1) 监控项梳理：新项目交付运维前，由实施团队组织梳理该项目的监控项，形成《监控项清单》，交付运维人员；

2) 判断是否部署监控平台：原则上局端必须部署总部推荐的监控平台。如未部署，由运维人员负责监控平台的安装部署；

● 监控平台技术支持：

Zabbix、Nagios

● 平台警告方式：

WEB 告警为必备功能，有条件的机构将监控告警通知接入短信平台或外部邮件系统。

● 配置监控项：运维人员根据《监控项清单》配置监控项，实施团队协助；

(2) 日常监控管理

① 上报频次：每个工作日。

② 上报要求：

1) 对系统进行监控，每日提交截

图。

2) 生产交易系统每天 3 次：8:30/12:00/17:30 数据分析性系统每天 1 次：8:30。

各区域运维团队二线企业微信群统计上报情况。

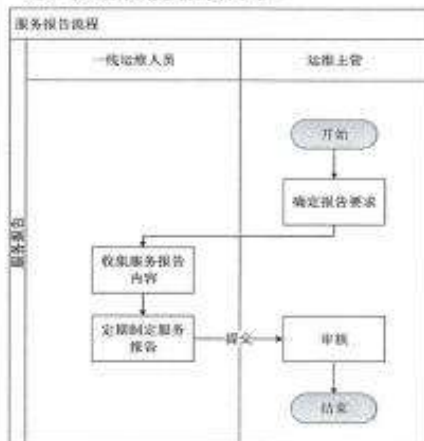
1) **日常监控**：在日常监控工作中，运维人员保持监控页面实时刷新，监控系统的运行情况，及时处理告警信息，故障处理参考《事件管理》流程；

2) **监控变更**：由发布/变更导致监控项的增加、删减，监控阈值的调整，由运维人员负责变更，并在 3 个工作日内更新《监控项清单》。

3) **检查分析**：定期分析和检查监控有效性，形成分析报告提交项目负责人，抄送二线运维人员，评估后根据需求决定是否优化监控项；

包含内容：1) 主机完整性；
2) 无效监控项；
3) 应用完整性；
4) 垃圾告警信息
5) 不合理/无意义的监控项

(3) 月度服务报告流程



说明：

1. 确定报告要求：运维主管根据《服务报告》模板，明确撰写要求以及

图。

2) 生产交易系统每天 3 次：8:30/12:00/17:30 数据分析性系统每天 1 次：8:30。

各区域运维团队二线企业微信群统计上报情况。

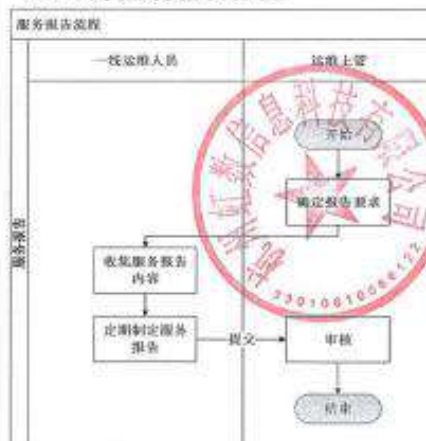
1) **日常监控**：在日常监控工作中，运维人员保持监控页面实时刷新，监控系统的运行情况，及时处理告警信息，故障处理参考《事件管理》流程；

2) **监控变更**：由发布/变更导致监控项的增加、删减，监控阈值的调整，由运维人员负责变更，并在 3 个工作日内更新《监控项清单》。

3) **检查分析**：定期分析和检查监控有效性，形成分析报告提交项目负责人，抄送二线运维人员，评估后根据需求决定是否优化监控项；

包含内容：1) 主机完整性；
2) 无效监控项；
3) 应用完整性；
4) 垃圾告警信息
5) 不合理/无意义的监控项

(3) 月度服务报告流程



说明：

1. 确定报告要求：运维主管根据《服务报告》模板，明确撰写要求以及

	需纳入的业务系统清单； 按产品线形成服务报告，对内报告每月一次； 对外报告每半年度提供一次，由运维服务商安排人员向采购人当面汇报，报告内容要包含但不限于对需求响应和处理的效率、工作量、困难与需要支持等方面； 2. 收集服务报告内容：运维人员采集和整理报告中需要的相关数据。 3. 定期制定服务报告：运维人员汇总相关数据，进行必要的分析，形成服务报告，服务报告应至少包含以下内容： ①系统整体运行情况：包括可用性、监控合理性、备份有效性、配置准确性和发布等； ②问题和风险：当月运维过程中出现的问题或风险，以及合理化建议； ③改进计划：对相关措施落地的工作计划； 4. 报告审核：采购人对服务报告进行审核，了解系统当期整理运行情况，对存在的问题及时给予运维人员指导，并合理安排好后续的工作计划。	需纳入的业务系统清单； 按产品线形成服务报告，对内报告每月一次； 对外报告每半年度提供一次，由运维服务商安排人员向采购人当面汇报，报告内容要包含但不限于对需求响应和处理的效率、工作量、困难与需要支持等方面； 2. 收集服务报告内容：运维人员采集和整理报告中需要的相关数据。 3. 定期制定服务报告：运维人员汇总相关数据，进行必要的分析，形成服务报告，服务报告应至少包含以下内容： ①系统整体运行情况：包括可用性、监控合理性、备份有效性、配置准确性和发布等； ②问题和风险：当月运维过程中出现的问题或风险，以及合理化建议； ③改进计划：对相关措施落地的工作计划； 4. 报告审核：采购人对服务报告进行审核，了解系统当期整理运行情况，对存在的问题及时给予运维人员指导，并合理安排好后续的工作计划。 。详见投标文件第二部分 技术部分 P163, 1.3. 日常运维服务方案 1.3.3. 执法音像记录信息管理平台日常运维服务内容		
9	第六章 项目采购需求第二部分 执法音像记录信息管理平台建设运维技术服务需求：三、数据服务内容 1、数据准备和加工服务 根据分析后的数据需求，完成数据来源和口径分析，建立数据模型，编写数据抽取脚本，并完成数据抽取脚本部署、执行、加工、验证，确保数据完整性和数据质量，形成能支撑模型运行的数据	我公司完全响应第六章《项目采购需求》第二部分 执法音像记录信息管理平台建设运维技术服务需求：三、数据服务内容 1、数据准备和加工服务 根据分析后的数据需求，完成数据来源和口径分析，建立数据模型，编写数据抽取脚本，并完成数据抽取脚本部署、执行、加工、验证，确保数据完整性和	无偏离	无

条件。 2、数据服务 (1) 数据准备和加工服务：根据自治区、市两级提出的数据加工需求，完成数据来源和口径分析，建立数据模型，编写数据抽取脚本，并完成数据抽取脚本部署、执行、加工、验证，确保数据完整性和数据质量，并将完成情况及时反馈给用户。 (2) 数据服务：对用户提出的数据服务需求，按采购人的流程审批通过后，进行业务需求分析，口径编写，结果验证等工作。包含但不限于以下内容： ①针对需上报给总局、自治区局的业务数据提供查询、统计服务。 ②保障系统运行过程中业务数据正确性、有效性； ③针对业务的数据问题处理，如分析基础数据口径问题、数据对接问题、数据抽取问题、数据验证问题和数据质量问题等提供方案设计、验证以及实施服务。 (3) 数据抽取保障：数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由运维服务商的技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。主要工作内容包括： ①数据抽取任务调度状态维护。运维人员每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 ②日常增量抽取保障。运维人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分	数据质量，形成能支撑模型运行的数据条件。 2、数据服务 (1) 数据准备和加工服务：根据自治区、市两级提出的数据加工需求，完成数据来源和口径分析，建立数据模型，编写数据抽取脚本，并完成数据抽取脚本部署、执行、加工、验证，确保数据完整性和数据质量，并将完成情况及时反馈给用户。 (2) 数据服务：对用户提出的数据服务需求，按采购人的流程审批通过后，进行业务需求分析，口径编写，结果验证等工作。包含但不限于以下内容： ①针对需上报给总局、自治区局的业务数据提供查询、统计服务。 ②保障系统运行过程中业务数据正确性、有效性； ③针对业务的数据问题处理，如分析基础数据口径问题、数据对接问题、数据抽取问题、数据验证问题和数据质量问题等提供方案设计、验证以及实施服务。 (3) 数据抽取保障：数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由运维服务商的技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。主要工作内容包括： ①数据抽取任务调度状态维护。运维人员每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。 ②日常增量抽取保障。运维人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问	
--	--	--

析,采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。 ③全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时,应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。运维人员在采购人系统管理员的要求下,停止增量抽取任务,手工启动全量抽取的任务,监控全量抽取过程,检查全量抽取结果。 (4)数据加工保障:数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程,数据加工的结果数据以数据集的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况,采用全量加工或增量加工两种方式,主要是保障数据加工的任务调度正常,加工的执行结果正常。主要工作内容包括: ①数据加工任务调度状态维护。运维人员每日检查数据加工任务的调度配置状态,发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况,对任务调度进行必要的调整。 ②日常增量加工保障。运维人员每日对加工的结果进行检查,检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常,发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析,采用技术工具对加工结果进行技术性校验。 ③全量加工。在业务源数据全量抽取后,需采用全量加工的方式对数据进行加工。运维人员在采购人系统管理员的要求下,停止增量加工任务,手工启动全量加工的任务,监控加工过程,检查加工结果。 (5)数据问题分析、处理与咨询 负责执法音像记录信息管理平台分析应用数据问题分析与处理、数据结构咨询等工作。及时响应和解决采购人使用	题及时解决。对抽取的结果日志进行分析,采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。 ③全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时,应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。运维人员在采购人系统管理员的要求下,停止增量抽取任务,手工启动全量抽取的任务,监控全量抽取过程,检查全量抽取结果。 (4)数据加工保障:数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程,数据加工的结果数据以数据集的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况,采用全量加工或增量加工两种方式,主要是保障数据加工的任务调度正常,加工的执行结果正常。主要工作内容包括: ①数据加工任务调度状态维护。运维人员每日检查数据加工任务的调度配置状态,发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况,对任务调度进行必要的调整。 ②日常增量加工保障。运维人员每日对加工的结果进行检查,检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常,发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析,采用技术工具对加工结果进行技术性校验。 ③全量加工。在业务源数据全量抽取后,需采用全量加工的方式对数据进行加工。运维人员在采购人系统管理员的要求下,停止增量加工任务,手工启动全量加工的任务,监控加工过程,检查加工结果。 (5)数据问题分析、处理与咨询 负责执法音像记录信息管理平台分析应用数据问题分析与处理、数据结构咨	
---	---	--

	系统中遇到的数据问题。负责分析、定位数据问题原因,拟定处理方案,按采购人流程审批后完成数据处理和结果验证。	询等工作。及时响应和解决采购人使用系统中遇到的数据问题。负责分析、定位数据问题原因,拟定处理方案,按采购人流程审批后完成数据处理和结果验证。详见投标文件第二部分 技术部分 P214, 1.4. 数据服务方案																														
10	第六章 项目采购需求第二部分 执法音像记录信息管理平台建设运维技术服务需求:四、项目验收要求 采购人每月按照《运维厂商考核评级表》(详见下表)进行评分(满分100分),年平均分90(含90)分以上按合同价格100%支付剩余合同款;80(含80)-90(不含90)分按合同价格90%支付剩余合同款;80(不含80)分以下按合同价格80%支付剩余合同款。 广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月运维厂商考核评级表 <table><tr><th>分类</th><th>序号</th><th>项目</th><th>项目描述</th><th>分值</th><th>评分标准</th><th>得分</th></tr><tr><td>资源配备</td><td>1</td><td>人员到位情况</td><td>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。</td><td>4</td><td>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。</td><td></td></tr></table>	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。		我公司完全响应第六章《项目采购需求》第二部分 执法音像记录信息管理平台建设运维技术服务需求:四、项目验收要求 采购人每月按照《运维厂商考核评级表》(详见下表)进行评分(满分100分),年平均分90(含90)分以上按合同价格100%支付剩余合同款;80(含80)-90(不含90)分按合同价格90%支付剩余合同款;80(不含80)分以下按合同价格80%支付剩余合同款。 广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月运维厂商考核评级表 <table><tr><th>分类</th><th>序号</th><th>项目</th><th>项目描述</th><th>分值</th><th>评分标准</th><th>得分</th></tr><tr><td>资源配备</td><td>1</td><td>人员到位情况</td><td>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。</td><td>4</td><td>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。</td><td></td></tr></table>	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。		无偏离	无
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。																											
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。																											

扣0.5分。

成。

估计扣
分：每级
1.5分。
按照

系统版本有效性。

475

476

需求和合同约定的要求定期提交报告制度



由于特殊原因暂时无法修复的除

每次大规模人员变动后都进

按照
合同
约定

[illegible]

况。

1-5
档。
每档
0.5
分。
由运
维部

[illegible]

分
按相
关工
作制
度逐
项落
实

[illegible]

					每档 0.2 分。						每档 0.2 分。		
					要求成交人安排服务人员进驻采购人指定地点提供现场服务，通过建立健全科学高效的运维服务机制，综合采用热线电话、QQ 服务群、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。						要求成交人安排服务人员进驻采购人指定地点提供现场服务，通过建立健全科学高效的运维服务机制，综合采用热线电话、QQ 服务群、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。详见投标文件第二部分 技术部分 P337，2.5.验收技术方案		
11					第六章 项目采购需求第二部分 执法音像记录信息管理平台建设运维技术服务需求：六、投入技术人员 1、运维服务商应按项目运维服务要求的内容成立专门的运维服务团队，应配备有项目负责人、提供 1 名驻场运维人员及相应的后台二线技术人员、培训讲师等； 2、驻场运维人员：提供 1 名驻场运维人员，负责执法音像记录信息管理平台环境保障、系统监控等运行维护，以及负责数据抽取、清洗、加工、开发、实施等工作。 3、驻场运维人员应具有计算机相关专业本科及以上学历，工作经验不得少于 1 年。应熟练掌握 Oracle 数据库、WebLogic 中间件等高级技能，具备一定的 Oracle 数据库、WebLogic 中间件维护经验。						我公司完全响应第六章《项目采购需求》第二部分 执法音像记录信息管理平台建设运维技术服务需求：六、投入技术人员 1、运维服务商应按项目运维服务要求的内容成立专门的运维服务团队，应配备有项目负责人、提供 1 名驻场运维人员及相应的后台二线技术人员、培训讲师等； 2、驻场运维人员：提供 1 名驻场运维人员，负责执法音像记录信息管理平台环境保障、系统监控等运行维护，以及负责数据抽取、清洗、加工、开发、实施等工作。 3、驻场运维人员应具有计算机相关专业本科及以上学历，工作经验不得少于 1 年。应熟练掌握 Oracle 数据库、WebLogic 中间件等高级技能，具备一定的 Oracle 数据库、WebLogic 中间件维护经验。详见投标文件第二部分 技术部分 P217，1.5.服务团队组织安排计划 1.5.1.投入技术人员，P496，6.用于本项目人员简历表	无 偏 离	无
12					第六章 项目采购需求第一部分 行政执法信息公示平台运维技术服务需求： ★七、信息安全要求 1、信息安全保密要求：						我公司完全响应第六章《项目采购需求》第二部分 执法音像记录信息管理平台建设运维技术服务需求：★七、信息安全要求	无 偏 离	无

(1) 中标人必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) 中标人项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。 (3) 中标人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) 中标人项目人员必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. 中标人运维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,由于中标人运维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	1、信息安全保密要求: (1) 中标人必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) 中标人项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。 (3) 中标人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) 中标人项目人员必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. 中标人运维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,由于中标人运维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	
---	---	--

	(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。 3. 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。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小，扣除不高于合同款 5% 服务金额。	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。 3. 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。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小，扣除不高于合同款 5% 服务金额。详见投标文件第二部分 技术部分 P408，3.3. 信息安全防范保密技术措施 3.3.1. 信息安全要求，P493，5. 投标人服务承诺（应包含售后服务承诺）5.4. ★信息安全承诺		
13	招标文件所有项目要求及技术需求	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》中第一节技术服务需求，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)：

孙黎

日期：2022年7月19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行政执法信息公示平台、
执法音像记录信息管理平台运维服务项目

项目编号：GXZC2022-G3-00014-JHGL (GX210538)

分标：\

序号	招标文件 条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
1	第六章 项目采购 需求第二 节 商务条 款要求★ 一、服务地 点	广西南宁市采购人指定 地点。	我公司完全响应项目采 购需求第二节商务条款 要求★一、服务地点： 广西南宁市采购人指定 地点。详见投标文件第 一部分 商务部分 P88， 2.3. 投标人须知前附表 要求的其他投标资料 2.3.1. 商务条款承诺	无 偏 离	无
2	第六章 项目采购 需求第二 节 商务条	1、服务期限：2022 年 9 月 1 日至 2024 年 3 月 15 日止。 2、服务要求：①工作日：	我公司完全响应项目采 购需求第二节商务条款 要求★二、服务期限及 服务要求：	无 偏 离	无

	款要求★ 二、服务期限及服务要求	运维人员提供日常 5*8 小时驻场技术服务；② 非工作日：如果系统平台发生故障，中标人必须按照运维服务方案提供现场运维服务；法定节假日期间，中标人需在放假最后一天安排人员对本项目涉及的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查，及时解决存在的问题，确保收假后正常上班期间本项目软硬件环境的正常运行。	1、服务期限：2022 年 9 月 1 日至 2024 年 3 月 15 日止。 2、服务要求：①工作日：运维人员提供日常 5*8 小时驻场技术服务；② 非工作日：如果系统平台发生故障，中标人必须按照运维服务方案提供现场运维服务；法定节假日期间，中标人需在放假最后一天安排人员对本项目涉及的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查，及时解决存在的问题，确保收假后正常上班期间本项目软硬件环境的正常运行。 详见投标文件第一部分商务部分 P88，2.3. 投标人须知前附表要求的	
--	--------------------------------	--	---	--

			其他投标资料		
			2.3.1. 商务条款承诺		
3	第六章 项目采购 需求第二 节 商务条 款要求★ 三、服务费 (合同款) 支付方式 及时间	服务费支付采用银行转账方式，本项目分2个阶段支付项目款。签订合同后30日内，采购人向中标供应商支付合同总价款的50%；服务期内，采购人每月按照《运维厂商考核评级表》对中标供应商进行评分（满分100分）。运维服务期满后，根据服务期内月平均分90（含90）分以上按合同价格100%支付剩余合同款；80（含80）-90（不含90）分按合同价格90%支付剩余合同款；80（不含80）分以下按合同价格30%支付剩余合同款。触发相关罚则条款	我公司完全响应项目采购需求第二节商务条款要求★三、服务费（合同款）支付方式及时间 服务费支付采用银行转账方式，本项目分2个阶段支付项目款。签订合同后30日内，采购人向中标供应商支付合同总价款的50%；服务期内，采购人每月按照《运维厂商考核评级表》对中标供应商进行评分（满分100分）。运维服务期满后，根据服务期内月平均分90（含90）分以上按合同价格100%支付剩余合同款；80（含80）-90（不含90）分按合同价格90%	无 偏 离	无

	或要求的，应扣减相应的合同款。 采购人付款前，中标供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。 注：罚则条款指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。采购人将根据问题的轻重、中标人责任	支付剩余合同款；80（不含 80）分以下按合同价格 80% 支付剩余合同款。触发相关罚则条款或要求的，应扣减相应的合同款。 采购人付款前，中标供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。 注：罚则条款指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	
--	---	---	--

		的大小，扣除不高于合同款 5%服务金额。	标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小，扣除不高于合同款 5%服务金额。 详见投标文件第一部分商务部分 P88，2.3. 投标人须知前附表要求的其他投标资料 2.3.1. 商务条款承诺		
4	第 六 章 项 目 采 购 需 求 第 二 节 商 务 条 款 要 求 ★ 四、履约保 证 金 缴 付 及 其 返 还	本项目不要求提供履约保证金。	我公司完全响应项目采购需求第二节商务条款要求★四、履约保证金缴付及其返还 本项目不要求提供履约保证金。 详见投标文件第一部分商务部分 P89，2.3. 投标人须知前附表要求的其他投标资料 2.3.1. 商务条款承诺	无 偏 离	无

5	招标文件 所有条目 号	招标文件的所有商务条款	我公司完全响应招标文件的所有商务条款。详见投标文件第一部分商务部分全文	无 偏 离	无
---	-------------------	-------------	-------------------------------------	-------------	---

说明：（1）投标人应按第六章《项目采购需求》中第二节商务条款要求，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)：梁懿

日期：2022 年 7 月 19 日

(四) 采购需求（与采购文件一致）

项目采购需求

第一节 技术服务需求

（包括行政执法信息公示平台运维技术服务需求、

执法音像记录信息管理平台建设运维技术服务需求两部分）

第一部分 行政执法信息公示平台运维技术服务需求：

一、项目背景：

行政执法信息公示是中共中央、国务院《法治政府建设实施纲要（2015-2020 年）》和《国务院办公厅关于全面推行行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度的指导意见》部署的重要改革任务，是全面推行行政执法三项制度的重要举措，也是“数字政府”建设内容。

国家税务总局为了为加快推进行政执法公示制度信息化建设，发布《税总依法行政办发〔2020〕1 号》通知，统一规范开展税务行政执法信息公示工作，根据总局行政执法信息公示平台建设有关事项通知要求，采购人开展执行行政执法信息公示平台建设，该平台目前已经完成上线工作。

系统上线以来，运行基本平稳，系统推行完成了阶段性工作任务。随着业务发展，为保障系统正常、高效运行，满足我局对行政执法信息公示平台日常应用和优化建设要求，需要专业化、规范化的专职服务队伍作为采购人技术力量的补充，持续高质量为采购人提供技术支持和保障。为保障行政执法信息公示平台在采购人长期平稳运行，拟购买专业服务商进行运维服务。

二、日常运维服务内容要求：

1、日常巡检

负责系统负载检查、服务器检查、数据库检查、weblogic 应用检查。每月出具系统巡检报告。

（1）巡检目的

通过系统巡检工作，了解行政执法信息公示平台应用情况，发现当前系统存在的隐患，挖掘系统性能优化空间。重点解决当前系统存在的疑难问题，最大限度的减少局端运维质量事故的发生，以便更好的对系统进行优化完善。

（2）数据库巡检服务内容

◆服务器 CPU 利用率

◆服务器内存使用率

◆服务器磁盘空间利用率

◆服务器 IO 利用率

◆数据库监听存活

◆数据库表空间明细

监控数据库表空间使用情况超过 85%表空间异常

排查方向：检查表空间是否需要添加数据文件

导致问题：数据库无法正常插入，使用数据

巡检方式：登录数据库，查看表空间使用率

◆会话与连接数

数据库 v\$session 会话数超过 session 参数的 80%，异常

数据库 v\$processes 连接数超过 processes 参数的 90%，异常

◆锁情况

采集数据库中所标的数量，如果锁的个数超过 20 个则告警

排查方向：系统中可能存在正常的锁，数量大于 20 的情况，比如 AE，需要调整脚本过滤

导致问题：数据库中对应表的数据不可用，导致服务异常

◆长时间执行的 sql

监控 sql 运行的时间，查看前十名的运行时间

排查方向：查看数据库 sql 运行时间的前十条

导致问题：线程阻塞，影响正常数据运行

◆定时任务状态

监控定时任务状态，保证定时任务成功排查方向：查看数据库定时任务导致问题：影响业务

◆Asm 磁盘组情况

监控 asm 使用情况超过 90%表空间异常

排查方向：检查是否需要添加磁盘空间

导致问题：磁盘组剩余空间紧张，影响数据库正常使用

巡检方式：登录数据库，查看表空间使用率

(3) 巡检结论和报告

通过日常数据库巡检结果风险，数据库与应用服务器 cpu 利用率，内存使用率，磁盘空间利用率，I/O 使用率均正常；数据库监听正常，数据库业务表空间利用率小于 90%，处于正常范围；会话

数，连接数正常；锁表数据量较少；执行 sql 均在合理的时间范围；定时任务均运行正常。各应用 web 正常运行。

2、系统升级

版本维护是从新需求、问题产生的新版本需求，到新版本在定版环境（如预生产）通过用户测试并定版的管理流程。

需按照一定的规则保存所有版本，避免发生版本丢失或混淆等现象，并且可以快速准确的查找到任何版本。规范并制度化软件版本服务。

（1）流程概述

为规范版本发布工作，确保版本发布的准确、及时、高效，保证系统的正常运行，运维服务商项目组应制定版本发布流程，项目组通过工作群发布版本程序和相关文档，运维服务商通过相关的工作群进行版本发布升级流程管理。

（2）版本发布流程

①版本号管理

1) 原则

版本号，由运维服务商项目组在系统业务需求升级或与外部系统进行集成发布时统一管理和发布。版本发布策略沿用金三现有运维模式：每月一个里程碑计划，只发布一个月版本，但可以多次发布补丁包。月版本暂定每月 5 号在测试环境发布，每月 25 号在生产环境发布。

2) 版本规则

系统版本号由四段组成，即：**【项目主版本】.【大版本】.【次版本】.【修改版本】**即 x.xx.xx.xx，如：1.0.2.06。

- 项目主版本：长度一位，目前定为 1，除整体架构升级外，不进行修改。
- 大版本：长度两位，重大应用功能升级时变化，每次加1（该版本号变化由项目组决策）。
- 次版本：长度两位，包含业务需求升级或功能优化，可每月一个版本，每次加1（该版本号可由开发组确定）。次版本号，是每月里程碑版本。原则上，对外部系统有关联影响的变化内容应包含在该版本中，基于该次版本的修改版本不得影响外部系统的关联关系。
- 修改版本：长度两位，每次补丁包发布时加1。如果次版本号迭代变化后，修改版本号自动从0 开始重新计数。

3) 版本号调整

依照版本号原则，现版本管理作出以下调整。原 x.xx.xx 调整为 x.xx.xx.xx。补丁版本号放在最后，如：原 1.0.2 调整为 1.0.2.00。

②发布流程说明

1) 版本出厂

运维服务商根据需求，开发、修改程序，经内部测试，然后进行版本打包制作。

2) 版本发布时间

版本挂包申请

运维服务商发布版本包及补丁包需提前两个工作日向采购人提交版本发布申请（包括版本发布说明，草拟通知说明等内容），通过审批后，由运维服务商的运维人员升级。

升级发版时间

非征期时间内版本发布，升级发布时间要求在 18 点至 22 点之间。

征期时间内紧急补丁发布，升级发布时间要求在 19 点至 23 点之间。

运维服务商收到通知后应严格按照要求的发布时间进行发布。

3) 包名称及通知格式

根据现有的包名格式，挂包名称格式要求为：版本号_补丁号（含文档说明）。

通知格式如下：

【系统应用系统补丁升级通知】

补丁升级时间：20XX 年 XX 月 XX 日 XX:XX 至 XX 月 XX 日 XX:XX

补丁升级范围：

系统应用

业务影响：需停机重启；

用户影响：升级期间，业务暂时无法办理；

补丁说明：

1、X.XX.XX.XX 版本历史遗留的相关问题。

2、优化用户体验，修改相关的提示信息。

4) 升级包内容

版本升级包中包含应用包、应用包对应的 MD5 码（使用 txt 文件保存）、数据库脚本以及升级说明。升级说明应包括升级详细操作过程和方法、影响范围、验证方法等。

5) 生产环境使用

采购人在生产环境，通过使用真实数据对新版本内容进行验证，若遇阻断问题且涉及代码修改的，应反馈运维服务商修复并下发紧急补丁；若遇阻断问题且不涉及代码修改的，应反馈给运维服务商修复问题。

3、故障分析及处理

故障处理是指在应用系统运行出现异常情况下的管理操作流程。包括在最短的时间内恢复正常的服务运营，将故障对业务运营的负面影响降至最低，保证运营系统最高级别的服务质量和可用性，力求找到引发故障的根源，并及时着手改善或纠正。

（1）在系统运行期间出现阻断性故障、服务卡慢等问题时，要求在最短的时间内定位、排除故障，恢复业务运行。

（2）对于涉及第三方系统无法立即排除故障的，应提出相关建议或解决方案，如涉及第三方系统暂时无法定位故障的原因，应积极参与并配合进行问题诊断。

（3）故障处理完毕后，邀请用户进行验证，并协助采购人完成故障分析报告，在报告中应该包含故障描述，故障产生的可能原因，故障的解决办法，今后在日常维护工作中应该采取的措施，向采购人提交《故障处理报告》。

（4）应急处理时，应按照故障管理规程的要求进行应对，具体要求如下：

①应本着首先解决问题，快速恢复为第一原则。条件允许的情况下，尽可能采集和保留现场日志，保留必要的故障环境现场，以便分析根源性原因。

②无法直接解决的故障，故障统筹人应根据实际情况，做出变通解决问题的方案。

（5）故障通报时，应按照如下规则进行故障的处理：

1) 故障统筹人应立即按照《故障通告》向采购人的具体工作负责人等相关干系方进行通报故障情况。

2) 并每隔 30 分钟通报下故障处理进展情况，故障恢复后，再次知会相关方。

（6）应急预案制定

1) 应急预案制定（新业务上线）：新业务上线后 1 个月内，运维人员根据业务的重要程度编写应急预案。

2) 审核应急预案：运维人员将制定或更新后的《应急预案》通过邮件方式发给运维服务商的项目负责人审核，重点审核应急预案的合理性和可操作性；运维服务商的项目负责人审核通过后提交采购人具体工作负责人审核备案。

(7) 应急预案启动/演练

1) **制定演练计划：**运维服务商负责制定应急预案的演练计划，确保每个预案每年至少演练 1 次，提前 1 个月做好《演练计划》和必要的培训工作。

2) 预案启动/演练：

启动：运维人员根据“事件管理”流程申请启动应急预案演练；经采购人同意后，启动应急预案演练。

演练：运维人员参与制定演练计划，并根据《演练计划》组织并参与演练。

3) **预案启动/演练总结：**应急演练/启动后，由运维人员对演练/启动过程有效性和可操作性进行总结，并提出改进计划，出具《演练报告》或改进建议，提交运维服务商的项目负责人。

4) **更新预案预案：**运维服务商的项目负责人根据演练/启动/发布（变更）的情况判断是否需要调整应急预案内容，如需调整，应在发布/变更完成后 3 个工作日内内容完成更新并提交采购人审核备案。

4、日常业务运维服务

(1) 日常问题受理和一般问题处理：通过采购人金税工程运维服务管理平台、微信运维群、内网通讯工具、电话咨询等方式接收并处理自治区局及基层税务人员提出的系统使用过程中的各类问题。确保当天的问题运维单当天有回复，能解决的及时解决，不能及时解决的应回复原因并预估解决时间。

(2) 紧急问题处理：因系统异常造成业务中断，需要运维人员能够随时响应、快速到位、尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程处理。

(3) 程序问题确认和处置：由于系统设计缺陷、程序 BUG 等原因造成的系统使用阻断性故障或性能低下属于程序问题，运维人员在对问题进行场景还原、复现测试和确认后，排查问题原因，提供解决方案并组织实施，实施后将确认结果反馈采购人相关负责人。

(4) 软件功能咨询：针对系统应用的业务处理方法、业务处理原理、业务数据流向等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报表等功能口径的解释、功能答疑等。

5、日常技术运维要求

表 1 日常技术运维要求

类别	要求
数据库逻辑备份	数据库数据备份要求：定期进行日常备份数据可用性检查，以及日常备份作业运行状态检查，确保应急时能够进行数据恢复操作。
日常告警清理	日常告警需要及时处理，确保没有未确认的活动告警，避免出现问 问题时，信息混乱，影响事故处理中的判断决策。
基本信息	维护人员需要准备以下基本信息：

	• 组网信息 • 设备基础信息 • 软件列表 • 网络设备IP地址信息 • 业务信息 • 备份信息 • 相关接口人
--	---

5、咨询服务

运维服务商除提供必要的材料外，对基层应对人员在应用过程中遇到的问题，运维服务商提供应用咨询服务，远程协助解决应用过程中的问题，提高应用成效，同时协助整理应用报告。

6、培训服务

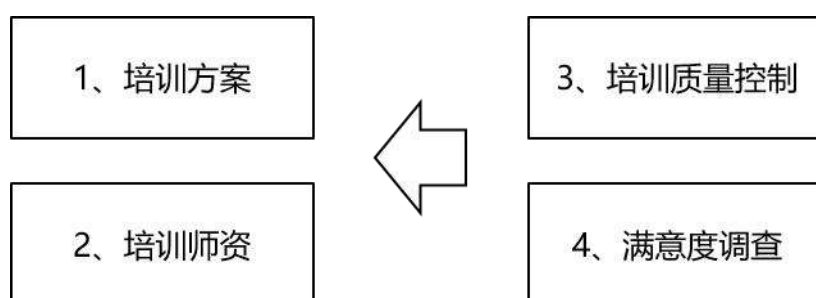
针对培训要求，结合业务特点，运维服务商分别针对采购人的操作人员、业务骨干、业务专家、运维人员四类角色制定培训方案。具体要求如下：

（1）培训实施方案：根据知识转移要求，梳理形成培训要求，并确定培训的基本目标和策略，根据招标文件要求，梳理形成操作人员、业务骨干、业务专家、运维团队的培训计划，并梳理课程内容及教材设计、培训管理要求。

（2）培训师资：根据四个对象的培训要求，分别选择合适的培训讲师。

（3）培训质量控制：建立培训服务质量管理体系，制定培训服务质量方针和质量目标，并确保全体服务人员遵照培训服务质量体系的要求，全面贯彻质量方针，更好地实现质量目标。

（4）满意度调查：为确保培训效果，持续为用户提供更加好的培训服务，在每次培训之后通过记名或匿名的方式组织对培训活动的满意度调查问卷。



序号	计划维度	内容概述	关键点
1.	培训实施方案	根据知识转移要求，梳理形成培训要求，确定培训的基本目标和策略，根据招标文件要求，梳理形成四个对象的培训计划，梳理课程内容及教材设计、培训管理要求。	根据招标文件要求，包括操作人员培训、业务骨干培训、专家培训、运维团队培训。
2.	培训师资	根据四个对象的培训要求，分别选择了合适的培训讲师。	针对四个培训对象，需要确定这些对象的工作定位，根据工作定位，制定出这些课程的主要培训方向。
3.	培训质量控制	为了持续不断地提高培训服务质量，确定具体的质量方针、质量目标，以及服务监督体系。	建立培训服务质量管理体系，制定培训服务质量方针和质量目标，确保全体服务人员遵照培训服务质量体系的要求，全面贯彻质量方针，更好地实现质量目标。
4.	满意度调查	为确保培训效果，持续为用户提供更加好的培训服务，在每次培训之后通过记名或匿名的方式组织对培训活动的满意度调查问卷。	培训结束向参与培训的人员进行满意度调查。

（一）培训实施

①培训要求

为项目提供优质的整体服务，保障项目的整体质量，培训应包括对运行平台的技术培训，以及对应用功能软件操作、算法应用使用、指标加载、报表自定义、标签加载等培训，保证各类人员掌握相应的知识及操作。培训方式须包括技术讲课、操作示范、参观学习和其他必须的业务指导和技术咨询。

②培训的基本目标与要求

◆培训目标

- 1) 总体目标是通过对不同类型人员的培训，在规定时间内使用户掌握运行平台的技术、系统应用功能操作、算法应用、数据治理、报表自定义、数据团队建设等所需要的各种知识和技能，确保系统在上线区域得到较深入的运行；
- 2) 所有参训学员全部通过培训考核，对培训满意度达到96%以上；
- 3) 完成项目知识转移。

◆培训分类

培训对象包括采购人操作人员、业务骨干、专家、甲方运维团队培训四类，他们在项目实施推广扮演不同角色，对知识和技能的需求有很大差别。

培训对象	工作定位	主要培训方向
操作人员	深入掌握软件应用操作，包括算法应用使用、数据治理、报表自定义	应用软件操作 日常维护管理
业务骨干	掌握业务需求管理、业务需求分析，能够根据专家的业务建设思路进行落地	业务需求分析能力 业务管理能力
专家	掌握行政执法信息公式平台产品实施与应用规划能力	实施和应用规划能力
运维团队	作为技术维护人员，完成上线实施、接口开发与二次开发	技术支持能力 应用管理能力 应用级运维能力

为了确保培训效果，应针对采购人操作人员、业务骨干、专家、甲方运维团队分别制订培训实施方案，确定不同的培训内容、培训课程进行培训。

在每期培训结束后，运维服务商的项目负责人应向采购人提交《培训总结报告》和《培训质量分析报告》，采购人通过用户评价对培训工作进行评估，提出整改意见。培训总结报告应报采购人备案。

（二）培训管理

①严格的教材/教案质量保障

为了夯实培训基础，提高教学质量，应建立严格的培训教材/教案审核机制，运维服务商安排专门的教材/教案审核人员直接负责此项工作。教材/教案审核人员由采购人代表、运维服务商的项目负责人、质量管理组组长共同组成。所有用于培训的各种形式的教材、教案、课件、试题都要通过审核，只有审核通过后才能用于实际培训。

纳入教材/教案审核范围的内容包括但不限于：

- 培训教材/教案大纲
- 培训教材（包括电子文件、纸质文档）
- 培训课件（包括PPT、视频课件、多媒体课件）
- 培训教案
- 培训试题（上机演练脚本、笔试试题及答案）

②规范的讲师试讲管理

针对本项目，在培训开始前 1 个月，应对所有参与本项目的培训讲师进行一轮系统教学的强化培训，并进行课程试讲，由运维服务商牵头把关，只有培训合格、试讲通过者才能参与培训教学工作。

③全面的教学反馈与考核管理

为了确保培训质量和准确评估培训效果，应对所有培训活动进行严格的质量管理，进行考核评估。具体包括对培训讲师的反馈考核和对培训组织的反馈考核。从多方面入手，确保培训持续改进。

④培训讲师的反馈与考核

为了在培训过程中及时发现问题并改进，讲师在培训中最大限度采用与学员互动的教学方法，在每个培训课程结束后，学员可以通过《培训满意度调查表》对培训课程和讲师的表现进行客观评价，对培训的内容和讲师授课提出意见和建议。对于综合满意度未能达到 90%的培训讲师，要求其提交《培训教学整改报告》，做出必要的调整或补课。

⑤对培训组织的反馈与考核

在每期培训结束后，对本期培训效果进行全面评估，运维服务商向采购人提交《培训总结报告》和《培训质量分析报告》，采购人根据用户评价对培训工作进行评估，提出整改意见。另一方面，运维服务商应将集中整理培训过程中发现的各类问题和意见，对相关的教材和多媒体课件进行调整，在下一阶段的培训中给予改进。

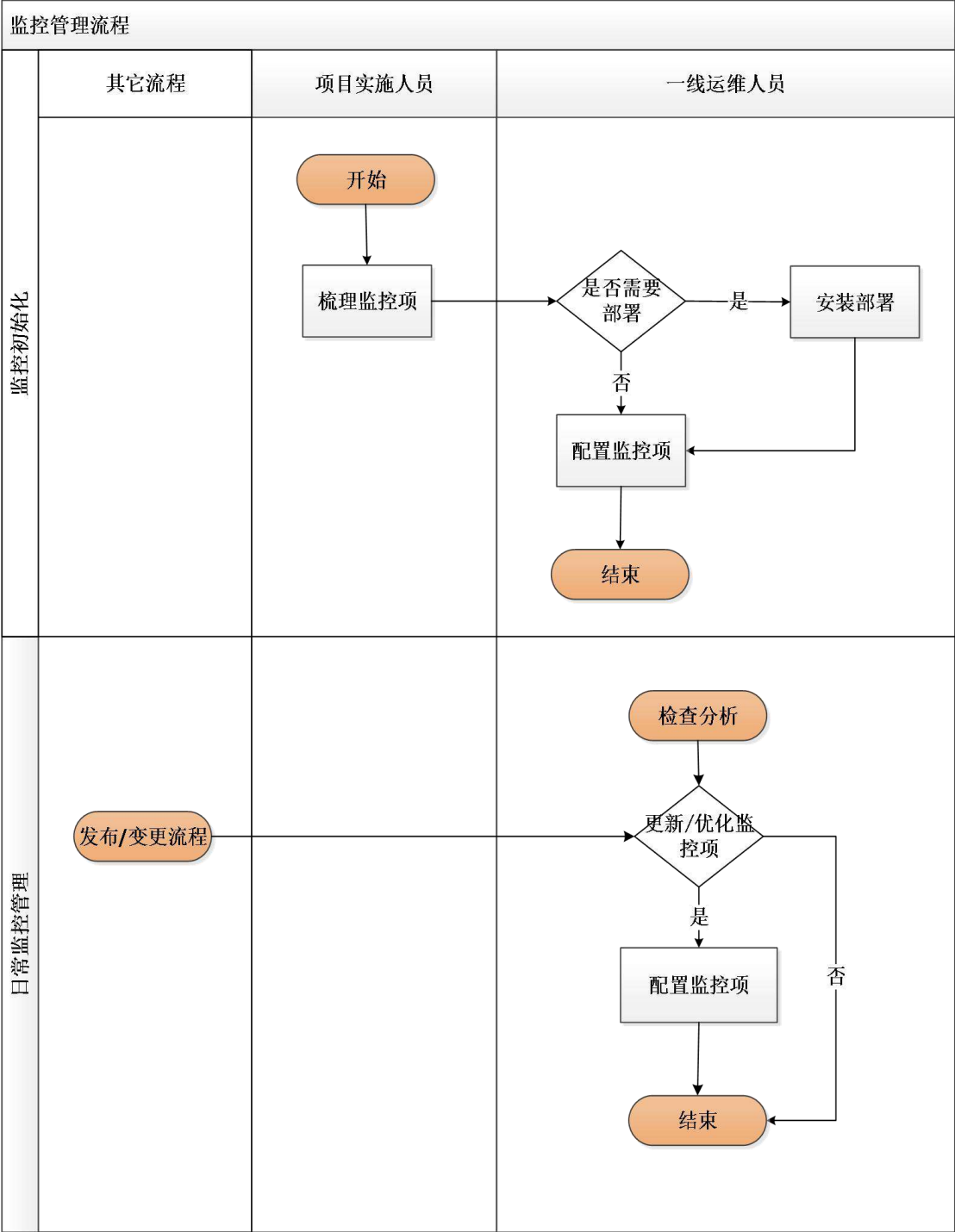
⑥严格的培训纪律管理

为了确保培训能否得到有序、规范的开展，保障学习质量，应对参培训学员进行严格的培训纪律管理，培训结束后将各学员在培训期间的记录提交采购人进行管理。

向每名学员发布培训期间的培训学习规范要求，对上课签到、课堂纪律、请假旷课等事宜进行明确规定。

对在每节培训课前，由培训管理员进行学员签到点名。培训过程中，对课堂纪律、请假旷课等情况进行记录。

9、环境保障高级服务



说明：

(1) 监控初始化

1) 监控项梳理：新项目交付运维前，由实施团队组织梳理该项目的监控项，形成《监控项清单》，交付运维人员；

2)判断是否部署监控平台：原则上局端必须部署总部推荐的监控平台。如未部署，由运维人员负责监控平台的安装部署；

●监控平台技术支持：

Zabbix、Nagios

●平台警告方式：

WEB告警为必备功能，有条件的机构将监控告警通知接入短信平台或外部邮件系统。

●配置监控项：运维人员根据《监控项清单》配置监控项，实施团队协助；

(2) 日常监控管理

①上报频次：每个工作日。

②上报要求：

1)对系统进行监控，每日提交截图。

2)系统每天3次：8:30/12:00/17:30

1) **日常监控**：在日常监控工作中，运维人员保持监控页面实时刷新，监控系统的运行情况，及时处理告警信息，故障处理参考《事件管理》流程；

2) **监控变更**：由发布/变更导致监控项的增加、删减，监控阈值的调整，由运维人员负责变更，并在3个工作日内更新《监控项清单》。

3) **检查分析**：定期分析和检查监控有效性，形成分析报告提交技术部经理，抄送二线运维人员，评估后根据需求决定是否优化监控项；

包含内容：1) 主机完整性；

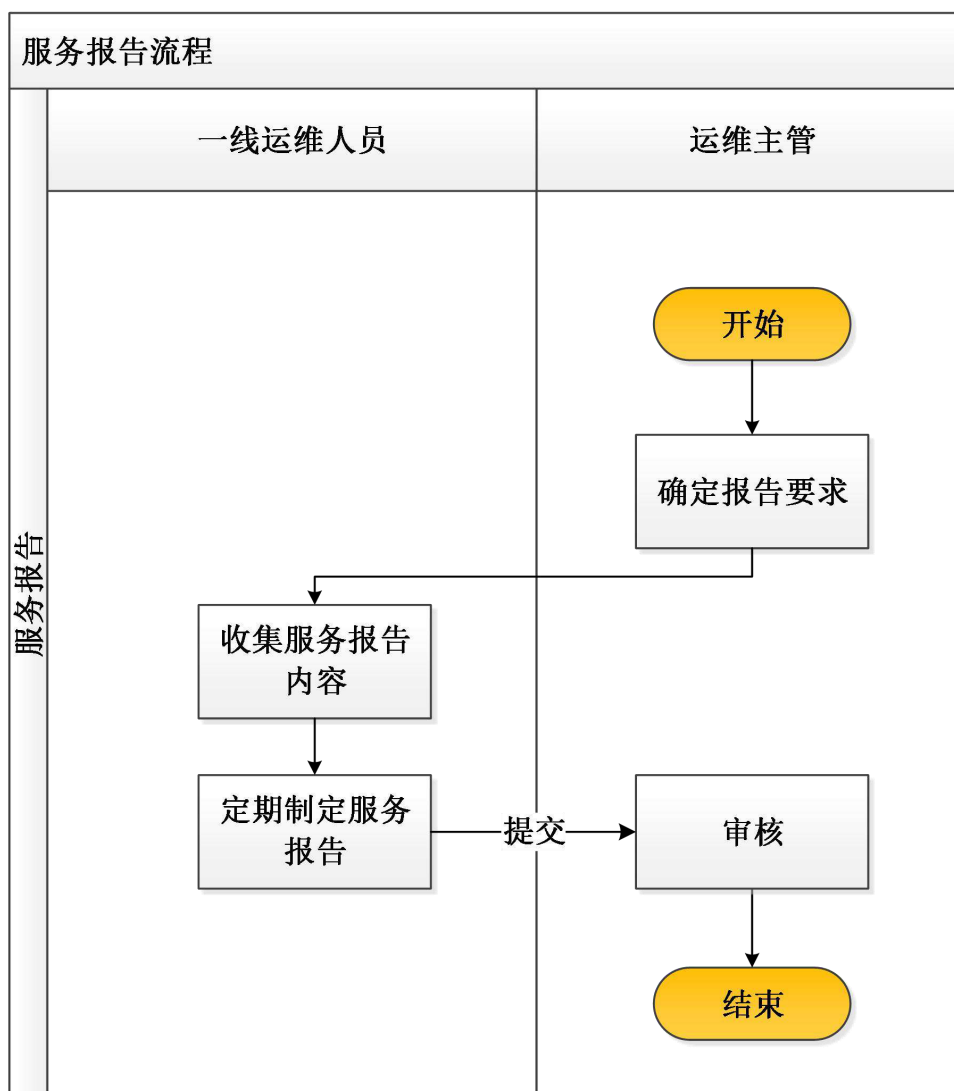
2) 无效监控项；

3) 应用完整性；

4) 垃圾告警信息

5) 不合理/无意义的监控项

(3) 月度服务报告流程



说明：

1. 确定报告要求：运维服务商根据《服务报告》模板，明确撰写要求以及需纳入的业务系统清单；

按产品线形成服务报告，对内报告每月一次；

对外报告每半年度提供一次，由运维服务商安排人员向采购人主管科（处）室当面汇报，报告内容要包含但不限运维服务商对需求响应和处理的效率、工作量、困难与需要支持等方面；

2. 收集服务报告内容：运维人员采集和整理报告中需要的相关数据。

3. 定期制定服务报告：运维人员汇总相关数据，进行必要的分析，形成服务报告，服务报告应至少包含以下内容：

①系统整体运行情况：包括可用性、监控合理性、备份有效性、配置准确性和发布等；

②问题和风险：当月运维过程中出现的问题或风险，以及合理化建议；

③改进计划：对相关措施落地的工作计划；

4. 报告审核：采购人对服务报告进行审核，了解系统当期整理运行情况，对存在的问题及时给予运维服务商指导，并合理安排好后续的工作计划。

三、数据服务内容

1、数据准备和加工服务

根据分析后的数据需求，完成数据来源和口径分析，建立数据模型，编写数据抽取脚本，并完成数据抽取脚本部署、执行、加工、验证，确保数据完整性和数据质量，形成能支撑模型运行的数据条件。

2、数据服务

（1）数据准备和加工服务：根据自治区、市两级提出的数据加工需求，完成数据来源和口径分析，建立数据模型，编写数据抽取脚本，并完成数据抽取脚本部署、执行、加工、验证，确保数据完整性和数据质量，并将完成情况及时反馈给用户。

（2）数据提取服务：对用户提出的数据服务需求，按采购人的流程审批通过后，进行业务需求分析，口径编写，结果验证等工作。包含但不限于以下内容：

①针对需上报给总局、自治区局的业务数据提供查询、统计服务。

②保障系统运行过程中业务数据正确性、有效性；

③针对业务的数据问题处理，如分析基础数据口径问题、数据对接问题、数据抽取问题、数据验证问题和数据质量问题等提供方案设计、验证以及实施服务。

（3）数据抽取保障：数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由运维服务商的技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。主要工作内容包括：

①数据抽取任务调度状态维护。运维人员每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

②日常增量抽取保障。运维人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。

③全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。运维人员在采购人系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。

（4）数据加工保障：数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过

程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全量加工或增量加工两种方式，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。主要工作内容包括：

①数据加工任务调度状态维护。运维人员每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

②日常增量加工保障。运维人员每日对加工的结果进行检查，检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析，采用技术工具对加工结果进行技术性校验。

③全量加工。在业务源数据全量抽取后，需采用全量加工的方式对数据进行加工。运维人员在采购人系统管理员的要求下，停止增量加工任务，手工启动全量加工的任务，监控加工过程，检查加工结果。

(5) 数据问题分析、处理与咨询

负责行政执法信息公示平台分析应用数据问题分析与处理、数据结构咨询等工作。及时响应和解决采购人使用系统中遇到的数据问题。负责分析、定位数据问题原因，拟定处理方案，按采购人流程审批后完成数据处理和结果验证。

四、项目验收要求

采购人每月按照《运维厂商考核评级表》（详见下表）进行评分（满分 100 分），年平均分 90（含 90）分以上按合同价格 100%支付剩余合同款；80（含 80）-90（不含 90）分按合同价格 90%支付剩余合同款；80（不含 80）分以下按合同价格 80%支付剩余合同款。

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，持有专业职业技术证书，符合需求和合同约定要求的不扣分，否则，缺少一样扣 0.5 分。	

	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。	4	因人员变动影响正常运维工作，每次 0.5 分。	
工作质效	4	运维处理时效	运行维护项目是否按照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。	
	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、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。	2	由运维部门评估，分为1-5档，每档0.5分，按照具体落实内容酌情分档打分。	
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。	2	建立了相关的工作制度的，不扣分，否则缺少一项扣0.2分	
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况。	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。	

要求成交人安排服务人员进驻采购人指定地点提供现场服务，通过建立健全科学高效的运维服务

机制，综合采用热线电话、QQ 服务群、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。

五、投入技术人员

1、运维服务商应按项目运维服务要求的内容成立专门的运维服务团队，应配备有项目负责人、提供 1 名驻场运维人员及相应的后台二线技术人员、培训讲师等。

2、驻场运维人员：负责行政执法信息公示平台环境保障、系统监控等运行维护，和负责数据抽取、清洗、加工、开发、实施等工作。

3、驻场运维人员应具有计算机相关专业本科以上学历，工作经验不得少于 1 年。应熟练掌握 Oracle 数据库、WebLogic 中间件等高级技能，具备一定的 Oracle 数据库、WebLogic 中间件维护经验。

★六、信息安全要求：

1、信息安全保密要求：

(1) 中标人必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) 中标人项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。

(3) 中标人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) 中标人项目人员必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. 中标人运维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，由于中标人运维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。

3. 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。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小，扣除不高于合同款 5%服务金额。

第二部分 执法音像记录信息管理平台建设运维技术服务需求：

一、项目背景

近年来，各地区、各部门不断加强行政执法规范化建设，执法能力和水平有了较大的提高。为了使行政执法工作更加规范、文明和透明，切实保障人民群众利益和政府公信力，2019 年 1 月，国务院办公厅印发《关于全面推行行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度的指导意见》（国办发〔2018〕118 号）。结合前期试点情况和税务工作实际，国家税务总局于 2019 年 3 月 18 日制定了《优化税务执法方式全面推行“三项制度”实施方案》。该项制度的实施，确保税务机关依法履行法定职责，有效防范税务执法风险，切实维护纳税人和缴费人合法权益，为进一步深化“放管服”改革、优化税收营商环境、提升税收治理能力提供有力法治保障。

执法音像记录管理平台是用于上传、查看、统一管理执法音像记录的平台，采购人集中建设广西税务系统执法音像记录平台，统一广西税务系统执法音像记录管理。借助现有的金税三期系统，抽取执法事项各地分布上传。各基层单位均可通过内网登录该平台，上传音像资料，有利于音像资料及时归档。

根据总局执法音像记录信息管理平台建设有关事项通知要求，采购人开展执行执法音像记录信息管理平台建设，该平台已经上线运行。

系统上线以来，运行基本平稳，系统推行完成了阶段性工作任务。随着业务发展，为保障系统正常、高效运行，满足采购人对执法音像记录信息管理平台日常应用和优化建设要求，需要专业化、规范化的专职服务队伍作为采购人技术力量的补充，持续高质量为采购人提供技术支持和保障。为保障执法音像记录信息管理平台在采购人长期平稳运行，拟购买专业服务商进行运维服务。

二、日常运维服务内容

1、应用问题应对与管理

为执法音像记录信息管理平台提供日常的运维支持，响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行，预防故障发生，及时解决问题，提供相关的支持服务。

（一）工作内容

协助采购人做好执法音像记录信息管理平台应用问题的管理工作，包括：

（1）及时响应和解决用户在使用过程中遇到的应用问题、缺陷。负责定位问题原因、拟定和实施解决方案。对问题梳理汇总，提交采购人进行统一管理。针对需提交总局处理流程的问题，协助采购人做好问题处理的技术跟进与结果验证等工作。

（2）协助采购人完成系统工作流程、应用权限等配置管理工作，分析处理工作流程、应用权限等运行过程中遇到的问题；协助采购人完成系统参数配置与调整、系统代码表的管理更新工作。

（3）归纳、总结、分类应用事件处理的方案，建立并完善执法音像记录信息管理平台事件处理知识库，提高问题解决效率。

（4）紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需运维人员能够随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下：

①沟通确认。对于紧急问题工单，需要运维人员在 30 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。

②恢复系统。通过沟通确认后的紧急问题，必须尽快恢复系统，确保业务进行。

③查找问题原因。运维人员对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。

④出具方案。根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。

⑤问题跟踪。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。

⑥最终编写处理报告。按采购人规范出具处理报告

2、数据问题分析、处理与咨询

协助采购人做好执法音像记录信息管理平台数据问题分析与处理、数据结构咨询等工作。

（一）工作内容

（1）及时响应和解决采购人使用系统中遇到的数据问题。负责分析、定位数据问题原因，拟定处理方案，按采购人流程审批后完成数据处理和结果验证。主要包含：

①针对需上报给总局的系统运行过程及成效数据提供查询、统计服务；

②针对系统运行过程中任务信息等业务数据正确性、有效性保障；

③针对系统预置业务的数据问题处理，如数据对接问题、数据抽取问题、数据验证问题和数据质量问题等提供方案设计、验证以及实施服务。

（2）归纳、总结、分类数据问题处理方案，建立并完善执法音像记录信息管理平台数据问题处理知识库，提高数据问题的处理效率。

（3）负责为采购人提供执法音像记录信息管理平台数据结构的技术支持，梳理提供数据结构

技术文档，协助采购人开展执法音像记录信息管理平台数据查询分析工作。

3、系统升级版本部署及验证

协助采购人完成执法音像记录信息管理平台升级版本本地部署及验证工作。

（一）工作内容

- （1）准备版本升级环境；
- （2）实施系统预生产环境发布；
- （3）完成新版本功能验证，反馈验证结果；
- （4）解决与本地环境相关的问题；
- （5）按照采购人工作规范，实施生产环境发布，并负责版本发布后生产环境可用性验证；
- （6）及时反馈版本问题和缺陷。

4、系统环境保障与监控

协助采购人保障执法音像记录信息管理平台生产环境、预生产环境应用和数据库服务正常运行。

（一）工作内容

（1）协助采购人做好软件应用数据性能基础相关的日常巡检和监控工作，及时发现和处理系统潜在运行风险。对发现和接收的问题进行调查、诊断、定性后，进行相应的管理、维护、优化处理。类型涵盖：应用软件数据管理、表空间管理、用户及权限管理、数据链接维护、索引维护、主机参数调整、应用软件数据参数调整、异常进程处理、应用服务维护等。

（2）协助采购人解决在系统运行过程中发生的应用和数据库等基础环境相关问题，分析、定位问题原因，配合采购人拟定解决方案，做好问题处理工作。

（3）协助采购人归纳、总结、分类软件应用数据基础相关的问题和解决方案，建立并完善相关软件应用数据环境保障知识库，提高问题响应效率和解决效率。

（4）系统检查

系统检查：根据国家税务总局运维要求及采购人运维要求，包含但不限于每月对执法音像记录信息管理平台软件应用数据环境进行基础检查。确保除计划停机外，执法音像记录信息管理平台均能正常运行。

（5）安全加固：根据采购人要求，包括但不限于对执法音像记录信息管理平台各服务器操作系统补丁进行升级、安全漏洞进行整改等，保障执法音像记录信息管理平台均能安全、平稳运行。

5、数据服务

本项目采购的运维人员承担数据抽取、数据加工和数据运算性能调优等工作。执法音像记录信息管理平台数据抽取服务指的是从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到执法音像

记录信息管理平台应用数据集市的过程。

（一）工作内容

（1）数据运算性能调优：接收技术人员对数据脚本、语句性能问题，同时周期性对数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、性能参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容包括：

①运行监控：周期性监控和分析数据及应用的性能状况。

②接收问题：接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题。

③出具解决方案：针对接收到和发现的性能问题登陆到系统进行分析定位。针对该性能问题确定对应的需要执行的操作，并制定相应解决方案。

④分析处理问题：针对该性能问题执行解决方案。

⑤记录问题：针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。

（2）数据抽取保障：数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。主要工作内容包括：

①数据抽取任务调度状态维护。运维人员每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

②日常增量抽取保障。运维人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。

③全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。运维人员在采购人系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。

（3）数据加工保障：数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全量加工或增量加工两种方式，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。主要工作内容包括：

①数据加工任务调度状态维护。运维人员每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

②日常增量加工保障。运维人员每日对加工的结果进行检查，检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析，采用技术工具对加工结果进行技

术性校验。

③全量加工。在业务源数据全量抽取后，需采用全量加工的方式对数据进行加工。运维人员在采购人系统管理员的要求下，停止增量加工任务，手工启动全量加工的任务，监控加工过程，检查加工结果。

6、技术咨询服务

（一）工作内容

为采购人技术队伍提供技术咨询，推动提升采购人技术人员问题处理能力，及时将上述工作中形成的相关知识向采购人转移。包括：归集系统问题知识，编写并及时更新常见问题处理技术文档；定期组织采购人技术人员开展技术交流和培训等。

7、培训服务

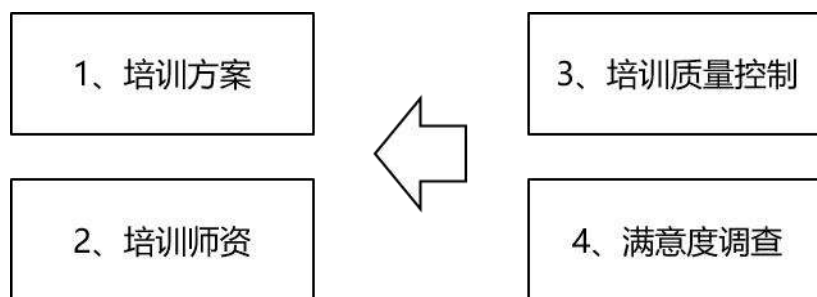
针对培训要求，结合业务特点，分别针对操作人员、业务骨干、业务专家、运维人员四类角色制定培训方案。具体要求说明如下：

①培训实施方案：根据知识转移要求，梳理形成培训要求，并确定培训的基本目标和策略，根据招标文件要求，梳理形成操作人员、业务骨干、业务专家、运维团队的培训计划，并梳理课程内容及教材设计、培训管理要求。

②培训师资：根据四个对象的培训要求，分别选择合适的培训讲师。

③培训质量控制：制定培训服务质量方针和质量目标，确保全体服务人员遵照培训服务质量的要求，全面贯彻质量方针，更好地实现质量目标。

④满意度调查：为确保培训效果，持续为用户提供更加好的培训服务，在每次培训之后通过记名或匿名的方式组织对培训活动的满意度调查问卷。



序号	计划维度	内容概述	关键点
1	培训实施方案	根据知识转移要求，梳理形成培训要求，确定培训的基	根据招标文件要求，包括操作人员培 训、业务骨干培训、专家培训、运维

		本目标和策略，根据招标文件要求，梳理形成四个对象的培训计划，梳理课程内容及教材设计、培训管理要求。	团队培训。
2	培训师资	根据四个对象的培训要求，分别选择了合适的培训讲师。	针对四个培训对象，需要确定这些对象的工作定位，根据工作定位，制定出这些课程的主要培训方向。
3	培训质量控制	为了持续不断地提高培训服务质量，确定具体的质量方针、质量目标，以及服务监督体系。	建立了培训服务质量管理体系，制定培训服务质量方针和质量目标，确保全体服务人员遵照培训服务质量体系的要求，全面贯彻质量方针，更好地实现质量目标。
4	满意度调查	为确保培训效果，持续为用户提供更加好的培训服务，在每次培训之后通过记名或匿名的方式组织对培训活动的满意度调查问卷。	培训结束向参与培训的人员进行满意度调查。

（一）培训实施

（1）培训要求

为项目提供优质的整体服务，保障项目的整体质量，培训应包括对运行平台的技术培训，以及对应用功能软件操作、算法应用使用、指标加载、报表自定义、标签加载等培训，保证各类人员掌握相应的知识及操作。培训方式须包括技术讲课、操作示范、参观学习和其他必须的业务指导和技术咨询。

（2）培训的基本目标与要求

培训目标

- ①总体目标是通过对不同类型人员的培训，在规定时间内使用户掌握运行平台的技术、系统应用功能操作、算法应用、数据治理、报表自定义、数据团队建设等所需要的各种知识和技能，确保系统在上线区域得到较深入的运行；
- ②所有参训学员全部通过培训考核，对培训满意度达到96%以上；
- ③完成项目知识转移。

培训分类

培训对象包括采购人操作人员、业务骨干、专家、甲方运维团队培训四类，他们在项目实施推广扮演不同角色，对知识和技能的需求有很大差别。

培训对象	工作定位	主要培训方向
操作人员	深入掌握软件应用操作，包括算法应用使用、数据治理、报表自定义	应用软件操作 日常维护管理
业务骨干	掌握业务需求管理、业务需求分析，能够根据专家的业务建设思路进行落地	业务需求分析能力 业务管理能力
专家	掌握执法音像记录信息管理平台产品实施与应用规划能力	实施和应用规划能力
运维团队	作为技术维护人员，完成上线实施、接口开发与二次开发	技术支持能力 应用管理能力 应用级运维能力

为了确保培训效果，应针对采购人操作人员、业务骨干、专家、甲方运维团队分别制订培训实施方案，确定不同的培训内容、培训课程进行培训。

在每期培训结束后，运维服务商的项目负责人应向采购人提交《培训总结报告》和《培训质量分析报告》，采购人通过用户评价对培训工作进行评估，提出整改意见。培训总结报告应报采购人备案。

(3) 培训管理

①严格的教材/教案质量保障

为了夯实培训基础，提高教学质量，应建立严格的培训教材/教案审核机制，运维服务商安排专门的教材/教案审核人员直接负责此项工作。教材/教案审核人员由采购人代表、运维服务商的项目负责人等组成。所有用于培训的各种形式的教材、教案、课件、试题都要通过审核，只有审核通过后才能用于实际培训。

纳入教材/教案审核范围的内容包括但不限于：

- 培训教材/教案大纲

- 培训教材（包括电子文件、纸质文档）
- 培训课件（包括PPT、视频课件、多媒体课件）
- 培训教案
- 培训试题（上机演练脚本、笔试试题及答案）

②规范的讲师试讲管理

针对本项目，在培训开始前 1 个月，应对所有参与本项目的培训讲师进行一轮系统教学的强化培训，并进行课程试讲，由运维服务商牵头把关，只有培训合格、试讲通过者才能参与培训教学工作。

③全面的教学反馈与考核管理

为了确保培训质量和准确评估培训效果，应对所有培训活动进行严格的质量管理，进行考核评估。具体包括对培训讲师的反馈考核和对培训组织的反馈考核。从多方面入手，确保培训持续改进。

④培训讲师的反馈与考核

为了在培训过程中及时发现问题并改进，讲师在培训中最大限度采用与学员互动的教学方法，在每个培训课程结束后，学员可以通过《培训满意度调查表》对培训课程和讲师的表现进行客观评价，对培训的内容和讲师授课提出意见和建议。对于综合满意度未能达到 90%的培训讲师，要求其提交《培训教学整改报告》，做出必要的调整或补课。

⑤对培训组织的反馈与考核

在每期培训结束后，对本期培训效果进行全面评估，运维服务商向采购人提交《培训总结报告》和《培训质量分析报告》，采购人根据用户评价对培训工作进行评估，提出整改意见。另一方面，运维服务商应将集中整理培训过程中发现的各类问题和意见，对相关的教材和多媒体课件进行调整，在下一阶段的培训中给予改进。

⑥严格的培训纪律管理

为了确保培训能否得到有序、规范的开展，保障学习质量，应对参培训学员进行严格的培训纪律管理，培训结束后将各学员在培训期间的记录提交采购人进行管理。

向每名学员发布培训期间的培训学习规范要求，对上课签到、课堂纪律、请假旷课等事宜进行明确规定。

对在每节培训课前，由培训管理员进行学员签到点名。

培训过程中，对课堂纪律、请假旷课等情况进行记录。

8、应急保障

应急保障，包括执法音像记录信息平台的应急预案，运维二线快速支持服务等，确保故障能在规定时限的处理完成。其中故障类型和响应时限如下：

故障分类	描述	响应时限	处理时限
P1	灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业务办理、开具发票业务办理、实施链路异常等核心功能无法使用，影响绝大部分用户（30%以上）。	5 分钟	2 小时
P2	灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业务办理、开具发票业务办理、实施链路异常、等核心功能无法使用，影响绝大部分用户（10%~30%）；或系统非核心功能无法使用，影响绝大部分用户。	5 分钟	4 小时
P3	一般故障，系统的非核心功能无法使用，影响部分用户（1%~10%）。	1 小时	48 小时
P4	轻微故障，除 P1, P2, P3 的故障，系统的周边功能无法使用，影响小部分用户（1%以下）。	2 小时	1 周内

（1）故障分析及处理

故障处理是指在应用系统运行出现异常情况下的管理操作流程。包括在最短的时间内恢复正常的服务运营，将故障对业务运营的负面影响降至最低，保证运营系统最高级别的服务质量和可用性，力求找到引发故障的根源，并及时着手改善或纠正。

①在系统运行期间出现阻断性故障、服务卡慢等问题时，要求在最短的时间内定位、排除故障，恢复业务运行。

②对于涉及第三方系统无法立即排除故障的，应提出相关建议或解决方案，如涉及第三方系统暂时无法定位故障的原因，应积极参与并配合进行问题诊断。

③故障处理完毕后，邀请用户进行验证，并协助采购人完成故障分析报告，在报告中应该包含故障描述，故障产生的可能原因，故障的解决办法，今后在日常维护工作中应该采取的措施，向采购人提交《故障处理报告》。

应急处理时，应按照故障管理规程的要求进行应对，具体要求如下：

①应本着首先解决问题，快速恢复为第一原则。条件允许的情况下，尽可能采集和保留现场日志，保留必要的故障环境现场，以便分析根源性原因。

②无法直接解决的故障，故障统筹人应根据实际情况，做出变通解决问题的方案。

故障通报时，应按照如下规则进行故障的处理：

- 1) 故障统筹人应立即按照《故障通告》向采购人负责人等相关干系方进行通报故障情况。
- 2) 并每隔 30 分钟通报下故障处理进展情况，故障恢复后，再次知会相关方。

(2) 日常技术运维要求

表 1 日常技术运维要求

类别	要求
数据库逻辑备份	数据库数据备份要求：定期进行日常备份数据可用性检查，以及日常备份作业运行状态检查，确保应急时能够进行数据恢复操作。
日常告警清理	日常告警需要及时处理，确保没有未确认的活动告警，避免出现问题时，信息混乱，影响事故处理中的判断决策。
基本信息	维护人员需要准备以下基本信息： • 组网信息 • 设备基础信息 • 软件列表 • 网络设备IP地址信息 • 业务信息 • 备份信息 • 相关接口人

(3) 应急预案制定

①**应急预案制定（新业务上线）**：新业务上线后 1 个月内，运维人员根据业务的重要程度编写应急预案。

②**审核应急预案**：运维人员将制定或更新后的《应急预案》通过邮件方式发给运维服务商的项目负责人审核，重点审核应急预案的合理性和可操作性；运维服务商的项目负责人审核通过后提交采购人具体工作负责人审核备案。

(4) 应急预案启动/演练

①**制定演练计划**：运维服务商负责制定应急预案的演练计划，确保每个预案每年至少演练 1 次，提前 1 个月做好《演练计划》和必要的培训工作；

②预案启动/演练：

启动：采购人根据演练工作安排，启动应急预案演练；

演练：运维人员参与制定演练计划，并根据《演练计划》参与演练；

③**预案启动/演练总结**：应急演练/启动后，由运维人员对演练/启动过程有效性和可操作性进

行总结，并提出改进计划，出具《演练报告》或改进建议，提交运维服务商的项目负责人；

④更新预案预案：运维服务商的项目负责人根据演练/启动/发布（变更）的情况判断是否需要调整应急预案内容，如需调整，应在发布/变更完成后3个工作日内内容完成更新并提交采购人审核备案。

9、咨询服务

运维服务商除提供必要的材料外，对采购人基层应对人员在应用过程中遇到的问题，运维服务商提供应用咨询服务，远程协助解决应用过程中的问题，提高应用成效，同时协助整理应用报告。

10、其他问题处理

包括总局相关运维脚本、总局监控对接和处理、协助采购人信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；压力测试、环境问题处理等。

11、服务监督与统计

《质量服务手册》要求通过日常监督及事后的各类统计分析，详细剖析技术服务工作情况。

服务监督与统计工作的主要内容包括：

服务统计指标确立：根据对服务质量的要求，每季可以根据实际需要进行调整，尽可以保持数据的一致性。

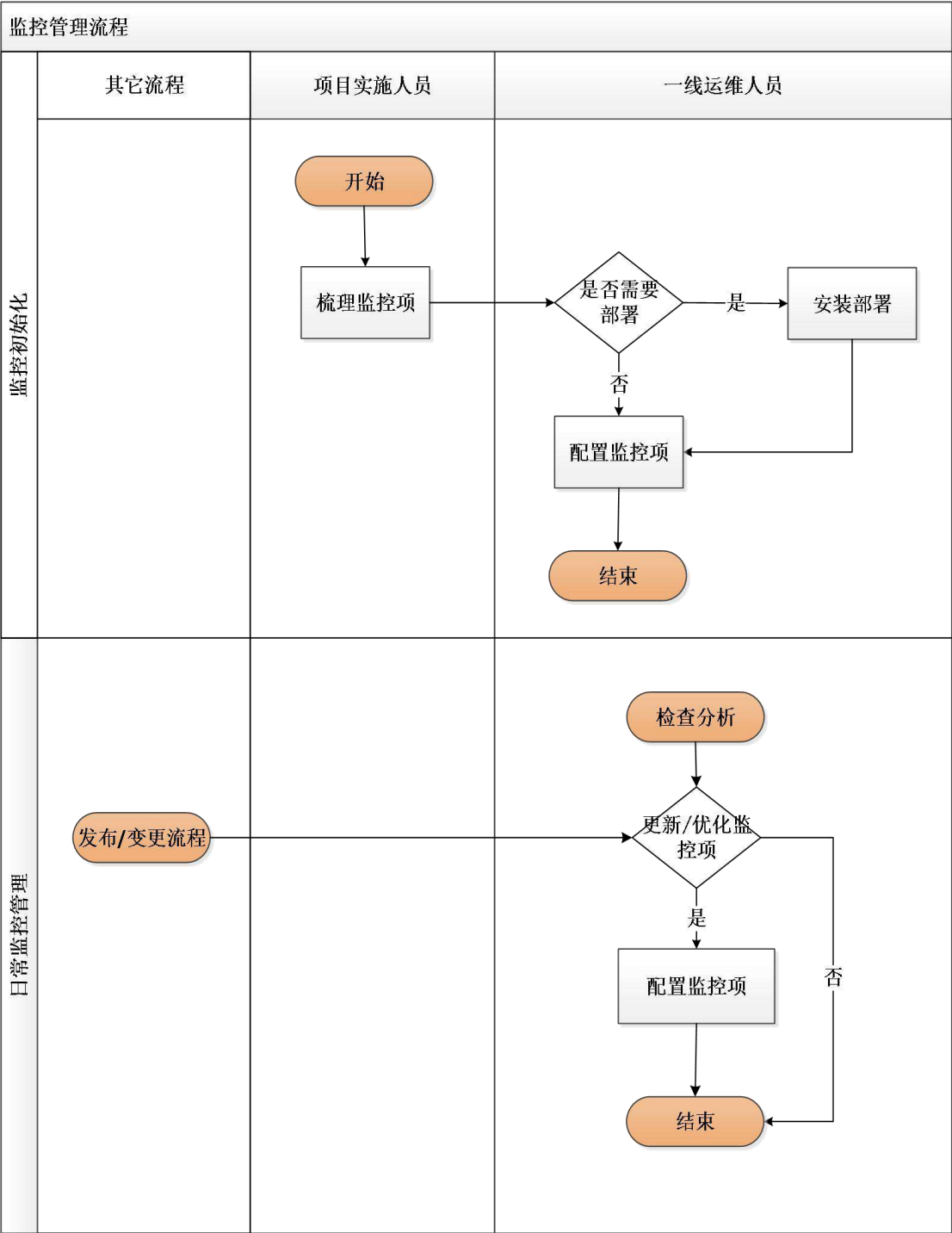
规范日常监督与分析。包括培训、咨询服务、现场派发、应急服务等规范性检查与分析，服务满意度调查工作。确立监督要点，分析指标。

运维服务商接收各类投诉，处理投诉。对外公布投诉电话或在网页开设投诉窗口，在接受到投诉电话后24小时内就应将结果反馈给纳税人。就投诉问题相关人员（部门）进行确认及讨论，采取电话、登门等手段积极解决问题，争取用户满意。

运维服务商监督情况及时汇报与公布，分析问题的类型、焦点，与其他部门提出解决方案，达到持续改进。

为提高服务技能和水平，运维服务商负责组织内部技术培训，确立培训时机，培训准备，培训效果的反馈。

12、环境保障高级服务



说明：

(1) 监控初始化

1) 监控项梳理：新项目交付运维前，由实施团队组织梳理该项目的监控项，形成《监控项清单》，交付运维人员；

2) 判断是否部署监控平台：原则上局端必须部署总部推荐的监控平台。如未部署，由运维人员负责监控平台的安装部署；

● 监控平台技术支持：

Zabbix、Nagios

● 平台警告方式：

WEB 告警为必备功能，有条件的机构将监控告警通知接入短信平台或外部邮件系统。

● 配置监控项：运维人员根据《监控项清单》配置监控项，实施团队协助；

(2) 日常监控管理

① 上报频次：每个工作日。

② 上报要求：

1) 对系统进行监控，每日提交截图。

2) 生产交易系统每天 3 次：8:30/12:00/17:30 数据分析性系统每天 1 次：8:30。

各区域运维团队二线企业微信群统计上报情况。

1) **日常监控**：在日常监控工作中，运维人员保持监控页面实时刷新，监控系统的运行情况，及时处理告警信息，故障处理参考《事件管理》流程；

2) **监控变更**：由发布/变更导致监控项的增加、删减，监控阈值的调整，由运维人员负责变更，并在 3 个工作日内更新《监控项清单》。

3) **检查分析**：定期分析和检查监控有效性，形成分析报告提交项目负责人，抄送二线运维人员，评估后根据需求决定是否优化监控项；

包含内容：1) 主机完整性；

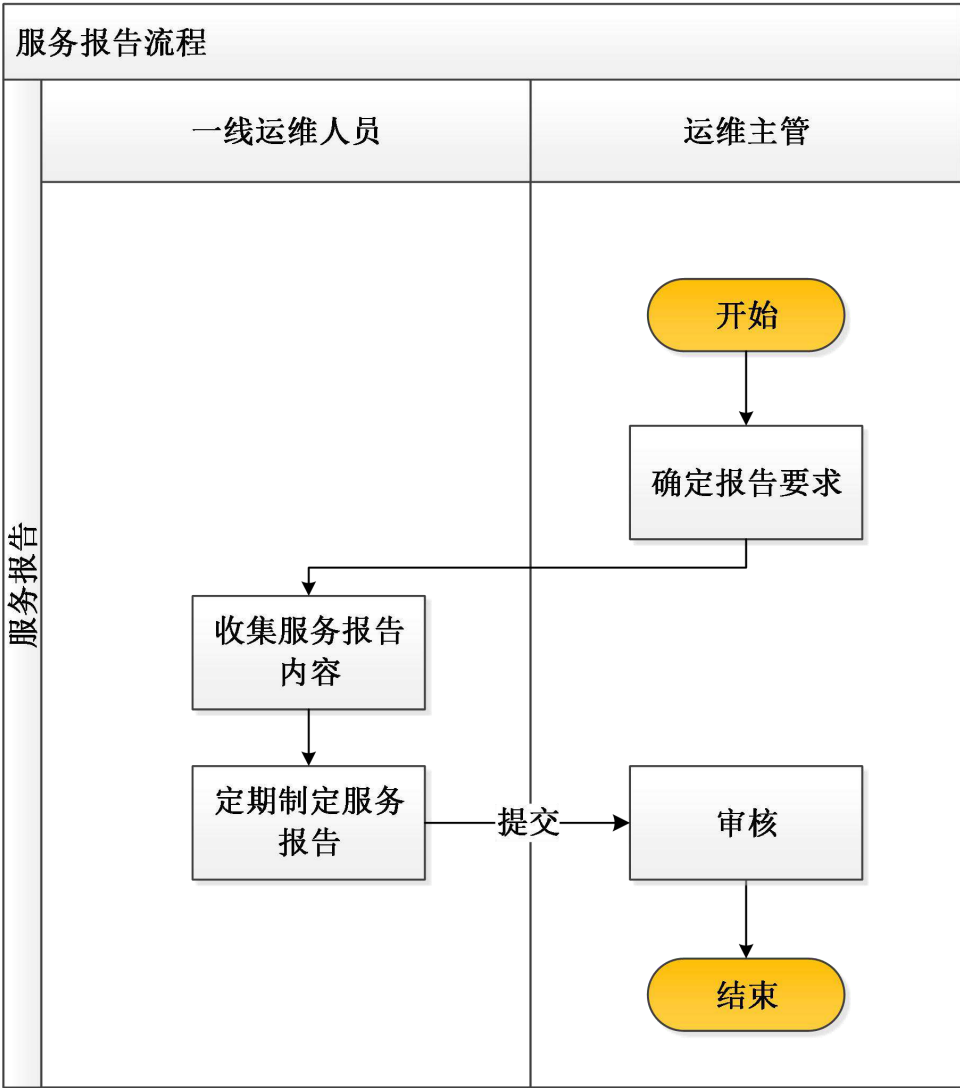
2) 无效监控项；

3) 应用完整性；

4) 垃圾告警信息

5) 不合理/无意义的监控项

(3) 月度服务报告流程



说明：

1. 确定报告要求：运维主管根据《服务报告》模板，明确撰写要求以及需纳入的业务系统清单；按产品线形成服务报告，对内报告每月一次；
对外报告每半年度提供一次，由运维服务商安排人员向采购人当面汇报，报告内容要包含但不限于对需求响应和处理的效率、工作量、困难与需要支持等方面；
2. 收集服务报告内容：运维人员采集和整理报告中需要的相关数据。
3. 定期制定服务报告：运维人员汇总相关数据，进行必要的分析，形成服务报告，服务报告应至少包含以下内容：
 - ①系统整体运行情况：包括可用性、监控合理性、备份有效性、配置准确性和发布等；
 - ②问题和风险：当月运维过程中出现的问题或风险，以及合理化建议；
 - ③改进计划：对相关措施落地的工作计划；
4. 报告审核：采购人对服务报告进行审核，了解系统当期整理运行情况，对存在的问题及时给予运维人员指导，并合理安排好后续的工作计划。

三、数据服务内容

1、数据准备和加工服务

根据分析后的数据需求，完成数据来源和口径分析，建立数据模型，编写数据抽取脚本，并完成数据抽取脚本部署、执行、加工、验证，确保数据完整性和数据质量，形成能支撑模型运行的数据条件。

2、数据服务

(1) 数据准备和加工服务：根据自治区、市两级提出的数据加工需求，完成数据来源和口径分析，建立数据模型，编写数据抽取脚本，并完成数据抽取脚本部署、执行、加工、验证，确保数据完整性和数据质量，并将完成情况及时反馈给用户。

(2) 数据服务：对用户提出的数据服务需求，按采购人的流程审批通过后，进行业务需求分析，口径编写，结果验证等工作。包括但不限于以下内容：

①针对需上报给总局、自治区局的业务数据提供查询、统计服务。

②保障系统运行过程中业务数据正确性、有效性；

③针对业务的数据问题处理，如分析基础数据口径问题、数据对接问题、数据抽取问题、数据验证问题和数据质量问题等提供方案设计、验证以及实施服务。

(3) 数据抽取保障：数据抽取分为日常增量抽取和全量抽取，日常增量抽取由系统设定的定时任务自动执行，全量抽取由运维服务商的技术人员手动执行。主要是保障数据抽取的任务调度正常，抽取的执行结果正常。主要工作内容包括：

①数据抽取任务调度状态维护。运维人员每日检查数据抽取任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

②日常增量抽取保障。运维人员每日对抽取的结果进行检查，检查各抽取任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对抽取的结果日志进行分析，采用技术工具对抽取结果进行技术性校验。

③全量抽取。在业务系统数据源发生较大变化时，应采用全量抽取的方式重新进行全量抽取。运维人员在采购人系统管理员的要求下，停止增量抽取任务，手工启动全量抽取的任务，监控全量抽取过程，检查全量抽取结果。

(4) 数据加工保障：数据加工是对已经抽取到数据仓库的业务数据进行汇总、统计、分析的过程，数据加工的结果数据以数据集市的形式存储在数据库中。数据加工过程根据数据仓库的数据产生情况，采用全量加工或增量加工两种方式，主要是保障数据加工的任务调度正常，加工的执行结果正常。主要工作内容包括：

①数据加工任务调度状态维护。运维人员每日检查数据加工任务的调度配置状态，发现问题及时解决。并根据数据量及业务办理日期变化等情况，对任务调度进行必要的调整。

②日常增量加工保障。运维人员每日对加工的结果进行检查，检查各加工任务是否执行完毕、是否执行正常，发现问题及时解决。对加工的结果日志进行分析，采用技术工具对加工结果进行技术性校验。

③全量加工。在业务源数据全量抽取后，需采用全量加工的方式对数据进行加工。运维人员在采购人系统管理员的要求下，停止增量加工任务，手工启动全量加工的任务，监控加工过程，检查加工结果。

(5) 数据问题分析、处理与咨询

负责执法音像记录信息管理平台分析应用数据问题分析与处理、数据结构咨询等工作。及时响应和解决采购人使用系统中遇到的数据问题。负责分析、定位数据问题原因，拟定处理方案，按采购人流程审批后完成数据处理和结果验证。

四、项目验收要求

采购人每月按照《运维厂商考核评级表》(详见下表)进行评分(满分 100 分)，年平均分 90(含 90)分以上按合同价格 100%支付剩余合同款；80(含 80)–90(不含 90)分按合同价格 90%支付剩余合同款；80(不含 80)分以下按合同价格 80%支付剩余合同款。

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，持有专业职业技术证书，符合需求和合同约定要求的不扣分，否则，缺少一样扣 0.5 分。	
	3	工作衔 接情况	人员发生变动后，新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。	4	因人员变动影响正常运维工作，每次 0.5 分。	

工作质效	4	运维处理时效	运行维护项目是否按照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。	
	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、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。	2	由运维部门评估，分为1-5档，每档0.5分，按照具体落实内容酌情分档打分。	
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。	2	建立了相关的工作制度的，不扣分，否则缺少一项扣0.2分	
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况。	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。	

要求成交人安排服务人员进驻采购人指定地点提供现场服务，通过建立健全科学高效的运维服务机制，综合采用热线电话、QQ服务群、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。

六、投入技术人员

1、运维服务商应按项目运维服务要求的内容成立专门的运维服务团队，应配备有项目负责人、提供1名驻场运维人员及相应的后台二线技术人员、培训讲师等：

2、驻场运维人员：提供1名驻场运维人员，负责执法音像记录信息管理平台环境保障、系统监控等运行维护，以及负责数据抽取、清洗、加工、开发、实施等工作。

3、驻场运维人员应具有计算机相关专业本科及以上学历，工作经验不得少于1年。应熟练掌握Oracle数据库、WebLogic中间件等高级技能，具备一定的Oracle数据库、WebLogic中间件维护经验。

★七、信息安全要求：

1、信息安全保密要求：

- (1) 中标人必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) 中标人项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。
- (3) 中标人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) 中标人项目人员必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. 中标人运维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，由于中标人运维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。

3. 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。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小，扣除不高于合同款 5%服务金额。

第二节 商务条款要求

★一、服务地点：广西南宁市采购人指定地点。

★二、服务期限及服务要求：

1、服务期限：2022 年 9 月 1 日至 2024 年 3 月 15 日止。

2、服务要求：①工作日：运维人员提供日常 5*8 小时驻场技术服务；②非工作日：如果系统平台发生故障，中标人必须按照运维服务方案提供现场运维服务；法定节假日期间，中标人需在放假

最后一天安排人员对本项目涉及的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查，及时解决存在的问题，确保收假后正常上班期间本项目软硬件环境的正常运行。

★三、服务费（合同款）支付方式及时间： 服务费支付采用银行转账方式，本项目分 2 个阶段支付项目款。签订合同后 30 日内，采购人向中标供应商支付合同总价款的 50%；服务期内，采购人每月按照《运维厂商考核评级表》对中标供应商进行评分（满分 100 分）。运维服务期满后，根据服务期内月平均分 90（含 90）分以上按合同价格 100%支付剩余合同款；80（含 80）-90（不含 90）分按合同价格 90%支付剩余合同款；80（不含 80）分以下按合同价格 80%支付剩余合同款。触发相关罚则条款或要求的，应扣减相应的合同款。

采购人付款前，中标供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。

注：罚则条款指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。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小，扣除不高于合同款 5%服务金额。

★四、履约保证金缴付及其返还：

本项目不要求提供履约保证金。

(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