

**招 标 文 件**  
**(商务部分)**

**项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局**

**外部信息交换系统运维服务项目（重）**

**项目编号：GX2024-DLGK-C0087-B00**

**采 购 人：国家税务总局广西壮族自治区税务局**

**采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司**

**2024年10月8日**

# 目 录

第一章	投标邀请 .....	3
第二章	投标人须知 .....	7
第三章	评标方法及标准 .....	29
第四章	政府采购合同文本 .....	35
第五章	投标文件格式 .....	54
第六章	项目采购需求 .....	81

# 第一章 投标邀请

## 项目概况

国家税务总局广西壮族自治区税务局外部信息交换系统运维服务项目（重）的潜在投标人应在云之龙咨询集团有限公司（南宁市良庆区云英路 15 号 3 号楼云之龙咨询集团大厦 6 楼）获取招标文件，并于 2024 年 10 月 30 日 9 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

## 一、项目基本情况

项目编号：GX2024-DLGK-C0087-B00

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局外部信息交换系统运维服务项目（重）

预算金额：人民币（大写）贰佰壹拾捌万柒仟叁佰柒拾元整（¥2187370.00）

最高限价：人民币（大写）贰佰壹拾捌万柒仟叁佰柒拾元整（¥2187370.00）

采购需求：

序号	标的名称	数量及单位	简要技术需求或者服务要求
1	外部信息交换系统运维服务	1 项	目前外部交换系统涉及工商登记信息、税务登记、税务注销、环保税缴纳、车购税缴纳、车辆信息交换、出口退税等业务。系统数据交换流程共计 20 个交换数据环节 50 多个。对外关联系统有金三核心征管系统、电子税务局、微信税务、发票系统、出口退税等 5 大税务关键系统，可见外部交换系统的平稳运行可直接影响到税务关键系统的运行。对外关联的部门有市场监督管理局、环保厅、公安厅、中机服务、大数据局、海关等部门，运维范围应包含协助对外部门的对接沟通工作。系统对接及业务都比较复杂，需要专门运维人员进行服务支持。如需进一步了解详细内容，详见本项目招标文件。

合同履行期限：自合同签订之日起 1 年。因新系统上线或采购内容需要调整等重大变故，采购人有权提前终止合同执行，费用按实际服务时间和考核结果结算，不视为采购人违约。

本项目不接受联合体投标。

## 二、申请人的资格要求

1. 符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册。
2. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。
3. 落实政府采购政策需满足的资格要求：符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定条件的供应商，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业【具体详见《招标文件（技术部分）》】。

4. 本项目的特定资格要求：无。

5. 对在“信用中国”网站<www.creditchina.gov.cn>中国政府采购网<www.ccgp.gov.cn>等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。

### 三、获取招标文件

时间：2024年10月8日至2024年10月14日，每天上午8时00分至12时00分，下午3时00分至6时00分（北京时间，法定节假日除外）

地点：云之龙咨询集团有限公司（南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼）

方式：招标文件在云之龙咨询集团有限公司（南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼）进行售卖，售后不退。如需邮寄，每本另加邮费50元（邮购文件的，必须于发售截止时间前将工本费及邮费汇到采购代理机构指定账号）。

售价：招标文件每本售价300元，售后不退。

采购文件价款交纳银行账户：

开户名称：云之龙咨询集团有限公司

开户银行：中国银行南宁市民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行）

银行账号：623661021638

开户行行号：104611010017

#### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1. 投标文件递交截止时间及开标时间：2024年10月30日9时30分00秒（北京时间）。

（注：投标文件递交起止时间：2024年10月30日8时30分00秒至9时30分00秒）（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

3. 地点：云之龙咨询集团有限公司（广西南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦4楼，具体详见LED屏幕）；投标人应在投标文件递交截止时间前，将投标文件密封送达投标地点，未在规定时间内送达或未按照招标文件要求密封的投标文件，将予以拒收。

#### 五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

#### 六、其他补充事宜

1. 公告媒体：本招标公告在中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）、国家税务总局广西壮族自治区税务局（<http://guangxi.chinatax.gov.cn/>）、云之龙集团网（[www.yzljt.cn](http://www.yzljt.cn)）上发布。

2. 本项目需要落实的政府采购支持节能环保、中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位等政策：（1）政府采购促进中小企业发展。（2）政府采购促进残疾人就业政策。（3）政府采购支持监狱企业发展。

#### 七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

##### 1. 采购人信息

名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局

地址：广西南宁市青秀区民族大道105号

联系方式：宁冰 0771-5562212

##### 2. 采购代理机构信息

名称：云之龙咨询集团有限公司

地址：南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼

联系方式：李鸿海、廖宇静 0771-2618199、2618118

### 3. 项目联系方式

项目联系人：李鸿海、廖宇静

电 话：0771-2618199、2618118

## 第二章 投标人须知

### 投标人须知前附表

序号	类别	内容
1	项目名称、 编号、预算 及最高限价	项目名称： <u>国家税务总局广西壮族自治区税务局外部信息交换系统运维服务项目（重）</u>
		项目编号： <u>GX2024-DLGK-C0087-B00</u>
		项目预算：人民币（大写） <u>贰佰壹拾捌万柒仟叁佰柒拾元整</u> （¥2187370.00）
		最高限价：人民币（大写） <u>贰佰壹拾捌万柒仟叁佰柒拾元整</u> （¥2187370.00）
2	采购需求	详见《招标文件（技术部分）》
3	项目属性、 类别等	项目属性： <input type="checkbox"/> 货物 <input checked="" type="checkbox"/> 服务 项目类别： <input checked="" type="checkbox"/> 信息化项目 <input type="checkbox"/> 非信息化项目 线上采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
4	采购人	名称： <u>国家税务总局广西壮族自治区税务局</u> 地址： <u>广西南宁市青秀区民族大道105号</u> 联系电话： <u>0771-5562212</u> 联系方式： <u>宁冰</u>
5	采购代理机构	名称： <u>云之龙咨询集团有限公司</u> 地址： <u>南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼</u> 联系电话： <u>0771-2618199, 0771-2618118</u> 联系方式： <u>李鸿海、廖宇静</u> 邮箱： <u>无</u>
6	投标人资格要求	1. 符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册。 2. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。 3. 落实政府采购政策需满足的资格要求：符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）等规定条件的供应商，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

		<p>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业（具体详见《招标文件（技术部分）》）。</p> <p>4. 本项目的特定资格要求：无。</p> <p>5. 对在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。</p> <p>6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>7. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本次政府采购活动。</p>
7	是否接受联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受（接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供联合体协议；否则无须提供。）
8	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	软件和信息技术服务业【具体详见《招标文件（技术部分）》】
9	非主体、非关键性工作分包	<p>是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包：</p> <p>采购包 1：</p> <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，（写明可以分包履行的具体内容、金额或者比例） <p>采购包 2：_____无_____</p>
10	核心产品	<p>货物类项目填写此栏</p> <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 <p>产品名称：_____</p> <p>采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。</p>



		采用综合评分法的采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同，且通过资格审查、符合性审查的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格，（评审得分相同的，由评标委员会按照“ <u>以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列</u> ”的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格），其他同品牌投标人不作为中标候选人。
11	采购进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品 <input type="checkbox"/> 其他_____
12	信息发布媒体	(1) 中国政府采购网 ( <a href="http://www.ccgp.gov.cn">http://www.ccgp.gov.cn</a> ) (2) 国家税务总局广西壮族自治区税务局网 ( <a href="http://guangxi.chinatax.gov.cn/">http://guangxi.chinatax.gov.cn/</a> ) (3) 云之龙集团网 ( <a href="http://www.yzljt.cn">www.yzljt.cn</a> )
13	获取招标文件时间、地点和方式等	时间：2024年10月8日至2024年10月14日，每天上午8时00分至12时00分，下午3时00分至6时00分（北京时间，法定节假日除外） 地点：云之龙咨询集团有限公司（南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼） 方式：招标文件在云之龙咨询集团有限公司（南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦6楼）进行售卖，售后不退。如需邮寄，每本另加邮费50元（邮购文件的，必须于发售截止时间前将工本费及邮费汇到采购代理机构指定账号）。 售价：招标文件每本售价300元，售后不退。 采购文件价款交纳银行账户： 开户名称：云之龙咨询集团有限公司 开户银行：中国银行南宁市民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行） 银行账号：623661021638 开户行行号：104611010017
14	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织现场考察 <input type="checkbox"/> 组织现场考察： <b>时间：</b> ____年__月__日__午__（北京时间） <b>地点：</b> _____ <b>联系人：</b> _____

		<p>联系电话：_____</p> <p>要求：_____</p>
15	样品	<p><input checked="" type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/>要求提供：</p> <p>1. 样品制作的标准和要求：_____</p> <p>2. 样品检测报告：（<input type="checkbox"/>否；<input type="checkbox"/>是，检测机构的要求、检测内容详见第六章项目采购需求）</p> <p>3. 样品的评审方法及评审标准：内容详见第三章评标办法及标准</p>
16	投标文件组成	<p>商务部分</p> <p><b>一、资格证明文件：</b></p> <p>1.★投标人基本情况（附法人或者其他组织的营业执照等证明文件复印件；投标人如为自然人，提供自然人的身份证明复印件）（线上采购项目提供扫描件，下同）。</p> <p>2.★财务状况报告：上一年度的经会计师事务所审计的财务报告（如为线上采购须上传加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的扫描件）；没有经审计的财务报告的，可以提供基本开户银行出具的资信证明复印件；如供应商为投标当年新成立公司的，应提供于公司成立之日后的财务状况报告。其中，上述财务状况报告包括：投标人执行《企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注（以下称“四表一注”）；投标人执行《小企业会计准则》的，提供资产负债表、利润表、现金流量表及其附注（以下称“三表一注”）；投标人执行《政府会计制度》的，提供资产负债表、收入费用表和净资产变动表及其附注。</p> <p>3.★依法缴纳税收：投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳税收（不包括个人所得税）的相关材料，如依法免税或不需要纳税的，应提供相应证明材料复印件；投标人无纳税记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地主管税务机关出具的《依法纳税或依法免税证明》（复印件）。</p> <p>4.★社会保障资金：投标截止之日前半年内投标人连续三个月的依法缴纳社会保障资金的相关材料，如依法不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明材料复印件；投标人无缴</p>

		<p>费记录或为新成立公司，应提供由投标人所在地社保部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》（复印件）。</p> <p>5.具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。</p> <p>6.★参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。</p> <p>7.《中小企业声明函》；属于残疾人福利性单位的需提供残疾人福利性单位声明函；属于监狱企业的需提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。</p> <p>8.具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料（如有）。</p>
		<p><b>二、开标一览表：</b></p> <p>1. ★投标报价表。</p> <p>2. ★分项价格表。</p>
		<p><b>三、其他文件及资料：</b></p> <p>1. ★授权委托书。</p> <p>2. ★投标函。</p> <p>3. ★商务条款偏离表。</p> <p>4. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。</p> <p>5. ★投标保证金提交凭证（如要求提交投标保证金的则必须提供，否则按无效投标处理）。</p>
	技术部分	<p>1. ★技术条款偏离表。</p> <p>2. 服务方案。</p> <p>3. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。</p> <p>4. _____ / _____。</p>
		<p>1. 以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。</p> <p>2. 以上带★的文件及资料，必须加盖投标人公章，否则按无效投标处理</p>
17	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起计算 <u>90</u> 日历日。
18	提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点	<p><b>提交方式：</b>纸质文件提交。</p> <p><b>投标截止时间和开标时间：</b><u>2024年10月30日9时30分00秒</u>（北京时间）。</p> <p><b>开标方式：</b>线下开标。</p> <p><b>提交投标文件地点：</b><u>云之龙咨询集团有限公司（广西南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦4楼，具体详见进门左边LED屏）。</u></p>

		<p><u>(投标人应在投标文件递交截止时间前，将投标文件密封送达投标地点，未在规定时间内送达或未按照招标文件要求密封的投标文件，将予以拒收)。</u></p> <p><u>开标地点：云之龙咨询集团有限公司（广西南宁市良庆区云英路15号3号楼云之龙咨询集团大厦4楼，具体详见进门左边LED屏）。</u></p> <p><u>联系电话：李鸿海、廖宇静 0771-2618199、2618118。</u></p>
19	投标保证金	<p><input type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>要求提供：</p> <p>(1) 金额：人民币（大写）贰万壹仟捌佰柒拾叁元整(¥21873.00)。</p> <p>(2) 提交方式：<u>银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函，禁止采用现钞方式。采用银行转账方式的，在投标截止时间前交至采购人或采购代理机构指定账户并且到账；采用支票、汇票、本票或者保函等方式的，在投标截止时间前，投标人必须递交单独密封的支票、汇票、本票或者保函原件。否则视为无效投标保证金。</u></p> <p>收款账户：<u>云之龙咨询集团有限公司</u></p> <p>开户银行：<u>中国银行广西南宁民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行）</u></p> <p>银行账户：<u>623661021638</u></p>
20	不予退还投标保证金的情形	<p>有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：</p> <p>(1) 投标人串通投标或有视为串通投标情形之一的；</p> <p>(2) 投标人提供虚假材料；</p> <p>(3) 投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；</p> <p>(4) 投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标文件；</p> <p>(5) 中标人有下列情形之一的：</p> <p>a. 除不可抗力外，因中标人自身原因未在中标通知书要求的期限内与采购人签订政府采购合同；</p> <p>b. 未按照招标文件、投标文件的约定签订政府采购合同或提交履约保证金。</p> <p>注：若上述投标保证金不予退还情形给采购人（采购代理机构）造成损失，则投标人还要承担相应的赔偿责任。</p> <p>其他不予退还投标保证金的情形：<u>无。</u></p>
21	信用记录审查	<p>根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，开标结束后，采购人、采购代理</p>

		<p>机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），对投标人截止到投标截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，<b>其投标将被拒绝</b>。</p> <p>本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。</p> <p>在上述指定网站不能查询信用信息的投标人，应提供相关证明材料（原件加盖公章）。</p>
22	支持中小型企业发展	<p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），鼓励中小企业参加本项目采购活动。</p> <p>在货物采购项目中，满足所有标的均由中小企业制造，即所有标的均由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>在服务采购项目中，满足服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>本项目：</p> <p><input type="checkbox"/>专门面向中小企业采购项目。</p> <p><input type="checkbox"/>预留份额面向中小企业采购项目（说明：_____）。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的投标价格给予<u>15%</u>的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p>
23	支持监狱企业发展	<p>根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小型、微型企业，按照<b>投标人须知前附表第22项</b>享受价格扣除政策。</p>
24	促进残疾人就业	<p>根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按照<b>投标人须知前附表第22项</b>享受价格扣除政策。</p>
25	其他法律法规强制性规定或扶持政策	<p>本项目中强制采购节能产品的货物名称：无。</p> <p>采购包1：_____ / _____。</p> <p>注：<b>投标人所投上述产品必须具有节能产品认证证书，并提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件，否则投标无效。</b></p>

		<p>本项目中采购信息安全产品的货物名称：无。</p> <p>采购包 1：_____ / _____。</p> <p>注：依据《中华人民共和国网络安全法》、《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号）、《关于调整&lt;网络关键设备和网络安全专用产品目录&gt;的公告》（2023年第2号）、《国家认监委 工业和信息化部 公安部 国家互联网信息办公室关于发布承担网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测任务机构名录（第一批）的公告》（2018年第12号）、《关于统一发布网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测结果的公告》（2022年第1号）：自2023年7月1日起，列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的“网络安全专用产品”，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，对网络安全专用产品进行安全认证或安全检测，投标人必须在投标文件中提供由具备资格的机构出具的安全认证合格证书或者安全检测合格证书（加盖投标人公章）；已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》的产品，在有效期内可继续销售或者提供。如属于《网络关键设备和网络安全专用产品目录》中“二、网络安全专用产品”内“产品类别”中的所描述的产品，但不属于所列“产品描述”情形的，应提供相应的说明及证明材料。</p> <p>其他法律法规强制性规定或扶持政策：无。</p> <p>采购包1：_____ / _____。</p>
26	评标方法及分值	<p><input type="checkbox"/>本项目采用最低评标价法，详见招标文件商务部分第三章。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>本项目采用综合评分法，其中价格分值为<u>10</u>分，其他因素分值为<u>90</u>分，详见招标文件商务部分第三章。（注：定标原则：得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列）</p>
27	履约保证金	<p><input checked="" type="checkbox"/>不要求提供</p> <p><input type="checkbox"/>要求提供，各分标履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本项目履约保证金为人民币（大写）_____，中标人在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。提交方式为支票、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。采用转账、电汇方式的，由中标人在签订合同前按规定的金额从中标人银行账户直接缴入采购人账户。</p>



		<p>全区税务系统代理费用=采购代理标准费用×（1-30%）。</p> <p>采购代理服务费率标准费率（未下浮 30%）：</p> <table border="1" data-bbox="531 315 1179 719"> <thead> <tr> <th>中标金额 \ 费率</th> <th>货物招标</th> <th>服务招标</th> <th>工程招标</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 万元以下</td> <td>1.5%</td> <td>1.5%</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>100~500 万元</td> <td>1.1%</td> <td>0.8%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>500~1000 万元</td> <td>0.8%</td> <td>0.45%</td> <td>0.55%</td> </tr> <tr> <td>1000~5000 万元</td> <td>0.5%</td> <td>0.25%</td> <td>0.35%</td> </tr> <tr> <td>5000 万元~1 亿元</td> <td>0.25%</td> <td>0.1%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>1~5 亿元</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> <td>0.05%</td> </tr> <tr> <td>5~10 亿元</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> <td>0.035%</td> </tr> </tbody> </table> <p>注：采购代理服务收费按差额定率累进法计算。</p> <p>例如：广西税务系统某工程招标代理业务中标金额为 6000 万元，计算招标代理服务收费额如下：</p> <p>100 万元×1.0%=1 万元</p> <p>（500-100）万元×0.7%=2.8 万元</p> <p>（1000-500）万元×0.55%=2.75 万元</p> <p>（5000-1000）万元×0.35%=14 万元</p> <p>（6000-5000）万元×0.2%=2 万元</p> <p>合计收费（标准费率）=1+2.8+2.75+14+2=22.55（万元）</p> <p>合计收费（标准费率下浮 30%）=22.55×（1-30%）=15.785（万元）</p> <p>（3）招标代理服务费由中标人汇到如下指定账户：</p> <p>开户名称：云之龙咨询集团有限公司</p> <p>开户银行：中国银行广西南宁民主支行（网银支付可选中国银行股份有限公司南宁分行）</p> <p>银行账号：623661021638</p>	中标金额 \ 费率	货物招标	服务招标	工程招标	100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%	100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%	500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%	1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%	5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%	1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%	5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%
中标金额 \ 费率	货物招标	服务招标	工程招标																															
100 万元以下	1.5%	1.5%	1.0%																															
100~500 万元	1.1%	0.8%	0.7%																															
500~1000 万元	0.8%	0.45%	0.55%																															
1000~5000 万元	0.5%	0.25%	0.35%																															
5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%	0.2%																															
1~5 亿元	0.05%	0.05%	0.05%																															
5~10 亿元	0.035%	0.035%	0.035%																															
31	其他补充事项	<p>（1）本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。</p>																																



		<p>(2) 本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人（负责人）或被授权人亲自在招标文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其它形式均不能代替亲笔签字。</p> <p>(3) 中标人享受中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标结果公开中标人的《中小企业声明函》。</p> <p>(4) 中标人为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。</p>
--	--	--

## 一、总则

### 1.预算资金及来源

1.1 本项目已经国家税务总局广西壮族自治区税务局批准立项。

1.2 本项目预算资金见**投标人须知前附表**，已列入国家税务总局广西壮族自治区税务局预算。

### 2.合格的产品和服务

2.1 本项目所涉及的所有产品和服务均应来自中国境内（指关境内），合同金额支付也仅限于这些产品和服务。

2.2 合格的产品和服务即**采购需求见招标文件（技术部分）**。

2.3 投标人应保证所提供的产品及服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、工业设计权及使用权）的请求及起诉。

### 3.合格的投标人

#### 3.1 一般规定

3.1.1 投标人应遵守《政府采购法》及其实施条例、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《政府采购质疑和投诉办法》及有关政府采购的规定，同时还应遵守有关法律、法规和规章的强制性规定。

3.1.2 投标人的资格要求及本项目的特定资格要求见**投标人须知前附表**。

3.1.3 资格条件中所称“重大违法记录”，是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

投标人在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。

“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。

#### 3.1.4 信用记录要求

采购人、采购代理机构应当通过“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）等渠道查询投标人的信用记录，并对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，应当拒绝其参与政府采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录

的，视同联合体存在不良信用记录。

### 3.2 联合体

**3.2.1 若本项目接受联合体投标，则两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购。**

3.2.2 以联合体形式参加投标的，联合体各方应按第二章要求提供资格条件材料。

3.2.3 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

3.2.4 联合体应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

3.2.5 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

**3.2.6 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。否则投标均无效。**

### 3.3 禁止规定

3.3.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一采购包的政府采购活动。否则投标均无效。

**3.3.2 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。否则投标无效。**

### 4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与编写、提交投标文件有关费用，不论招标的结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

## 二、招标文件

### 5. 招标文件构成

#### 第一部分 商务部分

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知
- (3) 评标方法及标准
- (4) 政府采购合同文本
- (5) 投标文件格式

#### 第二部分 技术部分

- (6) 项目采购需求

### 6. 招标文件询问、澄清或修改

6.1 投标人对招标文件如有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。如有必要，采购人或者采购代理机构可对招标文件进行澄清或者修改。

6.2 采购人或者采购代理机构可主动对招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。

6.3 澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告，线上采购项目还应通过国家税务总局政府采购评审管理系统（以下简称“评审管理系统”）通知所有获取招标文件的潜在投标人。

6.4 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式或通过评审管理系统（适用于线上采购，下同）通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

6.5 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

### 三、投标文件

#### 7. 投标文件编制

##### 7.1 投标文件的编制

7.1.1 投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行投标文件的编制。

7.1.2 投标文件应满足招标文件提出的实质性要求和条件，并保证其所提交的全部资料是不可分割且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则造成不利后果由投标人承担责任。

##### 7.2 投标文件的语言

7.2.1 除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本并使用中文简化字，若有不同文本，以中文简化字文本为准。

7.2.2 投标文件提供的全部资料中，若属于非中文描述的，应同时提供中文简化字译本。

7.2.3 除在招标文件的要求中另有规定外，投标文件计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

7.3 投标人制作投标文件前须提前办理数字证书和电子签章，办理方式和注意事项详见网站《供应商操作手册》。供应商在国家税务总局集中采购中心网站(<https://swcg.chinatax.gov.cn>)“下载中心”下载并安装“供应商投标工具”，使用投标工具编制投标文件。（线上采购项目适用）

#### 8. 投标文件的组成

8.1 投标文件包括商务部分和技术部分。

8.2 投标文件**商务部分**主要包括的文件和资料：

8.2.1 资格证明文件，见**投标人须知前附表**。

8.2.2 其他文件及资料，见**投标人须知前附表**。

8.3 投标文件**技术部分**主要包括的文件及资料，见**投标人须知前附表**。

8.4 证明资料如标明有效期的，必须在有效期内。

## 9.报价要求

9.1 除招标文件另有规定外，投标应以人民币报价，线上采购项目还须按照投标工具的流程和提示编制并上传投标报价表。

9.2 本项目不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。

9.3 本项目以投标报价为依据计算价格分。投标报价应包括招标文件中要求投标人承担所有工作内容的全部费用。

9.4 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

9.5 最低报价不能作为中标的保证。

## 10.投标文件的书写、密封、签署、盖章

### 10.1 书写

10.1.1 投标文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写。

10.1.2 投标文件内容应没有涂改或行间插字。若有前述改动，在改动处应由单位负责人（投标人代表）签字确认或加盖投标人的单位公章。

### 10.2 密封

10.2.1 投标文件应胶装或装订成册，避免材料散装、脱落。

10.2.2 投标文件应使用不透明的牛皮纸或档案袋等材料密封包装，并在外包装封面注明“正本”或“副本”，以及项目编号、项目名称、开标时间等信息，避免投标文件被误拆或提前拆封。投标文件正本应按上述要求制作。副本可按上述要求制作，也可用正本的完整复印件，并与正本保持一致（若不一致，以正本为准）

### 10.3 签署、盖章

10.3.1 投标文件中要求签字处应由投标人的单位负责人（投标人代表）签字。

10.3.2 投标文件必须按照招标文件给出文件格式的签署要求进行签署。

10.3.3 投标人在“**投标函**”“**法定代表人授权委托书**”上应当按格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并按照招标文件第五章投标文件格式中的相应格式文件要求签署全名。

10.3.4 投标文件中的“盖章”指加盖投标人的“公章”，而非“合同专用章”、“投标专用章”等

其他非公章。

10.3.5线上采购项目可以使用电子签章。

#### **11. 投标有效期**

11.1 投标有效期见**投标人须知前附表**，在此期间，投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人或者采购代理机构有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期，**否则作为无效投标处理**。

11.2 特殊情况下，在原投标有效期期满之前，采购人或者采购代理机构可征得投标人同意延长投标有效期。

### **四、投标文件递交**

#### **12. 投标文件递交**

12.1 投标人应当在**投标人须知前附表**要求提交投标文件截止时间前，根据《投标人须知前附表》载明方式提交投标文件。逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件将被拒绝。

12.2 线上采购项目应登录评审管理系统并使用投标工具加密上传投标文件。除上述方式之外，不接受投标人以纸质文件以及其他任何方式提交的投标文件。投标人应充分考虑网络传输时间等因素，合理安排上传时间。提交投标文件截止时间后，评审管理系统不提供投标文件上传功能。投标人未完成投标文件上传的，投标将被拒绝。

#### **13. 投标文件补充、修改或撤回**

13.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。

13.2 线上采购项目，投标人在投标截止时间前，可以登录评审管理系统对所提交的投标文件进行撤回、补充、修改、重新提交。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章。

13.3 提交投标文件截止时间后，不得对已提交的投标文件作任何补充、修改或者撤回。

### **五、开标与评标**

#### **14. 开标**

14.1 开标在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间进行。开标地点详见**投标人须知前附表**。

14.2 开标由采购人或者采购代理机构主持，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。

14.3 开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，

由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。

14.4 开标过程由采购人或者采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

14.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

14.6 在政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (5) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员（包括评标委员会的组成人员）与其他投标人有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

14.7 对线上采购项目，采购人或者采购代理机构将在**投标人须知前附表**规定的时间进行电子开标，采购人或者采购代理机构将对开标、评标现场活动进行全程录音录像，音像资料作为采购文件一并存档。开标由采购人或者采购代理机构主持，投标人通过登录评审管理系统进入开标大厅远程参加。

## **15. 投标资格审查**

15.1 公开招标采购项目开标结束后，由采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

15.1.1 审查投标人按照8.2.1提交的“**资格证明文件**”。

15.1.2 信用记录审查。见**投标人须知前附表**。

15.2**未通过资格审查的投标人，其投标无效。**

15.3 合格投标人不足3家的，不得评标。

## **16. 评标委员会的组成**

16.1 采购人或者采购代理机构根据有关法律法规规定组建评标委员会，评标委员会由采

购人代表和评审专家组成。

## **17. 投标符合性审查**

17.1 评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。

17.2 **未通过符合性审查的投标人，其投标无效。**

17.3 通过符合性审查的投标人不足3家的，应予以废标。

## **18. 投标文件的澄清**

18.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内  
容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

18.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人  
或其授权的代表签字。（线上采购项目的通过评审管理系统上传加盖电子公章的扫描件）。  
投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

18.3 关于投标描述（即投标文件中描述的内容）

（1）投标描述前后不一致且不涉及证明材料的：按照本节第 18.1 条规定执行。

（2）投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：

①评标委员会将要求投标人进行书面澄清，无法澄清的将按照不利于投标人的内容进行  
评标。

②投标人按照要求进行澄清的，采购人以澄清内容为准进行验收；投标人未按照要求进  
行澄清的，采购人以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收。投标人应对证明  
材料的真实性、有效性承担责任。

（3）若中标人的投标描述存在前后不一致、与证明材料不一致或多份证明材料之间不  
一致情形之一但在评标中未能发现，则采购人将以投标描述或证明材料中有利于采购人的内  
容进行验收，中标人应自行承担由此产生的风险及费用。

18.4 除评标委员会要求投标人做出的澄清、说明或者补正以外，评标委员会不接受投标  
人的任何询问、说明、更改及文件。

18.5 投标人的澄清必须在规定的时间内提交。

## **19. 核价原则**

19.1 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（1）投标文件中开标一览表（总报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标  
一览表（总报价表）为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；



(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

(5) 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照18.2条的规定经投标人确认后产生约束力，**投标人不确认的，其投标无效。**

## 20. 投标无效

**20.1 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在资格审查时按照投标无效处理：**

- (1) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (2) 投标文件组成中“资格证明文件”未提供或无效的；
- (3) 未通过信用记录审查或未提供相关证明材料的。

**20.2 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在符合性审查时按照投标无效处理：**

- (1) 投标文件组成中除“资格证明文件”外，★条款相关文件及资料未提供或提供无效的；
- (2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (3) 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (4) 投标有效期不足的；
- (5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

**20.3 除20.1及20.2情形外，投标人及投标文件有下列情况之一的，应当按照投标无效处理：**

- (1) 提供虚假投标文件材料的；
- (2) 投标人串通投标的；
- (3) 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且不能证明其报价合理性的。
- (4) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

## 21. 比较与评价

21.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

21.2 价格分应当采用低价优先法计算。小型、微型企业和监狱企业、残疾人福利性单位的投标报价按照**投标人须知前附表**规定，分别给予扣除，并以扣除后的报价计算价格分。未提供《中小企业声明函》、《监狱企业证明文件》、《残疾人福利性单位声明函》的，价格不予扣除。同一投标人不得重复享受价格扣除政策。

21.3 评标委员会各成员独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总得出每个投标人的评审得分。

21.4 评标结果按评审得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

21.5 评标方法及标准**详见招标文件商务部分第三章。**

21.6 评标委员会成员应当在评标报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

## 22. 废标

22.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- (1) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

22.2 废标后，采购人或者采购代理机构将废标理由通知所有投标人。

## 六、中标和合同

### 23. 中标

23.1 采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

采购人自行组织招标的，采购人应当在评标结束后5个工作日内，按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人。

23.2 采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在**投标人须知前附表**规定的媒体上公告中标结果，招标文件应随中标结果同时公告。中标公告期限为1个工作日。

23.3 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书（对线上采购项目，通过评审管理系统发出中标通知书）；对未通过资格审查的投标人，告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，同时告知未中标人本人的评审得分与排序。

23.4 中标通知书发出后，采购人或者采购代理机构不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

23.5 中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

### 24. 签订合同

24.1 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订合同。线上采购项目可通过评审管理系统签订合同。

24.2 所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

24.3 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

24.4 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

## 25. 履约保证金

25.1 需提交履约保证金的项目，中标人应在合同签订前按照**投标人须知前附表**的规定，向采购人提交履约保证金。

## 七、询问和质疑

### 26. 询问

26.1潜在投标人、投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

### 27. 质疑

27.1潜在投标人、投标人（统称质疑人）认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑（线上采购项目可以通过评审管理系统提交）。联系部门、联系电话、通讯地址、电子邮箱**见投标人须知前附表**。

27.2在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

27.3质疑人应知其权益受到损害之日，是指：

（1）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

27.4质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字，并加盖公章。

27.5 采购人或者代理机构应当在收到供应商的质疑函后7个工作日内，对质疑内容作出答复，书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复内容不得涉及商业秘密。

27.6 质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向同级人民政府财政部门投诉。

27.7 投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

## 八、其他

### 28. 保密

28.1采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

28.2 评标委员会成员和参与评标工作的有关人员应对评标情况以及在评标过程中获悉的

国家秘密、商业秘密负有保密责任。

## **29. 知识产权与规避专利、版权纠纷**

### **29.1 知识产权**

29.1.1 项目系统的版权属于采购人所有，中标人应向采购人开放并提供涉及本项目软件开发、升级完善、运行维护等工作的全部源代码（含保证期内的后续升级版本）。由本项目系统形成的技术和成果的专利申请权、专利权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归采购人所有。

### **29.2 规避专利、版权纠纷**

29.2.1 投标人应保证其投标方案中的有关软件、文件、图纸等没有违反有关专利和版权等知识产权的规定。

29.2.2 中标人应保证采购人在中华人民共和国使用本项目成果任何一部分、或接受乙方服务时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权等知识产权的索赔或起诉。

29.2.3 如果采购人在使用本项目任何一部分时被任何第三方诉称侵犯了第三方知识产权或任何其它权利，中标人应负责处理这一指控并应以中标人的名义自负费用向起诉方提出抗辩。由此可能产生的一切法律责任和经济责任均由中标人承担。

29.2.4 如果采购人发现任何第三方在采购人未被许可的范围内非法使用采购人获得的知识产权，采购人应通知中标人。中标人应在收到采购人通知后14天内采取行动制止非法使用行为，否则由中标人承担相应的责任。

# 第三章 评标方法及标准

## 1.评标方法

1.1 本项目评标方法：采用综合评分法

## 2.评标标准

2.1 本项目采用百分制综合评分法进行评标，综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

评审因素主要内容如下表。

2.2 本项目价格分值为10分，其余评审因素分值为90分，按四舍五入取至百分位。

## 3.评委构成：

本项目评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为7人单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

本办法所称的“以上”“以下”“内”“以内”，包括本数；所称的“不足”，不包括本数。

评审标准如下表：

序号	评审因素	主要内容	指标要求	细项分值
1	投标报价 (10分)	价格 (10分)	投标报价得分=评标基准价 / 投标报价 × 满分值 (1) 评标基准价是指满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。 (2) 因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。 (3) 调整后的价格只是作为评标时使用，最终中标人的中标金额=投标报价。	10分
2	技术因素 (30分)	项目需求理解方案 (12分)	由评标委员会根据招标文件中项目需求的项目定位、采购需求、业务流程、工作现状的把握及理解情况进行评审，以下各项不重复计分： ① 投标人能对项目定位、采购需求的基本情况进行描述，内容全面、完整，能描述本项目工作的主要内容，对本项目服务需求理解思路正确的，得4分； ② 在本项①基础上，投标人能对系统运维工作现状的把	12分

		<p>握及理解情况、业务流程进行描述，内容完整，对服务的各项工作和要求理解正确，符合本项目采购要求，得 8 分；</p> <p>③在本项②基础上，投标人能根据项目实际要求进行详细的需求分析，陈述重点及难点，并具有可行的针对性措施的，得 12 分。</p> <p>未提供项目需求理解或项目需求理解未达到①标准要求的，得 0 分。</p>	
	运行维护方案 (9分)	<p>由评标委员会根据投标人提供的运维服务方案，从基础运维、金税三期外部交换系统接口拓展开发、金税三期外部交换银税互动开发改造等因素描述进行评价，以下各项不得重复计分。</p> <p>①投标人提供的运维服务方案，包含基础运维、金税三期外部交换系统接口拓展开发、金税三期外部交换银税互动开发改造的内容，且各项内容表述完整，针对本项目有针对性的优化的，得 3 分；</p> <p>②在本项①基础上，投标人能承诺在运维发现问题的过程中，20 分钟内响应，2 小时内解决故障；能根据项目需求细化运维服务措施，对系统处理紧急问题的能力和手段有描述，能分解出实施过程中的重点难点，能就重点难点制定具体运维措施的，得 6 分；</p> <p>③在本项②基础上，投标人针对外部交换系统接口拓展开发和外部交换银税互动开发改造能提供具体的技术路线或方案，具有可行性；针对运维故障处理和应急预案流程图，各项预案还有响应的解决措施；还能额外针对信息安全保密提供承诺函的，得 9 分。</p> <p>未提供运行维护方案或运行维护方案未达到①标准要求的，得 0 分。</p>	9分
	验收方案 (9分)	<p>由评标委员会根据投标人提供验收方案，从验收条件、验收标准、验收 流程等因素描述进行评价，以下各项不得重复计分。</p> <p>①投标人提供有符合采购需求要求的验收方案，对验收条件、验收标准、 验收流程均有表述；但针对服务质量考核验收没有对应的措施，仅能够基本满足采购需求的，得 3 分；</p> <p>②在本项①基础上，投标人能根据项目履行情况考核制定并能优化项目验收流程，制订有验收标准，针对重点难点，有验收应急保障措施，应急处置、保障手段较好且能有效保</p>	9分

			<p>障项目各阶段的顺利验收，各流程的验收文档（如《项目概要设计说明书》）输出时间有明确计划时限的，得6分；</p> <p>③在本项②基础上，投标人能提出完整、详细、量化的验收标准，针对项目履行情况考核及服务质量考核验收，能量化到细节，并有有效的补救措施，保障手段强，突出重点；有对应的流程图、图表的，得9分。</p> <p>未提供验收方案或验收方案未达到①标准要求的，得0分。</p>	
3	商务因素 (60分)	相关证书 (9分)	<p>供应商具有质量管理体系认证证书(GB/T19001-2016或ISO9001)、信息技术服务管理体系认证证书(ISO20000)、信息安全管理体系认证证书(GB/T22080-2016或ISO27001)，每个证书得3分，满分9分。（提供在有效期内的资质证书复印件，并加盖公章，否则不得分。）</p>	9分
		成功案例 (10分)	<p>供应商2021年8月1日至投标文件提交截止时间止，具有类似项目业绩（投标文件提供合同复印件，复印件内容须体现为类似项目。同一个项目签订多份合同的只能计算一次，不重复计分）。每个有效业绩得2分，本项满分10分。</p> <p>注：类似项目是指信息系统开发或运维服务项目。</p>	10分
		技术力量 (41分)	<p>重点考核供应商的履约能力，投入本项目的人员数量、专业化程度、等级比例及稳定性承诺，人员的相关工作经验、相关资质证书等在<b>满足本项目采购需求的基础上</b>，对下列指标进行考核打分：</p> <p><b>(1) 拟投入的基础运维服务人员中(共11人)：</b></p> <p>①具有计算机技术与软件专业技术资格高级证书（包括但不限于：信息系统项目管理师、系统分析师、系统架构设计师、系统规划与管理师任一）的，每有1名得2分，满分22分。</p> <p>②具有3年以上行业工作经验的，每有1名得1分，满分10分。（投标人需要自行提供证明材料且能被评标委员会认可）</p> <p><b>(2) 拟投入的外部交换接口拓展开发人员中(共2人)：</b></p> <p>①具有计算机技术与软件专业技术资格高级证书（包括但不限于：信息系统项目管理师、系统分析师、系统架构设计师、系统规划与管理师任一）的，每有1名得2分，满分4分。</p> <p>②具有3年以上行业工作经验的，每有1名得1分，满</p>	41分

		<p>分2分。（投标人需要自行提供证明材料且能被评标委员会认可）</p> <p><b>（3）拟投入的外部交换银税互动开发改造开发人员中（共1人）：</b></p> <p>①具有计算机技术与软件专业技术资格高级证书（包括但不限于：信息系统项目管理师、系统分析师、系统架构设计师、系统规划与管理师任一）的，每有1名得2分，满分2分。</p> <p>②具有3年以上行业工作经验的，每有1名得1分，满分1分。（投标人需要自行提供证明材料且能被评标委员会认可）</p> <p><b>注：投标人需提供拟投入人员清单及投入人员的相关认证或资格（职称）证书或工作年限证明，以及技术人员与投标单位签署的劳动合同（截止本项目开标当天合同仍在有效期内）复印件。一人多证不重复加分。</b></p>	
<b>合 计</b>			<b>100分</b>

### 2.3 落实政府采购政策进行价格调整的规则：

政府采购政策	价格扣除规则	享受价格扣除的条件
节约能源政策	不适用	不适用
保护环境政策	不适用	不适用
促进中小企业发展政策	<p>货物服务采购项目给予小微企业的价格评审优惠为15%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除15%，微型企业扣除15%。政府采购工程的价格评审优惠按照财库〔2020〕46号文件的规定执行。</p>	<p>（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标，不对其中涉及的工程承建商和服务的承接商作出要求；</p> <p>（2）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，不对其中涉及的货物的制造商和工程承建商作出要</p>



		求。
促进残疾人就业政策	按照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。并对其投标报价给予15%的扣除，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=投标报价×（1-15%）。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。	投标人在其投标文件中提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。 （投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）
支持监狱企业发展政策	按照《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。对其投标报价给予15%的扣除，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=投标报价×（1-15%）。监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。	投标人在其投标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件

#### 2.4 推荐中标候选人

2.4.1按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。

2.4.2推荐中标候选人的数量：3家。

2.4.3中标人数量：1家。

中标候选人并列的，按照投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列的方式确定中标人。

招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

## 第四章 政府采购合同文本

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\_\_\_\_\_)

项目名称：\_\_\_\_\_

包 号：\_\_\_\_\_

合同编号：\_\_\_\_\_

甲 方：国家税务总局广西壮族自治区税务局

乙 方：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_年 月 日

合同条款前附表

序号	内 容		
1	合同名称		
2	合同编号		
3	合同类型	技术服务类	
4	定价方式	固定总价	
5	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	
	甲方相关部门	甲方采购部门	
		联系人	
		联系电话	
		甲方需求部门	
		联系人	
联系电话			
6	乙方名称		
	乙方企业性质	<input type="checkbox"/> 大型企业 <input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小型企业 <input type="checkbox"/> 微型企业 <input type="checkbox"/> 监狱企业 <input type="checkbox"/> 残疾人福利性单位 <input type="checkbox"/> 其他	
	乙方地址		
	乙方联系人		
	联系电话/传真		
	开户银行名称		
	银行账号		
7	合同金额	人民币_____元整（¥_____）。	
8	交货时间和地点	时间： 地点：	
9	合同付款	（1）基础运维服务 签订合同之日起 30 日内预付合同总金额中的基础运维服务费用的 50%；运维服务期满，由甲方组织验收，并根据项目验收标准以及本项目合同罚责条款进行考核评分，按考核得分对合同	

		<p>基础运维服务费进行核算后，支付合同剩余的基础运维服务费。</p> <p>甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户；甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p> <p>(2) 外部交换系统接口拓展开发</p> <p>签订合同之日起 30 日预付合同总金额中的外部交换系统接口拓展开发部分费用的 50%；项目上线完成，经甲方初验合格后，支付合同总金额中的外部交换系统接口拓展开发部分费用的 20%；项目运维期满，甲方对项目进行最终验收，并根据项目验收标准、最终工作量核定及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，支付合同相应的剩余款项。其中，最终工作量核定依据为：</p> <p>a. 如核定完成开发接口数量等于 30 个，足额支付合同总金额中的外部交换系统接口拓展开发部分费用的剩余款项；</p> <p>b. 如核定开发接口数量少于 30 个，按接口单价×未完成接口数量核减未完成接口的费用后，支付合同总金额中的外部交换系统接口拓展开发部分费用的剩余款项。</p> <p>甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户；甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p> <p>(3) 外部交换系统银税互动开发改造</p> <p>签订合同之日起 30 日内预付合同总金额中的外部交换系统银税互动开发改造费用的 50%；改造完成并上线后，由甲方组织初步验收，经初验合格后，向乙方支付合同总金额中外部交换系统银税互动开发改造部分费用的 20%；项目运维期满后，由甲方根据项目验收标准以及本项目合同罚责条款组织最终验收，按验收结果对合同服务费进行核算后支付合同相应的剩余款项。</p> <p>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。</p>
10	履约保证金及返还	本项目不要求提供。
11	合同履行期限	服务期 1 年，具体时间从 年 月 日起至 年 月 日止。因新系统上线或采购内容需要调整等重大变故，甲

		方有权提前终止合同执行，费用按实际服务时间和考核结果结算，不视为甲方违约。
12	合同履行地点	合同约定地点或甲方指定地点
13	合同纠纷解决方式	甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷： <input type="checkbox"/> 向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁 <input checked="" type="checkbox"/> 向甲方所在地人民法院提起诉讼

## 一 合 同

国家税务总局广西壮族自治区税务局（以下简称“甲方”）通过公开招标方式采购，确定\_\_\_\_\_公司（以下简称“乙方”）为《\_\_\_\_\_项目》中标人。甲乙双方同意按照该项目招标文件约定的内容，签署《\_\_\_\_\_合同书》（合同编号：\_\_\_\_\_，以下简称“合同”）。

### 1. 合同文件

本合同所附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（总报价表和分项报价表）；
- (3) 投标文件技术部分和商务部分；
- (4) 投标文件技术力量一览表
- (5) 招标（采购）文件（另附）；
- (6) 投标（响应）文件（另附）；
- (7) 甲、乙双方商定确认后的补充协议；
- (8) 其他(根据实际情况需要增加的内容)。

### 2. 合同主要标的及数量

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

### 3. 合同金额

本合同金额为人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）。

### 4. 付款条件

#### (1) 基础运维服务

签订合同之日起30日内预付合同总金额中的基础运维服务费用的50%；运维服务期满，由甲方组织验收，并根据项目验收标准以及本项目合同罚责条款进行考核评分，按考核得分对合同基础运维服务费进行核算后，支付合同剩余的基础运维服务费用。

甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户；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。

#### (2) 外部交换系统接口拓展开发

签订合同之日起30日预付合同总金额中的外部交换系统接口拓展开发部分费用的50%；项目上线完成，经甲方初验合格后，支付合同总金额中的外部交换系统接口拓展开发部分费用的20%；项目运维期满，甲方对项目进行最终验收，并根据项目验收标准、最终工作量核定及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，支付合同相应的剩余款项。其中，最终工作量核定依据为：

- a. 如核定完成开发接口数量等于30个，足额支付合同总金额中的外部交换系统接口拓展

开发部分费用的剩余款项；

b. 如核定开发接口数量少于30个，按接口单价×未完成接口数量核减未完成接口的费用后，支付合同总金额中的外部交换系统接口拓展开发部分费用的剩余款项。

甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户；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。

### (3) 外部交换系统银税互动开发改造

签订合同之日起30日内预付合同总金额中的外部交换系统银税互动开发改造费用的50%；改造完成并上线后，由甲方组织初步验收，经初验合格后，向乙方支付合同总金额中外部交换系统银税互动开发改造部分费用的20%；项目运维期满后，由甲方根据项目验收标准以及本项目合同罚责条款组织最终验收，按验收结果对合同服务费进行核算后支付合同相应的剩余款项。

甲方付款前，乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票，甲方未收到发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任。

## 5. 合同签订及生效

本合同一式七份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。



甲方：国家税务总局广西壮族自治区税务局 乙方：

签字： 签字：

盖章： 盖章：

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日

## 二 合同通用条款

### 1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1“甲方”是指国家税务总局广西壮族自治区税务局。

1.1.1“甲方采购部门”见“合同条款前附表”第 5 项“甲方采购部门”。

1.1.2“甲方需求部门”见“合同条款前附表”第 5 项“甲方需求部门”。

1.2“乙方”见“合同条款前附表”第 6 项“乙方名称”。

1.3“合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，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. 服务内容和标准

2.1 服务标准：乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，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 本项目的“服务内容”见“合同条款前附表”第 8 项“服务内容”。

3.2 拟投入本项目的人员应当是乙方正式人员，或者是与乙方签订 1 年以上劳动合同且实际工作满 1 年的人员，常驻外包运维人员应当为技术骨干。

3.3 拟投入本项目的人员已进驻其他项目致使无法参与本项目实施的，乙方应当征得甲方同意后，派遣等于或优于拟投入人员水平和资质的其他人员参与本项目。

3.4 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，甲方保留终止合同及索赔的权利。

3.5 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同约定的结果，达到本合同约定的预期目标。对任何情况下出现的问题，应尽快提出解决方案。

3.6 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。

3.7 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

### 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、软件著作权、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 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权和修改权，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

4.4 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

## 5. 保密条款

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

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务的软硬件、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漏、公开或传播甲方的信息；
- （2）在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；
- （3）未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- （4）未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式（如 E-mail）携带出甲方场所；
- （5）未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- （6）严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；
- （7）不得进行系统软硬件设备的远程维护；
- （8）甲方以书面形式提出的其他保密措施。

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

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

## 6. 服务质效保证

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

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

## 7. 税务系统信息化项目失信管理

7.1 禁止乙方另行开发本项目业务需求范围内、供纳税人缴费人使用的软件，对违反合

约条款的，纳入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。

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

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

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

## **8. 履约验收要求**

8.1 甲方需求部门严格按照采购合同开展履约验收。验收时,应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准，对供应商各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的，应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后，应当出具验收意见，列明合同事项、验收标准及验收情况，由全体验收人员签字。

8.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

## **9. 履约保证金**

9.1 需提交履约保证金的项目，乙方应按照“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

9.2 履约保证金的金额可用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

9.3 如乙方未能按时支付合同约定的违约金、赔偿金、其他应付款项等的，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中扣除上述款项。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。若逾期补充的，每日应按应补充金额的万分之五（0.05%）支付甲方违约金。

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

9.5 履约保证金在合同履行期满后，扣除相应款项（如有）且双方无争议后，凭返还申请等资料一次性无息返还，详见“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”。

## **10. 履约延误**

10.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

10.2 如乙方迟延履行合同义务，甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金，每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之三（0.03%）计收。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、

诉讼费、律师费等。

10.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖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估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期赔偿费。

10.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期赔偿费之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期赔偿费。

10.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内退还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。特殊原因逾期返还的，双方协商解决。

## 11 违约责任

### 11.1 服务缺陷的补救措施和索赔

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

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

11.1.1.2 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

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

11.2除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

11.3乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

11.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

11.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔

事宜，甲方有权从乙方的合同款项中扣除索赔金额。

11.5 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的，纳入国家税务总局失信名单。

对于影响恶劣的严重违法失信行为，推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

11.6 如果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不良后果的，自甲方做出认定之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。

不良后果指造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等网络安全事件。

11.7 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

## **12. 不可抗力**

12.1 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、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、地震等。

12.2 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，，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

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

12.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部分履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

## **13. 争端的解决**

13.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如协商开始 30 天内仍不能解决，可以按《合同前附表》规定的方式提起仲裁或诉讼。

13.2.1 诉讼应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

13.2.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

13.2.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

## **14. 违约终止合同**

14.1合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行，若中止时间超过6个月的，甲方可视情况终止合同，双方互不承担责任；合同履行过程中因乙方就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

14.2若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

14.2.1 乙方不履行合同业务或者履行合同义务不符合合同约定；

14.2.2 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；

14.2.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重大影响和损失的；

14.2.4 乙方对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、恢复正常运行；

14.2.5 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

14.2.6 在合同服务期内，同一个应用系统在升级完善、运行维护支持服务过程中，出现5次经甲乙双方确认的用户投诉的；

14.2.7 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

14.2.8 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不良后果的。

14.2.9 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

14.2.10 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

14.2.11 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

14.2.12 乙方有其他严重违约行为的。

14.3如果甲方根据上述第12.2条的规定，终止了全部或部分合同，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终止的部分。

## **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 该终止合同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或变故，对履行合同有直接影响的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.4 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. 合同修改或变更**

17.1 如无合同约定或法定事由，甲乙双方不得擅自变更合同。

17.2 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

17.3 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

17.4 由于甲方项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将启动合同变更程序，与乙方协商变更相关合同条款。

18.5 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。

## **19. 转让和分包**

19.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

19.2 未经甲方同意，乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的，乙方就采购项目及分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

## **20. 合同语言**

20.1 本合同语言为中文。

20.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

## **21. 适用法律**

21.1 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。

21.2 本合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

## **22. 税费**



22.1 合同服务的所有税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

### 23.合同效力

23.1 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。

### 24.检查和审计

24.1 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，并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

24.2 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。

### 25. 合同生效

25.1 本合同一式七份，应在甲方收到乙方提供的履约保证金，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

### 三、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)
...				

### (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。

### (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。

### (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）

## 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：
	<p>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。</p> <p>单位名称： 开户银行： 帐 号： 联系人及电话：</p> <p style="text-align: right;">供应商签章： 年 月 日</p>
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）
	<p>联系人及电话：_____ 采购人签章</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>

## 第五章 投标文件格式

投标人必须按下列文本格式，如实提供具有法律效力的资格证明文件和真实有效的其他文件资料，任何不按下列文本格式提供或有实质性变更将由投标人承担风险。

1.投标人应严格按照本章规定填写和提交全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致投标文件被误读或查找不到，后果由投标人承担。

2.所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。

3.资格声明文件的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

4.评标委员会将应用投标人提交的资料并根据自己的判断，决定投标人履行合同的合格性及能力。

5.全部文件应按投标人须知中规定的语言提交。

6.以下格式文件为要求填写内容的固定格式，投标人不得擅自修改格式，其他未提供格式的文件和资料由投标人自行设计编制格式填写。

# 投 标 文 件

## 商务部分

(填写正本或副本)

项目名称: \_\_\_\_\_

项目编号: \_\_\_\_\_

所投采购包: \_\_\_\_\_

投标人: \_\_\_\_\_

日 期: \_\_\_\_\_

## 格式1 投标人基本情况

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
供应商直接控股股东信息			
直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或者统一社会信用代码	
供应商直接管理关系信息表			
直接管理关系单位名称		统一社会信用代码	
备注			

(附法人或者其他组织的营业执照等证明文件复印件；投标人如为自然人，提供自然人的身份证复印件)

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_



## **格式 2 投标人具备投标资格证明文件**

### **2-1 财务状况报告**

根据资格条件要求提供相应材料。

### **2-2 依法缴纳税收的相关材料**

根据资格条件要求提供相应材料。

### **2-3 依法缴纳社会保障资金的相关材料**

根据资格条件要求提供相应材料。

### **2-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料**

根据资格条件要求提供相应材料。

### 格式3 参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中 没有重大违法记录的书面声明

致\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）：

我单位在参加本次采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第（五）项所称重大违法记录，包括：

我单位未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

（请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字）：\_\_\_\_\_

日期：

#### 格式 4 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

## 格式5 联合体协议（若有）

致\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）：

经研究，我方决定自愿组成联合体共同参加\_\_\_\_\_（项目名称、项目编号）项目的投标。现就联合体投标事宜订立如下协议：

一、联合体成员：

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

二、\_\_\_\_\_（某成员单位名称）为\_\_\_\_\_（联合体名称）牵头人。

三、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本项目投标文件编制活动，代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与投标有关的一切事务；联合体中标后，联合体牵头人负责合同订立和实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照招标文件的各项要求，递交投标文件，参加投标，履行中标义务和中标后的合同，并向采购人承担连带责任。

五、联合体各成员单位内部的职责分工如下：\_\_\_\_\_。按照本条上述分工，联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下：\_\_\_\_\_。

六、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式\_\_\_\_\_份，联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字)：\_\_\_\_\_

成员名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字)：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

备注：本协议书由授权代表签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。

## 格式 6 其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

## 格式7 投标报价表

### 1. 开标一览表（总报价表）

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

采购包号：\_\_\_\_\_

价格单位：人民币：元

序号	内容	价格小计
1	基础运维服务	
2	外部交换系统接口拓展开发	
3	外部交换系统银税互动开发改造	
报价合计（小写）		
报价合计（大写）		
合同履行期限		自合同签订之日起1年。 因新系统上线或采购内容 需要调整等重大变故，采 购人有权提前终止合同执 行，费用按实际服务时间 和考核结果结算，不视为 采购人违约。
...		

特别说明：

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
2. 本项目执行中所发生的所有费用均计入投标报价中，采购人不再另行支付其他任何费用。
3. 投标人应根据《招标文件-技术部分》相关要求填报。
4. 如报价不一致，按照投标人须知“19. 核价原则”进行修正。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 2.分项报价表

(服务类项目适用)

项目名称: \_\_\_\_\_

项目编号: \_\_\_\_\_

采购包号: \_\_\_\_\_

价格单位: 人民币: 元

序号	项目名称	内容描述	数量	单价	小计 (元)	备注
1	基础运维服务					
2	外部交换系统接口拓展开发					
3	外部交换系统银税互动开发改造					
4						
5						
.....						
合 计						

特别说明:

- 1.本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
- 2.如报价不一致,按照投标人须知“19.核价原则”进行修正。
- 3.本表中小计=数量×单价。
- 4.本表仅供参考,可扩展。

一.

投标人(全称并加盖公章): \_\_\_\_\_

投标人代表(签字): \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

## 格式8 授权委托书

### 8-1 法定代表人授权委托书

(适用于授权代表参加投标)

致\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明:注册于\_\_\_\_\_ (投标人住址)的\_\_\_\_\_ (投标人名称)法定代表人\_\_\_\_\_ (姓名、职务)代表本公司授权\_\_\_\_\_ (被授权投标代表姓名、职务)为本公司的合法投标代表,就贵方组织的《\_\_\_\_\_ 项目》(项目编号: \_\_\_\_\_)投标、合同的执行,以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日生效,特此声明。

被授权投标代表无转委托权。

被授权投标代表身份证复印件

投标人名称(公章): \_\_\_\_\_

法定代表人(签字): \_\_\_\_\_

被授权投标代表(签字): \_\_\_\_\_

被授权投标代表联系电话: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

特别说明:

1.投标人如由被授权投标代表参与投标活动的,须同时提供《法定代表人授权委托书》和被授权投标代表身份证复印件(线上采购项目提供扫描件,下同)。《法定代表人授权委托书》应当按本格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章,并签署法定代表人或被授权投标代表的全名。(线上采购项目应上传扫描件)。



## 8-2 法定代表人身份证明复印件

(适用于法定代表人参加投标)

法定代表人身份证明复印件
--------------

特别说明：

投标人如由法定代表人作为投标代表参与投标活动的，仅须提供法定代表人身份证复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）。

## 8-3 自然人授权委托书

(适用于自然人投标)

致\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明: 我\_\_\_\_\_ (姓名、身份证号码)系自然人, 现授权委托\_\_\_\_\_ (姓名、身份证号码)以本人名义参加《\_\_\_\_\_项目》(项目编号: \_\_\_\_\_)的投标活动, 并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限: 从\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日起至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日止。

代理人无转委托权, 特此委托。

我已在下面签字, 以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

特别说明:

投标人如由**被授权人参与投标活动的**, 须提供《自然人授权委托书》, 《自然人授权委托书》应当按本格式要求签字并由自然人在签名处加盖食指指印。

\_\_\_\_\_

## 格式9 投标函

致\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）：

根据\_\_\_\_\_（项目名称）（项目编号：\_\_\_\_\_）的招标公告，\_\_\_\_\_（姓名、职务）代表投标人\_\_\_\_\_（投标人名称、地址）参加项目招标的有关活动。据此函，作如下承诺：

1.同意在本项目招标文件中规定的开标日起\_\_\_\_天遵守本投标文件中的承诺，且在期满之前均具有约束力。

2.具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
- （6）法律、行政法规规定的其他条件。

3.具备本项目招标文件中规定的其他要求和资质条件。

4.提供投标人须知规定的全部投标文件。

5.已详细审阅全部招标文件（包括招标文件澄清函），理解投标人须知的所有条款。

6.完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7.接受招标文件中全部合同条款，且无任何异议；保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

8.完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在投标文件中明确说明。

9.愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。若贵方需要，愿意提供一切证明材料。

10.我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

11.对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

12.已知悉并承诺遵守《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度(试行)》关于失信行为进行记录和结果应用的相关规定，及对于违反网络安全规定行为造成不良后果、“围猎”税务人员、违法违规聘用离税务人员、国家税务总局发票电子化改革领导小组办公室认定的失信行为，3年内限制参加税务系统政府采购活动的相关规定。

投标人名称（公章）： \_\_\_\_\_

法定代表人（签字）/被授权投标代表（签字）： \_\_\_\_\_

投标人地址： \_\_\_\_\_

邮编： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_

传真： \_\_\_\_\_

日 期： \_\_\_\_\_

特别说明：

投标人应当按上述格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并签署法定代表人或被授权投标代表的全名，线上采购项目应上传扫描件。

**格式 10 商务条款偏离表**

序号	招标文件条目号	招标文件 商务条款	投标文件 商务条款	偏离 (无/正/负)	说明
1					
2					
3					
4					
.....					

特别说明：

**1.投标人应按招标文件《第六章 项目采购需求》中的商务要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。**

2.投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求的，投标人应注明“无偏离”；不满足或不响应招标文件要求的，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

3.本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

投标人代表（签字）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 格式 11 中小企业声明函

### 中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加国家税务总局广西壮族自治区税务局外部信息交换系统运维服务项目（重）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 外部信息交换系统运维服务，属于软件和信息技术服务业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

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

## 格式 12 监狱企业的证明材料文件

说明：

1. 监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。（投标人如能够在线查询的材料，请提供查询网址链接，可以不用同时提供纸质材料，原件备查）
2. 未按上述要求提供、填写的，评标时不予以考虑。  
(示例略)

### 格式13 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_



## 格式 14 成功案例一览表

(根据招标文件要求自行调整)

序号	合同名称	合同甲方	合同时间	合同金额	合同主要内容	用户联系人	用户联系电话	备注
1								
2								
3								
4								
5								
.....								

特别说明：

1.应提供合同复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）。合同复印件应能清晰体现合同甲乙双方、合同时间、合同金额、合同主要内容等，并提供对方联系人及联系方式，否则不能获得相应分值。

---

# 投 标 文 件

## 技术部分

(填写正本或副本)

项目名称: \_\_\_\_\_

项目编号: \_\_\_\_\_

所投采购包: \_\_\_\_\_

投标人: \_\_\_\_\_

日 期: \_\_\_\_\_

**格式 15 技术条款偏离表**

序号	招标文件 技术部分序号	招标文件 技术部分内容要求	投标文件 应答情况	偏离（无/正/负）	备注
1					
2					
3					
4					
5					
……					

特别说明：

1.投标人应按招标文件《第六章 项目采购需求》中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应，未逐条响应的视为投标无效。

2.投标文件响应的技术内容完全响应招标文件要求的，投标人应注明“无偏离”；不满足或不响应招标文件要求的，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

3.本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 格式 16 服务方案、实施方案及技术方案

### 服务方案说明

服务类项目供应商应根据第六章规定编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (1)服务目标、范围和任务；
- (2)服务方案；
- (3)服务团队组织安排计划；
- (4)工作流程；
- (5)进度计划及保证措施；
- (6)质量保证措施；
- (7)合理化建议；
- (8)其他。

### 实施方案

(示例略)

### 技术方案

(示例略)

**格式 17 技术力量一览表**

序号	姓名	技术职称	人员级别	工作年限	本项目中担任职务	认证情况
项目管理人员						
(一) 项目负责人						
1						
2						
.....						
(二) 技术负责人						
1						
2						
.....						
二、XX 人员						
1						
2						
.....						
三、XX 人员						
1						
2						
.....						

特别说明：

1. 投标人须按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。
2. \_\_\_\_等人员应提供\_\_\_\_复印件。

**格式18 技术人员简历表**

姓 名		性 别		出生日期	
学 历		毕业学校		技术职称	
公司职务		任职时间		本项目任职	
人员级别		从事 XXX 工作 年限		从事 XXXX 年限	
认证证书					
工作简历及主要业绩					

特别说明：投标人应提供投入本项目技术人员的简历。

## 格式 19 投标人售后服务承诺

(示例略)

# 招 标 文 件

## (技术部分)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局  
外部信息交换系统运维服务项目（重）

项目编号：GX2024-DLGK-C0087-B00

采 购 人：国家税务总局广西壮族自治区税务局

采购代理机构：云之龙咨询集团有限公司

2024 年 10 月 8 日



## 第六章 项目采购需求

说明：

1. 投标人提供的货物服务必须符合国家和行业标准。

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

3. 投标人投标时必须在投标文件中对所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

**4. 本项目采购所有分标标的对应的中小企业划分标准所属行业为：软件和信息技术服务业。**

一、技术参数、服务内容要求：			
序号	标的名称	数量及单位	技术需求或者服务要求
1	外部信息交换系统运维服务	1 项	<p><b>一、基本项目情况</b></p> <p><b>1. 基础运维服务</b></p> <p>（1）金税三期外部交换系统运维</p> <p>目前外部交换系统涉及工商登记信息、税务登记、税务注销、环保税缴纳、车购税缴纳、车辆信息交换、出口退税等业务。系统数据交换流程共计 20 个交换数据环节 50 多个。</p> <p>对外关联系统有金三核心征管系统、电子税务局、微信税务、发票系统、出口退税等 5 大税务关键系统，可见外部交换系统的平稳运行可直接影响到税务关键系统的运行。</p> <p>对外关联的部门有市场监督管理局、环保厅、公安厅、中机服务、大数据局、海关等部门，运维范围应包含协助对外部门的对接沟通工作。</p> <p>外部交换系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 2 台涉及应用服务 6 个节点，外联网域 6 台服务器涉及 6 个前置应用服务。网络从税务内网横跨互联网。各个应用服务有 webserver 调用，数据库接口调用，MQ 消息队列调用等。系统对接及业务都比较复杂，需要专门运维人员进行服务支持。</p> <p>（2）税库银系统运维</p> <p>目前金税三期财税库银横向联网电子缴税系统承担着所有税收的缴款业务、社保费的部门征缴业务，系统的稳定性，问题的处理及时性关乎着税费的缴纳工</p>

作，关乎纳税人的利益。税务机构改革及社保费划转税务征收后，税库银承担的业务增加，面对的用户群体增加。金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的稳定性尤为重要，税库银一旦出现故障，将影响整个广西税务的税费缴纳环节。对此，需要专门运维人员进行专门驻场运维服务。

### （3）决策 1 包系统运维

决策 1 包系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 4 台涉及应用服务 8 个。数据来源核心征管系统、个税系统、社保管理子系统、社保征收子系统、外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、货运发票系统、防伪税控系统、电子底账系统、稽核系统等。设计数据加工过程 1000 多个。

金税三期决策支持系统 1 包应用业务处室有财产行为税处、大风局、经济分析处、所得税处、货劳处、督察内审处等几乎全部业务部门。系统功能大类有：“报表管理”、“财产行为税管理”、“查询统计”、“国际税管理”、“个人所得税管理”、“货物劳务税管理”、“绩效考核管理”、“纳税服务管理”、“所得税管理”、“数据质量管理”、“税库银业务情况统计”、“一户式”、“一局式”等。

金税三期决策支持系统 1 包共有功能模块 900 多个，其中查询统计 91 个，报表管理 644 个。

报表管理其中涉及减税降费报表有 269 个，社保费降率减费报表有 105 个，征管数据月报 50 个。随着总局对数据质量的考核，决策 1 包系统的运维支持服务变得尤为关键。

### （4）会计核算系统运维

会计核算系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 2 台涉及应用服务 6 个。数据来源核心征管系统、个税系统、社保管理子系统、社保征收子系统等。设计数据加工过程 100 多个。在每个月会计记账和报表生成期间，为不影响核心征管的生产业务运行，会计记账都是在周末和晚上操作，需要全区会统人员晚上和周末加班完成记账和报表生成工作。为确保核算报表能在指定的时间范围内产出。平时，需要核算部门对数据进行分析，确保税务的税收收入核算业务顺利开展，需要专门的系统运维人员进行系统运行维护服务。

### （5）税务系统内部控制监督平台运维

2021 年起，税务总局已不再负责税务系统内部控制监督平台日常应用运维、

跟进版本（补丁）发布、系统参数调整等工作，由各省（区）税务局自行负责。目前，广西税务局督察内审处和信息中心无法完成该平台运维工作，相关工作开展比较被动。为确保内控平台系统在广西本地顺利运行，完成总局绩效考核范围内的内控平台工作任务，提取相关疑点数据用于年度督察审计项目，完成有关报表统计填报工作，税务系统内部控制监督平台需要专门人员进行日常运维服务。

## **2. 金税三期外部交换系统接口拓展开发**

根据两办《关于进一步深化税收征管改革的意见》提出“2025年建成税务部门与相关部门常态化、制度化数据共享协调机制，依法保障涉税涉费必要信息获取；健全涉税涉费信息对外提供机制，打造规模大、类型多、价值高、颗粒度细的税收大数据，高效发挥数据要素驱动作用。”，2024年广西税务将对外部门进行大量的涉税信息共享或从外部门获取业务需要的信息共享数据，基于上述目标，需在外部交换系统中对信息共享相关接口进行标准化集成开发配置，主要包括2024年外部交换系统新建库表类数据资源、30个以内新建接口类数据资源。

## **3. 金税三期外部交换银税互动开发改造**

“银税互动”是在依法合规的基础上，由税务部门、银保监会派出机构和银行业金融机构通过协商，共享区域内企业纳税信用评价结果，以助力企业健康发展。“银税互动”有利于解决企业信贷融资中信息不对称的问题，促进企业融资的可获得性，降低融资成本；有利于纳税信用评价结果的增值运用，促进企业依法诚信纳税；有利于银行业金融机构开发优质客户，根据企业诚信状况，改进服务方式。通过“银税互动”，促进企业良性发展，实现企业、金融、税务三方共赢。

广西税务“银税互动”于2017年年底投入使用，该系统于2018年投入运行，2022年进行了较大的升级。至今已接入24家银行“银税互动”业务。“银税互动”有效拓展了纳税信用信息的增值应用，提升广西了纳税信用的社会效益。

通过对“银税互动”功能进行风险排查，发现“银税互动”与24家银行通过“专线直连”在外联网域交换数据，未通过总局统推的外部交换系统进行数据交换，不符合税务总局相关文件要求，亟待整改。

## **二、项目目标和主要内容**

### **（一）项目目标**

#### **1. 基础运维服务**

##### **（1）金税三期外部交换系统**

确保金三外部信息交换系统系统平稳运行，预防故障发生，提供响应区局及基层用户反映的问题的渠道。确保金税三期整体正常平稳的运行。

		<p>(2) 金税三期财税库银横向联网电子缴税系统</p> <p>为保障金税三期财税库银横向联网电子缴税系统应用对征收业务的良好支撑，提高纳税服务质量，实现系统平稳运行，具体项目目标如下：</p> <p>1) 建立规范的运维保障体系，以省局驻场运维和远程运维为主体，后方开发为依托，实现金税三期财税库银横向联网电子缴税系统运维的规范化、标准化和制度化。</p> <p>2) 对于紧急重要的系统保障事项，协商确认后可通过临时提供现场支持的方式，提高系统环境保障工作的响应速度和处理效率，提升重点保障事项的服务水平。</p> <p>3) 及时排除系统运行期间的故障和问题，保证应用系统的正常运行。保障各系统安全、稳定运行，做到“网络不断、应用不停、数据不丢”，为加强税收征管，提高纳税服务水平提供重要支持和保障。</p> <p>(3) 金税三期决策支持系统 1 包</p> <p>确保金三金税三期决策支持系统 1 包平稳运行，预防故障发生，提供响应区局及基层用户反映的问题的渠道。确保金税三期整体正常平稳的运行，为广西税务提供税务数据分析利用的途径。</p> <p>(4) 金税三期会计核算系统</p> <p>确保会计核算系统平稳运行，预防故障发生，提供响应区局及基层用户反映的问题的渠道。确保会计核算业务整体正常平稳的运行，为广西税务税收会计核算业务提供保障。</p> <p>(5) 税务系统内部监督控制平台</p> <p>确保内控平台系统在广西本地顺利运行，完成总局绩效考核范围内的内控平台工作任务，提取相关疑点数据用于年度督察审计项目，完成有关报表统计填报工作。</p> <p><b>2. 金税三期外部交换系统接口拓展开发</b></p> <p>按业务需求在 2024 年将广西税务向外提供或从外获取数据接口进行集成开发，接入外部数据交换系统，进行数据集中化管理，使广西税务外部数据交换系统形成符合总局规范的统一标准化接口集成管理平台。</p> <p><b>3. 金税三期外部交换银税互动开发改造</b></p> <p>按采购人要求对“银税互动”数据交换通道进行改造整合，将“银税互动”数据交换通道整改至金三外部交换系统。</p> <p><b>(二) 项目主要内容</b></p>
--	--	---

## 1. 基础运维服务

**基础运维服务**运维人员驻场参与金税三期外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、金税三期决策支持系统 1 包、金税三期会计核算系统、税务系统内部监督控制平台本地运维服务及数据分析服务运维工作。同时需要根据采购人要求对系统进行本地化完善优化，满足政策调整、管理创新要求、地方业务差异化等业务需求的不断变化。主要工作内容如下：

(1) 基础运维服务内容。为金税三期外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、金税三期决策支持系统 1 包、金税三期会计核算系统、税务系统内部监督控制平台提供日常运行维护，响应省局及基层税务干部反映的问题。为保障平台正常运行，预防故障发生，及时解决问题，提供相关的支持服务。

(2) 系统环境保障。系统环境保障工作包括金税三期外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、金税三期决策支持系统 1 包、金税三期会计核算系统、税务系统内部监督控制平台系统环境检查及监控、系统环境优化、系统环境故障排查、系统环境故障应急处理等内容。

(3) 应用软件数据访问性能优化。运维人员接收技术人员对数据访问脚本、语句性能问题，同时周期性对软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。

(4) 日常运维服务。为金税三期外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、金税三期决策支持系统 1 包、金税三期会计核算系统、税务系统内部监督控制平台提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。

(5) 程序问题确认。由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员将转出的程序问题进行测试和确认，排查问题原因，提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。

(6) 需求问题确认。因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题，运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。

(7) 重大配置变更。运维人员对可能发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、中间件、数据库、操作系统的重大配置调整）进行评估和方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。

(8) 补丁发布。补丁发布工作是指在税务总局下发金税三期外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、金税三期决策支持系统 1 包、金税三期会计核算系统、税务系统内部监督控制平台后，运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。

(9) 系统功能咨询。针对金税三期外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、金税三期决策支持系统 1 包、金税三期会计核算系统、税务系统内部监督控制平台的业务处理方法、业务处理原理等问题，提供及时全面准确地解答，完成查询、统计、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。

(10) 系统操作咨询。针对操作人员在金税三期外部交换系统、金税三期财税库银横向联网电子缴税系统、金税三期决策支持系统 1 包、金税三期会计核算系统、税务系统内部监督控制平台使用过程中遇到的计算机基本操作问题和系统操作问题，提供及时全面准确的咨询服务。

(11) 减税降费相关工作支持。支持采购人减税降费相关工作安排。

(12) 电子专票相关工作支持。协助采购人完成增值税电子专用发票相关工作的开展，包括电子专用发票监控预警分析、内控督导工作的开展。

(13) 数据质量管理专项服务。安排专职人员负责金税三期决策支持系统 1 包数据质量管理模块，负责协助广西税务局完成指标编写、指标维护、指标运行、数据质量疑点数据整改等工作。

(14) 决策一包数据质量本地化个性开发专项服务。安排专职人员负责金税三期决策支持系统 1 包数据质量管理模块，要求如下：

- 1) 接收采购人功能模块新增或调整需求，完成功能模块开发；
- 2) 协助采购人对决策一包数据质量本地化相关功能模块进行性能调优，修复日常使用中出现的系统级异常问题；
- 3) 协助采购人对现有及后续增加的INFA定时加工任务进行监控维护；
- 4) 协助采购人对现有部署或后续增加的应用服务器、数据库服务器进行监控维护。

**2. 外部交换系统接口拓展开发。**主要工作内容有：在外部交换系统新建库表类数据资源；根据需求完成 30 个以内新建接口类资源开发集成。

**3. 外部交换系统银税互动开发改造。**主要工作内容有：一是根据采购人与各银行合作协议，开发可配置化的数据交换接口，并与 26 家银行联调。二是开发纳税人授权页面，并根据采购人要求提供给银行端 APP 使用。三是将银行反馈数据传输给大数据平台，以便日后上传总局和开展分析。四是将银税互动数据交换

纳入到外部交换总体监控中，保障日常与各银行数据交互畅通。

### 三、项目边界

金税三期是包含本系统在内的多个子系统的综合系统。因此承担金税三期本系统运维工作，除了要熟悉了解本系统之外，还需要了解掌握与本系统相关的其他内、外部系统之间的数据流向与关联关系，能按照采购人要求，积极参与、协调、配合金税三期相关系统间的运维工作，确保金税三期整体正常平稳的运行。

本项目的服务内容定义了服务商需提供服务的边界，是指服务商支持人员针对广西壮族自治区税务局金税三期决策支持 1 包、外部交换、税库银系统、会计核算系统以及税务系统内部监督控制平台的部署情况和运维特点，为保障系统正常运行，及时解决问题，预防故障发生，所提供的支持服务内容，主要包括被动支持服务、主动支持服务和支持保障三部分。

被动支持服务工作是指日常工作中针对各级用户通过技术支持热线和技术支持网站等反映的应用系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的技术支持，及时解答问题、分析问题、定位问题、解决问题、反馈解决结果、记录并归纳的过程。被动支持服务工作包括问题受理和一般问题处理、问题回访与确认、数据维护、程序问题确认、需求问题确认、紧急问题处理、问题协同解决、系统资源优化、系统迁移、现场支持、生产系统支持与维护等内容。

主动支持服务工作是指根据应用系统自身特点，结合以往的经验 and 总结，定期或不定期对应用系统运行的相关参数等进行日常检查，对应用系统数据质量、运行情况等进行检查和评估，以避免小隐患引发大问题，防患于未然，最大程度的预防应用系统故障的发生。

支持保障工作是指为做好被动支持服务和主动支持服务工作而开展的质量控制、后勤保障等工作。支持保障工作包括补丁发布、配置管理、知识提取与维护等。

### 四、项目具体采购业务需求

#### (一) 技术需求部分

#### 1. 金税三期外部交换系统

##### 1.1 系统复杂性认识要求

##### 1.1.1 系统架构复杂性认识要求

外部交换系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 2 台涉及应用服务 6 个节点，外联网域 6 台服务器涉及 6 个前置应用服务。网络从税务内网横跨互联网。各个应用服务有 webserver 调用，数据

库接口调用，MQ 消息队列调用等。运维人员需要熟悉系统相关架构及对涉及的技术具备完全的掌握能力。

#### 1.1.2 涉及外部门业务复杂性认识要求

目前外部交换系统涉及工商登记信息、税务登记、税务注销、环保税缴纳、车购税缴纳、车辆信息交换、出口退税等业务。系统数据交换流程共计 20 个交换数据环节 50 多个。

对外关联系统有金三核心征管系统、电子税务局、微信税务、发票系统、出口退税等 5 大税务关键系统，可见外部交换系统的平稳运行可直接影响到税务关键系统的运行。

对外关联的部门有市场监督管理局、环保厅、公安厅、中机服务、大数据局、海关等部门。运维范围应包含协助对外部门的对接沟通工作。

#### 1.1.3 日常运维工作复杂性认识要求

为满足基层业务实际需要以及问题处理的及时性，需要针对各个业务、各个使用人群设立相应的沟通管道，日常运维管道有：

(1) 金三运维平台：需要实时关注运维平台的问题，及时作出处理。

(2) 微信群组：环保税数据对接交流群、广西车购税业务交流群、税务公安车辆完税信息共享联络群、广西环保联调测试群、金三运维及合格证信息交流群、全国购置税信息交换等

(3) qq 群组：六证合一两证整合等。

以上运维平台、沟通群组需要运维人员实时关注并对问题作出及时的处理或解答，可见外部交换系统日常运维过程中，针对问题接收部分的复杂性。

根据采购人要求进行数据统计，对数据进行分析。专门人员进驻大运维办公场地便于各个系统运维人员及采购人对接人进行日常的沟通。

### 1.2 运维服务内容

#### 1.2.1 系统环境保障

##### (1) Oracle GoldenGate(以下简称 ogg)检查

负责外部交换系统库新建 OGG 链路、OGG 链路拆分；外部交换系统库 OGG 链路异常分析、处置。

##### (2) 服务器检查

负责服务器 cpu 检查；服务器磁盘空间检查；服务器内存使用率检查；服务器 SWAP 使用率检查；服务器 OS 文件系统目录使用率、无用文件删除；服务器用户口令过期检查、修改；服务器 ssh、ssl 升级；服务器时钟检查校对；服务器内



置防火墙维护、检查；服务器间网络连通性问题排查；

### （3）数据库检查

负责 AWR 报告应用层面处置；按要求导出 dump 文件；数据库内存占用评估、扩容建议；数据库磁盘 asm 磁盘组评估、扩容建议；数据库表空间使用率评估、扩容；数据库表锁时常分析、处置；数据库会话异常分析、处置；数据库查询时间链接分析、处置；数据库等待事件分析、处置；数据库长事务分析、处置；数据库表索引失效、执行计划分析、处置；高 CPU 使用率语句、高内存使用率语句分析和处置；数据库连接数分析和处置。

### （4）应用检查

负责应用占用 cpu 检查和报告；应用占用 cpu 分析和处置；应用内存占用检查和报告；应用内存占用分析和处置；应用 zombie 进程检查；weblogic 控制台运行情况检查和报告；weblogic 控制台运行情况分析和处置；应用线程独占情况检查和报告、STUCK 进程检查和报告；应用线程独占情况分析和处置、STUCK 进程分析和处置；应用数据源运行、链接情况检查和报告；应用数据源运行、链接情况分析和处置；应用虚拟内存使用情况检查和报告；应用虚拟内存使用情况分析和处置；应用端口状态检查和报告；应用端口状态分析和处置；应用定时任务检查；应用的 ejb 调用检查；MQ 通道检查监控；informatica 数据管理流程检查、监控；应用消息堆积情况检查和报告；应用消息堆积情况分析和处置。

### （5）系统升级

负责申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；申请对 OGG 进行关闭、开启等操作权限，对 ogg 操作；申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；金三升级：工作流导入（需要工作流授权文件）；中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固实施。

### （6）故障排查

负责与信息中心一起对故障进行应用级排查，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排查。与信息中心一起对故障进行基础环境排查，包括数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等；根据问题排查结果，对现场环境进行配置解决问题；根据问题排查结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。

### （7）应急处理

负责在出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

		<p>(8) 联调服务</p> <p>负责在系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。</p> <p>(9) 其他处理</p> <p>负责根据需要执行总局运维脚本、根据需要导出审计数据 DMP；与总局监控对接和处置；协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；按需进行压力测试；根据需要对原国地税环境问题进行处置。</p> <p>1.2.2 应用软件数据访问性能优化</p> <p>应用软件数据管理人员接收技术人员对数据访问脚本、语句性能问题，同时周期性对软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要内容包 括：</p> <p>(1) 运行监控</p> <p>周期性监控和分析软件数据与应用的性能状况</p> <p>(2) 接收问题</p> <p>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</p> <p>(3) 出具解决方案</p> <p>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。</p> <p>(4) 分析处理问题</p> <p>针对该性能问题执行解决方案</p> <p>(5) 记录问题</p> <p>针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给相关负责人。</p> <p>1.2.3 日常运维服务</p> <p>外部交换平台提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理，主要工作内容如下：</p> <p>(1) 接收问题</p> <p>接收采购人及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。</p> <p>(2) 分析处理问题</p>
--	--	--

通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。

(3) 出具解决方案并实施

根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈采购人相关负责人。

(4) 记录问题

问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

(5) 紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、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，需要中级及以上工程师在 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。工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。

4) 出具方案。根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。

5) 问题跟踪。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。

6) 最终编写处理报告。按采购人规范出具处理报告。

1.2.4 程序问题确认

由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员需对转出的程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。主要工作内容如下：

(1) 沟通确认

对于程序 bug 的工单，需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。

(2) 问题测试

需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现。

(3) 分析确认

		<p>根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因。</p> <p>(4) 确定临时解决方案</p> <p>根据问题原因，确定此问题的临时解决方案。</p> <p>(5) 问题转出</p> <p>程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由商进行程序改进。</p> <p>(6) 问题跟踪</p> <p>由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。</p> <p>(7) 最终编写处理报告</p> <p>按采购人规范出具处理报告。</p> <p>1.2.5 需求问题确认</p> <p>因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下：</p> <p>(1) 沟通确认</p> <p>与采购人充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。</p> <p>(2) 问题分析</p> <p>对采购人所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。</p> <p>(3) 问题反馈</p> <p>对问题分析结果反馈应用系统负责人。</p> <p>(4) 问题转出</p> <p>经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给采购人相关处室。</p> <p>(5) 问题跟踪</p> <p>由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。</p> <p>(6) 最终编写处理报告</p> <p>按采购人规范出具处理报告。</p> <p>1.2.6 重大配置变更</p> <p>运维服务人员可能对发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、应用系统、数据库、操作系统的重大配置调整）进行评估和方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。主要工作内容如下：</p>
--	--	--

		<p>(1) 变更申请评估 评估重大配置变更的可行性。</p> <p>(2) 变更方案制定及评审 编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。</p> <p>(3) 变更计划制定 评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。</p> <p>(4) 实施和支持 运维服务人员根据实际情况和各地需求，对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。</p> <p>(5) 变更验证 验证重大配置变更是否成功。</p> <p>(6) 监控 重大配置变更实施成功后，需要在在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。</p> <p>1.2.7 补丁发布 补丁发布工作是指在总局下发外部交换平台补丁包后，运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下：</p> <p>(1) 补丁验证 高级运维服务人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核后，需形成补丁文档审核单。 对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。</p> <p>(2) 补丁升级 对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。</p> <p>1.2.8 软件功能及操作咨询</p>
--	--	--

针对就外部交换平台上应用的业务处理方法、业务处理原理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、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。

针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。

### 1.3 运维人员工作一览表

序号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式
1	数据维护	生产数据操作	依据客户需求对“工商多证合一”、“工商两证合一”、“中机车辆信息”、“公安车辆信息”、“环保数据”、“出口退税数据”等涉及外部部门交换到税务部门以及税务部门交换到外部部门的数据。	现场实时处理
2	补丁发布	升级补丁	对总局下发的系统补丁进行升级	现场实施处理
3		补丁功能测试	1. 完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。 2. 配合采购人完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。	现场处理
4	软件功能及操作咨询	功能业务及操作咨询	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答： 1. 工商与税务局交换多证合一及两证合一涉及的工商登记信息、涉税信息、交换方式、数据表说明等解答。 2. 公安车购税信息解答。 3. 环保厅交换信息相关交换方式、表接口、数据项说明等解答。 4. 中机车辆合格证信息解答。 5. 简易注销业务咨询	现场+远程

			5	系统监控	数据交换 流程监控	<p>监控及维护以下数据交换流程：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 交易注销采集流程；</li> <li>2. 建议注销反馈流程；</li> <li>3. 环保汇总对账反馈流程；</li> <li>4. 环保数据采集流程；</li> <li>5. 环保数据反馈流程；</li> <li>6. 工商三证合一信息采集流程；</li> <li>7. 公安销售发票交换流程；等19个数据交换流程。</li> </ol>	现场每日4次定时性流程监控
			6	日常问题处理	日常问题处理	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。	工作时间 现场处理+ 非工作时间 远程处理
			7	培训服务	培训服务	依据采购人的需要，对外部交换系统进行相关业务培训	现场或远程
			8	数据统计	数据统计	依据采购人数据统计需要对系统内的相关数据进行提取供采购人数据分析或汇报工作所用。	现场

## 2. 金税三期财税库银横向联网电子缴税系统

### 2.1 系统运维复杂性认识要求

#### 2.1.1 系统架构熟悉要求

金税三期财税库银横向联网电子缴税系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 4 台涉及应用服务 12 个节点，外联网域 2 台服务器涉及 2 个前置应用服务。网络从税务内网横跨互联网。各个应用服务有 webserver 调用，数据库接口调用，MQ 消息队列调用等。运维人员需要熟悉系统相关架构及对涉及的技术具备完全的掌握能力。

#### 2.1.2 系统关键性认识要求

目前金税三期财税库银横向联网电子缴税系统承担着所有税收的缴款业务、社保费的部门征缴业务，系统的稳定性，问题的处理及时性关乎着税费的缴纳工作，关乎纳税人的利益。

税务机构改革及社保费划转税务征收后，税库银承担的业务增加，面对的用户

群体增加。金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的稳定性尤为重要。

### 2.1.3 日常运维工作复杂性认识要求

为满足基层业务实际需要以及问题处理的及时性，需要针对各个业务、各个使用人群设立相应的沟通管道，日常运维管道有：

- (1) 金三运维平台：需要实时关注运维平台的问题，及时作出处理。
- (2) 微信群组：银行端缴款业务交流群、SKY 二代 TIPS 测试等。
- (3) 坐席电话。

以上运维平台、沟通群组需要运维人员实时关注并对问题作出及时的处理或解答。

根据采购人要求进行数据统计，对数据进行分析。专门人员进驻大运维办公场地便于各个系统运维人员及采购人对接人进行日常的沟通。

## 2.2 运维服务内容

### 2.2.1 系统环境保障

#### (1) 服务器检查

负责服务器 cpu 检查；服务器磁盘空间检查；服务器内存使用率检查；服务器 SWAP 使用率检查；服务器 OS 文件系统目录使用率、无用文件删除；服务器用户口令过期检查、修改；服务器 ssh、ssl 升级；服务器时钟检查校对；服务器内置防火墙维护、检查；服务器间网络连通性问题排查。

#### (2) 数据库检查

负责 AWR 报告应用层面处置；按要求导出 dump 文件；数据库内存占用评估、扩容建议；数据库磁盘 asm 磁盘组评估、扩容建议；数据库表空间使用率评估、扩容；数据库表锁时常分析、处置；数据库会话异常分析、处置；数据库查询时间链接分析、处置；数据库等待事件分析、处置；数据库长事务分析、处置；数据库表索引失效、执行计划分析、处置；高 CPU 使用率语句、高内存使用率语句分析和处置；数据库连接数分析和处置。

#### (3) 应用检查

负责应用占用 cpu 检查和报告；应用占用 cpu 分析和处置；应用内存占用检查和报告；应用内存占用分析和处置；应用 zombie 进程检查；weblogic 控制台运行情况检查和报告；weblogic 控制台运行情况分析和处置；应用线程独占情况检查和报告、STUCK 进程检查和报告；应用线程独占情况分析和处置、STUCK 进程分析和处置；应用数据源运行、链接情况检查和报告；应用数据源运行、链接情况分析和处置；应用虚拟内存使用情况检查和报告；应用虚拟内存使用情况分析和处



置；应用端口状态检查和报告；应用端口状态分析和处置；应用定时任务检查；应用的 ejb 调用检查；MQ 通道检查监控；informatica 数据管理流程检查、监控；应用消息堆积情况检查和报告；应用消息堆积情况分析和处置。

#### (4) 系统升级

负责申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；申请对 OGG 进行关闭、开启等操作权限，对 ogg 操作；申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；金三升级：工作流导入（需要工作流授权文件）；中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固实施。

#### (5) 故障排查

负责与信息中心一起对故障进行应用级排查，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排查；与信息中心一起对故障进行基础环境排查，包括数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等；根据问题排查结果，对现场环境进行配置解决问题；根据问题排查结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。

#### (6) 应急处理

负责在出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

#### (7) 联调服务

负责在系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。

#### (8) 其他处理

负责根据需要执行总局运维脚本、根据需要导出审计数据 DMP；与总局监控对接和处置；协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；按需进行压力测试；根据需要对系统运行基础环境问题进行处置。

#### (9) 其他处理

负责根据需要执行总局运维脚本、根据需要导出审计数据 DMP；与总局监控对接和处置；协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；按需进行压力测试；根据需要对系统运行基础环境问题进行处置。

#### (10) ogg 检查

负责税库银系统库新建 OGG 链路、OGG 链路拆分；税库银系统库 OGG 链路异常分析、处置。

### 2.2.2 环境优化调整

		<p>对系统运行整体性能情况进行检查,对发现的系统软件性能问题进行分析,根据分析结果采取参数调优、系统参数调优,要求基础基础环境保障进行数据库参数调整等方法分别实施优化。</p> <p>主要工作内容包括:</p> <p>(1) 运行监控</p> <p>监控和分析应用软件运行的性能状况。</p> <p>(2) 接收问题</p> <p>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。</p> <p>(3) 分析处理问题</p> <p>针对该性能问题进行分析处理。</p> <p>2.2.3 重大配置变更协助</p> <p>对工作范围内的可能发生的重大配置变更申请(如应用系统网络、存储、主机、中间件、数据库、操作系统的重大配置调整)进行评估和协助方案制定,并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。</p> <p>主要工作内容如下:</p> <p>(1) 变更申请评估</p> <p>协助评估重大配置变更的可行性。</p> <p>(2) 变更方案制定及评审</p> <p>协助编制重大配置变更方案及回退方案,并对方案进行测试和评审。</p> <p>(3) 变更计划制定</p> <p>评估重大配置变更所需资源,并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。</p> <p>(4) 实施和支持</p> <p>根据实际情况和需求,对重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。</p> <p>(5) 变更验证</p> <p>验证重大配置变更是否成功。</p> <p>(6) 监控</p> <p>重大配置变更实施成功后,需要在一个业务周期内,对涉及变更调整的应用系统进行监控,保证配置变更未对应用系统造成后续影响,保证应用系统的平稳运行。</p> <p>2.2.4 配合系统环境搭建</p> <p>根据采购方要求,配合协助系统环境保障搭建金税三期财税库银横向联网电</p>
--	--	---

子缴税系统（包括但不限于生产环境、测试环境、培训环境）。

#### 2.2.5 数据服务保障

数据服务保障主要为金税三期财国库银横向联网电子缴税系统内相关数据的统计查询。

##### （1）提供系统内相关数据的特殊查询

可提供金三系统中财国库银横向联网电子缴税系统相关功能模块无法实现的统计查询，满足由于一些需要的临时查询。

（2）坐席工程师将问题转出后，要对问题进行跟踪，确保问题均及时有效的处理完成。

#### 2.2.6 日常保障服务

为金税三期财国库银横向联网电子缴税系统提供数据查询、应用监控、故障分析等金税三期财国库银横向联网电子缴税系统处理征收工作中各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、应用支持等。

由于系统或采购人操作失误造成一些数据必须在后台来进行维护，而数据维护涉及数据安全，为保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性，所以确认和维护这些数据是非常谨慎的。主要工作内容为：

##### （1）一般日常问题受理和处理

主要工作内容如下：

##### 1) 接收问题

接收采购人及基层税务人员提出的关于实时缴款、批量扣款、转发报文等系统使用过程中的各类问题。

##### 2) 分析处理问题

通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序bug等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。如用户操作问题，或者外部环境问题导致系统使用异常，一经发现，支持人员需及时告知采购人负责人员。

##### 3) 问题处理反馈

根据分析得出的原因，进行问题处理解决并反馈，或反馈可行的解决方案。

##### 4) 问题响应时间

30分钟内响应，3小时内解决故障，如无法在短时间内解决，需提交一个处理建议。

##### （2）分析数据

		<p>通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点。</p> <p>(3) 紧急问题处理</p> <p>因系统异常造成业务中断、需要支持人员随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下：</p> <p>1) 沟通确认</p> <p>对于紧急问题工单，需要中级及以上工程师 15 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。</p> <p>2) 恢复系统</p> <p>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。</p> <p>3) 查找问题原因</p> <p>工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。</p> <p>4) 出具方案</p> <p>根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。</p> <p>5) 问题跟踪</p> <p>问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。</p> <p>(4) 补丁升级</p> <p>补丁升级工作是指根据采购方要求和补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行发布、升级以及支持验证的工作。主要工作内容如下：</p> <p>1) 补丁发布</p> <p>向采购人相关人员发布版本或补丁发布通知。</p> <p>2) 补丁升级</p> <p>通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行发布检验，确保升级后系统运行正常。</p> <p>(5) 软件咨询</p> <p>针对就金税三期财税库银横向联网电子缴税系统上应用的业务处理方法、业务处理原理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、报文分析等功能的解释、功能答疑等工作。</p> <p>1) 技术咨询服务。</p> <p>主要针对金税三期财税库银横向联网电子缴税系统运行及其具体实现技术提供及时、全面、准确的解答和必要的培训，使业务部门的相关人员能够理解该项技术的特点，以利于业务人员更准确的表达业务要求，利于开发单位能有效理解业务意图。</p>
--	--	---

2) 软件业务功能咨询服务。

主要针对金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的业务功能模块、维护模块、系统升级的咨询服务，包括各功能模块的内容、与实际业务操作执行的关系、数据层面的逻辑关系，系统升级初始化的必要调整等。

3) 需求开发阶段的咨询服务。

协助采购人针对金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的需求变更功能，为软件开发单位提供需求变更内容的咨询服务的工作。

4) 测试阶段的咨询服务。

协助采购人参与各税收业务系统的业务需求测试工作，为相关部门提供需求变更内容的咨询服务的工作。

(6) 知识库更新和维护

将在上述环节中出现问题及相关处理方式收集整理，按照采购方要求录入指定的系统。

2.2.7 外部联调支持

根据采购方要求，对接入或调用金税三期财税库银横向联网电子缴税系统的外部系统提供联调技术支持、故障跟踪排查等服务。

2.3 运维人员工作一览表

序号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式
1	数据维护	生产数据操作	依据采购人需求对“实时扣款信息”、“批量扣款”、“银行端缴款”、“入库流水信息”、“报表”等涉及各类扣款数据数据进行维护。	现场实时处理
2	补丁发布	升级补丁	对总局下发的系统补丁进行升级	现场实施处理
3		补丁功能测试	1. 完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。 2. 配合采购人完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。	现场处理

			4	软件功能及操作咨询	功能业务及操作咨询	<p>工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 实时扣款业务涉及的流程，对应的数据表说明、银行端缴款业务涉及的流程，对应的数据表说明等缴税涉及国库银的业务解答。</li> <li>2. 后台报文跟踪查询，协助基层业务人员对扣款异常的交易进行分析，提供后续处理建议。涉及税收业务及社保缴费业务。</li> </ol>	现场+远程
			5	系统监控	入库流水、国库报表、批扣处理流程、MQ通道监控	<p>监控及维护以下流程：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 入库流水下载流程监控；</li> <li>2. 国库报表下载流程监控；</li> <li>3. 批扣处理流程监控；</li> <li>4. MQ通道监控，确保国库银两个MQ节点的所有通道正常运行。</li> </ol> <p>确保以上流程的稳定运行，以上流程的异常将直接影响销号及会计核算业务。</p>	现场每日4次定时性流程监控
			6	日常问题处理	日常问题处理	<p>工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。</p>	工作时间 现场处理+ 非工作时间 远程处理
			7	接口维护及监控	接口维护及监控	<p>工作时间实时监控国库银对接社保费的接口服务，确保接口服务的正常，确保社保费缴纳正常。</p>	现场
			8	培训服务	培训服务	<p>依据采购人的需要，对金税三期财税库银横向联网电子缴税系统进行相关业务培训</p>	现场或远程

### 3. 金税三期决策支持系统 1 包

#### 3.1 系统运维复杂性认识要求

##### 3.1.1 系统架构复杂性认识要求

决策系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 4 台涉及应用服务 8 个。数据来源核心征管系统、个税系统、社保管理子系统、社保征收子系统、外部交换系统、金税三期财国库银横向联网电子缴税系统、货运发票系统、防伪税控系统、电子底账系统、稽核系统等。设计数据加工过程 1000 多个。

##### 3.1.2 业务复杂性认识要求

金税三期决策支持系统 1 包应用业务处室有财产行为税处、大风局、经济分析处、所得税处、货劳处、督察内审处等几乎全部业务部门。系统功能大类有：“报表管理”，“财产行为税管理”，“查询统计”，“国际税管理”，“个人所得税管理”，“货物劳务税管理”，“绩效考核管理”，“纳税服务管理”，“所得税管理”，“数据质量管理”，“国库银业务情况统计”，“一户式”，“一局式”等。

金税三期决策支持系统 1 包共有功能模块 900 多个，其中查询统计 91 个，报表管理 644 个。报表管理其中涉及减税降费报表有 269 个，社保费降率减费报表有 105 个，征管数据月报 50 个。

每月固定工作：每月征期后 3 天完成减税降费报表加工、补丁升级、报表报送，数据分析。

数据交换流程及数据加工流程：

- (1) 财行报表流程，加工查询报表以及环保税每日数据。
- (2) 数据化流程。
- (3) 第三方数据流程，加工工商登记信息以及国库银外部交换数据。
- (4) 优化版流程，优化版查询模块数据加工。
- (5) 国际税流程，国际司报表加工。
- (6) 货劳司流程，加工车购税以及出口退税数据。
- (7) 减免税流程，每月第四个工作日总局抽数使用。
- (8) 纳服司流程，加工纳服司相关数据。
- (9) 所得税司流程，用于加工小微企业以及翘尾情况数据
- (10) 收归司流程，用于收归报表数据加工。
- (11) 征管质量流程，加工征管月报数据。

		<p>3.2 运维服务内容</p> <p>3.2.1 系统环境保障</p> <p>(1) ogg 检查</p> <p>负责决策一包系统新建 OGG 链路、OGG 链路拆分；决策一包系统库 OGG 链路异常分析、处置。</p> <p>(2) 服务器检查</p> <p>负责服务器 cpu 检查；服务器磁盘空间检查；服务器内存使用率检查；服务器 SWAP 使用率检查；服务器 OS 文件系统目录使用率、无用文件删除；服务器用户口令过期检查、修改；服务器 ssh、ssl 升级；服务器时钟检查校对；服务器内置防火墙维护、检查；服务器间网络连通性问题排查。</p> <p>(3) 数据库检查</p> <p>负责 AWR 报告应用层面处置；按要求导出 dump 文件；数据库内存占用评估、扩容建议；数据库磁盘 asm 磁盘组评估、扩容建议；数据库表空间使用率评估、扩容；数据库表锁时常分析、处置；数据库会话异常分析、处置；数据库查询时间链接分析、处置；数据库等待事件分析、处置；数据库长事务分析、处置；数据库表索引失效、执行计划分析、处置；高 CPU 使用率语句、高内存使用率语句分析和处置；数据库连接数分析和处置。</p> <p>(4) 应用检查</p> <p>负责应用占用 cpu 检查和报告；应用占用 cpu 分析和处置；应用内存占用检查和报告；应用内存占用分析和处置；应用 zombie 进程检查；weblogic 控制台运行情况检查和报告；weblogic 控制台运行情况分析和处置；应用线程独占情况检查和报告、STUCK 进程检查和报告；应用线程独占情况分析和处置、STUCK 进程分析和处置；应用数据源运行、链接情况检查和报告；应用数据源运行、链接情况分析和处置；应用虚拟内存使用情况检查和报告；应用虚拟内存使用情况分析和处置；应用端口状态检查和报告；应用端口状态分析和处置；应用定时任务检查；应用的 ejb 调用检查；MQ 通道检查监控；informatica 数据管理流程检查、监控；应用消息堆积情况检查和报告；应用消息堆积情况分析和处置。</p> <p>(5) 系统升级</p> <p>负责申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；申请对 OGG 进行关闭、开启等操作权限，对 ogg 操作；申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务</p>
--	--	--



		<p>用例进行测试；金三升级：工作流导入（需要工作流授权文件）；中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固实施。</p> <p>（6）故障排查</p> <p>负责与信息中心一起对故障进行应用级排查，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排查；与信息中心一起对故障进行基础环境排查，包括数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等；根据问题排查结果，对现场环境进行配置解决问题；根据问题排查结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。</p> <p>（7）应急处理</p> <p>负责在出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。</p> <p>（8）联调服务</p> <p>负责在系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。</p> <p>（9）其他处理</p> <p>负责根据需要执行总局运维脚本、根据需要导出审计数据 DMP；与总局监控对接和处置；协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；按需进行压力测试；根据需要对原国地税环境问题进行处置。</p> <p>3.2.2 应用软件数据访问性能优化</p> <p>数据基础环境管理人员接收技术人员对数据脚本、语句性能问题，同时周期性对应用软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要内容包括：</p> <p>（1）运行监控</p> <p>周期性监控和分析应用软件数据访问的性能状况。</p> <p>（2）接收问题</p> <p>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。</p> <p>（3）出具解决方案</p> <p>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。</p> <p>（4）分析处理问题</p> <p>针对该性能问题执行解决方案。</p> <p>（5）记录问题</p>
--	--	---

		<p>针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给采购人相关负责人。</p> <p>3.2.3 数据服务</p> <p>决策管理数据支持平台的数据抽取是指从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到数据仓库的过程。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。数据服务主要包括决策管理数据支持平台的数据抽取、数据加工等保障工作。</p> <p>(1) 数据抽取保障服务</p> <p>1) 数据抽取任务调度状态维护。数据服务人员，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。</p> <p>2) 日常增量抽取保障。数据服务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。</p> <p>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。数据服务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。</p> <p>(2) 数据加工保障服务</p> <p>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。全量加工方式指针对某类数据，对数据仓库中所有相关业务源数据进行完整的加工。增量加工方式指针对某类数据，在上次已加工的基础上，只加工增量的部分。增量加工由系统设定的定时任务自动执行，全量加工由技术人员手动执行。数据加工保障服务，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。</p> <p>1) 数据加工任务调度状态维护。数据服务人员，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。</p> <p>2) 日常增量加工保障。数据服务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。</p> <p>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</p>
--	--	--

加工。数据服务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。

#### 3.2.4 日常运维服务

##### (1) 问题处理

决策管理数据支持平台提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理，主要工作内容如下：

##### 1) 接收问题

接收采购人及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。

##### 2) 分析处理问题

通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序bug等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。

##### 3) 出具解决方案并实施

根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。

##### 4) 记录问题

问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

##### 5) 紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、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：

(a) 沟通确认。对于紧急问题工单，需要高级工程师在 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。

(b) 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。

(c) 查找问题原因。工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。

(d) 出具方案。根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。

(e) 问题跟踪。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。

(f) 最终编写处理报告。按采购人规范出具处理报告。

## (2) 数据查询

根据税务机关需要,协助配合进行相关金税三期核心征管数据的查询。主要内容为与采购人需求人员进行查询数据口径的确认,完成口径确定后根据税务机关工作人员要求负责脚本编写并按要求输出项完成数据的导出工作并提交税务机关相关人员。

### 3.2.5 程序问题确认

由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员针对转出的程序问题进行复现测试和确认,排查问题原因,提供临时解决方案,并将确认结果反馈相关负责人。主要工作内容如下:

#### (1) 沟通确认

对于程序 bug 的工单,需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通,了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。

#### (2) 问题测试

需要对采购人反映的程序问题进行复现,了解采购人当时的软硬件环境,搭建复现测试环境,设计测试流程,设置模拟数据,对采购人反映的问题进行复现。

#### (3) 分析确认

根据测试结果,对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析,确定问题原因。

#### (4) 确定临时解决方案

根据问题原因,确定此问题的临时解决方案。

#### (5) 问题转出

程序问题确认后,将问题反馈给相应处室,由厂商进行程序改进。

#### (6) 问题跟踪

由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

#### (7) 最终编写处理报告

按采购人规范出具处理报告。

### 3.2.6 需求问题确认

因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下:

#### (1) 沟通确认

与采购人充分沟通,了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系,系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。

		<p>(2) 问题分析</p> <p>对采购人所提出的需求进行详细分析,对涉及多系统的需求内容,联合相关厂商进行会审,充分考虑新增需求的可行性和相关影响,并汇总最终会审意见。</p> <p>(3) 问题反馈</p> <p>对问题分析结果反馈应用系统负责人。</p> <p>(4) 问题转出</p> <p>经应用系统负责人审批确认后,将需求问题反馈给相关处室。</p> <p>(5) 问题跟踪</p> <p>由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。</p> <p>(6) 最终编写处理报告</p> <p>按采购人规范出具处理报告。</p> <p>3.2.7 重大配置变更</p> <p>运维服务人员可能对发生的重大配置变更申请(如应用系统网络、存储、主机、应用系统、数据库、操作系统的重大配置调整)协助基础环境保障部门进行评估和方案制定,并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。主要工作内容如下:</p> <p>(1) 变更申请评估</p> <p>评估重大配置变更的可行性。</p> <p>(2) 变更方案制定及评审</p> <p>编制重大配置变更方案及回退方案,并对方案进行测试和评审。</p> <p>(3) 变更计划制定</p> <p>评估重大配置变更所需资源,并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。</p> <p>(4) 实施和支持</p> <p>运维服务人员根据实际情况和各地需求,对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。</p> <p>(5) 变更验证</p> <p>验证重大配置变更是否成功。</p> <p>(6) 监控</p> <p>重大配置变更实施成功后,需要在一个业务周期内,对涉及变更调整的应用系统进行监控,保证配置变更未对应用系统造成后续影响,保证应用系统的平稳运行。</p>
--	--	--

		<p>3.2.8 补丁发布</p> <p>补丁发布工作是指在总局下发决策管理数据支持平台补丁包后，运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下：</p> <p>（1）补丁验证</p> <p>中级及以上运维服务人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核后，需形成补丁文档审核单。</p> <p>对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。</p> <p>（2）补丁升级</p> <p>对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境、预生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。</p> <p>3.2.9 数据质量管理专项服务</p> <p>该专项服务需要专职人员负责指标口径整理编写、指标运行维护监控等工作。根据采购人提供指标业务口径编写金税三期决策支持系统1包本地数据质量指标，并将指标维护进金税三期决策支持系统1包数据质量管理模块，对数据质量指标进行日常运行监控，协助采购人对数据质量监控结果进行处置等相关工作</p> <p>3.2.10 软件功能及操作咨询</p> <p>针对就决策支持平台上应用的业务处理方法、业务处理原理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、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。</p> <p>针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。</p> <p>（1）减税降费相关工作支持</p> <p>支持减税降费相关工作。</p> <p>（2）电子专票相关工作支持</p> <p>协助采购人完成增值税电子专用发票相关工作的开展，包括电子专用发票监控预警分析、内控督导工作的开展。</p> <p>3.3 运维人员工作一览表</p>
--	--	---

序号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式
1	数据运维	生产数据操作	依据客户需求对“报表管理”，“财产行为税管理”，“查询统计”，“国际税管理”，“个人所得税管理”，“货物劳务税管理”，“绩效考核管理”，“纳税服务管理”，“所得税管理”，“数据质量管理”，“税库银业务情况统计”，“一户式”，“一局式”等涉及数据。	现场实时处理
2	补丁发布	升级补丁	对总局下发的系统补丁进行升级。	现场实施处理
3		补丁功能测试	1. 完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。 2. 配合采购人完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。	现场处理
4	软件功能及操作咨询	功能业务及操作咨询	<p>工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答：“报表管理”，“财产行为税管理”，“查询统计”，“国际税管理”，“个人所得税管理”，“货物劳务税管理”，“绩效考核管理”，“纳税服务管理”，“所得税管理”，“数据质量管理”，“税库银业务情况统计”，“一户式”，“一局式”等。</p> <p>金税三期决策支持系统1包共有功能模块900多个,其中查询统计91个，报表管理644个。</p>	现场+远程

					报表管理其中涉及减税降费报表有269个，社保费降率减费报表有105个，征管数据月报50个。		
			5	系统监控	系统监控	<p>监控及维护以下数据交换流程：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 财行报表流程，加工查询报表以及环保税每日数据。</li> <li>2. 数据化流程。</li> <li>3. 第三方数据流程，加工工商登记信息以及税库银外部交换数据。</li> <li>4. 优化版流程，优化版查询模块数据加工</li> <li>5. 国际税流程，国际司报表加工。</li> <li>6. 货劳司流程，加工车购税以及出口退税数据。</li> <li>7. 减免税流程，每月第四个工作日总局抽数使用。</li> <li>8. 纳服司流程，加工纳服司相关数据。</li> <li>9. 所得税司流程，用于加工小微企业以及翘尾情况数据</li> <li>10. 收归司流程，用于收归报表数据加工</li> <li>11. 征管质量流程，加工征管月报数据等数据加工流程。</li> </ol> <p>功能模块运行监控, 金税三期决策支持系统1包共有功能模块900多个, 查询统计91个，报表管理644个，报表管理其中涉及减税降费报表有269个，社保费降率减费报表有105个，征管数据月报50个。</p>	现场每日4次定时性流程监控



			6	日常问题处理	日常问题处理	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。	工作时间 现场处理 + 非工作时间远程处理	
			7	系统健康巡检	系统健康巡检。	每日4次或依据采购人要求的频率对7加工流程进行全方位的监控巡检。 当发现问题时及时处理。	现场	
			8	培训服务	培训服务	依据采购人的需要，对金税三期决策支持系统1包进行相关业务培训。	现场或远程	
			9	技术支持	技术支持	依据采购人的需要，解答金税三期决策支持系统1包进行相关业务与技术问题。	现场或远程	
			10	减税降费业务支持	报表维护	配合业务部分产出减税降费金税三期决策支持系统1包相关的200余张报表的产出维护。	现场	
			11	数据统计查询服务	提供数据统计查询	依据采购人需求，提供金税三期决策支持系统1包相关数据统计。	现场	
			12	数据质量管理专项服务	数据质量管理	依据采购人需求，依据采购人提供的业务口径，形成数据质量指标，并在金税三期决策支持系统1包中运行，专职人员进行指标运行监控，对数据问题协助采购人进行相关处置。	现场或远程	
		<p><b>4. 金税三期会计核算系统</b></p> <p>4.1 系统运维复杂性认识要求</p> <p>4.1.1 系统架构复杂性认识要求</p> <p>会计核算系统在税务机构改革并库后进行了调整，目前业务域数据库服务器 2 台，应用服务器 2 台涉及应用服务 6 个。数据来源核心征管系统、个税系统、社</p>						

保管理子系统、社保征收子系统等。设计数据加工过程 100 多个。

#### 4.1.2 业务复杂性认识要求

会计核算报表生成方式、表接口、数据项复杂性较大。涉及会计核算功能模块有 317 个。机构改革及系统合并前，会统核算数据库与核心征管生产数据库为同一个数据库，在核心征管生产数据库上进行会计记账和报表生成。对于数据量比较大的单位，完成一次会统记账时间比较长，例如原国税完成一次会统记账需要 12 个小时，原地税完成一次会计记账需要 14 个小时。在每个月会计记账和报表生成期间，为不影响核心征管的业务运行，会计记账都是在周末和晚上操作，需要全区会统人员晚上和周末加班完成记账和报表生成工作。

#### 4.2 运维服务内容

##### 4.2.1 系统环境保障

###### (1) ogg 检查

负责会计核算系统库新建 OGG 链路、OGG 链路拆分；会计核算系统库 OGG 链路异常分析、处置。

###### (2) 服务器检查

负责服务器 cpu 检查；服务器磁盘空间检查；服务器内存使用率检查；服务器 SWAP 使用率检查；服务器 OS 文件系统目录使用率、无用文件删除；服务器用户口令过期检查、修改；服务器 ssh、ssl 升级；服务器时钟检查校对；服务器内置防火墙维护、检查；服务器间网络连通性问题排查。

###### (3) 数据库检查

负责 AWR 报告应用层面处置；按要求导出 dump 文件；数据库内存占用评估、扩容建议；数据库磁盘 asm 磁盘组评估、扩容建议；数据库表空间使用率评估、扩容；数据库表锁时常分析、处置；数据库会话异常分析、处置；数据库查询时间链接分析、处置；数据库等待事件分析、处置；数据库长事务分析、处置；数据库表索引失效、执行计划分析、处置；高 CPU 使用率语句、高内存使用率语句分析和处置；数据库连接数分析和处置。

###### (4) 应用检查

负责应用占用 cpu 检查和报告；应用占用 cpu 分析和处置；应用内存占用检查和报告；应用内存占用分析和处置；应用 zombie 进程检查；weblogic 控制台运行情况检查和报告；weblogic 控制台运行情况分析和处置；应用线程独占情况检查和报告、STUCK 进程检查和报告；应用线程独占情况分析和处置、STUCK 进程分析和处置；应用数据源运行、链接情况检查和报告；应用数据源运行、链接情况分

析和处置；应用虚拟内存使用情况检查和报告；应用虚拟内存使用情况分析和处置；应用端口状态检查和报告；应用端口状态分析和处置；应用定时任务检查；应用的 ejb 调用检查；MQ 通道检查监控；informatica 数据管理流程检查、监控；应用消息堆积情况检查和报告；应用消息堆积情况分析和处置。

#### (5) 系统升级

负责申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新；依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；申请对数据库的操作（修改表结构、表参数、增加、删除数据等）；申请对 OGG 进行关闭、开启等操作权限，对 ogg 操作；申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务；升级预生产、生产环境，对测试预生产和生产的业务用例进行测试；金三升级：工作流导入（需要工作流授权文件）；中间件 weblogic 漏洞补丁升级，安全加固实施。

#### (6) 故障排查

负责与信息中心一起对故障进行应用级排查，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排查；与信息中心一起对故障进行基础环境排查，包括数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等；根据问题排查结果，对现场环境进行配置解决问题；根据问题排查结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。

#### (7) 应急处理

负责在出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

#### (8) 联调服务

负责在系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。

#### (9) 其他处理

负责根据需要执行总局运维脚本、根据需要导出审计数据 DMP；与总局监控对接和处置；协助信息中心运维工作：网络调整、设备更换、设变迁移、停机等工作、攻防演练；按需进行压力测试；根据需要对系统运行基础环境问题进行处理。

### 4.2.2 应用软件数据访问性能优化

数据基础环境管理人员接收技术人员对数据脚本、语句性能问题，同时周期性对应用软件数据整体性能情况进行检查，对接收到和检查发现的数据访问性能问题进行分析，根据分析结果采取脚本调优、数据参数调整等方法分别实施优化。主要工作内容：性能问题接收和检查，性能问题分析，性能优化处理。主要内容包

#### (1) 运行监控

		<p>周期性监控和分析应用软件数据访问的性能状况。</p> <p>(2) 接收问题</p> <p>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。</p> <p>(3) 出具解决方案</p> <p>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。</p> <p>(4) 分析处理问题</p> <p>针对该性能问题执行解决方案</p> <p>(5) 记录问题</p> <p>针对该性能问题产出相关文档，并反馈结果给采购人相关负责人。</p> <p>4.2.3 数据服务</p> <p>会计核算系统的数据抽取是指从系统指定的业务系统数据源将数据抽取、清洗、加载到数据仓库的过程。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。数据服务主要包括会计核算系统的数据抽取、数据加工等保障工作。</p> <p>(1) 数据抽取保障服务</p> <p>1) 数据抽取任务调度状态维护。数据服务人员，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。</p> <p>2) 日常增量抽取保障。数据服务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。</p> <p>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。数据服务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。</p> <p>(2) 数据加工保障服务</p> <p>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。全量加工方式指针对某类数据，对数据仓库中所有相关业务源数据进行完整的加工。增量加工方式指针对某类数据，在上次已加工的基础上，只加工增量的部分。增量加工由系统设定</p>
--	--	--

的定时任务自动执行，全量加工由技术人员手动执行。数据加工保障服务，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。

1) 数据加工任务调度状态维护。数据服务人员，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。数据服务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。数据服务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。

### (3) 会计核算记账退账

负责全区核算单位记账退帐的业务。

#### 4.2.4 日常运维服务

##### (1) 问题处理

会计核算系统提供数据集中、数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、口径解释、数据查询、技术支持、应用支持等。日常问题受理和一般问题处理，主要工作内容如下：

##### 1) 接收问题

接收区局及基层税务人员提出的关于数据集中、数据处理、数据应用等系统使用过程中的各类问题。

##### 2) 分析处理问题

通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序bug等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。

##### 3) 出具解决方案并实施

根据分析得出的原因，提供可行的解决方案并实施，或提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。

##### 4) 记录问题

问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；对程序问题处理过程和结果进行跟踪。

##### 5) 紧急问题处理

		<p>因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、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：</p> <p>(a) 沟通确认。对于紧急问题工单，需要高级工程师在 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。</p> <p>(b) 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。</p> <p>(c) 查找问题原因。工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。</p> <p>(d) 出具方案。根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。</p> <p>(e) 问题跟踪。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。</p> <p>(f) 最终编写处理报告。按采购人规范出具处理报告。</p> <p>(2) 数据查询</p> <p>根据税务机关需要，协助配合进行相关金税三期核心征管数据的查询。主要内容为与税务机关需求人员进行查询数据口径的确认，完成口径确定后根据税务机关工作人员要求负责脚本编写并按要求输出项完成数据的导出工作并提交税务机关相关人员。</p> <p>4.2.5 程序问题确认</p> <p>由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。运维服务人员对于转出的程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。主要工作内容如下：</p> <p>(1) 沟通确认</p> <p>对于程序 bug 的工单，需要运维服务人员与税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。</p> <p>(2) 问题测试</p> <p>需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现。</p> <p>(3) 分析确认</p> <p>根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因。</p> <p>(4) 确定临时解决方案</p> <p>根据问题原因，确定此问题的临时解决方案。</p> <p>(5) 问题转出</p>
--	--	--

		<p>程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行程序改进。</p> <p>(6) 问题跟踪</p> <p>由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪。</p> <p>(7) 最终编写处理报告</p> <p>按采购人规范出具处理报告。</p> <p>4.2.6 需求问题确认</p> <p>因业务变更、口径改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。运维服务人员按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下：</p> <p>(1) 沟通确认</p> <p>与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况。</p> <p>(2) 问题分析</p> <p>对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见。</p> <p>(3) 问题反馈</p> <p>对问题分析结果反馈应用系统负责人。</p> <p>(4) 问题转出</p> <p>经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室。</p> <p>(5) 问题跟踪</p> <p>由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪。</p> <p>(6) 最终编写处理报告</p> <p>按采购人规范出具处理报告。</p> <p>4.2.7 重大配置变更</p> <p>运维服务人员对可能发生的重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、应用系统、数据库、操作系统的重大配置调整）进行评估和方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。主要工作内容如下：</p> <p>(1) 变更申请评估</p> <p>评估重大配置变更的可行性。</p> <p>(2) 变更方案制定及评审</p> <p>编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审。</p> <p>(3) 变更计划制定</p>
--	--	--

评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等。

#### (4) 实施和支持

运维服务人员根据实际情况和各地需求，对各地重大配置变更进行现场或远程的实施或支持。

#### (5) 变更验证

验证重大配置变更是否成功。

#### (6) 监控

重大配置变更实施成功后，需要在在一个业务周期内，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。

### 4.2.8 补丁发布

补丁发布工作是指在总局下发会计核算系统补丁包后，运维服务人员根据补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行审核、升级、验证的工作。主要工作内容如下：

#### (1) 补丁验证

高级运维服务人员需要对接收到的应用系统版本或补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。补丁审核后，需形成补丁文档审核单。

对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后，进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。

#### (2) 补丁升级

对于审核和测试均已通过的文档，通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境、预生产环境。并进行验证，确保升级后系统运行正常。

### 4.2.9 软件功能及操作咨询

针对就决策支持平台上应用的业务处理方法、业务处理原理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、报表等功能的口径解释、功能答疑等工作。

针对涉及操作人员在软件使用过程中碰到的由于计算机操作熟练程度不高引起的包括计算机基本操作咨询和软件操作咨询。



4.2.10 培训要求

依据采购人培训需要，提供每年不少于1次免费的集中培训师资服务。

4.2.11 减税降费相关工作支持

提供会计核算减税降费相关的报表工作支持。

4.3 运维人员工作一览表

序号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式
1	生产数据操作	生产数据操作	依据客户需求对“环境初始化”，“税收会统报表”，“税收票证报表”，“税收五日快报”，“税收旬快报”，“税收月快报”，“自贸区报表”，“报表汇总”，“报表审核”等。会计核算317个功能模块。	现场实时处理
2	补丁发布	升级补丁	对总局下发的系统补丁进行升级	现场实施处理
3		补丁功能测试	1. 完成系统每一次补丁升级的系统功能正确性验证工作。 2. 配合采购人完成每次补丁升级涉及功能的联调测试工作。	现场处理
4	软件功能及操作咨询	功能业务及操作咨询	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，提供功能业务咨询解答服务。主要完成以下功能业务的咨询解答： 1. 会计核算报表业务功能解答。 2. 会计核算报表生成方式、表接口、数据项说明等解答。 涉及会计核算功能模块有317个。	现场+远程

			5	系统监控	系统监控	监控及维护以下： 1. MQ接收通道，接收ITS报表数据。 2. 宇动源报表应用日常运行监控。 3. 会计核算功能模块运行监控。	现场每日4次定时性流程监控
			6	日常问题处理	日常问题处理	工程师在指定办公地点及进驻各个相关的运维沟通群组，接收来自运维平台、运维工作群组、当面的需要处理的问题。进行运维问题处理。	工作时间现场处理 + 非工作时间远程处理
			7	OGG维护及监控	OGG维护及监控	工作时间实时监控：核心征管库与会计核算系统OGG数据链路的状态，涉及144张表数据同步。当OGG出现问题时第一时间处理，并报告采购人。	现场
			8	系统健康巡检	系统健康巡检。	每日4次或依据采购人要求的频率对系统交换流程全方位的监控巡检	现场
			9	培训服务	培训服务	依据采购人的需要，对会计核算系统进行相关业务培训	现场或远程
			10	技术支持	技术支持	依据采购人的需要，按业务要求后台取数。解答会计核算系统进行相关业务与技术问题。	现场或远程
			11	减税降费业务支持	报表维护	配合业务部分产出减税降费会计核算相关的100余张报表的产出维护	现场
		<b>5. 税务系统内部控制监督平台</b> <b>5.1 系统复杂性认识要求</b> 税务系统内部控制监督平台共包含六个子系统：内部控制管理系统、税收执法风险监控分析系统、行政管理风险监控分析系统、税收执法责任管理与过错追究系统、督察审计流程管理系统、工作辅助支持系统，且同时与管理决策一包、财务软件、12366系统、绩效管理信息系统和数字人事软件等多个外部系统进行交互。					

随着总局党委对内控工作的不断重视，近年来内控平台升级改造比较频繁，税务系统内部控制监督平台在日常使用过程中出现以下问题：

- （1）系统日常使用中出现问题只能向总局相关部门进行咨询，无法得到及时的解答和处理；
- （2）系统版本（补丁）无法及时发布，影响日常工作的开展；
- （3）采购人需要新设指标或修改完善脚本时无法得到技术支持，工作无法正常开展。

系统的正常运行及日常工作的顺利开展关乎总局对采购人的绩效考核。2021年，随着进一步优化税务执法方式、社保全面划转、专票电子化扩围等重点工作逐步推进，内控平台工作量将随之增大，系统的正常运行维护工作及日常风险指标编写工作显得尤为重要。

## 5.2 运维服务内容

### 5.2.1 日常应用运维内容

负责内部控制监督平台基础运行环境保障、数据加工、日常运行维护工作及问题解答等运维工作。

### 5.2.2 跟进版本（补丁）发布事宜

根据总局文件要求，按照总局下发版本（补丁）升级说明，发布内部控制监督平台升级版本及补丁，对于新增或调整的业务、参数应及时通知采购人进行确认或调整，并做好版本（补丁）升级记录。

### 5.2.3 系统初始化调整

根据总局新增需求版本（补丁）发布说明和本省业务要求，对内部控制监督平台参数进行配置，对系统参数进行调整。

### 5.2.4 系统风险指标编写维护等工作。

### 5.2.5 系统日常数据从后台查询统计工作。

## 5.3 运维人员工作一览表

序号	服务大项	服务小项	服务内容	服务方式
----	------	------	------	------

			1	生产数据操作	生产数据操作	<p>为完成系统的运行保障工作，确保日常工作顺利开展，需要进行1名运维人员的驻场运维采购，以完成日常应用运维、跟进版本（补丁）发布、系统初始化参数调整、相关操作手册编写、系统风险指标编写和维护、系统日常数据后台查询统计等工作。</p>	<p>工作时间现场处理+非工作时间远程处理</p>
<p><b>6. 外部交换系统接口拓展开发</b></p> <p>基于广西税务金税三期外部交换系统新增的本地化数据共享业务进行集成开发。具体工作需求包括：</p> <p>6.1 根据采购人需求在外部交换系统新建库表类数据资源，具体工作包含有：需求分析；资源接口设计；数据分析；数据清理和加工；数据汇集；配置数据抽取、加工流程；与业务系统联调测试；资源接口部署上线等。</p> <p>6.2 根据采购人要求完成 30 个以内新建接口类资源开发集成工作，具体工作包含有：需求分析、接口设计、接口编码开发、与业务系统联调测试、资源接口部署上线等。</p> <p><b>7. 外部交换系统银税互动开发改造</b></p> <p>按采购人需求对“银税互动”数据交换通道进行改造整合，将“银税互动”数据交换通道整改至金三外部交换系统。</p> <p>主要需求内容如下：</p> <p>7.1 根据采购人与各银行合作协议，在外部交换基础上搭建新的银税互动平台，开发可配置化的数据交换接口，并完成与 26 家银行的联调测试及部署上线工作。</p> <p>主要工作内容有：</p> <p>(1) 完成银税互动平台需求分析工作，共涉及 26 家银行对接需求分析。</p> <p>(2) 完成银税互动平台相关接口设计工作。</p> <p>(3) 完成银税互动平台相关接口开发工作。</p> <p>(4) 完成银税互动平台相关接口联调测试工作。</p> <p>(5) 完成与 26 家银行的业务联调工作。</p> <p>(6) 完成银税互动平台及相关接口部署上线。</p>							

7.2 开发纳税人授权页面，并根据采购人要求提供给银行端 APP 使用。

主要工作内容有：

- (1) 完成纳税人授权页面需求分析工作。
- (2) 完成纳税人授权页面设计工作。
- (3) 完成纳税人授权页面编码开发工作。
- (4) 完成纳税人授权页面联调测试工作。
- (5) 完成纳税人授权页面部署上线。

7.3 将银行反馈数据传输给大数据平台，以便日后上传总局和开展分析。

主要工作内容有：

- (1) 完成与大数据平台数据交互需求分析工作。
- (2) 完成与大数据平台数据交互设计工作。
- (3) 完成与大数据平台数据交互联调测试工作。
- (4) 完成与大数据平台数据交互部署上线。

7.4 将银税互动数据交换纳入到外部交换总体监控中，保障日常与各银行数据交互畅通。主要工作内容有：在外部交换监控平台新增银税互动接口监控，包括接口调用次数、接口交互数据量等内容监控。

## 五、服务方式要求

工作日时段，工程师提供日常 5×8 小时驻场技术服务；非工作日，中标人必须按照采购人要求提供运维服务，可以采用远程方式提供服务，但对于远程方式不能解决处理的必须按照要求及时提供现场服务。法定节假日期间，中标人需在放假最后一天安排人员对本项目涉及系统的的主机、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。

## 六、对中标人的要求

1. 要求中标人必须熟悉与本项目类似系统的系统架构，功能设计。
2. 要求中标人必须认真根据全区运行维护服务需求制订全区切实可行的运维服务方案，并严格根据运维服务方案为全区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区各地实际需要进一步持续动态补充健全。
3. 要求中标人每月必须按照采购单位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，以确保全区运维服务切实发挥积极作用并得到持续优化及提升。

## 七、组织机构及人员要求

### 1. 基础运维服务人员要求

#### (1) 金税三期外部交换系统人员要求

要求驻场运维人员 2 名。应具有计算机相关专业大学本科及以上学历，工作经验不得少于 2 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验。

#### (2) 金税三期财税库银横向联网电子缴税系统人员要求

根据项目系统运维需求，要求提供驻场运维人员 2 名，要求驻场运维人员应具有计算机相关专业大学本科及以上学历，工作经验不得少于 2 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验。

税收业务的顺利进行关乎国计民生，所采购运维人员整体素质水平应在项目硬性要求指标之上，应达到中级及以上工程师的水平，以便更好完成系统运行维护工作。

#### (3) 金税三期决策支持系统 1 包人员要求

增值税电子专用发票业务开展、减税降费工作开展为税总重点工作，报表的及时报送，数据准确性保证关乎减税降费的开展、决策分析的开展，所采购运维人员整体素质水平应在项目硬性要求指标之上，以便更好完成系统运行维护工作。同时，由于金税三期决策支持系统 1 包数据统计需要一定的业务能力，所要求的运维人员应具备应用系统开发或运行维护经验。

要求驻场运维人员 4 名。应具有计算机相关专业大学本科及以上学历，工作经验不得少于 2 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验。

其中，1 人负责日常报表产出涉及的 ogg、数据加工、报表加工等报表生成相关工作相关工作流的维护监控；2 人负责日常数据统计、报表数据修改、报表口径提取等日常运维工作；1 人专门负责金税三期决策支持系统 1 包数据质量指标编写维护监控工作。

#### (4) 金税三期会计核算系统人员要求

要求驻场运维人员 2 名。应具有计算机相关专业大学本科及以上学历，工作经验不得少于 2 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；负责全自治区会计核算记账、报表加工等会计核算相关工作。

人员分工：1 名运维负责整体项目沟通兼管理、整体系统运行监控，要求资深

工程师级别以上，1 名主要负责业务处理及日常问题处理，要求资深业务分析师级别以上。

(5) 税务系统内部控制监督平台

要求驻场运维人员 1 名。应具有计算机相关专业大学本科及以上学历，工作经验不得少于 2 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应具有应用系统运行维护经验。

**2. 外部交换接口拓展开发人员要求**

中标人必须具备选派专业人员的能力，当采购人提出外部交换系统接口拓展开发需求时，能及时选派专业人员，并提供专业的实施方案予以实施。

实施外部交换系统接口拓展开发需求时，要求安排 2 名专业人员，其中驻场开发支持人员 1 名，二线开发支持人员 1 名。专业人员应具有本科及以上学历，且工作经验不得少于 2 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能；应具有应用系统开发经验。

**3. 外部交换银税互动开发改造开发人员要求**

中标人必须具备选派专业人员的能力，当采购人提出外部交换系统接口拓展开发需求时，能及时选派专业人员，并提供专业的实施方案予以实施。

实施外部交换系统接口拓展开发需求时，要求安排 1 名专业人员，专业人员应具有本科及以上学历，且工作经验不得少于 2 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能；应具有应用系统开发经验。

**八、安全要求**

(一) 网络安全

★1. 信息安全保密要求

(1) 中标人须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。

(2) 中标人投入的项目人员须保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。

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

中标人应负有连带责任。

(4) 中标人须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。

(5) 中标人投入的项目人员须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。

**★2. 供应链安全管理要求**

(1) 中标人应要求供应链厂商严格落实供应链安全管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等，并将供应链厂商落实情况作为项目验收的检查内容。

(2) 中标人应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款，对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为，采购人将视安全事件严重程度按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。

**★3. 网络安全和数据安全管理要求**

中标人投入的项目人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人投入的项目人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。

安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：

(1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。

(2) 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄露，以及发生非法窃取数据行为。

(3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。

**★4. 罚责条款**

项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将视问题轻重、中标人责任大小等情况，按不高于合同总金额的 5%的比例进行扣减。

**(二) 安全保密要求**

技术支持人员应当遵守采购人对外部技术支持人员要求的各种安全管理规范，包括但不限于《中华人民共和国网络安全法》、总局关于税务信息化供应链的



		<p>安全管理工作要求，以及广西区局关于供应商驻场管理考核办法等；除需对系统软件技术支持工作负责外，技术支持人员还应对涉及的相关设备、系统以及数据安全负责。</p> <p>在项目服务期内，若因技术支持人员失误，造成系统损坏、数据丢失、数据泄漏等事故发生或故障延伸损失，中标人应承担全部责任，并采取补救措施，直至满足采购人需求，期间发生的一切费用由中标人负责承担。</p> <p>(1) 技术支持人员应当严格遵守采购人信息安全保密制度和日常办公规定，并签订相关协议和承诺书，提供无犯罪证明或承诺书。</p> <p>(2) 技术支持人员的工作成果归采购人所有，中标人未征得采购人书面同意，不得将技术资料泄露。如违反上述协议内容，采购人将保留追究中标人法律责任的权利。</p> <p>(3) 技术支持人员严格遵守应用系统、内部文件、税务数据的访问范围和权限，按照采购人要求的连接方式开展系统后台技术支持。未经允许，技术支持人员不得擅自改造、拆卸、安装、带离运维场地终端设备；未经批准严禁携带笔记本电脑等外部电子设备进入运维场地；不得随意将携带的电脑和移动存储介质接入税务专网；不得在生产环境进行信息系统开发测试等。</p> <p>(4) 技术支持人员严格遵守采购人内外网管理规定，未经允许，不得擅自从内网拷贝并对外携带办公区数据、文档、程序等信息资源，确因工作需要，须填写申请，报采购人技术支持负责人审批，并经采购人备案后，方可实施相关操作。外网的数据进入内网，必须在指定计算机上，并进行严格检查杀毒后，方可进入内网，避免将病毒或木马等带入。</p> <p>(5) 其他有关安全保密规定。</p>
<p><b>二、★商务要求</b></p>		
1	合同签订日期	中标通知书发出后 25 日内。
2	合同履行时间、服务地点	<p>合同履行时间：本项目服务期为 1 年。因新系统上线或采购内容需要调整等重大变故，采购人有权提前终止合同执行，费用按实际服务时间和考核结果结算，不视为采购人违约。</p> <p>服务地点：广西区内采购人指定地点（地址包括但不限于南宁市民族大道 105 号办公区、园湖南路 26 号办公区等）</p>
3	报价要求	<p>(1) 本次报价须为人民币报价，且报价负责的内容包括但不限于服务、标准附件、后续运维、验收等各种费用和售后服务、税金及其它所有成本费用的总和，以及与本项目有关的其他费用，采购人将不再额外支付其他任何费用，无论分项价格是否全部填报了相应的金额，报价应被视为已经包含了但并不限于本项目各项购买服务及</p>

		<p>相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付中标人没有列出的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。</p> <p>(2) 超出采购预算价的，作无效标处理。评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。</p>
4	付款方式	<p><b>1. 基础运维服务</b></p> <p>签订合同之日起 30 日内预付合同总金额中的基础运维服务费用的 50%；运维服务期满，由采购人组织验收，并根据项目验收标准以及本项目合同罚责条款进行考核评分，按考核得分对合同基础运维服务费进行核算后，支付合同剩余的基础运维服务费用。</p> <p>采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的中标人账户；采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p> <p><b>2. 外部交换系统接口拓展开发</b></p> <p>(1) 签订合同之日起 30 日预付合同总金额中的外部交换系统接口拓展开发部分费用的 50%；</p> <p>(2) 项目上线完成，经采购人初验合格后，支付合同总金额中的外部交换系统接口拓展开发部分费用的 20%；</p> <p>(3) 项目运维期满，采购人对项目进行最终验收，并根据项目验收标准、最终工作量核定及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，支付合同相应的剩余款项。其中，最终工作量核定依据为：</p> <p>a. 如核定完成开发接口数量等于 30 个，足额支付合同总金额中的外部交换系统接口拓展开发部分费用的剩余款项；</p> <p>b. 如核定开发接口数量少于 30 个，按接口单价×未完成接口数量核减未完成接口的费用后，支付合同总金额中的外部交换系统接口拓展开发部分费用的剩余款项。</p> <p>采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的中标人账户；采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p> <p><b>(3) 外部交换系统银税互动开发改造</b></p> <p>签订合同之日起 30 日内预付合同总金额中的外部交换系统银税互动开发改造费用的 50%；改造完成并上线后，由采购人组织初步验收，经初验合格后，向中标人支付合同总金额中外部交换系统银税互动开发改造部分费用的 20%；项目运维期满后，由采购人根据项目验收标准以及本项目合同罚责条款组织最终验收，按验收结果对合同服</p>

		<p>务费进行核算后支付合同相应的剩余款项。</p> <p>采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的中标人账户；采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>
5	验收方式及标准	<p><b>1. 验收方式</b></p> <p>本项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。</p> <p>本项目在合同约定的服务期结束后进行一次项目服务验收。服务商在合同约定的服务期结束后的一个月内向采购人提出验收申请，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。</p> <p><b>2. 验收准入条件</b></p> <p>本需求书中包含的服务需求内容全部完成，满足本需求书的规定要求。</p> <p><b>3. 验收标准</b></p> <p>采购人以本需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。服务商是否按照本需求书中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。</p> <p><b>(1) 网络安全和数据安全管理要求</b></p> <p>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。</p> <p>安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p><b>(2) 基础运维服务</b></p> <p>由采购人对运维服务质量进行年度考核，验收时按未达到服务指标要求的比例进行费用核减。采购人每月按照《运维厂商考核评级表》（详见附件 1）进行评分（满分 100 分），年平均分 90（含 90）分以上按合同价格的基础运维服务费用 100%支付；80-89 分按合同价格的基础运维服务费用 90%支付；80 分以下按合同价格的基础运维服务费用 80%支付。</p> <p><b>(3) 外部交换系统接口拓展开发及外部交换系统银税互动开发改造</b></p> <p>项目符合招标文件的要求，系统运行正常；中标人应向采购人提出验收申请，并向</p>

采购人移交软件和相关文档，配合采购人审核。

验收文档的完整性是验收标准之一。文档至少包括：业务需求及需求变更、源代码、安装盘、应用系统设计说明书、数据库设计说明书、安装指南、系统操作手册以及软件开发过程中形成的相关文件。中标人应对上述各类项目文档及时更新，规范管理，分类归档，最终统一移交给采购人，否则采购人有权拒绝接收，视为未移交工程文档，不予验收。

验收的具体流程应遵循采购人应用软件项目相关管理办法。

服务期满时，由采购人组建的考核验收小组按最终核定工作量进行考核。

1) 初步验收

满足以下条件，经中标人申请，进入初步验收阶段：

a. 完成项目技术环境的搭建、本次项目所需接口开发、测试、安装、部署等实施服务。

b. 完成项目上线工作，系统功能试点能正常运行。

c. 试点正常运行 1 个月后，中标人向采购人申请初验，提交初验报告。

d. 初步验收合格后，由双方共同签署初步验收报告。

2) 最终验收

满足以下条件，经中标人申请，进入终验阶段：

a. 完成所有项目需求的推广上线。

b. 中标人向采购人申请最终验收，提交最终验收报告。

c. 最终验收合格后，由双方共同签署最终验收报告。

3) 验收交付物

投标人按照要求提交全部文档，通过验收，视为本项工作完成。交付成果物包括但不限于下表的内容：

工作内容	交付物名称	形式	验收阶段
外部交换接口拓展开发	《项目概要设计说明书》	电子	终验
	《项目详细设计说明书》	电子	终验
	《项目安全管理文档》	电子	终验
	《项目需求说明书》	电子	终验
	《项目实施报告及总结》	电子	终验
验收报告	项目验收报告	电子	终验

6	运维费用和预算构成	<p><b>(1) 基础运维服务</b></p> <p>该部分采购驻场人员 11 人，费用预算合计 184.8 万元。服务内容主要包括做好金</p>
---	-----------	--

		<p>税三期外部交换系统、税库银系统、决策一包系统、会计核算系统、税务系统内部控制监督平台及数据治理日常基础运维相关工作。</p> <p><b>(2) 外部交换系统接口拓展开发</b></p> <p>该部分采购费用预算合计 24.007 万元，要求安排 2 名专业人员，其中驻场开发支持人员 1 名，二线开发支持人员 1 名。该部分服务主要是根据采购人要求在 2024 年将广西税务向外提供或从外获取数据接口进行集成开发，接入外部数据交换系统，进行数据集中化管理，使广西税务外部数据交换系统形成符合总局规范的统一标准化接口集成管理平台。主要工作内容有：在外部交换系统新建库表类数据资源；根据需求完成 30 个以内新建接口类资源开发集成。</p> <p><b>(3) 外部交换系统银税互动开发改造</b></p> <p>该部分采购费用预算合计 9.93 万元。该部分服务主要是根据采购人需求对“银税互动”数据交换通道进行改造整合，将“银税互动”数据交换通道整改至金三外部交换系统。</p> <p>以上三部分预算费用总计 218.737 万元。</p>
<b>三、其他要求</b>		
1	其他要求	<p>投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：项目需求理解方案、运维服务方案、验收方案、人员、相关证书等。</p>

附件 1: 《运维厂商考核评级表》

广西税务XXX系统XX年XX月运维厂商考核评级表						
分类	序号	项目	项目描述	分值	评分标准	得分
资源配备	1	人员到位情况	运维厂商按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到采购人的要求。	4	配置人员数量满足需求和合同约定的, 不扣分, 否则少一人扣0.5分。	
	2	人员素质情况	运维厂商按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合采购人的具体要求。	4	具备相关管理和技能水平, 持有专业职业资格证书, 符合需求和合同约定要求的不扣分, 否则, 缺少一样扣0.5分。	
	3	工作衔接情况	人员发生变动后, 新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。	4	因人员变动影响正常运维工作, 每次0.5分。	
工作质效	4	运维处理时效	运行维护项目是否按照采购人规定的运维时效完成。	6	由运维部门按照运维管理办法规定时效进行打分, 按照1-5级评估扣分, 每级1.5分。	
	5	检查频次要求	巡检值守服务是否按照规定的频次完成。	6	按照合同约定的频次按期完成内容, 超期或压缩检查项目的由运维部门评估打分, 推迟或压缩内容占整体项目数每缺少一项扣0.5分。	
	6	问题处理	系统版本有效性。	6	版本(补丁)未能按计划有效解决相关问题的, 按次扣0.5分。	
	7	版本质量	系统版本问题率。	6	由于发布版本(补丁)引发新问题的, 且未能	

					及时向上反馈、解决的，按次扣0.5分。	
	8	其他任务完成情况	对于需求方在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况。	6	对于需求部门提出的合理需求按期完成的，不扣分；每少完成一次扣0.5分，扣完为止。	
	9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况。	6	出现应急情况时，能采取合理的方式按时处置，按照1-5级评估扣分，每级1.5分。	
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	6	按照需求约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣0.5分，扣完为止。	
	11	系统运行故障率	由运维厂商所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。	6	按照系统运行的工作日天数计算故障率，由运维部门评估确定故障主体，每出现一次，记为当天故障，故障率每个百分点扣0.5分。	
信息安全	12	系统安全漏洞	由采购人安全系统或第三方检测服务所发现的由运维厂商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（运维厂商事前已发现并向采购人报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。	4	检出一项扣0.4分。	
	13	内控机制制度	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。	4	建立了相关制度的，不扣分，未按采购人要求制定相关制度的，每缺一项扣0.4分。	

	14	内控机制执行	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。	4	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣0.4分。	
	15	安全培训	运维厂商人员是否对在岗人员进行了安全培训。	4	每次大规模人员变动后都进行了安全培训的，不扣分。	
	16	安全协议	运维厂商人员是否与采购人签订了安全保密协议。	4	签订了安全保密协议的，不扣分。	
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。	4	每出现一项扣1分。	
沟通交流	18	培训指导	运维厂商是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。	2	按照合同约定对采购人相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的，不扣分；发生一次培训指导不到位的，扣0.2分。	
	19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者采购人的投诉举报，并经采购人运维工作主管部门核实确认的。	2	每收到一次投诉，扣0.2分，扣完为止。	
	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。	2	对于工作中的问题主动跟进，对于采购人提出的工作项目根据进度主动反馈结果，分为1-5档、每档0.5分，由运维部门评估酌情分档打分。	



	21	交流渠道	运维厂商人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。	2	主动建立各种便于工作沟通的渠道，运维部门评估确认，有相关渠道的不扣分，按照工作标准分为1-5档、每档0.5分，由运维部门评估酌情分档打分。	
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。	2	由运维部门评估，分为1-5档，每档0.5分，按照具体落实内容酌情分档打分。	
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。	2	建立了相关的工作制度的，不扣分，否则缺少一项扣0.2分	
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实情况。	2	按相关工作制度逐项落实的，不扣分，否则缺少一项扣0.2分。	
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。	2	每年定期开展针对不同系统的满意度调查，对基层税务机关从系统应用、操作等方面进行满意度问卷调查，根据问卷调查的满意度折算，满意度每5个百分点分档，每档0.2分。	