

项目采购需求

一、技术参数、服务内容要求：		
服务名称	数量	服务内容及服务要求
广西税务金税三期核心征管系统及相关业务系统运维服务	1项	<p>一、项目目标</p> <p>为了保障金税三期核心征管、出口退税系统及数据治理监控业务的正常、快速的办理，提高纳税服务质量，确保核心征管分发库同步链路的正常，实现系统平稳运行，具体运维目标如下：</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，为加强出口退税管理，提高缴费服务水平提供重要支持和保障。</p> <p>（4）不断完善数据质量监控分析，及时发现存在的数据质量问题，提升全区数据质量。</p> <p>二、运维服务内容</p> <p>为保证金税三期的正常运行，中标人必须选派有丰富经验的专业人员，组建含现场、二线、开发在内的三级运维体系。</p> <p>具体如下：</p> <p>（一）广西税务金税三期核心征管系统及出口退税系统运维服务</p> <p>1. 日常运维</p> <p>现场运维人员根据运维平台、QQ、微信、电话等各渠道接收全区各单位各部门使用系统人员所提交的问题进行及时分析、有效处理。</p> <p>（1）业务及操作咨询类问题：对于业务操作咨询类问题及时进行全面的解答，要求为使用系统的操作人员提供咨询服务，辅助完成业务处理操作。</p> <p>（2）业务数据运维：1）对业务不能正常办理的情况进行分析，如发现是数据错</p>

误造成无法正常办理业务的，中标人应将问题转数据运维流程，对问题数据进行分析、评估，对错误数据修改，使问题得到有效解决；2)对金税三期外挂的电子税务局、办税自助机、发票代开系统等外围系统录入的数据，进行系统联调分析，发现异常数据，进行修正，保证各办税渠道畅通。

(3) 系统程序 BUG：问题分析定位后属于系统程序 BUG 的问题，中标人的现场运维人员及时将问题提交开发人员走系统程序修改开发流程，并随时与开发沟通了解问题修改情况，及时将情况反馈采购人。

(4) 运维知识库维护：对于用户反馈的问题中属于操作中出现的常见问题，由中标人收集、汇总和整理后形成常见问题解决手册，或按采购人要求整理成运维周报、月报等加入知识库。

(5) 编写操作手册

当系统升级后，系统的业务流程发生了变化，中标人应以文档形式告知采购人升级内容及系统操作流程，如有较大的变化应提供详细的业务流程操作手册。

2. 专项服务

当国家税务总局税收政策发生变化，核心征管业务流程发生调整时，应用运维人员应第一时间了解核心征管业务流程调整内容，结合本地实际业务情况，充分考虑系统升级带来的数据逻辑的调整、涉及历史数据的衔接、业务办理的变化。发起专题会议，与采购人共同分析讨论征管业务执行方法和流程。

(1) 配合省局各处室，完成日常数据需求分析，进行数据整理等工作，以保障采购人日常业务的正常实施。

(2) 处理因政策调整、系统 BUG 等原因引起的批量数据修正。

(3) 配合采购人完成审计等部门的数据报送提取服务。

(4) 因各地政策、外部因素等不可预料原因引起的系统紧急调整，完成方案梳理、系统参数修改、脚本执行。

(5) 数据同步服务。各环境的生产数据及时有效的同步到对应环境的查询库、分发库；定期的从生产环境把业务类数据同步到测试环境。

(6) 涉及系统程序缺陷的，应在一个工作日内提交国家税务总局运维团队解决；涉及业务数据维护的，根据业务数据维护单进行处理，从接到业务数据维护单起，完成处理时间不能超过 24 小时，对于重大事件，应通过应急处理方案，组织驻场人员、

中标人技术支持专家迅速解决。

(7) 省局数据查询统计

省局各部门提出的需要后台数据库中查询统计数据的要求，需要根据查询需求，分析查询口径，编写 SQL 脚本，统计数据。

(8) 因总局、省政府政策法规变化引起的版本调整，完成业务技术方案讨论，并组织协调方案实施

1) 对总局政策法规变化引起的版本调整，与采购人进行业务分析讨论，确认版本上线实施方案。

2) 对本地特色需求，分析系统参数配置和系统处理业务的逻辑，确认需求现实的可能性，同时分析参数配置的风险，系统参数配置。

3) 形成需求方案和工作计划安排，并编写相关技术文档。

4) 配合省局完成，税务内部应用系统，外部门、国库、银行等横向部门之间的连通性测试，业务流程闭环测试。

5) 工作执行中遇到的问题反馈、分析，上报系统优化问题，系统版本发布，系统测试验证。

6) 工作完成后的汇报，并且监控系统数据质量。

3. 统计报表服务

保障系统日常维护工作的前提下，要求根据采购人需要，协助配合各部门处室进行相关数据的查询、整理等工作，形成各类统计报表，以保障采购人日常业务的正常实施。

4. 培训服务

根据采购人要求，根据金税三期系统业务变化，不定期培训相关技术和业务骨干人员。

5. 突发事件处理

1. 突发故障。处理时限应小于 0.5 个工作日（现场）或小于 5 个工作日（全程），具体问题的解决时间需要与广西税务局相关人员共同决定。

2. 一般问题（不影响日常操作）。处理时限应小于 1 个工作日（现场）或小于 5 个工作日（全程），具体问题的解决时间需要与广西税务局以及厂商相关人员共同决定。

注意：现场是指由现场维护人员完成工作的响应时间；全程是指，现场维护人员未能解决问题的情况下，安排公司相关的支持人员进行远程支持或者到现场完成工作解决问题的时间。

6. 系统版本发布、协调管理第三方厂商版本升级发布、国家税务总局新建与保留软件及本地特色软件与核心征管间关联关系分析、服务接口梳理以及组织第三方厂商联调测试等工作事宜，协调解决与金税三期系统个人税收管理、决策一包、决策二包和应用总集成之间相关问题。

7. 系统运行保障

(1) 日常巡检

负载检查

硬件负载均衡工作连通性检查，软件负载分发性能检查。

OGG 检查

集成、征管、查询、出口退税、分发、特色查询库新建 OGG 链路、OGG 链路拆分，集成、征管、查询、出口退税、分发、特色查询库 OGG 链路异常分析、处置，总局副本库的同步情况检查。

服务器检查

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。

数据库检查

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、执行计划分析和处置。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。

应用检查

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 osb, ejb 调用检查，OSB 组件中的 tolg_server 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。

(2) 系统升级

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、对预生产和生产的业务用例进行测试，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。

(3) 故障分析及处理

出现故障进行分析处理。对故障进行应用级排除，包括数据库、应用服务、服务总间、接口排除。配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。根据问题排除结果，对现场环境进行配置解决问题。根据问题排除结果，对检查出来的应用系统 BUG，上报二线优化。

(4) 应用及数据库优化

对现场性能问题进行检查，如果是基础环境问题，转交甲方处理。对现场性能问题进行检查，如果是代码问题，提交二线进行代码级优化。

(5) 应急处理

出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

(6) 联调服务

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。

出口退税系统新上线，若有本地特色软件需要调用出口退税系统的接口，现场运维人员按照总局审批接入情况，与外围接入厂商进行系统及接口联调测试。

(7) 其他处理

执行总局运维脚本，审计数据 DMP 导出与上报、总局监控对接和处理，总局云平台链路运维，协助信息中心进行网络调整、设备更换、设变迁移、停机、攻防演练等工作，按要求进行系统压力测试，原国地税环境问题处理。

(二) 出口退税系统上线问题处理

广西税务核心征管系统及出口退税系统是总局统推系统，由于初始化采集配置、数据迁移等原因，系统中产生很多的错误数据，无法保证后续业务的正常办理；且因为是新系统，系统不是很成熟，业务操作、系统运行以及接口调用过程中，将会暴露很多问题。

为了保障系统的稳定运行、确保问题及时有效处理，要求安排专业的运维人员在广西税务驻场地点进行运维服务，对系统各类问题以及问题平台上的问题做及时响应。

1. 错误数据修改

因初始化、数据迁移、系统运行等，导致系统存在错误数据，影响业务办理，要求运维人员根据省局主管部门的要求，走数据运维程序，批量修改错误数据；同时对错误数据进行分析，找到问题的根本原因，避免重复错误数据的产生，如果是参数配置不合理的，修改初始化配置；如果是程序问题的，上报二线修复。修复补丁发布后，对问题进行测试验证、跟踪反馈。

2. 系统问题分析跟踪处理

系统上线后，系统在运行过程中，产生的问题较多，需要安排对出口退税系统熟悉的人员来保障系统稳定。同时对各个渠道提出的问题进行分析、处理、跟踪。

系统上线后，由于接口本身问题或者本地特色软件问题，导致接口调用异常，以及接口写入的错误数据问题，要求运维人员对该类问题进行分析、处理，并且走数据运维流程，批量修改错误数据。如果是借口问题，上报总部开发团队优化，补丁发布后，需给本地特色软件准备测试数据，配合特色软件进行测试；如果是特色软件问题，要求配合本省特色软件进行改造，改造完成后配合特色软件进行测试，确保线上业务的正常、顺畅办理，确保特色软件写入的数据正常无误，以提高纳税服务质量。

(三) 广西税务数据治理监控服务

1. 事前事中监控服务

1.1 事前风险提示

根据局方需求，完成：

风险提示规则定义：对需要进行风险数据扫描的规则进行定义。随着风险规则的增多可建立风险规则库进行统一管理。

风险提示规则与税务事项绑定：绑定风险提示规则与税务事项的对应关系。流程税务事项和受理税务事项的关联关系定义了税务事项的唯一性，因此风险提示规则和流程税务事项以及受理税务事项的关系绑定，也就定义了办税事项与风险提示的唯一性。

1.2 事中数据校验

数据校验规则定义：目前金三核心征管前台页面已经提供了数据校验功能，但为了适应本地特色需求，数据质量监控提供数据校验扩展功能，可自定义对输入数据的数据校验规则。

数据校验规则与税务事项绑定：绑定数据校验规则和办税事项的对应关系。流程税务事项和受理税务事项的关联关系定义了办税事项的唯一性，因此数据校验规则和流程税务事项以及受理税务事项的关系绑定，也就定义了办税事项与数据校验规则的唯一性关系。

2. 事后数据质量管理服务

数据质量监控管理服务共分六大模块，包括：需求管理、规则管理、任务管理、问题应对、综合监控、综合查询。

2.1 需求管理

需求管理是对数据质量需求进行录入登记，包括需求标题、内容、提出人、提出部门等信息。通过需求的管理，为需求绑定规则定义、为问题登记提供业务依据。

2.2 规则管理

规则管理是对规则库定义信息的维护和分类。通过维护运行的方式、SQL 语句及数据总量的 SQL，扫描出数据异常的明细信息及数据总量，维护各规则扫描结果显示的字段内容，体现不同规则关注的指标差异性。

2.3 任务管理

任务管理包括按需求配置任务、进行数据检查。可对需求进行全规则或多个规则的数据检查定制，生成基线数据或是比对数据；查询各任务的运行情况，以及各任务下每个规则的运行情况，提供任务运行情况的监控。

2.4 问题应对

问题应对是系统将扫描出的问题数据统一汇总形成“问题单”，可将“问题单”推送到本级机关或是下发到下级机关进行处理，处理机关将“问题单”内的问题数据进行整改并反馈。

2.5 综合监控

综合监控是对任务检查情况进行监控，采用多种方式显示检查情况。

2.6 综合查询

综合查询是提供分机关、分规则统计产生和处理的问题数据情况。

3. 脚本开发服务

(1) 数据治理监控脚本开发服务

国家税务总局口径发生变化时，根据变化需求，修改统计口径，以保证与总局口径一致。

有本省需求时，与采购人一起分析本省需求，编写脚本，统计数据，形成问题数据，并把数据下发到各部门。

(2) 数据质量提升服务

对于不符合数据质量要求的数据，进行分析整理，通过业务补偿、人工修改、脚本自动修正等方式对问题数据进行修正；

通过后台脚本及辅助工具进行数据质量监控，从被动到主动发现问题，并对问题数据分析及处理。

(3) 对调整后的问题数据进行跟踪检查。

(四) 广西税务核心分发库及同步链路维护

在 2020 年度，本省通过核心征管分发库，新增社保费征收子系统、社保费管理子系统、社保费税银子系统、社保费共享平台、广西税务好差评系统的数据同步链路，同时在 2021 年起。

总局要求各省加强对分发库的同步链路检查和保障工作，确保省局数据同步总局时不出现问题，要求安排驻场人员，对分发库的同步链路进行不定时检查和维护。

1. 日常检查维护

广西税务核心征管分发库，负责同步广西税务核心征管系统、社保费相关系统以及好差评系统的数据给总局，为了确保同步链路正常，且当链路出现异常时，能够快

速有效处理，需要安排技术人员不定时对分发库链路进行检查，当链路出现异常时，协调各个系统厂商以及总局云平台负责人，分析链路异常原因，出具处理方案，快速解决链路问题。

2. 升级检查维护

核心征管分发库同步数据，涉及应用系统以及同步链路较多，每个系统版本升级时，均需要根据各系统的升级情况，对分发库表结构进行同步变更，同时对链路配置进行刷新日志文件，确保链路和数据同步正常。

三、服务方式

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

四、服务要求

1. 提高运维效率

定期进行业务和技术培训，建立健全有效的运维机制，提高运维人员的业务水平和问题定位、跟踪、处理效率。

2. 月均故障发生次数

要求每月出现阻断性故障问题不得超过两次，非阻断性故障问题不得超过 5 次。

3. 办结时效

运维平台问题单处理，咨询类要求当天办结，一般问题的一个半工作日内办结，复杂问题 5 个工作日内办结，如果超过时限要求的，按要求报送相关业务部门，并说明原因。

1). 操作问题。处理时限应小于 0.5 个工作日（现场）或小于 2 个工作日（全程）

2). 程序错误。处理时限应小于 3 个工作日（现场）或小于 5 个工作日（全程），需要在现场根据实际数据跟踪，来发现程序的缺陷，视实际情况有条件的解决问题。

3). 业务问题。现场支持人员不对响应时间做出承诺，针对紧急问题必须在当日给出响应，并予解决。

4). 升级说明。处理时限应小于 2 个工作日。

5). 数据修改。处理时限应小于 2 个工作日（现场）。

注意：现场是指由现场维护人员完成工作的响应时间；全程是指，现场维护人员未能解决问题的情况下，安排公司相关的支持人员进行远程支持或者到现场完成工作

解决问题的时间。

4. 工作时间要求

工作日，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。

五、组织架构

（一）二线运维

二线运维人员主要负责接收来自现场运维人员提交的问题进行分析并同公司总部需求及开发进行沟通，以此辅助现场运维解决问题。

主要有以下几方面的运维工作内容：

（1）分析各单位提报的程序类、需求类问题，进一步核实问题要素，如问题要素不足或存疑的，需将问题转派现场运维团队处理或积极进行核实；

（2）分析核实各单位提报的问题是否已经解决，如果已经解决，则填写解决方案和解决日期（指版本出厂日期），并将问题转派现场运维团队；

（3）对问题进行去重处理，重复类问题不需要再转派开发团队，将重复问题赋予重复问题编号，要求问题管理平台支持通过问题编号将重复问题进行关联，自动刷新关联问题状态。

（4）每工作日将接受到的问题要素正确完整的非重复类、未解决的问题转派需求设计开发团队，并跟踪问题的后续处理情况，需要跟踪的处理情况包括：

a) 跟踪需求、设计开发制定解决方案和明确完成时间；

b) 跟踪设计开发是否按照计划解决相关问题；

（5）平台中流转至二线各岗位名下的问题，原则上最晚在第二个工作日下班前处理完成，不能及时处理的，向负责人提交情况说明；

（6）对客户提报的紧急问题、对系统运行产生较大范围影响的问题，进行及时反馈和跟踪处理。

（二）现场运维

1. 项目经理岗

运维项目经理是运维目标能否实现、运维质量保障的核心人员。

项目经理通过协调采购人、公司、外部厂商相关人员，使得金税三期系统运行得到保障，运作中的问题得到解决；

项目经理通过有效的组织团队成员，对运维工作中处理的问题进行分配、跟踪、监督、检查，使得每个问题得到优质解决，以保证每个问题得到及时响应解决，而不影响大厅前台操作人员的操作使用和各关联外围系统的稳定运行；

项目经理通过定期向采购人领导、公司上级领导汇报运维工作情况、进展，对运维项目工作中发现的问题和风险进行及时提出风险报告，对各种风险做到早发现、早解决，使得问题的要规避。

项目经理通过同公司沟通，使得公司相关信息资源能让局方和运维团队成员使用。

2. 问题处理岗

现场运维人员根据各渠道接收全区各单位各部门使用系统人员所提交的问题进行及时分析、有效处理。

问题分析和处理、编制操作手册、数据运维、数据查询和报送、培训服务、数据交换、协调解决与各个系统之间相关问题、配合甲方单位进行业务需求分析、配合甲方单位，制订业务处理方案、完成版本发布后的测试验证工作，并形成测试文档、解答用户测试、操作所遇到的问题、制定问题管理流程、业务问题反馈和上报等工作、与二线运维沟通、处理现场无法解决的问题。

(1) 申报组

配合甲方单位，处理通用申报、企业所得税申报、增值税申报、房产税申报等申报类问题。

(2) 征收、票证组

配合甲方单位，处理税款征收、出口退税、开票过程中遇到的问题，处理票证使用过程中遇到的相关问题。

(3) 登记、认定、优惠组

处理与工商数据交换、税费中认定、税款优惠认定过程中遇到的各类问题。

(4) 发票组

与各部门密切配合，分析、处理纳税人在代开发票申请、发票开具过程中遇到的问题，处理与发票管理系统间的数据交换问题。

(5) 稽查、法制组

分析和处理税务机关在对纳税人进行违法行为登记、立案、审查、处罚过程中遇到的操作类和数据问题。

(6) 对特色软件与核心征管系统间的数据,进行分析和处理,避免不必要的风险。

(7) 出口退税组

对税务人员以及省局处室提出的出口退税问题进行分析、处理、跟踪,对电子税务局出口退税系统与出口退税系统直接的数据交互、接口调用问题进行排查处理,对电子税务局出口退税系统写入的错误数据进行调整,以确保数据符合金三业务规则,保证后续业务正常办理。

(8) 数据治理及分发库维护组

负责处理数据治理监控服务相关问题,同时对分发库的链路进行维护,确保数据治理监控服务系统平稳运行,确保数据及时同步总局。

3. 专项服务岗

当国家税务总局税收政策发生变化,核心征管、出口退税业务流程发生调整时,应用运维人员应第一时间了解核心征管、出口退税业务流程调整内容,结合本地实际业务情况,充分考虑系统升级带来的数据逻辑的调整、涉及历史数据的衔接、业务办理的变化。发起专题会议,与采购人共同分析讨论征管业务执行方法和流程。

4. 数据服务岗

对于数据迁移的错误数据、应用系统错误引起的错误数据、缺少补偿业务,无法采用应用系统处理的操作错误数据、异常的系统操作引起的错误数据,要求按照采购人确定的数据运维流程和规范,通过编写脚本在后台数据库修改数据,以及跟踪检查。

(三) 人员要求

1. 驻场人员数量与技能要求

本项目要求驻场运维人员 16 名。驻场人员应具有计算机相关专业本科及以上学历人员,且工作经验不得少于 1 年;应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能,具备一定的 oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验;应熟悉金税三期核心征管、出口退税系统及数据治理监控的系统操作、业务流程和数据表结构。

2. 驻场人员资质要求

(1) 高级工程师资格至少安排 2 人。

(2) 项目经理 1 人以上（含 1 人）。

3. 驻场人员分工要求

★项目经理 1 人，负责协调各部门、厂商，管理运维团队，确保运维工作有效快速进行。

★广西税务金税三期核心征管系统 12 人，负责处理本系统中的所有问题，保障系统平稳运行、问题及时有效解决。

★广西税务出口退税系统 2 人，负责处理出口退税系统相关问题，保障系统平稳运行，保障系统接口调用正常以及相关问题的处理。

★广西税务数据治理监控服务及分发库维护 1 人，保障数据治理监控服务系统平稳，保障分发库链路正常，确保核心征管、社保费、好差评数据正常同步总局。

4. 二线人员要求

本项目要求组建不低于 20 人二线运维团队，二线人员应具有本科及以上学历。熟练掌握悉金税三期核心征管、出口退税及数据治理监控的系统操作、业务流程和数据表结构。

5. 二线人员资质要求

(1) OCM 专业认证至少安排 1 人。

(2) weblogic 专业认证至少安排 1 人。

(3) 高级系统架构师至少安排 1 人。

(4) 集成项目管理工程师至少安排 1 人。

(5) 信息系统管理工程师只是安排 1 人。

六、保密原则

★1. 信息安全保密要求

(1) 必须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。

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

(3) 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) 中标供应商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) 项目人员必须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。

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

安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：

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

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

(3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。

★3. 罚责条款：项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将根据问题的轻重、中标人责任的大小，扣除不高于合同款 5%服务金额。

七、验收方式及标准要求

(一) 验收方式

本项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。

本项目在合同约定的服务期结束后进行一次项目服务验收。服务商在合同约定的服务期结束后的一个月内向采购人提出验收申请，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。

(二) 验收准入条件

本需求书中包含的服务需求内容全部完成，满足本技术需求书的规定要求。

(三) 验收标准要求

采购人以本需求中相关内容为依据，作为项目验收标准。服务商是否按照本招标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

	<p>流程和结果是否符合采购方质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。</p> <p>2. 对运维服务质量进行年度考核，验收时按未达到服务指标要求的比例进行费用核减。采购人每月按照《运维厂商考核评级表》（详见附件1）进行评分（满分100分），年平均分90（含90）分以上按合同价格100%支付；80-89分按合同价格90%支付；80分以下按合同价格80%支付。</p>
二、商务条款要求：	
★项目服务地点	广西区内采购人指定地点，安排服务人员进驻指定地点提供现场服务。
★项目服务期限	自合同签订之日起1年。
★付款方式	<p>签订合同之日起30日内预付合同总金额的50%；运维服务期结束后，由采购人组织验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚则条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30日内支付合同剩余运维服务费。</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>
其他要求	投标人可以根据项目要求，在投标文件中提供包括但不限于：对项目需求理解、项目实施方案、运维服务方案等

附件 1

广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月运维厂商考核评级表						
分类	序号	项目	项目描述	分值	评分标准	得分
资源 配 备	1	人员到位 情况	运维厂商按照合同约定 配备的管理、业务和技术 人员数量是否达到局方 的要求。	4	配置人员数量满足需 求和合同约定的,不扣 分,否则少一人扣 0.5 分。	
	2	人员素质 情况	运维厂商按照合同约定 配备的管理、技术人员能 力和持证情况是否符合 局方的具体要求。	4	具备相关管理和技能 水平,持有专业职业技 术证书,符合需求和合 同约定要求的不扣分, 否则,缺少一样扣 0.5 分。	
	3	工作衔接 情况	人员发生变动后,新人能 力是否胜任该岗位工作、 工作交接是否影响正常 运维工作。	4	因人员变动影响正常 运维工作,每次 0.5 分。	
工 作 质 效	4	运维处理 时效	运行维护项目是否按照 局方规定的运维时效完 成。	6	由运维部门按照运维 管理办法规定时效进 行打分,按照 1-5 级评 估扣分,每级 1.5 分。	
	5	检查频次 要求	巡检值守服务是否按照 规定的频次完成。	6	按照合同约定的频次 按期完成内容,超期或 压缩检查项目的由运 维部门评估打分,推迟 或压缩内容占整体项 目数每缺少一项扣 0.5 分。	
	6	问题处理	系统版本有效性。	6	版本(补丁)未能按计 划有效解决相关问题的, 按次扣 0.5 分。	
	7	版本质量	系统版本问题率。	6	由于发布版本(补丁) 引发新问题的,且未能 及时向上反馈、解决 的,按次扣 0.5 分。	
	8	其他任务 完成情况	对于需求方在需求总体 框架内提出的其他需求 的满足完成情况。	6	对于需求部门提出的 合理需求按期完成的, 不扣分;每少完成一次 扣 0.5 分,扣完为止。	
	9	应急情况 处置	出现紧急情况时的处理 情况。	6	出现应急情况时,能采 取合理的方式按时处 置,按照 1-5 级评估扣 分,每级 1.5 分。	

	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	6	按照需求约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣0.5分，扣完为止。	
	11	系统运行故障率	由运维厂商所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。	6	按照系统运行的工作日天数计算故障率，由运维部门评估确定故障主体，每出现一次，记为当天故障，故障率每个百分点扣0.5分。	
信息安全	12	系统安全漏洞	由局方安全系统或第三方检测服务所发现的由运维厂商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（运维厂商事前已发现并向局方报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。	4	检出一项扣0.4分。	
	13	内控机制制度	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。	4	建立了相关制度的，不扣分，未按局方要求制定相关制度的，每缺一项扣0.4分。	
	14	内控机制执行	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。	4	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣0.4分。	
	15	安全培训	运维厂商人员是否对在岗人员进行了安全培训。	4	每次大规模人员变动后都进行了安全培训的，不扣分。	
	16	安全协议	运维厂商人员是否与局方签订了安全保密协议。	4	签订了安全保密协议的，不扣分。	
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。	4	每出现一项扣1分。	
	沟通交流	18	培训指导	运维厂商是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。	2	按照合同约定对局方相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的，不扣分；发生一次培训指导不到位的，扣0.2分。
19		投诉举报	是否收到来自纳税人或者局方的投诉举报，并经局方运维工作主管部门核实确认的。	2	每收到一次投诉，扣0.2分，扣完为止。	

	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。	2	对于工作中的问题主动跟进,对于局方提出的工作项目根据进度主动反馈结果,分为1-5档、每档0.5分,由运维部门评估酌情分档打分。	
	21	交流渠道	运维厂商人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。	2	主动建立各种便于工作沟通的渠道,运维部门评估确认,有相关渠道的不扣分,按照工作标准分为1-5档、每档0.5分,由运维部门评估酌情分档打分。	
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。	2	由运维部门评估,分为1-5档,每档0.5分,按照具体落实内容酌情分档打分。	
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。	2	建立了相关的工作制度的,不扣分,否则缺少一项扣0.2分	
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实情况。	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。	