

项目采购需求

A 分标

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
社保 费征 收子 系统 运维 服务	1项	<p>一、运维目标</p> <p>为了保障金税三期社保费征收业务的正常、快速的办理，提高纳税服务质量，实现系统平稳运行，具体运维目标如下：</p> <p>（一）建立规范的运维保障体系，以国家税务总局广西壮族自治区税务局（以下简称“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>（二）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>（三）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，为加强社保费征管，提高缴费服务水平提供重要支持和保障。</p> <p>（四）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>金税三期社保费征收的主体业务功能包括登记、申报、征收、证明、会计统计、税收法制、系统管理维护、查询统计等八个业务域、190多个业务功能，集成了2个本地特色系统，提供30多个标准服务接口，与8个系统进行数据交互。</p> <p>因金税三期社保费征收系统系统的技术和业务复杂性高、专业性强，为保证金税三期社保费征收系统系统的正常运行，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>具体运维服务内容如下：</p> <p>（一）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：</p>

1) 对业务不能正常办理的情况进行分析, 如发现是数据错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。

(二) 专项服务

当国家税务总局税收政策发生变化, 社保费征收业务流程发生调整时, 应用运维人员应第一时间了解社保费征收流程调整内容, 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收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、配合采购人单位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 (至少每月一次) 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，社保部门、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。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 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采购人相关人员共同决定。

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采购人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。

(六) 系统升级

系统版本发布、协调管理第三方厂商版本升级发布、本地特色软件与社保费征收系统间关联关系分析、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社保费管理系统、决策一包、核算系统和应用总集成之间相关问题。

（七）系统运行保障

1、日常巡检

社保费征收系统数据同步到省局分发库的原端链路情况检查，社保费征收系统应用定时任务检查，应用的 osb、ejb 调用检查，应用消息推积情况检查。

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， workflow 导入（需要 workflow 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。

7、其他处理

执行总局运维脚本，总局监控对接和处理，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。

（八）企业及灵活就业人员保险费征收功能上线运维服务

1、解答各子系统和省局主管人员关于一般企业、建筑安装工程企业、集团企业和代征企业的社会保险费征收业务、系统操作相关问题。

2、协助税务部门对企业的参保情况、三方协议登记信息签订情况分析，协助税务

部门针对不同的企业群体完成参保登记信息的关联，协助企业完成三方协议签订。

3、协助税务部门完成企业的批量扣款业务分析，监控、检查批量扣款、一般征收开票数据的准确性，避免错误发起扣款和重复扣款。

4、协助管理子系统完成征收、上解入库信息的回盘工作，保障回盘对账顺利完成，确保缴费人群的待遇享受。

5、全面解答相关部门和系统提出的关于社保费征收子系统征收灵活就业人员的操作问题和业务问题，减少由于系统误操作导致业务阻断的情况发生，减少错误数据的产生。

6、全责征收模式下，需要确保灵活就业人员的缴费基数准确无误，社保费征收子系统需协助管理子系统和税务部门完成灵活就业人员的基数确认工作。

7、协助线上渠道完成灵活就业人员的征收工作，包括微信端、银行查缴等，缴费人在线上缴费遇到问题后，社保费征收子系统接收各个渠道反馈的问题，及时分析、处理。

8、组织、协调各个子系统，确保各子系统间访问通畅，当遇到访问缓慢或者阻断时，及时检查应用、数据库、网络等问题，以最快的速度恢复系统，确保征收工作顺利，提高纳税服务质量。

9、征收子系统需要配合税务部门设置批扣参数，统筹安排批扣时间，设置批扣发送定时任务，扣款监控，保证扣款准确无误。当扣款出现异常或者错误发起不该扣款的人员时，检查、分析异常原因，处理异常数据，并且反馈处理结果等。

10、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，根据查询需求，分析查询口径，编写 SQL 脚本，统计数据，以保障甲方日常业务的正常实施。

由于社保费征收业务由社保部门新划转给税务部门，并且因数据迁移质量问题，加上社保费征管信息系统不够完善，系统中产生了大量的不合规数据，社保费征收子系统需要根据省局主管人员的批量修改需求，对需求进行分析，形成方案，编写脚本，根据批量业务数据修改流程规定，批量对数据进行修改。

（九）企业和灵活就业人员保险费功能上线接口服务

当广西社保费参保信息确认平台及单位社保费管理客户端等社保费本地特色软件新增企业和灵活就业人员相关功能，需要调用金税三期社保费征管信息系统的接口时，对甲方和广西社保费参保信息确认平台及单位社保费管理客户端等社保费本地特色软件提出的接口需求进行分析，对于本地无法解答的，提交二线帮忙分析。

配合特色软件进行渠道接入参数配置、测试数据准备、接口联调测试，监控接收到的请求报文以及接口写入的数据情况。当报文有异常或者数据不符合金三社保费要

求时，反馈给广西社保费参保信息确认平台及单位社保费管理客户端等社保费本地特色软件进行优化改造。

监控、处理集成平台数据库、查询分发库相关问题，包括同步链路 OGG 异常问题，确保社保费征收系统与广西社保费参保信息确认平台及单位社保费管理客户端等社保费本地特色软件系统间的调用和访问顺畅。

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、服务地点

安排服务人员进驻指定地点提供现场服务。

五、服务要求

（一）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。

（二）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。

（三）办结时效

运维平台问题单处理，要求当天办结，特殊情况的两个工作日内办结，如果超过两个工作日，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。

（四）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。

六、组织架构

为保证广西税务金税三期社保费征收系统的正常运行，中标人必须选派有丰富经验的专业人员，组建现场、二线、开发在内的三级专业运维团队。

（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，使得金税三期社保征收子系统运行得到保障，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局方领导、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。

配合采购人单位，处理社保费三方协议和两两协议签订、费款征收、开票、税银对账、国库对账、国库报表统计、企事业单位批扣、城乡居民和灵活就业人员批扣、数据查询过程中遇到的问题，处理票证使用过程中遇到的相关问题。对特色软件与社保费征收系统间的数据，进行分析和处理，避免不必要的风险。

3、专项服务及数据服务岗

当国家税务总局社保费征收政策发生变化，社保费征收业务流程发生调整时，应用运维人员应第一时间了解社保费征收流程调整内容，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收业务执行方法和流程。

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 4 名。其中安排 2 个一类人员，担任项目经理岗和专项服务及数据服务岗工作，该类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。2 个二类人员，担任问题处理岗，该类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；应熟悉金税三期社保费征收业务，熟悉社保费征收系统的系统操作、业务流程和数据表结构。

2、二线人员要求

本项目要求组建不低于 10 人二线运维团队，二线人员应具有本科及以上学历。熟练掌握金税三期社保费征收的系统操作、业务流程和数据表结构。

运维团队人员应具有 OCP 专业认证；集成项目管理工程师、信息系统管理工程师等人员资质。

七、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。
二、商务条款要求：	
★项目服务地点	广西区内采购人指定地点。
★项目服务期限	2 年
★付款方式	<p>签订合同之日起 30 日内采购人预付合同金额的 25%；第一年服务期满，采购人对项目进行初验，自项目验收合格后 30 日内采购人向中标供应商支付合同金额的 35%服务费；第二年服务期满，采购人对项目进行终验，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 日内支付合同相应的剩余款项。</p> <p>采购人付款前，中标供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>
★验收方法	<p>（一）验收方式</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。中标人在合同约定的服务期结束后的一个月内向采购方提出验收申请，采购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>（二）验收准入条件</p> <p>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。</p> <p>（三）验收标准要求</p> <p>采购人以本技术需求书中书相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人是否按照本需求中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购方质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。</p> <p>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。</p> <p>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>
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

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

					分，每级1.5分。	
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	6	按照需求约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣0.5分，扣完为止。	
	11	系统运行故障率	由运维厂商所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。	6	按照系统运行的工作日天数计算故障率，由运维部门评估确定故障主体，每出现一次，记为当天故障，故障率每个百分点扣0.5分。	
信息安全	12	系统安全漏洞	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。	

B 分标

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
社保费管	1项	一、服务内容

子系统
运维
服务

(一) 业务支持系统清单

业务系统	业务群体	人群数量 (万户/万人)
社保费管理 子系统	城乡居民养老	2100
	城乡居民医疗	5300
	灵活就业养老	170
	灵活就业医疗	60
	机关事业单位	3.7
	企业	42

(二) 现场运维服务内容

1. 系统环境保障与监控

保障各系统生产环境、预生产环境应用和数据库服务正常运行。

工作内容：

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

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

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

④系统检查(需要包含总局监控检查内容)

系统检查：根据国家税务总局运维要求及采购人运维要求，包含但不限于每月对各系统软件应用数据环境进行基础检查。确保除计划停机外，各系统均能正常运行。

⑤安全加固：根据采购人要求，包括但不限于对各系统服务器操作系统补丁进行升级、安全漏洞进行整改等，保障各系统均能安全、平稳运行。

2. 问题协调沟通

(1) 描述

中标人应建立问题协调沟通机制，由于应用系统间的相关性较强、接口较多、数据交互复杂，一个问题的产生可能涉及多个应用系统，需要各相关系统支持人员互相协作定位问题原因，并处理解决。

(2) 处理流程

①初步分析问题：首先由运维人员对所上报的相关应用问题进行初步分析定位。

②调工申请：如果问题涉及其它应用系统或系统软件，则向采购人相关应用系统负责人申请资源，调派相关运维工程师协助定位问题原因。

③各系统工程师协同定位原因：各系统运维工程师根据应用系统负责人的调派，协同发生问题的应用系统运维人员分析问题现象，定位问题根本原因。

④出具方案及评审：运维人员根据分析定位的问题原因，结合实际情况编写问题解决方案，在方案制定完成后，由采购人对方案进行审核，审核通过后，并评估相应风险，进行。

⑤方案测试：在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正；

⑥方案实施：测试通过后再在生产环境进行维护。

3. 系统升级

根据国家税务总局运维要求及采购人运维要求，及时对应用软件进行版本升级、应用部署和测试工作。

- (1) 准备版本升级环境；
- (2) 实施系统预生产环境发布；
- (3) 完成新版本功能验证，反馈验证结果；

(4) 协助完成采购人其他关联系统的升级影响评估，配合关联系统厂商完成相关接口和数据复制关系的回归测试，做好测试问题原因分析，配合提出解决方案；

- (5) 解决与本地环境相关的问题；

(6) 按照采购人工作规范，实施生产环境发布，负责版本发布后生产环境可用性验证；

(7) 联调服务。系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商的联调测试及上线配置；

- (8) 及时反馈版本问题和缺陷。

4. 故障分析及处理

故障处理是指在应用系统运行出现异常情况下的管理操作流程。包括在最短的时间（常规故障不超过 24 小时）内恢复正常的服务运营，将故障对业务运营的负面影响降至最低，保证运营系统最高级别的服务质量和可用性，力求找到引发故障的根源，并及时着手改善或纠正。

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

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

③故障处理完毕后，应采购人要求邀请用户进行验证，并在 24 小时内协助采购人完成故障分析报告，在报告中应该包含故障描述，故障产生的可能原因，故障的解决办法，今后在日常维护工作中应该采取的措施，向采购人提交《故障处理报告》。

5. 日常业务运维服务

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

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

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

④软件功能咨询：针对涉税流转事项及征管电子档案、税收监控分析系统应用的业务处理方法、业务处理原理、业务数据流向等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，完成查询、统计、报表等功能口径的解释、功能答疑等。

6. 基础数据维护

由于系统或升级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，应不断加强基础数据管理。

①实施流程

(1) 沟通确认：对于数据维护类的运维单，需要运维工程师与用户充分沟通，了解数据维护的原因、背景和涉及的业务细节；

(2) 分析数据：通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点；

(3) 出具方案：在尊重事实的情况下，对甲方提出的数据维护类运维单提出合理的数据处理解决方案，特别是由于业务变化而不得不进行数据维护的运维单，要全面考虑各实际用户的需求，从实际角度出发，给出合理的处理方案；

(4) 方案审核：在方案制作完成后，首先要对方案进行审核；

(5) 方案测试：在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正；

(6) 方案实施：测试通过后再在甲方的生产环境进行维护。

7. 系统优化

①任务来源和分类

通过系统监控、用户反馈、网上调查、调研等多方面收集需优化的功能点。优化分为可用性优化和易用性优化。其中可用性优化包括缺陷修复、功能完善；易用性优化包括性能优化和界面优化。

②系统调优

(1) 缺陷修复及功能完善：系统日志异常监控、采购人反馈问题、各地市反馈问题。根据所发现的问题和需求，由运维人员及开发人员进行缺陷修复及功能完善工作。

(2) 性能优化：定期进行调查，检查系统的性能使用情况，通过分析和定位出瓶颈后，进行针对性的优化。

8. 数据查询服务

为保障采购人日常业务的正常实施，满足各级税务机关准确获取相关业务数据的需求，提供数据查询服务。具体包括以下数据查询的技术服务工作：

①数据查询口径：各单位各部门提出数据查询统计需求后，需与业务人员确定数据查询统计需求口径，确保技术人员与业务人员对查询口径理解一致；

②数据查询程序脚本编写：查询口径确定后，结合系统数据库中的数据表结构和数据逻辑规则，编写数据查询统计程序脚本（包括 SQL 脚本、临时表、存储过程、视图等），并进行测试和审核；

③程序脚本执行：数据查询程序脚本编写完成后，对程序脚本进行执行，查询出需要的数据；

④数据查询结果提交：查询出数据结果后，经分析审核确定统计数据无误后，按甲方要求以安全有效的数据传输方式提交相关人员，完成数据查询统计服务。

9. 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，制定联调测试方案、明确联调时间和负责人。

上线前，对事项进行全流程测试，测试通过后填写《事项对接联调确认单》，并提供测试样例。基于测试结果进行验证，验证通过后，业务单位盖章确认《联调确认单》，输出联调测试报告。

10. 技术咨询服务

工作内容

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

11. 其他问题处理

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

12. 运维问题分析报告

①运维问题收集

中标人在运维过程中都会产生大量的问题，从各个渠道发来的纳税人和税务人员提出的问题进收集记录。对于比较复杂关键问题和纳税人反映比较多的进行重点收集。

②运维问题分析

每个月征期完成之后，运维人员把各人收集的问题进行整理、汇总。问题分析人员把汇总的问题分类，分析其中有共性问题，进行说明找出最优解决办法，并编写手册进行下发培训。减少本类问题的发生，减轻运维问题的工作量。并在分析中找出纳税人提出问题的原因是否是操作提示没提示清楚，并对程序进行优化改进减少本类问题的发生。

③运维问题报告

根据每个收集的问题，进行分类统计，并根据分析的问题解决方案归集为每月的问题分析报告。

13. 应急预案

协助采购人处理应用系统的突发事件，使系统能够在最短的时间内恢复正常运转。根据采购人要求拟定相关应急预案，突发事件造成的服务对象系统无法使用，根据应急预案进行响应支持。预案的制定、落实和演练，遵循“发现或预判问题→启动预案→上报问题→信息发布→处置问题→形成总结”流程；对系统应用高峰期可能出现的网络拥堵、系统性能下降等问题，提前预判并启动应急预案；根据采购人要求，应用系统每年开展应急演练工作，演练内容包含数据丢失、服务器瘫痪等各种极端情况，演练前采购人须提供应急演练方案，并根据演练结果分析总结形成演练工作报告并逐步完善应急体系，以保障在重大故障发生后能有效应对。

14. 培训服务

针对培训要求，结合业务特点，分别针对操作人员、业务骨干、业务专家、运维人员四类角色制定培训方案，全过程按照 ISO9001 要求执行。具体说明如下：

第一、培训实施方案：根据知识转移要求，梳理形成培训要求，并确定培训的基本目标和策略，根据招标文件要求，梳理形成操作人员、业务骨干、业务专家、运维团队的培训计划，并梳理了课程内容及教材设计、培训管理要求。

第二、培训师资：根据四个对象的培训要求，分别选择合适的培训讲师。

第三、培训质量控制：在 ISO9001 的框架下建立培训服务质量管理体系，制定培训服务质量方针和质量目标，并确保公司的全体服务人员遵照培训服务质量体系的要求，全面贯彻质量方针，更好地实现质量目标。

第四、满意度调查：为确保培训效果，持续为采购人提供更加好的培训服务，在每次培训之后都会通过记名或匿名的方式组织对培训活动的满意度调查问卷。

15. 应急保障

为了保障系统正常运行，需做好应急保障，包括系统的应急预案，运维二线快速支持服务等，确保故障能在规定时限的处理完成。

(1) 故障类型和响应时限

故障分类	描述	响应时限	处理时限
P1	灾难性故障，系统登录、接口异常、计算异常、领票业务办理、开具发票业务办理、实施链路异常等核心功能无法	5 分钟	2 小时

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

(2) 系统故障响应流程

1) 运维小组从采购人侧获得故障报告后，应及时记录并提交运维组服务台（以下简称服务台）进行记录，服务台通知二线支持组进行故障受理，如果是 P1/P2 级别故障，及时进行通报，通报给采购人、各相关厂商。

2) 二线支持组应及时分析故障、做好故障处理，及时通报故障处理进度，故障解决后出具故障报告。

3) 如果二线支持组无法解决故障，则转给对应的应用组或是相应厂商，由该组组建故障处理小组，分析解决故障，及时通报故障处理进度，故障解决后出具故障报告。

16. 业务数据验证服务

业务数据处理主要包括业务数据提供、异常数据维护和历史数据维护三部分内容。业务数据提供：局端运维人员在日常运维过程中应按照税务机关的要求出具局端业务系统各类报表、数据项的查询、统计、分析报告等；异常数据维护：局端系统运维过程中分析 ITSM 平台问题单，对出现的异常数据需将数据库中某条记录删除、更改数值或清理接口文件夹数据等单条数据的维护情况，用于保证业务数据的处理正常；历史数据维护：局端系统进行业务处理时会保留业务交互临时文件、与第三方系统交互文件和数据库临时记录等信息，随着时间的推移这些临时文件、交互文件及临时记录会不断的累积，导致局端系统业务处理性能下降，需进行定期维护。

17. 业务数据统计服务

数据统计、分析、出具报表服务。服务包括：

1. 按照数据统计的要求或者报表的内容进行业务分析，确定各个数据项的统计口径，明确数据统计或报表内容的可行性。

2. 根据数据统计要求或者报表内容编写数据统计脚本。

3. 与数据保障管理人员确认统计脚本的执行安排，以保证统计结果按照要求的时限生成。

4. 根据数据统计结果或者报表的反馈意见，分析调整统计结果或者报表的相关内容。

(三) 人员要求

1. 驻场运维人员要求

要求安排 10 名服务人员进行现场驻点运维服务。要求运维人员应熟练掌握社保费管理子系统系统的系统操作、相关业务流程和数据表结构。10 名服务人员应具有计算机相关专业大专以上学历，本科学历人员至少占半数以上，工作经验不得少于 1 年。

业务方面：熟练掌握税务知识，熟悉各税种申报表，熟悉各税种申报表表内及表间关系。

专业技术方面：掌握 oracle 数据库技术、ogg 数据同步技术、weblogic 中间件技术、webserver 技术等。

数据处理方面：

1. 2 年以上数据加工和处理经验；

2. 对 oracle/mysql 数据库的架构有较深入理解，具备较强的海量数据处理和数据库调优经验；

3. 具有一定的 java 开发经验，熟悉应用端与服务端的接口和模型设计能力。

2. 高级技术支持人员要求

要求为本项目的实施工作配备相应资质和数量的高级技术支持人员，来处理驻场运维服务人员不能处理的用户技术问题，并在必要时到现场处理相关问题，配置高级技术支持人员数量应不低于运维投入人员总数的 25%。对于税务局发起的运维服务请求（事件、问题等），高级技术支持服务应以保障社保费管理子系统稳定运行为基础，建立问题升级解决机制，最大限度发挥高级技术支持能力，保障各类技术问题的有效解决。

业务方面：熟练掌握税务及社保业务知识，熟悉了解国家税务总局关于社保费管理子系统的架构、功能和业务流程，并具备运维高级技术支持服务经验。

专业技术方面：熟练掌握 oracle 数据库技术、ogg 数据同步技术、weblogic 中间件技术、webserver 技术等。

数据处理方面：

1. 3 年以上数据加工和处理经验；

2. 对 oracle/mysql 数据库的架构有深入理解，具备较强的海量数据问题分析、发现、处理能力、以及较强的数据库调优经验；

3. 具有丰富的 java 开发经验，具有较强的社保费应用端与服务端的接口和模型设计能力。

（四）服务方式要求

1. 驻场运维人员服务方式

工作日，工程师提供日常驻场技术服务；非工作日，服务厂商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，服务厂商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。

2. 高级技术支持人员服务方式

高级技术支持人员，通过主动服务和被动服务相结合的方式，集中、高效地开展高级技术支持服务工作。主动服务即与驻场工程师相互协作，通过远程方式开展如深度巡检、复杂数据处理、全链路压测、性能调优等高级技术支持；被动服务以问题处理响应机制为基础，通过远程、热线、现场等多种方式，应对运维服务过程中的紧急疑难问题、重大故障事件等。并对上报的各类运维事件和问题进行分类处理，对其进行反馈、汇总、归并、总结，及时掌握运维服务工作态势和相关情况。

二、其他要求：

★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

	<p>息保密协议。</p> <p>(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。</p> <p>★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。</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>★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。</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。	
★项目服务期限	2 年	
★付款方式	<p>签订合同之日起 30 日内采购人预付合同金额的 25%；第一年服务期满，采购人对项目进行初验，自项目验收合格后 30 日内采购人向中标供应商支付合同金额的 35%服务费；第二年服务期满，采购人对项目进行终验，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 日内支付合同相应的剩余款项。</p> <p>采购人付款前，中标供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>	
★验收方法	<p>(一) 验收方式</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。中标人在合同约定的服务期结束后的一个月内向采购方提出验收申请，采购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>(二) 验收准入条件</p> <p>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。</p> <p>(三) 验收标准要求</p> <p>采购人以本技术需求书中书相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人是否按照本需求中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购方质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。</p> <p>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 2）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>	

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 2

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

	9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况。	6	出现应急情况时,能采取合理的方式按时处置,按照1-5级评估扣分,每级1.5分。	
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	6	按照需求约定按时提交定期报表的不扣分,少提交一次扣0.5分,扣完为止。	
	11	系统运行故障率	由运维厂商所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。	6	按照系统运行的工作日天数计算故障率,由运维部门评估确定故障主体,每出现一次,记为当天故障,故障率每个百分点扣0.5分。	
信息安全	12	系统安全漏洞	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。	

C 分标

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
社保费税银子系统及信息共享平台运维服务	1 项	<p>社保费税银缴费子系统及信息共享平台运维服务</p> <p>一、运维服务内容</p> <p>1. 中标人明确知晓接入或调用社保费税银缴费子系统的外部系统。因此承担社保费税银缴费子系统运维工作，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、配合社保费征缴相关系统间的运维工作，确保社保费征缴系统整体正常平稳的运行。</p> <p>2. 为社保费税银缴费子系统提供日常的运维支持，响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行，预防故障发生，及时解决问题，提供相关的支持服务。</p> <p>①服务内容</p> <p>服务内容定义了中标人需提供服务的边界，是指中标人支持人员针对广西壮族自治区税务局社保费信息共享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。</p> <p>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、广西壮族自治区税务局生产系统支持与维护等内容。</p> <p>主动支持服务工作是指根据应用系统自身特点，结合以往的经验总结和总结，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。</p> <p>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。</p> <p>②服务方式</p> <p>在本项目中中标人提供的服务方式，包括但不限于驻场服务、电话热线支持、网上支持、现场支持、会议和培训等。</p> <p>③驻场服务</p> <p>提供 5×8 小时驻场服务，工作地点为广西壮族自治区税务局。</p> <p>④热线支持</p> <p>提供 7×24 小时热线支持，主要通过运维电话对各地用户上传的服务请求进行响应和答复，解决服务请求的全过程，同时按采购人要求填写相应文档。</p> <p>⑤网上支持</p> <p>通过采购人的技术支持飞秋、布谷鸟、微信等进行网上接收运维服务请求。</p> <p>⑥现场支持</p> <p>根据采购人信息技术部门的要求配备专门的高级技术支持人员，用于响应事出紧急或无法通过常规方法（热线支持和网上支持）解决的服务请求。</p> <p>⑦会议</p> <p>按照采购人信息技术部门和相关业务部门的要求，参加税务局涉及社保费共享平</p>

	<p>台业务的各种业务需求分析、系统运行等方面的相关会议。</p> <p>⑧培训 根据采购人要求提供培训师资。</p> <p>⑨其他 根据采购人要求或中标人申请，并经采购人审核同意的其他服务方式。</p> <p>二、工作步骤和主要任务</p> <p>①系统环境保障</p> <p>weblogic 应用检查 应用消息堆积情况检查。 必要时配合采购人完成 weblogic 相关的其他工作。</p> <p>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；</p> <p>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。 配合采购人进行数据库、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。</p> <p>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，转交采购人处理。 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>其他处理 总局运维脚本执行； 总局监控对接和处理； 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； 压力测试。</p> <p>②重大配置变更 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： （1）变更申请评估 协助评估重大配置变更的可行性。 （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 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 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 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，需要在一個业务周期内，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系统环境搭建 根据采购人要求，配合基础资源环境保障部门搭建社保费税银缴费子系统（包括但不限于生产环境、测试环境、培训环境）。</p> <p>④数据服务保障 数据服务保障主要为社保费税银缴费子系统内相关数据的统计查询。 提供系统内相关数据的特殊查询 可提供社保费税银缴费子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。 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。</p> <p>⑤日常保障服务 为社保费税银缴费子系统提供数据查询、应用监控、故障分析等社保费税银缴费子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。</p> <p>由于系统或用户操作失误造成一些数据必须在后台来进行维护，而数据维护涉及数据安全，为保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性，所以确认和维护这些数据是非常谨慎的。主要工作内容为：</p> <p>(1) 一般日常问题受理和处理 主要工作内容如下：</p> <p>1) 接收问题 接收省局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。</p> <p>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相关负责人员。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(2) 分析数据 通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点。</p> <p>(3) 紧急问题处理</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（常规故障不超过 24 小时）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，需要高级工程师尽快响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。

2) 恢复系统

通过沟通确认后的紧急问题，必须尽快恢复系统，确保业务进行。

3) 查找问题原因

工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患。

4) 出具方案

根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。

5) 问题跟踪

问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。

(4) 补丁升级

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：

1) 补丁发布

向相关人员发布版本或补丁发布通知。

2) 补丁升级

通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行发布检验，确保升级后系统运行正常。

(5) 软件咨询

针对就社保费税银缴费子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。

1) 技术咨询服务。主要针对社保费税银缴费子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。

2) 软件业务功能咨询服务。主要针对税银系统的业务功能模块、维护模块、系统升级的咨询服务，包括各功能模块的内容、与实际业务操作执行的关系、数据层面的逻辑关系，系统升级初始化的必要调整等。

3) 需求开发阶段的咨询服务。协助税务局针对社保费税银缴费子系统的需求变更功能，为软件开发单位提供需求变更内容的咨询服务的工作。

4) 测试阶段的咨询服务。协助税务局参与各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的的问题及相关处理方式收集整理，按照采购人要求录入指定的系统。

⑥外部联调支持

根据采购人要求，对接入或调用社保费税银缴费子系统的外部系统提供联调技术支持、故障跟踪排查等服务。

三、(4) 运维人员需求说明

要求驻场运维人员 4 名。应具有计算机相关专业大专及以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握 oracle 数据库、weblogic 中间件等高级技能，具备一定的 oracle

	<p>数据库、weblogic 中间件运行维护经验；应熟悉社保费税银子系统的系统操作、业务流程和数据表结构。社保费征收业务的顺利进行关乎国计民生，运维人员整体素质水平应在项目硬性要求指标之上，运维团队中级工程师以上不少于 3 人，以便更好完成系统运行维护工作。</p> <p>四、其他要求</p> <p>★1. 信息安全保密要求</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>★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。</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>★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。</p> <p>五、服务方式要求</p> <p>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，服务厂商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。</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。
★项目服务期限	2 年
★付款方式	签订合同之日起 30 日内采购人预付合同金额的 25%；第一年服务期满，采购人对项目进行初验，自项目验收合格后 30 日内采购人向中标供应商支付合同金额的 35%服

	<p>务费；第二年服务期满，采购人对项目进行终验，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日内支付合同相应的剩余款项。</p> <p>采购人付款前，中标供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>																									
★验收方法	<p>项目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。中标人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>1. 项目验收准入条件</p> <p>本需求书中包含的服务需求内容全部完成。</p> <p>服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本技术需求书的规定要求。</p> <p>2. 项目验收标准</p> <p>采购人以本需求中相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人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>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3）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> <p>3. 项目验收流程</p> <p>符合项目验收准入条件后，中标人可提出项目验收申请。</p> <p>（1）中标人书面提出项目验收申请。</p> <p>（2）向采购人提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》。</p> <p>（3）向采购人整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。</p> <p>（4）采购人组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。</p> <p>（5）项目验收评审通过后，采购方出具项目验收报告。</p> <p>4. 验收交付物</p> <p>系统运维支持服务项目验收交付物列表</p> <table border="1" data-bbox="357 1420 1401 1805"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>交付物名称</th> <th>形式</th> <th>数量</th> <th>备注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>《事件处理清单》</td> <td>电子、纸质</td> <td>若干</td> <td>对于系统运行中出现的问题进行汇总。</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>《运维月报》</td> <td>电子、纸质</td> <td>12</td> <td>包括应用系统问题运维本季度情况、培训情况、数据整改情况等。</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>《项目验收工作总结报告》</td> <td>电子、纸质</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>《年度运行维护支持工作报告》</td> <td>电子、纸质</td> <td>1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>5. 交付物标准</p> <p>中标人需要按照采购人要求，提交相应文档（文档格式必须是采购人制定的模板格式），并保证文档质量。所有文档必须符合文档管理规范。文档验收以抽样方式进行，如果在验收的文档中，错误的总字数超过抽样文档总字数的5%，则视为验收不合格。</p> <p>（1）验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。</p>	序号	交付物名称	形式	数量	备注	1	《事件处理清单》	电子、纸质	若干	对于系统运行中出现的问题进行汇总。	2	《运维月报》	电子、纸质	12	包括应用系统问题运维本季度情况、培训情况、数据整改情况等。	3	《项目验收工作总结报告》	电子、纸质	1		4	《年度运行维护支持工作报告》	电子、纸质	1	
序号	交付物名称	形式	数量	备注																						
1	《事件处理清单》	电子、纸质	若干	对于系统运行中出现的问题进行汇总。																						
2	《运维月报》	电子、纸质	12	包括应用系统问题运维本季度情况、培训情况、数据整改情况等。																						
3	《项目验收工作总结报告》	电子、纸质	1																							
4	《年度运行维护支持工作报告》	电子、纸质	1																							

	(2) 若在签署最终验收文件后 3 周内, 由于中标人的原因, 该项目有一条及以上达不到本项目招标文件规定的技术及服务要求时, 中标人应在 1 周内采取有效措施, 使该项目完全达到规定的技术及服务要求。
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 3

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

	8	其他任务完成情况	对于需求方在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况。	6	对于需求部门提出的合理需求按期完成的，不扣分；每少完成一次扣0.5分，扣完为止。	
	9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况。	6	出现应急情况时，能采取合理的方式按时处置，按照1-5级评估扣分，每级1.5分。	
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	6	按照需求约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣0.5分，扣完为止。	
	11	系统运行故障率	由运维厂商所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。	6	按照系统运行的工作日天数计算故障率，由运维部门评估确定故障主体，每出现一次，记为当天故障，故障率每个百分点扣0.5分。	
信息安全	12	系统安全漏洞	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。	

D 分标

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																										
用人单位社保费征缴特色软件运维服务	1项	<p>一、投入技术人员要求</p> <p>为确保用人单位社保费征缴特色软件运维服务质量，参与现场驻点运维服务人员数量不低于5人，具备以下专业要求：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>人员类别</th> <th>服务内容</th> <th>服务人数</th> <th>专业要求</th> <th>人员职称</th> <th>工作经验</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>项目经理</td> <td>把握项目的总体服务质量，对关键的需求、疑难问题做分析，确保项目需求的正指向性，以及主导编写项目服务涉及文档材料，同时，核查源代码的安全性、健壮性。</td> <td>1人</td> <td>计算机及相关专业</td> <td>中级或以上</td> <td>≥10年</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>运维工程师</td> <td>提供驻点运维服务，严格按照局方的考勤制度、运维制度执行，为局方提供系统日常运维的运行保障、数据支撑、问题解答等工作。</td> <td>4人</td> <td>计算机及相关专业</td> <td>/</td> <td>≥2年</td> </tr> </tbody> </table> <p>运维服务人员要做到耐心、细心、热心的服务。工作要做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作，遵守以下行为规范：</p> <p>(1) 遵守用户的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事。</p> <p>(2) 与用户运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。</p> <p>(3) 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。</p> <p>(4) 现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。</p> <p>(5) 遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。</p> <p>(6) 现场支持工程师应着装整洁、言行礼貌大方，技术专业，操作熟练、严谨、规范；现场支持时必须遵守用户单位的相关规章制度。</p> <p>(7) 现场支持工程师在进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作。</p> <p>(8) 现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径。</p> <p>(9) 故障解决后，现场支持工程师要详细记录问题的发生时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向用户介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。</p> <p>二、服务要求</p> <p>通过用人单位社保费征缴特色软件运维服务，一方面保证用人单位社保费征缴特色软件的正常运行，通过日常对数据的监管，确保户籍数据的顺畅推入，在社保业务切换时，做好相关数据的转换，保证数据的正确性；在征缴数据方面，确保税务征收数据与社保对账数据相互一致，协助社保部门查询相关数据，为保证系统的顺利开展做数据基础。另一方面，针对社保部门业务系统升级调整，配合对系统平台进行快速适当的修改，确保缴费人端、支撑平台、数据交换的稳定运行。</p>						序号	人员类别	服务内容	服务人数	专业要求	人员职称	工作经验	1	项目经理	把握项目的总体服务质量，对关键的需求、疑难问题做分析，确保项目需求的正指向性，以及主导编写项目服务涉及文档材料，同时，核查源代码的安全性、健壮性。	1人	计算机及相关专业	中级或以上	≥10年	2	运维工程师	提供驻点运维服务，严格按照局方的考勤制度、运维制度执行，为局方提供系统日常运维的运行保障、数据支撑、问题解答等工作。	4人	计算机及相关专业	/	≥2年
		序号	人员类别	服务内容	服务人数	专业要求	人员职称	工作经验																				
		1	项目经理	把握项目的总体服务质量，对关键的需求、疑难问题做分析，确保项目需求的正指向性，以及主导编写项目服务涉及文档材料，同时，核查源代码的安全性、健壮性。	1人	计算机及相关专业	中级或以上	≥10年																				
		2	运维工程师	提供驻点运维服务，严格按照局方的考勤制度、运维制度执行，为局方提供系统日常运维的运行保障、数据支撑、问题解答等工作。	4人	计算机及相关专业	/	≥2年																				

	<p>(一) 服务时间 2年</p> <p>(二) 服务人数 配备不少于5名有经验的工程师(包含一名项目经理)提供用人单位社保费征缴特色软件现场驻点运维服务。</p> <p>(三) 服务方式 为保证用人单位社保费征缴特色软件正常运行,一旦出现问题能够快速响应和处理,采用“现场驻点+远程支持”的方式提供用人单位社保费特色软件运维服务,远程支持的方式包括电话、网络平台等方式。</p> <p>三、业务需求</p> <p>(一) 数据交换支撑维护</p> <p>1、协助税务部门与社保部门数据的推送与交换 定期检查数据同步情况,发生数据堆积、读取缓慢时,做好数据监控,避免出现数据接收遗漏问题。未传递至中间库的数据应及时与人社、医保工程师对接,做好后续缴费数据同步工作,避免影响缴费人缴费。</p> <p>2、数据的完整性和一致性检查 协助对社保部门推送的户籍、征缴数据的完整性和一致性检查,同时对问题数据的协助处理。</p> <p>3、接收、回盘数据监控 对社保交换数据的监控,如社保部门推送的户籍数据、缴费数据,以及税务部门返回的回盘数据以及汇总数据的接收状态监控。</p> <p>4、工程项目单据行政区划错误问题 工程项目征集单行政区划归属与税务、人社共同商定的行政区划代码划分不一致,协助税务与人社进行数据维护。</p> <p>5、工程项目信息错误问题 项目编号、项目名称、项目地址工程等项目信息标识错误,协助税务与人社进行数据维护。</p> <p>6、失败回盘单据未推送核查 针对往月已失败回盘,当前月份未重新推送单据进行疑点排查,批量提取相同情况数据,协助税务与人社、医保进行数据维护。</p> <p>7、同步跨日入库信息 针对单个险种跨日入库推送其分笔入库明细至各系统用户国库对账处理表,并定期检查更新情况、校验入库金额、入库日期。</p> <p>(二) 支撑平台维护</p> <p>1、平台维护 定期检查平台软件运行环境、定期查看补丁版本更新情况并做好平台日常运行维护工作。</p> <p>2、日志管理 针对税务人员在使用支撑平台过程中产生的信息进行记录,包括登录日志记录、操作日志、接口传输日志等。</p> <p>3、数据库维护 定期检查涉及支撑平台数据库用户登录状态、表空间、dblink、存储过程、定时任务等运行情况,做好运行监控和日志记录工作。</p> <p>4、登录维护 针对支撑平台运行过程中出现登录网络异常、口令异常、用户已停用等问题及时</p>
--	--

	<p>响应处理。</p> <p>5、户籍清洗功能维护 针对未清洗户籍在操作工作分配、两码维护提交失败时排查日志提交记录，并校验户籍状态是否符合清洗规则，协助税务运维处理。</p> <p>6、户籍推送功能维护 针对已清洗未进入社保子系统户籍校验推送规则，对不符合规则的户籍推送税务未进去原因，并协助税务运维处理。</p> <p>7、单据推送功能维护 针对社保、医保部门推送的单据未进入社保子系统，校验其是否符合推送规则，对不符合规则的单据无法推送原因通过平台展示给税务，并协助税务运维处理。</p> <p>8、工程项目单据推送维护 针对工程项目单据因行政区划分配不符、工程目标志非正常、工程信息需补充等情况，协助税务运维处理后推送至社保子系统。</p> <p>9、问题单据作废处理 当社保部门推送的数据有误时，对已推送至数据交换平台或社保子系统的社保数据，在未进行征收的情况下，协助对数据进行作废并回盘相应数据，并协助重新推送数据。</p> <p>10、部分缴纳单据核查 针对实际社保费征收过程中出现多缴、少缴、补缴等问题协助数据分析与处理。</p> <p>11、电子税票对账分析 针对参保人缴费明细较多导致出现多张电子税票的“拆票”情况，协助进行人工对账与分析。</p> <p>12、户籍信息同步 针对已解除关联、变更关联户籍同步其最新户籍状态至支撑平台，对于操作无效的户籍，协助税务排查具体原因并处理。</p> <p>13、征集单信息同步 针对征缴单据处理状态、申报状态、缴费状态已变更，因同步时间差问题出现不一致情况，结合具体需求协助税务排查具体原因并处理。</p> <p>14、年金协议信息审核 针对缴费人端签约年金协议无法验证，操作审核功能异常协助税务排查具体原因并处理。</p> <p>15、每月按时发起职业年金托收工作 监控职业年金托收数据情况，记录托收日志，定期批量获取最新缴费状态同步至支撑平台，并对银行未反馈数据进行监控。</p> <p>16、批扣历史原因核查 针对用人单位多次批扣产生的历史失败原因按单据汇总反馈至平台，并定期维护模块数据展示功能。</p> <p>（三）缴费人端维护</p> <p>1、平台维护 维护缴费人端运行、确保缴费人端正常运行，并定期对缴费人端进行全面的检查。</p> <p>2、登录维护 针对缴费人端运行过程中出现登录网络异常、口令异常、用户不存在等问题及时响应处理。</p> <p>3、找回密码短信接收问题运维 对接短信公司检查短信发送情况，排查是否有缴费人手机短信拦截功能导致的接</p>
--	---

	<p>收失败。</p> <p>4、经办人员信息登记错误或需变更修改 客户端注册登记信息由缴费人首次注册时填写，原则上不允许身份证信息和手机号码与他人账户重复，如出现注册占用或变更占用情况，由前台受理审核资料无误后，推送至运维人员处理。</p> <p>5、登录网络错误问题运维 由运维人员检查系统健康问题，检测后台控制台应用是否在线，存在问题及时处理，若排除系统原因导致，协助缴费人排查本地网络问题。</p> <p>6、处理客户端户籍无法绑定问题 排查子系统户籍关联状态、金三纳税人登记有效状态，三类人员手机登记情况，找到无法绑定原因，提供解决办法。</p> <p>7、批量抽取三类人员手机号码异常清单 针对三类人员手机号码为空、或登记号码在固定电话栏，未登记在手机号码栏的用人单位，该类数据直接影响户籍在客户端的正常绑定操作，定期抽取清单提供业务科室下发处理。</p> <p>8、户籍绑定、解绑信息日志查询 根据业务需求从后台提取户籍登记、解绑、新绑定的操作日志，为业务分析问题提供思路。</p> <p>9、排查三方协议验证失败原因 查询历史签约三方协议情况、三方协议账户、名称与验证失败协议比对；查询历史金三账户扣款信息，排查账户是否有扣费记录；查询银行行别、行政区划问题，排查是否是异地签约或农行账户问题。综合各项原因、以及银行反馈信息分析，为业务分析问题提供思路。</p> <p>10、处理银行端查询缴款打印失败问题 排查金三生成凭证情况，查询是否因获取凭证号信息失败等原因导致，结合实际情况运维处理。</p> <p>11、核查客户端申报失败问题 排查是否因变更关联、核心户籍并档、行业信息缺失、科室未分配等综合原因导致的申报失败问题。</p> <p>12、核查三方协议扣款失败问题 排查三方协议批扣标志、验证通过情况、协议签约税款所属机关是否与户籍主管局一致等问题，结合银行扣款返回代码，排查三方协议扣款失败原因，提供解决办法。</p> <p>13、核查扣款提示无可申报数据问题 查询国库银扣款结果和缴款书上解状态，“无可申报数据”问题通常由于数据返回延迟导致，已查询到上解的征集单及时告知业务对接缴费人，并跟进后续客户端到账情况。</p> <p>14、核查票据打印问题 查询票据无法打印问题，检查是否在前台有过打印记录，若前台未打印，排查数据生成日志情况，及时恢复客户端打印数据。</p> <p>15、核查工程项目征集单问题 排查工程项目征集单无法推送问题，核对工程项目行政区划代码是否存在配置信息表、工程项目户籍是否关联、征集单汇总表、处理表工程项目标志是否一致等各项综合原因，及时运维处理。</p> <p>16、核查年金协议签约验证失败问题 对于新签约、修改的年金协议信息，查看银行验证返回失败原因，对接金融中心</p>
--	--

排查账户问题，查看账户、户名是否与银行登记一致，并跟踪后续反馈的处理方案。

17、核查年金实时扣款失败问题

查看银行实时扣款返回扣款失败原因，查询是否有历史扣费成功记录、协议是否变更、修改后是否重新验证，排查原因后对接金融中心排查缴费人账户问题，查看账户、户名是否停用或余额不足，并跟踪后续反馈的处理方案。

18、核查年金托收失败问题

查看银行托收返回扣款失败原因，查询是否有历史托收成功记录、协议是否变更修改后重新验证，排查原因后对接金融中心排查缴费人账户问题，查看账户、户名是否停用或余额不足，并跟踪后续反馈的处理方案。

19、监控职业年金实时缴纳情况

定期批量获取最新缴费状态同步至缴费人端，并对银行未反馈数据进行监控。

20、监控职业年金银行端查询缴款凭证打印情况

定期批量获取最新打印状态同步至缴费人端，并对凭证生成失败的疑点数据进行监控，同时定期监控银行处理结果同步至缴费人端。

（四）数据运维

1、户籍基础信息校验不通过数据运维

纳税人因并档、取消关联、险种重复、配置信息错误、纳税人户籍无效等问题导致前台无法进行关联问题，针对性排查原因问题并协助税务机关解决。

2、针对户籍已推送未进入数据共享平台

排查推送程序是否正常日志，检验户籍推送的校验规则，查询数据反写情况，根据实际情况及时运维处理。

3、户籍已进入共享平台未进入子系统前置库

查询共享平台推送标志、推送时间等信息，判断户籍未进入原因，对接相应的系统工程师，根据实际情况，对户籍重新投送处理。

4、挂起户籍核查

主要针对会统配置信息、科所信息不符合规则、等待时间超时等情况导致数据已推送至社保子系统，但子系统未处理或处理失败情况。进行数据重推或作废回盘并告知社保部门。

5、缺失户籍排查

主要针对医保险种剥离后新增医保户籍与旧社保系统户籍比对，排查剥离前含有医疗险种但未按自治区医保信息系统重新投送的户籍，提取差异数据，提交业务科室。

6、批量维护两码

根据业务需求，对于纳税人名称、纳税人状态、课征主体等关联规则完全匹配的户籍批量维护两码并推送至社保子系统。

7、批量维护户籍有效性

对于不存在征缴数据或经办机构传递不符和业务征收范围，导致税务系统接收了大量无需清洗的冗余户籍，根据业务需求，批量维护为无效户，并在无效户原因备注栏进行说明，方便日后复核。

8、批量维护单位类型

根据业务科室需求，梳理税务存量机关事业单位、企业户籍的单位类型，根据提供的户籍清册批量维护为正确的单位类型。

9、关联异常户籍核查

根据具体业务需求针对医保户籍与社保户籍进行两边关联数据对比，对于相同单位关联纳税人不一致情况整理清册提给业务科室复核。

10、税费不同管户籍核查

根据具体业务需求针对纳税人登记序号一致，关联户籍在社保子系统主管局与并库系统主管局不一致户籍情况整理清册提给业务科室复核。

11、科所不一致户籍核查

根据具体业务需求针对纳税人登记序号一致，关联户籍在社保子系统主管税务科所与并库系统主管税务科所不一致户籍情况整理清册提给业务科室复核。

12、科所未分配户籍核查

根据具体业务需求针对纳税人社保子系统主管税务科所未分配户籍情况整理清册提给业务科室复核。

13、征收单据不符合税务校验规则核查

对不符合税务征收规则被支撑平台拦截单据协助税务排查拦截原因

14、征收单据税务已接收未推送社保子系统核查

核查征集单是否符合推送校验、社保子系统数据反写情况。

15、征收单据在社保子系统挂起情况核查

同步支撑平台与社保子系统前置库处理状态、查询挂起原因协助税务运维处理。

16、征收单据社保子系统处理失败核查

结合户籍关联状态、险种个人缴纳、单位缴纳会统配置、科室分配等信息，排查社保子系统前置库处理失败原因，对单据重新投递，并跟踪处理结果，反馈业务科室。

17、单据作废核销结果未反馈核查

排查共享平台数据核销信息推送和子系统核心处理情况，提取异常征集单清册，协助税务运维处理。

18、针对重复推送单据核查

增加相同单据重复推送监控，针对流水号、批次号完全一致有效数据拦截至监控数据，协助税务与人社、医保进行原因排查后执行相应数据维护。

19、针对部分缴纳单据核查

针对部分缴纳单据记录部分上解、入库情况，通过记录缴费标志识别单据并协助税务跟进最新缴纳情况做相应处理。

20、未拆分年金数据监控

针对职业年金数据与社保费、医保费数据同在一个单据的情况，需要对该部分数据进行提取，并进行拦截，同时，反馈给社保、医保部门，需要拆分数据后再继续传递。

21、年金托收协议数据迁移

单位更换用人单位绑定账户后，系统每日定时迁移旧账户托收协议至新账户中，需对数据交换过程进行监控，防止出现缺失、偏差等问题。并根据业务科室需求，对因协议无效、托收单位信息缺失、关联关系与新户籍不一致等原因导致无法迁移的单位，及时提取疑点数据清册，由业务科室做下一步工作安排后运维处理，避免影响缴费人权益。

22、协议签订的所属机关不一致排查

根据具体业务需求核查关联社保户籍签约的三方协议税款所属机关与社保主管局数据，整理清册提业务科室作为疑点数据核查。

23、重复签约三方统计排查

排查在金三核心征管系统登记存在多条纳税人识别号、银行行别、户名、账户、批扣标志信息一样的三方协议，导出清册给业务科室作为疑点数据核查。

24、签约户名与纳税人名称不一致疑点数据核查

根据业务科室需求定期抽取系统内签约纳税人名称与银行户名不一致的三方协议清册，标注批扣标志、税款所属机关、登记注册类型、行业等各项税务登记信息，交

由业务科室对或存在签约错误情况，尤其是使用批扣方式扣款的疑点数据进行核查。

25、多个纳税人同签一个银行账户疑点数据核查

根据业务科室需求定期抽取系统内一个银行账户签约多个纳税人的三方协议清册，标注批扣标志、税款所属机关、登记注册类型、行业等各项税务登记信息，交由业务科室对或存在签约错误情况，尤其使用批扣方式扣款的疑点数据进行核查。

26、每月已开票未缴款数据处理

根据区局月末回盘数据处理规范，对系统已开票未缴费的征集单批量作废开票处理，多次检查存量欠缴数据，避免出现遗漏的未作废数据影响月末数据回盘。

27、每月已申报数据处理

根据区局月末回盘数据处理规范，对系统已申报未缴费的征集单批量作废申报处理，多次检查存量欠缴数据，避免出现遗漏的未作废数据影响月末数据回盘。

28、自收现金方式缴纳前台未汇总数据核查

根据具体业务需求核查本月使用自收现金方式缴纳的社保费票据，提取未做汇总上解的票据清册及时导出至业务科室，及时做好进一步汇总工作布置，避免出现跨月上解数据，影响月末对账。

29、部分开票数据核查

对于同一笔应征数据部分开票，导致存在欠缴数据无法回盘，批量抽取该类数据提供业务科室做催缴或部分作废工作安排。

30、批扣结束待批扣清册未作废

对于本月参与批扣，但批扣失败且未作废待批扣的征集单清册，在批扣结束后及时导出未作废清册名单，提供业务科室安排基层作废处理，避免影响数据回盘。

（五）数据回盘

制作每月用人单位社保费征缴数据、职业年金征缴数据回盘情况统计文档，从多角度分析当月征收工作完成情况，各项指标对标区级下发报表，坚持统一口径。通过每月回盘数据整理，便于直观发现问题，切实整改；对于重点指标指数，侧重与往期数据环比、同比分析，根据业务科室需求，在季度期末、年期末统一整理往期征收数据，并附以图标说明。在回盘报告中需要提取关键重点指标数据进行统计：

1、征收率

征收率直观反映各地市、主管税务机关社保费征收工作的完成量，从金额、单据维度分析社保费和职业年金每月成功对账数与有效接收数比较，增加环比分析、比较百分数上涨、下降水平。同时针对当年应缴数单独分开统计，有效避免了因补缴数据占比过高从而影响当年所属期已征数据占比。

2、信息化缴费率

信息化缴费率是体现信息化系统是否稳定、功能健全的侧面衡量指标，社保费管理部门可以根据不使用信息化缴费的群体进行调查，了解缴费人的不使用信息化系统的真实原因，为提升税务部门的服务做铺垫。

3、接收量

接收量是反映该月的接收数据量的反映，从各个分局单位角度出发，以线性图的方式作为展示，更好的体现各分局在数据处理、统计、查询、分析的工作量。

4、作废量

作废量间接体现了社保传输数据的质量，从社保、医保系统数据传输的角度出发，间接分析数据作废的原因，避免后期再次大量出现数据作废的情况，以提升数据交互的效率、保证数据的质量。

5、未缴纳原因分析

通过从缴费人的历史数据分析，包括对历史的缴费方式、缴费人、缴费金额、人

数等，结合当月的数据进行分析，对缴费人的未缴纳原因进行分析。

6、自收现金占比

通过统计各缴费人、险种、所属期的自收现金与征收金额的比例，了解缴费人的行为习惯。

7、补缴占比

补缴数据可按年度分析，例如 2020 年补缴、2019 年补缴、2019 年以前补缴占比等情况。对于 2021 年当年数据可按往月补缴占比维度统计，直观看出全区补缴数据在各时间段分布情况。

8、城职养老占比

统计城职养老险种在各个险种的占比，通过分局、各个缴费人进行统计其金额占比、人数占比。

9、完税证明线上打印占比

完税证明打印已规整统一接口，缴费人可以采用线上打印的方式，不需要再次前往办税服务厅，现场打印完税证明有可能造成办税服务厅拥堵的情况。为此，对该数据的监控、统计、分析十分有意义。

（六）数据对账

1、与医保系统的对账

就城职医疗、门诊附加险、住院补充险、长期护理险、公务员医疗补助、大额医疗、离休医疗、伤残军人医疗险种数据进行对账，每月数据回盘后需要对数据进行整体的对账，包括对分险种、分经办机构、分单位的单据数量、单据金额、征收金额的对账，在日常征收过程中，需要对明细数据进行对账，配合医保部门的工程师，及时排查异常数据问题。

2、与社保系统的对账

就城职养老、机关养老、职业年金、失业保险、工伤保险的险种数据进行对账，每月数据回盘后需要对数据进行整体的对账，包括对分险种、分经办机构、分单位的单据数量、单据金额、征收金额的对账，在日常征收过程中，需要对明细数据进行对账，配合社保部门的工程师，及时排查异常数据问题。

针对职业年金数据，与社保系统技术工程师对职业年金的数据进行匹配，由于职业年金未进国库，需要提前与结算中心进行对账。

3、税务内部系统间对账

包括与社保费支撑平台、社保费数据共享平台、社保费管理子系统、社保费征收子系统、税库银平台、国库的对账。根据业务需求多口径多角度对账整理，细化对账流程，减轻社保对账工作困难，对于部分入库、单边账重复缴纳的问题，并记录异常数据，提给业务科室及时处理。

4、职业年金对账

每月业务提供转账流水排查税务单据确认情况，排查是否存在单位已转账金额与单据金额不一致情况，协助税务人员核查单据确认操作人员、确认时间等信息。

（七）对接外部门处理问题

1、对接社保、医保部门排查业务与财务到账差异

税务按日回盘已上解、入库数据至人社、医保中间库数据，对于人社、医保反馈业务到账数与财务收入数存在差异，排查是否存在因跨日、跨月入库、入库未读取、入库未回盘等原因导致两边差异问题，对接人社、医保工程师查找出差异常单据信息，做好数据记录、差异分析报告。

2、对接社保、医保部门排查户籍无法传递问题

针对社保、医保户籍无法传递税务问题，对接人社、医保工程师排查中间库连接

异常、户籍基础信息、参保信息交换表插入失败原因，排查数据交换库健康运行状态，数据库的空间使用情况，数据库的性能情况，系统资源的使用情况，发现并解决问题，做好后续数据接入的监控。

3、对接社保、医保部门排查征集单无法传递问题

针对社保、医保征集单无法传递税务问题，对接人社、医保工程师排查中间库连接异常、征集单汇总表、处理表、明细表插入失败问题，排查数据交换库健康运行状态，数据库的空间使用情况，数据库的性能情况，系统资源的使用情况，发现并解决问题，做好后续数据接入的监控。

4、对接结算中心查询职业年金扣款失败问题

根据业务科室反馈职业年金扣款失败问题，对接结算中心查询银行扣款失败原因，并跟进后续处理结果及时反馈业务科室。

5、对接结算中心查询职业年金重复扣款问题

根据业务科室反馈职业年金重复扣款问题，对接结算中心查询银行扣款时间、扣款金额记录，排查是否银行有冲抵记录，并跟进后续处理结果及时反馈业务科室。

6、对接结算中心查询职业年金协议签约问题

根据业务科室反馈职业年金无法签约问题，对接结算中心排查账户有效性、户名变更情况、账户余额等问题，反馈业务科室，提供解决方案。

7、全国医保系统上线，需要确保障系统顺利分离

医保按照逐个地市进行上线，分别需要对接个地市户籍变更处理、险种停保参保处理、年金协议的迁移处理、缴费数据变更处理。

8、对接外部门数据共享基础信息的设置工作

包括共享数据模板设置、共享部门设置、共享数据上传日志跟踪、设定查询模板数据。

9、外部门共享数据接口运维工作

提供给外部门调用上传的数据接口，需要定期进行维护或者按照需求进行变更，配合对接开发人员进行接口调用工作。

（八）社保费电子退费流程管理

针对用人单位社保费出现重复缴费、误缴等情况时，可以在缴费人端在线提交退费申请，实现在线无纸化退费。定期检查模块网络、插件、接口请求等响应问题，保障其功能正常使用，并协助税务完成社保费电子退费运维工作。

1、社保退费申请运维

针对重复缴费或缴费有误的用人单位征集单信息，核实重复缴纳情况，并协助税务查询重复单据流水号、单据金额、入库日期、电子税票号码等信息。

2、退费资料上传运维

对于上传失败的资料，校验提交数据格式、文件类型、文件大小、申请描述是否符合规则，并协助税务运维完善。

3、退费进度查询

对于已提交的申请，监控退费进度完成情况，协助税务查询最新处理进度、处理结果。

4、退费申请审核运维

针对退费申请有误的需要退回的申请，查询主管税务部门审核情况，针对出现已审核未能退回的申请，及时协助税务排查原因并同步最新审核状态。

5、退费申请推送查询

针对已推送的退费申请，监控推送执行进度情况，协助税务查询最新处理进度、处理结果。

	<p>6、社保退费查询统计 根据用人单位提交的电子退费申请，开发相应的退费查询以及统计功能，方便各级主管部门对社保费退费业务办理进度、退费情况进行综合统计分析。</p> <p>7、数据模板管理 维护模块管理功能的数据模板正常使用，保障政务部门完成所需数据的共享与交换。</p> <p>8、数据文件上传 保障数据安全性，对数据文件进行加密传输，针对用户忘记密码时进行审核与运维，确保数据下载的安全性和可靠性。</p> <p>9、模板下载维护 保障通过问卷下载功能查看和下载其他部门共享的数据文件安全，监控异常口令请求、下载响应时间等日志，确保功能正常运行。</p> <p>10、共享模板管理 针对政务部门需要进行交换共享的数据，定期维护数据共享模板，实现对模板的新增、修改和删除。同时检查数据存储结构生成情况，做好相应数据日志管理。</p> <p>11、单位部门管理 针对数据共享单位的管理运维，包括部门的添加、删除、修改以及部门用户的分配等功能。</p> <p>12、单位基础信息查询 定期检查单位基础信息查询功能使用状态，核查数据一致性、完整性，针对数据共享部门的单位编号、单位名称、经办机构、联系方式、共享部门等信息进行综合查询。</p> <p>13、共享文件日志管理 为保证数据交换共享的可追溯性，做好相应上传下载的详细记录，定期检查日志记录情况，保障记录追溯管理功能正常运行。</p> <p>14、共享部门管理 针对数据共享部门的管理运维，包括部门的添加、账号权限分配等功能。</p> <p>15、自定义模板管理 核查自定义上传的模板数据是否符合规范，列名、数据字典、设置相应规则是否已分配且符合校验规则。</p> <p>16、共享数据权限管理 针对共享单位对共享文件的查阅权限，处理共享单位权限无法分配、变更分配、取消分配等运维问题。</p> <p>17、模板菜单维护 配置模块菜单查询条件列，查询参数等功能，保障其日常使用和变更管理。</p> <p>18、数据字典管理 在系统提前配置数据字典，以确保数据的正确性，确保导入的文件可正常使用，做好相应字典维护，保障文件字段列在发生变更时，后续导入的表单可正常使用。</p> <p>（九）数据接口维护 包括公布内网接口的运维服务，确保在税务局其他部门调用公布接口的正常、稳定。</p> <p>1、城乡居民两险完税证查询接口 针对广西税务 12366 移动办税平台、电子税务局、自助办税终端等系统提供城乡居民基本医疗保险、城乡居民基本养老税收完税证明查询接口。</p> <p>（1）接口网络检查</p>
--	---

定期检查城乡居民两险完税证查询接口的网络接口状态是否异常、服务响应时间是否超时、响应异常日志是否被记录等情况，做好接口的维护工作，做好生成完税证的工作安排。

(2) 接口数据量检查

制定生成凭证时间安排表，在非使用高峰期批量提前生成已缴纳完税证明，避免数据出现临时堆积情况，并做好生成日志记录。

(3) 未生成的凭证运维

针对税务、缴费人反馈未生成完税凭证的票据排查原因，并协助业务处理运维更新至本地数据库。

2、社保单据作废接口

(1) 数据监控

提供城乡居民养老户籍、特殊缴费信息传输记录数据监控接口，可查看税务接收城乡居民养老户籍传输类型、传输时间、户籍开始缴费时间、户籍停止缴费时间、缴费金额查询等。

(2) 数据作废

针对一门式系统、自治区医保系统社保、医保单据提供单据作废接口，可实时发起单据作废申请，将请求发送至数据共享平台、社保子系统进行单据作废；并记录社保、医保单据作废接口申请日志和作废原因。税务可在支撑平台单据核查模块查询单据作废人、作废原因。

3、银行完税证明接口

提供中国建设银行、光大银行查询城乡居民自然人、虚拟户完税证明接口，实现城乡居民缴费证明的多渠道打印。

4、文件共享接口

为崇左市税务局社保科提供外部门数据共享接口，可实现与残联、人社等外部门、税务其他部门之间数据安全传输和接收。

(十) 系统优化

针对社保费划转、医疗系统系统切换、险种增加等实际业务场景需要，对平台进行升级和优化，为软件提供完善性维护，从而让用人单位社保费征缴特色软件平台更贴切的企业、税务人员的实际使用需求。

1、前端功能优化

优化支撑平台、缴费人端功能板块内容，优化平台登录模式，增加批扣数据查询管理，完善户籍一键式管理、征集单一键式管理，减少单业务在多个功能页面跳转的使用场景，减少功能查询步骤，提高业务人员查询效率，提升业务板块使用效率。结合外网缴费人端业务需求，补充作废查缴功能，实现外网自主申报缴费全流程覆盖。例如：

2、作废查询优化

新增征集单一键核查查询作废人、作废原因功能，在原有的单据作废日志查询板块上丰富了查询渠道、扩大了查询范围，对于非登录用户作废的单据也能看到作废人和作废原因。同时，针对作废单据进入标志类型优化单据作废查询模块，将未进入的单据一并记入作废日志，提高模块查询效率。

3、催报催缴模块三类人员信息补充

在查询每个征期欠缴名单板块增加并库登记法人、财务、办税员三类人员信息补充，方便基层落实社保费催报催缴工作。

4、户籍批量分配工作

在未进入户籍管理模块增加批量分配主管局功能，减少前台税务人员对相同主管

	<p>税务机关的户籍重复操作分配，提升分配效率。</p> <p>5、被征地农民单据查询 增加北海被征地农民单据查询，实现根据单据流水信息查询具体的申报数据和作废申报数据，解决税务前台无法通过纳税人识别号判断归属具体单据的问题。</p> <p>6、回盘数据批量处理 增加每月回盘前数据批量处理功能，通过接口批量处理每月已申报未缴费、打印查缴凭证未缴费、扣款锁定未作废数据，减轻前台每月回盘前数据处理压力。</p> <p>7、开票、查缴数据作废 增加用人单位客户端已开票未交款票据作废开票、作废 POS 查缴功能，实现缴费人自主申报、缴款、作废的闭环功能。</p> <p>8、职业年金查询撤销 增加职业年金查缴撤销功能，解决在选择查缴后无法再选择实时缴费和托收的业务场景问题。</p> <p>9、登录模式优化 变更税务端登录模块的密码校验模式，修改为与金三相同的加密登录验证并且直接调用金三的密码密文来进行登录验证，保证与金三密码保持实时性。</p> <p>10、增加批扣数据提醒 在缴费人端中增加批扣数据提醒功能，针对单位已进入批扣未反馈扣款结果的单据在首页进行提醒，避免出现缴费人找不到单据申报的情况。</p> <p>11、增加历史批扣原因查询 针对社保子系统仅保留最新批扣结果的问题，在支撑平台增加历史批扣原因查询功能，实现批扣结果的可追溯性。</p> <p>12、优化操作日志 增加缴费人端微信端、电脑端操作标志，默认为电脑端，微信端所有请求增加一个参数来表示为微信端调用，在操作日志保存模块获取该字段值存入数据库。</p> <p>13、职业年金备注补充 职业年金扣款备注栏增加职业年金标识，方便在查询银行流水时与社保费或其他支出进行辨析，方便业务对账。</p> <p>14、应用服务器优化 合理使用缓存空间，通过分布式缓存结构提升访问速度。通过负载均衡方案对外提供服务，适应业务场景环境，满足实际业务的负载需求。</p> <p>15、代码优化 定期优化数据库存储过程、定时任务 SQL 语言，避免相同逻辑重复判断，提高查询效率，减少前台响应时间；检查数据表索引、主键约束等是否完善，根据场景合理规范化。</p> <p>16、系统性能优化</p> <p>(1) 定期对系统数据库运行状况进行分析，并进行性能优化，形成系统数据库性能分析及优化报告；</p> <p>(2) 定期对系统应用程序进行优化，结合实际情况调整执行时间和执行方式，并形成系统应用程序性能分析及优化报告；</p> <p>(3) 系统性能优化实施前，对系统数据库及应用程序进行测试和验证，并提交测试报告；</p> <p>(4) 对系统存在的运行性能问题在三个工作日内做出书面回应，提出切实可行的优化方案。</p> <p>(十一) 系统修复</p>
--	--

针对用人单位社保费征缴特色软件实际运行过程中，发生的软件 bug 提供更正性维护，bug 归查原因包括但不限于日常监控发现、局方税务人员反馈、数据接口调用方技术人员反馈、数据反向推导等情况。

1、支撑平台

- (1) 针对新版本支撑平台前端框架三级菜单无法缓存页面进行修复。
- (2) 修复支撑平台访问一段时间后刷新页面出现 502 错误问题，更改 nginx 配置文件。
- (3) 修复支撑平台户籍清洗模块弹出的模态框无法拖动问题。
- (4) 针对税务人员对支撑平台提出可点击的单位编号不能复制、表格表头无法排序问题进行修复。
- (5) 修复支撑平台用户自定义的快捷方式打开出现 404 问题，修改查询自定义菜单的方法，使用 oracle 的递归函数查询父类组件路径进行拼接获取正确的路径。
- (6) 修复支撑平台查询速度慢，因主管局权限控制时使用 in 查询导致查询效率低下，修改权限控制的注解切面，将 in 主管局通过判断后换成 like 后，效率明显提升。
- (7) 修复支撑平台未进入户籍模块无法对户籍连续操作“工作分配”问题。
- (8) 修复支撑平台户籍统计与点击查询明细时记录数存在差异问题。
- (9) 修复支撑平台职业年金确认模块存在回盘后也可操作确认的 bug 并恢复错误的的数据。
- (10) 修改支撑平台催报催缴模块，由于金三系统变更过管理员导致该模块查询不准确，修改语句查询直接实时查金三核心库并优化语句。
- (11) 修复支撑平台修改工程目标标志为“否”时未重置进入状态导致无法一键体检问题，修改工程目标标志时判断管理子系统是否存在户籍，根据不同情况重置进入状态。
- (12) 修复支撑平台一键同步报 504 错误，因明细表数据量大，增加一个查询当月的条件避免全表扫描。
- (13) 修复支撑平台自贸区账号登录归属管辖范围导致户籍无法分配问题，在分配功能模块对自贸区对帐号登录进行特殊处理，使其能对应到钦州市局的户籍进行分配。
- (14) 修复支撑平台户籍推送未排除生育保险，导致户籍推送存在 bug 问题。

2、缴费人端

- (1) 修复缴费人端打印缴费通知书功能存在一部分票据打印报错问题。
- (2) 修复缴费人端因系统迁移导致无法打印职业年金通知单问题。
- (3) 解决缴费人端绑定单位时存在姓名或者电话单独包含一个空格时无法加载数据的问题。
- (4) 处理缴费人端职业年金存在一部分被锁定无法被定时任务解锁问题，通过修改职业年金查询缴费结果接口进行修复。
- (5) 修复缴费人端异常反馈提示，将程序返回的错误代码转化成可解读信息。同时记录每一条程序异常到数据库，返回一个错误 ID 到前台，方便后续排查错误原因。
- (6) 修复职业年金查缴对账异常单据，解析金融中心返回的对账文件，对异常的查缴数据进行到账处理。
- (7) 修复缴费人端程序漏洞，其中包含两个可获取用户手机号、两个可绕过短信验证、两个可绕过绑定单位权限
- (8) 修复缴费人端 pdf 文件保存日志报错问题，因 pdf 返回到 base64 字段过长并且含有特殊字符导致后台保存日子方法无法解析、feign 未配置最小请求大小导致。

(9) 修复缴费人端正常绑定单位出现非法操作提示，因社会信用代码查询出后默认取第一个社保登记序号导致。

(10) 修复缴费人端前台签约批扣协议修改后依然弹出确认框并且数据未更新问题。

(11) 修复缴费人端互联网域服务器漏洞，禁用服务器 445、139 等端口防止无效端口被利用，修改 nginx 配置文件、在互联网域应用增加代码阻止某些类型请求防止被攻破等。

(12) 修复缴费人端找回密码时浏览器自动把验证码的输入框填充上账号问题，从代码上禁止浏览器的自动回显。

(13) 修复缴费人端手机号明文传输可能导致单位信息泄漏问题。

(14) 修复缴费人端互联网可以访问监控端点，通过 nginx 拦截对应访问请求。

(15) 修复缴费人端在注册时可能存在的短信轰炸问题。

(16) 修复缴费人端缴款查询模块按接收年月排序后翻页存在重复数据问题，更改为使用上解时间与接收年月进行排序。

(十二) 数据统计

处理用人单位支撑平台、缴费人端业务使用过程中出现的表单需求工作，包括户籍、单据、三方协议、职业年金、缴款方式、作废数等。根据业务需求进行查询统计，并导出相应数据给税务处理。

1、统计各主管局存量户籍数

根据业务需求统计各主管税务机关、主管税务科所接收户籍总数、有效户籍、无效户籍占比，已关联户籍数、未关联户籍数以及无征集单户籍数等。

2、统计用人单位客户端未确认险种信息户籍

根据业务需求统计客户端已绑定、未确认险种信息户籍数，各主管税务机关需要进行险种确认工作量占比、实现进度表等。

3、统计用人单位前台签约批扣在客户端确认量

在税务前台签约批扣协议的缴费人需在客户端登录时完成三方协议确认工作，核对协议信息是否正确。统计各按主管税务机关三方协议的待确认量和确认率。

4、统计用人单位每月征缴进度表

根据业务需求按户籍、按单据、按金额、按征收险种、按社保、医保系统统计多维度统计用人单位征集单征收完成进度表。可通过对比各地市征收完成情况，及时掌握本月征收进度，精准落实催报催缴工作。

5、统计每月自收现金方式缴纳单据量

根据业务需求统计各主管税务机关使用自收现金方式缴纳用人单位社保费的单据笔数、入库数。

6、统计用人单位每月批扣成功率

根据业务需求统计用人单位每月各主管税务机关生成批扣总数、成功批扣总数、未送批扣总数、批扣成功率等指标，分析当月批扣工作完成进度。

7、统计已申报数据占接收数据比重

根据业务需求统计用人单位每月各主管税务机关已申报数据占本月接收有效数据比重，查看缴费人对单据申报缴纳完成率。

8、统计用人单位已缴费数据占开票数据比重

根据业务需求统计用人单位每月各主管税务机关已缴费数据占本月开票数据比重，查看缴费人对单据开票成功率。

9、统计用人单位职业年金每月托收量、托收成功率

根据业务需求统计用人单位职业年金在支撑平台生成托收记录总数、完成缴纳总

数，托收成功率。

10、统计三方协议签约率

根据业务需求统计用人单位社保费签约三方协议的签约率，并分析各主管税务机关签约条数、签约批扣协议条数、签约非批扣协议条数，查看批扣签约占比。

11、用人单位客户端注册率

根据业务需求统计各主管税务机关在客户端注册客户端账户情况，查看客户端使用的覆盖率具体情况。

12、灵活就业虚拟户个账代缴数据统计表

根据业务需求统计各虚拟单位使用个账代缴灵活就业医疗人数、金额。

13、按月、季度统计市本级城职养老预算执行进度表

根据业务需求统计各经办机构职工基本养老保险征收任务数，按社保经办机构统计用人单位城职养老险种每月、每季度收入执行完成进度表。

（十三）问题解答

通过电话、微信、QQ、运维平台反馈的问题单据，进行及时处理，面对税务人员、其他厂家技术人员、外单位人员，通过后台数据排查、运维，及时协助相关人员解决所遇到的问题。

1、操作问题

涉及用人单位支撑平台、缴费人端各模块使用进行讲解。通过微信群、飞秋、布谷鸟等交流平台，与税务人员沟通问题，找准问题关键，详细讲解支撑平台、缴费人端使用流程，并做好相关记录。

2、异常数据排查

针对用人单位社保费户籍、征集单在接收、交换、变更、缴费过程中出现数据差异或挂起问题，例如单位名称不一致、主管局变更未同步、无可申报的数据、无可使用的三方协议等异常问题协助税务人员运维处理，并做好相应变更记录。

3、其他业务咨询

协助税务人员查询涉及用人单位社保费、职业年金在人社、医保回盘到账情况、职业年金在金融中心缴纳情况查询，针对重复缴费或缴费有误的用人单位征集单信息，核实重复缴纳情况，并协助税务查询重复单据流水号、单据金额、入库日期、电子税票号码等信息。

针对运维问题每周由技术人员进行汇总整理，对于咨询频次较高的热点问题，定期生成热点问题答疑集提给业务科室。针对新发布的功能，整理更新至操作手册，并附图文信息。结合需要对业务人员进行详细讲解。

（十四）平台监控

针对于用人单位社保费征缴特色软件的四个子系统：用人单位社保费税务端数据支撑平台、用人单位社保费缴费人客户端、用人单位社保费数据交换服务、社保费可视化数据监控中心进行监控。包括性能监控、数据监控、平台压力监控、攻击性防护、日志审查等内容。涉及redis、tomcat、rocketMQ、undertow等插件日常运行监控；内网、外联网、政务网的相关应用服务、数据库服务的维护工作，确保税收协同共治工作的顺利进行，确保用人单位社保费征缴特色软件正常运行，及时发现潜在运行风险。

（1）定期对系统服务器操作系统、中间件、数据库、网络连接进行监控和检查，做到对系统运行环境风险的提前判断、风险预警，并采取对应措施及时规避风险。

（2）监控系统操作系统，发现告警信息后，立即进行对应排查和处理，若为不影响系统正常运行且10分钟内可恢复正常的简单故障，可以自行处理，若影响正常工作时间的业务办理，需立即向系统管理人员报告故障情况。

	<p>(3) 每天对应用系统至少进行 2 次人工检查，检查时间分别为上午工作前 30 分钟和下午工作前 30 分钟。检查对象为各服务器操作系统、中间件、数据库、网络运行状况，包括系统负载情况和运行状态检查。</p> <p>(4) 运维人员通过对系统性能数据、事件数据、报警数据的收集和分析，并根据实际监控情况，定期出具系统监控报告，展现系统当前性能状况，包括系统监控情况描述，根据监控情况提出系统优化建议，并完成系统优化实施。</p> <p>三、其他要求</p> <p>★1. 信息安全保密要求</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>★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。</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>★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。</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。
★项目服务期限	2 年
★付款方式	<p>签订合同之日起 30 日内采购人预付合同金额的 25%；第一年服务期满，采购人对项目进行初验，自项目验收合格后 30 日内采购人向中标供应商支付合同金额的 35%服务费；第二年服务期满，采购人对项目进行终验，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 日内支付合同相应的剩余款项。</p> <p>采购人付款前，中标供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发</p>

	票的, 有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票, 并不承担延迟付款责任。
★验收方法	<p>本项目验收按《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》(桂财采〔2015〕22号)要求组织开展验收。</p> <p>1、验收时限 自中标人履行完合同义务之日起七个工作日内组织验收, 并提出验收意见。大型、复杂或者技术性很强的政府采购项目, 可适当延长验收时间。</p> <p>2、验收组织 政府采购项目履约验收, 采购人可采取自行验收或委托验收。验收小组由采购人组织成立。 验收小组应由熟悉掌握该政府采购项目技术需要的技术人员(专家)、采购人使用部门人员、采购人采购项目有关人员或受托采购代理机构人员等至少3人以上的单数组成(其中采购人至少1人参加), 并明确验收小组的负责人, 负责整个采购项目的验收工作。</p> <p>3、验收条件 (1) 服务单位已按照政府采购合同规定完成合同约定的服务任务, 并完成项目验收文档的整理, 向项目建设单位提交相关资料和验收申请。 (2) 验收小组成员在实施验收前全面掌握项目验收清单和标准, 采购文件对项目的技术规定要求和中标或者成交供应商的响应承诺等情况以及合同明确约定的要求, 并完成验收所需要的其他准备工作。</p> <p>4、验收依据 (1) 《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》(桂财采〔2015〕22号)。 (2) 政府采购合同。 (3) 招投标文件。 (4) 服务内容涉及的其他国家或行业标准。</p> <p>5、验收内容 验收小组应当按照政府采购合同规定的技术、服务、安全标准组织对中标或者成交供应商履约情况进行验收。 采购合同约定分阶段验收的, 则按合同进行分段验收。</p> <p>6、验收要点 验收内容包括但不限于以下内容: (1) 服务清单是否与合同清单一致。 (2) 合同约定的服务任务是否已完成。 (3) 项目验收文档是否齐全、签章是否完善。</p> <p>7、验收形成成果 政府采购项目履约验收验收小组完成验收后, 出具合同验收书, 合同验收书应当包括每一项技术、服务、安全标准的履约情况。 进行分段验收的, 出具分段验收书。</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

E 分标

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																													
微信 12366 社保 费运 维服 务	1 项	<p>一、项目内容</p> <p>1. 中标人能按照采购人要求, 积极参与、协调、配合社保费征缴相关系统间的运维工作, 确保社保费征缴系统整体正常平稳的运行。</p> <p>2. 为广西税务个人社保费缴费渠道提供日常的运维支持, 响应区局及基层用户反映的问题。为保障系统正常运行, 预防故障发生, 及时解决问题, 提供相关的支持服务。</p> <p>3. 安全加固: 根据自治区税务局要求, 包括但不限于对广西税务个人社保费缴费渠道各服务器操作系统补丁进行升级、安全漏洞进行整改等, 保障系统能安全、平稳运行。</p> <p>4. 性能加固: 压力测试和负载测试, 由于广西税务个人社保费缴费渠道微信端缴费用户量巨大, 从安全、可靠、稳定等角度出发, 找出性能缺陷, 以及在不同并发用户数下, 长时间访问平台的负载情况。</p> <p>5. 网络系统维护工作, 每日定时对应用服务器进行日常巡视, 检查是否正常工作, 系统前端是否能正常访问。对于系统和网络出现的一项现象及时进行分析、处理、采取积极应对措施; 如遇到不能单独处理, 需要采购人相关部门协助处理的, 应及时反馈; 针对当时没有解决的问题或重要的问题应将问题描述、分析原因、处理方案、处理结果、预防措施等内容记录下来并反馈给采购人。</p> <p>二、项目需求</p> <p>(一) 系统功能范围</p> <table border="1" data-bbox="373 1178 1390 2031"> <thead> <tr> <th data-bbox="373 1178 571 1227">模块</th> <th data-bbox="571 1178 826 1227">功能名称</th> <th data-bbox="826 1178 1390 1227">功能概述</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" data-bbox="373 1227 1390 1267">城乡居民缴费</td> </tr> <tr> <td data-bbox="373 1267 571 1397" rowspan="2">自主缴费</td> <td data-bbox="571 1267 826 1352">自主缴费【正常缴费】</td> <td data-bbox="826 1267 1390 1352">提供本人缴纳养老保险和医疗保险等社保费用</td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 1352 826 1397">自主缴费【补缴】</td> <td data-bbox="826 1352 1390 1397">提供本人补缴往年的养老保险</td> </tr> <tr> <td data-bbox="373 1397 571 1594" rowspan="2">代他人缴费</td> <td data-bbox="571 1397 826 1514">代他人缴费【正常缴费】</td> <td data-bbox="826 1397 1390 1514">提供代他人缴纳养老保险和医疗保险等社保费用</td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 1514 826 1594">代他人缴费【补缴】</td> <td data-bbox="826 1514 1390 1594">提供代他人补缴往年的养老保险</td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="373 1594 1390 1635">灵活就业人员缴费</td> </tr> <tr> <td data-bbox="373 1635 571 1872" rowspan="3">自主缴费</td> <td data-bbox="571 1635 826 1720">医疗自主缴费</td> <td data-bbox="826 1635 1390 1720">提供本人缴纳医疗保险等社保费用</td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 1720 826 1805">养老自主缴费</td> <td data-bbox="826 1720 1390 1805">提供本人缴纳养老保险等社保费用</td> </tr> <tr> <td data-bbox="571 1805 826 1872">自主缴费【补缴】</td> <td data-bbox="826 1805 1390 1872">提供本人补缴往年的养老保险和医疗保险</td> </tr> <tr> <td data-bbox="373 1872 571 2031">代他人缴费</td> <td data-bbox="571 1872 826 2031">医疗代他人缴费【正常缴费】</td> <td data-bbox="826 1872 1390 2031">提供代他人缴纳医疗保险等社保费用</td> </tr> </tbody> </table>	模块	功能名称	功能概述	城乡居民缴费			自主缴费	自主缴费【正常缴费】	提供本人缴纳养老保险和医疗保险等社保费用	自主缴费【补缴】	提供本人补缴往年的养老保险	代他人缴费	代他人缴费【正常缴费】	提供代他人缴纳养老保险和医疗保险等社保费用	代他人缴费【补缴】	提供代他人补缴往年的养老保险	灵活就业人员缴费			自主缴费	医疗自主缴费	提供本人缴纳医疗保险等社保费用	养老自主缴费	提供本人缴纳养老保险等社保费用	自主缴费【补缴】	提供本人补缴往年的养老保险和医疗保险	代他人缴费	医疗代他人缴费【正常缴费】	提供代他人缴纳医疗保险等社保费用
模块	功能名称	功能概述																													
城乡居民缴费																															
自主缴费	自主缴费【正常缴费】	提供本人缴纳养老保险和医疗保险等社保费用																													
	自主缴费【补缴】	提供本人补缴往年的养老保险																													
代他人缴费	代他人缴费【正常缴费】	提供代他人缴纳养老保险和医疗保险等社保费用																													
	代他人缴费【补缴】	提供代他人补缴往年的养老保险																													
灵活就业人员缴费																															
自主缴费	医疗自主缴费	提供本人缴纳医疗保险等社保费用																													
	养老自主缴费	提供本人缴纳养老保险等社保费用																													
	自主缴费【补缴】	提供本人补缴往年的养老保险和医疗保险																													
代他人缴费	医疗代他人缴费【正常缴费】	提供代他人缴纳医疗保险等社保费用																													

		养老代他人缴费【正常缴费】	提供代他人缴纳养老保险等社保费用
		代他人缴费【补缴】	提供代他人补缴往年的养老保险和医疗保险
缴费基数变更	养老缴费基数变更	提供灵活就业人员养老保险缴费基数的变更	
社保费查询			
缴费回单查询	缴费回单查询	提供城乡居民和灵活就业人员缴完费之后进行缴费回单查询	
缴费证明查询	缴费证明查询	提供城乡居民和灵活就业人员缴完费之后进行缴费证明查询和打印	
代他人缴费查询	代他人缴费查询	提供城乡居民和灵活就业人员代他人缴费历史查询	
虚拟户缴费证明	虚拟户缴费证明	提供城乡居民虚拟户缴费证明查询和打印	
用户中心	用户管理	用户实名注册	
		信息查看	
	用户登录	用户实名认证登录	
	单点集成	单点集成	
涉费业务	申报及缴纳	灵活就业社保费养老保险根据各地市不同年度的缴费规则实现缴纳	
	证明开具	灵活就业及城乡居民社保缴费回单	
	社保费退费申请	灵活就业及城乡居民正常缴费退费申请	
		特殊缴费退费申请	
	委托扣款缴费协议	灵活就业及城乡居民社保费三方协议签订	
		灵活就业及城乡居民社保费两两协议签订	
	城乡居民应缴费额确定业务	城乡居民应缴费额设置	
待批扣清册业务	城乡居民和灵活就业人员待批扣清册作废业务		
查询业务	/	灵活就业及城乡居民参保信息查询	
		城乡居民虚拟户社保费申报结果查询（自主模式）	
		灵活就业人员和城乡居民待批扣清册查询	
		灵活就业及城乡居民委托扣款缴费协议查询	
公众服务	/	通知公告	
		操作手册	
(二) 运维服务内容			

1. 日常保障服务

为广西税务个人社保费缴费渠道提供数据查询、应用监控、故障分析等处理征收工作中各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、应用支持等。

(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

接收省局及基层税务人员提出的关于用户操作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

通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点。

(3) 软件咨询

针对就广西税务个人社保费缴费渠道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。

1) 技术咨询服务。主要针对广西税务个人社保费缴费渠道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。

2) 软件业务功能咨询服务。主要针对广西税务个人社保费缴费渠道的业务功能模块、维护模块、系统升级的咨询服务，包括各功能模块的内容、与实际业务操作执行的关系、数据层面的逻辑关系，系统升级初始化的必要调整等。

3) 需求开发阶段的咨询服务。协助税务局针对本地特色软件社保征管信息系统（微信端）的需求变更功能，为软件开发单位提供需求变更内容的咨询服务的工作。

4) 测试阶段的咨询服务。协助税务局参与各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。

(三) 安全漏洞治理

针对总局或省局安全部门扫描到的相关设备存在安全漏洞或基线扫描中存在问题的设备，要按照省局要求进行整改（包括漏洞补丁升级和基线整改），保证所维护设备及各系统的安全。

(四) 紧急问题处理

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

1) 沟通确认

对于紧急问题，需要高级工程师尽快响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。

2) 恢复系统

	<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 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 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 问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。</p> <p>(五) 补丁升级 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 向相关人员发布版本或补丁发布通知。</p> <p>2) 补丁升级 通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行发布检验，确保升级后系统运行正常。</p> <p>(六) 环境优化调整 对系统整体性能情况进行检查，对发现的压力或并发性能问题进行分析，根据分析结果采取软件调优等方法分别实施优化。 主要工作内容包括：</p> <p>(1) 运行监控 监控和分析系统并发、负载的性能状况。</p> <p>(2) 接收问题 接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题。</p> <p>(3) 分析处理问题 针对该性能问题进行分析处理。</p> <p>(七) 系统环境搭建 根据采购方要求，搭建广西税务个人社保费缴费渠道（包括但不限于生产环境、测试环境、培训环境）。</p> <p>(八) 系统环境搭建 数据服务保障主要为广西税务个人社保费缴费渠道内相关数据的统计查询。 提供系统内相关接口请求和返回的报文查询。 可提供微信端社保费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。 可提供广西税务个人社保费缴费渠道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。 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。</p> <p>(九) 外部联调支持 根据采购人要求，对接入或调用广西税务个人社保费缴费渠道提供联调技术支持、故障跟踪排查等服务。银联商务接口升级联调支持、社保征收子系统接口升级联调支持。</p> <p>三、保密要求</p> <p>★1. 信息安全保密要求</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>
--	--

(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。

四、维护人员要求

广西税务个人社保费缴费渠道是面向缴费人和税务人员服务的核心系统，需要维护公司组成一支人员稳定，技术精良，人员足够的运维队伍。承担运行维护工作的公司提供 4 名驻场技术运维人员，具体要求如下：

岗 位	岗位要求	岗位任务	要 求 人 数
运 维 经 理	要求具备 2 年以上项目管理经验，本科以上学历，具备 5 年以上的软件开发运维经验。	全面负责项目运维管理，负责与局方、各项目组之间的协调和沟通、及项目风险的规避和问题的解决。建立系统及相关配套系统业务分析运维团队，安排专人负责系统及相关配套系统业务分析运维工作。负责协调和统筹运维所有相关人员和工作安排。	1

			<p>负责相关系统应用、OGG、操作系统等的运维工作包括各系统的监控、参数维护及优化、系统备份以及程序发布工作等。</p> <p>提供系统及相关配套系统运行、维护、系统性能调优等服务，确保系统安全、高效、稳定运行,具备丰富的系统运维经验，协助采购人进行业务监控数据整理、统计、分析、报送等。</p>	
	平台运维人员	要求具备本科以上学历，具备3年以上的软件开发运维经验。	<ol style="list-style-type: none"> 负责系统平台日常上线部署、规划、建设与维护，确保高效安全运行； 负责系统上线及系统迁移、优化等的方案制定及实施； 负责日常系统的监控与故障处理； 负责生产系统监控和自动化运维工作； 负责主机、存储系统的性能优化与安全加固。 负责基层税务干部微信群日常问题的解答、收集和反馈；负责日常业务数据的报表统计；配合完成需求测试、培训；及时解决、总结、形成知识库等工作。负责相关应用系统的运维，负责线上故障的处理及排查工作，全方位保证系统的稳定性及可用性。 	3
二、商务条款要求：				
★项目服务地点	广西区内采购人指定地点。			
★项目服务期限	2年			
★付款方式	<p>签订合同之日起 30 日内采购人预付合同金额的 25%；第一年服务期满，采购人对项目进行初验，自项目验收合格后 30 日内采购人向中标供应商支付合同金额的 35%服务费；第二年服务期满，采购人对项目进行终验，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 日内支付合同相应的剩余款项。</p> <p>采购人付款前，中标供应商应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标供应商提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>			
★验收方法	<p>本项目验收按《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理暂行办法的通知》（桂财采〔2015〕22号）要求组织开展验收。</p> <ol style="list-style-type: none"> 验收时限 自中标人履行完合同义务之日起七个工作日内组织验收，并提出验收意见。大型、复杂或者技术性很强的政府采购项目，可适当延长验收时间。 验收组织 			

	<p>政府采购项目履约验收，采购人可采取自行验收或委托验收。验收小组由采购人组织成立。</p> <p>验收小组应由熟悉掌握该政府采购项目技术需要的技术人员（专家）、采购人使用部门人员、采购人采购项目有关人员或受托采购代理机构人员等至少 3 人以上的单数组成（其中采购人至少 1 人参加），并明确验收小组的负责人，负责整个采购项目的验收工作。</p> <p>3、验收条件</p> <p>（1）服务单位已按照政府采购合同规定完成合同约定的服务任务，并完成项目验收文档的整理，向项目建设单位提交相关资料和验收申请。</p> <p>（2）验收小组成员在实施验收前全面掌握项目验收清单和标准，采购文件对项目的技术规定要求和中标或者成交供应商的响应承诺等情况以及合同明确约定的要求，并完成验收所需要的其他准备工作。</p> <p>4、验收依据</p> <p>（1）《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》（桂财采〔2015〕22 号）。</p> <p>（2）政府采购合同。</p> <p>（3）招投标文件。</p> <p>（4）服务内容涉及的其他国家或行业标准。</p> <p>5、验收内容</p> <p>验收小组应当按照政府采购合同规定的技术、服务、安全标准组织对中标或者成交供应商履约情况进行验收。</p> <p>采购合同约定分阶段验收的，则按合同进行分段验收。</p> <p>6、验收要点</p> <p>验收内容包括但不限于以下内容：</p> <p>（1）服务清单是否与合同清单一致。</p> <p>（2）合同约定的服务任务是否已完成。</p> <p>（3）项目验收文档是否齐全、签章是否完善。</p> <p>7、验收形成成果</p> <p>政府采购项目履约验收验收小组完成验收后，出具合同验收书，合同验收书应当包括每一项技术、服务、安全标准的履约情况。</p> <p>进行分段验收的，出具分段验收书。</p>
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：对项目需求理解、项目实施方案、运维服务方案等</p>