

项目采购需求

一、技术参数、服务内容及要求:		
服务名称	数量	服务内容及服务要求
广西增值税电子发票公共服务平台(含增值税发票管理系统2.0版)运维服务	1项	<p>一、概述</p> <p>(一) 系统概述</p> <p>广西增值税电子发票公共服务平台(以下简称公共服务平台)于2019年11月正式上线运行,为全区纳税人提供增值税发票相关服务。</p> <p>(二) 运维目标</p> <p>根据公共服务平台用户范围广、全天候使用、纳税人端与税务端关联紧密等特点,采取每周7*12小时,重要时期要求每周提供7*24小时运维服务,对公共服务平台相关系统的正常运行、日常维护、数据传输、应急响应等各项工作提供在线问题解答、运维保障服务和工作建议,保障运维范围内信息系统平稳、安全、高效运行,实现对上述系统的集中监控、规范服务和科学运维。</p> <p>二、服务内容</p> <p>(一) 服务范围</p> <p>公共服务平台运维服务包括但不限于增值税发票管理系统2.0版(包含增值税发票税控系统、增值税发票电子底账系统、增值税发票综合服务平台、增值税发票查验平台、税控设备、安全接入、统一受理)、公共服务平台下的安全接入、版式文件系统前置服务等税务局端运维支持服务。针对开票软件,提供协助税务人员开展税务局端问题排查处理服务。针对公共服务平台下的电子签章系统和版式文件系统,在其运行维护过程中提供前述运维范围内相关联的问题排查、分析等技术支持服务。</p> <p>(二) 服务内容</p> <p>根据公共服务平台用户范围广、全天候使用、纳税人端与税务端关联紧密等特点,拟采取每周7*12小时,重要时期要求每周提供7*24小时运维服务,对公共服务平台相关系统的正常运行、日常维护、数据传输、应急响应等各项工作提供在线问题解答、运维保障服务和工作建议,保障运维范围内信息系统平稳、安全、高效运行,实现对上述系统的集中监控、规范服务和科学运维。</p> <p>运维服务内容包括但不限于:公共服务平台相关系统运行监控、故障处理、日常运维问题解答、数据技术支持服务、系统专项健康检查、日常巡检、系统软件调优、软件补丁实施和参数配置、系统应用迁移、应用和基础环境灾备演练、应用系统安全加固工作、知识库管理、培训服务、二线运维支持服务、每周7*12小时运维服务、重要时期每周7*24小时运维服务等。</p> <p>1. 系统运行监控</p> <p>服务时间:每周7*12小时,重要时期7*24小时</p> <p>服务内容:基于总局要求和系统特点,对涉及系统的互联网端、外网端和内网端进行系统运行监控,并填写系统运行监控报告。主要检查项包括:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 涉及系统互联网端域名连通性检查 (2) 涉及系统外网负载均衡虚服务健康检查 (3) 涉及系统外网服务器操作系统日志检查

- (4) 涉及系统外网 nginx 检查
- (5) 涉及系统外网受理服务运行健康检查
- (6) 涉及系统外网日志内存数据库运行情况检查
- (7) 涉及系统外网身份认证连通性检查
- (8) 涉及系统安全接入、统一受理、版式文件前置转发连通性检查
- (9) 涉及系统内网服务器操作系统日志检查
- (10) 涉及系统内网处理服务运行健康检查
- (11) 涉及系统内网内存数据库集群检查
- (12) 涉及系统 ES、redis 数据库状态检查
- (13) 涉及系统 KAFKA 消费状态检查
- (14) 涉及系统数据检查（包括完整性、推送传输运行检查等）
- (15) 涉及系统应用、docker、微服务运行状态检查
- (16) 涉及数据传输日志检查
- (17) 涉及业务数据自动任务检查
- (18) 涉及业务数据监控
- (19) 数据同步接口监控
- (20) 外围接口监控

2. 故障处理

服务时间：每日

服务内容：及时处理涉及系统的相关故障，配合周边系统协助排查本系统问题。遇到驻场运维人员无法解决的问题，递交二线运维支持，并及时提交解决方案。

具体包括：

- (1) 处理涉及系统在专项健康检查中出现的软件问题。
- (2) 协助处理涉及系统在专项健康检查中出现的环境问题。
- (3) 处理其他渠道发起的本系统软件问题。
- (4) 在周边系统故障处理过程中，协助进行本系统的检查配合支持工作。
- (5) 涉及 ogg、ES 分布式数据系统、Redis、ETL 传输的问题排查和故障处理。

3. 日常运维问题解答

服务时间：每周 7*12 小时，重要时期每周 7*24 小时

服务内容：面向税务系统使用人员，提供各渠道的日常运维问题解答服务，对不能现场解答的问题，提交广西税务局系统管理员核实处理。

具体包括：

- (1) 面向税务系统使用人员，提供包括但不限于微信、QQ 等多渠道问题解答服务。
- (2) 面向税务系统 12366 服务，提供技术支持和问题解答服务。
- (3) 对不能现场解答的问题，提交广西税务局系统管理员核实处理。

4. 数据技术支持服务

服务时间：按需

服务内容：包含公共服务平台相关系统数据交互的问题排查和处理、提供本系统数据提取技术支持、数据问题定位分析和解答、对数据结构和各项查询功能进行确认和解释、因系统故障或程序错误造成的数据错误提供处理方案和建议。

5. 系统专项健康检查与日常巡检

服务时间：每日

服务内容：按照广西税务局的专项健康检查要求对上述系统进行专项健康检查，

按日、月提交专项健康检查报告。定期开展系统运行环境风险排查，开展系统日常巡检，形成系统运行监控报告并上报。对专项健康检查和日常巡检过程出现问题及时排查、上报、处理。

6. 系统软件调优

服务时间：按需

服务内容：按照广西税务局要求开展系统软件调优，包括但不限于操作系统配置调优、系统资源调优、软件配置调优、协助开展数据库性能调优、协助开展 Weblogic 性能调优等。根据系统运行情况，定期开展性能检查，提出系统优化建议，制定系统优化方案，开展系统软件调优工作。

7. 软件补丁实施和参数配置

服务时间：按需

服务内容：根据总局软件补丁实施要求，进行软件补丁的实施，并做好实施补丁的版本管理。做好参数配置工作，参数配置工作包含但不限于系统参数配置、接口服务参数配置等，定期检查核对系统参数配置、接口参数配置，定期更新和提交参数配置报告，出现参数配置问题及时通知广西税务局相关系统管理员。

具体包括：

- (1) 实施工作的时间评估。
- (2) 补丁实施执行。
- (3) 实施过程问题的处理。
- (4) 升级后的功能检查。
- (5) 升级后的运行跟踪。
- (6) 参数配置，包含但不限于系统参数配置、接口服务参数配置。
- (7) 定期检查核对系统参数配置、接口参数配置，定期更新和提交参数配置报告，出现参数配置问题及时通知广西税务局系统管理员。

8. 系统应用迁移

服务时间：按需

服务内容：按照广西税务局工作要求，开展公共服务平台相关系统应用迁移工作。迁移内容包含但不限于应用软件、中间件、硬件设备、数据验证校验、配置等。

具体包括：

- (1) 制定系统迁移方案和应急预案。
- (2) 包含但不限于系统应用软件、中间件、硬件设备、数据验证校验、配置等的迁移工作。
- (3) 协助广西税务局对系统涉及的网络、服务器等硬件设备的迁移工作。
- (4) 涉及系统迁移的其他工作。

9. 应用级和基础环境灾备演练

服务时间：按需

服务内容：根据广西税务局工作要求，协助建立和完善公共服务平台灾备机制。每年开展至少 2 次公共服务平台相关系统的应用和基础环境灾难备份和恢复演练，确保灾难发生时能够在最短时间内恢复系统运行。对演练过程中出现的问题及时优化、整改。

10. 应用系统安全加固工作

服务时间：按需

服务内容：根据总局和广西税务局安全工作要求，定期检查应用系统安全漏洞和补丁更新情况，并在广西税务局要求期限内及时完成安全加固工作。

具体包括：

(1) 定期检查应用系统安全漏洞和补丁更新情况，开展增值税电子发票公共服务平台各子系统漏洞分析和问题整改工作。

(2) 在要求期限内及时完成应用系统安全加固工作。

(3) 安全加固完成后监控系统运行状态，若出现业务阻断问题及时回退。

(4) 安全加固完成后及时更新加固留档记录。

11. 知识库管理

服务时间：每日

服务内容：将日常运维工作中遇到的典型问题进行总结归纳，作为知识来源，形成系统知识库，按季编制更新《常见问题处理手册》上报广西税务局。结合维护服务工作，形成月度系统运维报告和年度服务报告总结，报告包括每次巡检报告及故障处理报告，及相关建议。

12. 培训服务

服务时间：按需

服务内容：根据广西税务局的要求提供包括但不限于公共服务平台系统架构、技术运维服务内容、系统操作、后台数据技术支持服务等相关运维培训。培训计划和时间由广西税务局和中标人共同确定。

13. 重要时期运维服务

服务时间：按需

服务内容：根据广西税务局的要求在法定假日、非工作时间提供运维值守服务，在重要时期提供每周 7*24 小时值班运维保障服务。服务期间按要求对系统定期开展运行监控、专项健康检查、问题排查处理等服务，保障重要时期系统的正常运行。

14. 二线运维支持服务

服务时间：每周 7*24 小时热线电话支持服务，重大安全事件提供专家会诊服务。

服务内容：(1) 提供每周 7*24 小时热线电话支持服务，对广西税务局和驻场运维无法解决的问题提出的疑难问题及时进行分析处理，提交疑难问题解决方案并指导驻场运维及时处理。

(2) 发生重大突发事件时，提供专家会诊服务，并遵循响应的应急处置流程，对涉及系统的重大网络安全事件进行应急处置，提供重大事件问题解决方案并采取相应措施确保系统的正常运行。

(3) 指导驻场运维开展系统缺陷问题的排查、整理、制定解决方案。根据缺陷问题提供相关系统的数据技术支持方案；提供相关系统应用使用指导服务。

三、服务要求

(一) 基本要求

本服务项目由广西税务局统一安排部署下实施，由中标人根据项目实施要求，成立项目管理、运营管理、质量保证等项目管理实施组织，负责项目实施的管理控制，以保证项目高效、有序的进行，确保按质、按量、按时完成。

(二) 运维服务岗位职责要求

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

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

Professional 中级或以上相关证书。

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

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

(三) 中标人和人员要求

1. 中标人要求

(1) 运维工作要求。中标人和人员必须严格遵守广西税务局的各项管理制度和操作规程，因中标人和人员违反各项管理制度和操作规程造成损失的，由中标人和人员承担。

(2) 运维能力要求。驻场运维人员无法完成相关工作时，中标人应及时调配人员和资源完成相关工作。

(3) 系统运维要求。中标人须熟悉公共服务平台业务流程，熟悉税收相关政策解读，能够解决日常业务问题等；熟悉系统架构，能够完成系统各类异常故障及时进行分析、排查和处理，保障系统性能稳定和高效运行。

2. 驻场运维人员要求。

(1) 驻场运维人员须具备胜任运维服务岗位职责的相关资质、能力和水平，上岗前由中标人按技术支持岗位要求对固定运维人员进行全面的业务、技术培训，经广西税务局考察，符合要求方可上岗。

(2) 驻场运维人员专职从事本项目技术支持和运维服务，统一由广西税务局管理，不得擅自从事非广西税务局要求的其他工作。

(3) 具备独立分析、定位及解决系统的一般问题和复杂问题，能够准确判断和解决系统相关业务和技术问题。

(4) 工作热情，具有责任心，具有团队合作精神，具备良好的语言表达能力和沟通技巧；遵纪守法，诚实守信，无不良记录，严于律己，待人处事得体。

(四) 服务响应要求

确保所有运维服务得到及时响应。服务标准要求如下：

序号	指标内容	指标要求
1	系统运行时间	24 小时*365 天
2	应用连续运行时间	保证应用至少连续 6 个月不停
3	系统可用性	保证系统至少连续 6 个月不宕机，全年累计宕机时间不超过 12 小时，每次宕机时间不超过 2 小时。
4	服务支持时间	(一) 现场支持：每周 7*12 小时；重要时期每周 7*24 小时。 (二) 热线支持：每周 7*24 小时； (三) 二线支持：每周 7*24 小时热线支持，重大安全事件提供专家会诊服务
5	服务响应速度	1. 电话支持：10 分钟；2. 运维网站服务：1 小时； 3. 现场支持：30 分钟；4. 远程支持：2 小时。
6	驻场人员工作时间	工作日：7：30-12：00，14:30-22:00；

		法定节假日等非工作日：7:30-12:00,14:30-22:00； 重要时期：每周 7*24 小时。
7	驻场人员工作地点	广西税务局或广西税务局委派的单位指定
8	服务实质响应时间	日常：小于 2 小时； 非日常：中低级别问题（一般问题）小于 4 小时； 高级别问题（紧急问题）小于 2 小时。
9	事件/问题解决时间	日常及非日常均按以下要求： 非系统故障类问题 1. 高级别（紧急问题）：小于 2 工作小时； 2. 中低级别：小于 4 工作小时； 3. 得到批准的监控、调优、程序优化等按照广西税务局批准时间执行； 4. 对影响应用系统平稳运行的事件（如卡顿、宕机等），要求 30 分钟内恢复正常。
10	问题本级解决率	≥80%（80%的问题要在本级解决，升级转出的问题 ≤20%）。
11	解决方案质量	≥90%（90%的问题一次性解决，不重复出现）。
12	用户人员培训	由广西税务局和中标人共同确定
13	专项健康巡检	范围：广西税务局指定； 频率：按照广西税务局相关要求开展定时专项健康巡检； 现场检查：根据广西税务局安排实施。
14	补丁发布	按照应用系统具体情况进行。
15	知识维护	维护周期：将日常运维工作中遇到的典型问题进行总结归纳，作为知识来源形成系统知识库，按季编制更新《常见问题处理手册》上报广西税务局。结合维护服务工作，形成月度系统运维报告和年度服务报告总结。

（五）服务报告要求

服务期间处理的每个问题都需要进行详细的记录，记录问题处理过程，分析问题原因，给出问题解决方案并定期上报。

汇总问题接收情况、问题处理情况。

针对每个突发事件进行分析，按现象描述、问题分析、解决方案、建议的格式及时提交详细的突发事件分析报告，并按要求时限上报。

四、服务质量

（一）服务方式

在本项目中中标人提供的服务方式，包括现场运维支持、二线支持运维。

1. 现场运维

在服务期内，中标人须提供运维保障服务，通过在广西税务局驻场运维方式，完成运维范围内各系统的系统运行监控、故障处理、日常运维问题解答、数据技术支持服务、系统专项健康检查、日常巡检、系统软件调优、软件补丁实施和参数配置、系统应用迁移、应用级和基础环境灾备演练、应用系统安全加固工作、知识库管理、培训服务、二线运维支持服务、每周 7*12 小时运维服务、重要时期每周 7*24 小时运维服务等。

2. 二线支持运维

每周 7*24 小时热线电话支持服务，系统缺陷问题、重大突发事件提供专家会诊服务。

中标人配备技术专家以远程和上门服务的方式，通过电话、远程、互联网、上门服务等渠道，指导广西税务局运维人员和驻场运维开展系统缺陷问题的排查、整理、制定解决方案。根据缺陷问题提供相关系统的数据技术支持方案；提供相关系统应用使用指导服务。如遇重大突发事件，由中标人负责提供技术专家会诊服务，提供重大事件问题解决方案并采取相应措施确保系统的正常运行。

(二) 服务质量及标准

1. 一般事件的技术支持

一般事件的技术支持指系统使用人员通过运维平台、电话等方式提交的运维服务范围内的系统等有关业务和技术问题处理。

2. 重大事件的技术支持

重大事件的技术支持指会对业务正常开展产生影响的事件，或由于硬件故障引起的系统重新安装事件，以及应用系统软件 BUG 出现影响系统正常运行的重大故障性事件。

重大事件的处理以“最快速度、最小影响”为原则，积极稳妥的推进。

3. 相关信息的反馈

参与技术支持的人员，要及时回答系统使用人员提出的有关问题，并尽快给出解决方案或初步解决建议。

所有运维相关文件按月归档，专人保管，存放于广西税务局指定位置，定期反馈系统管理员。技术支持人员定期根据运维服务记录，开展归类分析，并采取有针对性的措施。

五、服务期限及验收评价

(一) 服务期限

本项目服务期限为：自签订合同之日起 1 年。中标人确保在服务期内提供运维服务。

(二) 验收要求

1. 主要交付物

中标人按下表要求提交相关资料作为验收依据。

序号	交付物名称	形式	数量	备注
1	《专项健康检查报告》	电子、纸质	每日、月一单	
2	《月度系统运维报告》	电子、纸质	每月一单	
3	《系统运行监控报告》	电子、纸质	每日一单	
4	《参数配置报告》	电子、纸质	一事一单	
5	《年度服务报告总结》	电子、纸质	每年一单	
6	《常见问题处理手册》	电子、纸质	按季更新	

	<p>2. 项目验收时间要求 验收时间：合同维护期结束后 1 个月内完成对中标人的工作结果验收。</p> <p>3. 项目验收标准 广西税务局每月按照《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 95% 支付；80 分以下按合同价格 90% 支付。</p> <p>★4. 加强安全保障</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>六、知识产权要求</p> <p>本项目对知识产权有明确要求，在本项目过程中产生的所有相关的知识产权，无论以任何载体形式出现的工作成果，其工作成果及知识产权均属广西税务局所有。</p> <p>七、其他要求</p> <p>在运维服务期内，中标人设立专门的项目组，负责组织管理项目的工程师；提供所有项目相关技术工程师签订的劳动合同及社会保险备查。</p>
<p>二、商务条款要求：</p>	
<p>★项目服务地点</p>	<p>广西区内采购人指定地点。</p>

★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 日内采购人预付合同金额的 30%；服务期满 6 个月后，采购人对项目进行初验，自项目验收合格后 30 日内采购人向中标人支付合同金额的 30%服务费；服务期满 1 年，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执行情况。	2	按相关工作制度逐项落实的，不扣分，否则缺少一项扣 0.2 分。	
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。	2	每年定期开展针对不同系统的满意度调查，对基层税务机关从系统应用、操作等方面进行满意度问卷调查，根据问卷调查的满意度折算，满意度每 5 个百分点分档，每档 0.2 分。	