

# 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，否则响应无效；标“#”为重点指标；标“△”为一般指标。

3.投标人投标时必须要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	广西税务2025年税务干部综合管理信息系统	1项	<p>一、项目概述</p> <p>税务干部综合管理信息系统(以下简称数字人事系统)是国家税务总局现有的一套管理信息系统,部署模式是省局集中模式。系统分为两大模块,一是考核考评模块,另一个是人事管理模块。系统的稳定运行关系到广西税务系统2万多干部的考核考评及人事管理工作。为了保持系统安全、稳定、平稳持续运行,需要加强监管,制定相应的运行维护保障方案,避免出现系统无法正常运行的现象发生。</p> <p>二、项目目标</p> <p>本项目是税务干部综合管理信息系统(以下简称数字人事系统)服务支持及相关系统的运行维护。保障系统运行平稳,根据运行情况及时优化调整、升级更新,确保日常业务系统数据准确、使用高效。本项目主要是针对系统运行状态进行值守,包括系统的软件配置、系统资源使用情况、系统性能和负载情况等;针对系统运行阶段进行定期维护和更新,包括系统升级、补丁更新、数据备份等;针对系统运行阶段提供用户支持和管理服务,包括技术支持、操作指南、在线帮助、用户权限管理、用户行为管理、用户数据管理等,以帮助用户解决遇到的问题和困难;针对系统运行阶段业务流程管理和优化、数据管理和保护、安全管理等,确保系统安全性和稳定性。</p> <p>三、项目所含应用系统概述</p> <p>完成数字人事系统正式环境、预生产环境以及培训环境的系统升级、系统软系统测试、数据质量检查、数据导入导出、数据修改、数据备份,加强数字人事系统疑难问题的</p>

运行维护项目

防控和维护，协助采购方按照上级工作部署实现数字人事系统与绩效管理系统、内控管理平台、一户式 2.0 版等系统的对接，确保数字人事系统及其他配套服务稳定高效安全运行。

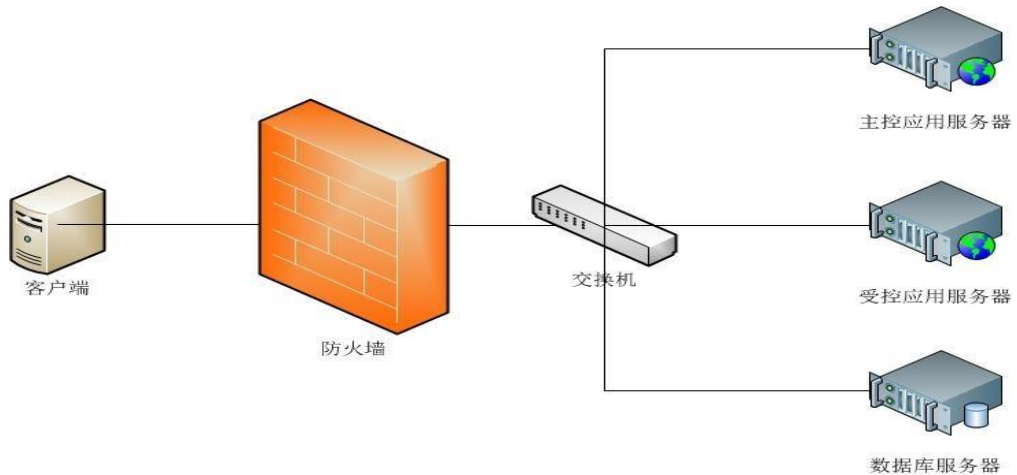
**(1) 系统技术体系结构**

数字人事系统技术体系结构为 B/S 架构。系统技术体系结构如下：

- 1) 系统标准层，采用 J2EE 作为底层开发平台的系统体系结构；
- 2) 应用层框架，完成对底层技术的封装，同时基于预制的可重用构件，抽象通用的系统处理流程并勾勒构件之间的相互关系。业务层实现业务逻辑时只需重用框架的设计并在需要进行扩展；
- 3) 可重用基础构件层，可重用构件指与业务无关的基础性构件，如日志、打印、报表、数据操作等。

**(2) 系统应用体系结构**

数字人事系统应用体系结构



**(3) 系统主要功能结构**

序号	业务系统名称	功能模块名称
1	数字人事系统	机构编制
2		人员配置
3		干部管理
4		职级管理
5		公务员（事业干部）管理
6		工资福利
7		人才管理

8	考核奖惩
9	干部监督
10	培训管理
11	人事管理查询
12	职业基础
13	平时考核
14	公认评价
15	业务能力评价
16	领导胜任力评价
17	加减分管理
18	账户管理
19	投票测评
20	测试管理
21	数据应用
22	临时授权
23	痕迹化管理
24	移动管理
25	系统对接
26	辅助功能

四、运行现状

数字人事系统稳定运行关系到广西税务局行政事务的正常开展，需要加强监管，制定相应的运行维护保障方案，避免因故障发生时间过长产生的影响。随着系统运行时间渐长，系统环境配置、占用资源、存储等发生变化，需要定期对这些系统进行检查分析，给出预警建议和改进意见，尤其以人事、考评业务为主，多集群部署、内外网均涉及的应用系统。广西税务局应用系统下属多个地市单位人员使用，出现人员更换或业务功能升级而不熟识操作，不同的系统环境问题，出现故障等需要咨询人员及时解决。

五、服务方式

中标人选派 1 名具有 2 年以上人事系统维护经验技术人员在广西壮族自治区税务局现场运维（驻点考核考评处，自行配备驻场运维电脑），驻场服务团队与采购人工作时间保持一致。提供 5\*8 小时现场及 7\*24 小时电话服务。集中解决业务系统问题及提供培训服务。

## 六、服务内容

主要包括主动运维服务、被动运维服务和运维保障三部分。

主动运维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，定期或不定期对支撑应用系统运行的主机系统及其他配套系统进行日常巡检，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。

被动运维服务工作是指日常工作中针对各级用户通过运维热线、运维网站和问题清单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。被动运维服务工作包括现场支持、一般问题处理、紧急问题处理、故障处理、数据维护、数据提取、数据迁移等内容。

运维保障工作是指为做好被动支持服务和主动运维服务工作而开展的质量控制、后勤保障等工作。运维保障工作包括岗前培训、业务培训、知识库、软件补丁实施、安全管理、重大保障、专项问题、网络安全、等保要求、测试环境、出具报告等。

### （一）日常值守

服务周期：每日（法定工作日）

服务内容：识别风险点，建立指标，实施和预防性检查，包括但不限于数字人事系统软件及其他配套系统运行情况；操作系统进程状态（是否异常占用资源、崩溃）、系统错误或告警日志；用户异常登录、多次失败登录；用户敏感操作记录（如数据删除、权限变更）等。同时，需要根据实际情况和需求的变化，不断完善和优化运维的指标，以确保系统持续、稳定、安全地支撑业务运转。

### （二）健康巡检

服务周期：每季度

服务内容：按照运维管理规范，以现场巡检和远程巡检相结合的方式，对数字人事系统生产环境相关内容进行健康检查。制定详细的健康检查计划，包含健康检查的时间、地点、范围、方式；定健康检查指标和判定准则并编制指标的采集脚本；针对数据存储服务器、应用服务器、数据同步服务器（即 dxp 服务器）的各项指标，如基础环境、运行情况、系统状态、系统设置、系统日志、错误日志进行检查分析，归档系统中的日志文件和清理垃圾文件，以及对应用系统的用户、权限、数据等内容检查，以发现存在的问题和隐患，生成健康检查报告。

### （三）系统调优

服务周期：按需（根据实际）

服务内容：根据系统运行情况，对系统进行数据清理，针对整个软硬件环境存在的性能问题，进行相应的诊断和性能调优，并提出相应的优化建议和意见。主要工作内容为：

1. 根据采购人的资源优化需求，对资源优化需求进行评估、资源优化方案撰写、测试

及实施工作。

2. 通过健康检查结果，从应用系统资源配置、应用系统部署模式、应用系统参数配置情况等方面提出系统资源优化建议，报送采购人运维管理部门审核后实施资源优化。

#### **（四）现场支持**

服务周期：每日（法定工作日）

服务内容：在广西壮族自治区税务局现场运维，驻场服务团队与采购人工作时间保持一致，提供 5\*8 小时现场技术支持以及 7\*24 小时电话服务支持。主要包括处理干部基本信息、考评关系、平时考核、年度考核划段以及公务员年度考核的异常数据，解答用户使用系统遇到的问题。数字人事系统由机构编制、人员配置、干部管理、职级管理、公务员（事业干部）管理、工资福利、人才管理、考核奖惩、干部监督、培训管理、人事管理查询、职业基础、平时考核、公认评价、业务能力评价、领导胜任力评价、加减分管理、账户管理、投票测评、测试管理、数据应用、临时授权、痕迹化管理、移动管理、系统对接、辅助功能等 26 个模块 462 个功能菜单组成，驻场运维人员需熟悉各功能模块，及时快速解决问题，对于前台无法解决的，需分析应用日志定位问题，必要时进行数据维护更正操作。根据采购人要求，驻场人员需协助完成以下工作：

1. 协助采购人完成干部基本信息维护。
2. 协助采购人完成平时考核全流程跟踪，如考评关系维护；组织绩效挂钩、个人绩效、领导评鉴数据维护；平时考核结果任务建立和发布等。
3. 协助采购人完成年度考核划段全流程跟踪，如组织绩效结果采集；年终测评、党建评价、“一报告两评议”、廉政测评、“政务服务好差评”、纳税人满意度调查、地方党政考核数据维护、加减分管理数据维护、负面清单事项维护、得分划段任务建立以及结果发布等。
4. 协助采购人完成业务能力和领导胜任力测试全流程跟踪。
5. 协助采购人完成数据质量检测和数据库维护。

#### **（五）一般问题处理**

服务周期：每日（法定工作日）

服务内容：主要工作内容为业务咨询、问题处理。及时解答税务人员针对数字人事系统提出的问题，处理解决税务人员的维护请求，辅导税务人员规范操作应用软件。

##### **1. 分析处理问题**

针对各种途径接收到的技术支持请求，通过查看数据、测试重现、调试程序等多种手段分析引起问题的原因，在满足用户业务功能需求的基础上，经过测试验证后给出解决方案，并按照解决方案完成处理问题。对于已处理完毕的问题，回访用户并确认问题最终解决。确保当天问题当天回复，不能及时解决的问题，回复原因并预估解决时间。

##### **2. 记录问题**

问题处理完毕后记录问题及其处理过程，每天做好工作记录，按采购人要求提供相关

工作情况记录及工作总结等。

#### **(六) 紧急问题处理**

服务周期：服务周期：按需（根据实际）

服务内容：运维人员将根据紧急问题级别，在最短时间内及时到达紧急问题现场，对问题进行诊断、分析，并解决问题，保证用户业务的不间断正常运行。系统一旦发生紧急问题，将立即启动紧急问题应急服务工作程序，运维人员在服务标准规定的响应时间内作出响应，判断紧急问题原因，一线运维人员在现场进行相应的紧急问题处理，一线运维人员解决不了的问题，二线运维人员远程协助并解决问题。保证在服务标准规定的恢复时间内恢复系统的正常运行。

#### **(七) 故障处理**

服务周期：按需（根据实际）

服务内容：负责对故障进行排查（包括对其程序错误及缺陷进行排错）、诊断、定位、分析，结合系统本身确定解决方案，实施故障解决方案并跟踪效果，将经验纳入知识库。驻场运维人员无法处理，须提供远程高级技术支持，作为本地运维支撑。主要工作内容如下：

##### 1. 沟通确认

驻场技术人员在 5 分钟内响应，了解问题产生的现象、背景和涉及的业务细节。

##### 2. 恢复系统

通过沟通确认后，首先对于可以现场排查、现场处理的问题，在现场处置并恢复系统正常运行。现场技术支持无法解决的问题，中标人组织远程二线技术支持工程师 30 分钟内提出解决方案，现场运维人员根据二线提供的解决方案，恢复系统正常运行。

##### 3. 出具问题报告

事后对系统运行情况进行跟踪，分析问题原因并编写问题处理报告。

#### **(八) 数据维护**

服务周期：按需（根据实际）

服务内容：在系统后台处理前台无法修改的数据，以保证系统数据的逻辑性、正确性、完整性。主要工作内容为：

##### 1. 沟通确认

根据数据维护工单的需求，运维人员与采购方进行沟通，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，理解业务需求，分析业务环境的数据特点。

##### 3. 出具方案

根据业务处室审批意见和业务需要，对各级税务机关提出的数据维护需求提出解决方案。

#### 4. 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。

#### 5. 方案实施

测试通过后方可在真实环境进行维护。

### **(九) 数据提取**

服务周期：按需（根据实际）

服务内容：数据提取加工是为支持采购人开展相关业务工作，根据确定的样式和口径从后台进行数据查询、提取、加工的工作。根据采购人需求，提取数据、整理、分析、制作报表等，给采购人提供决策支持。主要工作内容为：

#### 1. 取数需求确认

数据提取人员与需求部门沟通数据需求的业务细节，确认数据输出样式、取数需求口径和时限要求。

#### 2. 取数需求处理

按照确认后的提数需求，完成数据提取和加工，并将数据结果报表或清册提交需求部门。

#### 3. 取数工作记录

数据提取人员每次完成取数工作后，做好取数工作记录。

#### 4. 取数安全保障

数据提取人员对查询过程中接触的各类数据内容有保密的义务，严禁泄露及私自使用相关数据。

### **(十) 系统迁移**

服务周期：运维人员上岗前

服务内容：根据采购人行政类系统迁移的安排，并对系统迁移进行调查、迁移方案撰写、迁移方案测试、实施、支持及后续跟踪工作。主要工作内容如下：

#### 1. 环境调查

接收系统迁移工作后，进行系统迁移前后环境调查，明确迁移情况。

#### 2. 方案撰写

根据实际迁移需求及情况，撰写系统迁移方案和回退方案。

#### 3. 方案测试

测试系统迁移方案，并将测试结果交采购人运维管理部门确认。

#### 4. 方案实施

根据系统迁移方案现场实施应用系统迁移。

#### 5. 验证和切换

应用系统迁移实施完成后，从应用服务的功能和业务数据的完整性、一致性方面角度验证迁移是否成功，并于验证成功后，进行应用系统的切换。

### **(十一) 岗前培训**

服务周期：运维人员上岗前

服务内容：对运维人员开展岗前培训旨在帮助其快速适应工作环境、掌握岗位必备技能，缩短适应期，提升岗位能力。

#### 1. 岗位认证制度建立

运维岗位是非常重要的工作岗位，中标人应建立岗位认证制度，上岗人员要学习相关业务、生产系统的操作以及其他技术能力。运维人员上岗认证制度要报采购人审核。

#### 2. 上岗人员的培训

中标人新增人员上岗前要进行上岗培训，对业务和相关系统操作进行培训，培训后要对上岗人员进行认证考试后，经采购人认证审核后上岗从事运维工作。

### **(十二) 业务培训**

服务周期：按需（根据实际）

服务内容：根据采购人要求，对相关人员进行业务、技术培训，不定期的与采购方操作人员、技术人员进行业务技术交流。具体包括：培训计划制定，培训课件制作，测试环境准备等，使培训学员能够在较短的时间内掌握培训内容，熟悉系统的相关技术、业务流程、功能操作。

#### 1. 新业务培训

根据业务变化以及系统升级情况，按照采购人要求，组织相应的应用系统操作、技术培训，使得税务业务操作人员及时了解业务处理和政策的变化，以及相应的系统处理流程。原则上每发生一次系统业务功能调整升级，运维商就应对省、市、县三级税务人员开展一次业务培训，确保税务人员及时、系统了解系统功能变化。

#### 2. 问题分析培训

中标人须每个月根据日常运维总结的问题，对发生的相关系统故障问题、系统操作问题、数据集问题进行分析汇总后，形成培训报告，以培训课件展现，在采购人的安排下，进行全业务链的业务操作培训，提高采购人的业务操作能力。

### **(十三) 知识库**

服务周期：按需（根据实际情况）

服务内容：运维文档的整理归集。项目团队需及时、有效、规范地总结在系统运维过程中积累的经验，做好运维过程文档的归集、整理工作，形成完整的文档。

#### 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，从各个渠道发来的税务人员提出的问题收集记录。对于比较复杂关键问题和反映比较多的进行重点收集。

#### 2. 运维问题分析

每个月完成之后，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。并在分析中找出用户提出问题的原因

是否是操作上没提示清楚，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。

#### **(十四) 软件补丁实施**

服务周期：按需（根据实际）

服务内容：根据总局的统一安排不定期的对数字人事系统实施软件补丁升级工作。负责在系统升级之前做好各项准备工作，包括但不限于实施工作的时间评估、升级时间协调、应用程序和数据备份、补丁实施执行、实施过程遇到的问题处理、升级后的功能检查、测试验证、运行跟踪等。同时做好数字人事系统模拟（测试）环境的搭建、版本维护等工作，确保模拟（测试）环境应用系统版本与生产环境一致。

#### **(十五) 安全管理**

服务周期：按需（根据实际）

服务内容：①规范账号口令的管理，不在公共或者网络途径透露，限制权限与访问范围，定期审查并根据实际情况撤销无用账号，避免账号管理不当和弱口令带来安全风险等；②加强漏洞管理，根据漏洞扫描结果定期查补丁更新情况并及时安装修复漏洞；③对应用数据中的敏感数据加密存传（或脱敏处理）；④定期备份数据并建恢复机制；⑤定期进行应用系统日志安全审计；⑥对管理员与用户培训数据安全知识；⑦针对数据安全事件建立机制等。

#### **(十六) 重大保障**

服务周期：按需（根据实际）

服务内容：中标人应于国家法定节假日、重大政治活动期间对本项目提供运维保障方案，安排专人提前 1 日做可用性检查。

#### **(十七) 专项问题**

服务周期：按需（根据实际）

服务内容：国家政策变化而涉及的系统变更，应进行专项跟踪、对接，制定方案，结合采购人实际及时调整相关系统代码、参数配置等。

#### **(十八) 网络安全**

服务周期：按需（根据实际）

服务内容：在合同期间严格按采购方的网络安全和数据安全相关规定开展工作。

1. 协助采购人每年都要进行、应对相应的系统软件、操作系统进行漏洞扫描和安全加固和安全扫描，并且对有问题的及时修补，并同时升级安全加固程序补丁。

2. 在重大活动期间，按采购人需求安排运维人员值班，实时跟踪系统，保障系统安全运行。

#### **(十九) 等保要求**

服务周期：按需（根据实际）

服务内容：中标人须承诺，服务期内配合采购人完成相关系统的等级保护建设、评测、运行维护。

#### （二十）测试环境

服务周期：按需（根据实际）

服务内容：测试环境是生产系统进行测试升级的保障，各相关系统建立测试环境。当生产系统版本升级时，测试环境系统同时进行版本升级和测试。测试过程中发现问题进行程序修改，并及时升级完善。只有在测试环境中全部测试通过后，升级版本才由采购人运维组统一安排在生产环境中正式升级。

#### （二十一）出具报告

服务周期：按需（根据实际）

服务内容：按采购人要求出具运维报告。根据运维、情况统计表、健康检查情况，按年提供运维服务报告。

#### （二十二）其它

服务周期：按需（根据实际）

服务内容：根据采购人要求，提供与应用系统运行维护有关的其他支持服务工作。

1. 其他与数字人事系统相关的工作。
2. 协助采购人进行办公环境、基础设施、人员等综合性服务支持。
3. 驻场运维服务期间，需要对系统环境进行维护时，严格遵守采购人有关管理制度、操作规程。

### 七、服务管理与要求

#### （一）服务团队要求

驻场服务人员 1 名, 具有 2 年以上人事系统维护经验, 投标时, 拟投入的驻场人员要与合同以及实际工作中执行人员保持一致。

具有下列能力:

1. 精通所支持应用系统架构、后台表结构及运行维护技术。具有熟练运用操作系统、数据库、中间件等系统软件和计算机及网络专业知识的能力, 并熟练掌握 excel 表格数据编辑。
2. 具有拟定健康检查、性能优化等技术方案的能力;
3. 具有独立处理应用系统重大/紧急/疑难问题的能力;
4. 具备对所支持的应用系统知识进行加工、深化、归纳的能力, 提供运维技术培训的能力;
5. 熟悉运维管理的方法论, 并有实际管理经验, 具备协助进行运维服务质量控制等管理的能力;

6. 具有对所支持的应用系统重大变更进行风险评估, 并能提供高级咨询的能力; 具有独分析、定位及解决所支持应用系统的复杂问题的能力, 能够指导其他运维人员判断并解决问题。

序号	岗位	岗位级别	岗位职责	要求						人员数量	服务时间(月)
				专业要求	职业技能	资质证书	行业经验	工作年限	职称		
1	驻场运维(5*8)	初级岗	为广西税务局提供驻场运维服务, 处理税务人员提出的问题, 提供培训, 报表统计等服务。	计算机相关专业本科及以上学历	熟练掌握系统运维和管理相关知识	计算机技术与软件专业技术资格中级证书优先	2年及以上	2年及以上	/	1	36
2	远程服务(非驻场)	中级岗	协助进行数据维护方案编制; 系统(数据)迁移方案编制、过程管控; 系统恢复方案编写及实施;	计算机相关专业本科及以上学历	熟练掌握系统运维和管理相关知识	计算机技术与软件专业技术资格中级证书优先	5年及以上	5年及以上	/	1	36
3	远程服务(非驻场)	高级岗	深度健康检查(方案编写、实施、问题分析和解决)、系统资源优化方案编写等技	计算机相关专业本科及以上学历	熟练掌握系统运维和管理相关知识	计算机技术与软件专业技术资格高级证书优先	5年及以上	5年及以上	/	1	9

			术平台迁移及测试服务；基础软件高级技术支持服务；业务繁忙期技术服务。		识						
--	--	--	------------------------------------	--	---	--	--	--	--	--	--

（二）信息化项目管理工作要求

按照采购人信息化各项管理工作规程以及采购人系统运维驻场人员管理办法执行。

供应商建立健全运维相关制度和流程，促进运维技术支持人员服务能力的优化和提升，推进运维平台及运维工具的使用和升级。保证在运维服务过程中，以实现采购人需求为目标，按要求完成运维规划设计、部署实施以及运维管理等方面的工作，保证运维服务周期中信息系统高效、安全、平稳运行。

按年度对运维工作结果进行验收。项目验收标准包括检验各项验收文档资料是否完整、准确、规范；审查现场运维人员是否按照要求完成采购人提交的相关运维工作。

纳入税务系统失信记录名单的信息化服务商，对于一般失信行为的，由认定部门的同级网信办函告服务商。对于严重失信行为的，由认定部门的同级网信办约谈服务商主要负责人。对于违反合同约定内容的，由采购部门按合同约定处理。对于影响恶劣的严重违法失信行为，由采购部门按规定将其推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

（三）项目保密要求

中标人在项目过程中需要履行的保密责任和承担的保密义务：

1. 必须严格遵守广西税务局的信息安全保密制度。
2. 工作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. 工作人员应对本项目中接触到的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、纳税人信息等信息负保密义务。未经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。如出现工作人员泄密事件，中标人应负有连带责任。

4. 中标人须与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. 中标人单位工作人员必须与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。

(四) 信息安全要求

1. 确保系统符合税务总局和广西壮族自治区税务局信息安全管理要求;
2. 技术人员在合同期间应严格按照采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作,由于服务方技术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中标人合同金额的 20%—30%的比例进行扣减;
3. 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。

(五) 服务规范要求

**1. 基本服务规范**

- (1) 运维人员在上班时应保证电话畅通,下班时应及时退出业务系统;
- (2) 对用户无论通过何种方式提出的技术支持请求,运维人员在 24 小时内给予响应,不能及时解决的要备案跟踪;
- (3) 电话铃声响起三声内接起;
- (4) 及时将用户问题及处理结果等详细信息进行记录,对问题内容和解答内容应完整准确、简洁明了;
- (5) 认真分析问题现象,正确选择、合理运用问题处理流程;
- (6) 在解决问题时,应先检索知识库,知识库中已有明确解决方案的应严格按照知识库内容为用户解答;
- (7) 版本或补丁的下发需按相关流程进行,由税务总局统一发布,工作人员不得私自以任何方式为用户提供;
- (8) 工作人员在工作中应使用普通话、热情有礼、自然得体、音量适中;
- (9) 对用户做到有问必答,有答必准,灵活应变;
- (10) 与用户通话中不要做诸如喝水、吃东西等事情,并且不要与其他工作人员谈笑;
- (11) 工作要耐心细致、不急不燥,不厌其烦;
- (12) 谈话中不得夹带口头语,切忌言语粗鲁。
- (13) 切忌责备用户,如有必要使用户知道,应婉转提出,维护用户自尊心。

**2. 用语规范**

- (1) 常规接听:  
通话过程中使用“请、您、抱歉、不客气、谢谢”等敬语;

接听起电话时：“您好，\*\*系统”

需要查询资料或询问他人时：“我需要帮您查询相关资料，请稍等。”

需要转接他人时：“根据您所描述的现象，我们为您转到\*\*\*，以便更好的解决这个问题。”

当用户找的人无法接听时：“很抱歉，您要找的\*\*\*现在不在座位上/正在通话中，我能帮您吗？”

问题暂时无法解决时：“您的问题我需要进一步分析，稍后回复您可以吗？”

结束通话时：“您还有什么问题吗？（如用户回答“没有了”），如果有问题请再来电，再见。”

（2）禁止用语：

直呼用户：喂！嘿！

我不知道/我不清楚/我不负责这件事。

我怎么知道？！

你怎么这样？！

那你到底想怎么样呢？/你到底想做什么？！

不行！

这不是我的工作。

谁告诉您的？！

那不是我的错。

你应该和 XXX 说。

您说的那个时间/事情是办不到的。

冷静点儿。

我现在很忙。

你的电话怎么回事？！一会儿大，一会儿小的！

我不是跟你说得很清楚了吗？

（X 项功能）怎么能没有呢！

就在 XXX 菜单下，怎么能找不着呢？！

别人说的？别人怎么知道？！

这个没办法！

你不明白！能不能换个懂一点儿的人来接电话？

（六）质检制度

### 1. 质检内容

质检工作包括三部分：指导、监督、纠正。

指导：运维一线人员要明确服务的规范和流程，不断提高服务技能及服务水平。

监督：广西壮族自治区税务局对运维一线人员的工作情况进行评价与监督。

纠正：广西壮族自治区税务局对运维一线人员的服务行为进行纠正，以使服务形象更加统一、专业。

## 2. 质检方式

质检方式分为两种：项目组内部质检、广西壮族自治区税务局质检。

项目组内部质检：由项目组长人对本组运维一线人员的工单进行质检抽查，并对抽查结果进行记录并定期汇总质检情况。

广西壮族自治区税务局质检：由广西壮族自治区税务局对运维一线人员的工单进行抽查（包括各项目组长抽查过的内容）。

### （七）服务指标要求

#### 1. 服务标准指标要求

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1个月不停
3	系统可用性（本项目为配合责任）	保证系统至少连续1个月不宕机
4	服务支持时间	1. 热线支持：5*8小时；2. 网站服务：5*8小时；3. 传真：5*8小时；4. 高级支持及现场支持：7*24小时。
5	服务响应时间	1. 热线支持：10分钟；2. 网站服务：1小时；3. 传真：1小时；4. 高级支持及现场支持：2小时。
6	运维人员工作时间	日常：周一至周五8：00-18：00（根据广西壮族自治区税务局工作时间微调，法定节假日除外），根据不同管理制度执行工作时间；非日常：按照广西壮族自治区税务局要求提供24小时*365天工作时间的服务
7	运维人员工作地点	广西壮族自治区税务局或广西壮族自治区税务局委派的单位指定（1、可能在采购人或中标人办公场所；2 可能在广西壮族自治区税务局或各地税务机关）
8	呼叫响应时间	一般≤15秒；业务高峰期≤30秒

9	服务响应时间	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
10	事件/问题解决时间	日常及非日常均按以下要求：1. 高级别（紧急问题）：4工作小时；2. 中级别：12工作小时；3. 低级别：24工作小时；4. 得到批准的运维、调优、程序优化等按照广西壮族自治区税务局批准时间执行。
11	问题本级别解决率	≥80%（80%的问题要在本级解决，升级转出的问题≤20%）
12	解决方案质量	≥90%（90%的问题一次性解决，不重复出现）
13	用户人员培训	根据广西壮族自治区税务局需要安排；重大升级变更单独安排培训
14	健康检查	范围：数字人事系统；频率：2-4次/年；现场检查
15	补丁发布	范围：数字人事系统；频率：根据国税总局要求
16	知识提取和维护	提取周期：问题闭单后≤15个工作日内；维护周期：每年度进行≥1次历史知识审核

## 2. 事件/问题级别分类要求

范围 \ 程度	核心应用 (紧急、宕机或登记、申报、征收)停止	非核心应用停止		应用能够访问，但性能、效率低	应用能够访问，存在操作咨询问题
		无临时措施	有临时措施		
自治区	高	高	高	高	中
≥1市（自治区内）	高	高	中	中	低
个别	高	中	中	低	低

## 3. 服务岗位指标要求

服务接通率，运维人员服务接通率保证在80%以上，高峰期在60%以上。

问题直接解决率，运维人员的问题解决率在80%以上。

用户满意度，用户满意度指标要求达到95%以上。

(八) 日常管理要求

**1. 人员管理**

驻地固定运维人员考勤由广西壮族自治区税务局统一管理。

(1) 考勤登记

运维人员上下班实行签到、签退的考勤制度，必须由本人在考勤登记表或在电子考勤系统中签到、签退，不得委托或代签，如发生代签，代签者及被签者均视为旷工处理。

运维人员同广西壮族自治区税务局工作时间一致。

运维人员需按时上下班，不得迟到、早退。

(2) 请假

运维人员不得无故旷工，工作时间不得随意离开工作岗位，请假必须亲自履行请假手续，填写请假申请单，经批准后方可休假。未按规定请假不到岗者，一律视为旷工，并严肃处理。

运维人员请事、病假由广西壮族自治区税务局相关应用系统负责人批准。

运维人员如遇突发性疾病或突发事件无法事先请假时，应在休假当天上午八点前提交广西壮族自治区税务局相关应用系统负责人批准。休假结束后需补办请假手续，未补办请假手续的视为旷工。

为不影响运维的正常工作，运维人员休假期间，运维公司及时提供应急运维人员顶替到空缺岗位。

(3) 人员上岗

运维人员须具备胜任工作岗位的资历和水平，广西壮族自治区税务局对服务人员资格条件、基本素质和适应岗位工作能力进行审核确认后，核准上岗。

(4) 人员离岗

运维人员离岗前须经广西壮族自治区税务局同意后，运维人员交回与工作相关的技术资料、证件和设备等，方可正式离岗。

**2. 场地管理**

运维人员必须严格遵守广西壮族自治区税务局的各项规章制度。

运维人员进入场地时必须出示出入证，否则不得进入。

应保持整洁卫生，严禁吸烟、饮食。运维人员应遵守办公秩序，按规范使用并自觉维护公共设施和设备。

运维支持人员应严格执行加班管理制度，如需工作日下班后加班的，应提前在广西壮族自治区税务局办理加班登记手续。如需在节假日期间加班的，应由运维人员提前将加班事项、人员、时间等相关信息报广西壮族自治区税务局审批、并办理相关手续。加班人员在加班结束后应按要求做好电源检查、关灯、锁门等工作。

**3. 安全管理**

(1) 运维人员签订保密承诺书。

(2) 运维人员承担的工作应进行安全保密风险分析，明确工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、敏感信息泄露、对信息系统的越权操作和恶意攻击等风险，严格按照广西壮族自治区税务局相关安全保密管理要求实施管理。

(3) 运维人员严格遵守广西壮族自治区税务局安全管理要求，运维支持人员未经允许严禁带入个人计算机及网络设备。包括：平板电脑、便携式笔记本、以及交换机、无线路由器等。

(4) 严格内外网管理，未经允许，不得擅自从内网拷贝并向外携带办公区数据、文档、程序等信息资源，确因工作需要，须填写申请，报广西壮族自治区税务局审批后，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。

#### 4. 文档管理

##### (1) 文档清单

系统运维人员要严格文档管理，对日常运维进行详细记录，并定期对工作进行总结形成总结报告。主要包括问题清单；月服务报告和年服务报告；健康检查总结报告或分析报告；对补丁升级进行记录并形成补丁升级报告；定期对知识库整理情况进行总结，并形成知识库管理月报告和年报告等。

##### (2) 文档流转要求

运维人员须按照各个表单的相关说明进行整理，并由文档管理员对文档进行统一归档管理。

如无特殊情况各项文档须按照规定时间上报。无故逾期不报者，将对其进行批评教育等相关处理。

各项文档内容必须真实可靠，文档的填写严格按照各项文档的相关要求进行，对已归档的文档进行修改需报应用系统负责人审批后方可进行。对文档内容弄虚作假，或未经允许对以归档文档进行修改者，一经发现严肃处理。

加强保密意识，各项文档的流转严格按照文档提交路径及文档等级进行，各等级文档必须按照等级规定的流转范围流转，不得超出流转范围；超出流转范围需经应用系统负责人审核批准。未经允许的流转一经发现严肃处理。

对于某项文档需要固定流转指定人员的，在第一次流转时，需要填写文档流转说明，指定专人负责，经应用系统批准后，方可进行文档持续流转。

##### (3) 技术档案管理

根据档案管理的需要，对所有非电子版技术文档及管理文档进行归档及管理，确保文档的完整、规范。

根据档案管理的需要，在广西壮族自治区税务局内网服务器上，开辟档案存储专区，用于存储运维系统管理范围内应用系统的所有电子版技术文档及管理文档。

## 5. 服务信息安全保密要求管理

(1) 运维支持人员必须严格遵守采购人办公安全管理要求，私有设备（包括计算机、笔记本、移动存储设备等）一律不许带入办公区，确因工作需要须填写私有设备进入申请单，经批准后使用，但不得接入办公区内网。

(2) 办公电脑设备必须要安装采购人规定的相关软件和杀毒软件；办公电脑不得安装和工作无关的软件；不得随意重新安装电脑操作系统。

## 6. 项目沟通管理

在沟通管理中，主要包括以下几个方面：

### 月度会议

每月第一周的星期五上午（具体时间双方协商），举行一次服务项目月度例会，月度工作总结及内部技术交流等，由项目经理、项目组成员及采购人参加，总结服务经验及实施计划执行效果，制定下一步工作推进计划，对存在的问题在会议后两天内向采购人递交服务改进报告，服务改进报告内容应该包括改进计划、改进内容等。

### 阶段性会议

包括项目启动期间的研讨会、服务执行期间的月度、年度服务总结、由双方共同参与，会议听取采购人意见，对存在的问题在会议后两天内向采购人递交服务改进报告，服务改进报告内容应该包括改进计划、改进内容等。

### 紧急沟通

当项目组有重大事件（包括管理事件、技术事件、安全事件等）发生时，由双方代表参与，对存在的问题在会议后两天内向采购人递交服务改进报告，服务改进报告内容应该包括改进计划、改进内容等。

### 项目验收

在服务结束时召开，由双方代表参与，主要总结本年度运维情况进行总结以及对下一年服务提出建议。

## 7. 项目风险管理

### (1) 风险分析

中标人的项目经理将负责对该项目可能出现的各类风险进行。中标人的风险分析原则是将各类风险分为内源风险和外源风险，内源风险是指由于资源部署和管理流程方面原因导致项目交付的不可控；外源风险是指由于外部原因或不可抗力因素导致项目交付的不可控。风险分析工作需要每一个风险可能发生的触发点、时间、可能造成的影响进行尽可能详尽的描述。

### (2) 风险预警

根据项目启动前对风险的分析，质控部门和项目经理将随时依据对服务过程的检查以及服务报告的评审，发现风险的征兆并采取对应行动。客户反馈也是某一类风险

预兆的可靠来源。

(3) 风险处理/危机应对

当预计中或意料之外的风险发生时，项目组的行动依据预先制定的《应急预案》作出妥善反应，并且保证升级流程符合事件的紧迫度和影响度。

(4) 风险教育

每一次风险处理结束，或者一个项目终结后，中标人将组织风险管理培训，由项目经理在正式主题会议上，进行项目风险管理总结报告，共同汲取经验和教训。

**8. 安全保密管理**

(1) 运维技术工程师需要与采购人签订保密协议，并严格遵守。

(2) 维护人员对所涉及的信息具有保密意识，未经对方书面许可，不得向任何第三方透露。

(3) 在维护过程中，所看到的业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息，应当负有保密义务。未经许可，不得向任何第三方透露，不得将前述信息用于任何商业目的。

(4) 办公室上的电脑内外网不得互连，不得将内网的机子与外网相连接。不能将移动盘接入内网电脑上。

(5) 严格遵守内外网管理，未经允许，不得擅自从内网拷贝并向外携带办公区数据、文档、程序等信息资源，确因工作需要，应严格按照采购人相关规定办理。

**八、安全保障和罚责要求**

**★1. 税收信息化项目开发和应用管理工作要求**

中标人在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作要求。对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同等措施；对于存在严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

**★2. 供应链安全管理要求**

**2.1 人员资格要求**

2.1.1 签订承诺书。中标人应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。

2.1.2 开展背景审查。中标人承担技术支持人员背景审查工作，提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，并提交采购人进行备案。

2.1.3 设置网络安全负责人（由驻场运维人员兼任）。中标人为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

**2.2 日常行为规范要求**

2.2.1 工作能力要求。中标人负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力以及网

	<p>络安全能力评估,对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析,明确技术支持人员工作范围和边界,重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。</p> <p>2.2.2 教育培训要求。中标人负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训,上岗前对其进行考核。</p> <p>2.3 违约惩戒措施</p> <p>中标人对供应链安全管理责任落实不到位,造成安全事件或产生不良影响的,采购人按照法律法规及合同约定,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。</p> <p>★3. 网络安全和数据安全管理要求</p> <p>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。</p> <p>安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容:</p> <p>3.1 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份等工作未落实到位,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>3.2 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>3.3 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>★4. 信息安全保密要求</p> <p>4.1 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。</p> <p>4.2 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。</p> <p>4.3 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。</p> <p>4.4 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。</p> <p>4.5 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。</p> <p>★5. 罚责条款</p> <p>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,</p>
--	--

	<p>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。</p> <p><b>★6. 信息化服务运维人员要求</b></p> <p>本项目涉及信息化服务运维人员的，运维人员应当是中标人的正式人员，或者是与中标人签订 1 年以上劳动合同且实际工作满 1 年的人员，常驻运维人员应当为技术骨干。</p> <p><b>★7. 廉政要求</b></p> <p>为进一步落实全面从严治党要求，构建亲清新型政商关系，加强税务信息化项目建设过程中的党风廉政建设和反腐败工作，确保项目建设规范、廉洁推进，中标人在参与税务部门信息化项目工作过程中，需严格遵守法律法规、规范履行合同，积极协助税务部门开展廉政风险防控工作。中标人在参与税务部门信息化项目工作过程中，需严格遵守法律法规、规范履行合同，积极协助税务部门开展廉政风险防控工作。请严格遵守并落实如下要求：</p> <p>(1) 积极发挥廉政风险防控正向作用。中标人有义务配合税务部门在信息化项目工作中加强廉政风险防控，执行有关措施。</p> <p>(2) 健全廉政风险防控机制。中标人有责任在项目管理机制中健全内部廉政防控措施，包括但不限于：对参与本项目的员工提出廉洁行为规范；指定专人对项目实施各环节进行廉政监督；在项目验收过程中提交本项目廉政情况报告等。</p> <p>(3) 杜绝违纪违法行为。中标人及相关项目人员必须严格遵守党纪国法，坚守职业道德，杜绝任何形式的利益输送、权力寻租等违纪违法行为，对甲方工作人员不得实施以下行为：</p> <p>①以各种形式和名义提供礼品、礼金、电子红包、支付凭证、商业预付卡、名贵特产、有价证券、股权、其他金融产品等财物。</p> <p>②以各种形式和名义提供宴请、旅游、健身、娱乐、私人会所等活动安排；代付加班餐费、打车费等。</p> <p>③以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。</p> <p>④借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。</p> <p>⑤以无偿、象征性地收取费用等方式提供家政、司机等服务劳务。</p> <p>⑥其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。</p> <p>(4) 信守承诺。中标人应承诺在项目实施过程中，严格遵守国家法律法规合法、诚信经营，杜绝商业贿赂、规范经营活动、公开透明合作、严格内部管理，并签订《税务信息化项目服务商廉洁承诺书》（详见附件二）提交甲方负责项目实施的单位。</p> <p>(5) 自觉接受监管。中标人有义务配合税务机关的正常业务监管以及纪检监察、外部审计、督察内审等监督机构对税务信息化项目全过程的监督检查工作，如实提供相关资料和信息，不得隐瞒、篡改或销毁与项目建设有关的文件、数据等资料。</p>
--	--

		<p>(6) 举报和反馈意见。项目执行过程中，中标人有权举报、反馈甲方索贿受贿、吃拿卡要、违反中央八项规定精神等违纪违法行为。项目验收前，应填写《税务信息化项目服务商廉政反馈书》（详见附件三），提交甲方税务机关网络安全和信息化领导小组办公室。</p> <p><b>九、其他要求</b></p> <p>★1. 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。</p> <p>★2. 本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会2023年第1号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会2023年第2号《关于调整〈网络关键设备和网络安全专用产品目录〉的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。</p> <p>★3. 本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。</p>
<b>二、★商务要求</b>		
1	合同签订日期	中标通知书发出后 30 日内。
2	合同履行时间、服务地点	<p>合同履行时间：3年。因国家政策变化、技术实施所需的客观环境变化、重大技术变化（含硬件架构升级、设备兼容性调整、硬件设备报废、推广使用新应用系统等）或工作计划调整等原因导致相关服务停止或部分停止的，采购人有权提前终止或部分终止合同执行，费用按实际服务时间、实际运维范围和考核结果据实结算，不视为采购人违约。</p> <p>服务地点：广西壮族自治区税务局办公区（南宁市青秀区民族大道 105 号）。</p>
3	报价要求	<p>(1) 投标报价包含但不限于以下部分：</p> <p>①服务的价格；</p> <p>②必要的保险费用和各项税金；</p> <p>③服务过程中所发生的一切服务费用（不含材料采购费用）；</p> <p>④在本项目服务期内，投标总价不予调整，采购人不再支付中标价格以外的任何费用。</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>(1) 签订合同后采购人预付合同总金额的 <b>30%</b>；服务期满 <b>2</b> 年，采购人支付合同总金额的 <b>40%</b>；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，按考核得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余款项。</p> <p>注：年度考核扣分 <b>5</b> 分（不含）以上的：剩余款项=合同总金额*（1-年度总扣分*<b>0.2%</b>）-已支付的运维服务费用-相应扣款（如有）</p> <p>年度考核扣分 <b>5</b> 分（含）以下的：剩余款项=合同总金额*（<b>1-1%</b>）-已支付的运维服务费用-相应扣款（如有）</p> <p>年度考核未扣分的：剩余款项=合同总金额-已支付的运维服务费用-相应扣款（如有）</p> <p>(2) 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 <b>10</b> 个工作日内将合同款项支付到合同约定的中标人账户；采购人未收到合规发票的，有权不予支付相应款项，并不承担延迟付款责任。</p>
5	验收方式及标准	<p>(1) 验收方式</p> <p>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>中标人在 <b>3</b> 年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>(2) 项目验收准入条件</p> <p>1) 本需求书中包含的服务需求内容全部完成。</p> <p>2) 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>(3) 项目验收标准</p> <p>采购人以本技术需求书中相关内容为依据，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>(4) 项目验收流程</p> <p>1) 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>2) 中标人书面提出项目验收申请。</p> <p>3) 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>4) 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>5) 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>6) 项目验收评审通过后，采购人出具项目验收报告。</p> <p>(5) 验收交付物</p> <p>1) 交付物列表</p>

序号	交付物名称	形式	数量	格式
1	《项目服务总结报告》	电子、纸质	1	文档
2	《项目验收工作总结报告》	电子、纸质	1	文档
3	《年度运行维护支持工作报告》	电子、纸质	1	文档

(六) 考核办法

采购人每季按照《广西壮族自治区税务局XXX系统XX年XX季度运维厂商服务质量情况表》(详见附件一)进行评分(满分100分),年度累计扣分5分(不含)以上的,每扣1分累计扣减当年合同总金额0.2%,不足1分的按1分算,扣除上限为当年合同剩余款项;年度累计扣分5分(含)以下的,扣减当年合同总金额1%,不足1分的按1分算。

如季度单次评分低于95分,采购人对信息化服务商进行约谈,约谈两次信息化服务商仍未改善,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。

如果国家税务总局和广西壮族自治区税务局对信息化服务商运行维护服务质效评价标准有新规定的,按最新规定执行。

**三、其他要求**

1	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:项目需求理解方案、运行维护方案、验收及考核方案、人员、业绩、相关证书等
---	------	--

附件一:

广西壮族自治区税务局XXX系统XX年XX季度运维厂商服务质量情况表

总得分:

分类	序号	指标名称	指标描述	分值	评分标准	得分
资源配备	1	人员到位情况	信息化服务商按照合同约定配备人员数量是否达到局方要求。	3	配置人员数量符合合同约定或满足工作需求的,不扣分,数量未达到合同约定或不满足工作需求的,每少一人扣0.3分。	
	2	人员素质情况	信息化服务商按照合同约定配备人员能力是否达到局方要求。	3	人员具备相关管理和技能水平,符合合同要求的,不扣分,人员能力不符合合同约定要求的,每人扣0.3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。	3	因人员变动影响正常运维工作,每次扣0.3分。	

工作 质效	4	运维处理 时效	运维项目是否按照局方规定的运维时效完成。	4	按项目的合同约定或局方相关运维管理办法规定时效进行打分,每超时效1次扣0.1分。	
	5	巡检要求 及问题处 理	系统巡检是否按照规定的频次完成,发现问题是否及时处理。	5	每缺少一次巡检次数扣0.5分,每缺少一项巡检内容扣0.1分,巡检发现问题未及时处理扣0.1分。	
	6	系统升级	系统升级按时、完整完成,有问题及时反馈。	3	未按时、完整进行系统升级,每次扣0.1分;系统升级后有未能及时向上反馈、解决的,每次扣0.1分。	
	7	版本质量	系统版本质量是否符合要求。	5	由于发布版本(补丁)引发新问题的,且未能及时解决的,按次扣0.5分。	
	8	应急情况 处置	信息化服务商所维护和保障的系统、资源出现应急情况时的处理情况。	5	未在合同约定或相关管理办法规定的时限内完成应急情况处置,扣0.4分,未按照规范步骤处置应急情况,每缺少一个步骤扣0.1分,扣完为止。	
	9	报告制度 情况	是否按照合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	4	按照合同约定按时提交定期报表的不扣分,少提交一次扣0.1分。	
	10	系统运行 故障	由信息化服务商所维护和保障的系统、资源发生故障。	4	系统运行发生故障,未在合同约定或相关管理办法规定的时限内响应并排除故障的,每次扣0.1分。	
信息 安全	11	知识产权 保护	项目人员是否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	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、技术成果等信息未履行保密义务的,每发现一次的扣0.5分。	
	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信息化服务商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞(信息化服务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)。	3	每检出一项扣0.3分。	
	13	内控机制 制度	信息化服务商在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。	3	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0.3分。	

	14	内控机制执行	信息化服务商在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。	3	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣0.3分。	
	15	安全培训	信息化服务商是否对运维人员进行安全培训，或在人员发生变化后是否对新进人员进行安全培训。	3	未进行安全培训，每少一次扣0.3分。	
	16	安全协议	信息化服务商及项目人员是否与局方签订了安全保密协议，是否向局方提供无犯罪记录证明。	3	未签订安全保密协议，每人扣0.2分，未提供无犯罪记录证明，每人扣0.2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。	2	每发现一项扣1分。	
	18	网络与数据安全	是否要求项目人员在合同期间严格按局方的网络安全和数据安全相关规定开展工作。由于信息化服务商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，局方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	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。 每发现一项扣0.5分。	
质量把控	19	供应链厂商安全管理	信息化服务商是否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	每发现一项扣0.1分	

	20	供应链厂商协议履行	是否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。	2	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，每发生一次扣0.2分。	
沟通交流	21	培训指导	信息化服务商是否按照合同约定开展相关培训，进行业务、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。	
	22	结果反馈	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。	2	未完成工作任务，每次扣0.2分，未及时反馈结果，每次扣0.2分。	
	23	交流渠道	信息化服务商人员与局方人员有畅通的交流渠道。	2	发生交流渠道不畅通情况的，每次扣0.2分，扣完为止。	
服务质量	24	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用语、环境卫生、仪表得体。	2	每有一次违反行为，扣0.2分。	
	25	工作制度建立与执行	信息化服务商是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度，并对各项制度落实执行。	2	建立了相关的工作制度，逐项落实的，不扣分，否则缺少一项扣0.1分，发现落实执行不到位的，每次扣0.1分。	
需求实现情况	26	需求响应情况	是否及时响应需求单位在合同范围内提出的业务需求。	4	在规定时限内及时响应并完成需求分析工作的，不扣分，未及时响应或未在规定时限内完成需求分析工作的，按次扣0.5分。	
	27	需求实现效率	是否按业主单位、实施单位时间要求完成所提需求对应的开发工作。	4	按期完成需求开发的，不扣分，未按期完成，按次扣0.5分。	
	28	系统优化质量	系统优化完善是否能够满足业务需求。	4	能够满足业务需求的，不扣分，版本未满足业务需求的，按次扣0.5分。	
	29	协助用户测试	是否在合同约定范围内协助做好用户测试工作。	3	协助做好用户测试的，不扣分，未协助做好用户测试的，按次扣0.2分。	
	30	其他任务配合	配合完成局方安排的其他工作任务，如需求调研、现场保障等。	2	主动配合并按期完成的，不扣分；每少完成一次扣0.2分。	
系统使用体验	31	功能界面	信息系统的功能是否满足工作需要，界面是否友好。	2	系统使用体验好，操作流畅、界面友好，能满足工作需要，由系统用户按1-5级进行评估打分，每级级差0.4分。	

	32	服务态度	是否对用户友好、耐心,是否积极与用户沟通。	1	对系统用户友好、耐心,积极与用户沟通,由系统用户按1-5级进行评估打分,每级级差0.2分。	
	33	问题解决质量	向用户提供的解决方案是否专业、有效,且能够符合用户的业务需要和系统特点。	1	提供解决方案专业、有效,且能够符合系统用户的业务需要和系统特点,由系统用户按1-5级进行评估打分,每级级差0.2分。	
	34	投诉反馈处理	收到来自纳税人或者局方的投诉举报,并经局方主管部门核实确认的,应及时处理。	1	由系统用户按1-5级进行评估打分,每级级差0.2分。	
罚则条款	35	问题排查	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,由信息化服务项目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。	2	信息化服务项目中标人无法判定问题根源的,由中标人承担全部责任。按次扣0.2分	

## 附件二

### 税务信息化服务商廉洁承诺书

为深入贯彻落实党中央关于全面从严治党的决策部署,进一步加强税务信息化项目合作中的廉政建设,防范廉政风险发生,确保项目公开、公平、公正推进,我司郑重承诺如下:

一、合法合规经营。严格遵守国家法律法规及税务部门的相关规定,坚持廉洁从业、诚信经营的原则。在合作过程中不得以任何形式进行利益输送,维护良好的政商关系。

二、杜绝商业贿赂。加强内部管理,我司及我司员工均不对甲方工作人员实施以下行为:

(一)以各种形式和名义提供礼品、礼金、电子红包、支付凭证、商业预付卡、名贵特产、有价证券、股权、其他金融产品等财物。

(二)以各种形式和名义提供宴请、旅游、健身、娱乐、私人会所等活动安排;代付加班餐费、打车费等。

(三)以讲课费、咨询费等名义,提供或变相提供报酬。

(四)借款、借房、借车,报销应由个人负担的费用。

(五)以无偿、象征性地收取费用等方式提供家政、司机等服务劳务。

(六)其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。

三、规范经营活动。严格按照合同约定履行义务,保证项目质量,按时完成建设任务;在合作过程中

不以任何借口拖延工期、虚报成本或谋取私利。

四、公开透明合作。我司承诺在项目实施过程中保持公开透明，主动接受税务部门及纪检监察机构的全程监督，并积极配合任何有关廉洁从业的调查工作。

五、严格内部管理。加强企业内部廉洁教育，确保员工知晓并遵守相关法律法规及廉洁要求；加强项目实施全过程廉洁监督；对于违反廉洁承诺的员工，将严肃处理，并承担相应责任。

六、积极参与监督。在税务信息化项目实施过程中，如发现任何违纪违法行为，将如实反馈问题和意见。

承诺单位（盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：XX年XX月XX日

备注：本承诺书一式两份，一份由承诺单位留存，另一份交税务部门备案。

项目终验前提交《税务信息化项目服务商廉政反馈书》（附件三）

附件三

## 税务信息化廉政情况反馈书

项目基本情况	
项目名称（编号）	XXX 税务信息化项目 项目编号
服务商名称	XXX 公司
联系人及电话	联系人： 职务： 电话：
项目情况概述	
廉洁承诺履行情况	
反馈项	反馈内容

杜绝商业贿赂	向税务工作人员及其家属赠送礼品、礼金或提供任何形式的宴请、娱乐活动情况。
规范经营活动	按照合同要求，按时完成各阶段任务，确保项目质量和进度情况。
公开透明合作	在项目实施过程中保持信息公开透明，主动接受相关部门的监督和检查情况。
<b>税务人员履职期间廉政情况</b>	
税务人员履职过程	否
存在违纪违规行为	是（说明具体情况）

提交单位（盖章）：XXX 公司

法定代表人或授权代表签字：\_\_\_\_\_

日期：XX 年 XX 月 XX 日