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年全区税务数据库和中间件运行维护	1项	一、项目背景 目前采购人统一管理的金税云平台以外应用系统包含 81 套数据库，主要包括金三、个税、发票、社保等业务类系统和公文、财务、绩效、 数字人事等行政类系统，以及保留查询历史数据的旧系统。本项目针对金税云平台以外各个应用系统在系统软件层面的日常管理和运行维护。系统软件包括数据库、中间件和备份系统等,其中，数据库包括 Oracle、MS SQL Server、Mysql 等，本项目数据库系统主要指采购人统一管理和维护的 Oracle 数据库;中间件是应用系统通信平台,包括 Weblogic、MQ、Tomcat 等，中间件主要指采购人统一管理和维护的 Weblogic 软件;备份系统是指采购人用于备份各类数据的软硬件环境，包括备份软件、备份服务器、虚拟带库、物理带库等。 二、采购内容 本项目内容为采购数据库和中间件的驻场运维服务。本项目服务范围包括但不限于采购人统一管理的金税云平台以外应用系统数据库和中间件，以及全部的备份系统。 三、现有软件系统的主要功能 系统软件包括数据库、中间件和备份系统等,其中，数据库包括 Oracle、MS SQL Server、Mysql 等，本项目数据库系统主要指采购人统一管理和维护的 Oracle 数据库；中间件是应用系统通信平台，包括 Weblogic、MQ、Tomcat 等，中间件主要指采购人统一管理和维护的 Weblogic 软件;备份系统是指采购人用于备份各类数据的软硬件环境，包括备份软件、备份服务器、虚拟带库、物理带库等。 四、项目需求 （一）技术运维体系要求 供应商应具有系统软件专业技术服务经验，提供系统软件技术服务技术方案和实施方案，为本项目配备的运维服务实施团队必须熟悉掌握 AIX、Linux、Solaris 等各

类主流操作系统、Oracle 等主流大型数据库、Weblogic 等主流中间件、国家税务总局金税工程核心技术知识技能，具备较为完善的运维服务体系。

（二）服务内容和要求

本项目服务内容主要包括(但不限于)提供金税云平台以外应用系统数据库和中间件的健康检查、系统安装、参数配置、系统升级、数据迁移、运行监控、例行维护、系统调优、值班保障、数据备份、应急演练、故障分析、应急处置和日志审计等，重点是保证业务系统稳定、高效运行，确保重要数据不丢失。具体内容如下:

1.负责数据库和中间件系统安装、参数配置、系统升级、建立维护软件配置库。

2.负责数据库和中间件日常监控，包括监控运行状态、性能状态、资源使用情况等。

3.实施数据库和中间件例行维护，包括日志清理、收集统计信息、资源分配等。

4.开展数据库和中间件健康检查，包括资源配置情况检查、性能状况检查、备份执行情况检查等。

5.做好数据库和中间件故障处理工作，包括故障发现、故障隐患排查、故障处理等。

6.负责数据库和中间件运行监控记录、健康检查记录、故障处理记录、例行维护记录和各类分析报告等文档的管理工作。

具体内容见表 1《数据库和中间件日常运维工作清单》。

表 1：数据库和中间件日常运维工作清单

工作范围	具体任务	工作范围和具体任务说明
一、系统安装、参数配置、系统升级和配置管理	（一）数据库系统安装、参数配置、系统升级和配置信息管理	1.统一负责数据库、复制软件的安装部署（负责系统软件层面安装，不涉及数据库实例安装）、安全基线管理、实施数据库漏洞补丁升级工作。
		2.建立数据库配置信息库，填写《集群参数表》、《数据库参数表》、《数据库基本信息表》、《表空间属性表》、《用户及权限表》、数据链路配置记录。
		3.配置信息变更。根据业务发展需要，加强配置信息变更管理，确保所有的变更都遵循标准的方法、程序、流程，能快捷有效的执行，减少与变更相关的事故，配置项发生变更之前，必须进行反复测试，充分论证，做好数据库备份及回退方案，配置项变更后，应及时更新相应数据库配置信息。
	（二）中间件系统安装、系统升级和配置管理	1.统一负责中间件的安装部署（负责系统软件层面安装，不涉及中间件实例的安装）、安全基线管理工作；组织实施中间件漏洞补丁升级，包括中间件漏洞补丁下载、提出补丁升级实施要求，补丁升级后的补丁版本检查，对于没有技术力量进行升级补丁的应用系统协助完成中间件漏洞补丁升级。
		2.建立中间件配置信息库，填写《中间件基本信息表》，属性至少包括配置项编号、应用系统名称、主机型号、操作系统版本、CPU 数量、内存大小、网络配置、中间件版本、安装路径、域名称及域所在路径、节点信息、数据源名称、连接池名称及数量、启停脚本、管理用户。

					3.配置信息变更。中间件安装完毕或应用系统升级结束前后，应进行系统级别的文件备份，备份数据内容包括应用相关文件和配置相关文件，涉及参数调整或 WebLogic Server 配置变更的,须进行 WebLogic Domain 备份；升级验证通过后及时更新《中间件基本信息表》、《中间件实例信息表》。
					日监控指标：每日至少应该检查以下内容，并根据检查结果，填写《数据库日运行监控表》：
			二、运行监控：负责系统软件日常监控，包括监控系统运行状态、性能状态、资源使用情况等。	（一）数据库运行监控每周 7*24 小时	1.系统运行状态
					（1）数据库状态，检查数据库当前处于 open、mount 还是 close 状态。
					（2）客户端工具能否远程登录数据库使用 SQL Plus、PL/Sql Develop 等客户端工具登录被检查数据库，测试能否正常登录。
					（3）当前会话数。统计被检查数据库的当前连接会话数，与历史记录数据进行比较，判断当前会话数明显偏高、正常还是明显偏低。
					（4）等待事件。检查数据库是否有异常等待事件堆积上涨，是否有 CPU、内存、磁盘 IO、网络、锁、日志等类型的异常等待，性能是否出现瓶颈，是否有慢 SQL 阻塞等现象。
					2.数据库日志
					（1）检查集群告警日志，查看在本监控周期内，是否产生错误信息。
					（2）检查数据库实例的告警日志，查看是否存在以”ora_”开头的错误信息。
					3.数据链路运行情况。 检查数据同步运行情况、同步数据链路是否有积压延时或中断报错。
					4.数据备份情况
					（1）检查备份日志文件，查看备份结束时的返回信息，确认备份任务是否正常完成。
					（2）记录当前备份作业的起止时间，与历史数据进行比较，判断备份任务耗时是否处于正常范围。
					5.文件系统空间使用情况
					（1）查看数据库安装目录所在文件系统的空间使用情况，一般空间使用率在 80%以下属于正常。
					（2）查看归档日志所在文件系统的空间使用情况，应根据数据库承载业务不同合理配置归档空间大小。
					6.集群运行情况
					（1）检查每个节点上的数据库实例运行状态、数据库集群心跳状态、确认每一个实例是否都处于 running 状态。
					（2）检查集群内每个节点上的 ASM 服务，确认 vip、listener、ONS 等关键服务是否正常。
					（3）检查集群 CRS 状态，确认 CRS 各子服务是否处于 online 状态。

					月监控指标。每月的第一个工作日，完成月监控指标的检查，并根据检查结果，如实填写《数据库月运行监控表》。月监控指标至少包含以下内容：
					1.系统重要文件
					检查下列文件是否存在，文件的属性是否正常，包括但不限于以下文件：
					（1）spfile 参数文件
					（2）控制文件
					（3）网络配置文件（sqlnet.ora、tnsnames.ora 等）
					（4）listener 配置文件
					（5）orapwd 口令文件
					2.数据库统计信息采集
					（1）检查数据库统计信息采集作业的执行日志信息，确认该作业是否正常执行。
					（2）检查表、索引的统计信息，确认其采集日期是否为最近一次的作业执行日期。
					3.数据链路运行情况 每月定期开展数据链路运行检查，延迟状态进程检查
					4.查看表空间使用情况
					（1）检查表空间的使用率，对于用来存储业务数据、更新较为频繁的表空间，其使用率一般应控制在 90%以内。
					（2）对照历史记录数据，计算本监控周期内表空间的增长速度，与历史数据比较，判断其增长速度是否处于正常范围之内。
					4.日志文件大小检查
					检查各日志文件的大小，包括但不限于以下文件：
					（1）监听日志
					（2）告警日志
					（3）审计日志
					（4）各类跟踪日志
					年监控指标。按年定时开展一次分区排查，对于使用了分区表技术的数据库，应对照分区表分区条件的设置情况，检查分区表当前状况，确认是否缺失分区，是否需要新建下一年度的分区。
				（二）中间件运行监控（每周 7*24 小时）	日监控指标，填写《中间件日运行监控表》。至少应该包括下列检查：
					1.系统运行状态。登录中间件的管理控制台，通过图形界面，检查下面的内容：
					（1）监控各节点运行状态
					（2）子节点的运行日志
					（3）子节点的节点状态、节点可用内存、总内存、总队列数、占用队列数、队列详细列表等信息。
					2.会话连接数
					（1）当前连接数和最大连接数

					（2）是否有丢失连接现象
					3.监控 WebLogic Server 性能
					（1）JVM Heap
					（2）WebLogic 线程池
					（3）JDBC 连接池
					（4）JMS 服务器连接/消息队列长度
					4.文件系统空间使用情况。查看数据库安装目录所在文件系统的空间使用情况，空间使用率保持在 80%以内。
				（三）备份系统运行监控（每周 7*24 小时）	日监控指标，根据检查结果，填写《备份系统日运行监控表》，检查项至少包括以下内容：
					1.备份软件运行状态
					通过查看备份软件的日志文件、管理界面等方式，检查上一监控周期内，备份软件是否发生故障或错误。
					2.备份服务器状态
					通过查看服务器状态指示灯、硬件运行日志、操作系统日志等手段，检查备份服务器是否存在硬件故障或操作系统级别的软件故障，确认备份服务器是否处于正常状态。
					3.备份数据存储设备状态
					通过查看备份数据存储设备的状态指示灯、硬件运行日志等手段，检查数据存储设备是否存在硬件故障，确认备份数据存储设备是否处于正常状态。
					4.介质池使用情况
					通过备份软件的管理控制台，查看介质池空间使用情况，以及上一监控周期内，介质池的使用增长情况。
					5.备份软件 catalog 自身备份情况
					检查备份软件自身的 catalog 数据库是否按照预定的周期进行了备份，备份状态是否正常。
			三、健康检查：开展系统软件健康检查，包括资源配置情况检查、性能状况检查、备份执行情况检查等。	(一)数据库健康检查	第一，每季度对数据库做一次健康检查并填写《数据库健康检查表》，检查内容至少包括以下方面：数据库基本状况
					1.实例状态：实例状态必需始终保持在 open 状态。
					2.服务进程：数据库服务器上一些关键的进程，如 SMON、PMON、CKPT、DBWn、LGWR 等进程必需存在。
					3.监听进程：数据库服务器上所有监听进程必需存在，且所有监听进程保持在 Ready 状态。
					数据库日志文件
					1.告警日志文件
					检查日志文件中当前时间段是否有较严重的告警和错误，特别是产生了跟踪文件或者核心转储文件的告警和错误。
					2.核心转储目录
					关注核心转储产生频率较高的原因，避免核心转储文件过度消耗系统关键位置的空间。
					3.用户 mail 的数量
					避免因配置问题造成 root、oracle 等系统用户 mail 数量过度增长，消耗系统关键位置的空间；避免监听日志过多过大

					将目录空间或 inode 占满；避免审计日志暴涨造成目录空间或 inode 占满。
					数据库对象状态
					1.关键配置文件状态
					检查关键配置文件是否正常，检查控制文件、参数文件是否缺失、目录和权限状态是否正确。
					2.在线日志状态
					检查在线日志文件的切换频率，避免出现因切换频率过高造成的检查点不能完成的情况。
					3.表空间状态
					所有表空间状态是否正常。
					4.数据文件状态
					所有数据文件必需保持在 Online 或 System 状态，重点关注处于 Offline 或者 Recover 的数据文件。
					5.表、索引、存储过程、触发器、包等对象的状态
					检查数据库对象是否处于 Invalid 状态。
					数据库相关资源使用情况检查
					1.初始化参数
					当前参数值与初始化文件中的参数值应保持一致，不一致的参数值必需在合理范围内。
					2.数据库连接情况
					远程能够正常连接数据库，当前总连接数在合理范围内。
					3.系统磁盘空间
					数据库磁盘 io 效率检查，数据库磁盘 asm 磁盘组检查，系统关键位置磁盘空间和 inode 使用率应小于 80%。
					4.表空间使用情况
					检查表空间的每个数据文件的剩余空间，结合业务数据增长量，避免出现空间不足的情况。
					5.数据链路健康情况检查
					（1）检查数据链路延时是否正常
					（2）检查数据同步配置是否正常
					备份任务执行情况检查
					1.备份数据增长情况
					检查备份数据占用的空间，关注空间异常增长的备份任务。
					2.备份时间窗口变化情况
					关注备份时间窗口的变化，避免出现备份时间窗口与正常业务时间窗口重合。
					3.备份资源使用情况
					备份通道性能是否足够、策略及配置参数是否需要优化、存储资源是否在健康阈值内
					数据库性能检查
					1.数据库等待事件
					重点关注处于 TOP10 等待事件。
					2.cpu 使用率

					cpu 使用率保持在 80%以下。
					3.高速缓冲区命中率
					高速缓冲区的命中率保持在 98%以上。
					4.共享池命中率
					共享池的命中率保持在 95%以上。
				（二）中间件健康检查	第二、每季度对中间件做一次健康检查并填写《中间件健康检查表》，检查内容至少包括以下方面：
					1.系统当前运行状态
					（1）监控各节点运行状态
					（2）子节点的运行日志
					（3）子节点的节点状态、节点可用内存、总内存、总队列数、占用队列数、队列详细列表等信息。
					2.会话连接数
					（1）当前连接数和最大连接数
					（2）是否有丢失连接现象
					3.监控 WebLogic Server 性能
					（1）JVM Heap
					（2）WebLogic 线程池
					（3）JDBC 连接池
					（4）JMS 服务器连接/消息队列长度
					4.weblogic 节点 server 日志检查，
					（1）内存溢出关键字
					（2）错误级别以上的告警日志。
					5.检查操作系统运行状态
					（1）CPU 使用率
					（2）内存使用率
					（3）交换空间使用率。
					（4）网络连通性。
					（5）系统配置时区和时间。
					（6）磁盘剩余空间。
				（三）备份系统健康检查	第三，备份系统健康检查。每季度对备份系统做一次健康检查并填写《备份系统健康检查表》，及时发现备份系统在运行中出现的各类问题。检查内容至少包括以下方面：
					1.备份软件运行状态
					通过查看备份软件的日志文件、管理界面等方式，检查上一监控周期内，备份软件是否发生故障或错误。
					2.备份服务器状态
					通过查看服务器状态指示灯、硬件运行日志、操作系统日志等手段，检查备份服务器是否存在硬件故障或操作系统级别的软件故障，确认备份服务器是否处于正常状态。
					3.备份数据存储设备状态
					通过查看备份数据存储设备的状态指示灯、硬件运行日志等手段，检查数据存储设备是否存在硬件故障，确认备份数据存储设备是否处于正常状态。

					4.介质池使用情况
					通过备份软件的管理控制台，查看介质池空间使用情况，以及上一监控周期内，介质池的使用增长情况。
					5.备份软件 catalog 自身备份情况
					检查备份软件自身的 catalog 数据库是否按照预定的周期进行了备份，备份状态是否正常。
			四、例行维护：实施系统软件例行维护，包括日志清理、收集统计信息、资源分配等。	（一）数据库的例行维护	第一，数据库的例行维护。包括备份任务执行情况检查、日志清理、统计信息收集、恢复验证、征期风险排查、日志审计、性能调优、数据迁移等，填写《数据库例行维护周报》、《数据库例行维护月报》、《数据库例行维护年报》。
					1.每周检查备份策略执行情况，及时发现失败备份任务，分析失败原因并妥善处理，确保备份任务成功执行。
					2.每周对运行中产生的告警日志、监听日志、dump 日志等各类日志及 statspack 产生的过期性能数据文件进行清理和删除。
					3.每月开展数据库统计信息收集
					4.协助采购人开展数据库和中间件的权限管理工作，包括协助开展数据库系统权限、数据库对象权限、数据库集群用户权限、数据库实例用户的权限管理等，开展权限状态排查、权限最小化排查。
					5.结合本单位实际情况,完成备数据备份恢复应急演练工作，包括明确验证流程、制定操作手册、总结验证结果、修订操作手册、调整备份策略等。每年必须选取至少两个应用系统进行数据备份恢复应急演练验证工作。
				（二）中间件的例行维护	第二，中间件的例行维护。每月对中间件进行例行维护，开展征期风险排查、日志审计、性能调优，并填写《中间件例行维护月报》，主要包括：
					1.清理系统及应用产生的无效日志文件。
					2.协助采购人开展中间件的权限管理工作，包括协助开展中间件控制台权限管理等，根据网络安全管理要求修改用户密码。
					3.对于部分运行过程中出现异常且无法判断原因的服务器，可以利用空闲时间重启中间件服务或操作系统。
				（三）备份系统例行维护	第三，备份系统例行维护。
					1.根据备份设备类型不同确定备份系统维护项目、维护方法和周期，制定例行维护计划，对备份系统实施常态化清洁、更新、配置等操作。
					2.至少每半年组织开展一次例行维护工作，管控维护过程、验证维护结果，维护记录填入《备份系统例行维护表》。
			五、故障管理：做好系统软件故障处理	（一）故障发现	1.故障发现。根据运行监控、健康检查、应用上报等途径获取数据库、中间件、数据同步复制软件、备份系统等系统软件故障信息。对故障发生时间、故障现象、影响范围等进行登记，并对故障做初步判断，采取有效措施对故障现场进行必要保护，向关联应用系统管理员发布故障信息。

			工作，包括故障发现、故障隐患排查、故障处理等。		2.故障排查。系统软件故障发生后，可以按照下面常规步骤进行故障诊断、查找故障原因，帮助快速解决故障。
				（二）故障排查	第一，数据库故障常规排查
					（1）检查数据库告警日志、数据同步复制软件错误日志，重点关注故障发生时间点前后是否有数据库错误信息出现，根据错误代码，分析、定位故障产生的原因。
					（2）检查数据库、数据同步复制软件安装目录文件系统空间使用率是否达到 100%，如果空间耗尽，清理过期日志文件或扩充文件系统空间。
					（3）检查数据库归档路径文件系统空间使用率是否达到 100%，如果空间耗尽，需尽快转储归档日志文件或扩充归档日志文件系统空间。
					（4）检查数据库表空间使用率，如果剩余空间不足，需要及时添加数据文件。
					（5）检查数据库是否存在死锁现象，如果存在死锁，检查造成死锁的会话，杀掉造成死锁的会话。
					（6）检查数据库是否存在无效对象，如果存在无效对象，应重新编译失效对象。
					第二，中间件故障常规排查
					（1）检查 weblogic server 日志，关注故障发生时间点前后是否有错误信息出现，根据错误代码，分析故障产生的原因。
					（2）检查会话连接数，及时查看操作系统 cpu 使用率、内存使用率是否偏高,通过控制台确定资源占用较高的页面调用，并及时与开发人员协商解决。
					（3）检查连接池当前会话数，查看操作系统 cpu 使用率、内存使用率是否偏高，联系数据库管理员协助解决。
					第三，备份系统故障常规排查
					（1）检查备份系统运行状态，检查备份系统软件错误日志，跟据错误代码，分析故障产生的原因。
					（2）检查备份系统备份任务执行情况，查看备份策略是否合理，检查备份失败日志，根据日志报错信息，检查备份网络是否正常，检查备份系统软硬件运行状态，定位故障原因。
				（三）故障处置	3.故障处置
					通过对故障信息分析，确定故障的原因和解决方案。
					（1）系统管理员有能力自行解决的故障，在充分论证，确保安全的情况下快速处置；
					（2）需要其他岗位人员配合处置的故障，及时通知相关应用系统维护人员，提醒注意故障处理时可能带来的风险，提前做好应对措施，全面评估各种潜在的风险点，针对不同的风险点制定应对方案；
					（3）对于无法解决的故障，及时向系统管理员汇报并协调团队力量，快速解决故障。

					故障成功解决后，应协调相关人员进行验证工作，记录故障处理过程，完善故障处置文档，分析总结，形成文档。对于典型故障或者有普遍性的故障，要注意防范类似故障再次发生，做到防患于未然。
			六、分析与报告： 负责系统软件运行监控记录、健康检查记录、故障处理记录、例行维护记录等分析报告的编写管理。	（一）系统软件运行监控月报	1.系统软件运行监控月报
					根据系统软件的日常运行监控、健康检查和故障管理等记录，深入分析各种运行事件，掌握系统软件的运行状况，形成《系统软件运行监控月报》。《系统软件运行监控月报》分为数据库、中间件、备份系统等章节，详细描述系统软件每月的总体情况、变更情况、故障处理情况等方面。
					（1） 系统软件总体情况
					根据系统软件每月的总体运行情况，通过良好、一般、风险等三个档次分别对数据库、中间件、备份系统的总体运行情况进行综合评价。
					（2） 系统软件变更情况
					汇总统计每月的系统软件变更情况。变更情况应包括但不限于变更的次数、变更的原因、变更的结果等。
					（3） 系统软件故障处理情况
					汇总统计每月系统软件故障的处理情况。对于已经完成的故障处理，应描述故障现象、故障原因、处理的方式以及处理的结果等；对于未完成的故障处理，应描述故障现象、故障处理的进度以及故障处理过程中存在的问题。
				（二）系统软件季度运行分析报告	在《系统软件运行监控月报》基础上按季度进行总结和分析，形成《系统软件季度运行分析报告》。《系统软件季度运行分析报告》分为数据库、中间件、备份系统等章节，详细描述系统软件性能分析、趋势分析、故障统计分析等方面情况，及时发现运行过程中存在的故障隐患和影响运行稳定的风险点、制定解决方案并实施，从而达到降低系统风险，确保系统软件高效、平稳运行的目的，为管理者掌握系统软件运行情况和决策提供参考依据。

（三）服务方式和服务标准

智能化运维服务方式:采购人业务系统数据库较多、数据同步结构复杂(包括oracle ogg 和 oracle adg 数据同步方式,既有一对多数据同步方式，也有多对一数据同步)，以及业务系统数据库稳定性要求高，传统的手工监控模式已经无法满足日益重要数据库运维要求，服务供应商必须提供成熟数据库监控平台辅助运维，提升运维智能化水平，以便及时发现数据库的异常情况，发现问题及时告警，提高运维服务质量。数据库监控平台应具备的主要功能至少包括以下部分:

#（1）数据库集群状态日常监控；

#（2）系统 CPU、内存、文件系统使用率、磁盘 IO 带宽和延迟时间、数据库 ASM 磁盘组状态与空间使用率、数据库表空间状态和使用的日常监控；

#（3）数据库后台日志、Redo 日志、Archive 日志、SGA 与 PGA 内存的使用、会话数、数据库物理读写等情况的日常监控和分析;

#（4）Oracle 数据同步 ogg 和 adg 等数据同步方面状态、同步延迟时间的监控；

#（5）数据库每日备份计划任务完成情况的日常监控；

#（6）支持用户自定义监控指标，自定义监控告警条件、自定义监控脚本调用。

			（四）人员要求 1. 驻场运维服务团队共需配备技术服务人员 9 人，按照数据库、中间件和备份系统岗位进行配备，其中数据库和备份系统岗位 6 人，中间件岗位 3 人。其中： 数据库和中间件驻场运维服务:安排不少于 5 人提供每周 7×10 小时的运维服务（包含 3 名数据库和备份系统岗技术服务人员和 2 名中间件岗位技术服务人员）；安排不少于 4 人提供每周 7×24 小时的运维服务（包含 3 名数据库和备份系统岗技术服务人员和 1 名中间件岗位技术服务人员），重要时期或系统故障瘫痪时需提供紧急救援服务。 2.项目经理 投标人须选派 1 名责任心强、技术水平高、业务熟练、有丰富管理经验的项目经理参与该项目，项目经理可以由日常驻场服务人员兼任。投标人应提供项目管理方案，至少覆盖沟通管理、计划管理和变更管理等。 3.运维服务岗位能力要求 （1）数据库和备份系统岗位人员需深刻了解数据库、备份系统和数据同步复制软件的体系架构和技术原理，能够独立完成数据库和数据同步复制软件的安装、配置、管理、性能调优、资源扩容、数据库审计、故障处置、灾难恢复技术等运维操作技能，熟练掌握备份系统的安装、配置、管理、性能调优、备份任务策略设置、任务执行、备份存储配置、状态监控、故障处置等。 （2）中间件岗位人员需深刻解主流中间件的体系架构和技术原理，能够独立完成各类中间件软件的安装、配置、集群管理、性能监控、日志审计、补丁升级等运维操作。 （3）人员工作经验:数据库和备份系统岗位技术服务人员应具有至少 5 年相关岗位工作经验;中间件岗位技术服务人员应具有至少 3 年相关岗位工作经验。 4. 运维工作要求 （1）针对系统安装、参数配置、系统升级和配置管理工作，及时跟进系统安装配置进度、做好配置更新记录、并根据系统状态及时开展系统配置调整工作。 （2）针对数据库和中间件运行监控工作，定时开展日常监控、及时发布监控事件，并按需向采购人提供协助。 （3）针对数据库和中间件例行维护工作，应做好维护前方案制定、跟进维护期间任务执行进度、做好维护完成后状态检查工作。 （4）针对数据库和中间件健康检查工作，定时开展数据库和中间件健康检查，确保各系统状态正常，系统阈值处于合理范围。 （5）针对数据库和中间件故障处理工作，及时通知相关应用系统维护人员，开展故障分析研判，跟进故障处理进度，确保故障得到及时处理。 5.针对数据库和中间件运行分析报告管理工作，定期开展报告分析，形成各项分析报告，及时将存在风险提交采购人。 6. 中标人和人员要求 （1）中标人和运维人员必须严格遵守采购人的各项管理制度和操作规程，因中标人和运维人员违反各项管理制度和操作规程造成损失的，由中标人和运维人员承担。 （2）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）运维人员须具备胜任运维服务岗位职责的相关技术能力和水平，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，符合要求方可上岗。 （4）运维人员一经确定，原则上合同期内不得变更。采购人可根据自身工作需要

			和对技术人员的技术能力和实际工作情况的评估提出人员变更要求，如因特殊原因需要变更的必须经采购人同意。如运维人员离职，应提前 1 周向采购人运维管理部门提交申请，按照采购人相关规定办理变更手续，并安排运维人员提前进场完成工作和知识交接。 （5）运维人员专职从事本项目技术支持和运维服务，统一由广西壮族自治区税务局管理，不得擅自从事非广西壮族自治区税务局要求的其他工作。 （6）运维人员需具备独立分析、定位及解决数据库和中间件一般和复杂问题的能力。 （7）运维人员需工作热情、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。 （五）服务响应要求 1.系统故障响应要求 运维人员应根据故障等级编制应急预案，当系统发生故障时第一时间启动应急预案，并严格遵循系统故障响应要求内容开展应急处置工作，如无法在规定时限内及时响应和和故障处理，应立即向采购人运维管理部门报告并说明原因。 2.故障响应事件升级 若业务系统发生重大故障或计划内重大变更等情形，如由于投标人能力有限不能在承诺时间内修复故障时，供应商必须提供 Oracle 原厂服务，所产生的原厂商技术支持费用全部由供应商自行承担。供应商应提前做好服务准备，避免影响系统正常运行。 （六）管理实施要求 #1.项目沟通管理:项目实施过程中，中标人需通过建立有效沟通机制，加强与采购人的沟通。中标人需遵守采购人项目管理相关规定，接受采购人项目管理机构和项目负责人的领导，指定负责人与采购人保持沟通和协调。 #2.项目计划管理:中标人制定行之有效的项目计划管理方案，应包括:制定项目实施计划，建立项目组工作月报制度，对项目组成员进行工作量统计，实施项目交付物质量检查，及时汇报项目进展状况等。 #3.项目变更管理:中标人应建立项目变更管理办法，指定专人负责项目实施过程中出现的各种变更情况，包括:人力资源变更、技术变更、需求变更等。对于每项变更，都应按照预先设计好的项目变更流程，提出变更请求，评估变更可能带来的影响，经采购人审批后，才能实施变更。变更工作完成后，需通知所有相关人员，确保项目能够协调一致地进行。 （七）保密要求 ★1.信息安全保密要求 1.1 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。 1.2 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。 1.3 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。 1.4 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。

			1.5 中标人投入的项目人员须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。 2.知识转移要求 ★本项目版权归采购人(国家税务总局广西壮族自治区税务局)所有。供应商不得向采购人以外的任何公司、组织、个人，以任何形式提供本项目运维服务过程中涉及的系统源代码及相关文档(公司自有开发框架及平台除外)。供应商项目实施中如有应用模块的功能依赖于第三方商业软件，需事先征得采购人书面同意，并要有相关授权许可。运维过程中如有版权纠纷，供应商应承担所有责任。 3.风险管控要求 ★3.1.网络安全和数据安全管理要求 中标人投入的项目人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人投入的项目人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重情况按合同总金额的20%-30%的比例进行扣减。 安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容： 3.1.1 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。 3.1.2 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。 3.1.3 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。 ★3.2 罚责条款 项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将视问题轻重、中标人责任大小等情况，按不高于合同总金额的5%的比例进行扣减。 ★3.3 廉政要求 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： 一、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。 二、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。 三、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： （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。 四、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 1）提交甲方负责项目实施的单位。 五、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。 六、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 2），提交甲方税务机关网络安全和信息化领导小组办公室。 （八）其他要求 1.必备要求 （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 人员资格要求 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）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。 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。 日常行为规范要求 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。 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。 违约惩戒措施 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，视安全事件严重情况按合同总金额的 20%-30%的比例进行扣减。 （3）★信息化服务运维人员要求 本项目涉及信息化服务运维人员的，运维人员应当是运维单位的正式人员，或者是与运维单位签订 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。

			（4）其他 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。 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。 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。 以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。 （5）知识产权要求 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采购人所有，未经采购人授权，中标人不得扩散、引用。
二、商务要求			
1	合同签订日期		中标通知书发出后 30 日内。
★2	合同履约时间、服务地点		（1）合同履约时间：1 年 （2）服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局。服务期内，如采购人根据工作需要变更地址，则本项目服务地点相应调整为南宁市内采购人指定地点。
★3	报价要求		（1）投标报价包含但不限于以下部分： ①服务的价格； ②必要的保险费用和各项税金； ③服务过程中所发生的一切服务费用（不含材料采购费用）； 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。 （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。

★ 4	付款方式	（1）签订合同之日起 30 日内支付合同总金额的 30%；服务期满 6 个月，采购人支付合同总金额 20%；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。 （2）除预付款外，其他合同款项的支付均须根据本项目约定的验收标准及合同罚责条款进行服务考核评分，并按考核得分对当期应付合同款进行核算。具体核算方式如下： 应付金额=当期合同约定支付比例×合同总金额×(1-当期累计扣分×0.6%)-相应扣款（如有）。 其中，“当期累计扣分”依据应付款当期的《服务质量情况表》考核记录累计形成；“相应扣款”依据合同约定的违约责任条款执行。 注：**年度考核扣分5分（不含）以上的：** 剩余款项=合同总金额*（1-年度总扣分*档次对应比例）-已支付的运维服务费用－相应扣款（如有）；**年度考核扣分5分（含）以下的：** 剩余款项=合同总金额*（1-1%）-已支付的运维服务费用－相应扣款（如有） **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） （2）采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的发票，采购人收到合规发票后 10 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。
5	项目验收	（1）总体要求 采购人每季按照《广西税务 2025 年全区税务数据库和中间件运行维护 XX 年 XX 季度服务质量情况表》（详见附件 3）进行评分（满分 100 分），年度累计扣分 5 分（不含）以上的，每扣 1 分累计扣减合同总金额（0.6%，业主单位根据项目需要选择三个档次其中一档），不足 1 分的按 1 分算，扣除上限为合同剩余款项；年度累计扣分 5 分（含）以下的，扣减合同总金额 1%，不足 1 分的按 1 分算。 如季度单次评分低于 95 分，采购人对信息化中标人进行约谈，约谈两次信息化中标人仍未改善，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。 （2）具体要求 1）验收方式 本项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。 本项目设置 1 次验收：即最终验收（终验）。最终验收在合同约定的服务期全部结束后进行，由中标人提交验收申请，采购人审核其是否满足最终验收的准入条件，符合条件的，启动最终验收程序。 2）验收准入条件 本需求书中包含的服务需求内容全部完成。 3）验收标准 采购人以项目需求相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人是否按照需求定义的各项服务内容开展各项工作，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。 4）验收交付物

<table>
<tr><td></td><td></td><td>每年验收交付物包括但不限于以下文档:
<table>
<tr><th>序号</th><th>交付物名称</th><th>形式</th><th>数量及单位</th></tr>
<tr><td>1</td><td>《项目服务质量情况表》</td><td>电子、纸质</td><td>1 份</td></tr>
<tr><td>2</td><td>《知识库清册》</td><td>电子、纸质</td><td>1 份</td></tr>
<tr><td>3</td><td>《项目周报》、《项目月报》 、《项目季报》、《健康检查报告》、《故障解决报告》</td><td>电子、纸质</td><td>1 份</td></tr>
<tr><td>4</td><td>《项目总结》</td><td>电子、纸质</td><td>1 份</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>★7</td><td>其他要求</td><td>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。</td></tr>
<tr><td colspan="3">三、其他要求</td></tr>
<tr><td>1</td><td>其他要求</td><td>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、验收方案、人员、业绩、相关证书等</td></tr>
</table>

附件 1：

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 2：

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。
税务人员履职期间廉政情况	
税务人员履职过程存在违纪违规行为	否
	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

附件 3：

广西税务 2025 年全区税务数据库和中间件运行维护 XX 年 XX 季度服务质量情况表

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	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。	

			否及时处理。			
	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；系统升级后有问题未能及时向上反馈、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情况按合同总金额的 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	2	发生交流渠道不畅通情况的，每次扣 0.2 分，扣完为止。	

			的交流渠道。			
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、	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	

			责任并报告采购人。			