

# 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年社保费征收、管理、税银系统运行维护项目	1项 <p>1. 项目概述</p> <p>1.1. 社保费征收、管理、税银系统服务采购的必要性</p> <p>为贯彻落实党中央、国务院关于社保费征收体制改革决策部署，确保税务部门平稳接收社保费征收职责，落实中办、国办要求，落实税务总局、人社部联合制定的《社会保险费和非税收入征管职责划转工作方案》，以及国家税务总局关于印发《企业社保费征收职责接收工作方案》（税总发〔2020〕44号）等文件要求，2019年1月份，广西壮族自治区税务局按照国家税务总局统一部署，完成了广西税务金税三期社保费标准版的上线推广工作，并于2020年11月1日新增拓展了企业和灵活就业人群的社会保险费征收业务、2023年12月起完成了统模式切换上线。</p> <p>社保费征收、管理、税银系统金三标准版是国家税务总局统推的社保费业务专用系统，包含社保费管理子系统、社保费征收子系统、社保费税银子系统和共享平台等，其他外围系统（广西电子税务局系统用人单位采购人端、广西电子税务局系统个人社保费缴费渠道等）均依赖于该系统。社保费征收、管理、税银系统发生故障将导致税务机关无法办理社保费相关业务。目前系统已覆盖全区单位和企业62万户、单位职</p>

		<p>工 736 万、1600 多万城乡居民养老保险参保人员、5000 多万城乡医疗保险参保人员，该系统的稳定既关乎税务机关是否能履职尽责，也关乎每个缴费人的切身利益，因此有必要采购该系统的运维服务。</p> <p>1.2. 社保费征收、管理、税银系统服务采购的特殊性</p> <p>社保费征收、管理、税银系统金三标准版是国家税务总局全国统一的系统，涉及地方税收稳定和缴费人的社保切身利益及社会稳定不出现舆情，对系统运维人员各项技能要求高，系统升级时间都为非工作时间，或涉及重要补丁随时升级，周末节假日也需检查系统。</p> <p>采购人根据税务总局要求建立了问题半小时解决机制，信息系统出现故障、卡顿等问题，上下联动、快速响应，确保半小时内解决问题。建立运维日清月结制度，确保各项运维事项及时处理。</p> <p>1.3. 社保费征收、管理、税银系统服务的复杂性</p> <p>社保费征收、管理、税银系统需要与 20 余个外部部门、外围系统对接，接下来与各部门的数据共享越来越多。</p> <p>社保费征收、管理、税银系统金三标准版包含登记、优惠、认定、证明、申报、征收、计会统、票证、评估审计、稽查、法制、综合等 12 个业务域，涉及 440 多个功能，后台涉及 3000 多张业务表，10 万多个业务字段，100 亿多条税务业务数据，共有接近 200 台服务器 200 多个节点、10 多个数据库，以及约十几个渠道及特色软件系统对接，涉及 100 多个服务接口。因此运维工作特别复杂，对运维人员要求较高，需要各业务人员均需熟练掌握数据库技术、数据同步技术、中间件技术、webservice 技术等，且应具备相当的社保费业务知识。</p> <p>2. 项目内容和主要内容</p> <p>2.1. 项目目标和主要内容</p> <p>2.1.1. 项目目标</p> <p>为了保障社保费征收、管理、税银系统的正常、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>(1) 建立规范的运维保障体系，以区局驻场运维和远程运维为主体，后方开发为依托，实现系统运维的规范化、标准化和制度化。</p> <p>(2) 对于紧急重要的系统保障事项，协商确认后可通过临时提供现场支持的方式，提高系统环境保障工作的响应速度和处理效率，提升重点保障事项的服务水平。</p> <p>(3) 及时排除系统运行期间的故障和问题，保证应用系统的正常运行。保障各系统安全、稳定运行，为加强社保费管理，提高缴费服务</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>水平提供重要支持和保障。</p> <p>2.1.2. 主要内容</p> <p>本项目运行维护服务范围原则上包括社保费征收、管理、税银系统运行涉及的软件环境，主要内容包括单位五险、城乡居民两险、灵活就业三险、职业年金征收相关的业务处理运维服务、特色软件联调服务、环境保障服务、专项运维服务、单位自主征收及职业年金征收服务等五大部分，具体如下：</p> <p>2.1.2.1. 业务处理运维服务</p> <p>包括运维平台问题分析和处理、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。</p> <p>2.1.2.2. 特色软件联调服务</p> <p>包括配合各单位及各厂商进行与各系统间联调测试工作、配合各单位进行本地特色软件及外部厂商间的联调测试工作。</p> <p>2.1.2.3. 环境保障服务</p> <p>包括日常检查、环境问题处理、与外部系统维护和应用软件的版本升级、功能优化、应用部署与测试工作，保障各系统生产及预生产环境应用服务正常。</p> <p>2.1.2.4. 专项运维服务</p> <p>包括区局数据查询统计、数据运维处理、操作咨询与解答、社保费业务需求调整工作，保障业务系统日常业务的正常开展。</p> <p>2.1.2.5. 单位自主征收及职业年金征收服务</p> <p>包括对单位自主与职业年金征收过程提供规范的错误数据运维服务，确保征收数据准确；对征收相关的系统操作异常、功能故障等问题，提供系统问题分析跟踪处理服务。</p> <p>2.2. 项目边界（项目边界、与相关系统关系、约束条件）</p> <p>（1）本项目运维服务仅限于社保费征收、管理、税银系统的日常运维服务、系统检查服务、系统升级服务。</p> <p>（2）本项目运维服务包括提供统计查询、数据跟踪等技术支持服务。监控数据交换流程、健康检查等的数据分析。</p> <p>（3）本项目运维服务包括社保费征收、管理、税银系统的登记、优惠、认定、证明、申报、征收、计会统、票证、评估审计、稽查、法制、综合等业务域的日常问题处理、专项服务、报表统计、培训服务、突发事件处理、系统版本发布、系统运行保障服务，社保费征收、管理、税银系统的遗留问题处理服务。</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>(4) 社保费征收、管理、税银系统金三标准版系统与本省保留软件、本省特色软件存在相互调用的情况，本项目需分析各关联系统与社保费征收、管理、税银系统之间的关联关系，梳理服务接口以及组织其他系统厂商联调测试，协调解决与社保费金三标准版系统和应用总集成之间相关问题。</p> <p>(5) 社保费征收、管理、税银系统金三标准版系统与核心征管系统之间存在相互调用情况，在运维服务工作中，需要技术人员根据问题实际情况，核心征管系统的运维人员进行沟通、分析、处理对应问题。</p> <p>3. 项目需求</p> <p>3.1. 社保费征收子系统运维服务内容</p> <p>3.1.1. 日常运维</p> <p>现场运维人员根据运维平台、QQ、微信、电话等各渠道接收全区各单位各部门使用系统人员所提交的问题进行及时分析、有效处理，包含业务及操作咨询类问题解答、业务数据运维、系统程序 BUG 反馈与修复、运维知识库维护和编写操作手册等。</p> <p>3.1.2. 专项服务</p> <p>当国家税务总局社保费征收政策发生变化，社保费征收子系统流程发生调整时，应用运维人员应第一时间了解社保费征收业务流程调整内容，结合本地实际业务情况，充分考虑系统升级带来的数据逻辑的调整、涉及历史数据的衔接、业务办理的变化。发起专题会议，与采购人共同分析讨论征收业务执行方法和流程。</p> <p>3.1.3. 日常查询服务</p> <p>日常查询服务在保障系统日常维护工作的前提下，根据采购人需要，协助配合主管部门进行相关数据的查询、整理等工作，以保障采购人日常业务的正常实施。</p> <p>3.1.4. 培训服务</p> <p>根据采购人要求，根据金税三期社保费征收子系统业务变化，不定期培训相关技术和业务骨干人员。</p> <p>3.1.5. 突发事件处理</p> <p>安排专业人员应对突发事件，突发事件包括系统遭受攻击、系统因基础软硬件问题导致宕机等全面阻断系统运行的问题，并及时作出响应及处置，要求如下：</p> <p>(1) 突发故障。处理时限应小于 0.5 个工作日（现场）或小于 5 个工作日（全程），具体问题的解决时间需要与广西税务局相关人员共同</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>决定。</p> <p>(2) 一般问题(不影响日常操作)。处理时限应小于 1 个工作日(现场)或小于 5 个工作日(全程), 具体问题的解决时间需要与广西税务局以及厂商相关人员共同决定。</p> <p>3.1.6. 系统运行保障</p> <p>通过日常检查、系统升级、故障分析及处理、数据库脚本调优、应急处理、联调服务等方式保证系统正常运行。</p> <p>总局发布版本后, 根据版本发布要求和流程, 进行系统版本发布, 协调管理第三方厂商版本升级发布、国家税务总局新建软件及本地特色软件与社保费征收子系统间服务接口梳理以及组织第三方厂商联调测试等工作事宜, 协调解决与社保费管理子系统、社保费税银子系统、社保费信息共享平台和应用总集成之间相关问题。</p> <p>3.1.7. 上线遗留问题处理</p> <p>2023 年统模式上线后, 由于初始化采集配置、数据迁移、系统 bug 等原因, 系统中产生很多的错误数据, 无法保证后续业务的正常办理; 且伴随着新功能、新需求上线运行, 业务操作、系统运行以及接口调用过程中, 已经逐步暴露很多问题。</p> <p>为了保障系统的稳定运行、确保问题及时有效处理, 要求安排专业的运维人员在广西税务驻场地点进行运维服务, 对系统各类问题以及问题平台上的问题做及时响应。</p> <p>3.2. 社保费管理子系统运维服务内容</p> <p>3.2.1. 系统检查</p> <p>保障各系统生产环境、预生产环境应用服务正常运行。</p> <p>①负责软件应用数据性能基础相关的日常检查工作, 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: 应用软件异常进程处理、应用服务维护等。</p> <p>②协助采购人解决在系统运行过程中发生的应用等基础环境相关问题, 分析、定位问题原因, 配合采购人拟定解决方案, 做好问题处理工作。</p> <p>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。</p> <p>④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</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>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。</p> <p>⑤根据自治区税务局要求，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。</p> <p>3.2.2. 日常问题处理服务</p> <p>中标人对运维单问题及时处理，涉及多系统的问题，则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。</p> <p>3.2.3. 系统升级</p> <p>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，涵盖环境准备、新版本功能验证与反馈、联调等环节，并同步反馈问题。</p> <p>3.2.4. 系统优化</p> <p>通过系统巡检、用户反馈、网上调查、调研等多方面收集需优化的功能点，并上报总局优化。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。</p> <p>3.2.5. 故障分析及处理</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③故障处理完毕后，邀请用户进行验证，并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》。</p> <p>3.2.6. 日常业务运维服务</p> <p>通过区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区局及基层税务人员提出的系统使用过程中的各类问题。</p> <p>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。</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>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。</p> <p>针对社保费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。</p> <p>3.2.7. 数据运维服务</p> <p>由于系统升级或基层操作失误造成一些数据必须在后台来进行维护，在保障数据安全的前提下，保证数据维护是在税务系统的逻辑性、正确性、完整性下开展，且服务商应不断加强基础数据管理。</p> <p>3.2.8. 数据查询服务</p> <p>为保障业务系统日常业务的正常开展，满足采购人准确获取相关业务数据的需求，服务商提供数据查询服务。</p> <p>3.2.9. 联调服务</p> <p>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系统配置，并制定联调测试方案、明确联调时间和负责人。</p> <p>3.2.10. 操作咨询服务</p> <p>服务商需提供系统功能等操作咨询服务，提升采购人的问题处理能力。面对微信群、内网通等渠道接收的操作咨询(包括管理子系统、社保费管理采购人端的各种功能)问题，需提供解答服务。</p> <p>3.2.11. 其他问题处理</p> <p>包括总局相关运维脚本、总局监控对接和处理、协助采购人运维工作：网络调整、设备更换、数据迁移、停机等工作、攻防演练；压力测试、环境问题处理等。</p> <p>3.2.12. 运维问题分析报告</p> <p>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，并根据分析的问题解决方案归集为每月的问题分析报告。</p> <p>3.2.13. 应急预案</p> <p>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</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>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，演练前中标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。</p> <p>3.2.14. 培训服务</p> <p>针对培训要求，结合业务特点，根据采购人要求制定培训方案。具体说明如下：</p> <p>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，形成培训计划，并梳理课程内容及教材设计、培训管理要求。</p> <p>第二、培训师资：根据培训要求，分别选择合适的培训讲师。</p> <p>第三、满意度调查：为确保培训效果，为确保培训效果，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。</p> <p>3.2.15. 应急保障</p> <p>在系统运行过程中，可能会出现各类故障，系统故障是指系统无法为采购人及用户提供服务、或者是其他影响到用户体验等的事件，如应用软件无法访问、数据混乱、页面打开速度极度缓慢、某些业务功能不可用等情况都属于系统故障范畴。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、快速支持服务等，确保故障能在规定时限的处理完成。</p> <p>3.2.16. 业务数据验证服务</p> <p>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等内容。</p> <p>3.2.17. 业务数据统计分析服务</p> <p>服务商应提供数据统计、分析服务，服务包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按照数据统计的要求进行业务分析，确定各个数据项的统计口径，明确数据统计的可行性。</li> <li>2. 根据数据统计要求编写数据统计脚本。</li> <li>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。</li> <li>4. 根据数据统计结果的反馈意见，分析调整统计结果的相关内容。</li> </ol> <p>3.2.18. 重大事项保障</p> <p>服务商应在重大事项保障期内，根据采购人要求按需安排专人 24</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>小时现场值守或电话值班。</p> <p>3.2.19. 知识转移服务</p> <p>为了规范运行保障的知识积累，实现知识共享和集中管理，避免知识资产流失，方便采购人共同学习；定期收集、整理运行保障知识，并将知识的类型进行系统分类，形成知识库。</p> <p>3.2.20. 单位转自行申报运维服务</p> <p>于2023年12月完成用人单位职工、工程项目单位的转自行申报上线工作，在业务群体、功能模块等方面都已全面承接，保障单位业务的稳定运行。</p> <p>3.2.21. 数据处理高级技术支持</p> <p>(1) 根据采购人的特殊、个性化、大工作量的数据需求，比如减税降费阶段性政策减免是否落地的审计、异常疑难批扣业务、基层误操作导致的业务数据异常等等，此类工作均涉及的全流程业务数据处理，复杂度高，数据量大，需要高级技术支持。</p> <p>(2) 针对外部系统传递的异常数据处理，涉及的场景比较复杂、数据量比较大，需要由高级技术业务专家处理，任务包括：问题排查定位、问题解决方案制定、维护脚本开发、数据维护执行、数据检查验证等。</p> <p>3.2.22. 疑难问题高级技术支持</p> <p>疑难问题高级技术支持是指当社保管理子系统发生的各种疑难问题，日常现场运维服务团队无法解决时，且影响社保管理子系统稳定性、应用系统有业务阻断或迫切需要解决的问题，按照高级技术服务支持流程上升到高级工程师协助解决，提供包括但不限于基础组件、大数据、开发测试环境等疑难问题支持服务。当出现疑难问题时，按照如下流程进行处理：</p> <p>(1) 根据问题分类，成立专项小组。如果是基础组件、大数据等问题，应急小组成员包括但不限于运维人员、架构师、项目经理、交付小组等；如果是系统业务类问题，应急小组成员包括但不限于运维人员、架构师、开发、测试、需求、项目经理、交付小组等；</p> <p>(2) 专项小组分析问题的具体原因，并进行风险影响面评估；</p> <p>(3) 根据问题原因提供相应的解决方案</p> <p>①基础组件、大数据等问题，专项小组将出具解决方案，如是第三方厂商原因，将第一时间汇报采购人，并积极配合各方尽快解决问题；</p> <p>②系统业务类紧急问题，专项小组将根据问题情况进行处理，若是系统无法实现的数据问题，按照数据处理高级技术支持服务内容进行处</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>理；若是系统 bug 造成的问题，按照紧急问题处理高级技术支持方案解决；其他问题将根据具体原因，提供具体解决方案。</p> <p>(4) 确定专项资源协助现场进行问题处理，并进行最终系统验证，确保系统问题得到解决。</p> <p>3.2.23. 环境保障紧急问题处理高级技术支持</p> <p>紧急问题支持服务是指社保费管理子系统面临突发阻断性产品故障或存在亟待解决的问题，且驻场人员无法解决时，需要高级技术工程师提供包括但不限于基础组件、大数据、开发测试环境等产品的紧急救援服务，高级技术支持介入处理，并按采购人的要求处理完毕。</p> <p>当出现紧急问题时，高级技术支持接收到相关问题，启动紧急问题处理流程：</p> <p>(1) 按采购人的要求成立应急小组。如果是基础组件、大数据等问题，应急小组成员包括但不限于运维人员、架构师、项目经理、交付小组等；如果是系统业务类问题；</p> <p>(2) 应急小组分析问题的具体原因，并进行风险影响面评估；</p> <p>(3) 根据问题原因提供相应的解决方案</p> <p>①基础组件、大数据等问题，应急小组将出具解决方案，如是第三方厂商原因，将第一时间汇报采购人，并积极配合各方尽快解决问题；</p> <p>②系统业务类紧急问题，应急小组将根据问题情况进行处理，如无法短时间内处理的，在采购人要求的协定时间内提供最终的解决方案；</p> <p>(4) 确定专项资源协助现场进行问题处理，并进行最终系统验证，确保系统问题得到解决。</p> <p>3.2.24. 数据查询高级技术支持</p> <p>提供数据统计、分析服务，服务包括：按照数据统计的要求内容进行业务分析，确定各个数据项的统计口径，明确数据统计的可行性。根据数据统计要求的内容编写数据统计脚本。采购人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。根据数据统计结果的反馈意见，分析调整统计结果的相关内容。因涉及到多表联合查询、大批量数据处理，该服务必须由高级技术专家处理。</p> <p>针对复杂、大批量等情况的数据查询工作，按照以下办法提供服务：</p> <p>(1) 了解数据查询统计工作的背景，明确查询统计口径；</p> <p>(2) 结合业务情况，指派高级工程师撰写脚本，并考虑脚本执行效率，验证脚本的准确性；</p> <p>(3) 将脚本提供现场运维人员，在预生产执行验证；</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>当大批量数据查询时，对系统性能会产生一定影响的情况下，现场运维人员报备采购人，在业务低峰期执行，并对最终的结果进行核验，最终提交正确报表给采购人。</p> <p>3.2.25. 应用系统高级技术支持</p> <p>根据采购人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解决的税务社保管理子系统的服务请求。现场运维人员无法解决，先远程协助解决，仍无法解决的，将指派后台高级工程师到达故障现场，与现场运维人员共同解决问题、恢复系统的正常运行。</p> <p>3.2.26. 重保高级技术支持</p> <p>(1) 提供环境方面故障分析、系统优化、应急处置、以及疑难环境问题处理等；</p> <p>(2) 提供环境更新调整的方案设计、验证服务，如环境迁移等；</p> <p>(3) 提供高级检查服务，每次检查结束后，对整个系统的运行状况进行阶段性评估，详细描述系统的运行状况，系统的稳定程度，性能是否达到最优的使用程度，并对运行过程中出现的问题提出有针对性和建设性的意见，对系统的今后运行给出指导性建议；</p> <p>(4) 环境的优化部署和实施，综合故障分析；</p> <p>(5) 运维检查工具部署和维护的指导。</p> <p>3.2.27. 容灾和故障演练高级技术支持</p> <p>对现有应用系统现状进行分析和评估，确定容灾演练范围和故障演练场景，评估演练风险。内容包括：梳理系统业务场景，了解核心应用的业务流程、容灾目标、技术框架及部署架构、应用间的访问调用依赖和部署依赖等，依据分析结果，制定容灾和故障演练的总体方案、改造计划，明确每一步重点及目标。该项工作主要是在采购人的主导下，配合完成社保管理子系统的技术层面的技术及架构评估、业务场景等等相关各项工作。</p> <p>3.2.28. 全链路压测高级技术支持</p> <p>针对全链路压测根据实际情况出发，提供相应的方案，具体流程如下：</p> <p>(1) 首先参考采购人的性能要求，高级技术专家完成全链路压测方案，再部署现场进行压测；</p> <p>(2) 现场环境全链路压测依据实际情况，可分为预生产压测和生产环境压测；</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>(3) 根据压测结果输出压测报告。</p> <p>3.2.29. 深度检查高级技术支持</p> <p>深度检查高级技术支持服务是由高级技术专家开展的对社保管理子系统各类模块功能的全面检查,其需要对系统的运行情况、运行性能、容量架构、重要配置和未来发展进行深入分析和评估,应每个季度至少组织一次深度检查,高级技术专家将根据检查结果进行审核,对于每个异常点或不合理的配置出具针对性的处理方案,由运维人员跟进处理进展,最终相应的服务报告。</p> <p>3.2.30. 性能调优高级技术支持</p> <p>针对性能调优,高级技术支持专家需提供各类检查及优化方案:</p> <p>(1) 业务系统检查,如定时任务执行效率等,若发现定时任务执行效率低下问题,高级技术专家将第一时间介入处理;</p> <p>(2) 其他性能调优手段,如系统解耦等。</p> <p>现场运维人员需协同高级技术专家通过不同的检查及优化手段,提前发现性能问题,及时处理性能问题,确保系统高效稳定运行。</p> <p>3.2.31. 运维管理服务</p> <p>(1) 负责制定运维项目的整体规划、明确项目目标、范围、进度和预算,明确成员职责、协调各方资源。</p> <p>(2) 负责制定和优化运维流程,确保运维工作的标准化、流程化和自动化,提高运维效率和服务质量。</p> <p>(3) 识别项目潜在风险,制定应对策略和预案,确保项目的稳定运行。对已发生的问题进行及时处理和总结,防止类似问题再次出现。</p> <p>3.3. 社保费税银子系统及信息共享平台运维服务</p> <p>3.3.1. 社保费税银子系统运维服务内容</p> <p>1. 服务商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>3.3.1.1. 驻场服务</p> <p>提供 5×8 小时驻场服务,提供 7×24 小时技术响应支持,工作地</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>点为广西壮族自治区税务局。</p> <p>3.3.1.2. 技术支持服务</p> <p>热线支持：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>网上支持：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>现场支持：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>3.3.1.3. 其他</p> <p>会议服务：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>培训服务：根据采购人要求提供培训师资。</p> <p>其他服务内容：根据采购人要求或服务商申请，并经采购人审核同意的其他服务方式。</p> <p>3.3.1.4. 工作步骤和主要任务</p> <p>3.3.1.4.1. 系统环境保障</p> <p>系统升级：依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；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：对故障进行应用级排除，包括应用服务、服务总间、接口排除。</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>3.3.1.4.2. 重大配置变更</p> <p>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、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。</p> <p>3.3.1.4.3. 系统环境搭建</p> <p>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>3.3.1.4.4. 数据服务保障</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>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。</p> <p>3.3.1.4.5. 日常保障服务</p> <p>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>3.3.1.4.6. 外部联调支持</p> <p>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。</p> <p>3.3.2. 社保费共享平台运维服务内容</p> <p>3.3.2.1. 驻场服务</p> <p>提供 5×8 小时驻场服务，提供 7×24 小时技术响应支持，工作地点为广西壮族自治区税务局。</p> <p>3.3.2.2. 技术支持服务</p> <p>热线支持：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>网上支持：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>现场支持：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>3.3.2.3. 其他</p> <p>会议服务：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>培训服务：根据采购人要求提供培训师资。</p> <p>其他服务内容：根据采购人要求或中标方申请，并经采购人审核同意的其他服务方式。</p> <p>3.3.2.4. 步骤和主要任务</p> <p>3.3.2.4.1. 系统环境保障</p> <p>系统升级：依据升级修改、添加、赋权给予配置文件；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：对故障进行应用级排除，包括应用服务、服务总</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>间、接口排除。</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>3.3.2.4.2. 重大配置变更</p> <p>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。</p> <p>3.3.2.4.3. 系统环境搭建</p> <p>根据采购人要求，协助环境保障部门搭建社保费信息共享平台（包括但不限于生产环境、测试环境、培训环境）。</p> <p>3.3.2.4.4. 数据服务保障</p> <p>可提供社保费共享平台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。</p> <p>3.3.2.4.5. 日常保障服务</p> <p>为社保费信息共享平台提供数据查询、应用监控、故障分析等社保费信息共享平台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>3.3.2.4.6. 外部联调支持</p> <p>根据采购人要求，对接入或调用社保费信息共享平台的外部系统提供联调技术支持、故障跟踪排查等服务。</p> <p>4. 项目实施要求</p> <p>4.1. 社保费征收子系统运维服务</p> <p>4.1.1. 人员要求</p> <p>4.1.1.1. 驻场人员数量与技能要求</p> <p>本项目要求驻场运维人员 4 名。驻场人员应具有计算机相关专业专科及以上学历人员；应熟练掌握数据脚本编写、脚本优化等高级技能，具备一定的数据库运行维护、中间件运行维护经验；应熟悉金税三期社保费征收子系统的系统操作、业务流程和数据表结构。</p> <p>4.1.1.2. 驻场人员资质要求</p> <p>(1) 项目经理岗，应具有计算机相关专业专科及以上学历，行业经验不少于 5 年。</p> <p>(2) 问题处理岗，应具有计算机相关专业专科及以上学历，行业经验不少于 3 年。</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(3) 专项服务岗，应具有计算机相关专业专科及以上学历，行业经验不少于 3 年。

(4) 系统保障岗，应具有计算机相关专业专科及以上学历，行业经验不少于 5 年。

4.1.1.3. 岗位职责（驻场人员）

序号	岗位	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			职称
1	项目经理岗	<p>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。</p> <p>项目经理通过协调采购人、公司、外部厂商相关人员，使得金税三期社保费征收子系统运行得到保障，运作中的问题得到解决；</p> <p>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，</p>	计算机相关专业	<p>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；</p> <p>应熟悉金税三期社保费征收子系统的系统操作、业务流程和数据表结构</p>	/	5 年及以上	无	1	12

			<p>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；</p> <p>项目经理通过定期向采购人领导、公司上级领导汇报运维工作情况、进展，对运维项目工作中发现的问题和风险进行及时提出风险报告，对各种风险做到早发现、早解决，使得问题的要规避。</p> <p>项目经理通过同公司沟通，使得公司相关信息资源能让采购人和运维团队成员使用。</p>						
2	问题处理岗	<p>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。</p> <p>问题分析和处理、编制操作手册、数据运维、数</p>	<p>计算机相关专业</p>	<p>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、</p>	/	<p>3 年及以上</p>	<p>无</p>	<p>1</p>	<p>12</p>

			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、配合采购人单位进行业务需求分析、配合采购人单位，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、与总局运维沟通、处理现场无法解决的问题。	weblogic 中间件运行维护经验； 应熟悉金税三期社保费征收子系统的系统操作、业务流程和数据表结构					
		3	专项服务岗 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业务流程调整内容，结合本地实际业务情况，充分考虑系统	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	无	3 年及以上	无	1	12

			<p>升级带来的数据逻辑的调整、涉及历史数据的衔接、业务办理的变化。发起专题会议，与采购人共同分析讨论征管业务执行方法和流程。</p> <p>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。</p>		<p>中间件运行维护经验；</p> <p>应熟悉金税三期社保费征收子系统的系统操作、业务流程和数据表结构</p>					
4	系统保障岗	负责系统版本发布、协调管理第三方厂商版本升级发布、国家税务总局新建与保留软件及本地特色软件与金	计算机相关专	应熟练掌握oracle数据库、weblogic中间件等高级技能，具	无	5年及以上	无	1	12	

			<p>税三期社保费征收子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。</p> <p>负责系统的日常巡检、系统升级、故障分析及处理、应用及数据库优化、应急处理、联调服务等工作，配合总局及广西税务局完成审计数据导出与上报、网络攻防演习、机房调整等工作。</p>	业	<p>备一定的oracle 数据库、weblogic 中间件运行维护经验；</p> <p>应熟悉金税三期社保费征收子系统的系统操作、业务流程和数据表结构</p>					
<p>4.1.2. 服务方式</p> <p>要求安排服务人员进驻广西壮族自治区税务局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，综合采用运维平台、热线电话、QQ 服务群、邮箱等方式提供运维服务。</p> <p>4.1.3. 服务地点</p> <p>广西壮族自治区税务局指定运维服务地点。</p> <p>4.1.4. 实施计划</p> <p>该运维项目建设周期为 1 年</p> <p>4.2. 社保费管理子系统运维服务</p> <p>4.2.1. 人员要求</p> <p>4.2.1.1. 驻场运维人员要求</p> <p>要求安排 11 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的系统操作、相关业务流程和数据表结构。</p>										

4.2.1.2. 高级技术支持人员要求

要求为本项目的实施工作配备4名相应资质和数量的高级技术支持人员（非驻场人员），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。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。

高级技术支持（非驻场）人员岗位要求：

必备条件（满足下列第1至第4条之一即可）：

- （1）获得硕士学位，具有两年及以上计算机及相关工作经验；
- （2）大学本科学历，具有四年及以上计算机及相关工作经验；
- （3）大学专科学历，具有八年及以上计算机及相关工作经验；
- （4）符合中级岗位必备条件，且具有计算机技术与软件专业技术资格（高级）证书。

4.2.1.1.1 岗位职责（驻场运维人员）

序号	岗位	岗位级别	岗位职责	要求					人员数量	预计工作量：人月
				专业要求	职业技能	资质证书	行业经验	工作年限		
1	项目管理岗	高级	系统项目组的日常运营活动； 组织及协调整体运维工作，包括与高级技术支持、总局端社保系统整体的沟通协调； 组织汇总每天发生的问题、待解决的问题、数据运维问题等，及时解决、总结、形成知识库等工作； 与采购人共同制定及完善运维规范； 组织运维团队培训及能力的提	计算机相关专业本科以上学历	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	/	熟练掌握税务知识，熟悉各种申报表，熟悉各种申报表内及表间关系	5/	1	12

				升，对运维人员进行管理； 建立与其他特色软件厂商沟通协调机制； 协调采购人制定运维应急预案； 完成采购人交待的与运维相关的其他工作。									
			2	需求分析岗 高级	管理子系统业务 专项工作处理、 需求分析、疑难杂症分析处理： 1、业务紧急或大项运维工作沟通及处理。 2、负责根据外部门提供数据进行数据清洗分析； 3、负责需求对接； 4、负责日常工作风险评估； 5、参与相关会议 6、为采购人提供业务建议和指导 7、系统业务的疑难杂症问题分析处理 8、梳理日常常见运维问题，评估优化方案并与采购人沟通可行性 9、新业务上线前的评估及出具方案	计算机相关专业，本科以上学历	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	/	/	5/	1	12	







				负责社保管理子系统业务问题受理； 负责跟踪已转入开发部门程序问题的处理情况； 负责缴费人管理业务域内数据运维脚本的编写工作； 负责本业务域紧急问题的判定与处理； 配合版本发布岗位人员进行系统测试 协助采购人进行业务培训，新功能讲解； 处理运维平台各基层反馈的工单，对升级到总局工单进行跟踪，确保问题按期处理完成； 负责处理采购人运维相关问题的咨询解答； 整理常见问题库定期给采购人提供。	计算机相关专业本科以上学历	熟练掌握税务知识，熟悉各税种申报，熟悉各税种申报表内及表间关系。	熟练掌握税务知识，熟悉各税种申报，熟悉各税种申报表内及表间关系	1	/	2	24
<p>6 业务运维岗 中级</p> <p>4.2.3. 服务方式</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，服务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，服务商需在放假最后一天安排人员对本项目涉及的应用系统环境进行全面检查，及时解决存在的问题，确保收假后正常上班期间本项目环境的正常运行。</p> <p>4.2.4. 服务时间及地点</p> <p>运维服务期限：1 年。</p> <p>服务地点：广西区内采购人指定地点。</p>											

		<p>4.2.5. 实施计划</p> <p>计划采购 1 年社保费管理子系统运维服务。</p> <p>4.3. 社保费税银子系统及信息共享平台运维服务</p> <p>4.3.1. 社保费税银子系统运维人员需求说明</p> <p>要求驻场运维人员 2 名。其中驻场统筹管理及运维服务人员 1 名，统筹社保费税银子系统运维工作，具有计算机相关专业本科及以上学历，工作经验不得少于 5 年，应熟练掌握数据脚本编写、脚本调优等高级技能，具备一定的数据脚本维护经验，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；驻场日常运维服务人员 1 名，具有计算机相关专业专科及以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握数据脚本编写、脚本调优等高级技能，具备一定的数据脚本维护经验。</p> <p>4.3.2. 社保费共享平台运维人员需求说明</p> <p>要求驻场运维人员 2 名。其中驻场统筹管理及运维服务人员 1 名，统筹社保费信息共享平台系统运维工作，具有计算机相关专业本科及以上学历，工作经验不得少于 5 年，应熟练掌握数据脚本编写、脚本调优等高级技能，具备一定的数据脚本维护经验，应熟悉社保费信息共享平台的系统操作、业务流程和数据表结构；驻场日常运维服务人员 1 名，具有计算机相关专业专科及以上学历，工作经验不得少于 1 年；应熟练掌握数据脚本编写、脚本调优等高级技能，具备一定的数据脚本维护经验。</p> <p>4.3.3. 服务方式</p> <p>在本项目中服务商提供的服务方式，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>4.3.4. 服务地点</p> <p>广西壮族自治区税务局指定运维服务地点。</p> <p>4.3.5. 实施计划</p> <p>项目实施周期为 12 个月。</p> <p>5.1 税收信息化项目开发和应用管理工作要求</p> <p>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、解除本合同等措施；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。</p> <p>5.2. ★供应链安全管理要求</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>5.2.1. 人员资格要求</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5.2.2. 日常行为规范要求</p> <p>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。</p> <p>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>5.2.3. 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>5.3. ★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>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>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露，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>5.4. <b>★安全保密要求</b></p> <p>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>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>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. 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>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>5.5. <b>★罚责条款</b></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，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>5.6. <b>★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>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。</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>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。</p> <p>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，对采购人工作人员不得实施以下行为：</p> <p>（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。</p> <p>（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。</p> <p>（三）以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。</p> <p>（四）借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。</p> <p>（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。</p> <p>（六）其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5.7. ★考核方面</p> <p>采购人按照《XX项目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（0.2%、0.4%、0.6%，业主单位根据项目需要确定比例），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。</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>5.8. ★信息化服务运维人员要求</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>
<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	合同履约时间、服务地点	<p>(1) 合同履行时间：1 年。</p> <p>(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。</p>
★ 3	报价要求	<p>(1) 项目按项进行报价，并对驻场服务人员及维保清单设备按月进行分项报价。</p> <p>(2) 采购人在项目维保期内，根据实际使用需求，可增加或减少部分设备的维保，并根据分项价格表中维保设备的折算费用增加或减少相应的费用。</p> <p>(3) 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) 自签订合同且服务生效之日起 30 日内预付合同总金额的 25%；服务期满 6 个月，支付合同总金额的 50%；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>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：</p> <p>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×2%)-相应扣款（如有）。</p>

		<p>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。</p> <p>注：</p> <p>1）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）</p> <p>2）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）</p> <p>3）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。</p>
5	项目验收	<p>（1）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）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>（3）验收标准</p> <p>广西税务局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）验收交付文档标准</p> <p>项目服务商需要按照项目实施单位要求，提交相应文档，并保证文档质量。所有文档必须符合项目实施单位文档管理规范。</p>
★ 7	其他要求	<p>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>
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：运行维护方案、验收方案、人员、业绩、相关证书等
---	------	----------------------------------------------------

## 一. 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；在合作过程中不得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	否
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

## 附件 3

XX 项目 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，	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。	

			发现问题是否及时处理。			
	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	3	未进行安全培训，每少一次扣 0.3 分。	

		进行安全培训。			
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	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。	

			严重情况按合同总金额的20%-30%的比例进行扣减。		
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	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。	

			业务需求。			
	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，	1	由系统用户按1-5级进行评估打分，每级级差0.2分。	

			应及时处理。			
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	