

(合同封面)

合同类别：技术服务类

# 政府采购合同

(年度 2022 年)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控软件  
适配新电脑改造及财务内控系统运维服务

(分标子项目)：

合同编号：GXZC2021-G3-00091-JHGL(GX210602)

甲方(采购人名称)：国家税务总局广西壮族自治区税务局

乙方(供应商名称)：东软集团股份有限公司

签订日期：2022 年 3 月 9 日



# 一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

## 1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1)采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；
- (2)报价表；
- (3)投标文件技术部分和商务部分；
- (4)甲、乙双方商定确认后的补充协议
- (5)其他(根据实际情况需要增加的内容)。

## 2.合同标的(根据实际情况填写)

乙方应按照合同的规定，提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

## 3.服务时间、合同金额

服务时间：（1）软件改造升级时间： 3 个月。（2）运维服务时间： 1 年。

合同金额：人民币贰拾伍万壹仟元整（¥251,000.00）。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

## 4.合同签订地

广西壮族自治区南宁市

## 5.合同生效

本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，采购代理机构一份（可根据需要另增加）。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表签字(或签章)：\_\_\_\_\_

乙方（盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表签字(或签章)：\_\_\_\_\_





13	<p>合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)：</p> <p><input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地)仲裁</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 向人民法院提起诉讼</p>
----	---

### 三、合同通用条款

#### 1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

#### 2.服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标（采购）文件和乙方的投标（响应）文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

#### 3.服务

3.1 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

#### 4.知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

4.3 禁止乙方另行开发本项目业务需求范围内、供纳税人缴费人使用的软件，对违反合约条款的，纳入税务系统信息化服务商失信行为记录名单。

#### 5.保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1)应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；
- (2)未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3)未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携带出甲方场所；
- (4)未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5)甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

5.5 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年，税务系统各单位可以拒绝乙方参加税务系统政府采购活动。

5.6 乙方应建立防止违法违规聘用离职税务人员风险防控制度，对乙方违法违规聘用离职税务人员行为的，视情节严重程度采取必要的处理措施（包括限期改正、支付违约金、解除合同、三年内限制参加所聘人员原单位及下属单位信息化项目政府采购活动等）。

## 6.服务质量保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

## 7.履约保证金

7.1 乙方应在签署合同前，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

7.4 乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

#### 8.服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

#### 9.违约责任

##### 9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1)如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

##### 9.2 迟延履行违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方延迟履约超过 30 日，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

##### 9.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)不予退还全额履约保证金。

(3)由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(4)违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

#### 10.不可抗力

10.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

#### 11.合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商30日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由服务所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

11.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

#### 12.合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲乙双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

#### 13.合同中止

13.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

#### 14.违约终止合同

14.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

14.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

14.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次（3次及以上）整改无明显改进，仍然不能满足要求的；

14.1.5 在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2 如果甲方根据上述第14.1条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

#### 15.破产终止合同

15.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

15.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

#### 16.其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

#### 17.合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

#### 18.适用法律

18.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

#### 19.合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

#### 20.合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

#### 21.合同效力

21.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

#### 22.检查和审计

22.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查，并对乙方投标（响应）时提供的相关资料进行复核。

22.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

#### 四、合同补充条款（双方据实商定）

无

## **五、合同附件（与正件装订成册）**

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）。

(一)服务内容一览表（乙方填制）

服务名称	单位	数量	金额（元）	具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务	项	1	¥251,000.00	详见投标文件的服务承诺

### 三、投标人服务承诺

#### 3.1 运维服务承诺

东软公司承诺，在本项目合同生效后，将保证全部合格工程师到位，由于人员未到岗，造成交接不能如期完成的，东软公司承担相应责任，包括由此产生的额外费用。

服务时间：

1、东软集团股份有限公司承诺在软件改造升级时间：财务内控软件适配新电脑改造服务将于签订合同之日起，1个月完成编码改造，提交用户可以测试版本；2个月完成用户测试，形成升级补丁；3个月内完成补丁升级，上线运行。

2、东软集团股份有限公司承诺提供1年1个人8小时×5天的财务内控系统的驻场运维服务工作，从合同签订之日起计算。

服务地点：广西南宁市民族大道105号国家税务总局广西壮族自治区税务局

服务人员：

1、对国家税务总局广西壮族自治区税务局财务预算支出监控管理软件在国产机进行适配要求提供具备软件开发改造能力的计算机专业工程师开展工作。财务内控软件适配新电脑改造服务要求提供计算机软件开发人员3人以上，大学本科以上学历，项目经理应有相关项目管理资格证书。

2、财务内控系统的技术运维工作派驻驻场运维人员1人，技能要求：计算机及相关专科及以上学历，具备计算机技术与软件专业技术资格初级资格以上证书，一年以上财务管理软件或系统运维经验。如达不到采购人要求而造成的服务交付问题，责任将由东软集团股份有限公司承担。服务人员确定后，未经采购人同意，不得随意更换驻场工程师，如工程师的技术和服务水平不胜任驻场工作，应按用户要求进行更换。

3、在运维过程中，如遇到不能解决应用系统的问题（造成系统故障的或系统故障未能在24小时内解决），采购人有权向原服务开发商要求提供运维服务，所需的费用全部由东软公司承担。

#### 工作内容及边界：

1、“财务内部控制管理系统”从2017年正式以网络版运行，目前全系统在120多个预算单位使用，年数据量在25万条左右。“财务内部控制管理系统”根据预算批复录入经费开支的规模控制数，按照经费支出分类设置一般支出、系统支出、基建支出、差旅费、会议费和培训费等6类支出类型，对日常公用支出和项目经费支出进行分类管控，按照事权和财权相匹配原则进行分级审批。故障响应及解决时限：1小时。

2、对国家税务总局广西壮族自治区税务局财务预算支出监控管理软件在国产机进行适配。国产机适配工作主要分两部分，功能适配和样式适配。功能适配指在国产机环境上无法正常使用的功能，需进行适配。样式适配指该功能可以正常展示并使用，但出现了页面格式串行、左右格式变成上下等情况。

3、提供1年1个人8小时\*5天的驻场运维服务，以及临时性的远程运维服务。保障国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内部控制管理系统正常运行，及时解决问题，预防故障发生，所提供的支持服务内容，主要包括：日常工作中针对各级用户通过技术支持热线反映的财务内部控制管理系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的技术支持，及时解答问题、分析问题、定位问题、解决问题、反馈解决结果、记录并归纳的过程。

### 3.2 服务期限承诺

#### 3.2.1 软件改造升级期限

东软集团股份有限公司承诺在软件改造升级时间：财务内控软件适配新电脑改造服务将于签订合同之日起，1个月完成编码改造，提交用户可以测试版本；2个月完成用户测试，形成升级补丁；3个月内完成补丁升级，上线运行。

#### 3.2.2 运维服务期限

东软集团股份有限公司承诺提供1年1个人8小时×5天的财务内控系统的驻场运维服务工作，从合同签订之日起计算。

### 3.3 服务响应时效承诺

东软集团股份有限公司承诺：

1、在项目合同签订起一年时间内，东软集团股份有限公司将配备符合本项目要求技术资格的运维人员；

2、提供1年1个人5×8（星期一至星期五，每天8小时）驻场服务，以及临时性的远程运维服务。解决客户使用过程中出现的一般性故障，以及内控系统运行中紧急、重大、疑难等问题。如果在非工作时间内发生系统安装、调试、故障处理等事件，驻场工程师需依据采购人的需求在现场协助处理。

3、故障响应时间：

提出维护后1小时给予响应，从接到用户报修请求后，东软集团股份有限公司将在1小时内到达现场。

一般问题，4小时内解决；对复杂问题，8小时内解决。对涉及整个系统的故障，修复时间不超过24小时。

问题解决后24小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

4、对于解决的的不问题进行建立维护档案，供确认、留存。

5、东软集团股份有限公司运维人员将每个月进行一次检测服务。

### 3.4 服务方式承诺

东软集团股份有限公司承诺，提供的服务方式，主要包括热线支持、传真(邮件)、现场支持、会议和培训等。驻场服务与远程技术支持

#### 3.4.1 热线支持

主要通过电话对各地用户上传的服务请求进行响应和答复，并通过远程网络登录的方式，解决服务请求提出问题的全过程，同时按要求填写相应文档。

#### 3.4.2 微信支持

通过微信群方式接收用户提出的各类问题，监控、诊断和解决各基层项目单位的问题和故障。通过微信群方式回答各基层问题，提供解决方案，并根据处理结果。

### 3.4.3 传真(邮件)

通过传真(邮件)方式接收用户提出的各类问题, 监控、诊断和解决各基层项目单位的问题和故障。

### 3.4.4 现场支持

根据国家税务总局广西壮族自治区税务局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)解决的税务系统基层单位的服务请求。

### 3.4.5 会议

按照国家税务总局广西壮族自治区税务局技术部门和相关业务部门的要求, 参加国家税务总局广西壮族自治区税务局举行的各种业务需求分析、系统运行总结等相关会议。

### 3.4.6 培训

对国家税务总局广西壮族自治区税务局系统内技术维护人员、操作人员进行系统维护的相关技术培训。

## 3.5 服务内容承诺

为保障财务内部控制管理系统正常运行, 及时解决问题, 预防故障发生, 所提供的支持服务内容, 主要包括: 日常工作中针对各级用户通过技术支持热线反映的财务内部控制管理系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的技术支持, 及时解答问题、分析问题、定位问题、解决问题、反馈解决结果、记录并归纳的过程。

支持服务工作包括问题受理和一般问题处理、问题回访与确认、数据维护、程序问题确认、需求问题确认、紧急问题处理、系统资源优化、系统迁移、现场支持、健康检查、补丁发布、配置管理、系统运维培训、国家税务总局广西壮族自治区税务局要求其他内容等。

定期或不定期对支撑国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内部控制管理系统运行的主机系统、数据库系统和中间件等进行日常检查, 对财务内部控制管理系统数据质量进行检查和评估, 以避免小防患引发大问题, 防患于未然, 最

大程度的预防财务内部控制管理系统故障的发生。健康检查工作包括远程自检和现场巡检两种方式。

具体工作详细描述如下：

### 3.5.1 问题受理和一般问题处理

问题受理和一般问题处理主要是针对国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内部控制管理系统向全区各级税务系统用户提供统一服务接入和远程技术支持服务，并对服务资源进行集中管理，以确保财务软件系统稳定、安全、高效运行。主要工作内容为：

#### 1) 接收问题

坐席工程师通过电话、网站等途径接收各税务人员提出的关于财务内部控制管理系统软件各类问题，若为重大紧急问题则接收后直接转入重大紧急处理岗；

#### 2) 分析处理问题

坐席工程师按自身经验和知识，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；

#### 3) 出具解决方案

根据分析得出的原因，在充分理解用户要实现业务的基础上，同时经过充分的测试验证后给出用户合理可行的解决方案；

#### 4) 记录问题

问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程；

#### 5) 问题转出

支持过程中，遇到疑难、程序等问题需要坐席工程师进行转出处理。

### 3.5.2 问题回访与确认

坐席工程师将问题转出后，要对问题进行跟踪，确保问题均及时有效的处理完成。主要工作内容为：

#### 1) 跟踪问题

对于转出的问题进行实时地跟踪，确认问题处理状态；

#### 2) 转出问题回访

对于已经处理完毕的转出问题，回访用户，告知用户并确认问题最终解决。

### 3.5.3 数据维护

由于系统或用户操作失误造成一些数据必须在后台来进行维护，而数据维护涉及数据安全，为保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性，所以确认和维护这些数据是非常谨慎的。主要工作内容为：

#### 1) 沟通确认

对于数据维护类的工单，需要高级工程师与税务系统用户充分沟通，了解数据维护的原因、背景和涉及的业务细节；

#### 2) 分析数据

通过沟通确认，取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点；

#### 3) 出具方案

对各国家税务总局广西壮族自治区税务局提出的数据维护类工单提出合理的数据处理解决方案，特别是由于业务变化而不得不进行数据维护的工单，要全面考虑全区实际用户的需求，从实际角度出发，给出合理的处理方案；

#### 4) 方案审核

在方案制作完成后，首先要对方案进行审核；

#### 5) 方案测试

在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正；

#### 6) 方案实施

测试通过后再在用户的真实环境进行维护；

#### 7) 编写处理报告

方案实施后，并确认用户环境实施无问题后，按项目实施单位规范出具处理报告。

### 3.5.4 程序问题确认

由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。技

技术支持人员需对转出的程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。主要工作内容如下：

1) 沟通确认

对于程序 bug 的工单，需要技术支持人员与税务系统用户充分沟通，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节；

2) 问题测试

需要对用户反映的程序问题进行复现，了解用户当时的软硬件环境，搭建复现测试环境，设计测试流程，设置模拟数据，对用户反映的问题进行复现；

3) 分析确认

根据测试结果，对程序问题发生的环境、过程、现象以及由此产生的相关问题进行分析，确定问题原因；

4) 确定临时解决方案

根据问题原因，确定此问题的临时解决方案；

5) 问题转出

程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行程序改进；

6) 问题跟踪

由相关运维人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪；

7) 最终编写处理报告

按项目实施单位规范出具处理报告。

### 3.5.5 需求问题确认

因业务变更、流程改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。高级技术支持工程师需要按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下：

1) 沟通确认

与用户充分沟通，了解系统当前各模块的功能和彼此间的相关关系，系统当前运行状况、系统相关数据状态、用户需求背景、功能需求、性能需求等情况；

2) 问题分析

对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂

商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见；

3) 问题反馈

对问题分析结果反馈系统负责人；

4) 问题转出

经系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室；

5) 问题跟踪

由相关运维人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪；

6) 最终编写处理报告

按项目实施单位规范出具处理报告。

### 3.5.6 紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、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来进行处理。主要工作内容如下：

1) 沟通确认

对于紧急问题工单，需要高级工程师在 30 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节；

2) 恢复系统

通过沟通确认后的紧急问题，首先对于可以远程排查原因的问题，给予远程技术支持，对于必须现场查证、现场处理的紧急问题，组织技术支持工程师尽快赶赴现场，恢复系统，确保业务进行；

3) 查找问题原因

工程师对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患；

4) 出具方案

根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决；

5) 问题跟踪

问题解决后，对系统运行情况进行跟踪；

6) 最终编写处理报告

按项目实施单位规范出具处理报告。

### 3.5.7 重大配置变更

技术支持人员需要对国家税务总局广西壮族自治区税务局运维人员提出的重大配置变更申请（如财务软件系统网络、存储、主机、中间件、数据库、操作系统的重大配置调整）进行评估和方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。主要工作内容如下：

1) 变更申请评估

评估重大配置变更的可行性；

2) 变更方案制定及评审

编制重大配置变更方案及回退方案，并对方案进行测试和评审；

3) 变更计划制定

评估重大配置变更所需资源，并确定详细的实施计划。如时间计划、人员计划、资源计划等；

4) 实施和支持

技术支持人员根据实际情况和各省需求，对省级重大配置变更进行现场或远程的实施或支持；

5) 变更验证

验证重大配置变更是否成功；

6) 监控

重大配置变更实施成功后，需要在一个业务周期内，对涉及变更调整的财务软件系统进行监控，保证配置变更未对财务软件系统造成后续影响，保证财务软件系统的平稳运行。

### 3.5.8 系统资源优化

高级技术支持人员接收国家税务总局广西壮族自治区税务局的资源优化需求，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。同时，高级技术支持人员也通过健康检查结果，从财务软件系统资源配置、部署模式、参数配置情况等方面对各单位提出系统资源优化建议，并听取各单位反馈情况后协

助其进行资源优化的实施。主要工作内容如下：

1) 需求评估

接收各单位资源优化需求，并对其实际可行性及作用进行评估；

2) 方案撰写

根据实际的资源优化需求，撰写资源优化方案，并组织评审。评审通过后进入测试阶段。；

3) 方案测试

对资源优化方案进行测试；

4) 方案实施

工程师于现场实施资源优化方案；

5) 后续监控及跟踪

资源优化实施完成后，需在一个业务周期内，对涉及调整的财务内部控制管理系统进行监控及跟踪，以验证资源优化的作用。

### 3.5.9 系统迁移

高级技术支持人员接收国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内部控制管理系统迁移的申请，并对系统迁移进行调查、迁移方案撰写、迁移方案测试、实施、支持及后续跟踪监控工作。主要工作内容如下：

1) 环境调查

高级技术支持人员接收各单位的系统迁移申请后，需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，并交予用户确认。以保证系统迁移方案的可实施性。

4) 方案实施

实施系统迁移。高级技术支持人员需根据系统迁移方案现场实施财务内部控制管理系统迁移；

#### 5) 验证和切换

财务内部控制管理系统迁移实施完成后,需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,进行财务内部控制管理系统的切换;

#### 6) 后续监控

财务内部控制管理系统迁移的验证和切换完成后,高级技术支持人员需对迁移的财务内部控制管理系统进行一定业务周期内的监控,以保证迁移后的财务内部控制管理系统的正常运行。

### 3.5.10 现场支持

针对需现场分析解决的问题及用户提出的现场实施需求,进行现场支持服务。

服务内容包括:

#### 1) 问题或需求接收及评估

对接收的问题和用户的现场实施要求进行评估,分析资源要求及可行性,并根据分析结果进行调工及派工。

#### 2) 现场情况分析

工程师与用户进行沟通,制定现场时间计划,并赴现场对现场情况进行分析。

#### 3) 编写问题解决方案

工程师根据现场实际情况编写问题解决方案,并征求用户意见。

#### 4) 现场问题处理及实施

工程师根据问题解决方案现场对问题进行处理和实施。

#### 5) 编写现场实施确认单及问题处理服务报告

工程师将问题处理完毕后填写现场实施确认单和问题处理服务报告,用户对问题解决情况确认无误后,在现场实施确认单上签字确认。

#### 6) 监控并核实问题解决情况

工程师对现场实施结果进行监控和回访,核实问题解决情况并进行闭环。

### 3.5.11 健康检查

健康检查是指以现场巡检和远程自检相结合的方式，针对国家税务总局广西壮族自治区税务局的运行环境、应用配置及业务数据进行检查，以发现存在的问题和隐患。主要工作内容如下：

#### 1) 制定健康检查计划

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；

#### 2) 制定健康检查方案及脚本

制定健康检查指标和判定准则并编制指标的采集脚本；

#### 3) 健康检查实施

##### (1) 国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内部控制管理系统健康检查

根据健康检查计划，及健康检查方案及脚本，实施国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内部控制管理系统的健康检查。工作内容包含：

国家税务总局广西壮族自治区税务局节点数据备份；

对财务内部控制管理系统国家税务总局广西壮族自治区税务局节点进行数据备份，并对备份数据进行一致性验证，以保证数据的可恢复性；

国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内部控制管理系统每日一查；

对国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内部控制管理系统的核心指标或核心业务数据进行每日一查，以保证全区国税系统财务内部控制管理系统的稳定运行；

##### (2) 省级财务内部控制管理系统健康检查

根据健康检查计划，及健康检查方案及脚本，实施省级财务内部控制管理系统的健康检查。工作内容包含：

省级财务内部控制管理系统的现场巡检

高级技术支持人员根据健康检查计划于国家税务总局广西壮族自治区税务局现场进行健康检查，采集指标信息并进行现场日志分析；

省级财务内部控制管理系统的远程自检

省级运维人员执行健康检查脚本后，将执行日志上传国家税务总局广西壮族自治区

自治区税务局，由高级技术支持人员对日志进行分析；

#### 省级财务内部控制管理系统专项检查

财务内部控制管理系统专项检查主要针对财务内部控制管理系统已知的问题进行全区税务系统范围内检查处理；

#### 4) 出具健康检查分析报告

根据健康检查结果，分析并出具健康检查报告，对于发现的问题进行用户反馈，并进行现场解决或给出解决建议或资源优化建议。

### 3.5.12 补丁发布

补丁发布工作是指高级技术支持人员需要根据国家税务总局广西壮族自治区税务局的补丁发布流程对财务内部控制管理系统新版本或新补丁进行审核、测试、发布支持、总结工作。主要工作内容如下：

#### 1) 补丁验证

高级技术支持人员需要对接收到的财务内部控制管理系统版本或补丁进行审核，审核点关注于补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关系统产生影响。补丁审核后，需形成补丁文档审核单；

并对接收到的财务内部控制管理系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。模拟环境测试通过后，方可进行后续处理。模拟环境测试后，需形成补丁升级测试单。

#### 2) 补丁升级支持

在补丁升级过程中，对国家税务总局广西壮族自治区税务局运维人员依据具体情况协助完成补丁升级工作；

#### 3) 补丁升级情况总结

补丁升级完成后，总结全区税务系统补丁升级结果。

### 3.5.13 知识提取和维护

知识提取和维护部分的主要工作内容如下

#### 1.完善知识模板和知识维度

运维工程师根据需要完善知识模板，同时梳理应用系统的知识划分方案，并根据部分采集的新增知识种类完善知识划分方案：

#### 2.知识采集

运维工程师按照国家税务总局广西壮族自治区税务局《税务信息化运维知识管理实施细则》等相关规定中的方法和流程，从运维处理单中进行知识提炼：

#### 3.知识审核

运维工程师按照《税务信息化运维知识标准》审核待发布的知识，审核通过的知识进入发布环节，审核未通过的知识退回上一环节，由国家税务总局广西壮族自治区税务局运维知识管理人员根据审核意见进行修改，以保证知识库的唯一性和准确性。审核内容包含关键词等知识属性是否完整、准确等：

#### 4.知识发布

运维工程师将审核通过的知识发布在知识库平台；

#### 5.知识统计

运维工程师按月对知识库中各类知识情况进行统计，形成分析结果。

### 3.5.14 问题协同解决

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。主要工作如下：

#### 1.初步分析问题

运维工程师对所上报的相关应用问题进行初步分析定位。

#### 2.调工申请

如果问题涉及其它应用系统或系统软件，则向国家税务总局广西壮族自治区税务局相关应用系统负责人申请资源，调派相关运维工程师协助定位问题原因。

#### 3.各系统工程师协同定位原因

各系统运维工程师根据应用系统负责人的调派，协同发生问题的应用系统运维工程师分析问题现象，定位问题根本原因。

#### 4.出具方案及评审

运维工程师根据分析定位的问题原因，结合实际情况编写问题解决方案，在方案制定完成后，需要对方案进行审核，并征求用户意见。

#### 5.方案测试

在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正；

#### 6.方案实施

测试通过后再在生产环境进行维护；

#### 7.最终填写运维处理单

问题处理完毕，详细记录问题处理过程、问题原因及解决方案，填写运维处理单。

### 3.5.15 数据和软件备份

为确保系统安全，需要备份系统的数据和应用。运维工程师制定完善的数据和软件备份方案，检验备份的有效性。主要工作如下：

#### 1.制定数据备份方案及评审

运维工程师根据系统的实际情况编写数据和软件备份方案，在方案制定完成后，需要对方案进行审核，并征求系统运维管理人员意见。

#### 2.数据备份方案测试

在测试环境对备份方案进行测试，对测试过程中暴露的方案缺陷进行修正；

#### 3.数据备份方案实施

测试通过后再在生产环境进行实施备份，并检验备份的有效性。

### 3.5.16 重大任务保障

国家税务总局广西壮族自治区税务局组织实施的重大工作，需要运维工程师全程参与和支持。主要工作是按照国家税务总局广西壮族自治区税务局的总体安排，参与重大工作项目，做好现场值守服务。

## 3.6 售后服务承诺

服务时间：

东软公司承诺提供1年1个人8小时×5天的驻场运维服务，以及临时性的远程运维服务。

#### 服务人员

驻场人员1人，驻场服务人员具备计算机及相关专科及以上学历，具备计算机技术与软件专业技术资格初级资格以上证书，一年以上财务系统运维工作经验。

#### 工作内容及边界：

1、“财务内部控制管理系统”从2017年正式以网络版运行，目前全系统在120多个预算单位使用，年数据量在25万条左右。“财务内部控制管理系统”根据预算批复录入经费开支的规模控制数，按照经费支出分类设置一般支出、系统支出、基建支出、差旅费、会议费和培训费等6类支出类型，对日常公用支出和项目经费支出进行分类管控，按照事权和财权相匹配原则进行分级审批。故障响应及解决时限：1小时。

2、提供1年1个人8小时\*5天的驻场运维服务，以及临时性的远程运维服务。解决客户使用过程中出现的一般性故障，以及内控系统运行中紧急、重大、疑难等问题。

### 3.7 信息安全保密承诺

东软集团股份有限公司承诺：

- 1、严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。
- 2、项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。
- 3、项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现泄密事件，东软集团股份有限公司负有连带责任。

4、东软集团股份有限公司将与国家税务总局广西壮族自治区税务局签订合同项目实施期间的信息保密协议，如有违反，东软集团股份有限公司承担相应的

法律责任。

5、东软集团股份有限公司的项目人员将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。如有违反，东软集团股份有限公司承担相应的法律责任。

6、东软集团股份有限公司的运维人员在合同期间将严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于东软集团股份有限公司的运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的20%-30%的比例进行扣减。

安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：

(1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。

(2) 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄露，以及发生非法窃取数据行为。

(3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。

### 3.8 投标报价承诺

东软集团股份有限公司承诺投标报价完成采购人指定内容的整体包干价，包括：

(1) 完成采购人指定货物和服务内容的费用；

(2) 完成项目所需的全部人工费用（包括但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；

(3) 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）；

(4) 招标代理服务费，必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需要的费用。

注：东软集团股份有限公司自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。

### 3.9 付款方式承诺

东软集团股份有限公司承诺:针对本项目的付款方式将严格按招标需求各条款执行,详细条款如下:

- 1、资金支付采用银行转账方式,本项目分三个阶段支付项目款。
- 2、签订合同后 30 日内,采购人支付合同总价款的 50%;
- 3、完成财务内控软件适配新电脑改造服务,经采购人和东软集团股份有限公司双方初验合格后,采购人于 30 日内向东软集团股份有限公司支付合同总价款的 30%;
- 4、项目运维期满,经采购人和东软集团股份有限公司双方终验合格后,采购人于 30 日内向东软集团股份有限公司支付合同剩余价款。
- 5、采购人付款前,东软集团股份有限公司将向采购人开具等额有效的增值税发票,采购人未收到发票的,有权不予支付相应款项直至东软集团股份有限公司提供合格发票,因此产生的延迟付款,采购人不承担延迟付款责任。

## 四、用于本项目人员简历表

### 4.1 人员简历表

序号	姓名	年龄	学历	专业及职称	持何资格证书(证书号)	从事本工作时间	近年来承担类似项目名称	本项目拟任职务
1	计春伟	46	本科	高级项目经理	PMP (1348504)	21年	国家税务总局 2014 年度财务软件项目 广西国税财务内部控制管理软件研发服务采购 河北省地方税务局财务软件升级项目	项目经理

## (二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

3

### 开标一览表

#### 开标一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称	国家税务总局广西壮 族自治区税务局财务 内控软件适配新电脑 改造及财务内控系统 运维服务	项 目 编 号	GXZC2021-G3-00091-JHGL(GX210602)
1	包号	无		
2	总报价人民币	大写：人民币_贰拾伍万壹仟_元 小写：¥251000.00		
3	软件改造升级 时间	3个月		
4	运维服务时间	1年		
	备注	无		

说明：

- 1.所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。
- 2.此表的总报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额总数，即投标总价。投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括：
  - (1) 完成采购人指定货物和服务内容的费用；
  - (2) 完成项目所需的全部人工费用（包含但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；
  - (3) 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）；



### 1.3 分项价格表

#### 1.3.1 分项价格表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务

项目编号：GXZC2021-G3-00091-IHGL(GX210602)

包号：无

金额单位：元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1	财务内控软件适配 新电脑改造	100000.00	财务内控软件适配新电脑改造
2	财务内控系统运维	151000.00	财务内控系统运维
总计		大写：人民币 <u>贰拾伍万壹仟</u> 元 小写：¥ <u>251000.00</u>	

1.如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。

2. 投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括：

(1) 完成采购人指定货物和服务内容的费用；

(2) 完成项目所需的全部人工费用（包括但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；

(3) 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）；

(4) 必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需要的费用。

投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。

3.此表报价应与“开标一览表”投标报价相一致。

供应商(公章)：东软集团股份有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：张俊生

日期：2022 年 02 月 18 日

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

Neusoft 东软

国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务项目投标文件

二、技术条款偏离表

2.1 技术条款偏离表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务

项目编号：GXZC2021-G3-00091-JHGL(GXZ10602)

包号：无

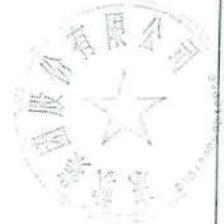
品目号	货物或服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
1	国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务	第一节 技术需求 一、财务内控软件适配新电脑改造服务内容要求：	对国家税务总局广西壮族自治区税务局财务预算支出监控管理工作主要分两部分进行适配。国产机适配工作主要分两部分：功能适配和样式适配。功能适配指在国产机环境下无法正常使用的功能，需进行适配。样式适配指该功能可以正常展示并非使用，但出现了页面格式串行、左右格式变成上下等情况。	完全响应 东软集团股份有限公司是国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控管理系统的原开发商，并一直承担着系统的运维服务。 东软集团了解本项目招标内容为国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务。 对国家税务总局广西壮族自治区税务局财务预算支出监控管理软件在国产机进行适配。国产机适配工作主要分两部分，功能适配和样式适配。功能适配指在国产机环境下无法正常使用的功能，需进行适配。样式适配指该功能可以正常展示并非使用，但出现了页面格式串行、左右格式变成上下等情况。	无偏离	无
2	国家税务总局广西壮族自治区	第一节 技术要求 1.与资金监控数据交互功能适配	(一) 功能适配涉及5个方面： 1.与资金监控数据交互功能适配	完全响应 东软集团股份有限公司承诺将依据招标需求完成各功能适配改造	无偏离	无



Neusoft 东软

国家税务总局广西壮族自洽区税务局财务内控软件适配测试及财务内控系统运维服务项目招标文件

	<p>                     &gt; 风险展示查询                      &gt; 预算汇总功能                      &gt; 预算填报功能                      &gt; 收入录入打印明细功能                      &gt; 会计科目预算数打印明细功能                      &gt; 基建项目预算数打印明细功能                      &gt; 综合查询-经费申请 打印申请单和打印收款人功能                      &gt; 综合查询-政府采购-事项申请打印明细功能                      &gt; 综合查询-交接单查询 打印明细功能                      &gt; 会计签收打印明细功能                      &gt; 出纳签收 4 个页面 批量打印申请单、打印申请单和打印收款人功能                      (3) 弹出窗口功能适配 (系统内相关页面)                      涉及 31 个功能页面:                      &gt; 单据审核时选择审核人弹出页                      &gt; 是有资金登记页面                      &gt; 收入登记页面                      &gt; 预算编制页面                      &gt; 预算编制汇总页面                      &gt; 录入打印明细功能页面                      &gt; 会计科目预算数打印明细页面                      &gt; 基建项目预算数打印明细页面                      &gt; 政府采购-台账样表页面                      &gt; 政府采购-采购计划调整页面                      &gt; 政府采购-采购实施 8 个页面                      &gt; 综合查询-政府采购页面                 </p>
--	---



		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 发票核销页面</li> <li>➤ 出纳支付页面</li> <li>➤ 会计签收页面</li> <li>➤ 预算支持一填写处置建议页面</li> <li>➤ 事中风险查询页面</li> <li>➤ 事后风险查询页面</li> <li>➤ 出纳退回经办人修改收款方功能</li> <li>➤ 出差事前申请页面</li> <li>➤ 经费申请 7 个页面</li> <li>➤ 预算追加页面</li> <li>➤ 支付更正登记页面</li> <li>➤ 出纳支付页面</li> <li>➤ 自定义查询页面</li> <li>➤ 系统功能发布页面</li> <li>➤ 公共页面弹出页</li> <li>➤ 管理员-用户管理</li> <li>➤ 管理员-角色管理</li> <li>➤ 管理员-机构管理</li> <li>➤ 管理员-岗位人员映射</li> <li>➤ (4) 管理员用户操作获取表单信息适配</li> <li>➤ 涉及 5 个功能页面：</li> <li>➤ 数据查询</li> <li>➤ 新增、修改用户</li> <li>➤ 密码修改</li> <li>➤ 用户权限设置</li> <li>➤ 用户岗位设置</li> <li>➤ (5) 树形结构功能适配（系统内相关页面，含样式调整）</li> <li>➤ 涉及 7 个功能页面：</li> </ul>		
--	--	--	--	--

Neusoft 东软

国家税务总局广西壮族自冶区税务局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务投标文件

<p>5</p> <p>国家税务总局广西壮族自冶区税务局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务</p>	<p>第一节 技术要求</p> <p>一、财务内控软件适配服务内容要求;</p> <p>(三)适配改造具体内容及工作量;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 管理员-用户角色管理</li> <li>▶ 预算编制功能</li> <li>▶ 政策法规库查询</li> <li>▶ 常用采购品目维护功能</li> <li>▶ 相关信息公开功能</li> <li>▶ 会计科目树</li> </ul> <p>2.样式适配涉及2个方面:</p> <p>(1)菜单样式适配 系统左侧访问菜单</p> <p>(2)左右结构表单样式适配(系统内相关页面)</p> <p>涉及5个页面:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 自定义查询-我的申请查询</li> <li>▶ 综合查询-部门申请查询</li> <li>▶ 综合查询-单位申请查询</li> <li>▶ 管理员-角色管理</li> </ul>	<p>完全响应</p> <p>东软集团股份有限公司承诺将根据招标需求完成各功能样式适配改造工作,主要包括2个方面:</p> <p>1.菜单样式适配,系统左侧访问菜单</p> <p>2.左右结构表单样式适配,系统内相关页面,涉及5个页面,详细参见“1.5.3 适配改造内容”章节内容。</p>	<p>无偏离</p>	<p>无</p>
<p>6</p> <p>国家税务总局广西壮族自冶区税务局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务</p>	<p>第一节 技术要求</p> <p>二、财务内控系统运维服务内容要求;</p>	<p>为保障国家税务总局广西壮族自冶区税务局财务内部控制系统正常运行,及时解决问题,预防故障发生,所提供的支持服务内容,主要包括:日常工作针对各级用户通过技术支持热线反映的财务内部控制系统使用过程中出现的一般、疑难问题,定位问题、分析问题、解决问题、记录并归档的过程。</p>	<p>完全响应</p> <p>东软集团股份有限公司是国家税务总局广西壮族自冶区税务局财务内部控制系统原开发商,并一直承担着系统的运维服务工作。</p> <p>东软集团股份有限公司承诺为国家税务总局广西壮族自冶区税务局的驻场运维服务,以及临时性的远程运维服务,提供1年1个人8小时*5天的驻场运维服务,以及临时性的远程运维服务,解决客户使用过程中出现的一般性故障,以及内控系统运行中紧急、重大、疑难等问题,保障国家税务总局广西壮族自冶区税务局财务内部控制系统正常运行,及时解决故障,预防故障发生,所提供的技术支持服务内容,主要包括:日常工作中针对各级用户通过技术支持热线反映的财务内部控制系统使用过程中出现的一般、疑</p>	<p>无偏离</p>	<p>无</p>

<p>7 国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控系统适配新电脑改造及财务内控系统运维服务</p>	<p>第一节 技术要求 二、财务内控系统运维服务内容要求： (一)运维服务内容要求：</p>	<p>1. 具体服务工作：支持服务工作包括受理和一般问题处理、问题回访与确认、数据维护、程序问题确认、需求问题确认、紧急问题处理、系统资源优化、系统迁移、现场支持、健康检查、补丁发布、配置管理、系统运维培训、国家税务总局广西壮族自治区税务局要求其他内容等。 具体工作详细描述如下： (1) 问题受理和一般问题处理。问题受理和一般问题处理主要是针对国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控系统管理向全区国税系统各级税务技术支持服务，并对服务资源进行远程技术支持服务，并对服务资源进行集中管理，以确保财务软件系统稳定、安全、高效运行。 (2) 问题回访与确认。坐席工程师将问题转出后，要对问题进行跟踪，确保问题均及时有效的处理完成。 (3) 数据维护。由于系统或用户操作失误造成一些数据必须在后台进行维护，而数据维护涉及数据安全，为保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性，所以确认和维护这些数据是非常谨慎的。 (4) 程序问题确认。由于系统设计缺</p>
	<p>完全响应 东软集团股份有限公司承诺为国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控系统提供1年1人8小时*5天的驻场运维服务，以及临时性的远程系统运行中紧急、重大、疑难等问题。保障国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控系统正常运行，及时解决故障，预防故障发生，所提供的支持服务内容，主要包括：日常工作中针对各级用户通过技术支持热线反映的财务内部控制系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的技术支持，及时解决问题、分析问题、定位问题、解决问题、反馈问题解决结果、记录并归纳的过程。 支持服务工作包括问题受理和一般问题处理、紧急问题处理、系统资源优化、系统迁移、现场支持、健康检查、补丁发布、配置管理、系统运维培训、国家税务总局广西壮族自治区税务局要求其他内容等。 定期或不定期对支撑国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内部控制系统运行的主机系统、数据库系统和中间件等进行日常检查，对财务内部控制系统数据质量进行检查和评估，以避免小防患引发大问题，防患于未然，最大程度的预防财务内部控制系统故障的发生。健康检查工作包括远程自检和现场巡检两种方式。 具体工作详细描述如下： 详细内容参见“1.2.4 服务内容”章节内容。</p>	<p>无 偏离</p>

		<p>陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。技术支持人员需对转出的程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。</p> <p>(5) 需求确认。因业务变更、流程改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。高级技术支持工程师需按照相关要求对需求问题进行确认。</p> <p>(6) 紧急问题处理。因系统异常造成业务中断、需技术支持人员能够随时响应，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来进行处理。</p> <p>(7) 重大配置变更。技术支持人员需对国家税务总局广西壮族自治区税务局运维人员提出的重大配置变更申请（如财务软件系统网络、存储、主机、中间件、数据库、操作系统、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>(8) 系统资源优化。高级技术支持人员接收国家税务总局广西壮族自治区税务局的资源优化需求，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。同时，高级技术支持人员也通过健康检查结果，从财务软件系统资源配置、部署模式、参数配置情况等方面对各单位提出系统资源优化建议。</p>	
--	--	---	--

Neusoft 东软

国家税务总局广西壮族自治区税务局内控软件适配改造及财务内控系统运维服务项目投标文件

8	<p>国家税务总局广西壮族自治区税务局内控软件适配改造及财务内控系统运维服务</p>	<p>第一节 技术要求 二、财务内控系统运维服务内容要求： (二)运维服务工作检查要求：</p>	<p>并听取各单位反馈情况后协助其进行资源优化的实施 (9) 系统迁移。高级技术支持人员接收国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内部控制系统迁移的申请，并对系统迁移进行调查、迁移方案撰写、迁移方案测试、实施、支持及后续跟踪监控工作。 (10) 健康检查。健康检查是指以现场巡检和远程自检相结合的方式，针对国家税务总局广西壮族自治区税务局的运行环境、应用配置及业务数据进行检查，以发现存在的问题和隐患。 (11) 补丁发布。补丁发布工作是指高级技术支持人员需要根据广西壮族自治区税务局向补丁发布流程对财务内部控制系统新版本或新补丁进行审核、测试、发布支持、总结工作。</p>	<p>完全响应 东软集团股份有限公司承诺： 定期或不定期对支撑国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内部控制系统运行的主机系统、数据库系统和中间件等进行日常检查，对财务内部控制系统管理质量进行评估，以避免小隐患引发大问题，防患于未然，最大程度的预防财务内部控制系统故障的发生。健康检查工作包括巡检和现场巡检两种方式。 驻场工程师应严格遵守采购人建立的各项规章制度，并接受采购人监督部门的监督及考核安排。中标方负责人需与业务部门相关人员一起，每月至少一次不定期到维护现场巡检，检查各个维护设备及系统的当前状态与驻场工程师记录的数据是否一致；并且</p>	<p>无偏离</p>	<p>无</p>
---	--	--	--	--	------------	----------

## Neusoft 乐软

国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务项目投标文件

9	<p>国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务</p>	<p>第一节 技术要求                  一、财务内控系统运维服务质量要求；                  (三) 服务报告；</p>	<p>业务部门相关人员一起，每月至少一次不定期到现场抽检，检查各个维护设备及系统的当前状态与驻场工程师记录的数据是否一致，并且不定期检查维护的工作记录、汇报、故障处理、问题解决进展情况等。</p>	<p>不定期检查维护的工作记录、汇报、故障处理、问题解决进展情况等。</p>	无 备 离
10	<p>国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务</p>	<p>第一节 技术要求                  一、财务内控系统运维服务质量要求；                  (四) 优化提升报告；</p>	<p>每周完成《应用系统运维周报》，每月完成《应用系统运维月报》，并将月度报告发送给业务部门相关人员。对于系统维护的情况报告，应有专人负责管理，由驻场工程师每月对维护系统的状态情况加以分析，然后业务部门相关人员进行分析，尤其在6月和12月份，应分别对半年度和全年度设备状态情况进行总结分析，形成《应用系统半年运行报告》及《应用系统年度运行报告》。</p>	<p>完全响应                  东软集团股份有限公司承诺：                  每周完成《应用系统运维周报》，每月完成《应用系统运维月报》，并将月度报告发送给业务部门相关人员。对于系统维护的情况报告，应有专人负责管理，由驻场工程师每月对维护系统的状态情况加以分析，然后业务部门相关人员进行分析，尤其在6月和12月份，应分别对半年度和全年度设备状态情况进行总结分析，形成《应用系统半年运行报告》及《应用系统年度运行报告》。</p>	无 备 离
11	<p>国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务</p>	<p>第一节 技术要求                  一、财务内控系统运维服务质量要求；</p>	<p>针对各个应用系统等运维对象，每半年根据业务部门的运维维护现状提出优化完善的建议，并指导进行优化提升。制定切实可行的工作方案，调研评估后形成《应用系统优化提升服务半年报告》及《应用系统优化提升服务年度报告》，并以正式的形式提交给业务部门。</p>	<p>完全响应                  东软集团股份有限公司承诺：                  针对各个应用系统等运维对象，每半年根据业务部门的运维维护现状提出优化完善的建议，并指导进行优化提升，制定切实可行的工作方案，调研评估后形成《应用系统优化提升服务半年报告》及《应用系统优化提升服务年度报告》，并以正式的形式提交给业务部门。</p>	无 备 离



Neusoft 乐软

国家税务总局广西壮族自治区税务局内控软件通配新电脑改造及财务内控系统运维服务项目投标文件

<p>标情况协调相应人员进行处理（不限于驻场工程师）；当遇到其他设备或系统故障时，也应能够积极配合处理，保障系统的正常运转。</p> <p>(5) 提供重要时刻的专人现场值守服务，包括重大会议期间、年终结算日、生产网络重大割接或其它任何客户认为可能对其业务运营产生重大影响的时刻。</p> <p>(6) 项目执行标准：</p> <p>项目执行标准需符合以下规范文件要求：</p> <p>①GB/T 8567-2006 计算机软件文档编制规范</p> <p>②GB/T 14079-93 软件维护指南</p> <p>③ISO/IEC 20000 信息技术服务管理体系标准</p> <p>④ITSS 信息技术服务标准</p> <p>⑤ISO/IEC27001 信息安全管理体系规范</p> <p>服务对象：财务内控系统</p> <p>(7) 应用系统升级支持：按照应用系统补丁升级要求在工作或非工作时间对数据库和中间件进行数据更新、应用升级等操作。</p> <p>(8) 完成除上述明确要求外的其余采购人交办的项目合理相关事宜。</p> <p>(9) 东软公司承诺，在运维过程中，如遇到不能解决应用系统的问题（造成系统故障的或系统故障未能在 24 小时内解决），采购人有权向原服务开发商要求提供运维服务，所需的费用全部由东软公司承担。</p> <p>详细内容参见“1.2.2.4 服务内容”和“三、投标人服务承诺”章节</p>	<p>②GB/T 14079-93 软件维护指南</p> <p>③ISO/IEC 20000 信息技术服务管理体系标准</p> <p>④ITSS 信息技术服务标准</p> <p>⑤ISO/IEC27001 信息安全管理体系规范</p> <p>服务对象：财务内控系统</p> <p>(7) 应用系统升级支持：按照应用系统补丁升级要求在工作或非工作时间对数据库和中间件进行数据更新、应用升级等操作。</p> <p>(8) 完成除上述明确要求外的其余采购人交办的项目合理相关事宜。</p> <p>(9) 东软公司承诺，在运维过程中，如遇到不能解决应用系统的问题（造成系统故障的或系统故障未能在 24 小时内解决），采购人有权向原服务开发商要求提供运维服务，所需的费用全部由东软公司承担。</p> <p>详细内容参见“1.2.2.4 服务内容”和“三、投标人服务承诺”章节</p>
<p>标情况协调相应人员进行处理（不限于驻场工程师）；当遇到其他设备或系统故障时，也应能够积极配合处理，保障系统的正常运转。</p> <p>(5) 提供重要时刻的专人现场值守服务，包括重大会议期间、年终结算日、生产网络重大割接或其它任何客户认为可能对其业务运营产生重大影响的时刻。</p> <p>(6) 项目执行标准：</p> <p>项目执行标准需符合以下规范文件要求：</p> <p>①GB/T 8567-2006 计算机软件文档编制规范</p> <p>②GB/T 14079-93 软件维护指南</p> <p>③ISO/IEC 20000 信息技术服务管理体系标准</p> <p>④ITSS 信息技术服务标准</p> <p>⑤ISO/IEC27001 信息安全管理体系规范</p> <p>服务对象：财务内控系统</p> <p>(7) 应用系统升级支持：按照应用系统补丁升级要求在工作或非工作时间对数据库和中间件进行数据更新、应用升级等操作。</p> <p>(8) 完成除上述明确要求外的其余采购人交办的项目合理相关事宜。</p> <p>★(9) 投标人必须承诺，在运维过程中，如遇到不能解决应用系统的问题（造成系统故障的或系统故障未能在</p>	<p>标情况协调相应人员进行处理（不限于驻场工程师）；当遇到其他设备或系统故障时，也应能够积极配合处理，保障系统的正常运转。</p> <p>(5) 提供重要时刻的专人现场值守服务，包括重大会议期间、年终结算日、生产网络重大割接或其它任何客户认为可能对其业务运营产生重大影响的时刻。</p> <p>(6) 项目执行标准：</p> <p>项目执行标准需符合以下规范文件要求：</p> <p>①GB/T 8567-2006 计算机软件文档编制规范</p> <p>②GB/T 14079-93 软件维护指南</p> <p>③ISO/IEC 20000 信息技术服务管理体系标准</p> <p>④ITSS 信息技术服务标准</p> <p>⑤ISO/IEC27001 信息安全管理体系规范</p> <p>服务对象：财务内控系统</p> <p>(7) 应用系统升级支持：按照应用系统补丁升级要求在工作或非工作时间对数据库和中间件进行数据更新、应用升级等操作。</p> <p>(8) 完成除上述明确要求外的其余采购人交办的项目合理相关事宜。</p> <p>★(9) 投标人必须承诺，在运维过程中，如遇到不能解决应用系统的问题（造成系统故障的或系统故障未能在</p>

Neusoft 东软

国家税务总局广西壮族自治区税务系统运维服务采购项目投标文件

13	<p>国家税务总局广西壮族自治区税务系统运维服务</p>	<p>第一节 技术要求 ★三、项目服务人员要求:</p>	<p>24 小时内解决), 采购人有权向原服务开发商要求提供运维服务, 所需费用全部由中标人承担。(投标时提供承诺函)。 1. 对国家税务总局广西壮族自治区税务局财务预算支出监控系统在国产机进行适配要求提供具备软件开发改造能力的计算机专业工程师开展工作。财务内控软件适配新电脑改造服务要求提供计算机软件开发人员 3 人或以上, 大学本科以上学历, 项目经理应有相关项目管理资格证书。 2. 财务内控系统的技术运维工作派驻驻场运维人员 1 人, 技能要求: 计算机技术及相关专业本科以上学历, 具备计算机证书, 一年以上财务管理软件或系统运维经验。如达不到采购人要求而造成服务交付问题, 责任将由中标人承担, 不得随意更换驻场工程师, 如工程师的技术和服务水平不胜任驻场工作, 应按用户要求进行更换。</p>	<p>完全响应 东软集团股份有限公司承诺: 为了保证高效的完成项目服务任务, 必须成立对应的项目维护团队, 分为现场维护工作组和后台工作组, 专门负责维护服务工作。现场维护工作组负责在国家税务总局广西壮族自治区税务局现场进行维护服务; 后台支持工作组负责支持现场维护工作组无法解决的重大变更与技术路线调整。 项目组成员共 4 人, 其中适配改造技术工程师 3 人, 现场维护人数为 1 人, 项目组成员均由熟悉财务内控管理系统的运维开发工程师担任。 适配改造技术工程师: 对国家税务总局广西壮族自治区税务局财务预算支出监控系统在国产机进行适配, 人员均是具备软件开发改造能力的计算机专业工程师。对于财务内控软件适配新电脑改造服务, 东软公司安排 3 名计算机软件开发人员, 人员均大专以上学历, 其中项目经理具有 PMP 项目管理资格证书。 驻场运维工程师: 东软公司为财务内控系统的技术运维工作, 派驻驻场运维人员 1 人。人员为计算机本科学历, 具备计算机技术与软件专业技术资格初级资格以上证书, 驻场运维工程师具备一年以上财务管理软件或系统运维经验。 东软公司承诺所派人员, 如达不到采购人要求而造成的服务交付问题, 责任将由东软公司承担, 服务人员确定后, 未经采购人同意, 不得随意更换驻场工程师, 如工程师的技术和服务水平不胜任驻场工作, 将按用户要求进行更换。 公司总部税务开发部设立项目后台支持小组, 承担财务软件系统</p>	无	无	无
----	------------------------------	----------------------------------	---	---	---	---	---



## Neusoft 东软

国家税务总局广西壮族自自治区税务局内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务采购项目投标文件

<p>15 国家税务总局广西壮族自自治区税务</p>	<p>第二节 商务需求 ★一、项目服务</p>	<p>1. 服务期限： (1) 软件改造升级时间：财务内控软件适配新电脑改造服务要求签订合同</p>	<p>完全响应 东软公司承诺，在本项目合同生效后，将保证全部合格工程师到</p>	<p>无 偏离</p>	<p>无</p>
<p>15 国家税务总局广西壮族自自治区税务</p>	<p>第二节 商务需求 ★一、项目服务</p>	<p>1. 服务期限： (1) 软件改造升级时间：财务内控软件适配新电脑改造服务要求签订合同</p>	<p>完全响应 东软公司承诺，在本项目合同生效后，将保证全部合格工程师到</p>	<p>无 偏离</p>	<p>无</p>

机密的技术资料，如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。  
(4) 中标供应商须与国家税务总局广西壮族自自治区税务局签署项目实施期间的信息保密协议。  
(5) 项目人员必须与国家税务总局广西壮族自自治区税务局签署项目实施期间的信息保密承诺书。  
★2. 中标人运维人员在合同期间应严格按照采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人运维人员网络安全工作落实到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。  
安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：  
(1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控等工作未落实到位，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、导出和拷贝等操作造成敏感数据泄露，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。

团股份有限公司承担相应的法律责任。  
5、东软集团股份有限公司的项目人员将与国家税务总局广西壮族自自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书，如有违反，东软集团股份有限公司承担相应的法律责任。  
6、东软集团股份有限公司在合同期间将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，由于东软集团股份有限公司的运维人员网络安全工作落实到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。  
安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：  
(1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。  
(2) 因违规进行税费数据查询、导出和拷贝等操作造成敏感数据泄露，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。

Neusoft 东软

国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务项目投标文件

<p>局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务</p>	<p>期限、地点要求及响应要求</p>	<p>之日起,1个月完成编码改造,提交用户可以进行测试版本;2个月完成用户测试,形成升级补丁;3个月内完成补丁升级,上线运行。 (2) 运维服务时间:财务内控系统的技术运维工作服务期为1年,从合同签订之日起计算。 2. 服务地点:广西壮族自治区税务局 3. 服务响应要求:在项目合同签订起一年时间内,投标人需配备符合本项目要求技术资格的运维人员,提供5×8(星期一至星期五,每天8小时)驻场服务;如果在非工作时间内发生系统安装、调试、故障处理等事件,驻场工程师需依据采购人的需求在现场协助处理。</p>	<p>相应责任,包括由此产生的额外费用。 服务时间: 1、东软集团股份有限公司承诺在软件改造升级时间:财务内控软件适配新电脑改造服务将于签订合同之日起,1个月完成编码改造,提交用户可以进行测试版本;2个月完成用户测试,形成升级补丁;3个月内完成补丁升级,上线运行。 2、东软集团股份有限公司承诺提供1年1个人8小时×5天的财务内控系统的驻场运维服务工作,从合同签订之日起计算。 服务地点: 广西南宁市民族大道105号国家税务总局广西壮族自治区税务局 服务响应: 1、在项目合同签订起一年时间内,东软集团股份有限公司将配备符合本项目要求技术资格的运维人员; 2、提供1年1个人5×8(星期一至星期五,每天8小时)驻场服务,以及临时性的远程运维服务,解决客户使用过程中出现的一般性故障,以及内控系统运行中紧急、重大、疑难等问题。如果在非工作时间内发生系统安装、调试、故障处理等事件,驻场工程师需依据采购人的需求在现场协助处理。 3、故障响应时间: 提出维护后1小时内给予响应,从接到用户报修请求后,东软集团股份有限公司将在1小时内到达现场。 4、小问题:对复杂问题,8小时内解决,对涉及整个系统的故障,修复时间不超过24小时。 5、对于解决的不同问题进行建立维护档案,供确认、留存。 6、东软集团股份有限公司运维人员将每个月进行一次检测服务。 完全响应 东软集团股份有限公司承诺投标报价完成采购人指定内容的整体包干价,包括:</p>	<p>16 国家税务总局广西壮族自治区税务局</p>	<p>第二节 商务需求 ★ 二、 投标报价</p>	<p>投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价,包括: (1) 完成采购人指定货物和服务内容</p>	<p>无偏离</p>	<p>无</p>
----------------------------------	---------------------	---	--	----------------------------	---------------------------	--	------------	----------

## Neusoft 东软

国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控系统适配改造及财务内控系统运维服务项目投标文件

17	<p>局财务内控软件适配改造及财务内控系统运维服务</p>	<p>价：                  (1) 完成采购人指定货物和服务内容的费用；                  (2) 完成项目所需的全部人工费用（包括但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；                  (3) 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）；                  (4) 招标代理服务费等一切完成本项目所需要的费用。                  注：东软集团股份有限公司自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。</p>	<p>的费用；                  (2) 完成项目所需的全部人工费用（包括但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；                  (3) 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）；                  (4) 招标代理服务费等一切完成本项目所需要的费用。                  注：东软集团股份有限公司自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。</p>	<p>(1) 完成采购人指定货物和服务内容的费用；                  (2) 完成项目所需的全部人工费用（包括但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；                  (3) 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）；                  (4) 招标代理服务费等一切完成本项目所需要的费用。                  注：东软集团股份有限公司自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。</p>	<p>无 偏离</p>
17	<p>国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控软件适配改造及财务内控系统运维服务</p>	<p>第二节 商务需求                  ★三、付款方式：</p>	<p>完全响应                  东软集团股份有限公司承诺：针对本项目的付款方式将严格按照招标需求各条款执行，详细条款如下：                  1、资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支付项目款。                  2、签订合同后 30 日内，采购人支付合同总价款的 50%；                  3、完成财务内控软件适配改造服务，经采购人和东软集团股份有限公司双方初验合格，采购人于 30 日内向东软集团股份有限公司支付合同总价款的 30%；                  4、项目运维期满，经采购人和东软集团股份有限公司双方终验合格，采购人于 30 日内向东软集团股份有限公司支付合同剩余价款。                  5、采购人付款前，东软集团股份有限公司应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至东软集团股份有限公司提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>	<p>完全响应                  东软集团股份有限公司承诺：针对本项目的付款方式将严格按照招标需求各条款执行，详细条款如下：                  1、资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支付项目款。                  2、签订合同后 30 日内，采购人支付合同总价款的 50%；                  3、完成财务内控软件适配改造服务，经采购人和东软集团股份有限公司双方初验合格，采购人于 30 日内向东软集团股份有限公司支付合同总价款的 30%；                  4、项目运维期满，经采购人和东软集团股份有限公司双方终验合格，采购人于 30 日内向东软集团股份有限公司支付合同剩余价款。                  5、采购人付款前，东软集团股份有限公司应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至东软集团股份有限公司提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>	<p>无 偏离</p>

Neusoft东软

国家税务总局广西壮族自治区税务局税务大数据应用系统运维服务采购项目投标文件

说明：(1) 投标人应按项目采购需求中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。(2) 当投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称（公章）：东软集团股份有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：

日期：2022年2月18日

张俊杰

## 二、商务部分

### 1.6 商务条款偏离表

#### 商务条款偏离表

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控软件适配新电脑改造及财务内控系统运维服务

项目编号: GXZC2021-G3-00091-JHGL(GX210602)

包号: 无

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
1	第二节 商务需求 ★一、项目服务期限、地点要求及响应要求	<p>1. 服务期限:</p> <p>(1) 软件改造升级时间: 财务内控软件适配新电脑改造服务要求签订合同之日起, 1 个月完成编码改造, 提交用户可以测试版本; 2 个月完成用户测试, 形成升级补丁; 3 个月内完成补丁升级, 上线运行。</p> <p>(2) 运维服务时间: 财务内控系统的技术运维工作服务期为 1 年, 从合同签订之日起计算。</p> <p>2. 服务地点: 广西南宁市民族大道 105 号国家税务总局广西壮族自治区税务局</p> <p>3. 服务响应要求: 在项目合同签订起一年时间内, 投标人需配备符合</p>	<p>完全响应</p> <p>东软公司承诺, 在本项目合同生效后, 将保证全部合格工程师到位, 由于人员未到岗, 造成交接不能如期完成的, 东软公司承担相应责任, 包括由此产生的额外费用。</p> <p>服务时间:</p> <p>1、东软集团股份有限公司承诺在软件改造升级时间: 财务内控软件适配新电脑改造服务将于签订合同之日起, 1 个月完成编码改造, 提交用户可以测试版本; 2 个月完成用户测试, 形成升级补丁; 3 个月内完成补丁升级, 上线运行。</p> <p>2、东软集团股份有限公</p>	无 偏 离	无

	<p>本项目要求技术资格的运维人员,提供5×8(星期一至星期五,每天8小时)驻场服务;如果在非工作时间内发生系统安装、调试、故障处理等事件,驻场工程师需依据采购人的需求在现场协助处理。</p>	<p>司承诺提供1年1个人8小时×5天的财务内控系统的驻场运维服务工作,从合同签订之日起计算。</p> <p>服务地点: 广西南宁市民族大道105号国家税务总局广西壮族自治区税务局</p> <p>服务响应: 1、在项目合同签订起一年时间内,东软集团股份有限公司将配备符合本项目要求技术资格的运维人员; 2、提供1年1个人5×8(星期一至星期五,每天8小时)驻场服务,以及临时性的远程运维服务。解决客户使用过程中出现的一般性故障,以及内控系统运行中紧急、重大、疑难等问题。如果在非工作时间内发生系统安装、调试、故障处理等事件,驻场工程师需依据采购人的需求在现场协助处理。</p> <p>3、故障响应时间: 提出维护后1小时给予响应,从接到用户报修请求后,东软集团股份有限公司将在1小时内到达现场。 一般问题,4小时内解决;对复杂问题,8小时内解决。对涉及整个系</p>	
--	--	---	--

			<p>统的故障，修复时间不超过 24 小时。</p> <p>问题解决后 24 小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。</p> <p>4、对于解决的的不问题进行建立维护档案，供确认、留存。</p> <p>5、东软集团股份有限公司运维人员将每个月进行一次检测服务。</p>		
2	<p>第二节 商务需求 ★二、投标报价：</p>	<p>投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括：</p> <p>(1) 完成采购人指定货物和服务内容的费用；</p> <p>(2) 完成项目所需的全部人工费用（包含但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；</p> <p>(3) 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）；</p> <p>(4) 招标代理服务，必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需要的费用。</p> <p>投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行</p>	<p>完全响应</p> <p>东软集团股份有限公司承诺投标报价完成采购人指定内容的整体包干价，包括：</p> <p>(1) 完成采购人指定货物和服务内容的费用；</p> <p>(2) 完成项目所需的全部人工费用（包含但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；</p> <p>(3) 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）；</p> <p>(4) 招标代理服务，必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需要的费用。</p> <p>注：东软集团股份有限公司自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价</p>	无偏离	无

		支付额外费用。	中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。		
3	<p>第二节 商务需求</p> <p>★三、付款方式：</p>	<p>资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支付项目款。签订合同后 30 日内，采购人支付合同总价款的 50%；中标人完成财务内控软件适配新电脑改造服务，经采购人和中标人双方初验合格后，采购人于 30 日内向中标人支付合同总价款的 30%；项目运维期满，经采购人和中标人双方终验合格后，采购人于 30 日内向乙方支付合同剩余价款。</p> <p>采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。</p>	<p>完全响应</p> <p>东软集团股份有限公司承诺：针对本项目的付款方式将严格按招标需求各条款执行，详细条款如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支付项目款。</li> <li>2、签订合同后 30 日内，采购人支付合同总价款的 50%；</li> <li>3、完成财务内控软件适配新电脑改造服务，经采购人和东软集团股份有限公司双方初验合格后，采购人于 30 日内向东软集团股份有限公司支付合同总价款的 30%；</li> <li>4、项目运维期满，经采购人和东软集团股份有限公司双方终验合格后，采购人于 30 日内向东软集团股份有限公司支付合同剩余价款。</li> <li>5、采购人付款前，东软集团股份有限公司将向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至东软集团股份有限公司提供合格发票，因此产生的延迟付款，采购人不承担延迟付款责任。</li> </ol>	无 偏 离	无

说明：（1）投标人应按项目采购需求中的商务条款要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应。（2）当投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称(公章): 东软集团股份有限公司

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章):

张俊杰

日期: 2022年02月18日



## (四) 采购需求（与采购文件一致）

### 第六章 项目采购需求

#### 第一节 技术需求

##### 一、财务内控软件适配新电脑改造服务内容要求：

对国家税务总局广西壮族自治区税务局财务预算支出监控管理软件在国产机进行适配。国产机适配工作主要分两部分，功能适配和样式适配。功能适配指在国产机环境上无法正常使用的功能，需进行适配。样式适配指该功能可以正常展示并使用，但出现了页面格式串行、左右格式变成上下等情况。

##### （一）功能适配涉及 5 个方面：

1. 与资金监控数据交互功能适配
2. 打印功能适配（系统内相关页面）
3. 弹出窗口功能适配（系统内相关页面）：涉及 31 个功能页面
4. 管理员用户操作获取表单信息适配：涉及 5 个功能页面
5. 树形结构功能适配（系统内相关页面，含样式调整）：涉及 7 个功能页面

##### （二）样式适配涉及 2 个方面：

1. 菜单样式适配，系统左侧访问菜单
2. 左右结构表单样式适配，系统内相关页面，涉及 5 个页面。

##### （三）适配改造具体内容及工作量：

##### 1. 功能适配涉及 5 个方面：

##### （1）与资金监控数据交互功能适配

涉及 3 个功能页面：

- 收款人信息的增删改查功能
- 出纳向资金监控系统推送收款人信息
- 出纳同步资金监控系统收款人支付结果

##### （2）打印功能适配（系统内相关页面）

涉及 15 个功能页面：

- 支付结构分析
- 预算执行情况
- 风险评价查询

- 风险展示查询
- 预算汇总功能
- 预算填报功能
- 收入录入打印明细功能
- 会计科目预算数打印明细功能
- 基建项目预算数打印明细功能
- 综合查询-经费申请 打印申请单和打印收款人功能
- 综合查询-政府采购-事项申请 打印明细功能
- 综合查询-交接单查询 打印明细功能
- 会计签收打印明细功能
- 出纳签收 4 个页面 批量打印申请单、打印申请单和打印收款人功能

### (3) 弹出窗口功能适配（系统内相关页面）

涉及 31 个功能页面：

- 单据审核时选择审核人弹出页
- 是有资金登记页面
- 收入登记页面
- 预算编制页面
- 预算编制汇总页面
- 录入打印明细功能页面
- 会计科目预算数打印明细页面
- 基建项目预算数打印明细页面
- 政府采购-台账样表页面
- 政府采购-采购计划调整页面
- 政府采购-采购实施 8 个页面
- 综合查询-政府采购页面
- 发票核销页面
- 出纳支付页面
- 会计签收页面
- 决策支持-填写处置建议页面
- 事中风险查询页面

- 事后风险查询页面
- 出纳退回经办人修改收款方功能
- 出差事前申请页面
- 经费申请 7 个页面
- 预算追加页面
- 支付更正登记页面
- 出纳支付页面
- 自定义查询页面
- 系统功能发布页面
- 公共页面弹出页
- 管理员-用户管理
- 管理员-角色管理
- 管理员-机构管理
- 管理员-岗位人员映射

#### (4) 管理员用户操作获取表单信息适配

涉及 5 个功能页面：

- 数据查询
- 新增、修改用户
- 密码修改
- 用户权限设置
- 用户岗位设置

#### (5) 树形结构功能适配（系统内相关页面，含样式调整）

涉及 7 个功能页面：

- 管理员-用户角色管理
- 预算编制功能
- 政策法规库查询
- 政策法规库维护
- 常用采购品目维护功能
- 相关信息公开功能
- 会计科目树

2. 样式适配涉及 2 个方面:

(1) 菜单样式适配

系统左侧访问菜单

(2) 左右结构表单样式适配 (系统内相关页面)

涉及 5 个页面:

- 自定义查询页面
- 综合查询-我的申请查询
- 综合查询-部门申请查询
- 综合查询-单位申请查询
- 管理员-角色管理

## 二、财务内控系统运维服务内容要求:

为保障国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内部控制管理系统正常运行, 及时解决问题, 预防故障发生, 所提供的支持服务内容, 主要包括: 日常工作中针对各级用户通过技术支持热线反映的财务内部控制管理系统使用过程中出现的一般、疑难、紧急、重大问题提供的技术支持, 及时解答问题、分析问题、定位问题、解决问题、反馈解决结果、记录并归纳的过程。

### (一) 运维服务内容要求:

1. 具体服务工作: 支持服务工作包括问题受理和一般问题处理、问题回访与确认、数据维护、程序问题确认、需求问题确认、紧急问题处理、系统资源优化、系统迁移、现场支持、健康检查、补丁发布、配置管理、系统运维培训、国家税务总局广西壮族自治区税务局要求其他内容等。

具体工作详细描述如下:

(1) 问题受理和一般问题处理。问题受理和一般问题处理主要是针对国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内部控制管理系统向全区国税系统各级税务系统用户提供统一服务接入和远程技术支持服务, 并对服务资源进行集中管理, 以确保财务软件系统稳定、安全、高效运行。

(2) 问题回访与确认。坐席工程师将问题转出后, 要对问题进行跟踪, 确保问题均及时有效的处理完成。

(3) 数据维护。由于系统或用户操作失误造成一些数据必须在后台来进行维护, 而数据维护涉及数据安全, 为保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性, 所以确认和维护这些数据是非常谨慎的。

(4) 程序问题确认。由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。技术支持人员需对转出的程序问题进行复现测试和确认, 排查问题原因, 提供临时解决方案, 并将

确认结果反馈相关负责人。

(5) 需求确认。因业务变更、流程改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。高级技术支持工程师需要按照相关要求对需求问题进行确认。

(6) 紧急问题处理。因系统异常造成业务中断、需在支持人员能够随时响应、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来进行处理

(7) 重大配置变更。技术支持人员需要对国家税务总局广西壮族自治区税务局运维人员提出的重大配置变更申请（如财务软件系统网络、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。

(8) 系统资源优化。高级技术支持人员接收国家税务总局广西壮族自治区税务局的资源优化需求，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。同时，高级技术支持人员也通过健康检查结果，从财务软件系统资源配置、部署模式、参数配置情况等方面对各单位提出系统资源优化建议，并听取各单位反馈情况后协助其进行资源优化的实施

(9) 系统迁移。高级技术支持人员接收国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内部控制管理系统迁移的申请，并对系统迁移进行调查、迁移方案撰写、迁移方案测试、实施、支持及后续跟踪监控工作。

(10) 健康检查。健康检查是指以现场巡检和远程自检相结合的方式，针对国家税务总局广西壮族自治区税务局的运行环境、应用配置及业务数据进行检查，以发现存在的问题和隐患。

(11) 补丁发布。补丁发布工作是指高级技术支持人员需要根据广西壮族自治区税务局的补丁发布流程对财务内部控制管理系统新版本或新补丁进行审核、测试、发布支持、总结工作。

## **(二) 运维服务工作检查要求：**

定期或不定期对支撑国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内部控制管理系统运行的主机系统、数据库系统和中间件等进行日常检查，对财务内部控制管理系统数据质量进行检查和评估，以避免小防患引发大问题，防患于未然，最大程度的预防财务内部控制管理系统故障的发生。健康检查工作包括远程自检和现场巡检两种方式。

驻场工程师应严格遵守采购人建立的各项规章制度，并接受采购人监督部门的监督及考核安排。中标方负责人需与业务部门相关人员一起，每月至少一次不定时到维护现场抽检，检查各个维护设备及系统的当前状态与驻场工程师记录的数据是否一致；并且不定时检查维护的工作记录、汇报、故障处理、问题解决进展情况等。

## **(三) 服务质量报告：**

每周完成《应用系统运维周报》，每月完成《应用系统运维月报》，并将月度报告发送给业务部

门相关人员。对于系统维护的情况报告，应有专门人员负责管理，由驻场工程师每月对维护系统的状态情况加以分析，然后业务部门相关人员进行汇报。尤其在 6 月和 12 月份，应分别对半年度和全年度的设备状态情况做总结分析，形成《应用系统半年运行报告》及《应用系统年度运行报告》。

#### **（四）优化提升报告：**

针对各个应用系统等运维对象，每半年根据业务部门的运维维护现状提出优化完善的建议，并指导进行优化提升，制定切实可行的工作方案，调研评估后形成《应用系统优化提升服务半年报告》及《应用系统优化提升服务年度报告》，并以正式的形式提交给业务部门。

#### **（五）后援团队运维要求：**

通过电话、电子邮件、远程协助等得到工程师技术服务。后援工程师可以实时对采购人请求进行处理。包括服务请求、远程故障诊断、技术咨询等服务。后援团队每年不少于 4 次对采购人进行现场巡检，督促提高驻场人员提高技术能力和业务水平。

#### **（六）运维服务基本要求：**

为国家税务总局广西壮族自治区税务局财务内控系统的技术运维工作，提供 1 年 1 个人 8 小时\*5 天的驻场运维服务，以及临时性的远程运维服务。解决客户使用过程中出现的一般性故障，以及内控系统运行中紧急、重大、疑难等问题。

投标人提供的驻场工程师应胜任本采购需求所描述的服务内容，驻场工程师日常工作包括但不限于本采购需求所描述的服务内容，驻场工程师的日常工作由采购人统一安排，投标人不得拒绝。

运维服务基本要求如下：

（1）负责全区各级税务局的财务内部控制管理系统的运维服务工作，提供专业化的运维管理服务，提升现有的运维能力。

★（2）本项目合同生效后，中标人必须保证全部合格工程师到位，由于人员未到岗，造成交接不能如期完成的，中标人需承担相应责任，包括由此产生的额外费用。（投标时提供承诺函）

（3）保密协议，投标人及其运维服务人员应保证对运维相关系统数据保密，如有违反，投标人承担相应的法律责任。

（4）遇到紧急或重大事故，需根据实际情况协调相应人员进行处理（不限于驻场工程师）；当遇到其他设备或系统故障时，也应能够积极配合处理，保障系统的正常运转。

（5）提供重要时刻的专人现场值守服务，包括重大会议期间、年终结算日、生产网络重大割接或其它任何客户认为可能对其业务运营产生重大影响时刻。

（6）项目执行标准：

项目执行标准需符合以下规范文件要求：

- ①GB/T 8567-2006 计算机软件文档编制规范
- ②GB/T 14079-93 软件维护指南
- ③ISO/IEC 20000 信息技术服务管理体系标准
- ④ITSS 信息技术服务标准
- ⑤ISO/IEC27001 信息安全管理规范

服务对象：财务内控系统

(7) 应用系统升级支持：按照应用系统补丁升级要求在工作或非工作时间对数据库和中间件进行数据更新、应用升级等操作。

(8) 完成除上述明确要求外的其余采购人交办的项目合理相关事宜。

★(9) 投标人必须承诺，在运维过程中，如遇到不能解决应用系统的问题(造成系统故障的或系统故障未能在 24 小时内解决)，采购人有权向原服务开发商要求提供运维服务，所需的费用全部由中标人承担。(投标时提供承诺函)。

### ★三、项目服务人员要求：

1. 对国家税务总局广西壮族自治区税务局财务预算支出监控管理软件在国产机进行适配要求提供具备软件开发改造能力的计算机专业工程师开展工作。财务内控软件适配新电脑改造服务要求提供计算机软件开发人员 3 人或以上，大学本科以上学历，项目经理应有相关项目管理资格证书。

2. 财务内控系统的技术运维工作派驻驻场运维人员 1 人，技能要求：计算机及相关专科及以上学历，具备计算机技术与软件专业技术资格初级资格以上证书，一年以上财务管理软件或系统运维经验。如达不到采购人要求而造成的服务交付问题，责任将由中标人承担。服务人员确定后，未经采购人同意，不得随意更换驻场工程师，如工程师的技术和服务水平不胜任驻场工作，应按用户要求进行更换。

### ★四、项目数据安全和保密要求：

#### ★1. 信息安全保密要求

(1) 必须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。

(2) 项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。

(3) 项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现泄密事件，中标人应负有连带责任。

(4) 中标供应商须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。

(5)项目人员必须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。

★2. 中标人运维人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的20%-30%的比例进行扣减。

安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：

(1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。

(2) 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏，以及发生非法窃取数据行为。

(3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。

## 第二节 商务需求

### ★一、项目服务期限、地点要求及响应要求

#### 1. 服务期限：

(1) 软件改造升级时间：财务内控软件适配新电脑改造服务要求签订合同之日起，1个月完成编码改造，提交用户可以测试版本；2个月完成用户测试，形成升级补丁；3个月内完成补丁升级，上线运行。

(2) 运维服务时间：财务内控系统的技术运维工作服务期为1年，从合同签订之日起计算。

2. 服务地点：广西南宁市民族大道105号国家税务总局广西壮族自治区税务局

3. 服务响应要求：在项目合同签订起一年时间内，投标人需配备符合本项目要求技术资格的运维人员，提供5×8（星期一至星期五，每天8小时）驻场服务；如果在非工作时间内发生系统安装、调试、故障处理等事件，驻场工程师需依据采购人的需求在现场协助处理。

### ★二、投标报价：

投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括：

(1) 完成采购人指定货物和服务内容的费用；

(2) 完成项目所需的全部人工费用（包含但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）；

(3) 其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）；

(4) 招标代理服务费，必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需要的费用。

投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。

### ★三、付款方式：

资金支付采用银行转账方式，本项目分三个阶段支付项目款。签订合同后 30 日内，采购人支付合同总价款的 50%；中标人完成财务内控软件适配新电脑改造服务，经采购人和中标人双方初验合格后，采购人于 30 日内向中标人支付合同总价款的 30%；项目运维期满，经采购人和中标人双方终验合格后，采购人于 30 日内向乙方支付合同剩余价款。

采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。

## (五) 合同验收书格式（验收时填制，供参考）

项目验收书（付款时提供）

### 一、项目基本情况

- （一）项目名称及编号
- （二）合同名称及编号
- （三）乙方名称、乙方联系人及联系方式
- （四）合同金额
- （五）历次验收及已付款情况等

### 二、项目基本内容

- （一）合同约定的主要内容
- （二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

### 三、组织验收情况

- （一）验收情况，包括验收内容、验收期限等
- （二）验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

### 四、其他需要说明的情况

### 五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日

## (六) 政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
	<p>该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金，期限于_____年____月____日已满，请将履约保证金人民币（大写）_____（¥_____）退付到达以下帐户。</p> <p>单位名称：          开户银行：          帐 号：          联系人及电话：</p> <p style="text-align: right;">供应商签章：          _____          年 月 日</p>
采 购 人 意 见	<p>退付意见：（是否同意退付履约保证金及退付金额）</p> <p>联系人及电话：_____ 采购人签章          _____          年 月 日</p>

司

