

政 府 采 购 合 同

(年 度 2021)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理子系统、征收子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信 12366 等社保费相关系统运维服务(重)

(分标子项目)：E 标段：微信 12366 社保费运维服务

合同编号：GXSW-GXTZ-ZB-2021 第 (540) 号(GX210530)(重)-E

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)：众企数字科技(广东)有限公司

签 订 日 期： 2021 年 11 月 15 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

本合同服务时间为1年，合同单价为 718000.00 元/年，合同总金额为人民币柒拾壹万捌仟元整 (¥718000.00)。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)：

二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理系统、征收子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信 12366 等社保费相关系统运维服务(重) 合同编号：GXSW-GXTZ-ZB-2021 第（540）号(GX210530)(重)-E
2	甲方名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 甲方地址：广西壮族自治区南宁市青秀区园湖南路 26 号 甲方联系人：刘 营 电话：0771-5514329 甲方开户银行名称：交通银行股份有限公司南宁金源支行 账号：451060305010470003212
3	乙方名称：众企数字科技（广东）有限公司 乙方地址：广州市黄埔区（广州高新技术产业开发区）科学大道 72 号 C2 栋首层、二层、三层绿地国际创客中心办公卡位 A031（仅限办公） 乙方联系人：刘文涛 电话：15307806937 乙方开户银行名称：招商银行股份有限公司广州分行开发区支行 账号：120918624110101
4	合同金额：人民币柒拾壹万捌仟元整（¥718000.00）
5	服务时间、履行期：1 年，具体从 2021 年 11 月 15 日起至 2022 年 11 月 14 日止，即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 合同期满，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延至新的中标供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间，原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，但双方另有约定的除外。
6	服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局
7	验收方式及标准：按照采购需求、投标(响应)文件及国家、行业规定的技术标准及规范，双方到场共同验收。
8	付款方式：合同签订后支付合同总金额的 50%；合同运维期满，按运维厂商考核评分结果支付合同剩余金额。 乙方应在每次申请付款时，按照甲方的要求向甲方开具合法合规的税务发票，甲方在收到发票后于 30 日内支付。
9	履约保证金及其返还：本项目不需提供。
10	☒ 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，按合同价款的 10% 计算。逾期退回款项及违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。2. 其它违约行为按违约服务款额 5% 收取违约金。 ☒ 损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款或履约保证金中扣除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% 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%。
12	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。

13	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): ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____(仲裁地)仲裁 ☒ 向人民法院提起诉讼
----	---

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

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。

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软件、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。

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 迟延履行违约的责任

(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，甲方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）

五、合同附件（与正件装订成册）

（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(包含但不限于服务内容、范围和基本要求)
国家税务总局 广西壮族自治区 税务局社保 费管理子系 统、征收子系 统、税银渠道 及信息共享平 台、用人单位 社保费征缴特 色软件、微信 12366 等社保 费相关系统运 维服务(重)-E 标段：微信 12366 社保费 运维服务	项	1	718000.00	一、我公司承诺系统服务运维期从项目合同签订之日起 1 年(12 个月)，提供 4 名运维人员的运维服务。 二、我公司承诺为本项目提供 5x8 驻场服务支持，7x24 技术支持。并建立双休日与节假日值班制度，以保障系统在节假日能够正常运背，并在出现事故时能够及时处理。必要时需安排人员 24 小时值守。 三、我司应当具备信息系统运维相关资质和经验，能够为广西税务局提供满足所列工作要求的人员。 四、我司在合同签订后，应认真选派优秀的驻场运维工程师，提出运行维护以及技术支持的措施和承诺。 五、我公司承诺为本项目配备各项素质完全符合要求的优秀运维人员。同时，运维人员在投入驻场运维之前将首先经过我公司内部技术能力、行业素质、个人品德修养的培训且需要接受我公司实施的技术培训，运维人员在经历以上培训并经过我公司内部组织的技能考试、能力达标后方能上岗服务。 六、我公司承诺通过驻场服务、热线电话、远程协助、邮件支持、现场支持、专家会议、知识库服务等方式，为本项目提供故障处理、系统升级、系统优化、技术咨询、技术培训、现场巡查、运维监控、税收政策调整改造服务、突发事件应急和关键时期保障等售后服务。

(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

投标文件商务部分

资格和报价部分

1.2.★开标一览表

开标一览表

（服务类项目适用）

序号	项目名称	项目编号	备注
1	包号	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理系统、征收子系统、税银联网及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信 12366 等社保费相关系统运维服务(贰)	GXSX-GXTZ-ZB-2021 第 (540) 号 (GX210530) (重)
2	报价	包号：微信 12366 社保费运维服务	
3	服务期	大写：人民币柒拾壹万捌仟元 小写：¥718000.00 元	
4	质保期	系统服务运维期从项目合同签订之日起 1 年（12 个月），提供 4 名运维人员的运维服务。	
5	...		
	备注		

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。
2. 此表的总报价是所需求的所有项目的采购金额总数，即投标总价。投标总价须包含完成用户需求要求的所有费用。

投标人名称(公章)：  广西中远建设工程有限公司

法定代表人或其授权人签字： 

日期：2021 年 10 月 23 日

1.3.分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理系统、征收子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信 12366 等社保费相关系统运维服务(重)

项目编号: GXSW-GX12-ZB-2021 第(540)号(GX210330)(重)

包号: F 标包

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	微信 12366 社保费运维服务	715000.00	
2			
3			
4			
5			
6			
合计		大写: 人民币柒拾壹万捌仟元 小写: ¥715000.00	

- 如本表格不适合实际情况,可根据本表格式自行制表填写。
- 投标报价包含全部费用,本制表要求所有内容的全部费用,此表报价应与“开标一览表”投标报价一致。

供应商(公章):

法定代表人或其委托代理人(签字或盖章): 刘支涛

日期: 2021 年 10 月 28 日

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

投标文件商务部分

商务部分

第二章 商务部分

2.1.★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社保费管理子系统、征缴子系统、税费票证及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信 12366 等社保费相关系统运维服务(重)

项目编号：G354-GXTZ-ZB-2021 第（540）号（GX210530）（重）

包号：E 标段

序号	招标文件条款 序号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
1	E 标段：微信 12366 社保费运维服务	招标文件中采购需求商务部分： 第五章 服务期限：系统服务运维期从项目合同签订之日起 1 年（12 个月），提供 4 名运维人员的运维服务。	本投标文件中： 第一部分 商务部分 §2.5 其他重要事项说明及承诺—§2.5.1 交货和提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限承诺函	无偏离	完全响应
2	E 标段：微信 12366 社保费运维服务	招标文件中采购需求商务部分： 第六章 人员管理要求 具体内容详见招标文件	本投标文件中： 第一部分 商务部分 §2.5 其他重要事项说明及承诺—§2.5.2 人员管理承诺函	无偏离	完全响应
3	E 标段：微信 12366 社保费运维服务	招标文件中采购需求商务部分： 第七章 考核管理 具体内容详见招标文件	本投标文件中： 第一部分 商务部分 §2.5 其他重要事项说明及承诺—§2.5.3 考核管理承诺函	无偏离	完全响应
4	E 标段：微信 12366 社保费运维服务	招标文件中采购需求商务部分： 第八章 验收方式及标准 具体内容详见招标文件	本投标文件中： 第一部分 商务部分 §2.5 其他重要事项说明及承诺—§2.5.4 验收方式及标准	无偏离	完全响应

第 73 页

投标文件商务部分

商务部分

5	5.1.1.1 报价：报价 12500 元/吨 费用自理	招标文件中未列商务部分： 第九章 项目运行维护管理费	本投标文件中： 第一部分 商务部分 3.1.2 商务 报价、1.5 分或分值表	无 报价	无 报价
6	6.1.1.1 报价：报价 12500 元/吨 费用自理	招标文件中未列商务部分： 第十章 付款方式 付款方式：合同签订后支付合同总价款的 50%，合同验收合格后，按运营厂验收合格 后支付合同总价款的 50%。 乙方应在每月 15 日支付款项，按照甲方要求 向甲方开具且符合规定的税务发票，甲方 在收到发票后 30 日内支付。	本投标文件中： 第一部分 商务部分 3.1.2 商务 报价、1.5 分或分值表	无 报价	无 报价
7	7.1.1.1 报价：报价 12500 元/吨 费用自理	招标文件中未列商务部分： 第十一章 违约责任 乙方应承担违约责任。	本投标文件中： 第一部分 商务部分 3.1.2 商务 报价、1.5 分或分值表	无 报价	无 报价
8	8.1.1.1 报价：报价 12500 元/吨 费用自理	招标文件中未列商务部分： 第十二章 项目分包管理要求 本项目不接受分包。	本投标文件中： 第一部分 商务部分 3.1.2 商务 报价、1.5 分或分值表	无 报价	无 报价

注：1. 投标人应在投标文件中提供商务部分报价，符合招标文件商务部分要求的前提下，2. 由投标人自行填写的商务部分在投标文件中填写时，投标人应在“商务部分”后填写“商务部分”，在“商务部分”后填写“商务部分”，在“商务部分”后填写“商务部分”。

投标人名称：(公章) 刘文涛

法定代表人或授权代表签字：(公章)

日期：2023年 10月 10日

第二章 ★技术条款偏离表

技术条款偏离表

以上名称，国家海关总署、广西壮族自治区税务局仁里海管理三处经，报准予承认。按照发展，发回原主手中台，由人作中仁里海在核白色软件，做信（注：此条与本案无关）

(四)

收稿日期: 2007-07-17 2008-01-15 修回日期: 2008-05-20

1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 26

[illegible]

			目对二十线的业务功能定与升级改造,系统费用需分社供费于系统的接口,改为使用银联和农信通电子系统接口实现社保费缴费功能。目前系统已进入了实施阶段;在错给参保人提供三个功能免费入口,分别是自主缴费、代他人缴费、代缴费有主,自主缴费和代他人缴费可支持城乡居民和灵活就业人员社保费缴纳,同时支持正常年度缴费和历年欠补缴,社保费查询支持委托本人及他人缴纳的任意情况。按照财政局要求,为保函广西税务12366接洽办理(计费);缴费渠道实现(非柜面支付),自治区税务局数据交换相关运维服务			
3	F标段:第 三至五b 包供费系 统服务	第二部分 技 术部分:第 六章 项目交 付需求→成 本采购要求 →第三章项 目建设背景 目标和内容 框架→二、 项目建设目 标	本项目旨在确保广西税务12366综合服务平台(即税务服务热线)平稳运行,预防故事故发生,提升响应区域基层用户反映问题的解决效率。确保广西税务12366服务热线(含报费)服务渠道整体日常平稳的运行。	完全响应 满足招标文件, 第六章 项目实施 中 b 主要里程碑 目标	完全响 应	
4	F标段:第 六至七c 包供费系 统服务	第二部分 技 术部分:第 六章 项目交 付需求→成 本采购要求 →第二章项 目建设背景 目标和内容 框架→二、 项目建设目 标	一、地县两级税务人员采用本系统特色软件进行征管信息系统(微信端)改造项目的部署系统,因此承建本系统特色软件升级部署系统(微信端)我单位可以组建工作,除了我部还了解本系统之外,还新建、解客和可本局中平大的其他外部系统之年的数据双向	完全响应 满足招标文件; 第六章 项目实施 中 c、d 主要内容	完全响 应	

	与关联关系，能按照局方要求，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。 2. 为本地特色软件社保征管信息系统（微信端）改造项目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，提供相关的支持服务。 3. 安全加固：根据自治区税务局要求，包括但不限于对本地特色软件社保征管信息系统（微信端）改造项目各服务端操作系统补丁进行升级、安全漏洞进行整改等，保障系统能安全、平稳运行。 4. 性能加固：压力测试和负载测试。由于本地特色软件社保征管信息系统（微信端）改造项目微信端缴费用户量巨大，从安全、可靠、稳定等角度出发，找出性能缺陷，以及在不同并发用户数下，长时间访问平台的负载情况，针对性优化软件或者增加硬件资源等方法进行性能加固，保障系统能安全、平稳运行。 5. 网络系统维护工作：每日定时对应用服务器、数据库服务器、internet 服务器进行日常巡检，检查是否正常工作，系统前端是否能正常访问。对于系统和网络出现的一项现象及时进行分析、处理、采取积极应对措施；如遇到不能单独处理，需要	
--	---	--

			采购方相关部门协调处理的,应及时反馈;针对当时没有解决的问题或重要的问题应将问题描述、分析原因、处理方案、处理结果、预防措施等内容记录下来并反馈给采购方。		
5	目标段:微信 12366 社保费运维服务	第二部分 技术部分-第六章 项目采购需求-技术条款要求-第二章项目建设背景、目标和内容、成效-2.2.4. 项目成效(简要)	广西税务 12366 微信端社保费系统作为广西税务移动端渠道之一,广西区域城乡居民用户量约 6000 万,其中该渠道于 2019 年用户使用率达 2300 万+,占税务端用户使用量三分之一。另外增加了灵活就业人员这类社保人群,一定程度上扩大了用户量和业务量。广西税务 12366 微信端社保费系统不断及时跟进和解决局方和纳税人的需求和反馈进行优化改造,达到符合纳税人操作流程与操作习惯,提升易用性,提高纳税人满意度。	完全响应 详见投标文件:第七章 系统熟悉程度-7.1 项目成效	无偏离 完全响应
6	目标段:微信 12366 社保费运维服务	第二部分 技术部分-第六章 项目采购需求-技术条款要求-第二章工作内容及边界-2.3.1. 通用要求-2.3.1.2. 项目建设必要性	3.1.1.1. 运维范围大、沟通复杂 作为广西税务社保线上缴费的主要渠道,其业务涵盖范围广,且与多个外部系统(金三系统、银联商务等系统)之间存在接口,接口技术规格也多样化,使用的语言多样化等。这就要求项目团队掌握各种技术,与多方单位的沟通技巧,具有解决各种复杂问题的能力。 3.1.1.2. 业务复杂、分析全面 业务复杂,需求需求分析必须全面和准确。系统涵盖了税务局征收的各个方面,每个方面有着复杂的业务逻辑	完全响应 详见投标文件:第六章 项目理解-6.1. 项目建设必要性	无偏离 完全响应

		用要求-》 3.1.3. 性能 需求分析	有, 高峰期每分钟请求 2500 次左右, 这些数据后续会持 续上升。根据这些数据可以 评估分析, 并进行压力测试 等工作。微信端已经进行相 关压力测试工作, 可以承受 300 并发数。通过分析统计, 目前实际并发数尚未达到 峰值。本地服务器增加部署 多个应用程序, 去消化消息 队列里的请求, 解决拥堵情 况。		
9	2 标段: 微 信 12366 社保费运 维服务	第二部分 技 术部分-》第 六章 项目采 购需求-》技 术条款要求 -》第三章工 作内容及范 围 》3.1. 通 用要求-》 5.1.4. 安全 要求	(一) 必须严格遵守国家、 总局和采购人相关的安全 保密制度。 (二) 投标供应商需要与采 购人签订保密协议, 运维工 程师也要与采购人签署保 密协议, 并严格遵守。 (三) 运维工程师使用的所 有内网办公设备由中标运 维商提供, 且必须严格遵守 采购人办公安全管理要求。 (四) 严格内外网管理, 本 经允许, 不得擅自从内网拷 贝并对外携带办公区数据、 文档、程序等敏感资源。确 因工作需要, 须填写内网刻 录文件中请单, 批准后方可 在指定计算机用移动存储 设备进行拷贝。外网的数据 进入内网, 必须在指定计 算机上, 并进行严格检查杀 毒后, 方能进入内网, 避免将 病毒或木马等带入。 (五) 办公区计算机设备使 用和安全要求严格遵守国 家税务总局广西税务局设 备安全管理的规定。办公区 外网计算机需安装指定系 统及防病毒软件等必要软件, 严禁接入办公区内网。不得	完全响应 详见投标文件: 第二章 投标人服 务承诺(应包含售 后服务承诺)-》 3.3. 安全要求承 诺、第八章 需求 分析方案 》8.7 安全需求	无 保 高 完 全 响 应

			保密与工作有关的文档、图片等电子文件。因工作需要上传下载的文件须及时删除。 (六) 办公电脑必须要安装采购人规定的监控软件和杀毒软件；办公电脑不得安装和工作无关的软件；不得随意重新安装电脑操作系统，确因工作需要，须由信息中心主任批准后方可安装。 (七) 运维工程师要设立专门的电子邮箱接收、发送工作过程中的各类文档。重要文档要进行加密处理，用户名、密码、涉秘数据等不得通过外网传递。				
10	标段：微信 12366 社保费运维服务	第二部分 技术部分-》第六章 项目采购需求-》技术条款要求-》第三章工作内容及边界-》3.2. 软件运行维护项目需求专项要求	详见招标文件第二部分 技术部分-》第六章 项目采购需求-》技术条款要求-》第三章工作内容及边界-》3.2. 软件运行维护项目需求专项要求	完全响应 详见投标文件：第十一章 售后服务方案-》11.3. 售后服务内容	无偏离	完全响应	
11	标段：微信 12366 社保费运维服务	第二部分 技术部分-》第六章 项目采购需求-》技术条款要求-》第四章总体建设方案-》4.1. 建设原则和策略	详见招标文件第二部分 技术部分-》第六章 项目采购需求-》技术条款要求-》第四章总体建设方案-》4.1. 建设原则和策略	完全响应 详见投标文件：第九章 运维实施方案-》9.1. 建设原则和策略	无偏离	完全响应	
12	标段：微信 12366 社保费运维服务	第二部分 技术部分-》第六章 项目采购需求-》技	详见招标文件第二部分 技术部分-》第六章 项目采购需求-》技术条款要求-》第四章总体建设方案-》4.2	完全响应 详见投标文件：第九章 运维实施方案-》9.2. 总体	无偏离	完全响应	

		技术条款要求 -§ 第四章总 体建设方案 -§ 4.2. 总体 目标和分期 目标	总体目标和分期目标	目标和分期目标		
13	E 标段: 微 信 12366 社保费运 维服务	第二部分 技 术部分-§ 第 六章 项目采 购需求-§ 技 术条款要求 -§ 第四章总 体建设方案 -§ 4.3. 总体 建设任务与 分期建设内 容	详见招标文件第二部分 技 术部分-§ 第八章 项目采购 需求-§ 技术条款要求-§ 第 四章总体建设方案-§ 4.3. 总体建设任务与分期建设 内容	完全响应 详见投标文件: 第九章 运维实施 方案-§ 9.3. 总体 建设任务与分期 建设内容	无 偏 离	完 全 响 应
14	E 标段: 微 信 12366 社保费运 维服务	第二部分 技 术部分-§ 第 六章 项目采 购需求-§ 技 术条款要求 -§ 第四章总 体建设方案 -§ 4.4 总体 设计方案-§ 4.4.1. 性能 要求	详见招标文件第二部分 技 术部分-§ 第六章 项目采购 需求-§ 技术条款要求-§ 第 四章总体建设方案-§ 4.4 总体设计方案-§ 4.4.1 性 能要求	完全响应 详见投标文件: 第八章 需求分析 方案-§ 8.6. 性能 需求	无 偏 离	完 全 响 应

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”; 高于招标文件要求的, 应注明“正偏离”。

投标人名称(公章):  安徽信安网络有限公司

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字): 刘文涛

日期: 2021 年 10 月 28 日

(四) 采购需求（与采购文件一致）

国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理子系统、征收子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信 12366 等社保费相关系统运维服务(重)

E 标段：微信 12366 社保费运维服务项目 技术条款要求

第一章 供应商要求

1. 投标供应商应当具备信息系统运维相关资质和经验，能够为我局提供满足所列工作要求的人员。

2. 投标供应商在合同签订后，应认真选派优秀的驻场运维工程师，提出运行维护以及技术支持的措施和承诺。

第二章 项目建设背景、目标和内容、成效

2.1. 项目建设背景

“微信 12366 社保费运维服务”项目采购根据国家税务总局《社保费征管系统业务需求》中的有关要求，结合手机端的应用特点和优势，为灵活就业、城乡居民社保费缴费人主要提供微信端养老保险和医疗保险自主缴费、代他人缴费、养老基数变更、社保费查询（缴费回单查询、缴费证明查询、代他人缴费查询、虚拟户缴费证明）服务功能等。

在 2019 年 1 月 1 日完成了“微信端办税（社保费）缴费渠道”上线工作。按照税局的要求，2019 年 3 月 24 日对已上线的业务功能进行升级改造，系统弃用部分社保费子系统的接口，改为使用银联封装的税银子系统接口实现社保费缴费功能。目前系统已进入了运维阶段，系统给缴费人提供三个功能菜单入口，分别是自主缴费、代他人缴费、社保费查询，自主缴费和代他人缴费均支持城乡居民和灵活就业人员社保费缴纳，同时支持正常年度缴费和以往年份补缴，社保费查询支持查询本人及他人缴纳的社保费情况。按照税局要求，为保障广西税务 12366 微信端办税（社保费）缴费渠道实现正常稳定运行，自治区税务局需要购买相关运维服务。

2.2. 项目建设目标

本项目旨在确保广西税务 12366 微信端办税（社保费）缴费渠道平稳运行，预防故障发生，提供响应区局及基层用户反映的问题的渠道。确保广西税务 12366 微信端办税（社保费）缴费渠道整体正常平稳的运行。

2.3. 项目内容

1. 运维商明确知晓接入或调用本地特色软件社保征管信息系统（微信端）改造项目的系统。因此承担本地特色软件社保征管信息系统（微信端）改造项目运维工作，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，能按照局方要求，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。

2. 为本地特色软件社保征管信息系统（微信端）改造项目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。

3. 安全加固：根据自治区税务局要求，包括但不限于对本地特色软件社保征管信息系统（微信端）改造项目各服务器操作系统补丁进行升级、安全漏洞进行整改等，保障系统能安全、平稳运行。

4. 性能加固：压力测试和负载测试，由于本地特色软件社保征管信息系统（微信端）改造项目微信端缴费用户量巨多，从安全、可靠、稳定等角度出发，找出性能缺陷，以及在不同并发用户数下，长时间访问平台的负载情况。针对性优化软件或者增加硬件资源等方法进行性能加固，保障系统能安全、平稳运行。

5. 网络系统维护工作，每日定时对应用服务器、数据库服务器、internet 服务器进行日常巡视，检查是否正常工作，系统前端是否能正常访问。对于系统和网络出现的一项现象及时进行分析、处理、采取积极应对措施；如遇到不能单独处理，需要采购方相关部门协助处理的，应及时反馈；针对当时没有解决的问题或重要的问题应将问题描述、分析原因、处理方案、处理结果、预防措施等内容记录下来并反馈给采购方。

2.4. 项目成效（简要）

广西税务 12366 微信端社保费系统作为广西税务移动端渠道之一，广西区城乡居民用户量约 6000 万+，其中该渠道于 2019 年用户使用量达 2300 万+，占税务端用户使用量三分之一。另外增加了灵活就业人员这类社保人群，一定程度上扩大了用户量和业务量。广西税务 12366 微信端社保费系统不断及时跟进和解决

局方和纳税人的需求和反馈进行优化改造，达到符合纳税人操作流程与操作习惯，提升易用性，提高纳税人满意度。

第三章 工作内容及边界

3.1. 通用要求

3.1.1. 项目建设必要性

3.1.1.1. 运维范围大、沟通复杂

作为广西税务社保线上缴费的主要渠道，其业务涵盖范围广，且与多个外部系统（金三系统、银联商务等系统）之间存在接口，接口技术规范也多样化，使用的语言多样化等，这就要求项目组团队掌握各种技术、与多方单位的沟通技巧，具有解决各种复杂问题的能力。

3.1.1.2. 业务复杂、分析全面

业务复杂，要求需求分析必须全面和准确。系统包含了税务局征收的各个方面，每个方面有着复杂的业务逻辑，所以在做需求分析时，必须和运维部分讨论清楚每一个细节、并且要对该需求对当前系统的一些功能是否存在影响等，分析必须全面的准确，这就要求项目组必须掌握各种需求分析方法、与业务能进行合理有效的沟通。

3.1.1.3. 质量高、规范性强

系统业务涉及到纳税人和参保人的切身利益，与民生息息相关，运维过程中

必须保证质量第一，对于一些需求开发，必须严格按照项目规范进行，经过需求分析、需求分析评审、详细设计、设计评审、编码、内部测试、业务测试、代码评审等环节的把关，对各个环节的文档有统一的规范，能清楚记录下系统的每一个变动内容，以便后续的运维。

3.1.2. 系统功能

模块	功能名称	功能概述
城乡居民缴费		
自主缴费	自主缴费【正常缴费】	提供本人缴纳养老保险和医疗保险等社保费用
	自主缴费【补缴】	提供本人补缴往年的养老保险
代他人缴费	代他人缴费【正常缴费】	提供代他人缴纳养老保险和医疗保险等社保费用
	代他人缴费【补缴】	提供代他人补缴往年的养老保险
灵活就业人员缴费		
自主缴费	医疗自主缴费	提供本人缴纳医疗保险等社保费用
	养老自主缴费	提供本人缴纳养老保险等社保费用
	自主缴费【补缴】	提供本人补缴往年的养老保险和医疗保险
代他人缴费	医疗代他人缴费【正常缴费】	提供代他人缴纳医疗保险等社保费用
	养老代他人缴费【正常	提供代他人缴纳养老保险等社保费用

	缴费】	
	代他人缴费【补缴】	提供代他人补缴往年的养老保险和医疗保险
缴费基数变更	养老缴费基数变更	提供灵活就业人员养老保险缴费基数的变更
社保费查询		
缴费回单查询	缴费回单查询	提供城乡居民和灵活就业人员缴完费之后进行缴费回单查询
缴费证明查询	缴费证明查询	提供城乡居民和灵活就业人员缴完费之后进行缴费证明查询和打印
代他人缴费查询	代他人缴费查询	提供城乡居民和灵活就业人员代他人缴费历史查询
虚拟户缴费证明	虚拟户缴费证明	提供城乡居民虚拟户缴费证明查询和打印

3.1.3. 性能需求分析

(1) 存储空间扩容。由于微信端的用户量逐渐增长，交易日志容量逐渐增大。这部分交易日志不能删掉，方便后续排查问题和记录历史使用。

(2) 目前微信端每天的交易成功笔数达到 80 万笔左右，高峰期每分钟请求 2500 次左右，这些数据后续会持续上升。根据这些数据可以评估分析，并进行压力测试等工作。微信端已经进行相关压力测试工作，可以承受 300 并发数。通过

分析统计，目前实际并发数尚未达到峰值。本地服务器增加部署多个应用程序，去消化消息队列里的请求，解决拥堵情况。

3.1.4. 安全要求

（一）必须严格遵守国家、总局和采购人相关的安全保密制度。

（二）投标供应商需要与采购人签订保密协议，运维工程师也要与采购人签署保密协议，并严格遵守。

（三）运维工程师使用的所有内网办公设备由中标运维商提供，且必须严格遵守采购人办公安全管理要求。

（四）严格内外网管理，未经允许，不得擅自从内网拷贝并向外携带办公区数据、文档、程序等信息资源，确因工作需要，须填写内网刻录文件申请单，批准后方可在指定计算机用移动存储设备进行拷贝。外网的数据进入内网，必须在指定计算机上，并进行严格检查杀毒后，方可进入内网，避免将病毒或木马等带入。

（五）办公区计算机设备使用和安全要求严格遵循国家税务总局广西税务局设备安全管理的规定。办公区外网计算机需安装指定系统及防毒软件等必要软件，严禁接入办公区内网，不得保留与工作有关的文档、图片等电子文件，因工作需要上传下载的文件须及时删除。

（六）办公电脑必须要安装采购人规定的监控软件和杀毒软件；办公电脑不得安装和工作无关的软件；不得随意重新安装电脑操作系统，确因工作需要，须由信息中心主任批准后方可安装。

（七）运维工程师要设立专门的电子邮箱接收、发送工作过程中的各类文档，重要文档要进行加密处理，用户名、密码、涉税数据等不得通过外网传递。

3.2. 软件运行维护项目需求专项要求

3.2.1. 日常保障服务

为本地特色软件社保征管信息系统（微信端）改造项目提供数据查询、应用监控、故障分析等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。

（1）一般日常问题受理和处理

主要工作内容如下：

1) 接收问题

接收省局及基层税务人员提出的关于用户操作、参保信息、选择缴费信息、缴款、缴费查询等系统使用过程中的各类问题。

2) 分析处理问题

通过查看数据、查看工具等分析引起问题的原因；如因系统设计缺陷、程序bug等原因造成的功能使用故障属于程序问题。支持人员需对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因。如用户操作问题，或者外部环境问题导致系统使用异常，一经发现，支持人员需及时告知采购方负责人员。

3) 问题处理反馈

根据分析得出的原因，进行问题处理解决并反馈，或反馈可行的解决方案。

4) 问题响应时间

30 分钟内响应，3 小时内解决故障，如无法在短时间内解决，需提交一个处理建议。

（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。

(5) 软件咨询

针对就本地特色软件社保征管信息系统（微信端）改造项目上应用的业务处理方法、业务处理原理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、报文分析等功能的解释、功能答疑等工作。

1) 技术咨询服务。主要针对本地特色软件社保征管信息系统（微信端）改造项目运行及其具体实现技术提供及时、全面、准确的解答和必要的培训；使业务部门的相关人员能够理解该项技术的特点，以利于业务人员更准确的表达业务要求，利于开发单位能有效理解业务意图。

2) 软件业务功能咨询服务。主要针对本地特色软件社保征管信息系统（微信端）改造项目的业务功能模块、维护模块、系统升级的咨询服务，包括各功能模块的内容、与实际业务操作执行的关系、数据层面的逻辑关系，系统升级初始化的必要调整等。

3) 需求开发阶段的咨询服务。协助税务局针对本地特色软件社保征管信息系统（微信端）的需求变更功能，为软件开发单位提供需求变更内容的咨询服务的工作。

4) 测试阶段的咨询服务。协助税务局参与各税收业务系统的业务需求测试工作，为相关部门提供需求变更内容的咨询服务的工作。

3.2.2. 安全漏洞治理

针对总局或省局安全部门扫描到的相关设备存在安全漏洞或基线扫描中存在问题设备，要按照省局要求进行整改（包括漏洞补丁升级和基线整改），保

证所维护设备及各系统的安全。

3.2.3. 紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需要支持人员随时响应、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，需要高级工程师尽快响应，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，必须尽快恢复系统，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。

3.2.4. 补丁升级

补丁升级工作是指根据采购方要求和补丁发布流程对应用系统新版本或新补丁进行发布、升级以及支持验证的工作。主要工作内容如下：

1) 补丁发布

向相关人员发布版本或补丁发布通知。

2) 补丁升级

通过补丁升级流程，将补丁发布到生产环境。并进行发布检验，确保升级后系统运行正常。

3.2.5. 系统运行保障

对操作系统、数据库、应用中间件、网络、性能进行例行的健康检查，同时接收采购方人员反馈的系统环境问题。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。

主要工作内容包括：

(1) 日常例行健康检查

对管理的服务器操作系统、网络、性能、数据库、存储、应用中间件等进行基本检查。

(2) 接收问题

接收采购方人员、其他运维人员、使用用户等提出的系统问题。

(3) 分析处理问题

对数据库、应用中间件、业务应用等检查出的异常问题进行判断、分析并解决。

对于主机问题上报给采购方系统管理员，由采购方联系主机维护人员处理。

对于存储空间问题，如果存储达到阈值，协助采购方对存储进行统一规划。

对于数据库问题，进行数据库优化、数据库划分区、新增表空间、扩展表空间、新增用户、增加权限、新增数据库连接、索引维护，异常进程处理等。

对于网络问题，进行网络监控分析并上报给采购方网络管理员，由采购方网

络维护人员处理。

3.2.6. 环境优化调整

对系统整体性能情况进行检查，对发现的压力或并发性能问题进行分析，根据分析结果采取软件调优、硬件资源调整等方法分别实施优化。

主要工作内容包括：

(1) 运行监控

监控和分析系统并发、负载的性能状况。

(2) 接收问题

接收运维人员、系统管理员、使用用户等提出的与系统性能相关的问题。

(3) 分析处理问题

针对该性能问题进行分析处理。

3.2.7. 重大配置变更

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。

主要工作内容如下：

(1) 变更申请评估

协助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

根据实际情况和需求，对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，对涉及变更调整的应用系统进行监控，保证配置变更未对应用系统造成后续影响，保证应用系统的平稳运行。

3.2.8. 系统环境搭建

根据采购方要求，搭建本地特色软件社保征缴信息系统（微信端）改造项目（包括但不限于生产环境、测试环境、培训环境）。

3.2.9. 数据服务保障

数据服务保障主要为本地特色软件社保征缴信息系统（微信端）改造项目内相关数据的统计查询。

提供系统内相关接口请求和返回的报文查询。

可提供微信端社保费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。

可提供本地特色软件社保征管信息系统（微信端）改造项目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。

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。

3.2.10. 外部联调支持

根据采购方要求，对接入或调用本地特色软件社保征管信息系统（微信端）改造项目提供联调技术支持、故障跟踪排查等服务。银联商务接口升级联调支持、社保征收子系统接口升级联调支持。

3.2.11. 信息安全保密要求

1. 必须严格遵守局方的安全保密制度

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

4. 技术支持运维服务公司须与广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。

5. 技术人员必须与广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保

密承诺书。

第四章 总体建设方案

4.1. 建设原则和策略

4.1.1. 统一建设原则

广西税务 12366 微信端办税（社保费）缴费渠道必须建立统一的开发规范和标准。通过制定统一的整合规范，建设统一架构、统一界面和统一接口的业务与数据应用系统，可提升系统的可扩展性、可用性和可维护性。此外，统一建设可以有效的为全省个性化模块接入提供标准。

4.1.2. 安全可靠原则

由于社保费征收数据，尤其是社会保障数据与广大纳税人的切身利益密切相关，所以系统安全是非常重要的。因此，必须要做好系统的安全设计，防范各种安全风险，确保系统能够安全可靠的运行。同时项目必须采用成熟的技术和体系结构，采用高质量的产品。

4.1.3. 可维护性原则

要求系统能记录完整的系统错误日志。在系统出现异常时，用户能够根据已记录的日志，快捷方便地定位出错误地具体位置、原因，而不是查阅程序。

4.1.4. 可管理性原则

首先，系统需要提供对运行情况的监测和控制功能，从而保证系统的正常运行。其次，有效的业务量监控有助于对业务发展作出准确评估，可保证系统处理能力的及时扩容。最后，系统应具备有效的、统一的手段和机制进行设备管理、应用软件环境管理、开发过程管理、用户操作管理。

4.1.5. 最佳用户体验原则

首先，要具有同理心，所谓的同理心通俗说法就是换位思考。换位思考体会用户的立场和感受，并站在用户的角度思考和处理问题，把自己置身于相关的用户场景中，理解用户的行为特点和行为差异。

其次，简洁就是好的：简洁不等于简单，根据用户的操作行为、信息架构等因素深思熟虑后的用户交互界面，界面不是产品功能的简单“堆砌”和界面信息的杂乱“摆放”；是一个满足了用户特定需求、具有流畅操作、赏心悦目的界面。

再次，把决定权还给用户：要让用户知道决定权是在用户自己手中的，不要和用户抢夺控制权，要谨慎的帮助用户做一些决定，很多时候还是要让用户自己进行判断，并进行操作。

第四，帮助用户做一些事情：在用户在使用网站的时候，很多地方我们是可以帮助用户完成一些事情，这个就可以让用户更省心更有效率的完成他需要带到目标。

最后，用户也是不断的成长：我们的用户的使用经验也会随着互联网行业和网站的发展而发展，用户的经验也是在不断的积累中，也在不断的接受的新的事

物和新的交互方式。

4.2. 总体目标和分期目标

完成微信 12366 社保费系统日常运维。

4.3. 总体建设任务与分期建设内容

系统维护阶段从项目合同签订之日起12个月,具体从 年 月 日至 年 月 日,主要完成系统的日常维护优化、突发事件处理、疑难解答、提交运维报告等。

编号	任务名称及描述	任务属性	起止日期	责任人
	系统维护阶段	前置 V		
8-1	制定运维方案			中标人、采购人
8-2	制定运维方案评审			中标人、采购人
8-3	实施运维			中标人、采购人
8-3-1	制定运维方案			中标人、采购人
8-3-2	系统备份恢复			中标人、采购人
8-3-3	突发事件处理			中标人、采购人
8-3-4	日常问题解答			中标人、采购人
8-3-5	系统故障处理			中标人、采购人
8-3-6	基础环境运维			中标人、采购人
8-4	运维工作报告			中标人、采购人
8-4-1	周报			中标人、采购人
8-4-2	每季巡检报告			中标人、采购人

4.4. 总体设计方案

4.4.1. 性能要求

4.4.1.1. 用户规模

满足广西税务局现有纳税人的基本前提的同时，要求本项目的设计性能可以满足持续增长的纳税人数量需求，系统必须支持5年内年增长20%的处理能力要求。

4.4.1.2. 交易响应时间

具备良好的并发响应能力，整体响应性能在3s以内，在非业务高峰期，应用系统平均响应时间要求：应用系统内在线事务处理的响应时间不大于3秒，跨系统在线事务处理的响应时间不大于3秒，应用系统内查询的响应时间不大于5秒，应用系统内统计的响应时间不大于5秒。在业务高峰期，应用系统平均响应时间要求不超过非业务高峰期平均响应时间的1.5倍。

交易可以定义为：一个交易是当一个单一角色跨越系统边界触发一个事件并执行一定数量的处理和数据库访问，它将影响架构中的所有服务器层。交易响应时间指完成目标系统中的交互或批量处理所需的响应时间。

根据业务处理类型的不同，把交易划分为三类：交互类业务、查询类业务和大数据量批处理类业务，分别给出响应时间要求的参考值，包括峰值响应时间、平均响应时间。

交互类业务如城乡居民自主缴费等，具有较高的响应要求。查询类业务如缴费回单查询、缴费证明查询等，查询业务由于受到查询的复杂程度、查询的数据量大小等因素的影响，一般分为简单查询和负载查询。批量交易指一次完成多笔业务处理的交易，由于批量交易的数据量不确定，需要根据具体的情况确定响应时间。

业务类型	平均响应时间参考 值(秒)	峰值响应时间参 考值(秒)
OLTP 交易	<1	<3

简单查询	<3	
复杂查询	<5	
批量交易	视提交数据量、业务处理量而定	

4.4.1.3. 数据存储

具备海量数据存储和管理能力，支持 100T 以上的总数据量的存储和管理。

4.4.1.4. 并发能力

应用系统并发数设计应该支持 30% 的冗余，保证系统在业务高峰期间稳定运行。正常情况下业务并发访问量应不小于 500。

4.4.2. 高可用性要求

4.4.2.1. 总体要求

本项目要支持 7×24 不间断的实时服务，全年可用性达到 99.9%，系统部署设计上应采用高可用模式，尽量减少和缩短定期维护与发布时对外停止服务的时间，保证系统可对纳税人提供长时间持续可用的服务。

4.4.2.2. 可靠性保障

可靠性是指系统应保证在正常情况下和极端情况下业务逻辑的正确性。它是实现高可用的重要保障手段。包括无单点故障、故障恢复、灾难恢复、突发用户量应对等。

1) 消除单点故障

防范各类环境、系统、设备故障风险，提升系统总体健壮性，消除单点故障。

2) 避免多应用集中部署

避免多应用部署在同一台服务器或同一个集群中，减少故障定位与排除时间。

4.4.2.3. 弹性伸缩保障

本项目技术架构要求具备线性扩展和弹性伸缩能力，作为保障高可用的另一种重要手段：

(1) 系统具备可扩展性

面临高并发量的交易以及大数据量的查询的运行需求，因此部署设计需要能提供高伸缩性、可根据业务量增长进行灵活的横向扩展。

(2) 保证设备资源冗余

应定期检查系统负载情况，具备设备资源冗余，保障在突发情况下能支撑系统对外提供正常服务，避免因某个设备的突发压力导致系统彻底堵塞。

(3) 降低设备间依赖关系

应降低设备间依赖关系，提升资源伸缩配置的灵活性，避免系统扩展瓶颈

商务部分

第五章 服务期限

系统服务运维期从项目合同签订之日起1年（12个月），提供4名运维人员的运维服务。

第六章 人员管理要求

6.1. 基本要求

1. 工作日，工程师提供日常5*8小时驻场技术服务；非工作日，中标人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，中标人需在放假最后一天安排人员对本项目涉及的主机、存储、网络、应用系统等软硬件环境进行全面检查，及时解决存在的问题，确保收假后正常上班期间本项目软硬件

环境的正常运行

2. 广西税务 12366 微信端办税（社保费）缴费渠道是面向纳税人和税务人员服务的核心系统，需要维护公司组成一支人员稳定，技术精良，人员足够的运维队伍。承担运行维护工作的公司提供 4 名驻场技术运维人员，具体要求如下：应具有计算机相关专业大专以上学历，本科学历人员至少占半数以上，工作经验不得少于 2 年；应熟练熟悉 Linux/Unix 系统、WEB 服务 (apache/nginx)、中间件 tomcat/weblogic、Mysql/MongoDB/Redis 等主流分布式数据库，会操作使用传统数据库 MySQL、MongoDB、Oracle 等高级技能，具备一定运行维护经验；应熟悉本地特色软件社保征管信息系统（微信端）的系统操作、业务流程和数据表结构。

3. 培训要求：依据采购人培训需要，提供免费的集中培训师资服务。

6.2. 对驻场工程师要求

广西税务 12366 微信端办税（社保费）缴费渠道是面向纳税人和税务人员服务的核心系统，需要维护公司组成一支人员稳定，技术精良，人员足够的运维队伍。承担运行维护工作的公司提供 4 名驻场技术运维人员，采购人可根据工作需要，结合本项目具体情况对技术支持人员配置和工作场地进行调整。投标供应商派驻采购人运维工程师应满足以下要求：

学历经验要求：要求驻场技术运维人员需具备本科学历，且具有两年以上相关工作经验或具备硕士研究生学历，且具有一年以上相关工作经验。

了解 linux、windows 操作系统的管理和维护、熟悉 oracle 数据库、Tomcat 的管理、维护和调优。

具有系统运维工作经历，熟悉软件系统架构和相关技术、数据库表结构和相

关系统的业务知识。

具有独立分析、定位和解决系统问题的能力，并能指导其他人员判断和解决问题。

有文档起草、修订等文字处理能力。

遵纪守法，严于律己，诚实守信，待人处事得体，无不良记录。

工作有热情、有责任心、具有团队合作精神，有良好的沟通能力；具有良好的表达能力、自控能力和应变能力；工作具有计划性，能够制定项目计划，善于对工作进行总结和分析；具有较好的管理和组织能力。

要求配备 3 名中级运维服务人员，工作要求：

- (1) 负责日常技术支持工作；
- (2) 负责运维单的处理；
- (3) 负责跟踪已转入开发部门程序问题的处理情况；
- (4) 负责数据运维脚本的编写工作；
- (5) 负责紧急问题的判定与处理；
- (6) 负责业务域与采购人日常沟通工作。

要求配备 1 名高级运维服务人员，工作要求：

- (1) 组织及协调整体运维工作；
- (2) 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；
- (3) 制定及完善运维规范，组织运维团队培训及能力的提升，对运维人员进行管理；
- (4) 协调与其他厂商的工作；

- (5) 配合局方整体运维工作；
- (6) 生产环境故障及事故及时的协调及处理；
- (7) 负责应用系统、数据库服务器和 OGG 链路的监控工作；
- (8) 负责应用、数据库的版本发布工作，负责版本升级后各应用系统运行状态的检查工作；
- (9) 定期提交运维报告。

6.3. 现场维护人员管理要求

- (1) 现场维护人员受服务公司和采购人双重管理，具体按照采购人信息中心驻场人员管理办法执行。
- (2) 现场维护人员中对于变动的人员，维护公司必须提前 2 周补齐相当水平人员，并通过采购人认可。核心人员的变动，必须提前 1 个月征得采购人的同意。
- (3) 现场支持维护小组的办公场所由采购人提供。
- (4) 紧急情况下，现场维护人员应服从采购人的调遣。
- (5) 现场人员工作能力和工作态度达不到维护工作要求的，采购人有权要求维护公司更换，维护公司应及时更换相关人员。

第七章 考核管理

(一) 总体服务质量要求

- 1. 服务单位在运维工作中应遵从采购单位各项制度的管理要求。不能按照运维要求完成相关工作，或在运维工作中造成重大影响的，可追究相关责任直至中

止合同。

2. 服务单位在接收到采购人任务单 3 天内必须做出书面性回复，共同商定完成时间。如果任务单逾期超过 10 天未完成后，可追究相关责任直至中止合同。

3. 服务单位对参与运维的服务单位人员进行安全管理，服务单位人员安全管理不到位由服务单位承担经济 and 法律责任，触犯法律的依法追究相关人员的法律责任。

4. 服务单位提供产品的验收标准由投标单位提出并经采购单位认可，验收标准应不低于国际/国家已公布的最新标准。

5. 服务单位维护项目管理参照 ISO9001 质量标准执行。

(二) 考勤登记

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

(运维工程师同采购人工作时间一致(机房值班人员、节假日、特殊情况除外)，上下班时间：8:00~12:00，15:00~18:00。

运维工程师需按时上下班，不得迟到、早退。8:10 分未到岗视为迟到，18:00 前下班视为早退，每月迟到/早退 3 次以内例会进行批评，3 次(含)以上的通报所属公司，给予相应处罚。

考勤管理人员按周形成考勤汇总表上报相关系统负责人。

(三) 请假

1. 运维工程师不得无故旷工，工作时间不得随意离开工作岗位，请假必须亲自履行请假手续，填写请假申请单，休假时提前安排好工作，保持联系方式畅通。

2. 未按规定请假不到岗者，一律视为旷工，对无故旷工者采购人将通报所属协作单位，并建议换人。

3. 运维工程师请事、病假 1 天(含)以内，由其所属项目的主管副主任批准；

超过一天的由采购人信息中心主任批准。请病假者必须提交医院开具病假条，否则视为事假。

4. 运维工程师如遇突发性疾病或突发事件无法事先请假时，应在休假当天上午八点前通知其所属系统采购人负责人并提交采购人信息中心主任批准。休假结束后需补办请假手续，未补办请假手续的视为旷工。

5. 运维工程师因故请假三天以上者，为不影响工作，服务商应当临时派驻代替人员。

（四）服务质量

1. 运维工程师在上班时应按要求登录运维管理平台，按照采购人运维制度和流程及时处理运维单；

2. 对用户无论通过何种方式提出的技术支持请求，最迟必须在3小时内给予响应，不能及时解决的要联系原开发商解决，仍无法解决的问题上报总局，并做好备案跟踪；

3. 及时将用户来电描述的问题及处理结果等详细信息录入到运维系统中，录入时必须严格按照系统要求的内容进行录入，对问题内容和解答内容应完整准确、简洁明了；

4. 认真分析问题现象，正确选择、合理运用问题处理流程；

5. 在解决问题时，应先检索知识库，知识库中已有明确解决方案的应严格按照知识库内容为用户解答；

6. 版本或补丁的升级需按相关流程进行，运维工程师不得私自升级版本或补丁；

7. 运维工程师在工作中应使用普通话、热情有礼、自然得体、音量适中；

8. 对用户做到有问必答，有答必准，灵活应变；

9. 工作要耐心细致、不急不燥，不厌其烦；

10. 谈话中不得夹带口头语，切忌言语粗鲁。

11. 切忌责备用户，如有必要使用户知道，应婉转提出，维护用户自尊心。

(五) 考核指标

驻场运维工程师技术支持工作指标要求，主要包括问题响应时间、问题按时响应率、问题解决时间、问题按时解决率、健康检查范围和次数等。

1. 问题响应时间，问题响应时间指用户提交运维单后至运维工程师进行处理的时间间隔。要求紧急问题不超过 30 分钟，重大问题不超过 60 分钟，疑难问题不超过 2 小时，一般问题不超过 3 小时。

2. 问题按时响应率，问题按时响应率指运维工程师按时响应问题数占全部解决问题数的百分比。要求问题按时响应率达到 95% 以上。

3. 问题解决时间，问题解决时间指从接到运维单至问题处理完毕的时间间隔。要求运维单根据运维系统中的设定时限处理。

4. 问题按时解决率，问题按时解决率指运维工程师按时解决问题数占全部解决问题数的百分比。要求问题按时解决率达到 90% 以上。

5. 健康检查范围和次数，健康检查范围和次数是指运维期之内对应用系统运行情况的检查范围和检查的次数，健康检查每月不少于 1 次，范围包括应用系统相关联的所有软件系统。

6. 运维单统计分析报告，运维工程师根据运维单处理情况，每月出具运维分析报告，汇总统计本月运维单处理情况。

(六) 考核要求

驻场运维工程师考核内容包括日常考勤、行为规范、工作业绩等三个方面。

1. 驻场运维工程师考核内容包括日常考勤、行为规范、工作业绩等三个方面，日常考勤占 20%，行为规范占 20%，工作业绩占 60%，考核每周进行一次。详细内容如下：

2. 日常考勤考核：包含人员上下班、请假等情况的考核。

3. 行为规范考核：指对支持人员行为规范、工作态度、办公环境、安全保密

等情况的考核。

4. 工作业绩：包括运维工程师所从事的具体技术支持工作的完成质效、突出成绩、重大事故、文档报告等方面。考核指标主要是 7.6 章节定义的指标，各系统运维管理人员根据工作特点可以自行添加个性指标。

（七）考核罚则

（1）对两次考核分数低于 85 分的，采购人将对运维工程师和投标供应商予以警告。对累计三次考核低于 85 分的，采购人将要求投标供应商更换运维工程师。对采购人服务质量造成不良影响的，采购人将视情节扣减项目预算费用；

（2）对更换运维人员造成服务停止的情况，按停止服务的时间，延长服务时限。

（3）对在约定时间内无法解决并对采购人工作造成严重影响的问题，如果投标供应商不是原厂服务商，采购人有权联系软件原开发商处理，产生的费用从合同预算费用中扣除。

（4）系统产生重大故障，导致全省系统不可用，并引起舆情的，发现一次采购人将扣减项目全年预算费用的 20%。

第八章 验收方式及标准

（一）主要交付物

序号	交付物名称	形式	数量	备注
1	《运维事件处理单》	电子、纸质	一事一单	由运维单数量决定
2	《重大紧急请求单》	电子、纸质	一事一单	
3	《月度系统运维报告》	电子、纸质	每月一单	

4	《月度系统巡检报告》	电子、纸质	每月一单	
5	《系统测试报告》	电子、纸质	一事一单	
6	《应用系统补丁升级审批单》	电子、纸质	一事一单	
7	《软件版本升级通知》	电子、纸质	一次一单	
8	《系统运维手册》	电子、纸质	一单	逐步更新
9	《知识记录单》	电子、纸质	一条一单	
10	《考核打分表》	电子、纸质	12	

(二) 验收标准

1. 采购标的验收要求

采购人每月按照《运维厂商考核评级表》进行评分（满分 100 分），年平均分 90（含 90）分以上按合同价格 100% 支付；80-89 分按合同价格 90% 支付；80 分以下按合同价格 80% 支付。合同签订后预付合同总金额的 50%；合同运维期满，按运维厂商考核评级评分结果核算后，支付合同剩余金额。

广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月运维厂商考核评级表						
分类	序号	项目	项目描述	分值	评分标准	得分
资源	1	人员到位情况	运维厂商按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到局方的要求。	4	配置人员数量满足需求和合同约定的，不扣分，否则少一人扣 0.5 分。	

配 备	2	人员素质情况	运维厂商按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合局方的具体要求。	4	具备相关管理和技能水平，持有专业职业资格证书，符合需求和合同约定要求的不扣分，否则，缺少一样扣 0.5 分。	
	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。	4	因人员变动影响正常运维工作，每次 0.5 分。	
工 作 质 效	4	运维处理时效	运行维护项目是否按照局方规定的运维时效完成。	6	由运维部门按照运维管理办法规定时效进行打分，按照 1-5 级评估扣分，每级 1.5 分。	
	5	检查频次要求	巡检值守服务是否按照规定的频次完成。	6	按照合同约定的频次按期完成内容，超期或压缩检查项目的由运维部门评估打分，推迟或压缩内容占整体项目数每缺少一项扣 0.5 分。	
	6	问题处理	系统版本有效性。	6	版本（补丁）未能按计划有效解决相关问题的，按次扣 0.5 分。	
	7	版本质量	系统版本问题率。	6	由于发布版本（补丁）引发新问题的，且未能及时向上反馈、解决的，按次扣 0.5 分。	
	8	其他任务完成	对于需求方在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况	6	对于需求部门提出的合理需求按期完成的，不扣分；每少完成一次扣 0.5 分，	

		情况	况。		扣完为止。	
	9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况。	6	出现应急情况时，能采取合理的方式按时处置，按照 1-5 级评估扣分，每级 1.5 分。	
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	6	按照需求约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣 0.5 分，扣完为止。	
	11	系统运行故障率	由运维厂商所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。	6	按照系统运行的工作日天数计算故障率，由运维部门评估确定故障主体，每出现一次，记为当天故障，故障率每个百分点扣 0.5 分。	
信息安全	12	系统安全漏洞	由局方安全系统或第三方检测服务所发现的由运维厂商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（运维厂商事前已发现并向局方报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。	4	检出一项扣 0.4 分。	
	13	内控机制制度	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。	4	建立了相关制度的，不扣分，未按局方要求制定相关制度的，每缺一项扣 0.4 分。	

	14	内控机制执行	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。	4	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣 0.4 分。	
	15	安全培训	运维厂商人员是否对在岗人员进行了安全培训。	4	每次大规模人员变动后都进行了安全培训的，不扣分。	
	16	安全协议	运维厂商人员是否与局方签订了安全保密协议。	4	签订了安全保密协议的，不扣分。	
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。	4	每出现一项扣 1 分。	
沟通交流	18	培训指导	运维厂商是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。	2	按照合同约定对局方相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的，不扣分；发生一次培训指导不到位的，扣 0.2 分。	
	19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者局方的投诉举报，并经局方运维工作主管部门核实确认的。	2	每收到一次投诉，扣 0.2 分，扣完为止。	
	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。	2	对于工作中的问题主动跟进，对于局方提出的工作项目根据进度主动反馈结果，分为 1-5 档、每档 0.5 分，由运维部门评估酌情	

					分档打分。	
	21	交流渠道	运维厂商人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。	2	主动建立各种便于工作沟通的渠道，运维部门评估确认，有相关渠道的不扣分，按照工作标准分为1-5档、每档0.5分，由运维部门评估酌情分档打分。	
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。	2	由运维部门评估，分为1-5档，每档0.5分，按照具体落实内容酌情分档打分。	
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。	2	建立了相关的工作制度的，不扣分，否则缺少一项扣0.2分	
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况。	2	按相关工作制度逐项落实的，不扣分，否则缺少一项扣0.2分。	
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。	2	每年定期开展针对不同系统的满意度调查，对基层税务机关从系统应用、操作等方面进行满意度问卷调查，根据问卷调查的满意度折算，满意度每5个百分点分档，每档0.2分。	

★2. 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。

★3. 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。

第九章 项目运行维护经费预算

系统服务运维期一年，提供 4 名运维人员的运维服务，项目采购预算金额为人民币（大写）柒拾贰万元整（¥720000.00）。

第十章 付款方式

付款方式：合同签订后支付合同总金额的 50%；合同运维期满，按运维厂商考核评分结果支付合同剩余金额。

乙方应在每次申请付款时，按照甲方的要求向甲方开具合法合规的税务发票，甲方在收到发票后于 30 日内支付。

十一章 履约保证金

本项目不要求提供。

第十二章 项目分包情况要求

本项目不接受分包。

(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：
采 购 人 意 见	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。 单位名称： 开户银行： 帐 号： 联系人及电话： 供应商签章： 年 月 日
	退付意见：（是否同意退付履约保证金及退付金额） 联系人及电话： 采购人签章 年 月 日

1.5.3.符合招标文件要求的供应商特定资格条件的证明材料 (由采购人或采购代理机构根据项目具体要求填列)

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2022〕146号）的规定，本公司（联合体）参加国家税务总局广西壮族自治区税务局（单位名称），国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理系统，征收子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信 12366 等社保费相关系统运维服务（以下简称“微信 12366 社保费运维服务”）（项目名称）采购项目，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或：服务全部为符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理系统、征收子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信 12366 等社保费相关系统运维服务（以下简称“微信 12366 社保费运维服务”）（标的名称），属于软件和信息技术服务业（采买文件中明确的所属行业），承建（承接）企业为众企数智科技（广东）有限公司（企业名称），从业人数 78 人，营业收入为 9 万元，资产总额为 114.500301 万元，属（大型企业、中型企业、小型企业、微型企业）。

2. （标的名称），属于（采买文件中明确的所属行业），承建（承接）企业为（企业名称），从业人数 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属（大型企业、中型企业、小型企业、微型企业）。

.....
以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业负责人为同一人的情形。

本公司对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：众企数智科技（广东）有限公司

日期：2021 年 10 月 8 日

备注：

1. 从业人数、营业收入、资产总额指标上一年度数据，以上一年度末的数据或企业成立不足一年的数据。

2. 中小企业划分标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的标准执行。

3. 声明书须由符合条件的中小企业法定代表人或负责人签字并加盖公章（或联合体成员机构成员