

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智慧核票(自动批票)系统运维

合同编号: GXJTZ[2021]1101039 (GX210201)

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): 南宁太初科技有限公司

签订日期: 2021 年 12 月 6 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。

2. 合同标的

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 143,000.00 元/年，合同总金额为人民币壹拾肆万叁仟元整（¥143,000.00）。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）：国家税务总局广西壮族自治区税务局 法定代表人或其授权代表签字(或签章)：



乙方（盖章）：南宁太初科技有限公司

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智慧核票（自动批票）系统运维 合同编号：GXJTZ[2021]1101039（GX210201）
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：耿煜 电话：0771-5562101 甲方开户银行名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 开户银行：交通银行股份有限公司南宁金源支行 银行账号：451060305010470003212
3	乙方名称：南宁太初科技有限公司 乙方地址：中国(广西)自由贸易试验区南宁片区凤凰路 19 号碧桂园天玺湾 2 号楼地下一层 B103 号商铺 乙方联系人：张达 电话：15296222396 乙方开户银行名称：南宁太初科技有限公司 开户银行：中国建设银行股份有限公司广西自贸试验区南宁片区五象支行 银行账号：45050160500100000011
4	合同金额：人民币壹拾肆万叁仟元整(¥143,000.00)
5	服务时间、履行期：1 年，从合同签订之日起 365 个日历天内实施完毕，具体从 2021 年 12 月 6 日起至 2022 年 12 月 5 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指定地点
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：本项目服务期 1 年，分三次结算服务费。合同签订后支付合同总金额的 50%；运维服务期满 6 个月，支付合同总金额的 20%；合同运维期满，按考核结果支付合同剩余金额。
9	履约保证金及其返还：本项目不要求提供。
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。

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约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

本合同无补充条款。

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）。

(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智慧核票（自动批票）系统运维	项	1	143000.00	为国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票系统（原自动批票系统）提供一年的技术运维服务，提供 5 × 8（星期一至星期五，具体工作时间根据税务机关工作时间调整）驻场服务，以及 7×24 的（星期一至星期日，每天 24 小时）响应服务；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。负责相关信息系统的日常监控、补丁升级、故障处理、数据维护等技术运维工作，实现智慧核票系统（原自动批票系统）的安全稳定运行。针对本项目提供服务的驻场工程师胜任招标文件所描述的服务内容，驻场工程师日常工作包括但不限于招标文件所描述的服务内容，驻场工程师的日常工作由采购人统一安排。 具体服务承诺内容(包括但不限于服务内容、范围和基本 要求)详见投标文件。
合计：人民币壹拾肆万叁仟元整（143000.00 元）				

(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

由乙方按照投标（响应）文件提供，并保持与投标（响应）文件一致。

一 资格和报价部分

(一) 投标函

投 标 函

致 广西建通工程咨询有限责任公司 (采购人或采购代理机构):

根据 国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票（自动批票）系统运维
(项目名称)(项目编号: GXJTZ[2021]1101039 (GX210201)) 的投标邀请, 张达、
商务(姓名、职务)代表投标人 南宁太初科技有限公司、中国(广西)自由贸易试
验区南宁片区凤凰路19号碧桂园天玺湾2号楼地下一层B103号商铺 (投标人名称、地址)参加本项目招标的有关活动。据此函, 作如下承诺:

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起 90 天遵守本投标文件中的承诺, 且在期满之前均具有约束力。

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件:

- (1) 具有独立承担民事责任的能力;
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
- (5) 参加此项采购活动前 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件, 包括投标文件正本 壹 份, 副本 肆 份, 电子文档 壹 份, 开标一览表(投标报价表、投标保证金) 壹 份。

5. 已详细审阅全部招标文件(包括招标文件澄清函), 理解投标人须知的所有条款。

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7. 接受招标文件中全部合同条款, 且无任何异议; 保证忠实地执行双方所签订的合同, 并承担合同规定的责任和义务。

8.完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求,若有偏差,已在投标文件中明确说明。

9.如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标,贵方可不予退还我方的投标保证金。

10.愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。

11.我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件,确认无误。

12.对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

13.与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

附件 1-2: 法定代表人(负责人)授权书(授权代表参加投标)

投标人名称: 南宁太初科技有限公司 投标人公章: 
投标人地址: 中国(广西)自由贸易试验区南宁片区凤凰路 19 号碧桂园天玺湾 2 号楼地下一层 B103 号商铺 邮编: 530000
电话: 0771-5706532 传真: 0771-5706532
法定代表人(负责人)或投标人代表(签字或盖章): 张华
联系电话: 15296222396
日期: 2021 年 11 月 17 日

(二) 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智慧核票（自动批票）系统运维	项目编号	GXJTZ[2021]110 1039 (GX210201)
1	包号	/		
2	报价	大写：人民币壹拾肆万叁仟元 小写：¥143000.00元		
3	服务期	自签订合同之日起1年（12个月）		
4	质保期	/		
	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。
投标总价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称(公章)：  南京太初科技有限公司

法定代表人或其授权代表签字： 

日期： 2021 年 11 月 18 日

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

由乙方按照投标文件提供，并保持与投标文件一致。

二 技条款偏离表

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智慧核票（自动批票）系统
运维

项目编号：GXJTZ[2021]1101039（GX210201）

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智慧核票（自动批票）系统运维		★五、服务内容要求 1. 按照 ITIL 管理的模式对相关系统进行运维管理，并建立一套行之有效的 ITIL 运行维护管理服务体系，对维护工作实行全程监控和记录，对所维护系统及其资源进行配置管理。	投标响应如下： ★五、服务内容要求 1. 我公司按照 ITIL 管理的模式对相关系统进行运维管理，并建立一套行之有效的 ITIL 运行维护管理服务体系，对维护工作实行全程监控和记录，对所维护系统及其资源进行配置管理。	无偏离	
2	国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票（自动批票）系统运维		2. 日常运维规范必须遵照 ITSS(IT 技术服务规范)及税局信息中心的相关运维制度执行。	投标响应如下： 2. 我公司日常运维规范必须遵照 ITSS(IT 技术服务规范)及税局信息中心的相关运维制度执行。	无偏离	
3	国家税务总局广西壮族自治区税务		3. 针对系统制定对应的日检、周检、月检计	投标响应如下： 3. 我公司针对系统制定	无偏离	

	局智慧核票 (自动批 票)系统运 维		划,并按采购人要求完 成系统巡检任务,并出 具每月系统健康检查报 告。	对应的日检、周检、月检 计划,并按采购人要求完 成系统巡检任务,并出具 每月系统健康检查报告。		
4	国家税务总 局广西壮族 自治区税务 局智慧核票 (自动批 票)系统运 维		4. 针对本次项目运维 对象,提供每年2次性 能分析和优化提升服 务,每半年根据省级税 务局信息中心的运行维 护现状提出优化完善的 建议,并出具性能分析 和优化提升服务报告。	投标响应如下: 4. 我公司针对本次项目 运维对象,提供每年2 次性能分析和优化提升 服务,每半年根据省级税 务局信息中心的运行维 护现状提出优化完善的 建议,并出具性能分析和 优化提升服务报告。	无 偏 离	
5	国家税务总 局广西壮族 自治区税务 局智慧核票 (自动批 票)系统运 维		5. 对所服务系统提出 一份完善的应急备份方 案,并采取相应的应急 措施,以保障系统的高 可用性和连续性。	投标响应如下: 5. 我公司对所服务系统 提出一份完善的应急备 份方案,并采取相应的应 急措施,以保障系统的高 可用性和连续性。	无 偏 离	
6	国家税务总 局广西壮族 自治区税务 局智慧核票 (自动批 票)系统运 维		6. 定期将设备/系统的 状态和性能数据进行归 档,并提供性能测试和 调优服务,发布性能测 试报告,及给出性能优 化建议,以保证系统运 行在最佳状态。	投标响应如下: 6. 我公司定期将设备/ 系统的状态和性能数据 进行归档,并提供性能测 试和调优服务,发布性能 测试报告,及给出性能优 化建议,以保证系统运行 在最佳状态。	无 偏 离	
7	国家税务总 局广西壮族		7. 监控系统资源使用 情况,并定期对系统资	投标响应如下: 7. 我公司监控系统资源	无 偏	

	自治区税务局智慧核票（自动批票）系统运维		源使用效率数据进行收集、整理和分析，以得出系统使用效率报告（内容包括：关键指标、空间使用数据、网络带宽占用等）。	使用情况，并定期对系统资源使用效率数据进行收集、整理和分析，以得出系统使用效率报告（内容包括：关键指标、空间使用数据、网络带宽占用等）。	离	
8	国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票（自动批票）系统运维		8. 当采购人设备的配置环境需要进行变更时，中标方需针对变更进行必要的跟踪处理和控制，以将变更带来的风险降到最低。	投标响应如下： 8. 当采购人设备的配置环境需要进行变更时，我公司需针对变更进行必要的跟踪处理和控制，以将变更带来的风险降到最低。	无偏离	
9	国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票（自动批票）系统运维		9. 当系统出现由于数据错误导致的问题时，及时进行后台数据运维，解决问题。	投标响应如下： 9. 当系统出现由于数据错误导致的问题时，我公司及时进行后台数据运维，解决问题。	无偏离	
10	国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票（自动批票）系统运维		2.3.1 系统运维服务通用要求 2.3.1.1 调研评估 根据需方、供方或应用系统运行的需求，提供应用的调研评估服务，并提出处理或改进的建议和方案，调研评估服务包括但不限于：	投标响应如下： 2.3.1 系统运维服务通用要求 2.3.1.1 调研评估 我公司根据需方、供方或应用系统运行的需求，提供应用的调研评估服务，并提出处理或改进的建议和方案，调研评估服务	无偏离	

		1) 应用系统负载情况分析; 2) 应用系统安全策略分析及安全策略调整优化建议; 3) 应用系统的高可用性分析; 4) 应用系统整体性能分析及调整建议; 5) 结合所承载的应用的特点和运行需求,对小型机操作系统的运行状态及运行趋势进行分析;	包括但不限于: 1) 应用系统负载情况分析; 2) 应用系统安全策略分析及安全策略调整优化建议; 3) 应用系统的高可用性分析; 4) 应用系统整体性能分析及调整建议; 5) 结合所承载的应用的特点和运行需求,对小型机操作系统的运行状态及运行趋势进行分析;		
11	国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票(自动批票)系统运维	2.3.1.2 例行操作 2.3.1.2.1 日常监控 根据需方、供方或应用系统运行的需求,提供应用系统的日常监控服务,日常监控服务包括但不限于: 1) 系统运行状态; 2) 系统用户量; 3) 系统反应速度; 4) 系统监控状况; 5) 系统文件系统状况; 6) 系统网络连通性监控;	投标响应如下: 2.3.1.2 例行操作 2.3.1.2.1 日常监控 我公司根据需方、供方或应用系统运行的需求,提供应用系统的日常监控服务,日常监控服务包括但不限于: 1) 系统运行状态; 2) 系统用户量; 3) 系统反应速度; 4) 系统监控状况; 5) 系统文件系统状况; 6) 系统网络连通性监	无偏离	

			7) 系统相关设备存储卷组配置和状态监控; 8) 主要进程运行状态; 9) 应用服务运行情况; 10) 应用系统日志是否有报错信息;	控; 7) 系统相关设备存储卷组配置和状态监控; 8) 主要进程运行状态; 9) 应用服务运行情况; 10) 应用系统日志是否有报错信息;		
12	国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票(自动批票)系统运维		2.3.1.2.2 性能检查 根据需方、供方或应用系统运行的需求,提供应用系统的性能检查服务,性能检查服务包括但不限于: 1) 应用系统服务器业务CPU 使用峰值情况; 2) 应用系统服务器业务内存使用峰值情况; 3) 应用系统服务器业务会话连接数情况; 4) 硬盘使用增长量情况;	投标响应如下: 2.3.1.2.2 性能检查 我公司根据需方、供方或应用系统运行的需求,提供应用系统的性能检查服务,性能检查服务包括但不限于: 1) 应用系统服务器业务CPU 使用峰值情况; 2) 应用系统服务器业务内存使用峰值情况; 3) 应用系统服务器业务会话连接数情况; 4) 硬盘使用增长量情况;	无偏离	
13	国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票(自动批票)系统运维		2.3.1.2.3 脆弱性检查 根据需方、供方或应用系统运行的需求,提供应用系统的脆弱性检查服务,脆弱性检查服务包括但不限于: 1) 应用系统是否满足运	投标响应如下: 2.3.1.2.3 脆弱性检查 我公司根据需方、供方或应用系统运行的需求,提供应用系统的脆弱性检查服务,脆弱性检查服务包括但不限于:	无偏离	

		行冗余度要求； 2) 应用系统的数据库连接密码配置文件是否存在明码； 3) 重要运行程序是否有保留备份； 4) 系统配置是否符合应用系统运行的要求； 5) 系统使用资源是否超过预定阈值； 6) 应用系统是否存在SQL注入隐患；	1) 应用系统是否满足运行冗余度要求； 2) 应用系统的数据库连接密码配置文件是否存在明码； 3) 重要运行程序是否有保留备份； 4) 系统配置是否符合应用系统运行的要求； 5) 系统使用资源是否超过预定阈值； 6) 应用系统是否存在SQL注入隐患；		
14	国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票（自动批票）系统运维	2.3.1.2.4 常规检查 根据需方、供方或应用系统运行的需求，提供应用系统的常规检查服务，常规服务包括但不限于： 1) 备份配置文件； 2) 备份重要运行日志； 3) 清除过期日志； 4) 交易连接正常性测试； 5) 应用系统软件备份及存档； 6) 设备配置变更文件的审核、实施、记录； 7) 用户账号密码定期更	投标响应如下： 2.3.1.2.4 常规检查 我公司根据需方、供方或应用系统运行的需求，提供应用系统的常规检查服务，常规服务包括但不限于： 1) 备份配置文件； 2) 备份重要运行日志； 3) 清除过期日志； 4) 交易连接正常性测试； 5) 应用系统软件备份及存档； 6) 设备配置变更文件的审核、实施、记录；	无偏离	

			新; 8) 系统远程访问会话管理; 9) 系统日志和错误日志数据分析与报告生成;	7) 用户账号密码定期更新; 8) 系统远程访问会话管理; 9) 系统日志和错误日志数据分析与报告生成;		
15	国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票(自动批票)系统运维		2.3.1.3 响应支持 2.3.1.3.1 事件驱动响应 针对应用系统的硬件或系统故障引起的业务中断或运行效率无法满足正常运行要求而进行的响应服务,事件驱动响应服务包括但不限于: 1) 程序恢复; 2) 应用服务重启; 3) 配置文件恢复; 4) 守护服务调整; 5) 系统级启停; 6) 系统异常处理;	投标响应如下: 2.3.1.3 响应支持 2.3.1.3.1 事件驱动响应 我公司针对应用系统的硬件或系统故障引起的业务中断或运行效率无法满足正常运行要求而进行的响应服务,事件驱动响应服务包括但不限于: 1) 程序恢复; 2) 应用服务重启; 3) 配置文件恢复; 4) 守护服务调整; 5) 系统级启停; 6) 系统异常处理;	无偏离	
16	国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票(自动批票)系统运维		2.3.1.3.2 服务请求响应 根据需方、供方或应用系统运行的需求,提供应用系统的服务请求响应服务,服务请求响应服务包括但不限于: 1) 应用系统服务器更	投标响应如下: 2.3.1.3.2 服务请求响应 我公司根据需方、供方或应用系统运行的需求,提供应用系统的服务请求响应服务,服务请求响应服务包括但不限于:	无偏离	

			换; 2) 应用系统参数调整; 3) 应用系统版本升级; 4) 应用异常处置;	1) 应用系统服务器更 换; 2) 应用系统参数调整; 3) 应用系统版本升级; 4) 应用异常处置;		
17	国家税务总 局广西壮族 自治区税务 局智慧核票 (自动批 票)系统运 维		2.3.1.4 优化改善 2.3.1.4.1 适应性改进 根据需方、供方或应用 系统运行的需求,提供 应用系统的适应性改进 服务,适应性改进服务 包括但不限于: 1) 应用系统参数配置优 化; 2) 数据库连接参数调 整; 3) 连接池参数调整; 4) 相关操作系统参数调 整; 5) 应用版本升级、补丁 修复; 6) 日志监控、日志级别 设置及空间管理; 7) 中间件和应用的安全 漏洞修复;	投标响应如下: 2.3.1.4 优化改善 2.3.1.4.1 适应性改进 我公司根据需方、供方或 应用系统运行的需求,提 供应用系统的适应性改 进服务,适应性改进服务 包括但不限于: 1) 应用系统参数配置优 化; 2) 数据库连接参数调 整; 3) 连接池参数调整; 4) 相关操作系统参数调 整; 5) 应用版本升级、补丁 修复; 6) 日志监控、日志级别 设置及空间管理; 7) 中间件和应用的安全 漏洞修复;	无 偏 离	
18	国家税务总 局广西壮族 自治区税务		2.3.1.4.2 增强性改进 根据应用系统的特点和 运行需求, 通过对应用	投标响应如下: 2.3.1.4.2 增强性改进 我公司根据应用系统的	无 偏 离	

	局智慧核票 (自动批 票)系统运 维		系统的运行记录、趋势 的分析,对相关硬件设 备进行调整、扩容或升 级,包括但不限于: 1) 数据库、中间件版本 升级、打补丁; 2) 由于主机 CPU 个数、 内存容量增加调整应用 系统相应的参数;	特点和运行需求,通过 对应用系统的运行记录、 趋势的分析,对相关硬 件设备进行调整、扩容或 升级,包括但不限于: 1) 数据库、中间件版本 升级、打补丁; 2) 由于主机 CPU 个数、 内存容量增加调整应用 系统相应的参数;		
19	国家税务总 局广西壮族 自治区税务 局智慧核票 (自动批 票)系统运 维		2.3.1.4.3 预防性改进 根据对应用系统的运行 记录、趋势的分析,结 合应用系统的需求,发 现应用系统的脆弱点, 有针对性地进行改进性 作业,包括但不限于: 1) 删除临时文件,释放 数据空间; 2) 监控主要参数以及时 调优; 3) 应用备份策略调整; 4) 定期备份;	投标响应如下: 2.3.1.4.3 预防性改进 我公司根据对应用系统 的运行记录、趋势的分 析,结合应用系统的需 求,发现应用系统的脆弱 点,有针对性地进行改进 性作业,包括但不限于: 1) 删除临时文件,释放 数据空间; 2) 监控主要参数以及时 调优; 3) 应用备份策略调整; 4) 定期备份;	无 偏 离	
20	国家税务总 局广西壮族 自治区税务 局智慧核票 (自动批 票)系统运		★2.3.2 智慧核票系统 (原自动批票系统)业 务新的需求开发 根据业务部门提出新的 业务需求要求,结合现	投标响应如下: ★2.3.2 智慧核票系统 (原自动批票系统)业 务新的需求开发 我公司根据业务部门提	无 偏 离	

	维		有应用的框架体系，完成新需求的开发并不断优化迭代，包括但不限于： 1) 风险指标的增加与修改； 2) 对接第三方业务系统的接口优化及新接口的开发； 3) 根据需求增加新的统计功能； 4) 与第三方系统进行业务集成； 5) 业务部门提出的其它需求；	出新的业务需求要求，结合现有应用的框架体系，完成新需求的开发并不断优化迭代，包括但不限于： 1) 风险指标的增加与修改； 2) 对接第三方业务系统的接口优化及新接口的开发； 3) 根据需求增加新的统计功能； 4) 与第三方系统进行业务集成； 5) 业务部门提出的其它需求；		
21	国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票（自动批票）系统运维		2.4 配置管理服务 1. 对设备的硬件属性（CPU、内存、硬盘、IP 地址及网络连接情况等）和软件属性（操作系统、数据库、中间件及应用软件等）进行调查统计和建立完善的设备档案，并建立设备配置信息库以及维护配置信息的变更。	投标响应如下： 2.4 配置管理服务 1. 我对设备的硬件属性（CPU、内存、硬盘、IP 地址及网络连接情况等）和软件属性（操作系统、数据库、中间件及应用软件等）进行调查统计和建立完善的设备档案，并建立设备配置信息库以及维护配置信息的变更。	无偏离	
22	国家税务总局		2. 明确设备之间的连接	投标响应如下：	无	

	局广西壮族 自治区税务 局智慧核票 (自动批 票)系统运 维		关系,并建立应用系统 网络拓扑图并维护其变 更。	2.我公司明确设备之间 的连接关系,并建立应用 系统网络拓扑图并维护 其变更。	偏 离	
23	国家税务总 局广西壮族 自治区税务 局智慧核票 (自动批 票)系统运 维		3.建立发布管理、变更 管理、配置管理等一系 列的制度和规范,同时 引入相应的工具来辅助 管理。并且能对配置管 理数据进行必要的统计 分析及发布分析报表。	投标响应如下: 3.我公司建立发布管 理、变更管理、配置管 理等一系列的制度和规范, 同时引入相应的工具来 辅助管理。并且能对配置 管理数据进行必要的统 计分析及发布分析报表。	无 偏 离	
24	国家税务总 局广西壮族 自治区税务 局智慧核票 (自动批 票)系统运 维		2.5 运维服务工作检查 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。	投标响应如下: 2.5 运维服务工作检查 我公司驻场工程师应严 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。	无 偏 离	

25	国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票（自动批票）系统运维	2.6 服务质量报告 每日完成《应用系统运行监控日报》，每周完成《应用系统运行监控周报》，每月完成《应用系统月度运行报告》，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》。	投标响应如下： 2.6 服务质量报告 我公司每日完成《应用系统运行监控日报》，每周完成《应用系统运行监控周报》，每月完成《应用系统月度运行报告》，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》。	无偏离
26	国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票（自动批票）系统运维	2.7 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	投标响应如下： 2.7 优化提升报告 我公司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	无偏离

			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。	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。		
27	国家税务总局广西壮族自治区税务局智慧核票（自动批票）系统运维		2.8 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。	投标响应如下： 2.8 后援团队运维要求 我公司通过电话、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。	无 偏 离	

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）： 南宁太初科技有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）： 张达

日期： 2021 年 11 月 17 日

二 商务部分

(六) 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智慧核票（自动批票）系统
运维
项目编号：GXJTZ[2021]1101039（GX210201）
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	一、项目要求	项目基本要求： 为智慧核票系统（原自动批票系统）的技术运维工作，拟采购一年，提供 5×8（星期一至星期五，具体工作时间根据税务机关工作时间调整）驻场服务，以每天 24 小时响应服务；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。负责相关信息系统的日常监控、补丁升级、故障处理、数据维护等技术运维工作，实现智慧核票系统（原自动批票系统）的安全稳定运行。	投标响应如下： 项目基本要求： 为智慧核票系统（原自动批票系统）的技术运维工作，拟采购一年，提供 5×8（星期一至星期五，具体工作时间根据税务机关工作时间调整）驻场服务，以每天 24 小时响应服务；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。我公司负责相关信息系统的日常监控、补丁升级、故障处理、数据维护等技术运维工作，实现智慧核票系统（原自	无偏离	

		投标人提供的驻场工程师应胜任本标书所描述的服务内容，驻场工程师日常工作包括但不限于本标书所描述的服务内容，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。	动批票系统）的安全稳定运行。投标人提供的驻场工程师应胜任本标书所描述的服务内容，驻场工程师日常工作包括但不限于本标书所描述的服务内容，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。		
2	一、项目要求	基本要求如下： 1. 负责广西自治区税务局的智慧核票系统（原自动批票系统）（详见服务内容要求）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。	投标响应如下： 基本要求如下： 1. 我公司负责广西自治区税务局的智慧核票系统（原自动批票系统）（详见服务内容要求）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。	无偏离	
3	一、项目要求	★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）	投标响应如下： ★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）	无偏离	
4	一、项目要求	3. 如由于底层硬盘故障发生本项目所涉及的应用系统宕机或数据丢失情况，投标人须提供数据拯救及恢复服务。	投标响应如下： 3. 如由于底层硬盘故障发生本项目所涉及的应用系统宕机或数据丢失情况，投标人须提供数据拯救及恢复服务。	无偏离	
5	一、项目要求	4. 保密协议，投标人及其	投标响应如下：	无	

		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. 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。	无 偏 离
6	一、项目要求	5. 服务时间为一年。服务期满，采购人组织验收，如验收不合格，采购人有权终止合同。	投标响应如下： 5. 服务时间为一年。服务期满，采购人组织验收，如验收不合格，采购人有权终止合同。	无 偏 离
7	一、项目要求	★7. 服务要求如下： 项目执行标准需符合以下规范文件要求： 1 GB/T 8567-2006 计算机软件文档编制规范 2 GB/T 14079-93 软件维护指南 3 ISO/IEC 20000 信息技术服务管理体系标准 4 ITSS 信息技术服务标准 5 ISO/IEC27001 信息安全管理体系规范 服务对象：部署在省局数据中心的智慧核票系统（原自动批票系统）。	投标响应如下： ★7. 服务要求如下： 项目执行标准需符合以下规范文件要求： 1 GB/T 8567-2006 计算机软件文档编制规范 2 GB/T 14079-93 软件维护指南 3 ISO/IEC 20000 信息技术服务管理体系标准 4 ITSS 信息技术服务标准 5 ISO/IEC27001 信息安全管理体系规范 服务对象：部署在省局数据中心的智慧核票系统（原自动批票系统）。	无 偏 离
8	一、项目要求	9. 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。	投标响应如下： 9. 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。	无 偏 离

			作。	
9	一、项目要求	10. 周末和节假日须有 1 名以上人员南宁待命，重大节假日须按采购人要求提供现场值守。	投标响应如下： 10. 周末和节假日须有 1 名以上人员南宁待命，重大节假日须按采购人要求提供现场值守。	无偏离
10	一、项目要求	11. 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。	投标响应如下： 11. 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。	无偏离
11	一、项目要求	12. ★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)。	投标响应如下： 12. ★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)。	无偏离
12		★1) 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至少 1 人，提供 5×8 (星期一至星期五，具体工作时间根据税务机关工作时间调整) 驻场服务，以及 7×24 的(星期一至星期日，每天 24 小时)响应服务；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	投标响应如下： ★1) 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至少 1 人，提供 5×8 (星期一至星期五，具体工作时间根据税务机关工作时间调整) 驻场服务，以及 7×24 的(星期一至星期日，每天 24 小时)响应服务；如果在非工作时间内发生系统安装、调试、故障处理等事件，	无偏离

		求在现场协助处理。	驻场工程师需依据采购人的需求在现场协助处理。	
13	二、投入人员和服务响应要求	2) 驻场运维人员技能要求。 数据库复制系统驻场服务工程师应具有 Oracle 数据库运维 5 年以上经验; 应用系统运维驻场工程师具有 PHP、Webshpere、Weblogic 等中间件使用和管理经验, 具备 Oracle、SQLServer、MySQL 等数据库的使用和管理经验。以上驻场人员均需具备如下条件: 3 年或以上开发经验, 本科学历以上, 年龄 25 到 45, 无不良记录, 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。	投标响应如下: 2) 驻场运维人员技能要求。 数据库复制系统驻场服务工程师应具有 Oracle 数据库运维 5 年以上经验; 应用系统运维驻场工程师具有 PHP、Webshpere、Weblogic 等中间件使用和管理经验, 具备 Oracle、SQLServer、MySQL 等数据库的使用和管理经验。以上驻场人员均需具备如下条件: 3 年或以上开发经验, 本科学历以上, 年龄 25 到 45, 无不良记录。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。	无偏离
14	二、投入人员和服务响应要求	3) 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。(投标时提供承诺函)。	投标响应如下: 3) 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。(投标时提供承诺函)。	无偏离
15	二、投入人员和服务响应要求	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	投标响应如下: 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,	无偏离

		统的正常运转。	也应能够积极配合处理，保障系统的正常运转。	
16	二、投入人员和服务响应要求	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。	投标响应如下： 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。	无偏离
17	二、投入人员和服务响应要求	6) 驻场工程师日常运维工作应包含但不限于调研评估、例行操作、优化改善及响应支持四部分。	投标响应如下： 6) 驻场工程师日常运维工作应包含但不限于调研评估、例行操作、优化改善及响应支持四部分。	无偏离
18	二、服务期限及地点要求	服务期限：1 年 服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局。	投标响应如下： 服务期限：1 年 服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局。	无偏离
19	三、付款方式	1. 本项目服务期 1 年，分三次结算服务费。合同签订后支付合同总金额的 50%；运维服务期满 6 个月，支付合同总金额的 20%；合同运维期满，按考核结果支付合同剩余金额。	投标响应如下： 1. 本项目服务期 1 年，分三次结算服务费。合同签订后支付合同总金额的 50%；运维服务期满 6 个月，支付合同总金额的 20%；合同运维期满，按考核结果支付合同剩余金额。	无偏离
20	三、付款方式	2. 本项目不需要提供履约保证金。	投标响应如下： 2. 本项目不需要提供履约保证金。	无偏离
21	★四、保密	1. 中标人运维人员在合同	投标响应如下：	无

	安全要求	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和数据安全相关规定开展工 全工作落实不到位引发安全事 件的,采购人将视安全事件严重 情况按合同金额的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。	1. 我公司运维人员在合同 期间应严格按采购人的网络安 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 情况按合同金额的 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。	偏 离
22	★四、保密安 全要求	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	投标响应如下: 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	无 偏 离

	的政策、法律、法规和制度。 (3) 项目人员应对本项目的政策、法律、法规和制度。 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 泄露任何相关数据,不向外泄露 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。	国家有关版权和知识产权保护 (3) 项目人员应对本项目的政策、法律、法规和制度。 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 泄露任何相关数据,不向外泄露 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。	
--	---	---	--

投标人名称(公章): 南宁太初科技有限公司

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章):

日期: 2021 年 11 月 17 日

三 投标人服务承诺（包含售后服务承诺）

1 售后服务承诺

1) 为智慧核票系统（原自动批票系统）的提供技术运维工作，服务期限为一年，提供 5×8（星期一至星期五，具体工作时间根据税务机关工作时间调整）驻场服务，以及 7×24 的（星期一至星期日，每天 24 小时）响应服务；如果在非工作时间内发生系统安装、调试、故障处理等事件，驻场工程师依据采购人的需求在现场协助处理。负责相关信息系统的日常监控、补丁升级、故障处理、数据维护等技术运维工作，实现智慧核票系统（原自动批票系统）的安全稳定运行。

2) 我公司提供的驻场工程师胜任本标书所描述的服务内容，驻场工程师日常工作包括但不限于本标书所描述的服务内容，驻场工程师的日常工作由采购人统一安排，我公司不得拒绝。

3) 负责广西壮族自治区税务局的智慧核票系统（原自动批票系统）（详见服务内容要求）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。

4) 本项目合同生效后，我公司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，我公司承担相应责任，包括由此产生的额外费用。

5) 如由于底层硬盘故障发生本项目所涉及的应用系统宕机或数据丢失情况，我公司提供数据拯救及恢复服务。

6) 保密协议，我公司及其所有运维服务人员保证对运维相关系统数据保密，如有违反，我公司承担相应的法律责任。

7) 服务时间为一年。服务期满，采购人组织验收，如验收不合格，采购人有权终止合同。

8) 执行标准承诺

我公司承诺符合以下规范文件要求：

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

9) 服务对象承诺

我公司承诺本项目服务对象为：部署在省局数据中心的智慧核票系统（原自动批票系统）。

10) 应用系统升级支持承诺

我公司承诺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。

11) 周末和节假日安排 1 名以上人员南宁待命，重大节假日须按采购人要求提供现场值守。

12) 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。

13) 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。

2 投入人员和服务响应承诺

1) 在项目合同签订起一年时间内，我公司配备符合本项目要求技术资格的运维人员至少 1 人，提供 5×8（星期一至星期五，具体工作时间根据税务机关工作时间调整）驻场服务，以及 7×24 的（星期一至星期日，每天 24 小时）响应服务；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。

2) 驻场运维人员技能承诺。驻场服务工程师具有 Oracle 数据库运维 5 年以上经验；应用系统运维驻场工程师具有 PHP、Webshpere、Weblogic 等中间件使用和管理经验，具备 Oracle、SQLServer、MySQL 等数据库的使用和管理经验。以上驻场人员均具备如下条件：3 年或以上开发经验，本科学历以上，年龄 25 到 45，无不良记录。如达不到采购人要求而造成的服务交付问题，责任将由我公司承担。

3) 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，我公司应按用户要求进行更换。（投标时提供承诺函）

4) 遇到紧急或重大事故，我公司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，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的时刻。

6) 驻场工程师日常运维工作应包含但不限于调研评估、例行操作、优化改善及响应支持四部分

3 服务期限及地点承诺

我公司承诺本项目的服务期限为 1 年, 服务地点为国家税务总局广西壮族自治区税务局。

4 安全保密承诺

(1) 我公司运维人员在合同期间严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作, 由于我公司运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的, 采购人可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。

(2) 信息安全保密承诺

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, 我公司负有连带责任。

4) 我哪个公司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。

5 服务内容承诺

我公司对本项目中的服务内容做出如下承诺：

1) 按照 ITIL 管理的模式对相关系统进行运维管理，并建立一套行之有效的 ITIL 运行维护管理体系，对维护工作实行全程监控和记录，对所维护系统及其资源进行配置管理。

2) 日常运维规范必须遵照 ITSS(IT 技术服务规范)及税局信息中心的相关运维制度执行。

3) 针对系统制定对应的日检、周检、月检计划，并按采购人要求完成系统巡检任务，并出具每月系统健康检查报告。

4) 针对本次项目运维对象，提供每年 2 次性能分析和优化提升服务，每半年根据省级税务局信息中心的运行维护现状提出优化完善的建议，并出具性能分析和优化提升服务报告。

5) 对所服务系统提出一份完善的应急备份方案，并采取相应的应急措施，以保障系统的高可用性和连续性。

6) 定期将设备/系统的状态和性能数据进行归档，并提供性能测试和调优服务，发布性能测试报告，及给出性能优化建议，以保证系统运行在最佳状态。

7) 监控系统资源使用情况，并定期对系统资源使用效率数据进行收集、整理和分析，以得出系统使用效率报告（内容包括：关键指标、空间使用数据、网络带宽占用等）。

8) 当采购人设备的配置环境需要进行变更时，中标方需针对变更进行必要的跟踪处理和控制，以将变更带来的风险降到最低。

9) 当系统出现由于数据错误导致的问题时，及时进行后台数据运维，解决问题。

5 运维服务工作检查承诺

我公司承诺驻场工程师将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。我公司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。

6 服务质量报告承诺

我公司承诺每日完成《应用系统运行监控日报》，每周完成《应用系统运行监控周报》，每月完成《应用系统月度运行报告》，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》。

7 优化提升报告承诺

我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。

8 后援团队运维承诺

我公司承诺组建后援团队，用户可以通过电话、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。

(四) 采购需求（与采购文件一致）

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

智慧核票（自动批票）系统运维业务需求书

商务条款部分

一、项目要求

项目基本情况及服务期限

项目基本要求：

为智慧核票系统（原自动批票系统）的技术运维工作，拟采购一年，提供 5×8（星期一至星期五，具体工作时间根据税务机关工作时间调整）驻场服务，以及 7×24 的（星期一至星期日，每天 24 小时）响应服务；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。负责相关信息系统的日常监控、补丁升级、故障处理、数据维护等技术运维工作，实现智慧核票系统（原自动批票系统）的安全稳定运行。

投标人提供的驻场工程师应胜任本标书所描述的服务内容，驻场工程师日常工作包括但不限于本标书所描述的服务内容，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。

基本要求如下：

1. 负责广西壮族自治区税务局的智慧核票系统（原自动批票系统）（详见服务内容要求）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. 如由于底层硬盘故障发生本项目所涉及的应用系统宕机或数据丢失情

况，投标人须提供数据拯救及恢复服务。

4. 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。

5. 服务时间为一年。服务期满，采购人组织验收，如验收不合格，采购人有权终止合同。

★7. 服务要求如下：

项目执行标准需符合以下规范文件要求：

1 GB/T 8567-2006 计算机软件文档编制规范 2 GB/T 14079-93 软件维护指南 3 ISO/IEC 20000 信息技术服务管理体系标准 4 ITSS 信息技术服务标准 5 ISO/IEC 27001 信息安全管理规范

服务对象：部署在省局数据中心的智慧核票系统（原自动批票系统）

9. 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。

10. 周末和节假日须有 1 名以上人员南宁待命，重大节假日须按采购人要求提供现场值守。

11. 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。

12. ★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）。

二、投入人员和服务响应要求

★1) 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至少 1 人，提供 5×8（星期一至星期五，具体工作时间根据税务机关工作时间调整）驻场服务，以及 7×24 的（星期一至星期日，每天 24 小时）响应服务；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。

2)驻场运维人员技能要求。数据库复制系统驻场服务工程师应具有 Oracle 数据库运维 5 年以上经验；应用系统运维驻场工程师具有 PHP、Webshpere、Weblogic 等中间件使用和管理经验，具备 Oracle、SQLServer、MySQL 等数据库的使用和管理经验。以上驻场人员均需具备如下条件：3 年或以上开发经验，本科学历以上，年龄 25 到 45，无不良记录。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。

3)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。（投标时提供承诺函）

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)驻场工程师日常运维工作应包含但不限于调研评估、例行操作、优化改善及响应支持四部分。

二、服务期限及地点要求

服务期限：1 年

服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局

三、付款方式：

1.本项目服务期 1 年，分三次结算服务费。合同签订后支付合同总金额的 50%；运维服务期满 6 个月，支付合同总金额的 20%；合同运维期满，按考核结果支付合同剩余金额。

2.本项目不需要提供履约保证金。

★四、保密安全要求

1. 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。

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。

技术条款部分

★五、服务内容要求

1. 按照 ITIL 管理的模式对相关系统进行运维管理，并建立一套行之有效的 ITIL 运行维护管理体系，对维护工作实行全程监控和记录，对所维护系统及其资源进行配置管理。

2. 日常运维规范必须遵照 ITSS(IT 技术服务规范)及税局信息中心的相关运维制度执行。

3. 针对系统制定对应的日检、周检、月检计划，并按采购人要求完成系统巡检任务，并出具每月系统健康检查报告。

4. 针对本次项目运维对象，提供每年 2 次性能分析和优化提升服务，每半年根据省级税务局信息中心的运行维护现状提出优化完善的建议，并出具性能分析和优化提升服务报告。

5. 对所服务系统提出一份完善的应急备份方案，并采取相应的应急措施，以保障系统的高可用性和连续性。

6. 定期将设备/系统的状态和性能数据进行归档，并提供性能测试和调优服务，发布性能测试报告，及给出性能优化建议，以保证系统运行在最佳状态。

7. 监控系统资源使用情况，并定期对系统资源使用效率数据进行收集、整理和分析，以得出系统使用效率报告（内容包括：关键指标、空间使用数据、网络带宽占用等）。

8. 当采购人设备的配置环境需要进行变更时，中标方需针对变更进行必要的跟踪处理和控制，以将变更带来的风险降到最低。

9. 当系统出现由于数据错误导致的问题时，及时进行后台数据运维，解决问题。

2.3.1 系统运维服务通用要求

2.3.1.1 调研评估

根据需方、供方或应用系统运行的需求，提供应用的调研评估服务，并提出处理或改进的建

议和方案，调研评估服务包括但不限于：

- 1) 应用系统负载情况分析；
- 2) 应用系统安全策略分析及安全策略调整优化建议；
- 3) 应用系统的高可用性分析；
- 4) 应用系统整体性能分析及调整建议；
- 5) 结合所承载的应用的特点和运行需求，对小型机操作系统的运行状态

及运行趋势进行分

析； 2.3.1.2 例行操作

2.3.1.2.1 日常监控

根据需方、供方或应用系统运行的需求，提供应用系统的日常监控服务，日常监控服务包括

但不限于：

- 1) 系统运行状态；
- 2) 系统用户量；
- 3) 系统反应速度；
- 4) 系统监控状况；
- 5) 系统文件系统状况；
- 6) 系统网络连通性监控；
- 7) 系统相关设备存储卷组配置和状态监控；
- 8) 主要进程运行状态；
- 9) 应用服务运行情况；
- 10) 应用系统日志是否有报错信息；

2.3.1.2.2 性能检查

根据需方、供方或应用系统运行的需求，提供应用系统的性能检查服务，

性能检查服务包括

但不限于：

- 1) 应用系统服务器业务 CPU 使用峰值情况；
- 2) 应用系统服务器业务内存使用峰值情况；
- 3) 应用系统服务器业务会话连接数情况；
- 4) 硬盘使用增长量情况；

2.3.1.2.3 脆弱性检查

根据需方、供方或应用系统运行的需求，提供应用系统的脆弱性检查服务，

脆弱性检查服务

包括但不限于：

- 1) 应用系统是否满足运行冗余度要求；
- 2) 应用系统的数据库连接密码配置文件是否存在明码；
- 3) 重要运行程序是否有保留备份；
- 4) 系统配置是否符合应用系统运行的要求；
- 5) 系统使用资源是否超过预定阈值；
- 6) 应用系统是否存在 SQL 注入隐患；

2.3.1.2.4 常规检查

根据需方、供方或应用系统运行的需求，提供应用系统的常规检查服务，

常规服务包括但不

限于：

- 1) 备份配置文件；
- 2) 备份重要运行日志；
- 3) 清除过期日志；
- 4) 交易连接正常性测试；
- 5) 应用系统软件备份及存档；
- 6) 设备配置变更文件的审核、实施、记录；

- 7) 用户账号密码定期更新；
- 8) 系统远程访问会话管理；
- 9) 系统日志和错误日志数据分析与报告生成；

2.3.1.3 响应支持

2.3.1.3.1 事件驱动响应

针对应用系统的硬件或系统故障引起的业务中断或运行效率无法满足正常运行要求而进行

的响应服务,事件驱动响应服务包括但不限于：

- 1) 程序恢复；
- 2) 应用服务重启；
- 3) 配置文件恢复；
- 4) 守护服务调整；
- 5) 系统级启停；
- 6) 系统异常处理；

2.3.1.3.2 服务请求响应

根据需方、供方或应用系统运行的需求，提供应用系统的服务请求响应服务，服务请求响应服务包括但不限于：

- 1) 应用系统服务器更换；
- 2) 应用系统参数调整；
- 3) 应用系统版本升级；
- 4) 应用异常处置；

2.3.1.4 优化改善

2.3.1.4.1 适应性改进

根据需方、供方或应用系统运行的需求，提供应用系统的适应性改进服务，适应性改进服务包括但不限于：

- 1) 应用系统参数配置优化；

- 2) 数据库连接参数调整；
- 3) 连接池参数调整；
- 4) 相关操作系统参数调整；
- 5) 应用版本升级、补丁修复；
- 6) 日志监控、日志级别设置及空间管理；
- 7) 中间件和应用的安全漏洞修复；

2.3.1.4.2 增强性改进

根据应用系统的特点和运行需求，通过对应用系统的运行记录、趋势的分析，对相关硬件设备进行调整、扩容或升级，包括但不限于：

- 1) 数据库、中间件版本升级、打补丁；
- 2) 由于主机 CPU 个数、内存容量增加调整应用系统相应的参数；

2.3.1.4.3 预防性改进

根据对应用系统的运行记录、趋势的分析，结合应用系统的需求，发现应用系统的脆弱点，有针对性地进行改进性作业，包括但不限于：

- 1) 删除临时文件，释放数据空间；
- 2) 监控主要参数以及时调优；
- 3) 应用备份策略调整；
- 4) 定期备份；

★2.3.2 智慧核票系统（原自动批票系统）业务新的需求开发

根据业务部门提出新的业务需求要求，结合现有应用的框架体系，完成新需求的开发并不断优化迭代，包括但不限于：

- 1) 风险指标的增加与修改；
- 2) 对接第三方业务系统的接口优化及新接口的开发；
- 3) 根据需求增加新的统计功能；
- 4) 与第三方系统进行业务集成；
- 5) 业务部门提出的其它需求；

2.4 配置管理服务

1. 对设备的硬件属性（CPU、内存、硬盘、IP 地址及网络连接情况等）和软件属性（操作系统、数据库、中间件及应用软件等）进行调查统计和建立完善的设备档案，并建立设备配置信息库以及维护配置信息的变更。
2. 明确设备之间的连接关系，并建立应用系统网络拓扑图并维护其变更。
3. 建立发布管理、变更管理、配置管理等一系列的制度和规范，同时引入相应的工具来辅助管理。并且能对配置管理数据进行必要的统计分析并发布分析报表。

2.5 运维服务工作检查

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。

2.6 服务质量报告

每日完成《应用系统运行监控日报》，每周完成《应用系统运行监控周报》，每月完成《应用系统月度运行报告》，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 ([业务部门] 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》。

2.7 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。

2.8 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。

(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