

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“银税互动”平台升级及运维服务（重）

合同编号：FW(XZNN)2021018G（GX210532）（重）

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)：东方微银征信服务（大连）有限公司

签订日期：2021年 12 月 26 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

本合同服务时间为合同签订之日起6个月内开发实施上线完毕，运维服务期（自开发实施上线完毕、初步验收合格之日起）提供12个月免费运维服务，合同单价为人民币捌拾捌万元整(¥880000.00)，合同总金额为人民币捌拾捌万元整(¥880000.00)。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）：东方微银征信服务（大连）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“银税互动”平台升级及运维服务 合同编号：FW(XZNN)2021018G（GX210532）（重）
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：南宁市青秀区民族大道105号
	甲方联系人：宁路明 电话：0771-5651310
	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：东方微银征信服务（大连）有限公司
	乙方地址：辽宁省大连市中山区胜利广场8号9层
	乙方联系人：段晓波 电话：13808067643
	乙方开户银行名称：光大银行股份有限公司大连分行营业部 账号：35710188000254592
4	合同金额：人民币捌拾捌万元整（¥880000.00）
5	服务时间、履行期：合同签订之日起6个月内开发实施上线完毕，运维服务期（自开发实施上线完毕、初步验收合格之日起）提供12个月免费运维服务。
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： 签订合同之日起30日内，甲方向乙方支付第一笔合同款项（预付款），即项目合同总金额的50%；项目开发完成后，经初步验收合格，支付至项目合同总金额的80%；项目免费运维期满，终验合格后30日内，甲方向乙方支付合同剩余款项。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付款。验收需出具验收报告，符合项目验收准入条件后，服务商方可提出项目验收申请。
9	履约保证金及其返还：本项目要求乙方提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的10%，本项目履约保证金为合同金额的 <u>5%</u> ，金额为人民币（大写）肆万肆仟元整（¥44000.00），提交方式为支票、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，乙方在签订合同前应提交履约保证金，否则，不予签订合同。采用转账、电汇方式的，由乙方在签订合同前按规定的金额从乙方银行账户直接缴入采购人账户。 合同期满且乙方完全履行了服务要求或产品质量保证义务的，甲方在收到乙方提出申请的30日内无息返还履约保证金；甲方如逾期退还履约保证金，每逾期一天，可按应退款项的银行同期存款利息计算违约金；乙方在合同期限和质量保证期内不能履行合同义务或违约的，履约保证金不予退还。
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。逾期退还款项及违约金的，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

无。

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表；
- （二）投标（响应）文件报价表部分；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分；
- （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

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)
“银税互动”平台升级及运维服务	1	项	880000.00	详见附件

三、 投标人服务承诺 (应包含售后服务承诺)

致：国家税务总局广西壮族自治区税务局

本投标人参与贵局组织的 国家税务总局广西壮族自治区税务局“银税互动”平台升级及运维服务(重)项目编号:FW(XZNN)2021018G(GX210532)(重)项目的招标活动,本投标人承诺响应招标文件中所有的条款,并对项目售后服务进行如下承诺:

服务响应时间

系统故障提出的故障处理建议,需经甲方同意后,才可执行故障处理建议;接到甲方请求后,1小时内给出实质性响应,现场维护提供7×24小时的技术支持;每月一次的数据接口服务使用情况的巡检等。

服务人员响应承诺

投标人承诺项目组成员不少于5人。其中:项目负责人1人,远程开发工程师2人,运维工程师2人。项目负责人进场实施需遵循行方的统一管理,请假、更换、离场均需与我行项目负责人沟通协商。

应急事件响应服务承诺

在合同有效期内,接到招标人报障电话或邮件通知后,本投标人承诺提供以下应急响应:

- (1) 重要故障,10分钟内做出响应,1个小时内解决问题;
- (2) 一般故障,30分钟内做出响应,2个小时内解决问题;
- (3) 其他必要响应。如特殊时段驻场保障等

投标人名称(公章):

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章):

日期:2021年12月15日



(Handwritten signature)

(二) 投标（响应）文件报价表部分

东方银银征信服务（大连）有限公司

(二) 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“银税互动”平台升级及运维服务（重）	项目编号	FW(XZNN)2021018G (GX210532) (重)
1	包号			
2	报价	大写：人民币捌拾捌万元 小写：¥880000.00		
3	服务期	合同签订之日起 6 个月内开发实施上线完毕		
4	质保期	运维服务期（自开发实施上线完毕、初步验收合格之日起）提供 12 个月免费运维服务		
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):

法定代表人或其授权代表签字:

日期: 2021 年 12 月 15 日

(三) 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“银税互动”平台升级及运维服务（重）
项目编号：FW(XZNN)2021018G (GX210532)（重）
包号：

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	“银税互动”平台 升级服务	330000	
2	“银税互动”平台 运维服务	550000	
3			
4			
5			
6			
总计		大写：人民币捌拾捌万元 小写：¥880000	

- 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. 投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用，此表报价应与“开标一览表”投标报价相一致。

供应商(公章)：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期：2021年12月15日

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分

二、 技术条款偏离表

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“银税互动”平台升级及运维服务(重)

项目编号: FW(XZNN)2021018G (GX210532) (重)

包号:

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	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号 1 内容	新增出口退税接口, 支持数据项配置, 平台管理员给指定银行配置该数据项后银行方可获取该数据	新增接口	无偏离	
2	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号 2 内容	接口优化: 数据指标的定义, 准入条件前置, 依据银行需求提供准入前置计算, 为银行更好的提供金融服务。	新增指标定义	无偏离	
3	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号 3 内容	接口优化: 精准筛选客户需求, 根据客户的不同需求实现节点定制化返回。	新增筛选功能	无偏离	
4	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号 4 内容	接口优化: 统一接口调用方式以及响应结果。改变旧版本各个接口调用方式和相应结果不一致的情况。	统一调用方式	无偏离	
5	税银平台数据接口	对应技术需求要求	接口优化: 系统框架优化, 提高性能以及	优化系统框	无偏离	

	优化	中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号5内容	系统可靠性。改变旧版本配置文件多，依赖关系复杂的情况。	架		
6	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号6内容	接口优化：税务异步推送改为实时返回，接口报文规范改为json，调用方式调整。 有效避免了旧版本webservice调用过程复杂，联调时间久，异步任务队列卡死的情况，做到实时相应结果，平均相应时间1-2S。	优化调用接口方式	无偏离	
7	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号7内容	接口优化：主动推送银行数据指标需求服务	增加主动推送服务	无偏离	
8	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号8内容	接口限流：对每个银行接口调用次数进行限流控制（如1秒钟10次），避免因某个客户端异常调用造成服务异常。	增加接口限流功能	无偏离	
9	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号9内容	接口优化：税务数据接口安全设置功能，防止税局篡改，只有符合配置的请求方可进行正常交互。 接口数据交互实现SM9加密，税银平台提供公钥私钥，对接口参数以及相应结果进行加密	增加接口传输安全功能	无偏离	

10	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号10内容	接口优化：各银行数据节点定制化：提供数据项配置，字段节点配置，管理员可根据银行需求为不同银行配置不同数据项，平台根据配置返回相应数据至银行。	定制化节点	无偏离	
11	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号11内容	接口优化：银行接口效率优化。数据查询优化，对原有查询数据流程进行优化，根据银行定制项进行数据查询，避免了全部节点的数据查询，节省了服务器资源，提高了效率。	优化接口调用效率	无偏离	
12	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号12内容	接口优化：数据项优化。数据节点内容核查，修复异常数据项，提供更可靠的数据项。	验证数据项节点	无偏离	
13	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号13内容	接口优化：线下推送数据接口。	新增线下推送接口	无偏离	
14	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号14内容	接口优化：新增数据处理分析（工行退税业务，免抵退清册计算免税税额工作等）	新增数据处理分析	无偏离	
15	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求	接口优化：优化日志记录方式，记录行方请求以及相应结果，方便问题回溯。	优化日志记录	无偏离	

		1、升级完善以下功能中表格中序号15内容				
16	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号16内容	接口优化：多重授信接口开发，为银行提供企业在银行的未结束的授信情况，包括：授信期限，授信状态，授信银行，审批状态等。	新增多重授信接口	无偏离	
17	税银平台数据接口优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号17内容	接口优化：企业所得税2018查询优化	优化所得税数据查询功能	无偏离	
18	税银平台管理功能优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号18内容	新增需求：界面优化功能	界面优化功能	无偏离	
19	税银平台管理功能优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号19内容	新增需求：线下业务数据明细信息回传	新增线下数据回传	无偏离	
20	税银平台管理功能优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号20内容	需求优化：大数据局展示大屏信息	优化大数据展示大屏	无偏离	
21	税银平台管理功能优化	对应技术需求要求中	新增需求：查询批量下载A-D级信用等级纳税人明细，提供按	新增批量查询下载	无偏离	

		三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号21内容	年度，按税务评级查询。	纳税人信用等级明细		
22	税银平台管理功能优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号22内容	新增需求：线下申请业务前端银行查询企业申请	新增线下申请业务	无偏离	
23	税银平台管理功能优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号23内容	行方秘钥生成配置管理：银行接口参数配置，为银行接口调用生成、重置密钥。	新增行方配置密钥功能	无偏离	
24	税银平台管理功能优化	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号24内容	各接口调用情况统计，调用日志查看	新增查询统计功能	无偏离	
25	新增业务	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号26内容	个体工商户企业银行指标咨询协助	新增个体工商户指标功能	无偏离	
26	新增业务	对应技术需求要求中 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能中表格中序号26内容	自然人指标信息定义	新增自然人指标信息定义功能	无偏离	
27	银行、税务人员、	对应技术需求要求	(1) 指导银行按照对接相关的对接函、	我司在运维方	无偏离	

	企业日常运维	中 三、项目具体需求 2、总体运维内容 2.2 提供面向银行、税务人员、企业日常运维	对接流程申请、对接业务申请专线接入服务。 (2) 提供银税平台接口样例及数据项变更内容, 及时整理接口文档和数据项列表并通过微信端渠道向银行提供。 (3) 银税平台接口因升级维护影响使用时, 协助采购人做好通知公告。 (4) 通过各种渠道及时收集银行和税务人员使用银税平台接口问题, 收集后对问题进行分类整理, 并在规定时间内给银行和税务人员反馈处理结果, 提高银行满意度。 (5) 对于银税平台优化问题同采购人分析并遵从税务总局规范前提下进行完善优化。 (6) 及时整理银行和税务人员使用的系统问题知识库。 (7) 建立QQ、微信、电话等运维服务渠道。	面做到以下内容: (1) 指导银行对接工作 (2) 提供银税平台接口样例等接口支持 (3) 银税平台接口升级维护及时通知公告 (4) 采集问题反馈并解决问题 (5) 系统遵从税务总局规范进行完善优化 (6) 整理系统问题知识库。 (7) 建立相关运维服务渠道。		
28	系统性运维		(1) 基线加固、漏洞整改: 负责对银税平台所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固; 应用服务	我司在运维方面做到以下内容:	无偏离	

		器安全漏洞整改。 (2) 应用服务器监管：负责对银税平台所有数据库、中间件、应用服务器的监管。 (3) 程序问题和确认：由于系统设计缺陷，程序 bug 等原因造成的系统使用故障或性能低下属于程序问题。运维服务人员对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供解决方案并实施，及时与二线沟通并将问题提交给公司，做好问题跟踪、及时将问题修改情况反馈给采购人。 (4) 定期统计运维问题处理情况，根据采购人运维要求，定期统计运维问题处理情况，向采购人定期汇报。 (5) 版本测试验证：配合采购人完成版本验证、存在的业务功能操作阻断、业务实现偏差等问题的现场分析及处理工作。每次发布银税平台版本前，需先在预生产环境进行升级，对系统进行测试、验证，对确认需要二线予以解决的问题及时提交，测试无阻断性问题后，再向生产环境升级。 (6) 数据提取服务：根据采购人需求，进行相关数据的	(1) 应用服务器数据库运维加固 (2) 应用服务器监管 (3) 程序问题和确认 (4) 定期统计运维问题处理情况 (5) 版本测试验证 (6) 数据提取服务 (7) 常规服务器管理服务 (8) 版本或补丁升级服务 (9) 应用系统突发事件及处理工作 (10) 日常巡检工作	
--	--	---	---	--

			提取、整理等工作，以保障采购人日常业务的正常实施。 (7) 服务器管理服务：管理银税平台应用、数据库、文件系统等服务器。 (8) 版本或补丁升级服务：银税平台版本、补丁的升级工作。 (9) 应用系统突发事件及理：协助采购人处理银税平台突发事件、使系统在最短的时间内恢复正常运行。 (10) 日常巡检：定期对银税平台系统进行日常巡检，监控可能引起故障的事项及潜在的问题，避免故障发生，确保应用系统正常运行，定期形成监控报告，提供运行环境相关资料和监控报告。			
29	税银平台功能运维		(1) 整体数据衔接保障服务：在企业申请各家银行银税类产品过程中，需要读取到的纳税人的税务登记、申报、征收等相关信息，根据税收业务的相关要求，提出平台建设数据要求并设置预留接口与各银行交换系统连接数据，能够实现数据的即时查询、交换，同时还需要能通过平台反馈银行授信、贷款数	我司在运维方面做到以下内容： (1) 数据衔接保障服务 (2) 各银行衔接保障服务 (3) 问题管理	无偏离	

			据。提供接口联调技术支持、故障跟踪排查等服务。 (2) 与各银行衔接保障服务：保障每个银行的办理业务的数据稳定性，排查相关数据问题原因并反馈。与各银行前置进行有效对接，建立可提供系统数据实时读取、异步交换，提供接口联调技术支持、故障跟踪排查等服务。 (3) 问题管理：定期根据采购人要求，整理运维问题使用情况，让采购人能够准确掌握银税互动业务运维的整体运行情况。		
30	应用系统运维		1) 日常运维：现场服务人员根据各渠道接收基层系统使用人员所提交的问题进行及时、有效处理、针对应用系统日常维护等技术问题提供及时全面的解答。 (2) 用户测试：涉及版本升级，需辅助采购人一起完成用户测试环境测试工作，制定冒烟测试流程，并按照制定的冒烟测试流程进行冒烟测试。对于测试中出现的问题应及时与各厂商进行沟通处理。 (3) 配合业务工	我 司 在 运 维 方 面 做 到 以 下 内 容： (1) 现场日常运维 (2) 支持用户测试工作 (3) 配合现场业务需求工作 (4) 接口升级支持 (5) 业务需求	无偏离

		作：配合采购人完成定期巡回运维、需求调研、需求专题讨论等工作，配合采购人完成数据统计、质量考核，按采购人要求配合其它部门完成数据抽取。 (4) 接口支持：因各银行业务变动或系统 BUG 引起的业务现有接口变动，督促并跟进接口完成进度。 (5) 业务运维：业务运维人员根据诉求，开展业务分析及口径确认后，对疑点进行数据验证。 ①业务分析：基于金税三期登记、申报，征收及第三方外部等数据，结合业务诉求，开展业务分析、建立数据关联关系。 ②查询统计：根据业务分析诉求，对银税业务数据查询统计。 (6) 接口运维：接口运维服务是指对已经完成联调成功并上线使用银税平台提供的运维服务，当接口服务存在问题时，中标方运维人员配合第三方单位进行问题分析和定位，及时进行处理解决。 (7) 系统优化：定	支持运维 (6) 接口问题支持运维 (7) 定期系统优化 (8) 数据运维 (9) 保障现场服务质量 (10) 基线加固、漏洞整改	
--	--	---	---	--

			期对系统数据库进行分析，并进行性能优化，形成数据库性能分析报告；系统发布前，对数据库及应用程序进行测试和验证，并提交测试报告； (8) 数据运维：提供数据处理支持服务，对数据迁移、应用系统故障引起的错误数据进行修复，并按要求执行数据查询及分析工作。 (9) 服务质量保障：为保证系统运维服务和技术支持的工作质量，须制订服务规范和要求。所有支持服务人员必须经过严格的资格认定，并严格遵守保密协议和技术支持人员工作规范。 (10) 基线加固、漏洞整改：负责对平台所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固；应用服务器漏洞扫描整改。			
31	日常技术及业务运维		工作范围包括应用系统健康状态检查、根据局方要求对系统进行日常监控、日常运维问题的处理、补丁升级工作，业务数据统计分析、系统迁移支持、突发事件和重大故障处理、提	我司在运维方面做到以下内容： (1) 应用系统健康状态检查 (2) 软	无偏离	

		供高级技术支持、信息安全保密要求。 1 软件开发、维护主要指随着银税业务的发展变化，由于业务变更、新增业务、系统优化的需要以及解决系统 BUG 的需求，而引起的软件开发和维护需求。 主要要求有： (1) 根据业务需求，设计提供软件系统解决方案，并配合广西税务局共同制定开发计划； (2) 对于软件开发性项目，必须按照软件开发的一般方法(计划、需求分析、设计、编码、验收、上线)来进行严格组织和实施。保证开发的质量，性能和效率； (3) 按照软件开发规范提供开发项目范围内涉及的所有文档资料，如需求分析、开发计划、数据库设计说明书、测试报告、操作手册、用户培训手册、系统部署方案、系统集成方案等。文档编写应符合规范，具有准确性、清晰性、完整性和可追溯性； (4) 对软件发布进行管理，提供发布清单，做好软件备	件开发符合系统级开发流程 (3) 对系统运行的软硬件平台进行全面监控，进行各项系统级参数的调整，日志空间整理，以保证系统的稳定高效运行 (4) 日常巡检、健康检查都符合客户现场要求	
--	--	--	---	--

			份、版本管理，保证所运维系统稳定运行； (5) 搭建运行维护过程中的各种测试和培训环境，保证测试系统的正常运行； (6) 软件开发、升级、维护内容不涉及系统架构的调整，若单个任务需求单工作量超过7个工作日，不在本项目范围内，需另行协商解决。 2.6.2 系统监控、优化和集成 主要是对系统运行的软、硬件平台进行全面监控，进行各项系统级参数的调整，日志空间整理，以保证系统的稳定高效运行。 主要要求有： (1) 巡检 CPU 使用率以及使用情况，对 CPU 突然出现异常的情况汇报给信息中心，排查服务器异常线程和应用情况；关注税银平台应用 CPU 使用率，是否由于 CPU 占用不足导致应用效率下降等问题。 (2) 巡检内存占用情况，对内存出现异常的情况汇报给信息中心，排查异常内存的应用以及税银平台应用是否有内存溢出等情		
--	--	--	--	--	--

			况。 (3) 巡检税银平台应用硬盘空间使用情况，对空间占用进行分析，是否由于日志过大需要进行扩容或者转移相关日志文件等操作。 (4) 巡检 i/o 读取情况、综合 CPU 性能、内存情况、应用使用情况，提出优化要求。 (5) 巡检数据库使用情况，巡检数据库效率是否正常，并且查阅 sql 引起的查询效率导致数据库效率是否下降；根据数据写入情况预估数据库文件使用情况，及时汇报数据增长量等，以便硬件扩容。 (6) 服务器健康检查（不限于日常巡检，有些可做日常巡检，但略比巡检频率低）。检查内容包括：应用服务器日常巡检、数据库服务器日常巡检等 (7) 根据要求进行系统扫描，根据扫描情况进行系统补丁升级，并且对扫描出的系统高危漏洞及时打补丁解决（如有通知系统级高危漏洞，必须当天进行高危漏洞处理）；对于其他系统			
--	--	--	---	--	--	--

			漏洞视实际情况要求进行补丁升级和处理。 (8) 根据要求进行扫描应用漏洞，并且对扫描出的应用系统高危漏洞及时打补丁解决，并且提交应用漏洞报告，由广西税务局确认后续补丁情况。 (9) 采用专业工具扫描代码漏洞，并提交漏洞报告至广西税务局，对于代码注入 sql 和内存溢出等影响安全和系统效率等高危的代码漏洞必须进行代码修复和整改，后续漏洞整改情况根据广西税务局要求进行批量整改。 (10) 根据安全要求进行病毒扫描和检查，及时发现病毒扫描问题上报，并且针对病毒进行相关的杀病毒或升级补丁等处理方式。 (11) 查阅有关系统信息，检查有无出错信息，如发现出错信息，设法了解问题原因，并后续给出问题的可能原因和解决建议。 (12) 检查系统临时文件是否已经被清除。 (13) 在完成系统健康检测后，运维			
--	--	--	---	--	--	--

			工程师将会同技术专家团队一起分析系统状况。提交检查分析报告和有关改进措施建议。 (14) 系统升级优化。 ①根据日常巡检进行硬件的评估进行扩容。 ②根据服务器健康检查提供相应的补丁、系统升级方案，规定时间内完成补丁和漏洞问题升级。 ③定期进行硬件设备的维护和升级要求。 ④严格按照运维管理流程进行升级操作。 ⑤平台日常巡检报告及数据库备份情况表以 Excel 形式定期发送至广西税务局管理部门。			
32	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：对于数据维护类的运维单，需要运维工程师与用户充分沟通，了解数据维护	我 司 在 运 维 方 面 做 到 以 下 内 容： (1) 根据客户需求做出数据维护计划、方案和实现方式	无偏离	

			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：在尊重事实的情况下，对用户提出的数据维护类运维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运维单，要全面考虑各实际用户的需求，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生产环境进行维护。			
33	应用系统健康状态检查		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	我司在运维方面做到以下内容： (1) 根据客户需求提出健康状态检	无偏离	

			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。对于性能问题，进行性能监控和测	查内容，并且根据内容进行逐步健康检查，避免风险		
--	--	--	--	--------------------------------	--	--

			试，并判断。如果软件需要优化，由运维商进行解决，如果需要增加硬件资源，由采购方管理员进行解决。			
34	日常运维问题的处理		为平台提供数据查询、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。一般日常问题受理和处理 主要工作内容如下： (1) 接收问题：接收各银行及基层税务人员提出的关于数据接口、业务功能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，	我司在运维方面做到以下内容： (1) 根据客户提出的问题通过问题管理进行分析、解决。	无偏离	

			或反馈可行的解决方案。 (4) 问题响应时间：2 分钟内响应，8 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。 (5) 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。 (6) 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。 (7) 软件咨询：针对就平台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：主要针对平台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：主要针对平台的业务功能模块、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：协助税务局针对平台的需求变更功能，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：协助税务局参与各银行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。			
35	补丁升级工作		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。	我司在运维方面做到以下内容： (1) 根据补丁计划，执行升级补丁流程	无偏离	
36	业务数据统计分析		运维人员应根据局方要求，对平台业务数据进行统计分析，如：分行业、银行、银行产品、业务增量率统计。信贷企业行为分析、常见问题统计分析等。	我司在运维方面做到以下内容： (1) 根据客户需求进行业务数据统计分析工作	无偏离	
37	系统运行环境升级及优化		针对系统升级及优化涉及的重大配置变更申请，如：对应用系统网络、存储、主机、中间件、数据库、操作系统的重大配	我司在运维方面做到以下内容： (1) 根据客户	无偏离	

			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。	配合下进行系统环境升级及优化		
			汇总方案提交局方, 由局方统一指定应用系统优化工作的时间, 不得私自进行优化。			
38	系统迁移支持		平台相关应用于系统若需迁移, 需要运维人员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, 并将相关迁移方案进行汇总, 提交局方负责人进行统一安排实施, 同时运维人员需做好后续跟踪监控工作。	我司在运维方面做到以下内容: (1) 根据客户要求, 进行系统环境迁移支持	无偏离	
39	故障处理和应急预案		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, 分为处理流程及应急预案。处理流程主要工作内容如下: (1) 根据故障上报标准判断为故障后, 第一时间按要求发出报告邮件, 并电话通知故障分派员。对于符合故障或突发事件定义的问题, 逐层升级至本部门主管经	我司在运维方面做到以下内容: (1) 根据应急预案进行故障处理和应急事故处理	无偏离	

			理：未达到标准的通知主管，由主管酌情升级；对于故障或突发处理过程中未按时限回复进展情况，由故障上报人直接升级至故障分派员；对于发生的故障，运维人员要进行登记。故障上报人由驻场运维组人员担任。 (2) 牵头处理故障上报人上报的故障。指派故障涉及的各部分人员协助进行故障处理，如有必要，可要求相关人员现场支持；跟踪整个故障处理过程，做好记录，评估各步骤的完成情况；监督故障处理各重要步骤的执行，做好资源调度，在异常问题及时升级至相关领导，协助完成资源调配；在原因明确后、方案确认后、方案实施关键点完成后及时通报故障最新进展，直至故障解决；根据故障处理情况及时向领导汇报故障处理情况；记录问题处理过程，登记故障问题管理列表中的相关处理信息。负责故障处理完成后，整理并填写故障分析报告，并按时提交；总结及优化类			
--	--	--	---	--	--	--

			似故障的处理步骤，为后续故障处理提供依据；根据故障管理员的要求组织故障分析会、故障分享会，对故障进行总结分析。 故障处理牵头人由项目经理担任。 (3) 负责管理故障管理流程，更新流程文档，监督流程的执行。对所有故障进行统一管理；符合故障标准的，督促故障报告的提交；依据故障的影响及复杂程度，要求故障处理牵头人召开故障分享会或故障分析会；每月组织故障分析会及问题总结会以及周例会，每周按时提交故障周报。故障管理人由技术经理担任。 (4) 如果系统在运行过程中突然出现上述故障现象，运维人员首先要查清故障的具体原因，并在第一次时间通知用户相关人员以及项目的运维负责人，共同会诊，及时排除故障险情。一般性问题及时解决；重要问题不超过2个工作日；严重问题不超过5个工作日。 1 应急预案主要工作			
--	--	--	--	--	--	--

			(1) 系统故障应急预案 ①发生操作系统故障后，驻场运维人员应立即通知项目经理，并采取措施尽快排除故障。 ②如不能解决则上报广西税务局机房工作人员，请求机房工作人员检查问题原因并尝试排除故障。 ③故障排除后要检查银税平台、数据库是否正常运行。 (2) 通信网络故障应急预案 ①发生通信线路中断、路由故障、流量异常、域名系统故障后，发现人应及时通知广西税务局机房工作人员。 ②在机房工作人员协助下，及时查清通信网络故障位置，隔离故障区域，必要时通知相关通信网络运营商查清原因，及恢复通信网络，保证正常运转。 ③应急处置结束后，故障处理人员应在处理完毕的当日将情况汇报给项目经理和管理部 (3) 网络病毒事件应急预案 ①运维人员发现网络病毒时，应立即通知广西税务局机			
--	--	--	---	--	--	--

			房工作人员断开网线，终止病毒传播，并报告项目经理。 ②配合机房工作人员采取隔离网络等措施，并及时对问题电脑进行杀毒（多种杀毒软件交叉查杀）。 （4）应用系统故障应急预案 ①应用系统故障后，发现人应立即报告广西税务局机房工作人员，协助机房工作人员检查出现故障的原因并尽快排除。 ②遇疑难故障不能解决时，应立即联系项目经理安排人员共同查找原因，了解故障程度，着手抢修同时汇报给管理部门。 ③如果超过预计2个小时内无法修复完毕，应及时通知广西税务局及银行业金融机构，并做好解释工作。 ④如遇数据库损坏等重大事故时，应在项目经理安排的支持人员指导下将备份文件还原，避免重要数据的丢失。 ⑤处置结束后，运维人员应将事发经过、处置结果等在当日内报告项目经理和管理部门。			
--	--	--	--	--	--	--

40	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：运维工程师对所上级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，则向区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	我司在运维方面做到以下内容： (1) 与客户共同进行问题协商，通过问题处理流程规范，根据客户和最终定位的情况进行问题处理	无偏离
----	--------	--	--	-----

			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。			
41	系统安全加固		根据国家税务总局和广西税务局的安全规范要求，对系统涉及的服务器、中间件、数据库、应用等做好安全漏洞的加固工作。	我司在运维方面做到以下内容： (1) 根据客户需求进行系统安全加固	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）：

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）： 

日期：2021年12月15日

二、 商务部分

(五) 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“银税互动”平台升级及运维服务（重）
项目编号：FW(XZNN)2021018G (GX210532) (重)
包号：

序号	招标文件 条款号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏 离	说明																																																							
1.	第二部 分、第 六章、 二	合同签订日期：中标通知书发出后 25 日 内	合同签订日期：中标通知书发出后 25 日 内	无 偏 离																																																								
2.	第二部 分、第 六章、 二	服务时间：合同签订之日起 6 个月内开发 实施上线完毕，运维服务期（自开发实施 上线完毕、初步验收合格之日起）提供 12 个月免费运维服务。 服务地点：国家税务总局广西壮族自治区 税务局指定地点 服务期限：合同签订之日起 6 个月内开发 实施上线完毕，运维服务期（自开发实施 上线完毕、初步验收合格之日起）提供 12 个月免费运维服务。 服务方式：团队驻场和远程研发支持 服务标准：项目业务需求中各项服务的具 体技术指标要求。	服务时间：合同签订之日起 6 个月内开发 实施上线完毕，运维服务期（自开发实施 上线完毕、初步验收合格之日起）提供 12 个月免费运维服务。 服务地点：国家税务总局广西壮族自治区 税务局指定地点 服务期限：合同签订之日起 6 个月内开发 实施上线完毕，运维服务期（自开发实施 上线完毕、初步验收合格之日起）提供 12 个月免费运维服务。 服务方式：团队驻场和远程研发支持 服务标准：项目业务需求中各项服务的具 体技术指标要求。	无 偏 离																																																								
3.	第二部 分、第 六章、 二	一、验收流程 (1) 投标人书面提出项目验收申请。 (2) 向采购方提交《项目验收工作总结 报告》和《年度运行维护支持工作报 告》。 (3) 向采购方整理提交项目相关管理、 技术文档电子版文件。 (4) 采购方组织进行项目验收评审会 议，对项目工作内容及文档进行验收评 审。 (5) 项目验收评审通过后，采购方出具 项目验收报告。	一、验收流程 (1) 投标人书面提出项目验收申请。 (2) 向采购方提交《项目验收工作总结 报告》和《年度运行维护支持工作报 告》。 (3) 向采购方整理提交项目相关管理、 技术文档电子版文件。 (4) 采购方组织进行项目验收评审会 议，对项目工作内容及文档进行验收评 审。 (5) 项目验收评审通过后，采购方出具 项目验收报告。	无 偏 离																																																								
4.	第二部 分、第 六章、 二	验收交付物： <table border="1"> <thead> <tr> <th>序 号</th><th>交付 物名 称</th><th>形 式</th><th>数 量</th><th>备 注</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	序 号	交付 物名 称	形 式	数 量	备 注																					验收交付物： <table border="1"> <thead> <tr> <th>序 号</th><th>交付 物名 称</th><th>形 式</th><th>数 量</th><th>备 注</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	序 号	交付 物名 称	形 式	数 量	备 注																										无 偏 离	
序 号	交付 物名 称	形 式	数 量	备 注																																																								
序 号	交付 物名 称	形 式	数 量	备 注																																																								

		价的服务，供应商存在漏报的，将导致投标被否决。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付中标人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。	价的服务，供应商存在漏报的，将导致投标被否决。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付中标人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。		
7.	第二部分、第六章、二	签订合同之日起30日内，甲方向乙方支付第一笔合同款项（预付款），即项目合同总金额的50%；项目开发完成后，经初步验收合格，支付至项目合同总金额的80%；项目免费运维期满，终验合格后30日内，甲方向乙方支付合同剩余款项。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付款。验收需出具验收报告，符合项目验收准入条件后，服务方可提出项目验收申请。	签订合同之日起30日内，甲方向乙方支付第一笔合同款项（预付款），即项目合同总金额的50%；项目开发完成后，经初步验收合格，支付至项目合同总金额的80%；项目免费运维期满，终验合格后30日内，甲方向乙方支付合同剩余款项。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付款。验收需出具验收报告，符合项目验收准入条件后，服务方可提出项目验收申请。	无偏离	
8.	第二部分、第六章、二	签订合同后如中标人无法满足招标单位运维服务要求的，视为虚假响应，招标单位有权取消合同并没收全部履约保证金。	签订合同后如中标人无法满足招标单位运维服务要求的，视为虚假响应，招标单位有权取消合同并没收全部履约保证金。	无偏离	
9.	第二部分、第六章、二	★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。	★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。	无偏离	
10.	第二部分、第六章、二	★1. 信息安全保密要求 (2) 项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的的政策、法律、法规和制度。	★1. 信息安全保密要求 (2) 项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的的政策、法律、法规和制度。	无偏离	
11.	第二部分、第六章、二	★1. 信息安全保密要求 (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。	★1. 信息安全保密要求 (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。	无偏离	
12.	第二部分、第六章、二	★1. 信息安全保密要求 (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。	★1. 信息安全保密要求 (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。	无偏离	
13.	第二部分	★1. 信息安全保密要求	★1. 信息安全保密要求	无	

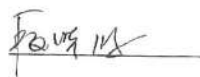
	分、第六章、二	(5) 项目人员必须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。	(5) 项目人员必须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。	偏	
		★2. 中标人运维人员在合同期间应严格按照采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人运维人员网络安全工作落实到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。	★2. 中标人运维人员在合同期间应严格按照采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人运维人员网络安全工作落实到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。		
14.	第二部分、第六章、二	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、导出和导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。	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、导出和导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。	无 偏 离	

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):

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章):

日期: 2021 年 12 月 15 日



(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

说明：

1. 本章采购需求表中，凡标注“★”号的条款为关键指标或要求，不允许有负偏离，否则投标无效；
2. 招标文件中所要求提供的证明材料，如为英文文本的请同时提供中文译本。
3. 项目采购需求具有国家或其他强制性标准、规范等要求的，投标文件中必须提供相关强制性认证资料，否则投标无效。
4. 本采购需求中技术要求所使用的标准或应用标准如与投标人所执行的标准不一致时，按最新标准或较高标准执行。

一、项目要求及技术需求											
项 号	服 务 名 称	数 量	项目需要及技术需求								
1	“银 税 互 动 ” 平 台 升 级 及 运 维 服 务	1 项	一、项目目标 为税务与银行部门提供高效、稳定的数据交互平台，为银行接入银税互动平台提供标准端口和技术支持，确保银行部门能够便捷、高效地查询访问企业涉税信息，及时解答银税互动业务开展过程中遇到的各种问题，并提供银税互动贷后数据查询统计功能。 二、项目主要内容 1.“银税互动”平台整体升级，由 2.0 版升级至 3.0 版，提高性能和系统可靠性，统一接口调用方式及响应结果，新增软件加密功能，针对不同私钥加密。 2.为银行提供企业多头授信查询界面，企业认证授权状态查询，以及贷后明细数据回传导入功能。 3.对全区接入“银税互动”业务的银行提供免费的技术支持服务，针对线上贷款产品、线上预约开户、线下涉税授权等方面提供支持运维服务。 4.按广西税务局要求完成统计分析优化功能，针对广西税务局专项需求进行特定的统计查询工作。 三、项目具体需求 1、升级完善以下功能 <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th><th>项目</th><th>工作大类</th><th>工作小类</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>广 西</td><td>税 银 平 台</td><td>新增出口退税接口；支持数据项配置，平台管理员给</td></tr> </tbody> </table>	序号	项目	工作大类	工作小类	1	广 西	税 银 平 台	新增出口退税接口；支持数据项配置，平台管理员给
序号	项目	工作大类	工作小类								
1	广 西	税 银 平 台	新增出口退税接口；支持数据项配置，平台管理员给								

66

				税 局	数据接口	指定银行配置该数据项后银行方可获取该数据。
			2	银 税	优化	接口优化：数据指标的定义，准入条件前置，依据银行需求提供准入前置计算，为银行更好的提供金融服务。
			3	互 动		接口优化：精准筛选客户需求，根据客户的不同需求实现节点定制化返回。
			4	项 目		接口优化：统一接口调用方式以及响应结果。改变旧版本各个接口调用方式和相应结果不一致的情况。
			5			接口优化：系统框架优化，提高性能以及系统可靠性。改变旧版本配置文件多，依赖关系复杂的情况。
			6			接口优化：税务异步推送改为实时返回，接口报文规范改为 json，调用方式调整。 有效避免了旧版本 webservice 调用过程复杂，联调时间久，异步任务队列卡死的情况，做到实时相应结果，平均相应时间 1-2S。
			7			接口优化：主动推送银行数据指标需求服务
			8			接口限流：对每个银行接口调用次数进行限流控制（如 1 秒钟 10 次），避免因某个客户端异常调用造成服务异常。
			9			接口优化：税务数据接口安全设置功能，防止税局篡改，只有符合配置的请求方可进行正常交互。 接口数据交互实现 SM9 加密，税银平台提供公钥私钥，对接口参数以及相应结果进行加密
			10			接口优化：各银行数据节点定制化：提供数据项配置，字段节点配置，管理员可根据银行需求为不同银行配置不同数据项，平台根据配置返回相应数据至银行。
			11			接口优化：银行接口效率优化。数据查询优化，对原有查询数据流程进行优化，根据银行定制项进行数据查询，避免了全部节点的数据查询，节省了服务器资

			项目经 理	1.系统各岗位职责、工作范围、工作规范的建立，并根据项目进行定期修 订。 2.系统服务跟踪与回访的组织管理工作，同时协调各工作岗位以及部门工 作。 3.系统服务人员的运维工作绩效考核。
				1.系统日常维护工作的管理及监督。
			开发技 术岗	2.应用程序 bug 修复。 3.需求开发测试。 4.程序漏洞修补测试。
			现场运 维岗	1.税银平台应用、中间件、数据库服务器的监控工作。 2.税银平台的环境保障工作。 3.税银平台的资源配置与优化。 4.系统业务受理工作，与用户沟通，了解用户请求的详细情况。 5.系统服务需求的对接测试受理。 6.税银平台版本管理和补丁升级工作。 7.监控，跟踪服务需求的处理过程，确保在规定的时间内解决，并符合运 维工作规范的管理要求。 8.审核升级运维脚本。 9.批量数据运维脚本的编写及备份工作。 10.系统功能的后台脚本效率调优。 11.管理系统基础数据质量。 12.根据需求查询需求编写查询 sql 或存储过程。 13.系统维护工具的日常管理。 14.解答银行业金融机构有关问题的咨询。 15.业务方提出的其他工作。
2.2 提供面向银行、税务人员、企业日常运维				
(1) 指导银行按照对接相关的对接函、对接流程申请、对接业务申请专线接入服务。				
(2) 提供银税平台接口样例及数据项变更内容，及时整理接口文档和数据项列表并通过微信端渠道向银行提供。				
(3) 银税平台接口因升级维护影响使用时，协助采购人做好通知公告。				

		(4) 通过各种渠道及时收集银行和税务人员使用银税平台接口问题，收集后对问题进行分类整理，并在规定时间内给银行和税务人员反馈处理结果，提高银行满意度。 (5) 对于银税平台优化问题同采购人分析并遵从税务总局规范前提下进行完善优化。 (6) 及时整理银行和税务人员使用的系统问题知识库。 (7) 建立 QQ、微信、电话等运维服务渠道。 2.3 系统性运维 (1) 基线加固、漏洞整改：负责对银税平台所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固；应用服务器安全漏洞整改。 (2) 应用服务器监管：负责对银税平台所有数据库、中间件、应用服务器的监管。 (3) 程序问题和确认：由于系统设计缺陷，程序 bug 等原因造成的系统使用故障或性能低下属于程序问题。运维服务人员对程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供解决方案并实施，及时与二线沟通并将问题提交给公司，做好问题跟踪、及时将问题修改情况反馈给采购人。 (4) 定期统计运维问题处理情况，根据采购人运维要求，定期统计运维问题处理情况，向采购人定期汇报。 (5) 版本测试验证：配合采购人完成版本验证、存在的业务功能操作阻断、业务实现偏差等问题的现场分析及处理工作。每次发布银税平台版本前，需先在预生产环境进行升级，对系统进行测试、验证，对确认需要二线予以解决的问题及时提交，测试无阻断性问题后，再向生产环境升级。 (6) 数据提取服务：根据采购人需求，进行相关数据的提取、整理等工作，以保障采购人日常业务的正常实施。 (7) 服务器管理服务：管理银税平台应用、数据库、文件系统等服务器。 (8) 版本或补丁升级服务：银税平台版本、补丁的升级工作。 (9) 应用系统突发事件及理：协助采购人处理银税平台突发事件、使系统在最短的时间内恢复正常运行。 (10) 日常巡检：定期对银税平台系统进行日常巡检，监控可能引起故障的事项及潜在的问题，避免故障发生，确保应用系统正常运行，定期形成监控报告，提供运行环境相关资料和监控报告。 2.4 税银平台功能运维 (1) 整体数据衔接保障服务：在企业申请各家银行银税类产品的过程中，需要读取到
--	--	---

		的纳税人的税务登记、申报、征收等相关信息，根据税收业务的相关要求，提出平台建设数据要求并设置预留接口与各银行交换系统连接数据，能够实现数据的即时查询、交换，同时还需要能通过平台反馈银行授信、贷款数据。提供接口联调技术支持、故障跟踪排查等服务。 (2) 与各银行衔接保障服务：保障每个银行的办理业务的数据稳定性，排查相关数据问题原因并反馈。与各银行前置进行有效对接，建立可提供系统数据实时读取、异步交换，提供接口联调技术支持、故障跟踪排查等服务。 (3) 问题管理：定期根据采购人要求，整理运维问题使用情况,让采购人能够准确掌握银税互动业务运维的整体运行情况。 2.5 应用系统运维 (1) 日常运维：现场服务人员根据各渠道接收基层系统使用人员所提交的问题进行及时、有效处理、针对应用系统日常维护等技术问题提供及时全面的解答。 (2) 用户测试：涉及版本升级，需辅采购人一起完成用户测试环境测试工作，制定冒烟测试流程，并按照制定的冒烟测试流程进行冒烟测试。对于测试中出现的问题应及时与各厂商进行沟通处理。 (3) 配合业务工作：配合采购人完成定期巡回运维、需求调研、需求专题讨论等工作，配合采购人完成数据统计、质量考核，按采购人要求配合其它部门完成数据抽取。 (4) 接口支持：因各银行业务变动或系统 BUG 引起的业务现有接口变动，督促并跟进接口完成进度。 (5) 业务运维：业务运维人员根据诉求，开展业务分析及口径确认后，对疑点进行数据验证。 ①业务分析：基于金税三期登记、申报，征收及第三方外部等数据，结合业务诉求，开展业务分析、建立数据关联关系。 ②查询统计：根据业务分析诉求，对银税业务数据查询统计。 (6) 接口运维：接口运维服务是指对已经完成联调成功并上线使用银税平台提供的运维服务，当接口服务存在问题时，中标方运维人员配合第三方单位进行问题分析和定位，及时进行处理解决。 (7) 系统优化：定期对系统数据库进行分析，并进行性能优化，形成数据库性能分析报告；系统发布前，对数据库及应用程序进行测试和验证，并提交测试报告； (8) 数据运维：提供数据处理支持服务，对数据迁移、应用系统故障引起的错误数据
--	--	--

		进行修复，并按要求执行数据查询及分析工作。 (9) 服务质量保障：为保证系统运维服务和技术支持的工作质量，须制订服务规范和要求。所有支持服务人员必须经过严格的资格认定，并严格遵守保密协议和技术支持人员工作规范。 (10) 基线加固、漏洞整改：负责对平台所有数据库、中间件、应用服务器的基线加固；应用服务器漏洞扫描整改。 2.6 日常技术及业务运维 工作范围包括应用系统健康状态检查、根据局方要求对系统进行日常监控、日常运维问题的处理、补丁升级工作，业务数据统计分析、系统迁移支持、突发事件和重大故障处理、提供高级技术支持、信息安全保密要求。 2.6.1 软件开发、维护 主要指随着银税业务的发展变化，由于业务变更、新增加业务、系统优化的需要以及解决系统 BUG 的需求，而引起的软件开发和维护需求。 主要要求有： (1) 根据业务需求，设计提供软件系统解决方案，并配合广西税务局共同制定开发计划； (2) 对于软件开发生项目，必须按照软件开发的一般方法(计划、需求分析、设计、编码、验收、上线)来进行严格组织和实施。保证开发的质量，性能和效率； (3) 按照软件开发规范提供开发项目范围内涉及的所有文档资料，如需求分析、开发计划、数据库设计说明书、测试报告、操作手册、用户培训手册、系统部署方案、系统集成方案等。文档编写应符合规范，具有准确性、清晰性、完整性和可追溯性； (4) 对软件发布进行管理，提供发布清单，做好软件备份、版本管理，保证所运维系统稳定运行； (5) 搭建运行维护过程中的各种测试和培训环境,保证测试系统的正常运行； (6) 软件开发、升级、维护内容不涉及系统架构的调整，若单个任务需求单工作量超过 7 个工作日，不在本项目范围内，需另行协商解决。 2.6.2 系统监控、优化和集成 主要是对系统运行的软、硬件平台进行全面监控，进行各项系统级参数的调整，日志空间整理，以保证系统的稳定高效运行。 主要要求有：
--	--	---

		(1) 巡检 CPU 使用率以及使用情况，对 CPU 突然出现异常的情况汇报给信息中心，排查服务器异常线程和应用情况；关注税银平台应用 CPU 使用率，是否由于 CPU 占用不足导致应用效率下降等问题。 (2) 巡检内存占用情况，对内存出现异常的情况汇报给信息中心，排查异常内存的应用以及税银平台应用是否有内存溢出等情况。 (3) 巡检税银平台应用硬盘空间使用情况，对空间占用进行分析，是否由于日志过大需要进行扩容或者转移相关日志文件等操作。 (4) 巡检 io 读取情况、综合 CPU 性能、内存情况、应用使用情况，提出优化要求。 (5) 巡检数据库使用情况，巡检数据库效率是否正常，并且查阅 sql 引起的查询效率导致数据库效率是否下降；根据数据写入情况预估数据库文件使用情况，及时汇报数据增长量等，以便硬件扩容。 (6) 服务器健康检查（不限于日常巡检，有些可做日常巡检，但略比巡检频率低）。检查内容包括：应用服务器日常巡检、数据库服务器日常巡检等 (7) 根据要求进行系统扫描，根据扫描情况进行系统补丁升级，并且对扫描出的系统高危漏洞及时打补丁解决（如有通知系统级高危漏洞，必须当天进行高危漏洞处理）；对于其他系统漏洞视实际情况要求进行补丁升级和处理。 (8) 根据要求进行扫描应用漏洞，并且对扫描出的应用系统高危漏洞及时打补丁解决，并且提交应用漏洞报告，由广西税务局确认后后续补丁情况。 (9) 采用专业工具扫描代码漏洞，并提交漏洞报告至广西税务局，对于代码注入 sql 和内存溢出等影响安全和系统效率等高危的代码漏洞必须进行代码修复和整改，后续漏洞整改情况根据广西税务局要求进行批量整改。 (10) 根据安全要求进行病毒扫描和检查，及时发现病毒扫描问题上报，并且针对病毒进行相关的杀病毒或升级补丁等处理方式。 (11) 查阅有关系统信息，检查有无出错信息，如发现出错信息，设法了解问题原因，并后续给出问题的可能原因和解决建议。 (12) 检查系统临时文件是否已经被清除。 (13) 在完成系统健康检测后，运维工程师将会同技术专家团队一起分析系统状况。提交检查分析报告和有关改进措施建议。 (14) 系统升级优化。 ①根据日常巡检进行硬件的评估进行扩容。	
--	--	---	--

	②根据服务器健康检查提供相应的补丁、系统升级方案，规定时间内完成补丁和漏洞问题升级。 ③定期进行硬件设备的维护和升级要求。 ④严格按照运维管理流程进行升级操作。 ⑤平台日常巡检报告及数据库备份情况表以 Excel 形式定期发送至广西税务局管理部门。 2.7 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：对于数据维护类的运维单，需要运维工程师与用户充分沟通，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：在尊重事实的情况下，对用户提出的数据维护类运维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运维单，要全面考虑各实际用户的需求，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生产环境进行维护。 2.8 应用系统健康状态检查 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。对于性能问题，进行性能监控和测试，并判断。如果软件需要优化，由运维商进行解决，如果需要增加硬件资源，由采购方管理员进行解决。 2.9 日常运维问题的处理 为平台提供数据查询、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。 一般日常问题受理和处理 主要工作内容如下： (1) 接收问题：接收各银行及基层税务人员提出的关于数据接口、业务功能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：2 分钟内响应，8 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。 (5) 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。 (6) 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。 (7) 软件咨询：针对就平台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：主要针对平台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：主要针对平台的业务功能模块、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：协助税务局针对平台的需求变更功能，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：协助税务局参与各银行业务系统的业务需求测试工作，为相关部门供需变更内容的咨询服务的工作。 2.10 补丁升级工作 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。 2.11 业务数据统计分析 运维人员应根据局方要求，对平台业务数据进行统计分析，如：分行业、银行、银行产品、业务增量率统计。中贷企业行为分析、常见问题统计分析等。 2.12 系统运行环境升级及优化 针对系统升级及优化涉及的重大配置变更申请，如：对应用系统网络、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。汇总方案提交局方，由局方统一指定应用系统优化工作的时间，不得私自进行优化。 2.13 系统迁移支持 平台相关应用子系统若需迁移，需要运维人员对系迁移进行调查、迁移方案撰写、迁移
--	--

		方案测试、实施、支持，并将相关迁移方案进行汇总，提交局方负责人进行统一安排实施，同时运维人员需做好后续跟踪监控工作。 2.14 故障处理和应急预案 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，分为处理流程及应急预案。处理流程主要工作内容如下： （1）根据故障上报标准判断为故障后，第一时间按要求发出报告邮件，并电话通知故障分派员。对于符合故障或突发事件定义的问题，逐层升级至本部门主管经理；未达到标准的通知主管，由主管酌情升级；对于故障或突发处理过程中未按时限回复进展情况，由故障上报人直接升级至故障分派员；对于发生的故障，运维人员要进行登记。故障上报人由驻场运维组人员担任。 （2）牵头处理故障上报人上报的故障。指派故障涉及的各部分人员协助进行故障处理，如有必要，可要求相关人员现场支持；跟踪整个故障处理过程，做好记录，评估各步骤的完成情况；监督故障处理各重要步骤的执行，做好资源调度，在异常问题及时升级至相关领导，协助完成资源调配；在原因明确后、方案确认后、方案实施关键点完成后及时通报故障最新进展，直至故障解决；根据故障处理情况及时向领导汇报故障处理情况；记录问题处理过程，登记故障问题管理列表中的相关处理信息。负责故障处理完成后，整理并填写故障分析报告，并按时提交；总结及优化类似故障的处理步骤，为后续故障处理提供依据；根据故障管理员的要求组织故障分析会、故障分享会，对故障进行总结分析。故障处理牵头人由项目经理担任。 （3）负责管理故障管理流程，更新流程文档，监督流程的执行。对所有故障进行统一管理；符合故障标准的，督促故障报告的提交；依据故障的影响及复杂程度，要求故障处理牵头人召开故障分享会或故障分析会；每月组织故障分析会及问题总结会以及周例会，每周按时提交故障周报。故障管理人由技术经理担任。 （4）如果系统在运行过程中突然出现上述故障现象，运维人员首先要查清故障的具体原因，并在第一次时间通知用户相关人员以及项目的运维负责人，共同会诊，及时排除故障险情。一般性问题及时解决；重要问题不超过 2 个工作日；严重问题不超过 5 个工作日。 2.14.1 应急预案主要工作 （1）系统故障应急预案
--	--	---

		①发生操作系统故障后，驻场运维人员应立即通知项目经理，并采取措施尽快排除故障。 ②如不能解决则上报广西税务局机房工作人员，请求机房工作人员检查问题原因并尝试排除故障。 ③故障排除后要检查银税平台、数据库是否正常运行。 (2) 通信网络故障应急预案 ①发生通信线路中断、路由故障、流量异常、域名系统故障后，发现人应及时通知广西税务局机房工作人员。 ②在机房工作人员协助下，及时查清通信网络故障位置，隔离故障区域，必要时通知相关通信网络运营商查清原因，及恢复通信网络，保证正常运转。 ③应急处置结束后，故障处理人员应在处理完毕的当日将情况汇报给项目经理和管理部门。 (3) 网络病毒事件应急预案 ①运维人员发现网络病毒时，应立即通知广西税务局机房工作人员断开网线，终止病毒传播，并报告项目经理。 ②配合机房工作人员采取隔离网络等措施，并及时对问题电脑进行杀毒（多种杀毒软件交叉查杀）。 (4) 应用系统故障应急预案 ①应用系统故障后，发现人应立即报告广西税务局机房工作人员，协助机房工作人员检查出现故障的原因并尽快排除。 ②遇疑难故障不能解决时，应立即联系项目经理安排人员共同查找原因，了解故障程度，着手抢修同时汇报给管理部门。 ③如果超过预计 2 个小时内无法修复完毕，应及时通知广西税务局及银行业金融机构，并做好解释工作。 ④如遇数据库损坏等重大事故时，应在项目经理安排的支持人员指导下将备份文件还原，避免重要数据的丢失。 ⑤处置结束后，运维人员应将事发经过、处置结果等在当日内报告项目经理和管理部门。 2.15 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	《事件处理清单》	电子、纸质	若干	对于系统运行中出现的问題进行汇总。
	2	《运维月报》	电子、纸质	12	包括应用系统问题运维本季度情况、培训情况、数据整改情况等。
	3	《项目验收工作总结报告》	电子、纸质	1	
	4	《年度运行维护支持工作报告》	电子、纸质	1	
三、交付物标准					
服务商需要按照采购方要求，提交相应文档（文档格式必须是采购方制定的模板格式），并保证文档质量。所有文档必须符合文档管理规范。文档验收以抽样方式进行，如果在验收的文档中，错误的总字数超过抽样文档总字数的 5%，则视为验收不合格。验收过程中所产生的一切费用均由服务厂商承担。报价时应考虑相关费用。					
报价要求	本次报价须为人民币报价，只要填报了一个确定数额的总价，无论分项价格是否全部填报了相应的金额，报价应被视为已经包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等费用和所需缴纳的所有价格、税、费。对于本文件中明确列明须报价的服务，供应商存在漏报的，将导致投标被否决。对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付中标人没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。				
付款方式	签订合同之日起 30 日内，甲方向乙方支付第一笔合同款项（预付款），即项目合同总金额的 50%；项目开发完成后，经初步验收合格，支付至项目合同总金额的 80%；项目免费运维期满，终验合格后 30 日内，甲方向乙方支付合同剩余款项。乙方在申请付款时将同等金额、合法有效的发票开具给甲方，否则甲方有权顺延付款。验收需出具验收报告，符合项目验收准入条件后，服务方可提出项目验收申请。				
其他要求	签订合同后如中标人无法满足招标单位运维服务要求的，视为虚假响应，招标单位有权取消合同并没收全部履约保证金。				
安全运维	★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。 ★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。
--	---

(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）

	项目编号:
	项目名称:
供 应 商 申 请	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
采 购 人 意 见	退付意见:（是否同意退付履约保证金及退付金额） 采购人签章 年 月 日 联系人及电话: