

合同类别：技术服务类

政府采购合同

(年 度 2020 年)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 2020-2022 年
数据库和中间件基础运维服务

合同编号：CJAF2020217G

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)：广西凯捷科技有限公司

签订日期：2020 年 9 月 24 日

目 录

一、合同前文.....	2
二、合同前附表.....	3
三、合同通用条款.....	5
四、合同补充条款（双方据实商定）.....	11
五、合同附件（与正件装订成册）.....	12
（一）服务内容一览表（乙方填制）.....	13
（二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）.....	17
（三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）...	18
（四）采购需求（与采购文件一致）.....	33
（五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）.....	40
（六）政府采购项目质量保证金退付意见书（供参考）.....	41
（七）供应商缴纳项目履约保证金凭证复印件.....	42
（八）供应商中标通知书复印件.....	43

一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》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3098000.00元/年，合同总金额为人民币叁佰零玖万捌仟元整(¥3098000.00)。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

本合同一式伍份，具有同等法律效力，甲乙双方各贰份，采购代理机构壹份（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 2020-2022 年数据库和中间件基础运维服务 合同编号：CJAF2020217G
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：何思阳 ； 电话：0771-5531496
	甲方开户银行名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局 开户行：交通银行股份有限公司南宁金源支行 账号：451060305010470003212
3	乙方名称：广西凯捷科技有限公司
	乙方地址：南宁市青秀区金湖路 55 亚航财富中心 26 楼 2608 号
	乙方联系人：李立敏 电话：15877143934
	乙方开户银行名称：中国建设银行股份有限公司南宁北湖路支行 账号：45001102761052500300
4	合同金额：人民币叁佰零玖万捌仟元整（¥3098000.00 元）
5	服务时间、履行期：本项目提供为期 1 年的服务，具体时间为 2020 年 10 月 1 日起至 2021 年 9 月 30 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：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，验收要求如下： 采购方以本技术需求书中书相关内容为依据，作为项目验收标准。服务商是否按照本招标需求书中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合采购方质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。 对运维服务质量进行年度考核，验收时按未达到服务指标要求的比例进行费用核减。采购人每月按照《运维厂商考核评级表》（详见附件 1）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。

8	付款方式：签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 60%，运维服务期满，由采购人组织验收合格后支付合同剩余运维服务费。 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，甲方在收到申请和发票后于 30 日内支付，否则甲方有权顺延付款。
9	履约保证金及其返还：要求提供，履约保证金的数额不得超过采购合同金额的 10%，本采购项目履约保证金为合同金额的 <u>5%</u>，金额为人民币（大写）<u>壹拾伍万肆仟玖佰元整</u>（¥154900.00）（取整到元），提交方式为支票、汇票、本票、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中标人银行账户直接缴入采购人账户。 合同约定运维服务期满且双方对考核验收结果确认后，甲方在收到乙方提出申请 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；乙方不能在履约服务期内履行服务要求的，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。

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，以银行保函、银行电汇或履约担保函形式向甲方提供。

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）

无

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目质量保证金退付意见书（供参考）。
- （七）供应商缴纳项目履约保证金凭证复印件；
- （八）供应商中标通知书复印件。

(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 2020-2022 年数据库和中间件基础运维服务	项	1	人民币 <u>叁佰零玖万捌仟元整</u> （¥3098000.00 元）	售后服务承诺 注：具体内容详见附件(另页)。

附件

(3) 事件终止后提供事件的有效记录以便一线师能够提高事件处理技能。

三、售后服务承诺

3.1 服务承诺书

良好的服务和技术支持是保护用户投资、发挥各系统和设备工作效率的不可缺少的保证。广西凯捷科技有限公司以“信息系统运维本地专业技术服务、方案供应商、服务供应商”为战略目标,以“以客户为中心”为服务理念,以“技术为核心、服务为根本、管理出效益”为经营方针,为用户提供一流的技术、优质的服务和高质量的产品。我公司不仅拥有经验丰富、结构完整的服务队伍,还有完善的流程和制度,包括故障检测、修复、技术支持、培训、咨询、设计、施工等,保证了各部门间的即时交流和无缝衔接,全方位的、完备的服务体系为用户提供最省心、最周到、最完善的运维服务,确保用户的投资得到充分发挥其效益。

广西凯捷科技有限公司就“国家税务总局广西壮族自治区 2020-2022 年税务局数据库和中间件基础运维服务”(招标编号: CJAF2020217G)招标文件中所要求的项目维保范围、维护内容、服务人员、服务要求、响应时限等方面作出书面承诺。

广西凯捷科技有限公司特此承诺如下:

一、 维护范围及期限承诺

我司针对本项目承诺的维保范围及期限如下表:

项号	内 容	定点服务期限
1	国家税务总局广西壮族自治区 2020-2022 年税务局数据库和中间件 基础运维服务	自合同签订之日起提供为期 1 年的服务。合同期满后,如甲方要求乙方继续提供本合同服务的,顺延甲方要求的服务日期止,顺延时间最长不超过甲方有关规定时限;顺延期间,原合同服务内容、服务标准、服务人员要求、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变,双方另有约定的除外。

二、 维护内容承诺

我司承诺完全满足但不限于“国家税务总局广西壮族自治区 2020-2022 年税务局数据库和中间件基础运维服务”（招标编号：CJAF2020217G）招标文件中要求的服务内容。

三、 服务方式及服务点承诺

我司针对本项目承诺的服务方式及服务点承诺如下：

服务方式：

1. **日常驻场服务**：根据征期和特殊关键时期等运行保障需要，要求至少 2 人每周 7×24 小时现场服务，其他人员每周 7×10 小时现场服务。
2. **原厂高级技术支持服务**：要求 24 小时内到达指定服务地点提供现场服务，根据需要以最快的速度（4 个小时内）开展远程紧急救援服务，提供每周 7×24 小时不间断电话、网络等远程技术服务。
3. **智能化运维服务方式**：我局业务系统数据库较多、数据同步结构复杂（包括 oracle ogg 和 oracle adg 数据同步方式，既有一对多数据同步方式，也有多对一数据同步），以及业务系统数据库稳定性要求高，传统的手工监控模式已经无法满足日益重要数据库运维要求，服务供应商必须提供成熟数据库监控平台辅助运维，提升运维智能化水平，以便及时发现数据库的异常情况，发现问题及时告警，提高运维服务质量。数据库监控平台应具备的主要功能至少包括以下部分：
 - (1) 数据库实例运行状态日常监控；
 - (2) 数据库表空间、数据库后台日志、Redo 日志、Archive 日志、内存的使用 Memoryusage、交换区的使用 Swap usage 等日常监控和分析；
 - (3) Oracle 数据同步 ogg 和 adg 等数据同步方面的日常监控。

四、 服务承诺

- 1：承诺以采购人的工作利益和社会利益为出发点，全力做好各项工作，保障各系统设备的正常、有效运作，保证各项运维服务的标准化、规范化。
- 2：承诺提供服务的技术团队保持稳定，有利于双方的技术交流和快速的故障定位。项目组成员更换必须以书面形式向招标方提出申请，通过审批后方可更换。
- 3：提供 7*24 小时热线技术支持服务，服务热线：0771-5622533

4: 承诺提供 7*24 当天响应, 按故障级别定义要求时间内保证故障的恢复及系统的正常使用。并在系统设备恢复正常使用后提交故障处理分析报告, 提出具体可操作的预防措施。

5: 承诺在合同生效之日起, 按照整体运维实施计划开展运维服务, 并确保服务的交付质量。

6: 承诺在服务期内, 对应用及数据库分别进行每周不少于 1 次的专项健康检查服务; 检查结束后提交相关的健康检查报告, 内容包括运行状况、存在问题、进一步的优化建议, 并进行性能调优。

7: 承诺按用户需求, 提供信息系统培训服务。

8: 承诺签定的合同生效后, 提供与服务有关的资料和相关的文件。

9: 承诺针对本项目设定服务质量管控岗位, 负责本项目运维服务的质量监控工作。

10: 承诺在合同生效之日起, 按照整体运维实施计划开展运维服务, 并保证服务的交付质量。

11: 承诺合同生效后, 向用户提供与服务有关的资料和相关的文件。

承诺单位: 广西凯捷科技有限公司

承诺日期: 2020 年 9 月 6 日



(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

1.2 开标一览表

开标一览表

序号	项目名称	国家税务总局广西壮族自治区 2020-2022 年税务局数据库和中间件基础运维服务	项目编号	CJAF2020217G
1	包号	无		
2	报价	大写：人民币叁佰零玖万捌仟元 小写：¥3098000.00		
3	服务期	本项目自合同签订之日起提供为期 1 年的服务。合同期满后，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延甲方要求的服务日期止，顺延时间最长不超过甲方有关规定时限；顺延期间，原合同服务内容、服务标准、服务人员要求、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等 内容不变，双方另有约定的除外。		
4	保质期	自合同签订之日起提供为期 1 年的服务		
5				
6	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)：广西凯捷科技有限公司

法定代表人或其授权代表(签字)：李进敏

日期：2020 年 9 月 6 日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

国家税务总局广西壮族自治区 2020-2022 年税务局数据库和中间件基础运维服务

项目编号: CJAIF2020217G

第二部分 技术部分

一. 技术响应与偏离表

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区 2020-2022 年税务局数据库和中间件基础运维服务
项目编号: CJAIF2020217G

包号: 无

品目号	服务名称	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
1	★ (一) 技术运维体系要求	供应商应具有系统软件专业技术服务经验, 应提供系统软件技术服务技术方案和实施方案, 为本项目配备的运维服务实施团队必须熟悉掌握 AIX、linux 等主流操作系统、Oracle 等主流大型数据库、Weblogic 等主流中间件等国家税务总局金税工程三期核心技术知识技能, 具备较为完善的一线现场运维服务和二线支撑运维服务团队相结合的运维服务体系。	我公司具有系统软件专业技术服务经验, 提供详细、完善的系统软件技术服务技术方案和实施方案, 我公司为本项目配备的运维服务实施团队熟悉掌握 AIX、linux 等主流操作系统、Oracle 等主流大型数据库、Weblogic 等主流中间件等国家税务总局金税工程三期核心技术知识技能, 具备较为完善的一线现场运维服务和二线支撑运维服务团队相结合的运维服务体系。	无	
	★ (二) 安全性要求	供应商为本项目配备的运维服务团队必须严格遵守国家网络安全法以及国家税务总局关于网络和信息安全相关要求: 1. 供应商必须严格遵守国税总局制定的安全保密制度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。 2. 供应商应对本项目中接触到的国税总局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务, 未经采购人书面同意, 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。如出现运维服务人员泄密事件, 服务公司应负有连带责任。	我公司为本项目配备的运维服务团队严格遵守国家网络安全法以及国家税务总局关于网络和信息安全相关要求: 1. 我公司严格遵守国税总局制定的安全保密制度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。 2. 我公司对本项目中接触到的国税总局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务, 未经采购人书面同意, 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。如出现我公司运维服务人员泄密事件, 我公司愿负有连带责任。	无	
	★ (三) 知识产权要求	★1. 本项目版权归采购人(国家税务总局广西壮族自治区税务局)所有。供应商不得向项目组以外任何公司、组织、个人, 以任何形式提供本项目运维服务源代码及相关文档, 不得销售或转让给第三方(公司自有开发框架及平台除外)。供应商项目实施中如有功能依赖于第三方商业软件, 需事先征得采购人书面同意, 并负责支付所需费用。	★1. 本项目版权归采购人(国家税务总局广西壮族自治区税务局)所有。我公司不得向项目组以外任何公司、组织、个人, 以任何形式提供本项目运维服务源代码及相关文档, 不得销售或转让给第三方(公司自有开发框架及平台除外)。我公司在项目实施中如有功能依赖于第三方商业软件, 需事先征得采购人书面同意, 并负责支付所需费用, 并具有第	无	

		求	用,并必须要有第三方公司正式授权广西壮族自治区税务局使用许可。如有版权纠纷,供应商应承担所有责任。 ★2.在项目周期内,供应商必须提供该项目运维服务全部技术源代码(拥有自主知识产权的产品和第三方产品除外)以及配套文档,最终知识产权归采购人所有。	三方公司正式授权广西壮族自治区税务局使用许可。如有版权纠纷,我公司承担所有责任。 ★2.在项目周期内,我公司提供该项目运维服务全部技术源代码(拥有自主知识产权的产品和第三方产品除外)以及配套文档,最终知识产权归采购人所有。		
2	二	项目分包情况说明	本项目无分包	本项目无分包	无偏离	
3	三	★(一)项目内容概述	我区税务各业务应用系统主要是基于 ORACLE 数据库、WEBLOGIC 中间件、MQ 中间件等系统软件开发的,因此,数据库、中间件运维是各业务系统运维的重要内容。目前我局统一管理的应用系统共有约 80 个,主要包括金三、个税、发票、电子税务局、社保等业务类系统和公文、财务、绩效、数字人事等行政类系统,以及保留查询历史数据的旧系统,这些系统运行都需要数据库、中间件等系统软件作为基础支撑环境。由于这 80 多套数据库、中间件的日常管理和维护工作量和复杂度都非常大,我局现有技术力量无法独立承担,因此,需要购买专业的 IT 技术服务。本项目主要是在梳理全区税务各个业务系统数据库、中间件日常运维需求基础上,抽取公共部分集中形成统一的基础运维需求,最终实现统一购买运维服务,统一开展数据库、中间件运维工作的目标。	我公司响应以下内容: 我区税务各业务应用系统主要是基于 ORACLE 数据库、WEBLOGIC 中间件、MQ 中间件等系统软件开发的,因此,数据库、中间件运维是各业务系统运维的重要内容。目前我局统一管理的应用系统共有约 80 个,主要包括金三、个税、发票、电子税务局、社保等业务类系统和公文、财务、绩效、数字人事等行政类系统,以及保留查询历史数据的旧系统,这些系统运行都需要数据库、中间件等系统软件作为基础支撑环境。由于这 80 多套数据库、中间件的日常管理和维护工作量和复杂度都非常大,我局现有技术力量无法独立承担,因此,需要购买专业的 IT 技术服务。本项目主要是在梳理全区税务各个业务系统数据库、中间件日常运维需求基础上,抽取公共部分集中形成统一的基础运维需求,最终实现统一购买运维服务,统一开展数据库、中间件运维工作的目标。	无偏离	
		★(二)项目内容	本项目内容包括采购日常驻场服务和采购 Oracle 原厂高级技术支持服务两个部分内容。	我公司响应以下项目内容: 本项目内容包括采购日常驻场服务和采购 Oracle 原厂高级技术支持服务两个部分内容。	无偏离	
		★(三)服务	本项目服务范围包括我局统一管理的全部应用系统数据库和中间件,以及全部的备份系统。	我公司响应以下服务范围: 本项目服务范围包括我局统一管理的全部应用系统数据库和中间件,以及全部的备份系统。	无偏离	

	务 范 围				
	★ (四) 服 务 内 容	本项目服务主要包括(但不限于)健康检查、安 装、配置、升级、数据备份恢复、数据迁移、监 控、故障检查解决、系统调优、知识更新、系统 审计、处理故障以及应急处置等,重点保证业务 系统稳定性和高效性,保证数据不丢失。具体内 容如下: 1. 数据库和中间件安装部署、补丁升级和配置管 理; 2. 数据库和中间件日常运行监控,包括运行状 态、性能状态、资源使用情况等; 3. 数据库和中间件日常例行维护,包括日志清 理、统计信息采集、用户权限维护、资源分配等; 数据库和中间件日常健康检查,包括资源配置情 况检查、性能状况检查、备份执行情况检查等; 5. 数据库和中间件日常故障处理,包括数据库集 群、数据库实例、中间件集群、内核参数配置、 关键性能调优等; 6. 业务系统版本升级需要的数据库和中间件权 限授权,包括数据库系统权限、数据库对象权限、 数据库集群用户权限、数据库实例用户权限、中 间件控制台权限等; 7. 数据复制软件安装、数据同步运行监控、数据 同步故障排查等; 8. 业务系统的数据备份、恢复、导出和迁移; 9. 数据库和中间件权限管理和安全基线管理; 10. 备份系统日常管理和运行维护。	我公司响应以下服务内容: 本项目服务主要包括(但不限于)健康检查、安 装、配置、升级、数据备份恢复、数据迁移、监控、 故障检查解决、系统调优、知识更新、系统审计、 处理故障以及应急处置等,重点保证业务系统稳定 性和高效性,保证数据不丢失。具体内容如下: 1. 数据库和中间件安装部署、补丁升级和配置管 理; 2. 数据库和中间件日常运行监控,包括运行状态、 性能状态、资源使用情况等; 3. 数据库和中间件日常例行维护,包括日志清理、 统计信息采集、用户权限维护、资源分配等; 数据库和中间件日常健康检查,包括资源配置情况 检查、性能状况检查、备份执行情况检查等; 5. 数据库和中间件日常故障处理,包括数据库集 群、数据库实例、中间件集群、内核参数配置、关 键性能调优等; 6. 业务系统版本升级需要的数据库和中间件权限 授权,包括数据库系统权限、数据库对象权限、数 据库集群用户权限、数据库实例用户权限、中间件 控制台权限等; 7. 数据复制软件安装、数据同步运行监控、数据同 步故障排查等; 8. 业务系统的数据备份、恢复、导出和迁移; 9. 数据库和中间件权限管理和安全基线管理; 10. 备份系统日常管理和运行维护。	无 偏 离	
	★ (五) 服 务 要 求	★1. 日常驻场服务:日常驻场服务作为本项目采 购服务的主要组成部分,由中标人派出服务团队 到我局驻场,提供现场技术服务,具体服务要求 如下: ★(1) 人员数量:日常驻场服务团队共需配 备技术服务人员 15 人,按照数据库、中间件 和备份系统等 3 个岗位进行配备,其中,需要配 备数据库方面的高级技术服务人员 6 人,中级技	★1. 日常驻场服务:日常驻场服务作为本项目采购 服务的主要组成部分,由我公司派出服务团队到采 购人驻场,提供现场技术服务,响应服务要求如下: ★(1) 人员数量:提供日常驻场服务团队技术 服务人员 15 人,按照数据库、中间件和备份系 统等 3 个岗位进行配备,其中,配备数据库方面 的高级技术服务人员 6 人,中级技术服务人员 6 人, 中间件方面的中级技术服务人员 3 人。	正 偏 高	

术服务人员 6 人, 中间件方面的中级技术服务人员 3 人。 ★(2) 服务时间: 日常驻场服务根据征期和特殊关键时期等运行保障需要, 要求至少 2 人每周 7X24 小时服务, 其他人员每周 7X10 小时服务, 同时, 要求在重要时段根据临时性需要增加技术驻场保障服务, 以及遇到重大故障或系统瘫痪时需要驻场紧急救援服务。 ★(3) 人员素质: 数据库高级技术服务人员应具有 Oracle 数据库 OCM 认证或者具有 Oracle 数据库 OCP 认证, 以及至少 5 年工作经验; 数据库中级技术服务人员应具有 Oracle 数据库 OCP (数据库专家) 认证和至少 3 年工作经验; 中间件中级技术服务人员应具备 Weblogic 中间件 Administrator (管理员) 认证和至少 3 年工作经验。整个日常驻场服务团队要求至少配备 1 名具有 OCM 认证资格的数据库高级技术服务人员。 ★2. Oracle 原厂高级技术支持服务。为应对数据库和中间件日常运维复杂的技术问题, 本项目根据实际工作需要采购一定数量的 Oracle 原厂高级技术服务进行必要的保障, 具体服务要求如下: ★(1) 服务标准: 本项目采购的 Oracle 原厂服务要求是 Oracle OCP 全称: Oracle Consulting) 原厂高级技术支持服务。 ★(2) 服务数量: Oracle 原厂服务按服务的人天计算, 本项目要求不少于 55 人天的技术服务, 每次现场服务(或特殊紧急情况下的远程服务)以服务审批单为准(需用户方签字确认并评价服务), 按照实际使用并服务达标的数量计算。 ★(3) 人员要求: Oracle 原厂技术服务人员均需来自原厂商咨询部(Oracleconsulting)团队, 应具有五年以上数据库、中间件从业经验, 优先考虑具备金税三期工程服务工作经验人员。★ (4) 服务响应要求: 对于需要到达现场的原厂服务, 中标人需安排原厂技术服务人员搭乘最快民用公共交通工具在 24 小时内到达, 所发生的交通费用由中标人负责。技术服务人员到达现场后, 要及时解决系统软件相关问题, 对于复杂问题, 应给出可行的解决方案。 ★(5) 服务内容: 本项目采购的原厂服务, 主要作为日常驻场服务的必要保障, 在日常驻场服	★(2) 服务时间: 日常驻场服务根据征期和特殊关键时期等运行保障需要, 提供 3 人每周 7X24 小时服务, 其他人员每周 7X10 小时服务; 同时, 在重要时段根据临时性需要增加技术驻场保障服务, 以及遇到重大故障或系统瘫痪时提供驻场紧急救援服务。 ★(3) 人员素质: 数据库高级技术服务人员应具有 Oracle 数据库 OCM 认证或者具有 Oracle 数据库 OCP 认证, 以及具有 5 年及以上工作经验; 数据库中级技术服务人员应具有 Oracle 数据库 OCP (数据库专家) 认证和具有 3 年及以上工作经验; 中间件中级技术服务人员应具备 Weblogic 中间件 Administrator (管理员) 认证和有 3 年及以上工作经验。整个日常驻场服务团队配备 1 名具有 OCM 认证资格的数据库高级技术服务人员。 ★2. Oracle 原厂高级技术支持服务。为应对数据库和中间件日常运维复杂的技术问题, 根据实际工作需要提供一定数量的 Oracle 原厂高级技术服务进行必要的保障, 响应具体服务要求如下: ★(1) 服务标准: 我公司采购的 Oracle 原厂服务是 Oracle OCP 全称: Oracle Consulting) 原厂高级技术支持服务。 ★(2) 服务数量: 我公司提供 Oracle 原厂服务按服务的人天计算, 提供 55 人天的技术服务, 每次现场服务(或特殊紧急情况下的远程服务)以服务审批单为准(需用户方签字确认并评价服务), 按照实际使用并服务达标的数量计算。 ★(3) 人员要求: 我公司提供 Oracle 原厂技术服务人员均来自原厂商咨询部(Oracleconsulting)团队, 具有五年以上数据库、中间件从业经验, 并具备金税三期工程服务工作经验人员。 ★(4) 服务响应要求: 对于需要到达现场的原厂服务, 我公司安排原厂技术服务人员搭乘最快民用公共交通工具在 24 小时内到达, 所发生的交通费用由我公司负责。技术服务人员到达现场后, 及时解决系统软件相关问题, 对于复杂问题, 应给出可行的解决方案。 ★(5) 服务内容: 我公司采购的原厂服务, 主要作为日常驻场服务的必要保障, 在日常驻场服务不能顺利解决问题的情况下, 由原厂服务作为必要的支撑保障, 重点包括部署规划、系统迁移、运行维护、性能优化调整、技术咨询、疑难问题处理、应急处置等现场服务。同时, 原厂服务还专门负责数据库分区、高级压缩、数据库集群等关键技术的技
---	--

			务不能顺利解决问题的情况下,由原厂服务作为必要的支撑保障,重点包括部署规划、系统迁移、运行维护、性能优化调整、技术咨询、疑难问题处理、应急处置等现场服务。同时,原厂服务还专门负责数据库分区、高级压缩、数据库集群等关键技术的技术支持服务和疑难故障及重大事故的后续技术支持服务等。	术支持服务和疑难故障及重大事故的后续技术支持服务等。		
4	★ 四、 服务 管理	★ (一) 服务 责任	中标人派出的技术服务人员要严格遵守采购人的安全保密及其他各项管理规范。作为一个整体,中标人不仅要对采购人的系统软件维护工作负责,而且应对涉及到的相关设备和系统以及数据安全负责。如因中标人派出的技术服务人员所提供的软件维护服务不到位,造成整机或系统的功能和性能的下降或有不稳定运行以及故障的情况发生,中标人应负全部责任。 若因中标人派出的技术服务人员工作失误,造成系统损坏、数据丢失等现象发生,中标人应负全部责任,并采取补救措施,直至满足采购人需求,期间发生的一切费用由中标人负责。	我公司派出的技术服务人员严格遵守采购人的安全保密及其他各项管理规范,作为一个整体,我公司不仅要对采购人的系统软件维护工作负责,而且应对涉及到的相关设备和系统以及数据安全负责。如因我公司派出的技术服务人员所提供的软件维护服务不到位,造成整机或系统的功能和性能的下降或有不稳定运行以及故障的情况发生,我公司负全部责任。 若因我公司派出的技术服务人员工作失误,造成系统损坏、数据丢失等现象发生,我公司负全部责任,并采取补救措施,直至满足采购人需求,期间发生的一切费用由我公司负责。	无 偏 离	
		★ (二) 保 密 要 求	中标人派出的技术服务人员应严格遵守采购人的保密要求签订保密协议,技术服务人员由中标人及原厂商担保。保密期限不受本项目期限的限制,在本项目履行完毕后,保密信息接受方仍应按照国家有关规定承担保密义务。 中标人及所派出的技术支持人员须对本项目中所涉及的所有文档、数据、介质和相关信息保密,未经许可,不得透露给第三方。如因供应商的原因造成泄密,采购方将保留追究其法律责任的权利。	我公司派出的技术服务人员严格遵守采购人的保密要求签订保密协议,技术服务人员由我公司及原厂商担保。保密期限不受本项目期限的限制,在本项目履行完毕后,保密信息接受方仍应按照国家有关规定承担保密义务。 我公司及所派出的技术支持人员对本项目中所涉及的所有文档、数据、介质和相关信息保密,未经许可,不得透露给第三方。如因供应商的原因造成泄密,采购方将保留追究我公司法律责任的权利。	无 偏 离	
5	★ 五、 投 入 技 术 人 员	★ (一) 项 目 投 入 技 术 人 员	★1.人员选派要求:投标人及原厂商应选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、经验丰富的技术服务人员参与本项目。投标人技术服务人员应常驻广西南宁,人员一经确定,原则上合同期内不得变更。如因特殊原因需要变更的必须经采购人同意,且接替人员资质、工作经验等不得低	★1.人员选派要求:我公司及原厂商选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、经验丰富的技术服务人员参与本项目。我公司技术服务人员常驻广西南宁,人员一经确定,原则上合同期内不得变更。如因特殊原因需要变更的必须经采购人同意,且接替人员资质、工作经验等不得低于变更前人员的水平。	无 偏 离	

	员 要 求	于变更前人员的水平。投标人根据采购人要求派出的技术服务人员(含原厂技术服务人员)必须是上述团队名单内的人员。采购人可根据自身工作需要,对技术人员的技术能力和实际工作情况的评估提出人员变更要求。投标人提供的技术服务人员和原厂服务人员情况应包括人员名单、详细人员简历。 ★2. 人员素质要求:本项目按照工作需要,设置数据库、中间件和备份系统等工作岗位,对投入技术人员的专业等级、数量、资质和工作经验等具体要求如下表:	平。我公司根据采购人要求派出的技术服务人员(含原厂技术服务人员)是上述团队名单内的人员。采购人可根据自身工作需要、对技术人员的技术能力和实际工作情况的评估提出人员变更要求。我公司提供的技术服务人员和原厂服务人员情况应包括人员名单、详细人员简历。 ★2. 人员素质要求:我公司按照本项目工作需要,设置数据库、中间件和备份系统等工作岗位,对投入技术人员的专业等级、数量、资质和工作经验等具体要求如下表: <table border="1"> <thead> <tr> <th>服 务 类 别</th><th>岗 位 级 别</th><th>数 量 (人)</th><th>资 质 和 工 作 经 验 要 求</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日常驻场</td><td>数据库高级技术服务人员</td><td>6</td><td>1. 具备 5 年以上 oracle 数据库运维经验, 具有 Oracle Certified Professional (oracle 专业认证, 简称 OCP) 或 Oracle Certified Master (oracle 大师认证, 简称</td></tr> </tbody> </table>	服 务 类 别	岗 位 级 别	数 量 (人)	资 质 和 工 作 经 验 要 求	日常驻场	数据库高级技术服务人员	6	1. 具备 5 年以上 oracle 数据库运维经验, 具有 Oracle Certified Professional (oracle 专业认证, 简称 OCP) 或 Oracle Certified Master (oracle 大师认证, 简称
服 务 类 别	岗 位 级 别	数 量 (人)	资 质 和 工 作 经 验 要 求								
日常驻场	数据库高级技术服务人员	6	1. 具备 5 年以上 oracle 数据库运维经验, 具有 Oracle Certified Professional (oracle 专业认证, 简称 OCP) 或 Oracle Certified Master (oracle 大师认证, 简称								

			员 认证)	OCM) 认证:2. 要求 日常驻场服务投入 至少包括 OCM1 人;			证)	日常驻场服务投入 至少包括 OCM1 人;		
	日	数	Oracle	3 年以上 oracle 数		日	数	Oracle	3 年以上 oracle 数	
	常	据	认证的	据库运维经验, 具		常	据	认证的	据库运维经验, 具	
	驻	库	Oracle	6 有		驻	库	Oracle	6 有	
	场	中	Certif	Oracle Certifie		场	中	Certif	Oracle Certifie	
		级	ied P	d Professional(			级	ied P	d Professional(	
		技	rofess	oracle 专业认证,			技	rofess	oracle 专业认证,	
		术	ional	简称 OCP) 认证;			术	ional	简称 OCP) 认证;	
		服	(orac				服	(orac		
		务	e 专业				务	e 专业		
		人	认证)				人	认证)		
		员					员			
	日	中	Weblog	3 年以上 weblogic		日	中	Weblog	3 年以上 weblogic	
	常	间	ic 中间	3 中间件运维经验,		常	间	ic 中间	3 中间件运维经验,	
	驻	件	件	具有 weblogic		驻	件	件	具有 weblogic	
	场	中	驻 场	证;		场	中	驻 场	证;	
		级	Admini				级	Admini		
		技	strtor				技	strtor		
		术	(管				术	(管		
		服	理 员)				服	理 员)		
		务	认证及				务	认证及		
		人	以上认				人	以上认		
		员	证。				员	证。		
原	0			中标人派出的	原	0			中标人派出的	
厂	r	Or	1	Oracle 原厂技术服	厂	r	Or	1	Oracle 原厂技术服	

			服	a	acle	人	务人员应属于	服	a	acle	人	务人员应属于		
			务	c	consul	以	Oracle consultin	务	c	consul	以	Oracle consulti		
			l	ting 团	上	g 团队, 具有五年		l	ting 团	上	ng 团队, 具有五			
			e	队		以上数据库、中间	e	队		年以上数据库、中				
			原			件从业经验, 优先		原			间件从业经验, 优			
			厂			考虑具备金税二期	厂			先考虑具备金税三				
			技			工程服务工作经验		技			期工程服务工作经验			
			术			技术服务人员。	术			验技术服务人员。				
			服					服						
			务				务							
			人					人						
			员				员							
			项			1	可以由日常驻场具	项			1	可以由日常驻场具		
			目			人	体人员兼任, 也可	目			人	体人员兼任, 也可		
			经			以另外配备专职人		经			以另外配备专职人			
			理			员, 具备 PMP 认证	理			员, 具备 PMP 认证				
						优先。					优先。			
			★	★1. 投标人投标中提供的数据库和中间件技术				★1. 我公司在投标文件中提供的数据库和中间件					无	偏
			(二)	★2. 提供投标人为项目投入技术人员在公司注				★2. 我公司提供为项目投入技术人员在公司注册						
			项目	册地缴纳社保(最近 1 个月)的证明复印件, 新入				册地缴纳社保(最近 1 个月)的证明复印件, 新入职人员						
			技	职人员应出具单位工作合同等证明材料。				员出具单位工作合同等证明材料。						
			术											
			人											
			配											
			备											
			真											
			性											
			要											
			求											
6	★	★	★1. 日常驻场服务时间: 每周 7×10 小时, 具体					我公司响应以下服务时间:					无	偏
			为 8:00-18:00;					★1. 日常驻场服务时间: 每周 7×10 小时, 具体为						
			★2. 日常驻场服务时间: 每周 7×24 小时, 具体					8:00-18:00;						

服务时间、服务地点、服务期限、服务方式和标准	时间	为 8:00 (当日) -20:00, 20:00-8:00 (次日);	★2. 日常驻场服务时间:每周 7×24 小时, 具体为 8:00 (当日) -20:00, 20:00-8:00 (次日);			
	★ (二) 服务地点	广西壮族自治区税务局	我公司遵循采购人服务地点: 广西壮族自治区税务局	无	偏离	
	★ (三) 服务期限	本项目自合同签订之日起提供为期 1 年的服务。合同期满后, 如甲方要求乙方继续提供本合同服务的, 顺延甲方要求的服务日期止, 顺延时间最长不超过甲方有关规定时限: 顺延期间, 原合同服务内容、服务标准、服务人员要求、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变, 双方另有约定的除外。	我公司响应以下服务期限规定, 具体如下: 本项目自合同签订之日起提供为期 1 年的服务。合同期满后, 如甲方要求乙方继续提供本合同服务的, 顺延甲方要求的服务日期止, 顺延时间最长不超过甲方有关规定时限: 顺延期间, 原合同服务内容、服务标准、服务人员要求、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变, 双方另有约定的除外。	无	偏离	
	★ (四) 服务方式和标准	★1. 日常驻场服务: 根据征期和特殊关键时期等运行保障需要, 要求至少 2 人每周 7×24 小时现场服务, 其他人员每周 7×10 小时现场服务。 ★2. 原厂高级技术支持服务: 要求 24 小时内到达指定服务地点提供现场服务, 根据需要以最快的速度(4 个小时内)开展远程紧急救援服务, 提供每周 7X24 小时不间断电话、网络等远程技术服务。 ★3. 智能化运维服务方式: 我局业务系统数据库较多、数据同步结构复杂(包括 oracle ogg 和 oracle adg 数据同步方式, 既有一对多数据同步方式, 也有多对一数据同步), 以及业务系统数据库稳定性要求高, 传统的手工监控模式已经无法满足日益重要数据库运维要求, 服务供应商必须提供成熟数据库监控平台辅助运维, 提升运维智能化水平, 以便及时发现数据库的异常情况, 发现问题及时告警, 提高运维服务质量。数据库监控平台应具备的主要功能至少包括以下部分: ★(1) 数据库实例运行状态日常监控; ★(2) 数据库表空间、数据库后台日志、Redo 日志、Archive 日志、内存的使用 Memoryusage、交换区的使用 Swap usage 等日常监控和分析; ★(3) Oracle 数据同步 ogg 和 adg 等数据同步方面的日常监控。	我公司响应以下服务方式和标准: ★1. 日常驻场服务: 根据征期和特殊关键时期等运行保障需要, 提供 3 人每周 7×24 小时现场服务, 其他人员每周 7×10 小时现场服务。 ★2. 原厂高级技术支持服务: 我公司提供的原厂高级技术支持服务在 24 小时内到达指定服务地点提供现场服务, 根据需要以最快的速度(4 个小时内)开展远程紧急救援服务, 提供每周 7X24 小时不间断电话、网络等远程技术服务。 ★3. 智能化运维服务方式: 我局业务系统数据库较多、数据同步结构复杂(包括 oracle ogg 和 oracle adg 数据同步方式, 既有一对多数据同步方式, 也有多对一数据同步), 以及业务系统数据库稳定性要求高, 传统的手工监控模式已经无法满足日益重要数据库运维要求, 我公司提供成熟的具有自有软件著作权的数据库监控平台辅助运维, 提升运维智能化水平, 以便及时发现数据库的异常情况, 发现问题及时告警, 提高运维服务质量。数据库监控平台应具备的主要功能至少包括以下部分: ★(1) 数据库实例运行状态日常监控; ★(2) 数据库表空间、数据库后台日志、Redo 日志、Archive 日志、内存的使用 Memoryusage、交换区的使用 Swap usage 等日常监控和分析; ★(3) Oracle 数据同步 ogg 和 adg 等数据同步方面的日常监控。	正	偏离	
7	七	★ (一)	投标人技术人员中应设项目经理 1 名, 人员可以由日常驻场服务人员兼任, 也可以配备专职	我公司的技术人员中配备 1 名项目经理, 项目经理具备项目管理专业认证资质证书(PMP 证书)。	无	偏离

项目 管理 要求	项目 管理 配 备 要 求	人员,具备项目管理专业认证资质证书(PMP 等证书)的投标人优先考虑。投标人应提供项目管理方案,至少覆盖范围管理、沟通管理、计划管理、配置管理和变更管理等。	我公司提供详细的项目管理方案,方案覆盖范围管理、沟通管理、计划管理、配置管理和变更管理等。	离
	(二) 管 理 要 求	1. 项目沟通管理:项目实施过程中,中标人需通过建立有效沟通机制,加强与采购人的沟通。中标人需遵守采购人项目管理相关规定,接受采购人项目管理机构和项目负责人的领导,指定负责人与采购人保持沟通和协调。中标人须建立项目例会制度,就项目进展情况、存在的问题、需要协调的主要事项、下一阶段工作计划等与采购人进行沟通协调。 2. 项目计划管理:中标人制定行之有效的项目计划管理方案,应包括:制定项目实施计划,建立项目组工作月报制度,对项目组成员进行工作量统计,实施项目交付物质量检查,及时汇报项目进展状况等。制定切实可行的工作计划,明确实施进度、资源调度等;根据不同任务级别设计响应的响应计划;根据项目进行的不同事件制定项目的交付物;检查任务完成的情况和项目提交物的质量。 3. 项目变更管理:中标人应建立项目变更管理办法,指定专人负责项目实施过程中出现的各种变更情况,包括:人力资源变更、技术变更、需求变更等。对于每项变更,都应按照预先设计好的变更流程,提出变更请求,评估变更可能带来的影响,经采购人审批后,才能实施变更。变更工作完成后,需通知所有相关人员,确保项目能够协调一致地进行。	我公司响应以下管理要求: 1. 项目沟通管理:项目实施过程中,我公司通过建立有效沟通机制,加强与采购人的沟通。我公司遵守采购人项目管理相关规定,接受采购人项目管理机构和项目负责人的领导,指定负责人与采购人保持沟通和协调。中标人须建立项目例会制度,就项目进展情况、存在的问题、需要协调的主要事项、下一阶段工作计划等与采购人进行沟通协调。 2. 项目计划管理:我公司制定行之有效的项目计划管理方案,应包括:制定项目实施计划,建立项目组工作月报制度,对项目组成员进行工作量统计,实施项目交付物质量检查,及时汇报项目进展状况等。制定切实可行的工作计划,明确实施进度、资源调度等;根据不同任务级别设计响应的响应计划;根据项目进行的不同事件制定项目的交付物;检查任务完成的情况和项目提交物的质量。 3. 项目变更管理:我公司建立项目变更管理办法,指定专人负责项目实施过程中出现的各种变更情况,包括:人力资源变更、技术变更、需求变更等。对于每项变更,都应按照预先设计好的项目变更流程,提出变更请求,评估变更可能带来的影响,经采购人审批后,才能实施变更。变更工作完成后,需通知所有相关人员,确保项目能够协调一致地进行。	无 偏 离
8 八、 项 目 验 收 要 求	(一) 验 收 条 件	项目采购的服务服务期满。	我公司响应验收条件:项目采购的服务服务期满。	无 偏 离
	(二) 验 收 标 准	中标人按照技术服务内容要求,开展各项工作,工作符合项目实施单位质量管理要求,提交分析报告和相关文档。	我公司按照技术服务内容要求,开展各项工作,工作符合项目实施单位质量管理要求,提交分析报告和相关文档。	无 偏 离
	(三) 验 收 交 付 物	验收交付物包括但不限于以下文档:	我公司验收交付物包括但不限于以下文档作为验	无

验收交付物	序号	交付物名称	形式	数量	备注	验收交付物:	序号	交付物名称	形式	数量	备注	偏离
	1	《原厂服务审批单》	电子、纸质	1			1	《原厂服务审批单》	电子、纸质	1		
	2	《日常驻场服务评价报告》	电子、纸质	1			2	《日常驻场服务评价报告》	电子、纸质	1		
	3	《知识库清单》	电子、纸质	1			3	《知识库清单》	电子、纸质	1		
	4	《项目周报》、《项目月报》、《项目季报》	电子、纸质	1			4	《项目周报》、《项目月报》、《项目季报》	电子、纸质	1		
	5	《项目总结》	电子、纸质	1			5	《项目总结》	电子、纸质	1		
(四)验收流程	具体按照我局信息化运维项目验收的有关要求执行。					我公司遵循采购人信息化运维项目验收的有关要求执行。					无偏离	

说明:在偏离项必须注明正偏离、负偏离或无偏离。

投标人名称(公章): 广西红捷科技有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章): 李海敏

日期: 2020年9月6日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力

1.3 商务条款偏离表

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区 2020-2022 年税务局数据库和中间件基础运维服务

项目编号: CJAF2020217G

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	服务时间	1. 日常驻场服务时间: 每周 7×10 小时, 具体为 8:00-18:00; 2. 日常驻场服务时间: 每周 7×24 小时, 具体为 8:00 (当) -20:00, 20:00-8:00 (次日);	我公司响应以下服务时间: 1. 日常驻场服务时间: 每周 7×10 小时, 具体为 8:00-18:00; 2. 日常驻场服务时间: 每周 7×24 小时, 具体为 8:00 (当) -20:00, 20:00-8:00 (次日);	无 偏 离	
2	服务地点	广西壮族自治区税务局	我公司响应服务地点: 广西壮族自治区税务局	无 偏 离	
3	服务期限	本项目自合同签订之日起提供为期 1 年的服务。合同期满后, 如甲方要求乙方继续提供本合同服务的, 顺延甲方要求的服务日期止, 顺延时间最长不超过甲方有关规定时限: 顺延期间, 原合同服务内容、服务标准、服务人员要求、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变, 双方另有约定的除外。	我公司响应以下服务期限: 本项目自合同签订之日起提供为期 1 年的服务。合同期满后, 如甲方要求乙方继续提供本合同服务的, 顺延甲方要求的服务日期止, 顺延时间最长不超过甲方有关规定时限: 顺延期间, 原合同服务内容、服务标准、服务人员要求、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变, 双方另有约定的除外。	无 偏 离	
4	服务方式 和服务标准	★1. 日常驻场服务: 根据征期和特殊关键时期等运行保障需要, 要求至少 2 人每周 7×24 小时现场服务, 其他人员每周 7×10 小时现场服务。 ★2. 原厂高级技术支持服务: 要求 24 小时内到达指定服务地点提供现场服务, 根据需要以最快速度 (4 个小时内) 开展远程紧急救援服务, 提供每周 7×24 小	我公司提供以下服务方式和服务标准: ★ 1. 日常驻场服务: 根据征期和特殊关键时期等运行保障需要, 我公司提供至少 2 人每周 7×24 小时现场服务, 其他人员每周 7×10 小时现场服务。 ★2. 原厂高级技术支持服务: 提供 24 小时内到达指定服务地点提供现场服务, 根据需要以最快速度 (4 个小时内) 开展远程	无 偏 离	

		时不间断电话、网络等远程技术服务。 ★3. 智能化运维服务方式:我局业务系统数据库较多、数据同步结构复杂(包括 oracle ogg 和 oracle adg 数据同步方式,既有一对多数据同步方式,也有多对一数据同步),以及业务系统数据库稳定性要求高,传统的手工监控模式已经无法满足日益重要数据库运维要求,服务供应商必须提供成熟数据库监控平台辅助运维,提升运维智能化水平,以便及时发现数据库的异常情况,发现问题及时告警,提高运维服务质量。数据库监控平台应具备的主要功能至少包括以下部分: ★(1)数据库实例运行状态日常监控; ★(2)数据库表空间、数据库后台日志、Redo 日志、Archive 日志、内存的使用 Memoryusage、交换区的使用 Swap usage 等日常监控和分析; ★(3)Oracle 数据同步 ogg 和 adg 等数据同步方面的日常监控。	紧急救援服务,提供每周 7×24 小时不间断电话、网络等远程技术服务。 ★3. 智能化运维服务方式:我局业务系统数据库较多、数据同步结构复杂(包括 oracle ogg 和 oracle adg 数据同步方式,既有一对多数据同步方式,也有多对一数据同步),以及业务系统数据库稳定性要求高,传统的手工监控模式已经无法满足日益重要数据库运维要求,服务供应商必须提供成熟数据库监控平台辅助运维,提升运维智能化水平,以便及时发现数据库的异常情况,发现问题及时告警,提高运维服务质量。我公司提供具有自有软件著作权的数据库监控平台,平台具备的主要功能至少包括以下部分: ★(1)数据库实例运行状态日常监控; ★(2)数据库表空间、数据库后台日志、Redo 日志、Archive 日志、内存的使用 Memoryusage、交换区的使用 Swap usage 等日常监控和分析; ★(3)Oracle 数据同步 ogg 和 adg 等数据同步方面的日常监控。	
5	项目管理要求	★(一)项目经理配备要求。投标人技术服务人员中应设项目经理 1 名,人员可以由日常驻场服务人员兼任,也可以配备专职人员,具备项目管理专业认证资质证书(PMP 等证书)的投标人优先考虑。投标人应提供项目管理方案,至少覆盖范围管理、沟通管理、计划管理、配置管理和变更管理等。 (二)管理要求 1.项目沟通管理:项目实施过程中,中标人需通过建立有效沟通机制,加强与采购人的沟通。中标人需遵守采购人项目管理相关规定,接受采购人项目管理机构和项目负责人的领导,指定负责人与采购人保持沟通和协调。中标人须建立项目例会制度,就项目进展情况、存在的问题、需要协调的主要事项、下一阶段工作计划等与采购人进行沟通协调。	我公司响应以下项目管理要求: ★(一)项目经理配备要求:我公司在技术服务人员外特别设立项目经理 1 名,由专职人员担任且具备项目管理专业认证资质证书(PMP 证书)。我公司提供项目管理方案,至少覆盖范围管理、沟通管理、计划管理、配置管理和变更管理等。 (二)管理要求 1.项目沟通管理:项目实施过程中,我公司通过建立有效沟通机制,加强与采购人的沟通。我公司遵守采购人项目管理相关规定,接受采购人项目管理机构和项目负责人的领导,指定负责人与采购人保持沟通和协调。我公司建立项目例会制度,就项目进展情况、存在的问题、需要协调的主要事项、下一阶段工作计划等与采购人进行沟通协调。 2.项目计划管理:我公司制定行之有效的	无偏离

		2.项目计划管理:中标人制定行之有效的项目计划管理方案,应包括:制定项目实施计划,建立项目组工作月报制度,对项目组成员进行工作量统计,实施项目交付物质量检查,及时汇报项目进展状况等。制定切实可行的工作计划,明确实施进度、资源调度等;根据不同任务级别设计响应的响应计划;根据项目进行的不同事件制定项目的交付物;检查任务完成的情况和项目提交物的质量。 3.项目变更管理:中标人应建立项目变更管理办法,指定专人负责项目实施过程中出现的各种变更情况,包括:人力资源变更、技术变更、需求变更等。对于每项变更,都应按照预先设计好的项目变更流程,提出变更请求,评估变更可能带来的影响,经采购人审批后,才能实施变更。变更工作完成后,需通知所有相关人员,确保项目能够协调一致地进行。	项目计划管理方案,应包括:制定项目实施计划,建立项目组工作月报制度,对项目组成员进行工作量统计,实施项目交付物质量检查,及时汇报项目进展状况等。制定切实可行的工作计划,明确实施进度、资源调度等;根据不同任务级别设计响应的响应计划;根据项目进行的不同事件制定项目的交付物;检查任务完成的情况和项目提交物的质量。 3.项目变更管理:我公司建立项目变更管理办法,指定专人负责项目实施过程中出现的各种变更情况,包括:人力资源变更、技术变更、需求变更等。对于每项变更,我公司按照预先设计好的项目变更流程,提出变更请求,评估变更可能带来的影响,经采购人审批后,才能实施变更。变更工作完成后,通知所有相关人员,确保项目能够协调一致地进行。																																																													
6	项目验收要求	(一)验收条件 项目采购的服务服务期满。 (二)验收标准 中标人按照技术服务内容要求,开展各项工作,工作符合项目实施单位质量管理要求,提交分析报告和相关文档。 (三)验收交付物 验收交付物包括但不限于以下文档: <table border="1" data-bbox="518 1332 861 1780"> <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>1</td><td>《原厂服务批单》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr> <tr> <td>2</td><td>《日常驻场服务评价报告》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr> <tr> <td>3</td><td>《知识库清册》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr> <tr> <td>4</td><td>《项目周报》、《项目月报》、《项目季报》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr> <tr> <td>5</td><td>《项目总结》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr> </tbody> </table> (四)验收流程	序号	交付物名称	形式	数量	备注	1	《原厂服务批单》	电子、纸质	1		2	《日常驻场服务评价报告》	电子、纸质	1		3	《知识库清册》	电子、纸质	1		4	《项目周报》、《项目月报》、《项目季报》	电子、纸质	1		5	《项目总结》	电子、纸质	1		我公司满足以下项目验收条件: (一)验收条件 项目采购的服务服务期满。 (二)验收标准 我公司按照技术服务内容要求,开展各项工作,工作符合项目实施单位质量管理要求,提交分析报告和相关文档。 (三)验收交付物 验收交付物包括但不限于以下文档: <table border="1" data-bbox="885 1444 1228 1870"> <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>1</td><td>《原厂服务审批单》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr> <tr> <td>2</td><td>《日常驻场服务评价报告》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr> <tr> <td>3</td><td>《知识库清册》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr> <tr> <td>4</td><td>《项目周报》、《项目月报》、《项目季报》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr> <tr> <td>5</td><td>《项目总结》</td><td>电子、纸质</td><td>1</td><td></td></tr> </tbody> </table>	序号	交付物名称	形式	数量	备注	1	《原厂服务审批单》	电子、纸质	1		2	《日常驻场服务评价报告》	电子、纸质	1		3	《知识库清册》	电子、纸质	1		4	《项目周报》、《项目月报》、《项目季报》	电子、纸质	1		5	《项目总结》	电子、纸质	1		无偏离
序号	交付物名称	形式	数量	备注																																																												
1	《原厂服务批单》	电子、纸质	1																																																													
2	《日常驻场服务评价报告》	电子、纸质	1																																																													
3	《知识库清册》	电子、纸质	1																																																													
4	《项目周报》、《项目月报》、《项目季报》	电子、纸质	1																																																													
5	《项目总结》	电子、纸质	1																																																													
序号	交付物名称	形式	数量	备注																																																												
1	《原厂服务审批单》	电子、纸质	1																																																													
2	《日常驻场服务评价报告》	电子、纸质	1																																																													
3	《知识库清册》	电子、纸质	1																																																													
4	《项目周报》、《项目月报》、《项目季报》	电子、纸质	1																																																													
5	《项目总结》	电子、纸质	1																																																													

		具体按照我局信息化运维项目验收的有关要求执行。		纸质	
		(四)验收流程 具体按照招标人信息化运维项目验收的有关要求执行。			

说明: 如有偏离, 则必须注明“偏离”; 未注明偏离的, 视为完全响应。

投标人名称(公章): 广西凯捷科技有限公司

法定代表人或其授权代表(签字): 

日期: 2020 年 9 月 6 日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

(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

国家税务总局广西壮族自治区税务局数据库和中间件基础 运维服务业务需求

一、供应商要求

★（一）技术运维体系要求

供应商应具有系统软件专业技术服务经验，应提供系统软件技术服务技术方案和实施方案，为本项目配备的运维服务实施团队必须熟练掌握 AIX、Linux 等主流操作系统，Oracle 等主流大型数据库、Weblogic 等主流中间件等国家税务总局金税工程三期核心技术知识技能，具备较为完善的一线现场运维服务和二线支撑运维服务团队相结合的运维服务体系。

★（二）安全性要求

供应商为本项目配备的运维服务团队必须严格遵守国家网络安全法以及国家税务总局关于网络和信息安全相关要求：

1. 供应商必须严格遵守国税总局制定的安全保密制度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。
2. 供应商应对本项目中接触到的国税总局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经采购人书面同意，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。如出现运维服务人员泄密事件，服务公司应负有连带责任。

★（三）知识产权要求

★1. 本项目版权归采购人（国家税务总局广西壮族自治区税务局）所有。供应商不得向项目组以外任何公司、组织、个人，以任何形式提供本项目运维服务源代码及相关文档，不得销售或转让给第三方（公司自有开发框架及平台除外）。供应商项目实施中如有功能依赖于第三方商业软件，需事先征得采购人书面同意，并负责支付所需费用，并必须要有第三方公司正式授权广西壮族自治区税务局使用许可。如有版权纠纷，供应商应承担所有责任。

★2. 在项目周期内，供应商必须提供该项目运维服务全部技术源代码（拥有自主知识产权的产品和第三方产品除外）以及配套文档，最终知识产权归采购人所有。

二、项目分包情况说明

本项目无分包

三、工作内容及边界

★（一）项目概述

我区税务各业务应用系统主要是基于 ORACLE 数据库、WEBLOGIC 中间件、MQ 中间件等系统软件开发的，因此，数据库、中间件运维是各业务系统运维的重要内容。目前我局统一管理的应用系统共有约 80 个，主要包括金三、个税、发票、电子税务局、社保等业务类系统和公文、财务、绩效、数字人事等行政类系统，以及保留查询历史数据的旧系统，这些系统运行都需要数据库、中间件等系统软件作为基础支撑环境。由于这 80 多套数据库、中间件的日常管理和维护工作量和技术复杂度都非常大，我局现有技术力量无法独立承担，因此，需要购买专业的 IT 技术服务。本项目主要是在梳理全区税务各个业务系统数据库、中间件日常运维需求基础上，抽取公共部分集中形成统一的基础运维需求，最终实现统一购买运维服务，统一开展数据库、中间件运维工作的目标。

★（二）项目内容

本项目内容包括采购日常驻场服务和采购 Oracle 原厂高级技术支持服务两个部分内容。

★（三）服务范围

本项目服务范围包括我局统一管理的全部应用系统数据库和中间件，以及全部的备份系统。

★（四）服务内容

本项目服务主要包括（但不限于）健康检查、安装、配置、升级、数据备份恢复、数据迁移、监控、故障检查解决、系统调优、知识更新、系统审计、处理故障以及应急处置等，重点保证业务系统稳定性和高效性，保证数据不丢失。具体内容如下：

1. 数据库和中间件安装部署、补丁升级和配置管理；
2. 数据库和中间件日常运行监控，包括运行状态、性能状态、资源使用情况等；
3. 数据库和中间件日常例行维护，包括日志清理、统计信息采集、用户权限维护、资源分配等；
4. 数据库和中间件日常健康检查，包括资源配置情况检查、性能状况检查、备份执行情况检查等；
5. 数据库和中间件日常故障处理，包括数据库集群、数据库实例、中间件集群、内核参数配置、关键性能调优等；
6. 业务系统版本升级需要的数据库和中间件权限授权，包括数据库系统权限、数据库对象权限、数据库集群用户权限、数据库实例用户权限、中间件控制台权限等；
7. 数据复制软件安装、数据同步运行监控、数据同步故障排查等；
8. 业务系统的数据备份、恢复、导出和迁移；
9. 数据库和中间件权限管理和安全基线管理；
10. 备份系统日常管理和运行维护。

★（五）服务要求

★1. 日常驻场服务：日常驻场服务作为本项目采购服务的主要组成部分，由中标人派出服务团队到我局驻场，提供现场技术服务，具体服务要求如下：

★(1) **人员数量**: 日常驻场服务团队共需配备技术服务人员 15 人, 按照数据库、中间件和备份系统等 3 个岗位进行配备, 其中, 需要配备数据库方面的高级技术服务人员 6 人, 中级技术服务人员 6 人, 中间件方面的中级技术服务人员 3 人。

★(2) **服务时间**: 日常驻场服务根据征期和特殊关键时期等运行保障需要, 要求至少 2 人每周 7×24 小时服务, 其他人员每周 7×10 小时服务; 同时, 要求在重要时段根据临时性需要增加技术驻场保障服务, 以及遇到重大故障或系统瘫痪时需要驻场紧急救援服务。

★(3) **人员素质**: 数据库高级技术服务人员应具有 Oracle 数据库 OCM 认证或者具有 Oracle 数据库 OCP 认证, 以及至少 5 年工作经验; 数据库中级技术服务人员应具有 Oracle 数据库 OCP (数据库专家) 认证和至少 3 年工作经验; 中间件中级技术服务人员应具备 Weblogic 中间件 Administrator (管理员) 认证和至少 3 年工作经验。整个日常驻场服务团队要求至少配备 1 名具有 OCM 认证资格的数据库高级技术服务人员。

★2. **Oracle 原厂高级技术支持服务**。为应对数据库和中间件日常运维复杂的技术问题, 本项目日根据实际工作需要采购一定数量的 Oracle 原厂高级技术服务进行必要的保障, 具体服务要求如下:

★(1) **服务标准**: 本项目采购的 Oracle 原厂服务要求是 Oracle OC(全称: Oracle Consulting) 原厂高级技术支持服务。

★(2) **服务数量**: Oracle 原厂服务按服务的人天计算, 本项目要求不少于 55 人天的技术服务, 每次现场服务 (或特殊紧急情况下的远程服务) 以服务审批单为准 (需用户方签字确认并评价服务), 按照实际使用并服务达标的数量计算。

★(3) **人员要求**: Oracle 原厂技术服务人员均需来自原厂商咨询部 (Oracle consulting) 团队, 应具有五年以上数据库、中间件从业经验, 优先考虑具备金税三期工程服务工作经验人员。

★(4) **服务响应要求**: 对于需要到达现场的原厂服务, 中标人需安排原厂技术服务人员搭乘最快民用公共交通工具在 24 小时内到达, 所发生的交通费用由中标人负责。技术服务人员到达现场后, 要及时解决系统软件相关问题, 对于复杂问题, 应给出可行的解决方案。

★(5) **服务内容**: 本项目采购的原厂服务, 主要作为日常驻场服务的必要保障, 在日常驻场服务不能顺利解决问题的情况下, 由原厂服务作为必要的支撑保障, 重点包括部署规划、系统迁移、运行维护、性能优化调整、技术咨询、疑难问题处理、应急处置等现场服务。同时, 原厂服务还专门负责数据库分区、高级压缩、数据库集群等关键技术的技术支持服务和疑难故障及重大事故的后续技术支持服务等。

★四. 服务管理

★(一) 服务责任

中标人派出的技术服务人员要严格遵守采购人的安全保密及其他各项管理规范。作为一个整体, 中标人不仅要对其采购人的系统软件维护工作负责, 而且应对涉及到的相关设备和系统以及数据安全负责。如因中标人派出的技术服务人员所提供的软件维护服务不到位, 造成整机或系统的功能和性能的下降或有不稳定运行以及故障的情况发生, 中标人应负全部责任。

若因中标人派出的技术服务人员工作失误，造成系统损坏、数据丢失等现象发生，中标人应负全部责任，并采取补救措施，直至满足采购人需求，期间发生的一切费用由中标人负责。

★（二）保密要求

中标人派出的技术服务人员应严格遵守采购人的保密要求签订保密协议，技术服务人员由中标人及原厂商担保。保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接受方仍应按照国家有关规定承担保密义务。

中标人及所派出的技术支持人员须对本项目中所涉及的所有文档、数据、介质和相关信息保密，未经许可，不得透露给第三方。如因供应商的原因造成泄密，采购方将保留追究其法律责任的权利。

★五、投入技术人员

★（一）项目投入技术人员要求

★1. 人员选派要求：投标人及原厂商应选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、经验丰富的技术服务人员参与本项目。投标人技术服务人员应常驻广西南宁，人员一经确定，原则上合同期内不得变更。如因特殊原因需要变更的必须经采购人同意，且接替人员资质、工作经验等不得低于变更前人员的水平。投标人根据采购人要求派出的技术服务人员（含原厂技术服务人员）必须是上述团队名单内的人员。采购人可根据自身工作需要、对技术人员的技术能力和实际工作情况的评估提出人员变更要求。投标人提供的技术服务人员和原厂服务人员情况应包括人员名单、详细人员简历。

★2. 人员素质要求：本项目按照工作需要，设置数据库、中间件和备份系统等工作岗位，对投入技术人员的专业等级、数量、资质和工作经验等具体要求如下表：

服务类别	岗位	专业等级	数量(人)	资质和工作经验要求
日常驻场	数据库高级技术服务人员	Oracle 认证的 Oracle Certified Professional (oracle 专业认证) 或 Oracle Certified Master (oracle 大师认证)	6	1. 具备 5 年以上 oracle 数据库运维经验，具有 Oracle Certified Professional (oracle 专业认证，简称 OCP) 或 Oracle Certified Master (oracle 大师认证，简称 OCM) 认证； 2. 要求日常驻场服务投入至少包括 OCM1 人；
日常驻场	数据库中级技术服务人员	Oracle 认证的 Oracle Certified Professional (oracle 专业认证)	6	3 年以上 oracle 数据库运维经验，具有 Oracle Certified Professional (oracle 专业认证，简称 OCP) 认证；
日常驻场	中间件中级技术服务人员	Weblogic 中间件 Administrator (管理员) 认证	3	3 年以上 weblogic 中间件运维经验，具有 weblogic 认证；

	务人员	证及以上认证。		
原厂服务	Oracle 原厂技术服务人员	Oracle consulting 团队	1 人以上	中标人派出的 Oracle 原厂技术服务人员应属于 Oracle consulting 团队，具有五年以上数据库、中间件从业经验，优先考虑具备金税三期工程服务工作经验技术服务人员。
项目经理			1 人	可以由口常驻场具体人员兼任，也可以另外配备专职人员，具备 PMP 认证优先。

★（二）项目技术人员配备真实性要求

★1. 投标人投标中提供的数据库和中间件技术服务人员必须与合同以及实际工作中执行人员保持一致；

★2. 提供投标人为项目投入技术人员在公司注册地缴纳社保（最近 1 个月）的证明复印件，新入职人员应出具单位工作合同等证明材料。

★六、服务时间、服务地点、服务期限、服务方式和服务标准

★（一）服务时间

★1. 日常驻场服务时间：每周 7×10 小时，具体为 8:00-18:00；

★2. 日常驻场服务时间：每周 7×24 小时，具体为 8:00（当日）-20:00, 20:00-8:00（次日）；

★（二）服务地点

广西壮族自治区税务局

★（三）服务期限：本项目自合同签订之日起提供为期 1 年的服务。合同期满后，如甲方要求乙方继续提供本合同服务的，顺延甲方要求的服务日期止，顺延时间最长不超过甲方有关规定时限；顺延期间，原合同服务内容、服务标准、服务人员要求、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变，双方另有约定的除外。

★（四）服务方式和服务标准

★1. 日常驻场服务：根据征期和特殊关键时期等运行保障需要，要求至少 2 人每周 7×24 小时现场服务，其他人员每周 7×10 小时现场服务。

★2. 原厂高级技术支持服务：要求 24 小时内到达指定服务地点提供现场服务，根据需要以最快速度（1 个小时内）开展远程紧急救援服务，提供每周 7×24 小时不间断电话、网络等远程技术服务。

★3. 智能化运维服务方式：我局业务系统数据库较多，数据同步结构复杂（包括 oracle ogg 和 oracle adg 数据同步方式，既有一对多数据同步方式，也有多对一数据同步），以及业务系统数据库稳定性要求高，传统的手工监控模式已经无法满足日益重要数据库运维要求，服务供应商必须提供成熟数据库监控平台辅助运维，提升运维智能化水平，以便及时发现数据库的异常情况，发现问题及时告警，提高运维服务质量。数据库监控平台应具备的主要功能至少包括以下部分：

★（1）数据库实例运行状态日常监控；

★（2）数据库表空间、数据库后台日志、Redo 日志、Archive 日志、内存的使用 Memory usage、交换区的使用 Swap usage 等日常监控和分析；

★（3）Oracle 数据同步 ogg 和 adg 等数据同步方面的日常监控。

七、项目管理要求

★（一）项目经理配备要求。投标人技术服务人员中应设项目经理 1 名，人员可以由日常驻场服务人员兼任，也可以配备专职人员，具备项目管理专业认证资质证书（PMP 等证书）的投标人优先考虑。投标人应提供项目管理方案，至少覆盖范围管理、沟通管理、计划管理、配置管理和变更管理等。

（二）管理要求

1. 项目沟通管理：项目实施过程中，中标人需通过建立有效沟通机制，加强与采购人的沟通。中标人需遵守采购人项目管理相关规定，接受采购人项目管理机构和项目负责人的领导，指定负责人与采购人保持沟通和协调。中标人须建立项目例会制度，就项目进展情况、存在的问题、需要协调的主要事项、下一阶段工作计划等与采购人进行沟通协调。

2. 项目计划管理：中标人制定行之有效的项目计划管理方案，应包括：制定项目实施计划，建立项目组工作月报制度，对项目组成员进行工作量统计，实施项目交付物质量检查，及时汇报项目进展状况等。制定切实可行的工作计划，明确实施进度、资源调度等；根据不同任务级别设计响应的响应计划；根据项目进行的不同事件制定项目的交付物；检查任务完成的情况和项目提交物的质量。

3. 项目变更管理：中标人应建立项目变更管理办法，指定专人负责项目实施过程中出现的各种变更情况，包括：人力资源变更、技术变更、需求变更等。对于每项变更，都应按照预先设计好的项目变更流程，提出变更请求，评估变更可能带来的影响，经采购人审批后，才能实施变更。变更工作完成后，需通知所有相关人员，确保项目能够协调一致地进行。

八、项目验收要求

（一）验收条件

项目采购的服务服务期满。

（二）验收标准

中标人按照技术服务内容要求，开展各项工作，工作符合项目实施单位质量管理要求，提交分析报告和相关文档。

(三) 验收交付物

验收交付物包括但不限于以下文档：

序号	交付物名称	形式	数量	备注
1	《原厂服务审批单》	电子、纸质	1	
2	《日常驻场服务评价报告》	电子、纸质	1	
3	《知识库清册》	电子、纸质	1	
4	《项目周报》、《项目月报》、《项目季报》	电子、纸质	1	
5	《项目总结》	电子、纸质	1	

(四) 验收流程

具体按照我局信息化运维项目验收的有关要求执行。

(五)合同验收书格式（验收时填制，供参考）

政府采购合同验收书（初验或终验）

根据_____ (合同名称)(合同编号: _____)的约定, 合同甲方对本合同进行了验收, 验收情况如下:

序号	名称	服务内容、标准	数量	金额
1				
2				
合计				
合计大写金额： 仟 佰 拾 万 仟 佰 拾 元				
验收具体内容	按招标(采购)文件、投标(响应)文件及验收方案			
验收结论性意见：				
验收小组成员(签字或盖章)： 乙方(签字或盖章)：				

(六) 政府采购项目质量保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
	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_____（大写）¥_____（小写）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） 联系人及电话：采购人签章 年 月 日

(七) 供应商缴纳项目履约保证金凭证复印件

中国建设银行网上银行电子回执单			
币别: 人民币		日期: 2020-09-28 12:35	
凭证号: 103168830200			
付款人	全称	收款人	全称
账 号	广西凯捷科技有限公司	账 号	国家税务总局广西壮 族自治区税务局
开户行	45001102761052500300 中国建设银行股份 有限公司南宁北 湖支行	开户行	451060305010470003212 交通银行南宁金源 支行
大写金额	壹拾伍万肆仟玖佰元整	小写金额	¥ 154,900.00元
用 途	CJAF2020217G项目履约保证金	验证码	17304392858112
交易状态	银行受理成功		
制单:	谢凤妮		
复核:	韦海		
主管:	主管		

重要提示: 银行受理成功, 本回执不作为收、付款方交易确认的最终依据。

(八) 供应商中标通知书复印件

中标通知书

广西凯捷科技有限公司:

在国家税务总局广西壮族自治区税务局 2020-2022 年数据库和中间件基础运维服务(项目编号: CJAF2020217G)招标采购中, 根据政府采购有关规定, 确定你公司为本项目中标供应商, 中标金额为: 人民币叁佰零玖万捌仟元整 (¥3098000.00 元)。

请你公司按照政府采购有关规定和招标文件要求办理相关事宜。
特此通知。

