



国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运
维服务项目



招标文件

项目名称：国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相
关系统运维服务项目

项目编号：GSSWZC2024-GK15

采购人：国家税务总局甘肃省税务局

代理机构：甘肃西招国际招标有限公司

2024 年 9 月

目录

第一章 招标公告	3
第二章 投标人须知	6
投标人须知前附表	6
投标人须知	18
一、总则	18
二、招标文件	19
三、投标文件	20
四、投标文件递交	22
五、开标与评标	23
六、中标和合同	27
七、询问和质疑	28
八、其他	29
第三章 评标方法及标准	31
第四章 政府采购合同文本	57
第六章 项目采购需求	94



第一章 招标公告

项目概况

国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运维服务项目招标项目的潜在投标人应在代理机构电子邮箱（1335460717@qq.com）获取招标文件，并于 2024 年 10 月 17 日 09 时 30 分（北京时间）前递交投标文件。



一、项目基本情况

项目编号：GSSWZC2024-GK15

项目名称：国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运维服务项目

预算金额：913.95 万元（人民币）（第一包：262.62 万元，第二包：143.64 万元，第三包：179.64 万元，第四包：143.64 万元，第五包：61.32 万元，第六包：61.56 万元，第七包：20.51 万元，第八包：20.51 万元，第九包：20.51 万元）

最高限价（如有）：913.95 万元（人民币）（第一包：262.62 万元，第二包：143.64 万元，第三包：179.64 万元，第四包：143.64 万元，第五包：61.32 万元，第六包：61.56 万元，第七包：20.51 万元，第八包：20.51 万元，第九包：20.51 万元）

采购需求：

第一包：核心征管系统及应用总集成运维服务；

第二包：管理决策支持核算与分析系统、外部信息交换系统、税库银税收收入电子缴库横向联网系统运维服务；

第三包：管理决策支持风险与信用系统运维服务；

第四包：社保费征管信息系统管理子系统运维服务；

第五包：社保费征管信息系统征收子系统及应用总集成本地运维服务；

第六包：社保费征管信息系统税银子系统、社保费征管信息系统信息共享平台运维服务；

第七包：实名办税系统运维；

第八包：不动产登记办税系统运维服务；

第九包：应用安全支撑平台运维服务。（本项目共分 9 个包，具体要求详见招标文件）

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。（具体时间

以合同内签订日期为准)

本项目不接受联合体投标。



二、申请人的资格要求

1. 必须符合《政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：详见招标文件；
3. 本项目的特定资格要求：

3.1 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单；不处于税务系统信息化服务商失信名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为信息记录中的禁止参加政府采购活动期间的方可参加本项目的投标；如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料（查询时间为本项目招标公告发布之日起至投标截止时间前）；

- 3.2 本项目不得转包，不接受联合体投标。

三、获取招标文件

时间：2024年09月27日至2024年10月09日，每天上午09:00至12:00，下午14:00至18:00（北京时间，法定节假日除外）

地点：邮箱获取（1335460717@qq.com）

方式：投标人领取招标文件时，将法人或营业执照等证明材料复印件及法定代表人授权委托书原件、本人身份证复印件（提供资料加盖投标人公章）扫描形成电子资料发送至1335460717@qq.com邮箱中，并电话告知代理机构工作人员。提供资料中同时应包含投标人的联系人姓名、联系方式及电子邮箱等信息。

售价：¥300.00元/包，本公告包含的招标文件售价总和。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2024年10月17日09时30分（北京时间）

开标时间：2024年10月17日09时30分（北京时间）

地点：甘肃西招国际招标有限公司开标厅（兰州市安宁区通达街3号雁京商务大厦24楼）

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日

六、其他补充事宜

1. 项目需要落实的政府采购政策：

- (1) 《政府采购促进中小企业发展管理办法》
- (2) 《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》
- (3) 《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》
- (4) 《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》

详见招标文件。

2. 发布公告的媒介：

本次公告同时在中国政府采购网、国家税务总局甘肃省税务局官网发布。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：国家税务总局甘肃省税务局

地址：兰州市城关区金昌南路353号

联系方式：苏老师（商务）0931-8533780、张老师（技术）0931-8833151

2. 采购代理机构信息

名称：甘肃西招国际招标有限公司

地址：兰州市安宁区通达街3号雁京商务大厦24楼

联系方式：冯登明 18919067269

3. 项目联系方式

项目联系人：冯登明

电话：18919067269




第二章 投标人须知

投标人须知前附表



序号	类别	内容
1	项目名称、 编号、预算 及最高限价	项目名称：国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运维服务项目
		项目编号：GSSWZC2024-GK15
		项目预算：913.95 万元（人民币）（第一包：262.62 万元，第二包：143.64 万元，第三包：179.64 万元，第四包：143.64 万元，第五包：61.32 万元，第六包：61.56 万元，第七包：20.51 万元，第八包：20.51 万元，第九包：20.51 万元）
		最高限价：913.95 万元（人民币）（第一包：262.62 万元，第二包：143.64 万元，第三包：179.64 万元，第四包：143.64 万元，第五包：61.32 万元，第六包：61.56 万元，第七包：20.51 万元，第八包：20.51 万元，第九包：20.51 万元）
2	采购需求	详见《招标文件》第六章
3	项目属性和类别	项目属性： <input type="checkbox"/> 货物 <input checked="" type="checkbox"/> 服务 项目类别： <input checked="" type="checkbox"/> 信息化项目 <input type="checkbox"/> 非信息化项目
4	采购人	名称：国家税务总局甘肃省税务局 地址：兰州市城关区金昌南路 353 号 联系方式：苏老师（商务）0931-8533780、张老师（技术）0931-8833151
5	采购代理机构	名称：甘肃西招国际招标有限公司 地址：兰州市安宁区通达街 3 号雁京商务大厦 24 楼 联系方式：冯登明 18919067269 邮箱：1335460717@qq.com
6	投标人资格要求	1. 必须符合《政府采购法》第二十二条规定； 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：详见招标文件； 3. 本项目的特定资格要求：

序号	类别	内容
		<p>3.1 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为记录名单；不处于税务系统信息化服务商失信名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为信息记录中的禁止参加政府采购活动期间的方可参加本项目的投标；如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料（查询时间为本项目招标公告发布之日起至投标截止时间前）；</p> <p>3.2 本项目不得转包，不接受联合体投标。</p>
7	是否接受联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受（接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供联合体协议；否则无须提供）
8	采购标对应的中小企业划分标准所属行业	软件和信息技术服务业
9	非主体、非关键性工作分包	<p>是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包：</p> <p>采购包：</p> <input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许，（写明可以分包履行的具体内容、金额或者比例）
10	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，产品名称：_____ <p>采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照_____的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。</p> <p>采用综合评分法的采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同，且通过资格审查、符合性审查的，按一家投标人计算，评审后得分最高的</p>

序号	类别	内容
		<p>同品牌投标人获得中标人推荐资格，（评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照_____的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定），其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p> 
11	采购进口产品	<input type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标 <input type="checkbox"/> 本采购项目已经财政部审核同意购买进口产品 <input checked="" type="checkbox"/> 其他，本项目不适用
12	信息发布媒体	(1) 中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) (2) 国家税务总局甘肃省税务局 (http://gansu.chinatax.gov.cn/)
13	获取招标文件时间、地点和方式等	<p>时间:2024年09月27日至2024年10月09日,每天上午09:00至12:00,下午14:00至18:00。(北京时间,法定节假日除外)</p> <p>地点:代理机构电子邮箱(1335460717@qq.com)。</p> <p>方式:投标人领取招标文件时,将法人或营业执照等证明材料复印件及法定代表人授权委托书原件、本人身份证复印件(提供资料加盖投标人公章)扫描形成电子资料发送至1335460717@qq.com邮箱中,并电话告知代理机构工作人员。提供资料中同时应包含投标人的联系人姓名、联系方式及电子邮箱等信息。</p>
14	现场考察/踏勘	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织现场考察/踏勘
15	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供
16	投标文件组成	<p>商务部分</p> <p>一、资格证明文件:</p> <p>★1. 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人身份证明复印件有效期内的相应证件复印件加盖公章。</p> <p>★2. 财务状况报告</p> <p>应提供2023年度财务审计报告。投标人提供的财务审计报告,应包括资产负债表、损益表等加盖公章的复印件。</p> <p>投标人为当年新成立公司,则应提供公司成立之日后的财务报</p>


序号	类别	内容
		<p>表。投标人为国家机关、事业单位、团体组织或个人的，可提供本单位财务报表。</p> <p>★3. 依法缴纳税收的相关材料</p> <p>2024年01月以来不少于一个月依法缴纳税收（不包括个人所得税）的相关材料，如依法免税或不需要纳税的，则应提供相应证明材料复印件加盖公章</p> <p>★4. 依法缴纳社会保障资金的相关材料</p> <p>2024年01月以来不少于一个月的依法缴纳社会保障资金的相关材料，如依法不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明材料复印件加盖公章。</p> <p>★5. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；</p> <p>★6. 参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；</p> <p>★7. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；</p> <p>★8. 无不良信用记录承诺函；</p> <p>★9. “信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果；</p> <p>10. / / 。</p> <p>二、开标一览表：</p> <p>1. ★投标报价表（需另外单独密封1份提交）；</p> <p>三、其他文件及资料：</p> <p>1. ★授权委托书；</p> <p>2. ★投标函；</p> <p>3. 商务条款偏离表；</p> <p>4. 提供符合政府采购政策的证明材料；</p> <p>5. 投标人综合实力；</p>



序号	类别	内容	
			<p>6. 成功案例一览表;</p> <p>7. 服务团队;</p> <p>8. 其他资料;</p> <p>9. ____。</p>
		技术部分	<p>一、服务响应与偏离表</p> <p>二、服务方案</p> <p>第一、五包:</p> <p>1. 应用系统总体架构, 应用系统功能划分, 应用系统数据流程, 应用系统库表结构理解</p> <p>2. 技术方案</p> <p>3. 运维服务方案</p> <p>4. 安全保障措施</p> <p>5. 故障处置方案</p> <p>6. 培训服务方案</p> <p>7. 应急保障方案</p> <p>第二、六包</p> <p>1. 系统架构, 系统的数据流程、库表结构, 系统功能划分和功能描述</p> <p>2. 运维方案 (组织实施方案、质量保障方案、风险管控方案)</p> <p>3. 应急保障方案</p> <p>第三、四包</p> <p>1. 应用系统总体架构, 应用系统功能划分, 应用系统数据流程, 应用系统库表结构理解</p> <p>2. 技术方案</p> <p>3. 运维服务方案</p> <p>4. 安全保障措施</p>



序号	类别	内容
		<div data-bbox="1050 226 1353 528" style="text-align: right;"> </div> <p>5. 故障处置方案</p> <p>6. 培训服务方案</p> <p>7. 应急保障方案</p> <p>第七包</p> <p>1. 应用系统总体架构，应用系统功能划分，应用系统数据流程，应用系统库表结构理解</p> <p>2. 对接平台方案理解</p> <p>3. 运维服务方案</p> <p>4. 项目实施方案</p> <p>5. 培训服务方案</p> <p>6. 应急处理方案</p> <p>第八包</p> <p>1. 应用系统总体架构，应用系统功能划分，应用系统数据流程，应用系统库表结构理解</p> <p>2. 技术方案</p> <p>3. 运维服务方案</p> <p>4. 安全保障措施</p> <p>5. 故障处置方案</p> <p>6. 培训服务方案</p> <p>7. 应急保障方案</p> <p>第九包</p> <p>1. 应用系统总体架构，应用系统功能划分，应用系统数据流程，应用系统库表结构理解</p> <p>2. 技术方案</p> <p>3. 运维服务方案</p> <p>4. 安全保障措施</p>

序号	类别	内容
		<div style="text-align: right;">  </div> 5. 故障处置方案 6. 应急保障方案 7. 培训服务方案 1. 以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则视为无效投标。 2. <u> </u> / <u> </u> 。
17	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起计算90日历日。
18	提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点	提交方式： <u>（纸质文件提交）</u> 投标截止时间和开标时间： <u>2024年10月17日上午09:30（北京时间）</u> 开标方式： <u>（线下开标）</u> 提交投标文件地点： <u>甘肃西招国际招标有限公司开标厅（兰州市安宁区通达街3号雁京商务大厦24楼）</u> 开标地点： <u>甘肃西招国际招标有限公司开标厅（兰州市安宁区通达街3号雁京商务大厦24楼）</u> 联系电话： <u>18919067269</u>
19	投标保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供 <input type="checkbox"/> 要求提供
20	信用记录审查	<input checked="" type="checkbox"/> 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，开标结束后，采购人、采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），对投标人截止到投标截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，其投标将被拒绝。（查询时间为本项目投标截止时间前一日或开标当日） <input checked="" type="checkbox"/> 投标人如实提供《无不良信用记录承诺》并加盖投标人公章且需提供“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关主体信用记录装入投标文件中。（查询时

序号	类别	内容
		<p>间为招标公告发出之日起至本项目投标截止时间前。</p> <p>本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。</p> <p>在上述指定网站不能查询信用信息的投标人，应提供相关证明材料（原件加盖公章）。</p>
21	支持中小型企业发展	<p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），鼓励中小企业参加本项目采购活动。</p> <p>在货物采购项目中，满足所有标的均由中小企业制造，即所有标的均由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>在服务采购项目中，满足服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>本项目：</p> <p><input type="checkbox"/>本项目专门面向中小企业采购项目。</p> <p><input type="checkbox"/>预留份额面向中小企业采购项目（说明：_____）。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>本项目所有包非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的投标价格给予15%的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p>
22	支持监狱企业发展	<p>根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小型、微型企业，按照投标人须知前附表第21项享受价格扣除政策。</p>
23	促进残疾人就业	<p>根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按照投标人须知前附表第21项享受价格扣除政策。</p>
24	其他法律法规强制性规定或	<p>本项目中强制采购节能产品的货物名称：</p> <p>采购包 1、2、3、4、5、6、7、8、9：/。</p>

序号	类别	内容
	扶持政策	<p>注：投标人所投上述产品必须具有节能产品认证证书，并提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件，否则投标无效。</p> <p>本项目中采购信息安全产品的货物名称： 采购包 1、2、3、4、5、6、7、8、9：∟。</p> <p>注：投标人所投上述产品需为国家认证的信息安全产品，并提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原中国信息安全认证中心）按国家标准认证颁发的有效认证证书复印件，否则投标无效。</p> <p>其他法律法规强制性规定或扶持政策： 采购包 1、2、3、4、5、6、7、8、9：∟。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>本项目不适用</p>
25	评标方法及分值	<p><input type="checkbox"/>本项目采用最低评标价法，详见招标文件第三章。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>本项目采用综合评分法，其中价格分值为 10 分，其他因素分值为 90 分，详见招标文件第三章。</p>
26	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供
27	接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址	<p>质疑联系方式：</p> <p>(1) 接收质疑函的方式：<u>纸质文件线下递交</u></p> <p>(2) 联系部门：<u>甘肃西招国际招标有限公司</u></p> <p>(3) 联系电话：<u>18919067269</u></p> <p>(4) 通讯地址：<u>兰州市安宁区通达街 3 号雁京商务大厦 24 楼</u></p> <p>(5) 电子邮箱：<u>1335460717@qq.com</u></p>
28	需提交的投标文件份数	<p>需提交的投标文件份数：</p> <p>(1) 正本 <u>1</u> 份、副本 <u>2</u> 份。</p> <p>(2) 电子文件 <u>1</u> 份 (<input checked="" type="checkbox"/>扫描件 <input checked="" type="checkbox"/>Word)。</p> <p>采用光盘或 U 盘刻录提交，</p> <p>分包制作，如没有按照要求递交投标文件，其投标将不予接收。</p>



序号	类别	内容
29	代理费用	<p>代理费用：</p> <p>(1) 本项目代理费用由中标人支付。</p> <p>(2) 代理费用收取方式及标准：</p> <p>①以中标通知书确定的中标金额作为收费的计算基数。</p> <p>②参照原《国家计委关于印发〈招标代理服务收费管理暂行办法〉的通知》(计价格[2002]1980号)和《国家发展改革委员会关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》(发改价格[2011]534号)文件规定的标准，将收费标准划分为两档：100万元(含100万元整)以下为第一档，100万元(不含100万元整)以上为第二档。第一档内项目在收费标准基础上下浮10%向中标人或成交供应商收取代理费用，第二档内项目的收费标准基础上下浮20%向中标人或成交供应商收取代理费用，如果中标人未按约定时间缴纳，每延误一日按服务费的千分之一(1‰)计收违约金。</p> <p>③中标人在领取中标通知书时向代理机构缴纳招标代理服务费。</p>
30	其他补充事项	<p>其他补充事项：</p> <p>1. 投标人对招标文件提出质疑的时间：收到采购文件之日起7个工作日内。</p> <p>招标文件的澄清、修改书及有关补充通知为招标文件的有效组成部分。</p> <p>2. 澄清或者修改时间：<u>提交投标文件截止时间15日前</u>。</p> <p>3. 定标原则：</p> <p>(1) 采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。</p> <p>(2) 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>其他：得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。</p> <p>4. 开标后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。资格审查合格的投标人不足3家的，不得评标。若提供的资格证明文件</p>



序号	类别	内容
		不全或不实，将导致其投标无效。
32	服务期限、地点、方式	<p>第一包： 服务期限：自合同签订并生效之日起 12 个月 服务地点：国家税务总局甘肃省税务局指定地点 方式：现场服务及远程技术支持服务</p> <p>第二包： 服务期限：自合同签订并生效之日起 12 个月 服务地点：国家税务总局甘肃省税务局指定地点 方式：现场服务及远程技术支持服务</p> <p>第三包： 服务期限：自合同签订并生效之日起 12 个月 服务地点：国家税务总局甘肃省税务局指定地点 方式：现场服务及远程技术支持服务</p> <p>第四包： 服务期限：自合同签订并生效之日起 12 个月 服务地点：国家税务总局甘肃省税务局指定地点 方式：现场服务及远程技术支持服务</p> <p>第五包： 服务期限：自合同签订并生效之日起 12 个月 服务地点：国家税务总局甘肃省税务局指定地点 方式：现场服务及远程技术支持服务</p> <p>第六包： 服务期限：自合同签订并生效之日起 12 个月 服务地点：国家税务总局甘肃省税务局指定地点 方式：现场服务及远程技术支持服务</p>



序号	类别	内容
		<p>第七包： 服务期限：自合同签订并生效之日起 12 个月 服务地点：国家税务总局甘肃省税务局指定地点 方式：现场服务及远程技术支持服务</p> <p>第八包： 服务期限：2024 年 11 月 15 日至 2025 年 11 月 14 日 服务地点：国家税务总局甘肃省税务局指定地点 方式：现场服务及远程技术支持服务</p> <p>第九包： 服务期限：自合同签订并生效之日起 12 个月 服务地点：国家税务总局甘肃省税务局指定地点 方式：现场服务及远程技术支持服务</p>
33	采购资金的支付方式及时	<p>第一至九包： 采购完成后，采购人分 3 次支付款项，分别为： 第一次付款，采购合同签订后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同价款 25%。 第二次付款，在服务满 9 个月之日起 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同总价款 50%。 第三次付款，在完成全部服务项目并通过验收后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同剩余款项。（如遇国家税务总局政策调整，采购人可提前终止合同，费用按照实际发生金额结算）</p>



投标人须知

一、总则



1. 预算资金及来源

- 1.1 本项目已经国家税务总局甘肃省税务局批准立项。
- 1.2 本项目预算资金见投标人须知前附表，已列入国家税务总局甘肃省税务局预算。

2. 合格的产品和服务

- 2.1 本项目所涉及的所有产品和服务均应来自中国境内（指关境内），合同金额的支付也仅限于这些产品和服务。
- 2.2 合格的产品和服务即采购需求见招标文件（技术部分）。
- 2.3 投标人应保证所提供的产品及服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、工业设计权及使用权）的请求及起诉。

3. 合格的投标人

3.1 一般规定

3.1.1 投标人应遵守《政府采购法》及其实施条例、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》《政府采购质疑和投诉办法》及有关政府采购的规定，同时还应遵守有关法律、法规和规章的强制性规定。

3.1.2 投标人的资格要求及本项目的特定资格要求见投标人须知前附表。

3.1.3 资格条件中所称“重大违法记录”，是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

投标人在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。

“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。

3.1.4 信用记录要求

采购人、采购代理机构应当通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询投标人的信用记录，并对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，

应当拒绝其参与政府采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。



3.2 联合体

3.2.1 若本项目接受联合体投标，则两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购。

3.2.2 以联合体形式参加投标的，联合体各方应按第二章要求提供资格条件材料。

3.2.3 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

3.2.4 联合体应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

3.2.5 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

3.2.6 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

3.3 禁止规定

3.3.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一采购包的政府采购活动。否则投标均无效。

3.3.2 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。否则投标无效。

4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与编写、提交投标文件有关的费用，不论招标的结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

二、招标文件

5. 招标文件构成

第一章 招标公告

第二章 投标人须知

第三章 评标方法及标准

第四章 政府采购合同文本

第五章 投标文件格式

第六章 项目采购需求



6. 招标文件询问、澄清或修改

6.1 投标人对招标文件如有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。如有必要，采购人或者采购代理机构可对招标文件进行澄清或者修改。

6.2 采购人或者采购代理机构可主动对招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。

6.3 澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告，线上采购项目还应通过国家税务总局政府采购评审管理系统（以下简称“评审管理系统”）通知所有获取招标文件的潜在投标人。

6.4 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式或通过评审管理系统（适用于线上采购，下同）通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

6.5 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

三、投标文件

7. 投标文件编制

7.1 投标文件的编制

7.1.1 投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行投标文件的编制。

7.1.2 投标文件应满足招标文件提出的实质性要求和条件，并保证其所提交的全部资料是不可割离且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则造成不利后果由投标人承担责任。

7.2 投标文件的语言

7.2.1 除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本并使用中文简化字，若有不同

文本，以中文简化字文本为准。

7.2.2 投标文件提供的全部资料中，若属于非中文描述的，应同时提供中文简化字译本。

7.2.3 除在招标文件的要求中另有规定外，投标文件计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。



8. 投标文件的组成

8.1 投标文件包括商务部分和技术部分。

8.2 投标文件商务部分主要包括的文件和资料：

8.2.1 资格证明文件，见投标人须知前附表。

8.2.2 其他文件及资料，见投标人须知前附表。

8.3 投标文件技术部分主要包括的文件及资料，见投标人须知前附表。

8.4 证明资料如标明有效期的，必须在有效期内。

9. 报价要求

9.1 除招标文件另有规定外，投标应以人民币报价。

9.2 本项目不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。

9.3 本项目以投标报价为依据计算价格分。投标报价应包括招标文件中要求投标人承担所有工作内容的全部费用。

9.4 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

9.5 最低报价不能作为中标的保证。

10. 投标文件的书写、密封、签署、盖章

10.1 书写

10.1.1 投标文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写。

10.1.2 投标文件内容应没有涂改或行间插字。若有前述改动，在改动处应由单位负责人（投标人代表）签字确认或加盖投标人的单位公章或校正章。

10.2 密封

10.2.1 投标文件应胶装或装订成册，避免材料散装、脱落。

10.2.2 投标文件应使用不透明的牛皮纸或档案袋等材料密封包装，并在外包装封面注

明“正本”或“副本”，以及项目编号、项目名称、投标人名称和地址等信息，避免投标文件被误拆或提前拆封。投标文件正本应按上述要求制作。副本可按上述要求制作，也可用正本的完整复印件，并与正本保持一致（若不一致，以正本为准）。为方便开标唱标，投标人应提供开标信封（开标一览表），单独密封递交，并在开标信封上标明“开标一览表”字样。电子版单独密封递交，并在密封信封上标明“电子版投标文件”字样。



注明“在2024年10月17日09时30分之前不得启封”的字样。

封口处须粘贴密封条并加盖投标人公章（鲜章）。

10.3 签署、盖章

10.3.1 投标文件中要求签字处应由投标人的单位负责人（投标人代表）签字或加盖个人印章。

10.3.2 投标文件必须按照招标文件给出文件格式的签署要求进行签署。

10.3.3 投标人在“**投标函**”“**法定代表人授权委托书**”上应当按格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并按照招标文件第五章投标文件格式中的相应格式文件要求签署全名或加盖名章。

10.3.4 投标文件中的“盖章”指加盖投标人的“公章”，而非“合同专用章”、“投标专用章”等其他非公章。

11. 投标有效期

11.1 投标有效期见投标人须知前附表，在此期间，投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人或者采购代理机构有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期，否则作为无效投标处理。

11.2 特殊情况下，在原投标有效期期满之前，采购人或者采购代理机构可征得投标人同意延长投标有效期。

四、投标文件递交

12. 投标文件递交

12.1 投标人应当在**投标人须知前附表**要求提交投标文件截止时间前，根据《投标人须知前附表》载明方式提交投标文件。提交投标文件截止时间后，递交投标文件的投标将被拒绝。

13. 投标文件补充、修改或撤回

13.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖

章、密封后，作为投标文件的组成部分。

13.2 线上采购项目，投标人在投标截止时间前，可以登录评审管理系统对所提交的投标文件进行撤回、补充、修改、重新提交。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章。



13.3 提交投标文件截止时间后，不支持对已提交的投标文件作任何补充、修改或者撤回。

五、开标与评标

14. 开标

14.1 开标在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间进行。开标地点详见投标人须知前附表。

14.2 开标由采购人或者采购代理机构主持，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。

14.3 开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。

14.4 开标过程由采购人或者采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

14.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

14.6 在政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前 3 年内与投标人存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前 3 年内担任投标人的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前 3 年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

(5) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员（包括评标委员会的组成人员）与其他投标人有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。



15. 投标资格审查

15.1 公开招标采购项目开标结束后，由采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

15.1.1 审查投标人按照 8.2.1 提交的“资格证明文件”。

15.1.2 信用记录审查。见投标人须知前附表。

15.2 未通过资格审查的投标人，其投标无效。

15.3 合格投标人不足 3 家的，不得评标。

16. 评标委员会的组成

16.1 采购人或者采购代理机构根据有关法律法规规定组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

17. 投标符合性审查

17.1 评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。

17.2 未通过符合性审查的投标人，其投标无效。

17.3 通过符合性审查的投标人不足 3 家的，应予以废标。

18. 投标文件的澄清

18.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

18.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

18.3 关于投标描述（即投标文件中描述的内容）

(1) 投标描述前后不一致且不涉及证明材料的：按照本节第 18.1 条规定执行。

(2) 投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：

①评标委员会将要求投标人进行书面澄清，无法澄清的将按照不利于投标人的内容进行评标。

②投标人按照要求进行澄清的，采购人以澄清内容为准进行验收；投标人未按照要求进行澄清的，采购人以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收。投标人应对证明材料的真实性、有效性承担责任。

(3) 若中标人的投标描述存在前后不一致、与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致情形之一但在评标中未能发现，则采购人将以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收，中标人应自行承担由此产生的风险及费用。



18.4 除评标委员会要求投标人做出的澄清、说明或者补正以外，评标委员会不接受投标人的任何询问、说明、更改及文件。

18.5 投标人的澄清必须在规定的时间内提交。

19. 核价原则

19.1 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

(1) 投标文件中开标一览表（总报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（总报价表）为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

(5) 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照 18.2 条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

20. 投标无效

20.1 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在资格审查时按照投标无效处理：

(1) 不具备招标文件中规定的资格要求的；

(2) 投标文件组成中“资格证明文件”未提供或无效的；

(3) 未通过信用记录审查或未提供相关证明材料的。

20.2 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在符合性审查时按照投标无效处理：

(1) 投标文件组成中除“资格证明文件”外，★条款相关文件及资料未提供或提供无效的；

(2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

(3) 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

- (4) 投标有效期不足的；
- (5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (6) 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且不能证明其报价合理性的。
- (7) 不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。



20.3 除 20.1 及 20.2 情形外，投标人及投标文件有下列情况之一的，应当按照投标无效处理：

- (1) 提供虚假投标文件材料的；
- (2) 投标人串通投标的；
- (3) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

21. 比较与评价

21.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

21.2 价格分应当采用低价优先法计算。小型、微型企业和监狱企业、残疾人福利性单位的投标报价按照投标人须知前附表规定，分别给予扣除，并以扣除后的报价计算价格分。未提供《中小企业声明函》、《监狱企业证明文件》、《残疾人福利性单位声明函》的，价格不予扣除。同一投标人不得重复享受价格扣除政策。

21.3 评标委员会各成员独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总得出每个投标人的评审得分。

21.4 评标结果按评审得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

21.5 评标方法及标准详见招标文件第三章。

21.6 评标委员会成员应当在评标报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

22. 废标

22.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- (1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

22.2 废标后，采购人或者采购代理机构将废标理由通知所有投标人。



六、中标和合同

23. 中标

23.1 采购代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

采购人自行组织招标的，采购人应当在评标结束后 5 个工作日内，按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人。

23.2 采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起 2 个工作日内，在投标人须知前附表规定的媒体上公告中标结果，招标文件应随中标结果同时公告。中标公告期限为 1 个工作日。

23.3 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书（对线上采购项目，通过评审管理系统发出中标通知书）；对未通过资格审查的投标人，告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，同时告知未中标人本人的评审得分与排序。

23.4 中标通知书发出后，采购人或者采购代理机构不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

23.5 中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

24. 签订合同

24.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订合同。线上采购项目可通过评审管理系统签订合同。

24.2 所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

24.3 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

24.4 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。



25. 履约保证金

25.1 需提交履约保证金的项目，中标人应在合同签订之日起 30 日内，按照投标人须知前附表的规定，向采购人提交履约保证金。

七、询问和质疑

26. 询问

26.1 潜在投标人、投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在 3 个工作日内对依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

27. 质疑

27.1 潜在投标人、投标人（统称质疑人）认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑（线上采购项目可以通过评审管理系统提交）。联系部门、联系电话、通讯地址、电子邮箱见投标人须知前附表。

27.2 在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

27.3 质疑人应知其权益受到损害之日，是指：

（1）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

27.4 质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者签章，并加盖公章。

27.5 采购人或者代理机构应当在收到供应商的质疑函后 7 个工作日内，对质疑内容作

出答复，书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复内容不得涉及商业秘密。

27.6 质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向同级人民政府财政部门投诉。

27.7 投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。



八、其他

28. 保密

28.1 采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

28.2 评标委员会成员和参与评标的有关人员对评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

29. 知识产权与规避专利、版权纠纷

29.1 知识产权

29.1.1 项目系统的版权属于采购人所有，中标人应向采购人开放并提供涉及本项目软件开发、升级完善、运行维护等工作的全部源代码（含保证期内的后续升级版本）。由本项目系统形成的技术和成果的专利申请权、专利权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归采购人所有。

29.2 规避专利、版权纠纷

29.2.1 投标人应保证其投标方案中的有关软件、文件、图纸等没有违反有关专利和版权等知识产权的规定。

29.2.2 中标人应保证采购人在中华人民共和国使用本项目成果任何一部分、或接受乙方服务时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权等知识产权的索赔或起诉。

29.2.3 如果采购人在使用本项目任何一部分时被任何第三方诉称侵犯了第三方知识产权或任何其它权利，中标人应负责处理这一指控并应以中标人的名义自负费用向起诉方提出抗辩。由此可能产生的一切法律责任和经济责任均由中标人承担。

29.2.4 如果采购人发现任何第三方在采购人未被许可的范围内非法使用采购人获得的知识产权，采购人应通知中标人。中标人应在收到采购人通知后 14 天内采取行动制止非法使用行为，否则由中标人承担相应的责任。



30. 禁止行为

30.1 投标人不得与采购人、采购代理机构恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取中标；不得以任何方式干扰、影响采购工作。投标人违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

30.2 投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装。

31. 未尽事宜

其他未尽事宜按政府采购法律法规的相关规定执行。

32. 文件解释权

本招标文件的最终解释权归采购人（或采购代理机构）所有。

第三章 评标方法及标准



一、评标方法

本项目评标方法：**综合评分法**

综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

二、评标标准

本项目价格分值为 10 分，其余评审因素分值为 90 分。评审标准如下表：

第一、五包

序号	评分项目	主要内容	评分标准	分值
1	投标报价（10分）	价格	在价格评分时，满足招标文件要求且评标价最低的为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：评标价得分=(评标基准价 / 评标价) × 10 × 100%	10
2	履约能力（23分）	资质证书	1. 投标人具有信息技术服务管理体系认证证书的得 2 分，不提供不得分； 2. 投标人具有信息安全管理体系统认证证书的得 2 分，不提供不得分。 3. 投标人具有质量管理体系认证证书的得 2 分，不提供不得分。 （须提供在有效期内的以上证书复印件加盖公章）	6
		项目经验	投标人自 2021 年 8 月 1 日以来独立承担的同类型项目案例，每提供一个有效案例得 1 分，最多得 5 分。 （应提供合同首页、内容页、签字盖章页或中标/成交通知书等证明文件复印件加盖公章，时间认定以合同签订日期或中标/成交通知书签发日期为准。同一用户连续年度签订的同一项目业绩不重复记分）	5

		技术力量	<p>1. 驻场运维人员具有类似项目运维 2 年及以上工作经验的，每提供一人得 1 分，最多得 8 分，不提供不得分。（须提供运维工作经验的相关证明材料及近 6 个月中任意 1 个月为以上人员缴纳社保或劳动合同复印件）</p> <p>2. 投标人具有中国计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试的资格技术人员的认证证书，每提供 1 个的得 2 分，最多 4 分，不提供不得分。（提供证书复印件加盖公章）</p>	12
3	技术或服务水平（67 分）	技术应答	<p>带（▲）号的服务要求为重要技术指标，共 6 项，每项完全满足招标文件要求或正偏离的得 3 分，不满足不得分，满分 18 分。</p> <p>注：带（▲）号的服务要求需在服务要求偏离表中响应</p>	18
		项目认知程度	<p>根据投标人对本项目（1）应用系统的总体架构；（2）应用系统功能划分；（3）应用系统数据流程；（4）应用系统库表结构的理解程度进行综合评分：</p> <p>对投标人提供的方案进行综合评审，以上 4 项内容每项内容 3 分，共 12 分。</p> <p>每项的评分标准如下：</p> <p>①理解全面、描述准确、不存在逻辑性漏洞、能结合项目特点的得 3 分；</p> <p>②理解全面、描述不完全准确、存在逻辑性漏洞、能结合项目部分特点的得 2 分；</p> <p>③内容仅简单重复（响应）采购需求，套用其他项目理解的得 1 分；</p> <p>④未提供不得分。</p>	12
		技术方案	<p>投标人应详细阐述本项目运维平台的技术方案，明确技术服务时间（服务期限）、技术服务内容、技术服务方式、技术服务人员选派、技术服务框架与技术手段、故障处理技术机制、技术服务保障措施，确保各项技术方案满足项目技术</p>	6

		<p>服务要求。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 方案合理全面，技术服务保障措施定位准确，能结合项目特点制定方案的得 6 分； 2. 方案有缺失、响应时间不够及时，技术服务保障措施定位准确，能结合项目部分特点制定方案的得 4 分； 3. 方案有缺失，响应时间长，技术服务保障措施有漏洞，未结合项目特点制定方案的得 2 分； 4. 不提供不得分。 	
	<p>运维服务方案</p>	<p>根据投标人提供的运维服务方案（服务方案包括但不限于：服务目标体系、范围和任务，工作流程、整体计划、进度控制、合理化建议等）、服务承诺和质量保证措施进行评分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 方案完整、详细，服务目标、范围和任务、工作流程、整体计划、进度控制、合理化建议、服务承诺和质量保证措施等完全满足需求，可操作性强的，得6分； 2. 方案完整、详细，服务目标、范围和任务、工作流程、整体计划、进度控制、合理化建议、服务承诺和质量保证措施等满足部分需求，具备一定的操作性，得4分； 3. 方案有缺失、不完整，服务目标、范围和任务、工作流程、整体计划、进度控制、合理化建议、服务承诺和质量保证措施等不满足需求，没有可操作性，得2分； 4. 不提供不得分。 	<p>6</p>
	<p>安全保障措施</p>	<p>根据投标人所提出的安全保障措施、用于保障系统安全稳定运行的预防策略、监控措施、解决方案，以及用户保障数据安全的数据防护、审计、治理等措施，进行综合评分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点，得 6 分； 	<p>6</p>


		<p>2. 内容完整，有具体措施描述，有一定的操作性和针对性，能结合项目部分特点，得 4 分；</p> <p>3. 有内容但不完整，没有操作性和针对性，不能结合项目特点，得 2 分；</p> <p>4. 未提供方案的不得分。</p>	
	故障处置方案	<p>根据投标人提供的故障处置方案的完整性、合理性、可操作性，以及故障处置时间承诺情况，进行综合评分：</p> <p>1. 故障处置方案完整、合理、可操作性强，能结合项目特点的得 5 分；</p> <p>2. 故障处置方案稍有确实但有一定操作性，能结合项目部分特点的得 3 分；</p> <p>3. 故障处置方案有明显缺陷，可操作性不够强，未结合项目特点的得 1 分；</p> <p>4. 未提供故障处置方案的不得分。</p>	5
	培训服务方案	<p>根据投标人提供的培训服务方案进行打分，内容包括①培训方案的针对性和时效性、②培训师水平、③培训课程设置、④培训设施等。</p> <p>以上内容每具备一项且与本项目相关得1分，最多得4分。</p>	4
	应急保障方案	<p>投标人应对运维服务中的可能发生的应急事件提出应急保障方案，内容包括但不限于：</p> <p>（1）应急准备；（2）监测与预警；（3）应急处置；（4）处置反馈；（5）总结改进。</p> <p>对投标人提供的方案进行综合评审，以上 5 项内容每项内容 2 分，共 10 分。</p> <p>每项的评分标准如下：</p> <p>①内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，结合项目特点，得 2 分。</p> <p>②内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，</p>	10



			得 1 分。 ③未提供方案的不得分。	
合计				100



第二、六包

序号	评分项目	主要内容	评分标准	分值
1	投标报价 (10分)	价格	 <p>在价格评分时，满足招标文件要求且评标价最低的为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：评标价得分=(评标基准价 / 评标价) × 10 × 100%</p>	10
2	履约能力 (20分)	资质证书	<p>1. 投标人具有质量管理体系认证证书的，得 3 分，不提供不得分；</p> <p>2. 投标人具有服务管理体系认证资质证书的得 3 分，不提供不得分；</p> <p>3. 投标人具有信息安全体系认证证书的得 3 分，不提供不得分。</p> <p>(须提供在有效期内的以上证书复印件加盖公章)</p>	9
		项目经验	<p>投标人自 2021 年 8 月 1 日以来独立承担的同类型项目案例，每提供一个有效案例得 1 分，最多得 5 分。</p> <p>(应提供合同首页、内容页、签字盖章页或中标/成交通知书等证明文件复印件加盖公章，时间认定以合同签订日期或中标/成交通知书签发日期为准。同一用户连续年度签订的同一项目业绩不重复记分)</p>	5
		技术力量	<p>根据投标人拟投入本项目技术人员的工作经验等方面进行评分(投标人提供人员近 6 个月任意 1 个月缴纳社保证明、有关工作经验证明或说明)：</p> <p>驻场运维人员具有类似项目运维 2 年及以上工作经验的，每提供 1 人得 2 分，最多得 6 分，不提供不得分；</p>	6
3	技术或服务	技术应答	<p>带 (▲) 号的服务要求为重要技术指标，共 7 项，每项完全满足招标文件要求或正偏离的得 3 分，不满足不得分，满分 21 分。</p> <p>注：带 (▲) 号的服务要求需在服务要求偏离表中响应</p>	21

务水平 (70分)	项目认知程度	<p>根据投标人对本项目（1）系统架构；（2）系统的数据流程、库表结构的理解程度进行综合评分：</p> <p>对投标人提供的方案进行综合评审，以上 2 项内容每项内容 6 分，共 12 分。</p> <p>每项的评分标准如下：</p> <p>①理解全面、描述准确、不存在逻辑性漏洞、能结合项目特点的得 6 分；</p> <p>②理解全面、描述不完全准确、存在逻辑性漏洞、能结合项目部分特点的得 4 分；</p> <p>③内容仅简单重复（响应）采购需求，套用其他项目理解的得 2 分；</p> <p>④未提供不得分。</p>	12
		<p>对系统的功能划分和功能描述的完整性和准确程度等进行综合评分（根据技术方案）：</p> <p>1. 理解全面、描述准确、不存在逻辑性漏洞、能结合项目特点的得 6 分；</p> <p>2. 理解全面、描述不完全准确、存在逻辑性漏洞、能结合项目部分特点的得 4 分；</p> <p>3. 内容仅简单重复（响应）采购需求，套用其他项目理解的得 2 分；</p> <p>4. 未提供不得分。</p>	6
	运维方案	<p>投标人须提供项目组织实施方案，根据方案的合理性、完整性、可操作性等方面综合评分：</p> <p>1. 实施方案完整、合理、可操作性强，能结合项目特点的得 7 分；</p> <p>2. 实施方案稍有欠缺但有一定操作性，能结合项目部分特点的得 4 分；</p>	7



			<p>3. 实施方案有明显缺陷，可操作性不够强，未结合项目部分特点的得 1 分；</p> <p>4. 未提供方案的不得分。</p>	
			<p>投标人提供项目质量保障方案，并根据方案的合理性、完整性、可行性等方面综合评分：</p> <p>1. 质量保障方案完整、合理、可操作性强，能结合项目特点的得 7 分；</p> <p>2. 质量保障方案稍有欠缺但有一定操作性，能结合项目部分特点的得 4 分；</p> <p>3. 质量保障方案有明显缺陷，可操作性不够强，未结合项目特点的得 1 分；</p> <p>4. 未提供方案的不得分。</p>	7
			<p>根据投标人提供的项目风险管控方案的合理性和有效性等方面综合评分：</p> <p>1. 质量保障方案完整、合理、可操作性强，能结合项目特点的得 7 分；</p> <p>2. 质量保障方案稍有欠缺但有一定操作性，能结合项目部分特点的得 4 分；</p> <p>3. 质量保障方案有明显缺陷，可操作性不够强，未结合项目特点的得 1 分；</p> <p>4. 未提供方案的不得分。</p>	7
		<p>应急保障方案</p>	<p>投标人应对运维服务中的可能发生的应急事件提出应急保障方案，内容包括但不限于：</p> <p>（1）应急准备；（2）监测与预警；（3）应急处置；（4）处置反馈；（5）总结改进。</p> <p>对投标人提供的方案进行综合评审，以上 5 项内容每项内容 2 分，共 10 分。</p>	10



		<p>每项的评分标准如下：</p> <p>①内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，结合项目特点，得 2 分。</p> <p>②内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 1 分。</p> <p>③未提供方案的不得分。</p>	
合计			100



第三、四包

序号	评审因素	主要内容	评审标准	分值
1	投标报价（10分）	报价	在价格评分时，满足招标文件要求且评标价最低的为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分按照下列公式计算：评标价得分=(评标基准价 / 评标价) × 10 × 100%	10
2	履约能力（20分）	资质证书	1. 投标人具有信息技术服务管理体系认证证书的得3分，不提供不得分； 2. 投标人具有信息安全管理体系统认证证书的得3分，不提供不得分； 3. 投标人具有质量管理体系认证证书的得3分，不提供不得分。 (须提供在有效期内的以上证书复印件加盖公章)	9
		项目经验	投标人自2021年8月1日以来独立承担的同类型项目案例，每提供一个有效案例得1分，最多得5分。 (应提供合同首页、内容页、签字盖章页或中标/成交通知书等证明文件复印件加盖公章，时间认定以合同签订日期或中标/成交通知书签发日期为准。同一用户连续年度签订的同一项目业绩不重复记分)	5
		技术力量	驻场运维人员具有类似项目运维2年及以上工作经验的，每提供一人得2分，最多得6分，不提供不得分。 (提供近六个月中任意1个月为人员缴纳社保、有关工作经验证明或说明加盖公章)	6
3	技术或服务水平	技术应答	带(▲)号的服务要求为重要技术指标，共7项，每项完全满足招标文件要求或正偏离的得3分，不满足不得分，满分21分。 注：带(▲)号的服务要求需在服务要求偏离表中响应	21



(70分)	项目认知程度	<p>根据投标人对本项目（1）应用系统的总体架构；（2）应用系统功能划分；（3）应用系统数据流程；（4）应用系统库表结构的理解程度进行综合评分；对投标人提供的方案进行综合评审，以上4项内容每项内容3分，共12分。</p> <p>每项的评分标准如下：</p> <p>①理解全面、描述准确、不存在逻辑性漏洞、能结合项目特点的得3分；</p> <p>②理解全面、描述不完全准确、存在逻辑性漏洞、能结合项目部分特点的得2分；</p> <p>③内容仅简单重复（响应）采购需求，套用其他项目理解的得1分；</p> <p>④未提供不得分。</p>	12
	技术方案	<p>投标人应详细阐述本项目运维平台的技术方案，明确技术服务时间（服务期限）、技术服务内容、技术服务方式、技术服务人员选派、技术服务框架与技术手段、故障处理技术机制、技术服务保障措施，确保各项技术方案满足项目技术服务要求。</p> <p>1. 方案合理全面，技术服务保障措施定位准确，能结合项目特点制定方案的得6分；</p> <p>2. 方案有缺失、响应时间不够及时，技术服务保障措施定位准确，能结合项目部分特点制定方案的得4分；</p> <p>3. 方案有缺失，响应时间长，技术服务保障措施有漏洞，未结合项目特点制定方案的得2分；</p> <p>4. 不提供不得分。</p>	6



		<p>根据投标人提供的运维服务方案（服务方案包括但不限于：服务目标体系、范围和任务，工作流程、整体计划、进度控制、合理化建议等）、服务承诺和质量保证措施进行评分：</p> <p>1. 方案完整、详细，服务目标、范围和任务、工作流程、整体计划、进度控制、合理化建议、服务承诺和质量保证措施等完全满足需求，可操作性强的，得6分；</p> <p>2. 方案完整、详细，服务目标、范围和任务、工作流程、整体计划、进度控制、合理化建议、服务承诺和质量保证措施等满足部分需求，具备一定的操作性，得4分；</p> <p>3. 方案有缺失、不完整，服务目标、范围和任务、工作流程、整体计划、进度控制、合理化建议、服务承诺和质量保证措施等不满足需求，没有可操作性，得2分；</p> <p>4. 不提供不得分。</p>	6
		<p>根据投标人所提出的安全保障措施、用于保障系统安全稳定运行的预防策略、监控措施、解决方案，以及用户保障数据安全的防护、审计、治理等措施，进行综合评分：</p> <p>1. 内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点的得6分；</p> <p>2. 内容完整，有具体措施描述，有一定的操作性和针对性，能结合项目部分特点的得4分；</p> <p>3. 有内容但不完整，没有操作性和针对性，未结合项目特点的得2分；</p> <p>4. 未提供方案的不得分。</p>	6



		<p>故障处置方案</p>	<p>根据投标人提供的故障处置方案的完整性、合理性、可操作性，以及故障处置时间承诺情况，进行综合评分：</p> <p>1. 故障处置方案完整、合理、可操作性强，能结合项目特点的得 5 分；</p> <p>2. 故障处置方案稍有确实但有一定操作性，能结合项目部分特点的得 3 分；</p> <p>3. 故障处置方案有明显缺陷，可操作性不够强，未结合项目特点的得 1 分；</p> <p>4. 未提供故障处置方案的不得分。</p>	5
		<p>培训服务方案</p>	<p>根据投标人提供的培训服务方案进行打分，内容包括①培训方案的针对性和时效性、②培训师资水平、③培训课程设置、④培训设施等。</p> <p>以上内容每具备一项且与本项目相关得1分，最多得4分。</p>	4
		<p>应急保障方案</p>	<p>投标人应对运维服务中的可能发生的应急事件提出应急保障方案，内容包括但不限于：</p> <p>（1）应急准备；（2）监测与预警；（3）应急处置；（4）处置反馈；（5）总结改进。</p> <p>对投标人提供的方案进行综合评审，以上 5 项内容每项内容 2 分，共 10 分。</p> <p>每项的评分标准如下：</p> <p>①内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，结合项目特点，得 2 分。</p> <p>②内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 1 分。</p> <p>③未提供方案的不得分。</p>	10
合计				100

第七包

序号	评审因素	主要内容	评分标准	分值
1	投标报价（10分）	价格	在价格评分时，满足招标文件要求且评标价最低的为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：评标价得分=(评标基准价 / 评标价) × 10 × 100%	10
2	履约能力（12分）	企业能力	<p>1. 投标人具有信息技术服务管理体系认证证书的得 2 分，不提供不得分；</p> <p>2. 投标人具有信息安全管理体认证证书的得 2 分，不提供不得分；</p> <p>3. 投标人具有质量管理体系认证证书的得 2 分，不提供不得分。</p> <p>（须提供在有效期内的以上证书复印件加盖公章）</p>	6
		项目经验	<p>投标人自 2021 年 8 月 1 日以来独立承担的同类型项目案例，每提供一个有效案例得 1 分，最多得 4 分。</p> <p>（应提供合同首页、内容页、签字盖章页或中标/成交通知书等证明文件复印件加盖公章，时间认定以合同签订日期或中标/成交通知书签发日期为准。同一用户连续年度签订的同一项目业绩不重复记分）</p>	4
		技术力量	<p>项目经理或驻场人员具有中国计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试的资格技术人员的认证证书得 2 分，不提供不得分。（提供证书复印件加盖公章）</p> <p>投标人应提供近 6 个月中任意 1 个月为以上人员缴纳社保证明的复印件并加盖公章。</p>	2
3	技术或服务水平（78分）	技术应答	<p>带（▲）号的服务要求为重要技术指标，共 6 项，每项完全满足招标文件要求或正偏离的得 5 分，不满足不得分，满分 30 分。</p> <p>注：带（▲）号的服务要求需在服务要求偏离表中响应</p>	30

分)	项目需求理解	<p>根据各投标人对本项目本项目所涉及到的甘肃税务实名办税系统的功能、业务处理规则及业务特点的准确理解和掌握进行评分：</p> <p>1. 针对系统业务流程、系统架构、数据来源、业务功能、逻辑关系，理解全面、描述准确、不存在逻辑性漏洞、能结合项目特点的得 9 分；</p> <p>2. 针对系统业务流程、系统架构、数据来源、业务功能、逻辑关系，理解全面、描述不完全准确、不存在逻辑性漏洞、能结合项目部分特点的得 6 分；</p> <p>3. 针对系统业务流程、系统架构、数据来源、业务功能、逻辑关系，理解不全面、描述不完全准确、存在逻辑性漏洞、能结合项目部分特点的得 3 分；</p> <p>4. 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，套用其他项目方案，得 1 分；</p> <p>5. 未提供不得分。</p>	9
	对接平台方案理解	<p>根据各投标人对本项目本项目所涉及到的甘肃税务实名办税系统在对接甘肃税务金税三期系统、集成甘肃税务统一工作平台、对接总局实名办税监测系统在系统架构、应用和数据方面的技术方案理解进行评分。</p> <p>1. 理解全面、描述准确、不存在逻辑性漏洞、能结合项目特点的得 9 分；</p> <p>2. 理解全面、描述不完全准确、不存在逻辑性漏洞、能结合项目部分特点的得 6 分；</p> <p>3. 理解不全面、描述不完全准确、存在逻辑性漏洞、能结合项目部分特点的得 3 分；</p> <p>4. 方案内容仅简单重复（响应）采购需求，套用其他项目方案，得 1 分；</p>	9



		5. 未提供不得分。	
	运维服务方案	<p>根据投标人对本项目的运维服务方案（服务方案包括但不限于：服务目标体系、范围和任务，工作流程、整体计划、质量保证措施、合理化建议）等进行综合评审；</p> <p>1. 方案合理全面、内容具体，质量保障措施定位准确，能结合项目特点制定方案的得 9 分；</p> <p>2. 方案有缺失、内容不够具体，质量保障措施定位准确，能结合项目部分特点制定方案的得 6 分；</p> <p>3. 方案有缺失，内容不够具体，质量保障措施有漏洞，未结合项目特点制定方案的得 3 分；</p> <p>4. 不提供不得分。</p>	9
	项目实施方案	<p>投标人须提供项目实施方案，方案应准确描述：</p> <p>根据投标人对本项目的实施方案，包括但不限于时间进度控制、人力资源安排、风险控制和质量保证措施等进行综合评审：</p> <p>1. 对项目有清晰、合理、完整的时间进度控制，人力资源安排、风险控制和质量保证措施合理、完整，方案可操作性强，得9分；</p> <p>2. 对项目有合理、完整的时间进度控制，人力资源安排，风险控制和质量保证措施稍有欠缺，方案有一定的操作性，得6分；</p> <p>3. 提供简单的实施服务方案，内容有明显缺陷的，没有操作性，得3分；</p> <p>4. 未提供的部得分。</p>	9
	培训服务方案	<p>根据投标人提供的培训服务方案进行打分，内容包括①培训方案的针对性和时效性；②培训师资水平及设施；③培训课程设置及培训讲义内容等。每完整具备一项且内容与本项目</p>	6

		相关得 2 分，最多得 6 分。	
	应急 处理方 案	<p>在准确理解实名办税系统现状、特点及项目需求和目标的基础上，制定应急处理方案、对发生的系统故障、操作不畅、数据错误等紧急状况进行分类，制定详细的应对方案。</p> <p>1. 方案完整详细、考虑周全，可操作性强，能结合项目特点的得6分；</p> <p>2. 方案稍有欠缺但具有一定的可操作性，能结合项目部分特点的得3分；</p> <p>3. 方案有明显缺陷，没有可操作性，未结合项目特点的得1分；</p> <p>4. 不提供不得分。</p>	6
合计			100

第八包

序号	评审因素	主要内容	评审标准	分值
1	投标报价（10分）	报价	在价格评分时，满足招标文件要求且评标价最低的为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分按照下列公式计算：评标价得分=(评标基准价 / 评标价) × 10 × 100%	10
2	履约能力（17分）	资质证书	1. 投标人具有信息技术服务管理体系认证证书的得3分，不提供不得分； 2. 投标人具有信息安全管理体系统认证证书的得3分，不提供不得分； 3. 投标人具有质量管理体系认证证书的得3分，不提供不得分。 (须提供在有效期内的以上证书复印件加盖公章)	9
		项目经验	投标人自2021年8月1日以来独立承担的同类型项目案例，每提供一个有效案例得1分，最多得5分。 (应提供合同首页、内容页、签字盖章页或中标/成交通知书等证明文件复印件加盖公章，时间认定以合同签订日期或中标/成交通知书签发日期为准。同一用户连续年度签订的同一项目业绩不重复记分)	5
		技术力量	驻场运维人员具有同类型系统运维2年及以上工作经验的得3分，最多得3分，不提供不得分。(提供近六个月中任意一个月为人员缴纳社保、有关工作经验证明或说明加盖公章)	3
3	技术或者服务水平	技术应答	带(▲)号的服务要求为重要技术指标，共6项，每项完全满足招标文件要求或正偏离的得4分，不满足不得分，满分24分。 注：带(▲)号的服务要求需在服务要求偏离表中响应	24

(73分)	项目认知程度	<p>根据投标人对本项目（1）应用系统的总体架构；（2）应用系统功能划分；（3）应用系统数据流程；（4）应用系统库表结构的理解程度进行综合评分；对投标人提供的方案进行综合评审，以上4项内容每项内容3分，共12分。</p> <p>每项的评分标准如下：</p> <p>①理解全面、描述准确、不存在逻辑性漏洞、能结合项目特点的得3分；</p> <p>②理解全面、描述不完全准确、存在逻辑性漏洞、能结合项目部分特点的得2分；</p> <p>③内容仅简单重复（响应）采购需求，套用其他项目理解的得1分；</p> <p>④未提供不得分。</p>	12
	技术方案	<p>投标人应详细阐述本项目运维平台的技术方案，明确技术服务时间（服务期限）、技术服务内容、技术服务方式、技术服务人员选派、技术服务框架与技术手段、故障处理技术机制、技术服务保障措施，确保各项技术方案满足项目技术服务要求。</p> <p>1. 方案合理全面，技术服务保障措施定位准确，能结合项目特点制定方案的得6分；</p> <p>2. 方案有缺失、响应时间不够及时，技术服务保障措施定位准确，能结合项目部分特点制定方案的得3分；</p> <p>3. 方案有缺失，响应时间长，技术服务保障措施有漏洞，未结合项目特点制定方案的得1分；</p> <p>4. 不提供不得分。</p>	6



		<p>根据投标人提供的运维服务方案（服务方案包括但不限于：服务目标体系、范围和任务，工作流程、整体计划、进度控制、合理化建议等）、服务承诺和质量保证措施进行评分：</p> <p>1. 方案完整、详细，服务目标、范围和任务、工作流程、整体计划、进度控制、合理化建议、服务承诺和质量保证措施等完全满足需求，可操作性强的，得6分；</p> <p>2. 方案完整、详细，服务目标、范围和任务、工作流程、整体计划、进度控制、合理化建议、服务承诺和质量保证措施等满足部分需求，具备一定的操作性，得3分；</p> <p>3. 方案有缺失、不完整，服务目标、范围和任务、工作流程、整体计划、进度控制、合理化建议、服务承诺和质量保证措施等不满足需求，没有可操作性，得1分；</p> <p>4. 不提供不得分。</p>	6
	<p>安全保障措施</p>	<p>根据投标人所提出的安全保障措施、用于保障系统安全稳定运行的预防策略、监控措施、解决方案，以及用户保障数据安全的防护、审计、治理等措施，进行综合评分：</p> <p>1. 内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点的得6分；</p> <p>2. 内容完整，有具体措施描述，有一定的操作性和针对性，能结合项目部分特点的得4分；</p> <p>3. 有内容但不完整，没有操作性和针对性，不能结合项目特点的得2分；</p> <p>4. 未提供方案的不得分。</p>	6

		<p>故障处置方案</p>	<p>根据投标人提供的故障处置方案的完整性、合理性、可操作性，以及故障处置时间承诺情况，进行综合评分：</p> <p>1. 故障处置方案完整、合理、可操作性强，能结合项目特点的得 5 分；</p> <p>2. 故障处置方案稍有确实但有一定操作性，能结合项目部分特点的得 3 分；</p> <p>3. 故障处置方案有明显缺陷，可操作性不够强，未结合项目特点的得 1 分；</p> <p>4. 未提供故障处置方案的不得分。</p>	5
		<p>培训服务方案</p>	<p>根据投标人提供的培训服务方案进行打分，内容包括①培训方案的针对性和时效性、②培训师资水平、③培训课程设置、④培训设施等。</p> <p>以上内容每具备一项且与本项目相关得1分，最多得4分。</p>	4
		<p>应急保障方案</p>	<p>投标人应对运维服务中的可能发生的应急事件提出应急保障方案，内容包括但不限于：</p> <p>（1）应急准备；（2）监测与预警；（3）应急处置；（4）处置反馈；（5）总结改进。</p> <p>对投标人提供的方案进行综合评审，以上 5 项内容每项内容 2 分，共 10 分。</p> <p>每项的评分标准如下：</p> <p>①内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，结合项目特点，得 2 分。</p> <p>②内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 1 分。</p> <p>③未提供方案的不得分。</p>	10
合计				100

第九包

序号	评审因素	主要内容	评分标准	分值
1	投标报价（10分）	报价	在价格评分时，满足招标文件要求且评标价最低的为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：评标价得分=(评标基准价 / 评标价) × 10 × 100%	10
2	履约能力（17分）	资质证书	1. 投标人具有信息技术服务管理体系认证证书的得 3 分，不提供不得分； 2. 投标人具有信息安全管理体系统认证证书的得 3 分，不提供不得分。 3. 投标人具有质量管理体系认证证书的得 3 分，不提供不得分。 （须提供在有效期内的以上证书复印件加盖公章）	9
		项目经验	投标人自 2021 年 8 月 1 日以来独立承担的同类型项目案例，每提供一个有效案例得 1 分，最多得 5 分。 （应提供合同首页、内容页、签字盖章页或中标/成交通知书等证明文件复印件加盖公章，时间认定以合同签订日期或中标/成交通知书签发日期为准。同一用户连续年度签订的同一项目业绩不重复记分）	5
		技术力量	驻场运维人员具有同类型系统运维 2 年及以上工作经验得 3 分，不提供不得分； （提供近六个月中任意一个月为人员缴纳社保、有关工作经验证明或说明加盖公章）	3
3	技术或者服务水平（73分）	技术应答	带（▲）号的服务要求为重要技术指标，共 6 项，每项完全满足招标文件要求或正偏离的得 4 分，不满足不得分，满分 24 分。 注：带（▲）号的服务要求需在服务要求偏离表中响应	24
		项目需求	根据投标人对本项目应用系统的理解程度进行综合评分，内	12

	求理解	<p>容包括但不限于：（1）总体架构；（2）功能划分；（3）数据流程；（4）库表结构。</p> <p>对投标人提供的理解方案进行综合评审，以4项内容每项内容3分，共12分。</p> <p>每项的评分标准如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 理解全面、描述准确、不存在逻辑性漏洞、能结合项目特点的得3分； 2. 理解全面、描述不完全准确、存在逻辑性漏洞、能结合项目部分特点的得2分； 3. 内容仅简单重复（响应）采购需求，套用其他项目理解的得1分； 4. 未提供不得分。 	
	技术方案	<p>投标人应详细阐述本项目运维平台的技术方案，明确技术服务时间（服务期限）、技术服务内容、技术服务方式、技术服务人员选派、技术服务框架与技术手段、故障处理技术机制、技术服务保障措施，确保各项技术方案满足项目技术服务要求。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 方案合理全面，技术服务保障措施定位准确，能结合项目特点制定方案的得6分； 2. 方案有缺失、响应时间不够及时，技术服务保障措施定位准确，能结合项目部分特点制定方案的得4分； 3. 方案有缺失，响应时间长，技术服务保障措施有漏洞，未结合项目特点制定方案的得2分； 4. 不提供不得分。 	6
	运维服务方案	<p>根据投标人提供的运维服务方案（服务方案包括但不限于：服务目标体系、范围和任务，工作流程、整体计划、进度控制、合理化建议等）、服务承诺和质量保障措施进行评分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 方案完整、详细，服务目标、范围和任务、工作流程、整 	6




		<p>体计划、进度控制、合理化建议、服务承诺和质量保证措施等完全满足需求，可操作性强的，得6分；</p> <p>2. 方案完整、详细，服务目标、范围和任务、工作流程、整体计划、进度控制、合理化建议、服务承诺和质量保证措施等满足部分需求，具备一定的操作性，得4分；</p> <p>3. 方案有缺失、不完整，服务目标、范围和任务、工作流程、整体计划、进度控制、合理化建议、服务承诺和质量保证措施等不满足需求，没有可操作性，得2分；</p> <p>4. 不提供不得分。</p>	
	安全保障措施	<p>根据投标人所提出的安全保障措施、用于保障系统安全稳定运行的预防策略、监控措施、解决方案，以及用户保障数据安全的防护、审计、治理等措施，进行综合评分：</p> <p>1. 内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，能结合项目特点的得 5 分；</p> <p>2. 内容完整，有具体措施描述，有一定的操作性和针对性，能结合项目部分特点的得 3 分；</p> <p>3. 有内容但不完整，没有操作性和针对性，不能结合项目特点的得 1 分；</p> <p>4. 未提供方案的不得分。</p>	5
	故障处置方案	<p>根据投标人提供的故障处置方案的完整性、合理性、可操作性，以及故障处置时间承诺情况，进行综合评分：</p> <p>1. 故障处置方案完整、合理、可操作性强，能结合项目特点的得 6 分；</p> <p>2. 故障处置方案稍有确实但有一定操作性，能结合项目部分特点的得 4 分；</p> <p>3. 故障处置方案有明显缺陷，可操作性不够强，未结合项目特点的得 2 分；</p>	6

		4. 未提供故障处置方案的不得分。	
	应急保障方案	<p>投标人应对运维服务中的可能发生的应急事件提出应急保障方案，内容包括但不限于：</p> <p>（1）应急准备；（2）监测与预警；（3）应急处置；（4）处置反馈；（5）总结改进。</p> <p>对投标人提供的方案进行综合评审，以上 5 项内容每项内容 2 分，共 10 分。</p> <p>每项的评分标准如下：</p> <p>①内容完整、详细、可操作性强，阐述的内容针对性强、具体、透彻，结合项目特点，得 2 分。</p> <p>②内容完整，有具体措施描述，但操作性和针对性不够强，得 1 分。</p> <p>③未提供方案的不得分。</p>	10
	培训服务方案	<p>根据投标人提供的培训服务方案进行打分，内容包括①培训方案的针对性和时效性；②培训师资水平；③培训课程设置及培训讲义内容；④培训设施等。以上内容每具备一项且与本项目相关得 1 分，最多得 4 分。</p>	4
合计			100

2.3 落实政府采购政策进行价格调整的规则：

政府采购政策	价格扣除规则	享受价格扣除的条件
节约能源政策	本项目不适用	本项目不适用
保护环境政策	本项目不适用	本项目不适用
促进中小企业发展政策	本项目对小型和微型企业产品的价格给予 15% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。	在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。
促进残疾人就业政策	本项目在政府采购活动中，残疾人	符合条件的残疾人福利性单位在

	福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。	参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。 
支持监狱企业发展政策	本项目在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。	监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

2.4 推荐中标候选人

2.4.1 按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。

2.4.2 是否授权评标小组确定中标供应商：是。

2.4.3 中标人数量：一家/包。

中标候选人并列的，按照 按技术指标优劣顺序排列 的方式确定中标人。招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

第四章 政府采购合同文本



国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相
关系统运维服务项目

合 同

项目名称：国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期
相关系统运维服务项目

包 号：_____

合同编号：GSSWZC2024-GK15-HT

甲 方：国家税务总局甘肃省税务局

乙 方：_____

日 期：_____年___月___日

合同条款前附表

序号	内容	
1	合同名称	国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运维服务项目
2	合同编号	GSSWZC2024-GK15
3	合同类型	服务类合同
4	定价方式	固定总价合同
5	甲方名称	国家税务总局甘肃省税务局
	甲方地址	兰州市城关区金昌南路 353 号
	甲方采购部门	国家税务总局甘肃省税务局财务管理处
	联系人	苏老师
	联系电话	0931-8533780
	甲方需求部门	国家税务总局甘肃省税务局征管和科技发展处
	部门	联系人 张老师 联系电话 0931-8833151
6	乙方名称	
	乙方企业性质	<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小型企业 <input type="checkbox"/> 微型企业 <input type="checkbox"/> 监狱企业 <input type="checkbox"/> 残疾人福利性单位 <input type="checkbox"/> 其他
	乙方地址	
	乙方联系人	
	联系电话	
	传真	
7	合同金额	人民币_____元整（¥_____）。
8	服务内容	本合同服务内容为：国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运维服务项目。
9	合同付款	第一至九包： 采购完成后，采购人分 3 次支付款项，分别为：



		<p>第一次付款，采购合同签订后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同价款 25%。</p> <p>第二次付款，在服务满 9 个月之日起 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同总价款 50%。</p> <p>第三次付款，在完成全部服务项目并通过验收后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同剩余款项。（如遇国家税务总局政策调整，采购人可提前终止合同，费用按照实际发生金额结算）</p>
10	履约保证金及返还	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不要求提供履约保证金。
11	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。（具体时间以合同内签订日期为准。）
12	项目服务期	<p>第一包至第七包： 服务期限：自合同签订并生效之日起 12 个月</p> <p>第八包： 服务期限：2024 年 11 月 15 日至 2025 年 11 月 14 日</p> <p>第九包： 服务期限：自合同签订并生效之日起 12 个月</p>
13	合同履行地点	国家税务总局甘肃省税务局指定地点
14	合同纠纷解决方式	<p>甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始 30 天内仍不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷：</p> <p><input type="checkbox"/>向甲方所在地仲裁委员会或_____仲裁委员会申请仲裁</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>向甲方所在地人民法院提起诉讼</p>

一、合同

国家税务总局甘肃省税务局（以下简称“甲方”）通过公开招标方式采购，确定_____公司（以下简称“乙方”）为《国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运维服务项目》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运维服务项目合同书》（合同编号：GSSWZC2024-GK15-HT，以下简称“合同”）。



1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- （1）合同通用条款；
- （2）报价表（总报价表和分项报价表）；
- （3）招标（采购）文件；
- （4）投标（响应）文件。

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 合同金额

本合同金额为人民币_____元整（¥_____）。

4. 付款条件

第一至九包：

采购完成后，采购人分 3 次支付款项，分别为：

第一次付款，采购合同签订后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同价款 25%。

第二次付款，在服务满 9 个月之日起 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同总价款 50%。

第三次付款，在完成全部服务项目并通过验收后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同剩余款项。（如遇国家税务总局政策调整，采购人可提前终止合同，费用按照实际发生金额结算）

5. 履约验收

第一至九包：

项目验收

按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同的约定，对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后出具验收报告，列明各项服务的验收情况及项目总体评价，由验

收双方共同签字确认，履约验收的各项资料存档备查。

1. 验收主体：由采购人自行组织相关项目管理及验收小组进行最终验收。
2. 验收时间：项目完成后 1 个月内进行验收。
3. 验收方式：审核本项目中服务内容的完成情况，审核服务的合规性，与合同要求的符合性。



4. 验收程序：投标人应按照采购人要求，移交项目过程中的各类文档，并经过采购人或者验收小组验收签字。

5. 验收内容：

- ①检查各类文档是否齐全。
- ②检验各项验收文档资料是否完整、准确、规范。

6. 主要交付物

投标人应向采购人提供以下文档但不限于下述文档：

- ①技术文件。包括提供项目服务过程中产生的总结性文档、操作手册、培训文档等各类技术文件。
- ②过程文档。项目服务过程中形成的工作计划和运维记录。
- ③变更文档。项目服务过程中进行的补丁升级、配置变更等记录。
- ④项目其它文档。项目服务过程中需要归档的其它文档。

7. 验收标准

- ①本项目服务期结束。
- ②投标人保质保量按合同要求完成驻场运维服务全部工作，满足采购人对服务质量、技术指标、服务成果全部要求。

6. 合同签订及生效

本合同一式五份，甲方执三份，乙方执二份。由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。

以下无正文



甲方：国家税务总局甘肃省税务局	乙方：
(盖章)	(盖章)
法定代表人 或授权委托人 (签字或盖章)： 年 月 日	法定代表人 或授权委托人 (签字或盖章)： 年 月 日
经办人 (签字或盖章)： 年 月 日	经办人 (签字或盖章)： 年 月 日
开户行： 账 号：	开户行： 账 号：

二、合同通用条款



1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指国家税务总局甘肃省税务局。

1.1.1 “甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2 “甲方需求部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方需求部门”。

1.2 “乙方”见“合同条款前附表”第6项“乙方名称”。

1.3 “合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，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 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，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 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

3.2 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。

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

3.4 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。

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

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、软件著作权、版权等）的起诉。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权和修改权，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

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软硬件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1) 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息；
- (2) 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；
- (3) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (4) 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；
- (5) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (6) 严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；
- (7) 不得进行系统软硬件设备的远程维护；
- (8) 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，包括但不限于对此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6. 履约验收要求

6.1 甲方需求部门严格按照采购合同开展履约验收。验收时，应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准，对投标人各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的，应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后，应当出具验收意见，列明合同事项、验收标准及验收情况，由全体验收人员签字。

6.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

7. 履约保证金

本项目无需缴纳履约保证金

8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

8.2 如乙方迟延履行合同义务，甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金，每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之三（0.03%）计收。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

8.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖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估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期赔偿费。

8.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期赔偿费之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期赔偿费。

8.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金退还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内退还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。特殊原因逾期退还的，双方协商解决。



9. 违约责任

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

9.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

9.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从乙方的合同款项中扣除索赔金额。

9.5 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的，纳入国家税务总局失信名单。

对于影响恶劣的严重违法失信行为，推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

9.6 如果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不良后果的，自甲方做出认定之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。

不良后果指造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等网络安全事件。

9.7 于本合同签订时，乙方应已建立防止违法违规聘用离职税务人员风险控制制度，出现违法违规聘用离职税务人员行为将采取相应的措施（包括但不限于限期改正、支付违约金、解除合同等）。同时，乙方应在3年内（自所聘用人员从原单位办结离职手续之日

起)不得参加所聘人员原单位及下属单位信息化项目政府采购活动。

前款所列违约金计算办法为:每存在一起违法违规聘用人员的,乙方应向甲方承担违约金3万元,如造成其他损失的,还应赔偿全部实际损失。

9.8 乙方确认于签订本合同时,已完全获悉国家税务总局办公厅主动公开文件:税总办征科发(2022)1号。根据该文件规定,国家税务总局发票电子化改革(金税四期)领导小组办公室有权对本制度列举的失信行为进行认定,经其认定乙方存在失信行为的,8年内限制乙方参加税收信息化项目政府采购活动。

9.9 对于本协议未约定的、招标(采购)文件(技术部分)中约定的违约处理条款,按招标(采购)文件(技术部分)相关约定执行;对本协议与招标(采购)文件(技术部分)约定不同的违约处理条款,以本协议约定为准。

10. 不可抗力

10.1 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、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。

10.2 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务,不应承担逾期赔偿或终止合同的责任。

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。

10.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因,本合同不能继续全部或部分履行,甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分,双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

11. 争端的解决

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始30天内仍不能解决,可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 诉讼应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

11.2.1 诉讼费除人民法院另有判决外,应由败诉方负担。

11.2.2 在诉讼期间,除正在进行诉讼部分外,本合同的其它部分应继续执行。

12. 违约终止合同

12.1 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,提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之



日起 30 日内，乙方应支付甲方合同总金额 20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

12.1.1 乙方不履行合同业务或者履行合同义务不符合合同约定；

12.1.2 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；

12.1.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重大影响和损失的；

12.1.4 乙方对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、恢复正常运行的；

12.1.5 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

12.1.6 在合同服务期内，同一个应用系统在升级完善、运行维护支持服务过程中，出现 5 次经甲乙双方确认的用户投诉的；

12.1.7 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

12.1.8 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不良后果的。

12.1.9 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.10 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

12.1.11 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

12.1.12 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第 12.1 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。

13. 破产终止合同

13.1 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。

13.2 该终止合同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力。

14. 其他情况的终止合同

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

14.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

15. 合同修改或变更

15.1 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

15.2 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将启动合同变更程序，与乙方协商变更相关合同条款。



16. 转让和分包

16.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

16.2 未经甲方同意，乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的，乙方就采购项目及分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

17. 合同语言

17.1. 本合同语言为中文。

17.2. 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。

18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 本合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

19. 税费

19.1 合同服务的所有税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

20. 合同生效

20.1 本合同一式五份，甲方执三份，乙方执二份。由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

三、合同附件

（如需要，可另附）

第五章 投标文件格式



注：

投标人必须按下列文本格式，如实提供具有法律效力的资格证明文件和真实有效的其他文件资料，任何不按下列文本格式提供或有实质性变更将由投标人承担风险。

1. 投标人应严格按照本章规定填写和提交全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致投标文件被误读或查找不到，后果由投标人承担。
2. 所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。
3. 资格声明文件的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。
4. 评标委员会将应用投标人提交的资料并根据自己的判断，决定投标人履行合同的合格性及能力。
5. 全部文件应按投标人须知中规定的语言提交。
6. 以下格式文件为要求填写内容的固定格式，投标人不得擅自修改格式，其他未提供格式的文件和资料由投标人自行设计编制格式填写。

第一部分 投标文件商务部分格式



投标文件

商务部分

(填写正本或副本)

项目名称：国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运维服务项目

项目编号：GSSWZC2024-GK15

所投采购包：_____

投标人：_____

日期：_____

一、授权委托书

1. 法定代表人授权委托书 法定代表人授权委托书 (适用于授权代表参加投标)



致甘肃西招国际招标有限公司：

本授权书声明：注册于_____（投标人住址）的_____（投标人名称）法定代表人_____、_____（姓名、职务）代表本公司授权_____、_____（被授权投标代表姓名、职务）为本公司的合法投标代表，就贵方组织的《国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运维服务项目》（项目编号：GSSWZC2024-GK15）投标、合同的执行，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于_____年_____月_____日生效，特此声明。

被授权投标代表无转委托权。

被授权代表身份证复印件粘贴处（国徽面）	被授权代表身份证复印件粘贴处（人像面）
法定代表人身份证复印件粘贴处（国徽面）	法定代表人身份证复印件粘贴处（人像面）

投标人名称（公章）：_____

法定代表人（签字或签章）：_____

被授权投标代表（签字）：_____

被授权投标代表联系电话：_____

日期：_____年_____月_____日

特别说明：

投标人如由被授权投标代表参与投标活动的，须同时提供《法定代表人授权委托书》和被授权投标代表身份证复印件。《法定代表人授权委托书》应当按本格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并签署法定代表人或被授权投标代表的全名或加盖名章。



2. 法定代表人身份证明复印件

法定代表人身份证明复印件

(适用于法定代表人参加投标)



法定代表人身份证复印件粘贴处（国徽面）	法定代表人身份证复印件粘贴处（人像面）
---------------------	---------------------

特别说明：

投标人如由法定代表人作为投标代表参与投标活动的，仅须提供法定代表人身份证复印件。

3. 自然人授权委托书

自然人授权委托书

(适用于自然人投标)



致甘肃西招国际招标有限公司：

本授权书声明：我_____（姓名）身份证号码_____系自然人，现授权委托_____（姓名）身份证号码_____以本人名义参加《国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运维服务项目》（项目编号：GSSWZC2024-GK15）的投标活动，并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限：从_____年__月__日起至_____年__月__日止。

代理人无转委托权，特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印：_____年__月__日

特别说明：

投标人如由被授权人参与投标活动的，须提供《自然人授权委托书》，《自然人授权委托书》应当按本格式要求签字并由自然人在签名处加盖食指指印。

二、投标函

投标函



致甘肃西招国际招标有限公司：

根据国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运维服务项目（项目名称）（项目编号：GSSWZC2024-GK15）的招标公告，（姓名、职务）代表投标人_____、_____（投标人名称、地址）参加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投标人应当具备的条件：

- （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三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
- （6）法律、行政法规规定的其他条件。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他要求和资质条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件。

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. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。若贵方需要，愿意提供一切证明材料。

10. 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。

11. 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。

12. 已知悉并承诺遵守《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》关于失信行为进行记录和结果应用的相关规定，及对于违反网络安全规定行为造成不良后果、“围猎”税务人员、违法违规聘用离职税务人员、国家税务总局发票电子化改革领导小组办公室认定的失信行为，3年内限制参加税务系统政府采购活动的相关规定。



投标人名称(公章): _____

法定代表人(签字或签章)/被授权投标代表(签字或签章): _____

投标人地址: _____

邮编: _____ 电话: _____ 传真: _____

日期: _____年____月____日

特别说明:

投标人应当按上述格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并签署法定代表人或被授权投标代表的全名或加盖名章，线上采购项目应上传扫描件。

三、投标报价表

1. 开标一览表（总报价表）

（服务类项目适用）



项目名称	国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运维服务项目	采购包号	
项目编号	GSSWZC2024-GK15	价格单位	人民币：元
序号	内容	价格小计	
1			
2			
报价合计（小写）			
报价合计（大写）			
服务期			
...			

特别说明：

①本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。

②本项目执行中所发生的所有费用均计入投标报价中，采购人不再另行支付其他任何费用。

③投标人应根据《项目采购需求》相关要求填报。

④如报价不一致，按照投标人须知“19.核价原则”进行修正。

⑤“开标一览表”为多页的，每页均需由法定代表人或授权代表签字并盖投标人公章，否则为无效投标。

⑥此表应按投标须知的规定单独密封和递交。如有投标降价声明必须在开标前单独密封和递交，否则无效。

投标人(全称并加盖公章)：_____

投标人代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年_____月_____日

2. 分项报价表

(服务类项目适用)



项目名称				采购包号		
项目编号				价格单位	人民币：元	
序号	项目名称	内容描述	…费用	…费用	小计 (元)	备注
1						
2						
3						
4						
5						
……						
合 计						

特别说明：

- ①本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
- ②如报价不一致，按照投标人须知“19.核价原则”进行修正。
- ③本表中小计=数量×单价。
- ④本表仅供参考，可扩展。

投标人(全称并加盖公章)：_____

投标人代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年_____月_____日

四、商务条款偏离表

商务条款偏离表



序号	招标文件条目号	招标文件商务条款	投标文件商务条款	偏离 (无/正/负)	说明
1					
2					
3					
4					
5					
.....					

特别说明：

①商务条款无需条对条应答，如无偏离，请在此表中填写“无偏离”；如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况。

②如《招标文件》中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”，将导致投标无效。

③本表可扩展。

投标人(全称并加盖公章): _____

投标人代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

五、投标人具备投标资格证明文件

1. 投标人基本情况

投标人名称		法定代表人		
统一社会信用代码		邮政编码		
授权代表		联系电话		
电子邮箱		传真		
上年营业收入		员工总人数		
基本账户开户行及账号				
税务登记机关				
资质名称	等级	发证机关	有效期	
备注				

投标人(全称并加盖公章): _____

投标人代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

2. 法人或者其他组织的营业执照副本复印件或自然人身份证明复印件
有效期内的相应证件复印件加盖公章



3. 财务状况报告

应提供 2023 年度财务审计报告。

投标人提供的财务审计报告，应包括资产负债表、损益表等加盖公章的复印件。

投标人为当年新成立公司，则应提供公司成立之日后的财务报表。

投标人为国家机关、事业单位、团体组织或个人的，可提供本单位财务报表。

4. 依法缴纳税收的相关材料

2024 年 01 月以来不少于一个月依法缴纳税收（不包括个人所得税）的相关材料，如依法免税或不需要纳税的，则应提供相应证明材料复印件加盖公章；

5. 依法缴纳社会保障资金的相关材料

2024 年 01 月以来不少于一个月的依法缴纳社会保障资金的相关材料，如依法不需要缴纳社会保障资金的，则应提供相应证明材料复印件加盖公章；

6. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

（由投标人根据项目需求提供说明材料，示例略）

7. 参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中
没有重大违法记录的书面声明



致甘肃西招国际招标有限公司：

我单位在参加本次采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第（五）项所称重大违法记录，包括：

我单位未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

（请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

投标人(全称并加盖公章)：_____

投标人代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年_____月_____日

8. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

（示例略）

9. 其他资格证明文件

9-1、无不良信用记录承诺函



无不良信用记录承诺函

致甘肃西招国际招标有限公司：

本单位郑重承诺，我单位无以下不良信用记录情形：

- (1) 被人民法院列入失信被执行人；
- (2) 被税务部门列入税收违法黑名单；
- (3) 被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单；
- (4) 不符合《政府采购法》第二十二条规定的条件。

我单位已就上述不良信用行为按照招标文件中投标人须知前附表规定进行了查询。我单位承诺：合同签订前，若我单位具有不良信用记录情形，贵方可取消我单位中标资格或者不授予合同，所有责任由我单位自行承担。同时，我单位愿意无条件接受监管部门的调查处理。

采购人或采购人代理机构可以通过互联网能够在线查询的信息，投标人不需提供纸质证明材料。

投标人(全称并加盖公章)：_____

投标人代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年_____月_____日

9-2、符合招标文件要求的特定资格条件证明材料

未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为记录名单；不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为信息记录中的禁止参加政府采购活动期间的方可参加本项目的投标（以投标截止日前一日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料）。



说明：采购人或代理机构可以通过互联网或者相关信息系统能够查询的信息，投标人可不提供纸质材料，但得声明相关信息和提供网页链接地址并且确保能够浏览。

六、提供符合政府采购政策的证明材料

投标人不享受相应扶持政策时可不提供本部分材料，**投标人享受扶持政策的，投标文件中第 1、2、3 项相关材料将随中标公告一并公开，接受社会监督。**投标人应对递交文件的真实性负责，如有虚假，将依法承担相应责任。



1. 中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

本公司（或联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（或联合体）参加国家税务总局甘肃省税务局的国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运维服务项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运维服务项目，属于（行业）；承接企业为_____（企业名称）_____，从业人员____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）（按本企业类型填写，其余删除）；

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：（1）应按《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）的规定填列，以企业上一年度末数据为准。

（2）在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：**在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。**

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

（3）从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2. 残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函



本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人(全称并加盖公章): _____

日期: _____年____月____日

注：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- (1) 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- (2) 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- (3) 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- (4) 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- (5) 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

中标人为残疾人福利性单位的，将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

3. 监狱企业的证明文件

监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。向监狱企业采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。

4. “节能产品”“环境标志产品”、信息安全认证产品等

本项目不适用



七、投标人综合实力

提供有效的认证证书复印件加盖公章。



八、成功案例一览表

成功案例一览表

序号	合同名称	合同甲方	合同时间	合同金额	合同主要内容	用户联系人	用户联系电话	备注
1								
2								
3								
4								
5								
.....								

特别说明：

①提供 2021 年 8 月 1 日以来（时间认定以合同签订日期或中标/成交通知书签发日期为准），投标人独立承担的类似项目案例。

②应提供合同复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）或中标/成交通知书复印件。合同复印件应能清晰体现合同甲乙双方、合同时间、合同金额、合同主要内容等，并提供对方联系人及联系方式。否则不能获得相应分值。

九、服务团队

1. 服务人员一览表

服务人员一览表



序号	姓名	技术职称	人员级别	工作年限	本项目中担任职务	认证情况
项目管理人员						
(一) 项目负责人						
1						
2						
.....						
(二) 技术负责人						
1						
2						
.....						
二、XX 人员						
1						
2						
.....						
三、XX 人员						
1						
2						
.....						

特别说明：

投标人须按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。

2. 服务人员简历表

服务人员简历表



姓名		性别		出生日期	
学历		毕业学校		技术职称	
公司职务		任职时间		本项目任职	
人员级别		从事 XXX 工作年限		从事 XXXX 年限	
认证证书					
工作简历及主要业绩					

特别说明：

①投标人应提供投入本项目所有人员的简历。

②提供近六个月中任意一个月为人员缴纳社保、有关工作经验证明和相关资格证书加盖公章。

投标人(全称并加盖公章): _____

投标人代表(签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

3. 服务人员承诺书（如涉及）

服务人员必须承诺专职在采购人指定的工作现场进行工作，不得从事非授权工作。

4. 项目团队人员配置管理



第二部分 投标文件技术部分格式



投标文件

技术部分

(填写正本或副本)

项目名称：国家税务总局甘肃省税务局 2024 年金税三期相关系统运维服务项目

项目编号：GSSWZC2024-GK15

所投采购包：_____

投 标 人：_____

日 期：_____

一、服务响应与偏离表

服务响应与偏离表



序号	招标文件 技术部分序号	招标文件 技术部分内容要求	投标文件 应答情况	偏离 (无/正/负)	备注
1					
2					
3					
4					
5					
.....					

特别说明：

①按照采购需求内容要求，一一对应填写。如果对采购需求内容不做一一响应，而将“投标文件应答情况”简单笼统描述为“无偏离”，则视为无效应答。

②采购需求中标注“服务响应与偏离表响应”的内容须条对条应答，不得遗漏；如有遗漏，则视为无效应答。如无偏离，请在此表中填写“无偏离”。如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况；

③如采购需求中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”，将导致投标无效。

投标人(全称并加盖公章)：_____

投标人代表(签字或盖章)：_____

日期：_____年_____月_____日

二、服务方案

第一、五包：

1. 应用系统总体架构，应用系统功能划分，应用系统数据流程，应用系统库表结构理解
2. 技术方案
3. 运维服务方案
4. 安全保障措施
5. 故障处置方案
6. 培训服务方案
7. 应急保障方案

(格式自拟)

第二、六包

1. 系统架构，系统的数据流程、库表结构，系统功能划分和功能描述
2. 运维方案（组织实施方案、质量保障方案、风险管控方案）
3. 应急保障方案

(格式自拟)

第三、四包

1. 应用系统总体架构，应用系统功能划分，应用系统数据流程，应用系统库表结构理解
2. 技术方案
3. 运维服务方案
4. 安全保障措施
5. 故障处置方案
6. 培训服务方案
7. 应急保障方案

(格式自拟)

第七包

1. 应用系统总体架构，应用系统功能划分，应用系统数据流程，应用系统库表结构理解
2. 对接平台方案理解
3. 运维服务方案



4. 项目实施方案
5. 培训服务方案
6. 应急处理方案

(格式自拟)



第八包

1. 应用系统总体架构，应用系统功能划分，应用系统数据流程，应用系统库表结构理解
2. 技术方案
3. 运维服务方案
4. 安全保障措施
5. 故障处置方案
6. 培训服务方案
7. 应急保障方案

(格式自拟)

第九包

1. 应用系统总体架构，应用系统功能划分，应用系统数据流程，应用系统库表结构理解
2. 技术方案
3. 运维服务方案
4. 安全保障措施
5. 故障处置方案
6. 应急保障方案
7. 培训服务方案

(格式自拟)

第六章 项目采购需求

说明：

①未经采购人同意，投标人不得向与此项目无关的任何第三方透露招标文件技术内容部分。

②加★号条款为必须满足条款，否则投标将被拒绝。



第一包：核心征管系统及应用总集成运维服务

一、项目概述(无需单独响应)

该项目采购运维人员驻场参与采购人核心征管系统及应用总集成本地运维服务和数据分析服务运维工作。

主要工作内容包括系统的日常维护、系统运行环境维护、数据基础管理服务、数据加工分析服务、培训、承担的其他工作等，并及时出具各类监控分析报告等文档，接收采购人指定的应急工作。运维范围不仅限于现有系统功能，也包括运维期内新增加的系统功能。

二、技术服务要求（服务响应与偏离表逐条响应）

该运维项目投标人应成立国家税务总局甘肃省税务局核心征管系统及应用总集成本项目组，全面负责采购人上述系统的日常运维工作。

（一）总体要求

1. 运维人员按照采购人的要求，参与相关系统运维支持服务。
2. 运维人员每天对应用系统的运行进行监控，对授权范围内的故障及时进行排除，对于授权范围外的故障及时向相关主管人员报告；每天应记录系统运行日志。
3. 定期对系统进行优化，保证系统运行性能。
4. 做好应用软件、运行数据的备份工作。
5. 按照采购人要求将所负责运维的应用系统日志按相关要求留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。
6. 对系统故障、程序问题或用户操作失误造成的数据错误，在授权范围内进行数据调整。
7. 对于收集到的系统运行问题，负责给予答复和处理解决，并按月进行梳理总结，形成问题解决方案文档。

8. 须保证派出人员能胜任运维工作，且要保证运维人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备。如派出人员的合同到期或申请离职，须提前一个月通知采购人，并立即从后备人员库中，选择合格人员进行工作熟悉和交接，确保正常工作本受影响。如果无法保证人员的连续性所造成的全部损失由投标人承担，并从费用中扣除。

9. 对于系统应用中发现的程序问题，按照采购人要求，及时上报国家税务总局甘肃省税务局项目组，并根据反馈意见进行优化完善。

10. 对于因运维人员责任造成业务系统中断业务半小时以上、或造成 5%以上的系统数据错误的，发生一次即扣除投标人合同金额的 1%；对于因投标人责任造成业务系统中断业务两小时以上、或造成 15%以上的系统数据错误的，发生一次即扣除投标人合同金额的 3%。

11. 驻场运维人员的日常工作和工作纪律由采购人统一管理，运维单位应协助做好运维人员的工作纪律管理和工作质量监督，对不合格的运维人员按照采购人要求在一个月内调整到位，否则每天按照合同金额 1%费用从支付费用中扣除。

(二) 运维要求

本运维项目中，应承担的工作主要包含：应用系统的日常维护和升级、系统运行环境维护、数据基础管理服务、数据加工分析服务、培训以及承担的其他工作，运维事件处理统一通过金税工程运维服务管理平台进行流转和处理。

1. 应用系统日常维护

应用系统的日常维护主要是保障系统正常运行而必须要做的日常保障性工作。定期提交运维报告，内容包括应用系统的问题汇总、程序发布、数据修改、常见问题解决等内容。

1.1 应用系统及外围接口范围

核心征管系统及应用总集成成本的日常运维，以及与其他相关软件对接联调和开发测试的技术支持。

1.2 应用系统问题解答和处理

采购人各级系统用户在使用过程中遇到的影响业务正常开展的情况，可以向运维人员提出咨询和数据修改等要求。运维人员要记录问题的内容、提出人及联系方式，在两个工作日内确认问题类型，并进行相应处理。对两个工作日内仍未处理完成的问题，要说明原因并

明确处理时限，确保运维问题得到及时处理。

①操作类问题

操作人员对应用系统基本操作和业务流程不熟悉，造成业务无法正常进行时，运维支持人员应通过语音、文字等交流方式指导操作人员完成操作。针对有共性的问题应该进行提炼和总结。



②程序类问题

运维人员接收到问题，确认是程序问题后，应给出临时解决办法，同时做好问题记录将问题上报国家税务总局甘肃省税务局项目组，并跟踪问题处理情况。

③数据修改类问题

日常运维过程中，如出现需要对系统后台数据进行修改或调整的情况，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员执行修改操作。

④数据应用类问题

对于通过应用系统当前功能无法实现的数据应用需求，包括但不限于数据分析统计、数据质量修正等，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员根据用户要求完成。

1.3 版本升级

根据采购人要求，能够在规定的时间内提供系统版本升级说明，并及时完成系统版本及补丁的升级工作。系统升级应先在预生产环境升级，经测试通过后再在生产环境升级，并按照采购人时间进度要求进行升级，同时做好升级预案，确保可回退至原状态。

1.4 系统配置维护

根据工作需要，对核心征管系统及应用总集成本的系统配置进行调整维护。

2. 系统环境维护

2.1 系统环境范围

包括本运维期内核心征管系统及应用总集成本相关的软件环境。

2.2 日常维护工作内容

包括系统环境的日常监控、问题处理等维护工作。

2.2.1 主机基础环境日常维护

①主机监控指标（CPU 利用率、内存使用率、存储使用等），维护人员每日对主机进行定时采样并记录；

②当维护人员发现可能影响系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《维护申请》，说明维护原因、影响范围，由采购人负责协调主机设备的优化和调整维护；

③在每月征期前应对主机基础环境进行专门的可用性检查，保证征期内主机基础环境的正常和稳定；

④对 OSB、集成平台等环境的日常维护。

2.2.2 数据库平台日常维护

①每日对影响应用系统的数据库各部分（实例状况、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检查情况；

②每日收集反映数据库运行情况的数据，监控数据库运行效率；

③当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，尽量在不影响系统正常运行的情况下调整数据库，保证系统稳定运行；

④OGG 数据库维护、升级、监控及日常运维等工作，包括但不限于查询分发库、外围软件、总局统推、其他相关软件等数据链路。保障数据库 OGG 链路正常平稳运行。

⑤数据库的安装、升级等其他日常性维护工作。

2.2.3 中间件平台日常维护

①每日通过系统工具监控中间件运行情况（主要监控连接数、请求等待队列的百分比、活动线程百分比等）。

②当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，应尽量在不影响系统正常运行的情况下调整中间件，保证系统的稳定运行。

③中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。

2.2.4 应用系统数据综合应用

①数据分发和上报

运维人员应保证数据返还和上报机制的稳定运行。定期检查该机制的运行情况，如果发生了问题应及时解决。

②数据分析利用技术支持

对于通过应用系统当前功能无法实现的数据应用需求，包括但不限于数据分析统计、数据质量修正等，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员根据用户要求完成。



2.2.5 系统故障处理

当应用系统出现程序错误或运行环境故障时，运维人员应在第一时间做出响应，并立即启动相应的处理流程，通知采购人运维负责人，详细描述故障现象和发生的可能原因以及解决办法的建议，首先保证系统能在最短的时间内恢复基本运行。属于硬件故障、系统软件本身问题等原因的，由采购人协助共同分析解决。故障解决之后，运维人员应在3个工作日之内编制《故障处理报告》，提交采购人相关人员，确认文档接收。《故障处理报告》中需要包含的内容有：

- Ø 故障描述
- Ø 故障产生的原因
- Ø 故障的解决办法
- Ø 在以后日常维护工作中应该采取的措施等

投标人应确保《故障处理报告》中所涉及到的故障描述清晰、原因明确、解决办法切实可行。故障涉及到第三方的，投标人应通过采购人协调第三方公司，以便明确原因、避免故障的重复发生。

投标人应严格控制重复故障的发生频率，原则上不允许重复出现可控的重大故障。

2.2.6 系统定期健康检查

投标人应组织相关的技术专家组定期对系统运行环境进行健康检查，并形成健康检查报告。投标人需严格按照采购人健康检查要求执行。

2.2.7 日志留存

按照采购人要求将所负责运维的应用系统日志进行留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。

2.2.8 配合基础环境加固

按照采购人要求，配合进行系统信息安全检查、风险评估、等级保护、IT类资源调整和优化工作；负责所运维系统的安全事件应急响应，漏洞修复、基线调整和信息安全整改加固工作，并提交相关工作报告。



▲2.2.9 高级技术支持服务

当相关信息系统发生故障驻场运维人员无法解决时，按照采购人要求，投标人应及时提供高级技术支持服务，通过远程方式仍无法解决的，须于 24 小时内派技术专家参与现场问题解决。

3. 培训服务

对采购人相关人员进行必要的培训，具体包括：

①在日常工作当中，负责对采购人相关人员做口头的知识传授工作，对处理问题的方法进行日常辅导，问题包括应用系统的工作原理和数据逻辑关系及数据库、主机、中间件等的操作问题。

②每次应用系统进行升级后，根据需要进行针对性的培训。

③采购人可以根据工作需要，提出与应用系统相关的系统问题专题讨论，由投标人收集并汇集资料，提供采购人相关人员参阅。

④根据采购人的培训需要，对相关业务和技术维护人员进行专场培训，收集采购人相关人员对涉及应用系统的培训需求，协商培训计划，编制培训讲稿，完成培训工作。

⑤对所运维系统的技术资料、维护脚本、配置规则等积极向采购人进行培训和技术转移。

4. 其他工作内容

投标人除做好前述的工作之外，还应协助做好以下工作：

①协助制定各类运维规章制度。

②定期检查各制度的执行和落实情况，并提出改进意见，保障各项制度的有效落实。

③配合做好其他相关软件接口开发联调对接、结果数据比对分析等相关衔接工作，并积极配合做好测试等工作。当第三方系统与运维系统业务交互存在问题时，投标人应及

时配合第三方软件公司进行问题分析和定位，对确定是系统接口的问题及时解决。

④建立运维知识库。对运维问题、解决方法等进行记录，并按照知识库标准及时维护到知识库中。

⑤保障预生产环境数据及时更新。原则上每个月根据采购人要求进行一次数据同步，如采购人有特殊要求需要同步数据，应在1个工作日内配合完成数据同步，并支持对历史数据迁移和修正。

⑥投标人应根据采购人工作需求，配合做好研究分析工作。

(三) 运维人员

★1. 驻场运维人员不得少于13名。按照采购人相关运维工作制度规定进行管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

2. 运维服务人员需具有全日制专科及以上的计算机应用相关专业学历（或具有相关从业资格认证），熟悉所支持系统的功能和相关开发技术。

▲3. 运维服务人员需拥有Linux操作系统、Weblogic应用中间件、Oracle数据库、OGG复制、任务定制、数据库备份、数据加工整理、接口衔接等技能，能胜任日常的主机、数据库、中间件等运维工作。

★4. 运维服务人员必须承诺专职在采购人指定的工作现场从事运维工作，不得从事非授权工作。（投标人出具承诺书，格式自拟）

★5. 运维服务人员承诺按照采购人网络安全、数据安全、运维安全等要求从事运维工作，接受采购人的各项管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

▲6. 运维服务人员需严格按照采购人网络与数据安全要求专职从事数据处理和运维工作，接受业务管理和技术管理，不得擅自从事其它工作。

▲7. 运维服务人员确定后，不得随意更换。如遇特殊情况，投标人需提交书面申请，报采购人系统主管部门负责人审批。

8. 投标人负责运维服务人员的工资及其他薪酬、保险等。

9. 因运维服务人员自身原因造成工作失误，给采购人造成损失的，投标人应承担赔偿责任。

★10. 运维服务人员必须统一使用堡垒机开展运维，严格遵照采购人网络安全规定，包括但不限于定期修改数据库口令、不得私自导出系统数据等规定。（投标人出具承诺书，格式自拟）



11. 工作过程中，采购人对运维服务人员工作情况进行综合评价，若不合格，采购人有权提出更换。

12. 按照运维合同和采购人工作需要，参与包括节假日在内的各类加班和值班。否则，按照每天合同金额 1% 费用从支付费用中扣除。

13. 运维服务人员根据运维合同和采购人的工作要求，做好所负责系统的日常运维工作，保障系统的正常运行。因运维人员的责任，造成考核扣分、用户投诉等，经核实情况属实的，按次扣除合同金额 1% 费用。



(四) 响应时间

★运维服务人员工作时间为每周一至周五（遇国家法定节假日有冲突的，将按照相关规定进行调整），驻场人员每个工作日为 5×8 小时工作制，具体作息时间根据采购人要求进行调整，投标人提供 7×24 小时技术支持响应。（投标人出具承诺书，格式自拟）

▲1. 维护响应时间

支持类型	响应标准	备注
操作问题解答	现场及时答复	
数据修改	不超过 2 个工作日	从问题流转至投标人开始计算
查询口径、表样规格、数据源、数据质量等程序问题	驻场运维人员能够处理的问题，应在 2 个工作日内处理完毕；提交高级技术支持人员解决的，应在 5 个工作日内处理完毕，如因特殊原因不能在规定日期处理完毕，需明确处理完成时限和处理方案，并经采购人同意方可延期。	从问题流转至投标人开始计算。如果超期问题数量每超过全部问题的 3%，扣除运维服务年费用的 1%。

▲2. 故障响应时间

故障等级	现象描述	响应时间
严重程度 I	导致业务系统完全丧失服务功能，对业务至关重要的工作无法继续进行，如数据库主机宕机。	非硬件故障和非系统软件本身 BUG 问题引起的宕机 30 分钟内恢复系统运行。 硬件故障和系统软件本身 BUG 问题 30 分钟内通知厂商，主机故障解决时间要视厂商的解决时间。12 小时内解决问题。
严重程度 II	系统中关键功能出现错误，直接导致业务无法正常进行并且无补救措施。	30 分钟内响应，3 小时内提出解决方案，24 小时内解决问题
严重程度 III	系统中非关键功能出现错误，单一模块不能继续运转或错误，但不影响业务的正常进行。	30 分钟内响应，5 小时内提出解决方案，48 小时内解决问题
严重程度 IV	系统中非关键功能出现错误，如系统操作时间过长，界面需要改进等，但不影响系统正常运转。	30 分钟内响应，12 小时内提出解决方案，五天内解决问题

(五) 资产成果

投标人在项目完成后提供该项目所有相关过程资产，提供的过程资产包括但不限于本节“1. 阶段产出物”、“2. 最终交付物”所列的产出物。采购人将定期对文档产出物的质量进行评价，并纳入考核。

1. 阶段产出物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要产出物：

产出阶段	产出物名称	主要内容
运维服务	《健康检查报告》	每次健康检查工作结束后提供《健康检查报告》。
	《性能监控报告》	每月出具基础设施的性能监控报告。
	《故障处理报告》	针对基础设施和应用系统故障出具《故障处理报告》。
	《运维工作月报告》	每月提交本月的工作总结
	《运维工作年度报告》	每年提交本年的工作总结
	《运维过程文档》	运维过程中产生的所有技术文档等。

2. 最终交付物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要交付物：

文档名称	介质	产生阶段	备注
健康检查报告	电子及纸质	运维服务	对每次健康检查工作的总结。
性能监控报告	电子及纸质	运维服务	对基础设施的性能监控总结和分析。
故障处理报告	电子及纸质	运维服务	针对发生的故障进行分析和解决的报告。
运维工作月报告	电子及纸质	运维服务	对每个月的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维工作年度报告	电子及纸质	运维服务	对每年的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维过程文档	电子及纸质	运维服务	运维过程中产生的相关技术文档资料。

投标人应按采购需求完成相关工作并提交项目成果，阶段成果交付后，采购人将依据采购需求组织进行阶段成果的审查、确认工作，对于不满足采购需求的投标人交付物，投标人应及时予以整改、修订、完善以满足要求。



(六) 考核

合同期内，投标人应接受采购人的定期考核，并承诺接受采购人考核要求，对采购人各项考核要求及时满足响应，按照采购人考核要求制定相关规章制度。附考核工作内容如下：

指标分类	序号	指标名称	指标描述
资源配备	1	人员到位情况	按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到采购人的要求。
	2	人员素质情况	按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合采购人的具体要求。
	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能应能胜任该岗位工作，工作交接不能影响正常运维工作。
工作质效	4	运维处理时效	运行维护项目是否按照采购人规定的运维时效完成。
	5	检查频次要求	巡检值守服务应按照规定频次完成。
	6	问题处理	系统版本有效性。
	7	版本质量	系统版本问题率。
	8	其他任务完成情况	对于采购人在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况。
	9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况。
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。
	11	系统运行故障率	由投标人所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。
信息安全	12	系统安全漏洞	由采购人安全系统或第三方检测服务所发现的由投标人所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞

指标分类	序号	指标名称	指标描述
			(投标人事前已发现并向采购人报备,由于特殊原因暂时无法修复的除外)。
	13	内控机制制度	在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。
	14	内控机制执行	在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。
	15	安全培训	是否对在岗人员进行了安全培训。
	16	安全协议	服务人员是否与采购人签订了安全保密协议。
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。
沟通交流	18	培训指导	投标人是否按照需求进行相关培训,业务、技术指导。
	19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者采购人的投诉举报,并经采购人运维工作主管部门核实确认的。
	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。
	21	交流渠道	服务人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况。
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查,面对基层税务机关开展的满意度调查工作。

三、商务要求 (商务条款偏离表响应)

(一) 服务期限

合同签订之后5个工作日之内完成运维团队组建,并且提供相关驻场人员学历、从业认证资格、安全保密协议、无犯罪记录等相关资料供采购人进行核验。

运行维护服务期限自合同签订并生效之日起 12 个月

(二) 服务地点

国家税务总局甘肃省税务局指定地点。

(三) 付款方式

采购完成后，采购人分 3 次支付款项，分别为：

第一次付款，采购合同签订后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同价款 25%。

第二次付款，在服务满 9 个月之日起 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同总价款 50%。

第三次付款，在完成全部服务项目并通过验收后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同剩余款项。

(如遇国家税务总局政策调整，采购人可提前终止合同，费用按照实际发生金额结算)

(四) 安全保密

1. 运维服务人员应严格遵守采购人的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备，内外网计算机严格隔离，严禁出现内网计算机违规外联情况，出现责任事故采购人有权追究投标人的责任。

2. 派驻的运维服务人员必须与投标人签订正式劳动合同和信息系统安全保密协议。

3. 派驻的运维服务人员的工作成果归采购人所有，投标人未征得采购人书面同意不得将技术资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容，采购人将保留追究投标人法律责任的权利。

(五) 项目验收

按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同的约定，对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后出具验收报告，列明各项服务的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签字确认，履约验收的各项资料存档备查。

1. 验收主体：由采购人自行组织相关项目管理及验收小组进行最终验收。

2. 验收时间：项目完成后 1 个月内进行验收。

3. 验收方式：审核本项目中服务内容的完成情况，审核服务的合规性，与合同要求的符合性。



4. 验收程序：投标人应按照采购人要求，移交项目过程中的各类文档，并经过采购人或者验收小组验收签字。

5. 验收内容：

- ①检查各类文档是否齐全。
- ②检验各项验收文档资料是否完整、准确、规范。

6. 主要交付物

投标人应向采购人提供以下文档但不限于下述文档：

①技术文件：包括提供项目服务过程中产生的总结性文档、操作手册、培训文档等各类技术文件。

②过程文档：项目服务过程中形成的工作计划和运维记录。

③变更文档：项目服务过程中进行的补丁升级、配置变更等记录。

④项目其它文档：项目服务过程中需要归档的其它文档。

7. 验收标准

①本项目服务期结束。

②投标人保质保量按合同要求完成驻场运维服务全部工作，满足采购人对服务质量、技术指标、服务成果全部要求。

(六) 项目交接

采购人采购下一年度的该运维服务项目时，若下一年度的投标人与此次投标人不一致，此次投标人要在运维服务期满后积极配合下一年度的投标人进行项目交接，保证系统正常运行，否则，采购人不予项目验收。

交接过渡期最长不得超过 2 个月。

(七) 违约处理及解除合同

本项目中所有服务需求，凡承诺或应答的，将作为合同附件一部分。采购人在满意度评价、项目验收中对投标人承诺的服务履约情况进行确认，如有投标人未能按照约定提供服务，或服务质量、时效未能满足上述约定，采购人可采取要求整改并延长服务期限、扣款、解除合同、追究法律责任等措施。

1. 违约处理

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人违约，采购人有权要求投标人整改且投标人应相应延长因整改所延误的服务期。整改后仍不满足采购人要求的，



采购人有权终止合同。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，给采购人相关工作造成不良影响的，投标人应，消除不良影响，承担相应经济损失。

②因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，导致触发采购人选择第三方资源进行故障处理的，产生的费用由投标人承担。

③因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等安全事故的，投标人应消除不良影响，承担相应经济损失和法律责任。

④投标人频繁更换服务人员或服务人员未通过采购人的服务能力评估达到 3 次的。

⑤投标人未经采购人允许确认，私自进行设备的数据备份、设备搬运、系统升级、软件安装、磁盘分区、管理配置、告警/故障处理等涉及设备安全及数据安全的操作，给采购人造成不良影响的。

⑥投标人应做好委派参加该项目人员的安全保障工作，采购人不承担投标人项目相关人员的任何意外伤害责任。投标人履行合同如造成任何第三人的财产或人身损害的，均由投标人承担全部赔偿责任，与采购人无关，采购人不承担任何投标人相关人员的意外伤害责任；因采购人被迫牵涉诉讼的，全部费用、责任均由投标人最终负担。

2. 解除合同

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人严重违约，除扣除相应违约金外，采购人有权解除合同，并将投标人列入采购人不良服务记录。因投标人违约造成解除合同的，剩余合同款项不再支付。合同解除后，在采购人重新完成招标前需要其他运维服务，采购人可以向其他第三方购买服务，由此产生的费用完全由投标人承担。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，且不积极寻求第三方资源进行解决，导致采购人被迫选择第三方资源进行故障处理的，连续出现 2 次或累计达到 3 次的。

②因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等重大安全事故的。

③投标人发生多次违约情形，经采购人通报，达到或超过 3 次拒不整改，采购人认为投标人无法继续履行合同的。



第二包：管理决策支持核算与分析系统、外部信息交换系统、税库银税收收入电子缴库横向联网系统运维服务；

一、项目概述(无需单独响应)

该项目采购运维人员驻场参与招标方管理决策支持核算与分析系统、外部信息交换系统、税库银税收收入电子缴库横向联网系统本地运维服务及数据分析服务运维工作。

运维主要工作内容包括系统的日常维护、系统运行环境维护、数据基础管理服务、数据加工分析服务、培训、承担的其他工作等，并及时出具各类监控分析报告等文档，接收采购方指定的应急工作。运维范围不仅限于现有系统功能，也包括运维期内新增加的系统功能。

二、项目要求(服务响应与偏离表逐条响应)

该运维项目投标人应成立国家税务总局甘肃省税务局管理决策支持核算与分析系统、外部信息交换系统、税库银税收收入电子缴库横向联网系统项目组，全面负责采购方上述系统的日常运维工作。

(一) 项目总体要求

1. 投标人运维人员按照采购方的要求，参与相关系统运维支持服务。
2. 投标人运维人员每天对应用系统的运行进行监控，对授权范围内的故障及时进行排除，对于授权范围外的故障及时向相关主管人员报告；每天应记录系统运行日志。
3. 定期对系统进行优化，保证系统运行性能。
4. 做好应用软件、运行数据的备份工作。
5. 按照采购方要求将所负责运维的应用系统日志按相关要求留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。
6. 对系统故障、程序问题或用户操作失误造成的数据错误，在授权范围内进行数据调整。
7. 对于收集到的系统运行问题，负责给予答复和处理解决，并按月进行梳理总结，形成问题解决方案文档。
8. 投标人须保证派出人员能胜任运维工作，且要保证运维人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备。如投标人派出人员的合同到期或申请离职，投标人必须提前一个月通

知采购方，并立即从后备人员库中，选择合格人员进行工作熟悉和交接，确保正常工作不受影响。如果无法保证人员的连续性所造成的全部损失由投标人承担，并从费用中扣除。

9. 对于系统应用中发现的程序问题，按照采购方要求，及时上报国家税务总局甘肃省税务局项目组，并根据反馈意见进行优化完善。

10. 对于因运维人员责任造成业务系统中断业务半小时以上、或造成 5% 以上的系统数据错误的，发生一次即扣除中标方合同金额的 1%；对于因中标方责任造成业务系统中断业务两小时以上、或造成 15% 以上的系统数据错误的，发生一次即扣除中标方合同金额的 3%。

11. 驻场运维人员的日常工作和工作纪律由采购方统一管理，运维单位应协助做好运维人员的工作纪律管理和工作质量监督，对不合格的运维人员按照采购方要求在一个月内调整到位，否则每天按照合同金额 1% 费用从支付费用中扣除。

(二) 具体运维要求

本运维项目中，应承担的工作主要包含：应用系统的日常维护和升级、系统运行环境维护、数据基础管理服务、数据加工分析服务、培训以及承担的其他工作，运维事件处理统一通过金税工程运维服务管理平台进行流转和处理。

1. 应用系统日常维护

应用系统的日常维护主要是保障管理决策支持核算与分析系统、外部信息交换系统、税库银税收收入电子缴库横向联网系统正常运行而必须要做的日常保障性工作。定期提交运维报告，内容包括应用系统的问题汇总、程序发布、数据修改、常见问题解决等内容。

▲1.1 应用系统及外围接口范围

管理决策支持核算与分析系统、外部信息交换系统、税库银税收收入电子缴库横向联网系统的日常运维，以及与其他相关软件对接联调和开发测试的技术支持。

1.2 应用系统问题解答和处理

采购方各级系统用户在使用过程中遇到的影响业务正常开展的情况，可以向运维人员提出咨询和数据修改等要求。运维人员要记录问题的内容、提出人及联系方式，在两个工作日内确认问题类型，并进行相应处理。对两个工作日内仍未处理完成的问题，要说明原因并明确处理时限，确保运维问题得到及时处理。

➤ 操作类问题

操作人员对应用系统基本操作和业务流程不熟悉，造成业务无法正常进行时，运维支持人员应通过语音、文字等交流方式指导操作人员完成操作。针对有共性的问题应该进行提炼和总结。



➤ 程序类问题

运维人员接收到问题，确认是程序问题后，应给出临时解决办法，同时做好问题记录将问题上报国家税务总局甘肃省税务局项目组，并跟踪问题处理情况。

➤ 数据修改类问题

日常运维过程中，如出现需要对系统后台数据进行修改或调整的情况，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员执行修改操作。

➤ 数据应用类问题

对于通过应用系统当前功能无法实现的数据应用需求，包括但不限于数据分析统计、数据质量修正等，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员根据用户要求完成。

1.3 版本升级

根据采购方要求，能够在规定的时间内提供系统版本升级说明，并及时完成系统版本及补丁的升级工作。系统升级应先在预生产环境升级，经测试通过后再在生产环境升级，并按照采购方时间进度要求进行升级，同时做好升级预案，确保可回退至原状态。

1.4 系统配置维护

根据工作需要，对管理决策支持核算与分析系统、外部信息交换系统、税库银税收收入电子缴库横向联网系统的系统配置进行调整维护。

2. 系统环境维护

2.1 系统环境范围

包括本运维期内管理决策支持核算与分析系统、外部信息交换系统、税库银税收收入电子缴库横向联网系统相关的软件环境。

2.2 日常维护工作内容

包括系统环境的日常监控、问题处理等维护工作。

2.2.1 主机基础环境日常维护

➤ 主机监控指标（CPU 利用率、内存使用率、存储使用等），维护人员每日对主机进行定时采样并记录；

➤ 当维护人员发现可能影响系统运行的征兆时，应及时通知采购方运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《维护申请》，说明维护原因、影响范围，由采购方负责协调主机设备的优化和调整维护；

➤ 在每月征期前应对主机基础环境进行专门的可用性检查，保证征期内主机基础环境的正常和稳定；

➤ 支持对 OSB、集成平台等的监控。

2.2.2 数据库平台日常维护

➤ 每日对影响应用系统的数据库各部分（实例状况、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检查情况；

➤ 每日收集反映数据库运行情况的数据，监控数据库运行效率；

➤ 当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购方运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购方运维负责人同意后，尽量在不影响系统正常运行的情况下调整数据库，保证系统稳定运行；

➤ OGG 数据库维护、升级、监控及日常运维等工作，包括但不限于查询分发库、外围软件、总局统推、其他相关软件等数据链路。保障数据库 OGG 链路正常平稳运行。

➤ 数据库的安装、升级等其他日常性维护工作。

2.2.3 中间件平台日常维护

➤ 每日通过系统工具监控中间件运行情况（主要监控连接数、请求等待队列的百分比、活动线程百分比等）。

➤ 当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购方运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购方运维负责人同意后，应尽量在不影响系统正常运行的情况下调整中间件，保证系统的稳定运行。

➤ 中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。



2.2.4 应用系统数据综合应用

- 数据分发和上报。
- 运维人员应保证数据返还和上报机制的稳定运行。定期检查该机制的运行情况，

如果发生了问题应及时解决。

- 数据分析利用技术支持。

对于通过应用系统当前功能无法实现的数据应用需求，包括但不限于数据分析统计、数据质量修正等，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员根据用户要求完成。



2.2.5 系统故障处理

当应用系统出现程序错误或运行环境故障时，运维人员应在第一时间做出响应，并立即启动相应的处理流程，通知采购方运维负责人，详细描述故障现象和发生的可能原因以及解决办法的建议，首先保证系统能在最短的时间内恢复基本运行。属于硬件故障、系统软件本身问题等原因的，由采购方协助共同分析解决。故障解决之后，运维人员应在3个工作日之内编制《故障处理报告》，提交采购方相关人员，确认文档接收。《故障处理报告》中需要包含的内容有：

- 故障描述
- 故障产生的原因
- 故障的解决办法
- 在以后日常维护工作中应该采取的措施等

投标人应确保《故障处理报告》中所涉及到的故障描述清晰、原因明确、解决办法切实可行。故障涉及到第三方的，投标人应通过采购方协调第三方公司，以便明确原因、避免故障的重复发生。

投标人应严格控制重复故障的发生频率，原则上不允许重复出现可控的重大故障。

2.2.6 系统定期健康检查

投标人应组织相关的技术专家组定期对系统运行环境进行健康检查，并形成健康检查报告。投标人需严格按照采购方健康检查要求执行。

2.2.7 日志留存

按照采购方要求将所负责运维的应用系统日志进行留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。

2.2.8 配合基础环境加固

按照采购方要求，配合进行系统信息安全检查、风险评估、等级保护、IT类资源调整和优化工作；负责所运维系统的安全事件应急响应，漏洞修复、基线调整和信息安全整改加固工作，并提交相关工作报告。

▲2.2.9 高级技术支持服务

当相关信息系统发生故障驻场运维人员无法解决时，按照采购方要求，投标人应及时提供高级技术支持服务，通过远程方式仍无法解决的，须于24小时内派技术专家参与现场问题解决。

3. 培训服务

对采购方相关人员进行必要的培训，具体包括：

- 在日常工作当中，负责对采购方相关人员做口头的知识传授工作，对处理问题的方法进行日常辅导，问题包括应用系统的工作原理和数据逻辑关系及数据库、主机、中间件等的操作问题。
- 每次应用系统进行升级后，根据需要进行针对性的培训。
- 采购方可以根据工作需要，提出与应用系统相关的系统问题专题讨论，由投标人收集并汇集资料，提供采购方相关人员参阅。
- 根据采购方的培训需要，对相关业务和技术维护人员进行专场培训，收集采购方相关人员对涉及应用系统的培训需求，协商培训计划，编制培训讲稿，完成培训工作。
- 对所运维系统的技术资料、维护脚本、配置规则等积极向采购方进行培训和技术转移。

4. 其他工作内容

投标人除做好前述的工作之外，还应协助做好以下工作：

- 协助制定各类运维规章制度。
- 定期检查各制度的执行和落实情况，并提出改进意见，保障各项制度的有效落实。
- 配合做好其他相关软件接口开发联调对接、结果数据比对分析等相关衔接工作，

并积极配合做好测试等工作。当第三方系统与运维系统业务交互存在问题时，投标人应及时配合第三方软件公司进行问题分析和定位，对确定是系统接口的问题及时解决。

➤ 建立运维知识库。对运维问题、解决方法等进行记录，并按照知识库标准及时维护到知识库中。

➤ 保障预生产环境数据及时更新。原则上每个月根据采购方要求进行一次数据同步，如采购方有特殊要求需要同步数据，应在 1 个工作日内配合完成数据同步，并支持对历史数据迁移和修正。

➤ 投标人应根据采购方工作需求，配合做好研究分析工作。

三、运维人员要求

★1. 驻场运维人员不得少于 7 名。驻场运维人员按照采购方相关运维工作制度规定进行管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

2. 运维服务人员需具有全日制专科及以上的计算机应用相关专业学历（或具有相关从业资格认证），熟悉所支持系统的功能和相关开发技术。

▲3. 运维服务人员需拥有 Linux 操作系统、Weblogic 应用中间件、Oracle 数据库、OGG 复制、任务定制、数据库备份、数据加工整理、接口衔接等技能，能胜任日常的主机、数据库、中间件等运维工作。

★4. 运维服务人员必须承诺专职在采购方指定的工作现场从事运维工作，不得从事非授权工作。（投标人出具承诺书，格式自拟）

★5. 运维服务人员承诺按照采购方网络安全、数据安全、运维安全等要求从事运维工作，接受采购方的各项管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

▲6. 运维服务人员需严格按照采购方网络与数据安全要求专职从事数据处理和运维工作，接受业务管理和技术管理，不得擅自从事其它工作。

▲7. 运维服务人员确定后，不得随意更换。如遇特殊情况，投标人需提交书面申请，报采购方系统主管部门负责人审批。

8. 投标人负责运维服务人员的工资及其他薪酬、保险等。

9. 因运维服务人员自身原因造成工作失误，给采购方造成损失的，投标人应承担赔偿责任。

★10. 运维服务人员必须统一使用堡垒机开展运维，严格遵照采购方网络安全规定，包括但不限于定期修改数据库口令、不得私自导出系统数据等规定。（投标人出具承诺书，格式自拟）



11. 工作过程中，采购方对运维服务人员工作情况进行综合评价，若不合格，采购方有权提出更换。

12. 按照运维合同和采购方工作需要，参与包括节假日在内的各类加班和值班。否则，每天按照合同金额 1% 费用从支付费用中扣除。

13. 运维服务人员根据运维合同和采购方的工作要求，做好所负责系统的日常运维工作，保障系统的正常运行。因运维人员的责任，造成考核扣分、用户投诉等，经核实情况属实的，按次扣除合同金额 1%。

四、安全保密规定

1. 运维服务人员应严格遵守采购方的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备，内外网计算机严格隔离，严禁出现内网计算机违规外联情况，出现责任事故采购方有权追究中标方的责任。

2. 中标方派驻的运维服务人员必须与中标方签订正式劳动合同和信息系统安全保密协议。

3. 中标方派驻的运维服务人员的工作成果归采购方所有，中标方未征得采购方书面同意不得将技术资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容，采购方将保留追究中标方法律责任的权利。

五、考核要求

中标方合同期内，应接受采购方的定期考核，并承诺接受采购方考核要求，对采购方各项考核要求及时满足响应，按照采购方考核要求制定相关规章制度。附考核工作内容如下：

指标分类	序号	指标名称	指标描述
资源配备	1	人员到位情况	中标方按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到采购方的要求。
	2	人员素质情况	中标方按照合同约定配备的管理、技术人

			员能力和持证情况是否符合采购方的具体要求。
	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。
工作质效	4	运维处理时效	运行维护项目是否按照采购方规定的运维时效完成。
	5	检查频次要求	巡检值守服务是否按照规定的频次完成。
	6	问题处理	系统版本有效性。
	7	版本质量	系统版本问题率。
	8	其他任务完成情况	对于采购方在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况。
	9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况。
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。
	11	系统运行故障率	由中标方所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。
信息安全	12	系统安全漏洞	由采购方安全系统或第三方检测服务所发现的由中标方所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（中标方事前已发现并向采购方报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。
	13	内控机制制度	中标方在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。
	14	内控机制执行	中标方在内部岗位设置、工作流程等制度

			的遵照执行情况。
	15	安全培训	中标方是否对在岗人员进行了安全培训。
	16	安全协议	中标方人员是否与采购方签订了安全保密协议。
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况
沟通交流	18	培训指导	中标方是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。
	19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者采购方的投诉举报，并经采购方运维工作主管部门核实确认的。
	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。
	21	交流渠道	中标方人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况。
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。

六、服务响应时间要求

★运维服务人员工作时间为每周一至周五（遇国家法定节假日有冲突的，将按照相关

规定进行调整)，驻场人员每个工作日为 5*8 小时工作制，具体作息时间根据采购方要求进行调整，中标人提供 7*24 小时技术支持响应。（投标人出具承诺书，格式自拟）



▲1. 维护响应时间

支持类型	响应标准	备注
操作问题解答	现场及时答复	
数据修改	不超过 2 个工作日	从问题流转中标方开始计算
查询口径、表样规格、数据源、数据质量等程序问题	驻场运维人员能够处理的问题，应在 2 个工作日内处理完毕；提交高级技术支持人员解决的，应在 5 个工作日内处理完毕，如因特殊原因不能在规定日期处理完毕，需明确处理完成时限和处理方案，并经采购方同意方可延期。	从问题流转中标方开始计算。如果超期问题数量每超过全部问题的 3%，扣除运维合同金额的 1%。

▲2. 故障响应时间

故障等级	现象描述	响应时间
严重程度 I	导致业务系统完全丧失服务功能，对业务至关重要的工作无法继续进行，如数据库主机宕机。	非硬件故障和非系统软件本身 BUG 问题引起的宕机 30 分钟内恢复系统运行。 硬件故障和系统软件本身 BUG 问题 30 分钟内通知厂商，主机故障解决时间要视厂商的解决时间。12 小时内解决问题。
严重程度 II	系统中关键功能出现错误，直接导致业务无法正常进行并且无补救措施。	30 分钟内响应，3 小时内提出解决方案，24 小时内解决问题
严重程度 III	系统中非关键功能出现错误，单一模块不能继续运转或错误，但不影响业务的	30 分钟内响应，5 小时内提出解决方案，48 小时内解决问题

	正常进。	
严重程度IV	系统中非关键功能出现错误，如系统操作时间过长，界面需要改进等，但不影响系统正常运转。	30分钟内响应，12小时内提出解决方案，五天内解决问题。



七、项目过程资产成果要求

中标方在项目完成后提供该项目所有相关过程资产，提供的过程资产包括但不限于本节“1. 阶段产出物”、“2. 最终交付物”所列的产出物。采购方将定期对文档产出物的质量进行评价，并纳入考核。

1. 阶段产出物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要产出物：

产出阶段	产出物名称	主要内容
运维服务	《健康检查报告》	每次健康检查工作结束后提供《健康检查报告》。
	《性能监控报告》	每月出具基础设施的性能监控报告。
	《故障处理报告》	针对基础设施和应用系统故障出具《故障处理报告》。
	《运维工作月报告》	每月提交本月的工作总结
	《运维工作年度报告》	每年提交本年的工作总结
	《运维过程文档》	运维过程中产生的所有技术文档等。

2. 最终交付物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要交付物：

文档名称	介质	产生阶段	备注
健康检查报告	电子及纸质	运维服务	对每次健康检查工作的总结。
性能监控报告	电子及纸质	运维服务	对基础设施的性能监控总结和分析。
故障处理报告	电子及纸质	运维服务	针对发生的故障进行分析和解决的报告。

文档名称	介质	产生阶段	备注
运维工作月报告	电子及纸质	运维服务	对每个月的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维工作年度报告	电子及纸质	运维服务	对每年的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维过程文档	电子及纸质	运维服务	运维过程中产生的相关技术文档资料。

八、中标方在合同签订之后 5 个工作日之内，完成运维团队组建，并且提供相关驻场人员学历、从业认证资格、安全保密协议、无犯罪记录等相关资料供采购方进行核验。

投标人应按需求书完成相关工作并提交项目成果，阶段成果交付后，采购人将依据需求书要求，组织进行阶段成果的审查、确认工作，对于不满足需求书要求的投标人交付物，投标人应及时予以整改、修订、完善以满足要求。

九、付款方式

采购完成后，采购方分 3 次向中标方支付款项，分别为：

第一次付款，采购合同签订后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同价款 25%。

第二次付款，在服务满 9 个月之日起 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同总价款 50%。

第三次付款，在完成全部服务项目并通过验收后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同剩余款项。

（如遇国家税务总局政策调整，采购人可提前终止合同，费用按照实际发生金额结算）

十、项目交接

采购人采购下一年度的该运维服务项目时，若下一年度的投标人与此次投标人不一致，此次投标人要在运维服务期满后积极配合下一年度的投标人进行项目交接，保证系统正常运行，否则，采购人不予项目验收。

交接过渡期最长不得超过 2 个月。

十一、服务地点

国家税务总局甘肃省税务局指定地点。

十二、服务期限

自合同签订并生效之日起 12 个月。

十三、项目验收

按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同的约定，对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后出具验收报告，列明各项服务的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签字确认，履约验收的各项资料存档备查。



1. 验收主体：由采购人自行组织相关项目管理及验收小组进行最终验收。
2. 验收时间：项目完成后 1 个月内进行验收。
3. 验收方式：审核本项目中服务内容的完成情况，审核服务的合规性，与合同要求的符合性。
4. 验收程序：投标人应按照采购人要求，移交项目过程中的各类文档，并经过采购人或者验收小组验收签字。

5. 验收内容：

- ①检查各类文档是否齐全。
- ②检验各项验收文档资料是否完整、准确、规范。

6. 主要交付物

投标人应向采购人提供以下文档但不限于下述文档：

①技术文件。包括提供项目服务过程中产生的总结性文档、操作手册、培训文档等各类技术文件。

②过程文档。项目服务过程中形成的工作计划和运维记录。

③变更文档。项目服务过程中进行的补丁升级、配置变更等记录。

④项目其它文档。项目服务过程中需要归档的其它文档。

7. 验收标准

①本项目服务期结束。

②投标人保质保量按合同要求完成驻场运维服务全部工作，满足采购人对服务质量、技术指标、服务成果全部要求。

十四、违约处理及解除合同

本项目中所有服务需求，凡承诺或应答的，将作为合同附件一部分。采购人在满意度评价、项目验收中对投标人承诺的服务履约情况进行确认，如有投标人未能按照约定提供服务，或服务质量、时效未能满足上述约定，采购人可采取要求整改并延长服务期限、扣款、解除合同、追究法律责任等措施。



1. 违约处理

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人违约，采购人有权要求投标人整改且投标人应相应延长因整改所延误的服务期。整改后仍不满足采购人要求的，采购人有权终止合同。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，给采购人相关工作造成不良影响的，投标人应消除不良影响，承担相应经济损失。

②因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，导致触发采购人选择第三方资源进行故障处理的，产生的费用由投标人承担。

③因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等安全事故的，投标人应消除不良影响，承担相应经济损失和法律责任。

④投标人频繁更换服务人员或服务人员未通过采购人的服务能力评估达到 3 次的。

⑤投标人未经采购人允许确认，私自进行设备的数据备份、设备搬运、系统升级、软件安装、磁盘分区、管理配置、告警/故障处理等涉及设备安全及数据安全的操作，给采购人造成不良影响的。

⑥投标人应做好委派参加该项目人员的安全保障工作，采购人不承担投标人项目相关人员的任何意外伤害责任。投标人履行合同如造成任何第三人的财产或人身损害的，均由投标人承担全部赔偿责任，与采购人无关，采购人不承担任何投标人相关人员的意外伤害责任；因采购人被迫牵涉诉讼的，全部费用、责任均由投标人最终负担。

2. 解除合同

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人严重违约，除扣除相应违约金外，采购人有权解除合同，并将投标人列入采购人不良服务记录。因投标人违约造成解除合同的，剩余合同款项不再支付。合同解除后，在采购人重新完成招标前需要其他运维服务，采购人可以向其他第三方购买服务，由此产生的费用完全由投标人承担。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，且不积极寻求第三方资源进行解决，导致采购人被迫选择第三方资源进行故障处理的，连续出现 2 次或累计达到 3 次的。

②因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等重大安全事故的。

③投标人发生多次违约情形，经采购人通报，达到或超过 3 次拒不整改，采购人认为投标人无法继续履行合同的。



第三包：管理决策支持风险与信用系统运维服务

一、项目概述（无需单独响应）

本项目采购运维人员驻场参与招标方管理决策支持风险与信用系统本地运维服务及数据分析服务运维工作。

运维主要工作内容包括管理决策支持风险与信用系统的日常维护、系统运行环境维护、数据基础管理服务、数据加工分析服务、培训、承担的其他工作等，并及时出具各类监控分析报告等文档，接收采购人指定的应急工作。运维范围不仅限于现有系统功能，也包括运维期内新增加的系统功能。

二、技术服务要求（服务响应与偏离表逐条响应）

该运维项目投标人应成立国家税务总局甘肃省税务局管理决策支持风险与信用系统项目组，全面负责采购人上述系统的日常运维工作。

（一）总体要求

1. 运维人员按照采购人的要求，参与相关系统运维支持服务。
2. 运维人员每天对应用系统的运行进行监控，对授权范围内的故障及时进行排除，对于授权范围外的故障及时向相关主管人员报告；每天应记录系统运行日志。
3. 定期对系统进行优化，保证系统运行性能。
4. 做好应用软件、运行数据的备份工作。
5. 按照采购人要求将所负责运维的应用系统日志按相关要求留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。
6. 对系统故障、程序问题或用户操作失误造成的数据错误，在授权范围内进行数据调整。
7. 对于收集到的系统运行问题，负责给予答复和处理解决，并按月进行梳理总结，形成问题解决方案文档。
8. 须保证派出人员能胜任运维工作，且要保证运维人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备。如投标人派出人员的合同到期或申请离职，投标人必须提前一个月通知采购人，并立即从后备人员库中，选择合格人员进行工作熟悉和交接，确保正常工作不受影响。如果无法保证人员的连续性所造成的全部损失由投标人承担，并从费用中扣除。



9. 对于系统应用中发现的程序问题，按照采购人要求，及时上报国家税务总局甘肃省税务局项目组，并根据反馈意见进行优化完善。

10. 对于因运维人员责任造成业务系统中断业务半小时以上、或造成 5% 以上的系统数据错误的，发生一次即扣除投标人合同金额的 1%；对于因投标人责任造成业务系统中断业务两小时以上、或造成 15% 以上的系统数据错误的，发生一次即扣除投标人合同金额的 3%。

11. 驻场运维人员的日常工作和工作纪律由采购人统一管理，运维单位应协助做好运维人员的工作纪律管理和工作质量监督，对不合格的运维人员按照采购人要求在一个月内调整到位，否则每天按照合同金额的 1% 费用从支付费用中扣除。

(二) 具体运维要求

本运维项目中，应承担的工作主要包含：应用系统的日常维护和升级、系统运行环境维护、数据基础管理服务、数据加工分析服务、培训以及承担的其他工作，运维事件处理统一通过金税工程运维服务管理平台进行流转和处理。

1. 应用系统日常维护

应用系统的日常维护主要是保障管理决策支持风险与信用系统正常运行而必须要做的日常保障性工作。定期提交运维报告，内容包括应用系统的问题汇总、程序发布、数据修改、常见问题解决等内容。

▲1.1 应用系统及外围接口范围

管理决策支持风险与信用系统的日常运维，以及与其他相关软件对接联调和开发测试的技术支持。

1.2 应用系统问题解答和处理

采购人各级系统用户在使用过程中遇到的影响业务正常开展的情况，可以向运维人员提出咨询和数据修改等要求。运维人员要记录问题的内容、提出人及联系方式，在两个工作日内确认问题类型，并进行相应处理。对两个工作日内仍未处理完成的问题，要说明原因并明确处理时限，确保运维问题得到及时处理。

①操作类问题

操作人员对应用系统基本操作和业务流程不熟悉，造成业务无法正常进行时，运维支

持人员应通过语音、文字等交流方式指导操作人员完成操作。针对有共性的问题应该进行提炼和总结。

②程序类问题

运维人员接收到问题，确认是程序问题后，应给出临时解决办法，同时做好问题记录将问题上报国家税务总局甘肃省税务局项目组，并跟踪问题处理情况。

③数据修改类问题

日常运维过程中，如出现需要对系统后台数据进行修改或调整的情况，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员执行修改操作。

④数据应用类问题

对于通过应用系统当前功能无法实现的数据应用需求，包括但不限于数据分析统计、数据质量修正等，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员根据用户要求完成。

1.3 版本升级

根据采购人要求，能够在规定的时间内提供系统版本升级说明，并及时完成系统版本及补丁的升级工作。系统升级应先在预生产环境升级，经测试通过后再在生产环境升级，并按照采购人时间进度要求进行升级，同时做好升级预案，确保可回退至原状态。

1.4 系统配置维护

根据工作需要，对管理决策支持风险与信用系统的系统配置进行调整维护。

2. 系统环境维护

2.1 系统环境范围

包括本运维期内管理决策支持风险与信用系统相关的软件环境。

2.2 日常维护工作内容

包括系统环境的日常监控、问题处理等维护工作。

2.2.1 主机基础环境日常维护

①主机监控指标（CPU 利用率、内存使用率、存储使用等），维护人员每日对主机进行定时采样并记录；



②当维护人员发现可能影响系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《维护申请》，说明维护原因、影响范围，由采购人负责协调主机设备的优化和调整维护；

③在每月征期前应对主机基础环境进行专门的可用性检查，保证征期内主机基础环境的正常和稳定；

④支持对 OSB、集成平台等的监控。

2.2.2 数据库平台日常维护

①每日对影响应用系统的数据库各部分（实例状况、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检查情况；

②每日收集反映数据库运行情况的数据，监控数据库运行效率；

③当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，尽量在不影响系统正常运行的情况下调整数据库，保证系统稳定运行；

④OGG 数据库维护、升级、监控及日常运维等工作，包括但不限于查询分发库、外围软件、总局统推、其他相关软件等数据链路。保障数据库 OGG 链路正常平稳运行。

⑤数据库的安装、升级等其他日常性维护工作。

2.2.3 中间件平台日常维护

①每日通过系统工具监控中间件运行情况（主要监控连接数、请求等待队列的百分比、活动线程百分比等）。

②当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，应尽量在不影响系统正常运行的情况下调整中间件，保证系统的稳定运行。

③中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。

2.2.4 应用系统数据综合应用

①数据分发和上报



运维人员应保证数据返还和上报机制的稳定运行。定期检查该机制的运行情况，如果发生了问题应及时解决。

②数据分析利用技术支持

对于通过应用系统当前功能无法实现的数据应用需求，包括但不限于数据分析统计、数据质量修正等，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员根据用户要求完成。



2.2.5 系统故障处理

当应用系统出现程序错误或运行环境故障时，运维人员应在第一时间做出响应，并立即启动相应的处理流程，通知采购人运维负责人，详细描述故障现象和发生的可能原因以及解决办法的建议，首先保证系统能在最短的时间内恢复基本运行。属于硬件故障、系统软件本身问题等原因的，由采购人协助共同分析解决。故障解决之后，运维人员应在3个工作日之内编制《故障处理报告》，提交采购人相关人员，确认文档接收。《故障处理报告》中需要包含的内容有：

- Ø 故障描述
- Ø 故障产生的原因
- Ø 故障的解决办法
- Ø 在以后日常维护工作中应该采取的措施等

投标人应确保《故障处理报告》中所涉及到的故障描述清晰、原因明确、解决办法切实可行。故障涉及到第三方的，投标人应通过采购人协调第三方公司，以便明确原因、避免故障的重复发生。

投标人应严格控制重复故障的发生频率，原则上不允许重复出现可控的重大故障。

2.2.6 系统定期健康检查

投标人应组织相关的技术专家组定期对系统运行环境进行健康检查，并形成健康检查报告。投标人需严格按照采购人健康检查要求执行。

2.2.7 日志留存

按照采购人要求将所负责运维的应用系统日志进行留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。

2.2.8 配合基础环境加固

按照采购人要求，配合进行系统信息安全检查、风险评估、等级保护、IT类资源调整和优化工作；负责所运维系统的安全事件应急响应，漏洞修复、基线调整和信息安全整改加固工作，并提交相关工作报告。



▲2.2.9 高级技术支持服务

当相关信息系统发生故障驻场运维人员无法解决时，按照采购人要求，投标人应及时提供高级技术支持服务，通过远程方式仍无法解决的，须于 24 小时内派技术专家参与现场问题解决。

3. 培训服务

对采购人相关人员进行必要的培训，具体包括：

①在日常工作当中，负责对采购人相关人员做口头的知识传授工作，对处理问题的方法进行日常辅导，问题包括应用系统的工作原理和数据逻辑关系及数据库、主机、中间件等的操作问题。

②每次应用系统进行升级后，根据需要进行针对性的培训。

③采购人可以根据工作需要，提出与应用系统相关的系统问题专题讨论，由投标人收集并汇集资料，提供采购人相关人员参阅。

④根据采购人的培训需要，对相关业务和技术维护人员进行专场培训，收集采购人相关人员对涉及应用系统的培训需求，协商培训计划，编制培训讲稿，完成培训工作。

⑤对所运维系统的技术资料、维护脚本、配置规则等积极向采购人进行培训和技术转移。

4. 其他工作内容

投标人除做好前述的工作之外，还应协助做好以下工作：

①协助制定各类运维规章制度。

②定期检查各制度的执行和落实情况，并提出改进意见，保障各项制度的有效落实。

③配合做好其他相关软件接口开发联调对接、结果数据比对分析等相关衔接工作，并积极配合做好测试等工作。当第三方系统与运维系统业务交互存在问题时，投标人应及时配合第三方软件公司进行问题分析和定位，对确定是系统接口的问题及时解决。

④建立运维知识库。对运维问题、解决方法等进行记录，并按照知识库标准及时维护到知识库中。

⑤保障预生产环境数据及时更新。原则上每个月根据采购人要求进行一次数据同步，如采购人有特殊要求需要同步数据，应在 1 个工作日内配合完成数据同步，并支持对历史数据迁移和修正。



⑥投标人应根据采购人工作需求，配合做好研究分析工作。

(三) 运维人员

★1. 驻场运维人员不得少于 9 名。驻场运维人员按照采购人相关运维工作制度规定进行管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

2. 运维服务人员需具有全日制专科及以上的计算机应用相关专业学历（或具有相关从业资格认证），熟悉所支持系统的功能和相关开发技术。

▲3. 运维服务人员需拥有 Linux 操作系统、Weblogic 应用中间件、Oracle 数据库、OGG 复制、任务定制、数据库备份、数据加工整理、接口衔接等技能，能胜任日常的主机、数据库、中间件等运维工作。

★4. 运维服务人员必须承诺专职在采购人指定的工作现场从事运维工作，不得从事非授权工作。（投标人出具承诺书，格式自拟）

★5. 运维服务人员承诺按照采购人网络安全、数据安全、运维安全等要求从事运维工作，接受采购人的各项管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

▲6. 运维服务人员需严格按照采购人网络与数据安全要求专职从事数据处理和运维工作，接受业务管理和技术管理，不得擅自从事其它工作。

▲7. 运维服务人员确定后，不得随意更换。如遇特殊情况，投标人需提交书面申请，报采购人系统主管部门负责人审批。

8. 投标人负责运维服务人员的工资及其他薪酬、保险等。

9. 因运维服务人员自身原因造成工作失误，给采购人造成损失的，投标人应承担赔偿责任。

★10. 运维服务人员必须统一使用堡垒机开展运维，严格遵照采购人网络安全规定，包括但不限于定期修改数据库口令、不得私自导出系统数据等规定。（投标人出具承诺

书，格式自拟）

11. 工作过程中，采购人对运维服务人员工作情况进行综合评价，若不合格，采购人有权提出更换。

12. 按照运维合同和采购人工作需要，参与包括节假日在内的各类加班和值班。否则，每天按照合同金额 1% 的费用从支付费用中扣除。

13. 运维服务人员根据运维合同和采购人的工作要求，做好所负责系统的日常运维工作，保障系统的正常运行。因运维人员的责任，造成考核扣分、用户投诉等，经核实情况属实的，按次扣除合同金额 1% 的费用。

（四）响应时间

★运维服务人员工作时间为每周一至周五（遇国家法定节假日有冲突的，将按照相关规定进行调整），驻场人员每个工作日为 5×8 小时工作制，具体作息时间根据采购人要求进行调整，投标人提供 7×24 小时技术支持响应。（投标人出具承诺书，格式自拟）

▲1. 维护响应时间

支持类型	响应标准	备注
操作问题解答	现场及时答复	
数据修改	不超过 2 个工作日	从问题流转到中标方开始计算
查询口径、表样规格、数据源、数据质量等程序问题	驻场运维人员能够处理的问题，应在 2 个工作日内处理完毕；提交高级技术支持人员解决的，应在 5 个工作日内处理完毕，如因特殊原因不能在规定日期处理完毕，需明确处理完成时限和处理方案，并经采购方同意方可延期。	从问题流转到中标方开始计算。如果超期问题数量每超过全部问题的 3%，扣除运维合同金额的 1%。

▲2. 故障响应时间

故障等级	现象描述	响应时间
严重程度 I	导致业务系统完全丧失服务功能，对业	非硬件故障和非系统软件本身 BUG 问

	务至关重要的工作无法继续进行，如数据库主机宕机。	题引起的宕机 30 分钟内恢复系统运行。 硬件故障和系统软件本身 BUG 问题 30 分钟内通知厂商，主机故障解决时间要视厂商的解决时间，12 小时内解决问题。
严重程度 II	系统中关键功能出现错误，直接导致业务无法正常进行并且无补救措施。	30 分钟内响应，3 小时内提出解决方案，24 小时内解决问题
严重程度 III	系统中非关键功能出现错误，单一模块不能继续运转或错误，但不影响业务的正常进。	30 分钟内响应，5 小时内提出解决方案，48 小时内解决问题
严重程度 IV	系统中非关键功能出现错误，如系统操作时间过长，界面需要改进等，但不影响系统正常运转。	30 分钟内响应，12 小时内提出解决方案，五天内解决问题

（五）资产成果

投标人在项目完成后提供该项目所有相关过程资产，提供的过程资产包括但不限于本节“1. 阶段产出物”、“2. 最终交付物”所列的产出物。采购人将定期对文档产出物的质量进行评价，并纳入考核。

1. 阶段产出物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要产出物：

产出阶段	产出物名称	主要内容
运维服务	《健康检查报告》	每次健康检查工作结束后提供《健康检查报告》。
	《性能监控报告》	每月出具基础设施的性能监控报告。
	《故障处理报告》	针对基础设施和应用系统故障出具《故障处理报告》。
	《运维工作月报告》	每月由现场支持人员提交本月的工作总结
	《运维工作年度报告》	每年由现场支持人员提交本月的工作总结
	《运维过程文档》	运维过程中产生的所有技术文档等。

2. 最终交付物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要交付物：

文档名称	介质	产生阶段	备注
健康检查报告	电子及纸质	运维服务	对每次健康检查工作的总结。
性能监控报告	电子及纸质	运维服务	对基础设施的性能监控总结和分析。
故障处理报告	电子及纸质	运维服务	针对发生的故障进行分析和解决的报告。
运维工作月报告	电子及纸质	运维服务	对每个月的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维工作年度报告	电子及纸质	运维服务	对每年的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维过程文档	电子及纸质	运维服务	运维过程中产生的相关技术文档资料。

投标人应按采购需求完成相关工作并提交项目成果，阶段成果交付后，采购人将依据采购需求组织进行阶段成果的审查、确认工作，对于不满足采购需求的投标人交付物，投标人应及时予以整改、修订、完善以满足要求。

(六) 考核

合同期内，投标人应接受采购人的定期考核，并承诺接受采购人考核要求，对采购人各项考核要求及时满足响应，按照采购人考核要求制定相关规章制度。附考核工作内容如下：

指标分类	序号	指标名称	指标描述
资源配备	1	人员到位情况	按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到采购人的要求。
	2	人员素质情况	按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合采购人的具体要求。
	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能应能胜任该岗位工作，工作交接不能影响正常运维工作。
工作质效	4	运维处理时效	运行维护项目是否按照采购人规定的运维时

指标分类	序号	指标名称	指标描述
			效完成。
	5	检查频次要求	巡检值守服务应按照规定频次完成。
	6	问题处理	系统版本有效性。
	7	版本质量	系统版本问题率
	8	其他任务完成情况	对于采购人在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况。
	9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。
	11	系统运行故障率	由投标人所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。
信息安全	12	系统安全漏洞	由采购人安全系统或第三方检测服务所发现的由投标人所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（投标人事前已发现并向采购人报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。
	13	内控机制制度	在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。
	14	内控机制执行	在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。
	15	安全培训	是否对在岗人员进行了安全培训。
	16	安全协议	服务人员是否与采购人签订了安全保密协议。
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况
沟通交流	18	培训指导	投标人是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。

指标分类	序号	指标名称	指标描述
	19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者采购人的投诉举报，并经采购人运维工作主管部门核实确认的。
	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。
	21	交流渠道	服务人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。

三、商务要求（商务条款偏离表响应）

（一）服务期限

合同签订之后 5 个工作日之内完成运维团队组建，并且提供相关驻场人员学历、从业认证资格、安全保密协议、无犯罪记录等相关资料供采购人进行核验。

运行维护服务期限为自合同签订并生效之日起 12 个月。

（二）服务地点

国家税务总局甘肃省税务局指定地点。

（三）付款方式

采购完成后，采购人分 3 次支付款项，分别为：

第一次付款，采购合同签订后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同价款 25%。

第二次付款，在服务满 9 个月之日起 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同总价款 50%。

第三次付款，在完成全部服务项目并通过验收后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采

购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同剩余款项。

(如遇国家税务总局政策调整, 采购人可提前终止合同, 费用按照实际发生金额结算)

(四) 安全保密

1. 运维服务人员应严格遵守采购人的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备, 内外网计算机严格隔离, 严禁出现内网计算机违规外联情况, 出现责任事故采购人有权追究投标人的责任。

2. 派驻的运维服务人员必须与投标人签订正式劳动合同和信息系统安全保密协议。

3. 派驻的运维服务人员的工作成果归采购人所有, 投标人未征得采购人书面同意不得将技术资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容, 采购人将保留追究投标人法律责任的权利。

(五) 项目验收

按照采购合同开展履约验收。验收时, 按照采购合同的约定, 对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后出具验收报告, 列明各项服务的验收情况及项目总体评价, 由验收双方共同签字确认, 履约验收的各项资料存档备查。

1. 验收主体: 由采购人自行组织相关项目管理及验收小组进行最终验收。

2. 验收时间: 项目完成后 1 个月内进行验收。

3. 验收方式: 审核本项目中服务内容的完成情况, 审核服务的合规性, 与合同要求的符合性。

4. 验收程序: 投标人应按照采购人要求, 移交项目过程中的各类文档, 并经过采购人或者验收小组验收签字。

5. 验收内容:

①检查各类文档是否齐全。

②检验各项验收文档资料是否完整、准确、规范。

6. 主要交付物

投标人应向采购人提供以下文档但不限于下述文档:

①技术文件。包括提供项目服务过程中产生的总结性文档、操作手册、培训文档等各类技术文件。

②过程文档。项目服务过程中形成的工作计划和运维记录。

③变更文档。项目服务过程中进行的补丁升级、配置变更等记录。

④项目其它文档。项目服务过程中需要归档的其它文档。

7. 验收标准

①本项目服务期结束。

②投标人保质保量按合同要求完成驻场运维服务全部工作，满足采购人对服务质量、技术指标、服务成果全部要求。



(六) 项目交接

采购人采购下一年度的该运维服务项目时，若下一年度的投标人与此次投标人不一致，此次投标人要在运维服务期满后积极配合下一年度的投标人进行项目交接，保证系统正常运行，否则，采购人不予项目验收。

交接过渡期最长不得超过 2 个月。

(七) 违约处理及解除合同

本项目中所有服务需求，凡承诺或应答的，将作为合同附件一部分。采购人在满意度评价、项目验收中对投标人承诺的服务履约情况进行确认，如有投标人未能按照约定提供服务，或服务质量、时效未能满足上述约定，采购人可采取要求整改并延长服务期限、扣款、解除合同、追究法律责任等措施。

1. 违约处理

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人违约，采购人有权要求投标人整改且投标人应相应延长因整改所延误的服务期。整改后仍不满足采购人要求的，采购人有权终止合同。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，给采购人相关工作造成不良影响的，投标人应，消除不良影响，承担相应经济损失。

②因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，导致触发采购人选择第三方资源进行故障处理的，产生的费用由投标人承担。

③因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等安全事故的，投标人应消除不良影响，承担相应经济损失和法律责任。

④投标人频繁更换服务人员或服务人员未通过采购人的服务能力评估达到 3 次的。

⑤投标人未经采购人允许确认，私自进行设备的数据备份、设备搬运、系统升级、软件安装、磁盘分区、管理配置、告警/故障处理等涉及设备安全及数据安全的操作，给采购人造成不良影响的。

⑥投标人应做好委派参加该项目人员的安全保障工作，采购人不承担投标人项目相关人员的任何意外伤害责任。投标人履行合同如造成任何第三人的财产或人身损害的，均由投标人承担全部赔偿责任，与采购人无关，采购人不承担任何投标人相关人员的意外伤害责任；因采购人被迫牵涉诉讼的，全部费用、责任均由投标人最终负担。

2. 解除合同

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人严重违约，除扣除相应违约金外，采购人有权解除合同，并将投标人列入采购人不良服务记录。因投标人违约造成解除合同的，剩余合同款项不再支付。合同解除后，在采购人重新完成招标前需要其他运维服务，采购人可以向其他第三方购买服务，由此产生的费用完全由投标人承担。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，且不积极寻求第三方资源进行解决，导致采购人被迫选择第三方资源进行故障处理的，连续出现2次或累计达到3次的。

②因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等重大安全事故的。

③投标人发生多次违约情形，经采购人通报，达到或超过3次拒不整改，采购人认为投标人无法继续履行合同的。



第四包：社保费征管信息系统管理子系统运维服务

一、项目概述（无需单独响应）

该项目采购运维人员驻场参与招标方社保费征管信息系统管理子系统本地运维服务及数据分析服务运维工作。

主要工作内容包括社保费征管信息系统管理子系统的日常维护、系统运行环境维护、数据基础管理服务、数据加工分析服务、培训、承担的其他工作等，并及时出具各类监控分析报告等文档，接收采购人指定的应急工作。运维范围不仅限于现有系统功能，也包括运维期内新增加的系统功能。

二、技术服务要求（服务响应与偏离表逐条响应）

该运维项目投标人应成立国家税务总局甘肃省税务局社保费征管信息系统管理子系统项目组，全面负责采购人上述系统的日常运维工作。

（一）总体要求

1. 运维人员按照采购人的要求，参与相关系统运维支持服务。
2. 运维人员每天对应用系统的运行进行监控，对授权范围内的故障及时进行排除，对于授权范围外的故障及时向相关主管人员报告；每天应记录系统运行日志。
3. 定期对系统进行优化，保证系统运行性能。
4. 做好应用软件、运行数据的备份工作。
5. 按照采购人要求将所负责运维的应用系统日志按相关要求留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。
6. 对系统故障、程序问题或用户操作失误造成的数据错误，在授权范围内进行数据调整。
7. 对于收集到的系统运行问题，负责给予答复和处理解决，并按月进行梳理总结，形成问题解决方案文档。
8. 须保证派出人员能胜任运维工作，且要保证运维人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备。如投标人派出人员的合同到期或申请离职，投标人必须提前一个月通知采购人，并立即从后备人员库中，选择合格人员进行工作熟悉和交接，确保正常工作不受影响。如果无法保证人员的连续性所造成的全部损失由投标人承担，并从费用中扣除。



9. 对于系统应用中发现的程序问题，按照采购人要求，及时上报国家税务总局甘肃省税务局项目组，并根据反馈意见进行优化完善。

10. 对于因运维人员责任造成业务系统中断业务半小时以上、或造成 5% 以上的系统数据错误的，发生一次即扣除投标人合同金额的 1%；对于因投标人责任造成业务系统中断业务两小时以上、或造成 15% 以上的系统数据错误的，发生一次即扣除投标人合同金额的 3%。

11. 驻场运维人员的日常工作和工作纪律由采购人统一管理，运维单位应协助做好运维人员的工作纪律管理和工作质量监督，对不合格的运维人员按照采购人要求在一个月内调整到位，否则每天按照合同金额 1% 的费用从支付费用中扣除。

(二) 具体运维要求

本运维项目中，应承担的工作主要包含：应用系统的日常维护和升级、系统运行环境维护、数据基础管理服务、数据加工分析服务、培训以及承担的其他工作，运维事件处理统一通过金税工程运维服务管理平台进行流转和处理。

1. 应用系统日常维护

应用系统的日常维护主要是保障社保费征管信息系统管理子系统正常运行必须要做的日常保障性工作。定期提交运维报告，内容包括应用系统的问题汇总、程序发布、数据修改、常见问题解决等内容。

▲1.1 应用系统及外围接口范围

社保费征管信息系统管理子系统的日常运维，以及与其他相关软件对接联调和开发测试的技术支持。

1.2 应用系统问题解答和处理

采购人各级系统用户在使用过程中遇到的影响业务正常开展的情况，可以向运维人员提出咨询和数据修改等要求。运维人员要记录问题的内容、提出人及联系方式，在两个工作日内确认问题类型，并进行相应处理。对两个工作日内仍未处理完成的问题，要说明原因并明确处理时限，确保运维问题得到及时处理。

①操作类问题

操作人员对应用系统基本操作和业务流程不熟悉，造成业务无法正常进行时，运维支



持人员应通过语音、文字等交流方式指导操作人员完成操作。针对有共性的问题应该进行提炼和总结。

②程序类问题

运维人员接收到问题，确认是程序问题后，应给出临时解决办法，同时做好问题记录将问题上报国家税务总局甘肃省税务局项目组，并跟踪问题处理情况。



③数据修改类问题

日常运维过程中，如出现需要对系统后台数据进行修改或调整的情况，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员执行修改操作。

④数据应用类问题

对于通过应用系统当前功能无法实现的数据应用需求，包括但不限于数据分析统计、数据质量修正等，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员根据用户要求完成。

1.3 版本升级

根据采购人要求，能够在规定的时间内提供系统版本升级说明，并及时完成系统版本及补丁的升级工作。系统升级应先在预生产环境升级，经测试通过后再在生产环境升级，并按照采购人时间进度要求进行升级，同时做好升级预案，确保可回退至原状态。

1.4 系统配置维护

根据工作需要，对社保费征管信息管理系统子系统的系统配置进行调整维护。

2. 系统环境维护

2.1 系统环境范围

包括本运维期内社保费征管信息管理系统子系统相关的软件环境。

2.2 日常维护工作内容

包括系统环境的日常监控、问题处理等维护工作。

2.2.1 主机基础环境日常维护

①主机监控指标（CPU 利用率、内存使用率、存储使用等），维护人员每日对主机进行定时采样并记录；

②当维护人员发现可能影响系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《维护申请》，说明维护原因、影响范围，由采购人负责协调主机设备的优化和调整维护；

③在每月征期前应对主机基础环境进行专门的可用性检查，保证征期内主机基础环境的正常和稳定；

④支持对 OSB、集成平台等的监控。

2.2.2 数据库平台日常维护

①每日对影响应用系统的数据库各部分（实例状况、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检查情况；

②每日收集反映数据库运行情况的数据，监控数据库运行效率；

③当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，尽量在不影响系统正常运行的情况下调整数据库，保证系统稳定运行；

④OGG 数据库维护、升级、监控及日常运维等工作，包括但不限于查询分发库、外围软件、总局统推、其他相关软件等数据链路。保障数据库 OGG 链路正常平稳运行。

⑤数据库的安装、升级等其他日常性维护工作。

2.2.3 中间件平台日常维护

①每日通过系统工具监控中间件运行情况（主要监控连接数、请求等待队列的百分比、活动线程百分比等）。

②当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，应尽量在不影响系统正常运行的情况下调整中间件，保证系统的稳定运行。

③中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。

2.2.4 应用系统数据综合应用

①数据分发和上报



运维人员应保证数据返还和上报机制的稳定运行。定期检查该机制的运行情况，如果发生了问题应及时解决。

②数据分析利用技术支持

对于通过应用系统当前功能无法实现的数据应用需求，包括但不限于数据分析统计、数据质量修正等，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员根据用户要求完成。



2.2.5 系统故障处理

当应用系统出现程序错误或运行环境故障时，运维人员应在第一时间做出响应，并立即启动相应的处理流程，通知采购人运维负责人，详细描述故障现象和发生的可能原因以及解决办法的建议，首先保证系统能在最短的时间内恢复基本运行。属于硬件故障、系统软件本身问题等原因的，由采购人协助共同分析解决。故障解决之后，运维人员应在3个工作日之内编制《故障处理报告》，提交采购人相关人员，确认文档接收。《故障处理报告》中需要包含的内容有：

- Ø 故障描述
- Ø 故障产生的原因
- Ø 故障的解决办法
- Ø 在以后日常维护工作中应该采取的措施等

投标人应确保《故障处理报告》中所涉及到的故障描述清晰、原因明确、解决办法切实可行。故障涉及到第三方的，投标人应通过采购人协调第三方公司，以便明确原因、避免故障的重复发生。

投标人应严格控制重复故障的发生频率，原则上不允许重复出现可控的重大故障。

2.2.6 系统定期健康检查

投标人应组织相关的技术专家组定期对系统运行环境进行健康检查，并形成健康检查报告。投标人需严格按照采购人健康检查要求执行。

2.2.7 日志留存

按照采购人要求将所负责运维的应用系统日志进行留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。

2.2.8 配合基础环境加固

按照采购人要求，配合进行系统信息安全检查、风险评估、等级保护、IT类资源调整和优化工作；负责所运维系统的安全事件应急响应，漏洞修复、基线调整和信息安全整改加固工作，并提交相关工作报告。



▲2.2.9 高级技术支持服务

当相关信息系统发生故障驻场运维人员无法解决时，按照采购人要求，投标人应及时提供高级技术支持服务，通过远程方式仍无法解决的，须于 24 小时内派技术专家参与现场问题解决。

3. 培训服务

对采购人相关人员进行必要的培训，具体包括：

①在日常工作当中，负责对采购人相关人员做口头的知识传授工作，对处理问题的方法进行日常辅导，问题包括应用系统的工作原理和数据逻辑关系及数据库、主机、中间件等的操作问题。

②每次应用系统进行升级后，根据需要进行针对性的培训。

③采购人可以根据工作需要，提出与应用系统相关的系统问题专题讨论，由投标人收集并汇集资料，提供采购人相关人员参阅。

④根据采购人的培训需要，对相关业务和技术维护人员进行专场培训，收集采购人相关人员对涉及应用系统的培训需求，协商培训计划，编制培训讲稿，完成培训工作。

⑤对所运维系统的技术资料、维护脚本、配置规则等积极向采购人进行培训和技术转移。

4. 其他工作内容

投标人除做好前述的工作之外，还应协助做好以下工作：

①协助制定各类运维规章制度。

②定期检查各制度的执行和落实情况，并提出改进意见，保障各项制度的有效落实。

③配合做好其他相关软件接口开发联调对接、结果数据比对分析等相关衔接工作，并积极配合做好测试等工作。当第三方系统与运维系统业务交互存在问题时，投标人应及时配合第三方软件公司进行问题分析和定位，对确定是系统接口的问题及时解决。

④建立运维知识库。对运维问题、解决方法等进行记录，并按照知识库标准及时维护到知识库中。

⑤保障预生产环境数据及时更新。原则上每个月根据采购人要求进行一次数据同步，如采购人有特殊要求需要同步数据，应在1个工作日内配合完成数据同步，并支持对历史数据迁移和修正。



⑥投标人应根据采购人工作需求，配合做好研究分析工作。

(三) 运维人员

★1. 驻场运维人员不得少于7名。驻场运维人员按照采购人相关运维工作制度规定进行管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

2. 运维服务人员需具有全日制专科及以上的计算机应用相关专业学历（或具有相关从业资格认证），熟悉所支持系统的功能和相关开发技术。

▲3. 运维服务人员需拥有Linux操作系统、Weblogic应用中间件、Oracle数据库、OGG复制、任务定制、数据库备份、数据加工整理、接口衔接等技能，能胜任日常的主机、数据库、中间件等运维工作。

★4. 运维服务人员必须承诺专职在采购人指定的工作现场从事运维工作，不得从事非授权工作。（投标人出具承诺书，格式自拟）

★5. 运维服务人员承诺按照采购人网络安全、数据安全、运维安全等要求从事运维工作，接受采购人的各项管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

▲6. 运维服务人员需严格按照采购人网络与数据安全要求专职从事数据处理和运维工作，接受业务管理和技术管理，不得擅自从事其它工作。

▲7. 运维服务人员确定后，不得随意更换。如遇特殊情况，投标人需提交书面申请，报采购人系统主管部门负责人审批。

8. 投标人负责运维服务人员的工资及其他薪酬、保险等。

9. 因运维服务人员自身原因造成工作失误，给采购人造成损失的，投标人应承担赔偿责任。

★10. 运维服务人员必须统一使用堡垒机开展运维，严格遵照采购人网络安全规定，包括但不限于定期修改数据库口令、不得私自导出系统数据等规定。（投标人出具承诺

书，格式自拟）

11. 工作过程中，采购人对运维服务人员工作情况进行综合评价，若不合格，采购人有权提出更换。

12. 按照运维合同和采购人工作需要，参与包括节假日在内的各类加班和值班。否则，每天按照合同金额 1% 的费用从支付费用中扣除。

13. 运维服务人员根据运维合同和采购人的工作要求，做好所负责系统的日常运维工作，保障系统的正常运行。因运维人员的责任，造成考核扣分、用户投诉等，经核实情况属实的，按次扣除合同金额 1% 的费用。

（四）响应时间

★运维服务人员工作时间为每周一至周五（遇国家法定节假日有冲突的，将按照相关规定进行调整），驻场人员每个工作日为 5×8 小时工作制，具体作息时间根据采购人要求进行调整，投标人提供 7×24 小时技术支持响应。（投标人出具承诺书，格式自拟）

▲1. 维护响应时间

支持类型	响应标准	备注
操作问题解答	现场及时答复	
数据修改	不超过 2 个工作日	从问题流转中标方开始计算
查询口径、表样规格、数据源、数据质量等程序问题	驻场运维人员能够处理的问题，应在 2 个工作日内处理完毕；提交高级技术支持人员解决的，应在 5 个工作日内处理完毕，如因特殊原因不能在规定日期处理完毕，需明确处理完成时限和处理方案，并经采购方同意方可延期。	从问题流转中标方开始计算。如果超期问题数量每超过全部问题的 3%，扣除运维合同金额的 1%。

▲2. 故障响应时间

故障等级	现象描述	响应时间
严重程度 I	导致业务系统完全丧失服务功能，对业	非硬件故障和非系统软件本身 BUG



	务至关重要的工作无法继续进行，如数据库主机宕机。	问题引起的宕机 30 分钟内恢复系统运行。 硬件故障和系统软件本身BUG问题 30 分钟内通知厂商，主机故障解决时间要视厂商的解决时间，12 小时内解决问题。
严重程度 II	系统中关键功能出现错误，直接导致业务无法正常进行并且无补救措施。	30 分钟内响应，3 小时内提出解决方案，24 小时内解决问题
严重程度 III	系统中非关键功能出现错误，单一模块不能继续运转或错误，但不影响业务的正常进。	30 分钟内响应，5 小时内提出解决方案，48 小时内解决问题
严重程度 IV	系统中非关键功能出现错误，如系统操作时间过长，界面需要改进等，但不影响系统正常运转。	30 分钟内响应，12 小时内提出解决方案，五天内解决问题

（五）资产成果

投标人在项目完成后提供该项目所有相关过程资产，提供的过程资产包括但不限于本节“1. 阶段产出物”、“2. 最终交付物”所列的产出物。采购人将定期对文档产出物的质量进行评价，并纳入考核。

1. 阶段产出物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要产出物：

产出阶段	产出物名称	主要内容
运维服务	《健康检查报告》	每次健康检查工作结束后提供《健康检查报告》。
	《性能监控报告》	每月出具基础设施的性能监控报告。
	《故障处理报告》	针对基础设施和应用系统故障出具《故障处理报告》。
	《运维工作月报告》	每月由现场支持人员提交本月的工作总结
	《运维工作年度报告》	每年由现场支持人员提交本月的工作总结
	《运维过程文档》	运维过程中产生的所有技术文档等。

2. 最终交付物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要交付物：

文档名称	介质	产生阶段	备注
健康检查报告	电子及纸质	运维服务	对每次健康检查工作的总结。
性能监控报告	电子及纸质	运维服务	对基础设施的性能监控总结和分析。
故障处理报告	电子及纸质	运维服务	针对发生的故障进行分析和解决的报告。
运维工作月报告	电子及纸质	运维服务	对每个月的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维工作年度报告	电子及纸质	运维服务	对每年的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维过程文档	电子及纸质	运维服务	运维过程中产生的相关技术文档资料。

投标人应按采购需求完成相关工作并提交项目成果，阶段成果交付后，采购人将依据采购需求组织进行阶段成果的审查、确认工作，对于不满足采购需求的投标人交付物，投标人应及时予以整改、修订、完善以满足要求。

(六) 考核

合同期内，投标人应接受采购人的定期考核，并承诺接受采购人考核要求，对采购人各项考核要求及时满足响应，按照采购人考核要求制定相关规章制度。附考核工作内容如下：

指标分类	序号	指标名称	指标描述
资源配备	1	人员到位情况	按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到采购人的要求。
	2	人员素质情况	按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合采购人的具体要求。
	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能应能胜任该岗位工作，工作交接不能影响正常运维工作。

指标分类	序号	指标名称	指标描述
工作质效	4	运维处理时效	运行维护项目是否按照采购人规定的运维时效完成。
	5	检查频次要求	巡检值守服务应按照规定频次完成。
	6	问题处理	系统版本有效性。
	7	版本质量	系统版本问题率
	8	其他任务完成情况	对于采购人在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况。
	9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。
	11	系统运行故障率	由投标人所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。
信息安全	12	系统安全漏洞	由采购人安全系统或第三方检测服务所发现的由投标人所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（投标人事前已发现并向采购人报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。
	13	内控机制制度	在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。
	14	内控机制执行	在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。
	15	安全培训	是否对在岗人员进行了安全培训。
	16	安全协议	服务人员是否与采购人签订了安全保密协议。
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况
沟通交流	18	培训指导	投标人是否按照需求进行相关培训，业务、技

指标分类	序号	指标名称	指标描述
			术指导。
	19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者采购人的投诉举报，并经采购人运维工作主管部门核实确认的。
	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。
	21	交流渠道	服务人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。

三、商务要求（商务条款偏离表响应）

（一）服务期限

合同签订之后5个工作日之内完成运维团队组建，并且提供相关驻场人员学历、从业认证资格、安全保密协议、无犯罪记录等相关资料供采购人进行核验。

运行维护服务期限为自合同签订并生效之日起12个月。

（二）服务地点

国家税务总局甘肃省税务局指定地点。

（三）付款方式

采购完成后，采购人分3次支付款项，分别为：

第一次付款，采购合同签订后30日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后10个工作日内支付合同价款25%。

第二次付款，在服务满9个月之日起30日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后10个工作日内支付合同总价款50%。

第三次付款，在完成全部服务项目并通过验收后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同剩余款项。

(如遇国家税务总局政策调整，采购人可提前终止合同，费用按照实际发生金额结算)



(四) 安全保密

1. 运维服务人员应严格遵守采购人的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备，内外网计算机严格隔离，严禁出现内网计算机违规外联情况，出现责任事故采购人有权追究投标人的责任。

2. 派驻的运维服务人员必须与投标人签订正式劳动合同和信息系统安全保密协议。

3. 派驻的运维服务人员的工作成果归采购人所有，投标人未征得采购人书面同意不得将技术资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容，采购人将保留追究投标人法律责任的权利。

(五) 项目验收

按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同的约定，对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后出具验收报告，列明各项服务的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签字确认，履约验收的各项资料存档备查。

1. 验收主体：由采购人自行组织相关项目管理及验收小组进行最终验收。

2. 验收时间：项目完成后 1 个月内进行验收。

3. 验收方式：审核本项目中服务内容的完成情况，审核服务的合规性，与合同要求的符合性。

4. 验收程序：投标人应按照采购人要求，移交项目过程中的各类文档，并经过采购人或者验收小组验收签字。

5. 验收内容：

①检查各类文档是否齐全。

②检验各项验收文档资料是否完整、准确、规范。

6. 主要交付物

投标人应向采购人提供以下文档但不限于下述文档：

①技术文件。包括提供项目服务过程中产生的总结性文档、操作手册、培训文档等各类技术文件。

②过程文档。项目服务过程中形成的工作计划和运维记录。

③变更文档。项目服务过程中进行的补丁升级、配置变更等记录。

④项目其它文档。项目服务过程中需要归档的其它文档。



7. 验收标准

①本项目服务期结束。

②投标人保质保量按合同要求完成驻场运维服务全部工作，满足采购人对服务质量、技术指标、服务成果全部要求。

(六) 项目交接

采购人采购下一年度的该运维服务项目时，若下一年度的投标人与此次投标人不一致，此次投标人要在运维服务期满后积极配合下一年度的投标人进行项目交接，保证系统正常运行，否则，采购人不予项目验收。

交接过渡期最长不得超过 2 个月。

(七) 违约处理及解除合同

本项目中所有服务需求，凡承诺或应答的，将作为合同附件一部分。采购人在满意度评价、项目验收中对投标人承诺的服务履约情况进行确认，如有投标人未能按照约定提供服务，或服务质量、时效未能满足上述约定，采购人可采取要求整改并延长服务期限、扣款、解除合同、追究法律责任等措施。

1. 违约处理

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人违约，采购人有权要求投标人整改且投标人应相应延长因整改所延误的服务期。整改后仍不满足采购人要求的，采购人有权终止合同。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，给采购人相关工作造成不良影响的，投标人应，消除不良影响，承担相应经济损失。

②因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，导致触发采购人选择第三方资源进行故障处理的，产生的费用由投标人承担。

③因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等安全事故的，投标人应消除不良影响，承担相应经济损失和法律责任。

④投标人频繁更换服务人员或服务人员未通过采购人的服务能力评估达到3次的。

⑤投标人未经采购人允许确认，私自进行设备的数据备份、设备搬运、系统升级、软件安装、磁盘分区、管理配置、告警/故障处理等涉及设备安全及数据安全的操作，给采购人造成不良影响的。

⑥投标人应做好委派参加该项目人员的安全保障工作，采购人不承担投标人项目相关人员的任何意外伤害责任。投标人履行合同如造成任何第三人的财产或人身损害的，均由投标人承担全部赔偿责任，与采购人无关，采购人不承担任何投标人相关人员的意外伤害责任；因采购人被迫牵涉诉讼的，全部费用、责任均由投标人最终负担。

2. 解除合同

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人严重违约，除扣除相应违约金外，采购人有权解除合同，并将投标人列入采购人不良服务记录。因投标人违约造成解除合同的，剩余合同款项不再支付。合同解除后，在采购人重新完成招标前需要其他运维服务，采购人可以向其他第三方购买服务，由此产生的费用完全由投标人承担。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，且不积极寻求第三方资源进行解决，导致采购人被迫选择第三方资源进行故障处理的，连续出现2次或累计达到3次的。

②因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等重大安全事故的。

③投标人发生多次违约情形，经采购人通报，达到或超过3次拒不整改，采购人认为投标人无法继续履行合同的。

第五包：社保费征管信息系统征收子系统及应用总集成本地运维服务

一、项目概述（无需单独响应）

该项目采购运维人员驻场参与招标方社保费征管信息系统征收子系统及应用总集成本地运维服务和数据分析服务运维工作。

主要工作内容包包括社保费征管信息系统征收子系统及应用总集成的日常维护、系统运行环境维护、数据基础管理服务、数据加工分析服务、培训、承担的其他工作等，并及时出具各类监控分析报告等文档，接收采购人指定的应急工作。运维范围不仅限于现有系统功能，也包括运维期内新增加的系统功能。

二、技术服务要求（服务响应与偏离表逐条响应）

该运维项目投标人应成立国家税务总局甘肃省税务局社保费征管信息系统征收子系统及应用总集成项目组，全面负责采购人上述系统的日常运维工作。

（一）总体要求

1. 运维人员按照采购人的要求，参与相关系统运维支持服务。
2. 运维人员每天对应用系统的运行进行监控，对授权范围内的故障及时进行排除，对于授权范围外的故障及时向相关主管人员报告；每天应记录系统运行日志。
3. 定期对系统进行优化，保证系统运行性能。
4. 做好应用软件、运行数据的备份工作。
5. 按照采购人要求将所负责运维的应用系统日志按相关要求留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。
6. 对系统故障、程序问题或用户操作失误造成的数据错误，在授权范围内进行数据调整。
7. 对于收集到的系统运行问题，负责给予答复和处理解决，并按月进行梳理总结，形成问题解决方案文档。
8. 须保证派出人员能胜任运维工作，且要保证运维人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备。如投标人派出人员的合同到期或申请离职，投标人必须提前一个月通知采购人，并立即从后备人员库中，选择合格人员进行工作熟悉和交接，确保正常工作不受影响。如果无法保证人员的连续性所造成的全部损失由投标人承担，并从费用中扣除。
9. 对于系统应用中发现的程序问题，按照采购人要求，及时上报国家税务总局甘肃省税务局项目组，并根据反馈意见进行优化完善。



10. 对于因运维人员责任造成业务系统中断业务半小时以上、或造成 5%以上的系统数据错误的，发生一次即扣除投标人合同金额的 1%；对于因投标人责任造成业务系统中断业务两小时以上、或造成 15%以上的系统数据错误的，发生一次即扣除投标人合同金额的 3%。

11. 驻场运维人员的日常工作和工作纪律由采购人统一管理，运维单位应协助做好运维人员的工作纪律管理和工作质量监督，对不合格的运维人员按照采购人要求在一个月



内调整到位，否则每天按照合同金额 1%的费用从支付费用中扣除。

(二) 运维要求

本运维项目中，应承担的工作主要包含：应用系统的日常维护和升级、系统运行环境维护、数据基础管理服务、数据加工分析服务、培训以及承担的其他工作，运维事件处理统一通过金税工程运维服务管理平台进行流转和处理。

1. 应用系统日常维护

应用系统的日常维护主要是保障社保费征管信息系统征收子系统及应用总集成等系统正常运行而必须要做的日常保障性工作。定期提交运维报告，内容包括应用系统的问题汇总、程序发布、数据修改、常见问题解决等内容。

1.1 应用系统及外围接口范围

社保费征管信息系统征收子系统及应用总集成等系统的日常运维，以及与其他相关软件对接联调和开发测试的技术支持。

1.2 应用系统问题解答和处理

采购人各级系统用户在使用过程中遇到的影响业务正常开展的情况，可以向运维人员提出咨询和数据修改等要求。运维人员要记录问题的内容、提出人及联系方式，在两个工作日内确认问题类型，并进行相应处理。对两个工作日内仍未处理完成的问题，要说明原因并明确处理时限，确保运维问题得到及时处理。

①操作类问题

操作人员对应用系统基本操作和业务流程不熟悉，造成业务无法正常进行时，运维支持人员应通过语音、文字等交流方式指导操作人员完成操作。针对有共性的问题应该进行提炼和总结。

②程序类问题

运维人员接收到问题，确认是程序问题后，应给出临时解决办法，同时做好问题记录将问题上报国家税务总局甘肃省税务局项目组，并跟踪问题处理情况。

③数据修改类问题

日常运维过程中，如出现需要对系统后台数据进行修改或调整的情况，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员执行修改操作。



④数据应用类问题

对于通过应用系统当前功能无法实现的数据应用需求，包括但不限于数据分析统计、数据质量修正等，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员根据用户要求完成。

1. 3 版本升级

根据采购人要求，能够在规定的时间内提供系统版本升级说明，并及时完成系统版本及补丁的升级工作。系统升级应先在预生产环境升级，经测试通过后再在生产环境升级，并按照采购人时间进度要求进行升级，同时做好升级预案，确保可回退至原状态。

1. 4 系统配置维护

根据工作需要，对社保费征管信息系统征收子系统及应用总集成的系统配置进行调整维护。

2. 系统环境维护

2.1 系统环境范围

包括本运维期内社保费征管信息系统征收子系统及应用总集成相关的软件环境。

2.2 日常维护工作内容

包括系统环境的日常监控、问题处理等维护工作。

2.2. 1 主机基础环境日常维护

①主机监控指标（CPU 利用率、内存使用率、存储使用等），维护人员每日对主机进行定时采样并记录；

②当维护人员发现可能影响系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《维护申请》，说明维护原因、影响范围，由采购人负责协调主机设备的优化和调整维护；

③在每月征期前应对主机基础环境进行专门的可用性检查，保证征期内主机基础环境的正常和稳定；

④对 OSB、集成平台等环境的日常维护。

2.2.2 数据库平台日常维护

①每日对影响应用系统的数据库各部分（实例状况、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检查情况；

②每日收集反映数据库运行情况的数据，监控数据库运行效率；

③当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，尽量在不影响系统正常运行的情况下调整数据库，保证系统稳定运行；

④OGG 数据库维护、升级、监控及日常运维等工作，包括但不限于查询分发库、外围软件、总局统推、其他相关软件等数据链路。保障数据库 OGG 链路正常平稳运行。

⑤数据库的安装、升级等其他日常性维护工作。

2.2.3 中间件平台日常维护

①每日通过系统工具监控中间件运行情况（主要监控连接数、请求等待队列的百分比、活动线程百分比等）。

②当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，应尽量在不影响系统正常运行的情况下调整中间件，保证系统的稳定运行。

③中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。

2.2.4 应用系统数据综合应用

①数据分发和上报

运维人员应保证数据返还和上报机制的稳定运行。定期检查该机制的运行情况，如果发生了问题应及时解决。

②数据分析利用技术支持

对于通过应用系统当前功能无法实现的数据应用需求，包括但不限于数据分析统计、数据质量修正等，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员根据用户要求完成。



2.2.5 系统故障处理

当应用系统出现程序错误或运行环境故障时，运维人员应在第一时间做出响应，并立即启动相应的处理流程，通知采购人运维负责人，详细描述故障现象和发生的可能原因以及解决办法的建议，首先保证系统能在最短的时间内恢复基本运行。属于硬件故障、系统软件本身问题等原因的，由采购人协助共同分析解决。故障解决之后，运维人员应在3个工作日之内编制《故障处理报告》，提交采购人相关人员，确认文档接收。《故障处理报告》中需要包含的内容有：

- Ø 故障描述
- Ø 故障产生的原因
- Ø 故障的解决办法
- Ø 在以后日常维护工作中应该采取的措施等

投标人应确保《故障处理报告》中所涉及到的故障描述清晰、原因明确、解决办法切实可行。故障涉及到第三方的，投标人应通过采购人协调第三方公司，以便明确原因、避免故障的重复发生。

投标人应严格控制重复故障的发生频率，原则上不允许重复出现可控的重大故障。

2.2.6 系统定期健康检查

投标人应组织相关的技术专家组定期对系统运行环境进行健康检查，并形成健康检查报告。投标人需严格按照采购人健康检查要求执行。

2.2.7 日志留存

按照采购人要求将所负责运维的应用系统日志进行留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。

2.2.8 配合基础环境加固

按照采购人要求，配合进行系统信息安全检查、风险评估、等级保护、IT类资源调整和优化工作；负责所运维系统的安全事件应急响应，漏洞修复、基线调整和信息安全整改加固工作，并提交相关工作报告。

2.2.9 高级技术支持服务

当相关信息系统发生故障驻场运维人员无法解决时，按照采购人要求，投标人应及时提供高级技术支持服务，通过远程方式仍无法解决的，须于24小时内派技术专家参与现场



问题解决。

3. 培训服务

对采购人相关人员进行必要的培训,具体包括:

①在日常工作当中,负责对采购人相关人员做口头的知识传授工作,对处理问题的方法进行日常辅导,问题包括应用系统的工作原理和数据逻辑关系及数据库、主机、中间件等的操作问题。

②每次应用系统进行升级后,根据需要进行针对性的培训。

③采购人可以根据工作需要,提出与应用系统相关的系统问题专题讨论,由投标人收集并汇集资料,提供采购人相关人员参阅。

④根据采购人的培训需要,对相关业务和技术维护人员进行专场培训,收集采购人相关人员对涉及应用系统的培训需求,协商培训计划,编制培训讲稿,完成培训工作。

⑤对所运维系统的技术资料、维护脚本、配置规则等积极向采购人进行培训和技术转移。

4. 其他工作内容

投标人除做好前述的工作之外,还应协助做好以下工作:

①协助制定各类运维规章制度。

②定期检查各制度的执行和落实情况,并提出改进意见,保障各项制度的有效落实。

③配合做好其他相关软件接口开发联调对接、结果数据比对分析等相关衔接工作,并积极配合做好测试等工作。当第三方系统与运维系统业务交互存在问题时,投标人应及时配合第三方软件公司进行问题分析和定位,对确定是系统接口的问题及时解决。

④建立运维知识库。对运维问题、解决方法等进行记录,并按照知识库标准及时维护到知识库中。

⑤保障预生产环境数据及时更新。原则上每个月根据采购人要求进行一次数据同步,如采购人有特殊要求需要同步数据,应在1个工作日内配合完成数据同步,并支持对历史数据迁移和修正。

⑥投标人应根据采购人工作需求,配合做好研究分析工作。

(三) 运维人员

★1. 驻场运维人员不得少于3名。驻场运维人员按照采购人相关运维工作制度规定进行管理。(投标人出具承诺书,格式自拟)



2. 运维服务人员需具有全日制专科及以上的计算机应用相关专业学历（或具有相关从业资格认证），熟悉所支持系统的功能和相关开发技术。

▲3. 运维服务人员需拥有 Linux 操作系统、Weblogic 应用中间件、Oracle 数据库、OGG 复制、任务定制、数据库备份、数据加工整理、接口衔接等技能，能胜任日常的主机、数据库、中间件等运维工作。

★4. 运维服务人员必须承诺专职在采购人指定的工作现场从事运维工作，不得从事非授权工作。（投标人出具承诺书，格式自拟）

★5. 运维服务人员承诺按照采购人网络安全、数据安全、运维安全等要求从事运维工作，接受采购人的各项管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

▲6. 运维服务人员需严格按照采购人网络与数据安全要求专职从事数据处理和运维工作，接受业务管理和技术管理，不得擅自从事其它工作。

▲7. 运维服务人员确定后，不得随意更换。如遇特殊情况，投标人需提交书面申请，报采购人系统主管部门负责人审批。

8. 投标人负责运维服务人员的工资及其他薪酬、保险等。

9. 因运维服务人员自身原因造成工作失误，给采购人造成损失的，投标人应承担赔偿责任。

★10. 运维服务人员必须统一使用堡垒机开展运维，严格遵照采购人网络安全规定，包括但不限于定期修改数据库口令、不得私自导出系统数据等规定。（投标人出具承诺书，格式自拟）

11. 工作过程中，采购人对运维服务人员工作情况进行综合评价，若不合格，采购人有权提出更换。

12. 按照运维合同和采购人工作需要，参与包括节假日在内的各类加班和值班。否则，每天按照合同金额 1% 的费用从支付费用中扣除。

13. 运维服务人员根据运维合同和采购人的工作要求，做好所负责系统的日常运维工作，保障系统的正常运行。因运维人员的责任，造成考核扣分、用户投诉等，经核实情况属实的，按次扣除合同金额 1% 的费用。

（四） 响应时间

★运维服务人员工作时间为每周一至周五（遇国家法定节假日有冲突的，将按照相关规定进行调整），驻场人员每个工作日为5×8小时工作制，具体作息时间根据采购人要求进行调整，投标人提供7×24小时技术支持响应。（投标人出具承诺书，格式自拟）



▲1. 维护响应时间

支持类型	响应标准	备注
操作问题解答	现场及时答复	
数据修改	不超过2个工作日	从问题流转至投标人开始计算
查询口径、表样规格、数据源、数据质量等程序问题	驻场运维人员能够处理的问题，应在2个工作日内处理完毕；提交高级技术支持人员解决的，应在5个工作日内处理完毕，如因特殊原因不能在规定日期处理完毕，需明确处理完成时限和处理方案，并经采购人同意方可延期。	从问题流转至投标人开始计算。如果超期问题数量每超过全部问题的3%，扣除运维合同金额的1%。

▲2. 故障响应时间

故障等级	现象描述	响应时间
严重程度 I	导致业务系统完全丧失服务功能，对业务至关重要的工作无法继续进行，如数据库主机宕机。	非硬件故障和非系统软件本身BUG问题引起的宕机 30 分钟内恢复系统运行。 硬件故障和系统软件本身BUG问题 30 分钟内通知厂商，主机故障解决时间要视厂商的解决时间。12 小时内解决问题。
严重程度 II	系统中关键功能出现错误，直接导致业务无法正常进行并且无补救措施。	30 分钟内响应，3 小时内提出解决方案，24 小时内解决问题
严重程度 III	系统中非关键功能出现错误，单一模块不能继续运转或错误，但不影响业务的正常进行。	30 分钟内响应，5 小时内提出解决方案，48 小时内解决问题
严重程度 IV	系统中非关键功能出现错误，如系统操作时间过长，界面需要改进等，但不影响系统正常运转。	30 分钟内响应，12 小时内提出解决方案，五天内解决问题

(五) 资产成果

投标人在项目完成后提供该项目所有相关过程资产，提供的过程资产包括但不限于本节“1. 阶段产出物”、“2. 最终交付物”所列的产出物。采购人将定期对文档产出物的质量进行评价，并纳入考核。

1. 阶段产出物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要产出物：

产出阶段	产出物名称	主要内容
运维服务	《健康检查报告》	每次健康检查工作结束后提供《健康检查报告》
	《性能监控报告》	每月出具基础设施的性能监控报告。
	《故障处理报告》	针对基础设施和应用系统故障出具《故障处理报告》。
	《运维工作月报告》	每月提交本月的工作总结
	《运维工作年报告》	每年提交本年的工作总结
	《运维过程文档》	运维过程中产生的所有技术文档等。



2. 最终交付物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要交付物：

文档名称	介质	产生阶段	备注
健康检查报告	电子及纸质	运维服务	对每次健康检查工作的总结。
性能监控报告	电子及纸质	运维服务	对基础设施的性能监控总结和分析。
故障处理报告	电子及纸质	运维服务	针对发生的故障进行分析和解决的报告。
运维工作月报告	电子及纸质	运维服务	对每个月的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维工作年报告	电子及纸质	运维服务	对每年的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维过程文档	电子及纸质	运维服务	运维过程中产生的相关技术文档资料。



投标人应按采购需求完成相关工作并提交项目成果，阶段成果交付后，采购人将依据采购需求组织进行阶段成果的审查、确认工作，对于不满足采购需求的投标人交付物，投标人应及时予以整改、修订、完善以满足要求。

(六)考核

合同期内，投标人应接受采购人的定期考核，并承诺接受采购人考核要求，对采购人各项考核要求及时满足响应，按照采购人考核要求制定相关规章制度。附考核工作内容如下：

指标分类	序号	指标名称	指标描述
资源配备	1	人员到位情况	按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到采购人的要求。
	2	人员素质情况	按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合采购人的具体要求。
	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能应能胜任该岗位工作，工作交接不能影响正常运维工作。
工作质效	4	运维处理时效	运行维护项目是否按照采购人规定的运维时效完成。
	5	检查频次要求	巡检值守服务应按照规定频次完成。
	6	问题处理	系统版本有效性。
	7	版本质量	系统版本问题率。
	8	其他任务完成情况	对于采购人在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况。
	9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况。
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。
	11	系统运行故障率	由投标人所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。
信息安全	12	系统安全漏洞	由采购人安全系统或第三方检测服务所发现的由投标人所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（投标人事前已发现并向采购人报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。
	13	内控机制制度	在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。
	14	内控机制执行	在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行

指标分类	序号	指标名称	指标描述
			情况。
	15	安全培训	是否对在岗人员进行了安全培训。
	16	安全协议	服务人员是否与采购人签订了安全保密协议。
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。
沟通交流	18	培训指导	投标人是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。
	19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者采购人的投诉举报，并经采购人运维工作主管部门核实确认的。
	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。
	21	交流渠道	服务人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况。
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。

三、商务要求（商务条款偏离表响应）

（一）服务期限

合同签订之后5个工作日之内完成运维团队组建，并且提供相关驻场人员学历、从业认证资格、安全保密协议、无犯罪记录等相关资料供采购人进行核验。

运行维护服务期限为自合同签订并生效之日起12个月。

(二) 服务地点

国家税务总局甘肃省税务局指定地点。



(三) 付款方式

采购完成后，采购人分 3 次支付款项，分别为：

第一次付款，采购合同签订后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同价款 25%。

第二次付款，在服务满 9 个月之日起 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同总价款 50%。

第三次付款，在完成全部服务项目并通过验收后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同剩余款项。

(如遇国家税务总局政策调整，采购人可提前终止合同，费用按照实际发生金额结算)

(四) 安全保密规定

1. 运维服务人员应严格遵守采购人的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备，内外网计算机严格隔离，严禁出现内网计算机违规外联情况，出现责任事故采购人有权追究投标人的责任。

2. 派驻的运维服务人员必须与投标人签订正式劳动合同和信息系统安全保密协议。

3. 派驻的运维服务人员的工作成果归采购人所有，投标人未征得采购人书面同意不得将技术资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容，采购人将保留追究投标人法律责任的权利。

(五) 项目验收

按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同的约定，对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后出具验收报告，列明各项服务的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签字确认，履约验收的各项资料存档备查。

1. 验收主体：由采购人自行组织相关项目管理及验收小组进行最终验收。

2. 验收时间：项目完成后 1 个月内进行验收。

3. 验收方式：审核本项目中服务内容的完成情况，审核服务的合规性，与合同要求的符合性。



4. 验收程序：投标人应按照采购人要求，移交项目过程中的各类文档，并经过采购人或者验收小组验收签字。

5. 验收内容：

①检查各类文档是否齐全。

②检验各项验收文档资料是否完整、准确、规范。

6. 主要交付物

投标人应向采购人提供以下文档但不限于下述文档：

①技术文件。包括提供项目服务过程中产生的总结性文档、操作手册、培训文档等各类技术文件。

②过程文档。项目服务过程中形成的工作计划和运维记录。

③变更文档。项目服务过程中进行的补丁升级、配置变更等记录。

④项目其它文档。项目服务过程中需要归档的其它文档。

7. 验收标准

①本项目服务期结束。

②投标人保质保量按合同要求完成驻场运维服务全部工作，满足采购人对服务质量、技术指标、服务成果全部要求。

(六) 项目交接

采购人采购下一年度的该运维服务项目时，若下一年度的投标人与此次投标人不一致，此次投标人要在运维服务期满后积极配合下一年度的投标人进行项目交接，保证系统正常运行，否则，采购人不予项目验收。



交接过渡期最长不得超过 2 个月。

(七) 违约处理及解除合同

本项目中所有服务需求，凡承诺或应答的，将作为合同附件一部分。采购人在满意度评价、项目验收中对投标人承诺的服务履约情况进行确认，如有投标人未能按照约定提供服务，或服务质量、时效未能满足上述约定，采购人可采取要求整改并延长服务期限、扣款、解除合同、追究法律责任等措施。

1. 违约处理

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人违约，采购人有权要求投标人整改且投标人应相应延长因整改所延误的服务期。整改后仍不满足采购人要求的，采购人有权终止合同。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，给采购人相关工作造成不良影响的，投标人应消除不良影响，承担相应经济损失。

②因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，导致触发采购人选择第三方资源进行故障处理的，产生的费用由投标人承担。

③因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等安全事故的，投标人应消除不良影响，承担相应经济损失和法律责任。

④投标人频繁更换服务人员或服务人员未通过采购人的服务能力评估达到 3 次的。

⑤投标人未经采购人允许确认，私自进行设备的数据备份、设备搬运、系统升级、软件安装、磁盘分区、管理配置、告警/故障处理等涉及设备安全及数据安全的操作，给采购人造

成不良影响的。

⑥投标人应做好委派参加该项目人员的安全保障工作，采购人不承担投标人项目相关人员的任何意外伤害责任。投标人履行合同如造成任何第三人的财产或人身损害的，均由投标人承担全部赔偿责任，与采购人无关，采购人不承担任何投标人相关人员的意外伤害责任；因采购人被迫牵涉诉讼的，全部费用、责任均由投标人最终负担。



2. 解除合同

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人严重违约，除扣除相应违约金外，采购人有权解除合同，并将投标人列入采购人不良服务记录。因投标人违约造成解除合同的，剩余合同款项不再支付。合同解除后，在采购人重新完成招标前需要其他运维服务，采购人可以向其他第三方购买服务，由此产生的费用完全由投标人承担。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，且不积极寻求第三方资源进行解决，导致采购人被迫选择第三方资源进行故障处理的，连续出现 2 次或累计达到 3 次的。

②因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等重大安全事故的。

③投标人发生多次违约情形，经采购人通报，达到或超过 3 次拒不整改，采购人认为投标人无法继续履行合同的。

第六包：社保费征管信息系统税银子系统、社保费征管信息系统信息共享平台运维服务

一、项目概述(无需单独响应)

该项目采购运维人员驻场参与招标方社保费征管信息系统税银子系统、社保费征管信息系统信息共享平台本地运维服务及数据分析服务运维工作。

运维主要工作内容包括社保费征管信息系统税银子系统、社保费征管信息系统信息共享平台的日常维护、系统运行环境维护、数据基础管理服务、数据加工分析服务、培训、承担的其他工作等，并及时出具各类监控分析报告等文档，接收采购方指定的应急工作。运维范围不仅限于现有系统功能，也包括运维期内新增加的系统功能。

二、项目要求(服务响应与偏离表逐条响应)

该运维项目投标人应成立国家税务总局甘肃省税务局社保费征管信息系统税银子系统、社保费征管信息系统信息共享平台项目组，全面负责采购方上述系统的日常运维工作。

(一) 项目总体要求

1. 投标人运维人员按照采购方的要求，参与相关系统运维支持服务。
2. 投标人运维人员每天对应用系统的运行进行监控，对授权范围内的故障及时进行排除，对于授权范围外的故障及时向相关主管人员报告；每天应记录系统运行日志。
3. 定期对系统进行优化，保证系统运行性能。
4. 做好应用软件、运行数据的备份工作。
5. 按照采购方要求将所负责运维的应用系统日志按相关要求留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。
6. 对系统故障、程序问题或用户操作失误造成的数据错误，在授权范围内进行数据调整。
7. 对于收集到的系统运行问题，负责给予答复和处理解决，并按月进行梳理总结，形成问题解决方案文档。
8. 投标人须保证派出人员能胜任运维工作，且要保证运维人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备。如投标人派出人员的合同到期或申请离职，投标人必须提前一个月通知采购方，并立即从后备人员库中，选择合格人员进行工作熟悉和交接，确保正常工作不受影响。如果无法保证人员的连续性所造成的全部损失由投标人承担，并从费用中扣除。

9. 对于系统应用中发现的程序问题，按照采购方要求，及时上报国家税务总局甘肃省税务局项目组，并根据反馈意见进行优化完善。

10. 对于因运维人员责任造成业务系统中断业务半小时以上、或造成5%以上的系统数据错误的，发生一次即扣除中标方合同金额的1%；对于因中标方责任造成业务系统中断业务两小时以上、或造成15%以上的系统数据错误的，发生一次即扣除中标方合同金额的3%。

11. 驻场运维人员的日常工作和工作纪律由采购方统一管理，运维单位应协助做好运维人员的工作纪律管理和工作质量监督，对不合格的运维人员按照采购方要求在一个月内调整到位，否则每天按照合同金额1‰的费用从支付费用中扣除。

（二）具体运维要求

本运维项目中，应承担的工作主要包含：应用系统的日常维护和升级、系统运行环境维护、数据基础管理服务、数据加工分析服务、培训以及承担的其他工作，运维事件处理统一通过金税工程运维服务管理平台进行流转和处理。

1. 应用系统日常维护

应用系统的日常维护主要是保障社保费征管信息系统税银子系统、社保费征管信息系统信息共享平台等系统正常运行而必须要做的日常保障性工作。定期提交运维报告，内容包括应用系统的问题汇总、程序发布、数据修改、常见问题解决等内容。

▲1.1 应用系统及外围接口范围

社保费征管信息系统税银子系统、社保费征管信息系统信息共享平台等系统的日常运维，以及与其他相关软件对接联调和开发测试的技术支持。

1.2 应用系统问题解答和处理

采购方各级系统用户在使用过程中遇到的影响业务正常开展的情况，可以向运维人员提出咨询和数据修改等要求。运维人员要记录问题的内容、提出人及联系方式，在两个工作日内确认问题类型，并进行相应处理。对两个工作日内仍未处理完成的问题，要说明原因并明确处理时限，确保运维问题得到及时处理。

➤ 操作类问题

操作人员对应用系统基本操作和业务流程不熟悉，造成业务无法正常进行时，运维支持人员应通过语音、文字等交流方式指导操作人员完成操作。针对有共性的问题应该进行

提炼和总结。

➤ 程序类问题

运维人员接收到问题，确认是程序问题后，应给出临时解决办法，同时做好问题记录，将问题上报国家税务总局甘肃省税务局项目组，并跟踪问题处理情况。



➤ 数据修改类问题

日常运维过程中，如出现需要对系统后台数据进行修改或调整的情况，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员执行修改操作。

➤ 数据应用类问题

对于通过应用系统当前功能无法实现的数据应用需求，包括但不限于数据分析统计、数据质量修正等，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员根据用户要求完成。

1.3 版本升级

根据采购方要求，能够在规定的时间内提供系统版本升级说明，并及时完成系统版本及补丁的升级工作。系统升级应先在预生产环境升级，经测试通过后再在生产环境升级，并按照采购方时间进度要求进行升级，同时做好升级预案，确保可回退至原状态。

1.4 系统配置维护

根据工作需要，对社保费征管信息系统税银子系统、社保费征管信息系统信息共享平台的系统配置进行调整维护。

2. 系统环境维护

2.1 系统环境范围

包括本运维期内社保费征管信息系统税银子系统、社保费征管信息系统信息共享平台相关的软件环境。

2.2 日常维护工作内容

包括系统环境的日常监控、问题处理等维护工作。

2.2.1 主机基础环境日常维护

➤ 主机监控指标（CPU 利用率、内存使用率、存储使用等），维护人员每日对主机进

行定时采样并记录；

➤ 当维护人员发现可能影响系统运行的征兆时，应及时通知采购方运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《维护申请》，说明维护原因、影响范围，由采购方负责协调主机设备的优化和调整维护；

➤ 在每月征期前应对主机基础环境进行专门的可用性检查，保证征期内主机基础环境的正常和稳定；

➤ 支持对 OSB、集成平台等的监控。

2.2.2 数据库平台日常维护

➤ 每日对影响应用系统的数据库各部分（实例状况、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检查情况；

➤ 每日收集反映数据库运行情况的数据，监控数据库运行效率；

➤ 当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购方运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购方运维负责人同意后，尽量在不影响系统正常运行的情况下调整数据库，保证系统稳定运行；

➤ OGG 数据库维护、升级、监控及日常运维等工作，包括但不限于查询分发库、外围软件、总局统推、其他相关软件等数据链路。保障数据库 OGG 链路正常平稳运行。

➤ 数据库的安装、升级等其他日常性维护工作。

2.2.3 中间件平台日常维护

➤ 每日通过系统工具监控中间件运行情况（主要监控连接数、请求等待队列的百分比、活动线程百分比等）。

➤ 当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购方运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购方运维负责人同意后，应尽量在不影响系统正常运行的情况下调整中间件，保证系统的稳定运行。

➤ 中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。

2.2.4 应用系统数据综合应用

➤ 数据分发和上报。



➤ 运维人员应保证数据返还和上报机制的稳定运行。定期检查该机制的运行情况，如果发生了问题应及时解决。

➤ 数据分析利用技术支持。

对于通过应用系统当前功能无法实现的数据应用需求，包括但不限于数据分析统计、数据质量修正等，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员根据用户要求完成。



2.2.5 系统故障处理

当应用系统出现程序错误或运行环境故障时，运维人员应在第一时间做出响应，并立即启动相应的处理流程，通知采购方运维负责人，详细描述故障现象和发生的可能原因以及解决办法的建议，首先保证系统能在最短的时间内恢复基本运行。属于硬件故障、系统软件本身问题等原因的，由采购方协助共同分析解决。故障解决之后，运维人员应在3个工作日内编制《故障处理报告》，提交采购方相关人员，确认文档接收。《故障处理报告》中需要包含的内容有：

- 故障描述
- 故障产生的原因
- 故障的解决办法
- 在以后日常维护工作中应该采取的措施等

投标人应确保《故障处理报告》中所涉及到的故障描述清晰、原因明确、解决办法切实可行。故障涉及到第三方的，投标人应通过采购方协调第三方公司，以便明确原因、避免故障的重复发生。

投标人应严格控制重复故障的发生频率，原则上不允许重复出现可控的重大故障。

2.2.6 系统定期健康检查

投标人应组织相关的技术专家组定期对系统运行环境进行健康检查，并形成健康检查报告。投标人需严格按照采购方健康检查要求执行。

2.2.7 日志留存

按照采购方要求将所负责运维的应用系统日志进行留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。

2.2.8 配合基础环境加固

按照采购方要求，配合进行系统信息安全检查、风险评估、等级保护、IT类资源调整和优化工作；负责所运维系统的安全事件应急响应，漏洞修复、基线调整和信息安全整改加固工作，并提交相关工作报告。



▲2.2.9 高级技术支持服务

当相关信息系统发生故障驻场运维人员无法解决时，按照采购方要求，投标人应及时提供高级技术支持服务，通过远程方式仍无法解决的，须于 24 小时内派技术专家参与现场问题解决。

3. 培训服务

对采购方相关人员进行必要的培训，具体包括：

➤ 在日常工作当中，负责对采购方相关人员做口头的知识传授工作，对处理问题的方法进行日常辅导，问题包括应用系统的工作原理和数据逻辑关系及数据库、主机、中间件等的操作问题。

➤ 每次应用系统进行升级后，根据需要进行针对性的培训。

➤ 采购方可以根据工作需要，提出与应用系统相关的系统问题专题讨论，由投标人收集并汇集资料，提供采购方相关人员参阅。

➤ 根据采购方的培训需要，对相关业务和技术维护人员进行专场培训，收集采购方相关人员对涉及应用系统的培训需求，协商培训计划，编制培训讲稿，完成培训工作。

➤ 对所运维系统的技术资料、维护脚本、配置规则等积极向采购方进行培训和技术转移。

4. 其他工作内容

投标人除做好前述的工作之外，还应协助做好以下工作：

➤ 协助制定各类运维规章制度。

➤ 定期检查各制度的执行和落实情况，并提出改进意见，保障各项制度的有效落实。

➤ 配合做好其他相关软件接口开发联调对接、结果数据比对分析等相关衔接工作，并积极配合做好测试等工作。当第三方系统与运维系统业务交互存在问题时，投标人应及时配合第三方软件公司进行问题分析和定位，对确定是系统接口的问题及时解决。

➤ 建立运维知识库。对运维问题、解决方法等进行记录，并按照知识库标准及时维护到知识库中。

➤ 保障预生产环境数据及时更新。原则上每个月根据采购方要求进行一次数据同步，如采购方有特殊要求需要同步数据，应在 1 个工作日内配合完成数据同步，并支持对历史数据迁移和修正。

➤ 投标人应根据采购方工作需求，配合做好研究分析工作。

三、运维人员要求

★1. 驻场运维人员不得少于 3 名。驻场运维人员按照采购方相关运维工作制度规定进行管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

2. 运维服务人员需具有全日制专科及以上的计算机应用相关专业学历（或具有相关从业资格认证），熟悉所支持系统的功能和相关开发技术。

▲3. 运维服务人员需拥有 Linux 操作系统、Weblogic 应用中间件、Oracle 数据库、OGG 复制、任务定制、数据库备份、数据加工整理、接口衔接等技能，能胜任日常的主机、数据库、中间件等运维工作。

★4. 运维服务人员必须承诺专职在采购方指定的工作现场从事运维工作，不得从事非授权工作。（投标人出具承诺书，格式自拟）

★5. 运维服务人员承诺按照采购方网络安全、数据安全、运维安全等要求从事运维工作，接受采购方的各项管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

▲6. 运维服务人员需严格按照采购方网络与数据安全要求专职从事数据处理和运维工作，接受业务管理和技术管理，不得擅自从事其它工作。

▲7. 运维服务人员确定后，不得随意更换。如遇特殊情况，投标人需提交书面申请，报采购方系统主管部门负责人审批。

8. 投标人负责运维服务人员的工资及其他薪酬、保险等。

9. 因运维服务人员自身原因造成工作失误，给采购方造成损失的，投标人应承担赔偿责任。

★10. 运维服务人员必须统一使用堡垒机开展运维，严格遵照采购方网络安全规定，包括但不限于定期修改数据库口令、不得私自导出系统数据等规定。（投标人出具承诺书，



格式自拟)

11. 工作过程中, 采购方对运维服务人员工作情况进行综合评价, 若不合格, 采购方有权提出更换。

12. 按照运维合同和采购方工作需要, 参与包括节假日在内的各类加班和值班。否则, 每天按照合同金额 1% 的费用从支付费用中扣除。

13. 运维服务人员根据运维合同和采购方的工作要求, 做好所负责系统的日常运维工作, 保障系统的正常运行。因运维人员的责任, 造成考核扣分、用户投诉等, 经核实情况属实的, 按次扣除合同金额 1% 的费用。



四、安全保密规定

1. 运维服务人员应严格遵守采购方的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备, 内外网计算机严格隔离, 严禁出现内网计算机违规外联情况, 出现责任事故采购方有权追究中标方的责任。

2. 中标方派驻的运维服务人员必须与中标方签订正式劳动合同和信息系统安全保密协议。

3. 中标方派驻的运维服务人员的工作成果归采购方所有, 中标方未征得采购方书面同意不得将技术资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容, 采购方将保留追究中标方法律责任的权利。

五、考核要求

中标方合同期内, 应接受采购方的定期考核, 并承诺接受采购方考核要求, 对采购方各项考核要求及时满足响应, 按照采购方考核要求制定相关规章制度。附考核工作内容如下:

指标分类	序号	指标名称	指标描述
资源配备	1	人员到位情况	中标方按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到采购方的要求。
	2	人员素质情况	中标方按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合采购方的具体要求。

	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。
工作质效	4	运维处理时效	运行维护项目是否按照采购方规定的运维时效完成。
	5	检查频次要求	巡检值守服务是否按照规定的频次完成。
	6	问题处理	系统版本有效性。
	7	版本质量	系统版本问题率。
	8	其他任务完成情况	对于采购方在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况。
	9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况。
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。
	11	系统运行故障率	由中标方所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。
信息安全	12	系统安全漏洞	由采购方安全系统或第三方检测服务所发现的由中标方所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（中标方事前已发现并向采购方报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。
	13	内控机制制度	中标方在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。
	14	内控机制执行	中标方在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。
	15	安全培训	中标方是否对在岗人员进行了安全培训。

	16	安全协议	中标方人员是否与采购方签订了安全保密协议。
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况
沟通交流	18	培训指导	中标方是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。
	19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者采购方的投诉举报，并经采购方运维工作主管部门核实确认的。
	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。
	21	交流渠道	中标方人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况。
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。

六、服务响应时间要求

★运维服务人员工作时间为每周一至周五（遇国家法定节假日有冲突的，将按照相关规定进行调整），驻场人员每个工作日为 5*8 小时工作制，具体作息时间根据采购方要求进行调整，中标人提供 7*24 小时技术支持响应。（投标人出具承诺书，格式自拟）

▲1. 维护响应时间

支持类型	响应标准	备注
操作问题解答	现场及时答复	
数据修改	不超过 2 个工作日	从问题流转到中标方开始计算
查询口径、表样规格、数据源、数据质量等程序问题	驻场运维人员能够处理的问题，应在 2 个工作日内处理完毕；提交高级技术支持人员解决的，应在 5 个工作日内处理完毕，如因特殊原因不能在规定日期处理完毕，需明确处理完成时限和处理方案，并经采购方同意方可延期。	从问题流转到中标方开始计算。如果超期问题数量每超过全部问题的 3%，扣除运维合同金额的 1%。

▲2. 故障响应时间

故障等级	现象描述	响应时间
严重程度 I	导致业务系统完全丧失服务功能，对业务至关重要的工作无法继续进行，如数据库主机宕机。	非硬件故障和非系统软件本身 BUG 问题引起的宕机 30 分钟内恢复系统运行。 硬件故障和系统软件本身 BUG 问题 30 分钟内通知厂商，主机故障解决时间要视厂商的解决时间。12 小时内解决问题。
严重程度 II	系统中关键功能出现错误，直接导致业务无法正常进行并且无补救措施。	30 分钟内响应，3 小时内提出解决方案，24 小时内解决问题
严重程度 III	系统中非关键功能出现错误，单一模块不能继续运转或错误，但不影响业务的正常进行。	30 分钟内响应，5 小时内提出解决方案，48 小时内解决问题
严重程度 IV	系统中非关键功能出现错误，如系统操作时间过长，界面需要改进等，但不影	30 分钟内响应，12 小时内提出解决方案，五天内解决问题

	响系统正常运转。	
--	----------	--



七、项目过程资产成果要求

中标方在项目完成后提供该项目所有相关过程资产，提供的过程资产包括但不限于本节“1. 阶段产出物”、“2. 最终交付物”所列的产出物。采购方将定期对文档产出物的质量进行评价，并纳入考核。

1. 阶段产出物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要产出物：

产出阶段	产出物名称	主要内容
运维服务	《健康检查报告》	每次健康检查工作结束后提供《健康检查报告》。
	《性能监控报告》	每月出具基础设施的性能监控报告。
	《故障处理报告》	针对基础设施和应用系统故障出具《故障处理报告》。
	《运维工作月报告》	每月提交本月的工作总结
	《运维工作年度报告》	每年提交本年的工作总结
	《运维过程文档》	运维过程中产生的所有技术文档等。

2. 最终交付物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要交付物：

文档名称	介质	产生阶段	备注
健康检查报告	电子及纸质	运维服务	对每次健康检查工作的总结。
性能监控报告	电子及纸质	运维服务	对基础设施的性能监控总结和分析。
故障处理报告	电子及纸质	运维服务	针对发生的故障进行分析和解决的报告。
运维工作月报告	电子及纸质	运维服务	对每个月的运维情况进行收集、整理与分析的文档。

文档名称	介质	产生阶段	备注
运维工作年度报告	电子及纸质	运维服务	对每年的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维过程文档	电子及纸质	运维服务	运维过程中产生的相关技术文档资料。

八、中标方在合同签订之后5个工作日之内，完成运维团队组建，并且提供相关驻场人员学历、从业认证资格、安全保密协议、无犯罪记录等相关资料供采购方进行核验。

投标人应按需求书完成相关工作并提交项目成果，阶段成果交付后，采购人将依据需求书要求，组织进行阶段成果的审查、确认工作，对于不满足需求书要求的投标人交付物，投标人应及时予以整改、修订、完善以满足要求。

九、付款方式

采购完成后，采购方分3次向中标方支付款项，分别为：

第一次付款，采购合同签订后30日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后10个工作日内支付合同价款25%。

第二次付款，在服务满9个月之日起30日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后10个工作日内支付合同总价款50%。

第三次付款，在完成全部服务项目并通过验收后30日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后10个工作日内支付合同剩余款项。

(如遇国家税务总局政策调整，采购人可提前终止合同，费用按照实际发生金额结算)

十、项目交接

采购人采购下一年度的该运维服务项目时，若下一年度的投标人与此次投标人不一致，此次投标人要在运维服务期满后积极配合下一年度的投标人进行项目交接，保证系统正常运行，否则，采购人不予项目验收。

交接过渡期最长不得超过2个月。

十一、服务地点

国家税务总局甘肃省税务局指定地点。

十二、服务期限

自合同签订并生效之日起12个月。

十三、项目验收

按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同的约定，对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后出具验收报告，列明各项服务的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签字确认，履约验收的各项资料存档备查。



1. 验收主体：由采购人自行组织相关项目管理及验收小组进行最终验收。
2. 验收时间：项目完成后 1 个月内进行验收。
3. 验收方式：审核本项目中服务内容的完成情况，审核服务的合规性，与合同要求的符合性。

4. 验收程序：投标人应按照采购人要求，移交项目过程中的各类文档，并经过采购人或者验收小组验收签字。

5. 验收内容：

- ①检查各类文档是否齐全。
- ②检验各项验收文档资料是否完整、准确、规范。

6. 主要交付物

投标人应向采购人提供以下文档但不限于下述文档：

①技术文件。包括提供项目服务过程中产生的总结性文档、操作手册、培训文档等各类技术文件。

②过程文档。项目服务过程中形成的工作计划和运维记录。

③变更文档。项目服务过程中进行的补丁升级、配置变更等记录。

④项目其它文档。项目服务过程中需要归档的其它文档。

7. 验收标准

①本项目服务期结束。

②投标人保质保量按合同要求完成驻场运维服务全部工作，满足采购人对服务质量、技术指标、服务成果全部要求。

十四、违约处理及解除合同

本项目中所有服务需求，凡承诺或应答的，将作为合同附件一部分。采购人在满意度评价、项目验收中对投标人承诺的服务履约情况进行确认，如有投标人未能按照约定提供

服务，或服务质量、时效未能满足上述约定，采购人可采取要求整改并延长服务期限、扣款、解除合同、追究法律责任等措施。



1. 违约处理

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人违约，采购人有权要求投标人整改且投标人应相应延长因整改所延误的服务期。整改后仍不满足采购人要求的，采购人有权终止合同。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，给采购人相关工作造成不良影响的，投标人应，消除不良影响，承担相应经济损失。

②因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，导致触发采购人选择第三方资源进行故障处理的，产生的费用由投标人承担。

③因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等安全事故的，投标人应消除不良影响，承担相应经济损失和法律责任。

④投标人频繁更换服务人员或服务人员未通过采购人的服务能力评估达到 3 次的。

⑤投标人未经采购人允许确认，私自进行设备的数据备份、设备搬运、系统升级、软件安装、磁盘分区、管理配置、告警/故障处理等涉及设备安全及数据安全的操作，给采购人造成不良影响的。

⑥投标人应做好委派参加该项目人员的安全保障工作，采购人不承担投标人项目相关人员的任何意外伤害责任。投标人履行合同如造成任何第三人的财产或人身损害的，均由投标人承担全部赔偿责任，与采购人无关，采购人不承担任何投标人相关人员的意外伤害责任；因采购人被迫牵涉诉讼的，全部费用、责任均由投标人最终负担。

2. 解除合同

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人严重违约，除扣除相应违约金外，采购人有权解除合同，并将投标人列入采购人不良服务记录。因投标人违约造成解除合同的，剩余合同款项不再支付。合同解除后，在采购人重新完成招标前需要其他运维服务，采购人可以向其他第三方购买服务，由此产生的费用完全由投标人承担。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，且不积极寻求第三方资源进行解决，导致采购人被迫选择第三方资源进行故障处理的，连续出现 2 次或累计达到 3 次的。

②因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等重大安全事故的。

③投标人发生多次违约情形，经采购人通报，达到或超过 3 次拒不整改，采购人认为投标人无法继续履行合同的。



第七包：实名办税系统运维

一、项目概述(无需单独响应)

1、项目建设必要性

自金税三期系统并库，全省各级税务机关按照税务总局、省局的部署和要求，积极推行实名办税工作。各级税务机关利用现代身份识别技术，对法定代表人、财务负责人、办税员的身份信息进行采集和验证，验证通过后，纳税人只要通过身份证即可享受零障碍服务，从而提升办税效率与质量。使用实名办税，可即时进行纳税办税人员身份真伪鉴别，有利于税务机关更好地防范涉税违法行为，企业也可以有效避免他人盗用、冒用自身名义从事违法犯罪活动。

甘肃省税务局已通过运行身份识别管理系统，推行实名办税项目建设，后续与金税三期核心征管系统及统一工作平台进行了集成衔接，通过证像认证机具设备，实现“信息采集—比对验证—业务办理—结果存储”的实名办税方式。

实名办税系统与业务系统关联性较强，涉及到与甘肃税务金税三期系统、甘肃税务统一工作平台、总局实名办税监测系统都有应用接口及数据的交互，业务连续性、即时性要求较高，从应用环境整体到各单向服务环境存在较高运维服务需求，需保障实名办税系统能够安全、高效、持久的运行。

2、建设目标及主要内容

实名办税系统于2018年8月30日在国家税务总局甘肃省税务局部署上线运行，采购技术驻场运维服务的目标是保障实名办税系统安全、稳定、高效、持久运行，及时解决系统运行中出现的各类业务问题和技术性问题，持续为税务部门各级机关提供优质服务。

完成实名办税系统相关的问题解答及问题处理、日常巡检与监控、版本升级、系统安全加固、备份、培训、数据查询等。

二、项目要求(服务响应与偏离表逐条响应)

2.1 技术运维服务范围

(一) 问题受理与问题处理

1. 问题受理和一般问题处理

问题受理和一般问题处理主要是指向全省各级税务机关用户提供统一服务接入和远程运行维护支持服务，并对服务资源进行集中管理，以确保实名办税系统稳定、安全、高效



运行。主要工作内容为：

(1) 接收问题

维保服务人员通过电话、网站等途径接收各地税务机关用户提出的关于实名办税系统的相关业务、技术问题，若为重大紧急问题则接收后直接转入重大紧急处理岗。



(2) 查询知识库

接收问题后通过知识库查询是否存在相关知识，若有则按照知识库内容进行解答。

(3) 分析处理问题

维保服务人员按自身经验和知识，通过查看数据、测试重现、调试程序等多种手段分析引起问题的原因。

(4) 出具解决方案

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

(5) 记录问题

问题处理完毕后及时记录问题及其处理过程。

(6) 问题转出

运维支持过程中，遇到疑难、程序等问题需要维保服务人员进行转出处理。

2、问题回访与确认

维保服务人员将问题转出后，要对问题进行跟踪，确保问题均及时有效的处理完成。

主要工作内容为：

(1) 跟踪问题

对于转出的问题进行实时地跟踪，确认问题处理状态；

(2) 转出问题回访

对于已经处理完毕的转出问题，回访用户，告知用户并确认问题最终解决。

3、程序问题确认

由于系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统使用故障属于程序问题。技术支持人员需对转出的程序问题进行复现测试和确认，排查问题原因，提供临时解决方案，并将确认结果反馈相关负责人。主要工作内容如下：

(1) 沟通确认

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



(2) 问题测试

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

(3) 分析确认

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

(4) 确定临时解决方案

根据问题原因，确定此问题的临时解决方案；

(5) 问题转出

程序问题确认后，将问题反馈给相应处室，由厂商进行程序改进；

(6) 问题跟踪

由相关维保人员对程序问题处理过程和结果进行跟踪；

(7) 最终编写处理报告

按用户单位规范出具处理报告。

4、需求问题确认

因业务变更、流程改进或新增功能等而产生的问题属于需求问题。维保服务人员需要按照相关要求对需求问题进行确认。主要工作内容如下：

(1) 沟通确认

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

(2) 问题分析

对用户所提出的需求进行详细分析，对涉及多系统的需求内容，联合相关厂商进行会审，充分考虑新增需求的可行性和相关影响，并汇总最终会审意见；

(3) 问题反馈

对问题分析结果反馈应用系统负责人；

(4) 问题转出

经应用系统负责人审批确认后，将需求问题反馈给相关处室；

(5) 问题跟踪

由相关维保服务人员对需求问题处理过程和结果进行跟踪；

(6) 最终编写处理报告

按用户单位规范出具处理报告。



5、紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需维保服务人员能够随时响应、快速到位，尽可能短时间内恢复的问题按照紧急问题处理流程来进行处理。主要工作内容如下：

▲ (1) 沟通确认

对于紧急问题工单，需要维保服务人员在 30 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节；

(2) 恢复系统

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

(3) 查找问题原因

维保服务人员对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因以及存在隐患；

(4) 出具方案

根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决；

(5) 问题跟踪

问题解决后，对系统运行情况进行跟踪；

(6) 最终编写处理报告

按用户单位规范出具处理报告。

6、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，需要各相关系统维保服务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

维保服务人员对所上报的相关应用问题进行初步分析定位；

(2) 调工申请

如果问题涉及其它应用系统或系统软件，则向局方相关应用系统负责人申请资源，调派相关维保服务人员协助定位问题原因；

(3) 各系统工程师协同定位原因

各维保服务人员根据应用系统负责人的调派，协同发生问题的应用系统维保服务人员分析问题现象，定位问题根本原因；

(4) 出具方案及评审

维保服务人员根据分析定位的问题原因，结合实际情况编写问题解决方案，在方案制定完成后，需要对方案进行审核，并征求用户意见；

5. 方案测试

在测试环境对技术方案进行测试，对测试过程中暴露的技术方案缺陷进行修正；

6. 方案实施

测试通过后再在用户的真实环境进行维护；

7. 最终编写处理报告

问题处理完毕，详细记录问题处理过程、问题原因及解决方案，并编写问题处理报告。

(二) 日常巡检与监控

系统进入维保服务阶段后，运维服务人员需对本项目设备及系统运行情况进行日常巡检与监控，并提供巡检报告。巡检的方式包括电话问讯、问卷或现场巡查等方式。

运维服务人员需定期对系统的运行进行例行巡检和全面的健康检查，巡检与监控的周期根据系统的运行情况进行调整。通过巡检服务了解系统运行情况，及时发现和排除潜在问题或故障隐患，保证系统的稳定运行。日常巡检与监控内容包括：

1. 数据库的状态，查看数据库的空间情况，性能情况，系统异常记录。

2. 应用系统的运行状况，是否可访问，各项服务是否运转，系统性能状况，应用系统

的日志等。

3. 应用服务器的运行情况，查看运行日志。
4. 各系统间的集成联通状况。
5. 数据交换、报送程序是否运转，查看运行日志。
6. 系统备份情况，是否自动备份。



每次巡检结束后，巡检人员向客户方提供对系统运行状况的评估报告，分析系统的运行状况，系统的稳定程度，性能是否达到最优，并对系统的优化和今后运行维护给出指导性意见和建议。

通过日常巡检与监控，维保服务人员将及时发现本项目运行过程出现的问题，排除本项目的隐患，保证本项目的可靠运行；并合理调配相关的系统资源，提高本项目的可用性。

（三）版本升级

根据税局方要求，能够在规定的时间内提供系统版本升级说明，并及时完成系统版本及补丁的升级工作。系统升级应先在测试环境和预生产环境升级，经测试通过之后再在生产环境升级，并按照国家税务总局及国家税务总局甘肃省税务局时间进度要求进行升级，同时做好升级失败的预案，确保可回退至原状态。

（四）系统安全加固

对实名办税系统所有服务器进行漏洞安全加固，包括操作系统漏洞修复，应用服务器补丁修复，数据库服务器补丁修复等，保障实名办税系统安全运行。

（五）备份

1. 备份系统重要性

配置合理的备份/恢复策略是一个好的备份恢复系统的重要环节，除了配备有好的软硬件之外，更需要有良好的备份策略进行保证。对于备份系统，必须根据各种应用和业务的处理类型来分别制定具体的备份策略，通过有效的备份策略和备份手段减少数据的丢失/错误，在事故发生时快速有效地恢复数据。

2. 备份系统部署建设

本项目部署安全可靠存储设备实现对实名办税系统数据，以及各业务数据进行备份。

3. 备份数据范围

从备份的内容方面，针对每一类型的备份内容的特点、数据变化频度和数据变化量详细分析并制定优化的备份策略，备份内容主要为以下几类：



- (1) 用户数据库文件；
- (2) 业务数据（含文件、图像等信息）；
- (3) 审计日志文件。

4. 备份策略

备份策略的制定主要根据以下几方面来确定：备份窗口、备份保留周期、备份方式。本项目需采取全备份和增量备份结合的方式进行数据备份。

对于备份策略的管理将是备份系统正常运转、满足应用系统备份需求、提升系统整体的抗灾能力的重要手段。

在运维期间，运维人员分析每个系统的具体备份需求，制定详细的备份策略，并完成备份策略的优化调整，并监控每条策略的执行情况。

对于备份系统备份策略的规划，建议按照以下流程进行：

(1) 将数据备份任务按业务系统划分，确定各系统的备份数据量，并为每个备份任务指定专用的介质集；

(2) 根据各业务系统对备份的需求，以及系统的忙闲程度，为每个备份任务划定可以进行数据备份的时段。

(3) 合理的选择备份方式。备份的最终目的是为了进行数据恢复，在选择备份方式时，要在业务系统性能需求许可的情况下，最大程度的降低数据恢复时的复杂程度。原则如下：

对于数据量较大的系统，为降低数据备份对业务系统运行的影响，减少对备份介质的需求，可采用全备份+增量备份的方式进行，建议每周进行一次全备份，一周内其他时间每天进行一次增量备份；

对于数据量较小的备份任务，或较为关键的业务，则建议每天进行一次全备份，以降低恢复时的复杂程度；

在每次业务数据做大调整后应立即做一次全备份。

(1) 在确定以上内容后，对备份任务的调度策略进行统一规划。首先保证关键业务的数据备份；对于相关业务系统的数据，为保证数据一致性，尽量安排在同一天进行备份；

尽量使备份数量在一周内的每天平均分布，可以采用大小数据量相搭配，或关键业务与非关键业务相搭配等方式进行。

(2) 根据业务需要确认备份介质保存周期。如无特殊需求，则保存周期的设置应以保证每一次全备份完成以前，都有可用介质供数据恢复使用为准。



备份主要采用无人值守方式，全备与增量备份相结合并定时自动运行。

备份策略定制如下：

- 数据全备：周六夜间；
- 增量备份：周日～周五夜间（如 1:00～3:00）；
- 临时备份：当数据存储系统出现较大调整时，或系统软件需要进行变更、升级时，考虑由手动方式进行临时增添的全备或增量备份。

(六) 培训

对采购人相关人员进行必要的培训，具体包括：

1. 在日常工作中，负责对采购人相关人员做口头的知识传授工作，对处理问题的方法进行日常辅导，问题包括应用系统的工作原理和数据逻辑关系及数据库、主机、中间件等的操作。
2. 每次应用系统进行大的升级之后，根据需要进行针对性的培训。
3. 采购人可以根据工作需要，提出与应用系统相关的系统问题专题讨论，由服务厂商收集并汇集资料，提供采购人相关人员参阅，以提高采购人相关人员工作技能。
4. 对所运维的业务系统的技术资料、维护脚本、配置规则等积极向采购人进行培训和技术转移。

(七) 数据查询

根据税采购人提出的业务数据查询口径和需求，提供实名办税系统相关业务数据，要求提供的数据必须符合口径要求、必须准确。

三、运维人员要求

★1. 驻场运维人员不得少于 1 名。驻场运维人员按照采购方相关运维工作制度规定进行管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

2. 运维服务人员需具有全日制专科及以上的计算机应用相关专业学历（或具有相关从

业资格认证），熟悉所支持系统的功能和相关开发技术。

▲3. 运维服务人员需拥有 Linux 操作系统、Weblogic 应用中间件、Oracle 数据库、OGG 复制、任务定制、数据库备份、数据加工整理、接口衔接等技能，能担任日常的主机、数据库、中间件等运维工作。



★4. 运维服务人员必须承诺专职在采购方指定的工作现场从事运维工作，不得从事非授权工作。（投标人出具承诺书，格式自拟）

★5. 运维服务人员承诺按照采购方网络安全、数据安全、运维安全等要求从事运维工作，接受采购方的各项管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

▲6. 运维服务人员需严格按照采购方网络与数据安全要求专职从事数据处理和运维工作，接受业务管理和技术管理，不得擅自从事其它工作。

▲7. 运维服务人员确定后，不得随意更换。如遇特殊情况，投标人需提交书面申请，报采购方系统主管部门负责人审批。

8. 投标人负责运维服务人员的工资及其他薪酬、保险等。

9. 因运维服务人员自身原因造成工作失误，给采购方造成损失的，投标人应承担赔偿责任。

★10. 运维服务人员必须统一使用堡垒机开展运维，严格遵照采购方网络安全规定，包括但不限于定期修改数据库口令、不得私自导出系统数据等规定。（投标人出具承诺书，格式自拟）

11. 工作过程中，采购方对运维服务人员工作情况进行综合评价，若不合格，采购方有权提出更换。

12. 按照运维合同和采购方工作需要，参与包括节假日在内的各类加班和值班。否则，每天按照合同金额 1% 的费用从支付费用中扣除。

13. 运维服务人员根据运维合同和采购方的工作要求，做好所负责系统的日常运维工作，保障系统的正常运行。因运维人员的责任，造成考核扣分、用户投诉等，经核实情况属实的，按次扣除合同金额 1% 的费用。

四、安全保密规定

1. 运维服务人员应严格遵守采购方的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操

作所负责系统以外的设备，内外网计算机严格隔离，严禁出现内网计算机违规外联情况，出现责任事故采购方有权追究中标方的责任。

2. 中标方派驻的运维服务人员必须与中标方签订正式劳动合同和信息安全保密协议。

3. 中标方派驻的运维服务人员的工作成果归采购方所有，中标方未征得采购方书面同意不得将技术资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容，采购方将保留追究中标方法律责任的权利。



五、服务响应时间要求

★运维服务人员工作时间为每周一至周五（遇国家法定节假日有冲突的，将按照相关规定进行调整），驻场人员每个工作日为 5*8 小时工作制，具体作息时间根据采购方要求进行调整，中标人提供 7*24 小时技术支持响应。（投标人出具承诺书，格式自拟）

▲1. 维护响应时间

支持类型	响应标准	备注
操作问题解答	现场及时答复	
数据修改	不超过 2 个工作日	从问题流转中标方开始计算
查询口径、表样规格、数据源、数据质量等程序问题	驻场运维人员能够处理的问题，应在 2 个工作日内处理完毕；提交高级技术支持人员解决的，应在 5 个工作日内处理完毕，如因特殊原因不能在规定日期处理完毕，需明确处理完成时限和处理方案，并经采购方同意方可延期。	从问题流转中标方开始计算。如果超期问题数量每超过全部问题的 3%，扣除运维合同金额的 1%。

▲2. 故障响应时间

故障等级	现象描述	响应时间
严重程度 I	导致业务系统完全丧失服务功能，对业务至关重要的工作无法继续进行，如数	非硬件故障和非系统软件本身 BUG 问题引起的宕机 30 分钟内恢复系

	据库主机宕机。	统运行。 硬件故障和系统软件本身BUG问题 30分钟内通知厂商，主机故障解决 时间要视厂商的解决时间。12小时 内解决问题。
严重程度II	系统中关键功能出现错误，直接导致业务无法正常进行并且无补救措施。	30分钟内响应，3小时内提出解决方案，24小时内解决问题
严重程度III	系统中非关键功能出现错误，单一模块不能继续运转或错误，但不影响业务的正常进。	30分钟内响应，5小时内提出解决方案，48小时内解决问题
严重程度IV	系统中非关键功能出现错误，如系统操作时间过长，界面需要改进等，但不影响系统正常运转。	30分钟内响应，12小时内提出解决方案，五天内解决问题

六、中标方在合同签订之后5个工作日之内，完成运维团队组建，并且提供相关驻场人员学历、从业认证资格、安全保密协议、无犯罪记录等相关资料供采购方进行核验。

投标人应按需求书完成相关工作并提交项目成果，阶段成果交付后，采购人将依据需求书要求，组织进行阶段成果的审查、确认工作，对于不满足需求书要求的投标人交付物，投标人应及时予以整改、修订、完善以满足要求。

七、付款方式

采购完成后，采购方分3次向中标方支付款项，分别为：

第一次付款，采购合同签订后30日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后10个工作日内支付合同价款25%。

第二次付款，在服务满9个月之日起30日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后10个工作日内支付合同总价款50%。

第三次付款，在完成全部服务项目并通过验收后30日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后10个工作日内支付合同剩余款项。

（如遇国家税务总局政策调整，采购人可提前终止合同，费用按照实际发生金额结算）

八、项目交接

采购人采购下一年度的该运维服务项目时，若下一年度的投标人与此次投标人不一致，此次投标人要在运维服务期满后积极配合下一年度的投标人进行项目交接，保证系统正常运行，否则，采购人不予项目验收。



交接过渡期最长不得超过 2 个月。

九、服务地点

国家税务总局甘肃省税务局指定地点。

十、服务期限

自合同签订并生效之日起 12 个月。

十一、项目验收

按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同的约定，对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后出具验收报告，列明各项服务的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签字确认，履约验收的各项资料存档备查。

1. 验收主体：由采购人自行组织相关项目管理及验收小组进行最终验收。
2. 验收时间：项目完成后 1 个月内进行验收。
3. 验收方式：审核本项目中服务内容的完成情况，审核服务的合规性，与合同要求的符合性。
4. 验收程序：投标人应按照采购人要求，移交项目过程中的各类文档，并经过采购人或者验收小组验收签字。

5. 验收内容：

- ①检查各类文档是否齐全。
- ②检验各项验收文档资料是否完整、准确、规范。

6. 主要交付物

投标人应向采购人提供以下文档但不限于下述文档：

- ①技术文件。包括提供项目服务过程中产生的总结性文档、操作手册、培训文档等各类技术文件。
- ②过程文档。项目服务过程中形成的工作计划和运维记录。

③变更文档。项目服务过程中进行的补丁升级、配置变更等记录。

④项目其它文档。项目服务过程中需要归档的其它文档。

7. 验收标准

①本项目服务期结束。

②投标人保质保量按合同要求完成驻场运维服务全部工作，满足采购人对服务质量、技术指标、服务成果全部要求。



十二、违约处理及解除合同

本项目中所有服务需求，凡承诺或应答的，将作为合同附件一部分。采购人在满意度评价、项目验收中对投标人承诺的服务履约情况进行确认，如有投标人未能按照约定提供服务，或服务质量、时效未能满足上述约定，采购人可采取要求整改并延长服务期限、扣款、解除合同、追究法律责任等措施。

1. 违约处理

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人违约，采购人有权要求投标人整改且投标人应相应延长因整改所延误的服务期。整改后仍不满足采购人要求的，采购人有权终止合同。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，给采购人相关工作造成不良影响的，投标人应，消除不良影响，承担相应经济损失。

②因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，导致触发采购人选择第三方资源进行故障处理的，产生的费用由投标人承担。

③因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等安全事故的，投标人应消除不良影响，承担相应经济损失和法律责任。

④投标人频繁更换服务人员或服务人员未通过采购人的服务能力评估达到3次的。

⑤投标人未经采购人允许确认，私自进行设备的数据备份、设备搬运、系统升级、软件安装、磁盘分区、管理配置、告警/故障处理等涉及设备安全及数据安全的操作，给采购人造成不良影响的。

⑥投标人应做好委派参加该项目人员的安全保障工作，采购人不承担投标人项目相关人员的任何意外伤害责任。投标人履行合同如造成任何第三人的财产或人身损害的，均由

投标人承担全部赔偿责任，与采购人无关，采购人不承担任何投标人相关人员的意外伤害责任；因采购人被迫牵涉诉讼的，全部费用、责任均由投标人最终负担。

2. 解除合同

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人严重违约，除扣除相应违约金外，采购人有权解除合同，并将投标人列入采购人不良服务记录。因投标人违约造成解除合同的，剩余合同款项不再支付。合同解除后，在采购人重新完成招标前需要其他运维服务，采购人可以向其他第三方购买服务，由此产生的费用完全由投标人承担。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，且不积极寻求第三方资源进行解决，导致采购人被迫选择第三方资源进行故障处理的，连续出现2次或累计达到3次的。

②因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等重大安全事故的。

③投标人发生多次违约情形，经采购人通报，达到或超过3次拒不整改，采购人认为投标人无法继续履行合同的。



第八包：不动产登记办税系统运维服务

一、项目概述(无需单独响应)

该项目采购运维人员驻场参与招标方不动产登记办税系统本地运维服务及数据分析服务运维工作。

主要工作内容包括不动产登记办税系统的日常维护、系统运行环境维护、培训、承担的其他工作等，并及时出具各类监控分析报告等文档，接收采购人指定的应急工作。运维范围不仅限于现有系统功能，也包括运维期内新增加的系统功能。

二、技术服务要求(服务响应与偏离表逐条响应)

该运维项目投标人应成立国家税务总局甘肃省税务局不动产登记办税系统项目组，全面负责采购人上述系统的日常运维工作。

(一) 总体要求

1. 运维人员按照采购人的要求，参与相关系统运维支持服务。
2. 运维人员每天对应用系统的运行进行监控，对授权范围内的故障及时进行排除，对于授权范围外的故障及时向相关主管人员报告；每天应记录系统运行日志。
3. 定期对系统进行优化，保证系统运行性能。
4. 做好应用软件、运行数据的备份工作。
5. 按照采购人要求将所负责运维的应用系统日志按相关要求留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。
6. 对系统故障、程序问题或用户操作失误造成的数据错误，在授权范围内进行数据调整。
7. 对于收集到的系统运行问题，负责给予答复和处理解决，并按月进行梳理总结，形成问题解决方案文档。
8. 须保证派出人员能胜任运维工作，且要保证运维人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备。如投标人派出人员的合同到期或申请离职，投标人必须提前一个月通知采购人，并立即从后备人员库中，选择合格人员进行工作熟悉和交接，确保正常工作不受影响。如果无法保证人员的连续性所造成的全部损失由投标人承担，并从费用中扣除。
9. 对于系统应用中发现的程序问题，按照采购人要求，及时上报国家税务总局甘肃省



税务局项目组，并根据反馈意见进行优化完善。

10. 对于因运维人员责任造成业务系统中断业务半小时以上、或造成5%以上的系统数据错误的，发生一次即扣除投标人合同金额的1%；对于因投标人责任造成业务系统中断业务两小时以上、或造成15%以上的系统数据错误的，发生一次即扣除投标人合同金额的3%。

11. 驻场运维人员的日常工作和工作纪律由采购人统一管理，运维单位应协助做好运维人员的工作纪律管理和工作质量监督，对不合格的运维人员按照采购人要求在一个月内调整到位，否则每天按照合同金额1%的费用从支付费用中扣除。

（二）运维要求

本运维项目中，应承担的工作主要包含：应用系统的日常维护和升级、系统运行环境维护、培训以及承担的其他工作，运维事件处理统一通过金税工程运维服务管理平台进行流转和处理。

1. 应用系统日常维护

应用系统的日常维护主要是保障不动产登记办税系统正常运行而必须要做的日常保障性工作。定期提交运维报告，内容包括应用系统的问题汇总、程序发布、数据修改、常见问题解决等内容。

1.1 应用系统及外围接口范围

不动产登记办税系统的日常运维，以及与金税三期系统、外部门数据共享系统、已对接不动产及网签等系统对接联调和开发测试的技术支持。

1.2 应用系统问题解答和处理

采购人各级系统用户在使用过程中遇到的影响业务正常开展的情况，可以向运维人员提出咨询和数据修改等要求。运维人员要记录问题的内容、提出人及联系方式，在两个工作日内确认问题类型，并进行相应处理。对两个工作日内仍未处理完成的问题，要说明原因并明确处理时限，确保运维问题得到及时处理。

①操作类问题

操作人员对应用系统基本操作和业务流程不熟悉，造成业务无法正常进行时，运维支持人员应通过语音、文字等交流方式指导操作人员完成操作。针对有共性的问题应该进行提炼和总结。

②程序类问题

运维人员接收到问题，确认是程序问题后，应给出临时解决办法，同时做好问题记录将问题上报国家税务总局甘肃省税务局项目组，并跟踪问题处理情况。

③数据修改类问题

日常运维过程中，如出现需要对系统后台数据进行修改或调整的情况，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员执行修改操作。



1.3 版本升级

根据采购人要求，能够在规定的时间内提供系统版本升级说明，并及时完成系统版本及补丁的升级工作。系统升级应先在预生产环境升级，经测试通过后再在生产环境升级，并按照采购人时间进度要求进行升级，同时做好升级预案，确保可回退至原状态。

1.4 系统配置维护

根据工作需要，对不动产登记办税系统的系统配置进行调整维护。

2. 系统环境维护

2.1 系统环境范围

包括本运维期内不动产登记办税系统相关的软件环境。

2.2 日常维护工作内容

包括系统环境的日常监控、问题处理等维护工作。

2.2.1 主机基础环境日常维护

①主机监控指标（CPU 利用率、内存使用率、存储使用等），维护人员每日对主机进行定时采样并记录；

②当维护人员发现可能影响系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《维护申请》，说明维护原因、影响范围，由采购人负责协调主机设备的优化和调整维护；

③在每月征期前应对主机基础环境进行专门的可用性检查，保证征期内主机基础环境的正常和稳定；

2.2.2 数据库平台日常维护

①每日对影响应用系统的数据库各部分（实例状况、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检查情况；

②每日收集反映数据库运行情况的数据，监控数据库运行效率。

③当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，尽量在不影响系统正常运行的情况下调整数据库，保证系统稳定运行；

④数据库的安装、升级等其他日常性维护工作。

2.2.3 中间件平台日常维护

①每日通过系统工具监控中间件运行情况（主要监控连接数、请求等待队列的百分比、活动线程百分比等）。

②当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，应尽量在不影响系统正常运行的情况下调整中间件，保证系统的稳定运行。

③中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。

2.2.4 系统故障处理

当应用系统出现程序错误或运行环境故障时，运维人员应在第一时间做出响应，并立即启动相应的处理流程，通知采购人运维负责人，详细描述故障现象和发生的可能原因以及解决办法的建议，首先保证系统能在最短的时间内恢复基本运行。属于硬件故障、系统软件本身问题等原因的，由采购人协助共同分析解决。故障解决之后，运维人员应在3个工作日之内编制《故障处理报告》，提交采购人相关人员，确认文档接收。《故障处理报告》中需要包含的内容有：

Ø 故障描述

Ø 故障产生的原因

Ø 故障的解决办法

Ø 在以后日常维护工作中应该采取的措施等

投标人应确保《故障处理报告》中所涉及到的故障描述清晰、原因明确、解决办法切



实可行。故障涉及到第三方的，投标人应通过采购人协调第三方公司，以便明确原因、避免故障的重复发生。

投标人应严格控制重复故障的发生频率，原则上不允许重复出现可控的重大故障。

2.2.5 系统定期健康检查

投标人应组织相关的技术专家组定期对系统运行环境进行健康检查，并形成健康检查报告。投标人需严格按照采购人健康检查要求执行。

2.2.6 日志留存

按照采购人要求将所负责运维的应用系统日志进行留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。

2.2.7 配合基础环境加固

按照采购人要求，配合进行系统信息安全检查、风险评估、等级保护、IT类资源调整和优化工作；负责所运维系统的安全事件应急响应，漏洞修复、基线调整和信息安全整改加固工作，并提交相关工作报告。

▲2.2.8 高级技术支持服务

当相关信息系统发生故障驻场运维人员无法解决时，按照采购人要求，投标人应及时提供高级技术支持服务，通过远程方式仍无法解决的，须于24小时内派技术专家参与现场问题解决。

3. 培训服务

对采购人相关人员进行必要的培训，具体包括：

①在日常工作当中，负责对采购人相关人员做口头的知识传授工作，对处理问题的方法进行日常辅导，问题包括应用系统的工作原理和数据逻辑关系及数据库、主机、中间件等的操作问题。

②每次应用系统进行升级后，根据需要进行针对性的培训。

③采购人可以根据工作需要，提出与应用系统相关的系统问题专题讨论，由投标人收集并汇集资料，提供采购人相关人员参阅。

④根据采购人的培训需要，对相关业务和技术维护人员进行专场培训，收集采购人相关人员对涉及应用系统的培训需求，协商培训计划，编制培训讲稿，完成培训工作。



⑤对所运维系统的技术资料、维护脚本、配置规则等积极向采购人进行培训和技术转移。

4. 外部系统对接服务

按照实际业务需要，向自然资源厅、住建厅等外部门提供存量房业务相关功能的接口接入、联调测试、出具接口规范、联调方案等技术支持。



5. 其他工作内容

投标人除做好前述的工作之外，还应协助做好以下工作：

①协助制定各类运维规章制度。

②定期检查各制度的执行和落实情况，并提出改进意见，保障各项制度的有效落实。

③配合做好其他相关软件接口开发联调对接等相关衔接工作，并积极配合做好测试等工作。当第三方系统与运维系统业务交互存在问题时，投标人应及时配合第三方软件公司进行问题分析和定位，对确定是系统接口的问题及时解决。

④建立运维知识库。对运维问题、解决方法等进行记录，并按照知识库标准及时维护到知识库中。

⑤保障预生产环境数据及时更新。原则上每个月根据采购人要求进行一次数据同步，如采购人有特殊要求需要同步数据，应在 1 个工作日内配合完成数据同步，并支持对历史数据迁移和修正。

⑥投标人应根据采购人工作需求，配合做好研究分析工作。

（三）运维人员

★1. 驻场运维人员不得少于 1 名。驻场运维人员按照采购人相关运维工作制度规定进行管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

2. 运维服务人员需具有全日制专科及以上的计算机应用相关专业学历（或具有相关从业资格认证），熟悉所支持系统的功能和相关开发技术。

▲3. 运维服务人员需拥有 Linux 操作系统、Weblogic 应用中间件、Oracle 数据库、任务定制、数据库备份、数据加工整理、接口衔接等技能，能胜任日常的主机、数据库、中间件等运维工作。

★4. 运维服务人员必须承诺专职在采购人指定的工作现场从事运维工作，不得从事非

授权工作。（投标人出具承诺书，格式自拟）

★5. 运维服务人员承诺按照采购人网络安全、数据安全、运维安全等要求从事运维工作，接受采购人的各项管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

▲6. 运维服务人员需严格按照采购人网络与数据安全要求专职从事数据处 理和运维工作，接受业务管理和技术管理，不得擅自从事其它工作。

▲7. 运维服务人员确定后，不得随意更换。如遇特殊情况，投标人需提交书面申请，报采购人系统主管部门负责人审批。

8. 投标人负责运维服务人员的工资及其他薪酬、保险等。

9. 因运维服务人员自身原因造成工作失误，给采购人造成损失的，投标人 应承担赔偿责任。

★10. 运维服务人员必须统一使用堡垒机开展运维，严格遵照采购人网络安 全规定，包括但不限于定期修改数据库口令、不得私自导出系统数据等规定。（投标人出具承诺书，格式自拟）

11. 工作过程中，采购人对运维服务人员工作情况进行综合评价，若不合格，采购人有权提出更换。

12. 按照运维合同和采购人工作需要，参与包括节假日在内的各类加班和值班。否则，每天按照合同金额 1%的费用从支付费用中扣除。

13. 运维服务人员根据运维合同和采购人的工作要求，做好所负责系统的日常运维工作，保障系统的正常运行。因运维人员的责任，造成考核扣分、用户投诉等，经核实情况属实的，按次扣除合同金额 1%的费用。

（四）响应时间

★运维服务人员工作时间为每周一至周五（遇国家法定节假日有冲突的，将按照相关规定进行调整），驻场人员每个工作日为 5×8 小时工作制，具体作息时间根据采购人要求进行调整，投标人提供 7×24 小时技术支持响应。（投标人出具承诺书，格式自拟）

▲1. 维护响应时间

支持类型	响应标准	备注
操作问题解答	现场及时答复	

数据修改	不超过 2 个工作日	从问题流转中标方开始计算
查询口径、表样规格、数据源、数据质量等程序问题	驻场运维人员能够处理的问题，应在 2 个工作日内处理完毕；提交高级技术支持人员解决的，应在 5 个工作日内处理完毕，如因特殊原因不能在规定日期处理完毕，需明确处理完成时限和处理方案，并经采购方同意方可延期。	从问题流转中标方开始计算。如果超期问题数量每超过全部问题的 3%，扣除运维合同金额的 1%。

▲2. 故障响应时间

故障等级	现象描述	响应时间
严重程度 I	导致业务系统完全丧失服务功能，对业务至关重要的工作无法继续进行，如数据库主机宕机。	非硬件故障和非系统软件本身 BUG 问题引起的宕机 30 分钟内恢复系统运行。 硬件故障和系统软件本身 BUG 问题 30 分钟内通知厂商，主机故障解决时间要视厂商的解决时间。12 小时内解决问题。
严重程度 II	系统中关键功能出现错误，直接导致业务无法正常进行并且无补救措施。	30 分钟内响应，3 小时内提出解决方案，24 小时内解决问题
严重程度 III	系统中非关键功能出现错误，单一模块不能继续运转或错误，但不影响业务的正常进。	30 分钟内响应，5 小时内提出解决方案，48 小时内解决问题
严重程度 IV	系统中非关键功能出现错误，如系统操作时间过长，界面需要改进等，但不影响系统正常运转。	30 分钟内响应，12 小时内提出解决方案，五天内解决问题

(五) 资产成果

投标人在项目完成后提供该项目所有相关过程资产，提供的过程资产包括但不限于本节“1. 阶段产出物”、“2. 最终交付物”所列的产出物。采购人将定期对文档产出物的质

量进行评价，并纳入考核。1. 阶段产出物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要产出物：

产出阶段	产出物名称	主要内容
运维服务	《健康检查报告》	每次健康检查工作结束后提供《健康检查报告》。
	《性能监控报告》	每月出具基础设施的性能监控报告。
	《故障处理报告》	针对基础设施和应用系统故障出具《故障处理报告》。
	《运维工作月报告》	每月提交本月的工作总结
	《运维工作年度报告》	每年提交本年的工作总结
	《运维过程文档》	运维过程中产生的所有技术文档等。

2. 最终交付物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要交付物：

文档名称	介质	产生阶段	备注
健康检查报告	电子及纸质	运维服务	对每次健康检查工作的总结。
性能监控报告	电子及纸质	运维服务	对基础设施的性能监控总结和分析。
故障处理报告	电子及纸质	运维服务	针对发生的故障进行分析和解决的报告。
运维工作月报告	电子及纸质	运维服务	对每个月的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维工作年度报告	电子及纸质	运维服务	对每年的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维过程文档	电子及纸质	运维服务	运维过程中产生的相关技术文档资料。

投标人应按采购需求完成相关工作并提交项目成果，阶段成果交付后，采购人将依据采购需求组织进行阶段成果的审查、确认工作，对于不满足采购需求的投标人交付物，投标人应及时予以整改、修订、完善以满足要求。

（六）考核

合同期内，投标人应接受采购人的定期考核，并承诺接受采购人考核要求，对采购人各项考核要求及时满足响应，按照采购人考核要求制定相关规章制度。附考核工作内容如

下:

指标分类	序号	指标名称	指标描述
资源配备	1	人员到位情况	中标方按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到采购方的要求。
	2	人员素质情况	中标方按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合采购方的具体要求。
	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。
工作质效	4	运维处理时效	运行维护项目是否按照采购方规定的运维时效完成。
	5	检查频次要求	巡检值守服务是否按照规定的频次完成。
	6	问题处理	系统版本有效性。
	7	版本质量	系统版本问题率。
	8	其他任务完成情况	对于采购方在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况。
	9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况。
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。
	11	系统运行故障率	由中标方所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。
信息安全	12	系统安全漏洞	由采购方安全系统或第三方检测服务所发现的由中标方所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（中标方事前已发现并向采购方报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。
	13	内控机制制度	中标方在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。
	14	内控机制执行	中标方在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。
	15	安全培训	中标方是否对在岗人员进行了安全培训。
	16	安全协议	中标方人员是否与采购方签订了安全保密协议。

	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况
沟通交流	18	培训指导	中标方是否按照需求进行相关培训、业务、技术指导。
	19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者采购方的投诉举报，并经采购方运维工作主管部门核实确认的。
	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。
	21	交流渠道	中标方人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况。
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。

三、商务要求

（一）服务期限

合同签订之后 5 个工作日之内完成运维团队组建，并且提供相关驻场人员学历、从业认证资格、安全保密协议、无犯罪记录等相关资料供采购人进行核验。

运行维护服务期限为 2024 年 11 月 15 日至 2025 年 11 月 14 日。

（二）服务地点

国家税务总局甘肃省税务局指定地点。

（三）付款方式

采购完成后，采购人分 3 次支付款项，分别为：

第一次付款，采购合同签订后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同价款 25%。

第二次付款，在服务满 9 个月之日起 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同总价款 50%。

第三次付款，在完成全部服务项目并通过验收后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同剩余款项。

（如遇国家税务总局政策调整，采购人可提前终止合同，费用按照实际发生金额结算）

（四）安全保密

1. 运维服务人员应严格遵守采购人的信息安全保密制度和日常办公规定，严禁擅自操作所负责系统以外的设备，内外网计算机严格隔离，严禁出现内网计算机违规外联情况。出现责任事故采购人有权追究投标人的责任。

2. 派驻的运维服务人员必须与投标人签订正式劳动合同和信息系统安全保密协议。

3. 派驻的运维服务人员的工作成果归采购人所有，投标人未征得采购人书面同意不得将技术资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容，采购人 将保留追究投标人法律责任的权利。

（五）项目验收

按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同的约定，对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后出具验收报告，列明各项服务的验收情况 及项目总体评价，由验收双方共同签字确认，履约验收的各项资料存档备查。

1. 验收主体：由采购人自行组织相关项目管理及验收小组进行最终验收。

2. 验收时间：项目完成后 1 个月内进行验收。

3. 验收方式：审核本项目中服务内容的完成情况，审核服务的合规性，与合同要求的符合性。

4. 验收程序：投标人应按照采购人要求，移交项目过程中的各类文档，并经过采购人或者验收小组验收签字。

5. 验收内容：

①检查各类文档是否齐全。

②检验各项验收文档资料是否完整、准确、规范。

6. 主要交付物 投标人应向采购人提供以下文档但不限于下述文档：

①技术文件。包括提供项目服务过程中产生的总结性文档、操作手册、培 训文档等各类技术文件。

②过程文档。项目服务过程中形成的工作计划和运维记录。

③变更文档。项目服务过程中进行的补丁升级、配置变更等记录。

④项目其它文档。项目服务过程中需要归档的其它文档。

7. 验收标准

①本项目服务期结束。

②投标人保质保量按合同要求完成驻场运维服务全部工作，满足采购人对服务质量、技



术指标、服务成果全部要求。

（六）项目交接

采购人采购下一年度的该运维服务项目时，若下一年度的投标人与此次投标人不一致，此次投标人要在运维服务期满后积极配合下一年度的投标人进行项目交接，保证系统正常运行，否则，采购人不予项目验收。



交接过渡期最长不得超过 2 个月。

（七）违约处理及解除合同

本项目中所有服务需求，凡承诺或应答的，将作为合同附件一部分。采购人在满意度评价、项目验收中对投标人承诺的服务履约情况进行确认，如有投标人未能按照约定提供服务，或服务质量、时效未能满足上述约定，采购人可采取要求整改并延长服务期限、扣款、解除合同、追究法律责任等措施。

1. 违约处理

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人违约，采购人有权要求投标人整改且投标人应相应延长因整改所延误的服务期。整改后仍不满足采购人要求的，采购人有权终止合同。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，给采购人相关工作造成不良影响的，投标人应消除不良影响，承担相应经济损失。

②因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，导致触发采购人选择第三方资源进行故障处理的，产生的费用由投标人承担。

③因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等安全事故的，投标人应消除不良影响，承担相应经济损失和法律责任。

④投标人频繁更换服务人员或服务人员未通过采购人的服务能力评估达到 3 次的。

⑤投标人未经采购人允许确认，私自进行设备的数据备份、设备搬运、系统升级、软件安装、磁盘分区、管理配置、告警/故障处理等涉及设备安全及数据安全的操作，给采购人造成不良影响的。

⑥投标人应做好委派参加该项目人员的安全保障工作，采购人不承担投标人项目相关人员的任何意外伤害责任。投标人履行合同如造成任何第三人的财产或人身损害的，均由投标人承担全部赔偿责任，与采购人无关，采购人不承担任何投标人相关人员的意外伤害责任；因采购人被迫牵涉诉讼的，全部费用、责任均由投标人最终负担。

2. 解除合同

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人严重违约，除扣除相应违约金外，采购人有权解除合同，并将投标人列入采购人不良服务记录。因投标人违约造成解除合同的，剩余合同款项不再支付。合同解除后，在采购人重新完成招标前需要其他运维服务，采购人可以向其他第三方购买服务，由此产生的费用完全由投标人承担。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，且不积极寻求第三方资源进行解决，导致采购人被迫选择第三方资源进行故障处理的，连续出现 2 次或累计达到 3 次的。

②因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等重大安全事故的。

③投标人发生多次违约情形，经采购人通报，达到或超过 3 次拒不整改，采购人认为投标人无法继续履行合同的。

第九包：应用安全支撑平台运维服务

一、项目概述（无需单独响应）

该项目采购运维人员驻场参与招标方应用安全支撑平台运本地运维服务及数据分拆服务运维工作。

主要工作内容包括应用安全支撑平台的日常维护、系统运行环境维护、数据基础管理服务、数据加工分析服务、培训、承担的其他工作等，并及时出具各类监控分析报告等文档，接收采购人指定的应急工作。运维范围不仅限于现有系统功能，也包括运维期内新增加的系统功能。

二、技术服务要求（服务响应与偏离表逐条响应）

该运维项目投标人应成立国家税务总局甘肃省税务局应用安全支撑平台运项目组，全面负责采购人上述系统的日常运维工作。

（一）总体要求

1. 运维人员按照采购人的要求，参与相关系统运维支持服务。
2. 运维人员每天对应用系统的运行进行监控，对授权范围内的故障及时进行排除，对于授权范围外的故障及时向相关主管人员报告；每天应记录系统运行日志。
3. 定期对系统进行优化，保证系统运行性能。
4. 做好应用软件、运行数据的备份工作。
5. 按照采购人要求将所负责运维的应用系统日志按相关要求留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。
6. 对系统故障、程序问题或用户操作失误造成的数据错误，在授权范围内进行数据调整。
7. 对于收集到的系统运行问题，负责给予答复和处理解决，并按月进行梳理总结，形成问题解决方案文档。
8. 须保证派出人员能胜任运维工作，且要保证运维人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备。如投标人派出人员的合同到期或申请离职，投标人必须提前一个月通知采购人，并立即从后备人员库中，选择合格人员进行工作熟悉和交接，确保正常工作不受影响。如果无法保证人员的连续性所造成的全部损失由投标人承担，并从费用中扣除。
9. 对于系统应用中发现的程序问题，按照采购人要求，及时上报国家税务总局甘肃省



税务局项目组，并根据反馈意见进行优化完善。

10. 对于因运维人员责任造成业务系统中断业务半小时以上、或造成5%以上的系统数据错误的，发生一次即扣除投标人合同金额的1%；对于因投标人责任造成业务系统中断业务两小时以上、或造成15%以上的系统数据错误的，发生一次即扣除投标人合同金额的3%。

11. 驻场运维人员的日常工作和工作纪律由采购人统一管理，运维单位应协助做好运维人员的工作纪律管理和工作质量监督，对不合格的运维人员按照采购人要求在一个月内调整到位，否则每天按照合同金额1%的费用从支付费用中扣除。

（二）运维要求

本运维项目中，应承担的工作主要包含：应用系统的日常维护和升级、系统运行环境维护、数据基础管理服务、数据加工分析服务、培训以及承担的其他工作，运维事件处理统一通过金税工程运维服务管理平台进行流转和处理。

1. 应用系统日常维护

应用系统的日常维护主要是应用安全支撑平台运正常运行必须的日常保障性工作。定期提交运维报告，内容包括应用系统的问题汇总、程序发布、数据修改、常见问题解决等内容。

1.1 应用系统及外围接口范围

应用安全支撑平台运的日常运维，以及与其他相关软件对接联调和开发测试的技术支持。

1.2 应用系统问题解答和处理

采购人各级系统用户在使用过程中遇到的影响业务正常开展的情况，可以向运维人员提出咨询和数据修改等要求。运维人员要记录问题的内容、提出人及联系方式，在两个工作日内确认问题类型，并进行相应处理。对两个工作日内仍未处理完成的问题，要说明原因并明确处理时限，确保运维问题得到及时处理。

①操作类问题

操作人员对应用系统基本操作和业务流程不熟悉，造成业务无法正常进行时，运维支持人员应通过语音、文字等交流方式指导操作人员完成操作。针对有共性的问题应该进行提炼和总结。

②程序类问题

运维人员接收到问题，确认是程序问题后，应给出临时解决办法，同时做好问题记录将问题上报国家税务总局甘肃省税务局项目组，并跟踪问题处理情况。

③数据修改类问题

日常运维过程中，如出现需要对系统后台数据进行修改或调整的情况，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员执行修改操作。

④数据应用类问题

对于通过应用系统当前功能无法实现的数据应用需求，包括但不限于数据分析统计、数据质量修正等，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员根据用户要求完成。

1.3 版本升级

根据采购人要求，能够在规定的时间内提供系统版本升级说明，并及时完成系统版本及补丁的升级工作。系统升级应先在预生产环境升级，经测试通过后再在生产环境升级，并按照采购人时间进度要求进行升级，同时做好升级预案，确保可回退至原状态。

1.4 系统配置维护

根据工作需要，对应用安全支撑平台运的系统配置进行调整维护。

2. 系统环境维护

2.1 系统环境范围

包括本运维期内应用安全支撑平台运相关的软件环境。

2.2 日常维护工作内容

包括系统环境的日常监控、问题处理等维护工作。

2.2.1 主机基础环境日常维护

①主机监控指标（CPU 利用率、内存使用率、存储使用等），维护人员每日对主机进行定时采样并记录；

②当维护人员发现可能影响系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《维护申请》，说明维护原因、影响范围，由采购人负责协调主机设备的优化和调整维护；



③在每月征期前应对主机基础环境进行专门的可用性检查，保证征期内主机基础环境的正常和稳定；

2.2.2 数据库平台日常维护

①每日对影响应用系统的数据库各部分（实例状况、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检查情况；

②每日收集反映数据库运行情况的数据，监控数据库运行效率；

③当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，尽量在不影响系统正常运行的情况下调整数据库，保证系统稳定运行；

④数据库的安装、升级等其他日常性维护工作。

2.2.3 中间件平台日常维护

①每日通过系统工具监控中间件运行情况（主要监控连接数、请求等待队列的百分比、活动线程百分比等）。

②当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，应尽量在不影响系统正常运行的情况下调整中间件，保证系统的稳定运行。

③中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。

2.2.4 应用系统数据综合应用

①数据分发和上报

运维人员应保证数据返还和上报机制的稳定运行。定期检查该机制的运行情况，如果发生了问题应及时解决。

②数据分析利用技术支持。

对于通过应用系统当前功能无法实现的数据应用需求，包括但不限于数据分析统计、数据质量修正等，应遵循国家税务总局、国家税务总局甘肃省税务局的相应管理办法和流程进行审批，审批同意后由运维人员根据用户要求完成。

2.2.5 系统故障处理

当应用系统出现程序错误或运行环境故障时，运维人员应在第一时间做出响应，并立即



启动相应的处理流程，通知采购人运维负责人，详细描述故障现象和发生的可能原因以及解决办法的建议，首先保证系统能在最短的时间内恢复基本运行。属于硬件故障、系统软件本身问题等原因的，由采购人协助共同分析解决。故障解决之后，运维人员应在3个工作日内编制《故障处理报告》，提交采购人相关人员，确认文档接收。《故障处理报告》中需要包含的内容有：



- 故障描述
- 故障产生的原因
- 故障的解决办法
- 在以后日常维护工作中应该采取的措施等

投标人应确保《故障处理报告》中所涉及到的故障描述清晰、原因明确、解决办法切实可行。故障涉及到第三方的，投标人应通过采购人协调第三方公司，以便明确原因、避免故障的重复发生。

投标人应严格控制重复故障的发生频率，原则上不允许重复出现可控的重大故障。

2.2.6 系统定期健康检查

投标人应组织相关的技术专家组定期对系统运行环境进行健康检查，并形成健康检查报告。投标人需严格按照采购人健康检查要求执行。

2.2.7 日志留存

按照采购人要求将所负责运维的应用系统日志进行留存，日志留存对象包括但不限于应用系统、数据库、中间件、操作系统等。

2.2.8 配合基础环境加固

按照采购人要求，配合进行系统信息安全检查、风险评估、等级保护、IT类资源调整和优化工作；负责所运维系统的安全事件应急响应，漏洞修复、基线调整和信息安全整改加固工作，并提交相关工作报告。

▲2.2.9 高级技术支持服务

当相关信息系统发生故障驻场运维人员无法解决时，按照采购人要求，投标人应及时提供高级技术支持服务，通过远程方式仍无法解决的，须于24小时内派技术专家参与现场问题解决。

3. 培训服务

对采购人相关人员进行必要的培训，具体包括：

①在日常工作当中，负责对采购人相关人员做口头的知识传授工作，对处理问题的方法进行日常辅导，问题包括应用系统的工作原理和数据逻辑关系及数据库、主机、中间件等的操作问题。

②每次应用系统进行升级后，根据需要进行针对性的培训。

③采购人可以根据工作需要，提出与应用系统相关的系统问题专题讨论，由投标人收集并汇集资料，提供采购人相关人员参阅。

④根据采购人的培训需要，对相关业务和技术维护人员进行专场培训，收集采购人相关人员对涉及应用系统的培训需求，协商培训计划，编制培训讲稿，完成培训工作。

⑤对所运维系统的技术资料、维护脚本、配置规则等积极向采购人进行培训和技术转移。

4. 其他工作内容

投标人除做好前述的工作之外，还应协助做好以下工作：

①协助制定各类运维规章制度。

②定期检查各制度的执行和落实情况，并提出改进意见，保障各项制度的有效落实。

③配合做好其他相关软件接口开发联调对接、结果数据比对分析等相关衔接工作，并积极配合做好测试等工作。当第三方系统与运维系统业务交互存在问题时，投标人应及时配合第三方软件公司进行问题分析和定位，对确定是系统接口的问题及时解决。

④建立运维知识库。对运维问题、解决方法等进行记录，并按照知识库标准及时维护到知识库中。

⑤保障预生产环境数据及时更新。原则上每个月根据采购人要求进行一次数据同步，如采购人有特殊要求需要同步数据，应在 1 个工作日内配合完成数据同步，并支持对历史数据迁移和修正。

⑥投标人应根据采购人工作需求，配合做好研究分析工作。

（三）运维人员

★1. 驻场运维人员不得少于 1 名。驻场运维人员按照采购人相关运维工作制度规定进行管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）



2. 运维服务人员需具有全日制专科及以上的计算机应用相关专业学历（或具有相关从业资格认证），熟悉所支持系统的功能和相关开发技术。

▲3. 运维服务人员需拥有 Linux 操作系统、Weblogic 应用中间件、Oracle 数据库、任务定制、数据库备份、数据加工整理、接口衔接等技能，能胜任日常的主机、数据库、中间件等运维工作。

★4. 运维服务人员必须承诺专职在采购人指定的工作现场从事运维工作，不得从事非授权工作。（投标人出具承诺书，格式自拟）

★5. 运维服务人员承诺按照采购人网络安全、数据安全、运维安全等要求从事运维工作，接受采购人的各项管理。（投标人出具承诺书，格式自拟）

▲6. 运维服务人员需严格按照采购人网络与数据安全要求专职从事数据处理和运维工作，接受业务管理和技术管理，不得擅自从事其它工作。

▲7. 运维服务人员确定后，不得随意更换。如遇特殊情况，投标人需提交书面申请，报采购人系统主管部门负责人审批。

8. 投标人负责运维服务人员的工资及其他薪酬、保险等。

9. 因运维服务人员自身原因造成工作失误，给采购人造成损失的，投标人应承担赔偿责任。

★10. 运维服务人员必须统一使用堡垒机开展运维，严格遵照采购人网络安全规定，包括但不限于定期修改数据库口令、不得私自导出系统数据等规定。（投标人出具承诺书，格式自拟）

11. 工作过程中，采购人对运维服务人员工作情况进行综合评价，若不合格，采购人有权提出更换。

12. 按照运维合同和采购人工作需要，参与包括节假日在内的各类加班和值班。否则，每天按照合同金额 1% 的费用从支付费用中扣除。

13. 运维服务人员根据运维合同和采购人的工作要求，做好所负责系统的日常运维工作，保障系统的正常运行。因运维人员的责任，造成考核扣分、用户投诉等，经核实情况属实的，按次扣除合同金额 1% 的费用。

（四）响应时间

★运维服务人员工作时间为每周一至周五（遇国家法定节假日有冲突的，将按照相关规定进行调整），驻场人员每个工作日为 5×8 小时工作制，具体作息时间根据采购人要求进行调整，投标人提供 7×24 小时技术支持响应。（投标人出具承诺书，格式自拟）



▲1. 维护响应时间

支持类型	响应标准	备注
操作问题解答	现场及时答复	
数据修改	不超过 2 个工作日	从问题流转到投标人开始计算
查询口径、表样规格、数据源、数据质量等程序问题	驻场运维人员能够处理的问题，应在 2 个工作日内处理完毕；提交高级技术支持人员解决的，应在 5 个工作日内处理完毕，如因特殊原因不能在规定日期处理完毕，需明确处理完成时限和处理方案，并经采购人同意方可延期。	从问题流转到投标人开始计算。如果超期问题数量每超过全部问题的 3%，扣除运维合同金额的 1%。

▲2. 故障响应时间

故障等级	现象描述	响应时间
严重程度 I	导致业务系统完全丧失服务功能，对业务至关重要的工作无法继续进行，如数据库主机宕机。	非硬件故障和非系统软件本身 BUG 问题引起的宕机 30 分钟内恢复系统运行。 硬件故障和系统软件本身 BUG 问题 30 分钟内通知厂商，主机故障解决时间要视厂商的解决时间。12 小时内解决问题。
严重程度 II	系统中关键功能出现错误，直接导致业务无法正常进行并且无补救措施。	30 分钟内响应，3 小时内提出解决方案，24 小时内解决问题
严重程度 III	系统中非关键功能出现错误，单一模块不能继续运转或错误，但不影响业	30 分钟内响应，5 小时内提出解决方案，48 小时内解决问题

	务的正常进。	
严重程度IV	系统中非关键功能出现错误，如系统操作时间过长，界面需要改进等，但不影响系统正常运转。	30分钟内响应，12小时内提出解决方案，五天内解决问题。



(五) 资产成果

投标人在项目完成后提供该项目所有相关过程资产，提供的过程资产包括但不限于本节“1. 阶段产出物”、“2. 最终交付物”所列的产出物。采购人将定期对文档产出物的质量进行评价，并纳入考核。

1. 阶段产出物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要产出物：

产出阶段	产出物名称	主要内容
运维服务	《健康检查报告》	每次健康检查工作结束后提供《健康检查报告》。
	《性能监控报告》	每月出具基础设施的性能监控报告。
	《故障处理报告》	针对基础设施和应用系统故障出具《故障处理报告》。
	《运维工作月报告》	每月提交本月的工作总结
	《运维工作年度报告》	每年提交本年的工作总结
	《运维过程文档》	运维过程中产生的所有技术文档等。

2. 最终交付物

下表列出了在本项目实施阶段中的主要交付物：

文档名称	介质	产生阶段	备注
健康检查报告	电子及纸质	运维服务	对每次健康检查工作的总结。
性能监控报告	电子及纸质	运维服务	对基础设施的性能监控总结和分析。
故障处理报告	电子及纸质	运维服务	针对发生的故障进行分析和解决的报告。

文档名称	介质	产生阶段	备注
运维工作月报告	电子及纸质	运维服务	对每个月的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维工作年度报告	电子及纸质	运维服务	对每年的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维过程文档	电子及纸质	运维服务	运维过程中产生的相关技术文档资料。

投标人应按采购需求完成相关工作并提交项目成果，阶段成果交付后，采购人将依据采购需求组织进行阶段成果的审查、确认工作，对于不满足采购需求的投标人交付物，投标人应及时予以整改、修订、完善以满足要求。

(六) 考核

合同期内，投标人应接受采购人的定期考核，并承诺接受采购人考核要求，对采购人各项考核要求及时满足响应，按照采购人考核要求制定相关规章制度。附考核工作内容如下：

指标分类	序号	指标名称	指标描述
资源配备	1	人员到位情况	按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到采购人的要求。
	2	人员素质情况	按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合采购人的具体要求。
	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。
工作质效	4	运维处理时效	运行维护项目是否按照采购人规定的运维时效完成。
	5	检查频次要求	巡检值守服务是否按照规定的频次完成。
	6	问题处理	系统版本有效性。
	7	版本质量	系统版本问题率。
	8	其他任务完成情况	对于采购人在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况。
9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况。	

	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。
	11	系统运行故障率	由投标人所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的比例。
信息安全	12	系统安全漏洞	由采购人安全系统或第三方检测服务所发现的由投标人所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（投标人事前已发现并向采购人报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。
	13	内控机制制度	在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。
	14	内控机制执行	在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。
	15	安全培训	是否对在岗人员进行了安全培训。
	16	安全协议	服务人员是否与采购人签订了安全保密协议。
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况
	沟通交流	18	培训指导
19		投诉举报	是否收到来自纳税人或者采购人的投诉举报，并经采购人运维工作主管部门核实确认的。
20		主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。
21		交流渠道	服务人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。
	24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况。
	25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。

三、商务要求（商务条款偏离表响应）

（一）服务期限

合同签订之后 5 个工作日之内完成运维团队组建，并且提供相关驻场人员学历、从业认证资格、安全保密协议、无犯罪记录等相关资料供采购人进行核验。

运行维护服务期限为自合同签订并生效之日起 12 个月。



（二）服务地点

国家税务总局甘肃省税务局指定地点。

（三）付款方式

采购完成后，采购人分 3 次支付款项，分别为：

第一次付款，采购合同签订后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同价款 25%。

第二次付款，在服务满 9 个月之日起 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同总价款 50%。

第三次付款，在完成全部服务项目并通过验收后 30 日内，中标供应商开具正式发票，采购人在收到发票后 10 个工作日内支付合同剩余款项。

（如遇国家税务总局政策调整，采购人可提前终止合同，费用按照实际发生金额结算）

（四）安全保密

1. 运维服务人员应严格遵守采购人的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备，内外网计算机严格隔离，严禁出现内网计算机违规外联情况，出现责任事故采购人有权追究投标人的责任。

2. 派驻的运维服务人员必须与投标人签订正式劳动合同和信息系统安全保密协议。

3. 派驻的运维服务人员的工作成果归采购人所有，投标人未征得采购人书面同意不得将技术资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容，采购人将保留追究投标人法律责任的权利。

（五）项目验收

按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同的约定，对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后出具验收报告，列明各项服务的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签字确认，履约验收的各项资料存档备查。

1. 验收主体：由采购人自行组织相关项目管理及验收小组进行最终验收。

2. 验收时间：项目完成后 1 个月内进行验收。

3. 验收方式：审核本项目中服务内容的完成情况，审核服务的合规性，与合同要求的符合性。

4. 验收程序：投标人应按照采购人要求，移交项目过程中的各类文档，并经过采购人或者验收小组验收签字。

5. 验收内容：

①检查各类文档是否齐全。

②检验各项验收文档资料是否完整、准确、规范。

6. 主要交付物

投标人应向采购人提供以下文档但不限于下述文档：

①技术文件。包括提供项目服务过程中产生的总结性文档、操作手册、培训文档等各类技术文件。

②过程文档。项目服务过程中形成的工作计划和运维记录。

③变更文档。项目服务过程中进行的补丁升级、配置变更等记录。

④项目其它文档。项目服务过程中需要归档的其它文档。

7. 验收标准

①本项目服务期结束。

②投标人保质保量按合同要求完成驻场运维服务全部工作，满足采购人对服务质量、技术指标、服务成果全部要求。

（六）项目交接

采购人采购下一年度的该运维服务项目时，若下一年度的投标人与此次投标人不一致，此次投标人要在运维服务期满后积极配合下一年度的投标人进行项目交接，保证系统正常运行，否则，采购人不予项目验收。

交接过渡期最长不得超过 2 个月。

（七）违约处理及解除合同

本项目中所有服务需求，凡承诺或应答的，将作为合同附件一部分。采购人在满意度评价、项目验收中对投标人承诺的服务履约情况进行确认，如有投标人未能按照约定提供服务，



或服务质量、时效未能满足上述约定，采购人可采取要求整改并延长服务期限、扣款、解除合同、追究法律责任等措施。



1. 违约处理

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人违约，采购人有权要求投标人整改且投标人应相应延长因整改所延误的服务期。整改后仍不满足采购人要求的，采购人有权终止合同。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，给采购人相关工作造成不良影响的，投标人应消除不良影响，承担相应经济损失。

②因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，导致触发采购人选择第三方资源进行故障处理的，产生的费用由投标人承担。

③因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等安全事故的，投标人应消除不良影响，承担相应经济损失和法律责任。

④投标人频繁更换服务人员或服务人员未通过采购人的服务能力评估达到 3 次的。

⑤投标人未经采购人允许确认，私自进行设备的数据备份、设备搬运、系统升级、软件安装、磁盘分区、管理配置、告警/故障处理等涉及设备安全及数据安全的操作，给采购人造成不良影响的。

⑥投标人应做好委派参加该项目人员的安全保障工作，采购人不承担投标人项目相关人员的任何意外伤害责任。投标人履行合同如造成任何第三人的财产或人身损害的，均由投标人承担全部赔偿责任，与采购人无关，采购人不承担任何投标人相关人员的意外伤害责任；因采购人被迫牵涉诉讼的，全部费用、责任均由投标人最终负担。

2. 解除合同

除不可抗力及采购人原因外，有下列情形之一的，属于投标人严重违约，除扣除相应违约金外，采购人有权解除合同，并将投标人列入采购人不良服务记录。因投标人违约造成解除合同的，剩余合同款项不再支付。合同解除后，在采购人重新完成招标前需要其他运维服务，采购人可以向其他第三方购买服务，由此产生的费用完全由投标人承担。

①因投标人原因，未能及时处理解决故障问题，且不积极寻求第三方资源进行解决，导致采购人被迫选择第三方资源进行故障处理的，连续出现 2 次或累计达到 3 次的。

②因投标人原因，导致采购人出现数据泄露等重大安全事故的。

③投标人发生多次违约情形，经采购人通报，达到或超过 3 次拒不整改，采购人认为投标人无法继续履行合同的。

