

国家税务总局贵州省税务局 2022 年金税工程运维服务管理平台及全国统一监控平台 运维服务项目需求公示内容

一、投标人资格要求：

1. 基本条件：

(1) 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，并按照《政府采购法实施条例》第十七条要求提供下列材料：

①具有独立承担民事责任的能力：提供法人（企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人）或其他组织的营业执照或统一社会信用代码证书副本或复印件等证明文件，或自然人身份证明复印件。

②具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供 2020 年度或 2021 年度经有资质的审计机构出具的审计报告（如为合并报表审计报告的，投标人须由并表单位出具合并报表是否已包含投标人财务数据的证明或说明）；成立不足一年的公司须提供银行出具的资信证明。如果投标供应商提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函的，可不提供前述要求的审计报告。

③具有履行合同所必须的设备和专业技术能力：投标人自行书面承诺或提供有关证明材料。

④具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供所属期分别为 2022 年 1 月 1 日以来任意 3 个月的税收和社会保障资金缴纳凭证复印件。（所属期税款为“0”而无缴纳凭证的，应有经税务机关盖章认可的零申报说明等证明；近 3 个月以后成立的投标人，提供成立之日起至投标截止日止 3 个月内（含）的税收和社会保障资金缴纳凭证。）

⑤参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：提供参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

(1) 法律、行政法规规定的其他条件：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，本项目投标人的信用记录作为供应商资格审查的重要依据。信用记录查询渠道由采购代理机构

构通过‘信用中国’网站。（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询、记录和证据留存，与其他采购文件一并保存。查询截止时点为开标当天评审前。信用信息使用规则：由代理机构对供应商信用记录进行甄别，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供应商，应当拒绝其参与政府采购活动。前述内容在采购文件明确。

⑥特殊条件：本项目专门面向符合条件的中小企业采购，（符合条件的监狱企业、戒毒企业以及残疾人福利企业视同中小企业）：符合《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）规定并提供《中小企业声明函》；符合《财政部 司法部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）规定并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；符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定并提供《残疾人福利性单位声明函》。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为软件与信息技术服务业。

二、本项目预算金额及采购方式：

1、总预算金额（万元）：126 万元。

2、采购方式：公开招标。

三、实质性响应要求条款：

除法律、法规和规章规定外，招标文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字规定或标注“★”符号的条款为实质性要求条款(即重要条款)，对其中任何一条的偏离，在评标时将其视为无效投标。

四、无效投标的情形：

1、未在投标人须知前附表规定的提交时间、地点提交的；

2、有下列情形之一的，应在资格审查时按照无效投标处理：

(1) 投标人未按照招标文件规定提交投标保证金的；

(2) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；

(3) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(4) 投标人存在失信记录的。失信记录是指，通过“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，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《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商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。失信情况查询方式详见招标文件。

3、有下列情形之一的，应在符合性审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标文件未按照招标文件规定要求密封、签署、盖章的；
- (2) 不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；
- (3) 投标有效期不足的；
- (4) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (5) 不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效标情形的

五、技术和商务要求：

五、采购标的

（一）项目背景

近年来，随着税务系统信息化建设的不断发展，以及国税、地税征管体制改革的推进，税收管理工作发生了较大变化，税务信息化建设的新格局也在形成并不断调整。伴随着核心征管、税库银、电子税务局等税务信息系统的技术复杂性、专业性变得越来越高，利用运维平台对税务信息系统开展日常运维服务工作的难度也變得越来越大，而税务总局对全国税务信息化建设和运维工作的统筹和管控要求也越来越高，包括我局在内的全国税务系统运维工作正面临着巨大挑战。

由于核心征管、税库银、电子税务局等多个税务信息系统的技术复杂性、专业性越来越高，因而，税务总局不断加强全国税务信息化建设和运维工作的统筹和管控要求，给我局税务信息系统的日常运维服务工作带来了越来越大的工作难度和压力。为此，我局于2019年至2021年开展了金税工程运维服务管理平台及全国统一运维监控平台的运维服务项目工作，对运维平台提供提供运维平台日常运维、互联网信息推送、征期7 X 24小时值班、综合监控系统日常运维、配置管理系统

优化完善、运维平台变更优化、接口定制与维护、高级运维等服务。，有力保障了税务信息系统的各类软硬件资源和应用系统的运行维护工作。

由于我局的上述运维服务项目合同将于2022年9月到期，因此，为保障我局的税务信息系统平稳运行，及时优化系统性能和功能，解决系统运行中的问题，快速处理用户服务请求，确保相关业务工作的正常开展，我局拟申请开展2022年金税工程运维服务管理平台及全国统一运维监控平台运维服务项目的相关工作。

（二）、现有软件系统的主要功能、业务和技术体系架构及部署情况

金税工程运维服务管理平台（以下简称运维平台）作为全国税务系统开展税务信息系统运行维护工作的统一平台，是由国家税务总局组织建设和推广实施的，在业务和技术上具有较高的复杂性与难度。税务信息系统的运行监控、运维事件和问题处理、运维自动化巡检和操作、系统版本和补丁升级、运维工作通知发布等运维服务工作，均通过该运维平台具体开展。运维平台部署于税务总局和各省税务局两级税务机关，采用两级运维模式，为各级税务机关提供运维工作支撑服务。运维平台在运维模式方面具有一定的特殊性和重要性，除做好省局税务信息系统和运维平台的运维监控与问题处理，保障税务信息系统和运维平台的高效、平稳运行外，还要配合做好省局运维平台与总局运维平台的衔接，确保总局、省局两级运维平台上下联动、互联互通。

运维平台的简介如下：

（1）统一运维门户：是面向运维服务人员、服务请求人员、管理人员的统一入口。各应用最终通过统一门户的形式提供给运维体系相关人员使用，实现用户单点登录，实现运维工作的集中统一管理。

（2）服务管理系统：主要实现了运维事件的统一受理、逐级审批、规范处理等运维服务管理，包括事件管理、问题管理、资产管理、配置管理、变更管理、发布管理、服务目录管理等流程。

（3）综合监控系统：在实现对税务信息系统的基础设施层、应用层、业务层的统一监控和管理，并通过面向业务的组合和运维数据分析形成更高层的监控视图，为整体 IT 基础环境、应用系统可用性及性能、业务的分析提供支持。

（4）自动化系统：是面向 IT 基础环境管理重要组成部分，为运维服务人员、IT

环境技术保障人员提供对信息基础设施（包括主机、数据库、中间件、应用系统）提供自动化巡检和调度功能。

国家税务总局贵州省税务局已部署应用了省局端运维平台，并与总局运维平台实现互通。目前的运维平台已建成统一运维门户、综合监控系统、服务管理系统、自动化系统、知识库构成等系统。

（三）项目目标和建设思路

本项目的投标人应针对国家税务总局统推的金税工程运维服务管理平台及全国统一运维监控平台，在贵州省税务局开展符合总局运维标准规范的专业化运维服务工作。通过对省局税务信息系统（的 IT 基础设施、应用系统）和运维平台（的统一运维门户、综合监控系统、资产和配置管理系统、运维服务管理系统、自动化系统等）的运行情况进行实时监控，及时发现税务信息系统和运维平台的问题并予以解决，保障税务信息系统和运维平台的高效、平稳运行，并配合做好省局与总局运维平台的衔接，确保总局、省局两级运维平台上下联动、互联互通。投标人应针对贵州省税务局运维平台开展专业化、规范化、标准化的运维服务工作，快速响应用户服务请求，及时排查、解决系统运行中的问题，协助开展定期巡检工作，提供巡检报告和系统运行维护建议，以保障省局税务信息系统和运维平台的安全、稳定、高效、持续运行，提高用户满意度，满足税务信息系统业务处理和运维平台运维服务工作的需要。

在运维平台的功能优化完善服务过程中，投标人应充分考虑一定时期内运维工作的发展和变化，采用科学合理的结构，支持运维平台的扩展和集成。投标人应充分利用已有的运维平台和工具，实现相关平台之间的衔接，在顺应行业信息化发展趋势的前提下，适应未来较长时间的发展需要，从而保障系统在业务、技术、数据方面的延续性，减少实施成本，降低系统建设和运维服务的风险。

（四）项目采购标的（采购内容）

本项目采购标的为国家税务总局贵州省税务局 2022 年金税工程运维服务管理平台及全国统一运维监控平台运维服务，采购标的为软件运维服务（编码：C020603）。采购数量或服务期限：服务期一年。

序号	标的	数量	服务内容
1	国家税务总局贵州省税务局 2022 年金税工程运维服务管理平台及全国统一运维监控平台运维服务	1 项	1) 日常运维服务； 2) 互联网信息推送服务； 3) 征期 7×24 小时值班服务； 4) 综合监控系统日常运维服务； 5) 配置管理系统优化完善服务； 6) 运维服务管理平台变更优化； 7) 接口定制与维护服务； 8) 高级运维服务。

(五) 项目实施要求

1. 实施时间

本项目的实施时间为：服务期一年，服务期开始时间不得早于 2022 年 9 月 14 日，服务期开始时间以采购人通知为准。

2. 实施地点

本项目的实施地点：国家税务总局贵州省税务局办公地点。

3. 实施范围

本项目的实施范围为：国家税务总局贵州省税务局及其各级税务单位。

六、需要满足的技术要求

实现本项目目标的所有技术要求，包括但不限于采购标的的功能和质量要求。投标人需充分理解本项目的业务和技术需求、总局运维平台的建设和部署情况，以及总局运维规范、运维服务的规程和流程，提出详细的项目需求理解、技术服务方案、实施管理方案、验收方案。

投标人需响应相关服务要求，提供有针对性的日常运维服务方案、互联网信息推送服务方案、征期 7×24 小时值班服务方案、综合监控系统日常运维服务方案、配置管理系统优化完善服务方案、运维服务管理平台变更优化与日常运维服务方案、接口定制与维护服务方案、高级运维服务方案，做好运维服务、原有平台的功能优化完善与接口定制服务工作。运维服务方案既要满足国家税务总局对金税工程运维服务管理平台及全国统一运维监控平台的整体运维服务要求，又要满足贵州省税务局自身的个性化运维服务要求。

6.1采购标的的性能要求（针对货物类项目）

不涉及

6.2采购标的的材料要求（针对货物类项目）

不涉及

6.3采购标的的结构要求（针对货物类项目）

不涉及

6.4采购标的外观要求（针对货物类项目）

不涉及

6.5相关设备、系统和服务支持互联网协议第六版（IPv6）的技术要求

不涉及。

6.6采购标的的安全要求

详见“项目保密要求”。

6.7采购标的的服务内容

投标人需针对国家税务总局统推的金税工程运维服务管理平台及全国统一运维监控平台，采取驻场服务、远程支持、电话支持等方式，在贵州省税务局开展运维服务管理平台的日常运维服务、互联网信息推送服务、征期7×24小时值班服务、综合监控系统日常运维服务、配置管理系统优化完善服务、运维服务管理平台变更优化与日常运维服务、接口定制与维护服务、高级运维服务等工作。各项服务内容的具体需求如下：

序号	服务事项名称	服务事项明细
1	日常运维服务	中标人须提供日常运维服务，主要工作内容包括：金税工程运维服务管理平台的技术支持与咨询解答服务、运维管理技术支持服务、日常运维现场技术支持服务、日常巡检服务、业务系统健康检查服务、业务系统可用性故障处理服务、基础层（IT 基础设施）可用性故障处理服务、运维平台故障处理服务、应急保障服务、运维平台补丁发布与升级安装服务、数据备份与恢复服务、知识整理服务、需求收集与整理服务、系统培训及问题解答服务、其他日常运维服务等。
1.1	运维平台技术支持与咨询解答服务	中标人需面向运维平台使用人员提供呼叫中心电话支持、网上支持，包括运维平台使用过程中的技术支持与咨询解答。 中标人需面向采购人提供电话支持、网上支持、现场支持，包括上述运维平台在应用和配置调整过程中的技术支持与咨询解答服务。

序号	服务事项名称	服务事项明细
1.2	运维管理技术支持服务	中标人需提供用户管理、服务目录管理与维护、权限关联、运维门户模块维护等运维管理技术支持服务： 1) 用户管理，含：用户创建、修改、删除等操作。 2) 服务目录管理与维护，含：服务目录创建、修改、删除等操作。 3) 权限关联，含：用户与服务目录建立、修改关联关系等。 4) 运维门户模块维护，含：通知、补丁、焦点问题、巡检等模块的维护工作。
1.3	日常运维现场技术支持高级服务	在日常运维服务工作过程中，中标人每年需安排 2 次现场高级运维技术支持服务，由运维团队负责人（项目经理）到用户现场，开展疑难问题解答、运维工作技术指导、运维服务工作咨询规划等工作。
1.4	日常巡检服务	中标人需每天对运维平台各系统（包括统一运维门户、综合监控、服务管理、自动化管理等系统）运行状况进行巡检，并将巡检结果发送给具体负责人，以保证系统正常运行，确保运维平台各系统的可用性。中标人需每季度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建议。 日常巡检的内容包括：基础环境设施巡检、运维平台运行状况巡检。 （1）基础环境设施巡检 需协助对承载运维平台各系统的软硬件基础设施的日常运行情况进行巡检，包括服务器、数据库。 在出现故障时，需及时响应并协助处理，并提交故障受理报告和汇总情况，以确保所有软硬件设备的正常运行。 （2）运维平台运行状况巡检 需对运维平台各系统健康度进行巡检，包括运维门户、服务管理系统，以保证系统正常运行，确保系统的可用性。 在出现故障时，需及时进行响应和处理，并提交故障受理报告和汇总情况。
1.5	业务系统健康检查服务	中标人需定期开展监控业务系统的健康检查，采用现场检查、远程检查相结合的方式，按照既定的业务范围、检查周期，对招标技术需求中的相关健康检查内容进行检查，并对检查结果进行展示、上报，以尽早发现业务系统运行过程中可能存在的隐患，识别可能影响运行状态的故障隐患，以便制定维护升级计划，为开展业务系统资源维护、改造、扩容提供依据，避免潜在问题拖延导致严重故障。 （1）业务范围

序号	服务事项名称	服务事项明细
		需对金税三期核心征管系统、税库银系统、电子税务局系统等系统的运行情况进行系统健康检查。 (2) 健康检查内容 需根据《税务系统省级数据中心基础设施日常运行管理规范》，制定业务系统健康检查方案，确定健康检查的检查周期、检查范围、检查方法、具体指标、检查流程等。 需在健康检查方案中描述健康检查的具体实现方式，并按照检查方案，利用先进的技术手段，批量、自动地开展系统健康检查工作，以提高运维效率。需完整记录健康检查结果，并自动形成《业务系统健康检查报告》。 (3) 健康检查周期 按日巡检的时间要求为：征期内早 8:00、上午 11:00、下午 17:00（每月征期开始前一天晚上 22:00，征期内最后三天早上 6:30、上午 11:00、晚上 22:00）。 按周巡检的时间要求为：每周日 22:00。 按月巡检的时间要求为：每月末最后一天上午 9:00。 (4) 检查结果展示与上报要求 健康检查结果需在省局运维平台中进行统一的展示，并按照国家税务总局的要求，通过运维平台向税务总局金税三期运维工作组准确报送相关信息系统健康检查的结果，报送内容及数据口径需符合国家税务总局要求，并提供与总局运维平台对接服务。
1.6	业务系统可用性故障处理服务	纳入全国统一监控平台的业务系统运行期间出现故障时，中标人需协助用户方分析、处理、解决业务系统的相关故障。 当发现系统可用性降低时，中标人需在省局运维平台中主动告知驻场人员，协助省局处理业务系统可用性故障。
1.7	基础层（IT 基础设施）可用性故障处理服务	基础层（IT 基础设施）出现故障时，中标人需协助用户方分析、处理、解决基础层（IT 基础设施）的相关故障。
1.8	运维平台故障处理服务	对于运维平台各系统运行期间出现的故障，中标人需及时对运维平台各系统故障进行响应、处理，并在故障处理完成后提交故障处理报告，汇总、分析故障处理情况。 (1) 故障响应与处理时限 服务需采用首问负责制，所有服务请求必须在 10 分钟内响应；需提供一站式服务（咨询、受理、申告、监管、服务支持等），统一标准的服务规范。 故障级别定义如下：

序号	服务事项名称	服务事项明细										
		<table><tr><th>故障级别</th><th>故障情况</th></tr><tr><td>1 级故障</td><td>系统正常运行中出现整机系统瘫痪或服务中断，导致系统基本功能不能实现或全面退化的故障。</td></tr><tr><td>2 级故障</td><td>系统正常运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致系统的基本功能不能实现或全面退化。</td></tr><tr><td>3 级故障</td><td>系统正常运行中出现的的影响业务、并导致系统性能或服务部分退化的故障。</td></tr><tr><td>4 级故障 （咨询类问题）</td><td>咨询类问题或系统正常运行及安装过程中，用户对功能、配置等方面需要的信息和需求，对系统正常运行几乎无影响。</td></tr></table> （2）故障处理服务内容 针对用户提报的运维平台各系统运行故障，需及时进行诊断、分析，提出故障处理建议。 经用户同意后，需对系统故障进行排除，或对系统进行修复、调优、重置。 （3）问题协同解决要求 由于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，需由各相关系统支持人员互相协作，定位问题原因，并处理解决。 中标人的运维工作需与总局进行必要的配合，协助省局（采购人）排查系统联动问题，并将运维数据上报到总局。 （4）故障处理交付物 故障处理完成后 24 小时内，需向用户单位提交《故障解决方案》、《故障处理报告》，说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法或方案、故障损失等情况。此外，需分析引发故障的原因，总结共性问题，向用户单位提出《日常运维建议或维护方案》，有效规避故障，以避免同类故障再次发生。	故障级别	故障情况	1 级故障	系统正常运行中出现整机系统瘫痪或服务中断，导致系统基本功能不能实现或全面退化的故障。	2 级故障	系统正常运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致系统的基本功能不能实现或全面退化。	3 级故障	系统正常运行中出现的的影响业务、并导致系统性能或服务部分退化的故障。	4 级故障 （咨询类问题）	咨询类问题或系统正常运行及安装过程中，用户对功能、配置等方面需要的信息和需求，对系统正常运行几乎无影响。
故障级别	故障情况											
1 级故障	系统正常运行中出现整机系统瘫痪或服务中断，导致系统基本功能不能实现或全面退化的故障。											
2 级故障	系统正常运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致系统的基本功能不能实现或全面退化。											
3 级故障	系统正常运行中出现的的影响业务、并导致系统性能或服务部分退化的故障。											
4 级故障 （咨询类问题）	咨询类问题或系统正常运行及安装过程中，用户对功能、配置等方面需要的信息和需求，对系统正常运行几乎无影响。											
1.9	应急保障服务	针对自然灾害、停电、宕机、病毒等无法预知的应急事件所导致的系统故障，以及运维平台的系统异常造成业务中断的情况，中标人需协助采购人制定系统应急保障预案。 应急保障服务人员需按照相应的应急预案，实施快速的应急响应，安排相关技术服务人员到场，按照用户要求，并遵循应急故障处理流程，开展应急响应和处理工作。 通过开展应急处置的准备、事件检测、故障的抑制 / 根除 / 恢复、报告等工作，来处理系统故障，在最短时间内恢复系统正常运行。 应急保障服务的主要需求如下： （1）沟通确认 对于紧急问题，运维工程师需在 10 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，需远程排查问题原因，并										

序号	服务事项名称	服务事项明细
		给予远程服务支持。 (3) 查找问题原因 运维工程师需对问题进行分析定位，从根本上查找问题原因、存在的隐患。 (4) 出具方案 需根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。 (5) 问题跟踪 问题解决后，需对系统运行情况进行跟踪。
1. 10	运维平台补丁发布与升级安装服务	中标人需安排运维工程师根据总局的补丁发布流程，对本应用系统新版本或新补丁进行验证、测试、发布、升级安装、后续支持、汇总工作。 补丁发布与升级安装工作的主要需求如下： (1) 补丁发布验证 运维工程师需要对接收到的运维平台各系统版本或补丁进行验证，验证点主要关注：补丁文档是否齐全、是否能够支持升级，补丁升级的时间要求和资源要求是否明确，补丁升级是否会对其他相关应用系统产生影响。 (2) 补丁测试 补丁验证通过后，运维工程师需对接收到的应用系统版本或补丁进行模拟环境测试，以验证其升级过程是否正确。 (3) 补丁发布 运维工程师在补丁验证通过后，需在省局内网发布系统升级通知。 (4) 补丁升级安装 运维工程师需根据总局和省局运维平台的实际情况，按照总局补丁升级安装文件要求，开展运维平台的补丁升级安装工作。
1. 11	数据备份与恢复服务	中标人需定期对平台数据进行统一存储、备份和恢复，检查备份文件的可用性，以保障运维平台的数据安全性。 为确保系统安全，中标人需要对运维平台各系统的数据和应用进行备份。运维工程师应制定完善的数据备份方案，并检验数据备份方案的有效性。 数据备份与恢复服务工作的主要需求如下： (1) 制定数据备份方案及评审 运维工程师应根据系统的实际情况，编写数据库备份方案，并应在每周对系统进行数据库全备份。 (2) 数据备份方案测试 应定期在测试环境中对数据备份方案进行测试，对测试过程中暴露的方案缺陷进行修正。 (3) 数据备份方案实施 测试通过后，应在生产环境中具体实施数据备份方案，

序号	服务事项名称	服务事项明细
		并检验数据备份方案的有效性。
1.12	知识整理服务	中标人需协助用户单位建立平台涉及各类软、硬设备的运维知识库、维护服务档案，以月为周期对知识进行整理、审核、入库等工作。此外，中标人需详细记录硬件配置、软件版本、重要参数设置等内容。
1.13	需求收集与整理服务	中标人需定期收集用户在日常系统使用过程中的需求、优化建议，并整理成需求文档，为后续系统优化完善工作提供依据。
1.14	系统培训及问题解答服务	中标人需按照用户要求，为各级运维人员提供系统业务培训服务，帮助运维人员熟练掌握运维平台的操作和使用方法。 同时，中标人需解答并解决用户在使用平台时所遇到的各类问题，包括对运维平台使用操作、维护、管理等常见问题。
1.15	其他日常运维服务	（1）运维报告（月报、年报）服务需求 中标人每月需向采购人提供运维月报，年底需提供运维年报。 （2）数据报送服务需求 中标人需协助采购人做好外单位数据报送工作。 （3）数据查询服务需求 中标人需协助采购人做好数据查询工作。 （4）数据质量管理服务需求 中标人需协助采购人做好数据质量管理工作。 （5）应用系统安全漏洞修补服务需求 中标人需做好应用系统安全漏洞修补，协助采购人做好相关操作系统、中间件、数据库的补丁升级工作。 （6）数据标准和数据资源目录的梳理及编制服务需求 中标人需协助采购人做好数据标准和数据资源目录的梳理及编制工作。
2	▲互联网信息推送服务	中标人需协助采购人整合互联网端的运维监控数据，及时发现系统运行问题，以互联网信息推送方式向相关责任人推送运维监控等信息，有效处理并解决系统问题，并协助采购人将运维监控数据上报到总局。 中标人需利用微信公众号，以互联网信息推送服务方式，在第一时间将运维平台的监控结果信息（系统运行可用性、响应时间等）、监报告警信息、待办任务（事件处理工单）信息推送给采购人相关责任人（运维服务人员），确保其及时了解运维平台的相关运行情况，从而快速开展相应运维工作。 系统出现故障时，中标人在对系统故障完成监控结果信息、监报告警信息、待办任务信息的互联网信息推送服务工作后，还需协助采购人对被监控系统进行故障排查和性能调优。

序号	服务事项名称	服务事项明细
2.1	系统可用性与性能曲线图推送服务	运维服务人员需利用运维服务微信公众号，跟踪查看由运维平台所推送的被监控业务系统的可用性和性能曲线图数据。
2.2	应用层告警信息推送服务	运维服务人员需利用运维服务微信公众号，实时获取运维平台所推送的被监控业务系统的应用运行状态和告警信息，通知纳入监控的系统的负责人采取相应措施进行妥善处理。运维服务人员需按要求提取应用层监控告警信息所对应的运维服务工单，辅助解决系统运行问题。
2.3	待办任务信息提醒服务	运维服务人员需利用运维服务微信公众号，查看运维平台所推送的相关待办任务（事项）信息及其明细，辅助开展运维服务工作。
2.4	系统日常巡检结果查看服务	日常巡检服务人员和其他运维服务人员需利用运维服务微信公众号，查看运维平台所推送的系统日常巡检结果。
2.5	在线故障分析处理服务	运维服务人员需利用运维服务微信公众号，及时发现相关税务信息系统的运行故障、性能瓶颈，并以互联网在线服务方式提供在线故障分析、修复调优处理服务，协助运维服务人员查找系统故障点，分析故障情况，并对系统运行问题进行查找、修复、调优处理。
2.6	用户审核与绑定服务	运维服务人员需利用运维服务微信公众号开展用户账号的审核、绑定、解绑（解除绑定）等权限管理服务。
2.7	运维服务消息订阅的免打扰设置服务	运维管理人员需在运维服务微信公众号中，按照运维工作计划，对其运维服务消息订阅的时段、是否免打扰等参数进行设置。
3	▲征期7X24小时值班服务	为更好地开展我局的征期值班服务工作，投标人需根据实际工作需要，安排运维服务工程师协助省局（采购人）开展与国家税务总局有关的征期值班运维技术支持服务工作。运维团队需安排1名现场运维服务工程师、2名远程专职运维服务工程师共同协助省局（采购人）开展征期24小时值班服务工作（包括：核心税务业务应用系统实时监控与问题提醒、运维问题服务工单创建与故障处理的提醒和反馈、运维监控工具使用技术支持与系统故障定位分析和协同解决、税务业务应用系统的征期运行情况报告与相关数据整理等），承担运行监控、技术分析、数据分析、流程管理等征期重点保障服务工作。
3.1	核心税务业务应用系统实时监控与问题提醒服务	运维服务工程师需对省局核心税务业务应用系统进行实时监控，发现系统运行隐患，并及时提醒省局相关税务单位进行关注。
3.2	运维问题服务工单创建与故障处理的提醒和反馈服务	运维服务工程师需创建运维问题服务工单，及时提醒省局相关税务单位对系统故障进行及时处理，并收集、分析运维问题服务工单的反馈信息。

序号	服务事项名称	服务事项明细
3.3	运维监控工具使用技术支持与故障定位分析解决服务	运维服务工程师需协助省局各级税务单位使用运维监控工具，利用运维监控信息开展系统故障的定位与诊断分析工作，并与税务总局沟通相关系统的运维监控工作情况，协同解决系统故障。
3.4	税务业务应用系统征期运行情况报告与数据整理服务	运维服务工程师需为省局提供税务业务应用系统的征期运行情况报告，整理相关运行监控与问题处理情况数据，保障征期业务工作正常开展。
4	综合监控系统日常运维服务	中标人需提供对金税三期核心业务系统、运维平台、相关 IT 基础设施的 7x24 小时综合监控服务，协助采购人建立并不断完善运行监控制度，通过自动化、可视化的管理监控服务手段，实现设备故障的及时发现、准确定位和协助解决，提升管理和监控效率。 本项目综合监控系统日常运维服务内容需包括：运行监控制度的建立与完善、IT 基础设施综合监控、监控结果展示、综合监控系统与服务管理系统的对接等服务。
4.1	运行制度的建立与完善服务	中标人需协助采购人建立并不断完善运行监控制度。
4.2	IT 基础设施综合监控服务	中标人需明确 IT 基础设施的各监控对象（包括：服务器、数据库、中间件）的监控指标、阈值、监控频率等内容，配合采购人设计并建立符合税务系统的监控 KPI 体系，并提供监控 KPI 体系设计方案，以保障业务系统正常运行。 1) 服务器监控指标：用户 CPU (Unix/Linux) 利用率、物理内存利用率、虚拟内存利用率、网络连通性等。 2) 数据库监控指标：表空间占用率、数据库存活、数据库连接数、ASM 空间使用情况、数据库长事务、活动会话数占连接的百分比、SGA 大小、PGA 大小等。 3) 中间件监控指标：堆内存空闲百分比、队列长度、独占线程数、连接池状态、当前等待连接的总数、泄露连接数、JMS Server 状态、端口存活、暂挂消息数等。
4.3	监控结果展示服务	中标人需按不同时间段、应用系统，以表格、图形等方式集中统一展现金税三期核心系统的监控数据。
4.4	综合监控系统与服务管理系统的对接服务	中标人需将运维平台的综合监控系统与服务管理系统进行对接，实现将告警事件生成工单，并推送到服务管理系统，以便进行后续事件的处理。
5	配置管理系统优化完善服务	中标人需按照省局面向业务的配置管理工作要求，对省局配置管理系统的配置项信息指标体系（配置项数据模板）、配置项类型维护功能、配置信息查询功能、配置信息统计分析报表功能进行优化完善，从而有力支持运维监控、服务流程管理工作。
5.1	配置项信息指标体系优化完善服务	中标人应按照运维管理工作对配置管理的实际要求，对配置项信息指标体系（配置项数据模板）进行优化完善。应从业务部门、业务应用系统等维度，来梳理机房环境、

序号	服务事项名称	服务事项明细
		软硬件运行环境、系统版本等运维管理对象的配置项信息，方便运维管理人员对 IT 基础设施和业务应用系统的配置信息进行多维度管理。
5.2	配置项类型维护功能优化完善服务	中标人应按照业务应用系统和相关 IT 基础设施的实际配置管理需求，从业务应用系统运维管理维度对配置项进行合理分类。同时，应对配置项类型维护功能进行优化完善，以结构化、层次化方式来描述配置项的层级关系，从而为配置项命名和属性项定义提供基本依据。
5.3	配置信息查询功能优化完善服务	中标人应对配置信息查询功能进行优化完善，以便能快速查询配置项信息，可按照配置项编号或配置项名称、配置项类型、地理位置、业务部门、业务应用系统、业务运维角色等查询条件，由系统在全部配置项范围内进行检索，并反馈相关查询结果。
5.4	配置信息统计分析报表功能优化完善服务	中标人应提供配置项的相关统计分析报表定制与展现功能优化完善服务，确保系统能按照配置项的地理位置、业务部门、业务应用系统、业务运维角色等统计条件，完成常规的配置项分类 / 分域统计、环比 / 同比分析、变更分析。中标人还应提供灵活易用的可视化统计分析报表定制功能的优化完善服务。
6	运维服务管理平台变更优化与日常运维服务	中标人需提供运维平台变更优化服务（综合监控系统的部署优化或阈值调优服务）、服务管理系统的服务目录的优化完善服务、流程（一般事件流程、数据维护流程）优化完善服务、运维事件管理功能优化完善服务、运维平台日常运维服务（数据维护服务等）。
6.1	综合监控系统的部署优化或阈值调优服务	中标人每半年需对综合监控系统进行一次优化部署或阈值调优。当金税三期核心系统发生变动时，中标人需按照核心业务系统的综合监控工作要求，对综合监控系统提供系统参数、性能阈值的优化服务。
6.2	服务管理系统的服务目录优化完善服务	中标人应按需对服务管理系统服务目录进行优化完善。在“核心征管”的服务目录中，增加相关税务信息系统的服务目录，以便在遇到问题、需要进行提单处理时，可直观、快速地选择对应的服务目录。
6.3	流程优化完善服务	中标人需对一般运维事件流程、数据维护类事件流程等运维服务流程进行优化完善，完成运维服务流程及其节点、审核功能的优化完善工作，以提高运维服务管理工作的效率和质量，有力支持和保障业务系统的运维服务管理工作。
6.4	运维事件管理功能优化完善服务	在运维事件管理功能中，中标人需增加运维事件类别设置、简易运维目录设置等功能，并需优化运维事件附件上传等功能。
6.5	运维平台数据维护服务	中标人需提供数据维护服务，解决由于系统故障或用户操作失误而造成一些数据必须在后台来进行维护的问题。数据维护涉及数据安全，在确认和维护数据时，必

序号	服务事项名称	服务事项明细
		须非常谨慎。数据维护必须保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性。同时，数据维护操作不得违反总局数据维护标准规范要求。 数据维护服务工作的主要内容如下： （1）沟通确认 对于数据维护类的运维单，运维工程师需与用户充分沟通，了解数据维护的原因、背景和涉及的业务细节。 （2）分析数据 通过沟通确认，运维工程师需取得业务环境的配置信息，分析业务环境的数据特点。 （3）出具方案 在尊重事实的情况下，运维工程师需对用户提出的数据维护类运维单提出合理的数据处理解决方案，特别是由于业务变化而不得不进行数据维护的运维单，要全面考虑各实际用户的需求，从实际角度出发，给出合理的处理方案。 （4）方案审核 在方案制作完成后，运维工程师首先要对方案进行报审。 （5）方案测试 运维工程师需在测试环境中对服务方案进行测试，并对测试过程中暴露的服务方案缺陷进行修正。 （6）方案实施 测试通过后，运维工程师需在用户的生产环境中具体实施数据维护方案。 （7）填写运维处理单 数据维护方案实施完成、并在生产环境中确认生产环境实施结果无问题后，运维工程师需按省局数据维护服务规范来填写运维处理工单。
7	接口定制与维护服务	中标人需按要求定制并维护运维平台各系统的相关接口，提供省局综合监控系统与省局 IT 基础设施专用监控工具、省局运维服务管理系统之间的接口定制服务，省局配置管理系统与省局运维服务管理系统之间的接口定制服务，以及省局统一运维门户中其他运维系统的统一入口定制服务，并需提供接口可用性监控、监控数据上报状态监控、接口服务请求与处理等接口维护服务。
7.1	省局综合监控系统与省局 IT 基础设施专用监控工具的接口定制服务	中标人需按照总局规范和全国统一标准，定制省局综合监控系统与省局 IT 基础设施（网络、安全、服务器、存储备份、操作系统、数据库、中间件、机房环境设施等）专用监控工具之间的集成接口，确保省局综合监控系统通过专用监控工具获取事件监控信息、性能监控信息。

序号	服务事项名称	服务事项明细
		中标人需提供省局综合监控系统与省局 IT 基础设施专用监控工具的接口定制方案。
7.2	▲省局综合监控系统与省局服务管理系统的接口定制服务	中标人需按照总局规范和全国统一标准，定制省局综合监控系统与省局服务管理系统之间的集成接口，确保省局综合监控系统将产生的告警事件直接生成工单，触发事件流程，提交给省局服务管理系统进行事件处理。 中标人需提供省局综合监控系统与省局服务管理系统的接口定制方案。
7.3	省局配置管理系统与省局运维服务管理系统之间的接口定制服务	中标人需按照配置管理工作要求，实现配置管理系统与服务管理系统的配置变更审核流程触发接口，在发现配置项信息变更时，自动触发配置变更服务管理流程，以支持配置变更服务管理工作。 中标人需提供配置项数据同步（上报）接口，以便将自动发现的业务应用系统或第三方应用系统的配置项数据上报到配置管理系统，为运维综合监控、自动化管理提供配置项数据同步发现和上报服务。 中标人需分别提供配置项基线版本信息、历史版本信息的抓取接口，以便对外分别提供配置项基线版本信息、历史版本信息的获取服务。
7.4	省局统一运维门户中其他运维系统的访问入口定制服务	中标人需定制省局统一运维门户中其他运维系统的统一入口，以实现统一运维门户与其他运维系统的统一用户管理、统一权限管理、单点登录等访问控制。 中标人需提供省局统一运维门户中其他运维系统的访问入口定制方案。
7.5	接口维护服务	中标人需提供省局与总局运维平台监控结果的数据通讯接口维护服务，确保数据接口的连通性，保证省局监控结果数据能正常上报到总局，并在总局运维平台中进行展示。 本项目需提供以下接口维护服务。 1) 数据接口连通性监控； 2) 监控结果数据上报状态监控 3) 数据接口服务请求响应与处理。
8	高级运维服务	中标人需建立省局高级运维专家团队，并按照总局有关运维管理制度和要求，对省局有关运维制度的制定工作提供咨询建议。中标人需开展后台数据提取技术支持，根据运维数据对重大疑难运维事件提供分析建议，协助解决疑难问题，并定期提供运维数据报告。
8.1	高级运维专家团队组建	中标人需组建高级运维专家团队，配备运维体系专家、运维技术专家、运维数据分析专家。在本项目的高级运维服务工作中，中标人需组织各类高级运维专家开展相应的高级运维咨询服务、数据抽取分析、疑难问题诊断与解决、运维数据报告等高级运维服务工作。
8.2	运维管理制度编制咨	中标人需采取远程在线会议的形式，并按照总局有关运

序号	服务事项名称	服务事项明细
	询服务	维管理制度和要求，对省局有关运维制度的制定提供咨询建议，还需对省局运维平台拓展建设提供规划建议。
8.3	后台数据提取技术支持	中标人需根据采购人业务工作需要，从后台提取数据（包括业务理解、口径确认、脚本编写、脚本校验、脚本执行、结果推送等），并需对后台数据的业务处理逻辑、数据结构、各项查询功能口径进行确认。
8.4	重大疑难运维事件分析建议服务	中标人需针对税务业务系统运行过程中出现的相关故障（包括：运行环境、系统运行、基础软件情况），对应用、系统、数据库进行全面检查，就系统出现的相关问题进行综合故障分析，并利用分析数据来明确故障原因。
8.5	定期运维数据报告服务	中标人需基于运维平台，每月定期提供金税三期核心系统运维数据月报，月报内容包括总体情况、问题受理情况、问题分析等，为运维工作的决策支持提供依据。 （1）业务系统可用性监控报告 需利用综合监控系统，对业务系统的可用性监控数据进行汇总分析，并定期出具一份业务系统可用性报告。 （2）基础层（IT 基础设施）故障报告 需利用综合监控系统，对基础层（IT 基础设施）的故障监控数据进行汇总分析，并定期出具一份基础层（IT 基础设施）故障报告。 （3）风险分析报告 需利用综合监控系统，对业务系统、基础层（IT 基础设施）的运行风险进行综合分析，并定期出具一份风险分析报告。

七、采购标的的服务标准

7.1 运维服务工作整体需求：

投标人需在本项目中分级配备、有效管理运维服务人员，安排一线（驻场、现场类）运维服务人员、远程运维服务工程师、二线（研发类）运维服务人员、三线（专家类）运维服务人员等运维服务人员，为本项目的运维服务管理平台提供运维服务。

7.1.1 一线（驻场、现场类）运维服务人员工作需求：

中标人需针对金税工程运维服务管理平台及全国统一运维监控平台的运维服务工作，为省局配备一线运维服务人员（含：1 名驻场服务人员），专门接收省局下属各级税务部门对运维平台使用情况的反馈意见、运维服务请求，并提供运维平台的常见技术问题解答、相关业务支持、消息发布等基础运维服务。如果一线运维服务人员不能处理或需要现场服务，则需将运维服务请求（事件、问题

等) 升级或转移到二线运维服务人员。

7.1.2 远程运维服务工程师协助日常运维服务工作的需求:

中标人需安排 3 名运维服务工程师, 通过远程服务方式, 在税务总局为省局提供相关日常运维技术支持服务, 集中、高效地开展运维服务工作, 协助处理省局的运维服务请求, 解答相关技术问题, 并对省局所上报的各类运维事件和问题进行分类处理。在运维事件和问题处理完成后, 需由远程运维服务工程师协助对其进行反馈、汇总、归并、总结, 及时掌握省局运维服务工作态势和相关情况。

7.1.3 二线(研发类)和三线(专家类)运维服务人员工作需求:

中标人需安排二线运维服务人员来处理一线运维服务人员不能处理的用户技术问题, 并在必要时到现场处理相关问题。当二线运维服务人员不能处理问题时, 中标人需将运维服务请求(事件、问题等)升级到三线运维服务人员(运维平台开发商及服务供应商的相关技术人员)进行解决。投标人需在三线运维技术队伍中配备 1 名高级运维服务专家, 以远程方式提供高级运维服务。

7.2 技术支持服务时间(服务期限)需求:

本项目的运维服务期限为一年, 服务期开始时间不得早于 2022 年 9 月 14 日, 服务期开始时间以采购人通知为准。

在服务时间方面, 按照总局对省局运维服务绩效考核的要求, 系统问题的响应、定位、初步诊断的要求如下:

故障级别	故障现象	时限
2 级故障	系统正常运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险, 并可能导致系统的基本功能不能实现或全面退化。	2 小时
3 级故障	系统正常运行中出现的的影响业务、并导致系统性能或服务部分退化的故障。	4 小时
4 级故障 (咨询类问题)	咨询类问题或系统正常运行及安装过程中, 用户对功能、配置等方面需要的信息和需求, 对系统正常运行几乎无影响。	8 小时

7.3 运维服务方式需求:

7.3.1 驻场服务需求:

中标人须提供至少 1 人的驻场技术支持服务, 驻场服务人员(驻场运维服务工程师)应按照国家税务总局印发《税务系统外部技术支持人员网络安全管理规范》进行管理。驻场服务人员应严格遵守采购人的各项规章和管理制度, 服从采

购人合理的工作安排。

采购人有权要求中标人撤换不符合要求的驻场服务人员，中标人不得有异议。中标人如需调整驻场服务人员，须提前一个月向采购人提出书面申请，待采购人同意后方可实行。

7.3.2 远程支持服务需求：

中标人须设置专人进行征期 7*24 小时和非征期 5*8 值班。在用户授权的情况下，可以远程登录系统，进行设备维护、系统检查、故障诊断、软件调整等。远程支持人员需主动检查、发现、修复各种原因引起的系统网络故障、设备故障、软件故障、应用程序故障、数据不准或不全问题，以便及时解决运行中系统的问题，并向用户提交检测报告，以确保用户的业务顺利进行。

7.3.3 电话支持服务需求：

中标人需设立专人值守热线电话和相应技术支持服务小组(系统专家组和项目支持组)。中标人须承诺提供 5×8 小时的 400 电话支持服务和 7×24 的专属技术支持工程师手机电话技术支持服务。

7.4 运维服务方式需求：

7.4.1 驻场服务需求：

中标人须提供至少 1 人的驻场技术支持服务，驻场服务人员（驻场运维服务工程师）应按照国家税务总局印发《税务系统外部技术支持人员网络安全管理规范》进行管理。驻场服务人员应严格遵守采购人的各项规章和管理制度，服从采购人合理的工作安排。

采购人有权要求中标人撤换不符合要求的驻场服务人员，中标人不得有异议。中标人如需调整驻场服务人员，须提前一个月向采购人提出书面申请，待采购人同意后方可实行。

7.4.2 远程支持服务需求

中标人须设置专人进行征期 7*24 小时和非征期 5*8 值班。在用户授权的情况下，可以远程登录系统，进行设备维护、系统检查、故障诊断、软件调整等。远程支持人员需主动检查、发现、修复各种原因引起的系统网络故障、设备故障、软件故障、应用程序故障、数据不准或不全问题，以便及时解决运行中系统的问题，并向用户提交检测报告，以确保用户的业务顺利进行。

7.4.3 电话支持服务需求

中标人需设立专人值守热线电话和相应技术支持服务小组(系统专家组和项目支持组)。中标人须承诺提供 5×8 小时的 400 电话支持服务和 7×24 的专属技术支持工程师手机电话技术支持服务。

7.5 项目人员管理与保障要求:

7.5.1 项目人员管理工作要求:

1) 投标人应选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、管理经验丰富的人员,专职参加该项目的实施工作。

2) 投标人选派的专职人员应严格遵守采购人的各项规章和管理制度,服从采购人合理的工作安排,在项目实施期间不得兼任与本项目无关的其他工作。

3) 投标人应向采购人提交项目参与人员名单、简历,并需在项目人员一览表、项目人员简历中说明项目人员的数量、类别、技术职称、工作年限、相关证书、工作经验等信息,由采购人进行确认。

4) 投标人应保证项目实施人员应与所提交的项目组人员名单相符,未经采购人许可而随意变更项目组人员,采购人有权追究投标人责任,并采取相应处罚措施。

5) 中标人需保证项目经理、项目实施人员满足招标文件的要求。若采购人认为中标人的项目组成员不满足项目要求,则有权要求中标人对项目组成员进行更换。中标人应在一周之内调换符合采购人项目要求的项目组成员。

6) 中标人如遇特殊情况需调换项目组成人员,则应提前一个月书面通知采购人,在不影响项目工作并征得采购人同意的条件下,才能更换其项目组人员。

7) 中标人应保证项目组成员的稳定性,以保证项目实施工作顺利开展。

7.5.2 项目人员保障工作要求:

1) 投标人应为本项目整体项目实施工作配置具有相应资质的人员,人员资质和能力不满足招标人要求的,须按照招标人要求增加或者更换。

1.1) 投标人应选派专人担任项目总监,所选派人员应具有丰富的信息化项目建设工作经验和信息化建设项目管理经历,具有从事信息化建设 5 年及以上工作经验、具备两个及以上运维平台类项目的管理经历的优先,具有业内认可的项目管理专业认证资质证书(信息系统项目管理师证书或 PMP)。

1.2) 投标人应选派专人担任项目经理，项目经理具有 5 年以上项目管理经验，成功实施 4 个及以上同类运维平台建设项目，具有业内认可的项目管理专业认证资质证书（信息系统项目管理师证书或 PMP）。

1.3) 投标人选派的项目成员应熟练掌握技术技能，对相关业务知识有清晰的认识，各项目小组需具备不同的专业人员，项目成员分工应合理。

2) 投标人应为本项目配备至少 1 名驻场运维服务工程师、至少 3 名远程运维服务工程师、至少 1 名高级运维专家。

3) 投标人应为本项目运维服务管理平台的运维服务工作（包括：日常运维服务、互联网信息推送服务、征期 7×24 小时值班服务、综合监控系统日常运维服务、配置管理系统优化完善服务、运维服务管理平台变更优化与日常运维服务、接口定制与维护服务等）配置具有相应资质的人员，人员投入工作量不少于 75 人月（含驻场人员）。

4) 投标人应为本项目高级运维服务工作（包括：运维管理制度编制咨询服务、后台数据提取技术支持、重大疑难运维事件分析建议服务、定期运维数据报告服务等），配置高级运维专家组，专家人员投入工作量不少于 4 人月。

7.6 项目实施与管理要求：

7.6.1 项目实施总体要求：

投标人需按照本项目运维服务管理平台的运行维护服务工作要求，合理设置项目实施组织机构，妥善安排项目实施人员，并对项目人员进行有效管理，为其提供有力保障，以做好运维服务管理平台的运维服务工作。

在服务期限内，投标人需按照项目实施计划，完成运维平台的各类运维服务等工作，并做好项目报告（周报、月报、故障处理报告等）、项目验收工作。

7.6.2 项目实施内容要求：

投标人需采取远程支持、电话支持等方式，在贵州省税务局对税务总局统推的金税工程运维服务管理平台，提供运维平台日常运维、互联网信息推送、征期 7×24 小时值班、综合监控系统日常运维、配置管理系统优化完善、运维平台变更优化、接口定制与维护、高级运维等服务工作，并需做好项目组织机构设置、人员管理与保障、升级完善过程管理等工作。

7.6.3 项目实施管理要求:

投标人需做好项目组织机构设置、项目实施组织管理、升级完善过程管理等工作。

投标人需与采购人共同组成项目实施管理机构,负责整个项目的实施工作。投标人的专职项目团队必须严格遵守国家的政策法规,执行项目管理机构的各项规章制度,服从管理和调度,认真履行工作职责,圆满完成工作任务。

投标人需对升级完善(开发、测试等)过程进行管理,制定合理可行的开发计划、测试计划,对开发过程、测试过程进行有效的管理,及时解决开发、测试过程中的问题,提交完备的开发、测试过程管理文档。

投标人需对项目人员审核、项目人员变更、项目交付成果质量、项目计划与报告提交、项目验收等工作进行有效管理。

1) 投标人需按照招标文件要求完成项目工作,项目交付的成果应满足采购人关于本项目的招标要求。

2) 投标人需按要求提交项目计划、项目周报。

3) 投标人需配合采购人完成本项目运维服务管理平台运维服务的验收工作。

4) 为确保采购人满意度,投标人需在实施优化阶段应提供现场服务,第一时间落实采购人的调整和优化建议,做到平滑交接。

7.7▲项目问题处理时间(时效性)保障要求:

按照总局对省局运维服务绩效考核标准“运维平台的故障引起全省范围内业务中断4小时(含)以上的(不可抗力因素除外),按次扣0.5分;不按时上报税务总局造成严重后果的,按次扣1分。”以及故障上报处理时限的要求,投标人应提出协助用户定位、排查、解决问题的处理时间保障方案和承诺。

投标人需按以下三项内容自行出具服务期内问题处理时间保障承诺书(加盖公章):

1) 承诺每次故障引起全省范围内业务中断时间均小于4小时;

2) 承诺协助省局按时将运维平台的故障原因上报税务总局;

3) 承诺系统1级故障问题的响应、定位、初步诊断过程在10~15分钟完成。

7.8 项目验收要求:

投标人需按照本项目的验收阶段、验收条件、验收要求、验收内容,配合采

购人开展项目验收工作，提交完整的项目服务验收交付物。

7.8.1 验收阶段划分：

根据本项目的特点、服务期限、采购人的验收要求，本项目的验收工作不分阶段。在全部服务工作结束后，采购人将对投标人的服务内容实施情况、服务效果进行一次验收。

7.8.2 验收条件：

本项目的验收条件要求如下：

- 1) 项目合同服务期满后，投标人已完成本项目的全部运行维护服务工作，服务内容实施情况、服务效果满足招标技术需求；
- 2) 投标人已整理完成项目服务过程中的各类运维服务工作文档、升级完善过程管理文档；
- 3) 投标人已向采购人提出项目服务验收申请。

7.8.3 验收要求：

（1）验收标准要求

投标人需遵照本项目的 ISO 20000 服务规范、税务系统信息安全技术规范及相关要求、与运维服务管理工作相关的国家有关规定 / 标准或规范、招标文件明确的各项服务质量及具体技术指标要求、投标人的投标文件及承诺等验收标准，配合采购人开展项目验收工作。

（2）验收方式及时间要求

服务期限届满当日，投标人需向采购人申请对运维服务进行验收。采购人、投标人需共同参与验收。验收合格后，由采购人出具项目验收报告。

（3）服务考核要求

考核项目	考核内容	考核标准
贵州省税务局 2022 年金税工程运维服务管理平台及全国统一监控平台运维服务	服务质量	未按采购人要求时间内完成远程支持的，或未达到采购人质量要求，每次扣 1000 元。
		不遵从采购人管理制度（规定）、未经采购人同意更换开发服务人员的，每发生一人次，扣 500 元。
		未能按照故障处理时限对故障进行处理，每

考核项目	考核内容	考核标准
		出现一次扣除 1000 元。

(4) 验收争议事项解决要求

依据采购文件及响应文件及其合同约定解决，采购文件及响应文件及其合同未约定的，双方友好协商解决仍有争议的，提交有资质的第三方鉴定。

采购人履约验收部门不得无故拖延验收，超过规定时限未验收或未提交相关书面意见的，视同验收合格；成交供应商不配合验收、或者对采购人的验收异议未积极响应处理的，视同违约，依法承担列入失信人名录等法律责任。

在验收环节，对于投标人承诺达成的服务，若经检查无法满足服务要求，或经整改仍无法满足服务要求，则甲方将保留追究投标人相关法律或损失的权力。

7.8.4 验收内容：

本项目的验收工作需对运维服务管理平台各项运维服务（日常运维服务、互联网信息推送服务、征期 7×24 小时值班服务、综合监控系统日常运维服务、配置管理系统优化完善服务、运维服务管理平台变更优化与日常运维服务、接口定制与维护服务、高级运维服务等）的实施情况、服务效果进行全面评审和检验。

验收工作的主要内容要求如下：

- 1) 听取投标人的项目服务工作情况汇报。
- 2) 检查系统是否达到项目合同书的各项服务要求。
- 3) 审核投标人所提供的文件、数据、技术文档等资料，检验这些资料是否符合国家或有关部门的相关要求。
- 4) 根据技术标准、建设规范，检查运维管理平台的升级完善、运维服务的各项技术指标是否达到要求。
- 5) 检查系统中发现的缺陷及遗留问题的解决情况、系统运行准备工作等情况，确定能否移交投入运行。
- 6) 检查系统使用操作人员、维护管理人员、其他第三方人员通过培训能否达到熟练进行系统使用操作和维护管理的程度。
- 7) 检查相关运维服务管理规章制度是否建立和健全。

7.9 主要交付物：

投标人在项目结束时，应及时向招标人交付所有技术成果（可运行系统、源

程序、技术文档等)、运维服务工作成果(系统运行状况的评估报告、税务业务应用系统征期运行情况报告、定期运维数据报告(业务系统可用性监控报告、基础层(IT 基础设施)故障报告、风险分析报告)、故障受理报告、故障处理报告、故障解决方案、日常运维建议或维护方案、运维报告(月报、年报)等),不得直接将该技术成果用于与招标人无关的开发。

在项目升级完善开发过程中,为确保技术的一致性和完整性,投标人需按照产品移交计划分层次、分阶段进行技术成果交付。

投标人应在验收阶段将系统的全部有关技术文件、详细设计资料、测试报告、验收报告、用户文档等资料交付给国家税务总局贵州省税务局,不得有所保留。投标人应保证交付文档的质量,做到文档的内容齐全、标记正确、文字清楚、数据准确、图文表一致,并应由采购人对资料完备性、内容针对性、内容充分性、内容一致性、文字明确性、图表详实性、易读性、文档价值等进行审查确认。

八、采购标的其它技术要求

8.1 项目保密要求:

中标人与采购人签署采购合同时,需对其所有项目参与人员提供项目保密职责担保,并需由中标人及其所有项目参与人员与采购人分别签订《安全协议》、《保密承诺书》,严格履行安全协议和保密承诺书条款。

中标人及其所有项目参与人员应严格遵守采购人的保密要求,不得以任何形式向第三方传播由采购人所提供的资料。

中标人在未经过采购人书面批准的情况下,不得将任何采购人认为涉及数据安全观点、数据、系统结构信息、测试结论以及测试记录传播、披露和使用。未经采购人同意,中标人不得擅自修改任何程序和数据。

项目保密期限不受本项目服务期限的限制,在本项目的服务合同履行完毕后,保密信息接受方仍应按照国家有关规定来承担保密义务。

8.2 知识产权界定与保护要求:

采购人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、修改权。

除本项目工作所需外,未经采购人书面同意,投标人不得擅自使用、复制采购人的商标、标志、数据信息、文档及其他资料。

中标人应保证在本项目中所有预装和为本项目安装的软件为在中国境内具有合法版权或使用权的正版软件，且无质量瑕疵。

中标人应保证所提供的产品及服务不侵犯第三方知识产权，否则，由此给采购人造成的损失由投标人来承担。

8.3 知识转移要求：

中标人需将项目运维服务、升级完善过程中所产生的运维服务知识与经验技能资料、运维服务工作方案、运维问题解决方案、运维工作总结报告、升级完善开发与实施文档（需求分析报告、设计方案、源代码、部署方案、实施方案等），通过培训和文档等形式，转移给采购人。

8.4 项目归档要求：

中标人应按照税务总局要求，结合采购人对项目文档的质量、数量、提供方式、提供时间等要求，对项目中系统运行维护、升级完善等服务工作所涉及的文档进行整理，并提交给采购人进行归档。

8.5 项目交接要求：

项目完成后，中标人应将项目相关的所有报告、材料、过程文件全部交接给采购人，不得有所保留。交接的所有资料都必须为简体中文，且清楚明了。

8.6 运维办公环境要求：

运维服务标所需的软硬件运维工具应由中标人自行提供，采购人只提供必要的运维办公环境。

8.7 服务承诺要求：

投标人需对有关时间、数量等方面的服务需求，以及必须达到的服务需求，做出服务承诺。

九、需要满足的商务要求：

实现本项目目标的所有技术要求，包括但不限于取得采购标的时间、地点、财务和服务要求。

（一）采购人取得采购标的时间（期限）

若合同签订日期早于2022年9月14日，则从9月14日开始提供运维服务；若合同签订日期晚于9月14日，则从合同签订生效之日起提供运维服务，服务期一年。

（二）采购人取得采购标的地点（范围）

实施地点：国家税务总局贵州省税务局。

（三）本项目的付款进度和方式

在合同中具体约定付款进度和方式。

（四）采购标的所需的包装和运输
不涉及。

（五）采购标的所需的售后服务
不涉及。

（六）采购标的所需的保险
不涉及。

（七）采购标的的其它商务要求

1、报价要求

报价为包干报价，包括中标供应商派驻到采购人运维工作现场及远程、后台等方式提供本项目的运维服务的所有人员工资薪金、福利报酬、差旅、税费、利润等费用。除此报价外，采购人不再支付任何费用。

2、合同签订要求

双方根据招标文件和投标文件补充完善招标文件中的“合同（参考）”，不得对招标文件和投标文件作实质性更改。于中标公告及中标通知书发出之日起30日内签订合同。

3、合同服务费用扣减或合同取消要求

投标人需自行书面承诺并加盖鲜章，充分理解以下合同服务费用扣减或合同取消要求条款：

由于中标供应商原因而不能有效完成运维服务工作的，采购人有权按比例扣减服务费用（合同约定），直至取消合同。

本项目服务期的前2个月为观察期，在此期间，采购人将考察中标人的服务能力和服务质量，出现1次违约或服务不达标的情况，或中标人在整个项目服务期内出现2次及以上违约或服务不达标的情况，则采购人有权立即终止服务合同及将依法将中标人列入失信黑名单，并对造成的不良后果要求中标人予以赔偿。

十、评标办法及定标原则：

根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部 2017 年第 87 号令）规定, 本项目采用综合评标法，具体如下：

注：投标人提供的佐证资料模糊不清晰的，视同未提供。

评审因素		分值	考核内容
投标报价（10 分）		10	投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) ×10 1. 评标基准价，指满足招标文件要求且投标报价最低，其报价分为满分。 2. 评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价（因本项目专门面向中小企业采购，不再实行价格扣除优惠）。 3. 评标委员会只对资格性检查和符合性审查合格的投标文件进行价格评审。超过项目预算的投标报价按无效投标处理。
履约能力（26 分）	公司资质	11	1. 具有 ISO/IEC 20000 服务管理体系认证证书的，得 3 分。 2. 具有 ISO/IEC 27001 信息安全管理体系统认证证书的，得 3 分。 3. 具有 ITSS 信息服务服务运行维护标准符合性认证资质证书（三级及以上）的，得 2 分，三级以下得 1 分，没有不得分。 4. CMMI 认证协会颁发的 CMM 5/ CMMI 5 资质的，得 3 分；CMM 4/ CMMI 4 资质的得 2 分；CMM 3/ CMMI 3 资质的得 1 分，CMM 3/ CMMI 3 以下资质的得 0.5 分，没有不得分。
	成功案例	15	2019 年 1 月以来（以合同签订日期为准）投标人独立承担的软件运维服务类项目案例（15 分）： 具有软件运维服务类项目的，每提供 1 个合同得 3 分，最多得 15 分。 提供合同首页、金额页、签字盖章页、合同标的内容页等证明材料的复印件并加盖投标人公章。
技术或者服务水平（62 分）	技术力量	4	项目总监或项目经理具有有效的信息系统项目管理师证书或 PMP 项目管理师证书的，每提供一个证书得 2 分，最多得 4 分。 提供人员资质证书复印件及由投标人缴纳的近 1 年的个人社保证明及劳动合同复印件并加盖投标人公章。
	技术需求响应情况	26	全部满足招标文件相关技术需求非标★条款（即：标注“▲”号的重要项、未标注“▲”号的非重要项），并能出具相应证明或承诺书的，得满分 26 分。 1. 重要项（标注“▲”号项）评分标准（17 分）：不满足本招标文件相关技术需求中标注“▲”号条款的，每不满足一项扣 7 分，有 2 条及以上标注“▲”号的条款不满足的，此部分（重要项部分）不得分。 “▲”标注的技术要求为重要服务内容，投标人需自行出具能力证明或承诺书并加盖公章，承诺能满足此部分要求。 2. 非重要项（未标注“▲”号项）评分标准（9 分）：不满足本招标文件相关技术需求中未标注“▲”号的条款的，每不满足一条扣除 3 分；有 4 条及以上条款不满足的，此部分（非重要项部分）不得分。
	问题处理	17	按照采购人运维服务绩效考核标准“运维平台的故障引起全省范围内业务中断 4 小时（含）以上的（不可抗力因素除外），

评审因素		分值	考核内容
	时间保障		按次扣 0.5 分；不按时上报税务总局造成严重后果的，按次扣 1 分。”以及故障上报处理时限的要求，对投标人协助用户定位、排查、解决问题的处理时间保障方案和承诺情况进行评分，投标人需按以下三项内容自行出具服务期内问题处理时间保障承诺书，并加盖公章，不提供不得分： 1. 承诺每次故障引起全省范围内业务中断时间均小于 4 小时的，得 3 分，其他不得分； 2. 承诺协助省局按时将运维平台的故障原因上报税务总局的，得 2 分，其他不得分； 3. 承诺系统 1 级故障问题的响应、定位、初步诊断时限：在 10～15 分钟完成的，得 12 分；在 15～30 分钟完成的，得 6 分；在 30 分钟以上完成的，得 0 分；
	项目需求理解	5	（一）投标人应对运维平台进行深入分析理解。（3 分） 投标人应从服务层面对运维平台进行整体分析理解，准确理解运维平台的总体架构、应用关联架构、分层体系架构、应用访问架构、服务分层架构、数据架构、数据流、系统部署。 投标人应从服务层面对运维平台进行整体分析理解，准确理解总局运维平台的总体架构、应用关联架构、分层体系架构、应用访问架构、服务分层架构、数据架构、数据流、系统部署。 同时，应从系统功能层面对运维平台功能进行分析理解，准确理解运维平台的功能划分、主要功能描述。此外，应从业务需求方面对运维平台的系统内、外部系统集成关系及接口进行描述。 评分标准：理解完整性、准确性的得 3 分，理解基本完整性和准确性的得 2 分，理解不完整的得 0—1 分。 （二）投标人应阐述对税务总局运维规范、运维服务的规程和流程的理解。（2 分） 评分标准：理解完整性、准确性的得 2 分，理解基本完整性、准确性的得 1 分，不理解或未提供的得 0 分。
	运行维护方案	8	投标人应提供日常运维服务方案、互联网信息推送服务、征期 7×24 小时值班服务、综合监控系统日常运维服务方案、配置管理系统优化完善服务、运维服务管理平台变更优化与日常运维服务方案、接口定制与维护服务方案、高级运维服务。（8 分） 以下各分项评分标准：根据各类方案的完整性、合理性、实用性、完备性、先进性、适用性、可操作性、优劣程度进行评分：提供的方案内容全面，具有较强操作性，得 1 分；方案基本合理，具有基本的可操作性，得 0.5 分；方案不合理，可操作性较差，得 0 分。 （1）日常运维服务方案的服务方式先进，对业务系统运行保障工作的支持程度高，日常运维现场技术支持、日常巡检、业务系统健康检查、业务系统可用性故障处理、IT 基础设施可用性故障处理、运维平台故障处理、应急保障、运维平台补丁

评审因素		分值	考核内容
			发布与升级安装等服务方案完备。 (2) 互联网信息推送服务方案完整、合理、实用，服务方式先进，在省局与总局运维平台衔接、运维监控数据互联网端整合、省局运维平台监控数据上传总局运维平台、系统可用性与性能曲线图推送、应用层告警信息推送、待办任务信息提醒、系统日常巡检结果查看、在线故障分析处理等方面的适用性、可操作性强。 (3) 征期 7×24 小时值班服务方案完整、合理、实用，服务方式先进，在核心税务业务应用系统实时监控与问题提醒、运维问题服务工单创建与故障处理的提醒和反馈、运维监控工具使用技术支持与系统故障定位分析和协同解决、税务业务应用系统的征期运行情况报告与相关数据整理等方面具有很强的适用性、可操作性，可有效支撑征期 7×24 小时值班服务工作。 (4) 综合监控系统运维服务方案完整、合理，服务方式先进，对金税三期核心系统、运维平台、相关 IT 基础设施监控的支持程度高，与服务管理系统的集成、衔接情况良好。 (5) 配置管理系统优化完善服务完整、合理、实用，服务方式先进，在配置项信息指标体系（配置项数据模板）优化完善服务、配置项类型维护功能优化完善服务、配置信息查询功能优化完善服务、配置信息统计分析报表功能优化完善服务方面具有很强的适用性、可操作性，可有力支持运维监控、服务流程管理工作，有效支撑配置管理工作。 (6) 运维服务管理平台变更优化与运维服务方案完整、合理，服务方式先进，各类变更、优化、数据维护服务方案完备、适用。 (7) 对国家税务总局贵州省税务局“金税三期运维服务管理平台”与总局运维服务管理平台的对接内容及数据口径的理解分析准确，接口定制与维护服务方案合理、实用、完整、可操作、方案优秀。 (8) 高级运维服务方案完整、合理、实用，服务方式先进，对后台数据提取技术支持、重大疑难运维故障分析、定期运维数据报告等服务的支撑程度高。
	升级完善过程管理方案	2	评分标准：根据投标人升级完善过程（开发、测试等）管理方案的完整性、合理性、可操作性、优劣程度进行评分，提供的方案内容全面，具有较强操作性，得 2 分；方案基本合理，具有基本的可操作性，得 1 分；方案不合理，可操作性较差，得 0 分。
落实政府采购政策（2 分）		2	1. 促进中小企业发展：专门面向中小企业采购，不再给予价格扣除优惠。 2. 技术创新：提供国家主管部门颁发的有效的创新证书，给予 1 分的加分。 3. 少数民族及少数民族地区政策性加分：

评审因素	分值	考核内容
		对原产地在少数民族自治区和享受少数民族自治待遇的省份的投标主产品(不含附带产品)，享受政策性加分和价格扣除，在总得分基础上加 1 分。投标主产品按照不得低于本采购项目预算金额 50%进行确定。
总分	100	

注：1、“履约能力”考察投标供应商或厂商的整体实力；“技术或者服务水平”考察投标供应商对本项目的实际资源投入。

2、符合条件的中小企业指依据《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46 号）第十一条规定，在投标文件中出具《中小企业声明函》；符合条件的监狱企业指依据《财政部 司法部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）规定，在投标文件中出具由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；符合条件的残疾人福利企业指依据《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）规定，在投标文件中出具《残疾人福利性单位声明函》。

十一、评审委员会组成

评审委员会组成

本项目评标委员会：评审专家 4 人+采购人代表 1 人。专家专业类型及采购人代表在开标前 1 天由需求部门推荐，经政府采购领导小组办公室审核并报经政府采购领导小组组长签字确定，专家在开标当天由代理机构按确定的专业类型提交贵州省公共资源交易中心，由中心工作人员按规定在省综合评标专家库内随机抽取。

十二、公示期：3 个工作日

十三、意见的反馈的方式

邮箱：805679468@qq.com

电话：18286009593