

采 购 人：国家税务总局河北省税务局

项目名称：社保费征收子系统运维项目

项目编号：XMBH-FZC2022009

磋商编号：HBCT-220328-007

竞争性磋商文件

第二部分 技术部分

磋商代理：河北省成套招标有限公司

地址：石家庄市工农路 486 号
邮编：050081

电话：0311-83086890
传真：0311-83086927

一、项目概述

（一）项目背景

2018 年，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《国税地税征管体制改革方案》，明确从 2019 年 1 月 1 日起，将各项社会保险费交由税务部门统一征收。按照税务总局统一部署，河北省税务局于 2019 年 1 月 1 日上线河北税务 2023 年社保费征管信息系统（标准版）。

河北税务 2023 年社保费征收子系统是河北税务 2023 年社保费征管信息系统（标准版）的核心业务系统之一，系统专业度高且集成系统多，日常环境保障、升级发版、运行维护、数据批量处理、查询统计等工作量大、技术要求高。为保障系统平稳运行，及时优化系统性能和功能，解决系统运行中的问题，快速响应用户服务请求，确保河北省社会保险费正常征缴，需采购相关技术服务。

该项目采购 5 名运维人员驻场为国家税务总局河北省税务局提供河北税务 2023 年社保费征收子系统的运维服务。项目预算 91 万元。

（二）系统建设现状

1. 业务类型介绍

社保费征收子系统主要涉及两类业务：操作型业务和查询类业务。

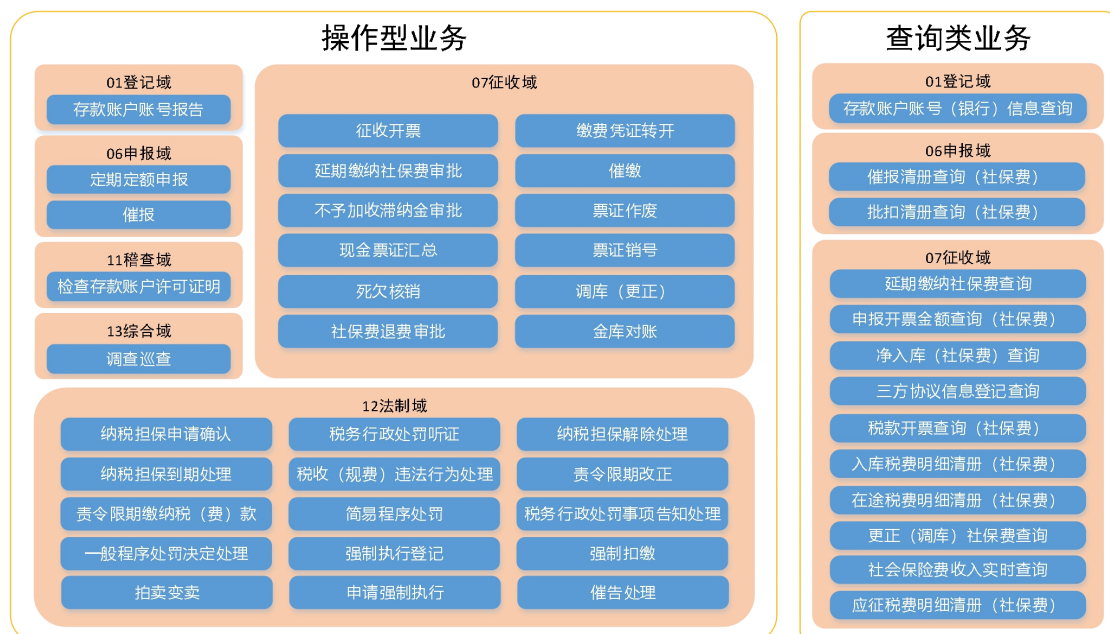
（1）操作型业务，涉及登记域、申报域、征收域、稽查域、法制域和综合域，共六个业务域，37 条业务流程，127 个功能。此类业务，主要面向税务局各个岗位的操作人员，支撑和保障税

务部门日常涉费业务的开展，完成诸如单位缴费人一般征收开票、缴纳费款后上解、入库销号等业务办理，以及包括通过税库银通道完成费款缴纳并自动销号的业务处理；完成个人缴费人一般征收开票缴纳费款，包括税银模式缴纳费款到待报解账户，并与商业银行日切流水对账后再现金票证汇总到国库等业务的办理；同时完成后续金库对账、与人社、医保部门衔接完成社保费退费 and 退费附列资料传递等业务办理。

（2）查询类业务，涉及登记域、申报域和征收域，共三个业务域，41项查询功能。此类业务，主要面向税务局各个岗位的操作人员及统计分析人员，支撑和保障税务部门日常涉费业务的查询需要，满足诸如税款开票查询、已上解未入库查询、更正（调库）社保费查询、入库税费明细清册、批扣清册查询和入库流水对账等查询需求。

2. 系统业务架构

根据社保费征收子系统的业务特点，整体业务架构如下图所示：



3. 系统技术架构

社保费征收子系统主要由 12 个应用和 3 个数据库组成，其中：

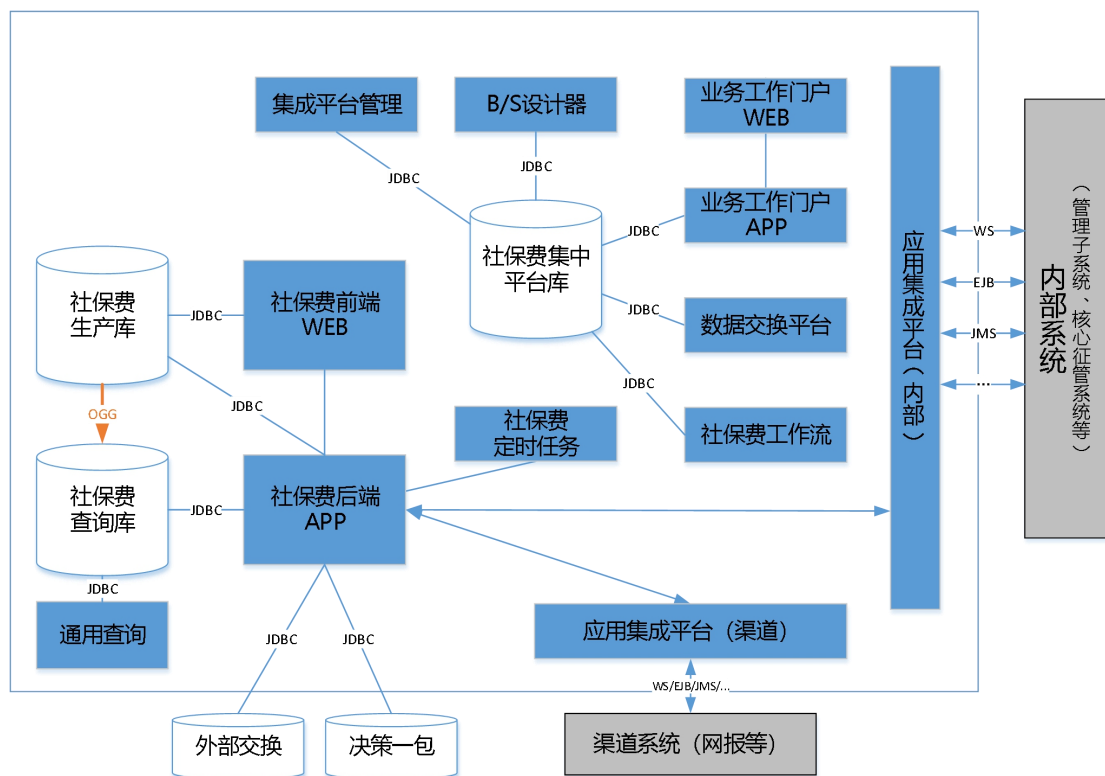
（1）业务服务应用 3 个，分别为：社保费前端 WEB、业务工作门户 WEB、B/S 设计器；

（2）业务处理应用 7 个，分别为：社保费后端 APP、通用查询、应用集成平台（内部）、社保费定时任务、社保费 workflow、业务工作门户 APP、集成平台管理；

（3）前置支撑应用 2 个，分别为：应用集成平台（渠道）、数据交换平台；

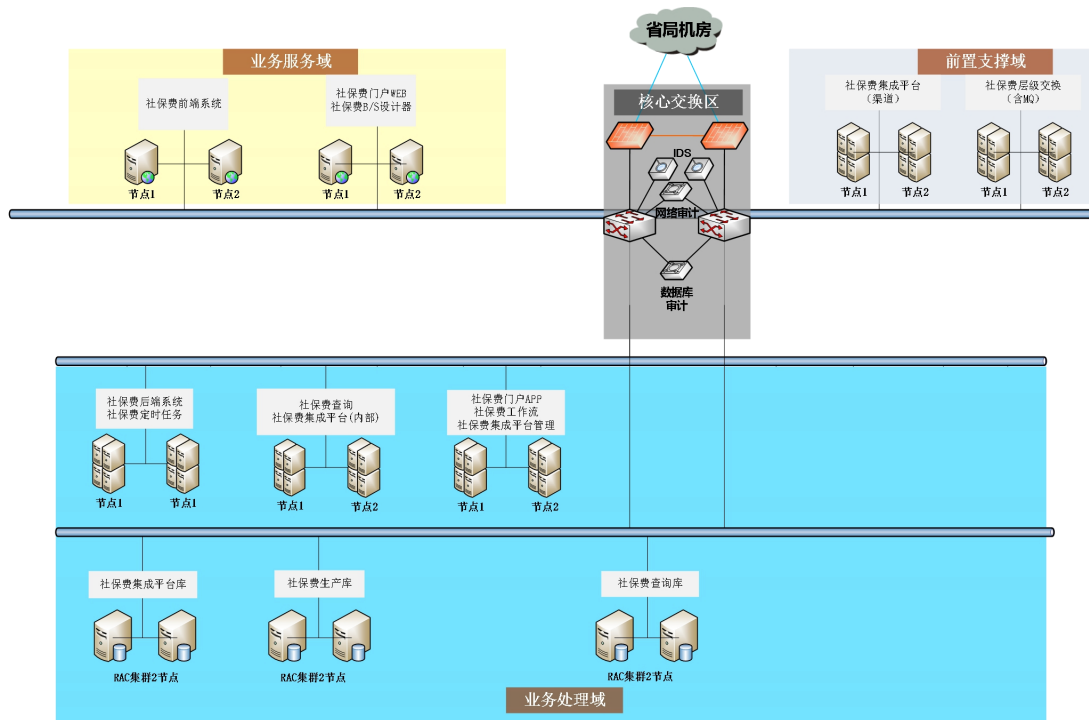
（4）省局数据库 3 个，包括社保费生产库、社保费查询库、社保费集成平台库。

社保费征收子系统的应用架构，如下图所示：



4. 系统部署情况

社保费征收子系统采用省局集中部署模式，应用部署架构情况如下图所示：



社保费征收子系统应用部署在三个业务安全域，分别为：

(1) 业务服务域

应用服务器：业务工作门户 WEB、B/S 设计器、社保费前端 WEB，其中业务工作门户 WEB 与 B/S 设计器应用采用同服务器部署。

(2) 业务处理域

应用服务器：社保费后端 APP、社保费定时任务、通用查询、应用集成平台(内部)、业务工作门户 APP、社保费工作流、集成平台管理。其中社保费后端 APP 与社保费定时任务在同服务器部署,应用集成平台（内部）与通用查询同服务器部署,业务工作门户 APP、社保费工作流与集成平台管理同服务器部署。

数据库服务器：社保费生产库、社保费查询库、社保费集成

平台库。

（3）前置支撑域

应用服务器：应用集成平台（渠道）、数据交换平台。

（三）项目内容

1. 项目建设目标

本项目目标是为河北税务2023年社保费征收子系统及应用总集成系统运维工作提供及时、高效、全方位的售后服务与技术支持，为本项目建立独立的运维服务和技术支持组织，提供该组织的分工安排、详细的人员组成情况等，服从采购人的统一调度与管理。

2. 项目采购内容

河北税务2023年社保费征收子系统及应用总集成服务内容包含采购方安排的各项运行维护相关工作，包括但不限于以下方面：

（1）应用运行环境运维

河北税务2023年社保费征收子系统及应用总集成系统应用运行环境包括生产环境、预生产环境以及对应数据库（包含集成平台库、查询库、副本库）。应用运行环境运维工作包括对应用运行环境及数据库的补丁测试、版本验证、升级安装、配置优化和系统维护、生产环境监控及健康检查、故障排除、问题处理、数据查询、数据维护、数据应用支持系统备份和省局交办的其他相关工作等。

- ◆日常监控和巡检；

- ◆日常故障处理；

- ◆环境部署及优化;
- ◆数据同步维护;
- ◆系统软件日常运维及调优;
- ◆根据采购人要求, 完成运行环境各项运维工作;
- ◆根据采购人要求, 定期形成监控报告, 并向采购方提供运行环境相关资料和监控报告。

(2) 社保数据维护

对由于数据迁移、基础数据采集以及操作失误等原因导致数据错误的情况, 提出解决方案经采购人审批确认后, 进行数据修改。配合采购人对问题数据进行跟踪、定位。

(3) 总集成服务

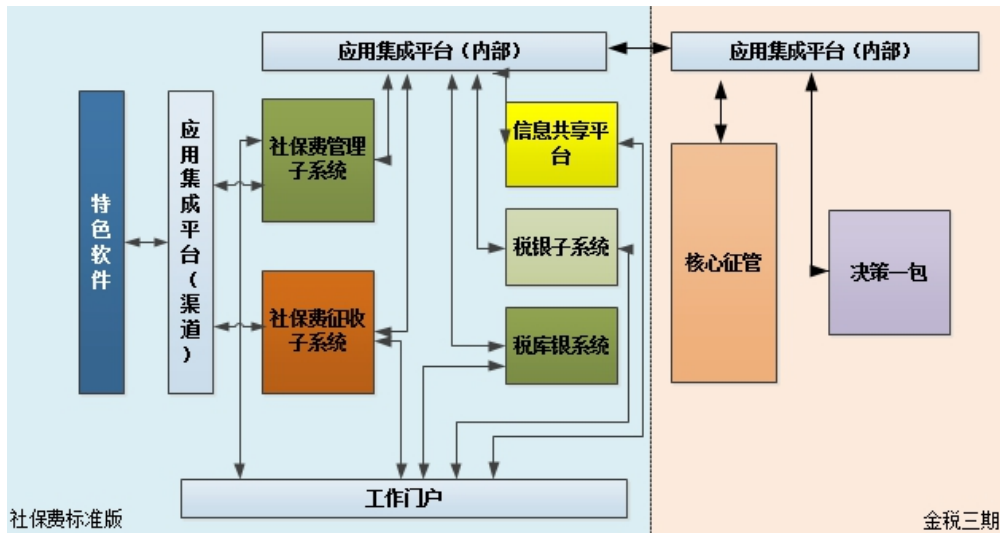
- ◆提供集成平台、渠道平台及ESB平台的监控;
- ◆配合采购人提供新接入系统的服务对照、联调测试等工作;
- ◆因政策调整后征管系统进行版本更新, 协调各相关厂商进行功能联调、测试;
- ◆承担已接入系统的综合问题排查;
- ◆对采购人数据使用进行技术支持。

3. 项目实施要求

(1) 项目实施时间: 2023 年 2 月 1 日至 2024 年 1 月 31 日。

(2) 项目实施地点: 国家税务总局河北省税务局。

(3) 项目实施范围: 根据社保费标准版系统总体规划, 社保费征收子系统作为社保费标准版系统的一部分, 与社保费管理子系统、社保费税银子系统、信息共享平台、核心征管系统、国库银系统和决策支持一包系统间集成架构如下图:



(4) 项目边界:

1) 与标准版其他子系统边界

① 社保费管理子系统

社保费管理子系统作为社保费登记的源头，向社保费征收子系统实时提供社保费登记信息、自然人登记信息以及个人银行查缴申报信息。社保费征收子系统为社保费管理子系统提供申报表应征信息存储、欠费信息查询、扣款情况查询等，并且对整个税费业务办理过程中的风险点，提供稽查支持。

② 信息共享平台

在社保费征收子系统与信息共享平台的集成中，社保费征收子系统作为提供方，主要是给信息共享平台反馈缴费人退费申请信息、退费银行账号更正信息。社保费征收子系统作为消费方，主要是从信息共享平台获取人社、医保部门退费结果数据用于后续业务的办理。

③ 税银子系统

社保费税银子系统是税务与商业银行的税银交互渠道，针对缴费人征缴信息进行交互，便于缴费人在商业银行缴费渠道的畅

通。社保费税银子系统建立了税、行之间先进、高效、实用、可靠的电子信息通道。社保费征收子系统通过调用税银子系统提供的接口，将社会保险费直接缴入各地统筹账户，实现社保费的日清对账和协议签订等工作。

2) 与税收相关系统的边界

①核心征管系统

核心征管系统提供企业纳税人的基础信息，包括企业的税务登记信息、企业的存款账户账号报告信息、三方协议信息。核心征管系统统一管理票证信息，包括提供纸质税票的票证号码、统一完成票证的结报缴销。另外核心征管系统中统一管理税务机关内部的标准代码、税务人员信息、文书字号编码等基础信息。

社保费征收子系统作为消费方，从核心征管系统获取企业登记信息、标准代码、票证信息、税务人员信息等基础数据；社保费征收子系统作为提供方，需要将票证使用情况同步至核心征管系统统一管理。

②决策支持一包

社保费标准版系统以社保费查询库、社保费征收子系统生产库作为数据源，向决策一包数据仓库同步生产数据，数据包含代码权限、业务表等数据。

在费款核算方面，为满足决策一包会计核算实时核算的和提高核算加工效率的要求，社保费征收子系统在涉及核算的相关业务表，由社保费征收子系统生产库直接同步至决策一包会计核算库，避免查询库的 OGG 延迟，以满足核算的需要。

③税库银系统

税库银系统是税务、国库与商业银行的电子信息交互渠道。社保费征收子系统通过调用税库银系统提供的接口，完成费款的征缴、入库、退库、更正和对账等业务处理。

3) 与缴费人端的边界

社保费征收子系统提供标准应用和数据接口，地方自建缴费人端（如电子税务局、“掌上办”渠道）通过统一的接口规范、内外网安全交换机制，实现与社保费标准版（征收子系统）的互联，完成社保费协议签订、缴费等业务的“无接触式”处理。

二、投标/响应要求

（一）供应商资质要求

1. 必备资质

（1）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商基本条件；

（2）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项目下的政府采购活动；

（3）供应商在人员、资金、设备等方面具有相应的履约能力；

（4）具备近一年以内、任意两个月依法缴纳税收和依法缴纳社会保障资金的相关材料；

（5）提供参加政府采购活动前3年内（不足3年的，提供成立至今）在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；

（6）供应商不得被列入失信被执行人名单、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等。

2. 优选条件

- (1) 有效期内的 ISO9001 质量管理体系资质。
- (2) 有效期内的 ISO/IEC 20000 信息技术服务管理体系认证。
- (3) 有效期内的 ISO/IEC 27001 2013 信息安全管理体系统认证。
- (4) 有效期内的 ITSS 信息技术服务运行维护二级。
- (5) 具有软件能力成熟度模型认证 CMM3/CMMI3 及以上资质认证。

3. 其他要求

本项目不接受以联合体形式参加；不得转包或分包。

(二) 投标/响应文件技术部分的响应内容要求

1. 总体要求

供应商必须针对技术部分中的需求逐个或分块做出实质性响应，其响应与招标文件内容采用同样的顺序。对每个需求的响应必须遵循如下规则：

- (1) 重复该需求。
- (2) 用“是/否”响应来表明该需求是否被满足（描述需求）。
- (3) 简要描述投标文件或投标方案如何满足该需求，如果该响应在投标文件其它部分有详述，可在该处简单应答，但必须给出确切的位置索引。
- (4) 解释投标文件或投标方案与用户需求之间的偏差；用数量来表示的需求，必须用确切的数字、单位来响应。

2. 项目需求理解

供应商应对项目定位、建设服务目标理解精准，对现有河北

税务 2023 年社保费征收子系统的系统架构、业务逻辑结构、数据标准需求理解全面、深入，对相关业务情况及工作规程认识全面，对各项功能流程描述准确。

3. 运行维护服务方案

供应商应当精准理解河北税务 2023 年社保费征收子系统目标，提供运行维护方案，对如何进行运行维护服务进行阐述，包括但不限于服务方案、服务流程、服务响应时间、服务质量等内容。

4. 技术力量

供应商应就完成此项工作投入的服务团队组织管理及人员安排进行说明。描述投入本项目的人员数量、专业化程度、技术人员等级比例，以及主要管理和技术人员的相关工作经验、相关资质证书、同类项目工作经验等。

5. 验收方案

供应商必须按照本项目要求详细阐述项目验收方案，根据需要验收内容提出切实可行的验收流程。对各项验收指标提出明确的验收前提条件和验收依据及标准，列明需要移交和交付的各类文档及产出物。对验收中可能发现的问题，供应商应提出有效解决办法和补救措施。

6. 知识转移方案

供应商应依照项目要求制定明确的知识转移方案，包括但不限于列明项目各阶段产生的相关文档、培训资料等转移内容或交付物，并具体说明转移方式、时间要求等。

7. 售后服务方案

供应商应依照项目服务质量管理要求和项目特点制定售后服务方案，包括售后服务流程、售后响应时限、应急预案、培训方案、安全与保密措施等。

三、项目需求

（一）业务需求

1. 总体需求

（1）供应商按照采购人的要求，参与本项目要求的系统前、后台运维支持服务。

（2）运维人员每天对本项目要求的系统运行进行监控，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采购人相关主管人员报告。

（3）对系统故障或程序错误造成的数据错误，在授权范围内进行数据调整。

（4）对于受理的系统故障问题，负责给予答复和处理解决。

（5）供应商保证派出人员能胜任运维工作，具有本项目类似系统的运维经验，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。如供应商派出人员的合同到期或申请离职，必须提前两个月通知采购人，并立即从供应商后备人员库中经考核后，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，因供应商无法保证人员的连续性所造成的全部损失由供应商承担，并从费用中扣除。

（6）供应商按照要求，完成河北税务 2023 年社保费征收子系统升级改造。

2. 业务运维内容

业务运维是指保障各应用系统功能能够实现业务需求的过程。具体包括问题解答、问题接收、问题处理、需求变更、问题记录、问题反馈等内容。主要工作内容包括但不限于：

（1）问题接收

通过电话、微信、邮件等方式接收用户提出的各类问题，以及各地市通过运维平台提出的各类河北税务 2023 年社保费征收子系统相关问题。

（2）问题处理

接收用户问题后，先要了解具体操作过程，结合社保费业务实际，分析用户提出问题的合理性。在理解用户问题基础上，详细查看、分析问题现象，通过技术手段从应用以及数据库方面（分析包、过程、函数等）逐层剥开问题，直至找到根源，针对发现的问题按以下原则进行处理：

一般性问题，直接给出合理解决方案；

重大、紧急类问题，直接上报项目相关负责人协调处理；

涉及数据抽取、加工问题，需要协调数据集成相关人员处理；

涉及外系统问题，需要帮助用户定位到外系统具体表或者字段等，然后与用户及相关系统运维人员进行沟通确认，修改相关数据；

涉及程序问题，运维人员需要结合社保费业务以及程序实现逻辑，分析出问题原因，并向开发反馈问题，以便能够出具临时解决方案并在最近版本中及时解决；

涉及需求问题，需要及时与采购人需求人员确认，以便能够尽快反馈用户。

其他类型问题，与采购人相关人员协商解决，并提供采购人同意的解决方案，进行处理。

（3）问题记录

对于接收的各类问题，运维人员处理问题后记录问题现象、问题解决方案等信息，定期形成问题清册。

（4）问题转出

对于不属于项目需求范围内的程序问题，形成转出问题清册，定期转交相应的开发方处理并跟踪问题处理进度。

（5）问题反馈

对于问题的处理结果，及时反馈提出问题的用户。

（二）技术需求

技术运维主要包括对社保费征收子系统的补丁测试、版本验证、升级安装、配置优化和系统维护、生产环境监控及健康检查、故障排除、问题处理、数据查询、数据维护、数据应用支持、系统备份、与各个特色软件的渠道对接及省局交办的其他相关工作。

1. 版本升级

（1）严格执行版本升级发布计划，按时按量完成开发任务，分析软件版本升级对系统的可用性和稳定性可能会产生的影响，提供系统的升级影响评估和升级说明。

（2）按照采购人安排，做好用户测试支持工作，及版本发布后系统功能菜单可用性验证，及时解决版本问题和缺陷。

（3）做好关键版本升级指导。在升级发布的实现方式上，对于重大的、复杂的升级，需要指派专人进行现场实施升级工作

或指导升级工作的进行。

(4) 升级需要发布相关的说明文档，如操作手册等提供给用户使用。

2. 环境保障

遵照规范的运维流程，建立规范、高效的运维管理制度，通过对系统进行实时监控、巡检。其中，监控应以自动化工具和人工巡检相结合的方式，实现 7*24 小时系统运行状态的全面跟踪。巡检工作应由现场专门技术人员开展，按照采购人要求开展巡检工作，并对系统监控巡检各项结果汇总形成巡检报告。巡检报告应记录监控巡检基本情况和责任人，定期上报。

每天对系统进行早晚两次例行巡检。检查主要包括：数据库及 OGG 检查项与应用检查项。

数据库及 OGG 检查项主要包括：CPU 使用率检查、内存使用情况检查、归档空间使用率检查、数据库长时间锁检查、表空间使用率检查、alert 日志检查、磁盘繁忙程度检查、OGG 状态检查等。

应用检查项主要包括系统 CPU 使用率检查、内存使用情况检查、常用文件系统使用率检查、控制台 svr 运行状态、独占线程平均计数、控制台数据源运行状态、数据源活动连接情况等方面日常检查。

3. 应急保障

协助采购人做好事故处理及应急预案和环境保障工作，包括：对难以解决的重大问题进行综合分析，提供整体解决方案，对紧急问题进行应急处理；协助制定事故处理及应急预案；协助

进行系统环境保障工作等。

（1）提供安全保障策略和各种突发事件的应急策略，分析系统运行维护过程中可能发生的各种不确定因素，防范风险，制定事故处理以及应急预案，确保事故能够及时响应并得到有效处理。

（2）因系统异常造成的业务中断，及时响应、快速到位，按照紧急问题处理流程来进行处理，在短时间内解决问题。

（3）完成系统日常运行情况监控工作。协助采购人对数据库和主机进行周期性的检查工作。对发现和接收的问题协助进行调查、诊断、定性后，给出针对性的意见和建议。

4. 数据服务支持

数据服务支持，主要分为数据统计和数据分析类服务，以助于采购人更好地了解系统运行情况及业务支撑情况。

（1）提供社保费征收子系统运营成效分析服务支持。协助采购人完成社保费征收子系统运营成效分析，主要包括征收子系统支撑的应征情况、票证开具情况、缴费扣款情况、费款上解和入库情况、系统运行的稳定性等方面。

（2）提供社保费征收子系统的取数服务支持。

（3）协助完成政策变动和业务调整的需求分析、数据分析。定期或不定期做好数据抽取保障服务和数据加工保障服务。

（三）数据运维

数据运维是运维服务的重要内容之一，包括对录入、导入等保存在系统中的错误数据、垃圾数据进行更正或者删除性的操作及数据查询统计工作。按照维护权限，可分为前台数据维护和后

台数据维护两种情况；按照数据服务模式可以分为数据抽取保障服务和数据加工保障服务。

前台数据维护是指前台操作人员或者监控人员对系统中存在的错误数据，在不影响关联数据准确性的基础上，及时在前台通过系统提供的功能模块所进行的作废、更改、反销号、删除、回退等项操作。

后台数据维护是指前台操作员对错误数据、垃圾数据，不能通过系统提供的功能模块在前台直接进行处理，需要运维人员在后台进行的操作。

（四）总集成服务

应用总集成运维工作是指根据采购人要求组织协调社保费征管信息系统（标准版）各子系统厂商完成相关工作安排，包括完成系统之间集成业务需求分析及概要设计、完成联调测试、定期发布更新标准服务清册、进行跨系统间问题定位、对系统间的重大问题组织进行专题分析、专项报告并汇总审核确认后上报提交采购人、统筹社保费征管信息系统版本发布计划及管理发布流程。

应用总集成运维工作范围涵盖社保费征管信息系统（标准版）全部项目，包括社保费管理子系统、社保费征收子系统和社保费税银子系统项目。

（1）提供集成平台、渠道平台及ESB平台的监控。

（2）配合采购人提供新接入系统的服务对照、联调测试等工作。

（3）因政策调整后征管系统进行版本更新，协调各相关厂

商进行功能联调、测试。

(4) 承担已接入系统的综合问题排查；

(5) 对采购人数据使用进行技术支持。

四、运行维护要求

(一) 技术服务内容

按照采购人要求提供系统变更需求的开发完善、系统安装、升级、调试、性能调优、系统日常运行维护服务、数据提取、基层日常问题解答等。

(二) 服务期限要求

2023 年 2 月 1 日至 2024 年 1 月 31 日。

(三) 服务方式要求

提供的服务是 7×24 小时响应服务，含 7×24 小时的电话技术支持，7×24 小时的移动电话和电子邮件支持，每周的周一至周五 5×8 小时的日常技术支持，且日常工作时间与招标方工作时间保持一致。对于系统问题远程解决的，4 小时内解决，需要到现场的 24 小时内赶到现场维护。

(四) 服务人员要求

项目实施期间，须提供不少于 5 名人员常驻现场，负责技术运维和业务运维，项目驻场人员中必须保证至少 4 人具有 2 年及以上相关信息系统运维工作经验。

(五) 服务管理要求

供应商应承诺在合同约定的时间内提供本项目中规定的全部内容，承诺与本项目的相关单位，进行积极主动的合作。

供应商在服务过程中必须服从采购人的统一协调，采购人

权决定项目执行各方的责任范围，供应商必须严格遵守，并在规定的时间内解决问题。

驻场运维人员要遵循采购人的运维工作流程和管理规定，由采购人提供办公场地与必要工作环境如：内网电脑、内网准入账号等。驻场运维人员为本项目服务期间，统一归采购人调配使用。

供应商在中标后的项目执行过程中，必须保证项目运维人员与投标书及合同中提供的人员完全一致，在合同服务期内未经采购人同意，不得随意更换。

本项目运维人员由于工作能力或工作态度等原因不能完成工作的，或供应商在未得到采购人许可的情况下随意更换运维人员，采购人可根据合同条款进行处理；采购人有权根据自身工作需要，对运维人员的技术能力和实际工作情况评估后提出人员变更要求。

五、项目管理和组织人员要求

（一）项目管理要求

1. 总体要求

项目实施总体上应遵循“统筹规划、统一标准，突出重点、分布实施，整合资源、讲究实效，加强管理、保证安全”的工作原则。在网络安全和信息化领导小组统一领导下，综合考虑各方面实际情况，按照一体化指导思想，制定科学合理、切实可行的工作计划，保障项目工作按期完成。

2. 进度管理要求

供应商必须采用科学合理的方法确定进度目标，并从制度上和技术上落实进度控制，在保证质量的基础上，实现整体计划目

标。

供应商制定行之有效的项目计划管理方案，明确每个项目参与者的工作任务，按照采购人要求制定系统运行维护、系统升级完善实施计划，建立项目工作月报、周报制度，妥善保存各种运维工单等项目资料。

3. 项目配置管理

供应商应制定项目配置管理计划，设置系统配置管理项，明确交付物版本控制方法等。建立项目配置文件管理库，保存项目开发中的记录性文件、脚本、代码及口径说明等。

4. 项目变更管理

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

5. 项目质量管理

供应商应当按照采购人要求制定出项目的质量管理标准，确保项目所有成员理解并执行该标准。在项目的实施过程中，供应商应安排专人对项目的质量情况进行跟踪，并通过项目的监控、检查、纠错、贯彻等阶段，及时纠正可能引起目标偏差的问题，保证项目的实施过程符合预定的项目质量管理标准，保障项目质量管理的完整性、正确性和可追溯性。

6. 项目风险管理

供应商应针对运行维护和优化完善的工作要求，详细分析项目过程中可能出现的各类风险，制定完善的风险管理策略，以有效控制风险发生。

7. 项目沟通管理

项目实施过程中，供应商须通过建立行之有效的沟通方式，如组织例会、及时汇报等加强与采购人的沟通。

（1）供应商须遵守采购人项目管理相关规定，接受采购人项目管理机构和项目负责人的领导，指定负责人与采购人保持沟通和协调。

（2）供应商须建立项目例会制度，就项目进展情况、存在的问题、需要协调的主要事项、下一阶段工作计划等与采购人进行适时的沟通协调。

（二）项目组织和人员要求

1. 对项目团队的要求

（1）项目团队有明确的分工框架，按照要求，制定岗位职责，明确服务流程和规范。

（2）项目团队应有内部绩效考核机制，能围绕采购人服务目标和要求开展绩效考核，提高服务质量和效率。

（3）项目团队的人员要求相对稳定，不得更换团队成员，更换团队成员需获得采购人同意。

2. 对项目驻场人员的要求

项目实施期间，须提供不少于 5 名人员常驻现场，含技术运维人员 1 人，数据提取人员 1 人，业务运维人员 2 人，项目经理 1 人。

（1）项目经理

供应商应选派专人担任项目经理，所派人员应具有丰富的项目管理工作经验、相关证书及信息化项目的实施经验。具有 2 年及以上项目管理经验、具备信息系统项目管理师证书或 PMP 证书或 IPMP 证书、成功实施两个及以上信息化建设项目实际经验的给予加分。

（2）技术运维人员

负责对河北税务 2023 年社保费征收子系统和应用总集成系统进行日常监控检查、系统故障分析处理、OGG 维护、系统升级发布等技术支持，应具备以下能力：

- ①较强的责任心，必须熟悉社保费征收子系统及应用总集成系统架构、部署方式、部署规范；
- ②熟悉社保费征收子系统及应用总集成系统版本发布规范；
- ③良好的 weblogic、oracle 知识和经验储备；
- ④熟悉 AIX 或 UNIX 操作系统；
- ⑤熟悉 OGG 同步机制和相关工具。

（3）业务运维人员

负责对操作类问题进行及时全面的解答，为税务人员提供咨询服务，辅助税务人员完成业务处理操作；对于前台业务无法正常处理的异常情况，按照数据运维流程进行后台数据维护，使问题得到有效解决。应具备以下能力：

- ①良好的职业道德；
- ②较强的责任心；
- ③良好的沟通能力；

- ④熟悉社保费征收子系统及应用总集成系统；
- ⑤具有一定的问题分析能力，能够及时准确的定位问题；
- ⑥社保费学习意愿与学习能力。

（4）数据提取人员

负责因现有信息系统无法完全满足要求，税务总局或省局各部门提出的临时数据查询统计和数据抽取工作，按需求编写查询脚本。主要包含：税务总局临时要求上报的相关数据；省局各部门提出的临时数据查询统计紧急要求，现有应用系统又不能满足的需求；各级部门领导需要临时掌握了解的社保费数据。应具备以下能力：

- ① 精通 PL/SQL 等工具的使用；
- ② 精通使用 Oracle 数据库；
- ③ 熟悉河北税务 2023 年社保费征收子系统后台表业务逻辑；
- ④ 具有较强的沟通和学习能力，了解社保费征管知识。

3. 项目人员管理

采购人有权要求供应商撤换不符合要求的驻场人员，供应商须在一周之内调换符合采购人要求的项目组成员。

供应商如需调整驻场人员，须提前一个月向采购人提出书面申请，待同意后方可实行。

因运维人员离职，对技术支持工作造成不良影响的，由供应商承担相关责任。

驻场运维人员应专职从事本项目运行维护支持服务工作，统一由采购人运维部门管理，不得从事其它工作。

六、验收要求

（一）验收阶段

1. 总体要求

项目验收工作以本项目合同书、验收前双方确认的补充工作需求书等为依据。通过对项目进行验收，验证项目工作成果是否符合要求，功能实现的正确性及运行安全可靠。通过项目验收工作，发现工作过程中存在的、潜在的问题，最大限度保证项目工程质量。

2. 人员安排

验收工作由采购人组织实施，由验收参与方（采购人、供应商、第三方）等共同完成，验收工作按采购人要求进行。

供应商应配合完成项目的验收工作，提交项目验收相关产出物，经项目单位确认后项目进行验收。

3. 验收依据

项目验收工作以本项目合同书、验收前双方确认的补充工作需求书等为依据。

供应商提供的各类文档应内容完整、描述清晰、版本最新，各类方案要求实现目标明确、工作措施得力、可操作性强、具有前瞻性。产出物应提供电子和纸质两种介质，并保持版本一致。

对验收中发现的问题，供应商应提出有效解决办法和措施，经采购人确认后实施。

（二）验收交付物清单

项目过程文档名称	介质形式
《系统运行维护方案》	电子、纸质

《系统应急保障方案》	电子、纸质
《系统健康检查报告》	电子、纸质
《系统运行维护报告》	电子、纸质
《运维问题清册及处理结果》	电子

交付物内容包括但不限于所罗列的各类主要交付物。以上交付物应遵循税收信息化管理规范和要求，并经采购人审核通过。交付物要保证完整、准确、清晰，具有一致性、可跟踪性。

七、售后服务要求

供应商应依照项目服务质量管理要求和项目特点制定售后服务方案，包括售后服务流程、售后响应时限、应急预案、培训方案、安全与保密措施等。

供应商应当提供项目应急保障方案，重点阐述系统运维维护过程中可能存在的风险点、制定应对策略与风险控制措施、应急响应等，方案必须详细、合理、具有较强的可操作性。

八、税收信息化项目开发和应用管理工作要求

（一）过程监理

供应商应与省局指定的监理单位、监理工程师做好对接，监理单位和承建厂商应拟定监理方案，明确监理总工程师代表、监理工程师。项目管理部门、实施单位、业主单位对监理方案进行审定。监理单位按照监理职责对信息化项目开发实施进行过程监理。

（二）中期报告审议

信息化项目进度达到合同要求时间时，供应商应准备项目阶段性验收报告，由项目管理部门组织相关职能部门进行集体审

议，作出通过、有条件通过或不通过等审议结论，及整改意见、建议。供应商应按照审议意见进行整改，整改不通过的将根据相关文件规定或合同约定进行处理。

（三）验收资料审议

项目运维完成后供应商应准备项目验收资料。项目管理部门组织相关职能部门对验收资料进行审议，给出审议意见以及整改建议。项目管理部门将相关职能部门审议意见反馈实施单位，由实施单位自行吸纳后，组织项目验收工作。

（四）信息化服务商纳入失信名单的后果

信息化服务商应自觉守信履约，保障税务信息系统安全稳定运行，服从税务系统失信行为记录制度等相关规定要求，深刻认识被纳入失信名单的严重后果，依法开展相关活动。

信息化服务商是指为河北省税务局提供信息化项目承建、运维、咨询、监理服务或参加相关采购活动的单位或个人。受服务商指派参与税务部门信息化服务工作的个人，其行为纳入服务商行为记录。失信行为包括：（1）违反网络安全管理规定；（2）运维服务质量评价上季度得分被扣减较多，且未按承诺改进到位；（3）违反合同约定的内容；（4）不配合监理工作或对监理经理指出问题整改不到位；（5）攻击或侵入税务信息系统；（6）以明显低于成本的报价恶意竞标；（7）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；（8）另行开发销售合同业务需求范围内，供纳税人、缴费人使用的软件。

九、其他要求

（一）项目保密要求

中标/成交供应商在与采购人签订采购合同时，须同步签订《安全协议》及《保密承诺书》，并严格履行协议和承诺书条款；相关参与人员也需承担保密责任，不得以任何形式向第三方传播，中标/成交供应商应尽到提醒警示义务并承担担保责任。保密期限不受本项目期限限制，项目履行完毕后，保密信息接受方仍应承担保密义务。

（二）知识转移要求

知识转移的目标是中标/成交供应商要采取有效方法、途径保证采购人能顺利完成本项目实施过程中项目移交物的接收及技术知识的吸收和转移。中标/成交供应商须将系统操作、培训课件等知识通过培训和文档等形式转移给采购人。

（三）知识产权要求

本项目运维过程中所涉及到的产出物版权都归采购人所有，中标/成交供应商不得随意将设计本项目的任何信息以任何形式向他人泄露。

（四）项目归档要求

项目团队应做好运维服务的计划与总结，按月向采购人提交运行维护工作计划、值班情况报告、运行维护报告等与项目有关的文档及采购人要求提供的其他文档。