

采 购 人：国家税务总局河北省税务局

项目名称：河北税务 2023 年社保费管理子系统运维服务

项目编号：XMBH-ZC2022013

磋商编号：HBCT-220328-008

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 日上线金税三期社保费征管信息系统（标准版）。

河北税务 2023 年社保费管理子系统是金税三期社保费征管信息系统（标准版）的核心业务系统之一，实现各类缴费主体、缴费人群的管理及业务办理需求，专业性强、覆盖面宽、集成系统多，日常升级、维护、数据处理等工作量大、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，快速处理用户服务请求，确保工作的正常开展，需购买相关技术服务。

该项目采购 6 名运维人员驻场为国家税务总局河北省税务局提供金税三期社保费管理子系统的运维服务。项目预算需 108 万元。

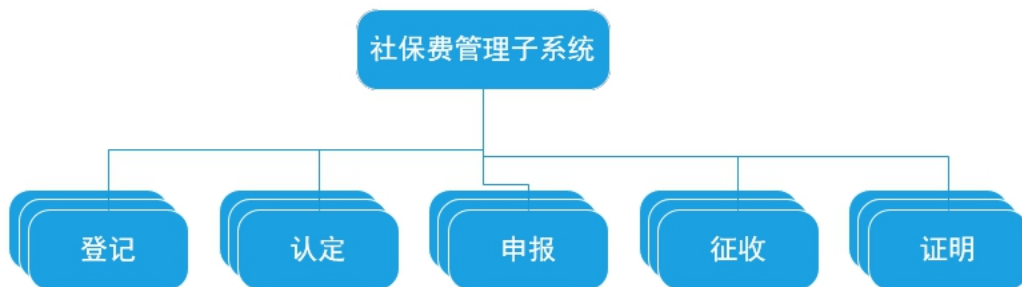
（二）系统建设现状

河北税务 2023 年社保费管理子系统是社保费标准版系统的重要组成部分，是支撑社保费业务正常运行的核心征管系统，管理范围包括单位缴费人（企业、机关事业单位、虚拟户）和个人缴费人（灵活就业、城乡居民），管理险种涉及基本养老、基本医疗、生育、工伤、失业等险种，支撑税务主体与社保费参保主体的关联、缴费人申报缴费、证明打

印等业务。后台涉及大厅 web 应用、核心业务办理、查询统计、接收服务、衔接服务等 26 台服务器；涉及核心数据库、前置库、接收库、衔接库等 13 台数据库；共有 5 个业务域，涉及 23 个业务流程。

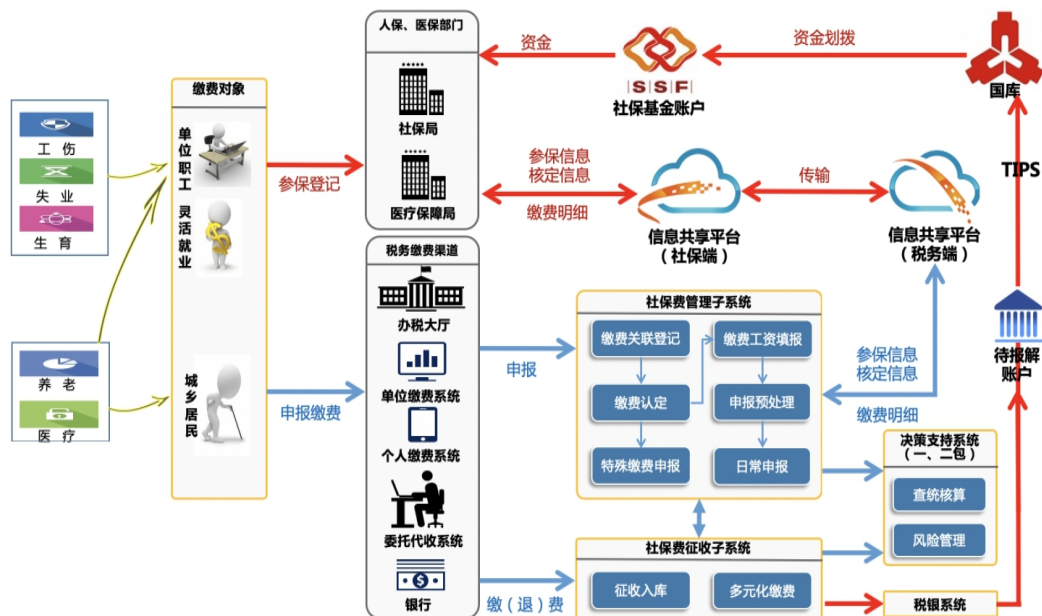
1. 系统业务架构

根据社保费业务特点，管理子系统整体业务架构如下图所示：



2. 系统技术架构

金税三期社保费征管信息系统（标准版）由管理子系统、征收子系统、信息共享平台、税银子系统等组成。



社保费管理子系统部署涉及到多个网络域。

社保费管理子系统在业务专网安全域部署社保费大厅应用、社保费核心服务应用、衔接应用、查询统计四个应用。

社保费大厅应用：实现税务主体与社保费参保主体的关联、缴费人据实申报社保费等功能。集成于金三门户中，对接社保费核心库、社保费前置库、社保费查询库等数据库，与征收子系统、信息共享平台有业务交互配置。

社保费核心服务应用：提供社保费业务核心服务，包括与征收子系统交互接口，纯后台服务，对接社保费核心库、社保费前置库、社保费查询库等数据库，与征收子系统、信息共享平台有业务交互配置。

社保费衔接应用：为社保费接收应用提供衔接服务，纯后台应用。对接社保费核心库、社保费前置库、社保费接收库等数据库，与征收子系统、社保费核心应用有业务交互配置。

社保费查询统计应用：实现社保费各种业务查询功能，集成于金三门户中，连接社保费查询库。

（三）项目内容

1. 项目建设目标

本项目目标是为河北税务 2023 年社保费管理子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，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，为社保费征收管理业务正常有序开展提供有力支撑。

2. 项目采购内容

河北税务2023年社保费管理子系统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年社保费管理子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。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、环境巡检、系统监控、问题处理、故障排除、系统后台问题解决、操作咨询、数据查询、数据维护、数据应用支持、特软联调和省局交办的其他相关工作等。

1）日常监控和巡检；

2）日常故障处理；

3）环境部署及优化；

4）数据同步维护；

5）系统软件日常运维及调优；

6）根据采购人要求，完成运行环境各项运维工作；

7）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）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）咨询辅导

面向系统使用人员提供本项目系统应用过程中的技术

支持、培训辅导和咨询解答服务。

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：金税三期社保费管理子系统驻场运维和采购人交办的其他相关工作。

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
系认证。

(4) 有效期内的软件能力成熟度模型认证 3 级及以上
资质。

(5) 有效期内的 ITSS 信息技术服务标准符合性证书 3
级 (CMM3/CMMI3) 及以上资质。

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 年社保费管理子系统的系统架构、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 年社保费管理子系统目标，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）总体需求

金税三期社保费管理子系统运行维护包括：应用系统的补丁测试、版本验证、升级安装、配置优化、环境巡检、系统监控、问题处理、故障排除、系统后台问题解决、操作咨询、数据查询、数据维护、数据应用支持、特软联调和采购人交办的其他相关工作。

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巡检和监控，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，完成金三社保费管理子系统升级工作。

7. 供应商为系统业务使用人员、技术维护人员提供系统业务逻辑、数据字典、外围接口等使用和操作培训。

（二）社保费管理子系统运维

1. 巡检监控

为保障系统健康稳定运行，保障问题发生后能够第一时间预警并进行处理，供应商需开展系统巡检监控工作。应用系统环境监控主要包括应用服务、中间件、数据库、操作系统、计算存储设备及其它支撑环境日常监控工作，记录监控数据，对异常状态进行预警。对业务运营产生重大影响的时刻（如集中征缴期），加大现场保障力量，提供专业化服务。对监控数据进行管理和分析，按要求定期提供现场值守巡检报告，对系统运行情况进行总结和汇报。对故障处理过程进行详细记录、整理和分类，建立故障案例库，提高人员故障定位、故障处理能力。

（1）日常巡检

供应商需每日对应用服务、操作系统、中间件、数据库

等各类状态检查和日志分析，根据不同类型有针对性的进行全面健康检查。根据巡检结果分析整体运行趋势，诊断健康状况。根据要求对特定事项进行专项分析，提出分析报告和建议，对发现的问题提出解决方案，并根据运行趋势发现潜在风险，提出有预见性的建议。

（2）专项巡检

在可能对业务运营产生重大影响的时刻（如征期）来临之前，供应商应提供重要事项的巡检服务，提前发现问题风险并提出避免风险发生所需采取的措施，并出具健康检查报告。

巡检内容包括但不限于：

1）主机接口连接情况检查，主机资源占用检查，关键进程资源占用检查，关键程序后台日志检查等；

2）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，数据库服务检查，系统空间检查，数据库系统的告警信息等；

3）应用服务的运行状况，是否可访问，各项服务是否正常运转，系统性能状况，应用系统的日志等；

4）各系统间的集成联通状况，服务调用情况、接口耗时情况等。

2. 系统环境维护

包括系统环境的日常监控、问题处理等维护工作。

（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）

及正常范围。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，应及时通知采购人运维负责人。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）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，应及时通知采购人运维负责人，协调第三方厂商配合排查解决问题。

（3）中间件平台日常维护

根据采购人要求，每天对中间件系统运行状态、会话连接数、Weblogic Server 性能进行巡检，每月对中间件做一次健康检查，包括中间件基本状况、会话连接数、Weblogic Server 性能、Weblogic 节点 Server 日志检查、检查操作系统运行状态、磁盘剩余空间，并及时清理系统及应用产生的无效日志文件以及根据网络安全管理要求修改用户密码。

（4）操作系统、应用软件安全漏洞修复

根据采购人安全管理要求，供应商需协助开展操作系统层面、应用软件层面的漏洞修复工作，包括操作系统漏洞、数据库版本、中间件版本，以及支撑服务运行的各类应用软件以及第三方插件等版本升级工作。

（5）系统优化服务

随着系统处理业务量不断增加，系统运行效率逐步降低

时，供应商需要对系统按需进行优化，以提高系统运行效率。包括对现场监控、定期巡检、故障处理等信息进行综合分析，并结合系统的运行要求，对运行环境提出优化建议和优化方案。优化方案经采购人确定后，开展优化并指导、配合相关系统厂商实施优化工作。优化内容包括：中间件服务器优化、存储优化、数据库优化、备份系统优化等应用系统涉及到的相关优化工作。

3. 升级发布

为保证系统安全稳定运行，最大限度地减少影响系统安全稳定运行的风险因素，供应商需要严格控制版本发布频率，升级发布时间应避开征期和工作时间，不影响缴费人业务正常办理。供应商需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。

（1）供应商必须及时掌握社保费管理子系统的升级情况，并及时通知采购人，经采购人同意后做好升级工作。供应商必须要明确版本升级实施流程，并制定详细升级方案和有效的紧急情况处理流程和应急方案，提供相应技术文档，确保升级后的产品满足采购人的需求。

（2）供应商在升级完成后，需对升级内容进行重点跟踪，升级验证结果文档留存备案。

（3）供应商需根据采购人的实际工作需要，按时做好重大配置变更、系统资源优化、补丁发布、系统迁移及回退等工作。

（4）版本升级、补丁程序、故障解决方法手册的发布。

社保费管理子系统因需求改变或做重大技术革新时，需要做版本的升级，供应商需提供支持升级版本及支持补丁的发布、安装和运行。对于因软件错误引发的问题，应及时修改软件漏洞，在测试环境测试无误后，在生产环境发布。所有升级版本的发布都需经过升级版本发布审批程序，经采购人主管部门和相关业务部门共同确认后，才能在生产环境进行发布。

4. 故障处理

故障处理是指在应用系统运行出现异常情况下的管理操作流程，包括在最短的时间内恢复正常的服务运营，将故障对业务的负面影响降至最低，保证系统最高级别的服务质量和可用性，力求找到引发故障的根源，并及时着手完善或纠正。

（1）故障定位。主要针对涉及操作问题、环境问题（包括数据库、中间件）、软件问题（指业务需求范围内因操作软件失误或是软件 BUG 而引发的问题）或其它问题，供应商运维人员需提供故障定位和咨询，经供应商运维人员处理后而无法排除故障的，采购人需协调第三方厂商共同分析定位故障原因，寻求解决方案。

（2）故障解决。对于社保费管理子系统的操作问题（指软件提供的操作功能）、软件问题（指业务需求范围内因操作软件失误而引发的问题）引起的故障，需要按照技术支持服务体系的操作流程，由供应商运维人员提供及时的处理和解决方案。

对于经故障定位属于软件错误的故障，应提供版本升级或发布补丁程序的方式进行解决；对于不属于软件错误的故障（包括但不限于硬件故障、网络故障、操作系统故障、数据库故障、病毒侵犯、安装非业务平台所需软件引起的故障等等），应协助采购人分析故障原因，按实际情况，分析并协助解决故障。

（3）故障报修。根据故障诊断结果，采取包括调整产品以及其它相应措施，确保最短时间内恢复系统正常使用。

供应商运维人员应具有应急处理流程，当现场运维人员遇到不能按时解决的疑难问题时，能够得到有效的二线支持。故障处理结束后，应及时提交相关报告。

当应用系统出现程序错误或运行环境故障时，供应商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，详细描述故障现象和可能的发生原因以及建议的解决办法，首先保证系统能在最短的时间内恢复基本运行。属于硬件发生故障、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，属于重大故障的3个工作日内运维人员应编制《事故处理报告》，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：

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

供应商应确保对每一次故障所提交的《故障处理报告》，

对所涉及到的故障描述清晰、原因明确、解决办法切实合理。故障判断时，涉及到第三方故障原因的，供应商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。供应商应严格控制重复故障的发生频率，原则上不允许出现可控的重大故障的重复。

5. 日常业务运维

现场运维人员根据金三运维平台、微信群、内网即时通等各渠道接收各单位各部门使用系统人员所提交的问题进行分析、处理。

（1）业务及操作咨询类问题：对于业务操作咨询类问题及时进行全面的解答，要求为使用系统的操作人员提供咨询服务，辅助完成业务处理操作。

（2）业务数据运维：对业务不能正常办理的情况进行分析，如发现是数据错误造成无法正常办理业务的，供应商应将问题转数据运维流程，对问题数据进行分析、评估，对错误数据修改，使问题得到有效解决。

（3）系统程序漏洞：问题分析定位后属于系统程序漏洞的问题，供应商的现场运维人员及时将问题提交二线人员走系统程序修改开发流程，并随时与开发沟通了解问题修改情况，及时将情况反馈采购人。

（4）编写操作手册：当系统升级后，系统的业务流程发生了变化，供应商应以文档形式告知采购人升级内容及系统操作流程，如有较大的变化应提供详细的业务流程操作手册。

（5）社保费对账：为确保缴费人正常缴费并享受社保待遇，每月进行对账工作。对用人单位、灵活就业人员、城乡居民的上解、入库反馈数据进行对账检查。针对未交费完全的缴费人，及时反馈采购人。

（6）批扣业务监控：针对批扣业务进行巡检及监控，出现暂停、报错等阻断性问题及时解决，保障征缴进度。

（7）专项运维：社保费管理子系统接收人社、医保部门通过信息共享平台（税务端）传递的参保登记、征集信息等信息，实现按缴费人类型、按险种类型申报社会保险费，并最终将征收子系统的征收数据通过信息共享平台（税务端）回传给人社、医保部门。

（8）内部协作：负责与信息共享平台（税务端）对接，处理人社、医保系统传递的登记数据、征集信息数据接收失败的问题；负责与征收子系统对接，处理保存应征信息、上解入库反馈等业务中出现的的问题。

6. 数据运维及服务

数据运维主要包括数据迁移、应用系统错误引起的错误数据修复；缺少补偿业务，无法采用应用系统处理的操作错误数据修复；系统操作引起的错误数据修改；协助实施数据查询以及后期数据的其他分析应用工作；通过后台脚本及辅助工具进行数据质量监控，变被动为主动发现数据问题，并对问题数据分析及处理。同时做好社保费管理子系统和其他业务系统的数据对接、数据验证等工作。

7. 应急管理

(1) 供应商需提供社保费管理子系统的应急预案，遇到紧急问题应及时处理，并提交问题处理过程报告。

(2) 在节假日如遇紧急情况，供应商驻场工程师须提供技术服务热线；特殊时间段，应根据采购人要求，安排 24 小时值班运维。

(3) 供应商技术运维人员要有丰富的工作经验和处理问题能力，能够解决软件功能、程序的各类问题，解决日常运维中的中间件和数据库常规问题，能够提供有效帮助，及时处理故障问题。

8. 培训、辅导工作

根据采购人要求，供应商需做好社保费管理子系统功能升级或已有功能调整后，对税务人员的通知、培训、辅导等工作。

四、运行维护服务要求

(一) 技术服务内容

1. 系统环境运维

系统环境日常巡检监控和定期健康检查，确保日志空间、磁盘空间正常，各数据库、中间件运行指标正常，各种交换流程工作正常。配合采购人总体管理工作，完成系统相关基础软硬件的安全调查、安全加固、升级、设备迁移或更换。

其中巡检监控和健康检查工作内容包括但不限于：

(1) 数据库巡检监控

供应商需根据预定义的监测项目，按照属性相关性分为

数据库工作状态、表空间状况、数据库的进程状态、文件系统空间、数据库日志文件等属性监测组，分组监测数据库系统的性能、事务、连接等性能数据，就相关检查结果记录健康检查报告。

（2）中间件巡检监控

供应商需提供中间件服务器 CPU 利用率、内存利用率、交换空间利用率、服务节点运行情况、会话连接等监测组，分析与监测中间件的各项运行状态，就相关检查结果记录健康检查报告。

2. 业务运维服务

（1）应用系统及外围接口范围

社保费管理子系统的运维，以及与本地特色软件对接联调和开发测试的技术支持。

（2）应用系统问题解答和处理

解决一线税务人员在操作社保费管理子系统以及相关系统中遇到的各种操作类、程序类、数据修改类、数据应用类问题。

（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。

（4）系统配置维护

根据工作需要，对社保费管理子系统以及相关系统的工作流、岗位与功能对照、系统菜单、代码参数等系统配置进行调整维护。

3. 应用培训

为系统业务使用人员、技术维护人员提供上述系统业务逻辑、数据字典、外围接口等使用和操作培训。

4. 运维服务保障

运维团队需提前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，制定事故处理及应急预案，确保事故能够及时响应并得到有效处理。因系统异常造成业务中断时，运维人员应随时响应、快速到位，严格按照紧急问题处理流程进行处理，尽可能在短时间内解决问题，并确保数据安全。

（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 6 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 5 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，采购人有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，不得随意更换团

队成员,确需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,河北税务 2023 年社保费管理子系统运维须提供不少于 6 名人员常驻现场,负责协调各部门(包括外部门)及各个系统厂商工作开展,制定工作计划及 workflow,沟通管理及方案编写工作,负责社保费管理子系统升级、技术支持、数据服务等运维工作。

项目要求至少 1 名项目经理,具有 PMI 颁发的项目管理专业人员(PMP)证书或取得计算机技术与软件专业技术资格(水平)考试信息系统项目管理师(高级)证书的给予加分。

项目团队要求至少 5 名人具有应用系统运维技术服务项目不低于 2 年的运维经验,具有 Oracle 数据库 OCP 认证证书或 OCM 认证证书的给予加分。

(1) 技术运维工作,包括对系统进行日常监控检查、系统故障分析处理、系统升级发布等提供技术支持,应具备以下能力:

- 较强的责任心,熟悉软件系统架构、部署方式、部署规范;
- 熟悉系统版本发布规范;
- 良好的 weblogic、oracle 知识和经验储备;
- 熟悉 AIX 或 UNIX 操作系统;
- 熟悉 ETL 工具日常监控和维护

(2) 业务运维工作,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；对数据错误造成前台无法处理的问题，按照数据运维流程进行数据修改，使问题得到有效解决。应具备以下能力：

- 良好的职业道德。
- 较强的责任心。
- 良好的沟通能力。
- 熟悉各个业务领域。企业养老保险、机关事业单位养老保险、职工基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险的人群适用范围、基本征收政策；
- 具有一定的问题分析能力，能够及时准确的定位问题；
- 社保费学习意愿与学习能力。

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程序管理工作要求

（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。