

公开招标文件

项目名称：国家税务总局湖北省税务局系统软件运维项目

采购人名称：国家税务总局湖北省税务局

项目编号：ZCZB-2021-184

采购代理机构：湖北中采招标有限公司

2021 年 11 月

目录

第一章 投标邀请	3
第二章 投标人须知	8
投标人须知前附表	8
一、总则	14
二、招标文件	17
三、投标文件	18
四、开标和评标	22
五、中标信息公告与签订合同	26
六、其他规定	27
第三章 评标方法及标准	30
一、评标方法	30
二、评标步骤	30
(一) 投标文件初审	30
(二) 澄清有关问题	30
(三) 投标报价修正(如有)	31
(四) 比较与评价	31
(五) 推荐中标候选人名单	31
附表 1: 资格审查表	32
附表 2: 符合性检查表	33
附表 3: 评分标准	34
第四章 拟签订的合同文本	44
第五章 投标文件组成	57
投标文件商务部分文件格式	58
格式 1 投标函	58
格式 2 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标的)	60
格式 3 法定代表人授权委托书(非法定代表人参加投标的)	61
格式 4 投标报价表	63
格式 5 商务条款偏离表	65
格式 6 投标保证金	66
格式 7 投标人具备投标资格的证明文件	67
格式 8 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书面声明	70
格式 9 中小企业声明函	71
格式 10 成功案例一览表	72
投标文件技术部分文件格式	73
格式 1 服务方案	73
格式 2 技术条款偏离表	74
格式 3 技术力量一览表	75
第六章 项目技术要求	77

第一部分 招标文件商务部分

第一章 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，现对国家税务总局湖北省税务局系统软件运维项目进行公开招标，欢迎合格的供应商前来投标。

一、项目信息

项目名称：国家税务总局湖北省税务局系统软件运维项目

项目编号：ZCZB-2021-184

标讯区域：中央

行政区域：湖北

项目联系人：杜旭

项目联系电话：027-87328610

二、采购单位信息

采购单位：国家税务总局湖北省税务局

联系人和联系方式：杜旭 027-87328610

联系地址：湖北省武汉市武昌区姚家岭 231 号

一级预算单位：国家税务总局

三、代理机构信息

单位名称：湖北中采招标有限公司

联系人和联系方式：刘铭欣、王陈 027-87710156

联系地址：湖北省武汉市武昌区中北路 1 号楚天都市花园 B 座 26 楼

四、标讯信息：

（一）基本情况

标题：国家税务总局湖北省税务局系统软件运维项目公开招标公告

采购品目：软件运维服务

行业划分：信息传输、软件和信息技术服务业

预算金额：631 万元

合同履行期限：合同签订之日起至双方权利义务履行完毕

本项目(不接受)联合体投标。

（二）采购项目的名称、数量、简要规格描述或项目基本概况介绍：

包一：非交易类软件系统运维，预算金额：90 万元

序号	名称	数量	单位	备注
1	总局非交易类软件（总局运维监控系统、财务系统、企业所得税管理系统、数字人事信息系统、国家税务总局绩效管理信息系统）运维服务	1	项	/
2	省局非交易类系统（内部办公系统、在线考试系统、邮件管理系统）运维服务	1	项	
3	内外网站群运维和开发服务	1	项	
★工期、服务期	本项目服务期为 2022 年 1 月 1 日-2022 年 12 月 31 日。 涉及到功能升级服务的在合同签订后 30 个日历日内完成。			
★质保要求	服务期内，必须提供不少于 4 名驻场运维人员的运维支持服务。			

包二：金税三期安全支撑平台相关系统运维服务，预算金额：196 万元

序号	应用系统名称		应用系统简称	数量	单位	备注
1	金税三期安全应用支撑平台单点登录系统		单点登录系统	1	项	/
2	税务数字证书系统	SM2 税务数字证书内外部系统	数字证书系统	1	项	
		RSA 税务数字证书内外部系统		1	项	
3	增值税电子发票公共服务平台	公共服务平台版式文件系统	电子发票公服平台	1	项	
		公共服务平台电子印章系统		1	项	
		公共服务平台灌装中心系统		1	项	
4	综合监控平台系统		监控系统	1	项	
★工期、服务期	本项目服务期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。 涉及到功能升级服务的在合同签订后 30 个日历日内完成。					
★质保要求	服务期内，必须提供不少于 9 名运维人员(包含驻场和远程)参与金税三期安全支撑平台相关系统运维服务工作。					

包三：数据综合治理平台运维和信息分析服务，预算金额：180 万元

序号	名称	数量	单位	备注
1	数据综合治理平台运维和信息分析服务项目	1	项	/
★工期、服务期	本项目服务期为 2022 年 1 月 1 日-2022 年 12 月 31 日。涉及到功能升级服务的在合同签订后 30 个日历日内完成。			
★质保要求	服务期内，必须提供不少 4 名驻场运维人员的运维支持服务。			

包四：车船税中保协联网系统与社保费多渠道对帐平台技术服务，预算金额：165 万元

序号	名称	数量	单位	备注
1	车船税中保协联网系统运维	1	项	/
2	社保费多渠道对帐平台技术服务	1	项	

★服务期	本项目服务期为 2022 年 1 月 1 日-2022 年 12 月 31 日。
★质保要求	服务期内，必须提供不少 7 名驻场运维人员的运维支持服务。

（三）投标人资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- 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) 参加政府采购活动前三年内，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。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为专门面向中小企业采购项目

3. 本项目的特定资格要求：

1) 主体信用记录符合政府采购活动要求：供应商未被列入“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单和“中国政府采购”网站 (www.ccgp.gov.cn) 政府采购严重违法失信行为记录名单（以开标时的当场查询结果为准）。

2) 本项目不接受联合体投标。

（四）获取招标文件的时间及地点等：

获取招标文件时间：2021 年 11 月 24 日起至 2021 年 11 月 30 日每天上午 9：00-12：00 时、下午 14：00-17：00 时（节假日，周末除外）。

获取招标文件的地点：湖北省武汉市武昌区中北路 1 号楚天都市花园 B 座 26 楼湖北中采招标有限公司财务室。

获取招标文件的方式或事项：凡有意参加投标者，请于 2021 年 11 月 24 日起至 2021 年 11 月 30 日止，每天上午 9：00-12：00 时、下午 14：00-17：00 时，到湖北省武汉市武昌区中北路 1 号楚天都市花园 B 座 26 楼湖北中采招标有限公司财务室凭介绍信或法定代表人授权委托书原件、本人身份证及开票资料【含 1) 开票单位名称、2) 纳税人识别号（或统一社会信用代码）、3) 营业执照或税务登记证上注明的地址、4) 单位联系电话、5) 开户行及账号。】获取招标文件。如无法现场领取，请将上述资料扫描件、报名汇款截图及单位收件信息发至项目负责人邮箱 zczb@hbzhongcai.com 办理报名事宜，并注明标书费发票开

具为专票或普票，本项目招标文件及发票将以顺丰到付快递至各投标人。

招标文件售价：300元，售后款项不予退还。

(五)投标截止时间及开标时间等：

投标截止时间：2021年12月16日9时30分

开标时间：2021年12月16日9时30分

开标地点：湖北省武汉市武昌区中北路1号楚天都市花园B座26楼湖北中采招标有限公司会议室。

(六)采购项目需要落实的政府采购政策：

★1、中小企业：本项目为专门面向中小企业采购项目。参与本项目的供应商必须按《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）的要求提供符合要求的《中小企业声明函》（格式见第五章）。

中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划型标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

中小企业划型标准详见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《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）。

2、监狱企业：按照财政部《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）的规定，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。投标人属于监狱企业的，在评定时视同中小企业。

3、促进残疾人就业：按照《三部门联合发布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，在政府采购活动中，残疾人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。

符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供财库〔2017〕141号文规定的《残疾人福利性单位声明函》（格式见第五章），并对声明的真实性负责。投标人符合残疾人福利性单位条件的，在评定时视同中小企业。

(七) 招标公告期限

本公告的公告期限为5个工作日，自中国政府采购网发布公告之日起算。

(八)其他补充事宜:

代理机构账户信息如下:

户 名: 湖北中采招标有限公司

帐 号: 697816191

开户银行: 民生银行中南支行

湖北中采招标有限公司

2021 年 11 月 23 日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	编列内容规定
1	采购项目	国家税务总局湖北省税务局系统软件运维项目
	采购预算	631 万元
	本项目设定的最高限价	□无 ☑有，总金额不能超过：631 万元。其中： 包一：90 万元，包二：196 万元，包三：180 万元，包四：165 万元
	公告媒体	中国政府采购网、湖北中采招标有限公司网
2	采购人	名称：国家税务总局湖北省税务局 地址：湖北省武汉市武昌区姚家岭 231 号 联系人：杜旭 电话：027-87328610
3	采购代理机构	名称：湖北中采招标有限公司 地址：湖北省武汉市武昌区中北路 1 号楚天都市花园 B 座 26 楼 联系人：刘铭欣、王陈 电话：027-87710156
4	投标人资格条件	1. 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件。 2. 其他特定资格条件： （1）本项目为专门面向中小企业采购项目。参与本项目的供应商必须按《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）的要求提供符合要求的《中小企业声明函》。（2）主体信用记录符合政府采购活动要求。供应商未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单和“中国政府采购”网站（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单（以开标时的当场查询结果为准）。（3）本项目不接受联合体投标。
5	领取采购文件需提供的资料	同招标公告
6	项目现场勘察	☑不组织 □组织：/

序号	条款名称	编列内容规定
7	样品	☒ 不要求提供 ☐ 要求提供：/
8	联合体投标	☒ 不接受 ☐ 接受
	分包	☒ 不接受 ☐ 接受
9	采购进口产品	☒ 本采购项目拒绝进口产品参加投标 ☐ 本采购项目已经财政部审核同意购买的进口产品为：/
10	政府采购强制采购： 是否属于节能产品 政府采购品目清单 范围（以“★”标注 的政府强制采购产 品）	☒ 否 ☐ 是
	政府采购强制采购： 信息安全认证	☒ 否 ☐ 是
11	政府采购优先采购： 是否属于节能产品 政府采购品目清单 范围（非强制采购产 品）	☒ 否 ☐ 是
	政府采购优先采购： 是否属于环境标志 产品政府采购品目 清单范围	☒ 否 ☐ 是
12	支持中小企业发展	☒ 专门面向中小企业采购项目 ☐ 非专门面向中小企业采购项目（价格扣除）： 如符合工信部联企业（2011）300号文中对中小企业划型标准的，需提供本单位的《中小企业声明函》（格式见第五章）及企业相关数据资料。 投标人符合工信部联企业（2011）300号文中对中小企业划型标准的，将根据财库（2020）46号文的相关规定在评定时对小型和微型企业产品的价格给予 $\% $ 的扣除后的价格参与评审。

序号	条款名称	编列内容规定
	支持监狱企业	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）的规定，监狱企业可视同小型、微型企业，在价格评审时给予6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：扣除/‰。 监狱企业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。
	支持残疾人福利性单位	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）的规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享在价格评审时给予6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：扣除/‰。 残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合该通知规定条件的残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》（见附件）。
13	其他法律法规强制性规定或扶持政策	/
14	投标人须提供的其他资格证明资料	/
15	澄清或者修改时间	投标人如对招标文件有疑问，要求采购人澄清的，请将已盖章的提疑文件扫描件和电子版本（Word）同时发送 zczb@hbzhongcai.com 投标截止时间 15 日前将已盖章的答疑或澄清文件扫描件发送至投标人邮箱；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构将顺延提交投标文件的截止时间。
16	提交投标文件的截止时间、地点	时间：2021年12月16日9时30分（北京时间） 地点：湖北省武汉市武昌区中北路1号楚天都市花园B座26楼
17	开标时间、地点	开标时间：2021年12月16日9时30分（北京时间） 开标地点：湖北省武汉市武昌区中北路1号楚天都市花园B座26楼
18	其他唱标内容	/
19	备选方案	☒ 不接受 ☐ 接受
20	投标保证金	☒ 不要求提供 ☐ 要求提供，数额不得超过采购项目预算金额的2%，本项目的投标保证金为人民币：/
21	投标有效期	自提交投标文件截止时间起 90 日（日历日）

序号	条款名称	编列内容规定
22	投标文件份数	投标文件包括： 正本一份 副本五份 电子文件 <u> </u> / <u> </u> 份
23	装订要求	按照投标人须知规定的投标文件组成内容，投标文件应按以下要求装订： ☒ 正本、副本分别装订成一册 ☐ 分册装订，共分册，分别为： 第一册，包括 第二册，包括 投标文件采用胶粘方式装订，装订应牢固、不易拆散和换页，不得采用活页装订
	封套上写明	采购代理机构名称：湖北中采招标有限公司 （项目名称、包号）投标文件在年月日时分前不得开启 供应商名称： 供应商地址：
24	信用查询	信用记录审查： 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，投标截止时间后，采购人或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供应商，其投标将被拒绝。 本项目信用记录查询截止时点为以投标截止当日，并在开标大会现场查询后由各投标人签字确认。 本次查询的信用记录仅限于本项目使用，打印 并经供应商签字确认 的网页版将留存在采购档案中。
25	评标委员会的组建	评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人及以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。
26	评标办法	评标采用综合评分法，其中，价格分值为10分，其他因素分值为90分，详见招标文件商务部分 第三章评标方法及标准

序号	条款名称	编列内容规定
27	同品牌多家投标人处理原则	相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，按照以下方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。 ☒ 投标报价：评审得分相同的，投标报价最低的投标人获得中标人推荐资格； ☐ 其他： 按照以上方式处理后仍然并列的，或者本招标文件未作规定的，由采购人督察内审部门监督，需求部门派出代表通过抽签的方式随机抽取确定，书面记录抽取情况，并作为采购文件一并存档。
28	推荐中标候选人	中标候选人数量：3家/包
29	定标原则	1. 采购人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。 2. 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以下方式确定中标人。 ☒ 关键技术比较：以技术部分评审得分最高的供应商为中标人； ☐ 其他：/ 按照以上方式处理后仍然并列的，或者本招标文件未作规定的，由采购人督察内审部门监督，需求部门派出代表通过抽签的方式随机抽取确定，书面记录抽取情况，并作为采购文件一并存档。
30	中标结果公告	公告媒介： 中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/） 公告期限：1个工作日
31	中标通知书领取	中标结果公告发布后(含发布同一时间点)，中标供应商即可前往采购代理机构处领取中标通知书，并于30日内按照招标文件要求和投标文件承诺与采购人签订政府采购合同。
32	质疑期	供应商认为招标文件、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采购代理机构提出质疑。
33	质疑回复	采购人或采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不得涉及商业秘密。
34	交货和提供服务的时间、地点、方式、项目服务期限	服务期限：2022年1月1日-2022年12月31日。 项目服务地点：国家税务总局湖北省税务局（武汉市武昌区姚家岭231号） 项目服务方式：按第六章项目技术需求完成运维服务 合同履行期限：合同签订之日起至双方权利义务履行完毕

序号	条款名称	编列内容规定																																
35	采购资金的支付方式及时间	(1) 合同以人民币结算。 (2) 支付方式及时间见 第四章拟签订的合同文本 。																																
36	验收方案及标准	项目验收工作由甲方按照内部验收的有关制度和流程组织开展。 验收标准见 第四章拟签订的合同文本及第六章项目技术要求 。 履约验收的各项资料按要求由采购人的使用部门存档备查。																																
37	履约保证金	□不要求提供 ☒ 要求提供，履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 10%，本采购项目履约保证金为合同金额的 10%，提交方式为转账至国家税务总局湖北省税务局账户或提交银行开具的履约保函。 开户名：国家税务总局湖北省税务局 开户银行：建行武汉中北路支行 账号：4200 1165 0280 5930 0022																																
38	招标代理服务收费方式和标准	经与采购人协商，由成交供应商按以下标准中 服务类 取费标准的向采购代理机构支付招标代理服务费，具体标准如下： <table border="1"><thead><tr><th>中标金额（万元） \ 服务类型</th><th>货物招标</th><th>服务招标</th><th>工程招标</th></tr></thead><tbody><tr><td>100 以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td><td>1.0%</td></tr><tr><td>100—500</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td><td>0.7%</td></tr><tr><td>500—1000</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td><td>0.55%</td></tr><tr><td>1000—5000</td><td>0.5%</td><td>0.25%</td><td>0.35%</td></tr><tr><td>5000—10000</td><td>0.25%</td><td>0.1%</td><td>0.2%</td></tr><tr><td>10000—100000</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td></tr><tr><td>100000 以上</td><td>0.01%</td><td>0.01%</td><td>0.01%</td></tr></tbody></table> 注：招标代理服务收费按差额定率累进法计算。例如：某服务招标代理业务中标金额为 500 万元，计算招标代理服务收费额如下： 100 万元×1.5%=1.5 万元 (500-100) 万元×0.8%=3.2 万元 合计收费=1.5+3.2=4.7（万元） 采购代理服务费由投标人在领取中标通知书的同时向代理机构支付，将会从保证金中直接扣除，并同时开具发票。	中标金额（万元） \ 服务类型	货物招标	服务招标	工程招标	100 以下	1.5%	1.5%	1.0%	100—500	1.1%	0.8%	0.7%	500—1000	0.8%	0.45%	0.55%	1000—5000	0.5%	0.25%	0.35%	5000—10000	0.25%	0.1%	0.2%	10000—100000	0.05%	0.05%	0.05%	100000 以上	0.01%	0.01%	0.01%
中标金额（万元） \ 服务类型	货物招标	服务招标	工程招标																															
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%																															
100—500	1.1%	0.8%	0.7%																															
500—1000	0.8%	0.45%	0.55%																															
1000—5000	0.5%	0.25%	0.35%																															
5000—10000	0.25%	0.1%	0.2%																															
10000—100000	0.05%	0.05%	0.05%																															
100000 以上	0.01%	0.01%	0.01%																															
39	其他规定	/																																

投标人须知正文

一、总则

1.定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.2 “采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**投标人须知前附表**。

1.3 “投标人”是响应招标文件并且符合招标文件规定资格条件和参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

1.4 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.5 “评标委员会”是依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》有关规定组建，依法履行评审采购活动职责的的评审成员。

1.6 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “节能产品”或者“环保产品”是指国务院有关部门发布的最新一期《节能产品政府采购清单》或者《环境标志产品政府采购清单》内的产品。

1.9 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品。

★2.采购项目预算及最高限价

2.1 本项目已经国家税务总局湖北省税务局批准立项。

2.2 项目预算资金见**投标人须知前附表**，已列入国家税务总局湖北省税务局政府采购预算。

2.3 按照《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》财库〔2014〕37号的规定，一签3年项目（本项目不适用）。

2.4 本项目最高限价要求见**投标人须知前附表**。

★3. 合格的投标人

3.1 应当符合**投标人须知前附表**中规定的下列资格条件要求：

3.1.1 符合《政府采购法》第二十二条规定的供应商条件：

- (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)参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6)政府采购法律法规规定的其他条件。

3.1.2 主体信用记录符合政府采购活动的要求（按照《关于在政府采购活动中查询及使用信用有关问题的通知》财库【2016】125号的有关要求执行）。

3.2 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下的政府采购活动。

3.3 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

★4.合格的服务

4.1 本项目所涉及的有关服务均应来自中国境内（不包括关境外），合同金额的支付也仅限于这些服务。

4.2合格的服务是指投标人按照招标文件的要求，向采购人提供的满足第六章项目技术需求的软件开发、运维等服务。

4.3 投标人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、工业设计权及使用权）的起诉。

5.投标费用

投标人应承担所有与编写、提交投标文件有关费用，不论招标的结果如何，采购人或者采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6.授权委托

投标人代表不是投标人的法定代表人的，应当持有法定代表人的授权委托书，同时提供投标人代表身份证明。

7.联合体投标

7.1 本项目是否接受联合体形式参与详见**投标人须知前附表**。

★7.2 投标人为联合体形式的，应遵守以下规定：

(1)联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利、义务及分工、合同工作量比例；

(2)联合体各方均应当符合**投标人须知前附表**规定的供应商基本资格条件；

(3)除另有规定外，联合体各方中至少有一方应当符合**投标人须知前附表**规定的供应商特定资格条件；

(4)联合体中有同类资质的供应商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供应商确定资质等级；

(5)联合体各方不得再单独或与其他供应商组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

8.政策与其他规定

★8.1 产品如属于财政部、发展改革委关于印发《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）中政府强制采购节能产品品目清单范围的，必须将有效期之内的节能产品认证证书作为采购产品的资格条件。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

8.2 产品如属于财政部、生态环境部关于印发《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）、财政部、发展改革委关于印发《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）内品目清单范围的，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、环境标志产品认证证书产品给予优先待遇。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

8.3 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

8.4 监狱企业视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

8.5 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见**投标人须知前附表**。

★8.6 采购人使用财政性资金采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品，应当在采购文件中载明对产品获得信息安全认证的要求，并要求产品供应商提供由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。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

★8.7 按照《国家互联网信息办公室 工业和信息化部 公安部 国家认证认可监督管理委员会关于发布《网络关键设备和网络安全专用产品目录（第一批）》的公告》要求，列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的设备和产品，应当按照相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构（是指国家认证认可监督管理委员会、工业和信息化部、公安部、

国家互联网信息办公室按照国家有关规定共同认定的机构)安全认证合格或者安全检测符合要求后,方可销售或者提供。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

★8.8 其他法律法规强制性规定或扶持政策。本项目的详细要求见**投标人须知前附表**。

二、招标文件

9.招标文件构成

9.1 招标文件各章节的内容如下:

第一部分商务部分

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知
- (3) 评标方法及标准
- (4) 拟签订的合同文本
- (5) 投标文件格式

第二部分技术部分

- (1) 项目技术需求

9.2 按照本章第10条对招标文件所作的澄清、修改为招标文件的组成部分。

9.3 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容,按照招标文件要求编制投标文件。任何对招标文件的忽略或误解不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由,其风险由投标人承担。

10. 招标文件澄清或修改

10.1 投标人对招标文件如有疑问的可以要求采购人或者采购代理机构澄清。疑问提交时间及方式详见**投标人须知前附表**。对于投标人提出的疑问,采购人或者采购代理机构可对招标文件进行必要的澄清或者修改。

10.2 如有需要,采购人或采购代理机构可以主动对招标文件进行必要的澄清或者修改。

10.3 澄清或者修改将在原公告发布媒体上发布澄清公告,并以纸质文件、传真、电子邮件等书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

10.4 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将在投标截止时间至少15日前,以纸质文件、传真、电子邮件等书面形式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将顺延提交投标文件的截止时间。

10.5 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

11. 偏离

11.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即不满足或不响应招标文件的要求。

★11.2 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。

三、投标文件

12. 投标文件编制

★12.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

12.2 投标文件应使用中文简化字，采用双面打印或用不褪色墨水书写，并统一编目编码装订成册。

12.3 每套投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。正本和副本不一致的以正本为准，纸质文档与电子文档不一致的，以纸质文档为准。

12.4 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。

13. 投标文件的组成

13.1 投标文件包括商务部分、技术部分。

13.2 投标文件商务部分主要包括以下文件和资料：

13.2.1 资格证明文件

（1）★法人或者其他组织的营业执照等证明文件（复印件），自然人的身份证明（复印件）；

（2）★供应商财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料：

①财务状况报告：2020年度财务状况报表（复印件），开业不满一年的应提供公司成立之日后的财务状况报表（复印件）或出具当年的验资报告（复印件）；

②供应商依法缴纳税收的证明材料：本项目公告发布时间前一年内缴纳增值税、企业所得税的凭据（完税证、缴款书、印花税票、银行代扣（代缴）转账凭证等均可）（复印件）；

依法免税的供应商，应提供相应证明材料。

③供应商依法缴纳社会保障资金的证明材料：本项目公告发布时间前一年内缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）；依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应证明材料。

供应商为其他组织或自然人的，也需要按此项规定提供缴纳税收的凭据和缴纳社会保险的凭据。

（3）★具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。

（4）★参加本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（指供应商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）的书面声明。

13.2.2 其他文件及资料

（1）★投标函（原件）；

（2）★法定代表人授权委托书（原件）；

（3）★投标报价表（原件，含开标一览表及分项报价表）；

（4）商务条款偏离表；

（5）投标保证金（本项目不适用）；

（6）中小型企业声明函（中小型企业参与投标应提交此函）；

（7）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（监狱企业参加投标应提供此证明文件）；

（8）《残疾人福利性单位声明函》（残疾人福利性单位参与投标应提交此函）；

（8）投标人有关证书证明材料（复印件）；

（9）提供近三年（2018年1月1日以来）实施过的类似软件运维项目的成功案例；

以上案例应提供加盖投标人公章的合同关键页复印件以及甲方盖章认可的项目验收证明复印件，合同关键页须包括与最终用户签订合同首页、签字盖章页、合同金额所在页，并提供项目联系人、联系电话等信息，否则不能获得相应分值。

未提供有效证明材料的项目业绩在评标时将不予认可。

（10）投标人认为需要提供的其它说明和资料。

13.3 投标文件技术部分主要包括以下文件和资料：

（1）技术条款偏离表；

（2）投入本项目的技术服务力量一览表，包括服务人员的简历，以及学历、职称、缴纳

社保等证明材料(复印件)；

(3) 软件运维服务方案；

(4) 投标人认为需要提供的其它说明和资料。

13.4 证明资料如涉及有效期以及年检等相关要求的，必须在有效期内，以及通过了相关部门年检。投标人应对所有投标文件的真实性负责，所投材料与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定处理。

★13.5 以上“★”条款为强制性条件，若未提供、有缺失、无效或模糊不清无法辨认，将导致投标无效。

13.6 其他非“★”条款的投标资料，若未提供、有缺失、无效或模糊不清无法辨认，投标人将无法获得相应评分。

14. 报价要求

14.1 投标应以人民币报价，且必须按照招标文件给定的报价表格式进行报价。投标报价应为完税价。

14.2 投标人必须按开标一览表和分项价格表的内容和格式要求填写各项货物及服务的价格和总价。投标人在**投标人须知前附表**规定的投标文件截止之日前修改开标一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

14.3 本项目以投标报价为依据计算价格分。投标报价包括但不限于系统开发、驻场人员服务费用、值班服务费用、上门服务费用、备品备件费用、巡检费用、人工服务费用、软件升级服务费用、硬件维修费用、税费等，以及招标文件中规定的投标人应承担的其他责任和义务等所需全部费用。

14.4 最低报价不能作为中标的保证。

★14.5 投标人只允许有一个报价，不接受可变动性报价以及任何形式的折扣报价、赠送、“零”报价，否则，在评标时将其视为无效投标。

15. 投标文件的密封

15.1 投标人应按照**投标人须知前附表**要求，对拟提交的投标文件进行装订。

15.2 投标文件的正本、副本和电子文档均应单独密封包装。

15.3 开标一览表（投标报价表中的总报价表）应单独密封并提交，以便开标使用。

15.4 密封包装上应按**投标人须知前附表**要求标注项目（子包）名称、项目（子包）编号、投标人名称等，并根据密封内容标明正本、副本、电子文档、开标一览表等。

★16. 投标文件的签署、盖章

16.1 投标文件每页都应由法定代表人或被授权代表用姓的首字母签字,或在侧面加盖骑缝章。

16.2 按招标文件第五章“投标文件格式”提交的文件,必须按照招标文件给出的文件格式的签署要求进行签署(包括:投标人盖章;法定代表人签字或签章;被授权代表签字或签章)。

16.3 投标人如对投标文件进行修改,必须由投标人法定代表人或被授权代表签字或盖章。

16.4 投标文件中的“盖章”指加盖投标人的“公章”或“投标专用章”,而非“合同专用章”等其他章。

17.投标保证金

17.1 本项目是否交纳投标保证金见**投标人须知前附表**。

★17.2 **投标人须知前附表**规定交纳投标保证金的,投标人应以支票、汇票、本票或金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式,在本章**投标人须知前附表**规定的投标截止时间前,向采购人或者采购代理机构提交**投标人须知前附表**规定的投标保证金(数额采用四舍五入,计算至元)。投标保证金有效期应与本章**投标人须知前附表**规定的投标有效期一致。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的,采购人或采购代理机构应当拒绝接收投标人的投标文件或评标委员会在评标时将其视为无效投标。

17.3 联合体投标的,可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金。以一方名义提交投标保证金的,对联合体各方均具有约束力。

17.4 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的,采购人或者采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内,退还已收取的投标保证金,但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

17.5 未中标的投标人的投标保证金,采购人或者采购代理机构应当自中标通知书发出后5个工作日内退还,但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

17.6 中标的投标人的投标保证金,采购人或者采购代理机构应当自政府采购合同签订后5个工作日内退还或者转为中标人的履约保证金。

17.7 投标人有以下情形之一的,投标保证金可以不予退还:

(1)在**投标人须知前附表**规定的投标有效期内撤销投标文件。

(2)中标后无正当理由不与采购人签订合同的。

★18.投标有效期

18.1 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。

18.2 特殊情况下,在原投标有效期期满之前,采购人可征得投标人同意延长投标有效期。

19.投标文件送达、签收

19.1 投标人应当在**投标人须知前附表**要求提交投标文件的截止时间前,将投标文件密封送达投标地点。

19.2 采购人或者采购代理机构收到投标文件后,应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况,签收保存,并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

19.3 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件,采购人、采购代理机构应当拒收。

20.投标文件补充、修改或者撤回

20.1 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。

20.2 投标人在投标截止时间前撤回投标文件的,采购人或者采购代理机构自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内,退还已收取的投标保证金,但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

20.3 投标人在投标有效期内不得修改、撤销其投标文件。

四、开标和评标

21.开标

21.1 采购人或采购代理机构在**投标人须知前附表**规定的开标时间和开标地点组织公开开标,采购人、投标人和有关方面代表参加。

21.2 开标时,公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称;由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况;经确认无误后,由采购人或采购代理机构当众拆封投标文件,宣读投标人名称、投标价格和**投标人须知前附表**规定的投标文件的其他主要内容,并记

录在案。投标人若有报价和优惠未被唱出，应在开标时及时声明或提请注意，否则招标代理机构和采购人对此不承担任何责任。

21.3 未宣读的投标价格等实质性内容，评标时不予承认。

21.4 投标人代表及有关人员在开标记录上签字确认。

21.5 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。

★22.资格审查

22.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足3家的，不得评标。

有下列情形之一的，应在资格审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；
- (2) 投标文件组成中“资格证明文件”缺失、无效或模糊不清无法辨认；
- (3) 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**投标人须知前附表**。

22.2 已经进行资格预审的，可以不再对供应商资格进行审查，资格预审合格的供应商在评审阶段资格发生变化的，应当通知采购人和采购代理机构。

23.评标委员会

评标由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由政府采购评审专家和采购人代表组成。

24.评标方法和标准

本项目评标方法和标准见招标文件第三章。

25.评标程序

★25.1 投标文件的符合性审查。

25.1.1 评标委员会应当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

否满足招标文件的实质性要求。

25.1.2 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) 投标人未按照招标文件规定提交投标保证金的（本项目不适用）；
- (2) 投标文件未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- (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) 投标有效期不足的；
- (5) 不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；
- (6) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (7) 不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

25.2 核价原则

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(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(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。

★同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照上述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。

25.3 投标文件澄清

25.3.1 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。

25.3.2 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。

25.3.3 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

25.3.4 有效的书面澄清材料，是投标文件的补充材料，成为投标文件的组成部分。

25.4 同品牌多家投标人处理原则

24.4.1 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招标文件**投标人须知前附表**规定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。

25.4.2 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的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招标文件**投标人须知前附表**规定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。

25.4.3 非单一产品采购项目，根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，核心产品见**投标人须知前附表**。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

25.5 比较与评价

25.5.1 评标委员会应当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。

★25.5.2 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（包括报价构成、承诺该项目上线后每年的运维费用不超过本次投标的价格且不得收取纳税人任何费用），必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性且未承诺的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

25.6 推荐中标候选人名单

25.6.1 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。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投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

25.6.2 采用综合评分法的，评标结果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。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。

26.确定中标供应商

26.1 采购代理机构应当在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

26.2 采购人应当在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**投标人须知前附表定标原则**中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。

26.3 采购人自行组织招标的，应当在评标结束后 5 个工作日内确定中标人。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**投标人须知前附表定标原则**中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。

27. 废标

有下列情形之一的，招标采购单位应予废标，并将废标理由通知所有投标人：

- (1)符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性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。

28. 保密

评标委员会小组成员以及与评标委员会工作有关的人员不得泄露评标情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

29. 禁止行为

29.1 供应商不得与采购人、采购代理机构、其他供应商恶意串通；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。供应商违反政府采购法律法规相关规定的，依法追究法律责任。

29.2 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；
- (6)不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

五、中标信息公告与签订合同

30. 中标信息公告

30.1 中标人确定之日起 2 个工作日内,采购人或者采购代理机构应将中标结果在**投标人须知前附表**中规定的公告媒体上公布。

30.2 招标文件随中标结果同时公告。但中标结果公告前招标文件已公告的,不再重复公告。

31 中标通知

31.1 采购人或者采购代理机构应当自发布中标公告的同时,发出中标通知书,中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。

31.2 中标通知书发出后,中标人无正当理由不得放弃中标。

32. 履约保证金

32.1 本项目是否交纳履约保证金见**投标人须知前附表**。

32.2 **投标人须知前附表**规定交纳履约保证金的,中标人在签订采购合同前,向采购人提交履约保证金。联合体成交的,履约保证金以联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

32.3 中标人没有按照**投标人须知前附表**的规定提交履约保证金的,视为放弃中标,其投标保证金不予退还。

33 签订合同

33.1 招标文件和中标供应商的投标文件均为签订政府采购合同的依据。

33.2 中标供应商应当在中标通知书发出之日起 30 日内,与采购人签订政府采购合同。

33.4 采购人不得向中标供应商提出超出招标文件以外的任何要求作为签订合同的条件,不得与中标供应商订立背离招标文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

33.5 自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内,本项目政府采购合同在**投标人须知前附表**规定的媒体上公告,但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

六、其他规定

34. 知识产权与规避专利、版权纠纷

34.1 知识产权

34.1.1 项目系统的版权属于采购人所有,中标人应向采购人提供项目软件开发、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)。项目系统的专利申请权、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。

34.2 规避专利、版权纠纷

34.2.1 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。

34.2.2 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。

34.2.3 如果采购人在使用该本项目任何一部分时被任何第三方诉称侵犯了该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。

34.2.4 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。

35. 招标代理服务费

中标人是否交纳招标代理服务费及相关要求见**投标人须知前附表**。

36. 询问、质疑、投诉

36.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的,可以向采购人或采购代理机构提出询问。

36.2 供应商认为采购文件、采购过程和中标、成交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采购代理机构提出质疑。

36.3 供应商提出质疑的,应提供质疑书原件。

36.4 质疑书应当由投标人法定代表人或其授权的代理人签字并加盖投标人单位章,质疑书由授权的代理人签字的应附投标人法定代表人委托授权书。

36.5 投标人对采购人或采购代理机构的答复不满意,或采购人或采购代理机构未在规定的期限作出答复的,可在答复期满后15个工作日内,按政府采购法律法规规定及程序,向财政部提出投诉。

37. 不良记录

发生下列情况之一,投标人将被列入不良记录名单,在1至3年内禁止参加政府采购活动,并予以公告:

- (1) 开标后在投标有效期内,投标人撤回其投标;
- (2) 中标后无正当理由不与采购人签订政府采购合同;
- (3) 中标后未按照招标文件和中标供应商的投标文件订立政府采购合同,或者与采购人

另行订立背离合同实质性内容的协议的；

(4)将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购招标机构同意，将中标项目分包给他人；

(5)拒绝履行合同义务的；

(6)政府采购法第七十七条和政府采购法实施条例第七十二条规定的其他情形；

(7) 其他违反法律法规相关规定的情形。

38.其他规定

投标文件的其他规定见**投标人须知前附表**。

39.未尽事宜

其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

40.文件解释权

本招标文件的解释权归采购人及采购代理机构所有。

第三章 评标方法及标准

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）等有关法律、法规和规章的规定，确定以下评标方法、步骤及标准。

一、评标方法

本次评标采用综合评分法（百分制），即在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件规定的各项因素进行综合评审后，以得分高低依次排序。

其中：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 价格权值 × 100

其他分值按打分表计算。

二、评标步骤

采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定对投标人进行资格审查。评标委员会对投标文件的评审分为符合性检查、商务评议、技术评议和价格评议。

（一）投标文件初审

1、资格审查

采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明、投标保证金等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格，具体评审因素详见《资格性检查表》。

2、符合性检查

评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应，具体评审因素详见《符合性检查表》。

（二）澄清有关问题

评标委员会对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，以书面形式（应当由评标委员会专家签字）要求投标供应商做出必要的澄清、说明或者纠正。投标供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并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。

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。

（三）投标报价修正（如有）

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（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（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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本办法第五十一条第二款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。

（四）比较与评价

评标委员会按招标文件中规定的评标方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。具体评审因素详见《评分标准》

（五）推荐中标候选人名单

推荐中标候选人数量为 3 名/包。评标委员会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。

提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得中标人推荐资格；评审得分相同的，按照本招标文件**投标人须知前附表**中规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

（六）编写评标报告

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告。

附表 1: 资格审查表

序号	资格要求	审查的资料及方式
1.	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具有独立承担民事责任的能力
		法人或者其他组织的营业执照等证明文件（复印件），自然人的身份证明（复印件）
		具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度
		2020 年度财务状况报表（复印件），开业不满一年的应提供公司成立之日后的财务状况报表（复印件）或出具当年的验资报告（复印件）
		具有履行合同所必需的设备和专业技术能力
		供应商履行合同所必须的设备和专业技术能力的证明材料
2.	落实政府采购政策需满足的资格要求	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录
		供应商依法缴纳税收的证明材料：本项目公告发布时间前一年内（开业不满一年的应提供公司成立之日起到公告发布之日止）任意 1 个月缴纳增值税、企业所得税的凭据（完税证、缴款书、银行代扣（代缴）转账凭证等均可）（复印件）；依法免税的供应商，应提供相应证明材料。 供应商依法缴纳社会保障资金的证明材料：本项目公告发布时间前一年内（开业不满一年的提供公司成立之日起到公告发布之日止）任意 1 个月缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单等均可）；依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应证明材料。 供应商为其他组织或自然人的，也需要按此项规定提供缴纳税收的凭据和缴纳社会保险的凭据。
		参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录
3.	本项目的特定资格要求	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
		法律、行政法规规定的其他条件
3.	本项目的特定资格要求	具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料
		按照招标文件第五章 格式 9，提供有效的《中小企业声明函》
3.	本项目的特定资格要求	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单和“中国政府采购”网站(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单
		由采购人或采购代理机构在开标时当场查询并打印存档。

序号	资格要求	审查的资料及方式
	不接受联合体投标。	投标人为非联合体形式。

备注：

(1) 所有证书、证明文件包括按要求提供的官网截图必须是真实可查证的，须注明资料来源。资格证明文件应为原件的扫描件或复印件，投标文件中须编入清晰的扫描件或复印件。所有证明材料须清晰可辨认，如因证明材料模糊无法辨认，缺页、漏页导致无法进行评审认定的责任由供应商自负。如发现弄虚作假将按照有关规定严肃处理。

证明材料仅限于投标单位本身，参股或控股单位及独立法人子公司的材料不能作为证明材料，但投标单位兼并的企业的材料可作为证明材料。

(2) 对于投标文件中有任意一条不满足上表要求的将导致其投标无效，不进入下一项评审。

(3) 投标文件中的资格证明文件缺失或无效的将导致其投标无效，不进入下一项评审。

附表 2：符合性检查表

序号	审核内容	投标单位名称
1.	按照招标文件规定要求签署、盖章；	
2.	按招标文件要求进行报价；	
3.	投标有效期满足招标文件规定；	
4.	投标文件满足招标文件标注“★”的实质性条款要求；	
5.	投标文件中未附有采购人不能接受条件；	
6.	供应商未出现招标文件中规定无效投标的其它条款；	
7.	供应商未有下列任一情形： (1) 不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制； (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜； (3) 不同供应商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) 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异； (5) 不同供应商的投标文件相互混装； (6) 不同供应商的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。	
审核结论		

说明：

- 1) 评标委员会分别对每一投标文件依据上表进行检查。
- 2) 评标委员会决定投标的响应性只根据投标文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据，但投标文件有不真实不正确的内容时除外。
- 3) 满足要求的条款打“√”，否则为“×”。
- 4) 对于投标文件中有任意一条不满足要求将导致其投标无效，不进入下一项评审。

附表 3：评分标准

包一

评标项目	评标分项	分值	子项目及分值
价格评审 (10 分)	投标报价	10	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价,其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算: 投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×10
商务部分 (16 分)	投标人综合情况	2	投标人通过 ISO9000 质量管理体系认证的得 2 分, 否则不得分。 (必须提供加盖投标人公章的相关证书扫描件或复印件)
		2	投标人通过信息安全管理体系统 ISO27000 系列认证的得 2 分, 否则不得分(必须提供加盖投标人公章的相关证书扫描件或复印件)
		2	投标人具有 ITSS (信息技术服务标准) 二级及以上证书的, 得 3 分, 否则不得分。(须提供加盖投标人公章的证书复印件)
	成功案例	6	2018 年 1 月 1 日起, 投标人具有软件运行维护项目的成功案例, 每提供 1 个合同得 1 分, 累计最高得 4 分。案例时间以合同签订时间为准。 (须提供合同关键页和甲方盖章认可的项目验收证明复印件, 并加盖投标人公章)
技术部分 (74 分)	拟派项目成员情况	4	拟派给本项目的项目组成员: 具有数据库相关认证证书的, 每提供 1 个证书得 2 分, 最多得 4 分; 未提供或不能有效证明的, 不得分。 (必须提供拟派人员加盖投标人公章的相关证书扫描件或复印件)
	项目需求理解	10	根据投标人提供的需求理解方案进行打分, 重点考核投标人对本项目采购需求中各应用系统运维目标和运维内容的理解程度, 对运维目标、运维内容进行评分。 对各系统运维需求的理解非常透彻, 对运维目标、运维内容理解充分, 得 10 分; 对各系统运维需求的理解基本透彻, 对运维目标、运维内容基本掌握及理解, 得 7 分; 对各系统运维需求的理解不够透彻, 对运维目标、运维内容掌握及理解不够的, 得 4 分; 对各系统运维需求理解粗糙, 对运维目标、运维内容掌握情况明显不足的, 得 2 分。 未提供对本项目的需求理解方案或照抄招标文件业务需求的, 不得分。
	应用运行环境服务方案	10	投标人提供应用运行环境保障服务方案, 方案基本满足招标要求, 内容理解完整且无重大缺漏, 且方案中包括日常监控和巡检、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优化、运行环境安全加固及运维监控报告报送等 7 项内容的, 每 1 项得 1 分, 总分 7 分 投标人承诺故障响应时间在 30 分钟以内, 加 1 分。

评标项目	评标分项	分值	子项目及分值
			投标人承诺故障解决时限 8 小时以内，加 2 分。
	应用软件运维服务方案	10	1、投标人提供应用软件运维服务方案，运维服务内容基本满足招标要求，内容理解完整且无重大缺漏，得基本分 4 分，否则得 0 分。在此基础上就以下内容进行打分： 2、投标人提供运维流程方案内容理解完整且无重大缺漏，且包括问题受理和一般问题处理流程、问题回访流程、数据维护流程、程序及需求问题流程、紧急问题流程、优化及协同问题处理流程等 6 项内容的，每 1 项得 1 分，总分 6 分。
	内外网站群运维和开发服务方案	15	投标人提供内外网站群运维和开发服务方案，方案基本满足招标要求，内容理解完整且无重大缺漏，且从技术保障服务、安全管理服务、内容管理服务、考核优化服务、运维知识管理服务等 5 项内容的，每 1 项得 2 分，总分 10 分。 1、针对网站群升级具有内外网站群系统架构图、功能架构图，加 2 分，否则不加分。 2、针对网站群底层架构升级改造要求有详细的应答、方案具有较强的可操作性，加 2 分，否则不加分。 3、界面设计科学合理，简洁明了，并提供专题栏目和电子期刊主要界面的预览图，加 1 分，否则不加分。
	安全保障措施	10	投标人提供的系统运维服务方案中，涵盖安全保障措施的，得基本分 3 分，否则得 0 分。在此基础上就以下内容进行打分： 1、安全保障措施对保障系统可靠运行能提出完备的预防策略、监控措施、解决方案的，加 3 分，否则不加分； 2、安全保障措施对保障数据安全方面能提出完整的防护、治理等内容的，加 4 分，否则不加分；
	项目服务管理方案	14	投标人为项目配备的项目负责人具有高级信息系统项目管理师任一证书的，得 2 分，否则不得分。（须提供证书复印件并加盖投标人公章） 投标人在项目管理方案中包含了年度运维计划和每周进度计划的、运维团队的职责分工、每个运维人员具体工作安排、运维团队人员的考核措施、激励措施、培训措施等 6 项内容，且内容详实、时间、人员、业务安排合理、团队管理科学、措施到位的，每 1 项给 2 分，满分 12 分。
	验收方案	5	根据招标人对验收的要求，对投标人提出的验收方案进行打分：验收方案包括但不限于验收工作的组织、验收依据、验收内容、验收流程、可交付成果等每项得 1 分，总分 5 分； 验收方案未包含上述内容或未提供测试验收方案的不得分。
合计：100 分			

包二

评标项目	评标分项	分值	子项目及分值
价格评审 (10分)	投标报价	10	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10
商务部分 (12分)	综合实力	2	投标人通过质量管理体系 ISO9000 系列认证的得 2 分，否则不得分。（必须提供加盖投标人公章的相关证书扫描件或复印件）
		2	投标人通过信息技术服务管理体系 ISO20000 系列认证的得 2 分，否则不得分。（必须提供加盖投标人公章的相关证书扫描件或复印件）
		2	投标人通过信息安全管理体 ISO27001 系列认证的得 2 分，否则不得分（必须提供加盖投标人公章的相关证书扫描件或复印件）
	成功案例	6	2018 年 1 月 1 日起，投标人具有软件运行维护项目的成功案例，每提供 1 个合同得 1.5 分，累计最高得 6 分。案例时间以合同签订时间为准。 （项目业绩必须提供加盖投标人公章的合同关键页复印件以及甲方盖章认可的项目验收证明复印件，合同关键页须包括与最终用户签订合同首页、签字盖章页、合同金额所在页，并提供项目联系人、联系电话等信息。）
运维服务 (78分)	人员配备	8	1.拟派团队每提供一名信息系统项目管理师得 2 分，最多得 4 分，没有不得分。（必须提供加盖投标人公章的相关证书扫描件或复印件） 2.拟派团队每提供 1 名具有 OCP 证书的人员得 2 分，最多得 4 分，没有不得分。（必须提供拟派人员加盖投标人公章的相关证书扫描件或复印件）
	项目需求理解	15	根据投标人提供的需求理解方案进行打分，重点考核投标人对本项目采购需求的理解程度对运维目标、业务情况及工作规程的认识程度，对各软件系统现有的功能流程、运行情况及可能出现问题的掌握及理解情况。 对系统运维需求的理解非常透彻，对运维目标、业务情况及工作规程认识清晰，对各软件系统现有的功能流程、运行情况及可能出现的问题掌握及理解充分，得 15 分； 对系统运维需求的理解基本透彻，对运维目标、业务情况和工作规程认识基本清晰，对各软件系统现有的功能流程、运行情况及可能出现的问题基本掌握及理解，得 12 分； 对系统运维需求的理解不够透彻，对运维目标、业务情况和工作规程认识不够清晰，对各软件系统现有的功能流程、运行情况及可能出现的问题掌握及理解不够的，得 7 分； 对系统运维需求理解粗糙，对运维目标、业务情况和工作规程模糊不清，对各软件系统功能流程、运行情况及可能出现的问题掌握明显不足的，得 3 分。 未提供对本项目的需求理解方案或照抄招标文件业务需求的，不

评标项目	评标分项	分值	子项目及分值
			得分。
	运维服务方案	5	在故障响应、应急处置、节假日（或特殊时期）值班保障、运维团队人员配置、问题处理服务五个技术服务方面要求高于招标文件要求的每项得 1 分，共 5 分。
		15	1、投标方案具有较强的系统性、全面性和合理性，得 5 分，否则不得分。 2、投标方案具有较强的可操作性，具有完整严密的工作计划以及服务质量保证措施等，得 4 分，否则不得分。 3、投标方案具有较先进科学的运维理念，得 3 分，否则不得分。 4、投标方案具有详细的故障申告流程、故障处理流程、热线技术支持服务流程、快速现场支持服务流程、应急服务及响应流程、备件更换服务流程的，每 1 项得 0.5 分，总分 3 分，没有提供不得分。
	运维服务内容	15	1. 投标人承诺提供数据库运维服务，具备完整详细真实的维护记录文档，能按月、季、年度提交规范的维护报告，得 5 分，其他不得分。
			2. 投标人承诺提供数据库日常运行状态监控数据，解决数据库中出现的各类故障，做好优化方案及故障处理日志记录，得 5 分，其它不得分。
			3. 投标人承诺提供规范的维护制度，维护文档，按季度进行巡检，并提供 7×24 小时的维护，得 5 分，否则不得分。
	项目管理方案	10	根据项目管理方案进行打分： （1）投标人方案中包含了科学合理的年度运维计划和每周进度计划的，每 1 项得 1 分，总分 2 分。 （2）投标人方案中包含了完备项目质量管理体系和 7*24 小时质量保证支持的，每 1 项得 1 分，总分 2 分。 （3）投标人方案中详细描述了驻场运维团队的职责分工、每个运维人员具体工作安排、运维团队人员的考核措施、激励措施、培训措施的，每 1 项得 1 分，总分 5 分。 （4）投标人方案中详细描述了投标人对驻场团队的后台技术支持服务措施的，得 1 分。
	安全保障措施	10	投标人提供的系统运维服务方案中，涵盖安全保障措施的，得基本分 3 分，否则得 0 分。在此基础上就以下内容进行打分： 1、对保障系统可靠运行能提出完备的预防策略、监控措施、解决方案的，加 3 分，否则不加分； 2、对保障数据安全方面能提出完整的防护、治理等内容的，加 4 分，否则不加分；
合计：100 分			

包三

评标项目	评标分项	分值	子项目及分值
价格评审 (10 分)	投标报价	10	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10
商务部分 (15 分)	投标人综合情况	2	投标人通过信息技术服务管理体系 ISO20000 系列认证的得 2 分，否则不得分。（必须提供加盖投标人公章的相关证书扫描件或复印件）
		2	投标人通过信息安全管理体 ISO27000 系列认证的得 2 分，否则不得分（必须提供加盖投标人公章的相关证书扫描件或复印件）
		2	投标人具有 ITSS（信息技术服务标准）二级及以上证书的，得 2 分，否则不得分。（须提供加盖投标人公章的证书复印件）
	成功案例	6	2018 年 1 月 1 日起，投标人具有软件运行维护项目的成功案例，每提供 1 个合同得 1.5 分，累计最高得 6 分。案例时间以合同签订时间为准。 （须提供合同关键页和甲方盖章认可的项目验收证明复印件，并加盖投标人公章）
	拟派项目成员情况	3	拟派给本项目的项目组成员： 具有数据库相关认证证书的，每提供 1 个证书得 1 分，最多得 3 分；未提供或不能有效证明的，不得分。 （须提供拟派人员加盖投标人公章的相关证书扫描件或复印件）
技术部分 (总分 75 分)	项目需求理解	5	根据投标人提供的需求理解方案进行打分，重点考核投标人对本项目采购需求中各应用系统运维目标和运维内容的理解程度，对运维目标、运维内容应答情况进行评分。 对各系统运维需求的理解非常透彻，对运维目标、运维内容理解充分，得 5 分； 对各系统运维需求的理解基本透彻，对运维目标、运维内容基本掌握及理解，得 3 分； 对各系统运维需求的理解不够透彻，对运维目标、运维内容掌握及理解不够的，得 1 分； 未提供对本项目的需求理解方案或照抄招标文件业务需求的，不得分。
	应用运行环境服务方案	9	投标人提供应用运行环境保障服务方案中，运维服务内容基本满足招标要求，内容理解完整且无重大缺漏，且方案中包括日常监控和巡检、日常故障处理、环境部署配置、系统软件日常运维及调优、数据同步链路维护、运行环境安全加固及运维监控报告报送等 7 项内容的，每 1 项得 1 分，总分 7 分 投标人提供应用运行环境保障服务方案中，优化升级部分基本满足招标要求，内容理解完整且无重大缺漏，且方案中包括平台架构的整体优化和平台加工模型优化两 2 项内容的，每 1 项得 1 分，总分 2 分。
	应用软	8	投标人提供应用软件运维服务方案，运维服务内容基本满足招标

评标项目	评标分项	分值	子项目及分值
	件运维服务方案		要求，内容理解完整且无重大缺漏，得基本分 2 分，否则得 0 分。在此基础上就以下内容进行打分： 投标人提供应用软件运维流程方案内容理解完整且无重大缺漏，且包括问题受理和一般问题处理流程、问题回访流程、数据维护流程、程序及需求问题流程、紧急问题流程、优化及协同问题处理流程等 6 项内容的，每 1 项得 1 分，总分 6 分。
	数据运维服务方案	8	投标人提供数据运维服务方案，方案基本满足招标要求，内容理解完整且无重大缺漏，且包括数据查询服务、数据脚本管理、数据档案管理和数据安全保障等 4 项内容的，每 1 项得 2 分，总分 8 分。
	信息分析开发方案	16	投标人提信息分析开发服务方案，方案基本满足招标要求，内容理解完整且无重大缺漏，得基本分 2 分，否则得 0 分。在此基础上就以下内容进行打分： 1、投标方案对信息分析开发功能部分要求有详细的应答、功能用例设计能全面满足系统的功能要求，具有较强的可操作性，每 1 系统得 1 分，总分 7 分，否则不加分。 2、投标方案在信息分析开发功能界面设计科学合理，简洁明了，并提供各功能模块主要界面的预览图，每 1 系统得 1 分，总分 7 分，否则不加分。
	接口应用服务方案	8	投标人提供数据中台接口应用功能升级方案，方案基本满足招标要求，内容理解完整且无重大缺漏，得基本分 4 分，否则得 0 分。在此基础上就以下内容进行打分： 1、投标方案具有数据中台接口应用架构图、功能架构图描述总分 2 分，否则不加分。 2、投标方案具有数据中台各接口部分要求有详细的应答、接口描述设计能全面满足系统的功能要求，具有较强的可操作性的得 2 分，否则不加分。
	安全保障措施	10	投标人提供的系统运维服务方案中，涵盖安全保障措施的，得基本分 3 分，否则得 0 分。在此基础上就以下内容进行打分： 1、安全保障措施对保障系统可靠运行能提出完备的预防策略、监控措施、解决方案的，加 3 分，否则不加分； 2、安全保障措施对保障数据安全方面能提出完整的防护、治理等内容的，加 4 分，否则不加分；
	项目服务管理方案	8	投标人为项目配备的项目负责人具有 PMP、CPMP、IPMP、IT 服务项目经理或高级信息系统项目管理师任一证书的，得 2 分，否则不得分。（须提供证书复印件并加盖投标人公章） 项目管理方案中包含了年度运维计划和每周进度计划的、运维团队的职责分工、每个运维人员具体工作安排、运维团队人员的考核措施、激励措施、培训措施等 6 项内容，且内容详实、时间、人员、业务安排合理、团队管理科学、措施到位的，每 1 项给 1 分，满分 6 分。
	验收方	3	根据招标人对验收的要求，对投标人提出的验收方案进行打分：

评标项目	评标分项	分值	子项目及分值
	案		验收方案包括但不限于验收工作的组织、验收依据、验收内容、验收流程、可交付成果等每项得 1 分，总分 3 分； 验收方案未包含上述内容或未提供测试验收方案的不得分。
合计：100 分			

包四

评标项目	评标分项	分值	子项目及分值
价格评审 (10分)	投标报价	10	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10
商务部分 (20分)	投标人综合情况	8	1、投标人通过质量管理体系 ISO9000 系列认证。 2、投标人通过信息技术服务管理体系 ISO20000 系列认证。 3、投标人通过信息安全管理体系统 ISO27001 系列认证。 4、投标人具有 ITSS（信息技术服务标准）二级及以上证书的。以上认证每有 1 项得 2 分，满分 8 分。（须提供加盖投标人公章的证书复印件）
	成功案例	6	投标人 2018 年 1 月 1 日以来软件运行维护项目的成功案例，每有一个案例得 1.5 分，多得 6 分。（须提供中标通知书或合同复印件并加盖投标人公章）
	拟派项目经理情况	2	拟派项目经理具有信息系统项目管理师证书的得 2 分；没有不得分。 （提供有效期内的资格证书复印件并加盖投标人公章，原件备查。）
	拟派项目成员情况	4	拟派项目组成员中每有 1 人具有数据库 OCP 或 OCM 证书的，每 1 人得 2 分，最多得 4 分；未提供或不能有效证明的，不得分。 （提供拟派人员相关证书复印件并加盖投标人公章。）
技术标 (总分 70 分)	项目需求理解	15	根据投标人对本项目需求的理解程度，对相关业务情况及工作规程认识程度以及对各项功能流程、数据来源和口径掌握情况进行评分： 对系统运维需求的理解非常透彻，对业务情况及工作规程认识清晰，对各功能流程、数据口径掌握充分，得 15 分； 对系统运维需求的理解比较透彻，对业务情况和工作规程比较清晰，对各功能流程、数据口径能够掌握，11 分； 对系统运维需求的理解基本透彻，对业务情况和工作规程基本清晰，对各功能流程、数据口径掌握一般，7 分； 对系统运维需求的理解不够透彻、对业务情况和工作规程不够清晰、对各功能流程、数据口径掌握不充分的，得 3 分； 其他不得分。
	技术理解	15	根据投标人对系统涉及的数据架构、技术架构、应用架构、各项业务政策、规程、数据来源、逻辑关系等的理解分析是否深入、详细到位，业务功能划分是否科学合理，对原系统模块熟悉程度等进行评分： 对系统架构理解非常深入详细，业务工程规划科学合理，对本项目具有很强的针对性和适用性的得 15 分； 对系统架构理解比较深入，业务工程规划比较合理，对本项目针对性和适用性较好的得 11 分；

		对系统架构理解一般深入，业务工程规划基本合理，对本项目针对性和适用性一般的得 8 分； 对系统架构理解不够深入详细，业务工程规划不够科学合理，对本项目针对性和适用性较差的得 3 分； 其他不得分。
	运维服务方案	10 投标人提供系统运维服务方案，方案基本满足招标要求，内容理解完整且无重大缺漏，得基本分 5 分，否则得 0 分。在此基础上就以下内容进行打分： 1、投标方案具有较强的系统性、全面性和合理性，加 2 分，否则不加分； 2、投标方案具有较强的可操作性，具有完整严密的工作计划以及服务质量保证措施等，加 2 分，否则不加分； 3、投标方案具有较先进科学的运维理念，加 1 分，否则不加分。
	项目管理方案	5 根据项目管理方案的合理性、严谨性、职责清晰程度、可操作性、风险可控性进行评分： 项目管理方案科学合理、具有较强的操作性且风险可控的，得 5 分； 项目管理方案基本合理、方案基本可行的，得 3 分； 项目管理方案合理性欠缺、方案可行度不高的，得 1 分。其他不得分。
	安全保障措施	10 投标人提供的系统运维服务方案中，涵盖安全保障措施的，得基本分 3 分，否则得 0 分。在此基础上就以下内容进行打分： 1、安全保障措施对保障系统可靠运行能提出完备的预防策略、监控措施、解决方案的，加 3 分，否则不加分； 2、安全保障措施对保障数据安全方面能提出完整的防护、治理等内容的，加 4 分，否则不加分；
	应急处理	10 投标人方案具有较完整的运维过程中出现紧急情况（如系统性能下降、系统宕机、数据错误等情况）的应对方案，得基本分 3 分，否则得 0 分。在此基础上就以下内容进行打分： 1、投标人具有较强的应急处置能力和资源，加 4 分，否则不加分； 2、投标人应急处理方案详细、可操作性强，加 3 分，否则不加分。
	项目团队管理方案	5 根据投标人提供的方案中项目团队管理具有完备的人员管理、培训、考核、激励机制，以及对本团队的技术支持措施等情况；根据《项目团队管理方案》的合理性、严谨性、人员职责分工的清晰程度、可操作性、风险可控性综合进行评分。 《项目团队管理方案》对系统运维需求的理解非常透彻、运维管理科学合理、具有较强的操作性且风险可控的，得 5 分； 《项目团队管理方案》对系统运维需求的理解基本透彻、运维管理合理、方案基本可行的，得 2 分； 《项目团队管理方案》对系统运维需求的理解不够充分、运维管理合理性欠缺、方案可行度不高的，得 1 分。

			投标人未提供相应方案的，得 0 分。
合计：100 分			

政策支持	
所属行业及划型标准	类型：软件和信息技术服务业 小型：营业收入 50 万元（含）-1000 万元从业人员 10 人（含）-100 人资产总额/ 微型：营业收入 50 万元以下从业人员 10 人以下资产总额/
中小企业	如符合工信部联企业（2011）300 号文中对中小企业划型标准的，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的要求，需供应商提供《中小企业声明函》（格式见第五章）并按其要求填写相关数据资料，否则不享受相关中小企业扶持政策。 投标人符合工信部联企业（2011）300 号文中对中小企业划型标准的，将根据财库〔2020〕46 号文的相关规定在评定时对小型和微型企业产品的价格给予 % 的扣除后的价格参与评审。
监狱企业	按照财政部《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）的规定，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，材料不全的不予折扣。 经评委会审核确认供应商属于监狱企业的，在评定时视同中小企业。
促进残疾人就业	按照《三部门联合发布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，在政府采购活动中，残疾人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。 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供财库〔2017〕141 号文规定的《残疾人福利性单位声明函》（格式见第五章），并对声明的真实性负责，未提供声明函的不予折扣。 经评委会审核确认投标人符合残疾人福利性单位条件的，在评定时视同中小企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。
节能环保	按照《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局 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》（财库〔2019〕9 号）/《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18 号）/《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19 号）/《市场监管总局关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（2019 年第 16 号）文件执行。 如供应商投标产品符合以上文件的政策支持，须提供产品认证证书（合格有效期内的）或节能产品查（http://www.ccgp.gov.cn/search/jnqdcchaxun.htm）/环境标志产品查询（http://www.ccgp.gov.cn/search/hbqdcchaxun.htm）查询结果截图。同一项目包内的节能产品价格扣除只对属于节能产品政府清单内的非强制类产品进行，强制类产品已作为投标时强制性要求不再给予价格扣除。同时被认证为节能产品和环境标志产品的不重复享受价格扣除。

合同书

项目名称：国家税务总局湖北省税务局系统软件运维项目

合同编号：

甲方：国家税务总局湖北省税务局

乙方： XXX

合同签订地：武汉

日期：2021年 月

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，_____(采购人名称) (以下简称：“甲方”)通过_____采购(采购方式)确定_____(供应商名称) (以下简称：“乙方”)为_____项目(项目名称)的_____供应商。甲乙双方同意签署《_____项目(项目名称)合同》(合同编号：_____,以下简称：“合同”)。

1.合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1)合同条款；
- (2)招标文件；
- (3)投标文件技术部分；
- (4)报价表（总报价表和分项报价表）。

2.合同标的

包一

服务名称	数量	单位	具体服务承诺 (包含但不限于服务内容、范围和基本要求)
总局非交易类软件（总局运维监控系统、财务系统、企业所得税管理系统、数字人事信息系统、国家税务总局绩效管理信息系统）运维服务	1	项	具体见业务需求
省局非交易类系统（内部办公系统、在线考试系统、邮件管理系统）运维服务	1	项	具体见业务需求
内外网站群运维和开发服务	1	项	具体见业务需求

包二

服务名称	数量	单位	具体服务承诺 (包含但不限于服务内容、范围和基本要求)
金税三期安全应用支撑平台单点登录系统	1	项	具体见业务需求
税务数字证书系统	1	项	具体见业务需求
SM2 税务数字证书内外部系统	1	项	具体见业务需求
RSA 税务数字证书内外部系统	1	项	具体见业务需求
增值税电子发票公共服务平台	1	项	具体见业务需求
公共服务平台版式文件系统	1	项	具体见业务需求
公共服务平台电子印章系统	1	项	具体见业务需求
公共服务平台灌装中心系统	1	项	具体见业务需求
综合监控平台系统	1	项	具体见业务需求

包三

服务名称	数量	单位	具体服务承诺 (包括但不限于服务内容、范围 and 基本要求)
数据综合治理平台运维和信息分析服务项目	1	项	具体见业务需求

包四

服务名称	数量	单位	具体服务承诺 (包括但不限于服务内容、范围 and 基本要求)
车船税中保协联网系统运维	1	项	具体见业务需求
社保费多渠道对帐平台技术服务	1	项	具体见业务需求

3. 合同金额

本合同总金额为人民币_____元(¥_____)。本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中, 甲方不再另行支付。

4. 付款方式

4.1 本合同以人民币结算。

5. 安全管理

乙方需遵循甲方安全管理制度和规范, 如果违反相关规定, 甲方可以终止合同并追究乙方法律责任。

6. 合同签订地: 中国. 湖北. 武汉

7. 合同期限: 自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。

8. 合同生效

本合同一式_____份, 经甲乙双方法定代表人或被授权代表签字盖章后生效。

甲方: 国家税务总局湖北省税务局

乙方: (中标供应商名称)

法定代表人或被授权代表签字: _____

法定代表人或被授权代表签字: _____

盖章: _____

盖章: _____

日期: _____年____月____日

日期: _____年____月____日

合同条款前附表

序号	内容	
1	合同名称：	
2	合同编号	
3	甲方名称：	国家税务总局湖北省税务局
	甲方地址：	湖北省武汉市武昌区姚家岭 231 号
	甲方联系人：	
	联系电话：	
4	乙方名称：	
	乙方地址：	
	乙方联系人：	
	联系电话：	
	乙方开户银行名称及账号	
5	合同金额：	(1) 本合同金额为人民币元整（¥）。 (2) 本合同项下所有服务的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。
6	服务地点：	国家税务总局湖北省税务局
7	服务期限	1 年（2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日）。
8	验收标准及方案：	项目验收工作由湖北省税务局按照内部验收的有关制度和流程组织开展。 本项目在合同约定的每个服务年度（12 个自然月）内，每年年终进行项目验收。服务商在合同约定的年度服务末期（服务期满 12 个自然月）结束后的一个月内向湖北省税务局提出验收申请，湖北省税务局负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。 本项目服务期内，如本项目所含应用系统下线或停用，湖北省税务局有权根据实际情况在验收时核减相应工作量。

序号	内容
	1、项目验收流程 符合项目验收准入条件后，服务商可提出项目验收申请。 (1)服务商书面提出项目验收申请。 (2)向湖北省税务局提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》。 (3)向湖北省税务局整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。 (4)湖北省税务局组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。 (5)项目验收评审通过后，湖北省税务局出具项目验收报告。 2、项目验收准入条件 本需求书中包含的服务需求内容全部完成。 服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本技术需求书的规定要求。 3、项目验收标准 湖北省税务局以本技术需求书中相关内容为依据，并根据考勤、运维时效性、系统升级及时性、开发完成情况、重大事件发生率、纳税人满意度等综合对乙方进行考核，所有内容作为项目验收标准。确认服务商是否按照本招标需求书中定义的各项服务内容和项目管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合湖北省税务局质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。
9	合同付款： (1) 合同以人民币结算。 (2) 合同付款条件：本项目合同签订后，甲方在收到乙方提交的履约保证金或履约保函后，按合同要求办理相应款项的资金支付手续。 (3) 支付时间：满足本合同约定支付条件的，甲方自收到乙方开具的发票后30日内将合同总金额的100%支付到乙方账户。
10	履约金及返还： (1) 本项目履约保证金为合同金额的10%，即人民币 元整（¥ ）。提交方式为转账至国家税务总局湖北省税务局账户或提交银行开具的履约保函。 履约保证金收款帐户信息：

序号	内容	
		收款人：国家税务总局湖北省税务局 帐号：4200 1165 0280 5930 0022 开户行：建行武汉中北路支行 注：转账时应备注采购合同编号、包号及用途（履约保证金） （2）履约保证金的返还：合同期满，经甲方验收合同后，无息退还履约保证金。
11	违约金约定：	本合同约定的违约金为合同金额的 5%,即 元。
12	误期赔偿费约定：	如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。
13	合同期限：	自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
14	合同纠纷的解决方式：	首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁 ☒ 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指国家税务总局湖北省税务局。

1.2 “乙方”是指（中标供应商）。

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 “服务”是指乙方按照招标文件要求，向甲方提供的系统开发、技术支持等服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 “服务”是指乙方按照招标文件要求和投标文件承诺向采购人提供的行业软件开发、软件运行维护及人员驻场服务。

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，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现的问题，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、版权等）的起诉。

4.2 软件项目系统的版权属于甲方所有，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。项目系统的专利申请权、专利权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

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 乙方及其工作人员应与甲方签订保密协议，乙方驻场人员须遵循用户方的各项规章制度。所接触的甲方各应用系统相关信息仅限于本人在本项目中使用，不得向他人泄露，更不得用于演示或宣传。

5.3 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。

5.4 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。

5.5 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

5.6 在项目实施过程中，根据项目完成进度及时将服务过程中产生的详细资料及组织过程资产须交付采购人，并向采购人进行技术转移。

5.7 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方或甲方主管机关认定之日起三年内，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。

6.服务期限、地点

6.1 服务地点：详见**合同条款前附表**。

6.2 服务期限：详见**合同条款前附表**。

7. 验收要求

7.1 采购人严格按照采购合同开展履约验收。具体验收标准详见**合同条款前附表**。

8、服务质量保证

8.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

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

8.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

9、履约保证金

9.1 如**合同条款前附表**中要求提交履约保证金的，乙方应以银行保函、银行电汇或履约担保函形式向甲方提供。

9.2 本项目履约保证金金额为合同金额的 10%，服务期结束，甲方验收合格后无息退还履约保证金。

10.违约责任

10.1 服务缺陷的补救措施和索赔

10.1.1 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

10.1.1.1 乙方应将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似货物所超出的费用。

10.1.1.2 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的

价格。

10.1.2 如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复,上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内,按照上述规定的任何一种方法采取补救措施,甲方有权从应付货款中扣除索赔金额或者没收履约保证金或者要求乙方支付违约金,如以上措施不足以弥补甲方损失的,甲方有权进一步要求乙方赔偿。

10.2 迟延履行违约责任

10.2.1 乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

10.2.2 在履行合同过程中,如果乙方遇到可能妨碍按时交货和提供服务的情形时,应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后,应尽快对情况进行评价,并确定是否同意迟延交货时间或延期提供服务。

10.2.3 如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务,甲方有权从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费标准见**合同条款前附表**。

10.2.4 如果乙方延迟履约超过 30 日,甲方有权终止全部或部分合同,并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务,乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是,乙方应继续执行合同中未终止的部分。

10.3 其他未履行或未完全履约合同义务的违约责任

10.3.1 守约方有权终止全部或部分合同。

10.3.2 没收全额履约保证金。

10.3.3 由违约一方支付违约金,违约金标准见**合同条款前附表**。

10.3.4 违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失,由违约方全额予以赔偿。

11、不可抗力

11.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施,不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况,但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于:战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

11.3 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。

12、合同纠纷的解决方式

12.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商三十日内不能解决，可以向人民法院诉讼。

12.2 诉讼应由甲方所在地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

12.3 如诉讼事项不影响合同其它部分的履行，则在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，合同的其它部分应继续执行。

13.合同修改或变更

13.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

13.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

13.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款 10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

14、合同中止

合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

15、违约解除合同

15.1 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。

15.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

15.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备发生重大紧急故障或造成甲方应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

15.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定

时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

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

15.1.5 在合同规定的服务期限内，在运行维护支持服务过程中，出现 2 次经甲乙双方确认的违规操作的。

15.2 如果甲方根据上述第 15.1 条的规定，解除了全部或部分合同，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解除的部分。

16、破产解除合同

16.1 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解除合同而不给乙方补偿。

16.2 该解除协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

17、其他情况的解除合同

17.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以解除合同而不给予乙方任何补偿。

17.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，甲方可以提出解除合同而不给予乙方任何补偿。

17.2 在合同履行期内，由于甲方设备更换或应用系统调整，甲方可以提出解除合同而不给予乙方任何补偿。

18.合同转让和分包

18.1 乙方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

18.2 除经甲方事先书面同意外，乙方不得以任何形式将合同分包。

19.适用法律

本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。

20.合同语言

20.1 本合同语言为中文。

20.2 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。

21、合同生效

21.1 本合同应在双方签字盖章和甲方按**合同条款前附表**的要求后生效。

22、合同效力

21.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外，其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力，对本项目无约束。

23、检查和审计

23.1 在本合同的履行过程中，甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查，并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

23.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

第五章 投标文件组成

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原件或复印件，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. 投标人应严格按照投标须知“三、投标文件13.投标文件的组成”要求，按顺序填写和提交规定的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. 本资格声明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和份数提交。

6. 以下格式为要求填写内容的固定格式，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。

投标文件商务部分文件格式

格式1 投标函

致：

根据_____ (项目名称) (项目编号：_____) 的投标邀请，_____ (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_____ 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供应商应当具备的条件：

- (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) 本项目招标文件中规定的其他资格条件。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他资格条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件，包括投标文件正本_____ 份，副本_____ 份，电子文档_____ 份，开标一览表_____ 份。

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。

投标人名称：_____ 投标人公章：_____

投标人地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

法定代表人(签字或盖章)：_____

法定代表人或被授权代表(签字)：_____

被授权代表联系电话：_____

日期：_____

注：此表除保留在投标文件中外，另附一份与开标一览表、法定代表人授权委托书一起封装在一个小信封中，作为开标之用。

格式2 法定代表人身份证明复印件(法定代表人参加投标的)

法定代表人身份证明复印件

格式3 法定代表人授权委托书(非法定代表人参加投标的)

法定代表人授权委托书(格式一)(适用于法人投标)

致：

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（被授权代表姓名、职务）为本公司的
合法投标代表，就贵方组织的《_____项目》（项目编号：_____）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_____日签字生效，特此声明。

被授权代表无转委托权。

被授权代表身份证复印件

投标人名称(公章)：_____

法定代表人(签字或盖章)：_____

被授权代表(签字)：_____

_____年_____月_____日

注：此表除保留在投标文件中外，另附一份与开标一览表、投标函一起封装在一个小信封中，作为开标之用。

授权委托书(格式二)(适用于自然人投标)

致：

本人_____ (姓名)系自然人，现授权委托_____ (姓名)以本人名义参加_____ (项目名称)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。

被授权代表无转委托权，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

授权自然人的身份证复印件

被授权代表的身份证复印件

注：此表除保留在投标文件中外，另附一份与开标一览表、投标函一起封装在一个小信封中，作为开标之用。

格式4 投标报价表

开标一览表
(服务类项目适用)

序号	项目名称	项目编号
1	报价	大写：人民币_____元 小写：¥_____
2	工期、服务期	
3	质保要求	
		
	备 注	

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____年____月____日

此表除保留在投标文件中外，另附一份与投标函、法定代表人授权委托书一起封装在一个小信封中，作为开标之用。

分项报价表
(服务类项目适用)

项目名称：

项目编号：

包号：

价格单位：人民币元

序号	具体 工作名称	工作内容描述	工作量 (人月)	单价 (元/人月)	小计 (元)	备注
1	XXX					
2	XXX					
3	...					
	合计			平均单价		

特别说明：

1. 投标人应根据招标文件**技术部分的功能需求和非功能需求内容**要求填报。
2. 本表中小计=工作量×单价。
3. 如果单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修正总价。
4. 本表“合计”金额应等于“总报价表中”中的“投标报价”内容。
5. 本表可扩展。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：____年____月____日

格式5 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	偏离情况	说明
1					
2					
3					
4					

特别说明：商务条款无需条对条应答，如有偏离，请在此表中应答并说明；如没有偏离，请填写“无”。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：____年____月____日

格式6 投标保证金（本项目不适用）

说明：可提供付款凭证或金融机构、担保机构出具的保函原件。

保证金汇款声明函（适用银行转账）

致：采购人或采购代理机构

我方为_____（项目名称）（项目编号：）递交保证金人民币元（大写（人民币元）已于年月日以银行主动划账方式划入你方账户。

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

退还保证金时请按以下内容划入我方账户。若因内容不全、错误、字迹潦草模糊导致该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误，我方将承担全部责任和损失。

单位全称：

开户银行：

开户账号：

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：____年____月____日

汇款单或转账凭证复印件

格式7 投标人具备投标资格的证明文件

附件 7-1

供应商基本情况表

供应商：(公章)

供应商名称		法定代表人	
组织机构代码		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			

附件 7-2 法人或者其他组织的营业执照副本（复印件）或自然人的身份证明复印件

附件 7-3 法人或者其他组织的税务登记证副本复印件 (按规定可不进行税务登记的不提供)

附件 7-4 财务状况报告、依法缴纳税收和社会保险费的相关证明

企业概况一览表（格式）

项目名称：

项目编号：

企业名称		(章)		
三年内经营活动中有无重大违法纪录		划型标准	☐ 大 ☐ 中 ☐ 小 ☐ 微型企业	
是否依法缴纳税收		是否依法缴纳社会保障资金		
单位概况	注册资本	万元	占地面积	平方米
	职工总数	人	建筑面积	平方米
	2020 末 资产 负债情况	总资产	万元	固定资产原值： 万元
		净资产	万元	固定资产净值： 万元
总负债		万元		
财务状况 (单位：万元 或%)	项目	2018 年	2019 年	2020 年
	主营收入			
	收入总额			
	利润总额			
	净利润			
	资产负债率			
	净资产收益率			

我们保证上述表格中的资料和数据是真实的、正确的。如贵方要求，我们同意出示相关证明文件。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____年____月____日

备注：

1、资产负债率=负债总额/资产总额×100%

净资产收益率=净利润/净资产×100%

- 2、有关财务状况的基础数据应与企业财务报表中相关栏次保持一致。
- 3、提供 2020 年度财务状况报表，开业不满一年的应提供公司成立之日后的财务状况报告或出具当年的验资报告（复印件）。
- 4、提供依法缴纳税收和社会保险费证明材料的复印件。

附件 7-5 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料 (由供应商根据项目需求提供说明材料)

格式 8 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书面声明

致_____ (采购人)：

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：

我单位或者其法定代表人、董事、监事、高级管理人员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！

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：_____年____月____日

格式9 中小企业声明函

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（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（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；

承建（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）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；

承建（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）；

……

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。

企业名称（盖章）：

日期：

1：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。

格式 10 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								
6								
7								
8								
9								
10								

特别说明：

1. 有效案例指：有效时间内投标人同类型成功案例。
2. 以上案例必须提供合同复印件，合同复印件应能体现合同甲乙双方、合同时间、合同金额、采购内容等，并提供用户联系人及联系方式。否则不能获得相应分值。

投标人名称(公章)：_____

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：____年____月____日

投标文件技术部分文件格式

格式1 服务方案

投标人应根据第六章规定编写软件运维等服务方案说明。软件运维服务方案说明包括但不限于：

- (1)服务目标、范围和任务；
- (2)服务方案；
- (3)服务团队组织安排计划；
- (4)工作流程；
- (5)进度计划及保证措施；
- (6)质量保证措施；
- (7)合理化建议；
- (8)其他。

格式2 技术条款偏离表

序号	招标文件技术规范 对应序号	招标文件技术规范 要求	投标文件 对应技术规范	偏差 (+/-)	备注
1					
2					
3					
.....					

特别说明：

- 1、填写此表时，应做到用文字一一对应的描述招标文件技术规范与投标文件技术规范序号、技术规范要求的响应与偏离。
- 2、不能只简单写为“满足”或“无偏差”，否则视为无效应答。

项目名称：

投标人名称：

投标人公章：

法定代表人或被授权代表签字：

日期：

格式3 技术力量一览表

1、技术力量总表

序号	姓名	学历及学位	技术职称	本项目中担任职务	认证情况
(一) 高级人员					
1					
2					
...					
(二) 中级人员					
3					
4					
...					
(三) 初级人员					
5					
6					
...					

项目名称：

投标人名称：

投标人公章：

法定代表人或被授权代表签字：

日期：

第二部分 招标文件技术部分

第六章 项目技术需求

包一：非交易类软件系统运维项目需求

采购清单

序号	名称	数量	单位	备注
1	总局非交易类软件（总局运维监控系统、财务系统、企业所得税管理系统、数字人事信息系统、国家税务总局绩效管理信息系统）运维服务	1	套	/
2	省局非交易类系统（内部办公系统、在线考试系统、邮件管理系统）运维服务	1	套	
3	内外网站群运维和开发服务	1	套	
★工期、服务期	本项目服务期为 2022 年 1 月 1 日-2022 年 12 月 31 日。 涉及到功能升级服务的在合同签订后 30 个日历日内完成。			
★质保要求	服务期内，必须提供不少于 4 名驻场运维人员的运维支持服务。			

1、项目概述

1.1 项目名称

国家税务总局湖北省税务局非交易类软件系统运维项目。

1.2 项目预算

本项目预算 90 万元。

1.3 项目付款方式

合同签订后，乙方向甲方提供合同总价款 10%的履约保证金，甲方在确认合同约定人员已到位及相关规范文档，并收到乙方开具符合国家规定的发票后，支付合同价款。合同期满，经甲方验收合同后，无息退还履约保证金。

1.4 服务期限

一年（2022 年 1 月 1 日-2022 年 12 月 31 日）。

1.5 项目内容

本着保障非交易类相关系统安全、平稳、高效的运行，满足此系统的业务处理和运行安全的需要，拟采购系统技术支持服务。

本项目招标内容为湖北省税务局非交易类相关系统运行维护支持所需的技术服务，服务内容：本项目系统的运维问题解答；问题和故障处理；数据维护；应用总集成；知识提取和

维护；补丁升级与测试；系统巡检及健康检查等。

1.6 系统简介

1.6.1 总局非交易类软件（总局运维监控系统、财务系统、企业所得税管理系统、数字人事信息系统、国家税务总局绩效管理信息系统），均为总局下发的相关软件。

1.6.2 省局非交易类系统（内部办公系统、在线考试系统、邮件管理系统），均为湖北省税务局内部办公使用相关软件。

1.6.3 内外网站群是一个全省内容信息服务和工作管理平台，横跨内外两大网络，辐射省、市、县三级，面向纳税人、社会公众、全省税务干部服务的“一体化”网站综合应用体系。

2、驻场运维技术支持服务内容

服务内容定义了服务商需提供服务的边界，是指服务商支持人员根据非交易类系统的部署情况和运维特点，为保障系统正常运行，及时解决问题，预防故障发生，所提供的支持服务内容。具体工作详细描述如下：

2.1 应用运行环境保障

2.1.1 运维内容

非交易类相关系统应用运行环境包括生产环境、以及应用运行相关的操作系统和系统软件配置。应用运行环境运维工作包括对应用运行环境的日常运行监控、定期巡检、环境调优、应用版本发布等。

（1）日常监控和巡检：每天进行日常巡检，监控可能引起故障的事项及潜在的问题，避免故障发生，确保应用系统正常运行。现场运维人员负责每日对非交易类系统的运行状况进行监控、检查，并将监控结果生成报告提交采购人。

（2）日常故障处理：快速解决应用系统运行过程出现的系统故障，保障业务办理的连续性。针对每次故障处理提交故障分析报告，总结整理故障案例库。

（3）环境部署及优化：根据应用系统运行情况，以及随着数据量的不断增加，定期对系统进行调优。

（4）数据同步维护：根据数据同步配置需求，更新维护数据同步配置。

（5）系统软件日常运维及调优：负责 Oracle 数据库、Weblogic 中间件、数据复制软件等系统软件的日常运维系统调优。

（6）运行环境安全加固：完成运行环境安全加固等各项运维工作。

（7）运维监控报告报送：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。

2.2 应用软件运维服务

2.2.1 运维内容

负责国家税务总局湖北省税务局总局非交易类软件（总局运维监控系统、财务系统、企业所得税管理系统、数字人事信息系统、国家税务总局绩效管理信息系统），省局非交易类系统（内部办公系统、在线考试系统、邮件管理系统）日常维护，包括日常软件的错误数据清洗、批量数据处理、临时数据统计、软件缺陷修改、系统性能调优、应用软件安装、配置等维护、辅导工作等运维工作。

应用软件运维工作包括对应用软件需求变更管理、应用问题管理、数据运维管理和应用软件版本管理。

现场服务人员根据各渠道接收基层系统使用人员所提交的问题进行及时、有效处理。

针对应用系统日常维护等技术问题提供及时全面的解答。

针对应用系统的业务处理方法、业务处理原理及流程等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，辅助业务人员完成系统的运行操作。

对于用户反馈的问题中属于操作中出现的常见问题，统一由技术支持人员收集、汇总和整理后形成常见问题解决手册。

对运维平台的知识库每周进行更新维护。

涉及版本升级，需辅助采购人一起完成用户测试环境测试工作，制定冒烟测试流程，并按照制定的冒烟测试流程进行冒烟测试。对于测试中出现的问题应及时与各厂商进行沟通处理。

为了避免版本升级、环境部署、硬件扩容、数据库优化等对生产环境带来影响，拟定验证方案，并安排人员每周末在生产环境进行真实业务验证工作。对验证出的问题当天必须反馈问题处理情况，不能及时处理的问题必须给出应急方案。

2.2.2 运维流程

为非交易类相关系统提供应用软件日常运行、故障处理、系统交互等各环节的技术支持服务，包括问题受理和一般问题处理流程、问题回访流程、数据维护流程、程序及需求问题流程、紧急问题流程、优化及协同问题处理等。

（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湖北省税务局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，以确保各非交易类管理系统稳定、安全、

高效运行。

（2）问题回访与确认

运维一线将问题转出后，要对问题进行跟踪，确保问题均及时有效的处理完成。

（3）数据维护问题确认

由于系统或用户操作失误造成一些数据必须在后台来进行维护，而数据维护涉及数据安全，为保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性，所以确认和维护这些数据是非常谨慎的。

（4）程序和需求问题确认

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。运维二线需要按照相关要求对需求问题进行确认。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。运维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。

（5）紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需运维二线能够随时响应、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。

（6）优化及协同问题流程处理

由于省税务局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，需要各相关系统运维人员互相协作定位问题原因，并处理解决。

2.3 内外网站群运维和开发服务

2.3.1 运维内容

（1）提供技术保障服务：实现全省内外网站群运行状态监控、运转故障修复、系统性能优化、信息数据统计分析等服务，负责解决现有平台系统和应用功能及程序存在的缺陷，保障内外网正常运行；协助局方完成网站信息的采集、校验、排版、发布、维护等环节的技术支撑工作；

（2）提供内容维护服务：内外网站群的研发、栏目功能建设、信息数据采集、界面模板设计和运转流程设置等相关，以及与网站日常运维相关的图片、表格、音频、视频、动画等文件的处理和制作工作。负责网站信息的发布、修改、删除、关联发布和撤稿等工作，负责检查网站的可用性及发布的内容是否规范。以及该平台用户角色、管理权限、运转流程、初始数据设置等服务；

（3）提供安全管理服务：包括安全隐患检测排查、漏洞修复完善、安全解决方案制定

等相关服务，及时处理解决上级单位或其他机构检测到的内外网站群安全问题。根据内外网安全需要，不定期实施安全加固服务。针对节假日和重要时期提供网站安全值班服务；

（4）提供考核优化服务：支持协助局方完成上级单位关于网站各类考核工作，按照各级网站的绩效考核指标，对相应的站群的内容、样式和功能进行相应的优化和调整等服务；

（5）提供运维知识管理服务：由专职人员负责将项目运维相关数据进行记录整理、归类分类，形成包括产品版本升级信息、系统运行维护情况、产品修改完善记录等内容的运维档案，并将相关文档定期报送局方；定期对维护人员日常工作中遇到的问题和网站调整需求给与解答和技术支持；

2.3.2 开发内容

（1）IPv4 升级到 IPv6 开发：负责省局外网网站群从 IPv4 地址升级到 IPv6 的整体架构的改造以及网站数据迁移工作。实现内网网站的底层代码重构，对全域网页中以 IPv4 地址直接写入的文件 URL 或链接 URL 更换成域名；开发把网页代码中存在无法处理 IPv6 地址的程序或函数更换成同时支持 IPv4 和 IPv6 的函数和程序；开发程序中存储 IP 地址的数据空间更换为同时支持 IPv4 和 IPv6 的变量结构、数据库结构或 API。优化网站群中网页包含其它网站内容的链接（外链），保证双栈的无缝访问。

（2）各类专题设计：负责全省和市州专题建设，包括专题策划、美术设计、专题实施、部署发布，主要专题包括：

专题栏目	栏目主要描述
省局数字人事专题栏目修改	对数字人事专题栏目进行修改
省局深化征收征管专题	开发全省进一步深化征收征管专题的专栏
省局战疫发展专题	开发战疫情促发展的专题栏目
省局春风行动	开发春风化疫税收专题栏目
省局个人绩效	开发省局个人绩效专题栏目
省局外网专栏	开发落实研发费用加急扣除专栏
武汉专题	开发保密教育专题栏目
	武汉营商环境专题栏目
	开发党史教育专题栏目
随州专题	财产和行为税合并专题栏目
	随州廉政之窗专题栏目
鄂州专题	开发党史教育专题栏目
	开发党员先锋专题栏目
襄阳专题	开发进一步深化征收征管专题的专栏
	开发党史教育专题栏目
	开发优化税收营商环境专题栏目
	全市税务系统首届雏鹰计划青年精英赛专栏

恩施专题	开发党史教育专题栏目
	开发所得税交流专栏
宜昌专题	开发增值税电子专用发票专栏
全省税收统计更新	更新全省的税收统计数据，以图表形式专栏

(3) 电子期刊制作：按照湖北省税务局和部分市州税务局的要求，在其内外网门户中对每个月发行纸质刊物、杂志实现电子期刊的制作，通过该电子期刊的定期制作，税收干部可以进行相关的业务交流。同时，通过动画、语音结合一体电子图书展现方式，给税务信息化建设提供一个良好信息共享窗口，主要内容如下：实现每月电子刊物的制作，版本发布服务；实现电子刊物的信息归档、整理、备份服务。

3、服务管理与要求

为了加强对运行维护支持服务的管理和规范，提高工作效率，确保运行维护工作质量，以下对湖北省税务局的相关服务管理和要求进行说明。

服务管理与要求是指服务商按照本需求书定义的服务内容提供服务的过程中，即合同执行过程中，服务商需采用必要的管理考核措施要求运维人员在为湖北省税务局提供支持服务过程中必须遵循的管理规范和管理要求，主要包括指导理念、组织架构、管理体系、人员管理、服务质量要求、服务指标要求、日常管理、文档管理和安全管理。（根据实际工作需要，湖北省税务局可能会对相关制度和规范进行调整，合同执行和验收标准以采购人提出的制度和规程为依据。）

3.1 人员要求

3.1.1 运维人员岗位设置要求

中标人运维团队应按工作性质设置项目经理、系统运维、应用运维等岗位，各岗位职责及人员数量要求如下：

(1) 现场项目经理 ≥ 1 名，负责现场整个团队人员的管理，以及负责采购人与中标企业的沟通、协调、管理，制定现场运维实施计划、定期报告等。

(2) 系统运维岗 ≥ 1 名：负责主机、存储、数据库、中间件监控和软件维护等工作，并定期出具监控报告及系统优化建议，系统升级等。

(3) 应用运维岗 ≥ 2 名：对非交易类相关软件和内外网站集群的运行运行维护。

(4) 驻场人员不得少于 4 人。

3.1.2 本项目人员技能要求

中标人运维人员须具有丰富软件运行、维护工作经验，熟练掌握 Unix/Linux 操作系统、Oracle 数据库、Weblogic 中间件等计算机基本技能至少 2 项。各岗位要求技能如下：

(1) 驻场项目经理：有从事软件开发运维管理相关工作经验。

(2) 系统环境运维岗：熟悉非交易类相关系统和门户网站集群的应用服务器和数据库服务器的部署，能在 Unix/Linux 环境下基于 Telnet、SSH 协议对应用环境进行监控；掌握 Weblogic、Nginx 等中间件的监控。

(3) 应用软件运维岗：熟悉非交易类相关系统的操作及规程，熟悉相关业务域表间关系。熟悉采购人内外网站集群各项功能（包括站点管理、网页模版管理、栏目管理、用户权限管理、信息管理以及定制和拓展功能等）以及相关操作流程规范和技术要求，能够独立熟练的操作采购人内外网站集群涵盖的各类平台系统和相关应用产品软件，快速理解用户需求，并制定出方案付诸实施，确保采购人内外网站集群日常维护及时、到位；熟悉采购人内外网站集群程序开发、页面设计、模版实施和安全防护等服务能力，并且要细化美工、开发、实施等多个业务技能要求，明确工作职责和流程。

3.1.3 运维人员上岗离岗要求

运维人员须具备胜任工作岗位的资历和水平，上岗前由服务商按技术支持岗位要求对运维人员进行全面的业务、技术培训。

各服务商运维人员在签订服务合同时予以确定，不得随意更换，如因特殊原因需要更换，按照采购人相关制度执行。

因运维人员离职，对技术支持工作造成不良影响的，由服务商承担相关责任。

驻场运维人员应专职从事湖北省税务局运行维护支持服务工作，统一由湖北省税务局运维部门管理，不得从事其它工作。

3.2 服务质量要求

3.2.1 服务标准指标要求

(1) 每月数据维护类申请处理率 $\geq 95\%$

数据维护类申请处理是指由甲方提出让乙方对系统内数据进行处理，由乙方提出修改数据的 SQL 语句，并执行，由甲方进行相关验证工作后，完成数据维护处理的过程。（注：不能进行的数据运维仅限甲方认同的因特殊原因暂不能处理的数据。）

每月数据维护类申请处理率=每月乙方完成数据维护处理次数/每月甲方提出数据维护处理次数 $\times 100\%$ ；

(2) 每月工单按时完成率 $\geq 95\%$

每月工单按时完成率=每月到期实际完成工单个数/每月到期应完成工单个数 $\times 100$ 。

（注：不能按时完成的工单仅限甲方认同的因特殊原因暂不能处理的工单）

(3) 每月数据处理错误率 $\leq 1\%$;

每月数据处理错误率=每月发现乙方错误处理数据次数/每月乙方完成数据维护处理次数 $\times 100\%$;

(4) 每月软件交付错误率 $\leq 2\%$;

每月软件交付错误率=每月累计发布版本后因修改而出现 BUG 个数/每月累计发布版本补丁个数(BUG 个数的统计从当月版本发布之日起至下个月同一天止)

(5) 维护任务处理单按照规范填写,必须包括问题原因分析和解决方案说明。

3.2.4 服务岗位指标要求

(1) 维护团队及人员要求

1) 投标人应组建维护服务团队,分为维护领导小组、现场维护工作组和后台工作组。专门负责招标人系统维护服务工作。领导小组由投标人领导组成,组织、领导、协助维护工作小组的各项工作;现场维护工作组负责在招标人现场进行维护服务;后台支持工作组负责支持现场维护工作组无法解决的重大变更与技术路线调整。

2) 现场开发维护组的技术资质需要招标方予以认同,现场维护组组长,应指派具有系统开发维护工作经验丰富,且有项目管理经验的人员负责本项目管理,对项目实施全程管理,执行严格的项目管理制度,保证此项目的顺利实施。现场维护组组员具备类似项目开发维护工作经验。

3) 现场维护组人员不得无故迟到、早退、缺勤。如确有事需要离开现场,应当提前以书面、邮件等方式向招标人请假,获得招标人批准后方可离开。如因身体健康、紧急事项等需即时离开现场,也应当提前通知招标人并得到批准。对于招标人认为不能承担维护工作的现场维护人员,招标人提出正当理由后,要求投标人更换人员,投标人应在 2 周内更换维护人员。

4) 维护组人员应保持稳定,除离职外,原则上维护期内不允许变更人员。人员如确需变更,需提前 1 个月通知招标人,并得到招标人认可,方可实施变更。

(2) 维护服务职责要求

1) 驻场维护

以现场、电话、传真、邮件等方式受理服务,建立服务记录,根据服务请求性质,分配和调配人力资源,追踪服务请求的解决过程。

维护小组常驻用户现场,提供 5 $\times$ 8 小时日常工作时间服务,包括:每日定期检查技术支持平台,以便及时响应;每周通过管理软件监控系统,系统性能发生问题前提前预警;根

据维护申请完成维护任务内容等。确保工作时间内人员实时响应，保证系统的正常运行。

2) 值班服务

为了保证及时快速地响应服务请求，维护小组在法定节假日和非工作时间同样提供 7×24 全时间段的值班服务，在值班服务中指定值班人员根据甲方工要求，在甲方指定位置现场值班或提供非现场值班，对于非现场值班人员应保持通讯畅通，在接受问题后 1 小时内到达指定工作岗位，把损失降至最低。

3) 预警服务

为了避免出现重大故障，在不干扰业务运行的前提下，通过常规巡检，对设备、应用系统及数据库进行性能测试和效能分析，以便及时发现故障征兆。

4) 协助服务

主要指针对软件运行而进行的使用咨询、疑难问题解决和系统升级方案设计等，完成一些重大业务，如参数设置、数据转移、突发事件处理等维护服务活动。

5) 定期巡检

除根据维护要求对系统进行维护外，维护小组每个月对应用软件的性能检查一次，并结合检查情况，修改不符合性能要求部分。每季度（每季度第一个月征期结束后）由资深工程师对生产系统进行巡检，出具巡检报告，发现数据库潜在的问题或隐患，提出解决措施。

在招标人的规划和牵头下，对省税务局相关用户进行定期的回访，解决应用软件中存在的问题。

6) 定期研讨

每月召开 1 次系统组联席会议，专门研讨最近一段时间的系统运行情况。如有必要，将召开专题会议。

7) 文档编写

每周编写《维护周报》一份。

每个季度编写应用软件性能监测报告和相关软件修改报告一份。其他相关技术文档，包括客户服务记录表等。

在每月征期结束后三天内提交上月运维情况总结报告，经双方核准后打印并签字确认。

4、项目验收

项目验收工作由湖北省税务局按照内部验收的有关制度和流程组织开展。

本项目在合同约定的每个服务年度（12 个自然月）内，每年年终进行项目验收。服务商在合同约定的年度服务末期（服务期满 12 个自然月）结束后的一个月内向湖北省税务局

提出验收申请，湖北省税务局负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。

本项目服务期内，如本项目所含应用系统下线或停用，湖北省税务局有权根据实际情况在验收时核减相应工作量。

4.1 项目验收准入条件

本需求书中包含的服务需求内容全部完成。

服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本技术需求书的规定要求。

4.2 项目验收标准

湖北省税务局以本技术需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。服务商是否按照本招标需求书中定义的各项服务内容和项目管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合湖北省税务局质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。

4.3 项目验收流程

符合项目验收准入条件后，服务商可提出项目验收申请。

- (1) 服务商书面提出项目验收申请。
- (2) 向湖北省税务局提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》。
- (3) 向湖北省税务局整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。
- (4) 湖北省税务局组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。
- (5) 项目验收评审通过后，湖北省税务局出具项目验收报告。

5、知识转移要求

5.1 知识承接及记录

本项目服务商应按照湖北省税务局要求，做好知识转移工作。对于之前运维服务年度的运维工作资料，在合同签订后一个月内，做好资料的接收、学习等工作，确保相关运维支持工作无缝、持续进行。在运维工作中，应按照湖北省税务局要求，及时、准确、完整的做好工作记录、文档生成、经验梳理、生成知识等。

5.2 知识交接及转移

在合同服务期结束前，本项目运维服务商应按湖北省税务局要求完成与后续运维服务商的工作交接、知识转移等工作。

6、保密要求

中标人及参与项目的所有人员应严格遵守招标人的保密要求，签订保密协议，参与人员

由中标人担保；招标人对于中标人提供的资料及在项目实施过程接触到的信息，不得以任何形式向第三方传播。保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接受方仍应按照国家有关规定承担保密义务。

包二：金税三期安全支撑平台相关系统运维服务项目需求

采购清单

序号	应用系统名称		应用系统简称	数量	单位	备注
1	金税三期安全应用支撑平台单点登录系统		单点登录系统	1	套	/
2	税务数字证书系统	SM2 税务数字证书内外部系统	数字证书系统	1	套	
		RSA 税务数字证书内外部系统		1	套	
3	增值税电子发票公共服务平台	公共服务平台版式文件系统	电子发票公服平台	1	套	
		公共服务平台电子印章系统		1	套	
		公共服务平台灌装中心系统		1	套	
4	综合监控平台系统		监控系统	1	套	
★工期、服务期	本项目服务期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。涉及到功能升级服务的在合同签订后 30 个日历日内完成。					
★质保要求	服务期内，必须提供不少于 9 名运维人员（包含驻场和远程）参与金税三期安全支撑平台相关系统运维服务工作。					

1 项目背景

1.1 项目名称

国家税务总局湖北省税务局金税三期安全支撑平台相关系统运维服务项目

1.2 项目预算

本项目预算 196 万元。

1.3 项目概述

为保障金税三期安全应用支撑平台单点登陆、税务数字证书系统（SM2/RSA 内外部系统含加密机）、增值税电子发票公共服务平台，运行监控平台系统的安全、平稳、高效运行，满足各系统业务处理和运维工作需要，拟采购至少 9 名技术运维工程师提供现场及远程技术支持服务，服务周期为 1 年（2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日）。

1.4 系统简介

1.4.1 单点登录系统

根据金税三期工程总体架构规划设计方案，建设金税三期工程应用安全支撑平台单点登录系统，实现税务系统内部用户和外部用户集中统一的用户和权限管理、系统级访问控制管理，为各应用系统提供用户信息共享服务、统一身份认证服务、单点登录服务、数字签名验签服务、通道传输加密服务等。

1.4.2 数字证书系统

根据金税三期工程设计方案，建设以公钥基础设施（pki）为基础的税务数字证书系统，通过数字证书、对称加密算法、数据签名、数字信封等技术提升税务信息的保密性、完整性、不可假冒和不可抵赖性。

税务数字证书系统提供身份认证和数字签名服务，为纳税人开票系统提供安全接口，实现用户对证书的解析和数据签名、验签等功能；为统一受理平台提供安全接口，完成证书用户身份认证、建立数据安全传输通道、实现数据安全上传；为税控局端系统提供安全接口实现数据签名验证服务，确保数据进入电子底账库时的真实性和完整性；为电子底账系统提供安全接口实现数据签名验证服务，确保数据的真实性和完整性；为电子税务局提供安全接口实现数字证书身份认证服务，保证用户身份的真实性。

1.4.3 电子发票公服平台

湖北省增值税发票公共服务平台于 2019 年 11 月 8 日正式上线运行，该平台在增值税发票管理系统 2.0 版的基础上进行升级改造，增值税电子发票公共服务平台基于增值税发票管理系统 2.0 建设，对接新建的版式文件和电子印章系统，为纳税人免费提供增值税电子发票开具、交付、查询、下载服务。在方便纳税人使用的同时有效地解决了原来存在的第三方乱收费的问题，极大地推进了增值税发票电子化进程。

增值税电子发票公共服务平台系统包含：电子发票公共服务平台电子印章系统、电子发票公共服务平台版式文件系统和灌装中心系统三大部分组成。

1.4.4 综合监控系统

湖北省综合监控平台系统于 2020 年 11 月正式上线，该平台负责对湖北省税务核心系统进行运行监控，包括对统一运维门户、综合监控、服务管理、自动化管理等系统的业务预警监控和基础环境监控等。

2. 项目目标

保障各系统安全、稳定运行，做到“网络不断、应用不停、数据不丢”，为加强安全支撑平台运维服务提供重要支持和保障。该项目目标如下：

2.1 为国家税务总局湖北省税务局，提供运行维护支持服务，按照国家税务总局湖北省税务局的服务流程和规范标准，以电话、或现场服务等方式，及时、高效处理解决系统运行使用过程中出现的操作、数据、程序、需求、系统迁移、软件补丁升级等各类事件、故障和服务请求。

2.2 为预防应用系统发生严重性故障，除被动解决已发生故障及问题外，必须采取健康

检查等主动运维手段，通过对各地税务机关税控系统从主机、数据库、中间件、数据、系统运行状况等方面进行全面或部分的检查，消除隐患、减少故障、预防问题的发生。

3. 项目服务内容

3.1 总体服务内容

本项目招标内容为金税三期安全支撑平台相关系统运行提供技术支持驻场维护服务和远程技术服务，还包括运维服务期限内新增加的系统功能。服务客户范围包括：国家税务总局湖北省税务局及其下辖各级税务机关。

运行维护服务期限 1 年（2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日）

运维工作包括：运行故障支持、系统调优和软件补丁实施、主动健康检查、应用监控保障以及其他运行维护工作等。

3.2 运行故障支持

中标人应面向国家税务总局湖北省税务局，提供项目相关各系统的运行维护技术支持工作。包括并不限于，应用系统运行使用过程中出现的操作咨询、操作异常、数据异常、程序报错、需求收集、系统迁移、软件补丁升级等各类事件、故障和服务请求的技术支持。

3.3 主动健康检查

为预防应用系统发生严重性故障，中标人除被动解决已发生故障及问题外，必须采取健康检查等主动运维手段，对项目范围内的系统运行状况等方面进行全面的检查，消除隐患、减少故障、预防问题的发生。主要工作内容如下：

制定详细的健康检查计划，包含健康检查的时间、地点、范围、方式。

4. 项目服务要求

在本项目中运维人员所服务的应用系统、采用的服务方式、提供的服务内容、遵循的服务规程、需到达的服务质量标准以及运维人员的组织管理和项目过程中生成文档类的内容等，需符合国家税务总局相关制度要求，满足本招标技术需求书中所描述的要求。

4.1 服务方式

本项目中标方至少提供 9 名运维人员（包含驻场和远程）参与金税三期安全支撑平台相关系统运维服务工作。保障系统安全、稳定运行。及时、高效处理解决系统运行使用过程中出现的操作、数据、程序、需求、软件补丁升级、等各类事件、系统迁移、故障和服务请求。

4.2 服务要求

本运维项目中，中标单位至少提供 9 名运维人员（包含驻场和远程）负责本项目中各系统的运行监控、系统备份维护、配合故障处理、系统调优和软件补丁实施、数据监控以及其他

运行维护工作，并在服务期满后提交相关运维服务文档。

4.2.1 应用系统日常维护

应用系统的日常维护主要保障系统正常运行而必须要做的日常保障性工作，如针对各级用户问题的解答、数据的日常维护等系统维护。定期提交运维报告，内容包括应用系统的问题汇总、数据修改、常见问题等内容。

（1）应用系统问题解答和处理

招标方各级系统用户在使用应用系统的过程中遇到影响使用的情况，可以向运维人员提出咨询和数据修改等要求，首先会记录问题的内容、提出人及联系方式，在一个工作日内确认问题类型，进行相应的处理。每日对当天问题接收和处理情况进行通报，对当日未完成问题说明原因并明确处理时限，做到日清日结。

1) 程序类问题

运维人员接收到问题，确认是程序错误后，应向用户给出解决办法，同时记录问题；如确认是本系统误操作问题，由驻场运维技术人员提供解决方案，如果是总局统推版本程序问题，由本地运维人员向投标方和总局二线团队报备，并跟踪问题处理情况。

2) 数据修改类问题

日常运维中，如出现需对系统后台数据进行修改或调整的情况。应遵循省局相应流程进行审批，然后由运维人员执行修改操作。

（2）版本升级

根据招标方要求或总局软件补丁实施要求，能够在规定时间内提供系统版本升级说明，及时完成系统版本及补丁的升级工作，并做好实施补丁的版本管理。系统升级应先在预生产环境升级，经测试通过核准后再在生产环境升级。升级时间进度须严格遵从招标方要求，并做好升级失败的预案，保障可回退至升级前状态。

（3）系统配置维护

根据工作需要，对系统的岗位与功能对照、系统菜单、代码参数等系统配置进行调整维护。

4.2.2 系统环境维护

（1）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）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，通知招标方运维负责人，详细描述故障现象和可能的发生原因以及建议解决办法。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，由招标方协助共同分析解决。故障解决之后，3 个工作日内运维人员应编制《故障处理报告》，提交招标方相关人员，确认文档接收。

（3）系统定期健康检查

投标方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。投标方要严格按照招标方健康检查时间和健康检查结果上报要求执行。

4.2.3 其他工作内容

本项目中标单位（投标方）作为招标方的运维商，除做好前述工作外，还应协助招标方做好以下工作：

（1）协助招标方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）保障预生产环境数据及时更新。原则上每个月根据招标方要求进行一次数据同步，如招标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。

（4）协助招标方按需完成系统迁移工作。具体包括：实施迁移工作、实施过程问题的处理、迁移后的功能检查、迁移后的运行跟踪。

（5）根据系统运行情况，每季度提供一次对系统进行优化。

（6）投标方能够根据招标方工作要求，针对问题配合做好研究分析工作。

（7）其它在实践当中发现的新情况、新问题，要共同协商解决。

4.2.4 故障处理时限

故障级别	故障现象	处理时限
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	1 小时
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业务影响、并导致系统性能或服务部分退化的故障	4 小时
4 级故障	咨询类问题或系统正常运行及安装过程中，用户对功能、配置等	8 小时

故障级别	故障现象	处理时限
(非故障)	方面需要的信息和需求，对系统正常运行几乎无影响	

备注：因系统厂商或软件开发商自身产品原因造成的故障处理时限不包括在内。

4.3 服务岗位要求

现场运维人员最少8名,远程技术服务人员最少1名,运维人员应熟悉金税三期安全支撑平台相关系统运维相关业务；熟悉本项目中包含的系统部署、应用操作，针对系统接口部分能够与相关软件开发单位进行技术协作；项目运维人员属于专职使用,不得与其他业务公用，所有人员一经确定，不得随意调换，如有特殊情况，须报经采购人同意后方可调换。运维服务岗位要求具体如下所示：

4.3.1 参与运维服务技术支持的人员，必须具有全日制专科及以上的计算机应用相关专业，具有丰富的工作经验，熟悉所支持的系统的功能和相关开发运维。

4.3.2 须确保技术人员熟悉 UNIX (Linux) 操作系统、Weblogic 应用中间件、Oracle11g 数据库、OGG 复制技术、任务定制、数据库备份、接口衔接等。能够胜任日常的主机、数据库、中间件等运维。

4.3.3 运维人员承诺按照招标方网络安全、数据安全、运维安全等要求从事运维工作，接受招标方的监控管理、安全管理。

4.3.4 运维人员必须具备胜任运维服务支持工作岗位的资质、能力和水平，具备良好的口头表达能力和沟通技巧。

4.3.5 运维人员在派驻招标方工作期间必须接受招标方管理，遵守招标方各项规章制度，特别是出勤、着装、安全等管理规定。

4.3.6 运维人员必须按照授权专职从事该项目工作，严格按照招标方技术部门的网络与数据安全要求从事数据处理和运维工作，接收业务部门的业务管理和技术部门的技术管理，不得擅自从事其它工作。

4.3.7 运维人员确定后，不得随意更换。如遇特殊情况，需公司提交书面申请，报业务系统主管部门负责人审批，新老运维人员并行工作一月以上，完成工作交接，通过试用考核后，方可完成更换。

4.3.8 运维人员应严格遵守招标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，出现责任事故招标方有权追究投标方的责任。

运维人员必须统一使用堡垒机开展运维；严格按照招标方安全要求，做好各系统数据库口令定期更改、数据备份并定期开展恢复演练测试等运维工作；运维人员严格遵照招标方网络安全规定，不能私自导出招标方数据等。

4.4 知识产权及保密

4.4.1 知识承接及记录

本项目服务商应按照湖北省税务局要求，做好知识转移工作。对于之前运维服务年度的运维工作资料，在合同签订后一个月内，做好资料的接收、学习等工作，确保相关运维支持工作无缝、持续进行。在运维工作中，应按照湖北省税务局要求，及时、准确、完整的做好工作记录、文档生成、经验梳理、生成知识等。

4.4.2 知识交接及转移

在合同服务期结束前，本项目运维服务商应按湖北省税务局要求完成与后续运维服务商的工作交接、知识转移等工作。

投标人须将开发部分的源代码及分析说明、底层架构设计、需求分析文档、设计开发理念、部署实施步骤和经验等通过培训和文档等形式转移给采购方。

4.4.3 保密要求

中标人及参与项目的所有人员应严格遵守招标人的保密要求，签订保密协议，参与人员由中标人担保；招标人对于中标人提供的资料及在项目实施过程接触到的信息，不得以任何形式向第三方传播。保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接受方仍应按照国家有关规定承担保密义务。

5. 项目验收

项目验收工作由甲方按照内部验收的有关制度和流程组织开展。

本项目在合同约定的服务期结束后的一个月内向甲方提出验收申请，甲方负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。

5.1 项目验收准入条件

5.1.1 本需求书中包含的服务需求内容全部完成。

5.1.2 服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本技术需求书的规定要求。

5.2 项目验收标准

甲方以本技术需求书中书相关内容为依据，作为项目验收标准。投标人是否按照本招标需求书中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作，工作流程和

结果是否符合甲方质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。

5.3 项目验收标准

符合项目验收准入条件后，投标人可提出项目验收申请。

5.3.1 投标人书面提出项目验收申请。

5.3.2 向甲方提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》。

5.3.3 向甲方整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。

5.3.4 甲方组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。

5.3.5 项目验收评审通过后，甲方出具项目验收报告。

5.4 验收交付物

系统运维支持服务项目验收交付物列表：

文档名称	介质	产生阶段	备注
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。
运维工作周报告	电子及纸质	运维服务	对每周的运维情况进行收集、整理与分析的文档。
运维工作月报告	电子及纸质	运维服务	对每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。

包三：数据综合治理平台运维和信息分析服务项目需求

采购清单

序号	名称	数量	单位	备注
1	数据综合治理平台运维和信息分析服务项目	1	套	/
★工期、服务期	本项目服务期为 2022 年 1 月 1 日-2022 年 12 月 31 日。 涉及到功能升级服务的在合同签订后 30 个日历日内完成。			
★质保要求	服务期内，必须提供不少 4 名驻场运维人员的运维支持服务。			

1 项目概述

1.1 项目名称

国家税务总局湖北省税务局数据综合治理平台运维与信息分析服务项目。

1.2 项目预算

本项目预算 180 万元。

1.3 项目付款方式

合同签订后，乙方向甲方提供合同总价款 10%的履约保证金，甲方在确认合同约定人员已到位及相关规范文档，并收到乙方开具符合国家规定的发票后，支付合同价款。合同期满，经甲方验收合同后，无息退还履约保证金。

1.4 服务期限

一年（2022 年 1 月 1 日-2022 年 12 月 31 日）。

1.5 项目内容

该项目的建设内容一是对实现对数据综合治理平台运行环境保障服务：主要包括负责 TBDS 大数据处理套件、HANA 内存数据库、TBASE 分布式数据库和 Hemers 实时分析数据库等基础环境日常运行监控、定期巡检、环境调优、应用版本发布等运维工作；对平台数据链路进行整体优化，包括完成平台底层架构优化、对核心数据传输域的执行资源、数据复制，数据队列进行调整和优化；负责相关应用系统（智税云平台、税务可视化展示系统、一户式查询系统、税银贷系统、行政执法公示平台、减税降费智能监控服务平台）的日常运行维护服务，并从数据查询服务、数据脚本管理、数据档案管理和数据安全保障四个方面提供数据运维服务。二是优化完善现有应用系统的功能模块，实现对税务数据分析的应用，主要包括对智税云、税务可视化展示系统、税银贷系统、行政执法公示平台、无申请退税（费）系统、千里眼系统的功能升级和开发，三是完善数据中台接口应用服务的范围，同时优化服务性能。

主要包括外部业务应用类服务、共享类数据服务、定制类数据服务、移动端数据应用服务等
方面数据服务内容。

1.6 系统简介

湖北省税务局数据综合治理平台是依托腾讯云大数据平台为基础技术、采用云计算技术和互联网+模式，同时结合湖北税务在面临大数据的挑战和机遇下，按照国家税务总局推动国家大数据战略的落实要求下，建设融合、贯通、规范、高效的湖北税务大数据新生态。该平台通过汇集税务大数据资源、实现税务数据全连接、加强数据线索研究、实现全方位的业务协同等数据管理手段，拓展业务管理视角、提升支撑力度、挖掘业务管理规律、提升税收数据影响力，为各业务部门全面进行数据赋能。

2 驻场运维技术支持服务内容

数据综合治理平台运维服务主要包括智税云平台、税务可视化展示系统、一户式查询系统、税银贷系统、行政执法公示平台、减税降费智能监控服务平台的日常维护，主要运维服务项目包括：应用的操作系统和中间件运维服务，涵盖数据库等运行基础环境的软件配置、版本升级等维护工作；同时包括各应用运行性能和效率日常维护系统突发事件处理、WEB 应用服务器软件维护、应用系统及数据日常巡检服务。具体工作详细描述如下：

2.1 应用运行环境保障

数据综合治理平台的应用运行环境包括生产环境、以及应用运行相关的操作系统和系统软件配置。应用运行环境运维工作包括，一是对应用运行环境的日常运行监控、定期巡检、环境调优、应用版本发布等，二是对应用运行环境的整体性能优化。

2.1.1 平台运维内容

（1）日常监控和巡检：每天进行日常巡检，监控可能引起故障的事项及潜在的问题，避免故障发生，确保应用系统正常运行。现场运维人员负责每日对数据综合治理平台的运行状况进行监控、检查，并将监控结果生成报告提交采购人。

（2）日常故障处理：快速解决应用系统运行过程出现的系统故障，保障业务办理的连续性。针对每次故障处理提交故障分析报告，总结整理故障案例库。

（3）环境部署配置：进行省局模拟环境和正式环境系统的版本发布工作，解决升级过程发生的问题，并做好环境的各项参数优化和配置工作。

（4）系统软件日常运维及调优：负责 TBDS 大数据处理套件、HANA 内存数据库、TBASE 分布式数据库、Hemers 数据库、Weblogic 中间件、数据复制软件等系统软件的日常运维系统调优。

(5) 数据同步链路维护：根据数据同步配置需求，实现 OGG 和 ETL 数据同步监控维护和调整优化，同时新增数据同步链路的配置和维护。

(6) 运行环境安全加固：完成运行环境安全加固等各项运维工作。

(7) 运维监控报告报送：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。

2.1.2 平台性能优化

(1) 平台架构的整体优化：结合湖北税务数据业务情况，完成对该平台底层架构设计优化、通过对核心数据传输域的执行资源、数据复制链路，数据队列进行调整和优化，提高数据治理平台数据的准确性和高效性。

(2) 平台加工模型优化：利用现有的海量数据成果，充分发挥不同大数据组件的优势，不断迭代优化各类涉税数据加工模型，调整数据加工执行脚本，并利用模型对涉税数据进行分析利用。

2.2 应用软件运维服务

2.2.1 运维内容

负责国家税务总局湖北省税务局智税云系统、税务大屏可视化系统、一户式查询系统、税银贷系统、行政执法公示平台、减税降费智能监控服务平台的日常维护，包括日常软件的错误数据清洗、批量数据处理、临时数据统计、软件缺陷修改、系统性能调优、应用软件安装、配置等维护、辅导工作等运维工作。

应用软件运维工作包括对应用软件需求变更管理、应用问题管理、数据运维管理和应用软件版本管理。

现场服务人员根据各渠道接收基层系统使用人员所提交的问题进行及时、有效处理。

针对应用系统日常维护等技术问题提供及时全面的解答。

针对应用系统的业务处理方法、业务处理原理及流程等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答，辅助业务人员完成系统的运行操作。

对于用户反馈的问题中属于操作中出现的常见问题，统一由技术支持人员收集、汇总和整理后形成常见问题解决手册。

对运维平台的知识库每周进行更新维护。

涉及版本升级，需辅助采购人一起完成用户测试环境测试工作，制定冒烟测试流程，并按照制定的冒烟测试流程进行冒烟测试。对于测试中出现的问题应及时与各厂商进行沟通处理。

为了避免版本升级、环境部署、硬件扩容、数据库优化等对生产环境带来影响，拟定验证方案，并安排人员每周末在生产环境进行真实业务验证工作。对验证出的问题当天必须反馈问题处理情况，不能及时处理的问题必须给出应急方案。

2.2.2 服务流程

应用软件运维服务在用户使用、系统运行、问题反馈、接口服务、故障解除等各环节的技术支持服务，其运维服务内容主要包括以下几个方面服务流程：问题受理和一般问题处理流程、问题回访流程、业务数据维护流程、程序及需求问题流程、紧急问题流程、优化及协同问题处理等。

（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平台的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，以确保各专门应用系统稳定、安全、高效运行。

（2）问题回访与确认处理

省局呼叫中心运维人员将问题转出后，要对问题进行跟踪，确保问题均及时有效的处理完成。

（3）业务数据维护处理

由于系统或用户操作失误造成一些数据必须在后台来进行维护，而数据维护涉及数据安全，为保证数据在税务系统的逻辑性、正确性、完整性，所以各应用系统数据的确认和维护必须符合省局数据安全相关规定。

（4）程序和需求问题确认

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。驻场技术人员需要按照相关要求对需求问题进行确认。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。运维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。

（5）紧急问题处理

因系统异常造成业务中断、需驻场技术人员能够随时响应、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。

（6）优化及协同问题流程处理

由于省税务局各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，需要各相关系统运维人员互相协作定位问题原因，并处理解决。

2.3 数据运维服务

2.3.1 数据定制查询

(1) 依据业务部门临时性数据申请，配合湖北省税务局为各业务部门提供相关业务系统后台数据加工处理服务，编写代码脚本，提取相关数据。

(2) 依据各市局临时性数据申请，配合湖北省税务局为各市局提供相关业务系统数据支持，编写数据抽取脚本，推送相关数据。

(3) 根据外部门数据共享需求，配合湖北省税务局为外部门提供相关业务系统数据加工处理服务，编写代码脚本，提取相关数据。

(4) 根据数据需求，确定数据的业务口径、展示样式、约束条件等内容。在生成语句的过程中若遇到问题及时与需求方进行沟通，最终根据生成的查询语句统计出符合要求的数据结果。数据交付后，还须与需求方确定查询的频度及优先级。如果数据为定期重复查询，需对数据进行定期加工，并反馈给需求方。

2.3.2 数据脚本管理

(1) 负责平台数据脚本编写

- 1) 数据迁移引起的错误数据修复；
- 2) 应用系统错误引起的数据修复；
- 3) 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；
- 4) 系统操作引起的错误数据修改；
- 5) 协助采购人实施数据查询以及后期数据的其他分析应用工作；
- 6) 通过后台脚本及辅助工具进行数据质量监控，从被动到主动发现数据问题，并对问题数据分析及处理；
- 7) 根据业务规则调整的需要，如需要批量调整处理业务数据，根据局方给定的处理规则，编写脚本，批量执行。
- 8) 根据业务部门要求，查询统计所需要的数据清册，并按要求对统计结果进行反馈。
- 9) 其它，除上述情况外，采购人递交的数据修改单，需及时处理。

(2) 负责平台数据脚本的审核与执行。

具体工作内容包含：

- 1) 脚本编写规范制定；
- 2) 脚本执行流程制定；
- 3) 脚本的审核；
- 4) 脚本执行；

- 5) 脚本的管理；
- 6) 日常数据质量分析；
- 7) 脚本分析，共性问题归纳、统一处理；
- 8) 知识库建立。

2.3.3 数据档案管理

- (1) 对各种数据运维文件进行整理、编号，登记、归类归档，分发回收以及更新管理；
- (2) 日常各类数据运维档案的借阅、查找工作；
- (3) 对已过保管期限的数据运维档案进行鉴定，对无保存价值的档案予以登记、造册、报批和销毁；
- (4) 完成其他数据运维档案相关事宜。

2.3.4 数据安全保障

按照总局数据安全要求，加强数据安全管理工作，主要包含：

- (1) 建立数据查询留痕管理，同时提供完善的安全防护措施，支持白名单设置、密码暴力攻击检测、SQL 审计等服务。
- (2) 支持数据传输加密、数据存储加密。
- (3) 要求数据自动存储一式三份，保障数据可靠性。
- (4) 采用全冗余架构，无单点故障。数据库实例可实现主从热备，可恢复到指定时间点。

3、信息分析开发服务内容

系统名称	功能模块	内容描述
税务可视化展示系统	梳理展现数据口径	重新梳理登记、征收、发票、房产、大企业等业务模块的数据查询口径
	优化主题设计 布局设计	涉及税源主题、税费收入主题、发票管理、综合展现主题布局页面设计
	梳理主题加工模型	(1) 税源主题模型： 市监与税务登记情况展示模块 全省正常管户划型分布情况” 缴费人总体情况展示模块 纳税人信用登记分布情况展示模块。
		(2) 税费收入主题模型： 分年度展示年度税收集中度分析 近四年各年度税收排名 TOP50 展示模块 税收集中度趋势分析展示模块 (3) 发票分析主题模型：

系统名称	功能模块	内容描述
		机动车、二手车发票开具情 发票开具总体情况展示模块 本年代开发票情况监控展示模块
		(4) 综合展示主题模型： 本年减免分政策 TOP1 展示模块 上年度年收入(工资薪金所得)人数分布情况 企业用工情况分析 个税专项附加除情况 个税汇算清缴情况 个税分所得项目情况 个税分年度趋势变化
	增加明细钻取页面	实现主要页面可以根据地区，时间，税种等维度进行明细级钻取功能
	实现图表联动功能	实现主要数据页面对实现图表联动切换功能
一户式查询系统	一户式档案查询功能	通过征管电子档案系统对接，实现一户式系统单户查询电子档案
	纳税人基础信息完善	增加纳税人环境保护基础信息、税控设备、涉税专业服务机构查询
	发票查询功能优化	重新梳理发票查询业务逻辑，按照一户式进行发票开具、取得功能的优化
智税云	企业开办一网通市监传递数据	企业开办一网通市监传递数据只要查询“企业开企业填写市监企业开办信息表、通过行政区划、企业(模糊匹配)、发起时间条件，查询需要展示的信息。
	问需走访需求反馈单	该功能实现查询问卷调查问需走访需求反馈单表，并得到反馈单信息，展现问卷问需走访后的相关结果信息。
	廉政情况反馈单	该功能实现对廉政情况反馈单结果，展现主管税务机关、纳税人联系方式，以及对税务干部廉洁自律和遵规守纪情况的评价结果信息。
	楚税通业务使用情况统计表	楚税通业务使用情况统计表通过地区和日期查询楚税通相关信息。
	社会保险费征收基础数据统计表	社会保险费征收基础数据统计表通过险种代码、税务机构代码查询社会保险费征收基础数据信息。
	不提高最低缴费基数减费情况统计表	不提高最低缴费基数缴费情况统计表根据税务机关、所属月份、等查询条件，查询最低缴费基数减费情况统计。
	增量留抵退税临期提醒	增量留抵退税临期提醒用来获取增量留抵退税临期提醒信息，根据税务机关分组，实现增量留抵退税临期提醒，逾期仍未完成，逾期已完成。
	新办纳税人增值税专用发票	增说专用值税电子专用发票核定情况统计通过税务机关和查询日期条件进行查询。

系统名称	功能模块	内容描述
	核定情况统计	
	新办纳税人增值税专用发票发放情况统计	查询新办理的增值税纳税人，其电子专用发票发放情况。
	新办纳税人增值税专用发票开具情况统计	增值税专用发票开具情况统计通过税务机关和查询日期来查询该统计信息。
	税务 Ukey 信息查询	统计和查询各级税务机关发放的税务 Ukey 信息使用情况。
	资源税分税目入库统计	资源税分税目入库统计通过税务机关、税管员等查询条件，对资源税分税目入库情况进行统计分析。
	税收票证使用情况统计	税收票证使用情况统计通过税务机关和日期条件查询。对税收票证使用情况的总体统计。
	高新技术企业税收分析	高新技术企业税收分析查询主要获取对高新技术企业相关税收数据的总体情况分析。
	市场主体经济活跃度分析	主要通过市场主体的不同涉税信息维度进行市场主体活跃度的分析，并查看企业的明细信息。
	预警短信发送监控	预警短信发送监控通过税务机关，预警日期和发送标记条件查询。
	征管努力程度指标监控情况表	征管努力程度指标监控情况表根据登录用户所在税务机关，展示用户所在税务机关及下级税务机各项指标问题。
	十税合一申报清册	十税合一申报清册用来查询纳税人的申报信息，通过查询条件税务机关、税管员等查询条件，获取相关清册数据。
	出口退税函调件进度预警统计	函调件处理进度统计是对函调件明细的进行统计分析。
	纳税人新办领票申报注销统计	纳税人新办领票申报往销统计通过税务机关、所属年度条件查询和纵横展示查询结果。
税银贷系统	数据监控管理	通过优化系统日志查询，完善数据完整性校验功能，实现对全过程的数据监控管理
	分布式架构重构	通过优化系统底层结构，实现分布式，集群式的部署模式，保证数据交换过程中，高效和稳定性。
	增加银行接口	新增湖北银行、农业银行、中信银行、渤海银行，浦发银行，浙江网商银行股份有限公司，平安银行
行政执法公示	公示事项批量回撤	对已经发布的公示事项，可以通过批量功能，实现所有事项的回撤功能
	信息自动提取	对已经发布的各类许可结果和出发信息，通过关键词实现信息自动提取
	信息预览功能	对将要发布的公示信息，增加信息预览功能，对公示信息进行二次审核。

系统名称	功能模块	内容描述
无申请退税（费）系统	无申请退税审核	无申请退税审核通过税务机关、批次号、状态等查询条件，获取无申请退税审核情况
	无申请退税统计	无申请退税统计通过统计类型（税务机关、行业、税种）以多维度信息展示需的查询结果。
	无申请退税清册	无申请退税清册通过税务机关、批次号、状态等查询条件，以清册方式进行展现
	无申请退税终止	无申请进税终止通过查询税务机关、纳税人、发起时间来查询，结果数据以表格形式展示出来，该功能主要查询待确认状态的数据。
	退税审计风险清册	退税审计风险清册通过税务机关、征收项目等查询条件，以表格形式实现对退税审计数据展现。
千里眼系统	电子发票清册查询	电子发票清册主要通过通过开票日期、销方等关键要素，获取电子发票的清册统计数据。
	电子发票统计	电子发票统计通过本年、本季、本月显示电子普票和电子专票开出的份数，地图显示各个全省各个区域的份数并展示出本年度开票排行榜单。
	红字发票监控	红字发票监控通过行业、地区、红字发票条件查询。展现红字发票的总体情况，并实现在线监控。
	大额电子发票监控	大额电子发票监控通过地区、行业、开票类型等相关信息
	红字发票开具预警	红字发票开具预警通过输入相关查询条件，对红字发票开具信息进行统计，并超过预警阈值进行预警提醒
	高风险品名预警	高风险品名预警，通过品名、销方等信息查询，实现高风险品名发票开具情况预警
	邮政储蓄代开业务数据清册	邮政储蓄代开业务数据清册通过代开方、售货方、开票日期、实现邮政储蓄代开发票业务统计
	邮政储蓄代开统计（代开方）	邮政储蓄代开统计（代开方）通过代开方、开票日期来查询代开人的相关涉税信息统计。
	邮政储蓄代开统计（受票方）	邮政储蓄代开统计（受票方）通过受票方开票日期来查询受票方的相关涉税信息统计。

4、数据中台接口应用服务

基于新一代数据服务中台技术路径进行底层重构，汇聚各业务系统涉税数据，进行清洗、加工、关联、计算，同时统一标准和口径。通过数据中台实现数据统一，形成标准数据资产层，完成外部业务应用类、共享类数据服务、定制类数据服务和移动端数据应用等服务。

接口名称	内容描述
企业开办一网通接口服务	提供接口给市场监督管理局调用，用于传递企业基础信息
	调用办理结果反馈接口，将事项办理结果数据传输给市场监管部门
发票查询类接口	发票基础信息查询服务接口，提供销方纳税人识别号、查询日期起止、发票种类，发票状态，发票类型等相关数据。

	发票明细信息查询接口，根据发票号码，发票代码、发票类型，等信息，获取发票的开票货物明细数据。
	机动车发票查询接口；根据发票号码，发票代码、开票日期，开票金额查询对应的机动车发票详细信息。
纳税服务平台数据同步接口	税务登记信息表新增修改数据同步接口
	登记账户信息表新增修改信息数据同步接口
	税务登记扩展信息新增修改信息数据同步接口
	税务人员身份代码表新增修改信息数据同步接口
	税务人员代码表新增修改信息数据同步接口
武汉税务码上办应用接口服务	根据自然人身份信息，查询返回企业相关人员的所有企业对应的企业信息和身份信息
移动 app 的接口服务	一键预约办税信息查询的数据服务
	各类待办事项的数据展现接口服务
	税月足迹数据的查询接口服务
	办税大厅信息和图片定时更新服务接口
增值税电子普票贷款功能接口服务	校验购方纳税人状态和黑名单接口服务
	校验自然人是否是已办理税务登记法人或者已经办理工商营业执照的市场主体法人，并进行相应的反馈结果提示
	查询代开人当月累计代开发票份数接口
	累计开票限额校验接口
	校验个人户籍所在地、受票方所在地的情况，并进行相应的结果数据反馈
	根据销方识别号和销方名称查询当月代开的发票累计数据
	根据销方身份证件号码，判断销方是否为小规模纳税人，或自然人。
	根据购方纳税人识别号，返回购方纳税机关信息、登记序号等
	查询发票代开人在开票当天的所有代开数据中，对开票金额进行条件过滤。并反馈相应的结果
无申请退税	纳税人办理企业所得税年度汇算清缴后，办理成功后，形成待办
办件感知系统接口	定时向政务办提供各类网上办件数据服务接口
财务报表明细数据接口	根据资料报送采集唯一编码，提供现金流量表、资产负债表、利润表和所有者权益变动表的报表数据接口
电子证照查询接口	电子证照依事项检索服务接口
	电子证照依事项信息获取服务接口
	电子证照依事项文件下载接口
	电子证照依事项缩略图下载接口
纳税人学堂直播审核接口	为直播审核提供课堂数据审核事项的接口功能
增值税小规模纳税人申报接口	获取增值税小规模申报往期数据接口服务
	查询小规模纳税人是否抄报接口
	获取上月印花税申报的征收品目接口
	获取申报人在所属期内是否申报及申报税额情况接口
	获取申报人申报表涉及到的发票信息接口

5 服务管理与要求

为了加强对运行维护支持服务的管理和规范，提高工作效率，确保运行维护工作质量，以下对湖北省税务局的相关服务管理和要求进行说明。

服务管理与要求是指服务商按照本需求书定义的服务内容提供服务的过程中，即合同执行过程中，服务商需采用必要的管理考核措施要求运维人员在为湖北省税务局提供支持服务过程中必须遵循的管理规范和管理要求，主要包括指导理念、组织架构、管理体系、人员管理、服务质量要求、服务指标要求、日常管理、文档管理和安全管理。（根据实际工作需要，湖北省税务局可能会对相关制度和规范进行调整，合同执行和验收标准以采购人提出的制度和规程为依据。）

5.1 人员要求

5.1.1 运维人员岗位设置要求

中标人运维团队应按工作性质设置项目经理、系统运维、应用运维等岗位，各岗位职责及人员数量要求如下：

（1）现场项目经理 ≥ 1 名，负责现场整个团队人员的管理，以及负责采购人与中标企业的沟通、协调、管理，制定现场运维实施计划、定期报告等。

（2）系统运维岗 ≥ 1 名：负责主机、存储、中间件监控和软件维护等工作，并定期出具监控报告及系统优化建议，系统升级等。

（3）数据运维岗 ≥ 2 名：（1）负责 TBDS、TBase 集群、Hana 内存数据库、Hemers 数据库的日常巡检，用户权限管理，对接各项目的应用，保障 TBDS、TBase 集群平稳，以及 TBDS、TBase 性能优化、版本升级等工作；（2）负责各源端的数据实时同步到 TBDS 集群、TBase 集群、Hana 内存数据库、负责管理 Ogg 源端、Ogg 目标端、Kafka 集群等同步链路组件服务，保障数据同步链路的实时性、稳定性、准确性；

（4）驻场人员不得少于 4 人。

5.1.2 本项目人员技能要求

中标人运维人员须具有丰富软件运行、维护工作经验，熟练掌握 Unix/Linux 操作系统、TBDS 大数据处理套件、HANA 内存数据库、TBASE 分布式数据库、Hemers 数据库、Weblogic 中间件、数据复制软件、Kafka 消息中间件等计算机基本技能至少 2 项。各岗位要求技能如下：

（1）驻场项目经理：有从事软件开发运维管理相关工作经验，并有系统运维管理经验。

（2）系统环境运维岗：熟悉数据综合治理平台的应用和数据库服务器的部署，能在 Unix/Linux 环境下基于 Telnet、SSH 协议对应用环境进行监控；掌握 Weblogic、Tomcat 等

中间件的监控,熟悉金三各业务系统,精通金三表结构,熟练掌握 Oracle 和 hive 开发语言,精通数据库性能、数据库调优,掌握数据性能监控等。可对系统发现的功能性问题及故障及时排除解决。

(3) 应用软件运维岗:熟悉税务系统标准运维服务体系,并严格执行;熟悉数据综合治理平台的操作及规程,熟悉相关业务域表间关系。能熟练快速处理各系统突发的疑难问题,为各业务岗位提供远程技术支持。

5.1.3 运维人员上岗离岗要求

运维人员须具备胜任工作岗位的资历和水平,上岗前由服务商按技术支持岗位要求对运维人员进行全面的业务、技术培训。

各服务商运维人员在签订服务合同时予以确定,不得随意更换,如因特殊原因需要更换,按照采购人相关制度执行。

因运维人员离职,对技术支持工作造成不良影响的,由服务商承担相关责任。

驻场运维人员应专职从事湖北省税务局运行维护支持服务工作,统一由湖北省税务局运维部门管理,不得从事其它工作。

5.2 服务质量要求

5.2.1 服务标准指标要求

(1) 每月数据维护类申请处理率 $\geq 95\%$

数据维护类申请处理是指由甲方提出让乙方对系统内数据进行处理,由乙方提出修改数据的 SQL 语句,并执行,由甲方进行相关验证工作后,完成数据维护处理的过程。(注:不能进行的数据运维仅限甲方认同的因特殊原因暂不能处理的数据。)

每月数据维护类申请处理率=每月乙方完成数据维护处理次数/每月甲方提出数据维护处理次数 $\times 100\%$;

(2) 每月工单按时完成率 $\geq 95\%$

每月工单按时完成率=每月到期实际完成工单个数/每月到期应完成工单个数 $\times 100$ 。

(注:不能按时完成的工单仅限甲方认同的因特殊原因暂不能处理的工单)

(3) 每月数据处理错误率 $\leq 1\%$;

每月数据处理错误率=每月发现乙方错误处理数据次数/每月乙方完成数据维护处理次数 $\times 100\%$;

(4) 每月软件交付错误率 $\leq 2\%$;

每月软件交付错误率=每月累计发布版本后因修改而出现 BUG 个数/每月累计发布版本

补丁个数(BUG个数的统计从当月版本发布之日起至下个月同一天止)

(5) 维护任务处理单按照规范填写,必须包括问题原因分析和解决方案说明。

5.2.2 服务岗位指标要求

(1) 维护团队及人员要求

1) 投标人应组建维护服务团队,分为维护领导小组、现场维护工作组和后台工作组。专门负责招标人系统维护服务工作。领导小组由投标人领导组成,组织、领导、协助维护工作小组的各项工作;现场维护工作组负责在招标人现场进行维护服务;后台支持工作组负责支持现场维护工作组无法解决的重大变更与技术路线调整。

2) 现场开发维护组的技术资质需要招标方予以认同,现场维护组组长,应指派具有系统开发维护工作经验丰富,且有项目管理经验的人员负责本项目管理,对项目实施全程管理,执行严格的项目管理制度,保证此项目的顺利实施。现场维护组组长具备类似项目开发维护工作经验。

3) 现场维护组人员不得无故迟到、早退、缺勤。如确有事需要离开现场,应当提前以书面、邮件等方式向招标人请假,获得招标人批准后方可离开。如因身体健康、紧急事项等需即时离开现场,也应当提前通知招标人并得到批准。对于招标人认为不能承担维护工作的现场维护人员,招标人提出正当理由后,要求投标人更换人员,投标人应在2周内更换维护人员。

4) 维护组人员应保持稳定,除离职外,原则上维护期内不允许变更人员。人员如确需变更,需提前1个月通知招标人,并得到招标人认可,方可实施变更。

(2) 维护服务职责要求

1) 驻场维护

以现场、电话、传真、邮件等方式受理服务,建立服务记录,根据服务请求性质,分配和调配人力资源,追踪服务请求的解决过程。

维护小组常驻用户现场,提供5×8小时日常工作时间服务,包括:每日定期检查技术支持平台,以便及时响应;每周通过管理软件监控系统,系统性能发现问题前提前预警;根据维护申请完成维护任务内容等。确保工作时间内人员实时响应,保证系统的正常运行。

2) 值班服务

为了保证及时快速地响应服务请求,维护小组在法定节假日和非工作时间同样提供7×24全时间段的值班服务,在值班服务中指定值班人员根据甲方工要求,在甲方指定位置现场值班或提供非现场值班,对于非现场值班人员应保持通讯畅通,在接受问题后1小时

内到达指定工作岗位，把损失降至最低。

3) 预警服务

为了避免出现重大故障，在不干扰业务运行的前提下，通过常规巡检，对设备、应用系统及数据库进行性能测试和效能分析，以便及时发现故障征兆。

4) 协助服务

主要针对软件运行而进行的使用咨询、疑难问题解决和系统升级方案设计等，完成一些重大业务，如参数设置、数据转移、突发事件处理等维护服务活动。

5) 定期巡检

除根据维护要求对系统进行维护外，维护小组每个月对应用软件的性能检查一次，并结合检查情况，修改不符合性能要求部分。每季度（每季度第一个月征期结束后）由资深工程师对生产系统进行巡检，出具巡检报告，发现数据库潜在的问题或隐患，提出解决措施。

在招标人的规划和牵头下，对省税务局相关用户进行定期的回访，解决应用软件中存在的问题。

6) 定期研讨

每月召开 1 次系统组联席会议，专门研讨最近一段时间的系统运行情况。如有必要，将召开专题会议。

7) 文档编写

每周编写《维护周报》一份。

每个季度编写应用软件性能监测报告和相关软件修改报告一份。其他相关技术文档，包括客户服务记录表等。

在每月征期结束后三天内提交上月运维情况总结报告，经双方核准后打印并签字确认。

6 项目验收

项目验收工作由湖北省税务局按照内部验收的有关制度和流程组织开展。

本项目在合同约定的每个服务年度（12 个自然月）内，每年年终进行项目验收。服务商在合同约定的年度服务末期（服务期满 12 个自然月）结束后的一个月内向湖北省税务局提出验收申请，湖北省税务局负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。

本项目服务期内，如本项目所含应用系统下线或停用，湖北省税务局有权根据实际情况在验收时核减相应工作量。

6.1 项目验收准入条件

本需求书中包含的服务需求内容全部完成。

服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本技术需求书的规定要求。

6.2 项目验收标准

湖北省税务局以本技术需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。服务商是否按照本招标需求书中定义的各项服务内容和项目管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合湖北省税务局质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。

6.3 项目验收流程

符合项目验收准入条件后，服务商可提出项目验收申请。

6.3.1 服务商书面提出项目验收申请。

6.3.2 向湖北省税务局提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》。

6.3.3 向湖北省税务局整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。

6.3.4 湖北省税务局组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。

6.3.5 项目验收评审通过后，湖北省税务局出具项目验收报告。

7 知识转移要求

7.1 知识承接及记录

本项目服务商应按照湖北省税务局要求，做好知识转移工作。对于之前运维服务年度的运维工作资料，在合同签订后一个月内，做好资料的接收、学习等工作，确保相关运维支持工作无缝、持续进行。在运维工作中，应按照湖北省税务局要求，及时、准确、完整的做好工作记录、文档生成、经验梳理、生成知识等。

7.2 知识交接及转移

在合同服务期结束前，本项目运维服务商应按湖北省税务局要求完成与后续运维服务商的工作交接、知识转移等工作。

8 保密要求

中标人及参与项目的所有人员应严格遵守招标人的保密要求，签订保密协议，参与人员由中标人担保；招标人对于中标人提供的资料及在项目实施过程接触到的信息，不得以任何形式向第三方传播。保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接受方仍应按照国家有关规定承担保密义务。

包四：车船税中保协联网系统与社保费多渠道对帐平台技术服务项目需求

采购清单

序号	名称	数量	单位	备注
1	车船税中保协联网系统运维	1	套	系统运维需求 详见需求文档
2	社保费多渠道对帐平台技术服务	1	套	
★服务期	本项目服务期为2022年1月1日-2022年12月31日。			

1 项目概述

1.1 项目名称

国家税务总局湖北省税务局车船税中保协联网系统与社保费多渠道对帐平台技术服务

1.2 项目预算

本项目预算 165 万元。

1.3 项目付款方式

合同签订后，乙方向甲方提供合同总价款 10%的履约保证金，甲方在确认合同约定人员已到位及相关规范文档，并收到乙方开具符合国家规定的发票后，支付合同价款。合同期满，经甲方验收合同后，无息退还履约保证金。

1.4 服务期限

一年（2022 年 1 月 1 日-2022 年 12 月 31 日）。

1.5 项目内容

基于社保费多渠道征收背景下，对以待报解帐户为单位的基于不同平台缴款数据汇集并与待报解帐户进行明细对帐提供技术服务，对对帐信息进行自动提醒。同时对车船税中保协联网系统应用安全、平稳、高效运行，满足各系统业务处理和运维工作需要，拟采购相应系统运维及技术服务。

本项目服务对象包含车船税中保协联网系统当前在用版本以及本项目服务期内升级优化完善的所有版本。

本项目招标内容为社保费多渠道对帐平台与车船税中保协联网系统运行维护支持所需的技术服务，服务内容：本项目系统的运维问题解答；问题和故障处理；数据维护；知识提

取和维护；补丁升级与测试；系统巡检及健康检查等。

1.6 系统简介

1.6.1 社保费对帐平台

社保费多元化缴费，是就社保个人缴费业务，由税务部门发起，联合社保部门及商业银行等社会机构，为更好地服务缴费人，而构建的信息化征缴平台。通过这个平台实现个人社保缴费方式的多元选择：柜面缴费、批扣、网上、自助终端、手机 APP 等；实现全天候、跨地域的完成个人社保缴费业务。基于该平台背景基础下，需通过社保费对帐平台实现高效的数据交换，将管理、监控、实施部门之间的信息共享，提高征管的工作效率，提高数据传输的准确性，同时需对以待报解帐户为单位的基于不同平台缴款数据进行汇集并与待报解帐户进行明细对帐，准确掌握各类信息的变化和情况，提高监控的工作效率和统计、分析水平。通过相应的会计核算方式确保帐户资金安全。使社保费的征收形成一个严密、科学的体系和全方位、高效率的监控网络。

由于系统涉及外部数据交换，平台复杂度高，同时需实现与总局社保费标准版系统之间的紧密衔接。为确保湖北税务社保费个人业务正常开展，按照省局的运维工作要求，负责组建本省运维队伍，做好本省社保费对帐平台运维工作的组织管理，制定本省运维制度和规范为社保费征收对帐提供运行技术维护服务。

提高个人社保运行维护管理和服务水平，以配合建设全省一体化协同运行维护体系为目标，以安全高效，省市协同，技术业务并举为指导思想，使运维技术支持工作更高效、规范，以保证运维项目各项工作正常执行。

1.6.2 车船税中保协联网系统

车船税中保协联网系统是按照国家税务总局统一部署，于 2013 年 8 月 16 日起正式上线运行。系统运行至今基本稳定。车船税中保协联网系统的上线运行实现了车船税联网征收系统与保险机构车险信息平台的联网运行，从而形成了“税险联网、联动核税、见税出单、实时监控”的车船税联网征收新模式。

按照国家税务总局工作部署，自 2016 年 2 月开始，车船税中保协联网系统的运维工作将交由各省税务自行负责。运维工作包括对硬件环境、网络环境、应用、数据库的监控和优化，及时处理保险公司代收代缴过程中发生的问题，做好数据采集和处理、系统升级等工作。

2 项目投标要求

2.1 对投标人的要求

本项目不接受联合体投标、不得转包或分包。

2.2 投标文件应答要求

服务商必须充分应答并满足本招标文件技术需求书各章节的全部内容和要求。

服务商必须针对招标技术需求书中有关章节的需求逐个或分块作出实质性响应,其响应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:

2.2.1 重复该需求;

2.2.2 用“是/否”响应来表明该需求是否被满足(描述性需求);

2.2.3 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;

2.2.4 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。

2.2.5 服务商应提供实质性确切响应,并有详细的文字描述和说明,任何仅采用“符合”、“满足”或非确定性数值(如“>”或“<=”)的响应均将被视为没有对招标文件的实质性响应,从而可能导致严重后果直至废标;有关表格部分的响应应按招标文件商务部分规定的格式列出。

2.2.6 对本项目需求书的完全响应,应至少包含以下内容:

(1) 对现状及项目目标的准确理解和详细响应。

(2) 对社保费对帐平台与车船税中保协联网系统本身的技术体系结构、应用结构、业务功能流程需求的准确理解和详细响应。

(3) 对系统运行维护支持工作内容、工作流程、质量标准、管理要求的准确理解和详细响应。

(4) 对项目管理要求、服务质量要求、项目验收要求的准确理解和详细响应。

(5) 对完成本项目需求工作所需的项目团队组织、人员岗位配备要求的准确理解和详细响应。

2.3 投标服务方案要求

2.3.1 服务商须充分理解本项目招标技术需求书的内容,并根据需求书的具体要求编制提供详细的项目运行维护支持服务方案。

2.3.2 服务商在投标文件中为本项目制定的具体服务方案与规划不应作为中标人履约的最终依据,中标人的服务履行,应同时严格遵从湖北省税务局的实际工作安排。

2.3.3 服务方案应包含但不限于以下内容：

(1) 需求应答书。该应答书需明确应答并承诺满足本技术需求书规定全部内容要求。

(2) 服务设计及实施方案。该方案需充分考虑税务应用系统运行维护支持服务工作的特点，具体结合湖北省税务局现有运行维护支持体系和流程，详细描述工作内容及各项具体工作计划，方案必须符合湖北省税务局实际运维工作现状。

(3) 项目组织管理方案。该方案需包含对本项目整体的项目组织管理相关内容，至少应包含，项目整体组织管理架构、各应用系统运维项目组织管理架构、人员配置、职责分工、管理流程、项目进度、岗位培训计划、知识转移等内容。

(4) 知识转移环节工作衔接支持方案。该方案需详细描述服务商计划采取哪些具体措施和手段，保证该应用系统运维人员了解掌握应用系统相关技能，提供高质量的支持服务工作，保证与前续及后续服务商做好知识承接及转移，确保相关运维知识得到很好的传承、记录、转移。同时，要考虑应用系统发生升级变化的情况。

2.3.4 本项目自服务期开始之日起，服务商在投标文件中所报运维人员原则上半年内不允许更换。如有特殊情况需要换人，在征得甲方同意的情况下予以更换。

3 驻场运维技术支持服务内容

服务内容定义了服务商需提供服务的边界，是指服务商支持人员根据社保费对帐平台与车船税中保协联网系统的部署情况和运维特点，为保障系统正常运行，及时解决问题，预防故障发生，所提供的支持服务内容。

具体工作详细描述如下：

3.1 应用运行环境运维

社保费对帐平台与车船税中保协联网系统应用运行环境包括生产环境、测试环境，以及应用运行相关的操作系统和系统软件配置。应用运行环境运维工作包括对应用运行环境的日常运行监控、定期巡检、环境调优、应用版本发布等。

3.1.1 日常监控和巡检：每天进行日常巡检，监控可能引起故障的事项及潜在的问题，避免故障发生，确保应用系统正常运行。现场运维小组负责每日对社保费对帐平台与车船税中保协联网系统进行应用系统运行状况监控、检查，并将监控结果生成报告提交采购人。注：应用系统相关环境监控包括数据库、中间件等。

3.1.2 日常故障处理：快速解决应用系统运行过程出现的系统故障，保障业务办理的连续性。针对每次故障处理提交故障分析报告，总结整理故障案例库。

3.1.3 环境部署及优化：根据应用系统运行情况，以及随着数据量的不断增加，定期对

系统进行调优。

3.1.4 数据同步维护（OGG）：根据数据同步配置需求，更新维护数据同步配置。负责源端与目标端库等之间的数据一致性。

3.1.5 系统软件日常运维及调优：负责 Oracle 数据库、Weblogic 中间件、数据复制软件等系统软件的日常运维系统调优。

3.1.6 根据采购人要求，完成运行环境各项运维工作。

3.1.7 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。

3.2 软件及数据运维

负责系统热线支持，解答全省用户提出的操作问题、系统存在问题的统计整理。应用问题处理、紧急故障处理、统一版本管理。为系统提供数据处理、数据应用等数据处理各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、数据查询、调整等工作。

负责全省 16 个地州市，70 多个县市区，9 家协作银行（中行、农行、工行、建行、交行、邮储、农商、湖北银行、汉口银行）及全省 27 家保险公司的业务咨询及业务核查工作。

具体内容为：

3.2.1 每日配合各县市州进行对帐情况检查；并依据情况将异常数据向相关单位技术部门进行沟通核实；

3.2.2 根据问题处理单对系统中的数据及时进行调整；

3.2.3 协助银行对数据信息进行核查；

3.2.4 针对税务操作人员的不同问题进行系统相关操作培训；

3.2.5 实时对银行提出的业务问题进行处理解答。

3.2.6 配合中保信全国车险平台完成各方协调工作，随时处理各保险公司和中保信全国车险平台反映的有关代收代缴过程中遇到的实际问题，包括通过解释说明让保险公司执行相应的操作可以解决的问题，根据批示通过对生产环境数据库进行的数据维护以保证保险公司业务的持续性，不影响保险业务的正常进行。

3.2.7 对于日常业务问题受理和处理流程如下：

（1）接收问题

接收各地税务人员提出的关于业务流程、业务操作、异常数据等业务各环节的各类问题。接收处理各地市州代征银行或保险公司上报的异常问题数据的核查。协助核查相关部门提出的数据处理。

（2）反馈问题

核实每日对帐异常数据，依据数据异常具体情况，联系银行、中保协或人社业务人员、工程师核查异常数据原因。

（3）分析处理问题

通过查看数据、数据日志分析引起问题的原因；对于业务操作错误或业务规则引起的问题，经核查后将问题解决方案或原因反馈给相关问题提出方。对于因系统设计缺陷、程序 bug 等原因造成的系统功能性问题，提交问题反馈单。

（4）出具解决建议

根据收集、反馈的问题，定位分析得出问题原因，向税务、银行、中保协、人社提出处理方案或问题反馈。

（5）故障分析及解决

由于系统设计缺陷、程序 BUG、业务操作等程序问题造成的系统使用故障，运维人员需协助税务、人社、银行进行问题重现，排查问题原因并提供临时解决方案，同时将确认结果反馈到相关单位。

对于紧急问题工单，需要驻场人员在 60 分钟内响应，了解问题产生的原因、背景和涉及的业务细节。运维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。根据问题出现原因，提出解决方案并予以解决。问题解决后，对系统运行情况进行跟踪。

（6）编写处理记录

对处理数据、问题进行记录存档。

（7）紧急问题处理

因系统异常造成业务中断，驻场运维人员能够随时响应、快速到位并与银行、人社或中保协做好通知解释工作，配合税务相关部门在短时间内恢复系统运行，第三方问题按照紧急问题处理流程进行处理。

（8）数据维护与定制查询

现场运维小组对由于数据迁移、基础数据采集以及操作失误等原因导致系统数据错误的情况，经采购人确认同意修改的，由运维小组进行数据修改。配合采购人对问题数据进行跟踪、定位，根据采购人工作需要做专门的定制查询。

（9）根据采购人要求，做好各项数据维护工作与定制类查询，协助做好数据类产品服务。

（10）根据采购人要求，做好详细的数据维护记录和分析报告，并定期向采购人提交。

3.3 外围接口服务运维

社保费对帐平台与车船税中保协联网系统因其运行特点,均涉及税务部门内系统和外部门系统的交互。因此日常工作中的系统运维需根据具体业务类别进行外围接口服务运维。具体接口服务内容按业务划分包括:

3.3.1 灵活就业人员社保业务

系统对外部门因灵活就业人员人社部门的系统部署特点,系统以地市级接口接入,运维服务需根据各地市不同的业务参数确保相关接口服务的配置正确,使该地市灵活就业人员养老和灵活就业人员医疗可正常稳定的进行征收。同时系统需对税务部门和银行部门相关征收系统提供相应的接口运维服务。

3.3.2 城乡居民两险业务(城乡居民养老、城乡居民医疗)

城乡两险以省级人社(医保)部门统一接入为基础,通过与省级社保数据中心的对接,对系统接口的相关运行参数进行维护及配置,确保各地市接入的代征银行正常稳定的征收。

3.3.3 批量扣款业务

根据各地市税务部门及各代征银行的批量代扣需求,提供相关系统配置服务。对不同地市不同代征银行进行运维管理,并对指定时间发起的扣量扣款业务进行跟踪,为批量业务准确、高效的运行提供保障。

3.3.4 汇总缴款业务

根据各地市(州、县)税务部门要求,对各代征银行的代征范围及入库要求进行相关配置。通过验证及确保各对接服务接口的正常,为相关税务部门的汇缴业务顺利完成提供保障。

3.3.5 车船税联网征收业务

保证车船税联网征收系统的接口正常、可靠、高速运行,保证对突发事件、需求变更、技术支持需求进行快速响应,并能做到可靠跟踪。

3.4 消息中间件服务运维

目前为了加强对部门外及部门内消息运行维护支持服务的管理和规范,提高工作效率确保运行维护工作质量,服务商支持人员需对目前已部署的消息中间件环境及应用提供运维服务保障,以确保提供可靠的数据传送的分布式环境和该体系下各接入系统的稳定运行。同时可根据新的系统扩展需求,对消息中间件体系中的配置或应用进行搭建或优化。

3.5 三方对帐系统升级及运维

完善统一高效的对帐系统,将征收、税务、人社三方部门数据自动采集,通过征收数据、交易流水数据及人社记帐间的勾对。自动生成对帐数据,达到“帐帐相符、帐表相符、帐实

相符”。对帐运维负责人可根据三方对帐结果，对存在的相关问题及时处理解决及反馈。三方对帐完成以后，项目负责人需安排专人，每周将各地市对帐情况报至相应部门负责人，每月末负责各地区运维人员再次进行对帐，做到及时更新。

4 服务管理与要求

为了加强对运行维护支持服务的管理和规范，提高工作效率，确保运行维护工作质量，以下对湖北省税务局的相关服务管理和要求进行说明。

服务管理与要求是指服务商按照本需求书定义的服务内容提供服务的过程中，即合同执行过程中，服务商需采用必要的管理考核措施要求运维人员在为湖北省税务局提供支持服务过程中必须遵循的管理规范和管理要求，主要包括指导理念、组织架构、管理体系、人员管理、服务质量要求、服务指标要求、日常管理、文档管理和安全管理。（根据实际工作需要，湖北省税务局可能会对相关制度和规范进行调整，合同执行和验收标准以采购人提出的制度和规程为依据。）

4.1 人员要求

4.1.1 运维人员岗位设置要求

中标人运维团队应按工作性质设置项目经理、系统运维、数据运维、应用运维等岗位，各岗位职责及人员数量要求如下：

1) 现场项目经理 ≥ 1 名，负责现场整个团队人员的管理，以及负责采购人与中标企业的沟通、协调、管理，制定现场运维实施计划、定期报告等。

2) 系统运维岗 ≥ 2 名：负责主机、存储、数据库、中间件监控和软件维护等工作，并定期出具监控报告及系统优化建议，系统升级等。

3) 数据运维岗 ≥ 1 名：编写数据修正的 sql 提交采购人、日常运维等。

4) 应用运维岗 ≥ 3 名：对社保费对帐平台与车船税中保协联网系统的运行维护。

4.1.2 本项目人员技能要求

中标人运维人员须有全日制计算机相关专业本科学历，或具有大专以上学历且具有 1 年以上软件行业开发、维护工作经验，熟练掌握 LINUX 操作系统、Oracle 数据库、Weblogic 中间件、IBM MQ 中间件等计算机基本技能至少 2 项。各岗位要求技能如下：

1) 驻场项目经理：从事软件开发及管理行业 3 年及以上工作经验。

2) 系统运维岗：熟悉社保费对帐平台与车船税中保协联网系统的数据库服务器的部署，能在 Unix/Linux 环境下基于 Telnet、SSH 协议对应用环境进行监控；掌握 Weblogic、Tomcat 等中间件的监控并能熟练使用 PL/SQL，精通数据库性能、数据库调优，掌握数据性能监控

等。熟练掌握 JAVA 开发语言，可对系统发现的功能性问题及故障及时排除解决。

3) 数据库运维岗：要求熟练使用 PL/SQL，精通数据库性能、数据库调优，掌握数据性能监控等。

4) 应用运维岗：熟悉税务系统标准运维服务体系，并严格执行；熟悉社保费对帐平台与车船税中保协联网系统的操作及规程，熟悉相关业务域表间关系。能熟练快速处理各系统突发的疑难问题，为各业务岗位提供远程技术支持。

4.1.3 运维人员上岗离岗要求

运维人员须具备胜任工作岗位的资历和水平，上岗前由服务商按技术支持岗位要求对运维人员进行全面的业务、技术培训。

各服务商运维人员在签订服务合同时予以确定，不得随意更换，如因特殊原因需要更换，按照采购人相关制度执行。

因运维人员离职，对技术支持工作造成不良影响的，由服务商承担相关责任。

驻场运维人员应专职从事湖北省税务局运行维护支持服务工作，统一由湖北省税务局运维部门管理，不得从事其它工作。

4.2 服务质量要求

4.2.1 服务标准指标要求

维护质量内容要求

(1) 每月数据维护类申请处理率 $\geq 95\%$

数据维护类申请处理是指由甲方提出让乙方对系统内数据进行处理，由乙方提出修改数据的 SQL 语句，并执行，由甲方进行相关验证工作后，完成数据维护处理的过程。（注：不能进行的数据运维仅限甲方认同的因特殊原因暂不能处理的数据。）

每月数据维护类申请处理率=每月乙方完成数据维护处理次数/每月甲方提出数据维护处理次数 $\times 100\%$ ；

(2) 每月工单按时完成率 $\geq 95\%$

每月工单按时完成率=每月到期实际完成工单个数/每月到期应完成工单个数 $\times 100$ 。

（注：不能按时完成的工单仅限甲方认同的因特殊原因暂不能处理的工单）

(3) 每月数据处理错误率 $\leq 1\%$ ；

每月数据处理错误率=每月发现乙方错误处理数据次数/每月乙方完成数据维护处理次数 $\times 100\%$ ；

(4) 每月软件交付错误率 $\leq 2\%$ ；

每月软件交付错误率=每月累计发布版本后因修改而出现 BUG 个数/每月累计发布版本补丁个数(BUG 个数的统计从当月版本发布之日起至下个月同一天止)

(5) 维护任务处理单按照规范填写, 必须包括问题原因分析和解决方案说明。

4.2.2 服务岗位指标要求

(1) 维护团队及人员要求

1) 投标人应组建维护服务团队, 分为维护领导小组、现场维护工作组和后台工作组。专门负责招标人系统维护服务工作。领导小组由投标人领导组成, 组织、领导、协助维护工作小组的各项工作; 现场维护工作组负责在招标人现场进行维护服务; 后台支持工作组负责支持现场维护工作组无法解决的重大变更与技术路线调整。

2) 现场开发维护组的技术资质需要招标方予以认同, 现场维护组组长, 应指派熟悉税收业务, 从事税务业务系统开发维护工作 3 年以上, 且有项目管理经验的人员负责本项目管理, 对项目实施全程管理, 执行严格的项目管理制度, 保证此项目的顺利实施。现场维护组组员应具备类似项目开发维护工作经验。

3) 现场维护组人员不得无故迟到、早退、缺勤。如确有事需要离开现场, 应当提前以书面、邮件等方式向招标人请假, 获得招标人批准后方可离开。如因身体健康、紧急事项等需即时离开现场, 也应当提前通知招标人并得到批准。对于招标人认为不能承担维护工作的现场维护人员, 招标人提出正当理由后, 要求投标人更换人员, 投标人应在 2 周内更换维护人员。

4) 维护组人员应保持稳定, 除离职外, 原则上维护期内不允许变更人员。人员如确需变更, 需提前 1 个月通知招标人, 并得到招标人认可, 方可实施变更。

(2) 维护服务职责要求

1) 驻场维护

以现场、电话、传真、邮件等方式受理服务, 建立服务记录, 根据服务请求性质, 分配和调配人力资源, 追踪服务请求的解决过程。

维护小组常驻用户现场, 提供 5×8 小时日常工作时间服务, 包括: 每日定期检查技术支持平台, 以便及时响应; 每周通过管理软件监控系统, 系统性能发生问题前提前预警; 根据维护申请完成维护任务内容等。确保工作时间内人员实时响应, 保证系统的正常运行。

2) 值班服务

为了保证及时快速地响应服务请求, 维护小组在法定节假日和非工作时间同样提供 7×24 全时间段的值班服务, 在值班服务中指定值班人员根据甲方工要求, 在甲方指定位置

现场值班或提供非现场值班，对于非现场值班人员应保持通讯畅通，在接受问题后 1 小时内到达指定工作岗位，把损失降至最低。

3) 预警服务

为了避免出现重大故障，在不干扰业务运行的前提下，通过常规巡检，对设备、应用系统及数据库进行性能测试和效能分析，以便及时发现故障征兆。

4) 协助服务

主要针对软件运行而进行的使用咨询、疑难问题解决和系统升级方案设计等，完成一些重大业务，如参数设置、数据转移、突发事件处理等维护服务活动。

5) 定期巡检

除根据维护要求对系统进行维护外，维护小组每个月对应用软件的性能检查一次，并结合检查情况，修改不符合性能要求部分。每季度（每季度第一个月征期结束后）由资深工程师对生产系统进行巡检，出具巡检报告，发现数据库潜在的问题或隐患，提出解决措施。

在招标人的规划和牵头下，对省税务局相关用户进行定期的回访，解决应用软件中存在的问题。

6) 定期研讨

每月召开 1 次系统组联席会议，专门研讨最近一段时间的系统运行情况。如有必要，将召开专题会议。

7) 文档编写

每周编写《维护周报》一份。

每个季度编写应用软件性能监测报告和相关软件修改报告一份。其他相关技术文档，包括客户服务记录表等。

在每月征期结束后三天内提交上月运维情况总结报告，经双方核准后打印并签字确认。

5 项目验收

项目验收工作由湖北省税务局按照内部验收的有关制度和流程组织开展。

本项目在合同约定的每个服务年度（12 个自然月）内，每年年终进行项目验收。服务商在合同约定的年度服务末期（服务期满 12 个自然月）结束后的一个月内向湖北省税务局提出验收申请，湖北省税务局负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。

本项目服务期内，如本项目所含应用系统下线或停用，湖北省税务局有权根据实际情况在验收时核减相应工作量。

5.1 项目验收准入条件

本需求书中包含的服务需求内容全部完成。

服务响应、服务流程、服务质量、服务成果以及组织管理和项目文档满足本技术需求书的规定要求。

5.2 项目验收标准

湖北省税务局以本技术需求书中相关内容为依据，作为项目验收标准。服务商是否按照本招标需求书中定义的各项服务内容和项目管理开展各项工作，工作流程和结果是否符合湖北省税务局质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。

5.3 项目验收流程

符合项目验收准入条件后，服务商可提出项目验收申请。

5.3.1 服务商书面提出项目验收申请。

5.3.2 向湖北省税务局提交《项目验收工作总结报告》和《年度运行维护支持工作报告》。

5.3.3 向湖北省税务局整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。

5.3.4 湖北省税务局组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。

5.3.5 项目验收评审通过后，湖北省税务局出具项目验收报告。

6 知识转移要求

6.1 知识承接及记录

本项目服务商应按照湖北省税务局要求，做好知识转移工作。对于之前运维服务年度的运维工作资料，在合同签订后一个月内，做好资料的接收、学习等工作，确保相关运维支持工作无缝、持续进行。在运维工作中，应按照湖北省税务局要求，及时、准确、完整的做好工作记录、文档生成、经验梳理、生成知识等。

6.2 知识交接及转移

在合同服务期结束前，本项目运维服务商应按湖北省税务局要求完成与后续运维服务商的工作交接、知识转移等工作。

7 保密要求

中标人及参与项目的所有人员应严格遵守招标人的保密要求，签订保密协议，参与人员由中标人担保；招标人对于中标人提供的资料及在项目实施过程接触到的信息，不得以任何形式向第三方传播。保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接受方仍应按照国家有关规定承担保密义务。