

合同类别：技术服务类

政府采购合同

(年度 2021 年)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局信息系统应用
不间断监控故障排查及数字人事系统运维服务采购

分标号：A 分标

合同编号：GS2021-Z3-G102 (GX210511+GX210522) -A

甲方(采购人名称)：国家税务总局广西壮族自治区税务局

乙方(供应商名称)：广西讯纳电子科技有限公司

签订日期：2021 年 10 月 15 日

目录

一、合同前文.....	2
二、合同前附表.....	3
三、合同通用条款.....	5
四、合同补充条款（双方据实商定）.....	10
五、合同附件（与正件装订成册）.....	11
（一）服务内容一览表.....	12
（二）投标（响应）文件报价表部分.....	22
（三）投标（响应）文件技术部分和商务部分.....	26
（四）采购需求.....	47
（五）合同验收书格式.....	57
（六）政府采购项目履约保证金或质量保证金退付意见书.....	58
六、中标通知书.....	59

一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、条款和中标供应商的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 投标文件技术部分和商务部分；
- (4) 甲、乙双方商定确认后的补充协议
- (5) 其他（根据实际情况需要增加的内容）。

2. 合同标的（根据实际情况填写）

乙方应按照合同的规定，提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：服务内容一览表）。

3. 服务时间、合同金额

本合同服务时间为1年，合同单价为¥518,000.00元/年，合同总金额为人民币伍拾壹万捌仟元整（¥518,000.00）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. 合同签订地

广西壮族自治区南宁市

5. 合同生效

本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，采购代理机构一份（可根据需要另增加）。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章，并在甲方收到乙方提交的履约保证金后生效。

甲方（盖章）：

法定代表人或其授权代表签字（或签章）：


陈永球

乙方（盖章）：

法定代表人或其授权代表签字（或签章）：


陈永球

二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称:国家税务总局广西壮族自治区税务局信息系统应用不间断监控故障排查及数字人事系统运维服务采购 合同编号: GS2021-Z3-G102 (GX210511+GX210522) -A
2	甲方名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局 甲方地址: 南宁市青秀区园湖南路 26 号 甲方联系人: 严 波 电话: 0771-5558610 甲方开户银行名称: 交通银行股份有限公司南宁金源支行 开户账号: 4510 6030 5010 4700 03212
3	乙方名称: 广西讯纳电子科技有限公司 乙方地址: 中国(广西)自由贸易试验区南宁片区金龙路 2 号南宁万科大厦 C 座 3 层 301 号房屋 D1-13 号 乙方联系人: 陈积超 电话: 18176269725 乙方开户银行名称: 广西讯纳电子科技有限公司 账号: 6249 6329 7629
4	合同金额: 人民币伍拾壹万捌仟元整 (¥518,000.00)
5	服务时间、履行期: 1 年, 具体时间为 <u>2021</u> 年 <u>10</u> 月 <u>15</u> 日起至 <u>2022</u> 年 <u>10</u> 月 <u>14</u> 日止, 即自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。 合同期满, 如甲方要求乙方继续提供本合同服务的, 顺延至新的中标供应商提供服务之日或者甲方通知停止服务之日止。顺延期间, 原合同服务内容、服务费用以及甲、乙双方的责任和义务等内容不变, 但双方另有约定的除外。
6	服务地点: 国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点
7	验收方式及标准: 按照采购需求、投标(响应)文件及国家、行业规定的技术标准及规范, 双方到场共同验收。
8	付款方式: ☒ 签订合同之日起 30 日内预付合同总金额的 50%; 运维服务期满 6 个月后支付合同总金额的 30%; 运维服务期结束后, 由甲方组织验收, 并根据项目验收标准进行考核评分, 按考核结果得分对合同运维服务费进行核算后, 支付合同剩余运维服务费。 甲方付款前, 乙方应向甲方开具等额有效的增值税发票, 甲方未收到发票的, 有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票, 并不承担延迟付款责任。

9	履约保证金及其返还：本项目不要求乙方提供履约保证金
10	☒ 违约金约定：1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的，按合同价款的 10% 计算。逾期退回款项及违约金的，每逾期一天，按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。2. 其它违约行为按违约服务款额 5% 收取违约金。 ☒ 损失赔偿约定：按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。
11	误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款或履约保证金中扣除误期违约金而不影响合同项下的其他补救方法。违约金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。但误期违约金的最高限额不超过合同价的 15%。
12	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
13	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 ☒ 向人民法院提起诉讼

三、合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标/成交供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、载明甲乙双方权利义务所达成的协议，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（采购）、投标（响应）文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

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（采购）文件和乙方的投标（响应）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 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的服务。

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。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、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露、公开或传播甲方的信息；
- (2) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3) 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；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此

给对方造成的经济损失进行赔偿。

5.5 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做出认定之日起三年，税务系统各单位可以拒绝乙方参加税务系统政府采购活动。

6. 服务质量保证

6.1 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。

6.2 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。

6.3 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。

7. 履约保证金

7.1 乙方应在签署合同前，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向甲方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求见合同条款前附表。

7.3 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

7.4 乙方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

8. 服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

9. 违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(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：

①乙方同意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服务所超出的费用。

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。

(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，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者不退还履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 迟延履行约的违约责任

(1) 乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2) 在履行合同过程中,如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时,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,并确定是否同意延期提供服务。

(3) 除甲乙双方另有约定外,如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务,且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时,甲方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求乙方另行支付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% (各单位可根据实际情况重新设定) 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% (各单位可根据实际情况重新设定)。

(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。

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1) 守约方有权终止全部或部分合同。

(2) 不予退还全额履约保证金。

(3) 由违约一方支付违约金,违约金标准见合同条款前附表 (各单位可根据实际情况自行约定)。

(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。

10. 不可抗力

10.1 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。

10.2 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。

10.3 在不可抗力事件发生后,当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方,在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方,并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务,并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

11. 合同纠纷的解决方式

11.1 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 30 日内 (根据实际情况设定) 不能解决,可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决,对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由服务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。

11.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

12. 合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

12.2 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。

12.3 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。

13. 合同中止

13.1 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。

14. 违约终止合同

14.1 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，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 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；

14.1.2 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、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

14.1.3 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；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次（3 次及以上）整改无明显改进，仍然不能满足要求的；

14.1.5 在合同规定的每个服务年度（12 个自然月）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。

14.2 如果甲方根据上述第 14.1 条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

15. 破产终止合同

15.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

15.2 该终止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。

16. 其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.2 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，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17. 合同转让和分包

17.1 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。

17.2 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。

18. 适用法律

18.1 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。

19. 合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 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。

20. 合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章和甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

21. 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。

22. 检查和审计

22.1 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（响应）时提供的相关资料进行复核。

22.2 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。

四、合同补充条款（双方据实商定）

无。

五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）服务内容一览表；
- （二）投标文件报价表部分；
- （三）投标文件技术部分和商务部分；
- （四）采购需求；
- （五）合同验收书格式；
- （六）政府采购项目履约保证金退付意见书。

(一) 服务内容一览表

服务名称	数量	单位	金额 (元)	服务内容及要求
信息系统应用不间断监控故障排查	1	项	¥518,000.00	一、供应商要求: 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 3 年, 在经营活动中没有重大违法记录。 6. 一年以上 7×24 工作方式服务项目案例。 7. 同类项目至少一年以上驻场服务经验, 且团队成员稳定维持 5 人以上。 8. 本项目监控软件工具、脚本须供应商自主研发, 提供软件著作权扫描件, 或具有第三方授权文件的软件产品。 9. 法律、行政法规规定的其他条件。 10. 如服务工作量超出范围, 双方协商解决。 二、项目分、转包情况说明: 不允许分包、转包。 三、工作内容及边界 (一) 通用要求: 信息系统应用不间断监控排障技术服务项目, 是由 6 名信息技术人员组成的驻场值班小组利用技术手段开展 7×24 小时全年无休地针对广西税务现有重要的信息系统应用的监控服务, 按照系统的重要性分级分类进行监控, 及时发现问题, 按照监控机制的要求反馈监控事件, 协助应用厂商排查故障, 促进系统高效、安全、平稳运行。 1. 一线值班工作要求: (1) 日常监控 对监控对象进行 7*24 小时监控。 1) 对于特级系统: 总局监控的核心系统(金税三期核心征管系统、金税三期税库银系统、广西税务电子税务局、增值税发票系统(防伪税控、电子底账)), 实时监控应用可用性情况、告警信息情况、业务量统计情况, 当应用可用性下降时, 按照规范流程, 通过及时通讯软件、电话做出 7×24 小时反馈和处理; 从下降时点计时, 五分钟内发布首次故障汇报, 15 分钟内进行初步问题排查, 准确定位故障点(需定位到模块、拨测位置、服务器 ip, 端口; 数据库 ip、实例名等具体位置), 发布经初步排查故障原因后的二次故障汇报, 恢复后五分钟内发布故障恢复汇报, 持续未恢复的, 按照应急处理机制通知相关人员;

			2) 对于一、二、三级系统, 利用现有的监控软件平台、监控脚本、人工检查方式检测信息系统可用性, 做到发现系统故障及时反馈处理; 3) 车辆购置税完税证明和机动车销售发票信息共享交换平台新增交通用户系统巡检。时间周期: 长期; 时间间隔: 1 小时一次; 检查内容: 检查页面情况是否正常, 异常则根据工作手册进行排查处理; 4) 金税工程运维服务管理平台相关数据库数据库登录检查。时间周期: 长期; 时间间隔: 每日 7: 00 左右; 检查内容: 对金税工程运维服务管理平台相关数据库进行登录检查, 若无法正常登录根据报错提示进行联系相应人员协助处理; 5) Orion 网络连通性状态监控检查。时间周期: 长期; 时间间隔: 15 分钟一次; 检查内容: 登录 Orion 系统检查上联总局的网络拓扑图查看设备状态是否正常; 6) 金税工程运维服务管理平台可用性监控低于 50% 上报工单。时间周期: 长期; 时间间隔: 15 分钟; 检查内容: 检查四大特级系统可用性监控状况, 若出现可用性低于 50%, 且时间较长则需要去总局运维服务管理平台主动上报工单说明情况; 7) 综合展现模块页面检查。时间周期: 长期; 时间间隔: 1 小时一次; 检查内容: 检查综合展现页面状况, 若应用系统可用性下降、系统业务量为 0、系统响应时间过长则根据报错提示进行联系相应人员协助处理; 8) 自动控制系统 00 检查。时间周期: 长期; 时间间隔: 1 小时一次; 检查内容: 检查实时业务数据抽取和业务数据抽取状况, 若出现未解决、数据抽取失败或长时间未完成抽取则根据报错提示进行联系相应人员协助处理。 (2) 故障、告警信息分析定位 应用系统在运行过程中因项目环境的数据库、网络、服务器、防火墙等原因出现故障, 针对特级系统, 服务人员需针对应用出现可用性异常时的关键业务模块可用情况、告警信息情况、对应进行系统环境检查, 进行初步故障原因分析, 准确故障定位。记录和整理知识库; 对基础层告警信息进行分析, 对影响系统可用性或者虽未影响系统可用性但是对系统产生较大风险的告警信息进行筛查和分析, 并准确定位受影响业务、范围、节点等。 (3) 故障反馈及跟踪 1) 反馈; 对监控发现的故障、异常按我局规定的时效及时进行反馈, 并协助系统管理员快速处理故障; 2) 事件跟踪; 3) 恢复测试; 4) 事件总结。服务人员需及时反馈各系统管理员。 (4) 解答服务 解答服务主要是针对金税工程运维服务管理平台的用户提供技术支持服务。
--	--	--	--

			主要工作内容为：1) 接收问题；2) 查询知识库；3) 分析处理问题；4) 反馈解决方案；5) 记录问题；6) 问题转出。 (5) 工作报告 本项目涉及监控的系统较多，考虑到服务人员工作量及工作饱和度，因此根据各应用系统的级别采取每日、周、月、季度、年度分别提供不同系统的工作报告。具体的工作报告时限及内容另行拟定。 2. 二线值班工作要求： (1) 日常监控。指导一线进行故障排查，对一线无法分析、定位的异常情况、故障原因进行二线技术支持；优化可用性监控问题排查、基础层告警信息分析方式方法，相应制定、更新手册；定期对一线值班工作人员进行培训； (2) 日志、流量分析 日志分析、流量分析，对指定系统抓取的日志、流量进行分析，定位日志报错，流量异常等信息，更有效准确定位系统故障、排查原因。主要包含但不限于系统级别为特级类系统，采购人可指定系统进行日志分析； (3) 协助管理综合监控平台 31 个拨测关键业务模块、32 个监控指标、209 个监控对象、1759 个监控任务及阈值； (4) 了解、掌握和维护三大核心系统的部署架构、资源占用情况等资料（含应用系统使用的设备、所在网络域、使用到的数据库、涉及的网络设备、安全设备、安全策略）；根据以上部署架构、资源占用情况及时更新三大核心系统整体架构图，以备系统出现异常时做排查原因及决策使用；维护系统资源采集表（含服务器、数据库、中间件使用情况）； (5) 了解、掌握和应用可用性相关的三大核心系统的 31 个关键业务模块，维护系统业务关键业务模块的数据走向，及时更新 HP Business Process Monitor (BPM) 拨测路径及拨测脚本，保证应用可用性监控的准确性； (6) 协助优化应用系统监控机制。按照目前的监控机制进行实施，逐步分析优化监控机制，探索最优的监控方案、应急处理办法；协助更新可用性异常的问题排查方法方法，更新排查手册，保证出现可用性异常时能快速准确定位故障原因及故障点； (7) 各工具使用内容：熟练掌握金税工程运维服务-综合监控系统、HP Operations Orchestration central (OO) 自动控制系统、综合展示系统、HP SiteScope、HP Business Process Monitor (BPM)、BSM Gateway、BSM DP 等监控工具的使用，熟悉服务器、数据库和中间件等基础资源问题排查，包括 linux 系统、aix 系统、oracle 数据库、weblogic、MQ 等。 3. 人员考勤管理： (1) 考勤范围 服务团队所有人员。
--	--	--	--

			1) 7×24 值班服务 每月前排班，排班结果经采购人审核批准后执行。 <table><tr><td>岗位</td><td>上下班时间</td><td>人员安排</td></tr><tr><td>早班岗</td><td>7: 30—14: 30</td><td>每班安排一人</td></tr><tr><td>中班岗</td><td>14: 30—22: 00</td><td>每班安排一人</td></tr><tr><td>晚班岗</td><td>22: 00—7: 30</td><td>每班安排一人</td></tr></table> 2) 二线支持人员 按 5×8 工作方式开展工作，电话 7×24 提供支持。 (2) 考勤要求 服务人员在规定的上班时间内晚到办公室打卡按迟到记录；服务人员在规定的上班时间内提前离开办公室按早退记录；服务人员无故缺勤按旷工记录；服务人员回公司、请假、调休需提前向管理人员告知或申请。 (3) 考勤统计 每月统计服务人员考勤记录，填写《服务人员考勤表》提交管理人员。 (二) 软件运行维护项目需求专项要求： 1. 监控对象及分级 按照现状，目前已加入日常监控的系统（不包括子系统）约 60 个，采购人可根据工作需要进行调整。 根据不同的系统影响力、重要性等因素，设置对应的服务内容和标准。 下表为开展不间断监控的对象和级别： <table><tr><td>系统级别</td><td>监控对象</td></tr><tr><td rowspan="4">特级</td><td>电子税务局</td></tr><tr><td>金税三期核心征管系统</td></tr><tr><td>税库银系统</td></tr><tr><td>增值税发票系统</td></tr><tr><td rowspan="4">一级</td><td>出口退税系统</td></tr><tr><td>社保费系统</td></tr><tr><td>ITS 系统</td></tr><tr><td>其他一级系统（堪场提供）</td></tr></table>	岗位	上下班时间	人员安排	早班岗	7: 30—14: 30	每班安排一人	中班岗	14: 30—22: 00	每班安排一人	晚班岗	22: 00—7: 30	每班安排一人	系统级别	监控对象	特级	电子税务局	金税三期核心征管系统	税库银系统	增值税发票系统	一级	出口退税系统	社保费系统	ITS 系统	其他一级系统（堪场提供）
岗位	上下班时间	人员安排																									
早班岗	7: 30—14: 30	每班安排一人																									
中班岗	14: 30—22: 00	每班安排一人																									
晚班岗	22: 00—7: 30	每班安排一人																									
系统级别	监控对象																										
特级	电子税务局																										
	金税三期核心征管系统																										
	税库银系统																										
	增值税发票系统																										
一级	出口退税系统																										
	社保费系统																										
	ITS 系统																										
	其他一级系统（堪场提供）																										

				二级	绩效控制台信息系统
					外部信息交换系统
					安全策略二包
					其他二级系统（堪场提供）
				三级	人事系统
					纪检监察
					数字人事系统
					其他三级系统（堪场提供）

以上监控服务对象会根据具体工作安排随时调整。

2. 特级系统监控方案

按照核心征管、电子税务局、税库银系统和增值税发票系统监控方案（不详细展示，堪场提供）为主，综合运用各类监控手段和工具，对特级系统的运行数据和服务能力等相关技术指标进行监测和收集，实时掌握特级系统运行情况。值班人员负责监控值守、告警响应、信息提报等工作，及时发现系统运行问题，并推送相关部门进行分析处置，消除隐患。每月5日前形成特级系统月度运行监控工作报告（应包括特级系统基础环境监控、系统运行情况以及业务成交量等数据），报采购单位。

根据电子税务局系统业务特点和运维工作要求，监控系统对电子税务局实现7*24小时监测，监控数据采集频率不得低于5分钟/次。

本项目中的监控对象是指用于支撑特级系统运行的相关软硬件资源，主要包括：服务器、小型机、云计算资源、存储设备、网络及安全设备、操作系统、中间件、数据库、应用程序、依赖关联系统等。此外，还应对特级业务性能及用户行为进行监控，监控指标体系主要如下：

服务器监控主要包括：CPU使用率、内存使用率、文件系统使用率、磁盘和网络I/O性能、服务器可用性、操作系统日志等。

中间件监控主要包括：服务端口可用性、中间件内存使用率、线程使用率、队列长度、中间件日志等。

数据库监控主要包括：服务端口可用性、表空间使用率、数据库I/O、TopSQL监控、数据库日志等。

网络监控主要包括：网络带宽使用率、网络响应延迟、丢包率等。

应用系统性能监控主要包括：应用系统可用性、并发访问数、每秒事物数、服务请求响应耗时、交易链路监控、应用系统日志分析等。

			关联系统监控主要包括：关联系统可用性监控、关联系统服务接口调用响应时间。 业务监控主要包括：业务健康度、业务量（异常变化）、当月业务完成度、业务处理成功率、业务处理时间等。 用户行为监控通过对纳税人的来源、访问页面、停留时间、操作模块、操作次数等行为进行监控和分析，实现对特级整体运行情况和服务能力的感知。监控指标和阈值实行分类管理。系统监控数据应至少保留 1 个月，关键业务系统监控数据应至少保留 3 个月。 3. 一级系统监控要求 针对一级系统设置了 30 秒的软件自动检测可用性的监控间隔；每半小时值班人员主动实施应用的各项关键指标的健康检查；每周出具巡检报告。 4. 二级系统监控要求 “二级系统”包含了 23 个重要系统，如门户网站、车购税系统、自助办税系统等。针对二级系统设置了 60 秒的软件自动检测可用性的监控间隔；每小时值班人员实施应用的各项关键指标的健康检查；每月出具巡检报告。 5. 三级系统监控要求 “三级系统”包含 20 个重要系统，如数字人事、人事系统等。针对三级系统设置了 120 秒软件自动检测可用性的监控间隔；每 2 小时值班人员实施应用的各项关键指标的健康检查；每季度出具巡检报告。 四、投入技术人员： 本项目须配置 6 名以上（含 6 名）技术工程师组成技术服务小组： 7×24 值班轮换 5 人； 5×8 二线支持、技术研究 1 人（7×24 电话支持）。 服务人员需要具备技术服务所需的相关知识，具体要求如下： 1. 服务人员需要具有一定的税收系统理解，同时具有一定的中间件（Weblogic、Tomcat、Linux）运维知识，熟悉 Weblogic 系统部署等知识，掌握数据库基础维护知识和数据查询，了解网络结构；熟识各系统后台登陆及常用功能操作，掌握系统常见故障问题解答方法。 2. 熟识税务局驻场日常维护工作流程。 3. 通过系统用户手册学习或相关系统管理人员培训后，掌握系统功能操作，熟练解决各类常见问题。 对应的服务工程师要求如下： <table> <tr> <th>岗位</th><th>人员配置</th><th>人员要求</th><th>职责</th></tr> <tr> <td>值班</td><td>A 岗</td><td>根据各级技术服务人员岗位对知识</td><td>1. 负责应用日常监</td></tr> </table>	岗位	人员配置	人员要求	职责	值班	A 岗	根据各级技术服务人员岗位对知识	1. 负责应用日常监
岗位	人员配置	人员要求	职责								
值班	A 岗	根据各级技术服务人员岗位对知识	1. 负责应用日常监								

				岗 7×24 (不 间断 监控)	3 人	储备和工作经验的要求，对于值班岗位技术服务人员，具有本科以上学历，一年以上同类项目运维服务经验，持有 Linux、计算机软件中级、H3C 等资格认证之一。能够熟练使用监控系统，熟练掌握相关系统软件的使用操作流程、监控的相关业务及常见问题的解决方法，独立接听、解答用户所提出的各种问题并进行相应的问题及回复记录。	控、故障定位、问题处理； 2. 负责数据的采集记录； 3. 负责业务系统数据统计分析； 4. 突发事件应急处理； 5. 协助主管部门完成项目所需各项数据和报告。
					B 岗 2 人	根据各级技术服务人员岗位对知识储备和工作经验的要求，对于值班岗位技术服务人员，具有本科以上学历，二年以上同类项目运维服务经验，计算机软件初级、网络工程师、软件工程师以上资格认证。熟悉监控相关的认识，能够将各类相关系统软件使用中出现的各种问题提炼、加工、深化成为知识，不断完善培训资料，制作文字文档或视频教程，供税务机关下载使用。	1. 负责应用日常监控、故障定位、问题处理； 2. 负责数据的采集记录； 3. 负责业务系统数据统计分析； 4. 负责应用系统电话支持； 5. 突发事件应急处理； 6. 其他运行维护工作。
				二线岗 5×8 (二 线支 持、技 术研 究)	1 人	根据各级技术服务人员岗位对知识储备和工作经验的要求，对于二线岗位技术服务人员，具有本科学历，一年以上同类项目运维监控服务经验，熟练掌握监控软件的理论和日常操作。能编写监控脚本，处理监控工具的故障。能够解决相关业务系统紧急、重大、疑难等问题，熟悉各业务系统内部运行维护技术培训工作，熟悉运维平台运行环境的保障、数据的完整性、数据检验、	1. 负责运维平台系统的操作技术支持； 2. 协助完成主管部门安排的各项工作； 3. 驻场人员管理 4. 负责考勤管理 5. 出差，其他工作。

					数据的及时性，保证系统数据核查分析系统的正常运行。能够指导数据库管理、数据抽取的工作，开展各类数据集中统计分析技术方案的编制、论证，优化需求分析中的各种数据库脚本，安排协调和实施控制数据补偿、历史数据迁移、数据统一结构转换工作。	
				团队管理	1人 (不列入队伍配置)	具备计算机软件中级以上资格认证、软件项目经理认证、ITIL 认证至少一项。对项目组的各项服务指标，进行人员绩效考核、工单分配、工单审核、工单处理过程的管控等。能够针对重大紧急监控事件制定监控响应策略、操作规程、规章制度和响应措施，做到程序化、周期化的评估、改善和提升，能够组织建立监控排障体系。 公司负责团队管理领导接受客户投诉和监督，依据客户需求调整人员。
				注：因为值班工作轮换特殊性，建议服务单位预备至少 1 人作为灵活替换人员。 五、服务时间、服务地点、服务期限、服务方式和服务标准等 服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局； 服务期限：自签订合同之日起 1 年。 服务标准：保障广西区税务局应用系统平稳运行，满足应用系统不间断监控排障服务，在日常工作中规范系统服务工作，发现故障及时处理，主动分析系统潜在隐患，定期汇报系统运行情况，针对不同系统类型设置三个等级的服务内容和标准。 验收方式及标准：验收方式，验收标准，验收分期要求，验收参与方（采购人、供应商、第三方）等。 每季度采购人根据服务单位维护的运行情况以及服务质量进行评分（采购人有权根据实际情况调整评分规则）。 ★1. 信息安全保密要求 （1）必须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度 （2）项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。		

			(3) 项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。 (4) 中标供应商须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 (5) 项目人员必须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。 ★2. 乙方运维人员在合同期间应严格按甲方的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于乙方运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，甲方将视安全事件严重程度按乙方合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。 安全事件具体内容主要包括（但不限于）以下内容： (1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。 (2) 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏，以及发生非法窃取数据行为。 (3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。
--	--	--	---

(二) 投标（响应）文件报价表部分

一、资格和报价部分

1 投标函

投 标 函

致国家税务总局广西壮族自治区税务局：

根据国家税务总局广西壮族自治区税务局信息系统应用不间断监控故障排查及数字人事系统运维服务采购（项目编号：GS2021-Z3-G102）（GX210511+GX210522）的投标邀请，陈积超、技术主管（姓名、职务）代表投标人 广西讯纳电子科技有限公司、中国（广西）自由贸易试验区南宁片区金龙路2号南宁万科大厦C座3层301号房屋D1-13号（投标人名称、地址）参加本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 120 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 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录。
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 1 份，副本 4 份，电子文档 1 份，开标一览表（投标报价表、投标保证金）1 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. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，贵方可不予退还我方的投标保证金。
10. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。
11. 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。
12. 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。
13. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

附件 1-1: 法定代表人(负责人)身份证复印件

附件 1-2: 法定代表人(负责人)授权书(授权代表参加投标)

投标人名称: 广西讯纳电子科技有限公司 投标人公章: _____

投标人地址: 中国(广西)自由贸易试验区南宁片区金龙路2号南宁万科大厦C座3层301号
房屋 D1-13 号 邮编: 530000

电话: 0771-4864006 传真: 0771-4864006

法定代表人(负责人)或投标人代表(签字或盖章): 陈积超

联系电话: 0771-4864006

日期: 2021年9月22日



2 开标一览表

开标一览表

序号	项目名称	国家税务总局广西壮族自治区税务局信息系统应用不间断监控故障排查及数字人事系统运维服务采购	项目编号	GS2021-Z3-G102 (GX210511+GX210522)
1	包号	A 分标		
2	报价	大写：人民币 伍拾壹万捌仟 元 小写：¥ 518000.00		
3	服务期	自签订合同之日起 1 年		
4	...			
	备注			

说明：

1. 所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。
2. 此表的总报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额总数，即投标总价，投标总价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称（公章）：广西讯纳电子科技有限公司

法定代表人或其授权代表签字：陈积超

日期：2021 年 9 月 22 日



3 分项价格表

分项价格表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局信息系统应用不间断监控故障排查及数字人事系统运维服务采购

项目编号：GS2021-Z3-G102 (GX210511+GX210522)

包号：A 分标

金额单位：元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1	信息系统应用不间断监控故障排查		参照税务总局运维费用标准及行业惯例，以及人月费用不超过 7200 元的标准
2			
3			
4			
5			
6			
总计		大写：人民币 伍拾壹万捌仟 元 小写：¥ 518000.00	

1. 如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。
2. 投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用，此表报价应与“开标一览表”投标报价相一致。

供应商（公章）：广西讯纳电子科技有限公司

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：陈积超

日期：2021 年 9 月 22 日



(二) 投标(响应)文件报价表部分

一、资格和报价部分

1 投标函

投 标 函

致国家税务总局广西壮族自治区税务局:

根据国家税务总局广西壮族自治区税务局信息系统应用不间断监控故障排查及数字人事系统运维服务采购(项目编号:GS2021-Z3-G102)(GX210511+GX210522)的投标邀请,陈积超、技术主管(姓名、职务)代表投标人广西讯纳电子科技有限公司、中国(广西)自由贸易试验区南宁片区金龙路2号南宁万科大厦C座3层301号房屋D1-13号(投标人名称、地址)参加本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 120 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 3 年内,在经营活动中没有重大违法记录。
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 1 份,副本 4 份,电子文档 1 份,开标一览表(投标报价表、投标保证金) 1 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. 如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标,贵方可不予退还我方的投标保证金。
10. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。
11. 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。
12. 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。
13. 与采购人和采购代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

附件 1-1: 法定代表人(负责人)身份证复印件

附件 1-2: 法定代表人(负责人)授权书(授权代表参加投标)

投标人名称: 广西讯纳电子科技有限公司 投标人公章: _____

投标人地址: 中国(广西)自由贸易试验区南宁片区金龙路2号南宁万科大厦C座3层301号
房屋D1-13号 邮编: 530000

电话: 0771-4864006 传真: 0771-4864006

法定代表人(负责人)或投标人代表(签字或盖章): 陈积超

联系电话: 0771-4864006

日期: 2021年9月22日

2 开标一览表

开标一览表

序号	项目名称	国家税务总局广西壮族自治区税务局信息系统应用不间断监控故障排查及数字人事系统运维服务采购	项目编号	GS2021-Z3-G102 (GX210511+GX210522)
1	包号	A 分标		
2	报价	大写：人民币 伍拾壹万捌仟 元 小写：¥ 518000.00		
3	服务期	自签订合同之日起 1 年		
4	...			
	备注			

说明：

1. 所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。
2. 此表的总报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额总数，即投标总价。投标总价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称（公章）：广西讯纳电子科技有限公司

法定代表人或其授权代表签字：陈超

日期：2021 年 9 月 22 日

3 分项价格表

分项价格表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局信息系统应用不间断监控故障排查及数字人事系统运维服务采购

项目编号：GS2021-Z3-G102 (GX210511+GX210522)

包号：A 分标

金额单位：元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1	信息系统应用不间断监控故障排查		参照税务总局运维费用标准及行业惯例，以每人月费用不超过 7200 元的标准
2			
3			
4			
5			
6			
总计		大写：人民币 伍拾壹万捌仟 元 小写：¥ 518000.00	

1. 如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。

2. 投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用，此表报价应与“开标一览表”投标报价相一致。

供应商（公章）：广西讯纳电子科技有限公司

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：陈积超

日期：2021 年 9 月 22 日

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分

二、商务部分

1 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局信息系统应用不间断监控故障排查及数字人事系统运维服务采购

项目编号：GS2021-Z3-G102（GX210511+GX210522）

包号：A 分标

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
1	第二部分第六章项目采购需求 A 分标商务条款要求	投标报价要求 投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括： （1）完成采购人指定服务内容的基本费用； （2）完成项目所需的全部人工费用（包含但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）； （3）其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）； （4）招标代理服务费，必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需要的费用。 注： 1、投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。 2、投标人的投标总报价≤采购预算（¥518400.00 元）。	投标报价要求 投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价，包括： （1）完成采购人指定服务内容的基本费用； （2）完成项目所需的全部人工费用（包含但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费）； （3）其他费用（包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用）； （4）招标代理服务费，必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需要的费用。 注： 1、投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量，本项目为交钥匙项目，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。 2、投标人的投标总报价≤采购预算（¥518400.00 元）。	无偏离	

2	第二部分第六章项目采购需求 A 分标商务条款要求	服务期及地点 服务期：自签订合同之日起 1 年。 地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。	服务期及地点 服务期：自签订合同之日起 1 年。 地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。	无偏离	
3	第二部分第六章项目采购需求 A 分标商务条款要求	付款方式 签订合同之日起 30 日内预付中标总金额的 50%；运维服务期满 6 个月支付中标总金额的 30%；运维服务期结束后，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核结果得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。 采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。	付款方式 签订合同之日起 30 日内预付中标总金额的 50%；运维服务期满 6 个月支付中标总金额的 30%；运维服务期结束后，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核结果得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。 采购人付款前，我公司应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至我公司提供合格发票，并不承担延迟付款责任。	无偏离	

说明：(1) 投标人应按项目采购需求中的商务条款要求，结合自身投标情况对商务条款逐条响应。(2) 当投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称（公章）：广西讯纳电子科技有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：

日期：2021 年 9 月 22 日

陈积超

二、技术响应与偏离表

项目名称:国家税务总局广西壮族自治区税务局信息系统应用不间断监控故障排查及数字人事系统运维服务采购

项目编号: GS2021-Z3-G102 (GX210511+GX210522)

包号: A 分标

品目号	货物或服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
第二部分第六章项目采购需求 A 分标项目要求及技术需求	信息系统应用不间断监控故障排查	一项	一、供应商要求: 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 3 年, 在经营活动中没有重大违法记录。 6. 一年以上 7×24 工作方式服务项目案例。 7. 同类项目至少一年以上驻场服务经验, 且团队成员稳定维持 5 人以上。 8. 本项目监控软件工具、脚本须供应商自主研发, 提供软件著作权扫描件, 或具有第三方授权文件的软件产品。 9. 法律、行政法规规定的其他条件。 10. 如服务工作量超出范围, 双方协商解决。	一、供应商要求: 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 3 年, 在经营活动中没有重大违法记录。 6. 一年以上 7×24 工作方式服务项目案例。 7. 同类项目至少一年以上驻场服务经验, 且团队成员稳定维持 5 人以上。 8. 本项目监控软件工具、脚本须供应商自主研发, 提供软件著作权扫描件, 或具有第三方授权文件的软件产品。 9. 法律、行政法规规定的其他条件。 10. 如服务工作量超出范围, 双方协商解决。	无偏离	
第二部分第六章项	信息系统应用不间断监控故	一项	二、项目分、转包情况说明: 不允许分包、转包。	二、项目分、转包情况说明: 不允许分包、转包。	无偏离	

目采 购需 求A 分标 项目 要求 及技 术需 求	障排查				
第二 部分 第六 章项 目采 购需 求A 分标 项目 要求 及技 术需 求	信息系 统应用 不间断 监控故 障排查	一项	三、工作内容及边界 (一) 通用要求: 信息系统应用不间断监控排障技术服务项目,是由6名信息技术人员组成的驻场值班小组利用技术手段开展7×24小时全年无休地针对广西税务现有重要的信息系统应用的监控服务,按照系统的重要性分级分类进行监控,及时发现问题,按照监控机制的要求反馈监控事件,协助应用厂商排查故障,促进系统高效、安全、平稳运行。 1. 一线值班工作要求: (1) 日常监控 对监控对象进行7*24小时监控。 1) 对于特级系统:总局监控的核心系统(金税三期核心征管系统、金税三期税库银系统,广西税务电子税务局、增值税发票系统(防伪税控、电子底账)),实时监控应用可用性情况、告警信息情况、业务量统计情况,当应用可用性下降时,按照规范流程,通过及时通讯软件、电话做出7×24小时反馈和处理;从下降时点计时,五分钟内发车首次	三、工作内容及边界 (一) 通用要求: 信息系统应用不间断监控排障技术服务项目,是由6名信息技术人员组成的驻场值班小组利用技术手段开展7×24小时全年无休地针对广西税务现有重要的信息系统应用的监控服务,按照系统的重要性分级分类进行监控,及时发现问题,按照监控机制的要求反馈监控事件,协助应用厂商排查故障,促进系统高效、安全、平稳运行。 1. 一线值班工作要求: (1) 日常监控 对监控对象进行7*24小时监控。 1) 对于特级系统:总局监控的核心系统(金税三期核心征管系统、金税三期税库银系统,广西税务电子税务局、增值税发票系统(防伪税控、电子底账)),实时监控应用可用性情况、告警信息情况、业务量统计情况,当应用可用性下降时,按照规范流程,通过及时通讯软件、电话做出7×24小时反馈和处理;从下降时点计时,五分钟内发布首次	无 偏 离

		故障汇报, 15 分钟内进行初步问题排查, 准确定位故障点(需定位到模块、检测位置、服务器 ip、端口、数据库 ip、实例名等具体位置), 发布经初步排查故障原因后的二次故障汇报, 恢复后五分钟内发布故障恢复汇报, 持续未恢复的, 按照应急处理机制通知相关人员; 2) 对于一、二、三级系统, 利用现有的监控软件平台、监控脚本、人工检查方式检测信息系统可用性, 做到发现系统故障及时反馈处理; 3) 车辆购置税完税证明和机动车销售发票信息共享交换平台新增交通用户系统巡检, 时间周期: 长期; 时间间隔: 1 小时一次; 检查内容: 检查页面情况是否正常, 异常则根据工作手册进行排查处理; 4) 金税工程运维服务管理平台相关数据库数据库登录检查, 时间周期: 长期; 时间间隔: 每日 7:00 左右; 检查内容: 对金税工程运维服务管理平台相关数据库进行登录检查, 若无法正常登录根据报错提示进行联系相应人员协助处理; 5) Orion 网络连通性状态监控检查, 时间周期: 长期; 时间间隔: 15 分钟一次; 检查内容: 登录 Orion 系统检查上联总局的网络拓扑图查看设备状态是否正常;	
		故障汇报, 15 分钟内进行初步问题排查, 准确定位故障点(需定位到模块、检测位置、服务器 ip、端口、数据库 ip、实例名等具体位置), 发布经初步排查故障原因后的二次故障汇报, 恢复后五分钟内发布故障恢复汇报, 持续未恢复的, 按照应急处理机制通知相关人员; 2) 对于一、二、三级系统, 利用现有的监控软件平台、监控脚本、人工检查方式检测信息系统可用性, 做到发现系统故障及时反馈处理; 3) 车辆购置税完税证明和机动车销售发票信息共享交换平台新增交通用户系统巡检, 时间周期: 长期; 时间间隔: 1 小时一次; 检查内容: 检查页面情况是否正常, 异常则根据工作手册进行排查处理; 4) 金税工程运维服务管理平台相关数据库数据库登录检查, 时间周期: 长期; 时间间隔: 每日 7:00 左右; 检查内容: 对金税工程运维服务管理平台相关数据库进行登录检查, 若无法正常登录根据报错提示进行联系相应人员协助处理; 5) Orion 网络连通性状态监控检查, 时间周期: 长期; 时间间隔: 15 分钟一次; 检查内容: 登录 Orion 系统检查上联总局的网络拓扑图查看设备状态是否正常;	

		6) 金税工程运维服务管理平台可用性监控低于 50% 上报工单。时间周期：长期；时间间隔：15 分钟；检查内容：检查四大特级系统可用性监控状况，若出现可用性低于 50%，且时间较长则需要去总局运维服务管理平台主动上报工单说明情况； 7) 综合展现模块页面检查。时间周期：长期；时间间隔：1 小时一次；检查内容：检查综合展现页面状况，若应用系统可用性下降、系统业务量为 0、系统响应时间过长则根据报错提示进行联系相应人员协助处理； 8) 自动控制系统 00 检查。时间周期：长期；时间间隔：1 小时一次；检查内容：检查实时业务数据抽取和业务数据抽取状况，若出现未解决、数据抽取失败或长时间未完成抽取则根据报错提示进行联系相应人员协助处理。 (2) 故障、告警信息分析定位 应用系统在运行过程中因项目环境的数据库、网络、服务器、防火墙等原因出现故障，针对特级系统，服务人员需针对应用出现可用性异常时的关键业务模块可用情况、告警信息情况，对应进行系统环境检查，进行初步故障原因分析，准确故障定位，记录和整理知识库； 对基础层告警信息进行分析，对影响系统可用性或者尚未影响系	6) 金税工程运维服务管理平台可用性监控低于 50% 上报工单。时间周期：长期；时间间隔：15 分钟；检查内容：检查四大特级系统可用性监控状况，若出现可用性低于 50%，且时间较长则需要去总局运维服务管理平台主动上报工单说明情况； 7) 综合展现模块页面检查。时间周期：长期；时间间隔：1 小时一次；检查内容：检查综合展现页面状况，若应用系统可用性下降、系统业务量为 0、系统响应时间过长则根据报错提示进行联系相应人员协助处理； 8) 自动控制系统 00 检查。时间周期：长期；时间间隔：1 小时一次；检查内容：检查实时业务数据抽取和业务数据抽取状况，若出现未解决、数据抽取失败或长时间未完成抽取则根据报错提示进行联系相应人员协助处理。 (2) 故障、告警信息分析定位 应用系统在运行过程中因项目环境的数据库、网络、服务器、防火墙等原因出现故障，针对特级系统，服务人员需针对应用出现可用性异常时的关键业务模块可用情况、告警信息情况、对应进行系统环境检查，进行初步故障原因分析，准确故障定位，记录和整理知识库； 对基础层告警信息进行分析，对影响系统可用性或者尚未影响系	
--	--	---	---	--

		统可用性但是对系统产生较大风险的告警信息进行筛查和分析，并准确定位受影响业务、范围、节点等。 (3) 故障反馈及跟踪 1) 反馈：对监控发现的故障，异常按我局规定的时效及时进行处理，并协助系统管理员快速处理故障；2) 事件跟踪；3) 恢复测试；4) 事件总结。服务人员需及时反馈各系统管理员。 (4) 解答服务 解答服务主要是针对金税工程运维服务管理平台的用户提供技术支持服务。主要工作内容为：1) 接收问题；2) 查询知识库；3) 分析处理问题；4) 反馈解决方案；5) 记录问题；6) 问题转出。 (5) 工作报告 本项目涉及监控的系统较多，考虑到服务人员工作量及工作饱和度，因此根据各应用系统的级别采取每日、周、月、季度、年度分别提供不同系统的工作报告。具体的工作报告时限及内容另行拟定。 2. 二线值班工作要求： (1) 日常监控，指导一线进行故障排查，对一线无法分析、定位的异常情况、故障原因进行二线技术支持；优化可用性监控问题排查、基础层告警信息分析方式方法，相应制定、更新手册；定期对一线值班工作人员进行培	统可用性但是对系统产生较大风险的告警信息进行筛查和分析，并准确定位受影响业务、范围、节点等。 (3) 故障反馈及跟踪 1) 反馈：对监控发现的故障，异常按我局规定的时效及时进行处理，并协助系统管理员快速处理故障；2) 事件跟踪；3) 恢复测试；4) 事件总结。服务人员需及时反馈各系统管理员。 (4) 解答服务 解答服务主要是针对金税工程运维服务管理平台的用户提供技术支持服务。主要工作内容为：1) 接收问题；2) 查询知识库；3) 分析处理问题；4) 反馈解决方案；5) 记录问题；6) 问题转出。 (5) 工作报告 本项目涉及监控的系统较多，考虑到服务人员工作量及工作饱和度，因此根据各应用系统的级别采取每日、周、月、季度、年度分别提供不同系统的工作报告。具体的工作报告时限及内容另行拟定。 2. 二线值班工作要求： (1) 日常监控，指导一线进行故障排查，对一线无法分析、定位的异常情况、故障原因进行二线技术支持；优化可用性监控问题排查、基础层告警信息分析方式方法，相应制定、更新手册；定期对一线值班工作人员进行培	
--	--	---	---	--

		训； (2) 日志、流量分析 日志分析、流量分析，对指定系统抓取的日志、流量进行分析，定位日志报错，流量异常等信息，更有效准确定位系统故障，排查原因。主要包含但不限于系统级别为特级类系统，采购人可指定系统进行日志分析； (3) 协助管理综合监控平台 31 个拨测关键业务模块、32 个监控指标、209 个监控对象、1759 个监控任务及阈值； (4) 了解、掌握和维护三大核心系统的部署架构、资源占用情况等资料（含应用系统使用的设备、所在网络域、使用到的数据库、涉及的网络设备、安全设备、安全策略）；根据以上部署架构、资源占用情况及时更新三大核心系统整体架构图，以备系统出现异常时做排查原因及决策使用；维护系统资源采集表（含服务器、数据库、中间件使用情况）； (5) 了解、掌握和应用可用性相关的三大核心系统的 31 个关键业务模块，维护系统业务关键业务模块的数据走向，及时更新 HP Business Process Monitor (BPM) 拨测路径及拨测脚本，保证应用可用性监控的准确性； (6) 协助优化应用系统监控机制。按照目前的监控机制进行实施，逐步分析优化监控机制。探	训； (2) 日志、流量分析 日志分析、流量分析，对指定系统抓取的日志、流量进行分析，定位日志报错，流量异常等信息，更有效准确定位系统故障，排查原因。主要包含但不限于系统级别为特级类系统，采购人可指定系统进行日志分析； (3) 协助管理综合监控平台 31 个拨测关键业务模块、32 个监控指标、209 个监控对象、1759 个监控任务及阈值； (4) 了解、掌握和维护三大核心系统的部署架构、资源占用情况等资料（含应用系统使用的设备、所在网络域、使用到的数据库、涉及的网络设备、安全设备、安全策略）；根据以上部署架构、资源占用情况及时更新三大核心系统整体架构图，以备系统出现异常时做排查原因及决策使用；维护系统资源采集表（含服务器、数据库、中间件使用情况）； (5) 了解、掌握和应用可用性相关的三大核心系统的 31 个关键业务模块，维护系统业务关键业务模块的数据走向，及时更新 HP Business Process Monitor (BPM) 拨测路径及拨测脚本，保证应用可用性监控的准确性； (6) 协助优化应用系统监控机制。按照目前的监控机制进行实施，逐步分析优化监控机制。探	
--	--	---	---	--

索最优的监控方 案、应急处理办法；协助更新可用性异常的问题排查方法方法，更新排查手册，保证出现可用性异常时能快速准确定位故障原因及故障点； (7) 各工具使用内容：熟练掌握金税工程运维服务-综合监控系统、HP Operations Orchestration central (OO) 自动控制系统、综合展示系统、HP SiteScope、HP Business Process Monitor (BPM)、BSM Gateway、BSM DP 等监控工具的使用，熟悉服务器、数据库和中间件等基础资源问题排查，包括 linux 系统、aix 系统、oracle 数据库、weblogic、MQ 等。 3. 人员考勤管理： (1) 考勤范围 服务团队所有人员。 1) 7×24 值班服务 每月前排班，排班结果经采购人审核批准后执行。 <table><tr><th>岗位</th><th>上下班时间</th><th>人员安排</th></tr><tr><td>早班岗</td><td>7:30—14:30</td><td>每班安排一人</td></tr><tr><td>中班岗</td><td>14:30—22:00</td><td>每班安排一人</td></tr><tr><td>晚班岗</td><td>22:00—7:30</td><td>每班安排一人</td></tr></table> 2) 二线支持人员 按 5×8 工作方式开展工作，电话 7×24 提供支持。	岗位	上下班时间	人员安排	早班岗	7:30—14:30	每班安排一人	中班岗	14:30—22:00	每班安排一人	晚班岗	22:00—7:30	每班安排一人	索最优的监控方 案、应急处理办法；协助更新可用性异常的问题排查方法方法，更新排查手册，保证出现可用性异常时能快速准确定位故障原因及故障点； (7) 各工具使用内容：熟练掌握金税工程运维服务-综合监控系统、HP Operations Orchestration central (OO) 自动控制系统、综合展示系统、HP SiteScope、HP Business Process Monitor (BPM)、BSM Gateway、BSM DP 等监控工具的使用，熟悉服务器、数据库和中间件等基础资源问题排查，包括 linux 系统、aix 系统、oracle 数据库、weblogic、MQ 等。 3. 人员考勤管理： (1) 考勤范围 服务团队所有人员。 1) 7×24 值班服务 每月前排班，排班结果经采购人审核批准后执行。 <table><tr><th>岗位</th><th>上下班时间</th><th>人员安排</th></tr><tr><td>早班岗</td><td>7:30—14:30</td><td>每班安排一人</td></tr><tr><td>中班岗</td><td>14:30—22:00</td><td>每班安排一人</td></tr><tr><td>晚班岗</td><td>22:00—7:30</td><td>每班安排一人</td></tr></table> 2) 二线支持人员 按 5×8 工作方式开展工作，电话 7×24 提供支持。	岗位	上下班时间	人员安排	早班岗	7:30—14:30	每班安排一人	中班岗	14:30—22:00	每班安排一人	晚班岗	22:00—7:30	每班安排一人
岗位	上下班时间	人员安排																							
早班岗	7:30—14:30	每班安排一人																							
中班岗	14:30—22:00	每班安排一人																							
晚班岗	22:00—7:30	每班安排一人																							
岗位	上下班时间	人员安排																							
早班岗	7:30—14:30	每班安排一人																							
中班岗	14:30—22:00	每班安排一人																							
晚班岗	22:00—7:30	每班安排一人																							

	(2) 考勤要求 服务人员在规定的上班时间内晚到办公室打卡按迟到记录；服务人员在规定的上班时间内提前离开办公室按早退记录；服务人员无故缺勤按旷工记录；服务人员回公司、请假、调休需提前向管理人员告知或申请。 (3) 考勤统计 每月统计服务人员考勤记录，填写《服务人员考勤表》并提交管理人员。 (二) 软件运行维护项目需求专项要求： 1. 监控对象及分级 按照现状，目前已加入日常监控的系统（不包括子系统）约 60 个，采购人可根据工作需要进行调整。 根据不同的系统影响力、重要性等因素，设置对应的服务内容和标准。 下表为开展不间断监控的对象和级别： <table><tr><th>系 统 级别</th><th>监控对象</th></tr><tr><td rowspan="4">特级</td><td>电子税务局</td></tr><tr><td>金税三期核心征管系统</td></tr><tr><td>税库银系统</td></tr><tr><td>增值税发票系统</td></tr><tr><td rowspan="3">一级</td><td>出口退税系统</td></tr><tr><td>社保费系统</td></tr><tr><td>ITS 系统</td></tr></table>	系 统 级别	监控对象	特级	电子税务局	金税三期核心征管系统	税库银系统	增值税发票系统	一级	出口退税系统	社保费系统	ITS 系统	
系 统 级别	监控对象												
特级	电子税务局												
	金税三期核心征管系统												
	税库银系统												
	增值税发票系统												
一级	出口退税系统												
	社保费系统												
	ITS 系统												
	(2) 考勤要求 服务人员在规定的上班时间内晚到办公室打卡按迟到记录；服务人员在规定的上班时间内提前离开办公室按早退记录；服务人员无故缺勤按旷工记录；服务人员回公司、请假、调休需提前向管理人员告知或申请。 (3) 考勤统计 每月统计服务人员考勤记录，填写《服务人员考勤表》并提交管理人员。 (二) 软件运行维护项目需求专项要求： 1. 监控对象及分级 按照现状，目前已加入日常监控的系统（不包括子系统）约 60 个，采购人可根据工作需要进行调整。 根据不同的系统影响力、重要性等因素，设置对应的服务内容和标准。 下表为开展不间断监控的对象和级别： <table><tr><th>系 统 级别</th><th>监控对象</th></tr><tr><td rowspan="4">特级</td><td>电子税务局</td></tr><tr><td>金税三期核心征管系统</td></tr><tr><td>税库银系统</td></tr><tr><td>增值税发票系统</td></tr><tr><td rowspan="3">一级</td><td>出口退税系统</td></tr><tr><td>社保费系统</td></tr><tr><td>ITS 系统</td></tr></table>	系 统 级别	监控对象	特级	电子税务局	金税三期核心征管系统	税库银系统	增值税发票系统	一级	出口退税系统	社保费系统	ITS 系统	
系 统 级别	监控对象												
特级	电子税务局												
	金税三期核心征管系统												
	税库银系统												
	增值税发票系统												
一级	出口退税系统												
	社保费系统												
	ITS 系统												

			其他一级系统(塌场提供)		其他一级系统(塌场提供)	
			绩效控制台信息系统		绩效控制台信息系统	
		二级	外部信息交换系统	二级	外部信息交换系统	
			安全策略二包		安全策略二包	
			其他二级系统(塌场提供)		其他二级系统(塌场提供)	
		三级	人事系统	二级	人事系统	
			纪检监察		纪检监察	
			数字人事系统		数字人事系统	
			其他三级系统(塌场提供)		其他三级系统(塌场提供)	
		以上监控服务对象会根据具体工作安排随时调整。			以上监控服务对象会根据具体工作安排随时调整。	
		2. 特级系统监控方案			2. 特级系统监控方案	
		按照核心征管、电子税务局、税库银系统和增值税发票系统监控方案(不详细展示,塌场提供)为主,综合运用各类监控手段和工具,对特级系统的运行数据和服务能力等相关技术指标进行监测和收集,实时掌握特级系统运行情况。值班人员负责监控值守、告警响应、信息提报等工作,及时发现系统运行问题,并推送相关部门进行分析处置,消除隐患。每月5日前形成特级系统月度运行监控工作报告(应包括特级系统基础环境监控、系统运行情况以及业务成交量等数据),报采购单位。			按照核心征管、电子税务局、税库银系统和增值税发票系统监控方案(不详细展示,塌场提供)为主,综合运用各类监控手段和工具,对特级系统的运行数据和服务能力等相关技术指标进行监测和收集,实时掌握特级系统运行情况。值班人员负责监控值守、告警响应、信息提报等工作,及时发现系统运行问题,并推送相关部门进行分析处置,消除隐患。每月5日前形成特级系统月度运行监控工作报告(应包括特级系统基础环境监控、系统运行情况以及业务成交量等数据),报采购单位。	
		根据电子税务局系统业务特点和运维工作要求,监控系统对电子			根据电子税务局系统业务特点和运维工作要求,监控系统对电子	

		税务局实现 7*24 小时监测，监控数据采集频率不得低于 5 分钟/次。 本项目中的监控对象是指用于支撑特级系统运行的相关软硬件资源，主要包括：服务器、小型机、云计算资源、存储设备、网络及安全设备、操作系统、中间件、数据库、应用程序、依赖关联系统等。此外，还应针对特级业务性能及用户行为进行监控，监控指标体系主要如下： 服务器监控主要包括：CPU 使用率、内存使用率、文件系统使用率、磁盘和网络 I/O 性能、服务器可用性、操作系统日志等。 中间件监控主要包括：服务端可用性、中间件内存使用率、线程使用率、队列长度、中间件日志等。 数据库监控主要包括：服务端可用性、表空间使用率、数据库 I/O、TopSQL 监控、数据库日志等。 网络监控主要包括：网络带宽使用率、网络响应延迟、丢包率等。 应用系统性能监控主要包括：应用系统可用性、并发访问数、每秒事物数、服务请求响应耗时、交易链路监控、应用系统日志分析等。 关联系统监控主要包括：关联系统可用性监控、关联系统服务接口调用响应时间。 业务监控主要包括：业务健康度	税务局实现 7*24 小时监测，监控数据采集频率不得低于 5 分钟/次。 本项目中的监控对象是指用于支撑特级系统运行的相关软硬件资源，主要包括：服务器、小型机、云计算资源、存储设备、网络及安全设备、操作系统、中间件、数据库、应用程序、依赖关联系统等。此外，还应针对特级业务性能及用户行为进行监控，监控指标体系主要如下： 服务器监控主要包括：CPU 使用率、内存使用率、文件系统使用率、磁盘和网络 I/O 性能、服务器可用性、操作系统日志等。 中间件监控主要包括：服务端可用性、中间件内存使用率、线程使用率、队列长度、中间件日志等。 数据库监控主要包括：服务端可用性、表空间使用率、数据库 I/O、TopSQL 监控、数据库日志等。 网络监控主要包括：网络带宽使用率、网络响应延迟、丢包率等。 应用系统性能监控主要包括：应用系统可用性、并发访问数、每秒事物数、服务请求响应耗时、交易链路监控、应用系统日志分析等。 关联系统监控主要包括：关联系统可用性监控、关联系统服务接口调用响应时间。 业务监控主要包括：业务健康度	
--	--	--	--	--

		业务量（异常变化）、当月业务完成度、业务处理成功率、业务处理时间等。 用户行为监控通过对纳税人的来源、访问页面、停留时间、操作模块、操作次数等行为进行监控和分析，实现对特缴整体运行情况和服务能力的感知。 监控指标和阈值实行分类管理。系统监控数据应至少保留1个月，关键业务系统监控数据应至少保留3个月。 3. 一级系统监控要求 针对一级系统设置了30秒的软件自动检测可用性的监控间隔；每半小时值班人员主动实施应用的各项关键指标的健康检查；每周出具巡检报告。 4. 二级系统监控要求 “二级系统”包含了23个重要系统，如门户网站、车购税系统、自助办税系统等。针对二级系统设置了60秒的软件自动检测可用性的监控间隔；每小时值班人员实施应用的各项关键指标的健康检查；每月出具巡检报告。 5. 三级系统监控要求 “三级系统”包含20个重要系统，如数字人事、人事系统等。针对三级系统设置了120秒软件自动检测可用性的监控间隔；每2小时值班人员实施应用的各项关键指标的健康检查；每季度出具巡检报告。	业务量（异常变化）、当月业务完成度、业务处理成功率、业务处理时间等。 用户行为监控通过对纳税人的来源、访问页面、停留时间、操作模块、操作次数等行为进行监控和分析，实现对特缴整体运行情况和服务能力的感知。 监控指标和阈值实行分类管理。系统监控数据应至少保留1个月，关键业务系统监控数据应至少保留3个月。 3. 一级系统监控要求 针对一级系统设置了30秒的软件自动检测可用性的监控间隔；每半小时值班人员主动实施应用的各项关键指标的健康检查；每周出具巡检报告。 4. 二级系统监控要求 “二级系统”包含了23个重要系统，如门户网站、车购税系统、自助办税系统等。针对二级系统设置了60秒的软件自动检测可用性的监控间隔；每小时值班人员实施应用的各项关键指标的健康检查；每月出具巡检报告。 5. 三级系统监控要求 “三级系统”包含20个重要系统，如数字人事、人事系统等。针对三级系统设置了120秒软件自动检测可用性的监控间隔；每2小时值班人员实施应用的各项关键指标的健康检查；每季度出具巡检报告。	
--	--	---	---	--

			不间断 监控)	位技术服务 人员,具有本 科以上学历, 一年以上同 类项目运维 服务经验,持 有Linux、计 算机软件中 级、H3C等资 格认证之一。 能够熟练使 用监控系统, 熟练掌握相 关系统软件 的使用操作 流程、监控的 相关业务及 常见问题的 解决方法,独 立接听、解答 用户所提出 的各种问题 并进行相应 的问题及回 复记录。	遇处 理; 2.负责 数据的 采集记 录; 3.负责 业务系 统数据 统计分 析; 4.突发 事件应 急处 理; 5.协助 主管部 门完成 项目所 需各项 数据和 报告。	不间断 监控)	位技术服务 人员,具有本 科以上学历, 一年以上同 类项目运维 服务经验,持 有Linux、计 算机软件中 级、H3C等资 格认证之一。 能够熟练使 用监控系统, 熟练掌握相 关系统软件 的使用操作 流程、监控的 相关业务及 常见问题的 解决方法,独 立接听、解答 用户所提出 的各种问题 并进行相应 的问题及回 复记录。	遇处 理; 2.负责 数据的 采集记 录; 3.负责 业务系 统数据 统计分 析; 4.突发 事件应 急处 理; 5.协助 主管部 门完成 项目所 需各项 数据和 报告。
				B 岗 2 人	1.负责 应用口 常监 控、故 障定 位、问 题处 理; 2.负责		B 岗 2 人	1.负责 应用口 常监 控、故 障定 位、问 题处 理; 2.负责

				二年以上同类项目运维服务经验，计算机软件初级、网络工程师、软件工程师以上资格认证，熟悉监控相关的认识，能够将各类相关系统软件使用中出现的各种问题提炼、加工、深化成为知识，不断完善培训资料，制作文字文档或音视频教程，供税务机关下载使用。	数据的采集记录； 3. 负责业务系统数据统计分析； 4. 负责应用系统电话支持； 5. 突发事件应急处理； 6. 其他运行维护工作。			二年以上同类项目运维服务经验，计算机软件初级、网络工程师、软件工程师以上资格认证，熟悉监控相关的认识，能够将各类相关系统软件使用中出现的各种问题提炼、加工、深化成为知识，不断完善培训资料，制作文字文档或音视频教程，供税务机关下载使用。	数据的采集记录； 3. 负责业务系统数据统计分析； 4. 负责应用系统电话支持； 5. 突发事件应急处理； 6. 其他运行维护工作。		
	二线岗 5×8 (二线支持、技术	1人	根据各级技术服务人员岗位对知识储备和工作经验的要求，对于二线岗位技术服务人员，具有本科学历，一年以上同类项目运维监控服务经验，熟	1. 负责运维平台系统的操作技术支持； 2. 协助完成主管部门安排的各项工作。		二线岗 5×8 (二线支持、技术	1人	根据各级技术服务人员岗位对知识储备和工作经验的要求，对于二线岗位技术服务人员，具有本科学历，一年以上同类项目运维监控服务经验，熟	1. 负责运维平台系统的操作技术支持； 2. 协助完成主管部门安排的各项工作。		

			研究)	熟练掌握监控软件的理论和日常操作。能编写监控脚本,处理监控工具的故障。能够解决相关业务系统紧急、重大、疑难等问题。熟悉各业务系统内部运行维护技术培训工作,熟悉运维平台运行环境的保障、数据的完整性、数据检验、数据的及时性,保证系统数据核查分析系统的正常运行。能够指导数据库管理、数据抽取的工作,开展各类数据集中统计分析技术方案的编制、论证,优化需求分析中的各种数据库脚本,安	3. 驻场人员管理 4. 负责考勤管理 5. 出差,其他工作。	研究)	熟练掌握监控软件的理论和日常操作。能编写监控脚本,处理监控工具的故障。能够解决相关业务系统紧急、重大、疑难等问题。熟悉各业务系统内部运行维护技术培训工作,熟悉运维平台运行环境的保障、数据的完整性、数据检验、数据的及时性,保证系统数据核查分析系统的正常运行。能够指导数据库管理、数据抽取的工作,开展各类数据集中统计分析技术方案的编制、论证,优化需求分析中的各种数据库脚本,安	3. 驻场人员管理 4. 负责考勤管理 5. 出差,其他工作。	
--	--	--	-----	---	--	-----	---	--	--

				排协调和实 施控制数据 补偿、历史数 据迁移、数据 统一结构转 换工作。			排协调和实 施控制数据 补偿、历史数 据迁移、数据 统一结构转 换工作。		
			团队管理	1人 (不列入队伍配置)	具备计算机 软件中级以 上资格认证、 软件项目经 理认证、ITIL 认证至少一 项。对项目组 的各项服务 指标,进行人 员绩效考核、 工单分配、工 单审核、工单 处理过程的 管控等。能够 针对重大紧 急监控事件 制定监控响 应策略。操作 规程、规章制 度和响应措 施,做到程序 化、周期化的 评估、改善和 提升,能够组 织建立监控 排障体系。	公司负 责团队 管理领 导接受 客户投 诉和监 督,依 据客户 需求调 整人 员。		具备计算机 软件中级以 上资格认证、 软件项目经 理认证、ITIL 认证至少一 项。对项目组 的各项服务 指标,进行人 员绩效考核、 工单分配、工 单审核、工单 处理过程的 管控等。能够 针对重大紧 急监控事件 制定监控响 应策略、操作 规程、规章制 度和响应措 施,做到程序 化、周期化的 评估、改善和 提升,能够组 织建立监控 排障体系。	公司负 责团队 管理领 导接受 客户投 诉和监 督,依 据客户 需求调 整人 员。
			注:因为值班工作轮换特殊 性,建议服务单位预备至少1人 作为灵活替换人员。				注:因为值班工作轮换特殊 性,建议服务单位预备至少1人 作为灵活替换人员。		

20

第二部分第六章项目采购需求A分标项目要求及技术要求	信息系统应用不间断监控故障排查	一项	五、服务时间、服务地点、服务期限、服务方式和服务标准等 服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局； 服务期限：自签订合同之日起1年。 服务标准：保障广西区税务局应用系统平稳运行，满足应用系统不间断监控排障服务，在日常工作中规范系统服务工作，发现故障及时处理，主动分析系统潜在隐患，定期汇报系统运行情况。 针对不同系统类型设置三个等级的服务内容和标准。 验收方式及标准：验收方式，验收标准，验收分期要求，验收参与方（采购人、供应商、第三方）等。 每季度采购人根据服务单位维护的运行情况以及服务质量进行评分（采购人有权根据实际情况调整评分规则）。 ★1. 信息安全保密要求 （1）必须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度 （2）项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。 （3）项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区	五、服务时间、服务地点、服务期限、服务方式和服务标准等 服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局； 服务期限：自签订合同之日起1年。 服务标准：保障广西区税务局应用系统平稳运行，满足应用系统不间断监控排障服务，在日常工作中规范系统服务工作，发现故障及时处理，主动分析系统潜在隐患，定期汇报系统运行情况。 针对不同系统类型设置三个等级的服务内容和标准。 验收方式及标准：验收方式，验收标准，验收分期要求，验收参与方（采购人、供应商、第三方）等。 每季度采购人根据服务单位维护的运行情况以及服务质量进行评分（采购人有权根据实际情况调整评分规则）。 ★1. 信息安全保密要求 （1）必须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度 （2）项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。 （3）项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区	无偏离
----------------------------------	------------------------	-----------	---	---	------------

	自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄露任何相关数据，不向外泄露任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。 (4) 中标供应商须与国家税务局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 (5) 项目人员必须与国家税务局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。 ★2. 乙方运维人员在合同期间应严格按甲方的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于乙方运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，甲方将视安全事件严重程度按乙方合同金额的 20%-30% 的比例进行扣减。 安全事件具体内容主要包括（但不限于）以下内容： (1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。 (2) 因违规进行税费数据查询、导出和导出等操作造成敏感数据泄露，以及发生非法窃取数据行	自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄露任何相关数据，不向外泄露任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，我公司应负有连带责任。 (4) 我公司须与国家税务局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 (5) 项目人员必须与国家税务局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。 ★2. 乙方运维人员在合同期间应严格按甲方的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于乙方运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，甲方将视安全事件严重程度按乙方合同金额的 20%-30% 的比例进行扣减。 安全事件具体内容主要包括（但不限于）以下内容： (1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。 (2) 因违规进行税费数据查询、导出和导出等操作造成敏感数据泄露，以及发生非法窃取数据行
--	--	--

			为。 (3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。	为。 (3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。		
--	--	--	--	--	--	--

投标人名称(公章): 广西讯纳电子科技有限公司

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章):

陈积超

日期: 2021 年 9 月 22 日

三、 投标人服务承诺

广西讯纳电子科技有限公司作为一家专业的系统集成商，在长期软件工程实践中对产品及应用系统有着深刻的认识，能够为用户提供贴切的服务及相关的技术支持。现在用户对售后服务的要求越来越高，售后服务的内容也越来越广泛；不但要做好系统维护工作，还要随着用户应用的深入、业务的发展、技术的更新为用户提供更高层次的服务，如系统扩充升级、系统管理、应用开发等专业的咨询服务和技术支持服务。我们深感售后服务对用户的重要性，一直以来非常重视售后服务工作。我们凭借自身的实力和长期积累的经验，承诺为用户提供优质的售后服务。

对于本项目我公司提供以下服务承诺：

一、服务方式：现场支持、电话支持和其他方式等。

二、服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。

三、服务期限：自签订合同之日起1年。

四、服务费支付方式及时间

签订合同之日起30日内预付中标总金额的50%；运维服务期满6个月后支付中标总金额的30%；运维服务期结束后，由采购人组织验收，并根据项目验收标准进行考核评分，按考核结果得分对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。

采购人付款前，我公司应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至我公司提供合格发票，并不承担延迟付款责任。

(四) 采购需求

(一) 项目要求及技术需求				
项 号	服务名称	数量	单位	服务内容及要求
1	信息系统应用 不间断监控故障排查	1	项	一、供应商要求： 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 3 年，在经营活动中没有重大违法记录。 6. 一年以上 7×24 工作方式服务项目案例。 7. 同类项目至少一年以上驻场服务经验，且团队成员稳定维持 5 人以上。 8. 本项目监控软件工具、脚本须供应商自主研发，提供软件著作权扫描件，或具有第三方授权文件的软件产品。 9. 法律、行政法规规定的其他条件。 10. 如服务工作量超出范围，双方协商解决。 二、项目分、转包情况说明：不允许分包、转包。 三、工作内容及边界 (一) 通用要求： 信息系统应用不间断监控排障技术服务项目，是由 6 名信息技术人员组成的驻场值班小组利用技术手段开展 7×24 小时全年无休地针对广西税务现有重要的信息系统应用的监控服务，按照系统的重要性分级分类进行监控，及时发现问题，按照监控机制的要求反馈监控事件，协助应用厂商排查故障，促进系统高效、安全、平稳运行。 1. 一线值班工作要求： (1) 日常监控 对监控对象进行 7*24 小时监控。 1) 对于特级系统：总局监控的核心系统（金税三期核心征管系统、金税三期税库银系统、广西税务电子税务局、增值税发票系统（防伪税控、电子底账）），实时监控应用可用性情况、告警信息情况、业务量统计情况，当应用可用性下降时，按照规范流程，通过及时通讯软件、电话做出 7×24 小时反馈和处理：从下降时点计时，五分钟内发布首次故障汇报，15 分钟内进行初步问题排查，准确定位故障点（需定位到模块、拨测位置、服务器 ip，端口；数据库 ip、实例名等具体位置），发布经初步排查故障原因后的二次故障汇报，恢复后五分钟内发布故障恢复汇报，持续未恢复的，

			按照应急处理机制通知相关人员； 2) 对于一、二、三级系统，利用现有的监控软件平台，监控脚本、人工检查方式检测信息系统可用性，做到发现系统故障及时反馈处理； 3) 车辆购置税完税证明和机动车销售发票信息共享交换平台新增交通用户系统巡检。时间周期：长期；时间间隔：1 小时一次；检查内容：检查页面情况是否正常，异常则根据工作手册进行排查处理； 4) 金税工程运维服务管理平台相关数据库数据库登录检查。时间周期：长期；时间间隔：每日 7: 00 左右；检查内容：对金税工程运维服务管理平台相关数据库进行登录检查，若无法正常登录根据报错提示进行联系相应人员协助处理； 5) Orion 网络连通性状态监控检查。时间周期：长期；时间间隔：15 分钟一次；检查内容：登录 Orion 系统检查上联总局的网络拓扑图查看设备状态是否正常； 6) 金税工程运维服务管理平台可用性监控低于 50%上报工单。时间周期：长期；时间间隔：15 分钟；检查内容：检查四大特级系统可用性监控状况，若出现可用性低于 50%，且时间较长则需要去总局运维服务管理平台主动上报工单说明情况； 7) 综合展现模块页面检查。时间周期：长期；时间间隔：1 小时一次；检查内容：检查综合展现页面状况，若应用系统可用性下降、系统业务量为 0、系统响应时间过长则根据报错提示进行联系相应人员协助处理； 8) 自动控制系统 00 检查。时间周期：长期；时间间隔：1 小时一次；检查内容：检查实时业务数据抽取和业务数据抽取状况，若出现未解决、数据抽取失败或长时间未完成抽取则根据报错提示进行联系相应人员协助处理。 (2) 故障、告警信息分析定位 应用系统在运行过程中因项目环境的数据库、网络、服务器、防火墙等原因出现故障，针对特级系统，服务人员需针对应用出现可用性异常时的关键业务模块可用情况、告警信息情况、对应进行系统环境检查，进行初步故障原因分析，准确故障定位。记录和整理知识库； 对基础层告警信息进行分析，对影响系统可用性或者虽未影响系统可用性但是对系统产生较大风险的告警信息进行筛查和分析，并准确定位受影响业务、范围、节点等。 (3) 故障反馈及跟踪 1) 反馈：对监控发现的故障、异常按我局规定的时效及时进行反馈，并协助系统管理员快速处理故障；2) 事件跟踪；3) 恢复测试；4) 事件总结。服务人员需及时反馈各系统管理员。 (4) 解答服务
--	--	--	--

解答服务主要是针对金税工程运维服务管理平台的用户提供技术支持服务。
主要工作内容为：1) 接收问题；2) 查询知识库；3) 分析处理问题；4) 反馈解决方案；5) 记录问题；6) 问题转出。

(5) 工作报告

本项目涉及监控的系统较多，考虑到服务人员工作量及工作饱和度，因此根据各应用系统的级别采取每日、周、月、季度、年度分别提供不同系统的工作报告。具体的工作报告时限及内容另行拟定。

2. 二线值班工作要求：

(1) 日常监控。指导一线进行故障排查，对一线无法分析、定位的异常情况、故障原因进行二线技术支持；优化可用性监控问题排查、基础层告警信息分析方式方法，相应制定、更新手册；定期对一线值班工作人员进行培训；

(2) 日志、流量分析

日志分析、流量分析，对指定系统抓取的日志、流量进行分析，定位日志报错，流量异常等信息，更有效准确定位系统故障、排查原因。主要包含但不限于系统级别为特级类系统，采购人可指定系统进行日志分析；

(3) 协助管理综合监控平台 31 个拨测关键业务模块、32 个监控指标、209 个监控对象、1759 个监控任务及阈值；

(4) 了解、掌握和维护三大核心系统的部署架构、资源占用情况等资料（含应用系统使用的设备、所在网络域、使用到的数据库、涉及的网络设备、安全设备、安全策略）；根据以上部署架构、资源占用情况及时更新三大核心系统整体架构图，以备系统出现异常时做排查原因及决策使用；维护系统资源采集表（含服务器、数据库、中间件使用情况）；

(5) 了解、掌握和应用可用性相关的三大核心系统的 31 个关键业务模块，维护系统业务关键业务模块的数据走向，及时更新 HP Business Process Monitor (BPM) 拨测路径及拨测脚本，保证应用可用性监控的准确性；

(6) 协助优化应用系统监控机制。按照目前的监控机制进行实施，逐步分析优化监控机制，探索最优的监控方案、应急处理办法；协助更新可用性异常的问题排查方法方法，更新排查手册，保证出现可用性异常时能快速准确定位故障原因及故障点；

(7) 各工具使用内容：熟练掌握金税工程运维服务-综合监控系统、HP Operations Orchestration central (OO) 自动控制系统、综合展示系统、HP SiteScope、HP Business Process Monitor (BPM)、BSM Gateway、BSM DP 等监控工具的使用，熟悉服务器、数据库和中间件等基础资源问题排查，包括 linux 系统、aix 系统、oracle 数据库、weblogic、MQ 等。

3. 人员考勤管理：

(1) 考勤范围

服务团队所有人员。

1) 7×24 值班服务

每月前排班，排班结果经采购人审核批准后执行。

岗位	上下班时间	人员安排
早班岗	7:30—14:30	每班安排一人
中班岗	14:30—22:00	每班安排一人
晚班岗	22:00—7:30	每班安排一人

2) 二线支持人员

按 5×8 工作方式开展工作，电话 7×24 提供支持。

(2) 考勤要求

服务人员规定的上班时间内到办公室打卡按迟到记录；服务人员规定的上班时间内提前离开办公室按早退记录；服务人员无故缺勤按旷工记录；服务人员回公司、请假、调休需提前向管理人员告知或申请。

(3) 考勤统计

每月统计服务人员考勤记录，填写《服务人员考勤表》提交管理人员。

(二) 软件运行维护项目需求专项要求：

1. 监控对象及分级

按照现状，目前已加入日常监控的系统（不包括子系统）约 60 个，采购人可根据工作需要进行调整。

根据不同的系统影响力、重要性等因素，设置对应的服务内容和标准。

下表为开展不间断监控的对象和级别：

系统级别	监控对象
特级	电子税务局
	金税三期核心征管系统
	税库银系统
	增值税发票系统
一级	出口退税系统
	社保费系统
	ITS 系统
	其他一级系统（场场提供）

二级	绩效控制台信息系统
	外部信息交换系统
	安全策略二包
	其他二级系统（堪场提供）
三级	人事系统
	纪检监察
	数字人事系统
	其他三级系统（堪场提供）

以上监控服务对象会根据具体工作安排随时调整。

2. 特级系统监控方案

按照核心征管、电子税务局、税库银系统和增值税发票系统监控方案（不详细展示，堪场提供）为主，综合运用各类监控手段和工具，对特级系统的运行数据和服务能力等相关技术指标进行监测和收集，实时掌握特级系统运行情况。值班人员负责监控值守、告警响应、信息提报等工作，及时发现系统运行问题，并推送相关部门进行分析处置，消除隐患。每月5日前形成特级系统月度运行监控工作报告（应包括特级系统基础环境监控、系统运行情况以及业务成交量等数据），报采购单位。

根据电子税务局系统业务特点和运维工作要求，监控系统对电子税务局实现7*24小时监测，监控数据采集频率不得低于5分钟/次。

本项目中的监控对象是指用于支撑特级系统运行的相关软硬件资源，主要包括：服务器、小型机、云计算资源、存储设备、网络及安全设备、操作系统、中间件、数据库、应用程序、依赖关联系统等。此外，还应对特级业务性能及用户行为进行监控，监控指标体系主要如下：

服务器监控主要包括：CPU使用率、内存使用率、文件系统使用率、磁盘和网络I/O性能、服务器可用性、操作系统日志等。

中间件监控主要包括：服务端口可用性、中间件内存使用率、线程使用率、队列长度、中间件日志等。

数据库监控主要包括：服务端口可用性、表空间使用率、数据库I/O、TopSQL监控、数据库日志等。

网络监控主要包括：网络带宽使用率、网络响应延迟、丢包率等。

应用系统性能监控主要包括：应用系统可用性、并发访问数、每秒事物数、服务请求响应耗时、交易链路监控、应用系统日志分析等。

			关联系统监控主要包括：关联系统可用性监控、关联系统服务接口调用响应时间。 业务监控主要包括：业务健康度、业务量（异常变化）、当月业务完成度、业务处理成功率、业务处理时间等。 用户行为监控通过对纳税人的来源、访问页面、停留时间、操作模块、操作次数等行为进行监控和分析，实现对特级整体运行情况和服务能力的感知。监控指标和阈值实行分类管理。系统监控数据应至少保留 1 个月，关键业务系统监控数据应至少保留 3 个月。 3. 一级系统监控要求 针对一级系统设置了 30 秒的软件自动检测可用性的监控间隔；每半小时值班人员主动实施应用的各项关键指标的健康检查；每周出具巡检报告。 4. 二级系统监控要求 “二级系统”包含了 23 个重要系统，如门户网站、车购税系统、自助办税系统等。针对二级系统设置了 60 秒的软件自动检测可用性的监控间隔；每小时值班人员实施应用的各项关键指标的健康检查；每月出具巡检报告。 5. 三级系统监控要求 “三级系统”包含 20 个重要系统，如数字人事、人事系统等。针对三级系统设置了 120 秒软件自动检测可用性的监控间隔；每 2 小时值班人员实施应用的各项关键指标的健康检查；每季度出具巡检报告。 四、投入技术人员： 本项目须配置 6 名以上（含 6 名）技术工程师组成技术服务小组： 7×24 值班轮换 5 人； 5×8 二线支持、技术研究 1 人（7×24 电话支持）。 服务人员需要具备技术服务所需的相关知识，具体要求如下： 1. 服务人员需要具有一定的税收系统理解，同时具有一定的中间件（Weblogic、Tomcat、Linux）运维知识，熟悉 Weblogic 系统部署等知识，掌握数据库基础维护知识和数据查询，了解网络结构；熟识各系统后台登陆及常用功能操作，掌握系统常见故障问题解答方法。 2. 熟识税务局驻场日常维护工作流程。 3. 通过系统用户手册学习或相关系统管理人员培训后，掌握系统功能操作，熟练解决各类常见问题。 对应的服务工程师要求如下： <table> <tr> <th>岗位</th><th>人员配置</th><th>人员要求</th><th>职责</th></tr> <tr> <td>值班</td><td>A 岗</td><td>根据各级技术服务人员岗位对知识</td><td>1. 负责应用日常监</td></tr> </table>	岗位	人员配置	人员要求	职责	值班	A 岗	根据各级技术服务人员岗位对知识	1. 负责应用日常监
岗位	人员配置	人员要求	职责								
值班	A 岗	根据各级技术服务人员岗位对知识	1. 负责应用日常监								

				岗 7×24 (不 间断 监控)	3 人	储备和工作经验的要求,对于值班岗位技术服务人员,具有本科以上学历,一年以上同类项目运维服务经验,持有 Linux、计算机软件中级、H3C 等资格认证之一。能够熟练使用监控系统,熟练掌握相关系统软件的使用操作流程、监控的相关业务及常见问题的解决方法,独立接听、解答用户所提出的各种问题并进行相应的问题及回复记录。	控、故障定位、问题处理; 2. 负责数据的采集记录; 3. 负责业务系统数据统计分析; 4. 突发事件应急处理; 5. 协助主管部门完成项目所需各项数据和报告。
					B 岗 2 人	根据各级技术服务人员岗位对知识储备和工作经验的要求,对于值班岗位技术服务人员,具有本科以上学历,二年以上同类项目运维服务经验,计算机软件初级、网络工程师、软件工程师以上资格认证。熟悉监控相关的认识,能够将各类相关系统软件使用中出现的各种问题提炼、加工、深化成为知识,不断完善培训资料,制作文字文档或视频教程,供税务机关下载使用。	1. 负责应用日常监控、故障定位、问题处理; 2. 负责数据的采集记录; 3. 负责业务系统数据统计分析; 4. 负责应用系统电话支持; 5. 突发事件应急处理; 6. 其他运行维护工作。
				二线 岗 5×8 (二 线支 持、技 术研 究)	1 人	根据各级技术服务人员岗位对知识储备和工作经验的要求,对于二线岗位技术服务人员,具有本科学历,一年以上同类项目运维监控服务经验,熟练掌握监控软件的理论和日常操作。能编写监控脚本,处理监控工具的故障。能够解决相关业务系统紧急、重大、疑难等问题,熟悉各业务系统内部运行维护技术培训工作,熟悉运维平台运行环境的保障、数据的完整性、数据检验、	1. 负责运维平台系统的操作技术支持; 2. 协助完成主管部门安排的各项工作; 3. 驻场人员管理 4. 负责考勤管理 5. 出差,其他工作。

					数据的及时性，保证系统数据核查分析系统的正常运行。能够指导数据库管理、数据抽取的工作，开展各类数据集中统计分析技术方案的编制、论证，优化需求分析中的各种数据库脚本，安排协调和实施控制数据补偿、历史数据迁移、数据统一结构转换工作。	
				团队管理	1人 (不列入队伍配置)	具备计算机软件中级以上资格认证、软件项目经理认证、ITIL 认证至少一项。对项目组的各项服务指标，进行人员绩效考核、工单分配、工单审核、工单处理过程的管控等。能够针对重大紧急监控事件制定监控响应策略、操作规程、规章制度和响应措施，做到程序化、周期化的评估、改善和提升，能够组织建立监控排障体系。 公司负责团队管理领导接受客户投诉和监督，依据客户需求调整人员。
注：因为值班工作轮换特殊性，建议服务单位预备至少 1 人作为灵活替换人员。 五、服务时间、服务地点、服务期限、服务方式和服务标准等 服务地点：国家税务总局广西壮族自治区税务局； 服务期限：自签订合同之日起 1 年。 服务标准：保障广西区税务局应用系统平稳运行，满足应用系统不间断监控排障服务，在日常工作中规范系统服务工作，发现故障及时处理，主动分析系统潜在隐患，定期汇报系统运行情况，针对不同系统类型设置三个等级的服务内容和标准。 验收方式及标准：验收方式，验收标准，验收分期要求，验收参与方（采购人、供应商、第三方）等。 每季度采购人根据服务单位维护的运行情况以及服务质量进行评分（采购人有权根据实际情况调整评分规则）。 ★1. 信息安全保密要求 （1）必须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度 （2）项目人员需保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。						

			(3) 项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意,不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露,不得许可使用,不得对上述信息进行复制、传播、销售;保证不向外泄漏任何相关数据,不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件,中标人应负有连带责任。 (4) 中标供应商须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。 (5) 项目人员必须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。 ★2. 乙方运维人员在合同期间应严格按甲方的网络安全和数据安全相关规定开展工作,由于乙方运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的,甲方将视安全事件严重程度按乙方合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。 安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容: (1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位,发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件,被主管部门通报的。 (2) 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏,以及发生非法窃取数据行为。 (3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。
--	--	--	---

(二) 商务要求表

★投标报价要求	投标报价为完成采购人指定内容的整体包干价,包括: (1) 完成采购人指定服务内容的基本费用; (2) 完成项目所需的全部人工费用(包括但不限于派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费); (3) 其他费用(包括但不限于知识产权、技术支持、售后服务等费用); (4) 招标代理服务费,必要的保险费用和各项税费等一切完成本项目服务所需要的费用。 注: 1、投标人自行考虑完成项目所需的人工、辅材、杂配件等数量,本项目为交钥匙项目,投标报价中应包含全部内容,中标后采购人不再另行支付额外费用。 2、投标人的投标总报价≤采购预算(¥518400.00 元)。
★服务期及地点	服务期: 自签订合同之日起 1 年。 地点: 国家税务总局广西壮族自治区税务局采购人指定地点。
★付款方式	签订合同之日起 30 日内预付中标总金额的 50%;运维服务期满 6 个月后支付中标总金额的 30%; 运维服务期结束后,由采购人组织验收,并根据项目验收标准进行考核评分,按考核结果得分

	对合同运维服务费进行核算后，支付合同剩余运维服务费。 采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的增值税发票，采购人未收到发票的，有权不予支付相应款项直至中标人提供合格发票，并不承担延迟付款责任。
三、政策性要求及其他加分条件	
中小型企业条件	1、本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》第二条规定。 2、小型和微型企业产品的价格给予 6%~10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，具体扣除比例请以第四章《评标办法及评标标准》的规定为准。 3、小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。 4、小型、微型企业提供大型企业制造的货物的，视同为大型企业。
监狱企业条件	符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）规定的企业视同为小型、微型企业。
残疾人福利性单位条件	符合《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）规定的企业视同为小型、微型企业。

（五）合同验收书格式
项目验收书（付款时提供）

一、项目基本情况

- （一）项目名称及编号
- （二）合同名称及编号
- （三）乙方名称、乙方联系人及联系方式
- （四）合同金额
- （五）历次验收及已付款情况等

二、项目基本内容

- （一）合同约定的主要内容
- （二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

- （一）验收情况，包括验收内容、验收期限等
- （二）验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）
年 月 日

(六) 政府采购项目履约保证金或质量保证金退付意见书

供 应 商 申 请	项目编号: GS2021-Z3-G102 (GX210511+GX210522) 项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局信息系统应用不间断监控故障排查及数字人事系统运维服务采购 该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定, 该项目的履约保证金, 期限于_____年____月____日已满, 请将履约保证金人民币(大写) _____ (¥ _____) 退付到达以下帐户。 单位名称: 开户银行: 帐 号: 联系人及电话: 供应商签章: 年 月 日
采 购 人 意 见	退付意见: (是否同意退付履约保证金及退付金额) 联系人及电话: 采购人签章 年 月 日

国家税务总局广西壮族自治区税务局信息系统应用不间断监控故障排查及数字人事系统运维服务采购（GS2021-Z3-G102（GX210511+GX210522））中标通知书

广西讯纳电子科技有限公司：

广西国盛招标有限公司受国家税务总局广西壮族自治区税务局的委托，就国家税务总局广西壮族自治区税务局信息系统应用不间断监控故障排查及数字人事系统运维服务采购（GS2021-Z3-G102（GX210511+GX210522））项目采用公开招标方式进行采购，按规定程序进行了开标、评标，经评标委员会评审，采购单位确认，贵公司为本项目 A 分标的中标人。

其中标内容为：信息系统应用不间断监控故障排查 1 项。

中标金额：人民币伍拾壹万捌仟元整（¥518,000.00）

请贵公司接此通知书后在三十日内与采购单位签订合同，并按招标文件要求和投标文件的承诺履行完合同。

特此通知。

采购代理机构联系人：陆工

采购人联系人：宁冰、蓝俊

联系电话：0771-5828779

联系电话：0771-5562212，0771-5850740

广西国盛招标有限公司
2021 年 9 月 27 日

