

政府采购合同

(年度 2021)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理子系统、征收子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信 12366 等社保费相关系统运维服务

(分标子项目)：B 标段：社保费征收子系统运维服务

合同编号：GXSW-GXTZ-ZB-2021 第 (540) 号 (GX210530)-B

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)：中国软件与技术服务股份有限公司

签订日期：2021 年 10 月 28 日

一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，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718000.00元/年，合同总金额为人民币柒拾壹万捌仟元整(¥718000.00)。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）：国家税务总局广西壮族自治区税务局

法定代表人或其授权代表签字(或签章)：高研东

乙方（盖章）：中国软件与技术服务股份有限公司

法定代表人或其授权代表签字(或签章)：马达

二、合同前附表

序号	内容
1	<p>合同名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理子系统、征收子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信 12366 等社保费相关系统运维服务</p> <p>合同编号：GXSW-GXTZ-ZB-2021 第（540）号(GX210530)-B</p>
2	<p>甲方名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局</p> <p>甲方地址：广西壮族自治区南宁市青秀区园湖南路 26 号</p> <p>甲方联系人：刘 营 电话：0771-5514329</p> <p>甲方开户银行名称：交通银行股份有限公司南宁金源支行</p> <p>账号：451060305010470003212</p>
3	<p>乙方名称：中国软件与技术服务股份有限公司</p> <p>乙方地址：北京市昌平区昌盛路 18 号</p> <p>乙方联系人：黄柱成 电话：13517870309</p> <p>乙方开户银行名称：北京银行中轴路支行</p> <p>账号：01090361800120109044719</p>
4	合同金额：人民币柒拾壹万捌仟元整（¥718000.00）
5	<p>服务时间、履行期：1 年，具体时间从 2021 年 10 月 28 日起至 2022 年 10 月 27 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。</p> <p>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。</p>
6	服务地点：采购人指定提供现场服务地点
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	<p>付款方式：合同签订后支付合同总金额的 50%；合同运维期满，按运维厂商考核评级评分结果支付合同剩余金额。</p> <p>乙方应在每次申请付款时，按照甲方的要求向甲方开具合法合规的税务发票，甲方在收到发票后于 30 日内支付。</p>
9	履约保证金及其返还：本项目不需提供。
10	<p><input checked="" type="checkbox"/>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。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>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。</p>
11	<p>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%。</p>
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	<p>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)：</p> <p><input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____(仲裁地)仲裁</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 向人民法院提起诉讼</p>
----	--

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

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 未履行义务违约责任

(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（乙方填制）

服务名称	单位	数量	金额（元）	具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
<p>国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理系统、征收子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务（B标段：社保费征收子系统运维服务）</p>	项	1	718000.00	<p>1. 服务时间 工作日，技术人员提供日常 5*8 小时驻场技术服务；非工作日，中标人必须按照采购人要求提供技术服务，可以采用远程方式提供服务，但对于远程方式不能解决处理的必须按照要求及时提供现场服务。</p> <p>2. 服务地点 采购人指定提供现场服务地点。</p> <p>3. 服务期限 服务期 1 年。</p> <p>4. 服务方式 安排服务人员进驻指定地点提供现场服务，通过建立健全科学高效的运维服务机制，综合采用热线电话、QQ 服务群、邮箱和运维平台等方式提供运维服务。</p> <p>5. 验收方案 我公司同意本项目服务期满后 20 日内，由我公司向广西税务局提出验收申请，并负责在验收前将系统运行运维服务的运维服务方案、验收方案、每月报送的运维服务工作报告及相关资料等文档汇集成册交付局方，只有文档齐全后才予验收。 广西税务局根据服务范围、服务时间、服务内容、项目运维要求，对我公司的服务质量、服务成果开展验收，并出具验收报告。</p>

(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理子系统、征收子系统、征管渠道及信息共享平台、用人单位社保费征管特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务

(二) 开标一览表

开标一览表

(服务类项目适用)

序号	项目名称	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理子系统、征收子系统、征管渠道及信息共享平台、用人单位社保费征管特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务	项目编号	GASW-GA22-ZB-2 021第(5401号 (G3210530)
1	包号	B标段：社保费征收子系统运维服务		
2	报价	大写：人民币 柒拾壹万捌仟 元 小写：¥ 718,000.00		
3	服务期	服务期1年		
4	质保期			
5	...			
	备注			

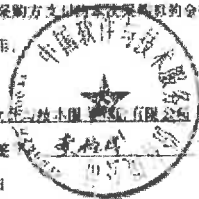
说明：

- 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。
- 2.此表的总报价是最高采购方支付的所有采购项目的金额总数，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)：中国软件与技术服务股份有限公司

法定代表人或其授权代表签字

日期：2021年9月28日



项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理子系统、征收子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务

(三) 分项价格表

分项价格表

(服务类项目适用)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理子系统、征收子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务

项目编号：GXSW-GXTZ-ZB 021 第 340 号(GX2019)

包号：B 标段：社保费征收子系统运维服务 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	国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理子系统、征收子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费特色软件、微信12366等社保费相关系统运维服务，B 标段：社保费征收子系统运维服务	718,000.00	/
2	/	/	/
3	/	/	/
4	/	/	/
5	/	/	/
6	/	/	/
总计		大写：人民币 柒拾壹万捌仟 元 小写：¥718,000.00	

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局社会保险费管理系统、征收子系统、税源监控及信息共享平台、用人单位社保费征收特色软件、微信 12366 等社保费相关系统运维服务

- 1.如本报格不适合投标单位的实际情况，可根据本报格式自行制表填写。
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)：中国软件与技术服务股份有限公司

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)

日期：2021年9月29日



(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理电子系统、征收子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征管特色软件、微信 12366 等社保费相关系统运维服务

二、技术响应与偏离表



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社保费管理电子系统、征收子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征管特色软件、微信 12366 等社保费相关系统运维服务

项目编号：GXSW-GXTZ-23-2021 第（340）号(GX210570)

包号：B 标段：社保费征收子系统运维服务

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
1	技术部分， 一、供应商 技术研发 支持体系 要求。1.1 技术研发 支持体系 要求		金税三期社保 费征收子系统 运行保障关系 到每个公民的 社保费征收业 务，业务需求 复杂多元化， 导致项目实施 要求较高，难 点较多，为保 障本系统运维 服务工作的安 全、快速、稳 定的进行，并 且能够适应信 息化发展规 划，要求供应商 具备业务、 技术、项目管	见一、服务方 案，1.2 技术研 发支持体系的 理解	无偏 离	

项目名称：国家体育总局广西壮族自治区院务局社保管理子系统、征收子系统、有债渠道及信息共享平台、用人单位社保征缴特色软件、项目 12366 等社保相关业务运维服务

			<p>理等区域的考 核，并组成技 术研发支持 组、技术研发 支持组的主要 职责是提供业 务功能、系统 架构以及项目 管理、文档编 制、测试保障 支持，在项 目的实施阶 段，提供 有效的保障 的完成相关服 务分析并提供 服务方案， 本项目要求供 应商组建包括 管理维护组、 业务处理 组、系统维 护组、环境 保障组等。 专项运维服务 组等技术支持 团队，来确保 社保管理子系 统的正常运行 工作的顺利</p>
--	--	--	--



项目名称: 国家税务局广西对账自治区税务局社保费管理子系统, 征收子系统, 系统保障及信息共享平台, 用人单位社保费征管特色软件, 征管12366等征管系统运维服务

2	<p>技术部分, 二、工作内 容及边界, 3.1 日常维 护</p>	<p>现场运维人员 根据运维平 台、QQ、微信、 电话等各种通 信方式联系 接收全区各单 位各部门使用 系统人员所提 交的问题进行 及时分析、有 效处理。</p>	<p>见一、服务方 案, 1.4 服务目 标、范围和任 务, 1.4.1 日常 运维</p>	无偏 离	/
3	<p>技术部分, 二、工作内 容及边界, 3.2 专项服 务</p>	<p>当国家税务总 局征收系统发 生变化, 上级 部门征收业务流 程发生调整 时, 应用运维 人员应第一时 间了解社保费 征收流程调整 内容, 结合本 地实际业务情 况, 充分考虑 系统升级带来 的数据逻辑的 调整、涉及历 史数据的拆 除、业务办理 的变化, 发起 专题会议, 与</p>	<p>见一、服务方 案, 1.4 服务目 标、范围和任 务, 1.4.2 专项 服务</p>	无偏 离	/

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局社区管理子系统、社保子系统、费税通缴及信息共享平台、用人单位社保定缴特色软件、微信12366等社保费征管系统运维服务

			采购人共同分析论证征收业务执行方法和流程			
4	技术部分, 二、工作内容及边界, 3.3 统计报表服务	/	保障系统日常维护工作的前提下,要求根据采购人需求,协助配合各部门处室进行相关数据的查询、整理等工作,形成各类日报表,以规范采购人日常业务到正常实施	见一、服务方案,1.4 服务目标、范围和任务,1.4.3 统计报表服务	无偏离	/
5	技术部分, 二、工作内容及边界, 3.4 培训服务	/	根据采购人要求,根据系统和三期系统业务变化,不定期培训相关技术和业务骨干人员	见一、服务方案,1.4 服务目标、范围和任务,1.4.4 培训服务	无偏离	/
6	技术部分, 二、工作内容及边界, 3.5 突发事件处理	/	(1) 突发故障,处理时限应小于0.5个工作日(现场)或小于5个工作日	见一、服务方案,1.4 服务目标、范围和任务,1.4.5 突发事件处理	无偏离	/

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理系统、征收子系统、费源渠道及信息共享平台、用人单位缴费证明控台软件、南信11366等社保费相关系统运维服务

			<p>作日（全程），具体问题的解决时可能需要与广西税务局相关人员共同决定。</p> <p>(2) 一般问题（不影响日常操作），处理时随应小工</p> <p>5个工作日内解决（全程），具体问题的解决时可能需要与广西税务局以及厂商相关人员共同决定</p>			
7	<p>技术部分，二、工作内容及边界，3.6 系统版本发布协调</p>	1	<p>协调管理第三方厂商版本升级发布，本地特色软件与社保费征收子系统间关联关系分析，接口梳理以及组织第三方厂商联调测试等工作事宜，协调</p>	<p>见一、服务方案，1.4 服务目标，范围和责任，1.4.6 系统版本发布协调</p>	无	高

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费电子申报、征收子系统、申报渠道及信息共享平台、用人单位社保费征管特色软件、微信 12366 等社保费相关系统运维服务

			解决与金税三期系统社保费管理系统、统一征收、核算系统和应用总集成之间相关问题		
8	技术部分， 二、工作内容及边界， 1.7 系统运行保障		日常运营需求，系统升级需求，其他需求， 见一、服务方案 1.4 服务目标、范围和责任		无偏离
9	技术部分， 二、工作内容及边界， 3.8 企业及灵活就业人员保险费征收功能上线后运维服务		企业和灵活就业人员保险费征收功能上线后运维服务	见一、服务方案 1.4 服务目标、范围和责任 1.4.8 企业及灵活就业人员保险费征收功能上线后运维服务	无偏离
10	技术部分， 二、工作内容及边界，		企业和灵活就业人员保险费功能上线后接	见一、服务方案 1.4 服务目标、范围和责任	无偏离

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局社会保险管理子系统、征收子系统、税源管理及信息共享平台、用人单位社保登记特色软件、微信12366等社保费缴库系统运维服务

	3.9 企业灵活就业人员保险费功能上线后接口服务		口服务	务, 1.4.9 企业灵活就业人员保险费功能上线后接口服务		
11	技术部分, 三、运维工作服务流程		<p>4.1 接收问题接收采购方人员、其他运维人员、使用用户等提出的问题</p> <p>4.2 问题分析 4.2.1 服务方案现场应用运维人员根据接收到的问题, 结合系统实现原理、数据结构、操作逻辑等情况进行分析, 最后得出问题形成原因, 确认问题需求等。</p> <p>4.3 形成问题处理方案</p>	<p>4.1 服务方案, 1.4 服务目标, 范围和任务, 1.6 工作流程</p>	无编 离	

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理系统、征收子系统、申报渠道及征管平台、用人单位社保费征管特色软件、微信 12366 帮办帮办系统运维服务

			<p>根据问题的实际形成原因以及问题的详细描述, 结合实际业务, 形成处理方案, 编写脚本。</p> <p>4.4 问题处理与跟进</p> <p>应用问题处理方案处理问题, 编写脚本, 向用户反馈处理结果, 对问题的解决情况进行跟踪。</p>			
13	招标文件的其他技术要求		招标文件的其它技术要求	我公司完全响应招标文件的技术要求	无偏离	

说明: (1) 投标人应按项目采购需求中的技术要求, 结合自身投标情况对技术条款逐条响应; (2) 当投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求时, 投标人应注明“无偏离”; 高于招标文件要求时, 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): 中国软件与技术服务股份有限公司

法定代表人(负责人)或其授权代理人(签字或盖章): 李永强

日期: 2021年2月23日

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理系统、征收子系统、征缴渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、社保费12366等社保费相关系统运维服务

二、商务部分

(六) 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社保费管理系统、征收子系统、征缴渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、社保费12366等社保费相关系统运维服务

项目编号: GXSW-GXTZ-ZB-2011第(540)号(GKX0530) 包号: B标段: 社保费征收子系统运维服务

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	投标人须知前附表4. 投标人资格条件(必须同时具备)	<p>1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条款规定;</p> <p>2.落实政府采购政策需满足的资格要求: 符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕146号)、《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)、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)等规定条件的供应商, 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(监狱企业、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的, 不重复享受政策);</p> <p>3.本项目的特定资格要求:</p> <p>A 标段: 无</p> <p>B 标段: 无</p> <p>C 标段: 无</p> <p>D 标段: 专门面向中小企业采购, 供应商需提供中小企业声明函(需符合《关于印发中</p>	详见第一部分商务部分一、资格和报价部分(五)投标人具备招标文件及二、商务部分(六)供应商认为需提供其他资料。	无偏离	

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理系统、征收子系统、费源推送及信息共享平台、用人单位社保费征收特色软件、港编12366等社保费明控系统运维服务

	<p>小企划型标准规定的通知》(工信部联企业[2011]300号)规定的中小企业划分标准),属于提供人福利性单位的须提供提供人福利性单位声明函,属于其他企业的须提供由省级以上监管部门、市场监督管理(含新编生产单位兵团)出具的属于投标企业的证明文件。</p> <p>已标注:专门面向中小企业采购,供应商须提供中小企业声明函;须符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业[2011]302号)规定的中小企业划分标准),属于提供人福利性单位的须提供提供人福利性单位声明函,属于其他企业的须提供由省级以上监管部门、市场监督管理(含新编生产单位兵团)出具的属于投标企业的证明文件。</p> <p>本项目A、B、C、D、E标段采购标的对应的中小企业划分标准如下:为软件和信息类技术服务业;</p> <p>4.本项目由符合国家有关法律法規规定,凡时满足本项目资格要求,在中国境内注册的合格供应商参加投标。</p> <p>5.不存在不良信用记录(在“信用中国”网站www.creditchina.gov.cn、中国政府采购网www.ccgp.gov.cn等渠道被列入失信被执行人、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的供应商将被拒绝其参与本标段政府采购活动)。</p> <p>6.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管</p>		
--	---	--	--

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理系统、征收子系统、风险预警及信息共享平台、用人单位缴费申报业务系统、微信 12366 等社保费相关业务系统运维服务

		<p>理关系的不跨供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>7 为本次项目提供整体设计、软件编制或客项目管、部署、检测等服务供应商，不得再参加本次政府采购活动。</p>			
2	<p>投标人须知前附表 7、设备体投标、分标。</p>	<p>不得联合体投标 不得分包</p>	<p>详见第一部分商务部分一、座标和报价部分（五）投标人具备投标资格证明文本 5.4 联合体协议</p>	<p>无偏离</p>	
1	<p>投标人须知前附表 10、政府采购强制采购、节能产品、政府优先采购、节能产品、政府优先采购、环境标志产品</p>	<p>政府采购强制采购：节能产品、政府优先采购、环境标志产品</p>	<p>详见第一部分商务部分一、座标和报价部分（七）提供符合政府采购强制采购、节能产品、“环境标志产品”、“信息安全认证产品”、节能产品等政府采购法律法规规定的其他证明材料文件</p>	<p>无偏离</p>	
4	<p>投标人须知前附表 11、支持中小企业发展</p>	<p>支持中小企业发展 （监狱企业、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</p>	<p>详见第一部分商务部分一、座标和报价部</p>	<p>无偏离</p>	

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局社保费管理子系统、查账子系统、税银库直连系统共享平台、用人单位社保费征管特色软件、微信(1366)等征管费相关业务系统服务

		<p>户并且到账,采用支票、汇票、本票或电汇等方式的,在投标截止时间前,投标人必须提交单独密封的支票、汇票、本票或电汇函原件,否则视为无效投标保证金。</p> <p>投标人户名: 广西网群工程项目建设股份有限公司</p> <p>开户银行: 建行广西区分行建设路支行</p> <p>支行</p> <p>银行账号: 45001584353050736039</p> <p>注: 以电汇方式提交投标保证金须在电汇凭据附言栏中写明项目编号、包号及用途(投标保证金)。</p>			
6	<p>投标人须知前附表 22、信用查询</p>	<p>采购人采购代理机构通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)查询信用记录,本次采购信用记录在“信用中国”网站查询,信用记录在“信用中国”网站查询,信用记录在“信用中国”网站查询。</p> <p>信用记录在“信用中国”网站查询,信用记录在“信用中国”网站查询,信用记录在“信用中国”网站查询。</p>	<p>详见第一部分并</p>	<p>无</p>	<p>无</p>
7	<p>投标人须知前附表 23、交货和提供服务的</p>	<p>提供服务的地点、国家税务局广西壮族自治区税务局厂区内采购人指定地点。</p> <p>提供服务的地点、国家税务局广西壮族自治区税务局厂区内采购人指定地点。</p> <p>提供服务的地点、国家税务局广西壮族自治区税务局厂区内采购人指定地点。</p> <p>提供服务的地点、国家税务局广西壮族自治区税务局厂区内采购人指定地点。</p>	<p>详见第一部分并</p>	<p>无</p>	<p>无</p>

项目名称: 国家税务系统广西壮族自治区税务局社保费管理子系统、征收子系统、税源监控及信息共享平台、用人单位社保费征收特色软件、第12366等征缴费相关系统运维服务

8	<p>投标人须知前附表26, 采购需求中的交付方式及时间</p>	<p>具体以各标段采购需求中的交付方式为准。</p>	<p>8.4 服务期限 我公司已认真阅读招标文件要求, 并承诺遵守要求完成本条商务的内容。</p>	<p>无编 高</p>
9	<p>商务部分, 四、服务管理</p>	<p>(一) 要求中标人必须认真根据全区运行维护需求制定切实可行的运维服务方案, 并严格按照运维服务方案内容切实提供可靠的运维服务保障, 同时各服务团队还必须注重及时提供全区各地实际运维支持, 并持续动态补充健全。 (二) 要求中标人每月必须按照既定计划要求及时报送运维服务工作报告, 工作报告应包括全年度服务配合情况、服务成效、存在问题及改进措施等核心主体内容, 且内容应详实具体, 以确保全区运维服务切实发挥积极作用并持续优化提升。</p>	<p>(八) 投标文件, 8.1 要求的其他投标文件。</p>	<p>无编 高</p>
10	<p>商务部分, 五、服务时间、服务地点、服务期限、服务方式和响应要求等</p>	<p>5.1 服务时间 工作日, 技术人员提供日常 8*8 小时非紧急技术服务; 本工作后, 中标人必须能派技术人员提供技术支持服务, 可以采用远程方式提供技术支持服务, 但对于远程方式不能解决处理的故障按照要求及时提供现场服务。 5.2 服务地点 采购人指定提供现场服务地点。 5.3 服务期限</p>	<p>二、商务部分, (八) 投标人须知前附表要求的其他投标文件, 8.2 服务时间至 8.6 验收方案</p>	<p>无编 高</p>

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局社保管理子系统、制卡子系统、税票渠道及信息共享平台、用人单位社保费征缴特色软件、税道 12166 等社保费相关系统运维服务

	<p>服务期1年。</p> <p>5.4 服务方式</p> <p>安排服务人员按指定地点或提供现场服务, 并在法定国家科学高效的运维服务机制, 综合采用热线电话、QQ 服务群、定期和远程平台等方式提供运维服务。</p> <p>5.5 采购要求</p> <p>1.采购人每月按照《广西壮族自治区》进行评分(满分100分, 年平均分90(含90)分以上按合同价核10%折扣; 80-89分按合同价核90%支付; 80分以下按合同价核100%支付。</p> <p>合同签订后预付合同总金额的50%; 合同结束前, 按上述运维服务考核评分结果核算后, 支付合同剩余金额。</p>		
<p>11</p> <p>服务部分, 详见安全保密要求</p>	<p>(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</p> <p>(2) 服务人员必须遵守国家有关版权和知识产权保护的法规、法律、法规和制度,</p> <p>(3) 项目人员应对本项目中接触到的国家税务局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负有保密义务, 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、披露、不得许可使用、不得对上述信息进行复制、传播、销售, 保证不向任何第三方泄露, 不向外泄露任何权限的技术资料, 如出现支持人员泄密事件, 中标人须负有连带责任。</p>	<p>二、商务部分:</p> <p>(八) 投标人须如前附表要求的其他投标文件, 8.7 信息安全保密承诺</p>	<p>无</p>

项目名称：国家税务总局广西壮族自治州税务局社保管理子系统、老教子系统、税银渠道及信息共享平台、用人单位社保费征收特色软件、缴费12366等社区便民系统运维服务

		<p>(4) 中标供应商须与国家税务总局广西壮族自治州税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。</p> <p>(5) 项目人员在须与国家税务总局广西壮族自治州税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。</p>			
12	商务部分，安全事件要求	<p>★3 中标人必须人员符合等级保护三级涉密人员的网络安全非密数据安全相关规定开展工作，由于中标人涉密人员网络安全工作疏忽导致有发生安全事件的，中标人将按安全事件严重程度按合同金额的2%~5%的比例进行扣减。</p>	<p>一、商务部分</p> <p>(八) 中标人须提供至少要求的相关证明材料，68分</p>	无编	高
13	商务部分，六、技术支持服务内容要求	<p>供应商应具有强大的人员运维保障能力，提供技术支持时以一线丰富的服务人员提供运维服务，负责提供运维服务工作，的日常管理，包括故障处理、分期在城域网、网络管理等，以及与... 项目负责人... 汇报。</p> <p>要求在驻场人员无法有效处理复杂的问题时，必须提供后台技术支持团队技术支持，在最短时间内予以解决。</p> <p>为保障本行保障好业务的顺利开展，本行并不愿意承担高风险的运维人员，管理现场。</p> <p>二、三、四级在广西三线城市运维团队</p>	<p>一、服务方案</p> <p>1.5 服务团队组织架构</p> <p>1.5.3 人员分工</p>	无编	高
14	招标文件的其他商务条款	<p>招标文件的其他商务条款</p>	<p>我公司已认真阅读招标文件要求，并承诺遵守要求完成本行商务内容</p>	无编	高

(四) 采购需求（与采购文件一致）

B 标段: 社保费征收子系统运维服务

技术部分

一、供应商技术研发支持体系要求

1.1 技术研发支持体系要求

金税三期社保费征收子系统运行保障关系到每个公民的社保费征收业务，业务需求复杂多元化，导致项目实施要求较高，难点较多，为保障本系统运维服务工作的安全、快速、稳定的进行，并且能够适应信息化发展规律，要求供应商具备业务、技术、项目管理等领域的专家，并组成技术研发支持组，技术研发支持组的主要职责就是对业务功能、系统架构以及项目管理、运行维护方面提供服务支持，在有新的业务服务需求时，可以有效的、快速的完成相关服务分析并提供服务方案。

本项目要求供应商组建包括管理统筹服务组、业务处理服务组、环境保护服务组、专项运维服务组等技术支持团队，来确保社保费征收子系统运行维护工作的顺利，具体要求如下：

1.1.1 管理统筹服务组

- 1、制订运维实施规范、运维项目实施计划。
- 2、执行和落实运维实施规范、工作计划。
- 3、部署团队成员工作内容。
- 4、沟通客户，保障运维项目实施过程的效果和质量。
- 5、负责现场整个团队人员的管理，以及负责与各部门的业务沟通、协调各部门和相关厂商工作、管理本项目的运行。
- 6、定期报告，并在采购人的总体运维体制下进行现场运维团队和工作管理。

7、问题会议沟通分析，确认日常运维、环境保障等工作内容，分配工作任务。

8、省局查询需求分析，社保费险种分批次上线工作需求确认、沟通、执行。

1.1.2 业务处理服务组

- 1、运维平台问题分析和处理。
- 2、数据运维。
- 3、编制操作手册。
- 4、数据查询和报送。
- 5、培训服务。
- 6、数据交换。
- 7、配合甲方单位进行业务需求分析。
- 8、配合甲方单位，制订业务处理方案。
- 9、完成版本发布后的测试验证工作，并形成测试文档。
- 10、解答用户测试、操作所遇到的问题。
- 11、制定问题管理流程。
- 12、业务问题反馈和上报等工作。
- 13、与二线运维沟通、处理现场无法解决的问题。
- 14、协调解决与各个系统之间相关问题，对特色软件与社保费征收子系统间的数据，进行分析和处理，避免不必要的风险。

1.1.3 环境保障服务组

服务应用包括：社保费征收子系统（生产系统、预生产）；应用有：前端、门户WEB、BS设计、后端、定时、工作流、门户APP、集成平台管理、查询、集成平台内部、层级交换平台、MQ、集成平台渠道；数据库包括：集成平台库、生产库、查询库、镜像只读库、分发库。

主要工作内容：

1、系统运行监控，负责社保费征收子系统的应用系统和数据库（集成平台库、生产库、查询库、分发库的日常监控、巡检，主动发现问题，故障定位和故障解决。

系统健康检查。要求每月2次（征期前和征期后）对系统进行健康性检查，每月提交检查报告。

2、跟踪甲方单位软、硬件资源使用情况。

3、配合制定技术应急预案。

4、技术问题解答、反馈和上报等工作。

5、系统故障分析处理。

6、系统调优，根据系统运行情况，定期对系统的表及索引进行分析，对应用系统进行优化。

7、软件版本及紧急补丁升级。

8、ogg链路维护。

9、配合业务运维岗，处理与特色软件间的数据问题。

10、监控、处理查询分发库、查询库相关问题，确保社保费征收子系统与外部系统间的调用和访问顺畅。

11、根据系统的实际运行需求，合理分析系统的资源使用情况，如需要增加资源，根据要求提交增加资源需求，避免资源不足导致系统出现故障的风险。

1.1.4 专项运维服务组

1、省局数据查询统计

省局各部门提出的需要后台数据库中查询统计数据的要求，需要根据查询需求，分析查询口径，编写SQL脚本，统计数据，以保障甲方日常业务的正常实施。

2、社保费分批划转上线工作

(1) 上会进行业务需求和业务分析，确认需要实现的目标。

(2) 分析系统参数配置和系统处理业务的逻辑，确认需求现实的可能性，同时分析参数配置的风险，系统参数配置。

(3) 形成需求方案和工作计划安排，并编写相关技术文档。

(4) 组织社保部门、管理子系统、税库银系统、特色软件和银行进行连通性测试，业务流程闭环测试。

(5) 工作执行中遇到的问题反馈、分析，上报系统优化问题，系统版本发布，系统测试验证。

(6) 工作完成后的汇报，并且监控系统数据质量。

二、工作内容及边界

金税三期社保费征收的主体业务功能包括登记、申报、征收、证明、会计统计、税收法制、系统管理维护、查询统计等八个业务域、190多个业务功能，集成了2个本地特色系统，提供30多个标准服务接口，与8个系统进行数据交互。

因金税三期社保费征收子系统系统的技术和业务复杂性高、专业性强，为保证金税三期社保费征收子系统系统的正常运行，中标方必须选派有丰富经验的专业人员，组建含现场、二线、开发在内的三级运维体系。

具体如下：

3.1 日常运维

现场运维人员根据运维平台、QQ、微信、电话等各渠道接收全区各单位各部门使用系统人员所提交的问题进行及时分析、有效处理。

3.1.1 业务及操作咨询类问题

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

3.1.2 业务数据运维

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

(2) 对金税三期外挂的电子税务局、办税自助机等外围系统录入的数据，进行系统联调分析，发现异常数据，进行修正，保证各办税渠道畅通。

3.1.3 系统程序 BUG

问题分析定位后属于系统程序 BUG 的问题，中标人的现场运维人员及时将问题提交开发人员走系统程序修改开发流程，并随时与开发沟通了解问题修改情况，及时将情况反馈采购人。

3.1.4 维知识库维护

对于用户反馈的问题中属于操作中出现的常见问题，由中标人收集、汇总和整理后形成常见问题解决手册，或按采购人要求整理成运维周报、月报等加入知识库。

3.1.5 写操作手册

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

3.2 专项服务

当国家税务总局税收政策发生变化，社保费征收业务流程发生调整时，应用运维人员应第一时间了解社保费征收流程调整内容，结合本地实际业务情况，充分考虑系统升级带来的数据逻辑的调整、涉及历史数据的

衔接、业务办理的变化。发起专题会议，与采购人共同分析讨论征收业务执行方法和流程。

(1) 配合省局各处室，完成日常数据需求分析，进行数据整理等工作，以保障甲方日常业务的正常实施。

(2) 处理因政策调整、系统 BUG 等原因引起的批量数据修正。

(3) 配合局方完成审计等部门的数据报送提取服务。

(4) 因各地政策、外部因素等不可预料原因引起的系统紧急调整，完成方案梳理、系统参数修改、脚本执行。

(5) 数据同步服务。各环境的生产数据及时有效的同步到对应环境的查询库、分发库；定期的（至少每月一次）从生产环境把业务类数据同步到测试环境。

(6) 涉及系统程序缺陷的，应在一个工作日内提交国家税务总局运维团队解决；涉及业务数据维护的，根据业务数据维护单进行处理，从接到业务数据维护单起，完成处理时间不能超过 24 小时，对于重大事件，应通过应急处理方案，组织驻场人员、中标人技术支持专家迅速解决。

(7) 省局数据查询统计

省局各部门提出的需要后台数据库中查询统计数据的要求，需要根据查询需求，分析查询口径，编写 SQL 脚本，统计数据。

(8) 因总局、省政府政策法规变化引起的版本调整，完成业务技术方案讨论，并组织协调方案实施

1) 对总局政策法规变化引起的版本调整，与局方进行业务分析讨论，确认版本上线实施方案。

2) 对本地特色需求，分析系统参数配置和系统处理业务的逻辑，确

认需求现实的可能性，同时分析参数配置的风险，系统参数配置。

3) 形成需求方案和工作计划安排，并编写相关技术文档。

4) 配合省局完成，税务内部应用系统，社保部门、国库、银行等横向部门之间的连通性测试，业务流程闭环测试。

5) 工作执行中遇到的问题反馈、分析，上报系统优化问题，系统版本发布，系统测试验证。

6) 工作完成后的汇报，并且监控系统数据质量。

3.3 统计报表服务

保障系统日常维护工作的前提下，要求根据采购人需要，协助配合各部门处室进行相关数据的查询、整理等工作，形成各类统计报表，以保障采购人日常业务的正常实施。

3.4 培训服务

根据采购人要求，根据金税三期系统业务变化，不定期培训相关技术和业务骨干人员。

3.5 突发事件处理

(1) 突发故障。处理时限应小于 0.5 个工作日（现场）或小于 5 个工作日（全程），具体问题的解决时间需要与广西税务局相关人员共同决定。

(2) 一般问题（不影响日常操作）。处理时限应小于 1 个工作日（现场）或小于 5 个工作日（全程），具体问题的解决时间需要与广西税务局以及厂商相关人员共同决定。

注意：现场是指由现场维护人员完成工作的响应时间；全程是指，现场维护人员未能解决问题的情况下，安排公司相关的支持人员进行远程支

持或者到现场完成工作解决问题的时间。

3.6 系统版本发布协调

协调管理第三方厂商版本升级发布,本地特色软件与社保费征收子系统间关联关系分析,服务接口梳理以及组织第三方厂商联调测试等工作事宜,协调解决与金税三期系统社保费管理系统、决策一包、核算系统和应用总集成之间相关问题。

3.7 系统运行保障

3.7.1 日常巡检

社保费征收子系统数据同步到省局分发库的原端链路情况检查,社保费征收子系统应用定时任务检查,应用的 osb、ejb 调用检查,应用消息堆积情况检查。

3.7.2 系统升级

申请权限获取升级应用 war 包的复制、传输、更新,依据升级修改、添加、赋权给予配置文件,申请对数据库的操作(修改表结构、表参数、增加、删除数据等),申请对 OGG 进行关闭、开启等操作权限、对 ogg 操作,申请对应用的关闭、重启并操作停、开服务,升级预生产、生产环境、对预生产和生产的业务用例进行测试,工作流导入(需要工作流授权文件),中间件 weblogic 漏洞补丁升级、安全加固。

3.7.3 故障分析及处理

出现故障进行分析处理。对故障进行应用级排除,包括数据库、应用服务、服务总间、接口排除。配合甲方进行数据库、应用系统、中间件、操作系统以及存储等软硬件基础环境的问题排除。根据问题排除结果,对现场环境进行配置解决问题。根据问题排除结果,对检查出来的应用系统 BUG,上报二线优化。

3.7.4 应用及数据库优化

对现场性能问题进行检查，如果是基础环境问题，转交甲方处理。对现场性能问题进行检查，如果是代码问题，提交二线进行代码级优化。

3.7.5 应急处理

出现应急问题时，根据实际情况出具应急方案并实施。

3.7.6 联调服务

系统升级时需要和外围厂商的联调测试、其他厂商新接入系统的联调测试及上线配置。

3.7.7 其他处理

执行总局运维脚本，总局监控对接和处理，协助信息中心进行网络调整、设备更换、设变迁移、停机、攻防演练等工作。

3.8 企业及灵活就业人员保险费征收功能上线后运维服务

(1)解答各子系统和省局主管人员关于一般企业、建筑安装工程企业、集团企业和代征企业的社会保险费征收业务、系统操作相关问题。

(2)协助税务部门对企业的参保情况、三方协议登记信息签订情况分析，协助税务部门针对不同的企业群体完成参保登记信息的关联，协助企业完成三方协议签订。

(3)协助税务部门完成企业的批量扣款业务分析，监控、检查批量扣款、一般征收开票数据的准确性，避免错误发起扣款和重复扣款。

(4)协助管理子系统完成征收、上解入库信息的回盘工作，保障回盘对账顺利完成，确保缴费人群的待遇享受。

(5)全面解答相关部门和系统提出的关于社保费征收子系统征收灵活就业人员的操作问题和业务问题，减少由于系统误操作导致业务阻断的

情况发生，减少错误数据的产生。

(6) 全责征收模式下，需要确保灵活就业人员的缴费基数准确无误，社保费征收子系统需协助管理子系统和税务部门完成灵活就业人员的基数确认工作。

(7) 协助线上渠道完成灵活就业人员的征收工作，包括微信端、银行查缴等，缴费人在线上缴费遇到问题后，社保费征收子系统接收各个渠道反馈的问题，及时分析、处理。

(8) 组织、协调各个子系统，确保各子系统间访问通畅，当遇到访问缓慢或者阻断时，及时检查应用、数据库、网络等问题，以最快的速度恢复系统，确保征收工作顺利，提高纳税服务质量。

(9) 征收子系统需要配合税务部门设置批扣参数，统筹安排批扣时间，设置批扣发送定时任务，扣款监控，保证扣款准确无误。当扣款出现异常或者错误发起不该扣款的人员时，检查、分析异常原因，处理异常数据，并且反馈处理结果等。

(10) 省局各部门提出的需要后台数据库中查询统计数据的要求，根据查询需求，分析查询口径，编写 SQL 脚本，统计数据，以保障甲方日常业务的正常实施。

由于企业社保费征收业务由社保部门新划转给税务部门，并且因数据迁移质量问题，加上社保费征管信息系统不够完善，系统中产生了大量的不合规数据，社保费征收子系统需要根据省局主管人员的批量修改需求，对需求进行分析，形成方案，编写脚本，根据批量业务数据修改流程规定，批量对数据进行修改。

3.9 企业和灵活就业人员保险费功能上线后接口服务

当广西社保费参保信息确认平台及单位社保费管理客户端等社保费本地特色软件新增企业和灵活就业人员相关功能,需要调用金税三期社保费征管信息系统的接口时,对甲方和广西社保费参保信息确认平台及单位社保费管理客户端等社保费本地特色软件提出的接口需求进行分析,对于本地无法解答的,提交二线帮忙分析。

配合特色软件进行渠道接入参数配置、测试数据准备、接口联调测试,监控接收到的请求报文以及接口写入的数据情况。当报文有异常或者数据不符合金三社保费要求时,反馈给广西社保费参保信息确认平台及单位社保费管理客户端等社保费本地特色软件进行优化改造。

监控、处理集成平台数据库、查询分发库相关问题,包括同步链路 OGG 异常问题,确保社保费征收子系统与广西社保费参保信息确认平台及单位社保费管理客户端等社保费本地特色软件系统间的调用和访问顺畅。

三、运维工作流程

4.1 接收问题

接收采购方人员、其他运维人员、使用用户等提出的业务操作、数据运维、数据查询等业务问题。

4.2 问题分析

现场应用运维人员根据接收到的问题,结合系统实现原理、数据结构、操作流程等情况进行分析,最后得出问题形成原因,确认问题需求等。

4.3 形成问题处理方案

根据问题的实际形成原因以及问题的明细需求,结合实际业务,形成处理方案,编写脚本。

4.4 问题处理与跟踪

按照问题处理方案处理问题,执行相关脚本,向提交问题人员反馈处

理结果，并对问题的解决情况进行跟踪。

商务部分

四、服务管理

(一)要求中标人必须认真根据全区运行维护服务需求制订全区切实可行的运维服务方案,并严格根据运维服务方案为全区切实提供可靠的运维服务保障,同时和服务期间还必须注意及时根据全区各地实际需要进一步持续动态补充健全。

(二)要求中标人每月必须按照采购人的统一要求及时报送运维服务工作报告及相关资料,工作报告应包括全区运维综合情况、取得成效、存在问题和改进措施等核心主体内容、且内容必须详实具体,以确保全区运维服务切实发挥积极作用并得到持续优化及提升。

五、服务时间、服务地点、服务期限、服务方式和验收要求等。

5.1 服务时间

工作日,技术人员提供日常 5*8 小时驻场技术服务;非工作日,中标人必须按照采购人要求提供技术服务,可以采用远程方式提供服务,但对于远程方式不能解决处理的必须按照要求及时提供现场服务。

5.2 服务地点

采购人指定提供现场服务地点。

5.3 服务期限

服务期 1 年。

5.4 服务方式

安排服务人员进驻指定地点提供现场服务,通过建立健全科学高效的运维服务机制,综合采用热线电话、QQ 服务群、邮箱和运维平台等方式

提供运维服务。

5.5 采购标的验收要求

1. 采购人每月按照《运维厂商考核评级表》进行评分（满分 100 分），年平均分 90（含 90）分以上按合同价格 100% 支付；80-89 分按合同价格 90% 支付；80 分以下按合同价格 80% 支付。

合同签订后预付合同总金额的 50%；合同运维期满，按上述运维厂商考核评级评分结果核算后，支付合同剩余金额。

广西税务 XXX 系统 XX 年 XX 月运维厂商考核评级表						
分类	序号	项目	项目描述	分值	评分标准	得分
资源配备	1	人员到位情况	运维厂商按照合同约定配备的管理、业务和技术人员数量是否达到局方的要求。	4	配置人员数量满足需求和合同约定的，不扣分，否则少一人扣 0.5 分。	
	2	人员素质情况	运维厂商按照合同约定配备的管理、技术人员能力和持证情况是否符合局方的具体要求。	4	具备相关管理和技能水平，持有专业职业资格证书，符合需求和合同约定的不扣分，否则，缺少一样扣 0.5 分。	
	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能力是否胜任该岗位工作、工作交接是否影响正常运维工作。	4	因人员变动影响正常运维工作，每次 0.5 分。	
工	4	运维处	运行维护项目是否按照局方规定的运维时	6	由运维部门按照运维管理办法规定时效进行打分，	

作 质 效		理时效	效完成。		按照 1-5 级评估扣分，每级 1.5 分。	
	5	检查频次要求	巡检值守服务是否按照规定的频次完成。	6	按照合同约定的频次按期完成内容，超期或压缩检查项目的由运维部门评估打分，推迟或压缩内容占整体项目数每缺少一项扣 0.5 分。	
	6	问题处理	系统版本有效性。	6	版本（补丁）未能按计划有效解决相关问题的，按次扣 0.5 分。	
	7	版本质量	系统版本问题率。	6	由于发布版本（补丁）引发新问题的，且未能及时向上反馈、解决的，按次扣 0.5 分。	
	8	其他任务完成情况	对于需求方在需求总体框架内提出的其他需求的满足完成情况。	6	对于需求部门提出的合理需求按期完成的，不扣分；每少完成一次扣 0.5 分，扣完为止。	
	9	应急情况处置	出现紧急情况时的处理情况。	6	出现应急情况时，能采取合理的方式按时处置，按照 1-5 级评估扣分，每级 1.5 分。	
	10	报告制度	是否按照需求和合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	6	按照需求约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣 0.5 分，扣完为止。	
	11	系统运行故障	由运维厂商所开发、维护和保障的系统、资源发生运行故障的	6	按照系统运行的工作日天数计算故障率，由运维部门评估确定故障主体，每	

		率	比例。		出现一次，记为当天故障，故障率每个百分点扣 0.5 分。	
信息安全	12	系统安全漏洞	由局方安全系统或第三方检测服务所发现的由运维厂商所开发、维护和保障的系统中的安全漏洞（运维厂商事前已发现并向局方报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。	4	检出一项扣 0.4 分。	
	13	内控机制制度	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。	4	建立了相关制度的，不扣分，未按局方要求制定相关制度的，每缺一项扣 0.4 分。	
	14	内控机制执行	运维厂商在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。	4	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣 0.4 分。	
	15	安全培训	运维厂商人员是否对在岗人员进行了安全培训。	4	每次大规模人员变动后都进行了安全培训的，不扣分。	
	16	安全协议	运维厂商人员是否与局方签订了安全保密协议。	4	签订了安全保密协议的，不扣分。	
	17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。	4	每出现一项扣 1 分。	

沟通交流	18	培训指导	运维厂商是否按照需求进行相关培训，业务、技术指导。	2	按照合同约定对局方相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的，不扣分；发生一次培训指导不到位的，扣0.2分。
	19	投诉举报	是否收到来自纳税人或者局方的投诉举报，并经局方运维工作主管部门核实确认的。	2	每收到一次投诉，扣0.2分，扣完为止。
	20	主动作为	对于工作任务的主动完成情况和结果反馈情况。	2	对于工作中的问题主动跟进，对于局方提出的工作项目根据进度主动反馈结果，分为1-5档、每档0.5分，由运维部门评估酌情分档打分。
	21	交流渠道	运维厂商人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。	2	主动建立各种便于工作沟通的渠道；运维部门评估确认，有相关渠道的不扣分，按照工作标准分为1-5档、每档0.5分，由运维部门评估酌情分档打分。
服务质量	22	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。	2	由运维部门评估，分为1-5档，每档0.5分，按照具体落实内容酌情分档打分。
	23	建立工作制度	是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。	2	建立了相关的工作制度的，不扣分，否则缺少一项扣0.2分

24	工作制度执行	对各项工作制度的落实执行情况。	2	按相关工作制度逐项落实的，不扣分，否则缺少一项扣0.2分。
25	满意度调查	定期对各系统运维服务质量开展的满意度调查，面对基层税务机关开展的满意度调查工作。	2	每年定期开展针对不同系统的满意度调查，对基层税务机关从系统应用、操作等方面进行满意度问卷调查，根据问卷调查的满意度折算，满意度每5个百分点分档，每档0.2分。

★2. 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。

★3. 中标人运维人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作,由于中标人运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的,采购人将视安全事件严重程度按合同金额的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。

六、技术运维支持体系要求

(一) 技术运维支持团队要求

供应商应具有强大的技术运维支持团队,并指派技术支持服务经验丰富的资深人员担任运维服务,负责整个运维服务技术支持工作的日常管理,包括协调资源、分配疑难问题处理等,以及与客户方项目负责人的沟通汇报。

要求在驻场人员无法有效处理复杂的问题时,供应商应尽快联系整个运维技术支持组,在最短的时间内解决问题。

为确保本省社保费征收业务的顺利,中标方必须选派有丰富经验的专业人员,组建现场、二线、三线在内的三级专业运维团队。

1. 现场支持团队

由本项目驻场运维承担，主要响应各级税务干部提出的交互、事件、问题、需求变更、培训需求等。

2. 二线技术团队

针对本项目设立的负责应用系统运维、配置管理等职责的技术支持团队。二线支持团队在一线服务人员无法解决用户问题情况下，接受一线派单及时解决用户问题。

3. 三线技术团队

包括需求组、开发组和测试组，负责受理本项目中各级税务干部提出的需求变更、应用软件程序问题的分析设计和程序研发工作，定期发布软件版本或升级补丁。

4. 运维服务团队能力要求

中标人必须在项目建设中，选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、管理经验丰富的人员专职参加该项目的实施。

中标人必须安排包括现场、二线和三线在内 10 人以上团队支持本项目运维工作，其中必需安排 4 人进入广西税务指定的服务地点，提供驻场服务。技术人员要求为本科及以上学历，工作经验 1 年以上，熟悉社保费相关征收业务，熟悉社保费征收子系统的操作和数据表。

具体岗位、人员数量、资质和能力要求如下表：

运维人员 类型	人员数 量	人员资质、能力要求
现场/驻场	不少于 4 人	1. 全日制本科或以上学历，计算机相关专业，有 1 年以上从事类似相关工作经验； 2. 熟练掌握 Oracle/Mysql 数据库/DB2、SQL 编程，有一定的 SQL 编程能力； 3. 了解应用服务中间件(tomcat、weblogic)搭建及维护； 4. 熟练使用 Unix 或者 Linux 操作系统；具有 Unix 或者

		<p>Linux 操作系统的实际操作能力及日常运维能力（安装、监控、升级）；</p> <p>5. 对大数据基础架构和平台有一定理解；</p> <p>6. 有良好的沟通技巧和客户服务意识；</p> <p>7. 有税务行业经验，熟悉税务知识；</p> <p>8. 熟悉需求调研、需求分析、系统分析及用户需求规格说明书编写；</p> <p>9. 具备中级工程师及以上的能力。</p>
二线	不少于 3人	<p>1. 全日制本科或以上学历，计算机相关专业，有3年以上从事税务相关工作经验；</p> <p>2. 熟练掌握 Oracle/Mysql 数据库/DB2、SQL 编程，熟练编写存储过程；</p> <p>3. 了解应用服务中间键(tomcat、weblogic)搭建及维护；</p> <p>4. 熟练使用 Unix 或者 Linux 操作系统；具有 Unix 或者 Linux 操作系统的实际操作能力及日常运维能力（安装、监控、升级）；</p> <p>5. 对大数据基础架构和平台有一定理解</p> <p>6. 熟练掌握 Java/Python 语言，有一定的开发能力；</p> <p>7. 有良好的沟通技巧和客户服务意识；</p> <p>8. 有税务行业经验，熟悉税务知识；</p> <p>9. 具备一定的财务相关知识。</p> <p>10. 具备中级工程师及以上职称。</p>
三线	不少于 3人	<p>1. 全日制本科或以上学历，计算机相关专业，有3年以上从事税务相关工作经验；</p> <p>2. 熟练掌握 Oracle/Mysql 数据库/DB2、SQL 编程，熟练编写存储过程；</p> <p>3. 熟悉应用服务中间键(tomcat、weblogic)搭建及维护；</p> <p>4. 熟练使用 Unix 或者 Linux 操作系统；具有 Unix 或者 Linux 操作系统的实际操作能力及日常运维能力（安装、监控、升级）；</p> <p>5. 熟悉大数据基础架构和平台。</p> <p>6. 熟练掌握 Java/Python 语言，熟练掌握开发能力；</p>

	<p>7. 有良好的沟通技巧和客户服务意识;</p> <p>8. 有税务行业经验, 熟悉税务知识;</p> <p>9. 熟悉需求调研、需求分析、系统分析及用户需求规格说明书编写;</p> <p>10. 具备一定的财务相关知识。</p> <p>11. 具备高级工程师及以上职称。</p>
--	--

(二) 安全性要求

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

项目实施需符合国家税务总局的安全架构要求。

(三) 知识产权要求

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。

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。

七、评审所需的其他内容。

供应商应熟悉系统部署情况, 熟悉系统功能, 熟悉数据库表结构, 熟悉本系统与其他系统间的关联关系。

八、项目分包情况说明

本项目不分包。

九、采购预算和服务费用支付方式

本项目的服务期限为 1 年, 采购预算金额为人民币(大写)柒拾贰万整(¥720000.00)。

付款方式：合同签订后支付合同总金额的 50%；合同运维期满，按运维厂商考核评级评分结果支付合同剩余金额。

乙方应在每次申请付款时，按照甲方的要求向甲方开具合法合规的税务发票，甲方在收到发票后于 30 日内支付。

十、履约保证金缴付及其返还

本项目不要求提供履约保证金。

(五)项目验收书格式（验收时填制，供参考）

项目验收书

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退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
	<p>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。</p> <p>单位名称： 开户银行： 帐 号： 联系人及电话：</p> <p style="text-align: right;">供应商签章： _____ 年 月 日</p>
采 购 人 意 见	<p>退付意见：（是否同意退付履约保证金及退付金额）</p> <p>联系人及电话：_____ 采购人签章 _____ 年 月 日</p>

