

项目采购需求

一、项目概述

（一）项目背景

金税三期系统运维服务三包服务采购包括决策一包、社保费信息共享平台、税库银系统、税银子系统、外部交换系统、内控系统现场运维服务以及外部交换的数据服务。

“金税三期”工程属国家级信息系统工程，是国家电子政务建设的重要组成部分。该系统融合了税收征管变革和技术创新，统一了全国征管应用系统版本，搭建了统一的纳税服务平台，实现了全国税收数据大集中，对于进一步规范全国税收执法、优化纳税服务、实现降低税务机关征纳成本和执法风险、提高纳税人遵从度和满意度、构建现代化的税收征管体系、推动税收事业的科学发展，提供有效的信息化支撑。

决策一包、财税库银横向联网系统、外部交换、督察内审内部控制监督平台、社保费共享平台、社保费税银子系统是金税三期新建系统的重要组成部分，决策支持一包的主要功能是实现税收会计核算、收核报表产出、决策一包查询统计、征管状况分析、报表管理（包含征科司、收入核算司、社保费、所得税司、货劳司、国际税司、非税、财行司相关部门减税降费报表，减免税报表，优惠情况报表等）、大企业税收管理等业务应用功能；外部交换的主要功能是实现省国税与总局、工商部门、公安部门、环保部门、民政部门、电子口岸出口退税部门等外单位的数据传输交换；财税库银横向联网系统主要实现各类型税收、社保费相关税费电子征收入库，提供税务与银行之间的数据处理通道，包括实时扣款、批量扣款、POS机扣款、三方协议、入库流水下载、报表下载等功能；督察内审内部控制监督平台主要包括内部控制管理系统、税收执法风险监控分析系统、行政管理风险监控分析系统、税收执法考评与过错责任追究系统、督察审计流程管理系统、工作辅助支持系统；社保费共享平台主要是实现税务部门与人社、医保等部门之间社保的数据互通，实现社保费相关数据的日常交换，当前接入包括单位基础信息、单位参保信息明细、城乡居民基础信息、城乡居民参保信息明细、特殊缴费、单位征集流水等相关业务流程；社保费税银子系统主要针对个人缴费

业务，当前已接入 15 家银行并对接微信、支付宝缴费，实现各类社保费证征收。

由于金税三期决策支持一包、财税库银横向联网系统、外部交换系统、督察内审内部控制监督平台、社保费共享平台、社保费税银子系统复杂度高，金税三期新建系统、保留系统及特色软件系统之间衔接紧密，为确保江西税务税收业务正常开展，保证“金税三期”应用系统的稳定运行，按照总局的运维工作要求，省局负责组建本省运维队伍，做好本省运维工作的组织管理，制定本省运维制度和规范，并需要采购专业技术公司为江西税务金税三期决策支持一包、财税库银横向联网系统、外部交换系统、督察内审内部控制监督平台、社保费共享平台、社保费税银子系统提供运行技术维护服务。

上线以来，我局金税三期决策支持一包、财税库银横向联网系统、外部交换系统、督察内审内部控制监督平台、社保费共享平台、社保费税银子系统运行维护工作由省局运维团队和专业公司技术人员共同负责实施。其中省局运维团队主要负责业务运维和数据修改的审核、执行，专业公司技术人员负责后台监控、维护、版本测试发布、疑难问题分析处理、数据维护脚本编写等运维工作。

随着国办政务数据共享工作的推进，税务部门与外部门间数据共享需求急剧增加，为确保与外部门数据共享工作的安全有序开展，税务总局明确要求与外部门的数据共享必须依托总局统推金三外部交换平台。

因此，通过增加总局统推金三外部交换平台与外部门接口共享，来满足我省税务局同外部门数据共享需求，解决外部信息交换系统面对大量外部门接入，统一高效的完成更多外部门的第三方信息的共享。

★（二）项目内容

1. 服务目标

本项目需通过技术支持驻场服务保障系统平稳运行，为系统开展业务分析，提供技术支持。中标方应提供日常系统业务问题排查服务，按照相关要求使用“金税工程运维服务管理平台”处理运维事件。

外部交换平台数据服务实现不超过 5 种数据交换技术规范（包括数据报文结构，数据交换流程、数据加密、签名、脱敏等安全处理，具体按实际业务确定），不少于 40 个交换业务的与外部门的第三方信息的共享。

2. 采购内容

金税三期系统运维服务三包服务内容包含决策支持一包、财税库银横向联网系统、外部交换系统、督察内审内部控制监督平台、社保费共享平台、社保费税银子系统的各项运行维护相关工作，各系统主要功能包括：

决策一包查询统计类，其中包含：登记认定、发票查询、稽查法制、监控查询、纳税评估、申报征收、收入查询、优惠证明等相关查询功能。

决策一包报表管理类，其中包含：财产行为税报表、国际税报表、征管数据月报、征科司报表、货物劳务税报表、纳税服务司报表、所得税司报表、社会保险费统计分析报表、大企业司报表、收入规划核算报表、征管与科技发展司管理类。

决策一包会计核算功能，其中包含：税收会统报表、税收月快报、运行环境初始化、税收票证报表、报表生成、报表审核、报表汇总、期初环境初始化、核算日常管理、核算账务查询、税收票证查询等相关功能。

决策一包其他管理类功能：财产行为税管理、国际税管理、个人所得税管理、货物劳务税管理、绩效考核管理、纳税服务管理、所得税管理、数据质量管理，以及一户式、一局式相关功能。

税库银系统作为扣款通道，主要实现包括核心征管各税种，个税，社保费相关系统的实时扣款、银行端缴款、批扣数据，日切数据，入库数据，金库对账等功能，前台包括查询统计、辅助交易、海关缴款书流水信息管理、基础代码查询、交易统计监控管理、系统管理、银行手续费等相关功能模块。

外部交换系统主要实现税务与各外部门之间的数据交互，包括税务与工商部门交换三证、两证登记信息，注销信息、一窗通办等信息的交互；与公安部门之间车购税完税信息交互；与民政部门婚姻登记信息交互；与环保部门排污许可、自动检测等数据交互，与电子口岸、出口退税系统数据交互。

督察内审系统包括内部控制管理系统、税收执法风险监控分析系统、行政管理风险监控分析系统、税收执法考评与过错责任追究系统、督察审计流程管理系统、工作辅助支持系统，内部控制管理系统功能主要为制度管理、分线指引、防控执行、内控成效、内控建议、内控宣传、检查督导、内控考评、指标管理等；税收执法风险监控分析系统、行政管理风险监控分析系统主要包括指标管理、疑点筛选、查询分析；税收执法考评与过错责任追究系统包括指标管理、税

收执法考核、税收执法过错责任追究、税收执法质量评价、查询统计、参数设置等；督查审计流程管理系统包括项目流程、疑点核查流程、督审项目质量评价、督导流程、信访举报处理；工作辅助支持系统包括单位及人员管理、权限管理、档案管理、台账管理、督审园地、督审报表、信息采编、系统参数设置、门户管理、统计报表相关功能模块。

社保费共享平台提供统一的省级通道，对接相关税务业务系统，实现相关数据的接入及转发，将标准化数据输出至人社部门的信息共享平台，实现税务部门与人社部门的数据交换，主要包括单位、城乡居民、灵活就业人员、工程项目的登记信息、征缴信息交互。

社保费税银子系统主要实现外部银行系统和内部税务核心征管子系统以及管理子系统之间的数据交互传递，包括两两协议签约、城乡居民参保查询以及反馈、灵活就业参保查询以及反馈、实时扣款、银行端扣款以及日切对账等。

3. 项目实施要求

项目实施时间：以签订合同为准。

实施地点：国家税务总局江西省税务局。

实施范围：金税三期决策一包、会计核算、税库银系统、外部交换系统、督查内审内部控制监督平台、社保费共享平台、社保费税银子系统运维工作以及外部交换平台数据服务工作。

项目整体服务期限：一年。

4. 采购标的需执行的相关标准规范

中标人在项目执行过程中，必须无条件遵守相关的规章制度、工作规程。在项目执行中，中标人必须按照工作规程中规定的流程进行工作，如需调整工作规程，中标人应上报采购人，由采购人对工作规程进行修订。

规章制度（包括但不限于）的名称如下表所示：

序号	规章制度名称
1	税务管理信息系统运行维护体系管理办法（试行）
2	税务信息系统两级运行维护管理办法（试行）
3	国家税务总局机关计算机类设备配备使用和安全管理办法

4	税务系统外部信息技术支持人员管理规范
5	税务工作人员网络安全管理规定
6	税务系统外部技术支持人员网络安全管理规定

二、投标/响应要求

（一）供应商资质要求

1. 供应商必备的资质

（1）本项目相应资质要求需符合国家有关法律规定、应当符合《政府采购法》第二十二条规定的各项要求。

（2）投标人未列入失信被执行人、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。

（3）本项目非单一来源方式采购，且不接受联合体投标。

2. 本项目优选资质：无

★（二）投标/响应文件技术部分响应内容要求

对本项目技术部分的响应，应至少包含以下内容：

1. 对系统现状的充分了解，精准定位项目建设目标和内容，全面理解系统运行维护需求，清晰了解系统间的关联关系，提供项目需求理解。

2. 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，提供运维服务方案。

3. 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，提供实施方案和验收方案。

4. 对完成本包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，提供技术支持服务方案。

★ 三、项目需求

本项目包含金税三期决策一包、会计核算、税库银系统、外部交换系统、督查内审内部控制监督平台、社保费共享平台、社保费税银子系统软件的正式生产环境和预生产测试环境的运行维护和使用保障以及外部交换的数据服务，8名现场驻场服务人员，服务期限为自签订合同之日起一年，外部交换的数据服务以远程协助的方式不安排人员驻场。具体服务内容包含以下内容：

日常业务运维支持：解决决策一包、会计核算、税库银系统、外部交换、社保费共享平台、社保费税银子系统、督查内审内部控制监督平台系统日常业务问题，包括日常操作类问题，初始化问题，系统异常问题，数据维护问题，查询统计问题，各系统支持类问题，数据同步类问题，数据加工、数据同步问题。

技术运维支持：包含决策一包、会计核算、税库银系统、外部交换、社保费共享平台、社保费税银子系统、督查内审内部控制监督平台应用系统运行环境运维支持，应用软件运维支持，日常系统运维监控、环境保障。

外部交换平台数据服务实现不超过 5 种数据交换技术规范（包括数据报文结构，数据交换流程、数据加密、签名、脱敏等安全处理，具体按实际业务确定），不少于 40 个交换业务的与外部门的第三方信息的共享。

★四、项目实施要求

（一）总体要求

1. 本项目在国家税务总局的统一运维框架下部署实施，应根据项目实施要求，成立项目管理、运营管理、质量保证等项目管理实施组织，负责项目实施的管理控制，以保证项目高效、有序的进行，确保按质、按量、按时完成。

2. 本项目驻场支持人员遵循采购人的运维工作流程和管理规定，驻场支持人员在项目服务期间，由采购人调配使用。

3. 驻场支持人员在采购人指定的工作地点提供技术支持服务。驻场支持人员要严格遵守采购人指定驻地工作地点的相关管理规章和制度，采购人可根据工作需要，直接联系负责人或支持人员安排工作任务。

4. 驻场人员一经确定，原则上合同期内不能变更，如因特殊原因需要变更的需经采购人同意。

5. 为本项目选派工作责任心强、技术水平高、对税务业务熟练、管理经验丰富的支持人员作为该项目运行维护支持负责人，负责项目整体管理运营，组织整体项目运营实施工作。

6. 在项目实施和运维过程中，对各税收业务系统运行维护支持工作按照税务总局的统一要求进行规范化管理，确保运维服务质量和效率。

7. 项目驻场运维人员须与采购人签订保密协议，驻场运维人员须遵循采购方的各项安全制度，所接触的采购人各应用系统的相关信息只允许本人在本项目中

使用，保守采购人工作秘密，保守纳税人商业秘密，不得以任何形式向他人泄露。

（二）项目运维人员要求

项目服务期间，须提供 8 名驻场服务人员。要求建立独立的售后服务和技术支持， 并按照国家税务总局运维体系建设要求，服从采购人的统一调度和管理。对服务过程中存在的问题，中标人应安排资深二线专家团队快速对问题进行响应处理、远程支持，保证系统高效稳定运行。

五、项目技术支持服务要求

（一）技术支持服务时间要求

#1. 一般业务运维时限。按照采购人确定业务运维的范围，一般业务运维服务请求原则上在 1 天之内解决；涉及数据调整、数据查询的业务运维服务请求应在 3 天之内解决；涉及重大紧急类问题按照故障处理时限要求执行。

#2. 系统故障运维处理时限。对用户所提出的业务应用软件和系统软硬件平台等故障处理要求，必须在 1 小时内做出安排并将其反馈给用户；遇到一至五级故障，应在 30 分钟内响应，并在采购人确定的故障处理时限范围内采取相应措施以确保系统可正常操作。无法在 24 小时内解决的，必须提供解决时间表。

故障处理时限表

故障级别	故障现象	处理时限
1 级故障	此类故障导致整个系统无法使用，故障级别最高。应协调各方面资源，逐步降低故障级别，最终解决问题。	1 小时
2 级故障	此类故障导致系统多个业务域、前台重点业务域（登记、申报、征收、发票、社保、税库银、电子税务局等）、重点业务域中的核心业务功能不能使用，对前台业务办理产生严重影响。	2 小时
3 级故障	此类故障导致系统某个业务域不能使用但对其他业务域影响较小，不影响前台核心业务办理。	4 小时
4 级故障	此类故障导致系统某个或几个功能不能使用，不影响该业务域其他功能使用，对前台业务办理影响较小。	24 小时
5 级故障 (非故障)	此类故障暂不影响核心征管业务的正常使用，解决较为简单，但存在一定风险。	3 天

（二）服务内容要求

1. 环境保障

运行环境包括生产环境、预生产环境，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决策支持一包、财国库银横向联网系统、外部交换系统、督察内审内部控制监督平台、社保费共享平台、社保费税银子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。负责核心征管生产库、核心征管分发库、社保费核心征管生产库、社保费查询库与决策支持一包、会计核算剥离库、税库银、外部交换系统之间的数据一致性。

#（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）做好数据备份恢复工作。按照总局《金税三期工程过渡阶段应用系统省级数据备份与恢复管理规程》要求，做好税库银系统和外部交换系统生产环境数据备份工作。

#（7）根据采购人要求，完成运行环境安全加固等各项运维工作。

#（8）根据采购人要求，定期形成监控报告，并向采购方提供运行环境相关资料和监控报告。

▲2. 运维服务

为决策支持一包支持平台提供数据处理、数据应用等各环节的技术支持服务，包括问题咨询、问题处理、数据维护等；监控财国库银横向联网系统运行状态、及时排除系统各种扣款等故障，负责系统日常维护，保障系统稳定运行；监控外部交换系统系统运行，负责系统日常维护，保障系统稳定运行；负责督察内审内部控制监督平台问题的处理；监控社保费共享平台系统运行，负责系统日常维护，保障系统稳定运行；监控社保费税银子系统运行，负责系统日常维护，保障系统稳定运行；负责电话热线支持，解答全省用户提出的操作问题、技术问题、系统

问题；负责应用问题处理、紧急故障处理、统一版本管理及月末的会计核算技术支持。

（1）针对应用系统日常故障提供及时全面的解答与处理。

（2）负责会计核算存在口径问题的各类报表的口径解释，负责决策支持一包各类失败业务的故障处理；负责税库银各种扣款失败的业务的故障处理；负责外部交换系统失败业务的故障处理；负责社保费共享平台系统故障处理；负责社保费税银子系统各类业务的故障处理。

（3）应用系统运行常规监控、版本维护。总局发布的决策一包、会计核算、税库银、外部交换、社保费共享平台、税银子系统、督察内审内部控制监督平台程序补丁，根据采购人安排进行版本升级。

（4）根据采购人要求，完成决策一包、会计核算、税库银、外部交换、社保费共享平台、税银子系统软件的其他运维工作。

（5）完成“金税工程运维服务管理平台”决策一包、会计核算、税库银、外部交换、社保费共享平台、税银子系统运维事件的处理。

▲3. 业务数据分析查询、维护

专业公司现场运维小组对会计核算、财税库银横向联网系统、外部交换系统、社保费共享平台、社保费税银子系统的业务数据查询、修改需求，经采购人确认的，由专业公司现场运维小组提出数据查询、修改的方法，交由省局运维小组执行，完成数据查询和修改。

（1）根据采购人要求，做好决策支持一包、财税库银横向联网系统、外部交换系统、督察内审内部控制监督平台、社保费共享平台、社保费税银子系统数据维护方案制定（负责编写 SQL 并保证 SQL 语句的正确性）。

（2）根据采购人要求，做好会计核算、财税库银横向联网系统、外部交换系统、督察内审内部控制监督平台、社保费共享平台、社保费税银子系统的业务数据分析查询，并将查询结果提交给采购人。

（三）服务要求、质量和标准

▲1. 服务要求

在服务期内，中标人须提供日常故障处理服务，按照相关要求使用“金税工程运维服务管理平台”处理运维事件。

对用户所提出的系统业务应用软件等故障处理要求，必须在 1 小时内做出安排并将其反馈给用户，遇到重大技术问题，应在 30 分钟内响应，并在 24 小时内采取相应措施以确保系统可正常操作。无法在 24 小时内解决的，必须提供解决时间表。

在服务期间，服务提供商须按时提交工作月报和系统健康检查报告；年度服务工作结束后，须提交运维报告，由招标方进行评估验收。

2. 服务质量、标准

#（1）一般事件的技术支持

一般事件的技术支持指客户通过运维平台、电话等方式提交的决策支持一包、财税库银横向联网系统、外部交换系统、督察内审内部控制监督平台、社保费共享平台、社保费税银子系统等有关业务和技术的问题的处理。

对于一般事件的技术支持，严格按照运维平台的处理流程和填写规范，正确、真实填写事件原因、处理方法（涉及数据修改必须编写 SQL 语句），并及时推送运维单，如遇特殊情况及时与事件提交人电话沟通。对一般事件定期做好收集分类，形成问题集。

#（2）重大事件的技术支持

重大事件的技术支持指会对业务正常开展产生影响的事件，或由于硬件故障引起的系统重安装的事件，以及应用系统软件 BUG 出现影响系统正常运行的重大故障性事件。

此类事件的处理，首先由技术支持与售后服务项目经理向客户方有关领导反映，并发出正式报告，同时附上《重大事件处理审批表》，由技术部门和相关业务部门审批同意后，交由服务公司的技术支持人员进行处理，处理完成后由相关支持人员填写《重大事件处理记录表》，并存档。

重大事件的处理以“最快速度、最小影响”为原则，积极稳妥的推进。对于客户方领导不同意进行处理请求，不得擅自进行处理。

#（3）相关信息的反馈

参与技术支持与售后服务的人员，要及时回答用户通过各种方式提出的有关问题，并尽快给出解决方案或初步解决建议。

归档每月受理的重大请求及其审批意见和处理结果，统计每月重大请求涉及

的技术问题、业务问题和问题原因。

所有相关归档文件由专人保管，存放在指定位置，统一管理。技术支持与售后服务项目经理根据技术支持人员统计的支持记录，需要进行归类分析，同时便于采取一些有针对性的对策。

#（4）技术支持与售后服务问题培训

根据整理和不断丰富技术支持常见问题手册，采取对系统维护人员不定期培训的方式，不断提高客户方系统维护人员的系统维护水平。

▲3. 运维岗位设置

决策支持一包、税库银、外部交换系统、督察内审内部控制监督平台、社保费共享平台、社保费税银子系统运维设置 8 个运维岗位，岗位之间忙闲不均时应该复用。具体设置岗位名称、岗位职责和人数如下：

岗位名称	岗位职责	人数
决策支持一包 运维岗	1、每天进行决策一包日常巡检，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； 2、快速解决决策一包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、根据数据同步配置需求，更新维护数据同步配置。负责核心征管分发库与决策支持一包之间的数据一致性； 4、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； 5、每天对决策一包数据加工情况进行监控，查看是否正常加工，处理数据加工问题 6、按照总局要求进行决策一包货劳司、财行司、收规司、所得税司等的报表加工，产出； 7、决策一包系统总局版本下发后，先进行测试环境升级与验证，以保证系统版本升级的质量，维护整个系统稳定，保证新功能的正常上线； 8、决策一包系统生产环境日常版本及紧急补丁的升级所进行的一系	1

	列工作； 9、采购方要求的其他与系统运行有关的工作。	
税库银运维岗	1、每天进行税库银日常巡检，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； 2、快速解决税库银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、根据数据同步配置需求，更新维护数据同步配置。负责核心征管与税库银系统之间的数据一致性； 4、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； 5、解答软件使用过程中，基层提交的各类税库银日常使用发生问题，与国库的报表下载问题等； 6、税库银系统总局版本下发后，先进行测试环境升级与验证，以保证系统版本升级的质量，维护整个系统稳定，保证新功能的正常上线； 7、税库银系统生产环境日常版本及紧急补丁的升级所进行的一系列工作。 8、采购方要求的其他与系统运行有关的工作。	1
外部交换运维岗	1、每天进行外部交换日常巡检，包括与工商部门各类数据交换、公安数据交换、民政数据交换、环保数据交换、电子口岸出口退税之间数据交换情况，监控可能引起故障的事项及潜在的问题，监控数据交换流程是否正常同步数据，避免故障发生，确保应用系统正常运行； 2、快速解决外部交换系统运行过程出现的系统故障，保证与工商数据交换三证合一、两证合一、三证反馈、两证反馈、简易注销，与公安数据交换流程，与环保数据交换流程，与民政数据交换流程，电子口岸出口退税交换流程，电子合格证、免税图册下发流程等外部门交换数据的正常及时，保障业务办理的连续性。；	1

	3、负责外部交换与外部门之间、外部交换与核心之间数据交换的及时，准确。； 4、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； 5、解答软件使用过程中，基层提交的各类外部交换系统日常使用发生问题，与工商、公安、环保、民政、电子口岸等部门数据交换类问题； 6、外部交换系统总局版本下发后，先进行测试环境升级与验证，以保证系统版本升级的质量，维护整个系统稳定，保证新功能的正常上线； 7、外部交换系统日常版本及紧急补丁的升级所进行的一系列工作，与工商、公安、环保、民政等部门数据交换流程调整，交换数据字段的调整等。 8、采购方要求的其他与系统运行有关的工作	
会计核算与督察内审内部控制监督平台运维岗	1、每天进行会计核算日常巡检，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； 2、快速解决会计核算运行过程出现的系统故障，保障会计核算相关工作的及时、正常进行； 3、负责会计核算与社保费之间、会计核算与核心之间、与 ITS 之间数据同步及时，准确； 4、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； 5、解答软件使用过程中，使用人员提交的各类问题，会计记账，报表加工、生成，口径解释等相关问题； 6、会计核算系统、BI 报表总局版本下发后，先进行测试环境升级与验证，以保证系统版本升级的质量，维护整个系统稳定，保证新功能的正常上线； 7、会计核算、BI 报表日常版本及紧急补丁的升级所进行的一系列工作；	2

	8、对内部控制监督平台运行的后台系统进行日常监控、性能监控和巡检，及时报告、处理有关异常情况，对系统进行持续优化完善，保证平台安全、稳定、高效运行； 9、内部控制监督平台运行过程中出现的各类软件故障、程序 BUG 及时处理解决； 10、内部控制监督平台日常问题处理，将问题进行收集上报二线，并及时跟踪反馈。 11、采购方要求的其他与系统运行有关的工作。	
社保费共享平台运维岗	1、每天进行社保共享平台日常巡检，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； 2、快速解决社保共享平台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、根据数据同步配置需求，更新维护数据同步配置。负责社保社保费征收子系统查询库与信息共享数据库之间的数据一致性； 4、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； 5、解答软件使用过程中，基层提交的各类社保费共享平台日常使用发生问题； 6、社保费共享平台系统总局版本下发后，先进行测试环境升级与验证，以保证系统版本升级的质量，维护整个系统稳定，保证新功能的正常上线； 7、社保费共享平台系统生产环境日常版本及紧急补丁的升级所进行的一系列工作； 8、采购方要求的其他与系统运行有关的工作。	2
社保费税银子系统运维岗	1、进行社保税银子系统日常巡检，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； 2、快速解决社保税银子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	1

	案例库； 3、解答软件使用过程中，基层提交的各类社保费税银子系统日常使用发生问题； 4、社保费税银子系统总局版本下发后，先进行测试环境升级与验证，以保证系统版本升级的质量，维护整个系统稳定，保证新功能的正常上线； 5、社保费税银子系统生产环境日常版本及紧急补丁的升级所进行的一系列工作。 6、采购方要求的其他与系统运行有关的工作。	
--	--	--

人员技能具体要求：

（1）熟悉金税三期系统标准运维服务体系，并严格执行；熟悉金税三期税收业务及金三核心征管、社保费共享平台的表结构；熟悉整个税库银业务流程，熟悉 MQ、SKY、TIPS、CA 签名等系统的关联关系；能够熟练使用 PL/SQL，精通数据库性能、数据库调优，掌握数据性能监控等。

（2）熟悉金税三期决策 1 包、外部信息交换、税库银系统、社保费共享平台、税源子系统的部署，能在 Unix/Linux 环境下基于 Telnet、SSH 协议对应用环境进行监控；掌握 WebSphere、Weblogic、Tomcat 等中间件的监控。

项目参与人员应具备以下要求：

（1）原则上要求大专以上（含大专）学历，具有本项目类型行业运维工作经验。

（2）熟悉本项目支持平台的原理、操作和功能。

（3）了解相关业务知识。

（4）具备良好的沟通能力和服务技巧，能够准确判断用户问题。

（5）具有独立解答所支持的应用系统咨询问题的能力。

（6）具备根据知识库或在其他高级岗位指导下解决应用系统一般性问题的能力。

（7）遵纪守法，诚实守信，无不良记录，有责任心、具有团队合作精神，待人处事得体，严于律己。

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

- （1）良好的职业道德；
- （2）较强的责任心；
- （3）良好的沟通能力；
- （4）熟悉税收相关业务知识；
- （5）具有一定的问题分析能力，能够及时准确的定位问题；
- （6）具有学习意愿与学习能力。

六、★商务要求

序号	要求项目	商务要求说明
1	服务对象/地点	采购人指定地点
2	服务时间	合同生效之日起一年
3	项目预算	212.8 万元
4	付款方式	本项目分两次付款，中标单位在采购人每次付款前需提交同等金额的发票给采购人。付款进度及付款条件如下： 1. 项目合同签订后一个月内支付合同总金额的 70%。 2. 服务期满验收完成后 1 个月内，根据验收结果、合同履行情况以及合同约定的扣款项目，支付合同余款。少于 40 个交换业务的与外部门的第三方信息的共享的，每少一个扣 1 万元。 中标单位延迟开具发票或错误开具发票导致采购人无法完成付款的，付款期限顺延，采购人无需承担任何违约责任。
5	验收	按照采购合同开展履约验收。验收时，按照采购合同的约定，运维服务内容对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后出具验收报告，列明各项服务的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。履约验收的各项资料存档备查。 1. 验收流程 服务人员按采购人要求完成各项招标服务内容，按照项目服务内容和项目实施要求开展各项工作，工作符合质量管理要求。服务期到期后一个月内，中标人向采购人项目责任部门提交验收申请及验收相关材料，并由该部门组织完成项目验收相关工作，出具《项目验收报告》。

		2. 验收交付物																				
		<table><tr><th colspan="4">验收交付物列表</th></tr><tr><th>文档名称</th><th>介质</th><th>产生阶段</th><th>备注</th></tr><tr><td>运维工作月报告</td><td>电子及纸质</td><td>运维服务</td><td>对每个月的运维情况进行收集、整理与分析的文档。</td></tr><tr><td>运维工作年度报告</td><td>电子及纸质</td><td>运维服务</td><td>对每年的运维情况进行收集、整理与分析的文档。</td></tr><tr><td>运维过程文档</td><td>电子及纸质</td><td>运维服务</td><td>运维过程中产生的相关技术文档资料。</td></tr></table>	验收交付物列表				文档名称	介质	产生阶段	备注	运维工作月报告	电子及纸质	运维服务	对每个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。
验收交付物列表																						
文档名称	介质	产生阶段	备注																			
运维工作月报告	电子及纸质	运维服务	对每个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。																			
6	其他要求	1. 保密要求 按照税务总局要求，在提供技术前，中标单位必须签订《单位网络安全承诺书》，技术人员必须签订《个人网络安全承诺书》，承诺书主要包括网络安全管理规定和相关保密要求，保密时限最低 10 年，法律法规有规定的从其规定，中标单位未经方技术部门和业务部门许可，不得私自对外开放系统接口及系统数据，因个人原因导致采购人安全问题和数据泄密需承担法律责任。 中标单位在任何时候对其持有的事务或其事务运转操作方法等机密信息实行严格保密；除非有书面授权或出于相关方进行活动的必要，不得在任何时间向任何人透露任何保密信息；除非有书面指示或出于履行其义务的合理要求，不得把任何保密信息交给任何人；不对保密信息进行拷贝、抄写、复制、复印、拍照或摄录。 2. 项目归档要求 投标人应按照税务总局要求，对该项目所涉及的系统运行维护服务文档，按采购人对文档的质量、数量、提供方式、提供时间等要求进行整理，并提交给采购人进行归档。 3. 信息安全管理 （1）中标单位必须与采购人签署信息安全保密协议，保证采购人信息不被泄露； （2）中标单位为采购人提供运维服务的人员必须与采购人签署信息安全保密协议； （3）中标单位应严格遵守采购人的各项安全管理制度，严格按照操																				

	作流程操作，避免人为或非人为因素的信息泄露； （4）进入采购人服务地点的人员禁止携带任何移动存储平台进入工作场地，并要求对接触的信息保密。 （5）运维服务人员需遵守江西税务安全管理规范，现场一线工程师需与用户安全管理部门签订第三方安全保密协议，因个人原因导致采购人安全泄密需承担法律责任。 4. 服务承诺 （1）所有技术服务人员需按采购人指定地点进行巡检或优化服务，且人员专岗专职，承诺完成上述所有招标需求； （2）投标人需承诺提供 24 小时的支持响应服务； （3）当服务工程师无法满足采购人工作要求时，中标单位的后端服务支持团队须提供免费远程服务支持或增派人员到采购人指定地点提供技术支持。 5. 报价要求 投标报价应包含人员薪酬、加班费用、住宿、交通、社保福利、保险、培训、税金等与本项目相关的所有费用。 6. 人员管理要求 在服务期内，中标单位须设立专门的项目组，专职负责本项目，服务工程师应提供专职技术服务，且必须遵守采购人第三方运维人员管理规范。按要求提供服务工程师签订的劳动合同及社会保险备查。 7. 争议处理 凡因本需求引起的或与本需求有关的任何争议，由双方友好协商解决。协商不成时，任何一方有权向采购人所在地人民法院提起诉讼。 8. 失信行为相关条款 合同期内，中标单位应严格遵守采购人各项网络安全管理制度、税务信息化供应链安全管理等制度，规范人员管理，履行安全保密责任，严格按照合同约定提供业务运维和运行保障服务，如出现以下等失信行为的，采购人可要求中标单位限期改正、扣除合同款项等惩戒，视具体情况按次扣除合同总价款 1‰至 1%之间的金额，合同生效期间累
--	---

	计扣除不超过合同总价款 5%的金额；情节严重的，采购人有权采取解除合同、上报税务总局在全国税务部门通报、3 年内限制参加税务系统信息化项目政府采购活动、推送财政部门纳入政府采购失信名单等相关对应措施。 （1）攻击或侵入税务信息系统（包括 CA 等）； （2）违反采购人网络安全管理规定，造成数据失窃、信息泄露、系统瘫痪等不良后果的； （3）中标单位运维服务质量不符合合同约定的，且未按承诺改进到位的； （4）违反合同约定内容，造成不良后果的； （5）利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人、缴费人搭车收费或变相收费； （6）另行开发销售合同业务需求范围内，供纳税人、缴费人使用的软件； （7）存在馈赠礼品礼金、邀请娱乐消费等非正常交往手段“围猎”税务人员行为的； （8）违法违规聘用 3 年内离职且离职前 3 年内从事过税务信息化及相关信息系统业务条线工作人员； （9）其他违反规定造成不良后果的行为。 9. 供应链安全要求 中标人应按照税务总局《国家税务总局网络安全和信息化领导小组办公室关于加强税务信息化供应链安全管理工作的通知》各项要求，强化落实供应链安全管理，加强供应链全链条的安全管控，把保证供应链安全的责任和措施落实到供应链管理工作的各个方面、各个环节，保障税务网络安全。具体为： （1）设置网络安全负责人。中标厂商、供应商应建立网络安全负责人制度，指定一名网络安全负责人，在项目实施全过程负责网络安全工作，组织落实漏洞修复、安全加固和应急响应等各项税务网络安全要求。
--	--

	（2）执行背景审查。中标方承担派驻技术支持人员背景审查工作，人员驻场前必须提供其身份证明、履历、家庭成员及主要社会关系、无犯罪记录证明等材料，提交驻场运维信息备案表。所有材料及资料完备提供后，方可正式开展驻场工作。 （3）强化安全技能。中标方负责派驻技术支持人员工作胜任、资格条件、以及网络安全能力评估，对技术支持人员承担的工作进行安全保密风险分析，明确技术支持人员工作范围和边界，重点防范设备和资料失窃、误操作导致的软硬件故障、敏感信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。 中标方负责派驻技术支持人员的网络和数据安全管理、网络安全意识、保密意识、网络安全法律法规、网络安全技能以及网络安全警示教育等培训，上岗前确保考核合格，并按照采购人要求定期提供相关考核情况。 落实安全管控要求。中标厂商、供应商应加强源代码安全管理，开发环境的可信可控，使用第三方组件必须执行测试和升级加固，确保税务供应链安全。 10. 知识转移要求 投标人需将系统的源码及分析说明、底层架构设计、需求分析文档、设计开发理念、部署实施步骤、项目应用软件开发技术和经验、运维规划、环境保障、质量保障等知识和技能，通过培训和文档等形式，转移给采购人。 11. 知识产权要求 采购人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、修改权。 除本项目工作所需外，未经采购人书面同意，投标人不得擅自使用、复制采购人的商标、标志、数据信息、文档及其他资料。 投标人应保证在本项目中所有预装和为本项目安装的软件为在中国境内具有合法版权或使用权的正版软件，且无质量瑕疵。
--	--

		投标人应保证所提供的产品及服务不侵犯第三方知识产权，否则，由此给采购人造成的损失由投标人来承担
注：以上商务要求须完全满足，不允许负偏离，否则视为无效响应。		