

报名二维码



项目采购需求

一、项目概述

该项目服务期1年。计划采购100名运维服务人员，其中包括66位驻场运维人员服务，34位技术热线人员热线支持服务，采购离境退税远程运维服务。驻场运维人员负责核心征管等系统运维服务，技术热线客服接听纳税人关于电子税务局等技术热线咨询，离境退税远程运维服务负责离境退税系统支持服务。

核心征管等系统所涵盖系统如下：核心征管系统、社保费征收子系统、出口退税整合子功能、集成工作平台、增值税发票电子底账系统、财税库银横向联网电子缴税系统、外部信息交换系统、决策一包系统、社保费信息共享平台系统、社保费税银子系统、内控监督平台、电子档案管理系统、实名办税系统、决策二包、个人税收管理系统、特殊单位个税专门系统、自然人电子税务局、社保费管理子系统、电子发票服务平台、统一身份管理平台、征纳互动、税智撑、多云运维管理平台、税务区块链基础平台、新会统核算、税务地理信息应用系统、乐企、全国统一规范电子税务局、慧办平台、电子税务局特色功能系统、电子公文系统（含政务微信、新终端360浏览器等）、执法公示系统、车船税联网征收系统、密码服务组件、税务数字证书系统、网站系统、双向安全交换系统、增值税发票税

控系统、短信管理系统、叫号机管理系统、金税工程运维服务管理平台、大数据应用平台、存量房交易计税价格评估系统、金三应用安全支撑平台、电子印章、版式文件、自助办税系统等，还包含在此项目周期内部署上线完成且过免费运维期的新上统推系统。

运维主要工作内容包括应用系统日常维护、系统运行环境维护、后台数据调整服务、数据查询服务、外围调用接口服务、系统升级、巡检、系统间联调、培训、承担的其他工作等，按采购人要求为需求处室实施数据管理服务、数据应用服务等提供技术支持。及时出具各类监控分析报告等文档，接受采购人指定的应急工作。运维范围不仅限于现有系统功能，还包括运维期内新增加的系统功能。

常驻运维人员按照青岛市税务局《外部技术支持人员管理规范》进行管理。

二、项目要求

★该项目服务期1年。计划采购100名运维服务人员，其中包括66位驻场运维人员服务，34位技术热线人员热线支持服务，采购离境退税远程运维服务。驻场运维人员负责核心征管系统、社保费征收子系统、出口退税整合子功能、集成工作平台、增值税发票电子底账系统、财税库银横向联网电子缴税系统、外部信息交换系统、决策一包系统、社保费信息共享平台系统、社保费税银子系统、内控监督平台、电子档案管理系统、实名办税系统、决策二包、个人税收管理系统、特殊单位个税专门系统、自然人电子税务局、社保费管理子系统、电子发票服务平台、统一身份管理平台、征纳互动、税智撑、多云运维管理平台、税务区块链基础平台、新会统核算、税务地理信息应用系统、乐企、全国统一规范电子税务局、慧办平台、电子税务局特色功能系统、电子公文系统（含政务微信、新终端360浏览器等）、执法公示系统、车船税联网征收系统、密码服务组件、税务数字证书系统、网站系统、双向安全交换系统、增值税发票税控系统、短信管理系统、叫号机管理系统、金税工程运维服务管理平台、大数据应用平台、存量房交易计税价格评估系统、金三应用安全支撑平台、电子印章、版式文件、自助办税系统等，还包含在此项目周期内部署上线完成且过免费运维期的新上统推系统运维服务，技术热线客服接听纳税人关于电子税务局等技术热线咨询，离境退税远程运维服务负责离境退税系统远程运维。

常驻运维人员按照青岛市税务局《外部技术支持人员管理规范》进行管理。

(一) 驻场运维服务总体要求

#1. 运维人员按照青岛市税务局的要求，参与相关系统后台运维支持服务。

#2. 运维人员每天对各应用系统的运行进行监控，对授权范围内的故障及时进行排除，对于授权范围外的故障及时向相关主管人员报告；每天应记录系统运行日志。

#3. 定期对系统进行优化，保证系统运行性能。

#4. 做好应用软件、运行数据的备份工作。

#5. 对系统故障或程序错误造成的数据错误，在授权范围内进行数据调整。

#6. 对于收集到的系统运行问题，负责给予答复和处理解决。

#7. 运维单位须保证派出人员能胜任运维工作，具有应用系统的运维经验，且要保证运维人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备。如运维单位派出人员的合同到期或申请离职，投标人必须提前一个月通知青岛市税务局，并立即从技术支持单位后备人员库中经考核后，选择合格人员进行工作熟悉和交接，确保正常工作不受影响，如果因技术支持单位无法保证人员的连续性所造成的全部损失由技术支持单位承担，并从费用中扣除。

#8. 对于运维单位运维的系统，在不影响日常运维工作的情况下，对系统应用中发现的问题或完善，按照采购人要求，对于相关功能进行优化完善。

#9. 运维人员应按照青岛市税务局要求，完成相关运维系统的数据应用服务和数据管理工作。

★10. 根据青岛市税务局运维工作要求和统一部署，采购人可以动态调整运维人员工作内容，调减运维人员数量及对应的运维经费，采购人提前告知运维单位调整计划。

#11. 运维单位须严格按照青岛市税务局相关要求落实供应链安全管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等，落实情况作为项目验收的检查内容。

#12. 中标人任命一名项目经理负责统一协调本项目涉及系统各项工作，采购人无协调任何厂商的义务。

★13. 运维人员不得担任采购人辖区内纳税人法定代表人、财务负责人、办税人员、开票人、购票人、股东等可能影响公正公平或网络数据安全的职务。

★14. 投标人为联合体形式的，联合体各方应共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任。联合体内部应在投标前书面协议明确各方承担的具体工作，责任和风险分担方式并确定一个该联合体的牵头方。采购人可以要求联合体的任何一方履行全部合同义务，联合体各方不得以内部协议对抗采购人。联合体应成立统一的管理机构，任命一名项目经理负责统一协调本项目涉及系统各项工作，采购人无协调联合体内各方的义务。在项目各阶段验收合格后，由联合体牵头方向采购人开具发票，采购人的合同款项支付至联合体牵头方账户，牵头方再按协议向各成员方分配合同款项。

（二）驻场运维服务具体运维要求

本运维项目中，应承担的工作主要包含以下十一类：应用系统日常维护、系统运行环境维护等，运维事件处理统一通过使用多云运维管理平台和自然人电子税务局税务端进行流转和处理。

1. 应用系统日常维护

应用系统的日常维护主要是保障各系统正常运行而必须要做的日常保障性工作，如针对用户问题的解答、数据的日常维护、工作流配置等系统维护以及上述系统涉及的总局统推上线外围接口等。定期提交运维报告，内容包括应用系统的问题汇总、程序发布、数据修改、常见问题等内容。

#（1）应用系统及外围接口范围

核心征管系统、社保费征收子系统、出口退税整合子功能、房产交易功能、集成工作平台、电子底账等系统、财税库银横向联网电子缴税系统、外部信息交换系统、决策一包系统、会计核算系统、社保费信息共享平台系统、社保费税银子系统、内控监督平台、税收电子档案管理功能、实名办税功能、决策二包（风险管理系统、跨区域税收风险管理协作系统、企业信用管理系统、涉税专业服务信用评价管理系统、企业所得税汇缴、预缴政策风险提示服务、稽查双随机系统、税务稽查指挥管理应用系统、增值税发票风险全链条快反监管系统、征管质量5C 监控评价系统、出口退税风控系统、土地增值税清算申报质量预评估系统，留抵退税风险防控系统）、个人税收管理系统、特殊单位个税专门系统、自然人电子税务局（包括自然人电子税务局税务端、自然人电子税务局扣缴端、自然人电子税务局 WEB 端、自然人电子税务局 APP 端、自然人税收管控平台汇算清缴辅

助功能)、社保费管理子系统、电子发票服务平台、统一身份管理平台、征纳互动、税智撑、多云运维管理平台、新会统核算、税务地理信息应用系统、乐企、全国统一规范电子税务局、慧办平台、税费业务场景+税务区块链基础平台等以及在此项目周期内部署上线完成且过免费运维期的新上系统的日常运行维护,以及与其他本地特色软件对接联调和开发测试的技术支持。

(2) 应用系统问题解答和处理

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

①操作类问题:

操作人员对应用系统上述业务的基本操作和业务流程操作不熟悉,造成业务处理无法正常进行时,针对这些问题,运维支持人员将通过电话指导操作人员完成操作。针对有共性的问题应该进行提炼和总结,并维护到知识库中或者作为下次培训时的讲解内容。

②程序类问题:

运维人员接收到问题,确认是程序错误后,应向用户给出临时解决办法,同时记录问题后,如果是本地个性化开发程序问题,由本地开发人员进行程序修改,如果是总局统推版本程序问题,由本地运维人员向二线团队报备进行程序修改,反馈解决方案和解决时限,并跟踪问题处理情况。

③数据修改类问题

日常运维过程中,如出现需要对系统后台数据进行修改或调整的情况。应遵循市局相应的流程进行审批,然后由采购人的工作人员或运维人员执行修改操作。

④数据应用类问题

基于工作需要,需要对系统数据进行分析统计、数据质量等数据应用,当这些需求通过应用系统当前功能无法实现时,应由运维人员根据采购人要求完成。

(3) 版本升级

根据采购人要求，能够在规定的时间内提供系统版本升级说明，并及时完成系统版本及补丁的升级工作。系统升级应先在预生产环境升级，经测试通过后再在生产环境升级，并按照采购人时间进度要求进行升级，并做好升级失败的预案，可回退至原状态。

(4) 系统配置维护

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

2. 系统运行环境维护

(1) 系统环境范围

包括本合同期内已有及新上线并通过验收的系统相关的系统环境。

(2) 日常维护工作内容

包括系统环境的日常监控、问题处理等维护工作。

①主机基础环境日常维护

主机监控指标（CPU 利用率、内存使用率、存储使用等）及正常范围；

维护人员每日对主机进行定时采样并记录；

当维护人员发现可能影响系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《维护申请》，说明维护原因、影响范围，由采购人负责协调主机设备的优化和调整维护；

在每月征期前应对主机基础环境进行专门的可用性检查，保证征期内主机基础环境的正常和稳定；

支持对 OSB、多云运维管理平台等的监控。

②数据库平台日常维护

每日对影响应用系统的数据库各部分（实例状况、日志、表空间、文件空间、监听）进行检查，并记录检查情况；

每日收集反映数据库运行情况的数据，监控数据库运行效率；

当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人。如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，尽量在不影响系统正常运行的情况下调整数

数据库，保证系统稳定运行；

OGG 数据库复制、复制及时升级、增加复制链路、日常监控等工作，包括向查询分发库、外围软件、总局统推、本地特色软件等数据库复制。保障在系统运行过程中导致的数据库 OGG 延迟情况，并且保障在版本升级过程中的 OGG 同步维护操作；数据库的安装、升级等其他日常性维护工作。

③中间件平台日常维护

每日通过系统工具监控中间件运行情况（主要监控连接数、请求等待队列的百分比、活动线程百分比等）；

当发现可能影响应用系统运行的征兆时，应及时通知采购人运维负责人；如需停机维护，由运维人员提交《停机申请》，说明维护原因、影响范围、工作计划，经采购人运维负责人同意后，应尽量在不影响系统正常运行的情况下调整中间件，保证系统的稳定运行；中间件的安装、升级等其他日常性维护工作。

④应用系统数据综合应用

数据分发和上报总局数据；

为了满足市局和各区县对数据利用的需要，核心征管系统建立了数据的返还和上报数据到总局的机制。运维人员应保证该机制的稳定运行。定期检查该机制的运行情况，如果发生了问题应及时解决；

数据分析利用技术支持；

业务部门基于工作需要，对系统数据进行统计分析和数据质量管理等数据应用工作，当这些工作通过应用系统或综合查询系统无法实现时，运维人员应提供技术支持，协助采购人需求部门完成相关工作。

#（3）系统故障处理

当应用系统出现程序错误或运行环境故障时，运维人员应在第一时间做出响应，并立即启动相应的处理流程，通知采购人运维负责人，详细描述故障现象和可能的发生原因以及建议的解决办法，首先保证系统能在最短的时间内恢复基本运行。属于硬件发生故障、系统软件本身问题等原因的，由采购人协助共同分析解决。故障解决之后，3 个工作日之内运维人员应编制《事故处理报告》，提交采购人相关人员，确认文档接收。《故障处理报告》中需要包含的内容有：

①故障描述；

②故障产生的原因；

③故障的解决办法；

④在以后日常维护工作中应该采取的措施等；

投标人应确保对每一次故障所提交的《故障处理报告》，对所涉及到的故障描述清晰、原因明确、解决办法切实合理。故障判断时，涉及到第三方故障原因的，投标人应通过采购人协调第三方公司，以便明确原因、避免故障的重复发生。

投标人应严格控制重复故障的发生频率，原则上不允许出现可控的重大故障的重复。

#（4）系统定期健康检查

投标人应组织相关的技术专家组定期对系统运行环境进行健康检查，并形成健康检查报告。投标人需严格按照采购人健康检查时间要求、健康检查结果上报要求执行。

#（5）按时出具各类报告

按照采购人要求及时出具日报、月报、季报等各类报告。

3. 数据管理服务和后台数据调整服务

#（1）汇聚区数据管理

开展汇聚区数据管理工作，确保总省数据库表、数据标准的一致性。

#（2）数据链路管理

组织开展数据链路日常监控、维护和管理工作，及时发现并解决省省链路问题，及时发现并上报总省链路问题，跟踪问题处理进度，确保数据源端、目标端传输高效、结果一致。

#（3）数据加工任务管理

做好省局数据加工任务日常监控与维护工作，及时分析数据加工任务异常对业务的影响并及时通报。

#（4）数据质量管理

配合数据管理部门和业务部门充分应用数据运营治理相关功能，开展数据对账和异常数据扫描，提升数据质量。

#（5）后台数据调整服务

按照采购人要求，在确保数据安全的前提下，协助采购人开展后台数据调

整工作。

#4. 数据查询服务

按照采购人要求，在确保数据安全的前提下，协助采购人开展后台查询服务。

#5. 系统联调服务

按照采购人要求，负责本项目涉及系统间的集成联调，协助其他系统的开发建设单位实施与本项目系统集成联调，确保系统间正常运转。

#6. 涉税地理信息数据加工服务

根据业务处室的要求，对涉税地理信息数据进行加工处理，并通过标准化技术手段将数据成果接入“税即视”，承担“税即视”地理信息生态维护、税务地理信息数据更新发布、地理信息共享数据接入、地理信息技术支持及联调、图层加工处理、土地等级配置等服务。

#7. 科学配置运维岗位

投标人需根据本项目的运维工作内容设置运维岗位，依据岗位分配运维人员，可以一人多岗，不可以一岗多人。合同签订一个月内提供岗位功能与人员对应表。

#8. 运维资产管理

投标人根据本项目的运维工作内容建立运维资产台账，包括但不限于 IP、端口、服务协议、账号、资产名称等。按照采购人要求定期更新资产台账。

#9. 云平台租户管理

按照采购人要求实施租户端相关产品的配置，包括但不限于防火墙、WAF 等。

#10. 培训服务

对采购人相关人员进行必要的培训，具体包括：在日常工作当中，负责对采购人相关人员做口头的知识传授工作，对处理问题的方法进行日常辅导，问题包括应用系统的工作原理和数据逻辑关系及数据库、主机、中间件等的操作问题。

每次应用系统进行大的升级后，根据需要进行针对性的培训。

采购人可以根据工作需要，提出与应用系统相关的系统问题专题讨论，由投标人收集并汇集资料，提供采购人相关人员参阅，以提高采购人相关人员工作

技能。

根据采购人的培训需要，对采购人相关业务和技术维护人员服务期内进行不少于8次专场培训，收集采购人相关人员对涉及应用系统的培训需求，与采购人现场维护人员协商培训计划，编制培训讲稿，完成对采购人相关人员的培训工作。

对所运维的业务系统的技术资料、维护脚本、配置规则等积极向青岛市税务局进行培训和技术转移。

11. 其他工作内容

本项目投标人作为采购人的运维商，除做好前述的工作之外，还应协助采购人做好以下工作：

#（1）协助采购人制定各类运维规章制度。

#（2）协助采购人制定相关信息系统运维规程，根据相关系统升级和功能变更情况，及时做好运维规程的修订工作。

#（3）定期检查各制度的执行和落实情况，并提出改进意见，保障各项制度的有效落实。

#（4）配合做好本地特色软件接口开发联调对接、结果数据比对分析等相关衔接工作，并积极配合做好总局交办的测试等工作。当总局新建系统或本地特色软件系统与运维系统业务交互存在问题时，投标人现场接口运维人员应及时配合第三方软件公司进行问题分析和定位，对确定是系统接口的问题应及时解决。

#（5）建立运维知识库。对运维问题、解决方法等进行记录，并按照知识库标准及时维护到知识库中。

#（6）保障预生产环境数据及时更新。原则上每个月根据采购人要求进行一次数据同步，如采购人有特殊要求需要同步数据，应在1个工作日内配合完成数据同步，并支持对历史数据迁移和修正。

#（7）投标人能够根据采购人工作需求，针对问题配合做好研究分析工作。

#（8）运维期内按照采购人要求提供新上系统运维工作。

#（9）运维期内按照采购人要求定期整理运维问题处理集锦和培训资料。

（三）技术热线支持服务要求

#1. 热线客服工作场地和热线信息系统由中标人自行提供和保障，中标人须

保障热线场地安全性和热线信息系统畅通性。

#2. 按照青岛市税务局的要求，遵守技术热线管理办法，参与电子税务局系统和电子税务局 app 等技术热线支持服务工作。

#3. 热线呼叫中心设备和系统可扩展，运行稳定，最高支持不少于 40 个坐席。

#4. 中标人须保障热线客服人员数量稳定，热线坐席数量不得低于 34 个；每月征期最后高峰期根据热线接听情况需增加临时热线坐席。

#5. 热线客服承接的热线内容：纳税人在电子税务局（含社保费统模式、数电票、电子税务局 app 等）系统使用过程中遇到的问题。热线客服承接内容由青岛市税务局信息中心统一安排，具体人员的日常工作纪律由中标人负责。

#6. 中标人须保证热线客服能胜任热线运维工作，熟悉相关系统的运维经验，且要保证热线客服人员的稳定性和连续性，并提前做好人力储备。如中标人派出人员的合同到期或申请离职，中标人必须提前一个月通知青岛市税务局，并立即从技术支持单位后备人员库中经考核后，选择合格人员进行工作熟悉和交接，确保正常工作不受影响，如果因中标人无法保证人员的连续性所造成的全部损失由中标人承担，并从费用中扣除。

#7. 按照采购人要求，做好技术热线支持加班工作。

#8. 中标人负责派出人员的工资及其他薪酬（含加班费）、保险等。

#9. 按照采购人要求，及时出具纳税人咨询高频问题的报告。

#10. 热线客服人员不得担任采购人辖区内纳税人法定代表人、财务负责人、办税人员、开票人、购票人、股东等可能影响公正公平或网络数据安全的职务。

（四）离境退税远程运维服务

#负责青岛市 86 家退税商店，3 个海关网点，1 个代理机构网点等远程运维服务。

三、驻场运维人员要求

（一）★投标人需在签订合同三个月内将运维人员相关资料交由采购人处备案。（提供承诺函）

#必须具有全日制专科及以上学历，熟悉所支持的系统的功能和相关开发运维。其中本科及以上学历必须保证占到运维人员的 50%以上。运维人员应当是投

标人的正式人员,或者是与运维单位签订1年以上劳动合同且实际工作满1年的人员,常驻外包运维人员应当为技术骨干。

#(二) 必须保证至少40名运维人员具有1年及以上信息系统运维工作经验。(投标单位出具承诺函)

#(三) 必须保证至少30名技术人员能胜任各类操作系统、应用中间件、数据库、数据复制、任务定制、数据库备份、OSB、接口衔接、信创云平台等运维工作。(投标单位出具承诺函)

#(四) 所有运维人员必须承诺专职在青岛市税务局现场从事运维工作,严格按照青岛市税务局网络与数据安全要求从事数据处理和运维工作,统一归青岛市税务局信息中心管理,不得擅自从事其它工作及非授权工作。(投标单位出具承诺函)

#(五) 所有运维人员承诺遵守青岛市税务局网络安全、数据安全、运维安全等要求,接受青岛市税务局的监控管理、安全管理,按照青岛市税务局应用系统外部运维人员日常管理规程的要求从事运维工作。(投标单位出具承诺函)

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

#(七) 运维人员在派驻青岛市税务局工作期间必须接受青岛市税务局的管理,遵守青岛市税务局的各项规章制度,特别是出勤、着装、安全等管理规定。

#(八) 运维人员确定后,不得随意更换。如遇特殊情况,需公司提交申请,报采购人实施单位运维负责人同意,新老运维人员并行工作一月以上,完成工作交接,通过试用考核后,方可更换。

#(九) 派出人员的人工费(含加班费)、交通费、管理费、税费及其他不可预见的费用均已包含在本项目服务中,采购人不再另行支付。

#(十) 因运维人员自身原因造成工作失误,给青岛市税务局造成损失的,运维单位应承担赔偿责任。

#(十一) 运维人员应严格遵守青岛市税务局的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备,内外网计算机严格隔离,严禁出现内网计算机违规外联情况,出现责任事故青岛市税务局有权追究投标人的责任。

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

#（十二）工作过程中，采购人对派出人员工作情况进行综合评价，若不合格，采购人有权提出更换派出人员；每次费用支付根据采购人对派出人员的工作情况进行综合评定后，结合实际工作人月，据实进行支付。

#（十三）按照采购人要求，运维人员按时考勤，不得迟到早退。如有事情必须跟系统责任人请假。运维人员单次休假超过五天或在大征期和重保期间休假，投标人需安排同等技术能力的人员承担其驻场运维工作，保障驻场人员总体数量不变。

#（十四）按照运维合同和采购人工作需要，参与包括但不限于节假日在内的各类加班和值班，征期应在规定时间点完成系统巡检。

四、技术热线支持服务人员要求

#（一）按照采购人要求，热线客服人员按时考勤，不得迟到早退。按照运维合同和采购人工作需要进行加班。

#（二）热线客服人员必须具备胜任热线服务支持工作岗位的资质、能力和水平，熟练掌握电子税务局系统和电子税务局 app 等相关知识，具备良好的口头表达能力和沟通技巧。

#（三）所有热线人员承诺按照采购人网络安全、数据安全、运维安全等要求从事热线支持工作，政治立场坚定，无犯罪记录，接受采购人的监控管理、安全管理。

★（四）根据青岛市税务局工作要求和统一部署，采购人可以动态调整或终止热线人员工作内容，调减热线人员数量及对应的服务经费，采购人提前告知服务单位调整或终止计划。

五、安全保密规定

#（一）投标人派出的人员应严格遵守青岛市税务局的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备，内外网计算机严格隔离，严禁出现内网计算机违规外联情况，出现责任事故青岛市税务局有权追究投标人的责任。

#（二）投标人确保所提供软件的产品质量（包括稳定性、安全性），因投标人软件的质量问题造成青岛市税务局或纳税人损失的，投标人应承担赔偿责任。

#（三）投标人派驻青岛市税务局的人员必须与投标人签订正式劳动合同和信息系统安全保密协议。

#（四）投标人所提供的工作人员的工作成果归青岛市税务局所有，投标人在未征得青岛市税务局书面同意的前提上，不得将技术资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容，青岛市税务局将保留追究投标人法律责任的权利。

#（五）在服务时间内，投标人派出人员应随时监控系统运行状态，做好事件记录，定期出具系统运行报告。出现系统故障应及时处置，遇到影响范围较大的事件或需要调整相关系统参数的问题，应立即通知系统管理员，共同确定解决方案，派出人员不得自行处理。投标人所开发的软件本身如果出现故障，应确保在 0.5 个工作日内排除。在服务时间以外，如果出现突发故障，系统管理员可通知投标人派出人员到现场排除故障，技术人员应及时到场。

六、考核要求

#投标人合同期内，应接受采购人的定期考核，并承诺接受采购人考核要求，对采购人各项考核要求及时满足响应，按照采购人考核要求制定相关规章制度。按税务总局投标人运维服务管理评价工作要求，采购人将按季度将投标人考核情况上报税务总局。附考核工作内容如下：

分类	序号	项目	项目描述
资源 配备	1	人员到位情况	运维厂商应根据采购人要求，按照合同约定配备管理、业务和技术人员数量。
	2	人员素质情况	运维厂商应按照合同约定配备管理、技术人员，其能力和持证情况应采购人的具体要求。
	3	工作衔接情况	人员发生变动后，新人能应能胜任该岗位工作，工作交接不能影响正常运维工作。
工作 质效	4	运维处理时效	运行维护项目应按照采购人规定的运维时效完成。
	5	检查频次要求	巡检值守服务应按照规定频次完成。
	6	问题处理	应按采购人要求时间、问题内容进行问题处

			理。
	7	版本质量	应保证系统版本质量。
	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应按采购人要求完成。
	9	应急情况处置	出现紧急情况时，应按采购人应急情况方案完成处置。
	10	报告制度	应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。
	11	系统运行故障率	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比例应控制在采购人要求范围之内。
信息安全	12	系统安全漏洞	由采购人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采购人报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。
	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相应的制约或控制制度。
	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，应按规范执行。
	15	安全培训	运维厂商人员应对在岗人员进行了安全培训。
	16	安全协议	运维厂商人员应与采购人签订了安全保密协议。
	17	信息安全事故	应按规范进行运维，并将运维工作相关的信息安全事故控制在安全范围内。
沟通交流	18	培训指导	运维厂商应按照需求进行相关培训，业务、技术指导。
	19	投诉举报	运维厂商应按规范执行运维，避免收到来自纳税人或者采购人的投诉举报。

	20	主动作为	对于工作任务应主动完成。
	21	交流渠道	应保证运维厂商人员的通讯工具畅通性和微信群交流渠道。
服务质量	22	基本服务项目	运维人员应挂牌上岗、礼貌用于、环境卫生、仪表得体。
	23	建立工作制度	运维厂商应建立完善的管理、业务、沟通等工作制度。
	24	工作制度执行	运维厂商应对各项工作制度进行实际落实。
	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。

七、服务质量管控

#（一）对于因投标人责任造成业务系统中断业务一小时以上、或造成 3%以上的系统数据错误或造成 3%以上的纳税人无法正常使用系统的，发生一次即则扣除投标人合同份额的 1%（若中标人为联合体，则扣除所造成事故的公司所占合同份额的 1%）。

#（二）运维人员根据运维合同和项目责任人的工作要求，做好所负责系统的日常运维工作，保障系统的正常运行。对于因投标人责任造成系统故障、数据错误、纳税人投诉、业务人员投诉等，在合同金额的 1%内视情况扣除（若中标人为联合体，在造成事故的公司所占合同份额的 1%内视情况扣除）；造成被总局或市局批评、扣分等恶劣影响的，在合同金额的 3%内视情况扣除（若中标人为联合体，在造成事故的公司所占合同份额的 3%内视情况扣除）。

#（三）通过多云运维管理平台和自然人电子税务局税务端受理问题，从问题流转到投标人开始计算。超期问题数量每超过全部问题的 3%，在合同金额的 1%内视情况扣除（若中标人为联合体，在造成事故的公司所占合同份额的 1%内视情况扣除）。

#（四）运维人员的日常工作管理和工作纪律管理由采购人统一管理，运维人员所在单位协助做好运维人员的工作纪律管理和工作质量监督，对不合格的运维人员按照采购人要求在一个月调整到位，否则按照每天 20%人月费用从支付

费用中扣除。运维人员按工作时间要求考勤，按照运维合同和采购人工作需要进行加班，参与包括节假日在内的各类加班和值班，未请假或请假不批准等违反工作时间要求的按次按照每天 5%人月费用从支付费用中扣除。

#（五）运维人员需按照合同规定按时提交各类运维报告，未按时提交的，每人次扣除本年服务费用 0.05 万元。

#（六）投标人保证所提供服务的稳定性和连续性，提前做好人力储备。运维人员确定后，不得随意更换。如投标人派出人员的合同到期或申请离职，投标人提前一个月通知采购人，并提交书面申请，报采购人实施单位系统负责人审批，并立即从公司后备人员库中经考核后选择合格人员进行工作熟悉和交接，新老运维人员并行工作一月以上，完成工作交接，通过试用考核后，确保正常工作不受影响，方可更换。如果因投标人无法保证人员的连续性所造成的全部损失由投标人承担，并按照合同扣除对应的服务费用。

#（七）未能按照故障响应时间要求完成故障处理的，按次扣除投标人合同份额的 1%（若中标人为联合体，则扣除所造成事故的公司所占合同份额的 1%）。

#（八）投标人确保所提供软件的产品质量（包括稳定性、安全性），因投标人软件的质量问题造成采购人或纳税人损失的，投标人应承担赔偿责任。所需运维的系统发生重大变更的，采购人有权终止合同。

#（九）因运维人员自身原因造成工作失误给采购人造成损失的，投标人应承担赔偿责任。

★（十）投标人违反采购人运维人员管理规定或因投标人原因造成采购人损失的，采购人通过税务总局投标人运维评价系统进行扣分处理。

#（十一）操作类问题现场及时答复。数据修改类问题应在 3 个工作日内完成。查询口径、表样规格、数据源、数据质量等程序问题，一线工作人员能够处理的，应在 2 个工作日内处理完毕；提交二线工作人员解决的，应在 5 个工作日内处理完毕。以上问题如因特殊原因不能在规定日期处理完毕，需明确处理完成时限和处理方案，并经采购人同意方可延期。

八、项目过程资产成果要求

#投标人在项目完成后提供该项目所有相关过程资产，提供的过程资产包括但不限于本节“1. 阶段产出物”、“2. 最终交付物”所列的产出物。采购人将定期

对文档产出物的质量进行评价，并纳入考核。

#（一）阶段产出物

下表列出了在本项目实施阶段中各系统运维服务的主要产出物：

产出阶段	产出物名称	主要内容
运维服务	《健康检查报告》	每次健康检查工作结束后提供《健康检查报告》。
	《故障处理报告》	针对基础设施和应用系统故障出具《故障处理报告》。
	《运维工作月报告》	每月由现场支持人员提交本月的工作总结
	《运维工作年度报告》	每年由现场支持人员提交本年的工作总结
	《运维过程文档》	运维过程中产出的所有采购人规定的其他文档等。

#（二）最终交付物

下表列出了在本项目实施中的主要交付物：

文档名称	介质	产生阶段	备注
健康检查分析报告	电子	运维服务	对每次健康检查工作的总结。
故障处理分析报告	电子	运维服务	针对发生的故障进行分析和解决的报告。
运维工作月报告	电子	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。包含驻场运维服务和热线支持服务相关文档。
运维工作年度报告	电子	运维服务	对每年的运维情况进行收集、整理与分析的文档。包含驻场运维服务和热线支持服务相关文档。
运维过程文档	电子	运维服务	运维过程中产出的所有采购人规定的其他文档等。包含驻场运维服务和热线支持服务相关文档。

★九、廉政要求

为进一步落实全面从严治党要求，构建亲清新型政商关系，加强税务信息化项目建设过程中的党风廉政建设和反腐败工作，确保项目建设规范、廉洁推进，

投标人在参与税务部门信息化项目工作过程中，需严格遵守法律法规、规范履行合同，积极协助税务部门开展廉政风险防控工作。请严格遵守并落实如下要求：

1. 积极发挥廉政风险防控正向作用。投标人有义务配合税务部门在信息化项目工作中加强廉政风险防控，执行有关措施。

2. 健全廉政风险防控机制。投标人有责任在项目管理机制中健全内部廉政防控措施，包括但不限于：对参与本项目的员工提出廉洁行为规范；指定专人对项目实施各环节进行廉政监督；在项目验收过程中提交本项目廉政情况报告等。

3. 杜绝违纪违法行为。投标人及相关项目人员必须严格遵守党纪国法，坚守职业道德，杜绝任何形式的利益输送、权力寻租等违纪违法行为，对甲方工作人员不得实施以下行为：

3.1 以各种形式和名义提供礼品、礼金、电子红包、支付凭证、商业预付卡、名贵特产、有价证券、股权、其他金融产品等财物。

3.2 以各种形式和名义提供宴请、旅游、健身、娱乐、私人会所等活动安排；代付加班餐费、打车费等。

3.3 以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。

3.4 借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。

3.5 以无偿、象征性地收取费用等方式提供家政、司机等服务劳务。

3.6 其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。

4. 信守承诺。投标人应承诺在项目实施过程中，严格遵守国家法律法规合法、诚信经营，杜绝商业贿赂、规范经营活动、公开透明合作、严格内部管理，并签订《税务信息化项目服务商廉洁承诺书》提交甲方负责项目实施的单位。

5. 自觉接受监管。投标人有义务配合税务机关的正常业务监管以及纪检监察、外部审计、督察内审等监督机构对税务信息化项目全过程的监督检查工作，如实提供相关资料和信息，不得隐瞒、篡改或销毁与项目建设有关的文件、数据等资料。

6. 举报和反馈意见。项目执行过程中，投标人有权举报、反馈甲方索贿受贿、吃拿卡要、违反中央八项规定精神等违纪违法行为。项目验收前，应填写《税务信息化项目服务商廉政反馈书》，提交甲方税务机关网络安全和信息化领导小组办公室。

7. 投标人在中标（成交）后需签署《税务信息化项目服务商廉洁承诺书》，并提交至甲方项目实施单位。

8. 信息化项目终验前，投标人需向甲方税务机关网络安全和信息化领导小组办公室提交《税务信息化项目服务商廉政反馈书》。

9. 《税务信息化服务商廉洁承诺书》（模版）

税务信息化服务商廉洁承诺书

为深入贯彻落实党中央关于全面从严治党的决策部署，进一步加强税务信息化项目合作中的廉政建设，防范廉政风险发生，确保项目公开、公平、公正推进，我司郑重承诺如下：

一、合法合规经营。严格遵守国家法律法规及税务部门的相关规定，坚持廉洁从业、诚信经营的原则。在合作过程中不得以任何形式进行利益输送，维护良好的政商关系。

二、杜绝商业贿赂。加强内部管理，我司及我司员工均不对甲方工作人员实施以下行为：

（一）以各种形式和名义提供礼品、礼金、电子红包、支付凭证、商业预付卡、名贵特产、有价证券、股权、其他金融产品等财物。

（二）以各种形式和名义提供宴请、旅游、健身、娱乐、私人会所等活动安排；代付加班餐费、打车费等。

（三）以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。

（四）借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。

（五）以无偿、象征性地收取费用等方式提供家政、司机等服务劳务。

（六）其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。

三、规范经营活动。严格按照合同约定履行义务，保证项目质量，按时完成建设任务；在合作过程中不得以任何借口拖延工期、虚报成本或谋取私利。

四、公开透明合作。我司承诺在项目实施过程中保持公开透明，主动接受税务部门及纪检监察机构的全程监督，并积极配合任何有关廉洁从业的调查工作。

五、严格内部管理。加强企业内部廉洁教育，确保员工知晓并遵守相关法律法规及廉洁要求；加强项目实施全过程廉洁监督；对于违反廉洁承诺的员工，将严肃处理，并承担相应责任。

六、积极参与监督。在税务信息化项目实施过程中，如发现任何违纪违法行为，将如实反馈问题和意见。

承诺单位（盖章）：_____

法定代表人或授权代表签字：_____

日期：XX 年 XX 月 XX 日

10. 税务信息化廉政情况反馈书

税务信息化廉政情况反馈书

项目基本情况	
项目名称（编号）	XXX 税务信息化项目 项目编号
服务商名称	XXX 公司
联系人及电话	联系人： 职务： 电话：
项目情况概述	
廉洁承诺履行情况	
反馈项	反馈内容
杜绝商业贿赂	向税务工作人员及其家属赠送礼品、礼金或提供任何形式的宴请、娱乐活动情况。
规范经营活动	按照合同要求，按时完成各阶段任务，确保项目质量和进度情况。
公开透明合作	在项目实施过程中保持信息公开透明，主动接受相关部门的监督和检查情况。
税务人员履职期间廉政情况	
税务人员履职过程 存在违纪违规行为	否
	是（说明具体情况）

提交单位（盖章）：XXX 公司

法定代表人或授权代表签字：_____

日期：XX 年 XX 月 XX 日

备注：各单位可结合自身工作实际予以细化补充。

十、商务条件

（一）服务的地点：采购人指定地点。

★（二）合同履约期限：自合同签订之日起一年。

（三）付款方式：本项目分两次付款。

第一次支付：服务期至 2026 年 10 月底，经期中验收，验收合格中标人提供合格发票后，10 个工作日内支付合同金额的 40%；

第二次支付：合同执行完毕，经最终验收，验收合格中标人提供合格发票后，10 个工作日内支付剩余合同金额。

验收过程中，出现中标人未到达服务标准的，按照合同约定扣除后，支付剩余金额。

（四）验收原则与程序

1. 按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）要求、采购人按照招标文件要求、中标人投标文件及承诺、本项目合同约定标准，以及采购人有关项目管理办法和项目验收标准进行验收。

2. 本项目验收共计分为 2 次。

第 1 次验收：中标人需提供项目执行过程材料，由采购人对项目实施情况进行评估，并出具“验收报告”；

第 2 次验收：中标人需提供项目执行过程材料，由采购人对项目实施情况进行评估，并出具“验收报告”。

3. 采购人根据“验收报告”中的“是否同意验收合格”和“建议支付金额”意见履行付款手续。

（五）履约保证金：不要求提供。

注：★为实质性条款，投标人必须做出响应，如未响应为无效投标。