**项目采购需求**

## 第六章　项目采购需求

### 第一节 项目概述

#### 一、项目简介

1.项目背景

金税工程是经国务院批准的国家级电子政务工程，是国家电子政务“十二金”工程之一，是税收管理信息系统工程的总称。自1994年开始，历经金税一期、金税二期、金税三期工程建设，为我税务收工作取得巨大成就和不断进步作出了重要的贡献。根据国家税务总局的统一部署安排，国家税务总局深圳市税务局作为全税务务系统第五批金税三期优化版上线单位，于2015年5月份正式启动金税三期工程建设工作，并于2016年10月份正式上线金税三期系统。

根据国家税务总局的统一部署安排，国家税务总局深圳市税务局在2018年9月份启动社会保险费征管职责划转工作，并于2019年1月份正式上线社保费征管信息系统（标准版）。

金税三期系统包括核心征管、个人税收管理、决策支持1包、决策支持2包、纳税服务、外部交换、应用集成平台等系统。其中核心征管系统是金税三期系统的重要组成部分，涵盖了各类具体核心税收业务管理功能。

社保费征管信息系统（标准版）包含社保费管理子系统、社保费征收子系统、应用集成平台、共享平台、税银子系统、税库银系统、决策支持1包等系统。其中社保费征收子系统及应用集成是社保费征管信息系统（标准版）重要组成部分，征收、退费以及行政处罚等环节功能均在该系统中，且集成各应用子系统于一体。

由于金税三期新建系统复杂度高，新建系统、特色软件系统之间衔接紧密，为确保深圳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，市局负责组建运维队伍，做好运维工作的组织管理，需要采购专业技术公司为金税三期核心征管系统、社保费征收子系统、和应用集成平台提供运行维护服务和常用的查询功能开发。

### 第二节 详细需求

## 一、实施要求

该运维项目承担人应成立国家税务总局深圳市税务局金税三期核心征管系统运维项目组，全面负责国家税务总局深圳市税务局金税三期核心征管系统的日常运维工作。

本运维项目中，应承担的工作主要包含以下三类：应用系统日常维护、培训、承担的其它工作。

## 二.项目工作要求

项目合同期内，中标人要严格遵守甲方的各项运维管理规章制度，做好数据保密和信息安全工作，严禁非法修改和“外泄数据”，因中标人工作人员人为造成数据和技术文档泄密的，中标人应承担全部责任。因工作失误造成重大故障损失的，或者对事故处理不当、不及时等造成税务损失的，中标人应承担全部责任。

# 1 组织机构

项目领导小组

税务方运维负责

项目经理

应用系统管理组

运行环境维护组

二线及三线支持人员

培训组

## 1.1★岗位设置

驻场总人数不少于27人，远程支持服务人员不少于8人。中标人派驻甲方现场的运维项目人员，需列明姓名、主要工作资历等，并详细说明拟承担的岗位、工作内容。各岗位人数设置、职责及要求如下：

## 1.1.1金税三期核心征管与应用总集成部分

需要采购运维服务人数为24人，其中驻场人数为18人，远程支持服务人员不少于6人.

1.1.1.1总集成运维岗：5人

职责：

（1）全面负责现场整个运维团队人员的管理，以及负责代表服务厂商与局方的沟通、协调、管理。制定现场运维实施计划、定期报告。负责将事件的解决方案文档化，并经审核确认后录入省局运维知识库负责在规定的时间内解决由金税工程运维服务管理平台分发的事件。

（2）对突发的运维事件进行及时响应，并协调解决。

1.1.1.2数据维护岗：5人

职责：

（1）可以通过登录用户实际环境，采用程序跟踪和调试等手段，解决一些表象不明、原因不定的问题。

（2）对于需要修改后台数据来处理的问题，经甲方应用系统管理组长同意后，在后台数据库进行相关数据处理。

（3）数据维护岗位人员须驻场实施工作。

能力：

（1）具有对应用系统程序进行跟踪和调试的能力。

（2）知识的归纳和总结能力。

（3）了解省局运维体系总体流程。

1.1.1.3业务运维岗：12人

职责：（1）对日常发生的常见问题进行分析并给出根本解决方法。

（2）负责全程跟踪事件的处理过程以确保在最短的时间内找到事件的解决方案。

（3）负责将没有解决方案的服务请求分发给各个后续环节。

能力：

（1）良好的电话沟通技巧。

（2）相关的系统使用及支持技能。

（3）熟悉应用系统的操作、业务运作流程，以及软件功能。

（4）能够搜索省局运维知识库完成相关的服务请求。

（5）熟悉事件管理和问题管理流程、了解市局运维体系总体流程。

1.1.1.4环境保障岗：2人

职责：

（1）对系统运行情况进行实时监控；

（2）负责日常系统版本升级及升级后系统健康检查；

（3）及时快速解决系统故障；

能力：

（1）良好的沟通技巧。

（2）精通网络、中间件、数据库等技术。

（3）熟悉应用系统的版本发布，软件升级流程。

（4）能够搜索省局运维知识库完成相关的服务请求。

## 1.1.2金税三期社保费标准版征收子系统部分

需要采购运维服务人数为8人，其中驻场人数为6人，远程支持服务人员不少于2人.

1.1.2.1总集成运维岗：3人

职责：

（1）全面负责现场整个运维团队人员的管理，以及负责代表服务厂商与局方的沟通、协调、管理。制定现场运维实施计划、定期报告。负责将事件的解决方案文档化，并经审核确认后录入省局运维知识库负责在规定的时间内解决由金税工程运维服务管理平台分发的事件。

（2）对突发的运维事件进行及时响应，并协调解决。

1.1.2.2数据维护岗：2人

职责：

（1）可以通过登录用户实际环境，采用程序跟踪和调试等手段，解决一些表象不明、原因不定的问题。

（2）对于需要修改后台数据来处理的问题，经甲方应用系统管理组长同意后，在后台数据库进行相关数据处理。

（3）数据维护岗位人员须驻场实施工作。

能力：

（1）具有对应用系统程序进行跟踪和调试的能力。

（2）知识的归纳和总结能力。

（3）了解省局运维体系总体流程。

1.1.2.3业务运维岗：2人

职责：（1）对日常发生的常见问题进行分析并给出根本解决方法。

（2）负责全程跟踪事件的处理过程以确保在最短的时间内找到事件的解决方案。

（3）负责将没有解决方案的服务请求分发给各个后续环节。

能力：

（1）良好的电话沟通技巧。

（2）相关的系统使用及支持技能。

（3）熟悉应用系统的操作、业务运作流程，以及软件功能。

（4）能够搜索省局运维知识库完成相关的服务请求。

（5）熟悉事件管理和问题管理流程、了解市局运维体系总体流程。

1.1.2.4环境保障岗：1人

职责：

（1）对系统运行情况进行实时监控；

（2）负责日常系统版本升级及升级后系统健康检查；

（3）及时快速解决系统故障；

能力：

（1）良好的沟通技巧。

（2）精通网络、中间件、数据库等技术。

（3）熟悉应用系统的版本发布，软件升级流程。

（4）能够搜索省局运维知识库完成相关的服务请求。

## 1.1.3金三核心征管系统数据个性服务应用建设部分

为货劳处开发查询统计功能以及提供现场服务人员3名。

1.1.3.1开发查询统计功能

要求：

使用金税三期核心征管数据为货劳处开发常用的查询功能，需要保证数据的准确性、以及数据完整性，并且将功能模块集成到金税三期中，实现单点登录集成、功能集成、界面集成。需在规定时间内完成功能开发，及时交付。

1.1.3.2现场服务人员：3人

要求：

（1）配合货劳处的日常工作，负责对已完成的查询功能的优化修改，以及对非常用的查询需求提供后台直接查询取数，与局方人员面对面现场沟通，快速响应。

（2）为货劳处的信息化建设提供建议，提供金税三期系统的逻辑以及金三表结构的咨询服务。

（3）现场服务人员需要非常熟悉金税三期核心征管的表结构逻辑，参与过核心征管的日常运维工作。

## 项目驻场人员资质

项目驻场人员资质应严格按照招标评标办法及标准要求，并提供相关证明材料。

## 工作时间及值班要求

中标人运维工作时间，应充分保障甲方能够及时找到人员进行问题咨询及处理。同时，应根据局方实际工作需要，参与包括节假日在内的各类加班和值班。

## 人员变动要求

中标人合同期内，投标时所列人员如有变化，需提前一个月向用户方提出《人员变更申请》，在确认不影响运维工作的情况下，经局方许可后，方可调换人员。并保证一段时间的并行转换期。

## 考核要求

中标人合同期内，应接受甲方的定期考核，并承诺接受甲方考核要求。

## 服务响应时间要求

（一）、维护响应时间

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 支持类型 | 响应标准 | 备注 |
| 操作问题解答 | 现场及时答复 |  |
| 数据修改 | 小于2个工作日 | 从问题流转到中标人开始计算 |

（二）、故障响应时间

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 故障等级 | 现象描述 | 响应时间 |
| 严重程度I | 导致深圳市税务的业务系统完全丧失服务功能，对业务至关重要的工作无法继续进行，如数据库主机宕。 | 非硬件故障和非系统软件本身BUG问题引起的宕机40分钟内恢复系统运行。  硬件故障和系统软件本身BUG问题30分钟内通知厂商，主机故障解决时间要视厂商的解决时间。12小时内解决问题。 |
| 严重程度Ⅱ | 系统中关键功能实现错误，直接导致业务无法正常进行并且无补救措施。 | 40分钟内响应，3小时内提出解决方案，24小时内解决问题 |
| 严重程度Ⅲ | 系统中非关键功能实现错误，单一模块不能继续运转或错误，但不影响业务的正常进行。 | 40分钟内响应，5小时内提出解决方案，48小时内解决问题 |
| 严重程序Ⅳ | 系统中非关键功能实现错误，如系统操作时间过长，界面需要改进等，但不影响系统正常运转。 | 40分钟内响应，12小时内提出解决方案，五天内解决问题 |