## 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

由于金税三期上线后各类新建系统复杂度高，新建系统、特色软件系统之间衔接紧密，为确保国家税务总局深圳市税务局税收业务正常开展，保证我局各类外围系统与“金税三期”应用系统协同工作、稳定运行，按照总局的运维工作要求，做好运维工作的组织管理，需要采购专业技术公司为外围交换系统提供专业化的运行维护服务。

2.项目目标

对原深圳市国家税务局CIAIS系统、登记业务辅助平台、银税平台、外部信息交换平台、内控平台、决策一包、税库银等系统及原深圳市地税局特色软件系统、个税FTP、车船税代收代缴系统、业务工作门户、发票管理、票证管理、房产交易税费系统、邮寄发票平台、税管员平台、风险管理平台、流程管理平台、稽查管事模式对接、一户式查询、新查询框架、报表查询、数据质量管理平台、廉政档案系统、税务信息共享平台、数据集成平台、外部数据交换链路、数据资源应用平台、千户企业FTP、移动税务局、微信税务局、支付宝生活号、企业号、市网厅单点登录和第三方信任源认证、沟通服务、绩效考核、运维平台、知识库、服务门户、移动办公、外部信息共享平台、历史发票查询hbase、微门户、JMS消息服务、纳服平台、税政通、跨境缴税、工商年报、独立权限系统、电子扫描档案系统、统一身份认证系统、应用集成平台ESB、外部数据交易平台ESB、sip管理工具、生产环境butterfly、、电子印章、统一证书识别、RA数字证书、凭证还原系统进行技术维护，这些外围系统与金三核心征管系统相互配合一起为纳税人提供便捷、安全的服务，使得系统安全、平稳的运行，从而保障我局信息化工作正常、有序的开展。

### 第二节 详细需求

#### 一、实施要求

运维运维服务包项目的招标内容为驻场运维，主要囊括环境运维、数据运维、业务运维等整体运维服务，其中包括外部信息交换平台、内控平台、决策一包、税库银及原深圳市国地税局特色软件系统（包含登记业务辅助平台、银税平台、车船税代收代缴系统、房产交易税费系统、数据集成平台、统一身份认证系统、应用集成平台ESB、外部数据交易平台ESB、电子印章等多个系统）的运维服务。

1. 税库银系统运维服务

主要包含三方协议签订、实时扣款交易、POS机缴税、批量扣税交易、流水和报表、退更免及本地多元化缴税的业务（对账、划转、缴库、退款、多元化缴税）和数据问题处理。

1. 决策一包应用运维服务

主要包含营改增税负分析、增值税改革效应分析、所得税小微报表分析、征管质量监控评价分析等业务的日常运行维护。

1. 会计核算运维服务

主要包含减税降费查询统计分析（翘尾表及相关政策表）、报表数据查询统计分析（票证报表、自贸区报表、月快报、社保报表、会统报表）。

1. 内控监督平台运维服务

主要包含内控控制管理系统、税收执法风险监控分析系统、行政管理风险监控分析系统、督查审计流程管理系统、税收执法责任认定与过错追究系统、工作辅助支持系统及指标管理平台的日常运维问题处理。

1. 外部交换平台运维服务

主要包含车辆合格证业务、车购税业务、简易注销业务的数据查询与分析等业务的日常运行维护。

1. 本地特色软件运维服务

主要包含登记业务辅助平台、银税平台、车船税代收代缴系统、房产交易税费系统、私房租凭系统、原地税电子税务局、数据集成平台、统一身份认证系统、应用集成平台ESB、外部数据交易平台ESB、电子印章等60个多系统的日常运行维护。

上述系统的运维服务主要涉及到日常例行系统运维、咨询和故障问题处理、系统缺陷及安全漏洞修复及系统日常调整与优化。

日常例行系统运维负责对本项目中各系统的软硬件设施进行监控和维护，具体包括生产环境、测试环境的运行情况进行监控和维护，涉及数据库、应用中间件、操作系统、应用系统及数据处理方面。

咨询和故障问题处理负责对本项目中各系统进行咨询解答和故障问题处理，具体包括对系统运行过程中的操作问题、系统逻辑、程序设计、数据结构、开发测试和生产环境维护等相关问题提供咨询指导服务，对系统运行过程中出现的各种问题及异常数据进行分析定位并处理，保障系统的正常运行。

系统缺陷及安全漏洞修复负责对本项目中各系统的缺陷以及安全漏洞进行修复，按照管理规范做好系统的安全管理，系统缺陷包括局方用户或纳税人发现并通过运维渠道确认的缺陷等，安全漏洞包括总局、市局及第三方安全机构检测发现的各类安全问题，以及不符合国家税务总局应用安全规范的风险点等。

系统日常调整和优化负责对本项目中相关联的应用系统升级和优化需要，完成各业务系统涉及到的影响分析、联调测试、应用版本维护更新、发布验证、应急保障等工作，协助完成应用系统业务技术测试。

#### 二、★服务人员要求

1、服务提供商需提供的驻场服务人数不少于20人（其中项目负责人1人），远程支持服务人员不少于5人，相关人员情况将在评审过程中予以重点考察。

2、为保证服务质量及工作稳定性，对于不符合条件的人员，采购人有权要求供应商更换，供应商应该在采购人要求的时间内完成更换工作。服务提供商必须保持驻场服务人员相对稳定，除采购人要求更换人员外一年内人员更换次数不得超过3人次。服务提供商提出更换驻场人员，需提前一个月以书面形式征求采购人意见，经采购人同意才能更换。

3、驻场服务人员须围绕上述服务内容安排工作，不得从事与服务内容无关的工作。服务供应商应根据采购人管理要求制定驻场人员绩效考核标准，绩效考核标准需经采购人同意后方能实施。

4、驻场服务人员需遵循采购人各项规章制度，工作时间不得从事任何与工作无关的事情。

#### 三、其他要求

1、服务提供商须每月开展工作数量和服务质量检查，并提交服务情况报告，报告需反映工作数量、事件处理、版本升级、变更优化、知识积累等情况。服务过程中的常见事件处理过程需采用技术手段进行固化和程序化处理，提高处理效率，并按采购人要求提交服务过程文档。服务工作结束后，须提交总结报告，由采购人进行评估验收。

2、服务提供商需严格遵守采购人的各项安全管理制度，对采购人相关信息严格保密，保证信息不被泄露，并根据采购人管理要求签订安全协议；进入采购人服务的人员必须与采购人签署信息安全保密承诺书，严格按照规定流程操作，并对所接触的信息保密。

3、服务提供商需根据采购人需要在节假日安排人员值班。

4、服务提供商要服从采购人办公场地安排，采购人不提供工作用餐、住宿等其它服务保障。

### 第三节、其他项目要求

主要包括不需要投标人逐条应答的项目要求，内容视具体项目确定，以下内容供参考：

1.质保及售后服务规定。包括质保时限、质保内容、服务响应时间和方式、服务人员等。

2.验收标准。包括验收阶段划分、验收时间、验收方式及标准。

3.合同付款规定。包括付款阶段划分、付款条件等。

4.培训要求。包括培训的内容、时间、师资、地点和费用等。

5.违约责任。包括违约责任的划分和追究。

本部分内容一般不涉及实质性有要求和重要要求。