

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

第一节 商务需求

一、各项价格预算及服务时间：

项目名称	年度 服务时长（月）	预算金额（万元/月）	年度 预算金额（万元）
增值税发票管理系统	12	3.667	44
增值税发票摇奖系统	12	12	144
合计		15.667	188

二、报价要求

- 1、按年度服务时长 12 个月的时间进行填报投标总报价。
- 2、投标总报价应包含人员、技术开发、服务、差旅、社保、税金等与本项目相关的一切费用。

三、付款方式

在本项目合同签订后，采购人在收到投标人提供的有效发票之日起 20 个工作日内向投标人支付该年度合同总金额 60%，该年度合同服务期满完成服务并提交书面报告终验结束后，采购人在收到投标人提供的有效发票之日起 20 个工作日内支付该年度合同余款。如验收不通过，采购人不支付合同余款。

四、合同履行期限：一年

第二节 技术需求

增值税发票管理系统（税控部分）按照业务便捷、效率优先、安全增强和管理有效的要求，利用前沿信息技术进行规划与设计，在技术层面实现应用系统、数据库的整合，实现与电子底账系统之间准实时的数据传输机制，确保系统先进性、健壮性、可靠性和可扩展性。业务流程的设计基于增值税发票统一规范，实现增值税发票各票种与税控设备各类型统一管理的目标，实现对纳税人与税控设备的发行、增值税发票的领购、开具、上传、查询等的闭环式管理。同时在保证系统安全前提下，通过互联网完成必要业务功能，减少纳税人办税时间、降低办税成本，减轻税务人员工作压力，提升办税效率。

系统分为税务专网和外网两个部分，税务外网为纳税人提供发票的实时上传、下载、查验和勾选确认服务，税务专网经过优化整合，两个税控系统合并为一个税控系统，税控和底账系统采用的新技术提高了系统的稳定性和效率，结构更加合理，功能更加强大。增值税发票管理系统（税控部分）在平移原系统功能的基础上，实现税控数据到底账数据由原有的T+1模式向准实时同步模式优化，同时统一了数据库字符集、版本及接口规范，优化了安全架构，严格按照金三安全域的要求实现数据由内向外的单向传输。

同时，根据《税务总局等十三部门关于推进纳税缴费便利化改革优化税收营商环境若干措施的通知》（税总发〔2020〕48号文）“2020年底前基本实现新办纳税人增值税专用发票电子化”的要求，增值税发票管理系统在此项工作中发挥不可或缺的作用，为保证工作的顺利开展，需采购相应的技术支持服务以保证系统的稳定运行。

本项目是采购增值税发票管理系统、增值税发票摇奖系统（以上系统的开发单位为“国家信息安全工程技术研究中心”）的技术支持及运维服务，中标方需提供至少7人进行驻场运维服务，保证系统的运行正常稳定并提供对应的优化升级服务。

一、关键需求指标

1. 服务目标：

此次服务项目是为国家税务总局深圳市税务局提供7天×24小时工作日内的运维服务

2. 服务类别：

运维相关技术支持服务。

3. 服务内容：

（1）系统安装、升级服务：包括系统的安装、系统升级、系统调测、系统优化等工作；维护期间，中标商产品如有版本升级，应免费提供升级产品并到深圳市税务局现场完成升级

实施。；

(2) 系统相关硬件设备管理：主要为对应系统服务器、外置存储等设置的日常管理；

(3) 系统检查、监控服务。乙方应承担合同范围内应用系统检测、故障恢复、系统故障原因分析、甲方要求的针对系统相关情况的统计、分析工作；并对应用系统提供_月度_的定期检查服务，提出系统优化、升级等建议，并建立巡检手册。

(4) 系统故障处理服务：负责诊断、解决应用软件系统故障，对其程序错误及缺陷进行排错。乙方必须给予服务团队支援，接到用户请求后，1小时内给出实质性响应，需要另行派人进行现场维护的，2小时内到达现场，并提供7*24的电话技术支持。

(5) 系统备份服务：根据目前已有的备份体系和本系统的特点，制定系统备份方案，定期对系统进行全面和部分的数据备份，并确保备份数据的完整性和一致性。如遇到重大事故能第一时间对系统进行恢复。

(6) 系统技术支持服务：负责解答用户应用软件系统使用中的常见问题。针对甲方提出的技术问题，负责进行解答并提供相关的技术方案。协助甲方完成核心技术转移工作，培养熟悉本项目核心技术的工程师。

(7) 培训服务：提供高水平的培训。应主动针对应用系统管理部门管理人员变动以及新到人员实施培训，培训应包括系统管理、系统使用、常见故障处理等内容。针对技术运维人员提供后台管理、数据库备份与恢复、代码编程、代码剖析、技术转移等培训。

(8) 系统新增需求开发、系统优化服务：应用软件系统运行一段时间后，乙方应与用户共同讨论其新需求，提出适应新需求的解决方案及升级建议，增强应用软件系统的性能，优化系统执行效率，并进行文档维护、用户再培训。当与其他系统接口有变化时，乙方应及时调整优化系统接口，适应其他系统接口要求。除涉及系统重构、基础架构变更等重大需求的系统新增（变更）需求外，所有系统新增（变更）需求开发均包含在本采购项目范围中，不另签订合同及支付费用。所有开发工作必须依据甲方要求提供相关文档和代码。

(9) 文档服务：系统升级或发生程序修改后，乙方应及时更新相关手册或文档，并交由甲方系统管理部门审核。系统检查、故障及问题处理后乙方应出具相关记录。乙方根据《国家税务总局深圳市税务局外包公司管理办法》提供其他甲方要求的相关报告。

(10) 对于不能明确是否是由软件系统引起的故障，中标商应尽力配合其它设备和系统供应商进行检查，并能在上述响应时间内到达现场协助排除故障。

(11) 及时响应基层税务机关、12366提交的应用系统使用过程中遇到的各类问题，负责收集、分析、定位和解决问题。对不能解决的问题，分析原因、拟定方案并按流程提交总

局运维中心，做好问题跟进和结果验证等工作；

(12) 归集、整理系统应用运维知识，编写并及时更新常见问题处理文档，建立并完善事件处理知识库，提高问题解决效率。

(13) 及时响应基层税务局提交的数据维护申请，负责收集、分析数据维护申请，制定数据维护方案，编制数据维护脚本，经审批后按照运维流程组织实施，跟进数据维护后的结果验证；

(14) 建立并完善数据维护处理知识库，提高数据维护效率，保障数据安全。

(15) 做好升级后各子系统间联调和功能测试；

(16) 提供与电子税务局、大数据平台、自助办税系统等外围系统数据接口服务，参与对接开发和联调测试。

(17) 及时响应数据查询和数据加工；

(18) 根据需求开展风险分析及指标模型建立。

4、运维人员要求

1、必须具备胜任运维服务支持工作岗位的资质、能力和水平，要求计算机及相关专业毕业，本科及以上学历，熟悉 sql 语言，具备基于 oracle 和 java 的开发能力，具有应用系统的设计、开发或测试、推广工作的经历。

2、熟悉本系统相关业务知识，熟练掌握所支持应用系统的架构、后台表结构及维护技术，具备较强的数据查询、加工分析和开发能力。

3、具有独立分析、定位及解决所支持应用系统的一般和复杂问题的能力。根据相关方案，具有独立完成问题管理、数据维护、联调测试、数据分析等相关工作能力。

4、具备良好的沟通能力和服务技巧，能够准确判断并解决用户问题。

5、遵纪守法，诚实守信，无不良记录，待人处事得体，严于律己。

6、工作热情、有责任心、具有团队合作精神，耐心细致，待人处事得体，严于律己；应具有良好的语言表达能力、自控能力和应变能力。

7.每天应记录系统运行日志，对提交问题和数据维护申请及时处理，一般性问题应在 1 个工作日内完成处理，复杂性问题应在 3 个工作日内完成方案拟定。

8、运维人员应当与总局运维中心保持良好沟通，提供必要的接口服务，参与与外系统的联调测试。

9、运维人员在派驻期间遵守采购人的各项规章制度，特别是出勤、着装、安全等管理规定。在派驻期间，参照采购人的工作作息时间，非工作时间根据运维工作需要，安排节假日

日人员加班。

10、运维人员专职从事技术支持和运维服务，统一归采购人管理，不得擅自从事其它工作。

11、因运维人员自身原因造成工作失误，给采购人造成损失的，中标单位应承担赔偿责任。

12、运维人员的日常工作管理和工作纪律管理由采购方统一管理，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方要求在一个个月内调整到位，否则按照每天 20%人月费用从支付费用中扣除。

13、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。因运维人员的责任，造成系统故障、数据错误、纳税人投诉、业务人员投诉等，按次扣除人月运维费用的 5%。

5、运维服务方式要求

1.在本项目中服务商提供的服务方式，包括现场支持、网上支持。现场支持是根据要求配备专门的驻场技术支持人员，受理问题管理、数据维护等服务请求，响应系统联调测试和数据加工等要求。网上支持是指随时通过电话、远程及互联网渠道，回答相关应用系统问题。

2.投标书需提供项目团队成员及简历等相关证明文件，投标人明确的人员将作为投标人实际安排人员，如变更需提出书面申请并经采购人书面同意。

3.采购人有权要求更换不符合工作要求的相关人员；若驻场的人员有变更，需提前 1 个月书面通知采购人，经采购人同意后才能更换；驻场人员不得从事与本项目无关工作。

4.中标人在服务过程中产生的所有技术资料、提交件的知识产权归采购人所有。

5.中标人自行解决驻场人员的食宿、办公电脑、交通工具等问题。

6、安全保密规定

1.中标人及其驻场人员需与采购人签订保密协议，驻场人员应遵循采购人的各项规章制度。所接触的江苏税务专有信息仅限于本人在本项目中使用，不得向他人泄露，更不得用于演示或宣传。

2.中标单位派出的人员应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，出现责任事故江苏省税务局有权追究中标单位的责任。

7、服务质量和标准：

本项目需要乙方按照合同规定的时间、范围、内容，对系统提供相应的原厂/原厂授权

运维服务，保障系统正常运行。维护服务期间，需要对生产环境进行维护时，必须严格遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于乙方违规操作造成甲方损失的，由乙方负责赔偿。

8、工期和验收

该运行维护服务期限为自驻场人员到位之日起 12 个月。驻场人员自合同签订之日起 30 个工作日内到位。

在服务时间内，中标单位派出人员应做好事件记录，每周提交工作日志，每月提交运维情况报告，反映事件处理、变更优化、知识积累等情况。提交报告及税务局出具的评价意见作为验收依据。