**招 标 文 件**

**（技术部分）**

**项目名称：天津税务2025年统一身份管理平台等系统运行维护**

**项目编号：TJ2025-ZXGK-C0137-B00**

国家税务总局天津市税务局

2025年12月

目 录

[1项目概述 4](#_Toc256000000)

[1.1项目背景 4](#_Toc256000001)

[1.1.1项目目的、意义及背景 4](#_Toc256000002)

[1.2项目内容 4](#_Toc256000003)

[1.2.1项目建设思路 4](#_Toc256000004)

[1.2.2采购内容 4](#_Toc256000005)

[1.2.3项目实施要求 4](#_Toc256000006)

[1.2.4系统情况 5](#_Toc256000007)

[2投标/响应要求 5](#_Toc256000008)

[2.1对供应商的要求 5](#_Toc256000009)

[2.1.1必备资质 5](#_Toc256000010)

[2.1.2优选资质/优选指标 5](#_Toc256000011)

[2.1.3是否允许联合体 6](#_Toc256000012)

[2.1.4是否专门面向中小企业 6](#_Toc256000013)

[2.1.5其他要求 6](#_Toc256000014)

[2.2技术部分投标/响应内容 6](#_Toc256000015)

[2.2.1技术投标/响应总要求 6](#_Toc256000016)

[2.2.2投标/响应方案要求 7](#_Toc256000017)

[3项目需求 8](#_Toc256000018)

[3.1总体要求 8](#_Toc256000019)

[3.2服务内容和要求 8](#_Toc256000020)

[3.2.1技术和服务客观指标 8](#_Toc256000021)

[3.2.2技术和服务其他要求 20](#_Toc256000022)

[4人员要求 21](#_Toc256000023)

[4.1总体要求 21](#_Toc256000024)

[4.2管理团队 21](#_Toc256000025)

[4.2.1项目总监 21](#_Toc256000026)

[4.2.2项目经理 21](#_Toc256000027)

[4.3技术团队 21](#_Toc256000028)

[4.4优选资质/优选指标 22](#_Toc256000029)

[5管理实施要求 22](#_Toc256000030)

[6保密要求 22](#_Toc256000031)

[7知识转移要求 23](#_Toc256000032)

[8风险管控要求 23](#_Toc256000033)

[9履约验收要求 24](#_Toc256000034)

[9.1总体要求 24](#_Toc256000035)

[9.2具体要求 24](#_Toc256000036)

[10其他要求 24](#_Toc256000037)

[10.1必备要求 24](#_Toc256000038)

[10.1.1★税收信息化项目开发和应用管理工作要求 24](#_Toc256000039)

[10.1.2★供应链安全管理要求 24](#_Toc256000040)

[10.1.3★信息化服务运维人员要求 25](#_Toc256000041)

[10.1.4运行维护保障要求 25](#_Toc256000042)

[10.1.5廉政要求 25](#_Toc256000043)

[10.1.6违约责任要求 28](#_Toc256000044)

[10.1.7其他 29](#_Toc256000045)

[10.2知识产权要求 29](#_Toc256000046)

[10.3付款安排建议 29](#_Toc256000047)

1项目概述

1.1项目背景

1.1.1项目目的、意义及背景

统一身份管理平台是税务网络可信身份体系的载体，它为各税务应用系统用户提供统一身份管理、身份认证、岗责管理、行为审计服务;金四安全管理平台是天津市税务局网络安全防护体系的中枢大脑，是保障税费业务生产类系统安全平稳运行的重要系统。为保障上述系统安全平稳运行，提高运维技术水平，更好地为纳税人和税务人提供服务，确保各类运维问题及时响应和有效解决，须开展该系统运行维护项目采购。

1.2项目内容

1.2.1项目建设思路

确保统一身份管理平台、金四安全管理平台得到及时、高效、全方位的售后服务与技术支持，组建本系统业务和技术支持团队，为采购人提供优质的本地化运维服务，服从采购人的统一调度与管理，确保本系统7×24小时稳定高效运行。

1.2.2采购内容

本项目涉及采购统一身份管理平台、金四安全管理平台运行维护服务,合计购买不少于9100工时的运维服务，其中高级岗位不少于2000工时，中级岗位不少于3000工时，初级岗位不少于2000工时，其他岗位不少于2100工时，服务期限为合同签订之日起6个月。

1.2.3项目实施要求

1.2.3.1实施范围要求

本项目运维实施范围包括统一身份管理平台、金四安全管理平台。

统一身份管理平台共使用主机126台，包括生产环境主机98台、预生产环境主机28台，其中应用主机117台、数据库9台。该系统目前规划建设主要功能：实现纳税人身份信息集中管理和统一认证；支持用户身份认证公共服务；对纳税人身份信息的全生命周期管理；用户管理；提供用户注册、登录修改密码等基础服务；角色管理，设置不同的角色和权限，以满足不同用户需求；菜单管理：配置各个模块菜单，以便用户能够方便地访问所需功能；权限管理，设置各个模块权限，确保用户只能访问其授权的功能；日志管理，记录用户的操作日志，以便进行审计和问题排查。

金四安全管理平台共使用主机34台，全部处于生产环境，其中应用主机15台、数据库7台、安全设备12台。安管平台主要功能有：分析识别、监测评估、安全防护、检测预警、事件处置、知识管理、态势感知等。

1.2.3.2实施时间要求

服务期限为合同签订之日起6个月。

1.2.3.3实施地点要求

采购人指定运维实施地点和工作环境。

1.2.4系统情况

1.2.4.1现有软件系统的主要功能

统一身份管理平台主要功能：实现纳税人身份信息集中管理和统一认证；支持用户身份服务公共服务；对纳税人身份信息的全生命周期管理；用户管理；提供用户注册、登录修改密码等基础服务；角色管理，设置不同的角色和权限，以满足不同用户需求；菜单管理：配置各个模块菜单，以便用户能够方便地访问所需功能；权限管理，设置各个模块权限，确保用户只能访问其授权的功能；日志管理，记录用户的操作日志，以便进行审计和问题排查。

金四安全管理平台主要功能：分析识别、监测评估、安全防护、检测预警、事件处置、知识管理、态势感知等。

1.2.4.2业务和技术体系架构及部署

统一身份管理平台基于微服务架构，具有易维护性、高可用性、可伸缩性、服务可彼此独立维护等特点,基于AKF拆分原则对业务服务合理拆分,实现各服务解耦。采用前后端分离、无状态服务设计和Restful通信风格,前端和后端、不同的业务服务分工明确。采用腾讯专有云,结合DevOps工具链,支撑统一身份管理平台统一管理和安全管控。

金四安全管理平台采用总省两级架构设计。采集统一身份管理平台、运维管理平台、电票云云内态势感知平台等相关基础信息和安全数据，以及终端安全系统和各类安全设备的安全日志，并通过关联分析发现可能存在的网络攻击和异常行为。对于发现的攻击和异常，将通过平台的事件处置功能进行自动化处置或推送到总省两级人工处置模块。

2投标/响应要求

2.1对供应商的要求

2.1.1必备资质

2.1.1.1投标人应遵守有关国家法律、法规和条例,具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定和本文件中规定的条件。

2.1.1.2本项目的特定资格要求

无。

2.1.2优选资质/优选指标

2.1.2.1相关证书

2.1.2.2成功案例

供应商可提供2022年以来（以合同签订日期为准）供应商自身独立承担的，与本项目相类似且已完成的服务案例。

2.1.3是否允许联合体

否

2.1.4是否专门面向中小企业

本项目不专门面向中小企业采购项目

2.1.5其他要求

一、供应商应承诺在合同约定的时间内提供本项目规定的全部内容，承诺与本项目的相关单位，包括采购人、采购人系统内各项目单位，进行积极主动的合作。

二、供应商在实施过程中必须服从采购人的统一协调，采购人有权明确项目执行各方的责任范围，供应商必须无条件执行，并在规定的时间内解决问题。如果不配合采购人工作，严重影响工程进度、造成严重后果，采购人有权终止合同、拒付款项及索赔。

三、在本项目合同规定的服务期内，运维过程中所需要的工具组件产品，采购人拥有在采购人系统内安装、使用等权利，无需取得供应商的额外授权，供应商承诺在本项目实施过程中不会产生知识产权纠纷。

四、供应商应合理准确估算本项目工作量，做好工作量冗余和动态调整计划。通过建立基于工时的弹性运维体系，实现人员动态调配，保障高峰期服务质量，降低平峰期资源冗余成本，涵盖所有业务和技术运维工作。项目验收前，若有必要供应商须积极配合采购人完成各种合理项目变更，采购人不另行支付额外费用。

五、供应商应就完成此项工作投入的人力资源状况（包括数量、水平等）进行说明。

2.2技术部分投标/响应内容

2.2.1技术投标/响应总要求

供应商必须针对采购需求逐个或分块作出实质性响应，其响应与招标文件内容采用同样的顺序。对每个需求的响应必须遵循如下规则：

一、重复该需求。

二、简要描述投标文件或投标方案如何满足该需求，如果该响应在投标文件其它部分有详述，可在该处简单应答，并给出确切的位置索引。

三、解释投标文件或投标方案与用户需求之间的偏差，用数量来表示的需求，要用确切的数字、单位来响应。

四、供应商应提供实质性确切响应，并有详细的文字描述和说明。有关表格部分的响应应按招标文件商务部分规定的格式列出。若供应商可以提供需求以外的额外支持，可以在这一部分加以详细说明。提供投标文件中涉及的所有投标产品说明或相关证明，以中文描述，作为附件。

五、采购文件中有标注★号的，为必备服务要求，必须满足，如未作出响应，将导致投标无效。#为重要服务内容，△为一般服务内容。

六、供应商认为对整个系统建设特别重要的建议需单独说明。

2.2.2投标/响应方案要求

以下相关方案，若作为评审因素，则投标人应在满足★必备指标项要求的前提下，根据项目特点和采购需求，制定更为完整、详细、可操作性强的方案。

对采购需求的应答应至少包含以下具体细节：

一、项目需求理解

供应商必须在充分理解招标文件中描述的业务需求和技术需求的基础上，根据招标文件中的相关材料，提供对本项目的理解和详细描述，需针对用户要求，承诺通过定制化服务满足所有列明的需求。

二、运行维护方案

供应商应制定运行运维方案，全面阐述运维策略。供应商需展示其在运维管理方面的专业能力和经验，确保所提出的方案既全面又具有实际操作性。方案应包括：有完善的运维计划，确保本系统稳定运行并满足业务和技术需求；有明确的运维管理办法，确保运维流程的统一性和规范性；有标准的基础运维制度，为日常运维工作提供明确的指导和规范；有问题的快速响应和处理机制，确保在关键时期能够迅速解决问题；有详细的应急预案，以应对可能出现的各种紧急情况，保障系统的连续性和业务的不中断。

三、管理实施方案

供应商须按照本项目管理要求编制管理实施方案，内容包括但不限于组织管理、进度管理、范围管理以及项目实施过程中的实施管理、质量管理、资源管理、日常运行管理等内容。

四、保密方案

供应商须提供保密方案。方案至少包括落实保密要求的措施、方法、制度、惩罚措施等内容。

五、知识转移方案

供应商须按照本项目知识转移要求制定知识转移方案，内容包括但不限于转移内容、转移形式、转移要求等。

六、风险管控方案

供应商需指定风险管控方案，对项目实施全过程中可能出现的风险进行全面识别与评估，包括但不限于业务风险、人员风险、进度风险等。基于风险评估结果，制定针对性的风险应对策略，持续监控风险状况，并根据实际情况及时完善风险应对策略，确保项目目标顺利实现。

七、履约验收方案

供应商须按照本项目技术需求书的要求，详细阐述项目验收方案。根据需要验收的内容，提出切实可行的验收流程。对合同规定的各项验收指标，提出明确的验收前提条件和验收依据及标准，列明需要移交和交付的各类文档及产出物。对验收中可能发现的问题，供应商应提出有效解决办法和补救措施。

八、供应商认为需要提供的其它说明和资料。

3项目需求

3.1总体要求

供应商按采购人需求组建本项目涉及系统运维团队提供运维支持服务，在采购人运维统筹机制下开展工作，提供与支持服务人员配套的内部支持体系，以确保现场支持工作有效进行，保证服务质量。运维人员依托运维平台、热线电话等渠道，及时解决纳税人和税务人员在操作本系统中遇到的各种操作类、数据类问题，为协调解决各种政策调整和业务流程之间的矛盾提供支持，全面保障本系统内部各项事务性工作的高效稳定运行。

按照总局和市局的要求，供应商对本系统提供业务和技术支持服务，对可能发生的异常做到科学预判，对已经发生的问题做到及时处理，对已经解决的问题做到分析总结，定期出具系统运行维护报告。业务支持服务包括特有业务运维服务、业务参数变更、业务逻辑分析、业务问题处理、后台数据运维、运维知识库管理、数据统计分析以及其他业务运维工作。技术支持服务包括特有技术运维服务、运行监控、健康检查、风险排查、安全加固、系统优化、补丁升级、重大时期运行保障、故障处理、紧急情况处置、周边系统对接、系统联调测试、技术问题管理、系统迁移、系统备份与恢复以及其他技术运维工作。

3.2服务内容和要求

采购文件（技术部分）中有标注★号的，为必备要求，必须满足，如未作出响应，将导致响应无效；#为重要内容、△为一般内容。

3.2.1技术和服务客观指标

3.2.1.1业务运维部分

3.2.1.1.1日常运维

⑴运维方式

对本项目系统提供日常运维服务，日常运维的服务方式，包括但不限于热线电话、即时通讯软件、运维平台、线上线下会议等。

①在线支持：主要通过电话、即时通讯软件对天津市税务局各部门用户提报的服务请求进行快速响应和答复。

②运维平台：通过天津市税务局指定的运维管理平台回答和处理本项目系统相关问题，或通过税务系统内部网络，远程监控、诊断和解决用户提出的问题和故障。

③其他日常运维：根据天津市税务局要求或运维厂商申请，并经天津市税务局审核同意的其他服务方式。

⑵工作内容

运维人员根据各渠道接收的本项目系统用户问题，开展及时有效处理，负责全程跟踪问题的处理过程以确保在最短的时间内找到问题的解决方案。针对应用系统的配置参数维护、业务处理方法、业务处理原理、业务处理流程等在软件功能上反映的问题，提供及时全面的解答。辅助相关业务人员完成系统的运行操作。

安排专人每天跟踪各业务域问题的处理情况，对于操作类和数据类问题原则上要求当天处理解决。对于没有当天解决的问题，了解具体原因和情况，及时协调二线获取支持，必要时安排运维人员加班处理，使问题能够得到及时处理，避免问题的积压堆积。

⑶知识库管理

对于天津市税务局反馈本项目系统问题，属于操作中出现的常见问题，统一由运维人员收集汇总，整理后形成常见问题解决手册。每周对问题情况进行统计，由项目经理向天津市税务局反馈问题处理情况，提出改进方案。

根据本项目系统问题处理层级建立运维知识库，将业务知识、操作知识、常见问题、重大紧急事件、故障解决方案等工作资料进行整理、归纳，形成相关知识存入运行维护知识库，制作文字文档和音视频教程和培训资料，以供天津市税务局各层级人员使用。将天津市税务局知识库文档按需提交总局，接收总局下发知识库文档并组织天津市税务局各层级人员学习。

⑷质量监督

安排专人检查本项目系统各业务域问题的处理质量，接收天津市税务局反馈的问题处理质量情况。对处理质量较差的问题进行分析，找出根本原因，提出解决办法。如果是运维人员的原因造成问题处理不完善，运维项目经理应对运维人员进行指导或轮岗，逐步提升问题处理质量。

3.2.1.1.2派出运维

对本项目系统提供派出运维服务，派出运维的服务方式，包括但不限于紧急现场支持、定期巡回运维等。

①紧急现场支持：根据天津市税务局的要求到达基层用户现场，解决事出紧急或无法通过常规方法（在线支持和运维平台）解决的服务请求。

②定期巡回运维：深入基层了解系统实际运转情况，倾听基层心声，从实际工作出友，收集系统优化建议。整理优化建议，向二线开发部门反馈，共同对系统进行完善，不断提升系统管理、业务逻辑的严谨性，使系统操作更为人性化。

③其他派出运维：根据天津市税务局要求或运维厂商申请，并经天津市税务局审核同意的其他服务方式。

3.2.1.1.3数据运维

在天津市税务局的授权下，运维人员按照运维管理规范进行本项目系统数据运维。

⑴工作范围

①数据修改，包括数据迁移引起的错误数据修复。应用系统错误引起的数据修复。缺少补偿业务，无法采用应用系统处理的操作错误数据修复。其他系统操作引起的错误数据修改。

②开展日常数据集成加工任务的监控、跟踪，每天产出数据集成日报。数据集成加工问题的分析、处理。对系统应用或用户反映出的数据问题进行分析、定位，驱动数据问题解决，保障数据质量及应用数据准确。

③运维厂商和运维人员应通过后台脚本及辅助工具进行数据质量监控，从被动到主动发现数据问题，并对问题数据分析及处理。

⑵数据分类

本项目系统已经正式投入使用，正常情况下，数据均应该通过前台系统操作写入，但是以下数据只能通过编写脚本，在后台数据库修改数据：

①数据迁移的错误数据：该类数据属于数据迁移遗留问题，系统前台不支持该类数据的修改，只能通过后台修改数据。天津市税务局对该类数据负责，数据来源、数据产生原因、数据如何修改解释权均在天津市税务局。

②系统BUG产生的错误数据。该类是由于系统BUG产生的，正常的补偿业务无法对该类数据进行修正，只能通过后台修改数据。运维厂商对该类数据负责，除需编写脚本修正数据外，还需要分析错误数据产生原因，若需要可上报总局问题管控部门或本项目系统开发部门，通过升级补丁解决系统BUG。

③异常操作或系统前台无补偿功能的异常数据。由于纳税人和税务人员误操作、异常操作引起的错误数据，系统前台无补偿功能无法对数据进行修改操作，只能通过后台编写脚本修改数据。天津市税务局对该类数据负责，运维厂商按照天津市税务局要求编写脚本修正数据。

⑶运维流程

①运维人员根据问题分析定位制定数据运维方案、数据运维脚本并提交天津市税务局审核。

②天津市税务局对数据运维方案进行评估，对数据运维脚本进行审核，数据运维脚本执行授权。

③运维人员对原始数据进行备份，执行数据运维脚本，对运维后的数据进行验证，对运维脚本和相关资料进行归档。

3.2.1.1.4数据查询

本项目系统现有功能无法完全满足的数据查询需求，需要运维人员通过编写数据库脚本，协助实施数据查询，以及后期数据的其他分析应用工作，以满足各单位各部门对本项目系统数据分析的需要。

数据查询统计的需求主要来源于以下几个方面：

⑴国家税务总局要求各省上报相关数据。

⑵天津市税务局各部门提出的数据查询统计要求。

⑶各级部门领导需要临时掌握了解的税收数据。

⑷各级基层单位各部门提出的数据查询统计要求。

为确保各级部门能够及时准确的获取相关数据，运维厂商需要提供本项目系统最新数据字典，与天津市税务局共同对查询口径进行分析，确保运维人员与需求人员对口径理解一致。查询前，运维人员应提供查询脚本，经天津市税务局有关人员审核后再开展实际查询。若查询对系统压力较大，应在非工作时间和非系统运行高峰期开展查询和导出操作。查询完毕后，运维人员应导出数据结果，经天津市税务局有关人员审核后，再按要求以邮件、运维平台或其它方式提交查询需求部门。

3.2.1.1.5需求调研

根据天津市税务局工作安排，配合进行本项目系统相关需求调研，参加天津市税务局组织的应用系统方面会议或集中工作等。根据具体的地方需求结合本项目系统业务需求进行分析，出具可行的实现方案，同时辅助完成调研报告等工作。

涉及本项目系统调整的业务需求变化主要包括两个方面：因国家税务总局税收政策变化、流程调整的需求变更。因地方性政策调整、管理流程调整的需求变更。

⑴因总局税收政策变化、流程调整的需求变更

运维人员应第一时间了解需求，并与本项目系统设计开发团队沟通实现方案。充分考虑各应用系统间的影响、升级带来的系统逻辑调整、历史数据的衔接。针对各种情况给出说明及解决方案。发起专题会议，与其他相关厂商及天津市税务局进行沟通，对方案进行完善，与本项目系统设计开发团队沟通开发计划及升级时间，并将注意事项、解决方案提交给天津市税务局。

⑵因地方性政策调整，管理流程调整的需求变更

运维人员接收需求后，对需求进行补充和完善，进行初步需求分析。将需求进行分类、评估需求影响。

如果属于统发系统范围内的需求，与相关系统运维厂商一起评估是否向总局提交需求变更申请，协助天津市税务局业务管理部门完成需求提报。如无需向总局提交需求变更申请，需联合相关系统运维厂商制定实施计划，共同完善系统，落实地方性政策调整变更需求。

如果属于地方特色软件或外部门系统范围内的需求，与相关系统建设厂商一起做好关联分析、开发计划、联调计划、测试计划、升级计划，与该系统承建商共同完成可行性方案，提交天津市税务局进行审核。

3.2.1.1.6集成服务

在金税三期、金税四期总体框架之下，结合天津市税务局现状，提供本项目系统相关集成服务。在面向多应用系统协调工作时，协助天津市税务局协调各运维厂商之间的运维工作，开展问题协同分析、系统联调测试以及版本同步升级等工作。

深刻理解把握天津市税务局业务、应用、数据、流程、界面集成关系和关键任务，通过制定和严格执行集成技术、实施、管理等各项方案，通过组织协调保障天津市税务局应用系统协调、一致建设，形成一体化的天津市税务局应用系统。

为了保证天津市税务局税收管理信息系统在全国税收行业处于领先地位，运维厂商应凭借自己在计算机技术方面的优势，在天津市税务局提出具体需求后，邀请信息化技术、税务行业的专家学者，为天津市税务局税收管理信息系统提供咨询服务。

3.2.1.1.7特有业务运维服务

1.统一身份管理平台

统一身份管理平台主要包括税务人端以及纳税人端两部分。税务人端，主要包括身份管理、身份认证、权限管理以及用户风险防控等，管理税务机构、税务人、多身份、认证、权限、岗责等。纳税人端，为纳税人提供了用户注册、用户登录以及用户管理功能。

（1）纳税人、税务人登录系统维护管理

a.纳税人登录电子税务局维护管理

协助天津市税务局针对纳税人登录行为进行运维，为保障天津市电子税务局登录业务的稳定和高质量运行，采用“可视化业务监控”的模式。根据可视化监控工具显示系统日常运行状况，对监控中及纳税人在登录中反馈的各类问题，通过对相关数据信息的确认开展全面的问题分析并进行跟踪处理，从而确保纳税人可以正常登录电子税务局。

b.税务人登录统一身份管理平台维护管理

协助天津市税务局针对税务人登录行为进行运维，采用“可视化业务监控”的模式，监控平台运行稳定性，若遇到登录失败或相应功能无法使用时候，通过对相关数据信息的确认协助查询账号权限是否过期或者是否赋予相应岗责等问题，确保登录通道顺畅以及相关功能的稳定运行。

（2）纳税人、税务人数据管理

a.纳税人异常登录数据管理  
    协助天津市税务局针对异常企业登录数据进行查询，通过系统日志数据采集与整合，统一采集企业登录日志（包含登录时间、IP地址、终端设备、操作账号、登录时长、操作行为等维度数据），对企业登录行为实施全方位、精细化监控，并针对异常登录行为，开展多层级、穿透式追溯核查，并与稽查部门协同联动，全面提升异常企业登录问题的管理水平。

b.纳税人认证数据管理

协助天津市税务局针对自然人认证等级进行查询，通过与天津市税务局相关业务科室深入沟通，明确数据查询的核心诉求，利用税务系统自带的大数据分析平台编写高效的查询脚本，实现精准查询后将查询结果以清晰、直观的方式呈现。并持续跟进税务局对查询结果的反馈，根据新需求及时优化查询方案和数据模型，确保数据查询工作始终贴合业务需求。

c.税务人登录数据管理

协助天津市税务局针对税务人员登录情况进行相关数据查询，通过精准设置查询条件对税务人登录信息进行查询，对税务人异常登录、长时间未登录等数据情况进行定期整理并及时汇报。

d.税务人岗责权限数据管理

根据天津市税务局甲方要求，对税务人岗责权限数据进行系统性梳理，通过提供准确的税务人岗责数据，协助甲方人员配置税务人岗位权限，针对岗责配置不合规的数据进行整理并及时汇报。

2.安全管理平台

（1）资产信息数据管理

协助天津市税务局，以CMDB为基础，通过批量导入和人工补充方式，将资产信息录入安管平台并进行维护更新。经融合、分析与确认后形成标准化资产清单，从IP、设备和云资产三个维度统一纳管，并关联信息系统、漏洞及风险数据实现集中呈现，提升资产信息的完整性与准确性，支撑安全运营与风险治理。

（2）知识库维护管理

协助天津市税务局，对安管平台知识管理模块进行维护。通过积累安全事件案例、法律规章制度、安全实训、攻防演练、沙盘推演、威胁情报和其他渠道获取的安全知识，形成不同类型的知识库，进行分类导入和维护，并提供便捷的检索方式，方便日常查询和人才培养。

（3）漏洞信息和扫描报告管理

协助天津市税务局对已下发的漏洞信息及基线配置问题清单，通过手动导入方式录入至单管平台，完成对原始漏洞数据和基线配置问题的系统性采集与整合，为后续风险分析和整改处置提供完整、准确的数据基础。

（4）预警单的初期研判管理

协助天津市税务局对来自外部攻击监测和数据安全监测环节的风险预警信息进行初步分析研判。通过对预警信息的细致筛查与甄别，快速排除属于正常业务行为或系统误报的情况；对于存在异常操作特征或潜在安全威胁的预警，及时生成标准化的预警研判单。

（5）数据模型和解析规则管理

协助天津市税务局在日常处置告警的同时对已有的通用监测模型和数据解析规则的参数、阈值、关键字段和判断逻辑等维度进行精细化和结构性调优，使预警模型和解析规则更符合天津本地使用特点，减少错误预警信息，提高模型预警精准度。

3.2.1.1.8高峰运维

当系统处于业务繁忙高峰期，如征期高峰（征期最后2天）等，需根据天津市税务局要求，额外动态增加人力资源，确保按时完成业务和技术运维需求。

3.2.1.2技术运维部分

3.2.1.2.1环境保障

环境保障要求运维人员对本项目系统运行环境和平台定期进行监控检查，做到风险预警、风险规避。运维人员通过检查本项目系统使用的中间件、数据库、存储、数据同步软件等软硬件环境，做到提早判别各种风险，对风险疑虑应及时进行处理。

⑴日常检查

运维人员每个工作日早晨和下午上班前30分钟对整个应用系统生产环境的运行情况进行检查，如果出现异常应及时通知天津市税务局管理人员，并组织异常处理和系统恢复。若本项目系统属于总局重点拨测监控系统，则按照约定时间加大巡检频次。监控检查包括：应用系统和数据库的运行情况。

①应用系统：检查本项目系统应用集群各节点状态，如出现问题及时分析定位问题，第一时间处理问题。定时检查应用系统日志、清理冗余日志，并对异常日志进行分析查找问题根源，找出解决方案。

②数据库：检查本项目系统数据库是否运行正常，数据是否完整，读写速率是否正常，是否存在异常锁等情况。检查表空间、归档日志、索引和分区等配置空间是否足够支撑应用系统，是否存在慢SQL或异常占用语句。如出现问题，应及时与天津市税务局进行沟通解决。

⑵专项检查

根据天津市税务局要求对特定事项（如安全评测、安全检查等）进行专项检查前，或者在天津市税务局认为可能对其业务运营产生重大影响的时刻来临之前（如大征期、重要时间节点等），提供重要事项深度巡检服务，提供专项检查报告，协助天津市税务局提前发现问题，并提出避免风险发生所需采取的措施。

⑶故障处理

①运维人员应及时处理本项目系统故障，或配合周边系统排查本项目系统接口故障问题。对于出现的系统故障，应在半小时内作出实质性反应，及时上报天津市税务局系统负责人，组织运维人员定位和解决故障问题。如现场运维人员无法解决，应及时联系运维厂商二线工程师远程或到达故障现场进行处理解决。

②若由于不可抗力造成本项目系统出现严重故障，引起全市范围内业务系统中断，运维厂商应配合天津市税务局召集资深专家和技术人员进行会诊，根据预先制定应急措施开展有效处理，力求将事件引发的损失减少到最小。

③运维厂商应在重大问题解决后24小时内，提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

⑷数据备份

为保障数据安全，规避数据丢失风险，运维人员应配合天津市税务局，按照系统备份统一规划，对本项目系统数据进行定期备份和恢复验证。税收业务类系统，应每天进行增量备份，每周进行全量备份，定期开展备份恢复演练。查询分析和行政办公类系统，应定期开展全量备份和备份恢复演练。

⑸系统调优

结合本项目系统运行要求，运维人员应对运行环境提出优化建议和应对方案。优化方案经天津市税务局审核后，运维人员组织开展本项目系统优化，并指导相关系统厂商实施相应优化工作。包括：部署架构调优、中间件调优、存储调优、数据库调优、报表工具调优、备份系统调优等应用系统涉及的相关优化工作。

结合本项目系统运行要求，运维人员应对本项目系统相关数据库进行日常维护和优化调整，包括数据库系统级问题的分析解决，协助实施存储空间扩容，数据对象空间整理回收、执行计划优化、索引重构、分区调整、表数据分析等。

3.2.1.2.2接口运维

接口运维服务是指为通过集成平台接入本项目系统的第三方系统提供接口调试的运维服务，包括总局统发系统、本地特色软件系统、外部门外单位系统等。

当第三方系统与本项目系统业务交互存在问题时，运维人员应配合第三方软件公司进行问题分析和定位，向第三方软件公司提供问题解决方案，并对属于本项目系统接口的问题完善程序。

接口运维主要包括以下两方面的测试内容

⑴业务流程测试：测试业务流程的连续性，确保两个系统的业务正常衔接，符合税收业务流程。对测试过程中遇到的各种问题进行分析，如果是第三方系统业务错误，提出修改方案供天津市税务局和第三方软件公司参考修改。

⑵业务数据测试：通过两个系统前台业务功能模块的业务场景测试，检查两个系统数据库中的业务数据是否正确，检查第三方系统写入本项目系统的数据是否符合数据填写规则。如果发现存在写入数据错误，应指导天津市税务局和第三方软件公司修改数据写入规则。

3.2.1.2.3告警处置

    运维人员需随时关注天津市税务局运维监控系统推送的本项目系统告警信息，对告警信息进行核实，真实告警要及时处置系统故障，误报告警要调整监控指标或阈值，告警工单要详细录入告警分析结论和具体处置方法，当月产生的告警信息和告警工单要当月清零。根据总局和天津市税务局要求，参与对重大告警问题的联合排查和处置，对于重大告警至少每20分钟通报一次处置进度。现场运维人员无法解决的告警和故障，需及时联系二线开发部门获取解决方案。

3.2.1.2.4重保值守

按照天津市税务局实际需要，在每季度大征期、国家重要节日活动期间，在天津市税务局统一指挥下开展7×24小时重保值守工作，开展本项目系统相关安全保障检查、安全保障监控和安全保障响应，及时开展系统问题处置和安全加固。运维厂商应在重要保障期间要同步做好供应链安全防护。

重保值守期间，运维人员应重点对数据库、中间件、应用系统登录日志、错误日志、操作日志等进行审计分析，定期对数据库账号、操作系统账号、中间件账号、操作系统目录、应用程序目录、数据库结构进行完整性校验，发现问题及时上报。

运维人员应根据天津市税务局通报及时排查对本项目系统的可疑攻击，进行病毒或木马清理，如发生网络安全事件需充分保存日志记录，配合有关部门做好证据勘查，完整保留证据等工作，同时要举一反三，根据问题线索对相关应用系统进行全面排查和加固。

3.2.1.2.5系统升级

⑴升级计划

运维人员应随时了解总局或二线开发部门发布的本项目系统最新版本情况，及时掌握需求变更或BUG修改产生的升级需求，与天津市税务局系统负责人一起进行评估，分析升级方案，制定升级计划。

⑵升级测试

当总局或二线开发部门发布本项目系统新版本或紧急补丁时，运维人员需要先在预生产环境上进行升级验证，模拟实际业务场景操作测试。同时，运维人员需辅助天津市税务局业务测试人员和相关系统厂商，完成预生产环境的验证测试和联调测试工作。对测试问题进行分析定位，如果确定是本项目系统程序BUG，运维人员应联系本项目系统开发部门进行修改，直到问题得到解决。

每次升级需根据升级清单将新增功能和修改问题逐一测试，并按照制定的冒烟测试流程进行冒烟测试。对于测试中出现的问题及时进行沟通和处理。测试通过后，才能在生产环境中升级发布。

⑶升级发布

运维人员根据天津市税务局确定的升级时间窗口，按期完成本项目系统生产环境升级部署和验证测试工作，升级前要做好停机备案和告警压制等准备工作。在升级过程中，严格依据软件开发控制流程进行规范化管理，以保证升级版本的质量。升级部署后，运维人员需再次核对程序版本，按照制定的冒烟测试流程进行冒烟测试，协调周边系统开展联调验证。

3.2.1.2.6安全加固

配合天津市税务局开展本项目系统安全加固，包括漏洞修复、基线安全配置、高危端口修改、弱口令清理等。配合天津市税务局开展信息系统等级保护测评、密码安全性评估、渗透测试、数据安全风险评估、源代码审计等安全检查和安全审计工作，包括人员访谈，提供资产信息，根据报告进行问题整改和复测等。

3.2.1.2.7系统迁移

天津市税务局进行硬件资源整合和规划过程中，将面临有效硬件资源的合理利用，从而避免资源浪费，这将涉及硬件服务器上的本项目系统相关应用迁移。

⑴运维厂商指派专业技术工程师，根据天津市税务局提出的本项目系统重大配置变更申请（如应用系统网络、存储、主机、中间件、数据库、操作系统的重大配置调整）进行评估和方案制定，并综合判断重大配置变更执行的风险、回退方案、可行性、所需资源等。在不改变现有系统架构情况下，当主机系统、网络系统、存储系统、专用设备等发生迁移变更时，指派环境搭建部署人员密切配合硬件厂商等第三方公司做好本项目系统的迁移变更工作，以及对本项目系统环境的重新搭建部署工作。

⑵本项目系统相关应用、网络、存储、主机、中间件、数据库、操作系统等，由于第三方厂商并购或战略调整导致的产品停产或产品替代，尤其是服务器和数据库等重要环境，天津市税务局面临迁移或升级的压力，运维厂商可凭借对异构平台的深入理解，配合天津市税务局制定跨系统平台迁移方案，及时有效规避第三方产品的更迭风险。

3.2.1.2.8运维报告

运维人员应在每个工作日例行巡检后，通过运维厂商即时通讯群、运维平台等途径，发布系统主要健康指标。定期运维沟通会上，由运维项目经理汇报本项目系统运行维护情况。次月征期之前，向天津市税务局提交当月系统运行维护报告和征期前深度巡检报告，报告应包含本项目系统涉及的所有软硬件当月健康情况、当月主要运维问题、主要运行风险和解决建议、当月版本升级、紧急补丁和程序发布情况等内容。

3.2.1.2.9培训服务

向天津市税务局人员培训本项目系统相关开发技术、开发框架、数据库结构以及日常维护知识。提供本项目系统培训、使用、开发、维护文档。每次系统升级更新后，应对天津市税务局相关人员提供变更内容培训。如果是新业务功能升级，还需配套下发操作手册，或配合编写本地化操作手册。必要时按照天津市税务局要求，在指定人员范围内开展培训工作。

3.2.1.2.10应急响应及演练

运维厂商应制定适用于本项目系统，以及关联中间件、数据库等第三方软硬件产品的应急预案，其目的是在发生突发事件时，通过预先制定应急措施进行有效处理，快速恢复，力求将事件引发的损失减少到最小。

    按天津市税务局要求，运维厂商定期组织运维人员进行应急预案演练。通过演练，可以确保本项目系统的可用性和稳定性，保证业务的持续性，同时也提高运维人员的实施应急预案的能力。当本项目系统实际发生重大故障，或遭受重大网络攻击等安全事件时，按照应急响应预案，开展风险应对和系统恢复。

3.2.1.2.11高级技术支持

⑴对于现场运维人员不能解决的本项目系统疑难问题，由运维厂商二线专家服务团队提供解决办法，该专家服务团队应具备综合故障分析、系统优化、应急处置等专业能力。

⑵对于本项目系统遇到的重大事件和疑问，天津市税务局将召集资深专家进行会诊。运维厂商应备有一支专业技术专家队伍，经过专家会诊，应能很快确定问题所在，找到相应的解决办法，并采取相应的措施，确保系统的及时恢复正常运行。

⑶运维厂商的二线专家服务团队和专业技术专家团队，应定期为本项目系统现场运维人员组织技能培训，指导其部署及维护运维监控工具，针对本项目系统在天津市税务局的运行环境提供高级巡检服务，并给出优化建议或咨询报告。

3.2.1.2.12特有技术运维服务

1.统一身份管理平台

统一身份管理平台是金税四期系统的重要系统，承担全市税务人以及纳税人的身份管理、身份认证、岗责权限管理等功能，也是税务局各应用系统的总入口。因此需针对本项目系统开展相关技术运维服务。

（1）统一身份管理平台深度运维巡检

重点监控纳税人登录电子税务局及其它税务相关系统登录的失败率、异常行为等，做好支撑其他系统的权限管理和身份认真维护管理工作，包括微服务定期监控及问题处理，容器集群(TKE)定期监控及问题处理。

（2）系统对接维护

协助天津市税务局完成其它业务系统与统一身份管理平台系统的对接。通过明确对接需求与范围，及时与二线沟通对接方案，完成系运维侧部署与配置，协助进行联调测试，及时排查与解决相关问题。

（3）数据维护

基于用户对系统的使用情况以及系统运行情况，在征得甲方及总局项目组同意的前提下，按要求对系统的某些运行数据进行系统性维护，保障用户身份数据全生命周期的准确、安全与时效，通过日常更新、权限管控、合规审计，确保数据支撑认证授权功能可靠运行。  
    （4）统一身份管理平台新增相关功能  
    针对统一身份管理平台存储的税务人和纳税人登录信息，税务人和纳税人基本信息，税务人岗责权限信息，税务机构信息等数据进行深度加工利用，依据甲方的业务需求挖掘数据关联关系，为业务流程优化提供决策支持。

2.安全管理平台

（1）数据质量管理

及时识别测试过程中产生的临时数据和无效的垃圾数据，直接删除无效数据及脏数据，并对其进行修复或清除。有效减少数据冗余，提升查询效率与数据库整体性能。同时，依据总局对安全管理平台的统一规范要求，配置自动化定时备份任务，确保数据的完整性与可恢复性，防止意外数据丢失。优化预警研判单中告警内容的易读性，增加风险预警属地的显示，提升预警信息的传达效率。

（2）数据源管理

协助天津市税务局对接新的安全设备和需要监控的服务器硬件资源，对接新增加的安全设备，并通过KAFKA或SYSLOG方式采集其日志，保障数据源的实时性、完整性与有效性，为后续日志解析规则的准确制定和数据模型的稳定运行提供可靠基础。通过SNMP对网络硬件设备进行主动监控，实时获取硬件关键性能指标。有效保障系统持续稳定运行，及时预警潜在异常，提升整体运维的可靠性与响应能力。

（3）模型创新

根据天津市税务局在日常工作中面临着多样化的业务场景和随之而来的信息安全问题。系统性地分析外部攻击和数据安全的潜在风险点，如第三方运维人员的账号权限、运维操作等实现有效管理，有效监控。并在此基础上，开发定制本地化的风险识别应用模型，以提升风险管控的精准度和效率。

（4）自动化处置管理

    协助天津市税务局提升安全管理平台智能化管理水平。开发与现有安全设备和业务系统联动的API插件，实现安全管理平台自动化调用安全设备API接口，按照规定动作对风险事件进行自动化处置。

3.2.1.2.13征期值守

按照天津市税务局实际需要，在每季度大征期以外的普通征期内，在天津市税务局统一指挥下开展7×8小时征期值守工作，开展本项目系统相关安全保障检查、安全保障监控和安全保障响应，及时开展系统问题处置和安全加固。

征期值守期间，运维人员应按时完成系统健康巡检，关注系统可用性监控和自动化拨测告警，发现问题及时上报，及时处置系统故障。在节假日等非工作时间根据天津市税务局实际需要，对系统开展业务和技术支持。当系统在非工作时间突发紧急故障，能够开展有效处置，包括非不可抗力因素造成的故障（故障恢复时间＜30分钟），不可抗力因素造成的故障（响应时间≤30分钟，故障恢复时间＜4小时）。

3.2.2技术和服务其他要求

本项目需要通过建立基于工时的弹性运维体系，实现人员动态调配，保障高峰期服务质量，降低平峰期资源冗余成本，涵盖所有业务和技术运维工作。

3.2.2.1工时分类

1.平日工时：全年工作日约为248天，工作日白天正常工时为8小时，特殊情况按工作日实际工时计算。

2.值班工时：各月征期和重要时间节点，需根据采购人要求，安排人员提供白天7\*8小时值班值守，除正常工作日外，也需要在公休日白天开展值班值守，全年征期和重要时间节点内公休日约70天，公休日白天值班值守工时可按实际工时2倍计算。

3.重保工时：每年4个月大征期（约75天）、两会期间（约8天）、重要安全演练期间（约30天）、国家和天津市重要活动期间（例如冬奥会、党的二十大、上合峰会）等重要时间节点，需根据采购人要求，安排人员在8小时以外的非工作时间开展夜班值守，全年值守夜班不少于113天，重保夜班值守工时可按实际工时1.5倍计算。

4.高峰工时：当系统处于业务繁忙高峰期，或国家税务总局、采购人有加班需求，如征期高峰（征期最后2天）等，可额外动态增加人力资源，每日每人次最多增加不超过4小时高峰工时。高峰工时需提前报备弹性人力资源计划或非工作时间加班申请，其中工作时间内增加的高峰工时按实际工时计算，非工作时间内增加的高峰工时可按实际工时1.5倍计算，所有高峰工时需根据弹性计划或加班申请的实际执行情况核算工时，否则不予记录工时。

    5.紧急工时：当系统在8小时以外非工作时间突发紧急故障，能够根据采购人要求，额外动态增加人力资源，开展有效处置。有效处置定义为非不可抗力因素造成的故障，故障恢复时间＜30分钟，不可抗力因素造成的故障，响应时间≤30分钟，故障恢复时间＜4小时。成功处置故障后可根据事后故障处置报告中人力投入情况，可按实际工时2倍计算紧急工时，否则不予记录工时。

3.2.2.2动态调配要求

1.供应商能够在组建本地运维团队的基础上，提供弹性人力资源池，承诺高峰期和重保期可调配人力大于常规需求人力，低峰期可调配人力不少于常规需求人力的60%。弹性人力资源既包括在高峰期增加人员数量或延长工作时间来实现额外投入人力，也包括在低峰期削减人员数量或调整工作时间来节约人力成本。

2.供应商动态调配人力资源标准可以向下兼容、不可向上兼容，例如高级技术人员可以处置中级或初级技术人员工作，初级技术人员不能代替高级或中级技术人员处理相关工作。供应商动态调配人力资源必须满足采购人实际工作需要和网络安全管理要求。

3.供应商投入的同级别动态人力资源，包括常规工时与额外工时，分类小计应不少于项目采购内容所列各级别所需工时合计数，全部类别合计应不少于项目采购内容所列的需求工时数总量。

4.供应商需提交提供动态人力资源核实方案，应满足采购人核查在岗人员数量和实际工作时长需求，每月需提交实际投入运维工作人力资源报告，报告应包括当月实际投入的常规工时、加班工时、重保工时、紧急工时、高峰工时等核算数据。

5.供应商不得虚报工时，若采购人发现虚假工时记录，按虚报工时的3倍扣除工时数据。若供应商没有建立动态人力资源池，在高峰期或重保期未达承诺人力，并给采购人造成损失，按缺岗工时的2倍扣除工时数据。

4人员要求

4.1总体要求

本项目由采购人、供应商共同组成的项目管理机构，负责整个项目的实施工作。供应商投入的运维人员必须严格遵守国家的政策法规，执行项目管理机构的各项规章制度，服从管理和调度，认真履行工作职责，圆满完成工作任务。

4.2管理团队

4.2.1项目总监

无。

4.2.2项目经理

无。

4.3技术团队

运维人员应当是与供应商签订1年以上劳动合同且合同处于有效期内，常驻运维人员应当为技术骨干，对于拟购买的运维服务人力资源具体要求如下：

一、岗位学历经验要求

高级岗位人员需满足资质：本科以下学历工作5年及以上，或本科学历工作3年及以上，或硕士学历工作2年及以上，或博士学历工作1年及以上；且从事信息化行业3年及以上（博士学历可放宽到1年及以上，硕士学历可放宽到2年及以上）。

中级岗位人员需满足资质：本科以下学历工作3年及以上，或本科学历工作2年及以上，或硕士及以上学历工作1年及以上；且从事信息化行业2年及以上（硕士及以上学历可放宽到1年及以上）。

初级岗位人员需满足资质：本科以下学历工作2年及以上，或本科及以上学历工作1年及以上；且从事信息化行业1年及以上。

其他岗位人员资质要求与高级岗位人员一致，需满足加班、重保、高峰、紧急等工作要求，供应商可从现有岗位人员中动态调配人力资源。

二、岗位分类需求明细

合计购买不少于9100工时的运维服务，服务期限为合同签订之日起6个月。

1.运维高级岗：投入工作量不少于2000工时，开展平日运维工作，需满足高级技术人员资质要求。

2.运维中级岗：投入工作量不少于3000工时，开展平日运维工作，需满足中级技术人员资质要求。

3.运维初级岗：投入工作量不少于2000工时，开展平日运维工作，需满足初级技术人员资质要求。

4.运维其他岗：投入工作量不少于2100工时，开展值班、重保、高峰、紧急等运维工作，需满足高级技术人员资质要求。

4.4优选资质/优选指标

5管理实施要求

一、供应商应成立项目管理组织，严格遵守本项目业务管控、架构管控、项目管控的要求。

二、供应商应基于成熟的项目管理方法论，制订完善的项目管理制度、流程，合理划分项目管理的阶段，借助工程管理工具，在项目实施过程中对项目进行规范化管理，确保项目实施进度和实施质量。

三、供应商应根据项目管理的需要，提供和使用项目管理工具，当采购人要求时，必须使用采购人提供的项目管理工具。如约定由供应商提供项目管理工具时，供应商各阶段产出物采用特殊格式的，供应商需提供相应的打开、编译、运行、修改、打印等工具。供应商应合法取得相关工具的版权、知识产权或授权供采购人使用，相关费用不论供应商是否进行明细报价都视为已包含在投标总价中，采购人不对工具额外付费。若发生版权、知识产权或授权纠纷，后果由供应商承担。

四、供应商应提供合理的技术、运维力量配置及工作量单价。

五、在项目实施工程中，采购人可能根据实际情况，在不改变工作量的情况下调整项目运维要求，供应商应充分考虑、无条件满足采购人的要求，采购人对此不再额外付费。

6保密要求

一、供应商应严格落实国家税务总局采购人网络安全保密管理要求，承担技术支持人员的安全和保密管理责任。按采购人要求签订供应商保密协议书和技术支持人员保密承诺书。

二、供应商负责派驻技术支持人员背景审查工作，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、学历证明（《教育部学历证书电子注册备案表》）、劳动合同、社保和个税缴纳凭证等材料，提交信息备案表。

三、供应商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。

四、对“保密责任”落实不严格、不到位，造成重大安全事件或产生负面影响的，按照合同中“其他终止合同情况”条款执行，并依照相关法律等规定进行追责。

7知识转移要求

一、根据系统问题处理层级建立运维知识库，将业务知识、操作知识、常见问题、重大紧急事件、故障解决方案等工作资料进行整理、归纳，形成相关知识存入运行维护知识库，制作文字文档、音视频教程和培训资料，以供采购人使用。

二、根据本项目具体情况，满足采购人提出的其他知识转移要求。

8风险管控要求

一、风险管控总体要求

供应商应针对本项目建立健全风险管理制度，明确风险管理责任和流程；加强项目团队人员管理，制定针对性的风险应对措施，避免因人员流动影响项目执行；建立项目实施风险预警机制，及时发现和应对系统运行风险，确保项目实施全过程系统平稳运行。

二、风险管控具体要求

1.风险管控内容要求

一是管控人员流动风险：制定合理的薪酬体系和激励机制，避免因人员流动影响项目执行；二是管控运维风险：加强监控预警和安全防护，规范运维操作流程，避免因各种原因导致的生产事故。

2.风险管控时间要求

签署合同后立即识别可能存在的风险；对已识别的风险进行评估和分析，确定风险的严重程度和影响范围；对已评估的风险进行持续监控，及时发现新风险；针对已识别的风险制定应对措施，并尽快实施。

3.风险管控形式要求

制定风险管理计划，明确风险管理目标、范围和责任人；建立风险管理组织，确保风险管理工作的有效实施；制定风险管理流程，包括风险识别、评估、监控、应对和报告等环节。

9履约验收要求

9.1总体要求

|  |  |
| --- | --- |
| 验收名称 | 验收要求 |
| **第1次验收** | **项目工作进度或时间进度达到50%左右时进行阶段性验收。** |
| **第2次验收** | **项目执行完毕后进行终期验收。** |

9.2具体要求

一、验收工作由采购人组织实施，采购人、供应商和第三方验收公司等共同参与。

二、供应商在满足验收条件后，提出项目验收申请，提交验收相关产出物，提供的各类文档应内容完整、描述清晰、经采购人确认后进行项目验收。

三、以项目合同书、验收前双方确认的工作主要交付物、项目验收报告等作为验收依据。

四、在服务期限内，供应商派出的运维人员应随时监控系统运行状态，做好事件记录，按照要求出具系统运行监控报告。

五、供应商按月提交工作日志和健康检查报告等运维产出物。提交报告数量、质量及采购人出具的评价意见作为验收依据。评价意见中工时统计来源至少包含考勤、堡垒机、工单、加班审批等数据。

10其他要求

10.1必备要求

10.1.1★税收信息化项目开发和应用管理工作要求

供应商在采购以及后续项目实施过程中，应严格遵守税务总局税收信息化项目开发和应用管理工作要求。对于违反合同约定的，依据合同约定及政府采购有关规定，采购人可采取要求限期改正、在应付合同金额中扣除违约金、解除合同等措施；对于存在严重违法失信行为的，由采购人按规定推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

10.1.2★供应链安全管理要求

1、人员资格要求

（1）签订承诺书。供应商应严格落实国家税务总局网络安全和保密管理要求，承担技术支持人员的网络安全和保密管理责任，按采购人要求签订协议和承诺书。

（2）开展背景审查。供应商承担技术支持人员背景审查工作，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，并提交采购人进行备案。

（3）设置网络安全负责人（由现场运维人员兼任）。供应商为本项目配备一名网络安全负责人，该负责人具备独立决策能力并保持相对稳定，在项目实施的全过程负责网络安全工作，组织落实各项网络安全要求。

2、日常行为规范要求

（1）工作能力要求。供应商负责对技术支持人员进行资格条件、工作胜任力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、工作秘密和税费数据等信息泄露、信息系统越权访问和网络攻击等风险。

（2）教育培训要求。供应商负责对技术支持人员进行网络和数据安全法律法规、网络安全意识、网络安全管理、网络安全技能、保密意识以及网络安全警示教育等培训，上岗前对其进行考核。

3、违约惩戒措施

供应商对供应链安全管理责任落实不到位，造成安全事件或产生不良影响的，采购人按照法律法规及合同约定进行处理。

10.1.3★信息化服务运维人员要求

本项目涉及信息化服务运维人员的，运维人员应当是运维单位的正式人员，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，常驻运维人员应当为技术骨干。

10.1.4运行维护保障要求

一、供应商在运行维护中出现运行故障（不可抗力因素除外）或发现违规操作，30分钟内未主动上报采购单位的，给予警告，并按次扣除合同总价款1‰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。

二、供应商在运行维护中出现巡检不及时、不到位的，按次扣除合同总价款1‰的金额；合同生效期间累计扣除不超过合同总价款的5%。

三、供应商负责运维业务系统出现运行故障（不可抗力因素除外），采购人将根据故障频率和恢复时间（故障频率和持续时间判定以采购人通报为准），扣除合同总价款一定比例的金额。运行故障频繁造成全年系统可用性低于99%，按次扣除合同总价款1%的金额；运行故障4小时≤持续时间＜8小时的，按次扣除合同总价款5‰的金额；运行故障8小时≤持续时间＜12小时的，按次扣除合同总价款1%的金额；运行故障持续时间≥12小时的，按次扣除合同总价款5%的金额；隐瞒故障、篡改监控数据和系统日志，按次扣除合同总价款5%的金额。

10.1.5廉政要求

供应商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，严格遵守并落实如下要求：

一、积极发挥廉政风险防控正向作用

供应商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。

二、健全廉政风险防控机制

供应商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。

三、杜绝违纪违法行为

供应商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，对采购人不得实施以下行为：

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。

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.以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。

4.借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。

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。

6.其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。

四、信守承诺

供应商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》提交采购人负责项目实施的单位。

五、自觉接受监管

供应商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。

六、举报和反馈意见

项目执行过程中，供应商有权举报、反馈采购人索贿受贿、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》，提交采购人网络安全和信息化领导小组办公室。

**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采购人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

**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：123-4567890 |
| **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

10.1.6违约责任要求

1.供应商违反合同约定内容且造成不良后果的，评审过程中被认定以明显低于成本的报价恶意竞标的，另行开发销售合同业务需求范围内软件供纳税人使用的，以及一年内发生2次及以上一般失信行为的，按照规定认定供应商失信行为，并将其失信行为报送税务总局网信办。

2.供应商违规聘用离职税务人员的，按照规定认定供应商失信行为，并将其失信行为报送税务总局网信办。

3.供应商利用为税务机关提供信息化服务便利向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，以及存在国家税务总局发票电子化改革（金税四期）领导小组办公室认定的失信行为的，按照规定认定供应商失信行为，并将其失信行为报送税务总局网信办。

4.供应商违反网络安全管理规定并造成不良后果的，攻击或侵入税务信息系统（包括CA等）的，以及存在“围猎”税务人员失信行为的，按照规定认定供应商失信行为，并将其失信行为报送税务总局网信办。

5.供应商存在其他严重失信行为的，经相关部门分析研判，按照规定认定供应商失信行为，并将其失信行为报送税务总局网信办。

10.1.7其他

1.本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发<商品包装政府采购需求标准（试行）>、<快递包装政府采购需求标准（试行）>的通知》（财办库〔2020〕123 号）规定的包装要求，如有其他包装需求，详见采购文件技术部分相关章节。

2.本项目中如涉及网络关键设备或网络安全专用产品的，应严格执行国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、财政部和国家认证认可监督管理委员会 2023年第 1 号《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》及国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部和国家认证认可监督管理委员会 2023 年第 2号《关于调整<网络关键设备和网络安全专用产品目录>的公告》等相关文件要求，所投标（响应）设备或产品至少符合以下条件之一：一是已由具备资格的机构安全认证合格或安全检测符合要求；二是已获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，且在有效期内。

3.本项目中如涉及国家强制性产品认证证书（CCC 认证证书）、电信设备进网许可证、无线电发射设备核准证等市场准入类资质的，应严格执行国家相关法律法规的要求。

以上相关要求，由供应商在响应时应答，在履约验收中，采购人将按照采购文件、中标/成交供应商响应文件、采购合同等对中标/成交供应商提供的货物和服务进行验收，必要时依法依规开展相应检测、认证。

10.2知识产权要求

一、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）享有所有权（永久使用权、复制权和修改权等）。除本项目工作所需外，未经采购人书面同意，供应商不得擅自使用、复制采购人的商标、标志、数据信息、文档及其他资料。

二、供应商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。

三、供应商应保证其所提供的产品及服务不侵犯第三方的知识产权，否则，由此给采购人造成的一切损失由供应商承担。

10.3付款安排建议

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **付款名称** | **付款要求** | **付款比例(%)** |
| 第1次付款 | 签订合同后支付 | 30.0 |
| 第2次付款 | 阶段性验收合格后支付 | 40.0 |
| 第3次付款 | 终期验收合格后支付 | 30.0 |