**招标项目要求**

**关键需求指标：**

**运维服务要求：**

* **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
* **服务类别：**运维相关技术支持服务。
* **服务内容：**

**（一）项目名称：增值税发票新系统驻厂运维**

**（二）项目概述及主要数据**

该项目采购2名运维人员驻场参与增值税发票管理新系统的运维工作，运行维护服务期限为驻场人员到位之日起12个月。

参与运行维护的系统如下图所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **应用系统名称** | **应用系统简称** |
| 1 | 增值税发票电子底账管理系统 | 电子底账系统 |
| 2 | 增值税发票查验平台 | 发票查验系统 |
| 3 | 增值税发票选择确认平台 | 选择确认平台 |
| 4 | 稽核系统 |  |

运维主要工作内容包括系统中间件的升级、日常运行维护、技术支持、后台监控分析、向底账数据推送监控等，并及时出具各类监控分析报告，接收采购人指定的应急工作。按照总局发文“增值税发票管理新系统日常运维检查指标规范”的内容，做好增值税发票管理新系统日常运维检查工作。

**（三）项目要求**

1、中标单位派出1名胜任运维工作的运维人员常驻深圳市税务局提供上述相关系统的运行维护工作。

2、中标单位须保证派出运维人员的稳定性和连续性，运维人员确定后，不得随意更换。中标单位须提前做好人力储备,如投标方派出人员的合同到期或申请离职，投标人必须提前两个月通知深圳市税务局，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。正式更换前，中标单位需正式提交书面申请，报深圳市税务局信息中心负责人审批后方可调整。如果因运维单位无法保证人员的连续性所造成的全部损失由运维单位承担，并从费用中扣除。

3、因运维人员自身原因造成工作失误，给深圳市税务局造成损失的，中标单位应承担赔偿责任。

4、中标单位必须与驻场运维人员签订正式劳动合同和信息系统安全保密协议。中标单位派出人员若违反保密协议造成损失，相关责任由中标单位承担。

5、中标单位负担派出人员的工资、社会保险、公积金及其他薪酬。

6、中标单位所提供的驻场工作人员的工作成果归甲方所有，中标单位在未征得甲方书面同意的前提上，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,甲方将保留追究中标单位法律责任的权利。

7、中标单位派出的人员应严格遵守深圳市税务局的出勤、着装、安全等管理规定。在派驻期间，遵守深圳市税务局的工作作息时间，但应按照深圳市税务局的要求，在工作需要的时候进行加班。

8、中标单位对运维工作及时提供二线技术支持，确保对疑难问题及时解决。

9、运维单位和运维人员对采购人负责，按照授权工作，不得从事不在授权内的工作内容。

10、中标单位运维人员要按深圳市税务局信息中心的要求协助开展其它工作。

**（四）主要运维服务内容**

中标单位派驻一名驻场人员负责上述各系统的系统运行监控、系统备份维护、配合故障处理、系统调优和软件补丁实施、数据监控以及其他运行维护工作。

保障各系统安全、稳定运行。 及时、高效处理解决各系统运行使用过程中出现的操作、数据、程序、需求、软件补丁升级、等各类事件、故障和服务请求。

为预防应用系统发生严重性故障，除被动解决已发生故障及问题外，必须采取健康检查等主动运维手段，通过对各系统从主机、数据库、中间件、数据、系统运行状况等方面进行全面或部分的检查，消除隐患、减少故障、预防问题的发生。

包含但不限于：

**1.系统运行监控**

服务时间：每日（法定工作日）

服务内容：基于总局要求和系统特点，对系统互联网端、外网端、内网端和数据库端进行脚本检查（脚本由服务方提供并更新），并填写系统运行监控报告。

检查主要包括：

涉及系统互联网端域名联通性检查

涉及系统外网负载均衡虚服务健康型检查

涉及系统外网服务器操作系统日志检查

涉及系统外网WebLogic中间件检查

涉及系统外网受理服务运行健康检查

涉及系统外网日志内存数据库运行情况检查

涉及系统外网身份认证联通性检查

涉及系统统一业务受理转发联通性检查

涉及系统内网服务器操作系统日志检查

涉及系统内网处理服务运行健康检查

涉及系统内网WebLogic中间件检查

涉及系统内网内存数据库集群检查

涉及系统Oracle数据库状态检查

涉及系统数据检查（包括完整性、推送传输运行检查等）

**2.系统备份维护**

服务时间：每日（法定工作日）

服务内容：基于本省备份策略，对系统进行备份。

具体包括：

涉及系统外网内存数据库备份

涉及系统外网WebLogic域备份

涉及系统外网Nginx日志备份及清理

涉及系统外网WebLogic日志备份及清理

涉及系统内网WebLogic域备份

**3.配合故障处理**

服务时间：按需

服务内容：及时处理涉及系统自身的相关故障，并配合周边系统协助排查本问题。

具体包括：

处理涉及系统在健康检查中出现的软件问题

协助处理涉及系统在健康检查中出现的环境问题

处理其他渠道发起的本系统软件问题

在周边系统故障处理过程中，协助进行本系统的相关支持

**4.系统调优**

服务时间：每季度提供一次

服务内容：根据系统运行情况，对系统进行优化

具体包括：

涉及系统的数据清理

涉及系统的性能优化（按需）

**5.软件补丁实施**

服务时间：按需

服务内容：根据总局软件补丁实施要求，进行软件补丁的实施，并做好实施补丁的版本管理。

具体包括：

实施工作的时间评估

补丁实施执行

实施过程问题的处理

升级后的功能检查

升级后的运行跟踪

**（五）运维服务方式要求**

在本项目中服务商提供的服务方式，包括网上支持、现场支持。

1.现场支持

根据技术部门的要求配备专门的驻厂技术支持人员，用于对系统进行健康检查；响应系统故障的服务请求。

2.网上支持

随时通过电话、远程及互联网渠道，回答关于所支持应用系统的相关问题。

**（六）运维人员具体要求**

1、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，要求计算机及相关专业毕业，本科及以上学历。

2、具有应用系统的设计、开发或测试、推广工作的经历，熟练掌握所支持应用系统的架构、后台表结构及维护技术。

3、熟悉本系统相关业务知识，熟悉操作系统、数据库、中间件等系统软件等方面相关专业知识。

4、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，具有独立完成健康检查、性能优化、知识转化、补丁发布等相关技术工作的能力。

5、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。

6、遵纪守法，诚实守信，无不良记录，待人处事得体，严于律己。

7、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。

8、运维人员按照深圳市税务局的要求，参与相关系统运维支持服务。

9、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。

10、定期对系统进行优化，保证系统运行性能。

11、做好应用软件、运行数据的备份工作。

12、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。

13、对于区局人员收集到的纳税人反映的系统运行问题，负责给予答复和处理解决。

14、运维人员在派驻深圳市税务局工作期间必须接受深圳市税务局的管理，遵守深圳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，在派驻期间，参照深圳市税务局的工作作息时间，但应按照深圳市税务局的要求，在工作需要的时候进行加班。

15、运维人员专职从事技术支持和运维服务，统一归信息中心管理，不得擅自从事其它工作。

16、因运维人员自身原因造成工作失误，给深圳市税务局造成损失的，中标单位应承担赔偿责任。

17、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月内调整到位。

18、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。

**（七）安全保密规定**

1、中标单位派出的人员应严格遵守深圳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，出现责任事故深圳市税务局有权追究中标单位的责任。

2、中标单位派驻深圳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。

3、在服务时间内，中标单位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。系统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，系统管理员可通知中标单位派出人员到现场排除故障，派出技术人员应及时到场。

**（八）工期和验收**

该运行维护服务期限为自驻厂人员到位之日起12个月。驻厂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随时监控系统运行状态，做好事件记录，按周出具系统运行监控报告。按月提交工作日志。按季度提交健康检查报告。提交报告数量及质量及深圳市税务局出具的评价意见作为验收依据。

* **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。
* **服务资质要求：**原则上乙方需具备原厂认可的资质，并提供原厂的技术支持服务；如乙方不具有该资质，则由乙方采购原厂的技术服务或货物（根据各个系统的具体要求），费用由乙方负责。运维工程师，也应该具备相应的系统原厂认可资质。
* **适用法规政策目录：**本项目适用中国华人民共和国相关法律法规。