

项目采购需求

说明：

1.投标人提供的货物服务必须符合国家和行业标准。

2.标“★”为实质性参数要求和条件，投标人必须满足并在投标文件中如实作出响应，否则响应无效；标“#”为重点指标；标“△”为一般指标。

3.投标人投标时必须在投标文件中对所有项目要求及技术需求内容、商务要求表中内容及附件内容（如有）逐条响应并一一对应。

4.本项目所有采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：软件和信息技术服务业。

一、技术参数、服务内容要求：			
序号	标的名称	数量及单位	技术需求或者服务要求
1	小型机及一体机维保服务	1项	<p>1. 维保服务设备清单，详见附件 1。</p> <p>2. 维保服务内容及要求</p> <p>★2.1 维保服务期及维保服务总体要求：清单中所有设备的维保服务期从【原维保服务截止时间】起至 2028 年 2 月 28 日止，维保服务期内，采购人可根据设备使用情况随时终止部分或全部设备的维保服务，已终止维保服务的设备按实际维保时间和维保单价计算维保费用。维保服务期内投标人须承诺按照国家税务总局关于数据中心基础设施日常运行管理的有关要求对维保服务设备清单开展日常运行管理。</p> <p>2.2 小型机维保服务要求</p> <p>2.2.1 操作系统健康性服务</p> <p>针对服务范围内的小型机系统提供一年至少四次的现场健康巡检服务，到采购人现场对服务范围内的主机进行至少一次全面地健康检查，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保业务系统能正常稳定的运行。</p> <p>中标人应按照原厂商设备维护手册、行业经验和采购人要求结合实际制定每一服务年度的巡检工作计划。巡检时间为每季度至少一次，其中第一次设备巡检和系统备份需在合同签订后 2 个月之内完成，最后一次设备巡检需在服务到期前 1 个月内完成。一线巡检人员应具有 2 年以上小型机运维相关工作经验，并由具有 5 年以上小型机运维相关工作经验的二线技术专家进行指导和支持。</p> <p>巡检内容包括检查设备软硬件配置和运行情况、系统日志和错误日志，并</p>

对日志等信息进行分析、查找现存和潜在软硬件风险并进行处理等，同时根据采购人要求进行设备配置信息和操作系统级系统备份，备份介质（包括但不限于磁带、磁盘等）由中标人负责提供，备份介质需保证 2 份以上冗余，并且已使用的备份介质所有权归采购人。（合同签订后第一次巡检时需进行备份）。

投标人应根据巡检结果进行预防性维护，对发现的故障进行处理，并进行必要的性能调优。

（1）由于小型机系统运行着采购人的核心业务系统，因此保证小型机的稳定、可靠的运行是至关重要的。主要的主机维护内容如下：

- A. 检查并输出日志；
- B. 检查文件系统、卷组、逻辑卷、PV、交换空间使用状况；
- C. 查看 vmstat、iostat、netstat 参数；
- D. 备份 rootvg，验证系统备份磁带；
- E. 查看 tmp 空间使用率，检查是否系统产生 core 文件；
- F. 检查采购人登录信息，查看系统服务的运行状况；
- G. 检查系统进程，查看是否有僵尸进程；
- H. 检查盘阵运行状况及日志；
- I. 管理和维护文件系统，确保文件系统的完整性；
- J. 监控系统各资源的使用状况（cpu，内存，文件系统等）；
- K. 规划和实施对系统重要数据的日常备份和恢复；
- L. 安装和配置主机网络，确保主机网络工作正常；
- N. 机器设备资源的分区调整维护；
- M. 系统出现故障，予以配合解决。

（2）在巡检结束后投标人要向采购人提交巡检报告，巡检报告应包括以下主要内容：

- A. 巡检主要内容与步骤；
- B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议；
- C. 总结与建议；
- D. 巡检报告要求巡检工程师和采购人双方签字确认。

2.2.2 操作系统软件和补丁维护升级

（1）在系统维护期内，以原厂公布的相关系统软件的补丁为依据，根据采购人设备实际的系统软件状况，对系统软件进行补丁修正和升级，消除系统软件相关的漏洞和缺点，保证系统的运行状态、安全性和稳定状态。

（2）检查操作系统软件包的版本。

（3）根据原厂对系统软件包的更新对系统软件包升级做出相应的计划。

		<p>(4) 安排时间和人员, 在不影响系统运行的条件下, 升级相关系统软件包。</p> <p>(5) 根据系统软件包的整体情况升级整个系统的维护级别。</p> <p>2.2.3 错误日志分析</p> <p>定期整理分析系统的错误日志内容, 对系统软件运行中的报错信息做出相应的分析, 按照错误的级别和种类分类整理记录, 对于可能引起运行故障的高级别错误做出相应的跟踪, 并提出解决办法, 尽量在不影响系统正常运行的情况下解决问题。</p> <p>2.2.4 当出现硬件故障的时候, 中标人要积极协调资源, 负责诊断和解决, 确定是硬件故障的时候, 做出相应的诊断, 确定故障的零部件, 同时负责提供用来更换的相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下几项内容:</p> <p>(1) 进行现场分析故障。</p> <p>(2) 现场进行故障定位。</p> <p>(3) 更换故障部件。</p> <p>(4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态, 确保其工作稳定正常。</p> <p>(5) 投标人在完成故障排除后要向采购人提交故障处理报告, 协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告要包括: 故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等问题有关, 投标人要向采购人提出合理的建议和意见, 尽量避免同类故障的发生。</p> <p>2.2.5 性能分析及调优</p> <p>投标人要对服务范围内的设备进行性能监控, 并根据性能监控结果分析设备的运行状态, 若系统性能没有达到最优, 则提出相应的性能调优建议及方案, 并对系统进行优化。</p> <p>(1) 根据日常运行维护工作的报表对整个系统的系统软件运行状态进行分析, 可以获得系统运行状态的一手资料, 为日后的系统性能优化和相应的业务调整提供依据。</p> <p>(2) 利用在设备上部署监控脚本或安装系统性能监控软件的方式监控磁盘 I/O、CPU、Memory 等系统性能参数, 进行分析, 对分析结果归档保存。</p> <p>(3) 根据性能分析结果提出优化建议和方案并对系统进行优化。</p> <p>(4) 投标人应在现场巡检时对上一次采集的性能监控数据进行分析, 并在提交巡检报告时一并提交性能分析报告。</p> <p>2.2.6 资源配置调整</p> <p>根据采购人的需求提供对服务范围内设备的资源配置调整服务。</p> <p>(1) 小型机分区的调整, 包括: 对小型机分区重新划分、对现有分区资</p>
--	--	--

源进行调整，与其他小型机分区安装部署 HACMP 双机系统等。

(2) 系统资源调整，包括：重新安装操作系统，根据采购人需求重新划分卷组、逻辑卷、建立文件系统等。

(3) 网络调整，包括：重新连接网络、配置网络资源等。

(4) 存储调整，包括：连接新的存储设备、配合存储设备厂商完成存储设备的安装及调试等。

2.2.7 移机服务

在服务期内，投标人应对服务范围内的设备提供负责移机服务（费用由中标人承担）。

(1) 对服务范围内的设备提供不限次数移机。

(2) 移机包括在同一建筑物内不同物理位置的移动和在两个不同建筑物之间物理位置的移动。

(3) 移机的内容包括但不限于：

A. 在小型机迁移前对小型机的运行情况进行记录，备份小型机的操作系统等重要数据，根据迁移的需要对小型机进行必要的拆卸。

B. 指导物流或运输单位做好小型机的迁移和运输工作，确保迁移和运输过程中的规范和安全。

C. 在小型机迁移至目标位置后对小型机进行重新安装、调试，将小型机恢复到迁移前的运行状态。

2.3 Oracle 一体机维保服务要求

2.3.1 健康巡检服务

针对服务范围内的主机系统提供每季度至少 1 次的现场健康巡检服务，到采购人现场对服务范围内的一体机进行一次全面地健康检查，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保业务系统能正常稳定的运行。

投标人应按照原厂商设备维护手册、行业经验和采购人要求结合实际制定每一服务年度的巡检工作计划。技术服务团队应具有 2 年以上一体机运维相关工作经验，并由配备具有 5 年以上一体机运维相关工作经验的工程师作为二线技术专家进行指导和支持。

巡检内容包括检查设备软硬件配置和运行情况、系统日志和错误日志，并对日志等信息进行分析、查找现存和潜在软硬件风险并进行处理等，同时根据采购人要求进行设备配置信息和操作系统级系统备份（合同签订后第一次巡检时需进行备份）。

投标人应根据巡检结果进行预防性维护，对发现的故障进行处理，并进行必要的性能调优。

(1) 由于一体机运行着采购人的核心业务系统，因此保证主机的稳定、可靠的运行是至关重要的。主要的主机维护内容如下：

- A. 检查并输出日志；
- B. 检查文件系统、卷组、逻辑卷、PV、交换空间使用状况；
- C. 查看 vmstat、iostat、netstat 参数；
- D. 对操作系统进行备份
- E. 查看 tmp 空间使用率，检查是否系统产生 core 文件；
- F. 检查一体机计算节点和存储节点的运行情况；
- G. 监控系统各资源的使用状况（cpu，内存，文件系统等）；
- H. 规划和实施对系统重要数据的日常备份和恢复；

(2) 在巡检结束后投标人要向采购人提交巡检报告，巡检报告应包括以下主要内容：

- A. 巡检主要内容与步骤；
- B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议；
- C. 总结与建议；
- D. 巡检报告要求巡检工程师和采购人双方签字确认。

2.3.2 操作系统软件和补丁维护升级

(1) 在系统维护期内，以原厂公布的相关系统软件的补丁为依据，根据采购人设备实际的系统软件状况，对系统软件进行补丁修正和升级，消除系统软件相关的漏洞和缺点，保证系统的运行状态、安全性和稳定状态。

(2) 检查操作系统软件包的版本。

(3) 根据原厂对系统软件包的更新对系统软件包升级做出相应的计划。

(4) 安排时间和人员，在不影响系统运行的条件下，升级相关系统软件包。

(5) 根据系统软件包的整体情况升级整个系统的维护级别。

2.3.3 错误日志分析

定期整理分析系统的错误日志内容，对系统软件运行中的报错信息做出相应的分析，按照错误的级别和种类分类整理记录，对于可能引起运行故障的高级别错误做出相应的跟踪，并提出解决办法，尽量在不影响系统正常运行的情况下解决问题。

2.3.4 硬件故障排除

当出现硬件故障的时候，投标人要积极协调资源，负责诊断和解决，确定是硬件故障的时候，做出相应的诊断，确定故障的零部件，同时负责提供用来更换的相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下几项内容：

		<p>(1) 进行现场分析故障</p> <p>(2) 现场进行故障定位</p> <p>(3) 更换故障部件</p> <p>(4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态，确保其工作稳定正常。</p> <p>(5) 投标人在完成故障排除后要向采购人提交故障处理报告，协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告要包括：故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等问题有关，投标人要向采购人提出合理的建议和意见，尽量避免同类故障的发生。</p> <p>2.3.5 性能分析及调优</p> <p>投标人要对服务范围内的 oracle 一体机提供监控工具，对一体机进行性能监控，并根据性能监控结果分析设备的运行状态，若系统性能没有达到最优，则提出相应的性能调优建议及方案，并对系统进行优化。</p> <p>(1) 利用监控工具对一体机的磁盘 I/O、CPU、Memory 等系统性能参数，进行分析。</p> <p>(2) 根据性能分析结果提出优化建议和方案并对操作系统、数据库、中间件进行优化。</p> <p>(3) 投标人应在现场巡检时对上一次采集的性能监控数据进行分析，并在提交巡检报告时一并提交性能分析报告。</p> <p>2.3.6 资源配置调整</p> <p>根据采购人的需求提供对服务范围内 oracle 一体机的资源配置调整服务。</p> <p>(1) 计算资源调整。包括：一体机计算节点重新安装部署或升级操作系统；根据采购人要求在计算节点上规划部署中间件服务器和数据库服务器；将计算节点由集群部署调整为单机部署，或将单机部署调整为集群部署。</p> <p>(2) 系统软件资源调整。包括：重新安装操作系统、数据库、中间件等系统软件，根据采购人需求重新划分卷组、逻辑卷、建立文件系统等。</p> <p>(3) 网络调整。包括：重新连接网络、配置网络资源等。</p> <p>(4) 存储调整。包括：重新调整存储节点资源配置，划分存储资源，调整存储资源的保护模式等。</p> <p>2.3.7 移机服务</p> <p>在服务期内，投标人应对服务范围内的设备提供负责移机服务（费用由中标人承担）。</p> <p>(1) 对服务范围内的设备提供不限次数移机。</p> <p>(2) 移机包括在同一建筑物内不同物理位置的移动和在两个不同建筑物之间物理位置的移动。</p>
--	--	--

		<p>(3) 移机的内容包括但不限于：</p> <p>A. 在主机迁移前对主机的运行情况进行记录，备份主机的操作系统等重要数据，根据迁移的需要对主机进行必要的拆卸。</p> <p>B. 指导物流或运输投标人做好主机的迁移和运输工作，确保迁移和运输过程中的规范和安全。</p> <p>C. 在主机迁移至目标位置后对主机进行重新安装、调试，将主机恢复到迁移前的运行状态。</p> <p>2.3.8 紧急救援服务</p> <p>提供系统异常问题、严重性能问题、系统无法正常启动、系统灾难恢复诊断及分析服务；提供宕机、坏块、磁盘坏、存储控制器损坏等影响正常业务的紧急故障救援服务。服务时效要求 5 分钟响应，工程师在 4 小时内到达故障现场。</p> <p>2.4 技术支持</p> <p>2.4.1 现场服务</p> <p>提供应用系统上线、相关系统变更等情况时必要的不间断现场值守服务，值守工程师需具备小型机和一体运维工作经验。</p> <p>提供采购人小型机和一体机备份系统实施、业务变更所需的现场技术支持服务。对关键系统中存在的设备、系统软件及应用软件的多厂商问题，在发生系统故障及问题时，投标人应按用户要求配合或协调相关厂商进行分析并加以解决。</p> <p>投标人需按照采购人要求制定应急预案，对应急演练、容灾备份进行技术支持；达到应急响应触发条件的，应协助采购人按应急程序进行处置，并按照应急预案开展后续工作。</p> <p>投标人提供对设备的例行维护与管理，提供设备配套的磁带机、光驱读写测试和清洗服务，每半年至少一次；提供设备各分区操作系统的备份，每半年至少一次；提供小型机管理平台操作系统的备份，每年至少一次；清理小型机系统日志信息，系统异常转储文件，每年至少一次或有主机设备有重大调整时；根据采购人需求提供升级小型机设备微码，升级操作系统版本，安全加固，安装补丁，升级高可用软件版本等；操作系统常见问题解答。</p> <p>投标人根据采购人要求现场参加数据中心运行状况季度分析会议，对当季的运行情况、故障处置情况进行研究，对下季运行趋势进行研判，对存在的问题提出解决方案及优化建议。</p> <p>2.4.2 提供 7×24 响应服务</p> <p>响应时间要求：中标人需提供服务期内每周 7 个自然日(含节假日)、每个</p>
--	--	---

自然日 24 小时的 7×24 全天候随时响应服务。中标人需提供 7×24 小时畅通的热线联系电话。响应时间指广西区税务局(以下简称采购人)发现问题，电话通知中标人时开始计算，中标人需在 30 分钟内完成以下内容的初步判定：问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或采购人要求工程师现场处理时，中标人需在故障通知后 30 分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。中标人需提供 7×24 小时固定热线电话号码、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。

二线技术专家到达现场时间要求：当采购人要求中标人提供工程师现场支持服务时，从中标人接到采购人电话请求开始，中标人工程师需在 2 小时内到达采购人现场，并立即开始现场不间断工作支持服务。

现场不间断工作支持服务：在采购人小型机和一体机设备发生故障、重大事件、关键时点等情况下，中标人派相应级别且能解决问题的工程师到达采购人现场，按采购人要求，立即开始不间断服务，直至系统能够满足采购人业务正常运行要求。

2.4.3 备品备件库要求

中标人可选择原厂备品备件库和自行采购备品备件两种方式中的一种：中标人如选择原厂备品备件库，则中标人在入场服务一个月内提供原厂售后服务承诺函原件，否则采购人可不予以验收。

(1) 中标人可自行采购备品备件，自行采购的备品备件应存放在南宁市内，按照备品备件到达现场的时间要求进行响应，采购人每季度按照备品备件清单检查备件库，备品备件有缺失的应在 5 个工作日内补齐。

(2) 备品备件清单如下：

A. P780 备件：1 颗主频 3.86GHz 物理 CPU，8 条 16G 内存条，4 块 300G 10K 硬盘，2 块双口 1Gb 电口网卡，2 块双口 10Gb 光口网卡，2 块双口 8Gb 光纤卡，2 块电源模块。

B. EXADATA X5-2 数据库一体机计算节点 1 台，数据库存储节点 1 台。

2.5 维保报告

针对服务范围内的小型机和一体机系统提供一年至少四次的现场健康巡检服务，投标人完成巡检后应将巡检报告和本季度故障处理记录总结成季度服务报告后以书面形式提交采购人。维保报告包括各次维保的详细信息，以及报告周期的维保统计信息，并以该数据为依据，为采购人提出合理化建议。采购人收到季度服务报告后根据本季度服务情况填写服务评价并由负责人签字盖本部门公章确认。

投标人应在每个季度巡检后更新设备档案信息库和运维事件知识库，采购

		<p>人签章后的季度服务报告正本是本项目年度验收的必备材料</p> <p>2.6 维保设备档案管理</p> <p>合同签订后，立即收集当前的设备资料，包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息，建立设备资料库并提交给采购人，每次对设备改配后需对文档进行相应更新；建立维护历史资料库，记录每次维护的内容、处理方法、相关技术，与采购人共享这些资料，并在培训中对这些维护操作向采购人作详细介绍。</p> <p>2.7 安全保密服务</p> <p>服务期内，中标人需签订保密协议，中标人须承诺严格保护采购人系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不得泄露采购人所有信息。由于中标人违反保密协议而导致的泄密或破坏，由中标人负全责，并由中标人赔偿采购人所有损失。投标人需在投标文件中提供服务期内保护采购人系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守采购人信息秘密的承诺书。提供本项目所有设备的故障硬盘不返还服务。</p> <p>2.8 驻场服务</p> <p>在服务期内，投标人必须提供专职驻场服务。专职驻场服务技术人员要相对稳定，至少具有2年小型机运维相关工作经验，专职驻场服务技术人员工作场所由采购人提供，工作制度执行按采购人要求执行。主要工作包括：对采购人提供报修和技术支持；故障情况的跟踪和记录；季度服务报告等文件的收集、汇总和上报；协助采购人完成本项目的技术支持和日常管理工作；及时更新设备档案信息库和运维事件知识库；按照采购人的要求完成相关设备的集中监控工作以及应用系统上线、变更、迁移等必要的设备现场值守服务。其费用计入投标报价，期间不得另行收取任何额外费用。</p> <p>服务地点如下表：</p> <table border="1" data-bbox="395 1467 1350 1576"> <thead> <tr> <th>数据中心名称</th> <th>数据中心地址</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>广西区税务局民族机房</td> <td>南宁市青秀区民族大道105号</td> </tr> </tbody> </table> <p>专职驻场服务技术人员不满足采购人工作要求时，采购人有权要求中标人进行更换。</p>	数据中心名称	数据中心地址	广西区税务局民族机房	南宁市青秀区民族大道105号
数据中心名称	数据中心地址					
广西区税务局民族机房	南宁市青秀区民族大道105号					
2	存储设备维保服务	<p>1. 维保设备清单详见附件2.</p> <p>★2.1 维保服务期及维保服务总体要求：清单中所有设备的维保服务期从【原维保服务截止时间】起至2028年2月28日止，维保服务期内，采购人可根据设备使用情况随时终止部分或全部设备的维保服务，已终止维保服务的设备按实际维保时间和维保单价计算维保费用。维保服务期内投标人须承诺按照《国家税务总局电子税务管理中心关于规范省税务局数据中心基础设施日常</p>				

		<p>运行管理的通知》（税总电税便函〔2023〕152号）要求对维保服务设备清单开展日常运行管理。</p> <p>2.2 设备巡检</p> <p>投标人在服务期内每年应至少进行4次设备现场巡检，通过巡检及时发现设备运行中出现的隐患，减少设备发生故障的概率，保证设备的稳定运行。</p> <p>投标人应按照原厂商设备维护手册、行业经验和采购人要求结合实际制定每一服务年度的巡检工作计划。巡检时间每季度一次，其中第一次设备巡检和系统备份必须在合同签订后2个月之内完成，最后一次设备巡检必须在服务到期前1个月内完成。技术服务团队应具有2年以上存储设备运维相关工作经验，并由具有5年以上存储设备运维相关工作经验的二线技术专家进行指导和支持。</p> <p>巡检内容包括检查设备软硬件配置和运行情况、系统日志和错误日志，并对日志等信息进行分析、查找现存和潜在软硬件风险并进行处理等，同时根据采购人要求进行存储设备配置信息备份（合同签订后第一次巡检时必须进行备份）。</p> <p>投标人应根据巡检结果进行预防性维护，对发现的故障进行处理，并进行必要的性能调优。</p> <p>2.3 存储设备维保服务内容</p> <p>(1) 故障排除，在规定的时限内排除故障恢复系统运行，进行故障定位、部件更换、数据恢复等全部工作；</p> <p>(2) 微码升级；</p> <p>(3) 维护及远程健康检查；</p> <p>(4) 现场备件更换；</p> <p>(5) 远程诊断及支持；</p> <p>(6) 解答客户有关产品使用中出现的问題；</p> <p>(7) 7x24小时电话支持及响应；</p> <p>(8) 对现有系统的改造及重新配置、分区的现场支持服务；</p> <p>(9) 设备及软件的重新安装；</p> <p>(10) 性能分析；</p> <p>(11) 拆卸及重新安装时对设备的现场支持服务；</p> <p>(12) 根据采购人需求重新划分存储空间；</p> <p>(13) 每年为每台设备提供不限次数的binfile等配置文件修改服务。</p> <p>2.4 光纤交换机维保服务内容</p> <p>(1) 故障排除，在规定的时限内排除故障恢复系统运行，进行故障定位、</p>
--	--	--

		<p>部件更换、数据恢复等全部工作。</p> <p>(2) 设备及软件的重新安装、配置。</p> <p>(3) 系统咨询服务。</p> <p>(4) 现场备件更换。在设备发生故障而投标人无法及时解决，需要对设备配件更换时，投标人应提供与该产品相匹配的相应配件，如无法提供与之相匹配的配件的，投标人应提供同档次的产品替换故障设备。投标人应充分考虑该风险与责任，并将其成本计入投标报价，服务期内采购人不再额外付费。</p> <p>2.5 移机服务</p> <p>在服务期内，投标人应对服务范围内的设备提供负责移机服务（费用由中标人承担）。</p> <p>(1) 对服务范围内的设备提供不限次数移机。</p> <p>(2) 移机包括在同一建筑物内不同物理位置的移动和在两个不同建筑物之间物理位置的移动。</p> <p>(3) 移机的内容包括但不限于：</p> <p>A. 在迁移前对设备的运行情况进行记录，备份重要数据，根据迁移的需要对主机进行必要的拆卸。</p> <p>B. 指导物流做好主机的迁移和运输工作，确保迁移和运输过程中的规范和安全。</p> <p>C. 在存储迁移至目标位置后对主机进行重新安装、调试，将存储恢复到迁移前的运行状态。</p> <p>2.6 提供 7×24 小时响应服务</p> <p>响应时间要求：中标人需提供服务期内每周 7 个自然日(含节假日)、每个自然日 24 小时的 7×24 全天候随时响应服务。中标人需提供 7×24 小时畅通的热线联系电话。响应时间指广西区税务局(以下简称采购人)发现问题，电话通知中标人时开始计算，中标人必须在 30 分钟内完成以下内容的初步判定：问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或采购人要求工程师现场处理时，中标人必须在故障通知后 30 分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。中标人必须提供 7×24 小时固定热线电话号码、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。</p> <p>二线技术专家到达现场时间要求：当采购人要求中标人提供工程师现场支持服务时，从中标人接到采购人电话请求开始，中标人工程师必须在 2 小时内到达采购人现场，并立即开始现场不间断工作支持服务。</p> <p>现场不间断工作支持服务：在采购人存储设备发生故障、重大事件、关键时点等情况下，中标人派相应级别且能解决问题的工程师到达采购人现场，按</p>
--	--	--

采购人要求，立即开始不间断服务，直至系统能够满足采购人业务正常运行要求。

2.7 硬件保修和扩容要求

服务要求：服务期内，维保设备清单中的硬件设备一旦出现故障，中标人应立即负责提供备件及服务；在得到采购人确认后维保工程师方能离开现场，保障满足采购人系统和业务正常运行要求。

备件和材料要求：中标人提供的备件必须与采购人原部件品牌、型号相同。中标人须保证提供的备件不侵犯任何第三方的专利、商标或版权等。否则，中标人须承担对第三方的专利或版权等的侵权责任并承担因此而发生的所有费用。

中标人必须针对本项目维保范围内 HP MSL6480 磁带库进行必要的升级扩容，升级库容内容包括但不限于：提供最新版本的备份软件，备份软件适用于 AIX、VMware 等平台；提供 100 盒 LT05 磁带。

2.8 备品备件库要求

中标人可选择原厂备品备件库和自行采购备品备件两种方式中的一种：

(1) 中标人如选择原厂备品备件库，则中标人在入场服务一个月内提供原厂售后服务承诺函原件，否则采购人可不予以验收。

(2) 中标人可自行采购备品备件，自行采购的备品备件应存放在南宁市内，按照备品备件到达现场的时间要求进行响应，采购人每季度按照备品备件清单检查备件库，备品备件有缺失的应在 5 个工作日内补齐。

(3) 备品备件清单如下：

A. 适用于 DCX8510 光纤交换机的板卡：32 端口 16G 板卡 1 块。

B. 适用于 VMAX100K 的磁盘：1.2TB 10K SAS 磁盘 3 块。

C. 适用于华为 S18510、S18500、S6800 和 S5300 的磁盘：7.68TB NVME SSD 3 块，3.84TB SSD 3 块，960GB SSD 3 块，600G SSD 3 块，1.8TB 10K SAS 磁盘 3 块，1.2TB 10K SAS 磁盘 3 块，10TB 7.2K NL-SAS 磁盘 3 块，8TB 7.2K NL-SAS 磁盘 3 块，6TB 7.2K NL-SAS 磁盘 3 块。

D. 适用于 EMC DD680、DD2500、DD4500 虚拟磁带库的磁盘：3TB 7.2K SATA 磁盘 3 块，1TB 7.2K SATA 磁盘 3 块。

E. 适用于 H3C 3ParCF22080 的磁盘：3.84TB SSD 3 块，1.8TB 10K SAS 磁盘 3 块，14TB 7.2K NL-SAS 磁盘 3 块。

2.9 维保报告

投标人应在每个季度向采购人提交故障受理报告和汇总情况，并保证对服务范围内设备每年至少进行 4 次上门现场巡检服务，通过巡检及时发现设备运

		<p>行中出现的隐患，减少设备发生故障的概率，保证设备的稳定运行。其中第一次设备巡检必须在合同签订后2个月之内完成，最后一次设备巡检必须在服务到期前1个月完成。巡检内容包括不限于：</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 系统运行检测(2) 微码一致性检查(3) 系统使用环境检查(4) 系统除尘、润滑 <p>投标人完成巡检后应将巡检报告和本季度故障处理记录总结成季度服务报告后以书面形式提交采购人，维保报告包括每次巡检情况和建议、各次维保的详细信息，以及报告周期的维保统计信息，并以该数据为依据，为客户提出合理化建议。采购人收到季度服务报告后根据本季度服务情况填写服务评价并签字盖本部门公章确认。</p> <p>投标人应在每个季度巡检后向采购人提交汇总后的本季度服务报告副本并更新设备档案信息库和运维事件知识库，采购人签章后的季度服务报告正本本项目年度验收的必备材料。</p> <h4>2.10 维保设备档案管理</h4> <p>合同签订后，立即收集当前的设备资料，包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息，建立设备资料库并提交给采购人，每次对设备改配后需对文档进行相应更新；建立维护历史资料库，记录每次维护的内容、处理方法、相关技术，与采购人共享这些资料，并在培训中对这些维护操作向采购人作详细介绍。</p> <h4>2.11 安全保密服务</h4> <p>服务期内，中标人必须签订保密协议，中标人须承诺严格保护采购人系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不得泄露采购人所有信息。由于中标人违反保密协议而导致的泄密或破坏，由中标人负全责，并由中标人赔偿采购人所有损失。投标人必须在投标文件中提供服务期内保护采购人系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守采购人信息秘密的承诺书。提供本项目所有设备的故障硬盘不返还服务。</p> <h4>2.12 驻场服务</h4> <p>在服务期内，投标人必须提供专职驻场服务。专职驻场服务技术人员要相对稳定，至少具有2年存储设备运维相关工作经验以及备份系统运维经验。专职驻场服务技术人员工作场所由采购人提供，工作制度执行按采购人要求执行。主要工作包括：对采购人提供报修和技术支持；故障情况的跟踪和记录；季度服务报告等文件的收集、汇总和上报；协助采购人完成本项目的技术支持</p>
--	--	--

		<p>和日常管理工作；及时更新设备档案信息库和运维事件知识库；按照采购人的要求完成相关设备的集中监控工作以及应用系统上线、变更、迁移等必要的设备现场值守服务。其费用计入投标报价，期间不得另行收取任何额外费用。</p> <p>服务地点如下表：</p> <table border="1" data-bbox="395 394 1350 501"> <thead> <tr> <th data-bbox="395 394 751 450">数据中心名称</th> <th data-bbox="751 394 1350 450">数据中心地址</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="395 450 751 501">广西区税务局民族机房</td> <td data-bbox="751 450 1350 501">南宁市青秀区民族大道 105 号</td> </tr> </tbody> </table> <p>专职驻场服务技术人员不满足采购人工作要求时，采购人有权要求投标人进行更换。</p>	数据中心名称	数据中心地址	广西区税务局民族机房	南宁市青秀区民族大道 105 号
数据中心名称	数据中心地址					
广西区税务局民族机房	南宁市青秀区民族大道 105 号					
3	服务器设备维保服务 1项	<p>1. 维保设备清单详见附件 3。</p> <p>2. 维保服务内容及要求</p> <p>★2.1 维保服务期及维保服务总体要求：清单中所有设备的维保服务期从【原维保服务截止时间】起至 2028 年 2 月 28 日止，维保服务期内，采购人可根据设备使用情况随时终止部分或全部设备的维保服务，已终止维保服务的设备按实际维保时间和维保单价计算维保费用。维保服务期内投标人须承诺按照《国家税务总局电子税务管理中心关于规范省税务局数据中心基础设施日常运行管理的通知》（税总电税便函〔2023〕152 号）要求对维保服务设备清单开展日常运行管理。</p> <p>2.2 巡检服务</p> <p>针对服务范围内的所有设备提供一年至少 4 次的现场健康巡检服务，到采购人现场对服务范围内的所有设备进行至少一次全面地健康检查，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保业务系统能正常稳定的运行。</p> <p>由于 PC 服务器运行着采购人的核心业务系统，因此保证 PC 服务器及配套存储设备的稳定、可靠的运行是至关重要的。主要的巡检内容包括但不限于以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 检查设备的面板指示灯 (2) 登录设备的管理界面检查设备的各功能模块运行状态 (3) 登录设备的管理界面检查设备的运行日志 (4) 系统出现故障，予以配合解决； (5) 在巡检结束后服务提供商要向采购人提交巡检报告，巡检报告应包括以下主要内容： <ol style="list-style-type: none"> A. 巡检主要内容与步骤 B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议 C. 总结与建议 				

		<p>D. 巡检报告要求巡检工程师和采购人双方签字确认</p> <p>2.3 操作系统软件和补丁维护升级</p> <p>(1) 在系统维护期内，以原厂公布的相关系统软件的补丁为依据，根据采购人设备实际的系统软件状况，对系统软件进行补丁修正和升级，消除系统软件相关的漏洞和缺点，保证系统的运行状态、安全性和稳定状态。</p> <p>(2) 检查操作系统软件包的版本。</p> <p>(3) 根据原厂对系统软件包的更新对系统软件包升级做出相应的计划。</p> <p>(4) 安排时间和人员，在不影响系统运行的条件下，升级相关系统软件包。</p> <p>(5) 根据系统软件包的整体情况升级整个系统的维护级别。</p> <p>2.4 硬件故障排除</p> <p>当出现硬件故障的时候，投标人要积极协调资源，负责诊断和解决，确定是硬件故障的时候，做出相应的诊断，确定故障的零部件，同时负责提供用来更换的相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下几项内容：</p> <p>(1) 进行现场分析故障</p> <p>(2) 现场进行故障定位</p> <p>(3) 更换故障部件</p> <p>(4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态，确保其工作稳定正常。</p> <p>(5) 投标人在完成故障排除后要向采购人提交故障处理报告，协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告要包括：故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等问题有关，投标人要向采购人提出合理的建议和意见，尽量避免同类故障的发生。</p> <p>2.5 资源配置调整</p> <p>根据采购人的需求对服务范围内设备提供资源配置调整服务。</p> <p>(1) 操作系统配置调整。根据采购人要求重新安装服务器操作系统。</p> <p>(2) 网络调整。包括：重新连接网络、配置网络资源等。</p> <p>(3) 存储调整。包括：连接新的存储设备、配合存储设备完成存储设备的安装及调试等。</p> <p>2.6 移机服务</p> <p>在服务期内，服务提供商必须对服务范围内的设备提供移机服务（费用由中标人承担）。</p> <p>(1) 对服务范围内的每台设备提供不限次数移机。</p> <p>(2) 移机包括在同一建筑物内不同物理位置的移动和在两个不同建筑物之间物理位置的移动。</p>
--	--	--

		<p>(3) 移机的内容包括但不限于：</p> <p>A. 在主机迁移前对主机的运行情况进行记录，备份主机的操作系统等重要数据，根据迁移的需要对主机进行必要的拆卸。</p> <p>B. 指导物流或运输服务提供商做好主机的迁移和运输工作，确保迁移和运输过程中的规范和安全。</p> <p>C. 在主机迁移至目标位置后对主机进行重新安装、调试，将主机恢复到迁移前的运行状态。</p> <p>2.7 虚拟化平台维护</p> <p>服务提供商必须对采购人在用的虚拟化平台（包含 VMware、H3C 等）的软硬件提供维护服务，服务内容包括但不限于以下内容：</p> <p>(1) 虚拟化平台虚拟数据中心拓扑和资源池的创建、删除、修改等，虚拟机的升级和日常维护，根据采购人需求对虚拟机相应的资源进行调配和管理；</p> <p>(2) 当宿主机和存储等设备出现问题时，如死机、性能问题、网络故障、异常问题、故障问题等，协助采购人解决问题；</p> <p>(3) 当运行在宿主机和存储上的虚拟机出现问题时，如死机、性能问题、网络故障、备份失败、复制失败、异常问题、故障问题等，协助采购人解决问题；</p> <p>(4) 当宿主机和存储等设备需要调整资源时，如系统迁移、数据迁移等，协助采购人解决问题，迁移服务包括但不限于：</p> <p>A. 平台从原有的服务器向新服务器迁移；</p> <p>B. 平台从原有的存储设备向新存储设备迁移；</p> <p>C. 从旧版本的平台向新版本的平台进行迁移；</p> <p>D. 将物理服务器上的应用向虚拟化平台迁移。</p> <p>(5) 根据采购人的要求，在采购人指定的关键时期提供现场驻守服务，驻守服务包括但不限于：</p> <p>A. 虚拟化平台出现异常、故障；</p> <p>B. 采购人关键应用系统的上线部署；</p> <p>C. 采购人关键时期的系统运行保障；</p> <p>D. 虚拟化平台的整体关机及开机维护。</p> <p>(6) 根据采购人的要求，开展虚拟化平台虚拟机的维护服务，包括但不限于：</p> <p>A. 虚拟机的部署、资源配置调整和删除；</p> <p>B. 虚拟机的快照管理，包括生成快照，删除快照等；</p>
--	--	--

		<p>C. 虚拟机的开机、关机、重启;</p> <p>D. 虚拟机的故障处理;</p> <p>E. 虚拟机的安全加固、补丁升级等。</p> <p>(7) 根据采购人的要求, 对本项目维保范围内的虚拟化平台的功能进行变更, 包括但不限于:</p> <p>A. 关闭虚拟化平台已经启用的功能;</p> <p>B. 优化完善虚拟化平台已经启用的功能;</p> <p>C. 启用虚拟化平台具备、但未启用的功能;</p> <p>D. 协助采购人安装部署采购人新购的虚拟化平台功能模块。</p> <p>(8) 变更文档维护。当系统资源和配置调整后, 提供宿主机、存储、虚拟机等设备的系统资源和配置项的详细清单列表。</p> <p>2.8 提供 7×24 小时响应服务</p> <p>响应时间要求: 中标人需提供服务期内每周 7 个自然日(含节假日)、每个自然日 24 小时的 7×24 全天候随时响应服务。中标人需提供 7×24 小时畅通的热线联系电话。响应时间指广西区税务局(以下简称采购人)发现问题, 电话通知中标人时开始计算, 中标人必须在 30 分钟内完成以下内容的初步判定: 问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或采购人要求工程师现场处理时, 中标人必须在故障通知后 30 分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。中标人必须提供 7×24 小时固定热线电话号码、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。</p> <p>二线技术专家到达现场时间要求: 当采购人要求中标人提供工程师现场支持服务时, 从中标人接到采购人电话请求开始, 中标人工程师必须在 2 小时内到达采购人现场, 并立即开始现场不间断工作支持服务。</p> <p>现场不间断工作支持服务: 在采购人小型机设备发生故障、重大事件、关键时点等情况下, 中标人派相应级别且能解决问题的工程师到达采购人现场, 按采购人要求, 立即开始不间断服务, 直至系统能够满足采购人业务正常运行要求。</p> <p>2.9 备品备件库要求</p> <p>中标人可选择原厂备品备件库和自行采购备品备件两种方式中的一种:</p> <p>(1) 中标人如选择原厂备品备件库, 则中标人在入场服务一个月内提供原厂售后服务承诺函原件, 否则采购人可不予以验收。</p> <p>(2) 中标人可自行采购备品备件, 自行采购的备品备件应存放在南宁市内, 按照备品备件到达现场的时间要求进行响应, 采购人每季度按照备品备件清单检查备件库, 备品备件有缺失的应在 5 个工作日内补齐。</p>
--	--	---

(3) 备品备件清单如下：根据维保清单内各品牌型号刀片服务器和机架服务器的配置，提供与设备同型号同配置的磁盘、内存、电源模块、网卡各 1 块作为备件。

2.10 维保报告

服务范围内的主机系统提供一年四次的现场健康巡检服务，投标人完成巡检后应将巡检报告和本季度故障处理记录总结成季度服务报告后以书面形式提交采购人。维保报告包括各次维保的详细信息，以及报告周期的维保统计信息，并以该数据为依据，为客户提出合理化建议。采购人收到季度服务报告后根据本季度服务情况填写服务评价并由负责人签字盖本部门公章确认。

投标人应在每个季度巡检后更新设备档案信息库和运维事件知识库，采购人签章后的季度服务报告正本是本项目年度验收的必备材料。

2.11 维保设备档案管理

合同签订后，立即收集当前的设备资料，包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息，建立设备资料库并提交给采购人，每次对设备改配后需对文档进行相应更新；建立维护历史资料库，记录每次维护的内容、处理方法、相关技术，与采购人共享这些资料，并在培训中对这些维护操作向采购人作详细介绍。

2.12 安全保密服务

服务期内，中标人必须签订保密协议，中标人须承诺严格保护采购人系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不得泄露采购人所有信息。由于中标人违反保密协议而导致的泄密或破坏，由中标人负全责，并由中标人赔偿采购人所有损失。投标人必须在投标文件中提供服务期内保护采购人系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守采购人信息秘密的承诺书。提供本项目所有设备的故障硬盘不返还服务。

2.13 驻场服务

在服务期内，投标人必须提供专职驻场服务。专职驻场服务技术人员要相对稳定，至少具有 2 年虚拟化平台或云平台运维工作经验。专职驻场服务技术人员工作场所由采购人提供，工作制度执行按采购人要求执行。主要工作包括：按照本项目虚拟化平台维保内容开展虚拟化平台的日常运维。其费用计入投标报价，期间不得另行收取任何额外费用。

服务地点如下表：

数据中心名称	数据中心地址
广西区税务局民族机房	南宁市青秀区民族大道 105 号

专职驻场服务技术人员不满足采购人工作要求时，采购人有权要求投标人

			进行更换。
4	网络设备和负载均衡设备维保服务	1 项	<p>1. 维保设备清单详见附件 4。</p> <p>2. 维保服务内容及要求</p> <p>★2.1 维保服务期及维保服务总体要求：清单中所有设备的维保服务期从【原维保服务截止时间】起至 2028 年 2 月 28 日止，维保服务期内，采购人可根据设备使用情况随时终止部分或全部设备的维保服务，已终止维保服务的设备按实际维保时间和维保单价计算维保费用。维保服务期内投标人须承诺按照《国家税务总局电子税务管理中心关于规范省税务局数据中心基础设施日常运行管理的通知》（税总电税便函〔2023〕152 号）要求对维保服务设备清单开展日常运行管理。</p> <p>2.2 设备健康性服务</p> <p>(1) 针对服务范围内的设备提供一年至少四次的现场健康巡检服务，到采购人现场对服务范围内的设备进行至少一次全面地健康检查，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，以确保网络能正常稳定的运行。</p> <p>主要的维护内容包括但不限于如下：</p> <p>A. 检查设备运行状况并输出日志；</p> <p>B. 检查 CPU、内存、FLASH 空间使用状况；</p> <p>C. 查看配置参数；</p> <p>D. 备份配置信息；</p> <p>E. 安装和配置网络，确保网络工作正常；</p> <p>F. 系统出现故障，予以配合解决；</p> <p>(2) 在巡检结束后投标人要向采购人提交巡检报告，巡检报告应包括以下内容：</p> <p>A. 巡检主要内容与步骤；</p> <p>B. 存在的隐患和问题以及解决途径与建议；</p> <p>C. 总结与建议。</p> <p>巡检报告要求巡检工程师和采购人双方签字确认。</p> <p>2.3 日志分析</p> <p>定期整理分析日志内容，对系统运行中的报错信息和网络稳定及安全方面的日志做出相应的分析，按照级别和种类分类整理记录，对于可能引起运行故障的高级别错误做出相应的跟踪，并提出解决办法，尽量在不影响系统正常运行的情况下解决问题。</p> <p>2.4 硬件故障排除</p> <p>当出现硬件故障的时候，投标人要积极协调资源，负责诊断和解决，确定</p>

		<p>是硬件故障的时候，做出相应的诊断，确定故障的零部件，同时负责提供用来更换的相应配件。硬件故障排除包括但不限于以下几项内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 进行现场分析故障 (2) 现场进行故障定位 (3) 更换故障部件 (4) 跟踪观察所更换零部件的工作状态，确保其工作稳定正常。 (5) 投标人在完成故障排除后要向采购人提交故障处理报告，协助采购人建立故障处理知识库。故障处理报告要包括：故障描述、处理方法及处理结果等内容。如果故障原因与采购人的机房环境、网络结构、人员操作等问题有关，投标人要向采购人提出合理的建议和意见，尽量避免同类故障的发生。 <p>2.5 网络调优</p> <p>投标人要对服务范围内的设备进行监控，并对采购人整体网络架构进行分析，根据业务系统的需要提供网络调优服务，尽可能的发挥网络的优势，保障业务运行在一个稳定高速的网络架构上，若网络架构没有达到最优，则提出相应的调优建议及方案，并对系统进行优化。</p> <p>2.6 提供 7×24 小时响应服务</p> <p>响应时间要求：中标人需提供服务期内每周 7 个自然日(含节假日)、每个自然日 24 小时的 7×24 全天候随时响应服务。中标人需提供 7×24 小时畅通的热线联系电话。响应时间指广西区税务局(以下简称采购人)发现问题，电话通知中标人时开始计算，中标人必须在 30 分钟内完成以下内容的初步判定：问题级别、影响范围、解决所需资源、解决时长。如果需要更换备件或采购人要求工程师现场处理时，中标人必须在故障通知后 30 分钟内同时完成备件或工程师的调配安排通知流程。中标人必须提供 7×24 小时固定热线电话号码、响应工作流程、备件调配流程、工程师调配流程。</p> <p>二线技术专家到达现场时间要求：当采购人要求中标人提供工程师现场支持服务时，从中标人接到采购人电话请求开始，中标人工程师必须在 2 小时内到达采购人现场，并立即开始现场不间断工作支持服务。</p> <p>现场不间断工作支持服务：在采购人小型机设备发生故障、重大事件、关键时点等情况下，中标人派相应级别且能解决问题的工程师到达采购人现场，按采购人要求，立即开始不间断服务，直至系统能够满足采购人业务正常运行要求。</p> <p>2.7 备品备件库要求</p> <p>中标人可选择原厂备品备件库和自行采购备品备件两种方式中的一种：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 中标人如选择原厂备品备件库，则中标人在入场服务一个月内提供
--	--	---

		<p>原厂售后服务承诺函原件，否则采购人可不予以验收。</p> <p>(2) 中标人可自行采购备品备件，自行采购的备品备件应存放在南宁市内，按照备品备件到达现场的时间要求进行响应，采购人每季度按照备品备件清单检查备件库，备品备件有缺失的应在 5 个工作日内补齐。</p> <p>(3) 备品备件清单如下：</p> <p>A. H3C 7506E-S 交换机备件要求：1 块 16 口 10G 板卡（不含光模块），1 块电源模块。</p> <p>B. H3C 7506E-V 交换机备件要求：1 块 48 口 10G 板卡（不含光模块），1 块电源模块。</p> <p>C. H3C SR6616 路由器备件要求：1 块电源模块。</p> <p>2.8 维保设备档案管理</p> <p>合同签订后，立即收集当前的设备资料，包括设备的型号、数量、序列号、硬件配置、操作系统版本、所安装软件及版本信息，建立设备资料库并提交给采购人，每次对设备变更配置后需对文档进行相应更新；建立维护历史资料库，记录每次维护的内容、处理方法、相关技术，与采购人共享这些资料，并在培训中对这些维护操作向采购人作详细介绍。</p> <p>2.9 安全保密服务</p> <p>服务期内，中标人必须签订保密协议，中标人须承诺严格保护采购人系统、数据、信息的安全，在服务期满后五年内不得泄露采购人所有信息。由于中标人违反保密协议而导致的泄密或破坏，由中标人负全责，并由中标人赔偿采购人所有损失。投标人需在投标文件中提供服务期内保护采购人系统、数据、信息的安全，以及服务期满后五年内保守采购人信息秘密的承诺书。</p> <p>2.10 驻场服务</p> <p>驻场工程师服务地点如下：</p> <table border="1" data-bbox="408 1480 1337 1635"> <thead> <tr> <th data-bbox="408 1480 767 1559">数据中心名称</th> <th data-bbox="767 1480 1337 1559">数据中心地址</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="408 1559 767 1635">广西区税务局民族机房</td> <td data-bbox="767 1559 1337 1635">南宁市青秀区民族大道 105 号</td> </tr> </tbody> </table> <p>专职驻场服务技术人员不满足采购人工作要求时，采购人有权要求投标人进行更换。</p>	数据中心名称	数据中心地址	广西区税务局民族机房	南宁市青秀区民族大道 105 号
数据中心名称	数据中心地址					
广西区税务局民族机房	南宁市青秀区民族大道 105 号					
5	运维平台、数据中心可视 1 项	<p>1. 运维平台内容要求</p> <p>★投标人须根据本项目运维需求，承诺在运维服务期内对采购人在用的运维平台进行运维或者另提供一套运维平台，满足本项目对运维平台内容和功能模块的要求，并根据采购人的工作需要扩展相关功能模块，实现对小型机（数据库一体机）、存储、PC 服务器（虚拟化平台）、网络设备等基础资源进行运维</p>				

<p>化平台和运维耗材服务</p>	<p>监控和管理，提高基础资源运维管理的效率，提升基础资源运维管理的水平。</p> <p>采购人在用的运维平台或投标人提供的运维平台的功能模块要求包括但不限于：</p> <p>1.1 网络监控</p> <p>通过各种协议实时监控所有网络设备的健康状况：</p> <p>监控关键的网络指标，包括但不限于各端口的流量、利用率和出错率、丢包等信息，监测设备本身的 CPU 利用率、内存利用率、缓冲统计数据等。</p> <p>负载均衡设备监控：要求能够通过添加负载均衡设备的 MIB 信息采集和展示负载均衡设备的 CPU 利用率、内存利用率、活动连接数，虚拟服务状态、虚拟服务对应的节点池状态、HTTP 请求数、集群成员状态等指标。</p> <p>1.2 服务器和虚拟化监控</p> <p>有效地监控物理服务器和虚拟服务器的状态、可用性、运行状况和性能：</p> <p>支持监测 Windows、Linux、AIX、Solaris 等服务器，能够监测服务器的 CPU 使用率、内存使用率、磁盘使用率，网络使用率、运行的进程等参数。</p> <p>支持 vmware esx/esxi/Vcenter 监控，可基于 vcenter 发现其管理的所有 ESXi 服务器及其运行的虚拟服务器以及配置信息，提供 ESXi 和虚拟机的性能数据，如 CPU、内存、磁盘、网络等。</p> <p>1.3 存储设备监控</p> <p>磁盘阵列监控：可监控存储阵列容量、磁盘组、磁盘驱动器、存储读/写吞吐量、存储读/写延迟、存储读/写 IOPS 等。</p> <p>存储容量预测：分析存储容量的历史和当前使用趋势，并生成有关未来容量利用趋势的报表。</p> <p>光纤交换机监控：可监控光纤交换机的端口状态、端口速率、端口信息等指标。</p> <p>1.4 网络流量分析</p> <p>支持对采用人在用的华为、H3C、锐捷、迈普等主流品牌网络设备流量进行采集和分析，可按应用端口、源 IP 地址、目的 IP 地址、会话或设备接口对网络流量进行统计分析。</p> <p>1.5 网络配置管理</p> <p>能对网络设备配置信息进行备份，并查看配置备份的详细信息；可对不同的配置备份信息进行差异分析；可跟踪网络设备的配置变更情况。</p> <p>1.6 IP 地址和交换机端口管理</p> <p>管理 IP 地址和交换端口，主要功能包括：</p> <p>管理 IPv4 和 IPv6 地址，可针对 IP 地址添加自定义字段，标识 IP 地址对</p>
-------------------	--

		<p>应的用途、管理人员、管理部门等信息。</p> <p>IP 地址使用状态提示，可根据工作要求查看最近启用或停用的 IP 地址。</p> <p>管理交换机端口，识别交换机端口的别名，自定义交换机端口的速率，自定义端口的描述等信息。</p> <p>1.7 自定义报表</p> <p>可对纳入运维平台监控的小型机（数据库一体机）、存储、PC 服务器（虚拟化平台）、网络设备等基础资源根据数据展现需求自定义报表的样式和内容。自定义报表支持按照不同的维度（如：按照设备的 CPU、内存、接口速率等维度）和颗粒度（如：按小时、天、月、年等颗粒度）进行统计。</p> <p>提供快速创建和易于使用的报表定制界面，支持创建多种图表类型：包括柱状图、饼状图、曲线图、表格等。可创建数据汇总表，允许动态地重新排列、组织和分析原始数据，可对数据进行过滤、排序、导出等操作。</p> <p>1.8 知识库管理平台</p> <p>为提高同类故障的处理效率，投标人应配备知识库管理平台，实现对故障处理案例的采集和查询。</p> <p>1.9 监控数据推送</p> <p>★运维平台提供监控数据推送接口，可按照采购人的需求和格式将小型机（数据库一体机）、存储、PC 服务器（虚拟化平台）、网络设备等基础资源监控数据推送至采购人的金四多云运维管理平台。如运维平台不具备监控数据推送接口的，投标人承诺免费提供二次扩展服务以实现采购人监控数据推送的需求。</p> <p>1.10 国产化支持</p> <p>★运维平台必须支持在国产化服务器上部署，兼容采购人现有的腾讯云平台，并且支持国产化或开源操作系统、数据库、中间件等系统软件。如采购人现有的国产化服务器和系统软件无法满足运维平台部署要求的，中标人应承诺提供符合国产化要求的服务器及配套系统软件。</p> <p>1.11 软件版权</p> <p>★投标人提供的运维平台必须为具有合法授权的正版软件，并且提供正式软件许可，软件许可时间和数量满足本项目的基础资源管理需要。</p> <p>1.12 软件运维</p> <p>★投标人在合同期内必须提供运维平台的运维服务，确保运维平台高效、平稳运行，满足采购人对小型机（数据库一体机）、存储、PC 服务器（虚拟化平台）、网络设备等基础资源的日常监控、运维管理和算力管理的要求。</p> <p>2. 数据中心可视化平台内容要求</p>
--	--	---

★投标人须承诺在运维服务期内对采购人在用的数据中心可视化平台提供运维或者另提供一套数据中心可视化平台，满足本项目对可视化平台内容要求和扩展功能模块的要求，并根据采购人的工作需要扩展相关功能模块。

扩展相关功能模块的内容要求包括但不限于：在现有视图的基础上扩展视图和功能模块；在现有视图功能模块的基础上深化拓展功能或增加展示内容。合同总价已包含扩展费用，扩展费用不能超过合同总价的 2%，在运维服务期满后根据实际发生的扩展费用进行结算，若运维服务期内未实际开展扩展工作，在运维服务期满后按合同总价的 2%扣除合同款。

采购人在用的数据中心可视化平台包括以下内容要求：

2.1 数据中心容量可视化视图

容量视图方便管理员快速获取机房总体容量和剩余容量信息，用于判断新上业务系统机房容量是否充足，保证设备设施的位置安放空间储存。

2.2 数据中心设备可视化视图

设备可视化视图可以通过图形化的方式展示数据中心信息化设备情况。对机房内的设备进行建模展示，体现设备基本属性（类型、品牌、型号）、附加属性（使用年限、维保信息、配置信息等）等，展示总体和分类情况，支持设备的分类查询统计，快速定位设备位置和使用情况。

2.3 数据中心算力可视化视图

算力视图展示计算、存储、网络等各类资源的整体情况及负载情况。针对不同的资源类型，展示资源的容量及动态监控信息，直观查看资源的健康状态、分配率、使用率，支持资源的调度和分配，辅助资源管理。同时，从资源池视角出发，通过对接云平台，获取计算资源池、存储资源池的分配和使用情况。

2.4 数据中心应用可视化视图

展示应用系统和硬件设备的对应关系。从业务应用系统的视角去掌握相关资源的使用情况。

2.5 数据中心环境可视化视图

环境可视化视图是展示机房动环、视频监控等相关信息。通过 3D 建模技术创建物理环境的虚拟模型，并整合来动环监控系统、视频监控系统、历史记录等的的数据，可以实时展示设备的运行状态、系统的运行状态，可查看门禁、视频监控等，包括各种指标和参数。

2.6 数据驾驶舱

搭建数据驾驶舱，在数据驾驶舱中，通过 CMDB 等平台，全方位展示资源管理和系统运行的关键信息。确保设备部署合理，资源高效使用。

		<p>数据驾驶舱集中数据管理，对运行监控、资源状况、运维协同的多维度数据汇聚以及实时展示机房容量、资产设备、腾讯云平台、国产化比率等数据。更直观的展现系统运行情况，操作简单，内容丰富，可用于辅助运维。</p> <p>2.6.1 机房容量。方便快速了解腾讯云平台下的云硬盘容量、存储容量、数据库容量、网络资源容量等，对云平台的容量进行实时监控，及时发现和解决容量问题，保证平台的容量满足采购人需求。</p> <p>2.6.2 资产设备。直观展示数据中心的服务器、小型机、存储设备、网络设备、安全设备各大类资产总量。按照设备上架时间和报废年限标准，推算出0-3年、3-8年、8-12年、12年以上各区间的设备数量。</p> <p>2.6.3 互联网出口。实时展示互联网出口的上下行速率及运行情况。</p> <p>2.6.4 腾讯云资源分配情况。实时展示腾讯云平台计算和存储资源分配情况。</p> <p>2.6.5 国产化比率。展示数据中心服务器、网络设备、安全设备的国产化比率情况，方便掌握实际的国产化覆盖情况，了解国产化工作推进情况。</p> <p>2.6.6 运行监控。能接收业务系统的运行状态数据。</p> <p>2.6.7 实时告警。展示机房活动告警信息及告警明细。</p> <p>2.7 数据中心可视化仿真建模</p> <p>仿通过虚拟仿真机房环境，从空间、电力、制冷、承重、U位等方面多视角、多层次展示机房到机柜的总体情况，比如根据不同的颜色区分机柜的使用情况，模拟展示机房中冷热通道气流信息，直观展示漏水监控的告警位置，机房热力图。</p> <p>2.8 机柜、设备聚焦</p> <p>机柜、设备聚焦是下钻到单个机柜和单个设备时，应针对该机柜或设备进行数据展示。</p> <p>聚焦某机柜时，除了机柜本身的相关信息外，应按U位展示机柜的设备列表（包括空U位），点击条目可以展示该设备的详细信息。</p> <p>2.9 数据中心可视化平台必须支持在国产化服务器上部署，并且支持国产化或开源操作系统、数据库、中间件等系统软件。如采购人现有的国产化服务器和系统软件无法满足数据中心可视化平台部署要求的，中标人应承诺提供符合国产化要求的服务器及配套系统软件。</p> <p>2.9 技术路线</p> <p>2.9.1 数据中心可视化平台应用体系架构基于 SpringCloud 的微服务架构，按照模块进行独立开发，兼容国产化设备和国产操作系统的部署环境。保证平台的开放性、可移植性、兼容性，和一致性。</p> <p>2.9.2 数据中心可视化平台的采集器适配 SSH、SSH Pubkey、SNMP、SNMP TRAP、HTTP/S、JDBC、SDK 等监控采集协议，支持大部分国产设备的监控，插</p>
--	--	--

		<p>件式的开发模式，支持采集组件的灵活扩展，可以做到高效应对新的设备、指标的扩展需求。</p> <p>2.9.3 数据中心可视化平台基础数据库采用主从方式部署，并支持读写分离，采用 redis 作为数据缓存，kafka 作为消息中间件，influxdb 作为性能数据聚合计算及存储，elasticsearch 作为全量历史数据存储，实现大数据量的存储、分析、展示的高性能处理；前端展示采用 vue 和 elementUI 等框架，实现快速开发、展示效果美观。</p> <p>2.9.4 为符合国产化要求，数据中心可视化平台须完成对国产主流的人大金仓、达梦、南大通用数据库、东方通中间件、统信操作系统等兼容适配，投标时提供兼容性证明。</p> <p>2.9.5 因涉及采购人核心设备和数据，投标人所提供的数据中心可视化平台应当具备数据安全访问控制系统的软件著作权。</p> <p>2.9.6 数据中心可视化平台须提供数据交换引擎功能，将配置管理信息、监控系统监控指标和告警信息、动环系统基础信息和监控信息进行数据整合和打通。</p> <p>2.10 其它要求</p> <p>2.10.1 在投标文件中提供详细的实施计划，并在实施的每个阶段提前报采购人，经采购人同意后方可实施。</p> <p>2.10.2 在投标文件中提供平台实施方案；投标人必须根据方案完成系统环境建立、测试、培训、实施报告等工作。</p> <p>★2.10.3 投标人必须在合同签订后 5 个自然日内完成运维平台和数据中心可视化平台的部署，平台各项指标达到本采购项目的要求，系统稳定运行，并通过采购人的验收，否则视同未开始履约，且采购人有权按违约处理。</p> <p>3. 运维工具及耗材内容要求</p> <p>投标人必须针对本项目运维工作需要，提供必须的运维工具和日常使用的运维耗材，运维工具及耗材包括但不限于：</p> <p>运维人员工作所需的台式计算机、笔记本电脑、打印机等办公用品；</p> <p>日常运维过程中需要使用的网络跳线、光纤跳线、电源线等线材；</p> <p>日常数据备份所需的磁带、磁盘等存储介质；</p> <p>日常运维过程中需要使用的其他工具和耗材。</p> <p>投标人提供的运维工具和耗材费用不高于合同总价的千分之五，所需的费用计入投标总价，采购人不再另行支付。本项目服务期满后，投标人提供的运维工具及耗材所有权归采购人所有。</p> <p>4. 本项服务费用包含在以上四项服务内容（小型机及一体机维保服务、存储设备维保服务、服务器设备维保服务、网络设备和负载均衡设备维保服务）中。</p>
<p>二、商务要求</p>		
<p>1</p>	<p>合同签订日期</p>	<p>中标通知书发出后 30 日内。</p>

★2	合同履约时间、服务地点	<p>(1) 合同履约时间：清单中所有设备的维保服务期从【原维保服务截止时间】起至 2028 年 2 月 28 日止，维保服务期内，采购人可根据设备使用情况随时终止部分或全部设备的维保服务，已终止维保服务的设备按实际维保时间和维保单价计算维保费用。</p> <p>(2) 服务地点：广西壮族自治区内采购人指定地点。</p>
★3	报价要求	<p>投标报价包含但不限于以下部分：</p> <p>1. 报价包含投标人完成本项目所需的所有费用，包括策划、设计、人工、需更换配件、包装、运输、装卸、安装、售后服务、保险、税金等一切费用，合同履行过程中，采购人不再支付任何费用。</p> <p>2. 投标人的分项报价超出附件 1 中的项分项预算，将导致投标无效。</p>
★4	付款方式	<p>(1) 本项目采用银行转账方式分 5 个阶段支付合同款项。签订合同投标人开始履约后采购人支付合同总金额的 15%；中标人提供服务至 2026 年 8 月 31 日，采购人支付合同总金额的 20%；中标人提供服务至 2027 年 2 月 28 日，采购人支付合同总金额的 30%；中标人提供服务至 2027 年 8 月 31 日，采购人支付合同总金额的 20%；服务期满，采购人对项目进行验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后支付合同相应的剩余款项。</p> <p>(2) 除预付款外，其他合同款项的支付均须根据本项目约定的验收标准及合同罚责条款进行服务考核评分，并按考核得分对当期应付合同款进行核算。具体核算方式如下：</p> <p>应付金额=当期合同约定支付比例×合同总金额×(1-当期累计扣分×0.2%)-相应扣款（如有）。</p> <p>其中，“当期累计扣分”依据应付款当期的《服务质量情况表》考核记录累计形成；“相应扣款”依据合同约定的违约责任条款执行。</p> <p>注：年度考核扣分 5 分（不含）以上的：剩余款项=合同总金额*（1-年度总扣分*档次对应比例）-已支付的运维服务费用-相应扣款（如有）年度考核扣分 5 分（含）以下的：剩余款项=合同总金额*（1-1%）-已支付的运维服务费用-相应扣款（如有）年度考核未扣分的：剩余款项=合同总金额-已支付的运维服务费用-相应扣款（如有）。</p> <p>(3) 采购人付款前，中标人应向采购人开具等额有效的发票，采购人收到合规发票后 10 个工作日内将合同款项支付到合同约定的中标人账户；采购人未收到合规发票的，有权不予支付相应款项，并不承担延迟付款责任。</p>
5	项目验收	<p>(一) 验收阶段</p> <p>本项目验收工作由采购人按照内部验收的有关制度和流程组织开展。</p> <p>本项目在合同约定的验收条件进行项目验收。服务商在满足合同约定的验收条件后向采购人提出验收申请，采购人负责审核是否满足项目验收准入条件。满足验收准入条件后，予以启动项目验收程序。</p> <p>1. 项目验收准入条件</p> <p>本项目需求中包含的所有运维内容全部完成。</p> <p>项目文档满足本项目的规定要求。</p> <p>2. 项目验收标准</p>

采购人以本项目需求中相关内容为依据，作为项目验收标准。中标人是否按照本项目需求中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项运维工作，工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求，是否在规定时间内提交相关工作文档。

3. 项目验收流程

符合项目验收准入条件后，中标人可提出项目验收申请。

- (1) 中标人书面提出项目验收申请。
- (2) 向采购人提交《验收流程申请审批表》等资料。
- (3) 向采购人整理提交项目相关管理、技术文档电子版文件。
- (4) 采购人组织进行项目验收评审会议，对项目工作内容及文档进行验收评审。

(5) 项目验收评审通过后，采购人出具项目验收报告。

(二) 验收交付物清单

序号	名称	介质	数量
1	巡检报告	电子、纸质	1
2	维保报告	电子、纸质	1
3	设备档案	电子	1
4	其它采购人与中标人约定的相关资料	电子	1

(三) 其他

若在签署最终验收文件后 3 周内，由于中标人的原因，该项目有一条及以上达不到本项目招标文件规定的技术及服务要求时，中标人应在 1 周内采取有效措施，使该项目完全达到规定的技术及服务要求。

6	故障服务要求	<p>1. 小型机及一体机维保服务</p> <p>当投标人接收到采购人提交的故障申告后，投标人应立即启动故障处理流程。首先要记录采购人报告的故障情况，同时提供远程服务，在判断远程支持不能解决问题的情况下，迅速安排工程师按照相应响应要求到达采购人现场。</p> <p>(1) 故障分级</p> <p>投标人应按照不同的故障级别制定相应的响应时间和故障处理时间，完成故障的修复工作，故障等级大致可按下表划分：</p>		
		故障级别	故障现象	典型事件
		一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。
		二级故障 (P2)	系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。	系统较频繁地发生故障，但未导致业务中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障；系统性能严重降低。
		三级故障 (P3)	系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重	系统温度报警； 系统部分配置修改；

	影响。	心跳线部分损坏； 网络部分通。
四级故障 (P4)	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面的问题。
<p>(2) 二线技术专家远程技术支持服务</p> <p>投标人应向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话，在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应，安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。</p> <p>(3) 二线技术专家现场技术支持服务</p> <p>现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下，安排工程师到现场服务，到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定，现场服务应包括：现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。</p> <p>一级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内恢复系统，12 小时之内解决故障。</p> <p>二级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，6 小时内恢复系统，24 小时之内解决故障。</p> <p>三级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，8 小时内恢复系统，48 小时之内解决故障。</p> <p>(4) 服务升级</p> <p>对于本项目范围内的所有软硬件，在接到采购人服务请求后超过 24 小时仍未能解决其一级和二级故障，或超过 2 个自然日未能解决其三级故障的情况下，投标人必须启动原厂商技术支持服务。</p> <p>在达到服务升级条件下，如投标人拒绝启动原厂商技术支持服务的，采购人有权单方面启动服务升级，产生的所有费用由投标人承担。</p> <p>2. 存储设备维保服务</p> <p>当投标人接收到采购人提交的故障申告后，投标人应立即启动故障处理流程。首先要记录采购人报告的故障情况，同时提供远程服务，在判断远程支持不能解决问题的情况下，迅速安排工程师按照相应响应要求到达采购人现场。</p> <p>(1) 故障分级</p> <p>投标人应按照不同的故障级别制定相应的响应时间和故障处理时间，完成故障的修复工作，故障等级大致可按下表划分：</p>		
故障级别	故障现象	典型事件
一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。
二级故障 (P2)	系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。	系统较频繁地发生故障，但未导致系统中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障；系统性能严重降低。
三级故障	系统运行正常，仅受到	系统温度报警；

(P3)	有限的影响或未受到严重影响。	系统部分配置修改；心跳线部分损坏；网络部分通。
四级故障 (P4)	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题；一些概念的解答；系统管理方面的问题。
<p>(2) 二线技术专家远程技术支持服务</p> <p>投标人应向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话，在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应，安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。</p> <p>(3) 二线技术专家现场技术支持服务</p> <p>现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下，安排工程师到现场服务，到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定，现场服务应包括：现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。</p> <p>一级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内恢复系统，12 小时之内解决故障。</p> <p>二级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，6 小时内恢复系统，24 小时之内解决故障。</p> <p>三级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，8 小时内恢复系统，48 小时之内解决故障。</p> <p>投标人还需在采购人发生需求时，为设备所在的单位每年提供不限次数的如下现场人工服务：</p> <p>A. 提供应用系统上线、变更等必要的存储及备份的现场支持服务；</p> <p>B. 提供采购人服务器系统实施、变更所需的现场支持服务。</p> <p>C. 提供系统平台变更，如网络、存储、系统软件等变更时，所要求的与本次招标涉及存储备份设备相关的支持服务；</p> <p>D. 具有以上系统的综合系统优化支持能力；</p> <p>E. 服务期内提供与本项目相关的技术咨询服务。</p> <p>投标人须认真理解上述保修要求，详细列出系统应急方案，一经应答将作为合同的一部分。</p> <p>(4) 服务升级</p> <p>对于本项目范围内的所有软硬件，在接到采购人服务请求后超过 24 小时仍未能解决其一级和二级故障，或超过 2 个自然日未能解决其三级故障的情况下，投标人必须启动原厂商技术支持服务。</p> <p>在达到服务升级条件下，如投标人拒绝启动原厂商技术支持服务的，采购人有权单方面启动服务升级，产生的所有费用由投标人承担。</p> <p>3. 服务器设备维保服务</p> <p>当投标人接收到采购人提交的故障申告后，投标人应立即启动故障处理流程。首先要记录采购人报告的故障情况，同时提供远程服务，在判断远程支持不能解决问题的情况下，迅速安排工程师按照相应响应要求到达采购人现场。</p> <p>(1) 故障分级</p>		

投标人应按照不同的故障级别制定相应的响应时间和故障处理时间，完成故障的修复工作，故障等级大致可按下表划分：

故障级别	故障现象	典型事件
一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。
二级故障 (P2)	系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。	系统较频繁地发生故障，但未导致系统中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障；系统性能严重降低。
三级故障 (P3)	系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。	系统温度报警； 系统部分配置修改； 心跳线部分损坏； 网络部分通。
四级故障 (P4)	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面的问题。

(2) 二线技术专家远程技术支持服务

投标人应向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话，在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应，安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。

(3) 二线技术专家现场技术支持服务

现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下，安排工程师到现场服务，到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定，现场服务应包括：现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。

一级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内恢复系统，12 小时之内解决故障。

二级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，6 小时内恢复系统，24 小时之内解决故障。

三级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，8 小时内恢复系统，48 小时之内解决故障。

(4) 服务升级

对于本项目范围内的所有软硬件，在接到采购人服务请求后超过 24 小时仍未能解决其一级和二级故障，或超过 2 个自然日未能解决其三级故障的情况下，投标人必须启动原厂商技术支持服务。

在达到服务升级条件下，如投标人拒绝启动原厂商技术支持服务的，采购人有权单方面启动服务升级，产生的所有费用由投标人承担。

4. 网络设备和负载均衡设备维保服务

当投标人接收到采购人提交的故障申告后，投标人应立即启动故障处理流程。首先要记录采购人报告的故障情况，同时提供远程服务，在判断远程支持不能解决问题的情况下，迅速安排工程师按照相应响应要求到达采购人现场。

		<p>(1) 故障分级</p> <p>投标人应按照不同的故障级别制定相应的响应时间和故障处理时间，完成故障的修复工作，故障等级大致可按下表划分：</p> <table border="1" data-bbox="384 309 1361 1003"> <thead> <tr> <th data-bbox="384 309 555 365">故障级别</th> <th data-bbox="555 309 874 365">故障现象</th> <th data-bbox="874 309 1361 365">典型事件</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="384 365 555 499">一级故障 (P1)</td> <td data-bbox="555 365 874 499">系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用</td> <td data-bbox="874 365 1361 499">系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="384 499 555 678">二级故障 (P2)</td> <td data-bbox="555 499 874 678">系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。</td> <td data-bbox="874 499 1361 678">系统较频繁地发生故障，但未导致网络中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障；系统性能严重降低。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="384 678 555 857">三级故障 (P3)</td> <td data-bbox="555 678 874 857">系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。</td> <td data-bbox="874 678 1361 857">系统温度报警； 系统部分配置修改； 心跳线部分损坏； 网络部分通。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="384 857 555 1003">四级故障 (P4)</td> <td data-bbox="555 857 874 1003">在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。</td> <td data-bbox="874 857 1361 1003">系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面的问题。</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 二线技术专家远程技术支持服务</p> <p>投标人应向采购人提供 7×24 小时响应的热线支持电话，在接到采购人的服务请求电话后根据故障级别做出及时响应，安排具有认证资格的技术服务工程师进行远程技术支持。</p> <p>(3) 二线技术专家现场技术支持服务</p> <p>现场服务是在远程技术支持不能解决问题的情况下，安排工程师到现场服务，到现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定，现场服务应包括：现场备件更换、现场指导操作系统升级、现场故障排除服务等。</p> <p>一级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内恢复系统，12 小时之内解决故障。</p> <p>二级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，6 小时内恢复系统，24 小时之内解决故障。</p> <p>三级故障：30 分钟内响应，2 小时内到达现场，8 小时内恢复系统，48 小时之内解决故障。</p> <p>(4) 服务升级</p> <p>对于本项目范围内的所有软硬件，在接到采购人服务请求后超过 24 小时仍未能解决其一级和二级故障，或超过 2 个自然日未能解决其三级故障的情况下，投标人必须启动原厂商技术支持服务。</p> <p>在达到服务升级条件下，如投标人拒绝启动原厂商技术支持服务的，采购人有权单方面启动服务升级，产生的所有费用由投标人承担。</p>	故障级别	故障现象	典型事件	一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。	二级故障 (P2)	系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。	系统较频繁地发生故障，但未导致网络中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障；系统性能严重降低。	三级故障 (P3)	系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。	系统温度报警； 系统部分配置修改； 心跳线部分损坏； 网络部分通。	四级故障 (P4)	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面的问题。
故障级别	故障现象	典型事件															
一级故障 (P1)	系统宕机或关键性模块故障导致系统不可用	系统中止； 系统功能性故障导致系统不可用； 系统功能性故障致使系统失效。															
二级故障 (P2)	系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。	系统较频繁地发生故障，但未导致网络中断或数据丢失； 管理系统发生了严重的、但可预测的故障；系统性能严重降低。															
三级故障 (P3)	系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。	系统温度报警； 系统部分配置修改； 心跳线部分损坏； 网络部分通。															
四级故障 (P4)	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援。	系统权限问题； 一些概念的解答； 系统管理方面的问题。															
7	售后服务团队要求	<p>一、人员整体要求</p> <p>★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</p>															

运维人员应当为技术骨干。合同签订后,为了避免服务期断档,在前序合同 2026 年 2 月 28 日到期当日中标人须派遣各岗位的驻场人员提供驻场服务和设备维保服务,并按要求同步提交运维人员驻场材料,如未按合同进行履约,采购人将按违约进行处理。如合同签订时间在 2026 年 2 月 28 日后,提供驻场服务和设备维保服务的履约时间以合同签订当日为准。

序号	岗位类型	人员要求
1	项目经理	1 人
2	小型机及一体机维保技术服务团队	团队至少 4 人,包含 1 名驻场人员
3	存储设备维保技术服务团队	团队至少 2 人,包含 1 名驻场人员
4	服务器设备维保技术服务团队	团队至少 3 人,包含 2 名驻场人员
5	网络设备和负载均衡设备维保技术服务团队	团队至少 3 人,包含 2 名驻场人员
6	二线技术专家	小型机及一体机维保技术专家、存储设备维保技术专家、服务器设备维保技术专家、网络设备和负载均衡设备维保技术专家四种类型各 2 人,共 8 人。

1. 项目经理要求投标人必须针对本项目指派一名项目经理,作为项目的总接口人和项目负责人,负责 7×24 小时接受采购人提出的服务要求,并对采购人的要求进行全程跟踪,及时向采购人反馈处理情况。

2. 小型机及一体机维保服务在服务期内,投标人必须针对本项目指派 2 名具有 2 年(含)以上小型机运维相关工作经验的技术服务人员,以及 2 名具有 2 年(含)以上一体机运维相关工作经验的技术服务人员组成技术服务团队,协助采购人完成本项目中 IBM 小型机及 ORACLE 一体机的日常维护和管理工作的。

同时,投标人必须在技术服务团队中指派 1 名技术服务工程师在采购人指定的办公地点提供工作日 5x8 小时的驻场服务。在特殊情况下,中标人必须按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。驻场服务的对象包括采购人在用的所有 IBM 小型机和 Oracle 一体机,驻场服务的内容为本项目承诺的技术支持和服务内容。如因驻场工程师原因导致采购人的 IBM 小型机、Oracle 一体机或应用系统出现故障的,所产生的所有损失由投标人承担,并且采购人有权依法追究投标人的相关赔偿责任。采购人有权对驻场工程师的技术水平进行必要的评估和测试,不符合采购人要求的,采购人有权要求投标人更换人员。如投标人连续更换 3 次驻场工程师均不能通过采购人测试的,视同投标人违约,采购人有权从合同总金额中扣除 50 万元作为违约金。

3. 存储设备维保服务

在服务期内,中标人必须针对本项目指派 2 名具有 2 年以上(含)存储设备维保经验的人员组成的技术服务团队,协助甲方完成本项目中存储设备的日常维护和管理工作的。同时,服务提供商必须在技术服务团队中指派 1 名技术服务工程师在采购人指定的办公地点提供工作日 5x8 小时的驻场服务。在特殊情况下,中标人必须按照采购人的安排提供 7×24 小时驻场服务。驻场服务的对象包括采购人在用的所有存储设备(包括各种品牌及型号的磁盘阵列, SAN 交换机等),驻场服务的内容为本项目承诺的技术支持和服务内容。如因驻场工程师原因导致采购人的存储设备或应用系统出现故障的,所产生的所有损失由中标

人承担，并且采购人有权依法追究中标人的相关赔偿责任。采购人有权对驻场工程师的技术水平进行必要的评估和测试，不符合采购人要求的，采购人有权要求服务提供商更换人员。如服务提供商连续更换3次驻场工程师均不能通过采购人测试的，视同中标人违约，采购人有权从合同总金额中扣除50万元作为违约金。

4. 服务器设备维保服务

在服务期内，投标人必须针对本项目指派3名具有2年（含）以上虚拟化平台或云平台运维经验的技术服务人员组成的技术服务团队，协助甲方完成本项目中服务器设备及虚拟化的日常维护和管理。同时，服务提供商必须在技术服务团队中指派技术服务工程师在采购人指定的办公地点提供7x24小时驻场服务，其中工作时间至少安排2人驻场，非工作时间至少安排1人驻场。驻场服务的对象包括采购人在用的所有服务器设备，驻场服务的内容为本项目承诺的技术支持和服务内容。如因驻场工程师原因导致采购人的服务器设备或虚拟化应用系统出现故障的，所产生的所有损失由中标人承担，并且采购人有权依法追究中标人的相关赔偿责任。采购人有权对驻场工程师的技术水平进行必要的评估和测试，不符合采购人要求的，采购人有权要求投标人更换人员。如投标人连续更换3次驻场工程师均不能通过采购人测试的，视同投标人违约，采购人有权从合同总金额中扣除50万元作为违约金。

5. 网络设备和负载均衡设备维保服务

在服务期内，投标人必须针对本项目指派3名具有2年（含）以上网络设备和负载均衡设备维保的技术服务人员组成技术服务团队，协助采购人完成本项目中网络设备和负载均衡设备的日常维护和管理。同时，服务提供商必须在技术服务团队中指派技术服务工程师在采购人指定的办公地点提供7x24小时驻场服务，其中工作时间至少提供2人驻场服务，非工作时间至少提供1人驻场服务。驻场服务的对象包括采购人在用的所有网络设备和负载均衡设备，驻场服务的内容为本项目承诺的技术支持和服务内容。如因驻场工程师原因导致采购人的网络设备或负载均衡设备出现故障的，所产生的所有损失由中标人承担，并且采购人有权依法追究中标人的相关赔偿责任。采购人有权对驻场工程师的技术水平进行必要的评估和测试，不符合采购人要求的，采购人有权要求投标人更换人员。如投标人连续更换3次驻场工程师均不能通过采购人测试的，视同投标人违约，采购人有权从合同总金额中扣除50万元作为违约金。

6. 驻场服务要求

(1) 所有驻场运维服务人员服从采购人的领导和管理，包括制定工作制度、监督工作制度的执行质量、分配和调整工作资源等。

(2) 投标人提供7天×24小时技术服务与支持电话，驻场工程师按照驻场服务要求在自治区税务局信息中心工作，下班或节假日时间若有工作计划的，须服从自治区税务局信息中心的安排。

(3) 中标人须与采购人签订驻场工程师保密协议，合同期内在未得到采购人允许前不得变更人员，若有人员变更时须提前5个工作日内向采购人提出申请，并做好工作交接。

(4) 采购人只提供中标人的驻场工程师的办公场所，其住宿、就餐及差旅费等费用均由中标人自行承担。

(5) 对驻场工程师管理并作如下要求：

A. 服从自治区税务局信息中心的统一安排；

B. 严格遵守自治区税务局机关的作息时间，工作期间不得从事其它活动；

		<p>C. 严格遵守自治区税务局机关的规章制度和保密制度；</p> <p>D. 公司安排的休假应获得采购人批准后方可进行，休假期间中标人需补充相关能力的人员；</p> <p>当驻场工程师无法解决问题时或技术力量不足时，投标人应及时提供后援技术支持和补充，要求具备多年服务项目经验或多年集成项目实施经验。</p> <p>7. 服务保障要求</p> <p>投标人应针对本项目建立二线技术专家，为驻场工程师提供现场和二线技术支持，当驻场工程师无法解决问题时或技术力量不足时，投标人应及时提供后援技术支持和补充，协助驻场工程师开展运维工作。</p> <p>8. 服务监督要求</p> <p>投标人项目主管领导或技术总监需每月至少 1 次到采购人单位对投标人的运维服务工作情况进行检查，同时应组建服务监督管理团队，对自身的运维工作成效和运维文档质量进行监督检查。</p>
8	其他要求	<p>★1. 信息安全保密要求</p> <p>(1) 中标人须严格遵守国家税务总局广西壮族自治区税务局的安全保密制度。</p> <p>(2) 中标人投入的项目人员须保证遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。</p> <p>(3) 中标人投入的项目人员应对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息负保密义务。未经国家税务总局广西壮族自治区税务局书面同意，不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、泄露，不得许可使用，不得对上述信息进行复制、传播、销售；保证不向外泄漏任何相关数据，不向外泄漏任何保密的技术资料。如出现支持人员泄密事件，中标人应负有连带责任。</p> <p>(4) 中标人须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密协议。</p> <p>(5) 中标人投入的项目人员须与国家税务总局广西壮族自治区税务局签署合同项目实施期间的信息保密承诺书。</p> <p>★2. 供应链安全管理要求</p> <p>(1) 中标人应要求供应链厂商严格落实供应链安全管理各项规定，包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等，并将供应链厂商落实情况作为项目验收的检查内容。</p> <p>(2) 中标人应要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款，对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p>★3. 网络安全和数据安全管理要求</p> <p>中标人投入的项目人员在合同期间应严格按采购人的网络安全和数据安全相关规定开展工作，由于中标人投入的项目人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的，采购人将视安全事件严重程度按合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。</p> <p>安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容：</p> <p>(1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。</p>

(2) 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏，以及发生非法窃取数据行为。

(3) 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。

★4. 税务信息化服务商廉政相关要求

为进一步落实全面从严治党要求，构建亲清新型政商关系，加强税务信息化项目建设过程中的党风廉政建设和反腐败工作，确保项目建设规范、廉洁推进，中标人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。请严格遵守并落实如下要求：

(1) 积极发挥廉政风险防控正向作用。中标人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。

(2) 健全廉政风险防控机制。中标人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。

(3) 杜绝违纪违法行为。中标人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，对甲方工作人员不得实施以下行为：

A. 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。

B. 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。

C. 以讲课费、咨询费等名义，提供或变相提供报酬。

D. 借款、借房、借车，报销应由个人负担的费用。

E. 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。

F. 其他通过任何形式行贿或输送利益的行为。

(4) 信守承诺。中标人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》提交甲方负责项目实施的单位。

(5) 自觉接受监管。中标人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。

(6) 举报和反馈意见。项目执行过程中，中标人有权举报、反馈甲方索贿受贿、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》，提交甲方税务机关网络安全和信息化领导小组办公室。

★5. 罚责条款

项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。采购人将视问题轻重、中标人责任大小等情况，按不高于合同金额的 5%的比例进行扣减。

★6. 因国家政策变化、技术实施所需的客观环境变化、重大技术变化（含

		硬件架构升级、设备兼容性调整、硬件设备报废、推广使用新应用系统等)或工作计划调整等原因导致相关服务停止或部分停止的,采购人有权提前终止或部分终止合同执行,费用按实际服务时间、实际运维范围和考核结果据实结算,不视为采购人违约。
三、其他要求		
1	其他要求	投标人可以根据项目要求,在投标文件中提供包括但不限于:对项目需求理解、运行维护方案、实施方案、验收方案、人员、业绩、相关证书等

附件 1:

序号	主机及其描述	产品型号	数量	单位	原维保服务截止时间	运维期限(月)	分项预算(元)
1	IBM P780 主机	9179	2	台	2026 年 2 月 28 日	24	396800.00
2	浪潮商用 E880C	E880C	2	台	2026 年 2 月 28 日	24	1184448.00
3	Oracle 数据库一体机	EXADATA X5-2	1	台	2026 年 2 月 28 日	24	693331.78
4	Oracle 数据库一体机	EXADATA X5-2	1	台	2026 年 2 月 28 日	24	396281.68

附件 2:

序号	主机及其描述	产品型号	数量	单位	原维保服务截止时间	运维期限(月)	分项预算(元)
1	EMC 存储	UNITY500F	1	台	2026 年 2 月 28 日	24	146640.00
2	EMC 存储	VMAX 100K	1	台	2026 年 2 月 28 日	24	140800.00
3	EMC 虚拟带库	DD860	1	台	2026 年 2 月 28 日	24	175520.00
4	EMC 虚拟带库	D4500	1	台	2026 年 2 月 28 日	24	151144.00
5	长虹虚拟带库	DXi4701	2	台	2026 年 2 月 28 日	24	30585.12
6	Oracle 备份一体机	X8M	1	台	2026 年 2 月 28 日	24	230671.20
7	EMC 光纤交换机	DCX8510	4	台	2026 年 2 月 28 日	24	302016.00
8	H3C 光纤交换机	CN8860B	2	台	2026 年 2 月 28 日	24	259200.00
9	华为存储	OceanStor 6800	1	台	2026 年 2 月 28 日	24	86080.00
10	华为存储	OceanStor 5300	1	台	2026 年 2 月 28 日	24	50240.00
11	华为存储	OceanStor 18500F V5	2	台	2026 年 2 月 28 日	24	700768.00
12	华为存储	OceanStor 18500 V5	1	台	2026 年 2 月 28 日	24	291892.00
13	华为存储	OceanStor 18510F V5	1	台	2026 年 2 月 1 日	24	659200.00
14	H3C 存储	3parCF22080	1	台	2026 年 2 月 1 日	24	275200.00
15	HP 磁带库	MSL6480	1	台	2026 年 2 月 28 日	24	57520.76
16	EMC DD2500 虚拟带库	DD2500	1	台	2026 年 2 月 28 日	24	135160.00

附件 3:

序号	主机及其描述	产品型号	数量	单位	原维保服务截止时间	运维期限(月)	设备运维上限控制单价(元/月)
1	IBM FlexSystem 刀箱	IBM FlexSystem	4	台	2026 年 2 月 28 日	24	51200.00

2	IBM FlexSystem 刀箱	IBM FlexSystem	2	台	2026年2月28日	24	25200.00
3	IBM FlexSystem 刀箱	IBM FlexSystem	1	台	2026年2月28日	24	38720.00
4	IBM 刀片服务器	IBM X440	7	台	2026年2月28日	24	80640.00
5	IBM 刀片服务器	IBM X440	4	台	2026年2月28日	24	44160.00
6	IBM 刀片服务器	IBM X440	14	台	2026年2月28日	24	145600.00
7	IBM 刀片服务器	IBM X440	18	台	2026年2月28日	24	171792.00
8	华为 机架服务器	华为 RH5885 V3	1	台	2026年2月28日	24	13884.32
9	华为 机架服务器	华为 RH5885 V3	9	台	2026年2月28日	24	117520.86
10	华为 机架服务器	华为 RH5885 V3	6	台	2026年2月28日	24	75840.00
11	华为 机架服务器	华为 RH5885 V3	1	台	2026年2月28日	24	5193.13
12	H3C 机架服务器	H3C R6700	10	台	2026年2月28日	24	190760.00
13	H3C 机架服务器	H3C R4900	5	台	2026年2月28日	24	45780.00
14	泰福特时钟服务器	泰福特 HJ210	1	台	2026年2月28日	24	14656.00
15	华为 机架服务器	华为 2288H V5	3	台	2026年2月28日	24	35727.60
16	华为 机架服务器	华为 2288H V5	6	台	2026年2月28日	24	54007.68
17	华为 机架服务器	华为 2288H V5	3	台	2026年2月28日	24	26740.32
18	华为 机架服务器	华为 2288H V5	1	台	2026年2月28日	24	7844.08
19	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2	台	2026年2月28日	24	10527.36
20	华为 机架服务器	华为 2288H V5	2	台	2026年2月28日	24	8370.40
21	华为 机架服务器	华为 2288H V5	8	台	2026年2月28日	24	60160.00
22	华为 服务器	华为 2288H V5	6	台	2026年2月28日	24	13440.00
23	华为 服务器	华为 2288H V5	1	台	2026年2月28日	24	7520.00
24	华为 机架服务器	华为 5885H V5	2	台	2026年2月28日	24	61440.00
25	华为 机架服务器	华为 5885H V5	3	台	2026年2月28日	24	48960.00
26	华为 机架服务器	华为 9008 V5	10	台	2026年2月28日	24	411120.00
27	曙光 刀箱	曙光 TC-6600	4	台	2026年2月28日	24	38400.00
28	曙光刀箱	曙光 TC-6600	7	台	2026年2月28日	24	61661.79
29	曙光 刀箱	曙光 TC-6600	2	台	2026年2月28日	24	20000.00
30	曙光 服务器	曙光 CB80-G20	20	台	2026年2月28日	24	243200.00
31	曙光 服务器	曙光 CB80-G20	41	台	2026年2月28日	24	323607.49
32	曙光 服务器	曙光 CB85-G10	7	台	2026年2月28日	24	67200.00
33	曙光 服务器	曙光 I840-G25	6	台	2026年2月28日	24	64800.00

34	曙光 服务器	曙光 I840-G25	4	台	2026年2月28日	24	44800.00
35	曙光 服务器	曙光 I840-G25	4	台	2026年2月28日	24	39172.00
36	曙光 服务器	曙光 I840-G25	7	台	2026年2月28日	24	55250.06
37	曙光 服务器	曙光 I980-G10	2	台	2026年2月28日	24	61760.00
38	曙光 服务器	曙光 I980-G10	8	台	2026年2月28日	24	148936.30
39	曙光 服务器	曙光 I980-G10	4	台	2026年2月28日	24	143040.00
40	曙光 服务器	曙光 I980-G10	4	台	2026年2月28日	24	143120.00
41	曙光 服务器	曙光 I620-G20	1	台	2026年2月28日	24	27731.76
42	曙光 服务器	曙光 I620-G20	2	台	2026年2月28日	24	52718.24
43	曙光 服务器	曙光 I620-G20	1	台	2026年2月28日	24	23267.20
44	曙光 服务器	曙光 I620-G20	1	台	2026年2月28日	24	19332.08
45	曙光 服务器	曙光 I620-G20	1	台	2026年2月28日	24	13658.72
46	HPE 服务器	HPE DL380GEN9	1	台	2026年2月28日	24	20289.60
47	HPE 服务器	HPE DL380GEN9	3	台	2026年2月28日	24	36000.00
48	HPE 服务器	HPE DL380GEN9	2	台	2026年2月28日	24	21200.00
49	深信服 服务器	深信服 aServer-G-H585	6	台	2026年2月28日	24	38400.00
50	浪潮 服务器	NF8460M3	6	台	2026年2月28日	24	32995.20
51	浪潮 服务器	NF8460M3	2	台	2026年2月28日	24	17920.64
52	浪潮 服务器	浪潮英信 5280M5	5	台	2026年2月28日	24	24400.00
53	浪潮 服务器	浪潮英信 5280M5	2	台	2026年2月28日	24	6720.00
54	浪潮 服务器	浪潮英信 5280M5	1	台	2026年2月28日	24	2080.00
55	浪潮 服务器	浪潮英信 5280M5	6	台	2026年2月28日	24	10656.00
56	联想 服务器	联想 x3850 x6	2	台	2026年2月28日	24	14720.00
57	联想 服务器	联想 X3650 M5	2	台	2026年2月28日	24	6720.00
58	联想 服务器	联想 X3650 M5	4	台	2026年2月28日	24	17241.51
59	宝德 服务器	宝德 PR212K	9	台	2026年2月28日	24	93442.93
60	宝德 服务器	宝德 PR210K	9	台	2026年2月28日	24	70670.38
61	宝德 服务器	宝德 PR212F2	2	台	2026年12月11日	14	4414.48
62	宝德 服务器	宝德 PR212F2	2	台	2026年12月11日	14	3892.75

63	曙光 服务器	曙光 L820-G30	4	台	2026年2月28日	24	25332.22
----	--------	-------------	---	---	------------	----	----------

附件 4:

序号	主机及其描述	产品型号	数量	单位	原维保服务截止时间	运维期限(月)	设备运维上限控制单价(元/月)
1	H3C 交换机	H3C S7506E-S	12	台	2026年2月28日	24	172800.00
2	华为 路由器	华为 NE20E-S4	14	台	2026年2月28日	24	134400.00
3	H3C 交换机	H3C LS-7506E-S	14	台	2026年2月28日	24	141680.00
4	华为 路由器	华为 NE40E-X8	13	台	2026年2月28日	24	250937.44
5	华为 交换机	华为 S7712	14	台	2026年2月28日	24	129118.08
6	H3C 路由器	H3C SR6616	2	台	2026年2月28日	24	11440.00
7	H3C 交换机	H3C S7500E-S	6	台	2026年2月28日	24	81600.00
8	H3C 交换机	H3C S7500E-S	11	台	2026年2月28日	24	140800.00
9	H3C 交换机	H3C S7506E-V	6	台	2026年2月28日	24	280617.60
10	TERASPEK TAP 交换机	SF3028	1	台	2026年2月28日	24	1600.00
11	深信服 SSL-VPN	AD-1000-S220	4	台	2026年2月28日	24	84736.00
12	深信服负载均衡	AD-1000-B2500	2	台	2026年2月28日	24	28864.00
13	恒扬 TAP 交换机	FC7000	1	台	2026年2月28日	24	8080.00
14	华为交换机	华为 7706	2	台	2026年2月28日	24	77847.20
15	H3C 交换机	H3C S5560X	8	台	2026年2月28日	24	16359.04
16	华为 波分设备	华为 OSN 1800V	2	台	2026年2月28日	24	80000.00
17	F5 负载均衡	F5 VIPRIION C2400	4	台	2026年2月28日	24	172562.28
18	华为 交换机	华为 S5710-28C-E1	2	台	2026年2月28日	24	5244.32

19	华为 交换机	华为 S5710-52C-E1	4	台	2026年2月28日	24	13906.56
20	华为 交换机	华为 CloudEngine6881-48S6cd	4	台	2026年2月28日	24	81408.00
21	华为 交换机	华为 S5735-L48T4X-A	30	台	2026年2月28日	24	45600.00
22	华为 波分设备	华为 OSN 1800V	2	台	2026年2月28日	24	80000.00
23	H3C 交换机	H3C LS-7503E	2	台	2026年2月28日	24	8000.00
24	H3C 交换机	H3C S5120-52SC-HI	10	台	2026年2月28日	24	20000.00
25	H3C 交换机	H3C S5500-28C-EI	2	台	2026年2月28日	24	1712.00
26	H3C 交换机	H3C S5130-52S-EI	2	台	2026年2月28日	24	805.56
27	H3C 交换机	H3C S5120-28C-EI	12	台	2026年2月28日	24	16128.00

附件 5:

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。在合作过程中不得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甲方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；在合作过程中不得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

备注：本承诺书一式两份，一份由承诺单位留存，另一份交税务部门备案。

项目终验前提交《税务信息化项目服务商廉政反馈书》

附件 6:

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:
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	否
存在违纪违规行为	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

附件 7:

服务质量情况表

总得分:

分类	序号	指标名称	指标描述	分值	评分标准	得分
资源 配备	1	人员到 位情况	信息化服务 商按照合同 约定配备人 员数量是否 达到局方要 求。	3	配置人员数量符合合同约定或满 足工作需求的，不扣分，数量未 达到合同约定或不满足工作需求 的，每少一人扣 0.3 分。	
	2	人员素 质情况	信息化服务 商按照合同 约定配备人 员能力是否 达到局方要 求。	3	人员具备相关管理和技能水平， 符合合同要求的，不扣分，人员 能力不符合合同约定要求的，每 人扣 0.3 分。	
	3	工作衔 接情况	人员发生变 动后，新人能 力是否胜任 该岗位工作、 工作交接是 否影响正常 运维工作。	3	因人员变动影响正常运维工作， 每次扣 0.3 分。	
工作 质效	4	运维处 理时效	运维项目是 否按照局方 规定的运维 时效完成。	4	按项目的合同约定或局方相关运 维管理办法规定时效进行打分， 每超时效 1 次扣 0.1 分。	
	5	巡检要 求及问 题处理	系统巡检是 否按照规定 的频次完成， 发现问题是 否及时处理。	5	每缺少一次巡检次数扣 0.5 分， 每缺少一项巡检内容扣 0.1 分， 巡检发现问题未及时处理扣 0.1 分。	
	6	系统升 级	系统升级按 时、完整完 成，有问题及 时反馈。	3	未按时、完整进行系统升级，每 次扣 0.1 分；系统升级后有问 题未能及时向上反馈、解决的，每 次扣 0.1 分。	
	7	版本质 量	系统版本质 量是否符合	5	由于发布版本（补丁）引发新问 题的，且未能及时解决的，按次	

			要求。		扣 0.5 分。	
	8	应急情况处置	信息化服务商所维护和保障的系统、资源出现应急情况时的处理情况。	5	未在合同约定或相关管理办法规定的时限内完成应急情况处置，扣 0.4 分，未按照规范步骤处置应急情况，每缺少一个步骤扣 0.1 分，扣完为止。	
	9	报告制度情况	是否按照合同约定的要求定期提交周报、月报、年报等报表、报告文档。	4	按照合同约定按时提交定期报表的不扣分，少提交一次扣 0.1 分。	
	10	系统运行故障	由信息化服务商所维护和保障的系统、资源发生故障。	4	系统运行发生故障，未在合同约定或相关管理办法规定的时限内响应并排除故障的，每次扣 0.1 分。	
信息安全	11	知识产权保护	项目人员是否遵守国家有关版权和知识产权保护的政策、法律、法规和制度。	3	对本项目中接触到的国家税务总局广西壮族自治区税务局所有的知识产权、商业秘密、技术成果等信息未履行保密义务的，每发现一次的扣 0.5 分。	
	12	系统安全漏洞	由局方安全系统或第三方检测服务所发现的由信息化服务商所扩展、维护和保障的系统中的安全漏洞（信息化服务商事前已发现并向局方报备，由于特殊原因暂时无法修复的除外）。	3	每检出一项扣 0.3 分。	

13	内控机制制度	信息化服务商在内部岗位设置、工作流程等方面制定了制约或控制制度。	3	建立了相关制度的，不扣分，未按局方要求制定相关制度的，每缺一项扣0.3分。
14	内控机制执行	信息化服务商在内部岗位设置、工作流程等制度的遵照执行情况。	3	按照制度规范执行的，不扣分，每违反一项扣0.3分。
15	安全培训	信息化服务商是否对运维人员进行安全培训，或在人员发生变化后是否对新进人员进行安全培训。	3	未进行安全培训，每少一次扣0.3分。
16	安全协议	信息化服务商及项目人员是否与局方签订了安全保密协议，是否向局方提供无犯罪记录证明。	3	未签订安全保密协议，每人扣0.2分，未提供无犯罪记录证明，每人扣0.2分。
17	信息安全事故	是否发生与运维工作相关的信息安全事故。如违规外联、违规进行数据运维等情况。	2	每发现一项扣1分。
18	网络与数据安全	是否要求项目人员在合同期间严格按照局方的网络安全和数据安全相关规定开展工作。由于信息	3	安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容： (1) 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份等工作未落实到位，发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件，被主管部门通报的。 (2) 因违规进行税费数据查询、

			化服务商投入的项目人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的,局方将视安全事件严重情况按合同总金额的20%-30%的比例进行扣减。		导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏,以及发生非法窃取数据行为。 (3)因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。 每发现一项扣0.5分。	
质量把控	19	供应链厂商安全管理	信息化服务商是否要求供应链厂商严格落实供应链安全管理各项规定,包括按照国家相关法律法规开展的安全审查、安全评估、渗透测试等,并将供应链厂商落实情况作为项目验收的检查内容。	2	每发现一项扣0.1分	
	20	供应链厂商协议履行	是否要求供应链厂商严格遵守采购合同、协议、承诺书等文件中的安全相关条款。	2	对供应链厂商履行网络安全责任不到位、造成安全事件或产生不良影响的行为,每发生一次扣0.2分。	
沟通交流	21	培训指导	信息化服务商是否按照合同约定开展相关培训,进行业务、技术指导。	2	按照合同约定对局方相关应用人员、运维人员、技术人员开展了培训指导的,不扣分;发生一次培训指导不到位的,扣0.2分。	
	22	结果反馈	对于工作任务的主动完成情况和结	2	未完成工作任务,每次扣0.2分,未及时反馈结果,每次扣0.2分。	

			果反馈情况。			
	23	交流渠道	信息化服务商人员与局方人员有畅通的交流渠道。	2	发生交流渠道不畅通情况的，每次扣0.2分，扣完为止。	
服务质量	24	基本服务项目	挂牌上岗、礼貌用语、环境卫生、仪表得体。	2	每有一次违反行为，扣0.2分。	
	25	工作制度建立与执行	信息化服务商是否建立完善的管理、业务、沟通等工作制度，并对各项制度落实执行。	2	建立了相关的工作制度，逐项落实的，不扣分，否则缺少一项扣0.1分，发现落实执行不到位的，每次扣0.1分。	
需求实现情况	26	需求响应情况	是否及时响应需求单位在合同范围内提出的业务需求。	4	在规定时限内及时响应并完成需求分析工作的，不扣分，未及时响应或未在规定时限内完成需求分析工作的，按次扣0.5分。	
	27	需求实现效率	是否按业主单位、实施单位时间要求完成所提需求对应的扩展工作。	4	按期完成需求扩展的，不扣分，未按期完成，按次扣0.5分。	
	28	系统优化质量	系统优化完善是否能够满足业务需求。	4	能够满足业务需求的，不扣分，版本未满足业务需求的，按次扣0.5分。	
	29	协助用户测试	是否在合同约定范围内协助做好用户测试工作。	3	协助做好用户测试的，不扣分，未协助做好用户测试的，按次扣0.2分。	
	30	其他任务配合	配合完成局方安排的其他工作任务，如需求调研、现场保障等。	2	主动配合并按期完成的，不扣分；每少完成一次扣0.2分。	

系统使用体验	31	功能界面	信息系统的功能是否满足工作需要，界面是否友好。	2	系统使用体验好，操作流畅、界面友好，能满足工作需要，由系统用户按 1-5 级进行评估打分，每级级差 0.4 分。
	32	服务态度	是否对用户友好、耐心，是否积极与用户沟通。	1	对系统用户友好、耐心，积极与用户沟通，由系统用户按 1-5 级进行评估打分，每级级差 0.2 分。
	33	问题解决质量	向用户提供的解决方案是否专业、有效，且能够符合用户的业务需要和系统特点。	1	提供解决方案专业、有效，且能够符合系统用户的业务需要和系统特点，由系统用户按 1-5 级进行评估打分，每级级差 0.2 分。
	34	投诉反馈处理	收到来自纳税人或者局方的投诉举报，并经局方主管部门核实确认的，应及时处理。	1	由系统用户按 1-5 级进行评估打分，每级级差 0.2 分。
罚则条款	35	问题排查	项目建设和运维过程中，因系统在对接、运行等服务中，导致其他系统受到影响的，由信息化服务项目中标人负责组织相关服务厂商共同排查，明确问题根源、责任并报告采购人。	2	信息化服务项目中标人无法判定问题根源的，由中标人承担全部责任。按次扣 0.2 分