

磋商文件

技术部分

项目名称：金税四期决策指挥端之指挥台及配套功能项目

项目编号：2020CGSC055

国家税务总局

2020年12月

目 录

第 1 章 项目概述	4
1.1. 项目背景	4
1.2. 项目建设思路和目标	4
1.3. 项目建设周期	5
1.4. 项目边界	5
1.5. 项目要求	5
1.5.1. 对供应商的基本要求	6
1.5.2. 对响应文件的基本要求	6
第 2 章 项目需求	11
2.1. 项目总体需求	11
2.2. 项目业务功能性需求	12
2.3. 非功能性需求	13
2.3.1. 范围	13
2.3.2. 性能要求	14
2.3.3. 可靠性	14
2.3.4. 可用性	14
2.3.5. 可扩展性	15
2.3.6. 可维护性	15
2.3.7. 易用性	15
2.3.8. 低耦合性	16
2.3.9. 安全性	16
2.3.10. 界面展示需求	16
2.3.11. 用户体验要求	17
第 3 章 技术架构	18
3.1. 系统总体架构	18
3.2. 与外部系统对接关系	18
3.3. 开发架构要求	19
第 4 章 项目约束	20
4.1. 总体要求	20
4.2. 业务架构	20
4.3. 系统架构	20
4.4. 安全架构	21
4.5. 数据管理	21
4.6. 软硬件资源和应用工具	22
4.7. 内控内生化	22
第 5 章 试运行和上线运行	24
5.1. 分阶段试运行和上线运行的要求	24
5.2. 项目实施的范围	24
5.3. 项目实施的方案要求	24
5.4. 项目培训支持要求	24
第 6 章 项目运行维护及升级完善需求	26
6.1. 服务时间	26

6.2. 服务地点.....	26
6.3. 服务的管理.....	26
6.4. 服务的内容.....	27
6.4.1. 日常维护.....	27
6.4.2. 系统对接运维.....	28
第7章 项目管理要求.....	30
7.1. 总体要求.....	30
7.2. 项目管理.....	30
7.2.1. 项目沟通管理.....	30
7.2.2. 项目进度管理.....	31
7.2.3. 项目计划管理.....	31
7.2.4. 项目配置管理.....	31
7.2.5. 项目变更管理.....	31
7.2.6. 项目质量管理.....	32
7.3. 组织和人员要求.....	32
7.3.1. 项目组织机构.....	32
7.3.2. 项目人员管理.....	32
第8章 服务与质量保障要求.....	35
8.1. 总体要求.....	35
8.2. 应用集成.....	35
第9章 项目验收.....	37
9.1. 验收时间.....	37
9.2. 验收标准.....	37
9.3. 验收交付清单.....	37
第10章 其他.....	38
10.1. 保密要求.....	38
10.2. 移交要求.....	38
10.3. 归档要求.....	38
10.4. 知识产权要求.....	39
10.5. 知识转移要求.....	39

第 1 章 项目概述

1.1. 项目背景

税务系统五级垂直管理，汇报沟通层级多、频率高；税务总局机关两地办公，大部分省税务局也是两地办公，召开会议不便；总局机关办公楼装修进入倒计时，将更加凸显异地办公情况下工作会商、指挥协调的不便。

为提升工作效率，急需开展本项目立项实施工作，基于税务专网建设使用便捷、安全可靠的可视化指挥平台，实现直达单兵（一对一）、直连现场（一对多）的视频指挥功能，提升税务机关工作效率。

1.2. 项目建设思路和目标

为打造智慧税务，实现税收治理现代化的规划要求，税务总局决定推进决策指挥端建设工作，为领导层打造一套信息获取及时准确、页面展示直观形象、实操实控简单明了、指挥决策精准有力的“作战图”指挥平台，实现以下目标。

一是“智慧办公”提效率。引入可视化、语音化、智能化技术，建设先进的多人音视频沟通系统，提供便捷的线上沟通、线上会商功能，实现全方位、宽领域、多场景的互动，解决会议室订不上、异地办公交互难的问题，提升智慧办公、智慧协作水平。

二是“智慧指挥”添能力。搭建各层级间上下贯通、左右互联的弹性指挥控制链条，组成纵向贯穿各级税务机关，横向覆盖各地区各部门的指挥网络，为税务总局和省以下税务机关提供对方便快捷的实时指挥能力。

三是“智慧决策”有帮手。智能收集推送重大事项、税务要情，运用个性化信息推送服务技术和人工智能交互界面技术，实现领导决

策任务差异化推送和智能关联推送，方便领导第一时间掌握重要情况，更好地服务宏观经济决策，提升税收治理现代化水平。

根据“想得要大，起步要小，扩展要快”的原则，先行启动决策指挥端（一期）项目建设，实现当前最为迫切的指挥台及配套功能。

1.3. 项目建设周期

本项目建设周期安排如下：

根据采购人安排的工作计划，于合同签订后两个月完成项目开发、项目测试、部署并开始试运行工作，待试运行一个月后完成系统上线工作，在完成项目部署上线工作并稳定运行三个月后，可根据税务总局相关流程申请该项工作验收；项目验收前，供应商应完成系统优化和质量保障工作。

1.4. 项目边界

本项目的软件使用范围覆盖全国税务系统，使用人员包括总局领导与司局长、省市局长以及有关税务干部。本项目系统实施主要包含了系统开发、试运行、上线及运行维护工作，开发工作包括主体功能和配套功能两部分的开发。本次招标实施范围：系统在国家税务总局数据中心一级集中部署运行，全国税务系统分级使用，全国税务系统使用人员通过金税工程运维服务管理平台和呼叫中心获取技术支持服务。

1.5. 项目要求

供应商应在合同约定的时间内提供本项目中规定的全部内容，承诺与本项目的相关单位，包括国家税务总局、税务系统内各项目单位，进行积极主动的合作。

供应商在实施过程中须服从国家税务总局的统一协调，并在规定的时间内解决问题。如果不配合国家税务总局工作，严重影响工程进

度、造成严重后果，国家税务总局有权退货、索赔或拒付款项。

在本项目合同规定的服务期内，对本项目开发的所有软件（包括自行开发的产品工具），采购人拥有在全国税务系统内安装、使用等权利，无需取得供应商的额外授权；对本项目内由供应商采购的第三方工具软件，供应商应提供其具有该软件合法使用权的证明文件，并承诺提供本项目实施过程中所需的原厂商服务，同时承诺不得有知识产权纠纷。

为保障本项目建设实施工作顺利开展，供应商应具有专业化的项目管理、软件开发测试和系统运维服务团队，具有相应服务的能力，供应商需在响应文件中予以说明并提供相关证明材料。

供应商应合理准确估算本项目工作量，做好工作量冗余计划。项目验收前，供应商须积极配合采购人完成各种项目变更，采购人不另行支付额外费用。

1.5.1. 对供应商的基本要求

本项目不接受联合体，不得转包或分包。

供应商具有以下资质或案例的，予以加分：

供应商具有 ISO9001:2015 质量管理体系认证证书的；

供应商具有 ISO/IEC20000 信息技术服务管理体系认证证书；

供应商具有 CMM3/CMMI3 及以上资质证书；

供应商具有 2017 年 1 月 1 日至今（以合同签订日期为准），独立承担的软件开发类项目案例。

1.5.2. 对响应文件的基本要求

1.5.2.1. 总体要求

供应商须针对技术部分中的需求逐个或分块作出实质性响应，其响应与磋商文件内容采用同样的顺序。对每个需求的响应须遵循如下

规则：

1. 重复该需求。
2. 用“是/否”响应来表明该需求是否被满足（描述需求）。
3. 简要描述响应文件或方案如何满足该需求，如果该响应在响应文件其它部分有详述，可在该处简单应答，但须给出确切的位置索引。
4. 解释响应文件或方案与用户需求之间的偏差；用数量来表示的需求，须用确切的数字、单位来响应。

对技术部分需求的应答应至少包含以下具体细节：

1. 对项目的描述

供应商须在充分理解磋商文件中描述的用户需求和技术方案的基础上，根据磋商文件有关章节提供的材料以及所了解的税务信息系统建设的情况，提供对本项目的理解和详细描述，针对本项目的相关单位（包括国家税务总局和各省级税务局）用户要求，承诺满足采购人列出的所有需求。同时应对磋商文件中所提供的产品和服务如何适用于采购人的需求作详细的说明。此项内容作为考察供应商是否具备完成本项目能力的重要依据。

2. 对技术需求的完全响应，具体包括：

（1）对技术方案的响应

在响应文件中详细阐述后续提出各类技术方案内容。

（2）对项目实施、验收要求的详细响应

供应商须按照采购人的项目实施进度要求，提供整个工程的项目计划书，提交整体实施方案，至少需包括后文要求的各项主要内容，如项目的组织和管理、投入的技术人员及其简介、详细的工作日程表、具体工作内容及各项具体方案等。

3. 供应商认为对整个系统建设特别重要的建议（此项单列为可选

性需求)。

4. 附件, 提供响应文件中涉及的所有第三方产品说明或相关证明(以中文描述)。

1.5.2.2. 具体要求

一、对本项目需求的理解和把握

供应商须详细阐述对本项目视频指挥台、重大事项和重要日程等工作情况的理解, 同时清晰阐述本项目与外部关联系统的关系, 明确体现供应商对系统的架构、与外围系统接口的准确描述。

二、对项目总体设计方案的理解和把握

项目总体方案设计须遵循金税三期应用安全支撑平台有关标准, 实现与现有系统的有机统一与集成, 如: 统一权限管理、统一门户单点登录、统一安全管理监控集成、统一运维管理监控集成等。

三、项目实施方案

供应商须按照本项目技术需求书要求详细阐述项目实施方案, 实施方案内容包括但不限于实施进度计划、项目组织架构、项目人员保障、项目组织管理等, 还应覆盖沟通管理、进度管理、计划管理、配置管理、变更管理、质量管理等, 明确规定项目实施进度和实施质量。

四、系统开发方案

系统开发以采购人实际需求为准, 供应商须按照需求要求详细阐述系统开发方案, 包括但不限于系统开发目标、系统开发措施、系统开发过程、工作约束及交付内容及要求等。

五、系统上线方案

供应商须按照采购人要求, 完成系统的试运行及上线工作。试运行和上线方案包括但不限于试运行及上线运行步骤、时间、工作内容及要求等内容。

六、运维服务

供应商须按照项目运行维护需求要求详细阐述项目运维服务方案，重点阐述本项目运维服务具体内容、运维关键点和难点及对应方案。运维服务方案包括但不限于运维服务团队、服务内容、服务标准、服务承诺等。

七、项目验收

供应商须按照本项目技术需求要求详细阐述项目验收方案，根据需要验收内容提出切实可行的验收流程。对合同规定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、知识转移

供应商应严格遵守采购人的保密、移交要求，须按照本项目技术需求书的要求详细阐述知识转移方案，包括但不限于应转移内容、转移形式、转移要求及时限等。

九、本项目技术力量

供应商在本项目投入的技术人员至少要包括项目管理、系统开发、上线实施、运行维护四个类别，其中项目管理包括项目总监、项目经理等项目管理人员，系统开发包括需求分析人员、设计开发人员、测试人员、版本管理人员及质量管理人员等，上线实施包括初始化、联调测试、环境保障、上线部署、日常运维、升级优化等相关实施人员，运行维护包括运维负责人、运维人员等。

每个级别的岗位均有工作年限和专业技能要求。供应商应提供投入本项目包括项目总监、项目经理等在内的所有技术人员的资质证书复印件、缴纳社保的证明材料，对于有相关工作经验、管理经验的人

员，应按本项目要求提供相关工作经验、管理经验等证明材料。

第 2 章 项目需求

2.1. 项目总体需求

本项目是金税四期决策指挥端一期建设项目，是金税四期决策指挥端系统项目的组成部分，本项目总体需求为完成系统开发、部署、上线和运行维护等各项工作：

一、供应商应充分理解国家财税体制改革、税务系统服务与管理创新的要求，不断适应新技术的发展，充分考虑用户实际使用过程中提出的优化建议和要求，不断完善和优化应用系统。

二、本项目为全新应用系统开发项目，实施过程中面临需求补充细化、与外部系统进行数据交换等可能带来的项目风险，供应商应对此充分认识，采取有效措施，规避风险，确保项目建设保质保量如期完成。

三、供应商应建立完善的项目管理机制，就合同范围内的各项工作提供完整的文档资料，负责协助完成向采购人的知识转移。

四、采购人将不定期对项目实施情况和工作质量进行评价，特别在整体方案制定、需求分析、概要设计等关键阶段和关键节点进行工作评审，供应商应对工作评价评审中的意见和建议及时进行答复，并提出相应的改进方法和措施。

五、供应商须遵守税收信息化建设的整体要求，满足税务系统业务、技术、数据、安全和项目管理等各项要求，服从采购人的管理。

六、供应商要严格按照采购人要求完成系统开发、部署、上线、运行维护工作，采购人有权根据实际情况对工作计划进行调整。

七、通常情况下，供应商应合理估算本项目工作量，采购人不再

另行支付费用；如遇重大业务和信息化变革需求，采购人另行安排，不纳入本项目范围。

八、供应商应在响应文件中针对以上需求提出具体的系统开发实施方案。

九、时间要求：根据采购人安排的工作计划，于合同签订后两个月完成项目开发、项目测试、部署并开始试运行工作，待试运行一个月后完成系统上线工作，在完成项目部署上线工作并稳定运行三个月后，可根据税务总局相关流程申请该项工作验收；项目验收前，供应商应完成系统优化和质量保障工作。

2.2. 项目业务功能性需求

1. 该项目主体功能包括三部分，即“视频指挥台”、“重大事项”和“重要日程”。

（1）视频指挥台模块。该模块主要用于满足总局领导与司局领导、各省市领导，各司局领导、各省市领导及有关干部之间，在指定区域（指税务内网覆盖区域，如税务总局不同办公区，总局、省局、市局办公和驻点区域等）对相关事件（如紧急任务下发、最新政策研讨、重点工作事项的汇报与交流）进行视频交互、远程指挥、情况汇报以及交流分析。该模块可开展一对多视频指挥，多对多视频沟通，支撑多方稳定通话、便捷分享屏幕和文档。

（2）重大事项模块。该模块主要通过分析匹配信息文档的标签与个人岗位、职务等信息，根据不同使用者的个人偏好，将内网和互联网上相关涉税信息、高层动态、社会热点、经济动态、国内外大事等信息进行个性化的推送，满足千人千面的定制化需求，使得使用人可以在该模块快速方便地浏览到感兴趣的信息。

（3）重要日程模块。该模块主要是结合日历，将与系统使用者

有关的行程进行展示和共享，可以根据需要设定日程提醒，同时便于上级领导安排和召集会议、确定相关行程等重要事务性安排。该模块还可提供指定人员在岗状态信息和外出情况信息的查询，便于掌握人员工作动态，对视频指挥台模块开展远程视频会议起到辅助提示作用。

2. 除了主体功能外，该项目需求还包括多人音视频沟通、会议室预定功能等在内的辅助功能，同时还要求保留接口提供功能扩展能力，用于决策指挥系统后期相关功能模块的衔接。

(1) 多人音视频沟通。可根据需要，随时使用音视频方式与上级、同事连线沟通。支持几十人同时在线，单次沟通不限时长。设置了主持人角色，由会议发起人为首任主持人，主持人可以使用特定限制和管理，组织会议顺利进行，避免参会人员发言冲突。同时可以根据目前发言人进行界面优化和突出显示，根据需要选择降噪模式，消除敲击键盘声等的干扰。满足屏幕共享和远程协助，参会人可以通过屏幕共享直观展示会议议题、会议文件等，实时进行远程互动和写作。

(2) 会议室预定。可实现会议室在线预定、变更，支持会议排座管理、会议席卡打印。支持查看不同办公区所有会议室的使用情况，以及会议室的实时预定情况、预订者、预定时间，在会议室资源紧张时可以与预订者进行协调。

(3) 扩展接口。提供应用标准开发框架，实现功能可扩展性，满足未来办公协同的需求。

2.3. 非功能性需求

2.3.1. 范围

非功能需求规定了系统必须满足的服务水平、系统非运行时间的属性以及系统必须遵守的约束，适用于整个系统、系统的几个部分或

特定的用例。非功能需求虽然不直接影响系统功能，但在用户和系统支持人员对该业务系统的认可方面具有很大的影响。非功能需求主要包括以下几方面：性能要求、可靠性、可用性、可扩展性、可维护性、易用性、低耦合性、安全性、界面展示需求、用户体验需求。

其他需求以采购人实际需求为准。

2.3.2. 性能要求

本项目建设目标是形成税务总局一级集中部署运行、全国税务系统分级使用的金税四期决策指挥端之指挥台，应用的规模、用户量、数据量需求如下。

应用特点	满足税务总局、省局及以下领导和有关税务干部视频交互、远程指挥、重要事项、重要日程等功能。
用户规模	系统同时在线最大用户数约1000人

2.3.3. 可靠性

1. 软件部署考虑冗余，并具备良好的集群热备机制，支持故障转移和负载均衡，消除单点故障。

2. 确保系统 7*24 小时持续稳定运行；保障平均年故障时间小于 3 天，平均故障修复时间小于 1 小时。

3. 灾难恢复备份，遵循采购人规定的容灾设计方案。

2.3.4. 可用性

1. 应满足网络不稳定、单点故障、升级完善等特殊情况下，系统的正常运行。支持网络抗丢包算法，在丢包率 30%的情况下能保证视频流畅传输。

2. 对用户的非法操作等有容错能力，提供补偿业务功能。

3. 系统核心媒体业务支持实时热备，能够提供应用、数据备份与恢复功能，确保数据正确、完整，保证业务处理的连续性。

2.3.5. 可扩展性

根据后期项目需求进行扩展和优化。

2.3.6. 可维护性

1. 可配置

(1) 服务接口的可维护性。系统主要业务功能应提供标准的服务交换接口，可通过开关配置快速的提供对外服务能力。

(2) 业务流程的可维护性。系统主要业务流程应具备维护功能，可根据业务规则的变化快速的对业务流程进行调整维护操作。

2. 可监控

(1) 提供日志审计功能。系统具备规范、完善的日志管理功能。

(2) 业务流水机制。为保证关键业务一致性，可考虑采用流水机制。

(3) 标准监控协议支持。符合金税三期的接口规范，能够将监控数据方便的接入到监控中，便于集中监控和管理。

2.3.7. 易用性

1. 易理解。

(1) 系统所有的业务功能界面风格和操作流程一致。

(2) 业务表单应做到所见即所得。

(3) 界面美观、简洁、高效；界面各部件的布局应该保持合理性和一致性。

(4) 界面风格一致，颜色调和、提示清晰、窗口大小适当，使用方便。

(5) 在选择快捷键、缩写、暗示和图标时应符合税务行业习惯。

2. 易操作。

- (1) 常用操作有快捷键支持，部分操作能够在小键盘内完成。
- (2) 信息录入能够完全通过键盘完成。
- (3) 无论逻辑步骤还是操作步骤都应避免繁杂。

3. 易学习。

(1) 系统关键业务操作应提供在线帮助文档和提示信息，使操作人员能够快速直观的利用这些信息进行相应的业务操作，并对各种状态和操作结果进行及时的反馈和提示。

(2) 提供符合税务行业习惯，详细、易读、易理解的操作使用手册。

4. 需遵循采购人规定的界面集成标准规范。

2.3.8. 低耦合性

当系统新增业务功能或现有业务功能改变时（界面的改变、业务实体变化、业务流程变化、规则的改变、代码改变等），应尽可能的保证业务变化造成的影响局部化。

2.3.9. 安全性

本项目必须遵循税务总局安全管理的统一要求，同时提供整体安全策略，包括：提供系统整体的安全保障机制；提供系统整体的权限管理策略；支持国密 SM4 算法，提供数据传输和存储等的加密策略；提供关键业务操作的日志功能和安全审计功能。

2.3.10. 界面展示需求

展示界面简洁大方，清晰显示展示信息，清楚显示系统主要功能，操作简单，符合不同人员操作习惯。布局合理，清晰明了，色调搭配合理，符合行业特征，有吸引力。

所有界面具有统一风格，不同界面风格相似统一又各具特色。基本视觉要求整体色彩平稳过度，运用色彩对比突出重点，运用简洁精

致的图片和动态元素以吸引用户注意力。

2.3.11. 用户体验要求

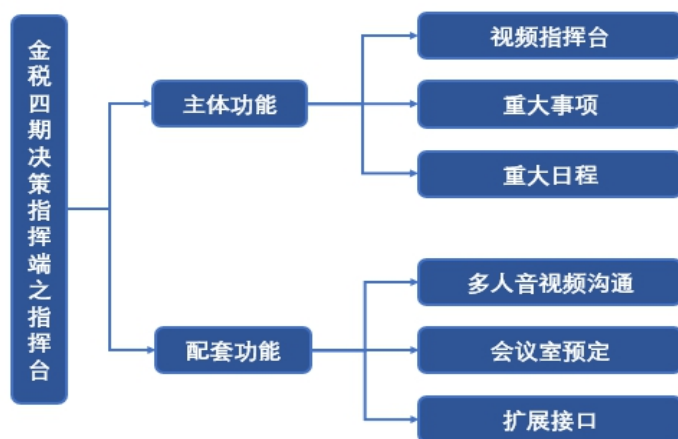
1. 通过与 workflow 引擎的无缝衔接，将用户需要的数据、结果能实时智能推送到用户桌面，与用户所处理工作相关的对象、环节信息也要能够自动推送给用户，解决用户在各个不同业务类之间来回切换查找的问题。

2. 用户界面简洁、大方，视觉舒适。支持树形显示风格和顶部标签页式两种显示风格。

第 3 章 技术架构

3.1. 系统总体架构

本项目主要由三项主体功能和三项配套功能组成，如下图所示。打造一个面向领导层“作战图式”的可视化智能交互指挥台，为领导层动态实时显示重大事项、重要日程等个性化推荐内容，大大缩短领导决策前的信息获取时间。同时，本项目还提供多人音视频沟通、会议室预定等配套功能，为领导层面提供更便捷的办公服务。本项目预计使用人数为 10000 人，使用频率为每天，高峰在线人数为 1000 人，高峰持续时间为 4 小时/天。在开发过程中，本项目将充分考虑未来扩展需求，预留足够相适配的扩展接口。



3.2. 与外部系统对接关系

一是与金税三期应用安全支撑平台对接，通过接口形式调用金税三期应用安全支撑平台的用户体系，实时同步用户身份认证信息，确保用户体系完整、准确、可用。

二是与现有税务总局统一权限管理平台对接，进行界面集成，统一从税务总局统一权限管理平台进入系统，使用统一工作平台的授权管理体系。

3.3. 开发架构要求

目前，根据我局信息化建设规划安排，要求本项目基于我局云化架构下进行开发、部署、运维。具体要求如下：

1. 基础设施要求

本项目要求基于税务总局私有云平台实现私有化部署。

2. 浏览器要求

支持 IE、Firefox、谷歌 Chrome、360 等主流浏览器。

第 4 章 项目约束

本项目供应商按照磋商文件业务、技术需求在项目规划、设计和系统开发过程中，还需遵循以下项目约束条件。

4.1. 总体要求

总体架构主要由业务架构、技术架构、系统架构、安全架构、数据管理、软硬件资源和应用工具、内控内生化等组成，共同构成对本项目架构方面的约束。

4.2. 业务架构

应严格遵循业务需求和技术架构设计，按照金税四期决策端指挥平台系统的功能分布、业务规范、技术规范要求实现以下功能：

一、根据需要，支持总局领导与司局长、省市局长在指定区域、事件现场通过内网计算机（兼容国产操作系统）开展一对多的音视频沟通，满足领导层的远程指挥需求。

二、允许通过根据不同使用者的岗位、职务信息和个人偏好，实现高层动态、社会热点、经济动态、国内外大事等智能化、个性化的信息推送，满足文档的在线协同编辑和用户之间的即时通讯。

三、以金税三期应用安全支撑平台的用户体系为基础作为金税四期决策指挥端的用户。以会议安排数据为基础，按日期进行展示会议室的预定情况和人员在岗状态展示。

4.3. 系统架构

该系统架构设计的核心是依托于基础设施和研发/部署平台建设一个具备高可用，高性能，可扩展等技术特点的系统，同时符合敏捷性和容错性的演化能力。

系统按照业务类型和功能层级进行合理的横向/纵向分解，提升系统开发、部署、迭代的敏捷性，适合大规模团队合作开发和对业务功能/基础能力的快速重构和迭代。

遵行基于 SLA 的服务自治原则，每个服务对其他使用方提供明确的 SLA 支持，每个服务的使用方通过对底层依赖服务的 SLA 以及自身对外 SLA 的梳理，设计/实现不同级别的容错方案，使得整体系统有高度的弹性、可用性和容错性。

本项目通过本地部署搭建服务集群，遵循无状态网关和服务等原则，配合一系列的策略，使得整体系统能够做到高可用和高并发。

本项目的系统安全和用户身份认证和授权体系应基于金税三期应用安全支撑平台有关标准建设实施。

4.4. 安全架构

系统建设和运维过程中应按照《中华人民共和国网络安全法》和《税务应用系统网络安全审核指南（试行）》规定，开展必须的网络安全工作，提供有关的产出物。根据税务总局 2017 年 2 月 15 日下发的《税务应用系统网络安全审核指南（试行）》（税总办发〔2017〕21 号，以下简称“安全审核指南”），网络安全应与应用系统同步规划、同步建设、同步使用。根据安全审核指南的要求，本项目在建设过程中将在物理安全、运行安全、信息安全及安全保证技术要求四个方面按拟定级别的要求进行建设。

本项目所使用的加密算法应符合国家密码管理局的管理规定。

4.5. 数据管理

金税四期决策指挥端之指挥台的数据规划应遵循以下策略：

由于该项目部署于税务内网，相关数据来源主要来自两部分：一是来源于互联网的相关涉税事项的加工整理后信息，二是内网综合办

公系统中的相关会议、日程信息。

对来自互联网和内网的数据信息需要进行分类，确定相关的主题域，并对主题域进行分解，建立数据库，不同用户具有不同的访问权限，分级分类保障税务数据安全。

4.6. 软硬件资源和应用工具

一、对于该项目中涉及到的软硬件及应用工具，供应商需要优先使用税务总局数据中心云平台或虚拟化资源池。

二、供应商应在采购人指定的基础软件和应用系统基础上进行开发。

三、基础软件在开发环境和供应商实验室测试环境由供应商提供，采购人用户测试环境和生产环境由采购人提供。

四、供应商应考虑并负责消除因开发环境和生产环境可能出现的基础软件产品和版本差异所带来的影响，采购人不对此额外付费。

4.7. 内控内生性

从内控内生性的角度，该系统需要从以下几个方面进行关注：

1. 应用及数据安全：应用只能总局或省局以下内网使用，其中省局及以下内网访问应绑定 MAC/IP 地址和账号，每个账号均为实名制，访问前需要通过总局信息安全要求申请、审批开通安全访问策略方可。应用功能的配置、访问均由专人负责接收账号申请、跟踪审批和执行开通，功能展示数据依据账号和所属权限范围展现，同时在相关主机和应用功能中记录详细操作日志并开展不定期审计工作。

2. 系统与通信保护：在应用的外部边界和内部关键边界上监视、控制和保护网络通信（安装了防火墙、IDS、IPS 等产品），并采用结构化设计、软件开发技术和软件工程方法有效保护应用的安全性。

3. 访问控制：严格保护应用上关于用户的详细数据和隐私安全，

在授权信息系统用户及其进程、设备（包括其他信息系统的设备）访问应用之前，对其进行实名制身份标识及鉴别，并限制授权用户可执行的操作和使用的功能。

4. 配置管理：对应用进行配置管理，应用上每个系统生命周期内建立和维护时（包括硬件、软件、文档等资源）的基线配置和详细清单都经历过详细审查流程，并设置和实现了安全配置参数。

5. 维护：定期维护应用设施和软件系统，并对维护所使用的工具、技术、机制以及维护人员进行有效的控制，且做好相关记录。

6. 安全组织与人员：确保能够接触应用信息的各类人员（包括供应商人员）上岗时具备履行其信息安全责任的素质和能力，在授予相关人员访问权限之前对其进行审查并定期复查，在人员调动或离职时履行安全程序，对于违反信息安全规定的人员进行处罚。

第 5 章 试运行和上线运行

5.1. 分阶段试运行和上线运行的要求

供应商在项目开发、测试和系统部署实施等工作完成后，应按照国家税务总局试运行和上线计划，先选择部分省进行试运行，试运行成功后在全国范围内进行分批上线。

5.2. 项目实施的范围

系统在税务总局一级集中部署运行，省局及以下实行分级应用，通过税务专网访问使用系统。

5.3. 项目实施的方案要求

一、供应商应充分理解本项目具有的业务复杂性、渠道多样性、系统安全保障要求和系统可靠性要求高等特点，提出科学、合理、有效、详细的系统部署方案和试运行方案。方案中需对税务局、厂商的职责划分清晰，组织设置有效，计划合理。

方案应包括：项目实施、试运行和上线运行阶段计划、环境要求、系统部署、系统初始化、数据迁移、系统与外部系统衔接、实施团队、辅导和培训计划等内容。

二、项目试运行和上线运行方案须经采购人确认。

三、交付物及质量要求。交付物应包括试运行和上线运行方案及工作计划、部署方案及部署报告、接口标准服务清册、试运行和上线完成情况报告等。

5.4. 项目培训支持要求

在试运行、上线工作过程中，采购人将制作项目使用教材、课件、

使用手册以及相关教学视频，尽量做到项目免线下辅导，加快本项目推进进度。教材、课件、使用手册、视频内容主要包括：系统初始化操作、程序使用操作、程序维护操作等。

供应商协助采购人完成各项培训、辅导工作，负责提供培训支持服务，保证每个任务达到实施效果，并负责编写、更新和维护培训教材、课件。

第 6 章 项目运行维护及升级完善需求

6.1. 服务时间

从系统开发完成至试运行阶段开始，到项目验收完成时结束。

6.2. 服务地点

项目运行维护的初步计划为根据需要上门维护。

6.3. 服务的管理

供应商必须要遵循采购人的管理规范和管理要求，主要包括指导理念、组织架构、管理体系、人员管理、服务质量要求、服务指标要求、日常管理、文档管理和安全管理。指导理念是指税务系统信息系统运维服务工作引入的 ITIL 理论；组织架构是指运维服务项目组的组成和职责；管理体系是税务系统信息系统运维管理体系的组成；人员管理是对服务商提供服务过程中派出的支持人员的资质能力和上岗离岗提出的具体要求；服务质量管理是对支持人员提供服务过程中的服务规范、用语规范以及相关的质检制度；服务指标要求是按照以往经验和业界标准，以具体的指标对服务商提供的服务进行量化要求；日常管理是指为保证服务质量，维持正常的工作秩序，在支持服务日常工作中的各项管理和要求，包括例会制度、值班制度、考勤、人员培训、行为规范、办公环境管理等；文档管理是指对提供服务相关的文档进行规范管理提出的具体要求；安全管理是指服务商及服务商派出的支持人员在合同履行过程中应遵循的信息安全管理制度和规范。

其中，信息安全保密要求尤为重要，是指供应商技术支持服务人员应对本项目中接触到的实施单位所有的知识产权、商业秘密、技术

成果等信息负保密义务。未经实施单位书面同意，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（指税务总局相关部门以外）泄漏任何业务和技术相关数据，不向外（指税务总局相关部门以外）泄漏任何保密的技术资料。如出现供应商技术支持服务人员泄密事件，公司应负有连带责任。根据税务总局安全管理规定，供应商技术人员必须与实施单位签署合同项目实施期间的信息保密协议，其中包括供应商应与实施单位签订《保密协议》，供应商技术人员应与实施单位签订《保密承诺书》。

6.4. 服务的内容

6.4.1. 日常维护

一、日常维护支持

供应商应对总局系统生产、预生产、测试环境、数据集中库等运行环境进行日常维护，接收通过总局运维服务管理平台、微信、邮件、电话等方式提交的系统相关问题，及时分析、处理、跟踪系统问题并做好反馈；建立日常监控、巡检等系统健康检查制度，制定系统应急预案，重大故障发生时能做出快速反应，保障系统安全稳定运行。

供应商应在运维服务期内，对各地提出并经国家税务总局汇总确认提交的改进完善业务需求，以及运维过程中发现的性能优化需求，和其他系统优化完善需求，及时响应并组织开发、测试、升级。

在系统调整和优化后，正式版本出厂前，由用户组织对相应调整进行测试，为了保障用户测试顺利完成，运维人员需及时支持配合，并负责用户测试环境准备、用户测试数据前置准备、用户测试支持、测试结果备案、问题汇总、回归问题验证支持等工作。

在总局测试环境下经过测试和验证，确保功能满足需求后，发布

升级补丁包，及时升级总局环境。

二、知识库支持

供应商应对金税四期决策端之指挥台的有关知识，开展知识提取和维护工作。完善知识模板、知识维度、知识采集、知识审核、知识发布工作。

（一）完善知识模板和知识维度。根据需要完善知识模板，同时梳理应用系统的知识划分方案，并根据部分采集的新增知识种类完善知识划分方案。

（二）知识采集。按照总局相关规定中的方法和流程，定期采集常见问题等转化为知识。

（三）知识审核。需要对待发布的知识进行审核，审核通过的知识进入发布环节，审核未通过的知识退回上一环节，由知识提炼岗根据审核意见进行修改，以保证知识库的唯一性和准确性。审核内容包括关键词等知识属性是否完整、准确。

（四）知识发布。将审核通过的知识按照总局要求进行发布。

三、其他日常维护工作

供应商应接受并及时完成税务总局运维工作组安排的其他运维相关工作。

6.4.2. 系统对接运维

供应商应制定标准的运维工作规范及模板，配合采购人组织协调金税四期决策端之指挥台系统涉及的外部各系统厂商，完成各系统间对接工作。

一、组织协调

供应商应按照税务总局工作要求和任务安排，组织各相关厂商及时完成相关工作任务，包括发布相关通知要求、组织各相关系统厂商

参加重要会议、组织相关系统问题综合诊断排查等工作。

二、关联关系分析

供应商应对总局相关司局下发的新增需求或变更需求，涉及跨系统间的需求进行详细分析，列明涉及的系统以及对应的集成需求修改点，组织各相关系统厂商（总局系统、保留系统、本地特色软件）确定业务衔接模式，完成关联关系分析工作。

三、实验室联调测试

供应商应根据数据交换业务需求，完成各系统间联调测试，包括组织各相关系统厂商（总局系统、保留系统、本地特色软件）编写联调测试用例，执行测试，确认联调测试结果，同时给出版本升级指导说明和评估报告。

四、版本管理

供应商应在每次版本递交税务总局后，协助税务总局组织其他供应商及税务局人员，开会评审版本发布内容，包括关联关系影响分析、表结构变更、版本发布内容对其他系统的影响等工作，并整理出统一的本项目对外版本号。

第 7 章 项目管理要求

7.1. 总体要求

一、供应商应成立项目组，严格遵守本项目工程的业务管控、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、供应商应提供项目管理方案，至少覆盖进度管理、范围管理、风险管理、质量管理、资源管理、沟通管理等。

四、供应商应根据项目管理的需要，提供和使用项目管理工具。如采购人要求使用的，必须使用采购人提供的项目管理工具。

五、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，并确保采购人无限制的使用；不受版权和知识产权限制，采购人不再额外付费。

六、供应商应提供合理的技术力量配置及工作量单价（单位：元/人月），要求参与该项工作的技术力量配备在同类型项目平均水平以上。

7.2. 项目管理

7.2.1. 项目沟通管理

项目实施过程中，供应商须通过建立制度化的沟通渠道等方式，加强与采购人的沟通。

首先，供应商须遵守采购人项目管理相关规定，接受采购人项目组和项目负责人的领导，指定负责人与采购人保持沟通和协调。

其次，供应商须建立项目例会制度，就项目进展情况、存在的问

题、需要协调的主要事项、下一阶段工作计划等与采购人进行适时的沟通协调。

7.2.2. 项目进度管理

供应商须采用科学合理的方法确定进度目标，编制进度计划和资源供应计划，进行进度控制，在与质量、费用目标协调的基础上，实现工期目标。

中标通知书下达后一个月内，供应商须向采购人提供详细、可行的实施方案，并做好项目实施的准备工作。

7.2.3. 项目计划管理

供应商制定行之有效的项目计划管理方案，应包括：制定项目实施计划，建立项目组工作月报、周报制度，对项目组成员进行工作量统计，实施项目交付物质量检查，及时汇报项目进展状况等。

制定切实可行的工作计划，明确实施进度、资源调度等；根据项目进行的不同阶段制定项目的里程碑和交付物；规定项目组中每个成员的任务；检查阶段任务完成的情况和项目阶段性提交物的质量。

7.2.4. 项目配置管理

供应商应制定项目配置管理计划，设置系统配置管理项，明确交付物版本控制方法等。建立项目配置文件管理库，保存项目开发中的记录性文件、脚本及代码等。

7.2.5. 项目变更管理

供应商应建立项目变更管理办法，指定专人负责项目实施过程中出现的各种变更情况，包括：人力资源变更、技术变更、需求变更等。对于每项变更，都必须按照预先设计好的项目变更流程，提出变更请求，评估变更可能带来的影响，经采购人审批后，才能实施变更。变更工作完成后，需通知所有相关人员，确保项目能够协调一致地进行。

7.2.6. 项目质量管理

供应商在质量保证方面的主要任务和要求，包括以下内容：

供应商必须成立专门的质量保证组，明确质量保证组所要进行的质量保证活动。

供应商必须制定专门质量保证计划，明确质量保证活动与整个开发生命周期中各个阶段的关系，并选择合适的质量保证工具。

供应商必须依据政策或行业相关标准，制定本项目的质量标准。

供应商必须严格按照《项目质量保证计划》，遵循项目质量标准，开展本项目的质量保证工作；

项目开发各个阶段结束后，供应商应提交相应的质量评价报告等相关文档。

7.3. 组织和人员要求

7.3.1. 项目组织机构

本项目成立由采购人、供应商共同组成的项目组，负责整个项目的实施工作。供应商的专职项目团队必须严格遵守国家的政策法规，执行项目组的各项规章制度，服从管理和调度，认真履行工作职责，圆满完成工作任务。

7.3.2. 项目人员管理

一、供应商必须在项目建设中，选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、管理经验丰富的人员专职参加该项目的建设。项目人员应与响应文件中所提供的人员名单相符，不经采购人许可随意变更，采购人有权追究供应商责任，并采取相应处罚措施。

二、供应商选派的项目人员应以专职为主，专职人员在项目实施期间不得兼任与本项目无关的其他工作，专职人员比例应不低于90%。

三、供应商应选派专人担任项目总监，所选派人员具有从事信息化建设 10 年及以上、2 个及以上信息化建设项目经验者，予以加分。

四、供应商应选派专人担任项目经理，所选派人员具有 5 年及以上项目管理经验、成功实施 2 个及以上软件开发或升级完善类项目工作经验(提供证明材料)、具有 PMP 或 IPMP 认证证书或信息系统项目管理师资格证书（高级）的，予以加分。

五、项目团队其他成员中若具有 PMP 或 IPMP 认证证书或信息系统项目管理师（高级）、软件设计师（中级及以上）、网络工程师（中级及以上）、系统集成项目管理工程师认证证书（中级及以上）的，予以加分。

六、采购人如认为供应商的项目人员达不到要求，有权要求供应商更换，供应商必须在一周之内调换符合采购人要求的项目成员。

七、供应商应按阶段提交项目参与人员名单，经采购人确认。供应商应保证项目人员的稳定性，如特殊情况需要调整项目人员的，应提前一个月书面告知采购人，在获得采购人的确认后才能安排调整。

7.3.2.1. 项目人员简历要求

供应商须提供项目团队人员构成、相关岗位人员配备情况和项目团队人员清单，详细说明项目经理、技术经理、需求经理、系统设计、编码开发、软件测试、软件定版、初始化、数据迁移、环境保证、驻场服务、高级服务、应用总集成服务、质量管理等重要核心岗位人员构成情况。

7.3.2.2. 项目人员要求

本项目包括项目管理、软件开发、上线实施和运维服务，其中项目管理包括项目管理人员，软件开发优化包括需求分析人员、设计开发人员、软件测试人员、软件定版人员、技术架构支持人员等，上线

实施包括初始化、数据迁移、联调测试、环境保障、上线部署、日常运维、升级优化等相关实施人员。供应商在本项目投入的技术人员至少要包括项目管理、系统开发、上线实施、运行维护四个类别，其中项目管理包括项目总监、项目经理等项目管理人员，系统开发包括需求分析人员、设计开发人员、测试人员、版本管理人员及质量管理人员等，上线实施包括初始化、数据迁移、联调测试、环境保障、上线部署、日常运维、升级优化等相关实施人员，运行维护包括运维负责人、运维人员等。

供应商应为项目工作配置相应资质和数量的人员。不满足实际工作要求的，按照采购人要求增加或者更换。

第 8 章 服务与质量保障要求

8.1. 总体要求

供应商应建立全生命周期的质量保障体系,提供高质量的软件产品和服务,对用户在使用软件过程中提交的各类问题进行分析定位、提出解决办法和完成问题修改,直到问题被解决。

用户提交问题应当日予以响应,进行分析定位。其中属于操作类或理解类的问题应当日解决,属于参数配置或代码配置类问题应在 1-2 日内解决,属于数据类问题应在 1-3 日内解决,属于软件故障需要进行软件修改的问题应在次月版本中解决(紧急问题根据采购人要求通过紧急补丁解决)。

供应商应为本项工作配置相应的专职人员,所提供人员能力不能胜任质量保障工作、问题解决进度或质量的,供应商需按照采购人要求更换或者增加人员。

8.2. 应用集成

一、任务概述及目标

供应商组织应用系统承建商建立全生命周期的质量保障体系,提供高质量的产品和服务。

二、工作要求

主要包括:

供应商需制定项目质量保障方案,建立质量保障体系,其内容覆盖项目全生命周期,保证软件产品和文档的质量。

供应商需建立统一和完整的质量检查流程和检查内容,提交质量检查报告。

供应商需建立统一和完整的问题管理和数据维护制度,主要内容

包括：管理流程、规范、岗位设置、表单和各个岗位的时限约束。

供应商需按照质量保障方案开展质量保障工作，检查督促问题的解决，协调解决跨项目跨系统的问题，提交问题和数据维护工作周报、月报。

三、工作约束

项目质量保障方案、项目质量检查工作方案、项目问题管理规范、项目数据维护规范，上述方案须采购人确认。

四、交付物及质量要求

项目质量保障方案、项目质量检查工作方案、项目质量检查工作报告、项目问题管理规范、项目数据维护规范、项目问题和数据维护工作周报、项目问题和数据维护工作月报。

第 9 章 项目验收

验收工作由采购人组织实施，验收工作按采购人要求和国家电子政务验收要求进行。

9.1. 验收时间

供应商在完成项目部署上线工作并稳定运行三个月后，可根据税务总局相关流程申请该项工作验收。

9.2. 验收标准

供应商以本需求全部内容为依据，作为项目验收标准，包括本需求中列出的：业务技术需求、技术服务要求、实施要求、项目管理要求等。

9.3. 验收交付清单

供应商提供的交付物必须包括但不限于以下内容：

序号	交付物名称	形式	数量	备注
1	软件的全套技术和管理文档	纸质、电子	1	
2	软件完整安装程序和源代码	电子	1	
3	业务技术测试报告	纸质、电子	1	
4	试运行报告	纸质、电子	1	
5	系统运维和管理规范	纸质、电子	1	
6	项目验收申请	纸质、电子	1	
7	项目验收工作总结报告	纸质、电子	1	
8	运行维护服务工作报告	纸质、电子	1	
9	《税务应用系统网络安全审核指南（试行）》所规定的全部安全文档	纸质、电子	1	

第 10 章 其他

10.1. 保密要求

供应商及参与项目的所有人员应严格遵守采购人的保密要求签订保密协议, 参与人员由供应商担保; 采购人与供应商相互提供的资料, 不得以任何形式向第三方传播。保密期限不受本项目期限的限制, 在本项目履行完毕后, 保密信息接受方仍应按照国家有关规定承担保密义务。

供应商在采购人指定地点完成或参与各项工作时, 需服从各项信息安全和保密管理要求。

10.2. 移交要求

在项目开发过程中所产生的技术成果(包括可运行系统、源程序、技术文档等)的知识产权属于采购人。供应商在项目结束时, 须及时向采购人移交所有技术成果, 不得将该技术成果直接用于与采购人无关的开发。

在项目开发过程中, 为确保技术的一致性和完整性, 供应商须按照产品移交计划分层次、分阶段进行技术成果提交。

为确保项目的正常上线和运行, 供应商在项目移交时须提供如下资料及说明:

系统运行所需的硬件信息及相关文档;

系统运行所需的软件信息及相关文档;

系统运行所需第三方供应商的支持、许可证、资料版权的信息;

系统二次开发、部署、运维所需的信息。

10.3. 归档要求

供应商应按照国家税务总局相关管理要求, 对该项目所涉及的需

求分析、设计开发、测试、培训、上线和运维等各阶段工作文档按采购人质量、数量、提供方式、提供时间等要求进行整理，并提交采购人归档。

10.4. 知识产权要求

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）享有永久使用权、复制权和修改权。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。

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。

供应商保证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。

供应商要承诺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）不得有知识产权纠纷。

供应商保证本项目软件开发测试过程中所使用系统软件、工具软件、组件和控件等的版权和著作权符合国家法律法规要求。

随着信息技术的发展，本项目中涉及的第三方系统软件、工具软件和组件控件等可能出现升级版本。为了保证本项系统开发完成上线运行后对上述第三方软件的适应和兼容，软件开发工具或开发平台需进行必要升级的，供应商应及时向采购人提出申请，采购人审核同意后方可进行升级。升级采购开发工具软件费用由供应商自行承担。

10.5. 知识转移要求

供应商须将系统的源码及分析说明、底层架构设计、需求分析文

档、设计开发理念、部署实施步聚、项目应用软件开发技术和经验、环境保障、质量保障等知识和技能通过培训和文档等形式转移给采购人。