

合 同 书

项目名称：山西税务2025年虚拟化和数据库等高级技术服务项目

包 号： /

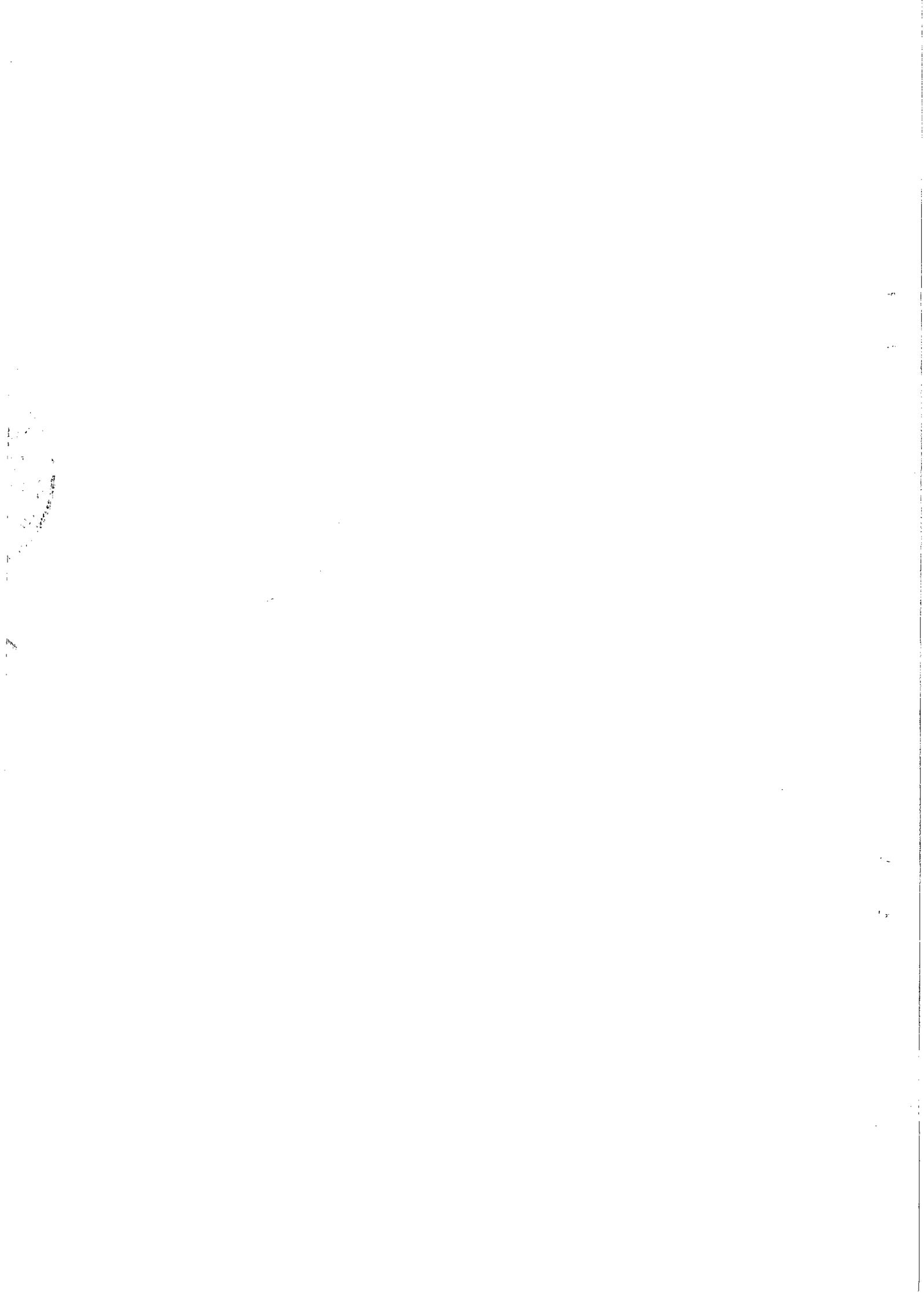
合同编号：140000250501

甲 方：国家税务总局山西省税务局

乙 方：山西传美科技股份有限公司

日 期：2025 年 9 月 29 日





合同条款前附表

序号	内 容		
1	合同名称	山西税务 2025 年虚拟化和数据库等高级技术服务项目	
2	合同编号	140000250501	
3	合同类型	固定总价合同	
4	定价方式		
5	甲方名称	国家税务总局山西省税务局	
	甲方地址	山西省太原市水西门街 31 号	
	甲方相关部门	甲方采购部门	
		联系人	孙先生
		联系电话	0351—2387719
		甲方需求部门	
		联系人	
联系电话			
6	乙方名称	山西传美科技股份有限公司	
	乙方企业性质	<input type="checkbox"/> 中型企业 <input checked="" type="checkbox"/> 小型企业 <input type="checkbox"/> 微型企业 <input type="checkbox"/> 监狱企业 <input type="checkbox"/> 残疾人福利性单位 <input type="checkbox"/> 其他	
	乙方地址	山西综改示范区太原学府园区创业街 5 号航天科研楼七层 701 室	
	乙方联系人	赵煜超	
	联系电话	0351-5685774	
	传真		
7	合同金额	人民币 壹佰零壹万陆仟捌佰元整 (¥ 1,016,800.00)。	
8	服务内容	本合同服务内容为：提供虚拟化、数据库、中间件高级技术支持服务，数据库、中间件 Oracle 原厂 ASA 紧急救援服务包。具体服务内容以采购需求为准。	
9	合同付款	<p>合同以人民币结算，付款方式：</p> <p>合同签订后，乙方提供Oracle原厂ASA紧急救援服务包开通函，支付合同中“数据库、中间件Oracle原厂ASA紧急救援服务包”合同款（即人民币大写：柒拾玖万捌仟壹佰肆拾元整，小写：798140元）；合同期满半年经甲方中期验收合格后支付剩余部分的50%的款项（即人民币大写：壹拾万玖仟叁佰叁拾元整，小写：109330元）；合同期满后经甲方终验合格后支付剩余部分的款项（即人民币大写：壹拾万玖仟叁佰叁拾元整，小写：109330元）。</p> <p>甲方付款前，乙方应向甲方开具合法的增值税普通发票。乙方不能开具发票或者开具发票不符合规定的，甲方有权延期</p>	

		付款且不承担延期付款的任何责任。
10	履约保证金及返还	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不要求提供履约保证金。 <input type="checkbox"/> 本项目要求提供履约保证金。履约保证金为合同总金额的__%，即人民币_____元整（¥_____），乙方应在合同签订之日起 30 日内提交甲方。提交方式为银行电汇、金融机构或担保机构出具的保函。在合同履行期满，扣除应扣除的款项（如有）且双方无争议后，无息返还。 办理返还履约保证金时，乙方应提供履约保证金返还申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的项目终验意见或质量保证期（服务期）满验收意见。 满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，自完成核实之日起 30 日内，以_____方式返还履约保证金或退回保函。
11	合同履行期限	自合同签订之日起一年
12	项目质量保障期(服务期)	自合同签订之日起一年
13	合同履行地点	国家税务总局山西省税务局或甲方指定地点
14	合同纠纷解决方式	甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始 <u>7</u> 天内仍不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷： <input type="checkbox"/> 向甲方所在地仲裁委员会或仲裁委员会申请仲裁 <input checked="" type="checkbox"/> 向甲方所在地人民法院提起诉讼

一 合 同

国家税务总局（以下简称“甲方”）通过公开招标方式采购，确定山西传美科技股份有限公司（以下简称“乙方”）为《山西税务2025年虚拟化和数据库等高级技术服务项目》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《山西税务2025年虚拟化和数据库等高级技术服务项目合同书》（合同编号：140000250501，以下简称“合同”）。

1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同通用条款；
- (2) 报价表（总报价表和分项报价表）；
- (3) 招标（采购）文件；
- (4) 投标（响应）文件。

2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3. 合同金额

本合同金额为人民币壹佰零壹万陆仟捌佰元整（¥1,016,800.00）。

4. 付款条件

合同以人民币结算，付款方式：

合同签订后，乙方提供Oracle原厂ASA紧急救援服务包开通函，支付合同中“数据库、中间件Oracle原厂ASA紧急救援服务包”合同款（即人民币大写：柒拾玖万捌仟壹佰肆拾元整，小写：798140元）；合同期满半年经甲方中期验收合格后支付剩余部分的50%的款项（即人民币大写：壹拾万玖仟叁佰叁拾元整，小写：109330元）；合同期满后经甲方终验合格后支付剩余部分的款项（即人民币大写：壹拾万玖仟叁佰叁拾元整，小写：109330元）。

甲方付款前，乙方应向甲方开具合法的增值税普通发票。乙方不能开具发票或者开具发票不符合规定的，甲方有权延期付款且不承担延期付款的任何责任。

5. 合同签订及生效

本合同一式陆份（甲方执四份，乙方执两份），由甲乙双方法定代表人或被授权人签字或盖章并加盖公章或者合同专用章生效。

乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。

甲方：国家税务总局山西省税务局

签字：

盖章：

日期：2025年 9 月 30 日

乙方：山西传美科技股份有限公司

盖章：

日期：2025年 9 月 29 日

二 合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指国家税务总局山西省税务局。

1.1.1 “甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2 “甲方需求部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方需求部门”。

1.2 “乙方”见“合同条款前附表”第6项“乙方名称”。

1.3 “合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 标准

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

3.2 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

3.3 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同约定的结果，达到本合同约定的预期目标。对任何情况下出现的问题，应尽快提出解决方案。

3.4 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、软件著作权、版权等）的起诉。

4.2 甲方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，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的软硬件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1) 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息；
- (2) 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；
- (3) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式（如 E-mail）携带出甲方场所；
- (5) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (6) 严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；
- (7) 不得进行系统软硬件设备的远程维护；
- (8) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6. 履约验收要求

6.1 甲方需求部门严格按照采购合同开展履约验收。验收时,应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准,对供应商各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的,应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后,应当出具验收意见,列明合同事项、验收标准及验收情况,由全体验收人员签字。

6.2 具体履约验收要求详见招标(采购)文件。

6.3 乙方应在甲方要求的时限内完成系统项目全部工作,并在试运行一个月后提请甲方进行验收。如验收不合格的,乙方应在甲方规定的时间内进行补救、更换,并重新提请验收。

如甲方二次验收时乙方仍不合格的,甲方有权解除合同并按照本合同的约定追究乙方的违约责任。

7. 履约保证金

7.1 需提交履约保证金的项目,乙方应按照“合同条款前附表”第10项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

7.2 履约保证金的金额可用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

7.3 如乙方未能按时支付合同约定的违约金、赔偿金、其他应付款项等的,甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中扣除上述款项。乙方应在甲方扣除履约保证金后15天内,及时补充扣除部分金额。若逾期补充的,每日应按应补充金额的万分之五(0.05%)支付甲方违约金。

7.4 乙方不履行合同、或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现,履约保证金不予退还,给甲方造成的损失超过履约保证金数额的,还应当对超过部分予以赔偿。

7.5 履约保证金在合同履行期满后,扣除相应款项(如有)且双方无争议后,凭返还申请等资料一次性无息返还,详见“合同条款前附表”第10项“履约保证金及返还”。

8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

8.2 如乙方迟延履行合同义务,甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金,每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之三(0.03%)计收。乙方支付的误期

违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

8.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期赔偿费。

8.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期赔偿费之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期赔偿费。

8.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内退还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。特殊原因逾期退还的，双方协商解决。

9. 违约责任

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

9.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

9.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从乙方的合同款项中扣除索赔金额。

9.5 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的，纳入国家税务总局失信名单。

对于影响恶劣的严重违法失信行为，推送财政部纳入政府采购严重违法失信行为记录名单。

9.6 如果乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的，自甲方做出认定之日起三年内，税务系统各单位可以拒绝乙方参与税务系统政府采购活动。

不良后果指造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等网络安全事件。

9.7 乙方禁止聘用3年内离职的原从事过税收信息化及相关信息系统业务条线的税务人员。如出现违法违规聘用离职税务人员行为应按照甲方要求限期改正并向甲方支付合同总价款20%的违约金，甲方有权解除合同，乙方3年内不得参加所聘人员原单位及下属单位信息化项目政府采购活动。

9.8 国家税务总局山西省税务局网络安全和信息化领导小组办公室可以对《税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）》列举的失信行为进行认定，经其认定存在失信行为的服务商，3年内限制参加税收信息化项目政府采购活动。

9.9 对乙方在合同履行期间以获取不正当利益为目的，采取馈赠礼品礼金、邀请娱乐旅游消费、提供便利条件等非正常交往手段“围猎”相关税务人员及亲属的，纳入失信名单。

9.10 乙方出现9.5-9.9的失信行为的，甲方可依据本合同违约条款的约定追究乙方的违约责任并要求乙方赔偿因此给甲方造成的全部损失。

9.11 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

10. 不可抗力

10.1 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、不可避免、不可克服的客

观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

10.2 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担延误期赔偿或终止合同的责任。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

10.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部分履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

11. 争端的解决

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始3天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2.1 仲裁应向甲方所在地仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.2.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。

11.3.1 诉讼应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.3.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

12. 违约终止合同

12.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损

失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

12.1.1 乙方不履行合同业务或者履行合同义务不符合合同约定；

12.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

12.1.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重大影响和损失的；

12.1.4 乙方对重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障、恢复正常运行的；

12.1.5 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

12.1.6 在合同服务期内，同一个应用系统在升级完善、运行维护支持服务过程中，出现5次经甲乙双方确认的用户投诉的；

12.1.7 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

12.1.8 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的。

12.1.9 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.10 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

12.1.11 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

12.1.12 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第12.1条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

13. 破产终止合同

13.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

13.2 该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补

救措施的权力。

14. 其他情况的终止合同

14.1 乙方在执行合同的过程中发生重大事故或变故,对履行合同有直接影响的,甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.2 在服务期内,由于甲方工作计划调整,推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的,甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

15. 合同修改或变更

15.1 合同如有未尽事宜,须经甲乙双方共同协商,做出补充约定,并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分,与本合同具有同等效力。

15.2 除了双方签署书面修改或变更协议,并成为本合同不可分割的一部分的情况之外,本合同的条款不得有任何变化或修改。

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的,甲方将启动合同变更程序,与乙方协商变更相关合同条款。

16. 转让和分包

16.1 除甲方事先书面同意外,乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务,否则,甲方有权解除本合同并要求乙方返还甲方已支付的全部款项。

16.2 未经甲方同意,乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的,乙方就采购项目及分包项目向甲方负责,分包供应商就分包项目承担责任。

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 本合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典(合同编)》。

19. 税费

19.1 合同服务的所有税费均已包含于合同价中,甲方不再另行支付。

20. 合同生效

20.1 本合同一式陆份（甲方执四份，乙方执两份），由甲乙双方法定代表人或被授权人签字或盖章并加盖公章或者合同专用章后生效。

三 服务内容及承诺

1. 项目背景

省局虚拟化平台由刀片服务器、机架服务器、存储阵列等组成，虚拟化资源池划分有多个功能域，运行的业务有：金税三期税收管理系统、决策支持系统、网上报税、发票系统、个税系统、行政办公、内外网站、运维平台、安全管理等应用系统，目前运行约 2 千余台虚拟机。在日常运维的基础上需要高级技术支持服务，如：虚拟机健康检查、版本升级、架构调整、性能调优、迁移服务、资源池扩展、紧急技术支持等多种服务。数据库、中间件产品需购买第三方高级技术支持服务。

数据库、中间件是所有应用系统的基础软件，省局绝大部分生产系统均采用 Oracle 的数据库、中间件。为满足省局数据库、中间件高可用性、高性能的要求，保障税收数据安全，通过购买 Oracle 原厂紧急救援服务包，针对省局重要的数据库系统，采用保险性质的服务方式通过全方位的主动与被动响应，保障乙方数据库、中间件系统的稳定与高可用性。

2. 项目内容

- 1、虚拟化高级技术支持服务，60 人天。
- 2、数据库、中间件高级技术支持服务，20 人天。
- 3、数据库、中间件 Oracle 原厂 ASA 紧急救援服务包。

二、投标/响应

对服务的要求：

- 1、乙方提供的所有服务，必须满足甲方要求。
- 2、服务是指乙方按照甲方的要求，向甲方提供的山西税务 2025 年虚拟化和数据库等高级技术服务。
- 3、乙方保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、版权等）的起诉。

三、项目需求

1、乙方提供 60 人天的虚拟化高级技术支持服务，主要完成虚拟化平台监控管理服务，健康检查、版本升级、架构调整、性能调优、迁移服务、资源池扩展、紧急技术支持等多种服务等，按期提交虚拟化运维文档；

2、乙方提供 20 人天的数据库、中间件高级技术支持服务，主要完成数据库、

中间件等软件产品的技术支持、紧急修复、性能调优、故障恢复、快速响应等现场支持服务；

3、乙方提供数据库、中间件 Oracle 原厂 ASA 紧急救援服务包，包含“主动预防”式的配置评估检查、补丁管理，“紧急救援”方式的远程支持，紧急现场救援，协助管理服务请求等各项服务内容。

四、项目实施要求

- 1、虚拟化高级技术支持服务，60 人天。
- 2、数据库、中间件高级技术支持服务，20 人天。
- 3、数据库、中间件 Oracle 原厂 ASA 紧急救援服务包。

五、项目验收及付款方式

1、项目验收：项目验收分项目中期验收和项目终验，服务期满半年进行项目中期验收；服务期全满后进行项目终验，根据合同内容对乙方运维服务进行验收。

付款方式：

合同签订后，乙方提供 Oracle 原厂 ASA 紧急救援服务包开通函，支付合同中“数据库、中间件 Oracle 原厂 ASA 紧急救援服务包”合同款；合同期满半年经甲方中期验收合格后支付剩余部分的 50%的款项；合同期满后经甲方终验合格后支付剩余部分的款项。

甲方付款前，乙方向甲方开具合法的增值税普通发票。乙方不能开具发票或者开具发票不符合规定的，甲方有权延期付款且不承担延期付款的任何责任。

六、项目技术支持服务

乙方组织一支人员稳定、技术水平高的专业技术队伍负责甲方虚拟化和数据库等运维工作，确保各类系统的安全稳定运行。乙方派驻人员遵守甲方工作纪律，服从甲方统一管理。运行维护工作符合总局对全国税务信息系统运行维护工作的相关制度要求。具体运维内容如下：

- 1、虚拟化平台高级技术支持服务：

省局虚拟化平台由刀片服务器、机架服务器、存储阵列等组成，虚拟化资源池划分有多个功能域，运行的业务有：金税三期税收管理系统、决策支持系统、网上报税、发票系统、个税系统、行政办公、内外网站、运维平台、安全管理等应用系统，目前运行约 2 千余台虚拟机。在日常运维的基础上需要高级技术支持

服务，如：虚拟机健康检查、版本升级、架构调整、性能调优、迁移服务、资源池扩展、紧急技术支持等多种服务。高级技术支持服务包括省局 VMware vSphere 平台、vCloud、VDP、vSAN 等平台及相关服务器、磁盘阵列、存储、网络、操作系统等软件的服务。

(1) 虚拟化平台监控管理服务：

通过现有虚拟化平台监控管理组件，对 VMware 虚拟化物理环境及其上部署的全部虚拟机提供监控预警管理。

通过监控管理，乙方定期形成监控报告，包括：针对主机、存储的运行情况和分析报告；针对软件运行情况、报警日志、故障分析、安全状态等的分析报告；针对软件、硬件、配置等安全状态的分析报告。根据业务的访问压力情况，合理地调整虚拟化环境的资源分配策略，解决瓶颈和资源浪费，最合理、最大化地利用资源，并避免环境出错，支撑虚拟化架构健康长久地运行。

(2) 虚拟化平台健康检查：

虚拟机业务应用系统保证 7x24 小时正常工作，健康检查 1 个月 1 次，并形成月报。

健康检查内容（包括但不限于以下内容）：vCenter 检查项、虚拟机检查项、ESX 检查项、虚拟化平台整理检查项、操作系统系统检查项等。

(3) 虚拟化平台扩展、升级：

为保证业务系统安全稳定运行，对业务软件更好的兼容，虚拟机灵活扩展，必要时对虚拟化平台进行升级服务。

①虚拟化平台升级前完成对业务数据的全部备份，同时提供一份版本升级前业务系统运行的各项性能指标，指标内容包括：主机磁盘性能、网络、内存，业务运行状态、业务系统版本、业务系统所需内存、CPU、网络网卡状态等。

②升级过程保障业务的可靠及稳定运行并提供对应的应急措施，乙方提供详细的保障措施。

③版本升级后完成对新版本功能的验证，包含 Fault Tolerance, Data Recovery, vShield , DRS/DPM, Vmotion 的增强功能：跨 vCenter 进行 vMotion 迁移、跨虚拟交换机进行 vMotion 迁移、远距离 vMotion 等，同时完成数据的可用性和完整性验证，进行虚拟机业务系统同 oracle 数据通讯的验证。乙方提供平台升级交付文档、平台新功能验证文档、业务运行测试验证文档。

(4) 虚拟化平台业务的软件故障处理:

虚拟化平台发生故障时,及时排查各种故障,及时解决虚拟化平台出现的各种软件故障,保证虚拟化平台的业务正常和稳定运行。

软件故障除包括常规软件故障外,还包括虚拟化平台虚拟化计算资源、虚拟化网络、虚拟化存储,计算服务器故障切换、虚拟机动态资源分配、虚拟化资源动态迁移(更改虚拟机主机位置和更改虚拟机存储位置)分布式网络、分布式存储等故障维护。

软件故障的响应时间不超过 1 时,处理时间不超过 4 个小时。

每次故障处理完毕后提交故障处理报告,报告内容包括:故障原因、处理结果等。

(5) 虚拟化平台的硬件故障处理:

虚拟化平台发生故障时,及时排查各种故障,及时发现并定位造成故障的硬件原因,并能及时与甲方反映和准确描述问题,配合硬件维护方快速解决虚拟化平台硬件故障,保障虚拟化平台各个业务正常运作。

(6) 数据迁移及性能优化:

①乙方使用专业的工具完成现有环境下的 P2V、V2V 的工作,并提供完整的迁移方案和迁移工具说明;

②迁移工作完成后,乙方使用专业监测工具对虚拟化平台支撑服务器进行负载检测,包括硬件风扇负载、电源负载、cpu 温度负载和使用负载,同时该监测工具支持对虚拟机负载和状态的监测;

③乙方提供专业监测工具名称和监测截图,并进行一定的监测工作,以便为长期高负载运行的服务器优化提供决策数据,乙方提供优化方案。

服务保障:

(1) 乙方有专门工程师负责本项目,提供 7*24 小时电话服务和故障申报,故障响应时间不超过 1 小时,故障恢复不超过 4 小时。

(2) 提供虚拟化平台高级技术支持服务:

①在发生紧急事件时,迅速查明事件原因、迅速做出处理,并负责配合相关工程师或相关单位在规定时间内解决问题。

②若发现应用系统出现故障中断运行,立即查明故障原因、立即处理,保证应用系统及时恢复正常。特殊时段、敏感时期,保证核心应用系统在 4 小时内恢

复正常运行。

③若发现应用系统部分功能已经失效，性能下降，暂时还未影响业务的运行，及时提出解决方案和办法，经甲方相关工作人员同意后，及时采取措施，保证业务系统在中断前恢复正常运行。

④在特殊时段、敏感时期，按甲方的要求坚守岗位，提供服务。

⑤乙方提供节假日、重大事件及其他重要时期的技术与安全保障。做到事前对虚拟化平台所有设备进行防范检查，保证设备在相应期间内的安全运行。

⑥系统故障监控、诊断及检修：当平台发生故障时，及时对情况进行分析，诊断，提出解决方案，经甲方认可后实施并排除故障。如遇应急事件，立即启动应急服务。

⑦乙方充分了解虚拟化平台的基本情况，针对本项目制定出服务期限内的详尽服务计划、预防性维护计划和应急防范预案。

⑧乙方承诺，服务期内，若乙方无法按标书的要求在规定时间内解决虚拟化平台运维中出现的问题，直接影响甲方正常开展业务时，甲方有权选择产品生产厂家或第三方公司提供服务，并且无论结果如何，由此产生的费用由乙方承担。

⑨乙方为本项目提供服务的团队所有成员能够按要求及时提供现场服务，不容许以出差、休假等理由拖延到达现场时间。

运维文档交付：

为保证虚拟化平台稳定运行，能够更好的分析业务系统运行状态，乙方按期提供以下文档及报表：

(1) 虚拟平台运行报告（每月一次）：包括：软件的运行情况、报警日志、故障分析、安全状态等。

(2) 虚拟化平台优化分析报告（每3个月一次）：包括平台硬件运行分析、平台优化分析。

(3) 虚拟平台年度运行分析报告（每年度一次）：针对虚拟平台整体情况进行分析，并对当年运行数据进行分析并提出合理化建议。

(4) 日常故障响应和处理，提供故障分析报告和响应记录。

(5) 紧急故障处理报告。

(6) 定期组织进行维护服务交流与总结，交付交流与总结报告。

2、数据库、中间件第三方技术支持服务：

(1) 技术描述:

提供 20 人天的数据库、中间件第三方技术支持服务。

(2) 交付物:

现场工作报告, 包括维护记录、故障分析和解决报告等。

(3) 第三方技术支持服务说明:

服务范围: 数据库、中间件软件安装与配置; 数据库、中间件性能优化服务; 数据库、中间件规划、部署服务; 数据文件管理 / 位置调整; 数据碎片管理; 系统克隆; 数据库、中间件事务分析; 数据库恢复; 从宕掉的数据库中提取数据; 数据库、中间件问题排查; 技能传授。包含并不止限于以下工作内容:

①软件安装与配置:

利用 ORACLE 的最佳实践经验, 安装 ORACLE 软件, 并在未客户化的软件系统上进行配置与测试工作。工作可能包括: 配置 ORACLE 的基本参数; 测试 ORACLE 软件的功能; 链接(LINK)二进制文件。

②数据库、中间件性能优化服务:

完善系统性能基线, 提出性能优化点及解决方案, 并针对重点问题协助甲方进行落实; 对数据库、中间件性能、容量、潜在瓶颈结合主机、网络系统等提出针对性的分析及建议; 协助审核重大系统、功能上线前的 SQL 语句, 对存在潜在性能隐患的语句提出优化建议。

③数据库、中间件规划、部署服务, 包括: 提出合理的数据库和中间件规划、部署方案(包含数据容量规划、高可用部署等内容); 协助甲方制订数据库、中间件部署规范, 根据规范, 监督、协助实施商完成数据库、中间件部署工作; 协助实施商完成重大系统、功能上线前的压力测试工作; 协助甲方完成数据同步库(物理、逻辑同步)的监控、维护、故障修复工作, 提高数据同步的稳定性; 协助甲方完成主要系统数据库以及中间件的版本升级规划、补丁升级。

④数据文件管理 / 位置调整:

根据 ORACLE 数据库管理的实践与要求, 管理或者移动数据文件的物理位置, 提高数据库系统的可用性或者性能。

⑤数据碎片管理:

根据甲方的系统维护流程要求或者临时要求, 整合表或者表空间的数据碎片。使用 ORACLE 建议的标准技术或者工具完成上述操作。

⑥系统克隆：

对生产环境、测试环境以及相关的软件与配置文件进行复制操作，将 ORACLE 软件环境移植到其他物理位置。根据生产环境复制一套测试或者开发环境，用来协助问题重现，或者进行补丁的安装与测试工作。

⑦数据库、中间件事故分析：

对于 ORACLE 软件系统出现的事故进行研究与分析。查找事故的原因并提供建议，避免相同事故的再次出现。

⑧ 数据库恢复：

在系统的数据丢失情况下，协助甲方从备份的介质中恢复数据库。

⑨从宕掉的数据库中提取数据：

使用 ORACLE 的工具 DUL (Data Unloader) ，从宕掉的数据库中提取数据。协助甲方重新装载数据。

⑩ 数据库、中间件问题排查：

协助甲方进行 ORACLE 软件技术问题的诊断与分析，工作包括：服务请求分析；系统检查与数据采集；协助甲方进行问题定位于问题重现；传授 / 转移与解决服务请求相关的技术知识；提供解决方案建议并协助解决方案在生产系统实施前的测试；协助制定可重现的测试案例；协助制定其他途径，避免问题再次发生。

3、数据库、中间件 Oracle 原厂 ASA 紧急救援服务包

(1) 服务内容，包括服务次数简述：

序号	基本服务内容	频率
1	一位专职的服务经理 (SDM) 统筹整个服务的实施	按需要进行
2	一组专责的技术工程师 (SDE) 实施服务	按需要进行
2.1	- 实施各种本服务主动式服务或电话+现场的紧急救援	按需要进行 (不限次数)
3	紧急救援 (不限人天, 直到问题完全解决) [1 级与升级 2 级的严重问题]	
3.1	- 电话紧急救援	按需要进行
3.2	- 在电话紧急救援不能解决问题后, 进行电话拨号紧急救援	按需要进行 (不限次数)
3.3	- 在电话拨号紧急救援不能解决问题后, 进行工程师到现场的紧急救援	按需要进行 (不限次数)
4	主动性服务 (主动性预防问题发生)	
4.1	-数据库软件与硬件配置评估	1 次
4.2	- 数据库软件与硬件补丁管理 (远程或者现场)	2 次 (每半年 1 次)
4.3	- 根据客户需求, 举办知识传授讲座。	每年 1 次
4.4	-根据客户需求, 进行重点时间点值守	每年 6 次 (每 2 月 1 次)
5	服务实施管理	
5.3	- 协助管理服务请求 (SR)	按需要进行 (不限次数)

5.4	- 调动技术专家协助解决问题	按需要进行(不限次数)
6	24×7 远程响应(管理服务实施)	可选
6.2	- 根据用户的情况, 提供对数据库全年 24×7 的响应	全年(不限次数)

(2) 服务具体描述:

①紧急救援—电话支持:

当客户的数据库 Database Machine 发生问题时, 用户通过支持热线联系专家支持中心, 专家支持中心工作人员会按照用户数据库 Database Machine 的问题特征, 调派最合适的技术专家通过电话的方式协助分析、定位客户数据库 Database Machine 的问题。

在有需要并且得到用户的同意的情况下, Oracle 的技术专家会通过远程连接到用户的系统中作迅速的系统诊断与修复。

这项服务的适用范围是: 1 级与升级 2 级软件问题。

②紧急救援—现场支持(如果电话解决不了软件问题):

当用户的数据库 Database Machine 软件问题不能够通过电话的方式解决时, Oracle 的技术专家就会到达用户现场解决用户数据库 DATABASE MACHINE 的问题。

这项服务的适用范围是: 1 级与升级 2 级软件问题。

③主动性服务—数据库 配置评估检查:

运行在数据库上应用通常是关键业务系统之一, 客户对数据库系统的运行性能、高可用性要求很高, 为降低上线风险、提高系统的稳定性, 数据库 ASA 服务中提供了“数据库软件硬件配置评估”服务。

配置评估检查主要包括: 使用数据库 Database Machine HealthCheck 工具收集对关键软件、硬件和固件版本和配置的数据。通过收集的数据帮助用户分析和检查 Oracle Database Machine 的关键组件的支持版本和配置是否符合最佳实践。

④主动性服务—Oracle 补丁管理:

Oracle 将为客户的数据库系统提供整个技术线的补丁管理, 补丁管理服务按季度进行交付, 可结合客户的业务特征考虑补丁应用时机; 具体服务内容:

-为固件、Oracle Enterprise Linux 和 Oracle 数据库 Storage software 提供补丁修复;

-离线补丁服务: 在关闭数据库和 ASM 实例的情境下应用离线补丁, 成功升

级完补丁后重新启动数据库和 ASM 相关实例；

-在线补丁服务：为数据库统一应用在线补丁，在部署补丁的同时保证数据库仍然提供联机业务支持。

⑤知识传授：

Oracle 根据用户系统发展的需要，或用户提出的要求，经双方协商同意后，Oracle 的工程师到用户现场进行技术交流。

Oracle 工程师将对双方商定的技术支持题目进行研究，并制作一份幻灯片演示文稿或白皮书，详细描述该题目技术方面的问题，该题目通常与 Oracle 软件相关，特别是与客户软件环境相关。

(3) 服务实施的管理

①制订服务实施计划

在整个服务期内，负责以下工作：Oracle 服务经理将在与客户沟通的基础上制定服务实施计划，并监督实施客户在服务实施计划中列出的服务。服务实施计划的内容包括：

- 各个服务实施的时间表；
- 各个服务实施的状态；
- 除被动救援服务之外，主动服务计划不少于 45 人天。

②进行服务实施计划回顾

Oracle 服务经理将进行以下服务实施回顾：

- 汇报最新的服务计划状态；
- 回顾与汇报过去服务请求的总结状况，包括：服务请求的统计数据与分析；
- 回顾已采购服务的进行状态、并汇报还在完成的工作的状态；
- 讨论未来服务的要求与优先级；
- 各个服务实施后的跟进工作；
- 各个需要 ORACLE 与客户领导注意的事件。

③共同制定环境与配置手册

根据客户的要求，并通过人/天服务的形式，与客户共同制定环境与配置手册。环境配置指南将具体介绍客户的 Oracle 环境的技术特征，包括：

- 产品用法简介；
- 平台系统信息；

- 数据库系统描述;
- 应用程序描述;
- 已安装的软件版本和补丁;
- 网络配置信息;
- 备份和恢复策略。

④进行环境与系统启动

为生成环境配置手册而进行准备。根据客户的要求通过人/天服务的形式,由 ORACLE 服务工程师与客户的技术对口讨论采集关于系统软、硬件的数据。数据的重点是硬件配置、软件版本与补丁层次、第三方与用户应用系统,并生成环境配置手册的收集脚本和收集范围。该手册将由双方共同更新,并由 Oracle 协助客户维护。

⑤协助管理服务请求 (SR)

对于数据库 Database Machine 的硬件问题以及 Oracle 的技术专家不能解决的软件问题, Oracle 的技术专家就会协助用户把系统问题通过 My Oracle Support 以服务请求 (SR) 方式提交给 Oracle 的全球服务队伍 GCS 处理并制定解决方案。Oracle 的专家支持中心的工作人员会全程跟踪 SR 的解决状态,协助用户提供问题解决所需要的技术参数/资料。并且在 GCS 提供解决方案后, Oracle 的专家支持中心的技术专家协助分析和测试所提供的方案,以期把问题彻底解决。

⑥进行客户启动与培训

在服务期的初始阶段,根据客户的要求,通过人/天服务形式,提供服务定位培训。会议将以远程或现场方式进行。定位议程将主要讨论以下问题:

- 简介和职责;
- 服务和可交付项的概述;
- 与服务实施经理的电话会谈;
- 审阅环境配置指南 (配置指南根据客户要求,由工程师以现场服务的形式提供);
- 客户的联络信息,包括合同期内的目标和计划;
- 启动联络和升级指南;
- 审阅服务实施计划 (SDP) 并建立初始 SDP 审阅时间表;
- 使用 Oracle 的 MetaLink / iSupport;

-技术支持政策;

-电子接入和远程接入指南 (如适用);

提问与解答。

⑦重大故障管理

发生重大问题时,客户拨打紧急救援电话,服务实施经理将在工作时间内及时协助协调内部资源、通知 ORACLE 管理团队,及时告之客户进展情况及下一步行动计划。

针对重大故障进行回顾和总结。

⑧协调资源

协调工程师资源,共同专业、认真地对客户实施各项服务。

(4) 系统问题严重性定义

第 1 级 (Severity 1)

定义:生产系统停顿或严重受损到不能正常工作。系统提供的服务完全停止。

第 1 级严重性一般有以下特点:

- a) 数据丢失;
- b) 不能提供关键功能;
- c) 系统停顿,造成无止境的无响应状态;
- d) 系统崩溃,再启动后又再崩溃。

升级 2 级 (Escalated Severity 2)

系统功能严重丧失。没有可以接受的替代方法;但在有限的情况下仍可继续操作。

1 级与升级 2 级的严重问题不包括以下情况:

a) 已经有了替代的解决方案,而且系统已经从功能完全丧失回到了正常工作状态;

b) 更深入的性能调整,现场系统监控以及问题根本原因分析。

第 2 级 (Severity 2)

系统服务严重受挫。虽然操作还可以维持,关键的业务功能已经不能提供。

第 3 级 (Severity 3)

系统提供的功能轻微减低。甲方感觉不方便,可能需要一个过度方案。

第 4 级 (Severity 4)

甲方要求关于 Oracle 软件的使用信息，改进或文本澄清，但是对系统的操作没有受影响。提供的服务没有减低，系统操作不受干扰。

七、供应链安全

1. 乙方在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供货物及服务。
2. 乙方保证所供货物或服务，完全符合或高于合同要求的质量及服务要求。
3. 乙方提供完整的售后服务，服务内容包括但不限于技术支持响应、保修期内服务、故障事件响应、设备和系统技术支持等。
4. 乙方严格遵守各项网络安全规章制度，签订网络安全承诺书，向甲方提交个人网络安全承诺书及无犯罪记录证明。设置网络安全负责人，建立网络安全负责人制度，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。
5. 乙方提供的货物或服务不符合合同要求的，或证实货物有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，由此引起的全部费用由乙方承担。若以上原因导致或引起甲方及第三方利益受到损害的，全部赔偿责任均由乙方承担。
6. 乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供货物及服务，甲方有权解除本合同并要求乙方退还甲方已支付的全部款项，乙方按照合同总价款的 5% 向甲方支付违约金并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

八、其他

（一）保密

运维人员遵守《税务系统外部技术支持人员网络安全管理规范》，除对系统软件维护工作负责外，还对涉及的相关设备、系统以及数据安全负责。在项目后续执行过程中，若因运维人员失误，造成系统损坏、数据丢失等事故发生，乙方承担全部责任，并采取补救措施，直至满足甲方需求，期间发生的一切费用由乙方负责承担。

1. 运维人员严格遵守甲方信息安全保密制度和日常办公规定。
2. 运维人员与乙方签订正式劳动合同，签订并严格落实信息系统安全保密协议。
3. 运维人员的工作成果归甲方所有，乙方未征得甲方书面同意，不将技术资料泄露。如违反上述协议内容，甲方将保留追究乙方法律责任的权利。
4. 运维人员严格遵守应用系统、内部文件、税务数据的访问范围和权限，按照甲方要求的连接方式开展系统后台运维。不随意将携带的电脑和移动存储介质

接入税务专网；不在生产环境进行信息系统开发测试等。

5. 运维人员严格遵守甲方内外网管理规定，未经允许，不擅自从内网拷贝并向外携带办公区数据、文档、程序等信息资源，确因工作需要，填写申请，报甲方运维负责人审批，并经甲方备案后，方可实施相关操作。外网的数据进入内网，在指定计算机上，并进行严格检查杀毒后，方可进入内网，避免将病毒或木马等带入。

（二）知识转移

知识转移的目标是乙方要采取有效方法、途径保证甲方能顺利完成本项目实施过程中项目移交物的接收及技术知识的吸收和转移。

乙方将系统操作、培训课件等知识通过培训和文档等形式转移给甲方。

（三）知识产权

1. 甲方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，未经甲方书面同意，乙方不得擅自使用、复制甲方的商标、标志、数据信息、文档及其他资料。

2. 乙方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。

3. 乙方保证所提供的产品及服务不侵犯第三方的知识产权，否则，由此给甲方造成的一切损失由乙方承担。

（四）项目归档

乙方按照国家税务总局《金税三期工程档案管理规程》，对该项目所涉及各阶段工作文档按甲方质量、数量、提供方式、提供时间等要求进行整理，经监理方确认后提交甲方归档。

（五）诚信

为促进信息化服务商守信履约，保障税务信息系统安全稳定运行，本项目按照税务总局要求，执行信息化服务商失信行为记录名单制度。甲方在服务期内不得出现下列失信行为：

1. 违反网络安全管理规定。
2. 运维服务质量评价上季度得分被扣减较多，且未按承诺改进到位。
3. 所运维系统不能按时上线运行或系统阻断运行。