**南通市财政局2025年度非税业务系统运维服务项目需求**

**一、项目背景**

非税收入收缴及电子票据系统运维保障和完善服务，保障南通市市本级财政部门及各预算单位及代理银行顺利开展非税收缴工作；结合南通市市本级实际，现需要采购南通市财政局非税收入收缴及电子票据系统运维服务。

**二、项目目标**

通过科学、标准、专业、安全的运维服务，提高软件运维管理水平，促进IT建设投资向财政管理价值的转化，确保全市各财政系统软件平稳运行，达到加强财政管理水平的目的，同时整合数据资源，充分发挥财政信息化系统建设价值、保证财政资金的安全有效运用。

**三、服务对象及范围**

服务对象包括南通市市本级财政用户、预算单位用户、以及使用相关系统的用户。

上述系统软件运维工作具有技术要求高、业务要求高、时效要求高、维护工作量大的特点。

**（一）系统日常维护**

系统日常维护相关工作主要包括：

1.提供日常操作业务咨询，修复异常业务操作。

2.编制查询报表，以及报表模板调整。

3.对系统进行初始化和日常调整、配置工作，如配置系统参数、业务参数、凭单格式、打印设置、计算公式、视图和查询报表等。

4.根据情况进行系统优化、打补丁，调整中间件、插件等相关设置，排除系统运行中出现的故障等。

5.收集整理各类系统故障记录，分析具体原因并改进。

6.做好系统数据备份服务，确保数据安全性。

7.提供系统实施和运行维护文档，包括且不限于用户手册、系统手册、应急预案、故障紧急处理措施等。

**（二）系统功能完善**

在不出现大规模的业务变动情况下，根据采购人的业务需求，对系统相关模块功能的进行调整。上述调整在日常维护过程中会经常出现，需要运维单位及时对软件相关模块进行更新和测试。

**（三）系统培训服务**

对系统用户提供咨询、操作指导和培训服务。系统培训包括两种：

1.最终用户培训：针对预算单位或财政业务人员的操作培训，侧重业务管理与系统的管理操作。不限于集中培训和上门辅导培训服务等方式。

2.系统管理用户培训：针对系统管理人员的培训，侧重系统管理、配置、维护的培训，包括基础数据管理、用户角色授权、工作流管理、报表管理、接口管理等。

**（四）系统应急服务**

提供系统应急服务，主要包括：

1.为降低系统运行风险，在系统上线或更新前需提交应急事件处理方案，用于应对系统上线或更新后的问题处理。应急事件处理方案内容包括应急处置范围，应急处置方案风险分析，应急处置验证通过和失败准则，应急处置方法，应急处置问题跟踪策略等。

2.为保障业务高峰期内系统平稳运行，需根据财政业务周期性特点，加大运维保障力度以缓解业务高峰期间的系统压力风险。

**（五）其他服务**

供应商须完成采购单位及系统用户的其他相关服务要求。

**四、服务要求**

**（一）服务的工作要求**

服务要充分考虑容错、应急、负载等要求，结合严谨的测试管理，以保证系统的高可用性。服务模式包括现场支持、电话咨询、Email等。

服务工作包括软件使用咨询、软件异常情况处理、数据异常维护、系统缺陷修复、系统迁移、重新安装等服务。并根据用户需要，派技术服务人员到用户现场服务。包括软件使用咨询、软件异常情况处理、软件数据异常的维护等。现场指导用户完成系统操作，对系统的功能操作或用户提出的其他系统问题进行现场讲解，对用户进行系统操作培训等。

1.电话服务标准：供应商提供7\*24小时电话服务，在日常技术支持服务中，服务团队接听财政用户、预算单位用户的热线电话，详细记录问题并解答用户提出的问题，及时更新对应系统的运维知识库，做好问题跟踪记录。对电话服务要求如下：工作日内实时响应客户电话。非工作日30分钟内回复客户电话。

2.故障响应标准：积极与系统开发团队沟通协调，对一般故障，在半小时内响应并在2小时内解决；重大故障在24小时内解决。

3.服务人员能力要求：参与本地维护的技术人员必须具有承担过类似系统的业务经验，能够与用户进行良好沟通，具备相关产品维护能力。

4.培训：为持续提升运维服务人员服务管理水平及业务技能，供应商须遵照采购人的培训计划及要求，按时参加由采购人指定的系统相关的信息技术及项目管理的培训，供应商承担由此发生相关费用。

**（二）安全保障及保密要求**

1.安全运维管理要求。

规范日常安全操作，符合财政部总体安全策略，通过必要的安全运行维护措施，配合采购人定期开展网络安全自查，自查内容至少包括系统日常运行情况、系统漏洞等。配合采购人定期进行安全审计，审计内容至少包括系统账号、权限、操作行为和安全技术措施有效性等，及时发现和处理信息系统运行过程中的安全隐患，减少或避免网络安全事件的发生。

2.技术安全防护要求。

规范管理信息化设备的安全维护；根据工作所需设置最小访问权限；禁止将系统管理员权限授予其他人员；严格控制运维工具的使用，经过采购人审核后才可接入财政网络进行操作；规范财政网络和信息系统软硬件的配置管理，信息系统配置、升级或改造等方面的变更按照审批流程操作。因供应商单位人员配置错误、操作错误，造成系统、设备、资金损失，采购人将追究相关责任。

3.信息保密要求。

对采购人提供的内部资料、数据和信息予以保密。未经采购人书面许可，不许以任何形式向第三方透露。供应商与其运维服务人员须签订保密协议，督促运维服务人员严格遵守保密规定。

**五、服务期限与付款条件**

1.合同履行期限：采购期限三年。年度服务期满后，经双方友好协商无异议，可续签合同，合同一年一签，续签不超过两次。

2.支付方式：服务费用按年度支付，年度服务期结束，经采购人验收合格后，一次性支付年度合同金额。每次付款前供应商应向采购人开具合法有效的增值税发票。