

一、项目背景：

为进一步深化财政票据领域“放管服”改革，全面落实全国财政电子票据管理改革工作会议精神，根据财政部《关于全面推进财政电子票据管理改革的通知》（财综〔2018〕62号）和《财政部关于统一全国财政电子票据式样和财政机打票据式样的通知》（财综〔2018〕72号）要求，结合江苏省财政票据管理实际，根据江苏省财政厅《关于我省全面启用财政机打票据和推进财政电子票据管理改革的通知》（苏财综〔2019〕13号）的要求，常州市财政局于2020年9月启动智慧云财平台建设，打造常州市统一公共支付平台，涵盖市本级、各辖区及乡镇，实现“缴费电子化”、“票据电子化”。经过一年多的建设，系统于2022年9月通过终验。另外常州市财政局工资统发系统、原有“财政一体化信息管理系统”也需要进行专业技术服务。

由于财政系统的业务复杂度、技术多样性、应用涉众面广等因素，所以需要专业的团队继续提供该系统的运维服务，保障系统稳定运行。

二、采购内容：

2.1 系统日常维护

（1）提供日常操作业务咨询，修复异常业务操作。

（2）完成系统初始化，编制查询报表，提供日常调整、配置服务，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、报表模板等。

（3）系统版本升级、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。

（4）收集、整理各类故障记录，分析具体原因并协调各方改进。

（5）提供系统实施运维文档，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。

（6）提供年度结转服务，包括建立新年度账、年底业务数据调整、上年数据结转等。

2.2 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、 workflow 管理、报表管理、银行接口交换中心、安全认证管理等。

2.3 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，增加驻场服务，以缓解业务高峰期间的系统压力风险。

2.4 实施服务的工作要求

实施服务要充分考虑容错、应急、负载等要求，依托智能运维服务平台，结合严谨的测试管理，以保证系统的高可用性。

实施服务模式包括现场支持、电话咨询、Email 等。

(1) 现场服务

成交供应商负责提供服务支持小组 7*24 小时现场服务。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。

(2) 电话服务标准

成交供应商提供 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。对电话服务承诺如下：

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。

(3) 故障响应标准

积极与系统开发运维团队沟通协调，对一般故障，在半小时内响应并在1小时内解决；重大故障在2小时内解决。

(4) 服务人员要求

★为保障项目质量，需提供充足的人力资源驻场实施服务，并设计人力资源保障解决方案，要求服务人员配备充足、分工合理，计划科学。驻场实施服务人数不得少于2人(含项目经理1人)。磋商供应商须按上述要求列明相关人员，并提供上述人员至少包含近三个月中任意一个月份(不含投标当月)经社保部门确认的社保缴纳证明复印件，否则将被视为无效响应文件。

驻场实施服务人员在常州市财政局的统一领导下开展项目要求的工作。

三、安全及保密要求：

(1) 安全运维管理要求

成交供应商必须按照甲方要求，及时签署网络安全和数据保密相关协议，并按照常州市财政局网络安全相关规定履行相关职责。成交供应商必须规范日常的安全操作，通过实施必要的安全运行维护措施，保障符合财政部的总体安全策略。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；禁止绕过运维安全审计系统对基础软件进行远程维护；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。因运维实施人员配置错误、操作错误，造成系统、设备、资金损失，追究相关公司责任。

(3) 信息保密要求

成交供应商承诺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。成交供应商应与驻场运维服务人员

签订保密协议，督促运维服务人员严格遵守保密规定。

四、合同履行期限：

2024年1月1日至2024年12月31日

五、承包方式：固定总价包干

六、付款方式：

合同签订后15个工作日内支付合同总价的50%，2024年12月份经采购人验收合格后支付剩余50%款项。

七、项目预算价、最高限价：

本项目预算价：40万元

项目最高限价：40万元，供应商的最终报价不得超过最高限价，否则作为无效响应处理。