# 第三章 采购需求

# 第1包：债务管理系统运维服务用户需求书

**一、项目名概况**

项目名称：海南省财政厅2025年信息系统运行维护政府采购项目（第1包）-债务管理系统运维服务

项目采购单位：海南省财政科技服务中心

项目采购预算：56.95万元

**二、服务内容**

债务管理系统是财政组织开发的，版权和源代码归属于财政部，我省只具有使用权。债务管理系统运维服务包含地方政府性债务系统和监测平台运维，服务内容包括：系统日常使用故障排除；月报、季报技术支持；数据二次加工技术支持；与财政部中央版的数据接口调试；专项服务技术支持；本级债务单位数据填报技术支持；本级单位数据上报技术支持；全省数据汇总上报服务支持；总部专项技术支持；专项数据统计分析；系统缺陷修复；配合国产化服务适配工作。

**三、服务方式**

提供至少1名运维工程师驻场服务。

**四、服务时间**

运维周期为一年，时间为2025年2月25日至2026年2月24日。2025年2月25日起至合同签订生效之日前1天由原供应商负责运维，合同生效之日起至2026年2月24日由新供应商负责运维。

**五、费用支付**

采购人将中标合同金额分二笔支付给新供应商。新供应商支付2025年2月25日起至合同签订生效之日的前1天的运维费给原供应商，支付金额为合同总金额除以365天乘以运维天数。

**六、服务要求**

1.供应商要求

（1）供应商需具有履行本项目合同的信息系统建设或者信息系统运维相关服务经验。

（2）供应商需具有一定的软件研发（或者升级改造）能力，具有与本项目同类系统或者平台相关的软件著作权登记证书。

2.服务团队人员要求

★供应商需提供不少于1名驻场技术人员，应当具有与项目合同履行相关的技术服务经验，熟悉债务管理系统，出现系统问题能及时解决。**（响应文件中需提供承诺函（承诺函格式自拟）加盖供应商公章）。**

3.服务响应要求

（1）供应商需确保服务人员的在职情况不影响服务质量，不得以服务人员离职、休假等原因延迟或不提供服务。如有情况需提前与采购人协商，并提供具有可行性的解决方案，不得影响采购人正常开展工作。

（2）如驻场人员无法解决的重大故障，在接到采购人提出的重大故障报障的2小时内由供应商另行安排专业技术人员到达现场处理。

（3）日常工作时间外的突发性事件供应商需在接到报障起1小时内响应，2小时内安排技术人员上门处理。

注：

1.本项目供应商应当充分了解项目需求，并根据项目需求提供对用户需求的理解与建议、项目服务方案、项目质量保证方案等。

2.若成交供应商未能满足上述要求，采购人有权拒绝接受所提供的服务，并有权单方终止服务合同，由此产生的一切责任及费用由成交供应商承担。

3.本项目包括但不限于上述要求，如国家、省、行业具备相关标准、技术规范及要求，则按其执行。

**七、服务验收**

供应商向采购方提供的系统运维服务报告，内容包括：运维服务工作总结、日常运维工作记录表、运维报告确认单等。

# 第2包：电子凭证库和电子签章系统运维服务用户需求书

**一、项目名概况**

项目名称：海南省财政厅2025年信息系统运行维护政府采购项目（第2包）-电子凭证库和电子签章系统运维服务

项目采购单位：海南省财政科技服务中心

项目采购预算：30万元

**二、服务内容**

电子凭证库和电子签章系统是财政组织开发的，版权和源代码归属于财政部，我省只具有使用权。服务内容包括：计算机及相关设备变更带来的环境适配对电子凭证库和电子签章系统的调整；操作系统与软件适配带来对电子凭证库和电子签章系统的调整；由于计算机及操作系统故障带来的电子凭证库和电子签章系统重新安装、数据修复；由于电子凭证库和电子签章系统原因造成的故障排除和数据调整；按照财政部或采购方要求升级电子凭证库和电子印章系统；电子凭证库和电子签章系统日常运行和应用过程中的故障处理、数据处理和技术咨询；运维服务包含国产化适配运维；系统缺陷修复。

**三、服务方式**

提供至少1名运维工程师驻场服务。

**四、服务时间**

运维周期为一年，时间为2025年8月25日至2026年8月24日。

**五、服务要求**

1.供应商要求

（1）供应商需具有履行本项目合同的信息系统建设或者信息系统运维相关服务经验。

（2）供应商需具有一定的软件研发（或者升级改造）能力，具有与本项目同类系统或者平台相关的软件著作权登记证书。

2.服务团队人员要求

★供应商需提供不少于1名驻场技术人员，应当具有与项目合同履行相关的技术服务经验，熟悉电子凭证库和电子签章系统，出现系统问题能及时解决。**（响应文件中需提供承诺函（承诺函格式自拟）加盖供应商公章）**

3.服务响应要求

（1）供应商需确保服务人员的在职情况不影响服务质量，不得以服务人员离职、休假等原因延迟或不提供服务。如有情况需提前与采购人协商，并提供具有可行性的解决方案，不得影响采购人正常开展工作。

（2）如驻场人员无法解决的重大故障，在接到采购人提出的重大故障报障的2小时内由供应商另行安排专业技术人员到达现场处理。

（3）日常工作时间外的突发性事件供应商需在接到报障起1小时内响应，2小时内安排技术人员上门处理。

注：

1.本项目供应商应当充分了解项目需求，并根据项目需求提供对用户需求的理解与建议、项目服务方案、项目质量保证方案等。

2.若成交供应商未能满足上述要求，采购人有权拒绝接受所提供的服务，并有权单方终止服务合同，由此产生的一切责任及费用由成交供应商承担。

3.本项目包括但不限于上述要求，如国家、省、行业具备相关标准、技术规范及要求，则按其执行。

**六、费用支付**

按项目合同的规定付款。

**七、服务验收**

供应商向采购方提供的系统运维服务报告，内容包括：运维服务工作总结、日常运维工作记录表、运维报告确认单等。

# **第3包：财政社保基金管理系统运维服务用户需求书**

**一、项目名概况**

项目名称：海南省财政厅2025年信息系统运行维护政府采购项目（第3包）-财政社保基金管理系统(一期，财政部下发软件）运维服务

项目采购单位：海南省财政科技服务中心

项目采购预算：23万元

**二、服务内容**

财政社保基金管理系统是财政组织开发的，版权和源代码归属于财政部，我省只具有使用权。服务内容包括：问题解决、补丁更新、知识转移、服务巡检、标准现场服务、运维驻场支持服务、产品应用培训、系统数据备份、专属热线支持、专属在线支持、系统应急保障、系统缺陷修复、国产化服务适配等内容。

**三、服务方式**

提供1名运维工程师驻场服务。

**四、服务时间**

运维周期为一年，时间为2025年11月1日至2026年10月31日。

**五、服务要求**

1.供应商要求

（1）供应商需具有履行本项目合同的信息系统建设或者信息系统运维相关服务经验。

（2）供应商需具有一定的软件研发（或者升级改造）能力，具有与本项目同类系统或者平台相关的软件著作权登记证书。

2.服务团队人员要求

★供应商需提供不少于1名驻场技术人员，应当具有与项目合同履行相关的技术服务经验，熟悉财政社保基金管理系统，出现系统问题能及时解决。**（响应文件中需提供承诺函（承诺函格式自拟）加盖供应商公章）**

3.服务响应要求

（1）供应商需确保服务人员的在职情况不影响服务质量，不得以服务人员离职、休假等原因延迟或不提供服务。如有情况需提前与采购人协商，并提供具有可行性的解决方案，不得影响采购人正常开展工作。

（2）如驻场人员无法解决的重大故障，在接到采购人提出的重大故障报障的2小时内由供应商另行安排专业技术人员到达现场处理。

（3）日常工作时间外的突发性事件供应商需在接到报障起1小时内响应，2小时内安排技术人员上门处理。

注：

1.本项目供应商应当充分了解项目需求，并根据项目需求提供对用户需求的理解与建议、项目服务方案、项目质量保证方案等。

2.若成交供应商未能满足上述要求，采购人有权拒绝接受所提供的服务，并有权单方终止服务合同，由此产生的一切责任及费用由成交供应商承担。

3.本项目包括但不限于上述要求，如国家、省、行业具备相关标准、技术规范及要求，则按其执行。

**六、费用支付**

按项目合同的规定付款。

**七、服务验收**

供应商向采购方提供的系统运维服务报告，内容包括：运维服务工作总结、日常运维工作记录表、运维报告确认单等。

# 第4包：电子票据管理系统运维服务用户需求书

**一、项目名概况**

项目名称：海南省财政厅2025年信息系统运行维护政府采购项目（第4包）-电子票据管理系统(财政部下发软件）运维服务

项目采购单位：海南省财政科技服务中心

项目采购预算：8万元

**二、服务内容**

电子票据管理系统是财政组织开发的，版权和源代码归属于财政部，我省只具有使用权。服务内容包括：

1.日常巡检。检查应用服务器 CPU占用、内存占用、剩余硬盘存储空间等情况，检查操作系统、中间件服务器、数据库的运行日志、安全日志，及时排除潜在故障风险。

2.技术服务。服务内容包括但不限于系统运行技术支持、错误数据处理、日常用户咨询和反映问题处理、系统运行效率优化、系统报表参数和取数口径调整、软件升级等。

3.安全加固服务。根据采购方或其他第三方检测发现的系统漏洞情况，及时组织系统开发人员封堵、修复漏洞，并进行加固处理。

4.故障处理及应急响应服务。及时对系统异常及故障进行排障处理，并按要求上报。根据采购方要求，参与应急演练，编制专项应急预案，配合采购方撰写应急处置响应报告等。

5.数据服务。根据采购方要求，配合从后台数据库提取相关报表、统计分析等服务。

6.国产化服务适配工作。

**三、服务方式**

电话及在线服务、现场服务、远程服务等方式。

**四、服务时间**

运维周期为一年，时间为2025年5月23日至2026年5月22日。时间为2025年5月23日起至合同签订生效之日前1天由原供应商负责运维，合同生效之日起至2026年5月22日由新供应商负责运维。

**五、费用支付**

采购人将中标合同金额分二笔支付给新供应商。新供应商支付2025年5月23日起至合同签订生效之日的前1天的运维费给原供应商，支付金额为合同总金额除以365天乘以运维天数。

**六、服务要求**

1.供应商要求

（1）供应商需具有履行本项目合同的信息系统建设或者信息系统运维相关服务经验。

（2）供应商需具有一定的软件研发（或者升级改造）能力，具有与本项目同类系统或者平台相关的软件著作权登记证书。

2.服务团队人员要求

★应当具有与项目合同履行相关的技术服务经验，熟悉电子票据管理系统，出现系统问题能及时解决。**（响应文件中需提供承诺函（承诺函格式自拟）加盖供应商公章）**

3.服务响应要求

（1）供应商需确保服务人员的在职情况不影响服务质量，不得以服务人员离职、休假等原因延迟或不提供服务。如有情况需提前与采购人协商，并提供具有可行性的解决方案，不得影响采购人正常开展工作。

（2）在接到采购人提出的重大故障报障后，远程无法解决，2小时内由供应商应安排技术人员到达现场处理。

（3）日常工作时间外的突发性事件供应商需在接到报障起1小时内响应，2小时内安排技术人员上门处理。

注：

1.本项目供应商应当充分了解项目需求，并根据项目需求提供对用户需求的理解与建议、项目服务方案、项目质量保证方案等。

2.若成交供应商未能满足上述要求，采购人有权拒绝接受所提供的服务，并有权单方终止服务合同，由此产生的一切责任及费用由成交供应商承担。

3.本项目包括但不限于上述要求，如国家、省、行业具备相关标准、技术规范及要求，则按其执行。

**七、服务验收**

供应商向采购方提供的系统运维服务报告，内容包括：运维服务工作总结、日常运维工作记录表、运维报告确认单等。

# 第5包：财政证书综合管理系统运维服务用户需求书

**一、项目名概况**

项目名称：海南省财政厅2025年信息系统运行维护政府采购项目（第5包）-财政证书综合管理系统(财政部推广软件）运维服务

项目采购单位：海南省财政科技服务中心

项目采购预算：3.5万元

**二、服务内容**

财政证书综合管理系统是财政组织开发的，版权和源代码归属于财政部，我省只具有使用权。服务内容包括：系统软硬件环境维护、系统安全维护、日常系统数据维护、系统管理员功能维护、系统技术服务咨询、系统远程技术支持、国产化服务适配工作等内容。

**三、服务方式**

现场服务、远程服务、电话及在线服务等方式。

**四、服务时间**

运维周期为一年，时间为2025年1月1日至2025年12月31日，2025年1月1日至合同签订生效之日前1天由原供应商负责运维，合同生效之日起至2025年12月31日由新供应商负责运维。

**五、费用支付**

采购人将中标合同金额分二笔支付给新供应商。新供应商支付2025年月1日起至合同签订生效之日的前1天的运维费给原供应商，支付金额为合同总金额除以365天乘以运维天数。

**六、服务要求**

1.供应商要求

（1）供应商需具有履行本项目合同的信息系统建设或者信息系统运维相关服务经验。

（2）供应商需具有一定的软件研发（或者升级改造）能力，具有与本项目同类系统或者平台相关的软件著作权登记证书。

2.服务团队人员要求

★应当具有与项目合同履行相关的技术服务经验，熟悉财政证书综合管理系统，出现系统问题能及时解决。**（响应文件中需提供承诺函（承诺函格式自拟）加盖供应商公章）**

3.服务响应要求

（1）供应商需确保服务人员的在职情况不影响服务质量，不得以服务人员离职、休假等原因延迟或不提供服务。如有情况需提前与采购人协商，并提供具有可行性的解决方案，不得影响采购人正常开展工作。

（2）在接到采购人提出的重大故障报障后，远程无法解决，2小时内由供应商应安排技术人员到达现场处理。

（3）日常工作时间外的突发性事件供应商需在接到报障起1小时内响应，2小时内安排技术人员上门处理。

注：

1.本项目供应商应当充分了解项目需求，并根据项目需求提供对用户需求的理解与建议、项目服务方案、项目质量保证方案等。

2.若成交供应商未能满足上述要求，采购人有权拒绝接受所提供的服务，并有权单方终止服务合同，由此产生的一切责任及费用由成交供应商承担。

3.本项目包括但不限于上述要求，如国家、省、行业具备相关标准、技术规范及要求，则按其执行。

**七、服务验收**

供应商向采购方提供的系统运维服务报告，内容包括：运维服务工作总结、日常运维工作记录表、运维报告确认单等。

# 第6包：OA办公系统运维及督办模块技术服务用户需求书

**一、项目名概况**

项目名称：海南省财政厅2025年信息系统运行维护政府采购项目（第6包）-OA办公系统运维及督办模块技术服务

项目采购单位：海南省财政科技服务中心

项目采购预算：14.1万元（其中OA办公系统运维4.5万元，督办模块技术服务9.6万元）。

**二、服务内容**

（一）OA系统运维服务内容

OA办公系统是省工信厅组织开发的，版权和源代码归属于省工信厅，我厅只具有使用权。服务内容包括：提供办公及移动办公系统1年技术服务；提供办公系统7×8小时的技术支持和技术咨询服务；提供4次巡检服务，包括系统检查和补丁更新、运行状态监控、系统日志清理；配合采购方开展系统数据分类分级工作；国产化服务适配工作；系统问题的应急响应。

（二）督办模块技术支服务内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 督办模块技术服务 | 新增功能服务-领导工作台 | 督办工作情况统计 | 省级任务情况统计 |
| 内部任务情况统计 |
| 审计整改任务情况统计 |
| 个人待办 | 督办任务待办 |
| 审计整改任务待办 |
| 处室办件量排行榜 | 处室办件量排行榜 |
| 处室办件量排行榜导出 |
| 任务逾期排行榜 | 任务逾期排行榜 |
| 任务逾期排行榜导出 |
| 新增功能服务-汇报审核升级 | 新增功能-汇报审核升级 | 汇报审核信息 |
| 联系人提交汇报内容 |
| 协办处室领导汇报 |
| 分管领导审核 |
| 厅长审核 |
| 撤销审核 |
| 汇报审核流转记录 |
| 新增功能服务-任务协办分配 | 协办部门分配 | 协办部门申请信息 |
| 协办部门分配 |
| 协办部门分配申请 |
| 协办部门申请信息详情 |
| 协办部门分配审核 | 协办部门申请审核信息 |
| 待审核申请待办列表 |
| 协办部门申请审核 |
| 协办部门申请审核记录 |
| 新增功能服务-事项签报 | 新增功能-事项签报 | 事项签报信息 |
| 事项签报添加 |
| 事项签报修改 |
| 事项签报详情 |
| 事项签报修改记录 |
| 新增功能服务-待办数据推送OA | 新增功能-待办数据推送OA | 待办督办系统数据推送OA |

**三、服务方式**

现场服务、远程服务、电话及在线服务等方式。

**四、服务时间**

（一）OA系统运维服务时间

运维周期为一年，时间为2025年1月1日至2025年12月31日，2025年1月1日至合同签订生效之日前1天由原供应商负责运维，合同生效之日起至2025年12月31日由新供应商负责运维。

（二）督办模块技术服务时间

自合同签订之日起4个月内。

**五、费用支付**

（一）运维服务费用支付

采购人将中标合同金额分二笔支付给新供应商。新供应商支付2025年1月1日起至合同签订生效之日的前1天的运维费给原供应商，支付金额为合同总金额除以365天乘以运维天数。

1. 督办模块技术服务费用支付

合同签订后支付督办模块技术服务费用的50%，督办模块技术服务完成并通过验收确认后支付服务费用的50%。

**六、服务要求**

1.供应商要求

（1）供应商需具有履行本项目合同的信息系统建设或者信息系统运维相关服务经验。

（2）供应商需具有一定的软件研发（或者升级改造）能力，具有与本项目同类系统或者平台相关的软件著作权登记证书。

2.服务团队人员要求

★应当具有与项目合同履行相关的技术服务经验，熟悉OA办公系统，出现系统问题能及时解决。**（响应文件中需提供承诺函（承诺函格式自拟）加盖供应商公章）**

3.服务响应要求

（1）供应商需确保服务人员的在职情况不影响服务质量，不得以服务人员离职、休假等原因延迟或不提供服务。如有情况需提前与采购人协商，并提供具有可行性的解决方案，不得影响采购人正常开展工作。

（2）在接到采购人提出的重大故障报障后，远程无法解决，2小时内由供应商应安排技术人员到达现场处理。

（3）日常工作时间外的突发性事件供应商需在接到报障起1小时内响应，2小时内安排技术人员上门处理。

注：

1.本项目供应商应当充分了解项目需求，并根据项目需求提供对用户需求的理解与建议、项目服务方案、项目质量保证方案等。

2.若成交供应商未能满足上述要求，采购人有权拒绝接受所提供的服务，并有权单方终止服务合同，由此产生的一切责任及费用由成交供应商承担。

3.本项目包括但不限于上述要求，如国家、省、行业具备相关标准、技术规范及要求，则按其执行。

**七、服务验收**

供应商向采购方提供的系统运维服务报告，内容包括：运维服务工作总结、日常运维工作记录表、运维报告确认单等。

# **第7包：政府采购网运维服务用户需求书**

**一、项目名概况**

项目名称：海南省财政厅2025年信息系统运行维护政府采购项目（第7包）-政府采购网运维服务（旧版）

项目采购单位：海南省财政科技服务中心

项目采购预算：1.9万元

**二、服务内容**

网站软硬件环境维护；保障网站的运行安全；网站升级及补丁更新；网站的日常运行维护、指导、备份；网站日常页面维护；网站内容管理、后台功能维护；国产化服务适配工作等内容。

**三、服务方式**

现场服务、远程服务、电话及在线服务等方式。

**四、服务时间**

运维周期为一年，时间为2025年1月1日至2025年12月31日，2025年1月1日至合同签订生效之日前1天由原供应商负责运维，合同生效之日起至2025年12月31日由新供应商负责运维。

**五、费用支付**

采购人将中标合同金额分二笔支付给新供应商。新供应商支付2024年1月1日起至合同签订生效之日的前1天的运维费给原供应商，支付金额为合同总金额除以365天乘以运维天数。

**六、服务要求**

1.供应商要求

（1）供应商需具有履行本项目合同的信息系统建设或者信息系统运维相关服务经验。

（2）供应商需具有一定的软件研发（或者升级改造）能力，具有与本项目同类系统或者平台相关的软件著作权登记证书。

2.服务团队人员要求

★应当具有与项目合同履行相关的技术服务经验，熟悉政府采购网，出现系统问题能及时解决。**（响应文件中需提供承诺函（承诺函格式自拟）加盖供应商公章）**

3.服务响应要求

（1）供应商需确保服务人员的在职情况不影响服务质量，不得以服务人员离职、休假等原因延迟或不提供服务。如有情况需提前与采购人协商，并提供具有可行性的解决方案，不得影响采购人正常开展工作。

（2）在接到采购人提出的重大故障报障后，远程无法解决，2小时内由供应商应安排技术人员到达现场处理。

（3）日常工作时间外的突发性事件供应商需在接到报障起1小时内响应，2小时内安排技术人员上门处理。

注：

1.本项目供应商应当充分了解项目需求，并根据项目需求提供对用户需求的理解与建议、项目服务方案、项目质量保证方案等。

2.若成交供应商未能满足上述要求，采购人有权拒绝接受所提供的服务，并有权单方终止服务合同，由此产生的一切责任及费用由成交供应商承担。

3.本项目包括但不限于上述要求，如国家、省、行业具备相关标准、技术规范及要求，则按其执行。

**七、服务验收**

供应商向采购方提供的网站运维服务报告，内容包括：运维服务工作总结、日常运维工作记录表、运维报告确认单等。

# 第8包：4个系统运维服务用户需求书

**一、项目名概况**

项目名称：海南省财政厅2025年信息系统运行维护政府采购项目（第8包）-4个系统运维服务

项目采购单位：海南省财政科技服务中心

项目采购预算：89.09万元（其中非税收入征缴信息管理系统运维服务30.9万元，一卡通子系统运维服务24.97万元，工资统发子系系统运维服务23.72万元，即时通讯系统运维服务9.5万元）。

**二、服务内容**

4个系统运维包括：非税收入征缴信息管理系统、一卡通子系统、工资统发子系统、即时通讯（蓝信）系统运维服务。

（一）非税收入征缴信息管理系统运维服务

1.日常巡检。检查应用服务器 CPU占用、内存占用、剩余硬盘存储空间等情况，检查操作系统、中间件服务器、数据库的运行日志、安全日志，及时排除潜在故障风险。

2.驻场服务。选派一名熟悉非税征缴信息管理系统的技术人员驻点到采购方指定的场所提供现场技术支持服务，服务内容包括但不限于系统运行技术支持、错误数据处理、日常用户咨询和反映问题处理、系统运行效率优化、系统报表参数和取数口径调整等。

3.安全加固服务。根据采购方或其他第三方检测发现的系统漏洞情况，及时组织系统开发人员封堵、修复漏洞，并进行加固处理。

4.故障处理及应急响应服务。及时对系统异常及故障进行排障处理，并按要求上报。根据采购方要求，参与应急演练，编制专项应急预案，配合采购方撰写应急处置响应报告等。

5.数据服务。按照海南省政务信息化最新接口报文规范，配合海政通、海易办开发商测试发送、接收、转换全过程数据，建立相应业务数据取数视图。根据采购方要求，配合从后台数据库提取相关报表、统计分析等服务。

6.在合同期内提供非税征缴系统所用区块链签名服务，并确保区块链签名服务稳定、高效运行。

7.国产化服务适配工作。

（二）一卡通子系统运维服务

1.日常巡检。检查应用服务器 CPU占用、内存占用、剩余硬盘存储空间等情况，检查操作系统、中间件服务器、数据库的运行日志、安全日志，及时排除潜在故障风险。

2.驻场服务。选派一名熟悉一卡通子系统的技术人员驻点到采购方指定的场所提供现场技术支持服务，服务内容包括但不限于系统运行技术支持、错误数据处理、日常用户咨询和反映问题处理、系统运行效率优化、系统报表参数和取数口径调整等。

3.安全加固服务。根据采购方或其他第三方检测发现的系统漏洞情况，及时组织系统开发人员封堵、修复漏洞，并进行加固处理。

4.故障处理及应急响应服务。及时对系统异常及故障进行排障处理，并按要求上报。根据采购方要求，参与应急演练，编制专项应急预案，配合采购方撰写应急处置响应报告等。

5.数据服务。根据采购方要求，配合从后台数据库提取相关报表、统计分析等服务。

（三）工资统发子系统运维服务

1.日常巡检。检查应用服务器 CPU占用、内存占用、剩余硬盘存储空间等情况，检查操作系统、中间件服务器、数据库的运行日志、安全日志，及时排除潜在故障风险。

2.驻场服务。选派一名熟悉工资统发子系统的技术人员驻点到采购方指定的场所提供现场技术支持服务，服务内容包括但不限于系统运行技术支持、错误数据处理、日常用户咨询和反映问题处理、系统运行效率优化、系统报表参数和取数口径调整等。

3.安全加固服务。根据采购方或其他第三方检测发现的系统漏洞情况，及时组织系统开发人员封堵、修复漏洞，并进行加固处理。

4.故障处理及应急响应服务。及时对系统异常及故障进行排障处理，并按要求上报。根据采购方要求，参与应急演练，编制专项应急预案，配合采购方撰写应急处置响应报告等。

5.数据服务。根据采购方要求，配合从后台数据库提取相关报表、统计分析等服务。

（四）即时通讯系统运维服务

1.日常巡检。检查应用服务器 CPU占用、内存占用、剩余硬盘存储空间等情况，检查操作系统、中间件服务器、数据库的运行日志、安全日志，及时排除潜在故障风险。

2.远程服务。提供7\*8小时远程技术支持服务，服务内容包括但不限于系统运行技术支持、错误数据处理、系统运行效率优化、产品升级等。

3.现场服务。远程服务解决不了的问题，需1个小时内到达现场解决问题。

4.安全加固服务。根据采购方或其他第三方检测发现的系统漏洞情况，及时组织系统开发人员封堵、修复漏洞，并进行加固处理。

**三、服务方式**

驻场服务、现场服务、远程服务、电话及在线服务等方式。

**四、服务时间**

运维周期为一年，2025年8月21日-2026年8月20日。

**五、服务要求**

1.供应商要求

（1）供应商需具有履行本项目合同的信息系统建设或者信息系统运维相关服务经验。

（2）供应商需具有一定的软件研发（或者升级改造）能力，具有与本项目同类系统或者平台相关的软件著作权登记证书。

2.服务团队人员要求

★非税收入征缴信息管理系统、一卡通子系统、工资统发子系统运维服务供应商需各提供每个系统不少于1名驻场技术人员。供应商应当具有与项目合同履行相关的技术服务经验，熟悉非税收入征缴信息管理系统、一卡通子系统、工资统发子系统、即时通讯系统，出现系统问题能及时解决。**（响应文件中需提供承诺函（承诺函格式自拟）加盖供应商公章）**

3.服务响应要求

（1）供应商需确保服务人员的在职情况不影响服务质量，不得以服务人员离职、休假等原因延迟或不提供服务。如有情况需提前与采购人协商，并提供具有可行性的解决方案，不得影响采购人正常开展工作。

（2）如驻场人员无法解决的重大故障，在接到采购人提出的重大故障报障的2小时内由供应商另行安排专业技术人员到达现场处理。

（3）日常工作时间外的突发性事件供应商需在接到报障起1小时内响应，2小时内安排技术人员上门处理。

注：

1.本项目供应商应当充分了解项目需求，并根据项目需求提供对用户需求的理解与建议、项目服务方案、项目质量保证方案等。

2.若成交供应商未能满足上述要求，采购人有权拒绝接受所提供的服务，并有权单方终止服务合同，由此产生的一切责任及费用由成交供应商承担。

3.本项目包括但不限于上述要求，如国家、省、行业具备相关标准、技术规范及要求，则按其执行。

**六、费用支付**

按项目合同的规定付款。

**七、服务验收**

供应商向采购方提供的系统运维服务报告，内容包括：运维服务工作总结、日常运维工作记录表、运维报告确认单等。

# 第9包：统一报表及国有资本经营预算管理系统运维服务用户需求书

**一、项目名概况**

项目名称：海南省财政厅2025年信息系统运行维护政府采购项目（第9包）-统一报表及国有资本经营预算管理系统运维服务

项目采购单位：海南省财政科技服务中心

项目采购预算：7.71万元

**二、服务内容**

（一）统一报表系统

1.日常巡检。检查应用服务器 CPU占用、内存占用、剩余硬盘存储空间等情况，检查操作系统、中间件服务器、数据库的运行日志、安全日志，及时排除潜在故障风险。

2.技术服务。服务内容包括但不限于系统运行技术支持、错误数据处理、日常用户咨询和反映问题处理、系统运行效率优化、系统报表参数和取数口径调整、软件升级等。

3.安全加固服务。根据采购方或其他第三方检测发现的系统漏洞情况，及时组织系统开发人员封堵、修复漏洞，并进行加固处理。

4.故障处理及应急响应服务。及时对系统异常及故障进行排障处理，并按要求上报。根据采购方要求，参与应急演练，编制专项应急预案，配合采购方撰写应急处置响应报告等。

5.数据服务。根据采购方要求，配合从后台数据库提取相关报表、统计分析等服务。

6.国产化服务适配工作。

（二）国有资本经营预算管理系统

1.日常巡检。检查应用服务器 CPU占用、内存占用、剩余硬盘存储空间等情况，检查操作系统、中间件服务器、数据库的运行日志、安全日志，及时排除潜在故障风险。

2.技术服务。服务内容包括但不限于系统运行技术支持、错误数据处理、日常用户咨询和反映问题处理、系统运行效率优化、系统报表参数和取数口径调整、软件升级等。

3.安全加固服务。根据采购方或其他第三方检测发现的系统漏洞情况，及时组织系统开发人员封堵、修复漏洞，并进行加固处理。

4.故障处理及应急响应服务。及时对系统异常及故障进行排障处理，并按要求上报。根据采购方要求，参与应急演练，编制专项应急预案，配合采购方撰写应急处置响应报告等。

5.数据服务。根据采购方要求，配合从后台数据库提取相关报表、统计分析等服务。

6.国产化服务适配工作。

**三、服务方式**

现场服务、远程服务、电话及在线服务等方式。

**四、服务时间**

运维周期为一年，自合同签订之日起一年。

**五、服务要求**

1.供应商要求

（1）供应商需具有履行本项目合同的信息系统建设或者信息系统运维相关服务经验。

（2）供应商需具有一定的软件研发（或者升级改造）能力，具有与本项目同类系统或者平台相关的软件著作权登记证书。

2.服务团队人员要求

★应当具有与项目合同履行相关的技术服务经验，熟悉统一报表系统、国有资本经营预算管理系统，出现系统问题能及时解决。**（响应文件中需提供承诺函（承诺函格式自拟）加盖供应商公章）**

3.服务响应要求

（1）供应商需确保服务人员的在职情况不影响服务质量，不得以服务人员离职、休假等原因延迟或不提供服务。如有情况需提前与采购人协商，并提供具有可行性的解决方案，不得影响采购人正常开展工作。

（2）在接到采购人提出的重大故障报障后，远程无法解决，2小时内由供应商应安排技术人员到达现场处理。

（3）日常工作时间外的突发性事件供应商需在接到报障起1小时内响应，2小时内安排技术人员上门处理。

注：

1.本项目供应商应当充分了解项目需求，并根据项目需求提供对用户需求的理解与建议、项目服务方案、项目质量保证方案等。

2.若成交供应商未能满足上述要求，采购人有权拒绝接受所提供的服务，并有权单方终止服务合同，由此产生的一切责任及费用由成交供应商承担。

3.本项目包括但不限于上述要求，如国家、省、行业具备相关标准、技术规范及要求，则按其执行。

**六、费用支付**

按项目合同的规定付款。

**七、服务验收**

供应商向采购方提供的系统运维服务报告，内容包括：运维服务工作总结、日常运维工作记录表、运维报告确认单等。

# **第10包：数据库管理平台使用和Oracle数据库运维服务用户需求书**

**一、项目名概况**

项目名称：海南省财政厅2025年信息系统运行维护政府采购项目（第10包）-数据库管理平台使用和Oracle数据库运维服务

项目采购单位：海南省财政科技服务中心

项目采购预算：60.15万元（其中数据库管理平台使用服务采购预算35.2万元，Oracle数据库运维服务24.95万元）。

**二、服务内容**

（一）数据库管理平台使用服务

Oracle数据库3个计算节点、4个存储节点的资源监控管理平台使用服务；存算资源硬件管理能力；网络资源硬件管理能力；存储资源管理能力；数据库资源管理能力；数据救援服务能力；统一监控告警管理服务；国产化服务适配工作等。

（二）Oracle数据库运维服务

通过专业的维保服务保持海南省财政核心业务系统Oracle数据库使用的持续性，降低系统故障率、提升数据库系统性能有效的提高运维工作效率。服务内容如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **明细描述** | **数量** | **服务说明** | **备注** |
| 1 | 数据库远程维保服务 | 数据库运维包括：HIFASP 、CCFASP 、CNFASP  、OTFASP、HIOTHER、HIACCMIS 、GFMIS | 7套 | 提供7\* 24小时不间断服务，不限次数电话、在线、远程接入服务。 |  |
| 2 | 数据库人天服务 | 高级工程师服务 | 10天 | 数据库高级技术现场支持人天服务。 |  |
| 3 | 数据库常规健康巡检服务 | HIFASP 、CCFASP 、CNFASP  、OTFASP、HIOTHER、HIACCMIS 、GFMIS | 1次\*7套/半年 | 项目范围内的数据库常规巡检，协助分析峰值原因并提供解决方案 。 |  |

**三、服务方式**

现场服务、远程服务、电话及在线服务等方式。

**四、服务时间**

服务时间为2025年12月1日至2026年11月30日。

**五、服务要求**

1.供应商要求

（1）供应商需具有履行本项目合同的数据库管理平台使用相关技术和经验。

（2）供应商需具有一定的软件研发（或者升级改造）能力，具有与本项目同类系统或者平台相关的软件著作权登记证书。

2.服务团队人员要求

★应当具有与项目合同履行相关的技术服务经验，熟悉数据库管理平台，出现平台问题能及时解决。**（响应文件中需提供承诺函（承诺函格式自拟）加盖供应商公章）**

3.服务响应要求

（1）供应商需确保管理平台技术服务人员的在职情况不影响服务质量，不得以服务人员离职、休假等原因延迟或不提供服务。如有情况需提前与采购人协商，并提供具有可行性的解决方案，不得影响采购人正常开展工作。

（2）在接到采购人提出的重大故障报障后，远程无法解决，2小时内由供应商应安排技术人员到达现场处理。

（3）日常工作时间外的突发性事件供应商需在接到报障起1小时内响应，2小时内安排技术人员上门处理。

注：

1.本项目供应商应当充分了解项目需求，并根据项目需求提供对用户需求的理解与建议、项目服务方案、项目质量保证方案等。

2.若成交供应商未能满足上述要求，采购人有权拒绝接受所提供的服务，并有权单方终止服务合同，由此产生的一切责任及费用由成交供应商承担。

3.本项目包括但不限于上述要求，如国家、省、行业具备相关标准、技术规范及要求，则按其执行。

**六、费用支付**

按项目合同的规定付款。

**七、服务验收**

供应商向采购方提供的平台使用服务报告，内容包括：服务工作总结、服务工作记录表、服务报告确认单等。

# **第11包：存储系统设备和小型机运维服务用户需求书**

**一、项目概况**

项目名称：海南省财政厅2025年信息系统运行维护政府采购项目（第11包）-存储系统设备和小型机运维服务

项目单位：海南省财政科技服务中心；

采购预算29.6204万元。

**二、服务内容**

（一）存储系统维保服务。具体情况如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 产品名称 | 品牌型号 | 数量 | 配置及服务描述 |
| 1 | 企业级高端存储 | HDS VSP | 1 | 两块MPB板卡、94块900GB SAS10K硬盘、33块1.2TB SAS10K 硬盘等，设备性能检测，运行状况观察、测试和分析；设备维护，故障处理及修复；设备防静电除尘；运行日志填写；配件支持；季度巡检等。 |
| 2 | SAN光纤交换机 | brocade 6510 | 2 | 设备性能检测，运行状况观察、测试和分析；设备维护，故障处理及修复；设备防静电除尘；运行日志填写；配件支持；季度巡检等 |
| 3 | CDP设备 | powervault MD1220 | 1 | 飞康CDP机头：2U FalconStor飞康GA700 CDP机头一个，两路Intel Xeon E5-2620@2GH处理器，32GB内存，两块500GB近线SAS磁盘，4个千兆以太网口，两块8Gb双口光纤卡，一块双口6GbSAS卡；FalconStor Software持续数据保护软件7.8 (Build 7832），40TB扩展容量许可。  飞康CDP扩展柜：2U MD1220扩展柜4个，每控制柜含双电源双控制器，每控制柜前置24块2.5英寸1.2TB 10K转近线SAS盘。  硬件设备维保，系统运行监测、资源逻辑分配、性能调优、排查系统错误隐患、持续优化建议、季度巡检等 |

（二）小型机维保服务。具体情况如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 产品名称 | 品牌型号 | 数量 | 配置及服务描述 |
| 1 | IBM小型机 | IBM P7709117-MMB | 2 | CPU 3.1GHz主频，128核、1536GB DDR3内存、3T 15000转 SAS接口硬盘、2个SAS 控制器、16个1725 W热插拔冗余电源、8个双口千兆网卡、8个双口8G光纤通道卡、48个PCIe 插槽。设备性能检测，运行状况观察、测试和分析；设备维护，故障处理及修复；设备防静电除尘；运行日志填写；配件支持；季度巡检等。 |

技术支持与维保服务的范围包括以上设备所涉及的所有软、硬件产品。以上设备（含所有附带设备）及配套软件均包含在此次维保范围之内。在设备机型、批次与数量准确的情况下，序列号以现场实物为准。投标人须充分考虑其服务风险和成本，服务期内，为采购人提供上述设备及配套基础软件的维保服务，采购人不再额外支付费用。具体服务内容如下：

1.为设备建立档案信息库（设备信息、资源使用情况、备份情况），并及时更新。每个设备的档案信息至少包括以下项目：配置项编号、分区名称、序列号、操作系统版本、IP地址、CPU 、内存、磁盘空间、存储空间、业务系统、分区类型、网卡数量、HBA卡数量等；设备资源使用情况表至少包括以下项目：设备名称、最大分区数、已创建分区数、已分配CPU、已分配内存、未分配CPU、未分配内存、已分配板卡、未分配板卡等。

2.服务期内每季度应至少进行1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。由设备原厂商进行的设备巡检应出具原厂商提供的巡检报告或服务证明文件。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。

3.提供上述软硬件相关变更服务：包括参数配置变更、版本升级、安全加固、性能优化服务，部署、恢复、迁移操作系统，整合操作系统和虚拟化软件等服务。提供系统平台变更时，如机房场地、供电系统、主机、网络、存储、系统软件等变更时，所要求的与本次招标涉及软硬件设备相关的支持服务。

4.服务期内应结合采购人提供的设备日常运行数据每年提供不少于一次现场的系统性能分析、优化和趋势分析服务，并对存在的系统风险提供合理的解决方案，并提供设备性能分析报告和趋势分析报告，针对设备的CPU、内存、IO读写等关键性能指标进行分析，重点分析CPU、内存、IO读写的峰值、峰值出现的时间点以及峰值出现的频度，进而判断其性能是否存在瓶颈。

5.其他服务。提供设备所部署系统实施、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，投标人应按采购人要求配合或协调相关厂商进行分析并加以解决。提供应用系统上线、相关系统变更等情况时必要的现场值守服务。提供包括安装安全补丁、实施安全策略以及协助采购人完成安全评测、安全基线、安全日志留存等相关工作。提供不限次数的系统性风险及故障排查服务、特殊时期现场保障服务。

**三、服务时间**

2025年6月21日-2026年6月20日，2025年6月21日起至合同签订生效之日前1天由原供应商负责运维，合同生效之日起至2026年6月20日由新供应商负责运维。

**四、费用支付**

按项目合同的规定付款。

**五、服务要求**

（一） 技术支持和运维服务方案要求

投标人必须提供完整的技术支持与保修服务解决方案，包括但不限于设备维保方案、巡检方案、应急方案、备品备件方案、验收方案等。

1.维保方案：应详细阐述项目方案、技术支持与保修服务体系，各类设备服务响应流程，技术支持与保修服务投入人员情况，服务质量监督机制等与保障本项目完整顺利实施的相关内容。

2.巡检方案：对巡检内容及相关要求的详细响应。

3.应急方案：对应急演练、容灾备份提供技术支持，对相关应急方案要求的详细响应。

4.备品备件方案：对备品备件相关要求的响应。

5.验收方案：对验收要求的详细响应。

（二）服务实施要求

投标人必须承诺，在本项目实施过程中，遵守有关管理规范、制度、工作要求和办法的规定，以满足采购人工作需要。如遇相关规定变更时，也应随之调整以满足采购人的需要。

1.出现下列情况时，采购人有权要求投标人调用设备原厂商的技术力量和备品备件用于本项目的服务，且不另外支付费用。

（1）投标人接到采购人的宕机故障报修后，12小时内未确定故障原因或24小时内仍未解决问题时；

（2）投标人接到采购人的非宕机故障报修后，12小时内未确定故障原因或48小时内仍未解决问题时；

（3）投标人不能向采购人提供合法渠道的合格备品备件时。

2.投标人保证将质量管理贯穿整个维护服务周期，所采用的服务质量措施如下：

（1）备件管理：投标人备件库都有专门库管人员进行管理，所有的备品备件均是通过正规渠道所进，是纯正的原厂备件，严谨的备件管理流程将保证备件供应的科学性和可靠性。

（2）服务文档管理：投标人工程师每次技术服务后，用户技术人员在确认系统已经良好运行后，签署技术支持服务报告；投标人对所有服务文档进行归档，建立和更新设备管理档案，包括设备安装、运行、维护等信息，并定期向用户进行汇总报告。

（3）服务监督和评价：投标人客户服务中心将定期向用户管理层和技术人员了解投标人对用户的技术支持和服务执行情况，征求用户意见，不断改善投标人的服务工作，使用户对投标人的服务更放心、更满意。

3.投标人应具有基于计算机系统管理的售后服务流程，并详细描述。

★（三） 故障处理要求

在采购人通过投标人服务电话或当地服务站提出故障报修后，投标人应无条件按照对应故障类型时限要求安排工程师到达现场处置。如遇紧急情况，还可直接拨打轮值工程师的移动电话，寻求最快响应。

1.上述维保设备发生的非宕机故障，投标人需要在接到采购人报修电话后30分钟内响应，并根据采购人要求和实际情况到采购人现场提供维护服务；如需现场服务，则投标人需要在4小时内到达现场；所有报修问题均应在接到采购人报修后48小时内予以解决（采购人要求延期的除外）。严重影响采购人应用系统运行的非宕机故障，视同宕机故障处理。

2.上述维保设备发生的宕机故障，投标人需要在接到采购人报修电话后30分钟内响应，并需要在1小时内赶到采购人现场提供维护，应在接到采购人报修后12小时内予以解决；如需更换备品备件，应在报修后的24小时内恢复硬件设备正常运行；如故障无法及时解决，投标人应在报修后的48小时内提供同档次或更高配置的设备对故障设备进行替换，顶替运行，并完成原设备上系统及应用的迁移工作。

3.故障处理包括在规定的时限内检查操作系统日志，收集错误信息，定位故障、更换配件，排除硬件故障，并完成数据恢复等其他工作，恢复系统运行，按采购人要求协助分析、处理软件故障，并在故障修复之后提交故障处理报告并更新设备档案信息库和运维事件知识库，报告包括故障时间、故障现象、影响范围、解决过程描述、处理结果、经验总结等内容。

（四）服务验收要求

采购单位按合同约定积极配合供应商履约，按合同约定及时组织项目验收，并出具验收报告，验收通过意见作为支付项目尾款的依据。

# 第12包：核心网络设备运维服务用户需求书

**一、项目概况**

项目名称：海南省财政厅2025年信息系统运行维护政府采购项目（第12包）-核心网络设备运维服务

项目单位：海南省财政科技服务中心；

采购预算：11.4552万元。

**二、服务内容**

服务内容为6台迈普SM6800交换机、2台迈普MP7500E路由器维保服务。具体情况如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 产品型号 | 产品名称 | 数量(单位) |
| 一 | 交换机6台 |  |  |
| 1 | SM6800-08A-MF | 交换机机框 | 6 |
| 2 | SM68A-MPUBH | 模块 | 12 |
| 3 | SM68A-24GEF2XGEFH-V | 模块 | 16 |
| 4 | SM68A-SFUAH | 模块 | 12 |
| 5 | SM68A-48GETH | 模块 | 4 |
| 6 | AD600-1S007Z | 电源模块 | 24 |
| 7 | FAN-13A-01 | 风扇模块 | 6 |
| 二 | 路由器2台 |  |  |
| 1 | MP7500E-08-MF | 路由器机框 | 2 |
| 2 | RM7C-MPU | 模块 | 4 |
| 3 | RM7C-SPU102 | 模块 | 4 |
| 4 | RM7C-20GEF | 模块 | 2 |
| 5 | RM7C-20GET | 模块 | 2 |
| 6 | RM7C-SFU | 模块 | 4 |
| 7 | FAN-14B-01 | 风扇模块 | 6 |
| 8 | AD600-1S006A | 电源模块 | 4 |

技术支持与维保服务的范围包括以上设备所涉及的所有硬件及配套软件。投标人须充分考虑其服务风险和成本，服务期内，为采购人提供上述设备及配套基础软件的维保服务，采购人不再额外支付费用。具体服务内容如下：

1.为设备建立档案信息库（设备信息、资源使用情况、备份情况），并及时更新。每个设备的档案信息至少包括以下项目：配置项编号、序列号、IP地址、CPU 、内存、磁盘空间、存储空间、网卡数量等。

2.服务期内每季度应至少进行1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。由设备原厂商进行的设备巡检应出具原厂商提供的巡检报告或服务证明文件。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。

3.提供上述软硬件相关变更服务：包括参数配置变更、版本升级、安全加固、性能优化服务，部署、恢复、迁移操作系统，整合操作系统和虚拟化软件等服务。提供系统平台变更时，如机房场地、供电系统、主机、网络、存储、系统软件等变更时，所要求的与本次维保软硬件设备相关的支持服务。

4.服务期内应结合采购人提供的设备日常运行数据每年提供不少于一次现场的系统性能分析、优化和趋势分析服务，并对存在的系统风险提供合理的解决方案，并提供设备性能分析报告和趋势分析报告，针对设备的CPU、内存、带宽等关键性能指标进行分析，重点分析CPU、内存、带宽的峰值、峰值出现的时间点以及峰值出现的频度，进而判断其性能是否存在瓶颈。

5.其他服务。提供因业务变更所需的现场技术支持服务。提供应用系统上线、相关系统变更等情况时必要的现场值守服务。提供包括网络设备的工作状态检查、 网络设备配置的更改及配置文件的备份、网络设备策略的调优、网络设备策略的安全管理、网络设备故障的排查、网络设备的更换、补丁升级、网络专线相关运营商协调工作、提供网络例检报告、提供网络设备故障解决情况通报表、提供网络设备日常工作巡检、提供网络优化、规划及咨询服务和提供提供与采购单位项目建设相关的网络配合工作支持。提供不限次数的系统性风险及故障排查服务、特殊时期现场保障服务。

**三、服务时间**

2025年6月21日-2026年6月20日，2025年6月21日起至合同签订生效之日前1天由原供应商负责运维，合同生效之日起至2026年6月20日由新供应商负责运维。

**四、费用支付**

按项目合同的规定付款。

**五、服务要求**

（一）技术支持和运维服务方案要求

投标人必须提供完整的技术支持与保修服务解决方案，包括但不限于设备维保方案、巡检方案、应急方案、备品备件方案、设备迁移方案、变更方案、交接方案、验收方案等。

1.维保方案：应详细阐述项目方案、技术支持与保修服务体系，各类设备服务响应流程，技术支持与保修服务投入人员情况，服务质量监督机制等与保障本项目完整顺利实施的相关内容。

2.巡检方案：对巡检内容及相关要求的详细响应。

3.应急方案：对应急演练、容灾备份提供技术支持，对相关应急方案要求的详细响应。

4.备品备件方案：对备品备件相关要求的响应。

5.变更方案：提供软硬件相关变更服务，对包括参数配置变更、版本升级等服务的详细响应。

6.验收方案：对验收要求的详细响应。

（二）服务实施要求

投标人必须承诺，在本项目实施过程中，遵守有关管理规范、制度、工作要求和办法的规定，以满足采购人工作需要。如遇相关规定变更时，也应随之调整以满足采购人的需要。

1.出现下列情况时，采购人有权要求投标人调用设备原厂商的技术力量和备品备件用于本项目的服务，且不另外支付费用。

（1）投标人接到采购人的宕机故障报修后，12小时内未确定故障原因或24小时内仍未解决问题时；

（2）投标人接到采购人的非宕机故障报修后，12小时内未确定故障原因或48小时内仍未解决问题时；

（3）投标人不能向采购人提供合法渠道的合格备品备件时。

2.投标人保证将质量管理贯穿整个维护服务周期，所采用的服务质量措施如下：

（1）备件管理：投标人备件库都有专门库管人员进行管理，所有的备品备件均是通过正规渠道所进，是纯正的原厂备件，严谨的备件管理流程将保证备件供应的科学性和可靠性。

（2）服务文档管理：投标人工程师每次技术服务后，用户技术人员在确认系统已经良好运行后，签署技术支持服务报告；投标人对所有服务文档进行归档，建立和更新设备管理档案，包括设备安装、运行、维护等信息，并定期向用户进行汇总报告。

（3）服务监督和评价：投标人客户服务中心将定期向用户管理层和技术人员了解投标人对用户的技术支持和服务执行情况，征求用户意见，不断改善投标人的服务工作，使用户对投标人的服务更放心、更满意。

3.投标人应具有基于计算机系统管理的售后服务流程，并详细描述。

★(三） 故障处理要求

在采购人通过投标人服务电话或当地服务站提出故障报修后，投标人应无条件按照对应故障类型时限要求安排工程师到达现场处置。如遇紧急情况，还可直接拨打轮值工程师的移动电话，寻求最快响应。

1.上述维保设备发生的非宕机故障，投标人需要在接到采购人报修电话后30分钟内响应，并根据采购人要求和实际情况到采购人现场提供维护服务；如需现场服务，则投标人需要在4小时内到达现场；所有报修问题均应在接到采购人报修后48小时内予以解决（采购人要求延期的除外）。严重影响采购人应用系统运行的非宕机故障，视同宕机故障处理。

2.上述维保设备发生的宕机故障，投标人需要在接到采购人报修电话后30分钟内响应，并需要在1小时内赶到采购人现场提供维护，应在接到采购人报修后12小时内予以解决；如需更换备品备件，应在报修后的24小时内恢复硬件设备正常运行；如故障无法及时解决，投标人应在报修后的48小时内提供同档次或更高配置的设备对故障设备进行替换，顶替运行，并完成原设备上系统及应用的迁移工作。

3.故障处理包括在规定的时限内检查操作系统日志，收集错误信息，定位故障、更换配件，排除硬件故障，并完成数据恢复等其他工作，恢复系统运行，按采购人要求协助分析、处理软件故障，并在故障修复之后提交故障处理报告并更新设备档案信息库和运维事件知识库，报告包括故障时间、故障现象、影响范围、解决过程描述、处理结果、经验总结等内容。

（四）服务验收要求

采购单位按合同约定积极配合供应商履约，按合同约定及时组织项目验收，并出具验收报告，验收通过意见作为支付项目尾款的依据。

# 第13包：等保测评及应急演练服务用户需求书

**一、项目概况**

项目名称：海南省财政厅2025年信息系统运行维护政府采购项目（第13包）-等保测评及应急演练服务

项目单位：海南省财政科技服务中心；

采购预算：42万元。

**二、项目工期及地点**

2025年信息系统运维等保测评及应急演练服务合同签订后且收到入场通知后75天内完成，地点：海南省财政厅。

**三、服务范围及费用**

| **序号** | **服务范围** | **服务类型** | **服务费用（万元）** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 三级系统：预算管理一体化系统（含一卡通子系统、非税收征缴信息管理系统、预算评审子系统）、公务报账系统、电子票据管理系统（含财政区块链电子票据管理系统）、电子凭证库和电子印章系统、会计管理服务平台  二级系统：蓝信即时通讯系统、统一报表系统、国有资本经营预算管理系统 | 等保测评 | 38 |
| 2 | 应急演练、网络安全宣传周活动 | 1个场景应急演练 | 4 |
|  | 合计 |  | 42 |

**四、费用支付**

按项目合同的规定付款。

**五、服务内容**

（一）等级保护测评

依据国家网络安全等级保护管理规定，按照《信息安全技术网络安全等级保护测评要求》(GB/T 28448-2019)、《信息安全技术网络安全等级保护测评过程指南》(GB/T28449-2018)有关管理规范和技术标准对服务范围所列信息系统开展等级测评工作。

（二）网络安全应急演练

结合当前信息安全形势设计1种网络应急演练场景。制定应急演练方案、应急预案，开展应急演练服务。应急演练应融合攻击场景和防守场景，以实战的方式提高信息安全技术能力。

（三）网络安全宣传周活动

根据国家网络安全宣传周，制定网络安全宣传周活动方案（包含网络安全培训），开展网络安全宣传周活动。

**六、输出成果**

（1）等级保护测评服务提交成果：《网络安全等级保护测评报告》《等保整改建议书》。

（2）应急演练服务提交成果：《网络安全应急演练方案》《网络安全应急预案》《网络安全应急演练总结报告》。

（3）网络安全宣传周提交成果：《网络安全宣传周活动方案》《网络安全宣传周总结报告》。

★**七、实施团队要求**

本项目实施团队成员名单及职责分工明确，项目期间在项目本地部署不少于5人的技术团队，项目经理必须具有3年以上的等保测评服务项目管理经验，且每周到项目现场不少于一天；其中，本项目实施成员中，至少有1人具备等级保护高级测评师资格和有2人具备等级保护中级测评师资格，且属于供应商在册员工(以社保缴纳证明为认定依据)，实施测评工作的技术人员必须具备公安部信息安全等级保护评估中心颁发的《信息安全等级测评师证书》或中关村信息安全测评联盟颁发的《网络安全等级测评师证书》（以下统一简称为“测评师证书”），且在项目现场随身佩戴《测评师证书》备查。

**八、其他要求**

（1）中标供应商出具虚假测评报告，导致被评测系统中的漏洞隐患未被及时发现处理，造成被测评网络发生重大网络安全事件的，采购人有权追究相关责任。

（2）为确保本项目能尽快完成，中标供应商应为本项目配备足够胜任工作的项目人员，服务期间采购人将对配备人员进行严格管理。

（3）中标供应商在项目期间严格执行安全管理规定，如因中标供应商原因发生重大安全事件，采购人将此类情况通报中标供应商主管单位/部门、相关监管单位，并根据事件性质，酌情追究相关人员责任，同时上报财政监管部门申请列入招投标黑名单，并不予支付费用。

**九、保密要求**

供应商必须和采购人签订保密协议，供应商必须要与参加此次项目的所有项目组成员签订保密协议，在合同签订时一并提供给采购人。供应商对本规范书中的内容及在应标过程中接触的设备信息、数据资料等负有保密责任，不得泄露给任何第三方。如因中标供应商原因发生失泄密情况，采购人将此类情况通报中标供应商主管单位/部门、相关监管单位，并根据事件性质，酌情追究相关人员责任，同时上报财政监管部门申请列入招投标黑名单，并要求成交人赔偿所有因泄密造成的损失。

# 第14包：密码测评服务用户需求书

**一、项目概况**

项目名称：海南省财政厅2025年信息系统运行维护政府采购项目（第14包）-密码测评服务

项目单位：海南省财政科技服务中心；

采购预算：36万元。

**二、项目工期及地点**

2025年密码测评服务合同签订后且收到入场通知后75天内完成，地点：海南省财政厅。

**三、服务范围及费用**

| **序号** | **服务内容** | **系统等级** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 预算管理一体化系统、公务报账系统，电子票据管理系统、电子凭证库和电子印章系统、会计管理服务平台 | 三级等保系统 |

**四、费用支付**

按项目合同的规定付款。

**五、服务内容**

根据信息系统的安全保护等级，依据《GB/T 39786-2021信息安全技术 信息系统密码应用基本要求》的条款要求，对信息系统密码应用进行检测，测评的内容包括但不限于以下内容：

（1）安全技术测评：包括物理和环境安全、网络和通信安全、设备和计算安全、应用和数据安全等四个方面的安全测评。

（2）安全管理测评：包括密钥管理、安全管理（分为制度、人员、建设和应急四个子模块）两个方面的安全测评。

**六、输出成果**

本项目测评工作输出包括且不仅包括以下成果：

1. 《商用密码应用安全性评估测评方案》
2. 《商用密码应用安全性评估报告》
3. 《商用密码应用安全性整改建议书》

★**七、实施团队要求**

本项目实施团队成员名单及职责分工明确，项目期间在本地部署不少于5人的技术团队，项目负责人必须具有3年以上的密码测评服务项目管理经验，项目实施成员至少有3人以上具有商用密码应用安全性评估从业人员考核合格的证明文件，且属于供应商在册员工(以社保缴纳证明为认定依据)。

**八、其他要求**

（1）中标供应商出具虚假测评报告，导致被评测系统中的漏洞隐患未被及时发现处理，造成被测评网络发生重大网络安全事件的，采购人有权追究相关责任。

（2）为确保本项目能尽快完成，中标供应商应为本项目配备足够胜任工作的项目人员，服务期间采购人将对配备人员进行严格管理。

（3）中标供应商在项目期间规定严格执行安全管理规定，如因中标供应商原因发生重大安全事件，采购人将此类情况通报中标供应商主管单位/部门、相关监管单位，并根据事件性质，酌情追究相关人员责任，同时上报财政监管部门申请列入招投标黑名单，并不予支付费用。

**九、保密要求**

供应商必须和采购人签订保密协议，供应商必须要与参加此次项目的所有项目组成员签订保密协议，在合同签订时一并提供给采购人。供应商对本规范书中的内容及在应标过程中接触的设备信息、数据资料等负有保密责任，不得泄露给任何第三方。如因中标供应商原因发生失泄密情况，采购人将此类情况通报中标供应商主管单位/部门、相关监管单位，并根据事件性质，酌情追究相关人员法律责任，同时上报财政监管部门申请列入招投标黑名单，并要求成交人赔偿所有因泄密造成的损失。