# 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。