

第三章 用户需求书

项目分 10 个包：

第 1 包： 债务管理系统(财政部下发软件) 运维服务 ， 采购预算 57 万元。

第 2 包： 直达资金监控系统(财政部下发软件) 运维服务 ， 采购预算 43 万元。

第 3 包： 电子凭证库和电子签章系统运维服务(财政部下发软件) ， 采购预算 30 万元。

第 4 包： 社保基金管理系统（一期， 财政部下发软件） 运维服务， 采购预算 23 万元。

第 5 包： 电子票据管理系统(财政部下发软件) 运维服务， 采购预算 8 万元。

第 6 包： 财政证书综合管理系统(财政部推广系统) 运维服务， 采购预算 3.7 万元。

第 7 包： OA 办公系统运维服务， 采购预算 4.5 万元。

第 8 包： 政府采购网运维服务， 采购预算 1.9 万元。

第 9 包： 5 个应用系统运维服务， 采购预算 91.05 万元（其中非税收入征缴信息管理系统运维服务 30.91 万元， 一卡通子系统运维服务 24.97 万元， 工资统发子系统系统运维服务 23.72 万元， 即时通讯系统运维服务 9.51 万元， 双随机一公开子系统运维服务 1.95 万元）。

第 10 包： 数据库管理平台使用服务， 采购预算 35.5 万元。

采购预算合计： 297.65 万元。

采购方式： 竞争性磋商。

第 1 包：债务管理系统(财政部下发软件) 运维服务用户需求书

一、项目概况

项目名称：海南省财政厅 2024 年信息系统运行维护项目软件运维服务（第 1 包）-债务管理系统(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：57 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 1 年，时间为 2024 年 2 月 25 日至 2025 年 2 月 24 日。2024 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 2025 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 2024 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：直达资金监控系统(财政部下发软件) 运维服务用户需求书

一、项目名称概况

项目名称：海南省财政厅 2024 年信息系统运行维护项目软件运维服务（第 2 包）-直达资金监控系统(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：43 万元

二、服务内容

直达资金监控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. 提供直达资金监控系统平台基础配置、资金总台账维护、项目库管理维护、指标分配下达维护、“最后一公里”监管、支付数据挂接、直达资金专户拨付情况管理等所有在用系统功能的日常维护，确保系统运行稳定。

2. 财政部下发日常更新通知后，及时更新系统补丁（含历史系统补丁）到海南直达资金监控系统。

3. 做好海南直达资金监控系统年度初始化和年终结余结转。

4. 做好海南直达资金监控系统的服务器及数据上报情况日常巡检，确保海南直达资金监控系统的数据和中央直达资金监控系统的海南数据保持一致。

5. 按采购方要求，配合导出中央直达资金监控系统中的海南数据和海南直达资金监控系统的数据，按业务实际动态调整监控预警规则。

6. 按照财政部最新接口报文规范，配合预算管理一体化系统开发商测试发送、接收、转换全过程数据，建立相应业务数据取数视图，抽取预算管理一体化系统的指标、支付明细等数据到海南直达资金监控系统中。如现有海南直达资金监控系统接口不能满足预算管理一体化系统取数要求的，应配合完善相关接口。

7. 配合做好海南直达资金监控系统的用户培训工作。

8. 配合国产化服务适配工作。

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 2024 年 11 月 16 日至 2025 年 11 月 15 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，熟悉直达资金监控系统，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、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：电子凭证库和电子签章系统运维服务(财政部下发软件)用户需求书

一、项目概况

项目名称：海南省财政厅 2024 年信息系统运行维护项目软件运维服务（第3包）-电子凭证库和电子签章系统运维服务(财政部下发软件)

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 2024 年 8 月 25 日至 2025 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、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：社保基金管理系统（一期，财政部下发软件）运维服务用户需求书

一、项目概况

项目名称：海南省财政厅 2024 年信息系统运行维护项目软件运维服务（第 4 包）-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 2024 年 11 月 1 日至 2025 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、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：电子票据管理系统(财政部下发软件) 运维服务用户需求书

一、项目概况

项目名称：海南省财政厅 2024 年信息系统运行维护项目软件运维服务（第 5 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。配合采购方开展系统数据分类分级工作。

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 2024 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 2025 年 2 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 2024 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：财政证书综合管理系统(财政部推广系统)运维服务用户需求书

一、项目概况

项目名称：海南省财政厅 2024 年信息系统运行维护项目软件运维服务（第 6 包）-财政证书综合管理系统(财政部推广系统)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：3.7 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 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，2024 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 2024 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：OA 办公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 2024 年信息系统运行维护项目软件运维服务（第 7 包）-OA 办公系统运维服务

项目采购单位：海南省财政科技服务中心

项目采购预算：4.5 万元

二、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。

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 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，2024 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 2024 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 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 8 包：政府采购网运维服务用户需求书

一、项目概况

项目名称：海南省财政厅 2024 年信息系统运行维护项目软件运维服务（第 8 包）-政府采购网运维服务

项目采购单位：海南省财政科技服务中心

项目采购预算：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 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，2024 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 2024 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9包：5个系统运维服务用户需求书

一、项目概况

项目名称：海南省财政厅2024年信息系统运行维护项目软件运维服务（第9包）-5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：91.05万元（其中非税收入征缴信息管理系统运维服务30.91万元，一卡通子系统运维服务24.97万元，工资统发子系统运维服务23.72万元，即时通讯系统（蓝信）运维服务9.51万元，双随机一公开子系统运维服务1.95万元）

二、服务内容

5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、双随机一公开子系统运维服务。

（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。配合采购方开展系统数据分类分级工作。

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。配合采购方开展系统数据分类分级工作。

（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。配合采购方开展系统数据分类分级工作。

（四）双随机一公开子系统运维服务

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. 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。配合采购方开展系统数据分类分级工作。

（五）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，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

★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、双随机一公开子系统、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、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服务用户需求书

一、项目概况

项目名称：海南省财政厅 2024 年信息系统运行维护项目软件运维服务（第 10 包）-数据库管理平台使用服务

项目采购单位：海南省财政科技服务中心

项目采购预算：35.5 万元

二、服务内容

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；统一监报告警管理服务；国产化服务适配工作等。

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

使用服务周期为一年，时间为 2024 年 11 月 4 日至 2025 年 11 月 3 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开发（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、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。