

如有建议或意见, 请以书面形式并加盖公章、注明联系人、联系方式, 于 2026 年 01 月 23 日 17:00 之前送至我单位, 逾期不受理(如邮寄, 2026 年 01 月 23 日 17:00 之后到达本单位的邮件将不再受理)。

# 采购需求

## 第一部分 项目说明

### 一、项目概况

1、项目名称：2026 财政业务系统运维

2、项目内容：2026 财政业务系统运维服务，详见第二部分采购需求。

3、标段划分：本项目划分 3 个采购包，其中：

采购包 1：徐州财政预算管理一体化系统运维

采购包 2：预算单位会计核算系统运维

采购包 3：徐州智慧财政一体化系统运维

说明：每个投标人可以同时参加以上 3 个采购包的投标与评审，但每个投标人最多允许中标 2 个采购包。若投标人已在前两个采购包中推荐为第一中标候选人的，可继续参与后续采购包的评审，但不得再次中标，且不再推荐为后续采购包的中标候选人。各采购包中标候选人数量不得低于 3 个，否则该采购包按废标处理。

### 二、采购预算金额

1、本项目不接受超过 355.32 万元采购预算金额（最高限价）的投标报价，其中：

采购包 1 不接受超过 333.58 万元（最高限价）的投标报价；

采购包 2 不接受超过 18.24 万元（最高限价）的投标报价；

采购包 3 不接受超过 3.5 万元（最高限价）的投标报价。

2、投标报价包括投标人为本项目提供的所有服务费用及税金，采购人不再支付报价以外的任何费用。

## 第二部分 采购需求

### 采购包 1：徐州财政预算管理一体化系统运维

#### 一、说明

（一）采购人：徐州市财政效能中心（牵头单位）、徐州市铜山区财政局、徐州市贾汪区财政局、徐州经济技术开发区财政局、徐州市云龙区财政局、徐州市泉山区财政局、徐州市鼓楼区财政局、徐州淮海国际港务区管理委员会。

（二）采购包 1 名称：徐州财政预算管理一体化系统运维

（三）采购标的：徐州财政预算管理一体化系统运维

（四）本项目为专门面向中小企业的项目。

（五）采购预算：333.58 万元（最高限价），其中：

徐州市财政效能中心预算金额为 94.77 万元（最高限价）；徐州市铜山区财政局（机关）预算金额为 37.91 万元（最高限价）；徐州市贾汪区财政局预算金额为 37.91 万元（最高限价）；徐州经济技术开发区财政局预算金额为 30.33 万元（最高限价）；徐州市云龙区财政局（机关）

预算金额为 37.91 万元（最高限价）；徐州市泉山区财政局预算金额为 37.91 万元（最高限价）；徐州市鼓楼区财政局预算金额为 37.91 万元（最高限价）；徐州淮海国际港务区管理委员会预算金额为 18.93 万元（最高限价）。

**报价要求：**本采购包 1 不接受超过 333.58 万元（最高限价）的投标报价，其中各局报价不得超过各局最高限价。采购人不再支付报价以外的任何费用。

（六）本项目为批量采购项目，中标后，中标人分别与采购人签订政府采购合同。

## 二、项目概况

根据财政部关于财政预算管理一体化系统建设和部署的要求，对标财政部业务规范和技术标准，江苏省财政厅建设了全省统一的预算管理一体化系统。全省一体化系统采用华为 FusionSphere 构建底层架构，采用华为数据化使能平台构建业务中台。

为全面保障财政预算管理一体化系统的稳定运行，选择在财政领域大型信息应用系统和综合数据维护管理方面具有运行维护成功经验的软件供应商，以派遣专业队伍常驻的方式为采购人财政业务系统提供运维服务，利用科学统一的运维管理规范、运维服务流程和先进的技术手段提供系统运行维护和技术保障服务，保证业务系统的可用性，保障系统的各类数据真实、完整、可用，真正提高财政的社会服务水平。

运维工作根据江苏省财政厅的统一规划和要求，结合自身财政管理现状和工作实际，按照省厅统一组织、地方财政部门具体负责、系统开发厂商后台支撑、服务团队现场保障模式组织实施，保障预算管理一体化系统稳健高效运行。

投标人应根据江苏省财政厅一体化服务标准，参照《预算管理一体化业务规范》和《预算管理一体化系统技术标准》，为徐州市市本级、云龙区、泉山区、鼓楼区、贾汪区、铜山区、经济技术开发区、淮海国际港务区提供江苏省预算管理一体化系统中预算编制和绩效管理、预算执行板块运维服务和其他一体化系统包含板块的运维服务。

服务内容详见“四、运维服务要求”，所有运维服务人员及实施部署人员须签订相关《保密协议》。

## 三、★服务期限

合同履行期限：自合同签订之日起十二个月。

**说明：**本★“三、服务期限”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。（逐条列在偏离表中并逐条响应）

## 四、运维服务要求

### （一）日常维护

（1）对徐州市及所辖各区使用的江苏省预算管理一体化系统（以下简称“一体化系统”）进行年度初始化设置和日常工作中对系统配置调整工作，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。

（2）提供财政用户、预算单位、人民银行、代理银行等使用一体化系统的日常操作相关

的咨询，辅助用户修复异常业务操作问题。

- (3) 根据业务要求调整、优化业务工作流程。
- (4) 根据业务需要定制查询报表，以及原系统报表模板的调整。
- (5) 提供年度结转服务，根据要求清除在途计划、支付数据，进行年底业务数据调整、数据结转等。
- (6) 协调省系统开发人员进行系统修正、补丁，调整配置等相关设置，排除系统运行中出现的故障等。
- (7) 按照实际业务场景，模拟、验证系统的业务处理正确性、稳定性、易用性等。按照项目管理标准要求完成测试方案制定、系统内部测试、系统外部调试、测试报告编写等内容。系统外部调试主要指一体化系统与外围系统联调测试，如电子凭证库。
- (8) 收集整理各类系统故障记录，分析具体原因并改进。
- (9) 协助做好省市区县数据回流和应用。
- (10) 协助做好系统数据分类分级保护及应用。
- (11) 协助做好数据备份服务，确保数据安全性。

## (二) 系统功能完善

根据实际需求，与一体化系统开发、运行保障团队对接，对一体化系统进行功能拓展开发和功能优化，实现更好应用操作友好性。主要包括：

- (1) 收集、梳理财政部门优化系统操作的合理需求，积极与省厅开发、运行保障公司对接；
- (2) 根据财政业务管理模式的微调和变更等需求，对接配合软件开发商，进行需求的调研，调整方案的制定，并完成测试及更新上线。
- (3) 对系统运行中发现的系统设计缺陷进行收集并与开发厂家沟通。
- (4) 根据用户需求，配合软件开发商完成软件性能的优化，提高系统的运行效率。

## (三) 新上线业务板块部署及实施

根据江苏省财政厅（以下简称“省厅”）工作要求，为徐州市及所辖各区完成省系统所有新上线业务板块和功能模块的部署、实施、培训、上线运行，并为财政与人民银行、商业银行的数据交换提供业务运维保障服务。

## (四) 突发情况排查及应急预案

对于出现如断网、系统升级维护、证书到期或其他原因导致系统异常，中标供应商必须给予及时响应，并配合采购方排除故障，确保系统在最短时间内恢复，尽最大可能降低突发情况造成的损失。中标供应商应根据故障级别为采购人提供应急响应服务，进行故障诊断和恢复。应急响应结束后，中标供应商应向采购人提供相关服务报告。

中标供应商应具有完善的运维服务应急处置预案，能够对出现故障时及时处理，针对不同突发事件提供相应的应对策略。包括但不限于以下几个方面：

(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) 提供业务高峰期应急服务。为保障高峰期系统平稳运行，需根据采购人要求增加驻场人员、驻场时间服务，以缓解业务高峰期间的系统压力风险。

(3) 根据采购人在节假日工作的应急要求，妥善安排驻场人员，提供现场、远程等多种技术支持服务。

#### (五) 文档要求

(1) 中标供应商提供的文档资料必须准确、清晰、完整，满足软件系统的部署、调试、运行、维护的需要。资料以纸质及电子档形式按采购人要求时间提交。

(2) 中标供应商必须建立完备的运维工作日志，对每项运维服务事项填写具体清晰的日志记录，包括运维日期、时间、问题描述、问题解答、单位名称、提问人、解答人等等，在每月初及时将《月度运维工单》、《驻场人员考勤表》提交采购人审阅。

(3) 中标供应商需按采购人要求按时完成文档交付工作。交付内容包括：签订合同时提供《运维人员名单》、《保密协议》等；签订合同后的一个月内向采购方提供《年度运维工作计划》、《运维服务应急处置预案》；合同期间如有新上线业务板块的，需要提供《系统配置手册》、《项目实施方案》、《项目测试联调计划》、《项目测试报告》、《试运行报告》、《用户操作手册》等；服务结束后除提供以上汇总文档外，还需提供《年度运维工单》、《年度运维工作总结》、《驻场人员考勤表》。

#### (六) 运维工作规范

中标供应商必须遵守省厅、徐州市财政局的各项规范制度要求，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。

(1) 中标供应商应为用户提供每周 7\*24 小时现场、电话、电子邮件、微信等方式的服务。

(2) 特殊情况的，应于 4 小时内解决。

(3) 重要事项和时间节点，中标供应商应提供驻场服务、巡检服务。

(4) 提供故障应急响应服务方案。

(5) 提供系统运行环境监控及安全方案。

#### (七) 重点保障服务

(1) 为保障业务高峰期系统平稳运行，缓解系统高峰期因业务发生量增大而带来系统压力风险，要求中标供应商根据财政业务周期性特点，如法定节假日、重大会议和年底财政工作比较集中等时期，加大运维保障力度，按需临时增加各驻场单位技术支持人员数量，保证

系统在财政业务高峰期运行。法定长假期间，中标供应商应在长假结束最后一天安排技术人员对系统进行检查，保障应用系统在长假结束后能正常运行。

(2) 如出现特殊情况需加班时，中标供应商必须按照采购方要求安排人员加班并协助采购人解决问题。中标供应商不得以任何理由拒绝响应采购人提出的运维服务要求，不得拖延运维服务响应时间。不得影响工作进度和相关考核。

#### (八) 重点难点分析及解决策略

中标供应商应根据本项目部署实施要求，结合实施经验分析过程中可能存在的重点难点问题(包含但不限于：实施工作量动态变化、各部门间统筹协调、系统本地化适配改造、运维团队人员调配管理、与驻省厅软件开发团队和驻省厅运维服务团队沟通协调等)，并提供相对应的具有合理性、可操作性的解决方案。

#### (九) 与其他系统对接方案

中标供应商应根据项目实施部署要求，结合省厅关于与其他系统实施对接的业务要求、技术要求，和对接系统现状，制定妥善完备的系统之间数据、业务对接方案，包含需求分析、数据对接、流程衔接等内容。

#### (十) 培训

要求具有完整的培训计划及内容；根据实际情况安排定期或不定期的培训，具体培训需求由采购人提出，中标供应商根据用户的需求提供完整的培训方案并实施培训。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、银行接口交换中心、安全认证管理等。

#### (十一) ★项目实施保障要求

为保障项目的顺利实施，中标供应商应在响应文件中承诺成交结果发布之日起 10 日内，完成与一体化系统原本地运维团队的工作交接和技术对接。

**说明：本“★（十一）、项目实施保障要求”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。（逐条列在偏离表中并逐条响应）**

#### (十二) 首次响应文件要求

1. 首次响应文件中提供《运维服务方案》文件；
2. 《运维服务方案》包括以下内容：
  2. 1 日常运维方案；
  2. 2 系统巡检方案；
  2. 3 年终结转及年初初始化方案；

- 2.4 突发情况排查及应急预案;
- 2.5 文档方案;
- 2.6 运维工作规范;
- 2.7 运维响应方案;
- 2.8 重点保障方案;
- 2.9 重点难点分析及解决方案;
- 2.10 项目实施方案;
- 2.11 与其他系统对接方案;
- 2.12 培训方案。
- 2.13 项目实施保障承诺。

## 五、★网络安全保障

中标供应商须规范日常安全操作，符合财政部总体安全策略，通过实施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，自查内容不少于系统日常运行情况、系统漏洞等。配合采购人定期进行安全审计，审计内容不少于系统账号、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。

- 1. 运维团队要相对独立，有专门网络安全负责人。
- 2. 运维操作要保持网络相对独立，要保证“专机专用”，不允许“一机多网”同时混用。
- 3. 中标供应商不得转包、分包合同任务；确需分包的，应报采购人同意，并明确相应的网络安全责任和义务，同时明确不得将合同任务主体和关键部分分包。
- 4. 实施及运维中产生的系统数据、系统运行数据及收集的个人信息等数据资产归采购人所有。
- 5. 实施及运维中，中标供应商如需收集、使用、存储、处理数据必须以申请的方式征求采购人同意后方可进行。
- 6. 中标供应商要在采购人的授权范围内对数据的访问、利用和支配，并接受采购人采取的安全技术措施管控。
- 7. 中标供应商须按要求将政务数据与其他数据分开存储、处理。
- 8. 未经采购人同意，中标供应商不得变更数据用途、用法，不得访问、修改、公开、披露、利用、转让、销毁、私自留存或向第三方提供。
- 9. 合同终止时，中标供应商须按照采购人要求及时处理数据。
- 10. 中标供应商应当按照《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规及相关政策规定要求，加强个人信息保护。
- 11. 中标供应商如需为运维采购相关产品和服务，须征得采购人同意。
- 12. 中标供应商须建立健全网络和数据安全保护机制，发现重大问题，按规定及时向采购人和相关部门报告。

13. 中标供应商发生业务转型、合并重组、投资并购等重大事项，或者管理技术团队人员发生重大变化，应提前向采购人报告。

14. 中标供应商应积极配合相关部门开展网络安全检查、测评、审计等监督管理工作，履行拒绝或不配合监管的追责措施。

15. 中标供应商应如实完整提供外包网络安全管理情况，如隐匿、瞒报要追究中标供应商的安全责任。

16. 中标供应商如违反网络安全相关条款，按照《网络安全法》、《数据安全法》相关罚责进行处罚。

**以上安全与运维管理要求，需提供包含以上（1）～（16）项所有条目的承诺函。**

**说明：本★“五、网络安全保障”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。（提供承诺函，格式自拟）**

## **六、人员配备要求**

### **（一）人员配备具体要求**

1. 人员配置要求：公司具有专业项目经理不少于 1 人，本项目派驻的项目经理需要具有运维工作经验，担任过类似项目软件系统的运维服务。

2. ★人员数量要求：运维服务团队在市本级、区财政驻场人数不少于 18 人（含驻场项目经理）。

**说明：★本“2. 人员数量要求”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照响应无效处理。（逐条列在偏离表中并逐条响应）**

### **3. 中标供应商服务团队及人员要求**

项目经理必须具备丰富的项目管理经验，精通《预算管理一体化业务规范》、《预算管理一体化技术规范》、省厅一体化系统及后台开发技术和开发环境，，同时具备较强的沟通协调和管理能力，能依据采购人要求提供合理的、高效的服务。运维服务人员要精通《预算管理一体化业务规范》、《预算管理一体化技术规范》、省厅一体化系统及中台操作环境，能及时准确为采购人提供驻场运维服务。中标供应商应在响应文件中明确项目经理及运维服务人员。

4. 人员资质要求：项目经理及项目组成员具备相关资质证书且为中标供应商自有人员。

### **5. 人员变更**

中标供应商须保证项目经理和驻场服务人员的稳定。如有变更必须经过甲方和采购人同意。

### **（二）首次响应文件要求**

1. 首次响应文件中提供《人员配备方案》；

2. 对照“（一）人员配备具体要求”，编制《人员配备方案》；

3. 《人员配备方案》包括以下内容：

（1）人员配备类别及名单，提供中标供应商为该人员缴纳的本项目提交响应文件前 6 个月内任意 1 个月的社会保障资金的相关材料的扫描件；

- (2) 人员具有的相关认证证书的扫描件,具体要求见“评分细则”。
- (3) 项目经理及项目组成员参与过软件开发运维服务项目的简介及承诺函原件。
- (4) ★中标供应商承诺在本项目服务期内未经采购人同意,不得更换运维服务团队成员的承诺函原件。

**说明:** 本“★ (4) 在本项目服务期内未经采购人同意,不得更换运维服务团队成员承诺函”为不允许偏离的实质性要求和条件,如有偏离,在符合性审查时按照响应无效处理。(提供承诺函,格式自拟)

## 七、文档管理要求

验收时必须提供以下文档资料:《运维人员名单》、《保密协议》、《年度运维工作计划》、《运维服务应急处置预案》、《年度运维工单》、《年度运维工作总结》、《驻场人员考勤表》。合同期间如有新模块或子系统上线,需要提供《系统配置手册》、《项目实施方案》、《项目测试联调计划》、《项目测试报告》、《试运行报告》、《用户操作手册》等,文档必须准确、清晰、完整,满足软件系统安装、调试、运行、维护的需要,验收合格后以电子文件及纸质形式(不少于一式三份)全部提交给采购人。

**八、分包:** 采购人不允许采用分包、转包方式履行合同。

## 九、工作考核

采购人组织对中标供应商运维服务工作进行考核:

### 1. 考核内容:

考核实行百分制,90分(含)以上为优秀,90分以下75分(含)以上为良好,75分以下60分(含)以上为合格,低于60分的为不合格。

### 2. 考核应用:

当期考核结果为良好(含良好)以上的,按合同约定全额支付服务费用;当期考核结果为合格的,按(合同约定全额/合同总天数)×运维天数的80%支付;当期考核结果为不合格的,按(合同约定全额/合同总天数)×运维天数的50%支付,采购人可单方终止与中标供应商的合同关系。中标供应商在服务期限内无故停止服务或连续两次考核结果均不合格的,停止与该供应商续约。

### 3. 主要考核指标: (具体考核项根据实际工作需要调整)

序号	考核项	分值	得分	说明
1	日常考勤	20		
2	工作量	20		
4	服务响应效率	10		
5	解决问题能力	10		

6	人员稳定性	10		
7	团队内部管理	5		
8	网络安全情况	5		
9	应急处理能力	5		
10	人员工作态度	5		
11	人员沟通能力	5		
12	其它任务完成情况	5		
合计:		100		

考核人（签字）：

日期：

**十、其他要求：**见招标文件第六章《拟签订的合同文本》。

## 采购包 2：预算单位会计核算系统运维

### 一、说明

1. 采购人：徐州市财政效能中心
2. 采购包 2 名称：预算单位会计核算系统运维
3. 服务对象：服务对象包括徐州市财政用户、预算单位用户等。
4. 服务期限：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日止。
5. 服务地点：采购人指定地点。
6. 采购预算：采购包 2 不接受超过采购预算 18.24 万元（最高限价）的投标报价，采购人不支付报价以外的任何费用。

### 二、项目概况

#### （一）项目背景

2022 年 7 月，省财政厅印发《江苏省预算管理一体化系统单位会计核算软件整合实施方案》（苏财办〔2022〕32 号）（以下简称《方案》）以及苏财库〔2022〕28 号文件《关于做好市县一体化系统单位会计核算软件整合工作的通知》，提出将单位会计核算软件“纳入预算管理一体化系统管理，供全省各级预算单位在线使用”的工作目标和任务。根据省财政厅“组织政府采购和测试验证，北京用友政务等 4 家软件公司开发的会计核算软件符合我省预算管理一体化业务和技术要求，准许在全省预算管理一体化系统中部署符合我省一体化业务规范和技术标准的会计核算软件供应商名单”，经过公开比选，确定使用北京中科江南信息技术股份有限公司部署的软件系统。

#### （二）项目标准

系统应符合并遵循相关标准，包括但不限于：

- 《预算管理一体化规范（2.0）版》
- 《预算管理一体化系统技术标准 V2.0》
- 《预算管理一体化系统部署及应用指南》
- 《财政业务基础数据规范（3.0）版》

#### （三）运维目标

配备具有技术实力的实施服务团队，按江苏省财政厅会计核算系统部署实施要求，从技术、管理、实施等方面做好系统运维服务，保证徐州市本级单位使用省统一会计核算系统稳定、持续运行。

### 三、内容及要求

总体服务内容：

完成徐州市本级单位使用省统一会计核算系统的业务需求梳理，系统初始化、

记账、过账、报表等日常会计核算等工作。结合财政工作实际，保障日常业务正常开展。

### **系统配置部署**

根据财政要求设立各单位核算账套并进行核算，包括经费账务核算，其他需纳入的账务核算。初始化工作包括、科目体系设置、凭证模板设置等。并根据本地财政管理及业务需要，确认报表取数规则和取数口径，提供报表定制服务。主要有资产负债表、支出明细报表等各类数据分析报表，通过报表提取系统业务数据在前台展现，供财政或部门单位分析使用。

### **系统功能完善**

根据徐州财政本地化需求，与省会计核算系统开发、运维团队对接，对省系统进行功能拓展开发和功能优化。主要包括：

1. 收集、梳理徐州市财政优化系统操作的合理需求，积极与省系统开发公司对接。
2. 对省系统运行中发现的系统设计缺陷进行收集并与开发厂家沟通。

### **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. 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。
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。

### **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、安全认证管理等。

## 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，需根据财政会计核算业务周期性特点，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。

## 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：实施服务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：实施服务商提供 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：（须提供承诺函，否则为无效投标）**

➤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：积极与省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，提供驻场实施服务，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。驻场实施服务人员在徐州市财政局的统一领导下开展项目要求的工作。

**项目经理要求：**具备较强的沟通协调和管理能力，能依据采购人要求提供合理的、高效的服务。

**驻场服务人员要求：**驻场服务人员至少 1 名，在采购人指定地点能及时准确地为采购人提供驻场运维服务。

**培训：**为持续提升运维服务人员服务水平及业务技能，中标供应商应遵

照采购人的培训计划及要求,按时参加由采购人指定的与系统相关的信息技术及项目管理的培训,中标供应商承担由此发生的与供应商驻场服务人员的相关费用。

**人员变更:** 供应商保证项目经理和驻场服务人员的稳定。如确实因特殊原因需更换项目经理及驻场服务人员,供应商必须提前1个月报财政局确认。并安排相关人员到场进行工作交接。工作交接完成,经用户认可后方可进行人员更替。

### **安全保障及保密要求**

安全运维管理要求。供应商必须规范日常的安全操作,符合财政部总体安全策略,通过实施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。

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。

信息保密要求。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、工作考核**

采购人组织对中标供应商运维服务工作进行考核。

### **考核内容:**

考核实行百分制,90分(含)以上为优秀,90分以下75分(含)以上为良好,75分以下60分(含)以上为合格,低于60分的为不合格。

### **考核应用:**

当期考核结果为良好(含良好)以上的,按合同约定全额支付服务费用;当期考核结果为合格的,按(合同约定全额/合同总天数)×运维天数的80%支付;当期考核结果为不合格的,按(合同约定全额/合同总天数)×运维天数的50%支付,采购人可单方终止与中标供应商的合同关系。中标供应商在服务期限内无故停止服务或连续两次考核结果均不合格的,停止与该供应商续约。

**主要考核指标：（具体考核项根据实际工作需要调整）**

序号	考核项	分值	得分	说明
1	日常考勤	20		
2	工作量	20		
4	服务响应效率	10		
5	解决问题能力	10		
6	人员稳定性	10		
7	团队内部管理	5		
8	网络安全情况	5		
9	应急处理能力	5		
10	人员工作态度	5		
11	人员沟通能力	5		
12	其它任务完成情况	5		
合计：		100		

考核人（签字）：

日期：

**五、付款方式**

本合同签订生效后且收到中标供应商发票后的 30 个工作日内，支付费用总额的 30%；服务期满、验收合格，且经采购方考核为良好及以上的，按照实际使用单位数量据实结算。如超出费用总额的 70%则按照 70%支付。

**六、其他要求：**见招标文件第六章《拟签订的合同文本》。

## 采购包 3：徐州智慧财政一体化系统运维

### 一、说明

1. 采购人：徐州市财政效能中心
2. 采购包 3 名称：徐州智慧财政一体化系统运维
3. 项目服务期限：合同签订之日起九个月。

**二、采购预算：**采购包 3 不接受超过采购预算 3.5 万元（最高限价）的投标报价，采购人不支付报价以外的任何费用。

### 三、运维需求

项目服务期限内对徐州市本级财政用户、市直预算单位使用徐州智慧财政一体化（老系统）模块提供日常运维服务。

#### （一）系统日常保障

##### （1）基础运行维护

7×24 小时运维服务，保障应用服务器、数据库稳定；处理日常访问、操作故障。

##### （2）数据管理与备份

定期进行数据库备份、恢复演练；管理数据日志。

##### （3）用户与权限管理

响应用户账号、角色、权限的新增、变更、注销需求。

##### （4）响应用户数据查询请求。

#### （二）系统业务功能运维

##### （1）基础资料运维

预算年度、预算管理部门编码、系统批次设置、编码规则设置等设置及初始化。

预算单位及用户的新增、修改、停用等。

业务处室的人员变更及权限变更维护。

人员库和预算系统中“版本”数据类型的设置及初始化。

##### （2）动态人员配置维护

人员库变动类型维护，新增、删除、修改、调入、调出、停用。

基础信息选择项（枚举值）的维护。

基础信息录入表设置，表样的修改、表内公式的设置、表内表间数据的校验等。

基础信息录入表公式的设置和维护。

支出项目控制设置和维护

##### （3）同步上年人员维护

将上一年的人员业务数据同步到下一年度的预算和人员。

##### （4）版本生成维护

人员预算动态调整一次，版本重新生成维护。

##### （5）流程维护

预算调整审核的流程设置及维护..

#### （三）业务培训

为业务处室及预算单位提供系统操作培训、业务答疑及日常技术支持。

**四、其他要求：**见招标文件第六章《拟签订的合同文本》。