**湛江市财政局市级财政票据管理系统运维服务项目采购需求**

一、项目概述

湛江市财政局财政票据管理系统在省财政厅下发的统一版本基础上，根据我市财政票据业务处理需要进行本地化开发，系统于2019年正式上线运行，主要包括计划和印制、票据发放管理、库存管理、核销销毁、统计报表、系统设置管理及系统管理等模块。利用网络通讯技术将财政部门、用票单位的所有收费信息数据有机联系起来，财政部门可以在线掌握多部门、多类别的财政票据情况，并对财政票据进行实时监控，有助于加强政府对财政票据资金全过程的监督与管理，达到收好钱、管好钱、用好钱的目标。

随着使用单位的逐步上线，湛江市财政票据管理系统累积数据量及用户咨询量均日益增大，为保证系统运行顺畅，及时处理用户疑问，需要有派驻技术工程师对系统进行现场实时监控、及时解决系统故障、现场解答用户咨询、处理系统的日常账务等工作。

二、项目服务内容

1、设立运维服务中心

在系统维护期间，随着单位的陆续上线，系统信息量增大，涉及机构面广，在日常工作中需要处理大量的系统相关事务，在紧急状况下需要对系统的软硬件维护做出即时响应。

运维服务体系中将要求供应商派驻一名技术支持工程师进驻湛江市财政局开展应急中心工作，可以现场、及时地协助客户处理系统相关的日常和紧急事务，对各种系统相关的请求做出即时的响应和处理。

2、系统运行维护

为了保障系统运行的稳健和后期推广工作的顺利进行，运维服务体系为客户提供对系统运行环境的实时维护、实时故障处理和运行环境迁移服务。

2.1实时维护

对系统的运行环境进行实时监控，实时提出调优和故障预防建议。

2.2实时故障处理

由于技术支持工程师是现场派驻的，一旦遇到网络中断、停电等与系统相关故障均应立即进行排查和处理，避免延误处理，确保系统运行顺畅。

2.3运行环境迁移

为确保系统环境能够安全稳定地运行，及进一步拓宽系统推广范围，根据客户要求协助开展与系统相关的运行环境迁移工作，例如：将系统正式环境从PC服务器到小型机的运行环境迁移工作和系统内外网迁移的实施工作。

3、用户咨询

对系统用户在系统使用过程中遇到的问题，通过电话、网络、传真等各种方式及时解决，必要时提供上门服务。

3.1驻点咨询

在客户办公地点接听所有与系统相关的咨询电话，按咨询内容的类型和运维服务中心信息处理流程进行解答，或转给相关人员接听，并填写应急中心来电记录。

3.2现场服务

根据实际情况对需要到系统用户办公现场解决的问题，安排技术支持工程师赶赴现场解决。

4、日常处理

为客户提供解答、问题处理等服务，保证系统运作顺畅。

5、服务总结及回访

主动回访客户，定期对单位上线情况进行总结，提交服务总结报告，并协助客户撰写系统相关文档，例如简报、公告等。

**三、采购项目商务要求**

**1.基础维护服务体系**

基础维护服务体系中包含的定期巡检、故障处理、远程维护及用户咨询等维护服务的基础上，还包括设立应急中心、实时运行维护、驻点用户咨询、日常核销处理等服务，以协助财政主管部门落实系统建设、实施及后期维护工作。

**2.售后服务：**

故障报修的响应时间要求：

非现场处理方式：周一至周五8：00～18:00期间为1小时，其它时间为3小时（公休假除外，需要双方事先沟通）；

现场处理方式：若非现场处理方式无法解决，响应供应商必须提供现场处理服务，并在8小时内派出人员到达现场。

维护期内，响应供应商应定期上门进行例行技术检查，了解系统运行情况，消除系统存在隐患，并协助分析应用中出现的问题，提出改进、升级或调整的建议方案。

**4.培训要求：**

响应供应商必须提供高水平的培训。培训应包括系统管理知识及本项目相关软件的使用、管理、维护等，具体培训内容由响应供应商自行提出，要求至少包括本系统的使用操作、系统维护及应急情况处理等。用户有权对培训内容、时间安排及受训人等进行调整。

响应供应商组织培训的相关费用（含培训教材费）由响应供应商承担。

**5.付款方式：**

合同签订之后，7个工作日内支付合同款的50％，运维期结束后支付合同款的50%，采购方申办每期拨款手续均可在7个工作日内完成。收款方、出具发票方和合同乙方均必须与成交人名称一致。

**6.采购人配合的内容**

为配合本项目实施所进行的各阶段工作，响应供应商应列明需采购人配合的工作内容（包括驻场安排、培训安排等）和具体要求。

项目联系人：周先生

联系电话：3220875

地址：湛江市赤坎区康顺路48号财政局二楼213室