**湛江市财政局市级非税收入管理一体化平台**

**系统运维服务项目采购需求**

一、项目概述

随着改革的不断深化，“收支两条线”管理范围进一步扩大，政府非税收入管理的难度与业务量将大大增加。为此，广东省财政厅开发了“非税收入管理一体化平台”（以下简称“平台”）。该系统提供了全面实时的信息化监控管理手段，创新了业务管理模式，在收费、罚没与票据管理等方面提供了一系列先进的方案，进一步规范了执收执罚行为，大大提高工作效率，为打造一个高效、廉政的政府创造了条件，并推广至全省各级财政使用。湛江市作为全省第一批三个试点的地市于2021年5月正式上线。随着平台上线运行，平台累积数据量及用户咨询量均日益增大，为保证平台运行顺畅，及时处理用户疑问，需要有派驻技术工程师对平台进行实时监控、及时解决平台故障、现场解答用户咨询、处理平台的日常账务等工作。湛江市非税收入管理一体化平台运维服务范围包括湛江市财政局及本级执收执罚单位。

二、项目服务内容

（一）设立运维服务点

在系统维护期间，随着单位的陆续上线，系统信息量增大，涉及机构面变广，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。

运维服务体系中要求派驻一名技术支持工程师进驻湛江市财政局开展运维服务工作，可以现场、及时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响应和处理。

（二）系统运行维护

为保障系统日常运行的稳健，以及衔接做好后期上级财政部门要求的统筹性工作，运维服务须为客户提供对系统运行环境的实时监测、故障处理和日常用户问题的跟踪和处理。

1.实时监测

对系统运行环境进行检查，及时提出调优和故障预防建议。

2.故障处理

系统出现故障后，立即对故障原因进行定位并排除故障，同时通报财政部门相关业务科室和信息科室，确保系统运行顺畅。

（三）日常用户问题的跟踪和处理

系统使用过程中用户遇到的问题，可通过线上如：电话、网络、传真等各种方式及时解决，必要时提供线下上门服务。

1.线上服务

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。

2.现场上门服务

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。

（四）服务总结及回访

定期对单位上线情况进行回访及总结，并协助财政用户提供相关汇报素材。

三、采购项目商务要求

（一）基础服务

基础服务包括定期巡检、故障处理、远程维护及用户咨询等维护服务的基础上，还包括设立运维服务点、实时运行维护、驻点用户咨询、日常问题处理等服务。

（二）专项服务

专项服务包括：系统运维数据修正、问题账务核对查实、系统基础数据维护、系统权限配置等工作。

（三）安全保障服务

为保障系统能够稳定、安全的运行，以及保障用户数据的安全性，本次非税系统运维服务需要满足以下安全要求：

1.运维人员严格遵守服务规范中的安全保密制度，禁止泄露财政、执收单位、代收银行数据。

2.为确保用户数据的正确性，系统运维人员在配置完用户权限时，登录测试账户对用户的操作权限以及数据权限进行查看。

3.运维人员需做好数据备份工作，在系统升级前进行数据备份，以防丢失数据，保障数据安全。

4.当系统受到恶意攻击、服务器崩溃或较为严重的自然灾难时，系统会自动推送消息到运维中心，使运维人员及时掌握系统运行状态，在发生此类影响系统运行的障碍后，能够在短时间内恢复系统绝大部分功能。

（四）培训要求

定期组织培训，以满足日常工作开展:

1.根据上线用户需要掌握的系统功能制定培训内容、培训资料和培训计划。

2.对培训现场需要上机练习的，根据培训内容定制培训版本软件包和相关操作指引。

3.对上线用户进行集中授课，讲解系统软件安装、系统功能和操作注意事项。

4.在培训现场提供系统操作答疑，以及现场指导。

5.根据实际需求，在培训结束后对上线用户进行现场的培训效果考核，主要以答卷形式进行。

6.培训结束后，电话回访上线用户，跟踪其掌握系统操作的情况。

（五）付款方式

合同签订之后，10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%。收款方、出具发票方和合同乙方均必须与成交人名称一致。

（六）采购人配合的内容

为配合本项目运维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：黎小姐

联系电话：0759-3220789

地址：湛江市赤坎区康顺路48号财政局九楼907室