

服务要求

1. 现状

自 2005 年开始分步建设“金财工程”至今，北京市大兴区财政局在“金财工程”项目的建设已经取得了一系列的成绩。部门预算编审、预算指标、国库集中支付、拨款、用款计划、银行清算、总预算会计、电子报表、工资统发、政府采购等十多个业务系统的顺利上线，有效地支撑了大兴区财政改革工作的深化，提高了财政业务管理工作的效率。随着财政改革的进一步深化和信息化建设的不断发展，现有的管理信息系统，基本完成了一体化信息系统管理的目标。初步实现了财政一体化的设计思路。

大兴区财政核心业务系统已进入稳定的运行期，系统的稳定运行关系着财政日常工作是否正常进行、资金是否准确下达、财政数据是否能够准确收集等，是财政工作必不可少的重要组成部分，做好核心业务系统的代码级运维服务工作对于保障财政业务的正常运作有着重要的意义。

2. 服务范围

北京市大兴区财政核心业务系统（财政业务系统 6.2 平台）自 2016 年 6 月系统项目全面启动。其中涵盖：指标管理、国库集中支付、工资统发、公务卡、总预算会计及电子报表、政府采购、电子支付管理系统、预算执行动态监控、对账管理。该项目于 2016 年 6 月 7 日启动，2016 年 12 月 1 日正式上线。

序号	应用系统名称
1	部门预算管理系统
2	项目库管理系统
3	动态监控管理系统
4	应用支撑平台
5	财政指标管理系统
6	财政拨款管理系统
7	用款计划管理系统
8	国库集中支付
9	总预算会计系统
10	工资统发系统
11	政府采购系统

为保障客户预算执行系统平稳有效运行，保证和提升预算执行系统应用体验，需提供高质量服务保障、不间断的技术支持：

（1）负责全面履行运维合同，保障系统运行持续稳定，及时解决系统各类需求问题和运行问题，并定期总结预算单位系统应用常见问题，持续更新《常见问题手册》；

（2）负责各种基础数据的维护，根据用户的变化分配、增加及注销操作人员权限；

（3）负责解决日常运维以外的系统技术问题、协助系统硬件维护以及查找网络及硬件设备出现的故障；

（4）负责系统定期巡检，掌握系统服务器软硬件及整体运行情况，预防死机等重大事故发生。保证 24 小时手机畅通，随时做好风险应急响应。

3. 服务要求

3.1 服务期限

服务期限为一年。

3.2 日常服务要求

为了保障系统运维的稳定，需安排专门的运维服务人员常驻大兴区财政局现场，通过多种方式统一响应用户提出的系统相关服务请求、提供初级业务问题的咨询和讲解等内容，并提供预防措施和应用建议。

要求驻场人员不少于 1 人，作息时间（包括加班）要求与我局工作人员一致。

主要包括：

1、数据处理：公司需提供驻场人员，长期为局内用户提供专业支持，解决软件使用级中数据查询、数据变更、基础信息调整等电话无法解决的内容。

2、热线电话：客户服务电话接听，软件操作、业务系统功能讲解、业务讲解及配置指导工作，以及协助用户处理问题等内容，24 小时开机。

3、大型培训：根据用户的需要，进行软件操作的多用户整体培训指导工作。

3.3 系统 BUG 修改服务要求

为了保障系统运维的稳定，安排专门的运维服务人员常驻大兴区财政局现场，对于系统使用过程中发现的系统 BUG，驻场运维服务工程师将系统 BUG 提交到公司研发工程师进行查

看、定位、诊断，协助进行系统 BUG 修改处理。

软件 BUG 如涉及到系统软件程序问题，由运维现场人员解决或转移至其公司研发部门解决，源代码是原软件开发公司内部资料，为保护其知识产权，原开发公司只提供解决方案。

3.3 系统功能微调服务要求

为了保障系统的实用性，针对用户使用中提出的系统功能增加，需由驻场运维服务工程师将系统功能微调需求提交到公司开发部门处理的累计工作量不超过 5 人天的二次开发服务。

3.4 系统巡检检查服务要求

为软件系统提供全面的检查，提前发现系统中存在的隐患，提供运行情况诊断报告和改进建议；定期对本系统所使用的数据库数据进行健康检查，并提供安全保障建议，最大限度确保数据安全和业务的连续性。

3.5 应急事件保障服务要求

突发事件处理

突发事件是对中断或严重影响业务的故障，如宕机、数据丢失、业务中断等，必须进行快速响应和处理，在最短时间内恢复业务系统，将损失降到最低。在系统维护过程中，针对这种情况需设计完善的突发事件应急策略。

特殊时期保证

如遇紧急任务，需要对预算执行业务系统或运维服务工作进行调整，并且要求整个调整的过程高速、可靠。应对这一情况，运维服务工程师与客户建立起一套突发事件沟通机制，由财政相关客户第一时间与大兴区预算执行业务系统运维服务项目运维负责人取得联系进行解决方案的商讨，并由运维负责人在方案确认后立即安排人员执行。为了保证响应速度，项目负责人均需保证 24 小时手机开机。

3.6 文档要求

在项目运行维护期，运维服务商需提供系统实施和运行维护文档、软件开发、系统集成过程中形成的一切文档，包括且不限于接口设计文档、数据设计文档、系统规格说明书、用户手册、系统手册、测试用例、应急预案、故障紧急处理措施。

3.7 知识产权要求

运维服务商应保证提交的全部软件和设计文件在中国境内或境外没有且不会侵犯任何其他人的知识产权（包括但不限于版权、商标权、专利权）或专有技术或商业秘密。如果其软件系统和设计文件使用或包含任何其他人的知识产权或专有技术或商业秘密，应获得权利人的适当授权。运维服务商应进一步保证，交付采购人使用的软件系统和设计文件在中国境内或境外没有且不会侵犯其他人的知识产权（包括但不限于版权、商标权、专利权）或专有技术或商业秘密，并应当使采购人免于因被指控侵犯上述权利而产生的或与此有关的任何及所有责任。

3.8 安全及保密要求

运维服务商须严格遵守采购人的相关信息安全规定，不得利用系统维护服务时的便利对采购人数据及其他信息擅自修改或透漏给第三方。

3.9 响应的及时性

运维服务商应当提供高效的系统维护服务，有效防范系统风险，系统对应负责人 7*24 小时电话畅通，能够在系统发生除宕机外的其他故障问题时，能够协调人力资源在 1 小时内到达现场提供服务。系统发生宕机问题时，运维服务商应在 10 分钟内响应，在 2 个小时之内使系统恢复正常，故障处理完毕后提供相关系统宕机报告。

4. 服务内容

运维人员根据财政局要求，提供日常维护工作。其工作内容主要包括以下几个方面：

（1）基础数据日常维护。按照实际需要，对预算单位、功能科目、经济分类、项目类型等基础数据变更提供维护运维服务。

（2）用户级相关权限变更产生的服务；按照财政局相关业务规范，提供包括系统功能、数据权限等相关权限设定更改维护运维服务。

(3) 系统日常技术服务；提供系统日常运行的技术维护，包括日常系统运维监控、健康检查、服务重启等工作。

(4) 系统用户培训服务；在运维过程中，根据财政局要求和业务工作开展，安排资深工程师进行系统操作培训。

(5) 宕机和紧急故障救援服务；在系统运行过程中，如发生宕机或系统故障时，将按照财政局要求，采取上报、分析、紧急处理等工作流程方式进行运维服务。

(6) 业务系统 BUG 修改及漏洞修复服务；对在系统使用过程中产生的 BUG 按照财政局要求进行合理修改，对系统因设计、网络或技术更新等带来的漏洞进行修复。

(7) 重点阶段保障工作；在预算编报阶段增加系统运行状态巡检，重点保障系统稳定运行，在预算上会阶段协助预算处做好上会数据查询、展示，预算批复阶段重点做好预算与指标数据衔接，年底做好年度对账阶、结余结转和系统年度切换工作。

(8) 数据变更和临时数据查询工作；按照财政局要求，做好数据变更和临时数据查询工作。

(9) 按照财政局要求，做好文档管理。

5. 人员组织管理

5.1 驻场人员要求

3 年以上工作经验，3 年以上运维服务工作经验；长期驻场服务，为业务人员提供专业支持，解决软件使用级中数据查询、数据变更、基础信息调整等电话无法解决的内容。熟悉大兴区财政核心业务，能理解业务人员提出的业务需求，并根据业务需求提出系统修改方案；精通大兴区财政核心业务系统（财政业务系统 6.2 平台）的使用和操作，能解答、处理业务人员提出的一般系统操作问题，对于复杂的系统问题或需求，可以及时记录整理，给出解决时间，并在规定的时间内，将问题或需求解决。

5.2 非驻场人员要求

组建不少于 5 人的技术支持团队。5 年以上工作经验，熟悉财政核心业务系统的开发技术和开发平台，不少于 5 年在电子政务领域或者财政行业范围内系统开发、工程建设或系统运维的工作经验。

6. 项目交付物管理

6.1 文档管理

在项目运行维护期，代码级运维商将提供系统实施和运行维护文档、软件开发、系统集成过程中形成的一切文档，包括但不限于接口设计文档、数据设计文档、系统规格说明书、

源代码、用户手册、系统手册、测试用例、应急预案、故障紧急处理措施。

6.2 项目验收

根据项目实施计划要求,按照大兴区财政局制定的相关考核标准对代码级运维商提供运维服务进行考核,考核文件包括但不限于《年度工作计划》、《应急预案》等。

单一来源一方应提供各项运维费用依据和运维费用明细。