附件：

杭州市财政局非税征管系统日常维护项目

竞争性磋商采购需求

**一、项目背景**

结合我省实际，贯彻落实“三个三”工作措施，我省各级财政部门在加强政府非税收入征收管理，建立健全监督管理制度等方面做了大量的工作，初步建立起了基本规范、切实可行的政府非税收入征收管理业务体系。使得政府非税收入征管这一财政业务，其实现信息化管理成为可能且迫在眉睫，并被列为“金财工程”的主要子系统。

根据国家现行政府非税收入征管相关制度，结合我省财政改革和政府非税收入征管工作实际，以及近几年来我省在政府非税收入征管信息化建设方面取得的成果和经验，在对全省各地的政府非税收入征管业务进行分析和认证的基础上，按照管理职责和业务分工，建立了政府非税收入征管系统。

**二、项目内容和要求**

1.1 提供非税征管系统的财政端的维护工作，服务内容包括：

（1）确保非税财政端的正常运行（不含硬件、操作系统及数据库系统级的服务）。

（2）培训和交流：针对甲方使用不熟悉或人员变更、版本功能升级等原因提供的培训和交流。

（3）年终支持：在年度更迭时，对系统进行相应设置、结转等，或按照约定进行必要的数据操作。

（4）扩面支持：乙方协助甲方进行执收单位的扩面工作。

（5）版本升级：如有省厅下发的软件系统升级版本，提供版本升级，所有升级工作时间安排及升级内容须提前书面告知我方，并经负责人签字确认后方可进行操作。

（6）应用系统迁移：当我方需要进行系统迁移时，承担应用程序的迁移工作。

（7）单位机构调整：单位机构变化引起的软件系统配置的调整。

（8）运行中故障排错、针对应用软件系统在与硬件设备和系统软件及数据库适配方面的调整（不包括硬件设备、系统软件、数据库配置调整工作内容）。

1.2 提供非税征管系统的代理银行的维护服务，服务内容包括：

（1）确保非税财政端和非税银行端间的通讯正常进行。

（2）确保Websphere MQ通道畅通，收发正常。

（3）确保通信服务器和数据库服务器之间的数据交互正常。

（4）确保与现已投入运行的银行间的业务交互的正常运行。

（5）如果是银行责任，应及时向我方汇报情况并配合解决。

1.3提供非税系统执收单位的维护工作，服务内容包括：

（1）当执收单位人员变更时，对新业务人员进行培训，并在实际环境中指导相关人员使用非税系统开展日常非税业务，针对不同岗位的用户，使之理解并掌握其所需具备的操作。

（2）在系统版本更新后，指导执收单位人员对新功能进行业务操作。

（3）在执收单位电脑系统重装、电脑更换等情况下，重新安装、使用非税套打客户端程序，包括程序下载、安装、模板调整等功能。

（4）指导执收单位人员使用非税B/S系统中的一系列问题，比如系统无法打印、无法核销等诸如此类问题。

（5）处理由于执收单位的误操作导致的数据在集中数据库中的正确存储，必要时进行人工干预。

（6）做好执收单位的业务问题处理。确保非税财政端和非税单位端间的通讯正常进行，财政端与单位端的各类接口正常进行。

（7）在工作日接听执收单位和当地维护公司的电话咨询。

（8）不定期地对执收单位操作人员进行集中培训。

（9）乙方在服务期内，对执收单位提供的客户服务电话和网络服务、开票套打程序远程服务，应不受服务次数的限制。 网络服务加入杭州市非税征管QQ群及微信群，提供实时指导。