

附件：

运维服务内容及商务要求

一、运维服务内容

| 序号 | 服务项目 | 服务子项目 | 服务内容描述 |
|----|---------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 服务端运维服务 | 日常故障处理 | <p>1) 对应用系统在运行过程出现的相关故障问题进行排查和处理。内容包括：日常类问题处理（票据申领、票据核销问题）、开票类问题处理（业务系统传值报错、签名服务器问题、网络问题等）、归档类问题处理（网络问题、文件服务器问题等）、打印类问题处理（业务系统调用失败等）。</p> <p>2) 协助信息部门排查处理由于第三方产品引起的票据应用问题，包含服务器、操作系统、数据库、中间件以及第三方组件等。</p> |
| 2 | 终端运维服务 | 桌面技术支持（协助排查） | 提供客户终端电脑的操作系统、浏览器、防火墙等第三方软件日常问题排查手册，并协助信息部门进行问题的排查 |
| 3 | | 外设技术支持（协助排查） | 提供打印机、扫码设备等外设日常问题排查手册，并协助信息部门进行问题的排查 |
| 5 | 接口运维服务 | 单位业务系统接口运维（协助排查） | 由于单位网络问题或单位业务系统问题导致开票异常，协助信息部门进行问题的排查分析 |

| | | | |
|----|-----------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 6 | | 财政票据系统接口运维 (协助排查) | 由于单位网络问题导致票据监制及归档异常，协助信息部门进行问题的排查分析 |
| 7 | 产品技术服务 | 技术年结保障 | 年底增加次年度表空间，保障次年业务正常办理。 |
| 8 | 基础信息管理服务 | 账号重置 | 单位用户密码遗忘，多次登入密码错误导致用户被锁等问题，进行密码重置、用户解锁等工作 |
| 9 | 专业化咨询服务 | 基础业务咨询 | 向单位提供票据申领、申退、下发、审验等票据基础业务咨询服务 |
| 10 | | 产品使用咨询 | 向单位财务、信息管理员、收费员提供电子票据系统相关操作咨询指导服务 |
| 11 | 产品升级服务 | 产品升级 | 1) 对产品运行过程中发现的 BUG 进行修复，保障系统运行的稳定性。 2) 对产品中发现的安全漏洞进行修复，确保软件系统的安全性和稳定性。 |

二、商务要求

(1) 服务期限：3 年

(2) 支付方式：每年服务开始即支付当年维保费。