**一、项目概述**

成都市中级人民法院财务智管系统按照“一本部、三中心”模式部署在成都市中级人民法院机房，系统使用者主要为成都市中级人民法院院领导、承办法官、财务人员。“一本部”指成都市中级人民法院，“三中心”指东区法庭、知识产权审判庭、天府中央法务区。法院财务智管系统需与司法行政系统和执行办案系统无缝对接，需结合银行系统账务数据进行定期核对，确保银行对账系统、司法行政系统、执行办案系统三库数据一致，辅助财务日常管理工作。

**二、采购需求（在技术/服务应答表中进行应答）**

**（一）软件部分**

**成都市中级人民法院**财务智管系统包括首页、原始数据、诉讼费、案款、银行流水明细、未达账银行流水、一般缴纳书、台账、财务、调账、开具票共11个系统模块。

| **一级功能** | **二级功能** | **技术要求** |
| --- | --- | --- |
| 1.首页 | \ | 1. 实时展示诉讼费及案款专户前一日的交易统计信息，支持统计项至少包含当前账户余额、银行收入、银行支出、诉讼费收入、诉讼费支出、案款收入、案款支出
2. 实时展示当前业务待办情况，支持待办事项至少包含诉讼费收入、诉讼费支出、案款收入、案款支出、一般缴款书
3. 实时展示月度银行流水收入匹配占比，支持统计项至少包含总收入、诉讼费金额、案款金额、其他金额、未匹配金额
4. 实时展示月度银行流水支出匹配占比，支持统计项至少包含总支出、诉讼费金额、案款金额、其他金额、未匹配金额
5. 实时展示月度票据匹配汇总，支持统计项至少包含总条数、已匹配、已作废，支持统计类别至少包含诉讼费预收、诉讼费结算、案款、一般缴款书
6. ▲实时展示案款支付统计，支持统计范围至少包含月、周、日，支持统计类别至少包含业务笔数、财务笔数、平均支付时间
7. ▲实时展示三库比对，三库包含智管系统、司法系统、执行系统，统计收支有差异的所有个案台账，支持统计项至少包含差异案件，在途支出，在途收入，支持个案展示内容至少包含案号，收入金额，支出金额，时间，备注，支持点击案件查看收支明细，支持查询案号、导出差异文件，支持每日自动更新
 |
| 2.原始数据 | 银行流水数据 | 1. ▲支持每日自动获取银行系统中诉讼费及案款专户前一日交易收支记录；
2. 以日历方式展示当月每日银行流水获取结果，支持时间选择更换月份，支持选择日期手动更新当日银行流水
3. 以列表方式展示银行交易收支明细数据，支持查询项至少包含交易时间、交易金额、借/贷、对方名称、对方账号、摘要；
4. ▲支持网银文件导入并自动识别流水记录；
 |
| 诉讼费预收票据数据 | 1. ▲支持每日自动获取司法系统中预收票据开具记录；
2. 以日历方式展示当月每日预收票据获取结果，支持时间选择更换月份，支持选择日期手动更新当日预收票据；
3. 以列表方式展示预收票据明细数据，支持查询项至少包含票据时间、票据号、开票金额、案号、交款人、承办人、业务庭；
 |
| 诉讼费结算票据数据 | 1. ▲支持每日自动获取司法系统中结算票据开具记录；
2. 以日历方式展示当月每日结算票据获取结果，支持时间选择更换月份，支持选择日期手动更新当日结算票据；
3. 以列表方式展示结算票据明细数据，支持查询项至少包含票据时间、票据号、预收费用、退回费用、案号、交款人、承办人；
4. ▲支持自动识别结案票据、退费票据、收费票据；
 |
| 案款收入票据数据 | 1. 以日历方式展示当月每日导入案款收入票据结果，支持时间选择更换月份；
2. 以列表方式展示案款收入票据明细数据，支持查询项至少包含编制日期、票据号、开票金额、缴款人、案号、备注；
 |
| 诉讼费应收未收 | 1. ▲支持每日自动获取司法系统中诉讼费应收未收记录；
2. 以日历方式展示当月每日应收未收记录结果，支持时间选择更换月份，支持选择日期手动更新当日应收未收记录；
3. 以列表方式展示应收未收明细数据，支持查询项至少包含创建时间、案号、补缴金额、当事人、是否执行；
 |
| 司法系统台账 | 1. ▲支持每日自动获取司法系统中案件诉讼费及案款收支记录；
2. 以列表方式展示司法系统案件诉讼费及案款收支明细数据，转换为个案台账，支持查询项至少包含截止时间、案号、费用类别、法官、结余金额；
3. ▲支持汇总统计案款结余总金额、诉讼费结余总金额、提存财政总金额、提存本院总金额；
 |
| 执行系统台账 | 1. ▲支持每日自动获取执行系统中案件案款收支记录；
2. 以列表方式展示执行系统案件案款收支明细数据，转换为个案台账，支持查询项至少包含截止时间、案号、费用类别、法官、结余金额；
3. ▲支持汇总统计案款结余总金额、诉讼费结余总金额、提存财政总金额、提存本院总金额；
 |
| 兴银发票数据 | 1. 自动识别并校准兴银系统历史票据数据，转换为预收票据和结案票据
2. ▲支持以列表方式查看票据明细数据，支持查询项至少包含案号、收费日期、票据号、金额、是否结案、当事人、是否作废；
3. 支持对已开具发票进行结案、取消结案、批量结案操作
 |
| 案款延期支付 | 1. ▲支持每日自动获取执行系统中案件案款延期支付记录；
2. 以列表方式展示执行系统案件案款延期支付明细数据，支持查询项至少包含到账时间、案号、到账金额、交款人；
 |
| 3.诉讼费 | 诉讼费收入数据 | 1. 以列表方式展示所有诉讼费收入票据，支持查询项至少包含票据时间、开票金额、票据号、票据状态、票据类型、匹配状态、案号、费用类型、支付途径、审核状态；
2. ▲支持统计项内容至少包含全部、已匹配、未匹配、案转执、案转诉、直收、罚金、线上支付、线下支付、审核未通过、跨越开票、我收行未收，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲票据类型至少包含诉讼费预收票据、诉讼费结算票据、罚金票据，费用类型至少包含受理费、保全费、执行费、罚金、案转执、案转诉、追缴诉讼费、催收诉讼费；
4. ▲每日自动匹配银行流水，支持发票与流水一对一、一对多匹配，具有同金额匹配校验；
5. ▲支持提交我收行未收申请，支持批量案转执，支持案转诉关联应收未收记录；
 |
| 诉讼费收入审核 | 1. 以列表方式展示所有诉讼费收入已匹配票据，支持查询项至少包含票据时间、开票金额、票据号、票据类型、案号、支付途径、回传联成、审核状态；
2. ▲支持统计项内容至少包含全部、未匹配、案转执、案转诉、直收、罚金、线上支付、线下支付、未审核、跨越开票、我收行未收、未回传联成，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲票据类型至少包含诉讼费预收票据、诉讼费结算票据、罚金票据；
4. ▲支持审核我收行未收申请，支持批量审核、批量反审；
5. ▲支持案转执、案转诉已审核票据回传联成司法系统；
 |
| 诉讼费支出数据 | 1. 以列表方式展示所有诉讼费退费票据，支持查询项至少包含票据时间、退费金额、票据号、票据状态、匹配状态、退费进度、出账日期、案号、退费类型、退费审核、退费备注、退票状态、应收未收；
2. ▲支持统计项内容至少包含全部、已匹配、未匹配、未退费、已退费、我支行未支、退费未录入、退费未审核、重退未审核、审核未通过、退票未录入、流水未审核、未关联应收未收、已关联应收未收，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. 退费类型包含需退费、无需退费，支持需退费票据人工审核后放弃退费；
4. ▲支持录入退费人、退费账号、开户行，自动保存常用退费信息，支持自动生成汇款用途；
5. ▲每日自动匹配银行流水，支持发票与流水一对一、一对多匹配，具有同金额匹配校验；
6. ▲支持自动识别退票流水，并关联退费票据；
7. ▲支持自动识别案件应收未收记录，限制案件退费录入前需选择应收未收记录；
8. ▲支持按照网银要求导出批量退费文件；
 |
| 诉讼费支出审核 | 1. 以列表方式展示所有诉讼费已录入退费信息票据和已匹配流水票据，支持查询项至少包含票据时间、退费金额、票据号、退费进度、流水审核、退费审核、出账日期、案号、退费类型、退费备注；
2. ▲支持统计项内容至少包含全部、已匹配、未匹配、未退费、已退费、我支行未支、退费未审核、流水未审核、退票未审核，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲支持审核退费录入信息，支持审核退费匹配流水，支持审核退票匹配流水，支持批量审核、批量反审；
4. ▲支持按照网银要求导出批量退费文件；
 |
| 诉讼费应收未收 | 1. 以列表方式展示所有诉讼费应收未收数据，支持查询项至少包含创建时间、案号、应收金额、是否回收、催收状态、执行状态、票据号、退费时间；
2. ▲支持统计项内容至少包含全部、未回收、已回收、案转诉、催收超时、即将超时、已转执行，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲支持修改催收时间，支持添加二审案号、执行案号；
4. ▲支持选择对应退费票据，支持选择对应收费票据；
5. ▲支持手动批量已回收，支持选择收费票据后跟随收入匹配自动转换已回收；
 |
| 诉讼费收支明细 | 1. 以列表方式展示所有诉讼费已审核收支明细数据，支持查询项至少包含交易时间、案号、金额、票据号、当事人、开票时间、收支、跨月开票、展示；
2. ▲支持统计项内容至少包含直收、我收行未收、配入、配出、退票、退费，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲支持一键批量生成财务凭证，支持按日生成财务凭证，支持按月生成财务凭证；
 |
| 4.案款 | 案款收入数据 | 1. 以列表方式展示所有案款收入票据，支持查询项至少包含编制日期、开票金额、票据号、票据状态、匹配状态、交款人、案号、审核状态、跨月开票、备注；
2. ▲支持统计项内容至少包含全部、已匹配、未匹配、线上支付、线下支付、审核未通过、未审核、跨月开票、我收行未收，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲每日自动匹配银行流水，支持发票与流水一对一、一对多匹配，具有同金额匹配校验；
4. ▲支持提交我收行未收申请；
 |
| 案款收入审核 | 1. 以列表方式展示所有案款收入已匹配票据，支持查询项至少包含编制日期、开票金额、票据号、交款人、支付方式、支付途径、案号、审核状态、备注、跨月开票；
2. ▲支持统计项内容至少包含全部、未匹配、线上支付、线下支付、未审核、跨月开票、我收行未收，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲支持审核我收行未收申请，支持批量审核、批量反审；
 |
| 案款支出数据 | 1. 以列表方式展示所有案款支出已审核记录，支持查询项至少包含录入时间、退费金额、退费人、退费账号、退费进度、匹配状态、案号、出账日期、审核状态、退票状态；
2. ▲支持统计项内容至少包含全部、已匹配、未匹配、未录入、审核未通过、退票、退票未录入、流水未审核、重退未审核，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲每日自动匹配银行流水，支持发票与流水一对一、一对多匹配，具有同金额匹配校验；
4. ▲支持自动识别退票流水，并关联退费记录；
 |
| 案款支出审核 | 1. 以列表方式展示所有案款支出已匹配记录，支持查询项至少包含录入时间、退费金额、退费人、退费账号、备注、流水审核、案号、回传联成、出账日期；
2. ▲支持统计项内容至少包含全部、退票、流水未审核、重退未审核、未回传联成，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. 支持批量审核、批量反审；
4. ▲支持案款支出已审核记录回传联成司法系统；
 |
| 案款退费录入 | 1. 以列表方式展示所有案款支出申请记录，支持查询项至少包含收到时间、业务在途、审核状态、支款金额、退费人、退费账号、案号、第三方收款；
2. ▲支持统计项内容至少包含全部、退费未审核、审核未通过、未录入、执行系统在途、司法系统在途、第三方收款，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲支持连通司法系统、执行系统实时查询指定案号支款记录、支持人工新增支款记录；
4. ▲支持展示业务在途进度，至少包含执行系统在途、司法系统在途、已完成、已取消
5. ▲支持业务流程已完成的案款支款记录录入退费信息，支持第三方收款标红提示；
 |
| 案款退费审核 | 1. 以列表方式展示所有案款支出已录入退费信息记录，支持查询项至少包含录入时间、案号、退费人、退费账号、退费金额、提交时间、审核状态；
2. ▲支持统计项内容至少包含全部、退费未审核，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. 支持批量审核、批量反审；
4. ▲支持按照网银要求导出批量退费文件；
 |
| 案款收支明细 | 1. 以列表方式展示所有案款已审核收支明细数据，支持查询项至少包含交易时间、案号、金额、票据号、当事人、开票时间、收支、跨月开票、展示；
2. ▲支持统计项内容至少包含直收、我收行未收、配入、配出、退票、退费，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲支持一键批量生成财务凭证，支持按日生成财务凭证，支持按月生成财务凭证；
 |
| 上交罚金录入 | 1. 以列表方式展示所有罚金上交记录数据，支持查询项至少包含录入时间、案号、审核状态、金额、缴款书号；
2. ▲支持统计项内容至少包含全部、审核通过、未审核、审核未通过，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲支持导入罚金上交文件、支持新增罚金上交记录；
 |
| 上交罚金审核 | 1. 以列表方式展示所有罚金上交记录数据，支持查询项至少包含录入时间、案号、审核状态、金额、是否开票、票据号；
2. ▲支持统计项内容至少包含全部、审核通过、未审核、审核未通过，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. 支持批量审核罚金上交记录；
4. ▲支持选择多条已审核罚金上交记录开具一般缴款书；
 |
| 案款提存 | 1. 以列表方式展示所有案款提存数据，支持查询项至少包含提存时间、提存金额、提存方式、案号；
2. 支持批量审核案款提存记录；
3. ▲支持连通司法系统、执行系统实时查询指定案号提存记录、支持导入案款提存文件；
 |
| 案款台账 | 1. ▲以列表方式展示所有案款个案台账收支明细，支持查询项至少包含超期时间、案号、结余、法官；
2. 支持统计项内容至少包含案款结余总金额，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲支持区分个案台账明细类型至少包含收入、支出、配入、配出；
4. 支持导出案款未兑付通报文件；
 |
| 5.银行流水明细 | \ | 1. 以列表方式展示所有银行流水收支明细，支持查询项至少包含交易时间、交易金额、借/贷、费用类别、对方单位、对方账号、流水类别、摘要、匹配状态、跨月开票；
2. 支持统计项内容至少包含总支出、总收入、已匹配、未匹配、退票、当期未开票，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲支持自动拆分pos汇总流水为明细记录；
4. ▲支持诉讼费、案款费用类别的切换，支持未匹配流水匹配发票，支持备注其他用途；
 |
| 6.未达账银行流水 | \ | 1. 以列表方式展示所有银行流水未达账收入明细，支持查询项至少包含交易时间、交易金额、费用类别、对方名称、对方账号、是否认领、开票时间、摘要、其他用途、；
2. 支持统计项内容至少包含总收入、诉讼费总金额、案款总金额、未认领、未认领案款、未认领诉讼费，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲确认未达到指定类别，至少包含诉讼费、执行、刑事、其他；
4. ▲支持诉讼费、案款费用类别的切换，支持未匹配流水匹配发票，支持备注其他用途；
 |
| 7.一般缴款书 | \ | 1. 以列表方式展示所有一般缴款书，支持查询项至少包含开票时间、金额、交款人、收款人、匹配状态、票据号、项目名称、缴款书类别；
2. 支持统计项内容至少包含全部、已匹配、未匹配、罚金、出租收入、诉讼费、其他，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲支持新增一般缴款书，支持匹配银行流水；
4. ▲一般缴款书类别至少包含罚金、出租收入、诉讼费、其他；
 |
| 8.台账 | \ | 1. ▲以列表方式展示所有案件个案台账收支明细，支持查询项至少包含截止时间、金额、法官、支出方式、费用类别、案号；
2. 支持统计项内容至少包含案款结余总金额、诉讼费结余总金额、提存财政总金额、提存本院总金额，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲支持区分个案台账明细类型至少包含收入、支出、配入、配出；
 |
| 9.财务 | 凭证 | 1. ▲以列表方式展示所有已生成凭证记录，支持查询项至少包含凭证时间、凭证类别、凭证号、摘要、金额、审核状态、借方科目、贷方科目；
2. 支持统计项内容至少包含全部、已审核、未审核、借方、贷方，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. 支持填制凭证，支持出纳审核、会计审核、主管审核；
4. ▲支持批量打印凭证；
5. ▲支持区分诉讼费和案款两类账套；
 |
| 账表 | 1. ▲以表单方式自动统计财务报表，支持账表类型至少包含总账、明细账、科目余额表、资产负债表；
2. ▲支持区分诉讼费和案款两类账套；
3. 支持导出账表文件，支持打印账表明细；
 |
| 10.调账 | 调账申请 | 1. 以列表方式展示所有调账申请记录，支持查询项至少包含案号、调账金额、审核状态、申请人；
2. 支持统计项内容至少包含全部、审核未通过，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲支持新增调账申请，至少包含案号、账目类别、借贷科目，支持配出案件结余金额判定；
 |
| 调账审核 | 1. 以列表方式展示所有调账申请记录，支持查询项至少包含案号、调账金额、审核状态、申请人；
2. 支持统计项内容至少包含全部、已审核、未审核，支持关键统计项点击跳转自动查询对应明细；
3. ▲支持批量审核案款调账申请，并进入个案台账；
 |
| 11.开具票据 | \ | 1. 以列表方式展示所有未开票银行收入流水，支持查询项至少包含交易时间、开票时间、案号、交易金额、法官、票据号、费用类别、是否开票；
2. ▲支持录入发票信息后直接打印发票，支持选中银行流水默认填充发票信息；
3. ▲支持发票类别至少包含预收票据、结算票据、往来票据、罚金票据，其中结算票据中的费用类别至少包含收执、退费、案转执、案转诉、结案、催收、追缴；
4. ▲支持导出往来票据电子发票批量开票文件；
 |

**（二）硬件部分**

**★**1、部署服务器5台，包含：业务部署主服务器1台，业务备用服务器1台，数据库服务器1台，数据库实时备份服务器1台，银行专线数据对接服务器1台。

2、技术参数要求

CPU：支持双处理器，≥2.1GHz；

内存：≥32GB；

硬盘：≥2.4TB，8个2.5英寸小尺寸SF热插拔硬盘槽位；

系统：支持SUSE Linux Enterprise Server 15 SP3；

阵列卡：≥1个 UN-RAID-P430-M2-F/2GB 12Gb SAS 阵列卡，带智能电池；

网卡：≥4个千兆以太网卡；

电源：双550W交流电源，热插拔冗余

符合CE-RoHs 、CE-EMC标准；（提供CE-RoHs 、CE-EMC认证证书复印件）

具备热备份(双网线备份，双dvi备份)功能；（提供冗余热备份技术证书复印件）

★**（三）运维服务部分**

在系统建设和正式运行期间，提供由5名技术人员组成的现场运维团队，运维总时长从系统上线开始，共1年。

运维内容包括：故障诊断、分析、排除及维修、系统例行巡检和预防性维护、现场值班、紧急故障应急处理、软件补丁更新与升级、硬件设备维护、数据治理、数据共享交换等服务。

四、项目管理要求（在商务应答表中进行应答）

**（一）软件部分**

**★1、项目进度要求**

2022年10月30日前，完成**成都市中级人民法院**财务智管系统搭建，调试，上线；投标人在投标文件中提出工作进度计划。在合同签订前，应就项目实施进度事宜与**成都市中级人民法院**相关部门充分讨论，并形成准确的进度计划，严格按照形成的准确进度计划实施。

**★2、项目实施各阶段的服务内容和要求**

根据合同要求进行。

**3、供应商投入项目的人员数量、资质经验、角色等方面的要求**

投标人应该在投标文件中提交项目负责人、技术负责人、项目组成员名单以及相关人员的简历，需要提供项目负责人技术资质证书（项目经理）、项目经验等详细信息。供应要应确保本项目软硬件实施人员具有丰富的同类项目实施经验与较强的项目交付能力。

要求提供本地级研发支持，要求投标人具有本地研发团队，需要提供相应证明材料，如研发人员配备，社保资料，计算机软件相关专业学历证明等资料。

**★4、项目实施的环境要求**

法院财务智管系统按照“一本部、三中心”模式部署在**成都市中级人民法院**机房。“一本部”指成都市中级人民法院，“三中心”指东区法庭、知识产权审判庭、天府中央法务区。

**6、项目成果要求**

**★6.1知识产权**

投标人在本项目中提供和采用相关系统软件必须取得知识产权，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供使用期内技术支持，使用人享有永久使用权（含使用人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。

建设银行享有本项目实施过程和运行中产生的知识成果及知识产权。

如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

**★6.2保密要求**

本项目要求实施方在实施方案中针对本项目建设内容制定保密措施并在项目实施过程中严格执行，以保证项目的成功实施。签订合同后，成交供应商向采购方签署保密协议，对本项目信息及采购方单位信息保密。

最终提交文档要求:

包括本项目文件、双方签订的合同、建设过程中双方签订的工作备忘记录。文档内容全面、真实、丰富，能清楚阐述实施内容。

**★7.验收标准及验收流程：**

验收标准：本项目招投标文件、双方签订的合同，项目实施过程变更文档，经用户方确认的技术与商务文档等。

验收过程：本项目采用先子系统验收然后总体验收模式，子系统交付试用完毕后，进行子系统验收，子系统验收完毕进行整体验收。系统在达到了全部规定要求，供应商在提交全部相关文档等交付物的前提下，可以向采购方提出系统竣工验收的申请。用户按照验收标准组织验收。

**★8.培训要求**

应承诺根据本系统的应用需求，组织相关人员进行应用子系统与终端设备的日常操作、使用、管理和维护培训；培训方式多样化（集中与分散结合，课堂与现场结合），培训对象有针对性（面向普遍用户和面向管理员用户）；培训目标为95%以上用户能熟练使用操作；培训课程、资料和培训所需物品、费用等由投标人提供和承担。

**★9.项目验收后的技术支持和维护服务要求**

为保证系统达到系统设计的目标，投标人作为系统突发问题或故障的第一响应方，负责解决软硬件设备安装、调测、运行中出现的任何问题，并解决因此而引发的关联问题。

投标人应提供详细的系统运行应急预案，包括但不限于工作组织，系统重大故障应急预案等内容。

供应商应对后期进行软件升级，并确保升级后兼容原有系统。

**★10.其他要求**

合同签订后，采购人支付合同款项的50%，调试、验收合格，试运行开始支付合同款的45%，质保期满后支付合同款项的5%。

**（二）硬件部分**

**★1、生产、供货要求**

合同签订后十个工作日内，上述设备交付至成都市中级人民法院。

**★2、售后服务要求**

所有设备提供3年原厂免费维保服务，关键设备故障，必须在2小时内排除，其他故障需在8小时内排除。

**★3、款项支付要求**

设备交付后，支付合同金额95%,质保期满后支付5%。

**★（三）运维服务部分**

**1、维护工作方式（现场、热线、远程控制）**

在**成都市中级人民法院**现场驻点运维。

**2、故障事件级别定义及响应处理的承诺**

对于一般故障：技术工程师在30分钟内通过电话给出解决方案，并指导用户进行系统维护；

对于事故或不能当场给出解决方案的技术支持请求：技术小组通过资料查询、小组讨论、专家咨询等方式，在接到业主请求后1.5小时以内提出解决方案。技术人员对用户进行电话指导或将解决方案以电子邮件或传真给用户，如还不能恢复正常，则技术支持团队1小时内赶到现场指导，直到解决。

**3、供应商维护服务人员的数量、资质经验、角色等方面的要求**

包含5名技术人员：运维主管1名，系统运维工程师4名。

**4、供应商人员与建行相关部门在系统维护工作中的关系**

供应商作为运维服务执行人。建行相关部门配合**成都市中级人民法院**督促运维服务的有效实施。

**5、工作成果要求**

**成都市中级人民法院**财务智管系统所涉及所有数据、报表、分析内容均遵从保密性原则。供应商应与运维服务人员签订《保密协议》。

**6、其他要求**

合同签订后，供应商按约定履行运维服务，运维服务费按月付款，供应商应向采购人提供符合规定的增值税专用发票，供应商未按约履行义务的，当月收到成都市中级人民法院投诉两次及以上，采购人有权扣除当月运维服务费用。

**注：本章标注★内容为实质性条款，不允许负偏离，否则投标无效。**