



昆仑银行集中采购项目需求说明书

(增值税管理平台标准运维)

昆仑银行股份有限公司

2021 年



项目背景

增值税管理平台主要提供全行日常开具发票相关服务和为监管报送系统提供价税分离信息，2017年由用友金融信息技术股份有限公司完成系统建设。该系统是厂商的专有产品，厂商承接了大部分银行的增值税系统建设，每年会与银行签订标准运维合同来保障系统稳定及解决日常开票问题。我行的增值税管理平台标准运维合同已经到期，需要与用友金融信息技术股份有限公司签订标准运维合同，保障我行日常开票问题和配合需求调整支持。

项目需求

- ◇ 项目名称：增值税管理平台系统
- ◇ 原供应厂商：用友金融信息技术股份有限公司
- ◇ 项目需求：

1、更新升级

1) 产品当前版本补丁包：配合我行使用软件补丁工具不定期下载当前版本适用的补丁包并测试和部署。

2) 新版本产品许可授权：享受当前注册软件产品许可范围内的最新版本的升级授权。

2、问题解决

1) 用友金融提供热线电话支持服务；用友金融提供客户问题解决进展状态告知服务。

2) 我行可以提交服务申请单到用友金融，获得软件产品应用问题的咨询、诊断和解决服务；我行可以通过在线咨询、语音方式向用友金融服务顾问咨询应用问题；用友金融提供 iSM 在线服务台实现企业软件的内部支持服务管理。

3) 经客户授权同意，用友金融服务顾问通过远程方式连接客户使用的软件产品的应用现场，进行查看、定位、诊断，提供解决方案及应用指导。

3、一级问题处理

对于热线、在线、远程方式都无法解决的一级问题，用友金融将安排服务顾问前往现场，进行查看、定位、诊断，进行现场故障排除。一级问题是指正式运行系统停机或极其重要的系统功能瘫痪将导致重大经济损失的问题。

4、知识培训

我行可以访问用友金融在线知识中心，通过查询检索方式快速解决问题，查阅行业最佳实践、业务流程、软件产品应用等多方面知识。

5、技术巡检服务

根据昆仑银行营改增系统的运行级别要求，我们建议由用友技术服务专家和ABU的技术服务顾问每年进行两次现场的技术巡检。

6、需求管理服务

需求管理服务是指用友根据客户在系统上线后的运行中提出的需求进行调研和分析，制定需求开发设计方案，并完成方案的开发和应用实施。需求界定：是指项目组双方确认的《产品实施方案》之外的功能。不能通过系统配置手段实现的，均属于需求开发范畴。



张德伟 金海收