**厦门分行对私服务能力提升迭代优化项目**

**采购需求说明书**

1. 项目任务内容、范围

**1.1 项目目的**

按照总分行一体化方案实现厦门分行对私服务能力提升迭代优化项目。

**1.2 范围概述**

厦门分行对私服务能力提升迭代优化项目将按照总分一体化方案对个人金融部、网络金融部、住房金融业务部、渠道管理部、信用卡业务部五个部门提出的迭代优化需求进行开发 ，在总行新一代员工渠道、区域客户服务、智能管理、外部数据等物理子系统的框架下进行部署与开发实施工作,渠道范围可包括但不限于员工渠道(柜面和APP)、建行手机银行、建行生活和STM。项目计划采购不超过42人月(含)外包工作量。

**1.3功能范围**

包含个人金融部、网络金融部、住房金融业务部、渠道管理部、信用卡业务部五个部门2024年度迭代优化需求。

**1.4 数据范围**

本项目的数据范围包含该项目涉及到的所有数据。

1. 采购需求

厦门分行对私服务能力提升迭代优化项目将按照总分一体化方案对个人金融部、网络金融部、住房金融业务部、渠道管理部、信用卡业务部五个部门提出的迭代优化需求进行开发，在总行新一代员工渠道、区域客户服务、智能管理、外部数据等物理子系统的框架下进行部署与开发实施工作,渠道范围可包括但不限于员工渠道(柜面和APP)、建行手机银行、建行生活和STM。拟研发业务功能点包含但不限于分支行个人实时存款汇总数据便捷查询、个人钱包、对公钱包以及数币商户的自助查询、理财客户经理考核实时报表、个人回访清单自动化重检等业务需求，并根据年度内板块优化迭代需求变化情况合理调整优化功能。乙方在竞争性磋商中报送项目实施方案、售后服务、开发工程师资质和人月单价等信息。项目支用外包人月采用在龙集采系统下发订单的形式，订单的工作量由双方协商确认，订单金额为该订单的工作量乘以外包公司中标的人月单价。

1. 项目组织

项目过程中至少安排5名工作三年以上、熟悉Weblogic中间件、Oracle数据库、JAVA语言开发的工程师参与本次项目的开发工作,人员资质应经甲方同意后方可入场，项目期间发生人员变动须征得甲方同意。

1. 项目的里程碑及生命周期

本项目所有订单在2024年12月前完成下发,所有订单需求在2025年2月底前完成投产上线。

1. 项目所需资源

## 5.1.源代码要求

提供本项目包含所用到平台在内的所有源代码。

## 5.2.文档要求

按甲方的要求提供文档。

## 5.3.应急处理方案

提供完整可行的应用级应急处理方案，包含系统上线切换应急以及上线后日常应急处理。

1. 相关技术培训

项目实施周期内，对甲方相关技术开发、运维人员及业务人员进行各类现场培训,包括并不仅限于开发环境、开发工具、系统使用及系统运维等培训。

1. 订单验收标准及流程

在订单上全部功能上线无故障运行1个月后，可发起验收，验收期不超过1个月。

若甲方对订单验收存在异议，乙方应在3个工作日内提出解决方案，并立即组织开发整改。整改完成后由双方重新组织进行验收。

1. 售后技术支持

系统故障分为严重、一般、轻微三个等级，乙方应根据系统故障的不同级别，提供不同的故障响应及解决服务：“严重”为系统无法运行或基本无法运行，或系统重要功能失效或基本失效；“一般”为系统可以运行，但非重要性功能的使用受到限制；“轻微”为其它轻微影响系统使用的故障。

乙方应对甲方报告的系统故障做出及时响应：

对于严重级别故障，乙方应立即派出高级技术人员到现场进行维修，与此同时，乙方技术支持人员应通过电话、网络等方式尝试排除故障；乙方派出的高级技术人员应当在 1 小时内（从甲方故障报告时间起算，下同）到达故障现场，乙方应承诺在收到故障报告后 4 小时内恢复系统正常运行。

对于一般级别故障，乙方应立即通过电话、网络等方式尝试排除故障；如故障在 3 小时内无法排除，乙方应立即派出高级技术人员在 8 小时内到达故障现场进行维修，乙方应承诺在收到故障报告后 12 小时内恢复系统正常运行。

对于轻微级别故障，乙方应立即通过电话、网络等方式尝试排除故障；如故障在 4 小时内无法排除，乙方应在 10 小时内派出技术人员到达故障现场进行维修，乙方应承诺在收到故障报告后 24 小时内恢复系统正常运行。

对于无法现场解决的故障，乙方应当按照甲方要求采取其他补救措施。

乙方应提供7×24小时的电话、网络等远程支持服务，对甲方在系统使用过程中出现的一般性问题提供咨询解答。

因为政策性原因，需要对本系统的应用软件进行相应的修改，乙方应在接到厦门建行通知两日内，根据厦门建行的具体时间和实施要求，到厦门建行免费进行相关修改工作。

1. 外包服务约定

10.1 乙方需遵循甲方外包管理相关规定。

1. 其他

无