

# 服务承诺函

甲方：中国人寿保险（海外）股份有限公司（以下简称甲方）  
联系地址：广东省深圳市福田区福田路 24 号海岸环庆大厦 36 层  
电 话：  
传 真：

乙 方：（以下简称乙方）  
联系地址：  
邮政编码：  
电 话：  
传 真：

序号	服务事项	概要描述（详见招标清单及技术指标）	是否承诺满足，若不满足请单独说明替代方案
1	统一配置管理	针对企业现有的常用 IT 资源对象，进行配置信息的自动采集并录入到 CMDB 库中，对 CMDB 源数据进行数据展现，提供各种 CMDB 数据报表功能	
2	基础硬件/软件监控	针对企业 IT 资源对象，提供实时的运行性能指标、进程指标、状态指标监控，并提供可视化仪表盘展示和事件通知功能，例如应用系统 HA 可用性、数据库库关键指标监控等	
3	集中告警管	提供统一告警事件从接入、收敛、	

	理	处理、分派的闭环管理，以及告警事件的统一查询、报表分析，例如对接企业微信、短信平台、邮箱系统统一发送告警信息等。	
4	运维流程管理	适用于 IT 管理员进行运维服务流程的定义、管理；适用于 IT 普通用户进行请求、变更的申请、操作和审核等；	
5	应用发布自动化	针对于企业的应用系统，提供应用管理，制品库管理功能，规范发布流程，提供发布流程的编排，一键发布和一键回滚功能。	
6	多云资源管理	针对企业内部的 IT 资源池，提供资源中心、服务中心、报表分析、组织管理等多个功能模块，并提供租户管理和大屏展示功能。	
7	运维可视化	提供企业运维数据的运营可视化，通过各种大屏展示，一方面体现运维的价值体现，另一方面提升企业运维质量的提升。	
8	统一日志管理	针对运维场景中“日志查询与处理”的问题，无需登录主机即可完成对日志数据的检索和分析工作，同时还提供了日志实时滚动和上下文检索的能力，而“关键字监控”的功能是提升研发和运维效率的利器。	
9	国产化要求	为响应国产化的建设方针及目标，	

		要求乙方提供的运维平台必须为国产化产品，并提供相应的软着以及知识产权相关文件并公司盖章证明。	
10	高可用性	平台需支持分布式高可用架构，并且支持跨数据中心容灾架构，当任一中心发生故障时，另一中心能够切换并接管全部功能，并且需要提供相应的实际落地应用案例。	
11	性能要求	系统性能指标的设计应满足业务量出现跨跃式增长的要求，满足我行未来 5-10 年的业务发展要求。系统结构设计和数据库设计合理，具备较高的系统处理能力。资源占用率低，能够将系统资源消耗情况控制在较低程度，避免过多的数据冗余。	
12	安全性	系统要配置和构建可靠实用的安全策略和机制，保证系统安全和数据安全，满足甲方和相关监管部门对安全和风险管理的要求。	
13	扩展性	本次建设的管理系统应能随着数据中心和设备数量的扩展进行系统架构的扩展，满足业务扩展性上的要求。	
14	自主性	为打破过往受厂商约束的技术壁垒，本着双方合作共赢的态度，乙方所提供的产品需有足够的灵活性	

		让甲方能否自主把控产品技术，并向合作共研的方向努力，因此要求乙方提供的产品需具备让甲方自主开发的可能性，应具备让甲方运维人员也能掌握的足够低门槛的前后端开发框架，以及所采用的开发语言应偏向运维开发语言。	
15	源代码开放	甲方能够查看并修改乙方产品源代码，助力平台持续优化。如有需要，供应商产品应按要求为甲方提供分支版本并共享平台全部或部分源代码，并培养甲方研发人员能独立开发运维维护能力。	
16	供应商责任	供应商须确认并承诺能够完成本技术规范中所要求的全部项目内容以及按要求组织项目团队，确认并承诺承担本技术规范书中所要求供应商承担的所有责任。	
17	培训和知识转移	在项目中，为确保项目的可持续性发展，保证从设计阶段到实施阶段和上线维护的平滑过渡，以及降低不同阶段过渡过程的不确定性和可能的执行偏差，通过多种方式提供项目技术培训。	
18	项目交付	为了确保项目实施的成功，在项目中的各级交付文件非常重要，乙方需要按照双方约定的格式提交项目	

		相关文档。为确保项目按照项目预期的计划执行，在项目实施过程中，一些重要文件需要甲方项目经理或相关人员进行审批和确认。	
19	验收	本项目的验收标准为：乙方完成自动化运维平台建设，完成场景功能的实施，确保所建设的平台满足非功能要求，平台平稳运行，完成 IT 标准化运维流程建设，完成建设行业内 CMDB 最佳实践，完成项目成果交付以及知识移交。	

乙方代表签字：

（乙方盖章）