**招标清单及技术指标**

**2023年4月**

目录

[招标清单及技术指标 1](#_Toc16856)

[第一章 适用范围 2](#_Toc2828)

[第二章 项目概述 3](#_Toc26155)

[1、项目背景 3](#_Toc13006)

[2、项目目标 3](#_Toc27734)

[第三章 项目要求 3](#_Toc29977)

[1、项目需求概述 3](#_Toc16297)

[2、知识管理系统建设要求 4](#_Toc25242)

[3、知识管理咨询服务要求 16](#_Toc7768)

[4、专项人力要求 17](#_Toc14368)

[5、项目实施及培训要求 19](#_Toc5039)

[6、服务要求 20](#_Toc5758)

[第四章 项目验收 23](#_Toc23820)

**第一章 适用范围**

本文件明确中国人寿（海外）股份有限公司（以下简称：国寿海外）企业级知识库平台项目的基本要求，也是对服务商（以下简称：乙方）的基本要求。通过本文件规范服务商的方案设计，实施过程，及成果验收交付。

本需求说明书所有内容和技术要求属于信息安全保密相关，所有参与相关商务投标的服务商不得扩散或者泄露任何相关内容。

**第二章 项目概述**

**1、项目背景**

随着海外公司业务及IT快速发展，客服、办公、销售等团队对知识协作共享的诉求越来越高，为提高个人工作效率，团队协作能力，为企业管理支撑赋能，业务发展赋能，拟采购市场前沿、能力全面、标准化程度高的企业级统一知识管理平台，将所有知识文件按结构性分级分类，进行统一管理。

**2、项目目标**

开展企业级统一知识管理平台建设，达到知识统一规范管理，提高工作效率，提升团队协同，赋能业务场景的目标。

1. **项目要求**

**1、项目需求概述**

以下是我方项目详细需求，从知识管理系统建设要求、知识管理咨询服务要求、项目实施及培训要求等三个方面对项目实际需求目标展开的一个需求阐述：

## 知识管理系统建设要求

### 2.1总体要求

1. 标准通用，成熟可靠：一是适应企业发展要求，跟随行业发展变化而变化，无论是在技术创新还是管理层面，都能随大流，灵活变通。二是系统产品成熟稳定，质量可靠，能通过企业标准质量、安全、性能方面的检测。

（2）性能稳定：系统支持高并发数据访问，系统意外故障自动恢复，支持系统数据库备份，能够承受较大规模用户（千人级）的并发访问与会话连接。响应时间快，更新内容快。

（3）安全合规：系统应具有高度的可靠性和安全性。有完善的授权、数据备份机制，能有效防止系统本身及应用可能产生的数据安全问题，保证系统的安全性；提供完善的用户鉴权、访问控制、安全日志管理、操作员权限管理等多种安全手段保证门户、内容、业务数据、管理员数据、用户数据等不被非法盗用和修改伪造，保证数据不因意外情况丢失和损坏；能够配合监管部门的安全审计要求，出具相关材料，同时提供多种安全和符合保密要求的检查手段。

（4）开放性：设计遵循开放原则，使用公共的协议和接口标准，整体上需具备代码开放、接口开放、数据库开放的条件，便于系统的扩展和维护。

（5）功能齐全，易使用：系统软件功能齐全，符合项目需求，操作简单，使用人性化。可提供标准系统集成方案，应用系统集成可简单通过API调用接入。

### 2.2系统应用功能要求

#### （1）知识采集

由于当前企业知识文档类型较多，知识文档存储不统一，为方面现有知识统一归类存储，统一输出入口。知识采集方面应该从以下几个面去实现：知识上传，知识编辑，知识迁移。通过这个几个采集方式实现我们对企业知识的统一管理。

知识上传：标准的知识库系统平台需要支持知识本地上传（包括：单个知识上传，知识批量上传），纸质文档上传以及上传过程中的敏感词过滤，重复内容检查，打标签及支持预览等功能，且知识上传时不限制知识文档类型。

知识编辑：知识库系统需要支持在线编辑，包括对现有文档的增删改查，以及新知识的在线创作。可集成多种在线文档编辑格式，可为创作完成的知识进行重复知识校验，错误别字检查，可为创作好的知识设置不同的使用条件（知识适用对象、地区、时间、渠道等设置）。

知识迁移：为了不对现有知识及数据进行重复采集存储，需与现有系统应用进行集成对接，已数据迁移、摆渡、映射等方式将知识数据同步至统一的知识库系统平台内，以节省知识采集工作量。

时间设置：知识可以自动发布，到点上架；支持提前设置知识有效期，有效期到后，知识自动下架；已下架过期知识不可下载使用（编辑、预览、下载）。

#### （2）知识管理

知识门户：企业级知识库系统平台，因可以自定义设置与企业文化相适应的门户页面。面向全公司的知识库，门户页面可支持展示最新知识、最热门知识以及对用户进行知识指引，根据用户信息引导用户对知识进行有效使用。

知识分类：知识可分类存储、分类展示，可根据公司部门组织架构，对知识库进行分类，为每个分类进行权限设置，不同用户展示不同的分类架构。知识上传发布时，可根据不同用户权限自动选择分类。用户可自定义创建知识分类，根据不同的使用渠道，产品特性，知识权限创建特定的知识分类体系。

流程管理设置：可根据不同的要求，设定专有的工作流程。一是基础工作流程设置，针对知识运营维护，知识应用权限管理，系统应用权限管理设置标准的工作流程。二是知识发布审批流程，知识库系统内，可根据知识管理架构，设置标准化发布审批流程。可与OA打通，预设固定知识审批流程，当上载一批知识时，自动触发OA工单进行内容审批，并于审批全部通过时，知识生效并可于相关平台使用。三是支持移动端知识审批，便于紧急知识发布时快速移动审批。

权限管理：知识库系统平台内支持对知识管理权限、操作权限、使用权限进行统一管理。支持知识库系统平台内管理、操作编辑、浏览、下载等权限分类申请配置。支持对不同用户角色的权限进行设置管理。系统根据公司部门架构体系，对权限进行分级分类设置，用户账号开通后，可自动分配默认权限。

标签管理：可对标签进行分类管理，支持用户自定义创建标签，支持对知识及创作者进行打标签。知识管理员及用户可根据标签对知识进行运营管理及应用。

知识版本管理：知识发布更新时有版本发布记录，可针对不同权限用户展示；知识的增删改查保留操作记录，或者版本修改记录，方便历史记录追踪；知识上传时，可自动标记识别不同版本，如已有相同类似内容，可做版本更新（新建一个版本V1/V2)。

#### （3）知识应用

统一存储：统一知识出入口，公司各部知识统一存储，统一管理。

搜索功能强大：知识管理系统应提供多种搜索方式，以快速、准确地找到所需要的知识，搜索引擎应当能够实现知识管理系统的全局搜索，包括知识的标题、正文、摘要等资料的搜索；支持对不同文件类型进行搜索，如PDF、Word、Excel、ppt等常用文件类型搜索；支持通过关键字搜索，缩小搜索范围，进准查找搜索内容，且对关键字进行高亮展示；支持应用内不同语言全局搜索，如中文简体、中文繁体、英文；搜索结果展示支持根据不同的用户权限分级分类展示；搜索性能优，支持搜索结果快速流畅展示。

知识展示齐全：知识可根据用户权限，按部门结构及产品业务线分级分类展示；知识门户内容专题展示可根据不同业务需求自定义配置；知识目录、知识内容在权限许可范围内，可精确到最底层；知识库内所有知识类型都支持在线预览展示，如（Excel、Word、txt、XMind、图片、视频、HTML、流程图、图谱等。

知识筛选：知识库系统内，用户对知识进行查找时，可根据时间、部门、产品线、语言、按用户使用量进行筛选，如按知识发布更新时间筛选（正序、倒叙、固定时间），按不同语言中文简体、中文繁体、英文等语言筛选，可根据知识的浏览、下载等数据量来筛选。

知识下载：知识库系统内，支持对所有知识进行下载使用，包括单个知识下载，知识批量下载到本地等；支持根据不同的用户使用权限，限制下载内容。

知识关联：知识与知识之间可建立不止一个的关联关系，对应相关知识建立连结/捷径，无需于不同文件夹重复上传相同的知识，维护知识来源统一。

系统通知：根据已接入知识库系统的用户量及系统集成范围，来对所有权限内系统用户进行知识发布更新通知，知识系统异常通知，用户权限申请等通知。

智能机器人：知识库内设有智能机器人，可以提问、解答的方式解决组织内常见的工作问题，更大程度的收集、沉淀组织内部的隐性知识；且智能机器人不限制用户使用量及使用范围。

多语言:标准的知识库系统，支持应用系统内，页面、功能按钮、基础介绍等多语言切换，如：中文简体、中文繁体，英文等。

知识图谱：标准的知识库系统内，支持知识图谱，知识地图等功能配置。

#### （4）知识运营

为对知识进行有效的管理和运营维护，标准的知识库系统需要有知识数据统计，系统异常监控等基础功能。

知识数据统计：支持对知识进行多维度的统计，知识使用数据统计，知识发布数据统计，知识维护（增删改查）数据统计，且可根据不同的部门、时间、产品线等维度进行知识统计；支持知识数据已不同形式的报表进行数据展示统计，可支持报表定制。

数据字典：系统自带数据库字典功能，可定期更新及维护便于用户参考。

系统监控：标准的知识库系统，为确保系统应用层，数据层的安全稳定，具有应用层、数据层面的监控能力，并与甲方一体化运维平台和ECC监控系统对接，出现异常可自动对相关系统运维人员进行通知，由监控系统对服务器应用等进行监控。

#### （5）知识培训

标准的知识库产品需包含知识培训模块提供以人为导向的角色门户及以功能导向的学习中心，实现双重导向支撑。可按角色设置学员门户、管理门户、课程中心、考试中心、学习激励、培训指引等。

#### （6）知识互动

针对单一知识，应当支持推荐、点评、收藏、发布等互动方式。不同知识之间可以通过手动或自动的方式建立关联，如关联流程、关联文档、关联人、关联标签、同类关联、同标签关联等。针对维基知识，还应当支持协同编辑、目录管理、段落点评等功能。

为了辅助隐性知识的显性化，知识管理系统应当具备知识问答和知识社区功能。

知识问答应当支持企业内员工在线的自由地提问和回答。在这一模块内，员工可以向所有人提问，也可向指定的专家或某个领域下的所有专家进行提问，充分地利用组织专家资源。被指定的专家应当能收到通知。回答问题应当能获得积分，既帮助了他人，又有可能获得悬赏值。同时所有问答的内容保留下来，也是企业隐性知识的沉淀。问答还应当支持分类和查询。

为了方便员工找到特定专家答疑解惑，还需要实现专家的统一管理和查询功能。通过建立专家信息库实现对专家基本信息进行管理和展现，展现内容包括专家的简介、部分履历，方便各单元定位需要的专家以解决相关的技术问题。

为了支持隐性知识的沉淀和分享，在知识管理系统上还需要构建在线社区团队，通过开展各主题团队间的沟通交流(比如科研项目内部讨论) 、资料共享、任务分配、日程安排，促使各团队活动中产生的过程知识进行沉淀，实现团队知识向组织知识转换。主要包含圈子、话题、图册、投票、活动、文件等功能。

### 2.3系统部署和实施要求

部署要求：支持多种部署方式，私有化部署和公有化部署；需提供香港、澳门、印尼、新加坡四地部署；支持国产化部署，兼容麒麟v7及以上国产化系统。

实施要求：供应商需要负责完成测试环境、生产环境等每个地区3套环境部署验证，确保产品交付质量满足企业验收标准；本期完成试点项目全媒体联络中心系统集成对接，确保全媒体联络中心系统可对知识库系统平台进行调用；本期协助公司搭建基础的知识库架构体系，权限管理体系，流程管理体系。

### 2.4性能要求

1. 系统必须支持7\*24小时稳定运行
2. 注册用户数应满足大于10000人，并发数不低于500人
3. 知识管理系统的一般页面响应时间（从开始装载到完全显示）不大于2秒；知识管理系统在进行全系统全文检索时的响应时间不大于2秒。
4. 系统能够支持500人以上高并发使用，对长期积累的知识数据量、增加的用户数量能够持续不断的进行兼容。
5. 系统应该具有很强的防错、抗错能力。在7×24连续运行情况下，系统可靠性达到99.99%。
6. 对于如何保障业务连续性方面有比较完善成熟的应对方案。
7. RTO<=2小时，RPO=0小时。

### 2.5安全合规要求

#### （1）系统安全要求

系统建设需满足中国人寿保险（海外）股份有限公司信息安全管理体系要求，满足网络安全等级保护相关要求。

系统建设时的安全设计内容，需至少包括：身份鉴别、访问控制、数据传输、数据存储、安全审计等五个方面：

（一）身份鉴别

1. 应提供专用的登录控制模块对登录用户进行身份标识和鉴别；
2. 应对登录用户采用用户名和口令或两种及两种以上组合的鉴别技术实现用户身份鉴别；
3. 应具有设置登录用户名和口令复杂度的功能；
4. 首次登录系统，应强制修改符合要求的登录密码；
5. 用户名和口令应加密存储；
6. 应具有设置登录失败自动退出或锁定登录界面的功能；
7. 软件应具备系统管理员、操作员、审计员等角色。

（二）访问控制

1. 任何用户访问软件中的某部分功能，都必须通过唯一的认证授权方式进行；
2. 软件应具有基于角色的授权管理，以确保每个角色只能访问到其权限范围内的软件功能和数据。

（三）数据传输

应采取技术措施，保障传输数据保密性和完整性。

（四）数据存储

应采取技术措施，保障存储数据保密性和完整性。

（五）安全审计

1. 软件应具备审计功能，对用户登录、用户操作等事件都应有详细的记录，并且严格控制日志的访问权限。
2. 审计记录应包括事件的日期和时间、用户、事件类型、事件是否成功及其他与审计相关的信息。
3. 配合甲方进行安全审计,安全漏洞修复，确保知识库系统的安全合规性。
4. 需满足不同地区安全监管要求，如：香港、澳门、印尼、新加坡等地区，针对用户数据安全保护，数据出境等监管合规等提出具体的解决方案并落地。

#### （2）数据维护及安全

建立数据库安全机制，建立数据库自动定期备份、手动备份和恢复机制，确保数据库系统稳定不间断运行，确保数据不丢失、不被非法访问和篡改。

### 2.6知识管理系统集成

系统具备标准化集成和拓展能力，后期实现与其他业务系统集成。

（1）统一登录集成。知识管理系统与公司统一身份认证系统平台集成，实现统一权限认证及登录；与相关业务系统用户模块进行数据同步，验证登录集成，实现用户一站式登录访问业务系统与知识库。

（2）多渠道统一知识库集成，支持与客服多媒体渠道集成，实现知识的多渠道应用。与集团其他业务系统集成，通过业务系统可以直接访问知识库资源（如：OnePartner、客户专页、企业微信、官网、公司电邮、OA、eMobile、OneContact、服务工作平台、Amis等）。

（3）系统集成目标：全媒体联络中心、统一身份认证、OA等至少20个系统集成，满足各系统对知识的调用。

### 2.7用户体验要求

系统功能使用要求：系统平台页面美观，操作简介，页面支持可配置化，用户培训后即可上手操作。

系统操作指引：标准知识库系统上线后，有专门针对新手用户的知识库使用指引，且指引过程中可对语言进行切换如：中文指引、英文指引等。

### 2.8可维护性

（1）具备统一的管理和维护界面、通过该维护界面可实现尽可能完整的运行管理功能：包括用户管理、权限管理、配置管理等。具备完善的日志记录功能，并易于查询。

（2）系统管理员通过浏览器方式，进行系统参数配置及其他日常维护管理工作。

（3）具备每年进行版本版本升级的能力，确保系统每年能进行一次版本更新。

### 2.9场景化应用规划要求

通过规划知识+岗位赋能、知识+新员工赋能、知识+项目管理赋能、知识+制度流程赋能、知识+职能服务赋能、知识+营销赋能、知识+客服工作赋能，将知识与业务、人充分融合，创造价值。

（1）知识+岗位赋能。为了让组织内的员工能够充分利用组织内知识，以有效的支撑工作、提高工作效率、支撑学习、加强能力，最终把员工的生产力转化为组织可量化的价值，投标人应当通过研究后提供相应的解决方案。

（2）知识+新员工赋能。本公司存在人员流动性大、新员工培训工作重复率高、新员工对知识诉求相似度高等情况，需要投标人提供针对新员工这一群体的赋能方案，利用知识管理的工具，梳理面向新员工的赋能指引，以提高新员工的学习效率，帮助他们快速融入公司。

（3）知识+项目管理赋能。本公司的业务采用项目化的管理方式，如何应用知识管理来解决跨专业团队的协作问题，也是本项目的工作重点之一。投标人应当提供相应的知识赋能解决方案，以提高项目的标准化执行效率，避免错不再犯，重复利用已有的经验。

（4）知识+制度流程赋能。本公司的战略、管理模式、决策等一般通过制度流程来传达执行，然而流程在执行过程中存在与管理规定脱节的问题，导致很多不可控的管理风险。在本期项目中，投标人应当提供相应的解决方案，借助于知识管理来规范企业流程制度的管理，强化员工对于流程制度的掌握，加强企业流程制度执行力，以及提升管理支撑部门的主动服务水平。

（5）知识+职能服务赋能。公司当前存在着职能性工作效率低下、重复咨询的问题多等情况，希望能够通过本次项目，梳理面向员工的各类职能服务场景，并通过知识管理的视角，将这些场景通过合理的形式，方便员工便捷的办理相关行政事务，提高办事效率，减轻总部行政部门的负担。

（6）知识+营销赋能。营销在本公司中承担着至关重要的排头兵作用，如何从知识管理的视角，构建知识化营销体系，让营销人员能够更加游刃有余的在市场中战斗，是推进企业业务持续良好发展、创造财富和价值的关键。投标人需要就此提供相应的解决方案。

（7）知识+客服工作赋能。客服工作是公司的窗口业务，直接面向客户，代表着公司的形象，如何利用已有的数据和知识，给客服工作提供强有力的支持，也是知识管理的核心任务之一。

### 3.0其他要求

（1）供应商需具备定制化开发的能力，根据客户服务，提供专业的技术开发支持根据客户业务要求进行系统开发，费用可按具体实施人天计算。

（2）可将尽可能多的源代码交付给客户，并明确源码开放模块或比例，并且提供代码培训讲解服务，指导客户如何进行维护服务。

（3）系统从设计上尽量考虑少做二次开发或者不做二次开发，直接通过系统配置搭建系统，从功能上具有通用性，易修改和扩展性；

（4）系统提供完整的对外接口，能够根据不同的开发需求提供易用强大的开发平台；

（5）系统支持主备模式，系统支持负载均衡部署方式，性能不足时可以通过增加设备扩展处理能力。分担存储和访问负荷。

（6）整个产品需同时支持移动版和网页版。

## 知识管理咨询服务要求

目标：完成中国人寿海外金融科技中心IT部门和全媒体联络中心项目的知识体系建设，主要内容包括但不限于以下几个方面：

1. 在对知识管理现状和需求进行分析的基础上，实现在知识管理战略层、内容层、管理层、系统层的分析与规划设计工作，明确知识管理的近期、中期和长期目标，建立适用于我公司实际情况的知识管理体系、知识分类体系、知识属性体系等，明确知识管理系统的功能需求，完成知识管理顶层规划，并验证信息化成果。
2. 需要对整体知识管理战略规划、知识管理内容体系、知识管理制度体系、知识管理信息化体系、知识管理门户规划、知识场景化应用规划、经验案例萃取活动运营、知识图谱专项应用等输出具体可落地方案。
3. 形成知识管理的有效闭环，必须定期对知识本身做质量评价，建立合理的知识质量评价模型和知识那个评价模型，提供合理的知识质量评估方法，并设计知识评价与退出的机制及管理办法。
4. 必须有具有10年及以上专业知识管理领域工作经验，且能出具相关证书的知识咨询管理体系方面的专家提供现场服务，为我司完成知识管理体系建设目标。

## 专项人力要求

1. **工作内容**

高级项目经理：项目经理全权负责推进项目实施，负责协调服务商项目资源，对乙方项目团队进行管理，对项目实施进度、质量、风险进行把控，对项目最终交付结果负责，与甲方项目经理进行对接，项目前期必须5\*9小时现场支持，项目运行之后，每周到现场1天进行专项汇报，其余时间需在线进行支持。

咨询专家：负责公司知识管理体系建设工作，输出知识管理体系建设规划方案，按计划协助用户进行知识梳理，承担咨询顾问角色，解决用户对知识管理方面存在问题，完成我司知识管理体系建设目标。知识管理体系建设工作进行期间，咨询专家必须5\*9小时现场进行支持并定时输出对应的服务报告

运营团队：服务商派遣不少于2名高级运营工程师现场，确保工作日有工程师提供5\*9小时运营支持，对系统平台进行日常运营管理工作，协助用户进行知识运营工作，及时响应用户知识库使用过程中的所有问题，且接收公司非工作日值班安排。

项目人员通过面试通过后正式进入项目组，人员一旦确定，不得随意更换，人员的服务质量纳入服务质量保障考核。

1. **资质，数量要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 基本要求 | 数量 |
| 高级项目经理 | 高级项目经理，本科以上学历，相关专业领域 10年及以上项目管理及技术实施经验，持有项目管理证书。  每周现场驻场并做运营情况汇报（周、月、季、年）。 | 1位 |
| 咨询专家 | 资质要求：专家级，固定人员应标，相关专业领域 10年及以上工作经验，持有相关专业证书。 | 200人天 |
| 运营团队 | 资质要求：本科以上学历，5年以上相关专业领域经验，持有相关专业证书（运营人员现场服务2年） | 2位 |

说明：长期驻场人员须经甲方面试，面试通过后正式进入项目组。面试不通过，乙方继续指派，直到满足甲方项目要求。

## 5、项目实施及培训要求

### 5.1工期要求

标准产品交付：本项目要求合同签订后2个月内完成标准产品交付上线。

### 5.2项目团队要求

由双方高层（乙方需副总裁及以上）组成联合项目领导小组，主要负责项目指导，重大决策、资源协调。

由双方主要负责人组成项目质量管理组，项目质量管理与质量控制。

项目团队主要业务咨询顾问具有本项目相关业务的丰富经验，以保证咨询服务和管理标准化的质量，保证项目重要技术实施的质量。

项目实施过程中需要专门资深技术团队主导实施，包括资深架构师、资深产品、资深运维实施、交付实施人员等。

### 5.3实施要求

为保证项目按时按质顺利进行，投标人应提供详细的项目实施方案：包括项目实施周期任务表，项目计划管理方案，项目质量把控方案，风险评估应对方案等做详细描述。

项目实施中必须根据甲方项目管理实施办法进行实施，包括项目管理工作的使用，项目管理流程，项目实施信息同步，以及项目资料的管理验收等。

招标方按需求进行开发设计、实施，以满足招标方部门间信息共享的需求。

### 5.4培训要求

项目人员培训：需要为项目组提供专业的培训，包括系统操作使用培训，技术培训（代码、数据服务器、），后台运维操作培训等。

用户培训: 定期为用户进行知识库系统使用培训，不少于24场，包括知识应用培训，知识管理体系建设培训，帮助用户快速的将产品使用起来。

## 6、服务要求

### 6.1 基础服务说明

1、必须至少提供5年原厂维保服务支持

2、月度巡检：提供每月一次的软件平台健康巡检服务。通过主动健康检查提前发现和解决潜在隐患，防患于未然。

3、7\*24小时现场或远程故障诊断服务：全年不限次7\*24现场或远程故障诊断并解决，及时解决甲方运维过程中的故障，引入升级机制，确保故障解决及时性。同时为甲方找到导致问题的根因，提出解决方案，避免问题再次发生。

1. 搭建服务、重大生产变更支持。
2. 按甲方相关技术制度要求，免费进行漏洞修复及安全升级
3. 项目实施过程中必须所有项目人员必须现场提供支持（包括开发、测试、产品、咨询顾问、项目经理）

### 6.2 服务指标说明

#### （1）服务响应指标

服务商根据国寿海外需要，通过现场或远程进行技术服务，具体要求指标如下，以提升国寿海外软件平台的可用性。

|  |  |
| --- | --- |
| **响应方式** | **响应要求** |
| 现场 | 对于需要现场处理解决问题及故障：  1.服务响应时间：7\*24\*15 mins  2.工程师到场时间：7\*24\*1h  3.系统可用率：99.99%  4.一次故障解决率：99%，4小时内  5.服务满意率：满意度99%。  6.驻场运营人员不少于2人 |
| 远程 | 为提高问题解决效率，对于可以远程支持处理的问题及故障：  1.服务响应时间：7\*24\*15 mins  2.工程师远程处理时间：7\*24\*15 mins  3.系统可用率：99.99%  4.一次故障解决率：99%，4小时内  5. 服务满意率：满意度99%。 |

#### （2）服务SLA指标

服务商根据国寿海外的故障情况，以超过行业标准的服务SLA进行响应解决，具体要求指标如下，以提升国寿海外业务运行的连续性。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **故障级别** | **级别说明** | **响应时间** | **一般解决时间** |
| 1级  特大故障 | 信息系统瘫痪，导致正常的业务经营活动无法开展，对甲方造成严重损害 | 15分钟开始远程支持  1小时到场 | 2小时 |
| 2级  重大故障 | 信息系统故障，还可开展业务经营活动，但服务水平下降，对甲方造成一定损害 | 15分钟开始远程支持  1小时到场 | 4小时 |
| 3级  一般故障 | 信息系统部分模块故障，不影响业务经营活动和服务水平，对甲方无明显影响 | 30分钟开始远程支持  2小时到场 | 12小时 |
| 4级  微小故障 | 一般是较小的错误信息、不正确的结果或文档错误等,无明显影响 | 根据双方约定时间处理 | 根据双方约定时间 |

### 6.3运行保障

1. 环境搭建、系统迁移支持服务。
2. 协助客户搭建测试环境以及系统迁移工作。
3. 性能诊断与调优，每季至少一次调优服务。
4. 依据系统运行性能情况，进行性能诊断以及调优服务。
5. 备份恢复策略制定及测试，每年至少2次备份策略更新及测试。
6. 根据系统运行环境、业务运行情况、系统数据量优化备份恢复策略，进行备份及恢复可用性测试，以及根据业务增长进行备份策略更新。
7. 灾备搭建、灾难恢复及演练支持，满足监管合规要求。
8. 协助搭建容灾环境，灾难恢复验证，切换演练支持等。
9. 特殊时段重保服务。重大节假日及特殊时间段重保支持。

### 6.4服务报告

1.《服务周报》

2.《月度服务报告》

3.《季度服务报告》

4.《年度服务报告》

# 第四章 项目验收

本项目的验收标准为：本项目的验收分初验和终验两个阶段，根据采购人的项目实施进度要求，系统完成开发部署，整体上线后进行项目初验，并进入试运行阶段，试运行阶段完成试点项目的集成对接，并交付用户正常使用，试运行期满，用户验收通过后进行终验。

符合验收标准后，乙方须提前十四天用书面方式向甲方提出验收申请，由甲方组织召开项目验收会议，项目验收小组对项目成果物进行验收，如验收通过，则由甲方出具最终验收证书。

如果双方对产品的质量、完成情况有意见分歧，甲方可委托权威机构对产品进行重新鉴定，此机构出具的鉴定证明即作为甲方向乙方提出修改、补齐、更换和索赔的有效证据。乙方除承担修改费用之外，还需承担重新鉴定费用。

上述各验收阶段均与付款直接相关，具体条款经甲乙双方商定后，体现在具体合同文本中。