**中国人寿保险（海外）股份有限公司**

**IT综合管理系统项目**

**招标清单及技术指标**

**2023年9月**

# 

# 第一章 适用范围及要求

**一、适用范围**

本招标清单及技术指标（以下统称“本文档”）明确中国人寿保险（海外）股份有限公司IT综合管理系统项目（以下统称“本项目”）的基本需求。供应商（以下统称“投标人”）须根据本文档编写**项目提案书。**

**二、基本要求**

1、投标人须逐项应答本文档中除第二章之外的所有内容，按照本文档中要求提交全部资料，所有资料汇总至投标人提交的项目提案书中。

2、投标人须在**项目提案书**中，对本文档中所提所有要求能否实现与满足，逐项予以说明和答复。投标人可根据自己的产品技术具体情况，在**项目提案书**中提出建议，并附详细数据和说明。

3、对本文档中所有条目的应答应为“满足”、“不满足”，不得使用“明白”、“理解”等词语。

4、在所有的应答中，都须作出具体的说明。凡采用“详见”、“参见”方式说明的，应指明参见具体的章节或页码。所有没有作出具体、详细的说明的应答，都视为“不满足”。

5、**项目提案书**中，须包括异常情况解决方案：如系统崩溃、离线、异常、设备故障、网络故障情况处理、不同应用之间对接异常等。

6、**项目提案书**中所包含内容，除本文档各章节中提出的各类要求外，还需包含：

（1）述标演示PPT。PPT中应包含但不限于下表内容。投标人有**15**分钟的述标时间。投标人在述标时须主要基于PPT进行讲解，如有详细内容补充，须在PPT中写明详细内容查看**项目提案书**中具体章节及页码。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **PPT重点内容** | **要求** |
| 1 | 投标公司介绍 | 包含但不限于：  （1）注册资金（须提供证明文件）  （2）公司经营时间（须提供证明文件）  （3）技术人员规模（提供近一年的纳税证明和社保证明） |
| 2 | 行业案例介绍 | 包含但不限于：  （1）近5年IT综合管理系统实施相关案例  （2）行业案例证明文件  （3）行业案例统计数据 |
| 3 | 证书介绍 | 包含但不限于：  （1）各类信息技术水平证书（2）证书统计数据 |
| 4 | 整体解决方案讲解 | 包含但不限于：  （1）详细介绍整体解决方案，包括但不限于讲解整体方案架构图，网络拓扑图，所有软件、硬件以及技术架构，部署资源清单等。  （2）简单介绍设计原则满足度统计数据（参考本文档第四章） |
| 5 | 实施计划讲解 | （1）参考本文档第三章  （2）要特别介绍ITIL流程管理线上化建设经验，及系统需求、开发、测试、验收的实施要点。 |
| 6 | 项目实施团队讲解 | 参考本文档第六章 |
| 7 | 功能需求满足度讲解 | 包含但不限于：  （1）功能介绍  （2）产品体验  （3）需求满足度统计数据 |
| 8 | 考勤设备简介 | 对考勤设备的规格参数及功能进行简单介绍 |
| 9 | 非功能需求及技术指标满足度讲解 | 包含但不限于：  （1）参考本文档第五章第三部分，其中针对可扩展性，可举例介绍包括不限于对接OA（WEB端和企业微信移动端）、统一用户认证系统，云效项目管理平台等历史案例和方案（待办、单点登录）  （2）满足度统计数据 |
| 10 | 培训服务介绍 | 参考本文档第七章 |
| 11 | 维保服务介绍 | 参考本文档第九章 |
| 12 | 产品未来发展路线规划介绍 | 投标人须介绍以下情况的处理预案：如果方案中所涉及的第三方软件或硬件的原厂停止销售、停止更新、停止技术支持、停止服务。 |
| 13 | 本文档中不满足部分的说明 | 针对本文档每一章内容中的所有要求，如有不满足，须明确指出 |

（2）涉及所有软件的详细说明，包括但不限于厂家品牌、软件版本、功能规格、模块清单、性能参数、接口文档、用户手册、最近更新时间、未来更新计划。

（3）涉及所有硬件的详细说明，包括但不限于厂家品牌、型号、规格、数量、技术参数、用途。

7、**项目提案书**中，投标人须提供**部署资源清单**，清单须至少包括：所属系统、所属环境（生产、测试）、用途、数量、CPU、内存、存储空间等。

8、本文档中的要求应视为保证项目运行所需的最低要求，如有遗漏，投标人应予以补充，否则一旦中标将认为投标人认同遗漏部分，并免费提供。

9、招标人保留对本文档的解释和修改权。

# 项目概述

## 一、项目背景

根据集团公司数字化战略发展新格局，以及海外公司业务数字化转型工作的全面实施，中心的IT项目复杂度不断提高，供应商参与度不断深化，外包人员规模与日俱增。为了更好的在供应商、外包人员、财务预算等科技管理工作方面提升效率，降低手工处理差错，中心拟引进IT综合管理系统，配合ITIL最佳实践的管理流程，实现科技综合管理的自动化、线上化、规范化。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **系统服务对象说明** | | |
| **1** | **系统服务对象** | 金融科技中心管理层，各部门员工，各供应商代表、外包人员等 |

## 二、项目目标

为了提升IT自身管理水平，提高协作效率，降低不必要的操作风险，项目计划以统筹分类、IT自我赋能的实施路径，以实现供应商管理信息化，项目预算可视化、外包人力费用计算自动化为首要目标，通过ITIL流程的最佳实践，进一步提高IT生产力。

# 第三章 建设方案及实施计划

投标人须根据本文档中内容，完成IT综合管理系统建设、系统对接、根据招标人最终要求完成部署，项目周期3个月内，允许采取分批次快速迭代的方式上线。为保证项目按时按质顺利进行，投标人提交的**项目提案书**中，须包含**一套完整的建设方案**及**具体的实施计划**。投标人应提供详细的项目建设方案：包括项目建设周期任务表，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。

投标人须注意：

1、投标人须提供“解决方案整体架构图”及“网络拓扑图”，以展示整个系统架构以及与其他系统关联关系。

2、投标人须根据项目周期，结合项目需求，提供本项目具体的实施计划。在项目启动阶段，双方必须协商一致并决定最终实施计划，并经招标人批准后执行。

# 第四章 系统要求

投标人系统建设总体要求应满足以下要点：

（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，都能在标准化产品的基础上灵活变通。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、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。

# 项目需求

投标人方案须满足以下所有项目需求，包括功能需求、考勤设备需求、非功能需求、其他技术指标，并且必须**逐一应答**。如果无法满足，投标人须特别说明原因，并提供替代方案。

1. **功能需求**

具体功能需求及投标人相关填写要求，详见招标文件**附件4.产品功能需求应答函，该应答函会作为合同附件，请逐一应答**。

1. **考勤设备需求**

**1）安装部署**

**2）对接系统**

**3）硬件参数**

1.支持人脸识别+卡+密码+二维码，稳定性高，高底库（>=5W）,IP65；

2.200W双目，识别精度>99.5%,识别速度<0.25S/支持口罩识别；

3.支持单机使用，支持对接系统，支持开放WEBAPI；

4.支持蓝牙、WiFi、网口/支持韦根、485/支持门锁控制、门磁传感器/USB接口。支持与现有系统兼容（现有系统应用计算一体机型号为MegCube-HAL2001-1S1,人脸识别门禁一体机型号为MegEye-W4K-E7）

**三、非功能需求**

在满足系统建设总体要求的基础上需满足以下具体指标，投标人须完成填写以下表格：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标** | **指标描述** | **指标要求** | **满足/不满足，或按要求注明** |
| 1 | 稳定性 | 需要在长时间连续运行的情况下，保持高效稳定的状态，不出现系统崩溃、死机等现象。在设计和开发系统时，需要充分考虑系统的负载能力，防止系统因为负载过高而崩溃。同时，系统需要能够自动处理错误、异常情况，避免系统停止运行。 | 系统连续运行时间应不少于6个月，全年系统崩溃、死机等故障率不应超过1%。具备7\*24小时服务的高可靠能力。 |  |
| 2 | 可扩展性 | 应支持定制化开发，有标准化接口支持与其他系统对接，支持模块可扩展。应支持接口的接入方式，可以灵活扩展和升级。系统需要具备可扩展性，以应对未来可能出现的新的业务需求和技术变化。 | 例如，系统需要能够支持新的硬件设备接入，或者其它应用数据信息接入或者新增功能的集成。 |  |
| 3 | 数据安全性 | 应保证数据的安全性，能够防止信息泄露、篡改等安全问题。系统需要具备访问控制、身份认证、数据加密等安全机制，防止未经授权的人员访问系统数据。 | 系统重要客户数据传输需采用国密算法加密，数据库备份周期不应超过7天。 |  |
| 4 | 兼容性 | 应兼容不同的操作系统和IE浏览器，支持多种语言和字符编码。系统需要具备跨平台、跨浏览器的兼容性，以保证用户可以在不同的环境下使用系统。 | 系统应支持Chrome、Edge、IE等至少3种主流的浏览器，支持至少3种不同的语言（简体中文、繁体中文、英语）。 |  |
| 5 | 用户友好性 | 应具有良好的用户界面和操作方式，易于用户使用和操作。系统需要考虑用户的需求和习惯，提供简单易懂的界面和操作方式，降低用户使用系统的门槛。 | 系统用户界面和操作方式需考虑中心香港用户的认知习惯 |  |
| 6 | 响应速度 | 应具有较快的响应速度，能够确保各项管理流程变更及时响应。系统需要考虑响应速度对用户体验的影响，对系统的性能进行充分测试和优化，确保系统具备较快的响应速度。 | 系统响应时间1000并发情况下不应超过2秒，同时，系统应支持同时处理至少1000个用户的请求。 |  |
| 7 | 系统稳定性测试 | 应在经过充分测试后投入使用，确保系统稳定性和安全性。在测试时，需要充分考虑系统的负载能力、容错性和安全性，确保系统能够稳定运行。 | 系统稳定性测试覆盖率不应低于95%，所有异常情况应被记录、报警并及时处理，系统可靠性不应低于99.9%。 |  |
| 8 | 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。 | 提供的产品需具备让招标人自主开发的可行性，应具备让招标人维护人员也能掌握的足够低门槛的前后端开发框架，所采用的开发语言应偏向主流开发语言及开发框架，交付源码后，招标人可独立运行编译源码 |  |

# 第六章 项目实施

## 一、团队要求

投标人须根据下表，提供详细的项目实施团队人员组成清单，包括团队中每位成员的简历、认证资质、工作职责。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位类别** | **人数** | **经验能力要求** |
| 项目经理 | 1人 | 具备保险行业以及同类系统项目管理经验5年以上 |
| 产品经理 | 1人 | 负责IT综合管理系统需求分析，系统按期实施落地，经验5年以上 |
| 开发人员 | 若干 | 人员数量应对项目实施总体周期所需，具备3年以上同类经验，其中3年及以上经验人员占技术人员比例不得低于50% |
| 测试人员 | 若干 | 人员数量应对项目实施总体周期所需，具备3年以上同类经验，其中3年及以上经验人员占测试人员比例不得低于50% |

投标人须注意：在项目启动阶段，招标人与投标人必须协商并决定最终的项目实施团队形式、人员组成和分工，并经招标人批准后执行，要求有项目经理、产品经理、开发人员、测试人员等不低于3人以上团队。

## 二、实施要求

项目实施中必须根据招标人项目管理实施办法进行实施，包括项目管理工具的使用，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。

投标人按需求进行开发设计、实施，以满足招标人系统建设的需求。在项目实施阶段，投标人必须组织每日会议，与招标人进行沟通，并按照招标人要求定期发送项目周报（1次/每周），同步实施计划执行情况。

# 第七章 培训与知识转移

为确保项目的可持续性发展，投标人必须通过多种方式提供项目技术培训，以保证从设计阶段、实施阶段到维护阶段的平滑过渡，降低不同阶段过渡过程的不确定性和可能的执行偏差。投标人在**项目提案书**中必须明确以下培训内容是否满足要求。如果无法满足，投标人必须特别说明原因，并提供替代方案。如果有其他培训内容，投标人可以进行补充。

## 系统功能、流程及使用操作培训

|  |  |
| --- | --- |
| **培训目的** | 1、面向使用部门的培训，目标是让中心各部门相关人员快速熟悉系统的功能特点和业务流程，熟练掌握相关的功能操作及使用流程；让管理人员了解系统功能，保证熟悉常用的管理流程线上化操作。  2、面向运维人员和开发人员的培训：熟悉开发和运维操作，了解系统架构，开发环境搭建讲解，代码讲解。 |
| **培训方式** | 采用线上/现场集中授课 + 实操的方式进行，对关键系统管理员需安排考试并满分通过 |
| **培训地点** | 深圳、香港，具体培训地点由招标人指定。 |
| **培训场次** | 至少提供5场次的培训，不限参与人数。 |
| **培训时间** | 使用部门已有初步了解的情况下，建议在项目前期实施阶段完成部分培训，有助项目实施。 |
| **培训资料** | 投标人须提供完整的培训资料，且须按招标人要求完善资料。 |

# 项目交付与成果物

## 一、项目交付物

### （一）交付文档

投标人须按照双方约定的格式提交项目相关文档。投标人须在项目提案书中，明确以下交付物是否满足要求，如果无法满足，投标人必须特别说明原因。如果有额外交付物，投标人可以进行补充。

基于常规的软件开发流程和交付文档的用途，交付文档包括但不限于以下内容。投标人须结合具体实施计划，注明交付文档预计交付时间。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **阶段** | **编号** | **交付文档** | **预计交付时间（YYYY/MM）** |
| 需求调研 | 1 | 项目实施计划 |  |
| 2 | 软件需求说明书 |  |
| 系统设计 | 3 | 系统架构设计说明书 |  |
| 4 | 系统概要设计文档 |  |
| 5 | 数据库设计文档 |  |
| 6 | 程序编码规范 |  |
| 开发和测试 | 7 | 集成测试报告 |  |
| 8 | 压力测试报告 |  |
| 9 | 用户测试案例 |  |
| 10 | 安全扫描测试报告 |  |
| 部署和运维 | 11 | 系统部署手册 |  |
| 12 | 系统操作手册 |  |
| 13 | 系统运维管理手册 |  |
| 14 | 安装维护手册 |  |
| 15 | 系统常见问题处理指引手册 |  |
| 项目总结 | 16 | 系统开发手册 |  |
| 17 | 工作遗留项及关注事项 |  |
| 18 | 系统培训手册 |  |

### （二）交付源代码

投标人须交付本系统的完整源代码，可部署、可编译运行。

### （三）交付考勤设备

投标人须交付满足考勤需求的设备，对接系统，确保稳定运行。

# 验收与维保服务

## 一、验收

投标人在**项目提案书**中必须明确是否满足以下验收标准。如果无法满足，投标人必须特别说明原因。如果有其他验收标准建议，投标人可以进行补充。

**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。投标人需完成本项目需求的实施工作，确保所建设的平台满足软件需求说明书，系统稳定，完成项目成果交付以及知识移交。整体上线后进行项目初验，并进入试运行阶段，试运行3个月，确保交付用户正常使用，试运行期满，用户验收通过后进行终验。

符合验收标准后，投标人须提前十四天用书面方式向招标人提出验收申请，由招标人组织项目验收小组对项目成果物进行验收，如验收通过，则由招标人出具最终验收证书。如果双方对产品的质量、完成情况有意见分歧，招标人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招标人向投标人提出修改、补齐、更换和索赔的有效证据。投标人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。

## 二、维保服务

投标人在**项目提案书**中必须明确是否满足以下维保服务要求。如果无法满足，投标人必须特别说明原因。如果有其他维保服务，投标人可以进行补充。免费维保期1年，从系统正式上线后试运行结束终验通过开始计算，维保服务包括但不限于：

**（一）软件升级服务**

在服务期内，产品版本升级后，应主动告知招标人。投标人应提供升级后的完整产品包，并提供产品升级指导手册，协助进行相关的版本升级操作。产品升级前，双方应根据客户系统实际情况制定完备的升级计划，投标人应协助安装调试系统软件至系统运行稳定。

**（二）技术支持服务**

维保服务期内，系统出现问题时，投标人须提供电话、邮件、微信、钉钉等远程支持或现场支持。如发生紧急故障，投标人须2小时内提供现场紧急技术服务，对现场服务工程师未能解决的问题，投标人须24小时内积极组织相关技术人员，包括二线专家，分析问题，制定解决方案，直至问题解决。具体技术支持服务内容及要求如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务范围** | **服务内容** | **支持方式** | **服务响应时间** | **完成时间（含排除故障）** |
| 常规技术支持服务 | 1.提供本系统相关的技术支持、业务咨询服务。  2.负责软件优化及复杂运维工作支持。  3.系统相关的缺陷修复工作。 | 电话、邮件、微信或者钉钉沟通、远程技术支持 | 30分钟以内 | 8个小时以内 |
| 软件升级服务 | 1.提供软件产品兼容版本、标准功能优化的免费升级服务。  2.按招标人要求进行漏洞修复。 | 电话、邮件或微信或者钉钉沟通、远程技术支持 | 30分钟以内 | 24个小时以内 |
| 健康巡检服务 | 1.每年提供至少两次系统性能评估和健康检查，查找、分析排查存在的隐患，并提供详细报告，及相应的服务以消除隐患。 | 电话、邮件或微信或者钉钉沟通、远程技术支持 | 30分钟以内 | 24个小时以内 |
| 配合支持服务 | 1.对本系统相关联的其他系统升级、例行日常的维护、变更等提供相应的配合支持服务。  2.特殊时段(春节、国庆节、年终、重大应用系统测试、投产、灾备演练等)，以及产品安装、硬件升级、操作系统或中间件变更、迁移、升级时等的现场支持服务。 | 电话、邮件或微信或者钉钉沟通、远程技术支持、现场支持 | 30分钟以内 | 24个小时以内 |
| 紧急技术支持服务 | \*系统发生紧急故障，提供紧急技术服务。 | 电话、邮件或微信或者钉钉沟通、远程技术支持、现场支持 | 10分钟以内 | 对于严重的系统问题，必须在2小时之内处理解决，并在问题解决后1小时内输出事故报告；非严重问题，承诺在报修起8小时内修复故障。如涉及硬件问题，报修起16个小时以内完成； |

\*备注：投保方须在项目方案中，提供处理各种突发事件的应急预案