**中国人寿保险（海外）股份有限公司**

**数据分类分级电子化项目**

**招标清单及技术指标**

**2023年6月**

**目 录**

[目 录 2](#_Toc25984)

[第一章 适用范围 6](#_Toc27923)

[第二章 背景、目标及范围 7](#_Toc13418)

[2.1 项目背景 7](#_Toc6434)

[2.2 目标与范围 7](#_Toc31727)

[2.2.1 总体目标 7](#_Toc7450)

[2.2.2 范围与需求 7](#_Toc10130)

[2.3 业务需求明细 8](#_Toc7731)

[2.3.1 建立审批机制 8](#_Toc6242)

[2.3.2 完善分类分级框架 8](#_Toc28434)

[2.4 功能需求明细 9](#_Toc15612)

[2.4.1 数据源管理 9](#_Toc14399)

[2.4.2 数据源获取★ 9](#_Toc18080)

[2.4.3 数据库类型★ 9](#_Toc19823)

[2.4.4 数据资产清单 9](#_Toc19419)

[2.4.5 新增结构化资产 9](#_Toc24062)

[2.4.6 修改结构化资产 9](#_Toc28052)

[2.4.7数据分类分级 9](#_Toc25158)

[2.4.8分类分级规则 10](#_Toc31107)

[2.4.9分类分级模板 10](#_Toc29888)

[2.4.10分类分级任务 10](#_Toc7514)

[2.4.11资产自动分类分级★ 10](#_Toc32012)

[2.4.12分类分级结果 10](#_Toc6177)

[2.4.13任务调度 12](#_Toc1107)

[2.4.14数据确权★ 12](#_Toc922)

[2.4.15审批管理★ 12](#_Toc1441)

[2.4.16用户和权限管理 12](#_Toc23978)

[2.5 非功能需求 12](#_Toc25127)

[2.5.1 可用性 12](#_Toc31253)

[2.5.2 系统性能 13](#_Toc8332)

[2.5.3 可维护性 13](#_Toc1809)

[2.5.4 系统用户界面交互 13](#_Toc6064)

[2.5.5 安全性 13](#_Toc25469)

[2.5.6 规范性 13](#_Toc26761)

[第三章 项目实施说明 15](#_Toc15293)

[3.1 项目现状评估及规划方案 15](#_Toc2060)

[3.2 项目计划 15](#_Toc19082)

[3.3 需求分析 17](#_Toc24897)

[3.4 测试 17](#_Toc17722)

[3.5 培训 17](#_Toc6374)

[3.6 上线及试运行 18](#_Toc30538)

[3.7 运行维护 18](#_Toc1880)

[第四章 项目管理 19](#_Toc28463)

[4.1 项目管理方法论 19](#_Toc25242)

[4.2 项目实施组织 19](#_Toc28345)

[4.3 项目人员要求 19](#_Toc8620)

[4.4 项目实施计划 20](#_Toc9104)

[4.5 项目质量管理 20](#_Toc11161)

[第五章 供应商责任 21](#_Toc4241)

[5.1 供应商组织要求 21](#_Toc14300)

[5.2 供应商职责要求 21](#_Toc5908)

[第六章 培训与知识转移 22](#_Toc13072)

[6.1 系统功能、流程及使用操作培训 22](#_Toc18275)

[6.2 系统运维维护管理培训 22](#_Toc21000)

[第七章 项目交付与成果物 23](#_Toc6634)

[7.1 项目成果交付 23](#_Toc3780)

[7.2 维保服务 24](#_Toc32487)

[第八章 验收 28](#_Toc26072)

# 适用范围

本技术规范书明确中国人寿保险（海外）股份有限公司（以下简称“国寿海外”）数据分类分级电子化项目（以下简称：本项目）的基本需求，也是对供应商（以下简称：乙方）的基本要求。通过本文件规范供应商的服务方案设计、实施过程及成果验收交付。

本技术规范书所有内容和技术要求属于安全保密信息，所有参与相关商务投标的供应商不得扩散或者泄露任何相关内容。

# 背景、目标及范围

## 项目背景

伴随着海外新业务增长，中国人寿保险（海外）股份有限公司金融科技中心（以下简称“金科中心”）承担着香港、澳门、新加坡、印度尼西亚等区域业务的系统建设工作，对数据安全技术和管理流程的革新速度提出了更高要求。为进一步提升数据安全管理水平，夯实数据安全建设基础，为敏感数据的精细化管控提供技术抓手，同时支持国寿海外数据安全能力成熟度评估工作，建立国寿海外数据分类分级电子化系统，以完善数据安全管理体系。

## 目标与范围

### 总体目标

依据内地、香港、澳门、新加坡、印尼的金融领域数据安全法规、政策规章和标准规范，以及国寿集团公司的相关办法，同时结合2022年国寿海外数据分类分级咨询项目成果输出的数据分类分级目录，确定本次项目两个目标：一是建立国寿海外数据分类分级电子化系统；二是开展对国寿海外结构化数据进行自动分类分级识别，不断完善识别规则与模型，建立国寿海外数据分类分级电子化体系。

### 范围与需求

结合国寿海外实际情况，本次项目建设范围主要包括但不限于如下：

1. 对国寿海外Onelife系统中多个数据库进行数据项整理、分类分级，完善分类标准库。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 系统数量 | 数据库数量 | 数据库 | 数据库数量 | 表数量 |
| 1个 | 12个 | oracle | 2个 | 1500张 |
| mysql | 9个 |
| sqlserver | 1个 |

2、对项目范围内的数据资产开展数据分类与安全等级的自动识别配置，并结合国寿海外实际数据的特征、规律，不断优化匹配规则、模型训练，落地实施输出适用于国寿海外高识别率的、可用度高的分类分级模型。

## 业务需求明细

建立健全数据安全管理制度、流程与完善分类分级框架。包括但不限于

1. 数据分类分级流程
2. 审批流程
3. 发布及变更流程等。
4. 数据安全相关制度，涵盖数据安全分级分类规则、数据安全审查制度等。

5、协助落实国家相关法律法规、监管机构对数据安全管理的要求（包含但不限于《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《GB/T 25070信息安全技术网络安全等级保护安全设计技术要求》、《GB/T 35273信息安全技术个人信息安全规范》、《JR/T 0197—2020金融数据安全 数据安全分级指南》、《JR/T 0223—2021金融数据安全 数据生命周期安全规范》等），收集并整理相关标准规定，建立国寿海外数据安全管理体系所依据的国家相关法律法规和监管机构要求的资料库。

6、衔接国家和行业相关的数据分类分级保护制度，针对重要系统和数据修改分类分级框架，并在系统中落地。在完善的数据分类分级模型、方法指导下，根据政策法规对标结果形成数据分级分类标准，明确各类数据的保护要求及措施，形成分类分级模型。

## 功能需求明细

### 数据源管理

系统具备数据源管理功能，可通过其模块创建/发现数据源，以便开展数据资产自动识别工作，并支持数据源修改和删除，数据源列表支持导入/导出。

### 数据源获取

系统需支持通过数据源手动添加、自动发现以及提供API对接接口方式三种模式进行数据源获取。

### 数据库类型

系统至少应支持多种数据库类型，主要包括但不限于Mysql、Oracle、DB2、SqlServer、Hive、HBase、Postgresql、GreenPlum、TDsql等数据库，同时还支持通过导入对应的模板文件为基础的MySql-dump、Excel/CSV、XML、TXT文件创建对应的数据资产。

### 数据资产清单

通过结构化资产采集实现数据子产品清单管理，可进行新建、修改、删除、搜索、查看结构化资产，数据资产的构建是数据分类分级任务的前置条件。

### 新增结构化资产

新增结构化数据资产，并可测试该资产对应的数据库是否能够连接成功，且支持抽取数据资产对应的数据库中的数据表信息。

### 修改结构化资产

支持对已有的数据资产信息进行修改的功能。

### 2.4.7数据分类分级

依据本项目资产盘点的数据分类分级框架，建立数据分类和数据分级的规则和结构，建立数据标签，实现系统级、表级和字段级数据的分类分级管理。

### 2.4.8分类分级规则

系统支持根据所属行业或所参考法律法规选择内置规则库进行敏感数据识别与分类，已内置内容相符满足行业监管分类要求。依据不同的分类分级模板内置了多个包含关键字、正则等不同类型的数据特征，用于数据库资产以及文件资产的识别，包含字段名称、字段注释、数据类型、数据内容、数据长度、所属表名称、所属表注释等。

同时，支持不同的匹配方式以及可选择系统内置好的规则。特征支持多个规则之间的自由组合逻辑运算。

### 2.4.9分类分级模板

在国家和行业规范标准的基础上，可根据国寿海外实际的业务需要快速动态调整，以构建适合企业的数据分类分级模版。

支持新增、修改、删除数据分类分级框架，同时可展示框架，操作框架导入导出。

分类分级模板支持添加或修改备注信息，根据国寿海外实际情况，展示分类末级节点对应的一个或多个责任部门。

### 2.4.10分类分级任务

系统执行数据分类分级任务对数据资产进行敏感信息探索。支持根据表名、字段名或抽取样例数据等多维度规则自动识别敏感数据、分类分级；

### 2.4.11资产自动分类分级

系统可通过指定分类分级模板，支持对数据库资产以及文件资产配置分类分级扫描任务，任务调度支持不同扫描方式，如手动扫描、周期性扫描以及定时扫描等。

### 2.4.12分类分级结果

系统通过可视化的方式展示数据资产分类分级扫描结果报告，可直观感知内部敏感资产以及敏感级别，同时支持对图表进行点击查看详情、图标下钻、根据不同搜索条件等展示图表等操作。

1、可对相似表、相似字段进行分析，汇总信息后进行展示；

2、支持批量确认分类分级结果，支持对分类分级结果进行手工修改

3、分类分级扫描结果展示，包括但不限于（字段名称、字段注释、表名称、库名称、数据资产名称、字段自动分类、字段自动分级、字段人工分类、字段人工分级、字段类型、字段长度、业务标签、样本信息、识别方式、打标原因、数据所有方，数据生产方、发布状态等）；

分类分级扫描结果查询，包括但不限于如下：

4、支持按库、表、字段级不同维度的下钻查询（搜索时需支持不区分字母大小）

5、支持按分类维度、安全等级的查询

6、支持数据源下拉筛选查询

7、支持任务名称下拉筛选查询

8、支持评审状态下拉筛选查询（如已评审、未评审等）；

9、支持分类分级结果导出（Excel、Word、Pdf等）

#### 人工打标

系统支持根据分类分级扫描结果对未完成识别、识别有误的数据、未标注分类和分级的数据进行人工打标，支持修改数据类型、敏感级别以及增加业务标签。

10、字段人工打标：对单个字段或多个字段手动调整数据类型、敏感级别、业务标签。

11、表人工打标：该功能的目的是对单个或多个表调整分类和分级。

12、人工打标标签：人工打标后，系统中展示操作人员的标签信息，如：修改人、确认人等。

13、人工打标结果：在导出结果中对人工分类、人工分级、人工数据类型等信息进行备注。

### 2.4.13任务调度

任务详情中可查看关于扫描任务详情、任务执行日志等。扫描结果可感知查询每一批次任务执行的结果。

分类分级任务执行至少包含以下三种方式：

* 手动执行：即该任务为手动执行任务，新建完成后需要手动开启；
* 定时执行：即该任务为定时执行任务，新建完成后在设置时间开启；
* 周期执行：即该任务为周期执行任务，新建完成后在设置时间周期开启；

### 2.4.14数据确权

系统支持数据相关人员对分级分类结果进行认领，认领维度包含不限于：业务责任部门、技术责任部门、业务责任人、技术责任人等（系统需支持自定义确权标签）

资产归属人员可对分类分级结果进行提交审核，审批人员审核分类分级自动识别和人工打标结果，审核后提供数据提供第三方系统。同时支持自定义审批流程、自定义审批通知模板，支持查看已审批和未审批明细。

### 2.4.15审批管理

系统支持审批功能，支持自定义审批，支持单级或多级审批，系统可以按照部门领导角色设置审批者，亦可以将非领导角色设置为审批者。

### 2.4.16用户和权限管理

支持在部门/团队、角色和用户各维度的授权，可针对不同的部门/团队、角色和用户分配不同的数据源权限。可在菜单、页面和按钮级分别管理用户的权限。

## 非功能需求

### 可用性

系统应具备较强的负载能力、较高的事务处理能力以及良好的响应时间，在大用户量同时发送并发请求服务时不会造成阻塞。且系统从底层数据库到业务逻辑功能层都应经过严格测试，能在不同的硬件环境中长期平稳运行。

系统应保证系统7×24小时不间断正常运行；系统计划停机时间，一个月不得超过一次；MTBF（平均无故障时间）超过1500小时；当系统发生故障后，通过灾备恢复时间不会超过1小时。

### 系统性能

系统前端需保证（最低标准）100用户并发情况下，最大的响时间小于5秒；排除网络、硬件、外围系统故障等原因，单个表(1百万行)从采集到入库，耗时小于等于60s;单个表(1千万行)从采集到入库，耗时小于等于300s；

### 可维护性

在系统设计之初应已考虑具备一定的可维护性，充分考虑系统人员维护及运行管理的可行性；同时针对本系统涉及用户多、业务繁杂的特点，实现从整体上易于维护，便于管理，保证系统的维护运行顺利可行。

### 系统用户界面交互

系统以用户为中心，在进行产品设计时会从用户的需求和用户的日常操作出发，达成良好的人机交互。同时能把握好内容的组织结构，需要优化操作流程，使用户界面信息传达清晰、快捷。界面视觉层级的元素的颜色搭配，图片、文字的尺寸大小合适、美观。

在浏览器兼容性方面，系统支持IE11、Edge、Chrome和Firefox近一年的版本，支持普屏1280\*1024与宽屏1920\*1080的显示。

### 安全性

保证网络安全、系统安全和数据安全，整个系统要配置和构建可靠实用的安全策略和机制。根据不同的业务要求和应用处理方式，设置不同的安全措施和环节，既满足业务管理、业务授权以及流程管理中的业务安全性要求。有完善易查的日志功能，便于进行审计跟踪非法操作，保证用户不受非正当侵害。

1.仅授权用户可访问系统；

2.系统所有接口过TLS，保证数据传输的安全性；

3.系统若存在数据内容落库，存储至本地的数据应进行存储加密（满足国密加密基本要求）

### 规范性

整个系统的各类软件、硬件均应符合相关的国际、国内及业内标准，保证系统与各业务系统实时对接，信息数据实时交换和共享；能够提供规范统一的数据接口满足各系统接入；代码采用标准化体系，代码管理、文档管理都采用规范化管理。

# 项目实施说明

本项目，分为项目启动、项目规划、项目执行、项目监督、项目收尾等阶段。乙方各阶段所执行的主要工作任务和内容包括**但不限于如下**：

## 项目现状评估及规划方案

* 项目启动会议，建立项目计划；
* 项目现状评估与调研；
* 依据甲方战略规划、组织架构、系统现状等编制系统建设整体里程碑及建设方向目标；
* 梳理需求清单列表；
* 组织人员访谈、调研、收集各业务部门的意见与反馈；
* 项目投入人员资质及能力评估；
* 项目实施过程的阶段性总结与汇报；
* 项目完成后总结会议、总结报告；
* 系统资源评估及环境准备；
* 安全及其他相关工作。

## 项目计划

|  |  |
| --- | --- |
| 项目计划  项目结束时，计划完成如下内容： | |
| 1、项目启动  （T月逐步开展） | 包括但不限于如下内容：  项目启动会、项目计划、工作包拆解、相关方管理、沟通管理、风险管理、阶段性汇报等；  范围：明确数据分类分级电子化的对象和范围，准备项目工作方案；  交付：制定工作实施流程、成果交付计划。 |
| 2、项目规划  （T月逐步建立） | 通过范围、任务、资源等，拆解执行计划，项目详细规划、计划输入输出、文件模板等 |
| 3、项目执行  （T月~T+5重点开展,**具体范围及内容以实际实施要求为准**） | 系统安装部署：   * 部署系统，并进行调试保障系统运行正常； * 根据实际的需求配置规则、告警等策略进行配置及功能验证； * 收集部署后的功能、性能、使用体验问题，进行调整及修复。 |
| 数据资产识别：   * 调研分析理清资产家底，明确数据分类分级的数据项范围； * 开展数据资产梳理与识别； * 基于数据分类分级框架和结果，形成数据资产清单和目录； * 数据资产展示； |
| 数据分类分级：   * 明确数据安全分类原则及方法； * 明确数据安全定级标准； * 根据所属行业或参考法律法规，建立数据分类和数据分级的规则和结构； * 建立数据标签，实现系统级、表级和字段级数据的分类分级管理。 |
| 4、项目监督  （T月~T+5重点开展） | 项目将成立监控小组定期或抽查监控项目工作情况，全面监控项目偏差，针对项目过程中的变更整体把控，确认项目执行过程中需求范围，对范围进行确认、控制；执行过程中的成本把控及沟通情况监测；识别项目执行过程中风险并完成上报；监督相关方参与情况，促进提升相关方效果及效率。 |
| 5、项目收尾  （T+5月重点开展） | 完成收尾要求相关工作，完成知识转移及资源释放等  系统运维工作交付及试运行的计划推进  完成结项及其他相关工作 |
| 注：T为项目开始日期。以上项目具体内容以实际实施为准，所有解释权归中国人寿保险（海外）股份有限公司所属 | |

## 需求分析

分析现有业务状况，在需求调研的基础上，结合采购人业务及管理需要，分解系统业务需求和系统技术需要，形成明确的系统需求分析说明书。数据与门户开发

## 测试

集成测试任务包括：功能测试、压力测试和用户验收测试。针对在需求分析中定义的需求，根据系统集成测试计划与系统集成测试案例进行系统内集成测试、系统间集成测试等工作，并提请项目申请单位进行用户测试工作，最终出具系统集成测试报告、用户测试报告、压力测试报告等。进行试运行上线的准备工作。

1）全程负责集成测试过程、压力测试；

2）记录测试问题，填写测试记录；

3）协助用户进行用户验收测试；

4）配合国寿海外进行验收测试和系统验收测试，按照国寿海外要求，提供测试所需文档；

5）对于缺陷及用户的合理变动进行及时修正、调整；

6）制定系统试运行方案及备份恢复应急指导方案并提交相关文档；

7）本阶段产生的任何对之前方案的改变，要及时更新相关各项文档，确保所有文档的准确性与及时性。

## 培训

在项目需求阶段、测试阶段、试运行投产前，组织国寿海外相关人员进行培训。

配合国寿海外组织并实施对系统相关使用部门和人员进行业务、技术培训（包括运行操作、日常维护等方面）；负责提供培训讲师；负责准备电子版培训材料。

## 上线及试运行

开展试运行的培训工作，建设生产环境及应用部署，经国寿海外同意后试运行工作。

1）配合国寿海外进行试运行的培训；

2）协助国寿海外进行生产环境建设；

3）协助国寿海外进行灾备环境的建设；

4）全程跟踪试运行过程，提供现场支持，及时解决问题；

5）协助国寿海外进行版本的更新和发布；

6）配合国寿海外完成上线方案的制定以及灾备环境切换方案；

7）本阶段产生的任何对之前方案的改变，要及时更新相关各项文档，确保所有文档的准确性与及时性。

## 运行维护

对上线后的生产环境、数据库、应用系统等进行监控维护；及时处理系统及用户反馈的问题，并定期提交相应问题处理记录及运行维护报告。准备向国寿海外的知识移交工作。

1）全程负责系统的运行维护；

2）及时处理系统故障及用户反馈的问题；

3）协助国寿海外完善、提交运行维护移交的相应文档；

4）本阶段产生的任何对之前方案的改变，要及时更新相关各项文档，确保所有文档的准确性与及时性。

# 项目管理

## 项目管理方法论

乙方须依据自身的项目管理方法论，结合国寿海外项目实际情况，提出合理优化的适应本项目的项目管理方法论，并在项目实施过程中,包括项目启动、执行与控制、收尾等阶段贯彻执行。

## 项目实施组织

为保证数据分类分级电子化项目的顺利实施，乙方应根据项目实施要求派驻甲方认可的比例人员到甲方现场进行项目实施，并且在现场期间遵守甲方的工作纪律和要求。同时，甲方根据项目实施需要，组织相关领导、业务人员、技术人员参加此项目，与乙方人员紧密结合成项目实施小组

乙方应提出详细的实施组织建议。项目实施组织的具体形式、人员组成及分工由双方在项目启动阶段根据项目实施需要协商决定，并报甲方批准执行。在具体项目实施各阶段，项目可根据需要，提出项目实施组织或/和人员组成变更申请，经甲方批准执行。

## 项目人员要求

系统投标方必须在投标文件中列出参与项目的项目经理、咨询顾问、研发工程师、测试工程师等人员的资历、投入本项目的时间及在本项目承担的职责。

中标方投入的项目主要成员必须和投标文件中建议的人员一致，未经招标方同意，不允许更换（人员离职或健康原因等特殊情况除外）。

具体人员要求如下：

项目经理：应具备5年以上类似数据安全项目管理经验。

数据架构师：应具备8年数据安全、分类分级项目实施经验。

其他实施人员：具备数据安全领域相关项目经验、拥有数据安全分类分级同类项目成功实施经验3年以上经验的人员至少3名。

供应商提供参加该服务项目的人员必须得到甲方的认可。未经甲方批准，不得更改项目人员。如果甲方对项目实施的资质存在异议，乙方有义务协调解决。如实施人员不合格，投标方需配合更换实施人员。

## 项目实施计划

本项目中，乙方需要按照国寿海外要求的时间点安排实施计划，按时完成项目相应内容。

## 项目质量管理

质量控制队伍应该独立于项目组，作为项目成功的重要因素和保障，在项目执行过程中始终与项目组保持密切联系。从另一个角度观察和监督项目的开展，帮助项目组发现和解决项目执行中的问题，确保项目的成功。

在组织结构上，将设置质量控制小组，专门负责项目实施的质量控制。质量控制小组由项目双方项目经理、业务人员及双方领导组成，乙方专门指定一位高级经理作为质量总监。

质量管理小组将定期或不定期的举行检查会议，进行项目各阶段提交件的评审，听取项目经理及项目其他人员的汇报，对项目的进展和质量进行监督和控制，提出有关建议和意见。

质量管理小组的每次会议的内容，结论和决定，都将形成文字备忘录，为项目文档保存，并作为以后工作的依据，随时对项目的进展和质量进行修正。

# 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需求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。

## 供应商组织要求

为保障项目以及产品落地成功，同时为了确保乙方提供的技术服务响应的及时性、有效性。要求乙方具备本地团队，提供本次项目团队主要成员简历； 需提供乙方团队成员最近半年的社保缴纳证明。

## 供应商职责要求

供应商须对项目的全部内容进行应答，按照本技术规范要求提交全部资料，并对本技术规范各方面做出实质性响应。

1. 对本项目范围、内容、所承担的任务的理解与确认；
2. 本项目管理方案建议包括但不限于：

* 设计项目组织结构，明确双方职责和主要任务；
* 组织项目例会，包括但不限于每日站会、周例会、双周例会或月度例会；
* 详细工作进度计划/策略，包括对工时、人力、费用等资源需求的预期；
* 成果清单及说明；
* 培训方案；
* 项目人员简历及资质证明；
* 项目验收标准；
* 项目实施经验；
* 项目实施组织、工作职责。

# 培训与知识转移

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。

知识转移是将专家的特定能力转移到项目组的客户成员，并最终转移到客户整个组织。根据本次项目总体内容和时间进度要求，乙方安排有关项目方法、项目成果等方面的培训,相关知识培训内容包括：

## 系统功能、流程及使用操作培训

面向系统使用人员的培训，目标是使系统使用人员快速熟悉系统的功能特点，熟练掌握相关的功能操作及使用流程。

至少提供3场次的培训，不限参与人数，由乙方安排经验丰富的培训讲师在项目交付阶段或上线阶段完成培训。

## 系统运维维护管理培训

面向系统运维维护管理的培训，目标是使系统运维管理人员能快速熟悉系统的部署架构、所用技术及组件、日常运维管理、维护、故障排查等技能。

至少提供2场次的培训，且不限参与人数，由乙方安排经验丰富的培训讲师在项目交付阶段或上线阶段完成培训。

# 项目交付与成果物

## 项目成果交付

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，一些重要文件需要国寿海外项目经理或相关人员进行审批和确认。

在项目各阶段交付物内容与要求（包含但不限于以下内容）：

★系统交付

1、系统交付包括项目范围内所有系统、工具和模型，以及在测试中因需求变更而新增或修改的功能。

★文档交付

1. 文档含系统需求分析说明书
2. 系统用户测试方案
3. 系统界面原型
4. 系统概要设计说明书
5. 系统数据库设计说明书
6. 系统详细设计说明书
7. 系统接口设计说明书
8. 系统安装配置手册

10、系统集成测试报告

11、系统试运行方案

12、系统操作手册

13、压力与性能测试报告

14、系统上线方案

15、应急预案

16、系统运行运维手册

17、系统上线风险评估报告以及其他采购人要求提供的文档。

★源代码交付

18、交付源代码范围包括全部完整源代码，如不能提供，供应商必须在采购文件中进行说明。

## 维保服务

**1、升级服务**

乙方在项目维保服务期内提供免费系统升级服务。

**2、技术支持服务**

为项目提供终验后三年维保服务。维保期结束后，甲方根据实际所需购买产品维保服务，维保服务不可超过所销售产品与甲方签署合同总价的10%。

合同签订后，乙方将指定具体人员负责甲方售后服务，如有人员变更，乙方需提前通知甲方。如甲方对乙方具体对接的售后服务人员提出更换要求，乙方需在5个工作日内更换人员。

远程技术支持方式：

• 微信\QQ 线上群组

• 热线电话

• 电子邮箱

如发生紧急故障，乙方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，乙方需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.负责软件的日常管理、巡检、监控、优化等运维工作；  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 | 10分钟以内 | 8个小时以内 |
| 升级服务 | 1.提供软件产品兼容版本的免费升级服务。 | 电话、邮件或微信或者钉钉沟通、远程技术支持 | 10分钟以内 | 24个小时以内 |
| 健康巡检服务 | 1. 一年至少提供2次的系统性能评估和健康检查，查找、分析存在的隐患，并提供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 | 10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 | 10分钟以内，到达现场时间为响应后1小时内 | 24个小时以内 |
| 紧急技术支持服务 | 1.提供处理各种突发事件的应急预案。 | 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，到达现场时间为响应后1小时内 | 4个小时以内（按到达现场起算） |

在维保期限内，乙方将向甲方提供以下服务：

**3、产品咨询**

乙方为甲方提供产品功能咨询及使用培训、异常问题排查、业务场景与产品结合实现等方向产品咨询；默认提供远程服务，现场服务需按人天结算。

**4、技术咨询**

乙方为甲方提供基于产品使用过程中各种通用技术栈任务报错、异常排查等方面技术咨询。

**5、需求反馈**

用户可通过用户专属沟通群、电话、邮箱、技术支持人员账号等多种渠道反馈使用问题及新的需求、修改建议等，这些反馈通过实施团队评估后，依据实际工作给出反馈。甲方可根据反馈选择自行完成需求或与乙方协商，如由乙方完成新的需求开发或需求变更，现场服务需按人天结算。

**6、故障处理**

指标上线后如发现数据不正确、计算过程出错、计算过程问题等，乙方提供故障处理及排查服务，直至故障处理完成。

**7、质量反馈**

用户可通过用户专属沟通群、电话、邮箱、技术支持人员账号等多种渠道反馈发现的产品bug等问题，收到反馈后，乙方将48个小时给出规避方案，一周内给出修复计划，根据修复计划修复产品问题。

**8、培训服务**

维保期间及项目上线一年以内免费提供培训服务，用户可通过用户专属沟通群、电话、邮箱、技术支持人员账号等多种渠道反馈所需得培训服务支持，收到反馈后，乙方将72个小时给培训时间及计划。

# 验收

本项目的验收标准为：乙方完成本项目需求的实施工作，确保所建设的系统满足系统软件需求及业务实施需求，系统稳定，完成项目成果交付以及知识移交。

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。