**第三章 采购需求**

* **项目背景**

为满足数字人民币运营管理中心有限公司相关项目需求，需要采购二次放号查询服务，用于满足二次放号查询的业务需求。

* **采购要求**

**采购说明**

2.1.1本采购要求中的技术要求，是根据相关项目要求制定的。

2.1.2本采购需求中所指的用户包括所采购内容的使用方、集成方、运行方、管理者。

2.1.3供应商应诚实守信,保证响应文件真实有效,不得存在提供虚假证明材料、恶意低价等恶意竞标行为，否则将导致响应被拒绝。

2.1.4供应商提供的技术服务必须符合中华人民共和国相关法律法规销售许可。

2.1.5供应商所提供的技术服务，如若发生侵犯任何第三方知识产权的行为时，其侵权责任与买方无关，应由供应商承担相应的责任，并不得损害买方的利益。

2.1.6本次采购产品为非进口产品。

2.1.1本采购需求是根据信息化建设要求制定的。

2.1.2本采购需求中所指的用户包括项目的使用方、集成方、运行方、管理者。

2.1.3本采购项目不接受联合响应，未经采购人书面同意不得将项目转包、分包。

2.1.3供应商应诚实守信,保证响应文件真实有效,不得存在提供虚假证明材料、恶意低价等恶意竞标行为，否则将导致响应被拒绝。

2.1.4供应商提供的技术服务必须符合中华人民共和国相关法律法规。

2.1.5供应商所提供的服务，如若发生侵犯任何第三方知识产权（包括但不限于著作权、商标、专利、商业秘密等）的行为时，其侵权责任与买方无关，应由供应商承担相应的责任，并不得损害买方的利益。

2.1.6供应商如被采购评审委员会裁定存在恶意竞标行为，采购人有权取消供应商参与此次采购活动资格。

2.1.7供应商须能开具增值税专用发票。

**供应商资格要求**

供应商应满足以下条件：

2.2.1供应商必须具有或被授权使用有效的《中华人民共和国基础电信业务经营许可证》。

2.2.2供应商至少提供1个所投产品2022年以来同类项目成功案例（可使用供应商全资子公司或分公司的案例），案例需提供合同复印件（至少需要首页、关键页、签字盖章页等盖章）。

2.2.3供应商及原厂必须具有完善的服务制度和专业的服务保障团队，应具有良好的售后服务和24小时响应支持的能力。

2.2.4供应商应提供商誉声明文件，声明在最近三年内未因自身的任何违约、违法及违反商业道德的行为而导致合同解除或败诉。

**技术指标要求说明**

2.3.1本技术指标要求描述的是最低限度的技术要求，并未对一切技术细节做出规定，也未充分引述有关标准和规范的条文，所有技术文件中的技术指标除非在技术指标要求中另作规定外，均应使用相应的国际先进标准、中国国家标准、各行业的相应标准、国际标准化组织标准。本需求中各技术规格及要求所使用的标准和规范如与供应商所执行的标准发生矛盾时，按较高标准执行。

2.3.2供应商所提供的服务应符合本采购需求文件中的技术要求。如果供应商不能响应本采购需求文件技术要求（详见3采购需求列表中的要求），供应商应在技术偏离表中说明偏离情况；如果供应商不提供技术偏离表说明偏离情况，则认为供应商承诺提供的服务完全符合本采购需求文件的要求。如果技术要求中明确表示必须，而供应商提供的服务达不到该要求，采购人有权中止采购。

2.3.3供应商所提供的服务，如若发生侵犯专利权的行为时，其侵权责任与买方无关，应由供应商承担相应的责任，并不得损害买方的利益。

* **产品/服务列表**

指标重要性分为“★”、“#”和一般无标示指标。“★”代表最关键指标，不满足该指标项将导致应答被拒绝；“#”代表重要指标，无标识则表示一般指标项。

**3.1 采购清单**

**3.2 技术商务要求**

**（1）技术要求**

**（2）商务要求**

**服务要求详情**

1.二次放号查询服务产品要求

1.1技术总体要求

1.1.1可靠性要求

二次放号查询服务必须切实保障高稳定、高可靠性，可靠性应达到99%。

1.1.2扩展性要求

二次放号查询服务具有升级和扩展能力，便于扩充并具有支持对接接口升级的能力。

1.1.3成熟性要求

二次放号查询服务在技术上是先进而成熟的，产品化程度高，以相当范围的市场化应用历程证明其性能稳定。

1.1.4管理性要求

二次放号查询服务应具备必要的监控管理、性能管理、配置管理、用户管理和安全审计管理等功能，有利于今后的运行维护管理。

1.1.5适用性要求

所采购二次放号查询服务产品，应与采购人现有设备有良好的兼容性,必须满足采购人的实际需要。

1.1.6开放性要求

遵循国际和国内标准，支持多种计算机网络协议，实现系统间互连。

1.1.7经济性要求

与采购二次放号查询服务相关的系统配置应充分考虑性能价格比，选择最优的技术方案。

1.2服务标准要求

1.2.1供应商提供的二次放号查询服务，其运营商应有完善的质量检测手段和质量保证体系，产品符合国家标准和行业标准。

1.2.2供应商提供的所有技术文件中的技术指标除非在技术指标要求中另作规定外，均应使用相应的国际先进标准、中国国家标准、各行业的相应标准、国际标准化组织标准。

1.2.3供应商所提供查询、响应等评测指标，都应按国内外通行的现行标准和相应的技术规范执行。而这些标准和技术规范应为合同签字日为止最新公布发行的标准和技术规范。

1.2.4供应商提供的二次放号查询服务，应确保返回结果准确，若因供应商提供的服务问题导致采购人使用该服务出现问题，影响采购人正常开展工作，采购人保留索赔和终止合同的权利。

1.2.5供应商所提供二次放号查询服务应符合《电信服务规范》所约定的标准。

1.2.6供应商应根据业务需要投入相应的软件及硬件系统，保证相关数据的安全，做到防入侵、防病毒等措施；应制定相应的业务管理规则及操作制度，确定各部门、岗位的个人信息安全管理责任，信息安全义务落实到人，落实到岗位。

1.2.7 供应商应当制定网络安全事件应急预案，及时处置系统漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络侵入等安全风险；在发生危害网络安全的事件时，立即启动应急预案，采取相应的补救措施，并按照规定向有关主管部门报告。

1.2.8 因对数据源对系统进行调整、升级、扩容等措施而导致服务中断，以及因网络、设备等因素，造成服务的延时，供应商保证在获知前述情况的4小时内通知。

1.3服务质量保证要求

1.3.1采购人保留要求二次放号查询服务供应商在做出响应时，针对提供的二次放号查询服务产品出具独立第三方测试报告的权利，如该测试报告表明供应商所提供二次放号查询服务不能达到采购文件所要求的技术需求，供应商应立即整改，直至满足采购文件所要求的技术需求。

1.3.2供应商必须根据本次采购的实际需求，提供合理和必需的配置和报价建议。

1.3.3供应商所提供的二次放号查询服务必须能够与用户现有设备及系统实现稳定连接。

1.3.4供应商必须对所提供二次放号查询服务进行运行技术保障和维护工作的服务。

2．服务开通要求

供应商应按照合同约定，配合完成接口适配和系统调试，在10个工作日内具备二次放号查询服务初次实施的配置和部署条件，并根据我单位要求，完成二次放号查询服务的正式启用。

3．服务实施验收要求

3.1服务实施要求

3.1.1供应商应派遣有经验的技术人员组成工作小组实施技术服务，软硬件的调试和调优服务、培训等。

安装实施的主要目标是使采购的二次放号查询服务能够正常使用，确保与之相联的全部系统正常联通、服务正常运行并能支持其他相关应用的正常运行。

3.1.2 供应商在部署二次放号查询服务之前，应先对用户的相关人员进行培训，并在用户相关技术人员的监督下进行配置、检测和排除故障。

3.1.3供应商必须响应下列调试要求：

① 按本采购需求书要求对其二次放号查询服务产品的配置进行调测检查，并做调测报告。所提供二次放号查询服务应在合同中所规定的环境下，实现正常运行并达到合同要求的产品技术规格中的功能。

② 完成与配套设备的联合调试，保证二次放号查询服务的可用性。

③ 当所供二次放号查询服务在调测中出现性能指标或功能上不符合技术要求时，由供应商负责免费解决。因缺少某些部件或服务，而导致达不到项目的设计指标，设备供应商须无偿提供这些部件或服务，使项目满足设计要求。

④ 如调测中出现不符合合同要求的严重质量问题时，用户保留索赔和终止合同的权利。

3.1.4供应商必须响应下列配合要求：

① 在项目实施过程中，服从项目建设单位的统一管理，严格执行甲方的相关管理制度和标准规范。

② 在项目实施过程中，供应商必须指派一名经验丰富的人员作为客户代表，负责记录每次的工作内容，并在每次工作结束前提交最终用户认可。

③ 完成与本项目有关的用户提出的其他任务。

④ 供应商应在最终用户要求的期限内完成以上工作。否则，由此而带来的损失，由供应商承担相应责任。

3.2服务验收要求

3.2.1 二次放号查询服务业务开通是指供应商和采购方双方商定的全部功能。供应商在相关二次放号查询服务配置全部完成，服务开通并测试成功后，提供业务竣工单，通知并配合用户进行二次放号查询服务验收。

3.2.2如果二次放号查询服务不能按照合同规定通过验收，供应商应采取一切补救措施以使验收测试能够在用户要求的期限内进行，再次验收测试由供应商负担费用。

3.2.3 验收通过后，由供应商开具相关验收单据，并由用户签字确认。用户签字确认日期为实际开通日，供应商自实际开通日起开始对使用业务计收二次放号查询服务使用费。

3.2.4每次向供应商支付服务使用费前，需要开展该支付周期服务使用情况验收工作，对该支付周期服务运行质量、故障情况进行评估，用户根据实际运行情况出具支付周期验收报告，发送给供应商双方确认后签字。验收报告作为该支付周期服务使用费的支付依据。

4．技术支持与服务要求

4.1技术支持与售后服务

4.1.1服务响应时限：7\*24小时受理投诉（通过统一客户电话或集团客户经理），在接到申告电话后，5分钟电话回复，故障响应时间不超过10分钟。

4.1.2系统运行过程中如果出现技术故障（如系统故障、服务异常等），应满足以下故障处理时限要求：

故障修复时间小于4小时，并在不晚于故障修复后30分钟内反馈故障结果，3个工作日内提供故障分析报告，重大故障需加盖公章（中断超过4小时未恢复，视为重大故障）。

4.1.3割接通报时限：计划内割接提前至少5个工作日通知到用户，并在用户同意后方可进行。

4.2支持与服务要求说明

4.2.1在“4.支持与服务”一节中的所有内容对节假日也不例外；

4.2.2在“4.支持与服务”一节中的“故障恢复”指从发现系统故障并通知有关供应商后，经过相应的技术服务使系统继续正常提供服务，才视为“故障恢复”。

4.3重要通讯保障服务

4.3.1根据用户要求，在各类重要通讯保障（以下简称重保）时（春节、两会、国庆以及用户要求的其他重要保障时间），对用户采购的二次放号查询服务进行重点保障，提前对系统环境进行巡检，及时发现安全隐患并及时处理，加强监控及值班安排降低故障处理时限。

4.3.2重要时期保障：可根据用户需要指派技术专家在重保期间（“双11”、“双12”、“春节”等）组建专项保障团队，第一时间响应各类事件。对于重保期保障服务，供应商不再另行收取费用。

4.4服务罚则

在服务使用期间供应商负责服务的维护工作，应尽量避免服务出现故障。供应商提供的应用服务出现非用户端原因导致的故障，按照以下标准进行故障扣款：

（1）单次应用服务不可用故障超过30分钟减免该服务当月使用费的10%。

（2）单次应用服务不可用故障超过1小时减免该服务当月使用费的20%。

（3）单次应用服务不可用故障超过2小时减免该服务当月使用费的30%。

（4）单次应用服务不可用故障超过3小时减免该服务当月使用费的40%。

（5）单次应用服务不可用故障超过4小时减免该服务当月使用费的50%。

（6）单次应用服务不可用故障超过5小时减免该服务当月使用费。

（7）当月应用服务故障累计不可用时间超过12小时减免该服务当月使用费的25%。

4.5安全服务

4.5.1供应商对本项目中提供的产品或服务定期进行安全漏洞检查，频率不应低于3个月1次 ，并按照该频率主动报告其提供的产品或服务是否受中高危漏洞影响。当发现提供的产品或服务存在漏洞时，供应商有义务及时书面报告用户，并尽快采取适当的措施修正或减轻发现的威胁，不得隐瞒漏洞、不得设置后门或恶意程序。遇到紧急高危漏洞，应及时进行报告（不限于电话、邮件或其他约定方式）并出具解决方案，保障为用户提供的产品或服务安全、稳定运行。

前款所称书面报告，方式限于书面发函及电子邮件形式，告知内容包括但不限于描述安全风险事实、描述漏洞详情、可能后果及建议措施等，书面报告内容应当发现相关漏洞当日到达用户。

供应商在收到用户反馈其提供的产品或服务存在风险信息后，应立即核查确认，及时给出临时处置建议，确认受风险影响后应立即启动应急预案，安排专业工程师现场进行影响情况分析，同时，二线专家全程进行及时的技术支持，并及时出具事件处置报告。

5. 保密要求

5.1供应商应严守用户的机密，不经用户批准不得以任何的形式将用户资料及信息带出工作现场及透露给第三方。

5.2供应商应与用户签署的合作协议中包含保密要求或者单独签订保密协议，严格遵守用户单位相关保密规定及要求。供应商应对本单位参与人员出具保密承诺函，如果供应商及其参与人员发生失泄密行为，供应商应承担全部责任。

5.3上述供应商包括但不限于代理商、生产商以及相关服务商。

* 付款方式
* 合同文本

数字人民币运营管理中心有限公司与

2025年二次放号查询服务采购合同

合同编号： 签订地点：北京市丰台区