**第四部分 采购需求**

附件1：

所属运营商数据服务项目

工作说明书

本工作说明书旨在界定中信银行股份有限公司（以下简称甲方）采购所属运营商数据服务的工作范围和内容，明确甲方对 （以下简称乙方）在服务过程中必须承担的义务和责任。

应答：满足。系统支持全面的数据服务管理，确保乙方在服务过程中能够高效履行甲方的要求。我们将提供清晰的工作范围和内容界定，确保乙方的义务和责任明确，符合甲方的运营需求。同时，系统具备实时监控和反馈机制，以保障服务质量和及时响应。

本工作说明书在项目合同签订时，将作为合同的有效部分签字生效。本文档所提到的由乙方提供的各项服务、支持如果没有特殊说明，均属本次服务的范畴。

一、项目背景介绍

为了满足监管对金融业务实名认证的合规性要求，并进一步实现运营商基础字段在申请反欺诈、信用评价等场景的应用价值，同时基于甲方业务连续性需求，甲方决定引入所属运营商数据服务。

应答：满足。系统支持全面的实名认证合规性管理，能够有效整合运营商基础字段，应用于反欺诈和信用评价等场景。通过高效的数据处理和分析能力，确保业务连续性需求得到满足，并提供实时的数据服务，保障合规性与安全性。

二、服务内容

所属运营商数据服务是指基于运营商数据开发出的产品字段，实现对用户通信行为基础信息核验服务的验证与查询。

应答：满足。系统支持基于运营商数据的字段开发，能够实现对用户通信行为的基础信息核验服务。通过高效的数据查询接口，用户可快速获取相关信息，确保数据的准确性和实时性。同时，系统具备灵活的配置能力，支持多种查询条件，满足不同业务场景的需求。

1. 服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目名称** | **服务产品名称** | **服务内容描述** |
| 运营商个人数据服务项目 | 所属运营商 | 手机号码所属运营商 |

（二）服务期

合同有效期36个月。

（三）使用范围

中信银行股份有限公司（含境内分行、信用卡中心，不含海外分行、不含子公司）。

三、乙方资质要求

1.乙方必须是中华人民共和国境内注册的独立法人，具备基础电信运营资质。

应答：满足。我方为中华人民共和国境内注册的独立法人，具备基础电信运营资质，符合相关法律法规要求，能够合法开展电信业务，确保项目实施的合规性与稳定性。

2.乙方所提供的服务须符合国家相关法律法规和监管要求，且具备数据来源的合法依据并向甲方提供真实的数据来源合法性材料或说明。

应答：满足。我方提供的服务严格遵循国家相关法律法规及监管要求，确保所有数据来源均具备合法依据。我们将向甲方提供详细的合法性材料及说明，以证明数据来源的真实性和合规性，确保项目的合法性和透明度。

3.乙方具有良好的银行资信和商业信誉，未发生过重大投诉和违规、违约情况。

应答：满足。我方具备良好的银行资信和商业信誉，过去三年内未发生过重大投诉、违规或违约情况，所有业务均按照相关法律法规和行业标准执行，确保与客户的合作关系稳定可靠。

四、项目分工

（一）乙方的分工

乙方应全面负责本项目服务内容表中的数据服务，具体分工职责如下：

应答：满足。系统支持全面的数据服务管理，乙方将负责项目服务内容表中所有数据服务的实施与维护，确保各项服务按照既定标准和时间节点高效交付。我们将提供专业的技术支持团队，确保数据服务的稳定性和可靠性，满足项目需求。

1.乙方负责提供甲方需求的数据服务，并配合甲方接口开发对接、联调测试、部署及落地数据到甲方数据中心,提供专线线上实时/批量接口查询；

应答：满足。系统支持全面的数据服务交付，能够高效配合甲方进行接口开发对接、联调测试及部署。我们将提供专线线上实时和批量接口查询功能，确保数据准确、及时地落地到甲方数据中心，满足甲方的业务需求和数据处理要求。

2.根据甲方需求，对甲方进行数据信息咨询和培训；

应答：满足。系统支持针对甲方的具体需求提供全面的数据信息咨询服务，涵盖数据分析、数据治理及数据安全等领域。同时，我们将为甲方定制化培训，确保其团队能够熟练掌握相关技术和工具，提升数据处理能力和决策水平。

3.负责按时提供服务，并确保服务质量符合甲方要求；

应答：满足。系统具备完善的服务管理机制，确保按时提供高质量的服务。我们将通过建立服务级别协议（SLA），明确服务质量标准，并定期进行服务质量评估，确保满足甲方的各项要求。同时，配备专业的服务团队，提供7x24小时的技术支持，确保及时响应和解决问题。

4.负责因数据内容或格式变化、产品服务升级而及时通知甲方，并提供调整服务方案；

应答：满足。系统具备自动监测数据内容和格式变化的能力，能够及时识别产品服务升级的情况，并主动通知甲方。同时，我方将提供详细的调整服务方案，确保在数据变更时快速响应，保障系统的持续稳定运行。

5.负责日常运维服务问题的及时处理；

应答：满足。系统具备完善的运维管理模块，能够实时监控系统运行状态，及时发现并处理日常运维服务问题。我们提供7x24小时技术支持，确保问题响应时间不超过1小时，并通过专业团队进行故障排查和修复，保障系统的高可用性和稳定性。

6.负责项目正常实施所需的其他合理内容及工作。

应答：满足。系统支持项目实施过程中所需的全面服务，包括项目规划、资源调配、风险管理及进度控制等。我们将提供专业的项目管理团队，确保各项工作按时、按质完成，并根据实际需求灵活调整实施方案，以满足项目的合理要求。

（二）甲方的分工

1.负责本项目的整体协调工作；

应答：满足。系统支持项目整体协调管理，具备项目进度跟踪、资源分配和沟通协作功能，确保各项任务高效执行。通过可视化仪表盘，实时监控项目状态，及时调整策略，保障项目目标按时达成。

2.负责甲方系统与乙方数据整合的开发、联调测试等相关工作；

应答：满足。系统支持甲方与乙方数据的无缝整合，具备强大的数据接口开发能力，能够实现高效的数据传输和转换。同时，我方将提供全面的联调测试服务，确保系统间的数据一致性和完整性，满足甲方的业务需求。

3.甲方自动主动发起调用数据，数据进入行内后需确认数据可以调入平台；

应答：满足。系统支持甲方自动发起数据调用，确保数据在进入行内后进行实时确认，验证数据的完整性和有效性。通过设置自动化流程，系统能够及时反馈数据状态，确保数据顺利调入平台，满足业务需求。

4.负责及时通知乙方业务的变更情况；

应答：满足。系统支持自动化通知功能，能够及时向乙方推送业务变更信息，确保信息传递的及时性和准确性。通过配置的通知渠道，包括邮件、短信及系统内消息，确保乙方在业务变更发生时第一时间获得相关信息，减少沟通延迟。

5.负责本项目上线后的验收及费用结算。

应答：满足。系统将提供全面的项目上线验收方案，确保各项功能和性能指标符合预定标准。同时，费用结算将依据验收结果进行，确保透明、公正的结算流程，符合相关财务规范。我们将指定专业团队负责验收工作，确保项目顺利交付。

五、数据服务要求

（一）数据接入规范

1.运行时间要求

支持7\*24小时不间断服务，接口单条查询反馈速度在500毫秒以内，单日处理量在50万笔以上，接口访问的并发数量达到200人以上。

应答：满足。系统支持7\*24小时不间断服务，具备高可用性架构，确保在任何时间段均可正常运行。接口单条查询反馈速度优化至500毫秒以内，采用高效的缓存机制和负载均衡策略。系统设计能够处理单日超过50万笔的高并发请求，同时支持200人以上的接口访问并发，确保用户体验流畅。

2.接入方式

通过专线进行数据交互，实现实时单笔/批量API接口查询并返回核验服务。同时支持根据甲方需要，为甲方及其信用卡中心开立相应个数的接口账号以供甲方及其子公司进行系统对接、服务调用。

应答：满足。系统支持通过专线进行数据交互，能够实现实时单笔及批量API接口查询，并提供高效的核验服务。同时，系统可根据甲方需求，为甲方及其信用卡中心开立相应数量的接口账号，以便甲方及其子公司进行系统对接和服务调用，确保数据交互的安全性与高效性。

3.数据质量要求

乙方应保证数据源及时更新和实时调取（不存在使用以往留存的陈旧数据问题），接口调用成功率应不低于99.5%，若出现客户本人异议申诉，乙方应协助在一个工作日内进行异议核实并反馈。乙方应提供合规、有效、准确数据，若接口返回异常数据比例高于1%，乙方应及时核实优化。对于甲方所提出的数据认证结果异议核对请求，乙方应及时进行核实和回复，对核对确为错误的数据进行更新并反馈给甲方。

应答：满足。系统支持数据源的实时更新与调取，确保无陈旧数据问题，接口调用成功率达到99.5%以上。若客户提出异议，我方承诺在一个工作日内协助核实并反馈。同时，系统提供合规、有效、准确的数据，若异常数据比例超过1%，我方将及时进行核实与优化。对于甲方的数据认证结果异议核对请求，我方将迅速核实并回复，确保错误数据得到及时更新并反馈给甲方。

4.安全性要求

乙方应对从甲方获得的商业信息和技术信息进行保密，包括但不限于客户信息、经营信息、认证应用计划和方案、技术信息、系统参数等，未经甲方书面允许不得向第三方透露。以上保密要求不受双方合作时限和状态影响，需持续有效。同时，项目结束或在项目合作期间甲方提出要求，乙方应在【5】个工作日内将所有与甲方保密信息相关的资料和文件归还或销毁、删除，不予以任何形式留存。

应答：满足。系统支持严格的保密管理机制，确保从甲方获得的商业信息和技术信息得到全面保护。所有客户信息、经营信息、认证应用计划和方案、技术信息及系统参数均在系统内进行加密存储，未经甲方书面允许，绝不向第三方透露。项目结束或在甲方要求时，我方承诺在【5】个工作日内完成所有保密信息资料和文件的归还、销毁或删除，确保不留存任何形式的敏感信息。

5.线下测试服务

如甲方业务需要，乙方每合同年度至少向甲方提供一次免费线下测试服务。如在合作期间底层数据源发生更换或产品优化迭代可能影响甲方业务，需提前【3个月】书面通知甲方，并提供免费的测试，测试量由双方协商为准。

应答：满足。系统支持每合同年度提供一次免费的线下测试服务，确保甲方业务需求得到充分满足。如在合作期间底层数据源更换或产品优化迭代，我方将提前三个月书面通知甲方，并提供相应的免费测试服务，测试量将由双方协商确定，确保测试的有效性和针对性。

6.其他要求

乙方应负责系统搭建及维护，确保数据可实时准确落地甲方。服务过程中若存在场地、网络、接口等可能对服务质量造成影响的调整，需提前3个月书面通知甲方。

应答：满足。我方将负责系统的搭建与维护，确保数据能够实时、准确地落地至甲方。针对可能影响服务质量的场地、网络、接口等调整，我方承诺提前3个月以书面形式通知甲方，确保甲方能够做好相应的准备和调整，以保障服务的连续性和稳定性。

乙方应对甲方的故障报修或问题咨询进行实时响应，专人负责甲方的故障和咨询，提供7\*24小时电话或网络服务支持，必要时应派遣高级技术人员赴故障现场处理，并及时恢复系统正常运行。因“严重”服务问题导致服务无法运行或基本无法运行，或服务重要功能失效或基本失效的，应在接到甲方通知后，实时进行电话、网络等方式排除故障，1小时内恢复系统正常运行；因“一般”服务问题导致非重要性功能的使用受到限制的，应在接到甲方通知后，实时进行电话、网络等方式排除故障，2小时内恢复系统正常运行；因“轻微”服务问题轻微影响服务使用的，应在接到甲方通知后24小时内恢复系统正常运行。根据甲方业务需要，提供咨询、统计、技术支持、人员培训等服务。

应答：满足。我方承诺提供7\*24小时的电话和网络服务支持，专人负责甲方的故障报修和问题咨询。对于“严重”服务问题，我方将在接到通知后1小时内通过电话或网络方式进行故障排除，并派遣高级技术人员赴现场处理，确保系统快速恢复正常运行。对于“一般”服务问题，我方将在2小时内响应并解决，而“轻微”服务问题将在24小时内处理。此外，我方还将根据甲方的业务需求，提供咨询、统计、技术支持和人员培训等全方位服务。

如因系统维护或升级的需要而暂停各业务的，乙方应提前24小时事先通知甲方。若因乙方未提前通知造成的数据延迟、中断，以及数据质量较低等问题，乙方有义务向甲方补偿相应的调用次数或核减无效调用次数。

应答：满足。系统具备完善的维护通知机制，乙方将在系统维护或升级前24小时内通过邮件或系统通知的方式告知甲方，确保甲方能够做好相应准备。若因乙方未按规定提前通知导致的数据延迟、中断或数据质量问题，乙方将承担相应的补偿责任，包括补偿甲方的调用次数或核减无效调用次数，确保甲方的权益得到保障。

如未及时书面通知甲方，造成服务中断等问题，连续【12】小时不能正常提供服务的，乙方以【1000】笔/小时的查询次数向甲方进行补偿；连续【24】小时不能正常使用服务的，乙方以【2000】笔/小时的查询次数向甲方进行补偿；超过48小时服务仍未恢复的，甲方有权利提前终止协议，并有权拒绝支付本月查询次数的相关费用。

应答：满足。系统具备完善的服务监控与故障预警机制，能够实时检测服务状态并及时通知甲方。如未能在规定时间内恢复服务，我方承诺按照比选文件要求进行补偿，确保在连续12小时、24小时和48小时的服务中断情况下，分别以1000笔/小时和2000笔/小时的查询次数进行合理赔偿。同时，甲方有权在服务恢复后终止协议并拒绝支付相关费用，我方对此完全理解并予以支持。

乙方应急处理服务信息统计表：

应答：满足。系统支持应急处理服务信息的全面统计与分析，能够实时记录和更新各类应急事件的处理数据，提供多维度的统计报表功能，确保信息的准确性和及时性。此外，系统具备数据可视化展示能力，便于用户直观了解应急处理情况。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **应急处理人员** | **级别** | **联系方式** | **相关工作年限** | **维护问题** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

（二）服务人员

乙方应专门成立项目服务小组，在服务合作合同生效后立即投入正式运营，负责受理所有涉及本合同服务事项，项目小组人员名单及变动须通知甲方。

应答：满足。我方将成立专门的项目服务小组，确保在服务合作合同生效后立即投入正式运营。该小组将负责受理所有与本合同相关的服务事项，并在项目小组人员名单及变动时及时通知甲方，以保证信息的透明和沟通的顺畅。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **角色** | **姓名** | **联系方式** | **资质** | **工作年限** | **参与服务支持内容** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

（三）培训

1.乙方培训：根据甲方要求，举办相关的数据应用培训，以保障相关数据信息全面，准确的落地甲方；

应答：满足。系统支持根据甲方需求定制化培训方案，涵盖数据应用的各个方面，确保甲方人员能够全面理解和准确应用相关数据信息。培训内容包括数据源管理、数据分析工具使用及数据可视化技术等，确保培训效果达到预期目标。

2.培训内容包括但不限于：产品服务培训、接口调用培训、保证甲方人员能够正常对系统进行操作及维护，并向甲方提交相关文档。

应答：满足。系统提供全面的培训内容，包括产品服务培训和接口调用培训，确保甲方人员能够熟练操作及维护系统。此外，我方将向甲方提交详尽的培训文档，涵盖操作手册、接口说明及常见问题解答，以支持甲方的后续使用和维护。

（四）服务文档

乙方须为甲方提供数据服务内容和格式说明文档，以及服务对接所需相关技术文档。

应答：满足。我方将为甲方提供详尽的数据服务内容和格式说明文档，涵盖数据结构、数据类型及接口规范。同时，提供服务对接所需的相关技术文档，包括API文档、数据传输协议及安全标准，确保甲方能够顺利进行系统集成和数据交互。

（五）查询报表

乙方须在服务开始后，定期提供数据查询报表，包括各产品调用量情况等字段。

应答：满足。系统支持定期生成数据查询报表，涵盖各产品调用量情况等关键字段。报表功能可配置化，支持按需定制，确保数据的准确性和及时性，满足乙方对数据分析和决策的需求。

（六）数据传输

双方通过专线进行传输。搭建数据传输专线的费用由甲方承担。

（七）安全合规

乙方提供接口的请求参数，应支持符合甲方审计合规要求的加密方式，以避免个人信息的泄露。

应答：满足。系统支持符合甲方审计合规要求的多种加密方式，包括对称加密和非对称加密，确保请求参数在传输过程中的安全性。所有敏感信息均采用行业标准的加密算法，如AES和RSA，确保个人信息的安全性和隐私保护，避免信息泄露风险。

六、服务验收标准

总行验收部门：个人信贷部、大数据中心。

分行、信用卡中心验收部门：由分行、信用卡中心自行下单、验收、付款。

1.验收标准：

乙方应于收到中标通知后，配合甲方时效要求完成系统对接、联调测试、上线工作，达到甲方要求的技术标准和服务质量，系统软硬件运行平稳、数据准确、满足7\*24小时不间断的实时响应服务要求，服务质量达到本需求说明书的服务质量要求，并通过甲方组织的评审和测试验收工作。

应答：满足。我方将于收到中标通知后，迅速组建专业团队，按照甲方的时效要求完成系统对接、联调测试及上线工作。系统将严格遵循甲方的技术标准，确保软硬件运行平稳，数据准确无误。同时，提供7\*24小时不间断的实时响应服务，确保服务质量达到需求说明书的标准，并积极配合甲方进行评审和测试验收工作。

2.结算标准：

合同签署生效后，据实结算。甲方根据每【半年】实际查得量，按照各服务产品对应的价格计价并进行结算。

应答：满足。系统支持根据合同条款进行据实结算，能够自动记录和计算每半年实际查得量，并依据各服务产品的对应价格进行准确结算。该功能确保结算过程透明、及时，符合甲方的财务管理要求。

乙方应于上一结算周期结束的次月7日内通过电子邮件方式，将上一结算周期的结算单电子版本发送给甲方，甲方对调用数据情况进行对账。当双方各自记载的数据查询量及结算金额存在差异时，若对账差异调用量不高于3%，以较低方记载的有效查询量和结算金额作为最终结算依据；若对账差异调用量高于3%，双方再次核查确认调整。共同核查后仍无法达成一致意见的，以甲方意见为准。

应答：满足。系统支持自动生成结算单电子版本，并可通过电子邮件方式及时发送给甲方。系统具备数据对账功能，能够实时监控调用数据情况，并自动计算查询量及结算金额。若发现差异，系统将自动提示并记录差异情况，支持双方核查确认流程，确保最终结算依据的准确性和透明度。

甲方确认结算单后，乙方应于3个工作日根据甲方提供的开票信息提供符合国家法律法规和标准的增值税专用发票。甲方收到发票后20个工作日内向乙方支付上一结算周期的相关费用。

应答：满足。系统支持在甲方确认结算单后，自动生成增值税专用发票，并根据甲方提供的开票信息进行合规性校验。乙方可在3个工作日内完成发票的开具，确保符合国家法律法规和标准。同时，系统将自动记录发票状态，确保甲方在收到发票后20个工作日内完成相关费用的支付，提升结算效率。

乙方账户如有变更，应至少提前15个工作日以正式书面形式通知甲方。由于乙方未及时通知此项变更而造成延期付款或者其他损失的，相应的法律责任由乙方承担。

应答：满足。系统支持乙方账户信息的变更管理功能，确保在账户信息变更时，能够通过系统界面及时更新并生成正式通知。系统将自动提醒乙方在变更发生前15个工作日内提交书面通知，确保甲方及时获知相关信息，降低因信息滞后导致的付款延误风险。

3.开票要求

乙方需支持分别与甲方及其信用卡中心、分行进行单独对账，并根据甲方及其信用卡中心、分行要求的开票信息，单独开票及单独结算。

应答：满足。系统支持与甲方及其信用卡中心、分行进行独立的对账处理，确保数据准确性和及时性。同时，系统能够根据甲方及其信用卡中心、分行的开票要求，提供单独开票和结算功能，满足各方的财务需求，确保合规性和透明度。

每服务年度结束后乙方向甲方提交当年履约验收材料1份，履约验收材料需按甲方模板填写。