**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。系统支持全面的运营商数据服务管理，确保乙方在服务过程中能够高效履行义务与责任。我们将提供明确的工作流程和责任划分，确保数据服务的高可用性和安全性，符合甲方的业务需求和合规标准。

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。系统支持全面的金融业务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。同时，系统具备高可用性设计，确保业务连续性需求得到满足，支持实时数据更新与监控，保障数据的准确性和及时性。

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产品字段开发，能够实现对用户通信行为基础信息的核验与查询服务。通过高效的数据处理引擎，确保数据的准确性和实时性，满足运营商数据服务的各项需求。

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，能够提供稳定可靠的电信服务，确保项目的顺利实施和运营。

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。系统严格遵循国家相关法律法规及监管要求，确保所有数据来源具备合法依据。我方将提供详细的合法性材料和说明，确保数据的真实性和合规性，保障甲方在使用数据时的法律安全。

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，严格遵循行业规范，未发生过重大投诉和违规、违约情况。我们定期进行内部审计和合规检查，以确保业务操作的透明性和合规性，维护客户的信任与合作关系。

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。我方将全面负责项目服务内容表中的数据服务，具体包括数据采集、数据处理、数据存储及数据分析等环节。系统将采用模块化设计，确保各项服务的高效协同，提供稳定、可靠的数据服务支持。同时，我方将设立专门的项目团队，确保服务质量符合行业标准，及时响应客户需求。

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，能够高效配合甲方进行接口开发对接、联调测试及部署，确保数据顺利落地到甲方数据中心。同时，提供专线线上实时及批量接口查询功能，保证数据传输的稳定性和安全性，满足甲方的业务需求。

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数据信息需求，提供专业的咨询服务和定制化培训方案，涵盖数据分析、数据管理及数据可视化等领域，确保甲方团队能够熟练掌握相关技能，提升数据应用能力。我们将根据甲方的具体需求，制定详细的培训计划，确保培训效果达到预期目标。

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。我们将建立服务质量监控体系，定期评估服务指标，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，及时响应甲方需求，确保服务的连续性和稳定性。

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的升级情况。我们将定期向甲方发送通知，并提供详细的调整服务方案，确保系统的持续适应性和稳定性，满足业务需求的变化。

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服务管理模块，能够实时监控系统状态，及时响应并处理日常运维问题。我们设有专门的运维团队，确保在问题发生后24小时内进行响应，提供快速有效的解决方案，保障系统的稳定运行。

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。系统将提供全面的项目实施支持，包括项目计划制定、资源配置、风险管理及进度跟踪等。我们将组建专业的项目团队，确保各项工作按时、高质量完成。同时，提供必要的培训和技术支持，确保用户能够顺利使用系统，满足项目实施的各项合理需求。

（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、任务分配、资源调配等功能，确保各项工作有序进行。通过可视化仪表盘，实时监控项目状态，及时调整策略以应对变化，确保项目按时交付。

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的数据整合开发，具备灵活的接口设计，能够实现数据的高效传输与转换。同时，系统提供全面的联调测试工具，确保数据整合过程中的准确性与稳定性，满足双方业务需求。

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。系统支持甲方自动主动发起数据调用，确保数据在进入行内后经过确认流程，能够顺利调入平台。该流程包括数据验证、完整性检查及权限审核，确保数据的准确性和安全性。

4.负责及时通知乙方业务的变更情况；

应答：满足。系统具备自动通知功能，能够实时监测业务变更情况，并通过邮件、短信等多种渠道及时通知乙方，确保信息传递的及时性和准确性。同时，系统支持变更记录的追踪与管理，便于乙方随时查阅历史变更信息。

5.负责本项目上线后的验收及费用结算。

应答：满足。系统将提供全面的上线验收方案，包括详细的验收标准和流程，确保项目各项功能符合预期。同时，费用结算将依据合同约定，提供透明的结算明细和凭证，确保客户对费用的清晰了解和认可。

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，确保高可用性和快速响应。接口单条查询反馈速度控制在500毫秒以内，满足实时数据处理需求。系统设计能够处理单日超过50万笔的交易量，且接口访问的并发数量可达到200人以上，保证高并发情况下的稳定性和性能。

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，并返回核验服务。同时，我方将根据甲方需求，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，确保数据交互的高效性与安全性。

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和调用，确保无陈旧数据问题，接口调用成功率达到99.5%以上。针对客户异议申诉，我方承诺在一个工作日内协助核实并反馈。我们提供合规、有效、准确的数据，若接口返回异常数据比例超过1%，将及时进行核实和优化。对于甲方提出的数据认证结果异议请求，我方将迅速核实并回复，确保错误数据得到更新并反馈给甲方。

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。我方严格遵循保密协议，确保从甲方获得的所有商业和技术信息，包括客户信息、经营信息、认证应用计划、技术信息及系统参数等，均在保密范围内。未经甲方书面允许，我方不会向任何第三方透露上述信息。此外，项目结束或在甲方要求下，我方承诺在5个工作日内将所有与甲方保密信息相关的资料和文件进行归还、销毁或删除，确保不留存任何形式的记录。

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至少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。同时，若底层数据源发生更换或产品优化迭代，乙方将提前3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，以确保业务连续性和稳定性。

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。系统搭建及维护由我方专业团队负责，确保数据可实时、准确地落地至甲方。针对场地、网络、接口等可能影响服务质量的调整，我方将严格遵循协议，提前3个月书面通知甲方，以确保双方充分沟通并及时应对潜在问题，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小时的电话及网络服务支持，专人负责甲方的故障报修和问题咨询。针对“严重”服务问题，我方将在接到通知后1小时内恢复系统正常运行；对于“一般”服务问题，响应时间为2小时；而“轻微”服务问题将在24小时内处理完成。此外，我方将根据甲方需求提供咨询、统计、技术支持及人员培训等增值服务，确保甲方业务的持续稳定运行。

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。系统将严格遵循维护和升级的通知流程，确保在需要暂停各业务时提前24小时通知甲方。若因乙方未按规定提前通知而导致的数据延迟、中断或数据质量问题，乙方承诺将对甲方进行相应的补偿，包括补偿调用次数或核减无效调用次数，以保障甲方的业务连续性和数据质量。

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机制，能够实时检测服务状态并及时向甲方发送预警通知。若服务中断，我方承诺在连续12小时内恢复服务，并依据约定进行查询次数的补偿。同时，若服务无法在24小时内恢复，我方将按照约定的标准进行更高额度的补偿。超过48小时仍未恢复服务，甲方有权终止协议并拒绝支付相关费用，我方对此条款完全理解并予以遵守。

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，能够实时收集、整理和展示各类应急事件的数据，包括事件类型、处理时间、响应人员等信息，确保数据的准确性和及时性。同时，系统提供可视化报表功能，便于用户快速获取关键指标和趋势分析。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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。我方将专门成立项目服务小组，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服务事项相关的请求和问题，确保服务的高效性和及时性。同时，项目小组的人员名单及任何变动将及时通知甲方，确保沟通的透明性和顺畅性。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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的数据应用培训，确保培训内容涵盖数据处理、分析及应用等关键领域。培训将采用理论与实践相结合的方式，确保甲方相关人员能够全面、准确地掌握数据信息的使用与管理。我们将提供详细的培训资料和后续支持，确保培训效果的持续性和有效性。

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服务，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。同时，我方将向甲方提交详细的培训文档和操作手册，以便于后续的参考和使用。

（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，确保所有数据接口和服务规范清晰可理解。同时，提供服务对接所需的相关技术文档，包括API文档、数据模型和交互协议，确保甲方在对接过程中能够顺利实施。

（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，能够自动汇总各产品的调用量情况及相关字段信息。报表可按需定制，支持导出为多种格式，确保数据的可视化和易于分析。

（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。我们采用行业标准的AES和RSA算法，确保个人信息在传输和存储过程中不被泄露，符合相关法律法规的要求。

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。系统将采用高可用架构，确保软硬件运行平稳，数据准确，满足7\*24小时不间断的实时响应服务要求。我们承诺服务质量将达到本需求说明书的标准，并通过甲方组织的评审和测试验收工作，确保项目顺利交付。

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，能够自动记录每【半年】的实际查得量，并根据各服务产品的对应价格进行准确计价和结算。此功能确保结算过程透明、准确，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的电子版本，并在上一结算周期结束后7日内通过电子邮件发送给甲方。系统具备实时数据对账功能，能够自动比对双方数据查询量及结算金额，若差异不高于3%，将自动采用较低方的记录作为结算依据。对于高于3%的差异，系统支持记录核查流程，确保双方可共同确认并调整数据，最终以甲方意见为准。

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。系统支持自动化发票管理，能够在甲方确认结算单后3个工作日内生成符合国家法律法规的增值税专用发票，并根据甲方提供的开票信息进行准确开具。同时，系统具备跟踪支付状态的功能，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，提升财务流程的效率与合规性。

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，确保在账户变更时，能够及时记录和更新相关信息。同时，系统将提供自动提醒功能，确保乙方在变更前至少提前15个工作日进行通知，以避免因未及时通知而导致的延期付款或其他损失。

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、分行进行独立对账，确保数据准确性和透明度。针对不同的开票信息要求，系统能够灵活生成单独的发票，并支持独立结算功能，满足甲方及其信用卡中心、分行的具体需求。

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。