

# 建信保险资产管理有限公司

## 2026 年监管报送运维项目 采购需求说明书

2025 年 7 月

一、项目简介

建信保险资产管理有限公司为响应金融监管机构、审计及业务检查要求，保障数据质量，需按月完成监管数据报送工作。当前，这一任务主要依托监管报送平台实现，该平台在确保数据时效性和准确性方面发挥着关键作用。

通过引入专业的平台运维服务，我司能够有效地监控数据质量，迅速地处理系统异常，从而保障工作按时、合规完成。我司目前使用的监管报送系统维保服务已于 2024 年 12 月到期，为保障该系统的持续稳定运行，需要签订新的维护合同，本次采购服务期限自 2026 年 1 月 1 日起，为期一年。

二、维保服务要求

本次采购，我司希望通过日常运维、安全检查、性能优化、版本升级等方式，降低系统风险，适应监管政策变化，满足监管机构的合规要求。具体要求如下：

（一）服务方式

- 1、远程服务：乙方通过服务热线、技术支持邮箱、项目联系电话、网络会议等方式，提供日常运维问题解答，并在甲方需要时提供 7\*24 紧急技术咨询。
- 2、现场服务：通过远程服务不能解决的问题，乙方派遣技术人员为甲方提供现场支持；在每月数据报送时，乙方安排人员驻场服务，以便快速处置系统问题。

（二）服务内容

- 1、系统故障排除：当系统功能无法正常使用或系统数据处理异常等情况发生时，通过电话服务、远程服务、现场服务等方式予以排查，直至故障解决。对故障的响应时间具体要求为：

	一级故障	二级故障	三级故障
问题响应时间	5 分钟内	10 分钟内	1 小时内
跟踪问题进展	15 分钟/次	30 分钟/次	1 天/次
临时解决方案	30 分钟内	1 小时内	1 天内
最终解决方案	1 个工作日内	2 个工作日内	30 个工作日内

- 2、公告与提示服务：供应商通过服务邮箱、短信等方式第一时间发布业务动态、系统调整、升级测试等公告信息及重要服务信息。主动通知我司与系统相关的程序更新信息、重要业务变更、重要维护信息等，以便我司第一时间了解业务变化和系统运维信息。

3、技术资料服务：定期提供服务期刊和维护手册等服务资料和技术资料，包括基本系统知识、业务指引、系统运维知识、服务动态等。

4、软件修改及版本升级服务：乙方应不断加强技术投入和创新，进一步发展新的产品、版本和功能，以满足不断发展的业务需要。

5、系统巡检：乙方根据甲方需求派遣资深工程师到甲方现场，对系统运行环境 and 应用系统软件进行巡检，至少每季度 1 次，并出具巡检报告。

6、技术和业务培训：在甲方需要时，乙方为甲方提供平台使用帮助，可通过远程或现场方式进行。

7、应急处置：如遇无法预测或无法控制的设备故障、通讯故障及其它不可抗力而造成服务中断的情况，乙方应第一时间将发生不可抗力事故的情况通知甲方，协助进行相应处置，并在甲方要求时协助提供有关证明文件。

### **三、验收标准**

按照本说明书第二章“维保服务要求”，提供针对甲方的服务方案、服务计划等文档，按服务计划完成相关支持，提供系统巡检报告、培训材料、运维手册等文档，满足甲方对维保服务的业务需求，保障监管报送任务顺利完成。

### **四、资质要求**

案例经验要求：乙方需在近三年有三家以上软件维护和运维类项目的经验。

证书要求：乙方需具备有效的 ISO9001 质量管理体系认证，并在服务过程中严格执行其标准，以确保运维服务的规范性和稳定性。

### **五、联系方式**

联系人：王正

联系电话：021-60637322

电子邮件：zheng.wang@ccb lifeamc.com