选型编号：KSRCBXX2021011

江苏昆山农村商业银行股份有限公司

选型公告书

江苏昆山农村商业银行股份有限公司

二〇二一年十一月

声 明

本公告文件专用于江苏昆山农村商业银行股份有限公司本次“客服系统知识库”进行选型，江苏昆山农村商业银行股份有限公司对本公告文件及公告文件内容享有解释权。参加选型单位即视为无条件同意本声明并保证对本公告文件可能涉及的江苏昆山农村商业银行股份有限公司商业秘密予以保密，除经江苏昆山农村商业银行股份有限公司书面同意外，任何单位和个人不得为参与本项目选型以外的目的而出版、复制、传播、销售及使用本公告文件。

**第一部分** **公告函**

根据江苏昆山农村商业银行股份有限公司业务发展的需求，现就江苏昆山农村商业银行股份有限公司（以下简称“本行”）“客服系统知识库”进行选型公告：

1.公告编号：KSRCBXX2021011

2.公告人：江苏昆山农村商业银行股份有限公司

3.项目实施地点：江苏省昆山市前进东路828号

4.公告开始时间：北京时间2021年11月03日

5.公告截止时间：北京时间2021年11月19日17时

6.公告人联系方式：

江苏昆山农村商业银行股份有限公司

地址：江苏省昆山市前进东路828号

邮政编码：215300

业务联系人：夏文洁

联系电话：13484103588

邮箱：xiawenjie@ksrcb.com

技术联系人：张皖南

联系电话：17751505337

邮箱：zhangwannan@ksrcb.com

**第二部分 系统需求**

**一、基本要求**

1. 意向人应有近三年来与国有银行、国内股份制银行、城市商业银行及农村商业银行等银行客服系统知识库项目合作的相关案例。
2. 意向人应有建设智能营销中台不少于3家的银行业实施案例。
3. 意向人根据招标人提供的详细需求，完成项目实施。

**二、系统部署方式要求：系统必须全部本地化部署，且支持在虚拟化平台安装部署，满足开发、测试和生产多套环境使用。**

**三、功能需求说明**

1.知识库支持用户管理,全行按部门为单位可登陆知识库查询知识点信息,可上传知识内容供管理员整理后发布;

2.检索的准确性:可支持文档检索、表格检索等文件类型，并分菜单级别检索；保证行业标准检索效率。

4.预留智能客服的对接口；

5. 知识库采用树状显示，支持多级嵌套目录，便于信息归类（根据权限的不同，坐席看到的树状节点也不同）。可以对知识库的树状节点进行维护（增删改查）节点创建时需选择参与人/角色/部门）。有权限的人员可以维护（增删改查）对应节点下的知识内容，知识格式支持纯文本、富文本、微信图文、插入图片、插入链接、插入视频、添加office、PDF文档作为附件。支持同一篇内容不同字体、不同字体大小、不同字体颜色显示。新增知识点可选择通知人员/角色/部门。新增知识点需要经过审核后方才可以被查看到及通知相关人员。

**四、系统及性能要求**

1、统一单点登录：按照我行协同办公平台的标准对接，实现通过协同办公平台单点登录（SSO）至知识库系统。

2、统一待办事项：对接我行协同办公平台，实现在我行协同办公平台展示及办理知识库管理系统的待办事项。

3、浏览器支持：支持IE8和Chrome v69以上等主流浏览器。

4、授权需求：授权永久有效，无用户数量授权限制。

5、运维需求：提供运维监控功能，包括系统运行监控、服务器监控、自动化部署、不停机发版等功能。应用功能系统应保持7\*24的高可用性。对系统数据自动定期进行数据库数据备份，以防各种意外故障和事故时，从备份数据中恢复，确保系统继续正常运行。

6、界面需求：界面简单明了，用户操作简单，页面跳转流畅。

7、其他需求：

1. 全面满足我行系统架构规范要求。
2. 数据标准化处理，以满足我行标准化建设需求，系统按照我行要求进行对标处理；
3. 任务调度：批量任务需要满足应用管理的时效性要求，任务调度按照我行规范接入Control-M管理。
4. 代码规范，符合我行代码规范管理需求。
5. 平台运行环境：行内本地部署。
6. 接口标准：接口需符合我行ESB接口开发规范。
7. 系统性能要求：满足未来10年用户增长需求，按照10000用户的使用需求进行性能测试，满足我行性能要求指标。
8. 系统的稳定性和安全性：系统易于修改。
9. 最终提供的软件产品应包括本系统及各种相关的软件系统的所有可执行程序和源代码，源代码必须可以正常编译和运行且与当次提交的可执行程序一致。
10. 按照招标方相关管理办法和项目管理要求，提交各阶段项目文档。

**五、系统环境要求**

开放性：系统支持行方主流的软硬件平台，数据库推荐使用db2或tdsql、操作系统要求redhat7.9及以上版本。

系统部署：系统部署架构需符合同城异地灾备的要求，能够满足高可用架构的部署要求,能够满足X86虚拟化架构的要求；要求提供生产环境、开发环境、测试环境等多套环境下的配置方案。需根据我行实际情况给出各个环境的配置建议。

软件要求：项目中如投标方方案中需安装部署的其他基础软件，应提供相应的产品列表清单，列表清单应分为商用系统软件和开源系统软件或软件框架，如果投标方因自身系统的原因需要新增采购的须在投标文件中注明，并由开发商负责采购并提供。

**六、源代码要求**

意向人应充分披露自身软件应用的基础功能源代码知识产权情况，意向人应对集成第三方公司底层源代码的软件或应用进行列明。

**七、实施要求**

意向人应当按照招标人相关规定及实际情况，提供详细的系统实施方案，包括整体计划、详细计划、项目组织及分工、项目成员角色分工、项目管理规范、项目评审计划、交流沟通机制、项目收尾计划、项目过程管理等。

意向人若成功中标，项目组成员应当由与意向人公司签订正式劳动合同的编内员工进行项目实施。不得将该项目外包至第三方公司实施。项目组成员必须具备丰富的实施开发经验，熟悉相关业务。

**第三部分 公告说明**

一、适用范围

本公告文件仅适用于江苏昆山农村商业银行股份有限公司客服系统知识库而进行的公开选型。

二、定义

1、“公告人”系指组织本次项目的机构：江苏昆山农村商业银行股份有限公司。

2、“意向人”系指满足本公告文件要求并有意向承担本项目建设的法人单位。

3、“设备（系统）”系指意向人按公告文件规定，须向公告人提供的设备、软件系统、备品备件、工具、手册及其他有关技术资料和材料。

4、“服务”系指公告文件规定意向人须承担的在选型过程中的技术服务、运输、安装调试、人员培训、售后服务和其他类似的义务。

5、“公告文件”系指本文件及其附件，如公告人对公告文件及其附件进行有效的修改或澄清，则该修改和澄清构成公告文件不可分割的一部分。

6、“技术方案”系指意向人按照公告文件要求编写，并向公告人递交的有效的文字说明、表格、图表等文件。

三、对于本次公告的重要说明

意向人须于2021年11月19日17:00前将交流文档等材料发送至联系人邮箱，并主动联系本公告联系人协商安排时间进行现场讲解及答疑,公告人将根据讲解和答疑情况确定入围厂商参加POC。

四、对意向人的要求

1、意向人必须为具有独立企业法人资格，具有合法名称、组织机构、固定的办公场所，注册资本要求不少于500万元人民币（或等值外币），注册时间不少于3年，且具有良好的技术力量、商业信誉和售后服务体系。

2、意向人必须具有良好的经济和技术实力，能够按时提交公告人要求的交付件，并能够在选型过程中及时地提供公告人要求的优质服务。

3、意向人近三年来签署过类似合同、承担过金融行业类似项目及成功案例，案例数不少于3个。意向人应具备相应实施资格。

4、意向人必须具有良好的银行资信和商业信誉，没有违法、违约记录，不处于被责令停业，财产被接管、冻结、破产等非正常经营状态。

5、意向人必须按照本选型公告第四部分附件的格式要求制作《供应商反腐败/反贿赂承诺书》，未经招标人书面同意，该格式不允许作任何修改。

五、选型交流费用

公告人提供选型交流的办公场所，测试用环境。此外，意向人应自行承担与参与选型的有关的全部费用，公告人在任何情况下无义务和责任承担上述费用。

六、公告文件的解释及咨询

本公告文件的解释权属公告人。对本次公告有任何询问，请与昆山农商银行本次公告联系人联系。

**第四部分 附件**

附件1：《供应商反腐败/反贿赂承诺书》

供应商反腐败/反贿赂承诺书

江苏昆山农村商业银行股份有限公司：

本公司自愿与贵行合作，互惠共赢，确保采购招投标活动的规范与廉洁，从源头上预防和遏制违法违纪问题的发生，特作以下承诺：

1、在业务往来中，严格遵守国家有关的法律法规和廉洁从业规定，坚持公平、公开、公正、诚实信用的原则，决不损害国家和企业利益。

2、本公司（含公司工作人员，下同）决不向贵行工作人员（含工作人员的配偶、子女及亲属，下同）馈赠礼品（包括但不限于现金、有价证券、支付凭证及贵重物品等）。

3、本公司决不向贵行工作人员提供宴请、联谊活动、度假、旅游，以及到营业性娱乐场所消费。

4、本公司决不为贵行工作人员安排工作，以及支付应由其个人自付的各种费用。

5、若本公司发现贵行工作人员有违反本承诺书行为倾向的，应及时提醒纠正并向贵行监督管理部门举报。

6、如发现本公司违反承诺，经贵行监督管理部门认定违规事实后，按照下列规定进行处罚。

（1）同意按照合作项目合同总金额的5%支付违约金。

（2）同意贵行解除相关合同，由此造成贵行的损失概由本公司完全承担并赔偿。

（3）承担由此产生的全部法律责任。

（公司加盖公章）

法定代表人/有权签署人（签名或盖章）：

日期：