**中国建设银行厦门市分行华纳3Q城商管系统项目采购需求**

一、供应商要求

1.企业必须是在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的法人，也可由厦门分公司报名但须提供总公司相关授权。

2.企业须有固定的营业场所。

3.企业须具有计算机软件研发相关的经营范围。

4.企业须具商业管理系统类相关的计算机软件著作权。

5.企业需成立三年以上，经营状况正常且最近一年净利润需为正数。

6.企业近三年具有开发大型商业综合体商业管理系统相关的合作案例。

二、采购内容：

本次拟采购一套商业管理系统，满足商管方及场内各商户的经营与管理活动的需要，实现商场统一管理，其中系统主要包括资源管理平台、招商管理平台等（具体需求详见项目内容）。系统建设方案需能体现模块化构建、实用性、安全性、易操作性、先进性、开放性及可扩充扩容性等原则。

三、项目内容

本次系统项目包含但不仅限于以下内容：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **业务项** | **技术要求** |
| 1 | 业务模块 | 招商管理模块 | 根据外部市场环境、公司市场竞争策略、长期经营目标，基于图形化、表格化设计未来招商目标；重点围绕商业规划设计能力建设：打造业态组合、铺位划分、动线设计、租户类型配比等多维度的商业图形化设计平台；根据招商目标打造项目制管理系统，完成从潜在客户获取、商务洽谈、招商、合同签订等环节的全过程管理。 |
| 2 | 资源管理模块 | 其功能包括但不限于：  （1）支持自定义商铺类型，具备商铺信息的新增、修改、合并、拆分等功能；  （2）支持普通商铺、广告位、临时场地等各种商铺类型的权限定义、价格管理；  （3）支持商铺物业的可视化图形查询、分析和管理；  （4）支持商铺基础资料、出租状态、出租信息的查询和管理，支持自定义商铺场地类型，设置和调整业态颜色；  （5）支持商铺历史信息、出租记录查询和管理；  （6）支持分楼层、分商铺类型进行出租率、出租效益的分析查询；  （7）面积管理：对商业总面积、楼层面积、铺位面积、最小租赁单元进行维护，维护铺位拆分、合并的面积和时间；  （8）实现与商户收银系统对接，根据租赁合同的不同类别和收费标准自定义创建相关收费模型；  （9）与财务核算系统集成，实现非航收入的实时自动过账；  （10）可批量维护初始化数据。 |
| 3 | 物业（安全、服务）管理模块 | 该板块不仅重点关注商户装修、开业、报修、撤场、投诉管理等传统物业管理，更着力解决商场物业流程的数字化，包括投诉、水电、维修费和物料管理。 |
| 4 | 合同管理系模块 | 该模块是对合同的收费条款的数字化编程，生成当期计费计算模型。按期自动计算相关收费数据后完成《账单》、《收款单》等收费流程的自动化管理。系统需支持对合同的全过程管理，包括合同录入、变更、查询、续约、终止等。 |
| 5 | 资金管理模块 | 本模块主要用于对接合同管理模块的收费信息，通过与我行建立指令级合作后完成收费的自动划转等功能。  5.1财务结算模式  （1）固定收费：固定的面积租金，按日、月、年计算。支持用户自定义增长率。  （2）抽成收费：不同商品种类抽成比率不同，支持用户自定义。  （3）固定加抽成收费，即保底+抽成的方式。  5.2收费方式（不仅限以下模式）  （1）支持预缴费方式  （2）支持代扣费方式  （3）支持后付费方式  5.3应收款管理  （1）应收款查询功能  （2）单个或多个租户应收款汇总功能  5.4管理费用管理  （1）系统支持自动设定租户的管理费用分摊比例，并支持手工修改详细费用。  （2）系统可定期核算管理费用，根据管理模式的需要可自动配置是否纳入租户费用清单。  5.5其他：  （1）支持根据合同及临时费用自动生成结算单据，并实现清单的查询、导出、打印；  （2）支持不同的结算方式，自定义产生不同用途的结算报表；  （3）支持按商户查询、打印往来账，包含应收应付等全部明细；  （4）支持根据合同录入时的设置自动生成固定扣款单及手工录入临时扣款单；  （5）支持调整结算单用以调节结算数据与实际数据的不一致；  （6）支持交费、欠费、账龄等往来明细分析报表的生成、查询；  （7）支持合同自定义结算项目名称、滞纳金及其计算方法等；  （8）支持对商户提交发票进行录入、维护、查询等管理；  （9）支持对租户预付类款项的类别自定义，提供录入、监控、抵扣等管理功能； |
| 6 | 会员管理模块 | 该模块关注会员等级、会员积分、会员营销等会员权益相关功能  会员等级：支持会员等级设置  会员积分：支持会员消费获得积分、活动积分等  会员营销：支持会员消费活动、会员升级活动等行为触发获得奖品  会员券：支持满减券、实物券等券的形式。 |
| 7 | 基础应用平台 | 数据库 | 基础应用平台是各种技术的有机组合，提供了集开发、集成、管理、扩充于一体的统一基础平台，为商业管理系统集成与运营提供基础平台架构与机制、提供应用系统的高性能、可靠性、可延伸性和安全管理机制。为不同系统之间及相同系统中统一业务流程、统一消息集成，保证系统间的信息流转通畅、规范、各资源数据库的整体解决方案有机融合提供支撑，同时还满足业主方构建新应用、整合已有应用、扩展已有应用。 |
| 8 | 主数据平台 | 业主方关于主数据的定义是面向业务和管理，通过科学的规划、提炼与设计而建立起的相对稳定的数据模型，业务、管理模式的变化对主数据影响甚微，主数据具有面向业务主题、信息共享、一次性就源输入三个要求，并具有原子性、演绎性和规范性三个特征。 |
| 10 | 收费系统 | 支付对接 | 商管方及入驻商户涉及收费部分，对接我行的收单服务 |

四、安装、验收及维护需求（现场、热线、远程控制）。

1.在商管系统及配套的运营助手小程序和商户助手小程序功能上线并正常运行一个月后，可发起第一次验收；在会员系统、商城系统功能上线并正常运行一个月后，可发起第二次验收。在系统建设配置、上线测试至验收阶段，保证至少2人提供服务。

若系统使用方对验收存在异议，供应商应在3个工作日内提出解决方案，并立即组织开发整改。整改完成后重新组织进行验收。

2.商管系统全部上线并验收通过后，至少提供三年免费维保服务，并安排不少于1名专门技术人员开展日常维护服务。

3.提供7\*24小时技术支持，包括但不限于：电话、远程、现场等方式。帮助用户解决使用过程中遇到的技术问题，如：技术咨询、问题答疑、方案评审、系统培训、系统对接等。在接到故障报告后，供应商没有及时按要求解决故障的，造成的损失由供应商承担。

4.提供系统前端性能和界面优化，后端数据库优化、代码优化、服务器配置优化、缓存策略优化、接口对接和优化等。

5.提供整体业务系统（包括：操作系统、数据库系统、中间件、其他支撑系统）的备份、迁移、恢复服务，确保整个系统的完整性和可恢复性，以防止系统故障和数据丢失，并提供完整灾备方案。

6.负责软件系统变更的安装、部署和配置，包括网络环境的配置、数据库的搭建与配置、服务器的安装与配置等。

7.对软件系统进行实时监控，包括监控系统的运行状态、资源利用情况、网络连接、故障排除、日志管理、备份与恢复等，及时发现问题并进行处理。

8.提供安全性管理的支持，包括漏洞扫描和修复、安全补丁的安装和配置、安全策略的制定、定期更换SSL证书等，以确保系统的安全性和防护能力。

五、项目的里程碑及生命周期

自合同签订日起，配合华纳3Q城招商进度，6个月内完成系统全部功能上线（含个性化开发功能）。

六、款项支付需求

自合同签署生效后且收到供应商按我行要求开具的发票后三十个工作日内,我行向供应商支付合同金额的10％作为首付款。

商管系统主要功能和配套小程序基础功能开发完成,且商管系统全渠道收租功能、入驻商家收单功能完成与建行聚合支付(含微信、支付宝、数字人民币)对接上线，在以上功能正常运行一个月并经华纳3Q城及我行验收通过后，供应商开具符合要求的发票三十个工作日内我行支付合同金额的40％。

商管系统按要求完成全部功能(含商管方要求的个性化功能)开发，在正常运行一个月并经华纳3Q城验收通过后，我行收到供应商开具符合要求的发票三十个工作日内支付合同金额的45％。

三年免费维保期满后且华纳3Q城无任何异议前提下，三十个工作日内向供应商支付合同金额5%。

七、售后服务需求

1.故障事件级别定义及响应处理的承诺

故障事件级别定义

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **软件产品故障级别** | **分类说明** | **响应及服务** |
| 轻微 | 其它轻微影响软件使用的故障 | 维护支持服务提供方应立即通过电话、网络等方式尝试排除故障；如故障在8小时内无法排除，维护方应在8小时内派出技术人员到达故障现场进行维修，维护方承诺在收到故障报告后16小时内恢复软件产品正常运行 |
| 一般 | 软件可以运行，但非重要性功能的使用受到限制 | 维护支持服务提供方应立即通过电话、网络等方式尝试排除故障；如故障在4小时内无法排除，维护支持服务提供方应立即派出高级技术人员在8小时内到达故障现场进行维修，维护支持服务提供方承诺在收到故障报告后8小时内恢复软件产品正常运行 |
| 严重 | 软件无法运行或基本无法运行，或软件重要功能失效或基本失效 | 维护方应立即派出高级技术人员到现场进行维修，与此同时，维护方技术支持人员应通过电话、网络等方式尝试排除故障；维护支持服务提供方派出的高级技术人员应当在2小时内（从故障报告时间起算，下同）到达故障现场，维护支持服务提供方承诺在收到故障报告后6小时内恢复软件产品正常运行 |

供应商应当提供业务系统故障受理、故障诊断、故障信息收集、故障定位和分析、故障解决及恢复验证等。

如系统使用过程中出现系统故障无法恢复的情况，需供应商无条件提供现场快速排查问题，解决故障。确保系统安全、稳定、正常运行。

供应商需负责修复因软件缺陷、系统兼容性导致的系统无法正常运行的问题。

2.供应商维护服务人员的数量、资质经验、角色等方面的要求。

供应商应当在其内部员工中优先选择具有2年以上从业经验工程师及项目经理。本项目服务团队需保证项目经理固定为1人，工程师应始终保持在1人及以上。

3.工作成果要求，包括保密要求、最终提交文档要求、验收标准及验收流程等。

本项目功能开发后需形成实际操作手册，且相关使用人员可根据操作手册实现系统使用。

八、其他需求

1.供应商必须按照国家个人信息保护相关法律法规的要求对项目中涉及的全部客户信息进行处理和保密，包括但不限于交易账号、交易明细、个人信息及联系方式等；必须按照国家个人信息保护相关法律法规的要求对人脸数据等敏感信息进行处理和保密，不得违反民法典第一千零三十四条“生物识别信息”相关规定；对通过与我行合作项目采集的全部个人信息用于其他用途或供应商发生任何违反个人信息保护相关法律法规的行为时，产生的法律纠纷由供应商全部负责，且我行保留进一步追责的权利。

2.供应商须建立商管系统经营风险保障机制，对商管系统经营使用过程中由供应商系统造成的资金损失，全部由供应商赔付。

3.供应商所提供的软件平台，在商场使用软件过程中涉及“软件部署、实施、维护、服务器”等相关配套服务须免费提供；商管系统完全上线并验收通过后，须提供至少三年的免费升级维护。

4.供应商保证其在提供服务和形成资料的过程中所使用的文件、资料、及其他物品均可合法地不受打扰地用于项目的执行。供应商保证其服务与资料不侵犯任何第三方的知识产权，不存在任何与此相关的争议。如本项目使用方，因使用本项目的服务与资料引起与第三方纠纷、索赔、诉讼等，产生的一切法律责任与费用由供应商承担。