**重庆三峡银行**

**基础软件原厂维保项目-2023年度采购**

**（第二次）**

**比选文件**

**2024年3月**

目录

第一章 比选公告 1

第二章 参选人须知 5

第三章 服务内容、期限及服务要求 13

第四章 商务条款 25

第五章 评审方法、评审标准和参选无效条款 27

第六章 合同模板 32

第七章 参选文件格式 52

#

# 第一章 比选公告

为保障我行数据中心IT系统安全稳定运行。现对重庆三峡银行基础软件原厂维保项目-2023年度采购（第二次）进行公开比选，特邀请有意向的潜在参选人进行参选。

## 一、比选项目内容

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **最高限价** | **中选人数量** | **备注** |
| 1 | 重庆三峡银行基础软件原厂维保项目-2023年度采购（第二次） | 46.209万元 | 1 | 基础软件包括：银河麒麟服务器操作系统V10（37套）、东方通应用服务器软件V7.0（14套）、达梦数据库系统V8.1（6套）、达梦数据守护集群软件V8.6（6套）、紫光云Unicloud UsphereV7.0（24套），维保期为：合同签订之日起三年 |

## 二、参选人资格要求

### （一）基本资格条件

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录；

5、三年内在经营活动中没有重大违法记录；

6、法人及法定代表人没有被人民法院列为失信被执行人名单；

7、法律、行政法规规定的其他条件。

### （二）特定资格条件

1、提供四家原厂（麒麟软件有限公司、北京东方通科技股份有限公司、武汉达梦数据库股份有限公司、紫光云技术有限公司）针对本项目的参选授权书；

2、近3年（2020年11月1日至今）参与过银河麒麟服务器操作系统、东方通应用服务器软件、达梦数据库管理系统软件及紫光云虚拟化软件等相关维保服务案例，四个基础软件至少三个有维保服务案例。

注: 案例要求以下信息不可隐藏，包含：甲乙双方名称、双方印章、项目/产品的名称、合同/中选通知书签订时间等。

注:以上证明文件若比选人存疑，参选人需提供原件备查，参选文件中须附相关证明文件复印件并逐页加盖公章。

本次比选不接受曾因参选人的违约行为与比选人发生过纠纷的参选人；不接受与比选人合作过程中不遵守比选文件及合同约定的参选人；不接受曾在比选人项目中存在弄虚作假行为的参选人。若参选人存在上述情况，比选人将有权随时取消其参选资格或中选资格（若签署合同后发现的则有权解除合同），没收其参选保证金，并追究其相应的法律责任。截止挂网日，存在上述情况的公司已纳入下列清单。

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **公司** |
| 1 | 依米康软件技术（深圳）有限责任公司 |

## 三、比选文件的获取

获取时间和方式：从2024年3月19日到2024年4月3日9时30分（北京时间），在重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）下载比选文件。

## 四、比选保证金的递交

1、参选保证金的金额：9000元整（大写：玖仟元整）。

2、参选保证金缴纳方式：参选人从参选人的银行账户，通过转账或电汇方式直接划付至下面指定的账户，否则，参选保证金无效。参选人自行考虑汇入到账时间风险，本项目参选保证金不接受任何形式保函（包括电子保函）；

**参选人必须在付款凭证备注栏中注明参选项目简称，如：基础软件原厂维保项目。**

3、参选保证金递交的截止时间为2024年4月3日9时30分。

4、参选保证金专用账户如下：

详见重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）对应本项目比选公告信息栏中的保证金信息。

参选保证金以重庆市公共资源交易中心比选现场展示的保证金交纳情况为准。

## 五、参选文件的递交

1、参选文件现场递交的开始时间为2024年4月3日9时00分(北京时间)。递交截止时间为2024年4月3日9时30分（北京时间）。

2、递交地点为重庆市公共资源交易中心开标区（具体请登陆重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）查询或递交文件当日见交易中心大厅电子显示屏）。

3、逾期送达的参选文件，不予接收。

## 六、发布公告的媒介

本次比选公告同时在《重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）》《重庆三峡银行官网（https://www.ccqtgb.com）》和《中国招标投标公共服务平台（http://www.cebpubservice.com）》上发布。

## 七、联系方式

比选人：重庆三峡银行股份有限公司

地址：重庆市渝北区嘉州路88号中渝国际都会4号写字楼21层

联系人：敬希

采购咨询电话：023-88890395

业务咨询电话：18883038778

邮箱：sx.jcb@ccqtgb.com

平台服务机构：重庆联合产权交易所集团股份有限公司

平台服务联系人：罗老师

平台服务电话：023-63626034

重庆三峡银行股份有限公司

2024年3月19日

第二章 参选人须知

## 一、项目信息

### （一）项目名称

重庆三峡银行基础软件原厂维保项目-2023年度采购（第二次）

### （二）比选人

重庆三峡银行股份有限公司

### （三）最高限价

46.209万元

### （四）项目内容及要求

详见第三章、第四章内容

## 二、参选人

1、合格参选人条件

合格参选人应完全符合比选文件第一章中规定的参选人资格条件，并对比选文件作出实质性响应。

2、参选人的风险

参选人没有按照比选文件要求提供全部资料，或者参选人没有对比选文件在各方面作出实质性响应，可能导致参选被拒绝或评定为无效参选。

## 三、比选文件

比选文件是参选人编制参选文件的依据，是评审委员会评判依据和标准。比选文件也是比选人与中选人签订合同的基础。

本行对比选文件所作的一切有效的书面通知、修改及补充，都是比选文件不可分割的部分。

## 四、参选

参选人应当按照比选文件的要求编制参选文件，并对比选文件提出的要求和条件作出实质性响应。

### （一）参选文件组成

参选文件参选人所作的一切有效补充、修改和承诺等文件组成，参选人应按照第七章“参选文件格式”规定的目录顺序组织编写和装订，否则有可能影响参选人的参选文件响应程度得分。

### （二）联合参选

本比选项目不接受联合参选

### （三）参选有效期

参选有效期为参选截止日期后90天内。

### （四）参选保证金

1、参选人应在参选截止时间前，按比选文件第一章规定向比选人缴纳参选保证金。

2、参选保证金为参选的有效约束条件。

3、参选保证金有效期与参选文件有效期一致。

4、参选保证金币种应与参选报价币种相同。

5、参选保证金的退还：

比选人在中选通知书发出后2个工作日内将中选通知书和保证金退还通知抄告重庆市公共资源交易中心，重庆市公共资源交易中心在收到保证金退还通知后2个工作日内，向除中选人和中选候选人以外的参选人，退还参选保证金。

比选人在合同生效后2个工作日内将签订的合同和保证金退还通知抄告重庆市公共资源交易中心，重庆市公共资源交易中心在收到保证金退还通知后2个工作日内，向中选人和中选候选人退还参选保证金。

参选保证金专用账户由重庆市公共资源交易中心制定，关于保证金相关情况的问题请咨询重庆市公共资源交易中心，联系电话023-63621694。

6、参选人有下列情形之一的，参选保证金将不予退还：

（1）参选人在参选有效期内撤回参选文件的；

（2）参选人在参选过程中弄虚作假，提供虚假材料的；

（3）中选人无正当理由不与比选人签订合同的；

（4）中选人将中选项目转让给他人或者在参选文件中未说明且未经比选单位同意，将中选项目分包给他人的；

（5）中选人拒绝履行合同义务的；

（6）其他严重扰乱比选程序的；

### （五）参选文件的份数和签署

1、参选文件一式三份，其中正本一份，副本一份，电子文件一份（光盘或U盘），正本和副本的封面上应清楚地标记“正本”或“副本”的字样，副本可为正本的复印件，当副本和正本不一致时，以纸质正本为准。电子文件单独装入信封中密封，并在信封表面加盖鲜章（公章）。

2、参选文件正本中，每一页均应由参选人加盖公章，其中规定格式的文件应当按要求签名和加盖参选人公章。

3、若参选人对参选文件的错处作必要修改，则应在修改处加盖参选人公章或由法人或法人授权代表签字确认。

4、电报、电话、传真形式的参选文件概不接受。

### （六）参选报价

1、参选人应严格按照“参选文件格式”填写报价。

2、参选人的报价为一次性报价，即在参选有效期内参选价格固定不变。

3、本项目只接受一个参选报价，有选择的或有条件的参选将不予接受。

### （七）修正错误

若参选文件出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1、报价一览表总价与参选报价明细表汇总数不一致的，以报价一览表为准；

2、参选文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3、总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

4、单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修正单价；

5、对不同文字文本参选文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

评审委员会按上述修正错误的原则及方法调整或修正参选人参选报价，参选人同意并签字确认后，调整后的参选报价对参选人具有约束作用。如果参选人不接受修正后的报价，则其参选将作为无效参选处理。

### （八）参选文件的递交

参选文件的正本、副本、电子文件装入一个文件大袋进行密封。密封袋上注明项目名称、参选人名称及“不准提前启封”字样。信封的封口须加盖参选人公章或授权代表签字。

如果未按上述规定进行密封和标记，则其参选将作为无效参选处理。

## 五、比选程序

主持人按下列程序进行比选：

1. 宣布比选纪律；

2. 宣布比选人、唱标人、记录人、监督人等有关人员姓名；

3. 公布在比选截止时间前递交参选文件的参选人名称，并点名确认参选人是否派人到场；

4. 展示参选保证金，参选保证金缴款不全或有误的，则记录在案交由评审委员会评审；

5. 封装情况检查：参选人或者其推选的代表检查各参选文件的封装情况并确认；

6. 设有最高限价的，公布最高限价；

7. 开启参选文件；

8. 比选人代表、参选人代表、监督人、记录人等有关人员在比选记录上签字确认；

9. 比选结束。

## 六、评审

见第五章内容。

## 七、定选

1、定选原则

比选人按照评审报告中推荐的中选候选人排名顺序确定中选人，如中选人因不可抗力或者自身原因不能履行合同的，比选人可以确定依次其后的候选人为中选人，以此类推。

2、不承诺最低价格中选。

3、若中选人参选材料出现造假、不实等与实际查询结果不符或无故弃选的情况，比选人有权选择重新比选或顺延下一中选候选人，由此带来的损失比选人有权通过没收参选保证金等方式进行追溯。

## 八、签订合同

1.比选人指定的使用单位将在自中选通知发出之日起 30 日内，按照比选人内部流程与中选人签订书面合同。所签订的合同不得对比选文件和中选人参选文件作实质性修改。

2.比选文件、中选人的参选文件及澄清文件等，均为签订合同的依据。

3.合同生效条款由供需双方约定，法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后生效的合同，依照其规定。

4.签订合同后，若中选人无法按要求履约，比选人可以废除中选人资格，并可选择按照中选候选人顺位与下一候选人签订合同。

## 九、纪律与要求

参选人不得相互串通参选或者与比选人串通参选，不得向比选人行贿谋取中选，不得以他人名义参选或者以其他方式弄虚作假骗取中选；参选人不得以任何方式干扰、影响评审工作。

1、有下列情形之一的，属于参选人相互串通参选：

（1）参选人之间协商参选报价等参选文件的实质性内容；

（2）参选人之间约定中选人；

（3）参选人之间约定部分参选人放弃参选或者中选；

（4）属于同一集团、协会、商会等组织成员的参选人按照该组织要求协同参选；

（5）参选人之间为谋取中选或者排斥特定参选人而采取的其他联合行动。

2、有下列情形之一的，视为参选人相互串通参选：

（1）不同参选人的参选文件由同一单位或者个人编制；

（2）不同参选人委托同一单位或者个人办理参选事宜；

（3）不同参选人的参选文件载明的项目管理成员为同一人；

（4）不同参选人的参选文件相互混装；

（5）不同参选人的参选保证金从同一单位或者个人的账户转出。

3、使用通过受让或者租借等方式获取的资格、资质证书参选的，属于以他人名义参选。

4、参选人有下列情形之一的，属于弄虚作假的行为：

（一）使用伪造、变造的许可证件；

（二）提供虚假的财务状况或者虚假业绩；

（三）提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；

（四）提供虚假的信用状况；

（五）其它弄虚作假的行为。

5、签订合同前后，若中选单位提供的原厂维保产品服务与参选文件中的产品服务不一致，比选人可废除中选人资格。

针对以上情况，比选人有权没收参选人的参选保证金，并保留进一步追究由此带来损失的权利。

## 十、提问、质疑、投诉

1.参选人在下载比选文件后，应仔细检查比选文件的所有内容，如有残缺或文字表述不清，以及存在错、碰、漏、缺、概念模糊和有可能出现歧义或理解上的偏差的内容等应在2024年3月22日17时00分（北京时间）前自行在重庆市公共资源交易网（http://www.cqggzy.com/）比选公告的“我要提问”栏目匿名提出。参选人未提出，则视为参选人已全面确认比选文件内容。

比选人在认为有必要对参选人所提问题进行答复或对比选文件进行补充时，将于2024年3月26日17时00分（北京时间）前在《重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）》“答疑补遗”栏上发布答疑补遗文件。不论参选人下载与否，都视为参选人收到有关本项目在《重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）》上发布的所有资料并全部知晓有关比选过程和事宜，由此产生的一切后果由参选人自负。补遗内容可能影响参选文件编制的，须在比选截止时间3日前发布，发布时间至比选截止时间不足3日的，须相应延后比选截止时间。

2.参选人对比选文件和答疑补遗有质疑的，应当在比选截止时间3日前，以书面形式通知比选人。比选人应当自收到质疑之日起3日内做出答复，并将答复内容以补遗的形式发布。补遗内容可能影响参选文件编制的，须在比选截止时间3日前发布，发布时间至比选截止时间不足3日的，须相应延后比选截止时间。

3.参选人对公示的中选结果有质疑，参选人需在公示期内以书面形式向比选人提出质疑。本行在公示截止日期前负责书面答复。

4.参选人对比选人的答复不满意或者有质疑， 可向本行纪检监察部投诉。

采购质疑邮箱：sx.jcb@ccqtgb.com

采购投诉邮箱：sxyhjjz@ccqtgb.com

## 十一、终止比选

1、因情况发生变化或其他原因造成该项目取消的，本次比选自动终止，双方互不承担责任，比选人无息退还参选保证金。

2、签订合同之前，比选人发现中选候选人经营、财务状况发生较大变化或存在违法行为，比选人认为可能影响其履约能力的，比选人可废除中选人或中选候选人资格。

## 十二、参选费用

1、参选人参与本比选项目时，一切与参选有关的费用均由参选人自理。

2、本项目平台服务费为8000元，中选人承担平台服务费，由中选人向重庆联合产权交易所集团股份有限公司支付。中选人应在领取中选通知书时一次性缴纳，请各参选人综合考虑进报价。

# 第三章 服务内容、期限及服务要求

## 一、项目内容

### （一）项目名称

重庆三峡银行基础软件原厂维保项目-2023年度采购（第二次）

### （二）维保范围

服务期为合同签订之日起三年，我行生产、测试环境银河麒麟服务器操作系统V10（37套）、东方通应用服务器软件V7.0（14套）、达梦数据库系统V8.1（6套）、达梦数据守护集群软件V8.6（6套）、紫光云Unicloud UsphereV7.0（24套）等基础软件产品的原厂维保服务，保障我行系统稳定运行，从而避免系统故障发生造成对生产业务的影响。

## 二、技术服务内容

**麒麟操作系统-原厂售后服务内容**

原厂为提供甲方的标准服务，包括：电话咨询、传真、电子邮件、网站支持、远程诊断等。

【注：标准服务均以远程方式提供】

（一）电话咨询、传真、电子邮件、网站支持：甲方在安装和使用过程中需要原厂提供技术咨询的，原厂提供工作时间内的电话咨询、电子邮件支持及网站支持服务。

（二）远程诊断：甲方在使用过程中出现异常状态，希望原厂提供异常原因判断和消除异常的，原厂在甲方同意下，提供通过远程连接方式，帮助甲方诊断问题。

（三）标准服务工作时间为：7×24小时

（四）另外的收费服务：若甲方要求提供收费服务项目，依据甲方的具体服务要求，由甲乙双方另行具体协商约定。

收费的服务包括：技术培训（或相关认证培训）、现场安装、现场支持、解决方案和其他双方约定的服务等。

收费服务工作时间为：7×24小时

**服务内容：**

### （一）项目协调管理

在项目期间已方服务团队会与项目单位及集成商密切配合，项目当中服从管理，遇事主动协调，以高质量完成工程实施、服务好客户为最终目标。

### （二）健康检查

质保期内对在线运行系统定期（每年1次）或不定期健康检查，定期到客户现场对软件配置、日志、性能等运行情况进行检查，具体到现场检查时间与用户商量而定；不定期检查根据系统使用强度和规模远程（如VPN安全网络）对软件配置、日志、性能等运行情况进行检查。

检查采用自动化批量检查工具，自动高效地完成检查工作，并且不影响应用系统的在线运行，工具能自动生成检查报告和检查日志。检查内容为：

稳定性检测：日志故障、大日志文件、硬件故障、硬盘使用率等

性能指标检测：CPU、内存、网络连接、网络传输等

运行环境检测：用户配置、定时任务配置、日志转存配置等

安全性检测：防火墙、FTP配置、明文远程传输、远程登录限制、bash漏洞等

### （三）故障诊断

在系统安装配置时，将系统日志开启，详细记录系统运行情况。并且做好日志转存配置，避免系统日志过大占用磁盘空间。

系统部署时默认部署系统资源监控服务，实时监控和记录系统资源的使用情况。

系统部署时默认部署history记录所有用户所有本地和远程登录的用户操作。

当系统故障时，结合系统日志、系统资源使用情况、用户历史操作进行综合分析定位故障原因。在故障原因未定位清楚前，禁止修改系统任何文件和配置，保证现场的真实性和完整性。

### （四）故障处理

在故障原因定位清楚后，原厂相关部门重现现场故障，根据故障针对性地形成有效解决方案。原厂验证解决方案有效并且无负作用时，先在现场备份需要修改、删除的文件，然后实施解决方案。解决方案实施后，需要通过测试和使用验证系统故障是否恢复。

### （五）软件升级

质保期内免费提供操作系统升级服务，原厂应长期致力于国产操作系统的研发及维护，为了提升系统的稳定性及安全性，针对已经推出的银河麒麟操作系统V10和其它产品会定期发布系统升级数据包。针对本次项目建设期间，项目团队会同时与客户方团队就项目建成后系统升级的需求及方式进行详细沟通，制定符合实际本次项目实际情况的升级方式，保证及时通知项目单位最新发布的升级程序。

本地软件仓库：根据不同区域网路环境搭建系统仓库，通过仓库源进行系统的升级。软件仓库的更新可通过定期同步麒麟软件仓库源进行对仓库的升级，同步方式分为网闸或者本地磁盘拷贝的方式进行同步。实际需求根据客户现场实际环境选择同步方式。

### （六）补丁更新

补丁更新解决兼容性问题或漏洞、不安全因素等问题，修复系统缺陷。具体流程：发现漏洞-制作补丁-测试通过-发布升级公告-用户认可-现场执行软件升级。当遇严重安全问题时，原厂将在官网公开漏洞及修复包，并主动联系甲方提供升级服务。

### （七）开发支持

在质保期内提供开发支持服务，原厂应协助客户完成包含软硬件开发、软硬件适配等，提供专业的开发技术支撑和顾问式服务。

### （八）其它服务

在质保期内，如果原厂对所供软件有所改进，会及时免费提供项目单位使用。

#### **紫光UniCloud 云软件技术支持服务-售后服务内容**

在UniCloud 云软件技术支持服务中，向最终用户交付如下服务：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务子项** | **内容描述** |
| 1 | 技术支持时间 | 24小时/天，7天/周，365天/年云软件承载客户综合业务，出现业务IT问题都可能涉及云软件问题的分析定位，而且云软件涉及复杂技术细节，仅凭客户自身或者服务商的技术和组织能力无法全面覆盖，软件技术支持提供了7x24小时的服务通道。对于问题对客户业务影响进行分级，对于复杂问题，提供问题升级通道，推动问题快速解决。 |
| 2 | 技术支持获取方式 | 客户可以通过电话、Web访问技术支持中心，反馈问题并获取支持 |
| 3 | 问题处理 | 响应并解决客户咨询问题或软件问题 |
| 4 | 问题升级管理 | 对于复杂问题，提供问题升级通道，推动问题快速解决 |
| 5 | 在线信息访问 | 客户可通过网站获取最新产品、方案信息。同时通过服务代码，可以访问知识案例库，查找产品相关案例；参与技术论坛讨论，与其他用户进行技术交流 |
| 6 | 版本更新 | 为客户提供了服务代码，客户可以根据服务代码从网站获取最新的云计算软件版本及相关文档，实现版本更新对于云软件现网版本存在问题的解决方案进行及时发布，合约客户可通过服务代码获取版本更新，解决技术故障隐患；关于云技术迭代定期推送专业资料，以供客户参考优化；对于客户反馈的问题，定期组织各类回访，持续改进，提升客户体验。 |
| 7 | 现场技术支持 | 配合客户完成平台的安装配置，许可的导入，验证工作，并且提供7×24x2（每周7天，每天24小时，2小时内到达现场），根据问题级别到达 |

#### **达梦数据库产品服务内容**

有效服务期内，服务包提供的服务内容如下：

| **服务内容** | **服务描述** |
| --- | --- |
| 产品巡检 | 对产品运行状态进行跟踪，及时发现产品运行风险，预防产品可能出现的问题，减少产品故障发生率。服务内容包括：（1）远程巡检，以远程方式对产品进行巡检。（2）现场巡检，到达指定的客户现场进行巡检。（3）数据库巡检内容，主要包括但不限于硬件信息、系统信息、磁盘空间情况、数据库配置、数据库运行情况、数据库性能、备份情况等。（4）一年四次按季巡检。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1、产品安装 | 提供购买的产品从安装前检查到完成安装确认的全方位产品安装服务，并提供一份安装报告，服务包含如下：（1）提供达梦数据库相关软件安装的需求列表，如操作系统版本，补丁，内存需求等。（2）进行安装前软硬件环境检查。（3）执行数据库软件安装。协助用户完成数据库软件安装部署。（4）提供数据库实例安装。协助用户在明确目标业务系统需求的情况下，完成数据库实例初始化。（5）提供数据库集群部署。协助用户完成购买的集群组件在目标业务系统的部署。（6）数据库基础参数调优。协助用户，检查数据库系统相关参数的设置值，并给出调整（修改或改进）建议。（7）针对用户系统环境及现场网络、硬件设备，提供相关改进优化建议和措施。（8）依照系统要求，对安装成功的产品进行确认测试。 |
| 2、故障排除 | 对产品运行过程中出现的问题、故障进行诊断排查、分析处理，将产品恢复到正常运行状态。服务内容包括：（1）接收故障反馈，做好问题登记，并安排服务工程师响应。（2）故障远程排查。工程师联系用户，了解故障现象和问题情况，具备条件时，优先以远程方式指导用户处理，尽快解决问题。（3）故障现场排查。如远程无法解决，协调工程师就近赶往现场，对故障进行排查定位，分析原因，恢复系统。（4）预防措施。针对问题，给出相应的问题预防方法、使用注意事项、系统调整建议等，防止问题再次发生。 |
| 3、性能优化 | 通过搜集系统性能方面的数据，检查并分析影响产品性能的因素，提升产品运行性能，满足应用系统正常运行的性能需求。服务内容包括：（1）性能检查。包括查找占用资源严重的SQL语句、查找锁竞争、查找占用资源严重的进程、找出主要的性能瓶颈.（2）与客户共同制定性能优化方案。（3）性能优化。包括数据库参数优化、SQL语句优化、库表结构优化等。 |
| 4、备份恢复 | 执行合理的备份措施，保护数据安全。当系统发生故障时，按需要通过备份文件将数据库还原到备份文件及归档日志覆盖的任意时刻。服务内容包括：（1）与客户共同制定最符合需求的备份容灾策略。（2）对数据库进行备份。（3）对数据库备份有效性进行验证。（4）按需使用备份文件对购买的数据库产品进行数据还原。 |
| 5、紧急救援 | 当用户系统发生重大故障，如硬件故障、软件崩溃、系统严重卡顿导致应用系统停止服务，严重影响生产业务时，达梦公司派出服务工程师配合用户进行故障排查、系统恢复、数据恢复等工作。服务内容包括：（1）故障排查。根据事故类型及时安排现场工程师、后台专家，参与用户召集的各厂家技术人员组成的应急处置小组了解系统状况，排查和定位问题，如涉及达梦产品，制定相应的处理方案。（2）系统恢复。在条件允许时，尽快恢复或者部分恢复应用系统提供服务。如碰到产品软件运行环境损坏，根据需要，在备用环境上恢复达梦产品运行环境以支持应用系统运行。（3）数据恢复。如碰到生产数据损坏或业务用户需要，通过备份文件、归档日志或其他技术手段对数据进行恢复，尽最大努力恢复到故障时间，减少数据丢失。 |
| 6、产品升级 | 提供产品对应的软件新版本，实现功能升级、软件bug消缺、安全修复等。服务内容包括： （1）提供产品动态，包括新版本发布、版本更新说明，以及有关产品软件版本的生命周期信息。（2）根据当前运行产品的版本及运行情况，评估升级必要性，制定版本升级方案。（3）配合用户执行软件升级方案，提供数据库版本升级、必要的数据备份还原、应急回退处理等服务。 |

#### **东方通中间件服务内容**

**标准技术支持服务定义**

**服务方式**

原厂通过以下方式向最终用户提供标准技术支持服务：

**1.1** 热线电话400-650-7088。最终用户拨打热线或项目负责人电话提出服务需求，技术人员根据故障紧急情况电话回复指导最终用户解决出现的故障。

**1.2** 远程登录。远程登录需要最终用户具备远程登录的条件，并向原厂的技术人员开放权限。

**服务需求入口**

最终用户可通过热线电话(400-650-7088)或工程师电话、Email(support@tongtech.com)、在线支持（登录官网[www.tongtech.com](http://www.tongtech.com)）或直接拨打销售人员的电话等方式启动服务处理流程。

**支持服务时间**

|  |  |
| --- | --- |
| **支持服务时间** | **描述** |
| **5X9小时**  | 标准服务时间，即工作日的北京时间9:00-18:00，不包括中国公众假日。 |
| **7×24小时** | 标准服务时间加上非标准服务时间；非标准服务时间指工作日的北京时间18:00到第二天的9:00；或法定节假日0:00-24:00。非标准服务时间用于处理紧急事件或者处理预先计划的服务请求。原则上，非紧急服务请求必须在标准服务时间内提前进行预约。 |

**服务响应等级定义**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **等级** | **响应时间** | **响应后第一次电话回复** | **提出初步行动计划** |
| 非常紧急 | 2小时 | 1小时以内 | 2小时以内 |
| 紧急 | 4小时 | 2小时以内 | 4小时以内 |
| 重要 | 8小时 | 4小时以内 | 1个工作日以内 |
| 一般 | 48小时 | 8小时以内 | 2个工作日以内 |

注：上述响应等级的规定仅针对维保服务期内的最终用户有效。

**问题严重等级定义**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **严重级别** | **问题严重级别描述** | **响应时间** |
| **非常严重****（响应等级：****一级）** | 业务系统完全失控或无法工作、重要业务无法进行，情况非常紧急，包括： | 提前预约的情况下，可提供7X24小时响应服务。 |
| 1. 系统崩溃/宕机，无法启动或重启后仍反复宕机； |
| 2. 无法连接或不可接受的响应延误； |
| 3. 业务应用无法启动； |
| 4. 无法连接数据源。 |
| **严重****（响应等级：****二级）** | 核心功能严重丧失，找不到可接受的替代方法，受限情况下仍可工作，但严重无法满足业务要求，包括： | 提前预约的情况下，可提供7X24小时响应服务。 |
| 1.核心业务的性能大幅下降，运行受到严重限制，但仍可继续。 |
| 2.核心功能运行不稳定，但仍可运行。 |
| **一般****（响应等级：****三级）** | 生产系统出现对正常运行影响不大的功能或性能问题，包括： | 仅提供标准服务时间。 |
| 1.如功能有所丧失，在受限的情况下仍可继续运行。例如连接偶尔断开，但会很快自动重连； |
| 2.有替代方法可帮助受损功能或性能大部分恢复； |
| **3.**性能问题有所下降，但对业务运行影响不大。 |
| **轻微****（响应等级：****四级）** | 功能有轻微损失，但并未丧失。性能有小幅下降，但结果并不影响系统操作。 | 仅提供标准服务时间。 |
| 如：大并发时，连接有少许被拒绝，网页访问有被拒绝现象，但不多。 |

**标准技术支持服务内容**

标准技术支持服务（又称维保服务或售后服务）内容原则上仅在合同约定的服务内有效。超出合同约定的服务期，要获得东方通的技术支持，请及时购买维保服务。

标准技术服务的具体内容如下：

**2.1 技术咨询/问题解答**

在标准工作时间内，东方通有专业工程师值守，解答客户通过电话、网络方式提出的技术咨询或问题。

除非有紧急故障，一般仅提供5X9小时的服务。标准工作时间外的服务，需要在标准时间内预约，紧急的严重故障可提供7X24小时服务。

**2.2 产品安装服务**

东方通工程师可远程指导客户自行进行中间件的安装、部署和调试，必要时可远程接入客户的服务器进行协助。安装的内容须为东方通提供的合法产品包，东方通的工程师不负责中间件以外软件的安装部署。

**2.3 性能调优服务**

在产品运行一段时间后，或者最终用户的业务发生变化，原有系统无法满足现有业务需要，需提升系统性能。东方通提供远程调优服务，在最终用户许可的情况下，售后工程师可远程接入中间件的宿主服务器，针对性地确定功能瓶颈，提出调优方案。

性能调优服务限于服务器端的中间件产品，不包含应用系统或其他软件的调优，但东方通工程师可配合最终用户进行与中间件相关的应用系统的瓶颈诊断。

**2.4 故障诊断与排查服务**

东方通的工程师可以远程指导客户进行故障的分析和排查，必要时可远程接入客户的服务器进行故障诊断处理。

故障排查仅限于东方通的中间件本身，不包括应用系统，可配合客户对中间件相关的软件或系统的故障进行分析。

在东方通工程师的配合下，客户运维人员对出现的故障进行诊断，主要进行以下处理步骤：

● 故障现象收集：抓取现场日志和监控数据，收集平台、产品版本、使用方式等信息。

● 故障现象分析与定位：首先分析是否平台、硬件或网络等运行环境问题，然后分析是否是产品不当导致的问题（如配置问题，应用问题等），最后分析是否是产品的问题导致；

● 提出解决方案；根据故障的原因，给出解决方案。

● 远程指导客户排除故障：若由运行环境或使用不当导致，则指导客户进行调整。若定位是产品问题，则提供解决方案，打补丁或升级。

针对严重性故障，经东方通工程师诊断认为确属中间件产品的重大缺陷所导致，且短时间内远程无法解决的，可提供现场服务。

**2.5 小版本的产品升级和补丁服务**

产品小版本升级和打补丁，一方面修复了产品问题，另一方面提升了产品的功能或性能。

对于购买标准维保服务的用户，东方通为最终用户提供远程升级服务，指导客户自行进行升级，若条件允许，售后工程师可远程接入到最终用户的生产系统上进行升级。

（注：不提供需要修改中间件产品的对外接口、配置文件和监控管理方式的升级服务，即免费升级仅限于三级或四级版本号。）版本升级应提前征得东方通工程师的确认，避免出现升级后版本不兼容的问题。

产品升级步骤如下：

● 明确升级的目的以及目标版本的特征，确定升级方案；

● 备份原有中间件系统并停止原有中间件系统；

● 安装、配置并启动新的中间件系统；

● 观察新的中间件系统的运行情况；

● 如有异常，恢复原有中间件系统，分析异常原因并再次尝试升级，如无异常，升级完成。

在甲方要求东方通提供小版本升级服务时，甲方应先自行备份好相关数据并保证数据的完好性，因甲方没有按照要求做好备份或甲方升级前的数据本身不完备带来的升级损失，其责任由甲方自行承担。

**2.6 预防性健康检查（巡检）**

预防性健康检查是对中间件产品定期进行健康状况检查，以便及时发现产品运行的问题。

对于购买标准维保服务的最终用户，东方通提供远程巡检服务，服务期内远程巡检每半年一次，远程巡检方式包括：

■ 指导客户自行巡检：东方通为客户提供巡检模板，客户运维人员按照模板中的方法自行进行健康检查，并将巡检报告提交东方通售后支持邮箱（support@tongtech.com），东方通售后工程师会对客户的自检结果进行诊断，并将诊断结果以及调整建议及时反馈给用户。

■ 电话回访：东方通工程师会定期进行电话回访，了解生产系统的运行状况，并针对用户反馈的问题进行记录和诊断。（条件：客户如需电话回访服务，需提供运维人员的联系方式）

■ 远程接入巡检：条件允许的情况下，东方通工程师可远程接入最终用户生产系统，对中间件的运行状况进行检查，并提供巡检报告。远程接入巡检，必须征得东方通销售和售后服务负责人的同意。（注：远程接入巡检服务仅适用于中间件服务端运行于单一宿主机，不适用于分布式环境）。

巡检的内容有：

● 中间件运行平台的基本信息：操作系统的版本及补丁、操作系统的核心参数配置；

● 中间件运行对资源的占用：磁盘、CPU、内存、带宽占用率等；

● 中间件的负载情况和性能表现；

● 中间件的关键配置及系统日志。

**2.7 信息推送服务**

东方通售后工程师会定期将产品变更信息通过邮件推送给客户指定的联系人，包括新产品发布、产品升级、典型解决方案等信息。客户通过这些信息可以及时了解东方通中间件产品的发展动态。

东方通标准支持服务不包括以下内容：

■ 不在服务有效期内的服务请求；

■ 不是由东方通应负责的产品或应用软件引起的故障；

■ 不在指定的软硬件环境中使用东方通的中间件产品；

应用软件的设计和开发；

# 第四章 商务条款

## 一、服务时间、地点

### （一）服务时间：合同签订之日起三年

### （二）服务地点：重庆市

## 二、报价要求

1、参选人应严格按照第七章《参选文件格式》的格式认真填写。

2、报价单上应列明增值税专用发票的税率。

3、以人民币报价。

4、参选总价包含维保范围所涉及的一切费用。

5、报价为一次性报价，开始比选后不可更改。

## 三、付款方式

签订合同后，乙方出具基础软件各原厂维保服务生效函原件，并经甲方审核确认。在服务每满一年后（合同服务期共三年），由乙方提出申请、送达6%的合法足额增值税专用发票，经过我行服务评审，服务质量达到合同约定的要求后30个工作日内，将一年服务费用支付给乙方。

## 四、服务要求

1、原厂工程师应在紧急故障5分钟内响应，2小时内一线工程师到达现场，如遇重大事件，必须保证二线专家4小时内到达现场；

2、紧急故障，原厂工程师在规定时间内无法解决，根据影响程度比选人有权要求参选人赔付一定金额违约金；

3、原厂与乙方对接触到的比选人所有信息和数据保密。

## 五、知识产权

中选人提供的产品和服务以及在项目中用到的各种工具、产品、组件、文档不得侵犯任何方的知识产权和其他合法权益。不得侵犯比选人商誉，任何人未经比选人同意不得使用比选人合法所有的知识产权，由此造成的一切损失由中选人承担赔偿责任。

## 六、其他

1、参选人必须在参选文件中对以上条款和服务承诺明确列出，承诺内容必须达到本篇及比选文件其他条款的要求。

2、其他未尽事宜由供需双方在合同中详细约定。

# 第五章 评审方法、评审标准和参选无效条款

## 一、评审方法

### （一）评审方法定义

本项目采用最低价评分法进行评审。最低价评分法是指在全部满足比选文件实质性要求前提下，依据统一的价格要素评定最低报价，以提出最低报价的参选公司作为中选候选人。满分为100分。若参与比选供应商不足三家，经评审委员会判定，响应单位参选人具有相对行业竞争力的，可继续进行评审。

### （二）评审程序

评审工作由比选人依法组建的评审委员会进行，负责具体评审事务。按以下程序独立履行评审职责：

1、资格性检查。

依据法律法规和比选文件的规定，对参选文件中的资格证明、参选保证金等进行审查，以确定参选人是否具备参选资格。资格性检查资料表如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **检查因素** | **检查内容** |
| 1 | 基本资格条 件 | （1）具有独立承担民事责任的能力 | 参选人有效营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）或个体工商户营业执照或有效的自然人身份证明；参选人法定代表人身份证明和法定代表人授权代表委托书。 |
| （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度 | 提供书面声明 |
| （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力 | 提供书面声明 |
| （4）有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录 | 提供书面声明 |
| （5）三年内在经营活动中没有重大违法记录 | 提供书面声明 |
| （6）法人及法定代表人没有被人民法院列为失信被执行人名单 | 提供中国执行信息公开网截图 |
| 2 | 特定资格条件 | （1）提供四家原厂（麒麟软件有限公司、北京东方通科技股份有限公司、武汉达梦数据库股份有限公司、紫光云技术有限公司）针对本项目的参选授权书 | 原厂参选授权书原件（加盖公章） |
| （2）近3年（2020年11月1日至今）参与过银河麒麟服务器操作系统、东方通应用服务器软件、达梦数据库管理系统软件及紫光云虚拟化软件等相关维保服务案例，四个基础软件至少三个有维保服务案例。 | 注: 案例要求以下信息不可隐藏，包含：甲乙双方名称、双方印章、项目/产品的名称、合同/中选通知书签订时间等。以上证明文件若采购人存疑，参选人需提供原件备查,参选文件中须附相关证明文件复印件并逐页加盖公章。 |
| 3 | 参选保证金 | 足额缴纳参选保证金 |

2、符合性检查。依据比选文件的规定，从参选人参选文件的有效性、完整性和对比选文件的响应程度进行审查，以确定是否对比选文件的实质性要求作出响应。符合性检查资料表如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | **评审标准** |
| 1 | 有效性审查 | 参选文件签署 | 参选文件上法定代表人或其授权代表人的签字齐全。 |
| 法定代表人身份证明及授权委托书 | 法定代表人身份证明及授权委托书有效，符合比选文件规定的格式，签字或盖章齐全。 |
| 参选方案唯一 | 只能有一个方案参选。 |
| 报价唯一 | 只能有一个有效报价，不得提交选择性报价。 |
| 2 | 完整性审查 | 参选文件份数 | 参选文件数量符合比选文件要求。 |
| 参选文件内容 | 参选文件内容齐全、无遗漏。 |
| 3 | 响应程度审查 | 参选文件内容 | 根据商务条款偏离表内容与比选文件第四章规定的比选内容，确认参选人是否对比选文件第四章规定的比选内容作出响应。根据参选人提供的响应承诺函，检查是否对比选文件第三章内容做出响应承诺。 |
| 参选有效期 | 满足比选文件规定。 |

3、澄清有关问题。对参选文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评审委员会可以书面形式（应当由评审委员会成员签字）要求参选人作出必要澄清、说明或者纠正。参选人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出参选文件的范围或者改变参选文件的实质性内容。

4、比较与评价。按比选文件中规定的评审方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的参选文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

评审委员会成员应当独立对每个有效参选人的参选文件进行评价、打分，对同一参选人同一评分项的打分偏离较大的，应对参选人的参选文件进行再次核对，确属打分有误的，应及时进行修正。复核后，汇总每个参选人每项评分因素的得分。

5、推荐中选候选人名单。按评审后得分由高到低顺序排列推荐中选候选人。得分排名第一的参选人为第一中选候选人，以此类推排名，推荐三名中选候选人。若得分一样则按照报价由低到高的顺序推荐候选人。

## 二、评审标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分类** | **评分指标** | **分项指标** | **分项分值** | **评分标准** |
| 1 | 商务评分(100分) | 参选总价（100分） | 参选价格 | **100** | 1.以有效报价的最低价作为评审基准价 ；2.计算各有效报价与基准价的偏离度。偏离度=（有效报价/评审基准价-1）\*100%；3.报价向上每偏离基准价的1%扣1分，不足1%的不予扣减。 |
|  | **合计** | **100** |  |

## 三、无效参选条款

参选人或其参选文件出现下列情况之一者，应为无效参选：

（一）参选人未按比选文件规定提交足额参选保证金的。

（二）参选人未通过资格性检查，参选文件未通过符合性检查或参选文件经证实存在弄虚作假的。

（三）参选人超出其营业执照或事业单位法人证书上经营范围（业务范围）参选的。

（四）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同参选人，不得参加同一合同项下的采购活动，上述参选人的参选均无效。

（五）同一分包的软件，制造商参与参选，再委托代理商参与参选的。

（六）参选文件不满足比选文件第七章参选文件格式中所规定签字、盖章的。

（七）参选文件出现多个参选方案或参选报价的。

（八）参选报价超出最高限价的。

（九）参选文件含有违反国家法律、法规的内容，或附有比选人不能接受的条件的。

（十）出现影响比选公正的违法、违规行为的。

（十一）与比选人、评审专家、其他参选人恶意串通。

（十二）参选法人发生合并、分立、破产等重大变化后，不再具备比选要求的资格条件的。

（十三）提供虚假材料谋取中选资格的。

（十四）参选文件含有比选人不能接受的附件条件的。

## 四、对评审委员会成员的纪律要求

评审委员会成员不得收受他人的财物或者其它好处，不得向他人透露对参选文件的评审和比较、中选候选人的推荐情况以及评审有关的其他情况。在评审活动中，评审委员会成员不得擅离职守，影响评审程序正常进行，不得使用本比选文件没有规定的评审因素进行评审。

## 五、对与评审活动有关的工作人员的纪律要求

与评审活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对参选文件的评审和比较、中选候选人的推荐情况以及与评审有关的其他情况。在评审活动中，与评审活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评审程序正常进行。

# 第六章 合同模板

（本章节合同条款及格式仅供参考，若比选文件与最终签订合同约定不一致，以最终签订合同的约定为准）

编号：SXYH20200101018\_\_\_\_\_

**重庆三峡银行**

**技 术 服 务 合 同**

（xxxx维保）

**甲 方：**重庆三峡银行股份有限公司

**地 址：**重庆市渝北区嘉州路88号中渝国际都会4号写字楼

**法定代表人：**刘江桥

**邮 编：**

**联系人：**

**电 话：**

**电子邮箱：**

**乙 方：**

**地 址：**

**法定代表人：**

**邮 编：**

**联系人：**

**电 话：**

**电子邮箱：**

**签订地点：重庆**

根据相关法律法规，经甲、乙双方共同协商，签订本合同，并共同遵守。

**1. 合同标的**

甲方委托乙方提供 xxx的原厂维保与技术支持服务 ，保障甲方系统稳定运行，避免系统故障发生和对业务产生影响。

**2. 合同金额**

2.1 合同范围内的服务项目年维保服务费用为：含税价人民币 元（大写: 元整）。

2.2 合同总金额（服务期内总费用价税合计）为： 元（大写: 元整）。其中不含税价为： 元（大写： 整）,税额为： 元（大写： 整）；不含税价格不因国家税率变化而变化，若在合同履行期间，如遇国家的税率调整，则价税合计应相应调整，以开具发票的时间为准。

2.3 甲方根据其实际使用需求，保留有经提前书面告知乙方后，提前终止本合同的权利。若甲方提前终止合同，则根据实际服务天数折算服务费用，一年按365天计算。

**3. 服务期限**

3.1 维保服务期：自 年 月 日起，至 年 月 日止。

3.2 甲方在整个合同期内根据合同及附件条款全程考核乙方及其所代理原厂服务质量，若评定结果不合格，甲方有权扣除乙方相应的违约金并单方面终止本服务合同，且不再付剩余合同款项（评定标准见附件二）。

**4. 付款方式**

4.1 签订合同后，甲方收到原厂盖章授权文件，乙方提出申请并开具、送达合法足额增值税专用发票，同时提供原厂出具的每年维保服务生效确认函原件，以上材料经甲方审核无误后30个工作日内，甲方将首个服务年度维保费用的95%支付给乙方。

4.2 乙方须开具发票税率为6 %的增值税专用发票。

4.3 后续服务年度付款方式与首个服务年度一致。若最后一个服务年度不足一个完整的自然年，或超过一个完整的自然年，以实际服务期限计算。

4.4 甲方按照本合同约定支付款项后，视为已向乙方及原厂履行完所有付款义务，若原厂或任何第三方向甲方主张费用的，由乙方自行负责，给甲方造成损失的，乙方应赔偿甲方。

**5. 维保方式**

5.1 维保地点：XXX

5.2 维保厂商：XXX（XX系统/设备/软件原厂，简称原厂）

5.3 维保服务内容：详见附件一。

**6. 服务要求**

6.1 乙方应确保自身及原厂相关人员在甲方工作期间遵守相关法律法规、监管政策及银行业金融机构内部管理制度。

6.2 乙方向甲方提供的本合同项下维保服务须为原厂服务，为原厂服务标准和服务流程。乙方应提供原厂针对本项目出具的售后服务承诺证明文件或服务开通证明文件，确保甲方能通过原厂公开指定的服务渠道，如公开指定的售后服务支持热线、售后服务支持邮箱等，按本合同约定的服务标准获取原厂服务。如服务提供方非原厂，或未能通过原厂公开指定的服务渠道获取服务内容，或在原厂查询核实的服务方式、服务标准与本合同约定不一致，则乙方有义务为甲方从原厂处获取上述服务，并承担违约责任。

6.3 为更好地为甲方提供优质可靠的维保服务，乙方【负责/协调原厂负责】派遣具有相应资质、经验丰富、有能力独立处理与甲方维保服务有关技术问题的 名原厂认证资格的工程师，并于合同签订后五日内，书面将工程师的身份证明、联系方式、资质情况等文件交甲方审核，甲方审核通过后备案。

6.4 在合同服务期间，不得擅自调换或撤回已备案工程师，确需对已备案工程师进行调整，乙方应协调原厂提前10天书面来函，在取得甲方许可的前提下，方可更换相同资质和经验的工程师。

6.5 乙方保证遵守甲方《重庆三峡银行员工回避管理办法》中招录回避、任职回避、公务回避的相关要求。若发现乙方人员与甲方内部人员存在亲属关系，乙方应主动报告，并采取相应回避措施。

6.6 乙方保证其人员无不良记录，服务商与其建立合法的雇佣关系，依法履行用工管理职责。

6.7 乙方应该接受甲方的审核、评估以及外包检查，并配合接受来自监管机构的各项检查，配合对监管意见做出相应的管理、服务等的整改。

6.8 乙方定期通报外包事项，及时通报外包突发性事件及解决情况。

**7. 保密条款**

7.1保密范围：

7.1.1 本合同项下的所有条款。

7.1.2 乙方工程师在维保过程中接触到的甲方系统软件的相关信息及甲方其他经营管理信息（包括客户金融信息），甲乙双方为履行本合同向对方提供的一切资料。

7.2 保密责任：

7.2.1 乙方应对本合同所述的客户信息、技术资料、业务流程、数据等重要信息采取保密措施，未经甲方的书面同意，乙方不得在合同允许范围外使用、披露、向无关人员或第三方透露，也不能就有关合同内容的任何部分进行新闻的发布、公开的宣称、否认或承认。

7.2.2 乙方不得以甲方名义开展活动，不得将甲方数据、信息以任何形式转移、挪用或谋取合同约定以外的利益。

7.2.3 乙方知道违反本条规定将给甲方客户权利以及甲方造成难以弥补的损失，为此同意承担由此产生的经济上和法律上的责任和损失。

7.2.4 乙方承认本合同中的技术资料和技术秘密为甲方所专有，将其对乙方进行披露并不意味着任何所有权、专利权的转让。

7.2.5 除非甲方特别声明，乙方对于保密信息的保密义务为无限期保密，直至甲方宣布解密或者保密信息实际上已经公开。

7.2.6 本合同项下乙方人员行为视为乙方行为，乙方应承担全部责任及损失。当客户信息不安全或客户权利受到重大不利影响时，甲方有权随时终止合同。

**8. 知识产权**

乙方所提供的设备、软件及服务不得侵犯任何第三方的工业产权或知识产权，否则乙方将承担由此引起的法律责任和相关经济损失。

**9. 违约责任**

9.1 如甲方逾期付款，则应向乙方偿付逾期付款的违约金。计算办法为自逾期一个月后的第二天起，每逾期一天支付应付逾期付款金额的万分之五的违约金，违约金总额不超过应付款额的20%。若乙方未提交付款申请与发票，或经甲方评价乙方所提供的服务未达到本合同约定的标准，则甲方逾期付款不承担违约责任。

9.2 如由于可归因于乙方原因（包括乙方自身责任，以及乙方未尽到督促、协调原厂的责任），致使逾期提供服务的，乙方则应向甲方偿付逾期服务的违约金。计算办法为每逾期1天以合同总金额为基数，按每日万分之五计算。

9.3 乙方未按合同规定履行服务项目（包括乙方自身未履行服务项目，以及乙方未督促、协调原厂履行服务项目），甲方有权解除合同，并有权要求乙方承担因此给甲方造成的损失。

9.4 维保期间，由于乙方代理的服务未达到合同约定的标准，对甲方造成的损失，甲方有权要求乙方赔偿，乙方应该承担赔偿责任。

9.5 因服务质量问题使甲方遭受损失的，乙方应赔偿甲方的全部损失。

9.6 任何一方违反“本合同保密条款”的约定，违约方应向守约方承担合同总金额10％的违约金，并赔偿由此造成的对方的损失。

9.7 未经甲方同意擅自更换服务人员的，甲方有权解除合同，不再支付剩余费用，并有权要求乙方承担因此给甲方造成的损失。

9.8 任何一方有破产、解散、重整、停止营业或其它严重影响债信之情事发生时，他方可终止本合同，但终止时已发生之债权债务关系不受影响。

9.9 甲方有经提前书面通知乙方后单方解除本合同的权利，合同解除之日为解除通知到达乙方之日。本合同因此解除的，甲方据实结算费用，无需承担额外的违约责任或赔偿责任。

9.10合同变更或终止、解除条件触发时，乙方应将或督促、协调原厂将服务期间内所有信息、资料和设施交付给甲方，并配合甲方完成技术转移，保证甲方能够继续开展工作；并应立即停止使用并销毁包含甲方机密信息的所有物件，并证明该销毁情况；或者将这些物件归还甲方。

9.11 除本合同另有约定外，乙方违反本合同任意一条，应向甲方支付本合同总金额5%的违约金。

9.12 本合同项下乙方应支付的赔偿、违约金、损失等，甲方均有权从任意一笔应支付给乙方的费用中优先扣除，如有不足，乙方应另行筹措资金补足。

**10. 移转之限制**

任何一方非经他方书面同意，不得将本合同项下之任何权利、义务移转或让与第三人，否则本合同权利、义务不及于第三人，违约之一方并应按合同总金额的10%向守约方支付违约金，并承担因此造成的损失的赔偿责任。

**11. 不可抗力事由**

11.1 不可抗力是指本合同生效后，发生不能预见并且对其发生和后果不能防止或避免的事件，如地震、台风、水灾、火灾、战争、传染病等，致使直接影响本合同的履行或不能按约定的条件履行。

11.2 发生不可抗力的一方应立即通知对方，并在十五天内提供不可抗力的详情及将有关证明文件送交对方。

11.3 发生不可抗力事件时，甲乙双方应协商以寻找一个合理的解决方法，并尽一切努力减轻不可抗力产生的后果。

11.4 如不可抗力事件持续三十天时，甲乙双方应友好协商解决本合同是否继续履行或终止的问题。

**12. 解决争议的方法**

本合同的解释、效力、履行及其他事项，均适用中华人民共和国法律、法规，如无法律、法规规定，适用有关行政管理部门规章。本合同履行中双方发生任何争议，应协商解决，协商不成的，任何一方均可向重庆仲裁委员会按照该会届时有效的仲裁规则申请仲裁。

**13. 通知与送达**

除双方另有约定，本合同项下的所有书面通知，按本合同首部载明的地址及联系方式进行，乙方地址、联系方式如有变动，应于10日内以书面形式通知甲方，甲方地址、联系方式如有变动，应采用公告、网上银行、电话银行等方式通知乙方。否则，向本合同首部载明的地址和联系方式发送有关文件，均视为送达。

发生纠纷的，本合同首部载明的地址为司法送达地址，法院、仲裁机构等有权机关依照前述地址邮寄的传票、证据、通知、裁定、判决等诉讼（仲裁）文书及执行阶段法律文书资料，无论是否签收，均视为送达，当事人承担法律责任。

**14. 其它**

14.1 本合同自甲乙双方盖公章或合同章后生效。

14.2 除本合同约定情形外，非经双方协商同意，任何一方均不得随意变更或解除合同。如一方需要变更合同，双方应就变更事项达成书面协议并盖公章或合同章予以确认。如双方就变更事项不能达成一致意见的，提议变更方仍应依本合同约定继续履行，否则视为违约。

14.3本合同及其附件一式肆份，甲、乙双方各持贰份，具有同等法律效力。

**15. 附件**

本合同的附件与合同正本具有同等法律效力，主合同与附件如有冲突，以主合同为准。本合同附件如下：

附件一：原厂技术服务内容

附件二：服务水平协议（SLA）

附件三：服务连续性预案

附件四：…

（以下无正文）

（本页无正文，为编号XXXXXXXX 《重庆三峡银行技术服务合同（XXXX维保）》签署页）

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（签章） | 乙方（签章） |
| 单位名称：重庆三峡银行股份有限公司 | 单位名称：  |
| 单位地址： | 单位地址：  |
| 电话： | 电话： |
| 传真：023－86126011 | 传真： |
| 开户银行： | 开户银行：  |
| 账号： | 账号： |
| 税号： | 税号： |
| 日期： |

附件一：

**原厂技术服务内容**

**麒麟操作系统-原厂售后服务内容**

原厂为提供甲方的标准服务，包括：电话咨询、传真、电子邮件、网站支持、远程诊断等。

【注：标准服务均以远程方式提供】

（一）电话咨询、传真、电子邮件、网站支持：甲方在安装和使用过程中需要原厂提供技术咨询的，原厂提供工作时间内的电话咨询、电子邮件支持及网站支持服务。

（二）远程诊断：甲方在使用过程中出现异常状态，希望原厂提供异常原因判断和消除异常的，原厂在甲方同意下，提供通过远程连接方式，帮助甲方诊断问题。

（三）标准服务工作时间为：7×24小时

（四）另外的收费服务：若甲方要求提供收费服务项目，依据甲方的具体服务要求，由甲乙双方另行具体协商约定。

收费的服务包括：技术培训（或相关认证培训）、现场安装、现场支持、解决方案和其他双方约定的服务等。

收费服务工作时间为：7×24小时

**服务内容：**

1. 项目协调管理

在项目期间已方服务团队会与项目单位及集成商密切配合，项目当中服从管理，遇事主动协调，以高质量完成工程实施、服务好客户为最终目标。

1. 健康检查

质保期内对在线运行系统定期（每年1次）或不定期健康检查，定期到客户现场对软件配置、日志、性能等运行情况进行检查，具体到现场检查时间与用户商量而定；不定期检查根据系统使用强度和规模远程（如VPN安全网络）对软件配置、日志、性能等运行情况进行检查。

检查采用自动化批量检查工具，自动高效地完成检查工作，并且不影响应用系统的在线运行，工具能自动生成检查报告和检查日志。检查内容为：

稳定性检测：日志故障、大日志文件、硬件故障、硬盘使用率等

性能指标检测：CPU、内存、网络连接、网络传输等

运行环境检测：用户配置、定时任务配置、日志转存配置等

安全性检测：防火墙、FTP配置、明文远程传输、远程登录限制、bash漏洞等

1. 故障诊断

在系统安装配置时，将系统日志开启，详细记录系统运行情况。并且做好日志转存配置，避免系统日志过大占用磁盘空间。

系统部署时默认部署系统资源监控服务，实时监控和记录系统资源的使用情况。

系统部署时默认部署history记录所有用户所有本地和远程登录的用户操作。

当系统故障时，结合系统日志、系统资源使用情况、用户历史操作进行综合分析定位故障原因。在故障原因未定位清楚前，禁止修改系统任何文件和配置，保证现场的真实性和完整性。

1. 故障处理

在故障原因定位清楚后，原厂相关部门重现现场故障，根据故障针对性地形成有效解决方案。原厂验证解决方案有效并且无负作用时，先在现场备份需要修改、删除的文件，然后实施解决方案。解决方案实施后，需要通过测试和使用验证系统故障是否恢复。

（五）软件升级

质保期内免费提供操作系统升级服务，原厂应长期致力于国产操作系统的研发及维护，为了提升系统的稳定性及安全性，针对已经推出的银河麒麟操作系统V10和其它产品会定期发布系统升级数据包。针对本次项目建设期间，项目团队会同时与客户方团队就项目建成后系统升级的需求及方式进行详细沟通，制定符合实际本次项目实际情况的升级方式，保证及时通知项目单位最新发布的升级程序。

本地软件仓库：根据不同区域网路环境搭建系统仓库，通过仓库源进行系统的升级。软件仓库的更新可通过定期同步麒麟软件仓库源进行对仓库的升级，同步方式分为网闸或者本地磁盘拷贝的方式进行同步。实际需求根据客户现场实际环境选择同步方式。

1. 补丁更新

补丁更新解决兼容性问题或漏洞、不安全因素等问题，修复系统缺陷。具体流程：发现漏洞-制作补丁-测试通过-发布升级公告-用户认可-现场执行软件升级。当遇严重安全问题时，原厂将在官网公开漏洞及修复包，并主动联系甲方提供升级服务。

1. 开发支持

在质保期内提供开发支持服务，原厂应协助客户完成包含软硬件开发、软硬件适配等，提供专业的开发技术支撑和顾问式服务。

（八）其它服务

在质保期内，如果原厂对所供软件有所改进，会及时免费提供项目单位使用。

**紫光UniCloud 云软件技术支持服务-售后服务内容**

在UniCloud 云软件技术支持服务中，向最终用户交付如下服务：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务子项** | **内容描述** |
| 1 | 技术支持时间 | 24小时/天，7天/周，365天/年云软件承载客户综合业务，出现业务IT问题都可能涉及云软件问题的分析定位，而且云软件涉及复杂技术细节，仅凭客户自身或者服务商的技术和组织能力无法全面覆盖，软件技术支持提供了7x24小时的服务通道。对于问题对客户业务影响进行分级，对于复杂问题，提供问题升级通道，推动问题快速解决。 |
| 2 | 技术支持获取方式 | 客户可以通过电话、Web访问技术支持中心，反馈问题并获取支持 |
| 3 | 问题处理 | 响应并解决客户咨询问题或软件问题 |
| 4 | 问题升级管理 | 对于复杂问题，提供问题升级通道，推动问题快速解决 |
| 5 | 在线信息访问 | 客户可通过网站获取最新产品、方案信息。同时通过服务代码，可以访问知识案例库，查找产品相关案例；参与技术论坛讨论，与其他用户进行技术交流 |
| 6 | 版本更新 | 为客户提供了服务代码，客户可以根据服务代码从网站获取最新的云计算软件版本及相关文档，实现版本更新对于云软件现网版本存在问题的解决方案进行及时发布，合约客户可通过服务代码获取版本更新，解决技术故障隐患；关于云技术迭代定期推送专业资料，以供客户参考优化；对于客户反馈的问题，定期组织各类回访，持续改进，提升客户体验。 |
| 7 | 现场技术支持 | 配合客户完成平台的安装配置，许可的导入，验证工作，并且提供7×24x2（每周7天，每天24小时，2小时内到达现场），根据问题级别到达 |

**达梦数据库产品服务内容**

有效服务期内，服务包提供的服务内容如下：

| 服务内容 | 服务描述 |
| --- | --- |
| 产品巡检 | 对产品运行状态进行跟踪，及时发现产品运行风险，预防产品可能出现的问题，减少产品故障发生率。服务内容包括：（1）远程巡检，以远程方式对产品进行巡检。（2）现场巡检，到达指定的客户现场进行巡检。（3）数据库巡检内容，主要包括但不限于硬件信息、系统信息、磁盘空间情况、数据库配置、数据库运行情况、数据库性能、备份情况等。（4）一年四次按季巡检。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1、产品安装 | 提供购买的产品从安装前检查到完成安装确认的全方位产品安装服务，并提供一份安装报告，服务包含如下：（1）提供达梦数据库相关软件安装的需求列表，如操作系统版本，补丁，内存需求等。（2）进行安装前软硬件环境检查。（3）执行数据库软件安装。协助用户完成数据库软件安装部署。（4）提供数据库实例安装。协助用户在明确目标业务系统需求的情况下，完成数据库实例初始化。（5）提供数据库集群部署。协助用户完成购买的集群组件在目标业务系统的部署。（6）数据库基础参数调优。协助用户，检查数据库系统相关参数的设置值，并给出调整（修改或改进）建议。（7）针对用户系统环境及现场网络、硬件设备，提供相关改进优化建议和措施。（8）依照系统要求，对安装成功的产品进行确认测试。 |
| 2、故障排除 | 对产品运行过程中出现的问题、故障进行诊断排查、分析处理，将产品恢复到正常运行状态。服务内容包括：（1）接收故障反馈，做好问题登记，并安排服务工程师响应。（2）故障远程排查。工程师联系用户，了解故障现象和问题情况，具备条件时，优先以远程方式指导用户处理，尽快解决问题。（3）故障现场排查。如远程无法解决，协调工程师就近赶往现场，对故障进行排查定位，分析原因，恢复系统。（4）预防措施。针对问题，给出相应的问题预防方法、使用注意事项、系统调整建议等，防止问题再次发生。 |
| 3、性能优化 | 通过搜集系统性能方面的数据，检查并分析影响产品性能的因素，提升产品运行性能，满足应用系统正常运行的性能需求。服务内容包括：（1）性能检查。包括查找占用资源严重的SQL语句、查找锁竞争、查找占用资源严重的进程、找出主要的性能瓶颈.（2）与客户共同制定性能优化方案。（3）性能优化。包括数据库参数优化、SQL语句优化、库表结构优化等。 |
| 4、备份恢复 | 执行合理的备份措施，保护数据安全。当系统发生故障时，按需要通过备份文件将数据库还原到备份文件及归档日志覆盖的任意时刻。服务内容包括：（1）与客户共同制定最符合需求的备份容灾策略。（2）对数据库进行备份。（3）对数据库备份有效性进行验证。（4）按需使用备份文件对购买的数据库产品进行数据还原。 |
| 5、紧急救援 | 当用户系统发生重大故障，如硬件故障、软件崩溃、系统严重卡顿导致应用系统停止服务，严重影响生产业务时，达梦公司派出服务工程师配合用户进行故障排查、系统恢复、数据恢复等工作。服务内容包括：（1）故障排查。根据事故类型及时安排现场工程师、后台专家，参与用户召集的各厂家技术人员组成的应急处置小组了解系统状况，排查和定位问题，如涉及达梦产品，制定相应的处理方案。（2）系统恢复。在条件允许时，尽快恢复或者部分恢复应用系统提供服务。如碰到产品软件运行环境损坏，根据需要，在备用环境上恢复达梦产品运行环境以支持应用系统运行。（3）数据恢复。如碰到生产数据损坏或业务用户需要，通过备份文件、归档日志或其他技术手段对数据进行恢复，尽最大努力恢复到故障时间，减少数据丢失。 |
| 6、产品升级 | 提供产品对应的软件新版本，实现功能升级、软件bug消缺、安全修复等。服务内容包括： （1）提供产品动态，包括新版本发布、版本更新说明，以及有关产品软件版本的生命周期信息。（2）根据当前运行产品的版本及运行情况，评估升级必要性，制定版本升级方案。（3）配合用户执行软件升级方案，提供数据库版本升级、必要的数据备份还原、应急回退处理等服务。 |

**东方通中间件服务内容**

标准技术支持服务定义

**服务方式**

原厂通过以下方式向最终用户提供标准技术支持服务：

**1.1.1** 热线电话400-650-7088。最终用户拨打热线或项目负责人电话提出服务需求，技术人员根据故障紧急情况电话回复指导最终用户解决出现的故障。

**1.1.2** 远程登录。远程登录需要最终用户具备远程登录的条件，并向原厂的技术人员开放权限。

**服务需求入口**

最终用户可通过热线电话(400-650-7088)或工程师电话、Email(support@tongtech.com)、在线支持（登录官网[www.tongtech.com](http://www.tongtech.com)）或直接拨打销售人员的电话等方式启动服务处理流程。

**支持服务时间**

|  |  |
| --- | --- |
| **支持服务时间** | **描述** |
| **5X9小时**  | 标准服务时间，即工作日的北京时间9:00-18:00，不包括中国公众假日。 |
| **7×24小时** | 标准服务时间加上非标准服务时间；非标准服务时间指工作日的北京时间18:00到第二天的9:00；或法定节假日0:00-24:00。非标准服务时间用于处理紧急事件或者处理预先计划的服务请求。原则上，非紧急服务请求必须在标准服务时间内提前进行预约。 |

**服务响应等级定义**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **等级** | **响应时间** | **响应后第一次电话回复** | **提出初步行动计划** |
| 非常紧急 | 2小时 | 1小时以内 | 2小时以内 |
| 紧急 | 4小时 | 2小时以内 | 4小时以内 |
| 重要 | 8小时 | 4小时以内 | 1个工作日以内 |
| 一般 | 48小时 | 8小时以内 | 2个工作日以内 |

注：上述响应等级的规定仅针对维保服务期内的最终用户有效。

**问题严重等级定义**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **严重级别** | **问题严重级别描述** | **响应时间** |
| **非常严重（响应等级：一级）** | 业务系统完全失控或无法工作、重要业务无法进行，情况非常紧急，包括： | 提前预约的情况下，可提供7X24小时响应服务。 |
| 1. 系统崩溃/宕机，无法启动或重启后仍反复宕机； |
| 2. 无法连接或不可接受的响应延误； |
| 3. 业务应用无法启动； |
| 4. 无法连接数据源。 |
| **严重****（响应等级：二级）** | 核心功能严重丧失，找不到可接受的替代方法，受限情况下仍可工作，但严重无法满足业务要求，包括： | 提前预约的情况下，可提供7X24小时响应服务。 |
| 1.核心业务的性能大幅下降，运行受到严重限制，但仍可继续。 |
| 2.核心功能运行不稳定，但仍可运行。 |
| **一般****（响应等级：三级）** | 生产系统出现对正常运行影响不大的功能或性能问题，包括： | 仅提供标准服务时间。 |
| 1.如功能有所丧失，在受限的情况下仍可继续运行。例如连接偶尔断开，但会很快自动重连； |
| 2.有替代方法可帮助受损功能或性能大部分恢复； |
| **3.**性能问题有所下降，但对业务运行影响不大。 |
| **轻微****（响应等级：四级）** | 功能有轻微损失，但并未丧失。性能有小幅下降，但结果并不影响系统操作。 | 仅提供标准服务时间。 |
| 如：大并发时，连接有少许被拒绝，网页访问有被拒绝现象，但不多。 |

标准技术支持服务内容

标准技术支持服务（又称维保服务或售后服务）内容原则上仅在合同约定的服务内有效。超出合同约定的服务期，要获得东方通的技术支持，请及时购买维保服务。

标准技术服务的具体内容如下：

1. 技术咨询/问题解答

在标准工作时间内，东方通有专业工程师值守，解答客户通过电话、网络方式提出的技术咨询或问题。

除非有紧急故障，一般仅提供5X9小时的服务。标准工作时间外的服务，需要在标准时间内预约，紧急的严重故障可提供7X24小时服务。

1. 产品安装服务

东方通工程师可远程指导客户自行进行中间件的安装、部署和调试，必要时可远程接入客户的服务器进行协助。安装的内容须为东方通提供的合法产品包，东方通的工程师不负责中间件以外软件的安装部署。

1. 性能调优服务

在产品运行一段时间后，或者最终用户的业务发生变化，原有系统无法满足现有业务需要，需提升系统性能。东方通提供远程调优服务，在最终用户许可的情况下，售后工程师可远程接入中间件的宿主服务器，针对性地确定功能瓶颈，提出调优方案。

性能调优服务限于服务器端的中间件产品，不包含应用系统或其他软件的调优，但东方通工程师可配合最终用户进行与中间件相关的应用系统的瓶颈诊断。

1. 故障诊断与排查服务

东方通的工程师可以远程指导客户进行故障的分析和排查，必要时可远程接入客户的服务器进行故障诊断处理。

故障排查仅限于东方通的中间件本身，不包括应用系统，可配合客户对中间件相关的软件或系统的故障进行分析。

在东方通工程师的配合下，客户运维人员对出现的故障进行诊断，主要进行以下处理步骤：

* 故障现象收集：抓取现场日志和监控数据，收集平台、产品版本、使用方式等信息。
* 故障现象分析与定位：首先分析是否平台、硬件或网络等运行环境问题，然后分析是否是产品不当导致的问题（如配置问题，应用问题等），最后分析是否是产品的问题导致；
* 提出解决方案；根据故障的原因，给出解决方案。
* 远程指导客户排除故障：若由运行环境或使用不当导致，则指导客户进行调整。若定位是产品问题，则提供解决方案，打补丁或升级。

针对严重性故障，经东方通工程师诊断认为确属中间件产品的重大缺陷所导致，且短时间内远程无法解决的，可提供现场服务。

1. 小版本的产品升级和补丁服务

产品小版本升级和打补丁，一方面修复了产品问题，另一方面提升了产品的功能或性能。

对于购买标准维保服务的用户，东方通为最终用户提供远程升级服务，指导客户自行进行升级，若条件允许，售后工程师可远程接入到最终用户的生产系统上进行升级。

（注：不提供需要修改中间件产品的对外接口、配置文件和监控管理方式的升级服务，即免费升级仅限于三级或四级版本号。）版本升级应提前征得东方通工程师的确认，避免出现升级后版本不兼容的问题。

产品升级步骤如下：

* 明确升级的目的以及目标版本的特征，确定升级方案；
* 备份原有中间件系统并停止原有中间件系统；
* 安装、配置并启动新的中间件系统；
* 观察新的中间件系统的运行情况；
* 如有异常，恢复原有中间件系统，分析异常原因并再次尝试升级，如无异常，升级完成。

在甲方要求东方通提供小版本升级服务时，甲方应先自行备份好相关数据并保证数据的完好性，因甲方没有按照要求做好备份或甲方升级前的数据本身不完备带来的升级损失，其责任由甲方自行承担。

1. 预防性健康检查（巡检）

预防性健康检查是对中间件产品定期进行健康状况检查，以便及时发现产品运行的问题。

对于购买标准维保服务的最终用户，东方通提供远程巡检服务，服务期内远程巡检每半年一次，远程巡检方式包括：

* 指导客户自行巡检：东方通为客户提供巡检模板，客户运维人员按照模板中的方法自行进行健康检查，并将巡检报告提交东方通售后支持邮箱（support@tongtech.com），东方通售后工程师会对客户的自检结果进行诊断，并将诊断结果以及调整建议及时反馈给用户。
* 电话回访：东方通工程师会定期进行电话回访，了解生产系统的运行状况，并针对用户反馈的问题进行记录和诊断。（条件：客户如需电话回访服务，需提供运维人员的联系方式）
* 远程接入巡检：条件允许的情况下，东方通工程师可远程接入最终用户生产系统，对中间件的运行状况进行检查，并提供巡检报告。远程接入巡检，必须征得东方通销售和售后服务负责人的同意。（注：远程接入巡检服务仅适用于中间件服务端运行于单一宿主机，不适用于分布式环境）。

巡检的内容有：

* 中间件运行平台的基本信息：操作系统的版本及补丁、操作系统的核心参数配置；
* 中间件运行对资源的占用：磁盘、CPU、内存、带宽占用率等；
* 中间件的负载情况和性能表现；
* 中间件的关键配置及系统日志。
1. 信息推送服务

东方通售后工程师会定期将产品变更信息通过邮件推送给客户指定的联系人，包括新产品发布、产品升级、典型解决方案等信息。客户通过这些信息可以及时了解东方通中间件产品的发展动态。

东方通标准支持服务不包括以下内容：

* 不在服务有效期内的服务请求；
* 不是由东方通应负责的产品或应用软件引起的故障；
* 不在指定的软硬件环境中使用东方通的中间件产品；

应用软件的设计和开发；

9. 服务方式

9.1甲方项目经理责任

 负责甲方的人员协调，乙方及原厂人员的联络和工作配合；

 在开展工作前负责提供所需的设备和环境；

 确认每次作业的内容；

甲方指定的项目经理为： 备份人员为：

9.2 乙方及原厂人员责任

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 单位 | 职务 | 职责 | 电话 |
|  | 乙方/原厂公司名 | 商务经理 | 负责本合同商务相关事宜；协调原厂人员提供合同服务。 |  |
|  | 乙方/原厂公司名 | 项目经理 | 调度技术人员提供本工作清单中包含的各种支持服务 |  |
|  | 乙方/原厂公司名 | 技术支持工程师 | 提供合同约定的各项服务内容，并向甲方出具各类服务报告。 |  |

未经甲方同意，乙方及原厂不得变更项目经理与项目组人员。

**附件二：**

**服务水平协议（SLA）**

本服务水平协议（SLA）的目标是为了清晰地定义由xxxxxx公司（乙方）在本项目中为重庆三峡银行（甲方）提供的服务水平，本服务水平协议（SLA）主要：

甲方将定期对乙方进行考评，乙方提供的服务必须满足以下服务水平和指标要求，否则按每项违约金标准收取相应金额违约金。违约金标准中违约金扣除合计金额按主合同违约责任约定限定，违约金金额以人民币计算，由甲方直接扣除合同款项，若款项为预支付，甲方有权追回扣除部分款项。

合同名称： 评价期间：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **内容描述** | **质量要求及指标** | **违约金标准** | **是否满足** |
| 1 | 原厂维保服务生效函 | 在合同签订后提供原厂维保服务生效函。 | 提供原厂维保服务生效函。 | 若未能提供原厂维保服务生效函，将扣除年维保服务费用的100%。 |  |
| 2 | 最终用户 | 提供的原厂维保服务生效函的最终用户为甲方。 | 原厂维保服务生效函的最终用户为甲方。 | 若原厂维保服务生效函的最终用户不为甲方，将扣除年维保服务费用的100%。 |  |
| 3 | 维保服务时间 | 提供的原厂维保服务生效函的维保服务时间应与合同约定的维保服务时间一致。 | 原厂维保服务生效函的维保服务时间应与合同约定的维保服务时间一致。 | 若原厂维保服务生效函的维保服务时间与合同约定的维保服务时间不一致，根据差异的天数/合同约定的维保服务天数=偏差率，扣除年维保服务费用\*偏差率。 |  |
| 4 | 服务内容 | 督促、协调原厂完成本合同及附件一中的各项服务并提交交付物 | 与合同及附件内容一致 | 若原厂提供的服务内容或质量与合同约定不一致，根据情况，每项偏差内容扣除违约金不低于年维保费用的1%，若主合同有约定的以主合同为准。 |  |
| 5 | 响应时间保证 | 提供7×24小时的电话服务和故障现场救援；其中电话响应不超过10分钟，现场响应不超过24小时 | 不得违反承诺响应时间。 | 如违反承诺的响应时间要求，每次扣除1000元违约金;若因严重违反响应时间导致事件升级，一次扣除年维保服务费用的10%。 |  |
| 6 | 安全事件 | 乙方和原厂不得出现危害甲方生产运行安全、数据安全等安全事件。 | 甲方根据监管要求及时间的危害程度判定 | 根据甲方监管要求定义的安全事件，包括造成办公环境物理安全隐患，破坏测试环境数据，在生产运营系统上违反规定进行数据操作或在实施过程中留下信息系统后门等行为。（安全事件=0）。每次事件扣除乙方金额不低于人民币1000元，并要求乙方赔偿实际损失。 |  |
| 7 | 故障解决率 | 能够积极解决出现的故障，给予有效的解决办法和预防措施 | 故障解决率=100% | 出现故障未能及时给予有效解决办法和预防措施的，一次扣除年维保服务费用的5%。 |  |
| 8 | SLA满足率 | 此数据是衡量满足要求的SLA个数与整体SLA个数的百分之整体的比率 | SLA满足率＝（满足SLA的个数/总体SLA的个数）×100%（SLA满足率≥70%） | SLA满足率每低于标准5%，扣除合同金额的1% |  |
| 综合评价：评价人：  |

**附件三：**

**服务连续性预案**

（应考虑供应链风险产生的影响）

# 第七章 参选文件格式

**重庆三峡银行**

**基础软件原厂维保项目-2023年度采购**

**参 选 文 件**

**参选人： 　 　　　 　　（盖单位公章）**

**法定代表人或其委托代理人： 　 　 　（签字）**

 **年 月 日**

**目 录**

一、参选函

二、报价一览表

三、分项报价明细表

四、资格性文件

（一）参选人基本情况介绍，资质证明等

（二）法定代表人身份证明及授权委托书

（三）书面声明

（四）中国执行信息公开网截图

（五）原厂参选授权书

（六）维保服务案例

（七）参选保证金

五、参选人业绩证明文件复印件

六、商务条款偏离度

七、服务水平协议（SLA）

八、服务连续性预案

九、其他（如有）

## 一、参选函

重庆三峡银行股份有限公司：

我方收到\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_比选文件，经详细研究，决定参加该比选项目的参选。

1、愿意按照比选文件中的一切要求，以人民币小写：，人民币大写：的参选总价承担和完成本项目。

2、我方现提交的参选文件为：参选文件正本一份，副本一份，电子文件一份。

3、如果我方参选文件被接受，我方将履行比选文件中规定的各项要求，按相关法律法规和合同约定条款承担我方的责任。

4、我方愿意提供比选文件中要求的所有资料，并对其真实性负责。

5、我方理解最低价格不是中选的唯一条件。

6、参选有效期为参选截止日期后90天内。

参选人（公章）：

地址：

电话： 传真：

网址：

年 月 日

## 二、**报价一览表**

|  |  |
| --- | --- |
| 参选人全称 |  |
| 比选项目名称 | 参选总价（含税） | 维保服务时限 |
| 重庆三峡银行基础软件原厂维保项目-2023年度采购（第二次） | 小写： |  |
| 大写：人民币： |
| 开具发票类型 | 税率为\_\_\_\_\_\_%的增值税专用发票 |
| 备注： |

注：若含有多种税率，请注明各自金额比重，否则统一按低税率核算价格得分。若遇国家税率调整，则保持不含税价不变，重新计算含税价格。

参选人： 法人授权代表：

 （公章） （签章）

 年 月 日

有关说明：

报价一览表在比选现场上当众宣读，务必填写清楚，准确无误。表格可扩展。

## 三、分项报价明细表

(自定义表格形式)

## 四、资格性文件

### **（一）参选人基本情况介绍，资质证明等**

|  |  |
| --- | --- |
| 参选人名称 |  |
| 注册地址 |  | 邮政编码 |  |
| 联系方式 | 联系人 |  | 电话 |  |
| 传真 |  | 网址 |  |
| 组织结构 |  |
| 法定代表人 | 姓名 |  | 技术职称 |  | 电话 |  |
| 技术负责人 | 姓名 |  | 技术职称 |  | 电话 |  |
| 成立时间 |  | 员工总人数： |
| 企业资质等级 |  | 其中 | 项目经理 |  |
| 营业执照号 |  | 高级职称人员 |  |
| 注册资金 |  | 中级职称人员 |  |
| 开户银行 |  | 初级职称人员 |  |
| 账号 |  | 技工 |  |
| 经营范围 |  |
| 备注 |  |

注：附营业执照（副本）、总公司授权委托书、资质证明复印件等。

### **（二）法定代表人身份证明及授权委托书**

**法定代表人身份证明书**

项目名称：重庆三峡银行基础软件原厂维保项目-2023年度采购（第二次）

致： 重庆三峡银行股份有限公司 ：

（法定代表人姓名）在（参选人名称）任（职务名称）职务，是（参选人名称）的法定代表人。

特此证明。

 （参选人公章）

 年 月 日

（附：法定代表人身份证正反面复印件）

法定代表人授权委托书

项目名称：重庆三峡银行基础软件原厂维保项目-2023年度采购（第二次）

致：重庆三峡银行股份有限公司：

（参选人法定代表人名称）是（参选人名称）的法定代表人，特授权（被授权人姓名及身份证代码）代表我单位全权办理上述项目的参选、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签字负全部责任。

在撤消授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤消而失效。

被授权人： 参选人法定代表人：

（签字或盖章） （签字或盖章）

（附：被授权人身份证正反面复印件）

（参选人公章）

年 月 日

### **（三）书面声明**

项目名称：重庆三峡银行基础软件原厂维保项目-2023年度采购（第二次）

致：重庆三峡银行股份有限公司：

（参选人名称）郑重声明，我公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录，在合同签订前后随时愿意提供相关证明材料；我公司还同时声明参加本项目比选活动前三年内无重大违法活动记录，符合法律法规规定的参选人资格条件。我方对以上声明负全部法律责任。

特此声明。

（参选人公章）

年 月 日

（四）中国执行信息公开网截图

### （五）原厂参选授权书（加盖公章）

详见第一章内容

### （六）维保服务案例

详见第一章内容

### （七）参选保证金

注：附参选保证金交款凭据复印件

### **（八）响应承诺函**

（对比选文件第三章内容做出承诺，格式自理）

## 五、参选人业绩证明文件复印件

（中选通知书、合同等）

## 六、商务条款偏离表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 比选文件条目号 | 比选文件商务条款 | 参选文件对应商务条款 | 说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：根据比选文件第四章内容，逐一填写说明与响应。

## 七、服务水平协议（SLA）

本服务水平协议（SLA）的目标是为了清晰地定义由xxxxxx公司（乙方）在本项目中为重庆三峡银行（甲方）提供的服务水平，本服务水平协议（SLA）主要：

甲方将定期对乙方进行考评，乙方提供的服务必须满足以下服务水平和指标要求，否则按每项违约金标准收取相应金额违约金。违约金标准中违约金扣除合计金额按主合同违约责任约定限定，违约金金额以人民币计算，由甲方直接扣除合同款项，若款项为预支付，甲方有权追回扣除部分款项。

合同名称： 评价期间：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **内容描述** | **质量要求及指标** | **违约金标准** | **是否满足** |
| 1 | 原厂维保服务生效函 | 在合同签订后提供原厂维保服务生效函。 | 提供原厂维保服务生效函。 | 若未能提供原厂维保服务生效函，将扣除年维保服务费用的100%。 |  |
| 2 | 最终用户 | 提供的原厂维保服务生效函的最终用户为甲方。 | 原厂维保服务生效函的最终用户为甲方。 | 若原厂维保服务生效函的最终用户不为甲方，将扣除年维保服务费用的100%。 |  |
| 3 | 维保服务时间 | 提供的原厂维保服务生效函的维保服务时间应与合同约定的维保服务时间一致。 | 原厂维保服务生效函的维保服务时间应与合同约定的维保服务时间一致。 | 若原厂维保服务生效函的维保服务时间与合同约定的维保服务时间不一致，根据差异的天数/合同约定的维保服务天数=偏差率，扣除年维保服务费用\*偏差率。 |  |
| 4 | 服务内容 | 督促、协调原厂完成本合同及附件一中的各项服务并提交交付物 | 与合同及附件内容一致 | 若原厂提供的服务内容或质量与合同约定不一致，根据情况，每项偏差内容扣除违约金不低于年维保费用的1%，若主合同有约定的以主合同为准。 |  |
| 5 | 响应时间保证 | 提供7×24小时的电话服务和故障现场救援；其中电话响应不超过10分钟，现场响应不超过24小时 | 不得违反承诺响应时间。 | 如违反承诺的响应时间要求，每次扣除1000元违约金;若因严重违反响应时间导致事件升级，一次扣除年维保服务费用的10%。 |  |
| 6 | 安全事件 | 乙方和原厂不得出现危害甲方生产运行安全、数据安全等安全事件。 | 甲方根据监管要求及时间的危害程度判定 | 根据甲方监管要求定义的安全事件，包括造成办公环境物理安全隐患，破坏测试环境数据，在生产运营系统上违反规定进行数据操作或在实施过程中留下信息系统后门等行为。（安全事件=0）。每次事件扣除乙方金额不低于人民币1000元，并要求乙方赔偿实际损失。 |  |
| 7 | 故障解决率 | 能够积极解决出现的故障，给予有效的解决办法和预防措施 | 故障解决率=100% | 出现故障未能及时给予有效解决办法和预防措施的，一次扣除年维保服务费用的5%。 |  |
| 8 | SLA满足率 | 此数据是衡量满足要求的SLA个数与整体SLA个数的百分之整体的比率 | SLA满足率＝（满足SLA的个数/总体SLA的个数）×100%（SLA满足率≥70%） | SLA满足率每低于标准5%，扣除合同金额的1% |  |
| 综合评价：评价人：  |

## 八、服务连续性预案

（应考虑供应链风险产生的影响）

## 九、其他（如有）

（如有）