**重庆三峡银行**

**智能网点2024年度优化项目**

**比选文件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **比选人** | **重庆三峡银行股份有限公司** | （盖单位公章） |
| **发布时间** | **2024年12月** |

**目录**

第一章 比选公告 1

第二章 参选人须知 5

第三章 项目要求 12

第四章 评审办法（经评审的最低价法） 25

第五章 合同模板 29

第六章 参选文件格式 71

# 第一章 比选公告

智能网点是我行数字化转型重点项目，为推动我行网点数字化、智能化转型提供了重要支撑。为进一步实现网点转型，改善网点人力分布现状，提升运营效能和客户体验，实现网点效益最大化，拟对我行智能网点进行持续优化升级改造。现对重庆三峡银行智能网点2024年度优化项目进行公开比选，特邀请有意向的潜在参选人进行参选。

## 1. 比选项目内容

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **最高限价** | **中选人数量** | **备注** |
| 1 | 重庆三峡银行智能网点2024年度优化项目 | 85万元 | 1 | 含税 |

## 2. 参选人资格要求

2.1 具有独立承担民事责任的能力

【提供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委托书。】

注：若为法定代表人办理并签署参选文件的，不提供授权委托书。

2.2 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】；

2.3 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】；

2.4 有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录【提供书面声明】；

2.5 三年内在经营活动中没有重大违法记录【提供书面声明】；

2.6 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并加盖单位鲜章】；

2.7 本项目不允许任何形式的转包【提供书面声明】。

2.8 本次比选不接受联合体参选。

2.9 参选人注册成立时间不少于3年，且近3年财务状况稳定【注册成立时间提供营业执照、财务状况提供书面声明】；

2.10 项目实施团队总人数不低于5人，实施团队至少包括项目经理1名，项目组开发人员3名，测试人员1名。上述所有成员均具有2年（含）以上东方通信股份有限公司智能网点平台项目实施经验，其中项目经理具有5年（含）以上东方通信股份有限公司智能网点平台项目管理经验。

【参与本比选项目的项目组成员需要提供人员简历表，相关工作及项目经理需提供相应的证明材料，包括但不限于满足要求的案例合同中项目组成员名单，提供盖有公章的证明材料等。】

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。截至挂网日，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 |

## 3. 比选文件的获取

3.1 参选截止时间：2024年12月20日11时00分（北京时间）

3.2 获取时间和方式：从2024年12月4日到参选截止时间，在重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）下载比选文件。

3.3 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12月7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。

3.4 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。

## 4. 参选保证金的递交

4.1 参选保证金的金额：**17,000元整（大写：壹万柒仟元整）**。

4.2 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（任选其一），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项目简称。可简写成：智能网点2024年度优化项目。**

4.3 参选保证金递交的截止时间同参选截止时间。

4.4 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。根据重庆市公共资源交易中心《关于开展公共资源交易市场主体信息登记工作的公告》的要求，参选人在参选前需在重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）办理市场主体信息登记手续。

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。

## 5. 参选文件的递交

5.1 参选文件现场递交时间为2024年12月20日10时30分(北京时间)至参选截止时间。

5.2 递交地点为重庆市渝北区青枫北路6号渝兴广场B10栋重庆市公共资源交易中心开标区（具体请登录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）。

5.3 逾期送达的参选文件，不予接收。

## 6. 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。

## 7. 联系方式

|  |
| --- |
| 7.1 项目需求咨询 |
| 项目联系人：曾俊锋 | 联系方式：18723407531 |
|  |
| 7.2 项目流程咨询 |
| 平台服务机构：重庆联合产权交易所集团股份有限公司 |
| 平台联系人：罗老师 | 联系方式：023-63621694 |
|  |
| 7.3 比选人联系方式 |
| 联系人：敬老师 | 联系方式：023-88890395 |
| 比选人地址：重庆市渝北区嘉州路88号中渝国际都会4号写字楼21层 |

重庆三峡银行股份有限公司

2024年12月4日

# 第二章 参选人须知

## 1. 项目信息

### 1.1 比选人

重庆三峡银行股份有限公司。

### 1.2 最高限价

本项目最高限价为：850,000元整（人民币大写：捌拾伍万元整）（含税）。

### 1.3 项目概况

智能网点是我行数字化转型重点项目，为推动我行网点数字化、智能化转型提供了重要支撑。通过智能网点项目建设，我行成功将ATM、智能柜员机、回单机、排队叫号机等渠道服务功能进行整合，实现平台一体化、集中化、数字化运营管理。为进一步实现网点转型，改善网点人力分布现状，提升运营效能和客户体验，实现网点效益最大化，拟对我行智能网点进行持续优化升级改造。

### 1.4 项目目标

通过对智能网点进行升级改造，实现业务功能持续性建设。一是实现存量业务功能优化升级，包括自助回单功能整合至智能柜员机、银行卡消费限额设置功能、优化信创智能柜员机输入法、优化排队叫号机虚拟柜员号管理、优化短信发送功能等。二是实现新增业务功能，包括支持外国人永久居留证办理业务、新增臻享财富存产品、新增领取三代社保卡活动积分等功能。

## 2. 参选人

2.1 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。

2.2 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。

## 3. 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。

## 4. 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。

### 4.1 参选文件组成

参选文件由参选人所作的一切有效补充、修改和承诺等文件组成，参选人应按照第六章“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评审。

### 4.2 联合参选

本比选项目不接受联合参选

### 4.3 参选有效期

参选有效期为参选截止日期后90天内。

### 4.4 参选保证金

4.4.1 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。

4.4.2 参选保证金为参选的有效约束条件。

4.4.3 参选保证金有效期与参选文件有效期一致。

4.4.4 参选保证金币种应与参选报价币种相同。

4.4.5 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。

4.4.6 参选人有下列情形之一的，参选保证金将不予退还：

4.4.6.1 参选人在参选有效期内撤销参选文件的；

4.4.6.2 参选人在参选过程中弄虚作假，提供虚假材料的；

4.4.6.3 中选人无正当理由不与比选人签订合同的；

4.4.6.4 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；

4.4.6.5 中选人拒绝履行合同义务的；

4.4.6.6 其他严重扰乱比选程序的；

### 4.5 参选文件的份数和签署

4.5.1 参选文件一式三份，其中正本一份，副本一份，电子文件一份（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。电子文件应为参选文件盖章后的PDF格式扫描件，文件名为“参选人单位名简称+项目名简称”。

4.5.2 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。

4.5.3 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。

4.5.4 电报、电话、邮寄、传真形式的参选文件概不接受。

### 4.6 参选文件的密封与标记

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。

### 4.7 参选报价

4.7.1 参选人应严格按照“参选文件格式”填写报价。

4.7.2 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。

4.7.3 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。

4.7.4 参选报价不得高于最高限价。

### 4.8 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：

4.8.1 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；

4.8.2 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；

4.8.3 单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修正单价；

4.8.4 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。

4.8.5 含税金额与不含税金额不一致的，以含税金额为准。

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，参选人授权代表同意并签字确认后，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。

## 5. 比选程序

主持人按下列程序进行比选：

5.1 宣布比选纪律；

5.2 宣布比选人、唱标人、记录人、监督人等有关人员姓名；

5.3 公布在参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；

5.4 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；

5.5 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；

5.6 设有最高限价的，公布最高限价；

5.7 开启参选文件；

5.8 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；

5.9 比选结束。

## 6. 评审

见第四章内容。

## 7. 定选

7.1 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。

7.2 不承诺最低价格中选。

7.3 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。

## 8. 签订合同

8.1 比选人指定的使用单位将在自中选通知发出之日起，依据比选文件和中选人参选文件的约定，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。

8.2 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。

8.3 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。

8.4 签订合同前后，若中选人无法按要求履约或中选单位提供的产品测试不合格或与参选文件中的产品不一致，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。

8.5 该项目不允许任何形式的转包。

## 9. 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。

9.1 有下列情形之一的，属于参选人相互串通参选：

9.1.1 参选人之间协商参选报价等参选文件的实质性内容；

9.1.2 参选人之间约定中选人；

9.1.3 参选人之间约定部分参选人放弃参选或者中选；

9.1.4 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；

9.1.5 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。

9.2 有下列情形之一的，视为参选人相互串通参选：

9.2.1 不同参选人的参选文件由同一单位或者个人编制；

9.2.2 不同参选人委托同一单位或者个人办理参选事宜；

9.2.3 不同参选人的参选文件载明的项目管理成员为同一人；

9.2.4 不同参选人的参选文件相互混装；

9.2.5 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。

9.3 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。

9.4 参选人有下列情形之一的，属于弄虚作假的行为：

9.4.1 使用伪造、变造的许可证件；

9.4.2 提供虚假的财务状况或者虚假业绩；

9.4.3 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；

9.4.4 提供虚假的信用状况；

9.4.5 其它弄虚作假的行为。

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。

## 10. 提问、质疑、投诉

10.1 补遗内容可能影响参选文件编制的，须在参选截止时间3日前发布，发布时间至参选截止时间不足3日的，须相应延后参选截止时间。

10.2 参选人对比选文件和答疑补遗有质疑的，应当在参选截止时间3日前，以书面形式通知比选人。比选人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，将答复内容以补遗的形式发布。

10.3 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。比选人认为有必要对参选人所提质疑进行答复时，将以书面形式进行答复。

10.4 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

## 11. 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：

11.1 参选人未按比选文件规定提交足额参选保证金的。

11.2 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。

11.3 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。

11.4 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。

11.5 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。

11.6 参选文件不满足比选文件第六章参选文件格式中所规定签字、盖章的。

11.7 参选文件出现多个参选方案或参选报价的。

11.8 参选报价超出最高限价的。

11.9 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。

11.10 出现影响比选公正的违法、违规行为的。

11.11 与比选人、评审专家、其他参选人恶意串通。

11.12 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。

11.13 提供虚假材料谋取中选资格的。

11.14 参选文件含有比选人不能接受的附件条件的。

## 12. 比选失败情形

出现以下情形本次比选失败：

12.1 参选截止时间止，参选人少于2个的。

12.2 经评审委员会评审后否决所有参选的。

## 13. 终止比选

13.1 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。

13.2 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。

## 14. 参选费用

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。

本项目平台服务费为 15000 元，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行报价。

# 第三章 项目要求

## 1. 业务需求

**1.1 需求概述**

比选人原智能网点系统基于东方通信股份有限公司的智能网点平台进行建设，为推动我行网点数字化、智能化转型提供了重要支撑。通过智能网点项目建设，成功将ATM、智能柜员机、回单机、排队叫号机等渠道服务功能进行整合，实现平台一体化、集中化、数字化运营管理。为进一步实现网点转型，改善网点人力分布现状，提升运营效能和客户体验，实现网点效益最大化，对智能网点进行持续优化升级改造。

**1.2 业务需求**

1.2.1 新增业务需求

1）新增臻享财富存产品。为进一步适应业务发展需要，丰富并完善个人存款产品种类，持续做大做强个人存款规模，新增臻享财富存存款产品。该产品基于现有财富存产品功能基础上，支持销售渠道、产品额度、销售对象等多维度参数配置，并支持客户在产品正式销售前进行预约，预约成功后在产品正式销售时自动进行扣款开户。

2）新增支持外国人永久居留证办理业务的功能。根据《中国人民银行办公厅关于做好外国人永久居留身份证升级改造和便利化应用工作的通知》要求，为配合做好永居证升级改造及便利化工作，对智能柜员机证件读取、业务办理等相关功能需进行优化改造。智能柜员机证件读取模块需支持新旧两版永居证证件的信息读取，并正确上送至业务处理模块。

3）新增社保卡开卡营销积分领取功能。优化社保卡营销活动积分领取方式，目前社保卡积分在手机银行专属活动页面进行领取，优化后可实现在智能柜员机进行领取。

1.2.2 现有业务功能优化需求

1）回单打印功能整合至智能柜员机。为节省厅堂空间，提高机具利用效率，降低采购、运营维护成本，提升机具投资收益率，促进网点数字化转型，拟将回单机功能整合至智能柜员机。智能柜员机需改造兼容回单机对公对私身份核查公共流程，并整合回单机16项回单查询和打印功能。

2）优化银行卡消费限额设置。为合理管控消费交易风险，在核心系统中增加消费限额，对消费交易进行整体的额度管理，并在智能柜员机快速签约及限额维护交易中，增加对消费限额进行设置的功能。

3）优化信创智能柜员机输入法。为方便客户使用信创智能柜员机，提升客户体验，对信创智能柜员机输入法进行优化改造，增加手写输入功能。

4）优化排队叫号机虚拟柜员号管理功能。优化后管平台叫号机设备信息校验功能，叫号机统一使用一个虚拟柜员号，便于叫号机虚拟柜员号科学管理。

5）优化短信发送功能。按信息科技架构规划，优化智能网点短信发送功能，统一通过能力中心短信模板发送，不再直接对接短信平台。

## 2. 技术要求

### 2.1 总体原则

系统的建设应遵循集成性、先进性、可扩展性、稳定性、安全性、经济性、前瞻性和可维护性相结合的原则。

2.1.1 集成性：系统建设需充分考虑与其它系统的集成，能快速与比选人其它业务和管理系统的集成。

2.1.2 先进性：软件系统的选择与开发应在满足业务需求的基础上具有易改造、易升级、易操作、易维护等特点。

2.1.3 可扩展性：支持业务和系统的可扩展，支持行业应用可扩展，具有向后兼容的能力。

2.1.4 稳定性：系统要确保系统平稳运行，支持7×24小时连续运行，满足高峰处理的需要。

2.1.5 安全性：

1）系统必须建立在成熟稳定的硬件环境和应用软件基础上，通过完善的备份恢复策略、安全控制机制、可靠的运行管理监控和故障处理手段来保障系统的运行稳定、安全。

2）制定并发布完善的隐私政策，引导客户“主动”阅读知晓；仅保留与业务处理相关的、必须的客户敏感信息，且采取强加密措施进行保存；不应在日志中记录客户支付敏感信息；不允许保留非本机构的客户敏感信息；采用信息输入安全防护、即时数据加密等安全措施防止数据被非法截获。

2.1.6 经济性：系统的建设要考虑在网络、设备、信息安全等方面合理利用现有的资源。要充分调研，结合业务需求，合理利用现有资源，降低系统的投资，创造最优的工作效率，产生最好的经济效益。

2.1.7 前瞻性：系统体系架构和软件体系结构要有前瞻性，要充分考虑未来业务的发展和管理的变化，方便对新业务和新需求的扩展和支持，合理设计系统的规模，使之不仅能满足目前应用的需要，而且能适应将来的发展。

2.1.8 可维护性：系统可维护，运行成本可控。

### 2.2 用户体验要求

界面可根据用户需求灵活更改（增强标签分类特性），注重用户体验，使系统各项功能易见、易学、易用。

客户端界面一致性，支持不同终端适配界面（解决不同终端，屏幕尺寸的视觉差异）。图形显示直观，业务流程支持形象化。遵循20/80原则，配置常用清单、快捷功能，即方便用户快速入手，又大大提升了使用效率。遵循人机交互原则，对用户的错误输入尽早发现并给出提示，对复杂的功能操作，提供操作向导；人性化设计，易操作，遵循用户习惯，让用户有更好的操作体验。支持跨平台、终端适配（支持各类分辨率、各主流版本的浏览器访问）。

### 2.3 系统技术架构要求

1）设计思想、系统架构应兼顾成熟与先进性，系统的搭建与实施原则上应采用目前主流的分布式、微服务架构技术，微服务模块可根据系统性能需要进行灵活的扩展部署，同时确保整体架构在产品生命周期内相对稳定与适用。

2）系统技术架构合理，数据结构合理，避免数据冗余，具有良好的扩展性、维护性和稳定性。如服务限流机制、服务降级机制等服务管控机制的应用，保障系统稳定运行。

3）系统所采用的软件平台具备开放性、通用性、扩展性和安全性。在性能指标达到预警值时，能够通过横向扩展集群模式达到性能的线性增长。系统应具有线性或近似线性的性能扩展能力，并能在不停止服务的的情况下完成容量伸缩。

4）支持集群部署方式，适应本行未来业务发展的需要。应用系统之间逻辑独立、启停服务时系统间不相互影响的部署方案。应用系统应支持双活跨数据中心的部署方案。

5）系统支持域名部署。

### 2.4 系统性能要求

1）应具有高效的运行效率，能通过负载均衡、流量控制、消息缓存等机制，提供大规模、高并发量的交易处理能力，满足登陆、查询、日终批量等性能需求；

2）系统必须提供平台级的负载均衡和容错能力；

3）主机系统能够保持7\*24稳定的不间断运行，从系统软硬件平台及网络等方面来保证系统的稳定性；

4）可用率：系统总体平均可用率在99.99%以上。

### 2.5 安全性要求

为确保信息安全，采取的措施包括但不限于以下：

1）平台安全：架构设计符合安全性要求，平台软件达到安全设计标准且不低于同业相关系统要求。

2）数据安全：支持文档安全软件整合技术，从而做到数据传输加密、远程安全访问、数据存储加密，数据部署网络区域应支持入侵检测与防御系统、防火墙的应用。

3）容灾备份：支持各种容灾的软硬件设备的使用等。

4）管理安全：提供完善的日志功能，能够记录系统使用人员的关键操作，保证系统应用的安全。

5）密码策略：初始密码强制更改、启用验证码、密码过期控制、密码错误次数控制、密码强度设置等，不得以明文的方式保存任何相关密码，防止暴力破解和恶意攻击。

6）系统严密、灵活的访问安全控制；

7）系统有整体的用户/权限管理体系，可统一进行用户/权限的管理，实现到字段级的查询、修改、管理权限控制；

8）系统开发必须满足重庆三峡银行软件研发项目安全需求基线要求；

### 2.6 可扩展性需求

1）系统要求支持主流操作系统、数据库和通讯中间件，对软、硬件平台具有良好的可扩展能力，支持跨平台客制化开发。

2）支持交易数据导入、模型参数维护、计量、会计核算、报表模块对于新产品的支持，系统容易改进、扩展和升级。

3）提供的平台能够很好的实现业务功能扩展的灵活性，通过后台服务器对业务功能的模块化处理和可配置处理实现对功能的一站式更新，且不影响原有系统的正常运行。

4）系统的计算能力支持横向扩展；

5）对第三方平台提供良好的接口支持和扩展能力。

### 2.7 二次开发要求

为满足本行业务发展需要，系统应能灵活、方便、快捷地支持个性化需求开发，相关要求包括：

1）支持模型参数的个性化调整，从而适应监管要求及行内业务需求的变化；

2）支持数据采集范围扩展及接口快速开发；

3）支持较为便捷的全量/增量程序版本抽取和提交；

4）支持日常需求改造涉及的其他开发要求。

### 2.8 其它非功能性要求

2.8.1 运维要求

1）提供日常运行监控和完整的系统维护管理的方案：提供日志、实时交易监控等系统问题定位方案；提供日志和历史数据备份、清理机制；

2） 提供应用系统之间逻辑独立、启停服务时系统间不相互影响的部署方案（十分重要），保障系统的7\*24小时运行；

3）提供系统资源运行情况实时监控报告；提供系统出现异常预警报告；提供系统运行情况报表等。

4）涉及重大生产故障，需15分钟内响应，30分钟内提供临时解决方案并能恢复生产服务，并安排响应的技术专家进行技术支持。

2.8.2 日志要求

1）应完整记录所有通讯日志，如果通讯日志为字节码的，不能直接查看的，应提供查看工具。

2）应完整记录交易日志，方便交易统计分析，不同类型的交易可分不同的交易日志表。

3）可在线动态调整日志级别，在生产环境下定位问题时不需要中断服务。

4）系统相关日志应输出在应用目录之外。

5）不应在日志中记录客户支付敏感信息；不允许保留非本机构的客户敏感信息。

2.8.3 自动监控指标

1）磁盘占用率（关键目录）、CPU使用率、内存占用率等；

2）数据库连接池使用情况：总连接数、空闲连接数、使用中连接数；线程池使用情况：总线程、空闲线程、使用中线程；

3）虚拟机堆内存情况（适用Java）：空闲内存、使用中内存；

4）交易级的错误，应用系统重大错误；

### 2.9 应当遵循的标准和规范

应用应实现与行内各种操作系统、中间件、数据库、业务系统及工具软件进行平滑对接。系统的底层应支持各个层次的多种协议，支持与业务系统的互通、互联，应用系统采用标准的数据交换方式，保证数据共享。

系统架构必须遵循比选人应用架构统一架构规范；对外交互界面（含接口、交互流程）均需遵照比选人确定统一规范进行设计和开发；同时开发过程的产出物（如：设计文档、代码、测试案例、测试报告等）也需完全遵照比选人确定的统一标准规范完成。

业务处理符合国家法律、法规和有关政策规定。数据标准要满足银监会及人民银行相关管理办法及标准化的要求。

### 2.10 其他技术要求

1）开发环境基于J2EE轻量级框架，支持JDK版本：JDK1.8及以上版本。

2）操作系统、数据库和中间件满足以下要求：服务端操作系统支持Linux（RHEL 7.9），支持Oracle（19C）数据库（支持rac），支持Weblogic（12.2.1.4及以上）中间件及Tomcat中间件。

3）必须支持Windows全系操作系统，即WinXP/Win7/Win8/Win10，支持谷歌、360、IE6及以上版本浏览器使用。

4）系统基础架构和底层数据库具备灵活性。

5）系统可集群部署，支持负载均衡，具备横向可扩展性。

6）系统处理能力能够满足现有业务数据以及未来三年可能发展的业务数据量。

7）系统开发需要符合我行开发规范和整体框架要求。

8）系统需支持dns方式连接数据库以及应用。

9）原则上不对系统许可（license）做限制。

10）技术RTO（恢复时间目标）：55分钟；技术RPO（恢复时间点目标）：15分钟。

11）禁止应用软件部署使用的安装码或授权码与其运行的基础环境（如：硬盘序列号、CPU序列号或网卡序列号等）进行绑定。

12）满足国家保密标准及要求。

## 3.测试要求

1）中选人应负责系统的单元、集成和系统测试，提交完整的测试案例及达到准出标准的单元、集成和系统测试报告。

2）中选人应提供专职的性能测试负责人及性能测试人员进行系统的性能测试，提交满足系统性能指标的性能测试报告。

3）中选人应指派专职的测试项目经理及项目成员进行系统测试，参照比选人系统测试准入准出标准。

|  |
| --- |
| **系统测试准入准出标准** |
| **一、系统测试准入标准** |
| **阶段** | **准入条件** |
| 计划阶段 | 开发项目在立项之初应提交纸质测试服务申请单给测试负责人 |
| 开发项目整体项目计划必须包含系统测试计划或系统测试计划时间 |
| 测试方要求的需求说明书及相关说明书已经通过评审，并形成终稿；文档包括但不限于：业务需求、需求说明书、系统原型、概要设计（可选）、用户手册（可选） |
| 变更影响范围是否提供 |
| 执行阶段 | 提交的产品经过了开发自测(单元及集成测试），并提交了测试案例与测试报告，单元及集成测试案例密度不低于20条/每功能点，案例需求覆盖度100%，无致命及严重遗留问题 |
| 系统测试案例准备就绪 |
| 测试环境准备就绪 |
| 测试版本能够成功部署到测试环境。（如果测试和开发处于同一环境，则在系统测试开始前应该按照开发提交的版本重新部署） |
| 冒烟测试达到通过标准（冒烟测试案例通过率大于90%，有效缺陷率不高于10%） |
| **二、暂停/继续标准：满足下列之一的条件并由项目组审核同意，测试可以暂停** |
| **序号** | **暂停条件** |
| 1 | 由于程序、环境原因导致测试无法进行 |
| 2 | 项目暂停，已无测试必要 |
| 4 | 测试需求稳定指数小于70%，则暂停测试执行 |
| 5 | 每个里程碑节点或执行轮次案例执行通过率低于60%，则暂停测试执行 |
| 6 | 每个里程碑节点或执行轮次缺陷解决率低于50%，则暂停测试执行 |
| 7 | 每个里程碑节点或执行轮次缺陷的案例命中率大于25%，则暂停测试执行 |
| 8 | 每个里程碑节点或执行轮次严重以上缺陷占比大于35%，则暂停测试执行 |
| 9 | 测试环境、测试数据、测试人员等等测试必备条件不再具备或发生变化导致测试不能进行，则暂停测试执行 |
| 10 | 项目组确定的可以暂停的其他条件 |
| 11 | 恢复以上的条件并由项目组审核同意，测试可以继续 |
| **三、系统测试准出标准：同时满足以下条件，系统测试完成** |
| **序号** | **准出条件** |
| 1 | 测试需求覆盖率达到100%，测试案例覆盖度100% |
| 2 | 测试案例执行率达到100%，测试通过率95% |
| 3 | 缺陷修复率达到95% |
| 4 | 致命缺陷、严重缺陷解决率达到100% |
| 5 | 一般缺陷、微小缺陷解决率达到90%以上，建议缺陷解决率达到80%以上，且未解决缺陷得项目组认可 |
| 6 | 提交系统测试报告及通过评审 |
| **四、测试指标公式附录** |
| **TPI** | **公式** |
| 测试需求覆盖率 | 测试需求覆盖点/软件需求功能点 |
| 有效案例总数 | 案例总数-无效案例总数 |
| 有效缺陷总数 | 缺陷总数-无效缺陷总数-伪缺陷总数 |
| 严重以上缺陷总数 | 严重及致命缺陷总数-无效的严重及致命缺陷总数 |
| 案例执行率 | 每轮执行案例数/每轮计划执行的案例个数 |
| 需求稳定指数 | （测试需求分析中规则数量-业务需求因素引起变更的测试需求规则数-开发因素引起变更的测试需求规则数）/测试需求分析中规则数量 |
| 案例执行通过率 | 每轮执行通过的案例个数/每轮执行案例数 |
| 缺陷的案例命中率 | 有效缺陷总数/有效案例总数 |
| 严重以上缺陷占比 | 严重以上缺陷总数/有效缺陷总数 |
| 缺陷解决率 | 关闭缺陷总数/有效缺陷总数 |

## 4.人员要求

1）参选人应承诺未征得我行书面同意的情况下不得更换项目成员。【提供响应承诺函，并对该条单独响应】

2）所有成员必须为参选人单位员工，**参选人项目组成员须提供近半年公司为其缴纳社保的证明材料，不得外包其他单位员工。（员工参保单位为参选人或委托第三方公司代缴，均认定有效；若员工社保委托第三方公司代缴，需提供代缴材料证明与第三方签订的合同或协议。）【提供近半年公司为项目组成员缴纳社保的证明材料】**

|  |  |
| --- | --- |
| 项目经理 | 具有5年（含）以上东方通信股份有限公司智能网点平台项目管理及开发经验，3个（含）以上东方通信股份有限公司智能网点平台项目实施经验，具有独当一面的技术能力；直接对项目的实施负责，通过对工期、成本、质量的控制（包括总体制定、执行、跟踪、调整相关计划，协调项目可用资源），确保项目按要求完成。 |
| 项目组开发人员 | 具有2年（含）以上东方通信股份有限公司智能网点平台项目开发经验，具备银行同类型系统体系化知识。 |
| 项目组测试人员 | 具有2年（含）以上东方通信股份有限公司智能网点平台项目测试经验，且具有3年（含）以上银行相关系统测试经验。 |

3）需提供人员简历信息，同时，比选人将对所提供的人员进行审核，达不到我行要求的将要求替换。项目经理及骨干成员须参加比选人组织的面试，面试人员在合同签订时不得进行更换。

4）项目组成员若有违约违规行为将由参选人承担责任。

## 5.项目实施要求

在本项目实施周期内，如遇到原系统功能与需求不符，需要及时调整实施方案，满足比选人的要求，并征得比选人同意方可变更。

参选人在项目实施过程中，需按照比选人项目管理规范提供相应文档（所有提交文档必须为中文）。

本项目为现场开发，原则上不允许远程开发模式，除非得到比选人的明确认可和授权。

## 6.项目源代码要求

本项目的所有源代码，包括产品源代码、客户化源代码、系统平台源代码及第三方产品源代码，底层架构和通讯层的源代码，代码解析平台（若有）及源代码说明文档、源代码注释说明、基线版本号等相关内容，除确实无法获取源代码的第三方产品外，参选人应进行无保留的知识转移。客户化源代码的知识产权归比选人单独所有，其余部分归双方共有。针对共有部分，比选人拥有在比选人及其分支机构使用及后续开发的权利，参选人拥有在其公司和其他组织范围内使用的权利，但参选人使用时不得侵犯比选人利益。

## 7.交付周期、地点

### 7.1 交付时间

需在合同签订后4个月内完成上线和交付。

### 7.2 实施及交付地点

比选人指定地点。

## 8.验收测试

如下供参考。

### 8.1 验收测试的范围

验收测试的范围为项目实施完毕,上线前最终确认的所有需求。

### 8.2 验收测试的组织

比选人根据验收范围对项目进行验收，验收过程中参选人需根据比选人提出的验收意见对系统进行及时优化，出现严重缺陷或质量问题时，比选人可以决定暂停所有验收工作，直至缺陷和问题得到纠正，造成比选人损失的，由中选人承担。

### 8.3 验收测试的程序

1）对各功能模块进行测试；

2）在各功能模块测试合格的前提下，对系统进行全面初验；

3）系统验收测试合格后，进入试运行阶段；

4）系统在全行上线运行三个月后，进行验收。

### 8.4 验收测试的评定

测试结果按下列级别评定，并经验收小组签字认可：

•优良：功能和质量达到预期目的。

•合格：部分功能和质量不能满足比选人的要求，但中选人（集成商）采取了改正措施，使测试结果达到预期目的。

•不合格：功能和质量不能满足比选人的要求。

## 9.售后服务和支持

服务和支持的范围：

•系统的安装、部署和调试；

•项目的验收测试；

•项目的数据转换、数据迁移、模拟运行和试运行；

•与系统运行有关的技术问题（含操作系统、数据库、应用系统的整体性能调优等）

•项目上线后两年内，针对本项目的完善性需求以及监管提出的安全性需求，中选人需免费进行开发。

•相关技术及业务培训（其中在项目实施前必须组织技术人员进行平台二次开发培训，并提供平台的所有技术文档等）

•维保期以年度计算，应至少提供1年维保，维保期起始日为验收后次日，维保期结束日需延期至到期当年的6月30日或12月31日中较近日期（即维保延期最长不超过半年）。

•参选人在参选文件中详细说明在系统维保期的具体服务内容；

参选人在参选文件中需对以上相关内容中进行阐述并作出相应承诺。【提供售后服务和培训方案】

## 10.系统维保费用

每年系统升级改造工作量1个人月内不收费，具体维保费用以合同约定为准。

## 11.文档和培训

### 11.1 文档

1）文档范围

包括中选人收集整理的系统建设中所形成的全部文字记载、录音和照片等，项目验收后由中选人向比选人提供。

2）文档内容

参选文件；系统总体规划书；系统需求说明书；系统详细设计说明书；系统源码；系统数据库设计说明书；系统使用和操作说明书；系统（含子系统）测试案例、验收方案；系统（含子系统）测试、验收报告；系统建设的详细工程日志；系统运行质量评估报告；系统变更和补充的相关文件、协议、录音、照片等。

3）要求

参选人提供的文档要保持完整性和准确性。所有文档都采用简体中文（第三方产品出厂文件除外）。

### 11.2 培训

1）培训人员

中选人应对下列人员进行相应的技术培训：

包括但不限于涉及本项目的相关开发人员、运维人员以及业务人员等。

2）要求

对所有的培训，参选人除提供完备的书面教材外，还应提交培训方案和计划。

比选人要求所有的培训在比选人指定地点进行。

## 12.服务连续性预案

在本次比选中，参选人应在参选文件中提供服务连续性预案供比选人查看，服务连续性预案应考虑供应链风险产生的影响。【提供服务连续性预案】

## 13.项目实施方案

在本次比选中，参选人应在参选文件中提供项目实施方案供比选人查看，方案应包括包括履行合同的时间计划、提交资料、人员安排等内容。【提供项目实施方案】

## 14.付款方式

本项目实施款项采用分期付款方式，具体如下：

项目安装、调试并投入试运行后30个工作日内，乙方向甲方提供合法足额的增值税专用发票，甲方向乙方支付项目合同总价的60％。

项目正式验收合格后30个工作日内，甲方依据《服务水平协议（SLA）》对乙方服务质量作出评价，评价合格后，乙方向甲方提供合法足额的增值税专用发票，甲方向乙方支付项目合同总价的30％，否则按《服务水平协议（SLA）》进行相应金额扣除。

维护到期后30个工作日内，甲方依据《服务水平协议（SLA）》对乙方服务质量作出评价，评价合格后，乙方向甲方提供合法足额的增值税专用发票，甲方向乙方支付项目合同总价的10%，否则按《服务水平协议（SLA）》进行相应金额扣除。

## 15.保密条款

### 15.1 保密范围

中选人在实施过程中接触到的比选人知识产权、经营信息等。

### 15.2 保密责任

双方互为保密资料的提供方和接受方，负有保密义务，承担保密责任。除经过双方书面同意，任何一方不得将有关内容提供给合同以外的第三人。

## 16.报价要求

参选人应严格按照《参选文件格式》的“报价一览表”的格式认真填写。

## 17.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。如无特殊说明，本项目定制开发部分知识产权归比选人所有。

一经发现中选人将我行具有自主知识产权的系统代码违规转让、销售、赠送或泄露给第三方，或者通过互联网渠道（如百度网盘、GitHub仓库等）违规公开分享与该系统相关的重要配置数据、开发设计文档以及产品源代码，将视情节轻重情况给予中选方相应处罚（处罚金额不低于合同金额的10%）。

## 18.其他

1）参选人必须在响应承诺函中对本章内容做出整体性响应和承诺，承诺内容必须达到本章及比选文件其他条款的要求。

2）参选人应根据本章内容和要求，提供对应资料，无遗漏。

3）其他未尽事宜由供需双方在合同中详细约定。

# 第四章 评审办法（经评审的最低价法）

**评审办法前附表**

若评审办法前附表与正文不一致的地方，以评审办法前附表为准。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **条款号** | **评审因素** | **评审标准** |
| 1 | 评审方法 | 本次评审采用经评审的最低价法，评审委员会按照评审办法前附表第2.1 条进行符合性审查，再按照评审办法前附表第2.2 条进行报价排序，符合性审查合格的参选人中按参选报价（含税）由低到高推荐1-3名中选候选人。若出现参选人参选报价（含税）相同的，由评审委员会按照案例数量最多原则排序。 |
| 2.1 | 符合性审查标准 | 所有参选单位进行符合性审查。符合性审查内容：资格评审、形式评审、响应性评审。 |
| 2.2 | 报价排序 | 对报价不高于最高限价的所有参选人的参选文件，符合性审查合格的按照报价由低到高的顺序排序。 |
| 2.2.1 | 资格评审标准 | 资格条件要求 | 符合第一章“2. 参选人资格要求”规定 |
| 2.2.2 | 形式评审标准 | 参选人名称 | 与营业执照、资格证明材料一致 |
| 参选文件的签字盖章 | 符合第二章“参选人须知”4.5 条规定 |
| 参选文件的密封 | 符合第二章“参选人须知”4.6 条规定 |
| 参选文件格式 | 符合第六章“参选文件格式”的要求 |
| 参选文件组成 | 符合第二章“参选人须知”4.1 条规定，内容齐全、无遗漏 |
| 联合体参选 | 符合第一章“2. 参选人资格要求”2.8 条的要求 |
| 2.2.3 | 响应性评审标准 | 参选内容 | 1. 在响应承诺函中对第三章“项目要求”内容做出整体承诺；2. 根据第一章“2. 参选人资格要求”和第三章“项目要求”的要求规定，提供对应材料，内容齐全、无遗漏。 |
| 参选文件份数 | 符合第二章“参选人须知”4.5 条规定 |
| 参选方案唯一 | 只能有一个方案参选。 |
| 参选报价 | 符合第二章“参选人须知”4.7 条规定 |
| 参选有效期 | 符合第二章“参选人须知”4.3 条规定 |
| 参选保证金 | 符合第二章“参选人须知”4.4 条规定 |
| 3 | 评审程序 | 1.评审委员会所有参选文件进行符合性审查2.评审委员会对通过符合性审查的参选文件进行报价排序，按报价由低到高推荐1-3名中选候选人。报价最低的成为第一中选候选人，报价次低的成为第二中选候选人，依次类推，共推荐1-3名中选候选人。 |
| 3.4 | 评审结果 | 3.4.1 评审委员会按经评审的最低价法推荐中选候选人。3.4.2 评审委员会完成评审后，应当向比选人提交书面评审报告。 |

## 1. 评审方法

本次评审采用经评审的最低价法，评审委员会按照评审办法前附表第2.1 条进行符合性审查，再按照评审办法前附表第2.2 条进行报价排序，符合性审查合格的参选人中按报价由低到高推荐中选候选人。若出现参选人参选报价相同的，以评审办法前附表约定的原则确定排序。

## 2. 评审标准

### 2.1 符合性审查标准

按评审办法前附表约定的审查标准进行符合性审查。符合性审查内容：资格评审、形式评审、响应性评审。

2.1.1 资格评审标准：见评审办法前附表。

2.1.2 形式评审标准：见评审办法前附表。

2.1.3 响应性评审标准：见评审办法前附表。

### 2.2 报价排序标准

见评审办法前附表。

## 3. 评审程序

### 3.1 符合性审查

3.1.1 评审委员会依据本章第2.1 条规定的标准对参选文件进行符合性审查。符合性审查顺序：资格评审、形式评审、响应性评审。

有一项不符合评审标准的，作否决参选处理。

3.1.2 参选人有以下情形之一的，其参选文件将被否决：

3.1.2.1 有第二章“参选人须知”第9 条以及第11 条规定的任何一种情形的；

3.1.2.2 有串通参选、弄虚作假等其他违反相关法律、法规行为的；

3.1.2.3 不按评审委员会要求澄清、说明或补正的。

3.1.3 参选报价有算术错误的，评审委员会按以下原则对参选报价进行修正，修正的价格经参选人书面确认后具有约束力。参选人不接受修正价格的，其参选作否决参选处理。修正原则见第二章“参选人须知”第4.8 条。

### 3.2 报价排序

对报价不高于最高限价的所有参选人的参选文件，按照报价由低到高的顺序排序。

### 3.3 参选文件的澄清和补正

3.3.1 在评审过程中，评审委员会可以书面形式要求参选人对所提交参选文件中不明确的内容进行书面澄清或说明，或者对细微偏差进行补正。评审委员会不接受参选人主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明和补正不得改变参选文件的实质性内容（算术性错误修正的除外）。参选人的书面澄清、说明和补正属于参选文件的组成部分。

3.3.3 评审委员会对参选人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求参选人进一步澄清、说明或补正，直至满足评审委员会的要求。

### 3.4 评审结果

3.4.1 评审委员会按经评审的最低价法推荐中选候选人。

3.4.2 评审委员会完成评审后，应当向比选人提交书面评审报告和中选候选人名单。

3.4.3 有效参选不足两个的，经评审委员会判定，参选人具有相对行业竞争力的，可继续进行评审。

### 3.5 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。

### 3.6 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。

# 第五章 合同模板

（本章节的合同条款及格式仅供参考，具体以合同签订时为准）

**编号：SXYH2024\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**重庆三峡银行**

**智能网点2024年度优化项目**

**外包开发合同**

**委托方（甲方）：重庆三峡银行股份有限公司**

**受托方（乙方）：XXXXXXXXXXX**

**签订地点：重庆市**

**目 录**

第一条 定义

第二条 外包开发内容

第三条 项目履行的进度、期限、地点、地域、方式

第四条 方案调整

第五条 项目验收

第六条 交付使用后维护期、系统完善和保修维护服务

第七条 技术辅导与培训

第八条 双方的权利、义务

第九条 乙方的声明与保证

第十条 知识产权

第十一条 第三方索赔

第十二条 保密

第十三条 价格与支付

第十四条 风险责任的承担

第十五条 违约与赔偿

第十六条 合同的解除

第十七条 合同变更及转让

第十八条 争议解决

第十九条 通知与送达

第二十条 合同生效

第二十一条 不可抗力

第二十二条 反商业贿赂

第二十三条 附件

第二十四条 其他

**委托方: 重庆三峡银行股份有限公司（以下简称“甲方”）**

法定代表人：刘江桥

地址：重庆市渝北区嘉州路88号中渝国际都会4号写字楼

邮政编码：

联系人：

电话：

传真：

电子邮箱：

**受托方：XXXXXXXXXXXXX（以下简称“乙方”）**

法定代表人：

地址：

邮政编码：

开户银行：

账号：

税号：

联系人：

电话：

手机：

传真：

电子邮箱：

**鉴于：**

乙方具有良好的开发实施能力，甲乙双方经友好协商并达成一致，依据相关法律、法规的规定，就甲方委托乙方进行项目实施与技术支持相关事宜订立本合同，以资信守：

**第一条 定义**

在本合同中，除非有相反的表述，下列术语具有如下含义：

1.1“项目”系指乙方受甲方委托，单独为本合同目的依据合同附件一《工作（需求）说明书》的产品实施与数据迁移服务。

1.2“客户化工作”指项目交付乙方后乙方对甲方的需求进行开发实施。

1.3“产品实施数据迁移”指乙方产品的安装配置和业务数据迁移服务。

1.4“智能网点系统业务”指乙方提供给甲方的附件一中所涵盖的业务功能。

1.5“缺陷逃逸率”：后一测试阶段测试期间发现的缺陷个数/（当前测试期间所发现的缺陷个数+后一测试期间发现的缺陷个数）。

1.6“试运行”：项目上线后进入试运行阶段，项目试运行至少3个月。在试运行期间，甲方随时将发现的逃逸的缺陷通知乙方，乙方在最快的时间内予以响应。

1.7“响应时间”：指乙方就甲方提出的问题予以答复的时间。

1.8“特别重大运营中断事件（I级）”：（1）由于重要信息系统服务中断或重要数据损毁、丢失、泄露，造成经济秩序混乱或重大经济损失、影响金融稳定的，或对公众利益造成特别严重损害的事件；（2）由于重要信息系统服务异常，在业务服务时段导致甲方业务无法正常开展达3小时（含）以上的事件；（3）业务服务时段以外，重要信息系统出现的故障或事件救治未果，可能产生上述1至2类的事件。

1.9“重大运营中断事件（II级）”：（1）由于重要信息系统服务中断或重要数据损毁、丢失、泄露，对银行或客户利益造成严重损害的事件；（2）由于重要信息系统服务异常，在业务服务时段导致甲方业务无法正常开展达1小时（含）以上的事件；（3）业务服务时段以外，重要信息系统出现的故障或事件救治未果，可能产生上述1至2类的事件。

1.10 “较大运营中断事件（III级）”：（1）由于重要信息系统服务中断或重要数据损毁、丢失、泄露，对银行或客户利益造成较大损害的事件；（2）由于重要信息系统服务异常，在业务服务时段导致甲方业务无法正常开展达半个小时（含）以上的事件；（3）业务服务时段以外，重要信息系统出现的故障或事件救治未果，可能产生上述1至2类的事件。

1.11“致命缺陷”：导致对被描述的主要对象的理解错误、不可行、不能运转、对业务和整个系统可能造成重大损失或损害。比如：（1）由于程序所引起的死机，非法退出；（2）死循环；（3）导致数据库发生死锁；（4）数据通讯错误；（5）严重的数值计算错误；（6）财务错误；（7）导致出现上述III级（含）以上事件；（8）对客户造成不利影响；（9）引起客户投诉；（10）对甲方声誉造成不良影响。

1.12“严重缺陷”：对被描述的部分对象的理解或实现错误，部分的系统或模块不可行或不能运转或部分系统和模块缺失，对整个系统有重大影响或可能造成部分的损失和损害。比如：（1）功能不符；（2）数据流错误；（3）程序接口错误；（4）轻微的数值计算错误。

1.13 “一般缺陷”：系统中部分单元模块或单个功能描述和实现有错误、有偏差、不一致或有缺失，不影响模块的正常运行，或有影响但可以有替代办法或避免办法。比如：（1）界面错误(详细文档)；（2）打印内容、格式错误；（3）简单的输入限制未放在前台进行控制；（4）删除操作未给出提示。

1.14 “微小缺陷”：基本不影响系统的运行和功能的实现。但是与标准、规范和定义不一致。比如：（1）辅助说明描述不清楚；（2）显示格式不规范；（3）长时间操作未给用户进度提示；（4）提示窗口文字未采用行业术语；（5）可输入区域和只读区域没有明显的区分标志；（6）系统处理未优化。

1.15“重大缺陷”：指严重缺陷和致命缺陷。

**第二条** **外包开发内容**

2.1本项目系由甲方委托乙方负责实施。

2.2开发内容

见附件一《工作（需求）说明书》，并最终以甲乙双方签字确认的需求分析说明书内容为最终开发内容。

2.3技术指标和质量要求。

乙方须遵照本合同及其附件的各项条款，保质、保量、按时完成项目责任范围内的各项实施工作；并在甲方后续根据实际需求新增场景时提供必要的协助与技术支持。

见附件一、附件四。

2.4应当遵循的标准和规范。

乙方交付的智能网点系统应当满足国家相关法律法规、监管政策和行业标准，需满足甲方各类内部管理要求，包括信息安全管理相关要求、客户信息保护相关要求、数据标准相关要求，涉及银联卡支付的需满足《银联卡支付信息安全管理标准》。

**第三条 项目履行的进度、期限、地点、地域、方式**

3.1乙方必须投入足够的具有本项目实施能力的技术人员以保证本项目按期完成,乙方项目组主要成员及人员应急退出机制见附件二《项目人员名单及人员应急退出机制》，未经甲方事先同意，附件二中人员不得变更；如遇特殊情况需变更的，替换人员技术水平或级别需不低于被替换的人员水平或级别，并需通过甲方考察并取得甲方同意，否则甲方有权要求更换。

3.2进度：乙方应严格按照3.3所列示的期限完成项目实施任务。

3.3期限：上线时间为 年 月 日前

3.4地点：乙方完成项目实施工作的地点为：重庆；【驻场】实施。

3.5地域：本项目适用机构所在地域包括： 重庆三峡银行总行各部门及辖内各经营机构 。

3.6方式：

3.6.1协调：甲、乙双方各派出一名项目主要负责人负责本项目协调工作。其中，乙方代表负责提示完成本项目各阶段双方按照本合同应当履行的义务；经双方代表确认后分别与双方相关人员组织协调开展工作。

3.6.2 支持：乙方完成本项目有赖于甲方及时、全面、准确地向乙方提供需求信息和数据信息。同时，为完善项目需求，甲方亦有赖乙方针对性地提出建议性方案。甲、乙双方应当在上述方面给予对方必要的支持与协作，以保障项目实施工作顺利进行。

**第四条 方案调整**

4.1因甲方原因提出导致增加【1】∕人∕月以上工作量的需求变更，须通知乙方并由乙方确认，对此变更给乙方带来的额外劳动部分甲乙双方协商解决，由此变更导致项目进度延期不构成违约。但4.2款确认的，由乙方原因引起的工作量，甲方无需承担任何费用。

4.2 方案一经双方确认，任何一方有方案调整意见，均需与对方签字确认。

**第五条 项目验收**

乙方负责的产品（即本合同2.2约定内容）在甲方生产环境正式安装部署（需遵循甲方系统上线相关的制度规范提交版本所需上线资料）完成后进入试运行期；上线试运行期间，本合同中的产品出现的任何问题，乙方应及时解决，保证试运行期间的稳定运行，试运行期间若出现较大运营中断事件（III级）及以上，乙方应予以立即解决，从出现中断事件至排除故障或解决问题期间的时间不计入试运行期，系统验收时间向后顺延。在符合甲方项目预期目标且试运行满三个月后，由甲方按照合同约定进行正式验收，验收通过后签署验收表或验收报告。

如果验收不合格，甲方有权另行指定正式验收的时间，在重新验收前乙方负责继续对项目进行修改和完善，并在甲方指定的期限内达到验收标准，其验收过程和方式不变。由此导致延误项目进度的，费用和责任由乙方承担。并按本合同 第十五条之约定向甲方赔偿。再次验收仍不合格的，甲方有权解除本合同，不再支付任何费用。详细内容见附件三《验收标准及流程》。

**第六条 交付使用后维护期、系统完善和保修维护服务**

6.1本合同金额包含【1】年维护，维护期为自本产品正式验收合格后次日至次年并延期至6月30日或12月31日中较近日期（即维保延期最长不超过半年）。

6.2本合同产品的有偿技术服务期为本合同第6.1条约定的维护期到期之日起10年。本项目产品服务期内（包括本合同第6.1条约定的维护期与有偿技术服务期）如甲方对照附件一发现项目存在技术缺陷和隐蔽瑕疵，乙方应负责予以解决并应承担相应法律责任。

6.3乙方保证实施的项目产品在正常环境及状态下的正常使用和运行，且可与甲方原先使用的、本次被替代的系统兼容和无缝连接，不会导致甲方原使用的系统中数据和本项目应用后新的系统中数据丢失，若因乙方原因导致甲方原使用的系统中数据和本项目应用后新的系统中数据丢失的，甲方有权解除本合同，不再支付任何费用，且乙方应赔偿给甲方造成的损失。

6.4本合同第6.1条约定的维护期与有偿技术服务期内，服务内容和服务方式详见附件四《维护服务条款》。

6.5上述服务，不包括由下列事件引起的故障：

6.5.1 未能为系统提供适当的外部环境-如必要的系统环境、必要的管理体系、未能按照乙方要求配备资源等。

6.5.2 使用并非由乙方提供的产品或服务。

6.6本合同第6.1条约定的维护期与有偿技术服务期内，如甲方发现交付的项目与双方最终签字确认的需求不符，尽管已经验收，但乙方仍具有立即纠正不符之处的责任。如乙方在收到甲方不符通知后 3 日内不到甲方现场进行检修，或在收到甲方通知后 10 日内仍不能纠正不符之处的，甲方有权采取其他措施（包括聘请第三方替代履行）以减少损失，由此产生的费用及相关损失由乙方负责。乙方承诺，甲方采取上述措施不必征得乙方事先同意，且不构成对乙方的任何侵权。

6.7维护期结束后的10年有偿技术服务期内，如甲方需要乙方提供维护服务,乙方应予提供。双方确认，甲方有权选择是否购买维护服务，乙方无权要求甲方对未使用维护服务的期间支付费用。

6.8本合同并非维护期结束后的维护服务合同，有偿技术服务的合同由双方另行签订。

**第七条 技术辅导与培训**

乙方应负责向甲方提供技术辅导与培训，以使甲方人员熟练掌握该项目产品的应用和日常维护。培训内容包括：

1.对甲方指定人员进行为期3天的技术架构和开发技术讲解；

2.提供基于用户操作角度的产品使用维护手册。

具体培训内容由双方共同商定，并由甲方项目经理签字确认。

**第八条 双方的权利、义务**

8.1除本合同其他条款外，甲方应承担如下义务：

8.1.1 按照本合同第十三条的规定向乙方支付报酬。

8.1.2 向乙方提供本合同约定的业务协作：如参与各方的资源协调与进度管理、商务保障、项目环境保障等，确保参与各方按期、按质协同工作。

8.1.3 指派一名项目主要负责人参加甲、乙双方为本项目召开的会议并协调相关工作和签署有关文件。

8.1.4 甲方为乙方解决现场人员正常开展工作的开发测试系统环境和场地。

8.2除本合同其他条款外，乙方应承担如下义务：

8.2.1 遵守法律法规及银行业金融机构内部管理制度及规定，贯彻执行相关监管政策。

8.2.2 按照本合同附件一的要求，采取一切必要的措施完成实施任务，保证项目的功能满足本项目需求，并确保在实施过程中严格执行版本过程化管理，配合甲方《软件研发项目实施细则》提供交付物。

8.2.3 负责在甲方的环境内安装并调试实施项目。

8.2.4 指派一名项目主要负责人参加甲、乙双方为本项目召开的会议并协调相关工作和签署有关文件。

8.2.5 指派独立于开发团队的测试人员负责项目系统测试，并承诺按照甲方质量管理要求完成项目系统测试、性能测试、安全测试等。

8.2.6 按照本合同的约定向甲方提供相关技术资料并提供技术指导。

8.2.7乙方需为甲方提供持续的项目风险识别和控制措施，并按甲方要求提供公司财务分析报告、项目进度报告以及重大事项报告等。

8.2.8 乙方应该适时开展风险管理评估和第三方审计工作，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、基础设施、软硬件等整改。

8.2.9 乙方应针对服务内容为甲方制定业务连续性计划和应急计划并维护好相关资源，在服务质量不能满足合同要求时，甲方具有优先获取服务资源的权利。

8.2.10 乙方应当自己完成本合同项下的开发、测试或维护等工作，而不得分包给任何第三方，也不得进行转包或变相转包。

8.2.11 因政策或环境变化，或乙方由于其自身原因可能造成的服务变更或中断，乙方需配合甲方制定并按计划实施退出方案；过渡期间，乙方应继续履行约定的义务，保障甲方相关工作正常开展，保障业务连续性；并根据甲方要求，梳理项目可交付物，完成项目成果及资料交接。

**第九条 乙方的声明与保证**

乙方向甲方做出如下声明与保证：

9.1乙方完全具有本合同项下项目实施的技术资质与实力，包括开发技术人员、硬件设施等。

9.2乙方已对照本合同附件一中甲方确认的需求，确认乙方的设计方案已经涵盖了设计需求的各方面，并且乙方实施的产品是先进的、适用的、兼容的，能够满足甲方核心业务扩展的需求。

9.3乙方在本项目中【未使用】第三方产品，包括第三方SDK、小程序、软件、开源组件等。若乙方在项目中使用了第三方产品，乙方须按如下要求执行：

（1）针对第三方SDK：乙方应开展安全评估和个人信息保护评估，并提供无中高风险的评估报告；

（2）针对第三方小程序：乙方应开展安全评估，并提供无中高风险漏洞的安全评估报告。

（3）若第三方产品出现安全漏洞或违反个人信息保护相关法规，甲方有权要求乙方进行修复，若因此给甲方造成损失的，甲方有权随时向乙方追偿。

9.4乙方保证向甲方提供的项目产品（含第三方产品）的安全性、合规性，保证无恶意脚本、后门及恶意漏洞，不携带任何病毒，不越权收集、处理客户信息。

9.5乙方向甲方提供的产品和服务不会有任何第三方主张权利，也不会侵害任何第三方的合法权益，包括知识产权。

9.6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。

9.7 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。

9.8 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。

**第十条 知识产权**

10.1乙方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。不得侵犯甲方商誉，任何人未经甲方同意不得使用甲方合法所有的知识产权，由此造成的一切损失由乙方承担赔偿责任。

10.2 乙方行使任何基于本合同约定或法律规定取得的对软件产品的处分权，包括软件的转让权、专有使用权及使用许可权，都不得损害甲方基于本合同约定或法律规定取得的权利，也不得对甲方行使这些权利造成任何妨碍。

10.3乙方应将有关资料（数据库设计文件、技术文件和用户手册等全部资料）在甲方要求期限内，按国家有关项目开发标准以文字等载体的形式交给甲方，甲方拥有永久的使用权。乙方须提供全部源代码（包含以下内容：产品源代码、客户化源代码、系统平台源代码、第三方产品源代码，底层架构和通讯层的源代码）、代码解析平台（若有）及源代码说明文档、源代码注释说明、基线版本号等相关内容，乙方应进行无保留的知识转移。

10.4本项目客户化源代码的知识产权归甲方单独所有，其余部分归双方共有。

10.4.1未经甲方事先书面同意，乙方不得将前述属于甲方知识产权的全部或部分转让给任何第三方，也不得进行任何形式的复制、改编、编译或衍生开发或者许可他人使用，包括将系统中有关甲方专有业务方式、业务流程规则、专有内容的技术实现方法等以任何方式用于任何第三方系统的设计及开发中。

10.4.2针对共有部分，甲方拥有在甲方及其分支机构使用及后续开发的权利，甲方在乙方交付的系统版本上进行自主开发或交由第三方公司开发，开发成果的知识产权归甲方所有。乙方拥有在其公司和其他组织范围内使用的权利，但乙方使用时不得侵犯甲方利益。

10.4.3一经发现乙方将甲方具有自主知识产权的咨询成果、系统代码违规转让、销售、赠送或泄露给第三方，或者通过互联网渠道（如百度网盘、GitHub仓库等）违规公开分享与该系统相关的重要配置数据、开发设计文档以及产品源代码，将视情节轻重情况给予中选人相应处罚（处罚金额不低于合同金额的10%）。

**第十一条 第三方索赔**

11.1对于任何针对甲方提出的有关乙方开发的本项目产品的索赔，包括侵犯使用开发软件和资料或接受支持服务的国家的某项专利、实用新型、工业设计、版权、商业秘密、掩模图纸或商标的索赔，乙方应当自行与相关方协商解决并承担所发生的一切相关费用，负责承担甲方在索赔项下有可能产生的全部赔偿责任。

11.2对于第11.1条涉及的侵权索赔，乙方将承担全部费用，包括诉讼费、仲裁费、甲方支付的律师费、差旅住宿费、公证费、鉴定费、调解费及仲裁裁决、法院判决或调解协议中由甲方承担的赔偿金。

11.3如果所开发的产品可能引起索赔，乙方经甲方书面同意，并由甲方选择，采取下列补救措施：修改所开发的产品、取得任何必需的许可或更换所开发的产品。如果甲方认为上述任何方法不能实行有效补救，乙方应退还甲方已支付的全部款项并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

11.4乙方对由以下非乙方的过错引起的侵权索赔不承担责任：

11.4.1 甲方使用不当所造成的侵权。

11.4.2 因甲方或第三方对开发软件或资料进行修改所直接造成的侵权。

**第十二条 保密**

12.1乙方须对本合同项下的所有条款保密。乙方人员入场前须与甲方签订相应诚信安全承诺书。

12.2乙方应对本合同所述的客户信息、技术资料、业务流程、源代码、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、存放于第三方托管平台、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。

12.3 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。

12.4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。

12.5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。

12.6在本合同项目的研究开发结束并通过验收后，乙方应向甲方提供本合同项目的研究成果，包括技术规范、测试文件和质量标准等相关的技术资料，或者计算机软件、文档及源代码等。乙方应归还甲方提供的所有技术资料或文件等，并承诺不保留任何复印件。

12.7乙方在下列情况下没有为任何信息保守秘密的义务，即当乙方已事先知道它无需为其保守秘密时；当该信息已为公众所知且不是由乙方未经授权而提供时；或者当乙方从某第三方合法地接受该信息且没有保密限制时。

12.8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。

12.9 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。

**第十三条 价格与支付**

13.1本项目产品实施总金额（价税合计）为 元（大写： 元整）。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。该金额为本合同约定项目的全部费用，除双方另有约定外，甲方无须向乙方支付其他任何费用。

13.2支付方式：

本合同实施款项采用分期付款：

13.2.1项目安装、调试并投入试运行后30个工作日内,乙方向甲方提供合法足额的增值税专用发票，甲方向乙方支付合同总额的60％，即 元（大写： 元整 ）。

13.2.2项目正式验收合格后30个工作日内, 甲方依据附件五《服务水平协议（SLA）》对乙方服务质量作出评价，评价合格后，乙方向甲方提供合法足额的增值税专用发票，甲方向乙方支付合同总价的30％，即 元（大写： 元整 ），否则按《服务水平协议（SLA）》进行相应金额扣除。

13.2.3本合同第6.1条约定的维护到期后30个工作日内，甲方依据附件五《服务水平协议（SLA）》对乙方服务质量作出评价，评价合格后，乙方向甲方提供合法足额的增值税专用发票，甲方向乙方支付合同总额的全部余款，即 元（大写： 元整 ），否则按《服务水平协议（SLA）》进行相应金额扣除（13.2.2中已扣除部分，本条不重复扣减）。

13.3发票要求：

乙方须严格按照合同内容开具税率为**6%**的增值税专用发票（若遇国家税率调整另议），乙方在甲方每次付款前30个工作日需向甲方交付合法足额发票，否则甲方有权拒绝支付任何费用且不承担逾期付款违约责任。

**第十四条 风险责任的承担**

14.1在履行本合同的过程中，确因在现有技术水平和条件下无法克服的技术困难，乙方应及时与甲方共同协商解决方案，若乙方没有及时通知甲方并采取措施导致研究开发部分或全部失败所造成的损失，风险责任由乙方承担。

14.2乙方发现可能导致实施项目失败或者部分失败的情况时，应当及时通知甲方并采取适当措施减少损失；乙方没有及时通知甲方并采取适当措施致使损失扩大的，应当就扩大的损失承担责任。

14.3若乙方由于公司经营决策重大变故、重要资源调整或是其他原因导致无法完成合同约定的开发内容，或乙方开发成果中的软件在安装、使用过程中发现由乙方原因造成的缺陷或瑕疵的，乙方应在接到甲方通知后予以解决或修复；若乙方无法解决，或者拒绝解决或修复，可由甲方委托第三方进行处理，但由此发生的费用由乙方负担；如因此给甲方造成损失的，乙方还应当赔偿甲方因此遭受的损失。

**第十五条** **违约与赔偿**

15.1因甲方原因未按本合同规定支付第一期研究开发报酬，且经乙方合理催告后，仍无正当理由并逾期支付达【30】个工作日以上的，乙方有权解除合同。

15.2因甲方原因逾期支付第二期或第三期研究开发报酬的，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5%。

15.3乙方未按计划或不实施研究开发工作，甲方有权要求乙方实施研究开发计划并采取补救措施。如乙方逾期一个月仍未按计划或不实施研究开发工作，甲方有权解除本合同，并且乙方应在10个工作日内返还所有甲方提供的研究开发报酬，返还或销毁甲方提供的有关技术资料和文件，并承担本合同总额20%的违约金。

15.4乙方应按本合同规定的研究开发进程完成开发项目。若因乙方自身原因未按时完成开发项目，则按照附件五《服务水平协议（SLA）》扣除延期违约金。

15.5乙方未能完成甲方委托的开发项目或开发成果不符合本合同约定的要求，乙方承担本合同总额20%的违约金，并返还甲方已支付的研究开发费用。

15.6乙方将甲方支付的研发经费用于履行合同以外的目的，甲方有权制止并要求其纠正。如因此造成本合同研究开发项目停滞、延误或失败的，乙方应当承担给甲方造成的损失赔偿责任。

15.7除本条、附件五《服务水平协议（SLA）》及其他条款另有约定外，乙方违反本合同任一条款的，应向甲方支付合同总额5%的违约金并赔偿甲方产生的损失。

15.8本合同项下乙方应支付的违约金、赔偿金等，甲方均有权从应支付给乙方的款项中优先扣除，若有不足，乙方应另行筹措资金补足。

**第十六条 合同的解除和终止**

16.1如果满足以下条件，任一方在通知对方后，都可以解除本合同。

（1）一方严重违反本合同项下的义务，并且违约方在对方通知后三十天仍未纠正，非违约方向违约方发出解除合同的书面通知时。如果该违约无法在三十天内纠正，而违约方在此期限内已经开始着手，并将以努力诚恳继续纠正此违约行为，则守约方应为违约方合理地延长该时间的期限。

（2）当一方按正常程序停止经营业务、破产、处于付款拖欠、延期偿付、公司重组或倒闭状况，或全部转让利润与债权人、书面承认无力偿还到期债务、委派清算人清算其业务或财产。

16.2除本合同约定的情形外，甲方若认为乙方无法胜任本合同项下工作的，有权随时通知乙方后解除本合同。甲方除据实与乙方结算费用外，不承担其他违约责任。

16.3当本合同以任何原因终止时，乙方应将本合同项下的过程文档、资料等全部交付给甲方，配合甲方完成知识转移，保证甲方能够继续开展工作；乙方应立即停止使用并删除或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给甲方。

**第十七条 合同变更及转让**

17.1对本合同及其附件的内容进行变更，必须经双方协商一致并签订补充协议，方能生效，本合同另有约定的除外。

17.2本合同双方在未取得对方事先书面同意的前提下，均不得将各自本合同项下的任何权利或义务转让给第三方。

**第十八条 争议解决**

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，或向本合同首部载明的甲方地址所在地有管辖权的人民法院起诉。

**第十九条 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。

**第二十条 合同生效**

本合同自下列条件全部满足之日起生效：

双方对本合同及其全部附件内容达成一致并加盖公章。

**第二十一条 不可抗力**

21.1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。

21.2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。

21.3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。

21.4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。

**第二十二条 反商业贿赂**

乙方不得对甲方或甲方任何员工有任何商业贿赂的行为，否则经查证属实后，乙方应对甲方赔付相当于合同总额50%的赔偿金。该条在法律允许的范围内，不受任何免责或限制责任的条款制约。

**第二十三条 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：工作（需求）说明书

附件二：项目人员名单及人员应急退出机制

附件三：验收标准及流程

附件四：维护服务条款

附件五：服务水平协议（SLA）

附件六：服务连续性预案

**第二十四条 其他**

24.1除本合同另有约定之外，本合同约定的权利、补救和特权具有累积性，并不排除中国法令规定的任何权利、补救和特权。任何一方没有行使其权利或没有就违约方的违约行为采取任何行动，不应被视为是对其权利的放弃或对追究另一方违约责任权利的放弃。任何一方放弃针对违约方的某种权利，或放弃追究违约方的某种责任，不应视为对其他权利或追究其他责任的放弃。

24.2双方确认，已详细阅读过本合同及附件，并同意本合同及附件为甲乙双方所有约定的全部记载，替代双方在此之前或执行本合同过程中所做的任何书面或口头的交流、声明或协议。如果由于任何原因使本合同下的任何条款或内容成为无效或被依法撤销，本合同其他条款或内容的合法性、有效性和可执行性不受影响。

24.3本合同签订后，如需要就与合同执行有关的事项签订补充合同，应由双方加盖公章后，补充合同即生效。主合同与附件如有冲突，以主合同为准。

24.4本合同以中文版本为准，除非本合同明确规定或双方另有约定，为履行本合同的所有文件及信函均以中文书写。

24.5本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，每份具有同等法律效力。

**本合同由各方于本合同签署页所述日期正式签署，以昭信守。**

**（以下无正文）**

**（本页无正文，为编号XXXXXXXXX《重庆三峡银行智能网点2024年度优化项目外包开发合同》的签署页）**

甲方：**重庆三峡银行股份有限公司** （公章）

经办人：

乙方：**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**（公章）

经办人：

日期： 年 月 日

附件一：工作（需求）说明书

1. 业务需求

**1.1 需求概述**

智能网点是我行数字化转型重点项目，基于东方通信股份有限公司的智能网点平台进行建设，为推动我行网点数字化、智能化转型提供了重要支撑。通过智能网点项目建设，我行成功将ATM、智能柜员机、回单机、排队叫号机等渠道服务功能进行整合，实现平台一体化、集中化、数字化运营管理。为进一步实现网点转型，改善网点人力分布现状，提升运营效能和客户体验，实现网点效益最大化，对我行智能网点进行持续优化升级改造。

**1.2 业务需求**

1.2.1 新增业务需求

1）新增臻享财富存产品。为进一步适应业务发展需要，丰富并完善我行的个人存款产品种类，持续做大做强我行个人存款规模，新增臻享财富存存款产品。该产品基于现有财富存产品功能基础上，支持销售渠道、产品额度、销售对象等多维度参数配置，并支持客户在产品正式销售前进行预约，预约成功后在产品正式销售时自动进行扣款开户。

2）新增支持外国人永久居留证办理业务的功能。根据《中国人民银行办公厅关于做好外国人永久居留身份证升级改造和便利化应用工作的通知》要求，为配合做好永居证升级改造及便利化工作，对智能柜员机证件读取、业务办理等相关功能需进行优化改造。智能柜员机证件读取模块需支持新旧两版永居证证件的信息读取，并正确上送至业务处理模块。

3）新增社保卡开卡营销积分领取功能。优化社保卡营销活动积分领取方式，目前社保卡积分在手机银行专属活动页面进行领取，优化后可实现在智能柜员机进行领取。

1.2.2 现有业务功能优化需求

1）回单打印功能整合至智能柜员机。为节省厅堂空间，提高机具利用效率，降低采购、运营维护成本，提升机具投资收益率，促进网点数字化转型，拟将回单机功能整合至智能柜员机。智能柜员机需改造兼容回单机对公对私身份核查公共流程，并整合回单机16项回单查询和打印功能。

2）优化银行卡消费限额设置。为合理管控消费交易风险，在核心系统中增加消费限额，对消费交易进行整体的额度管理，并在智能柜员机快速签约及限额维护交易中，增加对消费限额进行设置的功能。

3）优化信创智能柜员机输入法。为方便客户使用信创智能柜员机，提升客户体验，对信创智能柜员机输入法进行优化改造，增加手写输入功能。

4）优化排队叫号机虚拟柜员号管理功能。优化后管平台叫号机设备信息校验功能，全行叫号机统一使用一个虚拟柜员号，便于叫号机虚拟柜员号科学管理。

5）优化短信发送功能。按我行信息科技架构规划，优化智能网点短信发送功能，统一通过能力中心短信模板发送，不再直接对接短信平台。

1. 技术要求

2.1 总体原则

系统的建设应遵循集成性、先进性、可扩展性、稳定性、安全性、经济性、前瞻性和可维护性相结合的原则。

2.1.1 集成性：系统建设需充分考虑与其它系统的集成，能快速与比选人其它业务和管理系统的集成。

2.1.2 先进性：软件系统的选择与开发应在满足业务需求的基础上具有易改造、易升级、易操作、易维护等特点。

2.1.3 可扩展性：支持业务和系统的可扩展，支持行业应用可扩展，具有向后兼容的能力。

2.1.4 稳定性：系统要确保系统平稳运行，支持7×24小时连续运行，满足高峰处理的需要。

2.1.5 安全性：

1）系统必须建立在成熟稳定的硬件环境和应用软件基础上，通过完善的备份恢复策略、安全控制机制、可靠的运行管理监控和故障处理手段来保障系统的运行稳定、安全。

2）制定并发布完善的隐私政策，引导客户“主动”阅读知晓；仅保留与业务处理相关的、必须的客户敏感信息，且采取强加密措施进行保存；不应在日志中记录客户支付敏感信息；不允许保留非本机构的客户敏感信息；采用信息输入安全防护、即时数据加密等安全措施防止数据被非法截获。

2.1.6 经济性：系统的建设要考虑在网络、设备、信息安全等方面合理利用现有的资源。要充分调研，结合业务需求，合理利用现有资源，降低系统的投资，创造最优的工作效率，产生最好的经济效益。

2.1.7 前瞻性：系统体系架构和软件体系结构要有前瞻性，要充分考虑未来业务的发展和管理的变化，方便对新业务和新需求的扩展和支持，合理设计系统的规模，使之不仅能满足目前应用的需要，而且能适应将来的发展。

2.1.8 可维护性：系统可维护，运行成本可控。

2.2 用户体验要求

界面可根据用户需求灵活更改（增强标签分类特性），注重用户体验，使系统各项功能易见、易学、易用。

客户端界面一致性，支持不同终端适配界面（解决不同终端，屏幕尺寸的视觉差异）。图形显示直观，业务流程支持形象化。遵循20/80原则，配置常用清单、快捷功能，即方便用户快速入手，又大大提升了使用效率。遵循人机交互原则，对用户的错误输入尽早发现并给出提示，对复杂的功能操作，提供操作向导；人性化设计，易操作，遵循用户习惯，让用户有更好的操作体验。支持跨平台、终端适配（支持各类分辨率、各主流版本的浏览器访问）。

2.3 系统技术架构要求

1）设计思想、系统架构应兼顾成熟与先进性，系统的搭建与实施原则上应采用目前主流的分布式、微服务架构技术，微服务模块可根据系统性能需要进行灵活的扩展部署，同时确保整体架构在产品生命周期内相对稳定与适用。

2）系统技术架构合理，数据结构合理，避免数据冗余，具有良好的扩展性、维护性和稳定性。如服务限流机制、服务降级机制等服务管控机制的应用，保障系统稳定运行。

3）系统所采用的软件平台具备开放性、通用性、扩展性和安全性。在性能指标达到预警值时，能够通过横向扩展集群模式达到性能的线性增长。系统应具有线性或近似线性的性能扩展能力，并能在不停止服务的的情况下完成容量伸缩。

4）支持集群部署方式，适应本行未来业务发展的需要。应用系统之间逻辑独立、启停服务时系统间不相互影响的部署方案。应用系统应支持双活跨数据中心的部署方案。

5）系统支持域名部署。

2.4 系统性能要求

1）应具有高效的运行效率，能通过负载均衡、流量控制、消息缓存等机制，提供大规模、高并发量的交易处理能力，满足登陆、查询、日终批量等性能需求；

2）系统必须提供平台级的负载均衡和容错能力；

3）主机系统能够保持7\*24稳定的不间断运行，从系统软硬件平台及网络等方面来保证系统的稳定性；

4）可用率：系统总体平均可用率在99.99%以上。

2.5 安全性要求

为确保信息安全，采取的措施包括但不限于以下：

1）平台安全：架构设计符合安全性要求，平台软件达到安全设计标准且不低于同业相关系统要求。

2）数据安全：支持文档安全软件整合技术，从而做到数据传输加密、远程安全访问、数据存储加密，数据部署网络区域应支持入侵检测与防御系统、防火墙的应用。

3）容灾备份：支持各种容灾的软硬件设备的使用等。

4）管理安全：提供完善的日志功能，能够记录系统使用人员的关键操作，保证系统应用的安全。

5）密码策略：初始密码强制更改、启用验证码、密码过期控制、密码错误次数控制、密码强度设置等，不得以明文的方式保存任何相关密码，防止暴力破解和恶意攻击。

6）系统严密、灵活的访问安全控制；

7）系统有整体的用户/权限管理体系，可统一进行用户/权限的管理，实现到字段级的查询、修改、管理权限控制；

8）系统开发必须满足重庆三峡银行软件研发项目安全需求基线要求；

2.6 可扩展性需求

1）系统要求支持主流操作系统、数据库和通讯中间件，对软、硬件平台具有良好的可扩展能力，支持跨平台客制化开发。

2）支持交易数据导入、模型参数维护、计量、会计核算、报表模块对于新产品的支持，系统容易改进、扩展和升级。

3）提供的平台能够很好的实现业务功能扩展的灵活性，通过后台服务器对业务功能的模块化处理和可配置处理实现对功能的一站式更新，且不影响原有系统的正常运行。

4）系统的计算能力支持横向扩展；

5）对第三方平台提供良好的接口支持和扩展能力。

2.7 二次开发要求

为满足本行业务发展需要，系统应能灵活、方便、快捷地支持个性化需求开发，相关要求包括：

1）支持模型参数的个性化调整，从而适应监管要求及行内业务需求的变化；

2）支持数据采集范围扩展及接口快速开发；

3）支持较为便捷的全量/增量程序版本抽取和提交；

4）支持日常需求改造涉及的其他开发要求。

2.8 其它非功能性要求

2.8.1 运维要求

1）提供日常运行监控和完整的系统维护管理的方案：提供日志、实时交易监控等系统问题定位方案；提供日志和历史数据备份、清理机制；

2） 提供应用系统之间逻辑独立、启停服务时系统间不相互影响的部署方案（十分重要），保障系统的7\*24小时运行；

3）提供系统资源运行情况实时监控报告；提供系统出现异常预警报告；提供系统运行情况报表等。

4）涉及重大生产故障，需15分钟内响应，30分钟内提供临时解决方案并能恢复生产服务，并安排响应的技术专家进行技术支持。

2.8.2 日志要求

1）应完整记录所有通讯日志，如果通讯日志为字节码的，不能直接查看的，应提供查看工具。

2）应完整记录交易日志，方便交易统计分析，不同类型的交易可分不同的交易日志表。

3）可在线动态调整日志级别，在生产环境下定位问题时不需要中断服务。

4）系统相关日志应输出在应用目录之外。

5）不应在日志中记录客户支付敏感信息；不允许保留非本机构的客户敏感信息。

2.8.3 自动监控指标

1）磁盘占用率（关键目录）、CPU使用率、内存占用率等；

2）数据库连接池使用情况：总连接数、空闲连接数、使用中连接数；线程池使用情况：总线程、空闲线程、使用中线程；

3）虚拟机堆内存情况（适用Java）：空闲内存、使用中内存；

4）交易级的错误，应用系统重大错误；

2.9 应当遵循的标准和规范

应用应实现与行内各种操作系统、中间件、数据库、业务系统及工具软件进行平滑对接。系统的底层应支持各个层次的多种协议，支持与业务系统的互通、互联，应用系统采用标准的数据交换方式，保证数据共享。

系统架构必须遵循比选人应用架构统一架构规范；对外交互界面（含接口、交互流程）均需遵照比选人确定统一规范进行设计和开发；同时开发过程的产出物（如：设计文档、代码、测试案例、测试报告等）也需完全遵照比选人确定的统一标准规范完成。

业务处理符合国家法律、法规和有关政策规定。数据标准要满足银监会及人民银行相关管理办法及标准化的要求。

2.10 其他技术要求

1）开发环境基于J2EE轻量级框架，支持JDK版本：JDK1.8及以上版本。

2）操作系统、数据库和中间件满足以下要求：服务端操作系统支持Linux（RHEL 7.9），支持Oracle（19C）数据库（支持rac），支持Weblogic（12.2.1.4及以上）中间件及Tomcat中间件。

3）必须支持Windows全系操作系统，即WinXP/Win7/Win8/Win10，支持谷歌、360、IE6及以上版本浏览器使用。

4）系统基础架构和底层数据库具备灵活性。

5）系统可集群部署，支持负载均衡，具备横向可扩展性。

6）系统处理能力能够满足现有业务数据以及未来三年可能发展的业务数据量。

7）系统开发需要符合我行开发规范和整体框架要求。

8）系统需支持dns方式连接数据库以及应用。

9）原则上不对系统许可（license）做限制。

10）参选人需提供完善的数据备份方案及备份机制。

11）技术RTO（恢复时间目标）：55分钟；技术RPO（恢复时间点目标）：15分钟。

12）禁止应用软件部署使用的安装码或授权码与其运行的基础环境（如：硬盘序列号、CPU序列号或网卡序列号等）进行绑定。

13）满足国家保密标准及要求。

附件二：项目人员名单及人员应急退出机制

**一、项目人员名单**

项目经理：

技术骨干：

项目组成员：

**二、人员应急退出机制**

在项目实施过程中，若项目经理、技术骨干、项目组成员因工作调动、辞职等原因要离开项目组，乙方应提前一个月向甲方提出申请，经甲方同意可以更换，乙方应委派本附件约定的备用项目经理、备用技术骨干替代，涉及人员变动引起的风险、责任由乙方承担，且乙方不能因此而中断对甲方的服务，并及时启用备用人员，确保项目实施的连续性，离开人员需与备用人员办理好工作交接手续。

备用项目经理：

备用技术骨干：

附件三：验收标准及流程

**一、验收标准**

1. 验收系统须满足试运行期内项目产品运行稳定、无遗留问题。
2. 项目知识及文档已全部完成转移。

3、 验收交付物包括：

《项目需求分析说明书》、《概要设计说明书》、《详细设计说明书》、《数据库设计说明书》、《系统安装部署手册》、《系统运行维护手册》、《用户操作手册》、《试运行报告》、《验收报告》

涉及数据迁移的，准备《数据迁移方案》；涉及兼容性方面的，准备《软件兼容性方案》；项目自负系统测试的，准备《系统测试计划》、《系统测试报告》、《性能测试报告》、《安全测试报告》；正文要求提供源代码的，准备源代码

**二、验收流程**

乙方负责的部分上线三个月后，由甲方按照合同进行验收，验收通过，在验收表上签字或盖章；若验收过程中发现与合同有偏差或系统问题，则由甲方提交验收问题报告给乙方，乙方按验收问题报告进行相应改进。改进完成后，重新验收。

附件四：维护服务条款

（请根据项目要求及采购文件、谈判文件等进行修订）

乙方业务代表作为技术服务的第一联系人，项目经理作为该项目的技术服务第二联系人，随时接受客户的电话服务支持，并申请调配相关资源为客户提供及时服务。

1. 系统正式验收通过，上线后提供三个月免费人员现场驻场维护，正式验收合格次日至次年并延期至6月30日或12月31日中较近日期（即维保延期最长不超过半年）提供支持和服务。
2. 维护期内，提供平台升级及优化服务。
3. 系统上线后，提供二次系统和产品的培训，时间为每次1天。在维护期内，也可以根据用户需求，随时到客户现场进行系统和产品的培训。
4. 维护期内，每季度派工程师现场巡检一次，并在巡检后提交巡检报告，针对巡检中发现的问题立即组织整改。

支持方式和手段

1. 热线电话
针对具体业务过程中产生的各种技术咨询，开设专线，提供7\*24小时的技术服务支持。
2. E-mail
客户建议、意见及技术支持同样可以通过 XXXXX公司（乙方） 提供的服务支持电子信箱获得响应，我们将做出详细、全面的服务解答，在半天内给予E-mail回复。
3. 远程登录
对客户所遇到技术问题可以在客户条件许可的情况下进行远程访问排除故障，以方便客户能够及时解决疑难杂症。
4. 现场支持
对于重大故障或者无法通过远程登录排除的故障，将安排工程师前往现场进行处理，使客户在最短的时间内解决故障，减少故障历时，从而最大限度地减少客户损失，保证在2小时内到现场。
5. 运行日志定期检查
最好的服务方式是提前发现问题，将问题解决于发生前，在乙方实施的系统中，提供了相关的运行日志，通过和客户的协商，通过客户定期提供的运行日志，可实现定期的日志检查，可以提前发现系统的运行问题，以起到防患于未然的效果。
6. 故障处理流程

通过现象定位错误原因，编写处理说明书（包含处理完成时间）。

附件五：服务水平协议（SLA）

**1. 目标**

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SLA主要：

* 明确甲方对外包乙方所提供服务水平的期望
* 规范和加强甲方对乙方所提供服务水平的控制

双方将针对本项目制定明确的职责分工表用来确定计划和管理服务水平协议的角色和职责。

**2. 协议期限**

根据双方达成的一致要求，本协议的有效期从本项目实施之日起到合同正文6.1承诺的维护期结束。

**3. 双方职责**

**3.1乙方**

除本协议第7条描述的服务水平衡量和目标外，乙方还应：

* 尽快向甲方管理层汇报发现的问题；
* 任何可能影响SLA中规定服务的服务能力的事件，乙方应尽早向甲方提供预警信息，以及可能的影响和处置措施。事件包括：
* 组织架构变更
* 技术变更
* 职能变更
* 其他可能影响对甲方服务的突发事件
* 协助甲方及时解决生产事件。当问题产生时，应尽快采取适当的措施识别并修复问题。

**3.2甲方**

* 甲方将尽快将问题汇报给乙方管理层；
* 提供任何可能影响乙方向甲方提供SLA中规定服务的服务能力的事件信息，包括：
* 组织架构变更
* 技术变更
* 职能变更

**4. 服务内容**

|  |
| --- |
| **4.1技术管理** |
| 4.1.1 | 项目执行控制 | 管理目标、沟通和范围 |
| 4.1.2 | 系统部署 | 在甲方所提供的技术环境内配置和部署系统接入所需的资源 |
| 4.1.3 | 管理系统 | 管理运行过程中的各个环节和环境（如测试、培训、维护等） |
| **4.2系统处理** |
| 4.2.1 | 备份 | 提供数据容量规划咨询，设计系统的备份策略，完成其有效性验证 |
| 4.2.2 | 恢复 | 设计系统的恢复策略，完成其有效性验证 |
| **4.3软件开发及测试** |
| 4.3.1 | 软件管理 | 负责管理和设计应用软件，配合进行软件过程开发管理 |
| 4.3.2 | 系统接口开发 | 设计和开发系统内部各模块的接口以及与外部系统进行数据交互的接口 |
| 4.3.3 | 代码开发和测试 | 编写代码并且完成开发自测与系统测试 |
| 4.3.4 | 知识转移 | 负责现场培训 |
| **4.4 支持和维护** |
| 4.4.1 | 变更管理 | 根据变更需求在甲方的技术环境内设计并且执行所有平台和应用软件变更程序 |
| 4.4.2 | 系统监控 | 提供对系统监控的支持，包括专有硬件设备（如有）、应用系统进程、日志、连接等 |
| 4.4.3 | 发布管理 | 制定测试环境发布方案，协助将具体的目标系统从测试环境移植到生产的上线方案 |
| 4.4.4 | 安全管理 | 配合甲方完成上线前的漏洞扫描、渗透测试等安全评估工作，根据甲方要求完成发现漏洞的整改工作 |
| **4.5 后续支持** |
| 4.5.1 | 版本安装、更新和升级 | 提供系统版本安装和升级支持，包括响应甲方对生产、测试、开发、培训环境的安装和升级要求；提供硬件更换服务 |
| 4.5.2 | 安全漏洞整改 | 针对系统运行过程中发现的安全漏洞，根据甲方要求完成整改工作 |
| 4.5.3 | 服务台支持 | 提供7×24小时的技术支持服务 |
| 4.5.4 | 巡检服务 | 提供系统运行状况报告 |
| 4.5.5 | 现场问题解决 | 提供重大问题现场解决，提供系统性能、容量、问题报告 |
| 4.5.6 | 响应要求 | 要求按服务水平和指标及时响应：一级响应：系统崩溃,不能使用或效能严重削弱, 系统的某个主要功能不能正常工作，对业务的正常运行造成重大影响。响应时间15分钟，2小时到达现场，4小时内排除问题或给出备份解决方案，故障排除后三天内提交分析报告；二级响应：系统的运行性能严重下降，或性能明显下降，对业务运作产生明显影响。响应时间1小时内，必要时4小时到达，8小时内排除问题；三级响应：系统的运作性能受损，但业务仍可正常运行，响应时间12小时内，必要时24小时到达，1周内排除问题；四级响应：对系统安装或配置方面需要咨询或支援，很显然对业务运作几乎无影响，或根本没有影响。响应时间24小时内，必要时48小时到达，2周内排除问题。 |

**5. 问题管理流程**

**5.1问题处理流程**

1. 甲方或乙方均可以首先提出对问题解决方案有不同意见的看法；
2. 甲方管理层和乙方管理层将决定问题是否需要提升到更高的管理层；
3. 及时召开相关的会议讨论和解决问题，问题的相关文档应提前一天发送到与会者；
4. 如有必要，甲方和乙方管理层在永久性解决方案出台之前可以先共同达成一套临时性的解决方案。乙方可以在会后与各利益相关方沟通并达成永久性的解决方案；
5. 如果问题最终仍没解决，甲方和乙方双方可以申请仲裁来达成最终的一致方案。

**5.2问题升级流程**

1. 甲方或者乙方都有可能首先提出该流程；
2. 首先提出的一方应及时通知对方问题升级流程已经启动；
3. 问题升级到的管理层应当事先定义在联络人表中；
4. 问题升级的层次在甲方和乙方之间应当保持一致，直至解决该问题。

**5.3联络表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **乙方**  | **职务** | **电话** |
|  | 项目经理 |  |
|  | 商务代表 |  |
|  | 项目总监 |  |
|  | 总经理 |  |

**6. 汇报内容及流程**

乙方应当在每星期五向甲方提交工作周报，包括项目情况跟踪及问题报告等，附带的性能报告（如有）也将递交给甲方项目经理。如发生突发事件，乙方也应第一时间向甲方项目经理报告。

**7. 服务水平和指标**

* 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，否则按违约金标准收取相应金额违约金。合计金额按主合同违约责任约定限定，以人民币计算，由甲方直接扣除合同款项。乙方签订本合同即认可其派驻的项目经理被赋予项目管理的签字权，其签字内容承担相应的违约责任。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务定义** | **服务标准** | **指标计算** | **服务水平要求** | **违约金标准** | **服务情况** | **是否满足** |
| 1 | 任务响应 | 衡量乙方在需求与问题响应方面的能力 | 乙方在收到甲方任务后2个工作日内，向甲方反馈确认任务的实施方案、计划和工作量等 | 甲方应当明确任务提出时间，乙方应当向甲方发出一个确认任务响应信息 | 乙方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 |  |  |
| 2 | 项目延期 | 衡量乙方对项目整体实施进度的控制能力 | 乙方原因导致的项目进度偏差 | 按项目计划为基准计算进度偏差天数（进度偏差率≤20%） | 进度偏差率=进度偏差天数/项目计划中进度天数（进度偏差率≤20%） | 20%＜进度偏差率≤30%，每偏差一天按合同总金额的0.1%计违约金，进度偏差率＞30%并且延期3个月以上，违约金为合同总金额的10% |  |  |
| 3 | 任务完成情况 | 衡量乙方按计划完成任务的能力 | 乙方应当在双方确认的时间内完成任务 | 甲方标识出每一项任务完成的具体时间，对比乙方给出的任务完成计划时间 | 1.需求分析说明、概要设计、详细设计100%完成；2.软件编码100%完成；3.测试案例需求覆盖率100%，且测试案例执行率100% | 以上三个指标之一低于90%甲方有权终止合同，追回支付款项，要求赔偿损失 |  |  |
| 4 | 上线后重大质量缺陷 | 衡量乙方在系统上线运行后的稳定性 | 系统上线后不能发生较大运营中断事件和重大质量缺陷 | 甲方根据系统生产缺陷程度和数量判定 | 1、应用软件未出现III级(含)以上的运营中断事件；2、应用软件未出现严重缺陷和致命缺陷；3、一般和微小缺陷逃逸率≤4.5%  | 不满足该项任一标准扣除2万元违约金并要求乙方赔偿损失 |  |  |
| 5 | 上线后重大问题处理 | 衡量乙方在系统上线运行后及时处理重大问题的能力 | 上线后遗留问题或生产缺陷解决的及时性 | 甲方根据系统上线运行后的重大问题处理情况判定 | 生产缺陷解决及时率=100% | 重大生产缺陷、问题不能得到及时解决，每次按合同总金额的5%计违约金 |  |  |
| 6 | 人力资源投入及人员稳定性 | 衡量乙方人员服务的符合度及人员稳定性 | 投入人员情况符合投标文件或合同要求，乙方项目组人员变动比例不得高于30% | 甲方按合同要求判定乙方人员投入及变动情况 | 人员数量差异=承诺人数-实际人数人员变动率=人员变动人数/原项目组人员总人数（人员数量差异≤2；技术骨干及项目经理不得变动；技术人员变动率≤30%） | 技术骨干及项目经理变动扣除技术骨干人月单价（至少不低于3万元），技术人员变动超过30%，扣除合同总金额10% |  |  |
| 7 | 测试人员配置 | 衡量乙方投入系统测试人员的符合度 | 投入系统测试人员情况符合投标文件或合同要求 | 甲方按照合同或标书要求判定乙方测试人员投入情况 | 人员重合率=测试人员/开发人员（人员重合率=0） |  |  |  |
| 8 | 人员异常退出 | 衡量乙方人员是否提供持续服务 | 未经甲方同意，乙方人员辞职和离职或无计划的调离项目组 | 甲方根据乙方人员退出的具体时间和原因测算 | 人员异常退出次数=0 | 每次人员异常退出扣除乙方金额人民币1000元 |  |  |
| 9 | 人员纪律性 | 衡量乙方人员是否遵守甲方的日常规章和操作规范 | 乙方人员不得违反甲方的各项规章制度和操作规范 | 甲方根据自身检查及其他管理部门的检查结果为依据统计乙方人员违规次数。 | 人员违规次数=0次 | 乙方人员违反甲方规章制度或操作规范，每次扣除乙方金额人民币500元 |  |  |
| 10 | 安全管理 | 衡量乙方网络和信息安全服务的管理能力 | 针对发现的安全漏洞及安全缺陷（包括源代码、第三方SDK或第三方小程序、第三方软件产品及开源组件等），须按甲方要求完成整改。 | 甲方根据整改情况统计整改及时性及整改通过率。 | 互联网或电子银行类系统：1.安全漏洞及安全缺陷整改及时率=100%2.安全漏洞及安全缺陷整改通过率=100%非互联网或电子银行类系统：1.中高危安全漏洞及安全缺陷整改及时率=100%2.中高危安全漏洞及安全缺陷整改通过率=100% | 不满足该项任一标准扣除2万元违约金并要求乙方赔偿损失 |  |  |
| 11 | 网络安全事件 | 控制网络安全风险 | 不得因乙方原因（含乙方合作的第三方）导致甲方发生网络安全事件 | 甲方根据监管及本行要求及事件危害程度判定。 | 网络安全事件=0 | 每发生一次网络安全事件扣除乙方合同金额不低于3%,并要求乙方赔偿实际损失。 |  |  |
| 12 | 外包安全事件 | 控制外包操作风险 | 乙方不得出现危害甲方生产运行安全、数据安全等并造成后果的外包安全事件。 | 根据甲方监管要求定义的安全事件，包括不限于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。 | 外包安全事件=0 | 每次事件扣罚乙方金额不低于人民币1000元，并要求乙方赔偿实际损失。 |  |  |
| 13 | 交付文档数量及质量 | 衡量甲方内部人员对乙方所提供文档的满意情况 | 交付文档数量及质量满足甲方要求 | 甲方根据乙方实际交付的文档数量及文档质量计算 | 文档实际交付数量不少于甲方要求数量（文档实际交付数量是指文档交付甲方后甲方确认文档质量并实际接收的文档数量） | 文档每缺少一个扣除合同金额2000元；每有一个文档质量不合格扣除合同金额2000元 |  |  |
| 14 | 服务满意度 | 衡量甲方内部人员对乙方所提供服务的满意情况 | 服务满意度指标 | 服务满意度评级判定 | 客户满意度级别为：1级（非常不满意）；2级（不满意）；3级（一般满意）；4级（满意）；5级（非常满意）（服务满意不低于3级） | 　 |  |  |
| 合计 | 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 | 衡量乙方达到要求的SLA占全部SLA的百分比。 | 为了这个度量报告，需要持续汇报SOW中所有SLA情况。 | 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%，扣除合同总金额的1% |  |  |
| 综合评价： 评价人：  |

附件六：服务连续性预案

（应考虑供应链风险产生的影响）

**一、目的**

为保证甲方项目实施的及时性、连续性和稳定性，避免由于外包服务中断而引起项目中断、项目目标无法达成，故拟定本外包服务中断场景时的应急方案，作为突发外包服务中断事件时的服务恢复依据。

**二、应急组织架构及职责**

**（一）决策层**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 角色 | 姓名 | 联系方式 | 职责 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**（二）危机处理层**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 角色 | 姓名 | 联系方式 | 职责 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**（三）具体业务层**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 角色 | 姓名 | 联系方式 | 职责 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**（四）应急领导小组职责**

1.启动应急预案

对突发事件进行处置，确保业务的持续性；对项目突发事件业务影响情况进行分析和评估；收集分析项目突发事件应急处置过程中的业务信息、数据、日志；向甲方报告应急处置进展情况和事态发展情况。

2.应急事件处理

负责详细记录并分析应急事件，在项目组人员及其他资源的协助下，提出应急事件解决方案，并负责向甲方解释应急事件及方案；当解决方案通过甲方审核后，由危机处理层负责方案的实施，并在实施结束后，提交“应急事件处理报告”。

3.业务持续性计划及应急预案优化

负责每个月针对当月及以往产生的应急事件实施报告，对现有的业务持续性计划及应急预案进行评估，当发现存在风险时，需要进行相应的优化；优化后的业务持续性计划及应急预案必须提交甲方审核，并按照审核通过后的新计划进行实施。

**三、应急场景**

**（一）单个核心成员或某个角色无法提供正常服务**

1.影响程度：外包服务部分中断

2.规避措施：

1）乙方在2小时内协调重庆本地高于该成员资历水平的的员工来厂商现场进行顶替，直到合适的补充人员入场能够接替该成员的工作为止，否则按照SLA第6调更换人员的相关条款进行罚款。

2）乙方服务团队在合同有效期内，建立人才储备机制和培训机制，同时由A角和B角对项目进行支持工作。因乙方原因造成甲方损失的，乙方按照SLA进行赔偿。

**（二）乙方服务团队无法提供正常服务，但乙方仍具备履约能力**

1.影响程度：外包服务完全中断

2.规避措施：

1）乙方服务团队需按时按照甲方流程及制度规范提交项目各类文档；

2）乙方服务团队需制定合理的培训计划和培训内容，加强知识转移；

3）如遇类似事件乙方提前10个工作日书面通知甲方项目经理；

4）乙方负责提前协调备用团队，并协调相应角色做好交接工作，协调方案经过甲方认可后，在10个工作日内将补充团队派驻入场，保障工作连续开展。因乙方原因造成甲方损失的，乙方在双方协商后做出赔偿。

**（三）乙方服务团队无法提供正常服务且乙方不具备恢复服务能力或意愿**

1.影响程度：外包服务完全中断

2.规避措施：

1）如遇类似事件乙方提前15个工作日书面通知甲方项目经理；

2）乙方保证提前沟通协调人力资源，于10个工作日内提交所有阶段性项目文档，并完成甲方认可的所有工作交接和知识转移，包括不限于对替代供应商进行培训；

3）允许推荐项目成员到与甲方合作良好的其他供应商任职或由甲方直接聘用。因乙方原因造成甲方损失的，乙方在双方协商后做出赔偿。

**（四）乙方因资质变更、被收购、兼并或破产等原因致使其无法继续提供服务**

1.影响程度：外包服务完全中断

2.规避措施：

1）如遇类似事件乙方提前20个工作日通知甲方项目经理；

2）根据开发合同约定提前与甲方进行沟通协商，做好代码、文档、服务等交接工作，减少对甲方的影响；

3）乙方保证提前沟通协调人力资源，于15个工作日内提交所有阶段性项目文档，并完成甲方认可的所有工作交接和知识转移，包括不限于对替代供应商进行培训。因乙方原因造成甲方损失的，乙方在双方协商后做出赔偿；

4）允许推荐项目成员到与甲方合作良好的其他供应商任职或由甲方直接聘用。

**（五）乙方因不可抗力导致其主动退出（国家相关法律法规调整、遭受大规模自然灾害等）**

1.影响程度：外包服务完全中断

2.规避措施：

1）如遇类似事件乙方应立即通知甲方项目经理。

2）乙方与甲方及时进行协商，得出一致性解决方案，于15个工作日内提交所有阶段性项目文档，并完成甲方认可的所有工作交接和知识转移，降低突发事件的影响；

3）允许推荐项目成员到与甲方合作良好的其他供应商任职或由甲方直接聘用。因乙方原因造成甲方损失的，乙方在双方协商后做出赔偿。

**四、应急处理阶段**

**（一）项目实施过程中应急服务**

乙方应急小组进行突发事件业务影响情况的分析和评估，应急领导小组根据事态发展情况提出应急事件处理方案，并进行应急任务的分配和人员及应急资源的调度工作，保证在最短时间内完成项目现场的应急行动，并向甲方及时反馈后续事件的处理。

在应急事件处理完毕后，由乙方应急小组对事件发生原因、性质、影响、后果、责任及应急处置能力、恢复重建等问题进行全面调查评估，总结经验教训，完善应急处理预案，整改项目服务过程中存在的隐患问题。

**（二）系统上线后应急服务**

甲方可以通过拨打乙方服务团队技术支持热线电话或发送邮件的方式，向乙方专业技术人员咨询应用系统的有关问题、报告故障信息、获得排除系统运行故障的方法或指导。乙方开发人员及联系方式如下：

姓名: 手机号码： 邮箱：

姓名: 手机号码： 邮箱：

# 第六章 参选文件格式

**重庆三峡银行**

**智能网点2024年度优化项目**

**参 选 文 件**

参选人： （盖单位公章）

法定代表人/委托代理人： （签字或盖章）

年 月 日

**目 录**

一、参选函

二、报价一览表

三、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）项目组成员人员简历表及相关证明材料

（六）其他（如有）

四、响应承诺

（一）响应承诺函

（二）参选保证金

（三）近半年公司为项目组成员缴纳社保的证明材料

（四）售后服务和培训方案

（五）服务连续性预案

（六）项目实施方案

（七）服务水平协议（SLA）

（八）其他（如有）

五、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（含税）承担和完成本项目。免费维保期： 。

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。

7、若我方中选，我方开具税率为\_\_\_\_\_\_%的增值税专用发票。

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 |  |
| 参选报价（含税） | 小写： 人民币大写： 人民币 |
| 开具发票类型 | 税率为 %的增值税专用发票 |
| 备注： |

注：上述税率为推荐税率，因国家政策产生的特殊情况除外，若有税收优惠请附相关凭证。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） （签字或盖章）

 年 月 日

有关说明：

报价一览表在开标大会上当众宣读，务必填写清楚，准确无误。表格可扩展。

本次报价包含上述维护期的，比选人不再另行支付该维护期内维护费用。

三、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）、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：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

致： 重庆三峡银行股份有限公司 ：

 （参选人法定代表人）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：

（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：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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 （委托代理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。

我单位对委托代理人的签字负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。委托代理人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

|  |  |
| --- | --- |
| 委托代理人 | 参选人法定代表人名称： |
| （签字或盖章） | （签字或盖章） |

（附：委托代理人身份证正反面复印件）

（参选人公章）

年 月 日

注：若为法定代表人办理并签署参选文件的，不提供此文件。

（三）书面声明

项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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，近3年财务状况稳定，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；我公司本次如若中选，中选后不会对项目进行转包。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

1.法人中国执行信息公开网截图

2.法定代表人中国执行信息公开网截图

（五）项目组成员人员简历表及相关证明材料

**参选人项目组成员简历表（模板）**

**单位名称（盖章）： 填表日期：年 月 日**

|  |
| --- |
| **基本信息** |
| **姓名** |  | **性别** |  | **出生年月** |  | 贴照片处 |
| **籍贯** |  | **常住地** |  | **政治面貌** |  |
| **参加工作时间** |  | **同类项目****从业经验** |  | **拟任本****项目岗位** |  |
| **学历****学位** |  | **毕业院校****及专业** |  |
| **现任职务** |  | **联系方式** |  |
| **资质证书** |  |
| **工作及项目经历信息** |
| **工作经历** | 工作单位 | 工作起止时间 | 工作岗位/职务 | 证明人 | 联系方式 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **参与同类项目经历***(详细**填写)* | **银行业开发/测试经验** | （年） | **东方通信股份有限公司智能网点平台项目实施经验** | （月） |
| 项目名称 | 起止时间 | 承担角色 | 主要负责工作 | 项目单位证明人及联系电话 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：以上模板仅供参考，可以根据实际情况进行调整。

（六）其他（如有）

四、响应承诺

（一）响应承诺函

项目名称：

致：重庆三峡银行股份有限公司：

我公司郑重承诺，完全满足第三章“项目要求”所有内容。

我公司中选后，未征得比选人书面同意的情况下不得更换项目成员。

我公司中选后，将根据我公司提供的售后服务和培训方案进行售后服务和培训。

特此承诺。

（参选人公章）

年 月

（二）参选保证金

注：附参选保证金缴款凭据复印件

（三）近半年公司为项目组成员缴纳社保的证明材料

（四）售后服务和培训方案

（五）服务连续性预案

（应考虑供应链风险产生的影响）

（六）项目实施方案

（实施方案包括履行合同的时间计划、提交资料、人员安排等）

（七）服务水平协议（SLA）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务定义 | 服务标准 | 指标计算 | 服务水平要求 | 违约金标准 |
| 1 | 任务响应 | 衡量乙方在需求与问题响应方面的能力 | 乙方在收到甲方任务后2个工作日内，向甲方反馈确认任务的实施方案、计划和工作量等 | 甲方应当明确任务提出时间，乙方应当向甲方发出一个确认任务响应信息 | 乙方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 |
| 2 | 项目延期 | 衡量乙方对项目整体实施进度的控制能力 | 乙方原因导致的项目进度偏差 | 按项目计划为基准计算进度偏差天数（进度偏差率≤20%） | 进度偏差率=进度偏差天数/项目计划中进度天数（进度偏差率≤20%） | 20%＜进度偏差率≤30%，每偏差一天按合同总金额的0.1%计违约金，进度偏差率＞30%并且延期3个月以上，违约金为合同总金额的10% |
| 3 | 任务完成情况 | 衡量乙方按计划完成任务的能力 | 乙方应当在双方确认的时间内完成任务 | 甲方标识出每一项任务完成的具体时间，对比乙方给出的任务完成计划时间 | 1.需求分析说明、概要设计、详细设计100%完成；2.软件编码100%完成；3.测试案例需求覆盖率100%，且测试案例执行率100% | 以上三个指标之一低于90%甲方有权终止合同，追回支付款项，要求赔偿损失 |
| 4 | 上线后重大质量缺陷 | 衡量乙方在系统上线运行后的稳定性 | 系统上线后不能发生较大运营中断事件和重大质量缺陷 | 甲方根据系统生产缺陷程度和数量判定 | 1、应用软件未出现III级(含)以上的运营中断事件；2、应用软件未出现严重缺陷和致命缺陷；3、一般和微小缺陷逃逸率≤4.5%  | 不满足该项任一标准扣除2万元违约金并要求乙方赔偿损失 |
| 5 | 上线后重大问题处理 | 衡量乙方在系统上线运行后及时处理重大问题的能力 | 上线后遗留问题或生产缺陷解决的及时性 | 甲方根据系统上线运行后的重大问题处理情况判定 | 生产缺陷解决及时率=100% | 重大生产缺陷、问题不能得到及时解决，每次按合同总金额的5%计违约金 |
| 6 | 人力资源投入及人员稳定性 | 衡量乙方人员服务的符合度及人员稳定性 | 投入人员情况符合投标文件或合同要求，乙方项目组人员变动比例不得高于30% | 甲方按合同要求判定乙方人员投入及变动情况 | 人员数量差异=承诺人数-实际人数人员变动率=人员变动人数/原项目组人员总人数（人员数量差异≤2；技术骨干及项目经理不得变动；技术人员变动率≤30%） | 技术骨干及项目经理变动扣除技术骨干人月单价（至少不低于3万元），技术人员变动超过30%，扣除合同总金额10% |
| 7 | 测试人员配置 | 衡量乙方投入系统测试人员的符合度 | 投入系统测试人员情况符合投标文件或合同要求 | 甲方按照合同或标书要求判定乙方测试人员投入情况 | 人员重合率=测试人员/开发人员（人员重合率=0） |  |
| 8 | 人员异常退出 | 衡量乙方人员是否提供持续服务 | 未经甲方同意，乙方人员辞职和离职或无计划的调离项目组 | 甲方根据乙方人员退出的具体时间和原因测算 | 人员异常退出次数=0 | 每次人员异常退出扣除乙方金额人民币1000元 |
| 9 | 人员纪律性 | 衡量乙方人员是否遵守甲方的日常规章和操作规范 | 乙方人员不得违反甲方的各项规章制度和操作规范 | 甲方根据自身检查及其他管理部门的检查结果为依据统计乙方人员违规次数。 | 人员违规次数=0次 | 乙方人员违反甲方规章制度或操作规范，每次扣除乙方金额人民币500元 |
| 10 | 安全管理 | 衡量乙方网络和信息安全服务的管理能力 | 针对发现的安全漏洞及安全缺陷（包括源代码、第三方SDK或第三方小程序、第三方软件产品及开源组件等），须按甲方要求完成整改。 | 甲方根据整改情况统计整改及时性及整改通过率。 | 互联网或电子银行类系统：1.安全漏洞及安全缺陷整改及时率=100%2.安全漏洞及安全缺陷整改通过率=100%非互联网或电子银行类系统：1.中高危安全漏洞及安全缺陷整改及时率=100%2.中高危安全漏洞及安全缺陷整改通过率=100% | 不满足该项任一标准扣除2万元违约金并要求乙方赔偿损失 |
| 11 | 网络安全事件 | 控制网络安全风险 | 不得因乙方原因（含乙方合作的第三方）导致甲方发生网络安全事件 | 甲方根据监管及本行要求及事件危害程度判定。 | 网络安全事件=0 | 每发生一次网络安全事件扣除乙方合同金额不低于3%,并要求乙方赔偿实际损失。 |
| 12 | 外包安全事件 | 控制外包操作风险 | 乙方不得出现危害甲方生产运行安全、数据安全等并造成后果的外包安全事件。 | 根据甲方监管要求定义的安全事件，包括不限于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。 | 外包安全事件=0 | 每次事件扣罚乙方金额不低于人民币1000元，并要求乙方赔偿实际损失。 |
| 13 | 交付文档数量及质量 | 衡量甲方内部人员对乙方所提供文档的满意情况 | 交付文档数量及质量满足甲方要求 | 甲方根据乙方实际交付的文档数量及文档质量计算 | 文档实际交付数量不少于甲方要求数量（文档实际交付数量是指文档交付甲方后甲方确认文档质量并实际接收的文档数量） | 文档每缺少一个扣除合同金额2000元；每有一个文档质量不合格扣除合同金额2000元 |
| 14 | 服务满意度 | 衡量甲方内部人员对乙方所提供服务的满意情况 | 服务满意度指标 | 服务满意度评级判定 | 客户满意度级别为：1级（非常不满意）；2级（不满意）；3级（一般满意）；4级（满意）；5级（非常满意）（服务满意不低于3级） | 　 |
| 合计 | 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 | 衡量乙方达到要求的SLA占全部SLA的百分比。 | 为了这个度量报告，需要持续汇报SOW中所有SLA情况。 | 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%，扣除合同总金额的1% |

（八）其他（如有）

五、其他（如有）