**重庆三峡银行**

**综合报送平台技术服务项目（第二次）**

**询比文件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **采购人** | **重庆三峡银行股份有限公司** | （采购人公章） |
| **发布时间** | **2025年4月** |

目录

[第一章 询比公告 1](#_Toc30697)

[第二章 响应人须知 5](#_Toc31405)

[第三章 项目要求 12](#_Toc32140)

[第四章 评审办法（综合评估法） 19](#_Toc26268)

[第五章 合同模板 24](#_Toc23759)

[第六章 响应文件格式 52](#_Toc4797)

# 第一章 询比公告

重庆三峡银行综合报送平台包括EAST、大集中、1104等15个报送子系统，承担向国资委、人行、国家金融监督管理局等多个监管机构报送任务。为更加高效配合上游业务系统升级，满足外部监管报送及数据治理要求，现对重庆三峡银行综合报送平台技术服务项目（第二次）进行公开询比，特邀请有意向的潜在响应人参与响应。

## 1. 询比项目内容

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 最高限价 | 成交供应商  数量 | 备注 |
| 1 | 重庆三峡银行综合报送平台技术服务项目（第二次） | 详见第三章第5条“最高限价” | 1 | （含税） |

## 2. 响应人资格要求

2.1 具有独立承担民事责任的能力

【提供：1、响应人有效营业执照（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；2、响应人法定代表人身份证明；3、法定代表人授权委托书（如有，适用于有委托代理人的情况时采用）。】

2.2 响应人应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，三年内在经营活动中没有重大违法记录【提供书面声明】；

2.3 本项目不允许任何形式的转包【提供书面声明】。

2.4 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：1、法人在中国执行信息公开网的查询截图并加盖单位鲜章；2、法定代表人在中国执行信息公开网的查询截图并加盖单位鲜章】；

2.5 本次询比不接受联合体响应。

2.6 注册成立时间不少于3年，且注册资本不低于1000万元【提供营业执照复印件，如营业执照无法体现注册资本，则提供网页截图等第三方证明】；

2.7 员工社保缴纳总人数不低于100人；拟提供人数不低于10人。拟提供人员均具备科融综合报送平台系统软件 V3.0开发实施经验，均需要具备5年以上工作经验；

【提供：1、2024年7月1日至今任意月份的员工社保缴纳总人数的社保缴纳材料证明；2、拟提供人员缴纳社保的证明材料，员工参保单位为响应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及与第三方公司签订的合同或协议；3、拟提供人员的简历信息】

2.8 2022年1月1日至今（以合同签订时间为准）具有国内银行业监管报送人力外包项目开发实施案例(需提供合同复印件和项目简介)不少于3个，低于3个案例（不含3个）取消响应资质。（银行业是指中国人民银行、监管机构、自律组织、以及在中华人民共和国境内设立的商业银行、城市信用合作社、农村信用合作社等吸收公众存款的金融机构、非银行金融机构以及政策性银行。）【提供：1、合同关键页（合同关键页包含：甲乙双方名称、双方印章、项目名称、合同签订时间、服务范围，实施案例项目名称或建设内容应包含“监管报送”或“综合报送”。）；2、项目简介（格式自拟）；3、合同对应的发票之一（网上税务系统查询（https://inv-veri.chinatax.gov.cn/）该发票的截图，发票开具日期须晚于合同签订日期、发票购买方须与合同买方一致、发票销售方须与合同卖方（响应人）一致）。】

注:以上证明文件若采购人存疑，响应人需提供原件备查，响应文件中须附相关证明文件复印件并逐页加盖公章。

本次询比不接受曾因响应人的违约行为与采购人发生过纠纷的响应人；不接受与采购人合作过程中不遵守询比文件及合同约定的响应人；不接受曾在采购人项目中存在弄虚作假行为的响应人。若响应人存在上述情况，采购人将有权随时取消其响应资格或成交资格（若签署合同后发现的则有权解除合同），没收其响应保证金，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. 询比文件的获取

3.1 响应截止时间：2025年5月12日9时30分（北京时间）

3.2 获取时间和方式：从2025年4月24日到响应截止时间，在重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）下载询比文件。

3.3 响应人在下载询比文件后，应仔细检查询比文件的所有内容，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2025年4月27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/）询比公告的“我要提问”栏目匿名提出。响应人未提出，则视为响应人已全面确认询比文件内容。

3.4 采购人在认为有必要对响应人所提问题进行答复或对询比文件进行补充时，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。不论响应人下载与否，都视为响应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询比过程和事宜，由此产生的一切后果由响应人自负。

## 4. 响应保证金的递交

4.1 响应保证金的金额： **20000 元整（大写： 贰万元整 ）**。

4.2 响应保证金缴纳方式：响应人从响应人的银行账户，通过转账或电汇方式直接划付至对应标段公告下方指定的账户（任选其一），否则，响应保证金无效。响应人自行考虑汇入到账时间风险，本项目响应保证金不接受任何形式保函（包括电子保函）；

**响应人可在付款凭证备注栏中注明项目简称。可简写成：综合报送技术服务。**

4.3 响应保证金递交的截止时间同响应截止时间。响应保证金以重庆市公共资源交易中心询比现场展示的保证金交纳情况为准。

4.4 响应保证金专用账户如下：

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

## 5. 市场主体信息登记

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，响应人在响应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。若响应人未及时完成市场主体信息登记将不能正常登录电子招投标系统(www.cqggzy.com/EpointSSO/login/oauth2login)查看和办理本项目相关事宜，由此导致无法完成响应的，责任自负。

## 6. 响应文件的递交

6.1 响应文件现场递交时间为2025年5月12日9时00分(北京时间)至响应截止时间。

6.2 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）。

6.3 逾期送达的响应文件，不予接收。

## 7. 发布公告的媒介

本次询比公告同时在《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。

## 8. 联系方式

|  |  |
| --- | --- |
| 8.1 项目需求咨询 | |
| 项目联系人：张云飞 | 联系方式：023-88890396 |
|  | |
| 8.2 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、杜老师 | 联系方式：023-63621694 |
|  | |
| 8.3 采购人联系方式 | |
| 联系人：敬老师 | 联系方式：023-88890395 |
| 采购人地址：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

2025年4月24日

# 第二章 响应人须知

## 1. 采购人

重庆三峡银行股份有限公司。

## 2. 响应人

为采购人提供工程、货物和服务的承包商、供货商和服务商。

### 2.1 合格响应人条件

合格响应人应完全符合询比文件第一章中规定的响应人资格条件，并对询比文件作出实质性响应。

### 2.2 响应人的风险

响应人没有按照询比文件要求提供全部资料，或者响应人没有对询比文件在各方面作出实质性响应，可能导致响应被拒绝或评定为无效响应。

## 3. 询比文件

采购人根据自身采购方案或需求编制的采购文件。

询比文件是响应人编制响应文件的依据，是评审委员会评判依据和标准。询比文件也是采购人与成交供应商签订合同的基础。

采购人对询比文件所作的一切有效的书面通知、修改及补充，都是询比文件不可分割的部分。

## 4. 响应

响应人应当按照询比文件的要求编制响应文件，并对询比文件提出的要求和条件作出实质性响应。

### 4.1 响应文件

参与询比活动的响应人按照询比文件的要求编制提交的要约文件的统称。

### 4.2 响应文件组成

响应文件由响应人所作的一切有效补充、修改和承诺等文件组成，响应人应按照第六章“响应文件格式”规定的目录顺序组织编写和装订，否则有可能影响响应人的响应文件评审。

### 4.3 联合响应

本询比项目不接受联合响应

### 4.4 响应有效期

响应有效期为响应截止时间后90天内。

### 4.5 响应保证金

4.5.1 响应人应在响应截止时间前，按询比文件第一章规定向采购人缴纳响应保证金。

4.5.2 响应保证金为响应的有效约束条件。

4.5.3 响应保证金有效期与响应文件有效期一致。

4.5.4 响应保证金币种应与响应报价币种相同。

4.5.5 响应保证金的退还：

采购人在成交通知书发出后2个工作日内将成交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，向除成交供应商和成交候选人以外的响应人，退还响应保证金。

采购人在合同生效后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，向成交供应商和成交候选人退还响应保证金。

响应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。

4.5.6 响应人有下列情形之一的，响应保证金将不予退还：

4.5.6.1 响应人在响应有效期内撤销响应文件的；

4.5.6.2 响应人在响应过程中弄虚作假，提供虚假材料的；

4.5.6.3 成交供应商无故弃选或无正当理由不与采购人签订合同的；

4.5.6.4 成交供应商将成交项目转让给他人或者在响应文件中未说明且未经询比单位同意，将成交项目分包给他人的；

4.5.6.5 成交供应商拒绝履行合同义务的；

4.5.6.6 其他严重扰乱询比程序的；

### 4.6 响应文件的份数和签署

4.6.1 响应文件一式三份，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。电子文件应为响应文件盖章后的PDF格式扫描件，文件名为“响应人单位名简称+项目名简称”。

4.6.2 响应文件正本中，每一页均应由响应人加盖公章，其中规定格式的文件应当按要求签名和加盖响应人公章。

4.6.3 若响应人对响应文件的错处作必要修改，则应在修改处加盖响应人公章或由法人或委托代理人签字确认。

4.6.4 电报、电话、邮寄、传真形式的响应文件概不接受。

### 4.7 响应文件的密封与标记

响应文件的正本、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、响应人名称及“不准提前启封”字样。信封的封口须加盖响应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，则其响应将作为无效响应处理。

### 4.8 响应报价

4.8.1 响应人应严格按照“响应文件格式”填写报价。

4.8.2 响应人的报价为一次性报价，即在响应有效期内响应价格固定不变。

4.8.3 本项目只接受一个响应报价，有选择的或有条件的响应将不予接受。

4.8.4 响应报价不得高于最高限价。

### 4.9 修正错误

若响应文件出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

4.9.1 响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

4.9.2 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；

4.9.3 单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修正单价；

4.9.4 对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

4.9.5 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响应人响应报价，如涉及多次修正，则按上述原则的顺序进行修正。响应人授权代表同意并签字确认后，调整后的响应报价对响应人具有约束作用。如果响应人不接受修正后的报价，则其响应将作为无效响应处理。

## 5. 询比程序

主持人按下列程序进行询比：

5.1 宣布询比纪律；

5.2 宣布采购人、唱标人、记录人、监督人等有关人员姓名；

5.3 公布在响应截止时间前递交响应文件的响应人名称，并点名确认响应人是否派人到场；

5.4 展示响应保证金，响应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：响应人或者其推选的代表检查各响应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 开启响应文件；

5.8 采购人代表、响应人代表、监督人、记录人等有关人员在询比记录上签字确认；

5.9 询比结束。

## 6. 评审

见第四章内容。

## 7. 确定成交供应商

7.1 确定成交供应商原则

采购人按照评审报告中推荐的成交候选人排名顺序确定成交供应商，如成交供应商因不可抗力或者自身原因不能履行合同的，采购人可以重新采购或确定依次其后的候选人为成交供应商，以此类推。

7.2 不承诺最低价格成交。

7.3 若成交供应商响应材料出现造假、不实等与实际查询结果不符或无故弃选的情况，采购人有权选择重新询比或顺延下一成交候选人，由此带来的损失采购人有权通过没收响应保证金等方式进行追溯。

## 8. 签订合同

8.1 采购人指定的使用单位将在自成交通知发出之日起，依据询比文件和成交供应商响应文件的约定，按照采购人内部流程与成交供应商签订书面合同。所签订的合同不得对询比文件和成交供应商响应文件作实质性修改。

8.2 成交供应商在领取成交通知书后，应根据第一章中“联系方式”内容，及时与项目联系人对接，并按采购人要求在规定时间完成合同的签订。如未在规定时间内签订合同，且经采购人书面通知后仍不按照通知要求签订合同的，可视为成交供应商无故弃选。

8.3 询比文件、成交供应商的响应文件及澄清文件等，均为签订合同的依据。

8.4 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。

8.5 签订合同前后，若成交供应商无法按要求履约，采购人可以废除成交供应商资格，并可重新采购或选择按照成交候选人顺位与下一候选人签订合同。

8.6 该项目不允许任何形式的转包。

## 9. 纪律与要求

响应人不得相互串通响应或者与采购人串通响应，不得向采购人行贿谋取成交，不得以他人名义响应或者以其他方式弄虚作假骗取成交；响应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，属于响应人相互串通响应：

9.1.1 响应人之间协商响应报价等响应文件的实质性内容；

9.1.2 响应人之间约定成交供应商；

9.1.3 响应人之间约定部分响应人放弃响应或者成交；

9.1.4 属于同一集团、协会、商会等组织成员的响应人按照该组织要求协同响应；

9.1.5 响应人之间为谋取成交或者排斥特定响应人而采取的其他联合行动。

9.2 有下列情形之一的，视为响应人相互串通响应：

9.2.1 不同响应人的响应文件由同一单位或者个人编制；

9.2.2 不同响应人委托同一单位或者个人办理响应事宜；

9.2.3 不同响应人的响应文件载明的项目管理成员为同一人；

9.2.4 不同响应人的响应文件相互混装；

9.2.5 不同响应人的响应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、资质证书响应的，属于以他人名义响应。

9.4 响应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，采购人有权没收响应人的响应保证金，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 补遗内容可能影响响应文件编制的，须在响应截止时间3日前发布，发布时间至响应截止时间不足3日的，须相应延后响应截止时间。

10.2 响应人对询比文件和答疑补遗有质疑的，应当在响应截止时间3日前，以书面形式通知采购人。采购人认为有必要对响应人所提问题进行答复或对询比文件进行补充时，将答复内容以补遗的形式发布。

10.3 响应人对公示的成交结果有质疑，响应人需在公示期内以书面形式向采购人提出质疑。采购人认为有必要对响应人所提质疑进行答复时，将以书面形式进行答复。

10.4 响应人对采购人的答复不满意或者有质疑，可向采购人纪检监察部投诉。

采购质疑邮箱：sx.jcb@ccqtgb.com

采购投诉邮箱：sxyhjjz@ccqtgb.com

## 11. 无效响应条款

响应人或其响应文件出现下列情况之一者，应为无效响应：

11.1 响应人未按询比文件规定在响应保证金递交截止时间内提交足额响应保证金的。

11.2 响应人未通过资格评审、形式评审、响应性评审或响应文件经证实存在弄虚作假的。

11.3 响应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）响应的。

11.4 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应人，不得参加同一合同项下的采购活动。

11.5 同一分包的软件，制造商参与响应，再委托代理商参与响应的。

11.6 响应文件不满足询比文件第六章响应文件格式中所规定签字、盖章的。

11.7 响应文件出现多个响应方案或响应报价的。

11.8 响应报价超出最高限价的。

11.9 响应文件含有违反国家法律、法规的内容，或附有采购人不能接受的条件的。

11.10 出现影响询比公正的违法、违规行为的。

11.11 与采购人、评审专家、其他响应人恶意串通。

11.12 参与响应的法人发生合并、分立、破产等重大变化后，不再具备询比要求的资格条件的。

11.13 提供虚假材料谋取成交资格的。

11.14 响应文件含有采购人不能接受的附件条件的。

## 12. 询比失败情形

12.1 出现以下情形本次询比失败：

12.1.1 首次询比的项目，截至响应截止时间，响应人少于3个的。

12.1.2 经评审委员会评审后否决所有响应的。

12.1.3 法律法规规定的其他情形。

12.2 重新询比和不再询比

重新询比（如第二次询比）的响应人仍然少于三个的，按照有关规定的程序开标和评审。重新询比经评审有有效响应人的，应当确定成交候选人；无有效响应人的，可以不再进行询比。

## 13. 终止询比

13.1 因情况发生变化或其他原因造成该项目取消的，本次询比自动终止，双方互不承担责任，采购人有息退还响应保证金。

13.2 签订合同之前，采购人发现成交候选人经营、财务状况发生较大变化或存在违法行为，采购人认为可能影响其履约能力的，采购人可废除成交供应商或成交候选人资格。

## 14. 参与项目费用

响应人参与本询比项目时，一切与响应有关的费用均由响应人自理。

本项目平台服务费为15000元，由成交供应商向重庆联合产权交易所集团股份有限公司支付。成交供应商应在领取成交通知书时一次性缴纳，请各响应人综合考虑进行报价。

# 第三章 项目要求

## 1. 服务时间、服务地点

### 1.1 服务时间

本项目采购有效期为2年，自确定成交供应商后签订合同。

### 1.2 服务地点

重庆市。

## 2. 采购需求

### 2.1 项目工作范围

外包服务人员需在采购人综合报送平台（科融综合报送平台系统软件 V3.0）上对现有15个报送子系统进行开发维护，配合各上游业务系统升级优化，满足外部监管报送及数据治理要求。

### 2.2 外包服务人员档级定义

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 档级 | 细分档级 | 工作年限 | 技术能力评估参考标准 |
| 软件开发工程师-高级 | | D-A2 | 9年以上 | 通用参考标准：  1、符合相关学历及工作年限要求  2、具备必须的软件开发理论和开发技能，具有金融领域业务背景者优先考虑  3、精通常用数据库如 Oracle 、OceanBase等常用操作  4、精通常用操作系统如 UNIX、LINUX 等的日常操作  5、精通常用中间件如Weblogic、Apache、Tomcat、东方通等日常操作  6、具有扎实的网络基础知识  7、具备系统设计能力和开发团队管理能力，有丰富的团队建设的能力  8、具备项目管理知识与技能，具备项目风险管理能力  9、熟悉CMMI过程管理理论和实践  业务能力参考标准：  在符合学历基本要求基础上，满足以下任何一条业务能力，根据综合考评定档：  1、熟悉银行关键业务全流程业务办理模式，熟悉业务系统的主要功能模块  2、负责过2个（含）完整的新建或重建银行关键系统的项目管理或需求分析工作  3、5～8年银行关键业务系统研发或需求分析工作经验 |
| D-A1 | 8年以上 |
| 软件开发工程师-中级 | | D-B4 | 7年以上 | 通用参考标准：  1、符合相关学历及工作年限要求  2、具备必须的软件开发理论和开发技能 ，具有金融领域业务背景者优先考虑  3、熟悉常用数据库如 Oracle 、OceanBase等常用操作  4、熟悉常用操作系统如 UNIX、LINUX、AIX 等的日常操作  5、熟悉常用中间件如Weblogic、Apache、Tomcat等日常操作  6、具有简单的网络基础知识  7、具备一定设计能力和开发团队管理能力  业务能力参考标准：  在符合学历基本要求基础上，满足以下任何一条业务能力，根据综合考评定档：  1、熟悉银行关键业务全流程业务办理模式，熟悉关键业务系统的主要功能模块  2、2～5年银行关键业务系统研发或需求分析工作经验 |
| D-B3 | 7年以上 |
| D-B2 | 6年以上 |
| D-B1 | 5年以上 |
| 数据开发工程师-高级 | | D-A2 | 9年以上 | 通用参考标准：  1、符合相关学历及工作年限要求  2、具备必须的软件开发、数据开发理论和开发技能，具有金融领域业务背景者优先考虑  3、精通常用数据库及大数据技术如 Oracle 、OceanBase等常用操作  4、精通数据处理和分析技能：包括数据清洗、数据转换、数据挖掘分析、数据建模等方面的技能  5、熟练掌握至少一门编程语言或脚本语言，如Java、Python、Shell等  6、具备系统设计能力和开发团队管理能力，有丰富的团队建设的能力  7、具备项目管理知识与技能，具备项目风险管理能力  业务能力参考标准：  在符合学历基本要求基础上，满足以下任何一条业务能力，根据综合考评定档：  1、熟悉银行关键业务全流程业务办理模式，熟悉业务系统的主要功能模块  2、负责过2个（含）完整的新建或重建银行数据平台的项目管理工作  3、5～8年银行关键业务系统研发或数据平台建设工作经验 |
| D-A1 | 8年以上 |
| 数据开发工程师-中级 | | D-B4 | 7年以上 | 通用参考标准：  1、符合相关学历及工作年限要求  2、具备必须的软件开发理论和开发技能 ，具有金融领域业务背景者优先考虑  3、熟悉常用数据库及大数据技术如 Oracle 、OceanBase等常用操作  4、熟悉数据处理和分析技能：包括数据清洗、数据转换、数据挖掘分析、数据建模等方面的技能  5、熟悉至少一门编程语言或脚本语言，如Java、Python、Shell等  6、具备一定设计能力和开发团队管理能力  业务能力参考标准：  在符合学历基本要求基础上，满足以下任何一条业务能力，根据综合考评定档：  1、熟悉银行关键业务全流程业务办理模式  2、2～5年银行关键业务系统研发或数据开发工作经验 |
| D-B3 | 7年以上 |
| D-B2 | 6年以上 |
| D-B1 | 5年以上 |

## 3. 服务连续性预案

在本次询比中，响应人应在响应文件中提供服务连续性预案供采购人查看，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】

## 4. 人力外包管理方案

在本次询比中，响应人应根据询比文件内容，在响应文件中提供人力外包管理方案供评审委员会和采购人查看、评审。【提供人力外包管理方案】

## 5. 最高限价

本项目每个“细分档级”设有最高限价，如下表所示：

| 类别 | 档级 | 细分档级 | 最高限价（元/人/月） |
| --- | --- | --- | --- |
| 软件开发工程师/数据开发工程师 | 高级 | D-A2 | 29000 |
| D-A1 | 28200 |
| 中级 | D-B4 | 26200 |
| D-B3 | 25200 |
| D-B2 | 24000 |
| D-B1 | 22600 |

## 6. 报价要求

6.1 响应人应严格按照《响应文件格式》的“分项报价明细表”的格式认真填写。

6.2 各级报价最高限价参考本章第4条中“细分档级”表格。

6.3 细分档级最高限价与对应报价的差额在本文件中统称为“优惠金额”。为便于做价格比较，各细分档级的优惠金额必须一致，优惠金额可理解为所有细分档级整体下调的金额。优惠金额的增加幅度以100元为单位（优惠金额应为100的倍数）。

例1：优惠金额为183元。优惠金额不是以100元为单位进行增加，视为无效响应。

例2：优惠金额为200元。高级、中级中各细分档级的报价均应在最高限价的基础上下调200元。即：D-A2级报价应为28800元/人月，D-A1级报价应为28000元/人月，D-B4级报价26000元/人月。

## 7. 费用结算及付款方式

成交供应商外包服务费用按自然月逐月计算，按季结算（连续三个自然月为一个季度）。成交供应商就双发确认后的实际支付人月费用开具足额的增值税专用发票，并提交付款申请。

## 8. 开发外包人员提供

8.1 采购人根据项目需要向成交供应商发布用人需求，成交供应商须在规定时间向采购人内提供符合需求条件的外包人员名单、简历及相关信息，成交供应商须确认人员简历及相关信息的真实性。

8.2 采购人对成交供应商提供的外包人员进行筛选面试，并通知录用名单及人员岗位初定档级。成交供应商接收到录用通知后，须在3个工作日内确认并反馈外包人员的到岗日期，并于到岗日前至少5个工作日向采购人提交驻场材料进行审核，审核不通过的不予安排入场。成交供应商须在双方确认的到岗日协助安排外包人员进入采购人指定的场地工作。

8.3 成交供应商外包人员驻场后，以10个工作日为考核期限，采购人根据外包人员在考核期内的工作表现确定其最终录用岗位档级。对于考核期内不合格或服务期间内工作能力达不到采购人要求的外包人员，采购人有权随时退回。

8.4 成交供应商在响应文件中的拟提供外包人员必须作为本询比项目的项目组候选成员驻场参与项目建设。

## 9. 开发外包人员管理

9.1 成交供应商外包人员的工作须听从采购人安排，须遵守采购人的工作纪律和管理规范。如果成交供应商外包人员违反采购人的工作纪律，或者采购人认为成交供应商外包人员缺乏足够的工作能力，或者成交供应商外包人员在考核中被认定不合格时，采购人有权书面或邮件通知要求退回该人员。

9.2 成交供应商外包人员须遵守采购人安全及保密相关规定，不得将工作相关资料、数据、软件、设备等带出工作场所。

## 10. 开发外包人员调换

10.1 成交供应商外包人员在离场前须提前至少15个工作日向采购人提出申请，采购人同意后方可离场。对于不满足提前15个工作日申请或未经采购人同意擅自离场的情况，采购人有权扣减该人员1个人月服务费。

10.2 非采购人原因导致外包人员驻场服务时间低于三个月离场的，采购人有权不予付费。

10.3 外包人员在技术服务实施期间终止与成交供应商的雇佣关系或因其它超出成交供应商控制范围的原因（如人身意外事件、不可抗力事件等）而无法继续提供技术服务的，成交供应商应及时通知采购人并协助办理外包人员离场手续。如因此给采购人造成损失，还应承担赔偿责任。

## 11. 开发外包管理人员配置

成交供应商应为外包人员配备驻场管理和支持人员，负责驻场人员的日常管理、技能培训、员工关系维护等事宜，协助采购人做好驻场外包人员管理工作，采购人不另行向成交供应商的管理人员支付任何费用。

## 12. 开发外包人员考核

12.1 采购人每半年对成交供应商驻场外包人员进行考核，考核指标包括交付能力、专业能力及综合素质三个方面。考核结果将应用于成交供应商季度评价及外包人员调级条件中。

12.2 采购人每半年对成交供应商进行考核，包括服务能力、服务态度、合规性考核三个方面，年度内考核结果有两次及以上不及格的成交供应商，采购人有权不再进行续签。

## 13. 违约责任

13.1 成交供应商应监督外包人员遵守采购人各项管理制度和规定，对于违反相关制度和规定的外包人员，采购人有权对成交供应商采取相应的处罚措施，且成交供应商应对外包人员违反各项管理制度和规定造成的损失予以全部赔偿。

13.2 成交供应商保证未经采购人许可，不能将采购人驻场外包人员调离所属项目。否则采购人有权要求成交供应商将相应的外包人员转移给采购人或采购人指定的第三方以继续为采购人提供服务。

13.3 成交供应商外包人员流失人数超过其在该项目外包人员人数50%时，采购人有权要求成交供应商将其外包人员转移给采购人或采购人指定的第三方以继续为采购人提供服务。流失人数统计范围为季度内离场人数，不包括因考核期不合格及项目结束退回人员。

13.4 成交供应商为其提供的外包人员各项信息真实性负责。如果采购人核实成交供应商外包人员简历中的内容与真实情况不符，包括但不限于使用假学历和资质证书，捏造工作经历和项目经验等，采购人有权退回该外包人员并扣除该外包人员当季度服务费用，成交供应商还应向采购人出具正式书面说明。

13.5 成交供应商服务期间如果提前终止合同，采购人有权扣除所有未结款项，不予支付。且成交供应商应提前30天以书面形式通知，在取得采购人书面同意后方可终止，成交供应商应协助采购人处理过渡时期的人员、工作交接事宜，需确保成交供应商原有工作顺利交接完毕。

13.6 成交供应商服务期间如果采购人提前解除服务，自解除通知书到达成交供应商之日起服务解除，采购人不承担违约责任，双方据实结算费用。

13.7 除另有约定，成交供应商及其外包人员违反服务合同的，按照合同规定扣除相应违约金，采购人有权从任一应支付款项中优先扣除违约金、赔偿金，不足部分由成交供应商另行筹措资金补足。

## 14. 保密条款

### 14.1 保密范围

成交供应商在实施过程中接触到的采购人知识产权、经营信息等。

### 14.2 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。

## 15. 知识产权

成交供应商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。不得侵犯采购人商誉，任何人未经采购人同意不得使用采购人合法所有的知识产权，由此造成的一切损失由成交供应商承担赔偿责任。如无特殊说明，本项目定制开发部分知识产权归采购人所有。

## 16. 其他

16.1 响应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询比文件其他条款的要求。

16.2 响应人应根据本章内容和要求，提供对应资料，无遗漏。

16.3 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（综合评估法）

## 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 | 评审办法 | 本次评审采用综合评估法。评审委员会按照评审办法前附表第2.1 条规定的标准进行初步评审，初步评审合格的响应人评审委员会按照评审办法前附表第2.2 条规定的评分标准进行打分，按得分由高到低顺序推荐1-3名成交候选人，但响应报价低于其成本的除外。综合评分相等时，以优惠金额高的优先；响应报价也相等的，由评审委员会按照提供的外包人员多的原则排序。 | | |
| 2.1 | 初步评审标准 | 所有响应单位进行初步评审。初步评审内容：资格评审、形式评审、响应性评审。 | | |
| 2.1.1 | 资格评审标准 | 资格条件要求 | | 符合第一章“2. 响应人资格要求”规定 |
| 2.1.2 | 形式评审标准 | 响应人名称 | | 与营业执照、资格证明材料一致 |
| 响应文件的签字盖章 | | 符合第二章“响应人须知”4.6 条规定 |
| 响应文件的密封 | | 符合第二章“响应人须知”4.7 条规定 |
| 响应文件格式 | | 符合第六章“响应文件格式”的要求 |
| 响应文件组成 | | 符合第二章“响应人须知”4.2 条规定，内容齐全、无遗漏 |
| 联合体响应 | | 符合第一章“2. 响应人资格要求”2.5 条的要求 |
| 2.1.3 | 响应性评审标准 | 响应内容 | | 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. 响应人资格要求”和第三章“项目要求”的要求规定，提供对应资料，内容齐全、无遗漏。 |
| 响应文件份数 | | 符合第二章“响应人须知”4.6 条规定 |
| 响应方案唯一 | | 只能有一个方案响应。 |
| 响应报价 | | 符合第二章“响应人须知”4.8 条规定 |
| 响应有效期 | | 符合第二章“响应人须知”4.4 条规定 |
| 响应保证金 | | 按时足额缴纳响应保证金，以重庆市公共资源交易中心《投标保证金交纳情况一览表》为准。 |
| 2.2 | 详细评审 | 分值构成与评分标准  (总分1OO分) | | 响应报价评分规则（分值：70分）  商务评审基准分为30分，优惠金额每增加100元加2分，以此类推。该项总得分不超过70分。  无效报价认定：  1. 响应人有效报价个数≥15时，去掉2个最高报价和2个最低报价，取剩余有效报价中优惠金额的算术平均值作为优惠金额基准价；8≤响应人有效报价个数＜15时，去掉1个最高报价和1个最低报价，取剩余有效报价中优惠金额的算术平均值作为优惠金额基准价；响应人有效报价个数＜8时，取所有有效报价中优惠金额的算术平均值作为优惠金额基准价；  2. 计算各有效报价中优惠金额与优惠金额基准价的偏离度，偏离度=（有效报价优惠金额/优惠金额基准价-1）\*100%；  3. 报价偏离度50%及以上的响应为无效报价，失去中选资格； |
| **二、商务部分评分规则（分值：25分）**  1、**响应人管理资质（分值：5分）**  （1）有ISO体系相关认证，ISO9001（质量管理）/ISO20000（服务管理）/ISO27001（信息安全）/ISO22301（业务连续性），每项认证得1分；满分4分。  （2）有软件成熟度相关认证，CMMI 5级得1分，其他不得分。  注：需提供相关证书复印件。  **2、响应人实施案例（分值：10分）**  1.根据响应人提供的国内银行业监管报送人力外包项目开发实施案例，在资格要求3个案例的基础上，每增加一个国内银行业监管报送人力外包项目实施案例得1分，满分7分。  响应人须提供2022年1月1日至今（以合同签订时间为准）具有国内银行业监管报送人力外包项目实施案例。  2.具有监管报送项目建设实施案例（不含二期及以上升级改造或运维类项目、非人力外包类项目）  （1）10个案例（含）以上得3分；  （2）10个案例以下不得分。  响应人须提供2022年1月1日至今（以合同签订时间为准）具有国内银行业监管报送项目建设实施案例。  【银行业是指中国人民银行、监管机构、自律组织、以及在中华人民共和国境内设立的商业银行、城市信用合作社、农村信用合作社等吸收公众存款的金融机构、非银行金融机构以及政策性银行。】  【以上案例须提供合同关键页复印件（合同关键页包含：甲乙双方名称、双方印章、项目名称、合同签订时间、服务范围，实施案例项目名称或建设内容应包含“监管报送”或“EAST”或“综合报送”或“数据集市”或“金融基础数据”或“一表通”、项目简介、合同对应的发票之一和网上税务系统查询（https://inv-veri.chinatax.gov.cn/）该发票的截图。合同关键页包含：甲乙双方名称、双方印章、项目名称、合同签订时间、服务范围。发票开具日期须晚于合同签订日期、发票购买方须与合同买方一致、发票销售方须与合同卖方（响应人）一致。如有合同尚未付款情况，需附说明材料，评判合理即认定为有效合同。】  **3、实施团队要求（分值：10分）**  （1）根据响应人拟提供的外包人员，在10名的基础上，每增加1名外包服务人员得1分，满分5分。  （2）响应人提供的外包人员如果具有重庆地区社保缴纳记录，每有1名得0.5分。满分5分；  注：人员需具有科融综合报送平台系统软件 V3.0开发实施经验，开发实施经验需提供人员简历证明；具有5年及以上工作经验，工作经验年限需提供个人社保缴费记录。 |
| **三、技术部分评分规则（分值：5分）**  根据响应人提供的人力外包管理方案，对包括但不限于外包服务管理体系、人员能力结构合理性、人员储备充足性，人员供应能力、人员稳定性保障、人员管理、文件的科学性及可靠性等方面进行综合评审，由评审委员会酌情给分，得0-5分。 |
| 3 | 评审程序 | 1.初步评审前，按本章第3.1.3项的规定对响应报价有算术性错误的进行算术性错误修正。  2.评审委员会对响应文件进行初步评审。  3.初步评审合格的响应文件进行详细评审。主观评审部分由各专家独立评审打分，最后取平均得分，保留2位小数。  4.根据综合得分由高至低进行排序，推荐1-3家合格的成交候选人。并依次为第一、二、三成交候选人。 | | |
| 3.2.3 | | 响应人得分 | 响应人得分=响应报价得分+商务部分得分+技术部分得分 | |

## 1. 评审方法

本次评审采用综合评估法。评审委员会按照本章第2.2 条规定的评分标准进行打分，按得分由高到低顺序推荐成交候选人，但响应报价低于其成本的除外。综合评分相等时，以响应报价低的优先；响应报价也相等的，由评审委员会随机抽取确定。

## 2. 评审标准

### 2.1 初步评审标准

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 分值构成与评分标准

2.2.1 分值构成：见评审办法前附表。

2.2.2 评审基准价计算方法：见评审办法前附表。

2.2.3 评分标准： （1）响应报价评分标准：见评审办法前附表；

（2）商务部分评分标准：见评审办法前附表；

（3）技术部分评分标准：见评审办法前附表；

## 3. 评审程序

### 3.1 初步评审

3.1.1 评审委员会依据本章第2.1 条规定的标准对响应文件进行初步评审。有一项不符合评审标准的，作否决响应处理。

3.1.2 响应人有以下情形之一的，其响应作否决响应处理：

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

3.1.2.2 有串通响应、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。

3.1.2.4 本响应文件约定的其它情形。

3.1.3 响应报价有算术错误的，评审委员会按以下原则对响应报价进行修正，修正的价格经响应人书面确认后具有约束力。响应人不接受修正价格的，其响应作否决响应处理。修正原则见第二章“响应人须知”第4.9 条。

### 3.2 详细评审

3.2.1 评审委员会按本章第2.2 条规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合评估得分。

3.2.1.1 按本章第2.2 条规定的评审因素和分值对响应报价计算出得分；

3.2.1.2 按本章第2.2 条规定的评审因素和分值对商务部分计算出得分（评审委员会统一打分）；

3.2.1.3 按本章第2.2 条规定的评审因素和分值对技术部分计算出得分（评审委员会统一打分）；

3.2.2 评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3 响应人得分=响应报价得分+商务部分得分+技术部分得分。

### 3.3 响应文件的澄清和补正

3.3.1 在评审过程中，评审委员会可以书面形式要求响应人对所提交响应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。评审委员会不接受响应人主动提出的澄清、说明或补正。

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

3.3.3 评审委员会对响应人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求响应人进一步澄清、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 评审委员会按照得分由高到低的顺序推荐成交候选人。

3.4.2 评审委员会完成评审后，应当向采购人提交书面评审报告。

3.4.3 有效响应不足三个的，经评审委员会判定，响应人具有相对行业竞争力的，可继续进行评审并确定成交候选人。

### 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，不得向他人透露对响应文件的评审和比较、成交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，不得使用本询比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，不得向他人透漏对响应文件的评审和比较、成交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：SXYHXXKJ202\_\_\_\_\_

重庆三峡银行综合报送平台技术服务项目技术服务框架合同

**甲方（发包方）：**

法定代表人：刘江桥

地址：

邮政编码：

联系人：

传真：

电子邮箱：

**乙方（服务方）：**

法定代表人：

地址：

邮政编码：

联系人：

传真：

电子邮箱：

甲乙双方本着平等互惠、互相支持、共同发展的原则，经友好协商，就甲方部分非核心项目的外包事宜，共同签署本合同，以资共同遵守。

**第一章 定义**

1.1“软件”：软件是指由硬连线逻辑指令及置于系统储存器内的机器可读码（包括半导体装置或系统）组成的电脑程序，可提供基本逻辑、操作指令以及与用户相关的应用程序指令，包括用于说明、维护及使用程序的有关文件。软件包括系统软件和应用软件。

1.2“开发测试工具”：乙方合法地用于对甲方相关应用软件进行开发和测试所需采用的第三方软件。

1.3“应用软件”：乙方根据本合同商务和技术要求为甲方应用软件系统工程（“项目”）进行测试的软件。、

1.4“可交付成果物”：包括以下资料：开发计划、需求分析说明书、源代码、测试计划、测试需求说明书、测试方案、测试案例、测试报告。

1.5“培训”：按合同的约定，乙方为甲方提供的关于业务知识、开发测试相关知识、方法及技能的培训服务。

1.6“服务”：按合同规定由乙方向甲方就应用软件开发和测试做出的行为和担保。

1.7“现场”：对应用软件进行开发和测试的场所。

1.8“合同”：本合同正文及其附件；附件是合同不可分割的一部分。具有同等法律效力。如果附件和本合同正文有任何不一致之处，以合同正文为准。

1.9“一方”：甲方或乙方。

1.10“双方”：甲方和乙方。

1.11“移交”：乙方在约定时间内向甲方提交所有项目相关文件和过程文档以及相关数据。

1.12“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。

1.13“响应时间”：指乙方就甲方提出的问题予以答复的时间。

1.14“缺陷”：计算机软件或程序中存在的某种破坏正常运行能力的问题﹑错误，或者隐藏的功能缺陷。

1.15“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）。

1.16 “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。

1.17 “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。

1.18 “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。

1.19“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。

1.20“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。

1.21“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。

1.22“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。

**第二章 服务内容及要求**

2.1 项目外包定义：甲方根据自身经营需要，将部分（某个或某些项目）业务交由具有该类业务服务经验、良好的业绩、完备的资质、以及高效的管理团队的乙方处理，乙方服务人员到甲方指定场所提供服务，乙方承诺在确保满足甲方要求的服务标准的前提下，于本协议合作期内，为甲方提供相应外包项目服务，甲方向乙方支付项目外包费用。

2.2 乙方外包服务人员：是指乙方派出的符合本合同资格条件的、在甲方从事本合同规定的外包项目范围以内工作的人员。所有工作人员在劳动人事、工资福利、社会保险等各方面均隶属于乙方、且必须与乙方签署正式劳动合同。乙方有义务在本合同有效期内维持其与外包服务人员合法的劳动合同关系，不得因与外包服务人员间就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响其履行在本合同项下的义务，否则甲方有权随时解除或终止本合同，并不再支付任何费用，且乙方应赔偿给甲方造成的损失。

**2.3 甲乙双方不构成劳务派遣、雇佣或代理关系。甲方与乙方服务人员不存在劳务派遣、劳务用工、雇佣等法律关系。**

2.4 除双方另有约定外，甲乙双方之间任何与本合同相关的正式信函以及结算，均使用并且只能使用本合同中甲、乙双方指定的地址和银行开户帐号。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **甲方** | | **乙方** | |
| 名称 | 重庆三峡银行股份有限公司 | 名称 |  |
| 通讯地址 |  | 通讯地址 |  |
| 邮编 |  | 邮编 |  |
| 电话 |  | 电话 |  |
| 传真 |  | 传真 |  |
| 汇款人名称 |  | 收款人名称 |  |
| 开户银行 |  | 开户银行 |  |
| 银行帐号 |  | 银行帐号 |  |

2.5 甲乙任一方的名称、法定地址若有变更，变更一方应至少提前十个工作日书面通知对方，该书面通知须加盖变更方公章后生效。甲乙双方的账户名称、开户银行、银行帐号有变更的，变更方应在本合同约定的相关付款期限十个工作日前以加盖财务专用章的书面文件通知对方。

2.6 甲方将以下项目外包给乙方：

（1）项目地点：重庆

（2）项目内容：综合报送平台相关升级、优化、改造等开发工作。

2.7 甲方负责提供服务场地、设备、设施、工具，并承担服务项目的日常运作费用，包括但不限于水电费等。

2.8 乙方应参照如下要求、标准对乙方人员进行管理：

（1）乙方指派XXX（身份证号： ）作为项目负责人，负责统筹与甲方的接洽和联系并自行管理乙方委派的工作人员。项目负责人可以指派驻场管理人员和其他支持人员，负责具体工作的执行。

（2）在合同执行期间，如乙方人员发生变化，乙方应提前10个工作日通过正式邮件和书面报告向甲方提交人员调整说明，经甲方确认后方可进行人员调整。乙方人员调出前须补充同等资历的人员，并经甲方资历审核及书面同意。

（3）乙方应为外包服务人员配备的驻场管理和支持人员，数量须大于等于外包服务人员总人数10%（四舍五入），如外包服务人力规模有20人，则管理人员数量需不低于2人（20x10% = 2），甲方不另行向乙方管理人员支付任何费用。

（4）乙方外包服务人员驻场后，以10个工作日为考核期限，甲方根据人员工作表现确定其录用档级，并从确定档级之日起按该档级计费。对于无法完成外包服务或外包服务无法达到甲方要求的外包服务人员，甲方有权要求乙方立即更换，直至符合甲方要求，考核期内不通过的，不计工作量。

（5）乙方工作人员应当自觉维护甲方的工作秩序，遵守相关的规章制度，若对甲方工作秩序造成不良影响的，应承担相应的赔偿责任，甲方有权建议乙方对相应人员进行处罚。

**第三章 服务期限**

3.1本合同项下服务期限自 2025 年 7 月 1日起至 2027 年 6 月 30日止。在本合同履行期间，若乙方提前终止合同，应提前30天以书面形式通知甲方，在取得甲方书面同意后方可解除，协助甲方处理过渡时期的人员、工作交接事宜，需确保乙方原有工作顺利交接完毕。

在本合同履行期间，除另有约定外，甲方提前解除本合同的，自解除通知书到达乙方之日本合同解除，甲方不承担违约责任，双方据实结算费用。

**第四章 外包费标准和结算方式**

4.1 外包费用计算标准为：按双方最终实际确认的工作量据实结算，每类人员的服务价格如下，外包服务人员档级定义参见“附件二：外包服务人员档级定义”。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 级别 | 档级 | 含税人月单价（币种：人民币,单位：元） | 不含税价（币种：人民币,单位：元） | 税额（币种：人民币,单位：元） |
| 软件开发工程师 | 高级 | D-A2 |  |  |  |
| D-A1 |  |  |  |
| 中级 | D-B4 |  |  |  |
| D-B3 |  |  |  |
| D-B2 |  |  |  |
| D-B1 |  |  |  |

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。

4.2单个外包服务人员月费用计算公式如下：

费用＝单价×（计费天数÷22）

计费天数＝工作天数＋（延时服务工时折算－缺勤工时折算）÷8

(1) 费用：单位为元，按公式计算，按四舍五入精确到0.01元。

(2) 单价：即该外包服务人员对应级别的月费用，单位为“元/月”。

(3) 计费天数：当每月计费天数按公式计算为负值时，计费天数取0值。

(4) 工作天数计算：外包服务人员当月的计费开始日期不是自然月第一日，或计费截止日期不是自然月最后一日时，称为工作不足月。工作不足月时，工作天数按该外包服务人员在甲方工作计费期间的在职工作日计算（计费期间的国家法定节假日计入在职工作日）；足月时，工作天数按22天计。

(5) 每天正常工作时间为8小时(上午 9 点 0 分至下午 18 点 00 分，不含午餐、午休共 1 小时)。延时服务工时和缺勤工时最小单位为0.5小时，即实际时长为0.5小时的整数倍。

(6)延时服务工时折算：延时服务工时折算＝延时服务工时×折算率

|  |  |
| --- | --- |
| 延时服务类别 | 折算率 |
| 工作日 | 1 |
| 周末 | 1.5 |
| 其他节假日 | 2 |

(7) 缺勤工时折算： 婚假、产假、丧假、病假折算率为1，其他请假按公式计算：

缺勤工时折算＝缺勤工时×折算率

|  |  |
| --- | --- |
| 缺勤工时区间 | 折算率 |
| 24≥缺勤工时＞0 | 1 |
| 48≥缺勤工时＞24 | 1.2 |
| 72≥缺勤工时＞48 | 1.4 |
| 缺勤工时＞72 | 1.6 |

4.3 结算方式

（1）甲方与乙方的结算方式采用季度（连续三个自然月视为一个季度）结算形式。甲乙双方在下一季度次月开始后前10个工作日内确认上一季度的评价结果和服务汇总，乙方应就双方确认后的实际支付人月费用开具合法足额的增值税专用发票，并向甲方提交付款申请，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。

（2）根据实际工作量按【季度】进行核算，乙方联系人在【下一季度首月开始后10个工作日内】，向甲方联系人提交【上一季度】实际工作量及费用明细清单。

（3）实际工作量经双方核实后，在下一季度次月第10 个工作日前由甲方联系人出具结论。甲方如对费用明细清单提出异议且双方在 5 个工作日内未能达成一致，乙方可以先就无异议部分开具合法足额的增值税专用发票，甲方应先支付该部分费用。

（4）对于指令性加班，甲方应按以下标准向乙方支付额外费用：将加班时长折算为服务天数(加班 8 小时折合 l 天，不足 8 小时按比例折算)，并入本合同约定的“当月实际服务天数”进行计算。

（5）甲方有权对乙方加班费用发放情况进行核实，如存在甲方所支付的加班费用未实际发放给乙方外包服务人员的情况，甲方有权拒付该部分费用给乙方。

（6）外包费用为含税包干价，含乙方为履行本合同项下义务产生的所有费用及合理利润。结算时，乙方应先行提供符合甲方要求的税率为【6%】增值税发票，甲方在收到发票后【30】个工作日内完成对乙方的付款义务。若乙方未按甲方要求开具发票的，甲方有权不予付款且不承担逾期付款违约责任。

**第五章 权利和义务**

5.1 甲方的权利：

（1）甲方有权自行决定是否接受、更换乙方派出的外包服务人员。

（2）甲方有权根据外包项目的工作需要制订相应的服务规范、评价办法，并及时通知乙方，由乙方参照执行，服务规范、评价办法的解释权在甲方；甲方有权要求乙方规定其外包服务人员遵照前述服务规范和本合同的规定为甲方提供服务。甲方根据相关服务项目的质量评价指标要求，按季度对乙方的服务质量进行评价。

（3）甲方有权要求乙方对其派出的外包服务人员进行与服务项目相关的管理，并检查乙方外包服务人员的工作表现情况，包括上、下班记录、服务情况、违规违纪情况、受表扬、被投诉等，甲方有权随时要求乙方提供该类资料，进行查验和检查。

（4）甲方有权要求乙方提供外包服务人员的有关资料，包括健康证、劳动合同、社会保险证明、学历证明等。

（5）在提供项目外包服务过程中产生的或主要利用甲方的物质条件或资料开发出的任何成果归甲方所有。

（6）甲方认为乙方有任何违反或可能违反本合同的行为，甲方有权提出意见要求乙方限期整改。乙方应在收到甲方的意见后10个工作日内，以书面形式将其整改的结果或整改措施回复甲方。若乙方未按甲方要求整改的，每出现一次，应向甲方支付【20,000】元的违约金，附件一约定的违约金标准除外，不进行重复扣罚；前述情况出现超过【3】次（含本数），甲方有权随时解除或终止本合同，并不再支付任何费用，且乙方应赔偿给甲方造成的损失。

5.2 甲方的义务

（1）在外包服务实施过程中，甲方应为乙方提供必要的技术支持与工作指导，配合乙方履行职责。

（2）按时支付外包费用。

（3）甲方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露乙方的商业秘密（包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案）。

5.3 乙方的权利

根据法律、法规和本合同有关规定，乙方有权要求甲方依据本合同规定保障乙方派出外包服务人员的合法权益。

5.4 乙方的义务

（1）乙方需为甲方提供持续的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以及重大事项报告等。

（2） 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整改。

（3）乙方代表甲方完成外包服务项目工作，必须严格遵守国家有关法律法规和行业规章制度，且应参照甲方有关规定，规范要求其外包人员履行职责。

（4）乙方应按照甲方服务需求和标准提供外包服务人员，外包服务人员必须通过乙方的岗前公共职业培训，且具备甲方外包岗位所需要的技能素质和体能素质。

（5）乙方负责为乙方外包服务人员依法办理劳动用工手续，在外包服务人员的聘用、辞退、工资福利、社会保险、奖惩升降、劳动保护等事项上依法保证乙方外包服务人员的合法权益，按时、足额为外包服务人员缴纳社会保险，保持外包服务人员的稳定性。

（6）乙方与外包服务人员发生劳动纠纷时，乙方应直接与外包服务人员交涉解决并自行承担相关责任，处理好纠纷，以免影响甲方的外包服务工作，如出现严重影响甲方外包服务工作的，由乙方承担所有损失责任。

（7）外包服务人员因工发生伤亡事故，由乙方按《工伤保险条例》的相关规定进行妥善处理。非因工发生的伤亡事故，乙方负责伤亡事故的处理，对发生的事故处理费用和对外包服务人员的经济补偿等由责任方承担。

（8）乙方应教育、督促乙方外包服务人员在为甲方提供服务期间按乙方参照甲方要求制定的有关规章制度和作息时间完成相应服务工作，接受乙方监督和检查，以保障甲方业务的正常进行。

（9）乙方应教育、督促外包服务人员不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的商业秘密，保证甲方业务利益不受损失，对甲方各类客户的资料、业务数据等应按照甲方相关文件及工作要求执行保密工作。如乙方外包服务人员泄露甲方商业机密造成甲方或任何第三方经济损失的，乙方应承担赔偿责任。

（10）乙方管理人员应经常到项目外包服务人员工作现场，协调及处理甲乙双方与外包服务人员之间的关系。

（11）乙方从甲方领取的外包工作工具、设备和其他物品，由甲方负责登记管理，在外包员工离场时，由乙方负责协助收回交还甲方，若有损失，应进行赔偿。

（12）乙方有义务向甲方提供外包服务人员有关资料，包括健康证、劳务合同、社会保险证明、学历证明等。

（13）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。

（14）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。

（15）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。

（16）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，梳理交付物，完成资料交接。

**第六章 知识产权**

6.1 本合同项下所产生的所有业务或技术创造成果（包括著作权、专利申请权、商标权、所有权或使用授权、专有技术、技术秘密以及技术资料等的知识产权）的所有权利均归甲方所有（但项目实施前乙方自有的原型系统、技术模块、开发工具软件包版权仍属乙方，甲方及其所属各级机构均享有永久免费使用权，使用时间、使用地点和使用用户数不受乙方限制），未经甲方书面许可，乙方不得以任何形式在其他项目中使用或享有或向第三方透露。

6.2 甲乙双方在本合同项下服务完成的所有工作成果（包括文档、测试案例、测试脚本等）都是版权的组成部分，乙方应以电子文档和纸介质文档的形式完成保存，乙方按时将完整的工作成果提交给甲方，否则甲方可拒绝付款。

6.3 乙方保证本合同项下服务所使用或开发的一切软件、工具、知识、成果等没有侵犯任何第三人的知识产权、所有权或使用权，否则由此引发的一切责任由乙方承担。

**第七章 保密条款**

7.1 本合同项下的所有条款。乙方外包服务人员入场前须与甲方签订相应诚信安全承诺书。乙方有义务约束其外包服务人员遵守本合同项下的保密约定，且此类保密义务不因乙方外包人员离职、退休等而减损。

7.2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。

7.3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。

7.4 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。

7.5 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，未经甲方书面许可，乙方不得出于除履行本合同项下义务外的其他目的使用前述技术资料和技术秘密。

7.6 在本合同服务项目的研究开发结束后，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。

7.7 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。

7.8 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。

**第八章 违约责任**

8.1 任何一方违反或擅自变更本合同的约定，应当承担由此给对方造成的经济损失和相关责任。

8.2因甲方原因不能按合同规定的时间及时支付外包费，从逾期第31日起，甲方每日按0.5‰的比例向乙方支付拖欠部分的违约金，因乙方原因引起的除外。

8.3 乙方无正当理由，未按时支付派出外包服务人员的工资及办理各种社会保险等福利的，逾期30日以上的，甲方可终止本合同的履行，并不再支付任何费用，由此造成的损失和一切法律责任，由乙方自行承担；因此耽误甲方正常工作或造成其他甲方损失的，乙方应当向甲方承担赔偿责任。

8.4乙方应配备经甲方认可的、具备专业胜任能力的外包服务人员为甲方提供软件开发和测试服务。乙方须确认人员简历的真实性。乙方新增人员入场时，由乙方提前5个工作日向甲方提交书面材料，由甲方进行审核，审核不通过的，不安排入场。对于资质经审查不满足甲方基本要求的，乙方应在甲方规定期限内对相关人员进行主动更换以满足甲方的要求。否则，甲方有权随时解除或终止本合同，并不再支付任何费用，且乙方应赔偿给甲方造成的损失。

8.5 在服务期限内，若乙方工作人员不符合甲方工作要求或工作岗位所需要的技能素质和体能素质的，乙方应在甲方规定期限内予以更换符合要求的人员。否则，甲方有权随时解除或终止本合同，并不再支付任何费用，且乙方应赔偿给甲方造成的损失。

8.6除另有约定，乙方或/及其人员违反本合同及附件任一一条约定的，每违反一次乙方应向甲方支付【20,000】元的违约金，并赔偿甲方损失，甲方有权从任一应支付给乙方的款项中优先扣除违约金、赔偿金，不足部分由乙方另行筹措资金补足。

**第九章 不可抗力**

9.1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。

9.2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。

9.3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。

9.4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。

**第十章 合同变更和终止、解除**

10.1 甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合同，须提前一个月以书面形式通知对方并协商解决，协商一致后，双方应签署变更合同。

10.2 本合同期满双方不再续约或者因一方违约导致本合同无法履行，则本合同终止。

10.3 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。

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。

10.4 如果发生以下情况，可以视为合同解除或终止，有关责任方承担相应的责任：

（1）一方进入解散或清算阶段；

（2）一方被判为破产或其它原因致使资不抵债；

（3）本合同已有效、适当、全面得到履行；

（4）双方共同同意以书面文件提前解除或终止协议。

10.5当本合同以任何原因终止或解除时，乙方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对方。

**第十一章 争议解决及通知送达**

11.1 因执行本合同发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商不能解决，可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提起诉讼。在诉讼期间，除有争议的问题外，合同其余部分应继续履行。

11.2除双方另有约定，本合同项下的所有通知均应通过书面形式，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，向本合同首部所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，本合同首部所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。

**第十二章 侵权诉讼**

12.1 如第三方对本合同项下的乙方服务产生的知识产权等提出权利请求的，甲方不涉入任何此等纠纷，由乙方负责解决并承担责任，由此给甲方造成损失的，乙方还应向甲方承担赔偿责任；如甲方被动涉入纠纷，则乙方同意赔偿甲方因任何侵权指控所承担的所有费用，包括上述侵权指控中所产生的一切诉讼费用、仲裁费用、合理的律师费用、人员差旅费、和解金额或终审判决中规定的赔偿金额。

12.2 如果在侵权指控的审理过程中有关法院或行政机关禁止甲方继续使用本合同项目下相关产品的部分或全部，乙方应酌情采取以下措施之一：

（1）使甲方重新免费获得使用上述相关产品的权利；

（2）免费更换或改造上述相关产品，使甲方不受上述禁令限制继续使用该产品。

12.3 乙方采取上述措施不能免除乙方就甲方因此遭受的损失进行赔偿的义务。

**第十三章 反商业贿赂**

13.1 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。

**第十四条 合同生效**

14.1 本合同经各方加盖公章或合同专用章后生效。

14.2 本合同一式【肆】份，协议各方各执【贰】份。各份协议文本具有同等法律效力。

**第十五章 附则**

15.1 未经对方同意，甲乙任何一方不得将本合同部分或全部权利和义务转让给第三方。

15.2 本合同中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为依据。

15.3 本合同有关附件及补充合同是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同未尽事宜，双方另行协商并签署补充合同，作为本合同的附件，具有同等法律效力。

本合同附件包括：

附件一：服务水平协议（SLA）

附件二：外包服务人员档级定义

附件三：外包服务人员简历表

附件四：服务连续性预案

签署地点：重庆

签署时间：

**甲方（盖章）：**

**乙方（盖章）：**

附件一：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（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，本协议的有效期与服务期限中约定的期限保持一致。

3.双方职责

（1）乙方

除本合同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。事件包括：

 组织架构变更

 技术变更

 职能变更

• 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改问题。

• 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和评估，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。

• 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。

（2）甲方

• 甲方及时将发现问题与乙方管理层沟通；

• 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.服务水平和指标

【开发】甲方将阶段性对乙方进行考评，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，并对其签字内容承担相应的责任。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价维度** | **评价指标** | **指标定义** | **评分/价标准** | **违约金标准** | **评价结果** | **评价得分** |
| 1 | 服务质量 | 交付成果质量 | 用于记录乙方所提交的项目交付成果与甲方要求的项目交付成果的契合度或交付成果质量与合同所约定要求的项目交付成果质量的满足程度 | **优秀：**5分，指乙方能够主动快速与甲方进行有效的沟通，交付成果高度契合需求，完全满足并超出合同约定的预期目标，给甲方带来显著的附加价值；  **良好：**4分，指乙方能够快速响应需求，交付成果达到合同约定的预期目标，基本契合需求，满足合同约定的预期目标；  **合格：**3分，指乙方能够按要求响应需求，交付成果基本满足需求，但是总体可满足合同约定的预期目标；  **较差/差：**0分，指乙方未能够按要求响应需求，或交付成果与需求契合度差距较大，无法达到合同约定的预期目标。 | 交付成果每缺少一项扣除乙方金额人民币2000元；每有一项交付成果质量不合格扣除乙方金额人民币2000元。 |  |  |
| 2 | 成果交付延期情况 | 用于记录因乙方原因导致项目交付成果时间与合同规定时间之间的差距 | 实际交付成果日期与合同约定交付日期之差  **【得分上限5分】**  **无延期：**指未出现延期，该项指标满分；  **0＜延期≤3个月：**扣2分，指出现延期3个月（含）以内；  **3＜延期≤6个月：**扣3分，指出现延期大于3个月且小于等于6个月；  **延期6个月以上：**扣5分，指出现延期6个月以上。 | 若延期超过1个月，每延期增加一天扣除合同总金额的0.1%（注：最多扣除不超过合同总金额的10%）。 |  |  |
| 3 | 产品缺陷密度 | 用于记录统计周期内单位功能（案例）点发现的缺陷数量 | 产品缺陷密度=统计周期内发现的该系统有效缺陷数/统计周期内该系统功能点总数（案例数）  **10分【0-5%】**  **5分【5%-20%】**  **0分【超过20%】** | 产品缺陷密度超过20%，缺陷密度每增加1%扣除合同总金额的0.1%。 |  |  |
| 4 | 缺陷解决率 | 用于记录统计周期内测试发现的缺陷中已解决缺陷的比例 | 缺陷解决率=统计周期内测试发现的有效缺陷中已解决的数量/统计周期内测试发现的有效缺陷总数量  **10分【98%-100%】**  **5分【95%-97%】**  **0分【低于95%】** | 若缺陷解决率低于95%，缺陷解决率每低1%扣除合同总金额的0.1%。 |  |  |
| 5 | 协议履行 | 重大事项报告 | 用于记录乙方应对自身的财务、内控及安全管理进行持续监控，将自身因破产、兼并、关键人员流失、投入不足和管理不善等引发的财务状况恶化及内部管理混乱等情况告知甲方的评价 | **优秀：**5分，指无重大事项或当发生重大事项时，能够于24小时内告知甲方；  **良好：**4分，指当发生重大事项时，能够于一周内告知甲方；  **合格：**3分，指当发生重大事项时，能够于一月内告知甲方；  **较差/差**：0分，指当发生重大事项时，未告知甲方。 | 评价为较差/差时，甲方根据实际情况有权终止合同，并要求乙方赔偿实际损失。 |  |  |
| 6 | 重大事件及质量缺陷 | 用于记录乙方在服务期内出现以下重大事件及质量缺陷次数：  a.应用软件出现III级（含）以上的运营中断事件；  b.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；  c.应用软件出现严重缺陷和致命缺陷。 | **【得分上限10分】**  **0次：**指未出现重大事件及质量缺陷，该项指标满分；  **1次及以上：**0分，指出现1次及以上任意一项重大事件或质量缺陷。 | 每出现一次重大事件或质量缺陷，扣除乙方合同总金额不低于5%（不低于2万元），并要求乙方赔偿实际损失。 |  |  |
| 7 | 信息安全管理 | 用于记录乙方在服务期内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 | 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%  **优秀：**5分，指未出现安全漏洞及安全缺陷，该项指标满分；  **合格：**3分，指出现安全漏洞或安全缺陷，但整改及时率、通过率均为100%；  **较差/差：**0分，指出现安全漏洞及安全缺陷，但整改及时率或通过率未达到100%。 | 若评价为较差/差时，扣除乙方金额人民币不低于2万元，并要求乙方赔偿实际损失。  若出现的安全漏洞或安全缺陷被上级或监管单位通报的，扣除乙方合同总金额不低于5%（不低于2万元），并要求乙方赔偿实际损失。 |  |  |
| 8 | 外包安全行为 | 用于记录在外包人员安全防护意识方面的管理有效性 | 统计周期内安全防护失效的次数。  （注：在服务期间出现以下行为，即为安全防护失效：a）代码泄漏、敏感数据泄漏、被钓鱼攻击、共享数据使用弱口令、账户借用。b）在互联网上泄露客户代码和敏感数据。c）随意搭建测试环境导致信息泄露或被作为攻击入口。d）在生产运营系统上违反规定进行操作或在实施过程中留下信息系统后门等。  **【得分上限10分】**  **0次：**未出现安全防护失效行为，10分；  **1次及以上**：出现安全防护失效行为，每出现一次扣5分，最多扣10分。 | 若出现信息安全防护失效行为未导致严重后果的，扣除乙方金额人民币不低于1万元；  若出现信息安全防护失效行为导致严重后果，或被上级或监管单位通报的，扣除乙方合同总金额不低于5%（不低于2万元），并要求乙方赔偿实际损失。 |  |  |
| 9 | 响应与解决及时性 | 用于记录乙方或服务项目对甲方的响应与解决的及时性 | **优秀：**5分，指乙方或服务项目能够迅速响应需求，主动快速与甲方进行有效的沟通，第一时间从专业角度给出解决方案并解决问题；  **良好：**4分，指乙方或服务项目能够按要求响应需求，及时与甲方进行有效的沟通，快速给出处理方案并解决问题；  **合格：**3分，指乙方或服务项目能够基本按要求响应需求，保持与甲方的沟通，按时解决问题；  **较差/差：**0分，指乙方或服务项目未及时响应需求，或响应需求后无法及时解决问题。 | 评价为较差/差，即乙方或服务项目未及时响应需求，或响应需求后无法及时解决问题，扣除乙方金额人民币不低于1000元。 |  |  |
| 10 | 需求排期率 | 用于记录统计周期内对甲方需求进行投产计划安排的比例 | 需求排期率=已排期需求数/总需求数  注：已排期需求数指统计周期内已经纳入投产计划的需求个数。总需求数指统计周期内由甲方提出到达服务商项目组的需求数。  **5分【98%-100%】**  **3分【95%-97%】**  **0分【低于95%】** |  |  |  |
| 11 | 需求完成率 | 用于记录统计周期内甲方需求完成投产的比例 | 需求完成率=流程完结需求数/总需求数  注：流程完结需求数指统计周期内已完成投产的需求个数；总需求数指统计周期内由甲方提出到达服务商项目组的需求个数。  **5分【98%-100%】**  **3分【95%-97%】**  **0分【低于95%】** |  |  |  |
| 12 | 人员行为规范性 | 用于记录外包场地日常管理或检查过程中发现外包人员行为违规（包括但不限于办公纪律、造成办公环境物理安全隐患等）的次数 | **【得分上限10分】**  **0次：**指未出现外包人员行为违规，该项指标满分；  **1次及以上：**指检查发现外包人员行为违规1次及以上（每人次扣5分，最高扣除10分） | 每出现一次人员行为违规，扣除乙方金额人民币不低于500元。 |  |  |
| 13 | 人员变动率 | 用于记录统计周期内乙方未经甲方同意更换外包人员数量占乙方驻场外包人员总数量的比率 | 人员变动率=乙方未经甲方同意更换外包人员数量/乙方驻场外包人员总数量  **10分【0-20%】**  **5分【20%-40%】**  **0分【超过40%】** | 技术骨干或项目经理未经甲方同意变动，扣除乙方金额人民币不低于3万元；其余人员变动率超过40%，扣除不低于合同总金额的1%。 |  |  |
| 14 | 人员满意度评价 | 甲方对乙方外包人员表现的满意度评价 | **优秀：**5分，指工作效率高，态度积极主动，保质保量完成工作任务，对团队有突出贡献，日常行为能起到模范带头作用的；  **良好：**4分，指工作效率较高，态度比较主动，较好完成工作任务，对团队有一定贡献，日常行为表现较好的；  **合格：**3分，指工作效率一般，态度合格，能够按时完成工作任务的；  **较差/差：**0分，指工作效率低下，态度懈怠散漫，不能按时完成工作任务的。 | 评价为较差/差时，甲方有权要求乙方更换人员并赔偿实际损失。 |  |  |
| 综合得分： | | | | | | |  |
| 综合评价结果：  （注：根据评价得分填写评价等级，填写完成后删除此内容）  综合评价描述：  （注：不满足服务要求的情况，需详细阐述不满足的内容及扣除合同违约金，填写完成后删除此内容）  评价人： | | | | | | | |

注：综合评价等级划分优秀、良好、合格、差

优秀：评价得分达90分以上；

良好：评价得分达75-90分；

合格：评价得分达60-75分；

差：评价得分在60分以下

附件二：外包服务人员档级定义

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 档级 | 细分档级 | 工作年限 | 技术能力评估参考标准 |
| 软件开发工程师-高级 | | D-A2 | 9年以上 | 通用参考标准：  1、符合相关学历及工作年限要求  2、具备必须的软件开发理论和开发技能，具有金融领域业务背景者优先考虑  3、精通常用数据库如 Oracle 、OceanBase等常用操作  4、精通常用操作系统如 UNIX、LINUX 等的日常操作  5、精通常用中间件如Weblogic、Apache、Tomcat、东方通等日常操作  6、具有扎实的网络基础知识  7、具备系统设计能力和开发团队管理能力，有丰富的团队建设的能力  8、具备项目管理知识与技能，具备项目风险管理能力  9、熟悉CMMI过程管理理论和实践  业务能力参考标准：  在符合学历基本要求基础上，满足以下任何一条业务能力，根据综合考评定档：  1、熟悉银行关键业务全流程业务办理模式，熟悉业务系统的主要功能模块  2、负责过2个（含）完整的新建或重建银行关键系统的项目管理或需求分析工作  3、5～8年银行关键业务系统研发或需求分析工作经验 |
| D-A1 | 8年以上 |
| 软件开发工程师-中级 | | D-B4 | 7年以上 | 通用参考标准：  1、符合相关学历及工作年限要求  2、具备必须的软件开发理论和开发技能 ，具有金融领域业务背景者优先考虑  3、熟悉常用数据库如 Oracle 、OceanBase等常用操作  4、熟悉常用操作系统如 UNIX、LINUX、AIX 等的日常操作  5、熟悉常用中间件如Weblogic、Apache、Tomcat等日常操作  6、具有简单的网络基础知识  7、具备一定设计能力和开发团队管理能力  业务能力参考标准：  在符合学历基本要求基础上，满足以下任何一条业务能力，根据综合考评定档：  1、熟悉银行关键业务全流程业务办理模式，熟悉关键业务系统的主要功能模块  2、2～5年银行关键业务系统研发或需求分析工作经验 |
| D-B3 | 7年以上 |
| D-B2 | 6年以上 |
| D-B1 | 5年以上 |
| 数据开发工程师-高级 | | D-A2 | 9年以上 | 通用参考标准：  1、符合相关学历及工作年限要求  2、具备必须的软件开发、数据开发理论和开发技能，具有金融领域业务背景者优先考虑  3、精通常用数据库及大数据技术如 Oracle 、OceanBase等常用操作  4、精通数据处理和分析技能：包括数据清洗、数据转换、数据挖掘分析、数据建模等方面的技能  5、熟练掌握至少一门编程语言或脚本语言，如Java、Python、Shell等  6、具备系统设计能力和开发团队管理能力，有丰富的团队建设的能力  7、具备项目管理知识与技能，具备项目风险管理能力  业务能力参考标准：  在符合学历基本要求基础上，满足以下任何一条业务能力，根据综合考评定档：  1、熟悉银行关键业务全流程业务办理模式，熟悉业务系统的主要功能模块  2、负责过2个（含）完整的新建或重建银行数据平台的项目管理工作  3、5～8年银行关键业务系统研发或数据平台建设工作经验 |
| D-A1 | 8年以上 |
| 数据开发工程师-中级 | | D-B4 | 7年以上 | 通用参考标准：  1、符合相关学历及工作年限要求  2、具备必须的软件开发理论和开发技能 ，具有金融领域业务背景者优先考虑  3、熟悉常用数据库及大数据技术如 Oracle 、OceanBase等常用操作  4、熟悉数据处理和分析技能：包括数据清洗、数据转换、数据挖掘分析、数据建模等方面的技能  5、熟悉至少一门编程语言或脚本语言，如Java、Python、Shell等  6、具备一定设计能力和开发团队管理能力  业务能力参考标准：  在符合学历基本要求基础上，满足以下任何一条业务能力，根据综合考评定档：  1、熟悉银行关键业务全流程业务办理模式  2、2～5年银行关键业务系统研发或数据开发工作经验 |
| D-B3 | 7年以上 |
| D-B2 | 6年以上 |
| D-B1 | 5年以上 |

附件三：外包服务人员简历表

**重庆三峡银行信息科技外包服务人员信息表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **基本信息** | | | | | | | | | | | | | | |
| **姓 名** | |  | **性 别** | |  | | **出生年月** | | |  | | | 贴  照  片  处 | |
| **民 族** | |  | **籍 贯** | |  | | **出 生 地** | | |  | | |
| **政 治面 貌** | |  | **入党时间** | |  | | **健康状况** | | |  | | |
| **岗位** | |  | **参加工**  **作时间** | |  | | **婚 姻**  **状 况** | | |  | | |
| **文化**  **程度** | | **全日制教育学历、学位** |  | | | | **毕业院校及专业** | | |  | | | | |
| **在职教育学历、学位** |  | | | | **毕业院校及专业** | | |  | | | | |
| **工作单位** | | |  | | | | | | | | | | | |
| **任现职时间** | | |  | | | | **联系方式** | | |  | | | | |
| **工作经验及专业技能信息** | | | | | | | | | | | | | | |
| **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 | | |
|  | | |  | | |  | | | |  |  | | |
|  | | |  | | |  | | | |  |  | | |
| **专业技能** |  | | | | | | | | | | | | | |
| **项目经历**  *(详细填写)* | 金融领域开发/测试经验 | | (年) | | | 参与项目 | | (个) | 担任核心技术人员项目 | | | | | (个) |
| 项目名称 | | 项目时间 | | | 承担角色 | | 主要负责工作 | | | | | | |
|  | |  | | |  | |  | | | | | | |
|  | |  | | |  | |  | | | | | | |

附件四：服务连续性预案

**服务连续性预案**

（应考虑供应链风险产生的影响）

# 第六章 响应文件格式

重庆三峡银行

综合报送平台技术服务项目（第二次）

响 应 文 件

响应人： （盖单位公章）

年 月 日

**目 录**

一、响应函

二、分项报价明细表

三、资格性文件

（一）响应人基本情况介绍，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）社保及拟供人员相关证明材料

（六）项目案例和业绩证明文件复印件

（七）其他（如有）

四、响应性文件

（一）响应承诺函

（二）服务水平协议（SLA）

（三）服务连续性预案

（四）人力外包管理方案

（五）其他（如有）

五、商务技术文件（如有）

六、其他（如有）

一、响应函

重庆三峡银行股份有限公司：

我方收到 （项目名称）询比文件，经详细研究，决定参加该询比项目并响应。

1、愿意按照询比文件中的一切要求，以响应文件中的内容和报价承担和完成本项目。

2、我方现提交的响应文件为：响应文件正本一份，副本一份，电子文件一份。

3、如果我方响应文件被接受，我方将履行询比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、我方愿意提供询比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成交的唯一条件。

6、响应有效期为响应截止日期后90天内。

7、若我方成交，我方开具税率为 %的增值税专用发票；

响应人（公章）：

响应人联系人：

响应人联系人联系电话：

年 月 日

二、分项报价明细表

| 类别 | 档级 | 细分档级 | 含税单价限价（元/人/月） | 含税单价报价（元/人/月） | 增值税率（%） | 优惠金额  （元/人/月） |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 软件开发工程师/数据开发工程师 | 高级 | D-A2 | 29000 |  | 6 |  |
| D-A1 | 28200 |  |
| 中级 | D-B4 | 26200 |  |
| D-B3 | 25200 |  |
| D-B2 | 24000 |  |
| D-B1 | 22600 |  |

注：优惠金额应符合第三章第6条规定，满足各细分档级间报价优惠金额一致，优惠金额的增加幅度以100元为单位（优惠金额应为100的倍数）。

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。

响应人： 法人授权代表：

（公章） （签字或盖章）

年 月 日

有关说明：

分项报价明细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。

三、资格性文件

（一）响应人基本情况介绍，资质证明等

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 响应人名称 |  | | | | | | | |
| 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 ：

（响应人法定代表人）在 （响应人名称）任 （职务名称）职务，是（响应人名称） 的法定代表人。

特此证明。

响应人：

（响应人公章）

年 月 日

（附：法定代表人身份证正反面复印件）

授权委托书（如有）

（适用于有委托代理人的情况时采用）

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

致：重庆三峡银行股份有限公司：

（响应人法定代表人）是 （响应人名称）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响应、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 | 响应人法定代表人名称： |
| （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）

响应人：

（响应人公章）

年 月 日

注：若为法定代表人办理并签署响应文件的，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：

（响应人名称）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，具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询比活动前三年内无重大违法活动记录，符合法律法规规定的响应人资格条件；我公司本次如若成交，成交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。

（响应人公章）

年 月 日

（四）中国执行信息公开网截图

1.法人在中国执行信息公开网的查询截图并加盖单位鲜章

2.法定代表人在中国执行信息公开网的查询截图并加盖单位鲜章

（五）社保及拟供人员相关证明材料

1、2024年7月1日至今任意月份的员工社保缴纳总人数的社保缴纳材料证明；

2、拟提供人员缴纳社保的证明材料，员工参保单位为响应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及与第三方公司签订的合同或协议；

3、拟提供人员的简历信息

（六）项目案例和业绩证明文件复印件

1、合同关键页（合同关键页包含：甲乙双方名称、双方印章、项目名称、合同签订时间、服务范围。）

2、项目简介（格式自拟）

3、合同对应的发票之一（网上税务系统查询（https://inv-veri.chinatax.gov.cn/）该发票的截图，发票开具日期须晚于合同签订日期、发票购买方须与合同买方一致、发票销售方须与合同卖方（响应人）一致）。】

（七）其他（如有）

四、响应性文件

（一）响应承诺函

根据第三章“项目要求”内容，做出整体承诺，格式自理。

（二）服务水平协议（SLA）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价维度** | **评价指标** | **指标定义** | **评分/价标准** | **违约金标准** |
| 1 | 服务质量 | 交付成果质量 | 用于记录乙方所提交的项目交付成果与甲方要求的项目交付成果的契合度或交付成果质量与合同所约定要求的项目交付成果质量的满足程度 | **优秀：**5分，指乙方能够主动快速与甲方进行有效的沟通，交付成果高度契合需求，完全满足并超出合同约定的预期目标，给甲方带来显著的附加价值；  **良好：**4分，指乙方能够快速响应需求，交付成果达到合同约定的预期目标，基本契合需求，满足合同约定的预期目标；  **合格：**3分，指乙方能够按要求响应需求，交付成果基本满足需求，但是总体可满足合同约定的预期目标；  **较差/差：**0分，指乙方未能够按要求响应需求，或交付成果与需求契合度差距较大，无法达到合同约定的预期目标。 | 交付成果每缺少一项扣除乙方金额人民币2000元；每有一项交付成果质量不合格扣除乙方金额人民币2000元。 |
| 2 | 成果交付延期情况 | 用于记录因乙方原因导致项目交付成果时间与合同规定时间之间的差距 | 实际交付成果日期与合同约定交付日期之差  **【得分上限5分】**  **无延期：**指未出现延期，该项指标满分；  **0＜延期≤3个月：**扣2分，指出现延期3个月（含）以内；  **3＜延期≤6个月：**扣3分，指出现延期大于3个月且小于等于6个月；  **延期6个月以上：**扣5分，指出现延期6个月以上。 | 若延期超过1个月，每延期增加一天扣除合同总金额的0.1%（注：最多扣除不超过合同总金额的10%）。 |
| 3 | 产品缺陷密度 | 用于记录统计周期内单位功能（案例）点发现的缺陷数量 | 产品缺陷密度=统计周期内发现的该系统有效缺陷数/统计周期内该系统功能点总数（案例数）  **10分【0-5%】**  **5分【5%-20%】**  **0分【超过20%】** | 产品缺陷密度超过20%，缺陷密度每增加1%扣除合同总金额的0.1%。 |
| 4 | 缺陷解决率 | 用于记录统计周期内测试发现的缺陷中已解决缺陷的比例 | 缺陷解决率=统计周期内测试发现的有效缺陷中已解决的数量/统计周期内测试发现的有效缺陷总数量  **10分【98%-100%】**  **5分【95%-97%】**  **0分【低于95%】** | 若缺陷解决率低于95%，缺陷解决率每低1%扣除合同总金额的0.1%。 |
| 5 | 协议履行 | 重大事项报告 | 用于记录乙方应对自身的财务、内控及安全管理进行持续监控，将自身因破产、兼并、关键人员流失、投入不足和管理不善等引发的财务状况恶化及内部管理混乱等情况告知甲方的评价 | **优秀：**5分，指无重大事项或当发生重大事项时，能够于24小时内告知甲方；  **良好：**4分，指当发生重大事项时，能够于一周内告知甲方；  **合格：**3分，指当发生重大事项时，能够于一月内告知甲方；  **较差/差**：0分，指当发生重大事项时，未告知甲方。 | 评价为较差/差时，甲方根据实际情况有权终止合同，并要求乙方赔偿实际损失。 |
| 6 | 重大事件及质量缺陷 | 用于记录乙方在服务期内出现以下重大事件及质量缺陷次数：  a.应用软件出现III级（含）以上的运营中断事件；  b.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；  c.应用软件出现严重缺陷和致命缺陷。 | **【得分上限10分】**  **0次：**指未出现重大事件及质量缺陷，该项指标满分；  **1次及以上：**0分，指出现1次及以上任意一项重大事件或质量缺陷。 | 每出现一次重大事件或质量缺陷，扣除乙方合同总金额不低于5%（不低于2万元），并要求乙方赔偿实际损失。 |
| 7 | 信息安全管理 | 用于记录乙方在服务期内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 | 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%  **优秀：**5分，指未出现安全漏洞及安全缺陷，该项指标满分；  **合格：**3分，指出现安全漏洞或安全缺陷，但整改及时率、通过率均为100%；  **较差/差：**0分，指出现安全漏洞及安全缺陷，但整改及时率或通过率未达到100%。 | 若评价为较差/差时，扣除乙方金额人民币不低于2万元，并要求乙方赔偿实际损失。  若出现的安全漏洞或安全缺陷被上级或监管单位通报的，扣除乙方合同总金额不低于5%（不低于2万元），并要求乙方赔偿实际损失。 |
| 8 | 外包安全行为 | 用于记录在外包人员安全防护意识方面的管理有效性 | 统计周期内安全防护失效的次数。  （注：在服务期间出现以下行为，即为安全防护失效：a）代码泄漏、敏感数据泄漏、被钓鱼攻击、共享数据使用弱口令、账户借用。b）在互联网上泄露客户代码和敏感数据。c）随意搭建测试环境导致信息泄露或被作为攻击入口。d）在生产运营系统上违反规定进行操作或在实施过程中留下信息系统后门等。  **【得分上限10分】**  **0次：**未出现安全防护失效行为，10分；  **1次及以上**：出现安全防护失效行为，每出现一次扣5分，最多扣10分。 | 若出现信息安全防护失效行为未导致严重后果的，扣除乙方金额人民币不低于1万元；  若出现信息安全防护失效行为导致严重后果，或被上级或监管单位通报的，扣除乙方合同总金额不低于5%（不低于2万元），并要求乙方赔偿实际损失。 |
| 9 | 响应与解决及时性 | 用于记录乙方或服务项目对甲方的响应与解决的及时性 | **优秀：**5分，指乙方或服务项目能够迅速响应需求，主动快速与甲方进行有效的沟通，第一时间从专业角度给出解决方案并解决问题；  **良好：**4分，指乙方或服务项目能够按要求响应需求，及时与甲方进行有效的沟通，快速给出处理方案并解决问题；  **合格：**3分，指乙方或服务项目能够基本按要求响应需求，保持与甲方的沟通，按时解决问题；  **较差/差：**0分，指乙方或服务项目未及时响应需求，或响应需求后无法及时解决问题。 | 评价为较差/差，即乙方或服务项目未及时响应需求，或响应需求后无法及时解决问题，扣除乙方金额人民币不低于1000元。 |
| 10 | 需求排期率 | 用于记录统计周期内对甲方需求进行投产计划安排的比例 | 需求排期率=已排期需求数/总需求数  注：已排期需求数指统计周期内已经纳入投产计划的需求个数。总需求数指统计周期内由甲方提出到达服务商项目组的需求数。  **5分【98%-100%】**  **3分【95%-97%】**  **0分【低于95%】** |  |
| 11 | 需求完成率 | 用于记录统计周期内甲方需求完成投产的比例 | 需求完成率=流程完结需求数/总需求数  注：流程完结需求数指统计周期内已完成投产的需求个数；总需求数指统计周期内由甲方提出到达服务商项目组的需求个数。  **5分【98%-100%】**  **3分【95%-97%】**  **0分【低于95%】** |  |
| 12 | 人员行为规范性 | 用于记录外包场地日常管理或检查过程中发现外包人员行为违规（包括但不限于办公纪律、造成办公环境物理安全隐患等）的次数 | **【得分上限10分】**  **0次：**指未出现外包人员行为违规，该项指标满分；  **1次及以上：**指检查发现外包人员行为违规1次及以上（每人次扣5分，最高扣除10分） | 每出现一次人员行为违规，扣除乙方金额人民币不低于500元。 |
| 13 | 人员变动率 | 用于记录统计周期内乙方未经甲方同意更换外包人员数量占乙方驻场外包人员总数量的比率 | 人员变动率=乙方未经甲方同意更换外包人员数量/乙方驻场外包人员总数量  **10分【0-20%】**  **5分【20%-40%】**  **0分【超过40%】** | 技术骨干或项目经理未经甲方同意变动，扣除乙方金额人民币不低于3万元；其余人员变动率超过40%，扣除不低于合同总金额的1%。 |
| 14 | 人员满意度评价 | 甲方对乙方外包人员表现的满意度评价 | **优秀：**5分，指工作效率高，态度积极主动，保质保量完成工作任务，对团队有突出贡献，日常行为能起到模范带头作用的；  **良好：**4分，指工作效率较高，态度比较主动，较好完成工作任务，对团队有一定贡献，日常行为表现较好的；  **合格：**3分，指工作效率一般，态度合格，能够按时完成工作任务的；  **较差/差：**0分，指工作效率低下，态度懈怠散漫，不能按时完成工作任务的。 | 评价为较差/差时，甲方有权要求乙方更换人员并赔偿实际损失。 |

（三）服务连续性预案

（四）人力外包管理方案

（五）其他（如有）

（如第三章中要求提供的文件、方案等材料）

五、商务技术文件（如有）

（根据第四章内容提供相关材料）

六、其他（如有）