**重庆三峡银行**

**基础软件第三方维保项目-2025年度采购**

**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6月** |

目录

[第一章 询比公告 1](#_Toc32040)

[第二章 响应人须知 5](#_Toc24905)

[第三章 项目要求 12](#_Toc26838)

[第四章 评审办法（综合评估法） 16](#_Toc209)

[第五章 合同模板 22](#_Toc3502)

[第六章 响应文件格式 50](#_Toc1689)

# 第一章 询比公告

在数字化时代，主机系统、数据库和中间件作为信息化建设的核心基础软件，支撑着我行各类业务系统的稳定运行。为确保这些基础软件的正常使用、保障数据安全以及获得专业技术支持，现对重庆三峡银行基础软件第三方维保项目-2025年度采购进行公开询比，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 | 重庆三峡银行基础软件第三方维保项目-2025年度采购 | 135万元 | 1 | （含税）维保时间：2025年7月1日至2026年12月31日 |

**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（中国执行信息公开网网址：https://zxgk.court.gov.cn/）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 响应人需出具OceanBase数据库原厂授权证明文件；【提供原厂授权证明文件】；

2.7 业绩案例要求：2022年1月1日至今（以合同签订时间为准），完成过主机系统、中间件、数据库各至少一个金融行业维护案例【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。）；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6月26日9时30分（北京时间）

3.2 获取时间和方式：从2025年6月10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6月13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：**27,000 元整（大写：贰万柒仟 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：基础软件第三方维保项目。**

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6月26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：任老师 | 联系方式：15330438896 |
|  | |
| 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6月10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.** 维保时间、地点、范围

### 1.1 维保时间

2025年7月1日至2026年12月31日

### 1.2 服务地点

重庆市。

### 1.3 维保范围

提供两名现场驻场人员（注：任一人资质认证需至少包括主机系统、中间件和数据库三项中其中两项，两人资质认证需完全覆盖主机系统、中间件和数据库方向）、60个OceanBase原厂人天和二线专家团队，在指定时间期限内，对采购人的主机系统、中间件和数据库提供技术支持服务。

**主机系统**维护范围包括生产、测试环境各版本的Windows、Linux、VMware vSphere、等操作系统，以及统信、麒麟等国产操作系统的技术支持服务；**中间件**维护范围包括生产、测试环境各版本的Weblogic、MQ、Redis、Zookeeper、Tomcat、Nginx、Kafka、Nacos、Elasticsearch以及东方通等厂商的中间件；**数据库**维保范围包括生产、测试环境各版本的ORACLE、MYSQL、MariaDB、MongoDB、OceanBase、达梦等数据库，以及未来3年使用到的国产数据库。

## **2.** 技术服务内容及要求

(1)服务及沟通机制

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **年度服务内容** | | | |
| **项目**  **序号** | **项目内容** | **服务频率** | **服务模式** |
| 1 | 7\*24\*365全年无休二线技术支持服务 | 按需 | 现场/远程 |
| 2 | 7\*24\*365全年无休故障处理及变更支持 | 按需 | 现场/远程 |
| 3 | 技术咨询、重要时点保障值守 | 按需 | 现场/远程 |
| 4 | 产品安装、性能调优、资源规划及监控 | 按需 | 现场/远程 |
| 5 | 漏洞评估及补丁升级 | 按需 | 现场/远程 |
| 6 | 应急演练 | 按需 | 现场 |
| 7 | 主机系统、中间件、数据库技术培训 | 至少1次/季度 | 现场 |
| 8 | 系统性能评估及容量管理 | 1次/季度 | 现场 |
| 9 | 主机系统、中间件、数据库潜在风险分析 | 按需 | 现场 |
| 10 | 主机系统、中间件、数据库日志、安全性分析及资源管理 | 按需 | 现场 |
| 11 | 日常运行状况、参数配置等检查 | 按需 | 现场 |
| 12 | 系统季度巡检-每次巡检需出3份巡检报告 | 1次/季度 | 现场 |
| 13 | 自动化运维建设 | 按需 | 现场 |
| 14 | 国产化产品分析及选型建议 | 按需 | 现场 |
| 15 | 日常运维工作中涉及的服务器、存储、光交、数据库、中间件、主机系统、网络、安全集成方案的技术支持服务 | 按需 | 现场 |
| 16 | 提供两名现场驻场人员（注：任一人资质认证需至少包括操作系统、中间件和数据库三项中其中两项，两人资质认证需完全覆盖：RHCA认证或麒麟高级认证、中间件Weblogic认证或东方通认证、数据库OceanBase OBCP认证及以上或Oracle OCP认证及以上） | 根据工作安排 | 现场 |
| 17 | 60个OceanBase原厂人天 | 60天 | 现场 |
| 18 | 提供6人以上项目团队，需包含主机系统、中间件、数据库二线专家成员 | 50天/年 | 现场 |

(2)应急管理

紧急故障：5分钟内电话响应，非工作时间，2小时内一线工程师到现场处理，4小时内二线专家到达现场处理

定期巡检：每次季度巡检完成后30天内提交巡检报告，主机系统、中间件、数据库各一份，告知可能存在的风险隐患和对应解决措施，巡检内容包括：

1）系统配置

2）核心参数检查

3）主机资源检查

4）主机系统、中间件、数据库的配置检查、运行状态检查、日志检查分析、性能评估及潜在风险分析

(3)交付物

根据日常运维及定期巡检，提供如下工作成果：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **编号** | **名 称** | **规 格** |
| 1 | 《巡检报告》 | 每季度的巡检完成后，由响应人填写并提交给采购人 |
| 2 | 《培训课程》 | 每年度由响应人根据采购人需求提供主机系统、中间件、数据库的技术培训，具体培训内容及安排与采购人商议确认，并提供培训资料 |
| 3 | 《技术服务方案》 | 按照合同中约定的服务范围、服务内容，向采购人提供的各类技术服务方案，包括日常运维工作中涉及的集成方案、自动化运维建设方案、潜在风险分析报告、性能评估及容量管理建议、应急方案、国产化产品替代选型方案、漏洞评估及补丁升级方案、产品安装、性能调优及监控等 |
| 4 | 《应急演练方案》 | 按采购人要求完成应急演练方案制定，以及应急演练报告 |
| 5 | 季度服务总结 | 每季度结束后，对季度的运维工作内容进行总结，并提供给采购人 |

## **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.** 项目实施方案

在本次询比中，响应人应在响应文件中提供项目实施方案供采购人查看，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】

## **5.** 付款方式

本项目采用分期付款：

1、服务满半年后，由响应人提出申请，经过采购人服务评审，服务质量以及交付物达到合同约定的要求后30个工作日内，将半年服务费用（年度服务费的50%）支付给响应人。

后续付款方式参照服务满半年后付一次款。

## **6.** 文档和培训

若项目需响应人提供文档和培训，需增加文档和培训章节。

## **7.** 保密条款

### 7.1 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。

### 7.2 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。

## **8.** 报价要求

响应人应严格按照《响应文件格式》的“报价一览表”的格式认真填写。

## **9.** 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。

## **10.** 其他

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。

2）响应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（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，以响应报价含税低的优先；响应报价也相等的，由评审委员会按照响应人提交实施案例（2022年1月1日至今）的合同数量，数量多的优先的原则排序。 | |
| 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) | 详见《详细评审评分表》 |
| 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 |

## 详细评审评分表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 响应报价评分规则（分值：50分） | 1.以报价之和的平均价格(含税)作为评审基准价，基准分为50分；  2.计算各有效报价与评审基准价的偏离度。偏离度=（有效报价/评审基准价-1）\*100%；  3.报价向上每偏离基准价的1%扣1分；扣完为止，不足1%的不予扣减；  4.向下偏离基准价10%以内的，不扣分；向下偏离基准价超过10%的，在向下偏离基准价10%的基础上，向下偏离每多超过1%扣0.5分，扣完为止，不足1%的不予扣减。  以上计算取小数点后两位，第三位四舍五入。 | |
| 商务部分评分规则（分值：44分） | 响应人资质（2分） | 响应人具备ITSS三级得1分，具备ISO 27001认证得1分，最高得2分。  【提供：证书的官方查询截图或证书复印件（考试电子账号备查）,**均需加盖单位鲜章**】 |
| 同业同类型实施案例（8分） | 在满足第一章响应人资格条件下：1、2022年1月1日至今（以合同签订时间为准），每增加一个重庆本地金融行业主机系统或中间件或数据库维保案例得1分，最高得4分；  2、2022年1月1日至今（以合同签订时间为准），每增加一个其他区域金融行业主机系统或中间件或数据库维保案例得1分，最高得4分。  【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。）；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）。**以上材料均需加盖单位鲜章**】 |
| 实施团队要求（34分）  **注：同一名人员的多个证书仅计1项得分，不重复计分** | （一）主机系统人员要求：(8分)   1. 具备一名RHCA原厂认证得1分，最高得4分； 2. 具备一名麒麟操作系统高级原厂认证得1分，最高得4分。   【提供：证书的官方查询截图或证书复印件（考试电子账号备查），个人简历、响应人为其缴纳的近6个月（2024年12月至2025年5月）社保缴纳证明。**以上材料均需加盖单位鲜章**】  （二）中间件人员要求：(8分)  1、具备一名weblogic原厂认证资质得1分，最高得4分；   1. 具备一名东方通原厂认证证书得1分，最高得4分；   【提供：证书的官方查询截图或证书复印件（考试电子账号备查），个人简历、响应人为其缴纳的近6个月（2024年12月至2025年5月）社保缴纳证明。**以上材料均需加盖单位鲜章**】  （三）数据库人员要求：(8分)  1、具备一名Oceanbase OBCE原厂认证得1分，最高的4分；  2、具备一名Oracle OCM原厂认证，得1分，最高得4分；  【提供：证书的官方查询截图或证书复印件（考试电子账号备查），个人简历、响应人为其缴纳的近6个月（2024年12月至2025年5月）社保缴纳证明。**以上材料均需加盖单位鲜章**】  （四）项目经理及驻场人员要求：（10分）  1、项目经理：具备一名学历本科及以上，有10年以上工作经验并持有PMP认证，得1分；有工信部颁发的高级信息系统项目管理师证加1分，最高得2分。  2、提供两名现场驻场人员，在满足第三章第一条和第二条的条件下，2022年1月1日至今，驻场人员每增加一个主机系统或中间件或数据库项目经验实例，加1分，每人最高得4分，共8分。  【提供：1、证书的官方查询截图或证书复印件（考试电子账号备查），个人简历、响应人为其缴纳的近6个月（2024年12月至2025年5月）社保缴纳证明。  2、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、驻场人员担任角色。）；3、项目简介（格式自拟）；4、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）  **以上材料需加盖单位鲜章**】 |
| 技术部分评分规则（分值：6分） | 自动化服务（3分） | 具备主机系统、中间件、数据库自动化巡检平台，能对所有生产、测试环境进行自动化巡检，并生成巡检报告，报告中应包含存在问题的警告项，得3分。  【响应人需提供保证或承诺，格式自拟】 |
| 项目实施方案  （3分） | 根据响应人提供的《项目实施方案》，由评审委员会横向对比，酌情给分。  1、方案中服务包含技术咨询、健康巡检、故障处理、产品安装、补丁升级、性能优化、技术培训、服务计划、服务响应、备份恢复、性能监控、文档编写、自动化建设，得3分。  2、方案中服务包含技术咨询、健康巡检、故障处理、产品安装、补丁升级，得2分。  3、方案中服务包含技术咨询、故障处理，得1分。  4、方案无法提供具体服务内容的，不得分。 |

## 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）；

3.2.2 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**

**技 术 服 务 合 同**

（基础软件第三方维保-2025年度采购）

**甲 方：**重庆三峡银行股份有限公司

**地 址：**重庆市渝北区嘉州路88号中渝国际都会4号写字楼

**法定代表人：**刘江桥

**邮 编：**

**联系人：**

**电 话：**

**电子邮箱：**

**乙 方：**

**地 址：**

**法定代表人：**

**邮 编：**

**联系人：**

**电 话：**

**电子邮箱：**

**签订地点：重庆**

根据相关法律法规，经甲、乙双方共同协商，签订本合同，并共同遵守。

1. **合同标的**
   1. 甲方委托乙方提供 基础软件第三方维保与技术支持服务 ，保障甲方系统稳定运行，避免系统故障发生和对业务产生影响。
2. **合同金额**
   1. 本合同约定系统年维保服务费用含税为： 元（大写: 元整）。
   2. 合同总金额（服务期内总费用价税合计）为： 元（大写: 元整）。其中不含税价为： 元（大写： 整）,税额为： 元（大写： 整）；不含税价格不因国家税率变化而变化，若在合同履行期间，如遇国家的税率调整，则价税合计应相应调整，以开具发票的时间为准。
   3. 若甲方提前终止合同，则根据实际服务天数折算服务费用，一年按365天计算。
3. **服务期限**

3.1 维保服务期：自 2025年 7 月 1 日起，至 2026 年 12 月31 日 止。

3.2 甲方在整个合同期内根据合同及附件条款全程考核乙方的服务质量，甲方每半年对乙方的服务进行综合评定，若评定结果不合格，甲方有权扣除乙方相应的违约金并单方面终止本服务合同，且不再付剩余合同款项（评定标准见附件二）；若乙方未能完成附件一承诺的服务内容，甲方有权责成乙方完成相应服务内容后再予以支付维保服务费用。

1. **付款方式**

4.1 在服务满半年后，由乙方提出申请，经过甲方服务评审，服务质量达到合同约定的要求后，乙方出具合法足额的增值税专用发票给甲方，甲方于收到发票 30 个工作日内，将半年服务费用（年维保服务费用50%）支付给乙方。

4.2 乙方须开具发票税率为**6%的增值税专用发票**。后续年度付款方式与第一个服务年度一致。

1. **维保方式**

5.1 维保地点：重庆市

5.2 维保服务内容：详见附件一。

1. **服务要求**
   1. 乙方须遵守法律法规及银行业金融机构内部管理制度、贯彻执行相关监管政策。
   2. 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。
   3. 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。
   4. 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。
   5. 为更好地为甲方提供优质可靠的维保服务，乙方负责派遣具有相应资质、经验丰富、有能力独立处理与甲方维保服务有关技术问题的 名原厂商认证资格的工程师，并于合同签订后五日内，书面将工程师的身份证明、联系方式、资质情况等文件交甲方审核，甲方审核通过后备案。
   6. 乙方承诺在合同服务期间，不得擅自调换或撤回已备案工程师，确需对已备案工程师进行调整，乙方应提前10天书面来函协调，在取得甲方许可的前提下方可更换相同资质和经验的工程师。
   7. 合同变更或终止、解除条件触发时，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；并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甲方。
   8. 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. 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。
   10. 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。
   11. 乙方应当自己完成本合同项下的工作，而不得转包或变相转包给任何第三方。
2. **保密条款**
   1. 保密范围：

7.1.1 7.1.1 本合同项下的所有条款。

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

* 1. 保密责任：

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

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

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

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

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

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

1. **知识产权**

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

1. **违约责任**

9.1 如因甲方原因逾期付款，则应向乙方偿付逾期付款的违约金。计算办法为按逾期付款金额为基数，以每日万分之五计算。若乙方未提交付款申请与发票，或乙方服务质量未达到合同约定的要求，则甲方逾期付款不承担违约责任。

9.2 如由于可归因于乙方自身的原因，致使乙方逾期提供服务的，乙方则应向甲方偿付逾期服务的违约金。计算办法为每逾期1天以合同总金额为基数，按每日万分之五计算。

9.3 乙方未按合同规定履行服务项目，甲方有权解除或终止合同，并有权要求乙方承担因此给甲方造成的损失。

9.4 维保期间，乙方从接到需求起【4小时】仍无法解决故障，甲方可请【第三方公司或原厂】予以解决，因此产生的所有相关费用由乙方承担。乙方由于应对超时对甲方造成的损失，甲方有权要求乙方赔偿，乙方应该承担赔偿责任。

9.5 因乙方服务质量问题使甲方遭受损失的，乙方应赔偿甲方的全部损失。

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

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

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

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

9.10 除本条及本合同另有约定外，乙方违反本合同任意一条的，应向甲方支付本合同总额5%的违约金。

9.11本合同项下乙方应支付的赔偿、违约金、损失等，甲方均有权从任意一笔应支付给乙方的费用中优先扣除，如有不足，乙方应另行筹措资金补足。

1. **移转之限制**

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

1. **不可抗力事由**

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

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

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

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

1. **解决争议的方法**

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

1. **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。

1. **其它**

14.1 本合同自甲乙双方盖公章或合同章后生效。

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

14.3本合同及其附件一式肆份，甲、乙双方各持贰份，具有同等法律效力。

**15 附件**

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

附件一：技术服务内容

附件二：服务水平协议（SLA）

附件三：巡检报告

附件四：服务连续性预案

附件五：…

（以下无正文）

（本页无正文，为编号SXYH20200101018XXX 《XXXXX》签署页）

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

附件一：**技术服务内容**

**（以下内容仅供参考，请与服务厂商确认）**

本工作清单系由重庆三峡银行股份有限公司（下称“甲方”）和×××××公司（下称“乙方”）签署的技术服务合同所附的技术服务内容。

1、 维保范围

提供两名现场驻场人员（注：任一人资质认证需至少包括主机系统、中间件和数据库三项中其中两项，两人资质认证需完全覆盖主机系统、中间件和数据库方向）、60个OceanBase原厂人天和二线专家团队，在指定时间期限内，对采购人的主机系统、中间件和数据库提供技术支持服务。

**主机系统**维护范围包括生产、测试环境各版本的Windows、Linux、VMware vSphere、等操作系统，以及统信、麒麟等国产操作系统的技术支持服务；**中间件**维护范围包括生产、测试环境各版本的Weblogic、MQ、Redis、Zookeeper、Tomcat、Nginx、Kafka、Nacos、Elasticsearch以及东方通等厂商的中间件；**数据库**维保范围包括生产、测试环境各版本的ORACLE、MYSQL、MariaDB、MongoDB、OceanBase、达梦等数据库，以及未来3年使用到的国产数据库。

2、技术服务内容及要求

(1)服务及沟通机制，7x24热线支持服务（需补充具体电话号码）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **年度服务内容** | | | |
| **项目**  **序号** | **项目内容** | **服务频率** | **服务模式** |
| 1 | 7\*24\*365全年无休二线技术支持服务 | 按需 | 现场/远程 |
| 2 | 7\*24\*365全年无休故障处理及变更支持 | 按需 | 现场/远程 |
| 3 | 技术咨询、重要时点保障值守 | 按需 | 现场/远程 |
| 4 | 产品安装、性能调优、资源规划及监控 | 按需 | 现场/远程 |
| 5 | 漏洞评估及补丁升级 | 按需 | 现场/远程 |
| 6 | 应急演练 | 按需 | 现场 |
| 7 | 主机系统、中间件、数据库技术培训 | 至少1次/季度 | 现场 |
| 8 | 系统性能评估及容量管理 | 1次/季度 | 现场 |
| 9 | 主机系统、中间件、数据库潜在风险分析 | 按需 | 现场 |
| 10 | 主机系统、中间件、数据库日志、安全性分析及资源管理 | 按需 | 现场 |
| 11 | 日常运行状况、参数配置等检查 | 按需 | 现场 |
| 12 | 系统季度巡检-每次巡检需出3份巡检报告 | 1次/季度 | 现场 |
| 13 | 自动化运维建设 | 按需 | 现场 |
| 14 | 国产化产品分析及选型建议 | 按需 | 现场 |
| 15 | 日常运维工作中涉及的服务器、存储、光交、数据库、中间件、主机系统、网络、安全集成方案的技术支持服务 | 按需 | 现场 |
| 16 | 提供两名现场驻场人员（注：一人资质认证需至少包括操作系统、中间件和数据库三项中其中两项，两人资质认证需完全覆盖：RHCA认证或麒麟高级认证、中间件Weblogic认证或东方通认证、数据库OceanBase OBCP认证及以上或Oracle OCP认证及以上） | 根据工作安排 | 现场 |
| 17 | 60个OceanBase原厂人天 | 60天 | 现场 |
| 18 | 提供6人以上项目团队，需包含主机系统、中间件、数据库二线专家成员 | 50天/年 | 现场 |

(2)应急管理

紧急故障：5分钟内电话响应，非工作时间，2小时内一线工程师到现场处理，4小时内二线专家到达现场处理。

定期巡检：每次季度巡检完成后30天内提交巡检报告，主机系统、中间件、数据库各一份，告知可能存在的风险隐患和对应解决措施，巡检内容包括：

1）系统配置

2）核心参数检查

3）主机资源检查

4）主机系统、中间件、数据库的配置检查、运行状态检查、日志检查分析、性能评估及潜在风险分析

(3)交付物

根据日常运维及定期巡检，提供如下工作成果：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **编号** | **名 称** | **规 格** |
| 1 | 《巡检报告》 | 每季度的巡检完成后，由响应人填写并提交给采购人 |
| 2 | 《培训课程》 | 每年度由响应人根据采购人需求提供主机系统、中间件、数据库的技术培训，具体培训内容及安排与采购人商议确认，并提供培训资料 |
| 3 | 《技术服务方案》 | 按照合同中约定的服务范围、服务内容，向采购人提供的各类技术服务方案，包括日常运维工作中涉及的集成方案、自动化运维建设方案、潜在风险分析报告、性能评估及容量管理建议、应急方案、国产化产品替代选型方案、漏洞评估及补丁升级方案、产品安装、性能调优及监控等 |
| 4 | 《应急演练方案》 | 按采购人要求完成应急演练方案制定，以及应急演练报告 |
| 5 | 季度服务总结 | 每季度结束后，对季度的运维工作内容进行总结，并提供给采购人 |

3. 服务方式

3.1甲方项目经理责任

 负责甲方的人员协调，与乙方联系及配合乙方工作人员工作；

 在乙方开展工作前负责提供并就绪乙方所需的设备和环境；

 与乙方确认每次作业的内容；

甲方指定的项目经理为： 备份人员为：

3.2乙方项目经理责任

 负责乙方的人员协调及与甲方联系；

 调度乙方技术人员提供本工作清单中包含的各种支持服务；

 向甲方提交各类服务报告。

乙方人员联络表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 乙方 | 职务 | 电话 |
|  | 项目总监 |  |
|  | 项目经理 |  |
|  | 技术支持工程师1 |  |
|  | 技术支持工程师2 |  |
|  | 技术支持工程师3 |  |

未经甲方同意，乙方不得变更项目经理与项目组人员。

附件二：**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，本服务水平协议（SLA）主要：

* 明确甲方对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维保期起至维保服务截止日。

**3. 双方职责**

**3.1乙方**

除本协议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.汇报内容及流程**

乙方应当每【次/季度/半年/年度】向甲方项目经理提交工作报告，包括但不限于现场服务报告单、巡检报告、热线支持服务记录等，附带的培训资料（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。

**5.服务水平和指标**

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，若款项为预支付，甲方有权追回扣除部分款项。

| **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。 | 交付物每缺少一项，或质量不合格且未按甲方要求立即整改的，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 | 巡检及协助服务情况 | 用于记录乙方各种巡检服务、发现已经存在的故障等工作完成情况 | **【得分上限10分】**  **0次：**指乙方服务未出现缺少巡检及协助服务，该项指标满分；  **1次及以上：**指乙方出现每缺少1次巡检或协助服务，扣5分，最多扣10分。 | 每缺少一次巡检扣除年服务费用的20%；  巡检中若未能及时发现已经存在的故障，扣除年维保服务费用的10%。 |  |  |
| 4 | 故障次数 | 用于记录统计周期内因乙方原因导致运维系统出现非重大故障的次数 | **【得分上限10分】**  **0次：**指统计周期内未出现非重大系统运行维护故障，该项指标满分；  **2次及以下：**指统计周期内非重大系统运行维护故障每发生一次扣3分；  **3次及以上：**指出现3次及以上信息系统运行维护故障，该项指标不得分。 | 非重大故障高于2次后，每一次扣除年维保服务费用的5%。 |  |  |
| 5 | 故障解决率 | 用于记录当期采用根本解决方案已解决的信息系统运行维护故障数量，占当期发生的信息系统运行维护故障数量总数的比例 | 故障解决率=当期采用根本解决方案已解决的信息系统运行维护故障数量/当期发生的信息系统运行维护故障总数  **5分【100%】**  **3分【95%及以上】**  **0分【低于95%】** | 若故障解决率低于100%，扣除年维保服务费用的10%。 |  |  |
| 6 | 补丁升级管理情况 | 用于记录项目升级补丁方案的准备和实施情况（含版本升级、微码补丁升级管理情况） | **优秀：**10分，指补丁升级工作全部能按既定方案、时间计划正常完成，未引发系统异常事件。  **良好：**8分，指补丁升级工作全部能按既定方案、时间计划正常完成，未引发运营服务中断事件。  **合格：6**分，指补丁升级工作基本能按既定方案、时间计划正常完成，未引发较大运营服务中断事件。  **较差/差：**0分，指补丁升级工作部分未能按既定方案、时间计划正常完成，引发较大运营服务中断事件。 | 每出现一次因补丁升级引发的运营服务中断事件，扣除乙方年维保服务费用不低于20%（不低于2万元），并要求乙方赔偿实际损失。 |  |  |
| 7 | 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。 |  |  |
| 8 | 重大事件次数 | 用于记录乙方在服务期内出现以下重大事件及重大故障次数：  a.运维系统出现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.因乙方原因（含乙方合作的第三方）导致运维系统出现重大故障。 | **【得分上限10分】**  **10分：**指未出现重大事件及重大故障，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重大故障。 | 每出现一次重大事件或重大故障，扣除乙方年维保服务费用不低于20%（不低于2万元），并要求乙方赔偿实际损失。 |  |  |
| 9 | 信息安全管理 | 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。 |  |  |
| 10 | 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。 |  |  |
| 11 | 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 | 要求乙方提供7×24小时的远程响应和现场响应，其中电话响应不超过10分钟，现场响应不超过24小时。  **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。 | 如违反承诺的响应时间要求，每次扣除乙方金额人民币1000元；  出现故障未能及时给予有效的解决办法和预防措施或因严重违反响应时间导致事件升级，每次扣除年维保服务费用的20%。 |  |  |
| 12 | 服务人员资质保证及变动率 | 用于记录统计周期内乙方服务人员资质保证及未经甲方同意人员变动率 | 甲方根据合同要求判定乙方人员资质保证情况；  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  **5分【0-20%】**  **3分【20%-40%】**  **0分【超过40%】** | 若无法按照合同要求提供承诺数量、资质人员，扣除合同总金额的5%；  若未经甲方同意人员变动超过40%，扣除不低于合同总金额的1%。 |  |  |
| 13 | 培训及交流 | 用于记录乙方按要求提供培训，积极响应相关会议 | 统计周期内乙方未按要求提供培训及相关会议的次数。  **【得分上限5分】**  0次：指乙方服务未缺少技术培训、相关会议，该项指标满分；  **1次及以上：**指乙方服务出现缺少1次及以上技术培训、相关会议，该项指标不得分。 | 无故缺席相关例会或技术交流，扣除乙方金额人民币1000元；  技术培训缺少一次扣除乙方金额人民币5000元； |  |  |
| 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。

评价结果将作为服务提供商后续准入的重要参考依据。

附件三：巡检报告

附件四：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

基础软件第三方维保项目-2025年度采购

响 应 文 件

响应人： （盖单位公章）

年 月 日

**目 录**

一、响应函

二、报价一览表

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）原厂授权证明文件

（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）服务连续性预案

（三）项目实施方案

（四）其他（如有）

五、商务技术文件

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6%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、报价一览表

|  |  |
| --- | --- |
| 响应人全称 |  |
| 项目名称/标段名称 |  |
| 响应总报价（含税） | 小写： 人民币  大写： 人民币 |
| 响应总报价（不含税） | 小写： 人民币  大写： 人民币 |
| 开具发票类型 | 税率为6%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。

响应人：

（公章）

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，采购人不再另行支付该维护期内维护费用。

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）原厂授权证明文件

加盖公章

（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。

（二）服务连续性预案

（应考虑供应链风险产生的影响）

1. 项目实施方案

（包括包括履行合同的时间计划、提交资料、人员安排等内容。）

（四）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

（根据第四章内容提供相关材料）

六、其他（如有）