**重庆三峡银行**

**标签管理平台项目**

**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 9 月** |

目录

第一章 询比公告 1

第二章 响应人须知 5

第三章 项目要求 12

第四章 评审办法（综合评估法） 27

第五章 合同模板 33

第六章 响应文件格式 81

# 第一章 询比公告

为重构全行标签体系，并依托标签管理平台提供综合性标签数据服务，充分发挥数据在业务营销中的精准性、完整性和实用性价值，采购人拟启动标签管理平台建设项目。本项目旨在实现“精细化标签管理、场景化客户画像、量化标签价值、深化客群分析及提升营销效能”的业务目标。现对重庆三峡银行标签管理平台项目进行公开询比，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 | 重庆三峡银行标签管理平台项目 | 2,000,000元 | 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（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 自2022年1月1日起至响应截止日（以合同签订时间为准），响应人具有银行业标签管理平台相关实施案例不少于2个（含），低于2个（不含）案例取消响应资质（合同买方必须为总部机构，且合同名称或合同关键页应包含“标签画像”或“标签管理”或“标签体系”或“客户画像”或“CDP”关键字）；【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）。】

2.7 响应人提供的产品须为买断制，不得限制部署套数，不得限制产品部署节点数量，不得限制用户数量，不得限制使用期限，无功能限制和资源使用限制【提供产品承诺函】；

2.8 响应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】；

2.9 响应人提供的产品须为原厂产品，提供针对本项目的原厂售后服务质保承诺函【提供原厂售后服务质保承诺函】；

2.10 参选人须具备CMMI3级及以上的软件能力成熟度模型集成认证证书，并通过ISO9001质量管理体系认证【提供软件能力成熟度模型集成认证证书和ISO9001质量管理体系认证证书】。

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 09 月 29 日 09 时 30 分（北京时间）

3.2 获取时间和方式：从 2025 年 09 月 12 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 09 月 15 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： **40,000 元整（大写：肆万元整 ）**。

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）；

**响应人必须在付款凭证备注栏中注明项目简称。可简写成：标签管理平台。**

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 09 月 29 日 09 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：滕磊 | 联系方式：023-88890368 |
|  |
| 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 | 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9月12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排名顺序确定成交供应商，如成交供应商因自身原因不能履行合同的，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。采购人可以重新采购或顺延下一排名的响应人成为成交供应商。

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排名的响应人成为成交供应商，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 若成交供应商无法按要求履约或成交单位提供的产品测试不合格或与响应文件中的产品不一致，采购人可以废除成交供应商资格，并可选择按照排名顺序，确定下一排名成为成交供应商并签订合同。

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，应当确定排名与成交供应商；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，采购人发现成交供应商经营、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. 项目实施内容

本项目的主要建设内容为搭建全行级标签管理平台并与行内系统完成集成适配，梳理重构形成包含客户、机构、员工、产品等多主体的全行级标签体系，并在标签管理平台进行开发落地，最后根据实施经验和成果完成标签全生命周期的相关规范、流程及制度建设，形成完整配套的标签管理体系。

### 1.1 产品部署与集成

#### 1.1.1 产品要求

1.1.1.1 功能要求

标签管理平台应满足采购人的功能需求，具体功能需求包括但不限于：

表3-1 标签管理平台功能要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **需求分类** | **需求描述** |
| 1 | 架构要求 | 产品需完全适配华为MRS湖仓一体底座。 |
| 2 | 产品需是基于微服务架构开发，且支持容器化部署。 |
| 3 | 产品需支持向私有云环境迁移。 |
| 4 | 产品需支持高可用、集群化部署，且支持自动故障转移，保障同步业务不受阻断；支持两地三中心业务连续性容灾架构部署，避免区域级机房级故障导致业务中断。 |
| 5 | 数据源管理 | 支持多种离线数据源接入，包括但不限于数据库表、EXCEL文件、文本文件。 |
| 6 | 支持多种实时数据源接入，包括但不限于Kafka、API接口。 |
| 7 | 数据库连接方式支持多种数据库类型，包括但不限于Hudi、Hive、ClickHouse、Doirs、OceanBase、达梦、TDSQL、Oracle、Mysql等。 |
| 8 | 标签开发 | 支持标签通过便捷化前台可视化界面配置进行开发。 |
| 9 | 支持通过前台界面操作编写SQL的方式创建标签。 |
| 10 | 支持通过导入格式化文件（如EXCEL）的方式创建标签。 |
| 11 | 支持标签相似度分析，创建标签时推荐相似标签，避免重复建设。 |
| 12 | 支持标签试算功能。 |
| 13 | 支持实时标签开发。 |
| 14 | 系统内置常用模型算法，支持创建算法类标签。 |
| 15 | 标签管理 | 支持新建、修改、删除标签分类信息。 |
| 16 | 支持前台启用、停用标签或批量启用、停用标签。 |
| 17 | 支持前台查看、修改或批量修改标签元数据信息，包含业务口径、技术口径、标签归属人、标签分类等。 |
| 18 | 支持平台使用人员创建私有标签，即该标签仅创建人可见。 |
| 19 | 支持标签的资源交接功能，针对离职或岗位调整，原资源拥有者可快速将其责任指标交接给指定人员，并自动更新详情信息。 |
| 20 | 支持查看标签的客户数分布情况。 |
| 21 | 支持查看标签全链路的血缘关系信息。 |
| 22 | 支持查看标签热度排行功能，针对标签访问、调用等评价方式对标签进行排名。 |
| 23 | 支持通过标签名称、标签编号等关键字全局搜索寻找对应标签。 |
| 24 | 标签监控 | 支持通过标签的覆盖客户数或其他方式监控标签质量，以防标签计算错误。 |
| 25 | 支持监控和分析标签的每日计算耗时。 |
| 26 | 支持前台查看标签的访问详情和统计，如访问次数、访问人、访问日期、访问方式（页面点击、API查询）等 |
| 27 | 客户分析 | 支持针对客户全生命周期进行价值分析，并内置如CLV、RFM等分析模型。 |
| 28 | 支持对接客户行为数据进行客户行为分析，并内置如事件分析、留存分析、归因分析等模型。 |
| 29 | 版本管理 | 支持标签版本管理功能，可保留标签历史上线版本记录。 |
| 30 | 支持标签不同版本间对比功能，并高亮不同版本间的差异信息。 |
| 31 | 支持直接回滚至指定版本。 |
| 32 | 标签服务 | 支持通过调用API的方式创建标签。 |
| 33 | 支持通过调用API的方式为单个或多个客户自定义标签。 |
| 34 | 支持将单个或多个标签的值通过自定义API的方式对外发布。 |
| 35 | 支持将单个客户的画像信息通过自定义API的方式对外发布。 |
| 36 | 支持将客群的画像信息通过自定义API的方式对外发布。 |
| 37 | 通过API导出数据时支持同步和异步的方式，小数据量时采用同步、大数量时采用异步。 |
| 38 | 支持将多个标签或全量标签导出为文件或组装为视图为下游提供服务。 |
| 39 | 单客画像 | 支持针对各业务条线或业务场景创建不同的单客画像模板。 |
| 40 | 支持单客画像详情页面对敏感信息进行脱敏，如客户姓名、电话号码等。 |
| 41 | 支持对接私有化大模型对单个客户的标签信息进行客户信息总结、营销信息总结。 |
| 42 | 客群画像 | 支持通过组合单个或多个主体的规则构建客群，并展示客群的分析详情，如客群年龄分布、资产分布等。 |
| 43 | 支持通过上传人群包方式创建客群。 |
| 44 | 支持选择不同的客群进行客群详情对比。 |
| 45 | 支持客群名单导出为Excel或CSV文件。 |
| 46 | 支持前台查看客群的数量、创建人、客群应用情况（导出、API调用次数）等关于客群管理的详情和分析信息。 |
| 47 | 支持客群版本管理功能，并支持对比不同版本的客群规则差异。 |
| 48 | 支持根据上传或圈选的客群包，找到所有客户中具有相似特征属性的客群并生成新的客群或扩充当前客群。 |
| 49 | 支持客群多维特征分析，通过智能算法找出客群显著特征。 |
| 50 | 大模型支持 | 支持对接行内私有化部署大模型。 |
| 51 | 支持通过智能问答方式查找标签、客群，创建、分析客群。 |
| 52 | 平台管理 | 支持查看平台用户的操作日志、导出日志等信息。 |
| 53 | 支持前台查看服务器资源消耗情况，如CPU 、内存等。 |
| 54 | 支持自定义新增、修改平台审批节点，同时自定义不同节点的角色、流程等内容。 |
| 55 | 支持全局水印，页面与导出文件支持设置水印。 |

1.1.1.2 非功能要求

**（1）可靠性**

产品需采用成熟的系统架构、技术措施和开发手段，具备良好的可扩充性和可维护性，支持横向扩展，具有灵活的参数化配置功能，采用集群方式搭建，以避免系统单点故障，保障系统及服务的高可用性和稳定性。

**（2）业务连续性**

产品需具备良好的可恢复性，以最大程度保证业务的连续性，产品的业务连续性要求如表3-2所示：

表3-2 产品业务连续性要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **产品名称** | **业务RTO/RPO** | **技术RTO/RPO** |
| 标签管理平台 | 48小时/30分钟 | 48小时/30分钟 |

**（3）易用性**

用户在基于WEB浏览器访问时，产品需具有友好的用户操作和可视化管理维护能力，操作简洁、高效，菜单结构清晰、模块化、参数化程度高，可灵活设置，方便维护和管理；支持界面颜色、背景、主题等的客户化定制和灵活调整，对操作适时进行控制和提示等，适配多分辨率的终端设备。

**（4）性能要求**

产品需满足如下性能要求：

1）产品应能同时支持多个并发业务，支持至少2000用户使用，至少400用户同时在线；

2）实时指标处理时间控制5秒以内；

3）页面平均查询响应时间不得超过5秒；

4）五百万级客户数量为基准，单对象标签圈选，10条规则以内的客群圈响应时间：小于1秒；10到20条规则的客群圈响应时间：小于3秒；20条到30条规则的客群圈响应时间：小于8秒；

5）五百万级客户数量为基准，多对象（客户+产品、客户+行为等）标签圈选，10条规则以内的客群圈响应时间：小于5秒；10到20条规则的客群圈响应时间：小于10秒；

**（5）兼容性要求**

产品需严格满足信创要求且具备良好的兼容性，支持在全信创软硬件环境下完成部署且满足我行基线版本要求，具体要求应包括但不限于：

1）服务器硬件适配。需要支持国产海光X86、鲲鹏ARM的多平台和CPU架构硬件服务器；

2）操作系统适配。需支持在国产银河麒麟服务器操作系统的主流版本上进行部署，且相关终端软件需支持在国产银河麒麟桌面操作系统进行使用；

3）数据库适配。支持使用OceanBase或达梦作为产品知识库；

4）中间件适配。产品若需使用WEB服务器容器，需要支持如东方通、宝蓝德等中间件；

5）浏览器适配。产品访问若需使用浏览器，需要支持主流信创浏览器，如360安全、360极速、奇安信可信浏览器等；

**（6）应用架构要求**

产品需满足如下应用架构要求：

1）统一系统时间。信息系统应通过我行时间同步服务器进行同步；

2）统一用户账号体系。需支持使用员工工号（目前为纯数字），实现统一身份认证；

3）统一通信报文编码。通信报文应使用UTF-8编码格式；

4）采用UTF-8字符集，支持GB\_18030-2022 L3级别的中文生僻字数据存储、显示、处理等能力；

5）具有业务级和应用级异常告警机制；

6）针对需提供源码的产品服务，所提供的源码应具有良好的完整性、规范性、可读性；

7）需提供应用程序服务部署、操作配置、运维运营相关的标准易读文档。

#### 1.1.2 部署与集成要求

响应人应负责产品的部署和集成工作，具体要求包括但不限于：

（1）所有基础标签开发工作应在询比人数据作业平台上完成；

（2）响应人需按照行内管理要求统一进行日志、配置、中间件等基础环境配置；

（3）响应人需负责产品与其他系统的适配对接工作，包括但不限于Devops、AiOps、运维监控系统、OA系统以及新一代数据中台项目范围内的其他应用；

（4）响应人需保证产品的正常运行并负责售后服务，且承担因此而发生的一切费用。

### 1.2 标签体系梳理与重构

响应人需根据采购人实际业务需求情况，结合同业标签体系建设最佳实践，制定全面、合理、标准的全行级标签体系框架，梳理包括业务口径、技术口径、责任人等规范定义信息，形成包括客户、机构、产品、员工、设备等多种主体，覆盖规则类、算法类、自定义类等多种标签类别的体系化、规范化、可落地、可扩展的标签体系。

响应人需针对梳理的各项标签进行实施开发，存储落地形成标签库，同时通过新一代数据中台统一数据服务模块提供标签服务，支持SQL查询、文件导出、可视化调用等多种访问方式。

本项工作交付成果包括但不限于：《标签梳理方案及进度规划》、《标签分类框架》、《银行业标签体系清单》

### 1.3 标签管理体系建设

响应人应根据采购人的组织架构、业务情况以及内外部监管要求等，借鉴业内先进的实践经验和成果，结合本项目的实际建设情况，为采购人规划一套完善的标签管理体系，为项目实施和采购人后续规范化管理、运营提供依据和保障，具体要求包括但不限于：

**（1）开发规范**

响应人须围绕标签全生命周期管理体系，结合采购人现有业务流程、技术架构及监管合规要求，编制涵盖标签定义、开发部署、运营监控、版本迭代及运维治理等全链路的标准化操作规范，为采购人后续标签运营提供明确的操作要求和标准。相关规范需根据采购人实际情况进行规划设计，切实提升标签管理的规范化水平与运营效能。

本项工作交付成果包括但不限于：《标签开发管理规范》、《标签需求模板》。

**（2）管理制度**

为确保本项目建成后指标运营管理有制度和流程依据，响应人需根据监管要求以及业内最佳实践，围绕标签需求提出、需求分析、设计开发与计算到标签数据落库和标签应用服务的端到端标签管理流程，明确各部门职责，按照行内规章制度编写要求，撰写全新的相关配套的规章制度以及优化修改现有制度内容，实现包含标签新增/变更、开发、发布、应用、废弃等过程的一套闭环管理流程。

本项工作交付成果包括但不限于：《标签管理流程》、《标签管理办法》。

## 2. 项目管理与实施要求

### 2.1 项目管理要求

（1）响应人须制定符合规范的项目管理制度和工作流程，定期向采购人提供项目实施进展情况报告，通过规范化的项目管理，确保本次项目的开发改造、集成对接和实施部署工作能够按照计划高质量完成。采购人将派出相应管理人员或技术人员配合项目实施，并监督项目的质量；

（2）在本项目实施周期内，如遇到原实施方案与采购人需求不符，需要及时调整实施方案，满足采购人的要求，并征得采购人同意方可变更；

（3）响应人项目管理人员和技术人员均应按照采购人的要求编写和审核项目过程中的所有文档，在项目的不同阶段向采购人提交相关文档，文档的编制要符合采购人的要求；

（4）本项目为现场开发，原则上不允许远程开发模式，除非得到采购人的明确认可和授权；

（5）项目实施过程中，所使用的软件、工具、文档等（包括但不限于）均不得侵犯第三方合法权益、知识产权、专利等；

（6）项目实施过程中，需接受新一代数据中台中台项目管理组的统一监督和管理。

### 2.2 项目实施要求

本项目作为采购人数字化转型的重要项目，也是数据体系建设的重要环节，响应人作为项目的实施方，在实施过程中应满足的要求包括但不限于：

（1）在项目实施和免费维保期间，需免费为采购人行内其它应用建设提供必要的技术支持、服务适配改造等，包括但不限于数据作业平台、BI智能分析平台、指标管理平台、数据资产管理平台、Devops、AiOps、行内其他业务或管理系统等；

（2）新一代数据中台项目整体全面单轨运行前（2026年10月底）前的所有标签需求均需纳入项目实施范围内，不得影响项目整体实施进度和效果；

（3）在项目实施和免费维保期间，需免费为采购人完成行内大模型对接适配工作（实现指标专用智能体的训练和应用）；

（4）根据项目需要，响应人需免费按照采购人要求进行定制化开发，包括功能改造、UI页面优化；

（5）若需要进行灾备部署，响应人需满足如下要求：

1）响应人需免费提供灾备环境搭建所需的各类软件工具产品；

2）响应人需完成灾备环境的搭建，包括但不限于应用服务搭建、数据同步、监控预警策略配置、故障转移机制设置等；

3）响应人在建设完成后需进行灾备演练，确保灾备服务的可用性和稳定性。

### 2.3 测试要求

为保障项目实施质量，响应人负责本项目的测试工作，具体要求包括但不限于：

（1）响应人应负责产品和数据测试并提交完整的测试案例，且相关软件与方案需由响应人提供，并出具对应的测试报告。测试内容包括但不限于：

1）产品测试：产品的功能、性能以及压力测试；

2）数据测试：本项目中涉及的所有标签加工及服务的数据测试工作；

（2）响应人应提供专职的测试人员进行产品的性能和功能测试，提交满足准出条件的各类测试报告，详细标准参照表3-3。

表3-3 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（案例密度为35条/每功能点） |
| 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 |

### 2.4 人员要求

为了确保有序、高效、顺利地进行项目实施，响应人需提供本项目在整个项目周期的不同阶段投入的人力和资源。本项目对项目组人员的要求包括但不限于：

（1）响应人项目组成员均需提供简历信息并加盖单位公章，同时采购人将对所提供的人员进行面试，达不到采购人要求的将要求替换；【提供项目组成员简历信息】

（2）响应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，更换人员的级别不能低于原人员级别；

（3）如响应人提供的项目组成员态度与能力不符合项目要求时，采购人有权提出更换，响应人必须在10个工作日内解决，并对因此而延误的项目工期负责；

（4）所有参与项目实施的成员必须为响应人单位员工，响应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与第三方签订的合同或协议。）【提供社保缴纳证明材料】

（5）如项目关键阶段需要补充人员，响应人必须及时保障人力补充，确保项目按计划交付；

（6）响应人的实施团队各角色资质要求如表3-4所示：

表3-4 标签管理平台项目组成员要求表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **成员角色** | **角色职责** | **角色要求** |
| 项目经理（至少1人） | 负责本项目的计划、组织、实施、协调、人员配置并监督工作情况及进度等工作，负责各方的沟通联系。 | 具备8年及以上同类项目管理经验，3个及以上银行业标签项目管理实施经验；具有丰富的实施项目经验和较强的沟通协调能力；具有预见和应对项目风险能力；熟悉银行业务，熟悉数据仓库、大数据平台、湖仓一体实施方法论。 |
| 架构师（至少1人） | 负责本项目架构调研、规划和设计，并指导现场人员实施落地。 | 具备10年及以上银行业大数据平台、数据中台、数据仓库、湖仓一体、数据集成等架构经验和实施经验；具有3个及以上银行标签管理平台项目架构设计经验。 |
| 需求分析师（至少2人） | 收集整理业务数据需求，梳理指标业务口径、技术口径梳理等工作。 | 具备5年以上银行业数据仓库、大数据平台、标签管理等实施经验；具有2个及以上银行标签梳理需求分析经验。 |
| 产品开发（至少2人） | 负责标签管理平台的部署、集成、调试、定制化开发及上线工作。 | 至少主导过2次对应产品的部署集成工作，能独立解决部署过程中的相关问题，能熟练完成对应产品的集成、调优和定制化开发工作。 |
| 数据开发（至少3人） | 负责标签管理平台项目的具体实施工作。 | 熟悉银行业务，具备5年及以上银行业标签管理、数据仓库等基础数据类项目实施经验。 |
| 测试人员（至少1人） | 负责标签管理平台项目的各项数据、系统测试工作。 | 具备5年及以上银行业标签管理、数据仓库等项目的测试经验；熟悉银行业务，熟悉基础数据平台类项目的测试内容和测试流程；具有较好的沟通能力。 |
| **注：**上述成员角色和对应的人员数量为基本要求，响应人可根据自身情况和项目实施阶段调整成员角色和人员数量配备。 |

（7）项目组成员若有违约违规行为将由响应人承担责任。

### 2.5 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，响应人应进行无保留的知识转移。客户化源代码的知识产权归采购人单独所有，其余部分归双方共有。针对共有部分，采购人拥有在采购人及其分支机构使用及后续开发的权利，响应人拥有在其公司和其他组织范围内使用的权利，但响应人使用时不得侵犯采购人利益。

### 2.6 文档和培训

#### 2.6.1 文档

**（1）文档范围**

包括响应人收集整理的建设过程中所形成的全部文字记载、录音和照片等，项目验收后由响应人向采购人提供。

**（2）文档内容**

响应人在项目各阶段需交付的各类文档以采购人《软件研发项目实施细则》为准，包括但不限于：

1）响应文件；

2）概要设计说明书

3）详细设计说明书

4）各类规范、流程、标准、制度文件；

5）系统源码；

6）系统数据库设计说明书；

7）系统使用和操作说明书；

8）系统（含子系统）测试案例、验收方案；

9）系统（含子系统）测试、验收报告；

10）项目上线方案；

11）上线回退方案；

12）应急处置预案；

13）系统试运行方案；

14）系统（试）运行报告；

15）运行维护手册；

16）系统运行质量评估报告；

17）系统变更和补充的相关文件、协议、录音、照片等。

**（3）文档要求**

响应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）。

#### 2.6.2 培训

项目实施周期内，响应人需完成包含业务、管理、技术和运维等相关培训和知识转移，按照采购人项目实施要求免费提供包括但不限于项目文档、平台规范、帮助文档、运维文档、开发规范文档、用户使用手册等文档。响应人需组织相关内容的学习培训完成知识转移，包括但不限于数据架构培训、湖仓技术组件使用及调优培训等，培训方式包括线下培训和线上课程培训。响应人在项目实施和免费维保期间，需开展不少于20个小时线下培训，且培训完成后至少应达到以下效果：

（1）项目管理人员：熟悉平台服务功能特点，熟练利用平台完成相关管理工作；

（2）业务人员：熟悉平台可视化查看、新建、分析标签相关功能；

（3）运维运营人员：了解平台服务架构，熟练查看系统日志，定位解决问题的方法，熟悉平台日常运营运维过程中的操作和监控要点；

（4）开发人员：熟悉平台架构，熟悉各底层模块并具备对接适配的能力。

【提供培训方案】

### 2.7 交付周期、地点

#### 2.7.1 交付时间

采购人指定时间，以项目合同为准。

#### 2.7.2 实施及交付地点

采购人指定地点，具体以项目合同为准。

### 2.8 项目验收

#### 2.8.1 项目验收的范围

项目验收的范围为项目实施完毕，上线前最终确认的所有需求。

#### 2.8.2 项目验收的组织

（1）项目验收小组由采购人有关人员组成，负责对项目建设进行验收；

（2）在项目验收过程中，出现严重缺陷或质量问题时，验收小组可以决定暂停所有验收，直至缺陷和问题得到纠正。

#### 2.8.3 项目验收的程序

（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，进行全面初验；

（3）验收测试合格后，进入试运行阶段；

（4）在全行上线试运行三个月后，进行验收。

#### 2.8.4 项目验收的评定

验收结果按下列级别评定，并经项目验收小组签字认可：

 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采购人的要求，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采购人的要求。

## 3. 售后及其他要求

### 3.1 售后服务和支持

（1）产品需至少提供2年产品免费维保，其中免费维保期起始日为验收合格后次日，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（即延期最长不超过半年）；

（2）项目验收通过后，新一代数据中台项目整体全面单轨运行前（2026年10月底），响应人需提供驻场技术支持服务，保障新一代数据中台项目整体全面投产；

（3）项目验收通过后两年内，针对本项目的完善性需求，包括但不限于因监管部门规则变更、系统漏洞等安全问题导致产品需要修改等情况，响应人需免费进行开发，不能对采购人日常运营造成影响；

（4）在项目正式验收通过之前需同步免费进行任意版本的升级，在维保期内产品需同步免费进行基础版本的升级；

（5）项目验收通过后一年内，响应人需配合采购人完成项目的汇报文件、专项奖项、活动的申报工作，包括但不限于申报材料的编写、修改以及相关汇报文件的编写、修改等；

（6）响应人需配合采购人向监管部门报送信创方案等工作，包括但不限于信创相关证明材料的准备以及按照监管要求完成信创方案的编写、修改等；

（7）响应人需配合采购人完成《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》（GB/T22239-2019）二级保护测评，并根据测评结果完成系统整改；

（8）响应人提供的产品若为Licence授权方式，需提供永久授权，后续无需再支付Licence授权费用且无需定期申请延期；

（9）免费维护期满后，项目的维护费用不得高于对应本项目合同总价的8%，服务标准不得低于免费维保期服务标准，维保服务期内每年系统升级改造工作量2个人月内不收费，具体维保费用以合同约定为准；

（10）响应人需在响应文件中详细说明在免费维保期的具体服务内容，免费维保期过后有偿维保的内容、价格及收取方式，若按开发量评估收取，应说明每人/月价格；

（11）在项目合同正式签订后三年内，若采购人需要将标签管理平台迁移上云，响应人需免费进行实施；

（12）项目验收通过后一年内，响应人需配合采购人申请相关软件著作权1项并获取证书；

（13）响应人在响应文件中需对以上相关内容进行阐述并作出相应响应承诺。

【提供售后服务方案】

### 3.2 系统维保费用

本项目具体维保费用要求如下表3-5所示。

表3-5 标签管理平台维保费用表

|  |  |
| --- | --- |
| **项目名称** | **维保费用要求** |
| 标签管理平台 | 免费维护期满后，后续每年维保费用不超过本项目合同总价的8%，具体维保费用以合同约定为准。 |

## 4. 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】

## 5. 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。方案应在对本项目的理解上，至少需提供如下内容：

（1）产品介绍：产品介绍：针对第三章项目要求的“1.1.1.1 功能要求”进行产品功能进行逐项（每个序号行算作一项）应答，可提供产品功能描述、产品界面截图以及其他相关产品能力证明材料，以证明产品能力与需求满足程度；

（2）标签体系梳理方案：根据采购人对本项目的要求，阐述指标梳理的方案，如方法论、进度规划、里程碑计划、各阶段提交资料内容等；

（3）标签管理体系建设方案：根据采购人对本项目的要求，阐述标签管理体系建设的方案，如相关规范、管理办法、运营流程等。

【提供项目实施方案】

## 6. 付款方式

本项目产品服务及实施费用采用分期付款方式，须严格按照合同内容开具增值税专用发票（产品增值税专用发票税率：13%；实施服务增值税专用发票税率：6%），不含税价格不因国家税率变化而变化。若合同履行期间，如遇国家的税率调整，则价税合计应该相应调整，以开具发票的时间为准。项目实施款项拟采用如下分期付款方式，具体以项目合同为准：

（1）项目安装、调试并投入试运行后，收到响应人开具的正式发票30个工作日内，支付项目合同总价的60％；

（2）本项目试运行结束并验收合格后，收到响应人开具的正式发票30个工作日内，支付项目合同总价的30％；

（3）免费维护到期后，收到响应人开具的正式发票30个工作日内，支付项目合同总价的10%。

## 7. 保密条款

### 7.1 保密范围

响应人在实施过程中接触到的采购人知识产权、经营信息、文档、数据等。

### 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

响应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响应人承担赔偿责任。如无特殊说明，本项目定制开发部分知识产权归采购人所有。

一经发现响应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%）。

## 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，提供对应材料，内容齐全，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排序，但响应报价低于其成本的除外。综合评分相等时，以响应报价不含税低的优先；响应报价也相等的，由评审委员会按照项目实施方案得分由高到低原则确定排名。根据项目所需成交供应商数量，按照排名顺序确定成交供应商。 |
| 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100分) | **一、响应报价评分规则（分值：40分）**1.以有效报价的平均价格作为评审基准价，基准分为40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。5.向下偏离基准价超过30%，在以上规则计分得分基础上，额外扣减5分。**注：**（1）有效报价为响应总报价（含税）；（2）有效供应商超过5家时，去掉一个最高价和一个最低价再进行平均值计算。 |
| **二、商务部分评分规则****1.实施案例（15分）**响应人提供自2022年1月1日起至响应截止日（以合同签订时间为准），响应人具有银行业标签管理平台相关实施案例。用于满足资格要求的案例不纳入评审，最高得15分。其中：每一个国有银行总行或全国性股份制银行总行或案例得2分，每一个城市商业银行总行或省级农信社（农商行）总行案例得1分。**注：**（1）合同买方需为总行，分行、信用卡中心、分支机构等部门级合同不计分；（2）响应人资格要求中已提供的2个实施案例不再计分；（3）同一家机构的多个案例不重复计分；（4）合同名称或合同关键页应包含“标签画像”或“标签管理”或“标签体系”或“客户画像”或“CDP”关键字，或合同经评审委员会认定其实质性工作内容与上述相关关键字相符；若合同内容虽含有上述关键字，但经评审委员会认定其实质性工作内容与本项目不符的，视为无效案例，不予计分。**2.实施团队（8分）**根据响应人提供的项目组成员简历清单，从人员数量、角色配置、专业素质、实施经验方面，由评审委员会综合评审并进行横向对比后打分，具体评分规则如下：优秀，得7-8分；良好，得4-6分；一般，得0-3分。**3.服务保障承诺（6分）**本项目应至少包含2年维保服务（维保服务期起始日为本项目最终验收后次日，维保服务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），维保服务到期后每年维护费用不应高于合同价的8%，维保服务期内每年系统升级改造工作量2个人月内不收费。响应人提供服务保障承诺函，根据承诺函中承诺维保服务期时长和维护费进行打分。（1）若维保服务期增加至3年且维保服务到期后每年维护费用降至不高于合同价的7%，得3分；（2）若维保服务期增加至4年且维保服务到期后每年维护费用降至不高于合同价的6%，得6分。**4.认证证书（5分）**响应人提供相关认证证书，最高得5分。其中：（1）提供产品软件著作权证书，得1分；（2）提供软件研发体系CMMI5级认证证书，得1分；（3）提供ISO27701质量管理体系认证，得1分；（4）提供ISO27001信息安全管理体系认证，得1分；（5）提供ISO20000信息技术服务体系认证，得1分； |
| **三、技术部分评分规则****1.项目实施方案（20分）**根据响应人提供的项目实施方案，由评审委员会分别对产品介绍、标签体系建设方案、标签管理体系建设方案进行综合评审并横向对比后，酌情给分。（1）产品介绍（8分）根据响应人提供的产品介绍，由评审委员会现场对产品能力和需求满足度评分。根据响应人对第三章“1.1.1.1 功能要求”的应答情况，每有一项不满足扣1分（每个序号行算作一项），最高扣8分，扣完为止。（2）标签体系梳理方案（6分）根据响应人提供的标签体系建设方案，由评审委员会根据方案内容覆盖是否全面、标前分类框架是否清晰、建设路径是否合理等方面综合评审，并进行横向对比后酌情给分，具体评分规则如下：1）优，得5-6分；2）良，得3-4分；3）一般，得0-2分。（3）标签管理体系建设方案（6分）根据响应人提供的标签管理体系建设方案，由评审委员会从管理体系流程规范性、权责是否明确、是否有完整的标签生命周期管理流程等方面综合评审，并进行横向对比后酌情给分，具体评分规则如下：1）优，得5-6分；2）良，得3-4分；3）一般，得0-2分。**2.售后及培训方案（6分）**根据响应人提供的售后服务方案、培训方案，从售后服务的覆盖度、培训方案的合理性角度，由评审委员会综合评审并进行横向对比后酌情给分，具体评分规则如下：（1）优，得5-6分；（2）良，得3-4分；（3）一般，得0-2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名。 |
| 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排序，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排序并确定排名。

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排名。

### 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、排名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、排名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\_\_\_\_\_**

**重庆三峡银行标签管理平台**

**项目合同**

**委托方（甲方）：重庆三峡银行股份有限公司**

**受托方（乙方）：**

**签订地点：重庆**

**目录**

**第一条定义**

**第二条项目名称、内容及要求**

**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：

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，向乙方订购标签管理平台的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“标签管理平台系统业务”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** **项目名称、内容及要求**

2.1项目名称：标签管理平台

2.2项目内容、范围及要求

本项目的主要建设内容为搭建全行级标签管理平台并与行内系统完成集成适配，梳理重构形成包含客户、机构、员工等多主体的全行级标签体系，并在标签管理平台进行开发落地，最后根据实施经验和成果完成标签全生命周期的相关规范、流程及制度建设，形成完整配套的标签管理体系。

详细内容参考附件一《工作（需求）说明书》，最终以附件一中双方约定的内容为准。

2.3技术指标和质量要求。

见附件一、附件四。

2.4应当遵循的标准和规范。

乙方交付的标签管理平台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【 】∕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 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，乙方应根据试运行情况提交《项目上线试运行报告》；上线试运行期间，本合同中的系统出现的任何问题，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【】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 维护服务期内（包括本合同第6.1条约定的维护期与有偿技术服务期）的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在本合同第6.1条约定的维护期内，如甲方发现交付的项目、产品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 本合同第6.1条约定的维护期结束后的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，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 维护期结束后有偿技术服务期每年的维护价格【不超过/为】合同总额的【8%】，具体服务内容详见附件四《维护服务条款》。有偿技术服务期的服务水平不低于附件四承诺的维护期的服务水平。**后续改造类项目维护费用以系统首期建设合同（即本合同）约定为准，不得叠加、单独收取。**

**本合同为改造类项目合同，后续维保费用以系统首期建设合同（可注明首期建设合同名称及编号）约定为准，不得叠加、单独收取。**

6.9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。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，而不得转包或变相转包给任何第三方。

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【使用/未使用】第三方产品，包括第三方SDK、小程序、软件、开源组件等，（若选择【使用】请列举）例：第三方SDK：XXXX、XXX；第三方小程序：XXX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。乙方向甲方提供的项目产品（含第三方产品），若出现高危安全漏洞或严重缺陷，乙方应主动与甲方沟通解决，直至风险解除。

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乙方相应处罚（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提供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：修改产品、取得任何必需的许可或更换产品。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。

**第十三条 价格与支付**

13.1本项目合同总金额（价税合计）为\_\_\_\_\_\_\_元（大写：整），税率为 %，不含税价为：\_\_\_\_\_\_\_元（大写：整）,税额为：\_\_\_\_\_\_\_元（大写：整）。其中产品金额（价税合计）为\_\_\_\_\_\_\_元（大写：整），实施金额（价税合计）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。

本项目产品价格（含实施金额部分）如下表所示：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **产品名称** | **模块** | **单价（元）** | **数量（套）** | **金额小计（元）** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 合计（含税） | 大写（人民币）：元整 |

13.2支付方式：

本合同款项采用分期付款：

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13%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款项，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款项的，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20%。

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费用。

15.6乙方将甲方支付的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**

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解除或终止时，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，仲裁裁决是终局性的，对双方均有约束力。

**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。本合同附件为本合同的组成部分，本合同与附件如有冲突，以本合同为准。

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。

**（以下无正文）**

甲方：**重庆三峡银行股份有限公司**（公章）

乙方：**XXXXXXXXXXXXXXXX公司**（公章）

日期： 年 月 日

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

**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》、《系统测试计划》、《系统测试报告》、《性能测试报告》。

**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

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. 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XXXXXXXXXXXXXXXXXXX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**

* 甲方或者乙方都有可能首先提出该流程；
* 首先提出的一方应及时通知对方问题升级流程已经启动；
* 问题升级到的管理层应当事先定义在联络人表中；
* 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** |
|  | 商务代表 |  |
|  | 项目经理 |  |
|  | 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**

【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。

评价结果将作为服务提供商后续准入的重要参考依据。

【测试】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。 | 若延期超过合同约定最后期限时间，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 | 缺陷发现数 | 用于记录统计周期内参与完成的投产需求中发现的缺陷数量 | 统计周期内参与完成的投产需求中发现的缺陷数量及质量满足甲方要求的程度。**优秀：**10分，指乙方参与完成投产需求中的缺陷发现数量和质量完全满足甲方要求并超出合同约定的预期目标，为甲方带来显著的测试价值；**良好：**8分，指乙方参与完成投产需求中的缺陷发现数量和质量达到甲方要求并符合合同约定的预期目标；**合格：**6分，指乙方参与完成投产需求中的缺陷发现数量和质量基本符合甲方要求及合同约定的预期目标；**较差/差：**0分，指乙方未能够按甲方要求完成投产需求中的缺陷发现数量和质量，或与需求契合度差距较大，无法达到合同约定的预期目标。 |  |  |  |
| 4 | 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。 |  |  |
| 5 | 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。 | 每出现一次因测试遗漏导致的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。 |  |  |
| 6 | 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：**10分，指未出现安全漏洞及安全缺陷，该项指标满分；**合格：**6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。 |  |  |
| 7 | 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。 |  |  |
| 8 | 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：**10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：**8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：**6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。 |  |  |
| 9 | 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%】** |  |  |  |
| 10 | 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%】** |  |  |  |
| 11 | 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。 |  |  |
| 12 | 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%。 |  |  |
| 13 | 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。

附件六：服务连续性预案

**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甲方现场进行顶替，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13条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 响应文件格式

重庆三峡银行

标签管理平台项目

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）项目案例和业绩证明文件复印件

（六）原厂售后服务质保承诺函

（七）产品承诺函

（八）软件能力成熟度模型集成认证证书和ISO9001质量管理体系认证证书

（九）其他（如有）

四、响应性文件

（一）响应承诺函

（二）项目组成员简历信息

（三）社保缴纳证明材料

（四）售后服务方案

（五）培训方案

（六）服务连续性预案

（七）项目实施方案

（八）其他（如有）

五、服务水平协议（SLA）

六、商务技术文件（如有）

七、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，我方开具产品税率为13%的增值税专用发票和实施服务税率为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 |  |
| 含税响应分项报价 | 产品 | 人民币： 元（大写： ） |
| 实施服务 | 人民币： 元（大写： ） |
| 响应总报价（含税） | 人民币： 元（大写： ） |
| 响应总报价（不含税） | 人民币： 元（大写： ） |
| 免费维保期 |  | 免费维保期后的维保费率 |  |
| 开具发票类型 | 产品增值税专用发票税率： 13 %实施服务增值税专用发票税率： 6 % |
| 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，我公司近3年财务状况稳定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）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）。

（六）原厂售后服务质保承诺函

注：加盖公章

（七）产品承诺函

注：响应人须承诺中选后，产品不得限制部署套数，不得限制产品部署节点数量，不得限制用户数量，不得限制使用期限，无功能限制和资源使用限制。加盖公章，格式自拟。

（八）软件能力成熟度模型集成认证证书和ISO9001质量管理体系认证证书

（九）其他（如有）

四、响应性文件

（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，完全清楚并响应第三章“项目要求”所有内容。

我公司成交后，未征得采购人书面同意的情况下不得更换项目成员。

我公司成交后，将按照采购人《软件研发项目实施细则》要求提交各项文档。

特此承诺。

 （响应人公章）

年 月 日

（二）项目组成员简历信息

注：参与本项目建设的成员清单，并附上相关人员简历、劳动合同、资质证书复印件。

（三）社保缴纳证明材料

注：参与本项目建设的成员的所有社保缴纳证明材料。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。

（四）售后服务方案

加盖公章

（五）培训方案

加盖公章

（六）服务连续性预案

加盖公章

（七）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。方案应在对本项目的理解上，至少需提供如下内容：

（1）产品介绍：包括标签管理平台的产品主要功能介绍；对第三章项目要求的“1.1.1.1 功能要求”进行产品功能进行逐项（每个序号行算作一项）应答，可提供产品功能描述、产品界面截图以及其他相关产品能力证明材料，以证明产品能力与需求满足程度；

（2）标签体系梳理方案：根据采购人对本项目的要求，阐述指标梳理的方案，如方法论、进度规划、里程碑计划、各阶段提交资料内容等；

（3）标签管理体系建设方案：根据采购人对本项目的要求，阐述标签管理体系建设的方案，如相关规范、管理办法、运营流程等。

（八）其他（如有）

（如第三章中要求提供的文件、方案等材料）

**五、**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。 |

六、商务技术文件（如有）

（根据第四章内容提供相关材料）

七、其他（如有）