招标编号：KSRCBZB2025024

江苏昆山农村商业银行股份有限公司

趋势防病毒授权维保服务项目

招标书

江苏昆山农村商业银行股份有限公司

2025年5月

声 明

本招标文件专用于江苏昆山农村商业银行股份有限公司本次采购趋势防病毒授权维保服务项目进行招标，江苏昆山农村商业银行股份有限公司对本招标文件及招标文件内容享有解释权。参加投标单位即视为无条件同意本声明并保证对本招标文件可能涉及的江苏昆山农村商业银行股份有限公司商业秘密予以保密，除经江苏昆山农村商业银行股份有限公司书面同意外，任何单位和个人不得为参与本产品投标以外的目的而出版、复制、传播、销售及使用本招标文件。

# 第一部分 投标函

根据江苏昆山农村商业银行股份有限公司业务发展的需求，现就江苏昆山农村商业银行股份有限公司采购趋势防病毒授权维保服务项目进行招标：

1、招标编号：KSRCBZB2025024

2、招标人：江苏昆山农村商业银行股份有限公司

3、招标内容：昆山农村商业银行趋势防病毒授权维保服务

4、项目实施地点：昆山

5、发放标书时间：北京时间2025年05月30日

6、投标截止时间：北京时间2025年06月26日17：00前将密封的投标文件寄（送）至昆山农村商业银行集中采购中心（以我行收到日戳为准），逾期送达的投标文件将不予接受。

7、开标时间、地点：另行通知

8、招标人联系方式：江苏昆山农村商业银行股份有限公司

地址：江苏省昆山市前进东路828号1510室集中采购中心

邮编：215301

集中采购中心联系人：沈康

联系电话：0512-57379288

技术联系人： 施帅

联系电话：18626244870

**\*标书包装封面请备注项目联系人及联系电话。**

# 第二部分 招标内容及要求

**一、基本要求**

1、本标书第二部分“招标内容及要求”都将作为以后项目合同的基本要求。

2、如投标服务不能完全达到招标方所要求的，投标文件对此必须明确标示，否则视为废标。

3、投标方应保证向招标方提供的服务或产品与任何第三方发生的专利权、版权和使用权纠纷完全由投标方自行负责而与招标方无关；投标方应承诺对因以上纠纷给招标方造成的损失承担赔偿责任。

**二、投标人范围**

投标人应符合本标书第三部分招标说明中的相关要求和条件。

**三、招标需求**

我行计划招标采购亚信安全公司防病毒系统授权和维保服务，具体要求如下：

| **产品名称** | **项目** | **数量** |
| --- | --- | --- |
| 亚信安全防毒墙网络版续费一年 | 亚信安全防毒墙网络版 - 客户机与服务器防护 (OfficeScan client/server version) 升级服务1年 | 授权  4203个 |
| 国产化亚信安全防毒墙网络版续费一年 | 亚信安全防毒墙网络版 - 客户机与服务器防护 (OfficeScan client/server version) 升级服务1年 | 授权  70个 |
| 亚信安全-漏洞防护模块虚拟补丁授权续费一年 | 亚信安全防毒墙网络版 - 客户机与服务器防护 (OfficeScan client/server version) 升级服务1年 | 授权  2701个 |
| 亚信安全大客户白银级专属服务 | 现场服务：季度巡检服务和应急保障，包含日志报告解读、策略调优、风险提示、巡检报告、安全保障等服务支持。现场服务不少于9次。 | 服务时间  1年 |

# 第三部分 招标说明

## 一、总体说明

（一）适用范围

本招标文件仅适用于江苏昆山农村商业银行股份有限公司（以下简称“昆山农商银行”）采购而进行的公开招标。

（二）定义

1、“招标人”系指组织本次招标的招标机构：昆山农商银行；

2、“投标人”系指遵守招标文件要求并向招标人提交投标文件的法人单位；

3、“设备（系统）”系指投标人按招标文件规定，须向招标人提供的设备、软件系统、备品备件、工具、手册及其他有关技术资料和材料；

4、“服务”系指招标文件规定投标人须承担的技术服务、运输、安装调试、人员培训、售后服务和其他类似的义务；

5、“招标文件”系指本文件及其附件，如招标人对招标文件及其附件进行有效的修改或澄清，则该修改和澄清构成招标文件不可分割的一部分；

6、“投标文件”系指投标人按照招标文件要求编写，并向招标人递交的有效的文字说明、表格、图表等文件，如投标人对投标文件进行有效的补充、修改、澄清或说明，则该补充、修改、澄清和说明构成投标文件不可分割的一部分；

7、“无效的投标文件”系指属于下列情况之一者，将作为无效处理：

1）投标文件未按招标文件的要求密封；

2） 投标文件未盖公章或未经法定代表人（或授权代理人）签字；

3）投标文件未按招标文件规定的格式、内容和要求填写；

4）在投标文件截止期后送达或是通过电报、电话、电传、传真投标文件；

5）投标文件字迹模糊不清无法辨认的；

6）投标人在投标文件中提供虚假信息的；

7）投标文件未送达指定地点，指定接收人。

（三）对投标人的要求

1、供应商必须为具有独立企业法人资格，具有合法名称、组织机构、固定的办公场所，注册资本要求不少于500万元人民币（或等值外币），注册时间不少于3年，并具有良好的技术力量、商业信誉和售后服务体系；

2、供应商必须具有良好的经济和技术实力，能够按时提交招标人要求的交付件，并能够及时地提供招标人要求的优质服务；

3、供应商必须具有良好的银行资信和商业信誉，没有违法、违约记录，不处于被责令停业，财产被接管、冻结、破产等非正常经营状态；

4、供应商不得联合第三方共同投标，否则取消投标资格，且不允许中标后将本招标进行分包、转包；

5、供应商为代理商的，必须提供原厂授权函。

6、供应商应为增值税一般纳税人，应开具增值税专用发票，不得代开增值税发票。

7、符合条件需报名的投标人，请在投标截止前五日在昆山农商银行采购管理平台(https://zbcgzx.ksrcb.com:30018/)上完成注册。

（四）投标费用

投标人应自行承担与参加投标有关的全部费用，招标人在任何情况下无义务和责任承担上述费用。

（五）投标保证金

1、项目投标保证金信息

□有投标保证金 ☑无投标保证金

投标保证金金额（小写）：

（大写）：

户名：昆山农商银行投标保证金专户

账号：3052252018224116010001

开户行名称：昆山农村商业银行营业部

行号：314305206650

2、投标保证金的缴纳

（1）投标人应在投标前通过我行指定账户足额缴纳投标保证金，投标人缴纳投标保证金后，及时将回执单电子档发招标人邮箱，以便招标人审核，招标人邮箱：[zbcgzx@ksrcb.com](mailto:zbcgzx@ksrcb.com)，并将该转账凭证单独密封后寄（送）至集中采购中心；

（2）投标保证金需以投标人名义采用银行转账或汇款等方式缴纳，不接受现金或个人账户缴纳保证金。

（3）投标人在缴纳投标保证金时，需在进帐凭证上注明项目编号和名称。

（4）凡出现投标保证金未到位或未足额缴纳等与招标文件要求不一致的情况，均自动取消投标人参加该项目的投标资格；

3、投标保证金的扣划

投标过程中发生以下情形时，予以投标保证金的扣划，并按相关规定处理：

（1）投标人在有效期内发生随意撤回、撤销投标行为的；

（2）投标人中标后无正当理由拒签合同的；

（3）投标人中标后未按招标人要求足额缴纳履约保证金的；

（4）其他违法违规行为，经查实情况属实的；

4、投标保证金的退还

（1）招标人如有需要要求中标方缴纳履约保证金的，投标人中标后，在中标人与招标人签订正式合同后，投标人投标保证金转入其履约保证金账户；如投标人中标后投标保证金不转入其履约保证金账户的，请投标人在投标时书面申明。

（2）投标人未中标，招标人按照“资金从哪里来，原样回那里去”的原则退还投标人投标保证金。

（3）投标保证金不计息。

（六）履约保证金

1、项目履约保证金信息

☑有履约保证金 □无履约保证金

投标人应在接到中标通知后合同签订前，向招标人指定账户缴纳中标金额的10%作为履行合同条款；

2、履约保证金的缴纳

（1）履约保证金需以投标人名义采用银行转账或汇款等方式缴纳，不接受现金或个人账户缴纳保证金。

（2）投标人在缴纳履约保证金时，需在进帐凭证上注明投标项目编号和名称。

3、履约保证金的扣划

当合同执行过程中发生违反合同规定或违约行为时，应扣划投标人缴纳的履约保证金。

4、履约保证金的退还

（1）项目结项后满足退还标准且资料齐全；

（2）履约保证金不计息。

（七）招标文件的解释及咨询

本招标文件的解释权属招标人，对本次招标有任何询问，请与昆山农商银行本次招标联系人联系。

## 二、招标文件说明

（一）是否限价招标

□ 是 最高限价 （元） ☑ 否

（二）项目实施时间、地点和方式

项目实施时间：合同签订后一个月内

项目实施地点：昆山市花桥镇商祥路259号中城商务广场3号楼

项目实施方式：现场实施

（三）合同款的支付条件、时间和支付方式

付款方式：5-5，合同签订后付50%，维保到期并验收合格后付50%。

（四）评标方法、评标标准

以供应商对物品项（含服务）的最低有效总报价确定该物品项（含服务）的中标候选人。如供应商有效最低总报价相同，则抽签选择中标候选供应商。

（五）拟签订的合同文本

详见第四部分附件5

（六）其他说明

无

## 三、投标文件说明

（一）要求

1、投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件作出实质性响应，否则其投标可能被拒绝；

2、除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标设备（系统）或服务使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述情况。

（二）投标文件的组成

投标文件应包括但不限于下列所列文件：

1、法定代表人身份证明或法定代表人授权委托书（法定代表人参加投标，不用此委托书）。

2、投标书

必须按照本招标文件第四部分附件的格式要求制作，未经招标人书面同意，该格式不允许作任何修改。

3、投标价格一览表（须另装，详见“投标文件的签署及规定”）

应包括投标报价、维护承诺、其他重要补充事项等内容。

4、服务内容描述

投标人必须对“招标项目要求”逐个或分块地作出实质性响应，其响应应与招标文件内容采用相同的顺序，对每个需求的响应必须遵循如下规则：

1）重复该需求；

2）用“是/否”来表明该需求是否被满足；

3）简要描述如何满足该需求，如果该响应在投标文件其他部分有详述，可在该处简单应答，但必须给出确切的位置索引；

4）解释投标文件或投标方案与招标项目需求之间的偏差，用数量来表示的需求，必须用确切的数量单位来响应。

5、项目实施计划

应根据对项目需求的理解，提出详细、切实可行的项目实施计划及方案。

6、售后服务计划

应说明售后服务的内容、形式、收费标准；维护单位名称、地点、人员；服务响应时间等，并应包含免费维护期及期外的售后服务计划。

7、投标人情况简介

应包含投标人基本情况与背景资料、业务经营情况、最近三年类似相关项目实施情况、及投标人最新的经过审计的财务报表、相关内控制度及连续性方案等。

8、投标人资格证明文件

1）投标人营业执照复印件；

2）若分公司参加投标的，需总公司的正式授权书（即签订合同只与有法人资格的公司签订）；

3）生产厂商授权函；

4）其他相关资格证明文件。

9、供应商反腐败/反贿赂承诺书

必须按照本招标文件第四部分附件6的格式要求制作，未经招标人书面同意，该格式不允许作任何修改。

10、其他

1）投标方实施其它银行此产品案例的合同复印件或加盖单位公章的产品定单；

2）投标人自愿提供的其他全部文件；

3）优惠条款的说明等。

（三）投标文件的签署及规定

1、投标人应准备一份正本、二份副本、一份电子档，正副本及电子档均不含报价单，另装一份密封投标报价单和一份投标保证金回执单（报价单与保证金回执分装）。在每一份投标文件上要明确注明“正本”、“副本”、“电子档”、“报价单”、“保证金回执单”字样，若正本和副本有差异以正本为准；

2、投标文件正本、副本、报价单须统一用A4纸打印装订并由投标人法定代表人或授权代理人在正本封面上签章处签字并加盖公章、骑缝章；

3、投标文件须标注页码，封面后的第一页为标书的目录，整本标书须标注统一的页码，成功案例合同等复印件可以手工填上统一的页码；

4、除投标人对错漏处作必要修改外，投标文件中不许有加行、涂抹或改写。如有修改错漏处，必须由投标人法定代表人或授权代理人签字并加盖公章。

## 四、投标文件的递交

（一）投标文件的密封和递交

1、投标人应将投标文件的正、副本、报价单和电子档、保证金回执单分别用非透明文件袋密封，在封签处加盖公章，并标明投标人名称、正本（或副本、报价单、电子档、回执单）招标编号、投标产品名称及项目联系人和联系电话；

2、每一密封袋上注明“于开标前不准启封”的字样；

3、投标价格表及其它各种承诺均须有法定代表人（或其委托的全权代表人）的签字、日期并加盖公章。

（二）投标文件的修改和撤回

1、投标人在提交投标文件后可对其投标文件进行补充、修改或撤回，但招标人须在投标截止时间之前收到该补充、修改或撤回的书面通知，该通知须经投标人的法定代表人或授权代理人签字并加盖公章；

2、投标人对投标文件进行补充、修改的书面材料或撤回的通知应按本招标文件规定进行编写、密封、标注和递送，并注明“补充/修改投标文件”或“撤回投标”字样；

3、投标截止时间以后不得对投标文件进行修改或补充。

## 五、开标和评标

（一）开标

此次招标采用：本行评标专家组进行现场开标、评标。

（二）评标因素

1、招标人根据具体招标项目分类对每一个投标条件进行比较。对其内容进行分析比较：

1）投标价格；

2）投标方整体实力及成功案例总数；

3）投标方技术方案、成功案例分析及产品特制设计；

4）投标方技术实力（研发人员、售后服务能力）；

5）投标方的资信情况和履约能力；

6）投标方提供的其他优惠条件。

（三）投标文件的审查

1、开标后，招标人将组织审查投标文件是否完整，是否有计算错误，文件是否恰当地签署；

2、在对投标文件进行详细评估之前，招标人将依据投标人提供的资格证明文件审查投标人的财务、技术和生产能力。如果确定投标人无能力提供设备（系统）和技术支持，其投标将被拒绝；

3、招标人将确定每一投标是否对招标文件的要求作出了实质性的响应，而没有明显的偏离或保留；

4、招标人判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身而不靠外部证据；

5、招标人将拒绝被确定为非实质性响应的投标，投标人不能通过修正或撤销不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

（四）投标文件的澄清

1、为有助于对投标文件进行审查、评估和比较，评标期间，投标人法定代表人或授权代理人及其他有关人员应当等候质疑。招标人有权向投标人质疑并请投标人澄清其投标内容。投标人有责任按照招标人通知的时间、地点、方式指派专人进行答疑和澄清；

2、澄清应是书面的，并由法定代表人或其授权代理人签字；

3、投标人的澄清文件是投标文件的组成部分，并取代投标文件中被澄清的部分；

4、投标文件的澄清不得对投标内容进行实质性修改。

（五）评标工作

1、招标人将按照公开、公平、公正的原则对待所有投标方；

2、 评标是招标工作的重要环节，评标工作在招标人内独立进行；

3、招标人不承诺报价最低者为中标者；

4、在投标、开标期间，投标人不得向招标人询问情况，不得进行旨在影响评标结果的活动，招标人保留对投标人进行疑问咨询的权力；

5、在投标、评标过程中，如有投标人联合故意抬高报价或其他不正当行为，招标人有权中止投标或评标；

6、江苏昆山农村商业银行股份有限公司保留对本次招标的最终解释权。

## 六、中标与签署合同

（一）定标原则

招标人不承诺向投标方披露招标过程中任何细节，包括中标或落标原因。

（二）中标通知

1.定标后，招标人将发出中标通知；

2.对落标的投标人不再另行发出落标通知；

3.中标通知将作为招标人与中标人签订合同的依据之一。

（三）签订合同

1、招标人将按照招标文件和投标人的投标文件与中标人签订书面合同，签订合同之前，双方需对合同的具体细节进行商谈。

2、招标人对有关内容有权作出必要的细化和补充，但有关细化和补充不得背离招标文件和投标文件的实质性内容。

3、招标文件、中标方的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

4、投标人同意按招标人的要求签定相关合同，具体内容以实际签订的合同内容为准。

# 第四部分 投标文件格式

附件1：《投标书》

投 标 书

致：江苏昆山农村商业银行股份有限公司

根据贵方 招标书，投标人 （投标人名称）提供相关文件并做出以下承诺：

1. 招标文件规定的全部文件正本一份，副本二份，电子文档一份、报价单一份。

二、投标人同意如下：

1．投标人完全接受招标文件中的内容，并将按招标文件的规定履行义务，按相关法律法规履行投标人的全部责任；

2.投标人己详细审查全部招标文件，包括修改文件以及全部参考资料和有关附件，无其他不明事项；

3.投标人同意招标人要求的相关数据或资料，完全理解招标人在招标文件中确定的评标原则和程序，理解贵方不一定要接受最低报价的投标。

三、投标方保证投标文件中所有关于投标资格的文件，证明陈述均是真实的、准确的。若有违背，投标方愿意承担由此而产生的一切后果。

与本投标有关的一切正式信函请使用以下地址：

地址：

邮编：

电话：

传真：

投标人法定代表人姓名、职务（印刷体）：

投标人名称：

单位公章：

法定代表人或授权代理人签字：

日期： 年 月 日

附件2：《投标人情况简介》

投标人情况简介

1.名称和概况

投标人名称：

地址：邮编：

传真／电话：

成立日期或注册日期：

法定代表人或主要负责人姓名：

2．财务数据

注册资本：

3．业绩或服务的情况

年至今国内外主要用户的名称和地址：

本次投标或服务在国内金融行业的应用情况（如有的话）：

4.年至今投标人是否受到过监管机关的处罚？是否有重大涉诉法律纠纷？如有，请列明原因及相关情况。

5.所属集团（如有的话）：

6.其它情况（组织、机构、技术力量、参与本产品的实施人员情况等）

附件3：《法定代表人委托书》

江苏昆山农村商业银行股份有限公司：

兹委托 (代理人姓名)参加贵单位组织的招标活动，全权代表我单位处理投标的有关事宜。

附全权代表情况：

姓名： 性别：年龄：职务：

身份证号码：

详细通讯地址：

电话：传真：

邮政编码：

单位名称（公章） 法定代表人（签字）

年 月 日 年 月 日

（说明：法定代表人参加投标，不用此委托书）

附件4：《投标价格一览表》

**投标价格一览表**

1、投标单位名称：

2、投标项目名称：

3、本项目报价：（大写）人民币

（小写）¥

4、付款方式：5-5，合同签订后付50%，维保到期并验收合格后付50%。

5、其他优惠条件（如有请列明）

**备注：**

**本次报价包含本项目所有费用及供应商为项目实施而支付的交通、食宿、通讯、税费等全部费用，昆山农商银行不再另外支付与本项目有关的其他费用。**

**（本表内未明确列述的项目费用应视为包括在项目费用总额之内）**

公司盖章：

法定代表人或其授权的代表签字：

日 期：

附件5：拟签订的合同文本

江苏昆山农村商业银行股份有限公司

维护服务合同书

|  |  |
| --- | --- |
| 合同编号： | XXJS2025 |
| 甲方： | 江苏昆山农村商业银行股份有限公司 |
| 乙方： |  |
| 签订地点： | 江苏省昆山市 |
| 签订日期： | 年 月 日 |

**甲方：江苏昆山农村商业银行股份有限公司**

法定代表人：谢铁军

地址：江苏省昆山市前进东路828号

联系人：孙晶 联系方式：0512-57379262

**乙方：**

法定代表人：

地址：

联系人： 联系方式：

买卖双方依据国家有关法律法规的规定，经过平等协商，就该合同达成如下协议：

## 第一条：定义和解释

1.1 **“购买服务单位”**系江苏昆山农村商业银行股份有限公司，本合同简称“甲方”。

1.2 **“提供服务单位”**系 ，本合同简称“乙方”。

1.3 **“合同”**系指经甲乙双方协商一致并签署所有协议，包括所有的附件、附录和构成合同的所有文件。

1.4 **“合同价”**系指根据合同约定，乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

1.5 **“商业秘密”**指甲、乙方各自所拥有的，不为公众所知的管理信息、方式方法、顾客名单及其信息、商业数据、产品信息、销售渠道、技术诀窍、源代码、计算机文档等，或由甲、乙方在履行本合同过程中明确指明为商业秘密的、法律所认可的任何信息。

## 第二条：服务内容、方式和要求

2.1 为确保甲方 系统可靠、正常运行，由乙方向甲方提供系统维护服务。服务内容包括预防性检查维护、故障及时维修恢复、协助甲方进行系统升级、扩充，并提供相应的技术咨询，帮助甲方订购设备消耗材料等。具体内容为：（请在附件一《维保服务内容》中详细写明）

2.2本项目维护期限为 年，有效期从 年 月 日到 年 月 日。

2.3本项目所涉及的系统和设备清单：（设备请详细说明包括型号、序列号、配置、购买日期等信息）。

2.4 在本合同生效后，乙方应立即对甲方所维护的设备进行全面检查测试，并记录在案，双方确认。如有故障应立即排除，然后检查系统错误（故障）的历史记录，若该故障发生在本合同生效日前，则维修所需备件费用由甲方承担，而设备维修的技术服务费由乙方承担；若该故障发生在本合同生效日后，则维修所需备件费用和设备维修的技术服务费由乙方承担。

2.5对甲方的所有维护设备及软件，乙方均根据每次故障维修报告和预防性维护报告建立技术档案，详细记录设备型号、故障时间、故障类型、维护方法、维护质量、预防措施及维护时间和维护人员等信息。

2.6每次巡检结束后的七个工作日，乙方将本次的维护报告(盖好公章)提交给甲方，以备甲方了解设备运行和维护情况，并总结经验找出存在问题，为双方进一步合作打下基础。

## 第三条：产品的价格和货款的结算

3.1本合同总金额为¥ ，即人民币 元整（大写）。本合同有效期内，甲方接受的所有服务均无需额外付费。

3.2合同价款的支付条件及支付比例，按以下方式执行：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **阶段** | **付款条件** | **付款比例** | **付款金额(元)** |
| 第 1 阶段 | 双方签署本合同后，甲方收到有效发票15个工作日内 | 合同总金额的50% | ￥: 元  (人民币： 元整) |
| 第 2 阶段 | 维保到期并验收合格后，甲方收到有效发票15个工作日内 | 合同总金额的50% | ￥: 元  (人民币： 元整) |

3.3甲方应将合同款项汇至乙方如下账户：

账户名称：

开户行：

账号：

3.4如账户发生变更的，乙方应在本合同约定的相应付款期限前 10 个工作日以书面方式通知甲方。

3.5乙方应根据甲方的要求开具符合甲方要求的等额发票并交付甲方，甲方收到乙方的正式发票后，按以上所选方式支付相应的款项，发生的一切税费及其他费用均由乙方负担。

3.6乙方向甲方所提供的增值税专用发票，需依据甲方提供的如下信息开具。如以下信息有所修正，甲方应及时以书面或邮件方式通知乙方。

纳税人名称：江苏昆山农村商业银行股份有限公司

纳税人国税登记证识别号（“三证合一” 后为统一社会信用代码）：91320500770509049M

银行账号：7066500521120100002809

户名：江苏昆山农村商业银行股份有限公司

开户行：昆山农商银行营业部

地址：江苏省昆山市前进东路828号

联系电话：0512-57379236

## 第四条：甲方责任与义务

4.1甲方按照本合同规定按时向乙方支付款项。

4.2甲方应遵守本合同《保密协议》及其他相关条款的约定。

4.3当设备发生故障时，甲方应及时向乙方报告故障现象、错误信息等有关信息，以便乙方及时分析故障，有准备地到现场及时修复设备。

4.4对偶发性及间断性故障，甲方应协助乙方做好故障跟踪工作，根据乙方提出的要求及方法进行记录。

4.5不得随意调整或拆卸设备，不得随意挪动设备，若改变设备的地址（设备的硬开关设置）后，应及时通知乙方，并在设备管理档案中记录。

4.6甲方应为乙方工程师到场维护提供必要的工作场地。在不影响正常业务开展的情况下，尽量向乙方提供维护修机时间并安排系统人员协助乙方工作。

4.7 甲方有权对乙方进行风险评估、监测、检查和审计，或聘请第三方实施。

## 第五条：乙方责任与义务

5.1乙方应遵守本合同《保密协议》及其他相关条款的约定。

5.2乙方每 个月（最长时间间隔）到甲方设备现场对甲方的维护设备及软件进行全面测试检查，确认设备及软件运行状态，检查错误记录，排除隐患故障并进行设备保养工作,必要时提出系统及软件优化建议。

5.3维护保养及维修工作结束后，乙方工程师应填写设备管理档案，并写出维修报告由甲方签署意见和签字确认。

5.4因乙方技术问题或维护问题造成事故，使甲方设备遭受损失的，乙方应赔偿甲方全部损失。

5.5乙方可协助甲方订购 系统所需日常消费品，采购金额需事先获得甲方的书面同意，所发生的费用由甲方自行承担。

5.6乙方在甲方发现系统发生异常或遇到难以解决的系统疑难问题时应在 小时内响应或在 小时内提出解决方案。响应时间和解决方案参考附件一《维保服务内容》。

5.7乙方联系人名单：

商务联系人： 职务： 电话： 。(至少1人，可多人)

技术联系人： 职务： 电话： 。(至少1人，可多人)

乙方保证上述电话24小时有人接听并立刻响应，若上述人员发生变更的，乙方应及时通知甲方。

5.8在服务过程中，乙方必须遵守甲方的所有安全管理规定，如违反则责任由乙方承担。

5.9在技术支持和巡检实施结束后，应将此期间历次经甲方（含甲方经办人员）确认后的维护报告、记录进行总结并装订成册递交甲方。

5.10如在规定的时间内未能及时排除甲方设备故障，则甲方有权委托其他公司进行故障维修，所涉及的维修费用由乙方承担。

5.11乙方确保所提供的服务不侵犯任何第三方的正当权益，若因侵权导致的一切法律责任及赔偿责任由乙方承担。

5.12乙方承诺在接到甲方通报的法律法规、监管要求及行方制度要求后在内部进行贯彻落实。

5.13乙方应定期向甲方进行报告，包括常规报告和突发事件报告。对于常规报告，报告内容包括但不限于公司变化情况（高管变动、股权结构变化、财务层面重大风险等）、项目核心人员变动情况（如项目经理、技术专家等），常规报告乙方应以书面形式提交给甲方项目经理，项目周期不超过6个月的报告一次，超过6个月的每6个月报告一次；对于突发事件（如可能引发外包服务中断的情况）的报告，在突发事件发生后应在48小时内以书面形式报告给甲方项目经理。

5.14乙方应制定服务中断相关的应急处理预案。

5.15乙方应配合监管机构对其所承担的甲方外包服务的监督检查。

5.16甲方维保期内对于系统/设备发现的安全漏洞，甲方提出并有权要求乙方全力协助甲方进行整改，乙方需按照甲方提出的安全整改要求对相关漏洞进行整改。

5.17安全漏洞风险和分级由甲方按照GB/T 30279-2020《信息安全技术网络安全漏洞分类分级指南》进行认定，乙方应满足甲方规定的漏洞整改响应速度和整改时限要求（高危5个工作日，中危10个工作日，低危30个工作日）。

## 第六条：保密条款

6.1接收方同意，在合同谈判和履行过程中可能需要接触、了解透露方的保密信息，这些信息对透露方来说非常重要，一旦泄露，将使透露方丧失竞争优势或处于不利地位，因此，接收方应保证对其在工作中知悉的（不论是透露方提供的还是自己偶然获得的）任何透露方的保密信息负有严格的保密义务，未经透露方事先的书面许可，不得向任何第三方及接收方的非参与本项目的员工透露，亦不得用于本合同所涉及的软件之外的任何其他用途。

6.2 接收方应采取必要的有效措施保证其参与本项目之雇员无论是在职中或离职后都能够履行本合同项下的保密义务。

6.3 如果接收方违反保密义务，透露方有权立即终止合同并且要求其支付违约金补偿透露方的所有损失，包括但不限于：法院诉讼的费用、合理的律师酬金和费用、所有损失或损害等。

6.4 凡涉及执行本合同及相关附件所需一切资料均为双方的保密资料，除非经双方书面同意才可作为例外。

6.5 保密期限商业秘密的保密期限为本合同履行期间及本合同终止后 20 年，保密信息已合法进入公知领域除外。

6.6 本合同终止后，接收方仍应按本合同约定履行保密义务。

6.7 一方对合同履行过程中获得的另一方的商业秘密负有保密义务，具体见附件《保密协议》。

## 第七条：违约及赔偿

7.1付款违约：如果甲方未在合同约定的期限内向乙方支付相应的价款，每延迟一日，应向乙方支付相当于合同总金额万分之 一 的违约金，非甲方原因导致的除外。

7.2技术支持违约：在收到甲方技术支持申请后，未立刻提供电话指导的，应向甲方支付相当于合同总金额百分之 一 的违约金；若甲方出现设备故障，未在 4 小时内恢复甲方业务运行，应向甲方支付相当于合同总金额百分之 五 的违约金，由于甲方原因未恢复业务运行的除外。

7.3巡检违约：若未按时在合同约定的期限内为甲方设备提供巡检，每延迟一日，应向甲方支付相当于合同总金额万分之 一 的违约金；为甲方设备提供巡检次数未达合同约定的，每少开展一次，应向甲方支付相当于合同总金额百分之二的违约金。

7.4其它条款违约：本合同任何一方违反合同所约定的内容，除本合同另有约定外，违约方应按合同总金额5%的金额向对方支付违约金。

7.5最高额度：所有违约金的支付累计不超过本合同总金额的10%。

7.6违约支付：乙方违约金在甲方最后一次付款中扣除，甲方违约金在甲方最后一次支付时一起支付。

## 第八条：合同期限和终止

8.1除非有提前终止的事由出现，本合同有效期截至双方全部履行完成本合同项下的义务时终止。

8.2本合同一方严重违反其在本合同项下的任何义务，并且未能在对方发出书面通知指明该违约事项后10 个工作日内改正的，守约方可以在发出书面通知 15 个工作日后终止本合同。

8.3在乙方违约且采取的任何补救措施无效的情况下，甲方可向乙方发出终止部分或全部合同的书面通知书：

8.3.1如果乙方未能按合同约定的期限或甲方同意延长的限期内完成维护工作的；

8.3.2乙方在收到甲方发出的违约通知后 5 天内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失；

8.3.3如果乙方未能履行合同约定的其他义务；

8.3.4符合法律规定的其他可以终止合同的情况。

## 第九条：不可抗力

9.1本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制、不可预见的事件，但不包括乙方的违约或疏忽。这些事件包括：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

9.2遇上述不可抗力事件的一方，应及时将不可抗力事件情况按照本合同说明的联系方式通知另一方，并在一周内提供事件详情及不能履行其在本合同项下的全部或部分义务的理由的有效文件，上述通知与文件应由事件发生地政府主管部门出具或经公证机构出具公证证明，双方应立即协商寻找合理办法，并尽一切努力减轻不可抗力的影响后果。

9.3在不可抗力发生后及其持续期间，双方应尽其可能继续履行其在本合同项下的义务，乙方应在出现这种情况期间保护和确保项目实施安全。乙方应通知甲方其所建议采取的有关保护措施。

9.4所有本合同要求发出的或按照本合同发出的通知、要求、同意和其他文件应采用书面形式并以当面递交或传真方式发送至对方。

## 第十条：适用法律和争议解决

10.1本合同的订立、效力、解释、履行和争议的解决适用中华人民共和国法律。

10.2凡有关本合同或执行本合同中发生的争端，双方应通过友好协商，妥善解决。如通过协商仍不能解决时，可向甲方所在地的人民法院进行诉讼。

10.3在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，合同其他部分应继续执行，双方继续行使其他部分权利及义务。

10.4甲方、乙方确认法律文书送达地址为以下地址，人民法院等相关权力机关送达相关诉讼文书适用该地址，若发生变动的，甲乙双方应立即以书面方式通知对方，未通知的，人民法院等相关权力机关按原地址送达即视为送达：

甲方：江苏昆山农村商业银行股份有限公司

联系电话：0512-57379262

送达地址： 江苏省昆山市前进东路828号

邮编： 215300

乙方：

联系电话：

送达地址：

邮编：

## 第十一条：合同修订

11.1对本合同的任何修改，均需双方按本条约定的程序做出方为有效。

11.2如果一方修改合同条款，应提前 10 个工作日书面通知另一方，经双方协商达成一致后，双方另行签署《合同变更书》，如果《合同变更书》条款与本合同条款有冲突，应以《合同变更书》条款为准。。

## 第十二条：合同生效及其它

12.1合同自双方均加盖公章之日起生效。

12.2本合同一式伍份，以中文书写，甲方执叁份、乙方执贰份，具有同等效力。

12.3本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，并且与本合同正文的条款具有同等效力。

12.4甲方合同联系人：朱乐园

甲方合同联系电话：0512-50329287

甲方合同寄送地址：江苏省昆山市花桥中城商务广场3号楼

乙方合同联系人：

乙方合同联系电话：

乙方合同寄送地址：

甲方盖完电子章PDF版合同发送乙方邮箱：

**合同附件：**

附件一：《维保服务内容》

附件二：《外包服务水平协议》

附件三：《保密协议》

**协议签署：**

甲方：江苏昆山农村商业银行 乙方：

股份有限公司

法定代表人/有权签署人：

（签名或盖章）

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日

## 附件一：《维保服务内容》

**维保服务内容**

## 服务范围

* 1. **服务涉及的系统**

* 1. **中止服务的系统**

由于甲方系统升级或者其他原因，甲方需要中止乙方所提供的服务时，应提前一周向乙方提出系统停用报告。乙方根据软件停用的时间，计算减免的维护费用，最后年度发生非整年的维护费时，以月为最小时间单位进行均摊。

## 服务内容

* 1. **系统运维服务**

为保障软件正常、持续运行并达到系统运行级别的要求所提供的系统运行、维护服务。包括以下内容：

2.1.1 故障管理服务

当出现重大故障时甲方应及时与乙方取得联系，乙方应在4小时内到达现场，并在合同规定时间内解决故障。

当出现其他故障时，乙方现场维护人员负责解决。如现场人员无法解决，乙方后台支持人员应及时解决故障以保证业务的正常进行。当系统故障涉及乙方的软件时，事后乙方需向甲方提交故障处理报告。

2.1.2 问题管理服务

当甲方发现问题向乙方提交问题报告后，乙方应在两个工作日针对甲方递交的问题报告给出明确回复和解决方案，并在承诺时间内完成问题处理。

乙方后台支持人员发现系统问题时，要及时通告甲方并提交问题解决方案并进行实施。

当乙方其他客户出现重大异常时，乙方维护专员应以电话及时通知甲方联系人。指导甲方检查是否存在同样问题隐患，并提供应急处理方案。

当交易规则出现重大变更时，甲乙双方应主动通知对方指定联系人。

2.1.3 配置管理服务

乙方后台维护部门对甲方的系统要建立技术档案，以保障乙方对甲方系统的全面了解和乙方对甲方技术支持工作持继性。

乙方对软件的版本要实行版本控制。

乙方要向甲方提供软件的技术文档即时更新以保持文档与软件的同步。

2.1.4 现场巡检服务

乙方每年定期组织对甲方系统的现场巡检服务（或称系统健康性检查服务），主要是对应用系统进行针对性的全面的预防性安全巡检和健康性检查。本次合同中约定乙方每季度提供1次的现场巡检服务。

现场巡检内容主要是优化、改善系统运维参数，及时清理、备份相关日志信息和数据，对系统运维情况出具改进意见、建议和预防性措施，与甲方沟通搜集产品需求建议等,巡检工作完成后乙方应出具规范的现场巡检服务报告，同时会提交现场巡检服务单提交甲方签收和进行该单项服务的甲方满意度调查。

**2.2 版本升级**

乙方应不断加强技术投入和技术创新，进一步发展新的产品、版本和功能，以满足甲方不断发展的业务需要。系统升级分一般升级、重大升级、漏洞和缺陷修复、未达成需求完善：

（1）一般升级：是对系统软件现有功能的局部扩展和完善。一般而言，一般升级为乙方针对某一特定客户群体主动推送的、标准化的、统一的版本升级服务。

（2）重大升级：是指对应用系统软件进行重新设计编码（不包括对现有系统存在的漏洞、原开发合同中未实现的需求等部分）、设计制作新的业务功能模块、进行全局性的界面、业务功能调整或者应甲方的需求进行特定/定制的应用程序开发并且改动涉及到多个功能模块。

（3）一般升级不再另行收取升级费用，重大升级实行有偿服务，升级费用由甲乙双方协商规定。

（4）对现有系统中出现的漏洞和缺陷乙方应及时进行免费修正和升级。

（5）对现有系统中出现与甲方需求不符或者未到达甲方需求要求的，乙方应免费提供修正和升级。

**2.3 第三方支持服务**

甲方需要设计、开发其它系统时，需要与乙方系统之间交互数据，乙方按甲方要求提供接口规范，并配备接口咨询专人，电话、Email等接口咨询不收取费用。

对由非乙方系统引发的或由非乙方人员操作不当引发的技术故障、由于甲方机构搬迁、更换服务器、更换交易系统等需要现场配合时，乙方应积极及时配合甲方完成工作，提供相应的技术接口支持，但乙方根据现场维护工作量超过合同规定的可要求甲方为乙方技术人员的现场咨询或协作服务支付额外报酬，费用由甲乙双方协商规定。

## 服务指标

**3.1 服务响应指标**

3.1.1乙方为甲方提供7×24小时的响应服务，并保证在收到甲方通知后1小时内给与回复，并依据情况选择最有效的服务方式解决问题，如电话沟通、远程支持或到达现场解决；远程支持要求2小时内给出解决方案。

3.1.2 现场服务响应到达现场时间承诺：

（1） 一般事件/现场服务要求到达现场时间: 2工作日

（2） 重大异常/故障到达现场时间： ≤4小时

3.1.3 故障级别界定/说明：

（1）重大异常/故障：系统崩溃，并严重影响银行相关系统、业务日常正常运营；

（2）一般事件/现场服务要求：一定程度影响系统运行，尚未较大影响甲方相关主营业务正常运营。

**3.2 服务处理指标**

3.2.1 乙方接听甲方的电话呼入次数与甲方的呼出总次数的百分比≥95％。

3.2.2 系统维护期间，乙方对甲方提出的合理需求进行及时响应，在承诺的时间内实现，其中两工作日及时回复率达到100%，程序及时发放率≥90%。

3.2.3 系统维护期间，乙方对甲方提出的服务请求制定现场服务计划并及时响应，乙方保证按计划安排进行现场服务，计划实施率达到100％。

3.2.4 系统维护期间，乙方对甲方提供的服务实施成功率（系统正常运行）100%。

## 附件二：《外包服务水平协议》

**外包服务水平协议（SLA）**

1. **目标**

本水平服务协议（SLA）的目标是为了清晰的定义由XXX外包供应商（即乙方）在XXX外包服务项目中为昆山农商银行（即甲方）提供的服务水平管理，本SLA主要为：

* 描述由外部乙方为甲方提供的服务内容
* 明确甲方对外包乙方所提供服务水平的期望
* 规范和加强甲方对外包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。

1. **协议期限**

根据双方达成的一致要求，本协议的有效期与主合同期限一致。

1. **双方职责**

**3.1. 外包乙方**

外包乙方将提交在第7章描述的服务水平衡量和目标。另外，乙方将：

* 立即向甲方管理层汇报发现的问题；
* 帮助甲方管理SLA
* 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，乙方应尽早向甲方提供预警信息。事件包括但不限于：
  + - * + 组织架构变更
        + 技术变更
        + 职能变更
      * 协助甲方及时解决生产事件。当问题产生时，应尽快采取适当的措施识别并修复问题。

**3.2. 甲方**

* + - * 甲方将尽快将问题汇报给甲方帮助服务台和乙方管理层；
      * 协助乙方管理SLA；
      * 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，包括但不限于：
        + 组织架构变更
        + 技术变更
        + 职能变更

**4. 服务内容**

乙方为甲方提供以下服务内容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | | |
| 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 | 编写代码并完成系统集成测试 |
| 4.3.4 | 知识转移 | 负责现场培训 |
| 4.4支持和维护系统发布 | | |
| 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 |
| 4.5后续支持 | | |
| 4.5.1 | 版本安装、更新和升级 | 根据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 | 服务台支持 | 提供7\*24小时的技术支持服务 |
| 4.5.3 | 巡检服务 | 提供系统运行状况报告 |
| 4.5.4 | 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 |
| 4.5.5 | 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，不能响应或效能严重削弱，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，30分钟到达现场，3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2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。

如果问题协商难以解决时，双方可向甲方所在地人民法院提出诉讼。

**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**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 外包人员 | 职务 | 电话 |
|  | 商务代表 |  |
|  | 项目经理 |  |
|  | 项目总监 |  |
|  | 总经理 |  |

**6. 汇报流程**

乙方管理层按照固定的报告格式在每月向甲方提交SLA执行情况报告。报告将包括“实际情况和目标的对比”、对比结果不一致的分析以及针对重要问题的讨论。

另外，乙方应当在每月向甲方提交工作报告，包括项目情况跟踪及问题报告等递交给甲方项目管理人员。

**7. 服务水平和指标**

乙方（即乙方）提供的服务必须满足以下服务水平和指标要求，否则按每项罚则规定给予相应的金额扣罚。罚则中费用扣罚合计金额按主合同违约责任约定限定，如主合同未限定按累计不超过合同总价款的30%限定。扣罚金额以人民币计算，由甲方直接扣除合同款项。乙方签订本合同即认可其派驻的项目经理被赋予项目管理的签字权，其签字内容承担相应的违约责任。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务内容 | 服务定义 | 服务标准 | 服务标准计算 | 操作流程 | 建议达到的标准 | 罚则 |
| 任务需求响应 | 衡量乙方在需求响应方面的能力 | 乙方必须在双方一致同意的时段内针对任务需求执行下列操作：  1.乙方在一个工作日内，向任务需求提出者确认已收到该任务的需求  2.乙方需在收到需求后两个工作日内安排指定的资源 | 需求响应时间 = 恢复日 - 需求提出日  资源指派时间 = 指派日 – 需求提出日  需求响应执行率 = （在一个工作日内响应需求的次数 / 总的需求提出次数）\* 100%  资源指派执行率 = （在两个工作日内完成指派的次数 / 总的需求提出次数）\* 100% | 1、项目组应当在任务需求提出单上注明提出时间，以此作为“提出日”，乙方应当向项目组发出一个确认信息。  2、工作指派确认单上的时间为“指派日” | 需求响应执行率=100%  资源指派执行率=100% | 需求响应执行率每低于标准5%，扣罚合同金额0.1%；  资源指派执行率每低于标准5%，扣罚合同金额0.1%； |
| 任务启动响应 | 根据项目组与乙方达成的一致任务启动时间，衡量任务启动的及时率 | 乙方应根据与项目组达成一致的起始工作时间1个工作日内开始工作 | 启动工作准时率 = （总的任务启动次数 – 任务推迟的此时）/ 总的任务启动次数 \* 100% | 项目经理对任务启动需求进行统一的管理，任务启动需求应当包含和乙方达成一致的启动时间。 | 启动工作准时率≥95% | 启动工作准时率每低于标准5%，扣罚合同金额0.1%； |
| 任务完成情况 | 根据SOW的要求，衡量乙方完成任务的及时率 | 乙方应在双方确认的时间内完成任务 | 任务完成及时率 = （规定时间内完成任务的次数 / 总任务书）\*100% | 项目经理应当标识出每一项任务完成的具体时间 | 任务完成及时率≥95% | 任务完成及时率每低于标准5%，扣罚合同金额0.1%； |
| 人员纪律性 | 衡量乙方外包人员是否遵守甲方的日常规章和操作规范 | 外包人员不得违反甲方的各项规章制度和操作规范 | 外包人员违规次数 | 项目组根据自身检查及其他管理部门和处室的检查结果为依据统计外包人员违规次数  每一份违规报告都要得到外包人员的确认 | 外包人员违规次数＜1次 | 外包人员违规次数每多一次，扣罚外包单位金额人民币500元 |
| 外包人员异常退出 | 衡量乙方外包人员是否提供持续服务 | 外包单位外包人员辞职和离职；  外包单位外包人员无计划的调离项目组，并未经甲方人员同意； | 退出项目的外包人员次数 | 项目经理应当标识出具体外包人员退出的具体时间和原因 | 外包人员异常退出次数＜1次 | 外包人员异常退出次数每多一次，扣罚乙方金额人民币10000元 |
| 响应及时性 | 衡量乙方问题响应服务 | 外包单位服务及问题响应不及时，未达到甲方约定要求 | 未按甲方响应要求次数 | 项目经理应当标识出每一项未按甲方响应要求具体时间和原因 | 乙方不按响应要求次数＜1次 | 响应及时率每低于标准5%，扣罚合同金额0.1% |
| 外包人员变动率 | 衡量服务商外包人员服务的稳定性 | 项目外包人员变动 | 项目外包人员变动人数/ 项目外包人员人数 | 项目经理应当标识出具体外包人员变动的具体时间和原因 | 外包人员变动率＜30% | 外包人员变动率每低于标准5%，扣罚合同金额0.1% |
| 产品交货及时率 | 衡量硬件或软件产品交付服务 | 约束在规定时限内到货并交付 | 约定交货时限/ 实际交货时限 | 记录并比对合同约定交货时限与实际交货时间 | 产品交货及时率≥100% | 及时率低于100%，每降低10%扣罚合同金额5%，超过50%以上的扣罚合同金额50% |
| 人力资源投入 | 衡量乙方派遣外包人员的符合度 | 外包人员按计划和数量投入 | 人数差异 = 承诺人数 - 实际人数  人员一致率 = 差异人数 / 承诺人数 | 项目经理按合同或标书要求判定外包人员投入情况 | 外包人员数量差异＜0，并且人员一致率＜20% | 一次性处罚最高不超过合同金额的10%，有权追回支付款项，要求赔偿损失 |
| 项目延期 | 衡量项目进度 | 外包商导致的项目进度偏差 | 进度偏差天数 | 项目经理按项目计划为基准计算进度偏差天数 | 进度偏差率＜20% | 每天按照合同金额的千分之一罚款，计划延期30%并且延期3个月以上的，罚款合同款项的10% |
| 外包人员安全行为 | 控制外包操作风险 | 危害甲方生产运行安全、数据安全并造成后果的外包安全事件，包括破坏测试环境数据，在生产运营系统上违反规定进行数据操作或在实施过程中留下信息系统后门等行为 | 外包安全事件 | 根据危害程度处罚 | 外包安全事件 = 0 | 每次处罚至少500元，并要求赔偿实际损失 |
| UAT测试质量 | 控制项目集成测试交付质量 | 用户确定测试缺陷数 | 因程序质量原因产生的UAT测试问题数不应多于系统集成测试问题数的20% | 项目经理比对UAT测试问题数量和厂商集成测试报告问题数量 | UAT测试问题总数应小于系统集成测试问题总数 | 若超过20%，则每增加一个百分点扣减合同金额的千分之三 |
| 上线运行 | 衡量系统上线运行的稳定性 | 系统上线后不能发生重大质量缺陷，遗留问题或生产缺陷解决的及时性 | 生产缺陷程度和数量；  缺陷解决的及时性 | 项目经理根据系统上线运行的缺陷及其解决处理情况 | 重大质量缺陷＜2；  生产缺陷解决及时率 = 100% | 系统上线后发生重大质量缺陷3次以上或生产缺陷不能得到及时解决，扣除尾款50% |
| 服务满意度 | 衡量甲方内部人员对乙方所提供服务的满意情况 | 服务满意度问卷在4级以上（含4级）的指标比率不低于70% | * 满意度4级以上指标比率 = （被评为4级以上满意度的服务指标/ 满意度评价指标总数）\*100%； * 客户满意度级别为：   1级（非常不满意）；  3级（不满意）；  3级（一般满意）；  4级（满意）；  5级（非常满意） | * 外包管理部门定期组织开展一次满意度调查； * 外包管理部门根据收集的满意度调查报告进行满意度4级以上指标比率计算 | 参见服务标准 | 未达服务标准，直接扣罚合同金额的0.1% |
| SLA满足率 | 此数据是衡量满足要求的SLA个数与整体SLA个数的百分之整体的比率 | 衡量乙方达到要求的SLA占全部SLA的百分比 | SLA满足率 = （满足SLA的个数/ 总体SLA的个数）\*100% | 为了这个度量报告，需要持续汇报SOW中所有SLA情况 | SLA满足率≥95% | SLA满足率每低于标准5%，扣罚合同金额0.1%； |

**8. SLA变更**

SLA可以根据甲方在项目过程中的实际需求进行变更，本章定义了以下变更管理流程：

* 甲方和乙方双方应至少没半年对SLA协议进行一次回顾。任何一方都可根据本协议提出修订要求，SLA的变更可以通过谈判的形式在月度例会上进行讨论。对无法达成一致观点的问题可以通过本协议第5章提到的问题处理流程和问题升级流程来进行解决。
* 如果出现以下条件的SLA变更时，甲方和乙方双方将需要重新签订一套新的SLA，条件包括：
* 协议执行的时间需要增加一年以上
* SLA的服务范围在本协议基础上扩大了40%以上
* 或其他有甲方和乙方协商一致的重大变更

**9. 附则**

本协议由甲乙双方法人签署，若由委托代理人签字须提供法人委托授权。本协议在双方授权代表签字并加盖公章之日起生效。

甲方：江苏昆山农村商业银行 乙方：

股份有限公司

（公章） （公章）

法定代表人/有权签署人：

2024年 月 日 2024年 月 日

## 附件三：《保密协议》

**保 密 协 议**

鉴于：根据信息科技外包服务的需要，甲方需要将有关文件、资料、数据及其他相关信息向乙方进行披露，这些文件、资料、数据和信息涉及或可能涉及甲方的保密信息。

为保护甲方的保密信息，双方就本协议以下条款达成一致，以便共同遵守执行。

第一条 保密信息

除本协议第三条规定的非保密信息外，乙方从甲方及甲方的代理人获取的关于本项目的所有与甲方及甲方的业务相关的信息及资料，不论是纸面形式、磁记录形式、光学记录形式、电子记录形式还是其他记录形式都属于保密信息。

第二条 保密义务

1.乙方应严守机密，并以切实有效的保密措施和制度保护保密信息。乙方须以通常保护其自身保密信息同等、并且不低于通常合理谨慎的标准使保密信息处于保密的使用状态；

2.乙方应当谨慎防止保密信息被披露给任何未参与本项目的第三方、被公布、销毁或丢失；

3.乙方可以将保密信息披露给乙方参与本项目的服务人员。乙方保证，乙方参与本项目的服务人员，未经甲方书面同意，不将其获悉的甲方全部或部分保密信息以任何方式向与本项目无关的任何第三方披露，也不将其获悉的甲方全部或部分保密信息以任何方式用于与本项目无关的其他用途或目的；

4.乙方负责要求参与本项目的工作人员出具保密承诺函，并对其进行监督管理，该人员如有违反，将依据本协议承担相应的违约责任。

5.乙方所制作的分析报告、编选、调研或其它材料中所涉及的甲方保密信息，乙方应根据本协议有关规定履行保密义务；

6.乙方不得以损害甲方利益的方式使用保密信息；

7.乙方不得出售、转让或以任何其他方式处理保密信息，除非取得甲方书面许可；

第三条 非保密信息

1.以下文件、资料和信息不属于保密信息：

（1）乙方从第三方获得的文件、资料和信息，并且该第三方同甲方不存在任何业务往来关系，也不存在任何协议或法律上的权利义务关系所产生的对甲方直接或间接的保密责任；

（2）已经向公众公开的文件、资料和信息，但是该公开不是由乙方、乙方的负责人、雇员、合伙人和其他有关人员所造成的；

（3）由乙方独立于本协议第一条确定的保密信息而自主开发出来的文件、资料和信息。

2．在下列情况下，乙方不应当被视为违反保密义务：

（1）为了遵守法律上的要求或有关监管机构对于信息披露方面的规定所作的披露，但是乙方在披露前应当通知甲方；

（2）经甲方书面同意进行的信息披露。

第四条 法律程序

依据有管辖权法院或监管机构在法律或监管程序上的要求，乙方或其任何雇员或代理人必须披露本协议第一条确定的保密信息的，则乙方应当在法律许可的条件下立即采取下列措施：

（1）在最短时间内将这种法律程序或规定的要求及其内容和背景情况通知甲方，就其是否应该采取其认为明智的合法步骤征求甲方的意见；

（2）采取一切合理措施支持甲方就这种法律程序或规定的要求进行抗辩并且在披露前采取其它合理措施保护甲方的权利；

（3）如果信息披露是法律或监管机构所要求的或者甲方同意乙方披露的，则乙方应当仅仅提供法律或监管机构要求乙方必须提供的那部分保密信息。

第五条 保密期限

本协议是为防止甲方的保密信息被泄露而制定，乙方的保密义务不因双方合作项目的终止而免除。

第六条 违约责任

下列情形构成乙方的违约，乙方应向甲方承担全部直接损失(包括但不限于因乙方违

反本协议而导致任何第三方向甲方提起诉讼/仲裁/与甲方和解而使甲方因承担赔偿责任所遭受的直接损失，此等损失应以法院的判决或仲裁机构的裁决或甲方和第三方的书面和解协议为准，但是乙方保留对甲方和第三方的和解结果进行质疑或抗辩的权利)，但本协议另有约定的除外：

（1）负有保密义务的乙方、乙方的负责人、董事、职员、雇员、代理人或顾问，未经甲方书面许可或授权而向任何第三方披露保密信息；

（2）负有保密义务的乙方、乙方的负责人、董事、职员、雇员、代理人或顾问，未经甲方书面许可或授权将保密信息用于与实施本项目无关的其他用途或目的；

（3）乙方违反本协议的其他约定。

第七条 争议解决和法律适用

本协议在履行过程中发生争议，双方应当首先通过友好协商解决。当一方向另一方发出书面协商通知，协商应立即开始，如在书面协商通知发出后30日内争议仍无法得到解决， 由甲方所在地的人民法院管辖。

本协议适用中华人民共和国法律。

第八条 协议的效力

本协议一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份，具有同等效力。本协议经双方均盖章后生效。

甲方：江苏昆山农村商业银行 乙方：

股份有限公司

（公章） （公章）

法定代表人/有权签署人：

（签名或盖章）

年 　月 　日 年 　月 　日

附件6：《供应商反腐败/反贿赂承诺书》

供应商反腐败/反贿赂承诺书

江苏昆山农村商业银行股份有限公司：

本公司自愿与贵行合作，互惠共赢，确保采购招投标活动的规范与廉洁，从源头上预防和遏制违法违纪问题的发生，特作以下承诺：

1、在业务往来中，严格遵守国家有关的法律法规和廉洁从业规定，坚持公平、公开、公正、诚实信用的原则，决不损害国家和企业利益。

2、本公司（含公司工作人员，下同）决不向贵行工作人员（含工作人员的配偶、子女及亲属，下同）馈赠礼品（包括但不限于现金、有价证券、支付凭证及贵重物品等）。

3、本公司决不向贵行工作人员提供宴请、联谊活动、度假、旅游，以及到营业性娱乐场所消费。

4、本公司决不为贵行工作人员安排工作，以及支付应由其个人自付的各种费用。

5、若本公司发现贵行工作人员有违反本承诺书行为倾向的，应及时提醒纠正并向贵行监督管理部门举报。

6、如发现本公司违反承诺，经贵行监督管理部门认定违规事实后，按照下列规定进行处罚。

（1）同意按照合作项目合同总金额的5%支付违约金。

（2）同意贵行解除相关合同，由此造成贵行的损失概由本公司完全承担并赔偿。

（3）承担由此产生的全部法律责任。

（公司加盖公章）

法定代表人/有权签署人（签名或盖章）：

日期：