**反钓鱼监测与处置服务项目**

**比选文件**

**比选人：重庆三峡银行股份有限公司**

**2024年1月**

**目录**

第一章比选公告 3

第二章参选人须知 6

第三章项目介绍 12

第四章服务内容及要求 13

第五章商务条款 15

第六章评审方法、评审标准和参选无效条款 17

第七章 合同模板 23

第八章参选文件格式 43

# 第一章比选公告

为持续做好我行钓鱼仿冒网站的监测与处置工作，有效防范钓鱼诈骗攻击行为，保障客户资金安全和个人信息安全，降低钓鱼攻击带来的声誉风险，拟采购反钓鱼监测与处置服务。现对反钓鱼监测与处置服务项目进行公开比选，特邀请有兴趣的潜在参选人进行参选。

## 一、比选项目内容

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **最高限价** | **中选人数量** | **备注** |
| 1 | 反钓鱼监测与处置服务项目 | 39.6万元 | 1 | 含税价，服务期2年 |

## 二、参选人资格要求

（一）基本资格条件

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录；

5、三年内在经营活动中没有重大违法记录；

6、法人及法定代表人没有被人民法院列为失信被执行人名单；

7、法律、行政法规规定的其他条件。

（二）特定资格条件

1、2020年1月1日至今，至少具有国内银行金融机构反钓鱼监测与处置服务相关实施案例5个，低于5个案例（不含5个）取消参选资格；

注：案例要求以下信息不可隐藏，包含：甲乙双方名称、双方印章、项目/产品的名称、合同签订时间等。以上证明文件若比选人存疑，参选人需提供原件备查，参选文件中须附相关证明文件复印件并逐页加盖公章。

2.至少应具备国家信息安全测评信息安全服务资质证书、信息安全风险评估服务资质证书、ISO9001资质证书、ISO27001资质证书、IS020000资质证书中的2个资质证书。

注:资质证明须提供相关证明文件复印件并加盖公章，以上证明文件若比选人存疑，参选人需提供原件备查，参选文件中须附相关证明文件复印件并逐页加盖公章。

3.投标人须为原服务提供商，不接受代理商投标。

本次比选不接受曾因参选人的违约行为与比选人发生过纠纷的参选人；不接受与比选人合作过程中不遵守比选文件及合同约定的参选人；不接受曾在比选人项目中存在弄虚作假行为的参选人。若参选人存在上述情况，比选人将有权随时取消其参选资格或中选资格（若签署合同后发现的则有权解除合同），没收其参选保证金，并追究其相应的法律责任。截止挂网日，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 |

## 三、比选文件的获取

获取时间和方式：从2024年1月17日到2024年2月1日9时30分（北京时间），在重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）下载比选文件。

## 四、比选保证金的递交

1、参选保证金的金额：7000元整（大写：柒仟元整）。

2、参选保证金缴纳方式：参选人从参选人的银行账户，通过转账或电汇方式直接划付至下面指定的账户，否则，参选保证金无效。参选人自行考虑汇入到账时间风险，本项目参选保证金不接受任何形式保函（包括电子保函）；参选人必须在付款凭证备注栏中注明参选项目简称，如**：反钓鱼监测与处置服务项目。**

3、参选保证金递交的截止时间为2024年2月1日9时30分**。**

4、参选保证金专用账户如下：

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

参选保证金以重庆市公共资源交易中心比选现场展示的保证金交纳情况为准。

## 五、参选文件的递交

1、参选文件现场递交的开始时间为2024年2月1日9时00分(北京时间)。递交截止时间为2024年2月1日9时30分（北京时间）。

2、递交地点为重庆市公共资源交易中心开标区（具体请登陆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）。

3、逾期送达的参选文件，不予接收。

**六、发布公告的媒介**

本次比选公告同时在《重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）》《重庆三峡银行官网（https://www.ccqtgb.com）》和《中国招标投标公共服务平台（http://www.cebpubservice.com）》上发布。

**七、联系方式**

比选人：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21层

联系人：敬希

采购咨询电话：023-88890395

业务咨询电话：023-88170725

邮箱：[sx.jcb@ccqtgb.com](mailto:sx.jcb@ccqtgb.com)

平台服务机构：重庆联合产权交易所集团股份有限公司

平台服务联系人：杜老师

平台服务电话：023-63621694

2024年1月17日

# 第二章参选人须知

**一、参选费用**

参选人参与本比选项目时，一切与参选有关的费用均由参选人自理。

本项目平台服务费为8000元，由中选人向重庆联合产权交易所集团股份有限公司支付。中选人应在领取中选通知书时一次性缴纳。

**二、参选人**

1、合格参选人条件

合格参选人应完全符合比选文件第一章中规定的参选人资格条件，并对比选文件作出实质性响应。

2、参选人的风险

参选人没有按照比选文件要求提供全部资料，或者参选人没有对比选文件在各方面作出实质性响应，可能导致参选被拒绝或评定为无效参选。

**三、比选文件**

比选文件是参选人编制参选文件的依据，是评审委员会评判依据和标准。比选文件也是比选人与中选人签订合同的基础。

本行对比选文件所作的一切有效的书面通知、修改及补充，都是比选文件不可分割的部分。

**四、参选**

参选人应当按照比选文件的要求编制参选文件，并对比选文件提出的要求和条件作出实质性响应。

（一）参选文件组成

参选文件参选人所作的一切有效补充、修改和承诺等文件组成，参选人应按照第八章“参选文件格式”规定的目录顺序组织编写和装订，否则有可能影响参选人的参选文件响应程度得分。

（二）联合参选

本比选项目不接受联合参选

（三）参选有效期

参选有效期为参选截止日期后90天内。

（四）参选保证金

1、参选人应在参选截止时间前，按比选文件第一章规定向比选人缴纳参选保证金。

2、参选保证金为参选的有效约束条件。

3、参选保证金有效期与参选文件有效期一致。

4、参选保证金币种应与参选报价币种相同。

5、参选保证金的退还

比选人在中选通知书发出后2个工作日内将中选通知书和保证金退还通知抄告重庆市公共资源交易中心，重庆市公共资源交易中心在收到保证金退还通知后2个工作日内，向除中选人和中选候选人以外的参选人，退还参选保证金。

比选人在合同生效后2个工作日内将签订的合同和保证金退还通知抄告重庆市公共资源交易中心，重庆市公共资源交易中心在收到保证金退还通知后2个工作日内，向中选人和中选候选人退还参选保证金。

参选保证金专用账户由重庆市公共资源交易中心制定，关于保证金相关情况的问题请咨询重庆市公共资源交易中心，联系电话023-63621694。

6、参选人有下列情形之一的，参选保证金将不予退还：

（1）参选人在参选有效期内撤回参选文件的；

（2）参选人在参选过程中弄虚作假，提供虚假材料的；

（3）中选人无正当理由不与比选人签订合同的；

（4）中选人将中选项目转让给他人或者在参选文件中未说明且未经比选单位同意，将中选项目分包给他人的；

（5）中选人拒绝履行合同义务的；

（6）其他严重扰乱比选程序的；

（五）参选文件的份数和签署

1、参选文件一式三份，其中正本一份，副本一份，电子文件一份（光盘或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。电子文件单独装入信封中密封，并在信封表面加盖鲜章（公章）。

2、参选文件正本中，每一页均应由参选人加盖公章，其中规定格式的文件应当按要求签名和加盖参选人公章。

3、若参选人对参选文件的错处作必要修改，则应在修改处加盖参选人公章或由法人或法人授权代表签字确认。

4、电报、电话、传真形式的参选文件概不接受。

（六）参选报价

1、参选人应严格按照“参选文件格式”填写报价。

2、参选人的报价为一次性报价，即在参选有效期内参选价格固定不变。

3、本项目只接受一个参选报价，有选择的或有条件的参选将不予接受。

（七）修正错误

若参选文件出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1、报价一览表总价与参选报价明细表汇总数不一致的，以报价一览表为准；

2、参选文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3、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、单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修正单价；

5、对不同文字文本参选文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

评审委员会按上述修正错误的原则及方法调整或修正参选人参选报价，参选人同意并签字确认后，调整后的参选报价对参选人具有约束作用。如果参选人不接受修正后的报价，则其参选将作为无效参选处理。

（八）参选文件的递交

1、参选文件的密封与标记

参选文件的正本、副本、电子文件装入一个文件大袋进行密封。密封袋上注明项目名称、参选人名称及“不准提前启封”字样。信封的封口须加盖参选人公章或授权代表签字。

如果未按上述规定进行密封和标记，则其参选将作为无效参选处理。

## 五、比选程序

主持人按下列程序进行比选：

1. 宣布比选纪律；

2. 宣布比选人、唱标人、记录人、监督人等有关人员姓名；

3. 公布在比选截止时间前递交参选文件的参选人名称，并点名确认参选人是否派人到场；

4. 展示参选保证金，参选保证金缴款不全或有误的，则记录在案交由评审委员会评审；

5. 封装情况检查：参选人或者其推选的代表检查各参选文件的封装情况并确认；

6. 设有最高限价的，公布最高限价；

7. 开启参选文件；

8. 比选人代表、参选人代表、监标人、记录人等有关人员在比选记录上签字确认；

9. 比选结束。

## 六、评审

见第六章内容。

**七、定选**

1、定选原则

比选人按照评审报告中推荐的中选候选人排名顺序确定中选人，如中选人因不可抗力或者自身原因不能履行合同的，比选人可以确定依次其后的候选人为中选人，以此类推。

2、不承诺最低价格中选。

3、若中选人参选材料出现造假、不实等与实际查询结果不符或无故弃选的情况，比选人有权选择重新比选或顺延下一中选候选人，由此带来的损失比选人有权通过没收参选保证金等方式进行追溯。

**八、签订合同**

1.比选人指定的使用单位将在自中选通知发出之日起，依据比选文件和中选人参选文件的约定，按照比选人内部流程与中选人签订书面合同。所签订的合同不得对比选文件和中选人参选文件作实质性修改。

2.比选文件、中选人的参选文件及澄清文件等，均为签订合同的依据。

3.合同生效条款由供需双方约定，法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后生效的合同，依照其规定。

4.签订合同后，若中选人无法按要求履约，比选人可以废除中选人资格，并可选择按照中选候选人顺位与下一候选人签订合同。

## 九、纪律与要求

参选人不得相互串通参选或者与比选人串通参选，不得向比选人行贿谋取中选，不得以他人名义参选或者以其他方式弄虚作假骗取中选；参选人不得以任何方式干扰、影响评标工作。

1、有下列情形之一的，属于参选人相互串通参选：

（1）参选人之间协商参选报价等参选文件的实质性内容；

（2）参选人之间约定中选人；

（3）参选人之间约定部分参选人放弃参选或者中选；

（4）属于同一集团、协会、商会等组织成员的参选人按照该组织要求协同参选；

（5）参选人之间为谋取中选或者排斥特定参选人而采取的其他联合行动。

2、有下列情形之一的，视为参选人相互串通参选：

（1）不同参选人的参选文件由同一单位或者个人编制；

（2）不同参选人委托同一单位或者个人办理参选事宜；

（3）不同参选人的参选文件载明的项目管理成员为同一人；

（4）不同参选人的参选文件异常一致或者参选报价呈规律性差异；

（5）不同参选人的参选文件相互混装；

（6）不同参选人的参选保证金从同一单位或者个人的账户转出。

3、使用通过受让或者租借等方式获取的资格、资质证书参选的，属于以他人名义参选。

4、参选人有下列情形之一的，属于其他方式弄虚作假的行为：

（1）使用伪造、变造的许可证件；

（2）提供虚假的财务状况或者虚假业绩；

（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；

（4）提供虚假的信用状况；

（5）其它弄虚作假的行为。

针对以上情况，比选人有权没收参选人的参选保证金，并保留进一步追究由此带来损失的权利。

## 十、提问、质疑、投诉

1.参选人在下载比选文件后，应仔细检查比选文件的所有内容，如有残缺或文字表述不清，以及存在错、碰、漏、缺、概念模糊和有可能出现歧义或理解上的偏差的内容等应在2024年1月20日17时0分（北京时间）前自行在重庆市公共资源交易网（http://www.cqggzy.com/）比选公告的“我要提问”栏目匿名提出。参选人未提出，则视为参选人已全面确认比选文件内容。

比选人在认为有必要对参选人所提问题进行答复或对比选文件进行补充时，将于2024年1月23日17时0分（北京时间）前在《重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）》“答疑补遗”栏上发布答疑补遗文件。不论参选人下载与否，都视为参选人收到有关本项目在《重庆市公共资源交易网（www.cqggzy.com）》上发布的所有资料并全部知晓有关比选过程和事宜，由此产生的一切后果由参选人自负。补遗内容可能影响参选文件编制的，须在比选截止时间3日前发布，发布时间至比选截止时间不足3日的，须相应延后比选截止时间。

2.参选人对比选文件和答疑补遗有质疑的，应当在比选截止时间3日前，以书面形式通知比选人。比选人应当自收到质疑之日起3日内做出答复，并将答复内容以补遗的形式发布。补遗内容可能影响参选文件编制的，须在比选截止时间3日前发布，发布时间至比选截止时间不足3日的，须相应延后比选截止时间。

3.参选人对公示的中选结果有质疑，参选人需在公示期内以书面形式向比选人提出质疑。本行在公示截止日期前负责书面答复。

4.参选人对比选人的答复不满意或者有质疑， 可向本行纪检监察部投诉。

采购质疑邮箱：sx.jcb@ccqtgb.com

采购投诉邮箱：sxyhjjz@ccqtgb.com

## 十一、终止比选

1、因情况发生变化或其他原因造成该项目取消的，本次比选自动终止，双方互不承担责任，比选人无息退还参选保证金。

2、签订合同之前，比选人发现中选候选人经营、财务状况发生较大变化或存在违法行为，比选人认为可能影响其履约能力的，比选人可废除中选人或中选候选人资格。

# 第三章项目介绍

**一、项目背景**

近年来，国内多地开始集中爆发针对银行金融机构有组织的钓鱼攻击事件，攻击面覆盖国有银行、股份制银行、城商行以及省级农信社，金融机构涉及客户信息与资金财产安全，成为重点钓鱼攻击对象，当前钓鱼攻击形势仍然严峻。

**二、项目目标**

持续做好我行钓鱼仿冒网站的监测与处置工作，做好资源储备，有效防范钓鱼诈骗攻击行为，保障客户资金安全和个人信息安全，降低钓鱼攻击带来的声誉风险，最大化的及时发现和快速处置针对我行的钓鱼网站、仿冒APP、钓鱼公众号，使我行能有效应对网络钓鱼攻击带来的安全挑战，减轻对我行品牌和声誉构成的威胁或损害，为我行互联网金融业务发展保驾护航。

# 第四章服务内容及要求

**一、总体要求**

最大化的及时监测发现、报告和快速处置针对我行的钓鱼网站、仿冒APP、钓鱼公众号，并及时开展处置，减小钓鱼影响，及时总结提交相应监测及处置情况报告。

**二．服务内容**

1. **服务范围**

1.钓鱼网站发现及关停服务。

2.仿冒APP发现及下架服务。

3.钓鱼公众号发现及冻结服务。

**（二）服务时间**

合同自签订之日起两年。

**二、实施要求**

（一）境内钓鱼网站平均24小时内关停，境外钓鱼网站平均48小时内关停。境内外仿冒APP平均48小时内下架，境内外钓鱼公众号和视频号平均72小时内冻结。

（二）在服务期内，每发现一起仿冒钓鱼APP或网站，需向我行提供反网络钓鱼监测处置报告，每月需向我行提供反网络钓鱼监测工作月报，服务期内一个年度结束后向我行提供反网络钓鱼年度分析报告等。

（三）在重要活动网络安全保证时期提供反钓鱼远程保障服务。

（四）参选人在项目实施过程中，需按照我行要求提供相应电子和纸质文档（所有提交文档必须为中文）。

**三、人员要求**

（一）项目成员必须为参选人单位员工，参选人项目组成员须提供劳动合同等证明材料，不得外包其他单位员工。

（二）项目主要实施人员应具有3年以上信息安全工作经验。

（三）项目实施人员具有良好的服务意识和责任心，具有良好的文字表达能力。

（四）项目组成员若有违约违规行为将由参选人承担责任。

## 四、知识产权要求

如无特殊说明，项目实施过程中产生、加工、交互的一切项目信息、资料和知识产权均归比选人所有。未经比选人事先同意，参选人不得将前述属于比选人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。

# 第五章商务条款

**一、交付时间、地点**

（一）交付时间：合同双方签订之日起两年，具体以项目合同为准。

（二）实施及交付地点：重庆市。

**二、验收**

1、中选人按合同约定在服务期内完成各监测与处置服务工作，向比选人提交各项交付物并通过比选人审核。

2、服务期结束后，对项目进行全面验收。

**三、****付款方式**

合同签订12个月后，中选人提交项目12个月服务期内的主要交付物，参选人支付合同总额的50%；项目完成后，中选人向参选人提交的各项交付物齐全，项目全面验收通过后，参选人支付合同总额的50%。

**四、保密条款**

（一）保密范围

中选人在实施过程中接触到的比选人知识产权、经营信息等。

（二）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。

**五、报价要求**

1、参选人应严格按照《参选文件格式》的“报价一览表”的格式认真填写。

2、报价单上应列明增值税专用发票的税率。

**六、知识产权**

1、中选人提供的产品和服务以及在项目中用到的各种工具、产品、组件、文档不得侵犯任何方的知识产权和其他合法权益。不得侵犯比选人商誉，任何人未经比选人同意不得使用比选人合法所有的知识产权，由此造成的一切损失由中选人承担赔偿责任。如无特殊说明，本项目定制开发部分知识产权归比选人所有。

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

**七、其他**

1、参选人必须在参选文件中对以上条款和服务承诺明确列出，承诺内容必须达到本篇及比选文件其他条款的要求。

2、其他未尽事宜由供需双方在合同中详细约定。

3、如比选文件与合同条款不一致，则以合同约定为准。

# 第六章评审方法、评审标准和参选无效条款

**一、评审方法**

（一）评审方法定义

本项目采用综合评分法进行评审。综合评分法是指在最大限度地满足比选文件实质性要求前提下，按照比选文件中规定的各项评分因素进行综合评审后，以评审总得分最高的参选人作为中选候选人。参选人总得分为价格、商务、技术等评定因素分别按照相应权重值计算分项得分后相加，满分为100分。若参与比选供应商不足三家，经评审委员会判定，响应单位参选人具有相对行业竞争力的，可继续进行评审。

（二）评审程序

评审工作由比选人依法组建的评审委员会进行，负责具体评审事务。按以下程序独立履行评审职责：

1、资格性检查。依据法律法规和比选文件的规定，对参选文件中的资格证明、参选保证金等进行审查，以确定参选人是否具备参选资格。资格性检查资料表如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **检查因素** | | **检查内容** |
| 1 | 基本资格条 件 | （1）具有独立承担民事责任的能力 | 参选人有效营业执照（副本）、直属的分支机构（直属的分支机构参与参选必须具有总公司的授权委托书）或事业单位法人证书（副本）或个体工商户营业执照或有效的自然人身份证明；  参选人法定代表人身份证明和法定代表人授权代表委托书。 |
| （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度 | 提供书面声明 |
| （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力 | 提供书面声明 |
| （4）有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录 | 提供书面声明 |
| （5）三年内在经营活动中没有重大违法记录 | 提供书面声明 |
| （6）法人及法定代表人没有被人民法院列为失信被执行人名单 | 提供中国执行信息公开网截图 |
| 2 | 特定资格条件 | （1）2020年1月1日至今，至少具有国内银行金融机构反钓鱼监测与处置服务相关实施案例5个，低于5个案例（不含5个）取消参选资质。 | 证明材料的复印件 |
| （2）至少应具备国家信息安全测评信息安全服务资质证书、信息安全风险评估服务资质证书、ISO9001资质证书、ISO27001资质证书、IS020000资质证书中的2个资质证书。 | 证明材料的复印件 |
| （3）投标人须为原服务提供商，不接受代理商投标。 | 提供书面声明 |
| 3 | 参选保证金 | | 足额缴纳参选保证金 |

2、符合性检查。依据比选文件的规定，从参选人参选文件的有效性、完整性和对比选文件的响应程度进行审查，以确定是否对比选文件的实质性要求作出响应。符合性检查资料表如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | | **评审标准** |
| 1 | 有效性审查 | 参选文件签署 | 参选文件上法定代表人或其授权代表人的签字齐全。 |
| 法定代表人身份证明及授权委托书 | 法定代表人身份证明及授权委托书有效，符合比选文件规定的格式，签字或盖章齐全。 |
| 参选方案唯一 | 只能有一个方案参选。 |
| 报价唯一 | 只能有一个有效报价，不得提交选择性报价。 |
| 2 | 完整性审查 | 参选文件份数 | 参选文件数量符合比选文件要求。 |
| 参选文件内容 | 参选文件内容齐全、无遗漏。 |
| 3 | 响应程度审查 | 参选文件内容 | 根据服务内容及要求偏离表、商务条款偏离表内容与比选文件第四章、第五章规定的比选内容，确认参选人是否对比选文件第四章、第五章规定的比选内容作出响应。 |
| 参选有效期 | 满足比选文件规定。 |

3、澄清有关问题。对参选文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评审委员会可以书面形式（应当由评审委员会成员签字）要求参选人作出必要澄清、说明或者纠正。参选人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出参选文件的范围或者改变参选文件的实质性内容。

4、比较与评价。按比选文件中规定的评审方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的参选文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

评审委员会成员应当独立对每个有效参选人的参选文件进行评价、打分，对同一参选人同一评分项的打分偏离较大的，应对参选人的参选文件进行再次核对，确属打分有误的，应及时进行修正。复核后，汇总每个参选人每项评分因素的得分。

5、推荐中选候选人名单。按评审后得分由高到低顺序排列推荐中选候选人。综合得分排名第一的参选人为第一中选候选人，以此类推排名，推荐三名中选候选人。排名得分相同的按比选文件评分标准中参选报价得分由高到低顺序排列。

**二、评审标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分类** | **评分指标** | **分项指标** | **分项分值** | **评分标准** |
| 1 | 商务评分(90分) | 参选总价 （60分） | 参选价格 （60分） | 60 | 1.以各有效报价之和的平均价格的90%作为比选基准价，基准分为60分； 2.计算各有效报价与比选基准价的偏离度。偏离度=（有效报价/评标基准价-1）\*100%； 3.报价向上每偏离基准价的1%扣1分，向下每偏离基准价的1%扣1分，扣完为止，不足1%的不予扣减。 |
| 2 | 公司服务 能力 （30分） | 金融机构同业同类型实施案例个数 （15分） | 15 | 在资格审查的基础上，合同签订日（以合同签订时间为准）自2020年1月1日至参选截止日，参选人每增加一个与国有六大行总行（中农工建交邮）的案例，加1分，每增加一个与全国性股份制银行总行或资产规模在3000亿以上的城市商业银行总行或农商行总行级的案例，加0.5分，此项得分累计不超过15分（同一金融机构的合作案例不重复计分）。 须提供反钓鱼服务合同相关复印件，包括首页、盖章页、项目服务时间和服务内容相关页，合同名称或其内容中须包含“反钓鱼”相关关键字。 |
| 3 | 服务能力资质（15分） | 15 | 服务能力资质根据参选人所提供的实施人员资历、参选人相关优秀成果进行评分。 1.在资格审查基础上，参选人每增加一个国家信息安全测评信息安全服务资质证书、信息安全风险评估服务资质证书、ISO9001资质证书、ISO27001资质证书、IS020000资质证书的，加1分，此项累计不超过2分，不能提供得0分。 2.参选人具有网络钓鱼监测与处置平台，具有“反钓鱼”相关方面软件著作权、专利权等资质证书，每提供以上任何一项资质证书得1分，证书须带有“钓鱼”或“仿冒”或“诈骗”关键词，否则不得分，提供证书复印件须加盖投标人公章，此项累计不超过10分，不能提供得0分。 3.参选人具有金融网络安全态势感知平台优秀技术支撑单位证书的，加2分，需提供证书复印件，不提供不得分。 4.项目主要实施人员具有CISSP、CISP、CISA、PMP等资质证书。能提供以上任何一种证明材料得0.5分，提供证书复印件加盖投标人公章，此项累计不超过1分，不能提供得0分。 |
| 4 | 技术部分（10分） | 服务执行能力（10分） | 服务技术方案 （10分） | 10 | 1.有完整的钓鱼监测与处置体系，结合本项目需求，提供的实施方案合理、全面、具体，具备可操作性，至少包含监测手段、处置措施、服务报告、应急响应4项内容，且监测手段多样、关停措施到位，服务报告丰富，应急响应及时、人员配置合理，得8-10分。 2.有完整的钓鱼监测与处置体系，结合项目需求，提供的实施方案基本合理、全面、具体，至少包含监测手段、处置措施、服务报告、应急响应4项内容，但内容详实程度次之，得4-7分。 3.没有或无完整的项目管理体系，提供的实施方案一般，不全面、不具体，可执行性不高，或缺少监测手段、处置措施、服务报告、应急响应4项中一项或者多项内容，得0-3分。 |
|  | | **合计** | | **100** |  |

**三、无效参选条款**

参选人或其参选文件出现下列情况之一者，应为无效参选：

（一）参选人未按比选文件规定提交足额参选保证金的。

（二）参选人未通过资格性检查，参选文件未通过符合性检查或参选文件经证实存在弄虚作假的。

（三）参选人超出其营业执照或事业单位法人证书上经营范围（业务范围）参选的。

（四）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同参选人，不得参加同一合同项下的采购活动，上述参选人的参选均无效。

（五）同一分包的软件，制造商参与参选，再委托代理商参与参选的。

（六）参选文件不满足比选文件第七章参选文件格式中所规定签字、盖章的。

（七）参选文件出现多个参选方案或参选报价的。

（八）参选报价超出最高限价的。

（九）参选文件含有违反国家法律、法规的内容，或附有比选人不能接受的条件的。

（十）出现影响比选公正的违法、违规行为的。

（十一）与比选人、评审专家、其他参选人恶意串通。

（十二）参选法人发生合并、分立、破产等重大变化后，不再具备比选要求的资格条件的。

（十三）提供虚假材料谋取中选资格的。

（十四）参选文件含有比选人不能接受的附件条件的。

**四、对评审委员会成员的纪律要求**

评审委员会成员不得收受他人的财物或者其它好处，不得向他人透露对参选文件的评审和比较、中选候选人的推荐情况以及评审有关的其他情况。在评审活动中，评审委员会成员不得擅离职守，影响评审程序正常进行，不得使用本比选文件没有规定的评审因素进行评审。

**五、对与评审活动有关的工作人员的纪律要求**

与评审活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对参选文件的评审和比较、中选候选人的推荐情况以及与评审有关的其他情况。在评审活动中，与评审活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

# 第七章 合同模板

（本章节合同条款及格式仅供参考，若比选文件与最终签订合同约定不一致，以最终签订合同的约定为准）

编号：SXYH20220101018\_\_\_

**重庆三峡银行**

**反钓鱼监测与处置服务合同**

**委托方：重庆三峡银行股份有限公司**

**受托方：XXXXXXXXXXXXXX**

**签订地点：重庆市**

**甲方: 重庆三峡银行股份有限公司（以下简称“甲方”）**

地址：

法定代表人：

邮政编码：

联系人：

电话：

电子邮箱：

**乙方: XXXXXXXXXXXXXX（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：

甲方与乙方本着自愿、平等、互利、诚实信用的原则，通过友好协商，依据相关法律、法规的规定，就“重庆三峡银行反钓鱼监测与处置项目”（下称“本项目”）服务内容达成一致，签订本协议：

**第一条 服务范围**

1.1 服务事项：

乙方向甲方提供反钓鱼监测与处置服务，服务的具体内容详见本合同附件1。

1.2 服务履行方式：

主要包括钓鱼网站发现及关停服务、仿冒APP发现及下架服务、钓鱼公众号、服务号、各类小程序及快手、抖音、小红书等各大媒体号钓鱼发现及冻结服务，服务的履行方式详见本合同附件1，在本次服务周期过程中，对于新出现的未在服务内容中明确的钓鱼攻击场景自动纳入反钓鱼监测与处置范围，不再新增费用。

1.3服务期限：

本合同自签订之日起生效，生效之日起服务期两年，乙方即按照反钓鱼监测与处置服务的内容要求和标准，为甲方提供反钓鱼监测及处置相关服务，要求服务期间无我行钓鱼安全事件的发生，并提供本项目的实施结果及工作成果交付，具体服务范围、服务内容、服务方式等参见本合同附件1；如果附件1约定的服务内容未完成，将按照约定的《服务水平协议（SLA）》（见附件3）对乙方进行考核。

**第二条 项目实施人员**

2.1 为了按时和按专业水准完成本项目工作，乙方应配备足够数量和级别的专业人员，并提供实施方案所示项目团队成员名单（见附件1），各成员按照实施方案规定的工作安排参与项目实施，未征得甲方同意，不得更换项目主要实施人员。

2.2 乙方不得以任何形式将本项目转包、分包给第三方，但可以在事先书面通知甲方并经甲方同意的情况下，在合理范围内就本项目聘请第三方人员参与项目实施。乙方应对第三方参与项目实施的结果承担责任且承担第三方参与项目产生的各项费用。

**第三条 甲方的权利和义务**

3.1 有权要求乙方按照附件1规定的或者甲方与乙方另行协定的工作时间表完成本合同约定的服务，且有权基于合理要求随时了解乙方的工作安排和进度，并对乙方的工作及时提出意见和指示。

3.2 应在法律规定的范围内且根据本合同条款的规定正确使用乙方出具的交付物。

3.3应当充分配合乙方的服务工作，包括：

（1）自本合同签订后，甲方应及时或按乙方的要求向乙方提交乙方服务所需的甲方相关基础资料；

（2）在提供服务过程中，就乙方提出的合理的工作计划和人员要求及时做出相关安排，及时向乙方提供所需资料与信息并安排业务访谈，并迅速做出决策；

（3）甲方所提供的资料如有变更，应及时提供变更后的资料；

3.4 按照本合同约定向乙方支付服务费用。

3.5 如甲方提供信息及其他资料存在问题，导致乙方需要对服务作较大调整，双方应进行协商，就服务范围以及服务费用调整提出解决方案。

**第四条 乙方的权利和义务**

4.1 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。

4.2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。

4.3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、服务等的整改。

4.4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并有权要求其限期进行整改，整改后仍不能满足合同要求时，甲方有权解除本合同。

4.5 应当按项目计划完成工作内容说明书规定的服务，并提交项目成果。

4.6有义务对甲方提出的口头或书面咨询进行及时解答或提交书面咨询意见。

4.7应当按照甲方的合理要求，及时报告有关服务事宜的进展情况。

4.8保证其项目实施人员具有充分的完成其相应工作任务的专业知识和经验。

4.9乙方保证遵守甲方《重庆三峡银行回避管理办法》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。

4.10乙方保证其人员无不良记录，乙方与其建立合法的雇佣关系，依法履行用工管理职责。

4.11 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。

**第五条 项目成果的验收**

5.1乙方保证以良好的态度和专业能力提供服务，并按照附件的规定向甲方交付工作成果，并向甲方就交付成果进行讲解、交流、汇报[。](http://www.51paper.net" \o "论文资料网)乙方在项目过程中提交的交付物应与工作内容说明书的要求相符合。甲方收到交付物并充分交流后，应在30个工作日内组织验收，并通知乙方验收结果。如甲方因故不能验收的，应通知乙方。双方另行约定时间进行验收。

5.2乙方按照本合同约定完成各项服务并提交全部交付物，全部验收合格视为本项目整体验收合格。

5.3 如果验收不合格，双方商定重新确定正式验收的时间，在重新验收前乙方负责继续修改和完善，并在双方商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，并按合同约定支付甲方违约金并承担其他违约责任。

**第六条 知识产权**

6.1本合同签署前，双方各自所有的知识产权归各自所有，不因本合同的履行而被对方取得。

6.2 本合同签署后，乙方按照本合同规定向甲方提交的交付物的知识产权属于甲方。未经甲方许可，乙方不得提供给第三方使用，或向第三方借阅。

6.3 在遵守保密约定的前提下，乙方有权使用其在履行本合同过程中使用或开发的咨询业务常识、技能、经验、构思、概念和方法，有权为自身或他人制作与本合同项下类似的材料。

6.4 乙方保证：乙方提供的交付物不存在任何侵犯第三方知识产权的情形；如甲方因此遭受第三方的索赔，乙方承诺自费就上述索赔为甲方答辩，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。若甲方因此对外赔偿的，无论本合同解除与否且无论乙方开发的项目是否通过甲方验收，甲方均有权随时向乙方追偿。

6.5 本合同终止后，本知识产权条款持续有效。

**第七条 服务费用及其支付**

7.1 服务费用：

对于工作内容说明书约定的各项服务，甲方同意向乙方支付服务费用（下称“服务费用” ）。服务费用总额为：\_XXXXX 元（大写：XXXXX）,其中不含税价为：XXXXX元\_（大写：XXXXX），税额为：XXXXX 元（大写：XXXXX）；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。乙方须严格按照合同内容开具税率为**6%**的增值税专用发票。

7.2 支付方式：

甲方应按下列规定时间向乙方支付服务费用。

本合同实施款项采用分期付款：

7.2.1合同签订12个月后，乙方提交项目12个月服务期内的主要交付物，经甲方审核通过后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，甲方支付合同总额的50%，即 XXXXX元（大写：XXXXX ）

7.2.2本项目完成后，乙方向甲方提交的每周监测及关停处置周报、月报、季度报告和年度分析报告等各项交付物齐全，项目全面验收通过后签署项目最终验收表，甲方依据附件3《服务水平协议（SLA）》对乙方服务质量作出评价，评价合格后30个工作日内，如服务质量评价中无扣款事项，乙方则向甲方提供合法足额的增值税专用发票，甲方支付合同总价的50％，即人民币XXXXX元（大写：XXXXX），否则按《服务水平协议（SLA）》进行相应金额扣除后的款项进行结算支付。

乙方未按约定提供发票的，甲方有权不予支持任何费用且不承担逾期付款违约责任。

**第八条 保密条款**

8.1 本合同项下的所有条款。

8.2乙方应对本合同所述的客户信息、技术资料、业务流程、数据等重要信息采取保密措施，未经甲方的书面同意，乙方不得在合同允许范围外使用、披露、向无关人员或第三方透露，也不能就有关合同内容的任何部分进行新闻的发布、公开的宣称、否认或承认。

8.3 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。

8.4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。

8.5 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。

8.6在本合同项目的研究结束并通过验收后，乙方应向甲方提供本合同项目的研究成果，包括技术规范、质量标准等相关的技术资料，或者计算机软件、文档等。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。

8.7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；当该信息是由乙方独自开发的；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。

8.8 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。

8.9 任何一方违反本章约定均被视为违约，违约方应承担违约责任。

**第九条 合同的解除和终止**

9.1 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，或参与或接受与破产或债权人权利有关的法律或行政诉讼程序时。

9.2 当本合同以任何原因终止时，乙方应将本合同项下的过程文档、资料等全部交付给甲方，配合甲方完成知识转移，保证甲方能够继续开展工作；并应立即停止使用并销毁包含甲方机密信息的所有物件，并证明该销毁情况；或者将这些物件归还对方。

**第十条 违约责任**

10.1 不论本合同以上条款有任何规定，若一方违约，违约方需负责赔偿对方因此遭受的损失并消除对非违约方名誉造成的负面影响（如有），或按照本合同规定向对方偿付违约金。对于同一个或同一种违约行为，本合同约定的损失赔偿或违约金不能重复计算。

10.2 违约金的计算方法如下：

（1）因甲方原因未按本合同的规定向乙方付款的，逾期超过一个月后，每逾期一日，应向乙方偿付欠款金额万分之五的违约金；

（2）如果因为乙方原因没有按期完成项目服务工作，每逾期一天，乙方应按照相应服务费的万分之五向甲方支付违约金。

10.3 如果甲方未履行本合同规定的付款以外的义务，致使乙方无法履行相应的义务的，除项目服务期限相应顺延外，由此产生的后果由甲方承担，乙方对此免责。

10.4若乙方未能完成甲方委托的服务内容，则承担本合同总额20%的违约金，并返还甲方已支付的费用。

10.5乙方将甲方支付的服务费用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。

10.6除本条及附件3《服务水平协议（SLA）》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。

10.7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。

**第十一条 不可抗力**

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。

**第十二条 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，任何一方均可向本合同首部载明的甲方地址所在地有管辖权的人民法院起诉。

**第十三条 通知与送达**

除双方另有约定，本合同项下的所有通知均应通过书面形式，按本合同首部载明的地址及联系方式进行，乙方地址、联系方式如有变动，应于10日内以书面形式通知甲方，甲方地址、联系方式如有变动，应采用公告、网上银行、电话银行等方式通知乙方。否则，向本合同首部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。

**第十四条 合同的补充和变更**

14.1 本合同的未尽事宜，由甲乙双方友好协商，以签署补充协议约定。

14.2 双方协商一致可以对本合同进行变更。双方就变更以书面形式确认后，变更即可生效。变更后的条款替代本合同原有条款，构成本合同不可分割的一部分。

**第十五条 合同的生效**

甲乙双方对本合同及其全部附件内容达成一致并加盖公章后生效。

**第十六条 合同附件**

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1：工作说明书

附件2：项目最终验收表

附件3：服务水平协议

附件4：服务连续性预案

**第十七条 其它**

17.1 未经另一方的事先书面同意，任何一方不得将在本合同项下的部分或全部义务进行转让、分许可、分包。

17.2 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。

17.3 本合同一式肆份，双方各持贰份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

**（本页无正文，为编号XXXXXXXX《重庆三峡银行反钓鱼监测与处置服务合同》的签署页）**

**甲方：重庆三峡银行股份有限公司 乙方：XXXXXXXXXXXXX**

(盖章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ （盖章）：

日期：

附件1

工作说明书

第一条 项目内容

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项** | **服务描述** | **服务标准** | **交付物** | **质量标准** |
| 1 | 钓鱼网站发现及关停服务 | 发现内容：包括钓鱼网站、仿冒网站、侵权网站、诈骗网站等内容。  发现手段：包括IP侦测、反查侦测、搜索侦测、域名侦测、举报侦测、衍生侦测等手段。  关停内容：包括定位追踪、调查取证、渠道投诉、网站关停、持续监控、关停统计等内容。  关停手段：包括域名冻结、停止解析、页面删除、内容替换、拦截阻断等手段。 | 境内钓鱼网站平均24小时内关停，境外钓鱼网站平均48小时内关停。 | 《反网络钓鱼监测处置报告》（每发现一起仿冒钓鱼APP或网站，按甲方要求出具对应的监测处置报告）  《反网络钓鱼监测工作月报》、《反网络钓鱼年度分析报告》 | 交付物是否齐全，项目监测与处置响应度是否满足要求，服务内容是否完整等。 |
| 2 | 仿冒APP发现及下架服务 | 发现内容：包括仿冒APP、盗版APP、侵权APP、二次打包APP、木马APP、诈骗APP等内容。  发现手段：包括搜索侦测、爬虫侦测、举报侦测等手段。  下架内容：包括调查取证、渠道投诉、应用下架、持续监控、下架统计等内容。  下架手段：包括页面关闭、文件删除、内容更正、官方替换等手段。 | 境内外仿冒APP平均48小时内下架。 |
| 3 | 钓鱼公众号发现及冻结服务 | 发现内容：包括钓鱼微信公众号、小程序、视频号、支付宝生活号、抖音快手小红书账号等内容  发现手段：包括搜索侦测、爬虫侦测、账号变换侦测、举报侦测等手段  冻结内容：包括调查取证、渠道投诉、平台冻结、持续监控、冻结统计等内容。  冻结手段：包括账号冻结、账号删除、账号更换、内容删除等手段 | 境内外钓鱼公众号和视频号平均72小时内冻结 |

第二条 项目组织结构

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目角色** | **职务说明** | **姓名** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

附件2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目最终验收表** | | | | |
| 项目名称 | |  | | | | |
| 服务提供商 | |  | | | | |
| 验收时间 | |  | | | | |
| 验收地点 | |  | 项目经理 | |  | |
| 是否实现项目目标 | | □是 □否 | 交付物是否齐全 | | □是 □否 | |
| 有无遗留  问题 | |  | | | | |
| 最终验收评审结论 | |  | | | | |
| 参验人员：  年 月 日 | | | | 部门负责人：  年 月 日 | | |

附件3

服务水平协议

**1.目标**

本服务水平协议（SLA）的目标是为了清晰地定义由XXX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. 双方职责**

**2.1乙方**

除本协议第4章节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。

**2.2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

**3.联络表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **乙方** | **职务** | **电话** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**4.服务水平和指标**

* 甲方将定期对乙方进行考评，乙方提供的服务必须满足以下服务水平和指标要求，否则按违约金标准收取相应金额违约金。合计金额按主合同违约责任约定限定，扣除金额以人民币计算，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，对其签字内容承担相应的违约责任。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务定义** | **服务标准** | **指标计算** | **服务水平要求** | **违约金标准** | **是否满意** |
| 1 | 任务响应 | 衡量乙方在需求与问题响应方面的能力 | 乙方在收到甲方任务后2个工作日内，向甲方反馈确认任务的实施方案、计划和工作量等 | 甲方应当明确任务提出时间，乙方应当向甲方发出一个确认任务响应信息 | 乙方不得违反承诺响应时间 | 如违反承诺的响应时间要求，每次扣除1000元违约金 |  |
| 2 | 任务完成情况 | 衡量乙方按计划完成任务的能力 | 乙方应当在双方确认的时间内完成任务 | 任务完成及时率＝（规定时间内完成任务的次数/总任务数）×100% | 任务完成及时率≥90% |  |  |
| 3 | 交付文档数量及质量 | 衡量甲方内部人员对乙方所提供文档的满意情况 | 交付文档数量及质量满足甲方要求 | 甲方根据乙方实际交付的文档数量及文档质量计算 | 文档实际交付数量不少于甲方要求数量（文档实际交付数量是指文档交付甲方后甲方确认文档质量并实际接收的文档数量） | 文档每缺少一个扣除合同金额2000元；每有一个文档质量不合格扣除合同金额2000元 |  |
| 4 | 处置及时率 | 衡量乙方处置及时率是否符合服务要求 | 监测与处置响应度满足甲方要求 | 甲方以监测与处置数据台账为依据统计乙方处置平均时长。 | 不得超出平均处置时限 | 各服务项超出平均处置时长扣除乙方合同金额1000元，因处置不及时造成客户损失等不良影响的，每发现一起扣除合同金额的10%。 |  |
| 5 | 网络安全事件 | 控制钓鱼安全风险，衡量乙方人员是否能及时监测到钓鱼攻击 | 服务期内不出现关于我行的钓鱼攻击并造成客户损失的安全事件 | 甲方根据服务期内乙方对有关我行钓鱼网站、仿冒APP及公众号视频号小程序类钓鱼攻击均监测及处置情况判定。 | 钓鱼事件=0 | 出现一起乙方在监测周期内未监测到，被甲方上级监管单位发现并通报的关于甲方的钓鱼或仿冒网站、APP等钓鱼攻击未造成客户损失的，每发现一起扣除2000元，造成客户损失等不良影响的，每发现一起扣除20000元，并赔偿甲方实际损失。 |  |
| 合计 | SLA满足率 | 此数据是衡量满足要求的SLA个数与整体SLA个数的百分之整体的比率 | 衡量乙方达到要求的SLA占全部SLA的百分比。 | 为了这个度量报告，需要持续汇报SOW中所有SLA情况。 | SLA满足率＝（满足SLA的个数/总体SLA的个数）×100%（SLA满足率≥60%） | SLA满足率每低于标准5%，扣除合同金额的1% |  |
| 综合评价：  评价人： | | | | | | | |

附件4

服务连续性预案

（应考虑供应链风险产生的影响）

为保证项目实施的及时性、连续性和稳定性，考虑供应链风险产生的影响制定对应的应急预案，xxxxxx。

# 第八章参选文件格式

**反钓鱼监测与处置服务项目**

**参选文件**

**参选人：　　　　　　（盖单位公章）**

**法定代表人或其委托代理人：　　　（签字）**

**年月日**

**目录**

1. 参选函
2. 参选人基本情况介绍，资质证明等
3. 法定代表人身份证明及授权委托书
4. 报价一览表
5. 书面声明
6. 中国执行信息公开截图
7. 参选人业绩证明文件复印件
8. 项目实施方案
9. 项目人员名单表
10. 服务内容及要求偏离表
11. 商务条款偏离表
12. 参选保证金
13. 服务水平协议（SLA）
14. 服务连续性预案
15. 其他（如有）

## 参选函

重庆三峡银行股份有限公司：

我方收到\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_比选文件，经详细研究，决定参加该比选项目的参选。

1、愿意按照比选文件中的一切要求，以人民币小写：，人民币大写：的参选总价承担和完成本项目。

2、我方现提交的参选文件为：参选文件正本一份，副本一份，电子文件一份。

3、如果我方参选文件被接受，我方将履行比选文件中规定的各项要求，按相关法律法规和合同约定条款承担我方的责任。

4、我方愿意提供比选文件中要求的所有资料，并对其真实性负责。

5、我方理解最低价格不是中选的唯一条件。

6、参选有效期为参选截止日期后90天内。

参选人（公章）：

地址：

电话：传真：

网址：

年 月 日

## 参选人基本情况介绍，资质证明等

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 参选人名称 |  | | | | | | | |
| 注册地址 |  | | | | 邮政编码 |  | | |
| 联系方式 | 联系人 |  | | | 电话 |  | | |
| 传真 |  | | | 网址 |  | | |
| 组织结构 |  | | | | | | | |
| 法定代表人 | 姓名 |  | 技术职称 | |  | | 电话 |  |
| 技术负责人 | 姓名 |  | 技术职称 | |  | | 电话 |  |
| 成立时间 |  | | 员工总人数： | | | | | |
| 企业资质等级 |  | | 其中 | 项目经理 | | |  | |
| 营业执照号 |  | | 高级职称人员 | | |  | |
| 注册资金 |  | | 中级职称人员 | | |  | |
| 开户银行 |  | | 初级职称人员 | | |  | |
| 账号 |  | | 技工 | | |  | |
| 经营范围 |  | | | | | | | |
| 备注 |  | | | | | | | |

注：附营业执照（副本）、总公司授权委托书、资质证明复印件等。加盖鲜章。

## 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：

（法定代表人姓名）在（参选人名称）任（职务名称）职务，是（参选人名称）的法定代表人。

特此证明。

（参选人公章）

年 月 日

（附：法定代表人身份证正反面复印件）

**法定代表人授权委托书**

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

致：重庆三峡银行股份有限公司：

（参选人法定代表人名称）是（参选人名称）的法定代表人，特授权（被授权人姓名及身份证代码）代表我单位全权办理上述项目的参选、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签字负全部责任。

在撤消授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤消而失效。

被授权人： 参选人法定代表人：

（签字或盖章） （签字或盖章）

（附：被授权人身份证正反面复印件）

（参选人公章）

年 月 日

## 报价一览表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参选人全称 |  | |
| 比选项目名称 |  | |
| 项目报价 | | |
| 项目不含税价 | 增值税税率 | 含税价 |
| 小写：  大写： |  | 小写：  大写： |
| 备注： | | |

注：若含有多种税率，请注明各自金额比重，否则统一按低税率核算价格得分。若遇国家税率调整，则保持不含税价不变，重新计算含税价格。

参选人： 法人授权代表：

（公章） （签章）

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。

## 书面声明

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

致：重庆三峡银行股份有限公司：

（参选人名称）郑重声明，我公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录，在合同签订前后随时愿意提供相关证明材料；我公司还同时声明参加本项目比选活动前三年内无重大违法活动记录，符合法律法规规定的参选人资格条件；我公司为原服务提供商。我方对以上声明负全部法律责任。

特此声明。

（参选人公章）

年 月 日

## **中国执行信息公开网截图**

## 参选人业绩证明文件复印件

（中选通知书、合同等）

## 项目实施方案

（实施方案包括履行合同的监测手段、处置措施、应急响应、人员安排、服务报告、提交资料等）

## 项目人员名单表

参选人须列出项目组成员名单以及简历，如下表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 性别 | 学历 | 参与相关项目工作经验时间 | 职务/职称 | 在本项目中的分工 | 工作经历（参与过的相关项目经历） | 相关认证 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

说明：

（1）此表所列人员应为项目组成员，参选人应承诺未征得我行同意，不得更换主要实施人员。

（2）“在本项目中的分工”一栏中应说明项目中的角色和承担的职责，若为项目主要实施人员的，需注明。

（3）“备注”栏说明所列人员的工作比重或具体时长。

附：项目组各成员具体简历信息（简历中至少包含学历证书证明材料、相关认证证书证明材料、实施案例证明材料及劳动合同关键信息等）

## 服务内容及要求偏离表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 比选文件条目号 | 比选文件服务条款 | 参选文件对应服务条款 | 说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## 商务条款偏离表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 比选文件条目号 | 比选文件商务条款 | 参选文件对应商务条款 | 说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## 参选保证金

注：附参选保证金交款凭据复印件

## 服务水平协议（SLA）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务定义** | **服务标准** | **指标计算** | **服务水平要求** | **违约金标准** |
| 1 | 任务响应 | 衡量乙方在需求与问题响应方面的能力 | 乙方在收到甲方任务后2个工作日内，向甲方反馈确认任务的实施方案、计划和工作量等 | 甲方应当明确任务提出时间，乙方应当向甲方发出一个确认任务响应信息 | 乙方不得违反承诺响应时间 | 如违反承诺的响应时间要求，每次扣除1000元违约金 |
| 2 | 任务完成情况 | 衡量乙方按计划完成任务的能力 | 乙方应当在双方确认的时间内完成任务 | 任务完成及时率＝（规定时间内完成任务的次数/总任务数）×100% | 任务完成及时率≥90% |  |
| 3 | 交付文档数量及质量 | 衡量甲方内部人员对乙方所提供文档的满意情况 | 交付文档数量及质量满足甲方要求 | 甲方根据乙方实际交付的文档数量及文档质量计算 | 文档实际交付数量不少于甲方要求数量（文档实际交付数量是指文档交付甲方后甲方确认文档质量并实际接收的文档数量） | 文档每缺少一个扣除合同金额2000元；每有一个文档质量不合格扣除合同金额2000元 |
| 4 | 处置及时率 | 衡量乙方处置及时率是否符合服务要求 | 监测与处置响应度满足甲方要求 | 甲方以监测与处置数据台账为依据统计乙方处置平均时长。 | 不得超出平均处置时限 | 各服务项超出平均处置时长扣除乙方合同金额1000元，因处置不及时造成客户损失等不良影响的，每发现一起扣除合同金额的10%。 |
| 5 | 网络安全事件 | 控制钓鱼安全风险，衡量乙方人员是否能及时监测到钓鱼攻击 | 服务期内不出现关于我行的钓鱼攻击并造成客户损失的安全事件 | 甲方根据服务期内乙方对有关我行钓鱼网站、仿冒APP及公众号视频号小程序类钓鱼攻击均监测及处置情况判定。 | 钓鱼事件=0 | 出现一起乙方在监测周期内未监测到，被甲方上级监管单位发现并通报的关于甲方的钓鱼或仿冒网站、APP等钓鱼攻击未造成客户损失的，每发现一起扣除2000元，造成客户损失等不良影响的，每发现一起扣除20000元，并赔偿甲方实际损失。 |
| 合计 | SLA满足率 | 此数据是衡量满足要求的SLA个数与整体SLA个数的百分之整体的比率 | 衡量乙方达到要求的SLA占全部SLA的百分比。 | 为了这个度量报告，需要持续汇报SOW中所有SLA情况。 | SLA满足率＝（满足SLA的个数/总体SLA的个数）×100%（SLA满足率≥60%） | SLA满足率每低于标准5%，扣除合同金额的1% |

## 服务连续性预案

（应考虑供应链风险产生的影响）

## 其他