

合同编号：\_\_\_\_\_

陕西省财政厅  
2023 年度信息化建设运转类项目--  
异地容灾备份系统二期硬件维保项目

合同书

委托方（甲方）：陕西省财政厅

受托方（乙方）：西安天键信息技术工程有限公司

2023 年 9 月

中国 西安



甲 方：陕西省财政厅

乙 方：西安天键信息技术工程有限公司

陕西省财政厅（以下简称“甲方”）就陕西省财政厅 2023 年度信息化建设运转类项目--异地容灾备份系统二期硬件维保合同，依据《中华人民共和国采购法》相关规定，委托陕西至铭招标代理有限公司(项目招标编号：ZMZB2023-CS1037)，以竞争性磋商的方式进行招标。经磋商小组综合评定西安天键信息技术工程有限公司(以下简称“乙方”)为成交供应商。

依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国民法典》以及西安天键信息技术工程有限公司的竞争性磋商文件、响应文件、成交通知书，经甲、乙双方协商，达成如下条款。

## 一、 合同服务内容及数量

### (一) 维保服务设备清单

序号	名称	设备型号	数量	所在地	备件名称及数量
1	小型机	NA6814 服务器	1 台	未来国际	稳压模块 1 个，500G 硬盘 1 个
2	小型机	NA6814 服务器	1 台	延安	稳压模块 1 个，500G 硬盘 1 个
3	磁盘阵列 1（生产阵列）	OceanStor 18500 V3	1 台	未来国际	500G 硬盘 3 个，1T 硬盘 3 个
4	磁盘阵列 2（异地容灾阵列）	OceanStor 18500 V3	1 台	延安	500G 硬盘 3 个，1T 硬盘 3 个
5	存储交换机	SNS 2124	1 台	未来国际	8G 光纤模块 1 个
6	存储交换机	SNS 2124	1 台	延安	8G 光纤模块 1 个
7	容灾管理平台	OceanStor BCManager	1 套	延安	8GDDR3 内存 1 个
8	服务器	IBM3650M3	1 台	未来国际	300G 硬盘 1 个，8GDDR3 内存 1 个
9	服务器	IBM3650M4	1 台	未来国际	
10	服务器	IBM3650M4	1 台	未来国际	
11	服务器	曙光两路	1 台	未来国际	600G 硬盘 1 个，16GDDR3 内存 1 个

12	服务器	曙光两路	1 台	未来国际	
13	服务器	浪潮 NF8460M4	1 台	未来国际	300G 硬盘 1 个, 8GDDR3 内存 1 个
14	服务器	浪潮 NF8460M4	1 台	未来国际	
15	服务器	曙光 A620r-G	1 台	未来国际	600G 硬盘 1 个
16	服务器	IBM 3850X5	1 台	未来国际	450G 硬盘 1 个
17	服务器	曙光 I840-G20	1 台	未来国际	500G 硬盘 1 个, 16GDDR3 内存 1 个
18	服务器	曙光 I840-G20	1 台	未来国际	
19	服务器	曙光 I840-G20	1 台	未来国际	
20	服务器	RH5885H V3	1 台	未来国际	450G 硬盘 1 个, 16GDDR3 内存 1 个
21	服务器	RH5885H V3	1 台	未来国际	
22	工作站	HP T7810	1 台	支付局	1T 硬盘 3 个, 16GDDR3 内存 3 个, 电源模块 2 个
23	工作站	HP T7810	1 台	支付局	
24	工作站	HP T7810	1 台	支付局	
25	工作站	HP T7810	1 台	支付局	
26	工作站	HP T7810	1 台	支付局	
27	工作站	HP T7810	1 台	支付局	

## (二): 维保服务内容

- 1、维保服务期限: 2022 年 5 月 5 日-2023 年 5 月 4 日止。
- 2、维保服务地点: 省信息中心机房、延安新区党政云数据中心机房。
- 3、服务职责:

乙方负责制定科学合理的维护管理办法和措施, 对上述设备进行监控、巡检、故障排除、故障备件更换和日常维护、优化, 确保所有系统安全稳定运行。

乙方应提供定期的全面巡检, 每周一次对陕西财政主机存储系统(西安中心)进行现场巡检、每月一次对延安中心机房设备进行现场巡检, 及时发现并排除系统故障, 调整系统运行参数, 保证系统运行在良好状态。同时响应甲方的安装、调试、优化及故障排除等服务请求, 确保系统无故障、稳定运行, 对所服务系统的安全、稳定运行负责。

乙方应在服务过程中应采取科学、合理的运维手段, 确保服务质量; 服务过程中, 应编制详尽、

规范的系统维护资料，确保对系统的调整内容和服务内容有依据、可追溯。

乙方需制定系统应急预案，对核心系统故障风险点进行排查，对故障可能造成的后果进行分析，并提出针对单一故障的具体应对办法及应急恢复办法。

乙方在甲方指定场地存放上表中常用备件类型及数量，保证设备损坏配件及时更换。乙方制定周期性的维护计划，根据设备部件的预防性维护要求，对需执行的维护操作予以实施，对预计寿命终了的部件预先予以更换。

本招标项目内各设备的维保，包括故障硬件部件的更换，设备系统参数的调整，必要的维护、维护流程等。

#### 4、服务方式：

(1) 热线电话服务：开通 24 小时热线电话，并将指派有丰富经验的工程师 7\*24 小时服务，以便为采购单位提供紧急支持，随时免费解答采购单位的技术问题，同时以函的形式告知甲方热线电话号码、本地工程师服务手机号码 13002993736。

(2) 远程诊断：提供远程服务（如拨号、远程控制等方式）对设备进行诊断和修复。

(3) 电子邮件支持：通过电子邮件等方式为采购人提供技术服务，邮件的内容主要有：产品升级动态、产品漏洞通告、产品实施经验介绍、平台相关问题提示、技术服务请求反馈等内容。

(4) 传真支持：甲方可将比较关心的技术问题通过各种渠道提交到乙方，由甲方技术人员通过传真等书面形式予以解答，并确保回复内容真实、有效。

预防性维护和健康检查：

(5) 定期巡检：乙方需制定技术服务计划，派经验丰富的工程师到现场进行存储系统的巡视和检测，巡检工作西安现场每周不少于一次，延安现场每月一次。每次巡检需检查服务范围内所有内容，服务报告需甲乙双方签字确认。

#### (6) 特殊时段技术支持：

对于采购人业务特殊时间点，如应用系统推广上线的关键时间点、应用系统测试、系统上线切换、重大节假日（春节、十一）、系统备份和恢复的测试演练，乙方应按照采购人提前预约的时间安排工程师到现场提供技术支持。乙方需向甲方提供不限次数的非例行现场技术支持。

#### 5、服务项目：

(1)、规划咨询。针对采购人生产环境及业务系统的要求，提供上述服务范围内的相关系统规划咨询服务。乙方提供采购人需要的各类规划咨询并以书面形式提交正式规划文档，规划咨询范围如

下:

设备硬件性能规划和设计。

设备易损部件分析。

设备故障后修复策略。

设备负载均衡策略。

设备维护周期策略制定。

RAID、LUN 及卷等存储单元设计与调整。

存储设备和备份设备优化配置。

存储设备 RAID 创建与逻辑驱动单元划分。

SAN 交换机 Zoning 分配。

存储映射关系调整和优化。

设备关键配置参数备份。

设备功能许可备份。

硬件运行环境的规划和设计。

备份和灾备系统运行环境调整。

其它需规划咨询的服务。

(2)、系统安装。提供上述服务范围内的相关系统安装服务。乙方提供安装介质，以书面方式提交系统安装文档，并完善已安装系统各类环境配置文档，对文档实行版本管理。

设备驱动和识别。

固件版本修复与配置参数备份。

其它有关和配套的系统安装服务。

(3)、系统升级。根据业务环境变化及采购人要求，提供上述服务范围内的相关系统升级服务。乙方提供提供升级补丁，并提供升级的各项保障措施：

a、升级前做好系统参数收集和数据备份，并制定相应的升级方案。

b、升级前对系统做多种类型、多种目的地的备份，已确保系统可以根据采购人需求回退到正常状态。

c、根据甲方要求，在指定的时间内组织并开展系统的升级工作，确保升级后的系统能够正常运行。

d、对设备的固件、管理软件等进行升级，以消除隐患。

e、其它有关和配套的系统安装服务。

(4)、系统搬迁（不包含物流）。根据业务系统的发展情况，调整和搬迁各系统，合理规划、使用系统资源。

a、确认新安装环境并制定系统搬迁方案。

b、制定恢复计划并对数据进行备份。

c、提供设备搬迁过程中的硬件质保服务。

d、重新安装搬迁后的系统并进行测试。

e、其它系统搬迁服务。

(5)、系统优化。对上述服务范围内的软硬件系统进行调优，确保小型机及存储系统工作在最佳状态。

(6)、日常维护。提供西安每周一次、延安每月一次的现场巡检服务，对上述系统进行日常监控系统资源使用情况，及时调整和维护系统，对故障部件进行维修和更换。若需现场服务，应甲方要求，乙方必须派遣工程师到现场：西安市在 2 个小时内到达现场提供服务，延安市在 6 个小时内到达现场提供服务。提供全年 7\*24 小时备品备件支持。在服务期限内，所有故障备件的更换均是免费的，即已经包含在总体的服务费用之中，不再另行收取备件费用。

根据客户需求将常用备品备件放置在客户单位或者客户指定的地方。

a、针对采购人日常维护操作，书面提交日常维护工作手册。

b、针对系统需要调整维护的内容，对系统进行调整和维护。

c、检查系统错误日志，观察系统运行情况，排除系统故障。

d、根据硬件设计特点，对设备到期部件进行更换或维护。

e、对故障部件进行维修和更换。

f、其它日常维护服务。

(7)、故障排除。及时跟踪和排查系统的故障或故障隐患，保证在故障发生后 24 小时内恢复业务系统的正常运行。

a、完成硬件故障排除工作，及时更换故障部件。

b、乙方须排除中标时运维范围内的设备故障，及时更换故障部件。

c、对系统故障进行统计和分析，预先更换预期寿命终了的部件。

d、故障发生后，西安机房的设备确保 24 小时内更换配件解决故障，延安机房的设备确保 48 小时之内更换配件解决故障，确保业务正常运行。

其它故障排除工作。

(8)、系统联合调试：配合其他厂商，实施系统联合调试。

由于联合调试的技术要求较高，可能涉及到多种系统和数据库类型，因此必须指派经验丰富的工程师或成立相应的调试工作技术组到现场进行服务。根据采购人现有的系统安装情况，协助数据库或应用方完成以下系统的联合调试：

- a、应用系统的安装和调试；
- b、数据库及中间件系统调优；

(9)、参数备份。

- a、对设备的核心参数、关键配置信息进行备份，确保维修后设备可恢复至正常运行的状态。
- b、对设备的功能许可（License）进行备份，确保设备维修后，相关功能运行正常。
- c、对设备的固件信息进行备份，必要时可将新到备件刷新到一致的固件版本。

(10)、文档管理。

乙方在运维工作中要详细编制各类文档，保证运维工作有序进行、有迹可查。主要应包含《周巡检报告》、《月度分析报告》（月度分析报告应包含当月的故障分析、性能分析、工作明细、下月安排等内容）、年度《总结报告》，安装补丁、升级固件或管理软件、系统参数调整以及发生故障处理后应有相应的《技术服务单》，容灾演练与数据恢复演练，应有《演练方案》等。成交单位应积极检查自身工作中存在的纰漏，提出改善计划。对处理的故障进行梳理，总结故障共性，建立相应的知识库文档。

运维总结阶段，乙方需要向采购单位提供的验收文档：

《项目运维方案》	阐述运维服务的总体架构、服务流程、标准
《故障处理报告》	报告故障发现、分析、处理步骤，在每次故障处理后 2 个工作日内提交采购单位
《每周巡检报告》	分析一周设备运行的情况，性能是否有下降趋势，整体运行态势是否良好，是否有故障出现及出现的原因等
《月度分析报告》	月运维报告应包含当月的故障分析、性能分析、工作明细、下

	月安排等内容
《年度总结报告》	对全年的运维工作进行总结，整理统计各类数据，将全年工作对采购单位做一个详尽的汇报
《技术服务单》	专责工程师提供专项技术服务，由采购单位签字确认
《项目管理通讯录》	项目参与双方人员的职责、岗位、通讯联系方式

## 二、合同价款

- (一) 服务合同总价款为人民币（大写）：玖拾贰万壹仟元整，（小写：¥921,000.00 元）。
- (二) 服务费用包括：合同范围内硬件设备的维护费用。
- (三) 服务合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

## 三、款项结算

### (一) 合同款的支付

1. 合同（含税）总额为：人民币大写玖拾贰万壹仟元整，（小写：¥921,000.00 元）。
2. 款项由甲方一次性支付乙方。具体支付方式和时间如下：

项目验收合格后，支付合同总价的 100%，即人民币大写：玖拾贰万壹仟元整，（小写：¥921,000.00 元）；

付款前，乙方开具合同货款等额发票给甲方，否则，甲方有权拒绝付款。

3. 鉴于甲方资金拨付受制于政府财政资金拨付流程限制，乙方充分知晓并理解甲方内部费用审批流程的相关规定，因甲方执行该流程而导致延迟付款的，乙方不追究甲方的任何责任。

### (二) 支付方式

银行转账。乙方账户信息如下：

开户银行：中国农业银行股份有限公司西安永宁门支行

地址：西安市高新区唐延路 25 号银河科技公寓 2 号楼 10813 室

账号：26190501040003235

## 四、双方的权利和义务

### (一) 甲方的权利和义务

1. 可根据实际业务情况对乙方软件开发提出优化、完善建议。



2. 有权对乙方履行合同过程实施监督、纠正、暂停不符合系统项目要求的行为。
3. 有权要求乙方对其违约行为、侵权行为承担民事责任。
4. 在服务项目全过程中指定专职技术和业务人员、全程配合乙方，保障项目相关工作能顺利实施。
5. 甲方为乙方提供必要的基础资料、数据，并派出相关工作人员协助乙方了解具体业务需求，并提出具体的实现和集成要求。
6. 乙方在甲方工作时，甲方应提供必要的工作场所。
7. 甲方按照合同要求按时按量支付合同款项。
8. 甲方应积极协调，配合乙方顺利开展系统的调研工作。
9. 乙方未征得甲方同意和谅解而单方面停止服务，甲方有权按违约终止合同、甲方在收到乙方通知后，应尽快进行情况评估，并有权确定是否通过修改合同，酌情延长期限或者通过协商加收误期赔偿金。

## （二）乙方的权利和义务

1. 乙方应根据合同的规定，在双方约定的时间内完成维保服务项目内容。
2. 乙方应根据工作需要，派出相关专业的工作人员进行项目配合及监督执行。
3. 乙方应按国家规定和本合同及谈判文件约定的服务规范和要求进行服务，按本合同规定的内容、时间向甲方交付项目成果，并对所提交项目质量负责。
4. 乙方应按甲方要求，免费对甲方派出的技术开发人员进行必要的技术培训，为日后软件的维护工作打好基础。
5. 乙方须按甲方要求，定期向甲方技术人员提交运维服务报告。
6. 乙方遇到可能妨碍提供服务的状况，应当及时以书面形式通知甲方，说明理由、延长期限等相关内容。
7. 乙方应为完成合同约定的各项工作向现场派遣技术合格和数量足够的工作人员，为甲方提供相应的技术保障。
8. 乙方项目经理是本项目乙方全权负责人，按合同规定的乙方义务、责任和权利履行其职责。乙方项目经理应按本合同的约定完成维保服务工作。在情况紧急时，可采取保证系统和人员生命财产安全的紧急措施，并在决定采取措施后 24 小时内向甲方提交报告。
9. 乙方为实施本合同发出的一切函件均应盖有乙方授权的现场机构公章和乙方项目经理或其

授权代表签名。

10. 乙方安排的主要管理人员和专业技术骨干应相对稳定，人员的调整应经甲方书面同意。
11. 乙方指派的项目经理，应经甲方同意并在合同条款中写明。
12. 乙方的项目经理为张伟。

## 五、服务质量保证

1、乙方单位应根据维保服务方案规范进行维保服务工作，甲方在维保服务过程中起到配合、监督及管理的作用。

2、在维保服务期内，如果发现维保服务内容、服务质量等存在与合同中任何一项不符，甲方应在最短时间内，以书面形式向成交单位提出索赔，同时通告采购代理机构。

3、此项目服务质量同时按照《陕西省财政厅信息化系统运维服务考评暂行办法》（陕财办[2009]79号）文件内容要求进行管理。

## 六、验收

由采购单位组织进行项目验收，评审通过即视为项目验收合格。乙方提供整个完善项目过程的所有资料。

### ■ 验收依据：

1. 本项目的《竞争性磋商文件》
2. 中标供应商的《响应文件》
3. 双方签署的《项目合同书》
4. 提交每月巡检报告、每季度巡检报告、年终巡检报告总结等；巡检报告内容应按照维保设备清单提供相应巡检服务内容。

## 七、合同变更

合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

## 八、违约责任

违约责任：依据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》的相关条款和本合同约定，中标单位未全面履行合同义务或者发生违约，采购单位会同采购代理机构有权终止合同，依法向中标单位要求经济索赔，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。采购单位违约的，应当赔偿给中标单位造成的经济损失。

## 九、不可抗力

(一) 不可抗力包括(但不限于)战争、严重火灾、洪水、台风、地震等以及其他双方商定的事件。

(二) 合同双方中的任何一方，由于不可抗力事件影响合同的执行时，则应延迟合同执行受影响部分的履行期限，延迟的时间相当于不可抗力事件影响的时间。

(三) 不可抗力对合同双方均适用。在签订合同后由于不可抗力不能履行合同时双方对由此产生的损失，不得提出索赔要求。

(四) 由于不可抗力使合同无法如约履行时，经双方协商，允许变更或解除合同。

(五) 一方遇不可抗力事故后，应立即通知对方。发生事件的一方应采取一切合理的措施以减少由于不可抗力所导致的延期。

(六) 由于买卖双方任何一方违约在先，导致未能避开本可避免的不可抗力，所造成的损失不受上述第(三)款的限制。

## 十、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，如协商不成，以诉讼方式解决，由甲方所在地人民法院管辖。

## 十一、合同生效与终止

(一) 本合同一式捌份，甲、乙双方各执贰份，财政厅政府采购管理处备案肆份。

(二) 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

(三) 项目已通过移交验收，且质量保证期满，合同双方均未遗留按合同规定应履行的义务时，合同自然终止。

## 十二、其他事项


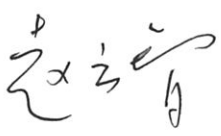


双方应该保证在合同中提供的地址、联系电话等信息的真实有效，与本合同有关约定的任何通知、律师函、司法文书(法律文书)等，发送至本合同约定地址(本合同填写地址即为约定地址)即视为有效送达。任何一方变更地址、联系方式电话，应在变更后三日内通知对方，否则由此产生

的不利后果由变更方承担。

合同未尽事宜，由甲、乙双方协商，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。

本合同按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

(下无正文)

<p>甲方(公章)</p>  <p>单位名称(全称): 陕西省财政厅</p> <p>地 址: 西安市莲湖区冰窖巷6号</p> <p>邮 编:</p> <p>法定代表人:</p> <p>授权代理人:(签字) </p> <p>联系电话:</p> <p>签订日期: 2023年12月20日</p>	<p>乙方(公章)</p>  <p>单位名称(全称): 西安天键信息技术工程有限公司</p> <p>地 址: 西安高新区唐延路25号银河科技公寓2号楼10813室</p> <p>邮 编: 710075</p> <p>法定代表人: 李卫</p> <p>授权代理人:(签字) </p> <p>社会信用代码: 9161013172994863XC</p> <p>开户银行: 中国农业银行股份有限公司西安永宁门支行</p> <p>银行账号: 26190501040003235</p> <p>联系电话: 029-88328599</p> <p>签订日期: 2023年12月20日</p>
---	--