

中华人民共和国科学技术部印制

填写说明

一、本合同为中华人民共和国科学技术部印制的技术服务合同示范文本，各技术合同认定登记机构可推介技术合同当事人参照使用。

二、本合同书适用于一方当事人（受托方）以技术知识为另一方（委托方）解决特定技术问题所订立的合同。

三、签约一方为多个当事人的，可按各自在合同关系中的作用等，在“委托方”、“受托方”项下（增页）分别排列为共同委托人或共同受托人。

四、本合同书未尽事项，可由当事人附页另行约定，并作为本合同的组成部分。

五、当事人使用本合同书时约定无需填写的条款，应在该条款处注明“无”等字样。

第一条：甲方委托乙方进行技术服务的内容如下：

1. 技术服务的目标：提供高质量的运维服务，使得西安市阎良区人民检察院的信息化系统保持高可用性、稳定性和高安全性。通过驻场服务可以即使处理和解决各种问题，提高系统的性能，减少故障发生的可能性，保障信息化系统的持续性运行；

2. 技术服务的内容：

序号	工作分类	工作内容描述
1	日常维护	机房管理：路由器、交换机、服务器、存储、网络、安全设备及数据库软件、中间件等基础支撑软硬件设施运行监测、定期检查、故障处理、系统备份等
		网络测试命令检查连接到省院、市院的网络是否畅通
		检查是否有可用的软硬件的更新信息，发现更新后，将向相关人员提交相应的升级计划，在得到批准后严格按照计划执行升级变更
		对全院的计算机定期了解这些设备的运行状况，保障正常工作的使用
		检查计算机病毒，通过防病毒控制设备对全院网络内的计算机进行检查
		对重要数据进行备份，并将备份集进行统一管理，对备份集进行验证，确保其可还原性和内容完整性
		对重要数据进行备份，并将备份集进行统一管理，对备份集进行验证，确保其可还原性和内容完整性
		严格按照规程监控系统的运行状况，做好工作记录。当发现系统遇到或存在问题时，及时向相关负责人以书面形式提交问题报告，及早发现并处理问题，避免对最终用户业务产生不良影响

		专业技术运维人员每日应完成以上工作，并对所完成的每项工作作出详细记录；每周进行工作记录的汇总、归档工作
2	专业网络安全服务	网络安全运行监控，记录、监控相关安全事件 系统安全巡检服务 系统安全调优服务 应急响应、重大安全故障处理 其他待定工作
3	主要硬件设备维保服务	服务器维修保养，包括服务器的电源模块、主板、硬盘、内存、网卡等部件的维保 计算机、打印机等硬件设施日常的维护及安装 其他待定工作
4	主要软件系统维保服务	检察工作网的升级及检察院业务软件系统的安装 其他待定工作
5	专业驻场服务	乙方经专业筛选派遣 1 名驻场工程师，加入甲方维护组织，提供技术服务 特殊时段现场支持服务：在春节、劳动节、国庆节、或甲方认为等对系统设备稳定运行要求较高的特殊时段，将值班工程师的时间表以及联系电话表以传真或 Email 的方式传送给甲方运维负责人 现场知识传递：乙方需在系统维护过程及故障排查过程中进行现场知识传递，使甲方系统管理人员在自身的运行环境中得到锻炼，对甲方当前系统有更加深刻的认识，以提高日常管理能力及应对突发问题的技能。 IT 专业培训服务：提供正规化的、具有专业水准的技术培训服务，以确保甲方的维护管理人员达到独立操作、独立进行管理、运营、故障处理、日常维护测试等工作，使相关设备及应用能够正常运行。技术培训包含：网络系统、主机系统桌面系统等。

3. 技术服务的方式：派遣 1 名驻场工程师，加入甲方维护组织，提供全套的现场技术服务。

第二条：乙方应按下列要求完成技术服务工作：

1. 技术服务地点：西安市阎良区人民检察院

2. 技术服务期限：2024年1月1日-2024年12月31日

3. 技术服务进度：

乙方制定驻场计划：根据甲方的需求和要求，指定驻场计划，明确明天的工作内容和任务，确保工作有序的进行；

与甲方的沟通和协调：驻场人员需要与甲方的相关人员保持密切的沟通和协调，了解甲方的需求和问题，并及时解决；

故障的处理和解决：及时相应甲方的故障报警，快速定位和解决问题，采取有效的措施和减少系统的停机时间；

文件和资料的管理：对甲方的运维文件和资料进行管理和维护，保证文件的完整和可靠性，方便运维工作的开展和查阅。

4. 技术服务质量要求：

根据事件的影响范围及紧急程度，将事件划分为 S1 级、S2 级、S3 级、S4 级，四个级别。对应不同的级别，协调相应的资源予以支持及保证。

S1 级：因故障导致的关键业务的系统中断，全部用户无法访问。

S2 级：因故障导致系统出现性能下降、非实时业务系统业务中断、部分用户无法访问或者 VIP 客户无法访问。

S3 级：个别业务因设备故障出现异常，导致用户访问变慢。

S4 级：设备的个别配置项失效，不影响正常业务。

故障级别	响应时间	问题定位时间	故障恢复时间
S1	5 分钟	2 小时内	4 小时内
S2	5 分钟	4 小时内	8 小时内
S3	15 分钟	8 小时内	24 小时内

S4	15 分钟	12 小时内	48 小时内
----	-------	--------	--------

备注说明:

①若发生问题驻场工程师无法解决，则由二线工程师协助解决，S1/S2 级别故障二线工程师到场时间不超过一小时，S3 级别故障在远程协助无果的情况下，两个小时内到场，S4 级别故障在远程协助无果的情况下，一个工作日内到场。

②故障恢复时间为硬件设备、软件（包括操作系统、数据软件、支持软件，不包括业务系统）的故障修复时间。

第三条：为保证乙方有效进行技术服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

1. 提供技术资料：

- (1) 甲方需要维护的服务设备的清单。
- (2) 信息系统运维管理服务所涉及的设备产品资料。
- (3) 在服务的过程中需要对接的第三方的相关资料。

2. 提供工作条件：

- (1) 经专业检测后设备不可用，如设备损坏、不能满足业务使用而需要更新换代。
- (2) 与上级单位或第三方协作的工作配合的沟通。
- (3) 与原有业务变化有关的培训和资料提供。
- (4) 与运维工作有关的网络、软硬件设备的基础配套的提供。

3. 其他：突发性或不可预知的与工作有关的服务配套条件。

4. 甲方提供上述工作条件和协作事项的时间及方式：现场提

供以上工作条件，时间以可以满足甲方要求需要交付服务成果的时间为准。

第四条：甲方向乙方支付技术服务报酬及支付方式为：

1. 技术服务费总额为：壹拾万捌仟元整，（小写）人民币：108000.00 元

合同总价一次包死，包括：服务费、劳务费及税金、培训及附带服务等完成本项目所需的费用。

2. 技术服务费由甲方一次性支付乙方。

具体支付方式和时间如下：

合同签订后 7 日内，甲方需向乙方支付合同金额，即人民币（大写）壹拾万捌仟元整（¥ 108000.00 元）。

支付方式：银行转账。乙方要如实开具发票，开具发票出现税务争议时，乙方需承担税款、滞纳金、罚款等赔偿责任以及其他相关责任。

结算方式：由甲方以人民币负责结算，在付款前，乙方必须开具等额发票给甲方。

乙方开户银行名称和账号为：

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安西部大道支行

账号：6105 0110 4694 0000 0903

第五条：保密条款及知识产权

1. 保密内容（包括技术信息和经营信息）：乙方保证对从甲方取得的非公开及涉密信息（技术信息、政策信息及其他涉密

信息)予以保密。未经甲方书面同意,不得向任何第三方泄露该涉密信息的全部或部分内容;乙方完成的检测成果、汇总材料等知识产权及相关权利均归属于甲方。

2. 涉密人员范围: 乙方公司所与甲方运维项目相关的所有人员;

3. 保密期限: 本合同的保密期限为永久。

4. 泄密责任: 非经甲方书面同意,乙方不得擅自使用或向第三方提供技术检测成果、汇总材料等知识产权,否则,乙方应向甲方支付人民币 1 万元作为违约金,违约金不足以赔偿甲方损失的,乙方应当补足; 所提供的服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉;如因侵权引起的任何法律责任以及给甲方带来的所有损失(包括但不限于甲方向第三人支付的赔偿、甲方律师费、差旅费、鉴定公证费、甲方人员误工费等)由乙方承担。。

第六条: 本合同的变更必须由双方协商一致,并以书面形式确定。但有下列情形之一的,一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求,另一方应当在 5 日内予以答复;逾期未予答复的,视为同意:

第七条: 双方确定以下列标准和方式对乙方的技术服务工作成果进行验收:

1. 乙方完成技术服务工作的形式: 1 名驻场工程师。

2. 技术服务工作成果的验收标准: 合同第一条、《每周工作记录单》、《月度运维报告》、《培训记录》等相关文档。

3. 技术服务工作成果的验收方法：经加以双方签字盖章的验收报告。

4. 验收的时间和地点：时间 2024 年 12 月 31 日，地点：西安市阎良区人民检察院。

第八条：双方确定

1. 在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术服务工作成果所完成的新的技术成果，归双方（甲、双）方所有。

2. 在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归双（乙、双）方所有。

第九条：违约责任

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

3. 如因任何一方过错造成合同不能履行、不能完全履行或不适当履行，由有过错的一方负责并承担由此造成的一切损失和费用以及另一方采取合理补救措施的一切费用。

4. 因乙方原因使所提供服务未按照规定送到甲方指定地点，每延迟 1 个日历日应按延迟交货部分合同金额的 1%向甲方支付违约金，违约金最多不超过延迟交货部分合同金额的 5%。

5. 乙方所提供的服务质量不符合本合同约定标准时，乙方应在 15 个工作日内负责补偿，并应在接到甲方书面通知时起 24 小时内响应，乙方逾期履行时，甲方有权拒绝付款，并追究乙方的违约责任；乙方如果在 15 个工作日内所提供的补偿服务依旧不符合本合同约定标准时，在承担违约责任同时，如已付款则应采用退款退货办法，其处理方法由双方协商决定。

第十条：甲方的权利及义务

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2. 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

3. 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

4. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第十一条：乙方的权利及义务

1. 对本合同规定的服务范围内享有管理权及服务义务。

2. 根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3. 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4. 接受行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第十二条： 解决争议的方法

凡因本合同引起的或与本合同有关的争议，双方应友好协商解决。协商不成时，双方均同意采用以下第（ 1 ）种争议解决方式：

（1）甲、乙双方均同意向（甲方所在地人民法院）提起诉讼。

（2）甲、乙双方均同意向（仲裁委员会）提起仲裁。

第十三条： 不可抗力

1. 任何一方由于出现不可抗力时间使该方无法全部或部分履行其本合同项下的义务时，该方有权终止履行本合同项下的义务。

不可抗力应包括但不限于下列事件：

（1）雷电、干旱、火灾、地震、火山爆发、水灾等自然灾害；

（2）流行病、饥荒或瘟疫；

（3）战争行为、入侵、武装冲突、恐怖行为或政变等。

2. 不可抗力发生后，各方应当尽可能采取应急处理措施和原则。各方应收集证明不可抗力发生及不可抗力造成损失的证据，并及时统计所造成的损失。合同当事人对是否属于不可抗力或其损失意见不一致产生争议时，按争议解决方式处理。

第十四条： 合同生效及其它

1. 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。

2. 本合同一式肆份，甲方执 叁 份，乙方执 壹 份。

3. 合同经甲乙双方盖章、签字后生效。

甲方：_____ (盖章)



法定代表人 / 委托代理人：_____ (签名)

年 月 日

乙方：_____ (盖章)



法定代表人 / 委托代理人：_____ (签名)

年 月 日

