

陕西省财政厅
2021-2022 年度 NBU 备份软件
维保服务项目合同

甲 方：陕西省财政厅

乙 方：西安天键信息技术工程有限公司

签定时间：2022 年 6 月

项目名称：2021-2022 年度 NBU 备份软件维保服务项目

采购人：陕西省财政厅（以下简称甲方）

供应商：西安天键信息技术工程有限公司（以下简称乙方）

一、陕西省财政厅（以下简称“甲方”）就 2021-2022 年度 NBU 备份软件维保服务项目合同，依据《中华人民共和国采购法》相关规定，委托陕西卓越工程项目管理有限公司(项目招标号：SXZY--220014)，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。

二、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响应文件、成交通知书，经甲、乙双方协商，确认方确认，达成如下条款。

三、合同含税总价：人民币 411,000 元整（大写：肆拾壹万壹仟元整），合同总价不受市场变化的影响。

详细服务对象及内容见附件 1

四、合同价款与结算方式

4.1 项目合同签订后一周内支付合同总金额的 50%，人民币 205,500 元整（大写：贰拾万零伍仟伍佰元整），同时乙方向甲方开具符合甲方要求的等额发票，乙方未提供发票的，甲方有权拒绝付款。

4.2 项目服务期满一年后支付合同剩余的 50%，人民币 205,500 元整（大写：贰拾万零伍仟伍佰元整），同时乙方向甲方开具符合甲方要求的等额发

票，乙方未提供发票的，甲方有权拒绝付款。

4.3 办理结算：支付预付款持合同/支付货款持合同、验收报告单、发票复印件等相关手续/支付质保金持合同、采购人支付函，在陕西省财政厅政府采购和资产管理处办理结算。

4.4 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。

五、服务期限

2021年8月15日至2022年8月14日

六、维护形式

维护分为被动式和主动式两种形式：

6.1 被动式服务包括：

(1) 现场技术服务方式，指因业务数据库系统出现重大故障导致业务中止时，乙方派技术人员及时到达现场，与甲方技术、业务人员一起对故障进行分析，提出解决方案，在征得甲方同意后对故障进行处理和排除；

(2) 远程维护方式，通过电话、电子邮件、传真或远程访问等方式进行系统故障的处理、技术支持、咨询服务等工作。

6.2 主动式服务包括：

(1) 驻场服务：乙方驻场对远程灾备系统进行每日检查，优化系统，同时做好各类系统运行情况的记录。对可能出现的故障提出解决预案及系统功能改进等方面的技术咨询工作，并提供必要的现场指导。另外，乙方还可根据需要，在现场对甲方的技术、业务人员进行系统运行管理、日常维护、使

用操作及开发技术等方面的培训；

(2) 主动服务：乙方定期协助甲方完善的备份恢复方案，定期对原有的备份恢复方案进行评估，根据应用实际需要备份策略配置做相应调整。通过对异地灾备系统的性能信息的收集，协助甲方对灾备系统进行规划和管理。协助甲方分析现有系统是否发挥了最佳效能。通过对异地灾备系统定期进行规范化的预防性维护，提出其软硬件版本升级合理化建议，提高其可靠性、稳定性及可用性。

七、 维护响应

7.1 对于任何运行维护任务，乙方服务人员需严格填写维护记录单，并由甲方签字认可。

7.2 乙方应保证指派经验丰富的运维工程师来具体承担的维护服务工作。服务人员应保证相对固定，如有变动，乙方须至少提前一周通知甲方并征得甲方同意。

7.3 乙方为甲方提供电话技术支持服务要求 7 天×24 小时。

7.4 工作时间运维响应时间应在 1 小时以内，非工作时间运维响应时间应在 2 小时以内；如果需到现场进行服务，乙方应在接到运维请求后的 1 个小时以内赶到用户现场。

八、 数据和资料的保密

乙方与甲方签订保密协议，遵守甲方保密要求，对服务过程中接触的甲方重要资产、核心数据、敏感信息等严格保密，禁止非授权的私自访问、下载、保留、传播、恶意破坏等行为，不得擅自留存、使用泄露或向他人提供甲方数据，不得将甲方数据用于商业用途，不得向境外提供数据；乙方服务、

权利范围仅限合同约定范围，在服务过程中因未经授权许可行为而产生的安全问题由乙方承担全部责任；如发生上述行为，甲方有权终止合同，并保留法律诉讼的权利，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

8.1 甲方应告知乙方其提供给乙方的各类数据是否属于保密范围及其密级。

8.2 乙方有权了解其承担的该维护部分包括的所有内容，并负有为甲方保密的义务。

8.3 乙方对甲方提供的与项目有关的技术资料、秘密文件不得丢失，不得自行复制，不得向第三方提供，不得用于本合同外的任何处，本合同届满后十日内应将前述技术资料、秘密文件全部归还甲方。

九、 供应商服务管理

乙方执行《陕西省财政信息化系统运行维护服务考评暂行办法》（陕财办[2013]83号），对服务进行日常管理。

十、 违约责任：

10.1 因乙方原因未能按本合同约定及时提供维护服务，乙方应向甲方支付违约金，违约金的计算办法为每一日按合同总金额的千分之一（1%）计算，总计不超过合同总金额的百分之五（5%）。

10.2 甲方如没有按本合同规定向乙方支付维护费用，每逾期一日，须向乙方支付违约金，违约金的计算办法为每一日按合同总金额的千分之一（1%）计算，总计不超过合同总金额的百分之五（5%）。

10.3 任何一方逾期履行，违约金达到上述最高额，合同总金额的百分之五（5%）后，守约方可提出终止合同，并书面通知违约方。

10.4 任何一方违反本合同约定，除承担违约责任外，给对方造成损失的还应承担损失赔偿责任，并承担不高于本合同总金额百分之三十的违约金。

10.5 乙方保证所有参与本合同项下工作的人员均与乙方建立劳动关系，因履行合同过程中发生的一切安全保障责任，人身伤亡事故及造成的经济损失应由乙方自行承担赔偿责任。同时，乙方派驻人员上下班途中发生的人身损害，由乙方按照工伤保险相关规定承担责任。

十一、不可抗力

本合同所指不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

由于不可抗力事件，致使一方在履行其在本合同项下的义务过程中遇到障碍或延误，不能按约定的条款全部或部分履行其义务的，遇到不可抗力事件的一方（“受阻方”），只要满足下列所有条件，不应视为违反本合同：

受阻方不能全部或部分履行其义务，是由于不可抗力事件直接造成的，且在不可抗力发生前受阻方不存在迟延履行相关义务的情形；

如果不可抗力事件的影响持续达三十（30）日或以上时，双方应根据该事件对本合同履行影响程度协商对本合同的修改或终止。

十二、解决合同纠纷的方法：

本合同的成立、有效性、解释、履行、签署、修订和终止以及争议的解决均应适用中华人民共和国法律。如果任何争议或权利要求起因于本合同或与本合同有关或与本合同的解释、违约、终止或效力有关，都应由双方通过友好协商解决。协商不成的通过诉讼方式解决，由甲方所在地人民法院管辖。双方应保证在合同中提供的地址、联系电话等信息真实有效，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

权利范围仅限合同约定范围，在服务过程中因未经授权许可行为而产生的安全问题由乙方承担全部责任；如发生上述行为，甲方有权终止合同，并保留法律诉讼的权利，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

8.1 甲方应告知乙方其提供给乙方的各类数据是否属于保密范围及其密级。

8.2 乙方有权了解其承担的该维护部分包括的所有内容，并负有为甲方保密的义务。

8.3 乙方对甲方提供的与项目有关的技术资料、秘密文件不得丢失，不得自行复制，不得向第三方提供，不得用于本合同外的任何处，本合同届满后十日内应将前述技术资料、秘密文件全部归还甲方。

九、 供应商服务管理

乙方执行《陕西省财政信息化系统运行维护服务考评暂行办法》（陕财办[2013]83号），对服务进行日常管理。

十、 违约责任：

10.1 因乙方原因未能按本合同约定及时提供维护服务，乙方应向甲方支付违约金，违约金的计算办法为每一日按合同总金额的千分之一（1%）计算，总计不超过合同总金额的百分之五（5%）。

10.2 甲方如没有按本合同规定向乙方支付维护费用，每逾期一日，须向乙方支付违约金，违约金的计算办法为每一日按合同总金额的千分之一（1%）计算，总计不超过合同总金额的百分之五（5%）。

10.3 任何一方逾期履行，违约金达到上述最高额，合同总金额的百分之五（5%）后，守约方可提出终止合同，并书面通知违约方。


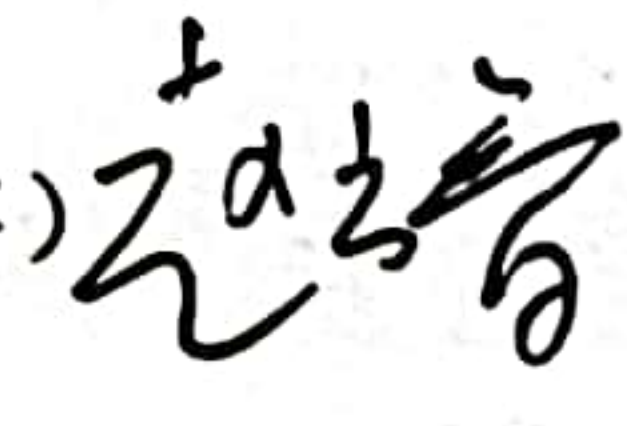



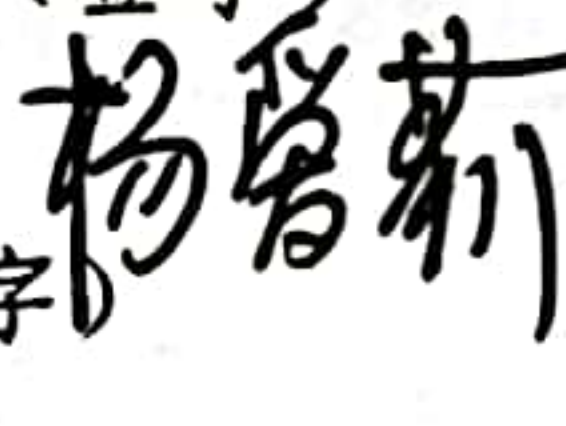
址（本合同填写地址即为约定地址）即视为有效送达。任何一方变更地址、联系电话，应在变更后三日内通知对方，否则由此产生的不利后果由变更方承担。

十三、确认方的权利和义务

- 1、确认方的权利和义务是在甲乙双方出现合同纠纷时提供合同鉴证。
- 2、除上面外，确认方对本合同不具备其它任何权利和义务。

十四、本合同一式6份，甲方4份，乙方1份，确认方1份；三方签字盖章后生效，本合同由双方授权代表签字并加盖印章，自双方签署之日起生效；如双方签署日期不一致，自较迟的签署日起生效。

(下无正文)

<p>甲方 (法人公章)</p>  <p>单位名称: 陕西省财政厅</p> <p>地址: 西安市莲湖区冰窖巷13号</p> <p>法定代表人: (签字)</p> <p>代理人: (签字) </p> <p>联系电话:</p> <p>签订日期:</p> <p>2022年6月2日</p>	<p>乙方 (法人公章)</p>  <p>单位名称: 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 610199</p> <p>法定代表人: 李卫</p> <p>代理人: (签字) </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>账号: 26190501040003235</p> <p>联系电话: 029-88328599</p> <p>签订日期:</p> <p>2022年6月2日</p>	<p>确认方: (法人公章)</p>  <p>单位名称: 陕西粤越工程项目管理有限公司</p> <p>地址: 西安市高新区丈八街办高新路88号尚品国际4幢21503室</p> <p>法定代表人: (签字)</p> <p>代理人: (签字) </p> <p>联系电话:</p> <p>签订日期:</p> <p>2022年6月2日</p>
--	---	--

附件 1:

一、服务对象及内容

1、NetBackup备份软件维保内容及时间

序号	名称	数量
省财政内网（厅本部及人行）		
1	备份服务器端节点	3
2	备份客户端节点	26
3	磁带库节点	4
省财政内网（延安灾备机房）		
1	备份服务器端节点	2
2	磁带库节点	4
省财政外网		
1	备份服务器端节点	1
2	备份客户端节点	7
3	磁带库节点	2
共计：6个备份服务器端节点，33个备份客户端节点，10个磁带库节点。		

维保服务时间为：1年

2、黑方容灾备份与恢复系统备份软件V6维保内容及时间

序号	名称	数量
1	财政云数据库	1
2	云下数据库	1
3	异地容灾备份（延安）	1

维保服务时间为：1年

二、服务概述

供应商确保采购方所有服务范围内NetBackup备份软件（以下简称NBU备份软件）、黑方容灾备份与恢复系统备份软件（以下简称黑方备份软件）安全稳定运行，并对此负相应责任。

（一）供应商应根据采购方的实际情况和要求，对服务范围内NBU备份软件制定详细可行的体系规划、建设规划、及相应的运维规划，保障采购方信息化项目建设及运维工作的安全顺利开展。

（二）供应商在运维服务期内要确保服务范围内NBU备份软件正常运行，应做好服务范围内NBU备份软件的安装、日常检查、备份恢复、调试、升级等工作，应及时进行故障预警与故障排除工作。

（三）供应商应提供安全有效手段对服务范围内的NBU备份软件、黑方备份软件进行集中监控，确保所有NBU备份软件、黑方备份软件安全稳定运行。系统监控应及时反映整体情况，包括性能、故障、运行情况、报警等各种监控信息，并提供相应的解决方案。

（四）供应商要确保服务范围内NBU备份软件的备份安全，备份介质和备份系统在紧急情况下必须可用、可恢复。

（五）供应商负责对服务范围内NBU备份软件、黑方备份软件进行应急处置。要评估运维中可能发生的突然状况，并制定相应的应急预案，发生紧急情况时，供应商应按照应急预案组织实施相应的应急处置工作，尽快恢复备份软件正常运转。

（六）供应商负责在运维期间编制和整理各类运维文档，协助采购方建立、优化备份恢复策略，保证运维工作有序推进。

（七）供应商派驻不少于1名技术人员在采购方现场提供驻守服务，服务人员需拥有NBU备份软件证书并在运维工作中要遵守采购方的各项规章制度和保密规定。

三、服务方式

供应商提供如下服务方式，全面满足采购方服务要求。

（一）热线电话：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，以便为采购方提供紧急支持，随时免费解答采购方的技术问题。

（二）远程服务：提供远程服务（如拨号、远程控制等方式）以解决有关采购方NBU备份软件、黑方备份软件存在的问题。

（三）现场服务：成交单位提供驻场服务工程师不少于1名，服务人员需拥有NBU备份软件证书并提供工作时间驻场服务，负责NBU备份软件、黑方备份软件日常维护、监控与故障排除，随时提供现场服务。非工作时间一小时内响应。

（四）特殊时段技术支持：

对于采购方业务特殊时间点，如应用系统推广上线的关键时间点、如应用系统测试、系统上线切换、系统备份和恢复的测试演练、重大节假日（春节、十一），服务商应按照采购方提前预约的时间安排工程师到现场提供技术支持。

提供不限次数的非例行现场技术支持。

四、服务项目

（一）运维规划和制度制定。

供应商负责服务范围内采购方使用备份软件的体系规划与建设规划。供应商应对现有的备份软件进行评估，提出合理的优化方案；对采购方在建项目的备份软件进行评估完善，以保证采购方在建项目的顺利实施开展。同时，供应商也应向采购方提供运维规划方案，并严格按照运维规划方案执行运维

采购方NBU备份软件、黑方备份软件正常运行。

4、系统监控与优化服务

供应商应采用监控系统监控采购方业务系统的运行状态，提出优化策略，确保备份软件安全、稳定运行。监控系统的部署不得影响采购方备份软件的安全运行。对于监控系统不能覆盖到的对象，必须加强人工监控的力度和频率，做到防患于未然，保障采购方备份软件安全、持续的运行。成交单位应针对生产环境中存在的瓶颈，提出优化建议和优化措施供采购方参考决策。

(1) 每天定时检查备份软件日志内容，对于备份软件日志反映出的故障必须在2小时内提交故障处理报告，并在合同规定的时间内完成故障处理；对于NBU备份软件预告的故障必须在4小时内提交故障分析报告，并对预告故障点持续监控。

(2) 每天分析备份软件备份数据大小，检查NBU备份软件操作系统使用的CPU、内存、I/O等重要指标，监控资源紧张的指标，如有异常情况发生，必须于当日提交分析报告。

(3) 每年针对备份软件开展一次性能优化，为采购方业务系统提供可行的优化建议，提升备份软件运行效率。

5、备份服务

供应商负责完成服务范围内数据库备份等工作；调整、设置适当的备份窗口和备份频率，制定合理备份策略，保证数据安全；对所有备份软件和备份内容都要按照其备份调度的频率定期检查，并且要定期对备份内容的可恢复性进行检查，确保数据库在发生严重故障后的可恢复性。

定期对核心数据库恢复演练，确保备份软件所备数据可用于数据恢复，提供数据比对及数据完整性验证，全年演练不少于四次。

定期对采购方指定数据库进行备份数据恢复验证工作，确保备份数据可用性，每年每系统演练不少于四次。

6、应急服务工作

供应商要做好服务范围内备份软件的应急服务工作。应根据采购方的业务特点制定应急预案，并在实际运维工作中合理运用。根据监控情况判断是否启动应急预案，应急预案启动后要组织实施紧急策略，协调采购方及其他资源快速应急，严格执行预案，并按预案规定的时间完成系统恢复工作。

7、运维文档和运维总结

供应商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《日监控报告》、《周分析报告》、《月运维报告》（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）、半年和年度《总结报告》，安装系统后应有相应的《系统安装报告》，补丁升级或系统参数调整时，应有《技术服务报告》，发生故障后，应有《故障分析处理报告》，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，供应商需要向采购方提供的验收文档：

《项目运维方案》	阐述运维服务的总体架构、服务流程、标准
《每日监控报告》	每日监控报告，详细记录NBU备份软件的运行状况
《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方
《每周分析报告》	分析一周NBU备份软件运行的情况，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
《月度运维报告》	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
《半年总结报告》	总结半年的运维工作，提出下半年改进计划
《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，将全年工作对采购方做一个详尽的汇报
《技术服务单》	驻场工程师提供专项技术服务，由采购方签字确认
《服务满意度调查》	每季度由供应商安排专人调查服务的满意程度及采购方意见
《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

五、服务人员运维服务规范

供应商需有专门人员对运维服务中的控制、监督、测试环节进行检查，并持续进行运维服务改进。通过对服务质量进行监督和检查，确保服务符合采购方要求。同时，供应商应遵守采购方的各项规章制度，签署相应的安全保密协议。

(一) 服务人员应按照采购方的作息时间上下班，遵守采购方考勤制度，如遇加班预先申请，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。

(二) 对采购方的网络、主机、系统软件、应用软件等的相关信息、核心参数、业务信息等负有保密责任，不得随意复制和传播。