陕西省福利彩票发行中心
2026 年度 EMC 核心设备维保服务项目合同

合同编号：

甲　　方：陕西省福利彩票发行中心

乙　　方：陕西卓赛信息科技有限公司

目 录

第一条 定义 2
第二条 服务内容及明细 3
第三条 服务费用及支付方式 3
第四条 双方权利义务 4
第五条 知识产权 5
第六条 保密 5
第七条 不可抗力 6
第八条 违约责任 6
第九条 适用法律及争议解决 7
第十条 其他 7

甲　方：陕西省福利彩票发行中心

乙　方：陕西卓赛信息科技有限公司

监督方：华晟国际项目管理有限公司

依据政府采购2026年7月2日“2026年度EMC核心设备维保服务项目（二次）”（项目编号：HSGJ2026-143.1B1）的招标结果和招标文件的要求，根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方本着平等互利、协商一致的原则，同意按下述条款和条件签订本合同（以下简称“合同”）。

定义

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、概念的含义如下：

1.1　合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有文件。也称为“维保服务合同”或“服务合同”。

1.2　甲方：是指陕西省福利彩票发行中心。

1.3　乙方：是指陕西卓赛信息科技有限公司。

1.4　服务：指本合同项下乙方向甲方提供的维保服务，包括本合同第二条及合同附件中约定的所有乙方向甲方提供的服务工作内容。

1.5　技术文档：指乙方向甲方提供服务过程中，使用或产生的技术资料、项目文档，文档的形式可以是纸面文件，也可以为电子文档，技术文档包括一般文档和项目专用文档。

1.6　服务现场：指本合同中约定的服务实施地（远程服务下现场指接受服务的客户端），本合同项下服务现场依据合同的约定可以为多个。

1.7　远程支持：指乙方通过电话、E-MAIL、网络远程登录等方式为甲方提供的非现场服务。

1.8　服务验收：指甲方依据合同的约定对乙方提供的运维服务进行考核验收，也可以体现为用户方对服务响应及故障恢复等的满意度评价。

1.9　服务价款：指合同价款，即甲方依据合同的约定向乙方支付的维护服务的对价，也称“服务费”。

1.10　服务期限：指合同中约定的乙方提供维护服务的期限，在此期限内，甲方有权获得合同范围内的服务。

1.11　知识产权：指受中国法律及国际公约保护的专利权、商标权、著作权、商业秘密等及其他

与之相关的权利。

1.12 不可抗力：本合同各方由于地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它不能预见、且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

1.13 工作日：指周一到周五，中国法律、行政法规规定的节假日除外。

服务内容及明细

2.1 服务系统配置清单：详见附件一

2.2 服务期限：本项目下的专业技术支持服务期限详见附件一

2.3 服务地点：陕西省福利彩票发行中心指定地点

2.4 服务内容：专业技术服务内容的具体细节见附件二《技术服务规范书》。

服务费用及支付方式

3.1 本合同服务费用为 人民币 895,000.00 元（大写：捌拾玖万伍仟元整），为含税金额，税率 6%。

3.2 合同服务期内，乙方向甲方提供约定的服务，所有费用均包含在合同金额中，甲方不需另行承担费用。

3.3 合同服务期内，若甲方需要乙方提供合同约定范围外的相关服务或变更服务时，由甲方承担费用，费用金额由甲乙双方根据增加或变更的服务内容协商约定，乙方给予最优惠的价位。

3.4 付款方式：

（1）服务期开始之日起，乙方提供原厂服务证明及发票后的 30 个工作日内 ，甲方向乙方支付合同总金额的 40%，合计人民币 358,000.00 元（大写：叁拾伍万捌仟元整）；

（2）乙方提供维保服务满 6 个月，乙方提供发票后的 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 30%，合计人民币 268,500.00 元（大写：贰拾陆万捌仟伍佰元整）；

（3）维保期满，乙方提供服务期全部巡检报告（含故障维修记录）经甲方认可后，提供发票后的 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 30%，合计人民币 268,500.00 元（大写：贰拾陆万捌仟伍佰元整）。

（4）甲方每次付款前，乙方需要向甲方提供等额的合格增值税发票，若乙方提供的发票不合格，甲方有权拒绝支付相应款项，直到乙方开具合格发票，因此导致甲方延迟付款的，甲方不承担任何责任。

双方权利义务

4.1 甲方权利义务

（1）甲方有权要求乙方为本合同附件一中所列出的设备提供约定的服务；

（2）甲方有权对乙方的服务内容和服务质量进行监督和考核，并根据考核的结果要求乙方改进；

（3）甲方发现乙方服务人员不遵守甲方工作场所规章制度并拒绝改正，或乙方服务人员技能不能满足服务的需要时，经过与乙方核实后，有权要求乙方替换合格的服务人员；

（4）在乙方依据合同的约定提供服务时，甲方应当给予必要的配合，包括但不限于服务现场准入、服务文档确认等；

（5）甲方不得自行调整或拆卸服务系统内的硬件，如甲方需在系统中新装板卡、硬板等附属设备，则此附属物由甲方提供，如无另行书面约定，乙方对新增的设备系统故障无解决义务。

（6）经甲、乙双方检测确认，如所服务标的物不能正常运行或发生损坏是由于甲方工作人员未按照操作说明书要求引起，乙方可以进行维护，但因此产生的费用以及造成的损失由甲方另行承担；

（7）如在本合同约定的系统服务中，需使用产品参考手册，命令行手册，使用指南等厂商文件，乙方可配合提供电子文档。

（8）甲方应当按照本合同的约定按时向乙方支付服务费。

（9）甲方负责协调乙方工作过程中与本项目有关单位的配合问题。

4.2 乙方权利义务

（1）乙方应当按照本合同及附件的约定向甲方提供优质的服务，保障甲方服务的设备系统稳定运行；

（2）乙方保证所安排的技术人员具备合同约定服务所必须的技能，获得相关认证，工作态度认真负责，在项目执行中能与甲方正常沟通；

（3）乙方定期对甲方设备系统进行预防性检查，并向甲方提供检测报告；

（4）乙方对服务过程中的技术文档应妥善保存，对于服务过程中的重要事项如实记录，并经双方人员签字确认；

（5）乙方在服务中接受甲方监督，与甲方通力合作，接纳甲方的合理建议，提高服务质量；

（6）乙方在服务过程中发现非本合同服务范围内的软硬件问题导致系统出现故障，应在 2 小时内向甲方汇报，在获得甲方的许可和费用确认后另行处理；

（7）乙方在服务期届满前应当提醒甲方及时续约，以使甲方获得连续的运维服务。

（8）乙方提供 EMC 相关设备原厂服务证明。

（9）乙方工作人员在实施本合同服务时确保自身安全，若在服务过程中带来人身伤害，甲方不承担任何责任。

知识产权

5.1 乙方保证在项目服务过程中，不存在侵犯第三方专利权、商标权、著作权等知识产权的行为。在涉及到对第三方知识产权使用时，乙方保证已通过转让获得该所有权或者获得了所有权人或其他权利人的合法授权；

5.2 在服务过程中接受技术资料的一方承认并尊重提供方对该资料的知识产权或第三方的知识产权，不得非法披露、侵占、损害提供方或第三方的知识产权；

5.3 在服务过程中产生的与甲方系统直接相关的新技术成果、技术文档、运维脚本等知识产权，归甲方所有。乙方可在不泄露甲方保密信息的前提下，将通用技术经验用于其他客户项目；

5.4 接受方因使用对方提供的技术资料等遭受第三方侵犯知识产权指控时，应及时将受到指控的详细情况通知提供方。如果最终法定机构判定接受方败诉，提供方应当按照判定结果承担对第三方的赔偿责任。同时提供方应通过向权利方支付使用费或者以其他非侵权资料替换原先提供的资料等方式满足接受方的需求。

5.5 在履行本合同过程中使用的本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果，包括但不限于设计方案图纸、各种说明书、测试数据资料、计算机软件、技术诀窍以及其他技术文档，知识产权归属原权利人所有。

保密

6.1 甲乙任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息，包括但不限于前述知识产权信息、技术资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息，负有保密义务。未经对方事先书面同意，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。本合同终止后，一方将立即归还从对方处获得的一切保密信息，或者以对方认可的方式进行销毁。

6.2 保密期限不受本合同期限的限制，在本合同履行完毕后 3 年内，保密信息接受方仍应承担保密义务。

6.3 乙方对履行合同过程中解除的甲方经营信息、设备信息、数据信息等所有甲方合理保密信息承担保密义务。

不可抗力

7.1 本合同任何一方因不可抗力不能履行或不能完全履行本合同的义务时，应在不可抗力发生之日起的7日内通知本合同的其它方，并在不可抗力发生之日起的14日内向其它方提供由有关部门出具的不可抗力证明。

7.2 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除责任。

7.3 如果因不可抗力的影响致使本合同中止履行60个日历日或以上时，合同任一方均有权利终止本合同，并书面通知对方。

违约责任

8.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

8.2 除甲方原因或不可抗力影响外，乙方未能按照合同约定的条件提供符合质量标准的服务或迟延提供服务，经甲方催告后10日内乙方仍未改正的，每发生一次，乙方应当向甲方承担合同总金额的1%作为违约金。 服务期内累计发生3次，甲方有权单方面解除合同，并具有要求乙方退还已支付费用的权利。

8.3 如乙方违反《技术服务规范书》的操作规定要求造成甲方系统信息数据问题，则乙方应承担甲方的直接经济损失。

8.4 除乙方原因或不可抗力影响外，甲方未能按照合同约定支付合同金额的，经乙方催告后20天内仍未能及时补正的，自第21日起，每迟延一天，甲方须向乙方支付迟延付款部分金额的千分之一作为违约金，最高不超过合同总金额的百分之十。

8.5 甲乙双方均同意，对于本合同项下的双方的责任承担，均以不超过本合同总金额为限。但因乙方故意或重大过失造成甲方数据丢失、系统瘫痪等严重后果的，乙方应承担甲方的全部直接经济损失，不受前述上限限制。

8.6 乙方不得对服务业务分包或转包。否则甲方有权终止合同，乙方要承担由此造成的一切经济损失。

适用法律及争议解决

9.1 本合同的成立、有效性、解释、履行及由此产生的争议的解决，均应适用中华人民共和国法律。

9.2 对于合同执行中可能产生的纠纷，双方将本着实事求是的态度予以积极的协商。协商不能达成一致的，均可提请甲方所在地的法院通过诉讼方式解决。

9.3 诉讼期间，除争议内容以外，双方均应继续履行合同约定的其他内容。

其他

10.1 合同生效、期限及续订。本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方印章之日起生效，有效期至本合同项下服务期届满之日。

10.2 合同变更及修改。本合同的任何变更、修改、增补，需经双方签署书面补充协议方为有效。根据变更要求的范围和复杂程度，甲、乙双方可对实现变更要求所发生的费用进行磋商。经双方授权代表对变更事项进行确认后，将签署相应的《补充协议》或《更改备忘录》。经双方授权代表签字并双方盖章后的《补充协议》或《更改备忘录》将作为本合同的附件和执行变更的依据，与本合同具有同等法律效力。

10.3 附件。本合同签署时，包含以下附件，为本合同不可分割之组成部分，与本合同具有同等法律效力。

附件 1：服务系统配置清单

附件 2：技术服务规范书

10.4 完整协议。本合同构成甲乙双方对本合同所涉事项的完整合同，它取代了此前双方就该等事项作出的任何口头或书面合同或许诺。

10.5 合同条款的可分割性。本合同所包含的任何条款在被认为无效或不具有强制执行力的情况下，该条款的无效性或不可执行性不影响其他条款的效力。

10.6 弃权。本合同的任何条款或表述均不得被视为对一方权利的放弃，任何违约行为亦不得被免除责任，除非享有权利的一方以书面确认该等弃权或免责。任何一方以明示或暗示的方式同意免除或放弃追究另一方在某方面的违约责任，并不意味着免除或放弃追究该另一方在其他方面或后续发生的违约责任。

10.7 继承。本合同生效后，无论甲方或乙方的名称、组织形式、企业性质、经营范围、注册资本、投资者等发生任何变更，甲方或乙方应继续或要求其权利义务的合法继承人恪守并履行其在本

合同项下之相关义务。

10.8 不转让。本合同任何一方未得到对方书面同意前，不得向第三方转让或转移本合同项下的义务。

10.9 标题。本合同中的标题仅作为参考，不影响本合同的含义及其解释。

10.10 通知。所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式作出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同签署页列明的地址或其他对方事先指定的地址，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况。

10.11 本合同壹式陆份，甲方执肆份、监督方执壹份，乙方壹份。

10.12 以下无正文

甲方	乙方	监督方
陕西省福利彩票发行中心 （盖章）	陕西卓赛信息科技有限公司 （盖章）	华晟国际项目管理有限公司 （盖章）
地址：西安市未央路副 102 号 23 层	地址：陕西省西安市沣东新城红光路和平春天 2 号楼 502 室	地址：陕西省西安市高新区尚品国际 B 座 25 层
法定代表人或授权代表：（签字）	法定代表人或授权代表：（签字）	法定代表人或授权代表：（签字）
电话：029-65652535	电话：029-89316028	电话：029-81779899
传真：029-65652535	传真：029-89316028	传真：029-81779899
	开户银行：中国工商银行股份有限公司和平工业园支行	开户银行：建设银行西安劳动路支行
	账号:3700030509100025314	账号：61050174001500000427
日期：2026 年 8 月 3 日	日期：2026 年 8 月 3 日	日期：2026 年 8 月 3 日

附件一　服务系统配置清单

设备名称	设备序列号	型号	客户现场	数量	服务开始时间	服务结束时间
光纤交换机 DS-6510R	BRCBRW1948J03D	CTX-OM3-10M	7×24	24	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		DS-6510R-8GB	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
光纤交换机 DS-6510R	BRCBRW1948J03P	CTX-OM3-10M	7×24	24	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		DS-6510R-8GB	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
数据存储 EMCVNX5400		FLV42S6F-100	7×24	3	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		UNISB-VNX5400	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		V4-2S15-300	7×24	20	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VNXB54DP25F	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VSPBM8GFFEA	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
存储虚拟化网关 EMC VPLEX METRO	CKM00134502075	VS2-CM10GE	7×24	2	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VS2-ENG-AD-FD	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VS2-ENG-BS-FD	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VS2-FM8GFC	7×24	2	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VS2-SERVER-FD	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VS2-SWITCH-FD	7×24	2	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VS2-UPS-FD	7×24	2	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VS-MET-PBASE	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VS-MET-T1LIC	7×24	10	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
存储虚拟化网关 EMC VPLEX METRO	CKM00140100490	VS2-CM10GE	7×24	2	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VS2-ENG-AD-FD	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VS2-ENG-BS-FD	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VS2-FM8GFC	7×24	2	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VS2-SERVER-FD	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VS2-SWITCH-FD	7×24	2	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VS2-UPS-FD	7×24	2	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VS-MET-T1LIC	7×24	10	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
数据存储 EMCVNX5500		UNIB-V55	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VNX5500DP15F	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VNXOEPERFTB	7×24	6	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VSPM1GI4CUA	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
		VX-VS15-600	7×24	10	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
数据存储 EMCVNX5600		EMC VNX5600	7×24	2	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日
存储扩容		EMC VNX5400 升级 25 块 900GB 10000 转 SAS 硬盘；1 个 2.5 寸 25 槽位磁盘扩展柜及相应连接电缆。	7×24	1	2026 年 9 月 1 日	2027 年 8 月 31 日

附件二 技术服务规范书

EMC 服务说明

特优支持服务——关键业务支持及快速故障处理；包含 24x7 技术支持及监控、重大问题优先现场支持、操作环境更新安装及 全部维修部件的更换。

服务索引	特优 Premium Support Service
操作环境更新安装	•
24x7 远程监视和修复	•
含部件更换的现场响应	24x7x4**
更换部件交付	24x7x4**
全球技术支持	24x7
新软件版本权限	•
24x7 访问在线支持工具	•

NBD：Next Business Day，下一工作日

** 仅针对严重性级别 1 的情况，严重级别定义和响应时间参见下表 SLO 列表（Service Level Objective，服务级别目标）

客户通过拨打指定的 EMC 支持服务电话号码，提出服务请求后，EMC 将在合同限定的服务时间内与客户密切合作，共同解决系统出现的问题。在提供任何必要的现场服务之前 EMC 会首先使用远程支持服务工具（可行的情况下），对提供支持的系统进行远程诊断，或通过其它方式为远程解决问题提供帮助。当远程支持不能解决问题时，则尽快安排现场响应。

EMC 问题严重性级别和响应时间

EMC 问题严重性级别及有关 SLO 列表如下所示：

严重程度	远程响应 SLO	现场响应 SLO
严重性 1：**严重**	• 特优：30 分钟 (24x7)	•特优：4 小时 (24x7)

妨碍客户或工作组履行关键业务职能的严重问题		
严重性 2：**高** 客户或工作组能够履行工作职能，但工作职能的性能降级或严重受限	• 特优：2 小时 (24x7)	• 特优：12 小时内 (24x7)
严重性 3：**中** 客户或工作组的工作职能性能受到的影响不严重	• 特优：3 小时 (9x5)	•特优：NBD
严重性 4：**请求** 最低系统影响；包括功能请求和其他非关键问题	•特优：8 小时 (9x5)	• 特优：NBD

- 现场 SLO 仅限硬件问题，客户所在区域须符合支持范围要求，同时在客户提出现场服务需求情况下，由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，现场时限不在此要求范围内。
- NBD：Next Business Day，下一工作日

如何确定用户所报告的问题级别由 EMC 和客户共同讨论达成共识判断。客户必须按照本合同第 5 节的规定提供协助和帮助，否则将不视为 EMC 没有履行上述义务。

EMC 服务支持选项功能

EMC 支持选项组合的每项功能为客户的组织提供清晰及独特的价值定位，每项服务的功能如下所述：

操作环境更新安装——**EMC** 的升级专家团队将安装所有操作环境软件更新。

24x7 远程监视和修复——成熟的远程支持技术安全监视 EMC 系统并支持远程解决问题，以免对业务产生影响。

含部件更换的现场响应——特优支持的通常响应时间为：严重性 1 为 4 小时内，严重性 2 为 12 小时内，严重性 3 和 4 为下一工作日。为了满足服务级别目标，客户机房位置必须位于 80 公里半径范围内，且与 EMC 服务站点同处一个城市，由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，现场响应时限不在此要求范围内。

更换部件交付——特优支持服务的通常响应时间为：严重性 1 为 4 小时内，严重性 2 为 12 小时内，严重性 3 和 4 为下一工作日。 为了满足服务级别目标，客户机房位置必须位于 80 公里半径范围内，且与卓赛公司 服务站点同处一个城市，由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，现场备件时限不在此要求范围内。

新软件版本权限——EMC 将提供具有改进功能和重要修复的新软件版本，以满足客户不断变化的业务需求。

24x7 访问在线支持工具——在线支持工具提供 EMC 产品和服务相关信息的快速访问：

- 搜索 EMC 技术和支持知识库以快速获得所需信息
- 通过支持社区论坛联系 EMC 用户和专家
- 注册软件，获取许可证密钥以及下载产品增强功能、修补程序和升级
- 访问 EMC E-Lab，以获得互操作性和产品生命周期信息
- 与实时聊天坐席联系，以获得最快的技术和支持问题答复
- 借助 EMC 支持应用程序，可随时随地查看和跟踪客户的服务请求

针对严重性 1 故障，乙方指定专职工程师协调故障处置和解决，故障修复后需向甲方提交诊断报告解释导致故障的根本原因，如需分析诊断，专职工程师每日向甲方汇报进度。

服务要求：

1、核心业务支持。包含 24x7 技术支持及监控、重大问题优先现场支持、操作环境更新安装、驱动程序和系统升级等。

2、快速故障处理。EMC 存储及虚拟化网关、硬盘、工作单元、引擎、电源、电池等故障要求在 2 小时内响应，4 小时内解决故障。引擎板及主控板故障要求 24 小时内解决故障；EMC 光纤交换机设备故障，要求 24 小时内解决故障。

3、故障部件更换。更换部件必须是原厂正品。要求所有服务产品在本地有备品备件库。更换部件服务保修不以合同终止为准。

4、定期巡检保障。每月进行一次巡检，国家重大节假日前后提供专门巡检。巡检完成后提供巡检报告。

5、配合业务需求。服务期内提供 6 人次综合故障判断或配置变更或设备迁移服务。

6、提供人员培训。服务期内免费提供 2 次原厂培训。

7、基线要求。所有服务均应在不影响业务的前提下进行。