

甲方合同编号:

乙方合同编号: C2018-0688-LPH013

2019 年度国家知识产权局专利局 专利检索与服务系统引擎产品维护 服务合同

项目名称: 专利检索与服务系统(局内部分)检索引擎维护

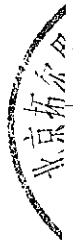
委托人:

(甲方) 国家知识产权局专利局

受托人:

(乙方) 北京拓尔思信息技术股份有限公司

签订地点: 北京



依据《中华人民共和国合同法》的规定，国家知识产权局专利局（以下简称：“甲方”）就 2019 年度专利检索与服务系统检索引擎维护服务项目（招标编号：18-2117）与北京拓尔思信息技术股份有限公司（以下简称：“乙方”）经协商一致，签订本合同。

1. 定义

1.1. “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括本合同正文及其所有附件。

1.2. “授权代表”系指依法获得本公司授权处理本合同相关事宜的合法代理人。甲乙双方各有一名。

1.3. “合同价”系指根据本合同规定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

1.4. “合同条款”系指本合同条款。

1.5. “日”指日历日数。开始当天不计入，从次日开始计算。时限的最后一天是法定节假日的，以节假日次日为时限的最后一天。时限的最后一天的截止时间为当日 24 时。

2. 服务标的

本合同标的详见附件一：《产品维护清单》，乙方在甲方指定的服务现场，按照本合同的规定，组织运行维护服务工作，并向甲方提交各阶段的服务报告及相关资料。

3. 服务要求

3.1 服务范围、内容及标准详见附件二：《维护服务标准》。

3.2 服务内容、服务标准的文字解释，由甲方做出，如有异议，参照本合同第 9 条执行。

4. 服务费用

4.1. 本合同总额为¥1,905,000.00 元（大写人民币壹佰玖拾万零伍仟元整）。

4.2. 支付方式：

4.2.1. 合同签订后，甲方向乙方支付合同金额的 90%，即人民币¥1,714,500.00 元（大写人民币壹佰柒拾壹万肆仟伍佰元整）。

4.2.2. 维护期结束后，双方对维护工作进行验收，签署验收报告后，甲方向乙方支付合同金额的 10%，即人民币¥190,500.00 元（大写人民币壹拾玖万零伍佰元整）。

4.3. 甲方付款前，乙方应开具符合甲方要求的正式发票。乙方出示的发票应包含甲方应向乙方支付的当期款项所有金额，并应包含足够详细的内容，使甲方能够确定金额的准确性。甲方根据乙方提供的合格发票及第 7.2 条中合格的服务验收文档支付相应款项，如乙方提交的发票或服务验收文档不合格，甲方可延迟付款。

4.4. 如乙方根据本合同规定有责任向甲方支付违约金或其它赔偿时，甲方在书面通知乙方后，有权从合同 4.1 条中扣除该等款项。

4.5. 如果甲方已经签署付款指令，但由于流程等非人为原因或政府行为造成的延期支付，不视为甲方延期付款，甲方不承担违约责任。

4.6. 付款所需的账户名称、开户银行及账号以本合同提供的为准，若乙方支付信息发生变更，须提前 25 日向甲方提供相关部门出具的各项变更证明。因此造成的延期支付并不成为乙方延期履行合同约定任务的理由。

支付信息:

开户名称: 北京拓尔思信息技术股份有限公司

开户行: 中国银行北京知春路支行

帐号: 329856010832

5. 合同履行

5.1. 履行时间

本合同所列服务标的维护期限: 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

5.2. 履行地点: 国家知识产权局专利局各办公地点以及合同标的所在地。(如有特殊情况需要说明)

5.3. 当需要将有故障的机器或部件运交至乙方指定的维修中心时, 由此发生的往返运费和保险费由乙方承担。乙方掌管中的机器或部件发生丢失或损坏应承担赔偿责任。

6. 保密

6.1. 乙方承诺以最严格的保密方式保存和维护从甲方或甲方代表获得的保密信息, 未经甲方事先书面同意, 不得向任何第三方披露。保密信息包括但不限于本合同、设备规格、计划、设计、软件及开发资料、数据、图纸或甲方为上述内容向乙方提供的任何其它资料。

6.2. 乙方应保证其雇员:

6.2.1. 只有在为了本合同的目的而必须知道保密信息的情况下, 才允许获取从甲方或甲方代表获得的任何保密信息;

6.2.2. 必须了解本合同规定的保密要求并与乙方签订保密协议;

- 6.2.3. 不得造成或允许向任何第三方透露保密信息。
- 6.3. 未经甲方书面许可，乙方透露或使用了保密信息，应当在不损害甲方其它利益的情况下，尽一切努力协助甲方收回保密信息，防止使用、传播、出售或以其它任何方式处置该保密信息。
- 6.4. 本合同终止后 10 个工作日内，乙方应向甲方交还其获得的保密信息，不得以任何方式进行复制留存。
- 6.5. 本合同有效期间及其后的十年内，本条款规定仍对乙方发生效力，不因本合同的终止而失效。

7. 验收

- 7.1. 乙方于每个月/季度末起 5 个工作日内向甲方及中国专利信息中心提供月/季度服务验收文档，其中至少包括以下内容：
- 7.1.1. 本合同中所包含的系统故障情况和维护记录；
- 7.1.2. CA 工具软件运行情况月/季度报表及总结；
- 7.1.3. 月/季度服务报告及总结；
- 7.1.4. 系统验收报告；
- 7.1.5. 产品更新维护建议。
- 7.2. 甲方依据乙方提供的月/季/年度服务验收文档，逐项检查各服务项目的完成情况，并于 10 个工作日内签署书面验收意见，作为付款依据。
- 7.3. 年度验收报告以合同结束时的年度服务验收文档方式提供，双方签署书面验收意见，作为支付尾款的依据。
- 7.4. 如验收结论为不合格，甲方有权暂不签署验收文档及支付当期服务费用，乙方应按照验收标准进行弥补、改进或完善，待甲方重新组织验收并且验收合格后，甲方再向乙方支付当期服务费用。如果乙方

在第 7.1 条规定的验收日后的一个月内经改进仍达不到验收标准的，甲方有权终止合同并拒绝支付服务费用。

7.5. 甲方有权委托第三方对本维护项目进行管理，乙方必须服从该第三方的管理。

8. 违约责任

违反本合同约定，违约方应按照《中华人民共和国合同法》有关条款的规定承担违约责任。

8.1. 乙方未能按照合同第三条服务要求中约定(如：响应和恢复时间、服务方式等)向甲方提供技术支持与服务，视为违约，甲方有权将此记为技术支持和服务中断，并保留进一步向乙方索赔由于技术支持和服务中断给甲方造成的损失的权利。在合同期内，对于技术支持和服务中断，每中断一次，扣除合同总价款的 1%作为罚金。

8.2. 如乙方在接到用户维修通知后 4 小时内仍不能修复有关货物，乙方应提供与该货物同一型号的备用货物并接通使用，未在服务要求规定的时间内恢复和解决故障，视为乙方违约，在规定时间以后恢复故障的，甲方每一天扣除合同总价款的 1%作为罚金，如因此给甲方造成其他损失，乙方应负责赔偿。

8.3. 当违约金发生并达到合同总金额的 10%后，甲方有权终止本合同，并有权要求乙方退回已支付的金额，及赔偿甲方因此遭受的损失。

9. 争议的解决

在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人应首先友好协商

解决，协商不成，可依次采取如下程序解决：

9.1. 在本合同执行期间，遇到由于执行本合同有关而引起的任何争议，或遇到不可抗拒的事件，双方应通过友好协商解决。

9.2. 如果通过协商未能解决争议，双方同意将协商未果的争议提交甲方所在地人民法院裁决。

10. 不可抗力

不可抗力是指任何一方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于：政府行为、自然力、火灾、爆炸、地理变化、风暴、洪水泛滥、地震、潮汐、闪电或战争等。受“不可抗力”影响的一方应及时将不可抗力发生的情况通知对方，并于事件发生后 14 天内将有关机构出具的证明文件提交另一方确认。双方应根据“不可抗力”发生的影响情况协商本协议的进一步执行问题。

11. 其他

11.1. 联系人信息

甲方信息：

地址：北京市海淀区蓟门桥西土城路 6 号

项目联系人： 高祥林

电话：010- 62086639

传真：010- 62083147

乙方信息：

地址：北京市朝阳区大屯路科学园南里风林西奥中心 B 座 16 层

项目联系人： 廖培鸿

电话：010- 64848899

传真：010- 64889088

11.2. 本合同及其附件适用中华人民共和国法律。

11.3. 合同附件为本合同不可分割的组成部分并与本合同具有同等法律效力。本合同包含以下附件：

附件一：《产品维护清单》

附件二：《维护服务标准》

附件三：《保密协议》

11.4. 本协议未尽事宜应依照《中华人民共和国合同法》及相关法律法规执行，双方可签订补充协议及附件加以明确，补充协议及附件与本协议具有同等法律效力，并且以双方最后认定的条款为准。

11.5. 本合同经甲乙双方法人签字盖章后生效。

11.6. 本合同壹式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，每份具有同等法律效力。

甲方：国家知识产权局专利局

乙方：北京拓尔思信息技术股份有限公司

授权代表：

授权代表：

签订日期：

2019年2月28日

签订日期：2019年2月13日

附件一：产品维护清单

序号	服务项目	数量/单位	服务时间
1	TRS 全文数据库系统 V6.8	168	2019.1.1-2019.12.31
2	TRS 文本挖掘软件 V4.1	10	2019.1.1-2019.12.31
3	TRS Database API	10	2019.1.1-2019.12.31
4	“TRS 全文检索网关” 软件 V3.0	2	2019.1.1-2019.12.31
5	TRS 全文数据库集群系统 V2.0	10	2019.1.1-2019.12.31
6	TRS 文本检索挖掘软件	1	2019.1.1-2019.12.31
7	跨语言检索、机械附图及实 用新型机检报告功能开发维 护服务	1	2019.1.1-2019.12.31
8	驻场人员	3	2019.1.1-2019.12.31

附件二：维护服务标准

一、 服务内容

1、热线支持服务

提供 7*24 小时电话支持服务，30 分钟响应，提供全年 365 天×24 小时热线电话技术支持服务；随时为甲方提供技术咨询、故障诊断分析和处理服务。如遇严重故障电话远程支持不能及时解决，派工程师到现场处理。

24 小时服务热线：010-64848899

2、E-Mail 支持服务

全年 365 天 24 小时 E-Mail 即时服务，二小时内响应客户技术需求，八小时内提出解决方案。

技术经理 刘春平：64859900

工程师 王志强：64859900

3、现场技术支持服务

接到用户通知后三十分钟内提供技术响应，根据客户的要求在二小时内到达现场，提供排错服务，四小时内排除故障，如遇特殊情况不能排除故障时需和甲方沟通认可并在二小时提供免费配件更换或将问题升级到产品原厂商高级处理中心，力争在最短的时间解决问题。

4、预防性维护服务

预防性维护服务包括检查、清洁、润滑、调整以及为需要的部分更换元件。预防性维护及检测的时间应在不影响甲方设备使用的情况下与甲方协商。

<1> 每一个月现场巡检用户系统，检查、分析系统日志及硬件 LOG，诊断、测试及维护设备的运作，并提供巡检报告及故障处理报告。

<2>每季度做一次预防性维护，预防性维护包括：优化软件，包括软件策略上的调整和补充以及硬件方面的规划和使用的优化；清洁设备、检查设备的散热风扇、润滑、调整及诊断、测试设备的运作情况，提前更换易损元件等，并提交维护报告；

<3> 为解决客户在存储管理系统使用中逐渐出现的问题，根据客户情况，提供跟踪技术服务，以便及时、准确地发现问题并解决。

5、替代件服务

为用户提供所有设备的备件。为使用户设备处于良好的运行工作状态，提供给用户与损坏的部件性能，质量，数量同等的备件。当用户部件因需要维修，从而影响正常数据存储任务时，会在替换有问题的部件的基础上提供这些部件。维护所需更换的设备的费用包括在合同款内。

6、产品升级服务

根据产品厂家的升级信息，为用户提供产品升级服务（含微码升级）。及时通知甲方影响系统安全运行的软件漏洞和修补方法，并提供相应的现场服务。

7、项目配合

甲方在实施重大项目，如系统切换、系统升级或机房搬迁时，需要乙方配合或协助，乙方积极响应及时指派资深系统人员现场协助及指导，提供现场技术支持。

8、技术交流与培训

乙方应组织设备培训或其它形式的活动，对设备的维护和维修进行技术交流。

9、服务许可

为了保障网络系统的安全，无论是远程操作还是现场支持，乙方应事前得到甲方的同意，才能进行系统维护的相关操作；乙方工作人员进入甲方机房前应征得甲方的同意，并办好相应的登记手续，离开时留下相应的操作记录。

10、维护验收

维护期结束后，按用户要求提供维护验收报告，进行维护验收。

二、 服务团队

1、乙方应为甲方配备一定数量熟悉甲方系统环境的技术服务支持队伍，工程师的资质及变更需经甲方审批，该队伍负责及协调完成各种技术服务；

	姓名	维护经验（年）	职称	资质/认证
一线支持				
1	沈伟	2	工程师	
2	付航	2	工程师	

3	刘春平	15	工程师	
二线支持				
1	肖诗斌	22		
2	刘瑞宝	21		

2、乙方设立客户服务经理，负责了解甲方需求、制定服务计划、监督服务执行、跟踪并改进服务质量、提交各类服务报告、处理投诉等；

服务经理： 肖诗斌

电话： 64848899

手机： 13910671923

E-MAIL: xiao.shibin.@trs.com.cn

三、 交付文档

乙方按照甲方要求提交运维文档，包括但不限于：

巡检报告；

维护服务季度报告/年度报告；

故障处理报告；

维护验收报告。

附件三：保密承诺书

甲方（国家知识产权局专利局）与乙方（北京拓尔思信息技术股份有限公司）于年月签订专利检索与服务系统引擎产品维护服务合同，乙方承诺并遵守以下保密规定。

1 定义

保密信息：是指甲方拥有或持有的、项目活动中所披露的（或者乙方与甲方交往过程中所知悉的）符合以下条件之一的商业、经营、技术或其他信息：

- （1）在甲方披露（或者乙方知悉）时标明为保密、专有（或有类似标记）的；
- （2）乙方在为甲方提供服务的过程中获得的有关甲方的任何信息、数据、资料（不论是甲方提供或披露的还是乙方偶然获得的）以及因项目实施所取得的任何工作成果，均为保密信息；
- （3）在保密情况下由甲方披露（或者乙方知悉）的；
- （4）根据乙方合理的商业判断应理解为保密信息的；
- （5）记载于保密信息传递单的；
- （6）以其他书面或有形形式确认为保密信息的；或
- （7）从上述信息中衍生出的信息。

“保密信息”包括但不限于：本承诺书内容；由甲方或其关联机构在本承诺书签署前或之后披露给乙方或其雇员的，任何研发设计、产品设计理念/想法、产品及其规格、数据、模型、样品、草案等技术类信息；营销要求和策略、产品计划及价格、客户名单、甲方存货情况、甲方供应商名单、甲方已经或拟购买/销售的产品或服务的价格、公司业务发展可能方向、拟进入领域、有关甲方或其客户的资信情况试用过程中出现的问题以及解决方法、试用结果、涉及经营管理的制度与流程等经营类信息；其它甲方披露的需向第三方承担保密义务的信息。无论这些信息是以书面、口头、图形、电磁还是其他任何形式披露。

2 保证

乙方就本承诺书约定的保密信息保证如下：

- （1）对本承诺书和相关附件，以及乙方以各种方式获悉的保密信息进行严格保密；
- （2）乙方现行保密制度足以对保密信息进行保密；
- （3）乙方不将保密信息披露（或者促使或允许他人披露）给任何人，但因工作需要而“必须知情”的下列人员除外：乙方直接参与项目活动的高级管理人员或雇员；或者经甲方事先书面认可的、且向乙方提供专业咨询的人士；或乙方的关联机构中直接参与项目活动的高级管理人员或雇员；
- （4）乙方不将保密信息（也不会促使或允许他人将保密信息）用于项目活动目的之外的其他任何用途，包括但不限于：将此保密信息的全部或部分进行仿造、反向工程、反汇编、逆向推导；
- （5）在保密信息披露时，如甲方已明确表示保密信息不得复印、复制或储存于任何数据存储或检索系统，乙方不得复印、复制或储存保密信息；
- （6）在项目活动结束后或者经甲方要求时，乙方须把含有保密信息的所有记录或资料（无论是以书面、磁盘储存或是以其他形式保留的）交还甲方或删除，并且将促使他人将上述记录或资料交还甲方或删除；如甲方要求，乙方须向甲方书面保证已经将上述记

录或资料全部归还或删除；

- (7) 应甲方要求，乙方须就甲方根据第三方许可而披露的保密信息的任何部分与甲方签署其他有关协议；
- (8) 乙方须告知并有效约束本承诺书提及的人士承担与本承诺书规定相同的保密义务并签署不低于本承诺书保护程度的书面保密承诺书或承诺。甲方要求时，乙方应向甲方提供上述承诺书或承诺的文本。如上述人士越权使用或泄露保密信息，乙方与行为人承担连带责任。
- (9) 乙方保证不向本项目提供服务的乙方人员之外的其他人员（包括不为本项目提供服务的乙方人员，以及非乙方人员）披露本承诺书项下的保密信息。乙方应告知并采取必要的有效措施保证参与本承诺书项下服务项目之乙方人员履行本承诺书项下的保密义务。若乙方人员（乙方任何人员）违反本承诺书项下的保密义务或泄露本承诺书约定保密信息，视为乙方违反本承诺书，乙方应按照本承诺书约定向甲方承担全部责任。
- (10) 乙方保证：在项目通过验收之日，乙方须将甲方在项目实施过程中提供的相关信息和资料全部返还给甲方；未经甲方书面同意，乙方不得擅自留存、使用、参考和拷贝。

3 陈述

- 3.1 保密信息包含的所有权利、产权和利益都归甲方所有。除乙方按照本承诺书规定的方式和范围使用保密信息外，乙方未被授予任何明示或默示的关于保密信息的其他权利许可。
- 3.2 乙方明确承认：甲方并未向乙方担保其提供的保密信息目前或将来是真实无误的。
- 3.3 乙方违反本承诺书可能造成甲方（包括甲方关联方）不可弥补的损失，单独的金钱损害赔偿不能提供充分的救济。因此，针对乙方的违反本承诺书或可能违反本承诺书的行为，甲方有权在实施其他可行的救济手段的同时，向任何具有管辖权的法院寻求采取禁令性救济措施。
- 3.4 甲方向乙方披露保密信息的行为并不构成甲方将与乙方或其他实体进行任何商业合作的承诺；如果甲乙双方意欲建立任何商业合作关系，应另行签订书面协议。

4 保密期限

乙方应按本承诺书约定对保密信息持续地承担保密义务，除非（1）甲方以书面形式明确说明其披露的特定保密信息可不再保密，或（2）保密信息已被公众从公开途径获悉。

5 违反本承诺书的责任及权利救济

- 5.1 如乙方违反本承诺书约定的任何一项保密义务，每次违反时，甲方可要求按下列方式（几种方式同时适用）处理：
 - 5.1.1 乙方应立即停止并纠正违反本承诺书的行为，消除因违反本承诺书而给甲方造成的不利影响，且乙方应自行承担费用按甲方的指示采取有效的方法对保密信息进行保密。
 - 5.1.2 乙方须向甲方支付人民币壹拾万元整（¥100,000 元）的违约金。
 - 5.1.3 如乙方违反本承诺书行为给甲方造成损失，乙方还应赔偿甲方因此遭受的全部损失，在此所称的甲方损失包括但不限于：甲方直接和间接损失、甲方因调查乙方违约并向其主张权利而支出的调查费、误工费、交通费、律师费、诉讼费以及其他

他因此而支出的全部合理费用。

5.1.4 乙方因违反本承诺书约定、披露保密信息而获得的全部收益，均归甲方所有。

5.2 以上处理并不影响甲方同时根据本承诺书或有关法律采取其他救济措施的权利。

乙方授权代表签字：

乙方盖章

年 月 日



北京中安泰科技有限公司