

# 中标通知书

---

国家知识产权局专利检索咨询中心：

贵公司在国家知识产权局专利局客服中心咨询服务委托项目（招标编号：TC170N8DB）招标中，经评标委员会评定，贵公司为中标人，中标金额为人民币 2046 万元（贰仟零肆拾陆万元整）。

中招国际招标有限公司

2017年12月13日



抄送：国家知识产权局专利局

---

中招国际招标有限公司

地址：中国北京市海淀区皂君庙 14 号院 9 号楼

电话：010-62108271

传真：010-62108043

电子邮件：cntc508@sina.com

邮编：100081

国家知识产权局专利局客服中心咨询服务委托项目中标公告

2017年12月13日 13:46 来源：中国政府采购网 【打印】 【显示公告正文】

公告概要：

|           |                             |      |                   |
|-----------|-----------------------------|------|-------------------|
| 公告信息：     |                             |      |                   |
| 采购项目名称    | 客服中心咨询服务委托项目                |      |                   |
| 品目        | 服务/其他服务                     |      |                   |
| 采购单位      | 国家知识产权局专利局                  |      |                   |
| 行政区域      | 北京市                         | 公告时间 | 2017年12月13日 13:46 |
| 本项目招标公告日期 | 2017年11月20日                 | 中标日期 | 2017年12月13日       |
| 评审专家名单    | 梁桃红、韩兵、吕宣东、杨慧平、陈忠平、翟海燕、杨玮明  |      |                   |
| 总中标金额     | ¥2046 万元（人民币）               |      |                   |
| 联系人及联系方式： |                             |      |                   |
| 项目联系人     | 蒋雪娜                         |      |                   |
| 项目联系电话    | 010-62108271                |      |                   |
| 采购单位      | 国家知识产权局专利局                  |      |                   |
| 采购单位地址    | 北京市海淀区蓟门桥西土城路6号             |      |                   |
| 采购单位联系方式  | 朱老师 010-62086992            |      |                   |
| 代理机构名称    | 中招国际招标有限公司                  |      |                   |
| 代理机构地址    | 北京市海淀区皂君庙14号院9号楼            |      |                   |
| 代理机构联系方式  | 蒋雪娜 010-62108271            |      |                   |
| 附件：       |                             |      |                   |
| 附件1       | 客服中心咨询服务委托项目招标文件定稿11_20.doc |      |                   |



# 目 录

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 第一条 术语和定义 .....            | 3  |
| 第二条 技术服务内容 .....           | 3  |
| 第三条 技术服务质量 .....           | 4  |
| 第四条 协作事项 .....             | 4  |
| 第五条 合同价 .....              | 5  |
| 第六条 考核和验收 .....            | 6  |
| 第七条 乙方合同义务转让禁止以及乙方保证 ..... | 6  |
| 第八条 保密约定 .....             | 7  |
| 第九条 知识产权 .....             | 7  |
| 第十条 风险责任 .....             | 8  |
| 第十一条 违约责任 .....            | 8  |
| 第十二条 合同变更或解除 .....         | 9  |
| 第十三条 争议解决 .....            | 10 |
| 第十四条 合同生效 .....            | 10 |
| 第十五条 联系方式 .....            | 10 |
| 第十六条 其他约定 .....            | 11 |

国家知识产权局专利局(以下简称“甲方”)与国家知识产权局专利检索咨询中心(以下简称“乙方”)根据《中华人民共和国合同法》等相关法律法规以及本项目招标文件的规定,就“客服中心咨询服务委托”项目的技术服务工作,同意按下述条款和条件签署本项目技术服务合同(以下简称“合同”)。

## 第一条 术语和定义

除非根据上下文另有解释,本合同中使用的术语含义如下:

- 1、“咨询服务资源”系指:在本合同履行过程中接收的原始数据资源。
- 2、“咨询服务产品”系指:在本合同履行过程中产生的咨询服务。

本合同及附件中所涉及的有关术语和定义,以国家有关标准为参照。没有可参照的,双方自行约定并作为附件。

## 第二条 技术服务内容

### 1、咨询服务时间

本合同的合同期限为一年,时间为: **2017年1月1号至2017年12月31号**。

乙方应在2018年1月15日前向甲方提交当年完整的咨询服务年度报告。对于已交付给甲方的咨询服务,如甲方在验收及使用中发现缺漏或错误,无论合同期终止与否,甲方均免费给予补充或修改。

### 2、咨询服务方式

根据甲方的业务要求,乙方提供的咨询服务方式应包括:电话咨询服务、当面咨询服务、网络咨询服务和信函咨询服务。

### 3、咨询服务内容

乙方提供的咨询服务内容应包括:专利法律法规及政策咨询、专利文件受理查询、专利费用及法律状态查询、电子申请相关问题的咨询等。

### 4、交付物

乙方应按甲方要求交付咨询工作情况年度报告、相关文件以及其他甲方要求提供的交付物。工作报告应体现乙方的技术服务工作情况,其中,服务工作报告至少包括但不限于:已完成工作量的统计、提供服务的形式、提供服务的质量情况。

### 5、用户评价

根据甲方的需要，甲方可以要求乙方针对本合同规定的技术服务时间内乙方所提供的咨询服务产品开展用户评价工作，在甲方规定的时间内向甲方提交用户评价报告。

### 第三条 技术服务质量

#### 1、准确性

1) 乙方应保证交付服务的准确性，及时发现服务过程中的各种问题并予以纠正；

2) 乙方应对完成的咨询服务进行质量检查，准确率不低于 95%；

3) 乙方应有效控制投诉的产生，投诉率低于万分之一。

#### 2、及时性

乙方应严格按照下述时限要求完成咨询服务工作并按期交付。

1) 乙方应在法定工作日提供 9 小时/日（8:00—17:00）的人工咨询服务；

2) 乙方应针对各类咨询服务及时响应，电话咨询服务的 15 秒接通率应在 85% 以上；

3) 乙方应于每月 15 日之前提交各类咨询服务数据及相关文件；

4) 乙方应对反馈问题及时整理分析，并于每月 15 日之前提交；

5) 乙方应于下年度 1 月 15 日之前向甲方提交当年完整的咨询服务年度报告。

#### 3、完整性

乙方应提供包括技术服务内容中涵盖的全部服务需求，保证服务的完整性，确保所提供的专利咨询服务满足甲方各类业务需要。

### 第四条 协作事项

双方协作事项如下：

1、乙方负责人员的招聘工作，人员工资待遇及社会保障的调整事宜由乙方按照国家 and 北京市有关政策办理。

2、乙方负责对人员进行培训和职业教育，不断提高职业道德水准和业务素质水平，甲方应给予必要的指导和监督。

3、乙方负责提供办公场所及办公终端设备，甲方负责提供开展咨询服务所需的软件系统，并为乙方的终端设备接通必要的数据库。

4、甲方授权乙方必要时可进入档案库，在文档员协助下阅档，以便及时完成缴费情况、法律状态等的查询。

5、乙方负责印制必要的咨询用信笺、信封、登记簿，负责办公用品、耗材设备、易损件的购买及使用。

6、为保证工作效率和服务质量，同时不断改进和完善咨询服务工作，甲方负责咨询服务所需软件开发工作的立项，并负责购置必要的系统硬件设备。

## 第五条 合同价

### 1、合同总价款

根据财政部预算审计中心的核定，每件次咨询的单价为 15 元，乙方预计在本合同规定的期限内约完成咨询服务 136.4 万人次（件）。费用总额为人民币 2046 万元（大写：贰仟零肆拾陆万元整）。

如乙方未完成协议工作量，则甲方款项按实际完成量支付。

### 2、付款安排

甲方应在本合同签订之日起一周内，向乙方支付全部费用 2046 万元（大写：贰仟零肆拾陆万元整）。

### 3、付款要求

甲方每次付款前，乙方应向甲方开具符合甲方要求的与甲方当次付款金额等额的正式发票；否则，甲方有权拒绝付款。乙方出示的发票应包含足够详细的内容，使甲方能够确定金额的准确性；如乙方提交的发票不合格，甲方可延迟付款。

### 4、账户

名称（全称）：国家知识产权局专利检索咨询中心

开户银行（全称）：中国工商银行北京北太平庄支行

开户行号：102100001008

银行帐号：0200010009014444424

经营地址：北京市海淀区蓟门桥西土城路 6 号

## 第六条 考核和验收

### 1、考核

甲方按照合同要求按月对交付物进行时效考核和质量考核。

时效考核是指乙方应按照时限要求完成当期工作，如逾期视为当月考核不合格。

质量考核是指交付物应达到质量要求；如果未达到质量要求，乙方应于 5 个工作日内进行整改并提交甲方，如逾期视为当月考核不合格。

### 2、验收

(1) 甲方按照本合同需要对交付物进行验收。验收结果作为支付项目合同相关款项的依据。

(2) 乙方应提供经乙方相关负责人签字并加盖公章的验收报告。验收报告应至少包括服务期内乙方详细工作总结，交付的咨询服务数量情况和质量情况，交付物清单，乙方执行项目管理、知识产权、保密等方面要求的情况等内容。

(3) 如验收未通过，甲方有权暂不签署验收报告并不支付相关款项。乙方应在 5 个工作日内按照验收意见进行弥补、改进或完善，待甲方重新组织验收并且验收合格后，甲方再向乙方支付相关款项。如果乙方在规定的验收日后的一个月內，经弥补、改进或完善后仍达不到验收标准的，甲方有权终止合同并拒绝支付相关款项。

### (4) 验收时间

在乙方完成合同约定的全部技术服务工作之后或者在甲方认为必要时，对乙方所交付的咨询服务产品进行验收。

### (5) 验收标准

乙方向甲方交付的咨询服务产品，必须符合本合同第二条、第三条的规定。

## 第七条 乙方合同义务转让禁止以及乙方保证

1、未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同约定的乙方部分或全部技术服务工作或合同义务，转让给任何第三方承担。

2、乙方保证：乙方根据本合同约定履行义务的行为和过程及乙方交付给甲方的任何工作成果，不存在违反国家法律法规规定、侵犯国家、集体或公众利益或



侵犯任何第三人的知识产权或其他合法权益的权利瑕疵或情形；甲方根据本合同约定使用乙方交付的任何工作成果，均不受任何第三人的限制，不会被任何第三人提出权利主张或侵权主张，且不侵犯任何第三人的知识产权以及其他合法权益。

## 第八条 保密约定

1、乙方在中标之后将与甲方签署保密协议，乙方在为甲方提供服务的过程中获得的有关甲方的任何属于保密协议范围内的信息、数据、资料（不论是甲方提供或披露的还是乙方偶然获得的）以及因本项目履行所取得的任何工作成果，均为保密信息。

2、未经甲方事先书面同意，乙方不得将该等信息自行使用或披露给任何第三方，包括但不限于在著作、会议、教学、媒体、论文等任何公开场合部分或全部引用、发表因履行本项目所获得有关甲方的任何案例、资料、以及因本项目履行所产生的任何工作成果。

3、乙方保证不向本项目项下提供服务的人员之外的其他人员披露本项目项下的保密信息。乙方应告知并采取必要的有效措施保证参与本项目项下服务项目之乙方人员履行本项目项下的保密义务。若乙方人员违反本项目项下的保密义务，乙方应承担连带责任。

4、乙方保证在项目验收后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，未经甲方同意不得擅自留存。

## 第九条 知识产权

1、本合同涉及的咨询服务资源及咨询服务产品的知识产权属于甲方所有，未经甲方书面授权许可，乙方不得擅自出售或使用、不得许可第三人使用、不得与第三人共同使用。

2、乙方保证其所提供的全部工作成果均没有侵犯任何第三方的知识产权及其它权益。如甲方因采用乙方的工作成果而引起第三方提起有关侵权之指控、争议或索赔，则乙方应在此等事件发生后的合理时间内以自己的费用解决，保护甲方的利益不受损害，并承担因此给甲方造成的全部损失和费用（包括但不限于法院诉讼的费用、合理的律师酬金和费用、损害赔偿费用、罚款以及其它所有的损失

或损害等等)。同时,乙方应自行承担费用采取补救措施,使所提供的工作成果不侵犯他人权利并符合本合同。

## 第十条 风险责任

在本合同履行过程中,确因外部因素的不可抗力,导致部分或全部数据处理失败,乙方应尽快通知甲方,且须在不可抗力发生后三日内以书面形式向甲方提供详细情况报告及不可抗力对履行本合同的影响程度说明,并提供由公证机关作出的公证证明。

在乙方做出上述行为后,甲乙双方共同协商承担风险责任。

## 第十一条 违约责任

1、在任何一批次交付物中,若交付物不符合合同质量要求,甲方可扣除本批次交付物的咨询服务数量对应合同金额的 1%作为乙方违约金(根据乙方本款约定违约行为的次数,该违约金可重复计算和扣除)。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全部经济损失。

2、乙方延误或部分延误交付交付物或服务的,应在延误发生 3 日内以书面形式将延误的事实、可能延误的时间和原因通知甲方,并应提供更新的项目计划,阐述由于延误对整个项目的影响。甲方在收到乙方通知后,将有权选择延长交付时间、和/或收取延误赔偿费、和/或解除合同。乙方每出现一次逾期交付,甲方可延后付款并扣除逾期批次数据量对应合同金额的 1%作为乙方违约金(根据乙方本款约定违约行为的次数,该违约金可重复计算和扣除)。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全部经济损失。

3、乙方连续 2 个月考核不合格,甲方有权终止合同。因合同终止而造成的损失由乙方承担全部责任。

4、对于乙方任何违反本合同约定的行为,甲方均有权要求乙方立即停止违

约行为并予以纠正；如乙方拒不纠正、未能在甲方书面要求的纠正期限内纠正或纠正仍不符合本合同约定的，甲方有权终止合同；甲方按照本款前述约定终止合同的，乙方应向甲方支付合同总价款 1% 的违约金；甲方有权从合同约定的甲方应付款中直接扣除；乙方前述违约行为，如给甲方造成损失，乙方还应赔偿由此给甲方造成的全部损失。

5、甲方终止合同的，甲方立即对乙方截至合同终止之日实际完成的咨询服务数据进行验收，以甲方实际验收合格的咨询服务数量为依据计算和支付费用；如果甲方已付给乙方的费用多于乙方根据本款约定最终实际应得的费用，则乙方应自前述甲方多支付部分的费用金额确定之日起 2 日内向甲方足额退还。

6、甲方终止全部或者部分合同的，甲方有权按照其认为适当的条件和方法向任何第三方购买与乙方未提交的可交付物类似的产品或服务，乙方应承担甲方为此所支付的额外费用。就合同中未终止部分，乙方应继续执行。

7、甲方按本条规定要求乙方承担责任外，并不影响甲方继续以其它任何形式要求乙方承担违约责任和赔偿。

8、本合同所称甲方损失，包括但不限于：甲方直接损失、间接损失、第三人（包括但不限于：合法权益被侵害人）向甲方索赔款项以及甲方因调查乙方违约行为及向乙方主张权利而支出的调查费、差旅费、误工费、律师费、诉讼费及其它全部合理费用。

## 第十二条 合同变更或解除

### 1、变更

除本合同另有约定外，本合同的任何变更，均须经甲乙双方协商一致，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的请求，另一方应当在 30 个工作日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意：

（1）甲乙双方协商一致的；

（2）订立本合同所依据的客观情况发生重大变化，致使合同无法履行的。

## 2、解除

(1) 在本合同执行过程中, 如果因国家财政政策变化或财政预算调整导致本合同无法继续执行, 则本合同无条件自动终止。

(2) 除本合同另有约定外, 本合同的解除须经甲乙双方协商一致同意并书面形式确定。

## 第十三条 争议解决

本合同履行过程中所发生的一切争议, 甲乙双方应通过友好协商解决; 协商不成, 应提交国家知识产权局进行调解; 调解不成, 任何一方均应向甲方住所地人民法院提起诉讼解决。

## 第十四条 合同生效

本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方公章或合同专用章之日起正式生效。在甲乙双方全部执行完本合同规定的内容后, 本合同自然终止。

## 第十五条 联系方式

在本合同有效期内, 双方联系方式见下表:

|        |       |                     |
|--------|-------|---------------------|
| 甲<br>方 | 名称    | 国家知识产权局专利局          |
|        | 联系人   | 翟海燕                 |
|        | 通讯地址  | 中华人民共和国北京市海淀区西土城路6号 |
|        | 联系人电话 | 62084075            |
| 乙<br>方 | 名称    | 国家知识产权局专利检索咨询中心     |
|        | 联系人   | 谭意平                 |
|        | 通讯地址  | 北京市海淀区蓟门桥西土城路6号     |
|        | 联系人电话 | 62087852            |

一方变更联系方式的，应当及时通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

## 第十六条 其他约定

甲乙双方约定本合同其他相关事项为：

- 1、乙方应当保证其交付给甲方的技术服务和合同产品不侵犯任何第三方的合法权益。如发生第三方指控甲方实施的技术侵权的，乙方应当承担全部责任。
- 2、未在本合同中约定但与本合同履行有关的技术标准和文件，由甲乙双方或包括甲方指定的第三方共同商定。
- 3、本合同未尽事宜，双方另行协商并签订书面补充协议明确。
- 4、本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，每份均具有同等法律效力。

甲方：国家知识产权局

专利局  
(盖章)

代表人 (签字):

2017年 月 日

乙方：国家知识产权局

专利检索咨询中心  
(盖章)

代表人 (签字):

2017年 月 日