

合同登记编号:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

# 国家知识产权局专利局内网邮件 系统升级采购项目合同书

项目名称 : 国家知识产权局专利局内网邮件系统升级采购项目

项目编号 : GC-HG4171145

甲 方 : 国家知识产权局专利局

乙 方 : 北京亿宇嘉隆科技有限公司

签定地点 : 北京

签定日期 : 2017 年 12 月

## 目 录

|                        |    |
|------------------------|----|
| 第一条 定义 .....           | 3  |
| 第二条 合同标的 .....         | 4  |
| 第三条 合同价格 .....         | 5  |
| 第四条 支付和结算方式 .....      | 5  |
| 第五条 交货 .....           | 6  |
| 第六条 包装和标记 .....        | 7  |
| 第七条 质量标准和检验方式 .....    | 8  |
| 第八条 技术服务和保修责任 .....    | 10 |
| 第九条 违约责任 .....         | 13 |
| 第十条 不可抗力 .....         | 16 |
| 第十一条 联系方式 .....        | 17 |
| 第十二条 保密条款 .....        | 18 |
| 第十三条 合同的解释 .....       | 18 |
| 第十四条 合同的终止 .....       | 18 |
| 第十五条 法律适用 .....        | 19 |
| 第十六条 权利的保留 .....       | 19 |
| 第十七条 争议的解决 .....       | 19 |
| 第十八条 合同的补充、修改和变更 ..... | 19 |
| 第十九条 合同的生效 .....       | 20 |
| 第二十条 其它约定事项 .....      | 20 |

国家知识产权局专利局(甲方)在国家知识产权局专利局内网邮件系统升级采购项目(项目名称)项目所需内网邮件系统(货物名称)经中央国家机关政府采购中心以GC-HG4171145号(项目编号)招标文件在国内进行公开招标。经评标委员会评定,确定\_(乙方)为中标人。甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》和《中华人民共和国招标投标法》等相关法律法规以及本项目招标文件的规定,经平等协商达成合同如下:

### 第一条 定义

除非另有特别解释或说明,在本合同及与本合同相关的、双方另行签署的其他文件(包括但不限于本合同的附件)中,下述词语均依如下定义进行解释:

- 1、“项目”指 国家知识产权局专利局内网邮件系统升级采购项目。
- 2、“合同”指甲乙双方签署的、与本项目相关的协议、附件、附录和其他一切文件等,包括但不限于:报价文件、报价文件中的相关内容及其有效补充文件。
- 3、“附件”是指与本合同的订立、履行有关的,经甲乙双方认可的,对本合同约定的内容进行细化、补充、修改、变更的文件、图纸、音像制品等资料。
- 4、“合同货物”指合同货物清单(同报价文件中报价货物数量、价格表,下同)中所规定的硬件、软件、安装材料、备件及专用器具、文件资料等内容。
- 5、“服务”指根据合同规定乙方应承担的与供货有关的辅助服务,包括(但不限于)合同货物的乙方付费办妥清关、乙方付费运输、保险、安装、测试、调试、培训、维修、提供技术指导和支持、保修期外的维护、维修以及其他类似的义务。
- 6、“检验”指按照本合同约定的标准对合同货物进行的检测与查验。
- 7、“验收证书”指检验完成后由合同双方签署的最终验收确认书。
- 8、“技术资料”指安装、调试、使用、维修合同货物所应具备的产品使用说明书和/或使用指南、操作手册、维修指南、服务手册、电路图、产品演示等文件。

9、“保修期”指自最终验收证书甲方签署之日起，乙方免费对所卖给甲方货物更换整件及/或零部件，维修、保养，并以自担费用方式保证合同货物正常运行的时期。

10、“第三人”是指本合同双方以外的任何中国境内、外的自然人、法人或其他经济组织。

11、“法律、法规”是指由中国有关部门制定的法律、行政法规、地方性法规、规章及其他规范性文件以及经全国人民代表大会常务委员会批准的中国缔结、参加的国际条（公）约的有关规定。

12、“招标文件”指中央国家机关政府采购中心发布的国家知识产权局专利局内网邮件系统升级采购项目（项目名称）GC-HG4171145号（项目编号）招标文件。

13、“投标文件” / “报价文件”指：乙方按照中央国家机关政府采购中心发布的本采购项目招标文件的要求编制和投递，并最终被采购中心接受的投标文件/报价文件。

14、“合同标的”指：甲方同意从乙方购买，乙方同意向甲方出售附件一、合同货物清单（同投标文件中报价货物数量、价格表）中所列未曾销售并未曾使用过的、未曾返修过且新下线的、崭新的、正品合格品货物及相关服务。

15.“天、日”指公历日历天、日，本合同注明的“工作日”除外。

## 第二条 合同标的

2.1 甲方同意从乙方购买，乙方同意向甲方出售下表所列设备：

| 序号 | 货物名称                    | 规格型号          | 数量 | 产地及品牌                               | 单价（元）       | 交货时间                                                                                                              |
|----|-------------------------|---------------|----|-------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 亿邮电子邮件系统(包含 4000 客户端授权) | 亿邮电子邮件系统 V8.0 | 1  | 北京、北京亿中邮信息技术有限公司                    | ¥432,000.00 | 合同签订 1 个月内完成需求设计，合同签订 3 个月内完成改造实施，合同签订 5 个月完成功能开发，合同签订 6 个月内完成系统集成测试，合同签订 7 个月内完成项目上线初验，合同签订 10 个月合同签订 10 个月内完成试运 |
|    |                         | 邮件客户端软件 V2.0  |    |                                     | ¥412,000.00 |                                                                                                                   |
|    |                         | 亿邮邮件网关系统 V4.0 |    |                                     | ¥432,000.00 |                                                                                                                   |
|    |                         | 亿邮邮件归档系统 V3.0 |    |                                     | ¥344,000.00 |                                                                                                                   |
| 2  | 系统二次开发                  |               | 1  | 北京、北京亿中邮信息技术有限公司                    | ¥100,000.00 |                                                                                                                   |
| 3  | 全量数据迁移及双机备份施工费          |               | 1  | 北京、北京亿中邮信息技术有限公司<br>北京、北京亿宇嘉隆科技有限公司 | ¥180,000.00 |                                                                                                                   |

|             |  |         |  |  |         |
|-------------|--|---------|--|--|---------|
|             |  |         |  |  | 行和项目终验。 |
| 交货地点：施工现场   |  |         |  |  |         |
| 合同总价（人民币大写） |  | 壹佰玖拾万元整 |  |  |         |

### 第三条 合同价格

- 3.1 合同总金额为人民币 1,900,000.00 元整（大写：壹佰玖拾万元整）。
- 3.2 本合同价格包括设备金额及运输、财产及第三方人身损害赔偿保险、安装、装饰、及井道、候梯厅恢复等费用，是在竣工交付前、交付时所发生或引起的本合同相关的全部成本、费用等，以及依约在交付后所需承担的维修、保养等售后服务价格的总和，且为完税后价格。除本合同明确约定的合同总金额外，甲方无须向乙方支付任何其他费用。
- 3.3 详细目录及销售价格见附件一、合同货物清单（同投标文件中报价货物数量、价格表）。

### 第四条 支付和结算方式

- 1、 双方因本合同发生的一切费用均以人民币结算及支付。
- 2、 双方的帐户名称、开户银行及帐号以本合同提供的为准。
- 3、 付款方式：
  - 1) 签订合同后付款：双方签署合同后按照甲方支付时间向乙方支付合同总金额的 40%，即人民币 760,000.00 元整（大写：人民币柒拾陆万元整）；
  - 2) 货到后付款：乙方将合同设备全部运抵交货地点，完成安装调试并加电测试成功后，经甲方检测和验收无误，双方签署收货单后按照甲方支付时间向乙方支付合同总金额的 25%，即人民币 475,000.00 元整（大写：人民币肆拾柒万伍仟元整）。
  - 3) 终验款：系统集成实施完成后，系统稳定运行满 1 个月，经双方验收并签署验收证书后按照甲方支付时间向乙方支付合同总金额的 25%，即人民币 475,000.00 元整（大写：人民币肆拾柒万伍仟元整）。
  - 4) 尾款：保修期开始满一年（合同设备的保修期自全部设备验收合格，双方签署最终验收报告之日起算），对保修和维护工作进行验收。双方签署终验报告后向乙方支付合同总金额的 10%，即人民币 190,000.00 元整（大写：人民币壹拾玖万元整）。
- 4、 甲方应将价款支付至乙方提供的如下账户内：
 

开户名称：北京亿宇嘉隆科技有限公司

开户行：北京银行世纪城支行

帐号：01090346910120105094243

若乙方支付信息发生变更，须提前 20 个工作日书面通知甲方。否则，由此造成延期支付或乙方不能收款的责任由乙方承担。

- 5、除采购中心代为收货且事先书面同意代为支付全部货款的情形外，均只应当由甲方或最终用户直接与乙方付款结算，采购中心不对其付款承担连带责任及/或任何其它责任，在任何情形下乙方亦只能直接向甲方或最终用户追索而不应当向采购中心追索。
- 6、甲方每次付款前，乙方须向甲方出具与甲方当次付款金额等额的中华人民共和国法定发票，否则，甲方有权拒绝付款；乙方出示的发票应包含甲方应向乙方支付的各项款项所有金额，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支付相应款项，如乙方提交的发票不正确，甲方可延迟付款。
- 7、乙方未能按照合同条款中约定向甲方提供技术支持与服务(如：响应和恢复时间、方式等)，视为乙方违约，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。
- 在本合同生效期内，对于技术支持和服务中断，每中断一次，甲方有权扣除合同总金额的1%作为违约金。超出违约金的部分，甲方有权要求乙方按此标准退回甲方已支付的金额(合同款)，并要求乙方赔偿甲方因此遭受的全部损失。
- 8、双方在此一致确认，如果甲方已经签署付款指令后，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。
- 9、付款所需的帐户名称、开户银行及帐号以本合同提供的为准，若乙方支付信息发生变更，须提前20日提供相关部门出具的各项变更证明。否则，因此造成延期支付，不视为甲方违约，并不成为乙方延期履行合同约定乙方义务的理由。

## 第五条 交货

- 5.1 乙方负责办理运输和保险，将货物运抵交货地点。有关运输、保险和装卸等一切相关的费用由乙方承担。
- 5.2 乙方应办理合同货物从出厂至交货竣工移交期间的保险，保险应按照发票金额的110%办理“一切险”。即便若实际办理的保险与该要求存在不一致的情形，相关的风险亦均应由乙方承担。
- 5.3 货物应运至甲方指定地点，并卸至甲方指定位置，开箱清点及初步检验时双方应派人员参加，如甲方不到场检验，乙方需承担起检验及保管责任，其责任直至所有货物运抵现场并且安装完毕经检验竣工合格交付甲方。
- 5.4 所有货物运抵现场并且安装完毕经检验竣工合格交付甲方之日，该日期为交货日期。双方签署竣工交付收货单后为交货完毕。该竣工交付收货单或其它名称的该等收货单一式两份，甲方和乙方各执一份。竣工交货完毕货物所有权发生转移，此前货物毁坏的风险由乙方承担。

5.5 乙方应在货物运到甲方地点日七日前，向甲方提供货物卸车、清点计划（内容包括：合同号、设备名称、数量、价格、箱数、型号规格、重量和体积、拟发运的时间及其他必要的说明），并于发运的同时书面通知甲方。

5.6 在现场交货方式下，乙方装运的货物不得超过合同规定的数量或重量。否则乙方应对超运部分的数量或重量而引起的一切后果负责。

5.7 卸货日期 为合同签订后\*\*日内。若由于业主场地狭窄，卸货及安装日期，乙方必须根据总包方的工程进度和书面通知，安排制造、卸货和交货，否则引起的厂内外库存费用等一切责任由乙方负责。总包方应当根据自身工程进度，在恰当的时间提前书面通知乙方组织制造、卸货和安装，如因总包方安排不当，造成因场地狭窄而无法卸货或存储，或者另租场地存储，由此引起的额外厂内外库存费用由总包方自负。

5.8 运输方式乙方承担。

5.9 交货（安装、调试、服务）地点：北京市海淀区蓟门桥西土城路6号

5.10 乙方将在甲方设备安装（交货）地点，负责与本项目有关设备的安装以及电源的连接等工作。如甲方机房的承重低于设备承重要求，将由乙方进行相关地板的加固，费用由乙方自行承担。乙方在设备进入甲方机房时要采用必要的运输设备。

5.11 乙方将协助甲方编写设备进入机房所需的相关文档，并签署设备进入机房的相关协议。

5.12 合同内设备的二次搬运（电梯搬运）、就位，乙方免费进行服务器上架安装、网络连接等运行的必要工作及所需的培品配件，配合安装操作系统。

## 第六条 包装和标记

6.1 乙方交付的所有货物应具有适于运输的坚固包装，并且乙方应根据货物的不同特性和要求采取防潮、防雨、防锈、防震、防腐等保护措施，以确保货物安全无损地到达甲方指定交货地点。

6.2 乙方应在每件包装箱相对的二个侧面上，用不褪色的油漆印刷以下标记：

收货单位

设备名称

箱号/件号

毛重（千克）

尺码（长×宽×高）

发货单位

发货单位详细地址

乙方应根据货物的不同特性和装卸运输上的不同要求，在包装箱相对的二个侧面上印刷“勿倒置”、“小心轻放”、“防潮”等字样和装卸搬运时应注意的通用图案。

6.3 下列资料应包装在设备的包装箱中：

- (1) 装箱单 2 份
- (2) 数量和质量证书 2 份
- (3) 产品使用说明书及其它全套的技术资料

6.4 凡由于乙方对合同货物包装不善、标记不明、防护措施不当或在合同货物装箱前保管不良，或因乙方其它原因，致使合同货物遭到损坏或丢失，乙方应负责免费修理或更换，并赔偿由此给甲方造成的一切损失。

## 第七条 质量标准和检验方式

7.1 乙方应保证提供给甲方的合同货物是货物制造厂商原造的，全新、未使用过的，是用一流的工艺和优质材料制造而成的，并完全符合本项目谈判文件、招标文件以及本合同规定的质量、性能和规格的要求。

7.2 乙方提供给甲方的合同货物应通过货物制造厂商的出厂检验，并提供质量合格证书。乙方承诺提供给甲方的合同货物的技术规范应与本项目谈判文件中《报价货物清单、技术要求和供货》部分中的规定及报价文件中《报价货物技术规范偏离表》（如果被采购人接受）相一致，若无相应技术规范，合同货物质量应符合中华人民共和国部颁标准及相应的技术规范要求。

7.3 乙方保证提供的货物符合中华人民共和国国家及行业的安全质量标准、环保标准中之较高者；若货物来源于中华人民共和国境外，还要同时符合货物来源国的官方、行业及生产厂商的安全质量标准、环保标准中之较高者。上述标准为已发布的且在货物交付时有效的最新版本的标准；当货物来源于中华人民共和国境外时，产品必须附有原产地证明、中华人民



共和国商检机构的检验证明、合法进货渠道证明及海关完税证明，此外，有关技术资料中须附有全文翻译的中文文本。

7.4 乙方应保证所提供的货物经正确安装、合理操作和维护保养在其使用寿命期内具有令甲方满意的性能，并对由于合同货物的设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何故障及给甲方造成的损失予以负责和赔偿。

7.5 乙方提供的设备抵达甲方指定地点后的开箱清点及初步检验，应依据乙方提供的开箱要求和环境要求，按照装箱清单进行。乙方应在收到甲方的验货通知后三日内到现场参加开箱清点及初步检验，开箱清点及初步检验时双方均应派员参加，并签署验收证书，以此作为乙方履约进度的依据。否则，乙方应承认甲方的单方检验结果。但在任何情形下，上述验收均不具有减少或免除乙方质量相关责任的法律效果。

7.6 甲方对合同货物的数量、规格和质量的清点及初步检验，应依据本项目谈判文件中的有关规定进行。采用现场清点及初步检验方式的，在卸货及安装地点进行。完成开箱清点及初步检验的时间不迟于卸货之日起三十日。

7.7 若检验时发现货物数量不足、规格与合同要求不符或开箱时虽然货物外包装完好无损，但箱内货物短缺或损伤，则乙方构成违约；双方应对本款前述情况签署书面形式证明，乙方应根据该证明及时补足或更换。补足或更换的货物应在签署货损证明之日起十日内运达甲方指定地点，相关费用由乙方承担。

7.8 若甲方经进一步检验或在使用中发现货物内在的、非显而易见的损坏或缺陷，或者货物的质量与合同规定不符但并非在验收时属于显而易见（下称“A情形”），视为乙方违约；或者在货物质量保证期内（下称“B情形”）、合理使用寿命期限结束前6个月内（下称“C情形”）证实货物及/或零部件是有缺陷的（包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等），甲方有权要求乙方免费更换成没有缺陷的货物或零部件，并且，经过该项处理后甲方待遇不得低于国家部委级别发布的“三包”规定的标准。其中：对属于A情形的货物应当用崭新且尚未拆封、未曾使用也未曾展示过的正品合格品整机、整件货物更换而不得仅更换零部件，乙方应按本合同约定向甲方承担违约责任；对属于B情形的货物应当用崭新且尚未拆封、未曾使用也未曾展示过的正品合格品更换；对属于C情形的货物应当用不低于需更换货物成新的正品合格品更换。甲方可以在发现该情形后尽快并且至迟应当在上述各对应期限结束之日起7个工作日内以书面形式通知乙方，乙方应在收到甲方通知后7个工作日内免费完成更换，按本合同前述各条款项规定交付及验收。

7.9 乙方保证向甲方提供的技术资料均包括全部中文版本且均是清晰的、正确的、完整的。如发现缺失或其它有误的情形,乙方应在该情形出现之日起7日内将需补足的资料交付到甲方指定地点,按本合同前述各条款项规定交付及验收。

7.10 乙方承诺:本合同项下的货物属于需经试车、运行的货物,应经过至少国家规定的月数的时间周期的整套使用或整套试车、运行期方可以完成最终验收,若无上述时间规定则最低不应少于180天(6个月)。对该类验收不合格或不完全合格的情形,或在本合同约定期限内发现货物缺陷及其它质量的问题或发现不符合设计要求、甲方在招标时的要求,均视为乙方违约,乙方应当严格按照甲方的要求免费给予合理解决直至完全符合招、报价文件要求及本合同约定为止,且按照本合同约定向甲方承担违约责任。

7.11 本合同各相关条款中凡与乙方责任或义务相关及由乙方原因所引起涉及各项货物、零件、部件、配件及资料的更、换、补、退等情形,所发生相关的任何价款、成本、费用,包括但不限于运输、安装、服务、维修、调试等,以及保险、税、费等,均应当由乙方承担。

7.12 甲方应将货物验收单同发票一起入账,作为甲方执行了政府采购的凭证。

## 第八条 技术服务和保修责任

8.1 乙方保证向甲方提供的技术资料是清晰的、正确的、完整的。

8.2 乙方承诺在设备验收后三十日内,按照甲方要求的时间对甲方使用设备的人员进行一次技术培训,培训地点由甲方提供,乙方不向甲方收取任何费用。

8.3 乙方承诺终身免费为甲方提供设备的技术指导和服务,乙方保证在接到甲方提出的技术服务要求后4小时内予以答复,如甲方有要求或必要时,乙方将派员到场予以指导,本合同有特别约定的严格按照约定执行。

8.4 乙方对合同货物的质量免费保修期为验收证书签署之日起不少于一年。虽有该期限的约定,但:该约定仅为兜底约定;乙方承诺,本合同项下货物的免费保修期或与质量相关的其它期限均自按照本合同约定方式完成最终验收并由甲方签署了货物最终验收单之日起算;本合同甲方、乙方特别约定:对本合同项下货物的包退、免费包换、免费包修、负责保修等期限,应当在约定质量保证期限、约定使用寿命、甲方在招标时所要求的期限或行业认可的平均使用寿命、国家部委以上文件所规定的强制适用的期限等不同的期限中,自动适用其中最长的期限;若各方对该类期限不能达成一致的确认则应当通过本合同中所约定的解决争议的方式裁决出相关期限。

8.5 乙方承诺在合同货物的质量免费保修期内免费为甲方提供合同货物的原厂技术指导和维修服务, 提供此项服务的时间是: 每周(7)天\*(24)小时共12个月, 自接到甲方报修电话后 0.5 小时电话响应, 故障提供 2 个小时上门服务, 并在到达现场后 4 小时内解决备品备件问题并排除故障。保修期内原厂商提供每年四次上门预防性主动维护服务, 检查设备状态和性能, 包含提交设备检查报告, 负责提出预示发生问题的解决方案和建议, 并提供 2 小时用户培训, 通过巡检, 保证避免出现因设备故障导致生产中断的事故。如果发生此类事故视为乙方违约, 乙方除应按照合同总价款的 1%向甲方支付违约金外, 并应赔偿因此给甲方造成的全部损失。

8.6 乙方保证: 在合同货物出现故障和缺陷时, 或接到甲方提出的技术服务要求后 0.5 小时内予以答复, 如甲方有要求或必要时, 乙方应在接到甲方通知后 2 小时内派员至甲方免费维修和提供现场指导。

8.7 如乙方在接到甲方提出的技术服务要求或维修通知后 0.5 小时内没有响应、拒绝或 2 小时内没有派员到达甲方提供技术服务、修理或退换货物, 甲方有权委托第三人对合同货物进行维修或提供技术服务, 由此产生的一切费用由乙方承担, 乙方还应按照本合同约定向甲方承担违约责任。

8.8 如乙方在接到甲方维修通知后 4 小时仍不能修复有关设备, 乙方应立即提供与该设备同一型号的备用设备, 未在约定时间内恢复和解决故障, 视为乙方违约, 在规定的恢复时间以后的故障, 每存在一日, 乙方应按照合同总价款的 1%向甲方支付违约金, 如因此给甲方造成损失, 乙方还应负责赔偿因此给甲方造成的全部损失。同时, 乙方还应提供替代件服务, 提供所有设备的备件, 为使甲方设备处于良好的运行工作状态, 提供给甲方不低于损坏部件性能、质量和数量的备件。当部件需要返修时, 应保证不影响甲方业务的正常运行, 同时由乙方承担运费及其他所有相关费用。

8.9 如因甲方在使用中自行变更货物的硬件或软件而引起的缺陷, 或因甲方人员维护不当而损坏的货物或零部件, 乙方不负免费保修的责任, 但乙方应按照或比照本合同相关条款规定提供更换或保修服务, 由此引起的并不包括丝毫利润的合理成本费用由甲方负担。

8.10 如因乙方提供的货物硬件或软件有缺陷, 或乙方提供的技术资料有错误, 或乙方在现场的技术人员指导有错误而使货物不能达到合同规定的指标和技术性能, 则乙方构成违约, 乙方应负责按本合同相关条款规定更换或修理, 使货物运行指标和技术性能达到合同规定, 由此引起的全部费用由乙方承担。若因软件或硬件缺陷导致或引起甲方损失及导致或引起第三方受到损害的, 全部赔偿责任均应由乙方承担。除此之外, 乙方还应按本合同约定向甲方承担违约责任。

8.11 在合同货物免费保修期内，如果由于乙方更换、修理和续补货物，而造成本合同货物不得不停止运行，货物免费保修期应依照停止运行的实际时间加以延长，若因此给甲方造成损失，乙方应负责赔偿因此给甲方造成的全部损失。

8.12 在合同货物免费保修期届满后，乙方保证继续为甲方提供设备的维修服务，甲方应按乙方提供合同所购设备每年的服务费不超过合同总额的 10% 价格向乙方支付相关费用，具体以实际发生的维修情况和费用为准，服务标准不低于本合同；包含操作系统的维护；乙方保证在合同货物使用期内以不高于本合同货物、相关配件及服务的价格，并且不差于任何第三方的优惠价格，向甲方提供备品、备件及维修服务。本条款不受合同期限限制，在合同结束后继续有效。其中维护费用报价要求原厂商提供书面承诺文件。

8.13 在合同货物免费保修期届满后，若因合同货物硬件或软件的固有缺陷或瑕疵出现紧急故障和事故，视为乙方违约，乙方应在接到甲方通知后立即提供电话支持、远程支持并在 (2) 小时内到达现场，迅速排除货物故障。同时，乙方还应按本合同约定向甲方承担违约责任。

8.14 在合同货物免费保修期届满后，若非因合同货物硬件或软件的固有缺陷或瑕疵出现其它紧急故障，乙方在接到甲方通知后，乙方维护工程师应在接到通知后立即提供电话支持、远程支持、直至在 24 小时内到达现场，迅速排除设备故障。但若因该设备故障使任何使用人或相关人的人身及/或具较高价值的财产受困、受威胁、受伤害，及/或存在任何危险，乙方应在接到甲方通知后立即提供电话支持、远程支持并立即以最快速度赶到现场，且最长不得超过 (2) 小时到达，到达后应当立即采取有效措施、不计成本地、尽最大努力消除人身危险，再迅速排除其它所有故障，彻底消除任何及/或所有危险。

8.15 本合同签订后及货物使用中，如涉及增加及/或改进安全性的软件升级问题，无论甲方是否知晓或是否向乙方提出，乙方均应当在其刚开始应用该等软件时的第一时间内，立即主动地、无条件地给与免费更新并调试完好。

8.16 若由于甲方提出增加并不涉及安全性的新功能而引起的软件升级，乙方应根据甲方要求增加新功能或进行软件升级，相关成本费由甲方承担，乙方不得赚取利润或拒绝、拖延。

8.17 若由于乙方增加并不涉及安全性的新功能引起软件升级，而且甲方愿意增加该新功能时，由双方协商解决，但因此而发生的费用，全部由乙方承担。

8.18 乙方保证，乙方依据本合同提供设备及相关的软件和技术资料以及乙方履行合同约定任何乙方义务，乙方均已得到有关知识产权的权利人的授权，且不会违反中国任何法律法规，不会侵犯任何第三人的任何知识产权及其他合法权益；如发生涉及到专利权、著作权、

商标权等争议或侵犯第三人的合法权益，乙方负责自行处理（第三人起诉的，乙方应积极参加诉讼，并独自承担诉讼的全部不利后果），并承担由此引起的全部法律及经济责任；如给甲方造成损失，则乙方还应赔偿由此给甲方造成的全部损失。

8.19 在本项目实施过程中，乙方完成系统集成的全部工作。实施本合同中服务器的双机热备、设备移机、上架、下架等工作，考虑到甲方系统的复杂性，当系统出现了有可能为乙方产品所引起的故障后，乙方应当按甲方要求到现场进行排查及确认。

8.20 产品升级服务：系统版本（微码等）升级服务。

8.21 维护报告：乙方应对每季度的维护工作进行书面总结，根据甲方或用户要求提供书面报告：应含每次维护的具体时间、响应速度、问题类型、解决措施和维护结果（涉及硬件更换的应注明）。乙方应当在年度维护报告中根据设备使用情况提供合理化建议，便于甲方实施设备升级、扩容、下线等计划及调整维护级别等。

8.22 乙方工作人员在进行系统维护的相关操作时，应当遵守甲方的相关运行维护规定，并在事前征得甲方同意。

8.23 在本项目实施过程中，乙方承担合同项下全部产品的集成实施工作。乙方需保证部署的邮件系统能够与原 exchange 使用一个域名并存运行，且能实现用户同步；网关子系统、归档子系统能够与邮件系统主平台进行无缝结合，实现主平台与网关子系统的单点登录。

8.24 乙方承诺在不改变邮件系统大框架的前提下，我公司能够根据采购方需求，委派原厂商提供个性化的二次开发，如在本招标需求范围内的内容，包含在投标总价中；如超出本招标需求范围且超出比例不超 10%，也包含在投标总价中。

8.25 新旧系统切换过程中，乙方保证用户信息、密码、邮件数据等无损迁移至新邮件系统，系统迁移过程对用户的使用影响不产生影响。甲方在确认所有用户数据迁移成功之后，对所有数据的完整性进行检查。在上线前将用户所有数据迁移至新邮件系统，用户在切换后，即可看到完整信件。当所有用户割接完毕，确认用户信息完整导入之后，将旧系统停止服务，由新系统提供服务。旧系统下线不在本项目实施范围内。在新系统上线后，乙方保证使用原域名，与 exchange 其他节点正常通信。

8.26 终验合格后须提供 1 年 4 人驻场服务

在技术支持与服务期内,我方保证对所有硬件环境及应用软件系统进行管理维护,并对系统应用数据进行维护。驻场人员遵守局内规章制度,并根据甲方指示做好重点用户(司部长及以上领导)保障工作。

## 第九条 违约责任

9.1 合同任何一方对本合同的任何违反均构成违约。当一方认为对方的违约属于严重违约时,若按照相关法律规定或按照通常的理解或认识,确属对合同的履行有重大影响,则应当被认为属于严重违约。若双方对某一违约是否属于严重违约仍有争议,可以由争议解决机构裁决认定。

9.2 若乙方未如期按照合同约定的任何及/或全部款项内容之要求交付合同货物及/或提供服务、补足及/或更换货物且符合要求,或乙方未能履行合同规定的任何其它义务时,甲方有权直接向乙方发出违约通知书,乙方应按照甲方选择的下列一种或多种方式承担赔偿责任及违约责任:

9.2.1 在甲方同意延长的期限内交付全部货物、提供服务并承担由此给甲方造成的直接损失及甲方因此产生的对第三方的责任。

9.2.2 在甲方规定的时间内,按照本合同相关条款的约定,完成相应的更换及/或修理以达到合同规定的各项要求,乙方应承担由此发生的各项相关费用并承担由此给甲方造成的损失及甲方因此产生的对第三方的责任。此时,相关货物的质量保修期及相关的其它期限也应相应顺延或重新起算。

9.2.3 根据货物低劣程度、损坏程度和使甲方所遭受的损失以及甲方因此产生的对第三方的责任,经双方商定降低货物的价格并由乙方承担赔偿责任甲方所遭受的损失及甲方因此产生的对第三方的责任。

9.2.4 按合同规定的同种货币将甲方所退货物的已支付货款全部退还给甲方,并由乙方承担甲方由此发生的损失和相关费用及甲方因此产生的对第三方的责任。

9.2.5 甲方有权部分或全部终止合同并由乙方赔偿由此造成的损失及承担甲方因此产生的对第三方的责任。

9.2.6 此外,上述情形下甲方为采取必要的补救措施及/或因防止损失扩大而支出的合理费用以及甲方因调查乙方违约和向乙方主张权利而支出的调查费、人工费、误工费、差旅费、律师费、诉讼费(仲裁费)等费用,均应由乙方承担。

9.3 如果在甲方发出索赔通知后 30 日内,乙方未作答复,上述索赔应视为已被乙方接受。

#### 9.4 延期交货、延期付款的违约责任

如乙方延期交货,每逾期一周,乙方应按本合同总金额 1% 的比例向甲方支付违约金,不足一周按一周计算;乙方逾期交货超过 20 天且成套集成的货物已交货套数未达合同约定套数 90%的以及单套货物未能全部交足的,或非成套、非集成的货物已交货件数未达合同约定件数 90%的,甲方有权解除合同,并要求乙方赔偿由此给甲方造成的全部损失。上述乙方逾期交货超过 20 天但成套集成的货物已交货套数已达合同约定套数 90%的,或非成套、非集成的货物已交货件数已达合同约定件数 90%的,甲方不得要求解除合同已经履行的部分只有关决定解除尚未履行的部分,但乙方应当向甲方支付相等于比照中国人民银行规定的同期贷款利息最高限额的两倍按日计算的金额的违约金(该违约金系因甲方部分解除合同而乙方应向甲方支付的合同部分解除违约金,与本款前述逾期交货的违约金同时适用)。

#### 9.5 其它违约责任

9.5.1 除本合同另有不一致约定外,如乙方无故解除合同或有违反本合同规定的任何情形均属于违约行为,乙方应就每一单项违约向甲方支付合同总金额 1% 的违约金。

9.5.2 若货物为假冒伪劣产品或其中包括该类情形的零、部件,乙方应按照合同总金额的 2 倍向甲方支付惩罚性赔偿金,若该赔偿未达到给甲方造成损失的 2 倍,则乙方应当支付给甲方造成损失的 2 倍的惩罚性赔偿金,且并不当然免除乙方依法应受的其它处罚。

9.5.3 如乙方在合同规定的交货日期后 10 天内仍未能交货,则视为乙方不能交货,甲方有权单方解除合同,乙方若已经收取了甲方的定金,则同时乙方还应向甲方双倍返还乙方已收取的定金。

9.5.4 当违约行为给对方造成损失时,若违约金不足以弥补全部损失,违约方还应当赔偿对方因此所受全部损失。当构成严重违约时,对方可以单方面决定解除或终止合同履行,违约方同时还应当承担违约及/或赔偿责任。

9.5.5 以上各项交付的违约金、赔偿金并不当然地减少或免除违约方的合同义务及本合同另有约定的违约责任。

9.6 以上各项交付的违约金并不影响违约方履行合同的各项义务。

9.7 以上约定的违约金，甲方有权从应付款中扣除，应付款不足以抵扣的，甲方有权要求乙方进一步补偿。

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，甲方有权直接从上述应付款中扣除该等款项（违约金或赔偿）并于事后通知乙方，该情形下应当视为甲方已经依约履行了合同义务，而所扣乙方的款项金额未达到乙方依照其责任所应当向甲方支付的金额时，乙方仍应向甲方补足。同时，若乙方对甲方的扣款有疑义而不能协商解决时有权依照本合同关于解决争议的约定方式解决。但，存在或解决相关争议的期间，乙方不得停滞或减缓其合同义务的履行，否则对因停滞或减缓合同义务的履行所引起的任何及所有责任均应当全部承担并向甲方赔偿。

9.8 若乙方通过协议、设立控股或分支机构或其它方式就供货及/或服务与任何独立或非独立的第三方构成联合、分属或其它关系、相关责任义务等均由乙方与该等组织机构自行协商约定，但在与本协议相关的任何情形下，乙方与其任何一家该等机构二者之间的约定仅属于其内部分担权利义务及其内部约定分担对外责任的办法，乙方与该等机构二者对甲方、用户、相关第三方则应承担连带责任，而乙方依据本合同原所应承担的对甲方、用户及/或第三方的责任均并不因此被减、免。

9.8 本次采购的合同项下的任何合同、文件等均应符合有关环保、知识产权及其他法律法规的规定，包括童工禁用、劳动保护待遇等法律规定。报价人及/或中标人及/或乙方及/或乙方代理商等均已清楚本次政府采购招标中的政府或其部门、招标人或招标代理机构、采购人或使用人等，均已尽声明、提示、审慎核查等注意义务及相关责任，若仍发生任何相关违反法律、法规之情形均属报价人及/或中标人及/或乙方及/或乙方代理商等单方面之因素、原因、责任。报价人及/或中标人及/或乙方及/或乙方代理商等在相关的报价活动中、合同的签订及履行过程中，其报价及/或签署、履行合同均意味着其已承诺，任何情况下，均将严格遵守法律、法规，并且应当独立承担全部及任何法律责任，包括对招标人、采购人、甲方、最终用户或任何第三方的民事侵权赔偿责任。上述该等责任同时亦均属严重违约责任。

## 第十条 不可抗力

10.1 不可抗力指下列事件：战争、骚乱、瘟疫、火灾、洪水、地震、风暴、潮水或其他自然灾害，以及本合同双方不可预见、不可防止并不能避免或克服的一切其他因素和事件。



10.2 任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，该方应尽快通知对方，并须在不可抗力发生后三日内以书面形式向对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的说明。就上述不可抗力发生须由受到不可抗力影响的一方负责同时提供由公证机关作出的公证证明。

10.3 发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使对方蒙受的任何损失承担责任。但遭受不可抗力影响的一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力影响的一方对因未尽本项责任而造成的相关损失承担责任。

10.4 合同双方应根据不可抗力对本合同履行影响程度，协商确定是否终止本合同，或是继续履行本合同。

## 第十一条 联系方式

11.1 各方发出与本合同有关的通知或回复，应以专人送递、传真或特快专递方式发出；如果以专人送递或特快专递发送，以送达至对方的住所地或通讯联络地视为送达；如果以传真方式发送，发件人在收到传真报告后视为送达；如果采用电话或电子邮件的方式，则应在发送后由对方以书面方式予以确认。

11.2 各方发出的与本合同有关的通知或回复均应发至以下通讯地址，付款或收款应使用以下帐号，一方变更通讯地址或帐号，应自变更之日起3个工作日内，将变更后的地址通知对方。变更方不履行通知义务的，应对此造成的一切后果承担法律责任。

甲方：

联系人：罗成

地址：北京市海淀区蓟门桥西土城路6号 邮编：100088

电话：010-62086648 传真：010-62083147

电子邮箱：luocheng@sipo.gov.cn

乙方：

联系人：李铮

地址：北京市海淀区紫竹院路 116 号嘉豪国际中心 A 座 802 邮编：100097

手机：13366838001 座机：58930608 传真：58930609

电子邮箱：lizheng@viclongtech.com

11.3 上述发出通知、回复的费用由发出一方承担。

## 第十二条 保密条款

12.1 任何一方对其获知的本合同及附件中其他各方的商业秘密和国家秘密负有保密义务。

12.2 除非法律、法规另有规定或得到本合同之其他各方的书面许可，任何一方不得向第三人泄露前款规定的商业秘密和国家秘密。保密期限自任何一方获知该商业秘密和国家秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。

## 第十三条 合同的解释

13.1 任何一方对本合同及其附件的解释均应遵循诚实信用原则，依照本合同签订时有效的中国（不含港澳台地区）法律、法规以及人们通常的理解进行。

13.2 本合同标题仅供查阅方便，并非对本合同的诠释或解释；

13.3 对本合同的任何解释均应以书面作出。

## 第十四条 合同的终止

14.1 本合同因下列原因而终止：

14.1.1 本合同正常履行完毕；

14.1.2 双方协议终止本合同的履行；

14.1.3 不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要；

14.1.4 任何一方行使解除权，解除本合同。

14.2 对本合同终止有过错的一方应赔偿对方因合同终止而受到的损失。对合同终止双方均无过错的，则各自承担所受到的损失。

## 第十五条 法律适用

15.1 本合同及附件的订立、效力、解释、履行、争议的解决等适用本合同签订时有效的中华人民共和国（不含港澳台地区）法律、法规的有关规定。

15.2 在本合同履行期间，因中国法律、法规、政策的变化致使本合同的部分条款相冲突、无效或失去可强制执行效力时，双方同意将密切合作，尽快修改本合同中相冲突或无效或失去强制执行效力的有关条款。

## 第十六条 权利的保留

16.1 任何一方没有行使其权利或没有就违约方的违约行为采取任何行动，不应被视为是对其权利的放弃或对追究对方违约责任权利的放弃。任何一方放弃针对违约方的某种权利，或放弃追究违约方的某种责任，不应视为对其他权利或追究其他责任的放弃。

16.2 如果本合同部分条款依据现行有关法律、法规被确认为无效或无法履行，且该部分无效或无法履行的条款不影响本合同其他条款效力的，本合同其他条款继续有效；同时，合同双方应根据现行有关法律、法规对该部分无效或无法履行的条款进行调整，使其依法成为有效条款，并尽量符合本合同所体现的原则和精神。

## 第十七条 争议的解决

17.1 因解释、执行本合同所发生及和本合同有关的一切争议，合同双方应首先友好协商解决。协商不成时，任何一方均应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

17.2 在诉讼期间，除了必须在诉讼过程中进行解决的那部分问题外，合同其余部分应继续履行。

17.3 本合同甲、乙双方一致认为，本合同仅属于甲、乙双方之间的协议，任何争议均只应当按照本合同的约定方式处理，任何情形下招标单位或采购中心均不当成为该等争议的当事人，无论该等仲裁或诉讼均不得针对招标单位或采购中心提起。

## 第十八条 合同的补充、修改和变更

18.1 双方协商一致，可以对本合同进行补充、修改或变更。

18.2 对本合同的补充、修改或变更必须由双方以书面形式进行（双方签订补充合同），并由乙方自签订补充合同之日起五日内报采购中心备案。补充、修改或变更的协议的签署及生效方式与本合同的签署及生效方式相同。

18.3 招投标文件及其全部条款与双方签订的补充协议以及修改或变更的条款与本合同具有同等法律效力。

## 第十九条 合同的生效

19.1 本合同自双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖单位公章或合同章之日起生效。

## 第二十条 其它约定事项

20.1 本合同中的附件均为本合同不可分割的部分，与本合同具有相同的法律效力。

20.2 一方当事人未经另一方书事先书面同意，不得将其在合同项下的权利及/或义务全部或部分转让给第三人，有关分包事项或服务委托等须事先取得招标人书面同意并且须遵守相关法律、法规；有关联合报价须在本次招标允许的情况下并须符合本次招标的全部规定。

20.3 鉴于属于同一次采购相关的主要合同，双方在此特别约定，本合同中的条款内容与若存在的本合同项下所安装的货物的安装合同中相应的或相类似的条款内容规定不一致时，包括但不限于例如两个合同中关于违约条款、法律管辖条款、质量、保修相关条款等不一致时，应当优先适用本合同中相应的或相类似的条款内容规定。

20.4 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。

20.5 本合同涉及的招标文件和投标文件，正本由中央国家机关政府采购中心保存，副本由甲方保存。

本合同包含以下附件：

附件一：合同货物清单

附件二：工作说明书

附件三：培训

附件四：保密承诺书

附件五：项目责任书

（正文结束）

甲方：国家知识产权局专利局

单位名称（公章）

授权代表：

签约日期：2017.12.18

乙方：北京亿宇嘉隆科技有限公司

单位名称（公章）北京亿宇嘉隆科技有限公司

授权代表：

签约日期：

附件一：合同货物清单

| 项 | 1              | 2              | 3                   | 4                             | 5       | 6       | 7           | 8           | 9             | 10       | 11            |  |
|---|----------------|----------------|---------------------|-------------------------------|---------|---------|-------------|-------------|---------------|----------|---------------|--|
| 序 | 设备名称           | 型号             | 模块或部件名称             | 模块或部件描述                       | 模块或部件数量 | 模块或部件单价 | 设备列表单价      | 设备数量        | 折扣            | 设备运费及保险费 | 设备投标报价        |  |
| 号 |                |                |                     |                               |         |         |             |             |               |          |               |  |
| 1 | 邮件系统           | 亿 邮 电 子 邮 件 系统 | 亿 邮 电 子 邮 件 系统 V8.0 | 电子邮件系统主平台                     | 4000    | ¥108.00 | ¥432,000.00 | 1           | 无             | 0        | ¥1,620,000.00 |  |
|   |                |                |                     | 支持邮件系统主平台运行的操作系统 redhat V6    |         |         |             |             |               |          |               |  |
|   |                |                |                     | 邮件系统配套的数据库软件 Mysql V5.1.73    |         |         |             |             |               |          |               |  |
|   |                |                |                     | 数据双机软件及备份软件                   |         |         |             |             |               |          |               |  |
|   |                |                | 邮件客户端软件 V2.0        | 邮件客户端软件                       | 4000    | ¥103.00 | ¥412,000.00 |             |               |          |               |  |
|   |                | 亿 邮 邮 件 网 关 系统 | 亿 邮 邮 件 网 关 系统 V4.0 | 电子邮件网关系统                      | 4000    | ¥108.00 | ¥432,000.00 |             |               |          |               |  |
|   |                |                |                     | 含配套邮件系统网关子系统运行的操作系统 redhat V6 |         |         |             |             |               |          |               |  |
|   |                |                |                     | 网关子系统配套的数据库软件 Mysql V5.1.73   |         |         |             |             |               |          |               |  |
|   |                |                |                     | 数据备份软件                        |         |         |             |             |               |          |               |  |
|   |                | 亿 邮 邮 件 归 档 系统 | 亿 邮 邮 件 归 档 系统 V3.0 | 电子邮件归档系统                      | 4000    | ¥86.00  | ¥344,000.00 |             |               |          |               |  |
|   |                |                |                     | 配套归档子系统主平台运行的操作系统 redhat V6   |         |         |             |             |               |          |               |  |
|   |                |                |                     | 与归档子系统配套的数据库软件 Mysql V5.1.73  |         |         |             |             |               |          |               |  |
| 2 | 系统二次开发         |                |                     |                               |         |         |             | ¥100,000.00 |               |          |               |  |
| 3 | 全量数据迁移及双机备份施工费 |                |                     |                               |         |         |             | ¥180,000.00 |               |          |               |  |
| 4 | 合计             |                | 人民币：壹佰玖拾万元整         |                               |         |         |             |             | ¥1,900,000.00 |          |               |  |



---

## 附件二：工作说明书

### 1. 前言

本工作说明书用来描述由北京亿宇嘉隆科技有限公司（以下简称“乙方”）与国家知识产权局专利局（以下简称“甲方”或者“最终用户”）签订的、由乙方向最终用户提供的国家知识产权局专利局内网邮件系统升级采购项目（以下简称“本项目”）的技术服务的具体内容，并作为乙方与甲方合同的附件。

本工作说明书仅限于双方用于执行本项目相关的目的。

本工作说明书规定了本项目中乙方所需要提供的服务以及甲方需要配合的工作。

任何没有在本工作说明书内指明的服务和交付件不包括在本项目的工作范畴内。

任何对本工作说明书的更改应根据附件一“项目变更控制程序”中的规定进行。对于变更的研究和实施可能会导致预期项目进度、报价和其他协议条款的更改。

### 2. 项目前提

本工作说明书及乙方对完成本工作说明书中任务的预计均基于下述前提。

在项目实施过程中，任何超出工作说明书定义的工作范围或项目计划、阶段性标准、交付件、价格、付款条件变动或对前提条件偏离，将按照本协议附件一“项目变更控制程序”处理。

- 本项目的成功有赖于乙方与甲方本着互相理解和支持的意愿，在本项目实施过程中积极配合并承担各自责任。
- 为实施本项目如确实需要停机操作，乙方需提前提出申请，经甲方认可后具体安排。
- 乙方将不会承担由于项目中甲方人员所造成的项目延迟而带来的任何责任。
- 由于不可控制因素（如 SARS）的原因而造成的项目延迟，乙方不承担责任。对此乙方将向甲方及时通知，并提出建议措施以缩短由此造成的项目延迟。
- 甲方应免费为乙方服务人员在最终用户项目现场提供基本办公场地和设施。
- 甲方应及时提供本项目实施相关的信息、数据、决策（包括相应的电子文档），保证所提供的相关资料为真实及完整的。对乙方的请求，甲方须在五个工作日内做出答复，除非甲乙双方同意延长响应时间。
- 如工作说明书中无特别说明，甲方应在收到乙方提交的报告或交付件后七个工作日批复，逾期则视为接受该交付件。



### 3. 项目实施范围及主要假设

#### 3.1 项目实施范围

本项目实施范围如下：

1. 项目管理服务
2. 规划和集成服务，包括：
  - 1) 系统环境现状调研
  - 2) 系统二次开发
  - 3) 系统集成实施
3. 系统割接及数据迁移服务
4. 运行维护服务
5. 技术培训服务

#### 3.2 主要假设

1. 双方同意在本项目实施过程中积极配合并承担各自的责任和义务，保证本项目的顺利进行和按期完成；
2. 有关本工作说明书的任何疑问，双方应本着平等互利，相互信任，以诚相见的原则，共同协商解决；
3. 在本项目合同签订后，任何对项目实施前提、项目范围、进程安排、阶段性完成标志、交付件或付款条件等合同条款的更改，或由于与第三方进行商务、技术谈判的影响，或由于开发所需原始单据的提交、接口标准的确立、人员指派和时间的安排等原因而造成的进度的延迟，将会依照本工作说明书中附加中说明的项目变更流程进行评估和操作；
4. 项目的成功，取决于甲乙双方的积极参与，双方相关人员应参加定期会议，并可以代表各方公司提供业务、技术、管理方面的信息或提供协调工作。甲方应提供相关信息，以帮助乙方项目小组完成此项目；
5. 乙方将负责整体项目的实施和测试，并不排除会请非乙方人员参与项目的部分工作；
6. 项目工作时间应根据甲方应用系统要求做适当调整；
7. 对乙方公司负责提交的每件文档，应按以下流程进行：
  - 一份打印的文档和相应的电子文档交到甲方项目经理，甲方项目经理负责复印并呈交相关审批人员。
  - 甲方项目经理应在五个工作日内向乙方项目经理提供文档接收答复或文档更改条目表。
  - 对于更改条目，乙方项目经理会提交更新的文档，甲方项目经理应在五个工作日内向乙方项目经理提供文档接收答复。

- 如甲方未在此期限内给予乙方正式书面答复，则视为甲方已经同意乙方在提交文档中所提出的所有要求，并且需要遵照执行。
- 在本工作说明书中的需求分析阶段，乙方将提出业务需求访谈的具体安排（包括时间、参加人员），甲方根据实际需要进行回答。
- 双方将各自委派一名项目经理共同管理本项目；如双方在本项目中担任项目经理的人员发生变动，应及时以书面形式通知对方。
- 双方的所有交付件可以以书面形式和电子文档形式交付对方；若两种形式的文档不一致，以书面形式为准。
- 乙方将确保在项目的实施过程中为甲方提供的任何数据与信息都是合法的，如有涉及使用以上信息的法律责任，则由乙方负责；
- 乙方会配合甲方在本项目实施期间提前做好相关设备、机器的数据备份工作。
- 所有双方完成的活动，在规定日期完成后，都需要以书面形式通知对方。
- 甲方负责提供所需要的 IP 地址、场地空间、机房电力，乙方将事先通知甲方需要的数量和要求。
- 如因合同生效日延迟或甲方产品采购延迟以及其它不可抗力因素而造成延迟，本工作说明书中所述的工作任务将会顺延。由此造成项目延迟的责任不由乙方承担。
- 合同签署后，在项目实施过程中，任何超出工作说明书定义的工作范围和/或项目计划的变动，将按照本协议附件《项目变更控制程序》处理。任何的变更都可能会引起对项目预计进度表、价格和/或其它协议条款的修改。

## 4. 项目实施内容

### 4.1 项目管理服务

#### 4.1.1 工作目标

本项服务是为本工作说明书中所界定的、乙方所提供的服务内容实施项目管理，以保证项目的顺利实施。其目的是为项目计划、沟通、汇报、程序及合同服务建立一个框架。乙方项目经理有权代表乙方负责合同中规定的各项服务。

#### 4.1.2 工作内容

- 项目计划
  - 1) 与甲方的项目负责人讨论工作说明书和双方的合同责任；
  - 2) 准备一个详细的集成项目计划来确定和划分工作层次，设立项目小组任务阶段性完成的主要标志，以及阶段性完成的预定时间和达成的主要途径；
  - 3) 协调建立项目环境；

- 4) 制定变更控制计划;
- 5) 制定项目状态汇报计划;

- 项目跟踪和汇报

- 1) 根据项目计划衡量、跟踪和评估项目的进展;
- 2) 与甲方项目负责人一起解决项目计划出现的例外情况;
- 3) 审查项目的任务进展、日程安排和资源调配,并根据情况做出适当的改变;
- 4) 与甲方项目小组一起召开例会,以检查项目进展状况;
- 5) 在例行项目状况检查会议上,与甲方的项目负责人一起共同审查项目进展状况;
- 6) 实施项目变更控制程序;
- 7) 审查并分析项目变更需求;
- 8) 审查甲方项目小组的工作成果;

- 联络会制度

- 1) 与甲方项目小组建立技术联络会制度,以检查项目进展状况。在项目执行过程中,组织召开的技术联络会不少于 5 次;

#### 4.1.3 交付件

《项目实施计划》

#### 4.1.4 完成标准

项目管理是一个持续的行为,当乙方根据本项服务中“项目完成标准”定义的标准结束项目活动时,则本项工作内容完成。

### 4.2 规划和集成服务

#### 4.2.1 系统环境现状调研

##### 4.2.1.1 工作目标

本服务主要对甲方的系统架构进行调研,了解当前网络系统的运行环境及详细配置情况,以利于项目双方的沟通和配合。

##### 4.2.1.2 工作内容

为保证实施顺利,我公司和原厂商项目小组将提前进行工程实施前的准备,这一阶段将是整个项目能顺利实施的保证,包括:

- 系统、设备安装的环境准备:包括机房环境、客户端设备等硬件设备,所需要的软件环境等
- 实施工程师现场实施规范培训
- 准备安装、配置手册

- 场地勘测及配套系统安装
- 定义测试内容、方法、标准；
- 确认测试任务的基本人员需求；
- 定义错误跟踪和报告程序；

#### 4.2.1.3 交付件

《系统实施报告（现场勘察部分）》

#### 4.2.1.4 完成标准

当乙方完成工作内容中定义工作，提交交付件，经甲乙双方签字确认，本项工作任务完成。

### 4.2.2 系统二次开发

#### 4.2.2.1 工作目标

本服务由原厂商开发 90 工作日单副本存储：实现不同用户多次上传相同文件，服务器只需要保留一个副本，节约空间并加快附件上传时间。

#### 4.2.2.2 工作内容

##### 项目人员

项目建设过程中邮件厂商确保项目技术支持人员的稳定性，未经用户方许可不得更换。对于最终确定的项目技术支持人员，未经用户方同意在系统建设期间内不进行变动。

邮件厂商需要更换项目经理及项目团队成员时，将会提早 2 周向用户方申明原因，并同时提出新的符合合同要求的项目经理和项目团队成员人选，经用户方同意并办理交接手续后更换。

##### 人员工作经验保证

- 1) 依据项目建设需要，邮件厂商建立承接该项目的组织架构。邮件厂商提供经验丰富的项目队伍参与此项目的技术支持。
- 2) 项目顾问人员须具备 5 年及以上项目经理任职经历，近 2 年来参与过和本项目邮件系统同等规模系统的设计、开发管理工作；项目经理具备 3 年以上的实施经验；总技术负责人的经验和能力具备邮件系统同等规模项目开发管理经验，设计开发人员具有邮件系统同等规模项目设计、开发经验。
- 3) 邮件厂商承诺参与设计开发的项目团队人员构成符合如下比例要求：具备 5 年以上同等规模项目设计、开发、技术支持经验的成员占比 40%；具备 3 年以上邮件系统建设经验的成员占比 40%；具备 1 年以上邮件系统建设经验的成员占比 20%。
- 4) 项目人员在项目建设周期内不重复参与其他项目建设。

#### 4.2.2.3 交付件

《邮件系统单副本存储功能模块》

#### 4.2.2.4 完成标准

当乙方完成工作内容中定义工作，提交交付件并进行功能测试，经甲乙双方签字确认，本项工作任务完成。

#### 4.2.3 系统安装、部署服务

##### 4.2.3.1 工作目标

本服务由乙方及原厂商针对本项目涉及的邮件系统进行产品安装部署、测试和验收工作。

##### 4.2.3.2 工作内容

- 基本功能测试

在搭建的模拟真实配置测试环境下检验产品的可用性，测试过程及内容如下：

按照建设要求搭建虚拟测试环境，测试环境将尽量模拟实际使用环境；

测试中标软件的功能项

- 系统安装调试

- 1) 完成本项目全部产品在甲方指定环境中的部署工作，承担全部协调工作（包括但不限于：协调甲方相关硬件环境管理人员进行部署等）。

注：甲方虚拟化服务器环境联系人：吴方亮 62083995

- 2) 安装 linux 操作系统，并配置基础准备，如关闭不需要的服务，设置 yum 源，上传好相应的安装包等。
- 3) 安装邮件和网关系统，保证服务可用。
- 4) 配置邮件系统 HA 服务。
- 5) 安装归档系统，配置邮件与归档系统进行结合。

- 邮件系统迁移实施

- 1) 安装一台 windows 迁移中转机，把机器加入至域中，并为迁移创建一个管理员账号，需要具有查看所有用户信件的管理员权限。
- 2) 配置 AD 域属性，取消权威域，配置 AD 中没有邮箱的账号信件，投递至改造后的邮件系统中。
- 3) 在前端上配置迁移程序，把用户信息迁移至改造后的邮件系统。
- 4) 在 windows 迁移中转机上，配置好迁移，拉取迁移用户的信件至中转机，并转换成改造后的邮件系统可识别的格式。
- 5) 在前端上把信件写入至改造后的邮件系统。

##### 4.2.3.3 交付件

《网邮件系统升级采购项目实施报告》

《网邮件系统升级采购项目测试报告》

##### 4.2.3.4 验收标准

---

当乙方完成工作内容中定义工作，提交交付件，经甲乙双方签字确认，本项工作任务完成。

### 4.3 系统集成调试和验收

#### 4.3.1 项目测试

- WEB功能测试

功能表

| 编号  | 测试项目                       |
|-----|----------------------------|
| 1.  | 邮件服务是否启动                   |
| 2.  | 能否正常登录                     |
| 3.  | 是否可以从门户直接登陆                |
| 4.  | 能否建立文件夹                    |
| 5.  | 文件夹中能否建立子文件夹               |
| 6.  | 能否删除文件夹                    |
| 7.  | 信箱统计信息是否正确                 |
| 8.  | 未读邮件显示是否正常                 |
| 9.  | 邮件编辑收件人、抄送自动匹配通讯录          |
| 10. | 能否正常对系统内部发送信件              |
| 11. | 能否正常向系统外发信                 |
| 12. | 能否正常接收系统内部信件               |
| 13. | 能否正常接收系统外部信件               |
| 14. | 远程无效地址是否退回原信               |
| 15. | 能够正常上载系统规定大小范围内的附件         |
| 16. | 上载附件能否正常删除                 |
| 17. | 含有附件信件能否正常发送               |
| 18. | 信件能否正常回复                   |
| 19. | 信件能否正常转寄                   |
| 20. | 带有附件信件能否正常转寄               |
| 21. | 原文转送是否有效<br>(设置邮件转发方式是否有效) |
| 22. | 信件能否正常移动                   |
| 23. | 收到信件是否按照设置的顺序正常排序(升/降)     |
| 24. | 删除的信件能否正常进入垃圾箱             |
| 25. | 垃圾箱内信件能否正常清空               |
| 26. | 搜索是否可以查找到正确结果              |

|     |                     |
|-----|---------------------|
| 27. | 个人地址簿是否可以正常添加/编辑/删除 |
| 28. | 个人地址簿是否可以正常导入/导出    |
| 29. | 组地址簿是否可以正常添加/编辑/删除  |
| 30. | 信件编辑页面的使用地址簿按钮是否正常  |
| 31. | 设置每页显示邮件数是否有效       |
| 32. | 设置的删除邮件后的操作是否有效     |
| 33. | 设置发邮件后保存在送件箱是否有效    |
| 34. | 设置回复提示是否有效          |
| 35. | 设置回复地址是否有效          |
| 36. | 过滤器拒收功能是否正常         |
| 37. | 过滤器自动分拣功能是否正常       |
| 38. | 签名档能否添加/编辑/删除       |
| 39. | 签名档工作是否正常           |
| 40. | 自动转寄功能是否正常          |
| 41. | 自动回复功能是否正常          |
| 42. | 密码能否被修改             |
| 43. | 网盘是否正常使用            |
| 44. | 收件能否正常设置            |
| 45. | 收件箱自动刷新是否正常         |
| 46. | 换肤功能是否正常            |

● 测试需求

| 需求内容   | 需求规格描述                    |
|--------|---------------------------|
| 用户登录   | 输入正确的用户信息，可以成功登录用户操作界面。   |
| 用户接收邮件 | 输入正确的信息，用户接收邮件成功。         |
| 用户发送邮件 | 输入正确的信息，用户发送邮件成功。         |
| 通讯录    | 用户通讯录功能可用。                |
| 日历     | 用户日历功能可用。                 |
| 自助查询   | 用户自助查询功能可用。               |
| 用户设置   | 用户设置功能可用。                 |
| 管理员登录  | 输入正确的管理员信息，可以成功登录管理员操作界面。 |



| 需求内容 | 需求规格描述          |
|------|-----------------|
| 域    | 管理员的域功能可用。      |
| 用户   | 管理员的用户管理功能可用。   |
| 邮件列表 | 管理员的邮件列表管理功能可用。 |
| 信纸   | 管理员的信纸管理功能可用。   |
| 通知   | 管理员的通知及管理功能可用。  |
| 日志   | 管理员的日志功能可用。     |
| 统计   | 管理员的统计功能可用。     |

#### 4.3.2 项目验收

##### ● 验收项目

项目名称：国家知识产权局专利局内网邮件系统升级采购项目

##### ● 验收目的

基于下述几点，我们做了电子邮件系统的测试工作：

- 1、测试电子邮件系统功能，验证系统是否达到用户需求；
- 2、验证电子邮件系统安装调试质量；
- 3、测试结果作为项目验收依据；

##### ● 验收内容

邮件系统用户功能：

| 编号 | 测试项目         | 测试结果<br>(是打“√”)          |
|----|--------------|--------------------------|
| 1  | 邮件服务是否启动     | <input type="checkbox"/> |
| 2  | 能否正常登录       | <input type="checkbox"/> |
| 3  | 是否可以从门户直接登陆  | <input type="checkbox"/> |
| 4  | 能否建立文件夹      | <input type="checkbox"/> |
| 5  | 文件夹中能否建立子文件夹 | <input type="checkbox"/> |
| 6  | 能否删除文件夹      | <input type="checkbox"/> |
| 7  | 信箱统计信息是否正确   | <input type="checkbox"/> |
| 8  | 未读邮件显示是否正常   | <input type="checkbox"/> |

|    |                            |                          |
|----|----------------------------|--------------------------|
| 9  | 邮件编辑收件人、抄送自动匹配通讯录          | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 能否正常对系统内部发送信件              | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 能否正常向系统外发信                 | <input type="checkbox"/> |
| 12 | 能否正常接收系统内部信件               | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 能否正常接收系统外部信件               | <input type="checkbox"/> |
| 14 | 远程无效地址是否退回原信               | <input type="checkbox"/> |
| 15 | 能够正常上载系统规定大小范围内的附件         | <input type="checkbox"/> |
| 16 | 上载附件能否正常删除                 | <input type="checkbox"/> |
| 17 | 含有附件信件能否正常发送               | <input type="checkbox"/> |
| 18 | 信件能否正常回复                   | <input type="checkbox"/> |
| 19 | 信件能否正常转寄                   | <input type="checkbox"/> |
| 20 | 带有附件信件能否正常转寄               | <input type="checkbox"/> |
| 21 | 原文转送是否有效<br>(设置邮件转发方式是否有效) | <input type="checkbox"/> |
| 22 | 信件能否正常移动                   | <input type="checkbox"/> |
| 23 | 收到信件是否按照设置的顺序正常排序(升/降)     | <input type="checkbox"/> |
| 24 | 删除的信件能否正常进入垃圾箱             | <input type="checkbox"/> |
| 25 | 垃圾箱内信件能否正常清空               | <input type="checkbox"/> |
| 26 | 搜索是否可以查找到正确结果              | <input type="checkbox"/> |
| 27 | 个人地址簿是否可以正常添加/编辑/删除        | <input type="checkbox"/> |
| 28 | 个人地址簿是否可以正常导入/导出           | <input type="checkbox"/> |
| 29 | 组地址簿是否可以正常添加/编辑/删除         | <input type="checkbox"/> |
| 30 | 信件编辑页面的使用地址簿按钮是否正常         | <input type="checkbox"/> |
| 31 | 设置每页显示邮件数是否有效              | <input type="checkbox"/> |
| 32 | 设置的删除邮件后的操作是否有效            | <input type="checkbox"/> |
| 33 | 设置发邮件后保存在送件箱是否有效           | <input type="checkbox"/> |
| 34 | 设置回复提示是否有效                 | <input type="checkbox"/> |
| 35 | 设置回复地址是否有效                 | <input type="checkbox"/> |
| 36 | 过滤器拒收功能是否正常                | <input type="checkbox"/> |
| 37 | 过滤器自动分拣功能是否正常              | <input type="checkbox"/> |
| 38 | 签名档能否添加/编辑/删除              | <input type="checkbox"/> |
| 39 | 签名档工作是否正常                  | <input type="checkbox"/> |

|    |             |                          |
|----|-------------|--------------------------|
| 40 | 自动转寄功能是否正常  | <input type="checkbox"/> |
| 41 | 自动回复功能是否正常  | <input type="checkbox"/> |
| 42 | 密码能否被修改     | <input type="checkbox"/> |
| 43 | 网盘是否正常使用    | <input type="checkbox"/> |
| 44 | 收件能否正常设置    | <input type="checkbox"/> |
| 45 | 收件箱自动刷新是否正常 | <input type="checkbox"/> |
| 46 | 换肤功能是否正常    | <input type="checkbox"/> |

### 4.3.3 验收文档交付

在本项目集成开始和初验结束时向用户提供下述技术文档：

#### 1. 技术文件

设备安装、运行、使用、测试、诊断和维修的技术文件；

#### 2. 安装计划

乙方执行合同的周期，最小包括：运输/交货、测试、配线结构；

#### 3. 设备配置计划

提供邮件系统的安装指南；

#### 4. 设备测试文档

投标人应提供针对该系统特点、提供测试方案，并提供相应的测试文档；

#### 5. 初步及最终验收文档

初步及最终验时收集各项验收数据，汇总成册，并对所集成内容进行综合评价。所有的设备技术文件必须是中文。

所交付的文档与文件都具有中文电子版。

#### 4.4 系统割接及数据迁移服务

##### 1. 工作目标

能够与 exchange 使用一个域名并存运行，且能实现用户同步；能够与邮件系统主平台进行无缝结合，实现主平台与网关子系统的单点登录；能够与邮件系统主平台进行无缝结合，实现主平台与归档子系统的单点登录。

新旧系统切换过程中，保证用户信息、密码、邮件数据等无损迁移至新邮件系统，系统迁移过程对用户的使用影响不产生影响。在确认所有用户数据迁移成功之后，对所有数据的完整性进行检查。在上线前将用户所有数据迁移至新邮件系统，用户在切换后，即可看到完整信件。当所有用户割接完毕，确认用户信息完整导入之后，将旧系统停止服务，由新系统提供服务。

旧系统下线不在本项目实施范围内。

在新系统上线后，保证使用原域名，与 exchange 其他节点正常通信。

##### 2. 工作内容

###### 4.4.1 EXCHANGE 迁移概述

在邮件的迁移中，一般系统需要知道用户的账号密码才能去信件迁移，或者在用户登录新系统时，再使用用户输入的密码去触发迁移。改造后的邮件系统为了支持迁移 exchange 需单独开发迁移程序。传统的邮件代收/邮件协议迁移与改造后的邮件系统的功能对比如下：

| 类别          | 邮件代收/邮件协议迁移方式                 | 改造后的邮件系统迁移程序        |
|-------------|-------------------------------|---------------------|
| 是否支持迁移组织架构  | 否                             | 是(通过读取 ldap 迁移组织架构) |
| 是否支持迁移用户联系人 | 否                             | 是                   |
| 是否支持迁移用户日历  | 否                             | 是                   |
| 是否能迁移用户密码   | 是(需要用户登录时记录)                  | 是                   |
| 是否能迁移用户信件   | 是(在用户登录时迁移，在不知用户密码前提下，无法提前迁移) | 是                   |

在 EXCHANGE 环境中，邮件系统的迁移主要包含用户账号信息（密码，个人信息组织架构等）和用户信件数据两种主要数据。

##### ● 用户账号信息迁移

可通过读取 LDAP 数据库中存放用户信息文件信息，将用户信息读取出来，经过格式转换，然后导入到目标邮件系统数据库中。

#### ● 用户信件数据迁移

针对 EXCHANGE 邮件系统，改造后的邮件系统需开发针对性的迁移程序，能够在不提供用户密码前提下，把用户信件直接迁移至改造后的邮件系统中。

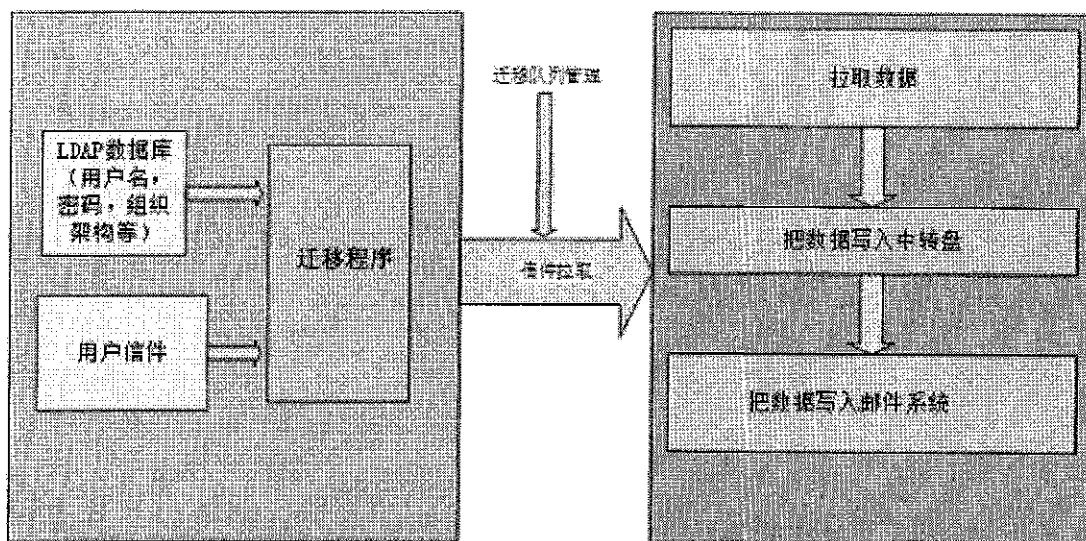
#### 4.4.2 EXCHANGE 与改造后的邮件系统并行概述

因为我局在内网中不同的单位有不同的服务器，且各单位使用统一的域名。所以在迁移了局内的用户后，为保证 EXCHANGE 与改造后的邮件系统相互通讯，两套系统需要使用同一域名并行一段时间。

在 exchange 中可以进行特殊设置，把切换至改造后的邮件系统的用户的信件投递至新邮件系统中。而改造后的邮件系统支持定义用户的节点，可以把未切换用户发送给 exchange，达到两套不同系统并行的效果。

#### 4.4.3 迁移方案说明

改造后的邮件系统为了支持完整迁移 EXCHANGE，需针对 EXCHANGE 开发迁移程序，用户的信件，可以使用迁移程序进行程序。此程序有迁移队列管理设计，可以根据工作时段和周期自动控制程序用户的多少，大概原理如下图：



#### 4.4.4 迁移用户原理

在 exchange 中，用户的组织架构信息，用户信息等都存储在 ldap 中。通过读取 ldap 即可把用户信息读取出来，然后写入中间库，再写入到邮件系统中。

#### 4.4.5 迁信原理

1. 在迁移中转机上配置拉取程序。把信件拉取到中转机的服务器上。
2. 在迁移中转机上把拉取的信件转换成改造后的邮件系统支持的格式。
3. 执行写入程序，把信件写入到改造后的邮件系统中。

#### 4.4.6 Exchange 与改造后的邮件系统共存说明

因为邮件系统在发送时，默认给本域发送，如果本域有此账号会直接投递到用户邮箱内，如果域内没有此账号，会执行退信操作。为了逐步迁移，在 exchange 和新邮件系统中都需要能识别出这些用户投递的正确位置。

在逐步迁移过程中，exchange 中可以通过添加特殊配置，迁移完成的账号屏蔽其邮箱属性，通过特殊配置投递到指定 IP 来解决此问题。在新邮件系统中，用户具体一个所属节点的属性，能判断出用户属于新建节点还是 exchange 节点。

#### 4.4.7 其他节点迁移说明

Exchange 包含北京、天津、河南、湖北、江苏、四川、广东等地方节点。总局邮件系统改造完成后，后续需要进行其他节点的迁移。在改造后的邮件系统节点配置中，需要添加一个 FCUD 模块(用来查询用户所属的具体节点)来支持。

#### 4.4.8 全量迁移 exchange 邮件系统数据工具

新旧系统切换过程中，为保证用户信息、密码、邮件数据等无损迁移至新邮件系统，系统迁移过程对用户的使用影响不产生影响。一方提供全量迁移 exchange 邮件系统数据工具，在确认所有用户数据迁移成功之后，对所有数据的完整性进行检查。在上线前将用户所有数据迁移至新邮件系统，用户在切换后，即可看到完整信件。当所有用户割接完毕，确认用户信息完整导入之后，将旧系统停止服务，由新系统提供服务。

在新系统上线后，用户可以使用原域名，与 exchange 其他节点正常通信。

### 4.5 运行维护服务

#### 4.5.1 工作目标

由乙方向甲方提供本项目涉及的邮件系统运行维护服务。服务有效期为一年，起始日期为本项目验收完成日期。

#### 4.5.2 工作内容

- 电话支持服务

提供本地 24 小时期间不限次的电话支持服务。客户通过拨打服务电话得到相应的技术支持。

- 现场支持服务

当地正常工作时间内提供 5X9 现场支持服务（不包括公众节假日）。并在紧急情况下提供 7X24 小时现场支持服务。

- 响应时间

报修响应时间少于 0.5 小时，用户确定需要提供紧急现场支持服务或电话支持服务不能解决问题时，工程师在 2 小时内抵达现场并提供支持服务。自接受报修至处理完成时间少于 4 小时。

- 以下故障须提供现场支持服务，并提交故障分析报告及解决方案。

系统宕机：邮件系统不能正常工作。

- 1) 系统中止(不能保存进行中的工作)；
- 2) 系统功能性故障导致数据丢失或系统不可用；
- 3) 系统功能性故障致使系统失效；
- 4) 系统故障致使关键任务应用程序重新启动/运行；
- 5) 发现安全性易遭到破坏的脆弱点。

系统损坏：系统不能完好地运行，但仍可运行。

- 1) 功能受到损坏或破坏，对应用程序产生重大影响；
- 2) 应用程序频繁发生故障，但并未导致数据丢失；
- 3) 管理系统发生了严重的故障；
- 4) 系统性能严重降低。

- 终验合格后须提供 1 年 4 人驻场服务

在技术支持与服务期内，我方保证对所有硬件环境及应用软件系统进行管理维护，并对系统应用数据进行维护。驻场人员遵守局内规章制度，并根据甲方指示做好重点用户（司部长及以上领导）保障工作。

- 应用软件使用的技术咨询及培训

针对在应用系统软件使用过程中出现的有关使用方面的疑问进行解答、培训、咨询。每年应至少提供一次针对招标方运维的技术培训，培训应使招标方的工程师能够熟练操作应用软件，并且达到对应用系统软件具备二次开发的能力，这里的二次开发能力指的是在无需大的硬件设备变更的情况下对该软件可以实现简单功能上的操作及开发。如遇到系统升级，在升级后主动对招标方进行升级培训。

- 应用软件重新安装、调试

针对在系统宕机、系统损坏后所需要的应用系统软件的重新安装、调试。

- 每季度到现场对内网邮件系统进行巡检。

- 我方负责免费对邮件系统进行升级服务，升级服务包括版本的升级。保证在各功能模块有最新版本时主动针对用户方提供个性化的升级服务，升级的过程中应始终保证系统的平稳运行。系统升级前须提供新版本的介绍，风险分析报告，详细的升级计划和回退方案。升级结束后提供测试报告，并为用户提供培训。
- 季度巡检报告，巡检报告中至少应包含根据巡检结果做出的针对招标方系统的合理化建议和提高系统安全稳定性的建议。
- 应用系统运行情况分析季度报表；
- 应用系统运行情况年报表及总结；
- 所有报表在每季度第一个月 10 日前提交招标方联系人，并由双方签字认可。
- 发生故障提供现场服务后，提交故障分析报告及解决方案。

#### 4.6 技术培训服务

##### 4.6.1 培训目标

培训内容包括答标设备硬件架构体系、系统管理、故障诊断等要点，使采购方网络设备维护人员在合格完成培训后，能够掌握有关系统设备的使用、维护和管理，达到能独立进行管理、故障处理、日常测试维护等工作的目的，以保障设备能够正常、安全地运行。

##### 4.6.2 培训讲师及授课方式

对于本次培训，我公司承诺派遣具备丰富理论知识及相应实践经验并具备丰富授课经验的培训讲师，为培训学员提供纸质中文培训教材，使用中文电子课件并提供中文授课。本次培训提供理论授课及上机实验两种方式，实验设备由采购方提供，培训中心提供相应实验操作指导。

##### 4.6.3 培训交付方式

针对本次项目，我公司为采购方除了现场培训外，还提供现场集中培训。

现场集中培训为设备原厂商提供的标准的中高级技术培训课程，包括设备使用、管理、调优、故障排除以及其它高级内容。现场集中培训地点为设备交付地点，现场集中培训实施时间由采购方与北京亿宇嘉隆科技有限公司协商确定。现场集中培训发放专用中文版纸质培训教材，由培训讲师使用电子课件直接进行授课（电子课件不分发给采购方）。现场培训场地及实验设备由采购方提供。



#### 4.6.4 培训安排

培训时间：上午 9:00-12:00，下午 14:00-17:00。

参加培训人员数量：10 人。

培训地点：和用户协商决定。

培训周期：7 个工作日。

#### 4.6.5 集中培训课程表

| 培训类别     | 内容分类     | 培训内容                                                                                                                                                                                                                                             | 培 训 时间 |
|----------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 产品培训     | 系统管理员培训  | 1. 邮件、网关、归档界面功能<br>2. 客户端功能<br>3. 邮件系统架构培训<br>4. 答疑                                                                                                                                                                                              | 2 天    |
|          | 运维人员培训   | 1. 邮件系统架构培训，<br>2. 邮件系统的安装，<br>3. 邮件系统运行维护<br>4. 网关系统运行维护<br>5. 答疑                                                                                                                                                                               | 2 天    |
|          | 二次开发培训   | 针对二次开发培训                                                                                                                                                                                                                                         | 1 天    |
| 过程输出文档培训 | 过程输出文档培训 | 需求分析，系统设计，实施等各阶段输出文档，可根据贵方具体要求指定（包括但不限于以下）：<br>《系统概要设计文档》<br>《需求规格说明书》<br>《系统运维手册》<br>《邮件产品白皮书》、<br>《邮件产品使用手册》（用户+管理员）<br>《客户端使用手册》（移动客户端+PC 客户端）<br>《epush 客户端使用手册》<br>《网关系统使用手册》（用户+管理员）<br>《常见问题处理》<br>.....<br>（包含各个产品、模块、核心功能的用户和管理员使用手册）等。 | 2 天    |

## 5. 双方责任

### 5.1 甲方责任

本章列出的甲方责任是协议中规定的甲方责任的补充。乙方对本项目的执行是建立在甲方能够完全履行下述责任和约束条件的前提条件。乙方对由于甲方不能履行主协议及本条所述任何甲方责任而导致的服务未能如期完成或不能履行，不承担责任。

- 在本工作说明书中的工作开始之前，甲方应指派一名人员，称为甲方项目经理，负责与乙方之间的联络并被授权代表甲方在服务的各方面处理相关事宜。由于甲方项目经理未尽到协调责任所造成工作指令/设计文档不一致而引起的工程延误，乙方将不承担相关责任。

甲方项目经理责任包括：

- 作为乙方项目小组和参与本项目的甲方各部门间的沟通桥梁；
- 根据附件一“变更控制程序”规定与乙方项目经理一起执行项目变更控制管理；
- 参加项目会议；
- 除非甲方和乙方同意延长回应时间，否则须在乙方发出需求的五个工作日内获取并提供相关的信息、数据、决定和批准；延期视为核准；
- 解决可能由甲方引起的与项目计划之间的分歧；
- 如有需要，协助解决项目问题；
- 建立由系统程序员、网络人员服务器人员/操作人、相关应用/用户代表组成的项目实施小组参与项目准备、计划及实施以保证项目按时完成及技能转移。
- 保证甲方网络中心的机房准备完毕：如本服务涉及在甲方网中心的硬件安装，则空调、UPS系统等在服务提供之前已准备完毕。
- 负责对乙方保修和维护服务期范围之外的机器备件提供。
- 为实施本项目所需，提供附件二与本项目有关的设备的配置，并提供说明资料。

### 5.2 乙方责任

本部分列出的乙方责任是协议中规定的乙方责任的补充。

- ◇ 乙方在项目实施过程中要平稳安装和部署。
- ◇ 乙方在项目实施过程中如确实因特殊情况需要进行停机操作，乙方必须提前提出要求，经甲方认可后由甲方安排具体时间，乙方需服从甲方的时间安排。
- ◇ 乙方负责与本项目实施相关的环境评估、功能测试、二次开发等工作。
- ◇ 乙方应按本工作说明书规定的服务内容负责项目集成过程中与其他供货商和服务商的项目协调工作，并承担相应费用；本工作说明书以外的部分按项目变更程序执行。

- 
- ◇ 项目应保证与已有系统可靠、安全、无缝的集成。
  - ◇ 项目完成后，在维护期内网络系统出现问题乙方负责及时修正。
  - ◇ 因乙方未考虑的因素、技术方案有误等原因造成的系统故障，由乙方负责解决。
  - ◇ 如乙方在项目实施过程中需要对数据、系统、程序、应用进行操作，乙方应在与甲方项目人员充分沟通和征得甲方同意的基础上进行，同时制定完整的实施步骤，并协助甲方制定紧急情况下的回退方案，以保护数据和系统的安全。

6. 项目进度

本项目合同签订 1 个月内完成需求设计，合同签订 3 个月内完成改造实施，合同签订 5 个月完成功能开发，合同签订 6 个月内完成系统集成测试，合同签订 7 个月内完成项目上线初验，合同签订 10 个月内完成试运行和项目终验。具体安排见下表：

| 施工进度 (天) |            |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |
|----------|------------|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 编号       | 分项工作<br>名称 | 15 | 25 | 30 | 60 | 90 | 120 | 150 | 180 | 210 | 240 | 270 | 300 |
| 1        | 供货         | ■  | ■  | ■  |    |    |     |     |     |     |     |     |     |
| 2        | 现场勘测       |    |    | ■  | ■  |    |     |     |     |     |     |     |     |
| 3        | 需求设计       | ■  | ■  | ■  | ■  |    |     |     |     |     |     |     |     |
| 3        | 设备加电       |    |    | ■  | ■  |    |     |     |     |     |     |     |     |
| 4        | 改造实施       |    |    | ■  | ■  | ■  |     |     |     |     |     |     |     |
| 5        | 功能开发       |    |    |    | ■  | ■  | ■   | ■   |     |     |     |     |     |
| 6        | 集成测试       |    |    | ■  | ■  | ■  | ■   | ■   | ■   |     |     |     |     |
| 7        | 上线初验       |    |    |    |    |    |     |     | ■   | ■   |     |     |     |
| 8        | 试运行        |    |    |    |    |    |     |     |     |     | ■   | ■   | ■   |
| 9        | 项目终验       |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     | ■   |

以上项目完成日期基于以下前提条件：

1. 本项目的服务将基于本次项目所涉及的相关产品的到货及安装完成。

2. 对于在本项目实施过程中需要使用但不在本项目采购范围之内的硬件和软件产品，将按照如下原则进行：

本次项目由乙方提供所涉及的相关产品由乙方负责，依照项目日程安排及时提供并进行安装和调试，乙方在项目实施期间提供集成服务。

本次项目所涉及的非乙方提供的相关产品，乙方将配合甲方完成安装和调试，但对项目造成的时间影响，不在乙方责任范围。

## 7. 项目完成标准

通过本项目将现有系统平滑过渡到新的邮件系统，满足办公需要，并按照本工作说明书中“4.3 系统集成调试和验收”标准，通过系统最终验收，即视为本项目完成。

## 8. 其他

甲方应该在阶段性完工报告和最终完工报告上签字或者盖章。如果使用签字的方式，签署人应该为甲方的法定代表人或者其他正式被授权人。就本工作说明书而言，本工作说明书中定义的项目经理或其后变更的新项目经理均被视为正式被授权人。任何一方对于项目经理的变更都应提前以书面方式通知另一方。

在项目实施前，双方需各指定一名人员作为本项目的甲、乙方项目经理，对于所有项目事宜，甲方都将与乙方项目经理联系，由乙方项目经理负责协调本项目相关的工作。

如果双方在签署工作说明书的时候无法确定项目经理，则双方应当在项目启动之前确定项目经理的具体人选，并签署书面文件确认，该书面确认文件作为工作说明书的附件。

#### 附件一、项目变更控制程序

A.1 在履行本合同期间内，双方均可以提出变更要求，项目变更须经过双方项目经理的协调与审核，双方同意后方可执行，以免影响项目之价格、进度及合同内其它条款的变更。

A.2 双方均应以书面方式提出项目变更申请，变更申请一方应先填写变更申请表（见附件B），描述变更内容、原因及对项目的可能的影响，双方项目经理将负责审核及协调所提出的变更要求，并决定是否接受变更。若拒绝变更时，申请变更的书面资料将退回原申请方。

A.3 工作说明书中描述的工作任务若有任何变动（包括：增加、删除、变更），均须经双方项目经理签署变更申请表之后方能生效执行；若内容包括费用增减、付款条款或其它非工作任务内容等相关条款的更改，在双方项目经理核准变更申请表的同时，将同时产生一协议（如：变更授权书），并须经双方授权代表签署后生效执行，变更申请表及变更授权书均视为原合同的修订文件。

B、变更申请表

|                           |         |
|---------------------------|---------|
| 变更申请表                     |         |
| 项目名称:                     | 合同编号:   |
|                           | 项目变更编号: |
| 甲方:                       |         |
| 乙方:                       |         |
| 申请变更原因:                   |         |
| 申请变更内容:                   |         |
| 申请人签名:                    |         |
| 日期 (日 / 月 / 年):           |         |
| 审核结果 (需经双方适当审核后, 再行签署生效): |         |

|                                                                                                                            |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <div>—— 同意 —— 不同意</div> <div>说明：</div> <div>注意：变更内容若包括费用之增减，付款条款或其它非工作任务等相关条款之更改，应同时产生一协议（如：变更授权书），并须经双方授权代表签署后生效执行。</div> |                                   |
| <div>甲方项目经理：</div> <div>日期：</div>                                                                                          | <div>乙方项目经理：</div> <div>日期：</div> |

附件二、相关产品清单

| 序号 | 主要投标的名称  | 规格型号          | 数量 | 服务要求或者标的基本概况       |
|----|----------|---------------|----|--------------------|
| 1  | 亿邮电子邮件系统 | 亿邮电子邮件系统 V8.0 | 1  | 包含 4000 客户端授权，终验合格 |



|  |  |               |  |                            |
|--|--|---------------|--|----------------------------|
|  |  | 邮件客户端软件 V2.0  |  | 后提供一年免费售后服务及四人<br>5*8 驻场服务 |
|  |  | 亿邮邮件网关系统 V4.0 |  |                            |
|  |  | 亿邮邮件归档系统 V3.0 |  |                            |

乙方签字: 

盖章 

2017年12月15日



### 附件三：培训

#### 8.7.1.1 培训讲师及授课方式

对于本次培训，我公司承诺派遣具备丰富理论知识及相应实践经验并具备丰富授课经验的培训讲师，为培训学员提供纸质中文培训教材，使用中文电子课件并提供中文授课。本次培训提供理论授课及上机实验两种方式，实验设备由采购方提供，培训中心提供相应实验操作指导。

#### 8.7.1.2 培训交付方式

针对本次项目，我公司为采购方除了现场培训外，还提供现场集中培训。

现场集中培训为设备原厂商提供的标准的中高级技术培训课程，包括设备使用、管理、调优、故障排除以及其它高级内容。现场集中培训地点为设备交付地点，现场集中培训实施时间由采购方与北京亿宇嘉隆科技有限公司协商确定。现场集中培训发放专用中文版纸质培训教材，由培训讲师使用电子课件直接进行授课（电子课件不分发给采购方）。现场培训场地及实验设备由采购方提供。

#### 8.7.1 投标人集中培训说明

##### 8.7.2.1 培训安排

培训时间：上午 9:00-12:00，下午 14:00-17:00。

参加培训人员数量：10 人。

培训地点：和用户协商决定。

培训周期：7 个工作日。

##### 8.7.2.2 集中培训课程表

| 培训类别 | 内容分类 | 培训内容 | 培 训<br>时间 |
|------|------|------|-----------|
|------|------|------|-----------|

|          |          |                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
|----------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 产品培训     | 系统管理员培训  | 1. 邮件、网关、归档界面功能<br>2. 客户端功能<br>3. 邮件系统架构培训<br>4. 答疑                                                                                                                                                                                                  | 2 天 |
|          | 运维人员培训   | 1. 邮件系统架构培训,<br>2. 邮件系统的安装,<br>3. 邮件系统运行维护<br>4. 网关系统运行维护<br>5. 答疑                                                                                                                                                                                   | 2 天 |
|          | 二次开发培训   | 针对二次开发培训                                                                                                                                                                                                                                             | 1 天 |
| 过程输出文档培训 | 过程输出文档培训 | 需求分析, 系统设计, 实施等各阶段输出文档, 可根据贵方具体要求指定 (包括但不限于以下):<br>《系统概要设计文档》<br>《需求规格说明书》<br>《系统运维手册》<br>《邮件产品白皮书》、<br>《邮件产品使用手册》(用户+管理员)<br>《客户端使用手册》(移动客户端+PC 客户端)<br>《epush 客户端使用手册》<br>《网关系统使用手册》(用户+管理员)<br>《常见问题处理》<br>.....<br>(包含各个产品、模块、核心功能的用户和管理员使用手册)等。 | 2 天 |

### 8.7.2 培训体系

在面临新世纪的竞争和挑战中, 信息技术正日益转变着政府的运作方式和管理模式。北京亿宇嘉隆科技有限公司的 IT 培训正是在这样的商业背景下, 以其覆盖全国范围的培训资源提供全方位的培训方案, 全面、系统的培训课程, 灵活、多样的培训方式, 高标准高效率的培训服务, 以实现与政府共创未来的宏伟目标。

近几年来, 北京亿宇嘉隆科技有限公司以前所未有的速度及规模发展, 政府是北京亿宇嘉隆科技有限公司最大的行业用户, 北京亿宇嘉隆科技有限公司在为政府用户服务的过程中, 通过主动与用户直接接触, 并与有关部门协作, 结合政府行业的特点及实际情况, 为政府用户举办了很

多因新建信息化系统、信息基础设施更新、技术发展所需的技术、技能培训课程，帮助政府造就了大量信息化人才。

同时，北京亿宇嘉隆科技有限公司也在长期的项目实践中，对于政府行业用户的培训积累了大量的经验，我们会在本次项目中把这些经验运用到项目中去，使项目的培训工作进行得更加顺利。

### 8.7.3 培训原则

针对此次项目，我公司提供下列三种培训：

1. 实施前培训：系统讲解产品的功能、部署方式以及与产品相关的安全、网络等知识，与用户讨论后形成最终的书面部署方案。
2. 实施时的现场培训：具体讲解产品的安装、维护、配置方法及日常运维操作方法。
3. 产品上线后的系统性培训：系统试运行三个月后，针对整套产品的系统性进行培训，保证用户的系统管理员完全掌握产品，达到能独立进行管理、故障处理、日常维护等工作。

我公司对用户技术人员进行全面技术培训，培训内容包括：我公司所提供的设备、系统软件的性能、技术原理、操作使用方法，维护管理技术，并进行实际上机操作。

我公司对用户人员的培训，使用户人员可以独立操作、维护、管理，从而使用户人员能独立进行管理、故障处理、日常测试维护等工作，确保系统能正常安全运行。

我公司对用户人员的培训，使用户人员可熟练掌握网管系统和其它网络设备管理软件的使用，并能利用软件实现日常管理和维护工作。

我公司提供设备日常检查维护流程图和设备状态对照表，以便于系统运维人员能迅速判断设备状态和故障情况。

我公司负责提供给培训人员实际的操作环境和培训资料。

我公司提供现场培训和标准专业培训，对标准专业培训有具体培训地点和人数等。

### 8.7.4 培训目标

为了使用户能够全面了解此系统，方便用户对整个系统的日常使用、维护和管理，我们将对用户方提供此次实施系统全面的、系统的培训。整个培训工作主要是让用户方相关人员对此系统有一个全面的了解，包括对系统的设计，系统的安装、调试、运行和维护，系统的操作使用和系

---

统建设文档等方面，力求做到让用户方根据我们的培训和系统建设文档能够独立运行、维护整个系统。

通过培训，使用户能够掌握设备的使用、维护及管理，并达到能独立进行管理、故障处理、日常测试维护等工作的目标，以保证设备能正常、安全运行。

通过对网络系统各种设备的性能、结构原理、维护管理技术和实际操作的讲解，能使管理人员掌握整个网络系统硬件构成、管理、日常维护的方法和技巧，能独立进行操作、错误处理和路由测试，以保证系统开通后的正常安全运行。

#### 8.7.5 培训对象

进行完善、系统的培训，可以使得项目管理业务相关各类人员充分掌握当前应用系统的使用、管理和运维工作。通过分析，北京亿宇嘉隆科技有限公司总结出培训对象主要包括以下两个层面：

##### 1. 系统方案编制人员、信息处相关人员

系统方案编制人员、信息处相关人员的培训包括系统的建设、实施、项目管理、电子政务建设以及计算机技术等。

##### 2. 系统管理员、技术维护人员

系统管理员、技术维护人员负责系统的运行、维护、配置工作，以保证整个系统能够正常、安全地运行，对系统管理员提供应用维护及常见问题定位解决技能的培训，使他们能够掌握系统维护的方法，能够掌握系统常见故障排除方法。

#### 8.7.6 培训组织

北京亿宇嘉隆科技有限公司为确保项目的建设，将建立专门的技术培训组，配备专业技术人员，为该项目提供技术培训。

北京亿宇嘉隆科技有限公司拥有一支受到过正规培训，具有丰富的教学和实践经验的师资队伍，我们将与用户密切合作，为本项目提供全面的技术培训，以最终达到系统管理人员和最终使用人员对系统的管理、使用和维护等目的。

为了保证培训质量，我们提供的培训教员都是项目的实施人员，熟悉的相关业务，并且具有丰富的教学经验，所有的培训教员都使用中文授课。所有的资料都用中文书写，为学员提供培训用计算机、网络环境、文字资料和讲义等相关用品，具备良好的学习环境。

### 8.7.7 培训方式

为确保项目部署推广工作顺利开展并成功的完成技能转移，我们将在项目进行过程中采用多种方式，完成培训工作。

#### 现场培训

运维过程中，我公司将派培训工程师为各级用户进行现场指导，随时解答用户在系统使用过程中遇到的问题，帮助用户熟练掌握系统的使用。

#### 集中培训

集中培训的范围包括最终用户、系统管理员、技术维护人员和系统操作人员。

运维过程中，我们对系统使用者进行系统使用的集中培训，讲解系统的系统架构，系统功能和操作方法，使用户熟练使用系统。集中培训同样会根据实际情况分批组织。

#### 一对一培训

由于大多数领导日常工作繁忙，不能参加正常的培训，针对中心领导，我们将采用一对一的培训方式。一个培训工程师负责一个领导的培训，在节假日和休息日的任何时间，随时可以进行培训，保证领导的培训时间和培训质量。

### 8.7.8 培训内容

我公司将参照用户技术人员对产品的掌握情况以及业务的应用、操作和管理特点，提供以下培训内容：

- 设备功能及基本操作
- 设备相关基础知识
- 相关软件功能介绍及实际操作
- 故障排除的案例分析

通过培训，我公司尽量做到将各种技术全部转移给用户方，尽可能地把技术培训做实、做细，使用户方的日常维护小组的相关技术人员达到能够独立解决系统运行中所遇到的技术问题、系统的修改/扩充和升级、系统的日常维护等。

8.7.9 培训保障

对产品和服务质量的高度重视，在追求质量的过程中精益求精，这是我公司的一个重要的传统。对技术服务部门而言，不断强化质量管理，追求更高的服务质量，是一贯的目标。作为技术服务的重要组成部分，北京亿宇嘉隆科技有限公司一直将培训质量控制视为质量保证体系的重要组成部分，基于这种思路建立了一套完整的培训服务质量控制体系，收到了很好的效果。我们将以此培训服务质量控制体系为基础，针对本项目特点，来指导完成本项目的培训工作。

我公司根据多年的培训实践经验，通过分析具体的业务情况，归纳和制订了一套培训业务流程，我们将在该流程的每个阶段，以 ISO9001 标准作为评价尺度。培训项目的质量控制小组将严格按照 ISO9001 标准进行质量监视、评估和控制。根据技术培训的实际情况，这一业务流程突出了与用户交流和获取用户反馈，在培训的三个阶段框架中，具体包括了以下步骤：

培训项目初始阶段

根据预定的培训日期，培训管理员在开课前与用户联系，向其发出培训学员名单，名单中包含学员详细信息，这些信息将由相关用户予以确认。

得到用户确认以后，培训组负责人将向客户发出情况说明函，说明函中包括：报到时间和地点、课程内容介绍、教员介绍、培训材料介绍等。

在发出说明函后，培训组负责人将相应的学员信息和其他文档（包括学员签到表、学员阶段反馈表和总结反馈表等）提交给教员，由教员主要负责后续的业务流程。

至此，培训项目初始阶段结束。

培训说明函格式如下：

| 项目培训说明函 |  |      |  |
|---------|--|------|--|
| 名称：     |  |      |  |
| 目的      |  |      |  |
| 时间      |  | 地点   |  |
| 培训对象    |  | 人员要求 |  |
| 授课教师    |  | 培训材料 |  |
| 培训内容 1  |  |      |  |
| 培训内容 2  |  |      |  |
| 培训内容 3  |  |      |  |
| 培训内容 4  |  |      |  |
| 培训内容 5  |  |      |  |



|       |  |      |  |
|-------|--|------|--|
| ..... |  |      |  |
| 联系人   |  | 联系电话 |  |

### 培训项目实施阶段

培训项目实施阶段的主要执行人员是项目培训组成员。

授课过程是整个项目的核心步骤，也是质量控制的重点和难点所在。我们将按照 ISO9001 的要求，制订了“教员授课手册”，对授课过程进行了严格详尽的规定：

了解学员情况：通过查看用户基本信息表以及与学员交谈，了解学员的工作任务、技术需求和知识基础，根据情况调整授课策略。

备课：准备授课教案，重新作一遍课程实验，浏览授课历史记录以了解该课程以往学员常问问题等。

确认教室：确认教室配置正确，所有产已正确安装，所有硬件设备运行正常。填写教室配置确认表。

授课：这是教员要完成的最主要的任务。

首先教员要求学员签到。

开场白，作自我介绍，介绍课程基本内容、学习目标，授课日程、时间安排、实验环境、基本设施。

按章节授课，每一章节包括：说明本章的学习目标，按幻灯片逐张讲解，随时回答学员提问，对无法立即回答的问题，记录到学员问题表中，课后通过查阅资料或寻求技术支持获得解答，在下次授课前必须向学员做出回答，对学员多次问到的问题，记录到常见问题表中。

在每一章内容讲授完毕后，指导学员进行本章的实验。首先按实验步骤讲解需要学员完成的操作，指出其中的要点。实验进行时，随时回答学员提问或帮助学员解决实验中遇到的操作问题。在学员全部完成实验任务后，或规定实验时间结束时，结合本章的学习目标，进行实验总结。

根据学员的精神状况灵活安排课间休息，连续授课时间最大不得超过一小时，以免学员感到疲劳。

阶段回顾，在每天授课结束后，请学员或学员代表填写阶段反馈表，对当天的授课内容、教员表现、日程安排、教学环境等所有关心的问题提出意见，对持有异议的部分提出修改建议。教员在当晚与质量管理组召开阶段小会，向项目经理和客户方代表汇报情况，对客户提出的修改意见进行协调，根据双方达成的一致意见修改课程安排（包括课程内容、教员配置、培训日程、培训环境等方面的改动）。

授课总结在所有章节讲授完毕及所有实验完成后进行。结合本课程学习目标，教员提示学员回忆课程中的要点，为学员拟出复习提纲，对在课堂上提出的，超出课程范围的问题，建议学员

修习相关课程或北京亿宇嘉隆科技有限公司相应部门的技术支持。授课过程至此结束。

课程结束后，教员将要求每个学员填写用户总结反馈表，由学员在以下几个方面做出评价：

教员表现：教员的课前准备、教员的知识水平、教员讲课是否清晰明了、教员是否乐意帮助学员解决问题、教员的授课速度。

教学内容：内容是否适应用户的实际需要、教材的难易程度、实验/练习对掌握课程内容的帮助、用户对实验/练习感兴趣的程度。

其他内容：学习环境和教室设备、注册登记程序、总体满意度。

另外，对以上问题有具体意见或建议的，以及对以上没有提到的内容有意见或建议的，学员也可以在反馈表中提出。

#### 培训项目总结阶段

教员拟出总体报告，向培训管理人员作总结汇报，主要内容包括用户总体满意度，自我评估，培训改进建议等。

培训管理员从教员处获得用户反馈表，算出总体评分，制作出统计图表。

对用户在培训质量反馈表中的具体意见，向项目经理报告。项目经理察看评分，若发现某方面用户评分较低，针对问题分别处理。若“教员表现”得分低，责成教员本次教学的细化总结，质量控制小组帮助教员发现问题，要求教员纠正问题后重新备课和试讲，质量控制小组认可后方可重新参与该课程的培训。若“教学内容”得分较低，向文档小组报告用户意见，同时要求教员适当修改或补充授课内容。若“其他”得分较低，责成相应的管理和支持人员做出整改。

教员与培训管理员协作，将本次培训遇到的问题作整理和提炼，形成“常见问题及解答”，加入到培训部门的内部资料库中，以备下次培训准备时使用。

由项目经理主持的总结过程，主要目的是为了从本期的培训中归纳经验、纠正错误、听取意见、完善服务，在下一期的培训过程中，根据用户的要求进行改正和提高，以更高的质量为用户提供培训服务。

#### 1、技术培训要求

投标人应保证提供针对于本项目招标范围内产品的培训，至少包括对本项目所涉及的设备和软件的使用、配置、管理和维护。

##### (1) 培训要求

① 投标人应编制详细的培训方案，包括培训的具体内容、培训地点、人数、培训进度计划以及培训费用。培训具体时间在项目生效之后由双方协商安排。

② 培训人员应有相应的培训教师资格证明，并且具有丰富的相同教学经验。

③ 投标人必须为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。所有的资料必须是中文书写。

---

## (2) 培训费用

投标人的投标报价应包含以上培训课程所需场地、器材、教师、教材、辅导材料、人员差旅费以及相关的所有费用。

### 8.7.10 培训质量

- 培训老师对项目中所采用的技术非常熟悉，具备专业认证。
  - 培训老师具有相应专业的、实际工作和培训经验，主要培训老师具有三年以上的经验。
- 培训语言为中文。

#### 附件四、保密承诺书

甲方（国家知识产权局专利局）与乙方（北京亿字嘉隆科技有限公司）于 2017 年 12 月签订国家知识产权局专利局内网邮件系统升级采购项目合同，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贰拾万元整（¥200,000 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

2017年12月15日



---

## 附件五：项目责任书

甲方（国家知识产权局专利局）与乙方（北京亿宇嘉隆科技有限公司）于 2017 年 12 月签订国家知识产权局专利局内网邮件系统升级采购项目项目合同，乙方承诺并遵守以下规定。

### 一、出入规定

1、严格遵守甲方有关人员、物品出入大门、治安、户籍、交通、环保、卫生等有关规定。

2、对要带走的工具、设备，乙方要提前告知甲方，并须由甲方项目负责人协助办理出门条后方可带出。

3、车辆或人员进入甲方区域内，要严格按照规定路线行驶或活动，不得随便进入与本项目无关的办公区域。

### 二、防火规定

1、必须做好防火工作，要有防火负责人，要建立灭火队伍，要健全防火安全责任制，要配置必要的灭火设施。

2、要明确防火通道，不得随意堵塞，不得压盖地下消防栓，并要有明显标志。

3、动用明火要向甲方防火办申请“用火证”，取得用火证后方可动用明火，必要时还需指派专人进行现场护理。

4、要对电源、电线、用电进行严格管理，严禁随意乱拉临时线，严禁使用电炉取暖。

5、一旦发生火灾要积极抢救，尽快扑灭火灾，并要保护好火灾现场，对弄虚作假破坏现场的，甲方将进行调查，并提请有关部门依法处理。

### 三、成品保护

1、严格控制进出场的工程物资、设备的搬运，采取铺垫保护性材料等方式保护地面。

2、不得影响其他工作人员的正常工作，要对相关设备做好管理，防止损坏；及时清理施工垃圾，严禁随意抛洒，做到工完料清。

3、经检验后的每道工序采取相应保护措施，保证下一道工序顺利进行。



4、对本项目的工作区域内实行独自管理，发生任何失误、损失、伤亡由乙方自负；若影响到甲方，根据情节轻重追究乙方责任，并由乙方负责相应赔偿。

#### 四、保密规定

乙方要对工作人员进行保密教育，项目相关人员应保守工作秘密，严格控制无关人员进入甲方大楼。项目相关的所有软、硬件信息资料要严格管理，严禁泄密，否则按照有关法律法规进行追究。

乙方签字:

盖章

2017年12月15日



