

国家知识产权局专利局服务器 设备三年维护服务项目 维护服务合同

甲 方：国家知识产权局专利局

乙 方：北京中软泰和科技有限公司

签定地点：北京市

依据《中华人民共和国合同法》及相关法律法规的规定，国家知识产权局专利局（以下简称：甲方）就国家知识产权局专利局服务器设备三年维护服务项目维护服务项目与北京中软泰和科技有限公司（以下简称：乙方）经友好协商，同意按下述条款和条件签署服务器设备三年维护服务项目维护服务合同。

第一条 工作范围

乙方根据本合同及附件的规定为甲方《国家知识产权局专利局服务器设备三年维护服务项目》提供相关维护服务，并向甲方提交各阶段的服务报告及相关资料。

第二条 合同价

1、本合同总价款为：人民币（¥14,995,000.00 元），大写：壹仟肆佰玖拾玖万伍仟元整。

2、甲方按以下进程分阶段向乙方支付上述款项：

A、首付款：双方签署合同后，甲方向乙方支付合同第一年维护费用的 70%，计人民币（¥3,500,000.00 元），大写：叁佰伍拾万元整。

B、第二次付款：第一年服务期满后，乙方提出初验申请，经甲方验收合格双方签署初验报告后，甲方向乙方支付合同第一年维护费用的 30%和第二年维护费用的 70%，计人民币（¥5,000,000.00 元），大写：伍佰万元整。

C、第三次付款：两年服务期满后，乙方提出中验申请，经甲方验收合格双方签署中验报告后，甲方向乙方支付合同第二年维护费用的 30%和第三年维护费用的 70%，计人民币（¥5,000,000.00 元），大写：伍佰万元整。

D、尾款：三年维护期结束后，经甲方验收合格双方签署维护验收报告后，甲方向乙方支付合同第三年维护费用的 30%，计人民币（¥1,495,000.00 元），大写：壹佰肆拾玖万伍仟元整。

3、合同价已包含乙方履行本合同全部义务所应获得的价格，包括但不限于：服务费用、备件费用、人工费用，乙方不得以任何理由要求增加费用，甲方书面同意的除外。

4、甲方付款前，乙方应提交当期双方签字且验收合格的验收文档（首付款阶段除外）并开具符合甲方要求的发票。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。

5、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，有权从上述付款中扣除该等款项。

6、若甲方已经签署付款指令，但因非甲方流程等非人为原因和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。

7、甲方应将价款支付至乙方提供的如下账户内：

帐户名称：北京中软泰和科技有限公司

开户银行：北京银行中轴路支行

帐号：01090361800120109113169

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，由此造成延期支付的责任由乙方承担。

8、本合同涉及的任何价格调整，均应以合同价为基价进行。

第三条 合同履行

国家知识产权局专利局服务器设备三年维护服务项目维护时间：

2018 年 01 月 18 日至 2021 年 01 月 17 日。

第四条 甲方义务

1、甲方或甲方委派的代表作为甲方的项目经理，与乙方进行及时的联络并监督、协调服务的执行情况。

2、配合乙方协调、安排甲方参与本项目的技术、业务人员，确保有足够的时间投入本项目的实施中。

第五条 乙方义务

1、根据本合同及本合同的附件中的条款履行义务，接受相关条款的约束，并承担合同约定的相应义务。

2、根据本合同及本合同的附件中的条款和条件，满足甲方在技术需求和业务需求中的要求，并提供设备维护中各类验收文件。

3、根据本合同及本合同的附件中确定的交付时间表提供验收文件和维护服务。

4、负责建立日常工作制度，并进行项目的日常管理工作，并对其成功予以保证、对其

实施负担全部责任。

5、根据甲方要求，在规定的时间内安排相应人员进入甲方指定的工作场所进行维护、培训工作，如需费用由乙方自行负责。乙方安排的人员在工作期间，必须服从甲方的工作规定和安全管理制。如果乙方工作人员不服从甲方管理，造成严重后果或给甲方造成直接损失，甲方有权单方解除合同并提出索赔。

6、乙方在合同期内应配合完成甲方每月、半年及年度考核工作。

7、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。

第六条 保密及安全

1、乙方承诺以最严格的保密方式保守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，乙方不得向任何第三方以任何方式披露。前述保密信息包括但不限于：本合同内容、项目规格、计划、设计、软件及开发资料、数据、图纸、式样、样本及甲方为前述内容向乙方提供的任何其它资料（以下简称：“保密信息”）。

2、乙方应保证其雇员：

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

B 必须了解本合同规定的保密要求并与乙方签订保密协议；

C 不得向任何第三人透露或允许向任何第三方透露保密信息。

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，并由乙方消除乙方违反保密义务行为造成的影响，防止使用、传播、出售或以其它任何方式处置该保密信息。同时，乙方应按照本合同约定向甲方承担违约责任。

4、乙方雇员向第三人泄露本合同约定保密信息的，视为乙方违反本条保密约定，乙方应与该乙方雇员向甲方承担连带责任。

5、本合同终止或解除后3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、本合同有效期间及终止或解除后的十年内，本条款的规定仍对乙方发生效力，不因本合同的终止、解除或无效而失效。

7、在运行维护期间，乙方承诺按照等级保护相应级别要求维护系统设备安全稳定运行。针对第三方发现的安全问题，及时开展安全整改工作并提供安全整改工作报告，其中包括对系统应用软件发现的安全漏洞及时进行整改以及根据系统设备运行情况及时调整安全设备配置等相关信息安全工作。同时，各系统设备应制定信息安全应急预案，在系统设备出现被恶意攻击、非法篡改等安全事件时，按照应急预案开展应急工作，应急状态解除后提供应急工作报告。如乙方未按要求及时开展安全整改工作，视为乙方违反合同要求。

第七条 知识产权

1、甲乙双方一致同意并确认：乙方系根据甲方委托，按照本合同约定履行乙方义务，乙方因履行本合同义务而完成的任何工作成果的专利权（包括专利申请权）、著作权、商标权（包括商标申请权）等知识产权、所有权以及其他所有权利，以及本合同涉及的全部及/或任何部分的相关知识产权、相关权益，包括本合同相关的且为履行本合同而新形成的商业秘密信息、技术资料和技术诀窍等，均归甲方享有和所有。

2、乙方有不可争议的义务确保甲方依据本合同所获得的知识产权以及甲方因履行本合同义务而完成的任何工作成果及办理过程和行为，在中国境内（香港、澳门、台湾地区除外）不存在任何瑕疵、不违反中国任何法律法规、不侵犯任何第三人的合法权益，并且甲方可以不受限制地行使前述知识产权及相关权利，包括各项延伸权利。若因此发生任何争议均应由乙方独自承担全部及/或任何责任，包括但不限于：乙方自行承担其自身及甲方为解决任何争议及/或瑕疵及/或缺陷所应当或所需要支付的一切相关及/或由此引起的费用；第三人因此起诉甲方的，乙方应积极参与诉讼，并独自承担诉讼的全部不利后果；如甲方因此遭受任何损失，包括但不限于：向第三人赔偿，甲方有权向乙方追偿。

3、甲方将拥有其在本合同项下乙方所从事的所有工作（包括各类纸质文档，电子文档及其它可交付物）中所包含的及与之相关的全部版权、专利权、商业秘密、商标权和其它知识产权以及所有权和其它权益。

4、在本合同生效日前业已存在的版权及其它知识产权和技术秘密应属于本合同生效前即拥有该等权利的一方或与该方有协议关系的第三方。任何一方均无权凭借本合同取得另一方此前所拥有且根据本合同不应被合理的推论为其已经同意转移的版权、专利权、商业秘密、商标权或其它知识产权的所有权。

第八条 人员变更

1、未经甲方书面同意，乙方不得在履行合同期间更换项目经理，若因不可抗力，必须变更时，乙方应提前 5 个工作日内选派一名具有同等或更高资历的人员进行替换。

2、若甲方发现乙方项目经理或主要技术负责人存在以下问题，甲方有权书面要求乙方予以更换：

A 该人员被发现犯有严重的错误、违反本合同要求或涉嫌犯罪行为；

B 甲方有理由认为该人员能力与表现无法胜任其承担的工作任务。

乙方在收到甲方书面通知后，必须于 5 个工作日内更换该人员。

3、新更换人员的资历应事先得到甲方书面认可。乙方不得因人员的变更影响合同的价格、合同中乙方的任何义务及合同履行期限。

4、乙方联系人发生变更，应书面形式告知甲方，否则因甲方无法正确联系到乙方所造成的损失，由乙方承担。

5、双方联系人信息：

甲方：国家知识产权局专利局

乙方：北京中软泰和科技有限公司

联系人：李园

联系人：谢清草

电话：010-62083823

电话：010-56730980

传真：010-62083147

传真：010-59403265

第九条 人员承诺

在本项目维护保证期内，设立专门的运维团队，包括运维服务经理、技术服务团队、驻场工程师，运维团队人员需要胜任各自的工作。其中项目经理保证具有 5 年以上维护管理经验，具备良好的沟通、协作能力。4 名专业维护工程师进行 5*9 的驻场服务。工程师需要至少 2 年以上服务器维护经验。除驻场工程师外，提供至少 4 名专业技术工程师作为本项目技术服务团队成员，专业技术工程师需要至少 5 年以上服务器维护经验。

第十条 技术支持与服务

1、乙方应在维护期内应提供 7x24x365 不间断的技术支持响应。用户在维护期内在提出服务要求后，乙方应在 30 分钟内响应用户请求，2 小时内到达现场并采取相应措施以

确保设备的正常运行。在维护期内提供服务工程师、客户经理、售后服务部经理三个联系电话，便于招标方机房值班人员 7*24 小时联系。

现场响应：自收到服务请求 2 小时内应指派技术人员赶赴现场进行故障处理。遇到重大技术问题，应及时组织有关技术专家进行会诊。乙方应采取相应措施以确保系统设备在 4 小时内恢复正常运行。如遇乙方无法解决核心设备故障问题，需自甲方首报故障后 4 小时内由核心设备制造厂商解决故障。

2、备用设备：如乙方在接到甲方通知后 4 小时仍不能恢复有关设备，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金额的 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。

3、备件服务：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。

4、驻场服务：乙方在北京提供至少 4 名专业维护工程师进行 5*9 的驻场服务。工作时间与甲方相同，不得迟到和早退，驻场工程师应严格遵守招标方工作管理制度，对应的技术水平可以满足服务器整体运维的要求以及需要满足甲方的保密要求，根据甲方厂商管理规定，需要接受甲方定期的考核和评价，对不满足要求的工程师，甲方有权提出更换，遇到重大国内、国际活动、会议、节假日，根据甲方需要，乙方提供临时现场值守服务，驻场工程师必须满足本项目日常运行维护的需要。

5、产品升级服务：系统设备版本（微码等）升级服务。

6、数据恢复服务：由于硬件故障或操作系统故障引起的硬盘数据丢失，乙方负责硬盘数据的恢复及承担相关费用。

5、服务期内每月提供 1 次上门预防性主动维护服务和检测，检查设备状态和性能，并出具巡检报告，负责提出预示发生问题的解决方案和建议，通过巡检，保证避免出现因设备故障导致生产中断的事故。

6、备品备件服务：乙方应具备北京备件库，备件库中的备件及备机种类必需覆盖维护设备清单中所有重要设备类型、且承诺所有备件均为渠道正规、合法的备件。根据甲方要求乙方提供现场备件，包括设备重要部件、常用机型易损配件等。

7、对现有的系统设备基础资源进行监控和管理，及时掌握系统设备资源现状和配置信息，反映系统设备资源的可用性情况和健康状况，从而保证系统设备的可靠、高效、持续、安全运行。监控数据应包括但不限于系统设备运行状态、故障情况、配置信息、存储空间使用情况、可用性情况及健康状况性能指标。

8、统计日常运维过程中通过不同途径反馈的所有问题，并进行归纳分类总结，并记录在每月的现场服务报告中。

9、在设备合理的使用期限内，因任何原因而提供替换设备组件或升级设备组件进行的替换或升级，被替换或升级的设备功能性不得低于或少于原设备所应具备的功能性。

10、乙方承诺配合应用系统相关方的工作，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。

11、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、安全测评及改造等时，需要乙方配合或协助，乙方积极响应及时指派资深系统支持人员现场协助及指导，提供现场技术支持。

12、服务许可：为了保障系统设备的安全，无论是远程操作还是现场支持，乙方应保证甲方系统的安全，才能进行硬件维护相关操作；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。

13、遇到重大国内、国际活动、会议、节假日，根据用户需要，乙方提供临时现场值守服务；在系统设备使用的重要环节根据用户要求提供维护人员驻场服务。

14、技术交流：根据甲方要求，乙方应提供 AIX、IBM 小机、Linux 操作系统等内容的技术交流。

15、乙方应始终保护系统设备和甲方的其它财产不会因为乙方故意或过失的行为或疏忽而受到毁坏、损害或造成损失。

第十一条 转包与分包

1、乙方签订合同后，不得转包、分包，亦不得将合同全部及部分权利、义务转让给第三方，否则即构成严重违约，甲方有权决定终止或解除本合同。

2、前款所述情形即便由于任何原因实际存在，乙方亦不能免除任何责任，且任何相关第三方由于转包、分包或权利义务转让所获得的知识产权及其他相关权利均属无效，上述知识产权及其他相关权利应归甲方所有。乙方因转包、分包或权利义务转让而获得的全部收益，均归甲方所有。

第十二条 考核与验收

1、甲方每月对乙方服务情况进行考核并评分，服务期满后对服务情况进行整体考核并计算得分，考核标准详见合同附件 B。

2、乙方于每个月末起 5 个工作日内向甲方提供月服务报告，其中至少包括以下内容：

故障情况和维护记录；

运行情况月报表及总结、月服务情况小结；

后续维护建议。

3、服务期结束后 5 个工作日内，乙方向甲方提出验收申请并提交验收文档。验收文档应包括年度维护服务总结报告及乙方签字盖章的验收报告。

4、甲方依据乙方年度得分以及提供的月服务文档的准确性和完整性进行验收，验收合格的并在验收报告上签字盖章，作为支付尾款的依据。

5、如验收未通过，甲方有权暂不签署验收文档及支付当期服务费用，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，甲方再向乙方支付当期服务费用。如果乙方在规定的验收日后的一个月內，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。

6、如乙方在上述规定的合同期满后的一个月內未向甲方提出验收请求并提交验收文档，甲方有权终止合同并拒绝支付当期费用。

第十三条 违约责任

1、乙方违反本合同第十条约定，未能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，扣除合同总价款金额的 1%作为违约金。

2、甲方按照合同附件 B，完成对乙方的考核工作，月度评价分数应不低于 80 分，否则应视为维护服务不合格，具体处理如下：

乙方月度评价分数在合同期每服务年度內第一次低于 80 分，将给予口头警告，并责成其进行服务改进；

乙方在服务年度內累计三次月度评价分数低于 80 分，则在合同期结束后免费延长一个月的维护时间；

乙方在服务年度內累计五次月度评价分数低于 80 分，则在合同期结束后免费延长二个

月的维护时间;

乙方月度评价分数在服务年度内累计七次低于 80 分, 则扣除年度服务金额的 10%作为罚金; 如供应商月度评价分数在服务年度内累计十次低于 80 分, 则扣除年度服务金额的 20%作为罚金。

3、当违约金发生并达到合同总金额的 10%后, 甲方有权解除本合同, 并有权要求乙方退回甲方已支付的金额, 及赔偿甲方因此遭受的经济损失。

4、乙方按时提交合格发票并且服务验收文档经甲方认可通过后, 甲方不能按合同约定付款时, 每推迟一天, 按合同当期金额的 1%作为违约金, 此违约金最高不超过合同当期金额的 1%。

第十四条 合同的终止

1、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。

2、因乙方原因合同终止而造成的损失由乙方承担全部责任。

第十五条 不可抗力

1、合同任何一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事件的影响而不能执行合同时, 履行合同的期限应予以延长。延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力系指双方在签署合同时所不能预见的、不能避免并无法克服的客观情况。

2、受不可抗力事件影响的一方, 应在不可抗力事件发生后尽快用电报、传真或电传通知对方, 并于事件发生后 14 天内将有关机构出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方予以确认。

3、若不可抗力事件的影响持续 30 天以上, 甲方有权确定是否延期履行或终止合同。

第十六条 争议的解决

双方如因履行本合同及与本合同有关发生的一切争议, 双方应尽量协商解决。协商不成时, 任何一方均有权向甲方住所地人民法院提起诉讼。

第十七条 通知

1. 任何通知应以快递、电子邮件或传真等方式发送至合同中载明的地址，快递、电子邮件或传真须经对方签收。
2. 通知以送达日期或通知书载明的日期为生效日期，两者中以日期在后者为准。

甲方：国家知识产权局专利局

联系人：李园

地址：北京市海淀区西土城路6号

邮编：100088

电话：62083823

传真：62083147

乙方：北京中软泰和科技有限公司

联系人：李文权

地址：北京市海淀区东北旺西路8号院4号楼212号 邮编：100094

电话：010-56730980

传真：010-59403265

第十八条 其它约定事项

- 1、本合同及其附件适用中华人民共和国法律。
- 2、本合同未尽事宜，双方另行协商并签订补充协议明确，并且以双方最后认定的条款为准。
- 3、本合同中的附件均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有相同的法律效力。二者有冲突的，以对甲方有利的规定及解释为准。本合同包含以下附件：

附件 A [维护服务工作说明书]

附件 B [专利局服务质量评价指标]

附件 C [保密承诺书]

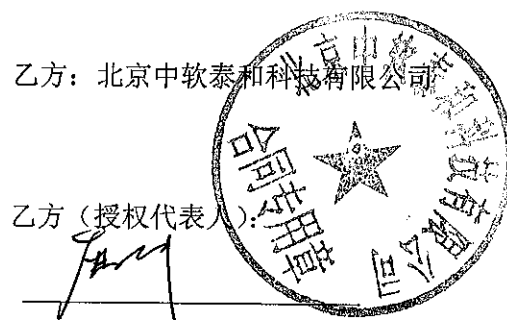
附件 D [项目责任书]

- 4、本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日生效。

- 5、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。



日期：2018年4月20日



日期：2018年4月6日