

18 12 21
182568

2018-1098

合同登记编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

中国专利电子审批系统配套项目 2019-2021 年度维护服务合同

项目名称：中国专利电子审批系统配套项目 2019-2021 年度维护服务项目
项目编号：
甲 方：国家知识产权局专利局
乙 方：长城计算机软件与系统有限公司
签定地点：北京
签定日期：2018 年

目 录

第一条 定义.....	3
第二条 工作范围.....	4
第三条 标准.....	4
第四条 合同价.....	5
第六条 甲方义务.....	6
第七条 乙方义务.....	7
第八条 乙方保证.....	7
第九条 保密.....	7
第十条 知识产权.....	8
第十一条 人员变更.....	9
第十二条 人员承诺.....	9
第十三条 技术支持与服务.....	9
第十四条 转包与分包.....	11
第十五条 考核与验收.....	11
第十六条 违约与索赔.....	11
第十七条 保险及免责.....	12
第十八条 合同的终止.....	13
第十九条 不可抗力.....	13
第二十条 争议的解决.....	14
第二十一条 适用法律.....	14
第二十二条 通知.....	14
第二十三条 合同文件.....	14
第二十四条 合同范围和条件.....	15
第二十五条 合同生效.....	15
第二十六条 其它约定事项.....	15

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》等相关法律法规的规定,国家知识产权局专利局(以下简称“甲方”)与长城计算机软件与系统有限公司(以下简称“乙方”)同意按下述条款和条件签署中国专利电子审批系统配套项目 2019-2021 年度维护服务合同(以下简称“合同”)。

第一条 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. “合同”系指本文条款及其所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。
2. “合同价”系指根据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格。
3. “软件”系指一个或多个能在控制器、处理器或其它硬件设备上运行的所有程序(包含任何相关的文档)。
4. “服务”系指根据本合同由乙方履行的任务和服务,包括但不限于验收、维护、培训、咨询、技术支持和项目管理等技术文件中所描述的活动。
5. “派生技术”系指任何基于原有技术创作和开发的技术,包括但不限于:(I) 对于拥有版权的作品或可形成版权的材料进行的任何编译(包括编译为其它计算机语言)、分解、修改、更正、添加、扩展、升级、改进、编辑、删节或其它现有的作品可能被重做、转换等形式;(II) 对于任何专利或可形成专利的材料的发展;以及(III) 基于已有的受本合同保护的商业秘密而形成的任何新的商业秘密。
6. “工作说明书”系指本项目工作内容、成果和服务的说明书,作为本合同附件 A。工作说明书包括对本合同项目的工作内容进行的细节说明。双方预计在合同期间内,此工作说明书可以根据双方同意被不时修改;但该等修改内容应由双方另行进行书面确认,并将被视为自动取代或修改附件 A。
7. “天”系指日历天数。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。
8. “验收”系指甲方依据合同所规定的验收的程序和条件,对维护服务进行检验,以验证其是否满足本合同第四条所规定的标准及合同附件的要求。

9. “资料”系指依据合同规定,由乙方提供的文件清单、文件、报告、图表等文字资料。

10. “规范”系指有关项目在功能、操作、环境及性能等方面要求的周密而完整的说明。

11. “里程碑”系指乙方为完成甲方拟维护服务的中国专利电子审批系统配套项目 2019-2021 年度维护服务项目中相对独立的阶段性工作成果。

12. “项目”系指中国专利电子审批系统配套项目 2019-2021 年度维护服务项目。

第二条 工作范围

乙方根据本合同及附件的规定为甲方中国专利电子审批系统配套项目 2019-2021 年度维护服务项目提供相关服务。

第三条 标准

1、本合同项下交付的软件服务应符合本合同及其附件中所述的标准,如果没有提及适用标准,则应符合相应的国际标准或软件来源国适用的官方标准中相对较高者。这些标准必须是有关机构在本合同产品阶段性验收或终验前发布的最新版本的标准。

2、乙方提供的所有交付清单内所列文件中的技术指标,除非在工作说明书中另有规定外,均应使用相应的国家标准或相关行业标准,二者有冲突的,适用相对较高的标准。。包括但不限于:

A. GB/T 13016-1991 《标准体系表编制原则和要求》

B. GB/T 1.1-2000 《标准化工作导则》

C. GB/T15539-1995 《软件工程标准分类法》

D. GB/T8566-2001 《信息技术软件生存周期过程》

E. GB/T8567-1988 《计算机软件产品开发文件编制指南》

F. GB/T9385-1988 《计算机软件需求说明编制指南》

G. GB/T9386-1988 《计算机软件测试文件编制规范》

H. GB/T12505-1990 《计算机软件配置管理计划规范》

I. GB/T14079-1993 《软件维护指南》

- J. GB/T15532-1995 《计算机软件单元测试》
- K. GB/T16680-1996 《软件文档管理指南》
- L. GB/Z18493-2001 《信息技术软件生存周期过程指南》
- M. GB/T12504-1990 《计算机软件质量保证计划规范》
- N. GB/T17544-1998 《信息技术软件包质量要求和测试》
- O. GB/T18491.1-2001 《信息技术软件测量功能规模测量》
- P. GB/T18492-2001 《信息技术系统及软件完整性级别》
- Q. 乙方提交的经甲方审查批准的本工程技术设计书

国家电子政务建设相关标准和规定，例如：

- R. GB/T 19488.1-2004 电子政务数据元 第1部分:设计和管理规范
- S. GB/T 19486-2004 电子政务主题词表编制规则
- T. GB/Z 19669-2005 XML 在电子政务中的应用指南等

第四条 合同价

1、本合同总价款为：人民币柒佰伍拾陆万元整（¥7,560,000.00 元）。

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，甲方根据甲方支付时间向乙方支付首付款，计人民币贰佰壹拾万元整（¥2,100,000.00 元）；

B 第二笔款：第一年维护期结束时，双方签署验收报告后，甲方根据甲方支付时间向乙方支付验收款，计人民币贰佰伍拾贰万元整（¥2,520,000.00 元）；

C 第三笔款：第二年维护期结束时，双方签署验收报告后，甲方根据甲方支付时间向乙方支付验收款，计人民币贰佰伍拾贰万元整（¥2,520,000.00 元）；

D 第四笔款：第三年维护期结束时，双方签署验收报告后，甲方根据甲方支付时间向乙方支付尾款，计人民币肆拾贰万元整（¥420,000.00 元）；

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，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、除非双方另行约定，合同价已经包括所有完成开发服务所需要的材料、人工费及销

售、使用、服务、增值或类似的税项。甲方可以根据中国法律的要求，从支付给乙方的款项中代扣所应缴付的相应税款，为此，甲方应向乙方提供缴税凭证。

5、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。

6、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，有权从上述付款扣除该等款项。

7、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。

8、甲方应将价款支付至乙方提供的如下账户内：

帐户名称：长城计算机软件与系统有限公司

开户银行：北京银行大钟寺支行（行号 326）

帐号：01090326500120109226428

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。

9、本合同涉及的任何价格调整，均应以合同价为基价进行。

10、乙方应在验收节点后的五个工作日内提交验收申请、并开具符合甲方要求的正式发票；如乙方逾期未提交验收申请及发票，并在甲方通知后五个工作日内仍未提交付款申请及所需发票及验收文档，视为乙方放弃此笔款项。

11、由于系统提前下线等原因，甲方未能使用已支付费用的维护服务，乙方将作退款处理或作为欠款信用。“欠款信用”是指由于维护服务根据本合同的规定终止而产生的甲方已付款项中的未曾使用维护服务的剩余部分费用，可用于抵扣现有或将来的其他由甲乙双方签署的合同款项的等额部分。

第五条 维护周期

中国专利电子审批系统配套项目 2019-2021 年度维护服务项目工作时间为是 2019 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。

第六条 甲方义务

- 1、甲方或甲方委托方指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、该项目经理应拥有必要的专业技术知识。
- 3、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维护服务中。
- 4、按期支付费用。

第七条 乙方义务

- 1、及时履行合同义务和项目建设技术方案中规定的具体义务。
- 2、根据本合同的条款和条件,满足甲方在技术需求和业务需求中的要求,并提供维护服务。
- 3、负责建立日常工作制度,并进行项目的日常管理工作,并对其成功负担全部责任。
- 4、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服务。乙方进场维护产生的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规定,包括但不限于:国家知识产权局电话管理办法、国家知识产权局固定资产管理办法、国家知识产权局自动化设备管理规定、网络监控管理办法。如果乙方工作人员不服从甲方管理,造成严重后果,甲方有权解除合同并提出索赔。

第八条 乙方保证

- 1、乙方保证,向甲方提供的维护服务满足本合同项下软件维护服务的需求。
- 2、乙方保证,合同产品在设计或编制上不存在任何重大的缺陷,即使合同产品已经验收或超过保修期,也不会因此导致甲方的硬件故障、系统瘫痪、数据丢失等情形。即使在免费维护期后,乙方对由于合同产品在设计或编制上存在的内在的、潜在的缺陷,仍提供持续的免费服务。
- 3、乙方保证,乙方应始终保护系统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。

第九条 保密

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、规格、计划、设计、软件及开发资料、数据、图纸、式样、样本或甲方为上述内容向乙方提供的任何其它资料。

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，才允许获取从甲方或甲方代表获得的任何保密信息；

B 不得造成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，防止使用、传播、出售或以其它任何方式处置该保密信息。

4、本合同终止后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。

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。

第十条 知识产权

1、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不存在任何瑕疵并且可以不受限制地行使相关权利，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。

3、甲方将拥有其在本合同项下所从事的所有工作（包括各类纸质文档，电子文档及其它可交付物）中所包含的或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。

第十一条 人员变更

1、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，乙方应选派一名具有同等或更高资历的人员进行替换，但这种替换并不免除乙方的违约责任。

2、乙方不得在履行合同期间更换项目主要技术负责人，若因不可抗力，必须变更时，乙方应选派一名具有同等或更高资历的人员进行替换，但这种替换并不免除乙方的违约责任。

3、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承担的工作任务。

乙方在收到甲方书面通知后，必须及时更换该人员。如更换人员为项目经理，需向甲方交纳人民币拾万元作为风险补偿。如更换人员为主要技术负责人，需向甲方交纳人民币陆万元作为补偿。

4、新更换人员的资历应事先得到甲方认可。乙方不得因人员的变更影响合同的价格及合同履行期限。

第十二条 人员承诺

乙方遵照投标文件，为项目配备的人员应符合如下要求：

在本项目维护保证期内维护团队18人，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。维护人员全部具有2年以上承担类似工作的经验，提供7*24小时现场支持服务。维护人员中100%是本系统的开发人员。

第十三条 技术支持与服务

乙方提供3年的技术服务，主要要求如下：

1、乙方应在北京设有常驻机构以响应甲方的技术服务要求。

2、乙方应在运维服务期内提供 7*24 小时不间断的技术支持响应，用户方提出服务要求后，0.5 小时内响应，2 小时内提出解决方案，工作日 4 小时内解决问题，非工作日 8 小时内解决问题。在运维服务期内提供 24 小时热线电话、远程在线诊断和故障排除、现场响应以及 Email 和传真支持服务。如问题为数据问题，在用户确认处理方案后 2 个工作日内完成相关问题的修改；如问题为程序问题，在用户确认处理方案后 5 个工作日内完成相关问题的修改；接收到用户提交的数据提取任务单后，在 2 个工作日内完成数据提取工作。

3、乙方对其提供的应用软件应提供免费升级及保修服务。如甲方要求进行软件升级，乙方应向甲方免费提供系统软件升级和技术支持，乙方的软件升级人员应勤勉尽职地完成上述任务。

4、维护期内，乙方有责任免费提供如下技术支持服务：

A 电话咨询：乙方必须为甲方提供技术援助电话，解答甲方在系统使用中遇到的任何问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

B 现场响应：自收到甲方的服务请求起 1 小时内，若电话咨询服务不能解决问题，乙方应即刻指派技术人员赶赴现场进行故障处理。遇到重大技术问题，乙方应及时组织有关技术专家进行会诊，并在 4 小时内采取相应措施以确保系统的正常运行

C 维护期内每年提供六次上门预防性主动维护服务和检测，检查设备状态和性能，并出具检测报告，负责提出预示发生问题的解决方案和建议，通过巡检，保证避免出现因系统故障导致生产中断的事故。

D 维护期间，因乙方维护/或服务造成系统软件重大运维故障（非连续正常运行超过 1 小时或连续正常运行不足 4 小时）导致系统不可用次数应低于 6 次/年。在工作时段内（工作日的 8:00-17:00），由于系统故障导致系统不可用的全年累计时长，低于 30 小时/年。在非工作时段内由于系统故障导致系统不可用的全年累计时长低于 80 小时/年。

5、在本合同维护期结束后乙方保证继续为甲方提供本系统维护服务，维护费用不应高于本合同的服务价格，同时不应差于任何第三方的优惠价格。

6、在合同产品合理的使用期限内，乙方因任何原因而提供替换系统组件或升级系统组件进行的替换或升级，被替换或升级的系统功能性不得低于或少于原系统所应具备的功能性。

7、乙方保证在维护期结束前提供完整、详细、准确的系统运行维护资料、用户手册、管理手册等必须提供的项目文档。

第十四条 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均属无效，上述知识产权应归甲方所有。

第十五条 考核与验收

1、乙方于每个季/年末起5个工作日内向甲方提供季/年服务报告，其中至少包括以下内容：

系统故障情况和维护记录；

运行情况季度报表及总结、年度维护总结；

后续维护建议。

2、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。

3、甲方依据乙方提供的季/年服务文档的准确性和完整性进行验收，验收合格并在验收报告上签字盖章，作为支付尾款的依据。

4、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。

5、如乙方在上述规定的合同期满后的一个月内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。

第十六条 违约与索赔

1、乙方应按照本合同有关条款和条件向甲方提供服务。

2、乙方违反本合同第十三条约定，未及时做出响应和在约定时间内解决故障、恢复系

统运行,并向甲方提供相应的技术支持与服务,视为乙方违约,每次乙方需向甲方支付合同总价格的 0.05%作为违约金。在规定时间以后恢复的故障,每延误一天按照合同总价款的 1%作为违约金,乙方必须对由于故障所造成的损失承担全部责任。系统非正常中断次数或不可用时长超过合同规定最高上限的,每中断超过一次或不可用时长超过一小时,乙方将向甲方支付相当于合同总价 1%作为违约金。

在数据维护相关工作任何一批数据中,若数据不符合准确性要求,且经整改后重复出现错误的,甲方可扣除合同总价款的 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)。

若乙方存在正当理由不能按照上述时间要求及时向甲方提交数据,应向甲方做出解释说明,否则乙方每出现一次逾期提交可扣除合同总价款的 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)。

3、乙方违反本合同第十三条以外的约定造成违约的,每违约一次扣除合同总价款的 0.5%作为违约金。

4、若乙方违反本合同的约定,例如由于乙方原因导致项目偏差,且甲方根据本合同关于人员承诺、人员变更、测试、调试、验收和合同保证期等相关条款的规定提出了索赔,甲方有权要求乙方按如下方式赔偿:

乙方用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新系统更换缺陷部分和 / 或修补缺陷部分,乙方应承担一切费用和风险并赔偿因此给甲方造成的全部损失。同时,乙方应相应延长所更换系统的质量保证期;

5、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。若乙方未能在甲方发出索赔通知后 30 日内或甲方同意的延长期限内,按照甲方同意的上述规定的任何一种方法解决索赔事宜,甲方将从应付款扣除索赔金额,不足部分有权向乙方继续索赔。

6、甲方按本条规定要求乙方承担责任的,不影响甲方以其它任何形式要求乙方承担违约责任并赔偿甲方因此遭受的全部经济损失。

第十七条 保险及免责

1、在合同产品的使用周期内,乙方应当选择购买并维持一个有关下列事项的适当的责任保险,保险期限至少为合同产品正常运营之日起 3 年。

A. 对因使用合同产品而使第三方及其财产遭受的损失购买保险。

B. 对在甲方场所的乙方和乙方授权方的人员或动产购买保险。

2、乙方应以上述保险理赔金额或自有财产补偿甲方或甲方的用户因产品质量问题导致的损失（包括合理的律师费以及其它为寻求救济权利而支付的相关费用），但因甲方负责开发部分的质量问题导致的损害除外。

3、乙方和/或乙方授权方的动产及人员在甲方场所发生伤害、损害的，甲方不承担损害赔偿赔偿责任。

第十八条 合同的终止

1、有下列情形之一的，甲方有权书面通知乙方，终止全部或部分合同，该等终止不影响甲方以其它任何形式追究乙方的违约责任。

A 乙方未能在合同规定的期限内或甲方根据本合同第十九条第 2 款规定同意延长的期限内提供部分或全部可交付物的；

B 乙方未能履行合同规定的其它义务的。

2、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。

3、合同提前终止或部分终止的，乙方应于收到甲方终止通知书后的 3 日内将已完成的合同产品交付甲方，并免费向甲方提供继续开发所需的乙方的源代码等相关文件。

4、因合同终止而造成的损失由乙方承担全部责任。

第十九条 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。

第二十条 争议的解决

双方如因履行本合同发生争议，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。

第二十一条 适用法律

本合同适用中华人民共和国的法律。

第二十二条 通知

1、任何通知应以快递、电报、电传或传真的方式发送至合同中载明的地址，快递、电报、电传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：许冰

地址：北京市海淀区蓟门桥西土城路 6 号

邮编：100088

电话：010-62086063

传真：010-62086063

电子邮箱：xubing@sipo.gov.cn

乙方：长城计算机软件与系统有限公司

联系人：王尤

地址：北京市海淀区中关村东路 66 号长城大厦 17-19 层

邮编：100190

电话：010-59831076

传真：010-59831133

电子邮箱：wangyou@gwssi.com.cn

第二十三条 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

附件 A [工作说明书]

附件 B [保密承诺书]

附件 C [项目责任书]

第二十四条 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

第二十五条 合同生效

本合同经甲、乙双方授权代表签字盖章后生效。

第二十六条 其它约定事项

- 1、本合同未尽事宜，双方另行协商并签订补充协议明确。
- 2、本合同中的附件及招标文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。但甲方招标文件的效力高于乙方的投标文件，二者有冲突的，以对甲方有利的规定及解释为准。
- 3、本合同一式柒份，甲方执肆份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

甲方：国家知识产权局专利局

乙方：长城计算机软件与系统有限公司

甲方（授权代表人）：

乙方（授权代表人）：

日期：2018年12月21日

日期：2018年12月20日

国家知识产权局专利局
中国专利电子审批系统配套项目
2019-2021 年度维护服务项目
工作说明书

长城计算机软件与系统有限公司

2018 年 12 月

目 录

目 录.....	I
1. 前言.....	1
2. 工作范围.....	1
2.1. 项目范围.....	1
2.2. 包含的服务内容.....	2
2.3. 不包含的服务内容.....	3
3. 运维任务.....	3
3.1. 应用系统运维服务.....	3
3.1.1. 任务描述.....	3
3.1.2. 双方职责.....	6
3.1.3. 交付物.....	7
3.1.4. 完成标准.....	7
3.2. 数据运维服务.....	7
3.2.1. 任务描述.....	7
3.2.2. 双方职责.....	8
3.2.3. 交付物.....	9
3.2.4. 完成标准.....	9
3.3. 适应性改造服务.....	9
3.3.1. 任务描述.....	9
3.3.2. 双方职责.....	12
3.3.3. 交付物.....	12
3.3.4. 完成标志.....	12
3.4. 集成运维服务.....	12
3.4.1. 任务描述.....	12
3.4.2. 双方职责.....	13
3.4.3. 交付物.....	14
3.4.4. 完成标志.....	14
3.5. 安全运维服务.....	14
3.5.1. 任务描述.....	14
3.5.2. 双方职责.....	16
3.5.3. 交付物.....	17
3.5.4. 完成标准.....	17
4. 服务周期.....	17
5. 运维组织结构.....	17
5.1. 前台支持团队.....	17
5.2. 应用运维支持团队.....	18
5.3. 数据运维服务团队.....	19
5.4. 集成运维服务团队.....	19
5.5. 安全运维服务团队.....	20
5.6. 应急小组.....	21
6. 变更流程.....	21

6.1. 提出变更	22
6.2. 变更分析	22
6.3. 变更确认	22
6.4. 变更执行	22

1. 前言

本工作说明书用来描述由长城计算机软件与系统有限公司（以下简称“乙方”）与国家知识产权局专利局（以下简称“甲方”）签订的、由长城计算机软件与系统有限公司向最终用户提供的中国专利电子审批系统配套项目 2019-2021 年度维护服务项目（以下简称“本项目”）的技术服务的具体内容，并作为乙方与甲方的中国专利电子审批系统配套项目 2019-2021 年度维护服务项目的附件。

本工作说明书仅限于双方用于执行本项目相关的工作。

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。

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围内。

2. 工作范围

2.1. 项目范围

专利代理管理系统

电子申请应急系统

专利事务服务系统

专利审查高速路（PPH）

E系统审协处室管理

中国专利查询系统

司法查控平台

专利登记簿公共服务

电子审批系统管理插件

电子审批系统搜索引擎软件

复审无效电子申请系统

批量电子申请接口

E系统适应CPC分类体系改造

E系统分类子系统

电子审批系统公开公告

电子审批系统优先审查

电子审批系统专利证书电子化

2.2. 包含的服务内容

针对服务范围内的项目包含的应用系统提供应用运维支持服务、数据运维支持服务、适应性改造服务、集成运维服务和安全运维服务。

1. 应用运维支持服务

针对项目系统运行提供日常运维服务，统一接收用户的服务请求，及时分析和解决问题，并把问题处理结果向用户进行反馈；对项目系统运维期间出现BUG进行修改，对系统进行预警分析、日常监控维护、故障解决、系统应急、系统优化以及定期巡检等服务；对专利局相关系统和信息化建设工作提供咨询建议，参与方案论证及项目系统相关接口调整；对于配套业务系统的改造优化工作提供咨询建议，参与方案论证，同时在专利局IT基础设施开展优化调整工作时予以配合。成立专门应急小组受理应急突发问题，启动应急预案，配合专利局运维管理部门，协调厂商按照应急流程进行突发问题处理，保证业务的正常运行。

2. 数据运维支持服务

数据运维服务主要包括对历史遗留的错误数据进行修正；由于业务变化导致的业务数据的调整；根据用户管理工作需要，经管理部门审批后，设计数据修改方案，并严格的按照管理流程进行数据修改；针对系统使用过程中提出的数据问题进行核查和落实；根据用户日常管理需求，对系统基础数据进行配置；为专利局开展各种管理、课题研究等工作，提供各种数据提取、加工、统计服务；对数据进行监控分析，验证业务的健康性以及其它为配合以上工作开展所需要的设计、开发工作。

3. 适应性改造服务

在系统使用过程中，由于业务规则、业务流程、核心功能出现局部调整，需要对系统相关功能进行适应性改造；根据最终用户在使用过程中对系统的易用性、操作便捷性提出的优化要求，对系统功能界面进行适应性改造；为了适应业务增长、保证应用系统的运行效率，持续对应用系统进行优化，根据专利局业务管理工作要求，增加和调整业务监控点。

4. 系统集成运维服务

提供范围内项目系统的集成运维服务，主要包括对系统总体运行情况（包括系统范围内的软件、硬件等系统支撑设备、系统网络及安全等基础运行环境）进行监控预警。协调并配合各个基础软硬件运维厂商分析判断故障问题产生原因、解决故障问题，协助甲方对基础软硬件运维厂商的方案进行论证、提出建议，提供咨询规划服务。

5. 安全运维服务

完成范围内项目系统三级等保相关的运维工作，并协助第三方服务机构或安全测评机构完成系统的相关测评、整改、复评工作，保证系统符合三级等保规范要求。对于突发安全事件，及时处理。

完成系统日常安全运维服务，配合专利局不定期安全检查，针对突发安全事件处理，满足安全要求。

2.3. 不包含的服务内容

本项目服务地点为国家知识产权局专利局，现场指国家知识产权局专利局在北京的各办公地点。7 个中心（包括：审查协作北京中心、审查协作江苏中心、审查协作广东中心、审查协作河南中心、审查协作天津中心、审查协作四川中心、审查协作湖北中心）、现有的 33 家代办处，以及在维护期内新开展的代办处。本项目不包含除此以外的其他现场服务。

3. 运维任务

3.1. 应用系统运维服务

3.1.1. 任务描述

应用系统运维主要包括不间断的运维服务、监控应用系统的运行状况，定期评估应用软件系统的性能和功能、用户满意度等，消除应用系统可能存在的安全隐患和威胁、根据需求升级、更新系统功能，对项目系统运维期间出现BUG进行修改，确保应用系统的安全、稳定和持续运行。

应用系统运维服务内容及要求如下：

1. 用户报修问题处理

建立规范的流程，配置合理的、有经验的人员处理用户在使用系统过程中遇到的问题，问题处理流程如下：

- 1) 记录局内运维平台转来的问题和用户直接通过电话报修的问题；
- 2) 对局内运维平台转来不清楚的问题再次询问并确定；
- 3) 对可以解决的问题直接答复；
- 4) 将无法处理的问题，转入运维团队内部问题跟踪系统，由后台运维团队予以解决；
- 5) 对已解决的问题，向用户答复解决情况；
- 6) 定期对用户进行回访；

处理要求如下：

1) 对于不涉及程序和数据修改的问题，每天 16:00 前接收到的必须在当天完成处理并进行电话回访，当天 16:00 之后提交的问题在第二天上午 10:00 前完成处理并回访完毕。

2) 需要进行程序或数据修改处理的问题，进行内部的问题跟踪、解决、回访，最长时间不能超过 2 个工作日。

3) 设立问题处理投诉电话，安排专人进行相关问题处理情况汇总并定期进行汇报。

2. 系统后台运维

系统后台运维包含以下内容：

1) 日常监控：包括数据库、中间件以及应用系统的监控，其中应用系统监控包括主应用、软扫、批处理、存储空间等的监控。

2) 日常维护：项目系统应用日常维护，每周系统程序更新发布，定期更改数据库、服务器密码和突发事件的处理。

3) 系统问题处理：对用户报修的系统问题进行调试、定位，找到问题发生原因进行相关处理，问题解决后与用户进行确认，以保证问题得到真正的解决。

4) 定期巡检：定期对系统整体情况进行巡检，由系统维护人员对运行系统的系统软件和应用软件进行定期的检测与评估，并针对用户的实际情况对软件的运行参数进行相应的优化，以保证各个应用能够在最佳状态下运行业务。每次巡检结果需要填写相应的技术报告，以反映软件最新的运行状态，把此部分文档归

档保存，以便今后能够更好地进行预防性维护并准确定位应用故障。

5) 配合工作：配合相关方对项目系统的调研；配合相关方进行系统软硬件调整。

6) 突发问题处理：对系统突发问题，成立临时应急小组进行紧急处理（如启动应急系统、实时监控并限制部分用户操作等），保证业务的正常运行；

处理要求如下：

1) 在运维服务期内应提供 7*24 小时不间断的技术支持响应，当用户方提出服务要求后，0.5 小时响应，2 小时提出解决方案，4 小时内解决问题，非工作日 8 小时内解决问题。在运维服务期内提供 24 小时热线电话、远程在线诊断和故障排除、现场响应以及 Email 和传真支持服务。

2) 运维服务期内提供 6 次/年上门预防性主动维护服务和检测，检查系统状态和性能，并出具检测报告，负责提出预示发生问题的解决方案和建议，通过巡检，保证避免出现因系统故障导致生产中断的事故。

3) 在进行重大系统操作时进行重大操作审批单的填写。在发生系统故障后编写每次故障的解决报告。

4) 定期给出现有存储状况报告，每个季度对现有现状进行分析。并给出后续优化方案及分析报告。

5) 针对外围系统的问题，做到每周进行相关接口状况的确认。针对核心业务做到每天进行相关接口情况核对。

3. 程序数据问题处理

1) 程序问题：对系统运行过程中发现的系统程序问题进行调整，在经过用户测试后发布生产环境；同时对该系统问题造成的影响进行分析，并根据用户的要求对该问题造成的问题数据进行修正。

2) 数据问题：对用户报修的个案数据错误进行修复，修复后与用户进行确认；根据用户提交的数据需求进行系统数据提取工作。

处理要求如下：

1) 数据问题确认后，在 2 小时内进行反馈处理方案。在用户确认处理方案后 2 个工作日内完成相关问题的修改；接收到用户提交的数据提取任务单后，在 2 个工作日内完成相关数据提取工作。

2) 程序问题，在问题确认后 2 小时内进行反馈。在用户规定的时间内完成

相关问题的修改。

4. 业务咨询服务

在与项目系统相关的业务系统或者系统配套项目建设过程中,提供项目系统相关业务的咨询服务,并对相关方设计的接口方案提出建设性意见。

处理要求:

- 1) 配合配套项目相关业务的开展,提供相关业务分析及梳理。
- 2) 根据用户要求,针对业务发展和现有系统情况提交新增业务的建设性分析报告等。

5. 运维报告

定期对系统运行情况以及运维服务情况进行汇总整理,提交运维报告。

处理要求:

需要提交项目运维季度报告和年度运维总结等运维报告。

3.1.2. 双方职责

甲方:

- 提供所需的外部系统的支持;
- 提供所需的厂家的支持。
- 接收用户的 6000 电话报修,并记录相关的报修情况;
- 将涉及 E 系统配套项目运行维护的报修问题反馈给乙方。

乙方:

- 前台支持

前台支持主要包括记录局内运维平台转来的问题和用户直接通过电话报修的问题;对局内运维平台转来不清楚的问题再次询问并确定;对可以解决的问题直接答复;将无法处理的问题,转入运维团队内部问题跟踪系统,由后台运维团队予以解决;对已解决的问题,向用户答复解决情况;定期对用户进行回访。

- 后台支持

后台支持主要包括对前台支持转来的无法解决的问题进行分析、处理;对于用户提出的任务请求单问题进行分析、处理;对系统突发问题,成立临时应急小组进行紧急处理(如启动应急系统、实时监控并限制部分用户操作等),保证业

务的正常运行。具体分为问题分析处理与突发问题的处理。

- 应用运维

应用运维主要包括不间断的运维服务、监控运行参数状况、运行参数优化、性能和功能评估、用户满意度调查等，消除应用系统可能存在的安全隐患和威胁，以保证各个应用能够在最佳状态下运行业务。

配合局内相关工作的调整对应进行启停，以及系统重启后的应用系统的验证与持续跟踪；在节假日及双休日前后对系统进行全面检查及验证；配合相关方对E系统配套项目的调研；配合相关方进行系统软硬件调整。

提供E系统配套项目相关的业务系统咨询服务，并对相关方设计的接口方案提出建设性意见

3.1.3. 交付物

- 《运维季报》
- 《运维年报》
- 《事件处理单》
- 《巡检报告》

3.1.4. 完成标准

完成相关运行维护工作任务，保障本项目成功验收

3.2. 数据运维服务

3.2.1. 任务描述

数据运维服务主要存在于以下几个方面：

1. 配合日常业务开展的数据处理服务，如：投诉平台反馈问题解决；历史数据问题处理；特殊案件处理；特殊电子申请文件验证及处理。

2. 配合业务修改的数据处理，如：文件、通知书状态及属性错误；无图形、无代码化文件；案件期限、状态、费用缺失或错误；缺少避免重复授权相关数据，无文件归档数据等。

3. 配合课题研究数据分析和统计管理数据提取，按照局管理要求，对已授权提取的数据项进行分析，定期或不定期的通过光盘介质反馈数据结果。如：审查

周期、发条使用情况、各国 PCT 申请差异评价等，对此进行数据分析、数据挖掘和数据提取。

4. 基础业务配置数据处理，对已有的应用功能无法满足业务和管理需要而通过数据服务解决，如：期限数据的配置；审业报表的核对与数据清理；专利分类号升级后涉及数据加工服务；机构、系统功能权限管理。

5. 数据监控及问题分析，如：对全流程各个环节的定期筛查、对监控到的数据进行分析，并最终将分析结果加工成报告。提供最佳解决方案和技术支持。

3.2.2. 双方职责

甲方：

- 提供所需的外部系统的支持；
- 明确任务要求、确认方案、配合测试验证。

乙方：

- 配合日常业务开展的数据处理服务；

为保障E系统配套项目的稳定运行及数据的健康流转，乙方对不同问题来源需要处理的数据通过系统及业务分析、数据问题分析、数据修改及验证等操作进行数据维护，以确保E系统配套项目数据能健康稳定的运行。

- 配合业务修改的数据处理；

当乙方接收到各审查部门需要对业务进行调整时，需要对原有数据进行适应性修改。使其符合新业务的数据要求。该工作首先要对数据现状进行分析，再与升级后产生的数据进行比对，给出最佳修改方案，模拟效果展示，多翻论证后，编写处理程序，修改数据并备份，并对处理结果进行验证

- 配合课题研究数据分析；

为专利局的课题研究工作提供支持，并且为初审部、新型部、外观部、实审部、审业、条法司、审协中心等几十个部门提供及时准确的数据支撑。乙方收到课题内容时首先需要参与用户各部门课题会议，准确理解课题的目的和方向，提供必要的建议，明确提取要求，对数据缺失的部分，要采用技术手段补充完整。对非持久化数据，快速制定加工方案，解析实体并进行数据挖掘和数据提取。对于无法获取到的数据，根据该业务发生时的其他事件记录，提供替换方案，并用

实例论证替换方案能否达到课题要求，为课题研究提供新的解决思路或建议。与用户讲解统计结果所代表的含义；编写分析报告供课题研究

- 基础业务配置数据处理；

对已有的应用功能无法满足业务和管理需要而通过数据服务解决，如：组织机构调整；根据管理的需要提取一些满足特殊条件的案件；针对某些案件进行暂停操作；根据研究课题的需要从E系统配套项目提取某些领域申请的统计分析数据等。

- 数据监控及问题分析。

对全流程各个环节的定期筛查、对监控到的数据进行分析，并最终将分析结果加工成报告。提供最佳解决方案和技术支持。

3.2.3. 交付物

- 《问题解决方案》

3.2.4. 完成标准

乙方将形成的上述交付物提交甲方，甲方对上述交付成果确认。

3.3. 适应性改造服务

3.3.1. 任务描述

E系统配套相关系统上线以来运行平稳，随着专利业务不断发展，现有系统的一些功能模块不能满足新的业务需求，系统需要做出相应适应性的调整。

3.3.1.1. 改造服务工作内容

为更好的为用户提供服务，维护方应及时了解用户业务变化，并积极与相关用户沟通，确认其新的业务范围，必要时可到用户现场具体的考察了解生产一线用户的需求，并将了解到的这些信息整理形成相关文档记录在案，以备系统为适应新业务改造提供参考依据。主要改造服务内容包括：

1、系统易用性优化，结合用户在实际使用过程中的操作习惯，对系统功能进行改造提升系统的易用性，具体包括：

1) 调整功能界面的布局，例如对操作按钮、输入信息域的位置排布进行调

整等优化。

2) 调整功能界面信息展现, 根据用户的需要在功能界面增加更丰富的信息内容, 或者展现更为重要的信息。对展现内容的布局、顺序、方式进行调整。

3) 调整功能菜单, 针对机构职责的调整, 调整相关功能菜单的分布。

4) 针对用户在使用中经常误操作的功能进行优化, 增加数据校验规则、完善反馈提示信息, 提供操作指导说明。

2、系统适应性修改

1) 由于专利局审查业务的变化调整, 需要对系统业务流程、数据结构和核心功能进行改造, 适应新的业务要求。

2) 对部分关键的系统处理规则根据需要进行调整, 例如系统功能权限规则、参数配置规则等。

3) 对部分功能的处理流程进行调整, 增加业务处理的灵活性, 提高处理效率。

4) 完善消息提醒, 对部分重要业务增加消息提醒及处理功能。

3、其他优化改造, 根据用户需要进行的其他改造内容。

3.3.1.2. 改造服务工作量

改造服务工作量由维护方评估, 报专利局确认。维护方在运维期内应为专利局提供累计系统开发工作量不少于 15 人月的系统适应性改造服务。超出的工作量及费用由用户方和维护方共同另行协商解决。

3.3.1.3. 改造实施过程

3.3.1.3.1. 业务分析

维护方在收到用户方提交的业务变更请求后, 须认真的分析用户的需求, 确认其是否属于业务规则及流程变更、数据规则变更、系统操作优化, 根据变更的内容评估对系统现有业务的影响, 评估新功能或修改后的功能模块发布后存在风险, 将评估的结果通知相关用户, 并根据评估的结果制定解决方案以供用户决策。

3.3.1.3.2. 系统设计

在需求分析中除了进行需求分析与设计外, 还需考虑以下几个方面:

(1) 对功能改造的影响进行评估, 确保修改对现有业务和用户体验不会产生影响, 如果必须修改现有业务以及操作, 要与相关用户进行沟通和调研, 确保

影响最小。

(2) 对功能的修改过程中要考虑新的业务发展现状和用户实际使用情况，梳理优化需求。

系统适应性改造需遵循软件设计的相关开发规范，同时也要遵循专利局制定的相关规范和相关设计规范，并安排具有丰富系统设计经验的设计人员理解用户的需求，确保系统设计覆盖到用户所提出的各个业务点，为之后的系统开发提供依据。

3.3.1.3.3. 系统开发

对功能进行设计开发，主要包括以下几个方面

- 1) 界面设计：要考虑用户的操作习惯，为用户提供简便的操作。
- 2) 功能优化：对改造的功能进行设计，确保功能变更不影响现有的业务以及其他功能。在满足现有需求的同时，考虑各种异常情况下的应对方案。

相关功能的开发要遵循软件系统开发的相关规范，同时也要遵循专利局制定的相关规范、相关开发规范、软件编码规范，需基于应用支撑平台进行开发，维护方须保证所开发的功能模块的开发进度、质量。

3.3.1.3.4. 系统测试

系统每一次修改都需要在生产环境发布前严格按照软件开中软件测试的相关规范进行详细的测试，在整个测试过程中有专职的资深的技术支持人员、资深的业务人员解决在测试中出现各类问题，测试通过后方可正式发布。

3.3.1.3.5. 系统发布

维护方提交发布申请，经由用户方签字确认后方可发布程序，程序发布有如下几种方式：

1. 常规发布

系统为适应新的业务变化对系统程序所做出极小范围修改采用本方式发布。

2. 应急发布

对实效性要求比较高的程序的修改将采用该方式发布。

3. 渐进式发布

为适应新的业务变化对系统程序修改范围较大，影响的部门比较广将采用本方式发布程序。

3.3.2. 双方职责

甲方：

- 协调用户对需要发布的功能进行测试；
- 协助用户明确任务要求、确认改造方案。

乙方：

- 系统易用性优化，结合用户在实际使用过程中的不便以及操作习惯，对系统功能进行改造提升系统的易用性，主要包括界面布局、信息展示、调整功能菜单等。
- 系统适应性修改，对部分关键的系统处理规则根据需要进行调整，对部分功能的处理流程进行调整，增加业务处理的灵活性，提高处理效率。
- 其他优化改造，根据用户需要进行的其他改造内容。

3.3.3. 交付物

- 《系统程序更新和版本发布及重大操作审批单》

3.3.4. 完成标志

乙方将形成的上述交付物提交甲方，甲方对上述交付成果确认。

3.4. 集成运维服务

3.4.1. 任务描述

1. 系统运行状态监控和预警

对系统基础平台运行情况进行监控和预警，对发现的基础软硬件的问题及时上报。

2. 系统故障处理

当系统硬件、系统基础软件、第三方工具软件出现故障时，协调、配合相关厂商，及时分析定位问题原因，完成故障的解决。

3. 总体协调

与相关厂商的协调、沟通、配合工作。协助用户方对相关厂商进行系统运维工作总体协调，配合用户方对相关厂商的实施及维护工作进行管理和监督，促进系统基础软硬件维护工作的正常开展。

4. 升级安装、部署、调试

系统硬件、系统基础软件、第三方软件维护厂商的升级改造方案进行论证，并从应用角度提出合理化建议，配合厂商进行升级安装、部署、调试的实施工作。

负责维护期内系统相关的软硬件调整（含架构调整和物理位置调整等）和架构调整（含网络架构、安全架构等），并符合有关需求和规范的要求。

5. 系统、数据迁移

根据专利局规划，在系统基础硬件升级时提供应用系统和数据的迁移服务。提供系统和数据迁移方案。

6. 系统安全相关工作

对系统使用的网络设备、安全设备、主机设备、操作系统、系统软件、数据库等进行定期检查，对系统安全性进行评估，并协调和协助相关设备运维厂商对系统进行安全检测和安全加固。

遵守国家和专利局有关安全管理规定，对系统安全架构、程序代码、各类软硬件版本管理、用户访问控制、防病毒、网站安全等方面安全隐患进行日常监测和风险排查，按照有关安全要求和标准开展系统安全加固和整改工作。

6. 巡检

定期对系统基础平台进行巡检，出具巡检报告和优化建议。

7. 咨询建议

针对系统基础平台向用户方提供咨询建议服务，包括未来扩展的规划设计、现有基础软硬件的优化建议、基础软硬件运维的相关建议等。

3.4.2. 双方职责

甲方：

- 提供所需的外部系统的支持；
- 提供所需的厂家的支持。

乙方：

- E 系统配套项目运行状态巡检，对 E 系统配套项目基础平台运行情况进行巡检，对巡检中发现的基础软硬件的问题及时上报。
- E 系统配套项目故障处理，当 E 系统配套项目硬件、系统软件、第三方软件出现故障时，维护方配合原厂商分析、定位问题，为原厂商解决问

题提供必要的帮助。

- 总体协调, 与局内 E 系统配套项目运行维护单位、相关第三方原厂商的协调、沟通、配合工作。协助专利局对 E 系统配套项目运行维护单位、相关第三方原厂商进行系统运维工作总体协调, 配合甲方对配套项目配套项目运行维护单位、相关第三方原厂商的实施及维护工作进行管理和监督, 促进系统基础软硬件维护工作的正常开展。
- 升级安装、部署、调试, 对 E 系统配套项目硬件、系统软件、第三方软件维护厂商的升级改造方案进行论证, 并从应用角度提出合理化建议, 配合原厂商进行升级安装、部署、调试的实施工作。
- 咨询建议, 针对 E 系统配套项目基础平台向专利局提供咨询建议服务, 包括未来扩展的规划设计、现有基础软硬件的优化建议、基础软硬件运维的相关建议等。
- 配合第三方咨询或服务机构对系统开展安全检测和风险排查, 并按需进行系统加固和整改。配合用户统一部署的等保测评工作, 配合测评机构对系统进行检查, 并按照测评机构对系统提出的要求进行相关安全整改。

3.4.3. 交付物

- 《现场派工单》
- 《应用服务巡检记录表》
- 《巡检报告》

3.4.4. 完成标志

乙方将形成的上述交付物提交甲方, 甲方对上述交付成果确认。

3.5. 安全运维服务

3.5.1. 任务描述

由于专利信息固有的敏感性和特殊性, 直接影响国家、企业的安全利益和经济利益, 因此要加强对系统安全的重视, 加大安全管理力度。系统安全运维服务要求遵守国家三级等保、网络安全和个人信息安全等法律法规和专利局有关安全管理规定, 对 E 系统配套项目安全架构、程序代码、各类软硬件版本管理、用户

访问控制、防病毒、网站安全等方面安全隐患进行监测和风险排查，按照有关安全要求和标准开展系统安全加固和整改工作，保障系统安全。

1. 系统三级等级保护及测评相关工作

主要包括：

- 1) 配合局方、测评机构做好测评准备工作：测评时间、测评范围、测评地点的确认，安排配合人员，按照检查要求提交测评资料。
- 2) 配合局方、测评机构进行环境检查、完成安全测评。
- 3) 根据测评结果，协调相关方完成网络安全设备漏洞升级改造。
- 4) 根据测评结果，协调相关方完成操作系统安全漏洞升级改造。
- 5) 根据测评结果，协调相关方完成数据库安全漏洞升级改造。
- 6) 根据测评结果，协调相关方完成中间件安全漏洞升级改造。
- 7) 根据测评结果，协调相关方完成其他工具软件安全漏洞升级改造。
- 8) 协调各方提交整改实施方案及整改报告。
- 9) 协调各方进行复测。

2. 日常安全运维

安全策略检查及审核：系统开放服务及安全策略审核。

安全监控：日常实时安全状态监控、网络及安全设备监控、服务器系统监控

安全日志收集与分析：网络设备、服务器设备、安全设备、数据库及操作系统日志的收集、整理、分析，实现日志本地存储备份，日志保存时间不少于 6 个月。

安全通告分析：对收到的漏洞通告、病毒通告、厂商安全通告及其他安全通告进行分析，并评估在业务系统中可行性。

安全评估：包括安全威胁评估、脆弱性评估、影响程度评估、综合评估及制定应对措施，网络安全配置与策略优化，根据评估结果，采取相应的措施。

安全巡检：定期安排专人对系统范围内进行安全巡检，排查安全风险和系统漏洞，针对相关风险和漏洞启动修补和完善工作，优化系统安全配置和策略。

3. 不定期安全检查

- 1) 配合局方做好检查准备工作：时间、范围、地点的确认，安排配合人员，

按照检查要求提交检查资料。

- 2) 配合局方进行环境检查。
- 3) 根据检查结果, 协调相关方进行网络、安全设备漏洞升级改造。
- 4) 根据检查结果, 协调相关方进行操作系统安全漏洞升级改造。
- 5) 根据检查结果, 协调相关方进行数据库安全漏洞升级改造。
- 6) 根据检查结果, 协调相关方进行中间件安全漏洞升级改造。
- 7) 根据检查结果, 协调相关方进行其他工具软件安全漏洞升级改造。
- 8) 协调各方提交整改实施方案及整改报告。
- 9) 协调各方进行复测。
- 10) 按局方要求及时完整提交安全日志。

4. 重大活动、敏感时期安全保障

在重大活动期间、敏感时期, 按照国家有关要求和局方要求, 积极配合相关工作, 安排专门人员和资源, 采取相应措施保障活动圆满结束。

5. 突发安全事件处理

出现突发的网络安全事件时, 针对业务系统影响情况, 制定针对性的应急处理预案, 配合局方要求及时进行处理, 满足安全要求。

3.5.2. 双方职责

甲方:

- 协调安全运维过程中所需要的各项资源;
- 提供所需的外部系统的支持;
- 提供所需的厂家的支持。

乙方:

- 系统日常安全运维, 对网络设备、安全设备、服务器系统状态进行监控, 对安全日志和安全通告进行分析, 作出相应的安全评估, 并根据系统需要采取相应的安全措施;

- 配合用户做好等保、测评工作。对等保、评测等工作涉及到的数据库、网络设备、安全设备、操作系统、中间件及其他工具软件的状态、环境进行检查，并按照等保要求进行改造，以满足三级等保要求；
- 配合用户做好不定期的安全检查；
- 做好突发安全事件的处理工作。

3.5.3. 交付物

- 《安全设备巡检报告》
- 《主机漏洞扫描报告》
- 《安全事件处理报告》
- 《等保测评问题清单及整改措施》
- 其他文档

3.5.4. 完成标准

乙方将形成的上述交付物提交甲方，甲方对上述交付成果确认。

4. 服务周期

本项目维护服务周期为 2019 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。

5. 运维组织结构

E 系统配套项目运维团队包括前台支持团队、应用维护团队、数据维护团队、系统集成服务团队、安全运维团队五大分工处理团队。在遇到紧急故障或者问题的时候，由运维紧急从各小组抽调技术骨干人员和相关专家 组成临时紧急应急小组，对紧急情况进行最优先、最快速的处理。

5.1. 前台支持团队

职责：记录局内运维平台转来的问题和用户直接通过电话报修的问题、初步处理及问题反馈。

工作内容：

- 1) 针对用户的服务请求，核实事件详细情况，必要时引导事件故障重现，并准确定位事件类型，并尝试解决。
- 2) 根据事件核实的情况，对事件进行分级分类，如一般事件、紧急重大事件、问题等。
- 3) 将本团队无法处理事件转为问题，详细记录至系统中，转派至应用运维团队的相关人员。
- 4) 负责每一个事件的反馈及记录。
- 5) 问题管理流程中，汇总问题解决团队中已经解决的问题并反馈。
- 6) 负责及时与用户联系，将事件或问题的处理进度及时通知用户，当不符合承诺用户的时间时，可与用户协商处理的时间或配合实施解决方案。

热线电话 2 人、技术支持 3 人、专家支持 1 人

5.2. 应用运维支持团队

职责：主要包括后台支持与应用运维，其中后台支持是对前台支持转来的问题进行分析处理以及突发问题的处理；应用运维是为E系统配套项目提供不间断的运维服务、监控应用系统的运行参数状况，对应用系统的运行参数进行优化，评估应用软件系统的性能和功能、用户满意度等。

工作内容：

- 1) 针对前台支持团队反馈需要修改记录至系统的问题信息进一步核实问题，并分析诊断问题，根据问题类型定义，定位问题内在原因。
- 2) 根据问题原因，找出问题产生的相应问题程序，修改并进行内部测试。
- 3) 负责把修改后程序发布测试环境通过用户测试后最终发布到生产环境。
- 4) 负责提取客户日常工作中需要的统计或明细业务数据。
- 5) 根据审查员上报的历史错误数据问题，进行历史数据的分析及修改。

开发工程师 2 人、资深开发工程师 3 人、架构师 1 人。

5.3. 数据运维服务团队

职责：数据运维服务主要内容有配合日常业务开展的数据处理服务、配合业务修改的数据处理、配合课题研究数据分析、基础业务配置数据处理等。

工作内容：

1) 配合日常业务开展的数据处理

这类错误涉及的案件，多为用户误操作导致，也有的是旧系统遗留的需要。

2) 配合业务修改的数据处理

此类数据问题多为旧系统遗留问题或E系统上线初期由数据缺陷引发的程序运行错误导致。

3) 配合课题研究数据分析

如审查周期、法条使用情况、各国 PCT 申请差异评价等，对此进行数据分析、数据挖掘和数据提取。

4) 基础业务配置数据处理

对已有的应用功能无法满足业务和管理需要而通过数据服务解决，如：组织机构调整；根据管理的需要提取一些满足特殊条件的案件；针对某些案件进行暂停操作；根据研究课题的需要从E系统配套系统提取某些领域申请的统计分析数据等。

5) 数据监控及问题分析

对全流程各个环节的定期筛查、对监控到的数据进行分析，并最终将分析结果加工成报告。提供最佳解决方案和技术支持。

数据提取 1 人、数据工具开发 1 人、数据分析支持 1 人。

5.4. 集成运维服务团队

职责：对系统运行情况以及运维服务情况进行汇总整理，提交运维报告。

工作内容：

1) 应用系统日常监控

通过第三方软件以及乙方自行开发的监控程序，对应用系统各个指标进行监控，监控包括主应用、软扫、批处理、存储空间等的监控。

2) 网站日常维护

提供全面的网站系统维护服务，从网络层、数据层、应用层、WEB层，针对服务器操作系统、各相关应用系统及网站安全提供全方位的系统维护服务。

3) 巡检工作

对E系统配套项目基础平台系统软件、硬件进行定期巡检。

4) 故障处理

当E系统配套项目硬件、系统软件、第三方软件出现故障时，乙方将在故障排查，分析，解决的各个环节给与人员和技术方面的支持，并提供必要帮助信息帮助解决问题。

5) 总体协调

与局内E系统配套项目运行维护单位、相关第三方厂商的协调、沟通、配合工作。

6) 升级安装、部署、调试

对E系统配套项目硬件、系统软件、第三方软件维护厂商的升级改造方案进行论证，并从应用角度提出合理化建议，配合原厂商进行升级安装、部署、调试的实施工作。

7) 咨询建议

对E系统配套项目向专利局提供咨询建议服务。

8) 协助安全评测和等保要求

协助第三方服务机构或安全测评机构完成系统的相关复测，同时保证系统符合三级等保规范要求。

集成工程师 1 人。

5.5. 安全运维服务团队

职责：完成安全运维工作，对系统的安全环境及设备的运行情况进行检查，并作出相应的处理。对检查情况和处理结果进行汇总整理，提交安全运维报告。

工作内容：

1. 配合完成系统三级等级保护的测评、整改及复测等相关工作

按照局方要求，配合第三方检测机构，完成系统的等保三级评测、整改和复测工作

2. 日常安全运维

完成系统日常安全状态的监控，分析各类安全报告和安全威胁，排查分项和漏洞，优化系统安全配置和策略。

3. 不定期安全检查

配合局方做好等级保护的不定期检查准备工作：时间、范围、地点的确认，安排配合人员，按照检查要求提交检查资料，并按照要求和检查结果进行整改。

4. 重大活动、敏感时期安全保障

在重大活动期间、敏感时期，按照国家有关要求和局方要求，积极配合相关工作，安排专门人员和资源，采取相应措施保障活动圆满结束。

5. 突发安全事件处理

出现突发的网络安全事件时，针对业务系统影响情况，制定针对性的应急处理预案，配合局方要求及时进行处理，满足安全要求。

安全工程师 1 人。

5.6. 应急小组

职责：负责紧急重大事件问题处理。

工作内容：

- 1) 根据紧急重大事件、问题的不同性质，由不同的技术专家、运维经理、领导等组成，集中处理问题。
- 2) 负责故障的深入分析诊断，并提供有效的解决方案。
- 3) 及时联系用户，告知用户故障的处理进度，针对故障的解决时效、处理方案等问题进行协商，与用户保持一致，同时将相关情况，及时通知电话支持团队，以及问题解决团队负责人。

人员情况：包括专家组成员、运维经理及其他日常维护团队精英人员。

6. 变更流程

项目范围、进度、交付物等的变更按照以下变更流程，双方另行签订协议处理。

6.1. 提出变更

变更申请方填写《项目变更申请》，提交至由甲方和乙方项目领导小组人员组成的变更管理小组。变更管理小组就《项目变更申请》的技术可行性以及对整个项目的影响做出评估。经过批准的《项目变更申请》将转给乙方，未被批准的将被退还给变更申请方。

6.2. 变更分析

乙方接到《项目变更申请》后编制《项目变更建议书》。

《项目变更建议书》就《项目变更申请》中所提出的修改对整个项目的影响做出以下几方面的说明：

- 基本修改：功能的增改和删除；
- 测试项目：测试和重新测试的修改；
- 系统性能：确认修改项目对系统性能的影响以及增加或改装其它机器是否必要；
- 其它材料：列出所有其它有关材料；
- 进度：项目进展情况、提交件的进展速度和协议的终止日期；
- 费用：确认此修改引起的相关费用的调整。

6.3. 变更确认

《项目变更建议书》经由甲方和乙方项目领导小组人员组成评审小组批准。

如双方确认的变更内容与原合同条款的规定不符，则双方授权代表将在此变更申请的基础上另行签订补充合同，补充合同未阐明事宜仍按原合同条款执行。若与原合同有冲突时，以补充合同为准。

6.4. 变更执行

乙方按照确认后的《项目变更建议书》实施变更工作。

保密承诺书

甲方（国家知识产权局专利局）与乙方（长城计算机软件与系统有限公司）签订中国专利电子审批系统配套项目 2019-2021 年度维护服务项目合同，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。

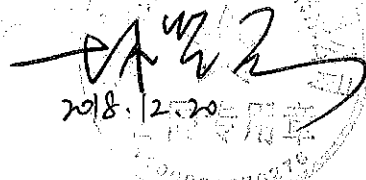
5 违反本承诺书的责任及权利救济

- 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:

日期:


2018.12.20

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

2018年

12月20日

