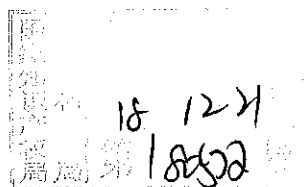


合同编号:



国家知识产权局专利局

2018-2021 年专利检索与服务系统（公众部分） 维护服务项目合同

项目名称：国家知识产权局专利局 2018-2021 年专利检索与服务系统（公众部分）维护服务项目

甲 方（甲方）：国家知识产权局专利局

中标人（乙方）：东软集团股份有限公司

签约地点：北京



国家知识产权局专利局(甲方)在国家知识产权局专利局 2018-2021 年专利检索与服务系统 (公众部分) 维护服务(项目名称)项目所需运维服务(货物名称)经中技国际招标有限公司以0701-184120070006号(招标编号)招标文件进行公开招标。经评标委员会评定,确定东软集团股份有限公司(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:

一. 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采购文件、报价文件均作为本合同的有效组成部分(上述文件内容不一致的以生效时间较后的文件规定为准),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 2018-2021 年专利检索与服务系统 (公众部分) 维护服务项目。

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,还包括采购文件、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、“合同服务对象”指国家知识产权局专利局 2018-2021 年专利检索与服务系统 (公众部分) 维护服务项目(项目名称)中所需的系统和数据。

5、“服务”指根据合同规定乙方应承担的服务,包括国家知识产权局专利局专利检索与服务系统维护服务项目运维服务以及其他类似的义务。

6、“检验”指乙方完成运维服务后,甲方按照本合同约定的标准对合同服务对象进行的检测与查验。

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、“运维期”指自最终验收证书甲方签署之日起,乙方对国家知识产权局专利局专利检索与服务系统维护服务项目进行运维,以保证系统正常运行的时期。

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

10、“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。

11、“采购文件”指国家知识产权局专利局政府采购处发布的国家知识产权局专利局 2018-2021 年专利检索与服务系统（公众部分）维护服务项目（项目名称）0701-184120070006 号（项目编号）招标文件。

12、“报价文件”/“报价文件”指乙方按照国家知识产权局专利局政府采购处发布的本采购项目招标文件的要求编制和投递，并最终被政府采购处接受的投标文件/报价文件。

13、“合同标的”甲方同意从乙方购买，乙方同意向甲方出售相关服务。

14、“天、日”指公历日历天、日，本合同注明的“工作日”除外。

二、服务的周期、内容及响应要求

1、服务周期

本项目服务周期为 36 个月，时间周期从专利局专利检索与服务系统（公众部分）2018 年度运维服务截止日期起三年的时间。

即 2018 年 07 月 01 日起至 2021 年 06 月 30 日止。

2、服务内容

专利局专利检索与服务系统（公众部分）维护服务项目内容分为三部分：

2.1. 应用系统运维服务

乙方需要提供专利检索与服务系统（公众部分）日常运行维护服务和技术保障等服务；

乙方负责系统的问题修改以及完善、同时验证系统的问题修改情况，跟踪分析用户行为，发掘系统存在的问题。

2.2. 数据运维服务

乙方需要提供专利检索与服务系统（公众部分）基础数据定期同步、整合、分发、质检、反馈；数据加工流程的监控与处理响应，数据问题收集与处理，数据运维相关报表统计，性能日常监控、性能故障排查等运维服务。

2.3. 集成服务

乙方需要站在专利检索与服务系统（公众部分）总集成商的层面对系统 IT 基础设施提供巡检、监控、优化、故障处理等服务；

要求乙方以总集成商身份协调具体设备、软件提供商提供具体运维服务，乙方不负责具体设备的备件和维护服务。

3、服务响应要求

	工作时间（单位：小时）		非工作时间（单位：小时）	
	响应时间	解决时间	响应时间	解决时间
IT 基础设施	0.5	4	1	8
业务系统	0.5	4	1	8

三. 合同价格

1、合同总金额为人民币 12,276,000.00 元整（大写：人民币壹仟贰佰贰拾柒万陆仟元整）。

2、本合同价格包括发生或引起的本合同相关的全部成本、费用等，且为完税后价格。

2.1、双方因本合同发生的一切费用均以人民币结算及支付。

2.2、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) 首付款：双方签署合同后根据甲方时间安排，甲方向乙方支付首付款：人民币 ¥3,720,000.00 元整（大写：人民币叁佰柒拾贰万元整）；

2) 第一次付款：第一年度服务期届满并通过甲方验收后，根据甲方时间安排，甲方向乙方支付初验验收款：人民币 ¥4,160,000.00 元整（大写：人民币肆佰壹拾陆万元整）；

3) 第二次付款：两年服务期届满并通过甲方验收后，根据甲方时间安排，甲方向乙方支付初验验收款：人民币 ¥4,160,000.00 元整（大写：人民币肆佰壹拾陆万元整）；

4) 尾款：合同执行完毕并通过甲方验收后，根据甲方时间安排，甲方向乙方支付尾款：人民币 ¥236,000.00 元（大写：人民币贰拾叁万陆仟元整）。

4、甲方付款前，乙方应提供符合甲方要求的正式发票，第二笔款项须提供当期验收合格的验收文档。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、由于设备提前下线等原因，甲方不能使用已支付费用的维护服务，需提前一个月书面通知乙方，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。

5.1. 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,有权扣除该等款项。

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

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

6、甲方应将价款支付至乙方提供的如下账户内:

帐户名称: 东软集团股份有限公司

开户银行: 招商银行沈阳分行南湖科技开发区支行

帐号: 240380425610001

四. 技术支持与服务要求

1、运维期内,乙方提供不少于 15 人的运维团队,其中,项目管理人员 2 人,在武汉的运维人员不少于 2 人,保证及时响应甲方的服务请求,乙方应在维护期内应提供 7x24 小时不间断的技术支持响应。

2、应用系统维护:负责系统的问题修改以及完善、同时验证系统的问题修改情况,跟踪分析用户行为,发掘系统存在的问题。

3、投标方服务范围的软、硬件进行巡检并提供巡检报告,每季度对系统冗余架构进行验证,并提供冗余架构验证结果和风险预防措施。

4、系统技术支持:包括人员权限、数据校正与修改等方面的使用维护,以及系统使用过程中的其他问题。

5、为了数据加载正常有序进行,乙方数据运维团队需要对数据库采取日常监控,每天进行一次

6、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。

7、在系统合理的使用期限内,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。

8、乙方应保证系统正常工作，负责集成的维护，承担和系统其他软硬件厂商或服务商(包括数据库、操作系统、中间件等)的协调工作，解决系统所有问题，并承担由此产生的协调费用。

9、定期进行数据备份，保证系统数据的安全；定期进行数据检查与核对，保证数据的准确、完整。

10、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。

11、服务许可：为了保障系统的安全，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，才能进行系统维护的相关操作；乙方工作人员进入甲方机房前应征得甲方的同意，并办好相应的登记手续，离开时留下相应的操作记录。

12、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；在系统使用的重要环节根据用户要求提供维护人员驻场服务。

13、技术交流：乙方应组织讨论活动，对系统的维护、用户操作进行技术交流。

14、乙方向甲方提交的需利用、更新、添置的硬件设施及配套的系统及应用软件的设计方案满足本合同项下维护服务的需求。

15、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。

16、乙方承诺对所有运维范围系统和数据的故障解决率为 100%

五. 验收

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

A 本合同中所包含的系统故障情况和维护记录；

B 系统运行情况季度报表及总结；

C 数据更新情况月报及总结；

D 系统维护建议。

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，作为支付依据。

4、年度验收报告以服务验收文档方式提供，双方签署书面验收意见，作为支付依据。

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。

6、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。

六. 履约延误

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

1、乙方违反本合同第四条约定，未能向乙方提供技术支持与服务，视为违约，甲方有权将此记为技术支持和服务中断，并保留进一步向乙方索赔由于技术支持和服务中断给甲方造成的损失的权利。在合同期内，对于技术支持和服务中断，每中断一次，扣除合同总价款的 1%作为罚金。

2、违约金发生并达到合同金额的 1%后，甲方有权解除本合同，甲方有权要求乙方退回已支付的金额，并赔偿甲方因此遭受的损失。

七. 人员变更

1、乙方不得在履行项目期间更换项目经理，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。

C 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。

八. 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。

九. 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。

十. 联系方式

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。

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:国家知识产权局专利局 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:东软集团股份有限公司 联系人:赵磊

地址:北京市海淀区西北旺东路10号院22号楼 邮编:100193

电话:010-57080042 传真:010-57080042

电子邮箱:l_zhao@neusoft.com

项目负责人:廖海军 24小时服务电话:15010184708

十一. 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项目、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 只有在为了本项目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 必须了解本项目规定的保密要求并与乙方签订保密协议;

C 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、本项目终止后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、本项目有效期间及其后的五年内，本条款的规定仍对乙方发生效力，不因本项目的终止而失效。

十二. 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。

十三. 甲、乙方义务

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。

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, 并提供系统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、培训等工作, 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规定。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任何损失, 甲方有权单方解除合同并提出索赔。

十四. 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、因合同终止而造成的损失由乙方承担全部责任。

十五. 法律适用

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法律、法规的有关规定。

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。

十六. 权利的保留

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。

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。

十七. 争议的解决

1、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。

十八. 合同的补充、修改和变更

1、双方协商一致，可以对本合同进行补充、修改或变更。

2、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。

十九、 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 [保密承诺书]

附件 C [项目责任书]

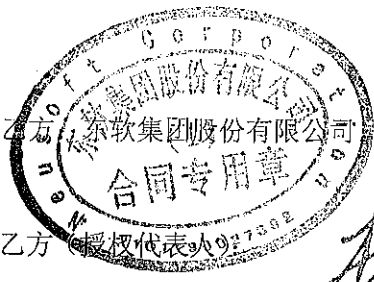
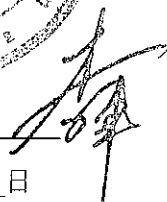
4、本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日生效。

5、本合同一式玖份，甲方执肆份，乙方执伍份，每份均具有同等法律效力。

(正文结束)

甲方：国家知识产权局专利局
甲方（授权代表）


日期：2018年12月21日

乙方：东软集团股份有限公司
乙方（授权代表）



日期：____年__月__日

国家知识产权局专利局
2018-2021 年专利检索与服务系统
(公众部分) 维护服务项目合同

附件一 工作说明书

2018 年 12 月

目 录

1	编写说明	1
1.1	编写目的	1
1.2	术语定义	1
1.3	参考文档	1
2	项目概述	2
2.1	建设背景	2
2.2	建设目标	2
2.2.1	发挥系统建设成果	2
2.2.2	建立系统管理体系	2
2.2.3	保证系统安全可靠	3
3	前提条件	3
3.1	假设与约束	3
3.2	项目实施依据	3
3.3	项目实施地点	3
4	项目任务	4
4.1	任务内容概述	4
4.2	应用系统运维服务	4
4.2.1	日常支持维护服务	4
4.2.2	应用系统开发维护	6
4.2.3	系统运维统计分析	7
4.3	数据运维服务	7
4.3.1	数据同步	7
4.3.2	数据整合	17
4.3.3	数据分发	17
4.3.4	数据质检	18
4.3.5	数据反馈	18
4.3.6	数据加工流程的监控与处理响应	18
4.3.7	数据运维相关统计报表	20
4.3.8	数据灾备运维	21
4.4	集成运维服务	21
4.4.1	服务范围	21
4.4.2	服务内容	21
4.5	服务指标	24
4.5.1	服务响应时间	24
4.6	安全保密说明	25
4.7	责任界面说明	25
5	周期和服务组织说明	25
5.1	服务周期	25
5.2	乙方人员组成	25
5.2.1	人员构成	25
5.2.2	人员约束	26

6	交付清单	26
7	其它	27

1 编写说明

1.1 编写目的

本工作说明书为《国家知识产权局专利局 2018-2021 年专利检索与服务系统（公众部分）维护服务项目合同》的附件一，用于明确项目建设目标和任务，约束甲乙双方在项目实施过程中的工作职责和审验标准，并作为最终完成合同的主要依据。

本工作说明书的主要内容包括：项目概述、前提条件、项目任务、周期和服务说明、交付清单、安全保密说明等内容。

本工作说明书的主要读者是运维项目的管理协调单位（如甲方项目领导管理小组），项目监理单位和项目承建商（乙方）。

1.2 术语定义

本文档中所涉及的术语及缩略语遵循出保运维项目的标准，是出保运维项目实施密切相关的组成部分。内容见下表。

序号	术语和缩略语	解释
1	专利检索与服务系统（公众部分）维护服务项目（简称：运维项目）	为专利检索与服务系统（公众部分）提供周期三年的应用系统运维、数据运维、集成运维服务内容，确保专利检索与服务系统（公众部分）的平稳运行
2	国家知识产权局专利局专利检索与服务系统（公众部分）	该系统为本运维项目针对的应用系统

1.3 参考文档

《国家知识产权局专利局 2018-2021 年专利检索与服务系统（公众部分）维护服务项目合同》

2 项目概述

2.1 建设背景

“十三五”是国家知识产权局专利局实现知识产权战略和迈向知识产权强局的战略机遇期,国内外知识产权领域的发展变革和我国日益显著的专利申请数增长趋势都对国家知识产权局信息化建设提出了更高要求,信息化建设的力度和速度需要进一步加大加快。面对前所未有的机遇和挑战,信息化建设要紧紧围绕两大战略任务开展,提升中国在全球的专利审查和公众服务能力,让专利信息得到充分的挖掘和利用,对国家和地区的创新和经济发展起到推进、增效、提升和保障作用,为推动建设创新型国家创造良好发展环境。

2008年,国家知识产权局专利局开始启动自主研发“专利检索与服务系统(公众部分)”项目(以下简称“公众系统”)的规划建设工作,后又于2009年9月正式实施公众系统建设项目。经过近两年的建设,公众系统已于2011年4月进入试运行,并于2012年平稳运行至今。目前系统运行稳定,各方面运维保障工作进展顺利,用户反映良好。

公众系统是“十二五”期间建成的支持知识产权战略实施的重要信息化系统,在专利信息社会公众服务方面承担越来越重要的责任。目前该系统维护期已经接近尾声,为了持续保证系统安全、可靠、平稳的运行,国家知识产权局专利局需要选择在政府行业大型信息应用系统、IT基础平台和综合数据维护管理方面具有运行维护成功经验的服务商为专利检索与服务系统(公众部分)提供运维服务。

2.2 建设目标

本项目的主要建设目标有:

2.2.1 发挥系统建设成果

更加充分的发挥国家知识产权局专利局信息化建设的成果,全面保障公众系统的稳定运行和公众系统数据的可用性。

2.2.2 建立系统管理体系

结合国家知识产权局专利局的实际情况,逐步建立和完善标准化的运维管理体系,以标

准化运维服务体系结合专业队伍驻场服务的方式，实现科学、统一的运维管理规范、运维服务流程和先进的技术手段创新监管制度。

2.2.3 保证系统安全可靠

通过公众系统基础数据和系统运行维护和技术保障服务、IT 基础软硬件平台的运行维护及技术保障服务、网络安全及其他相关基础环境的运行维护服务，保证公众系统的可用性和基础数据真实、完整，提高国家知识产权局专利局专利信息公众服务水平。

3 前提条件

3.1 假设与约束

工作说明书本身和完成工作说明书中所定义工作的各项工作基于以下的关键假设条件。

甲方和乙方将在此项目中通力协作承担各自的责任，共同保证此项目的成功执行；

乙方指定专职的项目管理人员来管理此项目，甲方及甲方的授权方应成立项目组负责对乙方的工作进行管理与监督。甲方项目负责人负责协调国家知识产权局专利局在本项目中所承担的任务，并且与乙方项目负责人共同做出项目决策；

所有乙方提供的文档交付物中的目录结构基于甲方与乙方共同认定的文档规范标准。

3.2 项目实施依据

本项目将依据经过甲乙双方确认的合同（含本附件）进行。

3.3 项目实施地点

乙方针对国家知识产权局专利局 2018-2021 年专利检索与服务系统（公众部分）维护服务项目提供驻场服务的方式以确保本项目的顺利实施。

4 项目任务

4.1 任务内容概述

乙方针对专利检索与服务系统（公众部分）提供如下服务内容：

国家知识产权局专利局 2018-2021 年专利检索与服务系统（公众部分）运维服务项目的运维服务内容分为三部分：

- 应用系统运维服务

乙方需要提供专利检索与服务系统（公众部分）日常运行维护服务和技术保障等服务；

乙方负责系统的问题修改以及完善、同时验证系统的问题修改情况，跟踪分析用户行为，发掘系统存在的问题。

- 数据运维服务

乙方需要提供专利检索与服务系统（公众部分）基础数据定期同步、整合、分发、质检、反馈；数据加工流程的监控与处理响应，数据问题收集与处理，数据运维相关报表统计等运维服务。

- 集成服务

乙方需要站在专利检索与服务系统（公众部分）总集成商的层面对系统 IT 基础设施提供巡检、监控、优化、故障处理等服务；

乙方以总集成商身份协调具体设备、软件提供商提供具体运维服务，乙方不负责具体设备的备件和维护服务。

4.2 应用系统运维服务

公众系统要求乙方提供的应用运维服务内容包括：

4.2.1 日常支持维护服务

日常技术支持服务主要包括以下内容：

4.2.1.1 远程运维

乙方需要负责公众系统远程运维，包括：

- 1、 通过技术手段远程监控公众系统的各类应用服务、业务相关数据库服务的运行状态。
- 2、 能够及时发现和远程解决系统运行中存在的各类问题。
- 3、 能够有既统一又独立的技术手段保障和运维中文、英文、法文、德文、日文、俄文、西班牙文、葡萄牙文、阿拉伯文，共九个语种平台系统。
- 4、 能够支持在线提问模块的交流回复。

4.2.1.2 热线运维

乙方需要负责通过公众系统技术支持热线电话，解答公众用户在使用过程中提出的各类问题。

乙方应安排人员，保证技术热线电话支持时间为 5×8 小时。

4.2.1.3 “政府网站找错”运维

乙方需要负责监控“政府网站找错”栏目中提出的各类问题，针对问题进行归类记录、修改完善，并向最终用户进行反馈和解答，所有问题均需要在三个工作日内回复。

4.2.1.4 公众系统相关项目支持

乙方需要负责支持与公众系统相关联的各类系统的接口信息和接口应用维护工作。

公众系统接口系统包括但不限于地方延伸系统（最多 47 个节点）和微信版检索服务接口。

4.2.1.5 系统安全运维

乙方需要负责公众系统安全性运维工作，包括：

1、 系统日志分析

分析各类业务应用系统、服务器、数据库日志中各种对象被访问、被操作的信息。

2、 防恶意访问的策略维护

维护入网访问服务、访问权限控制、目录和文件安全控制等访问策略。

3、 IP 地址策略管理

管理 IP 地址分配和回收, VLAN 访问控制。

4.2.2 应用系统开发维护

应用系统开发维护主要包括开发测试版本发布、文档维护及发文通知、组织机构信息维护及用户体验维护几部分内容:

4.2.2.1 开发测试版本发布

乙方需要负责修改和完善运维期间项目组接收并确认的系统缺陷和招标方修改建议,提供系统缺陷类问题版本升级部署和原版本备份服务,并出具详细的升级部署报告。

4.2.2.2 文档维护及发文通知

乙方需要在系统功能完善的同时,负责维护用户使用手册等相关文档,保证实时更新;对系统版本升级,缺陷修改和数据更新等运维事件的详细内容进行发文通知。

4.2.2.3 组织机构信息维护

乙方需要定期对系统用户信息进行梳理,根据用户需求和反馈的信息对人员基本信息和组织结构进行维护。

4.2.2.4 用户体验维护

乙方需要负责公众系统用户体验维护,包括:

- 1、跟踪分析系统中用户操作日志,采集用户对系统功能易用性、人机交互性的反馈意见。
- 2、分析日志和意见,为功能易用性提升设计积累信息素材。
- 3、分析用户行为,结合公众系统用户跟踪信息,对系统功能、界面易用性、操作响应时间等方面的简单需求变更进行适应性调优,持续提升用户操作体验,改善功能、操作、视觉等网站要素。

4.2.3 系统运维统计分析

乙方需要在招标方要求的一定周期内(每日, 每周, 每月), 对当期受理服务内容的各项数据加以整理分析和归类, 对重大运维事件给予详细分析和说明, 并且能将所涉及的内容提炼到技术需求层次, 形成文档后交甲方审查; 满足为用户提供系统业务数据的临时性需求。

4.3 数据运维服务

4.3.1 数据同步

乙方需要负责从专利检索与服务系统(S 系统)数据库中将公众系统所需的资源数据由现有的 NEUS 系统按照既有的管理制度和加载应用规则同步到公众系统数据库(包括结构化和非结构化数据), 同时, 根据地方延伸系统的需求按照既有的管理制度和加载应用规则, 基于现有的数据同步系统将文摘数据的基本信息同步到各个地方延伸系统中。

4.3.1.1 专利文摘数据

1、世界专利文摘数据库

数据类别: 专利文摘数据

数据规模: 1.1 亿

更新周期: 2 周

文献语种: 英、德、法, 以英语为主

2、中国专利文摘数据库

数据类别: 专利文摘数据

数据规模: 1994 万

更新周期: 周

文献语种: 中文、英文

3、中国专利检索系统文摘数据库

数据类别: 专利文摘数据

数据规模: 1900 万

更新周期: 2 周

文献语种: 中文

4、中国专利英文文摘数据库

数据类别：专利文摘数据

数据规模：2050 万

更新周期：2 周

文献语种：英语

5、日本专利文摘数据库

数据类别：专利文摘数据

数据规模：1614 万

更新周期：不定期

文献语种：日语

6、香港专利文摘数据库

数据类别：专利文摘数据

数据规模：21 万

更新周期：不定期

文献语种：繁体中文、英文

7、澳门文摘数据库

数据类别：专利文摘数据

数据规模：0.3 万

更新周期：每月

文献语种：繁体中文、葡文

8、台湾专利文摘数据库

数据类别：台湾专利文摘数据

数据规模：198 万

更新周期：每月

文献语种：繁体中文和英文

9、中国药物专利数据库

区域范围：中国

数据规模：55 万

更新周期：每月

文献语种：中文

10、新加坡文摘数据库

数据类别：专利文摘数据

区域范围：新加坡

数据规模：17 万

更新周期：不定期

文献语种：英语

4.3.1.2 专利全文数据库

1、中国专利全文文本代码化数据库

中文全称：中国专利全文文本代码化数据库

英文全称：China Patent Full-Text Database

英文简称：CNTXT

数据类别：专利全文数据库

区域范围：中国

数据规模：1760 万

更新周期：2 周

文献语种：中文

2、美国专利全文文本数据库

中文全称：美国专利全文文本数据库

英文全称：US Patent Full-Text Database

英文简称：USTXT

数据类别：专利全文数据库

区域范围：美国

数据规模：1174 万

更新周期：2 周

文献语种：英语

3、欧洲专利全文文本数据库

中文全称：欧洲专利全文文本数据库

英文全称：EP Patent Full-Text Database

英文简称: EPTXT

数据类别: 专利全文数据

区域范围: 欧洲专利局

数据规模: 354 万

更新周期: 2 周

文献语种: 英语、德语、法语

4、国际专利全文文本数据库

中文全称: 国际专利全文文本数据库

英文全称: WO Patent Full-Text Database

英文简称: WOTXT

数据类别: 专利全文数据

区域范围: 世界知识产权组织

数据规模: 316 万

更新周期: 2 周

文献语种: 英语、德语、法语

5、日本全文文本数据库

中文全称: 日本全文文本数据库

英文全称: Japan Full-Text Patents

英文简称: JPTXT

数据类别: 全文文本数据

区域范围: 日本

数据规模: 1555 万

更新周期: 不固定

文献语种: 日语

6、台湾全文代码化数据

中文全称: 台湾全文文本数据库

英文全称: TW Patent Full-Text DATABASE

英文简称: TWTXT

区域范围: 台湾

数据规模: 149 万

数据来源：根据从台湾专利局收集的台湾全文文本数据，自主加工

更新周期：半年

文献语种：繁体中文

7、新加坡全文数据库

数据类别：全文数据

区域范围：新加坡

数据规模：10 万

更新周期：2 周

4.3.1.3 专利图像数据

1、世界专利图像数据库

数据类别：专利图像数据

区域范围：包括中国、美国、日本、韩国在内的 38 个国家或组织

数据规模：8290 万

更新周期：2 周

文献语种：主要为中文、英语、德语、法语、日语等

2、欧洲专利局世界专利图像数据库

数据类别：专利图像数据

区域范围：系统中的 101 个主要的国家

数据规模：8939 万

更新周期：2 周

文献语种：主要为英、法、德语

3、世界专利文摘附图数据库

数据类别：专利文摘附图数据

区域范围：包括 8 国 2 组织在内的 105 个国家或组织

数据内容：数据包括的专利信息主要有摘要附图

数据规模：1.3 亿

更新周期：2 周

文献语种：英语、中文

4、世界专利插图库

数据类别：专利插图数据

区域范围：包括中国、日本、欧洲专利局在内的 53 个国家或组织

数据规模：3.9 亿

更新周期：2 周

4.3.1.4 专利分类数据

1、IPC1-6（第一到六版国际专利分类法数据库）

中文全称：第一到六版国际专利分类法数据库

英文全称：International Patent Classification First to Sixth Version Database

英文简称：IPC1-6

数据类别：专利分类数据

更新周期：不定期

文献语种：英语

2、IPC7（国际专利分类法数据库第七版）

中文全称：第七版国际专利分类法数据库

英文全称：International Patent Classification Seventh Version Database

英文简称：IPC7

数据类别：专利分类数据

更新周期：不定期

文献语种：英语、中文

3、IPC8（国际专利分类法数据库第八版）

中文全称：第八版国际专利分类法数据库

英文全称：International Patent Classification Eighth Version Database

英文简称：IPC8

数据类别：专利分类数据

更新周期：3 个月

文献语种：英语、中文

4、ECLA（欧洲专利局专利分类法数据库）

中文全称：欧洲专利局专利分类法数据库

英文全称：European Classification Database

英文简称：ECLA

数据类别：专利分类数据

更新周期：1个月

文献语种：英语、中文

5、UCLA（美国专利分类数据库）

中文全称：美国专利分类法数据库

英文全称：US Classification Database

英文简称：USPC

数据类别：专利分类数据

更新周期：不定期

文献语种：英语、中文

6、FI（日本专利文件索引分类数据库）

中文全称：日本专利文件索引分类法数据库

英文全称：File Index Database

英文简称：FI

数据类别：专利分类数据

更新周期：不定期

文献语种：英语、中文

7、FTERM（日本专利技术主题分类数据库）

中文全称：日本专利技术主题分类法数据库

英文全称：File Forming Term Database

英文简称：F-TERM

数据类别：专利分类数据

更新周期：不定期

文献语种：英语、中文

8、CPC（联合专利分类体系）

中文全称：联合专利分类体系

英文全称：Cooperative Patent Classification

英文简称: CPC

数据类别: 专利分类数据

更新周期: 不定期

文献语种: 英语、中文

4.3.1.5 辅助知识数据

1、PRS (法律状态数据库)

中文全称: 法律状态数据库

英文全称: Patent Register Service

英文简称: PRS

数据类别: 法律状态数据

区域范围: 105 个国家

数据规模: 6.2 亿

更新周期: 2 周

文献语种: 英语、中文

2、JPPRS (日本法律状态库)

中文全称: 日本法律状态库

英文简称: JPPRS

数据类别: 法律状态数据

区域范围: 日本

数据规模: 1.2 亿

更新周期: 2 周

文献语种: 日文

3、KRPRS (韩国法律状态库)

中文全称: 韩国法律状态库

英文简称: KRPRS

数据类别: 法律状态数据

区域范围: 韩国

数据规模: 3700 万

更新周期: 2 周

文献语种: 韩文

4、世界同族专利数据库

数据类别: 专利同族数据

区域范围: 包括 8 国 2 组织在内的 105 个国家或组织

数据规模: 5850 万

更新周期: 2 周

文献语种: 英语

5、SIPOCT (中国专利引文数据库)

中文全称: 中国专利引文数据库

英文全称: SIPO Citation.

英文简称: SIPOCT

数据类别: 专利引文数据

区域范围: 中国

数据规模: 447 万

更新周期: 1 个月

文献语种: 中文

6、PCD (专利权人代码数据库)

中文全称: 专利权人代码数据库

英文全称: Patentee Codes Database

英文简称: PCD

数据类别: 专利权人数据

数据规模: 135 万

更新周期: 3 个月

文献语种: 英语、中文

4.3.1.6 专利词库数据

1、ECD (英汉词典数据库)

中文全称: 英汉词典数据库

英文全称: English-Chinese Dictionary DATABASE

英文简称: ECD

数据类别: 词库数据

更新周期: 1 个月

文献语种: 英语、中文

2、CED (汉英词典数据库)

中文全称: 汉英词典数据库

英文全称: Chinese-English Dictionary DATABASE

英文简称: CED

数据类别: 词库数据

更新周期: 1 个月

文献语种: 英语、中文

3、RW (中文关联词数据库)

中文全称: 中文关联词数据库

英文全称: Related Words DATABASE

英文简称: RW

数据类别: 词库数据

更新周期: 1 个月

文献语种: 英语、中文

4、HED (中药词典)

中文全称: 中药词典数据库

英文全称: HERBAL Database

英文简称: HED

数据类别: 词库数据

更新周期: 不定期

文献语种: 英语、中文

5、MED (西药词典)

中文全称: 西药词典数据库

英文全称: MEDICINE Database

英文简称: MED

数据类别：词库数据

更新周期：不定期

文献语种：英语、中文

4.3.2 数据整合

乙方需要负责对公众系统的资源数据结合应用标准进行加工整合设计，主要通过分析不同数据产品的专利号码特点，制定统一的专利号码规范，依照此规范对不同数据产品中的数据进行整合生成检索资源数据。主要涉及到的内容为：

1、专利虚拟库

系统以专利文献路径地图为桥梁和指引，对各资源数据库中的实体数据进行逻辑归并与整合，形成多语种虚拟库，为检索引擎的全文检索库提供数据源，进而抽取为系统可最终使用的多语种虚拟库。通过分析专利数据的特点，实现同一专利在不同数据产品中的关联，整合。并且根据各个数据产品的特点，对数据进行补充，优化。从而保证面向应用提供一套统一标准、数据质量高的多语种专利文摘数据库。

2、药物专题数据库

系统以药物专利文献地图为纽带，对资源数据库和中国药物专利数据库中的实体数据进行关联分析，基于专利虚拟库构建规则结合药物专题检索领域的业务需求及深加工数据的特点，构建并维护药物专题数据库的数据标准和索引标准。根据数据标准进行实体数据的逻辑归并和整合，形成药物专题数据库；根据索引标准为检索引擎的全文检索库提供数据源，进而抽取为系统可最终使用的专题数据库。通过分析药物专利数据的特点，实现同一药物专利文献在专利虚拟库和药物专题数据库之间的关联。并根据中国药物专利数据库中的实体数据特点，对数据进行补充、优化，从而保证面向应用提供一套统一标准、数据质量高的药物专题数据库。

4.3.3 数据分发

乙方需要充分了解现有 SubjectDB 的数据标准和数据分发机制，主、从服务器及其之间数据逻辑，不同数据资源之间的相互关系及其作用范围，在数据分发过程中，要充分保障服务器、数据库和网络设备的正常运行。

在数据分发阶段，乙方需要负责在数据整合的基础上，按照专利分析应用以及专利数据

的特点，结合主题库的需求，对数据按照主题方式进行分类建库，同时对公众系统的资源数据结合应用标准进行主题库数据更新维护并周期分发资源数据进入主题库，以保障公众系统的分析数据资源和检索数据资源保持同步。

4.3.4 数据质检

乙方需要负责公众系统数据同步、整合、分发的数据质量检查，检查指标包括：

1、数据内在质量指标

定义数据一致性业务处理规则，数据完整性校验规则，相对代理源的数据准确性/精确性指标，相对真实情况的数据准确性/精确性指标，数据非冗余性指标，和分布式数据的同步规则。

对于可量化的指标，乙方需和甲方商议确定。

2、数据实用指标

定义可访问性、时效性、上下文清晰度、导出数据的完整性、可用性、事实完整性检查检验指标。

对于可量化的指标，乙方需和甲方商议确定。

4.3.5 数据反馈

乙方需要提供问题收集体系和问题分类体系，有专职专利数据人员进行问题采集和问题分类，对于数据问题来源、流程故障点、初步判断的错误原因等进行登记，对于收集、整理并分类的反馈问题，按照既定分类方法分类，将这些反馈问题单分别提交给各个责任部门，并附带错误详细说明和证据，供相关方快速排查和解决问题，或者与甲方商议后由乙方自处理。

4.3.6 数据加工流程的监控与处理响应

专利检索与服务系统（公众部分）数据运维团队需要有一套完整的、全面的数据更新及维护流程，主要针对各数据产品每期的更新数据或过档数据对现有的检索系统中的数据产品进行补充、维护。在运维周期内，需要完成以下工作：

4.3.6.1 问题收集

反馈数据维护人员，定期收集数据加工过程中遇到的问题，并编写《问题数据反馈单》。

4.3.6.2 问题分类

针对反馈的问题数据，由反馈数据维护人员进行跟踪分析及对分析结果进行分类。类别精确到按数据来源、流程故障点、初步判断的错误原因。

4.3.6.3 问题处理

对于上述收集、整理并分类的反馈问题，按照其数据提供方分类后，将这些反馈问题单分别提交给各个责任部门，并附带错误详细说明和证据，供相关方快速排查和解决问题。

4.3.6.4 修正数据

由各个数据提供部门对反馈的数据进行数据再加工或者将错误信息反馈给数据交换局，通过这种方式将问题数据进行修正，再由这些数据提供部门将修正后的数据按照每期更新数据的格式进行打包。数据运维团队接收到数据修正包后重复执行数据更新加载工作。

4.3.6.5 检测入库

接收到修正数据及修正通知单后及时对修正数据进行检测，通过检测没问题后通知数据加载人员进行修正数据入库。

4.3.6.6 处理结果反馈

问题数据修正后，需记录《修正数据通知书》，通知相关问题提出人员。

4.3.6.7 数据库日常监控

为了数据加载正常有序进行，乙方数据运维团队需要对数据库采取日常监控，每天进行一次。

4.3.6.8 数据库故障排查

当数据库发生故障时，乙方数据运维团队应安排 DBA 检查问题，及时处理故障，保证数据加载正常运行。

4.3.6.9 存储性能日常监控

为了数据加载正常有序进行，乙方数据运维团队需要每天进行一次存储性能日常监控。

4.3.6.10 存储性能故障排查

当存储发生故障时，乙方应安排专门存储工程师检查问题，及时处理故障，保证数据加载正常运行。

4.3.6.11 数据统计

定期统计专利检索与服务系统（公众部分）数据更新情况，定期统计专利检索与服务系统（公众部分）数据范围情况。同时为了配合专利检索与服务系统（公众部分）的相关业务以及甲方项目领导小组的相关工作，不定期对专利检索与服务系统（公众部分）资源数据使用情况进行统计，出报表。

4.3.6.12 数据按需提供

为配合专利检索与服务系统（公众部分）地方服务系统的相关工作开展，需要从专利检索与服务系统（公众部分）提取数据，服务上定期从专利检索与服务系统（公众部分）圈定数据范围进行数据导出，提供给各个地方服务系统。

4.3.7 数据运维相关统计报表

乙方需要负责将公众系统数据同步、整合、分发、质检、更新等过程进行记录，并形成数据运维报表，并按照周期进行更新和统计。

4.3.8 数据灾备运维

乙方需要负责将局内 S 系统应用数据库、资源数据库、图像数据库及辅助数据库的数据同步至武汉，并进行数据同步质检和数据库状态监控。

4.4 集成运维服务

4.4.1 服务范围

IT 基础设施运行维护服务要求乙方通过标准的运维服务体系，提供日常运行维护服务和技术保障，保证专利检索与服务系统（公众部分）主机系统、操作系统、系统软件、系统中间件、系统数据库、网络设备、安全设备、存储设备等基础软硬件环境的稳定可靠运行，并积极配合与系统相关硬件的调整和维护工作，运维工作全面满足安全等级保护体系要求。

在未来三年的运维周期内设备的配置及数量可能会随着业务发展而发生一定的变化。

4.4.2 服务内容

- (1) 乙方提供每年 2 人的驻场服务，驻场地点：武汉机房；
- (2) 乙方在服务期内应提供 7x24 小时不间断的技术支持响应，当提出服务要求后，应在 0.5 小时响应 4 小时内提出解决方案并解决，并提供 24 小时热线电话、远程在线诊断和故障排除以及 Email 和传真支持服务；
- (3) 乙方在北京和武汉设有服务机构以提供维护及其它服务；
- (4) 乙方提供完善的运维方案、巡检方案、冗余架构验证方案，现场集成运维团队负责人应具有 5 年以上维护管理经验，具备良好的沟通、协作能力；
- (5) 乙方每月对本项目服务范围的软、硬件进行巡检并提供巡检报告，每季度对系统冗余架构进行验证，并提供冗余架构验证结果和风险预防措施；
- (6) 乙方配合等保测评机构完成与安全相关的软硬件环境整改、加固、部署、自测、安全维护等信息安全方面相关工作，并达到信息系统安全等保三级要求；
- (7) 乙方每季度对服务范围内的软、硬件进行恢复性测试，并对整体系统的稳定性可靠性进行风险预测，确保系统的持续稳定运行；
- (8) 乙方为客户方提供整体系统的升级、改造、优化等方面的 IT 规划、咨询支持服务。

4.4.2.1 基础软硬件平台

本系统涉及到的基础软硬件清单如下表：

序号	产品	配置说明	数量
一、服务器			
1	UNIX 服务器 1	16CPU, 32G 内存, 2 个 HBA 卡, 2*146G 硬盘, 1 个串口卡	3 台
2	UNIX 服务器 2	8CPU, 16G 内存, 2 个 HBA 卡, 2*146G 硬盘, 1 个串口卡	7 台
3	UNIX 服务器 3	4*16CPU , 128G 内存, 2 个 HBA 卡, 2*146G 硬盘, 1 个串口卡	4 台
4	PC 服务器 1	2 路 8 核 Intel(R) Xeon(R) CPU X5570 @ 2.93GHz 、 32G、 4*300G	75 台
5	PC 服务器 2	4 路 6 核 Intel(R) Xeon(R) CPU X7460 @ 2.66GHz 、 32G、 3*300GB	28 台
6	PC 服务器 3	4 路 8 核 CPU, 48G 内存 600G 磁盘空间	6 台
二、存储			
1	NAS 服务器 1	支持 FC/FICON/FCoE/CIFS/NFS, 64GB (最大 2912B) 数据缓存	2
2	NAS 服务器 2	64 个 4Gbps 主机接口, 172GB 高速缓存, 48 个 CPU	2
3	NAS 服务器 3	含 32GB 缓存, 6 个千兆 IP 端口, 2 个万兆端口; 支持无容量限制的快照备份	2
4	磁盘阵列 1	3 个机柜, 2 对控制器, 64*4Gbps 主机接口, 172GB 高速缓存, 48 个 CPU, 640*600GB 15000rpm	1
5	磁盘阵列 2	2 个机柜, 2 对控制器, 48*8Gbps 主机接口, *32GB 缓存模块, 572*600GB 15000rpm	2
6	磁盘阵列 3	48*8GB 主机接口, 4*64GB 闪存盘, 8*32GB 缓存模块, 572*600GB	1

三、操作系统		
1	Linux 操作系统	99 套
2	Windows 操作系统	8 套
四、系统软件		
1	报表软件	1 套
2	短信平台	1 套
3	邮件系统	1 套
4	数据复制容灾软件	1 套
5	虚拟机软件	3 套
6	防病毒软件客户端	1 套
7	备份软件	1 套
五、数据库		
1	Oracle 数据库软件	50 套
六、中间件		
1	Weblogic Server	60 套

4.4.2.2 网络设备

网络设备清单如下表：

设备类型	数量	备注
交换机	10 台	核心*2 汇聚*4 DMZ*2 专线*2
链路负载均衡器	2 台	
应用负载均衡器	4 台	
广域网加速器	2 台	
路由器	4 台	
机柜	33 个	
KVM	12 套	

4.4.2.3 安全设备

安全设备清单见下表：

设备类型	数量
安全网关系统	2
网络入侵检测系统	2
入侵检测系统	2
统一威胁管理	2
漏洞扫描系统	1
日志收集与分析系统	1
安全管理系统	1
终端安全管理系统	1
防火墙	4
一体化安全网关	2
WAF	2
统一安全运维平台	2
数据库审计	2

4.5 服务指标

4.5.1 服务响应时间

乙方应能够按照运行维护服务的等级，及时积极应对，确保响应时间。要求如下表所示：

	工作时间（单位：小时）		非工作时间（单位：小时）	
	响应时间	解决时间	响应时间	解决时间
IT 基础设施	0.5	4	1	8
业务系统	0.5	4	1	8

4.6 安全保密说明

由乙方向甲方提供的系统架构材料、详细资料和其他所有资料，以及乙方在合同履行过程中形成的任何信息等应被视为保密资料，仅被用于其所规定的用途，不能向任何第三方透露。否则甲方有权追究相关法律责任。乙方应当采取相应的信息安全措施以遵守和履行上述条款所规定的保密义务。甲方具有检查投标方所采取的信息安全措施是否符合上述规定的义务。

4.7 责任界面说明

1、本项目中涉及到的所有硬件设备、安全设备、软件系统、中间件、数据库、网络设备的更换费用另计，设备出现无法修复故障时，乙方必须立即向国家知识产权局专利局用户提出，由国家知识产权局专利局用户负责采购，乙方协调设备提供商负责更换；

2、在运维服务期间所有处于质保期内的硬件和软件，如果需要原供应商提供技术支持或零件更换，由乙方配合国家知识产权局专利局用户进行联络和协调。

5 周期和服务组织说明

5.1 服务周期

本项目服务周期为 36 个月，时间周期从专利检索与服务系统（公众部分）当前年度运维服务截止日期起三年的时间。

5.2 乙方人员组成

5.2.1 人员构成

乙方案针对此项目的服务人员名单如下：

序号	人员名称	电子邮件	角色
1	廖海军	liaohj@neusoft.com	项目经理
2	郝亮	hao-l@neusoft.com	应用维护
3	房庇寒	fangbh@neusoft.com	应用维护
4	韩石磊	hanshl@neusoft.com	应用维护

5	陈思宇	chen-siyu@neusoft.com	应用维护
6	梁旭	liangxu@neusoft.com	中间件维护
7	刘本壮	liubz@neusoft.com	DBA
8	齐琳	qilin@neusoft.com	数据维护
9	任毅	yi.ren@neusoft.com	数据维护
10	张玉贺	zhang-yuhe@neusoft.com	热线答疑
11	黄欢	huanghuan@neusoft.com	硬件维护
12	杨松威	yangsw@neusoft.com	硬件集成
13	藏传鹏	cangchp@neusoft.com	硬件维护
14	刘希侗	liu.xitong@neusoft.com	硬件维护
15	孟灿	meng.c@neusoft.com	系统测试
16	吕立阳	lvly@neusoft.com	系统测试
17	周福宁	zhoufn@neusoft.com	架构师

5.2.2 人员约束

在未经甲方许可的情况下，乙方项目各组负责人员不得擅自更换或离开，如需更换必须先同甲方沟通协商解决。

6 交付清单

本运维服务项目的主要交付文档内容有：

序号	交付物
1	系统运维整体方案（年）
2	系统运维报告（周、月、季度、年度）
3	系统巡检报告（月）
4	系统数据加载报告（月）
5	系统例行版本升级报告（季）
6	系统故障处理报告（每事件呈报）
7	系统应急演练报告（季度）
8	系统优化分析（半年）
9	系统集成架构报告（年）
10	软件源代码（年）

7 其它

双方均已阅读、理解并同意共同接受本文约定条款的约束。如本文与合同有冲突，以合同的条款为准。

保密承诺书

甲方（国家知识产权局专利局）与乙方（东软集团股份有限公司）签订国家知识产权局专利局 2018-2021 年专利检索与服务系统（公众部分）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。

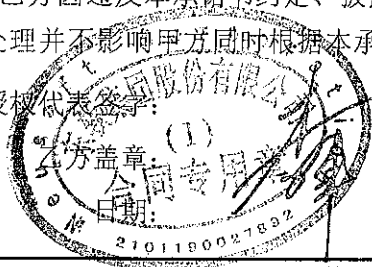
4 保密期限

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：



附件 C：项目责任书

甲方（国家知识产权局专利局）与乙方（东软集团股份有限公司）于 年 月 日签订国家知识产权局专利局 2018-2021 年专利检索与服务系统（公众部分）维护服务项目项目合同，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。

