



# 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
第五条 维护周期.....	6
第六条 甲方义务.....	6
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.....	8
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.....	10
第十五条 乙方履约延误.....	11
第十六条 违约与索赔.....	11
第十七条 保险及免责.....	11
第十八条 合同的终止.....	12
第十九条 不可抗力.....	12
第二十条 争议的解决.....	13
第二十一条 适用法律.....	13
第二十二条 通知.....	13
第二十三条 合同文件.....	13
第二十四条 合同范围和条件.....	14
第二十五条 合同生效.....	14
第二十六条 其它约定事项.....	14

国家知识产权局专利局(以下简称“甲方”)在中国专利受理及初步审查系统专用产品维护服务项目中所需维护服务由政府采购中心发布的 18-2103 (项目编号) 采购文件进行单一来源 (招标方式)。经评标委员会评定, 确定长城计算机软件与系统有限公司(以下简称“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, 同意按下述条款和条件签署中国专利受理及初步审查系统专用产品维护服务合同 (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”系指乙方为甲方完成中国专利受理及初步审查系统专用产品维护服务项目中相对独立的阶段性工作成果。

12. “项目”系指中国专利受理及初步审查系统专用产品维护服务项目。

## **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受理及初步审查系统专用产品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/T 15539-1995 《软件工程标准分类法》
- D. GB/T 8566-2001 《信息技术软件生存周期过程》
- E. GB/T 8567-1988 《计算机软件产品开发文件编制指南》
- F. GB/T 9385-1988 《计算机软件需求说明编制指南》
- G. GB/T 9386-1988 《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：人民币壹佰零柒万伍仟元整（¥1,075,000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：甲乙双方正式签订合同后，按照甲方支付时间向乙方支付合同款人民币肆拾玖万捌仟伍佰元整（¥498,500元）；

B 验收款：维护期满，甲方根据乙方的维护工作完成情况进行阶段验收并签署验收报告，按照甲方支付时间向乙方支付合同款人民币伍拾柒万陆仟伍佰元整（¥576,500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。

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。

#### **第五条 维护周期**

国家知识产权局专利局中国专利受理及初步审查系统专用产品维护服务项目工作时间为 2018 年 11 月至 2020 年 10 月。

#### **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：

乙方为本项目设立专门的项目经理，并保证有 2 名服务人员驻场维护，驻场办公环境和费用由投标方自行解决，驻场工作时间应与招标方工作时间一致。

## **第十三条 技术支持与服务**

乙方提供 2 年的技术服务，维护期为 2018 年 11 月至 2020 年 10 月，主要要求如下：

1、 热线支持服务：要求提供 7\*24 小时电话支持服务，15 分钟响应，受理用户在使用上述产品过程中提出的有关问题，并予以记录，需提供具体负责人的联系方式。

2、 E-Mail 支持服务：提供 E-Mail 支持服务，1 小时内响应客户技术需求，2 小时内提出解决方案。

3、 现场技术支持服务：热线和 E-mail 支持解决不了的问题，需要在 0.5 小时内到达服务现场，提供排错服务，1 小时内排除故障或采取措施恢复系统运行。

4、 适应性部署调整和模板发布：在上述产品涉及的业务系统升级、改造、扩容时，相关产品做适应性部署调整和相关模板重新发布。如业务系统扩容时，需要对产品部署调整并重新发布模板等。

5、 预防性维护服务：预防性维护服务包括现场巡检、调整优化。预防性维护及检测的时间应在不影响招标方设备使用的情况下与招标方协商，巡检次数一年 6 次。

a) 现场巡检：包括对服务范围内产品的检查，分析相关日志、诊断、测试及维护产品

的运作，并提供巡检报告及故障处理报告等。

b) 调整优化：包括优化产品和运行环境、策略上的调整和补充以及硬件方面的规划和使用的优化，并提交维护报告等。

6、 产品升级服务：当产品有新版本发布时，根据业务系统需求或用户要求，为用户提供产品升级服务。及时通知甲方影响系统安全运行的软件漏洞和修补方法，并配合产品厂商提供相应的现场服务。

7、 对于用户在使用过程中发现的系统问题或系统缺陷，乙方应按用户要求及时解决。

8、 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。

9、 硬件系统优化、升级时，协助对系统进行调整。

10、 技术交流：甲方应组织培训或其它形式的活动，对系统的维护、用户操作进行技术交流和相关培训。

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，乙方应保证招标方系统的安全，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、 运维报告：按用户要求定期提供维护服务报告，运维结束后进行维护验收并提供验收报告。

13、 甲方如委托第三方对甲方的维护工作进行管理，乙方应服从该第三方的管理。

14、 乙方维护工作应配合甲方系统整体维护工作进行，如甲方委托第三方对系统整体维护工作进行管理，乙方应服从该第三方的管理。

#### **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 乙方履约延误**

1、乙方应按照本合同有关条款和条件向甲方提供服务。

2、乙方履约延误的，乙方应向甲方支付延误赔偿费。每延误一周的赔偿费为合同价款的百分之零点五(0.5%)，不足一周按一周计算。如在乙方履约延误发生时，甲方已全部付清合同价款的，则每延误一周的赔偿费为合同价的百分之零点五(0.5%)，不足一周按一周计算。延误赔偿费的最高限额为合同价的百分之十(10%)。

3、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。

### **第十六条 违约与索赔**

1、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、安装、调试、试运行、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 risk 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；

2、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。

3、除本合同另有规定外，乙方每违约一次，应向甲方支付合同总额的 1% 作为违约金，并赔偿甲方的损失。

### **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：陈仙翊

地址：北京市海淀区蓟门桥西土城路 6 号

邮编：100088

电话：010-62086658

传真：010-62083147

电子邮箱：[chenxianyi@sipo.gov.cn](mailto:chenxianyi@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：[chengzehua@gwssi.com.cn](mailto:chengzehua@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，每份均具有同等法律效力。

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：\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

日期：2018年12月25日



中国专利受理及初步审查系统专用产品  
维护服务合同

工作说明书

编制单位：长城计算机软件与系统有限公司

制定时间：2018年12月



# 目 录

第一章 编写说明.....	4
1.1. 编写目的.....	4
1.2. 术语定义.....	4
1.3. 参考文档.....	4
第二章 项目概述.....	5
2.1. 项目维护背景.....	5
2.2. 项目维护目标.....	5
2.3. 项目维护内容.....	6
2.3.1. 运维清单.....	6
2.3.2. 运维周期.....	6
2.3.3. 驻场运维.....	6
2.3.4. 运维服务响应.....	7
2.4. 项目建设假设与约束.....	8
2.5. 项目实施依据.....	8
2.6. 项目实施地点.....	8
第三章 项目阶段任务.....	9
3.1. 项目准备.....	9
3.1.1. 任务描述.....	9
3.1.2. 双方职责.....	9
3.1.3. 交付物.....	9
3.1.4. 完成标准.....	10
3.2. 运行维护.....	10
3.2.1. 任务描述.....	10
3.2.2. 双方职责.....	10
3.2.3. 交付物.....	11
3.2.4. 完成标准.....	11
3.3. 项目管理.....	11
3.3.1. 任务描述.....	11
3.3.2. 双方职责.....	11
3.3.3. 交付物.....	12
3.3.4. 完成标准.....	12
3.4. 项目结束.....	12
3.4.1. 任务描述.....	12
3.4.2. 双方职责.....	12
3.4.3. 交付物.....	13
3.4.4. 完成标准.....	13
3.5. 交付清单.....	13
第四章 运维规划.....	14



4.1. 服务范围.....	14
4.2. 服务方式.....	14
4.2.1. 驻场服务.....	14
4.2.2. 服务热线支持.....	14
4.2.3. Email 和传真支持服务.....	14
4.2.4. 远程在线诊断及故障排除.....	15
4.2.5. 快速现场问题排查及确认.....	15
4.2.6. 会议.....	15
4.2.7. 其他.....	15
4.3. 服务内容.....	15
4.3.1. 日常监控服务.....	15
4.3.2. 预警分析服务.....	16
4.3.3. 故障解决服务.....	16
4.3.4. 备件更换服务.....	16
4.3.5. 系统优化服务.....	16
4.3.6. 定期巡检服务.....	16
4.3.7. 咨询建议服务.....	17
4.3.8. 应急服务.....	17
4.4. 项目运维计划.....	17
<b>第五章 组织结构.....</b>	<b>18</b>
5.1. 项目组总体结构.....	18
5.2. 项目组织职责.....	18
5.3. 项目组人员安排.....	20
<b>第六章 项目变更控制.....</b>	<b>22</b>
6.1. 项目变更原则.....	22
6.2. 项目变更原则.....	23



## 第一章 编写说明

本工作说明书是“中国专利受理及初步审查系统专用产品维护服务合同”（以下简称：“主合同”）的不可分割的组成部分，并经国家知识产权局专利局（以下简称甲方）和长城计算机软件与系统有限公司（以下简称乙方）协商达成以下一致意见：

1. 乙方同意向甲方提供本工作说明书所述服务。
2. 主合同的定义、解释、条款、术语和条件将作为此工作说明书未提及部分的补充。
3. 此工作说明书描述了由乙方为甲方实施“中国专利受理及初步审查系统专用产品维护服务项目”（以下简称：“本项目”）的过程中提供的技术服务细则，以及甲乙双方在项目实施过程中的主要职责。
4. 本项目工作范围/需求发生变更时，在双方协商并确认后，将修改本工作说明书。修改后的工作说明书经双方签字确认方可作为本项目执行和验收的依据。

### 1.1. 编写目的

工作说明书对本项目建设目标及内容、维护条件、项目任务、进度规划、组织结构、交付清单、验收及评审等进行明确定义，以成为项目执行过程的基准。

### 1.2. 术语定义

- 甲方：国家知识产权局专利局，简称：专利局；
- 乙方：长城计算机软件与系统有限公司，简称：长城软件；
- 双方：指国家知识产权局专利局和长城计算机软件与系统有限公司；
- 本项目：中国专利受理及初步审查系统专用产品维护服务项目；

### 1.3. 参考文档

《长城计算机软件与系统有限公司 ISO9001 质量管理体系文件》

《中国专利受理及初步审查系统专用产品维护服务项目》投标文件

《中国专利受理及初步审查系统专用产品维护服务项目》招标文件



## 第二章 项目概述

### 2.1. 项目维护背景

- 1、工程名称：中国专利受理及初步审查系统专用产品维护服务项目
- 2、施工地点：国家知识产权局专利局
- 3、项目简介：

为建设中国专利受理及初步审查系统基础运行环境，2014年12月，我局通过政府采购程序，签订合同采购并部署了系统涉及的软硬件产品的安装调试及系统集成工作。为保证中国专利受理及初步审查系统的稳定运行，购买相关软硬件产品2018至2020年度维护服务。

### 2.2. 项目维护目标

维护服务的目标是保障系统始终在良好的状态下运行，尽量及时发现和消除故障隐患，在系统发生问题时，能以最快的速度得到修复，让用户满意。在合同维护期内负责对本项目的所有系统及相关技术人员提供技术支持，在维护期内对系统出现的技术缺陷予以修改。

- 1、按照招标书的要求为本系统相关软硬件产品的运行提供及时、高效、全方位的运行维护服务；
- 2、以热情、诚挚的态度，优质、过硬的技术服务于用户；
- 3、不但要理解用户提出的要求，还要力求预知用户潜在的要求；不仅要为用户提供一流的产品，而且还要提供一流的服务；
- 4、以先进的管理提高服务的效率；以出色的服务态度建立良好的服务界面；维护期内提供持续的使用现场维护服务，维护期后，以多样的媒介方式提供方便的服务接入；以科学的方法为用户提供满意的服务；
- 5、通过对受理的服务请求进行归档整理，针对系统形成常见问题解决手册，为系统的正常运行提供经验支持；
- 6、在对用户的服务过程中，重视用户对服务质量的满意度。



## 2.3. 项目维护内容

本项目维护具体内容包括：负责解决本招标文件要求的全部软、硬件问题，包括日常监控、预警分析、故障解决、备件更换、系统优化以及定期巡检等服务；成立专门应急小组提供应急服务。

### 2.3.1. 运维清单

本项目运维软硬件设备清单如下表所示：

序号	规格型号	数量
1	中标麒麟高级服务器操作系统软件 V6.0	9
2	windows2012 数据中心版	10
3	东方通 TongWeb	18
4	东方通 TongLINK/Q	8
5	长城软件数学式编辑软件	1
6	长城软件易图表软件[简称:EasyChart]V1.0	1
7	品安科技 DS2.0	1
8	瑞星杀毒软件企业版	1
9	节点-操作系统安全加固系统软件 V1.0	32
10	长城软件违规词语审查软件	1

### 2.3.2. 运维周期

本项目运维周期为 2018 年 11 月至 2020 年 10 月。

### 2.3.3. 驻场运维

本项目在维护服务期内，提供驻场工程师 2 名。提供 7\*24 小时驻场监控服务。

驻场人员主要工作内容包括并不限于以下内容：

- ✓ 为国家知识产权局专利局用户提供电话支持服务
- ✓ 利用专利局内网的统一监控平台，对本项目采购设备实现 7×24 小时监控，出现故障在 30 分钟之内在统一监控平台认领，并通知相关工程师解决故障。



- ✓ 定期巡检，检查本项目所有设备的运行状态，出具巡检报告及故障处理报告。并整理监控分析报告，对系统运行情况，告警事件，存储使用情况进行统计分析，查看报错信息，并分析错误出现的原因。
- ✓ 根据应用运维方提交的需求，配合日常生产和测试环境的搭建和调整，
- ✓ 按照应用运维方提交的需求，对业务数据文件的提取、替换、迁移等。
- ✓ 当系统发生突发故障时，结合应用进行问题排查并及时解决。
- ✓ 配合应用运维方进行应用的发布更新和测试，对应用中间件服务进行启停。
- ✓ 对应用运维方提出的新增空间需求进行磁盘扫描，卷组扩容，对集成方面的咨询进行解答。
- ✓ 对应用中间件各项指标进行日常监控，例如线程池占用情况，数据源连接情况和消息情况，及时对系统出现的服务内存溢出，线程阻塞，数据源连接过高，消息队列排队等情况配合应用进行分析处理，及时解决问题。
- ✓ 配合应用搭建测试环境。
- ✓ 处理服务器各种硬件、操作系统、软件故障及时处理，无法及时处理的要上报给客户。
- ✓ 重要的修补要在周末或是业务空闲期操作，不能影响业务。
- ✓ 对本项目所涉及到的服务器，按照应用数据负责人提交的、或监控中发现的结构化、非结构化存储新增需求，向用户存储管理机构申请空间，并协调各存储运维厂商对权限，大小进行确认操作，对所分配空间进行挂载，交付应用运维方使用。
- ✓ 对新增业务进行规划，协调各厂家进行实施，勘察现场，安装系统，布线，设备调试，交换机端口规划。
- ✓ 对服务器操作系统进行调优，在服务器端安装应用需求的软件等。

#### 2.3.4. 运维服务响应

在北京设有常驻机构以响应甲方的技术服务要求。

在运维服务期内我公司提供 7\*24 小时不间断的技术支持响应，当甲方提出



服务要求后，15 分钟内响应，在 1 小时内到达现场并提出解决方案。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 服务。

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 服务。

运维服务期内提供 4 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。

我公司负责建立运行维护知识库并对及时更新和维护。每年进行 1 次以上的历史知识审核。

## 2.4. 项目建设假设与约束

工作说明书本身和完成工作说明书中所定义工作的各项估计基于以下的关键假设条件。以下假定条件中任何一项不成立，将按照本协议附件《项目变更控制程序》中定义的标准，对进度计划、交付日期和项目预算产生影响。

- 专利局（甲方）和长城软件（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。
- 乙方应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。

## 2.5. 项目实施依据

本项目将依据经过甲乙双方确认的合同（含附件一工作说明书）进行。

## 2.6. 项目实施地点

甲方指定地点。



## 第三章 项目阶段任务

本章明确了项目包含的任务和项目不包含的任务。对项目包含的各项任务进行描述，明确双方职责、交付物和完成标准。

### 3.1. 项目准备

#### 3.1.1. 任务描述

- 通过交流或研讨等方式，对项目整体情况进行初步了解，分析项目维护策略，明确项目维护目标及内容、方法、进度安排，形成项目维护计划；
- 编制和评审项目工作说明书，对项目维护目标及内容、工作任务、系统规格、进度规划、组织结构、交付成果等进行明确规定；
- 编制商务合同初稿，并通过与相关干系人的沟通，签署正式商务合同；
- 建立项目的工作制度、过程规范、文档模版、管理工具；
- 召开双方有关人员参加的项目启动会，完成项目启动。

#### 3.1.2. 双方职责

甲方：

- 审核乙方提交的项目维护计划；
- 与乙方共同讨论确定项目《工作说明书》，并完成内部的相关审批程序；
- 签订项目商务合同；

乙方：

- 编写项目维护计划；
- 完成工作说明书的编制，并提交甲方审核；
- 编制项目商务合同初稿，通过与干系人的沟通形成正式的合同；
- 建立工作制度和过程规范；

#### 3.1.3. 交付物

《商务合同》

《项目工作说明书》

《项目维护计划》



### 3.1.4. 完成标准

乙方将形成的《工作说明书》、《项目维护计划》提交甲方，甲方对上述交付成果确认。

双方签订《商务合同》。

## 3.2. 运行维护

### 3.2.1. 任务描述

本项目合同签订后，进入项目维护期。乙方需要向甲方提供技术支持与服务工作，同时甲方也需要为乙方提供必要的工作条件，具体服务内容及标准如下表所示：

服务内容	服务提供者	服务时间	响应时间	服务期限
电话支持	长城软件	7*24 小时	我公司在免费维护期内提供 7*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。当接收到服务要求后，我公司维护人员在 15 分钟内响应，1 小时内到达现场并提出解决方案，非硬件故障 4 小时内解决，硬件故障 8 小时内解决。	本项目运维周期为 2018 年 11 月至 2020 年 10 月。
现场服务	长城软件	7*24 小时		
远程在线诊断	长城软件	7*24 小时		
Email 和传真支持服务	长城软件	7*24 小时		
预防性主动维护服务和巡检	长城软件	运维服务期内每年 4 次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		
驻场运维服务	长城软件	驻场工程师 2 名。提供 7*24 小时驻场监控服务。		

### 3.2.2. 双方职责

甲方：

- 甲方成立专门的维护小组，与乙方维护人员协同工作，完成对系统运行



维护中发现问题的解决、对系统进行升级、调优。

乙方：

- 本项目运维周期为 2018 年 11 月至 2020 年 10 月。
- 乙方在北京设有常驻机构以响应甲方的技术服务要求。
- 乙方提供的服务级别为 7×24 小时，自接到甲方报修电话后 15 分钟内电话响应，非硬件故障 4 小时内解决，硬件故障 8 小时内解决。所有费用由乙方负责。

### 3.2.3. 交付物

《维护记录》；

《维护报告》。

### 3.2.4. 完成标准

在系统维护报修期内解决系统运行中发现的问题，对系统进行调优，保证系统的正常运行。

## 3.3. 项目管理

### 3.3.1. 任务描述

本项目的实施是一个复杂的过程，涉及到甲乙双方众多人员，因此需要通过有效的项目管理来组织、协调项目参与建设单位及参建人员。项目管理包括甲方、乙方双方的管理，各方负责各自参建队伍的管理，同时乙方作为本项目建设的主要承建方，负责本项目的实施管理工作，包括建立项目组织，制定项目实施计划，配合甲方组织项目各阶段评审验收等工作。项目管理具体内容还包括进度控制、范围控制、质量保证、配置管理、文档管理、风险控制、沟通管理、人员控制等，项目管理的周期为项目启动至质保期结束。

### 3.3.2. 双方职责

甲方：

- 成立甲方项目管理组织，对项目维护进行监控管理；
- 审核乙方制定的项目维护计划，对项目维护计划进行确认；



- 组织项目建设各阶段成果评审的工作；
- 配合乙方完成对项目范围、进度、质量、风险、人员等的控制管理工作。

乙方：

- 负责项目的日常管理工作；
- 负责乙方项目管理组织的建立，人员安排和管理；
- 制定项目维护计划，对进度进行控制；
- 全面负责完成项目范围、进度、质量、配置、文档、风险、人员等的控制管理工作。

### 3.3.3. 交付物

《工作月报》；

《会议纪要》。

### 3.3.4. 完成标准

完成本项目建设工作任务，本项目顺利上线，项目成功验收。

## 3.4. 项目结束

### 3.4.1. 任务描述

本项目在服务期满后，我公司将停止本项目的维护，并向甲方提交项目维护文档及维护期结束报告。

- 甲方以招标文件需求书中相关内容为依据，作为项目结束标准。我公司将按照本项目招标需求书中定义的各项服务内容，按照定义的工作规程和服务管理开展各项工作。
- 乙方整理提交运维文档，作为项目验收资料。

### 3.4.2. 双方职责

甲方：

- 与乙方一起完成验收准备；
- 出具项目验收报告。

乙方：

- 提供项目结束报告；



- 提交《项目运维工作总结报告》;
- 提交项目相关管理、技术文档电子版文件;

### 3.4.3. 交付物

《项目运维工作总结报告》

其他任务子项中的交付物。

### 3.4.4. 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接收确认。

## 3.5. 交付清单

根据项目实施不同阶段，乙方将向甲方分批移交项目实施过程中生成的交付成果，详情如下所述。

阶段名称	成果及交付物
项目准备	《商务合同》 《项目工作说明书》 《项目维护计划》
运行维护	《维护记录》 《维护报告》
项目管理	《工作月报》 《会议纪要》
项目结束	《项目运维工作总结报告》



## 第四章 运维规划

### 4.1. 服务范围

负责解决本招标文件要求的全部软、硬件问题，包括日常监控、预警分析、故障解决、备件更换、系统优化以及定期巡检等服务；对专利局相关系统和局内信息化建设工作提供咨询建议服务；成立专门应急小组提供应急服务。

### 4.2. 服务方式

#### 4.2.1. 驻场服务

本项目在维护服务期内，提供驻场工程师 2 名。提供 7\*24 小时驻场监控服务，出现故障 30 分钟内在统一监控平台上认领，并通知工程师解决故障。

#### 4.2.2. 服务热线支持

为确保客户得到快速的技术支持响应，特别设立 7\*24 小时不间断电话技术支持。

- 1、随时解答各种问题，以服务热线形式提供服务。
- 2、提供系统性能调试方面的建议和支持。
- 3、提供系统维护及安全性能设置方面的建议和支持。

4、将系统中出现的疑难问题提交开发工程师、系统集成工程师等专职人员进行处理。

5、技术援助电话，解答招标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。

热线电话：010-59831188

#### 4.2.3. Email 和传真支持服务

在项目免费维护期，向用户公布专门的技术支持服务电子邮箱和传真号码，专人值守电子邮箱和传真，在收到技术支持服务电子邮件和传真服务请求后，维护人员迅速响应，与用户联系后立即处理，对于无法解决的问题，技术支持维护



人员将赶赴现场解决。

服务邮箱地址为: service@gwssi.com.cn

传真电话为: 86-10-59831132 86-10-59831133

#### **4.2.4. 远程在线诊断及故障排除**

对于电话咨询解决不了的问题,经用户授权后长城软件的工程师、技术专家经过用户授权后通过远程诊断软件远程登录到用户网络系统进行故障诊断和故障排除。对于一些设置上的问题,在远程诊断时即可解决;对于无法解决的问题,技术支持维护人员将赶赴现场解决。

远程诊断服务可以根据客户的实际情况,每周 7 天,每天 24 小时均可以进行。

#### **4.2.5. 快速现场问题排查及确认**

在热线电话和 E-Mail 服务和远程诊断无法完成服务请求时,我公司将会按招标方要求到现场进行排查及确认。快速现场服务,用于响应紧急事件或无法通过常规方法解决的服务请求。

#### **4.2.6. 会议**

在日常的运维过程中,根据用户要求,参加专利局在北京举行的各种业务需求分析、系统运行等方面的相关会议。对系统现状进行分析,布置后续工作。

#### **4.2.7. 其他**

除了以上服务方式外,在维护期内,根据用户方要求或维护方申请,并经用户方审核同意,可提供其他可行的服务方式。

### **4.3. 服务内容**

#### **4.3.1. 日常监控服务**

对本招标文件要求的软、硬件运行进行日常监控,及时发现基础平台问题,并及时上报。



### 4.3.2. 预警分析服务

在日常监控中对可能导致系统故障的指标项做出预警并上报。对日常监控进行整理分析，对于存在异常的指标进行分析，提出相应的解决方案。保证系统稳定运行。

长城软件公司的维护人员在每一次技术支持或系统维护、维修时都会按照公司的规定，填写相应的技术报告，分析问题产生的原因和相应的预防和处理方法。我们会定期总结这些技术文件，并分发给客户，以利于客户及时预防和解决问题。同时，我们还会把从其他渠道得到的各种常见问题的预防和解决方法定期分发给客户。

预防性维护服务主要包括现场巡检和性能调优。

### 4.3.3. 故障解决服务

对于日常监控发现的问题，及时提出相应的解决方案。并提交相应的专项工程师完成相应任务，保证系统稳定运行。

### 4.3.4. 备件更换服务

当设备运维过程中，通过故障排查，发现部件损坏，需要更换时，将提供相应的备件进行更换。确保设备稳定运行。

### 4.3.5. 系统优化服务

在对系统进行监控后，根据监控状态，提出相应的优化建议方案。并在用户同意后，完成优化方案的实施。

我公司技术支持人员将根据用户反映的应用系统的使用情况，及时收集有关信息，整理记录形成相应文档。对于紧急性应用系统问题和汇总整理到一定范围的需修改的问题，及时反馈到公司技术开发部门，并联合项目负责人一起根据所有使用用户的情况进行评估、分析系统升级方案、制定升级计划。

### 4.3.6. 定期巡检服务

在运维期内，我公司将提供 4 次/年现场巡检服务，检查产品状态和性能，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。

#### 4.3.7. 咨询建议服务

参与方案论证及 E 系统相关接口调整；对于外部接口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。

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。

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。

#### 4.3.8. 应急服务

我公司将成立应急小组，处理紧急出现或正常运维流程无法处理的问题。

### 4.4. 项目运维计划

项目合同签订后，成立项目组、制定项目计划、现场环境勘测等工作在合同签订前完成，签订合同后即开始工作。

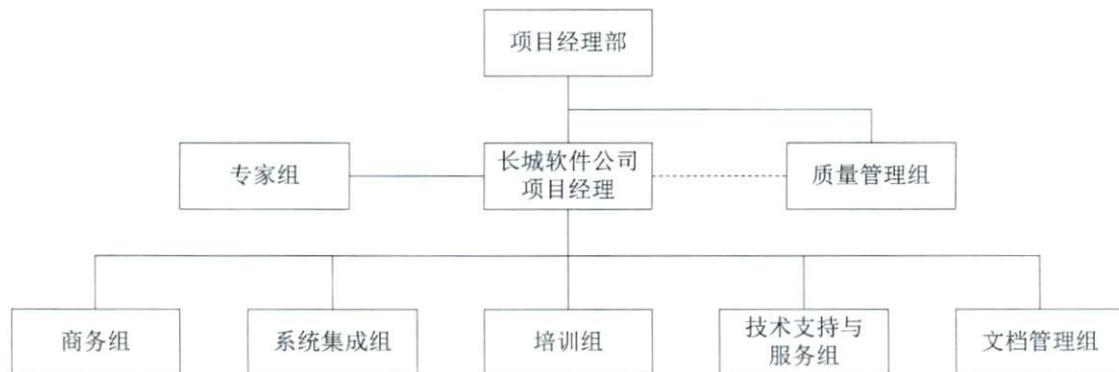
培训工作为现场培训，现场培训在实施期间进行。

## 第五章 组织结构

### 5.1. 项目组总体结构

我公司将为本项目专门组建项目组，在项目经理部的领导下开展工作。项目组由项目经理领导，负责整个项目的实施工作。项目组由质量管理组、系统集成组、培训组、文档管理组、商务组、技术支持与服务组组成。此外，还设立专家组为项目关键技术、方案进行把关，并提供疑难问题的解决方案。

长城软件公司项目管理机构图如下：



### 5.2. 项目组织职责

本项目组由长城软件公司技术骨干组成，技术队伍稳定，各组设立负责人制度和严格的考评制度。组之间根据质量管理体系的要求，实施阶段的划分以及实施进度情况在项目经理和沟通联络组的协调之下完成信息的互通。管理方式采取垂直管理和统一管理方式，组员对直属分项组长负责，分项组长对项目经理负责，项目经理对工程领导组负责，以确保项目的顺利实施。

#### 项目经理

项目经理是整个项目组织结构中的核心人物，项目经理须按照合同规定的工作内容，工作进度安排，公司的质量保证体系以及安全生产管理制度的要求，开展并完成工作；项目经理必须对其所负责的工程项目的组织实施、工程质量管理、用户培训、系统验收、售后服务等事宜负全责。其主要职责如下：

- ✓ 主持项目的现场调研工作；
- ✓ 主持项目设计、计划与工程实施方案的编制工作；
- ✓ 工程的协调与调度工作；



- ✓ 项目工程质量的保证；
- ✓ 组织人员进行设备安装、调试、集成及测试；
- ✓ 工程文档审核；
- ✓ 组织系统测试、验收与交付；

### 专家组

专家组由信息化项目管理专家、技术专家和业务专家组成，受长城软件公司委托，直接向项目经理负责。专家组的主要职责如下：

- ✓ 解答项目管理中的难点问题，给出方案建议；
- ✓ 参与项目计划、实施方案等项目管理方案的评审，给出评审意见；
- ✓ 对系统设计方面的技术难点，提供支持；
- ✓ 参与系统设计方案的评审，给出评审意见；
- ✓ 提供业务咨询，对于系统关键业务点、系统组织建设、系统管理机制等方面给予指导。

### 质量管理组

项目质量师是整个项目周期中不可缺少的一个角色，在项目的执行过程中应坚决贯彻执行公司的 ISO9001 质量体系，同时对项目执行过程中出现的各种影响项目质量的行为进行监督与纠正，其主要职责如下：

- ✓ 协助项目经理制订本项目的质量工作计划，并监督整个计划的实施过程以确保项目按时保质完成；
- ✓ 贯彻公司的质量方针、目标和质量体系文件的有关规定和要求。
- ✓ 负责对工程任务全过程的质量活动进行监督检查，参与设计评审和其他重要的质量活动；
- ✓ 其质量业务工作受公司的总质量师和其他质量职能部门指导和监督。

### 系统集成组

系统集成组的主要任务是根据国家知识产权局专利局对本项目的集成要求，结合专利局的系统现状，对本项目招标书中要求的所有内容进行施工、系统集成、系统测试和培训。配备的工程师均对本次项目所采用的产品和技术非常熟悉，参加过许多类似项目的集成，现场经验丰富。



### 商务组

商务组必须为项目的顺利完成提供强有力的后勤支持与保障，其主要职责如下：

- ✓ 负责做好材料、设备、系统文档等各类资源的管理工作；
- ✓ 切实做好行政类综合事务处理工作，保障工程进展各个时期所必需的物质条件；采购项目所需的产品，确保在项目进度计划要求的时间范围内到达用户现场；设备运输、库房管理。负责合同产品的采购以及工程实施中的与建设方及各产品厂商间的协调工作。

### 文档管理组

文档管理组负责管理由各组在实施和服务过程中所填写的各种记录文档和其它技术资料，包括电子文档和文字材料。如项目管理文档、实施计划、实施进度、现场安装报告、产品运行和维护手册、测试文档、初步验收报告、用户意见反馈表、系统测试报告、试运行情况、反馈技术手册、验收报告、培训计划、培训教材、培训人员登记表、等等。在项目进行的各个阶段督促相关人员按时完成各种文档，工程交付后负责所有技术、质量文件的整理归档。

### 技术支持与售后服务组

技术支持与售后服务组配备了软件工程师、数据库工程师以及应用中间件工程师等专业技术人员，负责系统质保期内的现场服务、故障排除、软件版本升级、系统软件优化、定期巡检和应急突发事件的处理。

### 培训组

系统培训组负责制定培训计划，在本项目通过用户审核后，策划、组织现场安装调试培训和国内培训课程，完成对相关技术人员的培训计划。通过各项培训工作和交流活动，除达到所有相关人员的操作使用要求外，最主要的是使相关人员能够全面的了解和掌握系统软件的整体结构、功能、技术细节等内容，以最终达到用户各级人员对系统使用、维护和运行的要求。

## 5.3. 项目组人员安排

项目实施组织人员安排如下表所示：

序号	姓名	职责	手机	电子邮件	备注
	刘晓磊	项目经	18618420069	<a href="mailto:liuxiaolei@gwssi.com.cn">liuxiaolei@gwssi.com.cn</a>	



		理			
	王尤	商务联 系人	18600341055	<a href="mailto:wangyou@gwssi.com.cn">wangyou@gwssi.com.cn</a>	
	张聪	驻场工 程师	13718770020	<a href="mailto:zhangcong@gwssi.com.cn">zhangcong@gwssi.com.cn</a>	
	郭立杰	驻场工 程师	18611197718	<a href="mailto:guolijie@gwssi.com.cn">guolijie@gwssi.com.cn</a>	



## 第六章 项目变更控制

### 6.1. 项目变更原则

- 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。
- 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），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。
- 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。



## 6.2. 项目变更原则

### 项目变更申请表

编号:

项目变更申请		
申请变更描述(变更详细说明、理由、对本项目的影晌。如需要,请附页):		
申请人签名:		日期:
乙方项目经理意见及签名:		日期:
甲方项目经理意见及签名:		日期:
评审意见 (如需要,请附页):		
变更实施的描述及影响 (如需要,请附页):		
变更实施估算费用:		
签名: 乙方项目经理		日期:
签名: 甲方项目经理		日期:

## 附件 B

### 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）于 2018 年 12 月签订中国专利受理及初步审查系统专用产品维护服务项目合同，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有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



## 附件 C

### 项目责任书

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）于 2018 年 12 月签订中国专利受理及初步审查系统专用产品维护服务合同，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经甲方同意，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甲方办公区域。

#### 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。

Handwritten signature or scribble in blue ink.

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；对乙方或乙方人员弄虚作假破坏现场的，乙方应承担全部后果并赔偿甲方全部损失，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、人员伤亡由乙方自负；若影响到甲方，根据情节轻重追究乙方责任，并由乙方负责赔偿由此给甲方造成的全部损失。

### 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。

乙方授权代表签字：

乙方盖章

年

月

日

