

合同编号: BJZP02026-030723-069

政府决策与公共服务专利数据支撑专项--
法律诉讼类知识产权数据库账号
采购合同

项目委托方（甲方）：北京市知识产权局

项目承担方（乙方）：中国国际图书贸易集团有限公司

委托时间：合同签订之日起至 2027 年 7 月

项目名称		政府决策与公共服务专利数据支撑专项--购买知识产权数据库账号		
合同名称		政府决策与公共服务专利数据支撑专项--法律诉讼类知识产权数据库账号采购合同		
预算金额		人民币 118,000 元 (大写: 壹拾壹万捌仟元整)		
甲 方	单位名称	北京市知识产权局		
	负责人(签字或签章)	郝青	职务	党组成员、副局长
	项目联系人	吉振峰	手机	13910333167
	地址及邮编	地址: 北京市通州区宋庄南三街 209 号 1 号楼 邮编: 101118		
	电子邮箱	faguichu@zscqj.beijing.gov.cn		
乙 方	单位名称	中国国际图书贸易集团有限公司		
	负责人(签字或签章)	谢明	职务	法定代表人
	项目联系人	杨洋	电话	13810725233
	地址及邮编	北京市海淀区车公庄西路 35 号 100048		
	电话及传真	电话: 010-68433142 传真: 010-68416126		
	电子邮箱	cbic4@mail.cibtc.com.cn		
	开户名	中国国际图书贸易集团有限公司		
	开户银行	中国工商银行北京四道口支行		
	账号	0200049309022502059		



为提升知识产权公共服务效能，采购法律诉讼类知识产权数据库账号向企业和服务机构开放使用。甲方向乙方采购数据库服务项目（以下简称“项目”）。甲、乙双方经协商，就下列条款达成一致，并承诺予以严格遵守。

一、本合同有效期限

自合同签订之日起至【2027】年【7】月【31】日。

二、采购内容

（一）采购内容

购买法律诉讼类数据库账号，技术支持与咨询服务。

（二）工作成果及质量要求

1.乙方应向甲方提交以下工作成果：

（1）《数据库账号交付清单》（包含账号用户名和密码）；

（2）《数据库使用情况报告》；

（3）数据库账号使用培训记录；

2.成果交付形式：合同签订后，由甲方指定日期，乙方将《数据库账号交付清单》以及数据库账号、密码，数据库使用手册等资料发送至采购人指定邮箱。

3.质量要求

（1）数据库质量要求：专注于知识产权领域的法律信息，应全面收录国内外知识产权相关的司法裁判文书、行政决定、诉讼案例、仲裁案例等；数据应包含案件基本信息、当事人、案由、法律点、审理过程、裁判结果、法律依据等完整字段；数据更新频率应能满足实务需求，确保信息的及时性。

（2）数据库服务要求。乙方为采购人提供电话咨询服务和在线咨询服务，包括数据库使用方法及使用过程中出现任何问题的解决。

（三）验收标准

甲方组织项目评审验收，具体考核内容如下：

(1) 与本合同第二条第一款中规定的采购内容范围相一致；

(2) 符合本合同第二条第二款中规定的工作成果及质量要求；

(3) 乙方项目经费支出符合相关法律法规政策规定，积极配合甲方提出的与经费支出决算、调整、审计等相关工作。

(4) 项目组织实施及项目委托工作成果不得侵犯任何第三方的知识产权以及其他人身和财产权利。

乙方提供的数据库及其服务符合本合同附件《政府决策及公共服务专利数据支撑专项-法律诉讼类知识产权数据库账号采购项目工作方案》中的描述。

三、费用给付

(一) 项目经费

本项目经费预算金额为人民币（大写）壹拾壹万捌仟元整（人民币小写 118,000 元整），上述金额为含税价格。

除本合同约定的项目经费，甲方无义务向乙方支付其他任何费用。乙方因组织实施本项目而支出的一切费用，包括但不限于劳务费、专家费、食宿费、交通费、税费等，均应由乙方自行承担。

(二) 付款方式

本合同项下项目经费共分【壹】次支付

甲方于收到乙方提供的专利检索数据库账号及登录密码并确认正常使用之日起【10】个工作日内向乙方支付费用，即合同总金额的【100】%。

(三) 发票

乙方应根据约定的付款方式在每次付款前向甲方提供等额有效的发票或国家和本市有关部门规定的有效凭证，如因乙方原因怠于提供发票、凭证或发票、凭证不符合甲方要求的，甲方有权延迟付款，直至乙方提供符合甲方要求的发票或凭证，且甲方不承担任何违约责任。

（四）经费使用要求

乙方应加强对项目经费的财务管理，实行专款专用，保证项目经费用于本项目委托工作。乙方及项目人员不得擅自截留、挪用。经费明细为：

专利数据库账号【2】个（可并发至 10 个），人民币壹拾壹万捌仟元整（人民币 118,000 元整）；

四、双方权利和义务

双方均应共同遵守《中华人民共和国民法典》等法律法规和相关政策规定，严格遵守并认真履行本合同各项条款。

（一）甲方的权利义务

1.甲方有权要求乙方按照本合同约定的内容并在本合同约定的期间内提交本项目的项目实施方案、项目人员和进度安排以及项目委托工作成果。

2.若乙方提交的项目实施方案、项目人员和进度安排以及项目委托工作成果不符合甲方及本合同要求，甲方有权要求乙方进行修改或调整，直至符合甲方要求。

3.甲方有权监督、检查本合同履行情况。合同履行期间，甲方根据需要对乙方履行本合同情况进行检查、监督，监督检查的方式和频率由甲方决定，但应尽量减少对于乙方正常工作的影响。乙方完成全部项目委托工作后，甲方组织项目验收。

4.甲方应按照本合同约定向乙方支付费用。

5.甲方享有对项目配套资金检查的权利。

（二）乙方的权利义务

1.乙方应为项目实施提供条件支撑和管理服务。乙方应按照项目申报书中的承诺和项目实施方案中确定的人员安排指定专人负责本项目组织实施工作，并编制项目经费预算、决算，严格执行批准的预算。如因故需要变更项目主要负责或实施人员，乙方必须向甲方提交书面申请，并经甲方书面同意后方可变更。否则，乙方应按照本合同经费预算金额的【5】%支付违约金。

2.本合同执行过程中，甲方有权对项目委托工作内容和要求作出合理调整，乙方

有义务予以积极配合。同时，乙方应严格履行合同义务，保证按时完成项目委托工作任务。

3.乙方应严格按照项目经费预算及本合同约定的支出范围执行项目经费支出，保证专款专用，杜绝弄虚作假、截留、挪用、挤占项目经费等行为。乙方应积极配合甲方对于本合同约定的经费支出的监督和检查。必要时，应积极配合甲方延伸审计。

4.乙方开展的一切与项目有关的活动应确保全部项目工作人员遵守有关法律法规。乙方如因执行本项目而导致人员生命、健康、财产等受到侵害或使环境受到损害，乙方应负全部责任。

5.未经甲方书面同意，乙方不得擅自将本项目委托工作任务转委托给其他第三方，不得将本合同项下主要义务全部或部分转让给他人履行。

6.乙方应积极完成本项目委托工作，确保完成质量，且不得无故拖延。每迟延一日，乙方应向甲方支付项目预算金额 0.5%的违约金；逾期超过 30 日的，甲方有权解除合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项。

五、知识产权条款

乙方保证所提供的数据库服务没有侵害任何第三方的知识产权等相关权利。如发生侵犯第三方知识产权等相关权利的相关情形，乙方承担因侵犯第三方知识产权等权利而产生的法律责任。甲方先行承担的，有权向乙方追偿。

六、保密条款

本合同双方应对本项目相关信息及履行本合同过程中接收或知悉的其他方的所有保密信息（包括但不限于内部资料、数据、商业秘密等）予以严格保密；非经法律法规授权的部门依据相关法律法规的权限及程序调取或要求或征得信息披露方事先书面同意，不得向任何无关第三方宣传、透露或扩散，亦不得促使或允许他人披露上述保密信息，不得将保密信息用于本合同业务之外的其他用途；并应就保密责任对其工作人员或代理人、分支机构、关联方等的行为负责。一方泄密的，应赔偿由此给对方造成的损失。

本保密期限为长期，直至保密信息经正当程序而成为公开信息为止；本保密条款

为独立条款，不因本合同的变更、解除、终止而失效。

七、违约责任

（一）甲方应承担的违约责任

在乙方按规定履约且项目经甲方审核通过的前提下，甲方未按约定向乙方支付项目经费时，甲方应承担逾期付款违约金。每逾期一日，违约金按到期未付金额的千分之一计算。逾期 30 日的，乙方可终止本合同。如因财政国库支付受限等非主观故意原因，致使甲方不能及时支付乙方项目经费时，甲方可以延迟相应项目经费的支付并及时通知乙方，该延期支付不视为甲方违约，并不减轻乙方对本合同的责任。

（二）乙方应承担的违约责任

1.乙方未按本合同规定的期限提交工作成果或所提交的工作成果不符合合同或甲方要求，最终导致本项目未在规定的期限内完成的，乙方除有义务继续履行服务直至经甲方确认合格外，还应向甲方支付违约金，每逾期一日，违约金按已收取项目经费总额的千分之一计算。乙方逾期 30 日仍未提交工作成果的，甲方有权无条件解除合同，自乙方收到甲方向其发出的书面解除通知时，该合同即告解除。合同终止后，甲方无需支付合同余款，甲方已付费用超过乙方实际工作量所对应的应付费用时，超过部分乙方应予全部返还，乙方还应当向甲方支付相当于本合同约定的项目经费预算金额【5】%的违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失（包括但不限于实际损失、可得利益损失及甲方因此向第三方支付的法律费、诉讼费、仲裁费、鉴定费、保险费等维权支出，本合同项下所有条款中的全部损失均为此义）。

2.乙方未履行本合同，经甲方催告后仍不履行的，甲方有权解除本合同，并停拨、追缴部分或者全部经费，乙方应当向甲方支付相当于本合同约定的项目经费预算金额【5】%的违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

3.乙方未经甲方批准，擅自实施或者转让项目委托工作成果或转让本合同项下权利义务，应当向甲方支付相当于本合同约定的项目经费预算金额【5】%的违约金，将实施或转让项目所得收益全部上交甲方，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

4.乙方违反经费使用规定或经甲方检查确认计划进度不符合本合同约定的，甲方有权减拨或停拨后续项目经费，由此产生的损失由乙方承担；情节严重的，甲方有权

终止本合同，乙方应当返还已拨付的经费，向甲方支付相当于本合同约定的项目经费预算金额【5】%的违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

5.乙方提供的项目工作成果如存在违反相关法律法规、规范性文件或侵犯任何第三方的知识产权、人身权、财产权等权利的，则甲方有权解除本合同，乙方应向甲方支付本合同约定的项目经费预算金额【5】%的违约金并返还已拨付的经费。因此发生的一切纠纷由乙方自行解决和处理，甲方不承担任何责任，如甲方因此遭受经济损失的，则乙方还应赔偿甲方因此遭受的经济损失。

6.由于甲方原因造成乙方完成项目时间延误，并经甲方确认的，乙方不承担违约责任。

（三）除本合同另有约定外，任何一方违反本合同约定的，守约方可就违约事项书面通知违约方要求违约方纠正。如违约方在收到守约方发出的纠正违约通知后【3】日内仍不纠正，或虽已纠正但仍未获得守约方满意的，则构成根本违约，守约方据此可以向违约方发出书面通知单方面终止本合同，并有权要求违约方支付本合同约定的项目经费预算金额【5】%的违约金，赔偿守约方因此遭受的损失。

八、不可抗力

因不可抗力（包括但不限于自然灾害、战争或任何其它类似事件等在合同签订、履行期间内发生的不能合理控制、不可预见、无法避免的事件）以及政策调整的原因妨碍、影响或延误任何一方履行合同全部或部分义务，均依法享有违约责任豁免。

出现不可抗力事件时，发生不可抗力的一方应于【10】日内及时、充分地向其他方以书面形式发通知，并告知该类事件对本合同可能产生的影响，并积极采取措施，尽力避免损失的扩大，还应当在合理期限内提供相关证明。

由于不可抗力事件致使合同的不能履行或延迟履行，则本合同各方于彼此间不承担任何违约责任。因迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

九、其他约定

（一）本合同受中华人民共和国法律管辖并按其进行解释。如双方就本合同内容或其履行过程中发生的任何争议，双方应通过友好协商进行解决；协商不成的，双方

均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。在协商或诉讼期间，甲乙双方对于本合同无争议的条款仍应继续履行。

(二)各方的详细通信地址均记载在合同中，各方任何对于本合同的履行、终止、解除或其他出于合同履行的需要而必须发送的通知均以该地址为准，如因地址欠详、不实或收件方拒收，由此导致的责任由收件方全部承担，且被退回的信件可以作为信件内含的通知已经送达给对方的证据。

一方变更通讯地址，应自变更之日起【5】日内，以书面形式通知其他方；否则，由地址变更方承担由此而引起的相关责任。

(三)本合同的任何一方未能及时行使本合同项下的权利不应被视为放弃该权利，也不影响该方在将来行使该权利。任何一方一次行使或部分行使本合同项下任何权利或其他补救不应影响其再次行使该项权利或补救或任何其他权利和补救。

如果本合同中的任何条款无论因何种原因完全或部分无效或不具有执行力，或违反任何适用的法律，则该条款被视为删除。但本合同的其余条款仍应有效并且有约束力。

(四)本合同经甲乙双方负责人、法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章(含骑缝章)后生效。

(五)本合同一式【柒】份，甲方执【伍】份，乙方执【贰】份，每份均具有同等法律效力。

(六)本合同包括以下文件作为附件，包括但不限于：招投标相关文件(如有)、项目工作初步计划或方案以及其他甲方或乙方认为应当作为附件的文件。附件与本合同具有相同法律效力。

(以下无正文)

附件

政府决策与公共服务专利数据支撑专项--法律诉讼类知识产权数据库账号采购项目工作方案

(一)技术规格

1、数据信息量和数据量等情况

1-1、 Darts-ip 的数据收录情况

Darts-ip 是全球领先的知识产权案例数据库，在全球拥有超过 170 人的法律专业分析人员，遍布全球 63 个国家/地区。Darts-ip 数据库作为全球领先的专业信息服务提供商整体知识产权解决方案中的重要组成部分，可助力用户快速了解全球知识产权诉讼态势，深度挖掘极具价值的行业洞见，赋能企业自信做出精准决策。同时，本地专业团队提供深度案例解析及英文判决摘要，帮助用户精准把握法律结果。

Darts-ip 是全球唯一提供数据索引化、信息数字化且易于检索的诉讼情报权威平台，覆盖全球 144 个国家和地区的 4,506 家法院的知识产权案例，提供全球知识产权案例信息和分析以支持知识产权诉讼和非诉讼业务。收录数据全面覆盖商标、专利、外观设计与实用新型、著作权、域名和不正当竞争等六大知识产权领域。截至 2026 年 6 月，Darts-ip 共收录全球范围超过 1,252 万件知识产权案例数据，具体包括：

- 专利案例：268 万
- 商标案例：923 万
- 域名案例：18 万
- 著作权案例：31 万
- 外观设计案例：20 万
- 不正当竞争案例：17 万

1-2、 Darts-ip 的数据内容覆盖

由遍布全球超过 170 位的法律专业分析师组成的专家团队，每天人工阅读案例文书，并汇编法律信息、提取重要内容，对原始案例数据进行数字化深加工索引。**Darts-ip** 案例数据包括不同的司法阶段和诉讼类型，其中：

- 行政阶段案例数据覆盖驳回复审、无效程序、异议程序、IPR、PGR 等类型案例；
- 司法阶段案例数据分为行政诉讼及民事诉讼，具体包括：
 - 行政诉讼：对驳回复审、无效程序、异议程序、IPR、PGR 等行政决定不服，上诉至法院；
 - 民事诉讼：侵权之诉、确认不侵权之诉、职务发明、权属争议、合同争议等。

同时，法律专业分析师对于案例文书进行标引分类，全面覆盖案例关键节点，包括：

- 判决书与裁定书
- 暂时性通知
- 诉前程序
- 实体判决
- 程序事项
- 佐审官意见（欧盟法院）
- 和解与撤诉信息
- 起诉书与开庭公告
- 起诉书
- 上诉通知书
- 开庭公告
- 判决公告
- 经修改的起诉状

此外，法律专业分析师还会关联相关案例、规范化公司名称、标引权利归属、执行行业分类等深度索引工作。

1-3、 Darts-ip 的深加工索引数据

Darts-ip 提供从法律文件中提取的可检索数据：法院、日期、当事人、技术领域、诉由、标准必要专利、专利号（公开号或申请号）、专利有效性、法律点、赔偿性质、赔偿金额、权利要求解释、胜诉方、和解撤诉信息等。可在 **Darts-ip** 完整的订阅模式下，对上述所有相关数据进行检索，并可在检索结果页面对部分重要数据进行预览。

同时，**Darts-ip** 深加工数据已同步至国外出版商其他生态产品，如 Derwent Patent Search 德温特专利检索平台（原 Derwent Innovation）、Derwent Patent Analytics 德温特专利分析平台（原 Innography），均可以查看 **Darts-ip** 案例数据的摘要信息和部分关键内容，获取案例详情和分析洞察可直接跳转至 **Darts-ip** 检索页

面。

1-4、 Darts-ip 的定制化检索工具

基于深加工索引数据，Darts-ip 构建了独特专业的检索工具，主要包括一般检索和特殊检索，用户可实现特定场景的定制化检索，在任一数据模块中，均可提供满足用户多维需求的检索条件和功能，一般检索功能具体包括：

- 母公司（自动关联相关机构）、当事人类型（企业、政府、大学、个人、NPE）及国籍
- 专利著录项（标题、申请人、发明人、公开号/申请号、专利类型、专利同族、专利有效性、IPC 分类号、行业等）
- 商标信息（商标名称、商标图片、商标类型、商标描述/词数/含义）
- 尼斯分类（包含/排除检索、分类查找）
- 域名信息（域名名称、顶级域名）
- 外观设计信息（外观注册号、类型、有效性、文字部分、产品-洛迦诺分类、图形要素-维也纳分类）
- 作品类型（类型、描述、标题）
- 各级法院及知识产权行政管理机构（检索 EUTM 法院）、审级（包括一审、二审、再审、司法解释-批复）
- 裁决类型（法院判决、行政决定、仲裁）
- 标准项目（多为信通领域）、通讯代际（2G、3G、4G、5G）
- 药物活性成分（药物有效成分）
- 关键词（简单/高级全文检索、文书语言）
- 附加检索条件（文书/案例类型、初始案由）

Darts-ip 除上述一般检索功能中的多种检索条件之外，针对不同检索模块，还可以提供特殊检索功能，具体功能如下表所示：

用户可以单独使用一般检索功能或特殊检索功能，以及各自检索功能中不同检索条件的组合检索，也可以实现两种检索功能之间的组配检索，能够轻松应对复杂的案例情况和高度定制化的检索需求。

1-5、 Darts-ip 的检索结果呈现和案例内容详情

Darts-ip 可以提供完整的案件审理过程和关键法律文书，以及深加工人工提取的基础案例信息（原被告、涉诉专利、法院、司法辖区、审级等），判决结果、涉及法律点、主张的损害赔偿和权利要求解释等。检索结果列表按照时间线方式罗列所有关键性程序和文书类型，单个案例的所有相关文书会归并在同一个案例组，帮助用户快速梳理案例审理脉络。对于重要的法律文书（如实体判决、程序性判决等），可一键预览案例关键信息，如最新的文书信息、判决结果的胜诉/败诉方、某个法律点的裁定结果等，并提供原始文书阅览入口，对于案件详情和具体内容进一步深入研究。

2、数据库系统服务能力（具备先进性、稳定性、兼容性、检索分析、预警能力）

2-1、 Darts-ip 快速检索模式

Darts-ip 快速检索模式能够提供各个模块中高频使用的检索字段和条件，具体包括司法区、当事人名称、案例类型、全文检索、文书日期等，可以针对商标、专利、域名、外观设计、著作权、不正当竞争以及全库案例进行快速检索和信息初筛。

2-2、 Darts-ip 高级检索模式

Darts-ip 能够提供完整的检索功能，通过快速检索页面或左侧案例栏位可进入相应模块的高级检索模式，轻松获取更多维度的检索条件和工具，能够快速找到全球相关的案例以支持论点。各个模块的高级检索模式均具有一般检索功能和特殊检索功能，拥有丰富的全维度检索字段，精准匹配用户的多种场景需求。

2-2-1 专利模块高级检索

专利模块作为全球专利案例数据、诉讼趋势和洞见的权威来源，除美国案例数据以外，还包含全球其他 143 个国家/地区的完整案例信息，帮助用户从全球视角了解专利诉讼态势。专利模块的一般检索功能可检索常用的案例信息，特殊检索模块则能够帮助用户从独特视角深入挖掘案例的全部价值。

专利模块中一般检索提供了筛选器功能，可支持用户筛选 NPE 当事人、EPO 机构代码、药物活性成分，具体功能如下：

- **NPE 筛选器：**NPE 即非执业实体（Non-Practicing Entity），不同于实际生产、销售或提供相关商品或服务的企业，而是作为原告通过积极且有攻击性地主张或诉讼来行使专利权。通过限定当事人类型为 NPE，可以快速获取涉及 NPE 当事人的相关案例，洞悉 NPE 的全球专利诉讼活动。
- **EPO 机构代码筛选器：**如果用户希望检索欧洲专利局判决，EPO 机构代码筛选功能可即刻获取相关案例。通常，EPO 较重要的判决会公开发布在欧盟官方期刊（A 类分配码），最不重要的判决则不会分配相关代码（D 类分配码），用户可根据重要程度对 EPO 判决进行筛选。
- **制药类筛选器：**数据来源包括所有在美国授权的医药产品（仅限于化学药物），目前已扩充至来自 21 个不同国家的 22 个信息源，使得用户能够获得更多的活性成分，并使搜索生物制剂、疫苗和兽药成为可能。仅需输入国际非专利药品名称（International Nonproprietary Name, INN），即可在建议列表中选择需要检索的药物活性成分，获取与特定活性成分相关的案例判决。

专利模块支持检索单个或批量专利集合及其全球同族（简单同族/扩展同族），用于检索基于用户自定义的一组专利的相关案例，批量专利检索可以导入公开号或申请号，并可在专利批量检索管理界面中，编辑或添加专利组合。

针对用户的特殊检索需求，专利模块的特殊检索功能能够提供法律点、损害

赔偿金额检索和权利要求解释检索，助力用户洞悉全球法律制度和司法实践，具体功能如下：

- **法律点检索：**用户能够检索关于具体法律点的案例，通过选择相应的司法辖区，所有法律点将采用书籍目录的树状图形式，从上位概念至下位概念进行展示。在检索结果页面，会对特定法律点的判罚结果和法院倾向进行统计，也可以按照国家和法院与涉案年度两个维度进行查看和分析。
- **损害赔偿检索：**用户可针对性地对涉及具体赔偿金额的案例进行检索，同时可以限定损害赔偿类型（如侵权行为、合理费用、惩罚性赔偿等）和具体的金额数字及数值关系。法律分析专家会提取每篇文书中可能涉及的赔偿金额，并在检索结果页面展示摘要信息，帮助用户权衡诉讼投入产出比，并最大可能地评估专利诉讼的潜在成本和未来收益。
- **权利要求解释检索：**该检索功能可以协助用户研究法官与审查员对不同的术语所给出的定义，该技术（比如“有效量”、“数据库”、“纯度不低于 90%”等）或非技术（比如“关于”、“由...组成”、“包括”等）术语通常用于专利的权利要求中，但往往定义和界限较为模糊。可直接检索具体的术语词汇或某一术语的描述性解释。帮助用户在撰写专利申请文本时精准把控保护范围，同时对于专利侵权特征分析、专利无效检索对比等结果提供可参考的内容支撑。

2-2-2 商标模块高级检索

Darts-ip 除了可以实现综合条件检索例如当事人名称，集团公司，类别，法院，审级，日期，案号，关键词全文检索，案件类型和案由以外，还提供商标方面的高级检索模块，对检索和研究商标案例带来极大便利，包括：

- **按法律点检索：**按涉及到的具体法律问题（例如“仅具有描述性”，恶意注册”，“侵权抗辩”等）查找案例和结果，不同辖区有适用该辖区的法律裁判标准，紧跟裁判趋势。
- **文字比较：**比较两个商标的独特文字结构，并根据判例，针对商标混淆可能性生成相关统计数据。可以对比中文，英文，日文，韩文等 9 种商标语言，可以精确到例如检索两个 7 个英文字母的商标，倒数第 3 个英文字母不同的商标裁判标准。
- **商品和服务：**查找关于商品/服务产生类似判决的案例，并了解发生频率和相似率。针对相同类别的不同群组商品/服务或不同类别的商品/服务都可以轻松获取在先类案。
- **类型比较：**可以比较两种不同类型的商标例如传统商标的图形商标和非传统商标的立体商标，了解不同种类商标对比的差异和裁判标准。
- **含义比较：**可以比较两枚相同语言商标不同含义，或两枚不同语言商标却相同含义，或两枚不同语言商标不同含义的商标类案例裁判差异及裁判标准。
- **相关公众比较：**可以针对某一个具体商品/服务比较相关公众施加一般消费者的注意力或者专业公众的注意力，两者之间的裁判差异及裁判标准。

2-2-3 外观设计模块高级检索

外观设计模块可提供一般检索功能和特殊检索功能，同时包括外观设计专利、欧盟外观、商业外观等数据，用户可根据外观注册号或产品/图形要素进行定向检索。通过特殊检索功能，能够从法律点角度洞悉各个司法辖区的诉讼趋势和侧重点，也可以检索评估不同外观设计之间相似性的案例。

2-2-4 其他模块高级检索

不正当竞争模块仅支持一般检索功能，而域名模块和著作权模块均可以提供一般检索和特殊检索功能，也能够提供相应领域的法律点检索，其中域名模块的特殊检索功能还可以检索通过比较字符和/或文字，对标志之间相似性作出判定的案例。

2-3、 Darts-ip 监控预警功能

Darts-ip 支持用户自定义设置针对检索条件的监控和预警，以在数据库中新增符合特定检索条件的文件时接收邮件预警通知。用户可以对任意检索条件设置和保存为预警（当事人检索、法院检索、专利号检索、法律点检索、损害赔偿检索、全文检索等）。预警设置活动日期可选择仅针对过去 3 个月或过去 1 年的新增文书进行预警。监控预警邮件中会详细罗列新增文书的基本信息（所监控的检索条件、双方当事人、司法辖区、审理法院、文书类型等），用户可根据实际需求进行查阅和分析。

2-4、 Darts-ip 分析洞察功能

Darts-ip 提供针对检索结果的一键式洞察分析，可帮助用户快速获取洞察报告，全面了解双方当事人情况、法院类型和案由细分、案例地区分布、专利侵权结果、专利有效性结果、专利行业、案例年度分布等，具体如下：

- 当事人分析：帮助用户快速查看主要当事人及其相对方，精准拆解当事人组成，从而清晰梳理知识产权诉讼对抗情况。
- 法院类型和案由分析：快速查看案例中行政决定和法院判决的数量和占比（基于案例审级进行统计），同时了解案例中的初始案由分布，发起诉讼的常见案由。
- 案例地区分布：助力用户高效获取全球司法辖区/特定法院的分布情况，聚焦目标区域的案件受理趋势。
- 专利侵权结果分析：统计检索结果中近十年案例的专利侵权结果，洞悉侵权结果、未侵权结果和专利被无效的案例数量和比例。
- 专利有效性分析：统计检索结果中近十年案例（无效、异议、双方复审和授权后复审案例）的专利有效性结果，快速获取专利全部有效、部分有效和被无效的案例数量和占比。
- 专利行业分析：帮助用户获取检索结果中的具体行业分布，针对诉讼高发的特定行业展开深入研究和分析。

- 案例年度分布：精准获取近十年的案例收集情况和已决案例进展，了解每年的新立案案例，洞察全球诉讼态势。

3、产品创新性、研发性

3-1、Darts-ip 的核心数据优势和竞争力

Darts-ip 作为唯一覆盖全球的知识产权案例数据库，凭借独特的数据优势和精准的深加工索引，助力用户快速获得相关案例数据，同时基于洞察分析功能深入研究案例细节，释放知识产权案例数据的全部价值。综上所述，Darts-ip 具体包括如下核心优势：

- 案例数据全面可靠：知识产权案例数据的收录数量最多、平均更新速度最快、全球覆盖范围最广；
- 数据处理全球唯一：由超过 170 位法律专业分析师组成的专家团队对知识产权案例原始数据进行数字化深加工处理；
- 检索条件多维覆盖：提供多种智能化辅助检索工具，独有的全维度检索条件；
- 数据分析一键导出：自动生成案例数据可视化图表，并可实现单独导出；
- 案例情报及时获取：及时提供跨地区的多种知识产权案例相关情报和资讯；
- 数据渠道安全可靠：多样化的知识产权案例数据获取方式，嵌入多个生态产品，同步获取高价值诉讼信息。

3-2、专利模块使用场景

(1) 剖析 NPE 全球专利诉讼活动，助力企业占据应诉有利地位

通过 Darts-ip 的 NPE 筛选器可获得全面的案例数据。总体来看，从 2012 年到 2019 年，全球 NPE 提起的侵权诉讼数量呈现下降趋势。自 2020 年起，NPE 提起的侵权诉讼数量开始趋于稳定，每年在 2,000 起左右。在美国，超过一半的专利侵权诉讼是由 NPE 提起的。紧随美国之后，受 NPE 诉讼影响最大的国家依次是德国、英国和荷兰。中国大陆在 2017 年之前几乎没有 NPE 的相关活动，但现在似乎正成为美国以外 NPE 的首选诉讼地。与 2012-2017 年相比，2018-2023 年间，NPE 在中国大陆提起的侵权诉讼数量增长超过 600%。

反观被告企业的应诉策略，无效涉案专利有效性是一种有力的反制手段。在挑战专利有效性最多的国家和地区中，NPE 所持专利在初审程序中能够毫发无损的情况并不常见。在日本，不缩小权利要求范围即维持完全有效的专利占所有审理专利的 38%；在中国大陆为 30%；在美国为 16%；在欧洲专利局异议部门为 14%；在德国则仅为 7%。间接证明 NPE 拥有的专利被宣告无效的情况高于非 NPE，这可能意味着 NPE 在主张一些相对较低质量的专利。因此，企业所选择的诉讼发起地和应诉策略也会对诉讼结果造成较大的影响，未来如遇到 NPE 发起的恶意侵权诉讼，直接挑战 NPE 所持有专利的稳定性或许是最有效的反诉手段之一。

(2) 洞察 UPC 运行情况，掌握海外诉讼环境和司法实践

欧洲作为国内企业的技术出海和产品出口的重要区域，在出口之前充分了解欧洲的司法环境变化和管辖权范围，从而开展企业内部自查潜在的侵权风险是重中之重。统一专利法院（UPC）的运行已步入第四年，除了案件申请趋势与法庭活跃度外，最具战略参考价值的指标之一，便是各分院对停止侵权行为的临时禁令（Preliminary Injunction, PI）申请的处理方式——这不仅考验程序效率，也折射出司法裁判理念的差异。在 UPC 成立的前两年，地方及区域法院共受理了 59 起临时禁令申请。剔除已撤回、和解、结案或尚在审理中的案件后，共作出 41 项裁定。这两年间已裁定的申请结果分布如下：

- 完全批准：39%
- 部分批准：14.6%
- 未批准：46.3%

尽管 UPC 仍在不断完善其程序规则，数据显示各分院在裁定效率上仍存在显著差异。这种不均衡表明，整个体系尚未实现协调一致的高效运转：部分分院已能以创纪录的速度审结案件，而另一些则仍在应对案件量攀升与程序复杂性带来的双重挑战。海牙地方法院的临时禁令程序耗时最短（中位数为 91 天），慕尼黑地方法院则最长（中位数达 143 天）。当时间紧迫，如产品正处于发布阶段或即将进入市场时，海牙地方法院仍是寻求快速裁定的首选管辖地。反之，若以最大化胜诉概率为目标，则慕尼黑地方法院无疑是首选——其临时禁令批准率迄今居各分院之首。

（3）探究视频编解码 SEP 的诉讼全景

基于 Darts-ip 全球知识产权案例数据库，在高效率视频编码（H.265, HEVC）技术领域，全球涉及 SEP 的专利侵权诉讼超过 110 起，特别是 2025 年新立案数量就达到了 33 件，其中美国新立案 6 件，德国 7 件，欧洲统一专利法院 16 件。欧洲，这片在全球数字经济版图中占据重要地位的区域，如今已无可争议地成为 H.265 诉讼的主要战场。特别值得注意的是，与蜂窝技术领域不同，H.265 领域三大专利池（Via LA, Access Advance, Velos Media）明显发挥着更高的参与度和更强的主导作用，而随着主流专利池之间以及与独立专利权人之间的竞争日益加剧，进一步推高其通过诉讼方式解决纠纷的主动性。国内企业需高度关注行业诉讼动态，提前做好风险应对。

（4）识别潜在侵权诉讼风险，赋能智能制造企业出海

截止 2025 年，智能制造领域中国企业在海外被诉专利侵权共计 482 件，其中，美国和欧洲是国内企业被诉侵权的主要司法管辖区，美国占比达到 87%，欧洲占比 10%；此外，针对中国企业专利侵权诉讼的活跃度居高不下，新立案的数量远远高于结案数量（近十年平均每年新立案约 37 件，结案约 11 件）；特别值得注意的是，在所有被诉侵权案件中有 92 件（约 19%）是由非执业实体（NPE）发起的，这意味着国内智能制造企业出海时面临来自海外头部企业和 NPE 的双重专利威胁。高频出现的专利诉讼案件，源于智能制造领域的专利密集特性。全球头部企业早已在核心技术领域布局专利丛林，尤其在美欧日韩等主流市场，欧美企业在数字信息、精密制造、工业软件等领域的专利储备，让中国企业出海时易陷入“被动侵权”困境。

3-3、 商标模块使用场景

Darts-ip 商标模块的功能十分强大，包括综合条件检索和 6 个辅助模块检索，可以有成百上千种组合方案，按照商标纠纷检索的需求侧重点的不同可以分为企业/律所用户和政府部门用户，他们各自的使用目的略有不同，企业/律所用户侧重（1）全球商标布局策略；（2）侵权案件胜诉概率评估；（3）竞争对手分析及监测；（4）商标行政、诉讼案件质量监管等。政府部门用户侧重（1）辖区内海外商标纠纷预警；（2）商标纠纷应对指导；（3）辖区重点企业帮扶；（4）辖区商标案例数据分析及报告发布等。接下来通过不同的使用场景来展示数据库的应用价值。

3-3-1 企业/律所用户群体

（1）完善商标布局策略

首先，可以更科学地规划商标新申请的类别及群组，将可能构成相同类似的商品或服务覆盖完整，更加全面地保护核心商标。其次，可以做商标文字是否涉及禁用性条款无法注册地排查，避免被绝对性条款驳回。再次，可以做商标地域性规划，了解该辖区对于在先使用以及撤销三年不使用条款地规定和裁判倾向，避免被异议或被撤销。最后，也是使用频次最高的场景申请障碍评估，可以精确地了解到不同辖区对于相同的两商标是否构成近似商标的裁判倾向，以及同一辖区的不同时间段对于相同的两商标是否构成近似商标的裁判倾向，最关键是可以获取特定辖区判定构成近似和不近似的比例，申请成功率一览无余，轻松助力决策。

（2）商标侵权诉讼胜率评估与预测

现在中国企业跨国业务和跨境电商业务逐渐增多，在海外不同辖区遭遇相同商标的侵权或者被诉侵权的案件屡见不鲜，针对此种情况不同辖区的裁判倾向可能会完全不同，结果也会有所差异。例如下图所示的 segaway 侵权案件相同的原告被告，相同的引证商标和被诉商标，但是在美国和日本的胜率却差异巨大，前者超过 90% 的胜率而后者胜率不到一半。

（3）辅助商标异议和无效诉讼策略

在涉及纠纷的行政和司法案件中，绝大多数异议，无效，撤销案件中均会涉及到商标是否构成近似商标，商品和服务是否构成类似商品，对方是否有恶意情节等议论。例如在第 5 类同样都是 3 个汉字的两个商标中间汉字不同构成近似商标的概率在中国是 80%，大大增加了用户对于纠纷案件结果的预测正确的可能性，助力用户自信做出决策。

3-3-2 政府部门用户群体

（1）锁定辖区内企业在海外的纠纷情况

通过设置检索条件，例如：当事人名称包含“dongguan”，法院勾选除中国以外的所有辖区，日期可以不选或者自定义一个时间段，初始案由选择侵权与确认不

侵权或者实际需要的案由，获取案例情况与洞察图表。轻松获取例如案件量前十位的企业名称，某一企业的纠纷相对方清单，历年案件数量趋势，案件地理分布等，协助用户掌握辖区总体案件情况以及锁定目标企业。

(2) 数据分析

通过检索获取一些基础数据，制作不同维度的趋势图表，既可以内部汇报又可以作为外部抓手开拓市场，增加服务的附加值。例如通过当事人国籍选择中国，尼斯分类选择相应类别，法院选择除中国外的辖区，日期选择过去 1 年或者自定义 2023 年，案由勾选侵权与确认不侵权之诉，点击案例即可检索相应的案件量，通过 Excel 表格或者其他工具可以获取所需图表。利用【2023 年中国主体海外商标侵权之诉类别趋势图表】，可以快速洞悉商标侵权纠纷频发的类别，并与辖区企业的产业方向匹配及对比。

(3) 案件预警

及时获取辖区内企业是否在海外被诉，设立案件监控。相应用户可以收到 Darts-ip 数据库发出的邮件提醒，也可以在账号中查阅新的被诉案件基本情况，继而加强对重点企业或某一类型案件的跟进与业务拓展。例如：当事人企业录入 OPPO，原被告选择被告，法院选择除中国外的所有辖区，初始案由可以不选（默认全选），点击案例先做一次检索，然后点击页面上方的【保存为预警】，这样就可以收到新的案件信息。

(4) 针对企业遭遇案件或实际需求给与指导意见，例如核查 5A 和 A5 这种型号商标在欧盟是否近似。

(5) 商标被基于未使用进行撤销的使用证据审查，比如核查 ABC 5A 是否可以作为 5A 的使用证据。

(6) 在欧盟使用 slogan 被认为商标侵权的判例。

4、数据更新及资源

Darts-ip 具有极快的更新周期，实现即时监控全球范围内发生的争议，在主要国家/地区的案例数据更新多数为每日更新，也有部分国家/地区实施周更新，以下列出主要国家地区数据收录及更新情况：

5、免费升级、维护周期方案及承诺

Darts-ip 提供全面的免费升级及维护，定期对功能进行升级以及对数据库收录数据进行完善，以极快的更新周期，及时监控全球范围内发生的争议。另外 Darts-ip 拥有完整的帮助功能，其帮助菜单中提供用户指南和在线咨询专家。此外我们在北京设有技术支持团队，可以通过拨打技术支持电话或邮件方式反馈您的问题，我们将及时响应您遇到的问题。

6、基于本项目预算的账号配置方案

我方提供的法律诉讼类知识产权数据库专注于知识产权领域的法律信息，能

全面收录国内外知识产权相关的司法裁判文书、行政决定、诉讼案例、仲裁案例等；数据包含案件基本信息、当事人、案由、法律点、审理过程、裁判结果、法律依据等完整字段；数据更新频率能满足实务需求，并确保信息的及时性。

为规范本单位政府数据库资源使用管理，适配政务数据调研、数据分析、报告产出全工作场景，遵循政府采购数据库安全规范、数据分级分类管理要求，结合单位岗位工作职能差异，制定本账号配置方案。

结合单位业务工作层级及使用场景，本次政府数据库账号采用两级账号体系、域名统一登录、权限隔离管控模式，

1. 具体配置架构如下：

角色	数量	账号级别
管理员	1	全部权限
高级研究员	3	高级检索、批量导出
业务研究院	4	标准检索、收藏、导出
审核员	2	检索与浏览、基础导出

2. 字段覆盖清单：

字段类别	具体字段
基础信息	案件编号、案件名称、案由、审理法院/机构、审结日期、案件状态
当事人	原告/申请人、被告/被申请人、代理人、第三人
实体内容	争议焦点、法律点、审理过程摘要、裁判结果、法律依据（法条引用）
扩展信息	关联案件、相似案例、引用文献、关键词标签

7、数据库使用培训方案（项目期间）

我方联合国外出版商提供 Darts-ip 全球知识产权案例数据库的使用培训，培训方案和培训内容参考如下：

- 为所有用户提供现场或网上的培训服务
- 通过在线会议平台每月两次（专利商标各一次）搜索技巧及功能培训
- 通过公众号提供网络视频及在线培训课程，参考附录信息

8、为采购人提供《数据库使用情况报告》样例

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
	Monthly	Sessions	Searches	Case Resul	Insight Res	Alert Resul	Decision V	Printed Re	Exports	Alerts Crez	Saved Res	Saved Sea	Decisions	Results Ge	Time Spen	Active	Named Users
2	Apr-25	49	366	294	72		26	1	5					416905	12:43:23	4	
3	May-25	27	173	136	37		24		5					239116	07:24:46	3	
4	Jun-25	47	282	275	7		265		6					1127733	13:22:13	4	
5	Jul-25	32	64	59	5		11		10					102522	02:19:30	4	
6	Aug-25	22	54	52	2		63	1						21689	04:52:08	5	
7	Sep-25	29	157	133	24		51		13					191010	06:47:00	4	
8	Oct-25	27	67	46	21		30	1						1128222	02:53:26	4	
9	Nov-25	49	201	169	32		48	3	24					165487	08:54:39	4	
10	Dec-25	85	553	542	11		88	1	41					1078307	21:05:21	3	
11	Jan-26	45	103	95	8		55		1					45907	06:12:48	3	
12	Feb-26	55	151	149	2		26		6					66081	04:21:43	4	
13	Mar-26	88	121	120	1		89	1						11071	05:27:57	5	
14	Apr-26	45	159	141	18		83		17					103123	04:24:53	3	
15	May-26	27	25	24	1		23		3					5724	03:09:40	5	
16	Total	627	2476	2235	241		882	8	135					4702897	103:59:27	5	

	A	B	C	D	E	F	G
1	Monthly	User Email	User1	User2	User3	User4	User5
2	Apr-25	Sessions	14	6		12	17
3		Searches	20	11		31	304
4		Case Results	18	11		31	234
5		Insight Results	2				70
6		Alert Results					
7		Decision Views	7			5	14
8		Printed Results					1
9		Exports					5
10		Alerts Created					
11		Saved Results					
12		Saved Searches					
13		Decisions Shared					
14		Results Generated	44906	19		11	371969
15		Time Spent	01:46:35	00:11:05		00:47:55	09:57:48
16	May-25	Sessions	14			1	12
17		Searches	44			1	128
18		Case Results	39			1	96
19		Insight Results	5				32
20		Alert Results					
21		Decision Views	10				14
22		Printed Results					
23		Exports					5
24		Alerts Created					
25		Saved Results					
26		Saved Searches					
27		Decisions Shared					
28		Results Generated	3356			31300	204460
29		Time Spent	02:50:38			00:07:27	04:26:41
30	Jun-25	Sessions	17	1		1	28
31		Searches	48			1	233
32		Case Results	48			1	226
33		Insight Results					7
34		Alert Results					
35		Decision Views	58				207
36		Printed Results					
37		Exports					6
38		Alerts Created					
39		Saved Results					
40		Saved Searches					
41		Decisions Shared					
42		Results Generated	1808			14	1125911

	A	B	C	D	E	F	G
44	Jul-25	Sessions	22	3		1	6
45		Searches	49	4		3	8
46		Case Results	44	4		3	8
47		Insight Results	5				
48		Alert Results					
49		Decision Views	11				
50		Printed Results					
51		Exports	2	2			6
52		Alerts Created					
53		Saved Results					
54		Saved Searches					
55		Decisions Shared					
56		Results Generated	32653	231		7749	61889
57		Time Spent	01:56:33	00:02:40		00:14:27	00:05:50
58	Aug-25	Sessions	8	2	1	3	8
59		Searches	14	6	10	3	21
60		Case Results	13	6	10	3	20
61		Insight Results	1				1
62		Alert Results					
63		Decision Views	11		43	3	6
64		Printed Results			1		
65		Exports					
66		Alerts Created					
67		Saved Results					
68		Saved Searches					
69		Decisions Shared					
70		Results Generated	6550	0	217	6	14916
71		Time Spent	02:22:09	01:01:44	00:50:39	00:07:31	00:30:05
72	Sep-25	Sessions	12	1		2	14
73		Searches	63	8		7	79
74		Case Results	62	8		7	56
75		Insight Results	1				23
76		Alert Results					
77		Decision Views	40			3	8
78		Printed Results					
79		Exports					13
80		Alerts Created					
81		Saved Results					
82		Saved Searches					
83		Decisions Shared					
84		Results Generated	89206	137		3209	98458
85		Time Spent	03:31:42	00:08:35		00:40:50	02:25:53

(二) 售后服务

1、培训方案（项目全流程）

1-1、与数据库提供商进行业务交流活动

我方将联系数据库提供商免费为采购人提供数据库平台使用培训、讲座等业务交流活动。

1-2、培训频次

根据采购人需求，服务期内，提供每年 1-2 次数据库平台使用培训。

1-3、培训内容

重点介绍数据库平台的特色功能及使用方法和技巧，并对采购人在使用过程中遇到的问题进行答疑。

1-4、培训对象

由采购人自行决定，可以是图书馆员、研究人员或者学生等。

1-5、培训时间

具体时间由采购人和我方具体商定，培训时长一般约为 2 个小时。

1-6、培训人员

我方将协助数据库提供商派出专业培训人员进行中文培训。

2、保障措施

2-1、进口境外数字文献数据库备案及审批报关

我方保证提供的外文电子资源完全符合国家关于国外出版物进口的相关标准和规定，所有资源均具有相应的版权授权协议，确保无版权侵权行为，并承诺不会涉及任何法律纠纷。

我方根据《出版管理条例》《订户订购进口出版物管理办法》《出版物进口备案管理办法》等法律法规，负责对采购人订购的外文电子资源开展境外数字文献数据库进口管理工作，对进口数据库内容实行审读，确保外文电子资源内容符合新闻出版行政管理部门的要求。

2-2、 合同签订

我们与采购人进行合同签订，确保每一项协议条款清晰明确，符合双方的利益。

2-3、 售前咨询及荐购

◆ 国外最新电子出版物信息的提供

我方拥有由专业人士组成的信息编目团队，具备丰富的经验和强大的搜索能力，与出版社/供应商保持良好沟通，能够及时获取最新、最全面的电子出版物信息。同时，我们时刻关注学术界的最新发展和研究趋势，确保推荐的数据库内容前沿且广泛。

此外，我们将深入研究采购方的基本馆藏建设和文献研究需求，不定期提供契合采购方实际需求的各类专题进口电子文献产品目录。目录形式包括纸本和多种格式的电子版。

◆ 提供进口在线产品的免费试用

我方将定期向图书馆推荐新的进口在线产品信息，并根据用户个性化需求，免费提供一段时间的新型电子产品试用服务，同时提供试用期间的使用统计数据。

此外，我方具备优秀的协助谈判能力，能够配合招标单位或采购单位顺利完成与出版商的谈判。

2-4、 订单发订

我方在收到订单后，将在 1 个工作日内认真审核并在客户管理系统（ERP）中登记管理，包括产品名称、数量、出版商、订购时间、版本、使用范围、订购模式等信息。对于任何不符情况，我方将及时与采购方联系核准，确保订单准确无误，保证客户数据库产品的及时开通和使用。

此外，我方 ERP 系统具备订单执行情况查询、收款开票管理、结算付汇管理等功能，能确保项目负责人全流程跟进订单完成情况。

2-5、 信息反馈

收到订单后，我方将及时做好发订和付款工作，并在数据库正常开通后提醒采购方及时登录验收。对于未能正常发订的产品，我方将及时通知采购方并说明原因，以利于采购方与数据库商进行必要的沟通。

在使用过程中，如有内容更新、使用方法升级或功能新增等情况，我方将第一时间通知采购方，并提供详细的说明方案，确保资源能被更有效地使用。对于非我方原因出现的产品变化或付款问题，我方将及时采取妥善措施进行先行处理，并与采购方及时沟通详细情况，保证采购方的正常使用。

如发生不可抗力事件，我方将立即用可能的最快捷的方式通知采购方，并在十五日内提供证明文件说明该事件的细节和不能履行或部分不能履行或延迟履行

本合同的原因，然后由双方协商是否延期履行本合同 或终止本合同。

2-6、 外文数据库的到货监控及使用服务

为保证服务质量，我方在 ERP 系统中为用户建立了专门的订单数据库，并有专人负责管理，随时监控外文数据库的到货与开通情况。我们将主动进行信息跟踪管理，随时提供出版社或供货商的反馈明细。

在用户使用外文数据库过程中，如发现任何连接、检索、运行、下载等问题，我们将负责及时反馈给国外出版商或代理商，并提供必要的产品应用和技术支持服务，尽快解决用户问题，保证产品使用质量。

为了使我们的服务更加深入、细致，我方将派专人负责定期向用户了解外文数据库的使用情况，并根据信息反馈及时调整我们的服务，保证服务质量。

2-7、 提供使用分析报告

服务期间，我方将按照采购方要求的时间和频次提供数据库使用分析报告，报告将包含内容使用、平台使用分析，以及用户行为分析、年度论文情况报告、学术报告等方面。并且根据机构的使用情况，提供优化建议，帮助提升数据库的使用效率和价值。

2-8、 访问统计

我方将按照采购方要求的时间和频次，提供符合 COUNTER 标准的完整使用统计或使用期间文档下载明细日志。

2-9、 技术支持

如数据库支持本地镜像，我方将主动联系采购方，设置本地镜像或缓存以及提供免费的安装调试等工作，以提升数据库的访问速度和稳定性，保证满足数据库的正常运行使用。

此外，如果采购方有本地镜像（如数据库支持）、统一检索接口、安装调试等所有与投标产品相关的专业技术需求，我方技术人员将主动对采购方技术人员提供免费培训，并且双方合作完成相关工作。同时可提供在线帮助与教程：提供详细的在线帮助文档、视频教程和常见问题解答，帮助用户解决使用中的问题。

2-10、 送货服务与退换货服务

我方将提供门到门送货方式，保证按采购方要求免费配送数据库配套光盘、备份硬盘等至采购方指定地点。我方配备专业、经验丰富的配送与发货人员，能做到专人负责，货物随到随送。我方将使用防潮、防水，材料包装，适合运输，保证货物安全、不散落，以确保货物安全无损运抵指定现场。

我方按户建立发货档案记录，内容包括发货批次、发货时间、货物清单等，

确保采购方可以查到每次货物的详细信息。如客户发现货物不符或存在质量问题，可及时通知我方，我方保证无条件退换。

2-11、 续订工作

为确保采购方能够及时续订，避免因忘记续订而导致的服务中断或数据丢失，我方会主动提醒采购方及时办理订购和续订等手续。通常在订购到期前 30-60 天，我方就会提醒订户并开始向出版商询价，以保证客户对数据库产品的连续使用。对于数据商的产品定价政策或数据库采购模式发生较大变化的，我们将及时告知采购方，以便于其及早确定续订策略。

2-12、 项目验收

我方将配合采购方按采购方要求对项目进行验收，配合提供采购方规定要求的验收文件。

2-13、 收款付款工作

在与采购人沟通后，我方将出具正式的付款通知，并提供符合国家财税法规制度要求的正规发票及发票查验真伪证明。付款通知将包含付款金额、明确的汇率及手续费率、付款方式、付款日期、付款用途等信息，以确保付款信息清晰明确，避免误解或延迟。

我方在收到采购方相应款项后，将有专人负责及时对外进行付款，以保证采购方对产品的正常使用。

2-14、 培训与宣传

我们将协助采购人开展数据库的使用培训和宣传活动，确保研究人员能够充分理解并利用所采购的数据库资源。

2-15、 协助处理纠纷

在项目执行过程中，如遇到采购方与出版商存在问题及纠纷，我们将积极协调，力求在最短时间内解决问题，保障项目顺利进行。

2-16、 突发事件处理

◆ 服务中断或暂停

如遇出版商/数据服务提供商的服务中断或暂停时，我方承诺会及时通知采购人，并督促出版商/数据服务提供商尽快恢复服务。因服务中断或暂停给采购人造成损失的，我方会先行负责赔偿采购人的损失后再向相关责任方追究责任。

◆ 采购人网络故障等不可抗力

如遇采购人网络服务出现问题、服务器故障等突发状况，不能成功访问数据库，

而研究人员急需相关材料时，我方收到采购人要求后，会第一时间与出版商/数据服务提供商取得联系，通过我司账户进行资料下载，或向出版商/数据服务提供商申请资料的内部获取。在与采购方达成一致的前提下，也可向我司合作图书馆等申请原文传递服务，我方将先行支付相关费用，优先解决采购人困难，尽量满足采购人研究需求。

◆ 采购人紧急需求

如遇采购人紧急需求，如年底总结、上报预算、项目申报等急需数据库用量统计、数据库相关参数、变更增减 IP 地址等要求时，我方将第一时间通过电话、邮件联系出版商/数据服务提供商的客户经理和售后支持人员，无延迟响应采购方要求，并在 2 小时内给予反馈，急用户之所急。

2-17、 应急预案

针对本项目可能发生的紧急情况，特别是版权、资源内容合法性、意识形态、质量、技术等原因引发的纠纷，我公司将提供全面细致、具有针对性的应急预案，确保项目的顺利实施和持续运行。

通过此次采购服务，我方将助力贵方建立高质量的外文数据库资源库，全面提升研究所的文献服务能力。我们将秉持专业、高效、负责的服务理念，确保项目顺利实施，为采购人提供持续的支持与保障。

3、 服务响应承诺

3-1、 响应内容

- (1) 协助解决采购人数据库开通访问时，在使用中出现的问题，对采购人的诉求进行响应。
- (2) 对订购合同进行准确解释。
- (3) 定时向采购人通报数据库产品变化情况，及时联系数据库提供商提供宣传资料、使用指南、数字资源利用情况统计等。
- (4) 及时向采购人通知出版商/数据服务提供商和我方相关负责人员的变化情况等。
- (5) 新订续订相关工作。
- (6) 培训相关工作。
- (7) 客户提出的其他问题。

3-2、 响应时间

我方协助数据库提供商向采购人提供 1 年免费售后服务包括邮件、电话、在线客服 3 种方式 7×24 小时技术支持。响应时间不超过 1 小时，以保证数据库产品的正常使用。对远程支持无法解决问题的，监督数据库商 24 小时内答复解决方案及

时间，保证 1 天内解决，复杂故障解决时间不超过 7 天。

3-3、 响应方式

我方指定专人负责向采购人提供服务，专人对客户遇到的问题进行全程解决。

项目经理	杨洋
项目经理联系电话	010-68433142/13810725233
项目对接人	刘青霞
对接人联系电话	010-68433142/13810725233
电子邮件	cbic4@mail.cibtc.com.cn