1.质量保修范围和保修期：无

2.知识产权归属、处理方式

（1）供应商在本项目使用任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权、著作权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由供应商承担所有相关责任。

（2）采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权，并依据实际情况对采购标的涉及的知识产权的进行处理。

（3）供应商如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，供应商需提供相关技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权。

（4）如采用供应商所不拥有的知识产权，则在报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

3.成本补偿、风险分担约定

（1）通过对风险的分析、评估，确定风险类别及危害，进而确定合作主体，以便风险发生时共同抵御。

（2）风险分担主要是通过合同结构和合同条款定义的。

（3）风险发生时，合同双方按照合同约定分别履行各自义务，共同承担风险，从而实现既发风险的现实分担。

4.违约责任与解决争议的方法

违约责任：

（一）甲乙双方应正当行使权利、合理履行义务，保证本合同的正确履行。双方无法定或约定理由单方解除本合同的，需向对方支付合同金额20%的违约金。造成对方损失且违约金不足以弥补对方损失的，违约方还应进行相应赔偿。

（二）由于供应商服务能力(技术水平、服务态度等)不能满

足采购人要求，或不能及时到达现场进行维护，或因供应商原因导致故障且不能及时排除、出现重大安全事故、被检查出严重的安全问题,从而严重影响甲方正常工作的,属于供应商单方违约，采购人可以单方解除本合同。由此造成采购人损失的，由供应商按照损失情况承担赔偿责任。

（三）供应商未按照合同约定提供本合同约定的服务，未完成或延迟超过 10 日完成一次（项）的，应按照合同总项目款项3%向采购人支付违约金。未完成或延迟完成服务事项达到三次（项），采购人有权单方解除合同，并要求供应商承担违约责任。

（四）供应商以任何形式擅自将项目部分或全部转包给第三方实施的，供应商构成单方违约，应向采购人承担合同金额20%的违约金。造成采购人损失且违约金不足以弥补损失的，还应进行相应赔偿。

（五）供应商如将采购人商业秘密泄露给任何第三人或使用商业秘密使采购人遭受损失的，供应商应对采购人进行赔偿，其赔偿数额不少于由于其违反义务所给甲方带来的损失。

（六）中标人无故放弃或无故不履约，采购人有权追究其责任。

争议的解决方式：

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以采用下列第（二）种方式解决：

（一）提交项目所在地仲裁委员会仲裁。

（二）向项目所在地人民法院起诉。

5.履约验收标准：

包1：

服务期满时，投标人提交验收申请报告，由采购人组织内部考核小组按照绩效考核协议对项目整体运行情况进行考核评价，考核以百分制计算，结合考评结果，组织验收小组开展项目验收，项目验收的主要内容包括：1.项目合同书规定项内容完成情况；2.项目实施的组织管理情况；3.项目相关文档、资料的完整性。由项目验收组出具项目验收报告，项目验收组成员签字，项目验收报告作为项目合同支付依据之一。

包2：

运维服务期结束后，依据合同及国家现行标准执行，关键指标包括：驻场到岗率与故障响应及时率均为100%，故障解决率≥98%，网络及系统稳定运行天数≥360天，数据备份成功率100%，安全漏洞整改率100%，服务满意度≥90%；验收方式包括资料审查、现场查验、系统测试及指标核验，供应商需交付完整的运维日志、巡检报告、资产清单、配置备份及年度总结等文档，经综合评议合格后方可通过验收，若存在重大安全隐患或服务严重不达标将不予通过。

包3：

服务期满时，投标人提交验收申请报告，由采购人组织内部考核小组按照绩效考核协议对项目整体运行情况进行考核评价，考核以百分制计算，结合考评结果，组织验收小组开展项目验收。项目验收的主要内容包括：1.自治区体育局办公网络驻场运维、自治区文旅厅机房基础环境运维、“文旅智库”管理平台运维验收标准完成情况；2.项目实施的组织管理情况；3.项目相关文档、资料的完整性。由项目验收组出具项目验收报告，项目验收组成员签字，项目验收报告作为项目合同支付依据之一。

1.自治区体育局办公网络驻场运维

1.1办公终端运维：

故障响应及时率：≥98%（5分钟内响应的工单数/总故障工单数*100% ）

故障修复时间：一般故障≤2小时；严重故障≤4小时

巡检完成率：100%（实际完成巡检设备数/应巡检设备总数*100%）

用户满意度：≥95%

服务记录完整率：100%（含报修处理验证反馈完整工单数/总工单数）

1.2网络设备运维

设备巡检完成率：100% （实际巡检数/计划巡检数*100%）

核心网络可用率：≥99.9% （总时间核心网络中断时长）/总时间*100%

网络故障平均修复时间:核心故障 ≤30分钟;一般故障 ≤2小时

网络故障响应及时率:100% 规定时限内响应数/总故障数

配置备份成功率 :≥99% （成功备份次数/计划备份次数*100%)

配置恢复演练成功率:100%(演练中成功恢复设备配置的比例)

网络安全检查完成率:100%完成检查次数/计划检查次数*100%

安全问题整改率:≥95%要求时限内整改完成数/发现问题总数*100%

攻防演练执行率:100%年实际完成演练次数/应演练次数（≥1次）

演练漏洞修复率:≥90%演练后已修复漏洞数/报告漏洞总数*100%

重要时期系统可用率:100%每次保障期保障期间核心网络无中断

重要时期值班响应及时率:100%每次保障期按时响应处置事件数/异常事件总数

1.3交付材料

月运维报告（每月1份，共12份）,内容包括当月故障处理工单记录汇总、当月办公终端及网络设备巡检记录汇总、当月配置变更记录汇总、当月数据备份与恢复验证记录。

其他材料（按实际发生情况提交），以下材料不纳入月报或年度报告，需在周期结束时单独整理提交，全年网络安全检查报告及整改台账；攻防演练总结报告（如当年执行过演练，含演练方案、过程记录、复盘报告、漏洞修复跟踪表）；重要时期信息化保障总结报告：每次保障活动1份（含值班记录、状态日报、事件处理记录）；交接确认书：1份（如有人员或服务商变更，需双方签字确认）

年度运维报告（1份，纸质+电子），本报告为年终全面总结，同时包含各项汇总数据及最终版台账，具体内容包括：运维服务年度总结（含KPI达成情况、重大事件、问题分析、改进建议及下一年度计划）、办公终端资产台账（年终版）、网络设备配置档案（年终版，含拓扑图、维保信息）、全年网络设备配置备份文件（按设备+日期整理）、全年巡检记录汇总（终端+网络）、全年故障处理工单记录汇总、配置变更记录年度汇总用户满意度调查表、年度KPI自评表及佐证材料（统计表、监控截图、工单统计等）、运维服务月度报告汇编（即12份月报告的合订电子版）。

2.自治区文旅厅机房基础环境运维

2.1日常监控巡检

监控系统可用性不低于99.9%，告警准确率≥98%；每日巡检完成率100%，记录完整率100%；异常情况发现及时率100%，一般故障4小时内修复，重大故障按应急响应时限处理；每月出具巡检及运行分析报告，客户满意度≥95%。

2.2供电与UPS管理

每日供电巡检完成率100%，记录完整率100%；每周UPS检查完成率100%，异常发现及时率100%。每季度电池容量测试执行率100%，测试报告完整；UPS在市电中断条件下成功供电率≥99.5%，电池组容量衰减超限须在10个工作日内整改。全年因供电或UPS问题导致的设备非计划停机次数为0。

2.3温湿度控制

温湿度达标率≥99%（每月超出设定范围的时间占比≤1%）；温湿度监测点覆盖所有关键区域，数据采集完整率100%。空调每月滤网清洁执行率100%，每季度制冷剂检查完成率100%。因空调故障导致的温湿度越限事件全年不超过2次，故障恢复时间≤2小时。客户对机房环境控制满意度≥95%。

2.4机房除尘、七氟丙烷灭火剂瓶组到期更换与电池测试

粉尘浓度控制在符合设备厂商要求范围内（如≤0.5mg/m³）。客户满意度≥95%，因积尘导致的设备故障或散热异常事件全年为0，七氟丙烷灭火剂瓶组到期更换与电池测试。

2.5消防设备管理

消防设备月检完成率100%，故障隐患24小时内整改。联动测试每半年执行率100%，测试报告完整。消防报警准确率≥98%，误报率≤2%。全年消防系统无因维护不到位导致的失效事件，客户消防安全性评价≥98%。

2.6应急处置预案及故障处置

应急预案完整率100%，每年至少修订完善一次；应急演练每半年至少1次，演练参与覆盖率100%，演练评估得分≥90分。应急联系方式保持7×24小时畅通，关键岗位人员在10分钟内响应。突发事件发现后，故障处置启动时间≤5分钟；市电中断后UPS成功切换率100%，后备电源投入正常；重大故障业务恢复时间≤2小时；因处置不当导

致的事故扩大或数据丢失事件全年为0。每次故障后须在3个工作日内提交处置报告，闭环整改率100%。客户对应急保障满意度≥95%

3.“文旅智库”管理平台运维

3.1系统中间件维护

监控覆盖率及日志接入率均达100%，告警响应及时率≥99%；每季度完成容量评估与压测，核心中间件性能调优后吞吐量提升≥20%，故障恢复时间≤30分钟。

3.2 系统文件存储巡检

自动化巡检覆盖率100%，容量告警及时率≥99%，权限与完整性合规率100%；备份恢复每季度验证且成功率≥99%，坏块/错误修复及时率≥95%，容量预测准确率≥90%，保障存储持续可靠。

3.3 系统重要数据缓存巡检

缓存命中率≥95%，内存使用率≤80%，数据一致性校验100%通过，无异常堆积；巡检覆盖率达100%，缓存故障恢复时间≤15分钟，每月出具巡检报告并跟踪改进。

3.4 功能维护

故障响应及时率≥99%，台账记录完整率100%，问题库月度更新率≥95%；回归验证通过率100%，因修复引入的新缺陷数为0，维护记录可追溯率达100%。

3.5 重要时期保障服务

加固与压测验证覆盖率100%，核心组件无高危漏洞；7×24小时值班到位率100%，应急响应启动≤15分钟；关键链路监控覆盖率100%，异常流量/入侵告警发现并处置≤5分钟，数据备份分钟级巡检成功率≥99%，日志审计完整率100%，确保保障期间零重大事故。

3.6 软件加固

高危漏洞扫描覆盖率100%，扫描周期≤1个月；高危漏洞补丁在测试环境验证率100%，生产环境关键补丁部署及时率≥95%；安全配置基线合规率100%，变更审批及回归测试通过率100%；加固后无新增高危漏洞，业务中断事件数为0，核心服务性能衰减≤5%。

3.7 攻防演练

演练期间7×24小时值守到位率100%，监控与日志接口开放及时率100%，应急操作日志留存完整率100%；漏洞验证与修复闭环率100%，修复验证通过率≥95%；复盘报告48小时内提交率100%，报告内容完整（涵盖时间线、影响范围、处置措施、改进建议）达100%；基于复盘报告的加固措施落地执行率100%，演练后高危漏洞或脆弱点减少≥90%。

包4：

服务期满时，投标人提交验收申请报告，由采购人组织内部考核小组按照绩效考核协议对项目整体运行情况进行考核评价，考核以百分制计算。结合考评结果，组织验收小组开展项目验收，项目验收的主要内容包括：1.项目合同书规定项内容完成情况；2.项目实施的组织管理情况；3.项目相关文档、资料的完整性。由项目验收组出具项目验收报告，项目验收组成员签字，项目验收报告作为项目合同支付依据之一。验收方式包括资料审查、现场查验、系统测试及指标核验，供应商需交付完整的运维日志、巡检报告、资产清单、配置备份及年度总结等文档，关键指标包括：故障响应及时率为100%，故障解决率≥98%，网络及系统稳定运行天数≥360天，数据备份成功率100%，安全漏洞整改率100%，服务满意度≥90%；经综合评议合格后方可通过验收，若存在重大安全隐患或服务严重不达标将不予通过。

包5：

服务期满时，投标人提交验收申请报告，由采购人组织内部考核小组按照绩效考核协议对项目整体运行情况进行考核评价，考核以百分制计算，结合考评结果，组织验收小组开展项目验收。项目验收的主要内容包括：1.基础运维、实人认证验收标准完成情况；2.项目实施的组织管理情况；3.项目相关文档、资料的完整性。由项目验收组出具项目验收报告，项目验收组成员签字，项目验收报告作为项目合同支付依据之一。

1.系统核心模块运维

核心模块（运动员审核模块、人才信息库模块）的月度可用率不低于99.9%，一般故障响应时间不超过30分钟并于4小时内修复，重大故障响应时间不超过15分钟并于2小时内修复。系统主页及所有功能模块（运动员管理、注册审核、单位管理、俱乐部管理、人才信息库、网上公文、赛事组织、统计看板）每月实现100%巡检覆盖，并保障多终端访问正常。注册单位和俱乐部信息的更新及时率不低于99%，错误信息须在2个工作日内完成修正。

2.安全与金融级实人认证保障

金融级实人认证的成功率应达到99.5%以上，平均认证耗时不超过3秒。高危安全漏洞须在7天内修复完毕，中低危漏洞在3天内修复完毕，修复完成率必须为100%。积极配合采购人完成等级保护测评、密评、渗透测试、漏洞扫描等安全相关工作，整改完成率为100%。全年数据泄露、篡改、丢失事件发生次数为零。

3.数据处理与接口运维

业务接口的月度可用率不低于99.9%。按月进行数据质量抽样，数据校验合格率应达到99.5%以上。为系统用户提供的查询统计服务要求统计查询响应时间不超过5秒，所有按采购人要求生成的报表需求完成率为100%。

4.数据备份与恢复

每季度至少完成一次全量数据备份，备份执行完成率为100%。每半年至少开展一次数据恢复演练，恢复成功率必须达到100%，并提交恢复演练报告。

5.软件升级保障

操作系统、数据库、中间件等基础软件的关键补丁更新及时率不低于95%，且升级后系统稳定运行。根据业务需求对系统现有功能进行优化升级，采购人确认的升级任务按时交付率不低于95%。

6.日常巡检与监控

对系统服务器、数据库等核心组件实现每日100%巡检覆盖率。告警响应时间不超过15分钟，故障解决后3个工作日内提交故障解决报告。

7.用户培训与咨询服务

年度培训计划完成率为100%，参训人员满意度不低于90%。工作时间电话客服咨询接通率不低于95%，首次响应时间不超过1分钟。重要时期保障、应急演练、安全审计等值守任务到位率为100%。

8.保密责任

所有运维人员须与采购人签订保密协议，违规泄密事件发生次数为零。因运维人员自身原因造成工作失误并给采购人带来损失的，服务方应承担相应赔偿责任

包6：

服务期满时，投标人提交验收申请报告，由采购人组织内部考核小组按照绩效考核协议对项目整体运行情况进行考核评价，考核以百分制计算。结合考评结果，组织验收小组开展项目验收，项目验收的主要内容包括：1.项目合同书规定项内容完成情况；2.项目实施的组织管理情况；3.项目相关文档、资料的完整性。由项目验收组出具项

目验收报告，项目验收组成员签字，项目验收报告作为项目合同支付依据之一。验收方式包括资料审查、现场查验、系统测试及指标核验，供应商需交付完整的运维日志、巡检报告、资产清单、配置备份及年度总结等文档，关键指标包括：故障响应及时率为100%，故障解决率≥98%，网络及系统稳定运行天数≥360天，数据备份成功率100%，安全漏洞整改率100%，服务满意度≥90%；经综合评议合格后方可通过验收，若存在重大安全隐患或服务严重不达标将不予通过。