

服务范围、服务要求

序号	标的的名称	数量及单位	所属行业	技术要求
1	梧州市中级人民法院信息化运维服务采购项目	1 项	其他未列明行业	<p>、概述</p> <p>本项目服务对象为梧州两级法院。旨在建设符合法院需求的，上级与下级一体的，网络、系统、硬件一体的，数据与安全一体的信息化运维质效体系，融入广西法院1621运维模式，解决“一张网”运维工单的30%，保障数字法院高效运转，有效提高“一张网”应用成效。以满足运维工作饱和度测算，中院至少需要驻场技术员3名（合同服务期内法警训练基地投入使用的需无条件增加1名），各基层人民法院分别至少需要驻场技术员1名，两级法院的驻场技术员暂时不得少于10人。运维服务公司应当通过IT服务管理体系认证、信息安全管理体系统认证，提供包含但不限于合同约定的服务，建立常用配件库，构建应急响应处置方案。运维服务公司要指派一名政治素质高业务能力强的驻场经理，带好运维队伍，做好与法院对接工作，统筹做好两级法院信息化运维工作。项目预算145万元/年，本次采购2年服务，共需经费290万元。</p> <p>二、运维需求</p> <p>（一）升级运维工具</p> <p>根据数字法院建设要求，全国法院“一张网”应用部署升级运维工具，实时可视化呈现数字法院信息化基础设施、网络设备、资产管理、网络安全等动态信息。完善中院及下辖7个基层院统一运维管理模式，规范汇聚信息数据，实时全面掌握资源负额情况、网络通断及设备运行状态，实现两级法院基础设施、应用、数据和安全运维的统一运维，建设上级与下级一体的，网络、系统、硬件一体的，数据与安全一体的信息化运维质效体系。</p> <p>（二）例行巡检保障服务</p> <p>1. 数字法庭维护内容和主要任务：</p> <p>庭审点播直播：庭前需检查审判法庭网络及设备是否正常，协助书记员提前录入直播的案件信息，保障法庭网络正常，实时值守庭审图像音频信号，保障庭审正常稳定。做好庭后录像规范刻录，点播录像上传公开。</p>

			<p>庭审保障：保障梧州两级法院全年案件开庭，统一庭审系统运行正常，网络畅通，电子签名正常；协助书记员规范庭审前准备、数字证据展示、语音转写、电子签名捺印等无纸化庭审操作；重大案件庭审值守；法庭监控、庭审录像下载刻录；满足审务督察技术要求等。</p> <p>法庭设备日常巡检：每天上午、下午下班前，对所有法庭的设备以及系统进行检查，规范整理机柜和清洁台面物件，关闭法庭设备和灯光，确保下一个庭审能正常运行。</p> <p>派出法庭、监狱法庭、看守所远程终端巡检：运维技术人员应该至少每个星期到现场或通过技术手段远程巡检设备及网络状况，检查设备系统是否能正常运作，并做好巡检记录。</p> <p>数字法庭后台系统维护管理，画面和声音异常提醒和及时处理，数据迁移、备份，系统升级、优化、更新和配置，接口数据的维护、更新与升级。</p> <p>数字法庭数据的处理，根据审判业务要求和数据保存规范对数据法庭视频文件进行保存，满足工作要求。</p> <p>提供系统故障记录分析（包括软件和硬件）和问题报告，建立维护服务台账，记录系统配置、维护工单等。</p> <p>2. 视频会议维护内容和主要任务：</p> <p>两级法院会议场所技术保障，视频会议联调，包括但不限于使用科达会议系统、广电会议系统、综治视联网等开展的视频会议，会场硬件设备巡检，故障排查，设备维修或送修。</p> <p>音视频信号测试是否正常，效果调试，定期现场例行检查，线路整理。</p> <p>摄像头位置正确、画面清晰、能正常调节，对设备进行试运行及清洁、保养，保证会议室及设备房干净整洁。</p> <p>会议横幅或背景制作和投放，配合制作和投放会议PPT，会议录像、会风会纪巡查等。</p> <p>四级法院联调，重大会议全程跟踪保障。</p> <p>提供故障记录分析（包括软件和硬件）和问题报告，建立维护服务台账，记</p>
--	--	--	---

			<p>录系统配置、维护工单等。</p> <p>3. 诉讼服务中心设备维护的内容和主要任务：</p> <p>两级法院诉讼服务中心所有硬件设备巡检及按需调整、故障排查维修或设备送修、展示内容更新及正常运行，定期到现场检查。</p> <p>诉讼服务中心各功能区信息网络检查及维护。</p> <p>诉讼服务中心相关系统软件的升级维护。</p> <p>提供系统故障记录分析（包括软件和硬件）和问题报告，建立维护服务台账，记录系统配置、维护工单等。</p> <p>4. 无纸化会议室与监控系统相关设备运维内容和主要任务：</p> <p>两级法院无纸化会议室和监控系统技术保障，无纸会议系统、监控系统升级维护工作。</p> <p>每日检查监控设备及监控录像是否正常，画面是否正对，拾音是否清晰，能否对接审务督查系统。定期检查无纸化会议室、单位监控系统，相关设备故障立即排查及处理，小件物品的维修及更换。</p> <p>会议值守保障，技术协助业务庭使用无纸化会议室，技术协助督察室、法警支队使用监控系统开展纪律督察和安保巡查。</p> <p>提供系统故障记录分析（包括软件和硬件）和问题报告，建立维护服务台账，记录系统配置、维护工单等。</p> <p>5. 指挥中心设备内容和主要任务：</p> <p>两级法院执行指挥中心、警务指挥中心、融媒体中心日常使用保障，移动执勤电子设备日常维护、故障排查处理，小件物品维修更换。</p> <p>六专四室使用保障，设备故障排查处理，小件物品维修更换。</p> <p>警务系统升级维护，技术协助警队使用警务系统、单兵执法仪、囚车监控、电子脚扣、无线图传等系统和设备。</p> <p>配合展示执行系统、警务系统各模块，查看数据，整理及清洁执行指挥中心、警务指挥中心机房及操控台。</p> <p>提供系统故障记录分析（包括软件和硬件）和问题报告，建立维护服务台账，</p>
--	--	--	--

记录系统配置、维护工单等。

6. 门禁访客系统的内容和主要任务：

两级法院门禁访客系统的升级维护工作。门禁访客系统相关设备故障排查处理、小件物品的维修更换。

提供系统故障记录分析（包括软件和硬件）和问题报告，建立维护服务台账，记录系统配置、维护工单等。

7. LED显示屏等相关设备的内容和主要任务：

中院一楼大法庭、大堂、五楼会议室、五楼集中控制中心、四楼法治教育基地、十五楼院史文化室、本院大楼西边户外屏、潘塘法治广场户外屏LED设备及相关设备的故障排查及处理。为各基层人民法院的LED设备正常使用提供技术支持。

机柜内相应设备的维修及更换。

相关系统软件的升级维护。

（三）响应支持服务

根据梧州两级法院信息化应用正常运行需要，采用7*24小时的响应要求，要求驻场人员7*24小时电话开机，驻场工作日内接故障电话5分钟内到达现场，其他时间及节假日内接故障报告4小时内解决，大故障12小时内解决；派出法庭、看守所和监狱远程庭审终端的故障要在20分钟判定问题，通过远程或电话支持做应急处理，并在2小时内到现场排除故障。若此时间内没有将故障解决的，提供备用设备替用。

（四）系统升级和优化服务

产品化软件类、定制开发的应用软件类、数据库类等运维工作，定期对整套系统软件及信息资源的维护。包括产品化软件、定制开发的应用软件的安装及版本升级，数据的日常维护和统计，软件故障的处理。

（五）咨询评估服务

根据梧州两级法院信息化发展需求，通过对运行维护服务对象的数据分析研判，提出进一步改进的咨询建议或评估方案。

（六）总结及通报运维工作成效

各基层人民法院运维技术员每月需向运维团队经理提交运维工作情况报告；运维团队经理收集整理两级法院的运维数据，每个季度向梧州两级法院通报运维工作情况报告。

三、运维内容

本项目是针对梧州两级法院数字法庭、视频会议、诉讼服务中心、无纸化会议室、执行指挥中心、警务指挥中心、融媒体中心、视频监控、门禁访客、LED显示屏等相关设备系统及场所的运行维护。主要包括：根据数字法院建设要求升级运维工具，动态监管信息化基础设施、网络设备、资产管理、网络安全等状态；保障梧州两级法院的数字法庭系统、视频会议系统、远程视频提讯系统、诉讼服务中心、无纸化会议室、执行指挥中心、警务指挥中心系统、融媒体中心、视频监控、门禁访客系统、LED显示屏等相关设备和系统；保障在服务期内建成的新增场所、系统正常运行；提供梧州两级法院运维项目之外审判执行工作所需的技术服务；提供应急技术保障、常用设备的备品；满足梧州法院运维需求。

四、运维明细

服务项目	服务内容	数量	单位	备注
升级运维工具	根据数字法院建设要求，全国法院“一张网”应用部署升级运维工具，实时可视化呈现数字法院信息化基础设施、网络设备、资产管理、网络安全等动态信息。完善中院及下辖7个基层院统一运维管理模式，规范汇聚信息数据，实时全面掌握资源负额情况、网络通断及设备运行状态。	1	项	签订合同后30个工作日完成升级和汇聚信息数据。
技术人员	驻场技术员至少10人。中院3人，每个基层院1人。指派运维团队经理驻场中院，负责与法院对接工作，管理团队，通报两	1	项	技术人员必须保持稳定，遵守法院纪律、服从管理，具备一

				<p>级法院信息化运维工作情况,编写整体质效报告及相关建议,配合联查问题,及时解决基础设施方面的问题,保证基础设施的高效、稳定运行,不断提高运维水平。</p> <p>合同服务期内,若法警训练基地投入使用的,需无条件增加1名驻基地运维技术员。</p>			<p>定的计算机技术能力,熟悉服务内容,能独立解决网络、音视频、监控、电子屏、信创计算机等软硬件常见故障。</p>
			数字法庭	<p>日常巡检服务、案件开庭保障、庭审点播直播保障、庭审音视频信号和网络维护、庭审系统后台维护、备品备件库、故障排查处理、小件物品维修更换。协助书记员规范庭审前准备、数字证据展示、语音转写、电子签名捺印等无纸化庭审操作;重大案件庭审值守;法庭监控、庭审录像下载刻录;提供审务督察技术保障;协助刻录庭审视频;满足运维需求。</p>	1	项	<p>涵盖两级法院所有的数字法庭及市看守所和梧州监狱的庭审终端设备。</p>
			视频会议	<p>日常调试、巡检、四级法院联调,保障网络和音视频信号,故障排查处理等,会议录像,音视频效果保障,协助制作或播放会标和PPT,满足运维需求。</p>	1	项	<p>涵盖两级法院所有的会议室场所、视频会议室。</p>
			诉讼服务中心	<p>两级法院诉讼服务中心所有硬件设备巡检及按需调整、故障排查维修或设备送修、展示内容更新投放,各功能区定期现场检查。两级法院各诉讼服务中心相关系统升级维护,满足运维需求。</p>	1	项	<p>涵盖两级法院所有的诉讼服务中心。</p>
			无纸化办公	<p>日常调试、巡检,保障两级法院的无纸化办公办案场所系统及设备正常运转,会议</p>	1	项	<p>涵盖两级法院所有的无纸化办公办案</p>

			办公 案场 所	值守、协助业务庭使用会议场所办公办 案，相关设备故障排查处理、小件物品的 维修及更换，满足运维需求。			场所。
			视频 监控	每日检查监控设备及监控录像是否正常， 画面是否正对，拾音是否清晰，能否对接 审务督查系统。为法院监控系统、周界安 全提供技术保障，为视频监控级联、审务 督查应用提供技术支撑，维护系统正常运 转，技术协助督察室、法警支队使用监控 系统开展纪律督察和安保巡查。相关设备 故障排查处理、小件物品的维修及更换。 满足运维需求。	1	项	涵盖两级法院的视 频监控系统和周界 安全。
			指挥 中心	两级法院执行指挥中心、警务指挥中心、 融媒体中心日常使用保障，六专四室使用 保障，移动执勤电子设备日常维护、故障 排查处理，小件物品维修更换。警务系统 升级维护，技术协助警队使用警务系统、 单兵执法仪、囚车监控、电子脚扣、无线 图传等系统和设备。配合展示执行系统、 警务系统各模块，查看数据，整理及清洁 执行指挥中心、警务指挥中心机房及操控 台。满足运维需求。	1	项	涵盖两级法院的执 行指挥中心、警务 指挥中心和融媒体 中心。
			门禁 访客	门禁、访客平台系统的升级维护、相关设 备故障排查处理、小件物品的维修及更 换，满足运维需求。	1	项	涵盖两级法院的门 禁访客系统。
			LED显 示屏	中院一楼大法庭、大堂、五楼会议室、五 楼集中控制中心、四楼法治教育基地、十	1	项	为两级法院的Led 显示屏正常使用、

				等相 关设 备	五楼院史文化室、本院大楼西边户外屏、 潘塘法治广场户外屏等LED显示屏及屏体 相关设备的故障排查处理、机柜内相应设 备的维修及更换、信息发布软件的升级维 护，满足运维需求。			故障排查维修提供 技术支持。
				运维 汽车 服务	日常外出巡检、故障排查处理等交通保 障。	1	项	涵盖两级法院派出 法庭，辖区看守所 和监狱的远程视频 提讯室、科技法庭。
				技术 员加 班值 班补 助	技术员按法院管理要求考勤，服务提供单 位负责技术员按法院需求加班、值班、驻 看守所保障庭审的补助。	1	项	原则上不得以补休 假代替补助。

5.1 运维原则

运维服务管理流程应根据梧州两级法院整体设备配置的实际情况对运维管理工作流程进行优化，对服务管理进行改善，提高运维效率。完善系统运维管理流程，协调运维各环节分工协作，实现对故障管理、设备变更管理、日常运作管理、配置管理的流程化和规范化；补充信创技术知识，完善运维知识库，实现知识库共享，将知识库与流程结合，从而提高运维服务质效。

5.2 运维要求

必须按以下要求（但不仅限此要求）落实运维服务：

制定运维制度。根据相应运维任务、设备技术指标要求，列出详细各种类日常维护设备正常运行使用和鉴别标准；有针对性对应各种类日常维护设备正常运行标准而制定各种日常维护设备的报障响应、故障处理、重要任务保障等；遵守法院纪律，维护法院形象，严守审判秘密，严格管理考核运维技术人员，建立运维服务责任追究措施。

			<p>建立运维档案。制定整体运维方案和相应系统运维应急预案。以各系统硬、软件资产为对象，建立相应的设备维修制度、报障响应制度、资产保管制度、文档管理制度、安全管理制度、人员值班制度、定期汇报制度等。全面保障法院本部及各派出法庭等办公办案场所各信息节点设备安全运行和信息有效应用。满足法院各种服务级别的工作要求。</p> <p>动态管理信息化资产。对各系统资产清单范围的设备提供备件及维护。维护和更新运维服务内各系统、各配套软件。及时支付各类更新升级费、设备更换费和维修费等。</p> <p>承担运维损失。履行运维范围内各类设备、软件资产的保管义务。承担工作疏忽导致设备和数据损坏、丢失的赔偿责任。运维服务期间各系统设备变更的维护均属于服务内容。</p> <p>承担维修费用。对各系统的相关设备，维修及更换零配件或整机维修费用在3000元/个以下（含3000元）的费用均由运维服务公司负责承担，3000元/个以上（不含3000元）的更换费用（需经市场询价确认）由法院承担。运维服务公司需在法院建立运维所需的小件物品的备品备件库。</p> <p>运维服务公司需配备一辆运维汽车，方便技术人员外出派出法庭、看守所和监狱开展及时有效的运维服务。车辆使用过程中的所有费用由运维商承担，使用期限为2年，车辆所有权归运维商。需现场驻场5×8值班维护技术人员不少于10名，驻场中院的运维技术员必须明确1人为运维团队经理，具备运维管理经验，负责与法院对接工作，管理运维技术团队，按季度通报两级法院信息化运维工作情况。运维技术员按照法院管理要求，执行上下班考勤。技术人员加班、值班、值守看守所提讯室的，其补助由运维服务公司承担。</p> <p>5.3 运维规范</p> <p>(1) 运维服务公司要组织运维技术员培训，及时响应数字法院建设运维新要求，融入广西运维模式，指定管理人和各项工作负责人人员保持相对稳定，并提供固定的联系方式(电话、手机、邮件等)，如需调整人员要提前一个月向中院报告，并维持人员素质不降低。</p> <p>(2) 应在制度基础上制定符合自身实际情况的运维管理制度，明晰各项工</p>
--	--	--	--

			<p>作的任务和具体要求，建立相关登记统计制度，督促各项工作按时保质地完成。</p> <p>(3) 要适应信创要求，对各系统运行情况进行有效监管，提供必要的软件升级与维护，及时修复系统漏洞和错误，保障各系统及相关的软件系统（操作系统、数据库等）的正常运行，对运行过程中遇到的问题进行及时处理和详细的记录备案。并定期提交运维报告和改进建议。</p> <p>(4) 运维技术人员要对数字法庭系统、监控系统、网络构造、诉讼服务中心、警务系统、融媒体中心、视频会议系统等及其他周边设备的硬件运行环境，提供及时周全的硬件技术保障(包括日常维护、定期维护和应急保障等)。除自然灾害和其它不可抗力外，常规性硬件故障须在12小时内解决，预计12小时内无法解决的，应提供适用的替代设备，确保系统及时恢复运行。</p> <p>(5) 应对责任范围内的软件系统提供周全的维护保障，常规性软件故障要求在问题提出后8小时内响应，并在12小时内解决；12小时内无法解决的，应对故障的解决时间和方法进行评估，提出应急处理办法，及时向法院汇报。</p> <p>(6) 在对应维护保修的服务范围内，在更换维修配件或整机保修期间内，连续出现三次或三次以上故障的，运维服务公司必须无条件地更换新的设备。</p> <p>(7) 运维服务公司和运维技术人员应严格遵守《国家保密法》、《数据安全法》、人民法院审判执行工作纪律、信息化运维保密要求等相关规定，违反者应立即清退，并追究责任。</p>
--	--	--	---