

《政府采购合同》

采购计划号：WZZC2025-C3-00133

合同编号：12N17665283A2025401

采购人（甲方）：广西壮族自治区梧州市

供应商（乙方）：梧州和誉信息科技有限公司

中级人民法院

项目名称：梧州市中级人民法院

项目编号：WZZC2025-C3-990040-GXT

信息化运维服务采购项目

签订地点：梧州市

签订时间：2025年3月7日

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和中标供应商承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1. 供货一览表

序号	标的名称	服务内容及要求	数量	单位	单价（元）	金额（元）	服务期
1	梧州市中级人民法院信息化运维服务采购项目	见附件	1	项	2887800	2887800	自签订合同之日起2年止
合计总金额：人民币贰佰捌拾捌万柒仟捌佰元整（¥2887800元）							

2. 合同合计金额包括但不限于满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、工程的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。如招标文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量保证

1. 乙方保证所提供的服务及服务内容必须与响应文件承诺一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准规定，没有国家强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

2. 所提供的服务质量应达到采购文件及响应文件要求和承诺的质量要求

第三条 权利保证

1. 乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权利，且所有权、处分权等没有受到任何限制。乙方需对自己公司提供的运维人员的人身安全予以防护，如身体遇有意外或遭遇其他伤害，甲方一概不承担法律责任，所有的保险费用和意外伤害由乙方全权负责。

2. 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、

计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第四条 交付和验收

1. 服务期限：2025 年 3 月 10 日起至 2027 年 3 月 9 日，服务地点：梧州市内甲方指定地点。

2. 符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。如验收过程中，甲方发现存在不符相关标准的，乙方应无条件整改，直至符合甲方要求为准。

3. 在验收时，甲方应对照磋商文件的服务内容及要求，全面核对检验。如不符合磋商文件的服务内容及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做违约处理，乙方承担所有责任和费用，甲方保留进一步追究责任的权力。

4. 验收过程中所产生的一切费用均由乙方承担。报价时应考虑相关费用。

5. 其他未尽事宜按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采(2015)22 号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》财库（2016）205 号规定执行。

第五条 售后服务和培训

1. 乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。（具体售后服务响应时间及售后服务要求见合同附件）。

2. 甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3. 乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：梧州市内甲方指定地点。

第六条 付款方式

1. 本项目合同总金额：人民币贰佰捌拾捌万柒仟捌佰元整（¥2887800.00），即完成本项目所有费用，含运维服务费、人员的交通费、税金及其他与本项目服务相关的一切费用。

2. 付款方式：银行转账。

3. 付款条件：（1）签订合同后，乙方按合同要求提供资质与数量相符的技术人员驻场，并提交请款函，甲方书面验收合格后 15 日内支付合同总额的 30%；（2）项目实施一年后，乙方提交运维报告和请款申请，甲方书面验收合格后支付至合同总额的 50%；（3）项目实施一年半后，乙方提交运维报告和请款函，甲方书面验收合格后，支付至合同总额的 80%；（4）在合同期满且无违约行为后一个月内，乙方提交运维报告和请款函，甲方书面验收合格后，支付剩余的合同款。项目付款如遇财政拨款延期支付时，不计利息，不视同违约。乙方应于收到合同款项后 5 个工作日内开具同等金额的合法有效的增值税发票提供给甲方。

第七条 履约保证金

本合同不设履约保证金金额。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条 违约责任

1. 除不可抗力和政府行为原因外，乙方没有按照合同规定提供服务的，甲方有权单方解除合同，乙方应按合同总金额的 20%向甲方支付违约金；同时，甲方有权另行聘请第三方代乙方履行，由此产生的经济损失及差价由乙方承担。

2. 乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3. 甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额 3‰滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额的 5%。

4. 一方违约导致合同无法继续履行的，违约方应按本合同总金额的 20%向守约方支付违约金并赔偿守约方的经济损失。对于因乙方违约而导致合同被解除的，若乙方已收取合同部分或全部款项的，双方应对项目已完成部分进行结算，对未完成部分的费用，乙方应予退还；对于未付部分费用，甲方不再承担支付义务，乙方仍应按约定承担违约责任并赔偿甲方的经济损失。

5. 一方违约，守约方为维护自身合法权益而产生的经济损失，包括但不限于资金占用期间的利息、律师费、诉讼费、公告费、财产保全费和财产保全保险费、鉴定或评估费、差旅费、交通费、人员差旅补助等，应由违约方承担。

第十条 不可抗力事件处理

1. 在本合同执行期间，如合同期满甲方未完成新一年度招投标工作，双方同意本合同顺延至新一年度的招投标工作完成为止。顺延期间，乙方应按原服务内容与服务标准，为甲方继续提供服务。甲方应按原服务费用标准支付月度服务费用给乙方。在甲方本项目新一轮的招标结果公示时，如乙方非中标供应商的，乙方撤出时间应与甲方协商一切，并需做好相关的交接工作，以确保甲方的信息化运维服务正常运转。

2. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

3. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

4. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1. 因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附法定代表人授权委托书，格式自拟）。双方应按本合同要求的格式签署，若因一方未按要求加盖公章及签字，导致合同履行迟延的，视为该方违约，需承担相应的违约责任。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，本合同未尽事宜由甲、乙双方另行协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第十三条 合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。2. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

1. 招标文件；2. 乙方提供的投标（响应或澄清）文件；3. 服务方案；4. 中标或成交通知书；5. 投标文件中的其他相关文件。6. 上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条 合同份数与附件

1. 本合同一式伍份，具有同等法律效力，采购代理机构执一份，甲乙双方各执两份（可根据需要另增加）。

2. 本合同附件应包括：（1）服务内容及要求；（2）商务条款偏离表和技术需求偏离表；（3）售后服务承诺书；（4）中标或成交通知书。

甲方（公章）：广西壮族自治区梧州市中级人民法院 2025 年 3 月 7 日	乙方（公章）：梧州和誉信息科技有限公司 2025 年 3 月 7 日
单位地址：梧州市长洲区新兴三路 67 号	单位地址：广西梧州市长洲区新兴二路 95-1 号 3 单元 1103 房
法定代表人 或授权委托代理人：	法定代表人 或授权委托代理人：
电 话：0774-2813711	电 话：0774-3887878
电子邮箱：	电子邮箱：3340117046@qq.com
开户银行：农行梧州金祥支行	开户银行：中国建设银行股份有限公司梧州新兴三路支行
账 号：20314001040002478	账 号： 45050164004200000225
邮政编码：543002	邮政编码： 543000
经办人：	2025 年 3 月 7 日

附件：

一、服务内容及要求；

项号	服务名称	数量	服务要求
1	梧州市中级人民法院信息化运维服务采购项目	1 项	一、概述 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，中院驻场技术员 3 名（合同服务期内法警训练基地投入使用的无条件增加 1 名），各基层人民法院分别驻场技术员 1 名，两级法院的驻场技术员 10 人。我司通过 IT 服务管理体系认证、信息安全管理体系认证，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。我司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。 二、运维需求 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，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。 例行巡检保障服务 1. 数字法庭维护内容和主要任务： 庭审点播直播：庭前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。 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。 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。 派出法庭、监狱法庭、看守所远程终端巡检：运维技术人员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。 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。 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。 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。 2. 视频会议维护内容和主要任务： 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。 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。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。 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。 四级法院联调，重大会议全程跟踪保障。 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，记录系统配置、维护工单等。 3. 诉讼服务中心设备维护的内容和主要任务： 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。 诉讼服务中心各功能区信息网络检查及维护。 诉讼服务中心相关系统软件的升级维护。 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。 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： 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。 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。 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。 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。 5. 指挥中心设备内容和主要任务： 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。 六专四室使用保障，设备故障排查处理，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。 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。 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，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 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、视频监控系统、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 <table><tr><th>服务项目</th><th>服务内容</th><th>数量</th><th>单位</th><th>备注</th></tr><tr><td>升级运维工具</td><td>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。</td><td>1</td><td>项</td><td>签订合同后30个工作日完成升级</td></tr></table>	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
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。
				驻场技术员 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。合同服务期内，若法警训练基地投入使用的，无条件增加 1 名驻基地运维技术员。	1	项	技术员保持稳定，遵守法院纪律、服从管理，具备一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。
			数 字 法 庭	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。	1	项 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。
			视 频 会 议	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。	1	项 涵盖 两级 法院 所有 的会

							议室 场 所、 视 频 会 议 室。
			诉 讼 服 务 中 心	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。	1	项	涵盖 两级 法院 所有 的诉 讼服 务中 心。
			无 纸 化 办 公 办 案 场 所	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。	1	项	涵盖 两级 法院 所有 的无 纸化 办 公 办 案 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显示屏等相关设备	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。	1	项	为两级法院的LED显示屏正常使用、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 按以下要求（但不仅限于此要求）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。 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。 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。 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属于服务内容。 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）的费用均由我司负责承担，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。我司在法院建立运维所需的小件物品的备品备件库。 我司配备一辆运维汽车，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我司承担，使用期限为 2 年，车辆所有权归运维商。现场驻场 5×8 值班维护技术人员 10 名，驻场中院的运维技术员明确 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，其补助由我司承担。 5.3 运维规范 （1）我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。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 运维技术人员对数字法庭系统、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，常规性硬件故障在 12 小时内解决，预计 12 小时内无法解决的，提供适用的替代设备，确保系统及时恢复运行。 (5) 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，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。 (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，我司无条件地更换新的设备。 (7) 我司和运维技术人员严格遵守《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。
--	--	---

二、商务条款偏离表

项号	竞争性磋商采购文件的商务需求	响应文件承诺的商务条款	偏离说明
一	合同签订期：领取中标通知书后 3 个工作日内签订合同。未在规定时间内领取中标通知书及签订合同的，或以梧州市中级人民法院不能接受的其它条件签订合同的，中标无效，梧州市中级人民法院有权取消其中标资格。	合同签订期：领取中标通知书后 3 个工作日内签订合同。未在规定时间内领取中标通知书及签订合同的，或以梧州市中级人民法院不能接受的其它条件签订合同的，我司承诺中标无效，梧州市中级人民法院有权取消其中标资格。	无偏离
二	服务期：自签订合同之日起 2 年止	服务期：自签订合同之日起 2 年止	无偏离
三	服务地点：广西梧州（采购人指定地点）	服务地点：广西梧州（采购人指定地点）	无偏离
四	服务响应时间：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警 2 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，需提供备用设备替用。	服务响应时间：采用 7*24 小时的响应要求，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警 2 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。	无偏离
五	付款方式：本次项目由梧州市中级人民法院支付运维款项，签订合同后 15 日内支付合同总额的 30%，项目实施一年后支付至合同总额的 50%，项目实施一年半后支付至合同总额的 80%，余款在合同期满且无违约行为后一个月内支付。（不计利息）	付款方式：本次项目由梧州市中级人民法院支付运维款项，签订合同后 15 日内支付合同总额的 30%，项目实施一年后支付至合同总额的 50%，项目实施一年半后支付至合同总额的 80%，余款在合同期满且无违约行为后一个月内支付。（不计利息）	无偏离
六	售后服务要求：（1）为实现采购人对运	售后服务要求：（1）为实现采购人对	无偏离

	运维服务质量进行有效掌控, 运维服务公司在提供服务的过程中, 梧州市中级人民法院根据双方约定的服务质量协议, 对其服务质量进行考核评估, 对服务质量不达标的内容提出整改意见和整改期限, 运维服务公司须按照梧州市中级人民法院提出的整改意见和期限进行整改。若出现整改仍不达标或超时限, 梧州市中级人民法院保留采取进一步处罚措施的权利。 (2) 服务可能涉及秘密信息, 包括工作内容、资料、设计文档等。双方应严格遵守保密义务, 不得对第三方透露相关信息, 中标后双方另行签订保密协议。	运维服务质量进行有效掌控, 我司在提供服务的过程中, 梧州市中级人民法院根据双方约定的服务质量协议, 对其服务质量进行考核评估, 对服务质量不达标的内容提出整改意见和整改期限, 我司按照梧州市中级人民法院提出的整改意见和期限进行整改。若出现整改仍不达标或超时限, 梧州市中级人民法院可保留采取进一步处罚措施的权利。 (2) 服务可能涉及秘密信息, 包括工作内容、资料、设计文档等。双方应严格遵守保密义务, 不得对第三方透露相关信息, 中标后双方另行签订保密协议。	
七	验收要求: 1、根据采购需求的要求进行验收。2、在完成招标要求的软件维护工作后, 中标供应商可申请项目验收, 经采购人同意后, 进行运行验收。3、在验收前, 中标供应商应做好以下工作: 提供相关运维报告文档, 故障处理文档, 月度质效报告文档等。所有文档应以书面或电子形式提交采购人。	验收要求: 1、根据采购需求的要求进行验收。2、在完成招标要求的软件维护工作后, 我司申请项目验收, 经采购人同意后, 进行运行验收。3、在验收前, 我司做好以下工作: 提供相关运维报告文档, 故障处理文档, 月度质效报告文档等。所有文档以书面或电子形式提交采购人。	无偏离
八	其他要求: 1、未经采购人同意, 中标供应商不得向第三方转让合同项下全部或部分服务内容, 如擅自转让合同项下全部或部分服务内容, 则视为中标供应商违约。按照合同相关违约条款约定处理。 2、中标供应商需按采购人要求, 签订相关保密协议。 3、报价必须含以下部分, 包括: (1) 服务的价格; (2) 必要的保险费用和各项税金;	其他要求: 1、未经采购人同意, 我司不得向第三方转让合同项下全部或部分服务内容, 如擅自转让合同项下全部或部分服务内容, 则视为我司违约。按照合同相关违约条款约定处理。 2、我司需按采购人要求, 签订相关保密协议。 3、报价含以下部分, 包括: (1) 服务的价格; (2) 必要的保险费用和各项税金;	无偏离

	(3) 其他如运输、装卸、安装、调试、培训、技术支持、售后服务、更新升级等费用。	(3) 其他如运输、装卸、安装、调试、培训、技术支持、售后服务、更新升级等费用。	
--	--	--	--

三、技术需求偏离表

项号	竞争性磋商采购文件需求			响应文件承诺			偏离说明
	服务名称	数量	服务参数要求	服务名称	数量	服务参数	
1	梧州市中级人民法院信息化运维服务采购项目	1项	一、概述 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。 二、运维需求 升级运维工具	梧州市中级人民法院信息化运维服务采购项目	1项	一、概述 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，中院驻场技术员 3 名（合同服务期内法警训练基地投入使用的无条件增加 1 名），各基层人民法院分别驻场技术员 1 名，两级法院的驻场技术员 10 人。我司通过 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。我司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。二、运维需求 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。	无偏离

		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。 例行巡检保障服务 1. 数字法庭维护内容和主要任务： 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。 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。 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		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。 例行巡检保障服务 1. 数字法庭维护内容和主要任务： 庭审点播直播：庭前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。 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。 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。 派出法庭、监狱法庭、看守所远	
--	--	---	--	--	--

		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。 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行，并做好巡检记录。 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。 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。 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。 2. 视频会议维护内容和主要任务： 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。 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。 摄像头位置正确、画面清晰、能		程终端巡检：运维技术人员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行，并做好巡检记录。 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。 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。 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。 2. 视频会议维护内容和主要任务： 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。 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。 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。 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	
--	--	--	--	--	--

		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。 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。 四级法院联调，重大会议全程跟踪保障。 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，记录系统配置、维护工单等。 3. 诉讼服务中心设备维护的内容和主要任务： 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。 诉讼服务中心各功能区信息网络检查及维护。 诉讼服务中心相关系统软件的升级维护。 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。 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： 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。 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		像、会风会纪巡查等。 四级法院联调，重大会议全程跟踪保障。 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，记录系统配置、维护工单等。 3. 诉讼服务中心设备维护的内容和主要任务： 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。 诉讼服务中心各功能区信息网络检查及维护。 诉讼服务中心相关系统软件的升级维护。 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。 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： 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。 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。 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	
--	--	--	--	---	--

		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。 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。 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。 5. 指挥中心设备内容和主要任务： 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。 六专四室使用保障，设备故障排查处理，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。 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。 6. 门禁访客系统的内容和主要任务：		展纪律督察和安保巡查。 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。 5. 指挥中心设备内容和主要任务： 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。 六专四室使用保障，设备故障排查处理，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。 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。 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	
--	--	--	--	--	--

		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。		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，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。	
--	--	---	--	---	--

		（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		（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 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、视频监控系统、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。	
--	--	--	--	---	--

		指挥中心系统、融媒体中心、视频监控系統、门禁访客系統、LED显示屏等相关设备和系統；保障在服务期内建成的新增場所、系統正常运行；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											
		<table><tr><td>服务项目</td><td>服务内容</td><td>数量</td><td>单位</td><td>备注</td></tr><tr><td>升级运维工具</td><td>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</td><td>1</td><td>项</td><td>签订合同后30个工作日完成升级和汇聚信息数据。</td></tr></table>	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	1	项	签订合同后30个工作日完成升级和汇聚信息数据。	
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	1	项	签订合同后30个工作日完成升级和汇聚信息数据。									
		四、运维明细											
		<table><tr><td>服务项目</td><td>服务内容</td><td>数量</td><td>单位</td><td>备注</td></tr><tr><td>升级运维工具</td><td>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</td><td>1</td><td>项</td><td>签订合同后30个工作日完成升级和汇聚信息数据。</td></tr></table>	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	1	项	签订合同后30个工作日完成升级和汇聚信息数据。	
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	1	项	签订合同后30个工作日完成升级和汇聚信息数据。									

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

LED 显示屏等相关设备

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

1	项
---	---

项

为两级法院的LED显示屏正常使用、故障排查维修提供技术支持。

LED 显示屏等相关设备

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。

1	项
---	---

项

为两级法院的LED显示屏正常使用、故障排查维修提供技术支持。

运
维
汽
车

日常外出
巡检、故
障排查处
理等交通

1	项
---	---

项

涵盖
两级
法院
派出

		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（但不仅限于此要求）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。 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		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 按以下要求（但不仅限于此要求）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。 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。 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	
--	--	---	--	--	--

		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。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。 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。 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。 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，		修费等。 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属于服务内容。 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）的费用均由我司负责承担，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。我司在法院建立运维所需的小件物品的备品备件库。 我司配备一辆运维汽车，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我司承担，使用期限为 2 年，车辆所有权归运维商。现场驻场 5×8 值班维护技术人员 10 名，驻场中院的运维技术员明确 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，其补助由我司承担。 5.3 运维规范 （1）我司要组织运维技术员培训，及时响应数字法院建设运维	
--	--	---	--	---	--

		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。运维技术人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。 5.3 运维规范 （1）运维服务公司要组织运维技术人员培训，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。 （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。 （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。 （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		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。 （2）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。 （3）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。 （4）运维技术人员对数字法庭系统、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，常规性硬件故障在 12 小时内解决，预计 12 小时内无法解决的，提供适用的替代设备，确保系统及时恢复运行。 （5）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	
--	--	--	--	--	--

		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。 (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。 (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。 (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。		响应，并在 12 小时内解决；12 小时内无法解决的，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。 (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，我司无条件地更换新的设备。 (7) 我司和运维技术人员严格遵守《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。	
--	--	---	--	---	--

四、售后服务承诺

本着“以人为本，服务客户”的理念，为了让客户更放心，更满意地使用我公司提供的产品，特向我们客户作出服务承诺，我们将严格依照我们的承诺为您服务。客户就是上帝，这一理念沉淀于我们每一位员工内心。一直以来，公司坚持以产品质量为保证，以优质服务为后盾，来维系我们与客户之间的长期合作。随着业务量的不断扩大，不断完善机构、优化流程、建立更完善的客户供应、服务系统，使我们的产品和服务更能满足客户的需求。

致：广西壮族自治区梧州市中级人民法院

我公司就项目名称：梧州市中级人民法院信息化运维服务采购项目做出以下售后服务承诺：

（1）为实现采购人对运维服务质量进行有效掌控，我司在提供服务的过程中，梧州市中级人民法院根据双方约定的服务质量协议，对我司服务质量进行考核评估，对服务质量不达标的内容提出整改意见和整改期限，我司按照梧州市中级人民法院提出的整改意见和期限进行整改。若出现整改仍不达标或超时限，梧州市中级人民法院可保留采取进一步处罚措施的权利。

（2）服务可能涉及秘密信息，包括工作内容、资料、设计文档等。双方应严格遵守保密义务，不得对第三方透露相关信息，中标后双方另行签订保密协议。

（3）完全满足项目中采购需求，服务期：自签订合同之日起2年止

（4）服务响应时间：采用7*24小时的响应要求，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警2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。

（5）验收：1、根据采购需求的要求进行验收。2、在完成招标要求的软件维护工作后，我司提出申请项目验收，经采购人同意后，进行运行验收。3、在验收前，我司做好以下工作：提供相关运维报告文档，故障处理文档，月度质效报告文档等。所有文档应以书面或电子形式提交采购人。

五、中标通知书

梧州市政府采购 通 知 书

梧州和誉信息科技有限公司：

你单位参加了本机构组织的“梧州市中级人民法院信息化运维服务采购项目（项目编号：WZZC2025-C3-990040-GXTZ）”的竞争性磋商，经磋商小组评定，确定你单位获得成交资格，金额：人民币贰佰捌拾捌万柒仟捌佰元（¥2887800.00）。现将有关事项通知如下：

一、自本成交通知书发出之日起3日内，请你单位与采购单位梧州市中级人民法院信息化运维服务采购项目（联系人：倪工，联系电话：0774-2813616）联系并在广西政府采购云平台线上签订电子合同。

二、签订电子合同后请在5个工作日内与我公司（联系人：陈工，联系电话：0774-2031238）联系办理退还投标保证金事宜（如有）。

特此通知。

广西同泽工程项目管理股份有限公司



2025年3月4日