

第三章 采购需求

一、项目背景

近几年来，海口市琼山区人民法院信息化建设加快发展，信息系统不断建设、完善和优化。伴随时间的变化，相关信息设备不断增加，与业务的关系愈发密切，信息系统的平稳运行直接影响着行政办公能力水平，信息系统运维保障工作日趋重要。相关系统合同维保已到期，系统将处于无统一的运行维护保障队伍，只依靠原状运行，一旦设备故障，大部分无法及时修复。日常的运行维护保障不及时，造成系统经常间隙间断，系统运行不稳定、数据实时丢失，使业务日常工作受到较大影响。为保证系统的正常运行，确保工作正常开展，需要不断加强运行维护系统的设计，这就要求相关的工作人员能够重视这方面的工作，不断开展这方面的研究，积极地采取一些手段或方式来进行创新，从而更好地为单位现阶段的发展服务。

二、项目目标

加强海口市琼山区人民法院正在使用的信息系统运行监控、日常维护，确保系统的正常运行，切实保障相关业务的正常开展，营造良好的营商环境，更好地利企便民。运维服务的目标是，对现有的信息系统基础资源进行监控和管理，及时掌握信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和正常运行状况，创建一个可知可控的 IT 环境，保证信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

具体需达到的目标如下：

故障处理时间要求

序号	衡量指标	指标计算说明	目标值
1	系统可用性	系统或网络的可用性是指在整个承诺的系统运行时间内系统正常运行的时间占全部承诺的运行时间的比例。（补充：系统的承诺运行时间为 5*8，“5”表示从周一到周五，“8”表示每天上午8:00-12:00，下午 14:00到18:00）。具体考核已实际情况为准。	≥90%
2	设备在线率	设备实际在线数量/设备总数量。	≥90%
3	客户满意度	客户满意户数/服务客户总户数×100%。	≥90%
4	故障处理时间	普通故障（系统出现一般告警，或性能有所下降，对应的业务服务仍能够提供）。	2小时内到现场提交解决方案，5天内解决问题。

		重大故障（系统严重告警或性能明显下降，业务系统不正常使用，导致对应的业务服务受到影响等）。	2 小时内到现场提交解决方案，48 小时内解决问题。
		特大故障（系统宕机或者不可用，不能保存进行中的工作，或者导致数据丢失等，导致对应的业务服务停止）。	2 小时内到现场提交解决方案，24 小时内解决问题。
		紧急问题处理（系统崩溃导致业务停止、数据丢失。）	2 小时内到现场提交解决方案。

四、运维服务内容

序 号	运维对象	运维服务内容			
		机房及配套	网络与安全系统	服务器及存储	其他软硬件
1	科技法庭系统	√	√	√	√
2	360 天擎管理系统		√		
3	大法庭科技法院		√	√	√
4	琼山区人民法院本部 及 云龙法庭视频监控 系统 建设项目		√	√	√
5	科技法庭设备设施		√	√	√
6	三门坡法庭监控系统		√	√	√
7	数字审委会系统			√	
8	诉讼信息化				√
9	其他项目设备采购	√			√

1、运维服务要求及标准

1.1、机房及其配套设施运维

机房位置	面积	功能区	备注
机关机房	22 平方米	主机房区	服务器、网络设备、安全设备、UPS
云龙法庭	14 平方米	设备区、监控区	网络设备、监控设备、监视器、UPS
三门坡法庭	14 平方米	设备区、监控区	网络设备、监控设备、监视器、UPS

1.2、软硬件基础设施运维

序号	服务模块	内容描述	提供方式和服务交付成果
1	定期现场巡检	每月对机房设备进行全面检查，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。	月度对机房设备进行全面现场巡检，检查 UPS、空调、动环、配电等系统状态和指标，巡检完成后提交巡检报告。
2	设备保修及现场备件安装	在故障情况下，负责对故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的进行现场安装调试	在故障情况下，负责对故障设备进行维修或者备件更换，完成后提交服务单。
3	现场故障处理	按服务级别：5×8 小时	提供 5×8 小时现场响应，故障排除后提交服务单。
4	问题管理并记录	对遇到的问题进行汇总和报告	每次完成服务后，记录服务问题，月度对问题汇总，提交汇总报告。
5	运行分析及建议	通过对机房设备运行状况、安全问题进行周期性检查、分析，全面了解历史故障情况，并提出故障预防建议，最大程度减少机房设备故障隐患，更高效的进行基础环境管理	月度对机房运行情况进行运行分析，给出合理建议，在月度报告中提交。
序号	服务模块	内容描述	提供方式和服务交付成果
1	定期现场巡检	每月对机房设备进行全面检查，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。	月度对机房设备进行全面现场巡检，检查 UPS、空调、动环、配电等系统状态和指标，巡检完成后提交巡检报告。
2	设备保修及现场备件安装	在故障情况下，负责对故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的进行现场安装调试	在故障情况下，负责对故障设备进行维修或者备件更换，完成后提交服务单。
3	现场故障处理	按服务级别：5×8 小时	提供 5×8 小时现场响应，故障排除后提交服务单。
4	问题管理并记录	对遇到的问题进行汇总和报告	每次完成服务后，记录服务问题，月度对问题汇总，提交汇总报告。

5	运行分析及建议	通过对机房设备运行状况、安全问题进行周期性检查、分析，全面了解历史故障情况，并提出故障预防建议，最大程度减少机房设备故障隐患，更高效的进行基	月度对机房运行情况进行运行分析，给出合理建议，在月度报告中提交。
---	---------	--	----------------------------------

1.3、网络与安全系统运维方案

序号	服务模块	内容描述
1	定期现场巡检	对网络设备及安全设备进行全面检查，通过该工作获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。
2	设备保修及现场备件安装	在故障情况下，负责对故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的进行现场安装
3	现场软件升级	根据用户或厂家要求对软件升级
4	现场故障处理	按服务级别：5×8 小时
5	问题管理并记录	对遇到的问题进行汇总和报告
6	运行分析及建议	通过对网络和安全运行状况、问题进行周期性检查、分析，全面了解历史故障情况，并提出故障预防建议，最大程度减少网络及安全故障隐患，更高效的进行网络及安全管理

1.4、服务器与存储系统运维

序号	服务模块	内容描述	提供方式和服务交付成果
1	设备保修及现场备件安装	在故障情况下，负责对服务器存储故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的对备件进行现场安	在故障情况下，负责对服务器和存储故障设备进行维修或者备件更换，完成后提交服务单。
2	补丁服务	消除软件漏洞给服务器存储系统带来的安全隐患，并对 安装补丁所引起的系统连锁 反应进行合理的平	当厂家发布重要漏洞的补丁，协助用户完成打补丁，完成后 提交服务单。
3	升级服务	对系统进行软件或硬件的升级，以改进、完善现有系统或消除现有系统的漏洞。	根据用户或厂家要求对软件升级，升级后提交服务单。
4	现场故障处理	按服务级别：5×8 小时	提供 5×8 小时现场响应，故障排除后提交服务单。

5	问题管理并记录	对遇到的问题进行汇总和报告	每次完成服务后，记录服务问题，月度对问题汇总，提交汇总报告。
---	---------	---------------	--------------------------------

1.5、其他软硬件运维方案

序号	服务模块	内容描述	提供方式和服务交付成果
1	设备安装	在故障情况下，负责对终端故障设备进行维护，对需要顶替的设备进行现场安装调试。	在故障情况下，负责对终端故障设备进行维护，对需要顶替的设备进行现场安装调试，完成后提交服务单。
2	系统安装服务	对 PC 操作系统安装。	在用户有服务请求或者故障的情况下，完成用户 PC 操作系统的安装，完成后提交服务单。
3	软件安装服务	对桌面软件安装操作。	在用户有服务请求或者故障的情况下，完成用户桌面软件的安装，完成后提交服务单。
4	现场故障处理	按服务级别：5×8 小时	提供 5×8 小时现场响应，故障排除后提交服务单。
5	问题管理并记录	对遇到的问题进行汇总和报告。	每次完成服务后，记录服务问题，月度对问题汇总，提交汇总报告。
6	系统优化	对桌面系统提供优化服务。	在用户有系统优化服务请求的情况下，完成桌面系统优化服务，完成后提交服务。

五、服务要求

- 1、供应商须拥有完善的服务体系，按照用户实际需求制定相关工作流程，定期接受用户考核，如考核结果不合格，经用户提出整改意见后仍未达到用户标准或拒不整改的，用户有权单方面解除服务合同，且造成的损失由供应商承担。
- 2、项目服务期限自合同签订之日起一年止。供应商须于签订合同后 2 日内进场，并按照合同约定的时间完成采购人的服务需求(供应商在服务中如项目内容超出合同所约定的数量而需延长时,需报请采购人同意)
- 3、供应商在签订合同时成立项目组，指定专人负责该项目。项目负责人须为成交人公司级负责人,并列出具体的项目操作标准及流程、项目实施计划及保证措施。运维团队应服从法院主管部门管理要求，严格遵守法院各项工作纪律、廉洁纪律、

保密、工作规范等相关制度和要求。

4、供应商需配备至少由3名（驻点在用户指定的工作地点）信息技术人员和2名（非驻场）系统管理员提供运行维护服务，技术人工常驻现场提供对在线软硬件的运维技术支撑工作，保障 5*8 小时响应技术支持服务。

5、运维团队应提供 5×8 小时驻场，7×24 小时电话技术支持，重大事件或特殊情况按需提供 7×24 小时驻场保障；根据法院工作需求配合加班等。

6、根据信息系统的功能和特点，做好运维过程的所有文档的记录和归档工作，包括各种形式的服务总结、工作汇报、技术方案等，每个季度汇总一次，按照相关要求装订成册，提交管理部门。

7、服务期间如遇法院搬迁新审判综合楼，须配合做好搬迁过程中的信息化支撑工作。

六、商务要求

1. 服务期限：自合同签订之日起 1 年。

2. 项目实施地点：采购人指定地点。

3. 付款方式：合同签订后由甲方按季度支付乙方总共分 4 个季度，每季度支付本项目合同金额的 25%。每季度开始后，乙方提供对应当季度金额的增值税发票给甲方，甲方在 15 日之内按发票金额支付给乙方服务费用，以此类推，直至服务协议到期。

4. 验收方法及标准：由采购人组织有关部门按照国家、地方和行业的相关政策、法规的规定进行验收。

5. 报价方式：投标人需对项目做整体报价，不必做采购子项的分项报价。

七、本项目采购预算：46.08 万元（报价不得超过采购预算）

1、投标人需对响应的“技术参数、规格、功能及其他要求”内容真实性负责，如虚假响应谋取中标资格，经核实发现，取消中标资格。

2、招标文件所有的技术参数及其性能(配置)或如有涉及到品牌仅作为参考作用，目的是为了满足不同用户工作的基本要求，提供的服务满足(实质相当于)或优于招标文件的采购需求均可。