

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，巡检完成后提交的巡检报告。
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，巡检完成后提交的巡检报告。
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，完成后提交服务单。

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。