

服务范围、服务要求

序号	标的（服务）名称	数量及单位	所属行业	▲服务内容及要求				
01	梧州市中级人民法院信息化运维服务	1 项	软件和信息技术服务业	一、项目运维内容 本项目是针对梧州市两级法院（梧州市中级人民法院及下辖 7 个基层人民法院）科技法庭、视频会议、诉讼服务中心、数字会议室、警务指挥中心、视频监控、门禁访客等相关设备系统及场所的运行维护。主要包括：提供符合 中华人民共和国最高人民法院及广西壮族自治区高级人民法院提出的 质效体系建设要求的运维系统工具，实现对基础设施、网络设备、资产管理、网络安全的监管；保障梧州市两级法院已建的科技法庭系统、视频会议系统、远程视频提讯系统、诉讼服务中心、数字会议室、警务指挥中心系统、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项目系统正常运行；提供梧州市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。				
				二、运维明细内容				
				服务项目	服务内容	数量	单位	备注
				运维系统工具	提供符合高院质效体系建设要求的运维系统工具，梳理信息化资产并导入运维系统	1	项	签订合同之日起 30 个工作日内部署完成。服务期满后，

					工具，可视化显现上级与下级一体的，网络、系统、硬件一体的，应用与安全一体的成效。			运维系统工具归梧州市中级人民法院所有。
				技术人员	驻场技术员 至少 10 人。中级人民法院至少配备 3 人，每个基层人民法院至少配备 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，不断优化应用运维体系。	1	项	技术员必须保持稳定，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、计算机等软硬件常见故障。
				科技法庭	日常巡检服务、案件开庭保障、庭审直播保障、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。指导书记员使用科技法庭系统和语音识别系统，协助刻录庭审视频。	1	项	涵盖两级法院所有的科技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，与上下级法院联调，故	1	项	涵盖两级法院所有的视频会

					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。			议室。
				诉讼服务中心	中级人民法院诉讼服务中心云服务器的租赁，两级法院各诉讼服务中心相关系统升级维护、相关设备的维修。	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、相关设备故障排查处理、小件物品的维修及更换。	1	项	涵盖两级法院所有的无纸化办公办案场所。
				视频监控	日常巡检、管理。为法院监控系统和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，相关设备故障排查处理、小件物品的维修及更换。	1	项	涵盖两级法院的视频监控系统和周界安全。
				指挥中心	执行指挥中心、警务指挥中心及移动执勤电子设备的日常维护、故障排查处理，小件物品维修更换。维护指挥平台正常运行，	1	项	涵盖两级法院的执行指挥中心和警务指挥中心。

					上下和内外联动指挥调试，配合演练及实操。			
				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。	1	项	涵盖两级法院自建的门禁访客平台系统。
				LED 显示屏等相关设备	中级人民法院一楼大法庭、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、中级人民法院大楼西边户外屏、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。	1	项	为各基层人民法院的 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	原则上不得以补休假代替补助。

			<p>三、项目运维原则、要求、规范</p> <p>1. 运维原则:运维服务管理流程应根据梧州市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。建立一套标准的系统运维管理流程，协调运维各环节分工协作，实现对故障管理、变更管理、日常运作管理和配置管理的流程化、规范化；进一步完善运维知识库，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。</p> <p>2. 运维要求:</p> <p>必须按以下要求（但不仅限此要求）落实服务项目：</p> <p>2.1 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、重要任务保障等措施，对运维人员进行考核，建立严格的运维服务责任追究措施。</p> <p>2.2 建立运维档案。制定项目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。全面保障法院及各派出法庭、监控系统、网络线路、视频会议系统等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>2.3 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服务。维护和更新运维项目相应各系统的各种应用软件。支付项目各类系统的信息更新升级费。</p> <p>2.4 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损坏丢失的赔偿责任。运维期间各系统设备变更的维护均属于项目服务内容。</p>
--	--	--	---

			<p>2.5 承担维修费用。对各系统的相关设备，维修零配件或整机维修费用在 3000 元/个以下（含 3000 元）的费用均由成交供应商负责承担，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。运维服务提供单位需在梧州市中级人民法院建立小件物品的备品备件库。</p> <p>2.6 成交供应商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。需现场驻场 5×8 小时值班维护技术人员不少于 10 名，驻场中级人民法院的技术员必须明确 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，管理技术员团队，按季度通报两级法院信息化运维工作情况。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，其补助由成交供应商承担。</p> <p>3. 运维规范：</p> <p>3.1 对所担负的运维工作，要指定管理人和各项工作的工作人员，人员要保持相对稳定，并提供固定的联系方式(电话、手机、邮件等)，如需调整人员要及时通报协调（提前一个月），并维持人员素质不降低。</p> <p>3.2 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。</p> <p>3.3 要对各系统运行情况进行有效监控，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>3.4 运维技术人员要对科技法庭系统、监控系统、网络构造、诉讼服务中心、警务系统、视频会议系</p>
--	--	--	---

			<p>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>3.5 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>3.6 在应对维护保修的工作范围内，在更换维修配件或整机保修期间范围内，连续出现三次或三次以上故障的，成交供应商必须无条件地更换新的设备。</p> <p>3.7 运维服务提供单位和运维技术员应严格恪守《国家保密法》和信息化运维保密相关规定，若出现违反情形，采购人将上报财政部门，经财政部门同意后中止合同，并追究责任。</p> <p>四、项目运维需求</p> <p>1. 运维可视化管理服务：部署运维系统工具，实时可视化呈现智慧法院基础设施、网络设备、资产管理、网络安全的动态信息。构建梧州市中级人民法院及下辖 7 个基层人民法院的统一运维管理，全面掌握信息系统及设备运行态势和应用效果，实现对梧州市中级人民法院基础设施、应用、数据和安全运维的统一运维，统一管理，建设上级与下级一体的，网络、系统、硬件一体的，应用与安全一体的信息化运维质效体系。</p> <p>2. 例行巡检保障服务</p> <p>2.1 科技法庭维护内容和主要任务：</p>
--	--	--	--

			<p>2.1.1 庭审直播：网上直播案件，直播前需要检查网上直播的法庭设备是否正常运行，提前录入直播的案件信息，保障法庭互联网正常，按时测试直播图像音频信号，保障传到外网的音视频信号正常稳定。</p> <p>2.1.2 庭审保障：保障梧州市两级法院全年案件开庭，科技法庭系统运行正常，网络畅通；指导书记员进行开庭操作，证据展示操作，指导和保障梧州市中级人民法院书记员应用庭审语音识别；重大案件庭审值守；庭审录像下载刻录等。</p> <p>2.1.3 法庭设备日常巡检：每天上下午将近下班时，对所有法庭的设备以及系统进行检查，规范整理清洁和关闭法庭物件和设备，确保下一个庭审能正常运行。</p> <p>2.1.4 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，并做好相应的巡检记录。</p> <p>2.1.5 科技法庭后台系统维护管理，异常提醒和处理，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>2.1.6 科技法庭数据的处理，根据审判业务要求和数据保存规范对科技法庭视频文件进行保存，满足工作要求。</p> <p>2.1.7 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、维护记录等。</p> <p>2.2 视频会议维护内容和主要任务：</p> <p>2.2.1 视频会议联调，会场硬件设备巡检，故障排查，设备维修或送修。</p>
--	--	--	--

			<p>2.2.2 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>2.2.3 摄像头位置正确、能够正常旋转，对设备进行试运行及清洁、保养，保证视频会议室机房干净整洁。</p> <p>2.2.4 会议横幅或背景制作和投放，配合制作和投放会议 PPT，会议录像等。</p> <p>2.2.5 上下级法院联调，重大会议全程跟踪保障。</p> <p>2.2.6 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、维护记录等。</p> <p>2.3 诉讼服务中心设备的内容和主要任务：</p> <p>2.3.1 诉讼服务中心所有硬件设备巡检、故障排查维修或设备送修、网页内容更新及正常运行，定期到现场检查。</p> <p>2.3.2 支付诉讼服务中心云服务器的租赁费。</p> <p>2.3.3 诉讼服务中心相关系统软件的升级维护。</p> <p>2.3.4 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、维护记录等。</p> <p>2.4 无纸化会议室与监控系统相关设备：</p> <p>2.4.1 无纸会议系统、监控系统升级维护工作。</p> <p>2.4.2 每日检查监控设备及监控录像是否正常，能否对接审务督查系统，定期检查无纸会议室，相关设备故障要立即排查及处理，小件物品的维修及更换。</p>
--	--	--	--

			<p>2.4.3 会议值守保障,技术指导业务庭使用无纸化会议室,技术指导督察室和法警支队使用监控系统。</p> <p>2.4.4 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、维护记录等。</p> <p>2.5 指挥中心设备内容和主要任务：</p> <p>2.5.1 执行指挥中心、警务指挥中心日常使用保障，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>2.5.2 支付购买域名证书、短信服务，租用阿里云及流媒体平台等费用。</p> <p>2.5.3 警务系统升级维护，技术指导法警支队使用警务系统、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>2.5.4 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>2.5.5 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、维护记录等。</p> <p>2.6 门禁访客系统的内容和主要任务：</p> <p>2.6.1 门禁访客系统的升级维护工作。</p> <p>2.6.2 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。</p> <p>2.6.3 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、维护记录等。</p>
--	--	--	--

			<p>2. 7LED 显示屏等相关设备的内容和主要任务：</p> <p>2. 7. 1 中级人民法院一楼大法庭、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、中级人民法院大楼西边户外屏、潘塘法治广场户外屏 LED 显示屏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。</p> <p>2. 7. 2 机柜内相应设备的维修及更换。</p> <p>2. 7. 3 相关系统软件的升级维护。</p> <p>3. 响应支持服务：根据梧州市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，驻场人员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 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 分钟内判定问题，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，成交供应商应提供备用设备替用。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 咨询评估服务：根据梧州市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。</p> <p>6. 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梧州市两级法院的运维数据，每个季度向梧州市两级法院通报运维工</p>
--	--	--	--

				作情况报告。
--	--	--	--	--------