

一、项目概况

从2002年我院建成信息化网络系统，实现了本院与上下级法院的网络联接，经过十几年的不断建设和发展，已经形成具有法院特色的信息化系统。包括网络与信息安全，服务器与存储系统，审判业务视频应用系统，数字法庭与数字审委会系统，高清监控系统，电话及电话录音系统，办公终端及综合布线系统，20余个审判业务及相关业务支撑系统、公共服务系统、机房管理系统、运维服务管理系统、大屏显示系统、信息发布系统、车辆管理系统、门禁系统等几十个信息化系统。以上系统涉及6个派出法庭，1个诉调对接中心，58个数字法庭，1个数字审委会，相关各类专业设备1千余台。我院平均年受理案件近4万件，庭审活动多，技术与业务保障任务重，需配备专业技术人员对系统进行专项维护、巡检、故障解决及分析总结。

二、运维内容

根据法院信息化运维现状，把所运维内容分为十个部分：运维服务管理，服务器与存储系统运维，网络系统运维及资产管理，网络安全维护，应用软件与数据运维，内网网站维护，音视频系统运维，安防系统运维，终端维护、综合布线及机房环境，完成其他领导交办工作。各项系统的运维内容如下：

（一）运维服务管理

对运维团队的日常工作提供现场运维管理，包括运维服务人员管理（含考勤管理、请假管理、着装规范、行为规范等）、运维文档管理、信息化系统巡检管理、运维工作管理、运维例会管理、运维绩效管理，同时依据 ITIL、ISO2000 等运维服务体系对现有运维服务制度和服务流程、规范进行完善工作。

（二）服务器与存储系统运维

负责各类主机、数据库、存储系统的巡检与维护；负责服务器、数据库、存储等系统运行状况监控、故障排查、故障恢复；负责服务器系统硬件及操作系统故障排除和系统升级更新管理；服务器虚拟化相关维护；负责系统的日志、配置和策略的审核、分析；负责各系统运行维护规范、流程的审核；负责实施系统升级和更新方案审核并提出改进措施；负责操作系统的性能调优；参与业务分析和可行性分析。

负责数据库日志检查和分析；负责数据库补丁管理；负责数据库的定期备份和恢复测试；负责数据库性能调优的实施；负责数据库运行状态监控；负责数据库资源和有效性检查；负责数据库系统故障分析和解决；负责数据迁移。负责数据库可靠性维护；负责制定和改进数据库的备份策略。

（三）网络系统运维及资产管理

负责法院内网、互联网、各类专网的相关交换机、路由器等网络设备的维护、管理和保管。包括日常维护、设备调试、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性等。

对法院所需运维的各类信息化硬件资产、软件资产的管理和维护，包括资产核查、资产统计、资产标识、资产保管等服务，实现信息化资产“帐帐相符、帐物相符”的管理要求。

（四）网络安全维护

对法院提供桌面安全防护、网络安全、安全应急预案及演练服务，针对信息系统中网络安全相关的安全设备、安全软件、安全域、安全策略等方面的管理和维护，为法院建立信息安全保障体系和安全应急预案，对核心业务系统的软硬件进行安全防范。对提供运维的人员、运维工具、运维制度体系方面提供全方位的

信息安全管理。

（五）应用软件与数据运维

针对法院的应用软件制订软件台帐，负责各应用软件的运行监控、故障排查，应用软件的业务支持和后台维护、根据客户或上级要求进行软件的更新或升级，负责 软件应用推广培训、收集业务需求与反馈、bug 跟踪与反馈；新系统的上线测试与推广、权限管理、技术培训；保障软件系统正常运行和数据的高可用性。

（六）内网网站维护

负责本院内部网站系统的应用巡检、应用咨询和应用管理工作；负责收集整理内部网站系统的修改需求，并与网站开发工程师沟通改进方案、跟进修改进度、及时向院方汇报；负责内网网站中公共信息和技术部门信息的维护；负责协助院方组织、策划，利用内网网站平台开展法院文化宣传和阶段性工作宣传；负责协助院方进行其他应用系统的需求收集、整理工作；负责协助技术部门制作各类汇报文稿的制作；负责协助整理、管理法院各类信息化技术文档及其他交办工作。

（七）音视频系统运维

负责庭审直播系统技术支持；互联网开庭技术支持；视频会议系统技术支持；审判音视频网络应用切换；审判音视频网络设备维护；设备维修、配件更换等。提供资产管理、状态监控、故障处理、系统优化、性能调优、系统评估等服务，确保视频专网系统的稳定可靠运行，提供会议系统设备切换、线路调试、会议保障等服务，提供视频会议、审委会、法庭开庭保障；负责谈话应用系统技术支持。

（八）安防系统运维

负责视频监控设备定期清理镜头灰尘；负责按要求对监控角度进行调整；负责系统故障响应、诊断与解决、系统故障隔离等；负责硬盘录像机、矩阵和电视

墙的维护等；负责制作门禁卡、修改门禁卡权限等；负责电话链路故障维修、电话链路维护、电话机更换；负责公务用车管理系统以及硬件设备的日常维护，包括服务器管理、APP 安装、设备以及软件变更管理等；负责囚车管理系统中摄像系统故障排查与恢复、网络故障排查与恢复、系统迁移等；负责 GPS 车辆定位系统的数据调用，系统巡检，GPS 系统故障排查和恢复，GPRS 卡的更换，GPRS 流量监控，系统硬件升级等。

（九）终端维护、综合布线及机房环境

负责终端设备，如 PC 机，笔记本、打印机、扫描仪、传真机等维护；负责终端故障处理；负责终端联网调试；负责 PC 机病毒处理；负责终端备品管理；负责 UPS 系统、空调系统等各类设备、线路日常检查；UPS 负载及变化情况实时监控，UPS 电池定期进行充放电维护，机房空调定期进行空调过滤网清洁或更换，极端天气（风沙、高湿）下的特殊维护；机房内各类设备定期进行设备除尘、清洁；负责法院布线系统的调试和故障维护。负责电子送达系统的日常文件接收与发送等。

（十）完成领导交办工作

积极完成技术部门交办工作，工作中要有反馈，完成工作要有汇报。

三、规定和要求

法院信息化运维工作须遵照《中华人民共和国政府采购法》、最高法院《人民法院信息系统运行维护工作管理办法》、《北京市政务部门（甲方）电子政务项目运维管理规范》和《北京市财政局绩效考评工作手册》等相关要求进行。投标人应该遵照以上规定和要求进行投标文件的编制工作。

（一）标书编制要求

投标单位在编制标书中，应该侧重对具体指标的描述。一是按照招标文件要求，编制运维人员详细工作内容和工作职责；二是编制运维技术保障措施和管理工作方法；三是必须对本文件中所列技术要求提出量化指标。

（二）运维工作内容要求

要求运维公司针对服务需求向法院提供各类可应用、可量化、可管理、可评估的“信息服务产品”。主要要求：

1. 满足法院5×8小时驻场，7×24小时技术支持，周六、周日及节假日要求进行轮班，满足7*8的驻守值班要求，重大节假日或按特殊要求的需提供7×24小时驻场保障，院内所有系统每日巡检一次；

2. 以维护法院信息化资产为对象，以服务法院信息应用为目的；

3. 全面保障法院各类信息安全、完整、准确、有效、持续为各项业务工作提供信息服务和技术支撑；

4. 保障法院各信息节点设备安全运行和信息有效应用；

5. 负责运行范围内各种应用软件系统信息维护、信息发布、需求调研和问题处理；

6. 负责协调厂商对无论何种原因损坏的设备进行维修或更换；

7. 履行运行工作范围内资产保管义务；

8. 承担因工作疏失导致设备损坏丢失的赔偿责任；

9. 承担因运行管理失误导致的信息安全责任；

10. 负责各类业务多媒体信息采集、编辑、制作、推送；

11. 配合法院信息化工程建设和其他工作需求；

12. 制定切实有效的北京市昌平区人民法院运维绩效管理制度，需包含绩效

考核内容、考核奖惩标准；

13. 针对运维人员定期开展信息化系统运维培训工作。

（三）运维人员的要求

1. 投标人须提供5×8驻场服务，周六、周日及节假日要求进行轮班，满足7×8的驻守值班要求；7×24应急响应及技术支持服务，重大节假日或有特殊要求的7×24小时驻场保障服务；派驻到法院现场运维人员，须严格遵守法院各项规章制度和流程，如有违反者，需按照法院制定的绩效考核制度惩处。

2. 各系统人员数量安排如下：

序号	系统	人员安排	工作年限（年）
1	运维服务管理	1	5
2	服务器与存储系统运维	1	2
3	网络系统运维及资产管理		
4	网络安全维护	1	2
5	应用软件与数据运维	1	2
6	内网网站维护		
7	音视频系统运维	2	2
8	安防系统运维	1	3
9	终端、综合布线及机房管理	6	1
合计		13	

3. 投标人必须拥有强大的技术支持力量，稳定专业化的技术支持服务队伍，完善的技术支持服务体系。投标人必须针对本项目组建一支专业化的服务团队，包括服务管理人员及各技术方向的运维工程师，其中，运维服务管理人员需负责管理和提升驻地运维工作，需根据 IT 技术发展态势和信息化运维服务体系标准

化的需要,不断改进服务工作,协助甲方不断提高信息化运维工作的效率和质量。

投标人在维护期间,未取得采购人许可,不得随意更换项目经理及维护团队中的任何人员。

(四) 设备维护

中标单位对于故障设备必须按要求及时维修或更换。设备出现故障应按合同中约定的时间及时到达现场进行维修,如24小时不能修复,严重影响院内核心信息系统正常运行的,需及时提供备品备件。

(五) 运维管理

法院对中标单位的运维工作和提供的“信息服务产品”进行质量监督和检查。信息化运维人员的日常工作安排纳入甲方工作管理范围。

(六) 资产保管

中标单位具有承担保管资产列表内全部资产的义务,按照甲方要求签署《信息安全协议》和《信息化资产保管协议》,严格按照资产清单进行规范管理,对所维护的硬件、软件的变更及时进行更新,包括流程图、线路图、系统图、设备清单等文档记录。

(七) 文档管理

中标单位需要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,包括各种形式的问题总结、工作汇报、技术方案以及往来的传真、邮件等,每个季度汇总一次,按照相关要求装订成册提交给甲方。

(八) 安全管理

中标单位必须服从甲方对网络与信息安全的各项管理规定和要求。对因工作

疏失出现的网络与信息安全责任事故，必须承担相应责任，接受惩处。

（九）绩效考核与奖惩制度

中标单位应建立工作规范、服务流程和管理制度，建立信息化运维服务外包责任追究制度和奖励制度。根据事件的严重等级，对事件责任人和公司追究相关责任，每季度对运维服务人员进行考核，根据考核结果实施奖惩，绩效考核被扣的资金用于奖励。

（十）运维人员保障机制

中标单位应建立运维人员保障机制，明确各运维人员岗位职责，建立各运维岗位 AB 角色保障制度，建立统一的各岗位运维人员工作交接方案，保障交接工作对于后续各岗位运维人员开展运维保障工作“零”影响，对运维保障工作造成影响中标单位应根据影响范围建立惩罚措施，保障运维人员的稳定性和运维工作的连贯性。

四、服务期限及地点

（一）服务期限：2020年1月1日至2020年12月31日（由中标方承担自2020年1月1日至合同签订之前的费用）。

（二）服务地点：北京市昌平区人民法院。

五、运维工作详细要求

（一）运维服务管理

1. 根据法院业务，配合甲方进行运维工作现场管理。制定相关工作流程及规范；对各个岗位工作进行监督、指导等。

2. 按照甲方技术主管部门的要求，需要安排经甲方确认合格的服务管理人员，

提供5×8小时的支持服务。

岗位名称	岗位职责	详细内容
运维服务管理	规范管理	1. 负责制定运维服务计划、工作规范、管理规范以及相关流程； 2. 定期整理和优化各类规范、制度和流程，包括规范岗位职责、管理规定制度、服务运维流程、以及业务支撑流程等，提高服务质量； 3. 定期制定下一年度的运维规划工作，提供重点运维工作计划； 4. 提出法院信息化建设与管理的意见或建议
	队伍管理	1. 运维队伍的建设管理，包括人员岗位调整等； 2. 明确岗位职责，制定和检查人员定岗定责； 3. 建立各运维岗位之间 AB 角色互备制度； 3. 核心骨干人员培养，确保保障系统运维人员的持续性；
	日常工作管理	1. 常规巡检工作管理，包括核心业务巡检、早晚常规巡检、数字法庭、数字审委会巡检以及数据库服务巡检的管理工作； 2. 运维事件管理，包括日常运维工作发生的各类事件以及一些偶发的重大突发事件进行管理； 3. 资产管理, 做好资源管理工作，按要求定期上报和审核资产情况； 4. 建立运维团队文档管理制度，明确文档负责人和文档管理范围，及时进行文档归档工作；
	技术管理	1. 技术工作指导，对核心业务系统的技术运维工作，需对技术运维人员进行指导，包括工作流程指导、技术规范指导以及难点技术指导，确保核心业务系统运维可持续性。 2. 技术改进评估。在日常运维过程中，针对部分业务系统已经不能适应业务发展的需要及时或者有新技术出现，做详细的评估并提出改进建议。 3. 技术规范。针对业务系统的技术运维特点，整理成技术运维规范并形成技术白皮书，并定期完善更新技术白皮书。
	协调管理	1. 协调完成客户下达各类交办工作和任务。 2. 与用户进行相关有效的汇报以及沟通工作，定期提交各类总结、报告； 3. 与项目或供应商协调处理各类建设或维护系统的部署、升级改造等工作
	绩效管理	1. 建立切实可行的运维团队绩效管理制度。 2. 绩效管理制度应包含绩效考核内容、绩效考核标准等。 3. 做好运维团队绩效管理工作。

3. 根据如上的工作内容和岗位职责描述，需要1人提供相应咨询与管理工

要求具备信息系统运维管理基本理论、掌握 IT 服务行业相关标准知识（ITIL、ISO20000、ITSS 等）；熟悉法院各业务部门业务体系，熟知各个运行维护岗位的工作和特点。具备快速分析判断能力和决策能力，具备及时沟通、及时汇报、果断处理的能力。熟悉各项业务保障流程、突发事件应急流程。具备一定的口头和

书面表达能力。具备高度的服务意识、良好的职业道德和沟通能力，具备良好的人际交往能力。具备心理承受力与自我调节能力。

（二）服务器与存储系统运维

1. 法院服务器和存储设备包括小型机设备、刀片和 PC 服务器、存储设备的运行管理与维护。共计58台。

2. 对部署在法院内 Solaris Unix、Windows Server、linux 操作系统的管理与维护，负责关键审判业务服务器 Cluster 集群系统的状态监控、管理与维护，监控、维护和管理备份系统运行。根据甲方需要，负责上述系统软件及时升级，负责系统软件与数据库系统的管理与维护，并持续提供相关服务，保证审判业务运行环境的正常运行。

3. 按照甲方技术主管部门的要求，需要安排经甲方确认合格的专职工程师。

岗位名称	岗位职责	详细内容
主机运维	管理流程	1. 负责修缮和制订主机系统的季度总结、年度总结和服务级别协议（SLA）总结。 2. 负责修缮和制订主机系统的管理制度和操作流程。
	巡检管理	负责法院主机系统的日常检查工作。
	运行保障	1. 保障数据库服务器的正常运行和集群系统的可用性。 2. 保障应用服务器的正常运行和故障处理。 3. 保障域控服务器的正常运行，做好域的人员、计算机、组等信息管理。 4. 保障 DNS、DHCP、文件共享、时间管理的正常运行。 5. 保障网管服务器的正常运行和故障处理。
	升级改造	负责法院主机升级改造的方案、计划、实施工作。
	配置管理	负责整理法院资产下的主机设备的配置信息录入、更改、审核。
	培训管理	负责完成服务小组的主机技术培训工作。
	备份管理	负责完成主机系统的季度，年度，月度系统和配置备份工作。
	优化升级	定期进行主机系统优化工作。

岗位名称	岗位职责	详细内容
	领导交办	完成领导交办关于主机系统的相关事务。
存储运维	管理流程	1. 负责修缮和制订存储系统的季度总结、年度总结和服务级别协议（SLA）总结。 2. 负责修缮和制订主机系统的管理制度和操作流程。
	巡检管理	负责法院的存储系统日常检查工作。
	运行保障	1. 保障审判业务存储的正常运行。 2. 定期进行数据存储的垃圾数据处理。 3. 定期进行数据存储的磁盘碎片整理。 4. 定期进行数据存储的空间优化工作。
	升级改造	负责法院存储升级改造的方案、计划、实施工作。
	配置管理	负责整理法院资产下的存储设备的配置信息录入、更改、审核。
	培训管理	负责完成服务小组的存储技术培训工作。
	备份管理	负责完成存储系统的配置备份工作。
	优化升级	定期进行主机系统优化工作。
	领导交办	完成领导交办关于存储系统的相关事务。
数据库运维	数据库系统管理和日常检查	1. 数据库服务器配置管理； 2. 数据库服务进程状态检查； 3. 数据库锁的使用情况检查； 4. 数据库服务日常启停； 5. 数据库脚本的执行； 6. 数据库日志检查； 7. 数据库故障处理； 8. 数据库空间定期检查和扩展；
	数据库性能监控和调优	1. 定期对数据库各项性能指标进行收集分析； 2. 定期对数据库服务器各类参数进行调整； 3. 定期对数据库进行碎片整理；
	数据库计划任务管理和日常检查	1. 裁判文书数据导入导出任务执行检查； 2. 院长办公数据刷新任务检查；
	上下级法院间数据交互管理	1. 数据库复制可用行维护； 2. 数据库复制案件同步与校正； 3. 数据库复制系统案件阻拦数据同步与校正； 4. 数据库复制系统日志检查； 5. 数据库复制脚本执行； 6. 数据库复制系统服务启停；
	数据存储完整性管理	数据库系统 DBCC 库、表一致性检查

岗位名称	岗位职责	详细内容
	文档管理	日常巡检工作记录、故障诊断记录、技术文档手册、工作总结整理
	日常培训	整理技术文档，定期组织数据库知识培训
备份运维	数据库集群系统管理	1. 数据库集群配置信息管理和调整； 2. 数据库集群服务日常检查； 3. 数据库集群定期切换；
	数据库日常备份维护	1. 数据库备份服务维护； 2. 数据库本机备份, 检查备份文件、备份日志确认备份是否正常； 3. 数据库异机备份, 检查备份文件、备份日志确认备份是否正常； 4. 数据库停库冷备, 检查备份文件、备份日志确认备份是否正常
	数据库异地备份维护	1. 数据库异地备份, 检查备份文件、备份日志确认备份是否正常； 2. 异地数据库备份服务的维护；
	备份计划和策略管理	1. 备份计划文档的制作和更新； 2. 备份策略的设计和定期调整；
	备份系统可用性测试	1. 定期做本机备份数据恢复测试； 2. 定期做异地环境的灾难恢复测试；
	日常培训	整理备份策略、备份技术文档，定期培训数据备份知识；
	资源管理	IP 地址管理
机房空间管理		1. 定期进行机房空间的统计、更新、调整。 2. 定期汇总机房（含楼层竖井、IDC 机房）、机柜内设备位置、数量、占用空间等信息。
存储空间管理		1. 定期进行存储空间的统计、更新、调整。 2. 根据需要对存储空间进行调整工作。 3. 定期汇总存储设备数量、存储容量、已使用存储空间、未使用存储空间等信息

4. 具体要求如下：

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	数据库系统 (审判业务)	审判数据库系统	审判业务核心服务、辅助审判系统服务，数据维护（一致性、完整性、保密性、垃圾数据清

序号	信息产品	服务名称	服务内容	
			理)，数据库空间服务，配置参数维护，故障响应和处理	
		数字法庭、审委会数据库	数字法庭、审委会系统服务，数据维护（一致性、完整性、保密性、垃圾数据清理），数据库空间服务，配置参数维护，故障响应和处理	
2	数据库服务器（审判业务）	数据库服务器	数据库服务器维护，集群系统，故障响应、隔离和处理	
3	应用服务器（审判业务）	应用服务器	应用服务器维护，服务恢复，故障响应和处理	
4	数据库服务器（审判支持）	数据库服务器	故障响应、隔离和处理	
5	应用服务器（审判支持）	应用服务器	故障响应处理	
6	数据共享与交换系统	上下级法院间数据交换	数据交换服务(核心节点、中心节点、其它节点)，数据维护（完整性，一致性），队列空间维护，配置参数维护，数据复制，故障响应和处理	
		开庭公告数据导出	数据完整和一致，数据导入，故障响应和处理	
7	PC 服务器、刀片服务器	立案流程类系统	故障响应和处理	
		审判流程类系统	故障响应和处理	
		业务系统查询系统 档案系统	故障响应和处理	
		电子档案挂接系统	故障响应和处理	
		应用软件维护系统 案件系统修改工具	故障响应和处理	
		案件详情子系统 审判事务管理系统 诉讼费用管理系统	故障响应和处理	
		执行案款管理系统	故障响应和处理	
		数字审委会系统	故障响应和处理	
		文件共享系统	文件服务，共享空间管理，故障响应和处理	
		域控系统	故障响应和处理	
		内网网站系统	故障响应和处理	
		数字法庭应用系统	故障响应和处理	
		数字法庭流媒体系统	故障响应和处理	
		安全管理平台系统	故障响应和处理	
		运维管理平台	ISO20000服务管理登记	
		网络监控系统	网络链路状态监控	
		机房监控系统	温湿度、灰尘和供电情况监控	
		防病毒系统	病毒预防、查杀和升级	
			域控系统	账户、组、登录脚本和时钟管理，域控服务，故障响应和处理

序号	信息产品	服务名称	服务内容
		内网网站系统	故障响应和处理
		审判业务备份服务器（华宇）	故障响应和处理
		审判业务备份服务器（华宇）	故障响应和处理
		业务系统服务器（中天）	故障响应和处理
		审判业务视频管理系统	故障响应和处理
		审判业务视频流媒体系统	故障响应和处理
		公务用车系统服务器	故障响应和处理
		谈话应用系统服务器	故障响应和处理
8	存储系统	审判业务数据存储	保障数据存储，垃圾数据处理，存储空间优化，故障响应和处理
		文件、档案和庭审视频数据存储	保障数据存储，垃圾数据处理，磁盘碎片整理，存储空间优化，故障响应和处理
		其它数据存储	保障数据存储，垃圾数据处理，磁盘碎片整理，存储空间优化，故障响应和处理
9	业务数据备份	审判业务数据备份	数据备份（本机，本地异机，本地磁带，异地，停库），备份数据保存（在线，停库，离线），备份数据可恢复性及测试，故障发现及处理，备份转生产
		数字法庭、审委会数据库数据备份	数据备份（本机，本地异机，异地，停库），备份数据保存（在线，停库），备份数据可恢复性及测试，故障发现及处理
		应用中间件程序数据备份	数据备份（本机，本地异机，异地），备份数据保存
		系统文件、配置文件备份	数据备份（本机，本地异机，异地），备份数据保存

5. 根据如上的工作内容和岗位职责描述，需要1人承担并完成相应工作。要求该人员熟悉主机系统（windows、solaris、linux）相应知识点的原理和配置；能根据规范和流程独立撰写系统运维文档。包括：系统优化报告、系统总结、系统流程和规定；具备高度的服务意识、良好的职业道德和沟通能力。具备较强的心理承受力与自我调节能力。

（三）网络系统运维及资产管理

1. 对网络线路运行状态进行监控、管理和运维，保证全部线路有效、安全、稳定运行；负责对法院内网、互联网（含无线网）、各类专网的应用、整合、梳理、更换、维护等工作；确保各节点信息畅通；要求中标单位按照电信部门的相关规范要求，做到设备整洁、配线清晰、管理有序、服务周到，定期更新大楼各种信息网络系统信息，要求每季度对所辖信息网络系统进行环境清洁工作，确保大楼内各种信息安全可靠传输。各类信息终端出现单点故障，需要10分钟到达现场尽快排除故障。

2. 按照院方技术主管部门的要求，需要安排经院方确认合格的工程师。

岗位名称	岗位职责	详细内容
网络运维	管理流程	1. 负责修缮和制订网络系统的季度总结、年度总结。 2. 负责修缮和制订网络系统的管理制度和操作流程。
	巡检管理	负责法院的网络系统日常检查工作。
	运行保障	1. 保障法院内网核心交换机的正常运行和双机系统的可用性。 2. 保障法院楼层交换机和服务器接入的正常运行和故障处理。 3. 保障法院路由器和互联网核心交换机的正常运行和故障处理。 4. 保障法院政务内网和政务外网的楼层交换机的正常运行。
	升级改造	负责法院网络升级改造的方案、计划、实施工作。
	配置管理	负责整理法院资产下的网络设备的配置信息录入、更改、审核。
	培训管理	负责完成服务小组的网络技术培训工作。
	领导交办	完成领导交办关于网络系统的相关事务。
	备份管理	负责完成网络系统的季度，年度，月度配置备份工作。
	领导交办	完成领导交办关于网络系统的相关事务。
线路维护	开通内网专线	根据用户需求将网路链路调试畅通，并做好相应记录。

岗位名称	岗位职责	详细内容
	开通外网线路	根据用户需求将网路链路调试畅通，并做好相应记录。
	开通政务内网线路	根据用户需求将网路链路调试畅通，并做好相应记录。
	开通政务外网线路	根据用户需求将网路链路调试畅通，并做好相应记录。
	内网链路故障维修	按照合同约定时间到达故障现场，并积极解决问题。
	外网链路故障维修	按照合同约定时间到达故障现场，并积极解决问题。
	政务内网链路故障维修	按照合同约定时间到达故障现场，并积极解决问题。
	财政外网链路故障维修	按照合同约定时间到达故障现场，并积极解决问题。
	线路优化	定期对机房和竖井内的线缆进行整理、核对，保证标示正确。
	维修巡检日志和记录	每次完成故障处理后及时记录，并归档。
资产管理	资产维护与审核	定期更新院内资产、完成系统设备资产的核查工作，并根据客户要求整理资产清单、资产照片以及新资产的录入工作，设备易耗品（备品）更换等。

3. 具体要求如下：

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	局域网系统 (内网)	内网核心层	网络开通和保障，故障响应和处理，故障隔离，增加节点，结构调整
		内网接入层	网络调整，网络接入，故障响应和处理，增加节点，结构调整
		法庭、立案大厅网络	网络调整，网络接入，故障响应和处理，增加节点，结构调整
		审委会及审判业务视频网络	网络保障，故障响应和处理，故障隔离
2	局域网系统 (互联网)	外网核心层	网络开通和保障，故障响应和处理，故障隔离
		外网接入层	网络调整，网络接入，故障响应和处理
		无线网络	系统巡检，网络开通和保障，故障响应和处理，故障隔离
3	其它接入网络系统	政务内、外网接入	网络调整，网络接入，故障响应和处理，增加节点，结构调整
4	法院运营商接入链路	中国联通无线接入	出现故障及时联系并配合接入商进行修复

序号	信息产品	服务名称	服务内容
5	资产管理	资产维护管理服务	组织各岗位人员进行资产的更新、核查，定期提交资产清单并对新资产进行录入

4. 根据如上的工作内容和岗位职责描述，需要1人（与服务器和存储系统维护工作共用一人）承担并完成相应工作。要求维护人员熟悉网络系统（路由、交换机、广域网）相应知识点的基本原理。能根据规范和流程独立撰写网络运维文档。包括：网络系统优化报告、网络系统总结等；具备高度的服务意识、良好的职业道德和沟通能力；具备较强的心理承受力与自我调节能力；要求具备 CCNA 或同等网络技术资质。

（四）网络安全维护

1. 网络安全管理系统运维包含审委会安全、互联网安全、院内网络安全及院内到派出法庭的安全维护与管理，包括安全评估、安全咨询、安全培训、安全制度、安全检查、安全应急预案、演练等。院内相关安全设备保管以及管理和维护。包括日常维护、定期维护、运行监控、故障检修、策略管理、日志管理、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。

2. 具体要求如下：

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	法院审委会安全域	防火墙	拥塞检测、策略调整、日志备份、策略备份、阻断数据分析、故障处理等
		入侵检测	状态库更新、策略变更、数据备份、检测数据分析、故障处理等
2	法院内网安全域	入侵检测	状态库更新、策略变更、数据备份、检测数据分析、故障处理等
		安全审计	策略调整、实时监控、审计内容分析、数据备份、故障处理等
		漏洞扫描	漏洞扫描与分析、漏洞修复、扫描库升级、日志备份、故障处理等

序号	信息产品	服务名称	服务内容
		病毒防护	软件安装、软件修复、病毒处理、病毒分析、策略调整、日志备份、病毒定时查杀、服务器故障处理等
		内核加固	策略调整、产品部署、故障处理、情况通报等
		安全管理平台	检查违规操作、检查非法外联、故障处理、客户端处理、策略变更、策略核对、安全审计、数据备份等
3	互联网	防火墙	拥塞检测、策略调整、日志备份、策略备份、阻断数据分析、故障处理等
		上网行为审计	行为分析、个性化审计服务、审计内容调整、策略库升级、日志备份、故障处理等
4	安全评估	安全评估	全市法院网络现有安全措施评估、现有安全策略有效性评估、网络安全漏洞与隐患检测与评估、整改建议等
		渗透测试	高院互联网渗透性测试、北京法院公益服务系统渗透性测试等
		漏洞扫描	全网漏洞扫描、系统漏洞扫描等
		安全态势分析	高院内网安全态势分析、法院二级专网安全态势分析、高院审委会安全态势分析、北京法院公益服务系统安全态势分析、高院互联网安全态势分析等
5	安全咨询	安全咨询	方案审核、配合安全审查、重大事项安全保障、安全规划、安全产品测评和选型等
6	安全培训	信息安全基础与技术培训	信息安全保障体系框架介绍、信息安全防护体系技术介绍、病毒防护技术及桌面安全基础、数据备份与灾难恢复、访问控制技术、安全保密教育等
		专业培训	黑客攻击与防御技术、计算机犯罪与取证技术、容灾备份等
7	安全制度	安全制度	安全制度修订、执行监管等
8	安全检查	安全检查	涉密计算机检查、服务器安全检查、非涉密计算机安全检查等
9	安全应急预案、演练	安全应急预案制定	病毒防护应急预案、网络入侵应急预案、拒绝服务应急预案、机房断电应急预案、网络中断应急预案、核心服务中断预案、核心数据丢失预案等
		安全应急预案审核	其它系统应急预案审核
		安全应急演练	病毒防护应急演练、网络入侵应急演练、拒绝服务应急演练、机房断电应急预案演练组织、网络中断应急预案演练组织、核心服务中断预案演练组织、核心数据丢失预案演练组织等

3. 根据以上工作内容和岗位职责描述，需要1人承担并完成相应工作。具备信息系统安全防护的基本理论、掌握安全防护系统的相关知识（防火墙、防毒墙、入侵检测等）。具备较好的服务意识、良好的职业道德和沟通能力。

（五）应用软件与数据运维

1. 法院审判业务系统及内网网站、电子送达等应用是法院的核心业务系统。

2. 审判业务应用系统及内网共计35个应用软件，覆盖法院立、审、执、监全业务、全流程的信息服务，其运维服务工作涉及对院内立案庭、民事审判庭、刑事审判庭、行政审判庭、赔偿办、执行局、审监庭、档案室、信访办、监察室等部门的日常业务应用保障、案件电子档案数据的有效录入保障和司法统计数据的有效自动生成保障等方面。

3. 审判业务系统及内网共计35项运维服务产品如下表所示。

审判业务与辅助业务应用系统表

序号	应用名称
1	立案系统（刑事、民事、商事、知产、行政、执行、赔偿）
2	审判系统（刑事、民事、商事、知产、行政、赔偿）
3	执行办案系统
4	案款管理系统
5	诉讼服务办公系统
6	电子档案管理系统
7	智能庭审系统
8	智能文书编写系统
9	院长办公系统
10	昌法云盘系统

序号	应用名称
11	与最高法院相关应用系统
12	案件详情系统
13	部署在高院本地应用的系统
14	综合查询系统
15	案件信息修改系统
16	文书校对系统
17	数字审委会系统
18	谈话应用视频系统
19	电子卷宗系统
20	数据迁移系统
21	信息平台
22	移动办公 app
23	互联网诉讼服务平台
24	高清监控系统
25	运维服务管理系统
26	内网网站
27	考勤管理
28	后台综合管理系统
29	网上办公系统
30	互联网业务应用
31	派车管理系统
32	诉服一体化平台
33	车辆管理系统

序号	应用名称
34	电话录音系统
35	评价一体化系统

4. 保障各项审判业务系统的正常运行，确保审判业务数据的完整性、一致性；负责对法院审判应用程序的配置管理和审判业务数据检查及校正，确保审判业务数据的安全性、一致性、完整性；负责对法院所有应用的业务软件运行进行状态监控、检查、软件升级、管理和维护，对应用过程中发现的 BUG 进行排查、修改升级、对业务庭室提出的需求进行分析整理和汇报沟通。对客户交办的信息进行采编发布等。具体要求见下表：

序号	服务产品	服务名称	服务内容
1	关键指标	可用性管理	系统日志的备份分析、系统稳定运行保障与分析、故障恢复及分析等
		需求管理	全面记录系统用户需求，确保用户需求信息的完整、及时反馈需求的修改计划、进度等
		bug 管理	根据软件问题及时进行测试并确认问题点
		发布管理	根据软件问题及需求在系统上线前进行测试及系统关联测试并记录测试结果，发布计划、实施、总结分析等
2	立案系统（刑事、民事、商事、知产、行政、执行、赔偿）	立案系统业务支持服务	运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。包括法检互联、审限监控、案件监控、法人查询、身份证查询、重案检查、诉前审查等。
3	审判系统（刑事、民事、商事、知产、行政、赔偿）	审判系统业务支持服务	运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。
4	执行办案系统	执行系统业务支持服务	运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。
5	执行案款管理系统	执行系统业务支持服务	运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。
6	诉讼服务办公系统	诉讼服务办公系统业务支持服务	运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等
7	电子档案管理系统	电子档案管理系统业务支持服务	运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等

序号	服务产品	服务名称	服务内容
8	智能庭审系统	智能庭审系统业务支持服务	运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等
9	智能文书编写系统	智能文书编写系统业务支持服务	运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等
10	院长办公系统	庭领导系统业务支持服务	运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等
11	昌法云盘系统	立案信访大厅诉讼服务业务支持服务	运行监控、配置管理、权限管理、问题处理、应用培训等
12	与最高法院相关应用系统	技术支持服务	故障排查，向最高法院或高院反馈，解决本地系统故障等
13	案件详情系统	案件详情系统业务支持服务	处理案件详细信息异常等问题
14	部署在高院本地应用的系统	高院统一部分其他辅助业务系统	配置管理、问题处理等
15	综合查询系统	综合查询系统业务支持服务	运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等
16	案件信息修改系统	案件信息修改业务支持服务	运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等
17	文书检查校对系统	文书检查校对系统业务支持服务	运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等
18	数字审委会系统	数字审委会系统业务支持服务	运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等
19	谈话应用视频系统	窗口监控支持服务	运行监控、配置管理、问题处理等
20	电子卷宗系统	审判业务卷宗系统支持服务	运行监控、配置管理、问题处理等
21	数据迁移系统	数据迁移系统支持服务	运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。
22	信息平台	信息服务系统业务支持服务	信息平台包括 COCALL、蓝信、短信平台，运行监控、消息的发送，配置管理、版本管理、问题处理等，人员管理、权限更新
23	移动办公 APP	北京法院移动应用系统	移动终端 APP 的安装，故障排查等
24	互联网诉讼服务平台	互联网诉讼服务业务支持服务	运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等
25	高清监控系统	高清网络监控系统	系统巡检，录像调取、记录，故障申报，故障排查，设备维修、更换，系统升级等
26	运维服务管理平台	运维服务管理业务支持服务	问题处理、人员增删改、权限赋予等
27	内网网站	内网网站	按客户要求进行相关的维护

序号	服务产品	服务名称	服务内容
28	考勤管理	考勤系统业务支持服务	设备巡检、故障排除、人员管理、密码管理等
29	后台综合管理系统	人员权限维护	人员借调、权限设置、角色调整、密码初始化等
		审判字号维护	审判字号的年度归零、增加、修改等
		法院机构维护	法院、法庭、部门的增加、减少、管辖关系变更等
		节假日维护	法定假日的增加、变更等
30	网上办公系统	网上办公	网上办公应用支持, 表单制作, 表单流程调研, 表单修改等。
31	互联网业务应用	互联网业务应用	在线法院系统应用, 互联网庭审直播技术保障, 互联网络开庭技术支持, 系统运行调试等
32	派车管理系统	派车管理业务支持服务	系统巡检, 运维监控、故障处理。
33	诉服一体化平台	诉服一体化平台	系统巡检, 故障排查, 故障申报。
34	车辆管理系统	车辆管理系统	系统巡检, 故障排查, 故障申报。
35	电话录音系统	电话录音系统	系统巡检, 信息维护、故障排查, 故障申报。
36	诉服一体化系统	诉服一体化系统	系统巡检, 耗材登记, 故障排查, 故障申报。

5. 根据上述要求, 拟定的岗位名称、岗位职责和详细的内容如下表, 需要中标单位安排满足相应要求的服务工程师。

岗位名称	岗位职责	详细内容
需求与问题管理	需求记录、分类、确认、分析、汇总、统计,需求验证的组织与实施,bug的验证与测试,调研报告的编写,需求经验总结与管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全面记录系统需求和问题,进行需求和问题的分类、确认、分析、汇总、统计,并与客户沟通确认,反馈修改计划等 2. 对经过确认的需求和问题的进行跟踪,及时与客户沟通反馈; 3. 需求验证的组织与实施 4. 对系统 bug 进行确认与测试,对修改情况进行及时反馈,对于因 bug 引起的数据异常进行手动校正; 5. 负责客户需求调研和需求调研报告的提交,及时进行总结; 6. 组织需求各项工作的积累、总结需求管理工作、定期汇报
应用监控	业务系统持续性、可用性监控	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用系统监控工具,对系统运行状态进行监测,保障系统的持续性、可用性; 2. 监控系统的增加、修改管理,根据业务系统变化等情况及时调整监控对象及工具; 3. 对于异常情况进行跟踪分析,定期总结。
维护支持	客户咨询解答、系统问题处理、系统使用指导、系统后台维护、文档管理、配置管理、参观演示	<ol style="list-style-type: none"> 1. 接到用户咨询类问题后反馈解答或解决方案; 2. 及时、准确处理各系统出现的问题,包括协助复现及测试 bug 等; 3. 按照用户要求进行系统使用指导,如数据统计、数据查询的现场指导等; 4. 定期梳理案件修改表; 5. 人员权限维护、法院维护以及节假日维护等; 6. 参观演示系统的维护、参观前的准备、测试,演示的配合与讲解。参观演示经验与流程总结。

岗位名称	岗位职责	详细内容
应用推广	应用推广的组织与实施,系统使用情况的调研、总结及改进、运维文档管理、配置管理、交付报告与技术文档的编写与管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定全年推广培训、回访计划并与客户沟通确认; 2. 按计划进行培训和技术指导; 或根据客户要求, 进行业务推广培训与技术指导; 3. 检查培训、回访结果, 提出改进建议; 4. 主动调研业务系统使用情况, 给出分析总结; 5. 收集整理各类应用系统的运维过程文档, 包括发布更新文档、配置变更文档等; 6. 定期编写汇总各类巡检、总结报告、资产文档、故障报告文档等; 7. 技术类与应用类文档的编辑与汇总, 如技术白皮书、用户简明操作手册、升级说明文档等。
软件管理	软件系统管理、发布管理、系统配置管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期统计更新法院应用系统台帐; 2. 用户角色以及权限的对应关系汇总 3. 各系统流程梳理以及重要功能点实现方式确认; 4. 审判业务系统日志分析和总结; 5. 整理各系统维护总结, 定期提交各类总结、报告; 6. 发布计划的制定, 发布规范的制定, 发布的组织, 发布前的程序包审查与测试。 7. 按照发布计划定期进行软件发布实施、发布后的结果确认、发布总结等

6. 根据如上的工作内容和岗位职责描述, 需要1人承担并完成相应工作。要求维护人员能熟练使用法院业务软件, 了解数据库、常用中间件的维护与使用。熟悉并掌握法院业务与诉讼法。具有良好的运维服务意识、职业道德和沟通能力, 具有新知识的学习能力。

(六) 内网网站维护

1. 负责本院内网网站系统的可用性检查、应用支持等工作。负责内网通知等栏目的通知发布, 根据客户需求调整或更新内网栏目信息、网站飘窗的设计更新等; 负责协助院内做好汇报文稿的制作, 如宣传海报、ppt 等的制作; 负责协助

做好院内各类信息化技术文档的管理、归档等文档管理工作，及其他院内交办工作。具体要求见下表：

2. 根据上述要求，拟定的岗位名称、岗位职责和详细的内容如下表，需要中标单位安排满足相应要求的服务工程师。

岗位名称	岗位职责	详细内容
内容采编	按要求定期采集、编辑、发布各类信息	1. 按要求收集整理内部网站系统的修改需求，并与网站开发工程师沟通改进方案、跟进修改进度、及时向院方汇报； 2. 定期总结内容采编的经验和问题，完善相关操作说明，并提交相关总结； 3. 负责法院音视频资料的采编，定期归档、登记； 4. 按照客户要求协助完成各类汇报文稿的制作； 5. 信息化文档管理； 6. 完成各项领导交办任务，包括专项配合、上级指派工作等。

3. 根据如上的工作内容和岗位职责描述，需要1人（与应用软件维护工作共用一人）承担并完成相应工作。要求维护人员掌握信息收集、整理、分类的技术。具备良好的文字编辑组织能力，逻辑性强；善于信息搜索与编辑整理；有较好的文学功底；熟练使用互联网搜索，掌握基本网络知识，熟悉常用办公软件和图片处理软件的使用，文字录入熟练；了解网站系统所涉及到的开发语言、开发工具，了解网站技术架构，有数据库系统管理基础、了解中间件系统与 Linux、Windows、Solaris 服务器操作系统等技术。了解整体法院业务，对法律专业知识有一定的了解。具有良好的运维服务意识、职业道德和沟通能力，具有新知识的学习能力。

（七）音视频系统运维

1. 法院信息中心、7个智能会议室系统及数字审委会等视频应用系统维护。视频应用系统包括庭审类视频应用、立案信访视频应用、执行视频应用、执行指挥、会商系统、远程视频会议、谈话应用系统等视频应用。

2. 信息中心是法院信息系统汇聚与展示、运维管理、数据处理等的核心场所，

有视频显示系统、图像解码系统、扩音系统和集中控制系统组成。包括4×2块55英寸液晶监视器、8台视频监控专用解码器、功放、吸顶音箱、集控主机等硬件设备组成，实现全院297路安防监控信号、44路数字法庭、远程提讯和高清视频会议等音视频信号的切换展示。

3. 要求保障庭审、审委会、执行指挥等应用系统正常运行；负责对数字法庭、智能会议室、执行指挥等设备的相关控制切换维护，包括故障排查、设备维修、更换等；对于重要的庭审、会议等活动要提供现场支持服务，需要指定专人对设备，以及信号进行管理、调度和切换，保障重要活动的顺利进行；确保各种视音频信息完整准确传输到信息中心机房，负责对视音频信息进行管理应用；负责对法院数字法庭和智能会议室设施进行运维，提供5×8小时现场技术服务，特殊情况需要7×24小时值守。

4. 岗位要求：

岗位名称	岗位职责	详细内容
视频信息处理	信号管理	1. 对有摄像机控制设备的法庭负责摄像机的维护 2. 确保机房、审委会、数字法庭、智能会议室的显示设备、控制设备、扩音设备、信号调度等能够正常使用 3. 按要求填写日常巡检工作记录、故障诊断记录等文档，并提交监理。 4. 根据用户要求进行资产核查，确认资产的安装位置、使用情况、配置等情况，并提交分析、总结报告。 5. 配合进行相关系统的演示和操作，确保演示过程的顺利进行。
	文档记录、整理	
	资产管理	
	参观保障	

5. 具体维护要求如下：

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	数字法庭系统	数字法庭系统维护	每天进行系统巡检；故障电话支持和现场处理；相关任务配合；定期对现有系统提出升级改造及维护建议；定期汇报工作情况

序号	信息产品	服务名称	服务内容
		庭审检查庭审光盘刻录	对庭审录像进行检查，记录问题，解决问题，汇报情况。对庭审视频进行刻录，刻录设备的维护，刻录光盘的采购，刻录光盘的登记，光盘的发放、登记等。
2	审委会系统	审委会业务支持	日常系统巡检，保证系统可用性；日常故障诊断、处理、记录；日常工作配合；会前系统测试；现场贴身服务支持；定期对现有系统提出升级改造及维护建议；定期汇报工作情况
3	会议保障	会议室业务支撑	包括日常故障诊断、处理、记录；日常工作配合；会前现场布置、系统测试；摄影摄像，视频资料的归档。现场贴身服务支持；定期对现有系统提出升级改造及维护建议；定期汇报工作情况
4	中心机房信号展示系统	中心机房业务支撑	日常系统巡检，保证系统首次可用性；日常故障诊断、处理、记录；定期对现有系统提出升级改造及维护建议；定期汇报工作情况
5	院长办公室音视频系统	院长办公室业务支撑	定期进行系统巡检；日常故障诊断、处理、记录；日常工作配合；
6	LED及触摸屏系统	LED大屏硬件维护	日常系统巡检；日常故障诊断、处理、记录；日常工作配合；定期对现有系统提出升级改造及维护建议；定期汇报工作情况
		触摸屏硬件维护	日常系统巡检；日常故障诊断、处理、记录；日常工作配合；定期对现有系统提出升级改造及维护建议；定期汇报工作情况
7	庭审支持	庭审直播	直播设备检查、直播联调、直播保障、庭审视频存储
		互联网直播	直播设备检查、直播联调、直播保障、庭审视频存储
		日常运维	日常维护、线路故障调试、信息更新记录、定期汇报维护工作情况等
8	谈话应用系统	实时监控	对摄像机角度、安全运行环境和性能进行实时监控和检查。
		存储服务	定期检查硬盘录像机和存储服务器，对录像文件进行检。
		日常运维	日常维护、线路故障调试、信息更新记录、定期汇报维护工作情况等。

6. 根据以上工作内容和岗位职责描述，需要2人共同承担并完成相应工作。要求维护人员具备音视频线路基本理论、熟练掌握音视频设备使用相关知识，了解

数字音视频系统相关操作流程，具备独立解决系统问题的能力。具备高度的服务意识、良好的职业道德和沟通能力。具备团队配合意识。

（八）安防系统运维

包括电话系统、有线电视系统、门禁系统、监控系统、公务用车管理系统、囚车管理系统、GPS 车辆定位系统维护。

1. 监控系统。包括法院楼宇内部、当事人活动区域及周界区域安防监控点的部署及图像中心、大要案监控中心、法警监控室提供视频监控功能；包括617余台高清网络摄像机、12台高清解码器、17台服务器、16台磁盘阵列和视频监控业务平台等软硬件系统。监控系统的线路架设、设备维护、故障排除，摄像头的调整、位置变更，录像资料的查询、登记；存储空间的管理等。

2. 有线电视系统。系统故障排查，新用户增加、撤除等。

3. 门禁一卡通系统。包括90个门禁控制点，涉及行政办公区域与审判业务区域，通过门禁系统将当事人与法院办公人员有效的隔开，保证一个良好的、安全的办公环境。要求对法院门禁一卡通服务系统设施进行管理、维护，承担门禁一卡通系统的配线系统、相关线路、设备与软件维护；负责门禁读卡器、门禁控制器、电控锁的设备正常稳定的运行和运维管理保障工作；对各个设备点需要定期进行巡检维护；负责对技术人员进行技术培训。具体包括日常检查、定期巡检、故障检修、运行监控、系统评估、建设咨询、性能调优，需求整理、软件升级等工作。运维任务是保证法院的门禁一卡通系统高速、稳定、安全的运行。

4. 电话系统。法院电话系统拥有联通运营商提供的1000门市话程控交换机使用话机约700台。负责电话链路故障维修，电话链路维护，电话机更换。

5. 安检机。法院安检大厅安检设备的日常检查、维护等。

6. 公务用车管理系统。服务于法院干警申请公务用车业务，干警通过手机 APP 系统申请公务车，经院内审批后，到指定的钥匙柜上通过（密码或指纹）个人身份验证后，可取钥匙出行，并在指定的时间内归还钥匙到钥匙柜内；负责系统日常巡检，网络故障排查，配合设备及应用系统排查，服务器管理，APP 的安装。设备及软件的变更管理。

7. 囚车管理系统。囚车管理系统系统通过4G 网络将囚车外及囚车内的视频回传到警务指挥中心和信息指挥中心。负责摄像系统故障排查与恢复，网络故障排查与恢复，应用系统故障排查与恢复，联系厂商上门排查故障，系统迁移等。

8. GPS 车辆定位系统。负责数据调用，系统巡检，GPS 系统故障排查和恢复，GPRS 卡的更换，GPRS 流量监控，系统硬件升级等。

9. 停车场管理系统。系统巡检，系统故障排查和恢复，人员信息管理、系统升级等。

10. 具体要求如下：

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	监控系统	视频监控系统支持服务	定期进行音视频系统的参数配置调整和管理，监控系统的线路架设、设备维护、故障排除，摄像头的调整、位置变更，录像资料的查询、登记；存储空间的管理等。
2	有线电视系统	有线电视系统支持服务	有线电视维护服务（检查有线电视信号、新装客户端、客户端故障维修、频道顺序检查调整、按照用户需求调整频道、系统开关机、机顶盒更换维护
3	门禁一卡通	门禁一卡通支持服务	门禁系统日常巡检维护；包括授权人员信息管理、开卡、销卡及权限调整；硬件故障协助厂家处理等
4	电话系统	内线电话	电话的安装、调试，开通、撤销、链路调整。号码资源分配与管理。
		外线电话	电话的安装、调试，开通、撤销、链路调整。号码资源分配与管理。

5	安检设备	安检机	安检机的巡检、设备报修等
6	公务用车管理系统	公务用车管理系统支持服务	派出法庭系统日常巡检，网络故障排查，服务器管理，APP 的安装。设备及软件的变更管理。
7	囚车管理系统	囚车管理支持服务	摄像系统故障排查与恢复，网络故障排查与恢复。系统迁移
8	GPS 车辆定位系统	GPS 车辆定位系统支持服务	数据调用, 系统巡检, GPS 系统故障排查和恢复, GPRS 卡的更换, GPRS 流量监控, 系统硬件升级等。
9	停车场管理系统	车辆出入管理	系统巡检, 系统故障排查和恢复, 人员信息管理、系统升级等。

11. 根据以上工作内容和岗位职责描述，需要1人承担并完成相应工作。熟悉监控系统拓扑结构及日常巡检维护流程、了解常见安防设备型号并能够熟练运用安防系统调取查看监控录像、能够快速处理监控日常故障、具备音视频线路基本理论，能熟练使用 AutoCAD, VISIO 等绘图软件，熟悉门禁、音视频、专线电话设备的使用维护等。具备高度的服务意识、良好的职业道德和沟通能力。具备团队配合意识。

(九) 终端、综合布线及机房管理

包括办公终端、综合布线、有线电视、机房环境及公共信息服务相关设备的维护工作。

1. 办公终端。包括法院大楼内及派出法庭的线路维护、包括法庭、办公室、会议室等日常办公使用的计算机、打印机、复印机、传真机、扫描仪、速录机、笔记本电脑、订卷机等办公终端、数字法庭等设备维护，共计约1000余台套。

投标人必须安排工程师轮流对6个派出法庭、1个诉调对接中心提供现场维护，保障及时响应终端维护需求。

2. 机房环境。负责数据机房和 UPS 的温度、湿度、视频监控等环境检测设备的安全运行、监控和管理，负责环境检测远程报警功能的运行；负责机房设备的控制管理和机房的出入管理等。

3. 综合布线

综合布线系统运维服务包括网络线缆、光纤线缆和语音类线缆。包括线缆增加、调整等工作，做好线缆资源的管理。

4. 具体服务内容如下：

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	用户资源置 信息管理	用户基本信息	信息整理，保障信息准确和调整及时
		硬件配置信息	信息整理，保障信息准确和调整及时
		软件配置信息	信息整理，保障信息准确和调整及时
2	台式机维护	个人办公终端 维护	上门服务，故障解决，设备安装，工位调整，技术支持，设备送修
		公共区域终端 维护	上门服务，故障解决，设备安装，技术支持
3	笔记本维护	设备维护服务	技术支持，系统恢复，安装服务，故障处理，设备送修
4	打印机和多 功能一体机 维护	个人办公终端	上门服务，故障解决，设备安装，工位调整，技术支持，设备送修
		公共区域终端	上门服务，故障解决，设备安装，技术支持
5	速录机维护	设备硬件维护	设备更换，故障处理

序号	信息产品	服务名称	服务内容
6	扫描仪维护	设备硬件维护	上门服务，故障解决，技术支持，设备送修
7	身份证读卡器维护	设备硬件维护	上门服务，故障解决，技术支持，设备送修
8	机房设备	设备硬件维护	确保机房的显示设备、控制设备、扩音设备、信号调度等能够正常使用
9	机房空调	设备硬件维护	1. 每日定时对机房空调进行检查 2. 每季度对空调进行季度巡检 3. 发现故障及时联系天云动力人员上门排查解决 4. 定期对空调室外机、室内机过滤网进行冲洗维护
10	UPS 及电池		1. 每日定时对 UPS 主机及电池组状态进行检查并记录 2. 发现故障及时上报领导并联系厂家人员上门排查解决 3. 每半年联系专业人员上门对电池组进行放电维护
11	机房环境	卫生及安全	1. 定期对机房地板、玻璃、照明及卫生检查并清洁，保持机房卫生 2. 发现照明问题及时联系物业解决 3. 定期进行电路巡检，确保设备供电稳定，针对新增设备确保供电线路负荷满足要求
12	机房管理	机房管理	1. 配合服务台工程师完成人员进出管理 2. 定期机房巡检，如发现问题及时上报
13	有线电视系统	有线电视系统	有线电视维护服务（检查有线电视信号、新装客户端、客户端故障维修、频道顺序检查调整、按照用户需求调整频道、系统开关机、机顶盒更换维护
14	线缆维护	网络类	上门服务、日常维护、线路故障调试、信息更新记录、定期汇报维护工作情况等
		光纤类	上门服务、日常维护、线路故障调试、信息更新记录、定期汇报维护工作情况等
		语音线路类	上门服务、日常维护、线路故障调试、信息更新记录、定期汇报维护工作情况等
15	业务系统访问环境	业务系统访问环境	终端访问业务系统用户环境调试，问题排查、问题记录反馈
16	语音识别	语音识别	法庭和个人用户语音识别软件的安装、调试、问题处理，问题记录

序号	信息产品	服务名称	服务内容
17	数字法庭	智能庭审系统	庭前巡检，故障排查，设备维修或更换
18	公共服务设备	公共服务系统支持	主要包括室外 LED 大屏、信息查询主机、自助服务主机叫号机等设备的巡检，故障处理等

5. 根据如上的工作内容和岗位职责描述，需要6人承担并完成相应工作。本院终端维护岗位配备2名终端维护工程师，6个派出法庭、1个诉调对接中心由4名终端维护工程师负责。终端工程师需要具备计算机相关技能，有法院工作经验者优先，掌握网络故障排查和操作系统，具备计算机、电脑、打印机、扫描仪、传真机维护和维修经验，其中硬件维护内容为：定期检查、故障诊断、设备维护、及时报修、及时更换、确保正常使用（电脑、打印机、扫描仪、传真机），定期生成客户端各类硬件统计报表。软件维护内容为：定期检查、故障诊断、客户端数据备份、存储、正确设置、病毒处理、正常登陆网站，正常使用各种网络资源，确保客户端正常办公，定期生成客户端各类应用统计报表。终端维护岗位要求与网络系统运维岗位、安防系统运维、音视频系统维护岗位互备。

六、行业标准：按国家相关标准规范执行

七、验收标准：采购人在验收时将按照约定的验收标准、要求和程序对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认并出具总体评价。如招标文件没有特殊要求，则验收时以中标人的投标文件应答及招标文件要求作为验收标准及依据。