

运维服务清单

（一）项目内容概况：对驻马店法院综合信息系统、广域数据专网、政务内网、三同步两公开数字法庭系统、庭审直播系统、审委会系统、远程视频会议系统、执行绩效管理系统、执行案查控及款管理系统、执行指挥系统、远程接访/远程提讯系统、网上立案及庭审系统、诉讼服务中心系统、数据集控中心系统、数据服务器系统、机房控制系统、音响系统、网络安全系统、安防监控系统等软硬件运行保障及维护维修服务，在运维外包服务约定期限内提供以上所有相关软硬件运行保障及维护维修服务，向中院及各基层院提供软件系统定期巡检、不定期现场服务、不定期培训及远程支持服务，并派驻硬件系统运维工程师 6 名驻地中级法院现场服务。

（二）、服务外包内容明细及要求：

序号	维护对象	维护方式	维护内容	年限	
1	中级法院	驻场高级工程师，提供 5*8 小时驻场服务，24 小时电话支持服务	<p>一、协助院方规划和设计信息化运维服务总体方案、发展方向和发展目标；在重大运维问题决策上提供科学、准确的处理方案。专业运维管理服务能够依据 ITIL、ISO2000、ITSS 等先进的运维管理体系及标准，结合驻马店市中级人民法院信息化实际情况和现有体系制度，从全局和整体性的角度出发，平衡考虑安全和效率，制定标准化、科学化的运维服务制度、流程、表单及相关执行规范，并根据实际情况及时修订，保障运维体系能够持续改善，不断演进成为符合我院要求的有效运维体系。</p> <p>专业运维管理包括运维需求规划、运维管理体系构建、运维过程管控和运维持续改进几个方面。</p> <p>1、运维需求规划。主要工作内容：按照法院的工作要求，详细梳理运维服务需求，并制订完整的电子政务运维规划；协助中院明确运维服务范围；协助中院制订服务质量标准等。以信息服务产品为基础，确定每个信息服务产品的运维目标和业务目标，在及时性、准确性、安全性等几个方面设定量化的质量指标，作为服务质量的考评标准和依据（SLA）。IT 基础设施和应用系统运维服务有监控类服务如异常报告及时率等，日常维护类服务如维护作业计划的即使完成率、故障隐患发现率、问题解决率等，维修保障类服务如服务响应及时率、故障修复及时率等。内容信息服务如检索成功率、响应及时率等。网络接入服务如平均响应时间、问题解决率等。安全管理服务如漏洞扫描覆盖率、安全报告呈报及时率、安全事件次数等。</p> <p>2、运维体系构建。以 IT 服务管理的最佳实践为指导，以人员、流程、技术三个维度为视角协助中院构建电子政务运维管理体系，是专业运维管理的核心工作内容，主要工作内容：运维管理组织机构的建立和运维服务人员分级、定岗定责；制订和完善运维服务流程和规范；开发或选择运维管理工具等；制订完善各项运维管理制度，如沟通制度、考勤制度、协作制度等。以中院电子政务运维目标为核心，整合中院、系统建设方、系统维护方、第三方服务提供者等各方的服务资源，构建统一的运维管理体系，建立运维管理委员会组织和组建服务台。</p>		

		<p>3、运维过程管控。主要工作内容：服务台的构建和管理；服务事件跟踪、反馈和回访；运维服务流程监控；服务质量监控；运维管理体系运行监控等。在资产管理、监控管理、安全管理、流程管理、综合管理、外包管理六个维度加强对运维过程的管控。资产管理，确保实现甲方的信息化资产安全。在资产核查、资产标识、资产置换、资产保管、资产质保等各个方面加强监控，实现“帐帐相符、帐物相符”的工作目标；监控管理，及时了解目前信息系统的运行状态。需要借助专业的管理工具如网络管理系统等加强对信息系统运行状态的实时监控，在核心节点、核心应用、核心设备、核心数据等几个方面加强监控，确保信息系统安全、稳定运行；安全管理，确保甲方的网络信息安全，包括物理安全、网络安全、系统安全、应用安全和数据安全，包括安全管理制度的制订、安全策略的调整、安全检查等；流程管理，确保服务过程提高工作效率。基于 ITIL 等科学的方法论设计服务流程，包括事件、问题、配置、变更、发布等各个流程，也包括甲方应用信息技术支撑业务的相关流程，如视频会议、数据修正、业务交流等；综合管理，支持甲方的管理决策。在资产管理、监控管理、安全管理、流程管理和外包管理的基础上，监控 IT 整体运维信息统计分析；外包管理，实现运维过程和运维结果的“透明”，加强对运维结果和过程的监控。</p> <p>4、运维持续改进。主要工作内容：运维人员技能、业务方面的培训和提高；服务流程的改进和完善；服务工具的开发和推广；服务制度的建立和改进；服务质量的完善和修订等。</p> <p>二、 业务软件运维</p> <p>1、运维范围</p> <p>业务软件是信息化工作的基础核心，运维范围除中院自建各信息化系统外，还包含已建及在建全省统一办公办案平台系列软件。全省统一办公办案平台系列软件包含且不限于以下项目：</p> <ol style="list-style-type: none">1) 审判流程管理软件2) 法院数据平台系统3) 内外网站4) 法官办案助手5) 审判质效系统6) 涉诉信访系统7) 裁判文书纠错8) 司法文书公布9) 法律法规知识库10) 电子档案管理系统11) 执行案件导入系统12) 执行查控13) 执行指挥14) Cocal115) 司法公开平台16) 办公软件17) 移动办公办案18) 1236819) 短信推送		
--	--	---	--	--

		<div>20) 电子邮件送达</div> <div>21) 视频综合平台</div> <div>22) 互联网舆情</div> <div>23) 法警警务管理</div> <div>24) 电子签章</div> <div>25) 数字审委会</div> <div>26) 身份认证平台</div> <div>27) 法律法规案例库</div> <div>28) 电子卷宗深度应用系统</div> <div>29) 移动微法院系统</div> <div>30) 集中送达系统</div> <div>2、运维内容</div> <div>对于所有业务软件，面向全市法院，需完成如下工作：</div> <div>操作系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等；</div> <div>Cluster 集群系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等；</div> <div>数据库系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等；</div> <div>中间件系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等；</div> <div>应用软件运维：对我院现有应用软件进行需求管理、版本管理、用户和权限管理、运行状态监控及预警、定期巡检维护、故障处理、软件BUG 处理、调整优化、数据统计校正、使用支持、系统培训、演示汇报、数据共享、软件升级完善等；</div> <div>安装调试：保障应用在进行需要时进行顺利安装实施和稳定运行，保障安装实施过程中出现的问题及时处理，确保系统的配置优化，满足应用需求；</div> <div>使用培训：保障我院干警，能够熟练使用应用软件，培训应用软件，定期给新入职干警提供培训服务；</div> <div>日常运维：保障应用在我院的稳定有效运行，确保应用软件在我院提供高可靠性和高可用性的应用；</div> <div>技术支持：提供技术支持热线服务，及时处理软件应用系统使用中的问题；</div> <div>业务数据管理：保障应用系统数据资产的有效管理，保障业务数据绝对安全，确保业务数据丢失事故次数为0。</div> <div>三、 数据运维</div> <div>为保障每月一次的司法统计顺利实施，建立数据运维服务体系，在中院安排司法统计的专业运维人员，确保辖区法院司法统计数据完整性和准确性。运维人员提供的服务内容包括系统运行保障、数据质量管理和改进、司法统计报表的准确性核对。</div> <div>1、司法统计系统的运行保障</div> <div>1) 对数据导出、传输、导入、质检进行运行保障和故障处理，确保数据能够从审判系统提取至法标标准库。</div> <div>2) 对数据的 ETL 处理过程进行运行保障和故障处理，确</div>		
--	--	--	--	--

			<p>保数据运算过程正常。需要具备数据库开发技术的人员进行故障排查。</p> <p>3) 管理和维护数据库、数据仓库。运维人员需要具备 PostgreSQL 数据库、Hadoop、HBase 等数据库管理技术。</p> <p>4) 对数据展示页面、司法统计报表等数据准确性进行核对，及问题排查。运维人员需掌握法院业务知识和数据统计口径等相关知识。</p> <p>2、数据质量管理和改进</p> <p>1) 省内上下级法院间数据汇聚和一致性的保障和管理，确保中基层法院数据完整、及时、准确汇聚至高院审判案件库。</p> <p>2) 审判库与法标标准库间的一致性、审判库与最高院平台集中库间的数据一致性管理和维护。</p> <p>3) 数据质量管理和保障，对不合格案件的改进过程进行管理。</p> <p>3、新司法统计报表的准确性核对</p> <p>1) 进行司法统计报表核对，表间和表内核对，上下级院的报表核对，报表问题排查和改进等工作。</p> <p>2) 进行司法统计报表相关数据质量的检查和改进。</p>		
2	基层法院	软件工程师定期巡检、紧急情况下的现场服务及7*24 小时远程支持服务，自备交通工具	<p>一、业务软件运维</p> <p>1、运维范围</p> <p>包含全省统一办公办案平台系列软件。</p> <p>2、运维内容</p> <p>对于所有业务软件，面向基层法院，需完成如下工作：</p> <p>操作系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等；</p> <p>Cluster 集群系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等；</p> <p>数据库系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等；</p> <p>中间件系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等；</p> <p>应用软件运维：对基层院现有应用软件进行需求管理、版本管理、用户和权限管理、运行状态监控及预警、定期巡检维护、故障处理、软件BUG 处理、调整优化、数据统计校正、使用支持、系统培训、演示汇报、数据共享、软件升级完善等；安装调试：保障应用在需要时进行顺利安装实施和稳定运行，保障安装实施过程中出现的问题及时处理，确保系统的配置优化，满足应用需求；</p>		

			<p>使用培训：保障基层院干警能够熟练使用应用软件，培训应用软件，定期给新入职干警提供培训服务；</p> <p>日常运维：保障应用在基层院的稳定有效运行，确保应用软件提供高可靠性和高可用性的应用；</p> <p>技术支持：提供技术支持热线服务，及时处理软件应用系统使用中的问题；</p> <p>业务数据管理：保障应用系统数据资产的有效管理，保障业务数据绝对安全，确保业务数据丢失事故次数为0。</p> <p>二、 数据运维</p> <p>建立数据运维服务体系，在中院安排司法统计的专业运维人员，确保每个基层法院司法统计数据完整性和准确性。运维人员提供的服务内容包括系统运行保障、数据质量管理和改进、司法统计报表的准确性核对。</p> <p>1、司法统计系统的运行保障</p> <p>1) 对数据导出、传输、导入、质检进行运行保障和故障处理，确保数据能够从审判系统提取至法标标准库。</p> <p>2) 对数据的 ETL 处理过程进行运行保障和故障处理，确保数据运算过程正常。需要具备数据库开发技术的人员进行故障排查。</p> <p>3) 管理和维护数据库、数据仓库。运维人员需要具备 PostgreSQL 数据库、Hadoop、HBase 等数据库管理技术。</p> <p>4) 对数据展示页面、司法统计报表等数据准确性进行核对，及问题排查。运维人员需掌握法院业务知识和数据统计口径等相关知识。</p> <p>2、数据质量管理和改进</p> <p>1) 省内上下级法院间数据汇聚和一致性的保障和管理，确保中基层法院数据完整、及时、准确汇聚至高院审判案件库。</p> <p>2) 审判库与法标标准库间的一致性、审判库与最高院平台集中库间的数据一致性管理和维护。</p> <p>3) 数据质量管理和保障，对不合格案件的改进过程进行管理。</p> <p>3、新司法统计报表的准确性核对</p> <p>1) 进行司法统计报表核对，表间和表内核对，上下级院的报表核对，报表问题排查和改进等工作。</p> <p>2) 进行司法统计报表相关数据质量的检查和改进。</p>		
3	中院	驻 场 维 护 工 程 师，常 驻 中	<p>1、机房基础环境及机房硬件设备运维</p> <p>运维目标：为信息网络系统提供稳定可靠的基础运行环</p>		

		<p>院按照工作 日上班和实 际需要安排 服务，24 小 时电话支持 服务</p>	<p>境，及时响应和排除故障，确保机房温湿度、供电等正常。</p> <p>运维范围：机房基础环境的运维包括：机房空间、供电、温度、湿度、消防、安防、卫生、出入等各个方面系统，以及机房内网络设备、主机设备、存储设备、安全设备的巡检、日常维护和故障解决。</p> <p>运维内容要求：</p> <p>（1）机房配电维护。机房供电情况监控，配电设施巡检，故障处理等；</p> <p>（2）UPS 系统维护。运行状态监控（输入、输出、负载等），主机和电池组定期维护，电池充分电，设备除尘等；</p> <p>（3）空调系统维护。机房温湿度监控，空调运行状态监控，空调漏水检测；</p> <p>（4）屏蔽环境维护。屏蔽机房的屏蔽体和相关电源滤波器、信号滤波器等设备维护等；</p> <p>（5）出入管理。机房出入管理，门禁设备维护，监控设备维护等；</p> <p>（6）机柜、设备、线缆标识、整理；</p> <p>（7）机房卫生。机房卫生保持，定期清扫；</p> <p>（8）网络、主机、存储、安全系统定期巡检维护，包括：每日设备和系统状态监控和预警、设备日志检查；每月系统性能分析，主备节点切换测试；每季度垃圾数据处理、设备除尘等；</p> <p>（9）按要求（如节假日）对硬件系统进行关机或开机。</p> <p>（10）网络、主机、存储、安全系统环境的故障响应、诊断与解决，核心系统故障隔离；</p> <p>（11）网络、主机、存储、安全系统配置的调整优化，系统迁移等；</p> <p>（12）网络、主机、存储、安全系统的配置文件和配置信息备份管理；</p> <p>（13）技术文档管理。根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。</p> <p>2、视频会议系统、数字法庭、远程提讯等音视频系统运维</p> <p>运维目标：保障视频会议系统、数字法庭、远程提讯等音视频系统稳定运行，及时响应和排除系统故障，确保系统可用性。</p> <p>运维范围：视频会议系统、数字法庭、远程提讯等音视频系统的操作及日常维修维护，质保范围以厂家承诺为准。</p>		
--	--	---	--	--	--

			<p>运维内容要求：</p> <p>（1）系统定期巡检维护，包括设备状态检查、功能检查、设备除尘等；</p> <p>（2）按要求（如节假日）对设备进行关机或开机；</p> <p>（3）系统故障响应、诊断与报修、配合厂家处理故障等；</p> <p>（4）传输线路故障响应、报修，配合运营商及时解决；</p> <p>（5）系统配置调整，根据需要增加临时功能等；</p> <p>（6）设备和线缆的标识、整理等；</p> <p>（7）系统结构图配置文件和配置信息备份管理；</p> <p>（8）技术文档管理。根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。</p> <p>3、执行局及执行指挥中心运维</p> <p>运维目标：负责或辅助执行指挥中心远程指挥系统；司法查控系统；执行指挥中心网络系统设备维护；音频采集及扩声系统；“失信被执行人曝光台”制作发布、大屏展示系统等稳定运行；维护“驻马店中院执行局”微信公众平台等信息技术工作；及时响应和排除系统故障，确保系统可用性。</p> <p>运维范围：执行指挥中心远程指挥系统、司法查控系统、音频采集及扩声系统、大屏展示系统等系统的操作及日常维修维护，质保范围以厂家承诺为准。</p> <p>运维内容要求：</p> <p>（1）系统定期巡检维护，包括设备状态检查、功能检查、设备除尘等；</p> <p>（2）按要求（如节假日）对设备进行关机或开机；</p> <p>（3）系统故障响应、诊断与报修、配合厂家处理故障等；</p> <p>（4）互联网、单兵移动网络等传输线路故障响应、报修，配合运营商及时解决；</p> <p>（5）系统配置调整，根据需要增加临时功能等；</p> <p>（6）设备和线缆的标识、整理等；</p> <p>（7）系统结构图配置文件和配置信息备份管理；</p> <p>（8）技术文档管理。根据运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。</p> <p>4、办公终端运维</p> <p>运维目标：保障打印机、复印机、传真机、笔记本、台式电脑等办公终端稳定运行，及时响应和排除系统故障，确保系统可用性。</p> <p>运维范围：院内办公使用的各种终端的操作及日常维修维</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>护，质保范围以厂家承诺为准。</p> <p>运维内容要求：</p> <p>（1）收集和整理终端管理服务需求，制定终端管理服务规划和策略；</p> <p>（2）安排专人负责办公终端管理服务，明确工作职责；</p> <p>（3）为终端集成服务准备好相关的工具包；</p> <p>（4）制定信息终端集成管理服务相关管理制度、工作流程和工作规范。</p> <p>（5）制定终端管理服务工作计划，并按照计划执行；</p> <p>（6）建立办公终端资产信息台账，包括采购日期、质保时间、使用人、软件配置、硬件配置等信息；</p> <p>（7）各类办公终端设备的日常检查、定期巡检；</p> <p>（8）各类终端上运行的各类软件的使用支持，包括操作系统、办公软件、病毒防护软件等；</p> <p>（9）各类终端设备的故障维修、设备送修服务，如打印机、台式机、笔记本等；</p> <p>（10）各类终端设备的系统修复、系统重装、系统升级服务；</p> <p>（11）客户终端数据的数据恢复、数据保护服务；</p> <p>（12）办公场所搬迁时的终端设备搬迁服务；</p> <p>（13）办公终端上病毒软件的补丁升级、病毒库升级服务；</p> <p>（14）办公终端设备资产的标识、标签，确保标识准确；</p> <p>（15）定期交付服务报告，包括工作周报、工作月报、季度总结、年度总结、专项报告、建议报告等。</p>		
4	其他服务	其他与上述系统有关的系统和设备	其他与上述 1.2.3 项目有关的系统和设备，以及后续新建的相关系统及设备。		