**毕节市七星关区人民法院办公、办案系统及设备运维服务采购需求**

1. **运维范围及方式**

1.运维范围：涵盖智慧庭审系统（院机关19个审判法庭，乡镇法庭11个审判法庭，合计30个审判法庭）、会议系统两套、等级保护系统、智慧警务系统一套、执行指挥系统一套、视频汇聚系统一套、安防监控系统（院机关及乡镇法庭，共13个硬盘录像机，403个安防摄像头，服务器一台）、机房设备(包含机房网络设备、服务器等）以及办公办案用的电脑（内网电脑352台、外网电脑53台、财政网及政务外网电脑4台、审判法庭电脑96台，合计505台）、打印机（打印机165台）、扫描仪（153台）等软硬件设备，具体内容在合同中进行约定。

2.运维方式：由运维方派遣一名技术人员驻场，提供现场技术服务，进行系统维修维护、设备维修及配件更换等，到人民法庭维修时由法院派车保障交通。

**二、运维团队及职责**

1. 驻场运维人员：驻场人员需通过本院进行背景审查，相对固定，接受管理，能胜任法院工作需要，具备丰富的系统运维经验和专业技术能力，熟悉法院各类办公、办案系统，负责日常系统巡检、故障排查与修复、系统优化等工作，及时响应法院工作人员的技术支持请求，变更驻场技术人员，需经双方协商一致，具体情况在合同中进行约定。

2. 技术支持团队：作为驻场人员的后方支持，由多名资深技术工程师组成，提供远程技术指导、疑难问题解决等服务，确保在遇到疑难复杂问题时能够迅速提供有效的解决方案。

**三、运维服务内容**

1. 日常巡检

- 制定详细的巡检计划，对各类系统和硬件设备进行每月、季、年的定期巡检，包括设备运行状态检查、系统性能监测、网络连接测试等，并记录巡检结果。

- 对智慧庭审系统的音视频设备进行检查，确保开庭时声音清晰、画面流畅；对智慧警务系统的警务终端、门禁设备、监控等安防设施、押解通道设备等进行状态、安全检查；对执行指挥系统的通信设备、大屏显示系统进行功能测试；对视频汇聚系统的服务器、交换机等进行性能监测；对安防监控系统的摄像头、存储设备进行运行状态检查；对办公办案电脑和打印机进行硬件和软件的常规检查。

2. 故障处理

- 建立24小时故障响应机制，驻场人员在接到故障报告后，应立即响应，当运维方驻场技术人员不能有效排除故障时，应及时向运维方报告，运维方应在1小时内调度其他技术力量到达现场进行支持，

快速定位故障原因，采取有效的解决措施，及时恢复系统正常运行。对于硬件故障，及时联系维修或更换配件；对于软件故障，进行系统修复、数据恢复或软件升级等操作。如遇重大故障，除及时上报技术支持团队，协同解决，还需向本院相关部门通报故障情况及处理进度。

3. 系统优化

- 根据系统运行情况和法院业务需求，定期对各类系统进行性能优化，包括服务器资源调整、数据库优化、软件参数配置优化等，提高系统运行效率和响应速度。

- 对智慧庭审系统进行音视频编码优化，确保庭审直播的流畅性；对智慧警务系统的信息处理流程进行优化，提高警务工作效率；对执行指挥系统的指挥调度功能进行优化，提升指挥决策的及时性；对视频汇聚系统的存储策略进行优化，合理利用存储空间；对安防监控系统的图像分析算法进行优化，提高监控预警的准确性。

4. 技术支持与培训

- 为法院工作人员提供技术咨询和指导，解答在系统使用过程中遇到的问题，帮助其熟练掌握系统操作技能。

- 根据法院需求，定期组织系统使用培训，包括新入职人员培训、系统升级后的培训等，使法院工作人员能够及时了解和使用系统的新功能。培训内容包括系统操作演示、实际案例讲解、操作手册发放等，确保培训效果。

5. 应急保障

- 制定完善的应急预案，针对可能出现的系统故障、网络中断、数据丢失等突发事件，明确应急处理流程和责任分工。

- 定期组织应急演练，检验和提高运维团队的应急处理能力，确保在突发事件发生时能够迅速、有效地进行应对，最大程度减少对法院工作的影响。

- 建立应急物资储备库，配备必要的硬件设备、软件备份、网络设备等应急物资，确保在紧急情况下能够及时替换故障设备，恢复系统运行。

**四、配件更换**

1. 配件更换：维修过程中所需更换的配件费用，根据市场价格由法院与运维公司共同确定另行计算，运维公司提供详细的配件清单及报价，经法院确认后进行采购更换；法院也可自行提供配件，由驻场运维人员负责更换安装。

**五、服务质量保障**

1.建立服务质量监督机制：法院指定专人对运维服务质量进行监督，定期收集法院工作人员对运维服务的意见和建议，及时反馈给运维团队，督促其改进服务质量。

2.定期服务报告：运维团队每季度向法院提交详细的运维服务报告，包括系统运行情况、故障处理记录、巡检结果、优化措施及效果等内容，以便法院全面了解运维工作情况。

3.服务满意度调查：每年开展一次服务满意度调查，通过问卷调查、面谈等方式收集法院工作人员对运维服务的满意度评价，根据调查结果制定改进措施，不断提高服务满意度。

4.运维服务制约机制：运维服务方及其驻场技术人员在服务期间违反国家相关部门及本院制定的数据安全保密、网络安全等相关规定，造成一定后果（例如被上级法院或相关部门通报、责令整改等）的，本院扣减运维方服务费用15000.00元/次；造成损失的，赔偿损失；涉嫌构成犯罪的，移送相关司法机关处理。

1. **其他**

1.运维服务试用一个月，期满合格后签订正式服务合同；

2.为保证服务质量、确保系统稳定运行，智慧庭审系统需有制造商服务授权书；

3.如对服务范围或内容有疑问的，可联系本院技术室张杨进行咨询，联系电话：18008572215。