**采购需求**

**（一）总体要求**

1.服务期:一年（自2025年05月01日起至2026年04月30日）。

2.服务地点:北京市顺义区人民法院指定地点。

**一、项目概况**

顺义法院已建成完善的信息化网络系统，实现与上下级法院的互联互通。我院信息化网络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，智能会议室系统，办公终端及综合布线系统，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、大屏显示系统、信息发布系统等几十个信息化系统。以上系统涉及干警办公、数字法庭、数字审委会和信息化会议室等环境，相关各类专业设备千余台。

我院有院机关、诉调对接中心、执行局、后沙峪法庭、天竺法庭、牛栏山法庭、李遂法庭、杨镇法庭共八个办公区。除执行局外，各办公区均设有立案点，平均年受理案件近5万件，且案件受理量逐年增加，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各系统进行专项维护、巡检、解决故障及分析总结，以保障审判工作顺利开展。

**二、运维内容**

运维管理，庭审及音视频会议系统运维，数据与应用系统运维，主机网络系统运维，信息安全系统运维，安防监控系统运维，办公终端系统运维。

各项系统的运维内容如下：

**1.运维管理**

对运维团队的日常工作提供运维管理，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、运维绩效管理等，同时依据ITSS、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。

**2.庭审及音视频会议系统运维**

负责数字法庭设备日常维护；庭审开庭技术保障；云法庭开庭技术保障；互联网法庭开庭技术保障；庭审直播系统技术支持；庭审音视频资料后期维护；庭审系统故障处理；审判音视频网络应用切换；审判音视频网络设备维护；负责谈话应用系统技术支持；视频会议系统日常维护与技术支持；提供视频会议、审委会、信息化会议室会议现场保障。提供相关资产管理、状态监控、故障处理、系统优化、性能调优、系统评估等服务，确保数字法庭以及视频专网系统的稳定可靠运行，设备维修、配件更换等。

**3.数据与应用系统运维**

针对应用系统制订软件台帐，负责各应用系统的运行监控、故障排查，负责应用系统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高可用性；解答处理干警日常系统使用的问题。

**4.主机网络系统运维**

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；负责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。

负责法院专网、互联网、各类专用网络的交换机、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，及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性等。

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，环境卫生的清洁整理。

**5.信息安全系统运维**

对顺义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，建立信息安全保障体系及安全应急预案；核心业务系统的软硬件进行安全防范；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。

**6.安防监控系统运维**

负责应急处突系统故障响应、诊断与解决、系统故障隔离等；负责对讲报警系统故障响应、诊断与解决、系统故障隔离等；负责监控系统、监控摄像头、监控存储、硬盘录像机、矩阵和电视墙的日常维护、故障响应、诊断与解决、系统故障隔离等；负责周界报警系统故障响应、诊断与解决、系统故障隔离等；负责停车管理系统的故障响应、诊断与解决、系统故障隔离等；负责囚车管理系统中摄像、定位系统故障排查与恢复、网络故障排查与恢复、系统迁移等；停车管理系统故障响应、诊断与解决，设备维修、配件更换等。

**7.办公终端系统运维**

负责终端办公设备，如台式机，笔记本、打印机、扫描仪、传真机、装订机等维护、故障处理；负责终端联网调试；负责计算机病毒处理；负责终端备品管理；负责排队叫号系统的故障响应、诊断与解决；负责导诉系统的服务更新、设备维护及故障解决；负责排队叫号系统软硬件调整、维护，故障响应诊断与解决；负责自助一体机日常巡检、故障响应、诊断与解决；负责北京法院执行远程指挥系统的日常使用维护、问题反馈及配合解决，重大案件指挥使用保障；负责各信息发布大屏幕、展示设备及终端的故障响应、诊断与解决，设备维修、配件更换等；负责电话链路故障维修、电话链路维护、电话机更换；负责法院布线系统的调试和故障维护；负责大楼门禁系统服务故障响应、诊断与解决；负责机房门禁系统故障响应、诊断与解决，设备维修、配件更换等。

对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。

**三、规定和要求**

**1.运维工作内容要求**

5×8小时驻场，7×24小时技术支持，重大事件或特殊情况按需提供7×24小时驻场保障，院内所有系统定期巡检；

维护信息化资产，服务法院信息应用；

保障各类信息安全、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；

保障各信息节点设备安全运行和信息有效应用；

负责运行范围内各种应用系统信息维护、信息发布、需求调研和问题处理；

履行运行工作范围内资产保管义务；

承担因工作疏失导致设备损坏丢失的赔偿责任；

承担因运行管理失误导致的信息安全责任；

配合信息化工程建设和其他工作需求；

制定切实有效的运维绩效管理制度；

运维人员定期开展信息化系统培训工作。

**2.运维人员的要求**

投标人须提供5×8驻场服务，周末及节假日按要求进行值班， 7×24应急响应及技术支持服务，重大节假日或特殊情况按要求7×24小时驻场保障服务。

各系统人员数量至少安排如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **系统** | **人员安排** |
| **1** | 运维管理 | 1 |
| **2** | 庭审及音视频会议系统运维 | 2 |
| **3** | 数据与应用系统运维 | 2 |
| **4** | 主机网络系统运维 | 1 |
| **5** | 信息安全系统运维 | 1 |
| **6** | 安防监控系统运维 | 2 |
| **7** | 办公终端系统运维 | 5 |
| **合计** | 14 |

投标人须具有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。

**3.设备维护**

供应商对于故障设备必须按要求及时维修。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，如故障严重影响院内核心信息系统正常运行的，需及时汇报并给出最优处理建议。

**4.运维管理**

北京市顺义区人民法院对供应商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采购人工作管理范围。

**5.资产保管**

供应商具有承担保管资产列表内全部资产的义务，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。

**6.文档管理**

供应商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、技术方案等，通过电子流程或纸质文档，定期反馈给采购人。

**7.安全管理**

供应商必须服从采购人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。

**8.规章制度**

供应商应建立工作规范、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。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。

**9.运维人员保障机制**

供应商应建立运维人员保障机制，明确各运维人员岗位职责，建立各运维岗位技能互备保障制度，提供运维人员简历、相关技术证书，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，保障运维人员的稳定性和运维工作的连贯性。

**10.运维人员奖励机制。**

供应商须建立优秀运维人员奖励机制，应根据综合满意度评价结果，对表现突出的运维人员给予除应发工资及绩效收入以外的优秀服务资金奖励，成交供应商需要提供合同金额的1%作为奖励，具体奖励方式由采购人确定。以激励其派驻顺义法院信息化运维人员工作积极性。

**（二）运维工作详细要求**

**一、运维管理**

1、制定相关工作流程及规范；

2、对各个岗位工作进行监督、指导等。

3、安排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.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； |
| 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。 |

根据如上的工作内容和岗位职责描述，至少需要1人承担并完成相应工作。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（ITSS、ISO20000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。有五年以上IT运维服务经验。

**二、庭审及音视频会议系统运维**

顺义法院信息中心、审判指挥中心、执行指挥中心、派出法庭会议室、本院及执行局、诉调对接中心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、远程视频会议等视频应用。

审判指挥中心是顺义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。包括液晶监视器、功放、吸顶音箱、集控主机等硬件设备组成，实现安防监控信号、数字法庭和高清视频会议等音视频信号的切换展示。

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、信息化会议室、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；负责对顺义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，重大事件或特殊情况按需提供7×24小时驻场保障。

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 |

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 | 日常系统巡检；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； |
| **2** | 互联网庭审系统 | 互联网庭审系统维护 | 日常系统巡检；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； |
| **3** | 云法庭庭审系统 | 云法庭庭审系统维护 | 日常系统巡检；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； |
| **4** | 远程庭审系统 | 远程庭审系统维护 | 日常系统巡检；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； |
| **5** | 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； |
| **6** | 会议系统 | 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；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； |
| **7** | 审判指挥中心机房信号展示系统 | 审判指挥中心机房业务支撑　 | 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；日常工作配合；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； |
| **8** | 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；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； |
| **9** | 信息发布系统 | 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； |
| 其他信息发布主机维护 | 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； |
| **10** | 立案信访高清监控系统 | 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，对录像文件进行检查； |
| 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。 |

根据以上工作内容和岗位职责描述，至少需要2人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。1年以上相关工作经验。

**三、数据与应用系统运维**

法院审判业务系统及内网网站等系统是顺义法院的核心业务系统。

审判业务应用系统包括多个子应用系统，覆盖顺义法院立、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自动准确生成保障等方面。

审判业务系统及内网共计46项运维服务产品如下表所示。

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **应用名称** |
| **1** | 立案系统 |
| **2** | 民事业务管理系统 |
| **3** | 刑事业务管理系统 |
| **4** | 行政业务管理系统 |
| **5** | 执行业务管理系统 |
| **6** | 执行办案系统 |
| **7** | 审监业务管理系统 |
| **8** | 赔偿业务管理系统 |
| **9** | 诉讼服务办公系统 |
| **10** | 电子档案管理系统 |
| **11** | 庭长办公系统 |
| **12** | 多元调解系统 |
| **13** | 智能庭审系统 |
| **14** | 高级查询系统 |
| **15** | 文书检查校对系统 |
| **16** | 恢复执行管理系统 |
| **17** | 财务换票系统 |
| **18** | 数据质量检查系统 |
| **19** | 执行管理系统 |
| **20** | 案款管理系统 |
| **21** | 执行业务辅助系统 |
| **22** | 案件移转系统 |
| **23** | 信访业务管理系统 |
| **24** | 督办案件管理系统 |
| **25** | 案件评查管理系统 |
| **26** | 电子卷宗系统 |
| **27** | 签章系统 |
| **28** | 诉前化解系统 |
| **29** | 委托拍卖系统 |
| **30** | 委托司法鉴定系统 |
| **31** | 业绩档案管理系统 |
| **32** | 串案管理系统 |
| **33** | 执行财产续封续冻系统 |
| **34** | 司法统计系统 |
| **35** | 数据分析平台 |
| **36** | 数字审委会系统 |
| **37** | 司法公开平台 |
| **38** | 智汇云 |
| **39** | 简单查询系统 |
| **40** | “12368”司法公益服务系统 |
| **41** | 互联网诉讼服务平台 |
| **42** | “北京法院”公众服务APP |
| **43** | 补录系统 |
| **44** | 网上办公系统 |
| **45** | 集约送达一体化平台 |
| **46** | 审官办系统 |
| **47** | 后台综合管理系统 |

**审判业务与辅助业务应用系统表**

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；负责对顺义法院审判应用系统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；负责对顺义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** | 立案系统 | 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。 |
| **2** | 民事业务管理系统 | 民事业务管理系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **3** | 刑事业务管理系统 | 刑事业务管理系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **4** | 行政业务管理系统 | 行政业务管理系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等 |
| **5** | 执行业务管理系统 | 执行业务管理系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **6** | 执行办案系统 | 执行办案系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。包括案件流转、执行查控、失信限高、相关人信息、恢复执行等。 |
| **7** | 审监业务管理系统 | 审监业务管理系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等 |
| **8** | 赔偿业务管理系统 | 赔偿业务管理系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **9** | 诉讼服务办公系统 | 诉讼服务办公系统支持服务 | 问题处理等。 |
| **10** | 电子档案管理系统 | 电子档案管理系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。包括归档信息、挂接、卷宗浏览、在库信息、借阅问题等。 |
| **11** | 庭长办公系统 | 庭长办公系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。包括案件流转、文书制作、结案检查、审理信息等。 |
| **12** | 多元调解系统 | 多元调解系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。包括调解过程、调解案件分配、确认调解结果、处理结果等。 |
| **13** | 智能庭审系统 | 智能庭审系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。包括案件信息常规查询、自定义查询、权限设置等。 |
| **14** | 高级查询系统 | 高级查询系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **15** | 文书检查校对系统 | 文书检查校对系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。包括文书排版问题。 |
| **16** | 恢复执行管理系统 | 恢复执行管理系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **17** | 财务换票系统 | 财务换票系统支持服务 | 问题处理等。 |
| **18** | 数据质量检查系统 | 数据质量检查系统支持服务 | 问题处理等。 |
| **19** | 执行管理系统 | 执行管理系统支持服务 | 运行监控、问题处理等。 |
| **20** | 案款管理系统 | 案款管理系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。包括案款认领、缴费信息、发还办理、案款审批、数据交互等。 |
| **21** | 执行业务辅助系统 | 执行业务辅助系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **22** | 案件移转系统 | 案件移转系统支持服务 | 运行监控、配置管理、问题处理等。包括案件上诉流程、状态查询统计、超期统计、移转步骤 |
| **23** | 信访业务管理系统 | 信访业务管理系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **24** | 督办案件管理系统 | 督办案件管理系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **25** | 案件评查管理系统 | 案件评查管理系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **26** | 电子卷宗系统 | 案件卷宗随案生成系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **27** | 签章系统 | 签章系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **28** | 诉前化解系统 | 诉前化解系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **29** | 委托拍卖系统 | 委托拍卖系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。包括委托信息登记、提起等。 |
| **30** | 委托司法鉴定系统 | 委托司法鉴定系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **31** | 业绩档案管理系统 | 业绩档案管理系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **32** | 串案管理系统 | 串案管理系统支持服务 | 配置管理、问题处理等。包括串案标记、取消等。 |
| **33** | 执行财产续封续冻系统 | 执行财产续封续冻系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **34** | 司法统计系统 | 司法统计系统支持服务 | 运行监控、问题处理等。 |
| **35** | 数据分析平台 | 数据分析平台系统支持服务 | 运行监控、问题处理等。 |
| **36** | 数字审委会系统 | 数字审委会系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。包括人员权限维护、材料转换等。 |
| **37** | 司法公开平台 | 司法公开平台支持服务 | 问题处理等。包括文书审批、退回等。 |
| **38** | 智汇云 | 智汇云支持服务 | 问题处理等。包括人员信息维护、界面信息显示等。 |
| **39** | 简单查询系统 | 立案信访大厅诉讼服务业务支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **40** | “12368”司法公益服务系统 | “12368”司法公益服务业务支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **41** | 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。 |
| **42** | “北京法院”公众服务APP | “北京法院”公众服务APP | 问题处理等。 |
| **43** | 补录系统 | 补录系统维护 | 定期巡检、服务维护、数据备份或检查、日常使用问题解答、升级维护等。 |
| **44** | 网上办公系统 | 网上办公系统维护 | 配置管理、流程管理、问题处理等 |
| **45** | 集约送达一体化平台 | 送达业务支持服务 | 配置管理、问题处理等 |
| **46** | 审管办系统 | 审官办系统支持服务 | 运行监控、配置管理、版本管理、问题处理等。 |
| **47** | 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。 |

根据上述要求，拟定的岗位职责、工作内容和详细内容如下表，需要成交供应商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 | 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 | 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 | 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。 |
| **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 | 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 | 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。 |

根据如上的工作内容和岗位职责描述，至少需要2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。1年以上相关工作经验。

**四、主机网络系统运维**

顺义法院服务器和存储设备系统运维包括小型机设备、刀片和PC服务器、存储设备等设备的运行管理与维护。

运维工作包含对部署在顺义法院内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。根据甲采购人需要，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。

需要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；负责对内网、互联网、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；要求成交供应商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。

对八个办公区机房内精密空调、UPS主机及电池、硬件设备设施进行管理与维护，保证精密空调、UPS主机及电池、硬件设备设施运行稳定，定期进行设备维护、环境清洁，作好主机存储服务器的运转保障。

岗位职责如下：

| **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年度总结；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 | 负责顺义法院主机系统的日常检查工作。 |
| 运行保障 | 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 | 1.负责顺义法院主机升级改造的方案、计划、实施工作。 |
| 配置管理 | 1.负责整理顺义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定期配置备份工作。 |
| 优化升级 | 定期进行主机系统优化工作。 |
| 领导交办 | 完成交办关于主机系统的相关事务。 |
| **存储运维** | 管理流程 | 负责修缮和制订存储系统的年度总结；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 | 负责顺义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 | 负责顺义法院存储升级改造的方案、计划、实施工作。 |
| 配置管理 | 负责整理顺义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、数据库复制可用性维护；2、数据库复制案件同步与校正；3、数据库复制系统案件阻栏数据同步与校正；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 |
| 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 | 数据库集群配置信息管理和调整；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 | 数据库备份服务维护；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；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 | 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 | 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 | 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 | 1.及时分配未使用IP地址；2.根据变更情况实时进行IP信息的统计、更新、调整；3.定期进行IP使用情况和未使用情况的说明。 |
| 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。 |
| **网络运维** | 管理流程 | 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 | 负责网络系统日常检查工作。 |
| 运行保障 | 1.保障内网核心交换机的正常运行和双机系统的可用性；2.保障楼层交换机和服务器接入的正常运行和故障处理；3.保障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 | 负责网络升级改造的方案、计划、实施工作。 |
| 配置管理 | 负责整理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 | 完成交办关于网络系统的相关事务。 |
| **线路维护** | 开通内网 | 根据用户需求将网路链路调试畅通，并做好相应记录。 |
| 开通互联网 | 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。 |

工作要求如下:

| **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** | 机架服务器、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 |
| 应用系统维护案件系统修改工具 | 故障响应和处理 |
| 电子卷宗系统 | 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 |
| 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 |
| 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 |
| 内网网站系统 | 故障响应和处理 |
| 审判业务备份服务器 | 故障响应和处理 |
| 门禁系统 | 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 |

根据如上的工作内容和岗位职责描述，至少需要1人承担并完成相应工作，且此岗位可与运维管理岗复用。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。具有1年以上相关工作经验。

**五、信息安全系统运维**

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，按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。

具体要求如下:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信息产品** | **服务名称** | **服务内容** |
| **1** | 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** | 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 |
| 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 |

根据以上工作内容和岗位职责描述，至少需要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），并具有安全相关技术资质。具备较好的服务意识、良好的职业道德和沟通能力。1年以上相关工作经验。

**六、安防监控系统运维**

包括网络报警及应急处突系统、监控及监控存储系统、周界报警系统维护。

（1）应急处突系统。包括院机关法庭报警终端、诉调对接中心法庭和调解室的报警终端、法警值班室报警主机、应急处突系统，用于法庭内突发事件报警、法警紧急处理。负责定期对系统的巡检、设备维护、故障排除。

（2）对讲报警系统。包括院院机两处关羁押室对讲报警系统，负责系统的巡检、设备维护、故障排除。

（3）监控及监控存储系统。包括顺义法院机关、诉调对接中心、执行局、五个派出法庭的楼宇内部、周界区域的安防监控点部署及法警监控室提供视频监控功能；包括高清网络摄像机、高清解码器、服务器、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。

（4）周界报警系统。包括顺义法院机关、诉调对接中心、执行局、五个派出法庭的周界安防报警系统。负责系统的巡检、设备维护、故障排除。

（5）包括囚车内外部署的监控、主机及位于院机关的视频查看终端。负责日常设备维护、故障排除。

（6）停车管理系统。包括顺义法院院机关大门、地库出入口车牌识别摄像头、闸机、后台系统管理，设备维护、故障排除。

具体要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信息产品** | **服务名称** | **服务内容** |
| **1** | 应急处突系统 | 网络报警及应急处突系统维护 | 负责定期对系统的巡检、设备维护、故障排除。 |
| **2** | 对讲报警系统 | 对讲报警系统 | 对讲设备使用培训，维护、故障排除。 |
| **3** | 监控及监控存储系统 | 监控及监控存储系统维护 | 监控系统的线路架设、设备维护、故障排除，摄像头的盲区调整、位置变更、清晰度调整等，录像资料的检查，存储空间的管理等。 |
| **4** | 周界报警系统 | 周界报警系统维护 | 周界报警系统主机使用培训、报警线松紧调整、红外对射设备维护，与监控系统对接维护，故障排除。 |
| **5** | 囚车监控系统 | 囚车监控系统维护 | 对车内装配监控主机、摄像机、电脑查看终端维护、故障排除。 |
| **6** | 停车管理系统 | 停车管理系统维护 | 车辆闸机维护、系统后台数据维护，配合主管部门开展停车管理系统规划、调整，故障排除。 |

根据以上工作内容和岗位职责描述，至少需要2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。1年以上相关工作经验。

**七、办公终端系统运维**

包括办公终端、服务诉讼参入人各类终端、综合布线、电话系统、北京法院执行远程指挥系统的维护工作、信息化资产管理一卡通系统的相关维护，以下为各系统简介及工作要求。

（1）办公终端。负责院机关、诉调对接中心、执行局、五个派出法庭的设备维护，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，共计约一千余台设备。需提供现场维护、及时响应各办公区的终端维护需求。

（2）排队叫号系统。包括本院立案庭、诉调对接中心两个办公区叫号系统，以及系统中包含的发卡、叫号、显示设备，做好日常巡检维护，需求响应及故障排除。

（3）自助一体机。包括自助立案、诉服一体机、扫码带走、文书自助编辑、诉状生成一体机、法官留言一体机、自助旁听一体机、保全一体机、文件收转柜等设备，定期对设备进行巡检维护、信息更新及故障排除。

（4）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。工作包括顺义法院八个办公区的线缆增加、调整等工作，做好线缆资源的管理。

（5）综合信息发布。包括各办公区LED大屏、信息展示屏等信息发布设备，做好相关设备使用教学、设备维修维护。

（6）电话系统。电话系统拥有运营商提供的一千门市话，分别配置于顺义法院八个办公区的程控交换机，提供内线与外线结合的电话系统。另有排除法庭由电话局直接提供的外线号码。工作包括负责电话相应功能调整，电话链路维护，电话链路故障维修。

（7）北京法院执行远程指挥系统。包括执行法官使用的执法记录设备，指挥中心音视频指挥软件，负责日常干警使用咨询、指挥中心执行指挥使用保障。

（8）信息化资产管理。负责顺义法院所有办公区信息化终端、服务器设备出入库、盘点管理。

（9）一卡通系统。包括院机关、诉调对接中心、执行局、五个派出法庭的门禁系统、消费系统。保障消费系统正常运转，确保干警正常就餐使用。对顺义法院各办公区门禁管理系统设施进行管理、维护，承担门禁配线系统、相关线路、设备与软件维护；负责机房门禁读卡器、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；对机房门禁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。

具体要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **信息产品** | **服务名称** | **服务内容** |
| **1** | 办公终端 | 办公终端维护 | 面向办公电脑、打印机、复印机、装订机等终端提供上门及远程服务，使用咨询、故障解决，设备安装，工位调整，技术支持，设备送修等。 |
| **2** | 排队叫号系统 | 排队叫号系统维护 | 负责叫号系统软硬件配置、硬件故障维修。 |
| **3** | 自助一体机 | 自助一体机维护 | 负责各一体机巡检维护、信息更新及故障排除。 |
| **4** | 综合布线 | 综合布线维护 | 负责线路维护、调整及故障处理。 |
| **5** | 综合信息发布 | 综合信息发布维护 | 负责LED大屏、发布终端等设备使用教学、维护、故障处理。 |
| **6** | 电话系统 | 电话系统维护 | 内线电话安装、调试，开通、撤销、链路调整。号码资源分配与管理。外线电话安装、调试。 |
| **7** | 北京法院执行远程指挥系统 | 北京法院执行远程指挥系统服务 | 负责日常干警使用咨询、指挥中心执行指挥使用保障。 |
| **8** | 信息化资产管理 | 信息化资产管理服务 | 负责信息化终端、服务器设备出入库、盘点管理。 |
| **9** | 一卡通系统 | 一卡通系统管理 | 负责一卡通制卡、补卡、销卡及门禁权限数据维护，负责消费系统及门禁系统硬件巡检维护、故障排除。 |

根据如上的工作内容，至少需要5人承担并完成相应工作。招标人根据工作需要，现场情况进行人员调配，可存在工作岗位重叠。本院配备3名工程师，兼顾五个派出法庭设备巡检维护；执行局配备1名工程师负责各系统运行工作；诉调对接中心配备1名终端工程师负责各系统运行工作。上述工程师要求具备简单网络、安防、音视频维护知识，可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。