

# 采购需求

## 一、项目概述

- 项目名称：2024-2027 年信息化运维项目；
- 项目编号：HNZY2024-078；
- 项目预算：261.72 万元（87.24 万元/年）；
- 合同履行期限：签订合同之日起 36 个月三年（合同一年一签，经采购人年度考核合格通过后续签下年度合同）；
- 服务地点：用户指定地点；
- 所属行业：软件和信息技术服务业；
- 验收要求：按磋商文件服务要求和国家行业标准进行验收；
- 付款方式：根据采购双方商定的结算方式付款。

## 二、运维服务范围和内容

### 1、运维范围

海南省第一中级人民法院运维服务涵盖的主要系统包含：综合布线系统、计算机网络系统、机房系统、安防监控系统、网络安全系统、科技法庭系统、控制指挥中心系统、智能会议系统和核心业务系统；服务地点主要集中在法庭业务楼五层和法庭辅楼九层，其中主要包括：诉讼服中心、智能法庭、审委会会议室、党组会议室、党员活动中心、视频会议室、控制指挥中心等相关业务区域。

### 2、运维服务内容

#### 2.1、机房运维

##### A、中心机房巡检运维服务：

- 每周进行一次机房巡检服务；
- 电源、UPS（不间断电源）：检查机房供电状况、UPS（不间断电源）工作情况，指示状态；
- 服务器：检查服务器是否宕机，服务器（含磁盘阵列）硬盘灯指示是否正常；检查正在使用的服务器硬件运行状态，及时发现可能存在的隐患，保证设备可以平稳运行；检查服务器上运行的系统和服务等通用组件是否正常，并对服务器进程进行排查及时发现病毒或非法进程。
- 机房环境：检查机房空调工作状态，机房温度。检查并记录机房环境及配套

设备的运行日志，记录机房环境异常情况。

- **网络设备：**检查网络设备，包括交换机、路由器、防火墙、入侵检测等设备。检查设备工作状态，检查正在使用的网络设备的硬件运行状态，及时发现可能存在的隐患，保证设备可以不间断提供服务。检查正在使用的网络设备的软件运行状态，及时发现可能存在的隐患，保证设备可以不间断提供服务。备份网络设备的配置文件，防止由于意外情况导致配置文件的丢失。对于已知的问题和现场发现的问题，进行及时处理。
- **网络通道：**检查内外网络出口状态，包括院内连接的状态和外网出口的状态。
- **记录登记：**每次巡检后需要将巡检内容和结果进行详细的记录，并定期将巡检记录移交一份给单位工作人员以备日后查验，具体移交周期根据实际工作情况与单位方沟通决定。

#### **B、网络维护：**

一中院目前使用的网络系统为内网（外网由中国电信布线到桌面），网络维护的内容主要包括网络系统的路由器、交换机、防火墙等网络安全身背的网络性能优化、日常管理和维护、故障排除、预防性检查。

- 维护主要内容有：
- 定期检查网络访问是否正常；
- 网络连接速度是否正常，网络邻居是否能访问；
- 网络打印服务设备及打印共享是否正常；
- 邮件收发是否正常。

#### **C、主机与存储维护：**

- 主机与存储维护对象包括服务器和各类介质的存储设备。
- 维护主要内容有：
- 主机和存储类设备故障处理；
- 存储设备的日常维护。

### **2.2、软硬件设备运维**

包括一中院局域网网络设备、服务器设备、网络安全设备、日常办公设备及办公软件、操作系统、防病毒软件等的运维服务。

#### **A、服务器设备运维内容：**

- 当系统运行时的故障检查

- 检查光通路
- 检查服务处理器系统错误日志
- 当系统不运行时的故障检查
- 检查光通路
- 检查服务处理器系统错误日志
- 关闭服务器和所有外接设备。
- 检查所有电缆和电源线。
- 将所有的显示控制都设置到中间位置
- 打开所有的外接设备。
- 打开服务器
- 在屏幕和串口处观察 POST 错误，记录屏幕上显示的任何 POST 错误消息。
- 运行诊断程序。
- 除尘

尘土是服务器最大的杀手，因此需要定期给服务器除尘。对于服务器来说，灰尘甚至是致命的。除尘方法与普通 PC 除尘方法相同，尤其要注意的是电源的除尘。

#### **B、终端办公设备维护主要内容：**

- 桌面与外围设备设备的资产管理工作；
- 检查、记录桌面与外设的软硬件配置及变更情况；
- 计算机终端软硬件故障检测和排查；
- 打印机、一体机等外设设备的软件安装调试及故障检测；
- Windows 操作系统安装、补丁升级、性能优化、网络配置等常用办公软件的安装；
- 杀毒软件的安装和升级、病毒库升级、查杀毒、查杀木马；
- 分发桌面与外设软件补丁和病毒库；
- 数据备份，计算机终端进行光盘或硬盘备份；
- 其他需要协作信息化开展的事项；
- 根据管理规定，记录管理技术文档。
- 操作系统、安全类软件及安全监控软件维护内容：
- 协助检查数据库和应用软件运行情况，及时处理数据库故障；
- 协助定期对数据库进行优化，提高数据库运行效率；

- 协助检查应用软件中间件运行情况，及时优化并处理中间件故障；
- 配合系统硬件的维护，在授权下及时处理涉及数据库和应用软件相关工作；
- 配合完成日常的统计分析报表，完成特殊的查询统计需求；
- 杀毒、汉邦监控审计系统等第三方商用软件资料库升级费用。

### 2.3、弱电系统运维

包括一中院综合布线系统设备、科技法庭系统设备、会议系统设备、公告及显示类系统设备、安防监控系统设备和信息化类相应软硬件系统设备。

- 对综合布线系统线路、接口和标签进行定期检查，发现问题及时处理修复
- 对科技法庭系统设备和会议系统设备进行定期巡检发现问题和系统故障及时处理
- 对公告及显示类设备出现故障及时上报或联系系统设备供应商及时解决
- 对安防监控系统图像质量和图像清晰度及拍摄位置进行定期检查调整和处理
- 每日不定时对上述相应业务系统进行巡检，发现问题及时处理和上报；
- 检查、记录系统软硬件配置及变更情况及时调整更新使用说明文档；
- 对上述系统设备出现的故障问题处理解决同时做好记录和整理工作；
- 定期对系统设备出现的故障进行汇总和分类整理，及时汇报；
- 协助设备供应商处理故障系统设备、软件和相应固件升级
- 根据管理规定，记录管理技术文档。
- 配合完成日常的统计分析报表，完成特殊的查询统计需求；
- 对上述系统因设备增补或其它原因引起的结构变化和调整要及时更新系统相应的技术资料。

## 三、运维服务总体要求

### 1、运维管理要求

海南省第一中级人民法院负责对本项目运维服务外包工作质量的检查和监督职责。服务方应按照项目管理方法，指定项目负责人1名，专业运维工程师7名常驻我院提供技术保障服务，驻场工程师接受绩效管理和监督管理，依据我院有关规定做好服务范围内的运维工作。

### 2、文档管理要求

服务方根据我院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，包括各种形式的服务总结、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，提交给我院相关负责部门。

### 3、人员管理要求

服务方根据海南省第一中级人民法院的有关工作制度，如作息时间、着装、考勤制度、管理规范、工作规程、重大活动保障制度、应急事件管理规定等，制定有关规范对常驻我院的技术人员进行管理，服务方投标（响应）文件与我院有关工作制度不一致的，以我院工作制度为准。

### 4、其他要求

我院有权根据工作任务缓急轻重，统筹调配服务方的派驻人员工作范围；派驻人员应经过考察认可后方可正式上岗；派驻人员对运维设备的关键参数更改应事先征得我院相关部门同意，并做好更新登记工作；非正常上班时，遇有紧急情况，服务方的派驻人员接通知后应在 2 小时内到达指定工作地点；遇有应急处理情况，服务方应保证提供 7×24 小时服务。

## 四、运维服务的具体要求

### 1、基本维保服务项目

(1) 服务方为海南省第一中级人民法院的运维服务范围内系统设备提供硬件和软件的维护及技术支持服务；通过对海南省第一中级人民法院软、硬件产品定期进行规范化的预防性维护，提高系统可靠性、稳定性及使用效率，对存在的问题和突发故障提供及时有效的技术支持、完善的解决方案和事后防范机制，降低故障对系统的影响，使设备和系统保持或迅速恢复其良好的工作状态，消除产生故障的薄弱环节，从而使海南省第一中级人民法院的信息系统更趋稳定、安全、合理和有效。

(2) 服务方提供定期保养服务（定期保养内容需细化）；提供月度、季度巡检，制定完善的系统巡检方案，明确巡检的内容、巡检的要求，细化检查方式、使用工具，检查各子系统设备的运行状况，对各系统的运行状况进行评估，提供巡检报告，并在年终提交总结报告及项目整改建议。所有档案均以书面形式提交海南省第一中级人民法院统一留档保存。

(3) 维保服务期间，服务方需要提供 365\*7\*24 小时服务热线技术支持服务；维护工程师在巡检中发现设备故障时，应当在 1 小时内做好故障分析工作，一般问题原则上 4 小时内解决，复杂问题 8 小时内解决，超过 8 小时未能解决的应提供性能不低于故障设备的备机或备品更换，不得影响系统正常运行。对服务方在规定时

间内未能解决的问题，院方有权请第三方来解决，所发生的费用由服务方承担。因服务方技术问题或维修问题（包括未能按时修复）造成的事故，院方可视情节在应支付款项中扣除相应损失。

（4）重大活动提供相应技术保障服务，活动前设备排查服务、系统功能测试服务；活动保障人员名单、进驻时间及离场时间计划需提前交由院方批准。

（5）服务方需提供应急保障服务方案；遇到设备损坏影响系统正常进行时，应确保系统基本功能正常使用。

（6）服务方提供所有系统软件的免费升级以及对现场操作人员实施软件培训。

（7）服务方提供系统设备故障快速服务方案，并配合海南省第一中级人民法院2小时内临时召开会议并安排现场保障。

（8）服务方为我院信息化各子系统管理操作人员制定培训计划；包括各类、各品牌设备的软硬件培训，大型品牌厂商新品使用培训，以便了解最新厂商设备及技术。

（9）服务方驻场人员的工作时间按照我院的作息制度安排。如遇加班和特殊情况，根据院方的工作安排进行及时调整。节假日期间根据我院要求，安排值班人员，并将值班人员姓名，联系方式等上报院方负责人。

（10）其他业主提出的需要配合的工作内容。

根据以上内容但不仅限于以上内容，服务方须制定详细的运维服务方案，细化服务内容，完善配套的管理手段，制定可操作的管理规范、管理流程、管理表格、模板等内容。

## 2、重要活动或会议保障要求

（1）重要会议或活动召开前一周，由服务方派遣专业工程师配合维护工程师并会同海南省第一中级人民法院现场操作人员，对会议室进行设备巡检及功能测试。如遇设备故障等原因造成部分功能未能实现的，应立即安排维修或替换，保障会议的正常进行，并对可能出现的风险点进行评估，提出应对解决方案。

（2）服务方制定《会前设备排查方案》，在会议开始前至少一天对设备分别作功能测试。

（3）服务方根据会议需求，会同院方制定《重要会议维保运行应急预案》，并根据该预案制定服务方内部工作流程、内部人员机构安排及名单上报院方负责人，保证会议正常进行，避免由于设备故障引起的会议中断，应急预案启动确保无缝切

换，会议不受影响。

### 3、项目团队要求

(1) 项目负责人：1名，总体负责本维保项目，制定落实设备保养、巡检工作计划，协调组织设备维修，为院方系统升级、整改方案、设备选型、施工安装方案等工作提供技术咨询服务。

(2) 驻场服务工程师：7名，负责设备定期巡检、故障设备维修更换、各子系统设备调试等工作，并负责各场所系统设备操作培训服务；

(3) 后台技术支持：根据本项目技术特点和实际情况，服务方需成立由专业资深技术人员组成的后台技术支持团队，内部后台技术支持人员需提交海南省第一中级人民法院确认后方可成立团队。

(4) 配合海南省第一中级人民法院对相关维护人员进行政治审查及保密教育。

### 4、运维资源要求

#### (1) 运维管理平台

供应商应提供运维管理平台，实现运维流程管控、工程师考勤管理、资源共享、远程协助等，达到运维服务标准化、可视化的管理目标。

#### (2) 系统功能架构

运维管理平台在遵循 ITSS 运维服务体系标准的基础上，综合考虑运维过程中相关的工单、知识库、统计分析、问题管理加云协助等工作需求，运维供应商利用运维管理工具对运维全过程进行管控，提高投标人对相关运维工作的处理效率，提升对运维管理能力，提升投标人的技能水平和综合绩效。

#### (3) 业务管理

主要提供工单管理、巡检管理、问题管理、日志等功能。针对日常业务方面，系统结合 pc 的功能多样性和手机的操作便捷性，提供完善的运维巡检操作流程，可保证巡检工作的高效性以及值班信息发布的实时性；利用手机之间及时通讯的能力，可保证故障和问题信息从用户到维护人员，再由维护人员流转至用户的闭环过程，通过手机的便捷性，可提高信息流转的时效，保证信息流转的实时性。

#### (4) 统计分析

主要提供故障分析、任务单分析、维修分析等功能。在运维数据展示方面，系统提供可视化的图表展示功能：针对故障出现的频率以及故障出现的周期，提供图形化的故障分析功能；针对人员维修情况，针对同一设备重复出现问题的次数，可

提供问题分析能力。

(5) 考核管理

主要提供现场工程考勤情况，人员绩效等功能。提供自定义的绩效设置功能。

(6) 运维服务台

供应商需依托服务台开展运维服务工作，服务台既包括投标人的常驻现场值班工程师，也包括投标人免费服务电话为核心的运维服务体系。

投标人需提供服务台工作开展相关的管理制度、流程和运维服务台已投入运行相关证明文件。

## 5、其他说明

成交后，须根据磋商文件、投标响应文件内容，结合现场实际情况，针对各类具体设备制订运维详细计划和内容，并经海南省第一中级人民法院负责人员确定并同意后实施。

## 五、项目报价要求

本项目由成交单位负责项目的运维和现场技术保障工作，故投标（响应）报价应包含以上全部运维费用。对在合同实施过程中可能发生的其它费用（如：人工等成本增加等因素），由成交单位自行承担。

对于本磋商文件未列明，而投标供应商认为必需的费用也需列入投标（响应）总报价。在合同实施时，海南省第一中级人民法院将不予支付成交单位没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在投标总报价中。

## 六、其他事项

1、磋商文件、成交人的投标（响应）文件及投标修改文件、评审过程中有关澄清文件及经双方签字的询标纪要和成交通知书均作为合同附件。

2、运维服务过程中所有的服务记录须要有书面记录。

3、由维保范围内的服务缺失引起其他设备或物体故障，服务方需有连带责任，一并进行故障解决。

4、本项目为固定总价合同。投标供应商一旦成交，需按投标（响应）文件承诺的总投标价一次性包干。投标供应商应充分考虑本项目可能存在的所有风险，由此产生的费用均包含在投标总价中，结算时不作调整。

5、考核办法另行制定，考核不合格，采购人有权终止合同。