**采购需求**

说明：

1. 本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》第二条规定。

2. 小型和微型企业产品的价格给予6%-10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，具体扣除比例以第四章《评标办法及评标标准》的规定为准。

3. 小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。

4. 小型、微型企业提供大型企业制造的货物的，视同为大型企业。

5. **根据财库〔2019〕9号及财库〔2019〕19号文件规定，台式计算机，便携式计算机、平板式微型计算机，激光打印机，针式打印机，液晶显示器，制冷压缩机（冷水机组、水源热泵机组、溴化锂吸收式冷水机组），空调机组[多联式空调（热泵）机组（制冷量＞14000W），单元式空气调节机（制冷量＞14000W）]，专用制冷、空调设备（机房空调），镇流器（管型荧光灯镇流器），空调机[房间空气调节器、多联式空调（热泵）机组（制冷量≤14000W）、单元式空气调节机（制冷量≤14000W）]，电热水器，普通照明用双端荧光灯，电视设备[普通电视设备（电视机）]，视频设备（视频监控设备、监视器），便器（坐便器、蹲便器、小便器），水嘴均为节能产品政府采购品目清单内标注“★”的品目，属于政府强制采购节能产品。若采购货物属于以上品目清单的产品时，投标人的投标货物必须使用政府强制采购的节能产品，投标人必须在投标文件中提供所投产品的节能产品认证证书复印件（加盖投标人公章），否则作无效投标处理。**

6.招标文件中所要求提供的证明材料，如为外文文本的请提供中文翻译文本。

**7.评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。**

8.本采购需求中技术要求所使用的标准或应用标准如与投标人所执行的标准不一致时，按最新标准或较高标准执行。

**9.项目概述：**

**9.1 项目建设背景**

**广西法院信息化建设已经历经以数字化为核心的1. 0版和以网络化为核心的2. 0版，并从2016年开始全面启动以智能化为核心法院信息化建设3. 0版。2017年，“智慧法院”是在广西人民法院信息化建设版本不断演进升级的格局之下，充分依托法院数字化与网络化的成果，利用大数据、云计算与人工智能的技术，将网络化、阳光化与智能化贯穿人民法院全业务、全方位和全流程，主动为人民群众、审判执行、司法管理、国家治理转型、经济社会发展服务的新型现代化人民法院，广西智慧审判系统已经投入运行，为了减轻系统维护压力，需要投入运维队伍。**

**9.2 项目建设内容**

**围绕项目建设目标的实现，本项目建设内容如下：**

**广西高院集中部署升级了审判管理业务系统，本次技术支持内容包括数字业务应用系统、电子卷宗管理系统、ocr识别系统和文书回填系统、案件评查管理系统、移动办案平台、智能阅卷浏览系统、文书智能编写系统、法律资源服务系统、案情研判分析系统、案情研判分析平台等应用系统，以及上述应用系统所需的数据库、中间件等支撑系统的运行维护技术支持服务。**

**9.3 项目建设目标**

**广西壮族自治区高级人民法院建设了智慧审判系统，系统包含多个子系统，运行维护服务内容繁杂，需求的技术支持专业性、技术性较高，需要大量的技术人员进行支持。因此，在现有的技术支持体系的基础上，以ITLL理念为指导思想，以主动服务为导向，健全已有的IT流程管理、服务时间响应和绩效管理、IT资产管理、技术支持事件和配置变更管理的统一服务管理平台，建立和完善对后台支撑系统核心业务应用系统的稳定性和可用性，通过对广西壮族自治区法院机关智慧审判系统的技术支持管理服务，辅助提升人员的专业技术支持管理技能，保障技术支持工作的顺利开展。**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项号** | **服务名称** | **数量** | | **服务内容及要求** |
| 1 | 广西高级人民法院驻点运维服务 | 1项 | | 服务人数要求：6人  ▲一、**审判业务系统应用运维服务**  1、**例行操作**  每天定时业务数据的日常备份。  每天对备份的业务数据进行可恢复性检查。  每天定期检查业务数据的质量，是否满足业务系统的日常运行。  应用系统的可连通性、响应时间、在线人数等指标监控，应用进程状态监控，中间件性能监控。  定期巡检应用系统的资源利用率（cpu用率、内存利用率等）、应用进程状态。  每天定时分析应用系统的日志信息分析应用系统的运行状态，定时分析应用系统的告警信息。  应用统的软件管理工作包括软件版本控制、服务器端软件管理、客户端软件管理、软件升级系统等几个部分。  运行报告  系统运行报告反映当前各个系统的状态，一般情况下，每天一次，主要内容包括：全区法院各类信息化应用情况，业务应用软件和相关信息内容的可用性、及时性；与各个应用相关的数据库、数据库复制和应用服务支撑等系统的运行状态。  故障报告  针对各个系统发生的事故和故障，编写故障（事故）报告。一般情况下，在事故处理完成后的两天之内提交故障报告。  编写故障报告要使用故障报告模板，主要内容如下：  故障时间；  故障现象；  处理经过；  故障影响（分级），主要是对业务的影响，包括范围和程度；  原因分析，从技术、管理、操作、安全等各个方面进行客观分析；  故障责任与考核；  改进措施和相关建议等。  总结报告  服务总结报告包括运维周报、工作月报、季度服务总结和年度服务总结等几个方面。  （1）运维周报。每周一次，主要内容包括：上周主要工作完成情况，包括业务支撑、日常运维、定期巡检、重点工作；未完成的工作及原因；本周重点要完成的工作；其他。  （2）工作月报。每月一次，主要内容包括：上月主要工作完成情况，包括业务支撑、日常运维、定期巡检、重点工作；未完成的工作及原因；本月重点要完成的工作；其他。  （3）季度服务总结。每个季度一次，主要内容包括：上个季度主要工作完成情况；上个季度完成的重点运维工作和内容；相关的数据统计，尤其是与运维支撑相关的统计数据运维改进措施和建议等。  为智慧审判系统同科技法庭、文书相关系统以及院内其他业务系统的衔接提供技术支持，便于法院各个系统协同运作。  按照广西自治区高级人民法院具体要求，完成特殊时期的驻地值守、系统监控等运维服务任务。  按照广西自治区高级人民法院具体要求，严格遵守广西自治区高级人民法院相关规定，为在广西自治区高级人民法院进行的其他信息化项目提供相关信息或资料、配合调试、安排人员值守、临时保管设备等。  包括但不限于以下运维内容：  1) 新产品测试和比较；  2) 院内其他单位工作的技术支持；  3）重要人员的技术服务；  2、**响应支持**  在数据丢失或损坏时及时恢复备份的数据，以保障应用系统的联系运行。  根据业务数据的规模，调整数据存储空间。  根据法官的服务请求，增加应用系统法官账号、修改、删除应用系统的法官信息。  支持法官日常的应用系统使用，解决法官使用过程中遇到的问题，按需开展应用指导。根据院方要求开展培训。  及时处理运维人员监控到的或法官通报的应用程序故障。  在应用系统升级、改造后实施应用系统的功能和性能测试。  根据法官的需求实施应用系统平台迁移。  运维工作人员以广西自治区高级人民法院为核心，为广西自治区人民法院机关提供5×8小时现场运维服务，为下级单位提供5×8小时远程或现场运维服务，并为广西自治区人民法院提供7×24小时的应急响应及技术支持服务。要求审判管理系统接到纠正错误数据类请求，解决时间不允许超过2小时；审判管理系统是广西自治区法院系统的核心业务，在发生应用系统软件故障时，中断时间不允许超过6小时，支撑硬件故障除外。非工作日时间为广西自治区人民法院安排人员驻守值班。  3、**优化改善**  根据实际调整数据备份的方式（本地或异地备份）、备份时间和备份次数的策略优化。  应用系统程序新版本发布后，及时完成系统升级，不影响法官的使用。及时更新技术和应用手册。  及时发现应用程序的BUG，并及时打补丁，修复系统BUG，不影响法官使用。  按院方要求调整应用程序代码，完善修改功能模块，不影响法官使用。  中间件新版本发布后，及时升级中间件版本。  根据中间件的运行状况，调整中间件运行参数。  根据实际需要提供接口进行数据获取调用。  ▲二、**审判业务系统数据运维服务**  1、**数据库维护**  数据库宕机，服务中断次数。  数据在前端录入与数据库后台存储准确率。  保证数据无丢失。  评估并调整数据库空间，数据库系统重构。  操作系统等运行支撑环境检查，确保稳定运行。  存储空间、磁盘空间和库空间检查，保障充足。  评估并调整配置参数，提高系统性能。  清理数据库垃圾数据，提高系统响应速度。  2、**数据库运维管理**  响应故障申告的时间。  一般故障从故障响应到故障排除的时间间隔。  造成审判业务核心服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔。  造成辅助审判系统非核心服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔。  根据院方要求配合数据专员或项目负责人做好数据获取、调用、分析等服务工作。  3、**数据汇聚**  每天不定时检查同步情况，检查软件是否正常运行，页面是否有报错信息。  检查同步工具运行日志是否有报错，自动同步任务是否正常执行。  对比下级法院数据库内数据内容与上级院是否一致。  对一致性对比检查发现的数据差异进行及时处理，确保数据一致。  4、**数据上报**  按照数据集中管理工作规范开展数据导出工作。  监控全区案件信息、文书信息、人员信息、机构信息等数据的导出情况。  每天对数据导出情况进行统计。  导出异常问题的及时排查、分析处理；  数据导出系统故障的及时排查处理。  数据导出系统的运行状态监控、巡检。  数据导出过程及系统配置的管理和性能优化调整。  针对提取的数据的准确性和完整性。  软件升级、发布，不影响法官正常使用。  通过实时数据接口提取当日收结数据，并上报。  对实时数据上报的接口程序进行检查，确保数据上报及时性。  对上报的实时数据进行统计和分析，确保数据准确。  针对实时中断、重复报送等异常问题进行分析，并排查解决。  根据需要，进行实时数据接口的部署和升级。  通过实时数据接口提取当日收结数据，并上报。  对实时数据上报的接口程序进行检查，确保数据上报及时性。  对上报的实时数据进行统计和分析，确保数据准确。  针对实时中断、重复报送等异常问题进行分析，并排查解决。  根据需要进行月结数据接口的部署和升级。  每天按照管理工作规范开展数据发送工作。  负责数据发送系统状态监控。  每天对上报数据发送情况的统计分析，发送情况包括发送数量和发送数据的可用性。  问题发现至问题响应处理，数据发送过程及系统故障的及时排查处理。  软件升级、发布，不影响法官正常使用。  对传输交换系统的运行状态监控和巡检。  数据传输质量和日志监控。  数据传输数量监控和统计分析。  数据传输异常的沟通反馈、处理。  传输交换过程及系统故障的及时排查处理。  传输交换过程及系统配置的管理和性能优化调整。  5、**数据质量管理**  每天查看最高法院提供的最新数据质检结果，及时发现质量问题案件，进行不合格案件的原因分析和排查。  总结不合格案件的产生原因，形成报告，并与各级法院审管办和技术处负责人进行沟通，配合各院主管部门进行案件质量问题的分析和解决。  数据矫正。针对可能产生不合格案件的异常数据信息项，形成处理方法，通过直接矫正或指导相关人员进行定期矫正，以满足质检要求。  每天查看最高法院提供的最新文书质检结果，及时发现质量问题案件，进行不合格案件的原因分析和排查。  总结不合格案件的产生原因，形成报告，并与各级法院审管办和技术处负责人进行沟通，配合各院主管部门进行文书质量问题的分析和解决。  数据矫正。针对可能产生不合格文书的异常情况，形成处理方法，通过直接矫正或指导相关人员进行定期矫正，以满足质检要求。  6、**数据监控**  对数据导出、发送、传输、接收、入库、质检、加工处理和数据展现全流程进行监控，确保数据处理流程正常运行。  监控各院每日数据的报送情况，及时分析异常，并及时指导高院进行补报和完善。  监控月结数据与每日数据的比对结果，分析差异情况，并指导和监督高院进行差异处理和改进，确保平台数据完整。  监控实时数据与每日数据的比对结果，分析差异原因，并联系法院进行改进。  监控各省辖区法院的数据报送情况，监控未报送数据的法院。  检查应用系统的数据准确性，确保数据可用。  7、**数据应用**  根据客户需求，完成定期或临时交办数据统计需求和工作任务。  梳理各业务模块的统计口径，满足统计分析的需要，形成统一的口径标准，确保统计结果一致。  分析数据统计结果，并验证数据结果的准确性，主动识别和处理异常数据。  根据业务热点，进行数据的统计和分析，形成分析报告。  进行数据专题分析工作，形成分析报告。  对分析结果进行展现，不限形式。  通过发布程序，定期对外发布数据统计结果。  对平台发布的数据结果进行准确性检查和验证。  对发布的数据准确性检查中发现的问题进行提前的预防和处理。  定期统计数据发布的准确和异常情况，分析规律。  制定数据发布规范和制度，规范和完善数据发布流程。  8、**数据安全**  对数据生成、提取、传输、接收、入库，以及加工处理等环节进行安全风险的评估和分析，出具风险评估报告，并根据评估结果进行安全加固。  承载数据的设备、环境等安全的管理，检查监控物理环境的安全因素，及时发现和处理安全隐患。  检查监控工作环境的安全因素，做好终端环境安全管理和控制。  管理数据的权限分配，进行有效的权限控制，避免权限过大导致的数据访问泄露。  通过检测、监控对数据访问的信息筛查和过滤，及时发现异常访问情况，并采集紧急措施进行阻止和控制。如访问IP、次数、时间等。  根据实际需要，进行数据备份策略的制定，并定期更新。  根据数据备份方案部署实施备份，包括：  手工按计划进行备份；  配置、部署自动备份软件、工具、脚本。  每日检查和监控数据备份的运行状态，确保数据成功备份。  根据实际需要，进行数据备份内容调整，确保备份范围准确。  定期组织进行备份数据的有效性验证，确保备份数据可用。  9、**数据库系统维护**  核心服务中断的次数。  辅助审判系统服务中断的次数。  数据在前端录入与数据库后台存储准确率。  保证数据无丢失。  未经批准不以任何方式将数据导出、传播、查询。  评估并调整数据库空间，数据库系统重构。  操作系统等运行支撑环境检查，确保稳定运行。  存储空间、磁盘空间和库空间检查，保障充足。  评估并调整配置参数，提高系统性能。  清理数据库垃圾数据，提高系统响应速度。  响应故障申告的时间。  一般故障从故障响应到故障排除的时间间隔。  造成审判业务核心服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔。  造成辅助审判系统非核心服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔。  从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间。  10、**数据运维管理**  制定数据运维工作计划，包括人员分工、岗位职责、工作流程、协作机制、管理规范等。  建立数据运维管理制度和工作流程、职责分工。  根据数据运维工作内容，编制数据运维技术手册，不定期修订。  定期交付数据运维工作报告，不定期交付专项报告。  记录运维事服务件，跟踪服务请求处理情况，检查各交付物的完备和及时性。  制定案件信息质检规则预演、数据互查等方案。  总结数据运维工作的完成情况和工作绩效，定期汇报。  根据工作总结分析结果，制定数据运维工作改进计划。  ▲三、**审判业务系统安全运维服务**  **1、应用系统风险评估**  对法官授权访问控制策略进行安全性评估。  进行应用程序安全功能测试，应用程序代码安全审计，应用程序渗透。测试和网页挂马检测，对应用程序进行安全性评估。  进行中间件漏洞检测，对中间件安全策略配置进行评估。  进行数据库漏洞检测，评估数据库安全配置策略。  进行操作系统漏洞检测和恶意代码检测，评估操作系统安全配置策略。  进行应用系统漏洞扫描，发现漏洞和风险想。  通过应用系统渗透测试。  **2、应用系统安全监控**  对数据访问信息进行监控，对操作日志进行审计，及时发现数据篡改和非法访问行为。  对应用程序的操作日志进行审计安全审计日志监控。  进行中间件补丁状态监控和中间件操作日志监控。  进行数据库操作日志审计。  进行操作系统补丁状态监控，安全审计日志监控，恶意代码入侵和感染监控。  **3、应用系统安全事件处置**  进行数据篡改事件和非法访问事件处置。  进行应用程序攻击事件处置，修复安全漏洞。  进行中间件攻击事件处置，修复安全漏洞。  进行数据库攻击事件处置，修复安全漏洞。  进行病毒感染事件、特种木马入侵事件处置，修复安全漏洞。  **4、应用系统变更控制管理**  进行数据恢复过程、数据备份过程控制管理。  进行软件授权管理、软件程序安全缺陷整改、软件升级过程控制管理。  进行中间件补丁升级控制管理。  进行数据库补丁升级控制管理。  进行操作系统补丁升级控制管理。  **5、应用系统配置安全管理**  制定授权访问管理规范、数据备份恢复策略。  制定应用程序安全配置基线。  制定中间件安全配置基线。  制定数据库安全配置基线。  制定操作系统安全配置基线。  **6、应用系统安全合规管理**  进行处理数据合规检查，数据跨域违规访问行为检查。  进行管理员操作合规检查。  进行中间件配置操作合规检查。  进行数据库配置操作合规检查，数据访问操作合规检查。  进行操作系统配置操作合规检查，操作系统安装使用合检查。 |
| 2 | 中级人民法院驻点运维服务 | 1项 | | 服务人数要求：15人  **一、审判业务系统应用运维服务**   1. **例行操作**   每天定时业务数据的日常备份。  每天对备份的业务数据进行可恢复性检查。  每天定期检查业务数据的质量，是否满足业务系统的日常运行。  应用系统的可连通性、响应时间、在线人数等指标监控，应用进程状态监控，中间件性能监控。  定期巡检应用系统的资源利用率（cpu利用率、内存利用率等）、应用进程状态。  每天定时分析应用系统的日志信息分析应用系统的运行状态，定时分析应用系统的告警信息。  应用统的软件管理工作包括软件版本控制、服务器端软件管理、客户端软件管理、软件升级系统等几个部分。  运行报告  系统运行报告反映当前各个系统的状态，一般情况下，每天一次，主要内容包括：全区法院各类信息化应用情况，业务应用软件和相关信息内容的可用性、及时性；与各个应用相关的数据库、数据库复制和应用服务支撑等系统的运行状态。  故障报告  针对各个系统发生的事故和故障，编写故障（事故）报告。一般情况下，在事故处理完成后的两天之内提交故障报告。  编写故障报告要使用故障报告模板，主要内容如下：  故障时间；  故障现象；  处理经过；  故障影响（分级），主要是对业务的影响，包括范围和程度；  原因分析，从技术、管理、操作、安全等各个方面进行客观分析；  故障责任与考核；  改进措施和相关建议等。  总结报告  服务总结报告包括运维周报、工作月报、季度服务总结和年度服务总结等几个方面。  （1）运维周报。每周一次，主要内容包括：上周主要工作完成情况，包括业务支撑、日常运维、定期巡检、重点工作；未完成的工作及原因；本周重点要完成的工作；其他。  （2）工作月报。每月一次，主要内容包括：上月主要工作完成情况，包括业务支撑、日常运维、定期巡检、重点工作；未完成的工作及原因；本月重点要完成的工作；其他。  （3）季度服务总结。每个季度一次，主要内容包括：上个季度主要工作完成情况；上个季度完成的重点运维工作和内容；相关的数据统计，尤其是与运维支撑相关的统计数据运维改进措施和建议等。  为维护智慧审判系统同科技法庭、文书相关系统以及院内其他业务系统的衔接提供技术支持，便于法院各个系统协同运作。  按照广西自治区高级人民法院具体要求，完成特殊时期的驻地值守、系统监控等运维服务任务。  按照广西自治区高级人民法院具体要求，严格遵守广西自治区高级人民法院相关规定，为在广西自治区高级人民法院进行的其他信息化项目提供相关信息或资料、配合调试、安排人员值守、临时保管设备等。  包括但不限于以下运维内容：  1) 新产品测试和比较；  2) 院内其他单位工作的技术支持；  3）重要人员的技术服务；  **2、响应支持**  在数据丢失或损坏时及时恢复备份的数据，以保障应用系统的联系运行。  根据业务数据的规模，调整数据存储空间。  根据法官的服务请求，增加应用系统法官账号、修改、删除应用系统的法官信息。  支持法官日常的应用系统使用，解决法官使用过程中遇到的问题，按需开展应用指导。根据院方要求开展培训。  及时处理运维人员监控到的或法官通报的应用程序故障。  在应用系统升级、改造后实施应用系统的功能和性能测试。  根据法官的需求实施应用系统平台迁移。  运维工作人员以广西自治区高级人民法院为核心，为广西自治区人民法院机关提供5×8小时现场运维服务，为下级单位提供5×8小时远程或现场运维服务，并为广西自治区人民法院提供7×24小时的应急响应及技术支持服务。要求审判管理系统接到纠正错误数据类请求，解决时间不允许超过2小时；审判管理系统是广西自治区法院系统的核心业务，在发生应用系统软件故障时，中断时间不允许超过6小时，支撑硬件故障除外。  **3、优化改善**  根据实际调整数据备份的方式（本地或异地备份）、备份时间和备份次数的策略优化。  应用系统程序新版本发布后，及时完成系统升级，不影响法官的使用。  及时发现应用程序的BUG，并及时打补丁，修复系统BUG，不影响法官使用。  按院方要求调整应用程序代码，完善修改功能模块，不影响法官使用。  中间件新版本发布后，及时升级中间件版本。  根据中间件的运行状况，调整中间件运行参数。   1. **审判业务系统数据运维服务** 2. **数据库维护**   数据库宕机，服务中断次数。  数据在前端录入与数据库后台存储准确率。  保证数据无丢失。  评估并调整数据库空间，数据库系统重构。  操作系统等运行支撑环境检查，确保稳定运行。  存储空间、磁盘空间和库空间检查，保障充足。  评估并调整配置参数，提高系统性能。  清理数据库垃圾数据，提高系统响应速度。   1. **数据库运维管理**   响应故障申告的时间。  一般故障从故障响应到故障排除的时间间隔。  造成审判业务核心服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔。  造成辅助审判系统非核心服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔。  **3、数据汇聚**  每天不定时检查同步情况，检查软件是否正常运行，页面是否有报错信息。  检查同步工具运行日志是否有报错，自动同步任务是否正常执行。  对比下级法院数据库内数据内容与上级院是否一致。  对一致性对比检查发现的数据差异进行及时处理，确保数据一致。  **4、数据上报**  按照数据集中管理工作规范开展数据导出工作。  监控全区案件信息、文书信息、人员信息、机构信息等数据的导出情况。  每天对数据导出情况进行统计。  导出异常问题的及时排查、分析处理；  数据导出系统故障的及时排查处理。  数据导出系统的运行状态监控、巡检。  数据导出过程及系统配置的管理和性能优化调整。  针对提取的数据的准确性和完整性。  软件升级、发布，不影响法官正常使用。  通过实时数据接口提取当日收结数据，并上报。  对实时数据上报的接口程序进行检查，确保数据上报及时性。  对上报的实时数据进行统计和分析，确保数据准确。  针对实时中断、重复报送等异常问题进行分析，并排查解决。  根据需要，进行实时数据接口的部署和升级。  通过实时数据接口提取当日收结数据，并上报。  对实时数据上报的接口程序进行检查，确保数据上报及时性。  对上报的实时数据进行统计和分析，确保数据准确。  针对实时中断、重复报送等异常问题进行分析，并排查解决。  根据需要进行月结数据接口的部署和升级。  每天按照管理工作规范开展数据发送工作。  负责数据发送系统状态监控。  每天对上报数据发送情况的统计分析，发送情况包括发送数量和发送数据的可用性。  问题发现至问题响应处理，数据发送过程及系统故障的及时排查处理。  数据发送过程及系统配置的管理和性能优化调整。  及时提交发现的bug以及客户需求。  软件升级、发布，不影响法官正常使用。  对传输交换系统的运行状态监控和巡检。  数据传输质量和日志监控。  数据传输数量监控和统计分析。  数据传输异常的沟通反馈、处理。  传输交换过程及系统故障的及时排查处理。  传输交换过程及系统配置的管理和性能优化调整。  **5、数据质量管理**  每天查看最高法院提供的最新数据质检结果，及时发现质量问题案件，进行不合格案件的原因分析和排查。  总结不合格案件的产生原因，形成报告，并与各级法院审管办和技术处负责人进行沟通，配合各院主管部门进行案件质量问题的分析和解决。  数据矫正。针对可能产生不合格案件的异常数据信息项，形成处理方法，通过直接矫正或指导相关人员进行定期矫正，以满足质检要求。  每天查看最高法院提供的最新文书质检结果，及时发现质量问题案件，进行不合格案件的原因分析和排查。  总结不合格案件的产生原因，形成报告，并与各级法院审管办和技术处负责人进行沟通，配合各院主管部门进行文书质量问题的分析和解决。  数据矫正。针对可能产生不合格文书的异常情况，形成处理方法，通过直接矫正或指导相关人员进行定期矫正，以满足质检要求。  **6、数据监控**  对数据导出、发送、传输、接收、入库、质检、加工处理和数据展现全流程进行监控，确保数据处理流程正常运行。  监控各院每日数据的报送情况，及时分析异常，并及时指导高院进行补报和完善。  监控月结数据与每日数据的比对结果，分析差异情况，并指导和监督高院进行差异处理和改进，确保平台数据完整。  监控实时数据与每日数据的比对结果，分析差异原因，并联系法院进行改进。  监控各省辖区法院的数据报送情况，监控未报送数据的法院。  检查应用系统的数据准确性，确保数据可用。  **7、数据应用**  根据客户需求，完成定期或临时交办数据统计需求和工作任务。  梳理各业务模块的统计口径，满足统计分析的需要，形成统一的口径标准，确保统计结果一致。  分析数据统计结果，并验证数据结果的准确性，主动识别和处理异常数据。  根据业务热点，进行数据的统计和分析，形成分析报告。  进行数据专题分析工作，形成分析报告。  对分析结果进行展现，不限形式。  通过发布程序，定期对外发布数据统计结果。  对平台发布的数据结果进行准确性检查和验证。  对发布的数据准确性检查中发现的问题进行提前的预防和处理。  定期统计数据发布的准确和异常情况，分析规律。  制定数据发布规范和制度，规范和完善数据发布流程。  **8、数据安全**  对数据生成、提取、传输、接收、入库，以及加工处理等环节进行安全风险的评估和分析，出具风险评估报告，并根据评估结果进行安全加固。  承载数据的设备、环境等安全的管理，检查监控物理环境的安全因素，及时发现和处理安全隐患。  检查监控工作环境的安全因素，做好终端环境安全管理和控制。  管理数据的权限分配，进行有效的权限控制，避免权限过大导致的数据访问泄露。  通过检测、监控对数据访问的信息筛查和过滤，及时发现异常访问情况，并采集紧急措施进行阻止和控制。如访问IP、次数、时间等。  根据实际需要，进行数据备份策略的制定，并定期更新。  根据数据备份方案部署实施备份，包括：  手工按计划进行备份；  配置、部署自动备份软件、工具、脚本；  每日检查和监控数据备份的运行状态，确保数据成功备份。  根据实际需要，进行数据备份内容调整，确保备份范围准确。  定期组织进行备份数据的有效性验证，确保备份数据可用。  **9、数据库系统维护**  核心服务中断的次数。  辅助审判系统服务中断的次数。  数据在前端录入与数据库后台存储准确率。  保证数据无丢失。  未经批准不以任何方式将数据导出、传播、查询。  评估并调整数据库空间，数据库系统重构。  操作系统等运行支撑环境检查，确保稳定运行。  存储空间、磁盘空间和库空间检查，保障充足。  评估并调整配置参数，提高系统性能。  清理数据库垃圾数据，提高系统响应速度。  响应故障申告的时间。  一般故障从故障响应到故障排除的时间间隔。  造成审判业务核心服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔。  造成辅助审判系统非核心服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔。  从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间。  **10、数据运维管理**  制定数据运维工作计划，包括人员分工、岗位职责、工作流程、协作机制、管理规范等。  建立数据运维管理制度和工作流程、职责分工。  根据数据运维工作内容，编制数据运维技术手册，不定期修订。  定期交付数据运维工作报告，不定期交付专项报告。  记录运维事服务件，跟踪服务请求处理情况，检查各交付物的完备和及时性。  制定案件信息质检规则预演、数据互查等方案。  总结数据运维工作的完成情况和工作绩效，定期汇报。  根据工作总结分析结果，制定数据运维工作改进计划。   1. **审判业务系统安全运维服务** 2. **应用系统风险评估**   对法官授权访问控制策略进行安全性评估。  进行应用程序安全功能测试，应用程序代码安全审计，应用程序渗透。测试和网页挂马检测，对应用程序进行安全性评估。  进行中间件漏洞检测，对中间件安全策略配置进行评估。  进行数据库漏洞检测，评估数据库安全配置策略。  进行操作系统漏洞检测和恶意代码检测，评估操作系统安全配置策略。  进行应用系统漏洞扫描，发现漏洞和风险想。  通过应用系统渗透测试。   1. **应用系统安全监控**   对数据访问信息进行监控，对操作日志进行审计，及时发现数据篡改和非法访问行为。  对应用程序的操作日志进行审计安全审计日志监控。  进行中间件补丁状态监控和中间件操作日志监控。  进行数据库操作日志审计。  进行操作系统补丁状态监控，安全审计日志监控，恶意代码入侵和感染监控。   1. **应用系统安全事件处置**   进行数据篡改事件和非法访问事件处置。  进行应用程序攻击事件处置，修复安全漏洞。  进行中间件攻击事件处置，修复安全漏洞。  进行数据库攻击事件处置，修复安全漏洞。  进行病毒感染事件、特种木马入侵事件处置，修复安全漏洞。   1. **应用系统变更控制管理**   进行数据恢复过程、数据备份过程控制管理。  进行软件授权管理、软件程序安全缺陷整改、软件升级过程控制管理。  进行中间件补丁升级控制管理。  进行数据库补丁升级控制管理。  进行操作系统补丁升级控制管理。   1. **应用系统配置安全管理**   制定授权访问管理规范、数据备份恢复策略。  制定应用程序安全配置基线。  制定中间件安全配置基线。  制定数据库安全配置基线。  制定操作系统安全配置基线。   1. **应用系统安全合规管理**   进行处理数据合规检查，数据跨域违规访问行为检查。  进行管理员操作合规检查。  进行中间件配置操作合规检查。  进行数据库配置操作合规检查，数据访问操作合规检查。  进行操作系统配置操作合规检查，操作系统安装使用合检查。 |
| ▲**项目总体要求** | | | | **一、总体要求**  **驻地技术支持服务目标**  **保障审判应用系统的全区推广使用、正常运行、减少问题出现、问题实时处理、系统优化，将是维护工作中主要工作内容，通过服务外包的方式，选择专业技术支持服务商的人员提供驻场技术支持服务，确保审判管理系统安全可靠性运行，全区法院干警业务使用需求能够得到快速响应，进而保障全区审判系统的全区上线和推广。**  **1、减少问题出现**  **广西自治区审判业务系统是一个庞大而复杂的系统，涉及的技术多而且细，故障点多，给维护工作带来很大的困难。高效的维护是在故障发生之前，找到问题、解决问题隐患，而不是在问题出现之后去解决，规避问题将是维护工作的难点，是维护工作的重要内容。**  **系统的运行过程中，通过日常的监测工具、定期的系统检测，丰富的工程师维护经验，对系统中可能出现的问题进行提前排查，排除系统中存在的问题隐患，避免事故的发生。**  **2、问题实时处理**  **审判业务系统运行过程中，随时可能出现各种问题，快速、优质的处理问题，避免问题的扩大，将损失降低到最小，保障系统应用的继续进行，是对维护队伍工作能力、素质高低的考验，也是维护工作的主要工作内容。**  **对系统中发生的问题进行实时处理，对重大事故做到及时汇报，提交相关的故障报告，对技术难点不能及时解决的问题反映至公司，调配相关各类资源，全力保障故障的处理。**  **3、系统优化**  **系统升级和调试阶段，无论是在软件上，还是在硬件上，会有一部分功能设计和系统的实际应用有一定的出入，通过实际业务的调研、系统的进一步使用，尽早的发现这些设计中考虑不周全的地方，通过实践进行系统各方面优化，让系统更好的满足应用，是维护工作中一个必不可少的工作内容。**  **4、保障数据的安全和保密**  **保障系统安全的最终目的是保障数据的安全，广西自治区人民法院审判业务系统内部数据种类多，而且随着应用的推广，数据的存储量将会越来越多，对业务的正常开展所起的作用也越来越大，保障数据的安全和保密，保障院内工作的顺利进行。**  **对日常所采集数据进行有效存储，对重要数据进行多介质、多场所、定期备份，对备份介质进行专人保管，制定完备的数据备份策略，建立完整、有效的数据存储、备份管理制度，为院内业务的正常运行提供可靠的保障。**  **定期对存储、备份的数据进行可靠性检测，制定完备的数据恢复操作规范，一旦出现数据故障，用最快速度恢复数据，保障院内业务的正常运行。**  **建立维护人员安全保密规范，进行操作授权管理；保障数据传输平台的安全性，保障数据传输过程中无丢失、损坏，系统的使用过程中，对院内数据进行人员访问权限设定，建立详细、全面数据保密制度。**  **二、 维护期内服务要求**  **本次项目采购维护期为：自签订合同之日起1年。**  **1、维护工作人员以广西自治区高级人民法院为核心，为广西自治区人民法院提供7×24小时的应急响应及技术支持服务。要求审判管理系统接到纠正错误数据类请求，解决时间不允许超过2小时；审判管理系统是广西自治区法院系统的核心业务，在发生应用系统软件故障时，中断时间不允许超过6小时，支撑硬件故障除外。**  **2、国家法定节假日（如国庆、春节、元旦等），国家或法院的重要会议、重大活动以及突发安全事件期间等特殊时期，如果广西自治区人民法院有具体需要，可以安排人员进行驻地值守或为特殊任务加班。**  **3、工作汇报机制。与广西自治区人民法院之间的日常沟通、协调，按时向广西自治区高级人民法院交付各种维护文档和记录，包括日常巡检及维护记录、BUG记录、培训和技术支持记录、服务周报、服务月报、服务季报、服务年报以及定期工作总结。**  **4、服务内容。广西自治区人民法院审判应用系统的运行维护管理包括应用系统的调试、软件日常维护服务、全区法院机关应用技术支持服务、业务需求管理服务、业务数据管理服务，业务软件的升级服务，评估优化和协助个性化需求整理、开发管理等服务内容。**  **5、服务方式。对广西自治区高级人民法院及下辖中级法院提供驻点服务，对县(区)院根据服务工作内容提供以远程服务、电话支持为主包括现场服务等多种方式。**  **6、应急服务。将根据广西自治区人民法院审判应用系统建设项目实际情况建立应急响应机制，制定应急预案，并严格按照要求实施，定期组织实施应急演练，并向广西自治区人民法院提交应急演练报告。**  **7、服从广西自治区人民法院的各项管理规定和要求，对因工作疏失出现的信息安全责任事故，必须承担相应责任，接受惩处。**  **8、配备大量经验丰富的技术专家和业务专家，包括业务应用、系统、数据库等，可以随时为驻场人员提供资深技术支持。**  **9、需要基于ISO20000和ITIL的IT服务理念，结合广西自治区法院机关信息化的实际情况建立服务管理体系、设计服务流程、制定服务规范并及时对服务进行改进。**  **三、 驻点人员要求**  **1、要求运维人员有较强的服务意识和责任心，具有良好的语言表达和沟通能力，能够进行良好的团队合作并服从团队领导。**  **2、要求运维人员熟悉B/S架构，了解Java/.NET /C++语言。**  **3、要求运维人员必须了解广西法院业务，能够熟练使用广西法院现用智慧审判应用系统的各个子系统，了解各个子系统间的衔接情况。**  **4、根据工作需要，广西高院可安排必要的加班，运维组应配合完成。**  5**、工作时间按采购人行政班时间，工作场地由采购人提供。接受采购人单位管理，遵守采购人单位工作纪律和保密安全管理要求。合同期内人员不允许随意更换，如必须更换需经采购人同意。人员不按采购人单位要求开展工作的或工作能力达不到要求的，采购人有权要求中标人更换。**  **四、项目实施服务要求**  **（一）项目组织要求**  **本项目由采购人负责监督和管理整个项目的实施，并负责同投标人之间的协调工作。投标人在工程实施过程中，需对项目进行规范化管理，确保工程实施质量。**  **1、为使项目保质、保量、按时及有序实施，投标人对本项目必须有一个完善的项目组织机构，组织由足够数量与满足应标素质的技术人员组成的队伍。**  **2、投标人在中标后，必须成立合理的组织机构，建立健全保障项目顺利实施的各项管理制度和质量保证体系，安排好足够的高素质人才参加本项目的建设。**  **3、按照项目实施的要求，必须配置相应的项目管理、质量保证、运维服务等人员，运维组须由一名项目经理及其他运人员组成，在项目组织中应明确各岗位的职责，项目的整体推进、维护人员和采购人之间业务的总体协调由项目经理负责，确保工程顺利实施。**  **（二）运维服务要求**  **1、投标人应在投标文件中提供具体的运维服务方案，提供运维服务具体措施、应急措施以及组织结构等。**  **2、投标人应在投标文件中提供详细的服务计划和服务承诺。在服务计划中要从服务内容、服务方式、服务体系、服务承诺等方面进行明确的说明。服务范围包括系统安装配置、软件升级、性能调优、系统管理等。服务方式包括电话、互联网、E-MAIL、现场和定期巡检、免费服务受理电话等方式。**  **3、中标人须提供智慧审判应用系统1年驻点运维服务支持。技术支持的方式包括：电话技术服务、现场技术服务、定期巡查服务、技术升级服务等。** |
| **涉及项目的其他要求** | | | | |
| **▲**采购预算价 | | | 详见《第一章 公开招标公告》，投标报价超采购预算的投标无效。 | |
| 需实现的功能或者目标 | | | 见本表“服务内容及要求”。 | |
| 为落实政府采购政策需满足的要求 | | | 见本表“服务内容及要求”和“第四章 评标办法及评分标准” | |
| 规范标准 | | | 采购标的需执行的国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。多项标准的，按最新标准或较高标准执行。 | |
| 采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等 | | | 见本表“服务内容及要求”。 | |
| 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等 | | | 见本表“服务内容及要求”。 | |
| 采购标的验收标准 | | | 1、验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。  2、中标人在服务验收时由采购单位对照招标文件的功能目标及服务指标全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合招标文件的服务需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做不接受服务处理及违约处理，中标人承担所有责任和费用，采购单位保留进一步追究责任的权利。  3、根据项目进展分初验和终验；验收标准以招标文件、投标文件、设计方案为依据，由采购单位组织专家进行验收评审。验收所产生的费用均已包含在采购预算内。  4、招标项目有其他要求的按其要求。 | |
| 其他技术及服务要求 | | | 见本表“服务内容及要求”。 | |
| ▲**商务最低要求表** | | | | |
| **项目** | | | **要求** | |
| 运维服务期及服务地点 | | | 运维服务期：自签订合同之日起1年。  服务地点：广西壮族自治区高级人民法院及下辖中级法院。 | |
| 付款条件 | | | 按先服务后付款的原则，服务费用分两次支付，服务期过半支付合同款的50%，服务期完结支付剩余50%。中标人自收到合同款之日起三个工作日内开具发票给采购人。 | |
| 其他要求 | | | **一、其他要求**  中标人由于无法达到运维详细内容约定的，采购人有权停止支付其余运维款项。  **二、验收要求及标准**  1、根据采购需求的要求进行验收。  2、在完成招标要求的软件维护工作后，中标人可申请项目验收，经采购人同意后，进行运行验收。  3、在验收前，中标人应做好以下工作：  制定验收方案，提供相关验收文档，包括项目验收报告、问题管理文档、系统操作手册、培训资料以及采购人要求提供的其他验收文档等。所有文档应以书面或电子形式提交采购人。  **三、报价必须含以下部分，包括：**  （1）服务的价格；  （2）必要的保险费用和各项税金；  （3）其他（如运输、装卸、安装、调试、培训、技术支持、售后服务、更新升级等费用）。 | |
| **采购人对项目的特殊要求及说明** | | | | |
| ▲产品说明 | | | 1、本项目货物不接受进口产品（即通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品）参与投标，如有此类产品参与投标的做无效标处理。  2、本项目是服务类采购，无核心产品要求。 | |
| 供应商注册要求要求 | | | **为避免供应商不良诚信记录的发生，及配合采购单位政府采购项目执行和备案，未在政采云注册的供应商可在获取招标文件后登录政采云进行注册，如在操作过程中遇到问题或者需要技术支持，请致电政采云客服热线：400-881-7190。** | |
| **投标人的资信要求表** | | | | |
| 政策性加分条件 | | | 符合节能环保等国家政策要求。 | |
| 质量管理、企业信用要求 | | | 详见《第四章评标办法及评分标准》。 | |
| 能力或业绩  要求 | | | 详见《第四章评标办法及评分标准》。 | |
| 人员要求 | | | 详见《第四章评标办法及评分标准》。 | |