

京知合字(2026)FW19号

北京知识产权法院 网络运维服务采购项目合同

(二〇二六年度)

项目名称：北京知识产权法院网络运维服务采购项目

甲方：北京知识产权法院

乙方：北京华宇信息技术有限公司

合同编号：京知合字2026FW19号

签约地点：北京

签约日期：2026年4月30日

第一章 合同说明条款

1.1 甲、乙双方根据国家和北京市相关法律法规的规定，本着诚实守信、合作互利的原则，经过友好协商，就甲方委托乙方承担项目运维服务事宜签订本合同。

1.2 甲、乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，均使用并且只能使用下列双方确认的地址、传真号码、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称	地址	电话	传真	电子邮箱
北京知识产权法院	北京市海淀区彰化路 18 号	89082465	/	/
北京华宇信息技术有限公司	北京市海淀区中关村东路 1 号院 C 座 25 层	82622288	82150618	jmingyue@thunisoft.com

1.3 甲乙双方之间有关合同的财务往来及结算，应通过下列甲方与乙方共同确认的银行及帐号进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及帐号变化，应在变化之日起 3 日内书面告知另一方。

1.4 本合同的有效组成部分包括：本合同、合同附件。

第二章 服务内容

2.1 服务内容

乙方负责“法院信息系统”运行维护服务，保证信息系统安全、稳定的运转；服务内容详细描述见本合同附件一。

2.2 服务团队

为保证运维工作顺利进行，提供高质量高效率运维服务，乙方应当组建符合专业要求的服务团队，确保满足服务需求。至少设置项目服务经理岗、审判系统应用工程师岗、主机系统工程师岗、数字法庭系统工程师岗、网络安全工程师岗、

会议系统工程师岗、桌面运维工程师岗、服务台岗、监控系统工程师岗。提供 5×8 小时驻场，乙方应当强化管理，统一着本公司制式服装，佩戴标识，树好形象。其他时间根据甲方要求驻场保障。

2.3 服务承诺

乙方提供的所有运维服务不得进行服务分包或转包。乙方在合同约定期限内选派工程师到甲方驻场，满足 5×8 小时驻场，7×24 小时运维驻场值班，10 分钟内到现场的工作要求，负责甲方信息系统的运行支持维护工作。节假日系统发生故障及法院人员加班期间，乙方应安排工程师为甲方提供现场技术服务。

2.4 服务期限

乙方为甲方提供运行维护服务的期限为自 2026 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日。

第三章 合同价款

在本合同涉及的以上内容条件下，运维费合计人民币叁佰叁拾叁万柒仟陆佰佰元整(¥3337600)。

第四章 支付条款

4.1 支付方式

合同签订生效后上半年支付首付款，金额为人民币壹佰陆拾陆万捌仟捌佰元整(¥1668800)，下半年支付进度款，金额为人民币陆拾捌万捌仟捌佰元整(¥688800)，剩余尾款金额人民币玖拾捌万元整(¥980000)于项目验收合格后支付。结算时，乙方须向甲方开具同等合同价款的发票。

第五章 违约条款

5.1 乙方未按约定提供服务

乙方未按合同规定的服务条款提供技术服务时，应按年度技术服务费的 10%向甲方支付违约金。给甲方造成损失的，还须承担赔偿责任。违约金和赔偿金的支付并没有解除乙方履行合同规定之内容。

5.2 甲方未按约定支付服务费

如果甲方不能按期支付乙方服务费，则应从逾期支付七个工作日起，每日按延迟支付金额的1%向乙方支付违约金。此项违约金总额不超过延迟支付价款的10%。

第六章 安全保密条款

6.1 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

6.2 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，业务安全。

6.3 乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

6.4 乙方如违反安全保密要求，乙方必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失，甲方有权追究乙方的法律责任并终止本合同。

第七章 知识产权条款

7.1 乙方保证甲方在使用乙方提供的任何产品、服务时，不受第三方提出的侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。

7.2 本项目实施所产生的信息资源及完成的所有技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方享有，凡必要或可能申请专利的技术成果，均须通过甲方办理专利申请。

7.3 对在运维过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款保护。

第八章 不可抗力

8.1 如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因，影响了合同的履行，则可根据受影响的程度顺延合同履行期限，这一期限相当于事故所受影响的时间，并可根据情况部分或全部免于承担违约责任。但若一方违约在先，不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

8.2 受不可抗力影响的一方应在事件发生后，立即通知对方，并在十日内以书面方式向对方提供该不可抗力事件的证明文件（如政府公告、新闻报道等），并应于不可抗力事件结束后，立即恢复对本合同的履行。

8.3 如果不可抗力事件后果影响合同执行超过 180 天，双方则就未来合同的履行另行商议。

第九章 争议解决条款

9.1 争议的解决

因履行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，甲、乙双方应首先通过协商方式解决。若协商不成，任何一方均可向有管辖权的人民法院提起诉讼。

9.2 争议期间服务的连续性

如果用户和乙方之间发生争议，乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断。如果争议的内容是有关甲方应支付的费用，乙方能且只能在做出通知 6 个月之后，终止合同并停止服务。

第十章 其他条款

10.1 在合同履行过程中，甲、乙双方均不得任意修改合同内容，一方如需修改合同某项条款，需向另一方出具变更内容及理由的申请书，经对方同意并修改相应内容后方可实施，在达成新的协议之前，双方仍按原合同条款进行，否则，后果由自行修改条款一方负责。

10.2 本合同的附件为本合同不可分割的部分，与合同正文具有同等效力。

10.3 如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

10.4 履约保证金

合同签订后，甲方在尾款中预留合同成交金额的 5%，即人民币壹拾陆万陆仟捌佰捌拾元整(¥166880)作为履约保证金。项目验收合格后无息支付履约保证金。

第十一章 合同的终止

11.1 到期

合同到期的服务终止，甲方应至少在合同到期前 30 天以明确的书面形式通知乙方。

11.2 违约的终止

任何一方违反合同的约定并在接到非违约方书面通知的 30 天内补救失败，非违约方在提前 60 天给予书面通知的情况下有权终止合同。一旦合同以这种方式终止，双方应按照约定履行合同终止。

第十二章 合同的生效

12.1 本合同的有效期限为 2026 年 5 月 1 日到 2027 年 4 月 30 日，合同自双方加盖单位合同章或公章后生效。

12.2 本合同一式伍份，买方执叁份、卖方执贰份。具有同等法律效力。

12.3 本合同附件为本合同不可分割的组成部分，具有同等法律效力。

12.4 本合同未尽事宜，凡需对本合同条款进行修改，应经双方协商后以补充协议方式明确。

(本页无正文，为合同签署页)

甲方：北京知识产权法院

代表人：



签约日期：2026年4月30日

地址：北京市海淀区彰化路18号

邮政编码：100097

电 话：89082465

乙方：北京华卓信息技术有限公司

代表人：



签约日期：2026年4月30日

地址：北京市海淀区中关村东路1
号院清华科技园科技大厦c座25层

邮政编码：100084

电 话：010-82622288

开户银行：招商银行北京清华园科技
金融支行

账 号：110906639110801

行 号：308100005256

合同一般条款

1 定义

本合同下列术语应解释为：

- 1.1 “合同”系指甲乙双方签署的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。
- 1.2 “合同价”系指根据本合同规定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。
- 1.3 “货物”系指乙方根据本合同规定须向甲方提供的一切货物。
- 1.4 “服务”系指根据合同规定乙方承担有关的服务任务，及合同中规定乙方应承担的其它义务。
- 1.5 “合同一般条款”系指本合同一般条款。
- 1.6 “甲方”系指招标人（北京知识产权法院单位）。
- 1.7 “乙方”系指中标人，即提供本合同项下提供服务的公司。
- 1.8 “项目现场”系指本合同项下实施服务的现场。
- 1.9 “日”系指日历日。

2、服务周期

服务合同期限：自 2026 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日。

3、服务内容/要求

- 3.1 详见招标文件第七章的规定，并与供应商投标文件的规格偏差表（如果被采购人接受的话）相一致。
- 3.2 若服务规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

4、支付

合同签定生效后上半年支付首付款，金额为人民币壹佰陆拾陆万捌仟捌佰元整(¥1668800)，下半年支付进度款，金额为金额为人民币陆拾捌万捌仟捌佰元整(¥688800)，剩余尾款金额人民币玖拾捌万元整(¥980000)于项目验收合格后支付。结算时，乙方须向甲方开具同等合同价款的发票。

5、履约保证金

合同签订后，甲方在尾款中预留合同成交金额的 5%，即人民币壹拾陆万陆仟捌佰捌拾元整(¥166880)作为履约保证金。项目验收合格后无息支付履约保证金。

6、价格

6.1 合同总价与投标价格一致。

7、服务质量保证

7.1 乙方应提供优质服务，保证服务质量，且不能低于合同规定的内容和标准。甲方将定期或不定期对乙方提供的服务实行动态跟踪、检查。

7.2 乙方在收到甲方或使用单位关于服务质量问题的通知后三日内，应迅速查处并做出书面答复。

7.3 如果乙方在收到通知三日后没有弥补缺陷，甲方或使用单位可采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。

8、转让

8.1 乙方不得将自己应履行的全部或部分合同义务转给第三方。

9、违约责任

9.1 乙方应遵守国家法律、法规的有关规定，严格按照本合同条款履行相关义务，否则甲方有权终止本合同，乙方应承担相应的违约责任。

9.2 因乙方服务失误造成的损失应由乙方赔偿全部损失。

9.3 乙方有以下行为，甲方有权从乙方服务费中扣除相应罚款，最高不超过合同标的额的 1%。

乙方未按照合同约定提供服务，经甲方提出，没有明显改进的；

乙方未按合同约定人数提供服务工作人员，持续时间超过两个星期的。

10、索赔

10.1 如果在合同履行过程中，由于乙方违反合同规定义务导致甲方受到损失，乙方应按照甲方的实际损失予以赔偿。合同另有约定的按照约定执行。

10.2 乙方如有发生违约事项，甲方可单方面解除合同并要求乙方支付合同总金额 5%的违约金。

11、不可抗力

11.1 本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时无法控制、不可预见

的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震、甲方机构发生变化以及双方同意的事件。

11.2 在不可抗力事件发生时，一方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。同时必须在 14 日内，以挂号形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过 120 日，双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

12、 税

12.1 中国政府根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均应由甲方负担。

12.2 中国政府根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均应由乙方负担。

13、 争端的解决

13.1 合同履行或与合同有关的一切争端应通过双方友好协商解决。如果友好协商不能解决，任何一方当事人可以向甲方所在地人民法院提起诉讼。

13.2 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同其他部分应继续执行。

14、 违约终止合同

14.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面违约通知书，提出解除部分或全部合同：

14.1.1 如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务；

14.1.2 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

14.2 如果甲方根据上述第 14.1 条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

15、 破产终止合同

15.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，终止合同而不给乙方补偿，该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

16、 合同修改

16.1 任何对合同条款的变更或修改均须双方签订书面的修改文件。

17、通知

17.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面方式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

18、计量单位

18.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

19、适用法律

19.1 本合同按照中国法律进行解释。

20、合同生效及其它

20.1 本合同应经双方法定代表人或授权代表签字并加盖供应商公章后生效。

20.2 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等法律效力：

- 1) 服务内容
- 2) 详细服务方案
- 3) 服务周期
- 4) 服务承诺

21、其他约定：

1. 政府采购项目的采购合同内容的确定应以招标文件和投标文件为基础，不得违背其实质性内容。政府采购项目的采购合同自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级政府采购监督管理部门和有关部门备案。合同将在双方签字盖章并由乙方递交履约保证金后开始生效。

2. 本合同一式伍份，具有同等法律效力。买方执叁份、卖方执贰份。

附件一：1) 服务说明一览表

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
1	<p>运维管理职责。在甲方技术主管部门的领导下，负责运维服务工作的总体安排，组织管理实施法院运维任务，就整体信息化运维工作对甲方直接负责。</p> <p>1.负责完善服务体系建设和管控、包括且不限于运维人员管理、服务例会管理、工作汇报管理、重大运维变更管理制度以及信息安全管理，就整体信息化运维工作对甲方负责；</p> <p>2.负责贯彻执行北京知识产权法院各项运维服务流程，包括且不限于事件管理、问题管理、配置管理、发布管理、故障处理流程以及参观接待流程等；</p> <p>3.负责组织制定整体运维应急方案，定期开展应急演练；</p> <p>4.负责对运维服务过程管理和监督；</p> <p>5.负责对法院运维服务台的管理与使用维护工作；</p> <p>6.负责提供日常运维工作和运维工程师办公所需的装备和工具，以及提供外出工作时必要的交通</p>	<p>组织成立法院运维管理委员会，总体实施甲方运维工作中的各项工作任务，本项目经理为信息化运维管理委员会主任。</p> <p>按照甲方技术主管部门的要求，需要安排经甲方确认合格的专职服务经理和服务台工程师。</p> <p>1、建立运维组织机构和体系：建立运维管理委员会、服务组、服务台。</p> <p>2、规范职责：规范优化运维管理委员会、运维服务组、绩效管理组。</p> <p>3、管理制度：建立各项管理制度，如资产管理制度，值班管理制度，人员管理制度，服务例会制度，工作汇报制度，考勤管理制度，重大运维变更管理制度，信息安全管理、备品备件管理、项目配合管理等。</p> <p>4、服务流程管理：制定运维管理流程，包括事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理、满意度管理、安全管理等流程；制定业务支撑流程，包括视频会议、重大案件、庭审转播、操作授权管理、应用数据支持等流程。</p>	1	2026年5月1日至 2027年4月30日	北京知识产权 法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	工具； 7.在运维服务中如有登高等工作内容，从业人员需持有要相关从业资格证书； 8.建立适合法院信息化应用和运维工作的培训及绩效考评体系，负责组织编写《北京知识产权法院信息化应用及运维技术白皮书》；	5、工作规范管理：制定行为规范，如基本礼仪、通用行为规范、热线服务、现场服务、工作纪律、服务禁语等；制定技术规范，如服务分级、故障分级、过程记录、终端维护、项目配合、安全检查、开关机等流程规范；制定各类文档模版、类型，对文档格式、内容、提交周期等进行规范，如工作计划，工作总结，周报告，月报告等。 6、服务台管理：建立事件管理、人员进出管理和登记、通过考勤管理等制度定期进行人员考勤情况统计和管理，完成文件归档工作，确保文件及时、准确、完整归档。 7、服务改进：服务管理系统的优化、完善、总结和推广；提供符合电子政务运维规范的管理工具，并根据北京知识产权法院运维特点不断优化、完善和提高，并负责进行相关体系的培训、推广和使用。				
2	北京知识产权法院主机系统包括主机系统、数据库系统、机房环境系统、存储系统，它是北京知识产权法院业务应用系统的基础支撑环境。 1.主机系统 对部署在信息中心的 Solaris Unix、Windows、Linux、麒麟等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。负责对主机系统定期进行优化，故障处理，设备开关，	负责上述系统的硬件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、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。 1.主机系统 对部署在信息中心的 Solaris Unix、Windows、Linux、麒麟等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。负责对主机系统	1	2026年5月1日至 2027年4月30日	北京知识产权 法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	<p>配置信息维护等工作；负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作；针对运行状况定期进行汇报工作。</p> <p>2.数据库系统 对北京知识产权法院所有业务系统数据的读写操作提供一个平台，完成数据的存储，保证数据的正确性和准确性。负责对数据库的运行状态进行监控，及时处理问题，定期对数据库进行优化，每天对数据库的运行状况进行检查工作，保证数据库高速、稳定的运行。负责系统维护记录及相应文档的整理和归档工作；针对运行状况定期进行汇报工作。应确保北京知识产权法院各个数据库系统的稳定运行，为业务系统的正常运行提供保障。</p> <p>3.机房环境 负责维护管理信息中心机房的温度、湿度、视频监控、UPS 状态等环境检测设备的安全运行、监控和管理。机房环境出现突发事故，能够快速、有效的解决故障，并按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告，需安排专业技术人员在机房提供 7*24 小时值班巡检服务。</p> <p>4.存储系统 对存储系统设备运行状态进行监控、管理和运维，保证系统的安全、稳定运行；负责对存储系</p>	<p>定期进行优化，故障处理，设备开关，配置信息维护等工作；负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作；针对运行状况定期进行汇报工作。</p> <p>2.数据库系统 对北京知识产权法院所有业务系统数据的读写操作提供一个平台，完成数据的存储，保证数据的正确性和准确性。负责对数据库的运行状态进行监控，及时处理问题，定期对数据库进行优化，每天对数据库的运行状况进行检查工作，保证数据库高速、稳定的运行。负责系统维护记录及相应文档的整理和归档工作；针对运行状况定期进行汇报工作。应确保北京知识产权法院各个数据库系统的稳定运行，为业务系统的正常运行提供保障。</p> <p>3.机房环境 负责维护管理信息中心机房的温度、湿度、视频监控、UPS 状态等环境检测设备的安全运行、监控和管理。机房环境出现突发事故，能够快速、有效的解决故障，并按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告，需安排专业技术人员在机房提供 7*24 小时值班巡检服务。</p> <p>4.存储系统 对存储系统设备运行状态进行监控、管理和运维，保证系统的安全、稳定运行；负责对存储系</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	<p>统定期进行优化,故障处理,设备开关,配置信息维护等工作;负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作;针对运行状况定期进行汇报工作。应确保存储系统数据的安全性、有效性。需安排专业技术人员在机房提供 7*24 小时信息技术服务,为法院提供高效优质的服务产品。</p> <p>。</p>	<p>工作;负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作;针对运行状况定期进行汇报工作。应确保存储系统数据的安全性、有效性。需安排专业技术人员在机房提供 7*24 小时信息技术服务,为法院提供高效优质的服务产品。</p> <p>具体内容如下:</p> <p>1 主机系统</p> <p>小型机:日常设备巡检(硬件巡检,操作系统巡检);日常故障处理;系统定期升级;定期整理文档;日常工作配合;根据要求对系统进行开关机工作;定期汇报工作情况。</p> <p>刀片服务器:日常设备巡检(硬件巡检,操作系统巡检);日常故障处理;系统定期升级;定期整理文档;日常工作配合;根据要求对系统进行开关机工作;定期汇报工作情况。</p> <p>PC 服务器:日常设备巡检(硬件巡检,操作系统巡检);日常故障处理;系统定期升级;定期整理文档;日常工作配合;根据要求对系统进行开关机工作;定期汇报工作情况。</p> <p>2、数据库系统</p> <p>数据库系统:数据库服务进程检查、数据库系统日志检查、数据库进程和锁检查、故障诊断记录、技术文档手册整理、日常工作配合。</p> <p>中间库:中间库服务进程检查、系统日志检查。</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
		<p>数据库复制：复制系统服务进程检查、复制系统日志检查。</p> <p>3、机房环境</p> <p>机房空调：设备指示灯及状态检查；定期协助空调维护商对专业空调进行巡检维护；定期汇报维护工作情况；突发故障协助空调维护商共同处理；定期对系统现状进行分析并提出优化方案等。</p> <p>机房门禁：门禁系统日常巡检维护；包括授权人员信息管理、开卡、销卡及权限调整；硬件故障协助厂家处理等。</p> <p>UPS 系统：设备指示灯及状态检查；定期协助厂家对 UPS 系统进行巡检维护放电；定期汇报维护工作情况；突发故障协助厂家共同处理；定期对系统现状进行分析并提出优化方案等。</p> <p>4、存储系统</p> <p>审判业务数据存储：日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；存储空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况</p> <p>辅助审判业务存储：日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；存储空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况</p> <p>音视频业务存储：日常设备巡检（硬件巡检，管理</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
		系统巡检);日常故障处理;存储空间优化;定期整理文档;日常工作配合;根据要求对系统进行开关机工作;定期汇报工作情况。				
3	<p>“全国法院办案办公平台”是最高人民法院统建业务平台,实现各系统的集约整合、数据共享和内外协同,是北京知识产权法院的重要核心业务。集成办案、办文、办会、办事四大功能,涉及立案办理、审判管理、综合审批等相关业务模块,是目前法院业务相关工作的重要支撑平台,是法院审判业务正常进行的基础保障。</p> <p>北京知识产权法院审判业务及应用系统运维服务,基于全国法院办案办公平台(以下简称“一张网”)应用以及旧系统的查询服务,覆盖北京知识产权法院立、审、监全业务、全流程的信息服务,其运行服务工作涉及对院内立案庭、审判庭、审监庭、档案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。具体服务内容如下:(1)业务应用例行巡检:每日开展应用系统可用性巡检服务、应用监控服务。(2)知识梳理:梳理全院性应用系统运维问题,形成运维知识。(3)本院使用咨询:受理解答本院干警应用</p>	<p>“全国法院办案办公平台”是最高人民法院统建业务平台,实现各系统的集约整合、数据共享和内外协同,是北京知识产权法院的重要核心业务。集成办案、办文、办会、办事四大功能,涉及立案办理、审判管理、综合审批等相关业务模块,是目前法院业务相关工作的重要支撑平台,是法院审判业务正常进行的基础保障。</p> <p>北京知识产权法院审判业务及应用系统运维服务,基于全国法院办案办公平台(以下简称“一张网”)应用以及旧系统的查询服务,覆盖北京知识产权法院立、审、监全业务、全流程的信息服务,其运行服务工作涉及对院内立案庭、审判庭、审监庭、档案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。</p> <p>具体服务内容如下: (1)业务应用例行巡检:每日开展应用系统可用性巡检服务、应用监控服务。 (2)知识梳理:梳理全院性应用系统运维问题,形</p>	1	2026年5月1日至 2027年4月30日	北京知识产权 法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	<p>功能使用操作、流程操作等技术咨询问题，必要时提供上门指导。(4) 本院工单处理：受理解答本院各类型工单。(5) 业务故障处理及故障记录：一张网 BUG 记录与处理，对本院以及派出法庭无法解决的应用疑难问题进行排查分析并反馈，如应用流程问题、应用功能问题等。(6) 应用故障上报：对本院无法解决的故障和需求上报高院，如平台无法打开、无法登陆或报错、流程报错或空白、审批状态异常等。(7) 账户权限处理（应用权限、账户、组织机构）：提供账号、权限等配置，以及系统对接产生的问题沟通协调，具体问题包含账户的修改、账户权限问题的赋能、忘记密码或密码重置、所属部门调整、状态调整、组织机构调整。(8) 业务流程配置：根据本院干警提出的诉服事项业务进行流程配置、业务规则配置、文书模板等调整需求，进行后台配置。(9) 缺陷跟踪与反馈：对反馈并确认为软件缺陷问题的处理进展进行跟踪和反馈。(10) 升级测试验证：配合应用系统升级进行相关的功能测试验证，确认新功能或缺陷修复情况。(11) 用户培训与回访：结合本院培训需求，组织开展培训工作，对新进人员开展培训工作。根据系统使用情况及需求开展用户回访工作，将软件使用过程中的一些不足之处反馈、进优化，使软件和实</p>	<p>成运维知识。 (3) 知识产权法院使用咨询：受理解答知识产权法院干警应用功能使用操作、流程操作等技术咨询问题，必要时提供上门指导。 (4) 知识产权法院工单处理：受理解答知识产权法院各类型工单。 (5) 业务故障处理及故障记录：一张网 BUG 记录与处理，对知识产权法院以及派出法庭无法解决的应用疑难问题进行排查分析并反馈，如应用流程问题、应用功能问题等。 (6) 应用故障上报：对知识产权法院无法解决的故障和需求上报高院，如平台无法打开、无法登陆或报错、流程报错或空白、审批状态异常等。 (7) 账户权限处理（应用权限、账户、组织机构）：提供账号、权限等配置，以及系统对接产生的问题沟通协调，具体问题包含账户的修改、账户权限问题的赋能、忘记密码或密码重置、所属部门调整、状态调整、组织机构调整。 (8) 业务流程配置：根据知识产权法院干警提出的诉服事项业务进行流程配置、业务规则配置、文书模板等调整需求，进行后台配置。 (9) 缺陷跟踪与反馈：对反馈并确认为软件缺陷问题的处理进展进行跟踪和反馈。 (10) 升级测试验证：配合应用系统升级进行相关</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	<p>际应用更好的结合。所涵盖 6 大类 50 项运行服务产品如下所示。</p> <p>审判应用系统</p> <p>1、审判流程类应用</p> <p>(1)、立案系统</p> <p>(2)、审判系统</p> <p>(3)、诉讼一体化平台</p> <p>(4)、电子档案管理系统</p> <p>(5)、智慧庭审系统</p> <p>(6)、综合查询系统</p> <p>(7)、云法庭</p> <p>(8)、电子卷宗系统</p> <p>(9)、办案办公平台</p> <p>2、审判辅助类应用</p> <p>(1)、全国法院统一认证平台</p> <p>(2)、钉钉平台</p> <p>(3)、人民法院在线服务</p> <p>(4)、综合审批</p> <p>(5)、全国法院运维管理系统</p> <p>(6)、Cocall6</p> <p>(7)、费款管理系统</p> <p>(8)、集约化管理系统</p> <p>(9)、三个规定</p> <p>(10)、法答网</p>	<p>的功能测试验证，确认新功能或缺陷修复情况。</p> <p>(11) 用户培训与回访：结合知识产权法院培训需求，组织开展培训工作，对新进人员开展培训工作。根据系统使用情况及需求开展用户回访工作，将软件使用过程中的一些不足之处反馈、进优化，使软件 and 实际应用更好的结合。所涵盖 6 大类 50 项运行服务产品如下所示。</p> <p>审判应用系统</p> <p>1、审判流程类应用</p> <p>(1)、立案系统</p> <p>(2)、审判系统</p> <p>(3)、诉讼一体化平台</p> <p>(4)、电子档案管理系统</p> <p>(5)、智慧庭审系统</p> <p>(6)、综合查询系统</p> <p>(7)、云法庭</p> <p>(8)、电子卷宗系统</p> <p>(9)、办案办公平台</p> <p>2、审判辅助类应用</p> <p>(1)、全国法院统一认证平台</p> <p>(2)、钉钉平台</p> <p>(3)、人民法院在线服务</p> <p>(4)、综合审批</p> <p>(5)、全国法院运维管理系统</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	(11)、集约送达管理系统	(6)、Cocall6				
	(12)、案件移转管理系统	(7)、费款管理系统				
	(13)、人民陪审员管理系统	(8)、集约化管理系统				
	(14)、审判实体资源管理系统	(9)、三个规定				
	(15)、文书制作生成系统	(10)、法答网				
	(16)、诉讼服务办公系统	(11)、集约送达管理系统				
	(17)、诉讼费管理系统	(12)、案件移转管理系统				
	(18)、案款管理系统	(13)、人民陪审员管理系统				
	(19)、信访业务管理系统	(14)、审判实体资源管理系统				
	(20)、督办案件管理系统	(15)、文书制作生成系统				
	(21)、案件评查管理系统	(16)、诉讼服务办公系统				
	(22)、人事信息系统	(17)、诉讼费管理系统				
	(23)、教育培训管理系统	(18)、案款管理系统				
	(24)、电子签章系统	(19)、信访业务管理系统				
	(25)、诉前调解系统	(20)、督办案件管理系统				
	(26)、档案管理系统	(21)、案件评查管理系统				
	(27)、网上办公	(22)、人事信息系统				
	(28)、智汇云	(23)、教育培训管理系统				
	(29)、公共信息查询系统	(24)、电子签章系统				
	3、审判管理类应用	(25)、诉前调解系统				
	(1)、用户中心	(26)、档案管理系统				
	(2)、流程中心	(27)、网上办公				
	(3)、标准中心	(28)、智汇云				
	(4)、“12368”司法公益服务系统	(29)、公共信息查询系统				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	<p>(5)、互联网诉讼服务平台</p> <p>4、司法便民类应用</p> <p>(1)、“北京法院”公众服务 APP</p> <p>5、数据管理类应用</p> <p>(1)、数据服务</p> <p>(2)、数据中台</p> <p>(3)、审判质量管理指标展示平台</p> <p>6、其他类应用</p> <p>(1)、资产管理系统</p> <p>(2)、外卖订餐系统</p> <p>(3)、工资查询系统</p> <p>(4)、京办系统维护</p> <p>要求</p> <p>以“全国法院办案办公平台”为核心负责上述应用系统的日常维护和管理。包括日常检查、定期巡检、问题支持、需求收集、系统升级测试、业务系统培训、运维文档管理、资产管理等工作。</p> <p>以提升服务质效为导向，建立标准化运维服务流程，实现故障快速响应（问题处置时效≤2小时）、应用咨询即时解答（响应率≥98%），推动年度系统运行稳定性达 99.9%以上，减少业务中断对法官工作的影响；同步完善业务与信息资源管理机制，通过运维数据质效分析、知识库动态更新等手段，优化资源配置并形成可复用的运维经验，</p>	<p>3、审判管理类应用</p> <p>(1)、用户中心</p> <p>(2)、流程中心</p> <p>(3)、标准中心</p> <p>(4)、“12368”司法公益服务系统</p> <p>(5)、互联网诉讼服务平台</p> <p>4、司法便民类应用</p> <p>(1)、“北京法院”公众服务 APP</p> <p>5、数据管理类应用</p> <p>(1)、数据服务</p> <p>(2)、数据中台</p> <p>(3)、审判质量管理指标展示平台</p> <p>6、其他类应用</p> <p>(1)、资产管理系统</p> <p>(2)、外卖订餐系统</p> <p>(3)、工资查询系统</p> <p>(4)、京办系统维护</p> <p>以“全国法院办案办公平台”为核心负责上述应用系统的日常维护和管理。包括日常检查、定期巡检、问题支持、需求收集、系统升级测试、业务系统培训、运维文档管理、资产管理等工作。以提升服务质效为导向，建立标准化运维服务流程，实现故障快速响应（问题处置时效 2 小时）、应用咨询即时解答（响应率 98%），推动年度系统运行稳定性达</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	<p>确保业务系统的正常运行。</p> <p>1.法院审判业务系统 对审判业务系统进行管理与维护，负责对系统持续性、可用性进行监控，并进行应用支持；负责对法院审判业务数据进行监控和异常数据校正；负责法院干警对审判业务系统提出的相关问题提供咨询支持；负责法院审判业务系统的更新升级工作；负责系统维护记录、配置信息维护以及相应文档的整理和归档工作；负责法院审判业务系统培训类工作；针对法院审判业务系统的运行情况定期进行汇总和分析。应保证法院审判业务系统的正常运行和使用。</p> <p>2.法院辅助业务系统 辅助业务系统的管理与维护，负责对系统持续性、可用性进行监控，并进行应用支持；负责对法院辅助业务数据进行监控和异常数据校正；负责法院干警对辅助业务系统提出的相关问题提供咨询支持；负责法院辅助业务系统的更新升级工作；负责系统维护记录、配置信息维护以及相应文档的整理和归档工作；负责知产法院人员帐号信息权限维护；负责知产法院综合审批所有流程表单的制作；负责知产法院干警发起的所有问题工单的处理；负责法院辅助业务系统培训类工作；针对法院辅助业务系统的运行情况定期进行</p>	<p>99.9%以上，减少业务中断对法官工作的影响；同步完善业务与信息资源管理机制，通过运维数据质效分析、知识库动态更新等手段，优化资源配置并形成可复用的运维经验，确保业务系统的正常运行。</p> <p>1.法院审判业务系统 对审判业务系统进行管理与维护，负责对系统持续性、可用性进行监控，并进行应用支持；负责对法院审判业务数据进行监控和异常数据校正；负责法院干警对审判业务系统提出的相关问题提供咨询支持；负责法院审判业务系统的更新升级工作；负责系统维护记录、配置信息维护以及相应文档的整理和归档工作；负责法院审判业务系统培训类工作；负责针对法院审判业务系统的运行情况定期进行汇总和分析。负责应保证法院审判业务系统的正常运行和使用。</p> <p>2.法院辅助业务系统 辅助业务系统的管理与维护，负责对系统持续性、可用性进行监控，并进行应用支持；负责对法院辅助业务数据进行监控和异常数据校正；负责法院干警对辅助业务系统提出的相关问题提供咨询支持；负责法院辅助业务系统的更新升级工作；负责系统维护记录、配置信息维护以及相应文档的整理和归档工作；负责知产法院人员帐号信息权限维护；负责知产法院综合审批所有流程表单的制作；负责知</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	<p>汇总和分析。应保证法院辅助业务系统的正常运行和使用。</p> <p>3.司法公开系统</p> <p>对司法公开系统的数据同步、通知发布、视频直播等进行日常管理和维护。</p> <p>具体要求如下：</p> <p>1、审判业务系统</p> <p>(1)、服务名称：各类业务系统系统</p> <p>(2)、服务内容：日常系统巡检和异常数据校正；日常故障处理；应用问题支持；系统定期更新升级；定期整理文档；按要求进行系统培训；日常工作配合；其他领导交办工作。</p> <p>2、辅助业务系统</p> <p>(1)、服务名称：各类辅助业务系统</p> <p>(2)、服务内容：日常系统巡检；日常故障处理；应用问题支持；系统定期更新升级；定期整理文档；按要求进行系统培训；日常工作配合；其他领导交办工作。</p> <p>3、司法公开</p> <p>(1)、服务名称：数据同步</p> <p>(2)、服务内容：日常系统巡检；问题处理；日常工作配合。</p>	<p>产法院干警发起的所有问题工单的处理；负责法院辅助业务系统培训类工作；负责针对法院辅助业务系统的运行情况定期进行汇总和分析。负责应保证法院辅助业务系统的正常运行和使用。</p> <p>3.司法公开系统</p> <p>负责对司法公开系统的数据同步、通知发布、视频直播等进行日常管理和维护。</p> <p>具体响应如下：</p> <p>1、审判业务系统</p> <p>(1)、服务名称：各类业务系统系统</p> <p>(2)、服务内容：日常系统巡检和异常数据校正；日常故障处理；应用问题支持；系统定期更新升级；定期整理文档；按要求进行系统培训；日常工作配合；其他领导交办工作。</p> <p>2、辅助业务系统</p> <p>(1)、服务名称：各类辅助业务系统</p> <p>(2)、服务内容：日常系统巡检；日常故障处理；应用问题支持；系统定期更新升级；定期整理文档；按要求进行系统培训；日常工作配合；其他领导交办工作。</p> <p>3、司法公开</p> <p>(1)、服务名称：数据同步</p> <p>(2)、服务内容：日常系统巡检；问题处理；日常工作配合。</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
4	<p>北京知识产权法院各类业务的相关数据，包括司法审判数据、司法人事数据和司法资源共享数据等，具有数据量大、数据类型多、覆盖面广等特点。审判数据是人民法院信息化建设及应用的宝贵资产，也是法院进一步实现各类业务信息服务的基础。通过对审判业务数据的统计、分析、挖掘，能够实时展现法院审判业务态势、评估工作长板短板，为各级领导开展审判质量管理、效率控制、绩效考核等管理决策工作提供科学依据。数据管理包含司法审判数据和业务辅助数据的日常检查、统计、更新和备份等，基础数据的一致性、完整性是统计分析数据准确性的保障。</p> <p>1.司法审判数据 司法审判数据管理包括案件基本信息数据、裁判文书数据、庭审视频、立案信访视频、数据资产统计、教育培训数据以及人员数据等。</p> <p>2.业务辅助数据 业务辅助数据目前包括 cocall 消息记录。</p> <p>3.系统运行数据 系统运行数据包括系统登录记录和系统运行日志两部分。</p>	<p>北京知识产权法院各类业务的相关数据，包括司法审判数据、司法人事数据和司法资源共享数据等，具有数据量大、数据类型多、覆盖面广等特点。审判数据是人民法院信息化建设及应用的宝贵资产，也是法院进一步实现各类业务信息服务的基础。通过对审判业务数据的统计、分析、挖掘，能够实时展现法院审判业务态势、评估工作长板短板，为各级领导开展审判质量管理、效率控制、绩效考核等管理决策工作提供科学依据。数据管理包含司法审判数据和业务辅助数据的日常检查、统计、更新和备份等，基础数据的一致性、完整性是统计分析数据准确性的保障。</p> <p>1.司法审判数据 司法审判数据管理包括案件基本信息数据、裁判文书数据、庭审视频、立案信访视频、数据资产统计、教育培训数据以及人员数据等。</p> <p>2.业务辅助数据 业务辅助数据目前包括 cocall 消息记录。</p> <p>3.系统运行数据 系统运行数据包括系统登录记录和系统运行日志两部分。 负责上述数据的日常检查、数据备份、数据导出和恢复等，必须按要求检查数据的一致性和完整性，保障系统数据的准确性。</p>	1	2026年5月1日至 2027年4月30日	北京知识产权 法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
		<p>1.司法审判数据 负责北京知识产权法院案件基本信息数据的日常检查、数据监控以及异常数据校正；负责裁判文书数据的日常检查和更新；视频数据的检查、导出和恢复；其他司法审判数据的日常检查等。</p> <p>2.业务辅助数据 负责 cocall 消息记录的备份和检查等。</p> <p>3.系统运行数据 负责系统运行数据的检查；系统运行日志的备份和定期分析等。</p>				
5	<p>北京知识产权法院音视频系统，是满足法院领导观摩庭审活动、召开视频会议视频等业务和安全保障的重要支撑系统，也是法院从事审判活动的重要支持平台。音视频系统具体包括视频会议室、党组会议室、审委会会议室、电教室、诉讼服务大厅和普通会议室等会议室及功能房间，配置各类图像显示、信号切换、声音采集、音响扩声等设备，满足院内外召开各类会议和信息展示及服务当事人的使用需求。</p> <p>1.高清视频会议系统和党政机关电视电话会议系统</p> <p>跟高院连接的高清视频会议系统由两级组成，高院与北京知识产权法院之间为骨干</p>	<p>负责上述系统的硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。负责上述系统及区域的任务前协调、调试和任务中的系统保障工作。负责该系统根据任务需要的临时改造、系统改动等工作；负责系统的软硬件升级和更新工作。</p> <p>1.视频会议系统</p> <p>组织完成高清视频会议系统和党政机关电视电话会议系统的日常运维保障工作，包括视频会议任务保障支持、故障诊断处理、运行状态监控、系统配置管理和设备软硬件的维修、维护和升级、会议音视频采编等内容，同时提交相关文档资料存档，包括</p>	1	2026年5月1日至 2027年4月30日	北京知识产权 法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	<p>网,可以将高院会议视频信号转播至本院。北京知识产权法院节点通过ASON专线4*2M电路与高院主会场直接连接,实现与高院视频、音频、数据的直接交换。</p> <p>党政机关电视电话会议系统由两级组成,北京市委与北京知识产权法院之间为骨干网,可以将北京市委的会议视频信号转播至本院。北京知识产权法院节点通过专线、控制主机、加密路由器、专用摄像系统等与市委主会场直接连接,实现与北京市委视频、音频、数据的直接交换。</p> <p>2.远程庭审系统</p> <p>北京知识产权法院庭审系统云法庭系统和互联网庭审系统,能够实现远程立案,远程庭审、谈话等功能。</p> <p>庭审视频对庭审图像和声音进行数字化采集、存储,同时通过互联网专线对音视频信号进行异地传输。</p> <p>3.数字法庭系统</p> <p>数字法庭利用计算机网络、集中控制、多媒体、数据库等先进技术和产品,为办案团队提供法庭智能预定,为书记员、法官和双方当事人等参与诉讼提供举证示证、集中控制等多种功能,为完整、详实记录庭审全过程提供多种记录</p>	<p>巡检记录、故障记录、工作流程和规范等。确保高清视频会议系统的平台设备稳定可靠。</p> <p>2.远程庭审系统</p> <p>组织完成远程庭审系统的日常运维保障工作,包括庭审系统的远程开庭和转播保障、故障诊断处理、运行状态监控、系统配置管理和设备软硬件的维修、维护和升级等职责,同时提交相关文档资料存档,包括巡检记录、故障记录、工作流程和规范等。确保远程庭审系统的平台设备稳定可靠。</p> <p>3.数字法庭系统</p> <p>组织完成数字法庭平台设备的日常运维保障工作,承担数字法庭系统的系统巡检、故障诊断处理、运行状态监控、系统配置管理和设备软硬件的维修、维护和升级等职责。确保数字法庭系统的平台设备稳定可靠。对光盘集中刻录系统刻录的光盘发放。保障系统各项设备正常开启并确保正常运行。</p> <p>文档整理,提交巡检报告;对故障记录,日常巡检,工作总结进行整理。制定工作流程和培训资料,编写每年的工作计划等工作。</p> <p>4.立案信访系统</p> <p>组织完成立案信访系统的日常维护保障工作,承担故障诊断和处理、运行状态监控、系统配置管理等职责。确保立案信访系统设备稳定可靠的运行。保障系统图像清晰声音洪亮。</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	<p>手段，并通过与法院已有信息系统实现挂接，实现信息共享。</p> <p>北京知识产权法院包括 27 个小法庭,2 个中法庭,1 个大法庭, 2 个互联网法庭, 共计 32 个数字法庭。</p> <p>4.立案信访系统</p> <p>立案信访视频监督系统将本院立案信访窗口的图像声音实时传送给高院使用,并提供后期回放录像点播、检索功能,实现对立案信访工作进行监督,是强化审判作风和工作作风监督职能的技术工具。</p> <p>5.公共服务系统</p> <p>公共服务系统是北京知识产权法院服务于审判业务的重要组成部分通过诉服大厅实现多渠道、一站式、综合性诉讼服务中心,提升了诉讼服务现代化水平,通过信息系统的功能和流程设计实施进一步增强了群众满意度,共包括访客登记窗口、立案窗口、导诉窗口、综合服务窗口共计约 10 余个、自助立案机、自助查询机等各类设备共计约 10 余个、8 块信息展示大屏、1 个远程调解系统、1 个律师工作室、一个志愿者工作室、一个自助图书馆、1 个法警值班室等。</p>	<p>5.公共服务系统</p> <p>负责公共服务系统各类系的软硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等,必须按要求及时发现并处理设备故障,确保设备的可用性。</p>				
6	北京知识产权法院内网网站是北京知识产权法院上传下达各方面工作信息的重要服务平	<p>1) 信息发布、网页调整</p> <p>按照法院各部门要求,及时、准确编辑、发布相关</p>	1	2026年5月1日至 2027年4月30日	北京知识产权 法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	<p>台,是干警获取法院信息、办公信息的重要渠道,需要保障内部网站正常稳定运行、保障信息内容充实、完整、及时。</p> <p>(1) 信息发布、网页调整</p> <p>北京知识产权法院为满足法院日常工作需要、提高法院干警的业务素养和综合素质,为了保证北京知识产权法院各项工作制度、会议精神能够及时得到上传下达、信息共享,需要按照法院各部门要求,及时准确编辑、发布法院内部相关信息,完整提供该类信息服务产品,并负责确保各产品的可用性和数据完整性。同时保证北京知识产权法院各项业务交流的丰富及时,根据实际业务需要,对内部网站进行适应性调整和完善。</p> <p>(2) 内部网站支撑环境运行</p> <p>北京知识产权法院内部网站运行环境是在北京法院内部网络系统,该部分运行工作是负责对北京知识产权法院内部网站的数据库软件,中间件软件,linux操作系统,数据信息安全及部分存储设备的使用进行运行管理。</p>	<p>信息,不得出现错发、漏发的情况。及时对北京知识产权法院内部网站的应用管理进行维护,满足北京知识产权法院各业务部门对现有内部网站中的页面布局和应用功能进行局部性调整的需求,主要包括:网站数据统计、子网站建设、网站栏目调整、应用功能调整、页面布局结构调整、网站系统评估、网站技术文档修订等。要求对各种需求反应快速、修改及时准确。</p> <p>(2) 内部网站支撑环境运行</p> <p>本项运行工作涵盖网站后台支撑环境、工作平台系统、网站数据安全等几个部分。</p> <p>内部网站后台支撑环境的运行维护,包括数据库系统(Mysql)、中间件系统的运行与维护(Apache、Tomcat),服务器操作系统运行与维护(Linux),核心应用系统及数据库,要求系统安全、稳定,确保内部网站的各项应用能够正常使用。主要包括:日常检查、定期巡检、状态监控、故障隔离、故障处理、配置管理、性能调优、版本升级、应急演练等。</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
		<p>负责内部网站系统的管理与维护，要求网站稳定可靠，保障各项业务不间断运行。包括日常检查、定期巡检、故障隔离、故障处理、软件升级等工作。</p> <p>负责内部网站所有数据的备份与恢复，包括数据备份（日备、周备、月备、年备）、数据恢复（每季度对备份数据进行恢复测试），确保数据的一致性、完整性、安全性。</p> <p>负责网站性能的优化升级，包括对网站系统整体架构的优化，开发技术的升级，针对特定功能模块的升级改造，提高系统的友好性和易用性；对服务器操作系统、中间件、数据库的性能调优，服务器硬件资源的合理应用；对网站的负载能力优化，减少服务器的负担，提高网站的访问速度和用户体验效果。</p> <p>具体要求如下：</p> <p>1、信息发布网页调整</p> <p> 信息发布系统及网络架构：信息发布、网站数据统计、子网站建设、网站栏目调整、应用功能调整、页面布局结构调整、网站系统评估、网站技术文档修订等。</p> <p>2、内部网站支撑环境运行</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
		<p>工作信息平台系统：内部网站后台支撑环境的运行维护，确保系统安全、稳定；开展日常检查、定期巡检、状态监控、故障隔离、故障处理、配置管理、性能调优、版本升级、应急演练等，对内部网站所有数据进行备份与恢复。</p>				
7	<p>北京知识产权法院网络系统运维服务包括法院内网、法院互联网、法院无线网络、政务专网、其他专网以及相关的专线接入（ASON、互联网、无线通信等）。通过基于 SDN 的敏捷网络技术 SVF，将分步在全楼各个角落交换机虚拟为 1 台交换机，实现统一管理和配置，简化网络结构，实现扁平化管理；全楼无线网络实现不间断认证。实现网络的一体化管理配置，数据传输的高速和高可靠性。</p> <p>北京知识产权法院网络系统为全院数据传输和交换提供了网络基础环境平台，包括法院内网、法院互联网、法院无线网络、政务专网、其他专网以及相关的专线接入。</p> <p>1.内网 内网网络整体采用千兆到桌面，捆绑双链路上行的方式建设。内网核心交换机采用双机热备方式部署。 接入交换机部署在每个楼层的竖井，根据信息点数量的不同分为两类：一般接入和高密度接入，</p>	<p>对北京知产法院法院网络系统设备（路由器、交换机）运行状态进行监控、管理和运维，保证系统的安全、稳定运行；负责对网络系统定期进行优化，故障处理，设备开关，配置信息维护等工作；保障各类网络系统接入专线的稳定使用，负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作；针对运行状况定期进行汇报工作。应确保法院各类网络系统的畅通性、高效性。</p> <p>具体内容如下： 1、网络系统 法院日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；系统改造升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况；专线接入保障。 法院专网日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；系统改造升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况；专线接入保障。 法院互联网日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；</p>	1	2026年5月1日至 2027年4月30日	北京知识产权 法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	<p>每楼层采用双千兆捆绑链路连接至核心交换机。内网包括设备有：核心路由器，核心交换机，汇聚和边缘交换机共计约 80。</p> <p>2.互联网 互联网网络采用千兆到桌面，千兆单链路上行的方式建设。采用核心交换机和接入交换机直接连接的两层扁平化网络体系结构。 接入交换机部署在每个楼层的竖井，根据信息点数量的不同分为两类：一般接入和高密度接入。每楼层采用单千兆链路连接至核心交换机。</p> <p>3.无线网覆盖 无线覆盖。对办公楼实现无线网络覆盖，实现法院工作人员互联网接入。 互联网包括设备有：核心交换机，边缘交换机，无线 AP 等设备约 500 余个。</p> <p>4.政务内网 政务内网网络整体采用百兆到桌面，千兆单链路上行的方式建设。汇聚交换机部署在屏蔽机房内，楼道接入均通过盒式交换机实现。 政务内网包括设备有：汇聚交换机，边缘交换机。</p> <p>5.政务外网 政务外网网络整体采用千兆到桌面，千兆单链路上行的方式建设。 政务网包括设备有：路由器，交换机</p>	<p>日常故障处理；系统改造升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况；专线接入保障。</p> <p>法院无线网络日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；日常工作配合；专线接入保障。</p> <p>政务网日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；日常工作配合；专线接入保障。</p> <p>其他专网日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；日常工作配合；专线接入保障。</p> <p>2、专线接入 专线接入日常线路巡检；日常故障联系运营商处理解决；配合故障处理工作。</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
8	<p>北京知识产权法院安全管理系统运维服务分别包含审委会安全区域、内网安全域、二级专网核心节点、二级专网边界节点、云平台、法院互联网、信息共享平台、安全评估、安全培训、安全制度、安全检查、安全应急预案与演练等。</p> <p>1.法院内网安全域 北京知识产权法院内网作为全院专网的核心节点，也是全院的信息中心、网络中心、图像中心、数据中心、应用中心、安全中心。</p> <p>2.二级专网核心节点 北京知识产权法院二级专网核心节点是法院与北京高院通信的重要节点。</p> <p>3.二级专网边界节点 二级专网边界节点是指北京知识产权法院的内网安全域，是全市各级法院进行信息资源共享、数据传输与交换的重要组成部分。</p> <p>4.法院互联网 北京知识产权法院人员互联网为法院干警提供日常工作外联服务。</p> <p>5.信息共享平台 信息共享平台为法院专网与其他单位通过政务外网提供相关业务协同和数据交换服务。</p> <p>6.安全评估 安全评估是为北京知识产权法院信息系统处理</p>	<p>负责上述系统的硬件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，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。</p> <p>1.法院内网安全域 对北京知识产权法院内网安全设备运行状态进行监控、管理和运维，负责对安全设备定期进行优化，故障分析，故障处理，病毒处理，软件升级，配置信息维护，策略管理，日志备份，日志审查,设备开关，阻断记录等工作；负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保内网安全域的安全、稳定、高效运行。</p> <p>2.二级专网核心节点 对北京知识产权法院二级专网核心安全设备运行状态进行监控、管理和运维，负责对安全设备定期进行优化，故障分析，故障处理，病毒处理，软件升级，配置信息维护，策略管理，日志备份，日志审查,设备开关，阻断记录等工作；负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保法院二级专网核心节点的不间断运行。</p> <p>3.二级专网边界节点 对北京知识产权法院二级专网边界安全设备运行状</p>	1	2026年5月1日至 2027年4月30日	北京知识产权 法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	<p>信息、传输信息和存储信息的保密性、完整性和可用性等安全属性进行科学评估的一种服务，安全评估服务提供安全评估，渗透测试、漏洞扫描和安全态势分析。</p> <p>7.安全培训 安全培训为法院信息安全管理提供信息安 全基础培训和专业培训，并对当今的高端安全技 术进行分析与详解，安全培训服务包括信息安全 基础与技术培训和专业培训。</p> <p>8.安全制度 安全制度是为确保信息安全管理有据可依， 所建立的信息安全规章制度体系，安全制度服务 包含 3 个服务产品，分别是安全制度修订周期、 安全制度修订时间、安全制度执行监管周期。</p> <p>9.安全检查 安全检查服务包括安全防护设备检查、涉密计算 机检查、互联网服务器安全检查、政务专网安全 检查、内网计算机安全检查。</p> <p>10.安全应急预案、演练 安全应急响应与演练运维服务包括安全应急预 案制定、安全应急预案审核、安全应急演练。</p>	<p>态进行监控、管理和运维，负责对安全设备定期进 行优化，故障分析，故障处理，病毒处理，软件升 级，配置信息维护，策略管理，日志备份，日志审 查,设备开关，阻断记录等工作；负责系统维护记录 以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定 期进行汇报工作。应确保法院二级专网边界节点的 安全、可靠、稳定运行。</p> <p>4.法院互联网 对北京知识产权法院人员互联网安全设备运行状态 进行监控、管理和运维，负责对安全设备定期进行 优化，故障分析，故障处理，病毒处理，软件升级， 配置信息维护，策略管理，日志备份，日志审查， 设备开关，阻断记录等工作；负责系统维护记录以 及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期 进行汇报工作。</p> <p>5.信息共享平台 对部署在信息共享平台安全设备运行状态进行监 控、管理和运维，负责对安全设备定期进行优化， 故障分析，故障处理，软件升级，配置信息维护， 策略管理，日志备份，日志审查,设备开关等工作； 负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工 作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保法院 信息共享平台安全、稳定、快捷的数据交换。</p> <p>6.安全评估</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
		<p>利用系统工程原理和方法对法院拟建或已有工程、系统可能存在的危险性及其可能产生的后果进行综合评价和预测,并根据可能导致的事故风险的大小,提出相应的安全对策措施,为北京知识产权法院的信息化项目提供符合国家安全要求的服</p> <p>7.安全培训 对信息管理人员进行有计划、有组织的安全培训,提高信息管理人员的能力和水平。</p> <p>8.安全制度 根据需求修订完善北京知识产权法院的安全规章制度,建立法院专网信息系统的安全保密管理组织机构、安全保密管理制度、安全技术管理制度及安全保密培训管理制度,从安全制度层面更好的对法院信息系统进行维护。</p> <p>9.安全检查 通过对北京知识产权法院安全防护设备检查、涉密计算机检查、互联网服务器安全检查、政务专网安全检查和内网计算机安全检查,发现安全防护设备存在的安全隐患,确保法院系统的正常运行,保障法院信息系统的安全性。</p> <p>10.安全应急预案、演练 负责北京知识产权法院处理突发性信息安全事件,提高对突发事件的反应迅速的应急工作机制,确保法院系统的物理安全、主机安全、网络安全、数据</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
		<p>安全和应用安全，最大限度地降低因突发性信息安全事件所造成的危害，保障法院系统的正常工作。</p> <p>具体要求如下：</p> <p>1、法院内网安全域</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>内核加固 策略调整、产品部署、故障处理、情况通报等</p> <p>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</p> <p>数字证书认证系统：证书处理、证书发放、策略核对、数据备份、证书库审计、故障处理等</p> <p>2、二级专网核心节点</p> <p>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</p> <p>防毒墙：病毒库升级、拥塞检测、阻断记录分析、</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
		病毒分析、日志备份、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 3、二级专网边界节点 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 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 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 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 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：违规操作、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 CA 证书处理、证书发放、证书库审计、客户端处理等 4、法院互联网 防火墙：拥塞检测、策略调整、日志备份、策略备				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
		<p>份、阻断数据分析、故障处理等</p> <p>防毒墙：病毒库升级、拥塞检测、阻断记录分析、病毒分析、日志备份、故障处理等</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>5、信息共享平台</p> <p>安全隔离与信息交换系统：日志备份、策略核对、策略备份、系统升级、硬件检查、病毒库升级、故障处理等</p> <p>WEB 应用防护系统：阻断分析、日志备份、策略核对、策略备份、策略配置调整、安全事件响应、拥塞检测、系统升级、硬件检查、故障处理等</p> <p>6、安全评估</p> <p>安全评估：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</p> <p>渗透测试：互联网渗透性测试</p> <p>漏洞扫描：全网漏洞扫描、系统漏洞扫描等</p> <p>安全态势分析：内网安全态势分析、法院二级专网</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
		<p>安全态势分析、审委会安全态势分析、互联网安全态势分析等</p> <p>7、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</p> <p>8、安全制度 安全制度 安全制度修订、执行监管等</p> <p>9、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</p> <p>10、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</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
9	<p>北京知识产权法院电话系统运维服务包括内线电话、外线电话。</p> <p>法院电话系统服务产品主要是内线电话、外线电话。所有专线电话用于法院干警内部与外部之间沟通联络。</p>	<p>承担对法院所有专线电话日常故障处理、电话新增、迁移及撤销、号码资源管理等工作，确保法院干警工作人员正常使用，按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。</p> <p>具体要求： 专线电话 内线电话：上门服务、故障解决、号码资源管理、电话新增、迁移、撤销等技术支持、定期汇报维护工作情况等 外线电话：上门服务、故障解决、号码资源管理、电话新增、迁移、撤销等技术支持、定期汇报维护工作情况等。</p>	1	2026年5月1日至2027年4月30日	北京知识产权法院指定地点	无
10	<p>北京知识产权法院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。</p> <p>综合线缆维护产品分别是网线类、光纤类和语音线路类。</p> <p>综合布线系统采用智能化结构化布线方式，非屏蔽双绞线与光纤混合布线，全部采用模块化组合连接大楼内的话音、数据、网络交换和电视会议等设备，并实现上述设备之间及它们与外部通讯网络的物理连接链路。</p> <p>等</p>	<p>承担北京知识产权法院的综合布线线缆维护工作，包括光纤线路、超五类线、语音类线路等。完成竖井至核心、竖井至终端的线路维护工作，包括线缆增加、调整等工作，做好线缆资源的管理。</p> <p>具体内容如下： 1 线缆维护网络类上门服务、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 光纤类上门服务、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 语音线路类上门服务、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。</p>	1	2026年5月1日至2027年4月30日	北京知识产权法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
11	<p>北京知识产权法院信息办公终端是指法院大楼内办公室、会议室、审判法庭等日常办公使用的电话机、台式机、笔记本、打印机扫描仪多功能一体机、速录机、身份证读卡器、有线电视及叫号发布平台等。</p> <p>1.办公台式机 北京知识产权法院办公台式机维护分别是办公区台式机、公共区域台式机。 目前北京知识产权法院现有台式机主要用于内网主机、中心机房控制室、审委会、法庭及其他公共空间内。分别用于法院干警案件办公操作使用、法庭庭审操作、数字审委会相关案件审结、公共空间内的当事人操作查询等操作的使用。</p> <p>2.办公笔记本 北京知识产权法院办公笔记本维护主要包括办公区笔记本、涉密笔记本。主要用于互联网访问使用，部分涉密笔记本，用于法院干警完成相关涉密工作，涉密笔记本严禁接入任何网络。</p> <p>3.打印机、扫描仪和多功能一体机 北京知识产权法院办公打印外设类服务产品分别是办公区打印机类设备、公共区域打印机类设备。主要用于各类审批业务的文档打印、各类审判判决印发、各类传真文件的传输，还有相关的重要资料打印。</p>	<p>负责上述系统的硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。</p> <p>1.办公台式机 承担对法院干警办公台式机日常软硬件故障处理、性能优化、工位调整等工作，承担公用区域设备的定期检测和日常维护工作，确保全院各部门工作人员正常使用。</p> <p>2.办公笔记本 承担对法院干警办公笔记本日常软硬件故障处理、性能优化等工作，确保全院各部门工作人员正常使用。</p> <p>3.打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机 承担对法院内打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机的维修和日常故障处理、工位调整等工作，确保全院各部门工作人员正常使用。</p> <p>4.速录机、身份证读卡器及警用执法记录仪等外设 承担对法院内速录机、身份证读卡器及警用执法记录仪等外设的日常软件故障处理等工作，确保相关工作人员正常使用，按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。</p> <p>5.有线电视系统 承担法院有线电视顶盒、放大器及终端电视盒等</p>	1	2026年5月1日至2027年4月30日	北京知识产权法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	<p>4.速录机、身份证读卡器、警用执法记录仪等外设</p> <p>亚伟速录机主要是法院书记员使用，用于法庭开庭时庭审笔录记录、各庭室内部合议庭合议笔录记录、以及审委会现场记录。速录机为庭审笔录、合议报告及各类审理报告的主要录入终端。</p> <p>身份证读卡器主要是北京知识产权法院立案窗口使用，用于当事人在法院进行立案时确保身份识别认证，减少立案人员手动录入人员信息的工作量，提高信息录入的快速、准确。</p> <p>警用执法记录仪作为法警及法官团队外出执行公务所需要设备，确保执行办案工作有序开展。</p> <p>5.有线电视系统</p> <p>有线电视系统提供中心机房电视机顶盒，客户端电视盒。通过标清歌华机顶盒、混频器、终端电视盒、若干放大器及相应线缆组成有线电视系统，为法院干警提供相关电视节目的观看功能。负责上述系统的硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。</p> <p>1.办公台式机</p> <p>承担对法院干警办公台式机日常软硬件故障处理、性能优化、工位调整等工作，承担公用区域</p>	<p>设备日常故障处理。</p> <p>具体内容：</p> <p>1、台式机</p> <p>办公区台式机：上门服务、故障解决、设备安装、工位调整、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等</p> <p>公共区域台式机：上门服务、故障解决、设备安装、技术支持、定期汇报维护工作情况等</p> <p>2、笔记本</p> <p>办公区笔记本：系统恢复、故障解决、设备安装、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等</p> <p>涉密笔记本：系统恢复、故障解决、设备安装、技术支持、设备送修、涉密软件升级配合、定期汇报维护工作情况等</p> <p>3、打印机和多功能一体机维护</p> <p>办公区域：上门服务、故障解决、设备安装、工位调整、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等</p> <p>公共区域：上门服务、故障解决、设备安装、技术支持、定期汇报维护工作情况等</p> <p>4、速录机维护、身份证读卡器等外设</p> <p>设备硬件维护：设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等</p> <p>5、有线电视</p>				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	<p>设备的定期检测和日常维护工作，确保全院各部门工作人员正常使用。</p> <p>2.办公笔记本 承担对法院干警办公笔记本日常软硬件故障处理、性能优化等工作，确保全院各部门工作人员正常使用。</p> <p>3.打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机 承担对法院内打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机的维修和日常故障处理、工位调整等工作，确保全院各部门工作人员正常使用。</p> <p>4.速录机、身份证读卡器及警用执法记录仪等外设 承担对法院内速录机、身份证读卡器及警用执法记录仪等外设的日常软件故障处理等工作，确保相关工作人员正常使用。</p> <p>5.有线电视系统 承担法院有线电视顶盒、放大器及终端电视盒等设备日常故障处理。</p>	<p>机房机顶盒：日常维护、备件更换、设备送修、定期汇报维护工作情况等。</p> <p>客户端机顶盒：上门服务、日常维护、备件更换、设备送修、定期汇报维护工作情况等。</p>				
12	<p>安防系统运维服务方案包括高清监控系统、对讲报警系统、一卡通系统、公共广播系统、车辆出入管理系统、应急处突系统、建筑监控系统的维护。</p> <p>概况</p> <p>1. 安防监控系统。安防监控系统是北京知识产</p>	<p>负责上述系统的硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。</p>	1	2026年5月1日至2027年4月30日	北京知识产权法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	<p>权法院信息系统汇聚与展示、运行管理、数据处理等的核心场所，主要有视频显示系统、图像解码系统、扩音系统和集中控制系统组成。其运维服务主要包括液晶监视器、视频监控专用解码器、调音台、功放、吸顶音箱、集控主机、安防监控摄像机、拾音器等硬件设备维护、故障排除，以及监控系统的线路架设、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。</p> <p>2.报警服务系统运行 报警服务系统主要由紧急报警按钮、报警主机、后备电池、控制键盘及报警软件等组成。通过总线连接各个报警分机，最后汇总到安防监控室，应用多媒体计算机及专用软件，起到集中监控的目的。其运维服务主要包括硬件设备、线路、软件维护与故障排除等。</p> <p>3.公共广播系统。包括全楼各个区域发布日常广播和应急通知。</p> <p>4.门禁一卡通系统。包括门禁点位，考勤点位等，涉及行政办公区域与审判业务区域，通过门禁系统将当事人与法院办公人员有效的隔开，保证一个良好的、安全的办公环境。</p>					
13	参照运维工作要求，根据信息系统运行管理的工作需要，负责对运维管理、信息技术等工作制订	参照运维工作要求，根据信息系统运行管理的工作需要，负责对运维管理、信息技术等工作制订业务	1	2026年5月1日至 2027年4月30日	北京知识产权 法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期限	服务地点	其他
	业务培训计划，制作培训教程，提供培训教师。要求每年一次以上为信息技术人员提供业务培训、支付食宿费用。（具体培训工作及内容由中标方提出方案，甲方确认后，双方共同组织安排）。 根据运维工作要求和新信息化应用的推广，安排运维人员参加各类信息化应用培训、运维管理培训、基本工具培训等。	培训计划，制作培训教程，提供培训教师。每年一次以上为信息技术人员提供业务培训、支付食宿费用。（具体培训工作及内容由中标方提出方案，甲方确认后，双方共同组织安排）。 根据运维工作要求和新信息化应用的推广，安排运维人员参加各类信息化应用培训、运维管理培训、基本工具培训等。				
14	运维人员管理制度、运维流程及各种统计表单模板	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。项目管理制度、运维流程、各种统计表单模板等其它类文件。	1	2026年5月1日至 2027年4月30日	北京知识产权 法院指定地点	无

2) 服务规格偏离表

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
1	招标文件-第五章-采购需求-采购标的 第 37 页	包号：01 标的名称：网络运维服务 采购包预算金额（万元）：333.9 数量：1 项 简要技术需求或服务要求：信息化运维项目的主要工作任务是在北京知识产权法院信息化建设的基础上，利用专业公司的技术、人力等资源，通过科学规范的 IT 管理方法，为北京知识产权法院提供各项可应用、可量化、可管理、可评估的信息化运维服务。详见招标文件第五章采购需求	我公司已全面阅读招标文件，并熟知运维工作内容和岗位要求，针对采购标的我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下： 包号：01 标的名称：网络运维服务 采购包金额（万元）：333.76 数量：1 项 简要技术需求或服务要求响应：信息化运维项目的主要工作任务是在北京知识产权法院信息化建设的基础上，利用专业公司的技术、人力等资源，通过科学规范的 IT 管理方法，为北京知识产权法院提供各项可应用、可量化、可管理、可评估的信息化运维服务。详见投标文件响应文件	无偏离	无
2	招标文件-第五章-采购需求-商务要求	1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）	我公司已全面阅读招标文件，并熟知运维工作内容和岗位要求，针对商务要求	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
	第 37 页	<p>服务期：自 2026 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日。</p> <p>服务地点：北京知识产权法院指定地点，北京市丰台区西三环南路 9 号</p> <p>2. 付款条件（进度和方式）</p> <p>合同签订生效后上半年支付首付款，金额为中标金额的 50%，下半年支付进度款，金额为本年度该项目财政资金余额，剩余尾款于项目验收合格后支付。结算时，乙方须向甲方开具同等价款的发票。</p>	<p>我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下：</p> <p>1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）</p> <p>服务期：自 2026 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日。</p> <p>服务地点：北京知识产权法院指定地点，北京市丰台区西三环南路 9 号</p> <p>2. 付款条件（进度和方式）</p> <p>合同签订生效后上半年支付首付款，金额为中标金额的 50%，下半年支付进度款，金额为本年度该项目财政资金余额，剩余尾款于项目验收合格后支付。结算时，我公司向知识产权法院开具同等价款的发票。</p>		
3	招标文件-第五章-采购需求-项目概况 第 38 页	北京知识产权法院办公地点位置在丰台区西三环南路 9 号，总面积约 31000 平方米。办公楼功能房间包括：办公室、立案窗口、数据中心、档案库、阅卷室、信访接待室、会谈室、谈话室、会议室、律师室、服务室、法庭（28 个小法庭、2 个中法庭、1 个大法庭、5 个互联网法庭、8 个线上法庭）、诉服大厅、立	<p>我公司已全面阅读招标文件，并熟知运维工作内容和岗位要求，针对项目概述</p> <p>我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下：</p> <p>北京知识产权法院办公地点位置在丰台区西三环南路 9 号，总面积约 31000 平方米。办公楼功能房间包括：办公室、立案窗口、数据中心、档案库、阅卷室、</p>	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>案大厅等。</p> <p>北京知识产权法院信息化建设包括综合布线系统，网络系统，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，公共服务系统，会议室系统，办公终端及执法办案终端、办公平台，业务应用软件等。</p> <p>面对如此庞大、技术含量高的信息化维护项目，同时其又是法院日常工作不可或缺的工作手段，为有效提高信息网络的稳定性和安全性，更好地发挥信息化的优势作用，为法院各项工作提供高效、优质的信息技术支持与服务，我院决定通过在国内公开招标，继续采取信息化运维服务大外包的方式，委托社会专业公司承担北京知识产权法院信息系统 2026 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日运行维护任务。</p>	<p>信访接待室、会谈室、谈话室、会议室、律师室、服务室、法庭（28 个小法庭、2 个中法庭、1 个大法庭、5 个互联网法庭、8 个线上法庭）、诉服大厅、立案大厅等。</p> <p>北京知识产权法院信息化建设包括综合布线系统，网络系统，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，公共服务系统，会议室系统，办公终端及执法办案终端、办公平台，业务应用软件等。</p> <p>面对如此庞大、技术含量高的信息化维护项目，同时其又是法院日常工作不可或缺的工作手段，为有效提高信息网络的稳定性和安全性，更好地发挥信息化的优势作用，为法院各项工作提供高效、优质的信息技术支持与服务，知识产权法院通过在国内公开招标，采取信息化运维服务大外包的方式，委托社会专业公司承担北京知识产权法院信息系统 2026 年 5 月 1 日至 2027 年 4 月 30 日运行维护任务，我公司积极参与本项目的招投标活动。</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
4	招标文件-第五章-采购需求-主要工作内容 第 38-39 页	<p>信息化运维项目的主要工作任务是在北京知识产权法院信息化建设的基础上,利用专业公司的技术、人力等资源,通过科学规范的 IT 管理方法,为北京知识产权法院提供各项可应用、可量化、可管理、可评估的信息化运维服务。</p> <p>主要工作内容:</p> <ul style="list-style-type: none"> 一以维护法院信息化资产为对象,以服务法院信息应用为目的; 一全面保障北京知识产权法院各类信息安全、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; 一满足北京知识产权法院 5×8 小时驻场, 7×24 运维驻场值班, 3 分钟内到现场的工作要求,节假日根据需要能够确保全天 24 小时值守,如出现运维服务人员离岗 5 个工作日以上(含),需提供相应资质数量的备岗人员; 一负责对资产清单范围的设备提供维护维修工作; 一负责对无论何种原因损坏且无法修复的设备向甲方提出更换请求并进行更换实施; 	<p>我公司已全面阅读招标文件,并熟知运维工作内容和岗位要求,针对主要工作内容我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务,具体如下:</p> <p>信息化运维项目的主要工作任务是在北京知识产权法院信息化建设的基础上,利用专业公司的技术、人力等资源,通过科学规范的 IT 管理方法,为北京知识产权法院提供各项可应用、可量化、可管理、可评估的信息化运维服务。</p> <p>主要工作内容包括:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、我公司以维护法院信息化资产为对象,以服务法院信息应用为目的; 2、我公司负责全面保障北京知识产权法院各类信息安全、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; 3、针对本项目,我公司为北京知识产权法院提供 5×8 小时驻场, 7×24 运维驻场值班, 3 分钟内到达现场的工作要求,在节假日根据知识产权法院用户要求能够确保全天 24 小时值守,如出现运维服务人员离岗 5 个工作日以上 	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>一负责对不能满足现有业务需求的设备进行有计划地向甲方提出更新请求并进行更新实施；</p> <p>一履行运维工作范围内资产保管义务，包括且不限于运行维护，设备使用调整等内容（例如：日常小件设备安装调整，简单综合布线管理等）。</p> <p>一承担因工作疏失导致设备损坏丢失的赔偿责任；</p> <p>一承担因运维管理失误导致的信息安全责任；</p> <p>一负责摄影摄像及对应的音视频后期编辑；</p> <p>一配合法院信息化工程建设和其他工作需求；</p>	<p>（含），我公司提供相应资质数量的备岗人员；</p> <p>4、我公司负责对资产清单范围的设备提供维护维修工作；</p> <p>5、我公司负责对无论何种原因损坏且无法修复的设备向知识产权法院提出更换请求并进行更换实施；</p> <p>6、我公司负责对不能满足现有业务需求的设备进行有计划地向知识产权法院提出更新请求并进行更新实施；</p> <p>7、如我公司有幸中标，我公司履行运维工作范围内资产保管义务，包括且不限于运行维护，设备使用调整等内容（例如：日常小件设备安装调整，简单综合布线管理等）。</p> <p>8、我公司负责承担因工作疏失导致设备损坏丢失的赔偿责任；</p> <p>9、我公司承担因运维管理失误导致的信息安全责任；</p> <p>10、我公司负责摄影摄像及对应的音视频后期编辑；</p> <p>11、我公司负责配合法院信息化工程建设和其他工作需求；</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
5	招标文件-第五章-采购需求-规定和要求 第 39-41 页	<p>北京知识产权法院信息化运维服务外包工作，核心内容是以服务北京知识产权法院信息应用为工作目标。因此，信息化运维工作的实质，是在已经建成的信息化应用系统基础上，利用专业公司的技术、智力、人力等资源，通过科学规范的项目管理，为法院提供各类可应用、可量化、可管理、可评估的“信息服务产品”。</p> <p>2026年北京知识产权法院信息化运维工作，继续遵照最高法院《人民法院信息系统运行维护工作管理办法》、北京市高级人民法院下发的《北京市法院信息网络系统运行与维护管理的暂行办法》、《北京市政务部门（甲方）电子政务项目运维管理规范》和《北京市财政局绩效考评工作手册》等相关要求进行。投标人应该遵照以上规定和要求进行投标文件的编制工作，同时注重以下几个关键问题。</p> <p>1. 标书编制。投标单位在编制标书中，应该侧重对具体指标的描述。一是按照招标文件要求，以向法院提供“信息服</p>	<p>我公司已全面阅读招标文件，并熟知运维工作内容和岗位要求，针对规定和要求我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下：</p> <p>北京知识产权法院信息化运维服务外包工作，核心内容是以服务北京知识产权法院信息应用为工作目标。因此，信息化运维工作的实质，是在已经建成的信息化应用系统基础上，利用专业公司的技术、智力、人力等资源，通过科学规范的项目管理，为法院提供各类可应用、可量化、可管理、可评估的“信息服务产品”。</p> <p>2026年北京知识产权法院信息化运维工作，继续遵照最高法院《人民法院信息系统运行维护工作管理办法》、北京市高级人民法院下发的《北京市法院信息网络系统运行与维护管理的暂行办法》、《北京市政务部门（知识产权法院）电子政务项目运维管理规范》和《北京市财政局绩效考评工作手册》等相关要求进行。我公司严格遵照以上规定和要求进行投标文件的编制工作，同时注重以</p>	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>务产品”的服务方式，编制运维工作目标，提供详细的服务报价清单；二是编制运维人员详细工作内容和工作职责，提供工程师考勤管理及绩效考核方案，提供运维人员（包括运维经理和运维工程师）个人档案信息、学历资质证明、工作经验、技术证书等信息资料，投标文件中附拟派驻现场人员名单；三是编制详细、可行、完整的运维技术保障措施和管理工作方法，包括且不限于人员管理、机房管理、服务台管理、事件管理、发布管理、配置管理、变更管理以及重大问题处理等。</p> <p>2. 巡检管理。中标单位应根据我院信息化系统范围制定具有可行性、完整性的巡检规范包括且不限于巡检计划、巡检范围、巡检人员、巡检系统表等。</p> <p>3. 设备维修。中标单位应保障设备损坏能够及时维修，如设备因其他原因导致无法维修，需提出更换建议。</p> <p>4. 设备更换。中标单位应该按要求及时对于需要定期更换的易损、易耗类器</p>	<p>下几个关键问题。</p> <p>1. 标书编制响应。我公司在编制标书中，侧重对具体指标的描述。一是按照招标文件要求，以向法院提供“信息服务产品”的服务方式，编制运维工作目标，我公司提供详细的服务报价清单；二是编制运维人员详细工作内容和工作职责，我公司提供工程师考勤管理及绩效考核方案，提供运维人员（包括运维经理和运维工程师）个人档案信息、学历资质证明、工作经验、技术证书等信息资料，投标文件中附拟派驻现场人员名单；三是编制详细、可行、完整的运维技术保障措施和管理工作方法，包括且不限于人员管理、机房管理、服务台管理、事件管理、发布管理、配置管理、变更管理以及重大问题处理等。</p> <p>2. 巡检管理响应。我公司根据知识产权法院信息化系统范围制定具有可行性、完整性的巡检规范，包括且不限于巡检计划、巡检范围、巡检人员、巡检系统表等。</p> <p>3. 设备维修响应。我公司负责保障设</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>材和配件,严格按照相关技术要求,制定年度备品备件计划,按期更换,如发现设备隐患或者故障时应及时进行维护更换。</p> <p>5. 资产保管。具有承担保管全部资产的义务,按照甲方要求签署《信息化资产保管协议》,严格按照资产清单进行规范管理,对资产的遗失、损坏应该承担赔偿责任。对资产变更要及时进行跟踪并做好变更记录,建立健全 IT 资产档案,资产档案表内部包括且不限于序号、资产编号、资产名称、价值、取得日期等,可参考附表 1,包括流程图、线路图、系统图、设备清单等文档记录。</p> <p>6. 文档管理。中标单位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。项目管理制度、运维流程、各种统计表单模板等其它类文件。</p> <p>7. 安全管理。中标单位必须提供运维工程师个人档案信息、学历资质证明、</p>	<p>备损坏能够及时维修,如设备因其他原因导致无法维修,我公司提出更换建议。</p> <p>4. 设备更换响应。我公司按要求及时对于需要定期更换的易损、易耗类器材和配件,严格按照相关技术要求,制定年度备品备件计划,按期更换,如发现设备隐患或者故障时应及时进行维护更换。</p> <p>5. 资产保管响应。我公司具有承担保管全部资产的义务,按照知识产权法院要求签署《信息化资产保管协议》,严格按照资产清单进行规范管理,对资产的遗失、损坏应该承担赔偿责任。我公司负责对资产变更要及时进行跟踪并做好变更记录,建立健全 IT 资产档案,资产档案表内部包括且不限于序号、资产编号、资产名称、价值、取得日期等,可参考附表 1,包括流程图、线路图、系统图、设备清单等文档记录。</p> <p>6. 文档管理响应。我公司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</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>专业资质证书等信息资料。服从甲方对网络与信息安全的各项管理规定和要求，按照甲方要求签署《信息安全协议》。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。</p> <p>8. 运维前置。运维服务公司要提前介入新建系统的相关工作，进行有关业务需求调研，并协助甲方总体把握新建系统与现有系统的融合程度，为接手相关系统的运维工作做好前期各项准备，确保系统上线后能够安全稳定运行。</p> <p>9. 中标单位应按照《北京知识产权法院运维管理规定》执行运维工作，并在工作中协助完善制度内容，详细内容参考附表 2，如派驻人员不符合要求、故障排除不及时等服务商过失，可视为违约进行处罚。</p> <p>10. 若发生运维服务交接时，中标单位有义务配合甲方保障系统交接顺利过渡，系统稳定运行。</p> <p>11. 知识产权保护。中标单位应保证在使用提供的任何产品、服务时，不受第</p>	<p>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。项目管理制度、运维流程、各种统计表单模板等其它类文件。</p> <p>7. 安全管理响应。如我公司有幸中标，我公司提供运维工程师个人档案信息、学历资质证明、专业资质证书等信息资料。我公司提供的运维人员服从知识产权法院对网络与信息安全的各项管理规定和要求，按照知识产权法院要求签署《信息安全协议》。对因工作疏失出现的网络与信息安全责任事故，我公司承担相应责任，接受惩处。</p> <p>8. 运维前置响应。如我公司有幸中标，我公司提前介入新建系统的相关工作，进行有关业务需求调研，并协助知识产权法院总体把握新建系统与现有系统的融合程度，为接手相关系统的运维工作做好前期各项准备，确保系统上线后能够安全稳定运行。</p> <p>9. 我公司严格按照《北京知识产权法院运维管理规定》执行运维工作，并在工作中协助完善制度内容，详细内容参考</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>三方提出的侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与中标方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，甲方不承担因此发生的任何责任，中标单位须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用；本项目实施所产生的信息资源及完成的所有技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由甲方享有，凡必要或可能申请专利的技术成果，均须通过甲方办理专利申请；对在运维过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权，都受本条款保护。</p> <p>12. 运维范围。中标单位所提供运维服务范围需涵盖北京知识产权法院所有信息化系统、设备维护和维修工作。</p>	<p>附表 2，如派驻人员不符合要求、故障排除不及时等服务商过失，可视为违约进行处罚。</p> <p>10. 若发生运维服务交接时，我公司有义务配合知识产权法院保障系统交接顺利过渡，系统稳定运行。</p> <p>11. 知识产权保护响应。我公司保证在使用提供的任何产品、服务时，不受第三方提出的侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与中标方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，知识产权法院不承担因此发生的任何责任，我公司负责与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用；本项目实施所产生的信息资源及完成的所有技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）及衍生权利均由知识产权法院享有，凡必要或可能申请专利的技术成果，均须通过知识产权法院办理专利申请；对在运维过程中获知的知识产权法院或为知识产权法院提供服务的第三方的知识</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
			<p>产权，都受本条款保护。</p> <p>12. 运维范围响应。我公司所提供运维服务范围需涵盖北京知识产权法院所有信息化系统、设备维护和维修工作。</p>		
6	招标文件-第五章-采购需求-投标文件要求 第 41 页	<p>根据北京知识产权法院信息化运维外包服务项目的要求，投标方所编制的投标书至少包含以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 法院整体信息化运维服务管理方案 2. 主机系统运维服务方案 3. 审判业务及应用系统运维服务方案 4. 数据管理运维服务方案 5. 音视频系统运维服务方案 6. 内部网站系统运维服务方案 7. 网络系统运维服务方案 8. 安全管理系统运维服务方案 9. 电话系统运维服务方案 10. 综合布线系统运维服务方案 11. 办公终端系统维护服务方案 12. 安防系统运维服务方案 13. 业务培训计划 14. 运维人员管理制度、运维流程及各种统计表单模板 	<p>我公司已全面阅读招标文件，并熟知运维工作内容和岗位要求，针对投标文件要求我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下：</p> <p>根据北京知识产权法院信息化运维外包服务项目的要求，我公司在编制投标文件过程中，包括以下内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 法院整体信息化运维服务管理方案 2. 主机系统运维服务方案 3. 审判业务及应用系统运维服务方案 4. 数据管理运维服务方案 5. 音视频系统运维服务方案 6. 内部网站系统运维服务方案 7. 网络系统运维服务方案 8. 安全管理系统运维服务方案 9. 电话系统运维服务方案 10. 综合布线系统运维服务方案 11. 办公终端系统维护服务方案 12. 安防系统运维服务方案 	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
			13. 业务培训计划 14. 运维人员管理制度、运维流程及各种统计表单板		
7	招标文件-第五章-采购需求-运维工作要求 第 39-40 页	中标单位作为北京知识产权法院信息化运维的运维单位, 需要承担北京知识产权法院包括且不限于主机系统、公共场所终端系统、审判业务系统、数据管理以及音视频系统等内容的管理与运维。具体服务项目如下: 1、运维服务管理 2、主机系统运维服务 3、审判业务及应用系统运维服务 4、数据管理运维服务 5、音视频系统运维服务 6、内部网站系统运维服务 7、网络系统运维服务 8、安全管理系统运维服务 9、电话系统运维服务 10、综合布线系统运维服务 11、办公终端系统维护服务 12、安防系统运维服务方案 13、培训计划与要求 14、投标人需提供针对满足下述院内工	我公司已全面阅读招标文件, 并熟知运维工作内容和岗位要求, 针对运维工作要求我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务, 具体如下: 如我公司有幸中标, 我公司作为北京知识产权法院信息化运维的运维单位, 负责承担北京知识产权法院包括且不限于主机系统、公共场所终端系统、审判业务系统、数据管理以及音视频系统等内容的管理与运维。具体服务项目如下: 1、运维服务管理 2、主机系统运维服务 3、审判业务及应用系统运维服务 4、数据管理运维服务 5、音视频系统运维服务 6、内部网站系统运维服务 7、网络系统运维服务 8、安全管理系统运维服务 9、电话系统运维服务	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>作要求的承诺函并加盖本单位公章(正本提供原件)</p> <p>15、北京知识产权法院信息化运维外包服务绩效考核制度</p>	<p>10、综合布线系统运维服务</p> <p>11、办公终端系统维护服务</p> <p>12、安防系统运维服务方案</p> <p>13、培训计划与要求</p> <p>14、我公司提供针对满足下述院内工作要求的承诺函并加盖本单位公章(正本提供原件)</p> <p>15、北京知识产权法院信息化运维外包服务绩效考核制度</p>		
8	招标文件-第五章-采购需求-运维工作要求 第 41-43 页	<p>概况</p> <p>运维管理职责。在甲方技术主管部门的领导下，负责运维服务工作的总体安排，组织管理实施法院运维任务，就整体信息化运维工作对甲方直接负责。</p> <p>1.负责完善服务体系建设和管控、包括但不限于运维人员管理、服务例会管理、工作汇报管理、重大运维变更管理制度以及信息安全管理，就整体信息化运维工作对甲方负责；</p> <p>2.负责贯彻执行北京知识产权法院各项运维服务流程，包括且不限于事件管理、问题管理、配置管理、发布管理、故障处理流程以及参观接待流程等；</p>	<p>我公司已全面阅读招标文件，并熟知运维工作内容和岗位要求，针对运维服务管理我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下：</p> <p>概况</p> <p>运维管理职责。在知识产权法院技术主管部门的领导下，我公司负责运维服务工作的总体安排，组织管理实施法院运维任务，就整体信息化运维工作对知识产权法院直接负责。</p> <p>1.我公司负责完善服务体系建设和管控、包括但不限于运维人员管理、服务例会管理、工作汇报管理、重大运维变更管理制度以及信息安全管理，就</p>	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>3. 负责组织制定整体运维应急方案, 定期开展应急演练;</p> <p>4. 负责对运维服务过程管理和监督;</p> <p>5. 负责对法院运维服务台的管理与使用维护工作;</p> <p>6. 负责提供日常运维工作和运维工程师办公所需的装备和工具以及提供外出工作时必要的交通工具;</p> <p>7. 在运维服务中如有登高等工作内容, 从业人员需持有要相关从业资格证书;</p> <p>8. 建立适合法院信息化应用和运维工作的培训及绩效考评体系, 负责组织编写《北京知识产权法院信息化应用及运维技术白皮书》。</p> <p>要求</p> <p>组织成立法院运维管理委员会, 总体实施甲方运维工作中的各项工作任务, 本项目经理为信息化运维委员会主任。按照甲方技术主管部门的要求, 需要安排经甲方确认合格的专职服务经理和服务台工程师。</p> <p>1、建立运维组织机构和体系: 建立运</p>	<p>整体信息化运维工作对知识产权法院负责;</p> <p>2. 我公司负责贯彻执行北京知识产权法院各项运维服务流程, 包括且不限于事件管理、问题管理、配置管理、发布管理、故障处理流程以及参观接待流程等;</p> <p>3. 我公司负责组织制定整体运维应急方案, 定期开展应急演练;</p> <p>4. 我公司负责对运维服务过程管理和监督;</p> <p>5. 我公司负责对法院运维服务台的管理与使用维护工作;</p> <p>6. 我公司负责提供日常运维工作和运维工程师办公所需的装备和工具以及提供外出工作时必要的交通工具;</p> <p>7. 在运维服务中如有登高等工作内容, 从业人员需持有要相关从业资格证书;</p> <p>8. 我公司负责建立适合法院信息化应用和运维工作的培训及绩效考评体系, 负责组织编写《北京知识产权法院信息化应用及运维技术白皮书》。</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>维管理委员会、运维服务组、服务台</p> <p>2、规范职责：规范优化运维管理委员会、运维服务组、服务台职责</p> <p>3、管理制度：建立各项管理制度，如资产管理制度，值班管理制度，人员管理制度，服务例会制度，工作汇报制度，考勤管理制度，重大运维变更管理制度，信息安全管理、备品备件管理、项目配合管理等</p> <p>4、服务流程管理：制定运维管理流程，包括事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理、满意度管理、安全管理等流程；制定业务支撑流程，包括视频会议、重大案件、庭审转播、操作授权管理、应用数据支持等流程</p> <p>5、工作规范管理：制定行为规范，如基本礼仪、通用行为规范、热线服务、现场服务、工作纪律、服务禁语等；制定技术规范，如服务分级、故障分级、过程记录、终端维护、项目配合、安全检查、开关机等流程规范；制定各6、类文档模版、类型，对文档格式、内容、提交周期等进行规范，如工作计划，工</p>	<p>响应</p> <p>我公司负责组织成立法院运维管理委员会，总体实施知识产权法院运维工作中的各项工作任务，本项目经理为信息化运维委员会主任。</p> <p>按照知识产权法院技术主管部门的要求，我公司安排经知识产权法院确认合格的专职服务经理和服务台工程师。</p> <p>1、建立运维组织机构和体系：建立运维管理委员会、运维服务组、服务台</p> <p>2、规范职责：规范优化运维管理委员会、运维服务组、服务台职责</p> <p>3、管理制度：建立各项管理制度，如资产管理制度，值班管理制度，人员管理制度，服务例会制度，工作汇报制度，考勤管理制度，重大运维变更管理制度，信息安全管理、备品备件管理、项目配合管理等</p> <p>4、服务流程管理：制定运维管理流程，包括事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理、满意度管理、安全管理等流程；制定业务支撑流程，包括视频会议、重大案件、庭审转播、操</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>作总结, 周报告, 月报告等</p> <p>7、服务台管理: 建立事件管理、人员进出管理和登记、通过考勤管理等制度定期进行人员考勤情况统计和管理, 完成文件归档工作, 确保文件及时、准确、完整归档</p> <p>8、服务改进: 服务管理系统的优化、完善、总结和推广; 提供符合电子政务运维规范的管理工具, 并根据我院运维特点不断优化、完善和提高, 并负责进行相关体系的培训、推广和使用</p>	<p>作授权管理、应用数据支持等流程</p> <p>5、工作规范管理: 制定行为规范, 如基本礼仪、通用行为规范、热线服务、现场服务、工作纪律、服务禁语等; 制定技术规范, 如服务分级、故障分级、过程记录、终端维护、项目配合、安全检查、开关机等流程规范; 制定各</p> <p>6、类文档模版、类型, 对文档格式、内容、提交周期等进行规范, 如工作计划, 工作总结, 周报告, 月报告等</p> <p>7、服务台管理: 建立事件管理、人员进出管理和登记、通过考勤管理等制度定期进行人员考勤情况统计和管理, 完成文件归档工作, 确保文件及时、准确、完整归档</p> <p>8、服务改进: 服务管理系统的优化、完善、总结和推广; 提供符合电子政务运维规范的管理工具, 并根据我院运维特点不断优化、完善和提高, 并负责进行相关体系的培训、推广和使用</p>		
9	招标文件-第五章-采购需求-运维工作要求-主机系统运维服务	北京知识产权法院主机系统包括主机系统、数据库系统、机房环境系统、存储系统, 它是北京知识产权法院业务应	我公司已全面阅读招标文件, 并熟知运维工作内容和岗位要求, 针对主机系统运维服务我公司提供完全符合采购文	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
	第 43-46 页	<p>用系统的基础支撑环境。</p> <p>概况</p> <p>1. 主机系统 主机系统是为法院应用系统提供所需的主机硬件设备和操作系统，它承载了法院审判业务系统、辅助审判业务系统等应用系统。该系统硬件设备包括了小型机、刀片服务器以及 PC 服务器。操作系统涵盖了 solaris 操作系统、linux 操作系统、windows、麒麟等操作系统、sun cluster 双机热备软件、KVM 系统、虚拟化平台。服务器和存储设备包括小型机设备、刀片和 PC 服务器、存储设备、光纤交换机等的运行管理与维护。</p> <p>2. 数据库系统 数据库系统是存放了法院审判业务数据的系统，包括审判数据库、裁判文书数据库、审委会数据库等，数据库管理软件采用 SYBASE、mysql 等数据库产品。</p> <p>3. 机房环境系统 机房环境系统包括环境监控、消防、机</p>	<p>件要求的人员和服务，具体如下： 北京知识产权法院主机系统包括主机系统、数据库系统、机房环境系统、存储系统，它是北京知识产权法院业务应用系统的基础支撑环境。</p> <p>概况</p> <p>1. 主机系统 主机系统是为法院应用系统提供所需的主机硬件设备和操作系统，它承载了法院审判业务系统、辅助审判业务系统等应用系统。该系统硬件设备包括了小型机、刀片服务器以及 PC 服务器。操作系统涵盖了 solaris 操作系统、linux 操作系统、windows、麒麟等操作系统、sun cluster 双机热备软件、KVM 系统、虚拟化平台。服务器和存储设备包括小型机设备、刀片和 PC 服务器、存储设备、光纤交换机等的运行管理与维护。</p> <p>2. 数据库系统 数据库系统是存放了法院审判业务数据的系统，包括审判数据库、裁判文书数据库、审委会数据库等，数据库管理</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>房专业空调、机房门禁、电源线路管理、UPS 为一体建设的绿色机房，满足模块化、灵活可靠、节能环保等要求；它是北京知识产权法院信息化系统的基础支撑环境。包括但不限于 1 间数据机房、1 间 UPS 机房、1 政务内网机房、一间保密机房、1 间屏蔽机房。</p> <p>要求 负责上述系统的硬件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、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。</p> <p>1、主机系统 对部署在信息中心的 Solaris Unix、Windows、Linux、麒麟等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。负责对主机系统定期进行优化，故障处理，设备开关，配置信息维护等工作；负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作；针对运行状况定期进行汇报工作。</p> <p>2、数据库系统</p>	<p>软件采用 SYBASE、mysql 等数据库产品。</p> <p>3. 机房环境系统 机房环境系统包括环境监控、消防、机房专业空调、机房门禁、电源线路管理、UPS 为一体建设的绿色机房，满足模块化、灵活可靠、节能环保等要求；它是北京知识产权法院信息化系统的基础支撑环境。包括但不限于 1 间数据机房、1 间 UPS 机房、1 政务内网机房、一间保密机房、1 间屏蔽机房。</p> <p>响应 我公司负责上述系统的硬件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、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。</p> <p>1、主机系统 我公司负责对部署在信息中心的 Solaris Unix、Windows、Linux、麒麟等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。我公司负责对主机系统定期进行优</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>对北京知识产权法院所有业务系统数据的读写操作提供一个平台，完成数据的存储，保证数据的正确性和准确性。负责对数据库的运行状态进行监控，及时处理问题，定期对数据库进行优化，每天对数据库的运行状况进行检查工作，保证数据库高速、稳定的运行。负责系统维护记录及相应文档的整理和归档工作；针对运行状况定期进行汇报工作。应确保北京知识产权法院各个数据库系统的稳定运行，为业务系统的正常运行提供保障。</p> <p>3、机房环境 负责维护管理信息中心机房的温度、湿度、视频监控、UPS 状态等环境检测设备的安全运行、监控和管理。机房环境出现突发事故，能够快速、有效的解决故障，并按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告，需安排专业技术人员在机房提供 7*24 小时值班巡检服务。</p> <p>4、存储系统 对存储系统设备运行状态进行监控、管</p>	<p>化，故障处理，设备开关，配置信息维护等工作；我公司负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作；针对运行状况定期进行汇报工作。</p> <p>2、数据库系统 我公司负责对北京知识产权法院所有业务系统数据的读写操作提供一个平台，完成数据的存储，保证数据的正确性和准确性。我公司负责对数据库的运行状态进行监控，及时处理问题，定期对数据库进行优化，每天对数据库的运行状况进行检查工作，保证数据库高速、稳定的运行。我公司负责系统维护记录及相应文档的整理和归档工作；针对运行状况定期进行汇报工作。我公司负责应确保北京知识产权法院各个数据库系统的稳定运行，为业务系统的正常运行提供保障。</p> <p>3、机房环境 我公司负责维护管理信息中心机房的温度、湿度、视频监控、UPS 状态等环境检测设备的安全运行、监控和管理。机房环境出现突发事故，能够快速、有</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>理和运维,保证系统的安全、稳定运行;负责对存储系统定期进行优化,故障处理,设备开关,配置信息维护等工作;负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作;针对运行状况定期进行汇报工作。应确保存储系统数据的安全性、有效性。需安排专业技术人员在机房提供7*24小时信息技术服务,为法院提供高效优质的服务产品。</p> <p>具体要求如下:</p> <p>1、主机系统</p> <p>(1)、小型机:日常设备巡检(硬件巡检,系统巡检);日常故障处理;系统定期升级;定期整理文档;日常工作配合;根据要求对系统进行开关机工作;定期汇报工作情况</p> <p>(2)、刀片服务器:日常设备巡检(硬件巡检,系统巡检);日常故障处理;系统定期升级;定期整理文档;日常工作配合;根据要求对系统进行开关机工作;定期汇报工作情况</p> <p>(3)、PC服务器:日常设备巡检(硬件巡检,系统巡检);日常故障处理;系</p>	<p>效的解决故障,并按照相关要求向知识产权法院管理部门提供服务总结报告,我公司并安排专业技术人员在机房提供7*24小时值班巡检服务。</p> <p>4、存储系统</p> <p>我公司负责对存储系统设备运行状态进行监控、管理和运维,保证系统的安全、稳定运行;我公司负责对存储系统定期进行优化,故障处理,设备开关,配置信息维护等工作;我公司负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作;针对运行状况定期进行汇报工作。应确保存储系统数据的安全性、有效性。我公司安排专业技术人员在机房提供7*24小时信息技术服务,为法院提供高效优质的服务产品。</p> <p>具体响应如下:</p> <p>1、主机系统</p> <p>(1)、小型机:日常设备巡检(硬件巡检,系统巡检);日常故障处理;系统定期升级;定期整理文档;日常工作配合;根据要求对系统进行开关机工作;定期汇报工作情况</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>统定期升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况</p> <p>2、数据库系统</p> <p>(1)、数据库系统：数据库服务进程检查、数据库系统日志检查、数据库进程和锁检查、故障记录、技术文档手册整理、日常工作配合。</p> <p>(2)、中间库：中间库服务进程检查、系统日志检查</p> <p>(3)、数据库复制：复制系统服务进程检查、复制系统日志检查</p> <p>3、机房环境</p> <p>(1)、机房空调：设备指示灯及状态检查；定期协助空调维护商对专业空调进行巡检维护；定期汇报维护工作情况；突发故障协助空调维护商共同处理；定期对系统现状进行分析并提出优化方案等</p> <p>(2)、机房门禁：门禁系统日常巡检维护；包括授权人员信息管理、开卡、销卡及权限调整；硬件故障协助厂家处理等</p>	<p>(2)、刀片服务器：日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；系统定期升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况</p> <p>(3)、PC 服务器：日常设备巡检（硬件巡检，系统巡检）；日常故障处理；系统定期升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况</p> <p>2、数据库系统</p> <p>(1)、数据库系统：数据库服务进程检查、数据库系统日志检查、数据库进程和锁检查、故障记录、技术文档手册整理、日常工作配合。</p> <p>(2)、中间库：中间库服务进程检查、系统日志检查</p> <p>(3)、数据库复制：复制系统服务进程检查、复制系统日志检查</p> <p>3、机房环境</p> <p>(1)、机房空调：设备指示灯及状态检查；定期协助空调维护商对专业空调进行巡检维护；定期汇报维护工作情况；</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>(3)、UPS 系统：设备指示灯及状态检查；定期协助厂家对 UPS 系统进行巡检维护放电；定期汇报维护工作情况；突发故障协助厂家共同处理；定期对系统现状进行分析并提出优化方案等</p> <p>4、存储系统</p> <p>(1)、审判业务数据存储：日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；存储空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况</p> <p>(2)、辅助审判业务存储：日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；存储空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况</p> <p>(3)、音视频业务存储：日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；存储空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况</p>	<p>突发故障协助空调维护商共同处理；定期对系统现状进行分析并提出优化方案等</p> <p>(2)、机房门禁：门禁系统日常巡检维护；包括授权人员信息管理、开卡、销卡及权限调整；硬件故障协助厂家处理等</p> <p>(3)、UPS 系统：设备指示灯及状态检查；定期协助厂家对 UPS 系统进行巡检维护放电；定期汇报维护工作情况；突发故障协助厂家共同处理；定期对系统现状进行分析并提出优化方案等</p> <p>4、存储系统</p> <p>(1)、审判业务数据存储：日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；存储空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况</p> <p>(2)、辅助审判业务存储：日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；存储空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
			(3)、音视频业务存储：日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；日常故障处理；存储空间优化；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况		
10	招标文件-第五章-采购需求-运维工作要求-审判业务及应用系统运维服务 第 46-50 页	<p>“全国法院办案办公平台”是最高人民法院统建业务平台，实现各系统的集约整合、数据共享和内外协同，是北京知识产权法院的重要核心业务。集成办案、办文、办会、办事四大功能，涉及立案办理、审判管理、综合审批等相关业务模块，是目前法院业务相关工作的重要支撑平台，是法院审判业务正常进行的基础保障。</p> <p>概况 北京知识产权法院审判业务及应用系统运维服务，基于全国法院办案办公平台（以下简称“一张网”）应用以及旧系统的查询服务，覆盖北京知识产权法院立、审、监全业务、全流程的信息服 务，其运行服务工作涉及对院内立案庭、审判庭、审监庭、档案室等部门的日常业务应用保障、案件电子档案数据</p>	<p>我公司已全面阅读招标文件，并熟知运维工作内容和岗位要求，针对审判业务及应用系统运维服务我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下：</p> <p>“全国法院办案办公平台”是最高人民法院统建业务平台，实现各系统的集约整合、数据共享和内外协同，是北京知识产权法院的重要核心业务。集成办案、办文、办会、办事四大功能，涉及立案办理、审判管理、综合审批等相关业务模块，是目前法院业务相关工作的重要支撑平台，是法院审判业务正常进行的基础保障。</p> <p>概况 北京知识产权法院审判业务及应用系统运维服务，基于全国法院办案办公平台（以下简称“一张网”）应用以及旧</p>	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>的有效录入保障和司法统计数据自动准确生成保障等方面。具体服务内容如下：（1）业务应用例行巡检：每日开展应用系统可用性巡检服务、应用监控服务。（2）知识梳理：梳理全院性应用系统运维问题，形成运维知识。（3）本院使用咨询：受理解答本院干警应用功能使用操作、流程操作等技术咨询问题，必要时提供上门指导。（4）本院工单处理：受理解答本院各类型工单。（5）业务故障处理及故障记录：一张网 BUG 记录与处理，对本院以及派出法庭无法解决的应用疑难问题进行排查分析并反馈，如应用流程问题、应用功能问题等。（6）应用故障上报：对本院无法解决的故障和需求上报高院，如平台无法打开、无法登陆或报错、流程报错或空白、审批状态异常等。（7）账户权限处理（应用权限、账户、组织机构）：提供账号、权限等配置，以及系统对接产生的问题沟通协调，具体问题包含账户的修改、账户权限问题的赋能、忘记密码或密码重置、所属部门调</p>	<p>系统的查询服务，覆盖北京知识产权法院立、审、监全业务、全流程的信息服 务，其运行服务工作涉及对院内立案庭、审判庭、审监庭、档案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。 具体服务内容如下： （1）业务应用例行巡检：每日开展应用系统可用性巡检服务、应用监控服务。 （2）知识梳理：梳理全院性应用系统运维问题，形成运维知识。 （3）知识产权法院使用咨询：受理解答知识产权法院干警应用功能使用操作、流程操作等技术咨询问题，必要时提供上门指导。 （4）知识产权法院工单处理：受理解答知识产权法院各类型工单。 （5）业务故障处理及故障记录：一张网 BUG 记录与处理，对知识产权法院以及派出法庭无法解决的应用疑难问题进行排查分析并反馈，如应用流程问</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>整、状态调整、组织机构调整。(8) 业务流程配置:根据本院干警提出的诉服事项业务进行流程配置、业务规则配置、文书模板等调整需求,进行后台配置。(9) 缺陷跟踪与反馈:对反馈并确认为软件缺陷问题的处理进展进行跟踪和反馈。(10) 升级测试验证:配合应用系统升级进行相关的功能测试验证,确认新功能或缺陷修复情况。</p> <p>(11) 用户培训与回访:结合本院培训需求,组织开展培训工作,对新进人员开展培训工作。根据系统使用情况及需求开展用户回访工作,将软件使用过程中的一些不足之处反馈、进优化,使软件 and 实际应用更好的结合。所涵盖 6 大类 50 项运行服务产品如下表所示。</p> <p>审判应用系统表</p> <p>1、审判流程类应用</p> <p>(1)、立案系统</p> <p>(2)、审判系统</p> <p>(3)、诉讼一体化平台</p> <p>(4)、电子档案管理系统</p> <p>(5)、智慧庭审系统</p>	<p>题、应用功能问题等。</p> <p>(6) 应用故障上报:对知识产权法院无法解决的故障和需求上报高院,如平台无法打开、无法登陆或报错、流程报错或空白、审批状态异常等。</p> <p>(7) 账户权限处理(应用权限、账户、组织机构):提供账号、权限等配置,以及系统对接产生的问题沟通协调,具体问题包含账户的修改、账户权限问题的赋能、忘记密码或密码重置、所属部门调整、状态调整、组织机构调整。</p> <p>(8) 业务流程配置:根据知识产权法院干警提出的诉服事项业务进行流程配置、业务规则配置、文书模板等调整需求,进行后台配置。</p> <p>(9) 缺陷跟踪与反馈:对反馈并确认为软件缺陷问题的处理进展进行跟踪和反馈。</p> <p>(10) 升级测试验证:配合应用系统升级进行相关的功能测试验证,确认新功能或缺陷修复情况。</p> <p>(11) 用户培训与回访:结合知识产权法院培训需求,组织开展培训工作,对</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		(6)、综合查询系统 (7)、云法庭 (8)、电子卷宗系统 (9)、办案办公平台 2、审判辅助类应用 (1)、全国法院统一认证平台 (2)、钉钉平台 (3)、人民法院在线服务 (4)、综合审批 (5)、全国法院运维管理系统 (6)、Cocal16 (7)、费款管理系统 (8)、集约化管理系统 (9)、三个规定 (10)、法答网 (11)、集约送达管理系统 (12)、案件移转管理系统 (13)、人民陪审员管理系统 (14)、审判实体资源管理系统 (15)、文书制作生成系统 (16)、诉讼服务办公系统 (17)、诉讼费管理系统 (18)、案款管理系统	新进人员开展培训工作。根据系统使用情况及需求开展用户回访工作,将软件使用过程中的一些不足之处反馈、进优化,使软件和实际应用更好的结合。所涵盖 6 大类 50 项运行服务产品如下所示。 审判应用系统表 1、审判流程类应用 (1)、立案系统 (2)、审判系统 (3)、诉讼一体化平台 (4)、电子档案管理系统 (5)、智慧庭审系统 (6)、综合查询系统 (7)、云法庭 (8)、电子卷宗系统 (9)、办案办公平台 2、审判辅助类应用 (1)、全国法院统一认证平台 (2)、钉钉平台 (3)、人民法院在线服务 (4)、综合审批 (5)、全国法院运维管理系统		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		(19)、信访业务管理系统 (20)、督办案件管理系统 (21)、案件评查管理系统 (22)、人事信息系统 (23)、教育培训管理系统 (24)、电子签章系统 (25)、诉前调解系统 (26)、档案管理系统 (27)、网上办公 (28)、智汇云 (29)、公共信息查询系统 3、审判管理类应用 (1)、用户中心 (2)、流程中心 (3)、标准中心 (4)、“12368”司法公益服务系统 (5)、互联网诉讼服务平台 4、司法便民类应用 (1)、“北京法院”公众服务 APP 5、数据管理类应用 (1)、数据服务 (2)、数据中台 (3)、审判质量管理指标展示平台	(6)、Coca116 (7)、费款管理系统 (8)、集约化管理系统 (9)、三个规定 (10)、法答网 (11)、集约送达管理系统 (12)、案件移转管理系统 (13)、人民陪审员管理系统 (14)、审判实体资源管理系统 (15)、文书制作生成系统 (16)、诉讼服务办公系统 (17)、诉讼费管理系统 (18)、案款管理系统 (19)、信访业务管理系统 (20)、督办案件管理系统 (21)、案件评查管理系统 (22)、人事信息系统 (23)、教育培训管理系统 (24)、电子签章系统 (25)、诉前调解系统 (26)、档案管理系统 (27)、网上办公 (28)、智汇云		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>6、其他类应用</p> <p>(1)、资产管理系统</p> <p>(2)、外卖订餐系统</p> <p>(3)、工资查询系统</p> <p>(4)、京办系统维护</p> <p>要求</p> <p>以“全国法院办案办公平台”为核心负责上述应用系统的日常维护和管理。包括日常检查、定期巡检、问题支持、需求收集、系统升级测试、业务系统培训、运维文档管理、资产管理等工作。以提升服务质效为导向，建立标准化运维服务流程，实现故障快速响应（问题处置时效≤2小时）、应用咨询即时解答（响应率≥98%），推动年度系统运行稳定性达99.9%以上，减少业务中断对法官工作的影响；同步完善业务与信息资源管理机制，通过运维数据质效分析、知识库动态更新等手段，优化资源配置并形成可复用的运维经验，确保业务系统的正常运行。</p> <p>1. 法院审判业务系统</p> <p>对审判业务系统进行管理与维护，负责</p>	<p>(29)、公共信息查询系统</p> <p>3、审判管理类应用</p> <p>(1)、用户中心</p> <p>(2)、流程中心</p> <p>(3)、标准中心</p> <p>(4)、“12368”司法公益服务系统</p> <p>(5)、互联网诉讼服务平台</p> <p>4、司法便民类应用</p> <p>(1)、“北京法院”公众服务 APP</p> <p>5、数据管理类应用</p> <p>(1)、数据服务</p> <p>(2)、数据中台</p> <p>(3)、审判质量管理指标展示平台</p> <p>6、其他类应用</p> <p>(1)、资产管理系统</p> <p>(2)、外卖订餐系统</p> <p>(3)、工资查询系统</p> <p>(4)、京办系统维护</p> <p>响应</p> <p>我公司以“全国法院办案办公平台”为核心负责上述应用系统的日常维护和管理。包括日常检查、定期巡检、问题支持、需求收集、系统升级测试、业务</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>对系统持续性、可用性进行监控, 并进行应用支持; 负责对法院审判业务数据进行监控和异常数据校正; 负责法院干警对审判业务系统提出的相关问题提供咨询支持; 负责法院审判业务系统的更新升级工作; 负责系统维护记录、配置信息维护以及相应文档的整理和归档工作; 负责法院审判业务系统培训类工作; 针对法院审判业务系统的运行情况定期进行汇总和分析。应保证法院审判业务系统的正常运行和使用。</p> <p>2. 法院辅助业务系统 辅助业务系统的管理与维护, 负责对系统持续性、可用性进行监控, 并进行应用支持; 负责对法院辅助业务数据进行监控和异常数据校正; 负责法院干警对辅助业务系统提出的相关问题提供咨询支持; 负责法院辅助业务系统的更新升级工作; 负责系统维护记录、配置信息维护以及相应文档的整理和归档工作; 负责知产法院人员帐号信息权限维护; 负责知产法院综合审批所有流程表单的制作; 负责知产法院干警发起的所</p>	<p>系统培训、运维文档管理、资产管理等工作。我公司以提升服务质效为导向, 建立标准化运维服务流程, 实现故障快速响应(问题处置时效 2 小时)、应用咨询即时解答(响应率 98%), 推动年度系统运行稳定性达 99.9% 以上, 减少业务中断对法官工作的影响; 同步完善业务与信息资源管理机制, 通过运维数据质效分析、知识库动态更新等手段, 优化资源配置并形成可复用的运维经验, 确保业务系统的正常运行。</p> <p>1. 法院审判业务系统 我公司对审判业务系统进行管理与维护, 负责对系统持续性、可用性进行监控, 并进行应用支持; 我公司负责对法院审判业务数据进行监控和异常数据校正; 我公司负责法院干警对审判业务系统提出的相关问题提供咨询支持; 我公司负责法院审判业务系统的更新升级工作; 我公司负责系统维护记录、配置信息维护以及相应文档的整理和归档工作; 我公司负责法院审判业务系统培训类工作; 我公司负责针对法院审判</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>有问题工单的处理;负责法院辅助业务系统培训类工作;针对法院辅助业务系统的运行情况定期进行汇总和分析。应保证法院辅助业务系统的正常运行和使用。</p> <p>3. 司法公开系统 对司法公开系统的数据同步、通知发布、视频直播等进行日常管理和维护。具体要求如下:</p> <p>1、审判业务系统 (1)、服务名称: 各类业务系统 (2)、服务内容: 日常系统巡检和异常数据校正; 日常故障处理; 应用问题支持; 系统定期更新升级; 定期整理文档; 按要求进行系统培训; 日常工作配合; 其他领导交办工作。</p> <p>2、辅助业务系统 (1)、服务名称: 各类辅助业务系统 (2)、服务内容: 日常系统巡检; 日常故障处理; 应用问题支持; 系统定期更新升级; 定期整理文档; 按要求进行系统培训; 日常工作配合; 其他领导交办工作。</p>	<p>业务系统的运行情况定期进行汇总和分析。我公司负责应保证法院审判业务系统的正常运行和使用。</p> <p>2. 法院辅助业务系统 辅助业务系统的管理与维护, 我公司负责对系统持续性、可用性进行监控, 并进行应用支持; 我公司负责对法院辅助业务数据进行监控和异常数据校正; 我公司负责法院干警对辅助业务系统提出的相关问题提供咨询支持; 我公司负责法院辅助业务系统的更新升级工作; 我公司负责系统维护记录、配置信息维护以及相应文档的整理和归档工作; 我公司负责知产法院人员帐号信息权限维护; 我公司负责知产法院综合审批所有流程表单的制作; 我公司负责知产法院干警发起的所有问题工单的处理; 我公司负责法院辅助业务系统培训类工作; 我公司负责针对法院辅助业务系统的运行情况定期进行汇总和分析。我公司负责应保证法院辅助业务系统的正常运行和使用。</p> <p>3. 司法公开系统</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		3、司法公开 (1)、服务名称：数据同步 (2)、服务内容：日常系统巡检；问题处理；日常工作配合。	我公司负责对司法公开系统的数据同步、通知发布、视频直播等进行日常管理和维护。 具体响应如下： 1、审判业务系统 (1)、服务名称：各类业务系统系统 (2)、服务内容：日常系统巡检和异常数据校正；日常故障处理；应用问题支持；系统定期更新升级；定期整理文档；按要求进行系统培训；日常工作配合；其他领导交办工作。 2、辅助业务系统 (1)、服务名称：各类辅助业务系统 (2)、服务内容：日常系统巡检；日常故障处理；应用问题支持；系统定期更新升级；定期整理文档；按要求进行系统培训；日常工作配合；其他领导交办工作。 3、司法公开 (1)、服务名称：数据同步 (2)、服务内容：日常系统巡检；问题处理；日常工作配合。		
11	招标文件-第五章-采购	北京知识产权法院各类业务的相关数	我公司已全面阅读招标文件，并熟知运	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
	需求-运维工作要求-数据管理运维服务 第 50-51 页	<p>据,包括司法审判数据、司法人事数据和司法资源共享数据等,具有数据量大、数据类型多、覆盖面广等特点。审判数据是人民法院信息化建设及应用的宝贵资产,也是法院进一步实现各类业务信息服务的基础。通过对审判业务数据的统计、分析、挖掘,能够实时展现法院审判业务态势、评估工作长短板,为各级领导开展审判质量管理、效率控制、绩效考核等管理决策工作提供科学依据。数据管理包含司法审判数据和业务辅助数据的日常检查、统计、更新和备份等,基础数据的一致性、完整性是统计分析数据准确性的保障。</p> <p>概况</p> <p>1. 司法审判数据 司法审判数据管理包括案件基本信息数据、裁判文书、庭审视频、立案信访视频、数据资产统计、教育培训数据以及人员数据等。</p> <p>2. 业务辅助数据 业务辅助数据目前包括 cocall 消息记录。</p>	<p>维工作内容和岗位要求,针对数据管理运维服务我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务,具体如下: 北京知识产权法院各类业务的相关数据,包括司法审判数据、司法人事数据和司法资源共享数据等,具有数据量大、数据类型多、覆盖面广等特点。审判数据是人民法院信息化建设及应用的宝贵资产,也是法院进一步实现各类业务信息服务的基础。通过对审判业务数据的统计、分析、挖掘,能够实时展现法院审判业务态势、评估工作长短板,为各级领导开展审判质量管理、效率控制、绩效考核等管理决策工作提供科学依据。数据管理包含司法审判数据和业务辅助数据的日常检查、统计、更新和备份等,基础数据的一致性、完整性是统计分析数据准确性的保障。</p> <p>概况</p> <p>1. 司法审判数据 司法审判数据管理包括案件基本信息数据、裁判文书、庭审视频、立案信访视频、数据资产统计、教育培训数据以</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>3. 系统运行数据 系统运行数据包括系统登录记录和系统运行日志两部分。 要求 负责上述数据的日常检查、数据备份、数据导出和恢复等，必须按要求检查数据的一致性和完整性，保障系统数据的准确性。</p> <p>1、司法审判数据 负责北京知识产权法院案件基本信息数据的日常检查、数据监控以及异常数据校正；负责裁判文书数据的日常检查和更新；视频数据的检查、导出和恢复；其他司法审判数据的日常检查等。</p> <p>2、业务辅助数据 负责 cocall 消息记录的备份和检查等。</p> <p>3、系统运行数据 负责系统运行数据的检查；系统运行日志的备份和定期分析等。 具体要求如下： 1、司法审判数据 (1)、案件基本信息数据：日常检查；</p>	<p>及人员数据等。</p> <p>2. 业务辅助数据 业务辅助数据目前包括 cocall 消息记录。</p> <p>3. 系统运行数据 系统运行数据包括系统登录记录和系统运行日志两部分。</p> <p>响应 我公司负责上述数据的日常检查、数据备份、数据导出和恢复等，我公司严格按照要求检查数据的一致性和完整性，保障系统数据的准确性。</p> <p>1、司法审判数据 我公司负责北京知识产权法院案件基本信息数据的日常检查、数据监控以及异常数据校正；我公司负责裁判文书数据的日常检查和更新；我公司负责视频数据的检查、导出和恢复；我公司负责其他司法审判数据的日常检查等。</p> <p>2、业务辅助数据 我公司负责 cocall 消息记录的备份和检查等。</p> <p>3、系统运行数据</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>数据质量监控；异常数据校正；其他领导交办工作。</p> <p>(2)、裁判文书：日常检查；文书更新以及备份；文书变更；其他领导交办工作。</p> <p>(3)、庭审视频：视频录像检查；视频导出与恢复；其他领导交办工作。</p> <p>(4)、立案信访视频：日常检查；信号传输检测；其他领导交办工作。</p> <p>(5)、数据资产统计：案件数据统计刷新检查；数据资源统计等；其他领导交办工作。</p> <p>(6)、教育培训数据：人员信息一致性和准确性检查；异常数据校正等</p> <p>(7)、人员数据：人员信息一致性和准确性检查；异常数据校正等</p> <p>2、业务辅助数据</p> <p>(1)、Cocall 消息记录：Cocall 传输记录准确性的检查；数据备份等</p> <p>3、系统运行数据</p> <p>(1)、系统登录记录：日常监控；数据备份；其他领导交办工作</p> <p>(2)、系统运行日志：日常监控；数</p>	<p>我公司负责系统运行数据的检查；系统运行日志的备份和定期分析等。</p> <p>具体响应如下：</p> <p>1、司法审判数据</p> <p>(1)、案件基本信息数据：日常检查；数据质量监控；异常数据校正；其他领导交办工作。</p> <p>(2)、裁判文书：日常检查；文书更新以及备份；文书变更；其他领导交办工作。</p> <p>(3)、庭审视频：视频录像检查；视频导出与恢复；其他领导交办工作。</p> <p>(4)、立案信访视频：日常检查；信号传输检测；其他领导交办工作。</p> <p>(5)、数据资产统计：案件数据统计刷新检查；数据资源统计等；其他领导交办工作。</p> <p>(6)、教育培训数据：人员信息一致性和准确性检查；异常数据校正等</p> <p>(7)、人员数据：人员信息一致性和准确性检查；异常数据校正等</p> <p>2、业务辅助数据</p> <p>(1)、Cocall 消息记录：Cocall 传输</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		据备份；定期分析；其他领导交办工作	记录准确性的检查；数据备份等 3、系统运行数据 (1)、系统登录记录：日常监控；数据备份；其他领导交办工作 (2)、系统运行日志：日常监控；数据备份；定期分析；其他领导交办工作		
12	招标文件-第五章-采购需求-运维工作要求-音视频系统运维服务 第 51-55 页	北京知识产权法院音视频系统，是满足法院领导观摩庭审活动、召开视频会议视频等业务和安全保障的重要支撑系统，也是法院从事审判活动的重要支持平台。音视频系统具体包括视频会议室、党组会议室、审委会会议室、电教室、诉讼服务大厅和普通会议室等会议室及功能房间，配置各类图像显示、信号切换、声音采集、音响扩声等设备，满足院内外召开各类会议和信息展示及服务当事人的使用需求。 概况 1. 高清视频会议系统和党政机关电视电话会议系统 跟高院连接的高清视频会议系统由两级组成，高院与北京知识产权法院之间为骨干网，可以将高院会议视频信号转	我公司已全面阅读招标文件，并熟知运维工作内容和岗位要求，针对音视频系统运维服务我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下： 北京知识产权法院音视频系统，是满足法院领导观摩庭审活动、召开视频会议视频等业务和安全保障的重要支撑系统，也是法院从事审判活动的重要支持平台。音视频系统具体包括视频会议室、党组会议室、审委会会议室、电教室、诉讼服务大厅和普通会议室等会议室及功能房间，配置各类图像显示、信号切换、声音采集、音响扩声等设备，满足院内外召开各类会议和信息展示及服务当事人的使用需求。 概况 1. 高清视频会议系统和党政机关电视	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>播至本院。北京知识产权法院节点通过ASON专线4*2M电路与高院主会场直接连接,实现与高院视频、音频、数据的直接交换。</p> <p>党政机关电视电话会议系统由两级组成,北京市委与北京知识产权法院之间为骨干网,可以将北京市委的会议视频信号转播至本院。北京知识产权法院节点通过专线、控制主机、加密路由器、专用摄像系统等与市委主会场直接连接,实现与北京市委视频、音频、数据的直接交换。</p> <p>2. 远程庭审系统 北京知识产权法院庭审系统云法庭系统和互联网庭审系统,能够实现远程立案,远程庭审、谈话等功能。庭审视频对庭审图像和声音进行数字化采集、存储,同时通过互联网专线对音视频信号进行异地传输。</p> <p>3. 数字法庭系统 数字法庭利用计算机网络、集中控制、多媒体、数据库等先进技术和产品,为办案团队提供法庭智能预定,为书记</p>	<p>电话会议系统 跟高院连接的高清视频会议系统由两级组成,高院与北京知识产权法院之间为骨干网,可以将高院会议视频信号转播至本院。北京知识产权法院节点通过ASON专线4*2M电路与高院主会场直接连接,实现与高院视频、音频、数据的直接交换。</p> <p>党政机关电视电话会议系统由两级组成,北京市委与北京知识产权法院之间为骨干网,可以将北京市委的会议视频信号转播至本院。北京知识产权法院节点通过专线、控制主机、加密路由器、专用摄像系统等与市委主会场直接连接,实现与北京市委视频、音频、数据的直接交换。</p> <p>2. 远程庭审系统 北京知识产权法院庭审系统云法庭系统和互联网庭审系统,能够实现远程立案,远程庭审、谈话等功能。庭审视频对庭审图像和声音进行数字化采集、存储,同时通过互联网专线对音视频信号进行异地传输。</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>员、法官和双方当事人等参与诉讼提供举证示证、集中控制等多种功能，为完整、详实记录庭审全过程提供多种记录手段，并通过与法院已有信息系统实现挂接，实现信息共享。</p> <p>北京知识产权法院包括 28 个小法庭，2 个中法庭，1 个大法庭，5 个互联网法庭，8 个线上法庭共计 44 个数字法庭。</p> <p>4. 立案信访系统</p> <p>立案信访视频监督系统将本院立案信访窗口的图像声音实时传送给高院使用，并提供后期回放录像点播、检索功能，实现对立案信访工作进行监督，是强化审判作风和工作作风监督职能的技术工具。</p> <p>5. 公共服务系统</p> <p>公共服务系统是北京知识产权法院服务于审判业务的重要组成部分通过诉服大厅实现多渠道、一站式、综合性诉讼服务中心，提升了诉讼服务现代化水平，通过信息系统的功能和流程设计实施进一步增强了群众满意度，共包括访客登记窗口、立案窗口、导诉窗口、</p>	<p>3. 数字法庭系统</p> <p>数字法庭利用计算机网络、集中控制、多媒体、数据库等先进技术和产品，为办案团队提供法庭智能预定，为书记员、法官和双方当事人等参与诉讼提供举证示证、集中控制等多种功能，为完整、详实记录庭审全过程提供多种记录手段，并通过与法院已有信息系统实现挂接，实现信息共享。</p> <p>北京知识产权法院包括 28 个小法庭，2 个中法庭，1 个大法庭，5 个互联网法庭，8 个线上法庭共计 44 个数字法庭。</p> <p>4. 立案信访系统</p> <p>立案信访视频监督系统将本院立案信访窗口的图像声音实时传送给高院使用，并提供后期回放录像点播、检索功能，实现对立案信访工作进行监督，是强化审判作风和工作作风监督职能的技术工具。</p> <p>5. 公共服务系统</p> <p>公共服务系统是北京知识产权法院服务于审判业务的重要组成部分通过诉服大厅实现多渠道、一站式、综合性诉</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>综合服务窗口共计约 10 余个、自助立案机、自助查询机等各类设备共计约 10 余个、20 块信息展示大屏、1 个远程调解系统、1 个律师工作室、一个志愿者工作室、一个自助图书馆、1 个法警值班室等。</p> <p>要求 负责上述系统的硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。负责上述系统及区域的任务前协调、调试和任务中的系统保障工作。负责该系统根据任务需要的临时改造、系统改动等工作；负责系统的软硬件升级和更新工作。</p> <p>1、视频会议系统 组织完成视频会议系统和党政机关电视电话会议系统的日常运维保障工作，包括视频会议任务保障支持、故障诊断处理、运行状态监控、系统配置管理和设备软硬件的维修、维护和升级、会议音视频采编等内容，同时提交相关文档</p>	<p>讼服务中心，提升了诉讼服务现代化水平，通过信息系统的功能和流程设计实施进一步增强了群众满意度，共包括访客登记窗口、立案窗口、导诉窗口、综合服务窗口共计约 10 余个、自助立案机、自助查询机等各类设备共计约 10 余个、20 块信息展示大屏、1 个远程调解系统、1 个律师工作室、一个志愿者工作室、一个自助图书馆、1 个法警值班室等。</p> <p>响应 我公司负责上述系统的硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等，我公司严格按照要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。我公司负责上述系统及区域的任务前协调、调试和任务中的系统保障工作。我公司负责该系统根据任务需要的临时改造、系统改动等工作；我公司负责系统的软硬件升级和更新工作。</p> <p>1、视频会议系统 我公司负责组织完成视频会议系统和</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>资料存档,包括巡检记录、故障记录、工作流程和规范等。确保视频会议系统的平台设备稳定可靠。</p> <p>2、远程庭审系统 组织完成远程庭审系统的日常运维保障工作,包括庭审系统的远程开庭和转播保障、故障诊断处理、运行状态监控、系统配置管理和设备软硬件的维修、维护和升级等职责,同时提交相关文档资料存档,包括巡检记录、故障记录、工作流程和规范等。确保远程庭审系统的平台设备稳定可靠。</p> <p>3、数字法庭系统 组织完成数字法庭平台设备的日常运维保障工作,承担数字法庭系统的系统巡检、故障诊断处理、运行状态监控、系统配置管理和设备软硬件的维修、维护和升级等职责。确保数字法庭系统的平台设备稳定可靠。对光盘集中刻录系统刻录的光盘发放。保障系统各项设备正常开启并确保正常运行。 文档整理,提交巡检报告;对故障记录,日常巡检,工作总结进行整理。制定工</p>	<p>党政机关电视电话会议系统的日常运维保障工作,包括视频会议任务保障支持、故障诊断处理、运行状态监控、系统配置管理和设备软硬件的维修、维护和升级、会议音视频采编等内容,同时提交相关文档资料存档,包括巡检记录、故障记录、工作流程和规范等。我公司负责确保视频会议系统的平台设备稳定可靠。</p> <p>2、远程庭审系统 我公司负责组织完成远程庭审系统的日常运维保障工作,包括庭审系统的远程开庭和转播保障、故障诊断处理、运行状态监控、系统配置管理和设备软硬件的维修、维护和升级等职责,同时提交相关文档资料存档,包括巡检记录、故障记录、工作流程和规范等。我公司负责确保远程庭审系统的平台设备稳定可靠。</p> <p>3、数字法庭系统 我公司负责组织完成数字法庭平台设备的日常运维保障工作,承担数字法庭系统的系统巡检、故障诊断处理、运行</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>作流程和培训资料,编写每年的工作计划等工作。</p> <p>4、立案信访系统 组织完成立案信访系统的日常维护保障工作,承担故障诊断和处理、运行状态监控、系统配置管理等职责。确保立案信访系统设备稳定可靠的运行。保障系统图像清晰声音洪亮。</p> <p>5、公共服务系统 负责公共服务系统各类系的软硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等,必须按要求及时发现并处理设备故障,确保设备的可用性。</p> <p>具体要求见下表:</p> <p>1、视频会议系统 (1)、系统运维:系统检查、故障解决、设备安装、系统升级、系统改造、技术支持、设备维修、定期汇报维护工作情况等。 (2)、任务保障:对系统承担任务进行前期调试、任务保障,任务环境搭建和设备保管。</p>	<p>状态监控、系统配置管理和设备软硬件的维修、维护和升级等职责。我公司负责确保数字法庭系统的平台设备稳定可靠。我公司负责对光盘集中刻录系统刻录的光盘发放。我公司负责保障系统各项设备正常开启并确保正常运行。我公司负责文档整理,提交巡检报告;对故障记录,日常巡检,工作总结进行整理。我公司负责制定工作流程和培训资料,编写每年的工作计划等工作。</p> <p>4、立案信访系统 我公司负责组织完成立案信访系统的日常维护保障工作,承担故障诊断和处理、运行状态监控、系统配置管理等职责。我公司确保立案信访系统设备稳定可靠的运行。保障系统图像清晰声音洪亮。</p> <p>5、公共服务系统 我公司负责公共服务系统各类系的软硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等,我公司严格按照要求及时发现并处理设备故障,确保设备</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>(3)、后期处理：对视频非编系统进行运维保障，视音频采集和后期处理。对采集成品视音频进行冷备处理，同时提交甲方。</p> <p>2、远程庭审系统</p> <p>(1)、系统运维：系统检查、故障解决、设备安装、系统升级、系统改造、技术支持、设备维修、定期汇报维护工作情况等。</p> <p>(2)、任务保障：对系统承担任务进行前期调试、任务保障，任务环境搭建和设备保管。</p> <p>(3)、远程庭审：对远程开庭进行庭审调度和音频信号保障，同时与两端进行庭审对话测试。</p> <p>3、数字法庭系统</p> <p>(1)、系统运维：故障解决、设备安装、系统升级、系统改造、技术支持、设备维修、定期汇报维护工作情况等。</p> <p>(2)、系统检查：对数字法庭进行工作时间前进行开机操作和服务器检查，在无庭审工作任务后进行关机服务。</p> <p>(3)、光盘刻录：对集中存储光盘进</p>	<p>的可用性。</p> <p>具体响应如下：</p> <p>1、视频会议系统</p> <p>(1)、系统运维：系统检查、故障解决、设备安装、系统升级、系统改造、技术支持、设备维修、定期汇报维护工作情况等。</p> <p>(2)、任务保障：对系统承担任务进行前期调试、任务保障，任务环境搭建和设备保管。</p> <p>(3)、后期处理：对视频非编系统进行运维保障，视音频采集和后期处理。对采集成品视音频进行冷备处理，同时提交甲方。</p> <p>2、远程庭审系统</p> <p>(1)、系统运维：系统检查、故障解决、设备安装、系统升级、系统改造、技术支持、设备维修、定期汇报维护工作情况等。</p> <p>(2)、任务保障：对系统承担任务进行前期调试、任务保障，任务环境搭建和设备保管。</p> <p>(3)、远程庭审：对远程开庭进行庭</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>行刻录和领取,对特别较大光盘无法刻录的还需要进行必要的后期处理进行刻录。</p> <p>4、立案信访系统 (1)、设备硬件维护:设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等,同时对系统服务器进行周巡检服务,检查视音频文件采集是否完好。</p> <p>5、公共服务系统 (1)、公共服务:对公共服务系统定期维护、故障检修、运行监控等</p>	<p>审调度和音频信号保障,同时与两端进行庭审对话测试。</p> <p>3、数字法庭系统 (1)、系统运维:故障解决、设备安装、系统升级、系统改造、技术支持、设备维修、定期汇报维护工作情况等。 (2)、系统检查:对数字法庭进行工作时间前进行开机操作和服务器检查,在无庭审工作任务后进行关机服务。 (3)、光盘刻录:对集中存储光盘进行刻录和领取,对特别较大光盘无法刻录的还需要进行必要的后期处理进行刻录。</p> <p>4、立案信访系统 (1)、设备硬件维护:设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等,同时对系统服务器进行周巡检服务,检查视音频文件采集是否完好。</p> <p>5、公共服务系统 (1)、公共服务:对公共服务系统定期维护、故障检修、运行监控等</p>		
13	招标文件-第五章-采购	北京知识产权法院内网网站是北京知	我公司已全面阅读招标文件,并熟知运	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
	需求-运维工作要求-内部网站系统运维服务 第 55-57 页	<p>知识产权法院上传下达各方面工作信息的重要服务平台，是干警获取法院信息、办公信息的重要渠道，需要保障内部网站正常稳定运行、保障信息内容充实、完整、及时。</p> <p>概况</p> <p>(1) 信息发布、网页调整</p> <p>北京知识产权法院为满足法院日常工作需要、提高法院干警的业务素养和综合素质，为了保证北京知识产权法院各项工作制度、会议精神能够及时得到上传下达、信息共享，需要按照法院各部门要求，及时准确编辑、发布法院内部相关信息，完整提供该类信息服务产品，并负责确保各产品的可用性和数据完整性。同时保证北京知识产权法院各项业务交流的丰富及时，根据实际业务需要，对内部网站进行适应性调整和完善。</p> <p>要求</p> <p>按照法院各部门要求，及时、准确编辑、发布相关信息，不得出现错发、漏发的情况。及时对北京知识产权法院内部网</p>	<p>维工作内容和岗位要求，针对内部网站系统运维服务我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下：北京知识产权法院内网网站是北京知识产权法院上传下达各方面工作信息的重要服务平台，是干警获取法院信息、办公信息的重要渠道，需要保障内部网站正常稳定运行、保障信息内容充实、完整、及时。</p> <p>概况</p> <p>(1) 信息发布、网页调整</p> <p>北京知识产权法院为满足法院日常工作需要、提高法院干警的业务素养和综合素质，为了保证北京知识产权法院各项工作制度、会议精神能够及时得到上传下达、信息共享，我公司按照法院各部门要求，及时准确编辑、发布法院内部相关信息，完整提供该类信息服务产品，并负责确保各产品的可用性和数据完整性。同时保证北京知识产权法院各项业务交流的丰富及时，根据实际业务需要，对内部网站进行适应性调整和完善。</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>站的应用管理进行维护,满足北京知识产权法院各业务部门对现有内部网站中的页面布局和应用功能进行局部性调整的需求,主要包括:网站数据统计、子网站建设、网站栏目调整、应用功能调整、页面布局结构调整、网站系统评估、网站技术文档修订等。要求对各种需求反应快速、修改及时准确。</p> <p>(2) 内部网站支撑环境运行</p> <p>北京知识产权法院内部网站运行环境是在北京法院内部网络系统,该部分运行工作是负责对北京知识产权法院内部网站的数据库软件,中间件软件,linux 操作系统,数据信息安全及部分存储设备的使用进行运行管理。</p> <p>要求</p> <p>本项运行工作涵盖网站后台支撑环境、工作平台系统、网站数据安全等几个部分。</p> <p>内部网站后台支撑环境的运行维护,包括数据库系统(Mysql)、中间件系统的运行与维护(Apache、Tomcat),服务器操作系统运行与维护(Linux),</p>	<p>响应</p> <p>我公司按照法院各部门要求,及时、准确编辑、发布相关信息,不得出现错发、漏发的情况。我公司负责及时对北京知识产权法院内部网站的应用管理进行维护,满足北京知识产权法院各业务部门对现有内部网站中的页面布局和应用功能进行局部性调整的需求,主要包括:网站数据统计、子网站建设、网站栏目调整、应用功能调整、页面布局结构调整、网站系统评估、网站技术文档修订等。我公司对各种需求反应快速、修改及时准确。</p> <p>(2) 内部网站支撑环境运行</p> <p>北京知识产权法院内部网站运行环境是在北京法院内部网络系统,该部分运行工作是负责对北京知识产权法院内部网站的数据库软件,中间件软件,linux 操作系统,数据信息安全及部分存储设备的使用进行运行管理。</p> <p>响应</p> <p>我公司负责本项运行工作涵盖网站后台支撑环境、工作平台系统、网站数据</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>核心应用系统及数据库，要求系统安全、稳定，确保内部网站的各项应用能够正常使用。主要包括：日常检查、定期巡检、状态监控、故障隔离、故障处理、配置管理、性能调优、版本升级、应急演练等。</p> <p>负责内部网站系统的管理与维护，要求网站稳定可靠，保障各项业务不间断运行。包括日常检查、定期巡检、故障隔离、故障处理、软件升级等工作。</p> <p>负责内部网站所有数据的备份与恢复，包括数据备份（日备、周备、月备、年备）、数据恢复（每季度对备份数据进行恢复测试），确保数据的一致性、完整性、安全性。</p> <p>负责网站性能的优化升级，包括对网站系统整体架构的优化，开发技术的升级，针对特定功能模块的升级改造，提高系统的友好性和易用性；对服务器操作系统、中间件、数据库的性能调优，服务器硬件资源的合理应用；对网站的负载能力优化，减少服务器的负担，提高网站的访问速度和用户体验效果。</p>	<p>安全等几个部分。</p> <p>我公司负责内部网站后台支撑环境的运行维护，包括数据库系统（Mysql）、中间件系统的运行与维护（Apache、Tomcat），服务器操作系统运行与维护（Linux），核心应用系统及数据库，要求系统安全、稳定，确保内部网站的各项应用能够正常使用。主要包括：日常检查、定期巡检、状态监控、故障隔离、故障处理、配置管理、性能调优、版本升级、应急演练等。</p> <p>我公司负责内部网站系统的管理与维护，要求网站稳定可靠，保障各项业务不间断运行。包括日常检查、定期巡检、故障隔离、故障处理、软件升级等工作。</p> <p>我公司负责内部网站所有数据的备份与恢复，包括数据备份（日备、周备、月备、年备）、数据恢复（每季度对备份数据进行恢复测试），确保数据的一致性、完整性、安全性。</p> <p>我公司负责网站性能的优化升级，包括对网站系统整体架构的优化，开发技术的升级，针对特定功能模块的升级改</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		具体要求如下： 1、信息发布网页调整 (1)、服务名称：信息发布系统及网络架构 (2)、服务内容：信息发布、网站数据统计、子网站建设、网站栏目调整、应用功能调整、页面布局结构调整、网站系统评估、网站技术文档修订等 2、内部网站支撑环境运行 (1)、服务名称：工作信息平台系统 (2)、服务内容：内部网站后台支撑环境的运行维护，确保系统安全、稳定；开展日常检查、定期巡检、状态监控、故障隔离、故障处理、配置管理、性能调优、版本升级、应急演练等，对内部网站所有数据进行备份与恢复	造，提高系统的友好性和易用性；对服务器操作系统、中间件、数据库的性能调优，服务器硬件资源的合理应用；对网站的负载能力优化，减少服务器的负担，提高网站的访问速度和用户体验效果。 具体响应如下： 1、信息发布网页调整 (1)、服务名称：信息发布系统及网络架构 (2)、服务内容：信息发布、网站数据统计、子网站建设、网站栏目调整、应用功能调整、页面布局结构调整、网站系统评估、网站技术文档修订等 2、内部网站支撑环境运行 (1)、服务名称：工作信息平台系统 (2)、服务内容：内部网站后台支撑环境的运行维护，确保系统安全、稳定；开展日常检查、定期巡检、状态监控、故障隔离、故障处理、配置管理、性能调优、版本升级、应急演练等，对内部网站所有数据进行备份与恢复		
14	招标文件-第五章-采购	北京知识产权法院网络系统运维服务	我公司已全面阅读招标文件，并熟知运	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
	需求-运维工作要求-网络系统运维服务 第 57-58 页	<p>包括法院内网、法院互联网、法院无线网络、政务专网、其他专网以及相关的专线接入(ASON、互联网、无线通信等)。通过基于 SDN 的敏捷网络技术 SVF, 将分步在全楼各个角落交换机虚拟为 1 台交换机, 实现统一管理和配置, 简化网络结构, 实现扁平化管理; 全楼无线网络实现不间断认证。实现网络的一体化管理配置, 数据传输的高速和高可靠性。</p> <p>概况 北京知识产权法院网络系统为全院数据传输和交换提供了网络基础环境平台, 包括法院内网、法院互联网、法院无线网络、政务专网、其他专网以及相关的专线接入。</p> <p>内网 内网网络整体采用千兆到桌面, 捆绑双链路上行的方式建设。内网核心交换机采用双机热备方式部署。</p> <p>接入交换机部署在每个楼层的竖井, 根据信息点数量的不同分为两类: 一般接入和高密度接入, 每楼层采用双千兆捆</p>	<p>维工作内容和岗位要求, 针对网络系统运维服务我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务, 具体如下:</p> <p>北京知识产权法院网络系统运维服务包括法院内网、法院互联网、法院无线网络、政务专网、其他专网以及相关的专线接入(ASON、互联网、无线通信等)。通过基于 SDN 的敏捷网络技术 SVF, 将分步在全楼各个角落交换机虚拟为 1 台交换机, 实现统一管理和配置, 简化网络结构, 实现扁平化管理; 全楼无线网络实现不间断认证。实现网络的一体化管理配置, 数据传输的高速和高可靠性。</p> <p>概况 北京知识产权法院网络系统为全院数据传输和交换提供了网络基础环境平台, 包括法院内网、法院互联网、法院无线网络、政务专网、其他专网以及相关的专线接入。</p> <p>内网 内网网络整体采用千兆到桌面, 捆绑双链路上行的方式建设。内网核心交换机</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>绑链路连接至核心交换机。内网包括设备有：核心路由器，核心交换机，汇聚和边缘交换机共计约 80。</p> <p>互联网 互联网网络采用千兆到桌面，千兆单链路上行的方式建设。采用核心交换机和接入交换机直接连接的两层扁平化网络体系结构。</p> <p>接入交换机部署在每个楼层的竖井，根据信息点数量的不同分为两类：一般接入和高密度接入。每楼层采用单千兆链路连接至核心交换机。</p> <p>无线覆盖。对办公楼实现无线网络覆盖，实现法院工作人员互联网接入。 互联网包括设备有：核心交换机，边缘交换机，无线 AP 等设备约 500 余个。</p> <p>政务内网 政务内网网络整体采用百兆到桌面，千兆单链路上行的方式建设。汇聚交换机部署在屏蔽机房内，楼道接入均通过盒式交换机实现。 政务内网包括设备有：汇聚交换机，边缘交换机。</p>	<p>采用双机热备方式部署。</p> <p>接入交换机部署在每个楼层的竖井，根据信息点数量的不同分为两类：一般接入和高密度接入，每楼层采用双千兆捆绑链路连接至核心交换机。内网包括设备有：核心路由器，核心交换机，汇聚和边缘交换机共计约 80。</p> <p>互联网 互联网网络采用千兆到桌面，千兆单链路上行的方式建设。采用核心交换机和接入交换机直接连接的两层扁平化网络体系结构。</p> <p>接入交换机部署在每个楼层的竖井，根据信息点数量的不同分为两类：一般接入和高密度接入。每楼层采用单千兆链路连接至核心交换机。</p> <p>无线覆盖。对办公楼实现无线网络覆盖，实现法院工作人员互联网接入。 互联网包括设备有：核心交换机，边缘交换机，无线 AP 等设备约 500 余个。</p> <p>政务内网 政务内网网络整体采用百兆到桌面，千兆单链路上行的方式建设。汇聚交换机</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>政务外网 政务外网网络整体采用千兆到桌面，千兆单链路上行的方式建设。 政务网包括设备有：路由器，交换机。 要求 对北京知识产权法院网络系统设备（路由器、交换机）运行状态进行监控、管理和运维，保证系统的安全、稳定运行；负责对网络系统定期进行优化，故障处理，设备开关，配置信息维护等工作；保障各类网络系统接入专线的稳定使用，负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作；针对运行状况定期进行汇报工作。应确保法院各类网络系统的畅通性、高效性。 具体要求如下： 1、网络系统 （1）、法院：日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；系统改造升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况；专线接入保障 （2）、法院专网：日常设备巡检（硬</p>	<p>部署在屏蔽机房内，楼道接入均通过盒式交换机实现。 政务内网包括设备有：汇聚交换机，边缘交换机。 政务外网 政务外网网络整体采用千兆到桌面，千兆单链路上行的方式建设。 政务网包括设备有：路由器，交换机。 响应 我公司负责对北京知识产权法院网络系统设备（路由器、交换机）运行状态进行监控、管理和运维，保证系统的安全、稳定运行；我公司负责对网络系统定期进行优化，故障处理，设备开关，配置信息维护等工作；我公司负责保障各类网络系统接入专线的稳定使用，负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作；针对运行状况定期进行汇报工作。我公司负责确保法院各类网络系统的畅通性、高效性。 具体响应如下： 1、网络系统 （1）、法院：日常设备巡检（硬件巡</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>件巡检，深度巡检）；日常故障处理；系统改造升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况；专线接入保障</p> <p>(3)、法院互联网：日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；系统改造升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况；专线接入保障</p> <p>(4)、法院无线网络：日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；日常工作配合；专线接入保障</p> <p>(5)、政务专网：日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；日常工作配合；专线接入保障</p> <p>(6)、其他专网：日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；日常工作配合；专线接入保障</p> <p>2、专线接入</p> <p>(1)、专线接入：日常线路巡检；日常故障联系运营商处理解决；配合故障处理工作；</p>	<p>检，深度巡检）；日常故障处理；系统改造升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况；专线接入保障</p> <p>(2)、法院专网：日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；系统改造升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况；专线接入保障</p> <p>(3)、法院互联网：日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；系统改造升级；定期整理文档；日常工作配合；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况；专线接入保障</p> <p>(4)、法院无线网络：日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；日常工作配合；专线接入保障</p> <p>(5)、政务专网：日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；日常工作配合；专线接入保障</p> <p>(6)、其他专网：日常设备巡检（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；日常工作配合；专线接入保障</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
			2、专线接入 (1)、专线接入：日常线路巡检；日常故障联系运营商处理解决；配合故障处理工作；		
15	招标文件-第五章-采购需求-运维工作要求-安全管理系统运维服务 第 58-64 页	北京知识产权法院安全管理系统运维服务分别包含审委会安全区域、内网安全域、二级专网核心节点、二级专网边界节点、云平台、法院互联网、信息共享平台、安全评估、安全培训、安全制度、安全检查、安全应急预案与演练等。 概况 1. 法院内网安全域 北京知识产权法院内网作为全院专网的核心节点，也是全院的信息中心、网络中心、图像中心、数据中心、应用中心、安全中心。 2. 二级专网核心节点 北京知识产权法院二级专网核心节点是法院与北京高院通信的重要节点。 3. 二级专网边界节点 二级专网边界节点是指北京知识产权法院的内网安全域，是全市各级法院进行信息资源共享、数据传输与交换的重	我公司已全面阅读招标文件，并熟知运维工作内容和岗位要求，针对安全管理系统运维服务我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下： 北京知识产权法院安全管理系统运维服务分别包含审委会安全区域、内网安全域、二级专网核心节点、二级专网边界节点、云平台、法院互联网、信息共享平台、安全评估、安全培训、安全制度、安全检查、安全应急预案与演练等。 概况 1. 法院内网安全域 北京知识产权法院内网作为全院专网的核心节点，也是全院的信息中心、网络中心、图像中心、数据中心、应用中心、安全中心。 2. 二级专网核心节点 北京知识产权法院二级专网核心节点是法院与北京高院通信的重要节点。	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>要组成部分。</p> <p>4. 法院互联网 北京知识产权法院人员互联网为法院干警提供日常工作外联服务。</p> <p>5. 信息共享平台 信息共享平台为法院专网与其他单位通过政务外网提供相关业务协同和数据交换服务。</p> <p>6. 安全评估 安全评估是为北京知识产权法院信息系统处理信息、传输信息和存储信息的保密性、完整性和可用性等安全属性进行科学评估的一种服务,安全评估服务提供安全评估,渗透测试、漏洞扫描和安全态势分析。</p> <p>7. 安全培训 安全培训为法院信息安全管理提供信息安全基础培训和专业培训,并对当今的高端安全技术进行分析与详解,安全培训服务包括信息安全基础与技术培训和专业培训。</p> <p>8. 安全制度 安全制度是为确保信息安全管理工</p>	<p>3. 二级专网边界节点 二级专网边界节点是指北京知识产权法院的内网安全域,是全市各级法院进行信息资源共享、数据传输与交换的重要组成部分。</p> <p>4. 法院互联网 北京知识产权法院人员互联网为法院干警提供日常工作外联服务。</p> <p>5. 信息共享平台 信息共享平台为法院专网与其他单位通过政务外网提供相关业务协同和数据交换服务。</p> <p>6. 安全评估 安全评估是为北京知识产权法院信息系统处理信息、传输信息和存储信息的保密性、完整性和可用性等安全属性进行科学评估的一种服务,安全评估服务提供安全评估,渗透测试、漏洞扫描和安全态势分析。</p> <p>7. 安全培训 安全培训为法院信息安全管理提供信息安全基础培训和专业培训,并对当今的高端安全技术进行分析与详解,</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>有据可依,所建立的信息安全规章制度体系,安全制度服务包含3个服务产品,分别是安全制度修订周期、安全制度修订时间、安全制度执行监管周期。</p> <p>9. 安全检查 安全检查服务包括安全防护设备检查、涉密计算机检查、互联网服务器安全检查、政务专网安全检查、内网计算机安全检查。</p> <p>10. 安全应急预案、演练 安全应急响应与演练运维服务包括安全应急预案制定、安全应急预案审核、安全应急演练。</p> <p>要求 负责上述系统的硬件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,必须按要求及时发现并处理设备故障,确保设备的可用性。</p> <p>1、法院内网安全域 对北京知识产权法院内网安全设备运行状态进行监控、管理和运维,负责对</p>	<p>安全培训服务包括信息安全基础与技术培训和专业培训。</p> <p>8. 安全制度 安全制度是为确保信息安全管理工有据可依,所建立的信息安全规章制度体系,安全制度服务包含3个服务产品,分别是安全制度修订周期、安全制度修订时间、安全制度执行监管周期。</p> <p>9. 安全检查 安全检查服务包括安全防护设备检查、涉密计算机检查、互联网服务器安全检查、政务专网安全检查、内网计算机安全检查。</p> <p>10. 安全应急预案、演练 安全应急响应与演练运维服务包括安全应急预案制定、安全应急预案审核、安全应急演练。</p> <p>响应 我公司负责上述系统的硬件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,必须按要求及时发现并处理设备故障,确保设备的可</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>安全设备定期进行优化,故障分析,故障处理,病毒处理,软件升级,配置信息维护,策略管理,日志备份,日志审查,设备开关,阻断记录等工作;负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保内网安全域的安全、稳定、高效运行。</p> <p>2、二级专网核心节点 对北京知识产权法院二级专网核心安全设备运行状态进行监控、管理和运维,负责对安全设备定期进行优化,故障分析,故障处理,病毒处理,软件升级,配置信息维护,策略管理,日志备份,日志审查,设备开关,阻断记录等工作;负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保法院二级专网核心节点的不间断运行。</p> <p>3、二级专网边界节点 对北京知识产权法院二级专网边界安全设备运行状态进行监控、管理和运维,负责对安全设备定期进行优化,故</p>	<p>用性。</p> <p>1、法院内网安全域 我对北京知识产权法院内网安全设备运行状态进行监控、管理和运维,负责对安全设备定期进行优化,故障分析,故障处理,病毒处理,软件升级,配置信息维护,策略管理,日志备份,日志审查,设备开关,阻断记录等工作;我负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保内网安全域的安全、稳定、高效运行。</p> <p>2、二级专网核心节点 我负责北京知识产权法院二级专网核心安全设备运行状态进行监控、管理和运维,负责对安全设备定期进行优化,故障分析,故障处理,病毒处理,软件升级,配置信息维护,策略管理,日志备份,日志审查,设备开关,阻断记录等工作;我负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保法院二级专网核心节点的不间断运行。</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>障分析, 故障处理, 病毒处理, 软件升级, 配置信息维护, 策略管理, 日志备份, 日志审查, 设备开关, 阻断记录等工作; 负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保法院二级专网边界节点的安全、可靠、稳定运行。</p> <p>4、法院互联网 对北京知识产权法院人员互联网安全设备运行状态进行监控、管理和运维, 负责对安全设备定期进行优化, 故障分析, 故障处理, 病毒处理, 软件升级, 配置信息维护, 策略管理, 日志备份, 日志审查, 设备开关, 阻断记录等工作; 负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。</p> <p>5、信息共享平台 对部署在信息共享平台安全设备运行状态进行监控、管理和运维, 负责对安全设备定期进行优化, 故障分析, 故障处理, 软件升级, 配置信息维护, 策略管理, 日志备份, 日志审查, 设备开关</p>	<p>3、二级专网边界节点 我公司负责对北京知识产权法院二级专网边界安全设备运行状态进行监控、管理和运维, 负责对安全设备定期进行优化, 故障分析, 故障处理, 病毒处理, 软件升级, 配置信息维护, 策略管理, 日志备份, 日志审查, 设备开关, 阻断记录等工作; 我公司负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保法院二级专网边界节点的安全、可靠、稳定运行。</p> <p>4、法院互联网 我公司负责对北京知识产权法院人员互联网安全设备运行状态进行监控、管理和运维, 负责对安全设备定期进行优化, 故障分析, 故障处理, 病毒处理, 软件升级, 配置信息维护, 策略管理, 日志备份, 日志审查, 设备开关, 阻断记录等工作; 我公司负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。</p> <p>5、信息共享平台</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>等工作；负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保法院信息共享平台安全、稳定、快捷的数据交换。</p> <p>6、安全评估 利用系统工程原理和方法对法院拟建或已有工程、系统可能存在的危险性及其可能产生的后果进行综合评价和预测，并根据可能导致的事故风险的大小，提出相应的安全对策措施，为北京知识产权法院的信息化项目提供符合国家安全要求的服务。</p> <p>7、安全培训 对信息管理人员进行有计划、有组织的安全培训，提高信息管理人员的能力和水平。</p> <p>8、安全制度 根据需求修订完善北京知识产权法院的安全规章制度，建立法院专网信息系统的保密管理组织机构、安全保密管理制度、安全技术管理制度及安全保密培训管理制度，从安全制度层面更好的对法院信息系统进行维护。</p>	<p>我公司负责对部署在信息共享平台安全设备运行状态进行监控、管理和运维，负责对安全设备定期进行优化，故障分析，故障处理，软件升级，配置信息维护，策略管理，日志备份，日志审查，设备开关等工作；我公司负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。针对运行状况定期进行汇报工作。应确保法院信息共享平台安全、稳定、快捷的数据交换。</p> <p>6、安全评估 我公司利用系统工程原理和方法对法院拟建或已有工程、系统可能存在的危险性及其可能产生的后果进行综合评价和预测，并根据可能导致的事故风险的大小，提出相应的安全对策措施，为北京知识产权法院的信息化项目提供符合国家安全要求的服务。</p> <p>7、安全培训 我公司负责对信息管理人员进行有计划、有组织的安全培训，提高信息管理人员的能力和水平。</p> <p>8、安全制度</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>9、安全检查 通过对北京知识产权法院安全防护设备检查、涉密计算机检查、互联网服务器安全检查、政务专网安全检查和内网计算机安全检查,发现安全防护设备存在的安全隐患,确保法院系统的正常运行,保障法院信息系统的安全性。</p> <p>10、安全应急预案、演练 负责北京知识产权法院处理突发性信息安全事件,提高对突发事件的反应迅速的应急工作机制,确保法院系统的物理安全、主机安全、网络安全、数据安全和应用安全,最大限度地降低因突发性信息安全事件所造成的危害,保障法院系统的正常工作。</p> <p>具体要求如下: 1、法院内网安全域 (1)、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)、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</p>	<p>我公司根据需求修订完善北京知识产权法院的安全规章制度,建立法院专网信息系统的安全保密管理组织机构、安全保密管理制度、安全技术管理制度及安全保密培训管理制度,从安全制度层面更好的对法院信息系统进行维护。</p> <p>9、安全检查 我公司通过对北京知识产权法院安全防护设备检查、涉密计算机检查、互联网服务器安全检查、政务专网安全检查和内网计算机安全检查,发现安全防护设备存在的安全隐患,确保法院系统的正常运行,保障法院信息系统的安全性。</p> <p>10、安全应急预案、演练 我公司负责北京知识产权法院处理突发性信息安全事件,提高对突发事件的反应迅速的应急工作机制,确保法院系统的物理安全、主机安全、网络安全、数据安全和应用安全,最大限度地降低因突发性信息安全事件所造成的危害,保障法院系统的正常工作。</p> <p>具体响应如下:</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>(3)、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</p> <p>(4)、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</p> <p>(5)、内核加固：策略调整、产品部署、故障处理、情况通报等</p> <p>(6)、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</p> <p>(7)、数字证书认证系统：证书处理、证书发放、策略核对、数据备份、证书库审计、故障处理等</p> <p>2、二级专网核心节点</p> <p>(1)、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</p> <p>(2)、防毒墙：病毒库升级、拥塞检测、阻断记录分析、病毒分析、日志备份、故障处理等</p>	<p>1、法院内网安全域</p> <p>(1)、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</p> <p>(2)、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</p> <p>(3)、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</p> <p>(4)、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</p> <p>(5)、内核加固：策略调整、产品部署、故障处理、情况通报等</p> <p>(6)、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</p> <p>(7)、数字证书认证系统：证书处理、证书发放、策略核对、数据备份、证书库审计、故障处理等</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>(3)、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</p> <p>3、二级专网边界节点</p> <p>(1)、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</p> <p>(2)、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</p> <p>(3)、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</p> <p>(4)、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</p> <p>(5)、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</p> <p>(6)、内核加固：策略调整、产品部署、故障处理、情况通报等</p> <p>(7)、安全管理平台：违规操作、非</p>	<p>2、二级专网核心节点</p> <p>(1)、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</p> <p>(2)、防毒墙：病毒库升级、拥塞检测、阻断记录分析、病毒分析、日志备份、故障处理等</p> <p>(3)、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</p> <p>3、二级专网边界节点</p> <p>(1)、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</p> <p>(2)、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</p> <p>(3)、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</p> <p>(4)、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</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>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</p> <p>(8)、CA: 证书处理、证书发放、证书库审计、客户端处理等</p> <p>4、法院互联网</p> <p>(1)、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</p> <p>(2)、防毒墙: 病毒库升级、拥塞检测、阻断记录分析、病毒分析、日志备份、故障处理等</p> <p>(3)、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</p> <p>(4)、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</p> <p>(5)、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</p> <p>5、信息共享平台</p>	<p>(5)、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</p> <p>(6)、内核加固: 策略调整、产品部署、故障处理、情况通报等</p> <p>(7)、安全管理平台: 违规操作、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</p> <p>(8)、CA: 证书处理、证书发放、证书库审计、客户端处理等</p> <p>4、法院互联网</p> <p>(1)、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</p> <p>(2)、防毒墙: 病毒库升级、拥塞检测、阻断记录分析、病毒分析、日志备份、故障处理等</p> <p>(3)、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</p> <p>(4)、上网行为审计: 行为分析、个</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>(1)、安全隔离与信息交换系统：日志备份、策略核对、策略备份、系统升级、硬件检查、病毒库升级、故障处理等</p> <p>(2)、WEB应用防护系统：阻断分析、日志备份、策略核对、策略备份、策略配置调整、安全事件响应、拥塞检测、系统升级、硬件检查、故障处理等</p> <p>6、安全评估</p> <p>(1)、安全评估：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</p> <p>(2)、渗透测试：互联网渗透性测试</p> <p>(3)、漏洞扫描：全网漏洞扫描、系统漏洞扫描等</p> <p>(4)、安全态势分析：内网安全态势分析、法院二级专网安全态势分析、审委会安全态势分析、互联网安全态势分析等</p> <p>7、安全培训</p> <p>(1)、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</p>	<p>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</p> <p>(5)、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</p> <p>5、信息共享平台</p> <p>(1)、安全隔离与信息交换系统：日志备份、策略核对、策略备份、系统升级、硬件检查、病毒库升级、故障处理等</p> <p>(2)、WEB应用防护系统：阻断分析、日志备份、策略核对、策略备份、策略配置调整、安全事件响应、拥塞检测、系统升级、硬件检查、故障处理等</p> <p>6、安全评估</p> <p>(1)、安全评估：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</p> <p>(2)、渗透测试：互联网渗透性测试</p> <p>(3)、漏洞扫描：全网漏洞扫描、系统漏洞扫描等</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>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</p> <p>(2)、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</p> <p>8、安全制度</p> <p>(1)、安全制度：安全制度修订、执行监管等</p> <p>9、安全检查</p> <p>(1)、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</p> <p>10、安全应急预案、演练</p> <p>(1)、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</p> <p>(2)、安全应急预案审核：其它系统应急预案审核</p> <p>(3)、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</p>	<p>(4)、安全态势分析：内网安全态势分析、法院二级专网安全态势分析、审委会安全态势分析、互联网安全态势分析等</p> <p>7、安全培训</p> <p>(1)、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</p> <p>(2)、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</p> <p>8、安全制度</p> <p>(1)、安全制度：安全制度修订、执行监管等</p> <p>9、安全检查</p> <p>(1)、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</p> <p>10、安全应急预案、演练</p> <p>(1)、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</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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	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 (2)、安全应急预案审核：其它系统应急预案审核 (3)、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		
16	招标文件-第五章-采购需求-运维工作要求-电话系统运维服务 第64页	北京知识产权法院电话系统运维服务包括内线电话、外线电话。 概况 法院电话系统服务产品主要是内线电话、外线电话。所有专线电话用于法院干警内部与外部之间沟通联络。 要求 承担对法院所有专线电话日常故障处理、电话新增、迁移及撤销、号码资源管理等工作，确保法院干警工作人员正常使用，按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。	我公司已全面阅读招标文件，并熟知运维工作内容和岗位要求，针对电话系统运维服务我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下： 北京知识产权法院电话系统运维服务包括内线电话、外线电话。 概况 法院电话系统服务产品主要是内线电话、外线电话。所有专线电话用于法院干警内部与外部之间沟通联络。 响应 我公司承担对法院所有专线电话日常	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		具体要求见下表： 1、专线电话 (1)、内线电话：上门服务、故障解决、号码资源管理、电话新增、迁移、撤销等技术支持、定期汇报维护工作情况等 (2)、外线电话：上门服务、故障解决、号码资源管理、电话新增、迁移、撤销等技术支持、定期汇报维护工作情况等	故障处理、电话新增、迁移及撤销、号码资源管理等工作，确保法院干警工作人员正常使用，按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。 具体响应如下： 1、专线电话 (1)、内线电话：上门服务、故障解决、号码资源管理、电话新增、迁移、撤销等技术支持、定期汇报维护工作情况等 (2)、外线电话：上门服务、故障解决、号码资源管理、电话新增、迁移、撤销等技术支持、定期汇报维护工作情况等		
17	招标文件-第五章-采购需求-运维工作要求-综合布线系统运维服务 第 64-65 页	北京知识产权法院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。 概况 综合线缆维护产品分别是网线类、光纤类和语音线路类。 综合布线系统采用智能化结构化布线方式，非屏蔽双绞线与光纤混合布线，全部采用模块化组合连接大楼内的话	我公司已全面阅读招标文件，并熟知运维工作内容和岗位要求，针对综合布线系统运维服务我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下： 北京知识产权法院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。 概况 综合线缆维护产品分别是网线类、光纤	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>音、数据、网络交换和电视会议等设备,并实现上述设备之间及它们与外部通讯网络的物理连接链路。</p> <p>要求</p> <p>承担北京知识产权法院的综合布线线缆维护工作,包括光纤线路、超五类线、语音类线路等。完成竖井至核心、竖井至终端的线路维护工作,包括线缆增加、调整等工作,做好线缆资源的管理。具体要求见下表:</p> <p>1、线缆维护</p> <p>(1)、网络类:上门服务、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</p> <p>(2)、光纤类:上门服务、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</p> <p>(3)、语音线缆:上门服务、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</p>	<p>类和语音线路类。</p> <p>综合布线系统采用智能化结构化布线方式,非屏蔽双绞线与光纤混合布线,全部采用模块化组合连接大楼内的话音、数据、网络交换和电视会议等设备,并实现上述设备之间及它们与外部通讯网络的物理连接链路。</p> <p>响应</p> <p>我公司负责承担北京知识产权法院的综合布线线缆维护工作,包括光纤线路、超五类线、语音类线路等。完成竖井至核心、竖井至终端的线路维护工作,包括线缆增加、调整等工作,做好线缆资源的管理。</p> <p>具体响应如下:</p> <p>1、线缆维护</p> <p>(1)、网络类:上门服务、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</p> <p>(2)、光纤类:上门服务、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</p> <p>(3)、语音线缆:上门服务、日常维</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
			护、线路故障调试、信息更新记录、定期汇报维护工作情况等		
18	招标文件-第五章-采购需求-运维工作要求-办公终端系统维护服务 第 65-67 页	<p>北京知识产权法院信息办公终端是指法院大楼内办公室、会议室、审判法庭等日常办公使用的电话机、台式机、笔记本、打印机扫描仪多功能一体机、速录机、身份证读卡器、有线电视及叫号发布平台等。</p> <p>概况</p> <p>1. 办公台式机 北京知识产权法院办公台式机维护分别是办公区台式机、公共区域台式机。目前北京知识产权法院现有台式机主要用于内网主机、中心机房控制室、审委会、法庭及其他公共空间内。分别用于法院干警案件办公操作使用、法庭庭审操作、数字审委会相关案件审结、公共空间内的当事人操作查询等操作的使用。</p> <p>2. 办公笔记本 北京知识产权法院办公笔记本维护主要包括办公区笔记本、涉密笔记本。主要用于互联网访问使用，部分涉密笔记</p>	<p>我公司已全面阅读招标文件，并熟知运维工作内容和岗位要求，针对办公终端系统维护服务我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下： 北京知识产权法院信息办公终端是指法院大楼内办公室、会议室、审判法庭等日常办公使用的电话机、台式机、笔记本、打印机扫描仪多功能一体机、速录机、身份证读卡器、有线电视及叫号发布平台等。</p> <p>概况</p> <p>1. 办公台式机 北京知识产权法院办公台式机维护分别是办公区台式机、公共区域台式机。目前北京知识产权法院现有台式机主要用于内网主机、中心机房控制室、审委会、法庭及其他公共空间内。分别用于法院干警案件办公操作使用、法庭庭审操作、数字审委会相关案件审结、公共空间内的当事人操作查询等操作的使用。</p>	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>本，用于法院干警完成相关涉密工作，涉密笔记本严禁接入任何网络。</p> <p>3. 打印机、扫描仪及多功能一体机 北京知识产权法院办公打印外设类服务产品分别是办公区打印机类设备、公共区域打印机类设备。主要用于各类审批业务的文档打印、各类审批判决印发、各类传真文件的传输，还有相关的重要资料打印。</p> <p>4. 速录机、身份证读卡器、警用执法记录仪等外设 亚伟速录机主要是法院书记员使用，用于法庭开庭时庭审笔录记录、各庭室内部合议庭合议笔录记录、以及审委会现场记录。速录机为庭审笔录、合议报告及各类审理报告的主要录入终端。 身份证读卡器主要是我院立案窗口使用，用于当事人在法院进行立案时确保身份识别认证，减少立案人员手动录入人员信息的工作量，提高信息录入的快速、准确。 警用执法记录仪作为法警及法官团队外出执行公务所需要设备，确保执行办</p>	<p>2. 办公笔记本 北京知识产权法院办公笔记本维护主要包括办公区笔记本、涉密笔记本。主要用于互联网访问使用，部分涉密笔记本，用于法院干警完成相关涉密工作，涉密笔记本严禁接入任何网络。</p> <p>3. 打印机、扫描仪及多功能一体机 北京知识产权法院办公打印外设类服务产品分别是办公区打印机类设备、公共区域打印机类设备。主要用于各类审批业务的文档打印、各类审批判决印发、各类传真文件的传输，还有相关的重要资料打印。</p> <p>4. 速录机、身份证读卡器、警用执法记录仪等外设 亚伟速录机主要是法院书记员使用，用于法庭开庭时庭审笔录记录、各庭室内部合议庭合议笔录记录、以及审委会现场记录。速录机为庭审笔录、合议报告及各类审理报告的主要录入终端。 身份证读卡器主要是我院立案窗口使用，用于当事人在法院进行立案时确保身份识别认证，减少立案人员手动录入</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>案工作有序开展。</p> <p>5. 有线电视系统 有线电视系统提供中心机房电视机顶盒，客户端电视盒。通过标清歌华机顶盒、混频器、终端电视盒、若干放大器及相应线缆组成有线电视系统，为法院干警提供相关电视节目的观看功能。</p> <p>要求 负责上述系统的硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。</p> <p>办公台式机 承担对法院干警办公台式机日常软硬件故障处理、性能优化、工位调整等工作，承担公用区域设备的定期检测和日常维护工作，确保全院各部门工作人员正常使用。</p> <p>办公笔记本 承担对法院干警办公笔记本日常软硬件故障处理、性能优化等工作，确保全院各部门工作人员正常使用。</p>	<p>人员信息的工作量，提高信息录入的快速、准确。</p> <p>警用执法记录仪作为法警及法官团队外出执行公务所需要设备，确保执行办案工作有序开展。</p> <p>5. 有线电视系统 有线电视系统提供中心机房电视机顶盒，客户端电视盒。通过标清歌华机顶盒、混频器、终端电视盒、若干放大器及相应线缆组成有线电视系统，为法院干警提供相关电视节目的观看功能。</p> <p>响应 我公司负责上述系统的硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等，必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。</p> <p>办公台式机 我公司负责承担对法院干警办公台式机日常软硬件故障处理、性能优化、工位调整等工作，承担公用区域设备的定期检测和日常维护工作，确保全院各部门工作人员正常使用。</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>打印机、扫描仪及多功能一体机 承担对法院内打印机、扫描仪及多功能一体机的维修和日常故障处理、工位调整等工作，确保全院各部门工作人员正常使用。</p> <p>速录机、身份证读卡器及警用执法记录仪等外设 承担对法院内速录机、身份证读卡器及警用执法记录仪等外设的日常软件故障处理等工作，确保相关工作人员正常使用，按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。</p> <p>有线电视系统 承担法院有线电视顶盒、放大器及终端电视盒等设备日常故障处理。</p> <p>具体要求见下表： 1、台式机 （1）、办公区台式机：上门服务、故障解决、设备安装、工位调整、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等 （2）、公共区域台式机：上门服务、故障解决、设备安装、技术支持、定期</p>	<p>办公笔记本 我公司负责承担对法院干警办公笔记本日常软硬件故障处理、性能优化等工作，确保全院各部门工作人员正常使用。</p> <p>打印机、扫描仪及多功能一体机 我公司负责承担对法院内打印机、扫描仪及多功能一体机的维修和日常故障处理、工位调整等工作，确保全院各部门工作人员正常使用。</p> <p>速录机、身份证读卡器及警用执法记录仪等外设 我公司负责承担对法院内速录机、身份证读卡器及警用执法记录仪等外设的日常软件故障处理等工作，确保相关工作人员正常使用，按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。</p> <p>有线电视系统 我公司负责承担法院有线电视顶盒、放大器及终端电视盒等设备日常故障处理。</p> <p>具体响应如下： 1、台式机</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>汇报维护工作情况等</p> <p>2、笔记本</p> <p>(1)、办公区笔记本：系统恢复、故障解决、设备安装、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等</p> <p>(2)、涉密笔记本：系统恢复、故障解决、设备安装、技术支持、设备送修、涉密软件升级配合、定期汇报维护工作情况等</p> <p>3、打印机和多功能一体机维护</p> <p>(1)、办公区域：上门服务、故障解决、设备安装、工位调整、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等</p> <p>(2)、公共区域：上门服务、故障解决、设备安装、技术支持、定期汇报维护工作情况等</p> <p>4、速录机维护、身份证读卡器等外设</p> <p>(1)、设备硬件维护：设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等</p> <p>5、有线电视</p> <p>(1)、机房机顶盒：日常维护、备件更换、设备送修、定期汇报维护工作情况等</p>	<p>(1)、办公区台式机：上门服务、故障解决、设备安装、工位调整、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等</p> <p>(2)、公共区域台式机：上门服务、故障解决、设备安装、技术支持、定期汇报维护工作情况等</p> <p>2、笔记本</p> <p>(1)、办公区笔记本：系统恢复、故障解决、设备安装、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等</p> <p>(2)、涉密笔记本：系统恢复、故障解决、设备安装、技术支持、设备送修、涉密软件升级配合、定期汇报维护工作情况等</p> <p>3、打印机和多功能一体机维护</p> <p>(1)、办公区域：上门服务、故障解决、设备安装、工位调整、技术支持、设备送修、定期汇报维护工作情况等</p> <p>(2)、公共区域：上门服务、故障解决、设备安装、技术支持、定期汇报维护工作情况等</p> <p>4、速录机维护、身份证读卡器等外设</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		况等 (2)、客户端机顶盒：上门服务、日常维护、备件更换、设备送修、定期汇报维护工作情况等	(1)、设备硬件维护：设备更换、日常故障处理、技术支持、定期汇报维护工作情况等 5、有线电视 (1)、机房机顶盒：日常维护、备件更换、设备送修、定期汇报维护工作情况等 (2)、客户端机顶盒：上门服务、日常维护、备件更换、设备送修、定期汇报维护工作情况等		
19	招标文件-第五章-采购需求-运维工作要求-安防系统运维服务方案 第 67-68 页	安防系统运维服务方案包括高清监控系统、对讲报警系统、一卡通系统、公共广播系统、车辆出入管理系统、应急处突系统、建筑监控系统的维护。 概况 1. 安防监控系统。安防监控系统是北京知识产权法院信息系统汇聚与展示、运行管理、数据处理等的核心场所，主要有视频显示系统、图像解码系统、扩音系统和集中控制系统组成。其运维服务主要包括液晶监视器、视频监控专用解码器、调音台、功放、吸顶音箱、集控主机、安防监控摄像机、拾音器等硬	我公司已全面阅读招标文件，并熟知运维工作内容和岗位要求，针对安防系统运维服务方案我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下： 安防系统运维服务方案包括高清监控系统、对讲报警系统、一卡通系统、公共广播系统、车辆出入管理系统、应急处突系统、建筑监控系统的维护。 概况 1. 安防监控系统。安防监控系统是北京知识产权法院信息系统汇聚与展示、运行管理、数据处理等的核心场所，主要有视频显示系统、图像解码系统、扩	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>件设备维护、故障排除,以及监控系统的线路架设、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。</p> <p>2. 报警服务系统运行 报警服务系统主要由紧急报警按钮、报警主机、后备电池、控制键盘及报警软件等组成。通过总线连接各个报警分机,最后汇总到安防监控室,应用多媒体计算机及专用软件,起到集中监控的目的。其运维服务主要包括硬件设备、线路、软件维护与故障排除等。</p> <p>3. 公共广播系统。包括全楼各个区域发布日常广播和应急通知。</p> <p>4. 门禁一卡通系统。包括门禁点位,考勤点位等,涉及行政办公区域与审判业务区域,通过门禁系统将当事人与法院办公人员有效的隔开,保证一个良好的、安全的办公环境。</p> <p>要求 负责上述系统的硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等,</p>	<p>音系统和集中控制系统组成。其运维服务主要包括液晶监视器、视频监控专用解码器、调音台、功放、吸顶音箱、集控主机、安防监控摄像机、拾音器等硬件设备维护、故障排除,以及监控系统的线路架设、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。</p> <p>2. 报警服务系统运行 报警服务系统主要由紧急报警按钮、报警主机、后备电池、控制键盘及报警软件等组成。通过总线连接各个报警分机,最后汇总到安防监控室,应用多媒体计算机及专用软件,起到集中监控的目的。其运维服务主要包括硬件设备、线路、软件维护与故障排除等。</p> <p>3. 公共广播系统。包括全楼各个区域发布日常广播和应急通知。</p> <p>4. 门禁一卡通系统。包括门禁点位,考勤点位等,涉及行政办公区域与审判业务区域,通过门禁系统将当事人与法院办公人员有效的隔开,保证一个良好的、安全的办公环境。</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		必须按要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。	响应 我公司负责上述系统的硬件设备保管以及管理和维护。包括日常问题处理、定期维护、运行监控、故障检修、备件更换等，我公司严格按照要求及时发现并处理设备故障，确保设备的可用性。		
20	招标文件-第五章-采购需求-运维工作要求-培训计划与要求 第 68 页	参照运维工作要求，根据信息系统运行管理的工作需要，负责对运维管理、信息技术等工作制订业务培训计划，制作培训教程，提供培训教师。要求每年一次以上为信息技术人员提供业务培训、支付食宿费用。（具体培训工作及内容由中标方提出方案，甲方确认后，双方共同组织安排）。 根据运维工作要求和新信息化应用的推广，安排运维人员参加各类信息化应用培训、运维管理培训、基本工具培训等。	我公司已全面阅读招标文件，并熟知运维工作内容和岗位要求，针对培训计划与要求我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下： 参照运维工作要求，根据信息系统运行管理的工作需要，我公司负责对运维管理、信息技术等工作制订业务培训计划，制作培训教程，提供培训教师。每年一次以上为信息技术人员提供业务培训、支付食宿费用。（具体培训工作及内容由我公司提出方案，知识产权法院确认后，双方共同组织安排）。 根据运维工作要求和新信息化应用的推广，我公司安排运维人员参加各类信息化应用培训、运维管理培训、基本工具培训等。	无偏离	无
21	招标文件-第五章-采购	1、运维管理组织架构	我公司已全面阅读招标文件，并熟知运	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
	需求-运维工作要求-投标人需提供针对满足下述院内工作要求的承诺函并加盖本单位公章(正本提供原件)第 68-69 页	2、北京知识产权法院运维工作红线 3、北京知识产权法院运维人员考勤及值班制度 4、保密工作管理规定 5、采购流程 6、重大参观保障流程规范 7、信息化项目实施规范 8、在服务期内选派不少于 17 名工程师驻场。5×8 小时驻场，7×24 运维驻场值班，10 分钟内到现场的工作要求，节假日全天 24 小时值守，如出现运维服务人员离岗 5 个工作日以上(含)，需提供相应资质数量的备岗人员，负责买方信息系统的运行支持维护工作。节假日系统发生故障及法院人员加班期间，应安排工程师提供现场技术服务。	维工作内容和岗位要求，针对投标人需提供针对满足下述院内工作要求的承诺函并加盖本单位公章(正本提供原件)我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务，具体如下： 我公司提供针对满足下述院内工作要求的承诺函并加盖我公司公章(正本提供原件) 1、运维管理组织架构 2、北京知识产权法院运维工作红线 3、北京知识产权法院运维人员考勤及值班制度 4、保密工作管理规定 5、采购流程 6、重大参观保障流程规范 7、信息化项目实施规范 8、在服务期内选派 17 名工程师驻场。5×8 小时驻场，7×24 运维驻场值班，10 分钟内到现场的工作要求，节假日全天 24 小时值守，如出现运维服务人员离岗 5 个工作日以上(含)，我公司提供相应资质数量的备岗人员，我公司负责知识产权法院信息系统的运行支		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
			持维护工作。节假日系统发生故障及法院人员加班期间,我公司安排工程师提供现场技术服务。		
22	招标文件-第五章-采购需求-运维工作要求-北京知识产权法院信息化运维外包服务绩效考核制度 第 70-94 页	北京知识产权法院 信息化运维外包服务绩效考核制度 北京知识产权法院综合办公室 2022 年 10 月 目录 修订内容 68 第一章 考核原则 69 一、 编制目的 69 二、 考核依据 69 三、 适用范围 69 四、 事故级别 69 (一) 分值扣减 69 (二) 奖励 71 第二章 考核流程 71 一、 日常运维绩效分值扣减流程 72 二、 日常运维绩效奖励流程 72 三、 信息服务产品考核流程 72 第三章 考核内容 73 一、 日常运维工作考核制度 73 第一条 运维工程师入职申请审批要求	我公司已全面阅读招标文件,并熟知运维工作内容和岗位要求,针对北京知识产权法院信息化运维外包服务绩效考核制度我公司提供完全符合采购文件要求的人员和服务,具体如下: 北京知识产权法院 信息化运维外包服务绩效考核制度 北京知识产权法院综合办公室 2022 年 10 月 目录 修订内容 68 第一章 考核原则 69 一、 编制目的 69 二、 考核依据 69 三、 适用范围 69 四、 事故级别 69 (一) 分值扣减 69 (二) 奖励 71 第二章 考核流程 71 一、 日常运维绩效分值扣减流程 72	无偏离	无

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		73 第二条 运维工程师请假申请审批要求 73 第三条 运维工程师变更审批要求 74 第四条 运维人员工作时间要求 74 第五条 运维人员着装要求 75 第六条 运维人员服务态度要求 75 第七条 周例会参加人员要求 75 第八条 值班人员在岗及工作要求 76 第九条 运维人员早巡检要求 77 第十条 运维事件记录及处理要求 77 第十一条 运维故障调查要求 78 第十二条 运维整改方案实施要求 78 第十三条 运维任务完成情况要求 78 第十四条 信息化资源管理要求 78 第十五条 运维文档管理要求 79 第十六条 大屏信息展示内容要求 80 第十七条 网络使用及管理要求 80 第十八条 数据管理及维护要求 81 二、 服务产品考核指标 81 第十九条 数据管理运维服务 81 第二十条 基础信息化环境 82 第二十一条 音视频系统 82	二、 日常运维绩效奖励流程 72 三、 信息服务产品考核流程 72 第三章 考核内容 73 一、 日常运维工作考核制度 73 第一条 运维工程师入职申请审批要求 73 第二条 运维工程师请假申请审批要求 73 第三条 运维工程师变更审批要求 74 第四条 运维人员工作时间要求 74 第五条 运维人员着装要求 75 第六条 运维人员服务态度要求 75 第七条 周例会参加人员要求 75 第八条 值班人员在岗及工作要求 76 第九条 运维人员早巡检要求 77 第十条 运维事件记录及处理要求 77 第十一条 运维故障调查要求 78 第十二条 运维整改方案实施要求 78 第十三条 运维任务完成情况要求 78 第十四条 信息化资源管理要求 78 第十五条 运维文档管理要求 79 第十六条 大屏信息展示内容要求 80 第十七条 网络使用及管理要求 80		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>第二十二条 信息网络系统 84 第二十三条 信息安全系统 84 第二十四条 院内办公终端 85 第二十五条 信息机房环境 86 第四章 附件 88 附件一：北京知识产权法院绩效管理通知单（奖励通知单） 88 附件二：北京知识产权法院绩效管理通知单（处罚通知单） 89 修订内容 序号 修改项 修订内容 修订后版本号 修订日期 1 建立 2022.10 考核原则 编制目的 北京知识产权法院信息化运维系统要保证安全、稳定、高效运行，对整体运维人员及服务产品进行绩效考核是必不可少的手段。本绩效考核制度旨在考核北京知识产权法院信息化运维外包人员在运维服务过程中执行运维制度情况，信息服务产品是否满足年度运维服务水平要求，如违反相应运维制度，</p>	<p>第十八条 数据管理及维护要求 81 二、服务产品考核指标 81 第十九条 数据管理运维服务 81 第二十条 基础信息化环境 82 第二十一条 音视频系统 82 第二十二条 信息网络系统 84 第二十三条 信息安全系统 84 第二十四条 院内办公终端 85 第二十五条 信息机房环境 86 第四章 附件 88 附件一：北京知识产权法院绩效管理通知单（奖励通知单） 88 附件二：北京知识产权法院绩效管理通知单（处罚通知单） 89 修订内容 序号 修改项 修订内容 修订后版本号 修订日期 1 建立 2022.10 考核原则 编制目的 北京知识产权法院信息化运维系统要保证安全、稳定、高效运行，对整体运维人员及服务产品进行绩效考核是必</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>绩效管理组会将依据该制度进行考核。</p> <p>考核依据 国家、北京市相关部门针对信息化运维外包的文件和要求。 最高人民法院关于运维管理的相关文件。 北京知识产权法院关于运维管理的相关文件。 北京知识产权法院信息化运维服务方案。 服务公司及工程师与北京知识产权法院签订服务等级协议。 信息技术运维服务项目管理制度、服务流程和工作规范。</p> <p>适用范围 北京知识产权法院信息运维服务组、运维服务人员及信息服务产品。</p> <p>事故级别 根据运维服务要求,在综合办公室的指导下,针对服务奖惩制度进一步的细化和完善,主要分为绩效分值扣减和奖励两部分。</p> <p>(一)分值扣减</p>	<p>不可少的手段。本绩效考核制度旨在考核北京知识产权法院信息化运维外包人员在运维服务过程中执行运维制度情况,信息服务产品是否满足年度运维服务水平要求,如违反相应运维制度,绩效管理组会将依据该制度进行考核。</p> <p>考核依据 国家、北京市相关部门针对信息化运维外包的文件和要求。 最高人民法院关于运维管理的相关文件。 北京知识产权法院关于运维管理的相关文件。 北京知识产权法院信息化运维服务方案。 服务公司及工程师与北京知识产权法院签订服务等级协议。 信息技术运维服务项目管理制度、服务流程和工作规范。</p> <p>适用范围 北京知识产权法院信息运维服务组、运维服务人员及信息服务产品。</p> <p>事故级别</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>信息化运维绩效分值为百分制，运维服务过程中出现的问题，视对北京知识产权法院工作造成影响程度的不同分为以下五级及相应扣除分值，如同一年度重复出现类似事故，则扣除分值在原扣除分值基数上相应累加，累加扣除分值不超过起始扣除分值的1倍。</p> <p>一级事故：造成法院信息泄密事件；信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；超过一个月以上业务数据丢失且无法恢复；关键业务数据错误频出；发布了重大、敏感、错误信息，在社会造成了重大影响。第一次扣除分值，即扣除分值基数为20分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加10分，后续同样事故扣除分值以此类推。</p> <p>二级事故：造成某信息系统不能正常应用；导致法院审判工作受到影响；超过一周以上业务数据丢失，且在1天内无法恢复；发布了重大、敏感、错误信息，在院内造成了重大影响等情况。第一次扣除分值，即扣除分值基数为15至20</p>	<p>根据运维服务要求，在综合办公室的指导下，针对服务奖惩制度进一步的细化和完善，主要分为绩效分值扣减和奖励两部分。</p> <p>(一)分值扣减</p> <p>信息化运维绩效分值为百分制，运维服务过程中出现的问题，视对北京知识产权法院工作造成影响程度的不同分为以下五级及相应扣除分值，如同一年度重复出现类似事故，则扣除分值在原扣除分值基数上相应累加，累加扣除分值不超过起始扣除分值的1倍。</p> <p>一级事故：造成法院信息泄密事件；信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；超过一个月以上业务数据丢失且无法恢复；关键业务数据错误频出；发布了重大、敏感、错误信息，在社会造成了重大影响。第一次扣除分值，即扣除分值基数为20分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加10分，后续同样事故扣除分值以此类推。</p> <p>二级事故：造成某信息系统不能正常应</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 5 分, 后续同样事故扣除分值以此类推。</p> <p>三级事故: 造成系统局部某类应用系统故障, 未能及时修复, 虽未影响到审判工作顺利进行, 但已给法院工作造成了不良影响; 超过 3 天的业务数据丢失, 且在 8 小时内无法恢复; 导致数据丢失, 且无法恢复; 信息发布错误, 或发布了不实信息, 在全市法院造成了一定影响。第一次扣除分值, 即扣除分值基数为 10 至 15 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 3 分, 后续同样事故扣除分值以此类推。</p> <p>四级事故: 未按照要求在规定的时间内, 完成规定的工作任务, 且工作态度不端正, 给法院运维工作及运维团队带来了负面影响; 超过 1 天的业务数据丢失, 且 4 小时内无法恢复; 导致数据丢失, 且在 6 小时内无法恢复; 发布的信息错误, 或发布了不实信息。第一次扣除分值, 即扣除分值基数为 5 至 10 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值</p>	<p>用; 导致法院审判工作受到影响; 超过一周以上业务数据丢失, 且在 1 天内无法恢复; 发布了重大、敏感、错误信息, 在院内造成了重大影响等情况。第一次扣除分值, 即扣除分值基数为 15 至 20 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 5 分, 后续同样事故扣除分值以此类推。</p> <p>三级事故: 造成系统局部某类应用系统故障, 未能及时修复, 虽未影响到审判工作顺利进行, 但已给法院工作造成了不良影响; 超过 3 天的业务数据丢失, 且在 8 小时内无法恢复; 导致数据丢失, 且无法恢复; 信息发布错误, 或发布了不实信息, 在全市法院造成了一定影响。第一次扣除分值, 即扣除分值基数为 10 至 15 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 3 分, 后续同样事故扣除分值以此类推。</p> <p>四级事故: 未按照要求在规定的时间内, 完成规定的工作任务, 且工作态度不端正, 给法院运维工作及运维团队带来了负面影响; 超过 1 天的业务数据丢</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>的基数上增加 1 分, 后续同样事故扣除分值以此类推。</p> <p>五级事故: 未能按照服务流程和规范要求履行工作职责, 可能或已经造成系统故障, 可能或已经导致运维质量下降; 对布置的工作未按要求做阶段性回馈及结果汇报。第一次扣除分值, 即扣除分值基数为 1 至 5 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 1 分, 后续同样事故扣除分值以此类推。</p> <p>(二)奖励</p> <p>为了促进运维服务发展, 充分鼓励和肯定运维服务工程师工作成果, 设立不同程度、不同形式的奖励。</p> <p>1. 突出表现奖励</p> <p>(1) 在运维服务过程中不断探索、创新, 提出合理化意见建议, 有效地提高运维服务工作质量和效率, 节约项目成本。</p> <p>(2) 在本人服务工作职责范围外, 对可能发生或即将发生的运维事故能主动发现、防患于未然, 降低损失。</p> <p>(3) 在良好完成本职工作的前提下,</p>	<p>失, 且 4 小时内无法恢复; 导致数据丢失, 且在 6 小时内无法恢复; 发布的信息错误, 或发布了不实信息。第一次扣除分值, 即扣除分值基数为 5 至 10 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 1 分, 后续同样事故扣除分值以此类推。</p> <p>五级事故: 未能按照服务流程和规范要求履行工作职责, 可能或已经造成系统故障, 可能或已经导致运维质量下降; 对布置的工作未按要求做阶段性回馈及结果汇报。第一次扣除分值, 即扣除分值基数为 1 至 5 分。一年内再次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 1 分, 后续同样事故扣除分值以此类推。</p> <p>(二)奖励</p> <p>为了促进运维服务发展, 充分鼓励和肯定运维服务工程师工作成果, 设立不同程度、不同形式的奖励。</p> <p>1. 突出表现奖励</p> <p>(1) 在运维服务过程中不断探索、创新, 提出合理化意见建议, 有效地提高运维服务工作质量和效率, 节约项目成</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>且在综合办公室批准的情况下,主动承担并出色完成本运维服务组运维服务范围以外的工作内容。</p> <p>奖励方式:运维服务工程师满足上述条件中任一项,视贡献程度,给予单次加分1至20分。</p> <p>2. 知识分享奖励</p> <p>(1) 运维服务人员根据在运维服务工作经验,理论结合实际,在专业/管理领域形成一套独具特色,操作性强的工具、方法论。</p> <p>(2) 主动以专题培训的方式与其他运维工程师分享经验,展现方式生动、形象,与听众互动性强。</p> <p>(3) 培训人数达到一定数量(10人以上),且一半以上对课程内容及效果满意。</p> <p>奖励方式:运维服务工程师满足上述条件,视课程评价,给予运维人员师单次加10至15分。</p> <p>考核流程</p> <p>各运维服务组必须严格按照本绩效管理制度的要求,遵照北京知识产权法院</p>	<p>本。</p> <p>(2) 在本人服务工作职责范围外,对可能发生或即将发生的运维事故能主动发现、防患于未然,降低损失。</p> <p>(3) 在良好完成本职工作的前提下,且在综合办公室批准的情况下,主动承担并出色完成本运维服务组运维服务范围以外的工作内容。</p> <p>奖励方式:运维服务工程师满足上述条件中任一项,视贡献程度,给予单次加分1至20分。</p> <p>2. 知识分享奖励</p> <p>(1) 运维服务人员根据在运维服务工作经验,理论结合实际,在专业/管理领域形成一套独具特色,操作性强的工具、方法论。</p> <p>(2) 主动以专题培训的方式与其他运维工程师分享经验,展现方式生动、形象,与听众互动性强。</p> <p>(3) 培训人数达到一定数量(10人以上),且一半以上对课程内容及效果满意。</p> <p>奖励方式:运维服务工程师满足上述条</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>各项规章制度开展日常的运维服务工作，提高运维水平。在出现各级别运维事故时，由绩效管理组授权运维服务经理遵照以下流程执行质量考核：</p> <p>日常运维绩效分值扣减流程</p> <p>1. 依照本制度中“日常运维工作考核制度”对各运维小组的日常运维活动进行考核。发现违反该制度情况，情节较轻未造成不良后果，服务经理在周例会上指出并进行警告。</p> <p>2. 如运维人员违反该制度并造成不良后果，影响法院业务正常运行；运维人员在服务经理多次督促改正仍未改正。服务经理将以该制度核定的故障级别，确定扣除分值。服务经理通过《绩效管理通知单》形式对违反制度者予以考核，绩效管理通知单对违反制度行为予以记录，作为该人员年度运维绩效考核扣分项。</p> <p>3. 运维小组接到《绩效管理通知单（处罚通知单）》后，需在接收方处签字，并据此问题提出相应改进措施，《绩效管理通知单（处罚通知单）》交由服务</p>	<p>件，视课程评价，给予运维人员师单次加 10 至 15 分。</p> <p>考核流程</p> <p>各运维服务组必须严格按照本绩效管理制度的要求，遵照北京知识产权法院各项规章制度开展日常的运维服务工作，提高运维水平。在出现各级别运维事故时，由绩效管理组授权运维服务经理遵照以下流程执行质量考核：</p> <p>日常运维绩效分值扣减流程</p> <p>1. 依照本制度中“日常运维工作考核制度”对各运维小组的日常运维活动进行考核。发现违反该制度情况，情节较轻未造成不良后果，服务经理在周例会上指出并进行警告。</p> <p>2. 如运维人员违反该制度并造成不良后果，影响法院业务正常运行；运维人员在服务经理多次督促改正仍未改正。服务经理将以该制度核定的故障级别，确定扣除分值。服务经理通过《绩效管理通知单》形式对违反制度者予以考核，绩效管理通知单对违反制度行为予以记录，作为该人员年度运维绩效考核</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>经理归档;</p> <p>4. 运维小组依据《绩效管理通知单(处罚通知单)》要求完成整改,并向绩效管理组汇报整改结果;</p> <p>5. 运维人员多次违反制度且态度不端,运维绩效组有权责令运维公司进行人员更换。</p> <p>日常运维绩效奖励流程</p> <p>1. 奖励的评选由运维工程师所在运维小组的组长向运绩效管理组提出《绩效管理通知单(奖励通知单)》申请。</p> <p>2. 绩效管理组会对申请内容的真实性进行核查无误后奖励分值。</p> <p>3. 每年年底,由运绩效管理组组织对本年度运维人员评优。</p> <p>信息服务产品考核流程</p> <p>1. 出现运维事故,相关责任方应及时启动相应的应急预案,将事故风险及影响范围降低到最小程度,并做好相应的事故记录;</p> <p>2. 运维小组组长及时向服务台、绩效管理组通报运维事故情况、处理进度、处理结果及改进措施;</p>	<p>扣分项。</p> <p>3. 运维小组接到《绩效管理通知单(处罚通知单)》后,需在接收方处签字,并据此问题提出相应改进措施,《绩效管理通知单(处罚通知单)》交由服务经理归档;</p> <p>4. 运维小组依据《绩效管理通知单(处罚通知单)》要求完成整改,并向绩效管理组汇报整改结果;</p> <p>5. 运维人员多次违反制度且态度不端,运维绩效组有权责令运维公司进行人员更换。</p> <p>日常运维绩效奖励流程</p> <p>1. 奖励的评选由运维工程师所在运维小组的组长向运绩效管理组提出《绩效管理通知单(奖励通知单)》申请。</p> <p>2. 绩效管理组会对申请内容的真实性进行核查无误后奖励分值。</p> <p>3. 每年年底,由运绩效管理组组织对本年度运维人员评优。</p> <p>信息服务产品考核流程</p> <p>1. 出现运维事故,相关责任方应及时启动相应的应急预案,将事故风险及影响</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>3. 由运绩效管理组详细了解事故的经过,与责任方充分沟通,进行技术分析,划分事故技术责任和事故级别,进行责任确认;</p> <p>4. 重大故障责任方提交书面的事故报告和改进方案,如对责任结论有异议,应在责任认定后1个工作日内以书面形式向运绩效管理组进行申诉;</p> <p>5. 由绩效管理组会根据质量考核规定和依据,核定扣除分值,向事故方签发《绩效管理通知单(处罚通知单)》;</p> <p>6. 运维小组、事故方对考核结果无异议,在《绩效管理通知单》接收方处签字,交由服务经理归档;依据《绩效管理通知单》要求完成整改,并向绩效管理组汇报整改结果;</p> <p>考核内容 日常运维工作考核制度 第一条 运维工程师入职申请审批要求 要求:相应运维服务组组长需提前1周提交《北京知识产权法院运维人员入职、离职登记表》并附带员工简历与无犯罪证明,经绩效管理组考核通过并签</p>	<p>范围降低到最小程度,并做好相应的事故记录;</p> <p>2. 运维小组组长及时向服务台、绩效管理组通报运维事故情况、处理进度、处理结果及改进措施;</p> <p>3. 由运绩效管理组详细了解事故的经过,与责任方充分沟通,进行技术分析,划分事故技术责任和事故级别,进行责任确认;</p> <p>4. 重大故障责任方提交书面的事故报告和改进方案,如对责任结论有异议,应在责任认定后1个工作日内以书面形式向运绩效管理组进行申诉;</p> <p>5. 由绩效管理组会根据质量考核规定和依据,核定扣除分值,向事故方签发《绩效管理通知单(处罚通知单)》;</p> <p>6. 运维小组、事故方对考核结果无异议,在《绩效管理通知单》接收方处签字,交由服务经理归档;依据《绩效管理通知单》要求完成整改,并向绩效管理组汇报整改结果;</p> <p>考核内容 日常运维工作考核制度</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>订《北京知识产权法院运维人员保密承诺书》，且经综合办审批后方可参与运维工作。</p> <p>事故描述：服务人员未按入职考核、审批流程批准入职，独立承担值班、巡检等工作。</p> <p>事故定级：五级</p> <p>扣除分值：第一次 1 分</p> <p>第二条 运维工程师请假申请审批要求：运维工程师请假，对小于 0.5 天的，自行须填写《运维人员请假申请单》并提交至运维经理、综合办信息中心负责人；对大于 0.5 天小于 1 天的，自行须填写《运维人员请假申请单》并提交至运维经理、综合办信息中心负责人、综合办副主任逐级审批，经批准并做好与同事交接工作后方可离开。对大于 1 天的请假、休假，自行须填写《运维人员请假申请单》并提交至运维经理、综合办信息中心负责人、综合办副主任、综合办主任逐级审批，经批准并做好与同事交接工作后方可离开。</p> <p>事故描述：不按上述规定请假视为缺勤</p>	<p>第一条 运维工程师入职申请审批要求：相应运维服务组组长需提前 1 周提交《北京知识产权法院运维人员入职、离职登记表》并附带员工简历与无犯罪证明，经绩效管理组考核通过并签订《北京知识产权法院运维人员保密承诺书》，且经综合办审批后方可参与运维工作。</p> <p>事故描述：服务人员未按入职考核、审批流程批准入职，独立承担值班、巡检等工作。</p> <p>事故定级：五级</p> <p>扣除分值：第一次 1 分</p> <p>第二条 运维工程师请假申请审批要求：运维工程师请假，对小于 0.5 天的，自行须填写《运维人员请假申请单》并提交至运维经理、综合办信息中心负责人；对大于 0.5 天小于 1 天的，自行须填写《运维人员请假申请单》并提交至运维经理、综合办信息中心负责人、综合办副主任逐级审批，经批准并做好与同事交接工作后方可离开。对大于 1 天的请假、休假，自行须填写《运维人</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>事故定级：五级 扣除分值：第一次 1 分/人/天；运维服务组组长、运维小组负责人及骨干工程师第一次 1 分/人/天；</p> <p>第三条 运维工程师变更审批要求 要求：运维工程师离职、离岗、岗位调离提前 1 个月、运维服务组组长提前 2 个月执行运维服务工程师变更申请流程，向绩效管理组提交运维工程师变更申请单，即《北京知识产权法院运维人员变更申请单》。</p> <p>事故描述：未按规定时间提交运维人员变更申请单，未经得绩效管理组批准，私自变更运维人员。</p> <p>事故定级：四级 扣除分值：运维工程师第一次 2 分/人；运维组组长、第一次 6 分/人；</p> <p>第四条 运维人员工作时间要求 要求：运维工程师（非值班人员）的工作时间为周一至周五 9:00-18:00，早巡检人员早 9:00 前完成巡检工作，各运维服务工程师上下班均需打卡，打卡地点和干警一样。如特殊原因（考勤设</p>	<p>员请假申请单》并提交至运维经理、综合办信息中心负责人、综合办副主任、综合办主任逐级审批，经批准并做好与同事交接工作后方可离开。</p> <p>事故描述：不按上述规定请假视为缺勤 事故定级：五级 扣除分值：第一次 1 分/人/天；运维服务组组长、运维小组负责人及骨干工程师第一次 1 分/人/天；</p> <p>第三条 运维工程师变更审批要求 要求：运维工程师离职、离岗、岗位调离提前 1 个月、运维服务组组长提前 2 个月执行运维服务工程师变更申请流程，向绩效管理组提交运维工程师变更申请单，即《北京知识产权法院运维人员变更申请单》。</p> <p>事故描述：未按规定时间提交运维人员变更申请单，未经得绩效管理组批准，私自变更运维人员。</p> <p>事故定级：四级 扣除分值：运维工程师第一次 2 分/人；运维组组长、第一次 6 分/人；</p> <p>第四条 运维人员工作时间要求</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>备故障)等原因无法正常打卡,必须告知服务台并签到,无故不参加考勤视为缺勤。迟到、早退将按照《信息化运维服务绩效管理制度》进行考核和处罚。运维人员工作时间离岗外出超2小时,需告知运维管理组,服务台做好记录,外出时应随时携带手机保持通信畅通以便联系。</p> <p>事故描述一:迟到、早退超过30分钟 事故定级:五级 扣除分值:第一次1分/人/次</p> <p>事故描述二:缺勤 事故定级:五级 扣除分值:第一次2分/人/天;运维组组长、第一次3分/人/天;</p> <p>事故描述三:离岗外出未告知运维管理组; 事故定级:五级 扣除分值:第一次1分/次</p> <p>第五条 运维人员着装要求 要求:运维工程师工作期间必须着装工装,佩戴运维工牌、。运维工程师现场处理干警服务必须佩戴运维工牌。</p>	<p>要求:运维工程师(非值班人员)的工作时间为周一至周五9:00-18:00,早巡检人员早9:00前完成巡检工作,各运维服务工程师上下班均需打卡,打卡地点和干警一样。如特殊原因(考勤设备故障)等原因无法正常打卡,必须告知服务台并签到,无故不参加考勤视为缺勤。迟到、早退将按照《信息化运维服务绩效管理制度》进行考核和处罚。运维人员工作时间离岗外出超2小时,需告知运维管理组,服务台做好记录,外出时应随时携带手机保持通信畅通以便联系。</p> <p>事故描述一:迟到、早退超过30分钟 事故定级:五级 扣除分值:第一次1分/人/次</p> <p>事故描述二:缺勤 事故定级:五级 扣除分值:第一次2分/人/天;运维组组长、第一次3分/人/天;</p> <p>事故描述三:离岗外出未告知运维管理组; 事故定级:五级</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>事故描述：着装不规范或未佩戴工牌。 事故定级：五级 扣除分值：第一次 1 分/人 第六条 运维人员服务态度要求 要求：运维工程师应依照运维服务行为规范开展运维活动。保持微笑服务、及时响应用户服务请求、对于用户疑问要耐心解答，对于当日不能处理完成的运维事件应第一时间告知干警处理进度及预计完成时间。</p> <p>事故描述：干警对运维人员服务态度不满意进行投诉，经确定为运维工程师责任。 事故定级：四级 扣除分值：第一次 3 分/次 第七条 周例会参加人员要求 要求：全体运维人员双周的周五中午 12：50 准时参加运维运维例会，如因临时事件不能参加周例会，会前必须告知本组组长并由组长向服务经理报告；运维组长（骨干）会单周的周五中午 16：30 准时参加运维例会，如因临时事件不能参加周例会，会前必须告知运</p>	<p>扣除分值：第一次 1 分/次 第五条 运维人员着装要求 要求：运维工程师工作期间必须着装工装，佩戴运维工牌、。运维工程师现场处理干警服务必须佩戴运维工牌。 事故描述：着装不规范或未佩戴工牌。 事故定级：五级 扣除分值：第一次 1 分/人 第六条 运维人员服务态度要求 要求：运维工程师应依照运维服务行为规范开展运维活动。保持微笑服务、及时响应用户服务请求、对于用户疑问要耐心解答，对于当日不能处理完成的运维事件应第一时间告知干警处理进度及预计完成时间。</p> <p>事故描述：干警对运维人员服务态度不满意进行投诉，经确定为运维工程师责任。 事故定级：四级 扣除分值：第一次 3 分/次 第七条 周例会参加人员要求 要求：全体运维人员双周的周五中午 12：50 准时参加运维运维例会，如因</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>维经理同时委派本小组其他运维工程师参加例会, 委派人员必须熟悉本小组报告期内的运维服务情况, 能够对会上各方提出疑问作出合理解答;</p> <p>事故描述一: 未征得综合办信息中心负责人或服务经理同意无故不参加例会; 组长(骨干)会未指派或委派人员不符合参会要求;</p> <p>事故定级: 五级 扣除分值: 第一次 2 分/次</p> <p>事故描述二: 迟到 10 分钟;</p> <p>事故定级: 五级 扣除分值: 第一次 1 分/次</p> <p>第八条 值班人员在岗及工作要求 要求: 值班人员工作地点为信息中心服务台。值班人员因故离开工作地点需向运维经理说明原因, 并安排相应备岗人员顶替; 上下班时做好办公桌面、办公桌椅和地面整理及卫生; 工作时间不得做与工作无关的事(包括: 看视频、玩游戏、聊天等), 值班人员做好相关值班工作并如实填写《北京知识产权法院早/晚巡检表》、《北京知识产权法院</p>	<p>临时事件不能参加周例会, 会前必须告知本组组长并由组长向服务经理报告; 运维组长(骨干)会单周的周五中午 16: 30 准时参加运维例会, 如因临时事件不能参加周例会, 会前必须告知运维经理同时委派本小组其他运维工程师参加例会, 委派人员必须熟悉本小组报告期内的运维服务情况, 能够对会上各方提出疑问作出合理解答;</p> <p>事故描述一: 未征得综合办信息中心负责人或服务经理同意无故不参加例会; 组长(骨干)会未指派或委派人员不符合参会要求;</p> <p>事故定级: 五级 扣除分值: 第一次 2 分/次</p> <p>事故描述二: 迟到 10 分钟;</p> <p>事故定级: 五级 扣除分值: 第一次 1 分/次</p> <p>第八条 值班人员在岗及工作要求 要求: 值班人员工作地点为信息中心服务台。值班人员因故离开工作地点需向运维经理说明原因, 并安排相应备岗人员顶替; 上下班时做好办公桌面、办公</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>法庭早/晚巡检表》、《绿色机房巡检表》，值班结束提交巡检记录至服务台并由服务台长对值班记录进行检查签字确认。</p> <p>事故描述一：未按要求进行值班或值班时间做与工作无关的事。</p> <p>事故定级：五级</p> <p>扣除分值：第一次 2 分</p> <p>事故描述二：未填写值班记录及信息中心卫生脏乱差；</p> <p>事故定级：五级。</p> <p>扣除分值：第一次 1 分/次</p> <p>第九条 运维人员早巡检要求</p> <p>要求：早巡检人员按规定时间到岗并依照巡检要求完成巡检工作，早 9:00 前提交巡检表，巡检过程中发现问题应及时处理，并将问题记录在 ITSM 运维管理平台上。</p> <p>事故描述一：未按时、按要求完成巡检工作，未按时提交巡检表、巡检过程中发现问题未及时反馈、处理，问题未记录在巡检表及 ITSM 运维管理平台上。</p> <p>事故定级：五级</p>	<p>桌椅和地面整理及卫生；工作时间不得做与工作无关的事（包括：看视频、玩游戏、聊天等），值班人员做好相关值班工作并如实填写《北京知识产权法院早/晚巡检表》、《北京知识产权法院法庭早/晚巡检表》、《绿色机房巡检表》，值班结束提交巡检记录至服务台并由服务台长对值班记录进行检查签字确认。</p> <p>事故描述一：未按要求进行值班或值班时间做与工作无关的事。</p> <p>事故定级：五级</p> <p>扣除分值：第一次 2 分</p> <p>事故描述二：未填写值班记录及信息中心卫生脏乱差；</p> <p>事故定级：五级。</p> <p>扣除分值：第一次 1 分/次</p> <p>第九条 运维人员早巡检要求</p> <p>要求：早巡检人员按规定时间到岗并依照巡检要求完成巡检工作，早 9:00 前提交巡检表，巡检过程中发现问题应及时处理，并将问题记录在 ITSM 运维管理平台上。</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>扣除分值：第一次 1 分/次</p> <p>事故描述二：运维服务人员巡检中发现问题，未按运维应急汇报流程向各方负责人进行汇报。</p> <p>事故定级：四级</p> <p>扣除分值：第一次 2 分/人/次</p> <p>第十条 运维事件记录及处理要求</p> <p>要求：运维过程中发生的事件都必须记录在运维管理平台上；运维管理平台录入信息必须准确、真实；运维管理平台上的事件应按规定时间处理完成并由服务台长进行追踪事件关闭情况，未未按规定时间完成事件处理工作或未按规定超期关闭事件，应予以考核。运维人员应依照运维服务行为规范开展运维活动。</p> <p>事故描述一：运维过程中的事件未在运维管理平台上记录；未按规定时间完成事件，或未按时间要求关闭事件。</p> <p>事故定级：五级</p> <p>扣除分值：第一次 2 分/次</p> <p>事故描述二：运维管理平台中所录入信息存在错误。</p>	<p>事故描述一：未按时、按要求完成巡检工作，未按时提交巡检表、巡检过程中发现问题未及时反馈、处理，问题未记录在巡检表及 ITSM 运维管理平台上。</p> <p>事故定级：五级</p> <p>扣除分值：第一次 1 分/次</p> <p>事故描述二：运维服务人员巡检中发现问题，未按运维应急汇报流程向各方负责人进行汇报。</p> <p>事故定级：四级</p> <p>扣除分值：第一次 2 分/人/次</p> <p>第十条 运维事件记录及处理要求</p> <p>要求：运维过程中发生的事件都必须记录在运维管理平台上；运维管理平台录入信息必须准确、真实；运维管理平台上的事件应按规定时间处理完成并由服务台长进行追踪事件关闭情况，未未按规定时间完成事件处理工作或未按规定超期关闭事件，应予以考核。运维人员应依照运维服务行为规范开展运维活动。</p> <p>事故描述一：运维过程中的事件未在运维管理平台上记录；未按规定时间完成</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>事故定级：五级 扣除分值：每条 1 分</p> <p>第十一条 运维故障调查要求 要求：运维过程中发生的系统故障，应由综合办规定的时限内，组织完成故障分析与排查工作，同时编制故障报告并提出整改措施。故障报告格式依照《北京知识产权法院信息化运维故障报告》编制。</p> <p>事故描述：未按规定时间完成故障排查，未按时提交故障报告、未提出整改措施、故障报告未依照规定格式编制。</p> <p>事故定级：四级 扣除分值：一般事件第一次 2 分/次；重大事件第一次 6 分/次。</p> <p>第十二条 运维整改方案实施要求 要求：在明确整改方案后，运维组应在信息技术办公室规定时间内完成整改工作，并提交整改报告。</p> <p>事故描述：未按规定时间依照整改方案完成整改工作，未按时提交整改报告。</p> <p>事故定级：三级 扣除分值：一般事件第一次 6 分/次；</p>	<p>事件，或未按时间要求关闭事件。</p> <p>事故定级：五级 扣除分值：第一次 2 分/次</p> <p>事故描述二：运维管理平台中所录入信息存在错误。</p> <p>事故定级：五级 扣除分值：每条 1 分</p> <p>第十一条 运维故障调查要求 要求：运维过程中发生的系统故障，应由综合办规定的时限内，组织完成故障分析与排查工作，同时编制故障报告并提出整改措施。故障报告格式依照《北京知识产权法院信息化运维故障报告》编制。</p> <p>事故描述：未按规定时间完成故障排查，未按时提交故障报告、未提出整改措施、故障报告未依照规定格式编制。</p> <p>事故定级：四级 扣除分值：一般事件第一次 2 分/次；重大事件第一次 6 分/次。</p> <p>第十二条 运维整改方案实施要求 要求：在明确整改方案后，运维组应在信息技术办公室规定时间内完成整改</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>重大事件第一次 10 分/次。</p> <p>第十三条 运维任务完成情况要求 要求：各运维小组应按时运维工作计划及综合办干警或运维服务经理交办事宜。</p> <p>事故描述：未按规定时间完成 事故定级：四级 扣除分值：第一次 1 分/次</p> <p>第十四条 信息化资源管理要求 要求：各运维组每年度定期对运维服务范围内资产核查，并更新资产保管清单；各运维服务组应定期核查本小组运维服务范围内信息化资源使用情况，更新信息化资源表递交至资产管理员；信息化资产设备如需运出北京知识产权法院办公场地需填写《北京知识产权法院运维资产送出申请单》，经综合办审批通过后，方可实施。</p> <p>事故描述一：私自外带资产设备 事故定级：五级 扣除分值：第一次 1 分/次</p> <p>事故描述二：信息化资源信息、资产信息、配置信息与实际不符，不准确超过</p>	<p>工作，并提交整改报告。</p> <p>事故描述：未按规定时间依照整改方案完成整改工作，未按时提交整改报告。 事故定级：三级 扣除分值：一般事件第一次 6 分/次；重大事件第一次 10 分/次。</p> <p>第十三条 运维任务完成情况要求 要求：各运维小组应按时运维工作计划及综合办干警或运维服务经理交办事宜。</p> <p>事故描述：未按规定时间完成 事故定级：四级 扣除分值：第一次 1 分/次</p> <p>第十四条 信息化资源管理要求 要求：各运维组每年度定期对运维服务范围内资产核查，并更新资产保管清单；各运维服务组应定期核查本小组运维服务范围内信息化资源使用情况，更新信息化资源表递交至资产管理员；信息化资产设备如需运出北京知识产权法院办公场地需填写《北京知识产权法院运维资产送出申请单》，经综合办审批通过后，方可实施。</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>3 条； 事故定级：五级 扣除分值：0.1 分/条（每超过 1 条） 事故描述三：未按要求对信息化资产进行核查； 事故定级：四级 扣除分值：2 分 第十五条 运维文档管理要求 范围：定期文档（周报、月报、年度服务总结、运维工作计划、技术白皮书、运维操作手册等），不定期文档（故障报告、专题报告、服务流程、交办类文档等）。 提交时间要求：各运维小组双周周四下班前，将本组周报按运维管理组要求发予指定人员汇总；每月最后一个工作日前，将本月度月报按运维管理组要求发予指定人员汇总；每年 6 月 20 日前，将上半年度服务总结发予绩效管理组；每年 12 月 20 号前，将本年度运维服务总结发予绩效管理组。每年 12 月 15 日前将下一年度运维重点工作计划提交运维管理组；不定期文档在规定时限内</p>	<p>事故描述一：私自外带资产设备 事故定级：五级 扣除分值：第一次 1 分/次 事故描述二：信息化资源信息、资产信息、配置信息与实际不符，不准确超过 3 条； 事故定级：五级 扣除分值：0.1 分/条（每超过 1 条） 事故描述三：未按要求对信息化资产进行核查； 事故定级：四级 扣除分值：2 分 第十五条 运维文档管理要求 范围：定期文档（周报、月报、年度服务总结、运维工作计划、技术白皮书、运维操作手册等），不定期文档（故障报告、专题报告、服务流程、交办类文档等）。 提交时间要求：各运维小组双周周四下班前，将本组周报按运维管理组要求发予指定人员汇总；每月最后一个工作日前，将本月度月报按运维管理组要求发予指定人员汇总；每年 6 月 20 日前，</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>提交；</p> <p>文档质量要求：所需提交的各类文档必须符合文档格式要求；文档内容及相关数据必须真实准确；</p> <p>事故描述一：未按规定时间提定期及不定期文档。</p> <p>事故定级：五级</p> <p>扣除分值：未按规定时间提交周报，第一次 1 分/次；未按规定时间提交运维月报、下一年度运维重点工作计划，第一次 2 分次；未按规定时间提交半年服务总结、年度运维服务总结、岗位职责，第一次 3 分/次；未按规定时间提交不定期文档，第一次 1 分/次；</p> <p>事故描述二：文档格式不符合要求</p> <p>事故定级：五级</p> <p>扣除分值：1 分/次</p> <p>事故描述三：文档内容及数据与实际不符、不真实、不准确超过 3 条</p> <p>事故定级：五级</p> <p>扣除分值：0.1 分/条（每超过 1 条）</p> <p>事故描述四：文档中出现的错误经运维管理组指正，仍未作出修改。</p>	<p>将上半年度服务总结发予绩效管理组；每年 12 月 20 号前，将本年度运维服务总结发予绩效管理组。每年 12 月 15 日前将下一年度运维重点工作计划提交运维管理组；不定期文档在规定时限内提交；</p> <p>文档质量要求：所需提交的各类文档必须符合文档格式要求；文档内容及相关数据必须真实准确；</p> <p>事故描述一：未按规定时间提定期及不定期文档。</p> <p>事故定级：五级</p> <p>扣除分值：未按规定时间提交周报，第一次 1 分/次；未按规定时间提交运维月报、下一年度运维重点工作计划，第一次 2 分次；未按规定时间提交半年服务总结、年度运维服务总结、岗位职责，第一次 3 分/次；未按规定时间提交不定期文档，第一次 1 分/次；</p> <p>事故描述二：文档格式不符合要求</p> <p>事故定级：五级</p> <p>扣除分值：1 分/次</p> <p>事故描述三：文档内容及数据与实际不</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>事故定级：五级 扣除分值：1分/条（每超过1条） 第十六条 大屏信息展示内容要求 要求：大屏内容展示一般为固定内容，若需要变更则需求部门要提请网上办公流程，经审批通过后方可修改。 事故描述一：未要求展示内容 事故定级：五级 扣除分值：第一次1分/次 事故描述二：未进行展示操作 事故定级：一级 扣除分值：第一次3分/次 第十七条 网络使用及管理要求 要求：运维服务人员在使用北京知识产权法院网络时，禁止发布、讨论法院相关任何文件信息，禁止在任何的平台传播、下载、关注非法事件、政治事件及敏感事件，禁止通过互联网观看不良网站、非法网站等。禁止将内网计算机及服务器等设备连接互联网、涉密网，禁止将互联网计算机及服务器等设备连接内网、专网、涉密网。 事故描述：违反上述网络使用及管理要</p>	<p>符、不真实、不准确超过3条 事故定级：五级 扣除分值：0.1分/条（每超过1条） 事故描述四：文档中出现的错误经运维管理组指正，仍未作出修改。 事故定级：五级 扣除分值：1分/条（每超过1条） 第十六条 大屏信息展示内容要求 要求：大屏内容展示一般为固定内容，若需要变更则需求部门要提请网上办公流程，经审批通过后方可修改。 事故描述一：未要求展示内容 事故定级：五级 扣除分值：第一次1分/次 事故描述二：未进行展示操作 事故定级：一级 扣除分值：第一次3分/次 第十七条 网络使用及管理要求 要求：运维服务人员在使用北京知识产权法院网络时，禁止发布、讨论法院相关任何文件信息，禁止在任何的平台传播、下载、关注非法事件、政治事件及敏感事件，禁止通过互联网观看不良网</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>求。</p> <p>事故定级：一级</p> <p>扣除分值：20 分以上/次</p> <p>第十八条 数据管理及维护要求</p> <p>要求：运维服务人员未经信息技术处书面授权，禁止修改系统、数据库、设备配置、音视频文件，禁止将各类数据复制、删除、修改、传阅等，禁止将数据、图像、音视频等资源传送给其他部门或单位。</p> <p>运维服务人员除有授权外，禁止私自登录干警的办公办案等其他系统，禁止查阅用户数据。禁止在内网、发布、传播含有涉黄、法律禁止、敏感信息、谣言等信息。</p> <p>事故描述：违反上述数据管理要求。</p> <p>事故定级：一级</p> <p>扣除分值：20 分/次</p> <p>服务产品考核指标</p> <p>第十九条 数据管理运维服务</p> <p>范围：数据管理是指针对北京知识产权法院信息化系统产生的系统业务数据进行的数据巡检、备份、管理等工作，</p>	<p>站、非法网站等。禁止将内网计算机及服务器等设备连接互联网、涉密网，禁止将互联网计算机及服务器等设备连接内网、专网、涉密网。</p> <p>事故描述：违反上述网络使用及管理要求。</p> <p>事故定级：一级</p> <p>扣除分值：20 分以上/次</p> <p>第十八条 数据管理及维护要求</p> <p>要求：运维服务人员未经信息技术处书面授权，禁止修改系统、数据库、设备配置、音视频文件，禁止将各类数据复制、删除、修改、传阅等，禁止将数据、图像、音视频等资源传送给其他部门或单位。</p> <p>运维服务人员除有授权外，禁止私自登录干警的办公办案等其他系统，禁止查阅用户数据。禁止在内网、发布、传播含有涉黄、法律禁止、敏感信息、谣言等信息。</p> <p>事故描述：违反上述数据管理要求。</p> <p>事故定级：一级</p> <p>扣除分值：20 分/次</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>具体包括图片、文档附件管理、视频音频数据管理、结构数据管理、应用程序管理、邮件数据管理、数据资产统计、数据运维、系统运行日志。</p> <p>要求：保证系统稳定运行和数据安全。故障定级及扣除分值如下： 五级：丢失 0.5 天以上数据，第一次扣除分值：1 分/次； 四级：丢失 1 天以上数据，第一次扣除分值：5 分/次； 三级：丢失 3 天以上数据，第一次扣除分值：8 分/次； 二级：丢失 7 天以上数据，第一次扣除分值：15 分/次； 一级：丢失 30 天以上数据，第一次扣除分值：20 分以上/次。</p> <p>第二十条 基础信息化环境 范围：主机系统、存储系统、应用支撑平台（数据库）、网络等 要求：系统故障响应时间、处理时间、服务恢复时间应符合年度 SLA 指标；禁止使用未进行安全措施处理的介质进行数据传输；禁止在操作系统中安装未</p>	<p>服务产品考核指标</p> <p>第十九条 数据管理运维服务 范围：数据管理是指针对北京知识产权法院信息化系统产生的系统业务数据进行的数据巡检、备份、管理等工作，具体包括图片、文档附件管理、视频音频数据管理、结构数据管理、应用程序管理、邮件数据管理、数据资产统计、数据运维、系统运行日志。</p> <p>要求：保证系统稳定运行和数据安全。故障定级及扣除分值如下： 五级：丢失 0.5 天以上数据，第一次扣除分值：1 分/次； 四级：丢失 1 天以上数据，第一次扣除分值：5 分/次； 三级：丢失 3 天以上数据，第一次扣除分值：8 分/次； 二级：丢失 7 天以上数据，第一次扣除分值：15 分/次； 一级：丢失 30 天以上数据，第一次扣除分值：20 分以上/次。</p> <p>第二十条 基础信息化环境 范围：主机系统、存储系统、应用支撑</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>进行安全漏洞扫描的程序；禁止使用未加密的方式进行系统登录、数据传输的操作；未经信息技术处授权，禁止在工作时间内进行数据库的启动、停止或更新；</p> <p>故障定级及扣除分值如下： 二级：未满足 SLA 规定故障响应时间、故障处理时间、服务恢复时间、数据保持期限、定期数据恢复测试的指标值，第一次扣除分值 10 分/次。 一级：故障响应时间、故障处理时间、服务恢复时间、数据保持期限、定期数据恢复测试超过年度 SLA 规定不可接受值，使用未进行安全措施处理的介质进行数据传输；在操作系统中安装未进行安全漏洞扫描的程序；使用未加密的方式进行系统登录、数据传输的操作；未经信息技术处授权，在工作时间内进行数据库的启动、停止或更新，第一次扣除分值 20 分以上/次。</p> <p>第二十一条 音视频系统 范围：视频会议系统、数字法庭系统、庭审直播转播系统、LED 及触摸屏系</p>	<p>平台（数据库）、网络等 要求：系统故障响应时间、处理时间、服务恢复时间应符合年度 SLA 指标；禁止使用未进行安全措施处理的介质进行数据传输；禁止在操作系统中安装未进行安全漏洞扫描的程序；禁止使用未加密的方式进行系统登录、数据传输的操作；未经信息技术处授权，禁止在工作时间内进行数据库的启动、停止或更新；</p> <p>故障定级及扣除分值如下： 二级：未满足 SLA 规定故障响应时间、故障处理时间、服务恢复时间、数据保持期限、定期数据恢复测试的指标值，第一次扣除分值 10 分/次。 一级：故障响应时间、故障处理时间、服务恢复时间、数据保持期限、定期数据恢复测试超过年度 SLA 规定不可接受值，使用未进行安全措施处理的介质进行数据传输；在操作系统中安装未进行安全漏洞扫描的程序；使用未加密的方式进行系统登录、数据传输的操作；未经信息技术处授权，在工作时间内进</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>统。</p> <p>要求：上述各系统可用性指标应满足SLA 指标要求；应确保会议及庭审期间上下传音视频信号良好；庭审转播及直播期间音视频信号良好；庭审视频及有录像需求的会议，应保证音视频数据完整备份；保证监控图像清晰流畅，录像可下载查看；如有运维任务保障，技术保障人员应提前 1 小时前到达现场，按用户需求完成准备工作。重大任务保障，应保证至少一名技术人员全程现场保障；严禁擅自通过视频系统传播未经允许音影资料，故障定级及扣除分值如下：</p> <p>五级：工作时间 LED 及触摸屏系统故障，或显示信息有误；监控系统超过 3 个（含 3 个）监控点位故障，无法正常监看；第一次扣除分值 1 分/次（点位）。四级：一般会议、庭审、直播、转播、参观过程视频显示不清晰、不流畅，声音质量差（包括底噪等现象）；有庭审、会议、参观等视频录像需求，但录制音视频数据不完整；重大任务保障（会议、</p>	<p>行数据库的启动、停止或更新，第一次扣除分值 20 分以上/次。</p> <p>第二十一条 音视频系统</p> <p>范围：视频会议系统、数字法庭系统、庭审直播转播系统、LED 及触摸屏系统。</p> <p>要求：上述各系统可用性指标应满足SLA 指标要求；应确保会议及庭审期间上下传音视频信号良好；庭审转播及直播期间音视频信号良好；庭审视频及有录像需求的会议，应保证音视频数据完整备份；保证监控图像清晰流畅，录像可下载查看；如有运维任务保障，技术保障人员应提前 1 小时前到达现场，按用户需求完成准备工作。重大任务保障，应保证至少一名技术人员全程现场保障；严禁擅自通过视频系统传播未经允许音影资料，故障定级及扣除分值如下：</p> <p>五级：工作时间 LED 及触摸屏系统故障，或显示信息有误；监控系统超过 3 个（含 3 个）监控点位故障，无法正常监看；第一次扣除分值 1 分/次（点位）。</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>参观、庭审、庭审直播及转播等），技术人员未提前 1 小时到达现场，未提前 30 分钟做好准备工作，技术人员未提供全程现场保障。一般任务保障，技术人员未提前 30 分钟到达现场，且未做好准备工作。高清监控系统单个监控点位故障，且未按 SLA 规定时间解决；数字法庭系统故障，未按 SLA 规定时间响应或解决，影响系统正常使用；第一次扣除分值 2 分/次；</p> <p>三级：重大会议过程、庭审过程、直播过程、参观过程视频显示不清晰、不流畅，声音质量差（包括底噪等故障）；会议期间会议设备故障影响会议正常进行；重大任务保障，技术人员未提前 30 分钟到达现场，未提前 15 分钟做好准备工作；一般会议、参观、庭审、直播等开始时，准备工作仍未完成，影响用户工作进程；音视频信号质量较差影响会议及使用效果；监控系统区域性监控点位故障，图像无法监看、录像，且未按 SLA 约定时间解决；第一次扣除分值 8 分/次</p>	<p>四级：一般会议、庭审、直播、转播、参观过程视频显示不清晰、不流畅，声音质量差（包括底噪等现象）；有庭审、会议、参观等视频录像需求，但录制音视频数据不完整；重大任务保障（会议、参观、庭审、庭审直播及转播等），技术人员未提前 1 小时到达现场，未提前 30 分钟做好准备工作，技术人员未提供全程现场保障。一般任务保障，技术人员未提前 30 分钟到达现场，且未做好准备工作。高清监控系统单个监控点位故障，且未按 SLA 规定时间解决；数字法庭系统故障，未按 SLA 规定时间响应或解决，影响系统正常使用；第一次扣除分值 2 分/次；</p> <p>三级：重大会议过程、庭审过程、直播过程、参观过程视频显示不清晰、不流畅，声音质量差（包括底噪等故障）；会议期间会议设备故障影响会议正常进行；重大任务保障，技术人员未提前 30 分钟到达现场，未提前 15 分钟做好准备工作；一般会议、参观、庭审、直播等开始时，准备工作仍未完成，影响</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>二级：重大会议过程、庭审过程、直播过程、参观过程视频显示错误或故障，声音质量很差，影响收看与收听效果；重大任务保障期间，因设备故障影响会议、参观、庭审、直播等正常进行；有庭审、会议、参观等视频录像需求，但未录制或录制音视频文件不可用；重大会议、参观、庭审、直播等开始时，准备工作仍未完成，影响工作进程5分钟以内；监控系统部分录像丢失、无效；第一次扣除分值18分/次。</p> <p>一级：会议过程、庭审过程、直播过程、参观过程音视频不可用；重大会议开始时，会议准备工作仍未完成，影响会议超5分钟；任务保障过程中，因人员误操作导致音视频信号输出异常；工作时间数字审委会系统及院长办公室系统无法正常使用，影响会议进程及办公；监控系统录像全部丢失、无效，或系统无法使用，通过视频系统传播未经允许音影资料，第一次扣除分值20分以上/次。</p> <p>第二十二条 信息网络系统</p>	<p>用户工作进程；音视频信号质量较差影响会议及使用效果；监控系统区域性监控点位故障，图像无法监看、录像，且未按SLA约定时间解决；第一次扣除分值8分/次</p> <p>二级：重大会议过程、庭审过程、直播过程、参观过程视频显示错误或故障，声音质量很差，影响收看与收听效果；重大任务保障期间，因设备故障影响会议、参观、庭审、直播等正常进行；有庭审、会议、参观等视频录像需求，但未录制或录制音视频文件不可用；重大会议、参观、庭审、直播等开始时，准备工作仍未完成，影响工作进程5分钟以内；监控系统部分录像丢失、无效；第一次扣除分值18分/次。</p> <p>一级：会议过程、庭审过程、直播过程、参观过程音视频不可用；重大会议开始时，会议准备工作仍未完成，影响会议超5分钟；任务保障过程中，因人员误操作导致音视频信号输出异常；工作时间数字审委会系统及院长办公室系统无法正常使用，影响会议进程及办公；</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>范围：内网、互联网（包括无线网）、专线接入（包括法院专网、政务专网、音视频网络、电话网络等）。</p> <p>要求：应保证各类网络链路通信可用性达 7*24 小时，故障定级及扣除分值如下：</p> <p>五级：工作时间信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统页面响应缓慢，超过 10 分钟未予解决，第一次扣除分值：1 分/次。</p> <p>四级：工作时间信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统页面响应缓慢，超过 15 分钟，第一次扣除分值：6 分/次。</p> <p>三级：工作时间信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统页面响应缓慢，超过 20 分钟，第一次扣除分值：12 分/次。</p> <p>二级：工作时间信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统页面响应缓慢，超过 25 分钟，第一次扣除分值：20 分/次。</p> <p>一级：工作时间信息网络中断，或因网</p>	<p>监控系统录像全部丢失、无效，或系统无法使用，通过视频系统传播未经允许音影资料，第一次扣除分值 20 分以上/次。</p> <p>第二十二条 信息网络系统</p> <p>范围：内网、互联网（包括无线网）、专线接入（包括法院专网、政务专网、音视频网络、电话网络等）。</p> <p>要求：应保证各类网络链路通信可用性达 7*24 小时，故障定级及扣除分值如下：</p> <p>五级：工作时间信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统页面响应缓慢，超过 10 分钟未予解决，第一次扣除分值：1 分/次。</p> <p>四级：工作时间信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统页面响应缓慢，超过 15 分钟，第一次扣除分值：6 分/次。</p> <p>三级：工作时间信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>络质量差导致数据传输异常、应用系统页面响应缓慢,超过30分钟,第一次扣除分值:20分以上/次。</p> <p>第二十三条 信息安全系统 范围:核心区安全系统、安全管理中心安全系统、内联接入区安全系统、专网接入区安全系统、外联接入区安全系统、终端接入区安全系统、服务器存储区安全系统、人员互联网安全系统7*24小时可用。</p> <p>要求:应保证上述考核范围内的完全系统7*24小时可用,同时保障各信息系统的网络与信息安全,故障定级及扣除分值如下,如导致数据丢失、损坏、泄露则故障级别与扣除分值与相应服务产品的事故等级扣除分值一致:</p> <p>五级:由于病毒攻击及安全策略导致的局部网络严重延迟、丢包、中断,或直接导致信息系统服务中断,超3分钟未能发出响应并解决,第一扣除分值1分/次;</p> <p>四级:由于病毒攻击及安全策略导致的局部网络严重延迟、丢包、中断,或直</p>	<p>二级:工作时间信息网络中断,或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统页面响应缓慢,超过25分钟,第一次扣除分值:20分/次。</p> <p>一级:工作时间信息网络中断,或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统页面响应缓慢,超过30分钟,第一次扣除分值:20分以上/次。</p> <p>第二十三条 信息安全系统 范围:核心区安全系统、安全管理中心安全系统、内联接入区安全系统、专网接入区安全系统、外联接入区安全系统、终端接入区安全系统、服务器存储区安全系统、人员互联网安全系统7*24小时可用。</p> <p>要求:应保证上述考核范围内的完全系统7*24小时可用,同时保障各信息系统的网络与信息安全,故障定级及扣除分值如下,如导致数据丢失、损坏、泄露则故障级别与扣除分值与相应服务产品的事故等级扣除分值一致:</p> <p>五级:由于病毒攻击及安全策略导致的局部网络严重延迟、丢包、中断,或直</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>接导致信息系统服务中断,超5分钟未能发出响应并解决,第一扣除分值6分/次;</p> <p>三级:由于病毒攻击及安全策略导致的局部网络严重延迟、丢包、中断,或直接导致信息系统服务中断,超10分钟未能发出响应并解决,第一扣除分值10分/次;因身份认证系统故障,响应超过10分钟,恢复时间超过24小时,第一扣除分值10分/次;</p> <p>二级:由于病毒攻击及安全策略导致的局部网络严重延迟、丢包、中断,或直接导致信息系统服务中断,超15分钟未能发出响应并解决,第一扣除分值16分/次;安全设备故障,未在一周内或综合办处可接收时间内完成更换,第一扣除分值16分/次</p> <p>一级:由于病毒攻击及安全策略导致的局部网络严重延迟、丢包、中断,或直接导致信息系统服务中断,超20分钟,全网中断3分钟未能发出响应并解决,第一扣除分值20分以上/次;由于网络攻击或病毒入侵造成页面被篡改、数据</p>	<p>接导致信息系统服务中断,超3分钟未能发出响应并解决,第一扣除分值1分/次;</p> <p>四级:由于病毒攻击及安全策略导致的局部网络严重延迟、丢包、中断,或直接导致信息系统服务中断,超5分钟未能发出响应并解决,第一扣除分值6分/次;</p> <p>三级:由于病毒攻击及安全策略导致的局部网络严重延迟、丢包、中断,或直接导致信息系统服务中断,超10分钟未能发出响应并解决,第一扣除分值10分/次;因身份认证系统故障,响应超过10分钟,恢复时间超过24小时,第一扣除分值10分/次;</p> <p>二级:由于病毒攻击及安全策略导致的局部网络严重延迟、丢包、中断,或直接导致信息系统服务中断,超15分钟未能发出响应并解决,第一扣除分值16分/次;安全设备故障,未在一周内或综合办处可接收时间内完成更换,第一扣除分值16分/次</p> <p>一级:由于病毒攻击及安全策略导致的</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>损坏、数据丢失，第一扣除分值 20 分以上/次；因安全设备失效造成信息泄露，第一扣除分值 20 分以上/次；敏感时期，发生信息安全事故，第一扣除分值 20 分以上/次；</p> <p>第二十四条 院内办公终端 范围：北京知识产权法院维护范围内的台式机、笔记本、打印机、速录机、身份证读卡器等外设、有线电视、门禁、程控电话、线缆维护等。 要求：办公终端运维服务指标应满足运维服务级别协议 SLA 中办公终端维护指标要求，故障定级及扣除分值如下： 五级：办公终端运维服务指标未达到指标值，扣除分值：1 分/项。 四级：办公终端运维服务指标超过不可接受值，扣除分值：1 分/项。</p> <p>第二十五条 信息机房环境 范围：北京知识产权法院信息机房、楼层设备间 要求：保持机房干净整洁，调试、测试等设备、线缆必须按照要求码放整齐，严禁乱堆乱放；新上架、变更应用设备</p>	<p>局部网络严重延迟、丢包、中断，或直接导致信息系统服务中断，超 20 分钟，全网中断 3 分钟未能发出响应并解决，第一扣除分值 20 分以上/次；由于网络攻击或病毒入侵造成页面被篡改、数据损坏、数据丢失，第一扣除分值 20 分以上/次；因安全设备失效造成信息泄露，第一扣除分值 20 分以上/次；敏感时期，发生信息安全事故，第一扣除分值 20 分以上/次；</p> <p>第二十四条 院内办公终端 范围：北京知识产权法院维护范围内的台式机、笔记本、打印机、速录机、身份证读卡器等外设、有线电视、门禁、程控电话、线缆维护等。 要求：办公终端运维服务指标应满足运维服务级别协议 SLA 中办公终端维护指标要求，故障定级及扣除分值如下： 五级：办公终端运维服务指标未达到指标值，扣除分值：1 分/项。 四级：办公终端运维服务指标超过不可接受值，扣除分值：1 分/项。</p> <p>第二十五条 信息机房环境</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>应及时更换标签；确保北京知识产权法院信息机房电源、空调等设备 7*24 小时运行正常，备用 UPS 电源能在停电状态下正常启用。各运维小组进出机房进行相关操作，必须经基础环境服务组授权并做进出登记；外部公司需进机房对相关设备进行操作，除经基础环境服务组授权并做进出登记外，相关运维小组必须派人进行全程跟踪，故障定级及扣除分值如下：</p> <p>五级：运维人员未及时对机房进行常规保洁，设备上下架及更新未及时贴注设备标签。机房环境不整洁，线缆凌乱，设备随意摆放，地板未扣牢等情况；运维服务组进入机房进行施工或对相关设备进行操作，未在基础环境服务组授权并做进出登记，但未造成重大影响的。第一次扣除分值 1 分/次。</p> <p>四级：由于机房空调、电源设备故障影响网络、主机、存储、音视频等设备不能正常运行。第一次扣除分值 2 分/故障时间（单位分钟）；外部相关公司进入机房进行施工或对相关设备进行操</p>	<p>范围：北京知识产权法院信息机房、楼层设备间</p> <p>要求：保持机房干净整洁，调试、测试等设备、线缆必须按照要求码放整齐，严禁乱堆乱放；新上架、变更应用设备应及时更换标签；确保北京知识产权法院信息机房电源、空调等设备 7*24 小时运行正常，备用 UPS 电源能在停电状态下正常启用。各运维小组进出机房进行相关操作，必须经基础环境服务组授权并做进出登记；外部公司需进机房对相关设备进行操作，除经基础环境服务组授权并做进出登记外，相关运维小组必须派人进行全程跟踪，故障定级及扣除分值如下：</p> <p>五级：运维人员未及时对机房进行常规保洁，设备上下架及更新未及时贴注设备标签。机房环境不整洁，线缆凌乱，设备随意摆放，地板未扣牢等情况；运维服务组进入机房进行施工或对相关设备进行操作，未在基础环境服务组授权并做进出登记，但未造成重大影响的。第一次扣除分值 1 分/次。</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		<p>作,未做进出登记,且相关运维服务组未派专人对外来人员进行全程跟踪,但未造成重大影响的,对相关运维小组进行扣分,第一扣除分值2分/次;</p> <p>一级:各运维小组及外部相关公司进入机房进行施工或对相关设备进行操作,未经基础环境服务组授权并做进出登记,且相关运维小组未派专人对外来人员进行全程跟踪,造成数据损坏、数据丢失、业务中断等重大事故的,经发现,对相关运维服务组进行扣分,第一扣除分值20分以上/次;</p> <p>附件 附件一:北京知识产权法院绩效管理通知单(奖励通知单)绩效管理通知单(奖励通知单)</p> <p>运维服务组 时间 姓名 岗位名称</p> <p>奖励行为事件(运维经理/服务组组长填写建议)</p> <p>奖励结果 (运维经理填写)</p> <p>奖励分值:</p>	<p>四级:由于机房空调、电源设备故障影响网络、主机、存储、音视频等设备不能正常运行。第一次扣除分值2分/故障时间(单位分钟);外部相关公司进入机房进行施工或对相关设备进行操作,未做进出登记,且相关运维服务组未派专人对外来人员进行全程跟踪,但未造成重大影响的,对相关运维小组进行扣分,第一扣除分值2分/次;</p> <p>一级:各运维小组及外部相关公司进入机房进行施工或对相关设备进行操作,未经基础环境服务组授权并做进出登记,且相关运维小组未派专人对外来人员进行全程跟踪,造成数据损坏、数据丢失、业务中断等重大事故的,经发现,对相关运维服务组进行扣分,第一扣除分值20分以上/次;</p> <p>附件 附件一:北京知识产权法院绩效管理通知单(奖励通知单)绩效管理通知单(奖励通知单)</p> <p>运维服务组 时间 姓名 岗位名称</p>		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		签字栏 运维经理/服务组组长（发出） 运维服务组（接收） 运维工程师（接收） 日期： 日期： 日期： 附件二：北京知识产权法院绩效管理通知单（处罚通知单） 绩效管理通知单（处罚通知单） 运维服务组 时间 姓名 岗位名称 不良行为事件（运维经理/服务组组长填写建议） 处理结果 （运维经理填写） 扣减分值： 改进措施 （运维服务组填写） 改进措施 （运维工程师填写） 签字栏 运维经理/服务组组长（发出） 运维服务组（接收） 运维工程师（接收） 日期： 日期：	奖励行为事件（运维经理/服务组组长填写建议） 奖励结果 （运维经理填写） 奖励分值： 签字栏 运维经理/服务组组长（发出） 运维服务组（接收） 运维工程师（接收） 日期： 日期： 日期： 附件二：北京知识产权法院绩效管理通知单（处罚通知单） 绩效管理通知单（处罚通知单） 运维服务组 时间 姓名 岗位名称 不良行为事件（运维经理/服务组组长填写建议） 处理结果 （运维经理填写） 扣减分值： 改进措施 （运维服务组填写） 改进措施 （运维工程师填写）		

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		日期:	签字栏 运维经理/服务组组长 (发出) 运维服务组 (接收) 运维工程师 (接收) 日期: 日期: 日期:		