北京市电子政务运维项目外包合同

（2026年5月1日-2027年4月30日）

项目名称： 北京市朝阳区人民法院2026年信息化运维服务项目

甲方： 北京市朝阳区人民法院

乙方： 北京华宇信息技术有限公司

合同编号：

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

第一条　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，就甲方委托乙方提供项目运维服务相关事项签订本合同。

第二条　甲、乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，应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
北京市朝阳区人民法院	北京市朝阳区朝阳公园南路甲 2 号	85998597	85998597	无
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 8 号楼 C 座 25 层	82622288	82150618	mal@thunisoft.com

第三条　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账号进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及账号变化，应在变化之日起 3 日内书面告知另一方。

第四条　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

第五条　服务内容

乙方承担甲方信息系统的安全运行等工作任务，服务内容及服务响应要求详细描述见附件二。

第六条　服务承诺

乙方应选派合格的专业技术人员，保障向甲方提供高效优质的信息技术服务。服务质量承

诺详细描述见附件二。

第七条　服务时间：2026 年 05 月 01 日-2027 年 04 月 30 日。

第三章 合同价款

服务年度	年度技术服务费	年度技术服务费（大写）
2026年5月1日-2027年4月30日 （共计12个月）	¥6360000	人民币陆佰叁拾陆万元整
总　　计	¥6360000	人民币陆佰叁拾陆万元整

第四章 支付条款

第八条　支付依据

乙方应向甲方汇报运维的工作情况，甲方根据乙方提交的年度运维报告及相关服务要求和约定，支付运维服务费。

第九条　支付方式

支付方式为自合同签订后，立即支付第二季度（两个月）的服务费用人民币壹佰零陆万元整，于 9 月支付第三季度项目费用人民币壹佰伍拾玖万元整，于 12 月支付第四季度项目费用人民币 壹佰伍拾玖万元整，于 2027 年 3 月支付 2027 年第一季度项目费用人民币壹佰伍拾玖万元整，服务期满经验收通过后甲方向乙方支付剩余合同款（绩效考核服务费），即人民币伍拾叁万元整。

第五章 违约条款

第十条　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《北京市朝阳区人民法院运维服务绩效管理考核规范》相关规定承担相应责任。给甲方造成损失的，承担赔偿责任。

第十一条　　甲方未按约定支付服务费

甲方不能按期支付乙方运维费，则从逾期支付 10 个工作日起，每日向乙方支付合同金额 0.1‰违约金。违约金总额不超合同总额的 5%。

第六章 延期服务条款

第十二条　　延期服务内容

如因运维费指标下达时间滞后，因此乙方服务期限亦需要延长。如出现此情况，本合同有效期需要延续至 2027 年度运维合同生效止。乙方承诺在过渡期间继续承担运维各项工作任务，继续履行职责，同意甲方延缓支付过渡期间的运维服务费用。

第十三条　　项目经理

甲方和乙方双方同意以下人员作为项目经理。负责双方之间的日常运维管理工作。乙方项目经理调整以书面通知甲方，并经甲方同意方可更换。

乙方项目经理为：马霖

第七章 服务质量考核条款

第十四条　　甲方依据服务质量标准，即《北京市朝阳区人民法院运维服务绩效管理考核规范》，对乙方提供的服务进行考核。

第十五条　　如果乙方没有满足服务质量考核标准，乙方除了应采用补救措施外，甲方有权力要求乙方给予一定的赔偿。

第十六条　　乙方应当每三个月向甲方提供书面季度服务工作总结报告，接受甲方的评审；甲方应当在收到季度服务工作总结报告后 15 日内对报告进行评审或提出质疑。

第八章 安全保密条款

第十七条　　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。

第十八条　　乙方必须与甲方签订《信息安全保密协议》，作为合同附件一。

第十九条　　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、设备安全和生产安全。

第二十条　　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。

第二十一条　乙方如违反《信息安全保密协议》，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。

第二十二条　甲、乙双方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

第九章 知识产权条款

第二十三条　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，甲方不承担因此发生的任何责任，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。

第二十四条　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。

第二十五条　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。

第十章 不可抗力

第二十六条 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予承担违约责任。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。

第二十七条 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。

第二十八条 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。

第十一章 争议解决条款

第二十九条 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。

第三十条 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。

第十二章 其他条款

第三十一条 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。

第三十二条　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。

第三十三条　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。

第十三章 合同的终止

第三十四条　到期

合同到期的服务终止，甲方应至少在合同到期前 60 天以明确的书面形式通知乙方。

第三十五条　续约

甲方在合同到期日前 180 天提前通知乙方的情况下，双方可以商议续约。

第三十六条　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 60 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，各方已按照约定履行。

第十四章 合同的生效

第三十七条　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。

第三十八条　本合同一式六份，甲、乙双方各执三份。具有同等法律效力。

第三十九条　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。

第四十条　　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：北京市朝阳区人民法院

代表人：

签约日期：2026年4月30日

乙方：北京华宇信息技术有限公司

代表人：

签约日期：2026年4月30日

附件一：信息安全保密协议

信息安全保密协议

甲方：北京市朝阳区人民法院
乙方：北京华宇信息技术有限公司

为确保朝阳法院基础信息网络、重要信息系统以及关键业务数据信息安全、稳定、可靠地运行，为朝阳法院领导和审判业务人员提供良好的信息安全运行环境，特制订本协议。

一、本协议的责任主体为各运维单位法人主体或具有法人资格的上级主管单位。运维单位不仅承担自身的保密责任，还要承担对本单位其他项目组针对安全保密工作的管理与监督。本协议有效期为运维合同期限截止后的一年之内。

二、安全保密内容包括（不限于）。与运维相关的运维预算、运维报告、运维方案、组织体系、技术资料等；与业务有关的审判业务数据和内容，包括在审和审结的；与系统相关的技术方案、网络结构、设备选型、安全策略等都属于信息安全保密范围。

三、各运维单位要设定专人作为信息安全保密管理员，制订信息安全保密制度，针对运维人员进行严格的安全保密知识培训。按照高院信息安全保密部门的要求，定期向北京市朝阳区人民法院技术处汇报项目实施的保密工作情况。

四、各运维单位要严格运维人员的聘用与雇佣管理，所有运维人员纳入法院安全保密管理体系中，加强录用人员的政治审查，一旦发生失密泄密事件，应主动及时采取补救措施，并依照有关规定，尽快向保密归口部门作出书面报告。

五、严格执行法院关于信息安全管理方面的相关制度和要求，所有涉及法院工作的信息包括其载体介质未经允许不得带离工作场所；存有法院相关信息的移动存储介质一旦使用完毕必须进行有效删除。

六、存有法院相关信息的计算机未经允许不得上互联网；不得利用北京市朝阳区人民法院信息网络及相关信息资源从事危害国家安全、泄露国家机密等犯罪活动；不得制作、查阅、复制和传播有碍社会治安和不健康的信息。

七、未经批准，各运维单位不得将法院资源用于其他用途；不得向其他机构、组织、个人和媒体披露相关的信息内容；不得将与审判相关的资料等带出办公场所。

八、保密期限内，如需对外合作、发表论文、申请专利、技术转让，应报北京市朝阳区人民法院申请批复，各运维单位不得私自进行。

九、违反上述条款，造成严重后果，导致国家和人民权益受到损失，将依据《中华人民共和国保守国家秘密法》和北京市朝阳区人民法院信息化建设与服务保密规定及相关要求，承担法律责任。情节严重者将被取消北京市朝阳区人民法院信息化运维资格。

甲方：北京市朝阳区人民法院

代表人：

签约日期：2026年 4月 30 日

乙方：北京华宇信息技术有限公司

代表人：

签约日期：2026年 4 月 30 日

附件二：运维合同服务内容

乙方须严格参照《北京市朝阳区人民法院信息化运维项目服务指标要求》开展驻场运维服务工作，严格遵守 ITSS 标准、北京市法院网络安全等级保护管理规定及法院行业相关规范要求，围绕基础设施、业务应用系统、信息安全、现场驻场保障等板块，全面落实全维度、全覆盖的运维保障工作。

一、硬件及基础设施运维

乙方为甲方提供 7×24 小时驻场运维保障服务，院本部范围内故障需求须 5 分钟内到场响应。每日对网络设备、服务器、存储设备、办公终端及机房整体环境开展常态化巡检，确保设备完好率不低于 99.5%；及时完成各类设备故障排查与修复，统筹协调原厂供应商落实备件更换工作，保障网络链路通畅、硬件设备长期稳定运行。

二、应用系统运维

针对庭审系统、诉讼服务平台、“一张网”审判业务平台等核心应用系统，开展常态化运维保障，保障法院各项业务持续稳定运行。快速处置系统应用报错、数据异常等问题，定期开展系统性能优化、数据备份管理工作，配合完成系统版本升级、业务需求对接及信息化资产台账动态管理。

三、信息安全运维

严格落实网络安全等级保护各项合规要求，定期开展漏洞扫描、安全策略加固等工作，有效防范数据泄露、网络入侵等安全风险。配置专职信息安全工程师在岗值守，建立健全安全事件应急响应处置机制，确保法院业务数据保密、完整、合法可用。

四、运维服务综合管理

乙方配置专属专业化驻场服务团队，规范日常巡检、故障报修、问题复盘全流程管理，定期汇总并提交运维工作报表，全面适配法院业务高可靠、高安全、高效率的运行管理要求。

乙方须结合甲方信息化运维整体工作内容，严格对照《北京市朝阳区人民法院信息化运维服务指标要求》所列各项服务考核指标，科学制定专项运维实施方案，标准化规范作业流程，完整留存并输出各类运维过程资料，全面保障甲方信息化系统安全、平稳、有序运行。

主机网络系统服务指标表

序号	服务产品	服务内容	服务指标要求							
			指标项	指标描述	指标值	周期	目标	可接受	不接受	备注
1	关键指标	持续性保障	服务中断次数	针对核心服务产品正常工作时间内非主动形式下的服务中断次数	0	年	0	0	>0	
				针对其它服务产品正常工作时间内非主动形式下的服务中断次数	3	年	0	0—3	>4	
			平均无故障时间	针对服务产品正常工作时间内非主动形式下的提供稳定服务时间	7×24小时	周	7×24小时	7×24小时	<7×24小时	
		日志备份	系统日志备份	定期进行系统日志备份	1	季、度	1	1	<1	
			日志保存时长	系统日志保存时间	6个月	次	6个月	6个月	<6个月	
2	小型机（审判业务）	设备巡检	物理指示灯检查次数	查看设备前后各指示灯，是否有橙色故障灯	5次	天	5	5	<5	
			checkport检查次数	使用checkport工具检查各服务器是否可连通	5次	天	5	5	<5	
			系统状态检查次数	查看平台状态、板卡状态、域运行情况、系统平台日志有无异常信息。	1	周	1	1	<1	
			SC检查次数	查看显示结果中有无Failed等	1	周	1	1	<1	

				异常信息						
			系统日志检查次数	查看日志文件messages中有无异常信息	1	周	1	1	<1	
			磁盘检查次数	查看磁盘空间使用情况，有使用空间超过90%的分区需要查明原因	1	周	1	1	<1	
			集群检查次数	查看群集状态	1	周	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障的时间	1分钟	次	1	1	>1	
			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障处理时间	从故障发生到解决的时间间隔	4小时	次	4	4-8	>8	
		日常维护	升级成功率	打补丁、固件升级成功率	100%	年	100%	100%	<100%	
			整理次数	技术文档整理次数	1	季度	1	1	<1	
			开关机成功率	按客户要求对系统进行开关机的完成度	100%	年	100%	100%	<100%	
			定期汇报次数	定期按照客户要求总结维护工作进行汇报	1	季度	1	1	<1	
		工作配合	配合成功率	处理各类网络问题、安全问题以及疑难问题时，及时和相关公司进行配合的成功率	100%	年	100%	100%	<100%	
3	虚拟化服务器（辅助审判业	设备巡检	物理指示灯检查次数	查看设备前后各指示灯，是否有橙色故障灯	5次	天	5	5	<5	
			checkport检查次数	使用checkport工具检查各服务器是否可连通	5次	天	5	5	<5	

	务）		系统状态检查次数	查看平台状态、板卡状态、运行情况、系统平台日志有无异常信息。	1	周	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障的时间	5分钟	次	1	1	>1	
			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障处理时间	从故障发生到解决的时间间隔	4小时	次	4	4-8	>8	
		日常维护	升级成功率	打补丁、固件升级成功率	100%	年	100%	100%	<100%	
			整理次数	技术文档整理次数	1	季度	1	1	<1	
			开关机成功率	按客户要求对系统进行开关机的完成度	100%	年	100%	100%	<100%	
			定期汇报次数	定期按照客户要求总结维护工作进行汇报	1	季度	1	1	<1	
		工作配合	配合成功率	处理各类网络问题、安全问题以及疑难问题时，及时和相关公司进行配合的成功率	100%	年	100%	100%	<100%	
4	PC服务器（辅助审判业务）	设备巡检	物理指示灯检查次数	查看设备前后各指示灯，是否有橙色故障灯	5次	天	5	5	<5	
			checkport检查次数	使用checkport工具检查各服务器是否可连通	5次	天	5	5	<5	
			系统状态检查次数	查看平台状态、板卡状态、运行情况、系统平台日志有无异常信息。	1	周	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障的时间	1分钟	次	1	1	>1	

			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障处理时间	从故障发生到解决的时间间隔	4小时	次	4	4-8	>8	
		日常维护	升级成功率	打补丁、固件升级成功率	100%	年	100%	100%	<100%	
			整理次数	技术文档整理次数	1	季度	1	1	<1	
			开关机成功率	按客户要求对系统进行开关机的完成度	100%	年	100%	100%	<100%	
			定期汇报次数	定期按照客户要求总结维护工作进行汇报	1	季度	1	1	<1	
		工作配合	配合成功率	处理各类网络问题、安全问题以及疑难问题时，及时和相关公司进行配合的成功率	100%	年	100%	100%	<100%	
5	审判数据库	日常维护	核心服务中断次数	审判业务核心服务中断的次数	0次	年	0	0	>0	
			非核心服务中断次数	辅助审判系统服务中断的次数	2次	年	2	2-4	>4	
			数据一致性	数据在前端录入与数据库后台存储准确率	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据完整性	保证数据无丢失	100%	次	100%	100%	<100%	
			业务数据保密	未经批准不以任何方式将数据导出、传播、查询	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据库空间调优	评估并调整数据库空间，数据库系统重构	1次	年	1	1	<1	
			配置参数调整	评估并调整配置参数，提高系	2次	年	2	2	<2	

				统性能					
			垃圾数据清理	清理数据库垃圾数据，提高系统响应速度	1次	季度	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障申告的时间	5分钟	次	5	5	>5	
			一般故障处理时间	一般故障从故障响应到故障排除的时间间隔	30分钟	次	30	30-40	>40	
			严重故障处理时间（核心）	造成审判业务核心服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔	2小时	次	2	2-4	>4	
			严重故障处理时间（非核心）	造成辅助审判系统非核心服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔	3小时	次	3	3-6	>6	
			平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	7×24小时	年	7×24	7×24	<7×24	
6	朝阳法院内网	设备指示灯检查	定期检查次数（巡检）	查看设备前后各指示灯，是否有橙色故障灯	5次	天	5	5	<5	
		网络连接性检查	定期检查次数	使用checkport工具检查各服务器是否可连通	5次	天	5	5	<5	
		网络设备配置文件备份及用户口令修改	定期检查次数	定期进行配置文件备份及远程登录交换机修改用户口令	1	月	1	1	<1	

		定期系统全面检查	定期检查次数	定期进行开关机检查，定期对设备开关机状态进行全程检查、配置加载情况、路由表信息，核心交换机主备业务版切换测试、定期进行变更和修改、定期进行安全漏洞检测、系统版本升级等检查。	1	季度	1	1	<1	
		流量负载和端口运行状态检查	链路信息检查	登录网络设备，检查设备的冗余链路状态，检查主要的汇聚和上行下行链路端口状态，登录设备通过dis int g/e 查看主要汇聚和链路的端口状态和Last 300秒进出流量是否有异常。	1	月	1	1	<1	
		一般性的系统设备部署和调整	系统设备部署和调整	根据实际需要进行的，设备硬件安装，链路连接配置、系统设备配置、安装位置调整、系统配置调整、承载服务调整、系统优化调整、系统安全调整	1次	季度	1	1	<1	
		收集整理日常检查维护和实施记录	整理次数	按要求做好日常巡检工作记录、故障诊断记录、设备维修记录、整理系统文档、系统维护手册、系统设备使用说明、季度总结、年度总结等文档。	1	季度	1	1	<1	

		设备负载和资源使用情况检查	系统检查	定期登录设备进行，CPU版使用率检查、业务版使用率检查（dis cpu），硬件基本状态检查(dis device)风扇(dis fan)电源(dis power)的运行状态，并对结果做记录。定期对核心设备的存储器空间进行检查和整理（dis memory）、配置文件检查等工作。	1次	月	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障的时间	3分钟	次	1	1	>3	
			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障处理时间	从故障隔离到解决的时间间隔	4小时	次	4	4-8	>8	
		系统变更	系统变更	协助其它维护公司的维护工作及配置变更，在法院组织和参与的重大活动和参观演示相关中做好系统检查和准备配合工作。	100%	年	100%	100%	100%	
		应急响应	应急响应	有应急备案措施，对于突发事件能迅速做出应急。	100%	年	100%	100%	100%	
		病毒查杀	病毒查杀	定期对系统进行病毒查杀，预防因病毒造成的网络堵塞等状况的发生。	1次	月	1	1	<1	
		第三方厂商配合	配合成功率	第三方厂商实施工作的配合，部分设备故障与其厂家联系进	100%	年	100%	100%	<100%	

				行维修和维护工作等。						
		内部技术支持	配合成功率	在法院组织和参与的重大活动和参观演示相关中做好系统检查和准备配合工作。	100%	年	100%	100%	<100%	
		根据要求对系统进行开关机工作	开关机成功率	在长期节假日、以及接到停电通知时，将提前对设备进行关机，事后正常开启设备电源。	100%	年	100%	100%	<100%	
		平均无故障时间	平均无故障时间	网络连接正常，并且未出现因设备故障而导致断网情况发生	7×24小时	周	7×24	7×24	<7×24	
		核心服务中断次数	服务中断次数	无法提供服务次数	2次	年	0	2	>2	
		接入层服务中断次数	服务中断次数	无法提供服务次数	8次	年	0	8	>8	
7	朝阳法院互联网	设备指示灯检查	定期检查次数（巡检）	查看设备前后各指示灯，是否有橙色故障灯	5次	天	5	5	<5	
		网络连接性检查	定期检查次数	使用checkport工具检查各服务器是否可连通	5次	天	5	5	<5	

		网络设备配置文件备份及用户口令修改	定期检查次数	定期进行配置文件备份及远程登录交换机修改用户口令	1	月	1	1	<1	
		定期系统全面检查	定期检查次数	定期进行开关机检查，定期对设备开关机状态进行全程检查、配置加载情况、路由表信息，核心交换机主备业务版切换测试、定期进行变更和修改、定期进行安全漏洞检测、系统版本升级等检查。	1	季度	1	1	<1	
		流量负载和端口运行状态检查	链路信息检查	登录网络设备，检查设备的冗余链路状态，检查主要的汇聚和上行下行链路端口状态，登录设备通过dis int g/e 查看主要汇聚和链路的端口状态和Last 300秒进出流量是否有异常。	1	月	1	1	<1	
		一般性的系统设备部署和调整	系统设备部署和调整	根据实际需要进行的，设备硬件安装，链路连接配置、系统设备配置、安装位置调整、系统配置调整、承载服务调整、系统优化调整、系统安全调整	1次	季度	1	1	<1	

		收集整理日常检查维护和实施记录	整理次数	按要求做好日常巡检工作记录、故障诊断记录、设备维修记录、整理系统文档、系统维护手册、系统设备使用说明、季度总结、年度总结等文档。	1	季度	1	1	<1	
		设备负载和资源使用情况检查	系统检查	定期登录设备进行，CPU版使用率检查、业务版使用率检查（dis cpu），硬件基本状态检查(dis device)风扇(dis fan)电源(dis power)的运行状态，并对结果做记录。定期对核心设备的存储器空间进行检查和整理（dis memory）、配置文件检查等工作。	1次	月	1	1	<1	
			故障处理	故障响应时间	响应故障的时间	3分钟	次	1	1	>3	
				故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
				故障处理时间	从故障隔离到解决的时间间隔	4小时	次	4	4-8	>8	
		系统变更	系统变更	协助其它维护公司的维护工作及配置变更，在法院组织和参与的重大活动和参观演示相关中做好系统检查和准备配合工作。	100%	年	100%	100%	100%	
		应急响应	应急响应	有应急备案措施，对于突发事件能迅速做出应急。	100%	年	100%	100%	100%	

		病毒查杀	病毒查杀	定期对系统进行病毒查杀，预防因病毒造成的网络堵塞等状况的发生。	1次	月	1	1	<1	
		第三方厂商配合	配合成功率	第三方厂商实施工作的配合，部分设备故障与其厂家联系进行维修和维护工作等。	100%	年	100%	100%	<100%	
		内部技术支持	配合成功率	在法院组织和参与的重大活动和参观演示相关中做好系统检查和准备配合工作。	100%	年	100%	100%	<100%	
		根据要求对系统进行开关机工作	开关机成功率	在长期节假日、以及接到停电通知时，将提前对设备进行关机，事后正常开启设备电源。	100%	年	100%	100%	<100%	
		平均无故障时间	平均无故障时间	网络连接正常，并且未出现因设备故障而导致断网情况发生	7×24小时	周	7×24	7×24	<7×24	
		服务中断	服务中断次数	无法提供服务次数	2次	年	0	2	>2	
8	朝阳法院无线网络	定期日常设备监控	定期检查次数	查看无线SSID号BJGY是否能正常上网	5次	天	5	5	<5	
		网络连接性检查	定期检查次数	使用checkport工具检查各服务器是否可连通	5次	天	5	5	<5	

		流量负载和端口运行状态检查	链路信息检查	登录网络设备，检查设备的冗余链路状态，检查主要的汇聚和上行下行链路端口状态，登录设备通过dis int g/e 查看主要汇聚和链路的端口状态和Last 300秒进出流量是否有异常。	1	月	1	1	<1	
		设备负载和资源使用情况检查	系统检查	定期登录设备进行，CPU版使用率检查、业务版使用率检查（dis cpu），硬件基本状态检查(dis device)风扇(dis fan)电源(dis power)的运行状态，并对结果做记录。定期对核心设备的存储器空间进行检查和整理（dis memory）、配置文件检查等工作。	1次	月	1	1	<1	
		一般性的系统设备部署和调整	系统设备部署和调整	根据实际需要进行的，设备硬件安装，链路连接配置、系统设备配置、安装位置调整、系统配置调整、承载服务调整、系统优化调整、系统安全调整	1次	季度	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障的时间	1分钟	次	1	1	>1	
			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障处理时间	从故障发生到解决的时间间隔	8小时	次	8	8	>8	

		第三方厂商配合	配合成功率	第三方厂商实施工作的配合，部分设备故障与其厂家联系进行维修和维护工作等。	100%	年	100%	100%	<100%	
		根据要求对系统进行开关机工作	开关机成功率	在长期节假日、以及接到停电通知时，将提前对设备进行关机，事后正常开启设备电源。	100%	年	100%	100%	<100%	
		平均无故障时间	平均无故障时间	网络连接正常，并且未出现因设备故障而导致断网情况发生	7×24小时	周	7×24	7×24	<7×24	
		服务中断	服务中断次数	无法提供服务次数	2次	年	0	2	>2	
9	专线接入	定期日常设备监控	定期检查次数	查看ASON专线计入、互联网接入以及无线通讯线路是否正常	1次	天	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障的时间	1分钟	次	1	1	>1	
			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
		资源整理	专线资源整理	定期整理专线接入资源表	1	月	1	1	<1	
		工作配合	配合成功率	处理各类专线接入问题以及疑难问题时，及时和相关公司进行配合	100%	次	100%	100%	<100%	
		根据要求对系统进行开关机工作	开关机成功率	在长期节假日、以及接到停电通知时，将提前对设备进行关机，事后正常开启设备电源。	100%	年	100%	100%	<100%	

		平均无故障时间	平均无故障时间	网络连接正常，并且未出现因设备故障而导致断网情况发生	7×24小时	周	7×24	7×24	<7×24	
		服务中断	服务中断次数	无法提供服务次数	2次	年	0	2	>2	
10	机房空调	日常巡检维护	空调正常运行		1	次	1	1	<100%	
			机房温度设定	保证信息机房与地下机房恒温在24摄氏度附近	24摄氏度	日	24	22-28	>28	由于视频机房内陆续增加设备，目前空调制冷量无法保证机房温度低于28度，另外当前空调设备老化严重，已无法达到应有制冷效果，室外气温升高将导致空调制冷量不同程度衰减

			空调检修次数	机房内空调定期检修，更换过滤网、补充制冷剂、室外机保养等	1次	月	1	1-2	<1	
		故障处理恢复	故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5	>5分钟	
			紧急降温措施	采取临时措施确保机房环境在合适范围内	20分钟	次	20	20	>20	
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	2小时	次	2	2-3	>3	
			平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	7×24小时	年	7×24	7×24	<7×24	
11	机房门禁	门禁系统维护	授权人员信息管理	人员和权限对应准确	100%	次	100%	100%	<100%	
			开卡、销卡及时性	根据要求及时对卡进行设置	30分钟	次	30	30-60	>60	
			权限调整及时性	及时调整权限	30分钟	次	30	30-60	>60	
		故障处理恢复	故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5	>5分钟	
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	视具体故障而定					
			平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	7×24小时	年	7×24	7×24	<7×24	
12	UPS系统	日常巡检维护	电池充放电	UPS3组电池进行60分钟深层放电，保护电池激活并位置电池组的记忆电压能力	2次	年	2	2	<2	

			电池维护	定期检查电池状态	1次	年	1	1	<1	
		故障处理恢复	服务中断次数	直接影响核心服务设备稳定	0次	年	0	0	>0	
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	30分钟	次	15	15-30	>30	
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	60分钟	次	60	50—60	>60	
			平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	7×24小时	年	7×24	7×24	<7×24	
13	朝阳法院审判业务数据存储	设备巡检	设备指示灯检测次数	查看设备前后面板，是否存在报警状态指示灯亮起	5次	天	5	5	<5	
			管理软件报警查看次数	登陆SUN6180查看存储状态，有无报警信息。	5次	天	5	5	<5	
			设备信息检测次数	进入管理界面后查看各raid组空间使用情况，确认空间剩余使用量	1次	周	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障申告的时间	5分钟	次	5	5	>5	
			一般故障处理时间	一般故障从故障响应到故障排除的时间间隔	30分钟	次	30	30-40	>40	
			严重故障处理时间	造成服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔	3小时	次	3	3-6	>6	
			平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	7×24小时	年	7×24	7×24	<7×24	

			服务中断次数	服务中断的次数	0次	年	0	0	>0	
		定期检查磁盘空间使用情况	定期检查次数	进入管理界面后查看各raid组空间使用情况，如有磁盘空间不足要找到原因并处理	1次	周	1	1	<1	
		工作配合	配合成功率	处理各类存储问题以及疑难问题时，及时和相关公司进行配合	100%	次	100%	100%	<100%	
		系统管理软件、固件升级等	升级成功率	根据需求对存储设备软件或固件进行升级工作	100%	次	100%	100%	<100%	
		根据要求对系统进行开关机工作	开关机成功率	按客户要求对系统进行开关机的完成度	100%	次	100%	100%	<100%	
		日常巡检工作记录、故障诊断记录、技术文档手册整理	整理次数	技术文档整理次数	1次	季度	1	1	<1	
		定期汇报维护工作情况	定期汇报次数	定期按照客户要求总结维护工作进行汇报	1次	季度	1	1	<1	

		存储空间优化	定期整理次数	根据实际使用情况对规划后未使用空间或磁盘进行删除或重新配置工作	2次	年	2	2	<2	
14	朝阳法院虚拟化存储	设备巡检	设备指示灯检测次数	查看设备前后面板，是否存在报警状态指示灯亮起	5次	天	5	5	<5	
			管理软件报警查看次数	登入vmware client查看存储状态，有无报警信息。	5次	天	5	5	<5	
			设备信息检测次数	进入管理界面后查看各raid组空间使用情况，确认空间剩余使用量	1次	周	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障申告的时间	5分钟	次	5	5	>5	
			一般故障处理时间	一般故障从故障响应到故障排除的时间间隔	30分钟	次	30	30-40	>40	
			严重故障处理时间	造成服务中断时，从故障响应到故障排除的时间间隔	3小时	次	3	3-6	>6	
			平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	7×24小时	年	7×24	7×24	<7×24	
			服务中断次数	服务中断的次数	0次	年	0	0	>0	

		定期检查磁盘空间使用情况	定期检查次数	进入管理界面后查看各raid组空间使用情况，如有磁盘空间不足要找到原因并处理	1次	周	1	1	<1	
		工作配合	配合成功率	处理各类存储问题以及疑难问题时，及时和相关公司进行配合	100%	次	100%	100%	<100%	
		系统管理软件、固件升级等	升级成功率	根据需求对存储设备软件或固件进行升级工作	100%	次	100%	100%	<100%	
		根据要求对系统进行开关机工作	开关机成功率	按客户要求对系统进行开关机的完成度	100%	次	100%	100%	<100%	
		日常巡检工作记录、故障诊断记录、技术文档手册整理	整理次数	技术文档整理次数	1次	季度	1	1	<1	
		定期汇报维护工作情况	定期汇报次数	定期按照客户要求总结维护工作进行汇报	1次	季度	1	1	<1	

		存储空间优化	定期整理次数	根据实际使用情况对规划后未使用空间或磁盘进行删除或重新配置工作	2次	年	2	2	<2	
15	音视频业务存储	设备巡检	定期检查次数	登陆当地存储设备管理界面查看是否有报警信息	1次	季度	1	1	<1	
		故障处理	故障响应时间	响应故障申告的时间	4小时	次	4	4-8	>8	
			故障解决时间	从故障响应到故障排除的时间间隔	1日	次	1	1-3	>3	
			服务中断次数	发生服务中断的次数	1次	年	0	1	>1	
		服务支持响应	服务支持响应时间	电话咨询、指导等服务	5分钟	次	5	5-10	>10	
		定期检查磁盘空间使用情况	定期检查次数	进入管理界面后查看各raid组空间使用情况，如有磁盘空间不足要找到原因并处理	1次	季度	1	1	<1	
		系统打补丁、固件升级等	升级成功率	根据需求对存储设备固件进行升级工作	100%	次	100%	100%	<100%	
		配置管理	定期配置次数	定期进行存储的参数调整和管理	1次	年	1	1	<1	

		日常巡检工作记录、故障诊断记录、技术文档手册整理	整理次数	技术文档整理次数	1次	年	1	1	<1	
		定期汇报维护工作情况	定期汇报次数	定期按照客户要求总结维护工作进行汇报	1次	年	1	1	<1	
		存储空间优化	定期整理次数	根据实际使用情况对规划后未使用空间或磁盘进行删除或重新配置工作	2次	年	2	2	<2	

办公终端系统服务指标表

序号	服务产品	服务内容	服务指标要求						
			指标项	指标描述	指标值	周期	目标	可接受	不接受	备注
1	办公区台式机	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	3分钟	5—10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		硬件故障处理	保外设备维修	设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5—10个工作日	>10个工作日	
			保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	＞3个工作日	
			备机更换（硬件）率	现场设备出现故障，及时更换保障客户继续使用	100%	次	100%	90—100%	<90%	
		首次安装服务	首次安装服务（单机）	工作环境具备之后，主机安装相关软件	2小时	次	2小时	2-4小时	>4小时	
			首次安装服务（批量）	工作环境具备之后	按照要求	次				
		日常维护及软件故	简单故障处理	硬件插拔、驱动安装、软件重装等	30分钟	次	30分钟	30-60分钟	>60分钟	

		障处理	工位调整	工作环境具备之后	1小时	次	1小时	1-2小时	>2小时	
			严重故障处理	需要重装系统或更换主机	60分钟	次	60分钟	60-120分钟	>120分钟	
			故障一次性解决率	同一台主机、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	
2	公共区域台式机	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	3分钟	5—10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		硬件故障处理	保外设备维修	设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5—10个工作日	>10个工作日	
			保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	＞3个工作日	
			备机更换（硬件）率	现场设备出现故障，及时更换保障客户继续使用	100%	次	100%	90—100%	<90%	
		首次安装服务	首次安装服务（单机）	工作环境具备之后，主机安装相关软件	2小时	次	2小时	2-4小时	>4小时	
			首次安装服务（批量）	工作环境具备之后	按照要求	次				
		日常维护及软件故	简单故障处理	硬件插拔、驱动安装、软件重装等	30分钟	次	30分钟	30-60分钟	>60分钟	

		障处理	工位调整	工作环境具备之后	1小时	次	1小时	1-2小时	>2小时	
			严重故障处理	需要重装系统或更换主机	60分钟	次	60分钟	60-120分钟	>120分钟	
			故障一次性解决率	同一台主机、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	
3	派出法庭台式机	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	3分钟	5—10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		硬件故障处理	保外设备维修	设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5—10个工作日	>10个工作日	
			保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	＞3个工作日	
		首次安装服务	首次安装服务（单机）	工作环境具备之后，主机安装相关软件	2小时	次	2小时	2-4小时	>4小时	
			首次安装服务（批量）	工作环境具备之后	按照要求	次				
		日常维护及软件故障处理	简单故障处理	硬件插拔、驱动安装、软件重装等	30分钟	次	30分钟	30-60分钟	>60分钟	
			工位调整	工作环境具备之后	1小时	次	1小时	1-2小时	>2小时	

			严重故障处理	需要重装系统或更换主机	60分钟	次	60分钟	60-120分钟	>120分钟	
			故障一次性解决率	同一台主机、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	
4	办公区笔记本	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	3分钟	5—10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		硬件故障处理	维修笔记本信息记录	用户将笔记本送至服务台后做好相关记录	100%	次	100%	100%	<100%	
			保外设备维修	设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5—10个工作日	>10个工作日	
			保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	＞3个工作日	
		日常维护及软件故障处理	简单故障处理	硬件插拔、驱动安装、软件重装等	60分钟	次	60分钟	30-60分钟	>60分钟	
			严重故障处理	需要重装系统，笔记本隔天归还客户	1工作日	次	1工作日	0.5-1个工作日	>1工作日	
			故障一次性解决率	同一台设备、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	
5	派出法庭笔记	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5—10分钟	>10分钟	

	本		服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		硬件故障处理	维修笔记本信息记录	用户将笔记本送至服务台后做好相关记录	100%	次	100%	100%	<100%	
			保外设备维修	设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5—10个工作日	>10个工作日	
			保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	>3个工作日	
		日常维护及软件故障处理	简单故障处理	硬件插拔、驱动安装、软件重装等	60分钟	次	60分钟	30-60	>60	
			严重故障处理	需要重装系统，笔记本隔天归还客户	1工作日	次	1工作日	0.5-1个工作日	>1工作日	
			故障一次性解决率	同一台设备、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	
6	办公区打印类设备	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5—10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		硬件故障处理	保外设备维修	设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5—10个工作日	>10个工作日	
			保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	>3个工作日	

		日常维护及软件故障处理	首次安装服务	工作环境具备之后，组装打印机并安装打印机驱动	1小时	次	1小时	30-60分钟	>60分钟	
			简单故障处理	卡纸、软件驱动配置重新安装	60分钟	次	60分钟	10-60分钟	>60分钟	
			工位调整	工作环境具备之后	45分钟	次	45分钟	45-60分钟	>60分钟	
			故障一次性解决率	同一台设备、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	
7	公共区域打印类设备	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5一10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		硬件故障处理	保外设备维修	设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5一10个工作日	>10个工作日	
			保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	＞3个工作日	
		日常维护及软件故障处理	首次安装服务	工作环境具备之后，组装打印机并安装打印机驱动	1小时	次	1小时	30-60分钟	>60分钟	
			简单故障处理	卡纸、软件驱动配置重新安装	60分钟	次	60分钟	10-60分钟	>60分钟	
			工位调整	工作环境具备之后	45分钟	次	45分钟	45-60分钟	>60分钟	
			故障一次性解决率	同一台设备、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	

8	派出法庭打印类设备	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5—10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		硬件故障处理	保外设备维修	设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5—10个工作日	>10个工作日	
			保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	＞3个工作日	
		日常维护及软件故障处理	首次安装服务	工作环境具备之后，组装打印机并安装打印机驱动	1小时	次	1小时	30-60分钟	>60分钟	
			简单故障处理	卡纸、软件驱动配置重新安装	60分钟	次	60分钟	10-60分钟	>60分钟	
			工位调整	工作环境具备之后	45分钟	次	45分钟	45-60分钟	>60分钟	
			故障一次性解决率	同一台设备、场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	
9	速录机、身份证读卡器等外设	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5—10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		硬件故障处理	保外设备维修	设备出现故障需要送往维修站订购新的硬件配件维修	10个工作日	次	10个工作日	5—10个工作日	>10个工作日	

			保内设备维修	联系厂家上门进行维修	3个工作日	次	3个工作日	1-3工作日	＞3个工作日	
		日常维护及软件故障处理	简单故障处理	软件驱动重新安装，相印软件调试	30分钟	次	30分钟	20-30分钟	>30分钟	
			故障一次性解决率	同一台设备、场所或用户	100%	次	100%	99-100%	<99%	
10	内线电话	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5—10分钟	>10分钟	
			上门服务时间	通知工程师后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		日常维护、信息更新记录	巡检	对设备进行信号检测、功能检测	1次	天	1	1	<1	
			新增电话时间	朝阳法院单个用户新装机完成时间	40分钟	次	40分钟	40-60分钟	>60分钟	
			电话移机完成时间	朝阳法院单个用户移机完成时间	40分钟	次	40分钟	40-60分钟	>60分钟	
			任务一次性完成率	同一场所或用户	100%	次	100%	99-100%	<99%	
			配置管理	对办公电话资源进行管理实时更新	1次	季度	1次	1-2季度	＞半年	
		硬件故障处理	故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障排除时间	排查线路及程控交换机设置	2小时	次	2小时	1-4小时	>4小时	
			简单故障处理	电话没有电路，有杂音排查线路是否存在故障	60分钟	次	60分钟	60-90分钟	>90分钟	

			严重故障处理	如出现设备硬件需要及时报修振华公司，并协助振华工程师对故障进行排除	视具体故障而定					
			故障一次性完成率	同一场所或用户	100%	次	100%	99-100%	<99%	
		应急响应	应急响应	有应急备案措施，对于突发事件能迅速做出应急。	100%	年	100%	100%	100%	
		第三方厂商配合	配合成功率	第三方厂商实施工作的配合，部分设备故障与其厂家联系进行维修和维护工作等。	100%	年	100%	100%	<100%	
11	程控电话	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5—10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		日常维护、线路故障调试、信息更新记录	线路调整及时性	朝阳法院单个用户移、装机时间	45分钟	次	45分钟	45分钟-60分钟	>60分钟	
			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障排除时间	排查线路及程控交换机设置	2小时	次	2小时	1-4小时	>4小时	
			故障一次性解决率	同一场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	
			线路标识准确性	相关线路上须清楚标明来源或去向	100%	次	100%	99%	<99%	

			配置管理	线路资源更新录入	1次	季度	1次	1季度-2季度	＞半年	
			线缆走向规范性	线路整齐有序	100%	次	100%	99%	<99%	
		应急响应	应急响应	有应急备案措施，对于突发事件能迅速做出应急。	100%	年	100%	100%	100%	
		第三方厂商配合	配合成功率	第三方厂商实施工作的配合，部分设备故障与其厂家联系进行维修和维护工作等。	100%	年	100%	100%	<100%	
12	网络连通	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5—10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		日常维护、线路故障调试、信息更新记录	线路调整及时性	朝阳法院单个用户移、装机时间	45分钟	次	45分钟	45分钟-60分钟	>60分钟	
			故障隔离时间	从故障发生到隔离的时间间隔	10分钟	次	10	10-30	>30	
			故障排除时间	排查线路及交换机、路由器配置	2小时	次	2小时	1-4小时	>4小时	
			故障一次性解决率	同一场所或用户	100%	次	100%	97-100%	<97%	
			线路标识准确性	相关线路上须清楚标明来源或去向	100%	次	100%	99%	<99%	
			配置管理	线路资源更新录入	1次	季度	1次	1-2季度	＞半年	

			线缆走向规范性	线路整齐有序	100%	次	100%	99%	<99%	
		应急响应	应急响应	有应急备案措施，对于突发事件能迅速做出应急。	100%	年	100%	100%	100%	
		第三方厂商配合	配合成功率	第三方厂商实施工作的配合，部分设备故障与其厂家联系进行维修和维护工作等。	100%	年	100%	100%	<100%	
13	叫号机、综合发布平台	问题反馈时间	服务响应时间	工程师接到电话后通知用户上门时间	5分钟	次	5分钟	5—10分钟	>10分钟	
			服务上门时间	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间	10分钟	次	10分钟	10-15分钟	>15分钟	
		日常维护工作	日常巡检	LED大屏检查、叫号机工作是否正常	1周	次	1周	4-5天	>1周	
			简单故障处理	发布平台系统软件问题、叫号机无声音等	60分钟	次	60分钟	40-90分钟	>90分钟	
			严重故障处理	设备硬件故障需及时联系厂商上门并协助排查问题	视具体故障而定					
			故障一次性解决率	同一台设备、场所或用户	100%	次	100%	99-100%	<99%	

审判业务系统服务指标表

序号	服务产品	服务内容	服务指标要求							
			指标项	指标描述	指标值	周期	目标	可接受	不接受	备注
1	关键内容	数据完整性	数据完整性监控	全市已分案件的立案日期、分案时间、立案案由、刑事被告罪名、承办审判庭、承办人、业务标识、卡片类别、审判程序、适用程序等必填项值是否有效。	30分钟	次	30	30—60	>60	
			数据准确性监控	案件编号在指定阈值范围内监控，重案号等异常案件排查，收案统计准确性。	30分钟	次	30	30—60	>60	
		数据校正	误操作引起的数据校正及时性	填写案件校正申请单的数据修改及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
			误操作引起的数据校正准确性	填写案件校正申请单的数据修改准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			由客户需求引起的数据校正及时性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	

		由客户需求引起的数据校正准确性性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据质量监控发现的异常数据校正及时性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正及时性	30分钟	次	30	30—60	>60	
		数据质量监控发现的异常数据校正准确性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
	数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果及时性	如审管办、研究室、干部处等提出的信息球中未提供的个性化统计和分析需求，在规定时间内按照用户要求完成各类数据统计及分析及时性	30分钟	次	30	30—180	>180	
		根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果准确性	如审管办、研究室、干部处等提出的信息球中未提供的个性化统计和分析需求，在规定时间内按照用户要求完成各类数据统计及分析准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
	数据安全	数据安全监控	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	5分钟	次	5	5—15	>15	
	数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设计	30分钟	次	30	30—60	>60	

		问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合实际情况处理	100%	次	100%	100%	<100%	
2	刑事办案系统	数据质量监控	数据一致性监控	全市已分刑事案件的被告人、刑事被告罪名、立案日期、分案时间、立案案由、承办审判庭、承办人、业务标识、卡片类别、审判程序、适用程序等必填项值是否有效，已结案件的结案日期、结案方式、所有子表是否有值。	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据完整性监控	全市数据复制及时性监控、数据传输转换到数据仓库的及时性	1次	年	1	1	<1	
			数据及时性监控	案件关键信息项在指定阈值范围内监控	按要求	次				
			数据准确性监控	案件关键信息项在指定阈值范围内监控	5分钟	次	5	5—15	>15	
				刑事结案统计准确性监控	5分钟	次	5	5—15	>15	
		数据校正	误操作引起的数据校正及时性	填写案件校正申请单的数据修改及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	

			误操作引起的数据校正准确性	填写案件校正申请单的数据修改准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			由客户需求引起的数据校正及时性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
			由客户需求引起的数据校正准确性性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据质量监控发现的异常数据校正及时性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正及时性	30分钟	次	30	30—60	>60	
			数据质量监控发现的异常数据校正准确性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果及时性	如审管办、研究室、干部处等提出的信息球中未提供的个性化统计和分析需求，在规定时间内按照用户要求完成各类数据统计及分析及时性	30分钟	次	30	30—180	>180	
			根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果准确性	如审管办、研究室、干部处等提出的信息球中未提供的个性化统计和分析需求，在规定时间内按照用户要求完成各类数据统计及分析准确性	100%	次	100%	100%	<100%	

		数据安全	数据安全监控	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	5分钟	次	5	5—15	>15	
		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设计	按要求	次				
		问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合实际情况处理	1次	周	1	1	<1	
3	民事办案系统	数据质量监控	数据一致性监控	基层院到高院、高院到基层院数据一致性监控。	5分钟	次	5	5—15	>15	
			数据完整性监控	法院已分民事案件的立案日期、分案时间、立案案由、承办审判庭、承办人、业务标识、卡片类别、审判程序、适用程序等必填项值是否有效，已结案件的结案日期、结案方式、所有关联子表值是否符合完整性约束。	1次	年	1	1—2	<1	
			数据及时性监控	基层院到高院、高院到基层的数据复制及时性监控	按要求	次				
			数据准确性监控	案件关键信息项在指定阈值范围内监控	按要求	次				

				民事结案统计准确性	1次	周	1	1	<1	
		数据校正	误操作引起的数据校正及时性	填写案件校正申请单的数据修改及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
			误操作引起的数据校正准确性	填写案件校正申请单的数据修改准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			由客户需求引起的数据校正及时性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
			由客户需求引起的数据校正准确性性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据质量监控发现的异常数据校正及时性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正及时性	30分钟	次	30	30—60	>60	
			数据质量监控发现的异常数据校正准确性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果及时性	个性化统计和分析需求的统计及时性	30分钟	项	30	30—180	>180	
			根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果准确性	个性化统计和分析需求的统计准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据安全	数据安全监控	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	100%	次	100%	100%	<100%	

		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设计	2小时	次	2	2—3	>3	
		问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合实际情况处理	100%	次	100%	100%	<100%	
4	行政办案系统	数据质量监控	数据一致性监控	基层院到高院、高院到基层院数据一致性监控。	5分钟	次	5	5—15	>15	
			数据完整性监控	法院已分行政案件的被告人属性、立案日期、分案时间、立案案由、承办审判庭、承办人、业务标识、卡片类别、审判程序等必填项值是否有效，已结案件的结案日期、结案方式、所有关联子表值是否符合完整性约束。	按要求	次				
			数据及时性监控	基层院到高院、高院到基层院数据复制及时性监控	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据准确性监控	案件关键信息项在指定阈值范围内监控	2小时	次	2	2—3	>3	
				行政结案统计准确性	100%	次	100%	100%	<100%	

			数据安全性	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	5分钟	次	5	5—15	>15	
		数据校正	误操作引起的数据校正及时性	填写案件校正申请单的数据修改及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
			误操作引起的数据校正准确性	填写案件校正申请单的数据修改准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			由客户需求引起的数据校正及时性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
			由客户需求引起的数据校正准确性性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据质量监控发现的异常数据校正及时性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正及时性	30分钟	次	30	30—60	>60	
			数据质量监控发现的异常数据校正准确性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果及时性	个性化统计和分析需求的统计及时性	30分钟	项	30	30—180	>180	
			根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果准确性	个性化统计和分析需求的统计准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据安全	数据安全监控	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	100%	次	100%	100%	<100%	

		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设计	100%	次	100%	100%	<100%	
		问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合实际情况处理	5分钟	次	5	5—15	>15	
5	执行办案系统	数据质量监控	数据一致性监控	基层院到高院、高院到基层院数据一致性监控。	1	月	1	1	<1	
			数据完整性监控	法院已分执行案件的立案日期、分案时间、立案案由、承办审判庭、承办人、业务标识、卡片类别等必填项值是否有效，已结案件的结案日期、结案方式、所有关联子表值是否符合完整性约束。	5分钟	次	5	5—15	>15	
			数据及时性监控	基层院到高院、高院到基层院数据复制及时性监控	5分钟	次	5	5—15	>15	
			数据准确性监控	案件关键信息项在指定阈值范围内监控	100%	次	100%	100%	<100%	
				执行结案统计准确性	100%	次	100%	100%	<100%	

			数据安全性	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	5分钟	次	5	5—15	>15	
		数据校正	误操作引起的数据校正及时性	填写案件校正申请单的数据修改及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
			误操作引起的数据校正准确性	填写案件校正申请单的数据修改准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			由客户需求引起的数据校正及时性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
			由客户需求引起的数据校正准确性性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据质量监控发现的异常数据校正及时性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正及时性	30分钟	次	30	30—60	>60	
			数据质量监控发现的异常数据校正准确性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果及时性	个性化统计和分析需求的统计及时性	30分钟	项	30	30—180	>180	
			根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果准确性	个性化统计和分析需求的统计准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据安全	数据安全监控	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	100%	次	100%	100%	<100%	

		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设计	5分钟	次	5	5—15	>15	
		问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合实际情况处理	按要求	次	20	20—30	>30	
6	赔偿工作系统	数据质量监控	数据一致性监控	基层院到高院、高院到基层院数据一致性监控。	按要求	次	15	15—30	>30	
			数据完整性监控	法院已分赔偿案件立案日期、分案时间、立案案由、结案案由、承办审判庭、承办人、业务标识、卡片类别等必填项值是否有效，已结案件的结案日期、结案方式、所有子表是否有值。	按要求	次	15	15—30	>30	
			数据准确性监控	案件关键信息项在指定阈值范围内监控	5分钟	次	5	5—15	>15	
				法院重案号案件排查	1次	季度	1	1	<1	
				赔偿案件结案统计准确性	按要求	次				
		数据校正	误操作引起的数据校正及时性	填写案件校正申请单的数据修改及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	

			误操作引起的数据校正准确性	填写案件校正申请单的数据修改准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			由客户需求引起的数据校正及时性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的及时性	10分钟	次	10	10—20	>20	
			由客户需求引起的数据校正准确性性	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据质量监控发现的异常数据校正及时性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正及时性	30分钟	次	30	30—60	>60	
			数据质量监控发现的异常数据校正准确性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果及时性	个性化统计和分析需求的统计及时性	30分钟	项	30	30—180	>180	
			根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果准确性	个性化统计和分析需求的统计准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据安全	数据安全监控	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设计	30分钟	次	30	30—60	>60	

		问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合实际情况处理	100%	次	100%	100%	<100%	
7	恢复执行系统	数据监控	数据一致性检查	申请的案件当事人信息与原执行案件信息的一致性	2	天	2	1-2	<1	
			数据完整性检查	案号、当事人、原执行案件信息的完整性	1	天	1	1	<1	
			数据及时性	恢复执行案件统计数据每日更新及时性监控	1	天	1	1	<1	
			数据准确性	恢复执行案件统计数据准确性	1	天	1	1	<1	
			数据安全性	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	1	天	1	1	<1	
		数据校正	客户误操作引起的数据校正	由于客户的操作失误导致的数据异常的校正等	5分钟	条	5	5-15	>15	
			由客户需求引起的数据校正	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正等情况	5分钟	条	5	5-15	>15	
			数据监控发现的异常数据校正	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正等	5分钟	条	5	5-15	>15	

		数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果	在信息球中未提供的个性化统计和分析需求，在规定时间内按照用户要求完成各类数据统计及分析，包括每月固定的统计报表、质量监控情况统计分析及特定数据统计需求	60分钟	次	60	60－180	>180	
		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设计	1天	次	1	1－2	>2	
8	诉服办系统	数据质量监控	数据质量一致性监控	及数据一致性监控	5分钟	次	5	5－15	>15	
			数据质量及时性监控	数据更新到高院及时性监控	5分钟	次	5	5－15	>15	
		数据校正	由客户需求引起的数据校正	如业务需求需要对数据进行校正等情况	5分钟	次	5	5－15	>15	
		数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果及时性	诉讼服务情况统计和分析需求的统计及时性	30分钟	项	30	30－180	>180	
			根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果准确性	诉讼服务情况统计和分析需求的统计准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合实际情况处理	5分钟	次	5	5－15	>15	

		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设计	按要求	次				
9	案件详情	问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	客户问题处理	2小时	次	2	2—3	>3	
10	信访系统	数据监控	数据一致性检查	涉案信访中生效案件信息、重复访数据的一致性	2	天	2	1-2	<1	
			数据完整性检查	来访目的、来访人、建议处理方式、案件类别完整性检查	1	天	1	1	<1	
			数据及时性	信访统计数据每日更新及时性监控	1	天	1	1	<1	
			数据准确性	信访统计数据准确性	1	天	1	1	<1	
			数据安全性	数据安全检查工具，监控数据的非法访问情况	1	天	1	1	<1	
		数据校正	客户误操作引起的数据校正	由于客户的操作失误导致的数据异常的校正等	5分钟	条	5	5-15	>15	
			由客户需求引起的数据校正	如统计需求或业务需求需要对历史数据进行校正等情况	5分钟	条	5	5-15	>15	
			数据监控发现的异常数据校正	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正等	5分钟	条	5	5-15	>15	

		数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果	在信息球中未提供的个性化统计和分析需求，在规定时间内按照用户要求完成各类数据统计及分析，包括每月固定的统计报表、质量监控情况统计分析及特定数据统计需求	60分钟	次	60	60—180	>180	
		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设计	1天	次	1	1—2	>2	
11	录音系统	系统保障	服务中断次数	影响法院正常发布信息、浏览网站的次数	1次	季	1	1	>1	
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-8	>8	
			故障隔离时间	故障发生至故障隔离的时间	10分钟	次	10	10-20	>20	
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	60分钟	次	60	60-90	>90	
			平均无故障时间	网站能正常发布信息、正常访问的时间	174小时	月	174	173	<173	
			需求变更响应及时性	用户提出的变更需求的响应时间	5分钟	次	5	5-8	>8	
12	执行业务辅助	应用服务	应用需求响应及时性	用户提出的应用需求的响应时间	5分钟	次	5	5-8	>8	
			信息发布及时性	用户提供信息后	10分钟	次	10	10-15	>15	
			信息准确率	正确发布信息数/发布信息总数	100%	月	100%	100%	<100%	

	系统		修改、删除及时性	已经发布信息的修改、删除及时性。接到修改需求后到修改完成时间间隔	10分钟	次	10	10-15	>15	
		系统保障	服务中断次数	影响法院正常发布信息、浏览网站的次数	1次	季	1	1	>1	
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-8	>8	
			故障隔离时间	故障发生至故障隔离的时间	10分钟	次	10	10-20	>20	
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	60分钟	次	60	60-90	>90	
			平均无故障时间	网站能正常发布信息、正常访问的时间	174小时	月	174	173	<173	
			需求变更响应及时性	用户提出的变更需求的响应时间	5分钟	次	5	5-8	>8	
13	综合信息查询系统	应用服务	应用需求响应及时性	用户提出的应用需求的响应时间	5分钟	次	5	5-8	>8	
			信息发布及时性	用户提供信息后	10分钟	次	10	10-15	>15	
			信息准确率	正确发布信息数/发布信息总数	100%	月	100%	100%	<100%	
			修改、删除及时性	已经发布信息的修改、删除及时性。接到修改需求后到修改完成时间间隔	10分钟	次	10	10-15	>15	
		系统保障	服务中断次数	影响法院正常发布信息、浏览网站的次数	1次	季	1	1	>1	
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-8	>8	

			故障隔离时间	故障发生至故障隔离的时间	10分钟	次	10	10-20	>20	
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	60分钟	次	60	60-90	>90	
			平均无故障时间	网站能正常发布信息、正常访问的时间	174小时	月	174	173	<173	
			需求变更响应及时性	用户提出的变更需求的响应时间	5分钟	次	5	5-8	>8	
14	朝阳内网网站	系统保障	服务中断次数	影响法院正常发布信息、浏览网站的次数	1次	季	1	1	>1	
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-8	>8	
			故障隔离时间	故障发生至故障隔离的时间	10分钟	次	10	10-20	>20	
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	60分钟	次	60	60-90	>90	
			平均无故障时间	网站能正常发布信息、正常访问的时间	174小时	月	174	173	<173	
			需求变更响应及时性	用户提出的变更需求的响应时间	5分钟	次	5	5-8	>8	
15	朝阳法院通讯录	应用服务	信息变更及时性	信息的添加、修改、删除及时性。接到需求后到完成时间间隔	10分钟	个	10	10-15	>15	
16	数字法庭系统	问题处理	问题处理	根据用户咨询问题和系统的实际情况进行问题处理	0%	年	0%	0%	>0%	
		权限调整	权限调整	根据用户要求进行权限添加和调整等	5分钟	次	5	5—15	>15	

		视频通道调整	视频通道调整	根据用户要求进行视频通道的调整	4小时	次	1	4-6	>6	
17	电子档案	数据监控服务	数据一致性检查	挂接档案与实际案件的一致性抽查	1次	天	1	1－2	>2	
			数据完整性检查	电子档案完整性检查	6分钟	次	6	5－16	>16	
			数据准确性	挂接数据准确性	30分钟	次	30	30－60	>60	
		数据校正服务	由客户需求引起的数据校正	如统计需求或业务需求需要对数据进行校正等情况	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据监控发现的异常数据校正	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正等	30分钟	次	30	30－60	>60	
		数据统计与分析服务	根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果及时性	电子档案情况统计和分析需求的统计及时性	30分钟	项	30	30－180	>180	
			根据业务部门的需求提供数据统计和分析的结果准确性	电子档案情况统计和分析需求的统计准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据规划服务	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设计	6分钟	次	6	5－16	>16	
		问题处理	问题咨询与监控发现问题处理	根据用户咨询问题和监控的实际情况进行处理	30分钟	次	30	30－60	>60	
		档案备份	定期备份挂接的加密数据到保密设备	按照用户要求定期进行挂接数据的加密备份	100%	次	100%	100%	<100%	

		档案挂接	根据用户要求进行电子档案挂接工作及时性	挂接电子档案及时性	30分钟	次	30	30—60	>60	
18	后台综合管理系统	审判字号维护	审判字号维护	每年12月21日立案前将审判字号的排行号进行清零处理以及审判字号的新增、修改等维护	4小时	次	4	4—6	>6	
		法院机构维护	法院机构维护	法院庭室机构的新增或修改等维护	1次	年	1	1—2	<1	
		法定假日维护	法定假日维护	每年法定节假日进行维护，以便使审限的计算准确	5分钟	次	5	5—15	>15	
		人员权限维护	人员权限维护	对于法院业务庭的法官，按照不同的职务赋予不同的角色和权限	10分钟	次	10	10-20	>20	
		问题处理	问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合实际情况处理	10分钟	次	10	10-20	>20	
19	统计分析系统	问题处理	问题处理	根据用户咨询问题和系统的实际情况进行问题处理	1次	年	1	1—2	<1	
20	案件信息	数据质量监控	数据修改后数据一致性监控	数据修改后，第二天审判业务信息是否与信息球数据一致	5分钟	次	5	5—15	>15	

	修改工具	数据校正	数据修改异常导致的数据校正	数据修改后出现的其他异常数据的校正	5分钟	次	5	5—15	>15	
		数据统计与分析	数据修改类型统计	将案件信息修改的各个类别进行统计和分析	1次	周	1	1	<1	
		问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	客户问题处理	5分钟	次	5	5—15	>15	
21	文书校对系统	问题处理	问题处理	根据用户咨询问题和系统的实际情况进行问题处理	1次	年	1	1—2	<1	
22	开庭公告管理系统	数据质量监控	数据一致性检查	开庭公告内容和案件信息的一致性	2	天	2	1-2	<1	
			数据完整性检查	案号、业务庭室、承办人、开庭时间详细公告完整性检查	1	天	1	1	<1	
23	行政管理系统	系统保障	服务中断次数	影响法院正常发布信息、浏览网站的次数	1次	季	1	1	>1	
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-8	>8	
			故障隔离时间	故障发生至故障隔离的时间	10分钟	次	10	10-20	>20	
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	60分钟	次	60	60-90	>90	
			平均无故障时间	网站能正常发布信息、正常访问的时间	174小时	月	174	173	<173	

24	电子签章管理系统	数据校正	由客户需求引起的数据校正	如统计需求或业务需求需要对数据进行校正等情况	5分钟	条	5	5-15	>15	
		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设计	1	年	2	1-2	<1	
25	案款管理系统	问题处理	问题处理	根据用户咨询问题和系统的实际情况进行问题处理	5分钟	次	5	5—15	>15	
26	诉费系统	问题处理	问题处理	根据用户咨询问题和系统的实际情况进行问题处理	5分钟	次	5	5—15	>15	
27	领导辅助决策系统	数据质量监控	数据一致性监控	数据统计及领导决策数据一致性监控	2	天	2	1-2	<1	
			数据及时性监控	统计数据更新及时性监控	1	天	1	1	<1	
			数据准确性监控	统计数据准确性监控	1	天	1	1	<1	
		数据校正	由客户需求引起的数据校正及时性	如统计需求或业务需求需要对数据进行校正的及时性	5分钟	条	5	5-15	>15	
			由客户需求引起的数据校正准确性	如统计需求或业务需求需要对数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
			数据质量监控发现的异常数据校正及时性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正及时性	5分钟	条	5	5-15	>15	
			数据质量监控发现的异常数据校正准确性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%	

		数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计结果及时性	在需求时间内完成各类数据统计及分析，包括每月固定的统计报表、质量监控情况统计分析及特定数据统计需求	60分钟	项	60	60-180	>180	
			根据业务部门的需求提供数据统计结果准确性	数据统计结果准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合实际情况处理	5分钟	次	5	5—15	>15	
		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设计	1	年	2	1-2	<1	
28	院长办公系统	数据质量监控	数据一致性监控	数据统计及院长办公系统数据一致性监控	2	天	2	1-2	<1	
			数据及时性监控	统计数据更新及时性监控	1	天	1	1	<1	
			数据准确性监控	统计数据准确性监控	1	天	1	1	<1	
		数据校正	由客户需求引起的数据校正及时性	如统计需求或业务需求需要对数据进行校正的及时性	5分钟	条	5	5-15	>15	
			由客户需求引起的数据校正准确性	如统计需求或业务需求需要对数据进行校正的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	

			数据质量监控发现的异常数据校正及时性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正及时性	5分钟	条	5	5-15	>15	
			数据质量监控发现的异常数据校正准确性	数据质量监控中提示的错误和异常信息校正准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据统计与分析	根据业务部门的需求提供数据统计结果及时性	在需求时间内完成各类数据统计及分析，包括每月固定的统计报表、质量监控情况统计分析及特定数据统计需求	60分钟	项	60	60-180	>180	
			根据业务部门的需求提供数据统计结果准确性	数据统计结果准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		问题处理	客户咨询问题、监控发现问题处理	根据数据质量监控中提示的问题和用户咨询的实际问题结合实际情况处理	5分钟	次	5	5—15	>15	
		数据规划	业务变更或新增业务的数据规划	根据新的法律法规或者用户的新需求进行业务的规划或者设计	1	年	2	1-2	<1	
29	法律文库	数据更新	季度数据更新	根据知网提供数据保证数据更新	3天	次	3	3-5	>5	
30	即时通信	问题处理	问题处理	根据用户咨询问题和系统的实际情况进行问题处理	100%	次	100%	100%	<100%	

	系统	人员维护及时性	人员维护及时性	人员的增删改及时性	5分钟	次	10	10-30	>30	
		权限维护	权限维护	根据用户的要求对人员是否能够发送广播以及人员发送广播的人数进行维护	6分钟	次	11	10-31	>31	

音视频系统服务指标表

序号	服务产品	服务内容	服务指标要求							
			指标项	指标描述	指标值	周期	目标	可接受	不接受	备注
1	关键内容	日常工作	日常巡检	检查MP与朝阳法院连接运行状态和ASON连接状态。检查控制终端和控制软件运行情况。	2	日	2	2	<1	
			软件运行状态测试	保证矩阵软件调度各分会场信号正常和准确，确保软件可靠性。	2	日	2	2	<1	
			硬件维护	检查线缆标示是否清晰，线缆困扎情况和清洁度。	1	月	1	1	<1	
			设备断电开关机操作	部分前端设备不具备7*24小时运行，为了保障设备安全稳定需要进行开/关操作。	1	日	1	1	<2	
			文档输出	巡检记录及提交	2	日	2	2	<2	
		任务保障	任务前准备	检查任务准备工作，分配任务岗位和工作。参观、视频会议、远程培训和应急指挥各不相同。	2	日	2	2	<2	
			任务前测试	测试设备运行情况，检查各会场音频及视频质量，检查主会场和分会场音视频上传和下达运行稳定性。	1	日	1	1	<2	

			任务中保障	保障信号调度准确，主会场和分会场上传和下达音视频信号清晰稳定。	2	日	2	2	<1	
			任务后整理	调整过的设备和线路进行归位处理，将其复原至正常运行状态。	1	日	1	1	<1	
			后期处理	对于采集的音视频根据要求进行后期整理和编辑，添加片头和片尾等工作。	1	月	1	1	<1	
			任务文档整理	总结和记录本次任务事件过程。	1	月	1	1	<1	
		音视频后期处理	音视频采集	音视频任务需要采集的，根据任务单进行采集任务。	1	1次	1	1	<1	
			音视频格式转换	对音视频进行技术要求进行格式转换和压缩。	1	1次	1	1	<1	
			音视频剪辑	对于音视频进行剪辑，添加字幕，添加片头和片尾和美化。	1	1次	1	1	<1	
			音视频存储和备份	对于采集音视频进行存储和备份，根据技术处要求，所有音视频存储均为高清。	1	1次	1	1	<1	
			音视频文件提交	每年1月份提交前一年所有音视频文件，其中含超时限未领取的光盘文件。	1	年	1	1	<1	
		文档整理	故障报告	提交故障发生原因，造成影响及知识库的更新。	100%	次	100%	100%	<100%	

		日常检查	平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	5*8小时	5*8小时	40	30	<30	
		其他	音视频文件提交	每年1月份提交前一年所有音视频文件，其中含超时限未领取的光盘文件。	1	年	1	1	<1	
2	高清数字法庭	数字法庭日常运维	法庭开机巡检	开机巡检，每天早8点半前将设备进行开机巡检	1次	日	1	1	<1	
			法庭关机服务	关机服务，每天下午4点30分以后对未使用的法庭进行关机服务	1次	日	1	1	<1	
			服务器巡检	检查服务器运行状态及相关服务是否工作正常，同时对存储空间和内容进行检查	1次	日	1	1	<1	
			故障排除	故障处理，法庭系统出现故障进行及时排除	10分钟	次	10分钟	10-20分钟	>20	
			数据同步	定期进行数据同步服务，防止读取数据库人员信息失败	1次	周	1	1	<1	
			平均无故障时间	从一次服务中断恢复过来到下一次服务故障发生之间的平均间隔时间	5*8小时	周	5*8小时	38	>38	
		集中刻录	硬件检查	每日检查刻录机状态是否运行正常	1次	日	1	1	<1	
			服务器检查	对刻录机服务器你进行检查	1次	日	1	1	<1	
			光盘刻录	检查光盘刻录完整性和可读性	1次	日	1	1	<1	
			故障排除	故障处理，法庭系统出现故障进行及时排除	10分钟	次	10分钟	10-20分钟	>20	

		文档整理	故障报告	故障发生原因和排除过程进行整理成档	1次	次	1	1	<1	
			巡检报告	每日进行巡检报告进行提交	1次	次	1	1	<1	
3	重要会议及公开法庭	重要公开庭审和一般小会议室业务支撑服务	会前准备及时性	按照要求对会场、会议所需相关物品的准备与调试准确率	1	次	1	1	<100%	
			系统可用性	本院视频是指会场内投影机、液晶电视等可以正常显示信号源的时间；集控系统是指可以正常使用集控软件控制会场内设备的时间；扩音系统是指可以正常使用扩音系统的时间；信号传输是指可以正常的在会场内或中心机房与会场双向传输信号的时间	5*8小时	周	39	>39	<39	
			服务响应时间	在接到用户报修后回馈的平均时间	2分钟	次	2	2-3	>3	
			配合响应时间	对接到其他业务部门需要配合工作的响应时间	2分钟	次	2	2-3	>3	
			服务中断次数	因系统存在问题导致不能正常召开会议的次数	1次	月	1	1	>1	
			故障处理时间	故障发生至恢复平均所需时间	15分钟	次	15	15-30	>30	
			平均无故障时间	所有系统可以正常运行的平均时间	5*8小时	周	40	>39.5	<39.5	
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-10	>10	

4	院长办公室	院长办公室业务支撑服务	系统可用性	本院视频是指会场内投影机、液晶电视等可以正常显示信号源的时间；集控系统是指可以正常使用集控软件控制会场内设备的时间；扩音系统是指可以正常使用扩音系统的时间；信号传输是指可以正常的在会场内或中心机房与会场双向传输信号的时间	5*8小时	周	39	>39	<39	
			服务响应时间	在接到用户报修后回馈的平均时间	2分钟	次	2	2-3	>3	
			配合响应时间	对接到其他业务部门需要配合工作的响应时间	2分钟	次	2	2-3	>3	
			服务中断次数	因为系统存在问题导致院长无法正常办公或休息	0次	月	0	0	>0	
			故障处理时间	故障发生至恢复平均所需时间	10分钟	次	10	10-15	>15	
			平均无故障时间	所有系统可以正常运行的平均时间	5*8小时	周	40	>39.5	<39.5	
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-10	>10	
5	LED显示大屏系统	大屏硬件维护	故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-8	>8	
			硬件故障处理时间	硬件故障发生至功能恢复，考虑目前大屏幕需要提供商支持，处理时间稍微长点	16小时	次	16	16-24	>24	
			系统平均无故障时间	显示、发布系统运行正常时间	174小时	月	174	173	<173	

6	触摸屏系统	触摸屏硬件维护	故障响应时间	故障发生至故障响应处理	5分钟	次	5	5-8	>8	
			硬件故障处理时间	故障发生至功能恢复	4小时	次	4	4-6	>6	
			系统平均无故障时间	软件系统正常运行的时间	174小时	月	174	173	<173	
7	安防监控系统	日常维护	日常巡检	每日对所有前端监控点位进行测试检查是否正常，检查系统平台是否正常	1次	日	1	1	<1	
			监控软件运行测试	每日运行CU平台客户端，测试是否正常	1次	日	1	1	<1	
			硬件维护	每月对所有监控点及平台硬件设备位进行巡检，	12次	月	12	12	<12	
		故障处理	一般故障处理	前端设备位置偏移、摄像机显示模糊、适配器故障等	30分钟	次	30	<30	30<	
			严重故障处理	前端摄像机及平台硬件设备出现故障，无法正常运行	4小时	次	1	1	<1	
			监控系统软件故障处理	CU客户端、NVR等系统无法正常工作	30分钟	次	1	1	<1	

数据管理服务指标表

序号	服务产品	服务内容	服务指标要求							
			指标项	指标描述	指标值	周期	目标	可接受	不接受	备注
1	案件基本信息数据	数据一致性	案件信息上下级复制的一致性	案件复制数据的一致性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据完整性	案件信息数据显示的完整性	在审、审结案件填写的信息能正常显示的完整性	1次	天	1	1—2	>2	
	裁判文书	文书更新	文书更新的及时性	案件粘贴文书后增量更新	100%	次	100%	100%	<100%	
		变更文书	变更文书	已上传文书的案件根据需要变更文书	1	天	2	1-2	<1	
	庭审视频	视频录像检查	开庭案件视频录像的完整性	已开完庭的案件视频录像直播点播的完整性	100%	次	100%	100%	<100%	
		视频导出	视频导出	一般为刻录机刻录光盘失败需将视频导出	10分钟	次	10	10—20	>20	
		视频恢复	视频恢复	书记员操作失误导致录像不完整需恢复录像	10分钟	次	10	10—20	>20	

数据管理服务指标表

序号	服务产品	服务内容	服务指标要求							
			指标项	指标描述	指标值	周期	目标	可接受	不接受	备注
1	案件基本信息数据	数据一致性	案件信息上下级复制的一致性	案件复制数据的一致性	100%	次	100%	100%	<100%	
		数据完整性	案件信息数据显示的完整性	在审、审结案件填写的信息能正常显示的完整性	1次	天	1	1—2	>2	
	裁判文书	文书更新	文书更新的及时性	案件粘贴文书后增量更新	100%	次	100%	100%	<100%	
		变更文书	变更文书	已上传文书的案件根据需要变更文书	1	天	2	1-2	<1	
	庭审视频	视频录像检查	开庭案件视频录像的完整性	已开完庭的案件视频录像直播点播的完整性	100%	次	100%	100%	<100%	
		视频导出	视频导出	一般为刻录机刻录光盘失败需将视频导出	10分钟	次	10	10—20	>20	
		视频恢复	视频恢复	书记员操作失误导致录像不完整需恢复录像	10分钟	次	10	10—20	>20	

	立案信访视频	信号传输	信号传输	立案信访视频窗口录像信号的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
	数据资产统计	定时统计	案件数量统计的准确性	每天进行案件数据刷新	1	天	2	1-2	<1	
		人事信息	人事数据的准确性	人事库和宏景系统同步人员信息	按要求	次	20	20—30	>30	
2	cocall消息记录	即时消息的传输	传输内容的准确性	传输的内容与传输人的准确性	100%	次	100%	100%	<100%	
		定时备份	消息记录备份	定时将聊天记录备份	1次	月	1	1	<1	
3	图片及文档附件管理	系统保障	备份检查	定期对备份文件进行检查	1次	月	1	1	0	
			备份恢复测试	定期对程序进行恢复测试（核心应用）	2次	年	1	1	0	
				定期对程序进行恢复测试（非核心应用）	1次	年	1	1	0	
			数据备份	图片及文档附件信息	1次	月	1	1	0	
4	视频音频数据管理	应用服务	发布及时性	在任务单规定时间内发布	100%	次	100%	100%	<100%	
			视频空间使用量检查	定期对视频空间使用量进行检查	1次	周	1	1	0	

5	结构数据管理	系统保障	服务中断次数	影响访问、浏览网站的次数	1次	季	1	1	>1	
			故障响应时间	故障发生至故障响应处理	10分钟	次	10	10-15	>15	
			故障隔离时间	故障发生至故障隔离的时间	10分钟	次	10	10-20	>20	
			故障处理时间	故障发生至功能恢复	60分钟	次	60	60-90	>90	
			平均无故障时间	正常访问、使用数据库的时间	174小时	月	174	173	<173	
			备份恢复测试	定期对程序进行恢复测试（核心应用）	2次	年	1	1	0	
				定期对程序进行恢复测试（非核心应用）	1次	年	1	1	0	
			备份检查	定期对备份文件进行检查	1次	周	1	1	0	
			数据备份	数据库备份（核心应用）	1次	日	1	1	0	
				数据库备份（非核心应用）	1次	周	1	1	0	
6	应用程序管理	系统保障	备份检查	定期对备份文件进行检查	1次	周	1	1	0	
			备份恢复测试	定期对程序进行恢复测试（核心应用）	2次	年	1	1	0	
				定期对程序进行恢复测试（非核心应用）	1次	年	1	1	0	
			数据备份	程序及文件、办公文档等信息	1次	周	1	1	0	
7	数据资	系统保障	系统资源资产	定期对系统数据资产定期统	1次	季	1	1	>1	

	产统计			计						
			数据资源资产	定期对数据资产定期核对	1次	季	1	1	>1	
8	数据运维	应用服务	数据检查	每日定期对质量监控、院长办公、内外网北京法院审判信息网进行检查	15次	日	15	15	<15	
			问题报告	对发现的数据问题及时报告	10分钟	次	10	10-15	<15	
			数据修改	对发现的数据问题需要修改的及时修改	10分钟	次	10	10-15	<15	
9	系统运行数据	系统保障	系统日志记录	定期对系统运行日志记录	1次	周	1	1	<1	
			访问日志归档	定期对系统访问日志归档	1次	月	1	1	0	
			系统日志检查	定期对系统日志日常检查	1次	周	1	1	<1	
10	数据安全保障	数据安全保障	数据安全检查	定期对生成、传输、存储业务数据、安全数据的数据库、安全设备、应用系统和操作系统等进行安全性检查。	1次	半年	1	1	<1	
			安全数据恢复	当安全数据丢失或损坏时，对安全数据进行数据恢复工作。	100%	次	100%	100%	<100%	

			数据安全应急响应	当高院重要数据发生重大或紧急的安全事件时，提供数据安全应急响应服务。	100%	次	100%	100%	<100%	
11	数据资产统计	数据资产维护	安全系统数据资产梳理	梳理现有的安全系统数据资产	1次	年	1	0	<1	
			建立安全系统数据资产台账	根据梳理的安全系统数据资产建立安全系统数据资产台账	100%	次	100%	100%	<100%	
			安全系统数据资产核对	定期对安全系统数据资产进行核对	1次	年	1	0	<1	
12	安全系统登录记录	安全系统登陆人员监控	安全系统登录人员监控、记录	对防火墙、防毒墙、WEB应用与防护、数据信息安全交换和数字证书认证等13个安全系统的人员登陆情况进行及时监控、记录和管理	100%	次	100%	100%	<100%	
		登陆安全系统次数	登陆安全系统次数监控、记录	对防火墙、防毒墙、WEB应用与防护、数据信息安全交换和数字证书认证等13个安全系统的人员登陆次数情况进行监控和记录	100%	次	100%	100%	<100%	

13	安全系统运行日志	安全系统运行监控	安全系统运行日志及时监控	对防火墙、防毒墙、WEB应用与防护、数据信息交安全换和数字证书认证等13个安全系统运行过程中产生的日志进行监控、分析、备份和管理	100%	次	100%	100%	<100%	

运维管理服务指标表

序号	服务产品	服务内容	服务指标要求							
			指标项	指标描述	指标值	周期	目标	可接受	不接受	备注
1	资源管理	资源现状	资源统计	按照要求统计用户信息化资源的使用情况，如IP地址、存储空间、接口数量、机房空间等	1	年	1	1	0	
		资源预警	资源预警线	根据业务变化分析制定资源预警线，并进行资源使用预警，为用户后续升级优化提供依据	1	年	1	1	0	
		资源扩充和优化	资源扩充优化	根据资源预警报告，进行现有信息化资源的扩	1	年	1	1	0	

				充和优化						
3	需求管理	提起需求	业务变更或新增业务的需求提起	根据新的法律法规或者用户的新需求进行提起	按要求	次				
		记录需求	业务变更或新增业务的需求记录	对新的法律法规或者用户的新需求进行记录	按要求	次				
4	问题管理	问题记录	问题记录	软件bug、数据异常、其他等信息的记录	100%	次	100%	100%	<100%	
5	流程管理	流程制定	已有业务流程编制	定期针对运维系统制定相应的维护保障流程	1	年	1	1	0	
			新增业务流程编制	针对新增转运维的业务系统进行流程编制	按要求	次				

		流程更新	流程调整	针对实际运维工作定期进行业务流程的更新调整	1	年	1			
6	服务台	热线电话	电话接听的及时性	按照要求电话响铃一声接听的及时性	100%	次	100%	100%	<100%	
		问题处理	问题处理	根据用户咨询问题和系统的实际情况进行问题处理	5分钟	次	5	5—15	>15	
		笔记本登记	笔记本送修、发放登记	客户笔记本送修登记信息以及发放笔记本签收的记录	按要求	次				
7	运维管理平台	事件管理	事件管理	新建事件、查询事件的记录管理	100%	次	100%	100%	<100%	
		变更管理	变更管理	变更内容的创建、查询记录管理	按要求	次				

		发布管理	发布管理	发布内容的创建、查询记录管理	按要求	次				
		问题管理	问题管理	问题内容的创建、查询记录管理	按要求	次				
		配置管理	配置管理	配置内容的创建、查询记录管理	按要求	次				
8	培训管理	培训需求的调研	培训需求的针对性	针对客户提出的需求进行针对性的培训	按要求	次				
		培训准备	培训内容的准备	准备培训需要的材料演示环境	按要求	次				
		培训人员	培训人员	参与培训的人员	按要求	次				
9	专项工作	项目配合	项目配合及时性	针对用户提出的项目建设配合工作，及时联系并做好各项配合工作	按要求	按要求				

			项目配合规范性	结合运维工作及时规范项目建设工作	按要求	按要求				
		运维系统局部优化	优化方案制定	根据用户需求和系统实际优化需求，制定优化方案，提交用户审核	按要求	次				
			优化实施	根据优化方案实施改造，并完成优化后的实际效果汇报	按要求	次				
		领导交办	领导交办	按照领导要求完成各项工作，并及时汇报完成结果	按要求	次				
10	配置管理	配置管理	配置管理	设备的变更、新增进行记录	100%	次	100%	100%	<100%	

11	绩效制度建设	制度建设	朝阳法院信息化运维服务绩效考核制度	根据运维管理制度制定运维服务绩效考核制度	1	年	1	1	<1	
			朝阳法院运维人员考勤及值班制度	制定朝阳法院运维人员考勤及值班制度	1	年	1	1	<1	
			北京市法院信息化运维变更申请及审核批准流程规范制度	制定朝阳法院运维变更申请流程及规范	1	年	1	1	<1	
			人员管理制度	制定人员管理制度	1	年	1	1	<1	
			9服务台工作制度	制定服务台工作制度	1	年	1	1	<1	
			法院内网及互联网使用管理规定	制定法院内网及互联网使用管理规定	1	年	1	1	<1	
			朝阳法院运维公司值班制度	制定朝阳法院运维公司值班制度	1	年	1	1	<1	

			运维公司外来人员、物品、车辆管理制度	制定运维公司外来人员、物品、车辆管理制度	1	年	1	1	<1	
			朝阳法院信息机房管理规范	制定朝阳法院信息机房管理规范	1	年	1	1	<1	
			例会制度	制定例会制度	1	年	1	1	<1	
			资产保管制度	制定资产保管制度	1	年	1	1	<1	
			运维管理平台制度	制定运维管理平台制度	1	年	1	1	<1	
			灾备制度	制定灾备制度	1	年	1	1	<1	
			运维变更制度	制定运维变更制度	1	年	1	1	<1	
			文档管理规范	制定文档管理规范	1	年	1	1	<1	
12	运维绩效考核	故障考核	重大故障组织协调、监督及时性	运维系统出现重大故障要及时进行监督协调	1	-	1	1	<100%	
			事故调查及时性	事故汇报及时	1	-	1	1	<100%	

		绩效评估	质量考核规定制定及故障定级	建立评估指标体系，如总包职责、运维系统管理等定期修改或增加体系内容	1次	年	1	1	<1	
			各项制度及流程考核	各项制度及流程考核	1	-	1	1	1	
			运维工作考核	对各个服务组运维工作绩效进行评估	4次	年	4	4	<4	
			协助运维工作汇报	协助业主对上级主管部门进行绩效考核汇报	1次	年	1	1	<1	
13	运维过程检查	日常管理	日常巡检表提交时间监督	对各运维小组日常巡检表提交时间表进行监督签字	5	周	5	41369	<5	

			日常巡检内容确认	对各运维小组日常巡检表中的标注、内容完整、巡检情况进行监督签字	5	周	5	41369	<5	
			故障调查及时性	对各运维小组的故障及时进行调查分析	1	-	1	1	<100%	
			问题跟踪及时性	对出现运维问题要及时进行跟踪	0.98	-	1	98-100%	<98%	
			处理用户投诉率	对用户投诉处理监督	1	-	1	1	<100%	
		故障考核	重大故障组织协调、监督及时性	运维系统出现重大故障要及时进行监督协调	1	-	1	1	<100%	
			事故调查及时性	事故汇报及时	1	-	1	1	<100%	
			技术讨论会及时性	根据实际情况及时召开技术讨论鉴定会议	1	-	1	1	<100%	

			不定期会议及时性	根据实际情况及时召开会议	1	-	1	1	<100%	
14	运维变更审核	运维变更申请审核	运维变更审核及时性	对各运维小组的变更申请报告及时进行审核、调查	100%	-	100%	100%	<100%	
			运维变更审核合理性	对各运维小组的变更申请报告的合理性进行审核、调查	100%	-	100%	100%	<100%	
		运维变更结果审核	运维变更审实施及时性	对各运维小组变更实施及时性监督、审核	100%	-	100%	100%	<100%	
			运维变更结果准确性审核	对各运维小组变更实施结果与变更申请一致性进行审核	100%	-	100%	100%	<100%	
15	运维服务流程规范审核	各项运维服务流程规范审核	运维服务流程规范完整性审核	审核运维服务流程规范范围是否满足SLA要求	100%	-	100%	100%	<100%	

			运维服务流程规范可行性审核	审核运维服务流程规范是否具备可实施性	100%	-	100%	100%	<100%	
			运维服务流程规范正确性审核	审核运维服务流程规范中操作方法是否满足相关标准或规定	100%	-	100%	100%	<100%	
16	系统配置审核	配置完整性审核	配置完整性审核	检查配置项是否完备，特别是关键的配置项是否遗漏	100%	-	100%	100%	<100%	
			配置一致性审核	检查每份技术文档作为某个配置项版本的描述是否精确，是否与相关版本一致	100%	-	100%	100%	<100%	
			配置变更及时性审核	检查每项已批准的更改是否都已实现	100%	-	100%	100%	<100%	

		配置安全性审核	配置变更审核	检查每项配置项更改是否遵照配置更改规程或有关标准进行	100%	-	100%	100%	<100%	
			配置管理员责任审核	检查每个配置管理人员的责任是否明确，是否尽到了应尽的责任	100%	-	100%	100%	<100%	
			配置安全性审核	检查配置信息安全是否受到破坏，评估安全保护机制的有效性	100%	-	100%	100%	<100%	
17	运维实施协调	运维任务组织协调	运维专项工作组织协调	运维活动中专项工作组织协调	100%	-	100%	100%	<100%	
			重大运维任务组织协调	协调组织完成重大运维任务或交派任务	100%	-	100%	100%	<100%	

		运维日常工作组织协调	会议组织协调	组织协调运维服务各项会议	100%	-	100%	100%	<100%	
		运维事件组织协调	组织协调用户投诉处理	协调处理客户投诉	100%	-	100%	100%	<100%	
			组织协调系统故障处理	组织协调系统故障的排查及处理	100%	-	100%	100%	<100%	
18	运维服务改进		运维服务质量需求	对客户运维服务质量需求进行调研	1	年				
			运维服务质量评估	对年度运维服务结果及服务质量进行评估	1	年				
			运维管理制度修订	根据运维质量考核评估结果修订运维管理制度	100%	-	100%	100%	<100%	
			运维服务质量改进建议	根据运维质量考核评估结果提出运维服务改进建议	1	年	1	1	<1	

附件三：北京市朝阳区人民法院运维服务质量考核定级表

《北京市朝阳区人民法院运维服务质量考核定级表 》

一、业务应用系统运维(A)								
服务编码	系统划分	一级事故		二级事故		三级事故		备注
		事故内容	处罚	事故内容	处罚	事故内容	处罚	
A01	公共业务系统	整体系统瘫痪事故。因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作造成系统瘫痪，不能正常使用、造成恶劣影响的情况定级为一级事故。	8000元	局部功能模块事故。每个系统因为运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成有超过三个功能模块无法使用，定级为二级事故。每个模块出现事故罚200元，总额不超过1000元。	1000元	单点事故。未达到现场服务响应要求。造成使用问题的，定级为三级事故。系统中每项处罚150元总额不超过500元，。	500元	
A02	审判管理系统	整体系统瘫痪事故。因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作造成系统瘫痪，不能正常使用、造成恶劣影响的情况定级为一级事故。	5000元	局部功能模块事故。每个系统因为运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成有超过三个功能模块无法使用，定级为二级事故。每个模块出现事故罚200元，	1000元	单点事故。未达到现场服务响应要求。造成使用问题的，定级为三级事故。系统中每项处罚150元总额不超过500元，。	500元	

				总额不超过1000元。				
A03	公共安防监控系统	整体系统瘫痪事故。因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作造成系统瘫痪，或相关监控录像未经授权私自拍摄、拍照、下载传播对法院造成重大损失、造成恶劣影响的事故	5000元	存在安全隐患或漏洞，运维公司未及时处理造成系统功能无法正常使用的事故。	1000元	各类系统中硬件故障，运维公司未及时处理，造成功能缺失，或未能及时录像、未有接收报警信息的事故。	500元	
A04	科技法庭及“云开庭”系统			各类庭审或直播中因运维人员人为误操作，或未经授权操作出现中断，影响法院业务正常工作。	3000元	因运维人员人为误操作，或未经授权操作出现庭审音视频质量不好，未能及时发现解决。	500元	
A05	音视频会议系统			各类音视频会议中因运维人员人为误操作，或未经授权操作出现中断不能正常运行，影响会议正常进行。	3000元	因运维人员人为误操作，或未经授权操作出现音视频会议声音、图像质量不好，未能及时发现解决。	500元	

二、业务支持系统运维(B)

服务编码	信息产品	一级事故		二级事故		三级事故		备注
		事故内容	处罚	事故内容	处罚	事故内容	处罚	
B01	综合布线系统	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成主干网络中断。	8000元	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成局部子网线路中	1000元			

				断事故。				
B03	**机房环境管理**	因运维人员未巡检、巡检不及时或由运维公司未经授权的操作造成，空调、UPS事故，漏水、漏电、着火事故，造成法院业务系统不能正常运行。	10000元					
B04	**主机系统**	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成法院业务系统不能正常运行。	10000元	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，影响业务系统正常运行速度。	3000元			
B05	**网络系统**	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成主干网络不能正常运行，影响法院业务系统。	10000元	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成局部网络瘫痪。	3000元			
B06	**数据库系统**	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成数据库服务中断，影响法院业务系统正常运行。	10000元	数据库性能未及时调优，造成数据库堵塞或相应慢。	3000元			
B07	**备份系统**	因运维人员未备份、人为误操作或由运维公司未经授权的操作造成各类业务数据损坏或丢失的。	10000元	未按照正常备份策略备份	3000元			
B08	**存储系统**	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成业务数据丢失。	10000元	储存数据不正确，能恢复；未能及时存储空间进行扩库调优。	3000元			
B13	**法院专线电话系统**	因运维人员人为误操作或由	10000元	因运维人员人为误操作或	3000			

		运维公司未经授权的操作，造成专线电话网络中断，整体瘫痪。		由运维公司未经授权的操作，造成局部办公点电话系统无法使用。	元			

三、安全监控系统运维(C)

服务编码	信息产品	一级事故		二级事故		三级事故		备注
		事故内容	处罚	事故内容	处罚	事故内容	处罚	
C01	违规外联事故	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成法院出现违规外联被通报。	10000元					
C02	信息泄密事故	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，造成信息系统泄密事件。	10000元					
C03	高危系统漏洞事故	因高位系统漏洞未发现、或发现后未及时处理，造成信息安全事故。	10000元					
C04	非法入侵事故	因运维人员人为误操作或由运维公司未经授权的操作，防火墙出现未授权访问、造成信息数据非法拷贝、或被上级法院扫描被通报。	10000元					
C05	病毒入侵事故	因运维人员人为误操作、运维公司未经授权的操作，未及时发现高危电脑病毒，出现大面	10000元					

		积传播，造成网内信息化设备大面积中毒、因病毒入侵造成数据损坏、数据丢失。						

四、各项巡检工作运维（D）

服务编码	信息产品	一级事故		二级事故		三级事故		备注
		事故内容	处罚	事故内容	处罚	事故内容	处罚	
D01	业务应用系统日常巡检			未进行日常巡检，及时发布每天巡检照片，提交巡检单。	300元	巡检中出现漏项，未及时发现业务故障情况，发现故障情况未及时向上反馈汇报。	100元	应用系统巡检
D02	业务支撑系统日常巡检			未进行日常巡检，及时发布每天巡检照片，提交巡检单。	300元	巡检中出现漏项，未及时发现业务故障情况，发现故障情况未及时向上反馈汇报。	100元	机房核心设备巡检
D03	业务安全监控系统日常巡检			未进行日常巡检，及时发布每天巡检照片，提交巡检单。	300元	巡检中出现漏项，未及时发现业务故障情况，发现故障情况未及时向上反馈汇报。	100元	综合监控管理平台巡检
D04	公共区域日常巡检			未进行日常巡检，及时发布每天巡检照片，提交巡检单。	300元	巡检中出现漏项，未及时发现业务故障情况，发现故障情况未及时向上反馈汇报。	100元	公共区域及机房巡检
D05	外派法庭及驻外办公			未进行日常巡检，及时发	300元	巡检中出现漏项，未及时	100元	外派法

	点巡检			布每天巡检照片，提交巡检单。		发现业务故障情况，发现故障情况未及时向上反馈汇报。		庭及驻外办公点宣讲
D06	音视频系统日常巡检			未进行日常巡检，及时发布每天巡检照片，提交巡检单。	300元	巡检中出现漏项，未及时发现业务故障情况，发现故障情况未及时向上反馈汇报。	100元	音视频会议音响设备巡检

五、服务规范内容(E)

服务编码	信息产品	一级事故		二级事故		三级事故		备注
		事故内容	处罚	事故内容	处罚	事故内容	处罚	
E01	信息安全保密要求	违反《信息安全保密协定》造成法院信息泄密事件，后果严重，对法院工作造成较大影响。	10000元					
E02	热线电话接听			未响应服务，或服务中使用“不行”、“做不到”、“跟我们没关系”等服务禁语的，被用户投诉。	500元	未及时跟进未解决问题，造成客户多次电话催办。	100元	
E03	用户现场服务			未响应服务，或服务中使用“不行”、“做不到”、“跟我们没关系”等服务	500元	现场服务中敷衍用户，造成同一故障在一天内多次重复报修。	100元	

				禁语的，被用户投诉。				
E04	会议现场服务			在会场进行服务保障中，未提前30分钟到会场，造成会议进程受影响。现场会议保障中走神，被客户投诉。	500元			
E05	外出请假			未经请假审批擅自离岗或在上班时间非特殊情况下，无法联系到的。	500元			
E06	机房出入管理			未经授权，擅自带人进出机房，或在机房内进行未经授权的操作	500元	出入机房未进行登记签字。	100元	
E07	内部技术培训			无故不参加运维团队内部培训、或业务培训中考试三次考核成绩不及格	500元	内部培训中一次考核成绩不及格	100元	