

北京市第二中级人民法院

2026 年 6 月至 2027 年 5 月信息化运维外包服务合同书

甲方：北京市第二中级人民法院

乙方：北京华宇信息技术有限公司

合同编号：

项目名称：2026 年 6 月至 2027 年 5 月信息化运维外包服务项目

地点：北京市第二中级人民法院

签约日期：2026 年 6 月 1 日

北京市第二中级人民法院

2026 年 6 月至 2027 年 5 月信息化运维外包服务合同书

甲方：北京市第二中级人民法院

乙方：北京华宇信息技术有限公司

合同编号：

项目名称：2026 年 6 月至 2027 年 5 月信息化运维外包服务项目

地点：北京市第二中级人民法院

签约日期：2026 年 6 月 1 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	传真号码	电话号码	电子邮件
北京市第二中级人民法院	北京市丰台区方庄路 10 号	/	010-87553818	/
北京华宇信息技术有限公司	北京市海淀区中关村东路 1 号院清华科技园科技大厦 c 座 25 层	010-82150616	010-82622288	qianw@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账号进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行账号变化，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：本合同书、补充协议、中标通知书、招标文件、投标文件、合同附件（包括但不限于分包协议、甲方要求提供的证明材料）。

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、稳定运转；服务内容详细描述见本合同附件一（包含招标文件及中标商投标文件）。

2.2 服务承诺

乙方在合同约定期限内选派系统保障岗、主机保障岗、网络系统保障岗、信息安全保障岗、数据管理岗、应用保障岗、数字法庭保障岗、综合展示保障岗、

会议保障岗、办公终端保障岗、综合布线及程控交换保障岗、安防系统保障岗、网络交换机保障岗、文印机保障岗、终端打印机保障岗等岗位工程师驻场，同时每个岗位设置主备岗工程师。其中高级工程师不少于 10 人。执行 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 1 天以上（含 1 天），需提供相应资质数量的备岗人员，负责甲方信息系统的运行支持维护工作。如防疫或保障重大任务等工作需要，运维工程师需连续数日驻院工作，封闭管理，保障运维。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。

2.3 现场：本合同项下的服务运行地点位于：北京市第二中级人民法院指定地点。

2.4 服务方式：本合同项下的服务方式为：现场服务。

2.5 服务期限

乙方为甲方提供运行维护服务的期限为 2026 年 06 月 01 日至 2027 年 05 月 31 日止。

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：8930000.00 元。

第四章 支付条款

4. 支付方式

双方签署合同后，乙方向甲方提供等额、合法、有效的发票，甲方在收到发票后 10 个工作日内支付第一笔运维款，金额：1488333.33 元。运行维护期六个月后，乙方向甲方提供第一阶段服务期的服务日志、报告、总结等服务文档，用户方服务评价，服务期间的绩效考核情况，向甲方提出付款申请，经甲方确认后，乙方向甲方提供等额、合法、有效的发票，甲方在收到发票后 10 个工作日内支付第二笔运维款，金额：3516786.67 元。运行维护期十个月后，乙方向甲方提供第二阶段服务期的服务日志、报告、总结等服务文档，用户方服务评价，服务期间的绩效考核情况，向甲方提出付款申请，经甲方确认后，乙方向甲方提供等额、合法、有效的发票，甲方在收到发票后 10 个工作日内支付第三

笔运维款，金额：1962440.00元。服务结束后 30 日内，乙方向甲方提供第三阶段服务期的服务日志、报告、总结等服务文档，用户方服务评价，服务期间的绩效考核情况，向甲方提出付款申请，经甲方确认后，乙方向甲方提供等额、合法、有效的发票，甲方在收到发票后 10 个工作日内支付第四笔运维款，金额：1962440.00元。

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，应按年度运维服务费的 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不免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，每日按迟延支付金额的 0.5 %向乙方支付违约金。此项违约金总额不超过迟延支付价款的 10 %。因乙方未按约定提供服务或财政政策等非甲方原因导致逾期付款的，甲方不支付违约金。

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。乙方必须与甲方签订《安全保密协议》作为合同附件。

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、信息安全、系统安全、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，加强保密意识和安全生产意识。

6.4 乙方如违反安全保密要求，乙方须承担全部责任并赔偿甲方的全部损失，甲方有权依据法律规定及合同约定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

如果甲方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，乙方只能在书面通知甲方 6 个月之后停止服务。

第十章 其他条款

10.1 乙方需按照财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库（2020）46 号）及北京市财政局、北京市经济和信息化局转发财政部、工业和信息化部关于政府采购促进中小企业发展管理办法的通知（京财采购【2021】263 号）的要求分包本项目预算总额的 40%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于 70%。乙方需提供详细分包情况及分包协议原件递交至甲方备案。

10.2 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。

10.3 履约保证金

在签订合同后 7 天内，按招标文件中提供的履约保证金保函格式或甲方可以接受的其他形式向甲方提交合同总价 5% 的履约保证金。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。

10.4 乙方履行合同不符合规定的，甲方可向乙方发送书面整改通知，乙方应立即弥补缺陷，并在收到整改通知后 7 天内提供免费服务。如果乙方在收到整改通知后 7 天仍没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。

10.5 索赔：如果乙方提供的服务未达到运维服务质量标准，乙方除了采用补救措施外，甲方有权利要求乙方给与相应的赔偿。

10.6 乙方应当每半年向甲方提供书面服务工作总结报告，接受甲方的评审；

甲方应当在收到服务工作总结报告后 15 日内对报告进行评审或提出质疑。

10.7 乙方应提供应急预案并可在发生紧急情况时 5 分钟内及时实施并取得效果。

10.8 乙方项目负责人调整应书面通知甲方，并经甲方同意后，方可更换。

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

任何一方严重违反合同约定，在接到非违约方书面通知 30 天内补救失败，非违约方有权解除合同，并要求对方承担相应的违约责任。

第十二章 合同的生效

12.1 本合同的有效期限为 2026 年 06 月 01 日至 2027 年 05 月 31 日，合同自双方加盖单位合同章或公章后生效。

12.2 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。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。



甲方：北京市第二中级人民法院

法定代表人：

(签字或盖章)



乙方：北京华宇信息技术有限公司



法定代表人：

(签字或盖章)

签约日期：2026年6月1日

签约日期：2026年6月1日

地址：北京市丰台区方庄路10号

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：

邮政编码：100084

电话：

电话：010-82622288

开户行：招商银行北京分行清华

园科技金融支行

账号：110906639110801

北京市第二中级人民法院

2026 年 6 月至 2027 年 5 月信息化运维外包服务合同书

补充协议

甲方：北京市第二中级人民法院

乙方：北京华宇信息技术有限公司

合同编号：

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的支付条款签订本合同补充协议。

第四章 支付条款

本合同支付条款变更为：

双方签署合同两个月后，乙方向甲方提供等额、合格、有效的发票，甲方在收到发票后 10 个工作日内支付第一笔运维款，金额：1488333.33 元。运行维护期六月后，乙方向甲方提供第一阶段服务期的服务日志、报告、总结等服务文档，用户方服务评价，服务期间的绩效考核情况及运维款保函。向甲方提出付款申请，经甲方确认后，乙方向甲方提供等额、合格、有效的发票，甲方在收到发票后 10 个工作日内支付第二笔运维款，金额：3516786.67 元，乙方需按招标文件中提供的保函格式向甲方提交金额为 540120.00 元的运维款保函，保函时间从 2026 年 12 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。运行维护期十个月后，乙方向甲方提供第二阶段服务期的服务日志、报告、总结等服务文档，用户方服务评价，服务期间的绩效考核情况，向甲方提出付款申请，经甲方确认后，乙方向甲方提供等额、合格、有效的发票，甲方在收到发票后 10 个工作日内支付第三笔运维款，金额：1962440.00 元。服务结束后，乙方向甲方提供第三阶段服务期的服务日志、报告、总结等服务文档，用户方服务评价，服务期间的绩效考核情况，向甲方提出付款申请，经甲方确认后，乙方向甲方提供等额、合格、有效的发票，甲方在收到发票后 10 个工作日内支付尾款运维款，金额：1962440.00 元。

其他条款保持不变。

本合同补充协议一式陆份，买、卖双方各执叁份。具有同等法律效力。



甲方：北京市第二中级人民法院

法定代表人：
(签字或盖章)



乙方：北京华宇信息技术有限公司

法定代表人：
(签字或盖章)

签约日期：2026年6月1日

签约日期：2026年6月1日

地址：北京市方庄路10号

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：

邮政编码：100084

电 话：

电 话：010-82622288

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	服务地点	其它
1	运维服务管理：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。 1. 负责建立和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制度，就整体信息化运维工作对甲方负责； 2. 负责贯彻执行北京市第二中级人民法院各项运维服务流程，包括但不限于事件管理、问题管理、发布管理、故障处理流程以及参观接待流程等； 3. 负责组织制定整体运维应急预案，定期开展应急演练； 4. 负责对运维服务过程管理和监督； 5. 负责对法院运维服务台的管理与使用维护工作； 6. 负责提供日常运维工作和运维工程	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成员。 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工程师和服务台工程师。 1. 建立运维组织机构和体系：包括建立运维管理委员会、运维服务组、绩效管理组； 2. 规范职责：包括规范优化运维管理委员会、运维服务组、绩效管理组； 3. 管理制度：建立各项管理制度，如资产管理、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，信息安全管理制度、备品备件管理、项目配合管理等； 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； 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；制定各类文档模板、类型，对文档格式、内容、	1	2026年6月1日至2027年5月31日	北京市第二中级人民法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	师办公所需的装备、工具和办公用品，提供外出工作时必要的交通工具； 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《北京市第二中级人民法院信息化应用及运维技术白皮书》； 9. 负责提升和完善团队文化品牌，落实团队文化理念及核心价值观，取得成果及效果； 10. 负责建立和完善运维组织架构，发挥积极向上的领导力。	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，提交在国家级刊物上发表运维管理经验的文章；提供符合电子政务运维规范的管理工具，并根据二中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； 8. 领导交办：高质量完成领导交办的其他工作。				
2	主机系统运维服务：北京市第二中级人民法院主机系统、数据库系统、机房环境系统、存储系统，它是北京市第二中级人民法院业务应用系统的基础支撑环境。 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	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 对部署在院大楼内 Solaris Unix、Windows、Linux、麒麟、UOS 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。 2. 数据库系统 对北京市第二中级人民法院所有业务系统数据的读写操作提供	1	2026年6月1日至2027年5月31日	北京市第二中级人民法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	solaris 操作系统、linux 操作系统、windows、麒麟、UOS 等操作系统、sun cluster 双机热备软件、KVM 系统、虚拟化平台。服务器设备包括 Sun 小型机设备、华为刀片服务、PC 服务器的运行管理与维护，共计约 350 套。 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 和国产化金仓等数据库产品。 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；它是北京市第二中级人民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 间配电机房、1 间屏蔽机房；数据机房安装 2 组模块化机房，分别部署 4 台行间空调、20 台服务器机柜、1 台配电列头柜、1 套环境监控组件和 UPS 主机。 4. 存储系统	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。应确保北京市第二中级人民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。 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。 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。 5. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求如下： 1. 主机系统 小型机：日常设备巡检（硬件巡检，操作系统巡检）；日常故				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	存储系统是由华为存储设备、昆腾磁带库、华为备份一体机和爱数备份一体机构成，存放了法院审判业务相关的数据（包含：审判数据库数据、庭审视频数据、档案系统数据、电子卷宗数据和各类重要系统备份数据）。	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。 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。 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。 2. 数据库系统 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。 中间库：中间库服务进程检查、系统日志检查。 数据库复制：复制系统服务进程检查、复制系统日志检查。 3. 机房环境 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。 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。 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。 4. 存储系统 审判业务数据存储：日常设备巡检（硬件巡检，管理系统巡检）；				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
		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。 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。 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。				
3	审判业务及应用系统运维服务：北京市第二中级人民法院审判业务系统是核心业务系统，涉及法院审判业务、审判数据、信息应用、司法公开等相关系统，它是法院审判工作的重要支撑平台，是法院审判业务正常运行的基础保障。熟练掌握全国和全市下发系统的维护和使用。 审判应用系统共计包括6大类应用，约71个子应用软件，覆盖二中院立、审、执、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、民事审判庭、刑事审判庭、行政审判庭、执行局、审判庭、档案室、督查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。包括审判业务类应用：全国法院办	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、系统升级发布、业务系统培训、运维文档管理、资产管理等，非本院建设的系统负责使用维护，必须按要求及时发现并处理系统相关问题，确保业务系统的正常运行。 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；负责法院维护记录、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。 2. 法院辅助业务系统 对法院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	1	2026年6月1日至2027年5月31日	北京市第二中级人民法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	办案平台、立案系统、审判系统、执行办案系统、电子档案管理系统、院长办案系统、智慧庭审系统、综合查询系统； 审判辅助类应用：案件移送管理系统、诉讼服务办公系统、诉讼费管理系统、案款管理系统、执行业务辅助系统、访问量统计系统、信访业务管理系统、督办案件管理系统、案件评审管理系统、干警信用档案系统、教育培训管理系统、诉前化解系统、委托拍卖系统、委托司法鉴定系统、廉政信用评价系统、执行财产连续冻结系统、工作量核定系统、赃证物管理系统、网上办公、智汇云、公共信息查询系统、集约送达一体化平台、诉服一体化应用系统、审委会应用系统、补录系统、新查询系统、审管办系统、电子卷宗系统、案件详情系统、材料收转系统、开庭信息查询系统、法庭开庭公告系统、远程庭审预约控制平台（远程庭审系统）、谈话应用系统、庭审应用系统（数字法庭）、云法庭、分布式数据传输交换系统（数据迁移服务）、电子卷宗校正工具、二中院内网网站、京办、cocall、全国法院统一用户管理平台； 审判管理类应用：“12368”司法公益服务	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。 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。 4. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求如下： 1. 审判业务系统 各类业务系统系统：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 各类辅助业务系统：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 数据同步：日常系统巡检；问题处理；日常工作配合。				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	系统、维护系统、庭审智能巡查系统、工作质量专项评估及归档预警工具、执行财产风险监督管理系统；司法便民类应用：“北京法院”公众服务 APP、后台综合管理系统、北京法院电子诉讼平台；数据管理类应用：北京法院信息服务平台、新案款监管平台、执行案款风险监控系统、廉政风铃、质效数据更新系统；其他类应用：资产管理系统、洗衣管理平台、工资条查询系统、用户中心、标准中心、流程中心、钉钉、北京法院呼叫中心系统。					
4	数据管理运维服务：北京市第二中级人民法院作为本区域的信息资源中心，通过审判信息服务平台系统，汇总了本院及下辖各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、绩效考核等管理工作提供	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。 1. 司法审判数据 负责北京市第二中级人民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；负责裁判文书及卷宗档案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。 2. 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。 3. 数据运维管理 建立数据质量问题预警机制对数据质量进行监控，并对数据质量进行分析，进行数据质量问题处理，保障数据质量稳定。 4. 数据管理体系的建设与优化	1	2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日	北京市第二中级人民法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	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。 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、裁判文书及卷宗文书档案数据、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。 2. 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。 3. 数据质检数据 数据质检数据包括各质检系统统计质检不合格案件数据。 4. 数据管理体系 数据管理体系包括数据管理制度、数据运维管理体系。 5. 数据分析成果 数据分析成果包括数据分析统计报表、数据分析报告。	编写数据管理制度，构建、完善数据运维管理体系，保障数据运维管理工作。 5. 数据统计分析挖掘 为审判工作提供数据支撑，实时记录并分析数据分析单的需求，每季度总结定制化数据统计的需求，提出数据服务的改进意见；数据分析成果进行定期梳理、整合、重构，形成通用专题。针对定制化统计服务的流程与结果进行评估改进。主动开展本院的数据态势分析工作，形成数据态势分析报告。信息中心数据汇集、更新、展示方案等工作。 6. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求如下： 1. 司法审判数据 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。 裁判文书及卷宗文书档案数据：日常检查；文书更新以及备份；文书变更；其他领导交办工作。 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。立案信访视频：日常检查；信号传输检测；其他领导交办工作。 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。 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。人员数据：人员信息一致性和准确性检查；异常数据校正等。				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
		2. 系统运行数据 系统登录记录：日常监控；数据备份；其他领导交办工作。 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。 3. 数据运维管理 日常监控；质检案件列表；定期分析；其他领导交办工作。 4. 数据管理体系的建设与优化 制度编写完善；管理体系编写完善；数据运维管理体系维护。 5. 数据统计分析挖掘 数据分析统计报表、数据分析报告：日常数据分析单数据统计分析；统计报表；数据分析报告；其他领导交办工作。				
5	音视频系统运维服务：北京市第二中级人民法院音视频系统，是满足法院领导观摩庭审活动、召开视频会议等业务和审判活动的重要支撑平台。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信息展示中心、大要案监控室、庭审频会议室、党组会议室、远程提讯室、审委会会议室、电教室、新闻发布厅、诉讼服务大厅和普通会议室等共计约28间会议室及功能房间，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。	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问题并处理设备故障，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。 1. 高清视频会议系统 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、会议音视频采集编内容，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。确保高清视频会议系统的平台设备稳定可靠。	1	2026年6月1日至2027年5月31日	北京市第二中级人民法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	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，高院与北京市第二中级人民法院之间为骨干网，可以将高院会议视频信号转接至本院。北京市第二中级人民法院节点通过 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。 党政机关电视电话会议系统由两级组成，北京市委与北京市第二中级人民法院之间为骨干网，可以将北京市委的会议视频信号转接至本院。北京市第二中级人民法院节点通过专线、控制主机、加密路由设备、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。 2. 远程庭审系统 北京市第二中级人民法院高清庭审系统以点对点星状组网结构与高院和区县法院法庭、看守所、监狱之间组建成为音视频信息快捷传输的专网庭审视频系统，该系统能够实现远程立案，远程庭审，远程监督的高清庭审系统。	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。 3. 高清数字法庭系统 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。制定工作流程和培训资料，编写每年的工作计划等工作。 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。 5. 审委会系统 对审委会会议室进行例行设备检查工作，确保系统功能的可用性。当会前工程师要再次对设备进行检查，并进行现场支持保障工作。当系统出现故障时，要迅速处理故障，保障系统功能，由于设备损坏无法立即修复时，需提供备机进行更换或使用相近设备恢复系统功能。				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	庭审视频实现法庭的庭审图像和声音进行数字化采集、存储，同时通过专门铺设的视音频线路将信号进行异地传输，以便通过电视或网络方式进行直播观看。 3. 高清数字法庭系统 高清数字法庭法院领导、审判业务人员、行政办公人员提供全数字化的办公环境，对审判业务信息进行全数字化管理，并能够对案件数据进行综合分析与应用，对领导决策提供辅助。二中院共计约 60 个高清数字法庭。 4. 立案信访系统 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。 5. 审委会系统 审委会系统由拼接大屏幕显示系统，升降显示屏系统，声音采集系统，扩音系统，证据展示系统，多媒体信号矩阵切换系统，集控系统等组成。通过以上系统的相互配合，可以实现 DVD 光盘证据，电脑信号证据，实物证据的展示。二中院建有 1 个数字法庭。	6. 会议室信息展示系统 负责控制、调度、管理视频网络资源，操作管理各种矩阵设备和智能控制系统，保证视音频信息可靠交换。确保系统安全运行。负责对各类设备进行维护保养工作；保证各种显示系统正常工作，确保整个信息系统安全运行。 7. 公共服务系统 负责公共服务系统各类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。 8. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求见下表： 1. 高清视频会议系统 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。 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。 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。 2. 远程庭审系统 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。 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。				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	字审委会系统。 6. 会议室信息展示系统 会议室信息展示系统是北京市第二中级人民法院审判大楼的神经中枢，电视墙由LED全彩大屏幕组成，用于审判各类数据展示、用于对法院智能光网络、数据、视频、语音网络的运行实施控制管理；用于网络安全管理、用于纵览全院高清庭审图像等内容。 7. 公共服务系统 公共服务系统是北京市第二中级人民法院服务于审判业务的重要组成部分通过诉讼服大厅实现多渠道、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、虚拟导诉机、电子引导机、综合评价终端等各类设备共计约10余个、3块信息展示大屏、“12368热线”LED显示屏、1个远程调解系统、1个律师工作室、1个电子阅卷室、1个法律书院、1个法警值班室等系统，实现二维码实现全流程业务办理、手	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。 3. 数字法庭系统 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。 系统检查：对数字法庭进行工作期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。 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。 4. 立案信访系统 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，检查音频文件采集是否完好。 5. 审委会系统 审委会业务支持：日常系统巡检，保证系统首次可用性；日常故障诊断、处理、记录；日常工作配合；会前系统测试；现场贴身服务支持；定期对现有系统提出升级改造及维护建议；定期汇报工作情况。 6. 会议室信息展示系统 会议室业务支撑：日常系统巡检，保证系统首次可用性；日常故障诊断、处理、记录；日常工作配合；现场贴身服务支持；定期对现有系统提出升级改造及维护建议；定期汇报工作情况。 7. 公共服务系统 公共服务系统：对公共服务系统、定期维护、故障检修、运行				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	机室内电子导航、诉讼服务智能机器人、当事人和办公人员无线上网实现物理隔离，包含来访登记、排号、导诉、立案“一码通”；自助立案、查询、打印、评价、导航服务；远程调解；无线上网登录认证；信息发布展示系统；律师服务系统。	监控等。				
6	内部网站系统运维服务：北京市第二中级人民法院内部网站（在用网站和历史网站）系统包括交流平台、法院工作信息、舆情参考信息、常用工具等系统，是北京市第二中级人民法院工作信息上传下达和信息共享的重要平台。 1. 交流平台 北京市第二中级人民法院交流平台是法院各部门沟通交流业务信息的渠道和窗口。 2. 法院工作信息 北京市第二中级人民法院工作信息系统是法院政务信息和工作信息上传下达的渠道和窗口，包括工作信息平台系统、接口与服务、法院文化、图片新闻、通知公告（会议培训、通知文件）、政工简报等。 3. 舆情参考信息 舆情参考信息系统为法院干警提供审判	负责上述系统的应用服务、系统保障和部分系统的信息维护服务，通过对系统的日常技术维护、故障处理、信息维护等工作，保障系统的稳定运行，确保系统的可用性和易用性。 1. 交流平台 负责信息交流平台的应用管理、技术维护升级、系统保障和部分交流平台的信息维护服务，保障各业务信息交流平台安全、稳定运行，确保数据的可用性、一致性、完整性和安全性。 负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作，负责按照领导要求完成相关交办工作。 2. 法院工作信息 主要负责法院工作信息系统中服务产品的应用管理、技术维护升级、系统保障和部分服务产品的信息维护服务，保障法院工作信息系统的稳定运行，确保发布信息和修改信息的准确率和及时性，确保数据的可用性、一致性、完整性和安全性。 3. 舆情参考信息 主要负责舆情参考服务产品的信息维护、技术维护升级、系统保障和应用管理工作，保障各舆情参考系统的稳定运行，确保信息更新维护的及时性、准确性，确保更新信息的数量和频度符合用户	1	2026年6月1日至2027年5月31日	北京市第二中级人民法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	参考信息和舆情参考信息,包括专题报道、文化广场、贺卡中心等。 4. 常用工具 常用工具系统为法院干警提供便捷的工 作工具,包括法院导航、诉讼工具、友情 链接等内容。	要求、内容不违反国家法律规定。 负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。 4. 常用工具 主要负责常用工具类服务产品的技术维护升级、系统保障和应用管理工作,保障各舆情参考系统的稳定运行,对工具版本进行控制。 负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作,负责按照领导要求完成相关交办工作。 5. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求如下: 1. 交流平台 工作信息交流平台:应用系统优化,功能变更修改,系统运行状态监控,故障处理,日常巡检(操作系统巡检,应用系统巡检)数据备份,系统文档的整理。 2. 法院工作信息 工作信息平台系统:应用系统优化、界面改版,功能变更修改,系统运行状态监控,故障处理,日常巡检(操作系统巡检,应用系统巡检),信息统计,双机热备检查,恢复测试。 3. 舆情参考信息 舆情参考:信息挖掘、采集、编辑、发布;定期统计与分析;日常信息巡检;定期信息统计和应用咨询,信息数据交换。应用系统优化,功能变更修改,系统运行状态监控,故障处理,日常巡检(操作系统巡检,应用系统巡检),数据备份,系统文档的整理。 4. 常用工具				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
		常用工具 应用系统优化, 功能变更修改, 系统运行状态监控, 故障处理, 日常巡检 (操作系统巡检, 应用系统巡检), 数据备份, 系统文档的整理。				
7	网络系统运维服务: 北京市第二中级人民法院网络系统包括法院内网、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, 数据传输的高速和可靠性。 北京市第二中级人民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。 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	对北京市第二中级人民法院网络设备 (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; 高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求如下: 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); 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。 政务网: 日常设备巡检 (硬件巡检, 深度巡检); 日常故障处理;	1	2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日	北京市第二中级人民法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	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 台。 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。 3. 法院无线网络 法院无线网络为无线覆盖。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。 4. 政务内网 政务内网网络整体采用千兆到桌面，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	理；日常工作配合；专线接入保障。 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。 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。				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	换机实现。 政务内网包括设备有：汇聚交换机，边缘交换机。 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。 6. Vtel 视频监控网 Vtel 视频监控网采用单链路上行方式建设，接入交换机部署在部分楼层内。Vtel 视频监控网音视频矩阵和音视频光端机，音视频矩阵和音视频光端机百余台。					
8	安全管理系统运维服务：北京市第二中级人民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、安全应急演练与演练等。 1. 审委会安全区域 审委会是北京市第二中级人民法院的职能、权利最高部门，具有信息与数据不能外泄等要求。 2. 法院内网安全域	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。 1. 审委会安全区域 对北京市第二中级人民法院审委会安全设备运行状态进行监控、管理、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，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。应确保审委会安全区域的可靠、稳定、安全运行。 2. 法院内网安全域 对北京市第二中级人民法院内网安全设备运行状态进行监控、管	1	2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日	北京市第二中级人民法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	北京市第二中级人民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。 3. 二级专网核心节点 北京市第二中级人民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。 4. 二级专网边界节点 二级专网边界节点是指北京市第二中级人民法院的内网安全域，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。 5. 法院互联网 北京市第二中级人民法院人员互联网为法院干警提供日常工作外联服务。 6. 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。 7. 安全评估 安全评估是为北京市第二中级人民法院信息系统处理信息、传输信息和存储信息的保密性、完整性和可用性安全属性进行科学评估的一种服务，安全评估服务提	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。 3. 二级专网核心节点 对北京市第二中级人民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，负责对安全设备进行定期优化，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。 4. 二级专网边界节点 对北京市第二中级人民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，负责对安全设备进行定期优化，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。 5. 法院互联网 对北京市第二中级人民法院人员互联网安全设备运行状态进行监控、管理和运维，负责对安全设备进行定期优化，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。				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	供安全评估、渗透测试、漏洞扫描和安全态势分析。 8. 安全培训 安全培训为法院信息安全管理人员提供信息安全基础培训和专业培训，并对当今信息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和专业培训。 9. 安全制度 安全制度是为确保信息安全管理工作的依据可依，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。 10. 安全检查 安全检查服务包括安全防护设备检查、协助维护涉密计算机检查、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。 11. 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。	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。 6. 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。确保法院信息共享平台安全、稳定、快捷的数据交换。 7. 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，为北京市第二中级人民法院的信息化项目提供符合国家安全要求的服务。 8. 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。 9. 安全制度 根据需求修订完善北京市第二中级人民法院的安全规章制度，建立法院专网信息系统的信息安全保密管理机构、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。 10. 安全检查 通过对北京市第二中级人民法院安全防护设备检查、协助维护涉密计算机检查、互联网服务器安全检查、政务专网安全检查和内网				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
		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。 11. 安全应急预案、演练 负责北京市第二中级人民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。 12. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求如下: 1. 审委会安全域 防火墙:拥塞检测、策略调整、日志备份、策略备份、阻断数据分析、故障处理等。 入侵检测:状态库更新、策略变更、数据备份、检测数据分析、故障处理等。 2. 法院内网安全域 入侵检测:状态库更新、策略变更、数据备份、检测数据分析、故障处理等。 安全审计:策略调整、实时监控、审计内容分析、数据备份、故障处理等。 漏洞扫描:漏洞扫描与分析、漏洞修复、扫描库升级、日志备份、故障处理等。 病毒防护:软件安装、软件修复、病毒处理、病毒分析、策略调整、日志备份、病毒定时查杀、服务器故障处理等。				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
		内核加固：策略调整、产品部署、故障处理、情况通报等。 安全管理平台：检查违规操作、检查非法外联、故障处理、客户端处理、策略变更、策略核对、安全审计、数据备份等。 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。 3. 二级专网核心节点 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。 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。 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。 4. 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。				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
		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。 5. 法院互联网 防火墙：拥塞检测、策略调整、日志备份、策略备份、阻断数据分析、故障处理等。 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。 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。 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。 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。 6. 信息共享平台 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。 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。 7. 安全评估 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。 渗透测试：互联网渗透性测试。				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
		漏洞扫描：全网漏洞扫描、系统漏洞扫描等。 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。 8. 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。 9. 安全制度 安全制度：安全制度修订、执行监管等。 10. 安全检查 安全检查：协助维护涉密计算机检查、服务器安全检查、非涉密计算机安全检查等。 11. 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。				
	电话系统运维服务：北京市第二中级人	承担对法院程控系统和电话录音系统管理及维护。所有专线电话	1	2026年6	北京市第二	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
9	民法院电话系统运维服务包括内线电话、外线电话。 电话系统拥有联通运营商提供的2000门市话，两套程控交换机使用约2000台。 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。	日常故障处理、电话新增、迁移及撤销、号码资源管理工作，设备定期巡检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；高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求见下表： 1. 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。		月1日至2027年5月31日	中级人民法院指定地点	
10	综合布线系统运维服务：北京市第二中级人民法院综合布线系统运维服务包括网线、光缆、光纤和语音类线缆。 综合布线系统产品分别是网线类、光纤类和语音类。 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语音、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。	承担北京市第二中级人民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；高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求见下表： 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。	1	2026年6月1日至2027年5月31日	北京市第二中级人民法院指定地点	无
11	办公终端系统运维服务：北京市第二中级人民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	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。	1	2026年6月1日至2027年5月31日	北京市第二中级人民法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	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。 现大楼内审判法庭、办公室、会议室等日常办公使用的台式机，打印机，扫描仪，复印机，文印机，笔记本共计约 2700 台。 1. 办公台式机 北京市第二中级人民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。目前北京市第二中级人民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。 2. 办公笔记本 北京市第二中级人民法院办公笔记本维护主要包括办公区笔记本、协助维护涉密笔记本。主要用于互联网访问使用，协助维护部分涉密笔记本，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。 3. 打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机	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，按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。 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，按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。 3. 打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机 承担对法院院内打印机、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，按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。 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。 5. 有线电视系统 承担法院有线电视电视机顶盒、放大器及终端电视盒等设备日常故障处理。 6. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求见下表： 1. 台式机		月 31 日		

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	北京市第二中级人民法院办公打印外设 类服务产品分别是办公区打印设备、 公共区域打印机类设备。主要用于各类 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。 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二中院立案窗口使 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执行局外出 执行公务所需要设备，确保执行办案工作 有序开展。 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/高清歌华机	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。 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。 2. 笔记本 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。 涉密笔记本：协助维护系统恢复、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。 3. 打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机 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。 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。 4. 速录机维护、身份证读卡器等外设 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 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。 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。				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	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。					
12	安防系统运维服务方案包括高清监控系统、对讲报警系统、门禁一卡通系统、洗衣系统、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。 1. 安防监控系统 包括二中院全院安全防范监控管理，推进“横向到边、纵向到底、全覆盖、无死角”的安全防控体系；包括高清摄像机约1000余个，存储和网络高清硬盘录像机、安防监控室和法警值班室拾音器，红外对射报警器共计约400余个。监控系统的线路架设、设备维护、故障排除，摄像头的调整、位置变更，录像资料的查询、登记、存储空间的管理等。 2. 对讲报警系统 包括重点区域产生突发情况的一键报警、双向语音通讯、周界区域入侵监测；包括手动报警分机、报警主机、红外双鉴探测器等共计100余个；实现法庭、谈话室、窗口等重要办案场所应急报警；实现周界区域的非法入侵报警；实现报警与电	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；高质量完成领导交办的其他工作。	1	2026年6月1日至2027年5月31日	北京市第二中级人民法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	视墙联动并通过声光方式预警。实现办公区域播放上下班提醒音乐和广播体操背景音乐；实现公共区域广播和紧急报警通知；通过分区域广播指导当事人进行立案、诉讼流程支持。 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，包括1套广播管理软件，划分2个管理分区，31个子分区；完成呼叫站、功放、扬声器等共计400余个。 4. 门禁一卡通系统 包括门禁点位，考勤点位及快速闸机通道共计约350余个，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。 5. 车辆出入系统 包括车辆信息管理和出入通道管理，包括西门、北门出入口各上线车牌识别和蓝牙识别系统；车库安装出入库语音播报系统，实现对常驻车辆的车牌登记，对外来车辆的临时授权；实现对进出车辆的记录、统计；实现车辆出入库的语音通报。 6. 应急处突系统					

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	应急处突系统建设,提高应急处突水平,提高应急处突能力,完善应急处突体系。包括一套应急处突管理系统,通过一套完善的报警、接警、响应、处理和跟踪应急处突流程;实现警情信息推送到院领导手机、Pc和pad端进行接警处理;实现根据警情级别自主决定一键单呼和群呼功能;实现与警情现场、周边区域的音视频联动和电视墙定制化展现。 7. 建筑设备监控系统 实现了实现新审判楼BAS系统的自动化运行,提高工作环境舒适性,践行绿色发展理念,改善系统运行品质,实现合理的能源管理,提高自动化管理水平,一套楼宇自控系统,部署楼宇系统控制点;DDC箱、传感器、压差开关、座阀驱动器等共计2500余个设备。					
13	事务管理运维服务方案:事务管理运维服务方案包括内勤、文案、宣传、资产管理、文印等领导交办的其他工作的保障。 1. 内勤 包括信息化运维人员考勤统计、运维人员入职、转正、离职手续办理、资料整理归档管理、参观保障、外单位进院申请单	1. 内勤 按考勤管理等制度进行全员考勤情况统计和管理;办理运维人员入职、转正、离职手续办理;完成文件归档工作,确保文件及时、准确、完整归档;整理文件,按需求分类整理;安排参观保障人员进行涉笔巡检和保障;按需求提起外单位人员进院审批单;综合审批系统制作、修改表单和人员调整。 2. 文案	1	2026年6月1日至2027年5月31日	北京市第二中级人民法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	提起和综合审批系统。 2. 文案 包括信息化运维人员团队文化学习计划、会议稿件、调研分析、对外宣传材料及相关活动支持、内部新闻稿、通知、运维团队服务报告。 3. 宣传 包括微视频宣传，团队建设活动，对外宣传材料及相关活动支持工作。 4. 资产管理 协助信息技术办信息化设备管理、配发和维护。 5. 文印工作 包括文印机等设备的巡检和维护。	撰写活动初稿，撰写对外宣传材料及相关活动支持工作，撰写内部新闻稿、通知等相关协调，撰写调研报告等材料，撰写运维团队总结、服务报告，组织开展信息化运维人员团队文化建设学习。 3. 宣传 策划执行微视频宣传方案形成小视频，制定整体宣传规划，组织负责团队建设，撰写对外宣传材料文章。 4. 资产管理 按二中院资产管理规定协助执行资产的派发、维护等工作。 5. 文印工作 完成文印机等设备的巡检和维护工作。 6. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。				
14	服务台运维服务：服务台是向客户提供服务保障的一线人员，负责解决客户咨询的审判业务、软硬件设备、会议保障、信息化资产等问题，以及其他日常工作的安排与管理。 服务台是直接面向客户，为客户提供服务和保障的窗口。 1. 对内负责服务台值班管理、信息化系统监督、信息化资产的管理（门禁卡、	1. 服务台值班管理 工作时间服务台人员需坚守在 1207 服务台，处理服务台日常工作，做好与晚/节假日值班人员的工作交接，并做好值班表审核工作。 2. 信息化系统监督 负责敏锐监控报警信息的监督，及时将报警信息反馈给负责人处理，监督晚/节假日值班人员对报警信息处理情况。 3. 信息化物品的管理	1	2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日	北京市第二中级人民法院指定地点	无

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
	钥匙管理)、运维服务事件管理、cocall账号管理,严格执行“三分钟响应”等运维服务制度。 2. 对外负责服务台电话的接听、现场接待、信息化耗材发放、基本信息化设备测试、云法庭庭审录像刻录等工作。	服务台对信息技术临时设备交换进行协助管理。 4. 运维服务事件管理 在运维管理平台 (ITSM) 内进行服务请求事件记录。将客户通过北京法院 69800 服务热线咨询的事件录入 ITSM 系统,指派给事件实际处理人,并每天下班前对工单关闭情况进行跟进。 5. cocall 账号管理 负责回复信息技术 cocall 账号的留言,并发布各运维小组申请的 cocall 广播通知。 6. 服务台电话的接听 负责接听 69800 服务热线电话并在线解答干警提出服务请求,并做好服务台问题记录,根据服务请求派单给专职工程师处理,并严格执行“三分钟响应”等运维服务制度。 7. 现场接待 接待到 1207 服务台咨询问题、领取信息化设备、更换耗材的干警,指导干警在相关记录表登记。 8. 信息化物品发放 协助发放信息化物品,并指导客户做好物品领用签字工作。 9. 基本信息化设备测试 负责对报修的座机、鼠标、线材等配件进行初步测试工作。 10. 云法庭庭审录像刻录 负责刻录客户申请的云法庭庭审录像。 11. 领导交办				

序号	服务内容	服务规格	数量	服务期	服务地点	其它
		高质量完成各项领导交办任务,包括专项配合、上级指派工作等。服务台人员要具有超强的服务意识,具有较强的耐性和超强的责任心,具有较好的沟通协调、团队协作、分析问题处理能力,具有判断问题风险意识思维。				
15	培训计划与要求: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。	培训计划与要求: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。	1	2026年6月1日至2027年5月31日	北京市第二中级人民法院指定地点	无
16	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6月1日至2027年5月31日	北京市第二中级人民法院指定地点	无

2) 服务规格偏离表

序号	招标文件条目号	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 34 页	包号: 01 标的名称: 信息化运维服务 数量: 一项 服务要求 (详见招标文件): 项目以提供“信息服务产品”的方式对运维需求进行描述。要求运维公司针对服务需求向北京市第二中级人民法院提供各类应用、可量化、可管理、可评估的“信息服务产品” 预算金额 (万元): 896.306786	我公司已全文阅读招标文件, 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: 信息化运维服务 数量: 一项 服务要求响应 (详见投标文件技术部分): 针对本项目, 我公司以提供“信息服务产品”的方式对运维服务进行响应。我公司针对具体服务向北京市第二中级人民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” (详见投标文件技术部分)。 投标金额 (万元): 8,930,000 元	无偏离	无
2	招标文件第五章 采购需求-项目背景/项目概述 第 34 页	北京市第二中级人民法院运维范围包括但不限于: 覆盖北京市第二中级人民法院的数据网、语音网、视频网三大主干网络, 以及法院审判业务智能管理系统和法院内网网站两大信息应用平台, 以及审判业	我公司已全文阅读招标文件, 并熟知运维工作内容和岗位要求, 针对项目背景/项目概述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: 北京市第二中级人民法院运维范围包括	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		务数据管理。 数据网包括北京市第二中级人民法院网络管理系统、数据网络系统（包括主机、路由、交换、存储、机房环境和综合布线等）、数字化法庭系统、局域网安全系统等；语音网包括法院程控专线电话系统等；视频网包括有线电视系统、大屏幕显示系统、数字视频系统、庭审视频系统、高清视频系统；法院审判业务智能管理系统支撑法院审判业务，包括 Sybase 数据库、中间件、数据库复制以及各类审判业务应用系统；法院内网网站涉及 Sybase 数据库、中间件和各类办公业务支撑系统，以及审判业务数据管理。 为此，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市第二中级人民法院信息系统 2026 年 06 月 01 日-2027 年 5 月 31 日运行维护任务。	且不限于：覆盖北京市第二中级人民法院的数据网、语音网、视频网三大主干网络，以及法院审判业务智能管理系统和法院内网网站两大信息应用平台，以及审判业务数据管理。 数据网包括北京市第二中级人民法院网络管理系统、数据网络系统（包括主机、路由、交换、存储、机房环境和综合布线等）、数字化法庭系统、局域网安全系统等；语音网包括法院程控专线电话系统等；视频网包括有线电视系统、大屏幕显示系统、数字视频系统、庭审视频系统、高清视频会议系统等；法院审判业务智能管理系统支撑法院审判业务，包括 Sybase 数据库、中间件、数据库复制以及各类审判业务应用系统；法院内网网站涉及 Sybase 数据库、中间件和各类办公业务支撑系统，以及审判业务数据管理。 为此，北京市第二中级人民法院通过在国内公开招标方式，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市第二中级人民法院信息系统 2026 年 06 月 01 日-2027 年 5 月 31 日运行维护任务。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		三笔运维款，金额：_____元。服务结束后 30 日内，乙方向甲方提供第三阶段服务期的服务日志、报告、总结等服务文档，用户方服务评价，服务期间的绩效考核情况，向甲方提出付款申请，经甲方确认后，乙方向甲方提供等额、合格、有效的发票，甲方在收到发票后 10 个工作日内支付第四笔运维款，金额：_____元。	户方服务评价，服务期间的绩效考核情况，向甲方提出付款申请，经甲方确认后，我公司向甲方提供等额、合格、有效的发票，甲方在收到发票后 10 个工作日内支付第三笔运维款，金额： / 元。服务结束后 30 日内，我公司向甲方提供第三阶段服务期的服务日志、报告、总结等服务文档，用户方服务评价，服务期间的绩效考核情况，向甲方提出付款申请，经甲方确认后，我公司向甲方提供等额、合格、有效的发票，甲方在收到发票后 10 个工作日内支付尾款，金额： / 元。		
4	招标文件第五章 采购需求-运维内容要求-主要工作内容 第 35-36 页	项目以提供“信息服务产品”的方式对运维需求进行描述。要求运维公司针对服务需求向北京市第二中级人民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”。主要工作内容： 一 以维护法院信息化资产为对象，以服务保障北京市第二中级人民法院信息服务目的； 一 全面保障北京市第二中级人民法院各类信息安全、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 满足北京市第二中级人民法院	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，针对运维内容要求-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： 针对本项目，我公司以提供“信息服务产品”的方式对运维需求进行描述。我公司针对服务需求向北京市第二中级人民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”。主要工作内容： 1、我公司以维护法院信息化资产为对象，以服务保障北京市第二中级人民法院	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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，如防疫和 保障重大任务等工作需要，运维工程师需 连续数日驻院工作，封闭管理，保障运维， 如出现运维服务人员离岗 1 天以上（含 1 天），需提供相应资质数量的备岗人员； 一 负责对资产清单范围内的设备提供 维护维修工作，并对在保设备提供备件； 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； 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； 一 履行运维工作范围内资产保管义 务，包括但不限于运行维护，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）。 一 承担因工作疏失导致设备损坏丢 失的赔偿责任； 一 承担因运维管理失误导致的信息 安全责任； 一 负责各类业务多媒体信息采集、编	人民法院各类信息安全、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、我公司服务团队为北京市第二中级人 民法院提供 5×8 小时驻场，7×24 运维驻 场值班，3 分钟内到现场，节假日根据甲 方需要我公司可提供全天 24 小时值守， 如防疫和保障重大任务等工作，运维工程 师连续数日驻院工作，封闭管理，保障运 维，如出现运维服务人员离岗 1 天以上（含 1 天），我公司提供相应资质数量的备岗 人员； 4、我公司负责对资产清单范围内的设备提 供维护维修工作，并对在保设备提供备 件； 5、我公司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； 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甲方提出更新请 求并进行更新实施； 7、我公司履行运维工作范围内资产保管 义务，包括但不限于运行维护，设备使用 调整等内容（例如：日常小件设备安装调		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		辑、制作、推送； 一在不改变客观环境的情况下，负责对系统进行维护升级； 一配合法院信息化工程建设和其他工作需求；	整，简单综合布线管理等）。 8、我公司承担因工作疏失导致设备损坏丢失的赔偿责任； 9、我公司承担因运维管理失误导致的信息安全责任； 10、我公司负责各类业务多媒体信息采集、编辑、制作、推送； 11、在不改变客观环境的情况下，我公司负责对系统进行维护升级； 12、我公司负责配合法院信息化工程建设和其他工作需求；		
5	招标文件第五章 采购需求-运维内容要求 第 36-38 页	北京市第二中级人民法院信息化运维服务外包工作，核心内容是以服务第二中级人民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”。 2026年6月至2027年5月北京市第二中级人民法院信息化运维工作，继续遵照最高人民法院《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	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，针对运维内容要求-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： 北京市第二中级人民法院信息化运维服务外包工作，核心内容是以服务第二中级人民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”。 2026年6月至2027年5月北京市第二中	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		《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。 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的工作内容和职责，提供运维工程师考核方案，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、技术证书等资料，投标文件中附拟派驻现场人员完整的运维技术保障措施和管理工作方法，包括但不限于人员管理、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、变更管理以及重大问题处理等。 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	级人民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，同时注重以下几个关键问题。 1. 标书编制响应：我公司在编制标书中，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的工作内容和职责，提供运维工程师考核及绩效考核方案，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，包括但不限于人员管理、机房管理、服务台管理、事件管理、发布管理、配置管理、变更管		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		的巡检规范 包括且不限于巡检计划、巡检范围、巡检人员、巡检系统等。 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。 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。 5. 资产保管：具有承担保管全部资产义务，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 资产档案表内部包括但不限于序号、资产编号、资产名称、价值、取得日期等，可参看附件 1，包括流程图、线路图、系统图、设备清单等文档记录。 6. 文档管理：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	理以及重大问题处理等。 2. 巡检管理响应：如我有幸中标，我公司根据二中院信息化系统范围制定具有可行性、完整性的巡检规范，包括但不限于巡检计划、巡检范围、巡检人员、巡检系统等。 3. 设备维修响应：如我有幸中标，我公司负责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，我公司提出更换建议。 4. 设备更换响应：如我有幸中标，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。 5. 资产保管响应：我公司具有承担保管全部资产的义务，按照二中院要求签署《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。对资产变更要及时进行跟踪并做好变更记录，建立健全 IT 资产档案表内部包括但不限于序号、资产编号、资产名称、价值、取得日		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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、运维流程、各种统计表单模板等其它文件。 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、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。 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。 9. 中标单位应按照《北京市第二中级人民法院信息化运维项目运维管理制度》执行运维工作，并在工作协助完善制度内容，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。 10. 若发生运维服务交接时，中标单	期等，可参考招标文件附件1（IT资产档案表），包括流程图、线路图、系统图、设备清单等文档记录。 6. 文档管理响应：如我公司有幸中标，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。 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。服从二中院对网络与信息安全的各项管理规定和要求，按照二中院要求签署《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，必须承担相应责任，接受惩处。 8. 运维前置响应：我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，并协助二中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。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		位有义务配合甲方保障系统交接顺利过渡，系统稳定运行。 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；本项目实施所完成的所有技术成果（包括源代码及完成的技术资料）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）及衍生权利均由二中院享有，凡必要或可能申请专利的技术成果，均须通过二中院办理专利申请；对	9 如我公司有幸中标，我公司按照《北京市第二中级人民法院信息化运维项目运维管理制度》执行运维工作，并在工作中协助完善制度内容，详细内容参考招标文件附表 2，如我公司派驻人员不符合要求、故障排除不及时等过失，可视为违约进行处罚。 10. 若发生运维服务交接时，我公司有义务配合二中院保障系统交接顺利过渡，系统稳定运行。 11. 知识产权保护响应：如我公司有幸中标，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我公司提供的任何产品、服务有关的侵权指控，二中院不承担因此发生的任何责任，我公司承担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）及衍生权利均由二中院享有，凡必要或可能申请专利的技术成果，均须通过二中院办理专利申请；对		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		定运行。 14. 运维经理：运维经理任用和变更需由甲方决定，中标单位不能随意更换。 15. 相关人员具有保密资质，加强人员保密学习，签订保密协议。非涉密人员不进入涉密场所。	在运维过程中获知的二中院或为二中院提供服务的第三方的知识产权，都受本条款保护。 12. 运维范围响应：如我公司有幸中标，我公司所提供运维服务范围需涵盖二中院所有信息化系统运营、信息化设备维护和维修工作、软件 BUG 修复和完善。 13. 备品备件响应：我公司提供备品备件服务以满足所运维设备的正常稳定运行。 14. 运维经理响应：运维经理任用和变更需由二中院决定，我公司不能随意更换。 15. 相关人员具有保密资质，加强人员保密学习，签订保密协议。非涉密人员不进入涉密场所。		
6	招标文件第五章 采购需求-技术要求-投标文件要求 第 39 页	根据“北京市第二中级人民法院信息化运维服务外包”项目的要求，投标方所编制的投标书至少包含以下内容： 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	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，针对技术要求-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： 根据“北京市第二中级人民法院信息化运维服务外包”项目的要求，我公司所编制的投标书至少包含以下内容： 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	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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. 事务管理运维服务方案 14. 服务台运维服务方案 15. 业务培训计划 16. 运维人员管理制度、运维流程及各种统计表单模板	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. 事务管理运维服务方案 14. 服务台运维服务方案 15. 业务培训计划 16. 运维人员管理制度、运维流程及各种统计表单模板		
7	招标文件第五章 采购需求-技术要求-运维工作要求 第 39 页	中标单位作为北京市第二中级人民法院信息化运维的运维单位，需要承担北京市第二中级人民法院包括但不限于主机系统、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	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，针对技术要求-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，我公司作为北京市第二中级人民法院信息化运维的运维单位，我公司承担北京市第二中级人民法院包括但不限于主机系统、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内容的管理与运维。具体服务项目	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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 13. 事务管理运维服务 14. 服务台运维服务 15. 培训计划与要求	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 13. 事务管理运维服务 14. 服务台运维服务 15. 培训计划与要求		
8	招标文件第五章 采购需求-技术要求-运 维工作要求-运维服务 管理第 39-41 页	概况 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。 1. 负责建立和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	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，针对技术要求-运维工作要求-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： 概况 运维管理职责。在二中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	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		管理制度以及信息安全管理制度，就整体信息化运维工作对甲方负责； 2. 负责贯彻执行北京市第二中级人民法院各项运维服务流程，包括但不限于事件管理、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； 3. 负责组织制定整体运维应急预案，定期开展应急演练； 4. 负责对运维服务过程管理和监督； 5. 负责对法院运维服务台的管理与使用维护工作； 6. 负责提供日常运维工作和运维工程师办公所需的装备、工具和办公用品，提供外出工作时必要的交通工具； 7. 在运维服务中如有登高等工作内容，从业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核体系，负责组织编写《北京市第二中级人民法院信息化应用及运维技术白皮书》； 9. 负责提升和完善团队文化品牌，落实团队文化理念及核心价值观，取得成果及效果；	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二中院直接负责。 1. 我公司负责建立和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制度，就整体信息化运维工作对二中院负责； 2. 我公司负责贯彻执行北京市第二中级人民法院各项运维服务流程，包括但不限于事件管理、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； 3. 我公司负责组织制定整体运维应急预案，定期开展应急演练； 4. 我公司负责对运维服务过程管理和监督； 5. 我公司负责对法院运维服务台的管理与使用维护工作； 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、工具和办公用品，提供外出工作时必要的交通工具； 7. 在运维服务中如有登高等工作内容，我公司的从业员持有要相关从业资格证书；		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		10. 负责建立和完善运维组织架构，发挥积极向上的领导力。 要求 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任务。本项目经理为信息化运维管理委员会成员。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。 岗位职责和详细内容如下： 1、建立运维组织架构和体系：建立运维管理委员会、运维服务组、绩效管理组 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 3、管理制度：建立各项管理制度，如资产管理、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、备品备件管理、项目配合管理等 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	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《北京市第二中级人民法院信息化应用及运维技术白皮书》； 9. 我公司负责提升和完善团队文化品牌，落实团队文化理念及核心价值观，取得成果及效果； 10. 我公司负责建立和完善运维组织架构，发挥积极向上的领导力。 服务响应 我公司负责组织成立法院运维管理委员会，总体实施二中院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成员。 我公司按照二中院技术主管部门的要求，安排经二中院确认合格的专职服务经理和服务台工程师。 岗位职责和详细内容如下： 1、建立运维组织架构和体系：建立运维管理委员会、运维服务组、绩效管理组 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 3、管理制度：建立各项管理制度，如资产管理、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、备品备件管理、项目配合管理等		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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 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、交换机等流程规范；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，提交在国家级刊物上发表运维管理经验的文章；提供符合电子政务运维规范的管理工具，并根据二中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 8、领导交办：高质量完成领导交办	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、备品备件管理、项目配合管理等 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 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、交换机等流程规范；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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		的其他工作	善、总结和推广，提交在国家级刊物上发表运维管理经验的文章；提供符合电子政务运维规范的管理工具，并根据二中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 8、领导交办：高质量完成领导交办的其他工作		
9	招标文件第五章 采购需求-技术要求-运维服务 第41-44页	北京市第二中级人民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，它是北京市第二中级人民法院业务应用系统的基础支撑环境。 概况 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、UOS 等操作系统、sun cluster 双机热备软件、KVM 系统、虚拟化平台。服务器设备包括 Sun 小型机设备、华为刀片服务器、PC 服务器的运行管理与维护，共计约 350 套。	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，针对技术要求-运维工作要求-主机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： 北京市第二中级人民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，它是北京市第二中级人民法院业务应用系统的基础支撑环境。 概况 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、	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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 和国产化金仓等数据库产品。 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；它是北京市第二中级人民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 间配电机房、1 间屏蔽机房；数据机房安装 2 组模块化机房，分别部署 4 台行间空调、20 台服务器机柜、1 台配电列头柜、1 套环境监控组件和 UPS 主机。 4. 存储系统 存储系统是由华为存储设备、昆腾磁带库、华为备份一体机和爱数备份一体机设备构成，存放了法院审判业务相关的数据（包含：审判数据库数据、庭审视频数据、档案系统数据、电子卷宗数据和各类	windows、麒麟、UOS 等操作系统、sun cluster 双机热备软件、KVM 系统、虚拟化平台。服务器设备包括 Sun 小型机设备、华为刀片服务、PC 服务器的运行管理与维护，共计约 350 套。 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 和国产化金仓等数据库产品。 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；它是北京市第二中级人民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 间配电机房、1 间屏蔽机房；数据机房安装 2 组模块化机房，分别部署 4 台行间空调、20 台服务器机柜、1 台配电列头柜、1 套环境监控组件和 UPS 主机。 4. 存储系统 存储系统是由华为存储设备、昆腾磁带		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		重要系统备份数据)。 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。 1. 主机系统 对部署在院大楼内 Solaris Unix、Windows、Linux、麒麟、UOS 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。 2. 数据库系统 对北京市第二中级人民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	库、华为备份一体机和爱数备份一体机设备构成，存放了法院审判业务相关的数据（包含：审判数据库数据、庭审视频数据、档案系统数据、电子卷宗数据和各类重要系统备份数据）。 服务响应 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。 1. 主机系统 我公司对部署在院大楼内 Solaris Unix、Windows、Linux、麒麟、UOS 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。 2. 数据库系统 我公司对北京市第二中级人民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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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。确保北京市第二中级人民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。 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运行、监控和管理。机房环境出现突发事件，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。 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。确保保存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。	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。我公司确保北京市第二中级人民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。 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件，能够快速、有效的解决故障，并按照相关要求向二中院管理部门提供服务总结报告，我公司安排专业技术人员在机房提供 7*24 小时值班巡检服务。 4. 存储系统 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；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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		5. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求如下： 一、主机系统 1、服务名称：小型机；服务内容： 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 2、服务名称：刀片服务器；服务内容： 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 3、服务名称：PC服务器；服务内容： 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 二、数据库系统 1、服务名称：数据库系统；服务内容： 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。	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。 5. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。 具体响应如下： 1、主机系统 （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 （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 （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 2、数据库系统		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		2、服务名称：中间库；服务内容：中间库服务进程检查、系统日志检查 3、服务名称：数据库复制；服务内容：复制系统服务进程检查、复制系统日志检查 三机房环境 1、服务名称：机房空调；服务内容：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；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 2、服务名称：机房门禁；服务内容：门禁系统日常巡检维护；包括授权人员信息、开卡、销卡及权限调整；硬件故障协助厂家处理等 3、服务名称：UPS系统；服务内容：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 四存储系统 1、服务名称：审判业务数据存储；	(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。 (2)、中间库：中间库服务进程检查、系统日志检查 (3)、数据库复制：复制系统服务进程检查、复制系统日志检查 3、机房环境 (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 (2)、机房门禁：门禁系统日常巡检维护；包括授权人员信息、开卡、销卡及权限调整；硬件故障协助厂家处理等 (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 4、存储系统 (1)、审判业务数据存储：日常设备巡检		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		服务内容：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；根据要求对系统进行开关机工作；定期汇报工作情况 2、服务名称：辅助审判业务存储； 服务内容：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 3、服务名称：音视频业务存储； 服务内容：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	（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 （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 （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-技术要求-运维工作要求-审判业务及应用系统运维服务 第44-47页	北京市第二中级人民法院审判业务系统是核心业务系统，涉及法院审判业务、审判数据、信息应用、司法公开等相关系统，它是法院审判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。熟练掌握全国和全市下发系统的维护和使用。	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，针对技术要求-运维工作要求-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： 北京市第二中级人民法院审判业务系统是核心业务系统，涉及法院审判业务、审	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		概况 审判应用系统共计包括 6 大类应用，约 71 个子应用软件，覆盖二中院立、审、执、监全业务、全流程的信息服务，其运行服务涉及对院内立案庭、民事审判庭、刑事审判庭、行政审判庭、执行局、审监庭、档案室、督察室等部门的日常工作应用保障、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。 所需的 6 大类约 71 项运行服务产品如下表所示。 审判应用系统如下： 一、审判业务类应用： 1. 全国法院办案办公平台 2. 立案系统 3. 审判系统 4. 执行办案系统 5. 电子档案管理系统 6. 院长办案系统 7. 智慧庭审系统 8. 综合查询系统 审判辅助类应用 1. 案件流转管理系统	判数据、信息应用、司法公开等相关系统，它是法院审判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。熟练掌握全国和全市下发系统的维护和使用。 概况 审判应用系统共计包括 6 大类应用，约 71 个子应用软件，覆盖二中院立、审、执、监全业务、全流程的信息服务，其运行服务涉及对院内立案庭、民事审判庭、刑事审判庭、行政审判庭、执行局、审监庭、档案室、督察室等部门的日常工作应用保障、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。 所需的 6 大类约 71 项运行服务产品如下表所示。 审判应用系统如下： 1、审判业务类应用 (1)、全国法院办案办公平台 (2)、立案系统 (3)、审判系统 (4)、执行办案系统 (5)、电子档案管理系统 (6)、院长办案系统		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		2. 诉讼服务办公系统 3. 诉费管理系统 4. 案款管理系统 5. 执行业务辅助系统 6. 访问量统计系统 7. 信访业务管理系统 8. 督办案件管理系统 9. 案件评查管理系统 10. 干警信用档案系统 11. 教育培训管理系统 12. 诉前化解系统 13. 委托拍卖系统 14. 委托司法鉴定系统 15. 廉政信用评价系统 16. 执行财产续封冻结系统 17. 云法庭 18. 工作量核定系统 19. 赃证物管理系统 20. 网上办公 21. 智汇云 22. 公共信息查询系统 23. 集约送达一体化平台 24. 诉服一体化应用系统 25. 审委会应用系统	(7)、智慧庭审系统 (8)、综合查询系统 2、审判辅助类应用 (1)、案件移转管理系统 (2)、诉讼服务办公系统 (3)、诉费管理系统 (4)、案款管理系统 (5)、执行业务辅助系统 (6)、访问量统计系统 (7)、信访业务管理系统 (8)、督办案件管理系统 (9)、案件评查管理系统 (10)、干警信用档案系统 (11)、教育培训管理系统 (12)、诉前化解系统 (13)、委托拍卖系统 (14)、委托司法鉴定系统 (15)、廉政信用评价系统 (16)、执行财产续封冻结系统 (17)、工作量核定系统 (18)、赃证物管理系统 (19)、网上办公 (20)、智汇云 (21)、公共信息查询系统		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		26. 补录系统 27. 新查询系统 28. 审管办系统 29. 电子卷宗系统 30. 案件详情系统 31. 材料收转系统 32. 开庭信息查询系统 33. 法庭开庭公告系统 34. 远程庭审预约控制平台（远程庭审系统） 35. 谈话应用系统 36. 庭审应用系统（数字法庭） 37. 分布式数据传输交换系统（数据迁移服务） 38. 电子卷宗校正工具 39. 二中院内网网站 40. 京办 41. cocall 42. 全国法院统一用户管理平台 审判管理类应用 1. “12368”司法公益服务系统 2. 维护系统 3. 庭审智能巡查系统 4. 工作量专项评估及归档预警工具	(22)、集约送达一体化平台 (23)、诉服一体化应用系统 (24)、审委会应用系统 (25)、补录系统 (26)、新查询系统 (27)、审管办系统 (28)、电子卷宗系统 (29)、案件详情系统 (30)、材料收转系统 (31)、开庭信息查询系统 (32)、法庭开庭公告系统 (33)、远程庭审预约控制平台（远程庭审系统） (34)、谈话应用系统 (35)、庭审应用系统（数字法庭） (36)、云法庭 (37)、分布式数据传输交换系统（数据迁移服务） (38)、电子卷宗校正工具 (39)、二中院内网网站 (40)、京办 (41)、cocall (42)、全国法院统一用户管理平台 3、审判管理类应用		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		5. 执行财产风险监督管理系统 四、司法便民类应用： 1. “北京法院”公众服务 APP 2. 后台综合管理系统 3. 北京法院电子诉讼平台 五、数据管理类应用： 1. 审判信息服务平台 2. 新案款监管平台 3. 执行财产风险监督管理系统 4. 廉政风铃 5. 质效数据更新系统 其他类应用 1. 资产管理平台 2. 洗衣管理平台 3. 工资条查询系统 4. 用户中心 5. 标准中心 6. 流程中心 7. 钉钉 8. 北京法院呼叫中心系统 要求 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、系统升级发布、业务系统培训、	(1)、“12368”司法公益服务系统 (2)、维护系统 (3)、庭审智能巡查系统 (4)、工作量专项评估及归档预警工具 (5)、执行财产风险监督管理系统 4、司法便民类应用 (1)、“北京法院”公众服务 APP (2)、后台综合管理系统 (3)、北京法院电子诉讼平台 5、数据管理类应用 (1)、审判信息服务平台 (2)、新案款监管平台 (3)、执行财产风险监督管理系统 (4)、廉政风铃 (5)、质效数据更新系统 6、其他类应用 (1)、资产管理平台 (2)、洗衣管理平台 (3)、工资条查询系统 (4)、用户中心 (5)、标准中心 (6)、流程中心 (7)、钉钉 (8)、北京法院呼叫中心系统		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		运维文档管理、资产管理等，非本院建设的系统负责使用维护，必须按要求及时发现问题并处理系统相关问题，确保业务系统的正常运行。 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；针对法院审判业务系统的运行情况进行汇总和分析。应保证法院审判业务系统的正常运行和使用。 2. 法院辅助业务系统 对法院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	服务响应 我公司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、系统升级发布、业务系统培训、运维文档管理、资产管理等，非本院建设的系统负责使用维护，我公司严格按照要求及时发现并处理系统相关问题，确保业务系统的正常运行。 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；我公司针对法院审判业务系统的运行情况进行汇总分析和分析。我公司负责保证法院审判业务系统的正常运行和使用。 2. 法院辅助业务系统 我公司对法院辅助业务系统的管理与维		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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。 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。 4. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求如下： 1 信息产品：审判业务系统；服务名称：各类业务系统系统；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 信息产品：辅助业务系统；服务名称：各类辅助业务系统；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。	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；我公司负责法院辅助业务系统培训类工作；我公司针对法院辅助业务系统的运行情况定期进行汇总和分析。我公司负责保证法院辅助业务系统的正常运行和使用。 3. 司法公开系统 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。 4. 领导交办 我公司负责高质量完成领导交办的其他工作。 具体服务如下： 1、审判业务系统（各类业务系统系统）：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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		3 信息产品：司法公开；服务名称：数据同步；服务内容：日常系统巡检；问题处理；日常工作配合。	日常工作配合；其他领导交办工作。 2、辅助业务系统（各类辅助业务系统）：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（数据同步）：日常系统巡检；问题处理；日常工作配合。		
11	招标文件第五章 采购需求-技术要求-运维工作要求-数据管理 运维服务第 47-49 页	北京市第二中级人民法院作为本区域的信息资源中心，通过审判信息服务平台系统，汇总了本院及下辖各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	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，针对技术要求-运维工作要求-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： 北京市第二中级人民法院作为本区域的信息资源中心，通过审判信息服务平台系统，汇总了本院及下辖各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	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		准确性的保障。 概况 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、裁判文书档案数据、庭审视频、立案信息视频、数据资产统计、教育培训数据以及人员数据等。 2. 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。 3. 数据质检数据 数据质检数据包括各质检系统统计质检不合格案件数据。 4. 数据管理体系 数据管理体系包括数据管理制度、数据运维管理体系。 5. 数据分析成果 数据分析成果包括数据分析统计报表、数据分析报告。 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。	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。 概况 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、裁判文书档案数据、庭审视频、立案信息视频、数据资产统计、教育培训数据以及人员数据等。 2. 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。 3. 数据质检数据 数据质检数据包括各质检系统统计质检不合格案件数据。 4. 数据管理体系 数据管理体系包括数据管理制度、数据运维管理体系。 5. 数据分析成果 数据分析成果包括数据分析统计报表、数据分析报告。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		1. 司法审判数据 负责北京市第二中级人民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；负责裁判文书及卷宗档案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。 2. 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。 3. 数据运维管理 建立数据质量问题预警机制对数据质量进行监控，并对数据质量进行分析，进行数据质量问题处理，保障数据质量稳定。 4. 数据管理体系的建设与优化 编写数据管理制度，构建、完善数据运维管理体系，保障数据运维管理工作。 5. 数据统计分析挖掘 为审判工作提供数据支撑，实时记录并分析数据统计的需求，每季度总结定制化数据统计的需求，提出数据服务的改进意见；数据分析成果进行定期梳理、整合、重构，形成通用专题。针对定制化统	服务响应 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。 1. 司法审判数据 我公司负责北京市第二中级人民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；负责裁判文书及卷宗档案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。 2. 系统运行数据 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。 3. 数据运维管理 我公司负责建立数据质量问题预警机制对数据质量进行监控，并对数据质量进行分析，进行数据质量问题处理，保障数据质量稳定。 4. 数据管理体系的建设与优化 我国负责编写数据管理制度，构建、完善数据运维管理体系，保障数据运维管理工作。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		计服务的流程与结果进行评估改进。主动开展本院的数据态势分析工作，形成数据态势分析报告。信息中心数据汇集、更新、展示方案等工作。 6. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求如下： 一、司法审判数据 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。 2. 裁判文书及卷宗文书档案数据：日常检查；文书更新以及备份；文书变更；其他领导交办工作。 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。 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。 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。 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 7. 人员数据：人员信息一致性和准确	5. 数据统计分析挖掘 我公司为审判工作提供数据支撑，实时记录并分析数据分析师的需求，每季度总结定制化数据统计的需求，提出数据服务的改进意见；数据分析成果进行定期梳理、整合、重构，形成通用专题。针对定制化统计服务的流程与结果进行评估改进。主动开展本院的数据态势分析工作，形成数据态势分析报告。信息中心数据汇集、更新、展示方案等工作。 6. 领导交办 我公司负责高质量完成领导交办的其他工作。 具体服务如下： 1、司法审判数据 (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。 (2)、裁判文书及卷宗文书档案数据：日常检查；文书更新以及备份；文书变更；其他领导交办工作。 (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。 (4)、立案信访视频：日常检查；信号		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		性检查；异常数据校正等 二、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 三、数据运维管理 1. 各质检系统统计质检不合格案件数据：日常监控；质检案件列表；定期分析；其他领导交办工作 四、数据管理体系的建设与优化 1. 数据管理制度、数据运维管理体系：制度编写完善；管理体系编写完善；数据运维管理体系维护 五、数据统计分析挖掘 1. 数据分析统计报表、数据分析报告：日常数据分析单数据统计分析；统计报表；数据分析报告；其他领导交办工作	传输检测；其他领导交办工作。 (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。 (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 (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 2、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 3、数据运维管理 (1)、各质检系统统计质检不合格案件数据：日常监控；质检案件列表；定期分析；其他领导交办工作 4、数据管理体系的建设与优化 (1)、数据管理制度、数据运维管理体系：制度编写完善；管理体系编写完善；数据运维管理体系维护 5、数据统计分析挖掘 (1)、数据分析统计报表、数据分析报告：日常数据分析单数据统计分析；统计		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
			报表；数据分析报告；其他领导交办工作		
12	招标文件第五章 采购需求-技术要求-运 维工作要求-音视频系 统运维服务第 49-53 页	北京市第二中级人民法院音视频系统，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信息显示中心、大要案监控室、视频会议室、党组会议室、远程提讯室、审委会会议室、电教室、新闻发布厅、诉讼服务大厅和普通会议室等共计约 28 间会议室及功能房间，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，高院与北京市第二中级人民法院之间为骨干网，可以将高院视频会议信号转播至本院。北京市第二中级人民法院节点通过 ASON 专线 4*2M 电路与高院主会	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，针对技术要求-运维工作要求-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： 北京市第二中级人民法院音视频系统，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信息显示中心、大要案监控室、视频会议室、党组会议室、远程提讯室、审委会会议室、电教室、新闻发布厅、诉讼服务大厅和普通会议室等共计约 28 间会议室及功能房间，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话会议系统	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		场直接连接, 实现与高院视频、音频、数据的直接交换。 党政机关电话会议系统由两级组成, 北京市第二中级人民法院之间为骨干网, 可以将北京市委的会议视频信号转接至本院。北京市第二中级人民法院通过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。 党政机关电话会议系统由两级组成, 北京市第二中级人民法院之间为骨干网, 可以将北京市委的会议视频信号转接至本院。北京市第二中级人民法院节点通过专线、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。 2. 远程庭审系统 北京市第二中级人民法院高清庭审系统以点对点星状组网结构与高院和区县法院法庭、看守所、监狱之间组建成成为音视频信息快捷传输的专网庭审视频系统, 该系统能够实现远程立案, 远程庭审, 远程监督的高清庭审系统。 庭审视频实现法庭的庭审图像和声音进行数字化采集、存储, 同时通过专门铺设的视音频线路将信号进行异地传输, 以便通过电视或网络方式进行直播观看。 3. 高清数字法庭系统 高清数字法庭法院领导、审判业务人员、行政办公人员提供全数字化的办公	跟高院连接的高清视频会议系统由两级组成, 高院与北京市第二中级人民法院之间为骨干网, 可以将高院会议视频信号转接至本院。北京市第二中级人民法院通过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。 党政机关电话会议系统由两级组成, 北京市第二中级人民法院之间为骨干网, 可以将北京市委的会议视频信号转接至本院。北京市第二中级人民法院节点通过专线、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。 2. 远程庭审系统 北京市第二中级人民法院高清庭审系统以点对点星状组网结构与高院和区县法院法庭、看守所、监狱之间组建成成为音视频信息快捷传输的专网庭审视频系统, 该系统能够实现远程立案, 远程庭审, 远程监督的高清庭审系统。 庭审视频实现法庭的庭审图像和声音进行数字化采集、存储, 同时通过专门铺设的视音频线路将信号进行异地传输, 以便通过电视或网络方式进行直播观看。 3. 高清数字法庭系统 高清数字法庭法院领导、审判业务人员、行政办公人员提供全数字化的办公		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		环境，对审判业务信息进行全数字化管理，并能够对案件数据进行综合分析与应用，对领导决策提供辅助。二中院共计约60个高清数字法庭。 4. 立案信访系统 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。 5. 审委会系统 审委会系统由拼接大屏幕显示系统，升降显示屏系统，声音采集系统，扩音系统，证据展示系统，多媒体信号矩阵切换系统，集控系统等组成。通过以上系统的相互配合，可以实现DVD光盘证据，电脑信号证据，实物证据的展示。二中院建有1个数字审委会系统。 6. 会议室信息展示系统 会议室信息展示系统是北京市第二中级人民法院审判大楼的神经中枢，电视墙由LED全彩大屏幕组成，用于审判各类数据展示、用于对法院智能光网络、数据、视频、语音网络的运行实施控制管理；用	的视音频线路将信号进行异地传输，以便通过电视或网络方式进行直播观看。 3. 高清数字法庭系统 高清数字法庭法院领导、审判业务人员、行政办公人员提供全数字化的办公环境，对审判业务信息进行全数字化管理，并能够对案件数据进行综合分析与应用，对领导决策提供辅助。二中院共计约60个高清数字法庭。 4. 立案信访系统 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。 5. 审委会系统 审委会系统由拼接大屏幕显示系统，升降显示屏系统，声音采集系统，扩音系统，证据展示系统，多媒体信号矩阵切换系统，集控系统等组成。通过以上系统的相互配合，可以实现DVD光盘证据，电脑信号证据，实物证据的展示。二中院建有1个数字审委会系统。 6. 会议室信息展示系统		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		于网络安全管理、用于纵览全院高清庭审图像等内容。 7. 公共服务系统 公共服务系统是北京市第二中级人民法院服务于审判业务的重要组成部分通过诉讼服务大厅实现多渠道、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、虚拟导诉机、电子引导机、综合评价终端等各类设备共计约10余个、3块信息展示大屏、“12368 热线”LED显示屏、1个远程调解系统、1个律师工作室、1个电子阅览室、1个法律书院、1个法官值班室等系统，实现二维码实现全流程业务办理、手机室内电子导航、诉讼服务智能机器人、当事人和办公人员无线上网实现物理隔离，包含来访登记、排号、导诉、立案“一码通”；自助立案、查询、打印、评价、导航服务；远程调解；无线上网登录认证；信息发布展示系统；律师服务系统。	会议室信息展示系统是北京市第二中级人民法院审判大楼的神经中枢，电视墙由LED全彩大屏幕组成，用于审判各类数据展示、用于对法院智能光网络、数据、视频、语音网络的运行实施控制管理；用于网络安全管理、用于纵览全院高清庭审图像等内容。 7. 公共服务系统 公共服务系统是北京市第二中级人民法院服务于审判业务的重要组成部分通过诉讼服务大厅实现多渠道、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、虚拟导诉机、电子引导机、综合评价终端等各类设备共计约10余个、3块信息展示大屏、“12368 热线”LED显示屏、1个远程调解系统、1个律师工作室、1个电子阅览室、1个法律书院、1个法官值班室等系统，实现二维码实现全流程业务办理、手机室内电子导航、诉讼服务智能机器人、当事人和办公人员无线上网实		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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。负责该系统的升级改造、系统改动等工作；负责系统的软硬件升级和更新工作。 1. 高清视频会议系统 组织完成高清视频会议系统和党政机关视频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、音视频采集编录、故障记录、工作流平台和规范等。确保高清视频会议系统的平台设备稳定可靠。 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、	现物理隔离，包含来访登记、排号、导诉、立案“一网通”；自助立案、查询、打印、评价、导航服务；远程调解；无线上网登录认证；信息发布展示系统；律师服务系统。 服务响应 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。 1. 高清视频会议系统 我公司负责组织完成高清视频会议系统和党政机关视频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、音视频采集编录等内容，同时提交相关文档资料存档，包括巡检记录、故障记		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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。 3. 高清数字法庭系统 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。制定工作流程和培训资料，编写每年的工作计划等工作。 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。	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。 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。确保远程庭审系统的平台设备稳定可靠。 3. 高清数字法庭系统 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。制定工作流程和培训资料，编写每年的工作计划等工作。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		5. 审委会系统 对审委会会议室进行例行设备检查工作，确保系统功能的可用性。会前工程师要再次对设备进行检查，并进行现场支持保障工作。当系统出现故障时，要迅速处理故障，保障系统功能，由于设备损坏无法立即修复时，需提供备机进行更换或使用相近设备恢复系统功能。 6. 会议室信息展示系统 负责控制、调度、管理视频网络资源，操作管理各种矩阵设备和智能控制系统，保证视音频信息可靠交换。确保系统安全运行。负责对各类设备进行维护保养工作；保证各种显示系统正常工作，确保整个信息系统安全运行。 7. 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。 8. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求见如下：	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。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。 5. 审委会系统 我公司负责对审委会会议室进行例行设备检查工作，确保系统功能的可用性。会前工程师要再次对设备进行检查，并进行现场支持保障工作。当系统出现故障时，我公司迅速处理故障，保障系统功能，由于设备损坏无法立即修复时，我公司提供备机进行更换或使用相近设备恢复系统功能。 6. 会议室信息展示系统 我公司负责控制、调度、管理视频网络资源，操作管理各种矩阵设备和智能控制系统，保证视音频信息可靠交换。确保系统安全运行。负责对各类设备进行维护保养工作；保证各种显示系统正常工作，确保整个信息系统安全运行。 7. 公共服务系统 我公司负责公共服务系统各类系的软硬件		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		一、高清视频会议系统 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。 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。 二、远程庭审系统 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。 3. 远程庭审：对远程开庭进行庭审调查和音频信号保障，同时与两端进行庭审对话测试。 三、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。	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。 8. 领导交办 我公司负责高质量完成领导交办的其他工作。 具体服务如下： 1、高清视频会议系统 (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。 (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。 2、远程庭审系统 (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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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需要进行必要的后期处理进行刻录。 四、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。 五、审委会系统 1. 审委会业务支持：日常系统巡检，保证系统首次可用性；日常故障诊断、处理、记录；日常工作配合；会前系统测试；现场贴身服务支持；定期对现有系统提出升级改造及维护建议；定期汇报工作情况 六、会议室信息展示系统 1. 会议室业务支撑：日常系统巡检，保证系统首次可用性；日常故障诊断、处理、记录；日常工作配合；现场贴身服务支持；定期对现有系统提出升级改造及维护建议；定期汇报工作情况	前期调试、任务保障，任务环境搭建和设备保管。 (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。 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需要进行必要的后期处理进行刻录。 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。 5、审委会系统 (1)、审委会业务支持：日常系统巡检，保证系统首次可用性；日常故障诊断、处理、记录；日常工作配合；会前系统测试；		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		七、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	现场贴身服务支持；定期对现有系统提出升级改造及维护建议；定期汇报工作情况 6、会议室信息展示系统 (1)、会议室业务支撑：日常系统巡检，保证系统首次可用性；日常故障诊断、处理、记录；日常工作配合；现场贴身服务支持；定期对现有系统提出升级改造及维护建议；定期汇报工作情况 7、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		
13	招标文件第五章 采购需求-技术要求-运维工作要求-内部网站系统运维服务第 53-55 页	北京市第二中级人民法院内部网站（在用网站和历史网站）系统包括交流平台、法院工作信息、舆情参考信息、常用工具等系统，是北京市第二中级人民法院工作信息上传下达和信息共享的重要平台。 概况 1. 交流平台 北京市第二中级人民法院交流平台是法院各部门沟通交流业务信息的渠道和窗口。 2. 法院工作信息 北京市第二中级人民法院工作信息	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，针对技术要求-运维工作要求-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： 北京市第二中级人民法院内部网站（在用网站和历史网站）系统包括交流平台、法院工作信息、舆情参考信息、常用工具等系统，是北京市第二中级人民法院工作信息上传下达和信息共享的重要平台。 概况 1. 交流平台 北京市第二中级人民法院交流平台是法	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		系统是法院政务信息和工作信息上传下达的渠道和窗口，包括工作信息平台系统、接口与服务、法院文化、图片新闻、通知文件（会议培训、通知文件）、政工简报等。 3. 舆情参考信息 舆情参考信息系统为法院干警提供审判参考信息和舆情参考信息，包括专题报道、文化广场、贺卡中心等。 4. 常用工具 常用工具系统为法院干警提供便捷的工作工具，包括法院导航、诉讼工具、友情链接等内容。 要求 负责上述系统的应用服务、系统保障和部分系统的信息维护服务，通过对系统的日常技术维护、故障处理、信息维护等工作，保障系统的稳定运行，确保系统的可用性和易用性。 1. 交流平台 负责信息交流平台的应用管理、技术维护升级、系统保障和部分交流平台的信 息维护服务，保障各业务信息交流平台安全、稳定运行，确保数据的可用性、一致	院各部门沟通交流业务信息的渠道和窗口。 2. 法院工作信息 北京市第二中级人民法院工作信息系统是法院政务信息和工作信息上传下达的渠道和窗口，包括工作信息平台系统、接口与服务、法院文化、图片新闻、通知文件（会议培训、通知文件）、政工简报等。 3. 舆情参考信息 舆情参考信息系统为法院干警提供审判参考信息和舆情参考信息，包括专题报道、文化广场、贺卡中心等。 4. 常用工具 常用工具系统为法院干警提供便捷的工作工具，包括法院导航、诉讼工具、友情链接等内容。 服务响应 我公司负责上述系统的应用服务、系统保障和部分系统的信息维护服务，通过对系统的日常技术维护、故障处理、信息维护等工作，保障系统的稳定运行，我公司确保系统的可用性和易用性。 1. 交流平台 我公司负责信息交流平台的应用管理、技		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		性、完整性和安全性。 负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作，负责按照领导要求完成相关工作。 2. 法院工作信息 主要负责法院工作信息系统下服务产品的应用管理、技术维护升级、系统保障和部分服务产品的信息维护服务，保障法院工作信息系统的安全、稳定运行，确保发布信息和修改信息的准确率和及时性，确保数据的可用性、一致性、完整性和安全性。 3. 舆情参考信息 主要负责舆情参考类服务产品的信息维护、技术维护升级、系统保障和应用管理工作，保障各舆情参考系统的稳定运行，确保信息更新维护的及时性、准确性，确保更新信息的数量和频度符合用户要求、内容不违反国家法律的规定。 负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。 4. 常用工具 主要负责常用工具类服务产品的技术维护升级、系统保障和应用管理工作，	术维护升级、系统保障和部分交流平台的信息维护服务，保障各业务信息交流平台安全、稳定运行，确保数据的可用性、一致性、完整性和安全性。 我们公司负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作，负责按照领导要求完成相关交办工作。 2. 法院工作信息 我们公司主要负责法院工作信息系统下服务产品的应用管理、技术维护升级、系统保障和部分服务产品的信息维护服务，我们公司负责保障法院工作信息系统的安全、稳定运行，我们公司确保发布信息和修改信息的准确率和及时性，我们公司确保数据的可用性、一致性、完整性和安全性。 3. 舆情参考信息 我们公司主要负责舆情参考类服务产品的信息维护、技术维护升级、系统保障和应用管理工作，保障各舆情参考系统的稳定运行，我们公司确保信息更新维护的及时性、准确性，我们公司确保更新信息的数量和频度符合用户要求、内容不违反国家法律的规定。 我们公司负责系统维护记录以及相应文档		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		保障各舆情参考系统的稳定运行，对工具版本进行控制。 负责公司系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作，负责按照领导要求完成相关交办工作。 5. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求如下： 一、信息产品：交流平台服务名称：工作信息交流平台服务内容：应用系统优化，功能变更修改，系统运行状态监控，故障处理，日常巡检（操作系统巡检），数据备份，系统文档的整理。 二、信息产品：法院工作信息服务名称：工作信息平台系统服务内容：应用系统优化、界面改版，功能变更修改，系统运行状态监控，故障处理，日常巡检（操作系统巡检，应用系统巡检），数据备份，系统文档的整理。 三、信息产品：舆情参考信息服务名称：舆情参考信息服务名称：信息挖掘、采集、编辑、发布；定期统计与分析；日常信息巡检；定期信息统计和应用咨询，信息数	的整理和归档工作。 4. 常用工具 我们公司主要负责常用工具类服务产品的技术维护升级、系统保障和应用管理工作，保障各舆情参考系统的稳定运行，对工具版本进行控制。 我们公司负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作，负责按照领导要求完成相关交办工作。 5. 领导交办 我们公司负责高质量完成领导交办的其他工作。 具体服务如下： 1、交流平台（工作信息交流平台）：应用系统优化，功能变更修改，系统运行状态监控，故障处理，日常巡检（操作系统巡检，应用系统巡检），数据备份，系统文档的整理。 2、法院工作信息（工作信息平台系统）：应用系统优化、界面改版，功能变更修改，系统运行状态监控，故障处理，日常巡检（操作系统巡检，应用系统巡检），信息统计，双机热备检查，恢复测试。 3、参考信息（舆情参考）：信息挖掘、		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		据交换。应用系统优化，功能变更修改，系统运行状态监控，故障处理，日常巡检（操作系统巡检，应用系统巡检），数据备份，系统文档的整理。 四、信息产品：常用工具服务名称：常用工具应用系统优化，功能变更修改，系统运行状态监控，故障处理，日常巡检（操作系统巡检，应用系统巡检），数据备份，系统文档的整理。	采集、编辑、发布；定期统计与分析；日常信息巡检；定期信息统计和应用咨询，信息数据交换。应用系统优化，功能变更修改，系统运行状态监控，故障处理，日常巡检（操作系统巡检，应用系统巡检），数据备份，系统文档的整理。 4、常用工具（常用工具）：应用系统优化，功能变更修改，系统运行状态监控，故障处理，日常巡检（操作系统巡检，应用系统巡检），数据备份，系统文档的整理。		
14	招标文件第五章 采购需求-技术要求-运维工作要求-网络系统运维服务第 55-57 页	北京市第二中级人民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，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。 概况 北京市第二中级人民法院网络系统为全院数据传输和交换提供了网络基础	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，针对技术要求-运维工作要求-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： 北京市第二中级人民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，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。	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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。 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，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。 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。 3. 法院无线网络 法院无线网络为无线覆盖。对办公楼	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。 概况 北京市第二中级人民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。 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，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。 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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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。 4. 政务内网 政务内网网络整体采用千兆到桌面， 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。 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。 6. Vtel 视频监控网 Vtel 视频监控网采用单链路上行方 式建设，接入交换机部署在部分楼层内。 Vtel 视频监控网包括音视频矩阵和音视 频光端机，音视频矩阵和音视频光端机百 余台。 要求 对北京市第二中级人民法院网络系 统设备（路由器、交换机）运行状态进行	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。 3. 法院无线网络 法院无线网络为无线覆盖。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。 4. 政务内网 政务内网网络整体采用千兆到桌面，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。 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。 6. Vtel 视频监控网 Vtel 视频监控网采用单链路上行方式建 设，接入交换机部署在部分楼层内。Vtel 视频监控网包括音视频矩阵和音视频光		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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；高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求如下： 一、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 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；	端机，音视频矩阵和音视频光端机百余台。 服务响应 我公司负责对北京市第二中级人民法院网络系统设备（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，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；我公司针对运行状况定期进行汇报工作。我公司确保法院各类网络系统的畅通性、高效性；高质量完成领导交办的其他工作。 具体服务如下： 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（硬件巡检，深度巡检）；日常故障处理；系统		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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 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 5. 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 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 二、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；	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 (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 (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 (5)、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 (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 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；		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
15	招标文件第五章 采购需求-技术要求-运 维工作要求-安全管理 系统运维服务第 57-63 页	北京市第二中级人民法院安全管理 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. 审委会安全区域 审委会是北京市第二中级人民法院 的职能、权利最高部门，具有信息与数据 不能外泄等要求。 2. 法院内网安全域 北京市第二中级人民法院内网作为 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。 3. 二级专网核心节点 北京市第二中级人民法院二级专网 核心节点是法院与北京高院通信的重要 节点。 4. 二级专网边界节点 二级专网边界节点是指北京市第二 中级人民法院的内网安全域，是全市各级 法院进行信息资源共享、数据传输与交换	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，针对技术要求 -运维工作要求-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： 北京市第二中级人民法院安全管理系统 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. 审委会安全区域 审委会是北京市第二中级人民法院的职 能、权利最高部门，具有信息与数据不能 外泄等要求。 2. 法院内网安全域 北京市第二中级人民法院内网作为全院 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。 3. 二级专网核心节点 北京市第二中级人民法院二级专网核心 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	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		的重要组成部分。 5. 法院互联网 北京市第二中级人民法院人员互联网为法院干警提供日常工作外联服务。 6. 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。 7. 安全评估 安全评估是为北京市第二中级人民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。 8. 安全培训 安全培训为法院信息安全管理人员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。 9. 安全制度 安全制度是为确保信息安全管理工作有据可依，所建立的信息安全规章制度	4. 二级专网边界节点 二级专网边界节点是指北京市第二中级人民法院的内网安全域，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。 5. 法院互联网 北京市第二中级人民法院人员互联网为法院干警提供日常工作外联服务。 6. 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。 7. 安全评估 安全评估是为北京市第二中级人民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。 8. 安全培训 安全培训为法院信息安全管理人员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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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。 10. 安全检查 安全检查服务包括安全防护设备检查、协助维护涉密计算机检查、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。 11. 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。 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。 1. 审委会安全区域 对北京市第二中级人民法院审委会安全设备运行状态进行监控、管理、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	专业培训。 9. 安全制度 安全制度是为确保信息安全管理工作有据可依，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。 10. 安全检查 安全检查服务包括安全防护设备检查、协助维护涉密计算机检查、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。 11. 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。 服务响应 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，确保设备的可用性。 1. 审委会安全区域 我公司负责对北京市第二中级人民法院		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		审查,设备开关,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。应确保审委会安全区域的可靠、稳定、安全运行。 2.法院内网安全域 对北京市第二中级人民法院内网安全设备运行状态进行监控、管理和运维,负责设备定期优化,故障分析,故障处理,病毒处理,策略管理,日志备份,日志审查,设备开关,负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。我公司针对运行状况定期进行汇报工作。我公司确保审委会安全区域的可靠、稳定、安全运行。 2.法院内网安全域 我公司负责对北京市第二中级人民法院内网安全设备运行状态进行监控、管理和运维,我公司负责设备定期优化,故障分析,故障处理,病毒处理,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。 3.二级专网核心节点 对北京市第二中级人民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,负责设备定期优化,故障分析,故障处理,病毒处理,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。 3.二级专网核心节点 我公司负责对北京市第二中级人民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,我公司负责设备	审委会安全设备运行状态进行监控、管理、运维,我公司负责设备定期优化,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,负责系统维护记录以及相应文档的整理和归档工作。我公司针对运行状况定期进行汇报工作。我公司确保审委会安全区域的可靠、稳定、安全运行。 2.法院内网安全域 我公司负责对北京市第二中级人民法院内网安全设备运行状态进行监控、管理和运维,我公司负责设备定期优化,故障分析,故障处理,病毒处理,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。我公司针对运行状况定期进行汇报工作。我公司确保内网安全域的安全、稳定、高效运行。 3.二级专网核心节点 我公司负责对北京市第二中级人民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,我公司负责设备		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		工作。应确保法院二级专网核心节点的不间断运行。 4. 二级专网边界节点 对北京市第二中级人民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。我公司针对运行状况定期进行汇报工作。我公司确保法院二级专网核心节点的不间断运行。 4. 二级专网边界节点 我公司负责对北京市第二中级人民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，我公司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。我公司针对运行状况定期进行汇报工作。我公司确保法院二级专网边界节点的安全、可靠、稳定运行。 5. 法院互联网 对北京市第二中级人民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。 6. 信息共享平台	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。我公司针对运行状况定期进行汇报工作。我公司确保法院二级专网核心节点的不间断运行。 4. 二级专网边界节点 我公司负责对北京市第二中级人民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，我公司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。我公司针对运行状况定期进行汇报工作。我公司确保法院二级专网边界节点的安全、可靠、稳定运行。 5. 法院互联网 我公司负责对北京市第二中级人民法院人员互联网安全设备运行状态进行监控、管理和运维，我公司负责对安全设备定期进行		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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。我公司针对运行状况定期进行汇报工作。 7. 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，并根据可能导致事故风险的大小，提出相应的安全措施，为北京市第二中级人民法院的信息化项目提供符合国家安全要求的服务。 8. 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。 9. 安全制度 根据需求修订完善北京市第二中级人民法院的安全规章制度，建立法院专网	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。我公司针对运行状况定期进行汇报工作。 6. 信息共享平台 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。我公司针对运行状况定期进行汇报工作。我公司确保法院信息共享平台安全、稳定、快捷的数据交换。 7. 安全评估 我公司负责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，并根据可能导致事故风险的大小，提出相应的安全措施，为北京市第二中级人民法院的信息化项目提供符合国家安全要求的服务。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		信息系统的安保管理机构、安保管理制度、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。 10. 安全检查 通过对北京市第二中级人民法院安全防护设备检查、协助维护涉密计算机检查、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隐患，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。 11. 安全应急预案、演练 负责北京市第二中级人民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。 12. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求如下： 一、审委会安全域	合国家安全要求的服务。 8. 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。 9. 安全制度 我公司根据需求修订完善北京市第二中级人民法院的安全规章制度，建立法院专网信息系统的安保管理机构、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。 10. 安全检查 通过对北京市第二中级人民法院安全防护设备检查、协助维护涉密计算机检查、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隐患，发现安全防护设备存在的安全隐患，我公司确保法院系统的正常运行，保障法院信息系统的安全性。 11. 安全应急预案、演练 我公司负责北京市第二中级人民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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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 2. 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 二、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 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 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 5. 内核加固：策略调整、产品部署、故障处理、情况通报等 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 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	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。 12. 领导交办 我公司负责高质量完成领导交办的其他工作。 具体服务如下： 1 审委会安全域 (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 (2)、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 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 (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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		计、故障处理等 三、二级专网核心节点 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 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 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 四、二级专网边界节点 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 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 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 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 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	(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 (5)、内核加固：策略调整、产品部署、故障处理、情况通报等 (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 (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 3 二级专网核心节点 (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 (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 (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 4 二级专网边界节点 (1)、防火墙：拥塞检测、策略调整、		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		6. 内核加固：策略调整、产品部署、故障处理、情况通报等 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 8. CA：证书处理、证书发放、证书库审计、客户端处理等 五、法院互联网 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 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 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 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 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 六、信息共享平台 1. 安全隔离与信息交换系统：日志备	日志备份、策略备份、阻断数据分析、故障处理等 (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 (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 (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 (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 (6)、内核加固：策略调整、产品部署、故障处理、情况通报等 (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 (8)、CA：证书处理、证书发放、证书库审计、客户端处理等 5 法院互联网 (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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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 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 七、安全评估 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 2. 渗透测试：互联网渗透性测试 3. 漏洞扫描：全网漏洞扫描、系统漏洞扫描等 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 八、安全培训 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 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	(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 (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 (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 (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 6 信息共享平台 (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 (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 7 安全评估 (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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		九、安全制度 1. 安全制度：安全制度修订、执行监督等 十、安全检查 1. 安全检查：协助维护涉密计算机检查、服务器安全检查、非涉密计算机安全检查等 十一、安全应急预案、演练 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 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：病毒防护应急预案演练、网络入侵应急演练、拒绝服务应急演练、机房断电应急演练、核心服务中断预案演练、核心数据丢失预案演练组织等	(2)、渗透测试：互联网渗透性测试 (3)、漏洞扫描：全网漏洞扫描、系统漏洞扫描等 (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 8 安全培训 (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 (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 9 安全制度 (1)、安全制度：安全制度修订、执行监督等 10 安全检查 (1)、安全检查：协助维护涉密计算机检查、服务器安全检查、非涉密计算机安全检查等 11 安全应急预案、演练 (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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
			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：病毒防护应急预案演练、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、核心服务中断应急预案演练组织、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-技术要求-运维工作要求-电话系统运维服务第 63-64 页	北京市第二中级人民法院电话系统运维服务包括内线电话、外线电话。 电话系统拥有联通运营商提供的 2000 门市话,两套程控交换机使用约 2000 台。 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 承担对法院程控系统和电话录音系统管理及维护。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,设备定期巡检确保法院干警工	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,针对技术要求-运维工作要求-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: 北京市第二中级人民法院电话系统运维服务包括内线电话、外线电话。 电话系统拥有联通运营商提供的 2000 门市话,两套程控交换机使用约 2000 台。 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。 服务响应	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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;高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求如下: 一、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	我公司承担对法院程控系统和电话录音系统管理及维护。我公司负责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,设备定期巡检确保法院干警工作人员正常使用,按照相关要求向二中院管理部门提供服务总结报告;高质量完成领导交办的其他工作。 具体服务如下: 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-技术要求-运维工作要求-综合布线系统运维服务第64页	北京市第二中级人民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语音、	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,针对技术要求-运维工作要求-综合布线系统运维服务-运维工作要求-综合布线系统运维服务-运维工作要求-综合布线系统运维服务的要求,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: 北京市第二中级人民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	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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。 要求 承担北京市第二中级人民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；高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求如下： 一、线缆维护 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 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 3. 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	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语音、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。 服务响应 我公司负责承担北京市第二中级人民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；高质量完成领导交办的其他工作。 具体响应如下： 1、线缆维护 (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 (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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
			(3)、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		
18	招标文件第五章 采购需求-技术要求-运 维工作要求-办公终端 系统维护服务第 64-67 页	北京市第二中级人民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。 现大楼内审判法庭、办公室、会议室等日常办公使用的台式机,打印机,扫描仪,复印机,文印机,笔记本共计约 2700 台。 概况 1. 办公台式机 北京市第二中级人民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。 目前北京市第二中级人民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	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,针对技术要求-运维工作要求-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: 北京市第二中级人民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。 现大楼内审判法庭、办公室、会议室等日常办公使用的台式机,打印机,扫描仪,复印机,文印机,笔记本共计约 2700 台。 概况 1. 办公台式机 北京市第二中级人民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。 目前北京市第二中级人民法院现有台式机	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		共空间内的当事人操作查询等操作的使 用。 2. 办公笔记本 北京市第二中级人民法院办公笔记本维护主要包括办公区笔记本、协助维护涉密笔记本。主要用于互联网访问使用，协助维护部分涉密笔记本，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。 3. 打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机 北京市第二中级人民法院办公打印外设类产品分别是办公区打印机类设备、公共区域打印机类设备。主要用于各类审判业务的文档打印、各类审判判决书、各类传真文件的传输，还有相关的重要资料打印。 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、各庭室内部合议庭会议笔录记录、以及审委会现场记录。速录机为庭审笔录、合议庭报告及各类审理报告的主要录入终端。	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。 2. 办公笔记本 北京市第二中级人民法院办公笔记本维护主要包括办公区笔记本、协助维护涉密笔记本。主要用于互联网访问使用，协助维护部分涉密笔记本，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。 3. 打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机 北京市第二中级人民法院办公打印外设类产品分别是办公区打印机类设备、公共区域打印机类设备。主要用于各类审判业务的文档打印、各类审判判决书、各类传真文件的传输，还有相关的重要资料打印。 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、各庭室内部合议庭会议笔录记录、各庭室内部合		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		身份证读卡器主要是二中院立案窗口使用,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执行局外出执行公务所需要设备,确保执行办案工作有序开展。 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/高清歌华机顶盒、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观看功能。 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。 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工作,	合议庭笔录记录、以及审委会现场记录。速录机为庭审笔录、合议庭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二中院立案窗口使用,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执行局外出执行公务所需要设备,确保执行办案工作有序开展。 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/高清歌华机顶盒、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观看功能。 服务响应 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。 1. 办公台式机		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		维护工作,确保全院各部门工作人员正常使用,按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。 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,按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。 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,按照相关要求向甲方管理部门提供服务总结报告。 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。 5. 有线电视系统 承担法院有线电视电视机顶盒、放大器及	我公司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,我公司承担公用区域设备的定期检测和日常维护工作,我公司确保全院各部门工作人员正常使用,按照相关要求向二中院管理部门提供服务总结报告。 2. 办公笔记本 我公司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,我公司确保全院各部门工作人员正常使用,按照相关要求向二中院管理部门提供服务总结报告。 3. 打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机 我公司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,我公司确保全院各部门工作人员正常使用,按照相关要求向二中院管理部门提供服务总结报告。 4. 速录机、身份证读卡器及警用执法记录仪等外设 我公司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,我公司确保相关工作人员		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		终端电视盒等设备日常故障处理。 6. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。 具体要求如下： 一、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、定期汇报维护工作情况等 二、笔记本 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 2. 涉密笔记本：协助维护系统恢复、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 三、打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机 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	员正常使用，按照相关要求向二中院管理部门提供服务总结报告。 5. 有线电视系统 我公司承担法院有线电视机顶盒、放大器及终端电视盒等设备日常故障处理。 6. 领导交办 我公司负责高质量完成领导交办的其他工作。 具体响应如下： 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、定期汇报维护工作情况等 2、笔记本 (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 (2)、涉密笔记本：协助维护系统恢复、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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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 四、速录机维护、身份证读卡器等外设 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 五、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	3、打印机、扫描仪、文印机和多功能一体机 (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 (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 4、速录机维护、身份证读卡器等外设 (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-技术要求-运维工作要求-安防系统运维服务第 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、门禁一卡通系统、洗衣系统、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	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，针对技术要求-运维工作要求-安防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： 安防系统运维服务方案包括高清监控系统	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		余个。 4. 门禁一卡通系统。包括门禁点位，考勤点位及快速闸机通道共计约 350 余个，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。 5. 车辆出入系统。包括车辆信息管理和出入通道管理，包括西门、北门出入口各上线车牌识别和蓝牙识别系统；车库安装出入库语音播报系统，实现对常驻车辆的车牌登记，对外来车辆的临时授权；实现对进出车辆的记录、统计；实现车辆出入库的语音通报。 6. 应急处突系统。应急处突系统建设，提高应急处突水平，提高应急处突能力，完善应急处突体系。包括一套应急处突管理系统，通过一套完善的报警、接警、响应、处理和跟踪应急处突流程；实现警情信息推送到院领导手机、Pc 和 pad 端进行接警处理；实现根据警情级别自主决定一键单呼和群呼功能；实现与警情现场、周边区域的音视频联动和电视墙定制化展现。	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，包括 1 套广播管理软件，划分 2 个管理分区，31 个子分区；完成呼叫站、功放、扬声器等共计 400 余个。 4. 门禁一卡通系统。包括门禁点位，考勤点位及快速闸机通道共计约 350 余个，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。 5. 车辆出入系统。包括车辆信息管理和出入通道管理，包括西门、北门出入口各上线车牌识别和蓝牙识别系统；车库安装出入库语音播报系统，实现对常驻车辆的车牌登记，对外来车辆的临时授权；实现对进出车辆的记录、统计；实现车辆出入库的语音通报。 6. 应急处突系统。应急处突系统建设，提高应急处突水平，提高应急处突能力，完善应急处突体系。包括一套应急处突管理系统，通过一套完善的报警、接警、响应、处理和跟踪应急处突流程；实现警情信息推送到院领导手机、Pc 和 pad 端进行接警处理；实现根据警情级别自主决定一键单		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		7. 建筑设备监控系统；实现了实现新审判楼 BAS 系统的自动化运行，提高工作环境舒适性，践行绿色发展理念，改善系统运行品质，实现合理的能源管理，提高自动化管理水平，一套楼宇自控系统，部署楼宇系统控制点；DDC 箱、传感器、压差开关、座阀驱动器共计 2500 余个设备。 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；高质量完成领导交办的其他工作。	呼和群呼功能；实现与警情现场、周边区域的音视频联动和电视墙定制化展现。 7. 建筑设备监控系统；实现了实现新审判楼 BAS 系统的自动化运行，提高工作环境舒适性，践行绿色发展理念，改善系统运行品质，实现合理的能源管理，提高自动化管理水平，一套楼宇自控系统，部署楼宇系统控制点；DDC 箱、传感器、压差开关、座阀驱动器共计 2500 余个设备。 服务响应 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；高质量完成领导交办的其他工作。		
20	招标文件第五章 采购需求-技术要求-运维工作要求-事务管理 运维服务第 68-69 页	事务管理运维服务方案包括内勤、文案、宣传、资产管理、文印等领导交办的其他工作的保障 概况 1. 内勤 包括信息化运维人员考勤统计、运维人员入职、转正、离职手续办理、资料整理归档管理、参观保障、外单位进院申请	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，针对技术要求-运维工作要求-事务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： 事务管理运维服务方案包括内勤、文案、宣传、资产管理、文印等领导交办的其他工作的保障	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		单提起和综合审批系统。 2. 文案 包括信息化运维人员团队文化学习计划、会议稿件、调研分析、对外宣传材料及相关活动支持、内部新闻稿、通知、运维团队服务报告。 3. 宣传 包括微视频宣传、团队建设活动、对外宣传材料及相关活动支持等相关工作。 4. 资产管理 协助信息技术信息化设备管理、配发和维护。 5. 文印工作 包括文印机等设备的巡检和维护。 要求 1. 内勤 按考勤管理等制度进行全员考勤情况统计和管理，办理运维人员入职、转正、离职手续办理文件归档工作，确保文件及时、准确、完整归档；整理文件，按需求分类整理；安排参观保障人员进行设备巡检和保障；按需求提起外单位人员进入院审批单。综合审批系统制作、修改表单和人员调整。	概况 1. 内勤 包括信息化运维人员考勤统计、运维人员入职、转正、离职手续办理、资料整理归档管理、参观保障、外单位进院申请单提起和综合审批系统。 2. 文案 包括信息化运维人员团队文化学习计划、会议稿件、调研分析、对外宣传材料及相关活动支持、内部新闻稿、通知、运维团队服务报告。 3. 宣传 包括微视频宣传、团队建设活动、对外宣传材料及相关活动支持等相关工作。 4. 资产管理 协助信息技术信息化设备管理、配发和维护。 5. 文印工作 包括文印机等设备的巡检和维护。 服务响应 1. 内勤 我公司负责按考勤管理等制度进行全员考勤情况统计和管理，办理运维人员入职、转正、离职手续办理文件归档工		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		2. 文案 撰写活动初稿，撰写对外宣传材料及 相关活动支持工作，撰写内部新闻稿、通 知等相关协调，撰写调研分析报告等材 料，撰写运维团队总结、服务报告，组织 开展信息化运维人员团队文化建设学习。 3. 宣传 策划执行微视频宣传方案形成小视 频，制定整体宣传规划，组织负责团队建 设工作，撰写对外传材料文章。 4. 资产管理 按二中院资产管理规定协助执行资 产的派发、维护等工作。 5. 文印工作 完成文印机等设备的巡检和维护工 作。 6. 领导交办 高质量完成领导交办的其他工作。	作，确保文件及时、准确、完整归档；整 理文件，按需求分类整理；我公司安排参 观保障人员进行设备巡检和保障；按需求 提起外单位人员进院审批单。综合审批系 统制作、修改表单和人员调整。 2. 文案 我公司负责撰写活动初稿，撰写对外宣传 材料及相关活动支持工作，撰写内部新闻 稿、通知等相关协调，撰写调研分析报告 等材料，撰写运维团队总结、服务报告， 组织开展信息化运维人员团队文化建设 学习。 3. 宣传 我公司负责策划执行微视频宣传方案形 成小视频，制定整体宣传规划，组织负责 团队建设工作，撰写对外传材料文章。 4. 资产管理 我公司负责按二中院资产管理规定协助 执行资产的派发、维护等工作。 5. 文印工作 我公司负责完成文印机等设备的巡检和 维护工作。 6. 领导交办 我公司负责高质量完成领导交办的其他		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
			工作。		
21	招标文件第五章 采购需求-技术要求-运 维工作要求-服务台运 维服务第 69-71 页	服务台是向客户提供服务保障的一线人员，负责解决客户咨询的审判业务、软硬件设备、会议保障、信息化资产等问题，以及其他日常工作的安排与管理。 概况 服务台是直接面向客户，为客户提供服务和保障的窗口。 1. 对内负责服务台值班管理、信息化系统监督、信息化资产的管理（门禁卡、钥匙管理）、运维服务事件管理、cocal1 账号管理，严格执行“三分钟响应”等运维服务制度。 2. 对外负责服务台电话的接听、现场接待、信息化耗材发放、基本信息化设备测试、云法庭庭审录像刻录等工作。 要求 1. 服务台值班管理 工作时间服务台人员需坚守在 1207 服务台，处理服务台日常事务，做好与晚/节假日值班人员的工作交接，并做好值	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，针对技术要求-运维工作要求-服务台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： 服务台是向法院提供服务保障的一线人员，我公司负责解决二中院咨询的审判业务、软硬件设备、会议保障、信息化资产等问题，以及其他日常工作的安排与管理。 概况 服务台是直接面向客户，为客户提供服务和保障的窗口。 1. 对内负责服务台值班管理、信息化系统监督、信息化资产的管理（门禁卡、钥匙管理）、运维服务事件管理、cocal1 账号管理，严格执行“三分钟响应”等运维服务制度。 2. 对外负责服务台电话的接听、现场接待、信息化耗材发放、基本信息化设备测	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		班表审核工作。 2. 信息化系统监督 负责锐捷监控报警信息的监督，及时将报警信息反馈给负责人处理，监督晚/节假日值班人员对报警信息处理情况。 3. 信息化物品的管理 服务台对信息技术临时设备交换进行协助管理。 4. 运维服务事件管理 在运维管理平台（ITSM）内进行服务请求事件记录。将客户通过北京法院69800服务热线咨询的事件录入 ITSM 系统，指派给事件实际处理人，并每天下班前对工单关闭情况进行跟进。 5. coca11 账号管理 负责回复信息技术 coca11 账号的留言，并发布各运维小组申请发布的 coca11 广播通知。 6. 服务台电话的接听 负责接听 69800 服务热线电话并在线解答干警提出服务请求，并做好服务台问题记录，根据服务请求派单给专职工程师处理，并严格执行“三分钟响应”等运维服务制度。	试、云法庭庭审录像刻录等工作。 服务响应 1. 服务台值班管理 工作时间我公司服务台人员坚守在 1207 服务台，处理服务台日常事务，做好与晚/节假日值班值班人员的工作交接，并做好值班表审核工作。 2. 信息化系统监督 我公司负责锐捷监控报警信息的监督，及时将报警信息反馈给负责人处理，监督晚/节假日值班人员对报警信息处理情况。 3. 信息化物品的管理 服务台对信息技术临时设备交换进行协助管理。 4. 运维服务事件管理 在运维管理平台（ITSM）内进行服务请求事件记录。将客户通过北京法院 69800 服务热线咨询的事件录入 ITSM 系统，指派给事件实际处理人，并每天下班前对工单关闭情况进行跟进。 5. coca11 账号管理 我公司负责回复信息技术 coca11 账号的留言，并发布各运维小组申请发布的 coca11 广播通知。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		7. 现场接待 接待到 1207 服务台咨询问题、领取信息化设备、更换耗材的干警，指导干警在相关记录表登记。 8. 信息化物品发放 协助发放信息化物品，并指导客户做好物品领用签字工作。 9. 基本信息化设备测试 负责对接修的座机、鼠标、线材等配件进行初步测试工作。 10. 云法庭庭审录像刻录 负责刻录客户申请的云法庭庭审录像。 11. 领导交办 高质量完成各项领导交办任务，包括专项配合、上级指派工作等。服务台人员要具有超强的服务意识，具有较强的耐性和超强的责任心，具有较好的沟通团队协作、分析问题能力，具有判断问题风险意识思维。	6. 服务台电话的接听 我公司负责接听 69800 服务热线电话并在线解答干警提出服务请求，并做好服务台问题记录，根据服务请求派单给专职工程师处理，并严格执行“三分钟响应”等运维服务制度。 7. 现场接待 我公司负责接待到 1207 服务台咨询问题、领取信息化设备、更换耗材的干警，指导干警在相关记录表登记。 8. 信息化物品发放 我公司负责协助发放信息化物品，并指导客户做好物品领用签字工作。 9. 基本信息化设备测试 我公司负责对接修的座机、鼠标、线材等配件进行初步测试工作。 10. 云法庭庭审录像刻录 我公司负责刻录客户申请的云法庭庭审录像。 11. 领导交办 我公司负责高质量完成各项领导交办任务，包括专项配合、上级指派工作等。服务台人员要具有超强的服务意识，具有较好的耐性和超强的责任心，具有较好的沟通		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
			通协调、团队协作、分析问题能力，具有判断问题风险意识思维。		
22	招标文件第五章 采购需求-技术要求-运维工作要求-培训计划 与要求第 71 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，双方共同组织实施）。 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，针对技术要求-运维工作要求-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。我公司提供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，二中院确认后，双方共同组织实施）。 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。	无偏离	无
23	招标文件第五章 采购需求-技术要求-运维工作要求第 71-72 页	1. 运维管理组织架构 2. 北京市第二中级人民法院运维工作红线 3. 北京市第二中级人民法院运维人	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，针对技术要求-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	正偏离	31 名工程师驻场

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		员考勤及值班制度 4. 保密工作管理规定 5. 北京市第二中级人民法院视频监控系统运维服务项目国家重大活动期间安全保障监控计划 6. 北京市第二中级人民法院两会安全预案 7. 采购流程 8. 重大参观保障流程规范 9. 北京市第二中级人民法院司法改革试点信息化建设工作方案 10. 信息化项目实施规范 11. 在服务期内选派不少于 30 名工程师驻场。其中高级工程师不少于 10 人。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，节假日根据需求能够确保全天 24 小时值守，如出现运维服务人员离岗 1 天以上（含 1 天），需提供相应资质数量的备用人员，负责甲方信息系统的运行支持维护工作。如防疫和保障重大任务等工作需要，运维工程师需连续数日驻院工作，封闭管理，保障运维。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。	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： 针对本项目，我公司提供针对满足下述院内工作要求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. 北京市第二中级人民法院运维工作红线 3. 北京市第二中级人民法院运维人员考勤及值班制度 4. 保密工作管理规定 5. 北京市第二中级人民法院视频监控系统运维服务项目国家重大活动期间安全保障监控计划 6. 北京市第二中级人民法院两会安全预案 7. 采购流程 8. 重大参观保障流程规范 9. 北京市第二中级人民法院司法改革试点信息化建设工作方案 10. 信息化项目实施规范 11. 在服务期内选派 31 名工程师驻场。其中高级工程师 11 人。5×8 小时驻场，7×24		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
			运维驻场值班, 3 分钟内到现场的工作要求, 节假日根据需求能够确保全天 24 小时值守, 如出现运维服务人员离岗 1 天以上 (含 1 天), 我公司提供相应资质数量的备岗人员, 负责二中院信息系统的运行支持维护工作。如防疫和保障重大任务等工作需要, 运维工程师需连续数日驻院工作, 封闭管理, 保障运维。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。		
24	招标文件第五章 北京市第二中级人民法院 信息化运维服务绩效考核制度第 74-113 页	第一章考核原则 一、编制目的 北京第二中级人民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第二中级人民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, 绩效管理部门将依据该制度进行考核。 二、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。	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, 针对北京市第二中级人民法院信息化运维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: 第一章考核原则 一、编制目的 北京第二中级人民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第二中级人民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	无偏离	无

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		最高人民法院关于运维管理的相关文件。 北京市第二中级人民法院关于运维管理的相关文件。 三、适用范围 本项目中标公司及北京市第二中级人民法院所有信息化设备、信息产品服务、系统运营维护、信息运维服务组、运维服务人员。 四、事故级别 根据运维服务要求，北京二中院信息技术的指导下，针对服务奖惩制度进一步细化和完善，主要分为绩效分值扣减和奖励两部分。 (一)分值扣减 北京二中院信息化运维绩效分值为每分 10000 元，运维服务过程中出现的问题，视对法院工作造成影响程度的不同分为以下重大事故、五级事故和相应扣除分值，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。 重大事故：违反《信息安全保密协议》，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；违反《疫情防	务水平要求，如违反相应运维制度，绩效 管理组将依据该制度进行考核。 二、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。 北京市第二中级人民法院关于运维 管理的相关文件。 三、适用范围 本项目中标公司及北京市第二中级 人民法院所有信息化设备、信息服务产 品、系统运营维护、信息运维服务组、运 维服务人员。 四、事故级别 根据运维服务要求，北京二中院信息 技术的指导下，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。 (一)分值扣减 北京二中院信息化运维绩效分值为 每分 10000 元，运维服务过程中出现的问 题，视对法院工作造成影响程度的不同分 为以下重大事故、五级事故和相应扣除分		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		控承诺》引发疫情，对法院工作造成较大影响；造成我院信息化数据丢失且无法恢复，对法院工作造成较大影响；违反我院相应规定和流程造成我院数据、监控和庭审视频等传播，对法院工作造成较大影响。情节严重者取消北京市第二中级人民法院信息化运维资格，并赔偿相关损失。 一级事故：造成法院信息泄密事件；造成我院范围审判信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；造成我院辅助业务系统不能正常使用，导致法院审判工作受到影响；超过一个月以上法院审判工作受到影响；超过一个月以上审判业务数据丢失；关键业务数据错误频出；超过一个月辅助业务数据丢失且无法恢复；发布了重大、敏感、错误信息、数据丢失，在法院及社会范围造成了重大影响；驻地运维工程师违反我院规章制度及工作流程，如私自外泄数据、监控录像、重要庭审音视频等资料对我院工作造成重大影响；我院信息网络安全、音视频、安防监控受到重大影响；重要文件、资产丢失等。第一次扣除分值，即扣除分值基数为 20 分，服务期内第二次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 10 分，第三	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。 重大事故：违反《信息安全保密协议》，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；违反《疫情防控承诺》引发疫情，对法院工作造成较大影响；造成二审信息化数据丢失且无法恢复，对法院工作造成较大影响；违反二审相应规定和流程造成二审数据、监控和庭审视频等传播，对法院工作造成较大影响。情节严重者取消北京市第二中级人民法院信息化运维资格，并赔偿相关损失。 一级事故：造成法院信息泄密事件；造成二审范围审判信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；造成二审辅助业务系统不能正常使用，导致法院审判工作受到影响；超过一个月以上审判业务数据丢失；关键业务数据错误频出；超过一个月辅助业务数据丢失且无法恢复；发布了重大、敏感、错误信息、数据丢失，在法院及社会范围造成了重大影响；驻地运维工程师违反二审规章制度及工作流程，如私自外泄数据、监		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		次出现同样事故在上一次扣除分值的基数上增加 20 分，后续同样事故扣除分值以此类推。 二级事故：造成我院范围审判信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；造成我院辅助业务系统不能正常使用，导致法院审判工作受到影响；超过一周以上审判业务数据丢失，且在 1 天内无法恢复；超过 15 天以上辅助业务数据丢失，且在 1 天内无法恢复；发布了重大、敏感、错误信息、数据丢失，在法院内部造成了重大影响等情况；驻地运维工程师违反我院规章制度及工作流程，如私自保留数据、监控录像、重要庭审音频等资料对我院工作造成较大影响；我院信息网络安全、音视频、安防监控受到较大影响；第一次扣除分值，即扣除分值的基数为 15 至 20 分，服务期内第二次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 5 分，第三次出现同样事故在上一次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。 三级事故：造成我院范围审判信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法	控录像、重要庭审音视频等资料对二中院工作造成重大影响；二中院信息网络安全、音视频、安防监控受到重大影响；重要文件、资产丢失等。第一次扣除分值，即扣除分值的基数为 20 分，服务期内第二次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 10 分，第三次出现同样事故在上一次扣除分值的基数上增加 20 分，后续同样事故扣除分值以此类推。 二级事故：造成二中院范围审判信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；造成二中院辅助业务系统不能正常使用，导致法院审判工作受到影响；超过一周以上审判业务数据丢失，且在 1 天内无法恢复；超过 15 天以上辅助业务数据丢失，且在 1 天内无法恢复；发布了重大、敏感、错误信息、数据丢失，在法院内部造成了重大影响等情况；驻地运维工程师违反二中院规章制度及工作流程，如私自保留数据、监控录像、重要庭审音视频等资料对二中院工作造成较大影响；二中院信息网络安全、音视频、安防监控受到较大影响；重要文件、资产丢失等。第一次扣除分值，即扣除分		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		正常开展；造成我院辅助业务系统不能正常使用，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天的审判业务数据丢失，且在1小时内无法恢复；超过10天以上辅助业务数据丢失，且在1天内无法恢复；导致用户数据丢失，且无法恢复；信息发布错误，或发布了不实信息、数据丢失，在法院造成了一定影响；驻地运维工程师违反我院规章制度及工作流程，如私自保留数据、监控录像、重要庭审音视频等资料对我院工作造成影响；我院信息网络安全、音视频、安防监控受到影响；重要文件、资产丢失等。第一次扣除分值，服务期内第二次出现同样事故在扣除分值的基数上增加6分，后续同样事故扣除分值以此类推。 四级事故：造成我院范围审判信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；造成我院辅助业务系统不能正常使用，导致法院审判工作受到影响；未按照要求在规定的时间内，完成规定的工	值基数为15至20分，服务期内第二次出现同样事故在扣除分值的基数上增加5分，第三次出现同样事故在上一次扣除分值的基础上增加10分，后续同样事故扣除分值以此类推。 三级事故：造成二中院范围审判信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；造成二中院辅助业务系统不能正常使用，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天的审判业务数据丢失，且在1小时内无法恢复；超过10天以上辅助业务数据丢失，且在1天内无法恢复；导致用户数据丢失，且无法恢复；信息发布错误，或发布了不实信息、数据丢失，在法院造成了一定影响；驻地运维工程师违反二中院规章制度及工作流程，如私自保留数据、监控录像、重要庭审音视频等资料对二中院工作造成影响；二中院信息网络安全、音视频、安防监控受到影响；重要文件、资产丢失等。第一次扣除分值，即扣除分值基数为6至10分，服务期内第二次出现同样事故在扣除分值的基数上增加3分，第三次出现同		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		作任务，给法院运维工作带来了负面影响；超过 1 天的审判业务数据丢失，且 10 分钟内无法恢复；超过 7 天以上辅助业务数据丢失，且 10 分钟内无法恢复；导致用户数据丢失，且在 3 小时内无法恢复；发布的信息错误，或发布了不实信息、数据丢失；驻地运维工程师违反我院规章制度及工作流程，如私自查看数据、监控录像、重要庭审音视频等资料对我院工作造成影响；我院信息安全、音视频、安防监控受到影响；重要文件、资产丢失等。第一次扣除分值，即扣除分值基数为 1 至 6 分，服务期内第二次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 1 分，第三次出现同样事故在上一次扣除分值的基础上增加 2 分，后续同样事故扣除分值以此类推。 五级事故：造成我院范围审判信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；造成我院辅助业务系统不能正常使用，导致法院审判工作受到影响；未能按照服务流程和规范要求履行工作职责，可能造成已经造成系统故障，及可能或已经导致运维质量下降；超过 1 天以上辅	样事故在上一次扣除分值的基础上增加 6 分，后续同样事故扣除分值以此类推。 四级事故：造成二中院范围审判信息系统不能正常使用，导致法院审判工作无法正常开展；造成二中院辅助业务系统不能正常使用，导致法院审判工作受到影响；未按照要求在规定的时间内，完成规定的工作任务，给法院运维工作带来了负面影响；超过 1 天的审判业务数据丢失，且 10 分钟内无法恢复；超过 7 天以上辅助业务数据丢失，且 10 分钟内无法恢复；导致用户数据丢失，且在 3 小时内无法恢复；发布的信息错误，或发布了不实信息、数据丢失；驻地运维工程师违反二中院规章制度及工作流程，如私自查看数据、监控录像、重要庭审音视频等资料对二中院工作造成影响；二中院信息网络安全、音视频、安防监控受到影响；重要文件、资产丢失等。第一次扣除分值，即扣除分值基数为 1 至 6 分，服务期内第二次出现同样事故在扣除分值的基数上增加 1 分，第三次出现同样事故在上一次扣除分值的基础上增加 2 分，后续同样事故扣除分值以此类推。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		助业务数据丢失,且3分钟内无法恢复;发布的信息出现了错别字并未能自行发现改正等情况;驻地运维工程师违反我院规章制度及工作流程,如私自查看数据、监控录像、重要庭审音视频等资料未对我院工作造成影响;我院信息网络安全、音视频、安防监控受到影响;重要文件、资产丢失等。第一次扣除分值,即扣除分值为0.1至1分,服务期内第二次出现同样事故在扣除分值的基数上增加1分,第三次出现同样事故在上一次扣除分值的基础上增加2分,后续同样事故扣除分值以此类推。 (二)工程师奖惩 为了促进北京二中院运维服务发展,充分鼓励和肯定北京二中院运维服务工程师工作成果,设立不同程度、不同形式的奖励,包括但不限于如下奖励,具体奖惩明细及分值金额参照运维服务绩效考核管理办法及实施细则。 1. 突出表现奖励 (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	五级事故:造成二中院范围审判信息系统不能正常使用,导致法院审判工作无法正常开展;造成二中院辅助业务系统不能正常使用,导致法院审判工作受到影响;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,及可能或已经导致运维质量下降;超过1天以上辅助业务数据丢失,且3分钟内无法恢复;发布的信息出现了错别字并未能自行发现改正等情况;驻地运维工程师违反二中院规章制度及工作流程,如私自查看数据、监控录像、重要庭审音视频等资料未对二中院工作造成影响;二中院信息网络安全、音视频、安防监控受到影响;重要文件、资产丢失等。第一次扣除分值,即扣除分值为0.1至1分,服务期内第二次出现同样事故在扣除分值的基数上增加1分,第三次出现同样事故在上一次扣除分值的基础上增加2分,后续同样事故扣除分值以此类推。 (二)工程师奖惩 为了促进北京二中院运维服务发展,充分鼓励和肯定北京二中院运维服务工程师工作成果,设立不同程度、不同形式		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		本。 (2) 在本运维服务组工作职责范围外,对可能发生或即将发生的运维事故能主动发现、预警、采取有效措施,降低损失。 (3) 在良好完成本职工作的前提下,且在信息技术批准的情况下,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。 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 0.5 至 20 分。 2. 知识分享奖励 (1) 运维服务人员根据在北京二中院运维服务工作经验,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。 (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。 (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。 奖励方式: 运维服务工程师满足上述条件,视课程评价,给予运维人员单次	的奖励,包括但不限于如下奖励,具体奖惩明细及分值金额参照运维服务绩效考核管理办法及实施细则。 1. 突出表现奖励 (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。 (2) 在本运维服务组工作职责范围外,对可能发生或即将发生的运维事故能主动发现、预警、采取有效措施,降低损失。 (3) 在良好完成本职工作的前提下,且在信息技术批准的情况下,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。 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 0.5 至 20 分。 2. 知识分享奖励 (1) 运维服务人员根据在北京二中院运维服务工作经验,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。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		加0.1至1分。 3. 任务保障奖励 运维服务人员发生重大参观、会议、庭审、外事活动中完成本职工作,有力保障,得到信息技术或院领导点名表扬的个人或运维服务组。 奖励方式: 给予运维工程师或运维小组北京市第二中级人民法院签章印发的奖状或表彰函。 第二章考核流程 各运维服务组必须严格按照本质量考核管理制度的要求, 遵照北京二中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, 遵照以下流程进行质量考核: 一、日常运维绩效分值扣减流程 1. 绩效管理组依照本制度中“日常工作考核制度”对各运维小组及个人的日常运维活动进行考核。 2. 发现违反该运维制度情况, 情节较轻未造成不良后果, 原则上绩效管理组向所属运维小组及个人提交《绩效管理联系单》以作警示。 3. 如运维人员违反该制度并造成不	(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。 (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。 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0.1至1分。 3. 任务保障奖励 运维服务人员在重大参观、会议、庭审、外事活动中完成本职工作, 有力保障, 得到信息技术或院领导点名表扬的个人或运维服务组。 奖励方式: 给予运维工程师或运维小组北京市第二中级人民法院签章印发的奖状或表彰函。 第二章考核流程 各运维服务组必须严格按照本质量考核管理制度的要求, 遵照北京二中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, 遵照以下流程进行质量考核: 一、日常运维绩效分值扣减流程 1. 绩效管理组依照本制度中“日常		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		良后果，影响法院业务正常运行者；运维人员在绩效管理组多次督促改正仍未改正者。针对上述情况绩效管理组将以该制度核定的故障级别，确定扣除分值。经信息技术审核批准后，绩效管理组通过《绩效管理通知单》形式对违反制度者予以考核，绩效管理组对违反制度行为予以记录，作为该小组及个人年度运维绩效考核扣分项。 4. 运维小组及个人接到《绩效管理通知单》或《绩效管理联系单》后，需在《绩效管理通知单》或《绩效管理联系单》接收方处签字，交由绩效管理组归档； 5. 责任方依据《绩效管理通知单》或《绩效管理联系单》要求完成整改，并向信息技术及绩效管理组汇报整改结果； 二、日常运维绩效奖励流程 1. 奖励的评选由运维经理/运维工程师所在运维服务组的组长向绩效管理组提出申请（《北京二中院运维工程师奖励申请表》）。 2. 绩效管理组对申请内容的真实性进行审核。核查无误后，交予北京二中院信息化运维管理委员会进行审核。	运维工作考核制度”对各运维小组及个人的日常运维活动进行考核。 2. 发现违反该运维制度情况，情节较轻未造成不良后果，原则上绩效管理组向所属运维小组及个人提交《绩效管理联系单》以作警示。 3. 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者；运维人员在绩效管理组多次督促改正仍未改正者。针对上述情况绩效管理组将以该制度核定的故障级别，确定扣除分值。经信息技术审核批准后，绩效管理组通过《绩效管理通知单》形式对违反制度者予以考核，绩效管理组对违反制度行为予以记录，作为该小组及个人年度运维绩效考核扣分项。 4. 运维小组及个人接到《绩效管理通知单》或《绩效管理联系单》后，需在《绩效管理通知单》或《绩效管理联系单》接收方处签字，交由绩效管理组归档； 5. 责任方依据《绩效管理通知单》或《绩效管理联系单》要求完成整改，并向信息技术及绩效管理组汇报整改结果； 二、日常运维绩效奖励流程		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		3. 北京二中院运维管理委员会审核通过后,由绩效管理处进行记录,并以绩效管理专题报告的形式提交至信息技术部备案。 4. 每年年底,由北京二中院运维管理委员会组织对本年度运维人员评优。 三、信息服务产品考核流程 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; 2. 运维小组及时向绩效管理处和信息技术部通报事故情况、处理进度、处理结果及改进措施; 3. 由绩效管理处详细了解事故的过程,与责任方充分沟通,进行技术分析; 4. 绩效管理处划分事故技术责任和事故级别,后进行责任确认; 5. 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绩效管理处进行申诉; 6. 由绩效管理处根据质量考核规定和依据,核定扣除分值,并向信息技术通	1. 奖励的评选由运维经理/运维工程师所在运维服务组的组长向绩效管理处提出申请(《北京二中院运维工程师奖励申请表》)。 2. 绩效管理处对申请内容的真实性进行检查。核查无误后,交予北京二中院信息化运维管理委员会进行审核。 3. 北京二中院运维管理委员会审核通过后,由绩效管理处进行记录,并以绩效管理专题报告的形式提交至信息技术部备案。 4. 每年年底,由北京二中院运维管理委员会组织对本年度运维人员评优。 三、信息服务产品考核流程 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; 2. 运维小组及时向绩效管理处和信息技术部通报事故情况、处理进度、处理结果及改进措施; 3. 由绩效管理处详细了解事故的过程,与责任方充分沟通,进行技术分析; 4. 绩效管理处划分事故技术责任和		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		报，由信息技术核准确认运维质量考核最终结果和考核标准； 7. 经信息技术确定后绩效管理组向事故方签发《绩效管理通知单》； 8. 运维小组对考核结果无异议，在《绩效管理通知单》接收方处签字，交由绩效管理组归档； 9. 责任方依据《绩效管理通知单》要求完成整改，并向绩效管理组及信息技术汇报整改结果； 第三章考核内容 一、日常运维工作考核制度 第一条 二中院运维人员入职申请审批要求 要求：相应运维服务组组长需提前2周提交《北京二中院运维人员入职申请单》并附带员工简历与资质证明，经绩效管理组考核通过，且经信息技术审批后方可参与运维工作。	事故级别，后进行责任确认； 5. 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绩效管理组进行申诉； 6. 由绩效管理组根据质量考核规定和依据，核定扣除分值，并向信息技术通报，由信息技术核准确认运维质量考核最终结果和考核标准； 7. 经信息技术确定后绩效管理组向事故方签发《绩效管理通知单》； 8. 运维小组对考核结果无异议，在《绩效管理通知单》接收方处签字，交由绩效管理组归档； 9. 责任方依据《绩效管理通知单》要求完成整改，并向绩效管理组及信息技术汇报整改结果； 第三章考核内容 一、日常运维工作考核制度		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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。 事故定级：五级 扣除分值：第一次 1 分 第二条 运维人员请假申请审批要求 要求：初级工程师 1 天以上的事假或休假，必须提前 2 天向运维组组长、绩效管理组提交申请（申请表单为《北京二中院运维人员请假申请单》）。运维服务组组长、运维小组负责人、骨干工程师、数 据运维工程师 1 天以上及一般工程师 2 天以上（含 2 天）的请假需运维服务组组长、绩效管理组、信息技术批准，三方签字同意后方可休假。因运维服务工程师紧急情况来不及书面申请休假的，由本运维服务组组长代其提交申请。 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 0.6 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； 第三条 运维人员变更管理要求	第一条 二中院运维人员入职申请审批要求 要求：相应运维服务组组长需提前 2 周提交《北京二中院运维人员入职申请单》并附带员工简历与资质证明，经绩效管理组考核通过，且经信息技术审批后方可参与运维工作。 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。 事故定级：五级 扣除分值：第一次 1 分 第二条 运维人员请假申请审批要求 要求：初级工程师 1 天以上的事假或休假，必须提前 2 天向运维组组长、绩效管理组提交申请（申请表单为《北京二中院运维人员请假申请单》）。运维服务组组长、运维小组负责人、骨干工程师、数 据运维工程师 1 天以上及一般工程师 2 天以上（含 2 天）的请假需运维服务组组长、绩效管理组、信息技术批准，三方签字同意后方可休假。因运维服务工程师紧急情况来不及书面申请休假的，由本运维服务组组长代其提交申请。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		要求：一线运维服务工程师离职、离岗、等级变动、休假等超过5天及岗位调离（包括5天以上非本院服务）提前1个月、运维小组负责人及骨干工程师提前3个月、运维服务组组长提前6个月执行运维服务工程师变更申请流程，向绩效管理组、信息技术提交运维人员变更申请单，即《北京二中院运维人员变更申请单》。 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、信息技术批准，私自变更运维人员。 事故定级：四级 扣除分值：一线工程师第一次2分/人；运维服务组组长、运维小组负责人及骨干工程师第一次6分/人； 第四条 运维人员现场服务要求 要求：运维人员现场处理北京二中院客户服务需如实填写《技术服务回执单》；北京二中院运维服务人员到基层法院处理故障、技术支持等，需经本运维服务组组长、绩效管理组及信息技术审批同意，申请表单为《北京二中院运维人员外出运维申请单》； 事故描述一：运维人员上门服务未按	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0.6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； 第三条 运维人员变更管理要求 要求：一线运维服务工程师离职、离岗、等级变动、休假等超过5天及岗位调离（包括5天以上非本院服务）提前1个月、运维小组负责人及骨干工程师提前3个月、运维服务组组长提前6个月执行运维服务工程师变更申请流程，向绩效管理组、信息技术提交运维人员变更申请单，即《北京二中院运维人员变更申请单》。 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、信息技术批准，私自变更运维人员。 事故定级：四级 扣除分值：一线工程师第一次2分/人；运维服务组组长、运维小组负责人及骨干工程师第一次6分/人； 第四条 运维人员现场服务要求 要求：运维人员现场处理北京二中院		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		要求填写《技术服务回执单》。 事故定级：五级 扣除分值：第一次 0.5 分/次 事故描述二：未提交外出服务申请，擅自离岗 事故定级：五级 扣除分值：第一次 1 分/人/次 第五条 运维人员工作时间要求 要求：北京二中院驻场运维服务人员（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 8:30 前完成巡检工作，详细要求参见《北京二中院信息化运维管理制度》。驻场运维服务人员到岗与离岗时必须到一层打卡机处打卡，如打卡机机故障，运维服务人员本人须到服务台绩效管理组考勤登记。无故不参加考勤视为缺勤。 北京二中院驻场运维人员工作时间离岗外出超 4 小时，需告知绩效管理组，绩效管理组做好记录，外出时应随时携带手机保持通信畅通以便联系，同时依照《北京二中院信息化运维人员岗位职责手册》，岗位人数规定 4 人以上（含 4 人）的岗位应保证同时在岗人数不少于 2 人，	客户服务需如实填写《技术服务回执单》：北京二中院运维服务人员到基层法院处理故障、技术支持等，需经本运维服务组组长、绩效管理组及信息技术审批同意，申请表单为《北京二中院运维人员外出运维申请表》； 事故描述一：运维人员上门服务未按要求填写《技术服务回执单》。 事故定级：五级 扣除分值：第一次 0.5 分/次 事故描述二：未提交外出服务申请，擅自离岗 事故定级：五级 扣除分值：第一次 1 分/人/次 第五条 运维人员工作时间要求 要求：北京二中院驻场运维服务人员（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 8:30 前完成巡检工作，详细要求参见《北京二中院信息化运维管理制度》。驻场运维服务人员到岗与离岗时必须到一层打卡机处打卡，如打卡机机故障，运维服务人员本人须到服务台绩效管理组考勤登记。无故不参加考勤视为缺勤。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		4人以下的岗位应保证同时在岗人数不少于1人 事故描述一：迟到超过30分钟、早退 事故定级：五级 扣除分值：第一次0.2分/人/次 事故描述二：缺勤 事故定级：五级 扣除分值：第一次0.6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； 事故描述三：离岗外出未告知绩效管理团队，在岗人员不符合要求； 事故定级：五级 扣除分值：第一次0.5分/次 第六条 运维人员着装要求 要求：北京二中院运维服务人员工作期间须着装正装。运维服务人员现场处理客户服务请求时须佩戴工牌。 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0.2分/人 第七条 运维人员服务态度要求	北京二中院驻场运维人员工作时间离岗外出超4小时，需告知绩效管理团队，绩效管理团队做好记录，外出时应随时携带手机保持通信畅通以便联系，同时依照《北京二中院信息化运维人员岗位职责手册》，岗位人数规定4人以上（含4人）的岗位应保证同时在岗人数不少于2人，4人以下的岗位应保证同时在岗人数不少于1人 事故描述一：迟到超过30分钟、早退 事故定级：五级 扣除分值：第一次0.2分/人/次 事故描述二：缺勤 事故定级：五级 扣除分值：第一次0.6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； 事故描述三：离岗外出未告知绩效管理团队，在岗人员不符合要求； 事故定级：五级 扣除分值：第一次0.5分/次 第六条 运维人员着装要求 要求：北京二中院运维服务人员工作		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		要求：运维人员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客户处理进度及预计完成时间。 事故定级：四级 扣除分值：第一次 3 分/次 第八条 二中院运维人员工作范围要求 要求：北京二中院运维服务人员不得参与建设项目相关工作（包括北京全市各级法院建设项目）。如参加建设项目需向绩效管理组、信息技术提交申请。 事故描述：未经允许私自参与项目建设工作。 事故定级：四级 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人员第一次 2 分/人/天； 第九条 周例会参加人员要求	期间须着装正装。运维服务人员现场处理客户服务请求时须佩戴工牌。 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 0.2 分/人 第七条 运维人员服务态度要求 要求：运维人员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客户处理进度及预计完成时间。 事故描述：用户对运维人员服务态度不满意进行投诉，经确定为运维小组责任。 事故定级：四级 扣除分值：第一次 3 分/次 第八条 二中院运维人员工作范围要求 要求：北京二中院运维服务人员不得参与建设项目相关工作（包括北京全市各级法院建设项目）。如参加建设项目需向绩效管理组、信息技术提交申请。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		要求：各运维服务组组长每周一上午9:30 准时参加运维例会，如因临时事件不能参加周例会，会前必须告知绩效管理组及信息技术主管领导，同时委派本小组其他运维服务人员参加例会，委派人员必须熟悉本小组报告期内的运维服务情况，能够对上各方提出疑问作出合理解答； 事故描述一：未征得信息技术主管领导同意无故不参加例会；未指派或委派人员不符合参会要求； 事故定级：五级 扣除分值：第一次 0.6 分/次 事故描述二：迟到 10 分钟； 事故定级：五级 扣除分值：第一次 0.2 分/次 第十条 服务台长及值班组长在岗及工作要求 要求：服务台长及当周值班组长工作地点 1207 值班室。服务台长及值班组长因故离开工作地点需向信息技术及绩效管理组说明原因，并安排相应备岗人员顶替；值班组长负责运维任务的派发及录入，如值班组长不在岗，由服务台长负责派发、录入；值班组长负责值班周期内北	事故描述：未经允许私自参与项目建设工作。 事故定级：四级 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人员第一次 2 分/人/天； 第九条 周例会参加人员要求 要求：各运维服务组组长每周一上午9:30 准时参加运维例会，如因临时事件不能参加周例会，会前必须告知绩效管理组及信息技术主管领导，同时委派本小组其他运维服务人员参加例会，委派人员必须熟悉本小组报告期内的运维服务情况，能够对上各方提出疑问作出合理解答； 事故描述一：未征得信息技术主管领导同意无故不参加例会；未指派或委派人员不符合参会要求； 事故定级：五级 扣除分值：第一次 0.6 分/次 事故描述二：迟到 10 分钟； 事故定级：五级 扣除分值：第一次 0.2 分/次 第十条 服务台长及值班组长在岗及工作要求		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		京二中院运维事件管理工作，监控值班周期内运维管理平台事件处理情况及趋势，及时响应、受理、跟进交办类及应急事件，并予以反馈；负责北京二中院机房环境管理及机房安全管理。 事故描述一：未向信息技术及绩效管理平台请假无故离岗超过半天，且无备岗人员顶替。 事故定级：五级 扣除分值：第一次 0.6 分 事故描述二：值班组长或服务台长未能履行岗位职责，导致运维服务不及时、用户投诉、运维事故等； 事故定级：与相应服务产品的事故等级一致。 扣除分值：与相应服务产品的事故等级扣除分值一致。 第十一条 运维人员早巡检要求 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 8:30 在网上办公提交巡检表，巡检过程中发现问题应及时处理，并将问题记录在巡检记录单上。 事故描述一：未按时、按要求完成巡	要求：服务台长及当周值班组长工作地点 1207 值班室。服务台长及值班组长因故离开工作地点需向信息技术及绩效管理组说明原因，并安排相应备岗人员顶替；值班组长负责运维任务的派发及录入，如值班组长不在岗，由服务台长负责派发、录入；值班组长负责值班周期内北京二中院运维事件管理工作，监控值班周期内运维管理平台事件处理情况及趋势，及时响应、受理、跟进交办类及应急事件，并予以反馈；负责北京二中院机房环境管理及机房安全管理。 事故描述一：未向信息技术及绩效管理平台请假无故离岗超过半天，且无备岗人员顶替。 事故定级：五级 扣除分值：第一次 0.6 分 事故描述二：值班组长或服务台长未能履行岗位职责，导致运维服务不及时、用户投诉、运维事故等； 事故定级：与相应服务产品的事故等级一致。 扣除分值：与相应服务产品的事故等级扣除分值一致。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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运维管理平台。 事故定级: 五级 扣除分值: 第一次 0.3 分/次 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。 事故定级: 四级 扣除分值: 第一次 2 分/人/次 第十二条 值班人员工作要求 要求: 值班人员需按《北京二中院运维人员管理制度》规定按时到岗完成值班及巡检工作。 事故描述一: 值班人员迟到、早退、未按要求完成值班工作。 事故定级: 五级	第十一条 运维人员早巡检要求 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 8:30 在网上办公提交巡检表, 巡检过程中发现问题应及时处理, 并将问题记录在巡检记录单上。 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运维管理平台上。 事故定级: 五级 扣除分值: 第一次 0.3 分/次 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。 事故定级: 四级 扣除分值: 第一次 2 分/人/次 第十二条 值班人员工作要求 要求: 值班人员需按《北京二中院运维人员管理制度》规定按时到岗完成值班及巡检工作。 事故描述一: 值班人员迟到、早退、未按要求完成值班工作。 事故定级: 五级		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		级扣除分值一致 第十三条 运维事件记录及处理要求 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；运维管理平台的事件应按规定时间处理完成并由服务人员审核后关闭，未提出延期申请的情况下未按规定时间完成事件处理工作或未按规定关闭事件，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。 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，或未按要求关闭事件。 事故定级：五级 扣除分值：第一次 0.3 分/次 事故描述二：运维管理平台中记录信息存在错误。 事故定级：五级 扣除分值：每条 0.3 分 第十四条 运维问题记录及处理要求 要求：运维过程中发现的问题均应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；运维问题应按照相应的时限要求完成问题处理工作，未提出	扣除分值：第一次 1 分/人/次 事故描述二：因值班人员未按要求完成值班及巡检工作，造成事件升级，产生严重后果； 事故等级：与相应服务产品的事故等级一致 扣除分值：与相应服务产品的事故等级扣除分值一致 第十三条 运维事件记录及处理要求 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；运维管理平台的事件应按规定时间处理完成并由服务人员审核后关闭，未提出延期申请的情况下未按规定时间完成事件处理工作或未按规定关闭事件，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。 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，或未按要求关闭事件。 事故定级：五级 扣除分值：第一次 0.3 分/次 事故描述二：运维管理平台中记录信息存在错误。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		延期申请的情况下未按规定时间完成问题处理或未及时关闭问题，应予以考核。问题处理完成后，根据问题关联事件，应向用户反馈问题处理结果。 事故描述一：运维过程中的问题未在运维管理平台记录；未按规定时间完成或未按要求关闭问题；问题处理完成后，为根据相应事件向用户反馈问题处理结果。 事故定级：五级 扣除分值：第一次0.3分/次 事故描述二：运维管理平台中记录信息存在错误。 事故定级：五级 扣除分值：每条0.3分 第十五条 运维变更管理要求 要求：运维服务过程中提起的变更必须依照《北京二中院信息化运维管理制度》要求执行变更流程；变更申请需变更申请运维组长、配合运维组组长、变更经理、绩效管理组、信息技术审批后实施；变更实施结束后，变更实施方应告知变更所涉及相关各方变更实施结果，并在变更申请单上注明变更结果。	事故定级：五级 扣除分值：每条0.3分 第十四条 运维问题记录及处理要求 要求：运维过程中发现的问题均应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；运维问题应按照规定的时间要求完成问题处理工作，未提出延期申请的情况下未按规定时间完成问题处理或未及时关闭问题，应予以考核。问题处理完成后，根据问题关联事件，应向用户反馈问题处理结果。 事故描述一：运维过程中的问题未在运维管理平台记录；未按规定时间完成或未按要求关闭问题；问题处理完成后，为根据相应事件向用户反馈问题处理结果。 事故定级：五级 扣除分值：第一次0.3分/次 事故描述二：运维管理平台中记录信息存在错误。 事故定级：五级 扣除分值：每条0.3分 第十五条 运维变更管理要求 要求：运维服务过程中提起的变更必须		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		事故描述一：变更申请运维组组长及变更经理未发现变更申请中的明显错误，由绩效管理组或信息技术指正；未经审批，私自实施变更内容，或未按变更方案实施变更，但未导致重大运维事故或用户投诉。 事故定级：四级 扣除分值：第一次 2 分/次 事故描述二：变更实施后未通告变更涉及相关各方变更结果或未在变更申请单中标注变更结果。 事故定级：五级 扣除分值：第一次 1 分/次 事故描述三：未经审批私自实施变更或未按变更方案实施变更，导致重大运维事故； 事故定级：一级 扣除分值：第一次 20 分/次 第十六条 运维故障调查要求 要求：运维过程中发生的系统故障，应由相应运维服务组在 SLA 指标要求时限内，或信息技术规定的时限内，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	须依照《北京二中院信息化运维管理制度》要求执行变更流程；变更申请需变更申请运维组长、配合运维组组长、变更经理、绩效管理组、信息技术审批后实施；变更实施结束后，变更实施方应告知变更所涉及相关各方变更实施结果，并在变更申请单上注明变更结果。 事故描述一：变更申请运维组组长及变更经理未发现变更申请中的明显错误，由绩效管理组或信息技术指正；未经审批，私自实施变更内容，或未按变更方案实施变更，但未导致重大运维事故或用户投诉。 事故定级：四级 扣除分值：第一次 2 分/次 事故描述二：变更实施后未通告变更涉及相关各方变更结果或未在变更申请单中标注变更结果。 事故定级：五级 扣除分值：第一次 1 分/次 事故描述三：未经审批私自实施变更或未按变更方案实施变更，导致重大运维事故； 事故定级：一级		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		京二中院信息化运维故障报告模版》编制。 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。 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。 第十七条 运维整改方案实施要求 要求：在明确整改方案后，运维服务组应在信息技术规定时间内完成整改工作，并提交整改报告。 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。 第十八条 运维任务完成情况要求 要求：各运维小组应按时间、按要求完成运维工作计划及信息技术领导交办事宜，由于特殊情况无法按期完成，需提交《北京二中院运维任务延期申请表》，申请工作延期。 事故描述：未按规定时间完成，且未	扣除分值：第一次 20 分/次 第十六条 运维故障调查要求 要求：运维过程中发生的系统故障，应由相应运维服务组在 SLA 指标要求时限内，或信息技术规定的时限内，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《北京二中院信息化运维故障报告模版》编制。 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。 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。 第十七条 运维整改方案实施要求 要求：在明确整改方案后，运维服务组应在信息技术规定时间内完成整改工作，并提交整改报告。 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。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		提交延期申请 事故定级：四级 扣除分值：第一次 1 分/次 要求：北京二中院各项运维服务工作未按相关要求执行，绩效管理联系单《运维服务组出具《绩效管理联系单》以示警告，在接到《绩效管理联系单》后运维服务组未按《绩效管理联系单》中的相关要求完成工作，绩效管理组可出具《绩效管理通知单》进行相应考核。 事故描述一：未按《绩效管理联系单》中的相关要求完成工作 事故定级：四级 扣除分值：第一次 1 分/次 事故描述二：未按时、按要求完成运维任务或领导交办任务，未按《绩效管理联系单》中的相关要求完成工作，产生重大负面影响或造成运维事故； 事故定级：四级 扣除分值：第一次 6 分/次 第十九条 信息化资源管理要求 要求：各运维服务组每年定期对运维服务范围内资产核查，并更新资产保管清单；各运维服务组依照投标文件、运维	第十八条 运维任务完成情况要求 要求：各运维小组应按时、按要求完成运维工作计划及信息技术领导交办事宜，由于特殊情况无法按期完成，需提交《北京二中院运维任务延期申请单》，申请工作延期。 事故描述：未按规定时间完成，且未提交延期申请 事故定级：四级 扣除分值：第一次 1 分/次 要求：北京二中院各项运维服务工作未按相关要求执行，绩效管理组向相关运维服务组出具《绩效管理联系单》以示警告，在接到《绩效管理联系单》后运维服务组未按《绩效管理联系单》中的相关要求完成工作，绩效管理组可出具《绩效管理通知单》进行相应考核。 事故描述一：未按《绩效管理联系单》中的相关要求完成工作 事故定级：四级 扣除分值：第一次 1 分/次 事故描述二：未按时、按要求完成运维任务或领导交办任务，未按《绩效管理联系单》中的相关要求完成工作，产生重		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		合同要求采购备品备件，定期对备件进行盘点、测试；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，更新信息化资源表上传至内网；信息化资产设备（包括备件）如需出库需填写《北京二中院运维资产出库申请单》，如送出北京二中院办公场地需补充提交《设备出门单》，经信息技术审批通过后，方可实施。 事故描述一：北京二中院信息化资产、备件未经审批出库使用 事故定级：五级（如因信息化资产、备件私自出库使用导致系统故障无法及时回复或运维任务无法按时完成。事故等级与相应服务产品的事故等级一致） 扣除分值：第一次1分/次（如因信息化资产、备件私自出库使用导致系统故障无法及时回复或运维任务无法按时完成。事故等级与相应服务产品的事故等级一致）	大负面影响或造成运维事故； 事故定级：四级 扣除分值：第一次6分/次 第十九条 信息化资源管理要求 要求：各运维服务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；各运维服务组依照投标文件、运维合同要求采购备品备件，定期对备件进行盘点、测试；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，更新信息化资源表上传至内网；信息化资产设备（包括备件）如需出库需填写《北京二中院运维资产出库申请单》，如送出北京二中院办公场地需补充提交《设备出门单》，经信息技术审批通过后，方可实施。 事故描述一：北京二中院信息化资产、备件未经审批出库使用 事故定级：五级（如因信息化资产、备件私自出库使用导致系统故障无法及时回复或运维任务无法按时完成。事故等级与相应服务产品的事故等级一致） 扣除分值：第一次1分/次（如因信息化资产、备件私自出库使用导致系统故障		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		事故描述二：信息化资源信息、资产信息、备件信息、配置信息与实际不符，不准确超过 3 条； 事故定级：五级（如因相应信息错误，导致系统故障、系统恢复时间未达到 SLA 指标要求、运维事故等，则与相应服务产品的事故等级一致） 扣除分值：0.1 分/条（每超过 1 条） （因相应信息错误，导致系统故障、系统恢复时间未达到 SLA 指标要求、运维事故等，则与相应服务产品的事故的扣除分值一致） 事故描述三：未按要求储备相应备品备件； 事故定级：四级（因未按要求储备备品备件，导致系统故障未按 SLA 约定时间解决与相应服务产品的事故等级一致） 扣除分值：2 分/项（因未按要求储备备品备件，导致系统故障未按 SLA 约定时间解决，则与相应服务产品的事故的扣除分值一致）。 第二十条 运维文档管理要求 范围：定期文档（周报、月报、年度服务总结、服务级别协议（SLA）、运维	障无法及时回复或运维任务无法按时完成。扣除分值与相应服务产品的事故的扣除分值一致） 如因信息化资产、备件私自出库使用导致系统故障无法及时回复或运维任务无法按时完成。事故等级与扣除分值与相应服务产品的事故等级及扣除分值一致。 事故描述二：信息化资源信息、资产信息、备件信息、配置信息与实际不符，不准确超过 3 条； 事故定级：五级（如因相应信息错误，导致系统故障、系统恢复时间未达到 SLA 指标要求、运维事故等，则与相应服务产品的事故等级一致） 扣除分值：0.1 分/条（每超过 1 条） （因相应信息错误，导致系统故障、系统恢复时间未达到 SLA 指标要求、运维事故等，则与相应服务产品的事故的扣除分值一致） 事故描述三：未按要求储备相应备品备件； 事故定级：四级（因未按要求储备备品备件，导致系统故障未按 SLA 约定时间解决与相应服务产品的事故等级一致）		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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: 各运维小组于周一下班前, 将上一周周报发予绩效管理组; 每月10日前, 将上一月度月报发予绩效管理组; 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1月20号前, 将上一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绩效管理组; 每年12月15日前将下一年度SLA提交绩效管理组; 每年6月31日前向绩效管理组及北京二中院信息技术提交下一年度人员岗位职责; 不定期文档在规定的时限内提交; 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; 事故描述一: 未按规定时间提定期及不定期文档。 事故定级: 五级 扣除分值: 未按规定时间提交周报, 第一次0.2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、下	扣除分值: 2分/项(因未按要求储备备件, 导致系统故障未按SLA约定时间解决, 则与相应服务产品事故的扣除分值一致)。 第二十条 运维文档管理要求 范围: 定期文档(周报、月报、年度服务总结、服务级别协议(SLA)、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: 各运维小组于周一下班前, 将上一周周报发予绩效管理组; 每月10日前, 将上一月度月报发予绩效管理组; 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1月20号前, 将上一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绩效管理组; 每年12月15日前将下一年度SLA提交绩效管理组; 每年6月31日前向绩效管理组及北京二中院信息技术提交下一年度人员岗位职责; 不定期文档在规定的时限内提交; 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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		一年度运维服务等级协议，第一次 0.3 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 1 分/次；未按规定时间提交不定期文档，第一次 0.5 分/次； 事故描述二：文档格式不符合要求 事故定级：五级 扣除分值：0.5 分/次 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 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绩效管理组指正，仍未作出修改。 事故定级：五级 扣除分值：0.5 分/条（每超过 1 条） 第二十一条 信息机房音视频信号展示内容要求 要求：信息机房禁止展示敏感案件音视频及敏感信息；一般情况下机房拼接屏展示会议安排页面，由值班组长每天根据运维任务下达单对会议安排进行内容更新。 事故描述一：未要求更新或展示会议	数据必须真实准确； 事故描述一：未按规定时间提交定期及不定期文档。 事故定级：五级 扣除分值：未按规定时间提交周报，第一次 0.2 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、下一年度运维服务等级协议，第一次 0.3 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 1 分/次；未按规定时间提交不定期文档，第一次 0.5 分/次； 事故描述二：文档格式不符合要求 事故定级：五级 扣除分值：0.5 分/次 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 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绩效管理组指正，仍未作出修改。 事故定级：五级 扣除分值：0.5 分/条（每超过 1 条） 第二十一条 信息机房音视频信号展		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		安排 事故定级：五级 扣除分值：第一次 0.3 分/次 事故描述二：信息机房展示敏感案件音视频或敏感类信息 事故定级：一级 扣除分值：第一次 20 分/次 第二十二条 运维服务组配合项目实施要求 要求：北京二中院各运维服务组均应按照北京法院项目配合实施管理制度要求开展项目实施配合工作，包括系统发布、资源调配、环境搭建、技术支持等工作，未经审批，不得私自参与、配合项目实施工作。各运维组应结合自身业务知识及专业知识审核建设方提起的项目配合申请，对于申请单填报内容不符合要求及实施内容不可行的应予以驳回，对于存在较大风险及安全隐患的应向信息技术反馈。服务台长应根据系统发布或实施配合内容派发配合工作，同时审核承建方提交的技术文档包括但不限于需求说明文档、测试报告、数据字典、风险评估报告、部署方案、回退计划、应急问题处理手册、	示内容要求 要求：信息机房禁止展示敏感案件音视频及敏感信息；一般情况下机房拼接屏展示会议安排页面，由值班组长每天根据运维任务下达单对会议安排进行内容更新。 事故描述一：未要求更新或展示会议安排 事故定级：五级 扣除分值：第一次 0.3 分/次 事故描述二：信息机房展示敏感案件音视频或敏感类信息 事故定级：一级 扣除分值：第一次 20 分/次 第二十二条 运维服务组配合项目实施要求 要求：北京二中院各运维服务组均应按照北京法院项目配合实施管理制度要求开展项目实施配合工作，包括系统发布、资源调配、环境搭建、技术支持等工作，未经审批，不得私自参与、配合项目实施工作。各运维组应结合自身业务知识及专业知识审核建设方提起的项目配合申请，对于申请单填报内容不符合要求及		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		培训资料、培训记录（必须由运维人员签字培训效果）、日常检查项以及检查方法、运维手册、用户操作说明、第三方接口说明、遗留问题说明、开通策略清单、设备到货验收单、实施方案及计划、设备安装表、项目干系人（实施、分包、厂商）、主机存储申请附表等。系统发布后，运维服务人员（包括服务台）应能够处理法院用户提出的相应服务请求，包括使用咨询、技术指导、权限调整、数据修改等；如实施项目配合工作需对系统配置、资源、安全策略等进行调整，运维方应按照变更流程提起并实施变更工作。 事故描述一：未按要求对建设方提起的项目实施配合申请单及相应文档进行审核，相应文档中存在不实、不完整内容，由绩效管理组或信息技术发现；系统发布配合项目实施工作，但未对系统造成影	实施内容不可行的应予以驳回，对于存在较大风险及安全隐患的应向信息技术反馈。服务台长应根据系统发布或实施配合内容派发配合工作，同时审核承建方提交的技术文档包括但不限于需求说明文档、测试报告、数据字典、风险评估报告、部署方案、回退计划、应急问题处理手册、培训资料、培训记录（必须由运维人员签字培训效果）、日常检查项以及检查方法、运维手册、用户操作说明、第三方接口说明、遗留问题说明、开通策略清单、设备到货验收单、实施方案及计划、设备安装表、项目干系人（实施、分包、厂商）、主机存储申请附表等。系统发布后，运维服务人员（包括服务台）应能够处理法院用户提出的相应服务请求，包括使用咨询、技术指导、权限调整、数据修改等；如实施项目配合工作需对系统配置、资源、安全策略等进行调整，运维方应按照变更流程提起并实施变更工作。 事故描述一：未按要求对建设方提起的项目实施配合申请单及相应文档进行审核，相应文档中存在不实、不完整内容，由绩效管理组或信息技术发现；系统发布		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		响,未导致服务质量下降;项目实施配合中故意拖沓,不积极响应,或未按规定、按要求开展相应配合工作,影响项目实施进展,或导致用户投诉;。 事故定级:三级 扣除分值:第一次6分/次 事故描述三:未经批准私自参与、配合项目实施工作,或未按审批的配合内容开展相应配合工作,导致系统服务中断、运维事故、运维服务质量下降等;未按要求对建设方提起的项目实施配合申请单进行审核,对于存在较大风险及安全隐患的实施内容未及时向信息技术反馈,导致系统服务中断、运维事故、运维服务质量下降等。 事故定级:一级 扣除分值:第一次20分/次。 事故描述四:实施项目配合工作需对系统配置、资源、安全策略等进行调整,运维方未按照变更流程提起并实施变更工作。 事故定级:与违反变更制度的事故等级一致 扣除分值:与违反变更制度的事故等	后,运维服务人员(包括服务台)无法处理法院用户提出的服务请求,事件响应或处理不及时。 事故定级:五级 扣除分值:第一次0.5分/次 事故描述二:未经批准,私自参与、配合项目实施工作,但未对系统造成影响,未导致服务质量下降;项目实施配合中故意拖沓,不积极响应,或未按规定、按要求开展相应配合工作,影响项目实施进展,或导致用户投诉;。 事故定级:三级 扣除分值:第一次6分/次 事故描述三:未经批准私自参与、配合项目实施工作,或未按审批的配合内容开展相应配合工作,导致系统服务中断、运维事故、运维服务质量下降等;未按要求对建设方提起的项目实施配合申请单进行审核,对于存在较大风险及安全隐患的实施内容未及时向信息技术反馈,导致系统服务中断、运维事故、运维服务质量下降等。 事故定级:一级 扣除分值:第一次20分/次。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		级扣除分值一致 第二十三条 运维管理组职责要求 要求：在日常运维过程中，运维管理组（暂由审判业务组负责）负责北京法院运维服务工作的总体安排，组织各运维小组实施法院运维任务。对整体运维效果负责。负责对各运维服务组的日常运维工作的监督与管理。 事故描述：非运维管理服务范围内内容重大运维事故，运维管理组负有管理不善责任，应承担连带责任。未及时组织相应运维组开展运维服务工作，导致服务质量下降或客户投诉。 事故定级：四级 扣除分值：2分/次 第二十四条 网络使用及管理要求 要求：运维服务人员在使用北京法院网络时，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、涉密网（专网	事故描述四：实施项目配合工作需对系统配置、资源、安全策略等进行调整，运维方未按照变更流程提起并实施变更工作。 事故定级：与违反变更制度的事故等级一致 扣除分值：与违反变更制度的事故等级扣除分值一致 第二十三条 运维管理组职责要求 要求：在日常运维过程中，运维管理组（暂由审判业务组负责）负责北京法院运维服务工作的总体安排，组织各运维小组实施法院运维任务。对整体运维效果负责。负责对各运维服务组的日常运维工作的监督与管理。 事故描述：非运维管理服务范围内的内容重大运维事故，运维管理组负有管理不善责任，应承担连带责任。未及时组织相应运维组开展运维服务工作，导致服务质量下降或客户投诉。 事故定级：四级 扣除分值：2分/次 第二十四条 网络使用及管理要求 要求：运维服务人员在使用北京法院		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		专用)。 事故描述: 违反上述网络使用及管理要求。 事故定级: 一级 扣除分值: 20 分以上/次 第二十五条 禁烟管理要求 要求: 运维服务人员禁止在楼内及室内吸烟。 事故描述: 违反上述要求。 事故定级: 一级 扣除分值: 0.2 分/次, 拒不改正的, 2 分/次 第二十六条 数据管理及维护要求 要求: 运维服务人员未经信息技术书面授权, 禁止修改系统、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。 运维服务人员除有书面授权外, 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。 事故描述: 违反上述数据管理要求。	网络时, 禁止发布、讨论法院相关任何文本信息, 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、涉密网(专用)。 事故描述: 违反上述网络使用及管理要求。 事故定级: 一级 扣除分值: 20 分以上/次 第二十五条 禁烟管理要求 要求: 运维服务人员禁止在楼内及室内吸烟。 事故描述: 违反上述要求。 事故定级: 一级 扣除分值: 0.2 分/次, 拒不改正的, 2 分/次 第二十六条 数据管理及维护要求 要求: 运维服务人员未经信息技术书面授权, 禁止修改系统、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、		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		事故定级：一级 扣除分值：20 分/次 二、服务产品考核指标 第二十七条 审判业务管理系统 范围：立案系统、诉前审查、刑事办案系统、民事办案系统、行政办案系统、执行工作系统、赔偿工作系统、恢复执行系统、诉服办系统、案件详情、信访系统等； 1. 系统可用性要求：上述应用系统应满足 7 * 24 小时应用系统无间断正常运行，故障定级及扣除分值如下： 五级：由于我院程序、软件运行操作中断 2 分钟以上，第一次扣除分值 1 分/次； 四级：由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间内中断 10 分钟以上，第一次扣除分值 3 分/次； 三级：由于我院程序、软件运行操作	音视频等资源传递给其他部门或单位。 运维服务人员除有书面授权外，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。 事故描述：违反上述数据管理要求。 事故定级：一级 扣除分值：20 分/次 二、服务产品考核指标 第二十七条 审判业务管理系统 范围：立案系统、诉前审查、刑事办案系统、民事办案系统、行政办案系统、执行工作系统、赔偿工作系统、恢复执行系统、诉服办系统、案件详情、信访系统等； 1. 系统可用性要求：上述应用系统应满足 7 * 24 小时应用系统无间断正常运行，故障定级及扣除分值如下： 五级：由于二中院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		系统环境故障或人为原因导致工作时间中断 30 分钟以上，第一次扣除分值 8 分/次； 二级：由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断 1 小时以上，第一次扣除分值 15 分/次； 一级：由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断每 3 小时以上，第一次扣除分值 20 分以上/次。 2. 系统功能要求：上述应用系统应满足系统功能需求，在工作时间内不应因程序错误导致功能无法正常使用，故障定级及扣除分值如下： 五级：单功能点故障，第一次扣除分值 1 分/次； 四级：2 个以上功能点故障，第一次扣除分值 3 分/次； 三级：3 个以上功能点故障，第一次扣除分值 8 分/次； 二级：5 个以上功能点故障，第一次扣除分值 15 分/次； 一级：10 个以上功能点故障，第一次	间中断 2 分钟以上，第一次扣除分值 1 分/次； 四级：由于二中院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断 10 分钟以上，第一次扣除分值 3 分/次； 三级：由于二中院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断 30 分钟以上，第一次扣除分值 8 分/次； 二级：由于二中院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断 1 小时以上，第一次扣除分值 15 分/次； 一级：由于二中院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断每 3 小时以上，第一次扣除分值 20 分以上/次。 2. 系统功能要求：上述应用系统应满足系统功能需求，在工作时间内不应因程序错误导致功能无法正常使用，故障定级及扣除分值如下： 五级：单功能点故障，第一次扣除分值 1 分/次；		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		扣除分值 20 分以上/次。 3. 数据更新及时性要求：上述应用系统有与其他应用系统数据同步功能者应满足本年度运维服务协议水平规定的要求，故障定级及扣除分值如下： 五级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受值，扣除分值基数 1 分/次； 四级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 1.5 倍，扣除分值基数 3 分/次； 三级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 2 倍，扣除分值基数 10 分/次； 二级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 3 倍，扣除分值基数 15 分/次； 一级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 4 倍 扣除分值基数 20 分以上/次。 4. 数据准确性要求：上述应用系统应满足对数据处理的准确性要求，故障定级及扣除分值如下： 五级：由于程序 BUG 导致业务数据错误 1 条以上，第一次扣除分值：0.5 分/次； 四级：由于程序 BUG 导致业务数据错误	四级：2 个以上功能点故障，第一次扣除分值 3 分/次； 三级：3 个以上功能点故障，第一次扣除分值 8 分/次； 二级：5 个以上功能点故障，第一次扣除分值 15 分/次； 一级：10 个以上功能点故障，第一次扣除分值 20 分以上/次。 3. 数据更新及时性要求：上述应用系统有与其他应用系统数据同步功能者应满足本年度运维服务协议水平规定的要求，故障定级及扣除分值如下： 五级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受值，扣除分值基数 1 分/次； 四级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 1.5 倍，扣除分值基数 3 分/次； 三级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 2 倍，扣除分值基数 10 分/次； 二级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 3 倍，扣除分值基数 15 分/次； 一级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 4 倍 扣除分值基数 20 分以上/次。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		误3条以上，第一次扣除分值：2分/次； 三级：由于程序BUG导致业务数据错误6条以上，第一次扣除分值：8分/次； 二级：由于程序BUG导致业务数据错误10条以上，第一次扣除分值：15分/次； 一级：由于程序BUG导致业务数据错误15条以上，第一次扣除分值：20分以上/次。 5. 数据可用性要求：上述应用系统应满足数据高可用性，做好数据的备份工作，避免数据的丢失，故障定级及扣除分值如下： 四级：丢失1天以上业务数据，第一次扣除分值：6分/次； 三级：丢失3天以上业务数据，第一次扣除分值：10分/次； 二级：丢失5天以上业务数据，第一次扣除分值：20分/次； 一级：丢失30天以上业务数据，第一次扣除分值：20分以上/次 第二十八条 辅助业务系统 范围：立案管理系统、开庭公告系统、中院案件评查系统、审判动态、电子档	4. 数据准确性要求：上述应用系统应满足对数据处理的准确性要求，故障定级及扣除分值如下： 五级：由于程序BUG导致业务数据错误1条以上，第一次扣除分值：0.5分/次； 四级：由于程序BUG导致业务数据错误3条以上，第一次扣除分值：2分/次； 三级：由于程序BUG导致业务数据错误6条以上，第一次扣除分值：8分/次； 二级：由于程序BUG导致业务数据错误10条以上，第一次扣除分值：15分/次； 一级：由于程序BUG导致业务数据错误15条以上，第一次扣除分值：20分以上/次。 5. 数据可用性要求：上述应用系统应满足数据高可用性，做好数据的备份工作，避免数据的丢失，故障定级及扣除分值如下： 四级：丢失1天以上业务数据，第一次扣除分值：6分/次； 三级：丢失3天以上业务数据，第一次扣除分值：10分/次；		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		案、法庭预定、刑事实体比对、法律法规查询、消息服务系统、统计分析系统、案件信息修改工具、文书校对系统、裁判文书查询系统、开庭公告管理系统、电子签章管理系统、诉讼费系统、智汇云、公车系统、出差系统、陪审员系统、远程法庭系统、赃证物系统、案款风险监管系统、电话管理系统等全市统一使用系统和二中院自建系统。 1. 系统可用性要求：上述应用系统应满足 7 * 24 小时应用系统正常运行，故障定级及扣除分值如下： 五级：由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断 10 分钟以上，第一次扣除分值 1 分/次； 四级：由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断 30 分钟以上，第一次扣除分值 3 分/次； 三级：由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断 1 小时以上，第一次扣除分值 8 分/次；	二级：丢失 5 天以上业务数据，第一次扣除分值：20 分/次； 一级：丢失 30 天以上业务数据，第一次扣除分值：20 分以上/次 第二十八条 辅助业务系统 范围：立案管理系统、开庭公告系统、二中院案件审查系统、审判动态、电子档案、法庭预定、刑事实体比对、法律法规查询、消息服务系统、统计分析系统、案件信息修改工具、文书校对系统、裁判文书查询系统、开庭公告管理系统、电子签章管理系统、诉讼费系统、智汇云、公车系统、出差系统、陪审员系统、远程法庭系统、赃证物系统、案款风险监管系统、电话管理系统等全市统一使用系统和二中院自建系统。 1. 系统可用性要求：上述应用系统应满足 7 * 24 小时应用系统正常运行，故障定级及扣除分值如下： 五级：由于二中院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间中断 10 分钟以上，第一次扣除分值 1 分/次； 四级：由于二中院程序、软件运行操		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		二级：由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间内中断 3 小时以上，第一次扣除分值 15 分/次； 一级：由于我院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间内中断每 8 小时以上，第一次扣除分值 20 分以上/次。 2. 系统功能要求：上述应用系统应满足系统功能需求，在工作时间内不应因程序错误导致功能无法正常使用，故障定级及扣除分值如下： 五级：2 个以上功能点故障，第一次扣除分值 1 分/次； 四级：5 个以上功能点故障，第一次扣除分值 3 分/次； 三级：10 个以上功能点故障，第一次扣除分值 8 分/次； 二级：15 个以上功能点故障，第一次扣除分值 15 分/次； 一级：20 个以上功能点故障，第一次扣除分值 20 分以上/次。 3. 数据更新及时性要求：上述应用系统有与其他应用系统数据同步功能者	作系统环境故障或人为原因导致工作时间内中断 30 分钟以上，第一次扣除分值 3 分/次； 三级：由于二中院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间内中断 1 小时以上，第一次扣除分值 8 分/次； 二级：由于二中院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间内中断 3 小时以上，第一次扣除分值 15 分/次； 一级：由于二中院程序、软件运行操作系统环境故障或人为原因导致工作时间内中断每 8 小时以上，第一次扣除分值 20 分以上/次。 2. 系统功能要求：上述应用系统应满足系统功能需求，在工作时间内不应因程序错误导致功能无法正常使用，故障定级及扣除分值如下： 五级：2 个功能点故障，第一次扣除分值 1 分/次； 四级：5 个以上功能点故障，第一次扣除分值 3 分/次； 三级：10 个以上功能点故障，第一次		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		应满足本年度运维服务协议水平相应规定要求，故障定级及扣除分值如下： 五级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受值，扣除分值基数 1 分/次； 四级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 2 倍，扣除分值基数 3 分/次； 三级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 3 倍，扣除分值基数 10 分/次； 二级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 5 倍，扣除分值基数 15 分/次； 一级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 7 倍 扣除分值基数 20 分以上/次。 4. 数据准确性要求：上述应用系统应满足对数据处理的准确性要求，故障定级及扣除分值如下： 五级：由于程序 BUG 导致数据错误 3 条以上，第一次扣除分值：0.5 分/次； 四级：由于程序 BUG 导致数据错误 10 条以上，第一次扣除分值：2 分/次； 三级：由于程序 BUG 导致数据错误 15 条以上，第一次扣除分值：8 分/次； 二级：由于程序 BUG 导致数据错误 20 条以上，第一次扣除分值：15 分/次；	扣除分值 8 分/次； 二级：15 个以上功能点故障，第一次扣除分值 15 分/次； 一级：20 个以上功能点故障，第一次扣除分值 20 分以上/次。 3. 数据更新及时性要求：上述应用系统有与其他应用系统数据同步功能者应满足本年度运维服务协议水平相应规定要求，故障定级及扣除分值如下： 五级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受值，扣除分值基数 1 分/次； 四级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 2 倍，扣除分值基数 3 分/次； 三级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 3 倍，扣除分值基数 10 分/次； 二级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 5 倍，扣除分值基数 15 分/次； 一级：数据更新完成时间超出 SLA 规定不可接受 7 倍 扣除分值基数 20 分以上/次。 4. 数据准确性要求：上述应用系统应满足对数据处理的准确性要求，故障定级及扣除分值如下： 五级：由于程序 BUG 导致数据错误 3		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		一级：由于程序 BUG 导致业务数据错误 30 条以上，第一次扣除分值：20 分/次。 5. 数据可用性要求：上述软件系统应满足数据高可用性，做好数据的备份工作，避免数据的丢失，故障定级及扣除分值如下： 五级：丢失 1 天以上业务数据，第一次扣除分值：1 分/次； 四级：丢失 7 天以上业务数据，第一次扣除分值：5 分/次； 三级：丢失 10 天以上业务数据，第一次扣除分值：8 分/次； 二级：丢失 15 天以上业务数据，第一次扣除分值：15 分/次； 第二十九条 网站信息系统 范围：二中院内网、法院工作信息、法律专业信息、舆情参考信息、常用工具、政法委网站。 1. 信息技术负责发布信息量及信息准确性要求 故障定级及扣除分值如下：	条以上，第一次扣除分值：0.5 分/次； 四级：由于程序 BUG 导致数据错误 10 条以上，第一次扣除分值：2 分/次； 三级：由于程序 BUG 导致数据错误 15 条以上，第一次扣除分值：8 分/次； 二级：由于程序 BUG 导致数据错误 20 条以上，第一次扣除分值：15 分/次； 一级：由于程序 BUG 导致业务数据错误 30 条以上，第一次扣除分值：20 分/次。 5. 数据可用性要求：上述软件系统应满足数据高可用性，做好数据的备份工作，避免数据的丢失，故障定级及扣除分值如下： 五级：丢失 1 天以上业务数据，第一次扣除分值：1 分/次； 四级：丢失 7 天以上业务数据，第一次扣除分值：5 分/次； 三级：丢失 10 天以上业务数据，第一次扣除分值：8 分/次； 二级：丢失 15 天以上业务数据，第一次扣除分值：15 分/次； 一级：丢失 30 天以上业务数据，第一次扣除分值：20 分/次。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		五级：未及时采集、发布，第一次扣除分值为0.2分/次； 由于发布人员操作失误导致栏目文章有错字、别字、图片视频等多媒体文件无法显示，扣除分值为0.1分/字，页面错误，扣除分值0.2分/错误页面数。未按服务水平协议规定数量发布文章，0.1分/篇。 四级：发布文章内容失误造成不良影响或受到客户投诉，第一次扣除分值：2分/篇。 三级：由于发布文章严重错误造成重大政治影响，第一次扣除分值：8分/篇。 2. 数据可用性要求 故障定级及扣除分值如下： 五级：丢失3天以上数据，第一次扣除分值：1分/次； 四级：丢失10天以上数据，第一次扣除分值：5分/次； 三级：丢失20天以上数据，第一次扣除分值：8分/次； 二级：丢失30天以上数据，第一次扣除分值：15分/次； 一级：丢失45天以上数据，第一次	第二十九条 网站信息系统 范围：二中院内网、法院工作信息、法律专业信息、舆情参考信息、常用工具、政法委网站。 1. 信息技术负责发布信息量及信息准确性要求 故障定级及扣除分值如下： 五级：未及时采集、发布，第一次扣除分值为0.2分/次； 由于发布人员操作失误导致栏目文章有错字、别字、图片视频等多媒体文件无法显示，扣除分值为0.1分/字，页面错误，扣除分值0.2分/错误页面数。未按服务水平协议规定数量发布文章，0.1分/篇。 四级：发布文章内容失误造成不良影响或受到客户投诉，第一次扣除分值：2分/篇。 三级：由于发布文章严重错误造成重大政治影响，第一次扣除分值：8分/篇。 2. 数据可用性要求 故障定级及扣除分值如下： 五级：丢失3天以上数据，第一次扣除分值：1分/次；		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		扣除分值：20 分以上/次。 第三十条 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；未经信息技术授权，禁止在工作时间内进行数据库的启动、停止或更新； 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、数据保持期限、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 15 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	四级：丢失 10 天以上数据，第一次扣除分值：5 分/次； 三级：丢失 20 天以上数据，第一次扣除分值：8 分/次； 二级：丢失 30 天以上数据，第一次扣除分值：15 分/次； 一级：丢失 45 天以上数据，第一次扣除分值：20 分以上/次。 第三十条 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；未经信息技术授权，禁止在工作时间内进行数据库的启动、停止或更新； 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 15 分/次。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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。 第三十一条 音视频系统 范围：立案信访系统、高清数字法庭系统、高清视频会议系统、庭审直播转播系统、数字审委会系统、院长办公室系统、大屏及触摸屏系统、安防监控系统、中心机房信号展示系统、本地会议系统、大要案系统、数字法庭系统。 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： 五级：工作时间大屏及触摸屏系统故障，或显示信息有误；高清监控系统超过	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。 第三十一条 音视频系统 范围：立案信访系统、高清数字法庭系统、高清视频会议系统、庭审直播转播系统、数字审委会系统、院长办公室系统、大屏及触摸屏系统、安防监控系统、中心机房信号展示系统、本地会议系统、大要案系统、数字法庭系统。 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		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		3个（含3个）监控点位故障，无法正常监看；第一次扣除分值0.8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、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； 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（包括底噪等现象）；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，影响客户工作进程；	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： 五级：工作时间大屏及触摸屏系统故障，或显示信息有误；高清监控系统超过3个（含3个）监控点位故障，无法正常监看；第一次扣除分值0.8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、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； 二级：重大会议过程、庭审过程、直播过程、参观过程、直		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		工作期间院长办公室及数字审委会集控系统故障，导致部分系统功能无法正常启用，音视频信号质量较差影响会议及使用效果；高清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 二级：重大会议过程、庭审过程、直播过程、参观点频显示错误或故障，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、参观点频、直播等正常进行；有庭审、会议、参观点频录像需求，但未录制或录制音视频文件不可用；重大会议、参观点频、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；高清监控系统部分录像丢失、无效；第一次扣除分值 18 分/次。 一级：会议过程、庭审过程、直播过程、参观点频不可用；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；工作期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；高清监控	播过程、参观点频显示不清晰、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、参观点频、直播等开始时，准备工作仍未完成，影响客户工作进程；工作期间院长办公室及数字审委会集控系统故障，导致部分系统功能无法正常启用，音视频信号质量较差影响会议及使用效果；高清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 二级：重大会议过程、庭审过程、直播过程、参观点频显示错误或故障，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、参观点频、直播等正常进行；有庭审、会议、参观点频录像需求，但未录制或录制音视频文件不可用；重大会议、参观点频、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；高清监控系统部分录像丢失、无效；第一次扣除分值 18 分/次。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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视频资料，第一次扣除分值 20 分以上/次。 第三十二条 信息网络系统 范围：北京二中院内网、北京二中院互联网（包括无线网）、专线接入（包括法院专网、政务专网、银行专网、音视频网络、电话网络等）。 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： 五级：工作时间北京市二中法院信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统等业务响应缓慢，每超过 10 分钟未予解决，第一次扣除分值：0.5 分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。 四级：工作时间北京市二中法院信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统等业务响应缓慢，每超过 60 分钟，卫星定位等中断超 1 分钟，第一次扣除分值：5 分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。	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；高清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视频资料，第一次扣除分值 20 分以上/次。 第三十二条 信息网络系统 范围：北京二中院内网、北京二中院互联网（包括无线网）、专线接入（包括法院专网、政务专网、银行专网、音视频网络、电话网络等）。 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： 五级：工作时间北京市二中法院信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统等业务响应缓慢，每超过 10 分钟未予解决，第一次扣除分值：0.5 分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		三级：工作时间北京市二中法院信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统等业务响应缓慢，每超过2小时，卫星定位等中断超3分钟，第一次扣除分值：10分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。 二级：工作时间北京市二中法院信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统等业务响应缓慢，每超过3小时，卫星定位等中断超5分钟，第一次扣除分值：15分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。 一级：工作时间北京市二中法院信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统等业务响应缓慢，每超过4小时，卫星定位等中断超10分钟，第一次扣除分值：20分以上/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。 第三十三条 信息安全系统 范围：北京二中院核心区安全系统、安全管理中心安全系统、内联接入区安全	四级：工作时间北京市二中法院信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统等业务响应缓慢，每超过60分钟，卫星定位等中断超1分钟，第一次扣除分值：5分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。 三级：工作时间北京市二中法院信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统等业务响应缓慢，每超过2小时，卫星定位等中断超3分钟，第一次扣除分值：10分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。 二级：工作时间北京市二中法院信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统等业务响应缓慢，每超过3小时，卫星定位等中断超5分钟，第一次扣除分值：15分/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。 一级：工作时间北京市二中法院信息网络中断，或因网络质量差导致数据传输异常、应用系统等业务响应缓慢，每超过		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		系统、专网接入区安全系统、外联接入区安全系统、审委会安全系统、终端接入区安全系统、服务器存储区安全系统、二审人员互联网安全系统 7*24 小时可用。。 要求：应保证上述考核范围内的完全系统 7*24 小时可用，同时保障北京法院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件等级扣除分值一致： 五级：由于病毒攻击及安全策略等问题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，第一次扣除分值 1 分/次； 四级：由于病毒攻击及安全策略等问题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，第一次扣除分值 6 分/次； 三级：由于病毒攻击及安全策略等问题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，第一次扣除分值	4 小时，卫星定位等中断超 10 分钟，第一次扣除分值：20 分以上/次。中断期间所造成损失，采购人保留向中标人索取相应等值赔偿的权利。 第三十三条 信息安全系统 范围：北京二中院核心区安全系统、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、审委会安全系统、终端接入区安全系统、服务器存储区安全系统、二审人员互联网安全系统 7*24 小时可用。。 要求：应保证上述考核范围内的完全系统 7*24 小时可用，同时保障北京法院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件等级扣除分值一致： 五级：由于病毒攻击及安全策略等问题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，第一次扣除分值 1 分/次； 四级：由于病毒攻击及安全策略等问题导致的局部网络严重延迟、丢包、中断，		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		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，第一次扣除分值10分/次； 二级：由于病毒攻击及安全策略等问题导致的局部网络严重延迟、丢包、中断，或导致导致信息系统服务中断，超15分钟未能发出响应并解决，第一次扣除分值16分/次；安全设备故障，未在一周内或信息技术可接收时间内完成更换，第一次扣除分值16分/次； 一级：由于病毒攻击及安全策略等问题导致的局部网络严重延迟、丢包、中断，或导致导致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，第一次扣除分值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，第一次扣除分值20分以上/次；因安全问题或人为原因造成我院信息泄露，第一次扣除分值20分以上/次；敏感时期，发生信息安全事故，第一次扣除分值20分以上/次。 第三十四条 机关办公终端 范围：北京二中院维护范围内的台式机、笔记本、打印机、速录机、身份证读	或导致导致信息系统服务中断，超5分钟未能发出响应并解决，第一次扣除分值6分/次； 三级：由于病毒攻击及安全策略等问题导致的局部网络严重延迟、丢包、中断，或导致导致导致信息系统服务中断，超10分钟未能发出响应并解决，第一次扣除分值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，第一次扣除分值10分/次； 二级：由于病毒攻击及安全策略等问题导致的局部网络严重延迟、丢包、中断，或导致导致导致信息系统服务中断，超15分钟未能发出响应并解决，第一次扣除分值16分/次；安全设备故障，未在一周内或信息技术可接收时间内完成更换，第一次扣除分值16分/次； 一级：由于病毒攻击及安全策略等问题导致的局部网络严重延迟、丢包、中断，或导致导致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，第一次扣除分值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，第一次扣除分值20		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		卡器等外设、叫号发布平台、有线电视、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：0.5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。 第三十五条 信息机房环境 范围：二中院信息机房、屏蔽机房、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、变更应用设备应及时更换标签；确保北京二中院信息机房电源、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，必须在服务台处做进出登记；外部公司需进入机房（填写手续同意后由运维人员陪同进入），如对相关设备进行操作，需信息技术领导同意后后方可进行操作，除在服务台处进行登记外，相关运维小组必须派人进	分以上/次；因安全设备问题或人为原因造成二中院信息等泄露，第一次扣除分值20分以上/次；敏感时期，发生信息安全事故，第一次扣除分值20分以上/次。 第三十四条 机关办公终端 范围：北京二中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、叫号发布平台、有线电视、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：0.5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。 第三十五条 信息机房环境 范围：二中院信息机房、屏蔽机房、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、变更应用设备应及时更换标签；确保北京二中院信息机房电源、空调等设备7*24小时运行正常，		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		行全程跟踪。故障定级及扣除分值如下： 五级：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，未在服务台处做进出登记，但未造成重大影响的。第一次扣除分值 1 分/次； 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，未经信息技术领导授权，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，第一次扣除分值 2 分/次； 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，未经信息技术领导授权，且相关运维服务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，进行扣分，第一次扣除分值 20 分以上/次。 第三十六条 服务台及办公地点	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，必须在服务台处做进出登记；外部公司需进入机房（填写手续同意后由运维人员陪同进入），如对相关设备进行操作，需信息技术领导同意后后方可进行操作，除在服务台处进行登记外，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： 五级：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，未在服务台处做进出登记，但未造成重大影响的。第一次扣除分值 1 分/次； 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，未经信息技术领导授权，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，第一次扣除分值 2 分/次； 一级：各运维小组及外部相关公司进		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		范围：1207 值班室、112 服务台、704 值班室、办公地点 要求： 办公地点：工程师工作时间需着正装；各运维服务组至少保证 1 名运维人员于 8:30 前到岗；工作时间各运维小组骨干工程师及担负数据运维任务的运维小组数据运维工程师不得少于 1 人；工作间不得做与工作无关的事（包括：看视频、玩游戏、聊天等）；机房内禁止吃零食，使用无盖水杯。 112 服务台：服务台工作人员工作期间需着正装；8:50 前必须到岗，并且与夜班值班人员进行交接工作；工作时间服务台工程师不得少于 2 人；服务人员 112 电话响铃三声内须有人接听，且语言婉转、态度热情；接到服务请求及时建立工单，每日下班前核实当日工单是否完全关闭。事故定级及扣除分值如下： 五级：服务台人员未按考勤规定时间到岗工作，且未与值班人员进行工作交接，按相关管理规定，第一次 0.1 分/人/次；工作时间在机房吃零食，第一次 0.1 分/人/次；112 服务台人员，接到事件请	入机房进行施工或对相关设备进行操作，未经信息技术领导授权，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，进行扣分，第一次扣除分值 20 分以上/次。 第三十六条 服务台及办公地点 范围：1207 值班室、112 服务台、704 值班室、办公地点 要求： 办公地点：工程师工作时间需着正装；各运维服务组至少保证 1 名运维人员于 8:30 前到岗；工作时间各运维小组骨干工程师及担负数据运维任务的运维小组数据运维工程师不得少于 1 人；工作间不得做与工作无关的事（包括：看视频、玩游戏、聊天等）；机房内禁止吃零食，使用无盖水杯。 112 服务台：服务台工作人员工作期间需着正装；8:50 前必须到岗，并且与夜班值班人员进行交接工作；工作时间服务台工程师不得少于 2 人；服务人员在 112 电话响铃三声内须有人接听，且语言婉转、态度热情；接到服务请求及时建立工		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		求后未能及时派单和建立工单，接单工程师于 72 小时内未及时关闭，一经发现第一次 0.1 分/人/次；工作时间各运维小组及 112 服务台人员少于规定人数，第一次 0.2 分/次； 机房办公人员未按规定着装，使用无盖杯子，且经绩效管理组、组长、服务台长劝说仍不更正，第一次 0.3 分/人/次；运维工程师拨打电话时，因态度、语气等问题造成客户投诉的，第一次 0.5 分/人/次； 四级：服务台人员，接到事件请求后未能及时建立工单，且造成请求延误，致使客户投诉的，产生不良影响，第一次 1 分/人/次；运维人员，接到事件指派后 3 分钟内到达现场，造成请求延误致使客户投诉，产生不良影响，第一次 1 分/人/次。 第三十七条 事务管理工作 范围：信息化资料整理归档管理、信息技术宣传稿件、微视频宣传、信息技术宣传、信息技术设备管理 要求： 整理信息技术文件工作，确保文件及时、准确、完整归档；撰写信息技术宣传	单，每日下班前核实当日工单是否完全关闭。事故定级及扣除分值如下： 五级：服务台人员未按考勤规定时间到岗工作，且未与值班人员进行工作交接，按相关规定，第一次 0.1 分/人/次；工作时间在机房吃零食，第一次 0.1 分/人/次；112 服务台人员，接到事件请求后未能及时派单和建立工单，接单工程师于 72 小时内未及时关闭，一经发现第一次 0.1 分/人/次；工作时间各运维小组及 112 服务台人员少于规定人数，第一次 0.2 分/次； 机房办公人员未按规定着装，使用无盖杯子，且经绩效管理组、组长、服务台长劝说仍不更正，第一次 0.3 分/人/次；运维工程师拨打电话时，因态度、语气等问题造成客户投诉的，第一次 0.5 分/人/次； 四级：服务台人员，接到事件请求后未能及时建立工单，且造成请求延误，致使客户投诉的，产生不良影响，第一次 1 分/人/次；运维人员，接到事件指派后 3 分钟内到达现场，造成请求延误致使客户投诉，产生不良影响，第一次 1 分/人/次。		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		稿件；策划执行微视频；按二中院资产管理规定执行资产的派发、维护等工作。 事故定级及扣除分值如下： 1. 文件资料和信息技术管理的资产要求： 五级：重要文件丢失 1 篇以上；单件资产原值小于 10000 元，需补齐丢失资产，如对法院造成影响，第一次扣除分值：0.1 分/次； 四级：重要文件丢失 3 篇以上；单件资产原值 10000 元-60000 元，需补齐丢失资产，如对法院造成影响，第一次扣除分值：1 分/次； 三级：重要文件丢失 7 篇以上；单件资产原值 60000 元-150000 元，需补齐丢失资产，如对法院造成影响，第一次扣除分值：6 分/次； 二级：重要文件丢失 10 篇以上；单件资产原值 150000 元-500000 元，需补齐丢失资产，如对法院造成影响，第一次扣除分值：15 分/次； 一级：重要文件丢失 15 篇以上；单件资产原值 500000 元以上，需补齐丢失资产，如对法院造成影响，第一次扣除	第三十七条 事务管理工作 范围：信息化资料整理归档管理、信息技术宣传稿件、微视频宣传、信息技术宣传、信息信息技术设备的管理 要求： 整理信息技术文件工作，确保文件及时、准确、完整归档；撰写信息技术宣传稿件；策划执行微视频；按二中院资产管理规定执行资产的派发、维护等工作。 事故定级及扣除分值如下： 1. 文件资料和信息技术管理的资产要求： 五级：重要文件丢失 1 篇以上；单件资产原值小于 10000 元，需补齐丢失资产，如对法院造成影响，第一次扣除分值：0.1 分/次； 四级：重要文件丢失 3 篇以上；单件资产原值 10000 元-60000 元，需补齐丢失资产，如对法院造成影响，第一次扣除分值：1 分/次； 三级：重要文件丢失 7 篇以上；单件资产原值 60000 元-150000 元，需补齐丢失资产，如对法院造成影响，第一次扣除分值：6 分/次；		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		值：20 分以上/次。 附表 2 北京市第二中级人民法院信息化运维项目运维管理制度 序号 文档大类 文档子类 文档名称 主要内容 输出物清单 备注 1 人员管理 人员管理制度 运维人员录用制度 运维人员面试到正式录用期间管理办法 入职申请表、保密协议等 2 运维人员入职考核制度 试用期人员转正考核要求及管理办法 转正考核试题题库 3 运维人员培训制度 人员能力提升培训计划、入职培训及培训效果评价的内容 运维人员年度培训计划 4 运维人员考勤制度 运维人员考勤管理办法及运维人员请假管理办法 运维人员请假申请单 5 运维人员变更管理制度 运维人员岗位变动、岗位等级变动、运维人员调离及离职等变更管理办法 北京二中院运维人员变更单	二级：重要文件丢失 10 篇以上；单件资产原值 150000 元-500000 元，需补齐丢失资产，如对法院造成影响，第一次扣除分值：15 分/次； 一级：重要文件丢失 15 篇以上；单件资产原值 500000 元以上，需补齐丢失资产，如对法院造成影响，第一次扣除分值：20 分以上/次。 附表 2 北京市第二中级人民法院信息化运维项目运维管理制度 序号 文档大类 文档子类 文档名称 主要内容 输出物清单 备注 1 人员管理 人员管理制度 运维人员录用制度 运维人员面试到正式录用期间管理办法 入职申请表、保密协议等 2 运维人员入职考核制度 试用期人员转正考核要求及管理办法 转正考核试题题库 3 运维人员培训制度 人员能力提升培训计划、入职培训及培训效果评价的内容 运维人员年度培训计划		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		6 运维人员年度考核制度 年度考核具体考核对象、考试范围、分值占比、组织形式及成绩公布的内容 北京二中院运维服务人员技能考试分析报告 7 运维人员年度评优制度 运维人员评优基本原则、奖项设置、评选条件与奖励形式的具体内容 绩效考核管理办法及细则 8 新入职人员培训流程规范 新入职以及初次进行培训人员的培训规范流程及要求 入职培训课程 9 运维人员入职离职资料规范 运维人员入职离职规范流程及具体要求 工作交接单、离职保密协议 10 人员行为规范 基本工作制度 运维过程中必须遵守的各项基本规范 运维工作制度 11 运维服务行为规范 提升整体服务水平与服务能力的服务行为原则及服务行为准则 运维服务行为原则、运维服务行为准则 12 安全保密行为管理制度 安全保密行为管理办法及要求 文件（包括传真、计算机磁盘）登记和保密制度	4 运维人员考勤制度 运维人员考勤管理办法及运维人员请假管理办法 运维人员请假申请单 5 运维人员变更管理制度 运维人员岗位变动、岗位等级变动、运维人员调离及离职等变更管理办法 北京二中院运维人员变更单 6 运维人员年度考核制度 年度考核具体考核对象、考试范围、分值占比、组织形式及成绩公布的内容 北京二中院运维服务人员技能考试分析报告 7 运维人员年度评优制度 运维人员评优基本原则、奖项设置、评选条件与奖励形式的具体内容 绩效考核管理办法及细则 8 新入职人员培训流程规范 新入职以及初次进行培训人员的培训规范流程及要求 入职培训课程 9 运维人员入职离职资料规范 运维人员入职离职规范流程及具体要求 工作交接单、离职保密协议 10 人员行为规范 基本工作制度 运维过程中必须遵守的各项基本规范 运维工作制度		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		13 法院内网及互联网使用管理制度 法院内网及互联网使用管理办法及具体要求 制度 14 着装管理制度 运维工作的着装要求 制度 15 沟通汇报制度 重大事项及日常汇报内容、重大事项汇报流程、汇报要求及汇报监督的具体内容 信息技术重大事件故障汇报清单 16 上网管理制度 运维人员院内使用网络时其它应遵守的制度 互联网使用的相关规定、内网外网的使用管理制度 17 cocal1 账号处理规定 cocal1 账号管理办法及要求及离职账号处理规则 北京法院 CoCall 账号调整申请单 18 运维服务周报/月报提交规范 运维服务周/月报的提交方式、时间及文档要求	11 运维服务行为规范 提升整体服务水平与服务能力的服务行为原则及服务行为准则 运维服务行为原则、运维服务行为准则 12 安全保密行为管理制度 安全保密行为管理办法及要求 文件（包括传真、计算机磁盘）登记和保密制度 13 法院内网及互联网使用管理制度 法院内网及互联网使用管理办法及具体要求 制度 14 着装管理制度 运维工作的着装要求 制度 15 沟通汇报制度 重大事项及日常汇报内容、重大事项汇报流程、汇报要求及汇报监督的具体内容 信息技术重大事件故障汇报清单 16 上网管理制度 运维人员院内使用网络时其它应遵守的制度 互联网使用的相关规定、内网外网的使用管理制度 17 cocal1 账号处理规定 cocal1 账号管理办法及要求及离职账号处理规则 北京法院 CoCall 账号调整申请单 18 运维服务周报/月报提交规范 运维服务周/月报的提交方式、时间及文档要求		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		议内容要求 会议纪要 21 业务系统使用规范 规范运维人员使用干警业务系统的管理办法 北京市第二中级人民法院业务系统使用规范 22 信息中心管理规定 规范我院信息中心使用、进出流程的管理办法 信息中心管理规定 23 第三方服务商服务行为管理规范 规范第三方服务商服务行为的管理办法 运行维护服务内容 24 信息化运维节约用电管理规定 信息技术管辖的信息化设备节约能源管理 办法 管理规定 25 作业管理 运维核心管理 事件管理制度 运维事件从接收到收尾的处理规范 ITSM 事件工单 26 问题管理制度 运维服务问题的处理规范, 包含问题分级等信息 问题的解决实施方案 27 变更管理制度 规范各项运维变更要求, 包含变更配合、变更实施等信息 变更方案 28 应急管理制度 对应急预案的制定以及应急演练等事项的管理 应急处	求 运维服务周报/月报 19 值班管理制度 值班时间、地点、工作安排以及值班职责和注意事项 值班记录表 20 运维服务会议制度———运维服务全员例会、运维服务骨干/组长会议、专题讨论例会 对例会组织要求及会议内容要求 会议纪要 21 业务系统使用规范 规范运维人员使用干警业务系统的管理办法 北京市第二中级人民法院业务系统使用规范 22 信息中心管理规定 规范二中院信息中心使用、进出流程的管理办法 信息中心管理规定 23 第三方服务商服务行为的管理规范 规范第三方服务商服务行为的管理办法 运行维护服务内容 24 信息化运维节约用电管理规定 信息技术管辖的信息化设备节约能源管理办法 管理规定 25 作业管理 运维核心管理 事件管理制度 运维事件从接收到收尾的处理规范 ITSM 事件工单 26 问题管理制度 运维服务问题的处		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		理方案、手册等 29 重大运维故障处理办法 对故障发生后的处理要求 事故记录或运维事故报告 30 运维事件处置办法 对运维人员接到不同问题的处理办法的规范, 以及对问题处理的要求 ITSM 工单记录等 31 项目配合管理制度 项目配合过程中运维人员操作规范 项目实施方案、实施计划等 32 项目转运维管理制度 对项目转运维过渡期间, 对运维人员项目操作的规范要求 分析报告、技术白皮书等 33 运维管理规范 终端维护规范 终端设备维护要求, 包含维护标准、记录标准、时间要求等 办公设备维护记录单、办公设备配置记录单 34 信息机房维护规范 对指定进入机房人员在机房运行环境、卫生环境、空调控制以及机房设备维护等操作要求 机房出入登记表、卫生整理表 35 会议支持 各级别会议的会前、会中、会后的保障要求 会议支持方案 36 庭审支持 庭审过程中的准备	理规范, 包含问题分级等信息 问题解决实施方案 27 变更管理制度 规范各项运维变更要求, 包含变更配合、变更实施等信息 变更方案 28 应急管理制度 对应急预案的制定以及应急演练等事项的管理 应急处理方案、手册等 29 重大运维故障处理办法 对故障发生后的处理要求 事故记录或运维事故报告 30 运维事件处置办法 对运维人员接到不同问题的处理办法的规范, 以及对问题处理的要求 ITSM 工单记录等 31 项目配合管理制度 项目配合过程中运维人员操作规范 项目实施方案、实施计划等 32 项目转运维管理制度 对项目转运维过渡期间, 对运维人员项目操作的规范要求 分析报告、技术白皮书等 33 运维管理规范 终端维护规范 终端设备维护要求, 包含维护标准、记录标准、时间要求等 办公设备维护记录单、办公设备配置记录单		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		内容、保障人员、关键指标等规范要求 庭审调试试录单 37 网络安全操作规范 对网络系统日常操作的规范 口令变更记录单、日志巡检记录表 38 系统变更管理制度 包含对软硬件产品的升级、网络拓扑的变化、安全策略的变更等工作要求 变更申请单、变更方案、变更报告 39 电话号码管理规定 对全院电话号码配置人员、配置过程的管理 法庭电话安装告知书、新增电话号码申请单 40 内网域账号管理规范 干警在部门变更后相关账号权限更改的操作要求 二中院网上办公和办案变更审批单 41 文件共享应用平台运维管理制度 档案修改、权限修改、配置变更等操作要求 操作方案 42 应用维护规范 对应用系统的需求收集、BUG 处理以及系统上线测试、发布、升级等过程中的操作管理 需求反馈跟踪表、应用系统发布申请单等 43 培训支持 为庭审干警培训的	34 信息机房维护规范 对指定进入机房人员在机房运行环境、卫生环境、空调控制以及机房设备维护等操作要求 机房出入登记表、卫生整理表 35 会议支持 各级别会议的会前、会中、会后的保障要求 会议支持方案 36 庭审支持 庭审过程中的准备内容、保障人员、关键指标等规范要求 庭审调试试录单 37 网络安全安全操作规范 对网络系统日常操作的规范 口令变更记录单、日志巡检记录表 38 系统变更管理制度 包含对软硬件产品的升级、网络拓扑的变化、安全策略的变更等工作要求 变更申请单、变更方案、变更报告 39 电话号码管理规定 对全院电话号码配置人员、配置过程的管理 法庭电话安装告知书、新增电话号码申请单 40 内网域账号管理规范 干警在部门变更后相关账号权限更改的操作要求 二中院网上办公和办案变更审批单 41 文件共享应用平台运维管理制度 文件共享应用平台用户新增与删减、文档		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		过程管理 培训教材、PPT 等 44 培训资料上传规范 培训资料的上传、归档要求 培训图片、培训资料、签到表、培训视频 45 应用重点工作实施办法 解决应用重点问题的步骤要求 问题解决方案 46 ITSM 系统运维工单填写规范 ITSM 系统工单的分类、填写的要求 问题记录 47 信息安全维护规范—访问控制管理 信息系统访问控制管理要求, 包括标识管理、口令管理、访问权限管理等 用户标识记录表 48 信息安全维护规范—信息安全事件处理 对信息安全事件包括事故分类、故障分类、响应事故的调查处理、解决方法与权限等问题管理 信息安全事件报告 49 信息安全维护规范--无线网络管理 规范无线网络安装事项, 以及无线网络入网的要求 无线入网申请登记表 50 信息安全维护规范—设备安全管理 规范信息系统内网络设备、安全设	修改、权限修改、配置变更等操作要求 操作方案 42 应用维护规范 对应用系统的需求收集、BUG 处理以及系统上线测试、发布、升级等过程中的操作管理 需求反馈跟踪表、应用系统发布申请单等 43 培训支持 为庭室干警培训的过程管理 培训教材、PPT 等 44 培训资料上传规范 培训资料的上传、归档要求 培训图片、培训文件资料、签到表、培训视频 45 应用重点工作实施办法 解决应用重点问题的步骤要求 问题解决方案 46 ITSM 系统运维工单填写规范 ITSM 系统工单的分类、填写的要求 问题记录 47 信息安全维护规范—访问控制管理 信息系统访问控制管理要求, 包括标识管理、口令管理、访问权限管理等 用户标识记录表 48 信息安全维护规范—信息安全事件处理 对信息安全事件包括事故分类、故障分类、响应事故的调查处理、解决方法与权限等问题管理 信息安全事件报告 49 信息安全维护规范—无线网络管理		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		备、服务器、终端等设备的日常维护要求 设备巡检表、设备故障报告单 51 信息安全维护规范—信息系统安全管理 包含规范系统操作人员的权限分配、密码设置要求, 以及操作行为的管理系统权限申请表 52 信息安全维护规范—信息安全 管理 对漏洞扫描修复、密码、账号权限及安全策略等行为规范 变更流程申请单 53 内网、互联网设备准入规范 对内网、互联网终端的安全接入和上网行为规范 内外网接入申请单 54 数据维护规范—数据备份、数据修改 包含数据备份管理、数据恢复管理、运维人员权限管理等行为规范 硬盘、阵列、光盘、磁带等备份介质 55 数据查看权限规范 数据查询、获取的行为规范 二中院数据清单 56 数据分析过程规范 面向数据分析员对数据分析工作的要求 数据分析报告 57 运维宣传素材提交管理办法 宣传素材提交的时间、内容等要求 宣传素材	规范无线网络安装事项, 以及无线用户入网的要求 无线入网申请登记表 50 信息安全维护规范—设备安全管理 规范信息系统内网络设备、安全设备、服务器、终端等设备的日常维护要求 设备巡检表、设备故障报告单 51 信息安全维护规范—信息系统安全管理 包含规范系统操作人员的权限分配、密码设置要求, 以及操作行为的管理系统权限申请表 52 信息安全维护规范—信息安全 管理 对漏洞扫描修复、密码、账号权限及安全策略等行为规范 变更流程申请单 53 内网、互联网设备准入规范 对内网、互联网终端的安全接入和上网行为规范 内外网接入申请单 54 数据维护规范—数据备份、数据修改 包含数据备份管理、数据恢复管理、运维人员权限管理等行为规范 硬盘、阵列、光盘、磁带等备份介质 55 数据查看权限规范 数据查询、获取的行为规范 二中院数据清单 56 数据分析过程规范 面向数据分析员对数据分析工作的要求 数据分析报告		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		58 运维编写请示规范 请示、汇报等书写格式的规范 请示材料 59 运维流程规范 信息系统开关机工作制度 对所有系统开关机前后的问题处理的行為规范 信息系统机关机申请表、信息系统开机情况报告单 60 网络配置变更管理制度 对网络配置变更的评估、网络设备接入的流程管理 网络设备变更通告 61 会议准备流程 会议发起至保障的基本任务 二中院重大活动和参观任务信息保障单 62 会议保障流程 对线上线下会议的全流程保障要求 视频会议记录单 63 大要案庭审信息化保障流程规范 重大案件保障流程 各类问题应急预案 64 常规参观保障规范 参观接待流程 参观保障任务单 65 重大参观保障流程规范 重大参观保障流程 总结资料 66 监控系统管理规定 明确监控查看权限, 以及规范监控调取流程 监控客户端安装申请表、监控录像查看/调取	57 运维宣传素材提交管理办法 宣传素材提交的时间、内容等要求 宣传素材 58 运维编写请示规范 请示、汇报等书写格式的规范 请示材料 59 运维流程规范 信息系统开关机工作制度 对所有系统开关机前后的问题处理的行為规范 信息系统机关机申请表、信息系统开机情况报告单 60 网络配置变更管理制度 对网络配置变更的评估、网络设备接入的流程管理 网络设备变更通告 61 会议准备流程 会议发起至保障的基本任务 二中院重大活动和参观任务信息保障单 62 会议保障流程 对线上线下会议的全流程保障要求 视频会议记录单 63 大要案庭审信息化保障流程规范 重大案件保障流程 各类问题应急预案 64 常规参观保障规范 参观接待流程 参观保障任务单 65 重大参观保障流程规范 重大参观保障流程 总结资料 66 监控系统管理规定 明确监控查看权限, 以及规范监控调取流程 监控客户端安装申请表、监控录像查看/调取		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		申请单 67 信息化设备维修流程规范 明确信息化设备维修内容, 规范设备故障评判、鉴定直至维修的流程 设备维修确认单、 68 笔记本维修流程 笔记本维修流程 设备维修确认单 69 法院数据保障规范 明确数据的维护权限和数据维护流程 数据备份材料 70 数据质量规范 明确数据保障范围, 规范常规数据和专项数据的质量保障流程 每日汇报填写工作单 71 综合审批系统管理规范 规范综合审批系统的信息添加、变更等要求 二审中新入职人员信息化设备申请单、电话号临时实习人员信息化设备申请单、电话号码变更单、二中院网上办公和办案变更审批单 72 内网网站流程规范 对解决内网网站易发的典型问题进行规范 内网发布信息权限变更申请单、飘窗精彩视频工作单 布信息权限变更申请单、飘窗精彩视频工作单 73 内网网站变更流程管理 内网网站变更流程 信息变更方案 74 信息技术院外人员进院规范 院外	端安装申请表、监控录像查看/调取申请单 67 信息化设备维修流程规范 明确信息化设备维修内容, 规范设备故障评判、鉴定直至维修的流程 设备维修确认单、 68 笔记本维修流程 笔记本维修流程 设备维修确认单 69 法院数据保障规范 明确数据的维护权限和数据维护流程 数据备份材料 70 数据质量规范 明确数据保障范围, 规范常规数据和专项数据的质量保障流程 每日汇报填写工作单 71 综合审批系统管理规范 规范综合审批系统的信息添加、变更等要求 二审中新入职人员信息化设备申请单、电话号临时实习人员信息化设备申请单、电话号码变更单、二中院网上办公和办案变更审批单 72 内网网站流程规范 对解决内网网站易发的典型问题进行规范 内网发布信息权限变更申请单、飘窗精彩视频工作单 布信息权限变更申请单、飘窗精彩视频工作单 73 内网网站变更流程管理 内网网站变更流程 信息变更方案 74 信息技术院外人员进院规范 院外		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		网站变更流程 信息变更方案 74 信息技术院外人员进院规范 院外人员进院审批资料的提交要求 特殊时期院外人员来院审批表 75 干警离院信息化工作流程转流程 干警离院处置清单 规范 干警离院信息化工作流程转流程 干警离院处置清单 76 小技巧大服务发布规范 小技巧大服务的提交、审批、发布的要求 二中院小技巧大服务发布申请表 77 微视频制作提交规范 微视频素材的提交要求 视频制作素材 78 运维巡检规范 规范巡检时间, 规范巡检问题的解决措施 巡检表 79 业务系统巡检流程规范 明确业务系统的巡检时间、人员和流程 二中院设备系统的巡检表、二中院重大活动信息化系统专项巡检记录表 80 重大会议保障会前巡检流程 明确各项会议所需设备的使用合格标准 巡检表 81 机房巡检规范 规范机房巡检的时间和行为 巡检表 82 存储巡检规范 明确存储系统的巡检时间、流程和如遇问题的解决措施 巡检表	人员进院审批资料的提交要求 特殊时期院外人员来院审批表 75 干警离院信息化工作流程转流程 干警离院处置清单 76 小技巧大服务发布规范 小技巧大服务的提交、审批、发布的要求 二中院小技巧大服务发布申请表 77 微视频制作提交规范 微视频素材的提交要求 视频制作素材 78 运维巡检规范 规范巡检时间, 规范巡检问题的解决措施 巡检表 79 业务系统巡检流程规范 明确业务系统的巡检时间、人员和流程 二中院设备系统的巡检表、二中院重大活动信息化系统专项巡检记录表 80 重大会议保障会前巡检流程 明确各项会议所需设备的使用合格标准 巡检表 81 机房巡检规范 规范机房巡检的时间和行为 巡检表 82 存储巡检规范 明确存储系统的巡检时间、流程和如遇问题的解决措施 巡检表		

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		的巡检时间、流程和如遇问题的解决措施 巡检表 83 法庭巡检规范 明确法庭的巡检时间、人员和流程 巡检表 84 资源管理 服务台工作规范 服务台管理规范 对服务台工作的具体要求和规定 服务台管理规范 85 服务台时间派单工作规范 服务台事件派单流程、人员指派、派单优先级和响应机制的内容 北京市第二中级人民法院服务台事件派单工作流程规范 86 服务台耗材发放规范 明确耗材设备的分类以及设备发放、领取的流程 信息化设备更换和借用申请表、耗材领取本 87 服务台 cocal1 发布管理规定 服务台 cocal1 信息审核要求和发布流程 / 88 服务台卫生管理规范 服务台卫生管理办法及具体管理标准 运维接待登记表 89 服务台庭审录像刻录规范 云法庭庭审录像的下载及存储、刻录及领取等工作管理要求 庭审录像下载记录表、监控录像调取单 90 服务台接听电话的基本要求及规范 服务台接听电话的时间、礼貌、回复话术等具体要求和规范 /			

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		监控录像调取单 90 服务台接听电话的基本要求及规范 服务台接听电话的时间、礼貌、回复话术等具体要求和规范 / 91 服务台门禁卡/钥匙领用规范 规范重要场所人员进出的对门禁卡/钥匙的管理办法 运维门禁卡/钥匙借用记录表 92 服务台事件处理流程规范 服务台处理问题流程要求 1207 电话接听表 93 信息化资产管理规范 信息化资产管理基本要求 对运维信息化硬件设施、基础软件、业务软件的管理办法 运维资产保管清单 94 资产入库管理要求 资产入库要求及管理方法 北京二中院信息化资产入库申请单 95 资产出库管理要求 资产出库要求及管理方法 北京二中院信息化资产出库申请单 96 资产送出要求 资产因维修等送出要求及管理方法 北京二中院信息化资产送出申请单 97 备品备件管理制度 备品备件入库、出库、送出、采购等管理办法 / 98 易损设备更换和借用流程规范 易损设备更换和借用的管理办法 信息化设备更换和借用申请表、设备维修确认单 99 文档管理制度 文档管理总体要求			

序号	招标文件条目号	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明
		入库、出库、送出、采购等管理办法 / 98 易损设备更换和借用流程规范 易损设备更换和借用的管理办法 信息化 设备更换和借用申请表、设备维修确认单 99 文档管理制度 文档管理总体要求 求 维服文档保管、文档管理、文档编写 等的具体要求 文档编号规则 100 文档审核要求 文档审核的具 体要求内容 文档审核记录单 101 文档提交时间要求 定期文 档、不定期文档的提交规范要求 / 102 “文档中心”使用要求 文档 类别划分、分类变更及文档上传的具体要 求 文档分类变更及文档上传要求 103 文件归档流程规范 信息技术 文件归档的方式和标准以及查询借 阅流程 文档借用表 104 知识库管理 知识库管理规范 运维 运维知识库管理流程规范及运维人员职 责 /	维服文档保管、文档管理、文档编写等的 具体要求 文档编号规则 100 文档审核要求 文档审核的具体要 求内容 文档审核记录单 101 文档提交时间要求 定期文档、不 定期文档的提交规范要求 / 102 “文档中心”使用要求 文档类别 划分、分类变更及文档上传的具体要求 文档分类变更及文档上传要求 103 文件归档流程规范 信息技术 文件归档的方式和标准以及查询借阅流 程 文档借用表 104 知识库管理 知识库管理规范 运维 知识库管理流程规范及运维人员职责 /		

信息安全保密协议

甲方：北京市第二中级人民法院

乙方：北京华宇信息技术有限公司

为确保北京市第二中级人民法院基础信息网络、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，为北京市第二中级人民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。按照北京市第二中级人民法院信息安全保密部门的要求，定期向北京市第二中级人民法院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；不得利用北京市第二中级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，应报北京市第二中级人民法院申请批复，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》和北京市第二中级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第二中级人民法院信息化运维资格。



甲方：北京市第二中级人民法院

被授权代表人：

(签字或盖章)



签约日期：2026年6月1日

乙方：北京华宇信息技术有限公司

被授权代表人：

(签字或盖章)



签约日期：2026年6月1日