

北京市第三中级人民法院
网络运维费其他运行维护服务采购项目
合同

(二〇二六年度)

项目名称：网络运维费（三中院）其他运行维护服务采购项目

甲方：北京市第三中级人民法院

乙方：北京华宇信息技术有限公司

合同编号：

签约地点：北京

签约日期：二〇二六年八月六日

第一章 合同说明条款

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

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，应使用下列双方确认的地址、传真号码、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称	地址	电话	传真	电子邮箱
北京市第三中级人民法院	北京市朝阳区 广顺北大街 32 号	84773043	84773034	lijing_296@163.com
北京华宇信息技术有限公司	北京市海淀区 中关村东路 1 号 院 C 座 25 层	82622288	82150618	jmingyue@thunisoft.com

1.3 甲乙双方之间有关合同的财务往来及结算，应通过下方的银行及账号进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及账号变化，应在变化之日起 3 日内书面告知另一方。

开户银行：招商银行北京清华园科技金融支行

账 号：110906639110801

1.4 本合同的有效组成部分包括：本合同及合同附件。

第二章 服务内容

2.1 服务内容

乙方承担甲方信息系统的运行维护服务等工作任务，服务内容详见附件一。

2.2 服务承诺

乙方选派合格的专业技术人员，向甲方提供高效优质专业的技术服务。中标通知书详见附件二。

2.3 服务时间：2026 年 8 月 8 日至 2027 年 8 月 7 日。

（乙方承诺本合同服务期届满时至下一个服务期新中标服务商正式接管服务工作前，继续按照本合同要求继续履行职责，并配合新中标服务商做好服务移交等相关工作。）

第三章 合同价款

服务年度	技术服务费	技术服务费（大写）
2026-2027 年度	¥3,850,000	人民币叁佰捌拾伍万元整
总 计	¥3,850,000	人民币叁佰捌拾伍万元整

第四章 支付条款

4.1 支付依据

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

4.2 支付方式

双方签署合同后，甲方立即向乙方支付本合同款的 80%；即人民币叁佰零捌万元整（¥3,080,000 元）；2026 年底，甲方对乙方 2026 下

半年度运维服务验收合格后，支付剩余的 20% 合同款即人民币柒拾柒万元整（¥770,000 元）。乙方向甲方出具符合国家规定的正式发票；同时乙方向甲方提供合同款 10% 的履约保函，保函期限至本合同服务期满。

第五章 违约条款

5.1 乙方未按合同规定服务条款提供技术服务时，应按技术服务费的 10% 向甲方支付违约金。给甲方造成损失的，应根据损失情况承担赔偿责任，并继续履行合同义务。

第六章 服务质量考核条款

6.1 甲方依据服务级别协议（SLA）对乙方提供的服务进行考核。

6.2 如果乙方没有满足服务质量考核标准，乙方应采用补救措施。

6.3 乙方应当向甲方提供书面年度服务工作总结报告，接受甲方的评审；甲方应当在收到年度服务工作总结报告后 15 日内对报告进行评审。

第七章 安全保密条款

7.1 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。

7.2 乙方必须与甲方签订《安全保密协议》，作为合同附件三。

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

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

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

7.6 甲、乙双方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

第八章 知识产权条款

8.1 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，甲方不承担因此发生的任何责任，乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。

8.2 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。

8.3 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。

第九章 不可抗力

9.1 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。

9.2 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。

9.3 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。

第十章 争议解决条款

10.1 争议的解决

因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，甲乙双方应本着友好协商的态度解决。如协商不成，任何一方应提请北京仲裁委员会按照其仲裁规则进行仲裁。

10.2 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，乙方能且只能在做出通知 6 个月之后，终止合同并停止服务。

第十一章 其他条款

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

11.2 本合同的附件为本合同不可分割的部分，与合同正文具有同

等效力。

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

第十二章 合同的终止

甲方终止本合同,应提前 90 天通知乙方,使乙方提前做好运维人员的调动工作,同时乙方应配合甲方做好运维服务工作交接。

乙方终止本合同,应提前 90 天通知甲方,并配合甲方做好运维服务工作交接。

第十三章 合同的生效

13.1 本合同的有效期限为 2026 年 8 月 8 日到 2027 年 8 月 7 日。
(由乙方承担自 2026 年 8 月 8 日至合同签订之前的费用)。

13.2 本合同一式陆份,甲方执贰份,乙方执叁份,采购代理机构壹份,具有同等法律效力。

13.3 本合同自签订之日起生效,合同未尽事宜,凡需对本合同条款进行修改,应经双方协商后以补充协议方式明确。

(本页无正文)

甲方：北京市第三中级人民法院

代表人：



签约日期：2026年8月6日

乙方：北京华宇信息技术有限公司

代表人：



签约日期：2026年8月6日

附件一

服务内容

目 录

附件一	1
服务内容	1
一、 运维服务管理	- 4 -
(一) 总包职责	- 4 -
1. 建立服务平台	- 4 -
2. 梳理服务流程	- 6 -
(二) 服务制度	- 10 -
1. 人员录用制度	- 10 -
2. 人员管理制度	- 10 -
3. 人员工作制度	- 11 -
4. 人员值班制度	- 11 -
5. 服务例会制度	- 12 -
6. 工作汇报制度	- 12 -
7. 机房管理制度	- 12 -
(三) 服务流程	- 13 -
1. 《事件管理流程》	- 13 -
2. 《巡检管理流程》	- 14 -
(四) 服务规范	- 15 -
1. 文档管理	- 15 -
2. 服务总结与报告	- 16 -
(五) 岗位职责	- 16 -
(六) 项目支持	- 28 -
(七) 保修及延保	- 28 -
二、 运维服务实施	- 29 -
第一部分 审判业务系统运行保障	- 29 -
(一) 服务内容	- 30 -
(二) 运行工作要求	- 30 -
1. 审判业务应用运行服务	- 30 -
2. 领导决策支持应用运行服务	- 33 -
3. 司法公开运行服务	- 37 -
4. 文印室的运行管理服务	- 38 -
5. 培训组织实施服务	- 39 -
6. 业务体系咨询服务	- 39 -
第二部分 核心支撑平台运行保障	- 40 -
(一) 服务内容	- 40 -
(二) 运行工作要求	- 40 -
1. 网络系统运行服务	- 40 -
2. 服务器与存储系统运行服务	- 42 -
第三部分 办公平台运行保障	- 50 -
(一) 服务内容	- 50 -
(二) 运行工作要求	- 50 -

1. 内部网站运行服务	- 50 -
2. 信息发布系统运行服务	- 54 -
3. 上级交办工作运行服务	- 56 -
第四部分 综合信息系统运行保障	- 58 -
(一) 服务内容	- 58 -
(二) 运行工作要求	- 58 -
1. 会议系统与安防监控运行服务	- 58 -
2. 数字法庭系统、互联网（云）法庭系统运行服务	- 63 -
3. 摄影摄像采编运行服务	- 68 -
4. 信息化周边系统与终端系统系统运行服务	- 69 -
第五部分 信息安全防护系统运行保障	- 80 -
(一) 服务内容	- 81 -
(二) 运行工作要求	- 81 -
1. 网络设备安全维护服务	- 81 -
2. 应用系统安全维护服务	- 87 -
3. 终端设备安全维护服务	- 87 -
4. 数据安全维护服务	- 88 -
5. 规范安全管理体系服务	- 89 -
第六部分 诉讼服务系统运行保障	- 90 -
(一) 服务内容	- 90 -
(二) 服务要求	- 90 -
1. 诉讼服务大厅运行服务	- 90 -
2. 远程提讯系统运行服务	- 93 -
第七部分 奖惩	- 95 -
(一) 奖励	- 96 -
(二) 处罚	- 96 -
第八部分 处罚条款	- 98 -

一、 运维服务管理

(一) 总包职责

在甲方技术主管部门的领导下，负责对各服务公司的日常管理，负责对服务台的管理与维护，负责梳理服务流程，制定服务规范，建立服务制度，就整体信息技术外包服务工作对甲方负责。

安排服务经理 1 名负责运维项目服务管理。

总包职责列表

序号	工作项	详细内容	备注
1	建立组织体系	签订合同后的一月内建立体系，确定职责；运维年度内改进一次	\
2	建立管理制度	签订合同后的一月内建立制度体系，年内修订、改进一次	\
3	梳理服务流程	签订合同后的一月内建立流程体系，年内修订、改进一次	\
4	制定服务规范	签订合同后的一月内建立规范体系，年内修订、改进一次	\
5	建立服务台	签订合同后的一月内建立服务平台，年内修订、改进一次	\

1. 建立服务平台

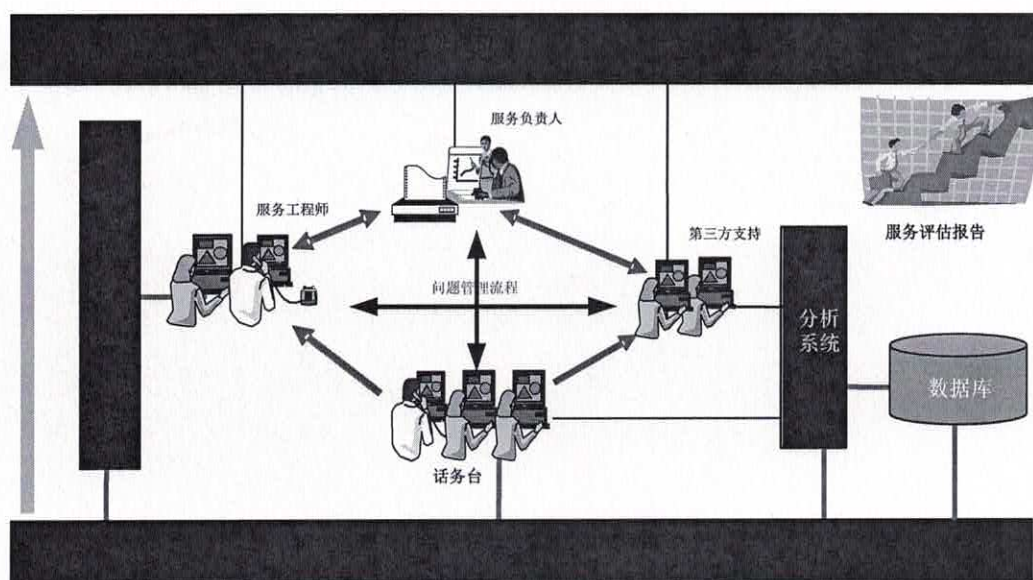
针对北京市第三中级人民法院的信息技术外包，作为总包方，我们建立起独立的服务平台，提高服务效率，改进服务质量，加强服务协调，为法院审判效率的提高、业务系统的运行提供基础保障。

总包方主要职责是完成问题的管理，包括入口、分发、分类、汇总、跟踪、反馈等。根据目前需要，服务台服务工程师的岗位编制为 2 人，由运维公司驻地工程师共同完成服务台值班。

服务平台由以下几个部分构成：

- 服务热线电话
- 事件记录系统
- 即时通信工具

服务台总体结构及与其他管理工具之间的关系图如下：



服务台总体结构及与其他服务工具之间的关系图

1) 服务热线电话

在三中院内设设定统一的服务电话号码，作为服务热线电话，专门安排服务工程师接收服务请求，并将服务请求的内容、提起人、所属庭室、房间号、联系电话等服务所必须的相关信息，为运维服务工程师提供准确的信息，达到提高服务效率的目的。

信息服务热线具备通话录音功能，信息技术室相关领导可以对服务台的电话接听工作进行检查，对服务台的服务态度和服务质量进行监督和考核。

信息服务热线软件平台通过提取信息服务热线的呼入号码，结合三中院通讯录和运维管理平台（ITSM），对服务请求人员的姓名、所属庭室、房间号、联系电话等服务所必须的相关信息展给服务台人员，并方便了服务台工作人员的记录和问题分配工作。

2) 运维服务支撑工具

服务人员通过运维服务支撑工具及时记录对服务响应和处理情况进行管理和分析。由服务台人员在接到服务请求的同时，将相关的问题内容、提起人、所属庭室、房间号、联系电话等服务所必须的相关信息记录进入该系统，各服务公司根据服务台记录的相关信息安排人员对问题进行处理，并由服务人员问题处理情况和结果进行记录。

运维服务支撑工具记录从问题的提起、处理过程、关闭等各个阶段的处理情况，并

提供问题分配、权限控制、综合查询等功能，对问题处理的各个阶段做到了有效的控制和监督，极大的规范了服务工作，也为对服务台、服务公司的考核提供了参考数据。

3) 即时通信工具

在北京市第三中级人民法院信息网络系统内部部署即时通信工具，为法院技术人员提供通信工具。

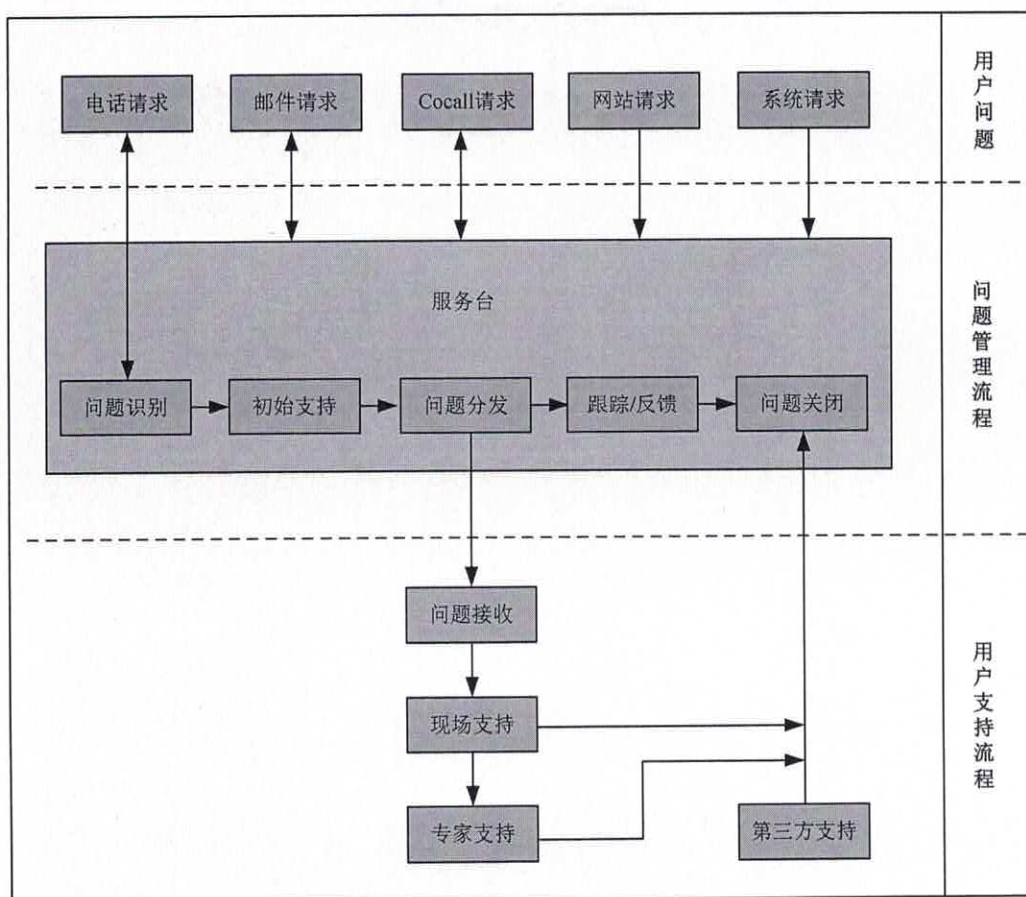
2. 梳理服务流程

梳理各分包方的服务流程，制定统一的服务流程规范。总体服务流程应该包括事件管理流程、用户支持流程、用户投诉管理等三个部分：

- 事件管理流程，包括所有服务问题的统一入口、收集、记录、分发、跟踪、反馈、统计、分析等各个阶段，将服务问题从产生到结束的整个周期和过程进行管理。
- 用户支持响应。各个专业服务的具体的问题处理流程。要求各服务公司自己制定。
- 用户投诉管理。包括投诉渠道和投诉处理流程。

1) 事件管理流程

制定的事件管理流程如下图所示：

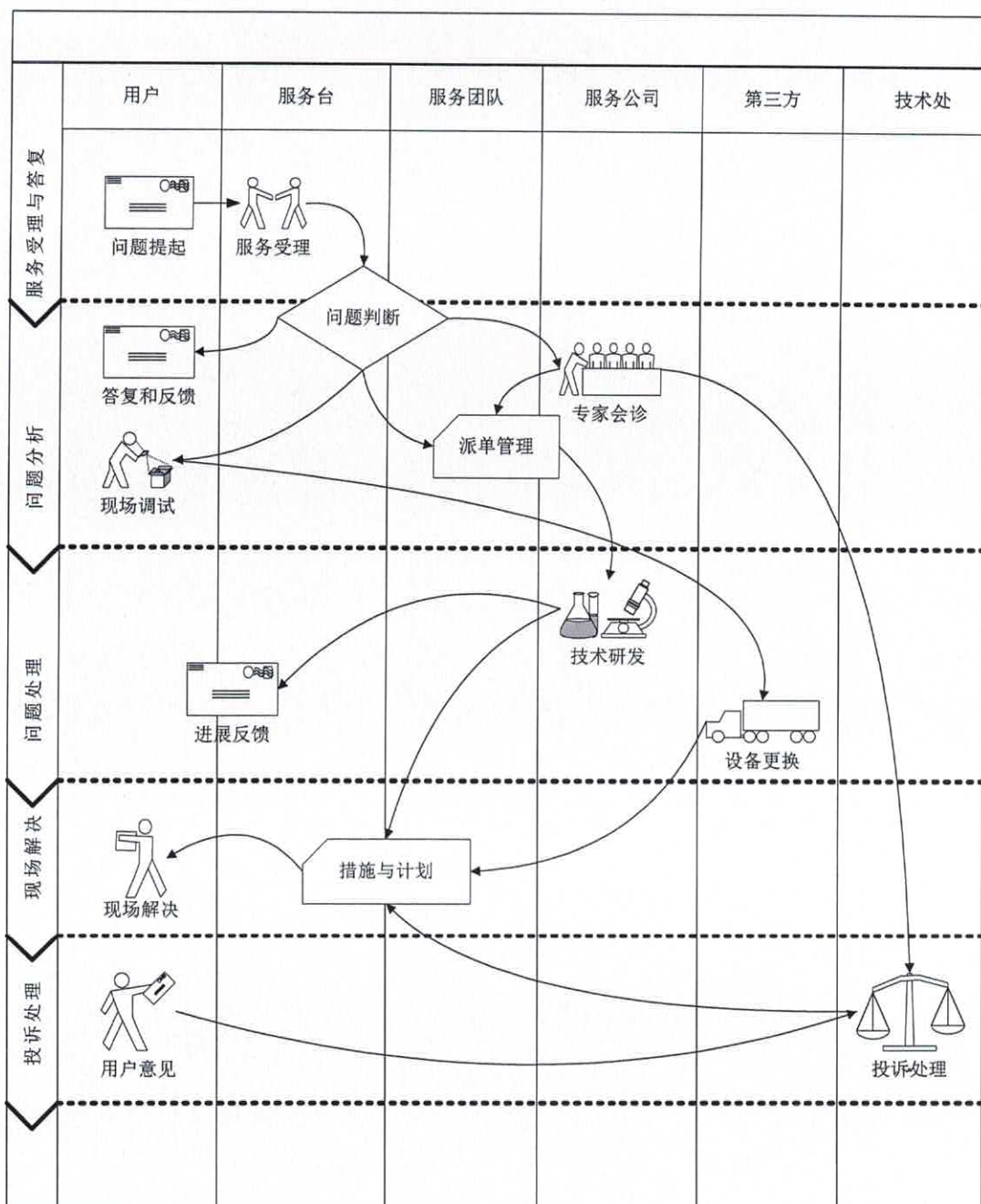


北京市三中院信息技术外包事件管理流程

- 服务台接收用户的服务请求后，对事件进行记录、分类后，将服务请求移交给相应的服务工程师，并对事件处理过程进行跟踪和监督。服务台详细了解并记录问题的内容、现象和有关情况。
- 服务工程师联系客户处理问题，并详细填写事件诊断逻辑和处理的方法，并最终向服务台申请关闭服务事件。
- 服务台对事件解决情况跟踪，向用户确定事件是否处理完毕后，确认事件处理完毕后将事件关闭，事件处理流程终止。

2) 用户支持响应

制定用户支持流程。如下图所示：



北京市第三中级人民法院用户支持响应流程示意图

a) 问题管理

问题管理是对系统运行过程中的故障和问题进行汇总、分析并得出结论的过程，分析结果及处理方法将指导信息服务管理制度的改善、提高故障的处理能力和预见能力，保障系统的稳定运行。主要分析因素：

- 同类问题出现的频率；
- 问题对核心业务的影响度；
- 问题影响的范围等。

b) 设备管理

设备是系统运行的物质基础，设备管理也是系统运行管理的一个最重要的组成部分。设备管理的主要内容有：主机设备，网络设备，存储设备，网络安全设备等信息系统相关的硬件设备。设备管理的内容

- 规划设备档案表；
- 建立命名规范，将主机设备、网络设备、存储设备，网络安全设备等区分开；
- 设备升级、更换、维修后及时更新设备变更情况等。

c) 配置管理

配置管理是建立所有运行设备的系统配置和拓扑结构档案并及时更新变更情况，对重要系统的配置文件进行安全管理，定期检查，并对变更情况进行及时登记修改记录。

配置管理的内容：

- 硬件配置；
- 系统配置；
- 软件配置；
- 账号管理等。

3) 总包日常管理

作为总包方，需要承担对各个服务公司进行日常管理，主要工作有：

- 配合甲方进行运维管理方法的探索、研究，定期在相关刊物发表相关文章。
- 组织召开服务例会。定期组织召开服务例会，一般每周一次。
- 定期组织服务经验交流。
- 服务台的日常管理和维护。
- 梳理服务流程、制定服务制度、整理服务规范，报服务管理委员会后各个服务公司同时执行。
- 信息技术室交办的其他工作，如参观接待、系统演示、工作汇报内容整理等。
- 组织编写各系统技术白皮书，每年提交一版给信息信息技术室

（二）服务制度

针对北京市第三中级人民法院的信息技术外包服务，我们制定如下几个方面的规章制度。

1. 人员录用制度

- 政治素质高。录用之前进行政审工作，包括直系亲属和非直系亲属的政治倾向性调查；
- 个人品德好，没有任何不良的记录。进行个人信用调查、遵纪守法其调查，确保具有很高的道德素质；
- 工作积极主动，具有高度的责任感，具有很强的创新精神；
- 具备高度的信息安全与保密意识，尤其是负责安全维护的安全工程师和进行数据维护的数据库管理员；
- 综合素质好。身体素质能够忍受复杂情况下的加班和比较长时间的连续工作，应急状况下的应变能力强；
- 专业技能高。要求是计算机专业或者计算机相关专业毕业，具备较高的专业技能和学习能力；
- 服务工程师入职前需要进行技术水平和经验测试，入职后需要进行服务方面的管理和技术培训，方能正式上岗。

2. 人员管理制度

- 服务人员遵守北京市三中院的正常作息时间上下班；
- 服务人员工作时间必须着正装；
- 服务人员应保证良好的精神面貌，礼貌待人、谈吐得体；
- 服务人员不得在工作场合嘻笑怒骂；
- 服务人员如不能正常在岗，必须向三中院信息技术室主管领导请假；
- 务必做好服务人员的考勤登记，定期将考勤登记表格提交信息技术室主管领导审查；
- 违反上述规定人员将相关情况通报公司主管领导。

3. 人员工作制度

- 服务工程师的作息时间与北京市三中院作息一致，自觉遵守三中院运维管理制度。
- 服务工程师做到注意文明礼貌、仪容仪表，严格注意自己的言行；
- 节约和综合利用资源，包括设备、系统、服务工具以及耗材等，严禁浪费和随意丢弃设备；
- 服务工程师必须坚守岗位，不得擅自离岗，认真进行设备巡检，并做好详细记录，发现故障和隐患，及时排除并准确汇报；
- 服务工程师严格按照系统维护、设备操作的操作流程和操作规程进行，不得随便停止和启动设备或者系统；
- 没有经过主管领导的批准，服务工程师不得更改正在运行的系统、设备的相关配置，如果发生设备和系统故障，及时填写故障现象并按照工作流程填写故障记录；
- 积极参加公司内部组织的各种培训，提高自己的专业技能，努力做到“一专多能”；
- 需要值班时，由服务经理根据情况安排值班，服务工程师负责执行；
- 工程师在接到服务请求时，应在第一时间予以响应，并及时汇报故障情况及反馈故障处理结果；
- 严格遵守上下班时间，由于特殊情况导致问题不能及时处理或者不能上班时，应该及时向服务经理请假；
- 服务工程师认真做好系统或者设备的管理与维护计划，对自己的岗位认真负责，按照岗位职责进行系统或者设备的管理与维护。

4. 人员值班制度

- 为保障系统安全、稳定、正常运行，制定服务工程师值班制度：
- 值班人员安排见每月值班表，如需要调整值班时间，需提前通知相关人员。
- 值班时间：周一至周五为 7：30～9：00。

- 值班内容：接听客户非工作时间拨打的电话并及时解决问题，检查法院信息化各系统运行情况，填写相关检查表。
- 值班记录需当天提交值班经理，值班经理负责检查早值班记录并组织处理相关问题。

5. 服务例会制度

- 每周组织各服务公司召开服务工作例会，就前一周各服务公司的工作进行汇报，对出现的问题进行讨论和沟通；
- 服务台值班经理可随时召集各公司服务工程师就特定问题召开会议，并将会议结论提交信息技术室；
- 因故不能参加会议的必需向信息技术室主管领导请假；

6. 工作汇报制度

- 各系统负责人应在服务例会上将前一阶段的服务工作开展情况形成书面报告；
- 遇特殊、重大问题等，相关服务公司需及时向信息技术室主管领导报告情况；
- 各系统负责人需及时将特殊、重大问题的处理过程形成书面报告提交信息技术室主管领导审查；

7. 机房管理制度

- 服务人员需对机房设备相关环境、连接、配置等情况进行修改、变更时，需认真、详实记录修改变更情况；
- 未经许可严禁对其它无关设备进行任何操作；
- 如需对其它服务公司相关设备同时进行操作时，需征求相关服务公司同意，方可进行操作；
- 退出机房时服务人员必须将相关环境恢复，清理干净；
- 在进入机房和退出机房时需认真、详实填写机房进出登记表中的内容；
- 机房进出登记表将定期提交信息技术室审查。

(三) 服务流程

为确保服务工作有序可循，特制定服务流程如下：

服务流程列表

序号	流程名称	规范内容
1	《参观接待流程》	为确保组织的参观学习能顺利进行
2	《事件管理流程》	当进行运维服务巡查工作，对系统运行情况进行详细记录，通过定期分析，发现故障隐患趋势；服务台记录频发事件情况出现；进入到事件管理流程
3	《巡检管理流程》	运维巡查服务管理流程主要包括常规巡查流程、系统评估巡查流程以及根据系统重要性进行的服务特例巡查流程
4	《系统关机流程》	按照各系统的关联性，从应用软件自上而下逐层关闭相应服务和设备
5	《系统开机流程》	按照各系统的关联性，从基础供电设施自底向上逐层开启相应设备和服务
6	《应用检查流程》	检查所有审判、网站和基础设施应用服务的可访问并正常使用
7	《会议操作流程》	按照会议接待流程进行相关准备，包括会议标题、投影、话筒和会场音乐
8	《终端维护流程》	按照干警和院领导入职、岗位调动申请单，进行相关 IT 设备和信息的准备、设置和授权

以下就事件管理流程、巡检管理流程和会议操作流程等进行详细说明。

1. 《事件管理流程》

进行运维服务巡查工作，对系统运行情况进行详细记录，通过定期分析，发现故障隐患趋势；服务台记录频发事件情况出现；进入到问题管理流程。

1) 巡查数据分析

通过定期巡查工作，掌握系统、设备运行情况的详细配置、参数数据，通过分析，

为发现隐患问题提供良好的支持。当发现问题隐患时，进行评估巡查。

2) 频发问题事件

通过定期对运维服务事件进行分析，找到频发问题事件，通过问题管理流程，找到问题原因，彻底解决此类频发问题事件。

3) 问题分析

通过数据分析，找到造成问题的可能原因。

4) 系统评估

找到问题可能的原因，对系统进行评估，确定对系统可能造成的故障隐患和问题的解决方案。对于无法尽快找到解决方案，对用户使用造成了影响，及时协调厂商资源共同研究问题解决方案。

5) 解决方案

根据问题分析和系统评估，找出问题的解决方案，并提交信息技术室主管领导审核。

6) 方案实施

审核通过后，进行测试，方案实施。方案实施后，如不能解决问题，或在实施完成之后的一段时间内又发生此问题，服务台咨询厂商寻找解决方案，直到最终解决方案能够解决此问题。

7) 归入知识库

当解决方案能够解决此问题后，将此方案及时归入知识库系统。

2. 《巡检管理流程》

运维巡查服务管理流程主要包括常规巡查流程、系统评估巡查流程以及根据系统重要性进行的服务特例巡查流程。根据运维服务工作计划以及突发事件的频度，执行运

维服务工作任务，包括日常系统巡查流程、定期系统巡查流程和服务特例巡查流程。

1) 目的和范围

通过运维巡查服务管理流程的实施，定期对巡查数据进行分析、提前发现问题隐患，有效规避信息系统中存在的潜在风险，优化系统。此流程适用于北京三中院信息网络系统中各子系统。

2) 工作职责

现场服务

制定巡查计划，并根据巡查计划开展常规巡查工作，系统评估巡查工作。对频发性事件进行分析，纳入系统评估巡查计划。定期提交办公室信息技术室巡查工作记录、系统运行评估报告进行审核。通过巡查工作的开展，保障运维服务工作目标的顺利完成。

服务台

监督现场服务台巡查计划的制定、执行、完成情况，对巡查工作的开展进行人员、技术支持，确保巡查工作顺利执行。同时组织服务力量，对系统评估巡查工作进行指导、协助完成。

服务支持层

对于频发性问题事件，经过服务台处理后，仍不能得到解决的问题，服务支持层协调服务资源进行现场处理。

(四) 服务规范

为规范各种操作行为，特制定相应规范，下面就《服务方式》、《行为规范》、《文档管理》、《服务总结报告》进行详细说明。

1. 文档管理

针对北京市三中院审判业务系统维护，在服务过程中，我们提交各个系统、设备的日常检测报告、日常维护总结和不断完善系统使用说明。

2. 服务总结与报告

定期（月、季、半年、年）提交维护报告，包含各类设备、软件、应用系统等维护、检测、维修报告。主要包括如下几个方面：

➤ 系统运行与维护总结

定期对系统运行情况进行总结。定期（月、季、半年、年）总结系统运行情况，并撰写《系统运行总结报告》，作为系统运行的重要历史记录。定期对维护工作进行总结。定期（月、季、半年、年）总结系统维护工作，并撰写《系统维护总结报告》，作为系统维护的重要历史记录。

➤ 系统检测/故障诊断/维护报告

设备及系统检测、测试报告；设备及系统故障诊断报告；设备及系统维修报告；其它需要说明的问题报告。

➤ 系统应用、运行与维护建议

根据信息网络系统运行和应用情况，以及公司在其他行业或服务单位的服务经验，对信息网络系统的建设、应用、运行和维护提出合理化建议，满足系统可持续发展的需求。

（五）岗位职责

服务经理岗位职责：

岗位名称	岗位职责	详细内容
服务管理	建立运维组织机构和体系	建立运维管理委员会、服务组、服务台
	规范职责	规范优化运维管理委员会、服务组、服务台职责
	管理制度	建立各项管理制度，如保密制度，资产保管制度，值班管理制度，人员管理制度，服务例会制度，工作汇报制度，考勤管理制度，进出法院制度，服务工作守则等
	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、外包商管理、投诉管理、安全管理等流程；制定业务支撑流程，包括视频会议、业务交流、

		庭审转播、技术培训、应用支持、备件更换、系统维护、信息编发、终端维护等流程
	工作规范管理	制定行为规范，如基本礼仪、通用行为规范、热线服务、现场服务、工作纪律、服务禁语等；制定技术规范，如服务分级、故障分级、过程记录、终端维护、项目配合、安全检查、开关机等流程规范；制定各类文档模版、类型，对文档格式、内容、提交周期等进行规范，如工作计划，工作总结，周报告，月报告等
	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
	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，并根据高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
	贴身服务	提供贴身到位的服务
	培训管理	定期组织各运维公司进行管理能力、管理体系的培训工作
运行管理	队伍管理	1. 运行队伍的建设管理，包括人员招聘录用、人员岗位调整等； 2. 明确岗位职责，制定和检查人员定岗定责； 3. 核心骨干人员培养，确保保障系统运行人员的持续性
	日常工作管理	1. 常规巡检工作管理，包括核心业务巡检、早晚常规巡检、数据备份巡检以及数据库服务巡检等； 2. 运行事件管理，包括日常运行工作发生的各类事件以及一些偶发的重大突发事件进行管理； 3. 资产管理，配合用户做好资源管理工作，完成财政局资产上报和审核工作

	技术管理	1. 技术工作指导，对核心业务系统的技术运行工作，需对技术运行人员进行指导，包括工作流程指导、技术规范指导以及难点技术指导，确保核心业务系统运行可持续性； 2. 技术改进评估。在日常运行过程中，针对部分业务系统已经不能适应业务发展的需要或者有新技术出现，做详细的评估并提出改进建议； 3. 技术规范。针对业务系统的技术运行特点，整理成技术运行规范并形成技术白皮书，并定期完善更新技术白皮书
	协调管理	1. 协调完成客户下达各类交办工作和任务； 2. 与用户进行相关有效的汇报以及沟通工作，定期提交各类总结、报告； 3. 与各运行公司协调处理各项运行任务，确保运行工作顺利开展； 4. 与开发部门以及供应商协调处理各应用系统的升级改造以及部署工作

周值班骨干岗位职责

服 务 台 管理	73800 系统检查	每天进行系统的检查，确保运行正常，定期进行重启主机和客户端
	图像中心显示系统检查	通过图像中心电视墙检查应用系统、网站、数据机房、法庭设备和监控信号是否正常
	ITSM 管理系统检查及故障处理	每天进行 ITSM 系统检查，定期进行相关信息的管理和配置；通过备份系统隔离故障系统，确保系统正常运行，后台处理问题系统故障
	ITSM 系统数据备份	定期进行 ITSM 系统各类数据备份
	文档管理系统检查及故障处理	每天进行文档管理系统检查，定期进行相关信息的管理和配置；通过备份系统隔离故障系统，确保系统正常运行，后台处理问题管理系统故障

	文档管理系统数据备份	定期进行文档管理系统的各类文档数据
--	------------	-------------------

早检查和 800 值班岗位职责

岗位名称	岗位职责	详细内容
早检查	提高能力、加强培训	各系统负责人主动向早检查人员进行系统知识讲解，使其可独立解决早检查过程中遇到的问题
	解决问题	针对早检查发现的问题，各系统负责人当天必须彻底解决问题，并且形成书面报告，提交周值班人员和信息技术室领导
	按时完成早检查工作	检查设备连通性、内网网站、便民服务终端、功能房间、公共服务、监控巡检等
800 值班	提高业务能力	可在电话中解决干警提出的问题，尽量不转接，需转接时必须明确告知，禁止让干警长时间等待
	态度文明	电话响三声必须接起，使用礼貌用语，不得使用服务禁语
	按时到岗、不脱岗	在岗时间为 8：50-18：00（吃饭时间 12：15-13：00 除外），需离岗时要向周值班说明原因，并且不能两人同时离岗，遇特殊情况找周值班或者服务经理协调
	工单记录、转交及跟踪	所有电话问题必须记录在 ITSM 中，并且合理派发工单，辅助配合信息中心参观工作及领导交办任务

三中院信息系统运行维护分工				
平台名称	系统名称	具体系统	运维负责人 A	运维负责人 B
服务器、网络和安全	网络	法院专网	A1	B1、B2
		互联网		
		政务外网		
		视频调度专网		
	服务器存储	服务器	A2	B3
		虚拟化		
		小型机		

	安全系统	数据库	A3	B4
		存储		
		设备安全	A3	B4
		数据安全		
	功能房间和监控	高清庭审 视频调度 系统	A4	B5、B6、B7
		视频会议 室		
		大法庭		
		信息发布 中心		
		党组会议 室		
		普通会议 室		
		功能办公 室		
		监控、 报警系统		
		安防管控 中心		
音视频和 IT 基础设施	数字法庭	高清数字 法庭系统、 云法庭	A5、A6	B8
		死刑会见 室		
		庭审语音 识别系统		
		远程提讯 系统		
	摄影摄像	摄影摄像	A7、A8	B9
		耗材管理		
		资产管理		
	终端和 其他基础设施	信访窗口 相关系统	A9、A10	B10、B11、B15、 B16、
		综合信息 发布系统		
		门禁人脸 识别系统		
		来访管理 服务系统		
		安检身份 识别系统		

		语音信箱		
		综合布线系统		
		数据机房系统		
		UPS 不间断电源系统		
		终端维修 (电脑、电话、打印机、其他移动设备)		
应用、网站和数据	审判系统	审判业务系统	A11、A12、A13	B12
		开庭公告、自助查询		
		cocall		
	司法统计	司法统计	A14	
	网站系统	网站和邮箱使用、权限配置	A15	B13
		室内大屏和电梯屏信息发布		
	网站系统	网站功能开发		
	文印室	文印室管理	A16	B14
诉讼服务系统	诉讼服务大厅	访客登记区	A17	B15、B16、B17
		立案服务区		
		自助服务区		
		综合服务区		
		志愿者和文印服务区		
		诉讼服务展示区		
	庭审语音识别	庭审语音识别		
	远程提讯	远程提讯		

服务经理

根据运维服务工作内容不同划定岗位，包括服务工程师和服务经理岗，同时从岗位备份和特殊岗位工作量角度考虑，拟安排部分 A 角色作为另一个岗位的 B 角色。

工程师岗位职责

岗位名称	工作内容
网络工程师	1. 负责法院专网、互联网、政务网的交换机配置维护工作； 2. 负责所有网络环境的优化调整工作，所有网络交换机的日常巡检、日志收集、定期密码更新工作； 3. 配合专网、互联网的用户接入工作； 4. 配合进行互联网、专网、政务网的用户接入工作及配合终端排查pc网络故障； 5. 负责网络流量、网络通断情况的监测
主机工程师	1. 负责机房服务器的硬件设备的维护保障工作，服务器的规划分配，服务器操作系统的日常维护工作； 2. 虚拟机等服务器及业务数据的定期备份工作； 3. 各庭室共享文件夹分配工作。配合应用工程师处理业务系统故障； 4. 负责磁盘阵列的硬件维护工作，负责磁盘空间的规划使用，为服务器挂在磁盘、磁盘阵列的日常巡检工作； 5. 负责光线通道交换机的维护、调试工作
信息安全工程师	1. 对防火墙、防毒墙系统进行巡检、维护，通过策略备份、核对、调整； 2. 对入侵检测系统、安全审计系统和漏洞扫描进行巡检、维护，每周日志备份、检测分析，及时策略变更和状态库更新； 3. 对安全管理平台系统和堡垒机系统进行维护，每周桌面

	终端数据备份； 4. 对上网行为审计系统巡检、维护，每周对日志备份出具日志备份记录表，每周将上网审计分析写入信息安全服务周报，每月进行安全策略核对； 5. 终端数据安全维护方面：法院内网终端准入控制、内网终端策略维护、互联网接入控制、互联网终端策略维护、互联网上网行为审计、分析、追溯
数字法庭工程师	1. 硬件 a 对法庭的硬件环境进行日常检查维护； b 对法庭设备发生的异常表现做出及时反应，确定问题设备快速进行处理； c 对庭审系统的服务器运行状态进行日常检查； d 对音视频录像存储的运行状态进行日常检查； 2. 软件 a对法庭庭审系统的运行状态进行日常检查维护； b对法庭庭审系统的升级工作； c对音视频资料上传下行进行检查； d为庭审系统的使用者提供使用咨询； e 对使用者在使用中发生的问题做出及时处理； 3. 其他 a 帮助用户实现现有设备可以实现的特定需求； b 随着用户使用中遇到的新需求，为客户提出切实可行的改造方案
视频监控工程师	1. 每个会议室会议开始前最少提前30分钟进行会前准备，包括 笔记本摆放、视频线HDMI连接、音频线AV线连接到显示设备（电视或者投影仪和音响）； 2. 视频会议室开视频会、普通会的会议调度，远程视频信号、音频信号传输；会议室本地声音调试、投影仪调试、mic调试、；

	3. 大法庭音频保障、投影设备的摆放与收取; 4. 协助组宣处音视频文件下载、剪辑、叠加、拼接、刻盘等; 5. 安防监控系统巡查、摄像头故障处理和摄像角度调整设置, 监控视频和存储控制设备的巡查
资产管理工程师	1. 对新购设备的基本信息进行详实的登记; 2. 对发出设备的去向进行登记; 3. 对回收设备的使用状态进行登记; 4. 对将到报废年限的设备数量、种类对客户进行提醒; 5. 对现有设备的使用情况、公用设备的分布进行分析, 使客户在购置新设备时决策数量种类提供依据; 6. 配合院内资产管理员对信息化设备进行管理; 7. 对新购备品配件及耗材的登记; 8. 对备品配件发出的去向进行登记; 9. 对报废配件的回收及管理; 10. 对备品配件、耗材使用量的统计及分析
摄影摄像工程师	1. 抓住法院工作的重点, 围绕工作重点素材积累; 2. 了解法院宣传工作, 根据宣传的中心提供素材; 3. 做好与各庭室的沟通工作, 及时对院内发生的重大事件做好音视频资料的保留; 4. 对摄影摄像器材进行日常维护, 及时检修; 5. 对音像资料进行分门别类的整理, 并及时存档; 6. 对院内提出的摄影摄像需求要及时到位, 抓住核心进行重点记录; 7. 根据各类汇报、总结、宣传、新闻的要求对图片和视频资料进行编辑
终端维护工程师	1. 装机 (XP、win7系统), 水晶头, 网线的做法, 硬盘分区及系统安装、各种应用软件和驱动安装; 2. 打印机 (针式、激光)、传真机、一体机等耗材更换添

	加粉、处理打印机或者传真机或复印机的卡纸、换进纸器等简单故障； 3. 对全院电话进行日常维护，以及进行添加新的分机； 4. 每日检查程控电话计费系统； 5. 每日检查语音信箱系统是否正常使用； 6. 检查录音系统是否可以使用； 7. 不间断电源和巡检UPS是否正常运行； 8. 访客和巡检绿色机房系统是否正常运行，对一些小的故障进行解决； 9. 人脸识别门禁的授权。
应用支持工程师	1. 司法统计相关的数据处理，培训，统计报表核对，权限维护等和其他与司法统计有关数据统计分析任务； 2. 保障审判类业务系统的正常运行，处理客户针对审判类业务系统提出的问题； 3. 及时、准确处理各系统出现的问题。针对用户提出的系统太慢、不能登录等问题，立即排查，解决问题； 4. 指导用户进行系统操作等。根据客户需求，对系统操作流程进行讲解，以使用户尽快熟悉并熟练的使用系统； 5. 配合开发进行相关系统的测试和发布。包含三中院各业务系统的功能测试、系统升级的发布及升级后的功能点测试、管辖关系变更前后的流程测试等； 6. 全面记录系统需求和问题，进行需求和问题的分类、确认、分析、汇总、统计，并与客户沟通确认，反馈修改计划等； 7. 对系统bug进行确认与测试，对修改情况进行及时反馈，对于因bug引起的数据异常进行手动校正； 8. 负责客户需求调研和需求调研报告的提交，及时进行总结； 9. 制定培训资料、PPT等；

	10. 技术类文档的整理与汇总，如系统用户手册、技术白皮书等
网站管理工程师	1. 各系统巡检工作，包括系统是否能够正常访问、信息是否完整、信息显示是否正常、信息是否正常更新等； 2. 负责各系统信息的管理维护，包括信息的采集、信息的编辑、信息的发布、信息的检查、信息的修改和删除等； 3. 内部网站系统应用的管理，包括各系统账户维护、用户问题咨询与解答、用户培训、系统故障接收与回复、系统应用维护记录、系统应用情况统计、用户需求了解及形成需求文件、运维工作单的签署等； 4. 用户需求了解、沟通：对用户提出的关于内部网站建设或修改的需求进行沟通、了解、分析、整理、记录和汇报，与开发人员联系、判断需求的难易程度，共同研究解决方案，并在过程中针对具体问题与用户进行沟通； 5. 配合完成关于内部网站系统的非实质性修改的方案策划、设计和测试工作； 6. 配合完成部分基于内部网站系统提出的技术难度不高、时间要求不紧急、工作量不大的小型开发的方案的需求了解、需求分析、策划、设计和测试工作； 7. 配合法院文化工作，形成网络活动策划方案，设计制作宣传性图片，制作工作汇报PPT； 8. 网站及其他应用系统建设情况的调研，并通过提交报告的形式提出三中院网站及其他应用系统建设的合理化建议； 9. 负责室内LED大屏信息的采集、信息的编辑、信息的发布、信息的校对、信息的修改和删除；
网站开发工程师	1. 系统巡检：包括对系统运行情况、页面显示情况、信息发布情况、服务器和数据库运行情况、程序文件和数据备份情况的检查；

	2. 内网bug修复及故障处理：对内网系统在实际运行过程中产生的bug和故障进行记录，故障原因分析、排查，故障修改、调试，以及客户端问题的调试和处理； 3. 用户问题咨询与解答：针对用户提出的有关内网系统的问题进行解答，并对用户提出的问题、处理的情况进行记录； 4. 网站非实质性修改：针对用户提出的非实质性修改的需求，进行相应的程序修改、测试、并部署至真实环境、满足用户提出的新需求； 5. 网站新需求的小型开发 6. 网站服务器，数据库的日常巡检； 7. 网站会议视频的发布，包括视频格式的转换，视频的合并等； 10. 协助处理内网邮箱和通讯录的问题；
文印室管理工程师	1. 文件印刷：负责各类行政文件及诉讼文书等印制制作并定时配送； 2. 后期制作：负责文件裁切、胶装等后期工艺制作； 3. 设计排版：负责设计院内标志标识； 4. 交流培训：编写office、签章系统、打印机、扫描仪等常用办公软件、硬件使用说明并推广与普及 5. 建章立制：协助领导制定文印室相关规章制度，确立文印室工作流程； 6. 设备管理：负责联系工程师对文印室设备及耗材的管理、日常维护； 7. 管理监督：协助领导对文印室人员进行管理，工作流程管理，工作质量监督； 8. 其他：协调配合院内其他庭室、部门相关工作

(六) 项目支持

三中院运维人员在完成相关运维工作的同时，要承担三中院信息化建设支持和配合工作，以保证三中院信息化建设项目顺利开展。

按照三中院信息技术室的要求，完成或配合完成相关工作如下

工作职责	详细内容
信息化建设支持工作	1. 参与信息化项目例会，整理项目会议相关资料； 2. 参与信息化项目需求调研，整理调研材料； 3. 配合信息化项目实施、调试、问题收集及处理； 4. 学习新建项目相关内容； 5. 配合项目组完成相关系统的搭建、测试和结果反馈； 6. 配合项目组收集反馈相关系统使用和优化建议； 7. 配合项目组完成其他领导交办工作

(七) 保修及延保

三中院运维工作承担对在保修期内信息化设备的服务与维修提供联系、监督、确认的服务，对将要出保修期及已经出保修期的设备提出相应的续保方案并纳入第二年的预算费用。

工作职责	详细内容
在保修期内信息化设备支持工作	1. 负责对在保修期内设备的故障的排查判断； 2. 负责与在保修期内的设备厂商进行联系； 3. 负责监督厂商对在保设备的维护与维修； 4. 负责确认在保设备维修结果；
保修外信息化设备的支持工作	1. 负责对三中院所有设备的质保情况进行梳理； 2. 提供对保外设备提供制定质保方案的服务； 3. 对纳入运维费用的续保信息化设备提供与保内设备相同的服务；

二、 运维服务实施

根据三中院实际应用需求，结合信息系统运行服务管理的特点，维护服务主要分为如下七部分：

第一部分 审判业务系统运行保障：以法院审判核心业务系统运行服务为主，包括审判业务应用软件、领导决策、司法公开等系统运行服务。

第二部分 核心支撑平台运行保障：以网络、服务器和存储系统运行服务为主，包括网络交换、网络路由、小型机、虚拟化、数据库和光纤存储系统运行服务。

第三部分 办公平台运行保障：以法院办公平台（内网网站）系统运行服务为主，涉及网站信息编辑发布、专题应用制作、网站应用维护和平台运行保障等工作。

第四部分 综合信息系统运行保障：以审判业务视频应用系统运行服务为核心，涉及配套视频会议、数字法庭、互联网（云）法庭、摄影摄像、信息化周边及终端等综合信息系统运行服务内容。

第五部分 信息安全防护系统运行保障：以信息安全访问、信息安全防护、数据安全审计运行服务为核心配套信息安全管理、防病毒和运维管控等信息安全防御系统运行服务内容。

第六部分 诉讼服务系统运行保障：以诉讼服务大厅、远程提讯系统为主要服务内容。

第七部分 信息化服务项目管理：以三中院信息化运维项目为核心，提供运维服务外包项目管理、组织架构和岗位职责管理、维护工作交接管理等服务内容。

第一部分 审判业务系统运行保障

人民法院审判业务信息化应用对全面提升法院司法服务能力、提高法院工作效率、规范工作流程、保障司法活动的公正、公平、公开起着关键性的作用，是三中院的核心业务系统，从业务工作支撑维度出发，审判业务系统运行保障以案件审判和执行工作为主线，通过案件信息的流转贯穿立案、审理、执行、归档、信访等环节，并结合不同终端、设备为审判活动涉及的各类人员角色、工作场所对法院司法审判和执行工作的顺利开展提供信息支持服务。

同时三中院作为本区域的信息资源中心，可查询统计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。审判业务数据是人民法院信息化建设及应用的宝贵资产，

也是法院进一步实现各类业务信息服务的基础。通过对审判业务数据的统计、分析、挖掘，能够实时展现法院审判业务态势、评估工作长板短板，为各级领导开展审判质量管理、效率控制、绩效考核等决策管理工作提供科学依据。

(一)服务内容

根据“北京市第三中级人民法院信息系统运维服务”项目的要求，本部分包含以下服务内容：

审判业务应用运行服务、领导决策支持应用运行服务、司法公开运行服务、文印室运行管理服务、培训组织实施服务、业务体系咨询服务。

(二)运行工作要求

1. 审判业务应用运行服务

【概况】

审判应用系统共计包括 4 大类应用，共计 44 个子应用软件，覆盖三中院立、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、审监庭、申诉审查庭等业务部门和其他综合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。

所需的 4 大类 44 项运行服务产品如下表所示：

审判应用系统表

序号	信息产品	应用名称
1	审判流程类应用	立案办理(一张网)
		审判执行办理(一张网)
		执行指挥(一张网)
		信访办理(一张网)
		送达管理(一张网)
		司法技术(一张网)
		诉讼服务(一张网)
		档案管理(一张网)
		案件阅核(一张网)
		费款管理(一张网)
		自动分案设置(一张网)
		审判系统(智汇云)
		立案系统(智汇云)
		三期审判系统

		执行办案（智汇云）
		案款系统(智汇云)
		电子档案(智汇云)
		三期档案系统
		诉服一体化应用平台
		集约送达一体化平台
		三期立案系统
		电子卷宗（智汇云）
2	审判辅助类应用	综合审批(一张网)
		司法辅助集约管理(一张网)
		四类案件(一张网)
		事项委托(一张网)
		文书上网(一张网)
		送达管理(一张网)
		中间库管理系统
		数据服务
		查询系统
		新查询系统
		通讯录
		人民法院案例库(一张网)
		法答网
		cocall 6
		“钉钉”
3	司法便民类应用	案件详情
		起诉状生成一体机
4	数据管理类应用	人民法院在线服务平台（含小程序）
		最高大数据管理平台
		审判质量管理指标平台
		数据中台(一张网)
		案款监管(一张网)

【要求】通过巡检、制定应急预案等各种方式保障各项审判业务系统平稳正常运行，确保审判业务数据的完整性、一致性；确保审判业务数据的绝对安全，负责对三中院审判应用程序的配置管理和审判业务数据的备份与恢复；负责对三中院所有应用的业务软件运行进行状态监控、检查、软件升级、管理和维护，对使用过程中发现的 BUG 进行修复升级。具体要求见下表：

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	关键指标	可用性管理	系统日志的检查分析、系统稳定运行保障与分析、故障恢复及分析、制定应急预案等。
		需求管理	全面记录系统用户需求，确保用户需求信息的完

序号	信息产品	服务名称	服务内容
			整、及时反馈需求的修改计划、进度等。
		BUG 管理	根据软件问题及时进行测试并确认问题点。
		发布管理	根据软件问题及需求在系统上线前进行测试及系统关联测试并记录测试结果,发布计划、实施、总结分析等。
		应用推广	对上线软件的使用个情况进行跟踪并生成分析报告、定期分析应用系统的绩效情况。

【岗位要求】根据上述要求,拟定的岗位名称、岗位职责和详细的内容如下表,需要运维单位安排满足相应要求的服务工程师。

岗位名称	岗位职责	详细内容
需求管理	需求记录、分类、确认、分析、汇总、统计,需求验证的组织与实施,BUG 的验证与测试,调研报告的撰写,需求经验总结与管理。	1.全面记录系统需求和问题,进行需求和问题的分类、确认、分析、汇总、统计,并与客户沟通确认; 2.对经过确认的需求和问题进行跟踪,及时与客户沟通反馈; 3.需求验证的组织与实施; 4.对系统 BUG 进行确认与测试,对修改情况进行及时反馈; 5.负责客户需求调研和需求调研报告的提交,及时进行总结; 6.组织需求各项工作的积累、总结需求管理工作、定期汇报。
测试验证	应用测试环境搭建和维护,应用发布包在测试环境和生产环境的部署和功能验证。	1.测试管理,包括测试环境管理、制定测试计划、测试成果评审、复查等; 2.根据发布包说明验证需求实现和 BUG 修正情况; 3.编写发布回退计划,在遇到发布故障时将测试环境恢复至发布前的状态。
应用监控	业务系统持续性、可用性监控。	1.利用系统监控工具,对系统运行状态进行监测,保障系统的持续性、可用性; 2.监控系统的增加、修改管理,根据业务系统变化等情况及时调整监控对象及工具; 3.对于异常情况进行跟踪分析,定期总结。
维护支持	干警咨询解答、系统问题处理、系统使用指导、系统后台维护、文档管理、配置管理、参观演示等。	1.接到干警咨询类问题后反馈解答或解决方案; 2.及时、准确处理各系统出现的问题,包括协助复现及测试 BUG 等; 3.按照用户要求进行系统使用指导,如数据统计、数据查询的现场指导等; 4.人员权限维护、参数设置维护、流程设置维护等; 5.参观演示系统的维护、参观前的准备、测试,演示的配合与讲解。参观演示经验与流程总结。

软件管理	软件系统管理、发布管理、系统配置管理。	1.定期统计更新法院应用系统台帐； 2.用户角色以及权限的对应关系汇总，工作内容台账等； 3.各系统流程梳理以及重要功能点实现方式确认； 4.系统日志分析和总结； 5.发布计划的制定，发布规范的制定，发布的组织，发布前的程序包审查与测试； 6.按照发布计划定期进行软件发布实施、发布后的结果确认等。
------	---------------------	--

【成果】

审判业务系统问题日常处理办法。（每季度一次）

部署新系统和系统升级工作统计。（每季度一次）

问题、需求的收集与整理。（每月更新文档，将问题分为：系统 BUG，用户需求，并反馈高院）

培训组织工作、参观演示支持资料整理。

2. 领导决策支持应用运行服务

【概况】

领导决策支持应用包括司法统计和审判管理，是非常重要的两个模块，其中司法统计是加强审判数据的规范化和标准化管理的重要工具，是法院审判工作统计、分析、研究的基础，是法院领导决策的重要依据。确保司法数据及时生成、准确可靠是法院信息化工作的重要内容。

【要求】运维单位应做好司法数据统计分析、审判数据质量监控、数据核对、数据校验等各项服务。

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	要求	可用性管理	系统日志的检查分析、系统稳定运行保障与分析、故障恢复及分析、制定应急预案等。
		需求管理	全面记录系统用户需求，确保用户需求信息的完整准确、及时反馈需求的实现计划、进度等。
		BUG 管理	根据软件问题及时进行测试并确认问题点。

		发布管理	根据软件问题及需求在系统上线前进行测试及系统关联测试并记录测试结果，发布计划、实施、总结分析等。
2	审判流程类应用	立案办理(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		审判执行办理(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		执行指挥(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		信访办理(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		送达管理(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		司法技术(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		诉讼服务(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		档案管理(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		案件阅核(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		费款管理(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		自动分案设置(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		审判系统(智汇云)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		立案系统(智汇云)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		三期审判系统	运行监控、人员权限管理、配置管理、版本管理、问题处理等。

3	审判辅助类应用	执行办案（智汇云）	运行监控、人员权限管理、配置管理、版本管理、问题处理等。
		案款系统(智汇云)	运行监控、人员权限管理、配置管理、版本管理、问题处理等。
		电子档案(智汇云)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		三期档案系统	运行监控、人员权限管理、配置管理、版本管理、问题处理等。
		诉服一体化应用平台	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		集约送达一体化平台	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		三期立案系统	运行监控、人员权限管理、配置管理、版本管理、问题处理等。
		电子卷宗（智汇云）	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
	审判辅助类应用	综合审批(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		司法辅助集约管理(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		四类案件(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		事项委托(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		文书上网(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		送达管理(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		中间库管理系统	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		数据服务	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		查询系统	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		新查询系统	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。

		通讯录	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		人民法院案例库(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		法答网	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		cocall 6	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		“钉钉”	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		案件详情	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
4	司法便民类应用	诉状生成一体机	运行监控、问题处理等。
		人民法院在线服务平台(含小程序)	运行监控、问题处理等。
5	数据管理类应用	最高大数据管理平台	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		审判质量管理指标平台	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		数据中台(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。
		案款监管(一张网)	运行监控、人员权限管理、配置管理、问题处理等。

【岗位要求】根据上述要求，拟定的岗位名称、岗位职责和详细的内容如下表，需要运维单位安排满足相应要求的服务工程师。

岗位名称	岗位职责	详细内容
司法统计	司法统计数据核对	协助本院司法统计数据核对，如根据各庭提供资料核对报表数据的真实准确性。
数据统计与分析	按照业务部门个性化需求提供基于司法统计数据的统计和分析	1.按照业务部门个性化的需求提供司法统计数据的统计和分析结果； 2.定期整理汇总统计分析需求与结果。
审判管理数据监控	数据一致性、准确性、及时性、完整性监控	1.人工监控审判管理数据的每日变化情况，根据数据变化规律判断数据是否正常。根据数据关系横向对比各类数据，保证司法统计数据统计的准确性； 2、监控条件的增、删、改、确认，根据业务系统变化等情况及时调整监控项； 3.记录监控结果，对于异常情况进行跟踪分析，

岗位名称	岗位职责	详细内容
		定期总结。
数据核查和校正	对异常数据进行主动或被动核查校正	1、按照数据质量标准，对监控中发现的不满足一致性、及时性、准确性、完整性的数据进行主动的核查和校正。 2、按照业务部门要求，对审核后可进行校正的录入错误的信息提供校正方案。 3、因业务变更或法院管理的需求，经数据规划和设计确认需要进行历史数据核查。
数据共享与交换	共享信息数据资源维护管理	1、共享数据与业务数据一致性、准确性、及时性、完整性监控与维护。 2、定期根据需求进行数据统计。 3、共享数据项的整理、更新与维护管理。

【成果】

完成领导交办的数据查询。（每一季度汇总情况）

为庭室提供审判管理数据统计。（每一季度汇总情况）

整理干警常问的指标。（每一季度汇总情况）

3. 司法公开运行服务

【概况】

司法公开是法院进一步深化司法体制改革，推进审判透明化的重要举措，是法院践行阳光司法、公正司法重要途径。保障司法数据及时流转、共享是法院司法公开工作的主要内容。

【要求】运维单位应该以贴身服务为指导原则，按照业务应用特点做好数据规划、数据质量监控、数据校正和数据资源管理等各项服务；

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	司法公开数据统计分析	司法公开数据整合服务	按照应用要求、管理要求，结合司法公开数据的性质和特点，提供司法公开数据与业务数据的整合服务。
		司法公开数据的统计分析	根据业务部门的需求提供关于司法公开相关数据的统计分析服务。
2	司法公开数据监控	司法公开数据一致性监控服务	各系统间相互调用数据的一致性监控。

序号	信息产品	服务名称	服务内容
		司法公开数据更新、同步及时性监控服务	数据同步、更新及时性。
		司法公开数据的准确性监控服务	关键业务数据的关键信息数据的完整性监控服务

【岗位要求】根据上述要求，拟定的岗位名称、岗位职责和详细的内容如下表，需要运维单位安排满足相应要求的服务工程师。

岗位名称	岗位职责	详细内容
司法公开数据监控	数据一致性、准确性、及时性、完整性监控	1、人工监控数据的每日变化情况，根据数据变化规律判断数据是否正常。根据数据关系横向对比各类数据，保证数据统计的准确性 2、记录监控结果，对于异常情况进行跟踪分析，定期总结。
数据核查校正	对异常数据进行核查校正	1、按照数据质量标准，对监控中发现的不满足一致性、及时性、准确性、完整性的数据进行校正方案制定。 2、因业务变更或法院管理的需求，经数据规划和设计确认需要进行历史数据核查。
数据共享与交换	共享信息数据资源维护管理	1、共享数据与业务数据一致性、准确性、及时性、完整性监控与维护。 2、定期根据需求进行数据统计。 3、共享数据项的整理、更新与维护管理。

【成果】

问题、需求的收集与整理。（按需，每季度汇总）

4. 文印室的运行管理服务

【概况】

文印室，具有文书签章打印、行政文件印刷制作、院内纸张发放管理、院内标志标识制作、院内宣传材料设计制作等功能。

文印室管理，主要负责文印室相关制度规范建立、工作流程设立考核、人员工作分工、设备维护管理、耗材更换管理、人员技术培训、与厂家沟通协调及与院内领导沟通汇报等工作。

【要求】

根据院内需求，负责文印室工作的全面管理。主要负责文书电子签章打印，文印室设备的日常维护保养及管理、文印室耗材定期统计分析，文印室人员工作职责分配，院内日常行政文件设计排版及打印制作、三中院内干警签章权限的更改，文印室人员管理

及培训。

根据相关工作要求，配备以下岗位专职工程师。

岗位名称	岗位职责	详细内容
文印室管理	人员管理	1. 对文印室人员日常工作制度及流程进行规范及监督； 2. 对文书签章打印发送流程进行监督，确保不出现问题； 3. 对三中院干警签章系统权限进行更改； 4. 三中院日常行政文件制作； 5. 对文印室设备进行管理、维护； 6. 对文印室耗材进行定期统计分析； 7. 院内宣传材料的设计排版制作。
	签章打印管理	
	日常工作管理	
	资产管理	
	设计排版	

具体要求见下表：

序号	信息产品	服务内容
1	打印设备	确保打印机能够正常使用，定期更换耗材及备品备件。
2	后期设备	确保胶装机、裁切机、塑封机等设备的正常使用，定期更换耗材及备品备件
3	人员管理	对文印室人员日常工作进行规范监督管理，进行工作分配
4	签章系统维护	定期对签章系统进行维护，确保正常使用，对院内干警签章系统权限进行更改及维护

【输出物】

文印室耗材使用量分析报告。

文印室设备工作负载分析报告。

文印室人员培训总结

文印室电子签章系统重复打印分析报告及解决方案

5. 培训组织实施服务

参照运行工作要求，根据信息系统运行管理的工作需要，负责对三中院运行管理、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。

6. 业务体系咨询服务

以信息系统应用覆盖的业务为核心，能够掌握各业务庭室的工作流程、业务流程依据等内容。能够在应用系统设计、建设、推广、完善等各个阶段分析应用对业务提供服务是否符合预期目标。

第二部分 核心支撑平台运行保障

核心业务支撑平台是支撑我院各项信息化应用和 IT 设施正常运转的基础架构，承载我院所有业务工作信息化数据的传输、处理和存储。保障核心业务支撑平台的稳定可靠运行，支撑司法审判业务各项工作的顺利开展，实现司法公正、司法为民的工作目标。

（一）服务内容

根据“北京市第三中级人民法院信息系统运维服务”项目的要求，本部分包含以下服务内容：网络系统运行服务、服务器与存储系统运行服务

（二）运行工作要求

1. 网络系统运行服务

【概况】

内网网络整体采用百兆到桌面，楼层捆绑双链路上行的方式建设。内网核心交换机采用虚拟化方式部署。

接入交换机部署在每个楼层的竖井，每楼层采用双千兆捆绑链路连接至核心交换机。

互联网网络采用百兆到桌面，千兆双链路上行的方式建设。采用核心交换机虚拟化的网络体系结构。

政务外网网络整体采用百兆到桌面，千兆单链路上行的方式建设。

Vtel 视频会议网采用单链路上行方式建设。

【要求】

负责网络设备的保管以及管理和维护。包括日常巡检、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。

针对突发情况，制定应急方案降低系统运行中不可预见情况导致的影响，并每季度验证应急方案的可用性。

对网络线路运行状态进行监控、管理和运行保障，保证全部线路有效、安全、稳定运行；负责对三中院内网、互联网、政务外网的配置、整合、梳理、更换、维护等工作。

针对三中院各网络系统的运行情况和实际使用需求进行分析，能够结合新技术提出优化建议，以保障网络资源配置合理，运行安全稳定。

按照我院技术主管部门的要求，需要安排经我院确认合格的专职工程师。

岗位名称	岗位职责	详细内容
------	------	------

岗位名称	岗位职责	详细内容
网络运行	管理流程	1.负责编制和修订网络系统的季度总结、年度总结。 2.负责编制和修订网络系统的管理制度和操作流程。
	巡检管理	负责三中院的网络系统日常检查工作。
	运行保障	1.保障三中院网核心交换机的正常运行和双机系统的可用性。 2.保障三中院楼层交换机和服务器接入的正常运行和故障处理。 3.保障三中院路由器和互联网核心交换机的正常运行和故障处理。 4.保障三中院政务外网的楼层交换机的正常运行。
	升级改造	负责配合三中院网络升级改造的方案、计划、实施工作。
	配置管理	负责整理三中院网络设备的配置信息录入、更改、审核。
	培训管理	负责完成服务小组的网络技术培训工作。
	领导交办	完成领导交办关于网络系统的相关事务。
	备份管理	负责完成网络系统的年度、季度、月度配置备份工作。
线路维护	开通内网专线	根据用户需求将网路链路调试畅通，并做好相应记录。
	开通外网线路	根据用户需求将网路链路调试畅通，并做好相应记录。
	开通政务外网线路	根据用户需求将网路链路调试畅通，并做好相应记录。
	内网链路故障维修	按照合同约定时间到达故障现场，并积极解决问题。
	外网链路故障维修	按照合同约定时间到达故障现场，并积极解决问题。
	政务外网链路故障维修	按照合同约定时间到达故障现场，并积极解决问题。
	线路优化	定期对机房和竖井内的线缆进行整理、核对，保证标示正确。
	维修巡检日志和记录	每次完成故障处理后及时记录，并归档。

具体要求如下：

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	内网网络系统	内网核心层	网络开通和保障，故障响应和处理，故障隔离，增加节点，结构调整

序号	信息产品	服务名称	服务内容
		内网接入层	网络调整，网络接入，故障响应和处理，增加节点，结构调整
		法庭、安检大厅网络	网络调整，网络接入，故障响应和处理，增加节点，结构调整
		审判业务视频网络	网络保障，故障响应和处理，故障隔离
2	互联网网络系统	外网核心层	网络开通和保障，故障响应和处理，故障隔离
		外网接入层	网络调整，网络接入，故障响应和处理
3	其它接入网络系统	政务外网接入	网络调整，网络接入，故障响应和处理，增加节点，结构调整
		vtel 视频网	网络接入，故障响应和处理

【成果】

网络系统巡检表（每日、每月汇总）

网络资源使用情况报告（每月汇总）

网络系统演练方案（按需、每季度汇总）

网络故障报告（每月汇总）

2. 服务器与存储系统运行服务

【概况】

服务器和存储设备，包括小型计算机、服务器、存储、虚拟化平台、磁带库、备份一体机等。

操作系统和企业级平台软件包括：Solaris、linux 操作系统，微软操作系统和国产操作系统，华为虚拟化软件，Sybase 和 MySQL 数据库、复制、应用系统，备份一体机软件。

【要求】

对部署在三中院的操作系统进行管理与维护，负责关键审判业务服务器的状态监控、管理与维护，负责通过备份一体机对业务数据按照备份策略进行备份操作。

负责上述系统软件和数据库系统的及时升级，负责系统软件与数据库系统的管理与维护，并持续提供相关服务，保证审判业务运行环境的正常运行。

针对突发生情况，制定应急方案降低系统运行中不可预见情况导致的影响，并每季度验证应急方案的可用性。

针对三中院内主机存储的运行情况、资源情况和实际使用需求进行分析，能够结合

新技术提出优化建议，以保障业务数据的安全可靠，应用系统的稳定运行。

按照我院技术主管部门的要求，需要安排经我院确认合格的专职工程师。

岗位名称	岗位职责	详细内容
服务器运行	管理流程	1. 负责编制服务器系统的季度总结、年度总结和 SLA。 2. 负责编制服务器系统的管理制度和操作流程。
	巡检管理	负责三中院服务器系统的日常检查工作。
	运行保障	1. 保障数据库服务器的正常运行和集群系统的可用性。 2. 保障应用服务器的正常运行和故障处理。 3. 保障域控服务器的正常运行，做好域的人员、计算机、组等信息管理。 4. 保障 DNS、DHCP、文件共享、时间管理的正常运行。 5. 保障网管服务器的正常运行和故障处理。
	升级改造	负责配合三中院服务器升级改造的方案、计划、实施工作。
	配置管理	负责整理三中院资产下的服务器设备的配置信息录入、更改、审核。
	培训管理	负责完成服务小组的服务器技术培训工作。
	备份管理	负责完成服务器系统的季度，年度，月度系统和配置备份工作。
	优化升级	定期进行服务器系统优化工作。
	领导交办	完成领导交办关于服务器系统的相关事务。
存储运行	管理流程	1. 负责编制存储系统的季度总结、年度总结和 SLA。 2. 负责编制服务器系统的管理制度和操作流程。
	巡检管理	负责三中院的存储系统日常检查工作。

岗位名称	岗位职责	详细内容
	运行保障	1. 保障审判业务存储的正常运行。 2. 定期进行数据存储的垃圾数据处理。 3. 定期进行数据存储的磁盘碎片整理。 4. 定期进行数据存储的空间优化工作。
	升级改造	负责配合三中院存储升级改造的方案、计划、实施工作。
	配置管理	负责整理三中院资产下的存储设备的配置信息录入、更改、审核。
	培训管理	负责完成服务小组的存储技术培训工作。
	备份管理	负责完成存储系统的配置备份工作。
	优化升级	定期进行服务器系统优化工作。
	领导交办	完成领导交办关于存储系统的相关事务。
数据库运行	数据库系统管理和日常检查	1、数据库服务器配置管理； 2、数据库服务进程状态检查； 3、数据库锁的使用情况检查； 4、数据库服务日常启停； 5、数据库脚本的执行； 6、数据库日志检查； 7、数据库故障处理； 8、数据库空间定期检查和扩展。
	数据库性能监控和调优	1、定期对数据库各项性能指标进行收集分析； 2、定期对数据库服务器各类参数进行调整； 3、定期对数据库进行碎片整理。

岗位名称	岗位职责	详细内容
	数据库计划任务管理和日常检查	1、对数据库计划任务进行管理； 2、定期对数据库复制任务执行进行检查。
	上下级法院间数据交互管理	1、数据库复制可用行维护； 2、数据库复制案件同步与校正； 3、数据库复制系统案件阻拦数据同步与校正； 4、数据库复制系统日志检查； 5、数据库复制脚本执行； 6、数据库复制系统服务启停。
	数据存储完整性管理	数据库系统中库、表一致性检查。
	文档管理	日常巡检工作记录、故障诊断记录、技术文档手册、工作总结整理。
	日常培训	整理技术文档，定期组织数据库知识培训。
备份运行	数据库集群系统管理	1、数据库集群配置信息管理和调整； 2、数据库集群服务日常检查； 3、数据库集群定期切换。
	数据库日常备份维护	1、数据库备份服务维护； 2、数据库本机备份, 检查备份文件、备份日志确认备份是否正常； 3、数据库异机备份, 检查备份文件、备份日志确认备份是否正常； 4、数据库停库冷备, 检查备份文件、备份日志确认备

岗位名称	岗位职责	详细内容
		份是否正常。
	数据库异地备份维护	1、数据库异地备份, 检查备份文件、备份日志确认备份是否正常; 2、异地数据库备份服务的维护。
	备份计划和策略管理	1、备份计划文档的制作和更新; 2、备份策略的设计和定期调整。
	备份系统可用性测试	1、定期做本机备份数据恢复测试; 2、定期做异地环境的灾难恢复测试。
	日常培训	整理备份策略、备份技术文档, 定期培训数据备份知识。
资源管理	IP 地址管理	1. 及时分配未使用 IP 地址; 2. 根据变更情况实时进行 IP 信息的统计、更新、调整; 3. 定期进行 IP 使用情况和未使用情况的说明。
	机房空间管理	1. 定期进行机房空间的统计、更新、调整; 2. 定期汇总机房(含楼层竖井、机房)、机柜内设备位置、数量、占用空间等信息。
	存储空间管理	1. 定期进行存储空间的统计、更新、调整; 2. 根据需要对存储空间进行调整工作; 3. 定期汇总存储设备数量、存储容量、已使用存储空间、未使用存储空间等信息。

具体要求如下:

序号	信息产品	服务名称	服务内容
----	------	------	------

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	服务器系统	审判数据库系统	审判业务核心服务、辅助审判系统服务，数据维护（一致性、完整性、保密性、垃圾数据清理），数据库空间服务，配置参数维护，故障响应和处理。
		数字法庭	数字法庭数据维护（一致性、完整性、保密性、垃圾数据清理），数据库空间服务，配置参数维护，故障响应和处理。
		数据库服务器	数据库服务器维护，集群系统，故障响应、隔离和处理。
		应用服务器	应用服务器维护，服务恢复，故障响应和处理。
		上下级法院间数据交换	数据交换服务（核心节点、中心节点、其它节点），数据维护（完整性，一致性），队列空间维护，配置参数维护，数据复制，故障响应和处理。
		开庭公告数据导出	数据完整和一致，数据导入，故障响应和处理。
		立案流程类系统	故障响应和处理。
		审判流程类系统	故障响应和处理。
		业务系统查询系统档案	故障响应和处理。

序号	信息产品	服务名称	服务内容
		系统	
		应用软件维护系统案件 系统修改工具	故障响应和处理。
		案件详情子系统	故障响应和处理。
		审判事务管理系统	故障响应和处理。
		诉讼费用管理系统	故障响应和处理。
		执行案款管理系统	故障响应和处理。
		文件共享系统	文件服务，共享空间管理，故障响 应和处理。
		域控系统	故障响应和处理。
		内网网站系统	故障响应和处理。
		数字法庭应用系统	故障响应和处理。
		数字法庭流媒体系统	故障响应和处理。
		网络监控系统	网络链路状态监控。
		机房监控系统	温湿度、灰尘和供电情况监控。
		防病毒系统	病毒预防、查杀和升级。
		域控系统	账户、组、登录脚本和时钟管理， 域控服务，故障响应和处理。
		内网网站操作系统	故障响应和处理。
		审判业务备份服务器	故障响应和处理。
		业务系统服务器	故障响应和处理。
		审判业务视频管理系统	故障响应和处理。
		审判业务视频流媒体系	故障响应和处理。

序号	信息产品	服务名称	服务内容
		统	
2	存储系统	审判业务数据存储	保障数据存储，垃圾数据处理，存储空间优化，故障响应和处理。
		文件、卷宗、档案和庭审视频数据存储	保障数据存储，垃圾数据处理，磁盘碎片整理，存储空间优化，故障响应和处理。
		其它数据存储	保障数据存储，垃圾数据处理，磁盘碎片整理，存储空间优化，故障响应和处理。
3	备份系统	审判业务数据备份	数据备份（本机，本地异机），备份数据保存（在线，停库，离线），备份数据可恢复性及测试，故障发现及处理，备份转生产。
		数字法庭数据备份	数据备份（本机，本地异机），备份数据保存（在线，停库），备份数据可恢复性及测试，故障发现及处理。
		应用中间件程序数据备份	数据备份（本机，本地异机），备份数据保存。
		系统文件、配置文件备份	数据备份（本机，本地异机），备份数据保存。

【成果】

服务器存储系统巡检表（每日一次，每月汇总）

服务器故障处理报告（每月汇总）

服务器资源使用情况报告（每月汇总）
存储资源使用情况报告（每月汇总）
各系统备份配置表（每月汇总）
三中院系统开关机手册（每月汇总）
服务器存储系统演练计划书（每季度报告）

第三部分 办公平台运行保障

北京市第三中级人民法院办公平台是三中院干警办公的核心应用平台,对内承担上传下达法院各项审判信息和工作信息、对外提供司法信息服务的重要任务,需要通过保障系统安全稳定运行、保障信息数据真实完整等工作,实现办公平台的正常应用,从而保证三中院对内、对外各项司法审判工作和司法信息服务工作的顺利进行。

充分利用内网网站和终端显示屏,完成法院文化建设的规划、宣传、组织等工作,为进一步提升三中院各项工作的凝聚力和向心力,构建具有三中院特色的法院文化建设体系,更好的推动三中院司法审判工作的顺利进行提供服务。

（一）服务内容

根据“北京市第三中级人民法院信息系统运维服务”项目的要求,本部分包含以下内容:内部网站运行工作方案、信息发布系统运行服务、上级交办运行工作运行服务

（二）运行工作要求

1. 内部网站运行服务

三中院内部网站是三中院上传下达法院各方面工作信息的重要服务平台,是干警获取法院信息、办公信息的重要渠道,需要保障内部网站正常稳定运行、保障信息内容充实完整及时。

（1）信息内容维护

【概况】三中院为满足法院日常工作需要、提高法院干警的业务素养和综合素质,需要按照法院各部门要求,及时准确编辑、发布法院内部相关信息。

完整提供该类信息服务产品,并负责确保各产品的可用性和数据完整性。

【要求】按照法院各部门要求,及时、准确编辑、发布相关信息,不得出现错发、漏发的情况;对于法院内部提供的信息,不需要对信息内容进行审查,但需要对文件格式、图片样式等进行简单处理,使其符合法院惯常格式。

工作职责	详细内容
信息采集	负责接收法院各部门提供的信息,并对信息项的完整性进行审核

工作职责	详细内容
信息编辑发布	1.负责对接收的信息进行编辑整理 2.负责对信息中的附件、图片等按照用户要求进行编辑加工和制作；负责对不符合信息发布格式要求的文件进行格式调整和转换 3.负责对即将发布的信息进行信息模拟审查 4.负责发布信息到相应的栏目 5.负责对发布后的信息进行修改、删除等工作。
信息巡检	1.负责对已经发布的信息进行检查和校对 2.负责对内部网站的信息内容进行定期巡检，对信息进行有效性和可用性的检查。
信息咨询	1.负责对用户提出的关于内部网站的问题进行答疑 2.负责对用户提出的要求进行回复和回访

【输出物】

工作内容	输出物	工作频率
信息内容维护	信息发布记录表	1次/月

(2) 专题应用制作

【概况】三中院内部为满足法院阶段性的各方面任务，与党、国家和法院系统的重大活动或任务保持思想统一，贯彻落实各项重点工作，需要制作的三中院专题专项工作。

【要求】需要定期关注党、国家和法院系统的重大活动和阶段性工作，对于可以形成专题的选题，向相关部门提出建议；根据法院相关部门提出的需求，策划、设计、开发法院专项活动专题，展示相关活动信息，要求及时、准确。法院专题制作工作每年至少进行4次。

工作职责	详细内容
专题跟踪	1.负责根据法院各部门提出的专题制作需求确定专题主题。 2.负责通过关注其他网站的专题专栏建设情况，收集法院专题专项工作的主题。
专题策划、设计	1.负责专题制作的用户需求调研 2.负责策划专题制作方案 3.负责收集专题信息内容
专题制作	1.负责按照确定的专题制作方案开发专题应用程序 2.负责编辑发布专题初始信息 3.负责制作专题上线前后的测试 4.负责专题的上线

【输出物】

工作内容	输出物	工作频率
------	-----	------

专题应用制作	需求及策划方案文档	按需
	专题应用制作模板及效果图	

(3) 应用系统维护

【概况】为了保证三中院各项工作制度、会议精神能够及时得到上传下达、信息共享，同时保证三中院各项业务交流的丰富及时，需要根据实际业务需要，对内部网站进行适应性调整和完善。

【要求】负责三中院内部网站的应用管理维护，满足三中院各业务部门对现有内部网站中的页面布局和应用功能进行局部性调整的需求，主要包括：网站数据统计、子网站建设、网站栏目调整、应用功能调整、页面布局结构调整、网站系统评估、网站技术文档修订等。要求对各种需求反应快速、修改及时准确，达到各个需求部门的要求。其中，网站数据统计每月 1 次；网站技术文档整理每年至少 1 次；网站系统评估每年至少 1 次。

工作职责	详细内容
内部网站优化	1.内部网站页面布局策划修改、页面模板样式修改； 2.网站 BUG 修改、栏目程序开发、程序优化修改。
故障诊断	包括内部网站系统故障诊断、中间件故障诊断、一般软件故障诊断、配置变更故障诊断及故障诊断报告等。
系统评估	根据日常运行情况及系统负载情况，对网站运行进行全面评估。
应用咨询	电话咨询、问题咨询、问题管理、事件管理。
网站数据统计	定期对网站的应用情况进行汇总分析，形成分析报告。
技术文档整理	包括系统配置文件、软件版本记录、资源配置文档、工作总结等。
用户权限维护	1.负责增加、修改、删除网站管理用户； 2.负责对用户配置使用权限； 3.负责对用户及权限的修改进行记录。

【输出物】

工作内容	输出物	工作频率
管理权限维护	内网网站管理员统计表	即时更新
网站优化升级	模板及效果图、更改记录	按需
网站数据统计	网站数据统计分析报告	1 次/月
网站文档修订	更新白皮书、使用说明书	1 次/半年

(4) 内部网站支撑环境运行

【概况】三中院内部网站运行环境是在我院内部网络系统，该部分运行工作是负责

对三中院内部网站的数据库软件、中间件软件、Linux、数据信息安全及部分存储设备的使用进行运行管理。

【要求】本项运行工作涵盖网站后台支撑环境、工作平台系统、网站数据安全等几个部分。

负责内部网站后台支撑环境的运维，包括数据库系统（Mysql）、中间件系统的运行与维护（Apache、Tomcat），服务器操作系统运行与维护（Linux），核心应用系统及数据库双机热备运行与维护（Rsync、Rhes、Drbd），非核心应用系统及数据库在线冷备运行与维护（Rsync），要求系统安全、稳定，确保内部网站的各项应用能够正常使用。主要内容包括：日常检查、定期巡检、状态监控、故障隔离、故障处理、配置管理、性能调优、版本升级、应急演练等。

负责内部网站系统的管理与维护，要求网站稳定可靠，保障各项业务不间断运行。包括日常检查、定期巡检、故障隔离、故障处理、软件升级等工作。

负责内部网站所有数据的备份与恢复，包括数据备份（日备、周备、月备、年备）、数据恢复（每周对备份数据进行恢复测试），确保数据的一致性、完整性、安全性。

负责网站性能的优化升级，包括对网站系统整体架构的优化，开发技术的升级，针对特定功能模块的升级改造，提高系统的友好性和易用性；对服务器操作系统、中间件、数据库的性能调优，服务器硬件资源的和合理应用；对网站的负载能力优化，减少服务器的负担，提高网站的访问速度和用户体验效果。

负责解答用户关于三中院内部网站的各类技术问题。

工作职责	详细内容
日常巡检	每日对内部网站信息系统进行可用性巡检，确保系统正常运行。
网站故障诊断及修复	根据巡检结果或者客户反映情况，进行故障诊断及修复，确保网站的正常运行。
系统集群管理	针对核心业务系统集群系统技术进行管理，包括日常双机热备机制巡检、数据冗余检查、定期切换测试等。
网站数据库管理维护	网站数据库服务管理包括日常巡检工作，数据库连接资源监控、空间使用情况监控等。
网站日志管理	包括定期分析网站访问日志统计、定期进行停止/启动网站服务、定期检查记录与分析、定期清理日志工作等
网站性能优化	性能优化方案制定,性能优化方案评审，性能优化方案测试，性能优化方案实施，方案实施总结报告等
数据安全	包括数据备份计划、恢复计划编制，备份调整、与数据恢复工作，异地灾难备份管理工作等。保证数据备份完整可用，

	测试备份数据可修复。
中间件管理维护	保障应用系统中间件正常运行，对中间件进行相应优化处理，定期备份中间件及日志备份。
技术咨询	负责客户对系统提出的技术问题答疑的工作。
参观保障	保障网站参观时，保障核心业务系统正常运行。

【输出物】

工作内容	输出物	工作频率
日常巡检	日常巡检表	即时更新
数据恢复	数据库恢复测试报告	1 次/月
双机切换测试	双机切换测试报告	1 次/半年
系统评估	系统健康评估报告	1 次/年
安全大检查	安全大检查报告	1 次/年

(5) 网站调研

【概况】为了进一步推进三中院内网网站建设，及时了解最高法院网、人民法院网、北京法院网等其他兄弟单位网站建设情况，以便可以结合三中院实际、更有针对性的提出工作建议和信息化建设决策参考信息，需要及时总结工作中的经验和存在问题，时刻了解业界内的最新发展方向和建设成果，并通过研究分析，最终以文档材料的方式提出合理化建议。

【要求】本项运行工作需要调研、总结全市各级法院及全国先进法院在网站和工作平台建设和运行方面的优秀经验，对比分析下一阶段三中院在内网网站建设方面的建议和可行性分析，并最终形成文档提交。网站调研工作每年至少进行 1 次。

【输出物】

工作内容	输出物	工作频率
网站调研	调研报告	1 次/年

2. 信息发布系统运行服务

【概况】信息发布系统是对内对外及时通报院内工作的重要窗口，需要通过及时的信息更新和维护，保持干警对院内工作的关注，同时起到扩大信息宣传效果的目的。

本项运行工作主要负责 LED 大屏信息的采集、信息的编辑、信息的发布、信息的校对、信息的修改和删除、以及信息巡检工作；同时负责系统软件的巡检及故障协助处理。

【要求】对于提供的信息，需要对信息内容和图片类信息进行简单处理，使其符合终端系统显示要求；需要对信息进行收集、整理、编辑、审核、试发布、校对和正式发

布；当发生系统软件故障时，需要及时与厂商联系，并协助故障的排查和处理。

对于提供的信息，推送应当及时，确保在接收到信息内容后 30 分钟内发布，不得出现错发、漏发的情况。

工作职责	详细内容
信息采集	1. 负责接收法院各部门提供的信息，并对信息项的完整性进行审核； 2. 负责对信息进行格式调整
信息编辑发布	1. 负责对接收的信息进行编辑整理； 2 负责对即将发布的信息进行信息模拟审查，包括对信息标题、信息正文进行内容完整性，准确性审查； 3. 负责对即将发布的信息进行信息模拟审查，发布信息； 4. 负责对发布后的信息进行调整、修改、删除等工作。
信息巡检	1. 负责对已经发布的信息进行检查和校对； 2. 负责对信息系统进行定期巡检，对信息系统进行有效性和可用性的检查。
信息咨询	1. 负责对用户提出的关于内部网站的问题进行答疑； 2. 负责对用户提出的要求进行回复和回访。
日常巡检	1. 检查系统是否可以正常启动、功能是否正常； 2. 检查终端设备每天重启后电梯终端信息是否正常显示。
故障处理	1. 负责对发现的故障及时响应，判断故障原因是否为电梯终端软件发生故障； 2. 负责协调跟进电梯终端问题处理。
联系厂商	负责联系厂商工程师进行故障咨询、故障处理。

【输出物】

工作内容	输出物	工作频率
信息内容维护	信息发布记录表	即时更新

	信息发布中制作的模板	即时更新
系统文档更新	电梯终端使用说明书、培训文档更新	1 次/年
日常巡检	日常巡检报告	1 次/日

3. 上级交办工作运行服务

参与三中院的整体运维工作，完成或配合完成上级交办的其他工作。

(1) 小型系统开发

【概况】为满足三中院各部门业务工作的需求，需要不定期开发一些技术难度不高、时间要求不紧急、工作量不大的小型应用和软件。

每个应用作为一个单独的信息产品，需要满足项目提出人的应用需求和时间要求。

【要求】按照法院业务部门提出的要求，及时完成小型开发工作。

工作职责	详细内容
开发方案策划	1.负责用户需求调研 2.负责策划制定制作方案
应用开发	1.负责按照确定的制作方案开发应用程序 2.负责编辑发布初始信息 3.负责应用程序的测试 4.负责应用程序的上线

【输出物】

工作内容	输出物	工作频率
小型系统开发	需求及策划方案文档	按需
	小型系统模板及效果图	

(2) 法院文化建设辅助

【概况】为了进一步提升三中院各项工作的凝聚力和向心力，构建具有三中院特色的法院文化建设体系，反过来更好的推动三中院司法审判工作的顺利进行，需要充分利用内部网站和各类终端，辅助完成法院文化建设的规划、宣传、组织等工作。

【要求】按照法院各部门要求，及时完成法院文化各类素材的组织、策划和制作工作。

工作职责	详细内容
网站弹窗制作	1.网站节日弹窗的图片、flash 设计制作。 2.在元旦节、春节、元宵节、清明节、劳动节、端午节、建党节、建军节、中秋节、国庆节前一天，制作网站弹窗、电梯终端图片。 3.节日当天晚上或者第二天早上撤销节日弹窗或者图片。 4.会议及活动弹窗的设计制定制作。

工作职责	详细内容
工作汇报 ppt 制作	1.负责对工作汇报文档进行分析，确定内容表现形式，进行美化设计。 2.负责对 ppt 进行动画制作、修改，保证 ppt 的流畅性。
图片及其他制作	1.负责期刊、通讯录等封面图片的制作、修改工作。 2.负责完成法院各部门提出的其他图片、视频、flash 制作的需求。

【输出物】

工作内容	输出物	工作频率
法院文化建设辅助	PPT	按需
	网站弹窗图片及 flash 文件模板及效果图	10 次/年
	其他图片、flash、视频等文件模板及效果图	按需

(3) 技术室文件整理

【概况】为了保证三中院的信息工作有条不紊的进行，需要定期和不定期的对技术室形成的各类文件进行归档整理和汇编工作。

【要求】按照技术室要求，及时完成文档的扫描归档、整理、汇编工作。

工作职责	详细内容
文件扫描存档	对技术室文件进行扫描、格式转换、存档
文件汇编	1.对全年技术室资料进行分类整理。 2.对年度文件进行分册汇编。

【输出物】

工作内容	输出物	工作频率
技术室文件扫描	增加《文件扫描记录表》对文件扫描情况进行统计	即时更新
	《文件汇编》文档	1 次/年

第四部分 综合信息系统运行保障

综合信息系统是审判业务系统运行及办公平台系统运行的基础和保障，为审判和办公业务的开展提供了配套环境和设施方面的良好支撑，使三中院信息化办公能够安全、正常、稳定的运行。同时在对外办公区域提供导诉服务，提高了工作效率也使服务更加人性化，方便了公众来院办理事务，彰显了法院系统一心为民，执法为民的宗旨。

(一)服务内容

根据“北京市第三中级人民法院信息系统运维服务”项目的要求，本部分包含以下内容：数字法庭系统、互联网（云）法庭系统运行服务、摄影影像采编运行服务、会议系统与安防监控运行服务、信息化周边、终端运行服务

(二)运行工作要求

1. 会议系统与安防监控运行服务

【概况】会议系统与安防监控系统运行工作包括如下几方面：

- (1) 音视频系统具体包括配置各类图像显示、信号切换、声音采集、音响扩声等设备的会议室，满足院内外召开各类会议和视频监控的使用需求。
- (2) 安防监控系统是三中院信息系统汇聚与展示、运行管理、数据处理等的核心场所，有视频显示系统、图像解码系统、扩音系统和集中控制系统组成。

【要求】

负责对各会议室、功能房间的音视频系统和控制切换等全部设备进行维护，包括备品备件、设备维护、设备更换等；对于重要的庭审、会议等活动提供业务保障服务，需要指定专人对设备以及信号进行管理、调度和切换。保障重要活动的顺利进行，确保各项视、音频信息完整准确传输到安防监控中心，负责对视音频信息进行管理应用。

会议流程应该是：确认检查单-询问需求-布置会场-联系相关人员做最后的确认。

会议保障要求：保障音视频系统的正常运行，及时发现解决出现的问题。

普通会议：确保话筒、显示屏等设备的正常，根据需要具体布置。

视频电视电话会：确保高院下传和上传到高院的信号声音正常。

外来人员参观时，严格按照参观保障工作流程的要求确保参观路线上各项信息化设

备正常运行，音视频信号稳定流畅。

日常工作：系统负责人每天检查各个法庭上传的信号和高院信号是否正常。检查各个法庭图像声音是否正常，视频存储服务器和存储软件是否正常。每周检查填写《视频会议室巡检单》三次。根据相关工作要求，配备以下岗位专职工程师。

岗位名称	岗位职责	详细描述
视频调度、编辑	现场点名	在会前到会议现场进行点名测试，并做好记录。
	会议设备操作	会议中负责对画面的切换和矩阵的操作。
	光盘刻录	负责对会议过程进行光盘录像。
	会议录像	对要求录像的活动进行全程跟踪录像。
	设备维护	定期对设备进行检查维护工作。
	后期编辑	按用户需求对视频内容做好转码、剪切等工作，并妥善保管。
	设备调试	在视频会议调试中配合调试设备。
	接听电话	在会前调试过程中，接听远程会场打来的电话，积极响应，并做好协调工作。
	设备维护	每天对编辑设备和存储介质进行检查，确保设备运行正常。
	资料整理	对于编辑后的视频要及时备份，以防损毁。
会议支持	设备检查	检查音频、中控设备功能正常。

	设备调试	调试音频扩声系统。
	设备维修	相关设备的维修。
	支持会议保障	会议召开过程中音频效果的保障。

具体要求见下表：

信息产品	服务名称	服务内容
视频会议平台运行	平台保障	平台设备的备品备件、设备更换、设备维修、设备升级等方面的工作，确保平台稳定运行。
	系统保障	承担故障诊断和处理、运行状态监控、系统配置管理等职责。确保全市法院庭审视频系统的平台设备稳定可靠。
	平台管理	负责每日监管全网图像传输质量和数量并对逐路传输情况进行统计报表工作；负责对各节点法院图像进行调度、管理、调用；负责视频网相关软件应用与维护工作；确保机房相关设备的安全运行工作。
	会议组织	任务接收、会前准备、会中调度、会后总结、过程记录。
	协调与保障	协调其他相关运行公司技术人员，保障视频会议的顺利召开。

	测试信号	保证会议平台标准音视频信号 24 小时不间断。
法院视频制作平台运行	视频录制	现场拍摄或远程采集，保障声音、画面质量，故障解决和处理。
	视频制作	后期采集、剪切、转码。保证视频文件的高质量输出，备份存档。
院内会议室系统运行	会前调试	视频会议室、一般会议室的音视频输入、处理和输出设备联调、维护。
	会中保障	视频会议室、一般会议室的音视频效果保障。

安防监控信号服务。对安防监控中心提供全天候信号保障服务。

安防监控设备维护。对应急安防监控硬件设备及软件系统进行调试、维护。

安防监控设备巡检。每天对应安防监控设备进行巡检。

安防监控故障处置。对应安防监控系统发生的软、硬件故障进行处置，确保及时解决各类软硬件问题。

日常工作：

监控系统每天由早巡检人员按时检查一次，同时作为系统负责人，上班之后应主动检查系统运行情况和早检查人员填写的《监控巡检表》。下班之前应再次检查监控系统运行情况。系统负责人每天监控检查流程如下：

在 CU 客户端检查摄像头有无掉线，图像是否正常，有无告警，在“视频监控-窗口预案”中检查拾音器是否正常。

登陆监控平台管理客户端：检查 CPU 占用率、内存使用率、录像数、模块状态、平台故障、前端故障等。

使用“kstor”软件检查磁盘阵列运行状态，包括：CPU，内存使用率、有无告警、

网络状态、硬盘状态。

岗位职责：

岗位名称	岗位职责	详细描述
安防管理	平台管理	1. 确保监控系统各平台的正常运行包括软件安装和参数配置；
	信号管理	2. 确保声音采集、信号切换、集中控制、图像监控录制、信号显示等能够正常使用。
	电视墙	3. 对有摄像机控制设备的法庭负责摄像机的操作以及信号的调度和切换；
	安防报警	4. 确保信号调度、控制设备、升降设备、信号显示等能够正常使用；
	终端设备维护	5. 确保图像中心和法警办公室的电视墙正常显示；
		6. 故障解决，技术支持，设备送修。

具体要求见下表：

信息产品	服务名称	服务内容
安防平台运行	监控报警	确保声音采集、信号切换、集中控制、图像监控录制、信号显示等能够正常使用。
	信号管理	对有摄像机控制设备的法庭负责摄像机的操作以及信号的调度和切换。
	法警办公室	确保信号调度、控制设备、升降设备、信号显示等能够正常使

		用。
	图像中心	确保图像中心的显示设备、扩音设备、集中控制设备能正常使用。
	显示终端维护	上门服务，故障解决，技术支持，设备送修。

【输出物】

要求	输出物	频率
检查信号输出到 LED 屏和电视是否正常、话筒有无声音。	《视频会议室巡检单》	3 次/周
检查摄像头画面、在线数量、录像数、存储、电视墙、硬件设备是否正常。	《监控巡检单》	1 次/天
备份平台是否正常。	《监控应急演练表》	1 次/季度
新增新设备后及时更新。	《技术白皮书》	及时更改
库房和在线设备变化时，及时更新。	《资产清单》	及时更改
客户提交会议单，联系客户布置会场。	《会议单》	年终统计

【考核】

每天检查音视频系统是否正常，保障会议的正常召开。每天上下班检查摄像头是否在线和损坏，图像是否正常。定期进行监控备用平台的演练。

2. 数字法庭系统、互联网（云）法庭系统运行服务

数字法庭是指利用计算机网络、集中控制、多媒体、数据库等先进技术和产品，为案件承办人或书记员提供法庭智能预定，为书记员、法官和双方当事人等参与诉讼提供举证示证、集中控制等多种功能，为完整、详实记录庭审全过程提供多种记录手段，并通过与法院已有信息系统实现挂接，实现信息共享。

【要求】

负责配合数字法庭应用软件与法院审判管理系统有效衔接，保障庭审等应用系统正常运行；负责对数字法庭以及与其相关控制切换等全部设备进行维护，包括备品备件管理、设备维修、设备更换等；对于重要的庭审活动要采取贴身服务制度，需要指定专人对设备以及信号进行管理、调度和切换，保障重要庭审活动的顺利进行；确保各种视音频信息完整准确传输到信息中心机房，负责对视音频信息进行管理应用；负责对三中院数字法庭进行运行，提供 5×8 小时现场技术服务，特殊情况需要 7×24 小时值守工作；参与运行的人员需要经过我院的面试才可以正式启用，不得私自更换运行人员，运行人员根据考勤要求，要严格遵守工作时间。

根据相关工作要求，配备以下岗位专职工程师。

维护对象	数字法庭系统			
系统名称	维护项目	维护指标	维护项目描述	维护规范用时
数字法庭	日常巡检	30 分钟/次	针对数字法庭系统的整体运行情况进行检查	小于 30 分钟
	开庭保障	根据具体开庭时间	保障重点案件庭审过程中，数字法庭相关设备、信号的正常运行	根据具体开庭时间
	视频直播	根据具体开庭时间	保障视频直播案件，在互联网的图像、声音清晰稳定	根据具体开庭时间
	应用支持	10 分钟/次	针对干警使用数字法庭系统过程中遇到的应用问题进行使用指导	10 分钟
	软件故障	10 分钟/次	由于软件引起的数字法庭系统故障的处理	10 分钟
	硬件故障	10 分钟/次	由于硬件引起的数字法庭系统故障的处理	10 分钟
	数据备份	1 小时/次	对数据库、庭审视频的备份	1 小时
	数据恢复演练	8 小时/次	对系统所有数据进行恢复	8 小时

具体要求见下表：

维护对象	数字法庭系统			
系统名称	维护项目	工作频率	具体要求	完成效果
数字法庭	日常巡检	每日/次	在客户使用前发现问题并进行解决，按月整理总结分析巡检报告	系统不影响审判工作

	开庭保障	根据需求提供	提前对系统进行检查、确保系统在开庭中无异常	重点庭审系统无异常
	视频直播	根据需求提供	保障视频直播案件，在互联网的图像、声音清晰稳定	互联网直播无异常
	应用支持	根据需求提供	2 分钟内相应，解决用户在使用中遇见的问题，并按季度对所处理事件进行整理、分析	不影响审判工作
	软件故障	根据需求提供	2 分钟内相应，解决软件引起的数字法庭系统故障，并按季度对所处理事件进行整理、分析	不影响审判工作
	硬件故障	根据需求提供	2 分钟内相应，解决硬件引起的数字法庭系统故障，并按季度对所处理事件进行整理、分析	不影响审判工作
	数据备份	每月/次	对数据库、庭审视频的备份，提交备份记录。	提高系统数据可靠性
	数据恢复演练	半年/次	对系统所有数据进行恢复	提高系统可靠性

根据如上的工作内容和岗位职责描述。

【输出物】

维护对象	数字法庭系统			
系统名称	输出物名称	工作频率	具体要求	完成效果
数字法庭	《数字法庭白皮书》	随实际更新而更新	《数字法庭白皮书》	白皮书与实际系统保持一致
	《数字法庭 FAQ》	随实际更新而更新	《数字法庭 FAQ》	常见问题有处理有据可查
	《法庭检查结果》	1 份/日	针对数字法庭系统的整体运行情况进行检查	完善日常工作
	《故障报告》	1 份/重大故障	如遇重大事故出具故障报告	完善处理流程
	《恢复备份数据演练计划》	1 份/半年	恢复数据的实际计划	不影响审判工作

	《恢复备份数据操作结果报告》	1 份/半年	恢复数据的效果	不影响审判工作
	《数据备份记录》	每月/次	对数据库、庭审视频的备份，提交备份记录。	提高系统数据可靠性

互联网（云）法庭

互联网（云）法庭是指北京市高级人民法院统一建设，通过互联网技术应用，为案件承办人和书记员提供法庭智能预定，为书记员、法官和双方当事人等参与诉讼提供举证示证的庭审软硬件系统。

【要求】

负责互联网（云）法庭应用系统正常运行；负责对设备进行维护，包括备品备件管理、设备维修、设备更换等；对于重要的庭审采取贴身服务制度，需要指定专人对设备，以及信号调试，保障重要活动的顺利进行；确保各种视音频信息完整准确传输到庭审视频平台，负责对视音频信息进行管理应用；负责为三中院提供 5×8 小时现场技术服务，特殊情况需要 7×24 小时值守工作；参与运行的人员需要经过我院的面试才可以正式启用，不得私自更换运行人员，运行人员根据考勤要求，要严格遵守工作时间。

根据相关工作要求，配备以下岗位专职工程师。

维护对象	数字法庭系统			
系统名称	维护项目	维护指标	维护项目描述	维护规范用时
互联网（云）法庭	日常巡检	30 分钟/次	针对互联网（云）法庭系统的整体运行情况进行检查	小于 30 分钟
	开庭保障	根据具体开庭时间	保障重点案件庭审过程中，互联网（云）法庭相关设备、信号的正常运行	根据具体开庭时间
	视频直播	根据具体开庭时间	保障视频直播案件，在互联网的图像、声音清晰稳定	根据具体开庭时间
	应用支持	10 分钟/次	针对干警使用互联网（云）法庭系统过程中遇到的应用问题进行使用指导	10 分钟
	软件故障	10 分钟/次	由于软件引起的互联网（云）法庭故障的处理	10 分钟
	硬件故障	10 分钟/次	由于硬件引起的互联网（云）法庭系统故障的处理	10 分钟

	数据备份	1 小时/ 次	对数据库、庭审视频的备份	1 小时
	数据恢复 演练	8 小时/ 次	对系统所有数据进行恢复	8 小时

具体要求见下表：

维护对象	数字法庭系统			
系统名称	维护项目	工作频率	具体要求	完成效果
互 联 网 (云)法 庭	日常巡检	每日/次	在客户使用前发现问题并进行解决，按月整理总结分析巡检报告	系统不影响审判工作
	开庭保障	根据需求提供	提前对系统进行检查、确保系统在开庭中无异常	重点庭审系统无异常
	视频直播	根据需求提供	保障视频直播案件，在互联网的图像、声音清晰稳定	互联网直播无异常
	应用支持	根据需求提供	2 分钟内相应，解决用户在使用中遇见的问题，并按季度对所处理事件进行整理、分析	不影响审判工作
	软件故障	根据需求提供	2 分钟内相应，解决软件引起的数字法庭系统故障，并按季度对所处理事件进行整理、分析	不影响审判工作
	硬件故障	根据需求提供	2 分钟内相应，解决硬件引起的数字法庭系统故障，并按季度对所处理事件进行整理、分析	不影响审判工作
	数据备份	每月/次	对数据库、庭审视频的备份，提交备份记录。	提高系统数据可靠性
	数据恢复 演练	半年/次	对系统所有数据进行恢复	提高系统可靠性

根据如上的工作内容和岗位职责描述。

【输出物】

维护对象	数字法庭系统			
系统名称	输出物名称	工作频率	具体要求	完成效果
数字法庭	《互联网（云）法庭使用手册》	随实际更新而更新	《互联网（云）法庭使用手册》	白皮书与实际系统保持一致
	《互联网	随实际更	《互联网（云）法庭 FAQ》	常见问题

	(云) 法庭 FAQ》	新而更新		有处理有 据可查
	《互 联 网 (云)法庭检 查结果》	1 份/日	针对互联网 (云) 法庭系统的 整体运行情况进行检查	完善日常 工作
	《故障报告》	1 份/重 大故障	如遇重大事故出具故障报告	完善顾处 理流程

3. 摄影摄像采编运行服务

【概况】

摄影摄像及编辑是为了帮助法院更好进行宣传工作,按照用户要求对会议、活动、重大事件、突发事件进行摄影、摄像。并按照规定进行归类存档。对用户需要重点宣传的工作、对象等,根据文稿对视频、影像资料编辑成片。

【要求】

紧紧围绕法院重点工作,对各庭室的亮点工作、重大事件、突发事件等以图片或影像形式进行记录。配合法院的宣传工作,根据实际需求对音视频资料进行整合编辑。提供 5×8 小时现场技术服务,特殊情况需要 7×24 小时值守工作;参与运行的人员需要经过我院的面试才可以正式启用,不得私自更换运行人员,运行人员根据考勤要求,要严格遵守工作时间。

根据相关工作要求,配备以下岗位专职工程师。

维护对象	摄影摄像			
系统名称	维护项目	维护指标	维护项目描述	维护规范用时
摄 影 摄 像	摄像	按实际需求	对重点会议、活动、庭审进行摄像	提前 15-30 分钟到 位
	照相	按实际需求	对重点会议、活动、庭审进行摄影	提前 15-30 分钟到 位
	视频编辑	2 小时/ 分钟	对院内总结及其他需要编辑的视频 进行编辑	小于 2 小时/ 分钟
	资料整理	1 小时/ 次	对每次采集的摄影及摄像资料进行 整理及修饰	1 小时/ 次
	资料备份	4 小时/ 次	对所拍摄资料按内容及时间进行整 理备份	4 小时/ 次

具体要求见下表：

维护对象	电话			
系统名称	维护项目	工作频率	具体要求	完成效果
摄影摄像	摄像	按实际需求	对重点会议、活动、庭审进行摄像，详实记录并按要求突出重点，	保障素材的可用性
	照相	按实际需求	对重点会议、活动、庭审进行摄影，详实记录并按要求突出重点，	保障素材的可用性
	视频编辑	按实际需求	满足用户对视频质量的要求	保障视频的可用性
	资料整理	按实际需求	对每次采集的摄影及摄像资料进行整理及修饰	保障素材的可用性
	资料备份	每季度/次	对所拍摄资料按内容及时间进行整理备份	保证素材的完整性

【输出物】

维护对象	摄影摄像			
系统名称	输出物名称	工作频率	具体要求	完成效果
摄影摄像	《照片列表》	份/月	对摄影资料的发生时间、地点、名称进行记录	方便查阅
	《视频列表》	份/月	对摄像资料的发生时间、地点、名称进行记录	方便查阅
	《摄影摄像工作规范》	份/年	对工作经验的整理及总结	提高工作水平
	《资料备份目录》	每季度/次	对所备份的资料进行整理列明清单	方便查阅

4. 信息化周边系统与终端系统运行服务

【概况】

信息化周边与终端系统运行工作包括如下几方面：信访窗口服务系统运行，综合布线系统运行，电话系统运行，办公终端系统运行，人脸识别门禁系统运行、UPS 及绿色机房空调系统运行。

信访窗口服务系统运行主要包括：针对信访窗口排队叫号系统的配置和日常运维工作。

综合布线系统运行主要包括：电话布线，网络布线和有线电视布线。对新增和调换的工位进行整理和重新跳线，保障院内干警工位电话网络的正常。对新增的有线电视点位布线保障有线电视的正常。

电话系统运行，三中院电话系统拥有网通运营商提供的 1000 门市话程控交换机使用话机约 1000 台。

办公终端系统运行，办公终端设备是指三中院大楼内审判法庭、办公室、会议室等日常办公使用的计算机、打印机、复印机、传真机、扫描仪、笔记本电脑等设备。

人脸识别门禁系统运行，主要包括三中院人脸识别门禁、闸机及考勤系统，将内部办公区域与当事人区域进行隔离，确保办公场所的安全。

UPS 及机房空调系统运行，主要包括三中院机房不间断供电设备及蓄电池组，通信机房、信息机房、UPS 机房空调室内机、室外机以及相关水循环管路。

【要求】

信访大厅服务系统运行，负责案信访大厅服务系统的维护；每天定期巡检，保证 LED 条屏和后台控制软件运转正常，在规定时间内正常开启并有效显示内容；系统故障时及时联络设备提供商对设备进行维护维修。

具体要求见下表：

维护对象	排队叫号系统			
系统名称	维护项目	维护指标	维护项目描述	维护规范 用时
排队叫号系统	服务响应时间	2 分钟/次	工程师接到电话后通知用户上门时间。	2 分钟
	服务处理时间	10 分钟/次	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间。	10 分钟
	日常巡检	20 分钟/次	检查服务器运行情况、设备运行情况。	20 分钟
	信息配置	30 分钟/次	按照要求配置系统信息	30 分钟
	叫号机工作情况	10 分钟/次	叫号机是否正常开机并叫号	10 分钟

综合布线系统运行，根据三中院人员工位和有线电视点位新增、调整、撤销，负责

电话布线，网络布线和有线电视布线。保障院内干警工位电话、网络和有限电视信号的正常接收。对资源进行统一管理和分析。

工程师提供 5×8 小时的现场服务，并有 7×24 小时电话支持服务，出现故障问题保障 5 分钟响应，2 小时内解决所有故障。

维护对象	综合布线			
系统名称	维护项目	维护指标	维护项目描述	维护规范 用时
综合布线	服务响应 时间	2 分钟/次	工程师接到电话后通知用户上门时间。	2 分钟
	服务处理 时间	10 分钟/次	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间。	10 分钟
	日常巡检	20 分钟/次	检查主干线运行情况。	20 分钟
	信息配置	30 分钟/次	按照要求配置电话交换机功能	30 分钟
	点位新增	60 分钟/次	新铺设电话、网络、有线电视点位的信号	60 分钟
	点位调整	60 分钟/次	对电话、网络、有线电视信号现有点位进行变更	60 分钟
	点位撤销	20 分钟/次	撤销电话、网络、有线电视现有点位的信号	20 分钟/次

电话系统运行，对中院信息中心通信设施进行管理、维护，承担计费系统、语音留言系统、配线系统、设备与软件维护；负责外线电话线路等通信系统和设备的维护；应该提供端到端全程电路的运行管理保障工作；对电话系统设备定期进行巡检维护。具体包括日常维护、定期维护、故障检修、运行监控、系统评估、建设咨询、性能调优，运行任务是为三中院提供高速、稳定、安全的专网语音通信产品。

电话录音系统，三中院电话录音系统是针对三中院所有中层领导以下的内线电话和外线电话进行录音，其中内线电话（数字电话）可以选择性录音，对不需要录音的电话可以不用任何操作，对需要录音的电话可以在通话过程中任意时间段接#号键进行录音。外线电话（模拟电话）是完全录音的，只要通话即录音，电话挂断结束录音。

工程师提供 5×8 小时的现场服务，并有 7×24 小时电话支持服务，出现故障问题保障 5 分钟响应，2 小时内解决所有故障。

维护对象	电话录音系统			
系统名称	维护项目	维护指标	维护项目描述	维护规范用时
电话录音系统	服务响应时间	2 分钟/次	接到用户电话及时响应	2 分钟
	服务上门时间	10 分钟/次	用户现场服务	5-10 分钟
	无法正常录音	5 分钟/次	通话过程中接#号键	5 分钟
	查询页面无法正常查询	20 分钟/次	检查网络是否异常、检查服务是否正常开启	10-20 分钟
	新增加干警添加电话录音帐号	3 分钟/次	系统添加用户信息	3 分钟
	日常系统巡检	10 分钟/次	检查系统运行情况	10 分钟

检查录音系统服务器是否异常停止运行，检查服务是否正常运行，检查查询界面是否正常登录，检查电话是否正常录音。

办公终端系统运行，运维团队必须安排专人提供现场维护，保证接到服务台报修后，10 分钟内到达故障现场，承担对个人办公计算机维修和性能优化等工作，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，按照相关要求向我院管理部门提供服务总结报告。该项目硬件更换和耗材费用，另行支付。

具体服务内容如下：

1. 台式机，主要用于三中院法庭、干警办案办公操作使用、公共空间内的当事人操作查询等操作的使用。

工程师提供 5×8 小时的现场服务，并有 7×24 小时电话支持服务，出现故障问题保障 5 分钟响应，16 小时内解决内网计算机的所有故障，在保设备维修硬件故障 3 个工作日。

维护对象	台式机			
系统名称	维护项目	指标值	指标描述	维护规范用时
办公终端 维护	服务响应时间	2 分钟/次	工程师接到电话后通知用户上门时间。	小于 10 分钟
	服务上门时间	10 分钟/次	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间。	小于 10 分钟
	故障一次性解决率	100%/次	同一台主机、场所或用户。	99%
	首次安装服务（单机）	1 小时/次	工作环境具备之后，主机加域、安装相关软件。	1 小时
	工位调整服务	1 小时/次	电脑换房间，重新连接。	30-45 分钟
	使用支持	10 分钟	IP 设置、插件安装，。	5-10 分钟

	等问题处理	/次		
	一般故障处理	30 分钟/次	驱动安装、软件重装等。	20-30 分钟
	严重故障处理	60 分钟/次	需要重装系统或更换主机。	30-60 分钟
	保外设备维修	3 天/日	硬件故障返厂维修。	3 个工作日

解决系统应用及与应用软件相关的使用问题或应用软件导致的问题，应用软件安装，办公设备的使用等。重做系统，系统不能正常启动、不能进入系统、死机。系统使用中相关问题，域帐户添加，变更等。新装 PC，硬件故障导致主机不能启动等。法院新干警工位安装、工位调整。

2. 办公笔记本，目前北京三中院使用的笔记本电脑，主要用于三中院干警进行互联网访问、云法庭开庭使用，全院笔记本使用有线方式联入互联网，并在核心路由器上进行登陆注册，以保证网络访问的安全。

现在三中院内所有办公终端设备基本保持正常使用，工程师提供 5×8 小时的现场服务，并有 7×24 小时电话支持服务，出现故障问题保障 5 分钟响应，2 小时内解决内网终端的所有故障，保修期内的笔记本硬件故障 3 个工作日解决故障。

维护对象	笔记本电脑			
系统名称	维护项目	维护指标	维护项目描述	维护规范用时
设备维护 服务	服务响应时间	2 分钟/次	工程师接到电话后通知用户上门时间。	1-2 分钟
	使用支持等问题处理	10 分钟/次	上网配置、软件安装、IP 设置等。	5-10 分钟

	故障一次性解决率	100%/次	同一台主机、场所或用户。	99%
	首次安装服务)	1 小时/次	安装常用软件。	1 小时
	简单故障处理	30 分钟/次	驱动安装、软件重装等。	20-30 分钟
	严重故障处理	60 分钟/次	重装系统。	50-60 分钟
	保内设备维修	5 天/次	从设备到报修开始到设备修理完毕。	5 个工作日

3. 打印机、一体机是三中院的办公终端的重要组成部分主要，用于三中院各类审批业务的文档打印、各类审批判决印发、各类传真文件的传输和相关的重要资料打印。是三中院内部文字材料印发传送的重要输出工具，需要保障打印类产品稳定运行。

工程师提供 5×8 小时的现场服务，并有 7×24 小时电话支持服务，出现故障问题保障 5 分钟响应，2 小时内解决打印机终端的故障，保修期内的打印机和多功能一体机硬件故障 3 个工作日解决故障。由于打印机和一体机需要使用硒鼓耗材，已经由三中院办公室统一采购进行调配使用。

维护对象	打印机和多功能一体机			
系统名称	维护项目	维护指标	维护项目描述	维护规范用时
设备维护服务	服务响应时间	2 分钟/次	工程师接到电话后通知用户上门时间。	1-2 分钟
	服务上门时间	10 分钟/次	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间。	5-10 分钟
	故障一次	100%/次	同一台设备、场所或用户。	100%

性解决率			
首次安装服务	2 小时/次	工作环境具备之后，设备安装及驱动。	1-1.5 小时
工位调整服务	1 小时/次	重新配置打印机。	30-40 分钟
简单故障处理	30 分钟/次	打印机卡纸，缺墨，无法传真等。	2-15 分钟
保内设备维修	3 天/次	硬件故障，从设备到报修开始到设备修理完毕。	3 个工作日
硒鼓发放	3 分钟/次	用户到信息中心领取硒鼓并做好登记。	5 分钟

4. 电话，三中院电话包括 1000 门内线电话和 51 部直播电话。包括办公环境工位调整时调整电话位置。新入职干警安装配置电话。话机损坏进行更换。话机故障进行维修。开通电话长途等业务。

工程师提供 5×8 小时的现场服务，并有 7×24 小时电话支持服务，出现故障问题保障 5 分钟响应。

维护对象	电话			
系统名称	维护项目	维护指标	维护项目描述	维护规范用时
设备维护服务	服务响应时间	2 分钟/次	工程师接到电话后通知用户上门时间。	小于 2 分钟
	服务上门时间	10 分钟/次	工程师处理完上一个问题后到达用户现场时间。	小于 10 分钟
	故障一次性解决率	100%/次	同一故障、场所或用户。	97%

	首次安装服务	20 分钟/次	电话机调试、电话号码、以及弱电间跳线。	10-20 分钟小时
	工位调整服务	10 分钟/次	电话号码更换房间。弱电间重新跳线。	5-10 分钟
	简单故障处理	10 分钟/次	听筒杂音、电池更换。	5-10 分钟
	严重故障处理	20 分钟/次	更换电话、线路短路。	10-20 分钟
	业务功能配置	10 分钟/次	开通国内、国际长途、来电转接。	10 分钟

5、手机信号及有线电视，负责对运营商手机信号提供维护服务，负责对有线电视信号进行运维，做到设备整洁、配线清晰、管理有序、服务周到。

需安排专业技术人员在机房提供 5*8 小时信息技术服务，为法院提供高效优质的各类“信息服务产品”。具体要求见下表：

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	三中院运营商接入链路	中国移动无线接入	1. 对有链路监控软件条件的接入链路线路进行运行状态的监控服务。 2. 出现故障及时联系并配合接入商进行修复，确保最短时间解决，负责对光纤网、综合布线网互联网等（不含视音频）线路整合、梳理、更换、维护等工作。
		中国联通无线接入	
		中国电信无线接入	

序号	信息产品	服务名称	服务内容
2	有线电视系统	有线电视系统	有线电视维护服务（每天检查电视信号、新装客户端、客户端故障维修、按照用户需求调整频道、系统开关机、机顶盒更换维护。

人脸识别门禁系统，负责人脸识别系统权限变更、数据备份、数据统计等工作；负责人脸识别设备、门禁锁、开门按钮、闸机通道等设备维护，设备巡检和资产管理等工作。

工程师提供 5×8 小时的现场服务，并有 7×24 小时电话支持服务，出现故障问题保障 5 分钟响应。

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	人脸识别门禁系统	人脸识别软件	负责人脸识别软件进行巡检。 负责人脸识别软件权限进行维护。 负责人脸识别软件数据进行备份。 负责配合人脸识别软件厂家对软件进行升级和故障排查
		人脸识别设备、门禁锁、开门按钮、闸机通道	负责人脸识别相关设备进行巡检。 负责人脸识别相关设备资产进行管理。

序号	信息产品	服务名称	服务内容
			负责人脸识别相关设备的一般故障进行维护。 负责配合人脸识别相关设备厂家排查故障。

绿色机房及 UPS 室，负责数据机房和 UPS 室的温度、湿度、视频监控等环境检测设备的安全运行、监控和管理，负责环境检测远程报警功能的运行；负责机房设备的控制管理和机房的出入管理等。

工程师提供 5×8 小时的现场服务，并有 7×24 小时电话支持服务，出现故障问题保障 5 分钟响应。

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	绿色机房	环境监控	负责对绿色机房温度、湿度、视频监控等环境进行巡检。
		空调维护	负责对绿色机房空调提供巡检服务。 负责对绿色机房空调故障进行排查。 负责对绿色机房空调进行基础维护。 负责配合厂家解决绿色机房空调及管路的硬件故障。

序号	信息产品	服务名称	服务内容
2	UPS 室	环境监控	负责对绿色机房温度、湿度、视频监控等环境进行巡检。
		空调维护	负责对绿色机房空调提供巡检服务。 负责对绿色机房空调故障进行排查。 负责对绿色机房空调进行基础维护。 负责配合厂家解决绿色机房空调及管路的硬件故障。
		UPS 及 UPS 电池维护	负责对 UPS 及 UPS 电池提供巡检服务。 负责对 UPS 及 UPS 电池故障进行排查。 负责对 UPS 及 UPS 电池进行基础维护。 负责配合厂家解决 UPS 及 UPS 电池的硬件故障。

第五部分 信息安全防护系统运行保障

北京市第三中级人民法院信息安全防护系统依据信息安全等级保护标准，结合当前信息安全技术发展态势和北京市第三中级人民法院信息安全需求建立的信息安全保障体系，该安全体系全面保障北京市第三中级人民法院内网、互联网、政务外网信息系统的完整性、保密性和可用性。

（一）服务内容

根据“北京市第三中级人民法院信息系统运维服务”项目的要求，本部分包含以下内容：网络设备安全维护服务、应用系统安全维护服务、终端设备安全维护服务、数据安全维护服务、规范安全管理体系服务

（二）运行工作要求

1. 网络设备安全维护服务

【概况】北京市第三中级人民法院信息安全防护系统分为法院内网安全防护子系统、法院互联网安全防护子系统和政务外网安全防护子系统，包括各类安全设备。

需要进行日常运维管理的设备包括：防火墙、防毒墙、入侵检测、安全审计、漏洞扫描、数据库安全审计、运维管控系统、准入系统、上网行为审计、安管平台、病毒防护软件。

【要求】对北京市第三中级人民法院信息化网络设备、网络系统的状态监控，及时了解北京市第三中级人民法院信息化网络的安全状况；及时更换、维修、恢复故障设备，调整各类信息化网络设备、网络系统的部属，满足北京市第三中级人民法院的安全需求；针对安全软件及时进行升级维护，确保各种安全措施的有效性；及时发现、排除故障隐患，及时维护故障设备，确保全部在线的信息化产品不间断的有效工作；确保整个网络运行的安全。对北京市第三中级人民法院信息安全设备定期整理和统计，做好资产管理。

- 1) 防火墙。及时调整各个安全区域的安全策略，确保网络访问安全；及时调整安全设备的安全策略，确保北京市第三中级人民法院安全策略的有效性。每周一提交三中院内网和互联网安全周报，每季度进行策略核对及优化，各运维公司对开放的策略进行签字确认。
- 2) 防毒墙。制定详细的网络病毒安全策略，确保网络中的病毒能够及时监控并处理，防止网络病毒大规模爆发。每日对防毒墙病毒库进行升级，确保防毒墙能够发现并处理最新病毒。
- 3) 入侵检测。开展主动安全检测，查找网络、系统安全隐患，采取各项措施予以解决；每年至少开展两次全面安全检测。及时发现对网络和系统的攻击行为，采取有效措施予以防护，确保信息安全。
- 4) 病毒防护。定期进行北京市第三中级人民法院防毒墙和 PC 服务器的病毒库和引擎的升级，做到全网防病毒软件版本一致，确保病毒防护的有效性；做好北京市第三中级人民法院各类台式机、笔记本等终端设备防病毒系统的维护。采取严密措施，

预防病毒大面积爆发。

- 5) 安全审计。对所有系统日志进行整理、分析，定期提交安全审计报告；每年至少开展两次整个信息系统的全面审计。针对各个信息子系统，定期开展局部审计或子系统审计，如登录审计、数据修改审计等，做好详细记录，保证各类安全记录信息的完整性，并提交详细的审计报告；针对审计结果，采取各项措施，予以整改，满足信息网络的安全要求。
- 6) 上网行为审计。合理划分区域及配置相应策略，对日志进行整理、分析，每周提交互联网安全分析报告。
- 7) 漏洞扫描。每月至少一次针对全网进行漏洞扫描，并详细记录，整理漏洞扫描报告；采取各项措施，修补全网所有设备、系统上的安全漏洞。
- 8) 数据库安全审计系统。每周至少一次对数据库安全审计日志进行分析，并根据日志分析结果出具审计报告。
- 9) 运维管控系统。需要对运维人员对北京市第三中级人民法院信息化设备的登录和操作进行管理或审计，需要记录相关行为。
- 10) 安全管理平台。需要实现对北京市第三中级人民法院内网终端设备进行安全管理，需要实现移动存储介质的管理工作。
- 11) 准入系统。确保准入的可用性，针对内网、外网、政务外网之间的物理隔离，提供终端及亚终端设备的准入服务防止发生违规外联。

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	法院内网 安全系统	边界防火墙	日志备份
			阻断分析报告
			策略管理
			攻击防护
			事件处理
		核心防火墙	日志备份
			阻断分析报告

			策略管理
			攻击防护
			事件处理
		防毒墙	病毒库升级
			日志备份
			病毒阻断检查
			病毒分析
			策略备份
			事件处理
		入侵检测	日志备份
			检测分析
			状态库更新
			报警处理
			故障处理
		安全审计	日志备份
			审计分析
			安全策略管理
			故障处理
		漏洞扫描	日志备份
			漏洞扫描与分析
			系统补丁包升级
			故障处理
		数据库安全审计系统	日志备份
			数据库审计日志

			系统补丁包升级
			故障处理
		运维管控系统	日志备份
			审计日志
			系统补丁包升级
			策略变更
			故障处理
		病毒防护	安装覆盖率
			客户端定时查杀
			病毒库升级
			日志备份
			病毒分析
			服务器故障处理
		安全管理平台	代理包安装覆盖率
			安全制度、规范发布
			补丁更新
			安全事件审计
			故障处理
		防毒墙	病毒库升级
			日志备份
			病毒阻断检查
			病毒分析
			策略备份
			事件处理

		上网行为审计	日志备份
			审计分析
			行为监控
			故障处理
		堡垒机	日志备份
			审计分析
			行为监控
			故障处理
		安全审计	日志备份
			审计分析
			行为监控
			故障处理
		日志审计	日志备份
			审计分析
			行为监控
			故障处理
		入侵防御	日志备份
			审计分析
			行为监控
			故障处理
		入侵检测	日志备份
			审计分析
			行为监控
			故障处理

3	政务外网	边界防火墙	日志备份
			阻断分析报告
			策略管理
			攻击防护
			事件处理

【岗位要求】拟定的岗位名称、岗位职责和详细的内容如下表，需要运维单位安排满足相应要求的服务工程师。

岗位名称	岗位职责	详细内容
网络安全工程师	防火墙日常维护	对防火墙运行状态进行巡检，对系统日志进行备份。
	防毒墙日常维护	对防毒墙运行状态进行巡检，对系统日志进行备份。
	入侵检测日常维护	对入侵检测运行状态进行巡检，对系统日志进行备份。
	安全审计日常维护	对安全审计运行状态进行巡检，对系统日志进行备份。
	上网行为审计日常维护	对上网行为审计运行状态进行巡检，对系统日志进行备份。
	网络安全故障分析	需要熟练使用网络安全设备，并对网络中可能出现的或已经出现的安全类故障进行分析。
	网络安全故障处理	需要熟练使用网络安全设备，并对网络中出现的安全故障进行处理。
	网络安全设备升级	根据网络安全设备厂家发布的升级包，对其进行升级。
	策略核对	对网络安全设备进行定期的策略核对。
	网络攻击防护	对网络中出现的攻击或可能出现的攻击进行防护。
主机安全运维工程师	漏洞扫描日常维护	对漏洞扫描运行状态进行巡检，对系统日志进行备份。
	病毒防护系统日常维护	对病毒防护系统运行状态进行巡检，对系统日志进行备份。
	安管平台系统日常维护	对安管平台系统运行状态进行巡检，对系统日志进行备份。
	主机安全故障分析	需要熟练使用主机安全设备，并对主机上可能出现的或已经出现的安全类故障进行分析。
	主机安全故障处理	需要熟练使用主机安全设备，并对主机上出现的安全故障进行处理。

岗位名称	岗位职责	详细内容
	主机安全设备升级	根据主机安全设备厂商发布的升级包，对其进行升级。
	策略核对	对主机安全设备进行定期的策略核对。
	主机安全设备故障处理	对主机安全设备出现的故障进行处理。

【考核】

每日输出文档《内网安全设备维护日常巡检记录表》、《互联网安全设备维护日常巡检记录表》

每月输出文档《内网安全设备维护巡检记录表》、《互联网安全设备维护巡检记录表》

实时输出文档《U 盘策略变更单》、《防火墙策略变更单》、《瑞星病毒库升级表》、《防火墙策略核对表》

2. 应用系统安全维护服务

【概况】北京市第三中级人民法院应用系统包括：审判系统、档案系统、立案系统、审批管理、查询系统、案款系统、诉讼费系统、触摸屏系统、维护补录系统、访问量统计、cocall、案件详情系统，内网网站系统和电子邮箱以及电子签章系统等。

【要求】对北京市第三中级人民法院应用系统的状态监控，及时了解北京市第三中级人民法院应用系统的安全状况；及时发现、排除故障隐患，确保全部在线的应用系统不间断的有效工作，确保所有应用系统安全使用。对北京市第三中级人民法院应用系统定期整理和统计，做好资产管理。利用报警平台针对第三中级人民法院信息化系统实际发生的故障及时调整各个应用的监控策略，确保应用出现问题实时报警。

【考核】

每周输出文档《北京市第三中级人民法院信息安全周报-内网》、《北京市第三中级人民法院信息安全周报-互联网》。

实时输出文档《XXXX 故障报告》。

3. 终端设备安全维护服务

【概况】北京市第三中级人民法院终端设备包括：内网计算机、外网计算机、政务外网计算机等。

【要求】对北京市第三中级人民法院终端设备的状态监控，及时了解北京市第三中级人民法院终端设备的安全状况；及时发现、排除故障隐患，确保全部在线的终端设备不间断的有效工作，确保所有终端设备安全使用，杜绝违规外联情况的发生。

【考核】

输出《故障报告》

4. 数据安全维护服务

【概况】北京市第三中级人民法院作为中级人民法院，所属6家基层法院，会产生并存储了大量数据信息，随着数据量的不断增长，以及数据集中化管理的推进，数据的安全问题开始逐步显现。北京市第三中级人民法院审判业务数据信息主要存储在数据库系统中，目前数据安全主要依赖于数据库系统的安全保护功能，需要建设北京市第三中级人民法院数据安全运维队伍，管理数据安全运维工作。

【要求】为保障审判业务系统运行稳定，审判业务数据信息安全，保证各项信息化服务持续高效，需要对审判业务数据库进行安全管控、授权管理和审计等工作。运维单位需要从数据安全着手，管理数据库安全。利用报警平台针对第三中级人民法院信息化系统实际发生的故障及时调整各个数据库的监控策略，确保数据库出现问题实时报警。具体数据安全要求如下：

数据安全运维工作要求表

序号	信息产品	服务名称	服务内容
1	数据安全运维	设备数据安全维护	设备登录信息管理
			管控设备资产信息管理
			管控设备策略维护
			运维管控系统密码保护
			设备操作信息审计
			设备操作信息分析
		数据库安全维护	数据库操作行为审计
			数据库调用行为审计
			中间件审计
			数据库攻击事件管理
		终端数据安全维护	终端准入控制
			终端策略维护
			终端资产表核查
			法院互联网上网行为管理
		数据库制度维护	数据库制度维护

【岗位要求】根据上述要求，拟定的岗位名称、岗位职责和详细的内容如下表，需要运维单位安排满足相应要求的服务工程师。

岗位名称	岗位职责	详细内容
数据安全运维	对运维人员运维行为	1、管理北京市第三中级人民法院信息化运维人

岗位名称	岗位职责	详细内容
工程师	管理、对数据库进行管理、对终端接入管理	员对所管辖信息化设备的帐号和行为进行管理和审计。 2、对数据库运维管理人员的操作行为和应用系统调用数据库数据的行为进行审计。 3、对终端接入进行管理，对北京市第三中级人民法院互联网使用人员的上网行为进行安全审计。 4、根据北京市第三中级人民法院的实际情况修订数据库安全制度，并协助我院监督数据库安全制度的落实情况。

【考核】

每月检查统计各应用系统、网络设备、终端设备的备份情况包括配置备份、策略备份、数据库备份等，输出《三中院信息化备份检查表》

5. 规范安全管理体系服务

【要求】完善规范安全运维体系。包括安全运维的规范、流程和制度，以及进行相关的安全技术培训、安全教育讲座，同时完成我院委派的相关任务。主要包括（但不限于）以下工作：

1. 完善提交并定期更新安全技术资料、设备资料、环境资料、系统图。
2. 北京市第三中级人民法院信息安全服务与咨询。在北京市第三中级人民法院开展安全培训、安全咨询服务。配合北京市第三中级人民法院完成上级机关的信息安全类检查与参观接待任务。
3. 北京市第三中级人民法院信息安全应急响应与专项保障。制定北京市第三中级人民法院网络信息系统的安全应急响应方案，并组织实地演练，确保网络信息安全。
4. 风险控制。每季度对北京市第三中级人民法院网络现有的安全措施、安全策略的有效性以及安全漏洞和隐患进行检查，提出相应的改进措施。每月提交北京市第三中级人民法院网络安全态势分析报告，以预防安全事故的发生。具体要求见下表：

序号	服务产品	服务名称	服务内容
1	安全咨询	安全态势分析	内网安全态势分析、互联网安全态势分析
		安全咨询	方案审核、配合安全审查、重大事项安全保障、安全规划、安全产品测评和选型等
2	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
3	安全制度	安全制度	安全制度修订、协助执行监管等
4	安全检查	安全检查	涉密计算机检查、服务器安全检查、非涉密计算机安全检查等
5	安全应急预案与演练	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
		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

第六部分 诉讼服务系统运行保障

（一）服务内容

根据“北京市第三中级人民法院信息系统运维服务”项目的要求，本部分包含以下内容：诉讼服务大厅运行服务、庭审语音识别系统运行服务、远程提讯系统运行服务

（二）服务要求

1. 诉讼服务大厅运行服务

诉讼服务大厅主要通过计算机网络、多媒体及多媒体信息管理、数据库、应用系统等技术手段，为人民群众提供诉讼服务。服务大厅主要包括：访客登记区、立案服务区、自助服务区、综合服务区、志愿者和文印中心服务区、诉讼服务信息展示等六大功能区。

访客登记区：通过访客登记系统，扫描来访人员的身份证或律师证等有效证件获取入门凭证，并对当事人相关信息及来访事由等数据进行有效管理。

立案服务区：主要负责不同类型案件的登记立案、保全申请、司法确认、诉讼费用和案款的缴纳等工作，通过智能叫号功能，方便有效的安排当事人进行诉讼事项办理。

自助服务区：包括自助立案和自助诉讼服务两大功能。**自助立案：**用于当事人现场通过自助立案系统进行自助立案，减少了当事人立案的等待时间和窗口工作人员的信息录入量，提高了工作效率。**自助诉讼服务：**通过配备由一体式触控电脑、二维码扫描器、身份证扫描器、高拍仪、自助诉讼服务系统等组成的自助终端，满足当事人查阅卷宗、查询案件、上传资料、法官留言等诉讼需求。

综合服务区：由工作人员通过综合办公系统为当事人提供案件查询、联系法官、语音服务等服务事项，通过智能叫号功能有效合理的安排当事人的业务办理。

志愿者和文印中心服务区：志愿者服务，为当事人提供法律咨询服务并通过社会化

服务管理系统进行记录、管理。文印中心，大厅各个自助服务终端以及律师工作室互联，实现智能打印服务及卷宗复印打印服务。

诉讼服务信息展示：通过信息发布系统、播控和渲染等技术手段在服务大厅中心大屏上集中为诉讼当事人提供全方位的综合公共信息发布。

【要求】

负责配合服务大厅应用系统与数据接口有效衔接，保证诉讼服务大厅应用系统正常运行；及时解决应用系统使用过程中产生的问题；负责服务大厅多媒体设备及网络终端等设备的正常运行，包括备品备件管理、设备维护、设备更换、多媒体设备系统安全等；负责服务大厅诉讼服务信息展示的有效性、完整性等；负责服务大厅整体环境的管控；负责服务大厅来访人员数据信息支持，包括：访客登记数据、旁听数据、律师来访事由数据，公益律师接待数据等。负责服务大厅接待重要参观等事项的技术支持；负责服务大厅内网、外网网络的管理与维护；负责服务大厅信息发布系统服务器及门禁服务器的日常维护及监控；负责系统 BUG 及需求、网络申请单及网络需求等的管理；负责服务大厅各系统使用说明编写及培训资料整理；负责服务大厅各个服务区域的正常运行，提供 5*8 小时现场技术服务，特殊情况，执行 7*24 小时值守工作。

根据相关工作要求，配备以下岗位专职工程师。

维护对象	诉讼服务大厅			
系统名称	维护项目	维护指标	维护项目描述	维护规范用时
诉讼服务	日常巡检	30 分钟/次	针对服务大厅设备运行状况进行检查。	30 分钟
	硬件故障	10 分钟/次	服务大厅硬件故障的排除。	10 分钟
	硬件巡检	每月/次	对服务大厅硬件设备进行综合巡检	60 分钟
	软件故障	10 分钟/次	服务大厅软件 BUG 的处理。	10 分钟
	需求受理	20 分钟	受理用户个性化需求。	20 分钟
	应用支持	10 分钟/次	对服务大厅应用系统在使用过程中出现的问题进行指导。	10 分钟
	数据支持	20 分钟/次	根据用户需求提供相应的数据支持。	20 分钟
	信息发布	10 分钟/次	根据用户需求通过信息发布系统进行信息发布。	10 分钟
	环境管控	15 分钟/	对服务大厅整体环境进行管控。	15 分钟

		次		
	网络管理	10 分钟/次	对服务大厅网络设备进行巡检、问题的解决与管控。	10 分钟
	数据备份	30 分钟/次	对数据库、终端系统进行备份。	30 分钟
	系统备份	40 分钟/次	对服务大厅终端系统的配置进行备份。	40 分钟
	备品管理	20 分钟/次	对服务大厅备品备件进行入库出库管理。	20 分钟
	服务器管理	10 分钟/次	对服务器运行状态进行监控。	10 分钟

具体要求见下表：

维护对象	诉讼服务大厅			
系统名称	维护项目	工作频率	具体要求	完成效果
诉讼服务	日常巡检	每日/2 次	对服务大厅软件、硬件设备进行每天 2 次巡检，确保各大系统运行正常。	系统运行正常
	硬件故障	按需	1 分钟内相应，解决服务大厅内的硬件故障，并做好记录，每季度对故障进行分析相应措施。	不影响正常办公
	硬件巡检	每月/1 次	对服务大厅硬件设备数据线连接、标识等进行确认。	不影响正常办公
	软件故障	按需	1 分钟内相应，解决服务大厅内的系统故障，并做好记录，每季度对系统故障进行分析。	不影响正常办公
	需求受理	按需	1 分钟内相应，受理用户的个性化需求，并出具需求确认书，当日将客户需求反馈研发出进行处理。	用户个性化需求解决
	应用支持	按需	1 分钟内相应用户对系统使用过程中出现的问题，并进行记录分析。	不影响正常办公
	数据支持	每周五或用户需求	每周五或根据用户实际需求，通过后台管理工具调取访客数据、整理。	不影响用户使用
	信息发布	每天或用户需求	每天或根据用户需求，通过信息发布系统、播控和渲染对相关信息进行发布。	不影响用户使用
	环境管控	每小时/次	对服务大厅整体环境进行每小时一次的巡视，确认设备位置、	不影响用户体验

			标识等是否正常。	
	网络管理	每日/次	对服务大厅内外网设备进行每天一次的巡检，确保网络正常，对网络问题进行解决。	不影响正常办公
	数据备份	每月/次	对服务大厅信息发布系统进行备份。	提供数据安全性
	系统备份	根据需要	对终端设备系统进行备份。	提高系统安全性
	备品管理	按需	对服务大厅备品备件进行出入库管理，定期进行自行盘点。	数量与实际相符
	服务器管理	每日/次	对服务器运行状态进行监控，及时发现问题并解决问题。	服务器运行状态正常

【输出物】

维护对象	诉讼服务大厅			
系统名称	输出物名称	工作频率	具体要求	完成效果
诉讼服务	《系统使用说明书》	随实际更新而更新	在现有系统使用说明书的基础上对系统说明内容进行优化处理	系统说明书与实际系统保持一致
	《备品备件出库确认单》	根据实际需求	制定备品备件出库确认单，对备品备件的出入库进行规范管理	日常工作完善
	《系统BUG受理确认书》	根据实际需求	系统BUG受理后，填写确认书，并将其发送给研发进行处理	日常工作完善
	《日常巡检报告》	根据每日巡检结果进行更新	每日对服务大厅设备、软件进行巡检，并填写巡检报告。	日常工作完善
	《系统需求确认书》	根据实际需求	系统需求受理后，填写确认书，并将其发送给研发进行处理。	日常工作完善
	《系统、数据备份管理表》	根据实际需求	对已经备份的数据、终端系统进行有效管理	日常工作完善

2. 远程提讯系统运行服务

远程提讯系统是指通过网络、音频设备、录播设备等完成本地庭审数字信息的采集、

传输、存储以及管理等功能，将本地庭审数字信息同步到统一管理平台，从而达到系统的同意管理，构建可视化典型案件案例库；远程提讯系统的建立，能有力的促进法院提高整体管理水平，提高工作效率；促进司法公开、公平、公正。

【要求】

负责远程提讯网络问题解决；负责远程提讯音频设备、录播设备等巡检及维护；负责远程提讯服务器的日常监控及维护；负责远程提讯庭审数据及系统的备份；负责远程提讯系统技术支持；负责远程提讯系统 BUG 及需求受理。

根据相关工作要求，配备以下岗位专职工程师。

维护对象	远程提讯			
系统名称	维护项目	维护指标	维护项目描述	维护规范用时
远程提讯	日常巡检	20 分钟/次	对远程提讯系统的运行状况进行检查	20 分钟
	硬件故障	10 分钟	远程提讯系统硬件故障处理	10 分钟
	硬件巡检	每月/次	对远程提讯系统硬件进行综合检查	60 分钟
	软件故障	10 分钟/次	远程提讯系统故障处理	10 分钟
	需求受理	20 分钟/次	受理用户个性化需求	20 分钟
	数据备份	30 分钟/次	对数据库、庭审音视频文件进行备份	30 分钟
	应用支持	10 分钟/次	对远程提讯系统使用过程出现的问题进行指导；特殊时段远程提讯系统技术支持	10 分钟
	服务器管理	10 分钟/次	对服务器运行状态进行监控	10 分钟

具体要求见下表：

维护对象	远程提讯			
系统名称	维护项目	工作频率	具体要求	完成效果
远程提讯	日常巡检	每日/1次	对远程提讯系统进行每日 1 次巡检，确保系统正常运行。	系统运行正常
	硬件故障	用户提供	2 分钟内相应，解决远程提讯系统的硬件故障，并做好记录，每季度对故障进行分析 相应措施。	不影响正常庭审
	硬件巡检	每月/1次	对远程提讯系统硬件设备、标识等进行综合确认	不影响正常庭

				审
	软件故障	用户提供	2 分钟内相应，解决远程提讯系统的软件故障，并做好记录，每季度对故障进行分析 相应措施。	不影响正常庭审
	需求受理	用户提供	2 分钟内相应，受理用户的个性化需求，并出具需求确认书，当日内将客户需求反馈研发出进行处理。	用户需求解决
	数据备份	庭审结束	对远程提讯系统庭审数据、数据库进行备份	提高数据安全性。
	应用支持	用户提供	2 分钟内相应用户对系统使用过程中出现的问题，并进行记录分析。	不影响正常庭审
	服务器管理	每日/次	对服务器运行状态进行监控，即使发现问题并解决问题。	运行状态正常

【输出物】

维护对象	远程提讯			
系统名称	输出物名称	工作频率	具体要求	完成效果
远程提讯	《系统使用说明书》	随实际更新而更新	在现有系统使用说明书的基础上对系统说明内容进行优化处理	系统说明书与实际系统保持一致
	《系统BUG受理确认书》	根据实际需求	系统 BUG 受理后，填写确认书，并将其发送给研发进行处理	日常工作完善
	《日常巡检报告》	根据每日巡检结果进行更新	每日对远程提讯设备、软件进行巡检，并填写巡检报告。	日常工作完善
	《系统需求确认书》	根据实际需求	系统需求受理后，填写确认书，并将其发送给研发进行处理。	日常工作完善
	《系统、数据备份管理表》	根据实际需求	对已经备份的数据、终端系统进行有效管理	日常工作完善

第七部分 奖惩

信息化系统是支撑三中院司法审判和行政办公工作顺利开展的基础设施，是实现司法公正的重要辅助手段，因此运维服务工作的核心是保障信息化系统的稳定、可靠运行，

通过组建运维团队、设定运维服务岗位工作职责、制定运维服务工作制度流程和规范，将运维工作内容细化并落实到人，严格按照流程、规范提供及时、全面和周到的信息化服务产品，同时考虑在公平、公正的原则下，为了调动服务人员工作积极性、发挥主观能动性，向法院提供更优质的运维服务，并为了杜绝因工作马虎或者工作态度不积极等导致的工作失误，特制定相应的奖惩制度。

（一）奖励

（1） 评奖标准

- ✧ 出色完成所在岗位工作职责。
- ✧ 勇于承担月值班任务，出色完成任务
- ✧ 主动承担大量 B 角色工作并出色完成。
- ✧ 主动编写技术性和流程规范类文档。
- ✧ 基于个人的工作岗位或 B 角色，主动思考、提出工作改进、技术更新的建议、意见并被采纳。
- ✧ 积极开展所负责系统的相关培训，传播知识和工作经验。
- ✧ 积极参加所负责系统相关技术培训并取得认证证书。
- ✧ 积极参加文化课程进修，考取在职本科或者研究生学历。
- ✧ 在领导交办的紧急/重大任务中，表现出色获得领导表扬、肯定。
- ✧ 无下述惩处情况发生

（2） 奖励方式

根据实际贡献评选最佳工程师、优秀工程师，并给予运维工程师进行表彰奖励。

（二）处罚

（1）故障级别

- 一级故障：上班时间发生信息系统故障，未能及时恢复妥善处理，影响多个庭室或者院领导正常办公使用。
- 二级故障：上班时间发生信息系统故障，未能及时恢复妥善处理，影响 1 个庭

室或者中层领导正常办公使用。

- 三级故障：上班时间发生信息系统故障，未能及时恢复妥善处理，影响某个干警正常办公使用。
- 四级故障：为三中院提供运维服务的运维团队离职率>10%，且因人员调整造成服务事故。

(2) 处罚方式

- 1) 未按照运维服务制度、规范和流程要求执行，导致一级故障
 - ✧ 第一次：通报批评，取消工程师评优资格，提交整改方案
 - ✧ 第二次：向运维公司发函，由公司出具书面整改报告
 - ✧ 第三次：清退责任事故的运维单位服务人员
- 2) 未按照运维服务制度、规范和流程要求执行，导致二级故障
 - ✧ 第一次：通报批评，提交整改方案
 - ✧ 第二次：取消工程师评优资格，提交整改方案
- 3) 未按照运维服务制度、规范和流程要求执行，导致三级故障
 - ✧ 第一次：通报批评
 - ✧ 第二次：取消工程师评优资格，提交整改方案
- 4) 未按照未按照项目建设测试规范和流程要求执行，且未经批准
 - ✧ 一经发现：通报批评
 - ✧ 造成故障：根据相应故障级别给予处罚
- 5) 未按照运维服务制度、规范和流程要求执行，未按期提交输出物
 - ✧ 通报批评
- 6) 未按照运维服务制度、规范和流程要求执行，导致客户投诉（如：服务不及时、处理不彻底、服务态度不好等）
 - ✧ 第一次：通报批评
 - ✧ 第二次：取消工程师评优资格，提交整改方案
- 7) 未按照运维服务制度、规范和流程要求执行，在抽查中被发现存在如下问题，累积 2 次，通报批评，累积三次，取消工程师评优资格。
 - ✧ 考勤问题（迟到、早退、无故矿工）

- ◇ 着装问题
- ◇ 办公环境杂乱
- ◇ 服务礼仪不标准
- ◇ 早值班、800 值班和周值班未按规定执行
- ◇ 事件登记不规范
- ◇ 领导交办工作反馈不及时

第八部分 处罚条款

为规范 2026 年 8 月 8 日至 2027 年 8 月 7 日信息化运维服务项目执行质量，在项目执行过程中如出现下列条款所涉及的情形，应该按照本条款执行。

一、处罚对象

北京华宇信息技术有限公司。

二、故障定义

一级故障：在合同期内，业务系统出现中断、数据丢失，导致院领导无法办公、全院干警无法办公、全部业务部门无法办案的视为一故障。

二级故障：在合同期内，业务系统出现中断、部分数据丢失，导致中层领导无法办公、部分部门无法办公、部分业务部门无法办案的视为二故障。

三级故障：在合同期内，业务系统出现运行缓慢、数据访问异常，影响个别干警办公、办案的视为三级故障。

三、事故定义

一级事故：在合同期内，因乙方操作不当导致核心业务系统中断、数据丢失，且没有应急措施的情况，超过 24 小时不能恢复业务运行视为一级事故。

二级事故：在合同期内，因乙方技术能力不足在核心业务系统出现中断、数据丢失等影响甲方正常开展业务的情况，在客观上具备恢复的条件，但乙方超过 24 小时仍未能恢复业务视为二级事故。

三级事故：在合同期限内，因乙方公司现场工作方案不完善、工作制度落实不到位等管理原因，造成经济损失的视为三级事故。

四、事故和故障的适用范围

事故和故障的适用范围包括合同中所涉及的 10 大类 39 项信息系统，具体内容如下

序号	类别	系统
1	应用运维服务	审判类应用系统
		数据服务类应用系统
		司法公开类系统
		审判数据统计
		人员软件权限配置
2	文印运维服务	签章系统
		文书打印
3	网站运维服务	内网网站
		行政服务类应用系统
4	主机运维服务	小型计算机
		服务器
		存储
		数据库
		数据库备份
5	网络运维服务	内网网络
		外网网络
		政务外网网络
6	安全运维服务	内网安全防护
		外网安全防护
		应用安全防护
		数据安全防护
7	法庭运维服务	数字法庭系统
		云法庭系统
		庭审光盘刻录
		重点庭审保障
8	终端服务运维	台式计算机
		便携式计算机
		打印类设备
		电话录音系统
		考勤门禁系统
		机房及空调系统
		UPS 系统
		信访区排队叫号系统
9	音视频运维服务	各会议室音视频设备
		安防监控系统
		会议室监控系统
		会议摄影、摄像
10	诉讼服务大厅	排队叫号系统

		自助服务系统
--	--	--------

五、处罚方式

（一）故障的处罚方式

一级故障：若乙方能在24小时内解决故障或在24小时内提供替代方案恢复业务、数据不影响办案、办公视为正常解决。

乙方在48小时内解决，或在48小时内提供替代方案恢复业务、数据不影响办案、办公视为超时解决，乙方要向甲方提供故障报告，分析超时解决的原因和下一步整改方案。

乙方超过48小时未能解决故障或不能提供替代方案的视为无法解决，乙方向甲方提供故障报告，甲方有权根据故障造成的影响对乙方处以不高于合同额0.5%的处罚。

二级故障：若乙方能在24小时内解决故障或在24小时内提供替代方案恢复业务、数据不影响办案、办公视为正常解决。

乙方在48小时内解决或在48小时内提供替代方案恢复业务、数据不影响办案、办公视为超时解决，乙方要向甲方提供故障报告，分析超时解决的原因和下一步整改方案。

乙方超过48小时内未能解决故障或不能提供替代方案的视为无法解决，乙方向甲方提供故障报告，甲方有权根据故障造成的影响对乙方处以不高于合同额0.2%的处罚。

三级故障：若乙方能在24小时内解决故障或在24小时内提供替代方案恢复业务、数据不影响办案、办公视为正常解决。

乙方在72小时内解决或在72小时内提供替代方案恢复业务、数据不影响办案、办公视为超时解决，乙方要向甲方提供故障报告，分析超时解决的原因和下一步整改方案。

乙方超过72小时且长期未能解决故障或不能提供替代方案的视为无法解决，乙方向甲方提供故障报告，甲方有权根据故障造成的影响对乙方处以不高于合同额0.1%的处罚。

（二）事故的处罚方式

一级事故：若乙方能在24小时内解决故障或在24小时内提供替代方案恢复业务、数据不影响办案、办公，乙方应在事故处理后向甲方提供书面的事故报告，说明事故发生

的原因和下一步整改措施，甲方根据乙方对事故解决的情况和事故造成影响对乙方处以不高于合同额0.5%的处罚。

乙方在48小时内解决事故或提供替代方案恢复业务、数据不影响办案、办公，乙方应在事故处理后向甲方提供书面的事故报告，说明事故发生的原因和下一步整改措施，甲方根据乙方对事故解决的情况和事故造成影响对乙方处以不高于合同额1%的处罚。

乙方超过48小时未能解决故障或不能提供替代方案的视为无法解决，乙方需要向甲方支付合同额的1%作为处罚，并赔偿甲方因事故产生的一切损失。

二级事故：若乙方能在24小时内解决故障或在24小时内提供替代方案恢复业务、数据不影响办案、办公，乙方应在事故处理后向甲方提供书面的事故报告，说明事故发生的原因和下一步整改措施，甲方根据乙方对事故解决的情况和事故造成影响对乙方处以不高于合同额0.2%的处罚。

乙方在48小时内解决事故或提供替代方案恢复业务、数据不影响办案、办公。乙方应在事故处理后向甲方提供书面的事故报告，说明事故发生的原因和下一步整改措施，甲方根据乙方对事故解决的情况和事故造成影响对乙方处以不高于合同额0.5%的处罚。

乙方超过48小时未能解决故障或不能提供替代方案的视为无法解决，乙方要向甲方支付合同额的0.5%作为处罚，并赔偿甲方因事故产生的一切损失。

三级事故：乙方应根据甲方实际造成的经济损失照价赔偿，包括但不限于维修费、设备等。

六、惩罚措施对照表

序号	类别	系统	一级故障			二级故障			三级故障			一级事故			二级事故			三级事故
			正常解决	超时解决	无法解决	正常解决	超时解决	无法解决	正常解决	超时解决	无法解决	24小时解决	48小时解决	>48小时解决	正常解决	超时解决	无法解决	
1	应用运维服务	审判类应用系统	-	故障报告	< 0.5%	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
		数据服务类应用系统	-	故障报告	< 0.5%	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
		司法公开类系统	-	故障报告	< 0.5%	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
		审判数据统计	-	故障报告	< 0.5%	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
		人员软件权限配置	-	故障报告	< 0.5%	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
2	文印运维服务	签章系统	-	故障报告	< 0.5%	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿

		文书打印	-	故障报告	< 0.5%	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
3	网站运维服务	内网网站	-	故障报告	< 0.5%	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
		行政服务类应用系统	-	故障报告	< 0.5%	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
4	主机运维服务	小型计算机	-	故障报告	< 0.5%	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
		服务器	-	故障报告	< 0.5%	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
		存储	-	故障报告	< 0.5%	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
		数据库	-	故障报告	< 0.5%	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
		数据库	-	故障	<	-	故障	<	-	故障	< 0.1%	<	< 1%	1%+损失赔偿	<	<	0.5%+	照价

9	音视频运维服务	电话录音系统	-	故障报告	< 0.5%	-	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
		考勤门禁系统	-	故障报告	< 0.5%	-	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
		机房及空调系统	-	故障报告	< 0.5%	-	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
		UPS 系统	-	故障报告	< 0.5%	-	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
		信访区排队叫号系统	-	故障报告	< 0.5%	-	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
		各会议室音视频设备	-	故障报告	< 0.5%	-	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿
		安防监控系统	-	故障报告	< 0.5%	-	-	故障报告	< 0.2%	-	故障报告	< 0.1%	< 0.5%	< 1%	1%+损失赔偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+损失赔偿	照价赔偿

		会议室 监控系统	-	故障 报告	< 0.5%	-	故障 报告	-	< 0.2%	-	故障 报告	<0.1%	< 0.5%	<1%	1%+损 失赔 偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+ 损失赔 偿	照价 赔偿
		会议摄 影、摄像	-	故障 报告	< 0.5%	-	故障 报告	-	< 0.2%	-	故障 报告	<0.1%	< 0.5%	<1%	1%+损 失赔 偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+ 损失赔 偿	照价 赔偿
		排队叫 号系统	-	故障 报告	< 0.5%	-	故障 报告	-	< 0.2%	-	故障 报告	<0.1%	< 0.5%	<1%	1%+损 失赔 偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+ 损失赔 偿	照价 赔偿
10	诉讼 服务 大厅	自助服 务系统	-	故障 报告	< 0.5%	-	故障 报告	-	< 0.2%	-	故障 报告	<0.1%	< 0.5%	<1%	1%+损 失赔 偿	< 0.2%	< 0.5%	0.5%+ 损失赔 偿	照价 赔偿

附件二

中标通知书

北京中财亿泰咨询管理有限公司

中标通知书

SZYGCG11000026210200164218-XM001-127280

北京华宇信息技术有限公司：

运行维护服务(标段编号：11000026210200164218-XM001-1)评标工作已结束。根据招标文件的规定及评标委员会的评审结果，经北京市第三中级人民法院（本级）确认，贵公司为该项目中标人。

中标金额：人民币3850000.00元。

请贵公司接到通知后，及时与招标人联系办理签订合同等事宜。

按照北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号），我市已推出政府采购合同线上融资“一站式”服务，有需求的供应商，可访问北京市政府采购网“政采贷”专区，或中征平台（<https://www.crcrfsp.org.cn/index.do>），查询各金融机构相关融资产品，办理“政采贷”业务。

特此通知。

北京中财亿泰咨询管理有限公司

2026-07-20 17:09:52

附件三

安全保密协议

为确保北京市第三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，为北京市第三中级人民法院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生效起至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、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做出书面报告。

四、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。

五、存有法院相关信息的计算机未经允许不得上互联网；不得利用北京市第三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。

六、未经批准，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。

七、保密期限内，如需对外合作、发表论文、申请专利、技术转让，应报北京市第三中级人民法院技术科申请批复，运维单位不得私自进行。

八、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》和北京市第三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三中级人民法院信息化运维资格。

九、本协议书一式陆份，北京市第三中级人民法院贰份，运维单位三份，采购代理机构壹份，于签署之日起生效。

甲方：北京市第三中级人民法院

代表人：



签约日期：2026年8月6日

乙方：北京华宇信息技术有限公司

代表人：



签约日期：2026年8月6日