

# 技术服务要求

## 一、技术和服务要求（以下内容不允许负偏离的实质性要求）

### （一）技术服务要求

运维工作主要由以下几个方面构成：

1.视频监控系统：台江区人民法院共有视频监控摄像机，NVR 存储主机、中心管理服务器、视频监控平台管理软件等软硬件设备。根据工作需要，维护单位需要进行有关系统软硬件的日常巡检维护工作和相关设备的操作辅助工作，同时需编制相关维护文档。

2.综合布线系统：维护单位需要进行有关系统软硬件的日常巡检维护工作和相关设备的操作辅助工作，同时需编制相关维护文档，包括但不限于配线架与墙面端口的对照表、端口通断情况、楼层配线间配线架理线和机房配线架理与交换机连接路由表、标签标示修复、断线或线路不通等故障检修。

3.门禁管理系统：台江区人民法院门禁系统分别安装各楼层通道、机房等重要位置。根据工作需要，维护单位需要进行有关系统软硬件的日常巡检维护工作和相关设备的操作辅助工作，同时需编制相关维护文档。

4.计算机网络管理及办公系统：台江区人民法院共配备了台式计算机、便携式计算机、打印机、复印机、传真机等信息化办公设备，

内网节点，政务网节点，外网节点，语音节点，接入层交换机，服务器交换机，核心交换机，网络安全设备等设备。根据工作需要，维护单位需要进行有关系统软硬件的日常巡检维护工作和相关设备的操作辅助工作，同时需编制相关维护文档。

5.程控电话管理系统：台江区人民法院配备了一台大型程控电话主机、语音网关等设备。根据工作需要，维护单位需要进行有关系统软硬件的日常巡检维护工作和相关设备的操作辅助工作，同时需编制相关维护文档。

6.机房管理系统：台江区人民法院中心机房，机房内安装了不间断电源系统、精密空调、机房场地监控系统及大楼内所有系统的服务器、核心交换机等设备。同时机房内核心设备上安装有法院现建有视频监控管理平台、科技法庭管理平台等多个应用管理平台等应用服务器及相关应用软件进行维护。根据工作需要，维护单位需要进行有关系统软硬件的日常巡检维护工作和相关设备的操作辅助工作，发生故障及时派员排除故障，同时需编制相关维护文档。

7.多媒体会议/音视频系统：台江区人民法院普通会议室、审委会会议室、视频会议设备。会议室内安装了高清视频终端、音视频矩阵、视频会议专用摄像机、音箱、功放等设备。根据工作需要，维护单位需要进行有关系统软硬件的日常巡检维护工作和相关设备的操作辅助工作，同时需编制相关维护文档。

8.科技法庭系统：台江区人民法院高清科技法庭系统。需要进行有关系统软硬件的日常巡检维护工作和相关设备的操作辅助工作，同时需编制相关维护文档。

9.语音识别系统：台江区人民法院语音识别系统。根据工作需要，所有高清科技法庭及数字审委会都配备了智能语音识别系统，需要进行有关系统软硬件的日常巡检维护工作和相关设备的操作辅助工作，同时需编制相关维护文档。

10.集控中心系统：集控中心位于台江区人民法院7楼，中心内液晶拼接屏及相关音视频控制设备。根据工作需要，维护单位需要进行有关系统软硬件的日常巡检维护工作和相关设备的操作辅助工作，同时需编制相关维护文档。

11.数字审委会系统：台江区人民法院9楼数字审委会系统。维护单位需要进行有关系统软硬件的日常巡检维护工作和相关设备的操作辅助工作，同时需编制相关维护文档。

12.信息化设备、信息化系统等信息化项目设备统计工作，包含各类信息化统计数据的收集等工作，辅助完成上级单位交办的信息化安全、信息统计等相关信息化工作。

13.运维服务即将到期前需与后续运维人员进行至少为期一个月的信息化运维培训交接工作。

## **（二）人员要求**

1.信息化运维外包服务采用 2+1 运行模式，服务期限：1 年。暨长期驻点人员 2 名,遇重要或特殊情况需增派人员的额外派驻 1 名人员到场实施信息化运维。

2.驻点人员资质要求：教育部批准的高等学校，计算机、工程类、通信等相关专业本科及以上学历；具备 IT 管理经验；熟知各个运行维护岗位的工作和特点；熟悉 IT 项目管理；熟悉运行维护服务相关标准，如：ITIL、ISO20000 等；熟悉运行维护流程的制定、执行、优化与改进等过程；熟悉法院业务流程；具备较强的公文写作能力；具备较好的沟通能力；具有工作责任心；具有很强的服务意识；需提供本人身份证明和公安部门提供的无犯罪记录证明，必要时提供政审材料。

3.二线支持人员的能力资质不得低于上述长驻人员。法院有重大信息化运维要求及发生重大故障急需排除故障时，需及时派二线人员进驻进行运维/排除故障。同时，二线人员具备网络安全服务能力，如遇网络安全响应需求的情况下，需为我院提供网络安全技术支持服务，如攻防演练，应急响应等。

4.成交供应商禁止将本项目进行分包或者转包，中标驻点人员必须为成交供应商正式员工，成交供应商必须与驻点人员签订符合国家劳动法律法规要求的劳动合同。

5.报价方在投标文件中应对长驻人员进行实质性响应，提供 2 名

本项目长驻项目工程师人员名单及联系方式，招标文件上列明长驻人员应为实际现场服务技术人员。派驻人员需要通过客户方面面试合格，方可入场。派驻人员在项目执行过程中一年内不得更换，中标方如有特殊原因需要调换派驻人员的，需事先征得台江区人民法院同意，若现场服务人员无法满足我院服务要求，需按照我院要求更换人员。若未经过同意发生人员变更（离场）情况，可扣除运维服务费用。

6.采购人有权要求成交供应商更换不能按规定履行合同的人员，年累计更换人员3次后采购人有权与成交供应商终止合同，由此引致的经济损失，成交供应商须全额赔偿，采购人保留追究成交供应商相关责任的权利。

### **（三）其它要求**

1.报价方具备提供备品备件能力，在我院网络通信出现故障，影响业务开展且需提供备品或备件的情况下，报价方应提供备品或备件供我院免费使用，并快速修复网络通信，直到我院设备修复正常。

2.报价方需提供本项目服务方案及应急服务方案，若提供的方案不符合或无法满足本项目的实际服务要求，我院有权视潜在报价方的报价为无效报价。

3.报价方需具备相关项目服务经验，报价方需在投标文件中提供上一年度相关的项目案例材料。（须提供案例项目合同及验收报告

复印件)

4.驻场运维人员应服从福州市台江区人民法院综合办公室的管理，服务工作安排和调遣，不得拒绝，遵守各项规章制度，按照采购人有关规定签订《运维服务信息安全保密协议》，接受使用单位的监督。驻场运维成员之间应相互配合，不得出现任何推诿事情发生。既有分工,又能相互替换,以保证任何时间，任何维护内的工作都有人完成。在完成本项目运维范围内工作的基础上,应积极协助完成其他相关技术维护工作。对因工作疏失造成的网络与信息安全责任事故或者失泄密事故，必须承担相应责任，接受惩处。

5.驻场时间要求：驻场运维人员工作时间与福州市台江区人民法院工作时间一致。

6.成交供应商的法人必须是中华人民共和国境内注册的企业法人或事业单位法人，股东及工作人员必须为中华人民共和国境内公民，国家另有规定的除外。

7.成交供应商应对工作人员进行安全保密教育和必要的上岗培训，并于工作人员签订保密协议，明确规定工作人员不得阅读、摘抄、外泄我院网络安全相关内容和其他安全保密责任、义务。安全保密协议应报送我院技术部门备案。

## **二、商务条件（以下内容为不允许负偏离的实质性要求）**

1、交付地点：福建省福州市台江区广达路 89 号

2、交付时间：合同签订后（15）天内进场服务

3、交付条件：验收合格后

4、是否收取履约保证金：否

5、是否邀请报价方参与验收：否

6、验收方式数据表格

验收期次	验收期次说明
1	根据招标文件信息化运维服务要求验收

7、支付方式数据表格

支付期次	支付比例(%)	支付期次说明
1	25	运维开始后按季度运维结束后一个月 内支付
2	25	运维开始后按季度运维结束后一个月 内支付
3	25	运维开始后按季度运维结束后一个月 内支付
4	25	运维开始后按季度运维结束后一个月 内支付

### 三、其他事项

1、除招标文件另有规定外，若出现有关法律、法规和规章有强制性规定但招标文件未列明的情形，则报价方应按照有关法律、法规和规章强制性规定执行。