四川省高级人民法院

数据集中管理运维

项目方案

# 服务范围

为省法院原数据中心的运维和服务运行提供管理、咨询、规划、实施、服务等。

为全省法院原数据中心部份的数据管理提供上报、数据质量基本校验技术支持等服务。

针对数据中心所使用的结构化数据、共享、上报服务等相关软件，提供运行保障服务。

# 服务内容

## 服务管理

服务管理包括服务体系建立与梳理、服务质量管理、服务流程管理、客户沟通、项目协调、领导交办等工作。

### 服务体系

* 调查省法院数据中心的运维管理现状，制定数据中心运维服务管理规划和策略；
* 协助省法院明确构建运维管理体系，明确工作职责。
* 制定运维服务相关工作制度、工作流程和工作规范。
* 协助省法院构建运维组织体系。

### 服务质量管理

* 制定运维服务工作计划；
* 制定年度内运维工作重点，并监控重点工作的执行；
* 定期组织与参加运维管理会议；
* 协助省法院定期对运维绩效进行评价与考核；
* 定期开展运维技术人员的服务培训和技术培训。

### 服务流程管理

* 建立事件管理、问题管理、发布管理、配置管理、巡检管理等工作流程；
* 运维服务过程中的总体组织和协调。

## 服务协调

### 客户沟通

* 提供即时的运维工作改进和建议；
* 定期交付服务报告，包括运维工作月报、季度总结、年度总结、专项报告、建议报告等。

### 项目协调

* 重大运维事件的处置的组织、协调和解决；
* 与集成项目工作的交接验收，与其他第三方公司相关工作沟通协调；
* 监督并规范运维服务交付过程，确保达到服务目标；
* 准确记录项目协同工作各类事项。

### 领导交办

* 及时响应领导交办其他事项；
* 准确记录领导交办具体事项、时间、完成度等。

## 数据上报

基于数据中心，建立完善的数据上报机制，确保省法院数据中心数据的准确性、有效性和全面性。

数据上报分为数据上报至最高和中院上报至省法院两种方式。

### 破产案件上报服务

破产审判系统是由最高法院统一建设，四川法院无此类案件，但最高要求数据上报必须经由本地上报，所以需在最高破产案件系统下行破产案件后再对破产案件进行上报，满足最高法院相关数据统计，需对该项工作每个工作日进行运行检查，并记录上报案件件数及上报状态，如发现问题应及时解决。

### 电子卷宗上报、转换服务

数据中心提供全省法院电子卷宗上报至最高的工作，但原有生产库中存在最高不支持的RTF文件，需对RTF文件汇聚转换后再进行电子卷宗上报，数据中心将提供RTF文件转换工具，需要对该项工作每个工作日进行运行检查，记录电子卷宗占用存储、上报案件件数信息，如发现问题应及时解决。

### 审判数据上报工具改造

因通达海公司数据上报核心数据至省法院，但上报案件数据存在数据项缺失、案件不全等问题，需与通达海公司合作对上报工具进行适应改造，以满足省法院对案件数据的要求，需要对该项工作每个工作日进行运行检查，如发现问题应及时解决。

## 数据中心库

### 数据中心数据库维护

根据通达海公司上报的数据对数据中心库的数据进行日常检查，并对原有的数据中心库结构进行改造，以存放通达海公司上报的全省案件数据，并形成大数据集中库的备份库，省法院也会在日常工作中会对一些特殊数据进行统计分析，而这些特殊需求无法用软件来达到，所以需要现场技术运维进行统计分析并形成相应的统计结果，需对该项工作进行运行检查，记录数据中心库的运行状态，如发现问题应及时解决。

### 数据标签库及可视化工具建设

对案件进行特征标签化处理，通过标签有效扩充案件实体的分析角度，且通过对不同标签的简单操作，便可进行数据筛选和分析，通过标签及常用的数据建立统计工具，并提供查看功能，方便随时查看现四川法院的数据情况。

### 数据质检工具

依据数据上报报告与上报日志，提供按照中心数据标准对数据中心数据进行基本逻辑性与结构性检查，对上报失败案件进行分析排查。定期总结不合格数据的产生原因，从数据生成的源头上进行管理和保障，并协助省法院的相关部门完成对下级法院不合格案件的改进和完善，需记录数据质检统计。

## 共享服务

### 电子卷宗调阅服务

为最高和第五巡回法庭提供电子卷宗调阅服务和急需电子卷宗优先抽取服务，并提供五巡电子卷宗调阅出现的日常问题的咨询服务，需要对该项工作进行运行检查，记录电子卷宗调阅出现的问题，并及时解决。

### 破产、三类数据共享服务

对最高下行的破产案件、三类数据进行数据服务接入和数据共享工作，以保证司法统计和其他系统数据使用，需要对该项工作进行运行检查，如运维中出现问题需进行记录，并阐明时间、问题事由，并及时解决。

### 原有共享定制服务运维

对原有为59家法院提供的12类共享服务提供运维，并在必要时进行优化、改造升级，保障原有共享服务的正常运行，需要对该项工作进行运行检查，如运维中出现问题需进行记录，并阐明时间、问题事由，并及时解决，以下为需运维的共计12类数据接口：

审委会数据交换接口

执行案件数据共享接口

集中控制平台数据接口

律蛙要素式审判服务接口

捷讯大数据分析数据接口

电子卷宗共享接口

自贸区开庭数据接口

广安刑事数据信息接口

成都减刑假释共享接口

眉山数据共享服务接口

最高信息公开下行服务接口

最高开庭公告上报服务接口

## 技术保障服务

技术服务主要是指针对数据中心管理服务中的重大疑难故障排查处理、关键技术问题研究、技术架构管控、重要参观演示支持等方面，提供的高端专业技术服务。并可根据数据标准的变化，提供持续、成熟的技术保障服务。

# 运维服务要求

## 人员要求

根据运维内容及运维服务目标，该项目需要配备服务经理1名、驻场数据运维工程师2名，以及二线运维远程专家团队提供支持。各运维工程师岗位及职责如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 运维服务岗位 | 工作内容 | 级别 | 人数 |
| 1 | 服务经理 | 项目负责人，提供服务体系建立与梳理、服务质量管理、服务流程管理、客户沟通、项目协调、领导交办等服务内容。 | 资深 | 1 |
| 2 | 驻场数据运维工程师 | 负责省法院数据中心运维，包括数据准备、数据导出、数据接收、数据导入、数据处理等服务。 | 高级 | 2 |
| 3 | 远程专家团队 | 负责对运维过程中驻场运维人员无法解决的复杂技术问题，提供远程技术支持并协助解决。 |  |  |
| 总计 | | | | 3 |

## 响应时间要求

提供7\*24小时响应服务，在工作时间，必须立即响应，并且半个小时内解决问题；非工作时间，必须一个小时内达到现场，并且2个小时内解决问题。

## 运维服务期要求

合同签订后一年。

# 运维工作考核评分办法

考核主要从日常维护操作、安全管理等进行，总分设置为100分。

## 考核细则

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评分项** | **评分细则** |
|  | 日常维护工作 | 未按要求完成数据统计、数据上报、数据共享、卷宗调阅等服务，对服务对象工作造成影响的，每次扣2分；如被院领导点名批评，扣5分。 |
|  | 资料管理 | 运维公司应定期向我院提供运维内容相关的资料，如未提供相关周报、月报等资料，每次扣1分。 |
|  | 值班管理 | 如日常值班或周末值班缺席，每次扣0.5分；如重大节假日值班缺席，每次扣1分；如因值班缺席，影响省法院工作正常开展，每次扣5分。 |
|  | 人员管理 | 运维公司驻场人员应服从省法院的管理，遵守省法院的上下班、请销假等管理制度，无故迟到早退或不遵守请销假制度的每次扣0.2分。运维公司应保持驻场人员的相对稳定，更换人员应提前报我院备案，未报备案的扣1分；关键岗位人员的更换应经我院同意批准后才能更换，否则一次性扣5分；同一运维人员如果在半年度内五次被扣分，我院将要求维护公司撤回该人员并重新派遣，如运维公司拒不更换将扣5分。 |
|  | 保密工作 | 运维公司驻场维护人员应遵守省法院的相关保密规定，不得将数据及资料等外传，违反规定未造成影响的每次扣5分，造成失泄密事件或造成重大影响的扣10分并按照相关规定追究责任。 |
|  | 超额工作 | 在合同之外，因我院工作需要临时或额外增加工作并圆满完成的，运维公司可书面申请加分，每次加分不得高于5分，所加分计入本年度工作综合考核总分。 |

## 考核结果应用

年度总分低于80分，视为项目验收不合格，依据合同作出相应处罚。

# 项目服务清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 服务内容描述 | 工作量 |
| 1 | 破产案件上报服务 | 在最高破产系统中下行破产案件至数据中心，再把破产案件报送给最高大数据平台进行数据统计使用。 | 1人/1.25月 |
| 2 | 电子卷宗上报、转换服务 | 对全省电子卷宗数据进行上报，并对非结构化数据再进行汇聚转换上报工作（涵盖23家法院，后续电子卷宗服务与电子卷宗深度应用进行对接改造）。 | 2人/5月 |
| 3 | 审判数据上报工具改造 | 原有通达海上报至省法法院的案件数据存在案件丢失、数据项缺失的情况，对通达海上报案件数据的工具进行优化改造，满足省法院对数据的要求。 | 2人/1.25月 |
| 4 | 数据中心库数据库维护 | 对数据中心库进行日常巡检，并对数据中心库进行改造以存放通达海的上报数据。 | 2人/2月 |
| 5 | 数据标签库及可视化工具建设 | 进行案件标签库，并常用数据统计提供可视化查询界面。 | 1人/2.5月 |
| 6 | 数据质检工具 | 依据数据上报报告与上报日志，提供按照中心数据标准对数据中心数据进行基本逻辑性与结构性检查，对上报失败案件进行分析排查、处理。 | 1人/1.5月 |
| 7 | 电子卷宗调阅服务 | 为最高和第五巡回法庭提供电子卷宗调阅服务和急需电子卷宗优先抽取服务，并提供五巡电子卷宗调阅出现的日常问题的咨询服务。 | 2人/1.5月 |
| 8 | 破产、三类数据共享服务 | 对最高下行的破产案件、三类数据进行数据服务接入和数据共享工作，以保证司法统计和其他系统数据使用。 | 1人/1.25月 |
| 9 | 原有共享定制服务运维 | 对原有为59家法院提供的12类共享服务提供运维，并在必要时进行优化、改造升级，保障原有共享服务的正常运行。 | 1人/1月 |
| 10 | “大数据平台”监督管理 | 针对人民法院应用系统项目中“大数据平台”数据交换的监督管理，确保法院数据合理合法合规使用。 | 1人/1月 |