**磋商项目技术、服务、商务及其他要求**

**3.1、采购项目概况**

随着信息化发展，成都市新津区人民法院已形成了包含桌面终端、数据传输网络、安防监控、视频会议、通讯线路、门禁管理、数据机房、科技法庭、互联网法庭、庭审直播、语音识别及容灾备份、网络安全等设施设备在内的基础设施，同时包含审判执行过程中成都法院办公办案平台、点对点、总对总查控平台、智慧陪审、智慧政工、执行指挥应急系统等系统应用，继续不断完善智慧法院建设新形态。

近年来，成都市新津区人民法院基础设施设备和软件系统规模和数量不断增长，覆盖范围、复杂程度和耦合性也越来越高，数据安全储存和使用的的风险不断增加，对信息化运维的广度、深度和精细度提出了更高要求。此外，基于B/S架构集中部署的电子诉讼等大量统建信息系统需要根据情况现场处理问题，以便促进二级部署信息系统的持续优化和不断提升应用系统的应用质效。

**3.2、服务内容及服务要求**

**3.2.1服务内容**

采购包1：

采购包预算金额（元）: 560,000.00

采购包最高限价（元）: 560,000.00

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标的名称 | 数量 | 标的金额 （元） | 计量单位 | 所属行业 | 是否涉及核心产品 | 是否涉及采购进口产品 | 是否涉及采购节能产品 | 是否涉及采购环境标志产品 |
| 1 | 2024-2026年度信息化运维 | 1.00 | 560,000.00 | 项 | 软件和信息技术服务业 | 否 | 否 | 否 | 否 |

**3.2.2服务要求**

采购包1：

标的名称：2024-2026年度信息化运维

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  参数性质 |  序号 |  技术参数与性能指标 |
| ★ | 1 | **总体要求（实质性要求）**1.统一运维。主要包括：包括与采购人的联络沟通、运维团队管理、信息化项目管理、网络信息安全管理等。2.软件系统。主要包括：供应商负责采购人购买的通达海公司开发的各类软件系统的日常维护、故障处理、日常咨询、运维范围内的BUG处理、软件系统升级。3.专业系统。主要包括：机关院区及派出法庭的科技法庭系统、执行指挥系统、远程接访系统等专业系统的日常维护、定期检修、使用保障、故障处理、视频资源管理、存储服务器管理等。4.外派机构。主要包括：派出法庭的法庭、办公办案相关系统及硬件设施的巡检、维护、故障处理，以及运维实施项目的跟进。5.网络及终端设备。主要包括：机关院区及派出法庭的法院专网、互联网、电话、安防监控等各类网络和中心机房、楼层弱电井内设施设备的日常检查、定期保养、故障处理；机关院区及派出法庭的各类计算机、打印机、扫描仪、复印机等信息化终端设备的日常检查、定期保养、故障处理；信息化资产、耗材的出入库管理。6.会议保障。主要包括：视频会议和其他会议的音响、话筒、屏幕的会前联调和会中保障。以上服务内容中，采购人负责提供耗材及零配件，供应商只提供人工服务。 |
| ★ | 2 | **安全保密要求（实质性要求）**1.供应商须承诺：成交后与采购人签订并严格落实安全保密协议书，保证档案资料的安全保密性，禁止外泄任何信息。**（提供承诺函原件）**2.供应商须承诺：在成交后**3个工作日内**向采购人提供运维人员名单、工作人员身份证复印件和加盖供应商鲜章、并签订保密协议。在本项目成交后，按照响应文件中人员响应名单对应提供真实的驻场人员，若所提供的驻场人员与响应文件中人员名单不符，采购人有权终止服务。**（提供承诺函原件）**3.所有进入工作场地的工作人员实行挂牌制度，统一工作服装。 |
|  | 3 | **运维人员要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **运维项目** | **人员要求** | **运维形式** | **人员数量** |
| 统一运维管理 | 具有3年及以上从事信息化管理工作经验，熟悉操作常用的操作系统，学习能力强能快速掌握国产化操作系统，精通操作办公软件，熟悉以办公办案平台为主的各类系统的操作流程，能够不断地进行知识的更替和积累、及时了解和掌握采购人的最新动向和新工作的要求。具备较强的沟通能力，能够有效地与采购人进行沟通、交流；了解法院整体运维工作的实际运行状况，能有的放矢地做到接管、运行、维护、以及运维团队的人员稳定工作。 | 驻场 | ≥1名 |
| 综合运维 | 具有2年及以上从事法院运行维护工作经验，熟悉法院现有相关弱电建设、安装、调试，运行维护工作，具备科技法庭系统的安装、实施能力；了解基础网络、安全监控、大屏幕显示、视频设备、通讯系统、计算机终端、诉讼服务中心软硬件等系统性能；熟悉常用操作系统的安装、配置、优化，精密空调、UPS电源等设备的安装配置及使用；能熟练使用各类办公软件。有过硬的计算机软、硬件知识，能熟练地进行系统数据维护，日常问题的登记汇总，以及庭审视频的备份工作，具备团队协作精神，具备良好的服务意识和职业素养，有良好的沟通能力和语言表达能力，能及时分析、处理采购人人员在使用软件过程中出现的各种问题、并进行跟踪、记录和反馈。 | 驻场 | ≥2名 |
| 软件系统运维 | 具有2年及以上从事法院运行维护工作经验，熟悉法院现有各类会议、门禁软件平台，法院当前正在使用的业务办公系统的操作流程、维护方式、安装和配置，能熟练使用各类办公软件。有过硬的计算机软、硬件知识，能够快速地判断软件故障，熟悉常用操作系统的安装、操作、配置、故障处理，熟悉法院现有各类软件平台的操作流程、安装和配置，具备良好的服务意识和职业素养，有良好的沟通能力和语言表达能力，能及时分析、处理采购人人员在使用软件过程中出现的各种问题、并进行跟踪、记录和反馈。 | 驻场 | ≥1名 |

 |
|  | 4 | **运维服务要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **运维项目** | **运维事项** | **服务要求** |
| 统一运维管理 | 综合运维项目管理 | 1.供应商负责与采购人接洽沟通，协调运维工作予以支持，与第三方公司对接解决采购人运维问题。完善运维工作相关制度，协助采购人形成运维工作流程机制。在实际工作中发现运维工作不足，梳理工作流程、优化运维机制。 |
| 2.供应商负责牵头运维工作手册的编制，整体规划手册内容，分配文档制作任务，汇总整理编制成册。并妥善保存项目期间所有文档资料，移交给采购人。收集记录信息化项目运行中存在的问题，形成运维工作台账，每周汇总整理分析后向采购人同步。 |
| 3.供应商协助采购人完成运维人员职责划分、工作安排及绩效考核。定期组织培训和考核。督导各项运维工作的进展和实施质量，确保运维工作按质按量按时完成。定期对运维团队工作总结、归纳、分析，起草月、季度工作报告，提出合理性改进意见。 |
| 信息化项目管理 | 4.供应商结合日常运维工作，收集汇总业务系统需求，协助采购人完成业务需求到项目需求的转化，提出合理性建设意见，形成项目方案。跟进项目进展情况，与项目建设方技术人员完成对接。 |
| 5.系统升级、新系统上线或采购人提出培训需求时，供应商准备培训材料、组织培训，帮助系统使用人员熟练操作系统。 |
| 网络信息安全 | 6.供应商定期对各类网络安全设备、及其运行状态进行巡检；处理安全设备日常使用过程中出现的各种问题。 |
| 7.供应商协助采购人针对各个阶段网络安全防护的实际需求、突发情况、或者按上级法院要求，对服务器、相关终端设备的安全策略进行调整，提出优化方案，并将调整结果及时反馈采购人相关部门备案，建立安全策略调整台账。 |
| 8.安装防病毒软件并及时进行升级，不定期对全院电脑操作系统是否存在安全漏洞进行扫描。管理并汇总法院服务器、密码锁、以及各类软件系统的密码，建立密码管理台账。 |
| 软件系统运维 | 常用办公软件 | 9.各类常用办公软件的安装、配置、调试、升级更新；帮助采购人人员学习软件的操作方法，解答操作疑问并协助进行软件故障排除，保障软件正常运行。 |
| 通达海办公办案系统 | 10.维护系统内组织架构及人员账户信息、工作流信息，以及按采购人提供模板，修改系统内各类文书模板，并形成修改日志。 |
| 11.供应商负责对报修问题进行划分甄别，判断问题优先级，合理安排问题处理顺序并选择合适解决方法：协助采购人人员解决各种操作类、故障类问题；对上报的故障类问题及时跟进处理进度直至解决；通过记录汇总整理需求类问题后及时上报采购人。 |
| 12.系统升级或新功能上线时接受技术培训，快速掌握系统使用方法。配合通达海技术人员对采购人人员开展培训，从日常运维经验中提炼采购人人员操作需求，针对培训内容提出建议；根据采购人要求组织院内培训，负责内容制定、资料准备、培训讲解。并根据采购人要求编制系统相关操作手册。 |
| 13.供应商完成各项数据管理、数据修复、数据上报、数据统计、数据校对、以及系统数据提取工作等。 |
| 财务系统 | 14.每周检查财务系统功能模块，填写财务系统巡检台账。对财务系统的IP地址、服务器等资源的使用情况进行记录，填写财务系统IP台账。 |
| 15.财务系统日常问题、案款相关问题的协助处理、故障报修、以及问题追踪反馈，填写财务系统问题处理台账。 |
| 自建软件系统及硬件设备 | 16.与采购人技术人员完成对接，掌握运维内容和方法。完成权限分配、角色分配、数据统计分析等后台管理工作。妥善处理系统使用的相关问题，收集改进需求。监测网站运行状态，发现异常及时向采购人报告，并联系承建方解决。指导用户操作，协助排除系统故障。汇总整理形成运维台账，妥善保存供采购人查用。 |
| 17.涉及到数据备份的系统，定期检查和备份系统使用过程中生成的各类数据；协助采购人进行数据分析汇总，为采购人相关决策提供依据。 |
| 专业系统运维 | 科技法庭运维 | 庭审保障 | 18.庭审排期。维护庭审排期信息，合理计划庭审保障工作；临时开庭时，根据实际情况变更庭审系统中的排期信息。 |
| 19.庭前准备。于开庭前半小时完成对应法庭的设备开启和系统调试，与办案人员完成交接，获取签字确认；对办案人员提出特殊需求的庭审，具备满足条件的按要求准备，不具备满足条件的耐心解释并及时向法院信息化部门请示。 |
| 20.庭中保障。迅速响应办案人员庭审过程中的需求，及时处理庭审系统及设备故障，若故障导致庭审中断，配合办案人员休庭并排除故障，事后判断庭审故障原因，出具故障原因说明书。 |
| 21.庭后检查。庭审结束后检查设备是否完好，及庭审相关系统是否正常完成操作，当日庭审全部结束后关闭庭审设备。 |
| 22.重大庭审及活动。提前一日或按照采购人要求，完成环境设备部署及联调测试；庭审/活动当日提前一小时或按照采购人要求，完成环境搭建及演示；庭审/活动期间，全程庭外等候，出现意外及故障时及时妥善解决。 |
| 日常巡检 | 23.每日巡检内容：维持电脑桌面整洁；维护常用软件，确保庭审常用软件能够正常使用；检查电脑上是否安装违规软件，发现时向采购人报告并卸载违规软件。检查外屏是否正常显示，外屏内容是否与实际庭审庭审一致。 |
| 24.每周巡检内容：所有设备、系统，包括科技法庭系统、远程提讯系统、智能语音识别系统、庭审直播系统、互联网庭审系统及各系统内包含的软硬件，要求完成测试以保障各系统正常运行。法庭机房，检查机房设备运行状态及运行环境，对机房中设备进行清洁、除尘。法庭及机房布线，检查各线路状态，完成线路整理和捆扎，维持整洁状态。 |
| 25.每月巡检内容：科技法庭的安全检查，对所有计算机进行漏洞扫描及病毒查杀；检测网络核心设备运行状态、检查服务器运行及存储状态；对所有巡回法庭及巡回审判车进行测试维护。 |
| 系统维护 | 26.按要求完成各庭审相关系统的调试，熟悉各系统的操作使用，保障各系统正常运转。 |
| 27.系统设置及后台管理，包括但不限于：从庭审系统后台数据库找回系统中缺失的庭审视频、通过对智能语音识别转换系统的数据库管理及后台调试完成音频角色设置、话筒灵敏度调解等系统设置。 |
| 28.按要求完成系统升级，保留各版本安装包。 |
| 29.收集整理各系统操作手册，根据实际运行情况进行修改；根据要求及实际情况，编制操作手册，包括但不限于系统使用操作手册、系统配置操作手册。 |
| 执行指挥系统运维 | 30.执行系统、点对点及总对总查控系统、执行案款相关问题、执行指挥中心及执行窗口区域各项设施设备、GIS系统等与执行案件相关的各个系统的日常问题处理、故障报修和协助处理、问题追踪反馈，填写问题处理台账。 |
| 安防监控系统运维 | 31.设备巡检。每周检查安检系统的核心网络设备、各点位的监控摄像头运行是否正常，填写巡检台账；问题处理。日常基本问题处理，故障报修处理，并及时追踪、反馈处理结果和进度，填写问题处理台账。安装调试。协助安检系统的安装、测试以及系统参数的调整和配置，填写系统测试报告，保存安装测试过程照片、操作手册、安装调试软件和调试方法，归纳整理成文档，补充到知识库。数据统计。协助统计安检系统使用情况和专用存储情况。需求响应。收集安检系统使用需求，并形成报告，报送相关领导。设备盘点。对安防监控的运行状况和覆盖情况进行分析汇总，提出优化建议。 |
| 信息发布及广播系统运维 | 32.每月对采购人信息发布及广播系统的运行状态进行巡检，填写系统巡检台账；定期根据要求发布对应信息。每月对信息发布及广播系统线路进行检查，填写系统巡检台账，并保存至项目结束。每季度对信息发布及广播系统进行检修、保养、升级、参数优化和备份，填写系统测试报告，保存所有系统升级测试过程照片、操作手册、升级调试软件和升级调试方法，所有资料统一打包保存，并保存至项目结束。负责信息发布及广播系统的日常基本问题处理，故障报修、协助处理、追踪、反馈，填写问题处理台账。负责信息发布及广播系统的资产资源管理，填写信息发布系统使用台账，并保存至项目结束。 |
| 网络综合管理 | 33.每周对网络核心设备的运行状态进行巡检，填写网络巡检台账，所有台账资料保存至项目结束，对干警报修的网络故障进行处理，填写网络问题处理台账。每日对领导的内外网设备运行情况进行巡检，填写巡检台账。每周对网络核心及汇聚设备进行检测、优化、调整，记录设备运行及接线情况，对网络设备的配置进行检查和备份，填写网络巡检台账。负责政法专网、互联网、财经网、政务外网、电话网络和内部网络等的故障排查、问题处理、反馈，填写网络问题处理台账。协助运营商检查并修复网络并记录，并实时汇报工作进展情况，调查原因并记录情况和汇总问题。监测网络运行情况，查看并分析网络管理系统相关日志信息，及时处理网络系统异常，网络系统故障第一时间报告领导，并进行原因查找，修复后上交报告。每周检查温度、湿度、设备状态灯等情况进行检查，核心硬件设备卫生进行清理、设备及线路标识、替换和整理固定等工作，进行预防性维护保养，并对检查结果进行记录。对采购人及派出机构的网络进行规划，定期对设备的配置及参数进行维护管理，并根据采购人需求对网络结构进行调整、优化，所有配置参数每次更新建立新文件夹，对不同版本资料分期管理，所有资料保存至项目结束。综合网络线路布控，对涉及需要进行改造的办公室及迁移的办公室设备及线路等进行统一的规划和布置，进行报告，所有报告经批准后实施，实施后进行记录，所有报告和记录资料保存至项目结束。网络相关资料的整理、维护，所有资料参数每次更新建立新文件夹，对不同版本资料分期管理，所有资料保存至项目结束。 |
| 终端设备 | 34.各类计算机：对采购人全院干警提交的终端故障报修进行上门检测、软硬件调试、设备更换以及故障报修、协助处理、追踪、反馈，填写终端设备问题处理台账，对于需要离开采购人本院维修的，填写终端设备出院申请和台账。对重要岗位办公计算机设备定期巡检，填写巡检台账。每季度对院内计算机设备进行清点，填写出入库台账和出入库表单，台账和表单一一对应。对各计算机设备所使用操作系统、硬件配置、IP地址、MAC地址等重要信息进行详细记录并定时检查。记录各计算机维修情况和重新安装情况，详细记录并汇总，及时汇报。 |
| 35.文印设备：日常打印机、复印机、扫描仪和多功能一体机等终端设备的安装调试，基本问题处理，故障报修、协助处理、追踪、反馈，填写终端设备问题处理台账，对于需要离开本院维修的，填写终端设备出院申请和台账。负责日常耗材更换，填写低值易耗品出库台账。每周对主要领导、文印室的打印设备运行情况进行巡检。协助各文印终端设备的出入库登记、人员信息核对、信息化资产核对、分发安装、调试配置、设备信息记录和汇总,填写出入库台账和出入库表单。对已核准文印终端进行迁移和更换以及回收，更改详细信息。记录各文印终端设备维修及重新安装情况，详细记录并汇总。 |
| 36.IP电话：日常基本问题处理，故障报修、协助处理、追踪、反馈，填写终端设备问题处理台账。电话网络巡查监控，填写IP电话巡检台账。协助号码规划，执行IP电话安装、网络及平台账号管理，并对已核准号码电话进行登记、发放、安装、调试，填写IP电话登记测试报告，保存IP电话安装测试记录、号码、IP等信息。每日对主要领导的电话运行情况进行巡检，填写巡检台账。每周对电话核心设备进行巡检，填写巡检台账。每月对电话录音进行备份和检查，对备份内容进行登记。记录各电话机维修情况和重新安装情况，详细记录并汇总。 |
| 机房综合管理 | 37.每日对机房运行环境（温度、湿度、动力环境等）进行巡检，填写机房环境检查台账。每周对机房内服务器、存储、交换机、防火墙、UPS、精密空调等硬件设备的运行状态进行巡检，填写机房设备运行情况检查台账。每周对本院所有服务器上运行的业务系统进行检测，填写机房服务器业务运行情况检查台账。对机房人员进出及设备上下架记录管理，填写机房人员出入机房记录表和设备上下架记录表，记录保存至项目结束。协助服务器业务承载商、运营商调试设备和进行故障修复，并认真学习记录调试过程，第一时间拷贝正确代码，拍摄重要节点和记录的照片，所有学习记录、拷贝代码、测试方法和记录照片全部保存打包，所有资料保存至项目结束。 负责服务器管理、系统运行管理、存储管理、机房环境管理、UPS管理、精密空调管理、机房线路整理、机房新增线路规划及实施；每周检查机房是否存在安全隐患，及时汇报情况并记录，所有记录保存至项目结束。及时对机房相关资料进行整理、更新及存档，每次更新建立新文件夹，对不同版本资料分期管理。 |
| 会议系统及保障 | 会议系统 | 38.会议设备的日常保养清洁、清点和定期保养测试，所有检查测试全部填写在会议系统巡检台账。对系统升级和测试，对情况进行记录、跟踪并反馈，填写专业会议系统升级测试报告，保存所有专业会议系统安装测试过程照片、操作手册、安装调试软件和安装调试方法，所有资料统一打包保存。协助会议人员进行会议系统操作。开展专业会议系统的使用培训，填写培训台账。 |
| 常规会议 | 39.协助电子会标的制作、确认及展示工作。网络调试及音视频图像传输所需临时线路的规划、铺设、调试等相关工作。负责话筒、音响音频系统的调试以及多媒体资料传输共享调试等相关工作。会议演练，进行灯光、音频、视频、电脑、PPT、会标等摆放、效果及参数调试。会中应急调整保障，根据要求进行录音录像工作。会后清点和收纳设备及音视频刻录工作。会议设备的保养和日常清点，对会议设备进行数据统计、分析，对损坏设备进行统计并及时汇报领导。建立会议记录台账。 |
| 视频会议、专业化会议、院外大型会议 | 40.会议前与对方的对接和音频视频联调；协助电子会标的制作、确认及展示工作。话筒、音响音频系统的调试、以及多媒体资料传输共享调试等相关工作。 网络调试及音视频图像传输所需临时线路的规划、铺设、调试等相关工作。会议演练，进行灯光、音频、视频、电脑、PPT、会标等摆放、效果及参数调试。会中应急调整保障，根据要求进行录音录像工作。会后清点和收纳设备及音视频刻录工作。会议设备的保养和日常清点，对会议设备进行数据统计、分析，对损坏设备进行统计并及时汇报领导。建立会议记录台账。 |

 |
| ★ | 5 | **考核要求（实质性要求）**（一）考核采取百分制(分值小数按照四舍五入计算)，考核总得分=统一运维管理岗考核得分\*30%+综合运维岗考核得分\*40%+软件系统运维岗考核得分\*30%，考核总得分与合同付款方式结算挂钩。（二）考核总得分评定等级：1.考核总得分在90分（含） 及以上时，全额支付当期服务费用；2.考核总得分在80分（含）-90分(不含) 时，支付90%当期服务费用；3.考核总得分在70分（含）-80分（不含）时，提出整改意见，整改次数不得超过3次（含）；整改合格的支付90%当期服务费用；整改不合格的支付60%当期服务费用；4.考核总得分在70分（不含）以下，终止服务合同，供应商并承担由此给采购人带来损失及赔偿。（三）考核方式：在每期付款节点前组织一次考核。（三）考核细则标准：1.统一运维管理岗考核

|  |
| --- |
| **统一运维管理岗考核表** |
| **考核时间： 年 月 日** |  | **被考核人：** |
| **序号** | **分项** | **指标** | **考核内容** | **评分标准** | **分值** |
| 1 | 基本项（20分） | 考勤 | 遵守工作时间规定，不得迟到、早退。 | （1）迟到每次扣1分；（2）早退每次扣2分；（3）累计请假天数超过一天(病假、调休不计入)，超出部分每0.5天扣2分。 |  |
| 2 | 衣着仪表 | 按照要求规范着装，保持仪容干净整洁，精神状态饱满。 | （1）未按规定着装、仪容不整洁或精神状态差，每次扣2分；（2）出现醉jiu等性质恶劣的情况，每次扣10分。 |  |
| 3 | 工作态度 | 服务态度好。 | （1）与他人发生争执，视情况每次扣5分-10分；（2）被他人投诉且确有过失的，视情况每次扣5分-10分。 |  |
| 4 | 工作纪律 | 服从工作安排，遵守运维规定、岗位规定、保密规定及其他有关规定。 | （1）拒绝工作安排，一次性扣20分；（2）因违反规定或工作失误造成采购人损失（如设备损毁等），视情况每次扣5分-20分。 |  |
| 5 | 工具管理 | 妥善保管、使用法院运维工具和信息化设备。 | （1）因暴力使用导致工具、设备损坏，视损坏情况，每次扣1-5分；（2）保管范围内工具、设备出现丢失，工具丢失1个扣2分，信息化设备丢失1个扣5-20分；（3）随机抽查保管范围内工具、设备，存在设备不全情况，一次扣1分。（4）公用运维工具、设备出库，经办人未做登记，一次扣1分；（5）公用运维工具、设备出库，经办人登记信息不完整，一次扣0.5分。 |  |
| 6 | 岗位项（60分） | 服务台运维 | 接听电话 | （1）工作时间保证电话在线、及时接听，暂时离开报运维主管安排其他人员替代。（2）声音清晰、态度诚恳、耐心专注。 | （1）报修电话无人接听且未于十分钟之内回拨，每次扣0.5分；（2）接听电话时态度不好或进行玩手机、吃东西等与工作无关的事项，每次扣0.5分。 |  |
| 7 | 报修登记 | （1）一电话（或问题）一记录，内容记录完整详细。（2）每月汇总报修记录，形成服务台运维月报。 | （1）报修记录缺漏或信息不完整，每性扣1分。（2）月报未完成或不合格，每次扣3分。 |  |
| 8 | 故障甄别 | 分析问题类型，大面积系统故障等重大故障立即上报采购人。 | （1）重大故障未及时上报，每次扣5分；造成严重后果的，每次扣10分。 |  |
| 9 | 工单分派 | 接到工单10分钟之内将其正确分配给相应人员，不能确定工单分派人员的上报运维组长。 | （1）未及时分派或上报，每次扣0.5分。 |  |
| 10 | 事后回访 | （1）跟进问题处理结果，未当场解决问题当日内回复进度。（2）每天跟进未解决问题，未有特殊要求的，每周回复进度。 | （1）未于当日回复进度，每次扣1分。（2）未于每日更进未解决问题，每次扣1分；未于每周回复进度，每次扣1分。 |  |
| 11 | 软件运维 | 账号管理 | 账号管理：按照账号管理相关规定建立账号、维护账号信息、分配账号权限。 | （1）违规建立账号，每次扣5分。（2）账号信息错误或未按采购人要求更改，每次扣2分。（3）账号权限错误，每次扣2分；违规开设权限，每次扣5分。 |  |
| 12 | 系统配置 | 系统配置：按要求进行文书模板调整、工作流配置等系统配置操作。 | （1）违规进行系统配置，每次扣5分。（2）新增文书模板错误（错别字、格式、自动生成条件等）未上报采购人，每次扣1分。 |  |
| 13 | 操作指导与培训 | （1）熟练掌握系统使用方法，及时掌握新增功能；（2）指导系统使用人员正确操作；（3）配合采购人展开操作培训。 | （1）未能及时掌握新增功能，每次扣1分。（2）不能及时解答操作问题、指导系统使用人员解决操作问题，每次扣1分。（3）培训质量差或未能完成培训任务，每次扣0.5分。 |  |
| 14 | 故障处理 | （1）管理权限范围内故障、漏洞当日及时处理、解决并回复；（2）无权限处理的故障问题当日上报相关技术人员，同时做好解释、持续跟进；（3）超3日未解决问题上报采购人；（4）及时处理通达海系统及法院审辅系统的各类故障报修。（5）加强对电子签章管理系统运维管理。 | （1）未能及时处理解决问题并回复，每次扣2分。（2）未能及时上报、解释、跟进，每次扣2分。（3）超期问题未上报，每次扣2分。（4）未能及时处理办公办案系统故障，每次扣2分。 |  |
| 15 | 需求收集 | （1）根据报修中的高频操作问题，梳理总结操作培训需求；（2）整合汇总系统使用人员提出建议和需求，协助采购人完善系统建设需求。 | （1）缺少报修操作问题相关报表或存在缺漏，每次扣5分。（2）缺少报修建议及需求相关报表或存在缺漏，每次扣5分。 |  |
| 16 | 日常管理 | 妥善管理管理员账号，维护账号管理台账，定期修改密码。 | （1）管理员账号弱口令，每次扣5分。（2）账号管理台账混乱或错误，每次扣5分。（3）管理员账号丢失、泄露，每次扣20分。 |  |
| 17 | 妥善保管各系统及设备的操作手册、安装升级包。 | （1）资料缺失、错漏，每次扣5分。 |  |
| 18 | 按照实际需求整理维护各项报表。 | （1）资料缺失、错漏，每次扣5分。 |  |
| 19 | 光盘刻录 | （1）按照用户实际需求进行光盘刻录。 | （1）未能完成光盘刻录工作，每次扣0.5分 |  |
| 20 | 团队管理 | （1）考评运维团队人员基本项打分情况；（2）根据岗位分工，能及时合理高效安排运维人员处理各类报修问题；（3）抽查运维团队人员工作完成情况；（4）协调运维团队人员补足其他岗位人员工作，完成法院整体运维工作；（5）监督运维团队人员各项工作工作流程；（6）监督并实施机房进场管理制度；（7）资产台账审查，确保各类台账明了;（8）督促定期修改密码，杜绝弱口令现象；（9）负责安排周、月、季度重点工作内容及工作注意事项；（10）对团队工作提出改进方案和建设性意见。 | （1）未准确严格对运维团队人员基本项打分，每次扣3分；（2）未及时合理高效地安排运维人员，每次扣1分；（3）未及时准确严格对运维团队人员工作抽查，每次扣1分；（4）不能团结协调运维人员导致进行中的工作延误，每次扣1分；（5）不能监督运维团队人员按照工作流合理高效工作，每次扣2分。（6）管理员账号弱口令、账号管理台账混乱或错误，每次扣5分；（7）管理员账号丢失、泄露，每次扣10分；（8）未严格对出入库、进入机房人员登记，每次扣5分；（9）未及时对机房环境进行维护，每次扣1分；（10）未及时对机房进行整理、安放，每次扣2分；（11）未及时对工作中的问题提出改进方案，未能安排重点工作及注意事项，每次扣3分。 |  |
| 21 | 网络运维 | 操作系统管理维护 | （1）对Windows、Linux操作系统维护管理；（2）完成操作系统漏洞修复、补丁升级工作；（3）完成操作系统杀毒、安全防护管理工作，包括但不限于病毒库升级、病毒查杀、端口监测等。 | （1）未能对各类操作系统正确维护管理，每次扣3分；（2）未能按规定修复系统漏洞及补丁升级工作，每次扣3分；（3）未能完成操作系统杀毒和安全管理工作，每次扣5分。 |  |
| 22 | 应用系统配置 | （1）协助完成应用服务相关配置，包括上线前环境准备、硬件设备配置安装；（2）应用服务巡检，包括端口、网络连接、流量、服务进程、日志、运行状态的监控管理；（3）协助完成应用服务漏洞修复、补丁升级、功能升级工作。 | （1）应用上线前期环境部署准备工作不到位，每次扣1分；（2）应用服务巡检出现遗漏、未巡检的情况，每次扣4分； |  |
| 23 | 数据管理 | （1）数据备份工作，定期对各类服务器数据、Mysql、Sqlserver数据库、ftp数据、NAS数据、共享文件数据进行备份，确保数据的安全和完整；（2）数据恢复工作，按需对备份的数据进行恢复。（3）科技法庭后台服务系统巡检，包括服务器运行情况、数据库运行、应用服务运行、中间件。 | （1）未能按要求进行数据备份，每次扣5分；（2）未能按要求进行数据恢复，每次扣4分；（3）科技法庭服务巡检不到位导致出现故障，每次扣5分。 |  |
| 24 | 虚拟化系统 | （1）定期对虚拟化服务器进行巡检，检查该服务器的运行情况；（2）优化虚拟化服务器参数，视情况对该服务器进行性能调优。 | （1）虚拟化服务器巡检不到位，每次扣2分。 |  |
| 25 | 服务器、存储管理 | （1）定期对服务器的性能及安全能力进行巡检，包括服务器CPU、内存、存储、网络、服务进程、日志、资源调度、资源管理等基础服务进行巡检，发现异常及时处理并做好记录；（2）定期对服务器的安全性能进行检查，包括杀毒、Dos攻击、漏洞修复、补丁升级、网络攻击、Sql攻击注入、DNS劫持、黑链、WEB明文登录等不安全行为进行巡查监测。（3）定期对服务器存储、企业级存储阵列设备、NAS云存储进行巡检，包括存储占用率、磁盘寿命、读写速度、异常告警、安全防护等功能。 | （1）未能按期对服务器性能和安全能力巡检，每次扣4分；（2）巡检未做记录登记，每次扣1分；（3）未能及时监测到服务器及存储系统遭受到的各类网络安全攻击、异常行为，视情况扣0.5-10分； |  |
| 26 | 桌面云系统 | （1）每日对桌面云服务器（VDC、VMP系统）进行巡检，包括性能检测、磁盘存储、内存使用、网络连接、CPU使用率、资源调度、虚拟机运行情况。 | （1）每日未能巡检桌面云服务器，每次扣5分。 |  |
| 27 | 云系列产品维护 | （1）定期对云存储服务器、云端产品进行巡检维护，发现问题及时处理并做好记录 | （1）未能按期巡检云产品运行情况，每次扣2分。 |  |
| 28 | 防火墙 | （1）检查防火墙的参数配置是否正确；（2）查看日志审计记录；（3）IP地址及端口配置是否正确；（4）定期备份防火墙策略及配置文件；（5）检查防火墙各项安全策略配置是否正常运行，定期升级特征库和规则库；（6）检查防火墙是否有风险用户、是否存在违规用户、是否有网络攻击行为、终端设备是否存在病毒威胁、是否存在高危端口、是否存在非法远程登录用户；（7）正确管理防火墙安全规则，严格落实申请制度，对于申请开通防火墙策略的用户需取得客户单位领导同意后，方能开通策略；（8）防火墙硬件检查，包括设备工作状态、电源状态、风扇状态、温度等。 | （1）防火墙参数配置错误，每次扣1分；（2）端口及IP配置错误，每次扣1分；（3）未能按期升级特征库和规则库，每次扣2分；（4）巡检过程中未能及时发现风险用户、违规用户、网络攻击行为、高危端口等，每次扣5分；（5）未按规定违规开放防火墙策略，每次扣5分。（4）防火墙硬件设备巡检不到位，每次扣1分。 |  |
| 29 | 堡垒机 | （1）检查堡垒机的参数配置是否正确；（2）查看日志记录，发现问题需及时处理；（3）定期备份策略及配置文件；（4）检查是否有风险用户、是否存在违规用户、是否有网络攻击行为、终端设备是否存在病毒威胁、是否存在高危端口、是否存在非法远程登录用户；（5）正确管理系统账号及权限分配，不同账号之间做到权责分离；（6）硬件检查，包括设备工作状态、电源状态、风扇状态、温度等。 | （1）参数配置错误，每次扣1分；（2）故障问题未能及时处理，每次扣1分；（3）安全管理疏漏，每次扣3分；（4）账号权限分配错误，每次扣2分。（5）堡垒机硬件设备巡检不到位，每次扣1分。 |  |
| 30 | 日志审计 | （1）根据日志记录快速定位终端用户及IT资产设备的各类动作行为，快速识别网络安全风险隐患；（2）根据日志记录做好对应的管理工作，包括升级系统、修补漏洞、病毒查杀、系统紧急修复等。 | （1）未能准确及时识别风险，每次扣3分； |  |
| 31 | AC边界防护 | （1）每日对上网行为管理已识别到的终端用户进行流量监测、异常行为监控、上网行为监控、数据链路质量监测、安全行为评估、网络异常故障、访问权限、行为审计进行巡查；（2）U盘管控，严格落实U盘及存储介质管理，违规用户需及时制止和告知，做好安全管理工作；（3）安全能力分析，及时发现风险用户、异常行为用户，包括DOS攻击行为、僵尸主机、Arp欺骗、网络广播风暴、网络环路、泄密用户、恶意链接等 | （1）未能及时发现网络安全威胁，每次扣5分；（2）U盘管控不合规且未能及时告知用户U盘使用的风险隐患，每次扣4分；（3）安全分析能力不到位，每次扣4分。（4）硬件设备巡检不到位，每次扣1分。 |  |
| 32 | 网络管理 | （1）协助完成网络拓扑管理的设计、配置和机房网络拓扑结构，子网规划、IP地址分配工作；（2）监视网络流量、带宽使用和性能，协助拓展或升级网络基础设施。 | （1）未能协助完成网络规划设计、IP地址分配，每次扣0.5分；（2）网络流量监测不到位，每次扣1分。 |  |
| 33 | 杀毒服务端 | （1）定期对杀毒软件进行病毒库、特征库、补丁文件、漏洞库升级，包括服务端和终端；（2）按照计划任务对所有终端及服务器进行病毒查杀、漏洞扫描；（3）每日巡检杀毒服务平台的异常情况，并做好记录；（4）协助厂商完成杀毒软件版本更迭升级、数据库升级、备份、恢复管理工作。 | （1）未能按期升级病毒库、特征库、补丁文件、漏洞库，每次扣3分；（2）每日未能按要求巡检杀毒服务平台，每次扣3分；（3）未按计划对终端和服务器进行病毒查杀、漏扫，每次扣3分。 |  |
| 34 | 机房运维 | 机房管理 | （1）对机房的物理、用电、湿度、温度环境进行定期巡检，并做好登记记录；（2）落实机房进出人员登记管理制度，并做好来访登记管理工作。 | （1）机房环境巡检不到位，每次扣0.5分；（2）未按要求对机房进出人员登记，每次扣0.5分。 |  |
| 35 | UPS电源管理 | （1）定期查看UPS电源系统运行情况，发现故障应及时报告并做记录。 | （1）UPS电源巡检不到位，每次扣0.5分。 |  |
| 36 | 空调管理 | （1）定期查看机房精密空调运行情况，发现故障应及时报告并做记录。 | （1）空调巡检不到位，每次扣0.5分。 |  |
| 37 | 弱电工程管理 | （1）完成弱电线路的整理、卫生打扫、除尘工作；（2）网线、光纤、各类网络物理接头的制作。 | （1）机房弱电线路、卫生工作不到位，每次扣0.5分。 |  |
| 38 | 机房物资管理 | （1）对机房内的各类IT资产设备配件、易损件的进出库及维修更换清单进行详细记录，做好维保登记台账。 | （1）机房物资登记缺失、遗漏，每次扣2分。 |  |
| 39 | 报表资料 | 运维报告 | （1）保管整理各运维人员运维资料；（2）整理并书写周度报；（3）整理并书写月度报；（4）整理并书写季度报；（5）整理并书写年度报。 | （1）资料缺失、错漏，每次扣5分；（2）未及时书写报告，每次扣5分。 |  |
| 40 | 运维会议 | （1）保管整理各运维会议会议纪要；（2）每月度进行月度会议；（3）每季度进行季度会议；（4）每年度进行年度会议。 | （1）资料缺失、错漏，每次扣2分；（2）未及时召开会议，每次扣2分；（2）未及时进行会议纪要，每次扣2分。 |  |
| 41 | 维护报表 | 整理维护各项报表，包括各类信息化资产相关记录等 | （1）资料缺失、错漏，每次扣2分。 |  |
| 42 | 巡检 | 每1/日巡检核心机房设备、UPS供电系统 | （1）未按要求对核心机房设备、UPS供电系统进行巡检，每次扣1分； |  |
| 43 | 每1/日巡检服务器、本地化应用服务 | （1）未按要求巡检服务器及应用服务，每次扣2分； |  |
| 44 | 每1/日检查机房、办公室用电安全 | （1）未按要求对机房、办公室用电进行巡检，每次扣1分； |  |
| 45 | 每1/月对法院信息化集成设备巡检 | （1）未按要求对信息化集成设备巡检，每次扣1分； |  |
| 46 | 每1/月对派出法庭进行全方位巡检 | （1）未按要求对派出法庭巡检，每次扣3分; |  |
| 47 | 详细记录每次巡检情况 | （1）巡检记录存在缺漏，每次扣1分。 |  |
| 48 |  | 其他事项 | （1）按需调整小组成员工作职责分工，协助其他岗位工作；（2）完成客户单位领导的交办工作。 | （1）未能协调、协助完成其他工作岗位工作内容，每次扣2分；（2）未能按时完成领导交办工作，每次扣3分。 |  |
| 49 | 评价项（20分） | 采购人评价（15分） | 由采购人组成打分小组对运维人员工作态度进行评价打分。 | （1）本项总分15分，得分取打分小组平均值。 |  |
| 50 | 小组互评（5分） | 由运维人员组内互评打分 | （1）本项总分5分，得分取运维小组互评打分平均值。 |  |
| 51 | 加分项（10分） | 表彰 | 因工作表现突出获采购人表彰。 | （1）获奖及其他采购人认可的方式，每次加1分。 |  |
| 52 | 重大保障 | 根据采购人安排完成本岗位之外重大保障工作。 | （1）视工作难易，每次加0.5分-2分。 |  |
| 53 | 加班 | 因工作安排加班未调休。 | （1）每天加0.2分；（2）加班季一次性加8分。 |  |
| 54 | 文档 | 按要求书写岗位工作相关的需求及总结报告、操作手册等文档并被采购人采纳。 | （1）文档被采纳，每篇加0.5分-2分。 |  |
| 55 | 工作建议 | 根据实际情况，提出可行性工作建议。 | （1）工作建议被采纳，每次加0.5分-1分。 |  |
| **总 分** | 分 | **被考核人签字：** |

**2.综合运维岗考核**

|  |
| --- |
| **综合运维岗考核表** |
| **考核时间： 年 月 日** |  | **被考核人：** |
| **序号** | **分项** | **指标** | **考核内容** | **评分标准** | **分值** |
| 1 | 基本项（20分） | 考勤 | 遵守工作时间规定，不得迟到、早退。 | （1）迟到每次扣1分；（2）早退每次扣2分；（3）累计请假天数超过一天(病假、调休不计入)，超出部分每0.5天扣2分。 |  |
| 2 | 衣着仪表 | 按照要求规范着装，保持仪容干净整洁，精神状态饱满。 | （1）未按规定着装、仪容不整洁或精神状态差，每次扣2分；（2）出现醉jiu等性质恶劣的情况，每次扣10分。 |  |
| 3 | 工作态度 | 服务态度好、团队协作，主动服务能动性高。 | （1）与他人发生争执，视情况每次扣5分-10分；（2）被他人投诉且确有过失的，视情况每次扣5分-10分。（2）未积极配合交办事宜或主动协作团队派出故障，视情况每次扣1-3分。 |  |
| 4 | 工作纪律 | 服从工作安排，遵守运维规定、岗位规定、保密规定及其他有关规定。 | （1）拒绝工作安排，一次性扣20分；（2）因违反规定或工作失误造成采购人损失（如设备损毁等），视情况每次扣5分-20分。 |  |
| 5 | 工具管理 | 妥善保管、使用法院运维工具和信息化设备。 | （1）因暴力使用导致工具、设备损坏，视损坏情况，每次扣1-5分；（2）保管范围内工具、设备出现丢失，工具丢失1个扣2分，信息化设备丢失1个扣5-20分；（3）随机抽查保管范围内工具、设备，存在设备不全情况，一次扣1分；（4）公用运维工具、设备出库，经办人未做登记，一次扣1分；（5）公用运维工具、设备出库，经办人登记信息不完整，一次扣0.5分。 |  |
| 6 | 岗位项（60分） | 会议保障（包含审委会和党组会） | 会议排期 | 根据会议服务流程规范程度进行考核扣分会议排期：收集会议召开需求，制定会议安排表，并根据会议时间和需求对会议场地作出合理建议。 | （1）错过会议通知信息，每次扣1分；因此未能调试，每次扣5分；因此影响会议正常召开，每次扣10分。（2）会议安排表存在缺漏，每次扣1分。 |  |
| 7 | 会前准备 | 会前准备：根据会议类型和需求进行会前准备，包括会标/PPT制作、会场布置、设备调试、线路粘扎等。 | （1）未按时完成各项准备工作，每次扣5分；（2）准备事项中存在问题或缺漏，每次扣1分-2分。 |  |
| 8 | 会中保障 | （1）规范着装。（2）普通会议5分钟之内到达现场，重大会议全程场外保障。（3）及时排除故障。 | （1）未规范着装，每次扣1分。（2）未及时到达现场，普通会议每次扣1分，重大会议每次扣5分。（3）本地故障未及时排除（不可抗力除外），视情况严重程度，每次扣1-5分。 |  |
| 9 | 会后整理 | 会后整理：会议结束后30分钟内清理会场，关闭并收纳设备。 | （1）未及时关闭收纳整理，每次扣1分。 |  |
| 10 | 日常管理 | 设备养护 | 妥善保管养护会议设备及线路。 | （1）会议设备及线路存放凌乱，每次扣1分。 |  |
| 11 | 会议配置 | 制作会议设备及配置信息清单。 | （1）信息记录存在错误或缺漏，每次扣1分。 |  |
| 12 | 接听电话 | （1）工作时间保证电话在线、及时接听，暂时离开报运维主管安排其他人员替代。（2）声音清晰、态度诚恳、耐心专注。 | （1）报修电话无人接听且未于十分钟之内回拨，每次扣1分；（2）接听电话时态度不好或进行玩手机、吃东西等与工作无关的事项，每次扣1分。 |  |
| 13 | 报修登记 | （1）一电话（或问题）一记录，内容记录完整详细。（2）每月汇总报修记录，形成服务台运维月报。 | （1）报修记录缺漏或信息不完整，每次扣1分。（2）月报未完成或不合格，每次扣4分。 |  |
| 14 | 巡检 | 按照每日巡检要求，检查会议设备、电视等是否正常，并详细记录每次巡检情况。 | （1）设备故障未及时修复或报修，每次扣2分。（2）巡检记录存在缺漏，每次扣1分。 |  |
| 15 | 文档撰写及工作报告 | 按客户单位要求撰写岗位工作相关的工作报告、智慧法院及信息化工作总结报告、上级法院交办的各类报表填写等。 | （1）未按照要求撰写相关工作报告及报表填写，每次扣5分。 |  |
| 16 | 资产管理 | （1）掌握资产安装配置流程、使用操作方法和调试应用，保存资料并书写调试资料；（2）部门内部搬移，填写资产搬移记录，对搬移资产原存放地拍照记录并由资产使用人签字确认安装结果；（3）跨部门搬移，填写资产搬移记录，对搬移资产原存放地拍照记录并由资产使用人、原资产部门负责人和现资产部门负责人签字确认安装结果；（4）认真记录各类IT设备的安装位置、型号、参数、数量、功能、使用人、使用部门、日期等基础信息，包括资产变更登记。 | （1）未及时填写资料并保存，每次扣2分；（2）未及时书写调试资料，每次扣1分；（3）未及时更改信息化资产台账，每次扣1分；（4）未及时获使用人（使用人、原资产部门负责人、现部门负责人）签字确认，每次扣2分；（5）线路未按规范粘扎，每次扣1分。 |  |
| 17 | LED系统 | 定期维护LED、广告屏、电视机公共区域宣传设备，确保宣传内容、设备正常。 | （1）未及时处理发现问题，每次扣3分；（2）对于异常情况，未及时报告造成不好影响，视情况每次扣2-5分；（3）未能按照客户单位要求更换LED、公共区域、广告屏、电视机内容，每次扣2分。 |  |
| 18 | 网络配置 | 规划配置院区整个网络，及日常网络巡检、故障排查 | （1）未及时响应，每次扣1分。（2）未按要求备份网络设备配置，每次扣0.5分-1分。（2）未排除且未及时反馈，每次扣0.5分-2分。 |  |
| 19 | 电话系统管理 | 配置院区的整个电话系统、电话号码规划、电话移机工作。 | （1）未按照要求配置电话系统，每次扣2分；（2）未按需完成电话移机工作，每次扣2分。 |  |
| 20 | 低值易耗品使用 | 填写低值易耗品损坏设备检修单、低值易耗品发放单，由低值易耗品使用人携带申请表确认无误发放； | （1）未按要求填写设备维修单，每次扣0.5分；（2）未准确核实低值易耗品申请表内容，错发者每次扣1分； |  |
| 21 | 其他事项 | （1）按需协助完成综合运维岗位、科技法庭桌面运维岗位、网络机房运维岗位的工作；（2）完成客户单位领导的交办工作。 | （1）未能按协助完成其他岗位工作内容，每次扣2分；（2）未能按时完成领导交办工作，每次扣3分。 |  |
| 22 | 评价项（20分） | 采购人评价（15分） | 由采购人组成打分小组对运维人员工作态度进行评价打分。 | （1）本项总分15分，得分取打分小组平均值。 |  |
| 23 | 小组互评（5分） | 由运维人员组内互评打分 | （1）本项总分5分，得分取运维小组互评打分平均值。 |  |
| 24 | 加分项（10分） | 表彰 | 因工作表现突出获采购人表彰。 | （1）获奖及其他采购人认可的方式，每次加1分。 |  |
| 25 | 重大保障 | 根据采购人安排完成本岗位之外重大保障工作。 | （1）视工作难易，每次加0.5分-2分。 |  |
| 26 | 加班 | 因工作安排加班未调休。 | （1）每天加0.2分；（2）加班季一次性加8分。 |  |
| 27 | 文档 | 按要求书写岗位工作相关的需求及总结报告、操作手册等文档并被采购人采纳。 | （1）文档被采纳，每篇加0.5分-2分。 |  |
| 28 | 工作建议 | 根据实际情况，提出可行性工作建议。 | （1）工作建议被采纳，每次加0.5分-1分。 |  |
| **总 分** | 分 | **被考核人签字：** |

**3.软件系统运维岗考核**

|  |
| --- |
| **软件系统运维岗考核表** |
| **考核时间： 年 月 日** | **被考核人：** |
| **序号** | **分项** | **指标** | **考核内容** | **评分标准** | **分值** |
| 1 | 基本项（20分） | 考勤 | 遵守工作时间规定，不得迟到、早退。 | （1）迟到每次扣1分；（2）早退每次扣2分；（3）累计请假天数超过一天(病假、调休不计入)，超出部分每0.5天扣2分。 |  |
| 2 | 衣着仪表 | 按照要求规范着装，保持仪容干净整洁，精神状态饱满。 | （1）未按规定着装、仪容不整洁或精神状态差，每次扣2分；（2）出现醉jiu等性质恶劣的情况，每次扣10分。 |  |
| 3 | 工作态度 | 服务态度好、团队协作，主动服务能动性高。 | （1）与他人发生争执，视情况每次扣5分-10分；（2）被他人投诉且确有过失的，视情况每次扣5分-10分。（2）未积极配合交办事宜或主动协作团队派出故障，视情况每次扣1-3分。 |  |
| 4 | 工作纪律 | 服从工作安排，遵守运维规定、岗位规定、保密规定及其他有关规定。 | （1）拒绝工作安排，一次性扣20分；（2）因违反规定或工作失误造成采购人损失（如设备损毁等），视情况每次扣5分-20分。 |  |
| 5 | 工具管理 | 妥善保管、使用法院运维工具和信息化设备。 | （1）因暴力使用导致工具、设备损坏，视损坏情况，每次扣1-5分；（2）保管范围内工具、设备出现丢失，工具丢失1个扣2分，信息化设备丢失1个扣5-20分；（3）随机抽查保管范围内工具、设备，存在设备不全情况，一次扣1分；（4）公用运维工具、设备出库，经办人未做登记，一次扣1分；（5）公用运维工具、设备出库，经办人登记信息不完整，一次扣0.5分。 |  |
| 6 | 岗位项（60分） | 庭审保障（科技法庭） | 重要庭审开始前 | （1）根据庭审类型需求完成环境部署、设备开启、系统调试；（2）确认庭审发布显示屏与实际开庭情况一致；（3）检查书记员系统、科技法庭系统各项功能是否正常使用。 | （1）未提前了解需求，每次扣2分；（2）未按时做好准备，每次扣1分；（3）庭审发布信息错误未及时纠正，每次扣2分；（4）每次扣1分。 |  |
| 7 | 重要庭审期间 | （1）普通庭审5分钟之内到达现场，重大庭审全程庭外保障；（2）出现突发故障时及时排除、解决。 | （1）未及时到达现场，普通庭审每次扣1分，重大庭审每次扣5分；（2）本方故障未及时解除（不可抗力除外），视情况严重程度，每次扣1-5分。 |  |
| 8 | 重要庭审结束后 | （1）检查设备是否完好，正确关闭设备，清理现场；（2）检查各庭审系统是否正确使用、关闭，各项数据（庭审视频等）是否正常。（3）每日庭审结束后回放庭审录像，发现问题及时记录，庭审不规范部分需及时提醒告知当庭开庭的法官或书记员；（4）检查科技法庭与审判系统排期数据是否同步，异常数据及时处理。 | （1）未检查设备或清理现场，每次扣1分；（2）系统及数据异常未及时发现并解决，每次扣1分。（3）庭审录像回放发现问题未处理，每次扣3分。 |  |
| 9 | 远程提讯 | （1）远程提讯开庭前及时做好调试、检查工作；（2）重点远程提讯做好登记；（3）加强与远程提讯的机关单位的沟通联系，必要时可协助提供技术支持。 | （1）远程提讯开庭（失败）故障未解决，每次扣2分；（2）重点远程提讯开庭未做好记录，每次扣1分； |  |
| 10 | 互联网庭审 | （1）根据实际网上庭审情况，对网上开庭所有设备进行调试、检查、测试，以及设备开启准备工作；（2）庭审过程中遇到故障，立即前往现场提供技术支持；（3）协助网上庭审系统厂家完成巡检、系统升级、操作指导培训等工作。 | （1）未检查、测试相关设备，每次扣1分；（2）互联网庭审故障未及时处理，每次扣1分。 |  |
| 11 | 庭审直播 | （1）定期对直播设备进行巡检、测试，以确保直播设备正常工作；（2）做好直播系统案件排期管理工作，异常排期数据、系统故障、直播设备网络故障都应及时处理 | （1）未按期巡检直播设备，每次扣1分；（2）未对直播排期异常数据和系统故障处理，每次扣1分。 |  |
| 12 | 基础保养 | （1）庭审主机易损件、简单配件、网线接头、SDI接头、音视频接头焊接、摄像头调试、功放维护、音响接线等更换工作。（2）注意庭审主机机柜位置摆放、线束整理、卫生打理、除尘工作事项，做到美观、整齐划一。 | （1）庭审主机易损件及各类配件未及时更换，每次扣1分；（2）未能熟悉掌握庭审主机系统各类硬件接口定义、音视频接口、简单线束接头维修基础知识，每次扣0.5分；（3）庭审主机摆放位置不合规、各种线束杂乱、环境卫生较差，每次扣0.5分 |  |
| 13 | 光盘刻录 | （1）按照用户实际需求进行光盘刻录。 | （1）未能完成光盘刻录工作，每次扣0.5分 |  |
| 14 | 电话服务 | 接听电话 | （1）工作时间保证电话在线、及时接听，暂时离开报运维组长安排其他人员替代。（2）声音清晰、态度诚恳、耐心专注。 | （1）报修电话无人接听且未于十分钟之内回拨，每次扣1分；（2）接听电话时态度不好或进行玩手机、吃东西等与工作无关的事项，每次扣1分。 |  |
| 15 | 报修登记 | （1）一电话（或问题）一记录，内容记录完整详细。（2）每周汇总报修记录，形成服务台运维月报。 | （1）报修记录缺漏或信息不完整，每次扣1分。（2）月报未完成或不合格，每次扣4分。 |  |
| 16 | 安防监控 | （1）协助维护监控平台，确保在线观看、回放、视频下载正常；（2）按相关要求每季度更改相应登录密码，梳理安防台账。 | （1）未及时更新台账，每次扣1分；（2）未及时发现或处理异常监控摄像头，导致画面长期掉线，视情况每次扣1-3分； |  |
| 17 | 网络保障 | 完成客户单位内外网巡检工作，及时处理日常网络故障。 | （1）未及时响应，每次扣1分。（2）未排除网络故障且未及时反馈，每次扣0.5分-2分。 |  |
| 18 | 巡检 | 按照每日巡检要求，检查科技法庭设备、系统，确保电脑安全、整洁。 | （1）未及时清理被巡检法庭电脑桌面，每次扣1分；（2）未及时发现清理违规软件并向采购人报告，每次扣2分；（3）设备故障未及时修复或报修，每次扣2分。 |  |
| 19 | 按要求每日巡检网络设备，确保网络通畅。 | （1）未及时发现网络问题，每次扣1分；（2）未及时发现处理疑似网络安全风险接入并向采购人报告，每次扣2分；（3）设备故障未及时修复或报修，每次扣2分。 |  |
| 20 | 按照每天巡检要求，检查机房和核心设备、确保机房设备线路干净、安全、整洁。 | （1）机房脏乱、存放违规物品，每次扣1分；（2）设备未正确保养，每次扣1分；（3）设备故障未及时修复或报修，每次扣2分；（4）线路未规范粘扎，每次扣1分。 |  |
| 21 | 详细记录每次巡检情况。 | （1）巡检记录存在缺漏，每次扣1分。 |  |
| 22 | 日常管理 | 掌握科技法庭设备配置方法，掌握庭审相关系统使用和管理方法，妥善管理管理员账号。 | （1）未按要求进行设备配置和系统操作，每次扣5分。（2）管理员账号丢失、泄露，每次扣20分。 |  |
| 23 | 妥善管理科技法庭相关各类信息化资产。 | （1）设备丢失或损毁（存在过失），视情况每次扣5-20分。 |  |
| 24 | 妥善保管各系统及设备的操作手册、安装升级包。 | （1）资料缺失、错漏，每次扣5分。 |  |
| 25 | 整理维护各项报表，包括各类庭审开庭记录等。 | （1）资料缺失、错漏，每次扣5分。 |  |
| 26 | 妥善保管规整低值易耗品 | （1）低值易耗品丢失或损毁（存在过失），视情况每次扣1-5分；（2）低值易耗品摆放混乱、不整齐安全，每次扣5分；（3）无法对齐低值易耗品种类、数量，每次扣5分。 |  |
| 27 | 桌面云系统 | （1）每日对桌面云服务器（VDC、VMP系统）进行巡检，包括性能检测、磁盘存储、内存使用、网络连接、CPU使用率、资源调度、虚拟机运行情况。 | （1）未按要求对桌面云服务器进行巡检，每次扣5分； |  |
| 28 | 机房管理 | 机房管理 | （1）对机房的物理、用电、湿度、温度环境进行定期巡检，并做好登记记录；（2）落实机房进出人员登记管理制度，并做好来访登记管理工作； | （1）机房环境巡检不到位，每次扣0.5分；（2）未按要求对机房进出人员登记，每次扣0.5分。 |  |
| 29 | UPS电源管理 | （1）定期查看UPS电源系统运行情况，发现故障应及时报告并做记录。 | （1）UPS电源巡检不到位，每次扣0.5分。 |  |
| 30 | 空调管理 | （1）定期查看机房精密空调运行情况，发现故障应及时报告并做记录。 | （1）空调巡检不到位，每次扣0.5分。 |  |
| 31 | 弱电工程管理 | （1）完成弱电线路的整理、卫生打扫、除尘工作；（2）网线、光纤、各类网络物理接头的制作。 | （1）机房弱电线路、卫生工作不到位，每次扣0.5分。 |  |
| 32 | 机房物资管理 | （1）对机房内的各类IT资产设备配件、易损件的进出库及维修更换清单进行详细记录，做好维保登记台账。 | （1）机房物资登记缺失、遗漏，每次扣2分。 |  |
| 33 | 常规桌面运维 | 软件安装 | （1）安装办公办案业务所需的各类软件并进行测试、功能验证；（2）针对无法安装软件或有问题软件、插件，进行记录。（3）按需协助指导用户完成外网电脑软件安装、常规操作教学指导、简易网络配置；（4）按需对内、外网电脑进行安装杀毒软件。 | （1）未按需给用户电脑安装办公所需软件、未测试相关功能，每次扣1分；（2）软件无法安装或有问题未安装，未做相关记录，每次扣0.5分；（3）未按需对用户电脑安装终端安全杀毒软件，每次扣0.5分。 |  |
| 34 | 桌面终端维护 | （1）常规简单的终端PC易损件更换；（2）协助电脑维保厂商完成PC电脑软件安装、操作系统安装、调试工作 | （1）对于终端PC需更换的配件，未按需更换，每次扣0.5分； |  |
| 35 | 外设维护 | 打印机维护 | （1）具备常规简单的打印机故障现场处理服务能力；（2）协助电脑维保厂商完成打印机故障处理。 | （1）打印机简单故障问题未能处理，每次扣1分。 |  |
| 36 | 扫描仪维护 | （1）具备常规简单的扫描仪故障处理服务能力；（2）协助电脑维保厂商完成扫描仪故障处理。 | （1）扫描仪简单故障问题未能处理，每次扣1分。 |  |
| 37 | 传真机维护 | （1）具备常规简单的传真机故障排查处理能力（2）熟练掌握传真机使用方法。 | （1）传真机简单故障问题未能处理，每次扣1分。 |  |
| 38 | 电话录音维护 | （1）具备常规简单的电话录音故障排查处理能力（2）熟练掌握电话录音系统使用方法。 | （1）未能熟练掌握电话录音系统使用，每次扣1分；（2）常规电话录音系统故障问题未能处理，每次扣1分。 |  |
| 39 | 其他事项 | （1）按需协助完成综合运维岗位、会议保障岗位、网络机房运维岗位的工作；（2）完成客户单位领导的交办工作。 | （1）未能按需协助完成其他岗位工作内容，每次扣2分；（2）未能按时完成领导交办工作，每次扣3分。 |  |
| 40 | 评价项（20分） | 采购人评价（15分） | 由采购人组成打分小组对运维人员工作态度进行评价打分。 | （1）本项总分15分，得分取打分小组平均值。 |  |
| 41 | 小组互评（5分） | 由运维人员组内互评打分 | （1）本项总分5分，得分取运维小组互评打分平均值。 |  |
| 42 | 加分项（10分） | 表彰 | 因工作表现突出获采购人表彰。 | （1）获奖及其他采购人认可的方式，每次加1分。 |  |
| 43 | 重大保障 | 根据采购人安排完成本岗位之外重大保障工作。 | （1）视工作难易，每次加0.5分-2分。 |  |
| 44 | 加班 | 因工作安排加班未调休。 | （1）每天加0.2分；（2）加班季一次性加8分。 |  |
| 45 | 文档 | 按要求书写岗位工作相关的需求及总结报告、操作手册等文档并被采购人采纳。 | （1）文档被采纳，每篇加0.5分-2分。 |  |
| 46 | 工作建议 | 根据实际情况，提出可行性工作建议。 | （1）工作建议被采纳，每次加0.5分-1分。 |  |
| **总 分** | **分** | **被考核人签字：** |

 |
| ★ | 6 | **知识产权要求（实质性要求）**（1）供应商在本项目使用任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由供应商承担所有相关责任。（2）采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权，并依据实际情况对采购标的涉及的知识产权进行处理。（3）供应商如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，应提供相关技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有免费永久使用权。（4）如采用供应商所不拥有的知识产权，仍应提供相关技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久合法使用的使用权，且不承担该知识产权的相关费用。（5）若项目实施过程形成了新的技术成果或知识产权（包括但不限于新开发的计算机软件、在原有软件基础上修改软件架构或增加新功能等的技术改进、新功能开发过程中形成的技术文件等），应由采购人和供应商共同所有前述科技成果权利或知识产权，供应商承诺采购人享有前述成果权利或知识产权永久合法使用的使用权，且额外承担任何与之有关的费用。 |

**3.2.3人员配置要求**

采购包1：

详见“运维人员要求”。

**3.2.4设施设备要求**

采购包1：

无。

**3.2.5其他要求**

采购包1：

无。

**3.3、商务要求**

**3.3.1服务期限**

采购包1：

 自合同签订之日起1095日

**3.3.2服务地点**

采购包1：

成都市新津区人民法院

**3.3.3考核（验收）标准和方法**

采购包1：

①验收主体：由采购人自行组织对项目进行验收。 ②采购人在接到供应商申请通知后的10个日历天内组织验收；供应商按照验收要求提交相关验收资料。 ③验收标准：按国家有关规定以及磋商文件的要求、供应商的响应文件及承诺与项目合同约定标准进行验收。 ④采购人无故不进行验收工作并已使用项目履约成果的，视同验收合格。 ⑤严格按照国家现行验收方法和标准执行；按照国家相关法律法规、考核细则标准以及《财政部关于印发〈政府采购需求管理办法〉的通知》（财库〔2021〕22号）等规定进行验收。

**3.3.4支付方式**

采购包1：

分期付款

**3.3.5支付约定**

采购包1： 付款条件说明： 在合同签订生效后，采购人收到供应商提供的合格发票后10个工作日内支付合同总金额的40% ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 40.00%。

采购包1： 付款条件说明： 按照采购人年度付款进度执行，采购人根据考核结果并收到供应商提供的合格发票后10个工作日内支付，最多支付合同总金额的50%（根据考核总得分情况支付费用） ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 50.00%。

采购包1： 付款条件说明： 按照采购人年度付款进度执行，采购人根据考核结果并收到供应商提供的合格发票后10个工作日内支付，最少支付合同总金额的10%（根据考核总得分情况支付费用） ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 10.00%。

**3.3.6违约责任及解决争议的方法**

采购包1：

1.采购人违约责任采购人应按约履行合同，否则供应商有权要求采购人依法承担相应违约责任。2.供应商违约责任2.1供应商必须遵守采购合同并执行合同中的各项规定，保证采购合同的正常履行。2.2如因供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、采购人因实现债权所发生的各项费用（包括但不限于诉讼费、仲裁费、公证费、财产保全费、保全保险费、律师费、鉴定费等），由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。2.3供应商不能按合同约定要求提供服务或服务未达采购人基础要求标准的，采购人有权单方面终止合同。2.4供应商在履约过程中，服务经采购人考核不合格的，采购人有权终止合同。2.5供应商保证本合同内容的权利无瑕疵，包括涉及的所有权及知识产权等权利无瑕疵。如任何第三方经法院裁决有权对上述服务主张权利的，采购人有权终止本合同，供应商除应向采购人返还已收款项外，还应另按合同总价的20%向采购人支付违约金。2.6供应商应当遵守采购人的相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，实施完成采购合同应当完全满足相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，若供应商瑕疵履行采购合同，采购人有权终止本合同，并要求供应商支付合同总价款20%的违约金，同时供应商须全额退还采购人已经付给供应商的款项。2.7供应商支付的违约金不足以弥补采购人损失的，还应按采购人经济损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给采购人，包括但不限于采购人本身的财产损失、采购人因维护权益产生的律师费、诉讼费、公证费、鉴定费、保全费、保全保险费等。3.解决争议的方法合同履行期间，若双方发生争议，可协商或由有关部门调解解决，协商或调解不成的，向本合同签订地有管辖权的人民法院起诉。

**3.4其他要求**

因系统无法据实调整，供应商须承诺在签订合同时依照：“（1）服务期限：自合同签订之日起三年，合同一年一签。采购人与供应商根据考核总得分情况续签合同。（2）付款方式：①在合同签订生效后，采购人收到供应商提供的合格发票后10个工作日内支付合同总金额的40%；②按照采购人年度付款进度执行，采购人根据考核结果并收到供应商提供的合格发票后10个工作日内支付，最多支付合同总金额的50%（根据考核总得分情况支付费用）；③按照采购人年度付款进度执行，采购人根据考核结果并收到供应商提供的合格发票后10个工作日内支付，最少支付合同总金额的10%（根据考核总得分情况支付费用）。”执行。（注：本条内容与商务要求如有冲突，供应商均应响应，以本条内容为准。）