## 附件1

**采购需求**

**一、项目概况**

主要为江海区人民法院提供综合运维服务，派驻3个运维人员到我院对各信息系统的硬件设备、网络设备、机房设备、法庭设备等软硬件进行巡检，确保其能正常运行，出现故障后能及时解决。

**二、主要商务要求**

1.预算金额：367000元（叁拾陆万柒仟元）

2.服务期限：服务期1年，2025年10月1日-2026年9月30日。

3.付款方式：

1期：支付比例30%,签订合同后，在收到中标供应商提供与支付金额相符的有效发票的15个工作日内，采购人向中标供应商支付合同总额的30%作为预付款；

2期：支付比例70%,在预付款抵扣完按季度支付的服务费用后，剩余部分再按照季度（每三个月）进行一次支付。每次按合同支付款项目前，中标供应商应向采购人提供与支付金额相符的有效发票，且收款方、且具发票方、合同乙方均必须与中标供应商名称一致。（具体以合同签订为准）。

3.交付要求：供应商已按照合同规定完成

## 三、具体技术要求：

（一）提供包括但不限于以下服务：

1.办公桌面运维

（1）维护工作

协助部门领导及系统工程师展开信息化项目建设和运行管理等工作。能及时发现、确认、处理各种桌面级软硬件系统故障并进行故障处理。

（2）硬件维护

负责江海法院内所有桌面电脑、打印机、一卡通系统平台及设备等信息设备终端设备的调配及维护。

（3）软件维护

负责江海法院桌面级操作系统的安装，常用软件、业务软件、防病毒软件的安装和巡检，确保符合法院对桌面系统的可管理性及安全性的管理规范。

（4）信息化平台维护

辅助系统管理员对域用户管理，登记详细域用户信息，统一桌面安全策略以保证员工在使用计算机进行工作时的安全，预防安装未知软件所造成的危害。定制软件的规则及策略以方便日后的维护工作。

（5）通讯终端的管理

包括网络电话终端，会议系统平台终端等设备的安装及管理。分配座机号并更新通讯录。

（6）档案管理

负责江海法院内计算机设备、各种IT设施和软件的日常监控，保证设备、软件正常备和软件的运行情况和故障信息，以电子表格的形式记录各类软硬件问题。

2.机房运维

（1）日常运维的主要内容包括但不限于：

实时监控各机房设备运行状态,并及时处理警告、故障；

定期对机房各系统、设备进行巡检，发现问题及时反馈同时填写巡检记录，并进行处理；

按指令及计划完成生产计划/工单的处理；

负责系统日常运维、定期维护、故障分析与处理、故障设备更换、等工作；

负责完成各类巡检（巡检、定检等）、报告（运维报告、故障报告等）；

（二）维护响应要求

1.故障响应时间:

（1）正常工作日

在接到报障通知后，院内15分钟到达故障现场，院外2小时内到达故障现场，如遇到交通堵塞或因工作量过大导致人手暂时不足等情况的客观原因，应与报故障人员协商预约维修时间，并按时到达故障现场。

（2）周末及节假日

在接到报障通知后，市区1-2小时内到达故障现场，郊区与其它地点最多不超过T+1小时（T+1为到达该地点坐车时长，再加上1小时），如遇到交通堵塞或因工作量过大导致人手暂时不足等情况的客观原因，应与报故障人员协商预约维修时间，并按时到达故障现场。

（3）解决问题时间：

一般接口类：90%的报障在到场后2小时内解决，10%的报障在到场后3小时内解决。

系统软件应用：到场后4小时内解决。

小型故障：维修人员到达检测现场后，在配件有库存情况下1天内解决故障问题；如配件没有库存，由法院采购相关配件后，需在1天内更换配件，解决故障问题。

大型硬件故障：维修人员到达检测现场后，给予解决方案；如配件在没有库存的情况下，由法院采购相关配件后，需在1天内更换配件，解决故障问题。

保修期内设备：维修人员到场达检测现场后，需在1天内做好检测并联系厂家保修，跟进保修进度。

（三）人员要求

1.常驻法院的人员不少于3名；

2.大专以上学历，具有计算机操作员证书，有1年以上信息系统维护工作；

3.服从法院需求部门的安排。