**[鄢陵县人民法院信息化运维服务采购项目](https://ryxfy.hncourt.gov.cn/upload/file/20231216/20231216135343_43070.xlsx%22%20%5Ct%20%22https%3A//ryxfy.hncourt.gov.cn/public/_blank)服务范围及内容**

针对鄢陵县人民法院信息化运维服务特点，现制定如下运维方案：向鄢陵县人民法院派驻驻场运维工程师1名，常驻法院按照工作日上班和实际需要安排服务，24小时电话支持服务。主要工作内容如下：

1、 业务软件运维

（1）运维范围

业务软件是信息化工作的基础核心，运维范围包含全省统一办公办案平台系列软件和许昌法院自建软件，主要包含审判流程管理软件、涉诉信访系统、办公软件、数字审委会、庭审应用等系统。

（2）运维内容

对于所有业务软件，面向驻场法院，需完成如下工作：

数据库系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、配置信息备份管理、技术文档管理等。

中间件系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、开关机、故障处理、配置信息备份管理、技术文档管理等。

应用软件运维：对我院现有应用软件进行运行状态监控及预警、定期巡检维护、故障处理、软件BUG处理、使用支持、系统培训、演示汇报等。

使用培训：保障法院干警，能够熟练使用应用软件，培训应用软件，定期给新入职干警提供培训服务。

技术支持：提供技术支持热线服务，加强与中院运维小组日常沟通，及时上报、处理软件应用系统使用中的问题。

2、硬件系统运维

（1）运维目标：保障驻场法院法庭设备、法庭终端等系统稳定运行，及时响应和排除系统故障，确保系统可用性。

（2）运维范围：硬件设备的操作及日常维修维护。

（3）运维内容主要如下：

系统定期巡检维护，包括设备状态检查、功能检查等。

按要求（如节假日）对设备进行关机或开机。

系统故障响应、诊断与报修、配合厂家处理故障等。

3、许昌市中级人民法院运维工程师团队辅助基层院运维驻场人员工作内容：

（1）运维团队沟通培训：加强中院运维工程师与各基层院运维人员日常沟通，接到上报的应用软件使用问题及时处理。普遍反映的同一技术问题，做好分析，安排统一讲解培训。针对各个业务软件每月不低于1次定期对基层院运维人员进行专业知识培训并组织考核，以提高各基层院运维人员业务能力。

（2）重大会议、庭审保障支持：当基层院遇到重大会议、重要案件开庭，许昌中院运维团队至少抽调1-2人到基层院现场保障，做好技术支持，以确保会议、庭审顺利完成。

（3）应用软件巡检运维：对各基层院现有应用软件进行运行状态监控及预警、每月不低于1次定期巡检维护、故障处理、软件BUG处理、使用支持、系统培训、演示汇报等。

（4）数据库系统运维：协助基层院运维人员对运行状态监控和预警、每月不低于1次定期巡检维护、开关机、故障处理、配置信息备份管理、技术文档管理等。

（5）中间件系统运维：协助基层院运维人员对运行状态监控和预警、每月不低于1次定期巡检维护、开关机、故障处理、配置信息备份管理、技术文档管理等。

（6）使用培训：协助基层院运维人员保障各基层院法院干警，能够熟练使用应用软件，培训应用软件，定期给新入职干警提供培训服务。

（7）技术支持：协助基层院运维人员提供技术支持热线服务，及时处理软件应用系统使用中的问题。做好执行流程管理系统的简单问题收集和处理，对复杂问题做好技术反馈工作。

（8）软件数据分析：协助基层院运维人员对日常信息化数据统计、数据分析、每月不低于1次定期整理基层院业务系统使用情况报告；绩效平台、态势分析平台整体保障。

（9）执行流程管理系统：协助基层院运维人员处理基础性软件管理和操作，协助执行管理部门处理简易问题。