**附件：**

**[鄢陵县人民法院](https://ryxfy.hncourt.gov.cn/upload/file/20231216/20231216135343_43070.xlsx" \t "https://ryxfy.hncourt.gov.cn/public/_blank)****[信息化运维服务采购项目](https://ryxfy.hncourt.gov.cn/upload/file/20231216/20231216135343_43070.xlsx" \t "https://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：负责鄢陵县人民法院信息化运维工作，常驻法院1人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，具有类似项目运维经验的供应商可优先考虑。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。