**二、项目清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购计划编号 | 品名（服务名称） | 计量单位 | 数量 | 财政预算限额（元） |
| 1 | PLAN-2015-088001-000038 | 审判执行系统运行维护 | 项 | 1 | 600,000.00 |

注：投标报价超过预算金额的按无效标处理。

**三、采购项目概况**

1. 项目背景

随着我国法制建设的进一步深化，社会对案件执行工作有了更高的要求，法院案件执行工作出现了更多的新需求，为进一步加强执行工作的科学管理，深入贯彻落实中央关于解决执行难问题的指示精神，健全强化深圳市执行联动联席会议制度的相关内容，深圳市中级人民法院建立了全市法院执行体系，积极构建执行工作管理和执行联动的新机制。

以高起点、高层次为基本原则，深圳市中级人民法院与负有协助查控（查询、查封、冻结被执行人财产及查找被执行人下落）法律义务的各职能单位之间建设了“司法查控网”，实现法院之间、法院与协执单位之间沟通联络、信息互通，在全市范围内实现被执行人及财产查控工作的集约化、信息化、网络化，从而提升执行效率、维护司法权威。

随着执行系统的不断深化、推进、拓展，该系统逐步承担了全市大部分的协同执行业务，随着业务量的增加，系统的日常运维工作变得繁杂沉重，深圳市中级法院计划通过对外采购运维服务的方式与外部技术单位合作，实现审判执行系统的稳定、集约、高效、低成本的运行。

1. 项目目标

按照“科学、规范、实用”的原则，以现有系统硬件环境为基础，以用户需求为导向，提供完善的执行系统运维服务。

具体目标：

* 1. 构建规范的执行系统运维服务体系。
	2. 建立强效的执行系统运维服务响应机制。
	3. 提供高质的执行系统运维服务。
1. 维保服务内容

提供执行系统运维服务，包括远程热线指导、问题诊断及处理、业务应急响应、软件系统稳定性完善及优化、系统升级部署、系统定期检查、数据处理及上报等内容。

**四、项目管理要求**

1. 项目管理整体要求
	1. 中标方应成立项目管理组织，严格遵守深圳市中级法院的项目管控要求。
	2. 中标方应基于成熟的项目管理方法论，制订完善的项目管理制度、流程，合理划分项目管理的阶段，在项目运维过程中对项目进行规范化管理，确保项目运维进度和质量。
	3. 中标方应提供项目管理方案，至少应包括进度管理、风险管理、需求管理、质量管理、时间管理、沟通管理等。
	4. 中标方应根据项目管理的需要，提供和使用项目管理工具。
2. 项目管理组织和人员要求

项目必须在深圳市中级人民法院的领导下进行维护，根据项目运维需要，成立项目管理、运维、质量保证等实施组织。中标方所安排的运维驻场人员必须遵守国家的政策、法令，严格执行业主方的各项规章制度，服从业主方的管理和调度，认真履行工作职责，圆满完成业主方安排的工作任务。

* 1. 项目组织机构

本项目成立由业主方、中标方共同组成的项目管理机构，负责整个项目的运维工作。中标方应成立项目管理组织，负责项目运维过程的管理控制，以保证项目高效、有序的进行，确保运维工作保质保量完成。中标方所安排的运维驻场人员必须严格遵守国家的政策法规，执行项目管理机构的各项规章制度，服从管理和调度，认真履行工作职责，圆满完成工作任务。

* 1. 项目人员管理

中标方应在项目运维中，选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、管理经验丰富的人员参加该项目的落实。应按照以下人员要求配备机构和人员，在运维过程中对项目进行规范化管理，确保维护质量。

具体人员要求：

* + 1. 项目负责人：中标方应选派具有丰富项目运维管理经验的人员1名，组织整体系统运维实施，控制和监督项目的进程。
		2. 质量保证人员：具有丰富质量管理经验的专家和管理人员1－2名，负责本运维项目QA方案的制定。
		3. 运维人员：负责工程中出现的疑难问题提供技术支持、培训。中标方应提供2名具有维护经验的工程师常驻深圳现场，能够提供7x24小时服务能力。

**五、项目技术要求**

此项目要求维保方提供深圳市中级人民法院审判执行系统维护及技术支持，以保证我方业务系统的正常、稳定运行。

1. 总体技术服务要求
	1. 维保方必须提供详细的服务方案，须包含参与服务的人员组织结构及部署情况（包括人数、人员分布情况、主要人员的职责或角色，学历或技术背景等）、服务响应、问题解决方案等。
	2. 维保方需保证我方执行系统全年7\*24小时安全、稳定、高效运行。
	3. 维保方必须保证招标人的数据安全，做到数据“零丢失”。
	4. 维保方必须主动定期对执行系统应用进行巡检，向我方提出书面报告。对于系统故障处理应有详细的报告记录，包含故障原因、响应时间、解决方案以及合理建议等。
	5. 维保方应具备全年7\*24现场服务能力，在服务期内，需向我方提供不少于2人的驻场服务，确保招标人系统正常运行。
	6. 提供系统运行日志文件分析整理；
	7. 提供系统运行故障诊断和修复；
2. 项目运维范围要求

本项目运维的主要目标是实现执行系统稳定、高效运行。范围主要包括：

* 1. 提供必要的日常运维服务；
	2. 提供必要的系统使用培训服务工作；
	3. 提供深圳市中级人民法院进行执行系统推广支持；
	4. 提供相应的执行系统技术支持服务。
1. 系统日常维护内容及响应服务要求
	1. 服务内容

日常维护要求为：通过执行系统的维护，收集并分析用户的需求，分析应用系统对服务平台性能的要求，提出系统升级、优化解决方案，保障应用系统的可用性。

主要维护内容包括：

* + 1. 业务数据维护；
		2. 业务数据备份；
		3. 业务系统日常维护；
		4. 新业务需求的采集和分析；
		5. 软件更新服务；
		6. 对业务管理系统健康状态检查与分析报告；
		7. 对系统用户信息进行维护和修改，添加系统用户、更改系统用户信息、权限，负责系统中管理人员、操作人员、监督人员名单的调整，以及数据同步。
	1. 服务方式要求

中标方需提供现场值守服务，维护团队需要指派2名资深服务技术服务工程师长期值守在深圳中院现场，负责对现场系统运行状态进行监视、管理和维护以及工作终端的管理和维护，通过对系统运行日志的分析提前发现并排除可能发生的潜在故障，并在维护服务团队支持下，在1小时内排除普通故障，2小时内排除较大故障，4小时内排除重大故障，24小时内排除特大故障。

除了现场值守服务方式外，中标方需同时提供7×24小时故障响应服务：提供电话、传真、电子邮件等方式的咨询和支持服务。

**六、图纸**

无。

**七、保修或售后服务要求**

1. 运维服务期：合同签订后 1 年。
2. 服务响应要求
	1. 正常工作日的响应要求

系统出现故障时，30分钟内响应，2小时内派专业工程师进行故障诊断及处理。

* 1. 其他时间及夜间服务

当系统在非工作日出现异常时，现场驻场人员将在1小时内赶赴现场进行故障诊断及处理。

* 1. 临时保障服务

当遇到重大活动需要提供临时保障服务时，运维团队须在需要提前对系统进行临时性检查，排除稳定性隐患，以做到万无一失。