1项目背景

2020年，西安市住建局网站已统一迁移至西安市政府网站集约化平台，根据《西安市政府网站集约化平台管理办法》要求，为贯彻落实国家关于推进政务公开、深化“互联网+政务服务”的工作部署，进一步提升本单位网站集约化建设水平和政务新媒体监管效能，现就网站及政务公开建设运维服务项目进行采购招标。

2技术要求

西安市住建局网站及政务公开建设运维服务项目需基于“西安市政府网站集约化平台”进行实施，因此需熟悉西安市政府网站集约化平台功能架构、部署实施、开发环境等。

3服务内容及要求

3.1网站问答服务建设

（1）构建政策问答知识库

构建标准化政策问答知识库，实现与现行有效政策文件相关的各类问答信息的梳理、汇集、管理和发布，面向用户提供政策问答信息的智能检索、分类浏览及动态更新服务。同时，政策问答信息可纳入智能问答知识库，实现统一应用。

（2）开发智能问答模块

采用自然语言处理、大模型、智能搜索等技术，基于政策问答知识库实现业务咨询的智能化、即时化交流，提供7\*24小时自动化、场景化和交互式问答服务。

3.2网站运维提升服务

（1）网站技术维护

提供网站日常技术运维服务，具体包括问题诊断与修改、网站监控、性能优化、系统管理、安全管理、技术咨询、专项保障、应急响应等服务。

（2）网站页面优化

依据中省市政府网站及政务公开考核要求或实际业务需求，提供网站页面优化调整、网站栏目及展示方式调整、网站图片制作、网站数据处理与统计分析等服务。

（3）专题策划与制作

根据中省市要求及部门重点工作和热点活动需要，规划建设网站专题专栏，提供专题专栏策划与制作服务，专题制作流程具体包括设计、切图、制作模板、创建专题栏目、实施、测试、交付。（全年不少于5个专题专栏）。

（4）政策解读服务

开展本部门相关政策、重要文件、部门会议、统计分析等重点信息政策解读的设计、制作和发布，具体包括政策图解和动漫解读等形式（全年政策图解不少于10个，动漫解读不少于3个）。

3.3网站日常普查监测服务

（1）系统实时监测

提供网站监测系统，针对网站进行7\*24小时实时监测，实现网站首页更新、栏目更新、错敏信息、隐私泄露、外链暗链、首页连通性、栏目连通性、链接可用性等方面的实时监测和扫描，针对监测出的问题，及时预警提醒。支持手机短信、微信、邮件等预警方式。

（2）人工全面检测

根据《政府网站与政务新媒体检查指标》（国办秘函2019 19号文件），按季度提供全面人工检查、核实与监测服务，结合系统监测结果，出具全面的监测报告。

（3）错敏信息监测

提供网站错敏信息监测服务，针对网站各类严重表述错误、错别字、敏感词和隐私泄露等进行实时监测、人工校对审核和预警提醒，人工复核准确率≥98%。

3.4政务新媒体监测服务

（1）提供政务新媒体监测系统

提供政务新媒体监测系统，对单位下属政务微信、微博等新媒体账号的内容更新、错敏信息、隐私泄露、外链暗链等实施动态监测和预警提醒。

（2）按季度输出监测分析报告

按季度输出监测分析报告，针对新媒体内容更新、栏目可用性、功能可用性、互动回应、账号运营情况等进行全面检查。

3.5驻场运维服务

（1）派驻不少于2名专职运维人员，负责网站日常内容发布和维护管理、信息审核、网站日常检查、网站错敏信息修改、网站内容断错链修改、网站问题整改跟踪、需求收集与反馈、留言处理等工作。

（2）协助完成季度/年度网站自查、国办普查迎检及《政府网站工作报表》编制。

（3）提供网站运维培训服务，每年开展不少于2次业务培训，覆盖信息编辑、审核发布等全流程操作规范。

4其他要求

4.1运维服务要求

（1）服务周期1年。

（2）明确承诺服务响应 7\*24 小时电话服务，半小时内做出明确响应和安排，1 小时内到达现场，2 小时内做出相应的故障或责任判断，并协助采购人处理后继事宜。

（3）须详细说明实施本项目拟采用的团队组织方法和具体项目组织机构，保证在此项目服务期间有足够的人力投入和人员的质量。

4.2质量保证要求

（1）符合国家有关规范要求，确保项目完成后达到最佳运行状态。

（2）投标人必须按照项目质量管理和质量保证体系，提出具体措施，确保项目质量。