**第三部分 采购需求**

**1.项目概况和建设目标**

为确保局门户网站正常运行与访问安全，开展网站监测、日常运维、安全保障、驻场服务等工作，保障网站安全、平稳、长效运行，满足中省市政府网站检查和政务公开考核要求。

**2.服务内容**

**2.1网站监测服务**

提供网站整体运行情况、站点可用性、链接可用性、网站内容更新、发布解读、办事服务、互动交流、网站功能等方面的监测和检查服务。

**2.2网站日常运维服务**

根据中省市政府网站及政务公开建设考核要求，提供网站问题修改、网站日常巡检、网站用户组织维护、网站安全管理、网站页面UI设计优化等工作。

**2.3网站安全服务**

开展网站安全检测，及时排查网站各种安全漏洞，发现网站脆弱性，同时提供SSL证书服务。

**2.4驻场运维服务**

提供驻场运维人员1名。根据用户要求处理网站内容维护、网站问题整改跟踪、数据统计及报表整理等工作。

**3.技术要求**

西安市人力资源和社会保障局门户网站基于“西安市政府网站集约化平台”进行构建，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。

**3.1数据维护**

解决历史性的数据错误：例如原应用系统数据迁移所遗留的数据问题；解决因应用系统异常所导致的数据问题；解决因操作人员操作错误引起的数据问题；为业务或信息部门提供临时数据统计或SQL编写；为业务或信息部门提供相关统计数据或明细数据。

**3.2应用系统程序性日常维护**

应用系统程序性日常维护主要是针对系统操作人员在日常业务办理中，遇到的通过业务系统无法解决或不知如何解决的问题，包括：

纠错性维护：对应用软件缺陷（错误）的整改，在应用系统运行过程中，针对发现的应用软件缺陷（错误），对应用程序进行及时的修补，并通过软件系统升级和现场服务等方式对应用软件进行升级改造。

适应性维护：是针对软件系统为适应外部环境的变化进行的系统修改，为适应经办人员使用方法的改变或为提高经办人员工作效率进行的程序适应性修改，另外由于多种原因，需要增加对应用系统功能，对已有的功能进行改善，或因为用户需要而增加的某些模块的事后打印，包括查询功能查询条件或查询结果不能满足用户要求等进行适应性维护。

**3.3政策咨询及业务经办咨询服务**

解决新政策出台后，业务人员对政策的理解与系统的功能不一致而提出的政策咨询；解决经办人员轮岗后对相关系统操作不熟悉的业务经办咨询。重点业务咨询服务：对于系统的重点的、复杂的业务办理及流程，配合用户进行分析，提出可行的整改意见。

**3.4应用系统业务培训**

针对用户需要，对经办人员进行集中的系统业务培训。

**3.5应用系统性能调优**

应用系统是直接面向最终用户的一层，设计、开发人员在建设业务系统的过程中必须全面考虑性能的优化，包括利用各种设计模式、高效编程实现，多进程技术的利用、高效算法的设计等。在业务的长期使用中，会发现程序中查询语句等不够优化的情况，需长期持续跟踪，并进行调优。

**3.6新增需求维护内容**

由于需求的变化，在保持原有系统整体框架不发生大的变化的前提下对应用系统进行相关完善性维护。当出台新的政策，系统已不能通过政策参数的调整来适应政策调整要求的时候，需对系统进行较大的改动。服务商在服务期内完成局信息中心审批通过的新政策或新需求的开发、测试、应用。

**3.7数据库平台及应用中间件协助维护内容**

针对西安市人社涉及的系统所使用的数据库平台和中间件提供数据支持。协助数据库服务商对应用环境中产生的严重故障进行分析，就该故障进行讨论，密切配合，及时找出问题原因并提供建议帮助避免故障的重复发生。对中间件运行情况进行日常监控，配置、性能检查调整、紧急处理等。

基于应用服务软件、操作系统国产化要求，强化系统兼容性，支持主流国产操作系统、浏览器等。

**3.8安全排查及整改**

在项目运维服务期间，运维服务单位应保证系统安全，定期进行安全排查及整改：一是实行标准化排查，遵循人社部技术支持商风险排查要求，形成标准化排查指南和排查流程；二是开展应用实操检查，针对每个系统特别是H5页面，核查用户认证及权限管理，通过业务访谈与实际操作梳理核心业务流程、查找风险点；三是在软件安全专家指导下进行代码审计，通过静态分析结合人工审查，主动识别潜在的编程错误、设计缺陷、输入验证不足、未加密敏感数据存储、未授权访问控制漏洞等问题，排查逻辑层面安全隐患，确保应用程序具备足够的健壮性和安全性；四是部署网络流量分析，重点排查未经授权的网络连接、内部数据泄露和数据脱敏的情况，排查应用系统是否存在异常流量情况；五是建立交叉验证机制，多技术小组独立排查后比对结果；六是汇总分析全量数据问题、风险评估结果，确定优先级最高的安全隐患和亟待解决的安全问题，为整改提供科学依据。

**4.质量、安全及管理要求**

1、提供7\*24小时技术支持服务，针对各类问题或需求响应时间不超过10分钟, 收到现场服务请求后的2小时内到达现场，紧急故障4小时内修复和解决问题，确保平台安全、稳定、高效运行。

2、保证在此项目服务期限间有足够的人力投入，服务团队中应至少包含项目经理、技术经理、软件开发工程师、UI设计师、实施工程师、服务工程师等岗位角色。

3、提供7天×24小时电话支持，5天(工作日)×8小时网络支持。具体方式包括现场、电话、电邮、远程网络等。

**5.商务要求**

**5.1履行合同的时间**

运维内容自合同签订之日起生效，运维期1年。

**5.2地点及方式**

西安市内采购方指定地点，驻场服务（采购方提供办公场地）。

**5.3其他**

选派1名工程师驻场提供门户网站运维支持服务。

**6.验收标准**

1、服务专业性：参照GB/T 25000.51和GB/T 16260.1-2006、《西安市信息化项目管理办法（暂行）》（市政办发〔2024〕2号）、《西安市信息化项目验收实施细则（试行）》（市数发〔2025〕12号）、等级保护三级有关要求执行，按照合同要求完成服务内容，验收资料齐全、合理；

2、响应及时性：遵守合同约定的服务响应要求；

3、安全性：发生运维故障恢复时间满足合同要求。