**湖北省药品监督管理局**

**门户网站及办公系统运行维护项目方案**

**湖北省药品监督管理局信息技术与电子监管中心**

**2023年9月**

**第一部分**

## 一、基本情况

### 1.1项目名称

湖北省药品监督管理局门户网站运行维护项目

### 1.2运维依据

为贯彻落实《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）、《省人民政府办公厅关于开展2023年度全省政府网站及政务新媒体绩效评估工作的通知》、《省人民政府办公厅关于印发2023年度湖北省政务公开工作要点的通知》、《省人民政府办公厅关于印发2023年度政务公开工作考评方案的通知》《省人民政府办公厅关于规范政府信息公开平台建设有关事项的通知》、《国务院办公厅政府信息与政务公开办公室关于规范政府信息公开平台有关事项的通知》（国办公开办函〔2019〕61号）及2023年新发布网站建设和考核要求，政务公开要点和考核要求等文件精神，结合湖北省药品监督管理局（以下简称省药监局）门户网站建设实际情况，制定以下运维方案。

### 1.3项目运维的目标、范围、模式、周期

**1、项目运维目标：**根据国务院办公厅、湖北省人民政府办公厅和国家药品监督管理局关于政府网站与政务新媒体运行建设和考核管理等工作要求，围绕局门户网站日常技术运维管理、全国政府网站季度普查考核、省政府年度绩效评估考核和年度政务公开工作考评管理等相关工作需要，做好本部门网站的建设管理，做好信息内容保障和内容安全管理工作。优化完善网站栏目设置，丰富网站内容展现形式，升级网站服务功能，为网站迎评改进和高效运行提供技术支持。

**2、项目运维范围：**涉及省局政府网站的政府信息公开、互动交流、办事服务、部门动态、网站智能机器人等主要功能版块的运维服务，为网站管理人员提供技术支持服务，为系统的代码安全、内容安全提供保障服务，配合完成相关建设和考核任务。

**3、项目运维模式：**为部分外包，需要采购技术支持、网页设计制作、考核整改服务、安全保障服务，并根据政府网站考核要求提供系统功能的优化开发服务。

**4、项目运维时间：**周期为一年，从双方签署合同之日开始计算。

## 二、需求分析

### 2.1整体需求

政府网站的运行维护须满足不间断性、安全性、及时性的要求，页面设计、栏目设置、程序代码和文字排版有严格的标准规范，需专业的技术服务团队提供设计、开发和不间断监测服务。

### 2.2人工技能标准

1. 项目经理具备信息系统项目管理专业相关高级资格证书，5年及以上行业相关工作经验；

2. 技术负责人员具备系统架构设计专业高级资格证书，3年及以上行业相关工作经验；

3. 运维服务团队技术支持人员具备1年及以上行业相关工作经验。

### 2.3运维响应标准

全年7\*24小时全天候技术服务，电话响应时间为30分钟；

对应用系统发生的故障维修、技术支援的响应时间不超过1小时；

对需提供现场服务的响应时间不超过2小时。

## 三、运维内容

### 3.1 日常技术支持服务

#### 3.1.1 网站应用系统管理

门户网站应用系统运行访问24小时实时监控，排除湖北省网站集约化平台的运行环境因素，全年省局网站应用系统保障365\*24小时不中断运行；

按照全国政府网站普查要求，每天间隔性访问20次以上，超过（含）15秒网站仍打不开的次数累计占比不超过（含）5%。

#### 3.1.2 网站应用平台管理

根据局网站日常管理、重点工作和宣传工作开展的需要，负责集约化智能门户网站平台管理工作：

（1）应用功能管理。保障网站应用系统持续运行和系统各版块功能正常使用。

（2）用户组织管理。角色和权限模板新建、修改、调整；用户添加、启停、调整等权限配置管理。

（3）平台栏目管理。栏目新建、修改、发布、移动和删除管理；栏目模板建设、属性配置和层级管理。

（4）网站页面管理。配合做好内容宣传的弹窗、横幅等设计，同步实施制作上线。根据栏目调整和其他需求做好网站页面的局部新增、修改、更新和调整，页面效果适配主流浏览器。

（5）网站数据管理。配合网站功能性特殊数据的增减和修改工作，对网站数据质量和同源性进行巡查和提醒，保障数据规范性。

#### 3.1.3 网站应用运行管理

对网站及政务新媒体运行情况进行常态化巡检，保障达到政府网站互动回应与政务新媒体互动更新要求。包含：

（1）网站更新情况。按照政府网站栏目开设和更新要求，对栏目更新情况、栏目开设情况和栏目内容公开情况进行周期巡检，形成巡检清单，及时汇报提醒整改。

（2）网站互动回应情况。参照政府网站在线互动回应标准，对网站提供的依申请公开在线申请答复功能、我为政府网站找错信件在线提交答复平台进行周期巡检，及时进行留言答复时间提醒。

（3）政务新媒体更新、互动和功能使用情况。按照政务新媒体内容更新和提供互动回应功能要求，对政务新媒体帐号进行周期巡检，巡检内容包含更新情况、菜单访问情况、互动功能使用情况、网站入口同步情况和发布内容错词情况。形成巡检结果，及时汇报提醒。

### 3.2 普查扫描与整改（每季度）

每季度按照《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》文件要求，对标考核指标，对省局政府网站及政务新媒体运行情况按照政府网站与政务新媒体检查指标进行网站内容更新情况全面自查和网站公开内容错链错词扫描服务，形成检查报告和解决方案（含扣分问题描述和整改建议）并在考核文件要求时间周期内协助进行问题整改。进一步加强和完善省局政府网站及政务新媒体日常管理工作。

### 3.3 绩效评估考核整改

按照《省人民政府办公厅关于开展2023年度全省政府网站及政务新媒体绩效评估工作的通知》要求，对标《省直部门网站及政务新媒体绩效评估指标》对省局政府网站建设与政务新媒体运行情况进行全面自查工作，出具检查报告（含扣分问题描述和整改建议）并在考核文件要求时间周期内协助进行问题整改。

### 3.4 政务公开考评整改

按照《国务院办公厅关于印发2023年政务公开工作要点的通知》《省人民政府办公厅关于印发2023年湖北省政务公开工作要点的通知》和《省人民政府办公厅关于印发2023年政务公开工作考评方案的通知》等文件要求，对门户网站政务公开渠道、主动公开内容、依申请公开、解读回应和能力保障情况进行全面自查工作，问题汇总形成检查报告（含扣分问题描述和整改建议）并在考核文件要求时间周期内协助进行提醒和整改。

### 3.5 网页设计制作和功能开发升级

#### 3.5.1网页设计制作

（1）专题网页设计实施。根据部门工作开展和中心工作宣传等需要，参照公开内容和主题规划制作网站独立页面专题。包含内容资源整合、主题设定、页面布局规划、页面效果设计、目录搭建和整体页面模板开发建设和页面实施制作等，完成专题专栏上线发布。

（2）宣传页面制作。提供网站宣传页面开发制作与实施服务，包含：横幅、弹窗、专栏入口宣传页面和节庆日、特殊时期定时宣传页面的开发实施制作挂网。

（3）解读网页设计制作。按照服务型政府网站发展需要，丰富解读多元化形式，根据已公开的政策解读内容进行解读网页的制作，包含图解网页设计制作、音频网页制作；同时根据网站公开的统计数据解读内容进行可视化动态图表解读形式的网页设计开发制作和统计数据图解形式的网页设计制作。

#### 3.5.2功能开发升级

根据网站运行发展和创新工作要求，对省局网站功能进行优化升级改造。

根据各地区提供的相关统计数据，在数据开放功能的基础上新增以多种主题分类形式对外提供数据动态图表可视化、数据在线查询、数据在线下载、数据接口申请调用等服务，实现多元化政务数据开放服务功能。

根据省局工作需要及2022年度网站及政府信息公开平台相关考核指标要求，开发完善省局政府网站其他需建设的功能。

**第二部分**

## 一、基本情况

### 1.1项目名称

湖北省药品监督管理局办公系统运行维护项目

### 1.2运维依据

本项目为持续性运维项目，为了保障湖北省药品监督管理局公文收发、流转、审批的及时顺畅，方便省局领导干部处理公文事宜。

### 1.3项目运维的目标

完善湖北省药品监督管理局（以下简称省局）机关办公系统功能，进一步满足干部职工的办公需求，保障省局机关及14个分局办公系统正常使用。

### 1.4项目运维规模

本项目需运维的业务范围包含省局机关及14个分局公文办理及流转等，用户范围包含省局机关、直属单位及14个分局全体干部职工，项目运维内容包含省局机关办公系统。

## 二、运维内容

### 2.1省局机关办公系统功能完善

机关办公系统优化调整：实现OA文件归集到档案系统中，实现数据在线归档。

OA移动端功能优化调整：新增内部即时通讯工具。

新增移动端应用：在移动端可完成OA相关的所有操作。

### 2.2日常运行维护

安排专人（非驻现场）负责湖北省药品监督管理局及湖北省药品监督管理局14个分局机关办公系统及移动端日常运行维护，保障其正常稳定运行。

## 三、主要技术规格、参数及要求

### 3.1 省局机关办公系统功能完善

#### 3.1.1 向省局电子公文在线归档平台推送归档公文数据

根据省局电子公文在线归档平台接口要求，完善与省局电子公文在线归档平台对接接口，内容包括数据接口方案制定、接口开发、集成、联调、测试。

#### 3.1.2 后台管理修改备注功能

在后台管理的收发文管理模块增加修改备注功能，用户每次使用后台对收发文数据进行修改必须写上修改备注，不写备注将无法保存修改的内容，并在每条收发文的后台记录上显示修改备注。

#### 3.1.3 公文传输节点撤回功能

调整系统功能，使发文即使走到公文传输节点也能撤回文件。

#### 3.1.4 正式公文浏览功能

增加发文关联节点用户浏览正式公文功能，使用户可以查看自己处理过的正式公文。

#### 3.1.5 调整发文拟稿打印模板

调整发文拟稿打印模板，增加拟稿部门信息字段。

#### 3.1.6 OA移动端内部通知页面调整

调整移动端查看局内通知图片显示问题。

#### 3.1.7增加即时通讯功能

增加内部即时通讯应用，实现单位内部的信息发送、文件传输、消息提醒，即时发送对话、消息、文件等。支持手机客户端，实现移动端与PC端平台的无缝集成。可以快速查询历史沟通记录。支持文字、表情、图片和附件的发送。也可支持系统内相关流程、文档等信息的直接关联发送。

#### 3.1.8移动端应用

建立移动端应用，实现移动端与PC端平台的无缝集成所有PC端的应用在移动端同步操作，打造沟通、协作一体化的全新移动办公方式。

### 3.2 日常运行维护

#### 3.2.1省局办公系统维护

负责省局及14个分局机关办公系统运行维护一年，保障其正常稳定运行。运行维护要求如下：

（1）维护范围：省局办公系统的日常运行和维护管理，不包括服务器、用户电脑硬件故障、操作系统及网络维护。

（2）维护方式：远程支持

（3）远程服务次数：技术人员通过电话和电子邮件等远程技术手段提供维护，总次数无限制。

（3）维护人员要求：本科及以上学历、计算机相关专业毕业的技术人员，熟悉省局办公系统的功能及日常维护，需提供维护人员的社保缴纳相关证明记录。

（5）响应要求:远程服务要求1小时内响应。

（4）工作机制：

①每天对省局办公系统数据库及相关文档进行备份。

②对运维过程中发现的BUG，进行程序修复。监控系统运行状态，保证系统各项运行指标符合要求。

③组织专人协助省局每半年对局机关内网非涉密办公系统（OA）进行全面彻底清查，对存在的问题，按照保密要求进行清理和删除，降低风险隐患。

（5）响应要求:省局办公系统无法访问，在网络环境和服务器设备及操作系统正常的情况下，3小时内解决。如未按要求响应解决问题，向省局信息中心提交书面说明。

（6）为保证运维人员相对稳定，运维人员必须是运维公司正式聘用人员，并提供社保证明。

## 四、商务服务及合同草案条款

### 4.1服务时间

本项目维护期限为1年，从双方签署合同之日开始计算。

### 4.2服务要求

供应商提供全面、有效、及时的技术支持和售后服务，负责湖北省药品监督管理局办公系统的日常运行和维护管理工作。

### 4.3维护要求

供应商提供7×24小时系统运行维护服务，安排1名技术人员专门负责系统的售后维护（远程方式）。

### 4.4响应要求

供应商应在技术服务说明文件中对售后服务的服务内容承诺、响应方式、响应时间进行详细说明。

### 4.5培训与服务

供应商根据业务需要提供现场培训、视频培训，保障用户能够熟悉应用系统，应在培训与服务内容中进行详细说明。