**湖北省药品监督管理局**

**门户网站、办公系统及企业端运行维护项目方案**

**湖北省药品监督管理局信息技术与电子监管中心**

**2024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2024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2024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2024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

**1.3.1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。

**1.3.2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。

**1.3.3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更新服务。

**1.3.4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

2.2.1 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；

2.2.2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；

2.2.3 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，对省局门户网站运行情况按照政府网站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门户网站日常管理工作。

### 3.3 绩效评估考核整改

按照《省人民政府办公厅关于开展2024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》对省局门户网站建设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《省人民政府办公厅关于印发2024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）并在考评文件要求时间周期内协助进行提醒和整改。

### 3.5 网页设计制作服务

（1）专题网页设计实施。根据省局工作开展和宣传等需要，依据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。

**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，满足机关档案管理制度要求；

机关办公门户优化调整：优化调整门户色调风格和页面布局，使其符合机关管理的严谨性，满足用户快速定位应用的需求，确保操作的便捷性和办公效率的提升；

移动端功能优化：支持移动端完成相关新建、审批、查询等功能，以及新增内部即时通讯工具，便于日常办公。

### 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 公文传输模块升级优化**

新增发送公文、接收公文台账展示，支持多种查询模式。其中发送公文展示内容包括：待发送、已发送、拒收、退回、作废等、不同状态公文信息；接收公文展示内容包括：待接收、已接收、拒收、退回等不同状态的公文信息。

**3.1.2公文管理模块升级优化**

优化现有公文管理模块，新增收文中心台账、发文中心台账、内部审批中心台账，便于用户查询所有状态下的公文信息，如：待办、已办、待阅、已阅、超时、在办、未办、跟踪等状态信息。

**3.1.3办公门户升级改造**

基于现有门户，可以进行以下优化和新增功能：

1. 新增统一快捷入口功能，包括：收文登记、发文拟稿、联合发文拟稿、内部邮件、内部审批拟稿、信息发布、会议日程、我的收藏、通讯录。
2. 新增办公数据统计跳转页面：统计个人办公数据，维度包括：待办收文、已办收文、待办发文、已办发文、内部审批流程、公文传输、内部邮件（收）、内部邮件（发）、信息发布。

**3.1.4新增内部审批管理**

基于现有平台新增信息发布及内部审批功能，用于内部非正式文件的流转、审批，实现审批流程线上化管理。对于信息发布类别流程审批通过后，支持按照不同权限推送到首页门户展现。

**3.1.5文档管理**

新增文档管理，支持脱离流程单独查询有权限的文档附件内容。

**3.1.6移动端优化改造**

新增通讯录，支持关联调用本机通讯录功能，支持查询组织架构内人员通讯录信息，支持直接查询本部门下属通讯录信息，支持直接搜索人员进行详细信息查询。

**3.1.7与统一认证平台集成**

完成OA系统与统一认证平台的集成，集成后用户登录统一认证平台后通过平台首页的OA快捷入口可以直接跳转进入OA系统，无需二次登录。

### 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。

**第三部分**

# 基本情况

## 项目名称

湖北省药品监督管理局企业端运行维护项目

## 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企业端业务更新的及时顺畅，方便企业查询办理相关业务，提升湖北省药品监督管理局对外服务能力。

## 运维目标

完善湖北省药品监督管理局企业端相关功能，进一步满足企业查询办理业务的需求，保障全省两品一械相关企业的正常使用。

## 运维规模

本项目需运维的业务范围包括企业与人员信息的查询维护、证书查询、监管信息查询以及各类业务办理等。用户范围包括全省两品一械生产经营相关企业。

# 需求分析

## 整体需求

湖北省药品监督管理局企业端的运行维护需满足不间断性、安全性、及时性的要求，企业在使用过程中的问题需要有专职人员进行解答处理，因此整个运行维护过程是需要专业的技术服务团队提供严谨、高效的服务。

## 人工技能标准

项目经理具备信息系统项目管理专业相关资格证书，5年及以上行业相关工作经验；

运维服务团队技术支持人员具备3年及以上行业相关工作经验。

## 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。

# 运维内容

## 业务功能建设

### 电子证书查询（重构）

对接新版省局电子证书系统实时查询企业所办理的相关证书信息，并提供根据证书编号查询记录，以及在线预览证书文件。

### 药品经营企业年度报告（新建）

提供药品经营企业新增、修改、删除年度报告等功能。药品经营企业需向所在辖区药品监督管理部门提交上一年度药品经营质量管理报告，包括以下内容：

（一）企业基本情况；

（二）质量管理体系运行及内审情况；

（三）组织机构及关键岗位人员变动情况；

（四）仓库布局及设施设备验证情况：

1.多个药品仓库的，应当包含所有仓库情况；

2.委托储存药品的，应当报告对受托方质量审核情况；

（五）计算机系统运行、偏差及纠正处理情况；

（六）运输与配送情况。委托运输药品的，应报告对受托方质量审核情况；

（七）不合格药品管理及处置情况；

（八）在本企业进行药品抽样检验情况；

（九）协助上市许可持有人召回情况；

（十）特殊管理药品经营及管理情况；

（十一）接受委托储存药品的企业，还应当报告接受委托方质量审核情况；

（十二）接受药品监督管理部门监督检查及整改落实情况；

（十三）药品监管部门要求报告的其他情况及承诺声明信息。

### 疫苗仓储企业报告（新建）

企业端提供接受疫苗上市许可持有人委托储存配送疫苗的企业新增、修改、删除年度疫苗质量安全报告等功能。该类企业需向省药品监督管理局分局提交上一年度疫苗质量安全报告，包括以下内容：

（一）接收疫苗时不合格品情况；

（二）疫苗冷链储存、运输温湿度监控数据月度趋势分析数据；

（三）疫苗储存、运输过程中，超过有效期或储存温度不符合要求的疫苗情况；

（四）协助疫苗上市许可持有人实施召回情况；

（五）在本企业进行疫苗抽样检验情况；

（六）接受药品监督管理部门监督检查及整改落实情况；

（七）药品监管部门要求报告的其他情况及承诺声明信息。

接受疫苗上市许可持有人委托储存配送疫苗的企业发现储存运输的疫苗存在质量问题或者其他安全隐患的，应当立即向省药品监督管理局分局报告。

## 系统接口建设

### 与非现场监管系统单点对接（新建）

按照统一的接口要求，与非现场监管系统进行统一身份认证对接，实现非现场监管系统与企业端的单点登录。

### 与医疗器械报告系统单点对接（新建）

按照统一的接口要求，与医疗器械报告系统进行统一身份认证对接，实现医疗器械报告系统与企业端的单点登录。

## 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企业端日常运行维护工作，保障其正常稳定运行。

提供售后服务电话供企业咨询使用过程中发生的问题。

定期对服务器、系统进行巡检。