附件：

杭州市财政局杭州财政内外网网站维保

服务项目竞争性磋商采购需求

**1.项目背景**

2015年，杭州市财政局内外网网站改版项目的供应商为大汉软件股份有限公司，2019年杭州市财政局杭州财政网站集约化迁移项目（部署在浙江省政府网站集约化平台）的供应商为大汉软件股份有限公司。杭州市财政内网网站基于JCMS内容管理系统，杭州市财政局外网网站基于浙江省政府网站集约化平台JCMS内容管理系统。2018-2019年度杭州市财政局内外网网站维保服务已经到期，为保障系统安全平稳运行，网站各项技术指标正常，信息发布和功能需求满足使用要求，现需采购2019-2010年度杭州市财政局内外网网站维保服务。

**2.维保服务内容和要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **项目** | **要求** |
| **服务范围** |  | （1）2015年杭州市财政局内外网网站改版项目（内网网站部分，含图片库）维保。（2）2019年杭州市财政局杭州财政网站集约化迁移项目（外网网站）维保。 |
| **服务内容** | 提供驻场服务 | **指定1名服务专员进驻甲方指定场所办公**,提供网站软硬件平台运维技术支持服务(硬件故障不在本维保服务范围)以及同公司技术开发之间的技术衔接,同时完成甲方要求的其他工作。 |
| 信息维护 | 提供信息录入、内容更新及质量监控等服务。 |
| 账号管理 | 提供系统账号管理服务。包含新增账号、清除冗杂账号、修改账号信息和根据甲方要求开设权限等。 |
| 数据统计 | 提供网站访问量，按栏目、作者、发布时间等要素的数据统计。 |
| 协助工作 | 当第三方软件在网站挂接时，提供必要的技术配合。 |
| 页面调整 | 完善性维护，修改或调整现有页面。 |
| 图片制作 | 网站所需的图片制作、修改。 |
| 专题制作 | 针对重要活动的专题页面设计和制作服务。 |
| 首页广告条设计制作 | 重要节日首页BANNER、飘窗等设计制作。 |
| 网站错误修复 | 网站错误修复服务。 |
| 产品性能优化 | 不定期对现有产品进行性能优化。 |
| 产品BUG排除 | 及时解决产品BUG。 |
| 定期巡检 | 每季度进行系统巡检，现场或远程对系统进行测试及优化，及时发现系统存在的故障或潜在的问题，确保系统安全、稳定和高效地运行。 |
| 木马后门处理 | 每月对网站进行全面木马安全扫描检测。包含扫描服务器目录和文件，快速定位出服务器上所存在的木马文件位置、注入的时间、注入IP，分析出导致注入的入侵窗口，并进行全面的安全加固。 |
| 代码层面加固 | 根据对当前黑客技术、攻击方法的研究及安全检测的结果，找出可能存在的威胁点，持续性对程序进行优化加固并对可能出现的安全问题提出预测性的方案。 |
| 配置层面加固 | 每季度对服务器及应用进行配置层面加固。包含包括支撑软件的优化配置、服务器弱口令、防火墙策略及端口开放情况等等。 |
| 宕机处理 | 解决突发性宕机故障，快速恢复网站外部访问。 |
| 网站数据备份 | 定期对网站数据进行备份服务，并检查备份状态。 |
| 节假日服务 | 节假日、重大时点提供相关技术值班服务。 |
| 日常读网 | 按照“政府网站普查指标”开展日常读网，及时提出普查预警。 |
| 信息同步 | 做好网站与其他网站栏目内容的同步，确保日常信息同步正常、一致。 |
| 客户档案管理 | 为项目建立档案，包括维护记录、工时汇总等。 |
| 年度服务报告 | 提供服务年报，反映全年具体服务内容及网站的运维情况。 |
| **服务方式** | 日常服务响应 | 提供现场驻守服务，实时响应服务请求，及时提供技术支持。 |
| 紧急事件响应 | 当产品出现无法使用或异常时，将立刻响应，并在1小时内给出解决方案。开展不定期应急演练。 |
| 远程技术诊断 | 当出现疑难问题驻场工程师短时间内无法处理时，总部服务立即响应，通过电话和互联网或开发工程师到达现场指导并配合解决技术故障。 |
| 电话回访 | 专员电话回访，征询对服务的满意度，监督工程师的服务质量。 |
| 服务流程监督与投诉 | 提供监督投诉电话，由乙方分管领导负责，并保证接到投诉的10分钟内给予回复。如果对公司的技术服务人员存在不满意的情况，可以直接拨打电话。 |

**3.其它要求**

**3.1提供驻场人员的后台技术支持服务**

投标人需针为本项目确定1名技术全面、经验丰富的工程师（3年以上维保工作经历）作为驻场人员，建立与公司后台支持的通畅渠道。

**3.2 电话支持**

提供7×24小时不间断远程电话支持服务，通过电话可以直接联络后台开发工程师，寻求问题的解决方案和技术指导，电话支持需及时响应。

**3.3 具体要求详见竞争性磋商文件**