

市人社局局信息化运行维护--公共服务平台运行维护项目服务合同

项目名称：市人社局局信息化运行维护--公共服务平台运行维护项目

甲方：北京市人力资源和社会保障局

乙方：福州恒康通网络科技有限公司

合同编号：BJRBJ2021020

签约地点：北京

签约日期：2021年8月

合 同 书

北京市人力资源和社会保障局的(市人社局局信息化运行维护)中所需(公共服务平台运行维护项目)经北京国际贸易公司以 0686-2141B2340947Z 号磋商文件在国内进行磋商。磋商小组评定福州恒康通网络科技有限公司为成交供应商。买、卖双方同意按照下面的条款和条件,签署本合同。

1、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分,应当认为是一个整体,彼此相互解释,相互补充。为便于解释,组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下:

- a. 本合同书
- b. 《磋商成交通知书》
- c. 合同一般条款
- d. 合同附件
- e. 响应文件

2、服务内容

北京人社局公共服务运维服务项目 2021 年服务内容。

3、合同总价

本合同总价: ¥ 1,890,000.00 (小写金额),大写金额为人民币壹佰捌拾玖万元整。

4、付款方式

本合同的付款方式为: 一次性支付。

5、服务期限

运维服务期限为 12 个月，自 2021年8月30日 至 2022年8月29日。

6、合同的生效

本合同经双方各自的授权代表签署、加盖单位公章或合同专用章之日起生效。

甲方：北京市人力资源和社会保障局

乙方：福州恒康通网络科技有限公司

名称：(印章)



____年____月____日

名称：(印章)



____年____月____日

授权代表(签字)：

地址：北京市西城区永内西街5号

邮政编码：_____

电话：_____

开户银行：

账号：_____

授权代表(签字)：

地址：福州市鼓楼区东街14号福建闽辉大厦1号楼6层

邮政编码：350000

电话：13489955205

开户银行：兴业银行股份有限公司福州环球支行

账号：118110100100144061

合同一般条款

第一条 委托事项及内容

乙方为甲方所委托的市人社局局信息化运行维护--公共服务平台运行维护项目提供如下服务：

- (1) 公共服务运维服务
- (2) 线上客户支持服务
- (3) 网站内容运维服务
- (4) 接诉即办技术支持
- (5) 人社公众号运维服务
- (6) 人社 APP 运维服务

详见本合同附件 1 《项目任务需求》



第二条 委托要求

乙方接受甲方委托所完成的工作成果应当遵循客观、科学、公平、公正原则，符合国家和相关部门、评估专家对该类项目内容和深度规定的要求及甲方的技术、质量要求，为甲方决策、评估提供政策、技术、经济、科学的依据。

第三条 委托事项完成期限

本合同项下委托事项的完成期限为 12 个月，自 2021 年 8 月 30 日 至 2022 年 8 月 29 日。

第四条 委托事项履行地点

本合同项下的委托项目服务履行地点为甲方指定的地点。

第五条 委托报酬及支付方式

本合同服务费总额为人民币¥1,890,000.00(小写金额),大写金额为人民币壹佰捌拾玖万元整。

甲方收到乙方开具的正规合法发票后,于2021年度内向乙方一次性支付合同总价款的100%,即人民币¥1,890,000.00(小写金额),大写金额为人民币壹佰捌拾玖万元整。

乙方应在甲方付款前向甲方开具正规合法发票,否则甲方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任。因乙方原因(包括但不限于未开具发票、开具发票不符合甲方要求等)导致甲方因财政政策原因未能付款,相应责任由乙方承担。

本项目资金来源为财政资金,合同约定的付款期限及付款方式、付款额度以财政资金到位情况为准。因财政资金未到位而影响甲方支付的情况不视为甲方违约,乙方应予以理解并保证合同履行。

第六条 履约担保

双方签署合同后20个工作日内,乙方应向甲方提供合同总价款的10%,即人民币¥189,000.00元(大写金额为人民币壹拾捌万玖仟元整)的履约保函,履约保函有效期为合同截止日。

第七条 甲方权利义务

- 1、接受乙方提交的符合本合同约定条件的工作成果或者相关文件;
- 2、审定乙方提交的委托项目工作方案和配套工作计划;
- 3、检查监督乙方完成委托项目工作的进度;
- 4、组织专家或者通过评估,对乙方提交的委托项目工作成果的质量进行评审和验收;
- 5、乙方自接到甲方提供的所委托项目的技术资料和数据之日起30日内,不进行调查论证的,甲方有权单方决定取消对该项目的委托。

- 6、为保证乙方工作进行顺利，甲方须及时向乙方提供完成委托事项所必须的技术资料和工作条件。
- 7、负责按照合同约定收集、整理与委托事项有关的项目背景资料及相关技术资料和数据并提供给乙方；
- 8、负责委托项目所涉及的、与甲方有关的外部联系和协调工作。

第八条 乙方权利义务

- 1、有权接受甲方按照合同约定支付的委托报酬；
- 2、乙方发现甲方提供的技术资料、数据有明显错误和缺陷的，有权于收到上述资料后30日内书面通知甲方进行补充、修改。如逾期未提出异议的，则视为甲方提交的资料、数据符合合同约定的条件；
- 3、乙方在其资格证书许可的范围内，依本合同的约定向甲方提供专业的咨询服务，并在规定的委托项目工作时间期限内完成委托项目的工作；
- 4、乙方应当高效和经济地按专职咨询机构承认的技术和惯例，以及咨询标准提供咨询服务；
- 5、乙方应当遵守国家法律、法规和行业行为准则为甲方完成委托项目的工作；乙方提交的工作成果必须达到合同约定的要求，并对其完成的委托项目工作成果的真实性和准确性全面负责；
- 6、乙方应当认真按照合同要求完成委托项目工作，随时接受甲方的检查监督，并为检查监督提供便利条件；
- 7、甲方对乙方提交的委托项目工作成果提出质疑或者要求乙方答复时，乙方须在收到甲方的质疑后7日内给予书面解释或者答复；
- 8、除双方另有约定外，为本项目进行调查研究、分析论证、试验测定以及到外地进行调研、收集资料所发生的费用，由乙方自行承担；乙方自行承担因履行本合同产生的各项税负；
- 9、未经甲方的书面许可，乙方不得以任何形式将其在本合同项下的权利

义务转让给任何第三方；

- 10、乙方在履行合同期间使用的由甲方提供或者支付费用的设备设施，属于甲方的财产，乙方在完成委托项目并向甲方提交工作成果时，应当将设备设施归还给甲方。

第九条 项目管理小组及技术人员要求

- 1、双方各指派一名代表作为本项目负责人，项目负责人职责范围包括：负责整体项目的协调与进度安排、质量把关。

- 2、项目技术人员资格

乙方须根据项目要求安排具备相应资质的专业技术人员，并确保项目实施队伍的稳定。项目实施过程中，乙方如因正当理由需要调整项目技术人员的，应当提前7日通知甲方，获得甲方书面同意后方可进行。

第十条 委托项目工作成果的评价、验收

- 1、乙方向甲方提交完整的委托项目工作成果后，应当在甲方指定的地点接受甲方聘请的专家对其工作成果进行质量评审。
- 2、乙方项目负责人应当对工作情况做出必要说明，并可以对质量评审结论申述意见。
- 3、如乙方提交的工作成果未通过质量评审的，乙方应当在甲方规定的期限内进行修改并承担修改费用，并重新申请进行评审验收；如乙方未在甲方规定的期限内完成修改工作或者经修改后仍未能通过质量评审的，乙方应当承担违约责任并赔偿由此给甲方造成的全部损失。
- 4、乙方提交的委托项目工作成果通过质量评审的，经双方授权代表签字确认后，作为委托项目工作成果验收合格的依据。

第十一条 保密义务

- 1、乙方对其在履行合同过程中所知悉的甲方项目技术秘密和商业秘密承担保密义务。
- 2、乙方保证对甲方所提供的保密信息予以妥善保存，仅使用于与完成委托项目工作有关的用途或者目的；在缺少相关保密条款约定时，应当至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密。一经甲方提出要求，乙方应当按照甲方的指示在收到甲方的书面通知后 10 日内将收到的含有保密信息的所有文件或者其他资料归还甲方。
- 3、非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或者其它类型的知识产权。
- 4、本合同项下约定的保密期限为合同有效期间及合同终止后 10 年。

第十二条 知识产权

- 1、在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归甲方所有；合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术咨询工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。
- 2、乙方保证委托项目成果是其独立实施完成，不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的诉讼。如果甲方收到上述诉讼，乙方应当配合甲方积极应诉，并承担因此给甲方造成的全部损失，包括但不限于诉讼仲裁费、律师费、法院或者仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

第十三条 违约责任

1、甲方有下列情形之一的，应当承担违约责任：

(1)因甲方责任造成委托项目工作需要重大修改或者返工重作的，应当另行增加费用，其数额由双方商定。

(2)如甲方违反合同约定，延期支付委托报酬的，每延期一日，按照应付而未付部分的0.5%向乙方支付违约金，此项违约金总额不超过迟延支付价款的5%。

2、乙方有下列情形之一的，应当承担违约责任：

(1)乙方原因导致未按合同规定的日期提交委托项目工作成果的，每延期一日，应当支付委托报酬0.5%的违约金；如超过约定期限30日仍未能提交的，甲方可以单方解除合同并要求乙方支付违约金人民币100000元。

(2)如因乙方原因造成乙方提供的工作成果中出现错误，则乙方应当按甲方应当支付的委托报酬的10%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部直接损失、间接损失以及因理赔或者诉讼所发生的一切费用。

(3)如乙方违反合同第十一条约定，应当采取有效措施防止该保密信息的泄密范围进一步扩大，同时乙方应当向甲方支付违约金人民币100000元并赔偿由此给甲方造成的全部直接损失、间接损失以及因理赔或者诉讼所发生的一切费用，并退回已收取的全部年度技术服务费，甲方有权单方面解除合同，并可提请司法机关依法追究违约方及相关人员的刑事责任。

第十四条 争议的解决

1、本协议按中华人民共和国相关法律、法规进行解决。

2、因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的

按下列第（1）种方式解决：

（1）提交北京仲裁委员会仲裁，仲裁裁决为终局裁决；

（2）依法向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

- 3、发生争议期间，乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断，否则按照合同十三条第二款第二项承担违约责任。

第十五条 廉政承诺

- 1、合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。
- 2、甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品；不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用；不得以参与项目实施为名，接受乙方从该项目中支取的劳务报酬；不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动。
- 3、乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品；不得为其报销应由甲方单位或个人支付的费用；不得向甲方工作人员支付劳务报酬；不得安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

第十六条 其他

- 1、本合同自双方代表签字并加盖公章之日起生效。
- 2、未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力，约定与本协议不一致的以补充协议为准。
- 3、本合同一式捌份，甲、乙双方各执肆份，具有同等法律效力。
- 4、本合同若有附件，附件同样是本合同的组成部分，与本协议具有同等法律效力。

一 项目背景

公共服务是北京市人力社保局工作的重要组成部分。公共服务平台的服务对象为社会公众、企事业单位，为其提供一站式服务、信息服务、用户中心、消息服务等，实现了市人力社保局的社会保障、劳动就业、人事人才的社会职责，对社会、公众有着相当的重要性。

为保障公共服务平台的稳定、可靠运行，充分发挥在社会公众、企事业单位工作人员中的服务效能，使运维工作更加规范，处理好政务与服务的关系，避免重大投诉，提高服务质量和公众的满意度，需对系统运维服务进行招标，以满足 2021 年度市人力社保局公共服务平台的运维服务要求。

二 总体工作任务

公共服务平台运维服务项目主要目标为保障公共服务平台系统稳定、可靠运行，充分发挥公共服务平台在社会公众、企事业单位工作人员中的效能，处理好政务与服务的关系，避免重大投诉，提高服务质量和公众的满意度。主要工作任务包含：

- 公共服务运维服务，保障公共服务平台各类服务正常运行。对接北京市一体化政务服务平台，主要前端包括工作：事项配置、办件配置、数据共享、对接配置等工作；主要后端工作包括：接口对接、各业务系统信息分发及办件信息反馈等工作；
- 线上客户支持服务，做好线上技术支持工作，为社会公众提供便捷、顺畅的线上支持服务；
- 网站内容运维服务，按照人社局需求，开展局网站内容维护工作，及时更新、维护局网站各类信息；
- 接诉即办业务处理，协助人社局完成接诉即办件处理，及时解决社会公众各类投诉或咨询件处理；
- 人社公众号运维服务，做好“北京人社”公众号技术支持工作，协助人社局做好公众号维护、管理工作。
- 人社 APP 运维服务，做好“北京人社”APP 技术支持工作，协助人社局做好 APP 维护、管理工作。

三 运维服务要求

公共服务平台系统运维服务项目运维服务要求如下：

(1) 运维服务商需要对北京市人社局提供 7×24 小时电话响应服务；提供远程支持服务以及互联网支持服务；

(2) 当系统发生故障，运维服务商 2 小时内及时排查解决，故障解决后需出具故障处理报告；

(3) 休息时间及节假日技术保障：在每年的五一、十一、元旦、春节等国家法定节假日期间，按照用户的要求完成特殊的应急服务工作；

(4) 为了保障北京市人社局公共服务平台系统的稳定运行；

(5) 以上维护工作，乙方须按季度提交维护工作报告，甲方对报告进行审核确认。此外，乙方需配合甲方完成项目验收工作；

(6) 本项目运维服务期限为 12 个月。

四 工作内容

北京人社局公共服务运维服务项目 2021 年服务内容包含以下几个方面：

1.1 (一) 公共服务运维服务

主要完成系统交互正常运行，保障业务顺利办理，沟通、协调处理系统运行中出现的各类问题；节假日、重要时期保障各类服务顺利运行。

公共服务日常运维服务主要包括服务监控、定期巡检、软件更新、数据备份、故障排除等。按照工作需要，每季度提交《基础运行环境监控情况报告》，同时形成《运行维护工作日志》、《问题整理汇总》等运行维护相关文档。

对接北京政务服务局的北京市一体化政务服务平台主要包括前端配置，后端接口对接、各业务系统信息分发及办件信息反馈等工作。

1.2 (二) 线上客户支持服务

提供多种线上客服技术支持，包含电话、微信、QQ、公众号等方式。为社会公众提供 5*8 小时线上技术支持服务，及时解决社会公众各类咨询问题。

技术支持电话，通过技术支持手机及时了解并解决社会公众各类公共服务使用问题；

技术支持公众号，提供技术支持公众号服务，结合线上客服，及时解决社会公众的各类咨询和问题；支持常见问题检索。

技术支持 QQ、微信：通过添加技术支持 QQ、微信，方便社会公众随时随地咨询问题、跟踪业务处理情况。

1.3 （三）网站内容运维服务

目前人社局网站通过政务服务局集约平台完成局网站发布管理工作。网站运维主要包含模板管理（新增、维护）、内容更新、通知公告、新闻发布、专栏设计、banner 图设计，并更根据实时政策要求更新网站。

1.4 （四）接诉即办技术支持

按照北京政务服务局要求，及时完成各类接诉即办件。协调、沟通各技术支持公司，完成即办件诉求处理，并回复当事人。

1.5 （五）人社公众号运维服务

按照人社局业务要求，完成人社局公众号运维工作。包含新闻发布、服务发布、资源回收等。

菜单栏、欢迎语不定期修改，推广新功能，让老百姓觉得温暖。微信公众号菜单栏、欢迎语等具有很强的指引功能。可结合产品功能的上线、迭代，进行修改和变化，更方便老百姓使用。

（六）人社 APP 运维服务

按照人社局业务要求，完成人社 APP 运维工作。主要完成人社 APP 交互正常运行，保障业务顺利办理，沟通、协调处理系统运行中出现的各类问题；节假日、重要时期保障各类应用顺利运行。

五 工作人员体系

承建单位需提高服务质量，成立专为用户服务的服务中心，中心内配置专人专职负责管理用户信息和服务质量反馈工作，并可以根据用户提出的具体问题，快速与具体业务或技术人员获得联系并反馈用户问题，使技术人员可以全面了解用户、咨询问题信息，以便提供优质服务。服务中心的具体技术人员组成均为公

司内包括项目经理、开发维护工程师、运行人员等，保证服务质量和效率。

六 提交成果物

在项目服务过程中，承建单位需提供项目管理要求形成全面详尽的资料，确保资料的正确性和完整性。根据项目进度分阶段按时提交。具体提交成果物如下：

运营服务应包含和交付的工作成果及文档

序号	工作内容	工作成果
1	前期阶段	项目服务计划
2	方案制定	项目方案
3	服务监控	基础运行环境监控情况报告 用户行为分析报告
4	运行维护	运行维护工作日志、问题整理汇总、运行维护其他相关文档
5	总结	项目总结报告

七 工作承诺

承建单位在服务期内指定有经验的技术人员专门负责系统的运行和维护以及运营推广。若系统出现问题或故障，承建单位负责及时调配相应技术人力资源进行现场支持，并进行故障处理或软件更新工作。承建单位定期收集群众服务诉求，并对诉求进行分析，根据分析结果对服务提出优化方案，人力资源和社会保障部信息中心确认后，进行服务优化。针对服务应用情况，制定推广方案，同时协助人力资源和社会保障部信息中心组织推广活动，完成推广工作。

承建单位在服务期内对北京市人力社保局公共服务系统提供技术支持服务，并提供热线电话、E-mail、传真、网站或相应技术人员亲临现场的多种服务手段，保证在接到系统故障后，8小时内响应用户请求，并对问题进行初步诊断。

附件 2

保密协议

为了保护甲乙双方在项目合作中涉及保密信息的安全，经双方共同协商，达成以下协议，并共同遵守本协议所列条款：

1. 定义

1.1 保密信息：是指所有甲方向乙方提供的，属于甲方专有涉密信息、商业秘密、技术秘密、通信或与该项目相关的其他需要保密的信息，无论是书面、口头、电子或其它任何形式的信息，主要包括但不限于：数据、介质、模型、样品、草案、技术、方法、仪器设备和其它信息。具体内容（不限于）见《保密信息内容清单》。

1.2 除《保密信息内容清单》所列内容的其他信息必须以如下形式确定：

1.2.1 对于书面的或其它有形的信息，在提供给乙方时必须标明保密信息，并注明保密信息属于甲方。

1.2.2 对于口头信息，在甲方透露给乙方前必须声明是专有信息，进行书面记录，并注明保密信息属于甲方。

2. 甲方责任

2.1 甲方承诺，向乙方提供的保密信息不侵犯任何第三方的知识产权及其它权益。

2.2 甲方承诺，切实履行双方约定的旨在保护乙方知识产权或商业秘密的义务。

3. 乙方责任

3.1 乙方承诺，严格控制甲方所提供的保密信息，只能将甲方所提供的保密信息用于本项目中，不将甲方所提供的保密信息用于其它任何目的。未经甲方许可，不以任何方式披露或允许第三方以任何方式接触和使用该保密信息。

3.2 乙方承诺，未经甲方许可，不得将保密信息的全部或部分进行复制或仿造，不得私自将数据类保密信息留存在其他设备或移动存储介质上，不得私自将这些信息带出甲方指定的区域，不得将这些信息用于其它任何商业行为。

3.3 乙方承诺，采取所有必要的方法对甲方提供的保密信息进行保密，包括执行和坚持必要的作业程序来避免非授权使用或复制保密信息，并将该作业程序以书面方式提交甲方确认。

3.4 除乙方书面提交甲方确认的直接或间接参与本项目组的工作人员外，不能将保密信息透露给其它任何人。乙方应以适当方式要求其参与本项工作的人员遵守本协议规定，若参与本项工作的人员违反本协议规定，乙方应承担连带责任。

3.5 乙方承诺，不向任何第三方透露本协议的存在或本协议的任何内容。

3.6 乙方承诺，未经甲方许可，乙方不处理任何书面的或其他形式的保密信息。

4. 例外情况：

4.1 保密信息不包括以下内容：

4.1.1 该保密信息已经被乙方之外的他方公开，且有书面证明材料。

4.1.2 乙方通过合法手段从第三方在未受到任何限制的情况下获得或已公开的信息，且有书面证明材料。

4.1.3 根据政府要求、命令和司法条例所披露的信息。

5. 否认许可：

除非甲方明确地授权，乙方不能认为甲方授予其包含该保密信息的任何专利权、专利申请权、商标权、著作权、商业秘密或其它的知识产权。

6. 保密期限：

6.1 自本协议生效之日起，双方的合作交流都要符合本协议的条款。

6.2 除非甲方通过书面通知明确说明本协议所涉及的某项保密信息可以公开，乙方必须按照本协议规定承担保密义务。

6.3 信息保密期限不受本协议有效期限的限制。

7. 法律适用与争议解决：

7.1 本协议接受中国法律管辖并按中国法律法规解释。对因本协议项中的各方权利和义务而发生的任何争议，双方首先应本着友好协商的原则解决。

7.2 如果双方通过协商不能达成一致，则提交北京仲裁委员会进行仲裁。

7.3 在争议处理过程中，除正在协商或仲裁的部分外，协议的其他部分应继续执行。

8. 生效及其它事项：

8.1 本协议及其附件是本项目合同的有效组成部分，与合同其它部分具有相同的法律效力，本协议自合同签订之日起生效。

8.2 未尽事宜由双方友好协商解决。

附件：保密信息内容清单

1. 北京市人力资源和社会保障局的机构设置和运行机制。
2. 北京市人力资源和社会保障局的电子设备及其他辅助产品、安全产品的型号、数量、配置、运行状态、交易日志等资料。
3. 北京市人力资源和社会保障局的应用系统部署情况，包括系统名称、功能、业务类型、交易量、交易特征、交易方式、交易数据、系统测试及试运行期间的北京市人力资源和社会保障局资料等信息；应用及数据库服务器和 IP 地址、系统级和数据库级用户名和口令。
4. 北京市人力资源和社会保障局的现有网络拓扑结构及其相关资料，包括防火墙和其他网络设备信息，网络参数，如 IP 地址，命名规则、网络端口、DNS 设置等。
5. 北京市人力资源和社会保障局特定文件格式数据、以数据库形式保存在应用及数据库服务器上的所有数据、以及专用于系统调试的数据信息等。
6. 北京市人力资源和社会保障局项目研发过程中使用的介质及 LICENSE 信息。包括操作系统安装介质和 LICENSE、数据库和应用中间件等基础软件的安装介质和 LICENSE 和注册码，应用软件注册码等信息。
7. 北京市人力资源和社会保障局的业务流程、逻辑流程、规章制度等资料。
8. 北京市人力资源和社会保障局计算机系统的漏洞信息。
9. 北京市人力资源和社会保障局现有安全机制及规划目标、所有系统的应急预案。
10. 北京市人力资源和社会保障局的项目文档、工程文档。
11. 北京市人力资源和社会保障局的应用系统接口程序与文档。
12. 北京市人力资源和社会保障局与其他公司的合作信息、合同。

附件 3

项目工作方案

1 项目概述

1.1 项目背景

公共服务是北京市人力社保局工作的重要组成部分。公共服务平台的服务对象为社会公众、企事业单位，为其提供一站式服务、信息服务、用户中心、消息服务等，实现了市人力社保局的社会保障、劳动就业、人事人才的社会职责，对社会、公众有着相当的重要性。

为保障公共服务平台的稳定、可靠运行，充分发挥在社会公众、企事业单位工作人员中的服务效能，使运维工作更加规范，处理好政务与服务的关系，避免重大投诉，提高服务质量和公众的满意度，需对系统运维服务进行招标，以满足 2021 年度市人力社保局公共服务平台的运维服务要求。

1.2 总体工作任务

公共服务平台运维服务项目主要目标为保障公共服务平台系统稳定、可靠运行，充分发挥公共服务平台在社会公众、企事业单位工作人员中的效能，处理好政务与服务的关系，避免重大投诉，提高服务质量和公众的满意度。主要工作任务包含：

➤ **公共服务运维服务**，保障公共服务平台各类服务正常运行。对接北京市一体化政务服务平台，主要前端包括工作：事项配置、办件配置、数据共享、对接配置等工作；主要后端工作包括：接口对接、各业务系统信息分发及办件信息反馈等工作；

➤ **线上客户支持服务**，做好线上技术支持工作，为社会公众提供便捷、顺畅的线上支持服务；

➤ 网站内容运维服务，按照人社局需求，开展局网站内容维护工作，及时更新、维护局网站各类信息；

➤ 接诉即办业务处理，协助人社局完成接诉即办件处理，及时解决社会公众各类投诉或咨询件处理；

➤ 人社公众号运维服务，做好“北京人社”公众号技术支持工作，协助人社局做好公众号维护、管理工作。

➤ 人社 APP 运维服务，做好“北京人社”APP 技术支持工作，协助人社局做好 APP 维护、管理工作。

2 运维服务方案

北京人社局公共服务运维服务项目 2021 年服务内容包含以下几个方面：

2.1 公共服务运维服务

主要完成系统交互正常运行，保障业务顺利办理，沟通、协调处理系统运行中出现的各类问题；节假日、重要时期保障各类服务顺利运行，在每年的五一、十一、元旦、春节等国家法定节假日期间，按照用户的要求完成特殊的应急服务工作。

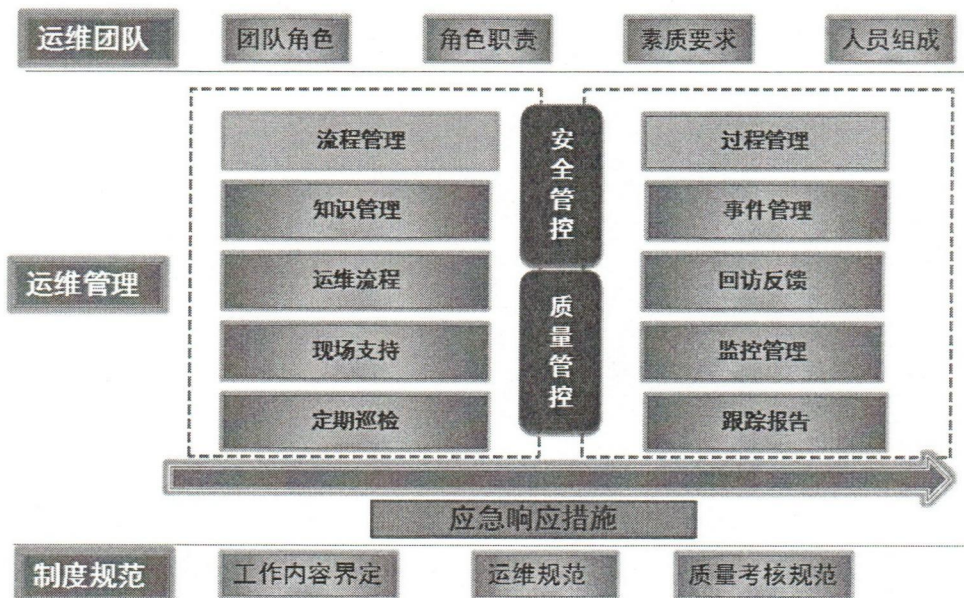
公共服务日常运维服务主要包括服务监控、定期巡检、软件更新、数据备份、故障排除等。按照工作需要，每季度提交《基础运行环境监控情况报告》，同时形成《运行维护工作日志》、《问题整理汇总》等运行维护相关文档。

对接北京政务服务局的北京市一体化政务服务平台主要包括前端配置，后端接口对接、各业务系统信息分发及办件信息反馈等工作。

2.1.1 运维管理体系

恒康通公司将组建专业运维团队，明确职能、规范过程、及时响应，保障已上线相关公共服务功能的正常、稳定运行。具体包括日常应用维护、应用性能优化服务、业务咨询政策解答经办问题解答服务、其他支持配合服务。

运维管理体系如下图所示：



2.1.2 运维团队岗位职责

整个运维团队由运维主管统领，客服组负责所有运维问题的接入、解答和分析反馈，技术组负责处理日常网络、硬件、系统、安全、应用软件存在的问题或更新。

运维团队岗位职责如下表所示：

角色	职责	素质
运维主管	主管运维团队内部管理，沟通，协调，对外沟通工作。	3年以上大型项目运维经验。
客服组长	对客服人员基础培训、规范制度、日常管理。	3年以上行业经验，并具有良好的语言表达能力。

	向运维主管报问题接入情况。	
客服人员	接收系统使用者反映事件、问题	良好的沟通能力以及服务态度。 良好问题描述能力。
网站编辑	负责项目各级页面、模板等页面的设计制作、网站信息采集、信息编辑、信息发布	3年以上人社项目经验。熟悉各种设计工具与方法。
安全监控	负责监控运行基础环境、管理协调解决日常问题。	2年以上行业经验，并具有良好的语言表达能力。
系统集成	分别负责网络、硬件、安全以及系统的日常监控、问题处理以及环境调优、应用软件环境部署安装等。	2年以上基础硬件、网络、安全、系统相关工作经验。
技术运维	负责技术人员日常管理，根据客服反馈的问题按照优先级分配工作。负责解决技术难点问题。负责处理日常应用软件问题，系统BUG、政策更新导致的功能变更、问题分析反馈等。	3年以上 JAVA 开发经验 熟悉 oracle、SQL,ssh 模型框架知识，熟悉 oracle 基础,SQL,ssh 模型框架知识。
数据库管理员	负责对于运维项目数据库进行管理，包括巡检，故障处理，参数设置、数据库调优等。	2年以上 oracle 数据库管理经验。

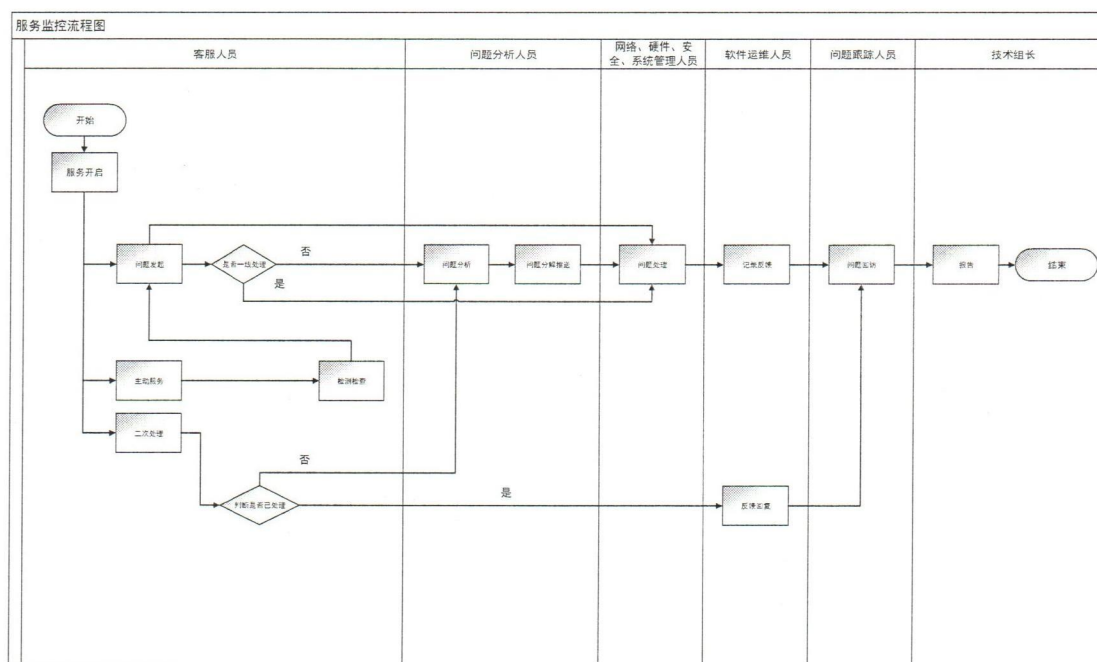
2.1.3 服务监控

恒康通公司将建立自动化服务监控体系，形成一条集监、管、控一体的能力链，而其中监控告警是其中的基础环节，监控本身也需要形成对故障的采集、处理、发现、定位、解决的一个闭环。定位和解决这两个环节，以往依赖于人工，而今有自动化服务监控平台承担这部分工作。自动化服务监控体系依赖线程监控，corl 业务节点监控，tomcat 漏洞版本监控等多种监控方式，并通过短信告警、消息推送等多种告警途径及时定位并处理问题。

主要包括操作系统、日志、安全、中间件、数据库、网络、公共服务、用户行为等不同维度的监控范畴。一次生产故障的产生可能会在许多范围出现互相呼

应的告警信息，因此依赖系统监控告警的同时，充分调动运维人员的积极性和主动性，及时处理监控告警信息排除系统故障，同时完成定义监控指标、调整告警阈值等工作。

服务监控流程图如下图所示：



(1) 自动化监控服务：平台依据线程监控，corl 业务节点监控，tomcat 漏洞版本监控等服务的告警阈值配置自检，通过短信告警、消息推送等方式告知软件运维人员，运维人员根据告警信息定位问题发起原因进行判断和解决。

(2) 主动服务：检查业务系统的运行状态、性能检测，跟踪日常业务经办，检查后台数据库是否正常进行，系统性能评估，针对数据库资源的使用情况进行优化并提出系统扩容和优化的建议。对重点事件进行记录，形成，对安全事件的产生原因进行判断和解决，及时发现问题，防患于未然。

(3) 《基础运行环境监控情况报告》：每季度出具此报告，主要包括操作系统、日志、安全、中间件、数据库、网络、公共服务等多维度运行状况信息。

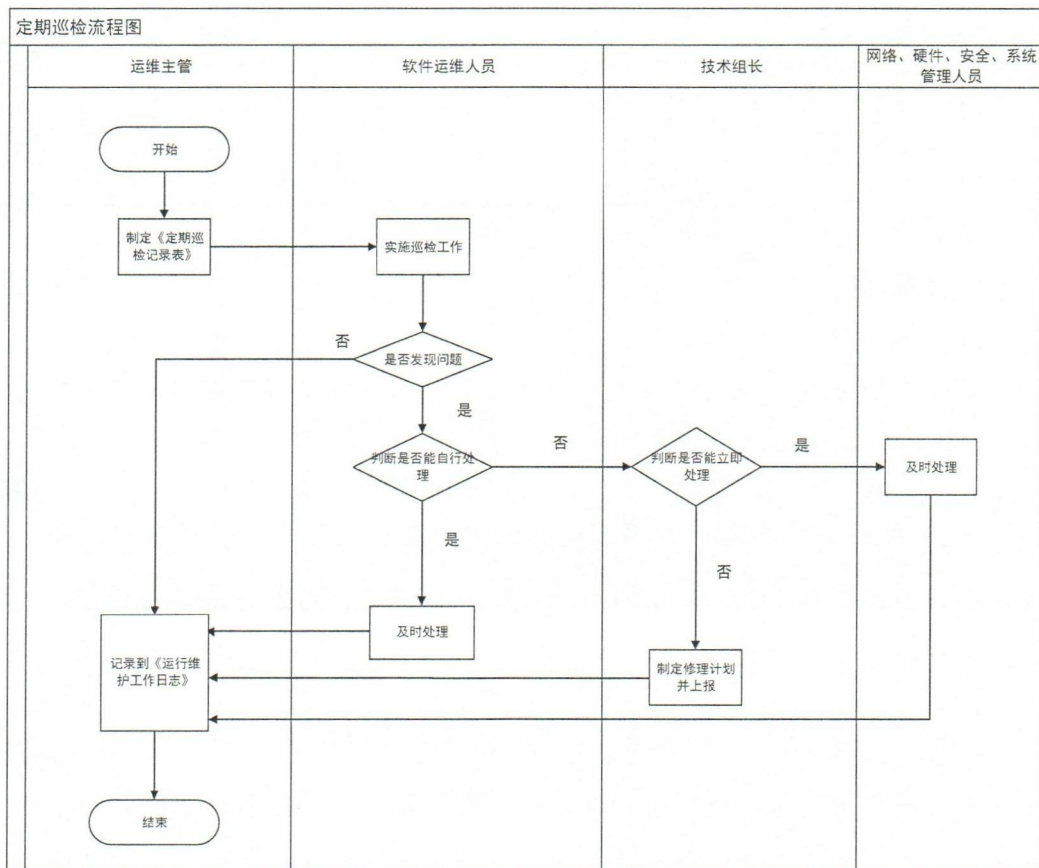
(4) 《用户行为分析报告》：记录用户在业务系统、各项公共服务的运行数据，形成报表进行统计分析，便于进行系统的分析和故障的提前预知。具体记录的数据包括用户访问服务数据（访问频率、停留时间、业务操作等）、用户系统配置数据、用户使用性能数据和用户使用故障数据。

(5) 问题响应处理：解答业务人员操作和部分业务问题，无法一线解决的问题进行记录分析、分解，提交技术组解决，跟踪问题处理进度，反馈问题发起人。

2.1.4 定期巡检

每季度例行针对系统运行环境巡检服务器运行情况，对各项公共服务业务系统做到定期巡检，该服务是恒康通公司对客户的设备及业务系统进行全面检查的服务项目，通过该服务可使客户获得设备、业务系统运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障系统稳定运行。同时，将有针对性地提出预警及解决建议，使客户能够提早预防，最大限度降低运营风险。并将预警及解决建议等相关信息记录到《运行维护工作日志》。

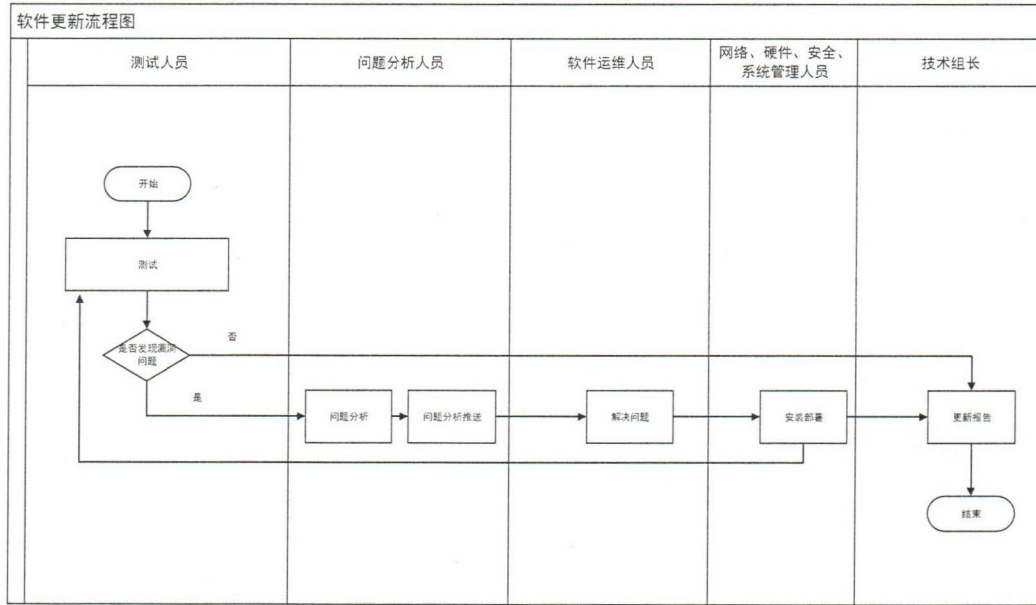
定期巡检流程图如下图所示：



2.1.5 软件更新

针对各项已上线公共服务业务办理的实际情况完善业务流程和相关功能。定期对中间件 weblogic、Tomcat 等进行漏洞修复。

软件更新流程图如下图所示：



2.1.6 数据备份

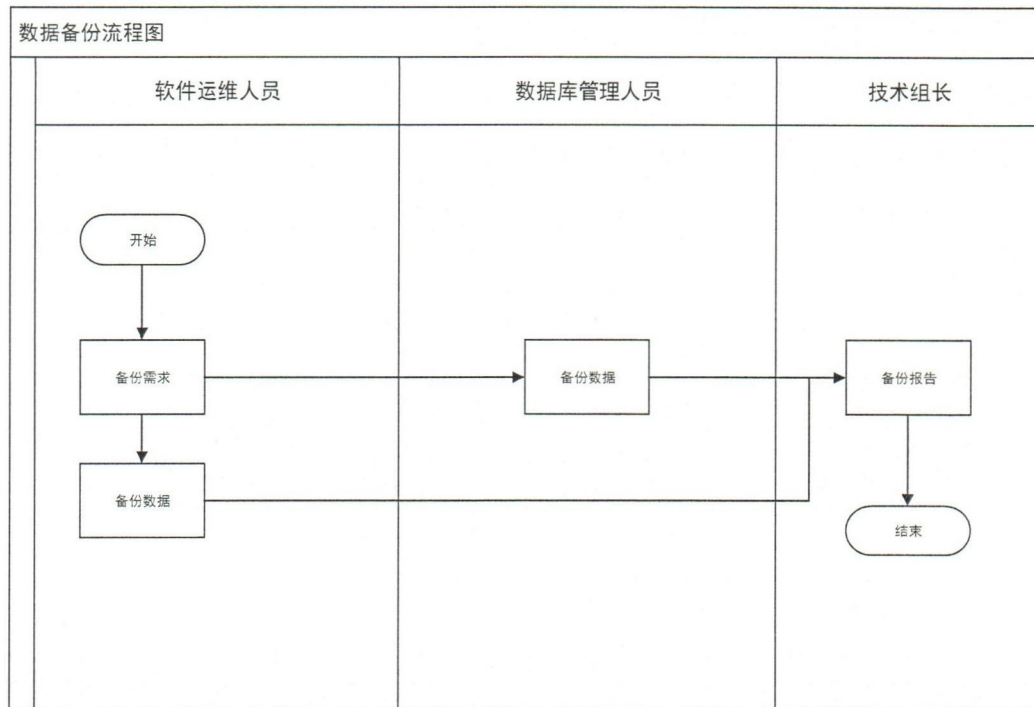
数据备份主要包括：程序代码备份、系统中间件及相关服务备份、数据库备份。

(1) 程序代码备份：程序代码备份主要存放在公司 SVN 环境中，在更新代码时会当前运行的 /var/www/htm/ROOT 代码包 tar 备份到当前系统的 /home 下，旧代码包重命名加日期区分。例如：ROOT20200101.tar

(2) 系统中间件及相关服务备份：系统中间件包括 Nginx 与 Tomcat 等，备份方式采用导出虚拟机进行备份，备份时需要停止相关服务进行备份，备份策略为对系统参数进行修改、增加系统功能等操作时进行备份，备份到单独的移动磁盘上（不包含数据）。

(3) 数据库备份：每年有两次数据库手动备份，5 月和 11 月，备份到相应电脑。

数据备份流程图如下图所示：



2.1.7 故障排除

当系统发生故障，恒康通公司将在 2 小时内及时排查解决，故障解决后需出具故障处理报告。通过自动化服务监控体系自检、线上客服人员、运维人员主动监控、客户反馈、接诉即办等多途径将故障报到恒康通公司运维团队，运维团队将记录故障现象、范围、发生时间，并将该故障分派到对应技术人员处理，故障消除后与故障发起方反馈确认并记录处理时长、故障原因及处理方案，针对影响较大的故障，将问题记录到《问题整理汇总》及《运行维护工作日志》。

2.1.7.1 故障分级

对故障分级管理，主要包括：重大故障和普通故障。

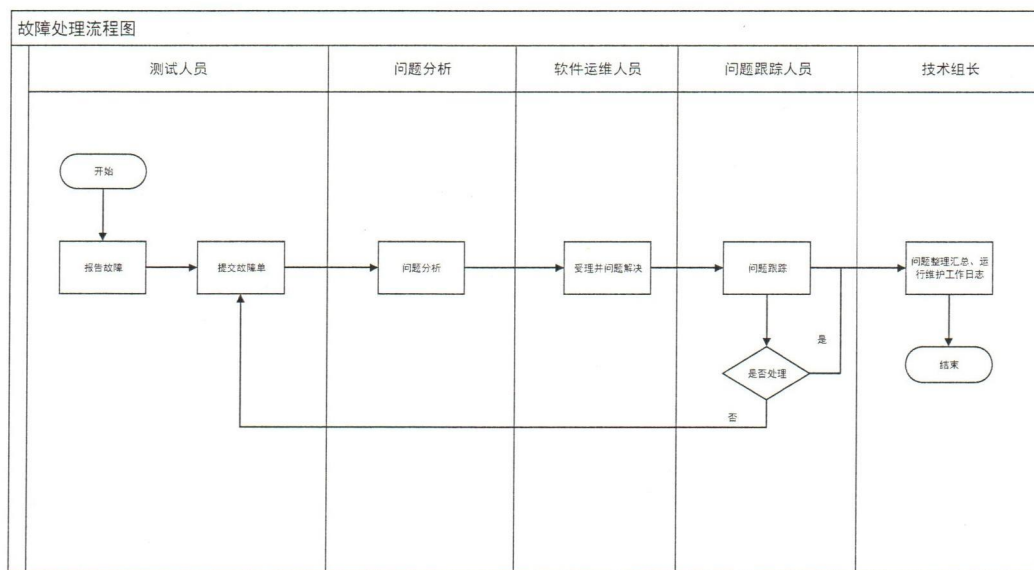
重大故障：系统持续无法访问 2 小时以上；业务高峰使用期无法访问或无法正常使用 2 小时以上。

普通故障：重大故障外的其余故障。

2.1.7.2 故障处理

技术人员在解决故障时，会最大限度保护好数据，做好故障恢复的文档，力争恢复到故障点前的业务状态；对于重大故障级别，如果不能于12小时内解决故障，将在16小时内提出应急方案，确保业务系统运行。故障解决后24小时内提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况；同时协调技术资源迅速提供全天候的技术支持服务。

故障处理流程图如下图所示：



2.1.7.3 故障记录

恒康通公司将规范日常技术支持服务流程，做好服务记录，并定期整理提交到北京市人力资源社会保障局信息中心，记录《问题整理汇总》主要包括：服务时间、问题、排查步骤、解决办法等。

2.1.8 对接北京市一体化政务服务平台

针对北京市政务服务局提出“北京市一体化政务服务平台2.0行动”要求，启动人社公共服务事项对接北京市一体化政务服务平台的工作，实现统一政务服务事项线上线下入口，依托市统一申办受理平台开展事项拆解和配置，通过精细

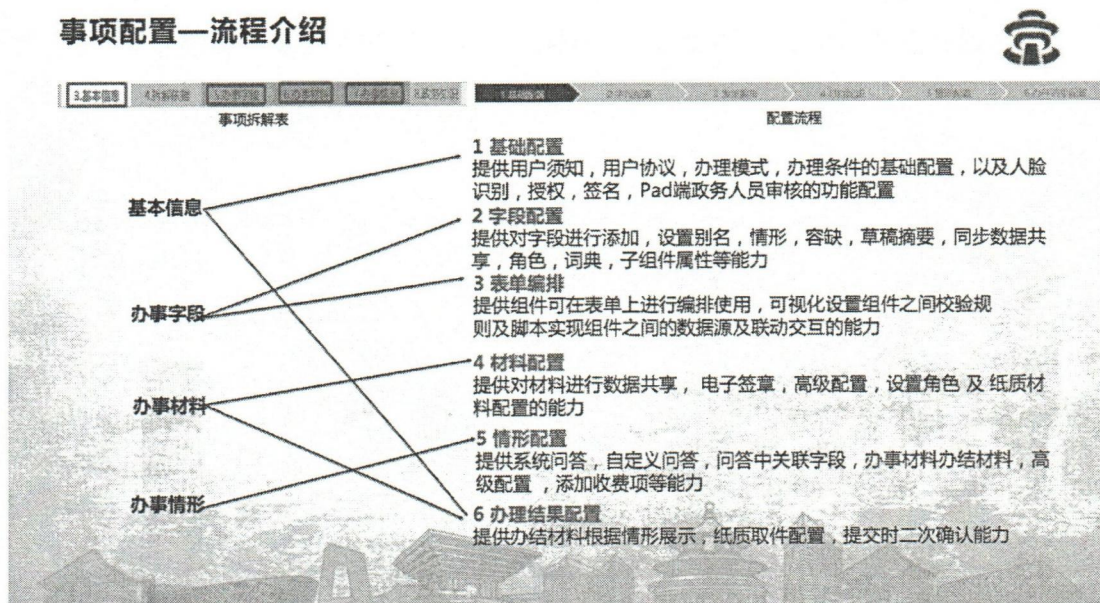
化拆解统一收件受理标准，优化政务服务业务流程，提升数据共享能力，让企业群众通过不同渠道、不同区域办事体验一致，对原有的办事服务优化升级。

恒康通公司将做好对接北京市一体化政务服务平台的工作。对接工作主要包括前端配置及后端对接。

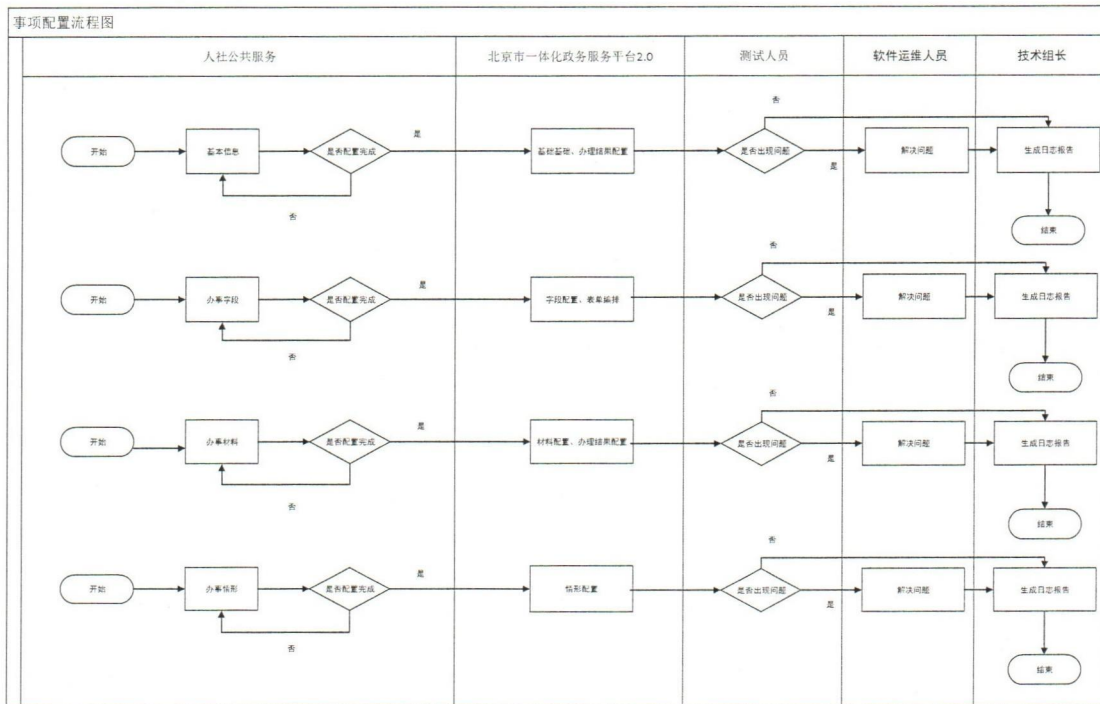
2.1.8.1 前端配置

前端配置主要包括：事项配置、办件配置、数据共享、对接配置等工作。

(1) 事项配置：在北京市一体化政务服务平台 2.0 上对人社公共服务事项进行配置，包括：基础配置、字段配置、表单排版、材料配置、情形配置以及办理结果配置。从基本信息、办事字段、办事材料、办事情节四个方面对人社公共服务事项进行拆分、重组、配置。



事项配置流程图如下图所示：



➤ 基础基础

提供用户须知，用户协议。办理模式。办理条件的基础配置，以及人脸识别，授权，签名，Pad端政务人员审核的功能配置

➤ 字段配置

提供对字段进行添加，设置别名，情形，容缺，草稿摘要，同步数据共享，角色，词典，子组件属性等能力

➤ 表单编排

提供组件可在表单上进行编排使用，可视化设置组件之间校验规则及脚本实现组件之间的数据源及联动交互的能力

➤ 材料配置

提供对材料进行数据共享，电子签章，高级配置，设置角色及纸质材料配置的能力

➤ 情形配置

提供系统问答，自定义问答。问答中关联字段。办事材料办结材料。高级配置，添加收费项等能力

➤ 办理结果配置

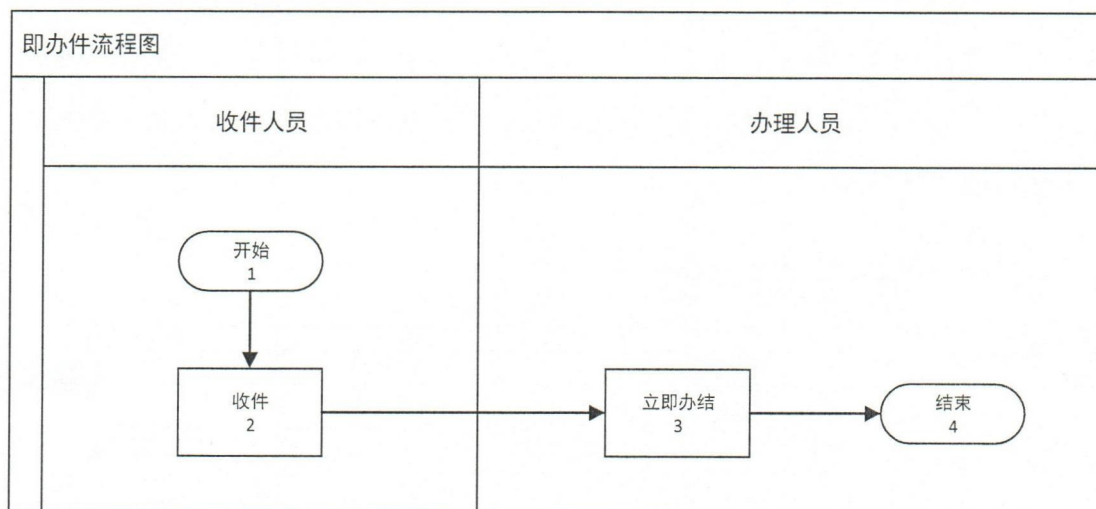
提供办结材料根据情形展示，纸质取件配置，提交时二次确认能力

(2) 办件配置：在北京市一体化政务服务平台 2.0 上对人社公共服务事项办件进行配置，包括：开放平台配置、办件中心配置和业务系统调用配置。

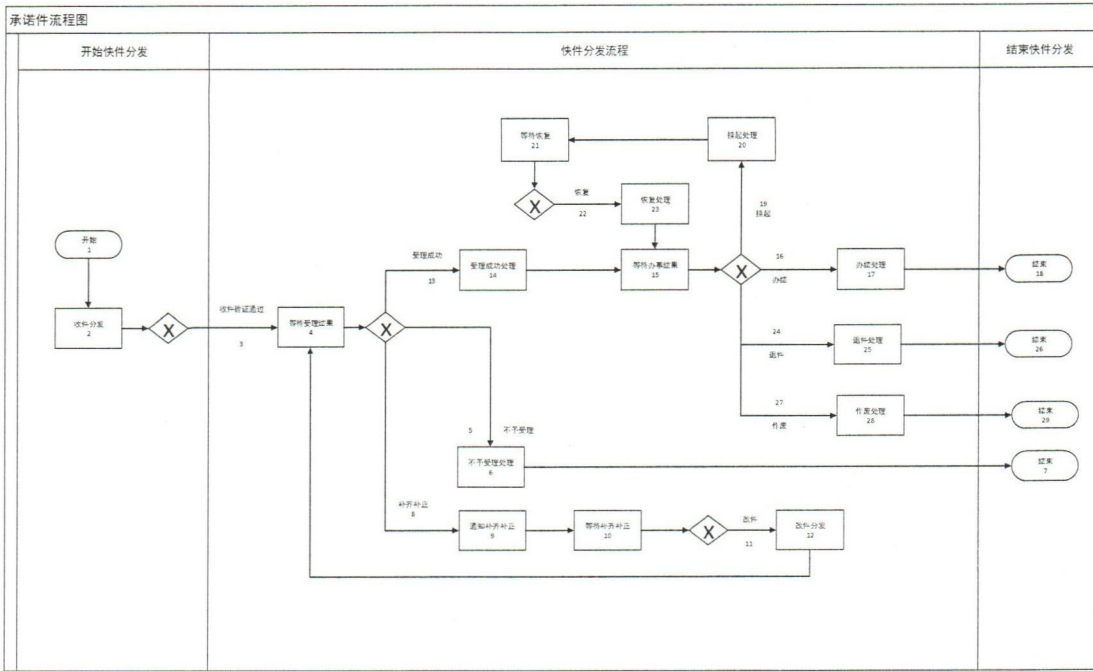
事项办件分为即办件和承诺件。图下表所示：

流程类型	说明	适用场景
即办件	程序简便，申请材料齐全、符合法定形式，按规定应当场或当天办结的审批事项，即收即办	适用于业务系统只需要收件的场量。
承诺件	属于本极行政机关职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，在规定期限内应当办结的审批事项	包含收件、受理和力结等过程，是最常见的办件方式

即办件流程图如下图所示：



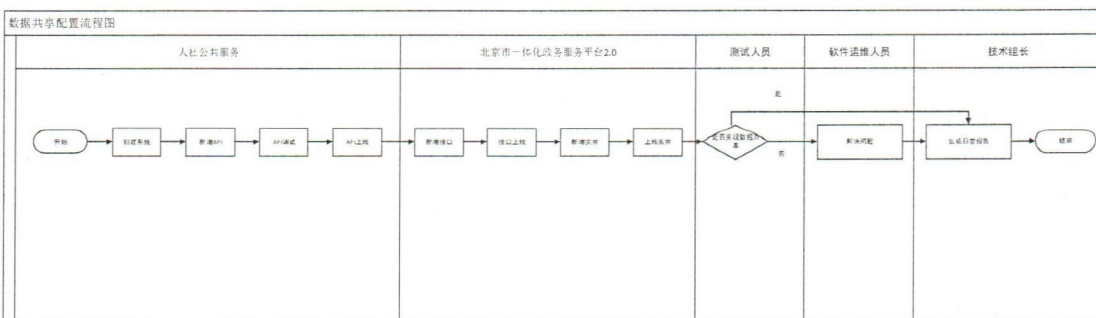
承诺件流程图如下图所示：



按照上述两种办件流程对办件进行配置。

(3) 数据共享配置：在北京市一体化政务服务平台 2.0 上对人社公共服务事项共享数据源进行配置，实现不同厅局之间数据共享，解决第三方数据关系映射，结构化定义实体元数据信息，实现数据统一共享，同时维护元数据关系树以及实体间的关系图谱。

数据共享配置流程图如下图所示：



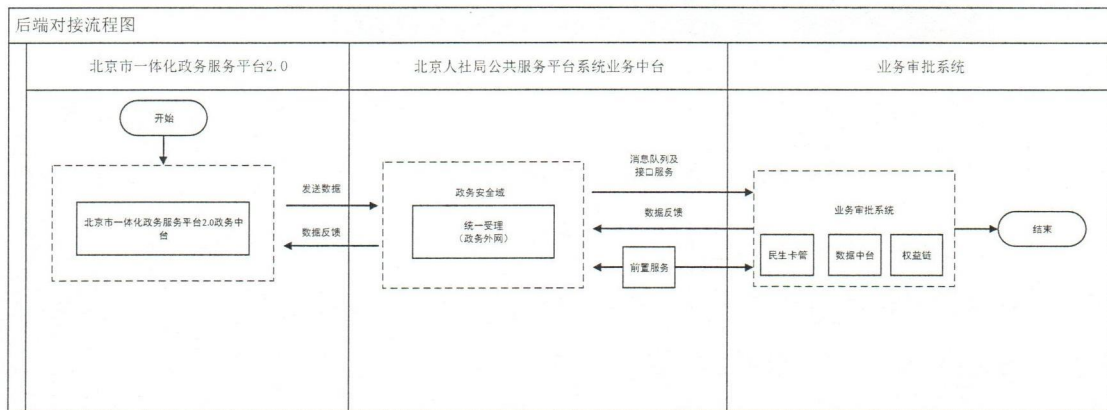
(4) 对接配置：在北京市一体化政务服务平台 2.0 上对人社公共服务事项对接信息进行配置，包括：接口协议、编码格式、方法类型、正文格式、响应格式、接口超时时间等信息。

2.1.8.2 后端对接

后端对接主要包括：接口对接、各业务系统信息分发及办件信息反馈等工作。

恒康通公司在北京人社局公共服务平台系统业务中台提供统一受理服务对接北京市一体化政务服务平台 2.0 政务中台统一办件服务。人社公共服务事项办件数据,通过消息队列及接口服务的方式,分发至北京人社局内各业务审批系统;办件审批后,由各业务审批系统,通过调用统一受理办件反馈接口服务,将审批反馈信息发送到一体化政务服务平台。

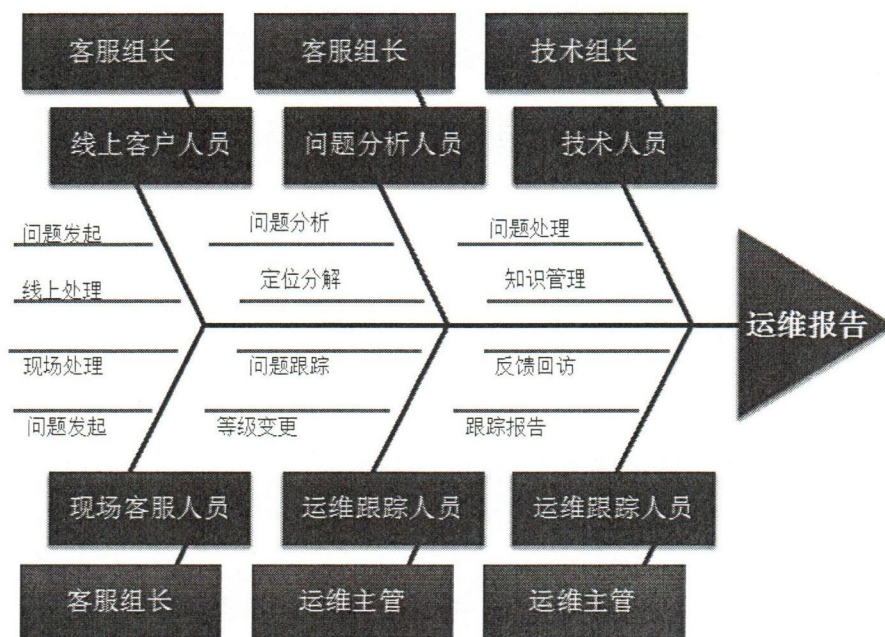
后端对接流程图如下图所示:



2.2 线上客户支持服务

恒康通公司将提供多种线上客服技术支持,包含电话、微信、QQ、公众号等方式。为社会公众、企事业单位提供 5*8 小时线上技术支持服务,及时解决社会公众各类咨询问题。

线上客户支持服务流程图如下图所示:



根据问题发起途径由相应客服人员进行响应，第一线客服人员能够解决的问题直接进行线上或现场处理，第一线无法解决的问题通过问题分析定位，分级推送技术人员处理，在此期间运维跟踪人员跟踪问题处理情况，根据问题影响度进行问题等级变更提升问题想赢度，问题处理完成后进行抽查回访，最后将问题记录到《问题整理汇总》及《运行维护工作日志》。

2.2.1 技术支持电话

恒康通公司将为社会公众、企事业单位提供 5*8 小时技术支持电话服务，通过技术支持手机及时了解并解决社会公众各类公共服务使用问题。

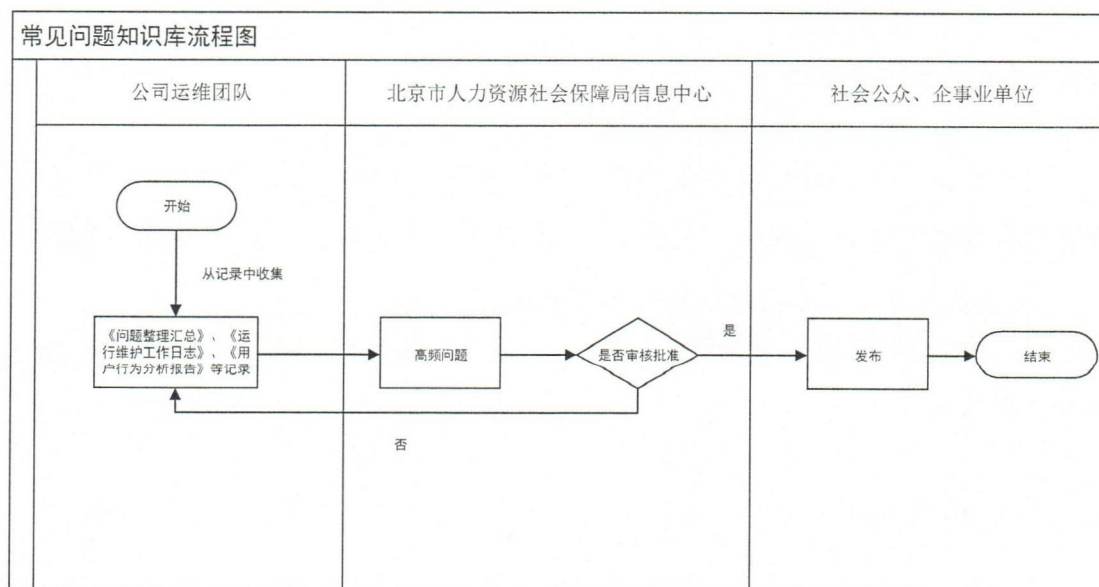
2.2.2 技术支持公众号

恒康通公司将提供技术支持公众号服务，结合线上客服，及时解决社会公众、企事业单位的各类咨询和问题；技术支持公众号服务包括：常见问题知识库、问题记录与反馈等功能。

(1) 常见问题知识库：恒康通公司运维团队从《问题整理汇总》、《运行维护工作日志》、《用户行为分析报告》等记录中，总结归纳社会公众、企事业单位日常高频问题，经过最终形成常见问题知识库；知识库以问答形式，支持问题检索，方便企业群众各项公共服务的办理。

- **知识分类：**对知识按照难易度、类别、范围进行分类。知识层次分类是指按照知识涉及的技术、业务难度，对知识进行划分，具体划分维度包括较难、较易。知识类别分类是按照业务类、软件类、环境类对知识进行分类。知识范围是按照知识覆盖面，如全市、区、单位、个人。
- **分析报告：**依据知识分类和用户要求，按照知识利用率、时间、地区维度对知识信息进行分类报告。分析报告也作为知识库后续扩充的建设依据。
- **知识审核：**常见问题知识库对外发布前，恒康通公司将首先提交至北京市人力资源和社会保障局信息中心，在审核批准后对社会公众、企事业单位发布。
- **知识检索：**社会公众、企事业单位可通过设置知识关键词，并利用关键词进行知识检索。

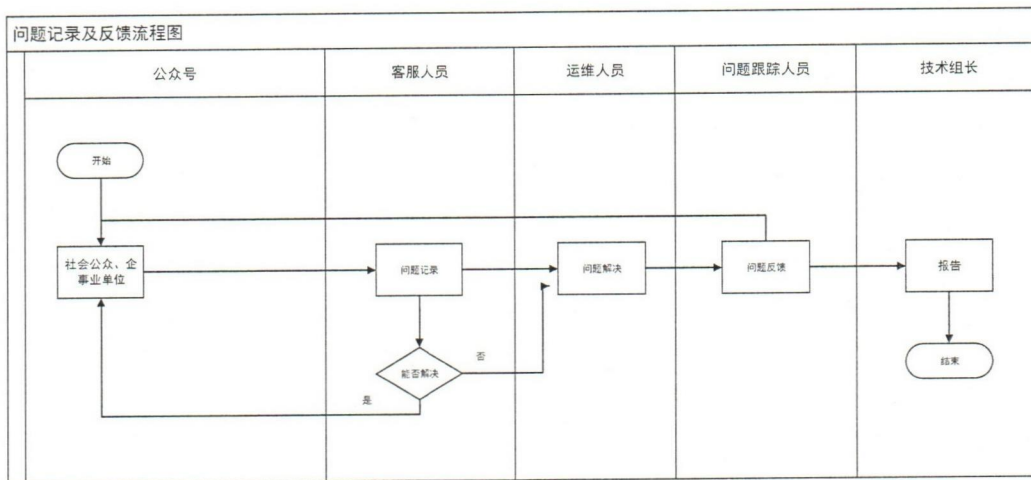
常见问题知识库流程图如下图所示：



(2) **问题记录与反馈：**恒康通公司在公众号提供问题记录与反馈功能，补充了全天 5*8 小时线上技术支持服务之外的问题反馈途径，社会公众、企事业单位可以通过公众号，填写问题记录，将问题反馈至恒康通公司客服人员，客服人员

员会在工作时间，解答用户操作和部分业务问题，无法一线解决的问题进行记录分析、分解，提交技术组解决，跟踪问题处理进度，反馈问题发起人。

问题记录与反馈流程图如下图所示：



2.2.3 技术支持 QQ、微信

恒康通公司将提供技术支持 QQ、微信，通过添加技术支持 QQ、微信，方便社会公众、企事业单位工作人员随时随地咨询问题、跟踪业务处理情况。

2.3 网站内容运维服务

目前人社局网站通过政务服务局集约平台完成局网站发布管理工作。网站运维主要包含模板管理（新增、维护）、内容更新、通知公告、新闻发布、专栏设计、banner 图设计，并根据实时政策要求更新网站。

2.3.1 模板管理

服务内容：

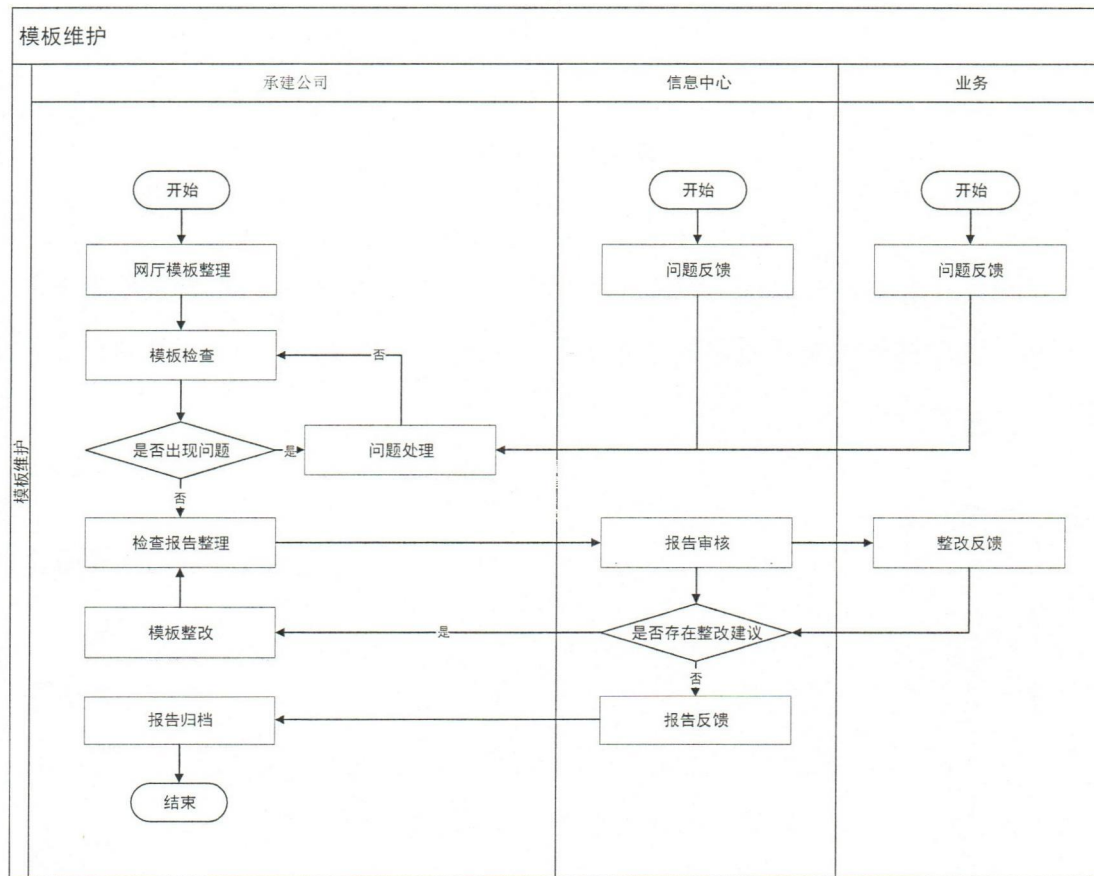
恒康通公司提供人社局网站内新增和维护工作，现有模板内容包括个人办事、法人办事、事项服务、服务入口界面、网厅内容模板。

功能达到上线条件后，由功能的提供方出具上线条件文档或经协调进行紧急处理相关后续后，恒康通公司负责按照功能需求，在个人办事、法人办事、事项服务等模块进行维护，并根据上线时间对外发布功能。

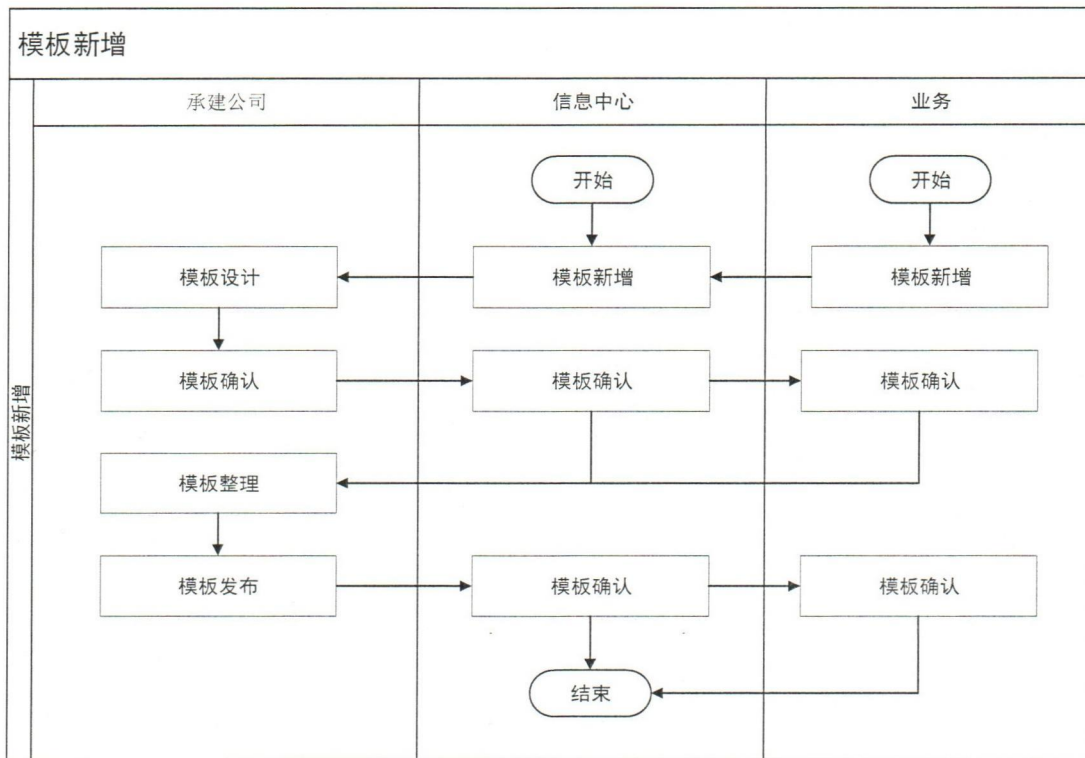
为满足服务入口页统一风格的要求，上线功能如非直接登录情况，需由恒康通公司提供统一服务入口页维护，服务提供方如需在入口页进行逻辑判断，可按照恒康通公司提供的要求进行界面开发工作。

恒康通公司定期对模板进行监测，保证网厅正常运行，监测完毕后，向信息中心提交监测报告。如通过监测或业务反馈出问题，恒康通公司尽快进行整改。

服务流程图：



模板维护流程图



模板新增流程

模板附件：

《网厅模板任务通知单》、《人社局网厅模板汇总表》、《人社局网厅模板检查单》、《人社局网厅模板检查问题单》、《人社局网厅模板整改确认单》、《人社局网厅模板发布申请单》

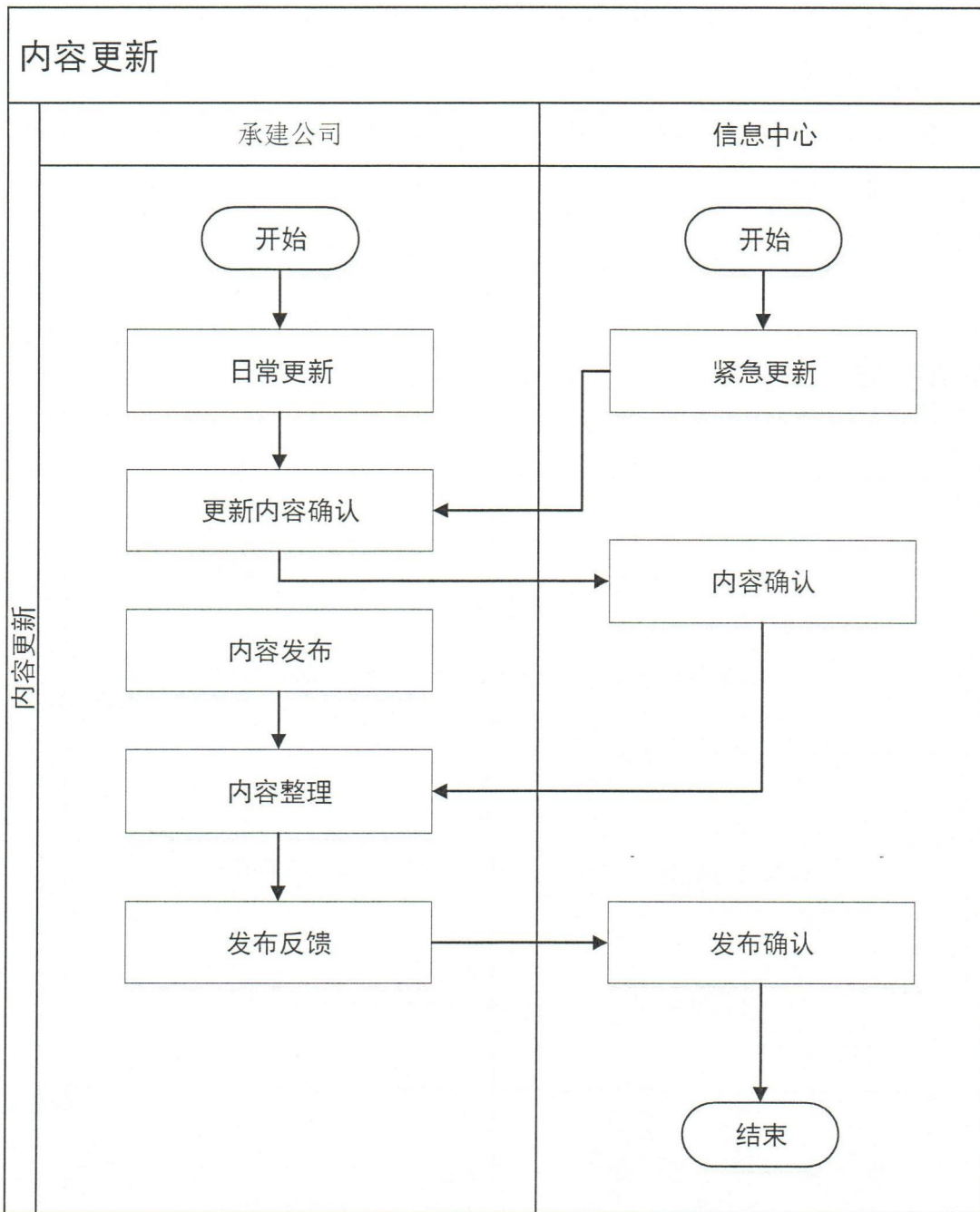
2.3.2 内容更新

服务内容：

恒康通公司提供人社局网厅内容更新业务，内容可按照人社局最新政策以及业务需求进行更新，更新内容包含网厅界面样式更新、网厅专栏更新、工作动态、媒体关注、国务院信息等网厅内涉及到的全部内容更新。

如内容为紧急更新，则可进行应急流程更新，网厅对展示信息的时效性。

服务流程图：



内容附件：

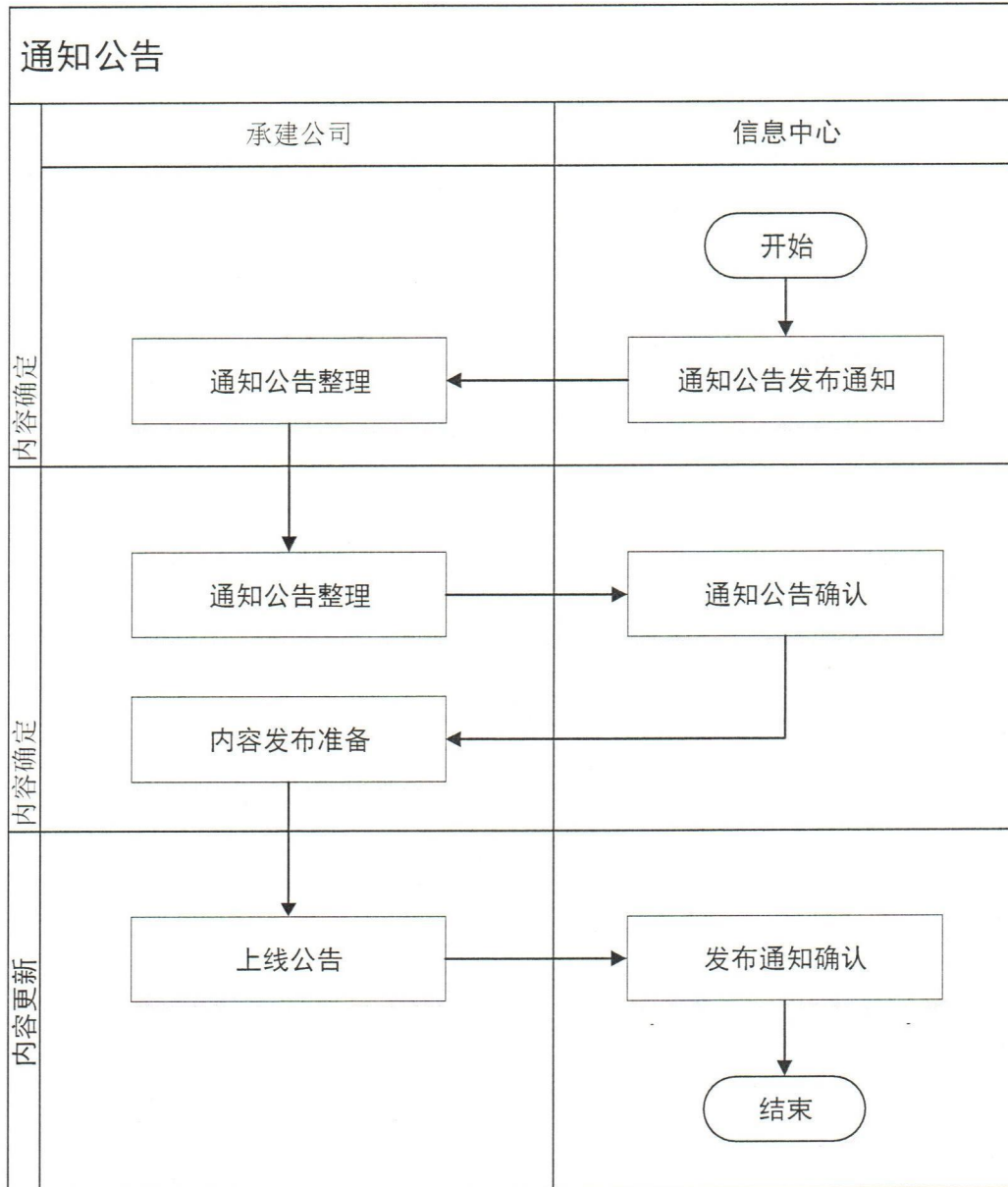
《更新内容任务通知单》、《日常内容更新清单》、《内容更新内容确认单》、
《更新发布上线公告》

2.3.3 通知公告

服务内容：

恒康通公司建立统一的通知公告新增、维护机制，接到通知公告更新任务之后，按照业务的要求，进行通知公告内容的确认，确认后进行最终公告显示问题进行确认，确认内容包含通知公告标题、通知公告发布时间、通知公告展示时间、通知公告最终显示效果等，发布时需准备上线报告，并进行最终的确认。

服务流程图：



通知公告发布流程图

通知公告附件：

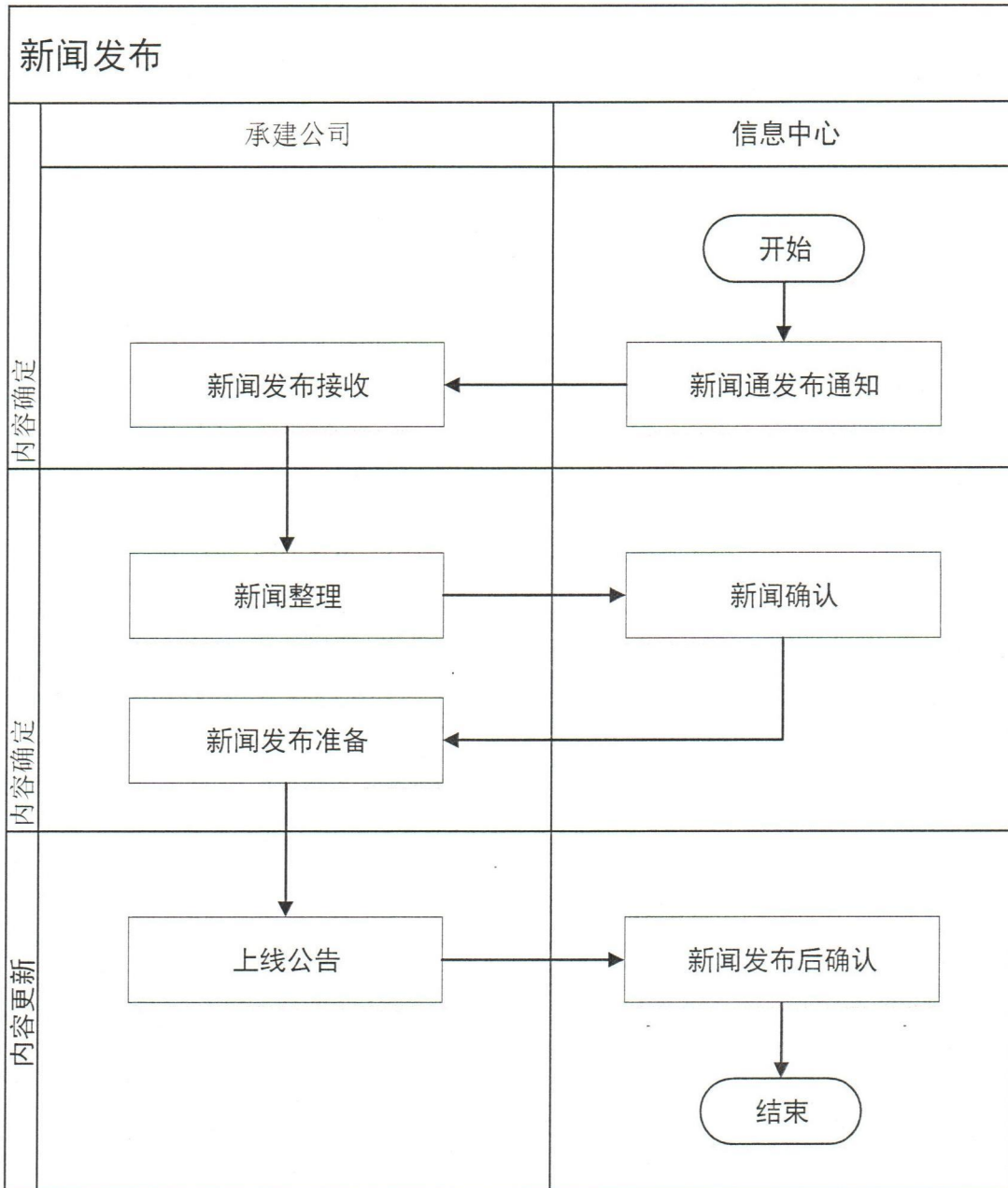
《通知公告任务通知单》、《通知公告任务确认单》、《通知公告任务发布单》、
《通知公告汇总表》

2.3.4 新闻发布

服务内容：

恒康通公司建立统一的新闻发布机制，接到新闻发布任务之后，按照业务的要求，进行新闻内容的确认，确认后最终进行新闻显示问题确认，确认内容包含新闻标题、新闻发布时间、新闻展示时间、新闻最终显示效果等，发布时需准备上线报告，并进行最终的确认。

服务流程图：



新闻附件：

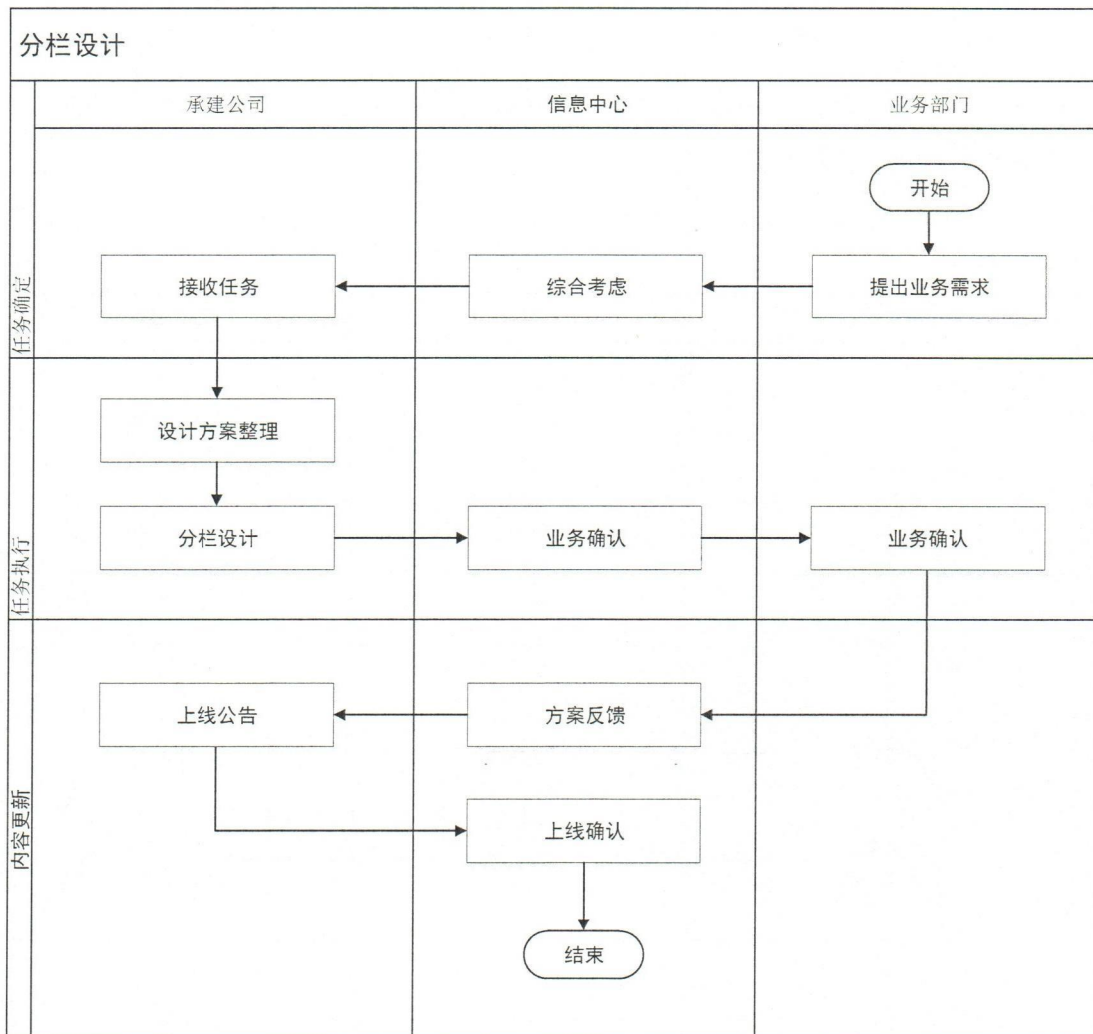
《新闻发布任务通知单》、《新闻发布任务确认单》、《新闻发布任务发布单》、
《新闻发布汇总表》

2.3.5 专栏设计

服务内容：

恒康通公司负责进行人社局网厅专栏任务的新增、维护等工作，专栏内容不局限格式，按照网厅统一格式，统一规划，并按照业务要求展示即可；恒康通公司接到任务后，根据专栏的业务要求，按照网厅目前架构，按照业务的限制进行综合设计，提交多种可选方案，进行最终评定后进行对应的任务推进，最终结果经确认后，提交上线报告进行上线工作。

服务流程图：



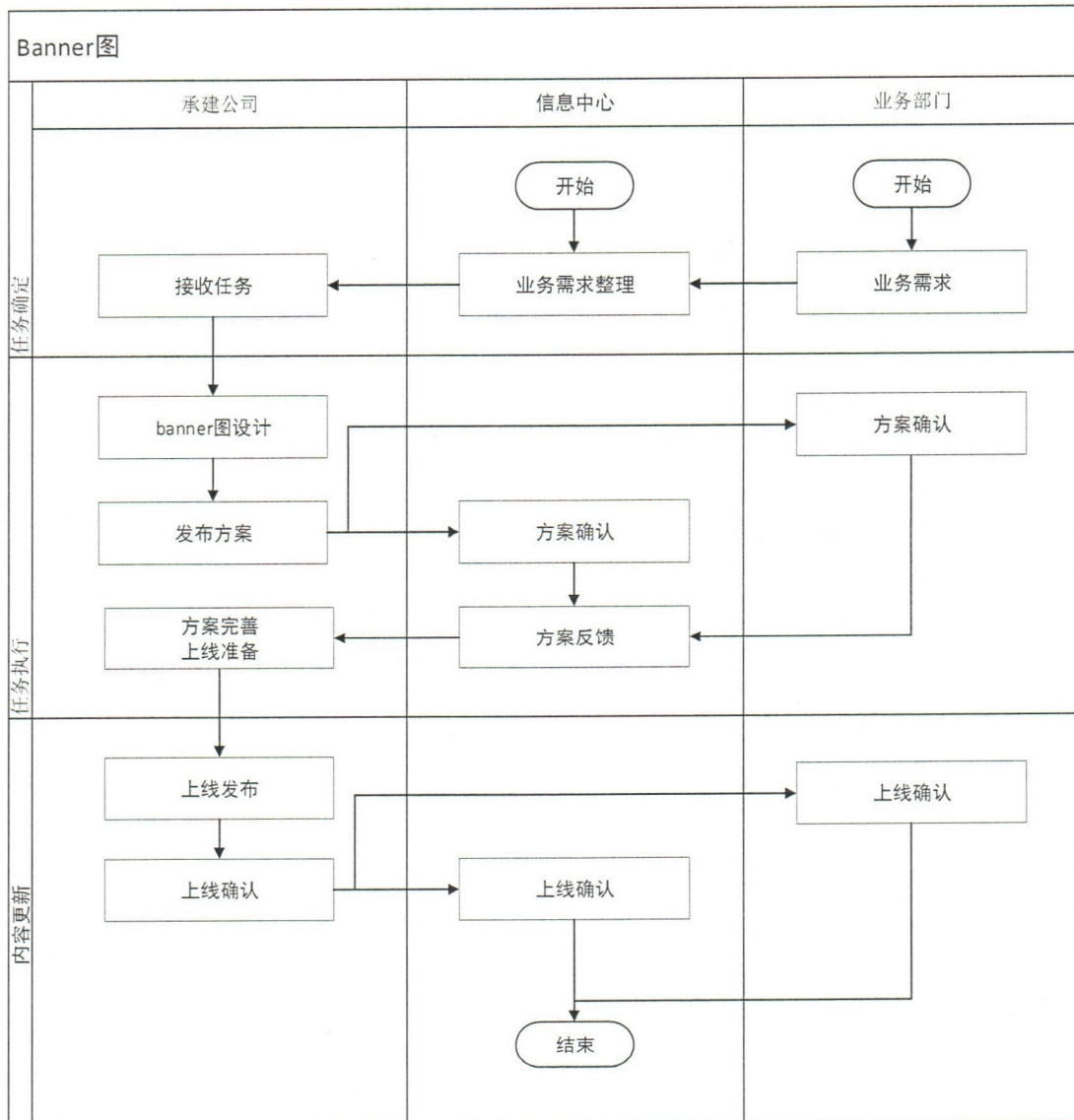
专栏附件：

《分栏设计方案》、《分栏任务汇总表》、《分栏任务通知单》、《分栏任务确认单》、《分栏任务上线公告》

2.3.6 banner 图设计

服务内容：

恒康通公司负责网厅 banner 图设计，banner 图的业务主要来源为局最近关键业务以及相关政策，banner 图的素材来源为业务提供方或相关政策，根据网厅的整体格式，进行 banner 图设计，设计结果经过业务确认后，根据业务的发布时间等，安排上线工作，上线前，如为局内关键业务，则需提供改业务的上线报告以及安全扫描报告，符合条件后，进行上线工作，上线后需再次进行业务确认。如遇到紧急业务调整，则可先进行上线业务，上线后按照正常业务流程进行功能确认。服务流程图：



设计附件：

《Banner 设计源文件》、《Banner 设计方案》、《Banner 任务汇总表》、《Banner 设计任务通知单》、《Banner 设计任务确认单》、《分栏任务上线公告》

2.3.7 根据实时政策要求更新网站

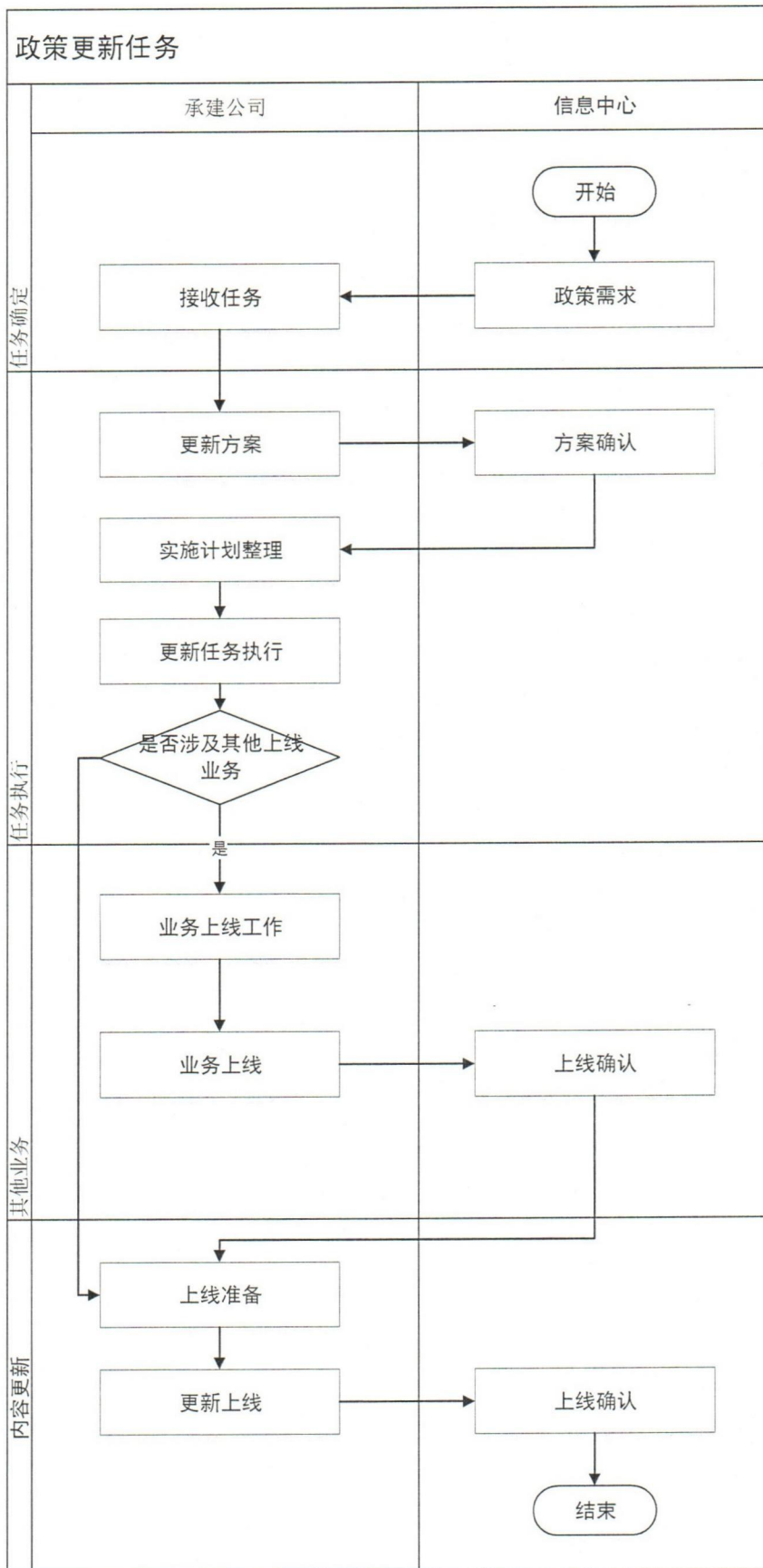
服务内容：

恒康通公司负责根据实时政策要求更新网站任务，根据任务所涉及网厅业务整体制定更新方案；涉及到已经在本文档规定范围内的服务时，按照对应服务进行应急方案处理，涉及内容不在本文档规定范围以内的服务时，在制定方案是单独进行介绍、确认，确认后与其他业务整体规划更新网站。

方案确定后，根据涉及的业务范围进行整体业务规划，并制定详细的实施计划，按照实施计划推进任务。

如涉及到的业务的前置条件为人社局业务功能上线，本次网站更新需要求提供上线功能的上线报告以及安全扫描报告。

服务流程图：



服务附件：

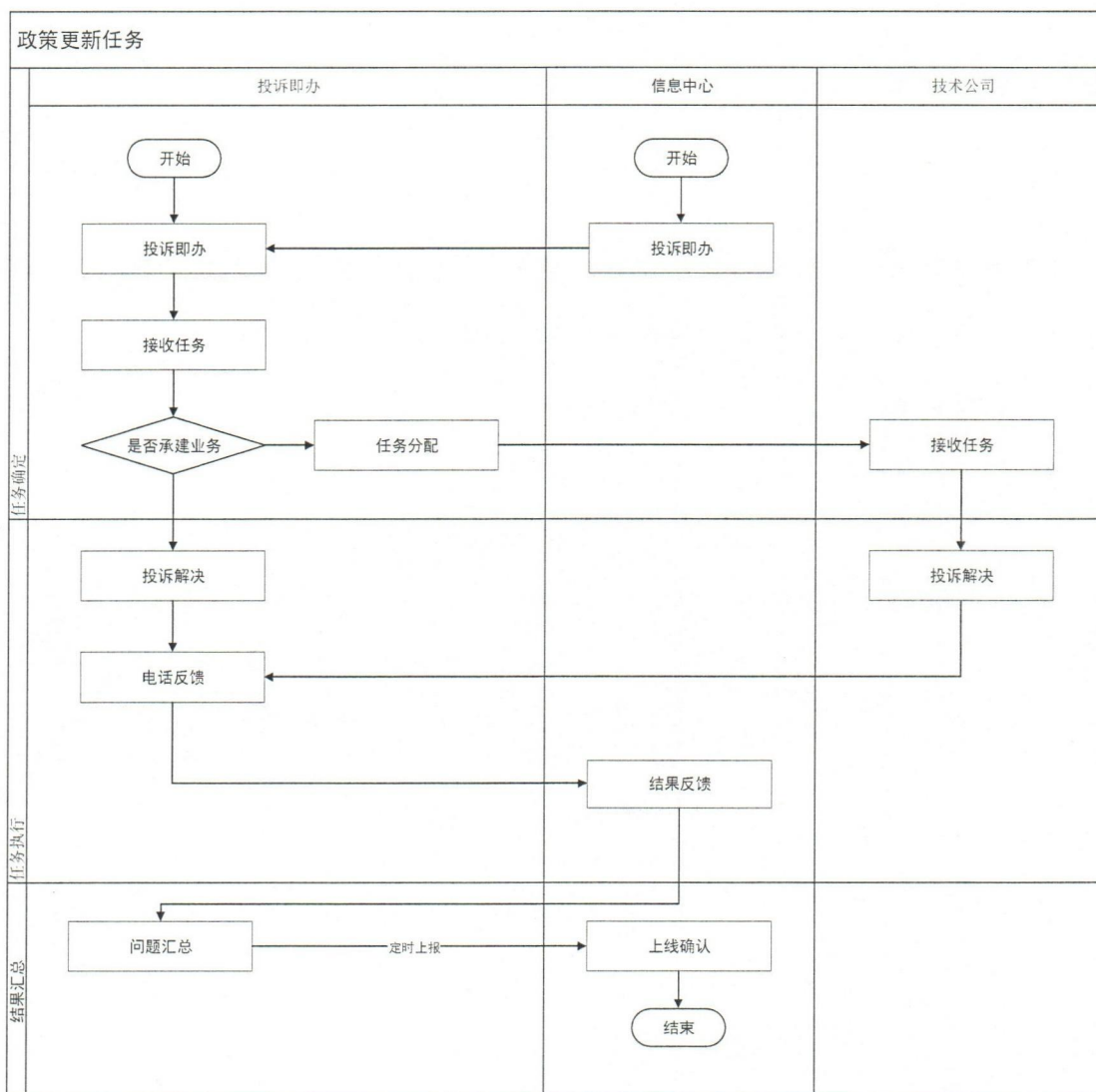
《政策任务更新方案》、《政策任务实施计划》、《更新任务汇总表》、《更新任务通知单》、《更新任务确认单》、《更新任务上线公告》、《其他业务上线公告》

2.4 接诉即办技术支持

服务内容：

按照北京政务服务局要求各委办局接诉即办，及时完成各类即办件。协调、沟通各技术支持公司，完成即办件诉求处理，并回复当事人。

服务流程图：



投诉即办附件：

《投诉即办分类汇总单》、《投诉即办任务分配单》、《投诉即办解决方案汇总》、
《投诉即办问题跟踪记录》

2.5 人社公众号运维服务

按照人社局业务要求，完成人社局公众号运维工作。包含新闻发布、服务发布、资源回收等。

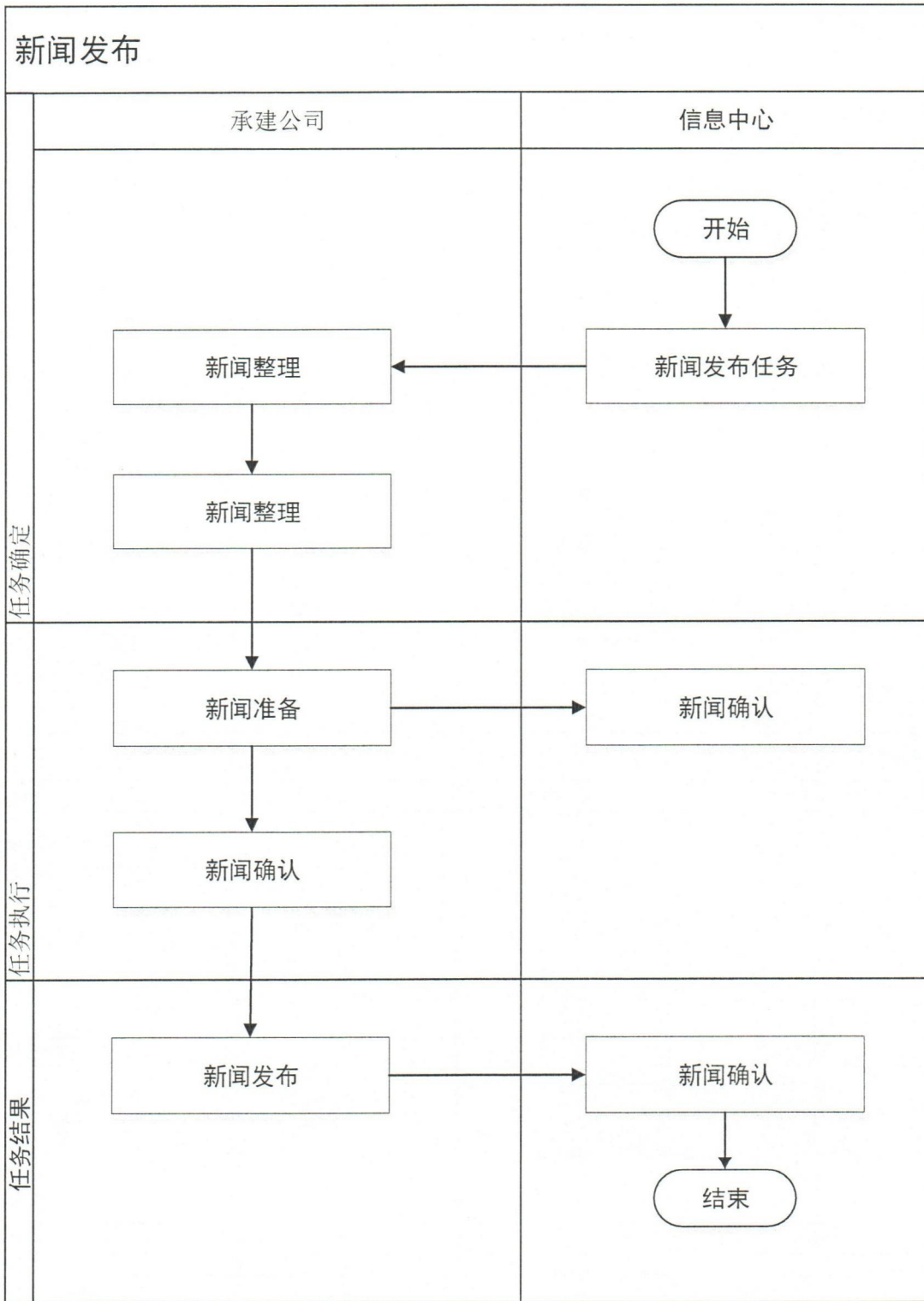
菜单栏、欢迎语不定期修改，推广新功能，让老百姓觉得温暖。微信公众号菜单栏、欢迎语等具有很强的指引功能。可结合产品功能的上线、迭代，进行修改和变化，更方便老百姓使用。

2.5.1 新闻发布

服务内容：

新闻发布内容包括微信信息发布、信息公开、政民互动涉及的新闻发布。其中涉及公示公告、工作动态等相关新闻服务发布与维护。

服务流程图：



资料整理：

《新闻汇总》、《新闻任务通知单》、《新闻任务确认单》、《新闻任务上线公告》

2.5.2 服务发布

服务内容：

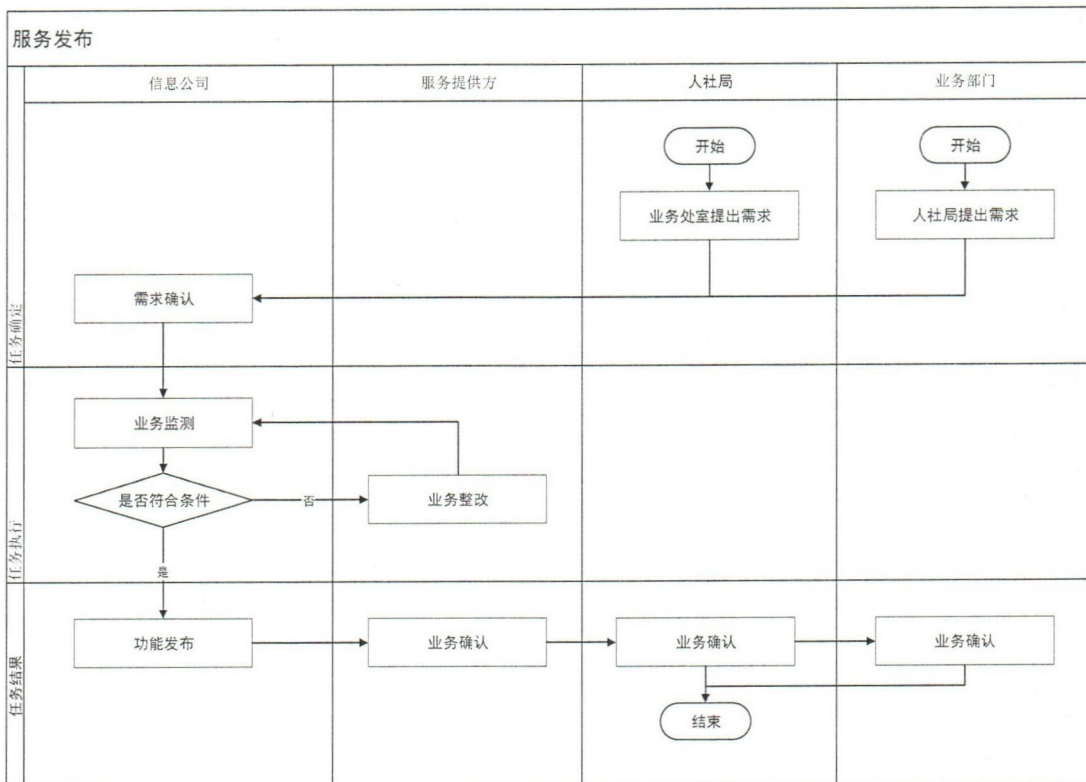
恒康通公司负责微信公众号服务发布工作，工作内容包括：人社局业务发布、公众号涉及跳转链接维护以及日常服务监测。

人社局业务发布：人社局上线功能，符合发布条件的功能，在达到上线条件后可申请在公众号进行服务发布，发布需提供上线报告以及安全扫描测通过测试结果。

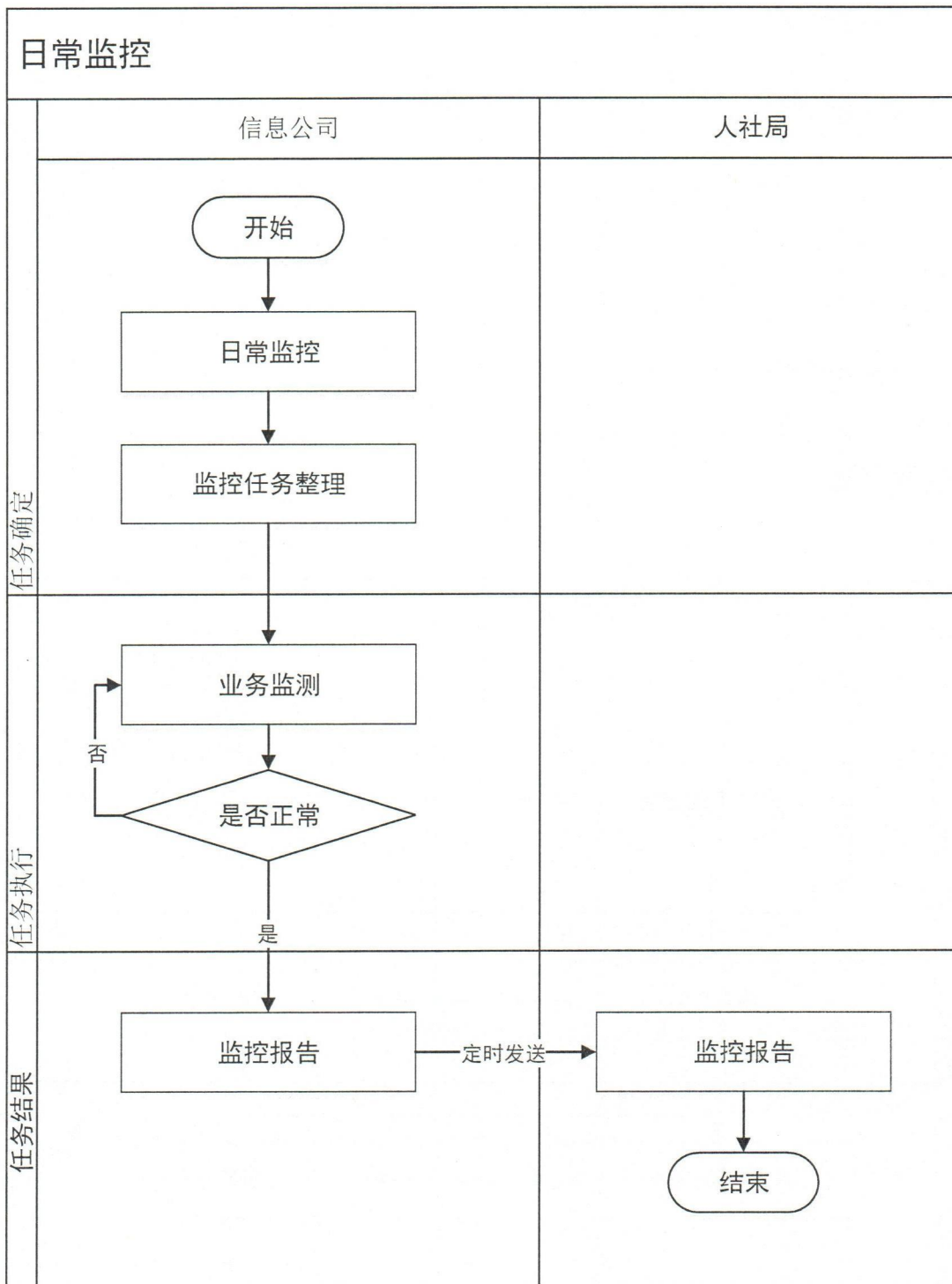
链接维护：由人社局发起需在微信公众号添加对应业务的链接跳转，链接应满足人社局监测条件后，可根据业务需求发布链接。

日常监控：人社局公众号已发布业务需定时进行监测，保证公众号正常运行。

服务流程图：



服务、链接发布流程图



日常监控流程图

服务发布材料：

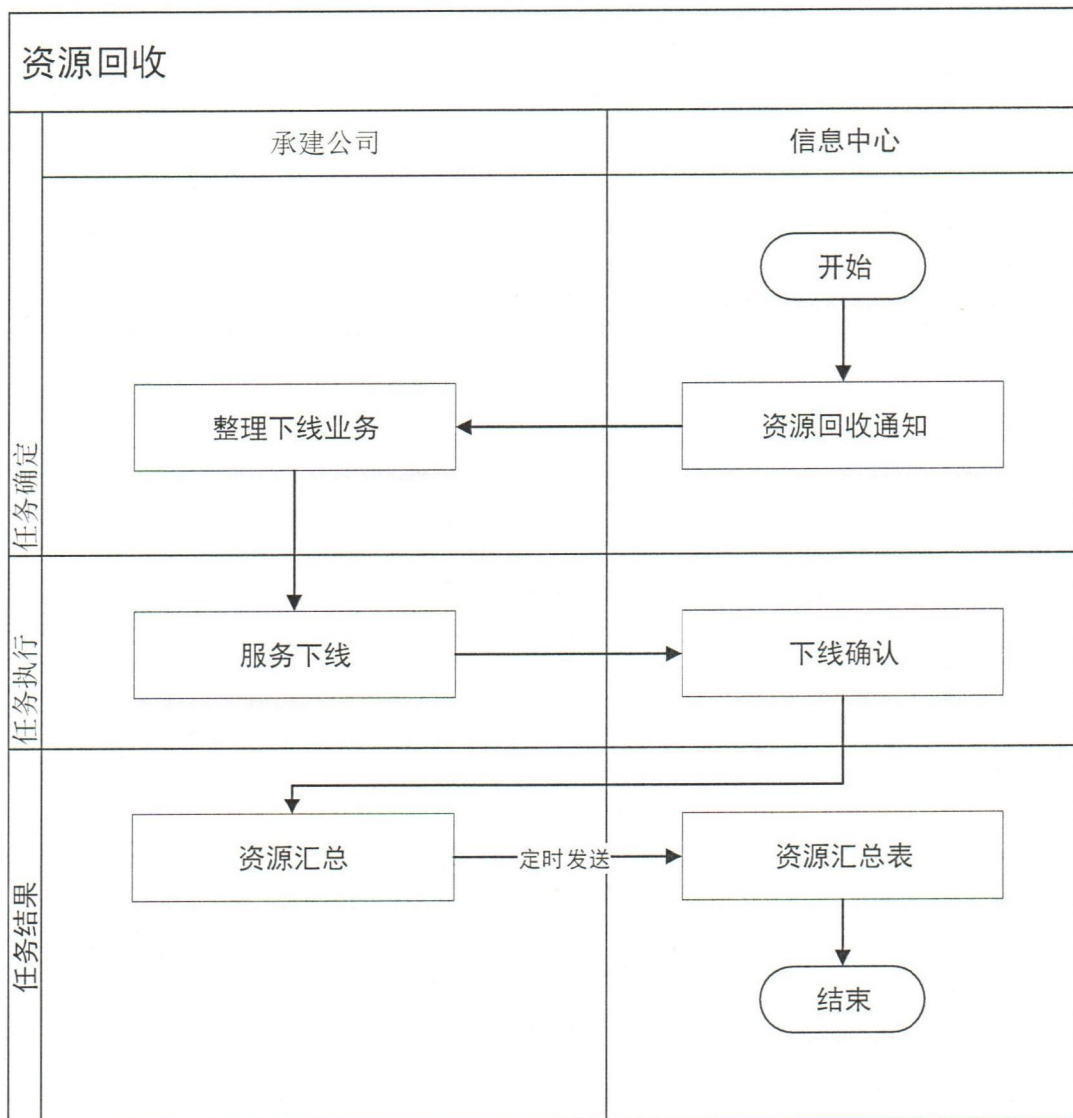
《服务发布任务通知单》、《服务发布任务确认单》、《服务发布监测报告》、《服务发布任务上线公告》、《服务发布任务分类汇总表》、《服务发布日常监控记录》、《服务发布日常监控报告》

2.5.3 资源回收

服务内容：

恒康通公司负责对公众号不符合要求或服务停止的服务进行下线处理，并将对应服务的记录汇总。下线的业务需经过人社局通知后，下达服务下线通知之后，方可按照要求进行下线业务。

服务流程图：



资源回收材料：

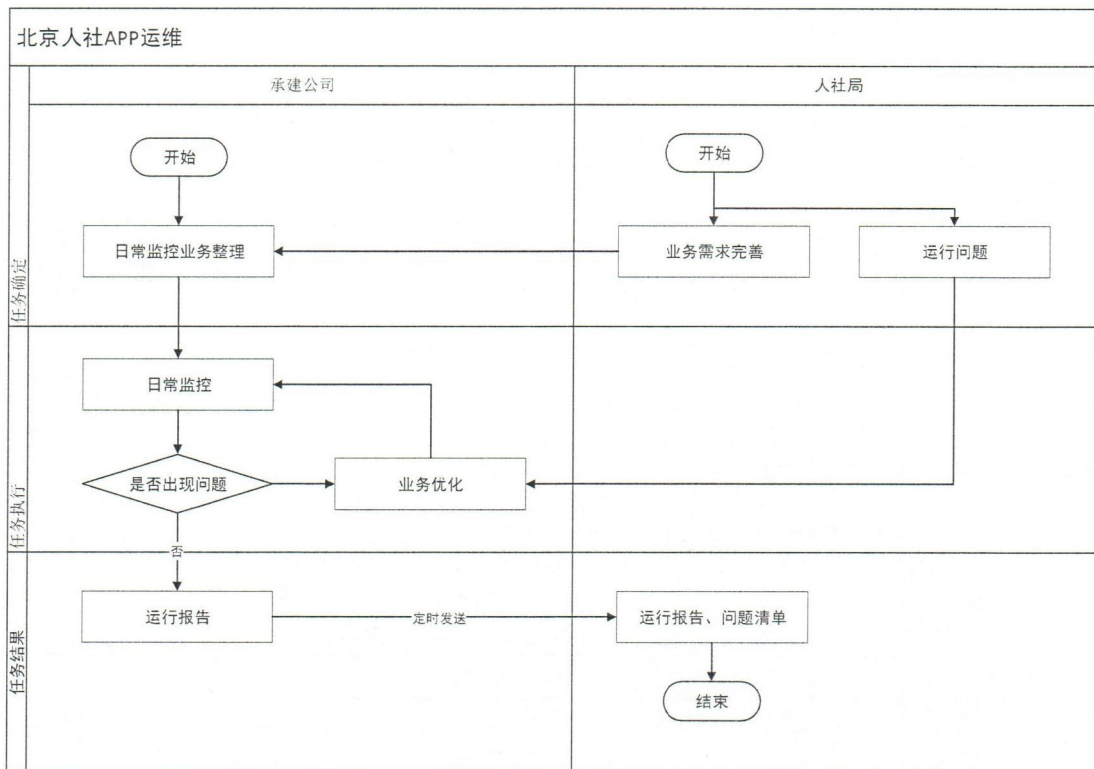
《资源回收通知单》、《资源回收确认单》、《资源汇总表》

2.6 人社 APP 运维服务

服务内容：

按照人社局业务要求，完成人社 APP 运维工作。主要完成人社 APP 交互正常运行，保障业务顺利办理，沟通、协调处理系统运行中出现的各类问题；节假日、重要时期保障各类应用顺利运行。

服务流程图：



运维材料：

《北京人社 APP 日常运行报告》、《北京人社 APP 日常监测报告》、《北京人社 APP 问题清单》

附件四

配套工作计划

北京公共服务运维服务项目工作计划					
序号	模块	任务	工作内容	频率	
1	公共服务 运维服务	服务监控	操作系统、日志、安全、中间件、数据库、网络、公共服务、用户行为等不同维度的监控	不定期	
2		定期巡检	对客户及设备业务系统进行全面检查	每季度	
3		软件更新	定期对中间件 weblogic、Tomcat 等进行漏洞修复	不定期	
4		数据备份	程序代码备份、系统中间件及相关服务备份、数据库备份	半年	
5		故障排除	故障分级		不定期
6			故障处理		不定期
7			故障记录		不定期
8		对接北京市一体化 政务服务平台	前端配置		不定期
9			后端对接		不定期
10		线上客户 支持服务	技术支持电话	提供 5*8 小时技术支持电话服务	不定期
11	技术支持公众号		提供技术支持公众号服务，主要包括：常见问题知识库、问题记录与反馈等功能	不定期	
12	技术支持 QQ、微信		提供技术支持 QQ、微信	不定期	
13	网站内容 运维服务	模板管理	模板内容包括个人办事、法人办事、事项服务、服务入口界面、网厅内容模板	不定期	
14		内容更新	按照人社局最新政策以及业务需求进行更新	不定期	
15		通知公告	公告新增、维护机制	不定期	
16		新闻发布	按照人社局业务需求进行新闻发布	不定期	
17		专栏设计	专栏任务的新增、维护等工作	不定期	
18		banner 图设计	按照人社局业务需求进行 banner 图设计	不定期	
19		根据实时政策要求 更新网站	根据实时政策要求更新网站任务	不定期	
20		数据统计	网站发布情况、访问情况	每月	

21		信息公开发布情况统计	信息公开栏目发布量	每月
22		视频及音频	视频及音频文件上传	不定期
23		网站头尾文件	头尾文件更新, JS 及 html	不定期
24		信息发布	协助网站内容发布	不定期
25		网站绩效考评	针对绩效考评维护网站	每季度
26	接诉即办业务处理	接诉即办业务处理	按照北京政务服务局要求各委办局接诉即办, 及时完成各类即办件。协调、沟通各技术支持公司, 完成即办件诉求处理, 并回复当事人	不定期
27	人社公众号运维服务	新闻发布	信息发布、信息公开、政民互动涉及的新闻发布	不定期
28		服务发布	人社局业务发布、公众号涉及跳转链接维护以及日常服务监测	不定期
29		资源回收	不符合要求或服务停止的服务进行下线处理	不定期
30	人社 APP 运维服务	H5 服务运维	保障人社 APP 各项公共服务业务顺利办理	不定期