

甲方合同编号:

乙方合同编号:

民政信息系统运维服务(软硬件等服务)

(第一包 : 信息化软硬件运维)

项目合同

甲方: 中共北京市委社会工作委员会
北京市民政局综合事务中心

乙方: 首都信息发展股份有限公司

签约时间: 2024年7月17日



中共北京市委社会工作委员会北京市民政局综合事务中心民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（项目名称）经中信国际招标有限公司（招标机构）以0733-24181046/01（招标编号）招标文件在国内进行公开招标。经评标委员会评定，首都信息发展股份有限公司为成交供应商。依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，经甲乙双方协商一致，签订本合同，以资共同遵守。下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，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. 中标通知书
- c. 招标文件（含招标文件补充通知）
- d. 投标文件（含澄清文件）
- e. 本合同附件

1 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

1.2 “合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。

1.3 “服务”系指根据合同规定乙方承担有关的服务，详见合同条款及相关附件。

1.4 “甲方”指系指与中标人签署合同的单位。本合同甲方系指：中共北京市委社会工作委员会北京市民政局综合事务中心。

1.5 “乙方”指系指根据合同约定提供相关服务的中标人。本合同乙方是：首都信息发展股份有限公司。

1.6 “项目现场”指的是：甲方指定地点。

2 乙方服务内容

2.1 服务内容

民政信息系统运维的服务内容为：对北京市民政局信息化软硬件开展运维服务，具体包括硬件运维服务、软件运维服务、信息安全运维服务以及其他服务。

1、硬件运维服务包括计算终端运维服务、移动计算终端运维服务、视频会议设备运维服务、安全设备运维服务。

2、软件运维服务包括对基层治理平台、社会福利服务管理平台、社会组织服务管理平台、社会救助运行管理平台、社会事务平台、数据资源与公共服务管理平台、行政与党务管理平台七个信息化业务平台等相关信息系统开展运维服务。

3、信息安全运维服务包括本地安全保障服务、云上安全服务。

4、其他服务包括民政局会议监控保障服务、外围通讯设备（手

机短信服务）、流量服务以及统一客服服务。

2.2 合同资料。合同项下文件资料（将以下列方式交付：接到对方书面通知后 15 天之内，将完成服务或合同所需必要资料交付给对方。）

2.3 工作结果交付包括：系统巡检记录单、故障处理单等运维相关过程性材料。乙方应按照甲方要求的时间和进度交付相应的工作结果。

2.4 保密。乙方保证对在谈判、签订、执行本协议过程中所获悉的属于无法自公开渠道获得的文件及资料（包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息及其他有关信息）予以保密。未经甲方书面同意，不得向任何第三方泄露该商业秘密或未公开工作信息的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。对是否为保密信息存在争议的，乙方应按照保密信息处理，除非得到甲方书面明确否认。

2.5 知识产权

2.5.1 为本项目建设形成的知识产权归甲方所有（已有的第三方知识产权除外）。乙方应保证甲方使用合同项下乙方工作成果的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或工业设计权等知识产权的起诉。如果任何第三方对此提出起诉，乙方应负责与之交涉并承担由此引起的一切法律责任、交涉费用及甲方全部损失。

3 甲方权利和义务

3.1 甲方有权督促服务的实施进度及质量，并对乙方的服务进行监督、提出建议及满意度评价，将结果反馈给乙方。

3.2 甲方有权要求乙方提供现场技术指导、处理故障及其他服务。

3.3 甲方有权要求乙方对获取的甲方所有信息、数据及资源保密，严禁外泄、另行使用。

3.4 甲乙双方协商，定期进行安全扫描，并针对扫描结果双方共同配合完成安全加固。

3.5 甲方如需对已上线应用系统进行应用维护升级，须提交有关申请工单并在得到甲方项目负责人或项目管理人员确认后发送乙方进行维护。

3.6 甲方如调整项目管理要求，需及时告知乙方。

3.7 甲方应协调服务中涉及相关政务云、安全评估、等保测评等外部资源，并协助乙方开展工作。

3.8 甲方应按本合同约定向乙方支付服务费用。

4 乙方权利和义务

4.1 乙方需根据合同要求，在甲方的管理和监督下，开展具体

运维服务工作。

4.2 对甲方提出的服务要求，乙方有责任提供技术咨询并配合甲方执行相关工作。

4.3 对存储在各系统中的相关业务数据，未经甲方允许乙方不得擅自留存、使用、泄露或者向他人提供，系统迁出后，乙方应及时清除所有数据。

4.4 乙方负责提供资源调度管理和维护，对甲方所要求的涉及数据的运维服务，未经授权或未签署保密协议的人员不得访问甲方的应用系统和数据库，不得擅自修改应用系统数据或发布信息等。

4.5 乙方需按时提交运维工作报告：按照合同要求于每日 18:00 前，及每周、每月最后一个工作日编写运维工作报告（日报、周报或月报）。

4.6 乙方须按照合同所约定的标准服务内容向甲方提供相关资源，做到资源专用，不得私自另行使用。

4.7 乙方应采取相应的技术措施，确保不能从指定的运维操作地点以外的场所进行任何操作。

4.8 乙方需按照有关规定进行操作，确保系统不被乙方人为地损坏。

4.9 乙方在发现系统故障后，须在 1 小时内通过电话和邮件等

有效方式及时联系甲方对应负责人员，进行故障上报和处理。

4.10 乙方现场值守人员应遵守甲方的相关规定，在接到甲方故障报告后，应在1小时做好相关信息的登记工作，并进行故障排查。故障未排除前现场值守人员定时向甲方反馈检查进度及结果，故障排除后，现场值守人员将结果在1小时内反馈甲方并做好故障记录工作；故障排除后乙方需向甲方提交故障报告，经确认后向甲方提交故障处理报告。

4.11 乙方必须与甲方签订《保密协议》，见附件一。

4.12 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。乙方须出具《运维安全措施规范》，作为合同附件五。

4.13 乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

4.14 乙方负责的系统开发或运维工作必须符合系统相应安全等级保护的相关要求，确保系统不出现弱口令等安全漏洞。

4.15 乙方应积极配合甲方网络安全主管部门对系统进行的网络安全监督检查工作。

4.16 乙方应当按照约定处理个人信息，不得超出约定的处理目的、处理方式等处理个人信息；本合同不生效、无效、被撤销或者终

止的，乙方应当将个人信息返还个人信息处理者或者予以删除，不得保留。

4.17 乙方驻场人员安全责任由乙方负责。

4.18 乙方应当依照《中华人民共和国个人信息保护法》和《中华人民共和国数据安全法》等法律、行政法规的规定，采取必要措施保障所处理的个人信息的安全，并协助甲方履行相关法律法规规定的义务。

5 合同款支付

5.1 合同货币：人民币。

5.2 合同款支付：

5.2.1 本合同总价为人民币大写：壹仟玖佰玖拾壹万元整，（小写：19,910,000.00 元），具体分项价格详见附件二-项目报价书。

5.2.2 本合同生效后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额 50%，即人民币玖佰玖拾伍万伍仟元整（小写：9,955,000.00 元）。
本合同生效后 15 个工作日内，乙方应向甲方按本合同总价的 5%提供履约保函。

5.2.3 项目通过阶段性验收后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额 20%，即人民币叁佰玖拾捌万贰仟元整（小写：3,982,000.00 元）。

5.2.4 合同期满，合同服务内容均通过最终验收并签署履约验收单后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同剩余金额 30%，即人民币 伍佰玖拾柒万叁仟元整(小写：5,973,000.00 元)。

5.2.5 甲方每次付款前，乙方应提供等额、合法发票，否则，甲方有权延期或拒绝付款且无需承担违约责任。

5.2.6 甲方付款如遇到国库财政预算支付的限制，可以顺延付款期限，甲方不承担违约责任，但甲方应当将延迟付款理由通知到乙方，且在支付限制解除后立即完成对乙方的付款。乙方不得因此暂停、终止、拒绝、延迟义务的履行。甲方因国库支付限制、财政批复、政策调整、不可抗力等原因出现延期支付的情形不属于违约。

5.2.7 乙方应遵守与项目经费管理使用相关的财会制度，确保专款专用，积极配合甲方或甲方上级单位对该项目进行巡察、检查、审计、评审等相关工作，并对巡察、检查、审计、评审等反馈情况中涉及乙方的问题做出书面说明和按要求整改。

5.2.8 若本项目有合同分包，各方均同意由乙方统一接收甲方付款，甲方向乙方付款后，即完成付款义务。之后按照采购文件和合同约定以及分包意向协议，由乙方向分包单位支付款项。（详见附件三 拟分包情况说明及分包意向协议）

6 合同约定的项目服务时间：合同签订生效之日起至 2025 年 6 月 24 日止

7 验收

7.1 验收主体：甲方。

7.2 验收时间：阶段性验收于 2024 年 11 月前完成，竣工验收于合同期满后 15 天内，乙方提出验收申请。

7.3 验收方式：甲方组织验收。阶段性验收由甲方开展内部验收，竣工验收由甲方邀请不少于 3 位具有高级职称或处级及以上信息化领域专家以评审的方式开展。

7.4 验收程序：阶段性验收由乙方于 2024 年 11 月前向甲方提交验收申请，甲方依照阶段性服务完成情况开展验收。竣工验收于合同期满后 15 天内由乙方向甲方提交验收申请，甲方依照合同完成情况决定是否同意验收，并组织专家论证会。

7.5 验收内容：合同项下所有内容，包括数量、质量是否达到要求，项目文档是否规范、齐全，项目文档应包括：运维方案、（日报、周报或月报）、巡检记录单、功能调整单、故障处理单、总结报告等相关服务过程文档。

7.6 验收标准：阶段性验收由甲方审阅相关服务文档及用户单位意见。竣工验收经专家审查，服务达到招标文件、投标文件及合同要求。

8 与甲方约定的个人信息处理事项

8.1 处理目的：落实《中华人民共和国个人信息保护法》和《中华人民共和国数据安全法》相关工作要求，明确乙方在合同约定内对个人信息处理行为的操作规范、安全要求和责任义务。

8.2 处理期限：与本合同约定的项目服务时间相同。

8.3 处理方式：包括但不限于使用任何技术手段对甲方提供的个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等操作。

8.4 处理信息种类

8.4.1 个人基本信息。信息系统采集或存储的老年人、困难群众、儿童、残疾人、征地超转人员、社区村工作人员、社会工作者等全市社会建设和民政领域服务对象信息，以及在婚姻登记、收养登记、殡葬服务过程中采集的个人信息，包括姓名、性别、年龄、身份证号码、电话号码、Email 地址、家庭住址、职业、工作单位、收入、残疾状况、健康状况等。

8.4.2 账户信息。主要用于发放民政待遇或救助资金的银行卡或存折账号信息等。

8.4.3 隐私信息：主要包括个人照片信息等。

8.4.4 社会关系信息：主要包括家庭成员信息、工作单位信息等。

8.4.5 审批过程和结果信息。主要包括各类业务审批过程中产生的相关信息。

8.5 保护措施。针对 8.4.1 中提及的信息种类：

8.5.1 乙方不得窃取或者以其他非法方式获取本项目归集的民政对象数据。

8.5.2 数据线上传输应对数据加密，包括数据包加密、文件加密。

8.5.3 开展数据处理工作前，应申请相关工单，经甲方签字同意后开展工作，不得开展本合同约定服务范围外或甲方未签署工单进行确认的数据处理活动。

8.5.4 未经甲方书面允许，不得向其他任何组织或个人提供数据。

8.5.5 采用数据使用权限定制方式，严格对北京市各区、街道（乡镇）使用系统配置权限，定期检查权限是否符合要求。

8.6 按照数据安全分级分类管理相关要求，对重要个人信息处理活动采用数据脱敏（包括身份证号替换、账号替换等）、数据加密（包括内容加密、文件加密等）等方式，并对加密、脱敏涉及问题进行预警和处理。

9 违约责任与罚则

9.1 如果在合同履行过程中，任何一方违反合同规定义务导致另一方受到损失，违约方应按照守约方的全部损失予以赔偿。

9.2 运维服务单位须及时处理信息系统故障，并按照合同约定提供运维服务。乙方未能及时处理故障，或运维服务不满足合同要求，需视情向甲方支付违约金。（1）除“不可抗力”因素导致的事故外，信息化设备、网络和信息系统出现故障，致使甲方信息系统系统处于瘫痪状态，不能正常运行，造成严重社会舆情和社会影响的，每次扣减合同中相关运维服务内容分项报价金额的 3%，连续 3 次（含）出现此类事故，甲方有权单方面解除合同，并要求乙方支付违约金，乙方应将甲方已支付但未实际发生部分的费用退回给甲方。（2）除“不可抗力”因素导致的事故外，系统部分设备或者系统功能出现故障，但未对业务运行造成重大影响，每次扣减 5000 元。（3）运维过程中出现服务质量、服务进度、项目文档等方面未能达到合同约定或甲方要求，限期内未完成整改的，每次扣减 3000 元。乙方违约金不足以弥补甲方损失的，应当继续赔偿。发生以上情形，乙方应当支付的违约金和赔偿金，甲方可在支付款项时予以扣减。

9.3 乙方未履行本合同及《保密协议》中任一条款即视为违约，甲方有权追究乙方的法律责任并单方终止合同，乙方必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失，并按甲方的要求采取有效的补救措施，以防泄密范围的继续扩大。根据事件造成的影响程度乙方须向甲方支付

违约金，其中信息敏感性较低、影响范围有限，未造成甲方利益损失每次扣减 1‰元；信息敏感度较高，对甲方造成一定影响每次扣减 5‰元；关键信息导致甲方重大损失、声誉损害，乙方除应按照合同总价款的 5%向甲方支付违约金外，还应赔偿由此给甲方造成的全部损失。保密义务不因合同的中止、解除或终止而免除。

9.4 乙方及其安全运维人员就安全保密义务向甲方承担连带责任。

9.5 本合同中不涉及解除合同部分，应按照合同约定继续执行。

9.6 乙方定期完成系统巡检与故障排查：按照合同约定的巡检频率对系统进行巡检，发现故障第一时间应急处置（要求以甲方制定的故障等级为标准，按照对应标准下的响应时间开展应急处置）。乙方未按约定开展巡检或未履行合同义务进行故障排查导致故障未及时发现并造成严重后果的，根据故障影响程度乙方须向甲方支付违约金，其中导致业务无法开展 24 小时以内每次扣减 5000 元；导致业务无法开展超过 24 小时及不超过 72 小时每次扣减 10000 元；导致业务无法开展超过 72 小时或造成严重社会舆情和社会影响的，每次扣减合同中该系统运维分项预算申报金额的 5%。

9.7 由乙方的原因逾期交付工作成果的，每逾期 1 日，乙方须向甲方支付该系统运维分项预算申报金额的 1%，最高违约金不高于该系统运维分项预算申报金额的 10%。。

9.8 经甲方制定项目例会制度（每周或每两周召开一次，不能现场参会可以通过视频会议方式参会），乙方未按时参加，且未向甲方提前请假或说明原因的，累计 2 次未参会的，扣减 5000 元，在此基础仍未按时参加，每次扣减 5000 元。

9.9 对网络安全监督检查工作中出现的安全漏洞，乙方未在甲方规定时间内修复或规避的，甲方视情节对乙方进行处罚。低危漏洞要持续保持监控，不造成系统风险和单独利用的可不作处理，甲方要求必须处理的，按期整改，未整改的每个漏洞扣除 10000 元。中危漏洞，每个漏洞扣除该系统运维分项申报预算金额的 7%；高危漏洞，每个漏洞扣除该系统运维分项申报预算金额的 9%。

9.10 甲方因不可抗力之外的原因未按协议约定支付合同款项，每逾期一日，乙方有权按逾期未付款项的万分之五（每日）向甲方收取违约金。

10 不可抗力

10.1 本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时不能预见、不能避免且不能克服的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震以及双方同意的事件。当不可抗力事件发生时，合同约定的项目服务时间将相应延长。

10.2 在不可抗力事件发生时，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。同时必须在 7 日内，以挂号形式递交有关

政府部门的证明。如果不可抗力超过 15 日，双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

11 合同修改

任何对合同条件的变更或修改、补充或删减均须双方签订书面的修改书。

12 争端的解决

12.1 合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方协商解决。如果协商后不能解决，向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

12.2 在争端解决期间，除争端涉及的部分外，本合同其它部分应继续执行。

13 通知送达

13.1 双方因履行本协议或与本协议有关的一切通知都必须按照本协议中的地址，以书面形式或双方确认的电子邮件、传真或类似的通讯方式进行。采用信函形式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用电子邮件、传真或类似的通讯方式，通知日期即为通讯发出日期，如使用挂号信件或特快专递，通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。

13.2 任何一方的联系方式发生变更的，应于变更之日起三日内书面通知对方。否则，由此导致的不利后果由变更一方承担。

13.3如果因接受方原因(包括但不限于接受方相关信息变更未及时通知、地址错误、无人签收或拒收、电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等)导致通知发送失败,则发送方按照上述地址以寄送方式送达的书面文件,寄送后第3个工作日视为送达;以电子邮件方式送达的书面文件,以电子邮件发送时间作为通知送达时间。

单位名称	电话	传真	电子邮件	地址
中共北京市委社会工作委员会 北京市民政局综合事务中心	55522117	55522117	zhaoyang@mzj.beijing.gov.cn	北京市通州区留庄路4号院2号楼
首都信息发展股份有限公司	88511155	82358550	zhaoxin@capinfo.com.cn	北京市东城区隆福寺街95号隆福大厦5层

14 计量单位

除技术规范中另有规定外,计量单位均使用国家法定计量单位。

15 适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

16 合同未尽事宜

本合同未尽事宜按《中华人民共和国民法典》执行,或由甲乙双方另行协商签订书面补充协议。

17 合同生效条件:

下列条件全部符合后,合同生效:

17.1 双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章。

17.2 本合同满足条款规定的生效条件后即生效，至双方均履行完各自的合同义务后终止。但有关违约、索赔及争端解决的条款除外。

18 其他

18.1 本合同一式肆份，具有同等法律效力。甲方贰份，乙方贰份。

18.2 合同附件列表：

附件一 保密协议

附件二 项目报价书

附件三 拟分包情况说明及分包意向协议

附件四 总包工作内容

附件五 《运维安全措施规范》

附件六 《服务内容》

（以下无正文，为签署页）

甲方：中共北京市委社会工作委员会北京市民政局综合事务中心

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字):

甲方账户名称: 中共北京市委社会工作委员会北京市民政局综合事务中心

甲方开户行: 北京银行潞城支行

甲方账号: 20000090049900151392354

日期: 2024年7月17日

乙方: 首都信息发展股份有限公司

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字):

乙方账户名称: 首都信息发展股份有限公司

乙方开户行: 中国银行北京分行

乙方账号: 3298 5600 5414

日期: 2024年7月17日

附件一 保密协议

保 密 协 议

甲方：中共北京市委社会工作委员会北京市民政局综合事务中心

地址：北京市通州区留庄路4号院2号楼

乙方：首都信息发展股份有限公司

地址：北京市东城区隆福寺街95号隆福大厦5层

鉴于甲、乙双方于合同签订之日起就运维过程中已经或将要知悉对方的相关保密信息。为了保护上述合作中设计的保密信息，明确双方的权利义务，甲、乙双方在平等自愿、协商一致的基础上达成以下协议：

第一条 安全要求

一、严格遵循《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》等信息系统数据、安全相关法律及规范。

二、乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行安全运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全及信息安全。

三、乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强其保密意识和安全服务意识。

第二条 保密信息范围

本协议所称的“保密信息”是指乙方在合同履行过程中可能获得的包括但不限于下列信息，但不包括乙方通过公众渠道可以获得的信

息或经甲方书面同意允许向第三方透露的信息：

一、工作秘密：一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员信息、机构信息、财务资料以及尚未公开的有关政府机关规划、调整等资料；

二、技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络构架、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、技术文档及技术指标等；

三、其他保密信息：甲方的内部管理资料、财务资料；包括但不限于安全运维过程中获取的有关数据、流程、分析成果等；

四、其它甲方项目的保密信息。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、口头的、图形的或其他任何形式的信息。

第三条 保密期限

本协议约定的保密义务期限为合同履行期间和保密信息公开披露或在本行业中成为公知性信息为止。乙方及其安全运维人员按本条款规定承担保密义务，甲方对乙方的自有知识产权同样进行保密。

第四条 保密义务人

本协议项下的保密义务人为乙方全部参与本项目人员及其安全运维人员。

第五条 保密义务

乙方保证对在谈判、签订、执行本协议过程中所获悉的属于无法自公开渠道获得的文件及资料（包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息及其他有关信息）予以保密。未经甲方书面同意，不得向任何第三方泄露该商业秘密或未公开工作信息的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双

方另有约定的除外。

乙方保证对在安全运维工作过程中所获悉的保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应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、乙方有义务妥善保管甲方的保密信息，未经甲方书面许可并采取加密措施，乙方不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质进行复印、复制、仿造或带离甲方工作场所。当合同终止后，乙方应及时归还所保管和使用的甲方提供的所有保密信息。

二、乙方无关人员不能访问系统数据，必需访问的人员，乙方要进行严格的访问控制。管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

三、乙方不得利用项目工作之便刺探与本项目无关的秘密。对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、软件及相关信息等，乙方只能将其用于与项目有关的用途，而不能用于其他目的。

四、乙方应严守保密信息，未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式或任何方式将该保密信息或其中的任何部分披露、透露、发布、传播、转移或遗失给其他无关人员或任何第三方。更不能依据该保密信息，对任何第三方做出任何建议，或利用该保密信息为自己或任何第三方进行信息、技术的开发。

五、无论合同及本协议变更、解除或终止，合同及本协议中的保密条款继续有效，乙方应继续承担约定的保密义务，直到这些信息公开披露或在本行业中成为公知性信息为止。

六、乙方应事先向甲方提供其安全运维人员的名单和背景资料，在安全运维服务过程中，若乙方需要变更其安全运维人员的，应获得

甲方的同意。

七、乙方必须制定合理的措施对其安全运维人员进行管理和保密教育，加强其保密意识，确保其按照本协议的约定保守保密信息。

第六条 保密信息的移交

一、运维工作终止后，乙方应按照甲方的要求将在履行合同过程中接触到或涉及到的相关保密信息做相应的处理，比如采取返还、销毁或其他有效的方式进行处理。

二、当甲方以书面形式要求乙方交回保密信息时，乙方应当立即交回所有的书面或其他有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件。

三、未经甲方书面许可，乙方不得丢弃和自行处理该保密信息。

第七条 争议的解决

因履行本协议而发生的或与本协议有关的一切争议，甲、乙双方应协商解决，协商不成的，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第八条 其他

一、本协议自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

二、本协议作为合同的附件，与合同具有同等法律效力。

三、本协议未尽事宜，甲、乙双方可另行签订《补充协议》，《补充协议》与本协议具有同等的法律效力。

四、本协议一式 4 份，甲、乙双方各执 2 份，具有同等法律效力。

（以下无正文，为签署页）

甲方:

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字)

日期: 2024年 7 月 17 日



乙方:

(盖章)

法定代表人或授权代表(签字):

日期: 2024年 7 月 17 日



Handwritten signature in black ink.

附件二 项目报价书

项目报价书

序号	分项名称	单价(元)	合价(元)	备注/说明
一	硬件运维服务			
(一)	计算终端运维服务	665,000.00	665,000.00	无
(二)	移动计算终端运维服务	60,000.00	60,000.00	无
(三)	视频会议设备运维服务	350,000.00	350,000.00	无
(四)	安全设备运维服务	25,000.00	25,000.00	无
二	软件运维服务			
(一)	基层社会治理服务管理平台运维服务	725,000.00	725,000.00	无
(二)	社会福利服务管理平台运维服务	3,300,000.00	3,300,000.00	无
(三)	社会组织服务管理平台运维服务	1,140,000.00	1,140,000.00	无
(四)	社会救助服务管理平台运维服务	1,150,000.00	1,150,000.00	无
(五)	社会事务服务管理平台运维服务	1,920,000.00	1,920,000.00	无
(六)	数据资源与公共服务管理平台运维服务	4,090,000.00	4,090,000.00	无
(七)	行政与党务管理平台运维服务	2,200,000.00	2,200,000.00	无
三	信息安全运维服务			无
(一)	本地安全保障服务	950,000.000	950,000.000	无
(二)	云上安全服务	1,000,000.00	1,000,000.00	无
四	其他运维服务			
(一)	会议监控保障运维服务	610,000.00	610,000.00	无
(二)	外围通讯设备运维服务	650,000.00	650,000.00	无
(三)	流量运维服务	110,000.00	110,000.00	无
(四)	统一客服运维服务	965,000.00	965,000.00	无
合计			19,910,000.00	无

附件三 拟分包情况说明及分包意向协议

分包情况说明

序号	分包承担主体名称	分包合同内容
1	北京北大软件工程股份有限公司	1、社会组织服务管理平台-民政综合执法信息系统； 2、数据资源与公共服务管理平台-跨业务运行监管系统（民政数据资源管理与服务中心、民政综合业务运行监管平台） 3、行政与党务平台-综合组织人事管理系统（综合组织人事管理子系统、事业单位公开招聘管理子系统、民政局干部移动任免管理子系统） 以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。
2	北京智民物联科技有限公司	社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统（社会组织综合业务管理子系统）； 除上述信息系统运维服务及数据运维服务外，还包括平台相关的客服系统统一客服（总服务台）部分内容。
3	北京彩智科技有限公司	1、社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统（行政审批知识库“智能助手”应用子系统） 2、社会事务服务管理平台-婚姻登记管理系统（婚智通便民服务平台）； 以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。
4	北京汇德信宇科技有限公司	1、社会事务服务管理平台-婚姻登记管理系统-婚姻登记管理系统； 2、社会事务服务管理平台-见义勇为人员管理系统 以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。

5	北京互信恒通科技有限公司	1、社会事务服务管理平台-殡葬管理系统； 2、数据资源与公共服务管理平台-电子档案系统 以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。
6	北京卓元科技有限公司	社会事务服务管理平台-流浪乞讨人员管理信息系统及数据运维服务
7	北京南天智联信息科技股份有限公司	1、数据资源与公共服务管理平台-跨业务运行监管系统（公共服务系统（政务服务模块）、综合办公平台系统、官方微信） 以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。
8	北京居家科技有限公司	1、数据资源与公共服务管理平台-资金统发与监管信息系统（资金统发与监管信息子系统、民政一卡通管理子系统） 以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。
9	北京明途互联科技有限公司	1、行政与党务平台-督查与绩效管理系统 以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。
10	北京华博创科科技股份有限公司	1、行政与党务平台-公文流转系统； 2、行政与党务管理平台相关的移动计算终端运维服务 3、与社会事务服务管理平台、社会组织服务管理平台、行政与党务管理平台相关的流量服务 以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。
11	北京华软新元信息技术股份有限公司	行政与党务平台-财务一体化系统（财务一体化子系统）等信息系统运维服务及数据运维服务。
12	北京博数嘉科技有限公司	行政与党务平台-审计监督系统运维服务及数据运维服务
13	北京浩普诚华科技有限公司	1、与行政与党务平台相关的视频监控系统运维服务 2、与行政与党务平台相关的视频会议设备运维服务
14	北京锐创有成网络科技有限公司	行政与党务平台-财务一体化系统（用友GRP-U8行政事业内控管理软件-新政府会计制度专版（G版）） 以上相关信息系统运维服务及数据运维服务。
15	北京国威云创科技有限公司	与行政与党务管理平台相关的计算终端运维服务
16	京贸宏升有限公司	与社会事务服务管理平台、社会组织服务管理平台、行政与党务管理平台相关的短信数据服务

1. 分包意向协议-北京北大软件工程股份有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：北京北大软件工程股份有限公司

甲方承诺，一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1. 分包内容：

（1）社会组织服务管理平台-民政综合执法信息系统；

（2）数据资源与公共服务管理平台-跨业务运行监管系统（民政数据资源管理与服务中心、民政综合业务运行监管平台）；

（3）行政与党务平台-综合组织人事管理系统（综合组织人事管理子系统、事业单位公开招聘管理子系统、民政局干部移动任免管理子系统）。

以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。

2. 分包金额：2,110,000.00 元，该金额占该采购包预算总金额的比例为 10.59%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司



乙方（盖章）：北京北大软件工程股份有限公司



日期：2024 年 6 月 21 日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则投标无效。

2. 分包意向协议-北京智民物联科技有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：北京智民物联科技有限公司

甲方承诺，一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：

社会组织服务平台-社会组织综合业务管理系统（社会组织综合业务管理子系统）；

除上述信息系统运维服务及数据运维服务外，还包括平台相关的客服系统统一客服（总服务台）部分内容。

2.分包金额：1,560,000.00 元，该金额占该采购包预算总金额的比例为 7.83%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司 乙方（盖章）：北京智民物联科技有限公司

日期：2024 年 6 月 21 日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，各单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则投标无效。

3. 分包意向协议-北京彩智科技有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：北京彩智科技有限公司

甲方承诺，一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1. 分包内容：

(1)社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统（行政审批知识库“智能助手”应用子系统）；

(2)社会事务服务管理平台-婚姻登记管理系统（婚智通便民服务平台）；
以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。

2. 分包金额：440,000.00 元，该金额占该采购包预算总金额的比例为 2.21%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司



乙方（盖章）：北京彩智科技有限公司



日期：2024 年 6 月 21 日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则**投标无效**。

4. 分包意向协议-北京汇德信宇科技有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：北京汇德信宇科技有限公司

甲方承诺，一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）

招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：

（1）社会事务服务管理平台-婚姻登记管理系统；

（2）社会事务服务管理平台-见义勇为人员管理系统；

以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。

2.分包金额：735,000.00 元，该金额占该采购包预算总金额的比例为 3.69%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司 乙方（盖章）：北京汇德信宇科技有限公司

日期：2024 年 6 月 21 日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，各单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则**投标无效**。

5. 分包意向协议-北京互信恒通科技有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：北京互信恒通科技有限公司

甲方承诺，一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1. 分包内容：

(1) 社会事务服务管理平台-殡葬管理系统；

(2) 数据资源与公共服务管理平台-电子档案系统；

以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。

2. 分包金额：700,000.00 元，该金额占该采购包预算总金额的比例为 3.51%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司



乙方（盖章）：北京互信恒通科技有限公司



日期：2024 年 6 月 21 日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则投标无效。

6. 分包意向协议-北京卓元科技有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：北京卓元科技有限公司

甲方承诺，一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：

社会事务服务管理平台-流浪乞讨人员管理信息系统及数据运维服务。

2.分包金额：250,000.00 元，该金额占该采购包预算总金额的比例为 1.25%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司 乙方（盖章）：北京卓元科技有限公司

日期：2024年6月21日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则投标无效。

7. 分包意向协议-北京南天智联信息科技股份有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：北京南天智联信息科技股份有限公司

甲方承诺：一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）
招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1. 分包内容：

（1）数据资源与公共服务管理平台-跨业务运行监管系统（公共服务系统（政务服务模块）、综合办公平台系统、官方微信）。

以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。

2. 分包金额：890,000.00 元，该金额占该采购包预算总金额的比例为 4.47%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司



乙方（盖章）：北京南天智联信息科技股份有限公司



日期：2024 年 6 月 21 日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则**投标无效**。

8. 分包意向协议-北京居家科技有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：北京居家科技有限公司

甲方承诺，一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：

（1）数据资源与公共服务管理平台-资金统发与监管信息系统（资金统发与监管信息子系统、民政一卡通管理子系统）；

以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。

2.分包金额：1,190,000.00元，该金额占该采购包预算总金额的比例为5.97%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司



乙方（盖章）：北京居家科技有限公司



日期：2024年6月21日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，各单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则投标无效。

9. 分包意向协议-北京明途互联科技有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：北京明途互联科技有限公司

甲方承诺，一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1. 分包内容：

（1）行政与党务平台-督查与绩效管理系统；

以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。

2. 分包金额：65,000.00 元，该金额占该采购包预算总金额的比例为 0.33%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司



乙方（盖章）：北京明途互联科技有限公司



日期：2024 年 6 月 21 日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，各单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则投标无效。

10. 分包意向协议-北京华博创科科技股份有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：北京华博创科科技股份有限公司

甲方承诺，一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：

(1)行政与党务平台-公文流转系统；

(2)行政与党务管理平台相关的移动计算终端运维服务；

(3)与社会事务服务管理平台、社会组织服务管理平台、行政与党务管理平台相关的流量服务；

以上相关等信息系统运维服务及数据运维服务。

2.分包金额：403,000.00 元，该金额占该采购包预算总金额的比例为 2.02%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司 乙方（盖章）：北京华博创科科技股份有限公司



日期：2024 年 6 月 21 日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则投标无效。

11. 分包意向协议-北京华软新元信息技术股份有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：北京华软新元信息技术股份有限公司

甲方承诺，一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1. 分包内容：

行政与党务平台-财务一体化系统（财务一体化子系统）等信息系统运维服务及数据运维服务。

2. 分包金额：490,000.00 元，该金额占该采购包预算总金额的比例为 2.46%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司



乙方（盖章）：北京华软新元信息技术股份有限公司



日期：2024 年 6 月 21 日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则投标无效。

12. 分包意向协议-北京博数嘉科技有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：北京博数嘉科技有限公司

甲方承诺，一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：

行政与党务平台-审计监督系统运维服务及数据运维服务。

2.分包金额：255,000.00 元，该金额占该采购包预算总金额的比例为 1.28%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司



乙方（盖章）：北京博数嘉科技有限公司



日期：2024 年 6 月 21 日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则**投标无效**。

13. 分包意向协议-北京浩普诚华科技有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：北京浩普诚华科技有限公司

甲方承诺，一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：

- （1）与行政与党务平台相关的视频监控系统运维服务；
- （2）与行政与党务平台相关的视频会议设备运维服务。

2.分包金额：820,000.00 元，该金额占该采购包预算总金额的比例为 4.12%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司

乙方（盖章）：北京浩普诚华科技有限公司

日期：2024 年 6 月 21 日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，各单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则投标无效。

14. 分包意向协议-北京锐创有成网络科技有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：北京锐创有成网络科技有限公司

甲方承诺，一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）

招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：

（1）行政与党务平台-财务一体化系统（用友GRP-U8行政事业内控管理软件-新政府会计制度专版（G版））：

以上相关信息系统运维服务及数据运维服务。

2.分包金额：190,000.00元，该金额占该采购包预算总金额的比例为0.95%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司

乙方（盖章）：北京锐创有成网络科技有限公司

日期：2024年6月21日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，各单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则投标无效。

15. 分包意向协议-北京国威云创科技有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：北京国威云创科技有限公司

甲方承诺，一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）

招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：与行政与党务管理平台相关的计算终端运维服务。

2.分包金额：660,000.00 元，该金额占该采购包预算总金额的比例为 3.31%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司



乙方（盖章）：北京国威云创科技有限公司



日期：2024年6月21日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则投标无效。

16. 分包意向协议-京贸宏升有限公司

分包意向协议

甲方（投标人）：首都信息发展股份有限公司

乙方（拟分包单位）：京贸宏升有限公司

甲方承诺，一旦在民政信息系统运维服务（软硬件等服务）（第一包：信息化软硬件运维）（二次）（采购项目名称）（项目编号/包号为：0733-24181046/01）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：

与社会事务服务管理平台、社会组织服务管理平台、行政与党务管理平台相关的短信数据服务。

2.分包金额：610,000.00 元，该金额占该采购包预算总金额的比例为 3.06%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：首都信息发展股份有限公司 乙方（盖章）：京贸宏升有限公司



日期：2024 年 6 月 21 日

说明：投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则投标无效。

附件四 总包负责内容

序号	承担 主体名称	合同内容
1	首都信息发展股份有限公司	一、硬件运维服务 1、安全设备运维服务(防火墙设备) 二、软件运维服务 (一) 基层社会治理服务管理平台 1. 基层社会治理服务管理平台-社会工作者信息管理系统; 2. 基层社会治理服务管理平台-互联网+基层社会治理系统; 3. 数字证书服务 (二) 社会福利服务管理平台 1. 社会福利服务管理平台-残疾人两项补贴管理系统; 2. 社会福利服务管理平台-儿童福利信息管理系统; 3. 社会福利服务管理平台-公民收养信息管理系统; 4. 社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统; (三) 社会救助服务管理平台 1. 社会救助服务管理平台-征地超转人员管理系统; 2. 社会救助服务管理平台-社会救助运行管理系统; 2.1 社会救助服务管理平台-社会救助运行管理系统(居民经济状况核对子系统); 2.2 社会救助服务管理平台-社会救助运行管理系统(社会救助运行管理子系统); (四) 数据资源与公共服务管理平台 1. 数据资源与公共服务管理平台-跨业务运行监管系统; 1.1 数据资源与公共服务管理平台-跨业务运行监管系统(官方网站); (五) 行政与党务管理平台 行政与党务管理平台-信访信息管理等系统; 以上信息系统及相关数据运维服务。 三、信息安全运维服务 1、本地安全保障服务 2、云上安全服务

附件五 《运维安全措施规范》

一、运维安全服务概述

近年来，网络安全的风险日益加大，国家和企业对防范网络安全风险非常重视。国家信息化领导小组颁发的 27 号文件《关于加强信息安全保障工作的意见》对我国信息安全保障工作做出原则性战略性的规定，要求坚持积极防御、综合防范的方针，全面提高信息安全防护能力，重点保障基础信息网络和重要应用系统安全，经过五年左右的努力，基本形成国家信息安全保障体系。

针对招标方各信息系统中可能遇到的各种安全威胁和风险，采取行之有效的安全措施，保证系统中数据信息的机密性、完整性和可用性，同时满足可控性和可审核性的要求，确保系统能够安全、稳定、可靠地运行。

为了在信息安全法规、策略、标准和流程的指导下，通过采用合适的安全技术与安全管理措施，完成预知故障、实时告知、有效处理的民政信息系统运维服务项目安全运维任务。

安全运维服务是根据招标方业务对安全性需求，制定相应的系统安全维护服务方案，对项目涉及的软件系统提供安全维护服务。

系统安全设计、评估对于确保业务的正常运营至关重要。通过了解客户业务目标，制定相应的系统安全防护目标和级别，同时借助多年来积累的丰富专业知识，定位 IT 系统运营中存在的安全风险，并提供系统安全解决方案和优化建议。

信息安全运维以事前预防为重点，不出现重大安全事故。小范围安全责任事故在 2 小时内得到恢复或采取应急措施。不出现全系统范围的安全责任事故。安全管理资料（包含应急预案、安全评估报告、应急演练报告等）保持完整性和及时更新。

安全运维服务包括：安全巡检及分析、渗透测试、漏洞扫描、系统的安全加固、故障时的应急响应、系统安全策略规划和设计、系统病毒防范、数据容灾备份和恢复。具体服务内容如下表：

表 1 安全运维服务内容

服务类别	服务名称	目标
安全策略	安全策略纲要	简要描述保护对象、面临威胁、防护措施、责任制度、后果处理。

服务类别	服务名称	目标
	网络现状分析	重点分析网络性能、业务特点，确定安全需求基础。
	网络安全需求分析	分析当前安全状态，确定安全设计总则。
	威胁风险评估	分析攻击威胁，确定安全风险，建议安全实施策略。
	安全策略设计	确定安全行动（包括管理组织、管理制度、培训、操作、实施、监控、响应等）的指南。
安全管理制度	安全管理基本要求	确定安全的组织、人员、制度、业务流程。
	安全管理详细规范	制定策略、组织、资产、人员、环境、操作、控制、维护、业务、规定等详细规范。
安全防御体系	网络组件加固	对边界组件（路由器、交换机、防火墙）、基础组件（操作系统、数据库）、应用组件（WWW、DNS、MAIL）等加固。
	安全构件选型	提供安全产品的选型、测试、布设方案、培训与服务。
	安全监控	对指定系统进行日常监控、记录日志、审计分析。
	网页自动恢复	监控关键网页、阻断非法访问、自动进行完整性检查并恢复。
动态安全响应	定期漏洞扫描	对边界组件、基础组件、应用系统进行漏洞扫描，给出分析报告及安全建议。
	最新漏洞修补	及时发布最新漏洞疫情、修补建议及措施。
	紧急事件响应	快速响应入侵事件，修复系统漏洞，加固组件，恢复数据，追踪入侵。

服务类别	服务名称	目标
网络防病毒服务	现场网络杀毒	全方位、跨平台、多层次、广域网的网络杀毒。
	客户杀毒服务外包	面向大型客户，提供全面网络杀毒外包服务。

二、运维安全服务原则

1、安全性原则

民政信息系统因为与居民息息相关，多数信息属于个人涉密信息，安全保障体系应达到国家相关安全标准，满足机密信息在网络中安全可靠应用的要求。

2、标准化原则

系统安全设计应采用标准化的原则，在安全规划下，建成统一、完整的安全体系结构，形成一套完整的安全防卫体系。

3、综合原则

要综合各种安全技术形成系统的纵深防御体系，针对不同网络的特点，从不同技术优势出发，统筹考虑、合理安排，使安全能力达到最大化。

4、先进性原则

采用的安全技术和手段符合安全技术的发展方向，满足今后一段时间内的安全防护需求。

5、可扩充性原则

随着应用需求的变化和运行环境的发展，系统的配置要进行相应调整和扩充，安全保障的设计要遵循可扩充性原则。

6、经济实用性

系统安全建设需要一定投资规模的支持，最终建立的系统应能够满足现有实际应用的需要。在系统建设过程中切忌追求贪大求全，应以安全实用为标准，控制经费的有效使用，使最终建立的系统满足经济实用性原则。

7、标准兼容和政策一致性

安全保密技术体系和管理体系符合国家有关部门的标准和政策要求。

三、运维安全风险分析

民政信息系统的建设依托北京市政务外网和互联网；服务对象包括政府用户、公众用

户，访问途径控制难度大。因此，系统存在一定的安全风险及隐患。

1. 物理安全风险分析

对于民政信息系统而言，物理安全风险可能导致信息系统平台或信息系统内数据资源的损毁，主要表现在如下几个方面：

- 意外事故（如自然灾害、火灾）造成的系统破坏。
- 电源故障造成的设备损坏或数据丢失。（设备故障造成业务停止或数据丢失）
- 设备失窃造成数据丢失或信息泄漏。
- 电磁辐射可能造成数据信息被窃取或偷阅。

2. 网络攻击安全风险分析

随着攻击技术的不断发展，网络攻击对系统所构成的安全威胁也越来越大。包括：

2.1、来自外部的风险

入侵者通过网络监听、用户渗透、系统渗透、拒绝服务、木马等综合手段获得合法用户的用户名、口令等信息，进而假冒内部合法身份进行非法登录，窃取内部网重要信息，导致服务性能下降或使系统终止服务。

2.2、来自内部的风险

内部的风险包括非法入侵者和内部误操作。如通过网络探测、扫描网络及操作系统存在的安全漏洞，并采用相应的攻击程序对内网进行攻击。入侵者通过拒绝服务攻击，使得服务器超负荷工作以至拒绝服务甚至系统瘫痪。

根据网络存在的安全风险，需要着重在网络边界上进行安全加固，提高网络的抗攻击能力，抵御外部及内部攻击。

3. 主机系统安全风险

病毒程序隐蔽性和传播途径的多样性，使其成为威胁信息系统安全的一个重要因素。病毒可能造成信息泄漏、数据被破坏、文件丢失、网络拥塞、机器死机等多种严重后果。

服务器的操作系统及数据库自身不可避免的存在一定的安全漏洞，需要随着厂家发布的补丁程序及时更新补丁程序。针对数据库还需要进行专门的审计，保证一旦出现数据库的攻击行为可以有审计日志作为核查依据。

4. 应用系统安全风险分析

随着民政信息系统在应用上的扩展，应用系统所涉及的重要信息数据不断增加，不可避免的面临着众多的安全威胁。应用系统的安全风险将直接影响到整个网络的安全。

民政信息系统是基于 B/S 结构的应用，通过 WEB 服务器对为外提供服务。WEB 服务器也

是被攻击的主要目标。如恶意篡改门户网站上发布的内容、假冒服务器、病毒攻击等。因此，需要对信用信息 WEB 服务器应用系统进行安全加固，增强其健壮性及可用性。

5. 数据安全风险分析

所有信息最终都是以数据文件的方式存储在系统中。因此，信息的安全保密性，很大程度上取决于其存储、使用的保护措施上。对于数据信息的安全威胁，除应用系统对其存取控制外，主要还在于其存储的安全保护。数据面临的安全威胁主要表现在两个方面：

5.1、异常情况

异常情况如自然灾害、存储介质损坏、攻击行为等都有可能导致数据被破坏，如果没有必要的备份措施，将使重要数据完全遗失，这直接影响到相关工作的开展，对系统的危害是相当大的。

5.2、数据存储的安全性

对于重要数据信息，特别是涉密信息或工作敏感信息，如果在存储过程中缺少必要的保障措施，任何人都可以直接从存储介质中读取对应信息，这显然与信息的安全保密性要求相违背，可能直接导致泄密事件的发生。

6. 安全管理风险分析

安全管理是网络安全中最重要的部分。责权不明、安全管理制度不健全及缺乏可操作性等都可能引起管理安全的风险。

责权不明，将可能导致一些员工对自身应承担的安全责任没有充分认识，有意无意泄漏他们所知道的一些重要信息，而管理上却没有相应制度来约束。

安全管理制度不健全及缺乏可操作性导致当网络出现攻击行为或网络受到其它一些安全威胁时（如内部人员的违规操作等），无法进行实时的检测、监控、报告与预警。同时，当事故发生后，也无法提供黑客攻击行为的追踪线索及破案依据，即缺乏对网络的可控性与可审查性。

四、运维服务安全建议

1. 系统日常检查服务

信息安全运维应当以事前预防为重点，不允许出现安全事故。小范围安全责任事故必须在 2 小时内得到恢复或采取应急措施。不得出现全网范围的网络安全责任事故。安全管理资料（包含应急预案、安全评估报告、应急演练报告等）保持完整性和及时更新。通过系统日常检查服务使系统以最优的性价比得到最有效的运维安全，我们建议客户进行如下得系统安全检查，主要内容如下：

- 应用软件运行检测、策略配置校验；
- 数据库运行检测、策略配置校验；

2. 运维安全通告服务

软件运维安全通告包括：

登记通告服务用户信息，提供服务热线号码，服务支持 QQ、传真等以供用户联系；

- 以电话、QQ、传真、电子邮件等方式回复用户相关的运维安全咨询；
- 满足全年应急保障，提供 7×24 小时支持服务及后台支持服务；
- 记录用户的咨询、投诉并及时反馈；
- 定期提交相应的运维安全咨询服务汇总；
- 必要时，技术支持人员会到现场做咨询支持。

3. 运维安全评估服务

运维安全评估包括评估方法和评估结果：

3.1 评估方法

该方法主要包括以下 3 个部分的内容：

(1) 调研：调研的目的是对本项目在 IT 运维操作安全管理方面的整体情况进行评估，调研通过对本项目涉及的运维人员进行面对面访谈的方式展开，最后对访谈的结果进行归纳和总结，从而对系统安全现状进行评估分析。

(2) 评估理论基础：IT 运维操作安全管理成熟度定义(1~5 级分别为初始级、可重复级、已定义级、可管理级和优化级)和 ISO 20000 / ISO 27001 中 IT 运维操作的相关安全要求是本次评估的理论基础。

(3) 评估手段：对 IT 运维操作安全管理方面的数据进行收集和统计，包括实地操作、屏幕观察等。

3.2 评估结果

采用求和取平均值的方法，分别得到民政相关系统的安全成熟度得分情况。

4. 安全管理体系规范建设

仅有安全技术防护，而无严格的安全管理相配合，是难以保障系统运行安全的。因为诸多的不安全因素恰恰反映在组织管理和人员的使用方面，这是系统运维安全必须考虑和高度重视的基本问题。严格的安全管理制度，明确的安全职责划分，合理的人员角色定义，完备的应急响应机制，都可以在很大程度上减少安全隐患。因此，招标方信息系统运维的安全建设、运行、维护、管理都要重视安全管理，严格按制度进行办事，严格按制度办事，明确

责任权力，规范操作，加强人员、设备的管理以及人员的培训，提高安全管理水平。安全管理模型如下图所示：

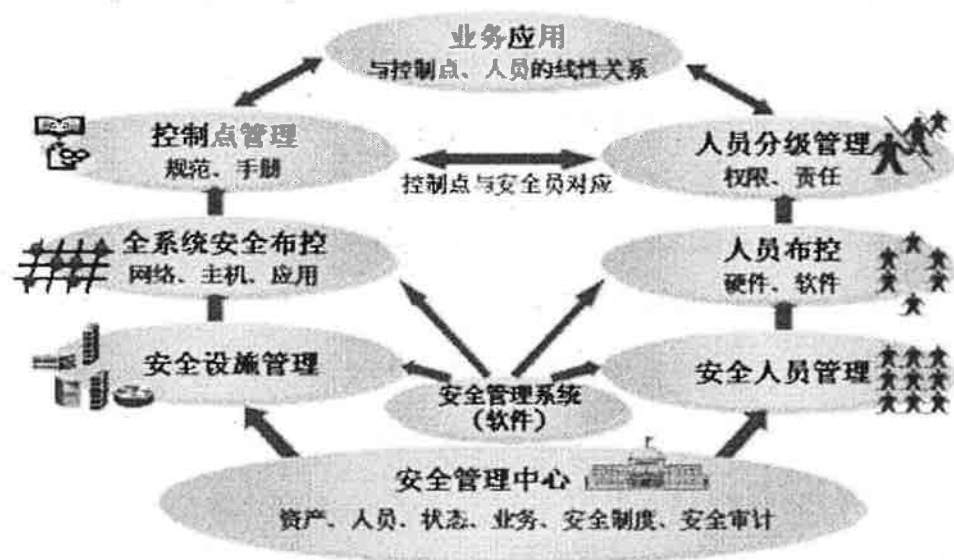


图 1 安全管理模型

4.1、健全安全管理组织

民政信息系统的安全事关北京市政府重要政务的处理和政府形象甚至国家安全，需要从战略高度充分认识安全防护的重要性和紧迫性。因此，需要在现有组织设置的基础上，进一步明确安全管理的相关组织、机构和职责，建立集中统一、分工协作、各司其职的安全管理责任机制。

健全安全责任制，进一步明确各部门、单位的安全职责，包括系统运行、维护、资产管理等责任部门，并落实各项安全工作的具体负责人。

按最小特权原则和职责分离原则，配备系统管理员、安全管理员、安全审计员，分工明确，责任到人。

建立定期安全检查、协调机制，及时掌握信息系统的安全状态和安全管理制度执行情况。

4.2、完善安全管理制度

为保证信息系统正常运行，必须首先建立、健全一套与之相应的安全管理制度，需要制定和完善的安全管理制度包括但不限于以下制度规范：

信息安全管理规范：明确安全目标、安全原则、管理组织、职责和人员、机房、设备、软件、信息介质、技术文档、安全审计、应急处理等方面的总的管理要求。

人员管理相关制度：明确安全管理人员录用、培训、调离、奖惩等方面的具体要求和各类管理人员的具体职责。

机房管理相关制度：明确机房管理、机房出入、设备出入、机房值班、日常维护、定期维护、故障处理、电源管理、消防管理、信息保密等方面的具体管理要求。

软件管理相关制度：明确软件采购、测试、安装、登记、保管、使用、维护、防病毒等方面的具体管理要求。

信息介质管理相关制度：明确各类信息介质的采购、登记、借用、复制、销毁、储存等方面的具体管理要求。

技术文档管理相关制度：明确技术文档归档、借阅、复制、备份、销毁等方面的具体管理要求。

安全审计管理相关制度：明确安全审计内容、周期、审计流程以及日志保存时间、处理等方面的具体管理要求。

应急处理管理相关制度：明确处理各类信息安全紧急事件的应急组织、人员、响应流程、处理步骤等。

4.3、加强人才队伍建设

由于信息安全的复杂性、专业性、特殊性，招标方需要重视安全服务人员的培养、使用和管理。在人才队伍建设方面，应采取以下措施：

录用一定数量的责任心强、守纪律、懂技术的安全人员，同时加强安全技术交流，定期对系统管理员、安全管理员、审计管理员进行专业的安全培训，使其掌握计算机安全的高级知识，了解黑客使用的流行手段，有能力对网络攻击采取必要的防范措施，尽快形成一支高度自觉、遵纪守法的安全技术和管理队伍。

加强对主管安全工作负责人的安全管理培训，使其掌握和了解信息安全目标、安全管理规则、日常安全检查程序，以及安全策略、管理制度的制订。

加强对业务系统操作、使用人员的培训，上岗前一定要进行相关培训，使其了解自己应负的安全职责，熟悉相关的安全管理制度和安全操作规程，强化安全意识。

充分发挥信息安全领域专家的作用，聘请安全技术专家，成立安全专家技术小组，负责安全咨询、重大问题的决策等。

4.4、遵循安全法规标准

安全法规标准是约束、指导和规范信息安全建设，保证互联互通、业务协调、信息共享所必须遵守的法律、法规和技术标准规范。民政信息系统安全建设一方面要遵循国家及北

北京市的安全法规、标准，另一方面要结合招标方自身的发展要求，建立自身的安全规范、要求。

4.5、重视安全管理手段

安全管理手段是实施安全策略、安全管理制度的技术保障，充分利用和集成有关的安全管理技术能有效地提高安全管理的自动化能力，减轻管理人员的工作负担，减少人为失误带来的安全隐患。

4.6、建立应急响应机制

由于各种不确定的复杂因素很多，民政信息系统可能会面临许多突发事件，如病毒入侵、系统宕机、线路毁坏、电力中断、设备损毁等。因此，为了确保突发较大安全事件时，能得到及时的响应和支援，必须建立和逐步完善应急响应机制，确保民政信息系统的安全稳定运行。

建立应急响应管理组织：建立应急保障领导小组和组织管理机构，确保应急保障的组织管理和顺利实施；

建立应急响应支援队伍：建立由招标方运维技术人员和安全服务机构专业人员组成的应急响应技术小组，对发生的应急情况进行支援；

培训应急响应人员：建立技术培训、交流和协作机制，加强网络、安全管理人员的应急响应技术培训、交流和协作，及时通报和协调有关安全保密技术问题；

制订应急响应预案：应急响应必须提前建立预案而不是等待事件发生。预案制订后，要定期进行演练，实施其步骤以验证预案的有效性和训练参与者熟悉紧急事件的规范化处理流程。同时，需要经常根据网络和安全环境的变化对预案进行更新和完善。

将民政信息系统应急响应支援体系纳入到北京市应急响应支援体系中，确保民政信息系统出现突发事件时，能够得到及时的应急响应。

5. 系统等保安全评估保障

按照业务系统等级保护安全要求，配合对业务系统的安全环境测评、代码规范安全测评、数据安全测评等提供技术保障工作。配合招标方和专业安全评估公司开展系统和数据调研等工作。

五、运维服务安全方案

1. 漏洞扫描工作方案

1.1 工作目的

通过对民政信息系统运维服务项目进行安全扫描以及随后的整改工作，发现并修补系

统安全漏洞，降低因系统漏洞引发的安全风险。

1.2 工作方式

- 工具扫描：利用专业的扫描工具对应用软件、操作系统及网络设备进行漏洞扫描，及时广泛地了解安全漏洞情况；
- 分析：根据工具扫描所获取的漏洞数据，结合安全配置基线，对各安全漏洞的风险进行分析，在综合平衡成本与风险的基础上建议采取适宜的整改措施；
- 监督：针对工具扫描所发现的各层面安全隐患，监督相关方予以整改，确保信息化基础设施安全状况符合所制定的安全配置基线。
- 沟通：通过项目会议、当面交流等方式，就安全风险、安全整改、安全策略的调整等事项与相关人员保持顺畅沟通。

1.3 工作流程

- 确定扫描范围：漏洞扫描的扫描范围为所有应用系统。实施扫描前应首先确定本次扫描范围，经过批准后方可实施扫描。
- 方案编制：确定扫描对象的基本信息，确定扫描工具、扫描接入点、进度计划等信息，形成扫描方案。
- 通知相关人员：实施扫描前与各系统运维人员沟通确定具体的扫描时段，并通知相关运维人员做好备份措施。
- 扫描实施：扫描人员在获得授权的前提下，在指定的时间段实施扫描。
- 结果分析：综合分析扫描结果报告，就各扫描漏洞所面临的风险进行分析，在综合平衡成本与风险的基础上建议采取适宜的整改措施，形成系统检查报告及整改建议；
- 监督整改：就整改建议与各运维厂商不断沟通，提供相关支持与建议，直至整改完成。

1.4 工作效果

提供漏洞扫描服务的具体效果见下表：

表 2 漏洞扫描服务效果

服务名称	服务内容	服务指标	服务效果
漏洞扫描	修复漏洞扫描发现的高危漏洞。	高危漏洞修复率	100.00%
	实施漏洞扫描的周期等。	周期	4 次/年

2. 安全事件监控工作方案

2.1 工作目的

事件管理的重点是确保民政信息系统运维服务项目运行中出现的绝大部分问题都能获得良好的解决。

2.2 工作方式

民政信息系统运维服务项目运行维护中的事件管理，通过建立事件管理流程，运维人员负责对事件进行查明、记录、调查分析、跟踪、监控、事件解决与恢复服务等一系列活动。通过事件管理，尽可能小地影响应用的情况下使 IT 信息系统尽快恢复到服务级别协议所定义的服务级别。

通过 7*24 小时安全事件监控服务，能够及时发现并通报出现的各类外部网络攻击事件和内部信息泄露事件，较好地提高民政信息安全事件的监控预警能力，弥补监控能力不足问题。

2.3 工作流程

为民政信息系统运维服务项目提供安全事件监控服务，具体内容如下：

- 负责民政信息系统运维服务项目安全报警分析、应用系统监控和各类安全设备报警信息的监控和分析。
- 对报警进行实时监、控分析，处置服务中断、挂马和篡改事件。
- 对系统平台报警和监控设备报警进行深入分析，并判断报警危害程度，确认报警性质。形成安全事件后，对事件进行处置和跟踪，并完成相关记录工作。
- 在日常工作中对第三方通报的安全事件进行及时核实和跟踪，对所有通报事件进行记录，结合自身的监控情况形成对比分析和补充。
- 对每日分析的报警进行整理和记录，对可疑报警建立跟踪观察机制。
- 编写每日值班记录，详细描述本日监控工作、故障报警的排查情况，并对典型报警进行详细的分析描述，对可疑报警进行记录。

2.4 工作效果

提供安全事件监控服务的具体效果见下表：

表 3 安全事件监控服务效果

服务名称	服务内容	服务指标	服务效果
------	------	------	------

病毒防护	定期进行民政信息系统运维服务项目服务器的病毒库和引擎的升级，做到全网防病毒软件版本一致，确保病毒防护的有效性；采取严密措施，预防病毒大面积爆发。	防护频率	1次/天
安全态势分析	进行民政信息系统运维服务项目安全态势分析。	完成率	99.99%
安全事件审计	对所有系统日志进行整理、分析，定期提交安全审计报告；每年至少开展两次整个系统的全面审计。定期开展局部审计或子系统审计，如登录审计、数据修改审计等，做好详细记录，保证各类安全记录信息的完整性，并提交详细的审计报告；针对审计结果，采取各项措施，予以整改，满足信息网络的安全要求。	覆盖率	99.99%

3. 安全巡检工作方案

3.1 工作目的

通过人工检查以及后续监督相关厂商对所发现问题进行整改，落实国家相关标准以及北京市有关文件要求，同时使民政信息系统运维服务项目符合既定安全基线，降低由系统配置问题带来的安全隐患。

3.2 工作方式

- 人工检查：根据操作系统、中间件、数据库等的品牌、型号不同有针对性地进行人工检查，查找信息系统的安全漏洞；
- 分析：根据安全配置基线，结合人工检查所获取的基础数据，判断各软件系统安全现状与安全配置基线的符合程度，就不符合安全策略的事项所面临的风险进行分析，在综合平衡成本与风险的基础上建议采取适宜的整改措施；
- 监督：针对安全审核所发现的各层面安全隐患，监督相关方予以整改，确保信息化基础设施安全状况符合所制定的安全配置基线。
- 沟通：通过项目会议、当面交流等方式，就安全问题的风险、安全整改、安全策略的调整等事项与相关人员保持顺畅沟通。

3.3 工作流程

- 方案编制：根据对软件安装情况及软件版本的状态，确定安全巡检的检查人员、检查内容、检查方法、进度计划等信息，形成检查方案；

- 检查实施：检查人员在获得授权的前提下，登录相关设备，以检查列表为依据，采取手工输入命令的方式检查系统设备，详细记录检查结果；
- 结果分析：判断各软件系统安全现状与安全配置基线的符合程度，就不符合安全策略的事项所面临的风险进行分析，在综合平衡成本与风险的基础上建议采取适宜的整改措施，形成系统检查报告及整改建议；
- 监督整改：就整改建议与各运维厂商不断沟通，提供相关支持与建议，直至整改完成。

3.4 工作效果

提供安全巡检服务的具体效果见下表：

表 4 安全巡检服务效果

服务名称	服务内容	服务指标	服务效果
安全设备策略维护	及时调整各个安全区域的安全策略，确保网络访问安全；及时调整安全策略，确保安全策略的有效性；定期分析设备日志，编写安全分析报告。	可用率	99.99%
入侵检测	开展主动安全检测，查找网络、系统安全隐患，采取各项措施予以解决；及时发现对网络和系统的攻击行为，采取有效措施予以防护，确保信息安全。	检测覆盖率	100.00%

4. 安全应急响应工作方案

4.1 工作目的

建立一套完善的应急响应机制，来应对可能发生的各种安全事件。

4.2 工作方式

7×24 小时技术支持，4 小时内远程响应，重要安全故障在 2 个小时内到达现场。

4.3 工作流程

1) 判定安全事件类型

从网络流量、系统和网络设备日志记录、桌面日志中判断安全事件类型。查明安全事件原因，确定安全事件的威胁和破坏的严重程度。查明安全事件原因，确定安全事件的威胁和破坏的严重程度。

2) 抑制事态发展

抑制事态发展是为了将事故的损害降低到最小化。在这一步中，通常会将受影响系统和服务隔离。这一点对保持系统的可用性是非常重要的。

3) 排除系统故障

针对发现的安全事件来源，排除潜在的隐患，消除安全威胁，彻底解决安全问题。

4) 恢复信息系统正常操作

在根除问题后，将已经被攻击设备或由于事故造成的系统损坏做恢复性工作，使网络系统能在尽可能短的时间内恢复正常的网络服务。

5) 客户信息系统安全加固

对系统中发现的漏洞进行安全加固，消除安全隐患。

6) 重新评估客户信息系统的安全性能

重新评价客户系统的安全特性，确保在一定的时间范围内，不发生同类的安全事件。

4.4 工作效果

确保在一定的时间范围内，不发生同类的安全事件。

附件六 《服务内容》

一、 硬件运维服务内容

硬件运维服务内容，包括计算终端运维服务、移动计算终端运维服务、视频会议设备运维服务、安全设备运维服务。

1. 计算终端运维服务内容

1.1. 服务内容

计算终端运维服务包括日常运维服务和重要时期信息化办公设备服务保障工作两部分。

1、日常运维服务

计算终端运维服务保障范围是台式机、打印机与复印机、扫描仪、笔记本、随机软件升级维护。计算终端维修服务保障工作需专业化力量支撑。

2、重要时期信息化办公设备服务保障工作

根据全市网络安全、政务外网、软件正版化工作和其他临时性专项工作年度检查的要求，需要对局开展自查工作，主要自查范围包括局网络、办公终端、办公使用软件、办公相关设备、信息系统等。同时，重要时期信息化办公设备服务保障的时间短，每项检查的实际服务时间在 14 个工作日左右，工作内容与信息化办公设备维修服务保障类似，流程采用主动上门服务方式。

1.2. 设备清单

在运维期内，需要每月对运维服务范围清单中的设备进行巡检及维护，在出现故障时及时进行维护、维修。

维保设备清单如下表所列：

表 1 计算终端设备清单

序号	设备名称	数量	型号	备注
1	台式机	502 台	国产电脑	
2		175 台	非国产电脑数量	

序号	设备名称	数量	型号	备注
3	打印机与复印机	190 台	国产黑白打印机	
4		90 台	国产红黑打印机	
5		451 台	非国产打印机与复印机	
6	扫描仪	90 台	扫描仪	
7		43 台	非国产扫描仪	
8	笔记本	25 台	笔记本	
9		142 台	非国产笔记本	
10	随机软件升级维护	600 台	360 杀毒软件终端更新升级	600 台/年
11		1 台	360 杀毒软件服务端更新升级	1 台/年
12		600 台	wps 办公软件更新升级	600 台/1 年
13		600 台	OFD 数科更新升级	600 台/1 年
14		1 台	天融信主机监控与审计系统（涉密专用计算平台版）V3 升级	1 台/年

2.移动计算终端运维服务内容

2.1. 服务内容

移动计算终端运维服务主要提供 153 台平板电脑的维护工作。

服务内容包括：移动端应用接口日常功能监测、移动终端设备与移动业务系统接口调试，UI 适配，功能联调等。运维期内每月对运维服务范围清单中的设备进行维护，出现故障时及时进行维护、维修。

2.1.1. 移动端应用接口日常功能监测

提供移动应用接口日常功能监测服务，系统运维人员每个工作日及重点时间对移动端应用进行日常功能监测，监测内容包括市级移动网络连通性监测和各移动应用主要功能性监测。若日常监测时发现网络或移动应用存在问题，第一时间向综合事务中心用户汇报，并及时联系相关技术人员排查和处理故障。

2.1.2. 移动终端设备与移动业务系统接口调试

提供移动业务应用调试，包括移动应用版本升级调试，移动应用上线调试和移动门户调试等服务。系统运维人员对待升级的移动应用进行调试，调试内容包括应用权限调试，应用消息推送调试，应用数据展示调试等。调试通过后运维人员通过移动后台发布移动应用版本，局内用户根据推送提示下载应用安装包进行升级，若安装过程中出现下载失败、安装失败等问题可提供现场安装升级服务，也包括对其他移动应用的整合提供技术指导和技术支持服务。

2.1.3. UI 适配

提供多种移动终端设备的 UI 适配服务，根据多种品牌，多种型号和多种尺寸的移动终端提供 UI 适配调整。系统运维商将根据用户需求和移动设备的实际情况进行移动应用 UI 设计，待与用户确认后由系统运维人员将新版的移动应用 UI 进行推送升级。

2.1.4. 功能联调

提供待上线或待升级的移动应用功能联调服务，功能联调内容包括移动应用用户信息联调，移动应用浏览功能联调，移动应用签章功能联调和移动应用信息填报功能联调。实现待上线的移动应用能够与现有的移动应用和移动门户实现功能对接，确保用户能够正常使用待上线的移动应用的相关功能。

2.1.5. 日常运维

运维期内每月对运维服务范围清单中的设备进行维护，出现故障时及时进行维护、维修。

2.2. 设备清单

表 2 移动计算终端设备清单

序号	设备名称	数量	型号	备注
1	移动计算终端	153 台	移动平板电脑	

3. 视频会议设备运维服务内容

3.1. 服务内容

视频会议设备运维服务包括日常运维服务、驻场服务、系统巡检服务、重大时期保障服务、备品备件服务、应急响应六部分。

3.1.1. 日常运维服务

视频会议保障服务保障北京市民政局组织召开的民政局及下属单位的视频会议、承接民政部、北京市政府、北京市应急办高清视频会议以及本地会议。重点时期监控平台保障，针对北京市两会、国家法定节日：两会 7 天、清明节 15 天、特殊时期 7 天、国庆节 7 天等节日时期，对监控平台进行重点保障，包括 7*24 小时实时技术支持、专人值守等。

视频会议保障服务及监控平台工作包括驻场现场支持、二线技术支持。当出现驻场工程师不能解决的技术问题或出现紧急情况时，需运维单位指派二线技术支持或联系原厂工程师赴故障现场，进行故障排除工作，对视频设备开展巡检、维修等服务。

提供对原 900 会议室中高清视频会议终端、高清摄像机、55 寸液晶拼接单元、高清液晶电视、摄像机转换接口、摄像机电源，对原 905 会议室中高清视频会议终端、高清摄像机、显示系统等，直属二级单位中高清视频终端、高清液晶电视、高清软视频会议终端、USB 摄像机、耳麦、线路辅材，原小视频会议室、原党委会议室、原 9 层会议室、原 22 层党委会议室等设备开展巡检、维修等服务包括：例行操作、响应支持、优化改善、咨询评估等。

对小鱼易连 100 方固定云会议室提供支持 100 方 pc/手机客户端入会，提供相关设备租用。

对小鱼易连直播服务提供相关设备租用。

对小鱼易连录制空间提供可扩展会议视频存储空间，提供相关设备租用。

3.1.1.1. 例行操作

运维期内每月对运维服务范围清单中的设备进行巡检及维护,出现故障时及时进行维护、维修。

3.1.1.2. 响应支持

设备出现故障时,我司及时响应并提供故障诊断和排除服务。维护人员通过远程或现场方式,对设备全面的检查和分析,找出故障的原因,并采取相应的措施进行修复。针对本项目视频会议系统故障处置服务,我司主要对视频会议系统相关设备故障、链路故障、显示故障、声音故障等进行故障处置。

3.1.1.2.1. 设备故障诊断及排除

表 3 设备故障诊断

故障现象	检查项	故障判断	故障排除	备注
显示器无显示	电源是否打开		打开电源	
	AV 线是否连接正常		正确连接 AV 线 (黄对黄-视频 白对白-音频 红对红-音频)	
	显示器是否调到 AV 接口所对应的 AV 输入		利用电视机(投影仪)遥控器,选择 AV(Input),直到调出画面为止(部分设备面板上也有输入选择按钮)	
	亮度旋钮是否关死		利用亮度旋钮(按键)提高亮度	
没有声音	使用视频终端遥控器进入诊断项,选择麦克和声音,使设备发出 1000Hz 试机信号,测试本地是	本地可以听见	连接正确,故障不在本地。	没有声音
		本地无法听见	调整视频会议终端音量,将音量调大。	
			调整电视机(或音响)音量,将声音调大。	
			检查 AV 连接线连接是否正确	

故障现象	检查项	故障判断	故障排除	备注
	是否可以听见试机音。		确。	
对方无法听见我的声音	使用视频终端遥控器进入诊断项, 选择麦克和严 L 一开麦克风测试电平表, 对麦克风讲中电平表指示变化。	电平表有变化, 且在正常指示范围之内	本地连接故障不在本地。	
		电平表有变化, 但偏离正常值。	调整麦克风位置, 如果使用会议音响向, 调整调音台电平输出, 使电平表指示值进入正常范围	
		电平表没有变化	检查麦克风连接线; 检查麦克风是否损坏如果使用会议音响, 请检查调音台输出项	
对方无法看到我	使用摄像头	输入选项不正确	应该选择通过摄像头输入信号。	
	使用外部输入设备	没有信号输入到视频设备	检查外部输入设备情况和联线。	
		输入选项不正确	应该选择正确的输入设备	
无法连接会议	检查视频会议终端的 IP 地址	IP 地址应与会议系统配发的 IP 地址相符	如果 IP 地址有错, 请更改本地视频会议终端的 IP 地址。	
	观察视频会议终端背板网口网络指示灯情况。	绿灯常亮, 表示网络设备已经连接; 黄灯闪烁表示有数据传输。	连接状况灯不正常请检查网线和接口位置是否正确, 或更换网线, 或检查楼宇布线。	
	在同一网段接入一电脑, 配置同一网段 IP 地址,	可以 ping 通网关	本地网络正常。	
		可以 ping 通网关	本地网络连接有问题, 请检查本地网络。	

故障现象	检查项	故障判断	故障排除	备注
	使用 ping 命令检查网络连接情况	检查视频终端设备与专网连接间是否存在防火墙等安全设备。	建议视频会议设备连接不经过防火墙等安全设备。	

3.1.1.2.2. 链路故障诊断及排除

IP 注册失败、未获得 IP 地址也是常见的故障问题，例如启动视频会议后屏幕上会显示未获得 IP 地址或 IP 注册失败。在遇到 IP 地址未获得情况时，可能是自动获取 IP 失败，检查地址分配服务器是否存在，更改 IP 地址，此外确定 ADSL 的口令和密钥是否正确。在遇到 IP 注册失败时，检查 IP 地址是否正确，重现键入正确 IP 地址。具体如下：

表 4 链路故障诊断

故障现象	检查项	故障判断	故障排除
无法连接会议	检查视频会议终端的 IP 地址	IP 地址应与会议系统配发的 IP 地址相符	如果 IP 地址有错，请更改本地视频会议终端的 IP 地址。
	观察视频会议终端背板网口网络指示灯情况。	绿灯常亮，表示网络设备已经连接；黄灯闪烁表示有数据传输。	连接状况灯不正常请检查网线和接口位置是否正确，或更换网线，或检查楼宇布线。
	在同一网段接入一电脑，配置同一网段 IP 地址，	可以 ping 通网关	本地网络正常。
		可以 ping 通网关	本地网络连接有问题，请检查本地网络。
	使用 ping 命令检查网络连接情况	检查视频终端设备与专网连接间是否存在防火墙等安全设备。	建议视频会议设备连接不经过防火墙等安全设备。

3.1.1.2.3. 显示故障诊断及排除

视频会议系统最常见故障是画面抖动、迟缓和出现马赛克，一般专业人员将其判断为丢包，但实际产生画面不稳定可能牵涉到网络、视频终端等多种原因。

可通过一些调整，帮助 IT 有效判断及解决故障。

在遇到画面不稳定的情况下，可首先尝试降低 IP 呼叫的速率，重新进行呼叫，如重新呼叫连接后画面稳定，说明其主要故障原因网络堵塞，在后期可通过 IP 呼叫控制和网络升级来减少此类故障。具体如下：

表 5 显示故障诊断

故障现象	检查项	故障判断	故障排除	备注
显示器无显示	电源是否打开		打开电源	
	AV 线是否连接正常		正确连接 AV 线 (黄对黄-视频 白对白-音频 红对红-音频)	
	显示器是否调到 AV 接口所对应的 AV 输入		利用电视机(投影仪)遥控器，选择 AV (Input)，直到调出画面为止（部分设备面板上也有输入选择按钮）	
	亮度旋钮是否关死		利用亮度旋钮(按键)提高亮度	

3.1.1.2.4. 声音故障诊断及排除

部分视频会议系统故障会发生在使用前，即当启动视频会议系统，发现可视电话无法使用，一般来说，这类故障主要原因与网络有关，第一是网络设置错误，第二是自身网络防火墙。

网络设置错误是常见问题，一般视频会议终端出厂设置是早期设定的，在安装后，企业需要参照使用说明书对网络设置进行调整，在企业网络调整中，部分网络发生变化，需要及时调整保障网络设置正确性。具体如下：

表 6 声音故障诊断

故障现象	检查项	故障判断	故障排除	备注
没有声音	使用视频终端遥控器进入诊断项，选择麦克和	本地可以听见	连接正确，故障不在本地。	没有声音
		本地无法听见	调整视频会议终端音量，将音量调大。	

故障现象	检查项	故障判断	故障排除	备注
	声音，使设备发出 1000Hz 试机信号，测试本地是否可以听见试机音。		调整电视机(或音响)音量，将声音调大。	
			检查 AV 连接线连接是否正确。	
对方无法听见我的声音	使用视频终端遥控器进入诊断项，选择麦克和严 L 一开麦克风测试电平表，对麦克风讲中电平表指示变化。	电平表有变化，且在正常指示范围内	本地连接故障不在本地。	
		电平表有变化，但偏离正常值。	调整麦克风位置，如果使用会议音响向，调整调音台电平输出，使电平表指示值进入正常范围	
		电平表没有变化	检查麦克风连接线；检查麦克风是否损坏如果使用会议音响，请检查调音台输出项	

3.1.1.3. 优化改善

针对本项目视频会议系统联调，我司定期进行视频会议系统可用性测试。

3.1.1.3.1. 视频会议终端联调测试

终端易用性测试

测试目的：检测视频终端产品的安装、操作是否方便、稳定。

表 7 终端易用性测试

1、操作界面		
测试方法	打开终端，检测是否支持中文操作界面	
测试结果	支持中文操作界面	☐ 支持 ☐ 不支持
2、电话簿功能		
测试方法	检测终端是否有电话簿存储编辑和呼叫功能及拨号简洁性	

测试结果	电话簿功能	☐ 支持 ☐ 不支持
------	-------	--

硬件接口配置

测试目的：检测视频终端产品摄像头使用及控制功能。

表 8 硬件接口配置测试

测试方法：	检测终端设备采用的音频、视频输出设备		
测试结果：	接口类型		
	视频输入	是否具有 CVBS 输入	☐ 是 ☐ 否
		是否具有 s-VIDEO 输入	☐ 是 ☐ 否
		是否具有 VGA 输入	☐ 是 ☐ 否
		其他接口类型	
	视频输出	是否具备 CVBS 输出	☐ 是 ☐ 否
		是否具备 s-VIDEO 输	☐ 是 ☐ 否
		是否具备 VGA 输出	☐ 是 ☐ 否
		其他接口类型	
	音频输入	RCA(莲花) 输入接口	☐ 是 ☐ 否
		卡农头输入接口	☐ 是 ☐ 否
		其他接口类型	
	音频输出	RCA(莲花,) 输出接口	☐ 是 ☐ 否
		其他接口类型	
	网口数量	是否具有 2 个及以上网口	☐ 是 ☐ 否

音视频能力支持

测试目的：检测视频终端产品对协议支持。

表 9 音视频支持测试

1. 音频参数配置		
测试方法：	两个终端采用点对点的方式进行互通，测试所支持的音频格式。	
测试结果	支持音频格式	☐ G. 711 ☐ G. 722 ☐ G. 728 ☐ AAC ☐ 其他

2. 视频参数配置		
测试方法:	两个终端采用点对点的方式进行互通, 测试所支持的视频格式。	
测试结果	支持视频格式	☐ H. 263+ ☐ H. 264 ☐ 其他

配置

测试目的: 检测视频终端配置参数功能。

表 10 参数配置测试

测试方法:	进行参数配置。	
测试结果:	网络接口速率	☐ 10/100M ☐ 100M ☐ 10M
	指定 IP 地址	☐ 支持 ☐ 不支持
	DHCP	☐ 支持 ☐ 不支持
	网关设定	☐ 支持 ☐ 不支持
	NAT	☐ 支持 ☐ 不支持
	PPPoE	☐ 支持 ☐ 不支持
	最高带宽	() Mbps

显示功能测试

表 11 显示功能测试

画面显示, 保证会场构图功能		
测试结果:	是否有画中画功能	☐ 是 ☐ 否
	是否多画面同屏显示	☐ 是 ☐ 否

点对点连接功能测试

表 12 点对点连接功能测试

1. 远程摄像头控制		
测试设置:	检测终端的远程摄像头控制功能	
判别方法:	终端点对点呼通后, 能否实现远端镜头遥控	
测试结果:	是否能够控制远端摄像机	☐ 能 ☐ 否
2. 终端通信状态实时显示功能		

测试设置:	检测视频会议通话中终端实时的通信状态	
判别方法:	视频会议通话中, 在终端上能否实时显示终端通信状态	
测试结果:	能否实时显示终端通信状态	☐ 能 ☐ 否
	能否显示通信的音视频协议	☐ 能 ☐ 否
	能否显示实时丢包率统计	☐ 能 ☐ 否

测试图像+PC 双视频流功能

表 13 测试图像+PC 双视频流功能测试

发送双流方式: 由分会场向主会场发送双流	
从接收方终端记录以下通讯状态	
视频图像协议	☐ H. 263 ☐ H. 264
图像质量	☐ 好 ☐ 中 ☐ 差
视频帧率	☐ 30fps ☐ 25fps ☐ 其他
声音质量	☐ 好 ☐ 中 ☐ 差
唇音同步	☐ 好 ☐ 中 ☐ 差
回声抑制	☐ 好 ☐ 中 ☐ 差
是否支持一屏双显	☐ 是 ☐ 否
终端是否支持画中画	☐ 是 ☐ 否

MCU 基本参数联调测试

测试目的: 检测 MCU 的基本体系结构和基本功能。

表 14 MCU 基本参数联调测试

操作系统	嵌入式专用系统 ☐ 是 ☐ 否
硬件系统	单端口速率: 512k ☐ 768k ☐ 1M ☐ 2M ☐ 更高: ☐ M ☐
	支持 64K~8M 的速率接入: ☐ 支持 ☐ 不支持
	支持视频协议: H263 ☐ H264 ☐
	支持视频格式: QcIF ☐ cIF ☐ 4cIF ☐ 720P ☐ 1080p ☐
	支持音频协议: G. 711 ☐ G. 722 ☐ G. 728 ☐ 其它
	MCU 管理软件: 专用软件 ☐ WEB 方式 ☐ 其它

	管理界面语言：中文 ☐ 其它 ☐
	H. 264 协议、__M 速率会议：支持 ☐ 不支持 ☐
	网守注册功能支持：支持 ☐ 不支持 ☐
	提供详细的日志文件及报警功能：支持 ☐ 不支持 ☐
	远程维护功能支持：支持 ☐ 不支持 ☐
	远程升级功能支持：支持 ☐ 不支持 ☐

MCU 基本功能联调测试

测试目的：测试 MCU 召开会议采用的方式及对会场和整个会议的各项管理功能。

表 15 MCU 基本功能联调测试

测试结果	预约会议功能	支持 ☐	不支持 ☐
	即时会议功能	支持 ☐	不支持 ☐
	多组会议功能	支持 ☐	不支持 ☐
	语音激励功能	支持 ☐	不支持 ☐
	广播会议功能	支持 ☐	不支持 ☐
	自动轮循会场	支持 ☐	不支持 ☐
	手动浏览会场	支持 ☐	不支持 ☐
	静音/取消静音	支持 ☐	不支持 ☐
	动态分屏 (MCU 按会场数量自动切换分屏的模式)	支持 ☐	不支持 ☐
	支持最大的分屏数	16 分屏 ☐	9 分屏 ☐ 4 分屏 ☐
	WEB 远程摄像机控制 (FECC)	支持 ☐	不支持 ☐
	混速功能	支持 ☐	不支持 ☐

3.1.1.3.2. MCU 高级功能联调测试

测试目的：测试 MCU 高级会议管理、会议控制功能。

表 16 MCU 高级功能联调测试

测试结果	系统配置导入导出功能	支持 ☐	不支持 ☐
------	------------	-----------------------------	------------------------------

	级联选择观看功能	支持口	不支持口
	主席（主场）观看画面单独设置功能	支持口	不支持口
	语音激励功能	支持口	不支持口
	静音入会功能	支持口	不支持口
	将辅流设置为主流多画面的子画面功能	支持口	不支持口
	支持 RequestMode (MCU 根据多画面模式，在会议中改变多画面时 向终端请求降低或提升终端发送给 MCU 的视频 分辨率)	支持口	不支持口

3.1.1.3.3. MCU 监控融合功能联调测试

测试目的：测试 MCU 高级会议管理、会议控制功能。

表 17 MCU 监控融合功能联调测试

测试结果	监控平台可配置	支持口	不支持口
	监控点可加入视频会议	支持口	不支持口
	监控点可与视频会议通话	支持口	不支持口

3.1.1.3.4. 音视频质量测试

在不同带宽下的画面清晰程度、唇音同步效果及声音延迟情况。

表 18 音视频质量测试

查看不同速率下终端声音、图像效果			
测试方法	在 2M, 1M, 768K 带宽下观看图像效果。		
测试结果：	2M	图像连续性	口好 口一般 口差
		图像清晰度	口清晰 口一般 口模糊
		MOSAIC 出现率	口无 口少 口较多
		唇音同步效果	口好 口一般 口差
	1M	图像连续性	口好 口一般 口差
		图像清晰度	口清晰 口一般 口模糊

		MOSAIC 出现率	☐ 无	☐ 少	☐ 较多
		唇音同步效果	☐ 好	☐ 一般	☐ 差
	768K	图像连续性	☐ 好	☐ 一般	☐ 差
		图像清晰度	☐ 清晰	☐ 一般	☐ 模糊
		MOSAIC 出现率	☐ 无	☐ 少	☐ 较多
		唇音同步效果	☐ 好	☐ 一般	☐ 差

3.1.1.3.5. 可操作性和可管理性测试

会议管理功能：

表 19 会议管理功能测试

测试设置:	由管理员在 MCu 上建立会议。			
判别方法:	观察是否支持如下功能。			
测试结果:	基于 WEB 的中文会议管理界面	☐ 是 ☐ 否		
	进入会议管理界面的用户认证机制	☐ 是 ☐ 否		
	会议密码功能（终端正确输入密码后方可加入会议）	☐ 是 ☐ 否		
	终端断线自动重邀功能	☐ 是 ☐ 否		
	终端静音闭音功能	☐ 是 ☐ 否		
	终端会场名称显示功能	☐ 是 ☐ 否		
	群呼功能	☐ 是 ☐ 否		
	自动邀请所有参会终端加入会议	☐ 是 ☐ 否		
	点名浏览功能	☐ 是 ☐ 否		
测试方法:	测试会议模板的建立功能（模板数： ）。			
测试结果:	☐ 方便 ☐ 一般 ☐ 复杂			
测试设置:	系统特色			
具体特点:				
测试结果:	是否实用、有效		☐ 是 ☐ 否	

3.1.1.3.6. MCU 级联音频、视频、双流效果及会控功能

MCU 和终端列表显示：

表 20 MCU 和终端列表显示测试

测试设置：	由管理员在主 MCU 上查看	
判别方法：	观察是否支持如下功能。	
测试结果：	分级以树状节点方式显示各级 MCU 上的终端列表	☐ 是 ☐ 否
	在主 MCU 上显示所有下级 Mcu	☐ 是 ☐ 否

会议召集、结束功能：

表 21 会议召集结束功能测试

测试设置：	由管理员在主 MCU 上建立会议。	
判别方法：	观察是否支持如下功能。	
测试结果：	在主 MCU 上即可召集会议，不需各级 MCU 分开单独召集会议	☐ 是 ☐ 否
	在主 MCU 上即可结束会议，不需各级 MCU 分开单独结束会议	☐ 是 ☐ 否

会议管理功能：

表 22 会议管理功能测试

测试设置：	由管理员在顶级 MCu 上操作。	
判别方法：	以下操作，观察是否支持如下功能。	
测试结果：	邀请会场/全部邀请	☐ 是 ☐ 否
	挂断会场/全部挂断	☐ 是 ☐ 否
	广播会场	☐ 是 ☐ 否
	设置多画面 (顶级 MCU 设置多画面，多画面中包含本地会场和级联会场，下级 MCU 无此权限)	☐ 是 ☐ 否

广播多画面 (顶级 MCU 广播多画面, 多画面中包含本地会场和级联会场, 下级 MCU 无此权限)	口是 口否
边框/横幅/字幕	口是 口否
添加/删除会场	口是 口否
踢出会场/全剖部易出	口是 口否
会场静/闭音、全部静/闭音	口是 口否
取消会场静/闭音、全部静/闭音	口是 口否
对话点名 顶级 MCU 将会议主席(主场)与被点名的会场(本地会场/级联会场)组合成两画面广播至各会场)	口是 口否
掉点自动重呼	口是 口否
铺流发送/锁定辅流(需求未确定)	口是 口否

3.1.1.4. 咨询评估

针对视频会议设备的技术问题, 我司提供专业的技术咨询服务, 包括解答用户在设备使用过程中的疑问、提供技术支持和建议等。

3.1.2. 驻场服务

提供 3 名工程师在用户指定的办公地点提供驻场服务(5*8 小时及甲方要求临时加班)。

3.1.3. 系统巡检服务

针对本项目视频会议系统巡检, 我司定期对视频会议系统的视频输入输出、音频输入输出、集中控制、有线及无线通信等部分进行巡检, 对设备运行状态、视频会议系统各部分功能以及可用性等进行检查。

我司建立一支固定的巡检和运维人员队伍为民政局提供巡检维护服务, 巡检运维队伍人员全面了解视频会议系统环境设备、硬件设备系统的配置和使用情况, 并具备会议系统运维所需的技术资质和经验。每月至少远程协助北京市民政局现场运维人员对视频一体化系统进行一次例行巡检维护, 或根据采购人要求提供网

络设备现场巡检服务；下属 9 个二级单位会场一个季度进行一次远程或现场巡检维护服务；本地会议系统设备每月进行一次例行巡检。对设备进行细致全面的健康检查，检查的内容包括软件、硬件检查，电源、告警及设备运行环境的检查等。我定期巡检服务的计划为：系统质量保证期内，我们提供系统巡检服务。通过定期巡检，主动检查、发现、修复各种原因引起的系统设备故障、软件故障、应用程序故障。巡检内容包括系统设置情况，设备连接情况，线缆接头连接情况，检查设备积尘情况并进行除尘，现场解答用户系统使用过程中的疑问，以期排除潜在问题，保证系统持续的正常运行。

我司为北京市民政局建立设备及通用软件维修档案，并根据设备或软件运行情况向北京市民政局提供设备或软件升级、改造、更换的建议和方案。

3.1.3.1. 系统巡检方案说明

1) 巡检服务的必要性

能够为北京市民政局建立合理的定期巡检服务有利于及时发现视频会议系统中存在的不足，做出提前预案。巡检服务可以将设备运行情况定期进行分析，对设备进行定期清洁、保养，延长设备的使用周期，提高设备使用效率。设备巡检可以提前发现设备在运行中的问题，对整体视频会议系统做出合理的修订建议。具体优点有以下几点：

- 发现设备运行中存在的隐患，进行合理整改。做到预防为先的原则；
- 对整体视频会议环境进行拓扑分析，进行文件归档；
- 建立设备信息表，便于设备出现故障时降低处理时间；
- 对现有运行设备进行合理评测，给用户进行设备更新提供依据；
- 将视频会议系统中线缆布放、使用时间进行合理估算，做出合理化使用建议；

建立供应商信息表，便于设备出现故障时及时提供相关单位进行处理；按设备运转周期、发展规模、业务处理量进行性价比评测，做出设备投入效益比例。方便用户做出下一步合理投入预算；

2) 巡检服务计划

在本服务项目中，运维团队明确自己的责任和义务，在充分了解项目所述各

个系统现有环境的基础上，提供规范化、高质量的服务，并对服务质量做出可量化的承诺。

月度检查

每月对视频监控图像系统及设备进行检查，检查视频会议系统的视频输入输出、音频输入输出、集中控制、有线及无线通信等部分进行巡检，对设备运行状态、视频会议系统各部分功能以及可用性等进行检查。每月第一周向用户单位提交上月的《月度巡检报告》，报请用户单位审批签署。

季度检查

每季度由维护团队的专业维护队伍对视频会议系统所有设备进行安全评估和风险分析，提交完整的安全状况评估报告，分析存在的安全漏洞情况，提出《整改方案和建议》。

年度检查

每年由维护团队组织相关的专家（含硬件和软件）对整个视频会议系统进行安全检查，对每个硬件设备使用状态进行风险评估，并对下一年可能存在的问题进行风险预测，对每个设备的状态出具使用报告。

服务队伍要求

维护团队拥有强大的技术支持力量，拥有稳定的专业化的技术支持服务队伍，完善的技术支持服务体系。

3) 视频会议系统巡检服务的范围

设备硬件信息

设备名称、设备品牌、设备型号、设备放置点、设备性能参数、设备配置说明、设备内存大小、硬盘类型、硬盘容量、硬盘数量、电源类型、电源内置/外置、电源数量、设备序列号、设备购买时间、设备保修状态、过保日期、设备备件状况、设备标签程度

设备硬件运行状态信息

设备外观完整度、指示灯状态、供电电压、电源内风扇灰尘度、机器散热风扇灰尘度、机器内灰尘度、风扇运行状况、板卡运行状态、模块运行状态、图像清晰度、是否受控、补充说明

设备外围情况

接入带宽、下联带宽、接入类型、线缆种类、线缆数量、线缆完整度、线缆连接端说明、机柜标识、机柜内位置（第几U）、供电接入点说明

备注：

机器灰尘度划分为四种：1、无灰尘；2、灰尘量少，不对机器使用构成影响；3、灰尘量较大，可能会对机器运行造成影响；4、灰尘量超标，已对机器运行造成影响；

3.1.3.2. 系统巡检技术保障

3.1.3.2.1. 巡检细则

我司在巡检过程中发现故障、隐患或其他可能影响其正常运行的问题，将第一时间上报用户，并在用户的要求下对故障、隐患或问题进行处理。

一、周期：月检记录工作状态。维护合同有特殊要求的按照合同执行

二、人员：驻场维护检查人员。

三、工具：万能表、钳子、线缆剪、工程宝、套装螺丝刀、电工常用维修工具、笔记本等。

四、作业范围：定期对视频会议系统的视频输入输出、音频输入输出、集中控制、有线及无线通信等部分进行巡检，对设备运行状态、视频会议系统各部分功能以及可用性进行检查。如果维护保养合同有特殊规定的按照合同执行。

3.1.3.2.2. 系统组成

视频会议系统一般包括视频会议终端、视频会议服务器（简称 MCU）、网络管理系统、传输网络四部分组成：

视频会议服务器（MCU）：作为视频会议服务器，相当于一个交换机的作用。MCU 为两点或多点会议的各个终端提供数据交换、视频音频处理、会议控制和管理等服务，是视频会议开通必不可少的设备。三个或多个会议电视终端就必须使用一个或多个 MCU。MCU 的规模决定了视频会议的规模。

网络管理系统：网络管理系统是会议管理员与 MCU 之间交互的管理平台。在网络管理系统上可以对视频会议服务器 MCU 进行管理和配置、召开会议、控制会议等操作。

视频会议终端：位于每个会议地点的终端，其主要工作是将本地的视频、音

频、数据和控制信息进行编码打包并发送；对收到的数据包解码还原为视频、音频、数据和控制信息。视频会议终端设备主要包括摄像机、话筒、监视器、扬声器、回拨抵消器、终端处理设备、会议控制器等。

传输网络：会议数据包通过网络在各终端与服务器之间传送，安全、可靠、稳定、高带宽的网络是保证视频会议顺利进行的必要条件。

3.1.3.2.3. 巡检服务方式

在维保合同签订之后我司将需要对视频会议系统现场进行详细全面巡检：

主要包括：

- 1、设备运行环境。
- 2、视频输入输出设备的安装位置、运行状态情况。
- 3、音频输入输出设备的安装位置、运行状态情况。
- 4、集中控制设备的安装位置、运行状态情况。
- 5、有线及无线通信设备的安装位置、运行状态情况。
- 6、线路使用情况及线路敷设路径、走线方式等。
- 7、线路所有接口、所有视频头、接线柱线路接点是否牢固。
- 8、软件使用情况、软件升级情况。
- 9、系统数据备份情况。

在以上工作在运维过程中需要相应的系统布线图、防区点位分布图、监控点位分布图，以及相关人员的协助。

3.1.3.2.4. 定期巡检内容

1、定期检修保养视频会议系统相关设备，工作完成后提交相关表格给相关负责人签字确认，保障设备正常运转。

2、在故障响应时间内检查客户反映的问题，并按时维修或者提供备品备件排除故障，保证视频会议系统正常运行，客户正常使用。

3、对容易老化的水晶头、电源接头、电源等易造成信号丢失的配件每个季度一次进行全面检查，一旦发现老化现象应及时更换。

4、根据视频会议系统各部分设备的使用说明，每两个季度检测其各项技术参数及视频会议系统传输线路质量，处理故障隐患，协助主管设定使用级别等各种数据，确保各部分设备各项功能良好，能够正常运行。

5、定期进行一次设备的除尘、清理，扫净视频会议系统设备显露的尘土，对视频会议系统摄像机彻底吹风除尘，之后用无水酒精棉将各个镜头擦干净，调整清晰度，防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入设备机体内，确保机器正常运行。同时检查通风、散热、净尘、供电等设施。

6、对视频会议系统设备的运行情况进行监控，分析运行情况，及时发现并排除故障，半年做一次系统运行状态及维保记录。

7、根据视频会议系统经常出现的情况或者有可能出现的地方及时提出日常维护和日常使用建议。

8、定期系统巡检流程

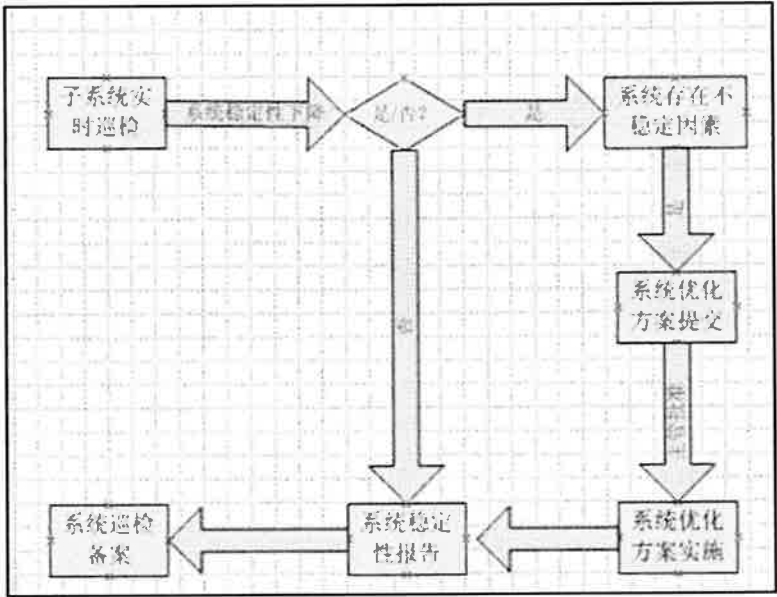


图 1 定期系统巡检流程

运行环境检查：

表 23 运行环境检查项

序号	检测项目	检验内容	巡查情况
1	运行状态	定期检查运行状态	
2	清洁情况	定期检查清洁情况	
3	保护地	定期检查保护地	
4	供电系统	定期检查供电系统	
5	防静电措施	定期检查防静电措施	
6	设备除尘	定期设备除尘	

7	线缆整理	定期检查线缆整理	
8	标识标签	定期检查标识标签	

视频终端功能检查：

表 24 视频终端功能检查项

序号	检测项目	检验内容	巡查情况
1	运行状态	设备指示灯无告警、日志无告警	
2	视频输入	HD—SD11/2、YPbPr、RGB 端口视频输入正常	
3	视频输出	HD—SD1、YPbPr 视频输出正常	
4	音频输入	音频输入正常	
5	音频输出	音频输出正常	
6	会议功能	可正常加入会议	

摄像机功能检查：

表 25 摄像机功能检查项

序号	检测项目	检验内容	巡查情况
1	视频输出： HD—SDI/模拟分量 (YPbPr)	视频输出正常 (HD—SDI、YPbPr)	
2	支持云台手动控制面板	遥控器可控制摄像机云台、预置位可定义及调用正常	

摄像机遥控器功能检查：

表 26 摄像机遥控器功能检查

序号	检测项目	检验内容	巡查情况
1	可进行垂直、水平方向及摄像机变焦操作	手动操作遥控器进行垂直、水平、变焦控制	
2	具备摄像机预置位置记忆能力	手动设置预置位，将摄像机调到另一个方向再点击预置位看是否能定格到先前设置好的预置位	

HD—SDI 功能检查：

表 27 HD-SDI 功能检查项

序号	检测项目	检验内容	巡查情况
1	设备运行状态	设备运行正常，无告警	
2	视频切换正常	所有输入端口、输出端口均正常	

音频系统检查：

表 28 音频系统检查项

序号	检测项目	检验内容	巡查情况
1	话筒	有线话筒拾音正常	
2	音频输出	声音处理正常	
3	音箱	声音正常，无杂音、交流音等	

其他辅助系统检查：

表 29 其他辅助系统检查项

序号	检测项目	检验内容	巡查情况
1	技术支持系统	技术支持系统 PC 开启、运行正常，网络正常。	
2	VGA 分配器	VGA 分配器运行正常	
3	升降器	液晶升降器运行正常	
4	电话会议终端	PolyComm 电话会议终端运行正常	

3.1.3.2.5. 系统使用注意事项

环境要求

- 工作状态下温度：0° C---35° C；
- 工作状态下湿度：15%---80%；
- 非工作状态下温度：-40° C 以下，70° C 以上；
- 非工作状态下湿度：10%---90%；
- 环境噪声：<40dB；
- 房间最小亮度：7lux；
- 建议亮度：300lux；

会议前准备注意事项

1、每次会议召开前半天，为了保障会议效果，要组织全网联调，统一发起呼叫。在联调结束后，请不要更改设备的任何设置。在会议召开当天，要提前一

个小时再次进行联调并确定所有会议设备运行正常。

2、麦克风与发言者的距离约为 20 厘米左右，且远离音箱，防止自激现象的发生。不要在会议中改动调音台和音响设备参数状态。

3、如果会议安排有领导发言，建议由操作员提前预先设置好预设位，以便在会议中及时将镜头位置切换，提高会议的效率和质量。

4、每次会议都有专人负责，要熟悉会议流程及设备操作，要有技术人员做会议保障。最少配备两名技术人员，以备突发事况。

5、如在会议前调试过程中有解决不了的问题，请及时联系我司驻场工程师，及时协调、解决。切勿影响会议质量。

会议进行中注意事项

1、不发言时和发言结束时请在视频会议系统终端将本地麦克风静音（请注意本地画面左下角的静音状态）。

2、在点到发言或按会议流程发言时，请首先将镜头对准发言人，打开本地申请发言。发言完毕请关闭麦克风。将镜头调整为参会人全景。

3、会议过程中发现掉线时，请及时连接备用宽带，仍无法连接时，用电话联系。

4、严禁在会议中使用会前联调没有测试过的功能。

5、在会议进行中不要随意操作遥控器，以避免发生由于人为原因使会议终止的情况。

6、视频会议使用期间，操作员要考虑视频用机的系统性能和网络带宽占用情况，关闭无关的后台程序，打开的视频窗口不要超过 4 个，窗口建议一大三小，大的显示发言人。

会议结束后注意事项

1、在会议结束后，各分会场操作人员不要急于离开会场，应对会议效果进行总结汇报，确认一切正常，等待终端断开连接后，再将设备关闭离开。

2、注意关闭所有与视频会议有关的设备电源。

其它使用注意事项

1、电脑为视频会议专用电脑，严禁浏览网页，安装任何无关软件，严禁随意重装系统。取消一切软件的自动更新、屏保、机器休眠设置。

- 2、严禁带电插拔任何连接线。
- 3、尽量避免变更 IP 地址和本机名称。
- 4、严禁带电清洁和维护设备。
- 5、绝对禁止用手扭转摄像机镜头方向或俯仰。
- 6、严禁震动、挤压、拆卸设备，特别是镜头。
- 7、设备的系统设置已调好，不要随意更改。
- 8、开会时应尽量避免使用远端摄像机控制。
- 9、不发言的会场应将麦克风关闭。
- 10、如果本地交流电源不稳定，建议使用交流稳压电源或 UPS 设备电源应有接地端。
- 11、设备应专用、专人管理。
- 12、注意设备开机状态下的通风和散热，经常检查设备的工作温度。
- 13、话筒海绵套用双面胶粘贴固定好，以免掉失后影响收音质量，注意更换遥控器电池，长期不用则应取出电池。
- 14、长期不使用情况下，注意关上设备总电源。
- 15、做好使用记录、测试记录和故障现象记录。

3.1.3.2.6. 巡检记录表

视频会议系统巡检记录表参考如下格式（如果招标方有标准格式，按照招标方要求提供）：

表 30 巡检记录表参考格式

检测项目	标 准	措 施	结 果
MCU 检测			
系统运行稳定性	近三个月召开会议无系统性问题存在。		
会议视音频效果	会议中视音频清晰、流畅。		
防尘罩清洗	清洗防尘网，测试设备前面板温度，确认通风流畅。		
软件版本	根据版本补丁表检查软件版本，保证		

3.1.4. 重大时期保障服务

按照北京市民政局关于现场服务人员的要求，重大活动、法定节假日、重大会议保障提前会议调试：如两会、五一、清明、中秋、国庆、元旦、春节等重大节日期间派遣服务人员进行巡检，以随时应对和处理重大特殊时期视频会议系统发生的各类事件，特殊时期提供 24 小时值守服务。

我司配备原厂工程师，配合用户的现场安装、调试、周边设备集成、会议保障等相关服务需求，具体服务内容包括：

1、视频会议设备及周边设备检测。小鱼视频会议终端设备；音频设备：麦克风、调音台、话筒、功放、音响等；视频设备：显示器、投影、矩阵等；线路检测及相关调试。

2、会前与各分会场模拟调试，保障分会场接入正常。远程巡检各分会场网络状态，状态非正常会场提前预警。

3、保障视频会议、直播等后台管理工作。会场切换、会议文件共享、各会场静音控制、主会场画面定制、会场签到等。

4、会议录制，录制内容共享、下载等管理，

5、会场障碍及时处理解除，查找故障原因，并汇报处理结果。

6、各会场后台数据排查，对于各会场有会议质量反馈有故障的终端进行实时会议质量排查，收集参会人网络状态质量，并保存记录。

7、会后参会名单数据导出。

重保期间，将按照《突发事件管理方案》进行运维保障。详细内容详见投标文件（技术文件-下册）-第十部分《突发事件管理方案》内容。

3.1.5. 备品备件服务

3.1.5.1. 备品备件更换响应速度

当接到招标方设备故障要求现场维修的通知（电话、传真）后，我司将应积极响应，并立即派有经验的工程师到招标方指定的设备现场进行设备维修排除故障，保障系统及时地恢复正常进行。如有硬件设备需要更换，需及时提供备品备件进行更换，更换费用由我司支付。

设备出现故障时，我司及时提供备品备件进行更换，更换费用由我司支付。

针对项目涉及的高清视频会议终端、高清摄像机、矩阵板卡、音视频配件、音视频、连接线缆、接头等均提供同型号或更优的型号，当视频会议系统出现故障，需返厂维修时，我司提供备机服务。

3.1.5.1.1. 备品备件先行替换

我司设有产品备品备件库房，紧急情况下我们可以调用后备库房资源，包括备件、技术资源、技术工程师等。最短的时间内用最快的方式发至客户现场。

当用户的设备出现故障件时，我司将在用户规定的时间内提供备件，以保障设备的稳定运行。我司可以在现场故障处理完成后，再将故障件送修。更好地为用户提供更优质的服务，尽可能地满足用户的需求，有利于用户摆脱由于备件不足而导致的现场设备的运行隐患。

我司设有专门的备品备件库，备有充足的零部件，同时针对本项目一些易损耗物品设立针对本项目的备品备件清单，当出现紧急情况时可以随时从库内提供相应备件，保证用户系统的正常运行。

备件库拥有备件为全新备件，并保证备件库中的备品备件具有稳定的备件供应渠道，能够从设备厂商及其分销商购置整机和备件补充，可以满足客户的设备在升级、扩充和保修服务配件及消耗品等多方面的需求。

寄修：客户如遇故障，时间充裕允许的情况下，我司提供寄修服务。

3.1.5.1.2. 备件更换流程

为防止设备在运行期间发生故障，影响用户正常的工作需求，我司将提供设备备品备件，确保用户的日常工作需求。

常见问题及处理方式：

在处理故障时，结合故障处理流程，应该遵循：一“查看”、二“询问”、三“思考”、四“动手”的基本原则。

故障处理，即根据故障现象对故障进行判断、流程分析和网元分析，然后从业务流程和系统的组成入手，将问题定位到具体的模块。找到出现故障的具体模块后，根据已经掌握的处理方法或者参考本方案中的解决方法进行处理。

发生故障时，一般按照下图所示流程来处理故障。

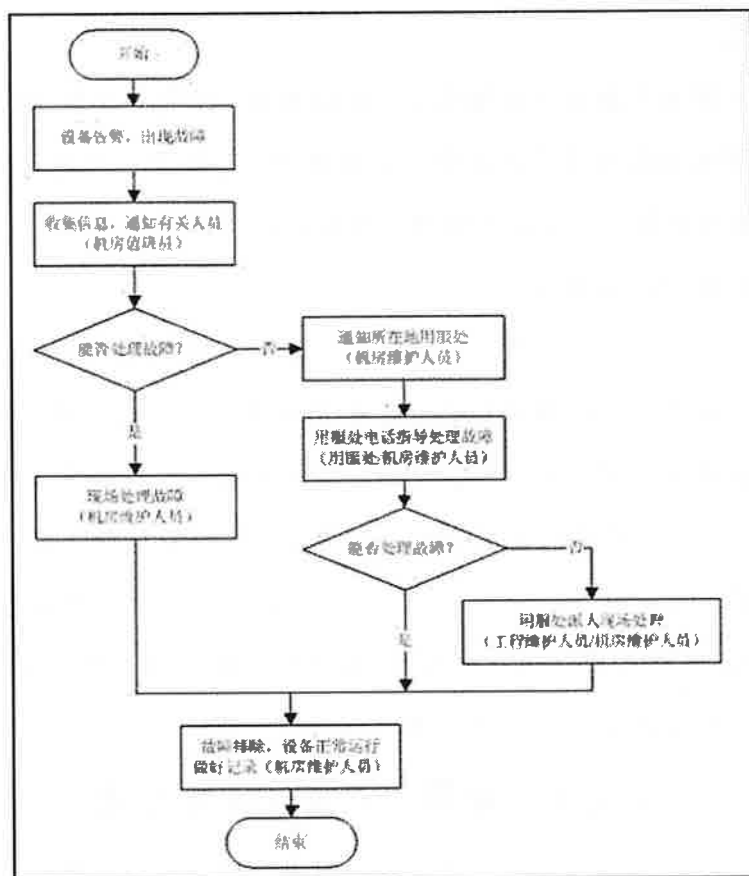


图 2 故障处理流程

故障处理操作:

1. 确定故障情况

维护人员需要进行简单的业务测试, 弄清故障事实情况。

2. 收集原始信息

维护人员需要详细记录如下信息, 并且运用系统自带维护工具收集故障发生时的相关信息并进行保存。

3. 故障分类判断

根据故障现象和通过维护工具收集的故障相关信息, 对故障原因进行初步的判断, 并可根据故障发生的原因初步进行分类, 如用户原因、设备异常等。

4. 定位故障具体原因

结合故障发生时的情况, 进行流程、网络分析, 对可能引起故障的原因进行甄别, 确定具体的原因。

5. 排除故障

根据具体的原因, 进行相应处理, 排除故障。

6. 故障记录

故障处理后需要详细记录故障现象、处理方法，以利于以后出现类似情况时参照解决。处理故障前应尽可能备份业务数据和运营参数。对系统的故障现象、版本情况、数据变更情况、故障处理情况等做好详细地记录，尽可能采集故障数据，便于进行分析和故障排除。

有详细的故障处理跟踪日志，对故障处理情况做好详细地记录，便于进行分析和处理。对于持续性的故障处理过程应有交接班记录，做到责任分明。

我司设有备品备件库，仓库可以为项目配置相应的备品备件。而且具备相关设备的维修能力，可以有效保障用户设备在工作时的稳定性和可靠性。在项目执行期内，如果客户的设备发生故障，我司在规定的时间内负责调查故障原因并实施更换、修复等工作直至满足用户的需求，如果有故障设备不能在现场完成维修，我司会使用公司的备品备件，以满足客户的使用。

3.1.5.1.3. 故障件送修及备件升级

当我司为用户完成备件替换故障件后，将故障件交由我司管理的备件库，由我司设备库的负责人负责故障件的送修工作。为用户提供方便快捷的送修服务，可以避免由于维修周期而导致的备件数量处于安全数量以下的情况。

在项目进行过程中，由于系统升级而导致的设备部件升级，为保证备件与现场运行设备的版本一致，我司将主动对备件库中的备件进行及时的升级。该项服务可以使用户不必因设备升级，而再次购买备件导致的投资浪费。我司为用户提供合理化服务，满足用户的需求。

3.1.5.2. 备件库管理

我司针对本项目提供的工作，该项工作包括备件库的品种数量的规划，备件周转的管理，备件的补充和备件管理工作的统计汇报工作。为落实备件库及其管理，我司将指定专人作为当地建立备件库项目管理经理，项目经理将负责：

- (1) 对备件库的规模控制，并根据设备运行情况进行调整；
- (2) 同时该项目经理还将对备件的入库出库进行管理，以确保该备件库的品种，数量的正常运转；
- (3) 当备件数量不足，或设备要支持时，该项目经理应及时对备件进行补充；

(4) 定期统计备件库的使用情况和故障件的维修进展，并向客户报告。

本次服务将有效提高现场备件保有量，从而保证设备的安全运行。在备件运作中，我司承担备件库的管理，故障件和修复件的周转物流，故障件的修复。

3.1.5.2.1. 管理目的

确保备件仓库的规范管理，为维修设备和保证生产提供合格备件。

3.1.5.2.2. 备品备件库管理规定

1. 备件库内备件必须统一标识，做到堆放整齐、规范。不同性质、规格或型号的商品不能混放在一起。

2. 对商品质量有直接影响的包装物，如精密器械，线材，以及有氧化风险等设备包装，不准随意拆除。避免造成划伤和进入灰尘。

3. 当发现标识遗失、损坏、不清晰等情况，确认后补标识。

4. 备件实际到货数量与进货清单数量相符：备件编号、型号、规格与进货清单相符。

5. 维修领料根据领料原则是以旧换新。

6. 做好仓库季度盘点工作，确保账物一致。

7. 对库存物资进行定期检查，防止备件材料变质、损坏，库存达到最低储存量时及时上报。

8. 备件超过规定存放时间，采取除锈、去霉、报废等保护措施，保证物资符合规定要求，防止因这些过程不当而影响备件的质量。

9. 已入库的备件由仓库保管员分类、分批摆好并采取妥善防护措施和有效隔离措施存放。备件储存在仓库或销售柜内，保管员负责每月抽查备件，以防备件、辅料产生锈蚀、损坏或超过保质期变质。

10. 线缆、橡胶等物品，不得叠放，要采用挂件及专用货架存放。

11. 备件仓库对不合格品必须按指定位置堆放(不合格区域内)。

12. 搞好仓库内环境卫生工作，落实安全防范措施，防盗工作。

13. 备件仓库实行定置管理，品种与库位应保持一一对应关系。

14. 备件库架摆放，应做到先进备件摆放在前，后进摆放在后。

15. 库房内非因工作需要不得逗留其他人员。

16. 管理人员离开工具房时及时锁门。

17. 每日对未归还的备件进行清理，并督促相关人员及时归还。

3.1.5.2.3. 备件库工具管理

备件库的工具领用，由使用人申请，批准后使用人到仓库领用。

所有的工具必须遵循以旧换新的领用原则：旧的工具必须由仓管员保存一段时间后方可做其他处理，处理时，必须征求库管意见并且详细登记。

工具如超过使用年限，但是经修理后能保持原有精度的不能以旧换新。

个人、班组的领用台账建立用于控制个人、班组工具的领用计划数及损坏、遗失以便于设备盘点。

仓库的发放登记台账由仓管员负责，发放登记台账主要用于控制、监控个人、班组实际领用数量及员工异动、离职时交接手续的办理。对于人为损坏的工具及超指标领用，仓管员有权责填写罚款单上交生产经理。

使用期限内超额领用的，人为因素的按超额部分不少于 30%之扣款。

人为损坏和私自拿出厂的一经发现、除全额赔偿外，另根据情节予以原价 2 倍的罚款，情节严重者予以除名处理。

3.1.5.2.4. 安全库存

备件安全库存的作用主要有两方面：一个方面是为了满足日常维修需要，提供充足的备品备件，提高抢修速度，降低故障率，减少因事故而造成的设备以及生产损失。因为设备的多样性和故障随机性以及日常、专业维护保养的好坏程度而造成的备件需求量在时间和数量都是不可预测的，因此需保持一定的安全库存来缓冲日常维修对备品备件需求的波动，急需更换时可以立即更换，使设备能以最快的速度投入到生产当中；另一方面是合理利用了经济订购量的好处，保持一定的库存量有助于实现采购和运输中的成本节约，有效降低库存成本和物流运作成本。

将故障率降到最低是我们设备管理的最终目标，是保持生产稳定的重要指标，而备件的库存对日常维修又产生极大的影响，因此备件的库存在整个生产系统中同样占着重要地位。但备件库存需要成本，设备越多，标准越高，成本也越高。过高地追求备件存储量势必带来过高的库存成本，这种不正常超额库存同时又会掩盖住许多质量缺陷和管理上的缺陷。而每一个管理上的失误，最终又都会变成库存。如此的恶性循环将会严重地制约公司经营的正常、健康进行。随着设备的

不断磨损和各种备品备件的损耗，所用备件数量与日俱增，维修所使用的备件清单将逐渐膨胀，这又要求我们对安全库存进行新的调整以适应设备的正常使用要求。

3.1.5.2.5. 安全库存要求

安全库存的原则

- (1) 不因缺少备品备件而导致关键设备不能正常使用，影响生产的正常进行
- (2) 在保证生产系统稳定的基础上做最少量的库存；
- (3) 不断料、不囤料、不呆料。

安全库存制定决定因素

- (1) 备品备件的使用频率(使用量)；
- (2) 备品备件采购周期；
- (3) 供应商的交期；
- (4) 备品备件的成本；
- (5) 订单处理期，以上以单位时间内来计。

安全库存的计算公式

安全存储量=预计每天或每周的平均耗用量*(订单处理期+供应商之纳期)+
日安全库存

安全库存设备

设定安全库存的基础是对过去备品备件消耗量的统计分析，对设备运行状况的全面了解、对备件需求的准确预测，对供应商情况的准确把握。备件管理员必须全面收集有关资料，对备品备件进行合理分类，准确设定有关参数，进而设定合理的安全库存。

运用 A. B. C 分析法确定了备品备件的 A, B, C 等级后根据 A, B, C 等级来制订库存：

A 类备品备件：一般为储备期长，不常用(周转速度慢)、重要程度高、储备件数较少、采购制造较困难而成本较高，尽量没有库存或只做少量的安全库存但需在数量上做严格的控制。

B 类备品备件：属于成本中等，占整个备品备件成本的 25%左右，可采用经济定量采购的方法，可以做一定的安全库存。

C类备品备件：其成本最少，占整个备品备件成本的10%左右，可采用经济定量采购的方式，不做安全库存，根据采购费用和库存维持费用之和的最低点，订出一次的采购量。

对于有安全库存要求的备品备件，在达到警戒线时，备件管理员需及时提出备件申请，以便及时安排采购。

3.1.5.2.6. 备品备件采购流程

本次运维项目中涉及的备品备件需求，由项目经理根据运维服务合同要求，制定出备品备件采购需求，在公司OA系统中提出采购申请，经公司相关领导批准后，由采购部负责采购落实。

3.1.5.2.7. 备品备件领用流程

当备品备件从库房拿出使用时，进入备品备件领用流程。由领用人提出备品备件领用申请并填写备品备件领用单，IT运维部负责人审批后完成领用流程。领用人将更换的坏件返回给库管，入库的坏件进入送修或报废流程。

3.1.5.2.8. 备品备件借用流程

1) 备品备件借用流程：由借用人提出备品备件借用申请并填写备件借用单，IT运维部负责人审批后完成借用流程。完成借用手续后，需在规定时间内归还原备品备件或型号相同的备品备件，进入备品备件归还流程。

2) 备品备件归还流程：借用人在规定的时间内对借用备品备件进行归还，由库管在收到备品备件后进行核对和确认。

3.1.5.2.9. 备品备件送修及报废管理

送修管理

备品备件发生故障需要送修，项目经理将坏件及维修方案上报IT运维部负责人，经批准后送厂维修同时进行维修备案。坏件修复后，项目经理在收到备件后进行核对和确认。

报废管理

当备件无法修复或不具有使用价值时，要及时进行报废处理。备件由项目经理发起报废申请，提交IT运维部负责人审批确认，审批通过后将废件转入公司库房报废库。

3.1.5.2.10. 备品备件库存管理

- 1、进行分类放置，摆放整齐有序，且有明确标识；
- 2、建立备品备件出入库记录单、对备品备件的规格、数量、来源、出入库原因、去向、出库数量、结存数量等进行逐一登记；
- 3、备品备件的领用和返回须认真填写出入库记录单；
- 4、对有问题的备品备件要在 24 小时内填好故障设备返修单后，并返厂进行返修；
- 5、每月对备品备件的使用情况要及时进行统计分析，便于及时补充，及时返修，及时预交换；
- 6、备品备件登记明细保持和实物数量，使用地点，原因相吻合。

3.1.5.3. 备件产品种类

备件产品涵盖高清视频会议终端、高清摄像机、矩阵板卡、音视频配件、音视频、连接线缆、接头等种类，下表列出部分备件产品的规格型号：

表 31 部分备件产品规格型号

序号	设备名称	设备描述或规格型号
1.	高清摄像机	嘉尔德 VCC-HD20C
2.	高清视频会议终端	宝利通 HDX8000-1080P
3.	55 寸液晶拼接单元	赛普 SAM550MD-B
4.	数字会议主机	快捷 CR-M4010
5.	主席机单元	快捷 CR-M4012B
6.	代表机单元	快捷 CR-M4014B
7.	数字会议线缆	快捷 CR-HL020
8.	摄像机转换接口	宝利通 HDCI-5BNC
9.	摄像机电源	国产 12V

序号	设备名称	设备描述或规格型号
10.	USB 摄像机	logitechC525
11.	耳麦	SennheiserPC310
12.	视频会议终端	华为 RP200-55A
13.	视频会议终端	华为 TE50
14.	摄像头	华为 VPC600
15.	液晶监视器	MAWAY, 20 寸
16.	电视转接器	NEC
17.	视频会议终端	华为 BOX600

3.1.5.4. 备件产品品质

在本项目中我司选用的备件均为知名品牌,质量标准均遵循国家及行业标准,保证本次所投标的产品均为原厂包装,提供产品技术资料(包含产品目录、使用说明书、合格证及使用指南)。同时,保证本次提供的货物和软件都是全新的,技术先进、成熟,质量优良,设备的选型均符合安全可靠、经济运行和易于维护的要求。并且我司保证货物是全新的、未使用过的,并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。我司保证所提供的货物经正确安装、正常运转和维护,使其在使用寿命期内能够具有满意的性能。在货物质量保证期之内,将对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

3.1.5.5. 备品备件库情况说明

3.1.5.5.1. 库房介绍

我司作为专业服务商,具备多类设备仓库,合理的仓库布局使我司各类物品得到最大了存放空间,自由仓库而降低服务成本,提升服务高效率运作。公司仓库布局设计时考虑到生产流程、仓库的结构设置以最短的运距,减少迂回运输,同时也要考虑到货物空间利用库容,最大限度地利用有效空间。因此,当前公司对仓库内部的布局划分合理,具有多类型不同设备仓库。由于公司业务量的不断

改变致使仓库的布局结构随时改变，所以我们在布置的时候要做到根据实际情况来进行布局。

3.1.5.5.2. 备品备件库介绍

备品备件库房位于我司工作区域内部。此仓库位于我司办公区域内，安全性好，设备存储方便。用于存放项目所需精密电子设备（例如：电脑、服务器、芯片）该仓库按使用功能进行区域划分，各区域布局合理、标识清晰，包括进货区、质检区、待上架区、存货区、发运区等；

货品在库存储按客户、品类、存储要求等分区分类存放，便于操作，对有特殊存储要求的货品按货品属性制定存货方案，以确保货品的储存安全；

系统与实物货位、数量、状态一致，无数量差异，无破损变形，无过期变质；残损及时上报和跟进处置；

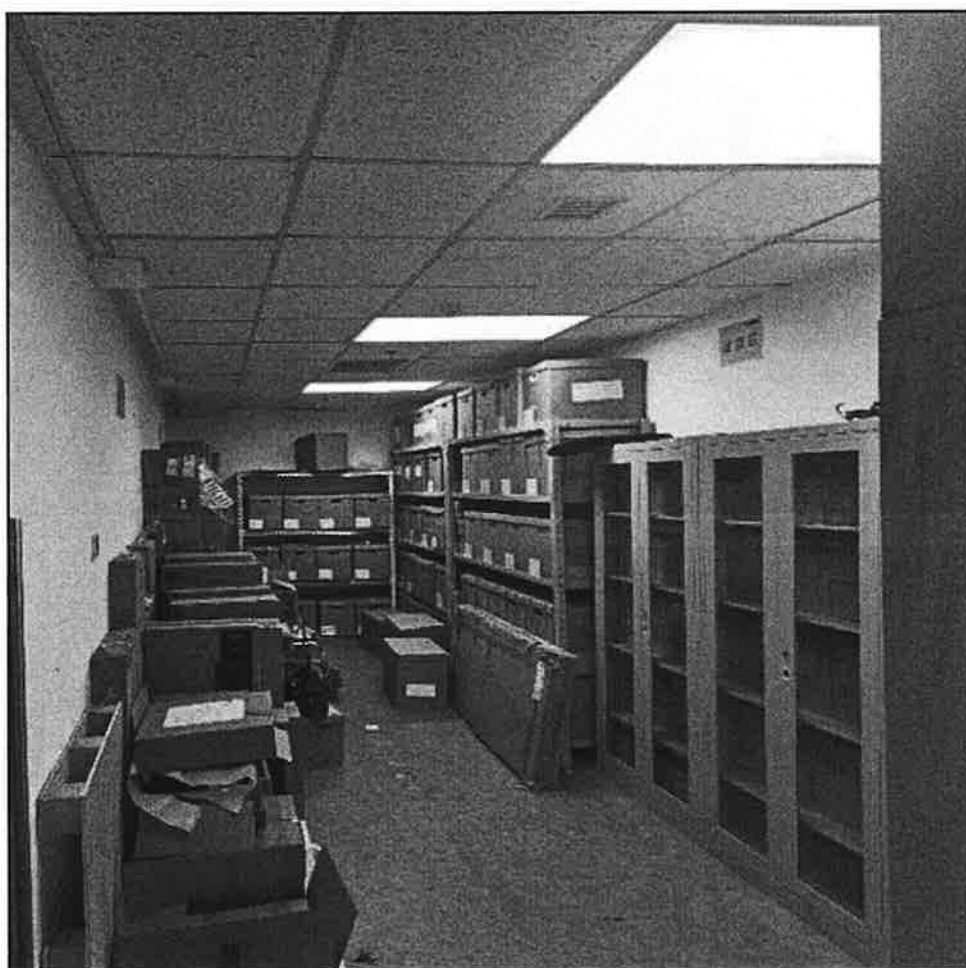


图 3 备品备件库示意图

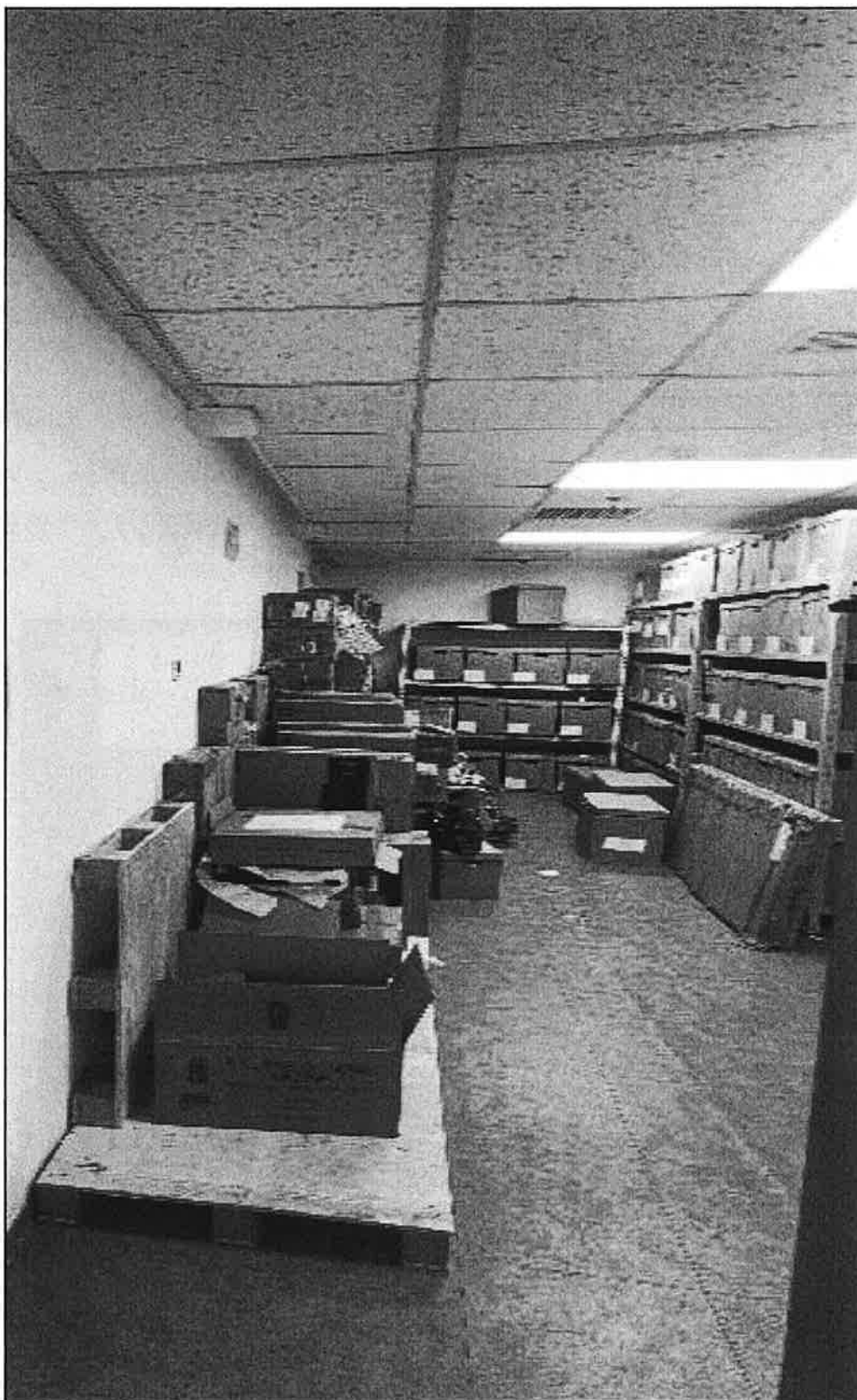


图 4 备品备件库示意图

3.1.5.5.3. 进货区

进货区负责货物入库的卸货、清点、检验及卸车后未清点货物暂存场所。

对到货进行简单处理的场所，在这里货物被区分为直接分拣配送、待加工、入库储存和不合格需清退等几种，分别送往不同的功能区。同时，贴条码、改包装、称重、贴价格标签等也在加工区进行。



图 5 进货区摆放示意图

3.1.5.5.4. 货物存放区

货物存放区是最重要、面积最大的区域，主要用于货物的存储和保管，配有多层货架。储存区分为补货区和拣货区。拣货区用于货物分拣，补货区用于存储量大的商品，当拣货区某些货架清空时(或货架上商品达到最低量时)，由补货区补充货物到拣货区。



图 6 货物存放区摆放示意图

定制货架，专门用于码放机柜内设备

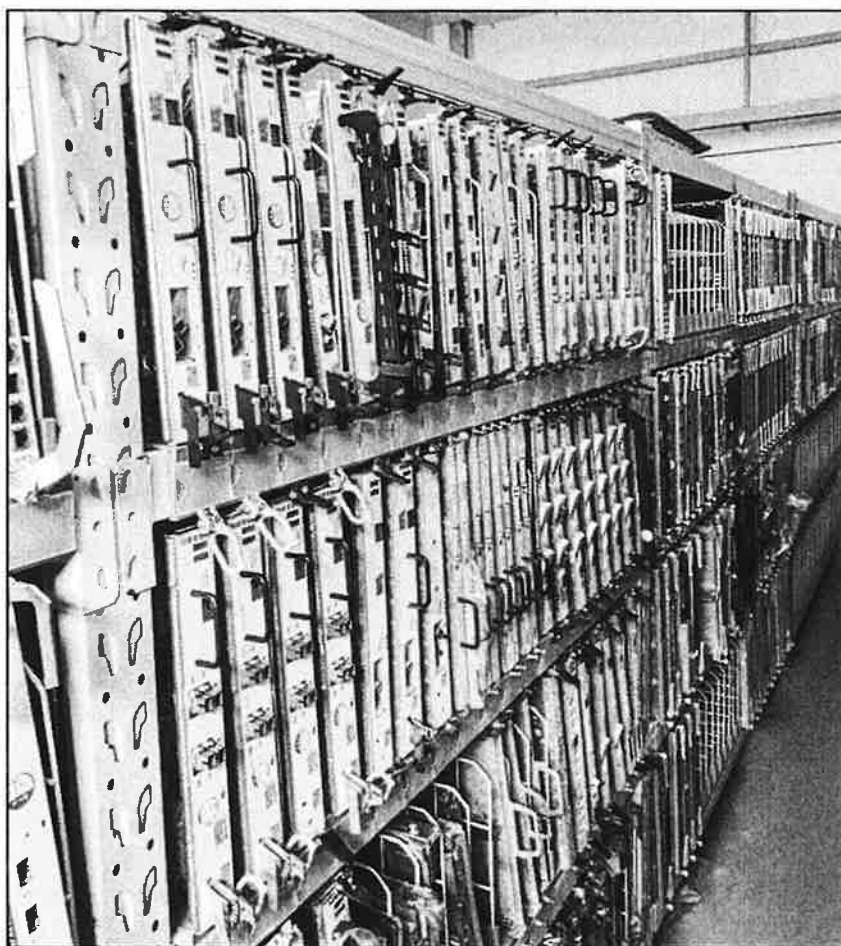


图 7 定制货架示意图



图 10 货物摆放示意图



图 11 货物摆放示意图

3.1.5.5.5. 备品备件库照片

运维工具存放处：

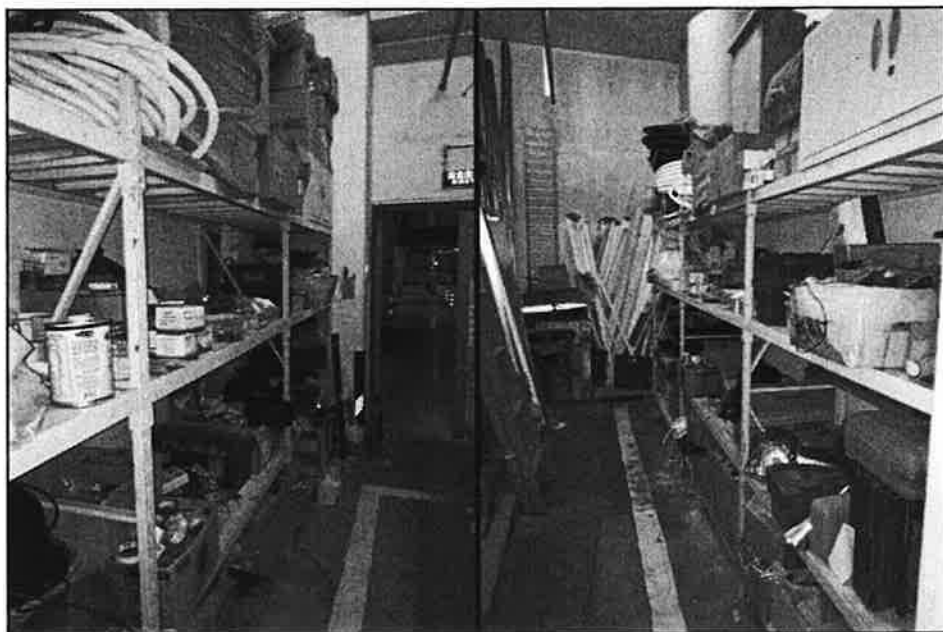


图 12 运维工具存放区示意图



图 13 运维工具存放区示意图



图 14 运维工具存放区示意图



图 15 备品备件摆放示意图

3.1.5.5.6. 仓储设施及配备工具

进出库区：备品较大时，大型的叉车和相符的托盘是必不可少的，同时根据叉车和托盘，我们配置了相应的司机以及辅助扎带绳索等；

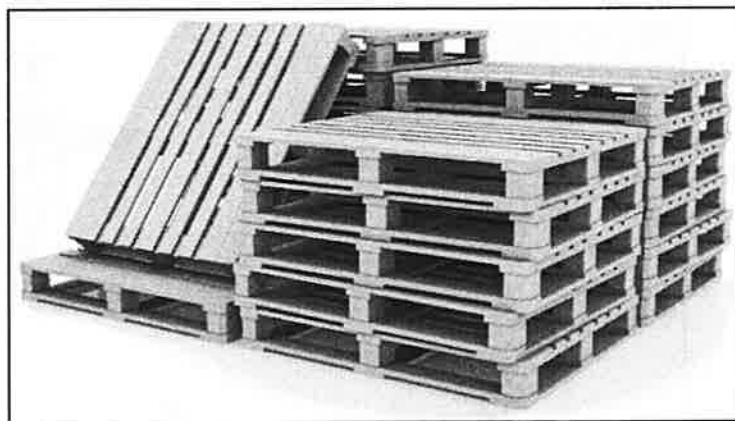


图 16 托盘示意图



图 17 叉车示意图

分拣区、配装区：备件是相对散装的，体积和重量也相对较小，所以配置轻巧的叉车；同时配置了相应的管理设备：计算机、扫码枪、打印机等办公设备；物流配送系统软件，更加方便快捷的管理整体仓储。

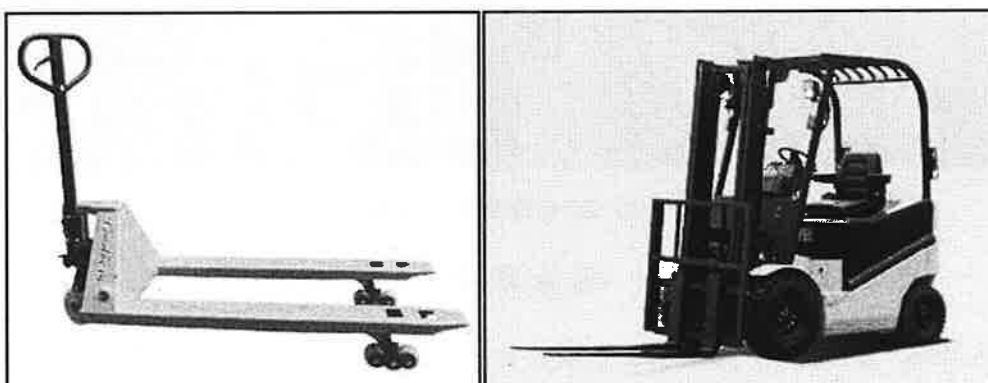


图 18 叉车示意图

仓库内：仓库分为货架仓库和堆垛仓库，都应不同功能配置了不同的搬运器具，在货架仓库内，主要配置了轻便的手动叉车，堆垛仓库配置堆垛机。



图 19 不同搬运器具示意图

仓库货架：仓库内的货架是存放货物的主要设备，种类繁多，仓库根据货物类别、体积、重量等多方面因素，设置了各类货架，同时采用新型货架，保障库房合理利用的同时有效的增加流转速度，提升仓库效率。



图 20 仓库货架示意图

3.1.5.5.7. 码放要求

合理堆码：商品存储安全、合理、有序，进出便捷；良品、不良品、暂存品、待处理品等严格区分；按货主、货品性质、规格、批次等分类，满足先进先出、大不压小、重不压轻的堆码原则，无倒置、无超板超高、无直接就地码放，无占通道，无混放错放。

定量堆码：根据仓库存储条件及货品性质确定堆码的高度或数量，同种货品整托码放定量记数，标记明显，易清点，便于库存管理及发货；商品码放符合商品特性和堆码标准，易清点。

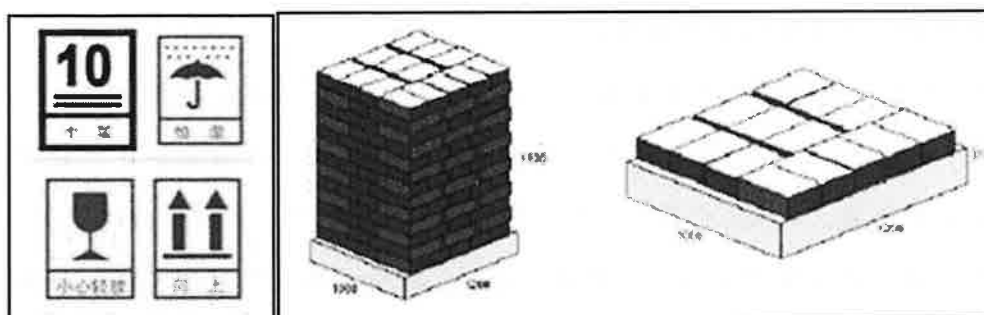


图 21 码放要求示意

整齐堆码：货品堆码整齐有序，包装标识朝向一致，无条码缺失、不符、残损；商品、库区和通道整洁，无积尘，无杂物，无油污等。

安全堆码：堆码稳定牢固，需要时使用围膜缠绕加固，不压坏底层货品。预留合理的墙距、柱距、顶距、灯距、垛距和通道，

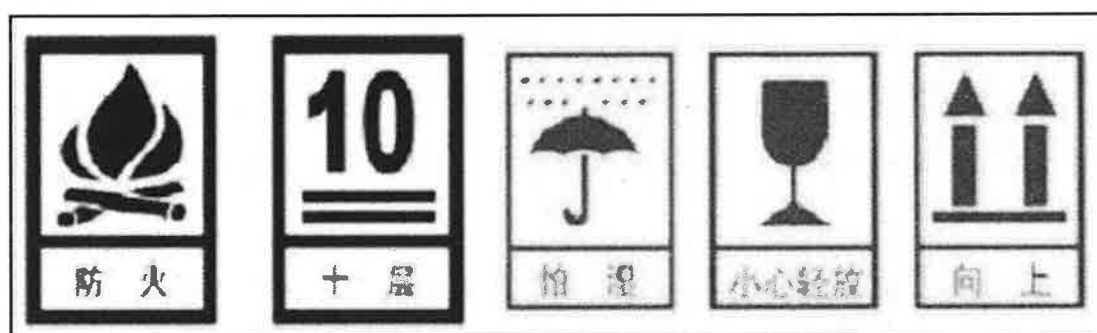


图 22 码放标识示意

3.1.5.6. 备品备件保障措施

按照仓库物资管理制度，对备件进行有效管理：

1) 加强仓库管理，做好物资的收发和保管工作。做到保质、保量、及时、成套地完成物资的收发任务。

2) 做好仓库管理是加强物资管理的一项重要任务，为此每位仓库管理人员必须根据储存物资的特点，做好一五无：无霉烂变质、无损坏和丢失、无隐患、无杂物积尘、无老鼠；做好一六防：防潮、防冻、防压、防腐、防火、防盗。

3) 保证物资管理的安全，严防贪污，严防坏人破坏，严防一切事故发生，严禁无关人员进入仓库，不准在仓库内吸烟、烧电炉。

4) 物资进仓有严格验收手续,对物资的数量、规格、质量、名称等做到准确无误,同时做好进仓的登记手续。

5) 物资出库发放必须严格执行发料须有领料凭证,并且手续完备、齐全,否则仓库管理人员有权拒发材料。

6) 不断改善仓库的物资管理工作,做到科学管理仓库,提高工作效率。

7) 开展技术革新,不断改善仓库的物资管理工作,减轻笨重体力劳动,做到科学管理仓库,提高工作效率,使物资尽快地投入生产,充分发挥物资的作用。

根据备品备件库物流网点的位置、面积、物流承载,以及作业需求等多方面因素,在不同的空间地域点内配置了合适各种物流作业的专业物流设备,物流仓储设施完备工具齐全,在不增加其他配送费用等物流费用,维保现场设备无法短时间内维修好的情况下,按照与客户约定供货及提供服务,同时完备的设施工具,以及完善的体系保障物流配送及提供配送的时间符合用户需求,以达到最大的作业效益。

3.1.6. 视频会议应急响应

针对本项目视频会议系统应急保障工作,我司在重大节假日、重要活动及其他特殊时期期间,根据北京市民政局保障要求,增加技术力量进行视频会议保障工作。

服务期间,重要故障事件2小时内到达现场响应,4小时内远程响应并提供故障解决支持,同时提供7*24技术支持。

视频会议应急响应将按照我司统一的应急保障工作要求执行,将按照《突发事件管理方案》进行运维保障。详细内容详见投标文件(技术文件-下册)-第十部分《突发事件管理方案》内容。

3.1.6.1. 应急服务保障

3.1.6.1.1. 系统巡检与预防工作

为了更好地了解视频会议系统运行的可靠性,发现可能存在的问题,切实做到主动防护,定期针对用户提供主动支持服务。定期巡检及用户方规定的重要保障期前巡检,巡检服务后应记录服务内容以及相关问题的。并为用户方提供必要的日常监控手段。

通过上述预防性检查对系统硬件进行检测和诊断,对系统中潜在的硬件故障采取预防措施。如果某些部件出现无法恢复的故障,系统工程师将尽快予以修理更换。驻场工程师定期巡检的目的在于通过巡检及时发现和纠正可能出现的硬件和系统问题,从而在最大程度上为设备的连续稳定运行提供保证。

3.1.6.1.2. 应急保障预案

在服务开始阶段,我司的服务团队将对用户的设备型号、功能模块、运行情况、网络环境、应用环境、业务流程等具体情况进行调研,并根据这些情况制定出符合用户硬件环境和使用环境的应急预案。

应急预案将与用户的实际环境和业务需求高度契合,涉及服务人员、备用设备、预置环境、服务流程等诸多方面,在上述服务响应体系的基础上,最大程度保障用户系统的运行。大幅度降低在恶性的紧急突发情况下用户所用设备或系统出现停顿的可能性。

3.1.6.1.3. 人力管理及排班管理

我司拥有强大稳定的专业技术队伍。我司工程师均有着丰富精湛的维护经验,均经过专业培训,并具有丰富的实践经验,良好的心理素质,多数工程师获得多项资格认证证书。我司根据贵方设备的具体情况和系统运行的重要性,特成立项目技术服务小组,由技术总监任组长,组内多名有丰富经验的工程师,并指定客户代表工程师专职协调为贵方提供系统服务。

部门安排

为满足用户对于设备其他独特性技术要求,我司还准备了强大的维保后援支持团队,包括技术支持团队、商务支持团队、物流支持团队等,维保后援支持团队可视情况进行统一调派,将全力以赴应对突发事件,全方面满足用户需求。

3.1.6.1.4. 系统评估服务与档案管理服务保障

系统评估服务

基于设备巡检服务、设备监控服务、技术支持服务、设备档案管理服务等服务内容,对用户的业务系统进行运行质量评估,出具系统评估报告,并依此提出系统改进的建议。

当用户具有特殊事件保障要求时,可由我司进行实时远程监控,以及用户网

络内监控，通过集中管理平台，对设备的运行状况、应用服务的运行状况、流量状况等进行实时监测。当设备出现故障，或应用服务出现异常情况时，于第一时间通报用户相关负责人，形成事故报告，并提出解决方案。

设备档案管理服务

设备档案管理服务，由我司为用户进行设备状况记录的保存和管理，建立完整的设备档案。设备档案包括：设备许可、软件模块许可、服务状态、系统连接图、软件配置（包括每次配置更改）、巡检报告、服务报告、事故报告、系统评估报告等。

3.1.6.2. 定期演练

3.1.6.2.1. 演练前准备

建立有效的突发演练，有利于故障发生时有条不紊地针对应急事件进行处理，演练前需要尽可能还原正常工作情形，演练的目的在于正常工作环境下处理突发事件，因此在本次突发演练的过程中应该提前准备：

1、视频会议系统设备

演练前应该保证视频会议系统等设备正常运行业务系统，无宕机等故障，可正常处理业务信息。

2、设备供电

演练前应该保证设备供电正常，电源不发生意外，满足服务接电要求，目的是为了保证视频会议系统设备可以正常使用，保证演练正常进行。

3、环境要求

演练前要保证环境尽量模拟真实的工作环境，统计设备正常的业务处理量，使模拟过程中拥有正常的业务处理过程，正常的业务量，尽可能还原真实的工作环境，保证演练过程符合实际的故障处理方式，以便于紧急情况下，可按演练过程处理突发事件。

3.1.6.2.2. 事故危害程度分析

视频会议系统业务服务器宕机会导致业务停滞，产生以下危害：

业务无法进行，指挥不力；

设备发生故障后最直接的影响就是业务无法进行，指挥不力，导致下级单位

无法正常进行开展应急救援。

3.1.6.2.3. 演练流程

宕机处理流程

运维人员到场：

1、运维人员接到电话后应第一时间计算到场时间，如果时间过长及时联系领导指派其他工程师到场；

2、人员到场后，应该携带相应维修工具；

3、呼叫运维人员时，尽量描述准确故障类型，保证运维人员带相关部件上门；

设备维修：

1、到场后做好故障分析，确定造成宕机的原因；

2、如维修过程中需要配件到场提前联系周围备件库；

3、如宕机难以修复联系项目负责人，进行问题升级；

4、问题升级后，尽快提出新的解决方案；

5、过程中如修理时间过长，提供备机，分担业务；

运维记录：

1、故障修复过程及时记录故障原因，次数，解决方法等；

2、重大问题需要进行问题升级时，详细记录升级原因以及解决方案；

3、需要更换部件时，记录更换部件型号，被替换型号和时间；

4、相关记录入客户运维库，确保能够及时查询，以便问题复发及时解决；

宕机处理流程

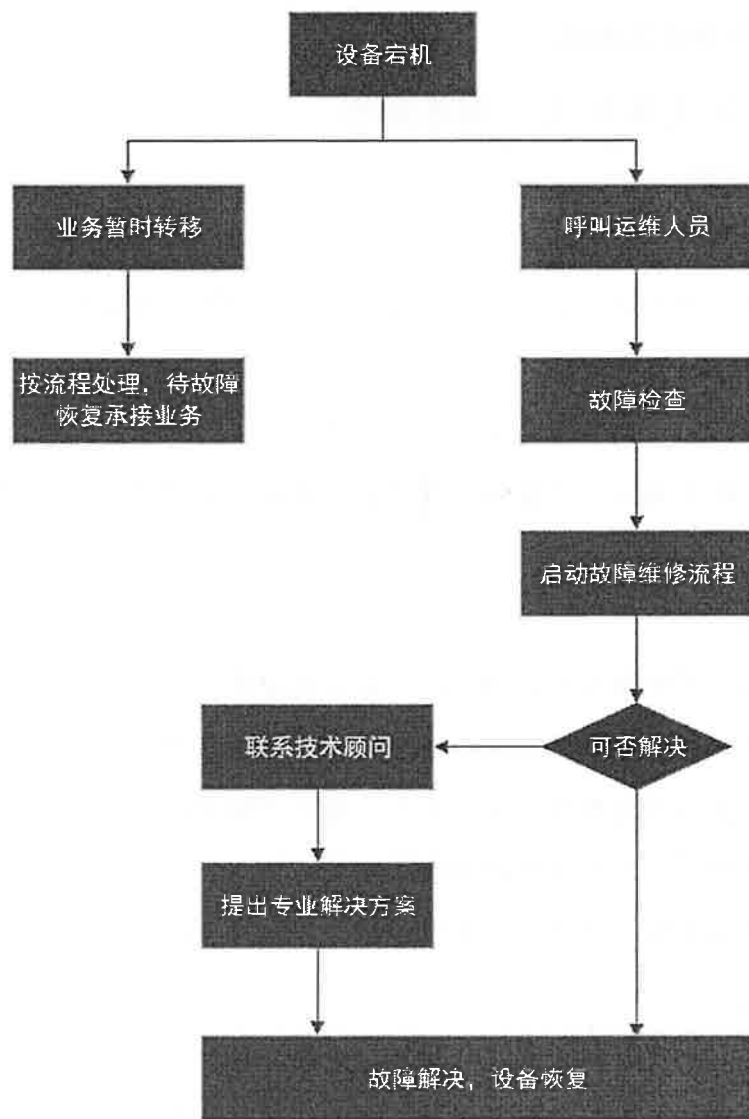


图 23 宕机处理流程

卡顿处理流程

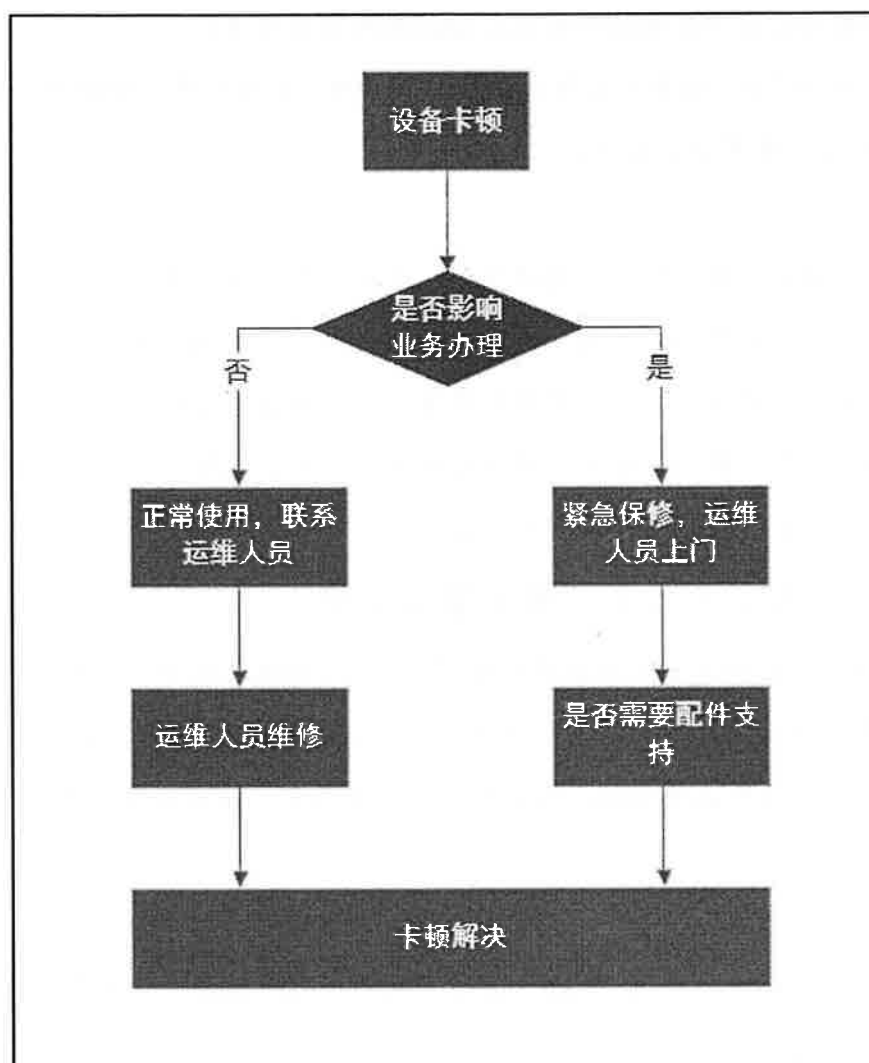


图 24 卡顿处理流程

正常业务处理过程中,首先确认是否影响业务,不影响业务先进行业务处理,待业务量下降后再修理,影响业务便及时修理,第一时间联系运维人员,修理设备:

运维人员到场:

1、运维人员接到电话后应第一时间计算到场时间,如果时间过长及时联系领导指派其他工程师到场;

2、人员到场后,应该携带相应维修工具;

3、呼叫运维人员时,尽量描述准确故障类型,保证运维人员带相关部件上门;

设备维修:

1、到场后做好故障分析,确定造成卡顿的原因;

- 2、如维修过程中需要配件到场提前联系周围备件库；
- 3、卡顿过程中，如果因机器老化，卡顿严重，更换配件不能解决卡顿问题，及时向用户提出更新设备建议。

运维记录：

- 1、故障修复过程及时记录故障原因，次数，解决方法等；
- 2、重大问题需要进行问题升级时，详细记录升级原因以及解决方案；
- 3、需要更换部件时，记录更换部件型号，被替换型号和时间；
- 4、相关记录入客户运维库，确保能够及时查询，以便问题复发及时解决；
- 5、提出设备更新建议时，附带产品型号介绍。

3.1.6.2.4. 故障演练记录

故障演练的目的是为了突发事件处理更迅速，演练过程中一定有不足的地方，通过故障演练的方式，进行问题的复盘，并且定期展开演练，不断升级、优化处理方法，确保设备产品故障时，可以得到及时的响应，迅速处理故障，恢复业务处理。

演练问题记录

- 1、时间：演练过程中，时效、响应等问题，进行记录，有效对比每次响应时间；
- 2、流程：演练过程中每一步进行记录，反复推演，简化没必要的流程；
- 3、交接：业务交接、寻呼运维人员的方式进行记录，确保简明扼要，清晰地交接相关问题；

记录格式参考（如果招标方有标准格式，按照招标方要求提供）：

表 32 故障演练记录格式参考

故障演练名称		演练地点	
演练指挥		演练时间	
参与演练人员			
主要演练内容			

演练过程描述	
演练效果评审	响应时间： 人员到位情况： ☐ 人员到位及时、 ☐ 基本按时到位、 ☐ 个别人员未到位 服务响应情况： ☐ 响应时间迅速、 ☐ 可按时响应、 ☐ 响应时间慢
	业务交接： ☐ 业务交接时间迅速、 ☐ 可正常业务交接、 ☐ 业务交接问题颇多
	故障处理： ☐ 故障处理迅速、 ☐ 故障处理时间慢、 ☐ 故障处理超时
	组织协调情况： ☐ 准确高效协调、 ☐ 基本顺利，可满足要求、 ☐ 效率低有待改进
	问题报告： ☐ 报告及时、 ☐ 联系不上相关人员
演练总结：	

3.2. 设备清单

表 33 视频会议设备清单

序号	设备名称	设备描述或规格型号	服务内容
1	原 900 会议室		
1.1	高清视频会议终端	宝利通 HDX8000-1080P	对视频设备开展巡检、维修等服务 包括：例行操作、响应支持、优化改善、咨询评估等。
1.2	高清摄像机	嘉尔德 VCC-HD20C	同上
1.3	55 寸液晶拼接单元	赛普 SAM550MD-B	同上
1.4	高清液晶电	海信 55 英寸 LED	同上

序号	设备名称	设备描述或规格型号	服务内容
	视		
1.5	摄像机转换接口	宝利通 HDCI-5BNC	同上
1.6	摄像机电源	国产 12v	同上
2	原 905 会议室		同上
2.1	高清视频会议终端	宝利通 HDX8000-1080P	同上
2.2	高清摄像机	嘉尔德 VCC-HD20C	同上
2.3	显示系统	显示系统	同上
2.3.1	55 寸液晶拼接单元	赛普 SAM550MD-B	同上
2.3.2	高清液晶电视	海信 55 英寸 LED	同上
2.3.3	数字会议主机	快捷 CR-M4010	同上
2.3.4	主席机单元	快捷 CR-M4012B	同上
2.3.5	代表机单元	快捷 CR-M4014B	同上
2.3.6	数字会议线缆	快捷 CR-HL020	同上
2.3.7	摄像机转换接口	宝利通 HDCI-5BNC	同上
2.3.8	摄像机电源	国产 12V	同上
3	直属二级单位		同上

序号	设备名称	设备描述或规格型号	服务内容
3.1	高清视频终端	宝利通 HDX7000-1080P	同上
3.2	高清液晶电视	海信 55 英寸 LED	同上
3.3	高清软视频会议终端	宝利通标准版	同上
3.4	USB 摄像机	logitechC525	同上
3.5	耳麦	SennheiserPC310	同上
3.6	线路辅材	国产	同上
4	小视频会议室		同上
4.1	等离子显示屏	三星/中国 50 寸	同上
5	党委会议室		同上
5.1	LED 电视	利亚德 LYD-110LS16	同上
5.2	视频会议终端	华为 RP200-55A	同上
5.3	显示器	京东方 BMXB0-B541	同上
5.4	视频会议终端	华为 TE50	同上
5.5	摄像头	华为 VPC600	同上
6	原 9 层会议室		同上
6.1	50"等离子	三星, 50 寸	同上
6.2	50"等离子	国产定制, 50 寸专用	同上

序号	设备名称	设备描述或规格型号	服务内容
	架子		
6.3	50"等离子 移动架子	国产定制, 50 寸专用	同上
6.4	液晶监视器	MAWAY, 20 寸	同上
6.5	电视转换器	NEC	同上
6.6	摄像机套装	SONY, HD1	同上
6.7	电脑	DELL	同上
7	原 22 层党 委会议室		同上
7.1	电脑主机	DELL	同上
8	其他购置设 备		同上
8.1	视频会议终 端	华为 BOX600	同上
8.2	视频管理平 台	海康威视 Infovision GOV 政府 融合智理平台 (DN)	同上
8.3	电话会议终 端	好会通 Mid2-B	同上
9	在线视频设 备租用		
9.1	100 方固定 云会议室	100 方固定云会议室	支持 100 方 pc/手机客户端入会 提供相关设备租用
9.2	直播服务	直播服务	按观看人数累计时长计费, 每方 1.2 元/小时 (每次 500 人参会, 每次会议 2 小

序号	设备名称	设备描述或规格型号	服务内容
			时，全年 20 次）；提供相关设备租用
9.3	录制空间	录制空间	可扩展会议视频存储空间 提供相关设备租用

4. 安全设备运维服务内容

4.1. 服务内容

需对安全设备开展巡检、维修等服务。

包括：例行操作、响应支持、优化改善、咨询评估等。

在运维期内，每月由安全工程师对服务范围清单中的设备进行巡检及维护，出现故障时及时进行维护、维修。对安全设备的资源使用情况、接口情况和连接情况等进行检查，重点针对安全策略进行检查，及时发现存在的隐患或问题。

主要服务内容：

例行操作：定期巡检网络防火墙，检查其运行状态、规则配置、漏洞情况等，确保其正常运行并及时发现问题。

巡检记录表参考格式如下（如果招标方有标准格式，按照招标方要求提供）：

表 34 安全设备巡检记录表格式参考

安全设备信息					
项目名称	安全巡检	文档编号			
设备用途	边界防火墙	设备型号			
设备标识		管理 IP			
物理位置					
基本检查					
硬件版本		软件版本			
电源状态	☒ 正常 ☐ 不正常	工作状态	☒ 正常 ☐ 不正常		
CPU 利用率	%	内存利用率	%	链路使用	

				情况	
配置更改情况	☒ 未更改 ☐ 已更改	备注			
当前连接数		备注			
初始配置					
配置文件	☒ 备份 ☐ 未备份	备份时间		备份保存人	
检测说明					
防火墙日志巡查					
事件类型	事件-错误	无			
	警报-紧急	无			
	事件-警告	无			
	警报-一般	无			
描述:					

响应支持：提供 24 小时的技术支持服务，及时响应用户的问题和需求，解决网络防火墙遇到的故障和漏洞。

优化改善：根据网络防火墙的运行情况和用户需求，提出优化改善建议，提升网络安全防护能力。

咨询评估：为用户提供网络安全咨询服务，评估网络防火墙的安全性和性能，并提供相应的改进建议。

4.1.1. 服务流程

需求确认：确认安全设备类型、型号、运行情况及需求，确定服务范围和周期。

服务计划制定：根据用户需求和安全设备的实际情况，制定服务计划和流程。

例行操作：定期进行安全设备的巡检工作，检查并记录设备的运行状态、规则配置、漏洞情况等。

响应支持：当遇到设备故障或漏洞问题时，及时响应并提供解决方案。

优化改善：根据巡检结果和用户需求，提出安全设备的优化改善建议，并协

助用户实施。

咨询评估：定期提供网络安全咨询服务，评估网络防火墙的安全性和性能，并提供改进建议。

服务总结和反馈：每次服务结束后，总结服务情况并向用户反馈，不断改进和提升服务质量。

4.2. 设备清单

运维期内每月对运维服务范围清单中的设备进行巡检及维护，出现故障时及时进行维护、维修。维保设备清单如下：

表 35 安全设备清单

序号	设备名称	设备描述或规格型号	服务内容
1	防火墙设备	防火墙设备	
1.1	防火墙	安恒 NGFW-A800-LU	对安全设备开展巡检、维修等服务包括：例行操作、响应支持、优化改善、咨询评估等。

二、 软件运维服务内容

对北京市民政局相关信息系统开展运维服务。具体运维系统如下：

基层社会治理服务管理平台-社会工作者信息管理系统、互联网+基层社会治理系统、社会福利服务管理平台-残疾人两项补贴管理系统、儿童福利信息管理系统、公民收养信息管理系统、养老服务与管理信息管理系统、社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统、民政综合执法系统、社会救助服务管理平台-征地超转人员管理系统、社会救助运行管理系统(居民经济状况核对子系统、社会救助运行管理子系统)、社会事务服务管理平台-婚姻登记管理系统、殡葬管理系统、流浪乞讨人员管理系统、见义勇为人员管理系统、数据资源与公共服务管理平台-跨业务运行监管系统（包括民政数据资源管理与服务中心、民政综合业务运行监管平台、电子档案、官方网站、公共服务系统、综合办公平台系统、官方微信）、资金统发与监管信息系统、行政与党务管理平台-督查与绩效管理系统、公文流转系统、财务一体化系统（包含财务一体化平台、用友 GRP-U8行政事业内控管理软件-新政府会计制度专版（G 版））、审计监督系统、综合组

织人事管理系统、信访信息管理、视频会议、桌面设备等系统服务。软件运维服务（包含相关系统数字证书服务）和数据运维等服务。

1. 常规服务（共性服务）

我司对基层社会治理服务管理平台-社会工作者信息管理系统、互联网+基层社会治理系统、社会福利服务管理平台-残疾人两项补贴管理系统、儿童福利信息管理系统、公民收养信息管理系统、养老服务与管理信息管理系统、社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统、民政综合执法系统、社会救助服务管理平台-征地超转人员管理系统、社会救助运行管理系统（居民经济状况核对子系统、社会救助运行管理子系统）、社会事务服务管理平台-婚姻登记管理系统、殡葬管理系统、流浪乞讨人员管理系统、见义勇为人员管理系统、数据资源与公共服务管理平台-跨业务运行监管系统（包括民政数据资源管理与服务中心、民政综合业务运行监管平台、电子档案、官方网站、公共服务系统、综合办公平台系统、官方微信）、资金统发与监管信息系统、行政与党务管理平台-督查与绩效管理系统、公文流转系统、财务一体化系统（包含财务一体化平台、用友 GRP-U8 行政事业内控管理软件-新政府会计制度专版（G 版））、审计监督系统、综合组织人事管理系统、信访信息管理系统提供日常巡检维护、技术维护、故障处理、重点时期运维保障、安全演练技术保障、重大漏洞整改修复、数据分级分类、等保安全评估保障服务、数字证书服务。包括但不限于：调研评估、例行操作、响应支持、优化改善等服务内容。具体服务内容如下：

1.1. 日常巡检维护

为软件信息系统制定完备的系统运维巡检制度，按期监控系统运行情况：每周对系统运行状态进行巡检，包括服务器内存、硬盘、CPU、数据库空间等、运行服务保障和提供技术支持。围绕巡检工作提交完善的巡检报告，并且存档、编辑成册，以便日后清查。

1.1.1. 日常巡检内容

每周对系统运行状态进行巡检，包括服务器内存、硬盘、CPU、数据库空间等、运行服务保障和提供技术支持。

日常巡检具体内容如下：

1. 系统巡检，清理日志文件、清理临时文件、备份配置文件、删除历史备份文件及对工具的巡检维护等工作；
2. 服务器巡检，检查服务器内存、硬盘空间、CPU、数据库空间等。

1.1.2. 日常巡检频率

每周进行日常巡检，每月 4 次，一年共 48 次巡检。

1.1.3. 日常巡检记录

日常巡检记录单提供系统名称、负责单位、巡检人、巡检时间等基本信息，同时提供巡检主机情况、系统应用情况、数据检查情况等关键服务的运行状态信息。（如果招标方有标准格式，按照招标方要求提供）：

中共北京市委社会工作委员会北京市民政局信息系统日常巡检记录单				
系统名称				
负责单位	(实施单位名称)	巡检人		
联系电话		巡检时间		
巡检记录（可详附巡检报告）				
检查项目	检查要点	巡检结果	故障问题	处理结果及方法
主机情况	CPU 使用率			
	磁盘存储空间			
系统应用	系统运行状态			
	系统功能点检查			
数据检查	数据备份情况			
审批意见	实施单位签字 /盖章	签字：_____ 年 月 日		

	监理单位意见	意见: 签字: 年 月 日
	综合事务中心意见	意见: 签字: 年 月 日
备注		

1.2. 技术维护

针对软件信息系统，提供软件维护服务：

1.2.1. 技术维护内容

开展数据备份、日志备份、系统日常使用问题处理，每月提供前置库备份到备份磁盘和应用程序文件备份服务。

1. 前置库备份到备份磁盘，定期将数据前置库、文件前置库数据备份到备份磁盘。

2. 应用程序文件备份，定期对应用程序文件进行备份。

3. 系统日常使用问题处理，对系统日常使用中遇到的问题进行及时处理。

1.2.2. 数据备份频率

每月将前置库备份到备份磁盘，服务频率：1次/月。

每月对应用程序文件备份，服务频率：1次/月。

1.2.3. 数据备份检查表

按《信息系统数据备份检查表》对前置库、应用程序文件进行备份，数据备份检查表如下表所示（如果招标方有标准格式，按照招标方要求提供）。

信息系统数据备份检查表

序号	系统名称	服务器地址	备份对象	备份方法	备份目标	备份频率	保存周期	往期备份文件是否 正常清理	存储空间 剩余	备份负责人	备份工作是否 如实执行	检查人	异常说明	检查日期	备注

1.3. 故障处理

服务期间，对系统提供重要故障事件 2 小时内到达现场响应，4 小时内远程响应并提供故障解决支持，同时提供 7*24 技术支持和故障响应。接到软件系统故障通知后，由工程师第一时间内进行响应（小于 5 分钟）。并及时解决故障，以保证系统的正常使用。

我司承诺，系统出现故障时，从运维事件发生至事件处理完毕将在 2 小时内解决，非紧急事件则在首先确保系统功能的正常使用的前提下，视情况可延长至 1 天内解决。

系统运行维护期间，为保障整个系统运行正常，我司维护工作人员以甲方为核心，为用户提供 7×24 小时的应急响应及技术支持服务，接到用户故障报修请求时，即可组织人员响应并进行故障处理，对于本项目系统出现故障时，从运维事件发生至事件处理完毕，解决时间不超过 2 小时。

国家法定节假日（如国庆、春节、元旦等），国家或北京市的重要会议、重大活动以及突发安全事件期间等特殊时期，如果有具体需要，可以额外安排人员进行驻地值守或为特殊任务加班。

质保期质保结束后，我司依然积极响应用户要求，确保应用系统 7×24 小时正常运行，如需到我司人员到现场服务，应当协商解决，现场服务价格不超出投标时服务报价。

中共北京市委社会工作委员会北京市民政局信息系统紧急故障分析单

系统名称			
负责单位	(实施单位)		
系统负责人		联系电话	
故障发生时间		处理完成时间	
版本型号(厂商、版本号、产品型号等)及功能模块			
环境描述(服务器环境、客户端环境等可能跟故障相关的环境信息)			
故障现象描述及分析			
审批意见	实施单位签字 /盖章	签字: 年 月 日	
	监理单位意见	意见: 签字: 年 月 日	
	综合事务中心 意见	意见: 签字: 年 月 日	
备注			

1.4. 重点时期运维保障

运维期间，在北京市两会：7 天，国家法定节日：元旦 3 天、春节 7 天、劳动节 5 天、国庆节 7 天等全市重大会议活动及节假日时期，提供 7*24 小时响应，根据需要提供具有相应能力人员进行现场支持或远程支持，完成系统稳定运行相关工作，值班人员填写值班签到表，详见下表。

表 36 重保值班签到表

日期	人员 A 角	人员 B 角	值班方式

1.5. 安全演练技术保障

我司为软件信息系统提供一年两次、一次 4 周的安全演练，并提供安全漏洞检测、技术修复整改、系统功能升级、功能测试等内容，检查系统运行日志、系统节点运行情况，提供系统恢复运行等操作。

安全保障基础服务包括以下内容：用户安全管理、系统安全，数据安全等

1) 用户安全管理提供

提供用户权限管理、口令管理、密钥管理。

2) 系统安全管理

提供系统升级、安装补丁程序。

3) 数据安全管理

提供数据保密/加密、数据备份/恢复、数据保管，确保信访系统数据的完整性。

4) 漏洞扫描处理

根据安全扫描整改要求完成整改工作，修补系统安全漏洞，降低因系统漏洞引发的安全风险。

运维工程师负责运维支撑系统的正常运行，并通过运维支撑系统，实时监控中心负责运维的信访系统的运行情况，对系统报警进行故障定位分析，制定故障处理方案，组织进行应急处置，并定期形成报告。

为及时发现故障和故障隐患，保障系统正常运行，提供系统监测服务。通过对系统运行日志的监测，及时发出故障报警或故障隐患报告，以便及时调度维护人员排除故障或消除故障隐患。对系统进行性能评估并提供系统优化建议；全面保障系统的稳定运行。

系统名称				
工单编号				
序号	巡查时间	安全演练技术保障服务内容	交付成果	巡查人

1.6. 重大漏洞整改修复

我司为软件信息系统提供一年至少5次对业务系统的重大漏洞进行技术修复整改、系统功能升级、功能测试，数据库升级等，发现后及时处理，最长不超过每次2周。

根据使用方与业务的需求，对现有功能中某些分支和细节功能的重大漏洞技术修复整改、系统功能升级、功能测试，数据库升级等。整改后填写《信息系统漏洞整改反馈表》。

信息系统漏洞整改反馈表

系统名称		负责单位	(实施单位)
------	--	------	--------

通知时间				负责人	
整改时间				联系方式	
漏洞名称	经排查后是否存在	是否整改	漏洞等级	整改措施、方法/未整改原因说明	涉及范围(IP)
未整改漏洞采取的临时管控措施 (如漏洞已全部整改, 请填写“已全部整改”)					

1.7. 数据分级分类

根据软件信息系统的各数据项,按照政务数据分级与安全保护规范中的数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响对象、影响程度和影响范围进行数据分级分类,包括一般影响、严重影响、特别严重影响等,将分级分类的结果按照业务系统中的业务项进行分类整理,如人员基础表、业务信息表、办理结果表等,最终按照要求输出标准的数据项分级分类标准文档。

1.7.1. 分级原则

1、分级管控原则

推动建立基于分级的数据全生命周期安全防护体系分级防护,促进应用。通

过对数据进行分级，确保在安全可控的环境下，促进数据共享和开放

2、自主定级原则

自主分级，参考判例。政务部门应按照本文件的分级方法自主对数据进行分级，当已有相类似的数据分级案例时，应参考相似案例进行分级。

3、综合判定原则

场景导向，兼顾内容。数据分级时应结合数据的应用场景、组合、取值、数据量的大小等，力求数据分级准确合理。

1.7.2. 分级方法

1、分级对象

(1) 数据分级的粒度

从数据分级的粒度上分，可以对数据项进行分级，也可以对数据项集合进行整体分级，还可以既对数据项集合整体进行分级，又同时对其中的数据项进行分级。数据项既可以是结构化数据中的单个数据字段，也可以是单个非结构化数据，单个非结构化数据作为一个整体进行分级。

(2) 数据项分级

当仅对数据项进行分级时，默认数据项集合的级别为其所包含数据项级别的最高级别。

(3) 数据项集合分级

当仅对数据项集合进行分级时，默认其包含的数据项级别为该数据项集合的级别。

(4) 数据项集合和其中的数据项同时分级

当对数据项集合和其中的数据项同时分级时，数据项集合整体级别不应低于其包含数据项级别的最高级。

2、分级因素

(1) 因素构成

数据分级基于分级因素进行综合判定，分级因素包括：数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响对象、影响程度和影响范围。

(2) 影响对象

数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响对象包括国家安全、公共利益或

者个人、组织合法权益，数据来源如下：

a) 国家安全，包括国家政权、主权、统一和领土完整、人民福祉、经济社会可持续发展和国家其他重大利益相对处于没有危险和不受内外威胁的状态，以及保障持续安全状态的能力；

b) 党政机关，包括党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、审判机关、公安机关、检察机关，以及各级党政机关派出机构、直属事业单位及人民团体等；

c) 公共服务机构，包括教育、医疗、金融、供水、供电、供气、供热、环保、公共交通、通讯等与人民群众利益密切相关的公共企事业单位；

d) 其他机构，包括除党政机关、公共服务机构以外的企业和社会组织；

e) 自然人。

注：自然人是指依自然规律出生而取得民事主体资格的人。

(3) 影响程度

数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响程度包括一般影响、严重影响和特别严重影响，见下表。

表 37 影响程度

程度	定义
一般影响	数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后对国家安全、党政机关、公共服务机构、其他机构及自然人的运行、资产、安全造成轻微损害或一般损害，且结果可以补救。例如：对机构的相关工作产生轻微干扰，但工作仍可正常运转；对自然人造成轻微人身伤害或轻微财产损失。
严重影响	数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后对国家安全、党政机关、公共服务机构、其他机构及自然人的运行、资产、安全造成严重损害，且结果不可逆但可以采取措施降低损失。例如：对机构的相关工作产生较大干扰，但工作仍可继续运转；对自然人造成严重人身伤害或较大财产损失。
特别严重影响	数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后对国家安全、党政机关、公共服务机构、其他机构及自然人的运行、资产、安全造成特别严重损害，且结果不可逆。例如：对机构的相关工作产生极大干扰，导致工作运转失灵或几近瘫痪；致使自然人死亡或导致重大财产损失。

(4) 影响范围

数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响范围，根据其影响规模可划分为：较大范围影响和较小范围影响，根据其可控程度可划分为：强可控影响和弱可控影响，见下表。

表 38 影响范围

影响范围		定义
影响规模	较小范围	数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后，影响规模同时满足以下情形： a) 影响党政机关、公共服务机构的数量，不超过 1 个。 b) 影响其他机构的数量，不超过 3 个(含 3 个)。 c) 影响自然人的数量，不超过 50 个(含 50 个)。
	较大范围	数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后，影响规模满足以下情形之一： a) 影响党政机关、公共服务机构的数量，超过 1 个。 b) 影响其他机构的数量，超过 3 个。 c) 影响自然人的数量，超过 50 个
可控程度	强可控	数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后，可控程度同时满足以下情形： a) 可通过采取措施降低影响对象的数量或控制其增长。 b) 影响仅发生在影响对象所在区域和行业，或可通过采取措施减少影响区域、行业数量或缩小影响区域。 c) 影响持续时间较短，或可通过采取措施缩减影响频次、周期，或能够在可知时间内消除影响。
	弱可控	数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后，可控程度满足以下情形之一：a)影响对象的数量难以预知或难以控制。b) 影响涉及多个区域或跨行业，或影响区域、行业范围难以预知或难以控制。c) 影响持续时间较长，或影响频次、周期难以预知或难以控制，或难以在可知时间内消除影响。

(5) 分级描述

综合考虑数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响对象、影响程度、影响范围，将数据划分为四级。具体描述，见下表。

表 39 分级定义

安全等级	数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响
一级	对党政机关、公共服务机构、其他机构、自然人造成较小范围且强可控的一般影响。
	对其他机构、自然人造成较小范围且弱可控的一般影响。
二级	对其他机构造成较大范围且强可控的一般影响。
	对党政机关、公共服务机构造成较小范围且弱可控的一般影响。
	对党政机关、公共服务机构、自然人造成较大范围且强可控的一般影响。
	对其他机构、自然人造成较大范围且弱可控的一般影响。
三级	对其他机构、自然人造成较小范围且强可控的严重影响。
	对党政机关、公共服务机构造成较大范围且弱可控的一般影响。
	对党政机关、公共服务机构造成较小范围且强可控的严重影响。
	对党政机关、公共服务机构、其他机构、自然人造成较小范围且弱可控的严重
四级	对党政机关、公共服务机构、其他机构、自然人造成较大范围且强可控的严重
	对党政机关、公共服务机构、其他机构、自然人造成较大范围且强可控的严重

安全等级	数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响
	对其他机构、自然人造成较大范围且弱可控的严重影响。
	对其他机构造成较小范围且强可控的特别严重影响。
四级	对党政机关、公共服务机构造成较大范围且弱可控的严重影响。
	对党政机关、公共服务机构、自然人造成特别严重影响。
	对其他机构造成较小范围且弱可控的特别严重影响。
	对其他机构造成较大范围的特别严重影响。

(6) 分级因素与安全级别的关系

数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响对象、影响程度、影响范围等分级因素与安全级别对应关系，见下表。

表 40 分级因素与安全级别的关系

影响程度	影响范围		影响对象		
	影响规模	可控程度	党政机关、公共服务机构	自然人	其他机构
一般影响	较小范围	强可控	一级	一级	一级
		弱可控	二级	一级	一级
	较大范围	强可控	二级	二级	一级
		弱可控	三级	二级	二级
严重影响	较小范围	强可控	三级	二级	二级
		弱可控	三级	三级	三级
	较大范围	强可控	三级	三级	三级
		弱可控	四级	三级	三级
特别严重影响	较小范围	强可控	四级	四级	三级
		弱可控	四级	四级	四级
	较大范围	—	四级	四级	四级

分级对象的影响对象涉及党政机关、公共服务机构、其他机构、自然人中的两类及两类以上时，分级对象级别应为其影响对象类别中的最高级。

由于数据项或数据项集合与业务应用场景有关，因此在不同应用场景下，数据的级别也会发生变化。

1.7.3. 分级流程

数据分级流程如下图所示，数据分级流程应符合下列规定：

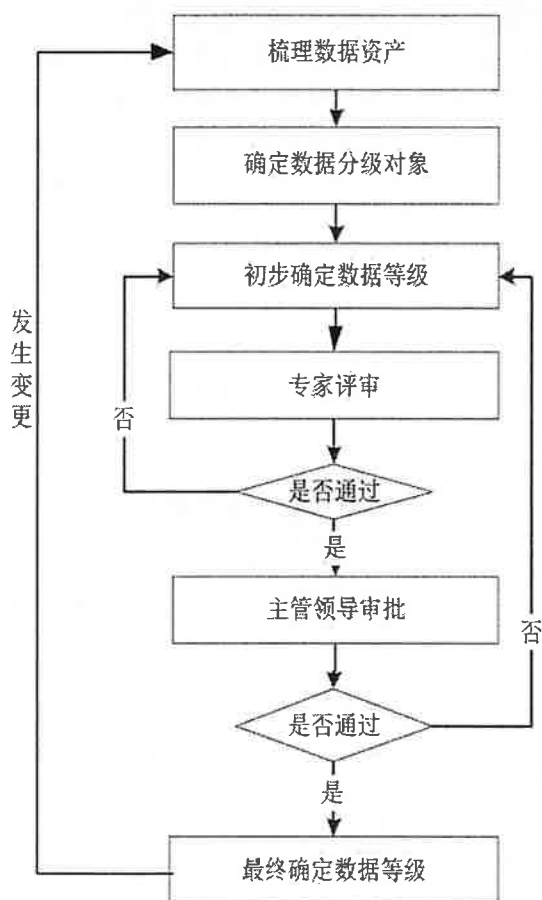


图 25 数据分级流程

a) 梳理数据资产，形成数据目录是指全面梳理所拥有的数据资产，并形成数据目录。

1) 确定数据分级对象是指初步确定拟分级的数据范围和对象。

2) 初步确定数据等级是指结合现有和可预期的数据应用场景，综合考虑数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响对象、影响程度、影响范围，初步确定数据等级。

3) 专家评审是指组织信息安全和业务专家，对数据初步分级结果进行评审，确保分级的准确性和科学性，若专家评审不通过，则应重新确定数据等级；

4) 主管领导审批是指将通过专家评审的数据分级结果报主管领导审批；

5) 最终确定数据等级是指主管领导审批通过后，最终确定数据等级；

6) 数据等级变更是指当应用场景、分级对象、数据级别等方面发生变化，导致数据发生泄露、篡改、丢失或滥用后的影响对象、影响程度、影响范围发生较大变化时，应按照本文件重新对数据进行分级。

- b) 数据分级发生变化的情形包括但不限于：
- 1) 数据分级对象发生了增加、减少、改变等情况；
 - 2) 数据在汇聚、加工、分析等过程中级别发生变化或产生新数据（如脱敏后的数据、统计产生的数据等）；
 - 3) 数据应用场景发生变化导致数据级别变化。

1.7.4. 数据分级安全保护要求

1、总体要求

数据安全保护应遵循政务部门负责、行业部门指导和监管的原则，落实数据保护的主体责任和监管职责。

数据安全保护应遵循国家网络安全等级保护、大数据安全相关法律法规及标准规范要求。

数据安全保护应依据本文件，根据数据级别采取相应的管理措施和技术手段对数据采集、汇聚、传输、存储、加工、共享、开放、使用、销毁等环节进行有针对性的保护，个人信息、敏感数据和重要数据要加强安全管控措施。

2、数据共享开放要求

对于各级数据的共享开放要求，见下表。

表 41 各级数据共享开放要求

数据等级	共享要求	开放要求
一级	无条件共享 （原则上无条件共享，如列为有条件共享，应当有法律、行政法规的规定或者相关政策为依据。）	无条件开放 （原则上在不违反法律法规的条件下，面向社会完全开放或脱敏后开放。）
二级	有条件共享	有条件开放
三级	（原则上有条件共享，如列为不予共享，应当有法律、行政法规的规定或者相关政策为依据。）	（原则上在不违反法律法规的条件下，面向社会脱敏后有条件开放。）
四级	不予共享/有条件共享	不予开放/有条件开放
注：可用不可见是指数据使用方不可以明细方式获取或访问数据，可以通过部署模型并通过数据建模分析获得或访问统计级结果数据以及模型自身参数。		

1.7.5. 数据项分级示例

表 42 典型个人信息分级示例参考

分类	数据项	影响对象	影响程度	影响规模	可控程度	安全等级
个人基本信息	姓名	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	生日	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	性别	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	民族	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	国籍	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	家庭关系	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	住址	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	个人电话号码	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	电子邮箱地址	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
个人身份信息	身份证号码	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
个人生物识别信息	基因	自然人	特别严重影响	较小范围	弱可控	四级
	指纹	自然人	特别严重影响	较小范围	弱可控	四级
	面部识别特征	自然人	特别严重影响	较小范围	弱可控	四级
网络标识信息	个人信息主体账号	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	IP 地址	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	个人数字证书	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
个人医疗信息	病症	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	医嘱单	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	检验报告	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	手术及麻醉记录	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	用药记录	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	药物食物过敏信息	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	生育信息	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	以往病史	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	家族病史	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
个人身体健康	体重	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	身高	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	肺活量	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
个人工作信息	职业	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	职位	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	工作单位	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	工作经历	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级

分类	数据项	影响对象	影响程度	影响规模	可控程度	安全等级
个人教育信息	学历	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	教育经历	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	培训记录	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	成绩单	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
个人财产信息	银行账户	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	鉴别信息 (口令)	自然人	特别严重影响	较小范围	弱可控	四级
	存款信息 (包括资金数量、支付收款记录等)	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	房产信息	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	信贷记录	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	征信信息	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	交易和消费记录	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	流水记录	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	虚拟货币	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	游戏类兑换码	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
个人上网记录	网站浏览记录	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	软件使用记录	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	点击记录	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	收藏列表	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
个人常用设备信息	硬件序列号	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	设备MAC地址	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	软件列表	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	唯一设备识别码	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
个人位置信息	行踪轨迹	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	精准定位信息	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
	住宿信息	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级
其他信息	婚史	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	宗教信仰	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	性取向	自然人	一般影响	较小范围	强可控	一级
	未公开的	自然人	严重影响	较小范围	强可控	二级

分类	数据项	影响对象	影响程度	影响规模	可控程度	安全等级
	违法犯罪记录					

1.8. 系统等保安全评估保障

我司将配合北京市民政局和专业安全评估公司开展系统和数据调研等工作。按照业务系统等级保护安全要求，配合对业务系统的安全环境测评、代码规范安全测评、数据安全测评等提供技术保障工作。

1.8.1. 系统安全定级

配合甲方开展软件信息系统基本情况的摸底调查，全面掌握平台业务类型、应用或服务范围、系统结构等基本情况，按照《信息系统安全等级保护管理办法》和《信息系统安全等级保护定级指南》的要求，确定定级对象，并对互联网+基层社会治理系统起草定级报告，通过专家评审后完成定级工作。

1.8.2. 安全定级备案

在完成定级工作后，根据《信息系统安全等级保护管理办法》，配合招标方到公安部网站下载《信息系统安全等级保护备案表》（详见附件《信息系统安全等级保护备案表（样表）》）和辅助备案工具，持填写的备案表和利用辅助备案工具生成的备案电子数据，到公安机关办理备案手续，提交有关备案材料及电子数据文件，通过公安机关对本定级对象的备案情况进行审核后，获得公安机关颁发信息系统安全保护等级备案证明。

1.9. 数字证书服务

1.9.1. 个人云签名服务（信步云服务）

1.9.1.1. 服务方式

通过我司的云服务方式提供服务。

1.9.1.2. 服务流程

1.9.1.2.1. 用户证书发放流程

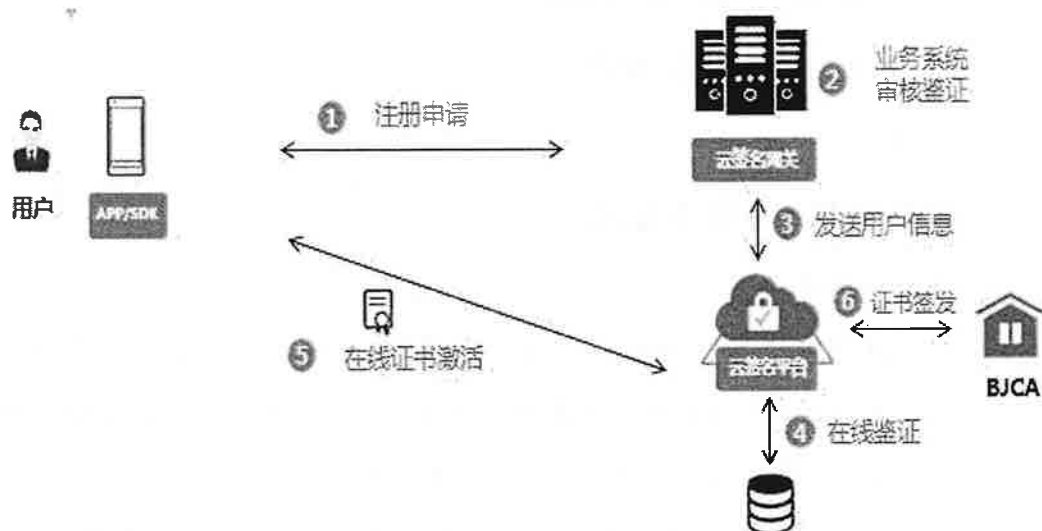


图 26 用户证书发放流程图

(1) 用户通过手机或 PC 访问业务系统，申请注册云认证签名服务；

(2) 业务系统对用户身份进行审核鉴证，验证成功后业务系统把可信的用户信息（姓名、身份证号、手机号）发给云签名平台，云签名平台为手机用户或 PC 用户发放数字证书，并开通认证签名服务。

1.9.1.2.2. 用户登录/签名流程

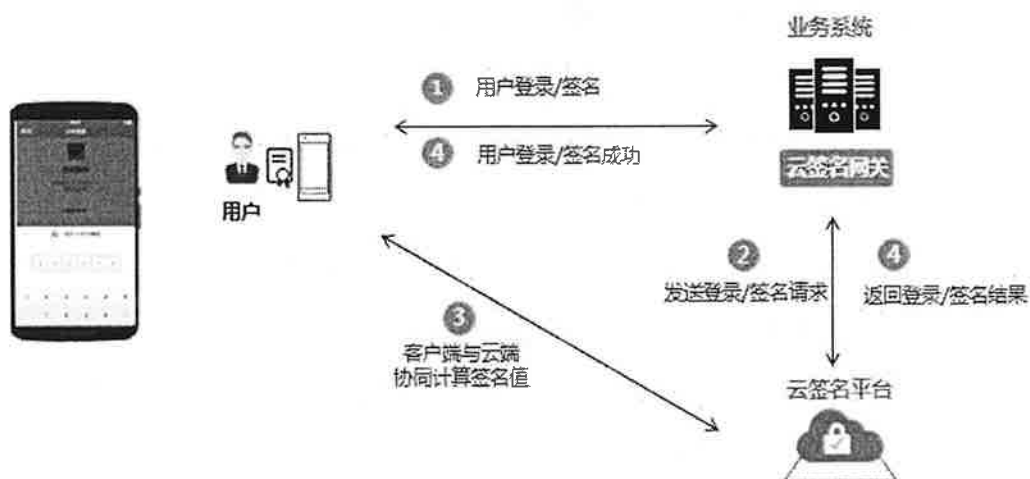


图 27 用户登录/签名流程图

(1) 用户通过业务系统手机 APP 发起“登录/签名”操作；

(2) 业务系统向云签名平台发送认证/签名请求，手机 APP 与云签名平台协

同完成登录认证码/签名数据的签名运算，并返回签名结果给业务系统。

(3) 用户手机 APP 显示登录 / 签名操作成功完成。

1.9.2. 密码云服务

1.9.2.1. 服务方式

通过云服务方式提供服务。

1.9.2.2. 服务流程

强身份认证服务流程：

- 用户在登录业务应用系统时，通过由第三方机构提供的强身份认证服务、签名验签服务、加解密服务等密码云服务，从而有效解决网络中的信任问题、签名验签问题以及加解密问；
- 用户获得数字证书以后，实现了用户身份与数字证书的绑定；
- 在登录业务应用系统时，系统通过客户端控件读取用户证书，用户输入 USB Key 的保护口令，校证书密码；
- 客户端对服务器端产生的随机数签名验证并对该随机数进行数字签名，提交给服务器端；
- 服务器端验证用户证书的合法性、有效期、用户的数字签名以及用户证书对应的用户在系统中的权限，从而允许或拒绝用户登录到业务应用系统，实现对用户的强身份认证。

签名验签服务流程：

- 通过应用端部署的 API，接收应用端发送的签名服务请求，并返回签名或验证服务结果。
- 安全管理以 B/S 方式提供，管理员可以通过 WEB 浏览器直接对各种证书服务和系统进行集中管理和配置。
- 应用系统开发商对相应页面进行改造，调用对应的安全组件接口，实现签名验签等功能。
- 应用集成完成后，需要进行应用系统测试，确保系统集成数字签名验证应用功能的可用性和有效性。

加解密服务流程：

- 密码机通过密码接口（JCE/C）为应用提供相应的密码服务。
- Web 服务管理以 B/S 方式提供。
- 管理员可以通过 Web 浏览器直接对密钥管理和系统进行集中管理和配置。

1.9.3. 个人云签名服务（信手书服务）

1.9.3.1. 服务方式

通过我公司的云服务方式提供服务。

1.9.3.2. 服务流程

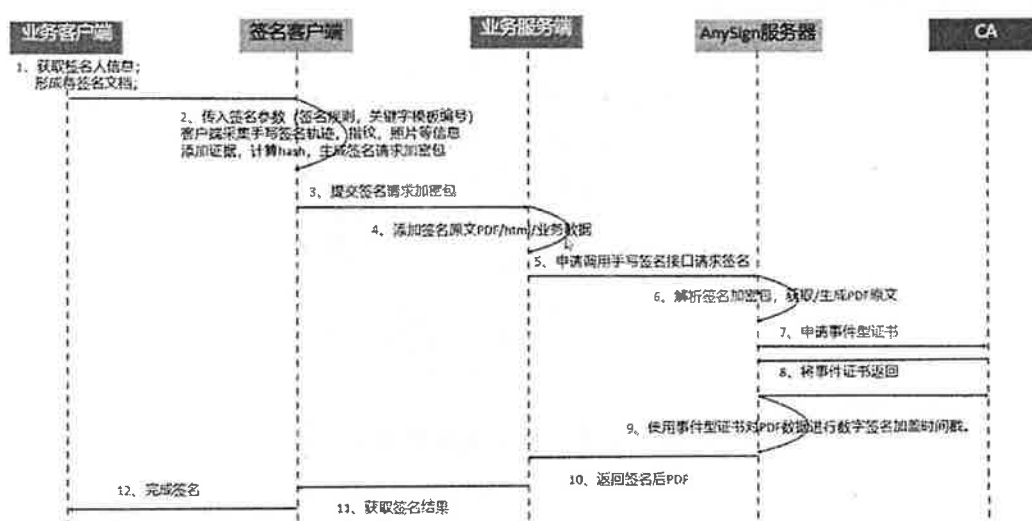


图 28 个人云签名服务流程图

1. 获取签名人信息，形成待签名文档；
2. 传入签名参数（签名规则、关键字模板编号），客户端采集书写签名轨迹、指纹、照片等信息添加证据、计算 Hash，生成签名请求加密包；
3. 提交签名请求加密包；
4. 添加签名原文 PDF/html 业务数据；
5. 申请调用书写签名接口请求签名；
6. 解析签名加密包，获取/生成 pdf 原文；
7. 申请事件型证书；
8. 将事件证书驳回；
9. 使用事件型证书对 PDF 数据进行数字签名加盖时间戳；

10. 返回签名后 PDF;
11. 获取签名结果;
12. 完成签名。

1.9.4. 数字证书维护服务

1.9.4.1. 服务方式

由我司的数字证书服务团队向用户提供数字证书服务。面向证书用户，除提供新办、更新证书服务外，我司还可为用户提供数字证书全生命周期服务，包括身份鉴证、初次办理、证书申请发放、证书补办、证书更新、证书吊销、证书重签发、密钥恢复、证书介质解锁等业务。

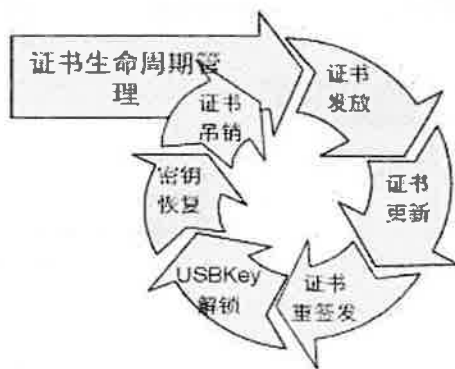


图 29 数字证书全生命周期管理示意图

1.9.4.2. 服务流程

1.9.4.2.1. 证书新办流程

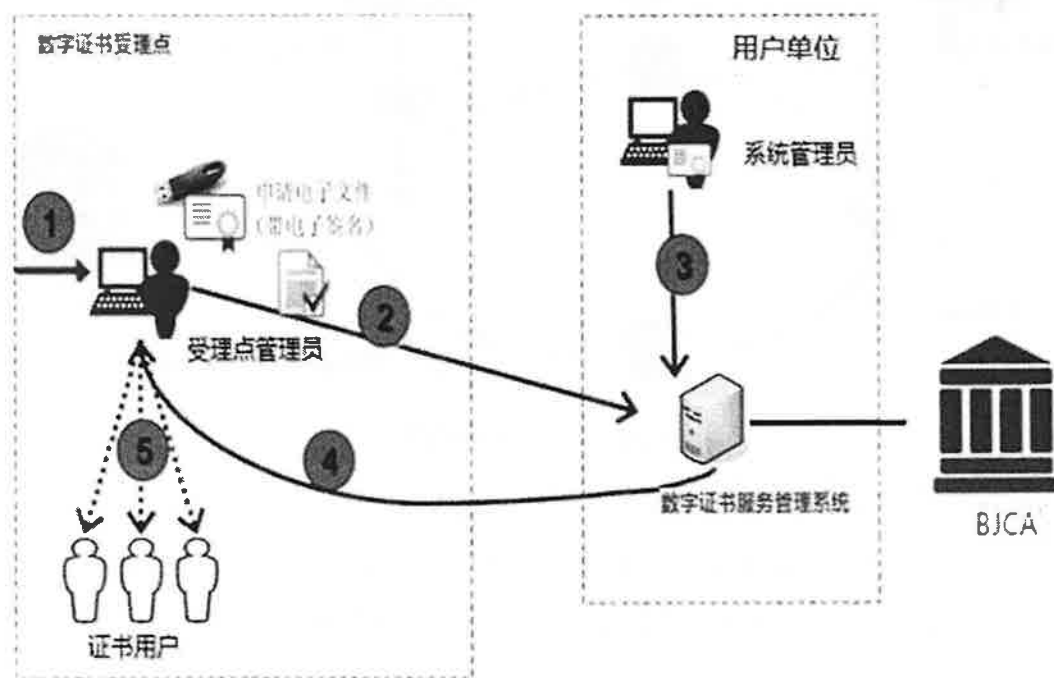


图 30 数字证书新办流程图

证书申请发放流程如下：

- (1) 各单位数字证书受理点管理员受理本单位用户数字证书申请信息并进行用户身份鉴证；
- (2) 受理点管理员提交证书申请信息到数字证书服务管理系统，并使用制证员证书对申请进行数字签名；
- (3) 证书管理员进行证书申请的核准，通过后由我公司后台 CA 系统签发数字证书；
- (4) 各单位受理点管理员组织证书下载、制作；
- (5) 由各受理点将证书发放给最终证书用户使用。

1.9.4.2.2. 证书更新流程

当用户证书到期后，需要进行更新操作。支持用户通过网络自助更新数字证书，即用户使用旧证书登录 Web 自助服务更新页面，数字签名证书发起更新请求，证书自动更新。

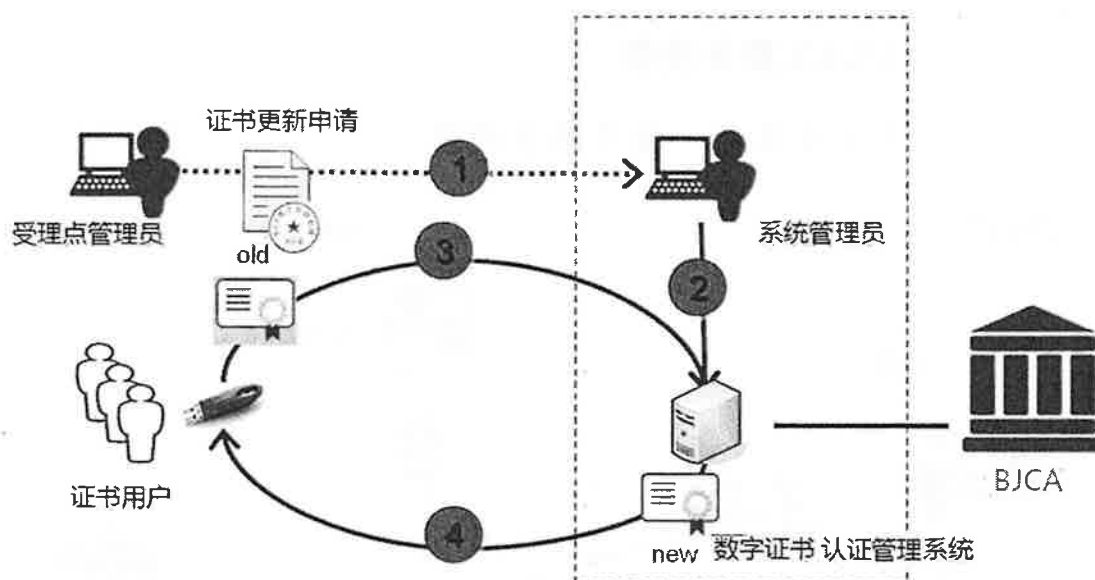


图 31 证书更新流程图

证书更新流程如下：

- (1) 各单位证书管理员定期查询系统自动统计的证书用户更新信息，并提交证书更新申请（证书管理员的职能可由我公司客户经理兼任）；
- (2) 数字证书认证管理系统管理员对更新申请信息进行授权（可选）；
- (3) 证书用户使用旧证书登录数字证书认证管理系统更新证书；
- (4) 系统验证旧证书的有效性后，直接向用户的 USBkey 内下载新证书，完成更新业务。

1.9.4.2.3. 证书吊销

证书失效或者用户无权使用证书时，需要吊销证书。数字证书吊销的发起者可以是各受理点证书管理员，也可以是证书用户。

证书吊销的发起人可以是证书管理员，也可以是证书持有者本身。证书管理员可以使用自己的管理员证书，直接向 CA 提出吊销其管辖范围内的用户证书；证书持有者可以通过提交鉴证材料，证明其证书持有人身份后，提交证书吊销申请，由系统将证书序列号签发到黑名单中。

管理员吊销：用户到管理员处申请吊销证书，管理员审核用户身份信息后登录证书服务管理系统，根据用户信息查询对应证书，进行吊销。

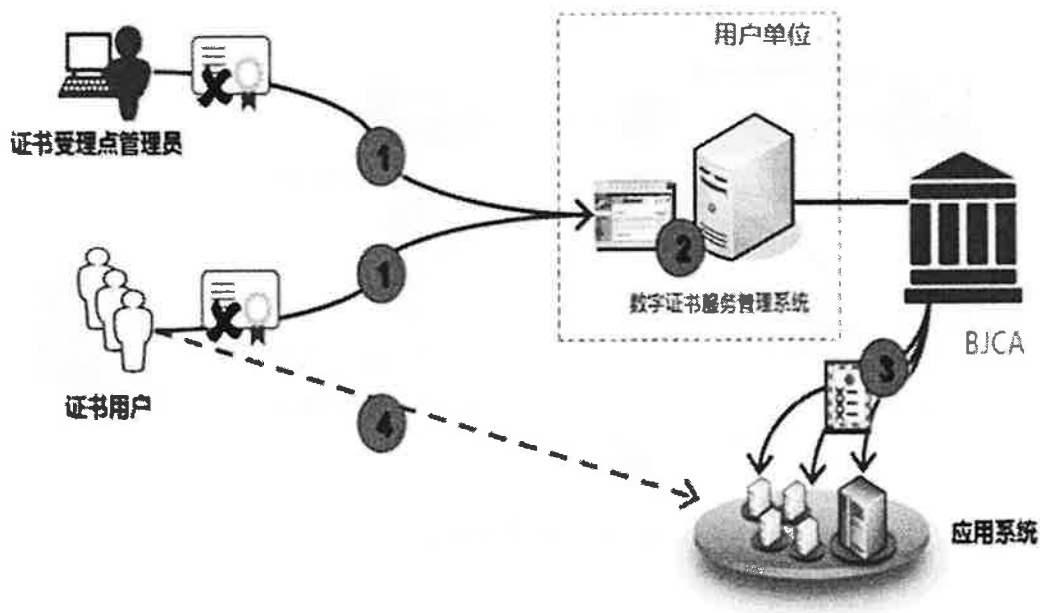


图 32 证书吊销流程图

证书吊销流程如下：

- (1) 第一种情况：各受理点证书管理员可以主动提交证书吊销请求；第二种情况：证书用户向证书受理点或者通过在线服务平台提交证书吊销请求；
- (2) 数字证书服务管理系统将吊销请求转发 BJCA；
- (3) BJCA CA 中心发布证书撤销列表（CRL），并将 CRL 发布到应用系统中；
- (4) 被吊销的证书无法再访问应用系统。

1.9.4.2.4. 证书解锁

USBKEY 是存放数字证书的物理载体，证书使用者在使用数字证书时需要输入 USBKEY 的保护口令，即证书口令。当使用者连续 10 次（实际情况可能有所不同）输入错误的口令时，USBKEY 会自动锁死，无法使用，此时需要将 USBKEY 进行解锁。

BJCA 通过数字证书服务平台，支持用户在线自助进行 USBKEY 介质解锁，即用户登录 Web 自助服务解锁页面，解答系统询问的私密问题，系统通过电子邮件/短信发送解锁授权码，用户输入授权码解锁。

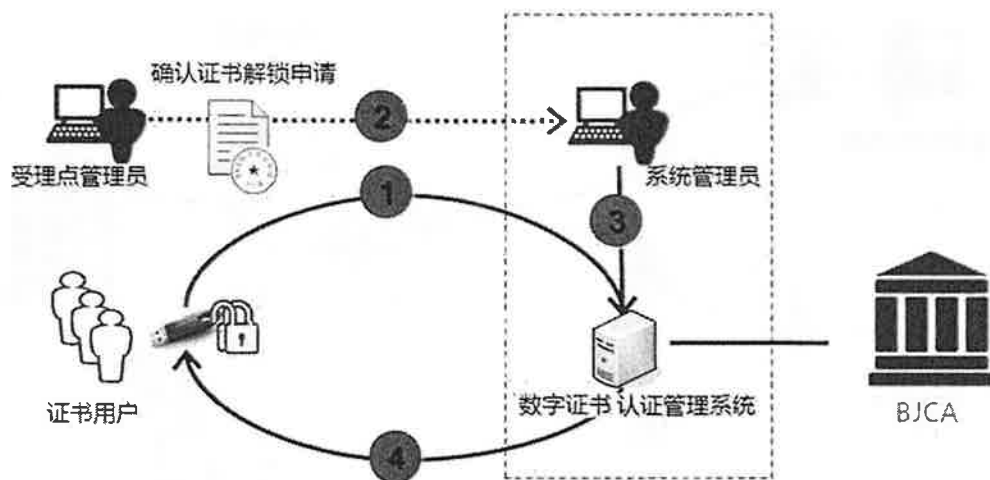


图 33 证书解锁流程图

证书解锁流程如下：

- (1) 证书用户直接访问数字证书认证管理系统提供的在线服务平台，提出 USBKey 解锁请求；
- (2) 证书管理员确认 USBKey 持有人的身份，给予用户解锁授权码；
- (3) 证书用户登录证书解锁页面，输入授权码，完成 USBKey 解锁。

1.9.4.2.5. 证书补办

当用户证书丢失时，一方面及时进行证书吊销，另一方面可申请证书丢失补办。其流程如下图所示：

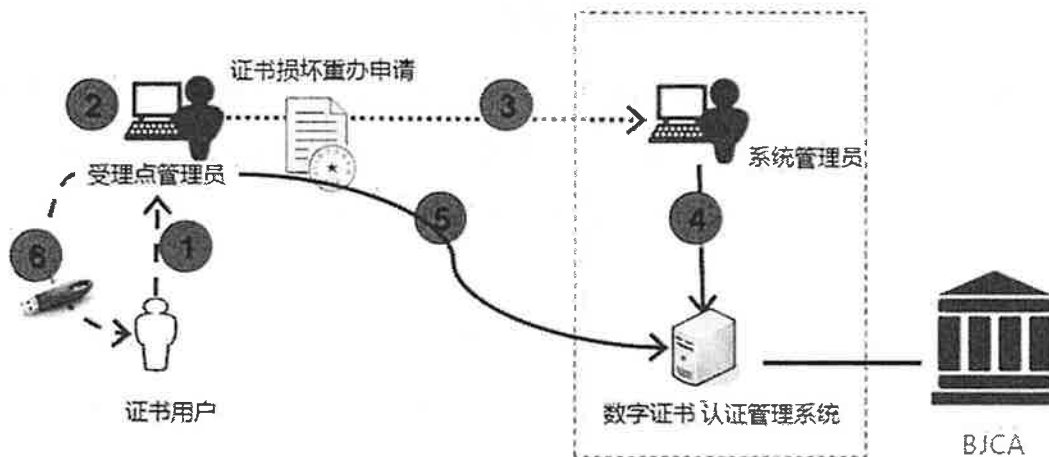


图 34 证书补办流程图

证书损坏补办流程如下：

- (1) 用户证书损坏后，向证书管理员申请补办证书；
- (2) 证书管理员鉴证用户身份；
- (3) 证书管理员提交证书损坏补办申请；

- (4) 数字证书认证管理系统管理员审批（可选）；
- (5) 受理点管理员为用户分配新的 USBkey，下载新证书；
- (6) 用户领取新证书。

1.9.4.2.6. 证书损坏重办

当用户证书损坏时，可申请证书损坏补办。

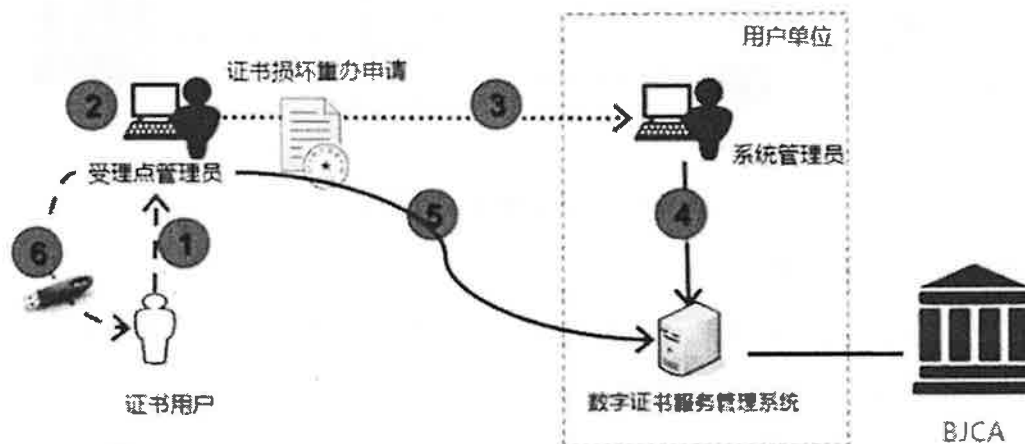


图 35 证书损坏重办流程图

证书损坏重办流程如下：

- (1) 用户介质损坏后，申请损坏重办证书（填写申请表）；
- (2) 受理点管理员鉴证用户身份；
- (3) 受理点管理员提交证书损坏补办申请；
- (4) 数字证书服务管理系统管理员审批（可选）；
- (5) 受理点管理员为用户分配新的 USB Key，下载新证书；
- (6) 用户领取新证书，退还损坏的 USB Key（坏 key 可在保质期内退还给厂家）。

1.9.4.2.7. 证书变更重签发

在证书有效期内，证书使用者信息发生变更，证书介质发证损坏或者证书文件损坏需要为用户进行证书的重新签发。通过数字证书服务平台，支持用户在线自助重签发数字证书，即用户向 BJCA 提出重签发请求，BJCA 寄送证书介质，用户寄送鉴证材料，管理员授权，通过 email/短信发送授权码，用户登录系统，输入授权码，下载证书，同时系统吊销原证书。

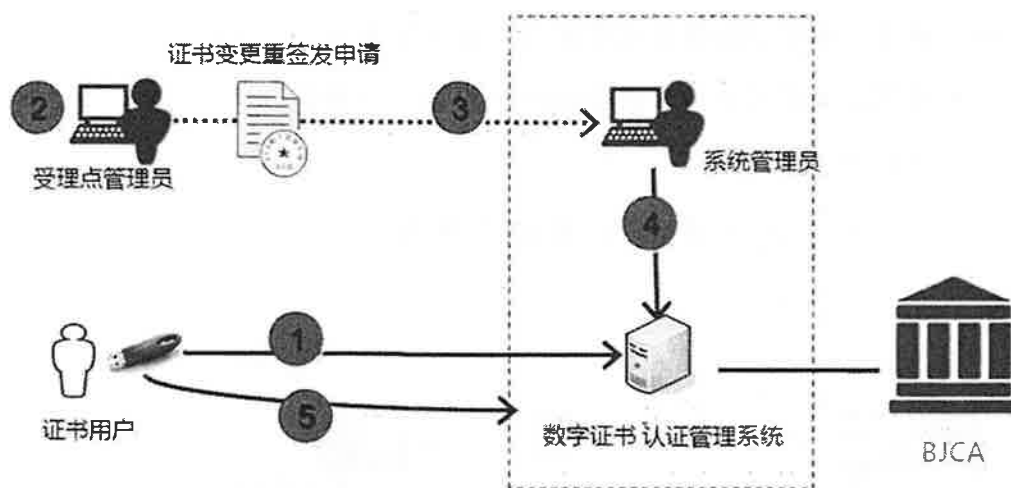


图 36 证书变更重签发流程图

证书信息变更流程如下：

- (1) 用户证书内的信息变更后，向数字证书认证管理系统提供的在线服务平台请重签发证书，填写信息变更内容；
- (2) 受理点管理员鉴证用户身份和变更信息；
- (3) 受理点管理员提交证书变更重签发申请；
- (4) 数字证书认证管理系统管理员审批（可选）；
- (5) 用户使用 USBkey 登录在线服务平台，下载新证书。

1.9.4.2.8. 密钥恢复

如果证书应用过程中存在使用证书加密的操作，一旦出现证书介质损坏或丢失的情况，加密后的信息便无法进行解密。这时，用户可以提出密钥恢复的申请，由工作人员在证书服务系统中进行密钥恢复的操作。

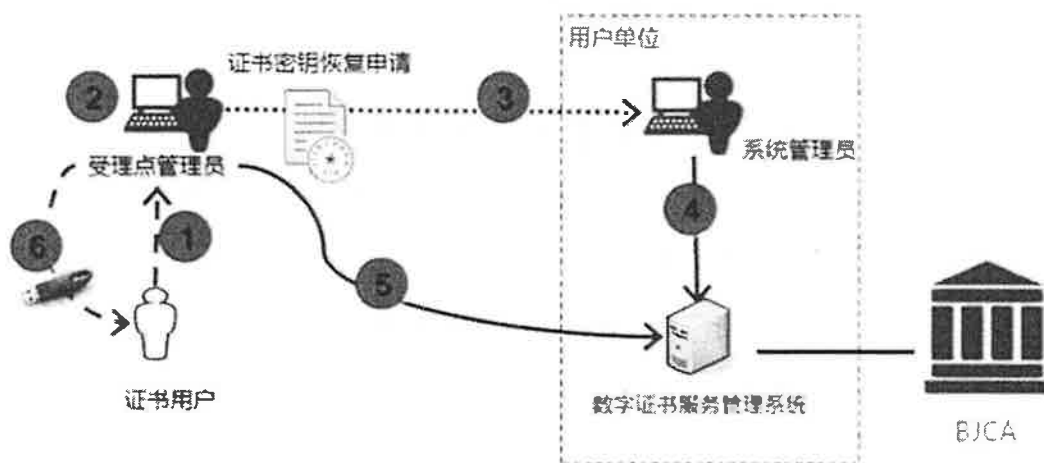


图 37 密钥恢复流程图

密钥恢复流程如下：

- (1) 用户加密证书丢失或损坏后,可申请密钥恢复(填写申请表);
- (2) 受理点管理员鉴证用户身份;
- (3) 受理点管理员提交证书密钥恢复;
- (4) 数字证书服务系统管理员审批(可选);
- (5) 受理点管理员为用户分配新的 USB Key,选择密钥恢复,为用户恢复加密密钥和加密证书;
- (6) 用户领取恢复后的加密证书。

1.9.4.2.9. 证书培训

1. 培训内容

数字证书基础知识:了解数字证书的基本概念、原理和作用。掌握数字证书的组成结构和相关术语。

数字证书的安装和配置:指导如何正确安装数字证书并进行相关配置。解决常见安装和配置问题。

2. 培训形式

现场培训:派遣专业培训师到现场进行面对面培训,根据您的需求定制培训内容和时间安排。

3. 培训资源

专业培训师团队:我们拥有经验丰富的数字证书专家,能够提供高质量的培训服务。

4. 培训材料

提供培训课件、实例演练和文档资料,帮助学员更好地理解 and 掌握培训内容。

2.基层社会治理服务管理平台-互联网+基层社会治理系统运维服务内容

互联网+基层社会治理系统常规服务(共性服务)详见第二部分1常规服务(共性服务)内容。

2.1. 个性化要求

2.1.1. 驻场服务

我司将安排一名驻场运维工程师对基层社会治理服务管理平台-互联网+基层社会治理系统进行 12 人月的驻场服务。

2.2. 数据运维

对平台内的基础数据进行维护,包括对党组织机构数据、村居委会机构数据、党组织成员数据、村居委会成员数据、下属委员会成员数据、村居民代表数据、村居民数据等各类基础数据,进行归集、修改变更、验证、导入导出等数据维护运维工作。

使用备份软件对应用系统运行文件、系统运行日志和数据库进行备份与恢复。

- 每周进行全量备份
- 每天进行增量备份
- 制定备份介质管理办法
- 进行数据恢复演练

2.2.1. 数据查询统计支持服务

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持,包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程,完成数据查询统计分析服务。

2.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持,按照沟通、处理、反馈的工作流程,完成数据查询统计分析服务。

(1) 数据统计分析。运维工程师基于统计学和机器学习算法,根据业务需求,对数据进行统计分析、建模和预测,生成各种类型的图表和报告。按照沟通、处理、反馈的工作流程,完成数据查询统计分析服务。

(2) 对数据结果说明。根据相关标准和实际情况,运维工程师对统计分析的结果进行说明,包括数据分布情况、数据异常值、数据趋势等情况的解释和建

议。

2.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 12 次查询统计服务。

2.2.1.3. 交付物

交付物包括查询统计支持服务记录单和数据查询统计文件。

1. 查询统计支持服务记录单，记录每次提供数据查询统计支持服务的内容，形成查询统计支持服务记录单。

2. 数据查询统计文件，为招标方各部门提供查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等材料。

2.2.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次 2 人天工作量。

2.2.2. 业务数据维护服务

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

2.2.2.1. 服务内容

1. 数据错误维护服务

数据错误是指数据在录入、传输、处理等过程中发生了误操作、错位、错位等现象，导致数据不正确或者变得无用。针对信息系统各级使用人员提出的数据错误问题，通过与提出人员进行沟通，定位错误数据位置并进行修复，测试无误后反馈民政局负责人，保证数据的正确性；同时采用以下方法进一步避免数据错误问题发生：

（1）定期人工检查数据：通过人工审核数据，找出数据错误并进行修复，从而保证数据的正确性

（2）制定严格的数据输入标准：通过定义标准的数据输入格式和规则，防止数据输入错误和格式不规范等问题。

（3）数据验证：在数据输入和处理时，进行数据验证，确保数据符合预期

结果，防止数据错误

2. 数据丢失

数据丢失是指数据在传输、处理等过程中未能正常存储或被意外删除等现象，导致数据丢失。针对信息系统各级使用人员提出的数据丢失问题，通过与提出人员进行沟通，定位丢失数据位置并进行修复，测试无误后反馈民政局负责人。

(1) 定期备份数据：将重要数据备份到独立的存储介质中，定期检查备份的数据，确保数据的完整性。

(2) 数据恢复工具：如果数据出现错误或者丢失可以考虑使用数据恢复软件等工具进行数据恢复。

3. 数据截断

数据截断是指数据在存储或传输过程中被截断，导致数据不完整，无法完整传输、处理等。针对信息系统各级使用人员提出的数据截断问题，通过与提出人员进行沟通，定位截断数据位置并进行修复，测试无误后反馈民政局负责人。

处理数据截断的方法包括：

(1) 增加传输带宽：通过增加传输带宽，减少数据的传输丢失和截断的情况

(2) 优化网络环境：对数据传输路径进行优化，对网络设备进行维护

(3) 数据补足：对于数据截断的情况下，可以考虑通过其他的手段补足所丢失的数据，保证数据的完整性。

4. 数据变更

数据变更是指数据在存储或使用过程中，由于人为或其他因素引起数据的修改、删除、添加等操作，导致数据变更。针对信息系统各级使用人员提出的数据变更问题，通过与提出人员进行沟通，定位变更数据位置并严格按照变更流程进行变更，测试无误后反馈民政局负责人。

(1) 数据审核：在进行数据变更操作前，进行严格的数据审核，确保所变更的数据是正确的。

(2) 限制权限：对于不同的用户或用户组，设置相应的操作权限，防止未经授权的人员进行数据变更操作。

(3) 数据备份和版本控制：定期备份数据的版本控制，对历史版本的数

据进行恢复。

5. 数据删除

数据删除是指对数据进行删除操作，导致数据被彻底删除，并且不能恢复。针对信息系统各级使用人员提出的数据删除问题，通过与提出人员进行沟通，定位删除数据位置并严格按照数据删除流程进行删除操作，测试无误后反馈民政局负责人。

为了防止数据被误删除而影响互联网+基层社会治理系统正常运行，需要严格制定相应的数据管理策略，对数据进行备份加密和权限控制，保障数据的完整性和安全性，严格执行规范数据管理行为，避免数据误删除等问题的发生。

(1) 制定数据删除规则：对于需要删除的数据，建立相应的数据删除规则，确保数据能够正确删除。

(2) 数据备份：对于重要的数据，定期备份，以备不时之需。

(3) 设置操作权限：针对不同的用户或用户组，进行操作权限控制，防止未经授权的人员进行数据删除操作。

(4) 回收站管理：建立回收站机制，对于被删除的数据进行暂时性保存，并且设置过期时间，以防恶意删除。

(5) 数据恢复工具：对于意外删除的数据，可以采用数据恢复软件等工具进行数据恢复。

(6) 数据销毁：如果需要彻底删除数据，可以使用数据销毁工具进行删除，确保数据不被恢复。

2.2.2.2. 交付物

交付物：工作记录及附件材料。

记录每次业务数据维护任务过程中的记录，包括出现的问题及解决方式。

2.2.2.3. 人员投入

结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实际，按照每月 2 人天工作量。

2.2.3. 前置库数据维护服务

2.2.3.1. 信息系统向民政部“金民工程”报送业务前置库数据维护服务

对信息系统向民政部“金民工程”报送业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：社区村特别法人基本信息

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

2.2.3.1.1. 服务内容

(1) 数据监控

数据监控是指对信息系统中数据流的监控。其主要任务是对数据传输情况、数据处理效率等进行监测，及时发现数据出现错误或中断现象，并对数据流异常现象进行预处理。数据监控的步骤如下：

- 确定监控指标：对数据流的传输速度、响应时间、带宽使用率、瓶颈等监控指标进行定义
- 配置监控工具：根据确定的监控指标选择并配置监控工具，进行监控
- 监控数据：根据监控指标获取所需要的数据信息，并针对数据流量等数据进行分析
- 检查异常：发现数据异常情况，分析异常原因，及时处理。

(2) 数据预防性检查

数据预防性检查的目的是为了在数据存储、备份、传输、使用等各个环节中，能够有效地发现潜在的问题，并采取相应的预防措施。其主要步骤如下：

- 制定数据管理政策：制定明确的数据管理和保护政策，包括数据分级、数据权限、备份方案等。
- 进行风险分析：根据不同的数据类型、使用目的、交换方式等，对数据存在的潜在风险进行分析和评估，制定相应的缓解措施。

- 负责人制度：建立数据管理机制和责任人制度，对数据的管理、使用、备份等进行明确的责任分配

- 健全的数据备份机制：制定健全备份程序，确保数据存储的完整性和可用性，避免数据丢失等问题。

(3) 数据常规性检查

数据常规性检查是指在数据存储、使用、使用等过程中，需要对数据进行周期性的检查，及时发现数据问题并采取措施。其主要步骤如下：

- 制定防范措施：针对数据的存储、使用和传输等方面，制定相应的防范措施，确保数据安全和完整性

- 定期检查：定期检查数据的完整性、安全性可用性等，及时排查数据可能存在的潜在问题，对数据进行修复和优化。

- 数据备份：制定定期备份程序，确保数据的安全性和可恢复性。

- 定期运维工作：对数据存储设备等进行定期维护，确保设备的正常运行状态。

(4) 问题处理

- 对于发现的问题，处理步骤如下

- 确认问题的严重程度和影响，判断是否需要马上进行处理。

- 归纳整理问题，分析问题的根本原因，寻找解决的方法和途径。

- 列出解决方案，评估解决方案的优劣及可实行性，并进行优化。

- 进行再次测试，将之前的问题进行测试验证

- 对采取的措施进行归档

(5) 链路巡检

链路巡检是指定期检测主机、交换机、路由器中跨链路交互的网络连接，以检测链路故障和网络瓶颈，确保网络稳定正常运行。

- 确定巡检的时间：按照规定时间巡检网络设备防止因为时效性问题导致巡检效率下降。

- 查看网络运行状态：查看网络设备运行日志和性能指标，确定是否存在性能瓶颈和错误等问题。

- 监测网络服务：检查网络服务的质量和性能掌握网络的运行状况，

并及时发现问题。

- 检查网络设备：检查网络设备的配置、更新升级，及时发现问题并进行处理。

- 搭建备份链路：搭建备份链路机制，确保在网络故障时，数据可以顺畅传输。

发现问题进行问题排查与定位、与民政局负责人员进行问题修复方案沟通，按照前置库数据维护规范进行处理，经测试通过后反馈相关负责人，即完成问题修复工作。问题及时修复是对信息系统向民政部“金民工程”报送业务数据的联通、可用、完整、准确的保障。

(6) 数据内容巡检

数据内容巡检指对数据进行检查、比对，以对数据准确性、完整性、安全性、数据质量进行检测。

- 确定巡检数据的范围与目标：明确巡检数据的具体数据范围和巡检目标，根据不同业务需求、系统功能数据规模等情况决定巡检目标的选取。

- 确定巡检标准与方法：制定数据巡检标准和方法明确数据巡检的具体目的、方式、频次、内容等，确保巡检结果能够符合管理要求。

- 收集数据巡检所需信息：根据巡检标准与方法收集数据巡检所需的信息，包括数据清洗、数据挖掘、数据分析等。

- 分析巡检数据：对巡检数据进行统计、比较、分析，确定数据的可靠性、完整性、准确性等指标，便于对异常数据或问题数据进行处理。

- 提出优化建议：根据数据巡检结果，提出数据质量优化的建议与方案，协助业务人员或技术人员进行优化调整，保证数据的可信性。

- 反馈数据质量：根据数据巡检结果反馈数据质量情况。

发现问题进行问题排查与定位、与民政局负责人员进行问题修复方案沟通，按照前置库数据维护规范进行处理，经测试通过后反馈相关负责人，即完成问题修复工作。问题及时修复是对信息系统向民政部“金民工程”报送业务数据的联通、可用、完整、准确的保障。

2.2.3.1.2. 服务频次

检查周期：每月。

2.2.3.1.3. 人员投入

结合数据维护复杂度及前期维护工作实际，按照每个工作周期 1 人天工作量。

2.2.3.2. 信息系统定期与市大数据平台数据对接前置

库数据维护服务

对项目验收报备后，信息系统定期与市大数据平台数据对接的连通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：救助机构信息、入站信息、在站信息、离站信息等

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

2.2.3.2.1. 服务内容

(1) 数据监控

数据监控是指对信息系统中数据流的监控。其主要任务是对数据传输情况、数据处理效率等进行监测，及时发现数据出现错误或中断现象，并对数据流异常现象进行预处理。数据监控的步骤如下：

- 确定监控指标：对数据流的传输速度、响应时间、带宽使用率、瓶颈等监控指标进行定义
- 配置监控工具：根据确定的监控指标选择并配置监控工具，进行监控
- 监控数据：根据监控指标获取所需要的数据信息，并针对数据流量等数据进行分析
- 检查异常：发现数据异常情况，分析异常原因，及时处理。

(2) 数据预防性检查

数据预防性检查的目的是为了在数据存储、备份、传输、使用等各个环节中，能够有效地发现潜在的问题，并采取相应的预防措施。其主要步骤如下：

- 制定数据管理政策：制定明确的数据管理和保护政策，包括数据

分级、数据权限、备份方案等。

- 进行风险分析：根据不同的数据类型、使用目的、交换方式等，对数据存在的潜在风险进行分析和评估，制定相应的缓解措施。

- 负责人制度：建立数据管理机制和责任人制度，对数据的管理、使用、备份等进行明确的责任分配

- 健全的数据备份机制：制定健全备份程序，确保数据存储的完整性和可用性，避免数据丢失等问题。

(3) 数据常规性检查

数据常规性检查是指在数据存储、使用、使用等过程中，需要对数据进行周期性的检查，及时发现数据问题并采取措施。其主要步骤如下：

- 制定防范措施：针对数据的存储、使用和传输等方面，制定相应的防范措施，确保数据安全和完整性

- 定期检查：定期检查数据的完整性、安全性可用性等，及时排查数据可能存在的潜在问题，对数据进行修复和优化。

- 数据备份：制定定期备份程序，确保数据的安全性和可恢复性。

- 定期运维工作：对数据存储设备等进行定期维护，确保设备的正常运行状态。

(4) 问题处理

对于发现的问题，处理步骤如下：

- 确认问题的严重程度和影响，判断是否需要马上进行处理。

- 归纳整理问题，分析问题的根本原因，寻找解决的方法和途径。

- 列出解决方案，评估解决方案的优劣及可实行性，并进行优化。

- 进行再次测试，将之前的问题进行测试验证。

- 对采取的措施进行归档。

(5) 链路巡检

链路巡检是指定期检测主机、交换机、路由器中跨链路交互的网络连接，以检测链路故障和网络瓶颈，确保网络稳定正常运行。

- 确定巡检的时间：按照规定时间巡检网络设备防止因为时效性问题导致巡检效率下降。

- 查看网络运行状态：查看网络设备运行日志和性能指标，确定是否存在性能瓶颈和错误等问题。

- 监测网络服务：检查网络服务的质量和性能掌握网络的运行状况，并及时发现问题。

- 检查网络设备：检查网络设备的配置、更新升级，及时发现问题并进行处理。

- 搭建备份链路：搭建备份链路机制，确保在网络故障时，数据可以顺畅传输。

发现问题进行问题排查与定位、与民政局负责人员进行问题修复方案沟通，按照前置库数据维护规范进行处理，经测试通过后反馈相关负责人，即完成问题修复工作。问题及时修复是对信息系统定期与市大数据平台数据对接的连通、可用、完整、准确的保障。

（7）数据内容巡检

数据内容巡检指对数据进行检查、比对，以对数据准确性、完整性、安全性、数据质量进行检测。

- 确定巡检数据的范围与目标：明确巡检数据的具体数据范围和巡检目标，根据不同业务需求、系统功能数据规模等情况决定巡检目标的选取。

- 确定巡检标准与方法：制定数据巡检标准和方法明确数据巡检的具体目的、方式、频次、内容等，确保巡检结果能够符合管理要求。

- 收集数据巡检所需信息：根据巡检标准与方法收集数据巡检所需的信息，包括数据清洗、数据挖掘、数据分析等。

- 分析巡检数据：对巡检数据进行统计、比较、分析，确定数据的可靠性、完整性、准确性等指标，便于对异常数据或问题数据进行处理。

- 提出优化建议：根据数据巡检结果，提出数据质量优化的建议与方案，协助业务人员或技术人员进行优化调整，保证数据的可信性。

- 反馈数据质量：根据数据巡检结果反馈数据质量情况。

发现问题进行问题排查与定位、与民政局负责人员进行问题修复方案沟通，按照前置库数据维护规范进行处理，经测试通过后反馈相关负责人，即完成问题

修复工作。问题及时修复是对信息系统定期与市大数据平台数据对接的连通、可用、完整、准确的保障。

2.2.3.2.2. 服务频次

检查周期：每年。

2.2.3.2.3. 人员投入

结合数据维护复杂度及前期维护工作实际，按照每个工作周期 1 人天工作量。

3.基层社会治理服务管理平台-社会工作者信息管理系统运维服务内容

社会工作者信息管理系统常规服务(共性服务)详见第二部分 1 常规服务(共性服务)内容。

4.社会福利服务管理平台-残疾人两项补贴管理系统运维服务内容

残疾人两项补贴管理系统(包括残疾人两项补贴管理系统、残障人福利机构管理系统)常规服务(共性服务)详见第二部分 1 常规服务(共性服务)内容。

4.1. 残疾人两项补贴管理系统

4.1.1. 个性化要求

4.1.1.1. 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-残疾人两项补贴管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。依据《民政部财政部中国残联关于加强残疾人两项补贴精准管理的意见》（民发〔2022〕79号），推动两补

主动服务预警,需增加与民政部全国残疾人两项补贴系统对接实现主动服务预警数据共享,包括预警数据接收、数据清洗、数据转换、数据展示,以及北京市预警数据向全国系统推送等。

4.1.2. 数据运维

4.1.2.1. 数据查询统计支持服务

4.1.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持,包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程,完成数据查询统计分析服务。

4.1.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 24 次查询统计服务。

4.1.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

4.1.2.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度,按照每次 2 人天工作量进行投入。

4.1.2.2. 业务数据维护服务

4.1.2.2.1. 服务内容

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题,包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持,按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程,对信息系统中业务数据问题进行处理。

2、区划调整数据处理

根据本市街道(乡镇)、社区(村)区划代码及民政统计代码的调整情况,对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持,对接财务部门、业务部门、信息化部门,按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程,完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。

3、业务调标数据处理

根据业务政策每年开展资金发放标准调标工作,对业务部门提出调整系统中资金发放标准及处理当前数据进行响应支持。

按照沟通、计算、处理、测试、反馈的工作流程,按照调标后的差额计算新的资金差额发放标准,完成系统中业务资金发放标准调整的数据处理工作。

4.1.2.2.2. 服务频次

业务数据问题处理频率:每周。

4.1.2.2.3. 交付物

工作记录及附件材料。

4.1.2.2.4. 人员投入

1、业务数据问题处理结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实际,按照每个处理周期2人天工作量进行投入。

2、区划调整数据处理参考以往工作实际情况,按照每月1人天工作量进行投入。

3、业务调标数据处理参考以往工作实际情况,每次需要10人天工作量投入。

4.1.2.3. 前置库数据维护服务

4.1.2.3.1. 服务内容

4.1.2.3.1.1. 前置库获取数据例行维护

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面,开展数据监控、预防性检查及常规性检查,并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括:公安户籍信息、死亡信息、残疾人基础信息、社会救助信息、排查资金统发接口、银行制卡信息、北京通用户数据认证接口、老年人综合津贴补贴、计划生育特殊家庭信息、困境家庭入住养老机构补贴库等数据;按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程,完成问题修复工作。检查周期:每周。

4.1.2.3.1.2. 资金统发数据对接维护服务

对信息系统向数据资源与公共服务管理平台-资金统发与监管信息系统推送

资金待遇发放数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：残疾人两项补贴金待遇发放数据按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

4.1.2.3.1.3. 统计台账数据对接例行维护

对信息系统向民政部统计台账系统推送的业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：残疾人两项补贴数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

4.1.2.3.1.4. 电子证照数据接口对接例行维护

对信息系统调用电子证照数据接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。包括：残疾申请人两补电子证照数据。检查周期：每月。

4.1.2.3.2. 服务频次

检查周期：每月。

4.1.2.3.3. 交付物

工作记录及附件材料。

4.2. 残障人福利机构管理系统

4.2.1. 个性化要求

4.2.1.1. 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影

响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

4.2.2. 数据运维

4.2.2.1. 业务数据维护服务

4.2.2.1.1. 服务内容

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。

4.2.2.1.2. 交付物

工作记录及附件材料。

4.2.2.1.3. 人员投入

1、业务数据问题处理结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实际，按照每月 2 人天工作量进行投入。

2、区划调整数据处理参考以往工作实际情况，按照每月 1 人天工作量进行投入。

4.2.2.2. 前置库数据维护服务

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：公安户籍信息、死亡信息、残疾人基础信息、社会救助信息、排查资金统发接口、银行制卡信息、北京通用户数据认证接口、老年人综合津贴补贴、计划生育特殊家庭信息、困境家庭入住养老机构补贴库等

数据；按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每月。

5.社会福利服务管理平台-儿童福利信息管理系统运维服务内容

儿童福利信息管理系统（包括儿童服务管理系统、儿童福利机构管理系统）常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

5.1. 儿童服务管理系统

5.1.1. 个性化要求

根据信息系统使用特点及工作要求提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

5.1.2. 数据运维

5.1.2.1. 业务数据维护服务

5.1.2.1.1. 服务内容

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工

作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。

5.1.2.1.2. 交付物

工作记录及附件材料。

5.1.2.1.3. 人员投入

1、业务数据问题处理结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实际，按照每月2人天工作量进行投入。

2、区划调整数据处理参考以往工作实际情况，按照每月1人天工作量进行投入。

5.1.2.2. 前置库数据维护服务

1、医疗城乡居民免缴数据对接例行维护

对信息系统推送服务对象享受城乡居民医疗免缴数据对接情况，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：事实无人抚养儿童、儿童福利机构孤弃儿童等信息。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。

2、前置库获取数据例行维护

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：死亡信息、残疾人基础信息、社会救助信息、北京通用户数据认证接口等数据；按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

3、金民工程数据对接例行维护

对信息系统向民政部“金民工程”推送的业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：儿童福利数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

5.2. 儿童福利机构管理系统

5.2.1. 个性化要求

5.2.1.1. 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

5.2.2. 数据运维

5.2.2.1. 业务数据维护服务

5.2.2.1.1. 服务内容

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。交付物：工作记录及附件材料。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。交付物：工作记录及附件材料。

5.2.2.1.2. 交付物

工作记录及附件材料。

5.2.2.1.3. 人员投入

1、业务数据问题处理结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实

际，按照每月 2 人天工作量进行投入。

2、区划调整数据处理参考以往工作实际情况，按照每月 1 人天工作量进行投入。

5.2.2.2. 前置库数据维护服务

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：死亡信息、残疾人基础信息、银行制卡数据、北京通用户数据认证接口。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

6. 社会福利服务管理平台-公民收养信息管理系统运维服务内容

公民收养信息管理系统常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

6.1. 个性化要求

6.1.1. 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-公民收养信息管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

6.2. 数据运维

6.2.1. 数据查询统计支持服务

6.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

6.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 4 次查询统计服务。

6.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料

6.2.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次 2 人天工作量进行投入。

6.2.2. 业务数据维护服务

6.2.2.1. 服务内容

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

6.2.2.2. 交付物

工作记录及附件材料。

6.2.2.3. 人员投入

结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实际，按照每月 2 人天工作量进行投入。

6.2.3. 前置库数据维护服务

1、政务服务数据质量清洗计划数据对接例行维护

对信息系统向北京市政府服务“五大行动”数据质量清洗计划推送数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：收养登记数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

2、金民工程数据对接例行维护

对信息系统向民政部“金民工程”推送的业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：儿童收养登记数据。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

7.社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统运维服务内容

养老服务与管理信息管理系统（包括老年人福利机构管理子系统（包含养老机构管理、照料中心机构管理、机构运营补贴管理）、养老驿站管理服务系统（包含驿站管理和运营补贴）、养老服务人才培养培训补贴管理子系统、智慧养老业务协同监管子系统、养老服务综合补贴津贴管理系统、老年人能力综合评估系统）常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

7.1. 老年人福利机构管理子系统（包含养老机构管理、照料中心机构管理、机构运营补贴管理）运维服务内容

7.1.1. 个性化要求

7.1.1.1. 驻场服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统：提供 12 人月的驻场服务。

(1) 驻场配合业务处室业务人员在开会、汇报等场景中，提供系统功能演示及演示的环境准备。

(2) 驻场使用局内的政务网环境，针对局内其他系统进行养老机构业务工作的业务交叉数据查询，如社会救助系统查询、婚姻登记系统查询等。

(3) 协助处室对新安装的电脑、新到岗的同事进行小范围业务系统功能培训，现场解决新使用环境中系统兼容性的问题。

(4) 针对业务处室提出的系统使用问题，临时性进行现场沟通，明确系统功能的支撑情况。

(5) 配合其他部门需要养老机构业务信息的统计、对接、信息导出等数据库名录的梳理及提供。

(6) 提供业务部门日常系统相关文档编辑整理工作，如：信息系统运行情况概要说明、系统开发市区级用户使用的权限概要说明等。

(7) 提供养老机构业务系统驻场咨询服务、与其他支撑系统的线下沟通核实及整理。

(8) 协助业务部门展开与基层业务工作的沟通，如执行对 12345 投诉电话的电话回访、解答及录音、区民政局提交的系统数据调整材料归档及用户签字等。

7.1.1.2. 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

其中老年人福利机构管理子系统（包含养老机构管理、照料中心机构管理、机构运营补贴管理）根据业务处室实际需求以及养老服务机构使用需求，提供养老服务机构功能小版本升级服务，包括对养老机构房间管理、养老机构床位管理、机构预约信息管理、封面图管理、外景及环境照片管理、内景及设施照片管理、文娱生活照片管理等功能。

7.1.2. 数据运维

7.1.2.1. 数据查询统计支持服务

7.1.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持,包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程,完成数据查询统计分析服务。

7.1.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 24 次查询统计服务。

7.1.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

7.1.2.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度,按照每次 2 人天工作量进行投入。

7.1.2.2. 业务数据维护服务

7.1.2.2.1. 服务内容

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题,包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持,按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程,对信息系统中业务数据问题进行处理。

2、区划调整数据处理

根据本市街道(乡镇)、社区(村)区划代码及民政统计代码的调整情况,对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持,对接财务部门、业务部门、信息化部门,按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程,完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。

7.1.2.2.2. 服务频次

业务数据问题处理频率:每周。

7.1.2.2.3. 交付物

工作记录及附件材料。

7.1.2.2.4. 人员投入

1、业务数据问题处理结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实际，按照每个处理周期 2 人天工作量进行投入。

2、区划调整数据处理参考以往工作实际情况，按照每月 1 人天工作量进行投入。

7.1.2.3. 前置库数据维护服务

1、前置库获取数据例行维护

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：死亡信息、残疾人基础信息、银行制卡数据、北京通用户数据认证接口、社会救助信息、银行消费记录接收、第三方养老服务数据接收等。

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每月。

2、资金统发数据对接维护服务

对信息系统向数据资源与公共服务管理平台-资金统发与监管信息系统推送资金待遇发放数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：机构补贴等资金待遇发放数据

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每月。

3、金民工程数据对接例行维护

对信息系统向民政部“金民工程”报送业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数

据正常使用的问题进行处理。

包括：养老机构监管数据

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每月。

7.2. 养老驿站管理服务系统（包含驿站管理和运营补贴）运维服务内容

7.2.1. 个性化要求

7.2.1.1. 驻场服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统：提供 12 人月的驻场服务。

（1）驻场配合业务处室业务人员在开会、汇报等场景中，提供系统功能演示及演示的环境准备。

（2）驻场使用局内的政务网环境，针对局内其他系统进行养老机构业务工作的业务交叉数据查询，如社会救助系统查询、婚姻登记系统查询等。

（3）协助处室对新安装的电脑、新到岗的同事进行小范围业务系统功能培训，现场解决新使用环境中系统兼容性的问题。

（4）针对业务处室提出的系统使用问题，临时性进行现场沟通，明确系统功能的支撑情况。

（5）配合其他部门需要养老机构业务信息的统计、对接、信息导出等数据库名录的梳理及提供。

（6）提供业务部门日常系统相关文档编辑整理工作，如：信息系统运行情况概要说明、系统开发市区级用户使用的权限概要说明等。

（7）提供养老机构业务系统驻场咨询服务、与其他支撑系统的线下沟通核实及整理。

（8）协助业务部门展开与基层业务工作的沟通，如执行对 12345 投诉电话的电话回访、解答及录音、区民政局提交的系统数据调整材料归档及用户签字等。

7.2.1.2. 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

养老驿站管理服务子系统（包含驿站管理和运营补贴）根据业务处室实际需求以及养老服务机构使用需求，提供养老服务机构功能小版本升级服务，包括对机构信息介绍管理、房间类型照片管理收费标准管理、机构风险点位管理、台账管理、入住人员健康管理、驿站托养人员管理等功能。

7.2.2. 数据运维

7.2.2.1. 数据查询统计支持服务

7.2.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

7.2.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 24 次查询统计服务。

7.2.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

7.2.2.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次 2 人天工作量进行投入。

7.2.2.2. 业务数据维护服务

7.2.2.2.1. 服务内容

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、

数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。

7.2.2.2.2. 服务频次

业务数据问题处理频率：每周。

7.2.2.2.3. 交付物

工作记录及附件材料。

7.2.2.2.4. 人员投入

1、业务数据问题处理结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实际，按照每个处理周期2人天工作量进行投入。

2、区划调整数据处理参考以往工作实际情况，按照每月1人天工作量进行投入。

7.2.2.3. 前置库数据维护服务

1、前置库获取数据例行维护

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：死亡信息、残疾人基础信息、银行制卡数据、北京通用户数据认证接口、社会救助信息、银行消费记录接收、第三方养老服务数据接收等。

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每周。

2、资金统发数据对接维护服务

对信息系统向数据资源与公共服务管理平台-资金统发与监管信息系统推送

资金待遇发放数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：驿站补贴等资金待遇发放数据

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每月。

7.3. 养老服务人才培养培训补贴管理 子系统运维服务内容

7.3.1. 个性化要求

7.3.1.1. 驻场服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统：提供 12 人月的驻场服务。

(1) 驻场配合业务处室业务人员在开会、汇报等场景中，提供系统功能演示及演示的环境准备。

(2) 驻场使用局内的政务网环境，针对局内其他系统进行养老机构业务工作的业务交叉数据查询，如社会救助系统查询、婚姻登记系统查询等。

(3) 协助处室对新安装的电脑、新到岗的同事进行小范围业务系统功能培训，现场解决新使用环境中系统兼容性的问题。

(4) 针对业务处室提出的系统使用问题，临时性进行现场沟通，明确系统功能的支撑情况。

(5) 配合其他部门需要养老机构业务信息的统计、对接、信息导出等数据库名录的梳理及提供。

(6) 提供业务部门日常系统相关文档编辑整理工作，如：信息系统运行情况概要说明、系统开发市区级用户使用的权限概要说明等。

(7) 提供养老机构业务系统驻场咨询服务、与其他支撑系统的线下沟通核实及整理。

(8) 协助业务部门展开与基层业务工作的沟通，如执行对 12345 投诉电话

的电话回访、解答及录音、区民政局提交的系统数据调整材料归档及用户签字等。

7.3.1.2. 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

7.3.2. 数据运维

7.3.2.1. 数据查询统计支持服务

7.3.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括但不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

7.3.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 12 次查询统计服务。

7.3.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

7.3.2.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次 2 人天工作量进行投入。

7.3.2.2. 业务数据维护服务

7.3.2.2.1. 服务内容

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。

7.3.2.2.2. 交付物

工作记录及附件材料。

7.3.2.2.3. 人员投入

1、业务数据问题处理结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实际，按照每月 2 人天工作量进行投入。

2、区划调整数据处理参考以往工作实际情况，按照每月 1 人天工作量进行投入。

7.3.2.3. 前置库数据维护服务

1、前置库获取数据例行维护

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：养老机构数据、机构工作人员数据、市人社局数据比对接口等

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每月。

2、养老人才培养培训补贴数据对接例行维护

落实《北京市职业技能提升行动》，对人社局提供养老培训人员清单进行响应支持。每季度手工处理并导出养老人才培养培训补贴数据，与业务部门对账核实无误后，向市人社局推送数据。

频率：1 次/季度。

7.4. 智慧养老业务协同监管子系统运维服务内容

7.4.1. 个性化要求

7.4.1.1. 驻场服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统：提供 12 人月的驻场服务。

(1) 驻场配合业务处室业务人员在开会、汇报等场景中，提供系统功能演示及演示的环境准备。

(2) 驻场使用局内的政务网环境，针对局内其他系统进行养老机构业务工作的业务交叉数据查询，如社会救助系统查询、婚姻登记系统查询等。

(3) 协助处室对新安装的电脑、新到岗的同事进行小范围业务系统功能培训，现场解决新使用环境中系统兼容性的问题。

(4) 针对业务处室提出的系统使用问题，临时性进行现场沟通，明确系统功能的支撑情况。

(5) 配合其他部门需要养老机构业务信息的统计、对接、信息导出等数据库名录的梳理及提供。

(6) 提供业务部门日常系统相关文档编辑整理工作，如：信息系统运行情况概要说明、系统开发市区级用户使用的权限概要说明等。

(7) 提供养老机构业务系统驻场咨询服务、与其他支撑系统的线下沟通核实及整理。

(8) 协助业务部门展开与基层业务工作的沟通，如执行对 12345 投诉电话的电话回访、解答及录音、区民政局提交的系统数据调整材料归档及用户签字等。

7.4.1.2. 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方

程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

7.4.2. 数据运维

7.4.2.1. 数据查询统计支持服务

7.4.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

7.4.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 24 次查询统计服务。

7.4.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

7.4.2.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次 2 人天工作量进行投入。

7.4.2.2. 业务数据维护服务

7.4.2.2.1. 服务内容

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。检查频率：每周。

7.4.2.2.2. 服务频次

处理频率：每周。

7.4.2.2.3. 交付物

工作记录及附件材料。

7.4.2.2.4. 人员投入

结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实际，按照每个处理周期 2 人天工作量进行投入。

7.4.2.3. 前置库数据维护服务

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：养老机构数据、机构工作人员数据、机构入住人员数据、综合津贴资金发放数据、综合津贴业务审批数据、银行刷卡数据、养老机构数据、养老机构信用数据、公安户籍信息、死亡信息、残疾人基础信息等数据；

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每周。

7.5. 养老服务综合补贴津贴管理系统 运维服务内容

7.5.1. 个性化要求

7.5.1.1. 驻场服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统：提供 12 人月的驻场服务。

(1) 驻场配合业务处室业务人员在开会、汇报等场景中，提供系统功能演示及演示的环境准备。

(2) 驻场使用局内的政务网环境，针对局内其他系统进行养老机构业务工作的业务交叉数据查询，如社会救助系统查询、婚姻登记系统查询等。

(3) 协助处室对新安装的电脑、新到岗的同事进行小范围业务系统功能培训，现场解决新使用环境中系统兼容性的问题。

(4) 针对业务处室提出的系统使用问题，临时性进行现场沟通，明确系统功能的支撑情况。

(5) 配合其他部门需要养老机构业务信息的统计、对接、信息导出等数据库名录的梳理及提供。

(6) 提供业务部门日常系统相关文档编辑整理工作，如：信息系统运行情

况概要说明、系统开发市区级用户使用的权限概要说明等。

(7) 提供养老机构业务系统驻场咨询服务、与其他支撑系统的线下沟通核实及整理。

(8) 协助业务部门展开与基层业务工作的沟通，如执行对 12345 投诉电话的电话回访、解答及录音、区民政局提交的系统数据调整材料归档及用户签字等。

7.5.1.2. 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

养老服务综合补贴津贴管理子系统根据《北京市老年人养老服务补贴津贴管理实施办法的通知》（京民养老发【2019】160 号）获取市离休数据，增加与北京市老干部局数据对接，获取老干部数据中符合津贴政策要求的老干部服务对象的数据，并产生补贴互斥预警信息，包括数据对接、数据质量校验、数据预警、数据推送、业务逻辑互斥规则升级开发等。

7.5.2. 数据运维

7.5.2.1. 数据查询统计支持服务

7.5.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

7.5.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 24 次查询统计服务。

7.5.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

7.5.2.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次2人天工作量进行投入。

7.5.2.2. 业务数据维护服务

7.5.2.2.1. 服务内容

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。

3、纸版材料数据导入服务

对业务部门提出的纸质数据手工导入需求进行响应支持，按照沟通、处理、检查、测试、反馈的工作流程，将业务部门提供退休老干部、退休军人老干部的纸质身份材料，按照养老服务津贴补贴系统中的新申请数据项格式要求，进行清洗及标准转换，并导入到后台数据库中。

4、区级数据数据导出服务

根据市民政局与怀柔区、延庆区、密云区民政局签订的数据共享协议内容，对信息化部门数据导出的需求进行响应支持，每个季度对当前三区的老人数据进行分析、整理、加工处理，通过后台导出当前区的居住地和户籍地的老人数据，支撑区民政自建老年人服务系统正常运转。

7.5.2.2.2. 服务频次

业务数据问题、纸质材料数据导入处理频率：每周。

7.5.2.2.3. 交付物

工作记录及附件材料。

7.5.2.2.4. 人员投入

1、业务数据问题处理结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实际，按照每个处理周期 2 人天工作量进行投入。

2、区划调整数据处理参考以往工作实际情况，按照每月 1 人天工作量进行投入。

3、纸版材料数据导入服务每次预计完成时间 1 人天工作量。

4、区级数据数据导出服务每次导出预计 2 人天工作量。

7.5.2.3. 前置库数据维护服务

1、前置库获取数据例行维护。

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：公安户籍信息、银行制卡数据、北京通用户数据认证接口、死亡信息、残疾人基础信息、社会救助信息、第三方养老服务数据、残疾人两项补贴、计划生育特殊家庭信息、困境家庭入住养老机构补贴等数据；

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作

检查周期：每周

2、资金统发数据对接维护服务

对信息系统向数据资源与公共服务管理平台-资金统发与监管信息系统推送资金待遇发放数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：综合福利津贴资金待遇发放数据

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作

检查周期：每月

3、政务服务数据质量清洗计划数据对接例行维护

对信息系统向北京市政务服务“五大行动”数据质量清洗计划推送数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针

对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：养老助残卡数据

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每月

4、电子证照数据接口对接例行维护

对信息系统调用电子证照数据接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

包括：申请人电子证照数据

检查周期：每月

5、金民工程数据对接例行维护

对信息系统向民政部“金民工程”报送业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：养老补贴资金数据

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每月。

7.6. 老年人能力综合评估系统运维服务内容

7.6.1. 个性化要求

7.6.1.1. 驻场服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-养老服务与管

理信息管理系统：提供 12 人月的驻场服务。

(1) 驻场配合业务处室业务人员在开会、汇报等场景中，提供系统功能演示及演示的环境准备。

(2) 驻场使用局内的政务网环境，针对局内其他系统进行养老机构业务工作的业务交叉数据查询，如社会救助系统查询、婚姻登记系统查询等。

(3) 协助处室对新安装的电脑、新到岗的同事进行小范围业务系统功能培训，现场解决新使用环境中系统兼容性的问题。

(4) 针对业务处室提出的系统使用问题，临时性进行现场沟通，明确系统功能的支撑情况。

(5) 配合其他部门需要养老机构业务信息的统计、对接、信息导出等数据库名录的梳理及提供。

(6) 提供业务部门日常系统相关文档编辑整理工作，如：信息系统运行情况概要说明、系统开发市区级用户使用的权限概要说明等。

(7) 提供养老机构业务系统驻场咨询服务、与其他支撑系统的线下沟通核实及整理。

(8) 协助业务部门展开与基层业务工作的沟通，如执行对 12345 投诉电话的电话回访、解答及录音、区民政局提交的系统数据调整材料归档及用户签字等。

7.6.1.2. 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会福利服务管理平台-养老服务与管理信息管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

7.6.2. 数据运维

7.6.2.1. 数据查询统计支持服务

7.6.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结

果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

7.6.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 24 次查询统计服务。

7.6.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

7.6.2.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次 2 人天工作量进行投入。

7.6.2.2. 业务数据维护服务

7.6.2.2.1. 服务内容

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。检查频率：每周。

2、区划调整数据处理

根据本市街道（乡镇）、社区（村）区划代码及民政统计代码的调整情况，对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持，对接财务部门、业务部门、信息化部门，按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程，完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。

7.6.2.2.2. 服务频次

业务数据问题处理频率：每周。

7.6.2.2.3. 交付物

工作记录及附件材料。

7.6.2.2.4. 人员投入

1、业务数据问题处理结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实际，按照每个处理周期 2 人天业务数据问题处理。

2、区划调整数据处理参考以往工作实际情况，按照每月 1 人天工作量进行

投入。

7.6.2.3. 前置库数据维护服务

前置库获取数据例行维护

检查周期：每周。

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：公安户籍信息、银行制卡数据、北京通用户数据认证接口、死亡信息、残疾人基础信息、社会救助信息、残疾人两项补贴信息等

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

8. 社会组织服务管理平台-民政综合执法系统运维服务内容

民政综合执法系统常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

9. 社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统运维服务内容

社会组织综合业务管理系统常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

9.1. 社会组织综合业务管理系统运维服务内容

9.1.1. 个性化要求

9.1.1.1. 驻场服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会组织服务管理平台-社会组织综合

业务管理系统：提供 12 人月的驻场服务。

1、驻场配合业务处室业务人员在开会、汇报等场景中，提供系统功能演示及演示的环境准备。

2、驻场使用局内的政务网环境，针对局内其他系统进行社会组织业务工作的业务交叉数据查询，如社会组织党建内容内网系统查询、养老服务类组织信息查询等。

3、协助处室对新安装的电脑、新到岗的同事进行小范围业务系统功能培训，现场解决新使用环境中系统兼容性的问题。

4、针对业务处室提出的系统使用问题，临时性进行现场沟通，明确系统功能的支撑情况。

5、配合其他部门需要社会组织业务信息的统计、对接、信息导出等数据库名录的梳理及提供。

6、提供业务部门日常系统相关文档编辑整理工作，如：信息系统运行情况概要说明、系统开发市区级用户使用的权限概要说明等。

7、提供社会组织业务系统驻场咨询服务、与其他支撑系统的线下沟通核实及整理（如数字证书制发情况、电子签章制发情况、电子档案数据汇总情况等）。

8、协助业务部门展开与基层业务工作的沟通，如执行对 12345 投诉电话的电话回访、解答及录音、区民政局提交的系统数据调整材料归档及用户签字等。

9.1.1.2. 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

9.1.2. 数据运维

9.1.2.1. 数据查询统计支持服务

9.1.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括但不限于查询结

果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

9.1.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 24 次查询统计服务。

9.1.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

9.1.2.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次 2 人天工作量进行投入。

9.1.2.2. 业务数据维护服务

9.1.2.2.1. 服务内容

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

2、社会组织年检年报数据支撑服务

在每年社会组织年检年报工作期间，对业务部门提出的数据支持服务进行响应支持。在社会组织年检年报填报提交完成后的工作周期内，配合市民政局社会组织工作处、社会组织管理中心，为委局社会组织年检年报数据专项业务分析提供加工数据支持工作，按照数据清洗、格式转换、加工导出、反馈提供的工作流程，开展支持工作。导出数据涉及年检年报数据库表全量的业务数据，包括表单数据、流程数据、审批数据等，导出数据库表月 230 张，字段涉及 2000 多字段。

9.1.2.2.2. 交付物

工作记录及附件材料。

9.1.2.2.3. 人员投入

1、业务数据问题处理结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实际，按照每个处理周期 2 人天工作量进行投入。

2、社会组织年检年报数据支撑服务参考以往工作情况，按照 1 个人月工作

量进行投入。

9.1.2.3. 前置库数据维护服务

1、民政部法人库数据对接例行维护

对信息系统与民政部法人库数据对接的运行情况，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月

2、北京市代码中心数据对接例行维护

对信息系统与北京市代码中心数据对接的运行情况，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。包括：社会组织基本信息。检查周期：每月

3、电子证照数据接口对接例行维护

对信息系统调用电子证照数据接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。包括：社会团体证照、民非组织证照、基金会组织证照、慈善组织证照等。检查周期：每月

4、电子档案数据接口对接例行维护

对信息系统调用电子档案数据接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

包括：行政许可事项（成立登记、变更登记、撤销登记）、年假年报事项、慈善组织事项、印章备案、银行账号备案、等级评估、抽查审计等事项。检查周期：每月

5、统计台账数据对接例行维护

对信息系统向民政部统计台账系统推送的业务数据的联通、可用、完整、准

确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：社会组织数据和法人信息数据

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月

6、政务服务数据质量清洗计划数据对接例行维护

对信息系统向北京市政务服务“五大行动”数据质量清洗计划推送数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：社会组织基本信息、公开募捐资格证书数据

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月

7、社会组织许可公示数据对接例行维护

对信息系统落实信用“双公示”工作推送社会组织行政许可公示数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：社会组织行政许可公示数据

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月

9.2. 社会组织信用信息系统运维服务内容

9.2.1. 个性化要求

9.2.1.1. 驻场服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统：提供 12 人月的驻场服务。

(1) 驻场配合业务处室业务人员在开会、汇报等场景中，提供系统功能演示及演示的环境准备。

(2) 驻场使用局内的政务网环境，针对局内其他系统进行养老机构业务工作的业务交叉数据查询，如社会救助系统查询、婚姻登记系统查询等。

(3) 协助处室对新安装的电脑、新到岗的同事进行小范围业务系统功能培训，现场解决新使用环境中系统兼容性的问题。

(4) 针对业务处室提出的系统使用问题，临时性进行现场沟通，明确系统功能的支撑情况。

(5) 配合其他部门需要养老机构业务信息的统计、对接、信息导出等数据库名录的梳理及提供。

(6) 提供业务部门日常系统相关文档编辑整理工作，如：信息系统运行情况概要说明、系统开发市区级用户使用的权限概要说明等。

(7) 提供养老机构业务系统驻场咨询服务、与其他支撑系统的线下沟通核实及整理。

(8) 协助业务部门展开与基层业务工作的沟通，如执行对 12345 投诉电话的电话回访、解答及录音、区民政局提交的系统数据调整材料归档及用户签字等。

9.2.1.2. 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

9.2.2. 数据运维

9.2.2.1. 数据查询统计支持服务

9.2.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括但不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

9.2.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 12 次查询统计服务。

9.2.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

9.2.2.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次 2 人天工作量进行投入。

9.2.2.2. 业务数据维护服务

9.2.2.2.1. 服务内容

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

9.2.2.2.2. 交付物

工作记录及附件材料。

9.2.2.2.3. 人员投入

结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实际，按照每月 2 人天工作量进行投入。

9.2.2.3. 前置库数据维护服务

对信息系统与民政部法人库数据对接的运行情况，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

包括：社会组织信用信息、活动异常名录、严重违法失信名单等。

检查周期：每月

9.3. 行政审批知识库“智能助手”系统运维服务内容

9.3.1. 个性化要求

9.3.1.1. 驻场服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统：提供 12 人月的驻场服务。

9.3.1.2. 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会组织服务管理平台-社会组织综合业务管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

9.3.2. 数据运维

9.3.2.1. 数据查询统计支持服务

9.3.2.1.1. 服务内容

数据查询统计支持服务对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。每年提供不少于 12 次查询统计服务。

9.3.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 12 次查询统计服务。

9.3.2.1.3. 交付物

工作记录及数据查询统计材料。

9.3.2.1.4. 人员投入

我司为招标方提供实时的数据统计支持和问题解决服务。

9.3.2.2. 业务数据维护服务

9.3.2.2.1. 服务内容

业务数据维护服务包括咨询问题数据挖掘分析，每年提供不少于 12 次咨询问题数据挖掘分析服务，提供“审批宝”用户问题 2 万条运营及 5000 条次精细人工运营。每年提供不少于 12 次知识库优化服务，实现不少于 1 万知识点更新优化。

9.3.2.2.2. 交付物

- 1、咨询问题数据挖掘分析报告 12 份。
- 2、用户问题人工运营台账。
- 3、知识库优化服务清单。

9.3.2.2.3. 人员投入

我司为招标方提供实时的数据统计支持和问题解决服务。

10. 社会救助服务管理平台-征地超转人员管理系统运维服务内容

征地超转人员管理系统常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

10.1. 个性化要求

根据征地超转人员管理系统的使用特点及相关工作要求，结合用户在使用过程中发现和提出问题，对相关问题进行培训和小范围的版本升级维护。

10.1.1. 培训服务

收集汇总当前系统使用整体情况以及各区在使用过程中发现问题及疑问，根据日常客服答疑记录，详细分析用户在过程中经常出现问题点的功能点。对问题咨

询度较多的功能，集中对征地超转业务人员及系统管理员进行不定期的，有针对性的应用系统线上培训。针对日常操作中问题较多的操作流程，进行反复强化培训讲解，提供系统使用的熟练度。在开展培训前下发培训内容的大纲，邀请各级用户踊跃参加学习，完成针对性培训。

10.1.2. 小版本升级服务

在日常运维中，根据用户提出的视图调整、页面调整、流程调整的需求，积极整理汇总，对于小范围的页面，功能等调整需求，经业务确认后，及时对系统进行小版本升级，提高系统用户的使用体验。根据与业务处室沟通确认，结合业务办理需要，对系统进行如下功能升级。

10.2. 数据运维

10.2.1. 数据查询统计支持服务

10.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

10.2.1.2. 服务频次

每年累计提供不少于 12 次查询统计服务。

10.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

10.2.1.4. 人员投入

安排专职运维人员进行对接。

10.2.2. 业务数据维护服务

10.2.2.1. 服务内容

1、业务数据问题处理。对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不

限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，对信息系统中业务数据问题进行处理。

2、业务调标数据处理。根据业务政策每年开展资金发放标准调标工作，对业务部门提出调整系统中资金发放标准及处理当前数据进行响应支持。按照沟通、计算、处理、测试、反馈的工作流程，完成系统中业务资金发放标准调整的数据处理工作。

10.2.2.2.交付物

工作记录及附件材料。

10.2.2.3.人员投入

结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实际，系统数据维护每月需要 2 人天工作量，由专职运维人员协助用户进行处理。

10.2.3. 前置库数据维护服务

对信息系统向数据资源与公共服务管理平台-资金统发与监管信息系统推送资金待遇发放数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

前置库数据包括：征地超转人员待遇发放数据等。

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

11. 社会救助服务管理平台-社会救助运行管理系统运维服务内容

社会救助运行管理系统（包括居民经济状况核对子系统、社会救助运行管理子系统）常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

11.1. 居民经济状况核对子系统运维服务内容

11.1.1. 个性化要求

11.1.1.1. 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会救助服务管理平台-社会救助运行管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

11.1.2. 数据运维

11.1.2.1. 业务数据维护服务

11.1.2.1.1. 服务内容

对各数据共享单位对待核对人员反馈数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：待核对人员信息、户籍反馈信息、车辆反馈信息、企业法人登记反馈信息、社保反馈信息、房产反馈信息、公积金反馈信息、银行存款反馈信息、证券保险反馈信息、民政部外省反馈信息等

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

11.1.2.1.2. 交付物

工作记录及附件材料。

11.1.2.1.3. 人员投入

结合数据维护复杂度及前期维护工作实际，按照每个工作周期2人天工作量进行投入。

11.1.2.1.4. 服务频率

每周。

11.1.2.2. 前置库数据维护服务

对信息系统面向其他信息系统提供核对报告对接的联通、稳定、准确等方面，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

范围包括：

- 1、委局残疾人两项补贴核对请求、定制核对报告、核对报告推送。
- 2、住建委住房保障核对请求、定制核对报告、核对报告推送。
- 3、医保局因病致贫核对请求、定制核对报告、核对报告查看。
- 4、民政部部省核对请求、核查结果推送。

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每周。

11.2. 社会救助运行管理子系统运维服务方案

11.2.1. 个性化要求

11.2.1.1. 系统小版本升级服务

根据信息系统使用特点及工作要求，社会救助服务管理平台-社会救助运行管理系统：提供系统小版本升级服务。

根据业务处室提出的系统优化需求，少量的调整页面上的显示样式，在不影响系统框架情况下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。以及第三方程序的升级，如报表工具、文件浏览控件升级等。

11.2.2. 数据运维

11.2.2.1. 数据查询统计支持服务

11.2.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持,包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程,完成数据查询统计分析服务。

11.2.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 24 次查询统计服务。

11.2.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

11.2.2.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度,按照每次 2 人天工作量进行投入。

11.2.2.2. 业务数据维护服务

11.2.2.2.1. 服务内容

1、业务数据问题处理

对信息系统各级使用人员提出的数据问题,包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持,按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程,对信息系统中业务数据问题进行处理。

2、区划调整数据处理

根据本市街道(乡镇)、社区(村)区划代码及民政统计代码的调整情况,对信息系统中涉及区划及统计代码的字段、数据字典等部分调整工作进行响应支持,对接财务部门、业务部门、信息化部门,按照沟通、调整、确认、反馈的工作流程,完成信息系统中涉及区划及民政统计代码数据处理工作。

3、业务调标数据处理

根据社救政策和物价指标的变化每年开展资金发放标准调标工作,对业务部门提出调整系统中资金发放标准及处理当前数据进行响应支持。

按照沟通、计算、处理、测试、反馈的工作流程，调整系统中最低生活保障标准、最低基本工资、失业保险金标准、养老金标准，完成系统中业务资金发放标准调整的数据处理工作。

11.2.2.2.2. 交付物

工作记录及附件材料。

11.2.2.2.3. 人员投入

1、业务数据问题处理结合系统使用频率、业务复杂程度及前期维护工作实际，按照每个处理周期 2 人天工作量进行投入。处理频率：每周

2、区划调整数据处理参考以往工作实际情况，按照每月 1 人天工作量进行投入。

3、业务调标数据处理参考以往工作实际情况，每次需要 10 人天工作量投入。

11.2.2.3. 前置库数据维护服务

1、朝阳区民政局数据对接例行维护

对信息系统与朝阳区民政局社会救助系统数据对接的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：最低生活保障、低收入家庭、特困供养对象、教育救助等

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每月。

2、电子证照数据接口对接例行维护

对信息系统调用电子证照数据接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

包括：最低生活保障、生活困难补助、低收入家庭、特困供养对象等数据。

检查周期：每月。

3、电子档案数据接口对接例行维护

对信息系统调用电子档案数据接口服务的运行情况,开展预防性检查及常规性检查,并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程,完成问题修复工作。

包括:最低生活保障、生活困难补助、低收入家庭、特困供养对象、临时救助、教育救助、取暖救助

检查周期:每月。

4、金民工程数据对接例行维护

对信息系统向民政部“金民工程”报送业务数据的联通、可用、完整、准确等方面,开展数据监控、预防性检查及常规性检查,并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括:最低生活保障、低收入家庭、特困供养对象、临时救助等数据

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程,完成问题修复工作。

检查周期:每月。

5、政务服务数据质量清洗计划数据对接例行维护

对信息系统向北京市政务服务“五大行动”数据质量清洗计划推送数据的联通、可用、完整、准确等方面,开展数据监控、预防性检查及常规性检查,并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括:社会救助家庭表、成员表数据

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程,完成问题修复工作。

检查周期:每月。

6、业务应用前置库外部获取数据维护服务

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面,开展数据监控、预防性检查及常规性检查,并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括:公安户籍信息、北京通用户数据认证接口、死亡信息、残疾人基础信息等

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每周。

7、医疗城乡居民免缴数据对接例行维护

对信息系统推送服务对象享受城乡居民医疗免缴数据对接情况，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：最低生活保障人员、低收入人员、特困供养人员

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每月。

8、资金统发数据对接例行维护

对信息系统向数据资源与公共服务管理平台-资金统发与监管信息系统推送资金待遇发放数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：最低生活保障、低收入家庭、特困供养、专项救助、临时救助等资金待遇发放数据。

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每月。

12. 社会事务服务管理平台-婚姻登记管理系统运维服务内容

婚姻登记管理系统常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

12.1. 婚姻登记管理系统运维服务内容

12.1.1. 个性化要求

12.1.1.1. 培训服务

根据工作需要开展不少于 1 天的培训。根据当前系统使用整体情况以及各区在使用过程中发现问题及疑问,集中对婚姻登记业务人员及系统管理员进行不定期应用系统线上培训。针对日常操作中问题较多的操作流程,进行反复强化培训讲解,提高系统使用的熟练度。

根据和业务处室沟通,根据民政部关于婚姻登记智能一体化设备的相关要求,全市将陆续更新设备,系统也需要与新设备完成对接。需要组织各区婚姻登记人员,由信息系统运维单位针对新设备及系统的使用进行深度培训,包括课件培训和设备实际操作。

为保障小客车摇号申请人的相关权益不受影响,在完成小客车摇号报名数据大数据筛查核验后,对筛查结果为不通过的人员,再次进行人工确认和复核,确保小客车摇号申请数据筛查结果精准无误。此项工作每年集中在 4 月和 11 月开展两次,其他时间均只开展小客车摇号入围数据的核验工作。因此,对系统中的网上复议功能及线下复议功能,在 4 月和 11 月使用前,进行简单的使用培训。确保小客车摇号的公平公正。

12.1.1.2. 系统外接设备调试服务

婚姻登记管理系统在业务办理时,需要借助外接设备对婚姻登记当事人的信息进行采集和核验,比如指纹仪、签字屏、人脸识别、读卡器、高拍仪等,同时也外接证件打印机及材料打印机等。外接设备较多导致风险点增多。在日常办公过程中,婚姻登记中心设备出现问题若通过远程指导无法排除,需运维技术到人员赶赴各区办公现场进行故障排除和调试设备,且因婚姻登记工作的特殊性,以及各区配备设备的数量限制,设备出现故障,要求当天解决问题。

12.1.1.3. 小版本升级维护

在日常运维中,根据用户提出的视图调整、页面调整、流程调整的需求,积

极整理汇总，对于小范围的页面，功能等调整需求，经业务确认后，及时对系统进行小版本升级，提高系统用户的使用体验。根据与业务处室沟通确认，结合业务办理需要，对系统进行功能升级。

12.1.2. 数据运维

12.1.2.1. 数据查询统计支持服务

12.1.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

12.1.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 36 次查询统计服务。

12.1.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料

12.1.2.1.4. 人员投入

安排专职运维人员进行对接。

12.1.2.2. 业务数据维护服务

12.1.2.2.1. 服务内容

1、业务数据问题处理。对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持。

2、交通委小客车摇号婚姻核验数据处理。在每年 2 次小客车摇号申报的服务周期，配合交通委开展数据核验工作，通过系统后台进行批量数据筛查处理，协助完成小客车摇号当事人的婚姻状况的初审、复议及核验。筛查过程中需要与北京婚姻库、北京市高级人民法院婚姻库和民政部全国婚姻库分别进行婚姻数据查询审核，并在筛查完成后，对不通过数据和存疑数据再次进行人工逐条筛查，确保大数据筛查反馈结果的准确性。

3、预约限量数据维护，对业务部门提出的动态调整婚姻登记高峰日预约量

上限的需求进行响应支持。每年调整次数约 50 次，根据交通委小客车摇号入围数据公布情况，动态调整小客车预约限量。每年调整次数预计 10 次。在高峰日开始和结束时，动态调整各区预约上限，同时根据各区办公需求，可对某一个区的预约量进行限量，针对婚姻登记高峰日（2 月 14 日、5 月 20 日、5 月 22 日、七夕节及其他特殊日期）等日期，根据各区婚姻中心业务办理情况、人员配置数量以及已预约人数等情况，动态调整各区婚姻登记预约限量。

12.1.2.2.2. 交付物

工作记录及附件材料。

12.1.2.2.3. 人员投入

安排专职运维人员进行对接和处理。

12.1.2.3. 前置库数据维护服务

1、前置库获取数据例行维护。对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：高法婚姻判决数据、死亡信息、残疾人基础信息、民政部全国联网审查接口、北京大数据平台居住证核验接口、北京人才综合管理服务平台数据验证接口等数据。检查周期：每周。

2、对信息系统对接“京通”数据接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

3、金民工程数据对接例行维护。对信息系统向民政部“金民工程”报送业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。检查周期：每月。

4、对信息系统调用市局电子印章平台接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。检查周期：每月。

5、对信息系统调用电子证照数据接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。检查周期：每月。

6、电子档案数据接口对接例行维护。对信息系统调用电子档案数据接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。检查周期：每月。

7、对信息系统对接政务服务“好差评”数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。检查周期：每月。

8、对信息系统婚姻登记预约数据接口提供调用服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。检查周期：每月。

9、对信息系统与北京市交通委小客车摇号系统数据交换接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

10、对信息系统向北京市政务服务“五大行动”数据质量清洗计划推送数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。检查周期：每月。

12.2. 互联网+婚姻登记智能在线服务系统（婚智通）运维服务内容

12.2.1. 个性化要求

12.2.1.1. 培训服务

根据当前系统使用整体情况以及各区在使用过程中发现问题及疑问，集中对婚姻登记业务人员及系统管理员进行不定期应用系统线上培训。针对日常操作中问题较多的操作流程，进行反复强化培训讲解，提高系统使用的熟练度。

根据和业务处室沟通，根据民政部关于婚姻登记智能一体化设备的相关要求，全市将陆续更新设备，系统也需要与新设备完成对接。需要组织各区婚姻登记人员，由信息系统运维单位针对新设备及系统的使用进行深度培训，包括课件培训

和设备实际操作。

为保障小客车摇号申请人的相关权益不受影响，在完成小客车摇号报名数据大数据筛查核验后，对筛查结果为不通过的人员，再次进行人工确认和复核，确保小客车摇号申请数据筛查结果精准无误。此项工作每年集中在4月和11月开展两次，其他时间均只开展小客车摇号入围数据的核验工作。因此，对系统中的网上复议功能及线下复议功能，在4月和11月使用前，进行简单的使用培训。确保小客车摇号的公平公正。

12.2.1.2. 系统外接设备调试服务

婚姻登记管理系统（婚智通）在业务办理时，需要借助外接设备对婚姻登记当事人的信息进行采集和核验，比如指纹仪、签字屏、人脸识别、读卡器、高拍仪等，同时也外接证件打印机及材料打印机等。外接设备较多导致风险点增多。在日常办公过程中，婚姻登记中心设备出现问题若通过远程指导无法排除，需运维技术到人员赶赴各区办公现场进行故障排除和调试设备，且因婚姻登记工作的特殊性，以及各区配备设备的数量限制，设备出现故障，要求当天解决问题。

12.2.1.3. 小版本升级维护

在日常运维中，根据用户提出的视图调整、页面调整、流程调整的需求，积极整理汇总，对于小范围的页面，功能等调整需求，经业务确认后，及时对系统进行小版本升级，提高系统用户的使用体验。根据与业务处室沟通确认，结合业务办理需要，对系统进行如下功能升级。

12.2.2. 数据运维

12.2.2.1. 数据查询统计支持服务

12.2.2.1.1. 服务内容

1、对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

2、根据“婚智通”运营中产生的用户咨询数据进行挖掘分析

每年提供不少于12次咨询问题数据挖掘分析服务，提供“婚智通”用户问

题 2 万条运营及 5000 条次精细人工运营。

12.2.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 12 次查询统计服务。

12.2.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料

12.2.2.1.4. 人员投入

安排专职运维人员进行对接。

12.2.2.2. 业务数据维护服务

12.2.2.2.1. 服务内容

业务数据维护服务包括咨询问题数据挖掘分析，每年提供不少于 12 次咨询问题数据挖掘分析服务，提供“婚智通”用户问题 2 万条运营及 5000 条次精细人工运营。每年提供不少于 12 次知识库优化服务，实现不少于 1 万知识点更新优化。

12.2.2.2.2. 交付物

- 1、咨询问题数据挖掘分析报告 12 份。
- 2、用户问题人工运营台账。
- 3、知识库优化服务清单。

12.2.2.2.3. 人员投入

我司为采购人提供实时的数据统计支持和问题解决服务。

13. 社会事务服务管理平台-殡葬管理系统运维服务内容

殡葬管理系统（包括殡葬管理系统（含经营性公墓信息管理系统）、殡仪馆信息管理系统、殡葬服务预约系统（清明祭扫））常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

13.1. 殡葬管理系统（含经营性公墓 信息管理系统）

13.1.1. 数据运维

13.1.1.1.数据查询统计支持服务

13.1.1.1.1. 服务内容

查询结果统计报表：提供按时间、查询条件、用户等维度对查询结果进行统计的报表，帮助用户了解查询的总体情况和趋势。

明细数据：提供查询结果的明细数据，包括查询语句、执行时间、查询结果等信息，帮助用户深入分析查询结果。

数据报告：提供基于查询结果的分析报告，帮助用户发现数据中的规律和趋势，并提出相应的建议。

13.1.1.1.2. 服务频次

每年提供不少于 12 次查询统计服务。

13.1.1.1.3. 交付物

工作记录及附件材料

13.1.1.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次 2 人天工作量进行人员投入。

13.1.1.2.业务数据维护服务

13.1.1.2.1. 服务内容

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

13.1.1.2.2. 交付物

工作记录及附件材料

13.1.1.2.3. 人员投入

结合系统使用频率、业务复杂程度，按照每月2人天工作量进行人员投入。

13.1.1.3.前置库数据维护服务

13.1.1.3.1. 服务内容

金民工程数据对接例行维护。对信息系统向民政部“金民工程”报送业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：逝者基础信息、服务信息、公墓信息、机构信息等

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

13.1.1.3.2. 服务频次

检查周期：每月。

13.1.1.3.3. 交付物

工作记录及附件材料。

13.1.1.3.4. 人员投入

结合数据维护复杂度，按照每个工作周期1人天工作量进行测算。

13.2. 殡仪馆信息管理系统

13.2.1. 数据运维

13.2.1.1.数据查询统计支持服务

13.2.1.1.1. 服务内容

查询结果统计报表：提供按时间、查询条件、用户等维度对查询结果进行统计的报表，帮助用户了解查询的总体情况和趋势。

明细数据：提供查询结果的明细数据，包括查询语句、执行时间、查询结果等信息，帮助用户深入分析查询结果。

数据报告：提供基于查询结果的分析报告，帮助用户发现数据中的规律和趋

势，并提出相应的建议。

13.2.1.1.2. 服务频次

每年提供不少于 12 次查询统计服务。

13.2.1.1.3. 交付物

工作记录及附件材料

13.2.1.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次 2 人天工作量进行人员投入。

13.2.1.2. 业务数据维护服务

13.2.1.2.1. 服务内容

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

13.2.1.2.2. 交付物

工作记录及附件材料

13.2.1.2.3. 人员投入

结合系统使用频率、业务复杂程度，按照每月 2 人天工作量进行人员投入。

13.3. 殡葬服务预约系统(清明祭扫)

13.3.1. 数据运维

13.3.1.1. 数据查询统计支持服务

13.3.1.1.1. 服务内容

清明祭扫期间（40 天），每日对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

内容包括不限于：

1. 清明节期间入园情况统计分析

2. 业务办理情况统计分析

3. 车辆预约数据统计分析

每日提供统计支持服务。

查询结果统计报表：提供按时间、查询条件、用户等维度对查询结果进行统计的报表，帮助用户了解查询的总体情况和趋势。

明细数据：提供查询结果的明细数据，包括查询语句、执行时间、查询结果等信息，帮助用户深入分析查询结果。

数据报告：提供基于查询结果的分析报告，帮助用户发现数据中的规律和趋势，并提出相应的建议。

13.3.1.1.2. 服务频次

清明祭扫期间（40 天）每日提供统计支持服务。

13.3.1.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

13.3.1.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次 0.5 人天工作量进行人员投入。

13.3.1.2. 业务数据维护服务

13.3.1.2.1. 服务内容

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

13.3.1.2.2. 服务频次

重点保障清明祭扫高峰周期 40 天。

13.3.1.2.3. 交付物

工作记录及附件材料。

13.3.1.2.4. 人员投入

结合系统使用频率、业务复杂程度，按照每天 2 小时工作量进行人员投入。

14. 社会事务服务管理平台-流浪乞讨人员管理系统运维服务内容

流浪乞讨人员管理系统常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

14.1. 个性化要求

14.1.1. 提供系统小版本升级服务

为了确保信息系统的稳定性、功能性和安全性，我们将定期进行小版本升级服务。小版本升级包括功能改进、安全补丁更新和性能优化。具体措施包括升级计划制定、升级实施过程、升级后的测试和验证及升级文档管理。

14.1.1.1. 升级计划制定

1、需求收集与分析：

定期收集用户反馈和系统需求，分析需要改进的功能和性能。

根据安全漏洞公告和补丁发布信息，确定需要进行的安全更新。

2、升级计划制定：

制定详细的小版本升级计划，确定升级内容、时间和范围。

升级计划应包括功能改进、安全更新、性能优化等内容。

3、升级风险评估：

进行升级风险评估，分析升级过程中可能遇到的问题和风险，制定相应的应对措施。

确定升级的优先级，优先进行高风险漏洞的修复和重要功能的改进。

14.1.1.2. 升级实施过程

1、测试环境准备：

在升级前，搭建与生产环境一致的测试环境，确保升级在测试环境中进行充分测试。

测试环境应包含所有相关组件和依赖，确保测试结果的可靠性。

2、升级包准备：

根据升级计划，准备升级包，包括功能更新、安全补丁和性能优化内容。

升级包应经过严格的测试和验证，确保其稳定性和兼容性。

3、升级实施：

在测试环境中进行升级测试，验证升级包的正确性和稳定性。

确认测试通过后，选择合适的时间窗口（如业务低峰期）进行生产环境的升级。

实施过程中，监控系统状态，确保升级顺利进行。

4、应急预案：

制定详细的应急预案，确保在升级过程中遇到问题时，能够快速回滚到升级前的状态。

准备好备份和恢复方案，确保数据安全和系统稳定。

14.1.1.3. 升级后的测试和验证

1、功能测试：

升级完成后，进行全面的功能测试，确保所有功能正常运行。

包括新功能的验证、现有功能的回归测试，确保升级不会影响系统的正常使用。

2、性能测试：

进行性能测试，验证系统的性能是否满足预期，确保升级不会造成性能下降。

包括响应时间、吞吐量、资源使用情况等指标的测试和分析。

3、安全测试：

进行安全测试，验证安全补丁的有效性，确保系统没有新的安全漏洞。

包括漏洞扫描、渗透测试、安全配置检查等。

14.1.1.4. 升级文档管理

1、升级记录：

详细记录升级的过程，包括升级时间、内容、操作步骤、遇到的问题及解决方案。

将升级记录保存至运维管理系统，便于后续查询和分析。

2、升级报告：

形成升级报告，向甲方提交，报告内容包括升级内容、测试结果、遇到的问

题及改进措施。

升级报告应包含详细的数据和分析结果，确保甲方对升级情况的全面了解。

3、文档更新：

更新系统文档，包括用户手册、操作指南、系统架构文档等，确保文档与实际系统一致。

确保所有文档及时更新，并在运维管理系统中保存和管理，便于查阅和维护。

14.1.1.5.持续改进

1、反馈与改进：

收集升级后的用户反馈，分析升级的效果和不足，提出改进措施。

根据反馈结果，不断优化升级流程和策略，提高升级服务的质量和效率。

2、定期评估：

定期评估升级服务的效果，分析升级对系统稳定性、安全性和性能的影响。

根据评估结果，优化升级计划和流程，确保系统的持续改进和优化。

14.2. 数据运维

14.2.1. 数据查询统计支持服务

14.2.1.1.服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

1、数据查询服务：

支持用户对业务数据进行各种条件的查询，包括简单查询、复杂查询、关联查询等。

2、数据统计服务：

支持用户对业务数据进行各种统计分析，包括常规统计、聚合统计、趋势分析等。

提供多样化的统计报表，支持图表、数据表等多种展示形式。

提供自定义统计功能，用户可以根据需求定义统计维度和指标。

3、数据导出服务：

支持用户将查询和统计结果导出为常见格式（如 Excel、CSV、PDF），便于进一步处理和分享。

提供批量数据导出功能，支持大数据量导出。

14.2.1.2.服务频次

每年提供不少于 12 次查询统计服务。

14.2.1.3.交付物

交付物：工作记录及附件材料。

14.2.1.4.人员投入

结合数据查询统计复杂度，每次人员投入不低于 2 人天。

14.2.2. 业务数据维护服务

14.2.2.1.服务内容

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

14.2.2.2.交付物

交付物：工作记录及附件材料

14.2.2.3.人员投入

结合系统使用频率、业务复杂程度，人员投入不低于每月 2 人天工作量。

14.2.3. 前置库数据维护服务

14.2.3.1.大数据平台汇聚数据例行维护

14.2.3.1.1. 服务内容

针对信息系统定期与市大数据平台数据对接的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：救助机构信息、入站信息、在站信息、离站信息等。

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

14.2.3.1.2. 服务频次

检查周期：每月

14.2.3.1.3. 交付物

交付物：工作记录及附件材料。

14.2.3.1.4. 人员投入

结合数据维护复杂度，人员投入不低于每个工作周期1人天工作量。

14.2.3.2. 金民工程数据对接例行维护

14.2.3.2.1. 服务内容

对信息系统向民政部“金民工程”报送业务数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：救助机构信息等

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

14.2.3.2.2. 服务频次

检查周期：每月。

14.2.3.2.3. 交付物

交付物：工作记录及附件材料。

14.2.3.2.4. 人员投入

结合数据维护复杂度，人员投入每个工作周期1人天工作量。

15. 社会事务服务管理平台-见义勇为人员管理系统运维服务内容

见义勇为人员管理系统常规服务（共性服务）详见第二部分1常规服务

（共性服务）内容。

15.1. 个性化要求

15.1.1. 驻场服务

见义勇为业务累计办理产生的历史数据量非常大，系统中信息补录完整程度较低，各区掌握的见义勇为人员档案材料较为混乱，各区之间存在档案交叉情况，且每份档案材料众多，包括个人申报信息、笔录信息、公检法证明材料，走访调查取证材料、照片、视频等。

在系统运维过程中，需要不断地完善信息系统的业务数据，因此，需要安排专人进行驻场，与业务处室详细确认档案数据补录规则，对原始的历史档案（约8万多份材料）进行详细的分类归纳，明确各区应管辖的见义勇为人员及遗属信息。配合各区完成见义勇为人员的信息补录及完善，同步完成见义勇为人员的荣誉信息的补录。梳理详细的人员管理台账和人员明细，切实有效保障见义勇为人员的权益，确保业务处室正常开展相关业务活动。

提供2人月的驻场服务。

15.1.2. 系统小版本升级服务

在日常运维中，根据用户提出的视图调整、页面调整、流程调整的需求，积极整理汇总，对于小范围的页面，功能等调整需求，经业务确认后，及时对系统进行小版本升级，提高系统用户的使用体验。根据与业务处室沟通确认，结合业务办理需要，对系统进行功能升级。

15.2. 数据运维

15.2.1. 数据查询统计支持服务

15.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。

15.2.1.2.服务频次

每年提供不少于 12 次查询统计服务。

15.2.1.3.交付物

工作记录及附件材料。

15.2.1.4.人员投入

安排专职运维人员进行对接。

15.2.2. 业务数据维护服务

15.2.2.1.业务数据问题处理

15.2.2.1.1. 服务内容

对信息系统各级使用人员提出的数据问题,包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持,按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程,对信息系统中业务数据问题进行处理。

15.2.2.1.2. 交付物

工作记录及附件材料。

15.2.2.1.3. 人员投入

安排专职运维人员进行对接。结合系统使用频率、业务复杂程度,人员投入不低于每月 2 人天。

15.2.2.2.业务调标数据处理

15.2.2.2.1. 服务内容

根据退役军人事务部相关待遇文件要求每年开展资金发放标准调标工作,对业务部门提出调整系统中资金发放标准及处理当前数据进行响应支持。按照沟通、计算、处理、测试、反馈的工作流程,完成系统中调整系统见义勇为人员伤残抚恤金标准调整的数据处理工作。

15.2.2.2.2. 交付物

工作记录及附件材料。

15.2.2.2.3. 人员投入

安排专职运维人员进行对接。结合系统使用频率、业务复杂程度，人员投入不低于每次 10 人天。

15.2.3. 前置库数据维护服务

15.2.3.1. 资金统发数据对接维护服务

15.2.3.1.1. 服务内容

对信息系统向数据资源与公共服务管理平台-资金统发与监管信息系统推送资金待遇发放数据的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：见义勇为伤残抚恤金等资金待遇发放数据按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

15.2.3.1.2. 服务频次

检查周期：每月

15.2.3.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

15.2.3.1.4. 人员投入

结合数据维护复杂度，按照每个工作周期 1 人天工作量进行人员投入。

15.2.3.2. 电子证照数据接口对接例行维护

15.2.3.2.1. 服务内容

对信息系统调用电子证照数据接口服务的运行情况，开展预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。包括：调用身份证、户口本、婚姻登记证等电子证照信息。

15.2.3.2.2. 服务频次

检查周期：每月

15.2.3.2.3. 交付物

工作记录及附件材料。

15.2.3.2.4. 人员投入

结合数据维护复杂度，按照每个工作周期 1 人天工作量进行人员投入。

15.2.3.3. 医疗城乡居民免缴数据对接例行维护

15.2.3.3.1. 服务内容

对信息系统推送服务对象享受城乡居民医疗免缴数据对接情况，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。包括：见义勇为人员按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

15.2.3.3.2. 服务频次

检查周期：每月

15.2.3.3.3. 交付物

工作记录及附件材料。

15.2.3.3.4. 人员投入

结合数据维护复杂度，按照每个工作周期 1 人天工作量进行人员投入。

16. 数据资源与公共服务管理平台-跨业务运行监管系统运维服务内容

跨业务运行监管系统（包括民政数据资源管理与服务中心、民政综合业务运行监管平台、电子档案系统、官方网站、公共服务系统、综合办公平台系统、官方微信）常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

16.1. 数据资源与公共服务管理平台 -跨业务运行监管系统-民政数据资源管理 与服务中心服务内容

16.1.1. 个性化要求

16.1.1.1. 系统小版本升级服务

功能升级一是对数据服务过程中进行小版本升级；二是每年对数据服务过程中集群版本升级。

1. 数据服务过程中，提供系统修复、客户需求的小版本升级服务。
2. 数据服务过程中集群版本升级，涉及数据的备份，集群重启部署，数据迁移、测试等。

（如果招标方有标准格式，按照招标方要求提供）

信息系统升级申请单					
(功能调整)					
系统名称					
部署位置		是否虚拟化		数据备份情况	
发布级别	☐ 新系统上线发布 ☐ 日常发布 ☐ 紧急发布				
发布版本					
系统 IP			端口说明		
申请单位			业务处室		
申请人			联系方式		
关联需求名称			关联需求编号		
升级时间			预计完成时间		
发布内容详情	（说明具体情况、具体操作、涉及到的服务器、数据库信息，风险情况等，可详附文档）				

信息系统升级申请单 (功能调整)		
回退方案	(请附详细文档说明)	
验证结果	(请附详细测试报告, 说明测试结果及备案情况)	
审核意见 (加盖公章)	实施单位签字/盖章	签字: 年 月 日
	监理单位意见	意见: 签字: 年 月 日
	综合事务中心意见	意见: 签字: 年 月 日
备注		

16.1.2. 数据运维

16.1.2.1. 数据查询统计支持服务

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持, 包括但不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程, 完成数据查询统计分析服务。每年提供不少于 48 次查询统计服务。

16.1.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持, 包括但不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程,

完成数据查询统计分析服务，具体服务内容如下：

1. 查询结果，以数据结果形式，为招标方各部门提供数据查询结果；
2. 统计报表，以报表的形式，为招标方各部门提供统计后的报表；
3. 明细数据，以表格的形式，为招标方各部门提供查询的明细数据；
4. 数据报告，以报告的形式，为招标方各部门提供所需数据；
5. 其他数据，为招标方各部门提供相关数据的查询，并以报表、报告、明细数据或图片等形式提供；
6. 工作流程，按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成客户所需数据的支持，为客户提供多种形式的数据库查询统计支持服务。

16.1.2.1.2. 服务流程

招标方下达数据统计需求给数据服务人员，数据服务人员梳理统计范围，确定统计数据来源、计算方式后，采用资源中心统计与人工整合的方式形成初步统计成果，再经过人员校核、数据调整后形成最终统计结果，数据服务人员将统计结果反馈至数据统计需求下达人员。具体统计流程如下图所示。

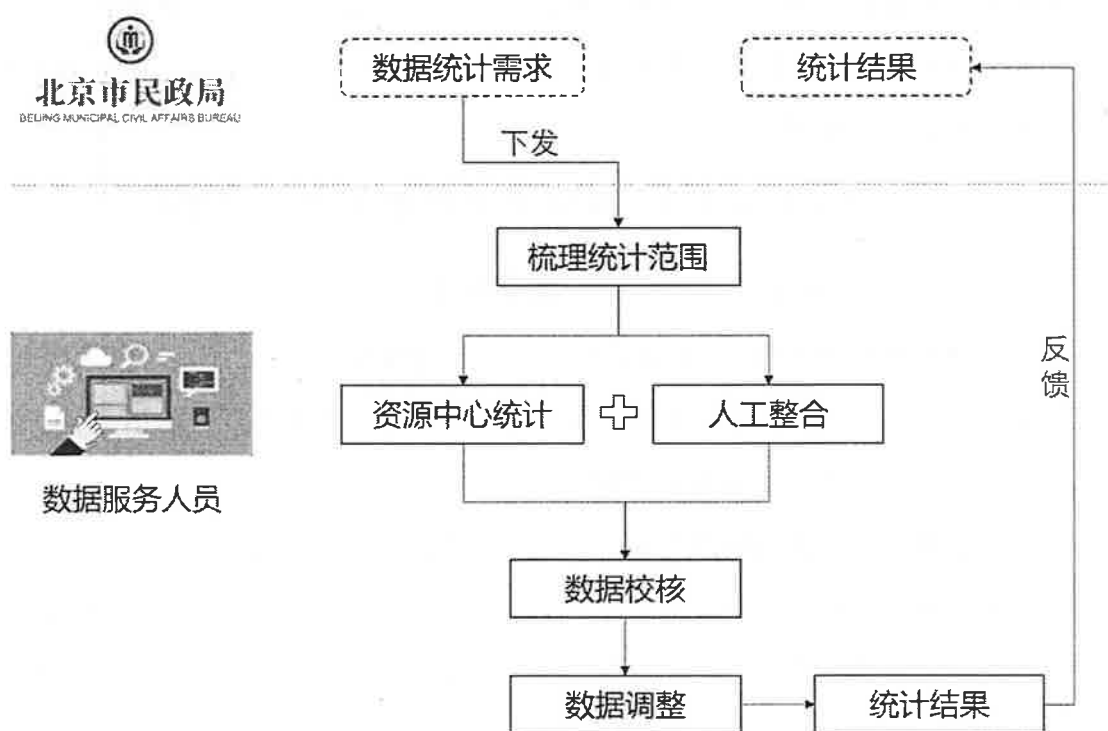


图 50 数据统计流程

16.1.2.1.3. 服务次数

每年提供不少于 48 次查询统计服务。

16.1.2.1.4. 交付物

交付物包括查询统计支持服务记录单和数据查询统计文件。

1. 查询统计支持服务记录单，记录每次提供数据查询统计支持服务的内容，形成查询统计支持服务记录单。
2. 数据查询统计文件，为招标方各部门提供查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等材料。

16.1.2.1.5. 人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照平均每次2人天工作量进行人员投入。

16.1.2.2. 业务数据维护服务

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。具体包括数据采集任务运行例行维护、数据治理任务运行例行维护、数据融合任务运行例行维护、民政数据资源展示指标运行维护、数据共享任务运行例行维护、数据核验接口运行例行维护、死亡数据导入导出服务、死亡信息库优化处理服务、婚姻信息库优化处理服务共9项服务。

16.1.2.2.1. 数据采集任务运行例行维护

16.1.2.2.1.1. 服务内容

对信息系统中3440个数据采集任务流程的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理，具体服务内容如下：

1. 日常巡检，按照链路巡检、数据内容巡检、执行状况巡检、日志巡检的方式开展检查。对数据采集配置、采集任务名称、采集器、采集类型、连接状态、执行时间、执行是否成功、采集信息量、采集执行历史、数据采集日志等运行巡检。
2. 问题处理，发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。处理配置时效和更新、采集器异常、连接状态异常、执行异常、旧数据修改和重新采集等问题。

16.1.2.2.1.2. 采集任务数量

共对 3440 个数据采集任务流程进行维护，数据采集任务如下表所示：

序号	采集系统名称	采集任务流程数量
1	综合福利津贴系统	104
2	资源中心_北大_58	2
3	资源中心_北大	3
4	住建委_184	1
5	住建委	8
6	中国证券登记结算公司_民政部_fronttest	18
7	中国证券登记结算公司_民政部_etptest	4
8	中国证券登记结算公司_经济核对_fronttest_hdxt	21
9	中国证券登记结算公司_经济核对_fronttest	18
10	中国证券登记结算公司_经济核对_etptest_hdxt	9
11	中国证券登记结算公司_经济核对_etptest	5
12	政务服务事项办件数据_转换	8
13	政务服务事项办件数据	10
14	征地超转综合信息管理系统	122
15	养老处	1
16	行政执法服务平台	148
17	行政执法大队_58	10
18	行政审批事项_184	4
19	信息中心_FTP_111	37
20	台账系统	1
21	死亡状态错误数据反馈	2
22	税务局	2
23	数据资源中心_北大	1
24	数据资源治理系统	13
25	收养登记系统	44
26	市医保局_58	4
27	市卫生健康委	2
28	市监狱矫治局_244	6
29	市监狱矫正局_前置机	3
30	市监狱矫正局	1

31	市公安局	13
32	市高法	19
33	社会组织综合管理平台_信用信息系统	2
34	社会组织综合管理平台	468
35	社会组织管理系统_184	14
36	社会组织管理平台_58	2
37	社会组织服务管理平台_信用系统	3
38	社会救助系统_数据字典	25
39	社会救助系统	376
40	社会救助管理平台_朝阳区交换_182	22
41	社会救助管理平台_朝阳区交换	1
42	社会救助管理平台	48
43	社会救助_朝阳区_58	1
44	社会工作专业人才服务系统_182	4
45	社会福利信息管理系统	134
46	社会福利平台/残疾人两项补贴_数据字典	1
47	社会福利残疾人两项补贴_数据字典	3
48	农商行_养老驿站_18_0902	3
49	农商行_养老驿站_18	24
50	农商行_养老驿站	8
51	农商行_FTP_18	5
52	民政资金统发监管系统_资金库	139
53	民政资金统发监管系统_日志库	1
54	民政资金统发监管系统_基础库	10
55	民政一卡通管理系统_58	25
56	民政一卡通管理系统	43
57	民政养老交易-农商行	30
58	民政局社会组织系统_58	8
59	民政部_mzb	5
60	民政部	5
61	流浪乞讨人员救助管理系统_经信局	48
62	流浪乞讨人员救助管理系统_182	41
63	流浪乞讨人员救助管理系统	57
64	流浪乞讨救助站_58	46

65	老年人能力评估综合管理系统	4
66	经信局	2
67	经济状况核对系统_182	22
68	经济状况核对系统	23
69	交通委	4
70	见义勇为人员管理系统_大屏	2
71	见义勇为人员管理系统_182	19
72	见义勇为人员管理系统	75
73	基层社会治理管理系统	96
74	婚姻登记系统_预约登记	1
75	婚姻登记系统_182_NEW	4
76	婚姻登记系统_182	6
77	公墓安葬管理系统	1
78	公共服务平台	46
79	福利养老综合管理平台	418
80	儿童福利信息管理系统_BJMZJ_GMSY	1
81	儿童福利信息管理系统	7
82	督办绩效管理系统	15
83	东郊西郊火化信息	3
84	电子档案系统	4
85	低保系统丰台数据需求	7
86	残疾人两项补贴信息化管理平台	58
87	残疾人联合会	9
88	婚智通数据	16
89	殡葬管理系统_182	265
90	殡仪服务管理系统	72
91	北京住房公积金管理中心	1
92	北京市民族宗教事务委员会	1
93	ZHMZ4.0	4
94	ZHMZ3.0	1
95	96156 养老服务平台	6
96	192.166.151.111_YBJ	1
合计		3440

16.1.2.2.1.3. 检查周期

每周对数据采集任务运行例行维护。

16.1.2.2.1.4. 交付物

交付物主要是工作记录,记录每次数据采集任务运行例行维护过程中的记录,包括出现的问题及解决方式。

16.1.2.2.1.5. 人员投入

结合任务维护复杂度,按照每个工作周期2人天工作量进行人员投入。

16.1.2.2.2. 数据治理任务运行例行维护

16.1.2.2.2.1. 服务内容

对信息系统中715个数据治理任务流程的联通、可用、完整、准确等方面,开展数据监控、预防性检查及常规性检查,并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理,具体服务内容如下:

1. 日常巡检,按照链路巡检、数据内容巡检、执行状况巡检、日志巡检的方式开展检查。对治理流程配置情况、执行历史、执行详细信息、执行次数、执行输出信息、执行输出数据量、执行日志信息、创建人、修改时间等运行巡检。

2. 问题处理,发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程,完成问题修复工作。处理配置时效和更新、执行异常、输出错误、非法修改、旧数据修改需重新修改治理逻辑等问题。

16.1.2.2.2.2. 治理任务数量

共对715个数据治理任务流程进行维护,数据治理任务如下表所示:

序号	所属系统	治理任务流程数量
1	基层社会治理管理系统	4
2	社会工作者管理平台	1
3	殡仪服务管理系统	14
4	见义勇为人员管理系统	15
5	婚姻登记系统	7
6	殡葬服务管理系统	5
7	东火西火系统	4

8	新社会救助系统	92
9	征地超转综合信息管理系统	67
10	流浪乞讨系统	1
11	残疾人两项补贴信息化管理平台	57
12	社会福利纪实库目录	42
13	公民收养信息管理系统	50
14	福利养老综合管理平台	24
15	综合福利津贴系统	2
16	待遇表	2
17	养老服务与管理信息平台	1
18	社会组织行政许可与年检系统	290
19	党组活动	1
20	党组织	1
21	民办非企业单位	4
22	服务品牌建设情况	1
23	年度变更登记备案情况	2
24	社会组织基础信息	1
25	职工持股会变更备案表	1
26	职工持股会比例表	1
27	财务会计报告	2
28	职工持股会公司情况表	1
29	职工持股会首页信息表	1
30	财务会计报告字典表	2
31	职工持股会基本信息表	1
32	职工持股会理事会成员表	1
33	财务报表字段表	1
34	职工持股会意见表	1
35	职工持股会资金构成情况表	1
36	财务资产情况表	1
37	职工持股会总结表	1
38	民办非企业单位年检变更登记	1
39	社会团体	1
40	党建信息表	1
41	接收捐助资助和出资人补充开办资金情况	1

42	党员信息表	1
43	财务会计报告详情表	1
44	党员统计情况表	1
45	财务资产信息	1
46	党组织活动情况	1
47	民非党员列表	1
48	党组织信息表	1
49	党员统计	1
合计		715

16.1.2.2.2.3. 检查周期

每周对数据治理任务运行例行维护。

16.1.2.2.2.4. 交付物

交付物主要是工作记录,记录每次数据治理任务运行例行维护过程中的记录,包括出现的问题及解决方式。

16.1.2.2.2.5. 人员投入

结合任务维护复杂度,按照每个工作周期2人天工作量进行人员投入。

16.1.2.2.3. 数据融合任务运行例行维护

16.1.2.2.3.1. 服务内容

对信息系统中2210个数据融合任务流程的联通、可用、完整、准确等方面,开展数据监控、预防性检查及常规性检查,并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理,具体服务内容如下:

1. 日常巡检,按照链路巡检、数据内容巡检、执行状况巡检、日志巡检的方式开展检查。对融合流程配置情况、执行历史、执行详细信息、执行次数、执行输出信息、执行输出数据量、执行日志信息、创建人、修改时间等运行巡检。

2. 问题处理,发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程,完成问题修复工作。处理配置时效和更新、执行异常、输出错误、非法修改、旧数据修改需重新修改融合逻辑等问题。

16.1.2.2.3.2. 融合任务数量

共对2210个数据融合任务流程进行维护,数据融合任务如下表所示:

序号	目录分类	融合任务流程数量
1	Flows;专题库;	2
2	Flows;专题库;婚姻状况库;	2
3	Flows;专题库;婚姻状况库;住建委;	10
4	Flows;专题库;婚姻状况库;基础目录;	26
5	Flows;专题库;婚姻状况库;基础目录;婚姻登记信息数据;	1
6	Flows;专题库;户籍人口库;	8
7	Flows;专题库;死亡信息库;	1
8	Flows;专题库;死亡信息库;人工数据核查;	2
9	Flows;专题库;死亡信息库;基础信息;	4
10	Flows;专题库;死亡信息库;基础信息;全量;	16
11	Flows;专题库;死亡信息库;基础信息;增量;	15
12	Flows;专题库;死亡信息库;基础信息;新;	44
13	Flows;专题库;死亡信息库;基础信息;旧;	22
14	Flows;专题库;死亡信息库;殡仪服务管理系统;	2
15	Flows;专题库;死亡信息库;社会救助管理平台;	5
16	Flows;专题库;死亡信息库;福利养老综合管理平台;	5
17	Flows;专题库;死亡信息库;经济状况核对系统;	3
18	Flows;专题库;死亡信息库;资金统一发放管理平台;	5
19	Flows;专题库;死亡状况库;	1
20	Flows;专题库;死亡状况库;基础信息;	3
21	Flows;专题库;殡葬火化库;医保局;	2
22	Flows;专题库;殡葬火化库;卫健委;	5
23	Flows;专题库;殡葬火化库;国家审计署;	1
24	Flows;专题库;殡葬火化库;基础目录;	11
25	Flows;专题库;殡葬火化库;审计局核查数据;	2
26	Flows;专题库;殡葬火化库;经信局;	2
27	Flows;专题库;民政对象待遇库-资金监管;	49
28	Flows;专题库;网上办件数据专题库;	3
29	Flows;业务主题库;	13
30	Flows;业务主题库;基层治理业务主题库;大屏正式流程;	31
31	Flows;业务主题库;基层治理业务主题库;跨业务报表;	4
32	Flows;业务主题库;社会专项事务主题库;大屏展示;	65

33	Flows;业务主题库;社会专项事务主题库;民政综合业务运行监管平台;	1
34	Flows;业务主题库;社会专项事务主题库;跨业务报表;	1
35	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;业务创新孵化;	4
36	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;	9
37	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;TO_ORACLE;	2
38	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;低保;	1
39	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;低收入;	2
40	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;征地超转;全市征地超转数量年度趋势分析;	3
41	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;征地超转;全市征地超转数量月度趋势分析;	3
42	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;征地超转;征地超转救助住房面积;	3
43	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;征地超转;征地超转救助年龄分布;	3
44	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;服务事项;	4
45	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;服务事项;XX 年 XX 区全是救助对象领域人员数量分析;临时救助;	1
46	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;服务事项;XX 年 XX 区全是救助对象领域人员数量分析;低保;	2
47	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;服务事项;XX 年 XX 区全是救助对象领域人员数量分析;低收入;	2
48	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;服务事项;XX 年 XX 区全是救助对象领域人员数量分析;征地超转;	1
49	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;服务事项;XX 年 XX 区全是救助对象领域人员数量分析;特困;	1
50	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;服务对象人数;社会救助;	1
51	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;流浪乞讨;全市流浪乞讨数量年度趋势分析;	1
52	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;流浪乞讨;全市流浪乞讨数量月度趋势分析;	1
53	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;流浪乞讨;流浪乞讨救助状态分析;	1
54	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;特困;	2
55	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;资金监管;低保;	6
56	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;资金监管;低收入;	5
57	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;资金监管;征地转超;	4

58	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;资金监管;征地转超;xx年北京市低收入累计支出;	3
59	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;资金监管;征地转超;xx年月度变化趋势分析;	3
60	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;资金监管;特困;	5
61	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;资金监管;社会救助;	1
62	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;资金监管;社会救助;xx年月度变化趋势分析;	2
63	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;资金监管;社会救助;城乡低保(实发);	2
64	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;资金监管;社会救助;城乡低收入(实发);	1
65	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏展示;资金监管;社会救助;城乡特困(实发);	1
66	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;大屏正式流程;	62
67	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;民政综合业务运行监管平台;	8
68	Flows;业务主题库;社会救助业务主题库;跨业务报表;	5
69	Flows;业务主题库;社会福利业务主题库;月报福利补贴;	1
70	Flows;业务主题库;社会福利业务主题库;民政综合业务运行监管平台;	3
71	Flows;业务主题库;社会福利业务主题库;社会福利数据采集;	1
72	Flows;业务主题库;社会福利业务主题库;社会福利数据采集;人才队伍;	9
73	Flows;业务主题库;社会福利业务主题库;社会福利数据采集;天地图;	5
74	Flows;业务主题库;社会福利业务主题库;社会福利数据采集;服务事项;	8
75	Flows;业务主题库;社会福利业务主题库;社会福利数据采集;服务对象;	51
76	Flows;业务主题库;社会福利业务主题库;社会福利数据采集;服务对象;老年人持卡消费;	12
77	Flows;业务主题库;社会福利业务主题库;社会福利数据采集;服务机构;	7
78	Flows;业务主题库;社会福利业务主题库;社会福利数据采集;民政资金;	9
79	Flows;业务主题库;社会福利业务主题库;社会福利数据采集;看基层;	26
80	Flows;业务主题库;社会福利业务主题库;社会福利数据采集;社会救助低收入;	14
81	Flows;业务主题库;社会福利业务主题库;社会福利数据采集;风动预	15

	警;	
82	Flows;业务主题库;社会福利业务主题库;跨业务报表;	4
83	Flows;业务主题库;社会组织业务主题库;大屏正式流程;	29
84	Flows;业务主题库;社会组织业务主题库;民政综合业务运行监管平台;	3
85	Flows;业务主题库;社会组织业务主题库;跨业务报表;	3
86	Flows;互联网+监管;行政执法;	4
87	Flows;共享交换;	4
88	Flows;共享交换;内部数据;	1
89	Flows;共享交换;内部数据;信息中心;	59
90	Flows;共享交换;内部数据;社会事务;	24
91	Flows;共享交换;内部数据;社会救助;	3
92	Flows;共享交换;内部数据;社会救助;社会救助管理平台;	4
93	Flows;共享交换;内部数据;社会救助;社会救助管理平台;月中运行;	14
94	Flows;共享交换;内部数据;社会救助;社会救助管理平台;月初运行;	5
95	Flows;共享交换;内部数据;社会福利;	34
96	Flows;共享交换;内部数据;社会福利;养老处;	1
97	Flows;共享交换;内部数据;社会组织;	9
98	Flows;共享交换;内部数据;行政与党务;	1
99	Flows;共享交换;内部数据;行政与党务;民政一卡通管理系统;	3
100	Flows;共享交换;内部数据;行政与党务;计财处台账系统;	64
101	Flows;共享交换;内部数据;行政执法;	12
102	Flows;共享交换;区级单位;	28
103	Flows;共享交换;政务数据;人保局;共享;	9
104	Flows;共享交换;政务数据;住建委;住保办;	11
105	Flows;共享交换;政务数据;公积金;共享;	3
106	Flows;共享交换;政务数据;大数据研究院;	33
107	Flows;共享交换;政务数据;司法局;	2
108	Flows;共享交换;政务数据;市公安局;	7
109	Flows;共享交换;政务数据;市公安局;共享;	38
110	Flows;共享交换;政务数据;市公安局;提供;	3
111	Flows;共享交换;政务数据;残联;共享;	35
112	Flows;共享交换;政务数据;残联;获取;	6
113	Flows;共享交换;政务数据;民政部;共享;社会组织-信用系统;	9

114	Flows; 共享交换; 政务数据; 民政部; 共享; 社会组织;	17
115	Flows; 共享交换; 政务数据; 民政部; 获取; 核对系统; 省端发送部端核对请求;	29
116	Flows; 共享交换; 政务数据; 民政部; 获取; 核对系统; 省端接收部端核对请求;	28
117	Flows; 共享交换; 政务数据; 法制办;	5
118	Flows; 共享交换; 政务数据; 监察委; 共享;	14
119	Flows; 共享交换; 政务数据; 监狱矫治局; 民政核查; 核查;	6
120	Flows; 共享交换; 政务数据; 监狱矫治局; 民政核查; 结果;	2
121	Flows; 共享交换; 政务数据; 监狱矫治局; 监狱核查; 结果;	11
122	Flows; 共享交换; 政务数据; 经信局; 共享;	47
123	Flows; 共享交换; 政务数据; 经信局; 共享; 彩智;	14
124	Flows; 共享交换; 政务数据; 经信局; 共享; 数据汇聚;	14
125	Flows; 共享交换; 政务数据; 经信局; 共享; 流浪乞讨;	18
126	Flows; 共享交换; 政务数据; 经信局; 共享; 社会组织_社团系统服务器;	2
127	Flows; 共享交换; 政务数据; 老龄办;	12
128	Flows; 共享交换; 政务数据; 规自委;	4
129	Flows; 共享交换; 政务数据; 银保监;	1
130	Flows; 共享交换; 政务数据; 高法;	6
131	Flows; 共享交换; 社会数据; 96156 养老服务平台 (已停止);	13
132	Flows; 共享交换; 社会数据; 96156 养老服务平台 (已停止); 社区服务卡中心巡访; 制卡中心;	2
133	Flows; 共享交换; 社会数据; 96156 养老服务平台 (已停止); 社区服务卡中心巡访; 制卡中心; 60 以上老年人基本信息_制卡状态查询_历史数据;	7
134	Flows; 共享交换; 社会数据; 96156 养老服务平台 (已停止); 社区服务卡中心巡访; 制卡中心; 80 岁以上老年人_相关信息_历史数据;	7
135	Flows; 共享交换; 社会数据; 96156 养老服务平台 (已停止); 社区服务卡中心巡访; 制卡中心; 80 岁以上老年人_补贴是否发放成功_历史数据;	7
136	Flows; 共享交换; 社会数据; 96156 养老服务平台 (已停止); 社区服务卡中心巡访; 制卡中心; 基础目录;	20
137	Flows; 共享交换; 社会数据; 96156 养老服务平台 (已停止); 社区服务卡中心巡访; 制卡中心; 通过银行网站申请的_60 以上老年人 基本信息 制卡状态查询_历史数据;	7
138	Flows; 共享交换; 社会数据; 96156 养老服务平台 (已停止); 社区服务卡中心巡访; 社区服务;	16
139	Flows; 共享交换; 社会数据; 96156 养老服务平台 (已停止); 社区服	6

	务卡中心巡访;社区服务;巡防;巡视探访信息表;	
140	Flows;共享交换;社会数据;96156 养老服务平台(已停止);社区服务卡中心巡访;社区服务;巡防;巡防-养老机构管理;	4
141	Flows;共享交换;社会数据;96156 养老服务平台(已停止);社区服务卡中心巡访;社区服务;巡防;巡防-周边服务对象信息;	5
142	Flows;共享交换;社会数据;96156 养老服务平台(已停止);社区服务卡中心巡访;社区服务;巡防;巡防-工作人员信息表;	4
143	Flows;共享交换;社会数据;96156 养老服务平台(已停止);社区服务卡中心巡访;社区服务;巡防;巡防-服务单总表;	3
144	Flows;共享交换;社会数据;96156 养老服务平台(已停止);社区服务卡中心巡访;社区服务;巡防;巡防-服务商信息;	4
145	Flows;共享交换;社会数据;96156 养老服务平台(已停止);社区服务卡中心巡访;社区服务;换卡记录;	6
146	Flows;共享交换;社会数据;96156 养老服务平台(已停止);社区服务卡中心巡访;社区服务;老人基础信息;	7
147	Flows;共享交换;社会数据;农商行_养老驿站;共享;	2
148	Flows;共享交换;社会数据;农商行_养老驿站;获取;	10
149	Flows;共享交换_old;专项社会事务;儿童收养;基础信息;	3
150	Flows;共享交换_old;专项社会事务;儿童收养;市公安局;	3
151	Flows;共享交换_old;专项社会事务;儿童收养;市高法;	2
152	Flows;共享交换_old;专项社会事务;儿童收养;经信局;	2
153	Flows;共享交换_old;专项社会事务;婚姻登记;	8
154	Flows;共享交换_old;专项社会事务;婚姻登记;台账系统;	3
155	Flows;共享交换_old;专项社会事务;婚姻登记;基础目录;	3
156	Flows;共享交换_old;专项社会事务;婚姻登记;市公安局;	3
157	Flows;共享交换_old;专项社会事务;婚姻登记;市高法;	2
158	Flows;共享交换_old;专项社会事务;婚姻登记;社会救助;	4
159	Flows;共享交换_old;专项社会事务;婚姻登记;税务局;	3
160	Flows;共享交换_old;专项社会事务;殡葬信息 ;基础数据;	4
161	Flows;共享交换_old;专项社会事务;殡葬信息 ;市人保局;	2
162	Flows;共享交换_old;专项社会事务;殡葬信息 ;市公安局;	3
163	Flows;共享交换_old;专项社会事务;殡葬信息 ;市高法;	2
164	Flows;共享交换_old;专项社会事务;殡葬信息 ;旧系统;	1
165	Flows;共享交换_old;专项社会事务;殡葬信息 ;经信局;	2
166	Flows;共享交换_old;专项社会事务;见义勇为信息;基础目录;	4
167	Flows;共享交换_old;专项社会事务;见义勇为信息;经信局;	3
168	Flows;共享交换_old;外部数据;农商行;	2

169	Flows; 共享交换_old; 外部数据; 农商行_养老驿站;	12
170	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 18 岁以下;	1
171	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息;	1
172	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 东城区;	20
173	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 丰台区;	9
174	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 公安;	1
175	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 公积金;	2
176	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 台账系统;	4
177	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 基础信息; 新;	8
178	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 基础信息; 旧;	28
179	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 市人保局;	2
180	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 市公安局;	1
181	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 市高法;	2
182	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 海淀区;	19
183	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 监察委;	6
184	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 经信局;	2
185	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 行政执法;	1
186	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 西城区;	20
187	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低保信息; 资源中心;	1
188	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低收入信息; 基础信息;	9
189	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低收入信息; 市高法;	2
190	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 低收入信息; 经信局;	3
191	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 因公致残返程知青护理补贴人员;	5
192	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 征地超转; 残疾人联合会;	1
193	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 数据推送 58 资源中心_北大;	3
194	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 数据推送 58 资源中心_北大; 特困管理系统_旧;	22
195	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 数据推送 58 资源中心_北大; 社会救助系统_旧;	26
196	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 数据推送 58 资源中心_北大; 经济状况核对系统;	2
197	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 特困; 台账系统;	6
198	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 特困; 基础目录;	9
199	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 特困; 经信局;	3
200	Flows; 共享交换_old; 社会救助; 生活困难补助; 基础目录;	8

201	Flows;共享交换_old;社会福利;残疾人信息;北京通;	4
202	Flows;共享交换_old;社会福利;残疾人信息;社会救助;	6
203	Flows;共享交换_old;社会福利;残疾人信息;福利养老;	1
204	Flows;共享交换_old;社会福利;残疾人信息;税务局;	1
205	Flows;共享交换_old;社会福利;福利养老;卫健委;	1
206	Flows;共享交换_old;社会福利;福利养老;资金统发;	16
207	Flows;共享交换_old;社会组织;公安局;	3
208	Flows;共享交换_old;社会组织;公安局;公安迁出本市注销人员;	4
209	Flows;共享交换_old;社会组织;公积金;	2
210	Flows;共享交换_old;社会组织;市高法;	2
211	Flows;共享交换_old;社会组织;社会组织服务管理平台_信用系统;	5
212	Flows;共享交换_old;社会组织;社会组织综合管理平台;基础目录;	19
213	Flows;共享交换_old;社会组织;社会组织综合管理平台;基金会;	1
214	Flows;共享交换_old;社会组织;社会组织综合管理平台;年检信息;	1
215	Flows;共享交换_old;社会组织;社会组织综合管理平台;民办非企业单位;	1
216	Flows;共享交换_old;社会组织;社会组织综合管理平台;民政局信用系统;	5
217	Flows;共享交换_old;社会组织;社会组织综合管理平台;社会团体;	1
218	Flows;共享交换_old;社会组织;社会组织综合管理平台;行政执法;	17
219	Flows;共享交换_old;社会组织;社工人才;	4
220	Flows;共享交换_old;社会组织;行政执法服务管理平台;基础目录;	2
221	Flows;共享交换_old;社会组织;行政执法服务管理平台;市法制办;	1
222	Flows;共享交换_old;社会组织;行政执法服务管理平台;民政局信用系统;	4
223	Flows;共享交换_old;社会组织;行政执法服务管理平台;民政局社会组织系统;	10
224	Flows;共享交换_old;行政与党务;民政资金监管平台;资金库;福利养老;	3
225	Flows;基础库;法人;	6
226	Flows;基础库;自然人;	13
227	Flows;数据分析;数据合并;	21
228	Flows;数据分析;新社会救助系统;	1
229	Flows;数据分析;旧低保系统;	3
230	Flows;数据分析;旧低收入系统;	1
231	Flows;数据分析;旧特困系统;	1

232	Flows;数据分析;经济核对;	2
233	Flows;数据推送;公安局;	5
234	Flows;数据推送;制卡中心;ssry;	3
235	Flows;数据推送;残疾人联合会;	23
236	Flows;数据推送;监狱矫正局;	5
237	Flows;数据推送;经信局;ORACLE;	9
238	Flows;数据推送;经信局;ssry;	7
239	Flows;数据推送;经济状况核对;	17
240	Flows;数据推送;行政执法;	6
241	Flows;数据推送;高法;	10
242	Flows;数据监控;	8
243	Flows;数据统计;	1
244	Flows;知识图谱库;业务图谱库;	15
245	Flows;知识图谱库;业务图谱库;企业法人;	8
246	Flows;知识图谱库;业务图谱库;儿童;	2
247	Flows;知识图谱库;业务图谱库;居委委员;	2
248	Flows;知识图谱库;业务图谱库;征地超转;	6
249	Flows;知识图谱库;业务图谱库;村党委;	1
250	Flows;知识图谱库;业务图谱库;村委委员;	1
251	Flows;知识图谱库;业务图谱库;残疾人;	8
252	Flows;知识图谱库;业务图谱库;流浪乞讨;	1
253	Flows;知识图谱库;业务图谱库;特殊法人-村委;	4
254	Flows;知识图谱库;业务图谱库;社会工作者;	2
255	Flows;知识图谱库;业务图谱库;社会救助;	19
256	Flows;知识图谱库;业务图谱库;社会组织法人;	34
257	Flows;知识图谱库;业务图谱库;社区党委;	1
258	Flows;知识图谱库;业务图谱库;老年人;	7
259	Flows;知识图谱库;业务图谱库;见义勇为;	4
260	Flows;知识图谱库;个人图谱库;	28
261	Flows;知识图谱库;机构图谱库;	5
合计		2210

16.1.2.2.3.3. 检查周期

每周对数据融合任务运行例行维护。

16.1.2.2.3.4. 交付物

交付物主要是工作记录,记录每次数据融合任务运行例行维护过程中的记录,包括出现的问题及解决方式。

16.1.2.2.3.5. 人员投入

结合任务维护复杂度,按照每个工作周期2人天工作量进行人员投入。

16.1.2.2.4. 民政数据资源展示指标运行维护

16.1.2.2.4.1. 服务内容

对信息系统中385个数据展示指标的联通、可用、完整、准确等方面,开展数据监控、预防性检查及常规性检查,并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理,具体服务内容如下:

1. 日常巡检,按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。对民政数据资源展示指标融合流程配置情况、指标数据来源、指标统计口径等进行巡检。

2. 问题处理,发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程,完成问题修复工作。处理配置时效和更新、执行异常、输出错误、非法修改、旧数据修改需重新修改融合逻辑、指标数据来源、统计口径等问题。

16.1.2.2.4.2. 展示指标数量

共对385个数据展示指标进行运行维护,数据展示指标如下表所示:

分类	指标
(一) 社会福利	1. 空间维度服务对象整体数量
	2. 时间维度服务对象整体数量
	3. 空间维度持卡老年人数量
	4. 时间维度持卡老年人数量
	5. 空间维度残疾人数量
	6. 时间维度残疾人数量
	7. 空间维度儿童福利对象数量
	8. 时间维度儿童福利对象数量
	9. 空间维度持卡老年人户籍人口数量
	10. 时间维度持卡老年人户籍人口数量
	11. 空间维度持卡老年人净增数量

分类	指标
	12. 时间维度持卡老年人净增数量
	13. 空间维度持卡老年人消费金额
	14. 时间维度持卡老年人消费金额
	15. 空间维度持卡老年人对象分析
	16. 时间维度持卡老年人对象分析
	17. 空间维度持卡老年人年龄段分析
	18. 时间维度持卡老年人年龄段分析
	19. 空间维度持卡老年人数量地域分布分析
	20. 时间维度持卡老年人数量地域分布分析
	21. 空间维度持卡老年人数量月度变化趋势分析
	22. 时间维度持卡老年人数量月度变化趋势分析
	23. 空间维度非京籍持卡老年人地域分析
	24. 时间维度非京籍持卡老年人地域分析
	25. 空间维度持卡老年人死亡年龄段分析
	26. 时间维度全市持卡老年人死亡年龄段分析
	27. 空间维度持卡老年人消费金额月度趋势分析
	28. 时间维度持卡老年人消费金额月度趋势分析
	29. 空间维度持卡老年人消费金额地域分布分析
	30. 时间维度持卡老年人消费金额地域分布分析
	31. 空间维度残疾人年龄结构分析
	32. 时间维度残疾人年龄结构分析
	33. 空间维度残疾人残疾类型分析
	34. 时间维度残疾人残疾类型分析
	35. 空间维度残疾人享受两项补贴人数分析
	36. 时间维度残疾人享受两项补贴人数分析
	37. 空间维度持卡老年人中特殊身份分析
	38. 时间维度持卡老年人中特殊身份分析
	39. 空间维度享受高龄津贴整体数量
	40. 时间维度享受高龄津贴整体数量
	41. 空间维度享受高龄津贴年龄段分析
	42. 时间维度享受高龄津贴年龄段分析
	43. 空间维度高龄津贴地域分布分析
	44. 时间维度高龄津贴地域分布分析

分类	指标
	45. 空间维度享受高龄津贴老年人中特殊身份分析
	46. 时间维度享受高龄津贴老年人中特殊身份分析
	47. 空间维度享受养老服务补贴老年人整体数量
	48. 时间维度享受养老服务补贴老年人整体数量
	49. 空间维度享受养老服务补贴老年人年龄段分析
	50. 时间维度享受养老服务补贴老年人年龄段分析
	51. 空间维度养老服务补贴地域分布分析
	52. 时间维度养老服务补贴地域分布分析
	53. 空间维度享受养老服务补贴老年人中特殊身份分析
	54. 时间维度享受养老服务补贴老年人中特殊身份分析
	55. 空间维度护理补贴老年人整体数量
	56. 时间维度护理补贴老年人整体数量
	57. 空间维度护理补贴老年人年龄段分析
	58. 时间维度护理补贴老年人年龄段分析
	59. 空间维度护理补贴老年人地域分布分析
	60. 时间维度护理补贴老年人地域分布分析
	61. 空间维度享受护理补贴老年人中特殊身份分析
	62. 时间维度享受护理补贴老年人中特殊身份分析
	63. 空间维度京籍老年人整体数量
	64. 时间维度京籍老年人整体数量
	65. 空间维度京籍老年人年龄段分析
	66. 时间维度京籍老年人年龄段分析
	67. 空间维度京籍老年人数量地域分布分析
	68. 时间维度京籍老年人数量地域分布分析
	69. 空间维度京籍老年人中特殊身份分析
	70. 时间维度京籍老年人中特殊身份分析
	71. 空间维度儿童福利对象结构分析
	72. 时间维度儿童福利对象结构分析
	73. 空间维度儿童福利对象数量变化趋势分析
	74. 时间维度儿童福利对象数量变化趋势分析
	75. 空间维度社会福利领域资金支出分析
	76. 时间维度社会福利领域资金支出分析
	77. 空间维度社会福利领域资金类别分析

分类	指标
	78. 时间维度社会福利领域资金类别分析
	79. 空间维度养老服务机构补贴资金趋势分析
	80. 时间维度养老服务机构补贴资金趋势分析
	81. 空间维度各类津贴补贴支出金额
	82. 时间维度各类津贴补贴支出金额
	83. 空间维度老年人福利领域津贴补贴支出金额分析
	84. 时间维度老年人福利领域津贴补贴支出金额分析
	85. 空间维度养老服务机构各类补贴支出金额分析
	86. 时间维度养老服务机构各类补贴支出金额分析
	87. 空间维度养老服务机构资金支出
	88. 时间维度养老服务机构资金支出
	89. 空间维度残疾人两项补贴支出金额分析
	90. 时间维度残疾人两项补贴支出金额分析
	91. 空间维度残疾人福利领域资金支出
	92. 时间维度残疾人福利领域资金支出
	93. 空间维度儿童福利领域资金支出
	94. 时间维度儿童福利领域资金支出
	95. 空间维度社会福利领域服务事项数量
	96. 时间维度社会福利领域服务事项数量
	97. 空间维度社会福利领域服务事项办理量分析
	98. 时间维度社会福利领域服务事项办理量分析
	99. 空间维度社会福利领域服务事项办理量月度趋势分析
	100. 时间维度社会福利领域服务事项办理量月度趋势分析
	101. 空间维度社会福利机构数量
	102. 时间维度社会福利机构数量
	103. 空间维度养老机构收费标准情况分析
	104. 时间维度养老机构收费标准情况分析
	105. 空间维度养老服务机构服务对象类型分析
	106. 时间维度养老服务机构服务对象类型分析
	107. 空间维度具有医保定点资质的养老机构占比分析
	108. 时间维度具有医保定点资质的养老机构占比分析
	109. 空间维度养老床位数区域分布分析
	110. 时间维度养老床位数区域分布分析

分类	指标
	111. 空间维度养老机构入住率区域分析
	112. 时间维度养老机构入住率区域分析
	113. 空间维度社会福利领域工作人员数量分析
	114. 时间维度社会福利领域工作人员数量分析
	115. 空间维度社会福利领域工作人员年龄结构分析
	116. 时间维度社会福利领域工作人员年龄结构分析
	117. 空间维度社会福利领域工作人员月度趋势分析
	118. 时间维度社会福利领域工作人员月度趋势分析
	119. 空间维度养老服务人才学历分析
	120. 时间维度养老服务人才学历分析
	121. 空间维度养老服务人才年龄结构分析
	122. 时间维度养老服务人才年龄结构分析
	123. 空间维度养老服务人才数量月度趋势分析
	124. 时间维度养老服务人才数量月度趋势分析
	125. 空间维度残疾人服务人才职业资格情况
	126. 时间维度残疾人服务人才职业资格情况
	127. 空间维度残疾人服务人才年龄结构分析
	128. 时间维度残疾人服务人才年龄结构分析
	129. 空间维度残疾人服务人才数量月度趋势分析
	130. 时间维度残疾人服务人才数量月度趋势分析
	131. 空间维度儿童服务人才职业资格情况
	132. 时间维度儿童服务人才职业资格情况
	133. 空间维度儿童服务人才年龄结构分析
	134. 时间维度儿童服务人才年龄结构分析
	135. 空间维度儿童服务人才数量月度趋势分析
	136. 时间维度儿童服务人才数量月度趋势分析
(二) 社会救助	1. 空间维度社会救助领域整体分析
	2. 时间维度社会救助领域整体分析
	3. 空间维度征地超转人数整体分析
	4. 时间维度征地超转人数整体分析
	5. 空间维度社会救助对象数量分析
	6. 时间维度社会救助对象数量分析
	7. 空间维度社会救助对象占辖区户籍人口比

分类	指标
	8. 时间维度社会救助对象占辖区户籍人口比
	9. 空间维度低保人员年龄结构统计
	10. 时间维度低保人员年龄结构统计
	11. 空间维度低保人员身体状况分析
	12. 时间维度低保人员身体状况分析
	13. 空间维度低保人员就业状况分析
	14. 时间维度低保人员就业状况分析
	15. 空间维度低保人员学历分析
	16. 时间维度低保人员学历分析
	17. 空间维度低保人员退保原因
	18. 时间维度低保人员退保原因
	19. 空间维度低收入人员年龄结构统计
	20. 时间维度低收入人员年龄结构统计
	21. 空间维度低收入人员身体状况分析
	22. 时间维度低收入人员身体状况分析
	23. 空间维度低收入人员就业状况分析
	24. 时间维度低收入人员就业状况分析
	25. 空间维度低收入人员学历分析
	26. 时间维度低收入人员学历分析
	27. 空间维度低收入人员退出原因
	28. 时间维度低收入人员退出原因
	29. 空间维度特困人员年龄结构统计
	30. 时间维度特困人员年龄结构统计
	31. 空间维度特困人员身体状况分析
	32. 时间维度特困人员身体状况分析
	33. 空间维度特困人员就业情况分析
	34. 时间维度特困人员就业情况分析
	35. 空间维度特困人员学历分析
	36. 时间维度特困人员学历分析
	37. 空间维度特困人员退出原因
	38. 时间维度特困人员退出原因
	39. 空间维度社会救助领域民政资金整体支出
	40. 时间维度社会救助领域民政资金整体支出

分类	指标
	41. 空间维度征地超转领域民政资金整体支出
	42. 时间维度征地超转领域民政资金整体支出
	43. 空间维度社会救助领域资金支出分析
	44. 时间维度社会救助领域资金支出分析
	45. 空间维度社会救助领域资金月度支出趋势分析
	46. 时间维度社会救助领域资金月度支出趋势分析
	47. 空间维度社会救助领域事项整体情况
	48. 时间维度社会救助领域事项整体情况
	49. 空间维度社会救助服务事项统计
	50. 时间维度社会救助服务事项统计
	51. 空间维度社会救助服务事项申请方式统计
	52. 时间维度社会救助服务事项申请方式统计
	53. 空间维度社会救助服务事项数量趋势
	54. 时间维度社会救助服务事项数量趋势
(三) 基层社会治理	1. 空间维度人口数量（户籍人口与常住人口）
	2. 时间维度人口数量（户籍人口与常住人口）
	3. 空间维度人口分布情况
	4. 时间维度人口分布情况
	5. 空间维度基层社会治理机构整体情况
	6. 时间维度基层社会治理机构整体情况
	7. 空间维度社区规模分布情况
	8. 时间维度社区规模分布情况
	9. 空间维度村规模分布情况
	10. 时间维度村规模分布情况
	11. 空间维度户数最多的五个社区
	12. 时间维度户数最多的五个社区
	13. 空间维度户数最少的五个社区
	14. 时间维度户数最少的五个社区
	15. 空间维度户数最多的五个村
	16. 时间维度户数最多的五个村
	17. 空间维度户数最少的五个村
	18. 时间维度户数最少的五个村
	19. 空间维度所辖社区（村）最多的五个街（乡镇）

分类	指标
	20. 时间维度所辖社区（村）最多的五个街（乡镇）
	21. 空间维度基层社会治理人才队伍整体情况
	22. 时间维度基层社会治理人才队伍整体情况
	23. 空间维度各类人才队伍分布情况
	24. 时间维度各类人才队伍分布情况
	25. 空间维度社区书记主任一肩挑分布情况
	26. 时间维度社区书记主任一肩挑分布情况
	27. 空间维度社区书记主任年龄分布情况
	28. 时间维度社区书记主任年龄分布情况
	29. 空间维度社区书记主任学历分布情况
	30. 时间维度社区书记主任学历分布情况
	31. 空间维度社区书记主任性别分布情况
	32. 时间维度社区书记主任性别分布情况
	33. 空间维度社区持证社工占比分析
	34. 时间维度社区持证社工占比分析
	35. 空间维度村书记主任一肩挑分布情况
	36. 时间维度村书记主任一肩挑分布情况
	37. 空间维度村书记主任年龄分布情况
	38. 时间维度村书记主任年龄分布情况
	39. 空间维度村书记主任学历分布情况
	40. 时间维度村书记主任学历分布情况
	41. 空间维度村书记主任性别分布情况
	42. 时间维度村书记主任性别分布情况
	43. 空间维度村持证社工占比分析
	44. 时间维度村持证社工占比分析
	45. 空间维度持证社工年龄分布情况
	46. 时间维度持证社工年龄分布情况
	47. 空间维度持证社工学历分布情况
	48. 时间维度持证社工学历分布情况
	49. 空间维度持证社工近5年登记趋势
	50. 时间维度持证社工近5年登记趋势
(四) 社会组织	1. 空间维度社会组织和社区社会组织整体情况
	2. 时间维度社会组织和社区社会组织整体情况

分类	指标
	3. 空间维度各类社会组织分布情况
	4. 时间维度各类社会组织分布情况
	5. 空间维度社团、基金会、民非行业分布情况
	6. 时间维度社团、基金会、民非行业分布情况
	7. 空间维度全市社团、基金会、民非数量变化情况
	8. 时间维度全市社团、基金会、民非数量变化情况
	9. 空间维度全市政府购买服务支出情况
	10. 时间维度全市政府购买服务支出情况
	11. 空间维度全市政府近 5 年购买服务支出情况
	12. 时间维度全市政府近 5 年购买服务支出情况
	13. 空间维度社会组织行政许可与行政处罚整体情况
	14. 时间维度社会组织行政许可与行政处罚整体情况
	15. 空间维度社区社会组织备案情况
	16. 时间维度社区社会组织备案情况
	17. 空间维度本年度行政许可情况
	18. 时间维度本年度行政许可情况
	19. 空间维度社会组织年检情况分析
	20. 时间维度社会组织年检情况分析
	21. 空间维度社会组织从业人员整体情况
	22. 时间维度社会组织从业人员整体情况
	23. 空间维度社会组织从业人员数量变化趋势
	24. 时间维度社会组织从业人员数量变化趋势
(五) 专项社会事务	1. 空间维度累计结离婚登记情况
	2. 时间维度累计结离婚登记情况
	3. 空间维度结婚登记数量月度变化趋势分析
	4. 时间维度结婚登记数量月度变化趋势分析
	5. 空间维度当年结婚登记高峰日
	6. 时间维度当年结婚登记高峰日
	7. 空间维度近五年初婚平均年龄趋势分析
	8. 时间维度近五年初婚平均年龄趋势分析
	9. 空间维度婚姻存续期分析
	10. 时间维度婚姻存续期分析
	11. 空间维度本年度离婚类型分析

分类	指标
	12. 时间维度本年度离婚类型分析
	13. 空间维度本年度跨区结婚登记数据分析
	14. 时间维度本年跨区结婚登记数据分析
	15. 空间维度死亡火化情况统计
	16. 时间维度死亡火化情况统计
	17. 空间维度火化率情况统计
	18. 时间维度火化率情况统计
	19. 全市 12 家殡仪馆本年度火化量统计
	20. 时间维度全市 12 家殡仪馆本年度火化量统计
	21. 空间维度火化量月度变化趋势分析
	22. 时间维度火化量月度变化趋势分析
	23. 空间维度死亡人数月度变化趋势分析
	24. 时间维度死亡人数月度变化趋势分析
	25. 空间维度火化对象区域分布情况
	26. 时间维度火化对象区域分布情况
	27. 空间维度死亡对象年龄段统计
	28. 时间维度死亡对象年龄段统计
	29. 空间维度死亡对象死亡原因统计
	30. 时间维度死亡对象死亡原因统计
	31. 空间维度累计见义勇为数量
	32. 时间维度市累计见义勇为数量
	33. 空间维度见义勇为事迹特征分析
	34. 时间维度见义勇为事迹特征分析
	35. 空间维度见义勇为人员优待抚恤类别分析
	36. 时间维度见义勇为人员优待抚恤类别分析
	37. 空间维度共救助流浪乞讨人次统计
	38. 时间维度共救助流浪乞讨人次统计
	39. 各机构救助人次分布情况
	40. 时间维度各机构救助人次分布情况
	41. 空间维度流浪乞讨人员月度数量统计
	42. 时间维度流浪乞讨人员月度数量统计
	43. 空间维度流浪乞讨人员户籍地分析
	44. 时间维度流浪乞讨人员户籍地分析

分类	指标
	45. 空间维度在站流浪乞讨人员在站时长分析
	46. 时间维度在站流浪乞讨人员在站时长分析
(六) 风险预警	1. 社会救助业务办理异常情况预警
	2. 社会救助业务办理异常详情
	3. 社会事务业务办理异常情况预警
	4. 社会事务业务办理异常详情
	5. 社会福利业务办理异常情况预警
	6. 社会福利业务办理异常详情
	7. 社会治理业务办理异常情况预警
	8. 社会治理业务办理异常详情
	9. 社会组织业务办理异常情况预警
	10. 社会组织业务办理异常详情
	11. 全市社会福利业务办理、社会事务业务办理、社会福利业务办理、社会治理业务办理、社会组织业务办理异常占比统计
	12. 死亡信息更新异常统计
	13. 延期督办事项预警
	14. 督办事项进展分析
	15. 督办事项来源分析
	16. 督办事项完成情况分析
	17. 信访来源分析
	18. 接诉即办未办结时间详情
	19. 本年度接诉即办数量趋势
	20. 本年度接诉即办热词分析
(七) 基础概况指标	1. 街道画像社会救助低保人数/户数统计分析
	2. 街道画像社会救助低保人员详情分析
	3. 街道画像社会救助低收入人数/户数统计分析
	4. 街道画像社会救助低收入人员详情分析
	5. 街道画像社会救助特困人数/户数统计分析
	6. 街道画像社会救助特困人员详情分析
	7. 街道画像征地超转人数统计分析
	8. 街道画像征地超转人员详情分析
	9. 街道画像社会福利持卡老年人统计分析
	10. 街道画像社会福利百岁老人详情分析

分类	指标
	11. 街道画像社会福利养老服务机构统计分析
	12. 街道画像社会福利养老服务机构详情分析
	13. 街道画像社会福利残疾人数量统计分析
	14. 街道画像社会福利残疾人残疾等级分析
	15. 街道画像社会福利残疾人残疾类型分析
	16. 街道画像社会福利残疾人补贴类型分析
	17. 街道画像社会福利残疾福利机构统计分析
	18. 街道画像社会福利残疾福利机构详情分析
	19. 街道画像社会福利困境儿童统计信息
	20. 街道画像社会福利困境儿童详情信息
	21. 街道画像社会福利儿童福利机构统计信息
	22. 街道画像社会福利儿童福利机构详情信息
	23. 街道画像基层社会治理社区社会组织统计信息
	24. 街道画像基层社会治理社区社会组织详情信息
	25. 街道画像基层社会治理户数统计信息
	26. 社区（村）画像社区村基本信息
	27. 社区（村）画像两委委员详情信息
	28. 社区（村）画像书记主任详情信息
	29. 社区（村）画像社会救助低保人数/户数统计分析
	30. 社区（村）画像社会救助低保人员详情分析
	31. 社区（村）画像社会救助低收入人数/户数统计分析
	32. 社区（村）画像社会救助低收入人员详情分析
	33. 社区（村）画像社会救助特困人数/户数统计分析
	34. 社区（村）画像社会救助特困人员详情分析
	35. 社区（村）画像征地超转人数统计分析
	36. 社区（村）画像征地超转人员详情分析
	37. 社区（村）画像社会福利持卡老年人统计分析
	38. 社区（村）画像社会福利百岁老人详情分析
	39. 社区（村）画像社会福利养老服务机构统计分析
	40. 社区（村）画像社会福利养老服务机构详情分析
	41. 社区（村）画像社会福利残疾人数量统计分析
	42. 社区（村）画像社会福利残疾人残疾等级分析
	43. 社区（村）画像社会福利残疾人残疾类型分析

分类	指标
	44. 社区（村）画像社会福利残疾人补贴类型分析
	45. 社区（村）画像社会福利残疾福利机构统计分析
	46. 社区（村）画像社会福利残疾福利机构详情分析
	47. 社区（村）画像社会福利困境儿童统计信息
	48. 社区（村）画像社会福利困境儿童详情信息
	49. 社区（村）画像社会福利儿童福利机构统计信息
	50. 社区（村）画像社会福利儿童福利机构详情信息
	51. 社区（村）画像基层社会治理社区社会组织统计信息
	52. 社区（村）画像基层社会治理社区社会组织详情信息
	53. 社区（村）画像基层社会治理户数统计信息
	54. 社区（村）画像下属委员会统计信息
	55. 社区（村）画像下属委员会详情信息

16.1.2.2.4.3. 检查周期

每周对民政数据资源展示指标运行维护。

16.1.2.2.4.4. 交付物

交付物主要是工作记录，记录每次数据资源展示指标运行维护过程中的记录，包括出现的问题及解决方式。

16.1.2.2.4.5. 人员投入

结合任务维护复杂度，按照每个工作周期 2 人天工作量进行人员投入。

16.1.2.2.5. 数据共享任务运行例行维护

16.1.2.2.5.1. 服务内容

对信息系统中 309 个数据共享任务流程的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理，具体服务内容如下：

1. 日常巡检，按照链路巡检、数据内容巡检、执行状况巡检、日志巡检的方式开展检查。对订阅、接口、下载共享方式下的共享状态、共享频率、操作情况、共享数据等进行巡检。

2. 问题处理，发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完

成问题修复工作。对共享通路问题处理、处理共享开始和结束时间异常、共享频率异常、状态异常、非法操作、旧数据修改和重新采集导致共享调整等问题、因数据标准化导致重新配置共享任务等情况进行处理。

16.1.2.2.5.2. 共享任务数量

共对 309 个数据共享任务流程进行维护，数据共享任务如下表所示：

序号	所属系统/部门名称	共享交换任务量
1	社会福利管理系统	7
2	社会组织审批平台	14
3	北京市监察委员会	11
4	北京市经济信息化局	71
5	北京住房公积金管理中心	3
6	经济状况核对系统	9
7	北京市市监狱矫正局	6
8	北京市残疾人联合会	13
9	北京市人力资源和社会保障局	5
10	北京市公安局	43
11	民政资金统发监管系统	1
12	国家民政部	27
13	北京市高级人民法院	5
14	北京市朝阳区民政局	20
15	北京市司法局	5
16	社会工作者管理平台	1
17	北京市住房和城乡建设委员会	4
18	北京民政局资源共享	7
19	计财处台账系统	5
20	京福安	1
21	银保监	4
22	北京市人民政府法制办公室	1
23	国家税务总局北京税务局	2
24	中国共产主义青年团北京市委员会	1
25	行政执法大队	6
26	老龄系统	6

27	北京农商银行	1
28	民政局门户网站	4
29	婚姻登记系统	2
30	资源中心-北大	1
31	见义勇为人员管理系统	1
32	福利管理平台	1
33	数据备份	21
合并		309

16.1.2.2.5.3. 检查周期

每周对数据共享任务运行例行维护。

16.1.2.2.5.4. 交付物

交付物主要是工作记录,记录每次数据共享任务运行例行维护过程中的记录,包括出现的问题及解决方式。

16.1.2.2.5.5. 人员投入

结合任务维护复杂度,按照每个工作周期2人天工作量进行人员投入。

16.1.2.2.6. 数据核验接口运行例行维护

16.1.2.2.6.1. 服务内容

对信息系统中3个重点数据实时核验接口的联通、可用、完整、准确等方面,开展数据监控、预防性检查及常规性检查,并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理,具体服务内容如下:

1. 按照链路巡检、数据内容巡检、执行状况巡检、日志巡检的方式开展检查。对接口的状态、频率、操作情况等进行巡检。
2. 问题处理,发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程,完成问题修复工作。处理数据检验接口状态异常、非法操作等问题。

16.1.2.2.6.2. 接口数量

对3个重点数据实时核验接口进行运行维护。

16.1.2.2.6.3. 检查周期

每周对数据核验接口运行例行维护。

16.1.2.2.6.4. 交付物

交付物主要是工作记录,记录每次数据核验接口运行例行维护过程中的记录,包括出现的问题及解决方式。

16.1.2.2.6.5. 人员投入

结合任务维护复杂度,按照每个工作周期1人天工作量进行人员投入。

16.1.2.2.7. 死亡数据导入导出服务

16.1.2.2.7.1. 服务内容

对信息化部门提出的死亡类数据的导入导出需求进行响应支持,按照沟通、处理、反馈的工作流程,将数据进行清洗及标准转换,完成导入导出工作,具体服务内容如下:

1. 导出殡葬火化数据

按照共享协议,每月导出殡葬火化数据提供给市卫健委疾控中心。

2. 导入死亡证明数据

按照共享协议,每月导入市卫健委死亡证明数据。

3. 导入土葬数据

按照共享协议,每年导入市民委土葬数据。

16.1.2.2.7.2. 服务次数

每年提供不少于25次数据导入导出服务。

16.1.2.2.7.3. 交付物

交付物包括工作记录和附件材料。

1. 工作记录,记录每次导入、导出数据情况,包括导入的数据来源、数据条数、导入时间、获取数据的时间,导出的数据来源、数据条数、导出时间、提供时间等。

2. 附件材料,包括殡葬火化数据、死亡证明数据、土葬数据等附件材料。

16.1.2.2.7.4. 人员投入

参考以往工作实际情况,每次按照0.5人天工作量进行人员投入。

16.1.2.2.8. 死亡信息库优化处理服务

16.1.2.2.8.1. 服务内容

根据死亡信息专题库运行情况，对例行维护中发现的问题进行优化完善，按照诊断分析、解决和改进工作流程，提升专题库数据质量，优化数据服务能力，具体服务内容如下：

- 1. 异常数据处理后，对死亡数据重新采集、融合模型调整、融合规则调整。
- 2. 优化接口性能，调整访问并发量。
- 3. 维护白名单数据库，并进行规则调整；
- 4. 死亡信息库模型动态调整。

16.1.2.2.8.2. 优化处理过程

针对死亡信息库运行维护过程中发现的问题进行诊断分析，主要是减少异常数据处理能力、提升接口性能、优化服务能力，针对每个问题，分别进行优化处理，提升专题库数据质量，优化数据服务能力。优化处理过程如下图所示。

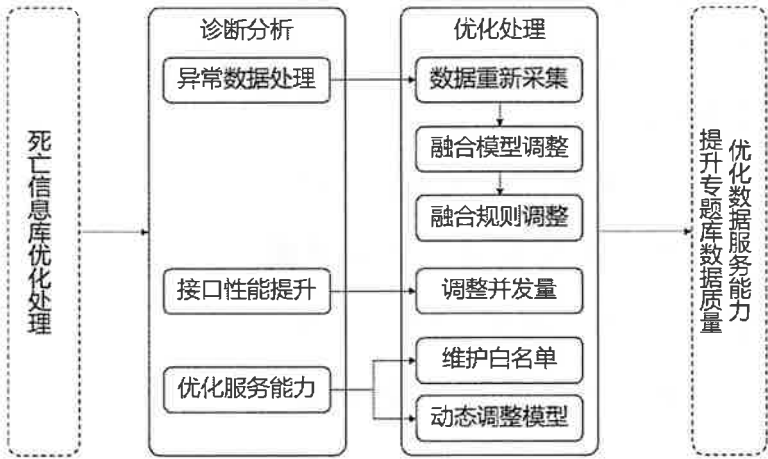


图 51238 优化处理过程

16.1.2.2.8.3. 服务次数

每年提供不少于 4 次专题库优化服务。

16.1.2.2.8.4. 交付物

交付物包括工作记录和附件材料。

- 1. 工作记录，记录每次优化处理的具体情况。
- 2. 附件材料，包括死亡信息库优化处理相关融合规则、模型等文件材料。

16.1.2.2.8.5. 人员投入

参考以往工作实际情况，优化服务按照 10 人天工作量进行人员投入。

16.1.2.2.9. 婚姻信息库优化处理服务

16.1.2.2.9.1. 服务内容

根据婚姻信息专题库运行情况，对例行维护中发现的问题进行优化完善，按照诊断分析、解决和改进工作流程，提升专题库数据质量，优化数据服务能力，具体服务内容如下：

1. 异常数据处理后，对婚姻数据重新采集、融合模型调整、融合规则调整。
2. 优化接口性能，调整访问并发量。
3. 维护白名单数据库，并进行规则调整；
4. 婚姻信息库模型动态调整。

16.1.2.2.9.2. 优化处理过程

针对婚姻信息库运行维护过程中发现的问题进行诊断分析，主要是减少异常数据处理能力、提升接口性能、优化服务能力，针对每个问题，分别进行优化处理，提升专题库数据质量，优化数据服务能力。优化处理过程如下图所示。

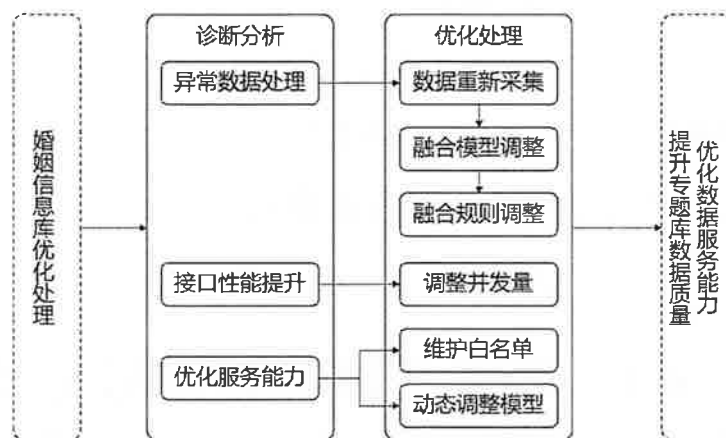


图 52239 优化处理过程

16.1.2.2.9.3. 服务次数

每年提供不少于 4 次专题库优化服务。

16.1.2.2.9.4. 交付物

交付物包括工作记录和附件材料。

1. 工作记录，记录每次优化处理的具体情况。
2. 附件材料，包括婚姻信息库优化处理相关的融合规则、模型等文件材料。

16.1.2.2.9.5. 人员投入

参考以往工作实际情况，优化服务按照 10 人天工作量进行人员投入。

16.1.2.3.前置库数据维护服务

16.1.2.3.1. 清明节祭扫数据共享专项保障

16.1.2.3.1.1. 服务内容

按照每年清明祭扫期间与市公安局的工作协同方案，对预约数据推送要求进行响应支持。手工从清明祭扫预约系统获取预约文件，通过 ftp 前置库将预约数据文件提供给市公安局。

16.1.2.3.1.2. 服务时间

清明祭扫期，3 月中旬至四月上旬，根据以往，交换数据不少于 20 天，按照 20 天测算，每天进行文件共享。

16.1.2.3.1.3. 交付物

交付物包括工作记录和附件材料。

1. 工作记录，记录每次提供文件的方式、时间等。
2. 附件材料，包括清明祭扫预约数据文件。

16.1.2.3.1.4. 人员投入

参考以往工作实际情况，每次完成时间按照 1 人天工作量进行人员投入。

16.2. 数据资源与公共服务管理平台 -跨业务运行监管系统-民政综合业务运行 监管平台服务内容

16.2.1. 个性化要求

16.2.1.1.小版本升级服务

功能升级一是对数据服务过程中进行小版本升级；二是每年对数据服务过程

中集群版本升级。

1. 数据服务过程中，提供系统修复、客户需求的小版本升级服务。
2. 数据服务过程中集群版本升级，涉及数据的备份，集群重启部署，数据迁移、测试等。

（如果招标方有标准格式，按照招标方要求提供）

信息系统升级申请单					
(功能调整)					
系统名称					
部署位置		是否虚拟化		数据备份情况	
发布级别	☐ 新系统上线发布 ☐ 日常发布 ☐ 紧急发布				
发布版本					
系统 IP			端口说明		
申请单位			业务处室		
申请人			联系方式		
关联需求名称			关联需求编号		
升级时间			预计完成时间		
发布内容详情	(说明具体情况、具体操作、涉及到的服务器、数据库信息，风险情况等，可详附文档)				
回退方案	(请附详细文档说明)				
验证结果	(请附详细测试报告，说明测试结果及备案情况)				
审核意见 (加盖公章)	实施单位签字/盖章		签字:		

信息系统升级申请单 (功能调整)		
		年 月 日
	监理单位意见	意见: 签字: 年 月 日
	综合事务中心意见	意见: 签字: 年 月 日
备注		

16.3. 数据资源与公共服务管理平台-跨业务运行监管系统-电子档案系统服务内容

16.3.1. 个性化要求

16.3.1.1.小版本升级服务

按照甲方要求提供系统小版本升级服务。

16.4. 数据资源与公共服务管理平台-跨业务运行监管系统-官方网站服务内容

16.4.1. 个性化要求

16.4.1.1.小版本升级服务

按照甲方要求提供系统小版本升级服务。

16.5. 数据资源与公共服务管理平台 -跨业务运行监管系统-公共服务系统服 务内容

16.5.1. 个性化要求

16.5.1.1.小版本升级服务

在运维过程中，将对现场系统进行实时监测及定期系统功能升级等。同时在升级系统过程中，在可能影响系统运行的参数设置、更改和维护等操作时，将与现场客户进行确认，并做好详细的操作记录；软件进行版本升级时，对于不影响业务的升级工作，将以书面形式详细将计划、方案、措施等报上级主管部门备案，操作中避免人为失误造成业务中断；对于影响业务的升级工作，将提前两个工作日向上级通信主管部门以书面形式提出申请详细报告计划、方案、措施等，经批准后方可实施。

16.6. 数据资源与公共服务管理平台 -跨业务运行监管系统-综合办公平台系 统服务内容

16.6.1. 个性化要求

16.6.1.1.小版本升级服务

在运维过程中，将对现场系统进行实时监测及定期系统功能升级等。同时在升级系统过程中，在可能影响系统运行的参数设置、更改和维护等操作时，将与现场客户进行确认，并做好详细的操作记录；软件进行版本升级时，对于不影响业务的升级工作，将以书面形式详细将计划、方案、措施等报上级主管部门备案，操作中避免人为失误造成业务中断；对于影响业务的升级工作，将提前两个工作日向上级通信主管部门以书面形式提出申请详细报告计划、方案、措施等，经批准后方可实施。

16.7. 数据资源与公共服务管理平台-跨业务运行监管系统-官方微信服务内容

16.7.1. 个性化要求

16.7.1.1.小版本升级服务

在运维过程中，将对现场系统进行实时监测及定期系统功能升级等。同时在升级系统过程中，在可能影响系统运行的参数设置、更改和维护等操作时，将与现场客户进行确认，并做好详细的操作记录；软件进行版本升级时，对于不影响业务的升级工作，将以书面形式详细将计划、方案、措施等报上级主管部门备案，操作中避免人为失误造成业务中断；对于影响业务的升级工作，将提前两个工作日向上级通信主管部门以书面形式提出申请详细报告计划、方案、措施等，经批准后方可实施。

17. 数据资源与公共服务管理平台-资金统发与监管信息系统运维服务内容

资金统发与监管信息系统常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

17.1. 资金统发与监管信息子系统服务内容

17.1.1. 个性化要求

17.1.1.1.小版本升级服务

运维期间我司提供系统小版本升级服务

17.1.1.2.培训服务

为了提升用户对系统的理解和使用能力，使其能够熟练地操作系统、发挥系

统功能，从而更高效地完成工作任务。通过以下方面开展系统培训工作。

(1) 系统介绍：培训开始时，我们会对系统进行详细的介绍，包括系统的背景、目标和设计理念等。通过介绍系统的整体架构和模块功能，用户可以对系统有一个整体的认识 and 了解。

(2) 功能演示：在培训过程中，我们会通过演示系统的各项功能和操作流程，展示系统的具体功能和应用场景。通过实际操作演示，用户可以直观地了解系统的功能和使用方式。

(3) 操作指导：除了演示，我们还会提供详细的操作指导，逐步引导用户掌握系统的操作技巧。通过实际操作练习，用户可以熟悉系统的界面、菜单、按钮等操作元素，掌握各项功能的具体操作方法。

(4) 应用案例：为了帮助用户更好地理解系统的应用场景，我们会提供一些实际的应用案例。通过案例分析和讨论，用户可以了解系统在实际工作中的应用方式和效果，从而更好地应用系统解决问题。

(5) 问题解答：在培训过程中，我们鼓励用户提出问题，并及时解答。通过问题解答环节，用户可以进一步消除对系统的疑问和困惑，确保对系统的理解和使用没有盲点。

(6) 培训资料：为了方便用户复习和参考，我们会提供培训资料，包括操作手册、用户指南、视频教程等。用户可以根据自己的需要随时查阅资料，加深对系统的理解和记忆。

通过系统培训，用户可以全面了解系统的功能和使用方法，掌握系统的操作技巧，提高工作效率和准确性。培训结束后，我们还会提供持续的技术支持和问题解答，以确保用户在实际工作中能够顺利应用系统。

17.1.2. 数据运维

17.1.2.1. 数据查询统计支持服务

我司提供资金统发与监管信息子系统数据查询统计支持服务，对系统使用部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，通过以下方面完成数据查询服务工作。

数据查询路径：告知用户本次在系统中的查询菜单位置，以及查询方案等。

数据统计逻辑：告知本次数据统计时间段、统计逻辑、统计范围、统计字段

等。

数据统计 SQL 支持：对于无法直接通过系统界面查询的数据，则按照客户需求整理 SQL，进行数据查询工作。

数据交付：数据查询完成后通过邮箱、U 盘等方式，交付客户。

17.1.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容

17.1.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 24 次查询统计服务。

17.1.2.1.3. 交付物

按照要求将数据查询文件提供至客户，并记录数据查询统计支持服务记录单，填写需求时间、需求部门、需求人、查询统计任务详情、交付成果、交付人信息。

17.1.2.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次 2 人天工作量。

17.1.2.2. 业务数据维护服务

17.1.2.2.1. 服务内容

资金类异常数据问题处理。针对日常数据监控、死亡预警、实名稽核、业务督办过程中发现的异常数据的处理需求进行响应支持，按照沟通、检查、处理、反馈的工作流程，对发现的异常数据问题进行处理。

17.1.2.2.2. 服务频次

处理频率：每周。

17.1.2.2.3. 交付物

按照要求记录业务数据维护服务记录单，填写服务日期、记录情况、是否正常、处理人信息。

17.1.2.2.4. 人员投入

结合系统使用频率、业务复杂程度，按照每个处理周期 2 人天工作量进行人

员投入。

17.1.2.3.前置库数据维护服务

(1) 数据预防性检查服务

数据预防性检查的目的是在数据存储、备份、传输、使用等各个环节中，能够有效地发现潜在的问题，并采取相应的预防措施。其主要步骤如下：

制定数据管理政策：制定明确的数据管理和保护政策，包括数据分级、数据权限、备份方案等。

进行风险分析：根据不同的数据类型、使用目的、交换方式等，对数据存在的潜在风险进行分析和评估，制定相应的缓解措施。

负责人制度：建立数据管理机制和责任人制度，对数据的管理、使用、备份等进行明确的责任分配

健全的数据备份机制：制定健全备份程序，确保数据存储的完整性和可用性，避免数据丢失等问题。

(2) 数据常规性检查服务

数据常规性检查是指在数据存储、使用、使用等过程中，需要对数据进行周期性的检查，及时发现数据问题并采取措施。其主要步骤如下：

制定防范措施：针对数据的存储、使用和传输等方面，制定相应的防范措施，确保数据安全和完整性

定期检查：定期检查数据的完整性、安全性可用性等，及时排查数据可能存在的潜在问题，对数据进行修复和优化。

数据备份：制定定期备份程序，确保数据的安全性和可恢复性。

定期运维工作：对数据存储设备等进行定期维护，确保设备的正常运行状态。

(3) 问题处理机制

对于发现的问题，处理步骤如下

确认问题的严重程度和影响，判断是否需要马上进行处理。

归纳整理问题，分析问题的根本原因，寻找解决的方法和途径。

列出解决方案，评估解决方案的优劣及可实行性，并进行优化。

进行再次测试，将之前的问题进行测试验证

对采取的措施进行归档

（4）链路巡检检查

链路巡检是指定期检测主机、交换机、路由器中跨链路交互的网络连接，以检测链路故障和网络瓶颈，确保网络稳定正常运行。

确定巡检的时间：按照规定时间巡检网络设备防止因为时效性问题导致巡检效率下降。

查看网络运行状态：查看网络设备运行日志和性能指标，确定是否存在性能瓶颈和错误等问题。

监测网络服务：检查网络服务的质量和性能掌握网络的运行状况，并及时发现问题。

检查网络设备：检查网络设备的配置、更新升级，及时发现问题并进行处理。

搭建备份链路：搭建备份链路机制，确保在网络故障时，数据可以顺畅传输。

发现问题进行问题排查与定位、与民政局负责人员进行问题修复方案沟通，按照前置库数据维护规范进行处理，经测试通过后反馈相关负责人，即完成问题修复工作。问题及时修复是对信息系统向民政部“金民工程”报送业务数据的联通、可用、完整、准确的保障。

（5）数据内容巡检

数据内容巡检指对数据进行检查、比对，以对数据准确性、完整性、安全性、数据质量进行检测。

确定巡检数据的范围与目标：明确巡检数据的具体数据范围和巡检目标，根据不同业务需求、系统功能数据规模等情况决定巡检目标的选取。

确定巡检标准与方法：制定数据巡检标准和方法明确数据巡检的具体目的、方式、频次、内容等，确保巡检结果能够符合管理要求。

收集数据巡检所需信息：根据巡检标准与方法收集数据巡检所需的信息，包括数据清洗、数据挖掘、数据分析等。

分析巡检数据：对巡检数据进行统计、比较、分析，确定数据的可靠性、完整性、准确性等指标，便于对异常数据或问题数据进行处理。

提出优化建议：根据数据巡检结果，提出数据质量优化的建议与方案，协助业务人员或技术人员进行优化调整，保证数据的可信性。

反馈数据质量：根据数据巡检结果反馈数据质量情况。

发现问题进行问题排查与定位、与民政局负责人员进行问题修复方案沟通，按照前置库数据维护规范进行处理，经测试通过后反馈相关负责人，即完成问题修复工作。

17.1.2.3.1. 业务系统数据对接例行维护

17.1.2.3.1.1. 服务内容

对信息系统与各业务系统资金待遇发放数据对接的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：社会救助资金发放类（低保、低收入、特困、临时救助、专项救助等）、福利养老资金发放类（高龄老年人津贴、困难老年人生活补贴、失能老年人护理补贴、困境家庭入住养老机构、养老服务人才培养培训补贴等）、残疾人福利资金发放类（困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴等）、儿童福利资金发放类（生活补助金、助学金等）、征地超转资金发放类、见义勇为抚恤金资金发放类等资金待遇发放数据

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

17.1.2.3.1.2. 服务频次

检查周期：每月

17.1.2.3.1.3. 交付物

交付物主要是工作记录，记录每次数据治理任务运行例行维护过程中的记录，包括出现的问题及解决方式。

17.1.2.3.1.4. 人员投入

结合数据维护复杂度，按照每类资金数据每个工作周期5人天工作量进行人员投入。

17.1.2.3.2. 前置库获取数据例行维护

17.1.2.3.2.1. 服务内容

对信息系统通过前置库获取应用其他外部数据的联通、可用、完整、准确等

方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：死亡信息、养老助残卡、民政一卡通、残疾人一卡通等数据

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

17.1.2.3.2.2. 服务频次

检查周期：每周。

17.1.2.3.2.3. 交付物

交付物主要是工作记录，记录每次数据治理任务运行例行维护过程中的记录，包括出现的问题及解决方式。

17.1.2.3.2.4. 人员投入

结合数据维护复杂度，按照每个工作周期1人天工作量进行人员投入。

17.1.2.3.3. 银行报盘数据对接例行维护（民政相关卡片发卡行）

17.1.2.3.3.1. 服务内容

对信息系统与养老助残卡、民政一卡通发卡行的资金报盘数据对接的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：养老助残卡、民政一卡通发卡行的报盘数据

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

17.1.2.3.3.2. 服务频次

检查周期：每周。

17.1.2.3.3.3. 交付物

交付物主要是工作记录，记录每次数据治理任务运行例行维护过程中的记录，包括出现的问题及解决方式。

17.1.2.3.3.4. 人员投入

结合数据维护复杂度，按照每个工作周期 2 人天工作量进行人员投入。

17.1.2.3.4. 银行报盘数据对接例行维护（残联相关卡片发卡行）

17.1.2.3.4.1. 服务内容

对信息系统与残联残疾人一卡通发卡行的资金报盘数据对接的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：残联残疾人一卡通发卡行的报盘数据

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

17.1.2.3.4.2. 服务频次

检查周期：每周。

17.1.2.3.4.3. 交付物

交付物主要是工作记录，记录每次数据治理任务运行例行维护过程中的记录，包括出现的问题及解决方式。

17.1.2.3.4.4. 人员投入

结合数据维护复杂度，按照每个工作周期 2 人天工作量进行人员投入。

17.1.2.3.5. 大数据平台汇聚数据例行维护

17.1.2.3.5.1. 服务内容

大数据平台汇聚数据例行维护对项目验收报备后，信息系统定期与市大数据平台数据对接的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：人员档案信息、批次明细信息等

按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

17.1.2.3.5.2. 服务频次

检查周期：每月。

17.1.2.3.5.3. 交付物

交付物主要是工作记录，记录每次数据治理任务运行例行维护过程中的记录，包括出现的问题及解决方式。

17.1.2.3.5.4. 人员投入

结合数据维护复杂度，按照每个工作周期 1 人天工作量进行人员投入。

17.2. 民政一卡通管理子系统服务内容

17.2.1. 个性化要求

17.2.1.1. 小版本升级服务

运维期间我司提供系统小版本升级服务

17.2.1.2. 培训服务

为了提升用户对系统的理解和使用能力，使其能够熟练地操作系统、发挥系统功能，从而更高效地完成工作任务。通过以下方面开展系统培训工作。

(1) 系统介绍：培训开始时，我们会对系统进行详细的介绍，包括系统的背景、目标和设计理念等。通过介绍系统的整体架构和模块功能，用户可以对系统有一个整体的认识 and 了解。

(2) 功能演示：在培训过程中，我们会通过演示系统的各项功能和操作流程，展示系统的具体功能和应用场景。通过实际操作演示，用户可以直观地了解系统的功能和使用方式。

(3) 操作指导：除了演示，我们还会提供详细的操作指导，逐步引导用户掌握系统的操作技巧。通过实际操作练习，用户可以熟悉系统的界面、菜单、按钮等操作元素，掌握各项功能的具体操作方法。

(4) 应用案例：为了帮助用户更好地理解系统的应用场景，我们会提供一些实际的应用案例。通过案例分析和讨论，用户可以了解系统在实际工作中的应

用方式和效果，从而更好地应用系统解决问题。

(5) 问题解答：在培训过程中，我们鼓励用户提出问题，并及时解答。通过问题解答环节，用户可以进一步消除对系统的疑问和困惑，确保对系统的理解和使用没有盲点。

(6) 培训资料：为了方便用户复习和参考，我们会提供培训资料，包括操作手册、用户指南、视频教程等。用户可以根据自己的需要随时查阅资料，加深对系统的理解和记忆。

通过系统培训，用户可以全面了解系统的功能和使用方法，掌握系统的操作技巧，提高工作效率和准确性。培训结束后，我们还会提供持续的技术支持和问题解答，以确保用户在实际工作中能够顺利应用系统。

17.2.2. 数据运维

17.2.2.1. 数据查询统计支持服务

我司提供民政一卡通管理子系统数据查询统计支持服务，对系统使用部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，通过以下方面完成数据查询服务工作。

数据查询路径：告知用户本次在系统中的查询菜单位置，以及查询方案等。

数据统计逻辑：告知本次数据统计时间段、统计逻辑、统计范围、统计字段等。

数据统计 SQL 支持：对于无法直接通过系统界面查询的数据，则按照客户需求整理 SQL，进行数据查询工作。

数据交付：数据查询完成后通过邮箱、U 盘等方式，交付客户。

17.2.2.1.1. 服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容

17.2.2.1.2. 服务频次

每年提供不少于 12 次查询统计服务。

17.2.2.1.3. 交付物

按照要求将数据查询文件提供至客户，并记录数据查询统计支持服务记录单，填写需求时间、需求部门、需求人、查询统计任务详情、交付成果、交付人信息。

17.2.2.1.4. 人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次 2 人天工作量投入人员。

17.2.2.2. 前置库数据维护服务

制发卡数据对接例行维护。

对信息系统与委局养老助残卡、民政一卡通发卡行及“北京通”系统的制发卡数据对接的联通、可用、完整、准确等方面，开展数据监控、预防性检查及常规性检查，并针对检查中发现的影响数据正常使用的问题进行处理。

包括：委局养老助残卡、民政一卡通发卡行及“北京通”系统的制发卡数据按照链路巡检、数据内容巡检的方式开展检查。发现问题按照排查、沟通、处理、测试、反馈的工作流程，完成问题修复工作。

检查周期：每周。

18. 行政与党务管理平台-督查与绩效管理系统运维服务内容

督查与绩效管理系统常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

19. 行政与党务管理平台-公文流转系统运维服务内容

公文流转系统常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

19.1. 个性化要求

19.1.1. 驻场服务

系统运维人员提供 12 人月的驻场服务，以及提供 5*8 小时接听信息系统业务咨询电话，7*24 小时接听移动电话以及微信用户提出的业务系统相关问题解答以及协助处理服务。

系统运维人员提供对局业务处室提出的移动端业务系统需求进行优化、升级更新版本和发布，如调整平台名称、增加模块等需求，升级前对系统进行测试，测试通过后发布新应用系统版本，通过推送提示升级方式进行自动下载安装升级，如安装过程中出现下载失败、安装失败等问题可提供现场安装升级服务，也包括对其他移动应用的整合提供技术指导和技术支持服务。

系统运维人员根据业务处室提出的系统优化需求，调整页面上的显示样式，在系统框架下增加部分功能的查询、显示、数据导出项等功能。根据业务处室提出的系统功能需求，提供系统升级服务，对业务处室提出的功能需求如流程增加环节、增加业务统计功能等进行系统版本升级。

19.1.2. 系统小版本升级

系统运维人员根据业务处室提出的系统需求，填写需求申请单，填写完成后由需求申请人确认签字后转交由业务系统开发人员，业务系统开发人员根据需求单内容详情判断需求完成时间并反馈给业务处室用户，业务系统需求完成后在业务系统测试环境进行测试，测试通过后再填写系统升级申请单，根据升级申请单内填写的申请升级时间对系统进行升级，如出现升级后不成功或不适配的情况则按照升级申请单中填写的回退方案进行升级回退，确保系统正常运行。

19.2. 数据运维

19.2.1. 数据查询统计支持服务

19.2.1.1. 服务内容

系统运维人员对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括但不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等每季度导出内容，目前已按照标准与信息化处、局办公室、养老工作处、综合事务中心等业务部门提出的数据要求导出标准结果文件，内容包括但不限于：来文单位、来文名称、来文时间、办理结果、拟办意见、处室意见、会签部门意见、主要领导意见、办理结果等。

19.2.1.2. 服务频次

每年为用户提供不少于 12 次查询统计服务。

19.2.1.3.交付物

工作记录及附件材料。

19.2.1.4.人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次2人天工作量进行人员投入。

19.2.2. 业务数据维护服务

19.2.2.1.服务内容

业务数据问题处理：对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

包括后台数据核对及变更、用户管理配置维护等内容。

1. 后台数据核对及变更：提供对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据调整、数据变更、数据补充、数据删除、附件调整、附件替换、附件删除、权限新增、权限删除、权限调整等问题进行响应支持。

2. 用户管理配置维护：提供对业务系统的用户管理配置，包括但不限于，用户信息调整、用户部门调整、用户删除、用户新增、用户职务调整、部门新增、部门删除、部门调整等问题进行响应支持。

序号	服务类型	服务项	项目	内容
1	数据查询统计支持	数据查询导出	拟文查询导出	设置拟文查询模块，为用户提供拟文综合查询功能，包括对拟文信息、标题、发文字号、拟稿单位、拟稿人、公开属性、拟办意见、重要批示等信息通过关键字进行检索查询并提供导出功能。
2			收文查询导出	设置收文查询模块，为用户提供收文综合查询功能，包括对收文信息、标题、来文单位、领

序号	服务类型	服务项	项目	内容
				导批示、拟办意见等信息通过关键字进行检索查询并提供导出功能。
3			内部沟通查询导出	设置内部沟通查询模块,为用户提供内部沟通综合查询功能,包括对案卷信息、标题、拟稿单位、拟办意见等信息通过关键字进行检索查询并提供导出功能。
4		协助办公室按照要求导出业务数据	业务数据导出	根据局办公室业务及规则要求、按年度、季度导出相应规则数据,生成数据结果文件。
5		协助养老工作处按照要求导出业务数据	业务数据导出	根据养老工作处业务及规则要求、按年度、季度导出相应规则数据,生成数据结果文件。
6		协助标准与信息化按照要求导出业务数据	业务数据导出	根据养老工作处业务及规则要求、按年度、季度导出相应规则数据,生成数据结果文件。
7		协助综合事务中心按照要求导出业务数据	业务数据导出	根据综合事务中心业务及规则要求、按年度、季度导出相应规则数据,生成数据结果文件。

系统运维人员对信息系统各级使用人员提出的问题,按照沟通、检查、处理等工作流程进行处理并记录至运维记录清单内。

19.2.2.2.服务频次

处理频率：每周。

19.2.2.3.交付物

工作记录及附件材料。

19.2.2.4.人员投入

结合系统使用频率、业务复杂程度，按照每个处理周期 2 人天工作量进行人员投入。

20. 行政与党务管理平台-财务一体化系统运维服务内容

财务一体化系统（包括财务一体化子系统、用友 GRP-U8 行政事业内控管理软件-新政府会计制度专版（G 版））常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

20.1. 财务一体化子系统服务内容

20.1.1. 个性化要求

20.1.1.1.驻场服务

针对本项目提供 12 人月驻场服务，由甲方提供办公场地及相关办公设备，驻场人员在指定办公场地进行服务保障。

20.1.1.2.系统小版本升级服务

提供系统小版本升级服务。

20.1.2. 数据运维

20.1.2.1.数据查询统计支持服务

20.1.2.1.1. 服务内容

数据查询统计支持服务：依据日常工作中对预算编制、预算执行、合同等业务提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、

明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。服务对象涉及民政系统本级及下属等 16 家预算单位。

20.1.2.1.2. 服务频次

服务处理频率：除日常临时性查询，主要集中在每月月初服务，每年提供不少于 24 次查询统计服务。

20.1.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

20.1.2.1.4. 人员投入

根据用户需求提供 12 人月。

20.1.2.2.业务数据维护服务

20.1.2.2.1. 服务内容

业务数据问题处理：依据日常工作中对预算编制、预算执行、合同等业务数据的维护服务。服务对象涉及民政系统本级及下属等 16 家预算单位。对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

20.1.2.2.2. 服务频次

处理频率：每周。

20.1.2.2.3. 交付物

工作记录及附件材料。

20.1.2.2.4. 人员投入

根据用户需求提供 12 人月。

20.2. 用友 GRP-U8 行政事业内控管理软件-新政府会计制度专版（G 版）服务内容

20.2.1. 个性化要求

20.2.1.1. 驻场服务

提供 12 人月的驻场服务，确保系统随时获得技术支持。

服务内容：现场技术支持、故障排除、系统优化、用户培训等。

20.2.1.2. 系统小版本升级

提供系统小版本升级服务，确保系统功能和安全性保持最新。

20.2.2. 数据运维

20.2.2.1. 业务数据维护服务

20.2.2.1.1. 账务处理年结数据服务

20.2.2.1.1.1. 服务内容

每年年末，需对本年度的业务数据进行结转结账操作，将业务数据封存。开启新年度账务业务时，需要进行新年度数据处理，并根据财政及财务核算业务规范，将基础数据进行更新维护，下发到新建的账套中，以及将上一年度结转的余额生成到新账中。

年底收支结转、新年度初始化建账套、基础数据（经济科目、功能科目）下发、项目资料维护、期初余额数据修改等年初初始化工作。

涉及维护数量：16 家单位，33 套账。

20.2.2.1.1.2. 服务频次

服务时间：每年 11 月至次年 3 月期间。

20.2.2.1.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

20.2.2.1.1.4. 人员投入

数据维护工程师：1 名

负责业务数据的录入、校验和清洗工作，确保数据准确性和完整性。

进行数据备份和恢复，提供数据备份报告和恢复演练报告。

技能要求：具备数据管理和维护经验，熟悉数据备份和恢复技术。

每套预计投入时间 0.5 人天。

20.2.2.1.2. 财报国标数据导出服务

20.2.2.1.2.1. 服务内容

每年 3、4 月，对财务部门提出的政府财务报告数据导出需求进行响应支持，按照沟通、处理、反馈的工作流程，按照国标数据取数的方式和数据标准，从系统中导出财报所需的国标数据并提供。

涉及数量：16 家预算单位，33 套账。

20.2.2.1.2.2. 服务频次

服务时间：每年 3、4 月。

20.2.2.1.2.3. 交付物

工作记录及附件材料。

20.2.2.1.2.4. 人员投入

数据维护工程师：1 名

负责业务数据的录入、校验和清洗工作，确保数据准确性和完整性。

进行数据备份和恢复，提供数据备份报告和恢复演练报告。

技能要求：具备数据管理和维护经验，熟悉数据备份和恢复技术。

每套预计投入时间 0.5 人天工作量。

21. 行政与党务管理平台-审计监督系统运维服务内容

审计监督系统常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

21.1. 个性化要求

21.1.1. 驻场服务

对于行政与党务管理平台-审计监督系统，我司提供 3 人月驻场服务。

服务内容主要包括：

1. 对业务数据进行汇总分析，编制项目分析报告
2. 根据系统用户使用情况开展业务系统使用培训
3. 系统需求收集及梳理，编制需求变更说明
4. 编制系统服务报告（每月一份）
5. 协助客户完成系统相关汇总数据输出
6. 配合管理者规划系统使用人员的使用功能和权限设置。
7. 配合工作人员设计工作模板，负责针对审计模板进行实用性调整实验。
8. 负责协助管理人员使用被审材料数据，编制方便使用的数据模型。

21.1.2. 系统小版本升级服务

提供系统小版本升级服务。

21.2. 数据运维

21.2.1. 数据查询统计支持服务

21.2.1.1. 服务内容

项目分析报告统计支持服务：对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，每月对业务数据进行汇总分析，编制项目分析报告。

21.2.1.2. 服务频次

处理频率：每月。

21.2.1.3. 交付物

工作记录及附件材料。

21.2.1.4.人员投入

结合以往工作实际情况，按照每次 2 人天工作量进行人员投入。

21.2.2. 业务数据维护服务

21.2.2.1.服务内容

业务数据问题处理：对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括但不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

21.2.2.2.交付物

工作记录及附件材料。

21.2.2.3.人员投入

结合系统使用频率、业务复杂程度，按照每月 1 人天工作量进行人员投入。

22. 行政与党务管理平台-综合组织人事管理系统运维服务内容

综合组织人事管理系统常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

22.1. 个性化要求

22.1.1. 驻场服务

对于行政与党务管理平台-综合组织人事管理系统，我司提供 1.5 人月驻场服务。

22.2. 数据运维

各信息系统数据运维工作参照《GB/T28827.6-2019 信息技术服务运行维护 第 6 部分：应用系统服务要求》中 7.3 数据的运行维护要求相关工作要求开展工

作。应在北京市民政局提出需求后 30 分钟内予以响应，根据需求内容进行处理，并将处理结果及时通过不限于信息、汇报、工单、总结等方式反馈北京市民政局。在北京市民政局提供的政务外网环境内实施数据运维处理工作，过程中做好操作设备的安全保护。

22.2.1. 业务数据维护服务

22.2.1.1. 服务内容

数据导入服务：对业务部门提出的年度考核数据导入需求进行响应支持，按照沟通、处理、检查、测试、反馈的工作流程，将业务部门提供的工作人员年度考核数据进行清洗及标准转换，并导入到后台数据库中。

对信息系统各级使用人员提出的数据问题，包括不限于数据错误、数据丢失、数据截断、数据变更、数据删除等问题进行响应支持，按照沟通、检查、处理、测试、反馈的工作流程，对信息系统中业务数据问题进行处理。

同时对业务部门提出的年度考核数据导入需求进行响应支持。

(1) 年度考核数据导入

我司将按照业务部门提出的年度考核数据导入的需求，对年度考核数据导入需求进行及时的响应支持，按照沟通、处理、检查、测试、反馈的工作流程，将业务部门提供的工作人员年度考核数据进行清洗及标准转换，并导入到后台数据库中。

(2) 数据错误

在各级使用人员对信息系统提出的数据错误问题，按照沟通、处理、反馈的工作流程，我司将在 30 分钟内予以响应，对数据错误进行修改调整，保证数据的准确性。

(3) 数据丢失

在各级使用人员对信息系统提出的数据丢失问题，按照沟通、处理、反馈的工作流程，我司将在 30 分钟内予以响应，对于数据丢失的问题进行及时的调整、恢复、解决，保证数据的准确性。

(4) 数据截断

在各级使用人员对信息系统提出的数据丢失问题，按照沟通、处理、反馈的工作流程，我司将在 30 分钟内予以响应，对于数据截断的问题，及时将数据的

高字节数据截去，只保留低字节部分。

(5) 数据变更

在各级使用人员对信息系统提出的数据变更问题，按照沟通、处理、反馈的工作流程，我司将在 30 分钟内予以响应，根据系统使用人员的实际的业务需求，对数据进行变更调整，是数据符合系统使用人员的需求。

(6) 数据删除

在各级使用人员对信息系统提出的数据删除问题，按照沟通、处理、反馈的工作流程，我司将在 30 分钟内予以响应，根据系统使用人员的实际的业务需求，对数据进行删除，使数据符合系统使用人员的需求。

22.2.1.2.交付物

业务数据维护服务交付物包括：

- 年度考核数据
- 正确的业务数据
- 符合要求的变更后的业务数据
- 数据报告

22.2.1.3.人员投入

按照客户需求，将投入 1 个人提供业务数据维护服务。

23. 行政与党务管理平台-信访信息管理系统运维服务内容

信访信息管理系统常规服务（共性服务）详见第二部分 1 常规服务（共性服务）内容。

23.1. 数据运维

23.1.1. 数据查询统计支持服务

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，包括不限于查询结果、统计报表、明细数据、数据报告等内容。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

23.1.1.1.服务内容

对业务部门提出的数据查询统计分析要求进行响应支持，按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

(1) 数据统计分析。运维工程师基于统计学和机器学习算法，根据业务需求，对数据进行统计分析、建模和预测，生成各种类型的图表和报告。按照沟通、处理、反馈的工作流程，完成数据查询统计分析服务。

(2) 对数据结果说明。根据相关标准和实际情况，运维工程师对统计分析的结果进行说明，包括数据分布情况、数据异常值、数据趋势等情况的解释和建议。

23.1.1.2.服务频次

每年提供不少于 12 次查询统计服务。

23.1.1.3.交付物

工作记录及附件材料，包括查询结果报告、统计报表、数据报告等。

23.1.1.4.人员投入

结合数据查询统计复杂度，按照每次 2 人天工作量进行人员投入。

24. 数字证书服务运维服务内容

1. 服务对象：个人用户，包括市局、各区局以及各区民政管辖的机构用户。

2. 服务范围：

(1) 个人云签名服务（信步云服务）

面向个人用户，通过云的模式实现认证、数字签名、签章等服务。须对不少于 34453 人提供服务。

(2) 强身份认证服务

数字证书的应用登录认证服务（每小时 10000 次）、签名验证服务，包括业务数据签名/验证服务（每小时 10000 次）、加解密服务，包括业务数据加/解密服务（每小时 10000 次）、

(3) 个人云签名服务（信手书服务）

云签名服务次数：面向个人用户，通过云的模式实现认证、数字签名、签章

等服务。约 7000 用户，按各类服务次数总和计算。

3. 维护与培训服务：提供数字证书解锁、吊销等日常维护服务，以及数字证书使用培训服务。

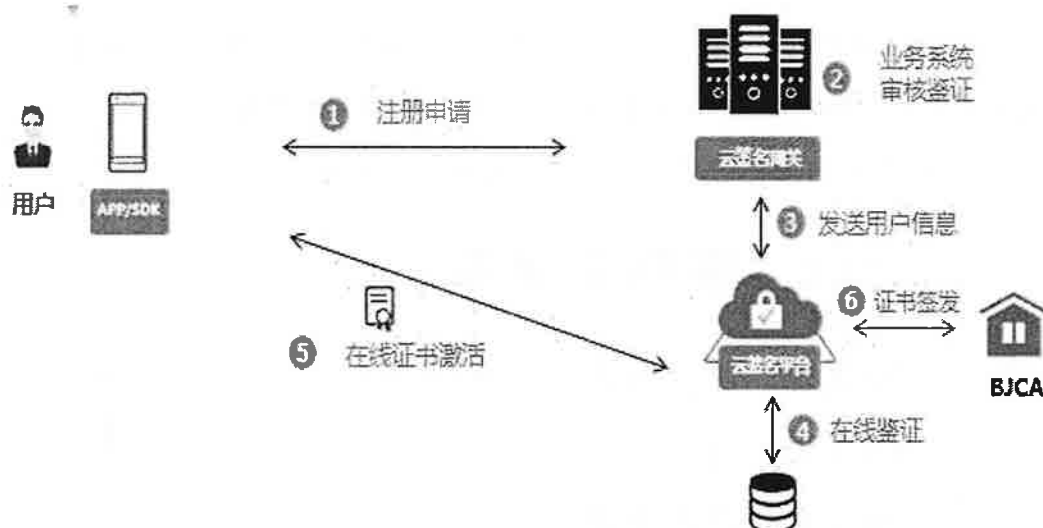
24.1. 个人云签名服务(信步云服务)

24.1.1. 服务方式

通过我公司的云服务方式提供服务。

24.1.2. 服务流程

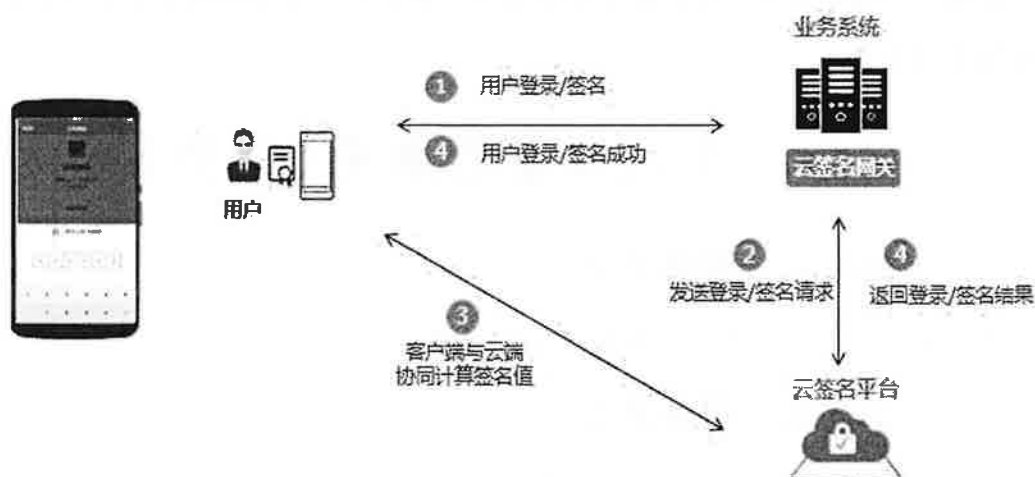
24.1.2.1. 用户证书发放流程



(1) 用户通过手机或 PC 访问业务系统，申请注册云认证签名服务；

(2) 业务系统对用户身份进行审核鉴证，验证成功后业务系统把可信的用户信息（姓名、身份证号、手机号）发给云签名平台，云签名平台为手机用户或 PC 用户发放数字证书，并开通认证签名服务。

24.1.2.2. 用户登录/签名流程



(1) 用户通过业务系统手机 APP 发起“登录/签名”操作；

(2) 业务系统向云签名平台发送认证/签名请求，手机 APP 与云签名平台协同完成登录认证码/签名数据的签名运算，并返回签名结果给业务系统。

(3) 用户手机 APP 显示登录 / 签名操作成功完成。

24.2. 密码云服务

24.2.1. 服务方式

通过云服务方式提供服务。

24.2.2. 服务流程

强身份认证服务流程：

➤ 用户在登录业务应用系统时，通过由第三方机构提供的强身份认证服务、签名验签服务、加解密服务等密码云服务，从而有效解决网络中的信任问题、签名验签问题以及加解密问题；

➤ 用户获得数字证书以后，实现了用户身份与数字证书的绑定；

➤ 在登录业务应用系统时，系统通过客户端控件读取用户证书，用户输入 USB Key 的保护口令，校验证书密码；

➤ 客户端对服务器端产生的随机数签名验证并对该随机数进行数字签名，提交给服务器端；

➤ 服务器端验证用户证书的合法性、有效期、用户的数字签名以及

用户证书对应的用户在系统中的权限，从而允许或拒绝用户登录到业务应用系统，实现对用户的强身份认证。

签名验签服务流程：

- 通过应用端部署的 API，接收应用端发送的签名服务请求，并返回签名或验证服务结果。
- 安全管理以 B/S 方式提供，管理员可以通过 WEB 浏览器直接对各种证书服务和系统进行集中管理和配置。
- 应用系统开发商对相应页面进行改造，调用对应的安全组件接口，实现签名验签等功能。
- 应用集成完成后，需要进行应用系统测试，确保系统集成数字签名验证应用功能的可用性和有效性。

加解密服务流程：

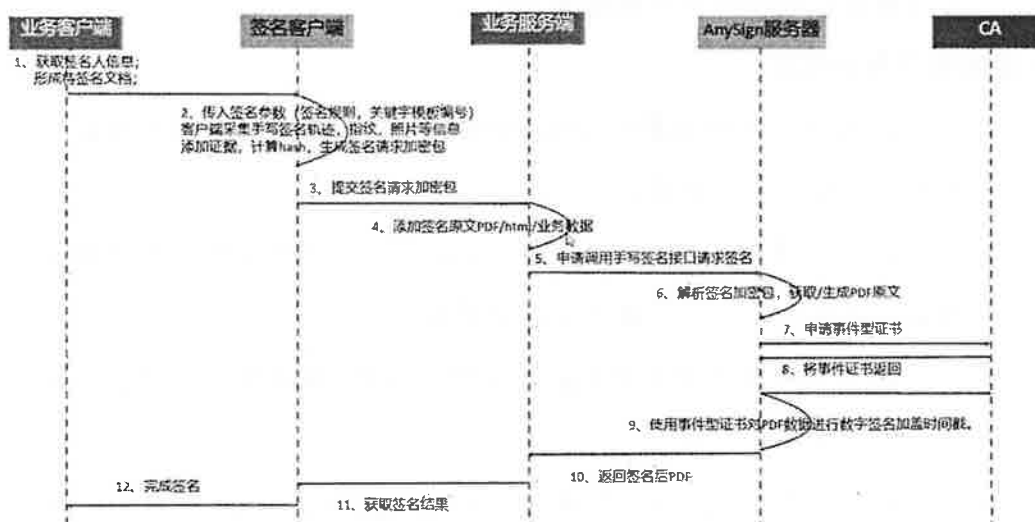
- 密码机通过密码接口（JCE/C）为应用提供相应的密码服务。
- Web 服务管理以 B/S 方式提供。
- 管理员可以通过 Web 浏览器直接对密钥管理和系统进行集中管理和配置。

24.3. 个人云签名服务(信手书服务)

24.3.1. 服务方式

通过我公司的云服务方式提供服务。

24.3.2. 服务流程



1. 获取签名人信息，形成待签名文档；
2. 传入签名参数（签名规则、关键字模板编号），客户端采集书写签名轨迹、指纹、照片等信息添加证据、计算 Hash，生成签名请求加密包；
3. 提交签名请求加密包；
4. 添加签名原文 PDF/html 业务数据；
5. 申请调用书写签名接口请求签名；
6. 解析签名加密包，获取/生成 pdf 原文；
7. 申请事件型证书；
8. 将事件证书驳回；
9. 使用事件型证书对 PDF 数据进行数字签名加盖时间戳；
10. 返回签名后 PDF；
11. 获取签名结果；
12. 完成签名。

24.4. 数字证书维护服务

24.4.1. 服务方式

由我公司的数字证书服务团队向用户提供数字证书服务。面向证书用户，除提供新办、更新证书服务外，我公司还可为用户提供数字证书全生命周期服务，

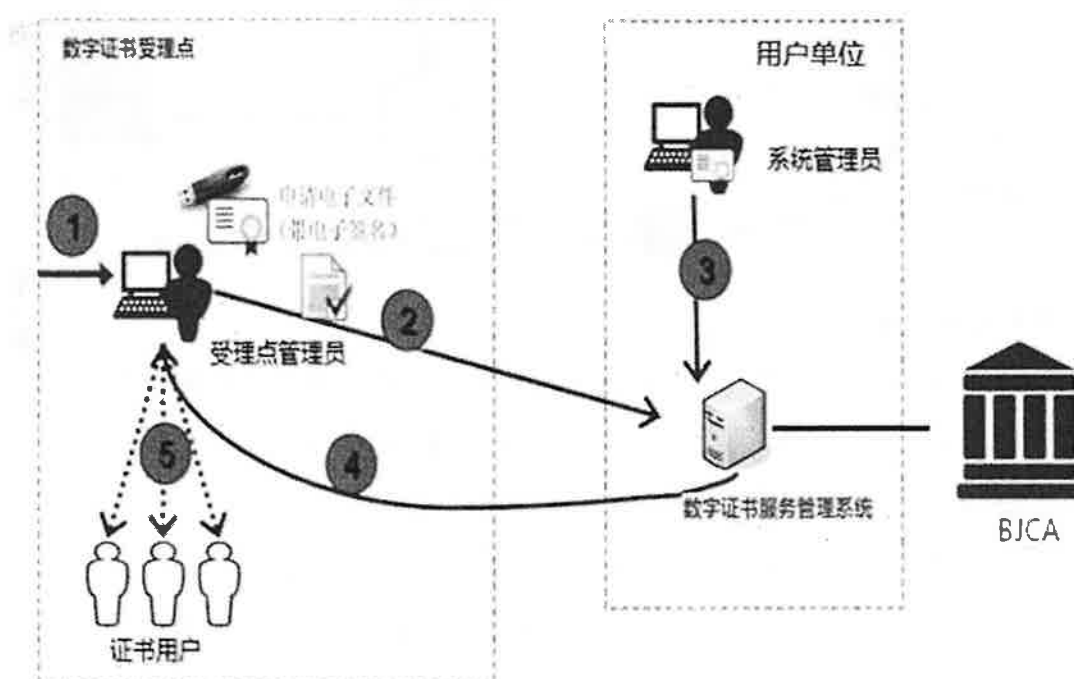
包括身份鉴证、初次办理、证书申请发放、证书补办、证书更新、证书吊销、证书重签发、密钥恢复、证书介质解锁等业务。



数字证书全生命周期管理示意图

24.4.2. 服务流程

24.4.2.1. 证书新办流程



证书申请发放流程如下：

(1) 各单位数字证书受理点管理员受理本单位用户数字证书申请信息并进行用户身份鉴证；

(2) 受理点管理员提交证书申请信息到数字证书服务管理系统，并使用制证员证书对申请进行数字签名；

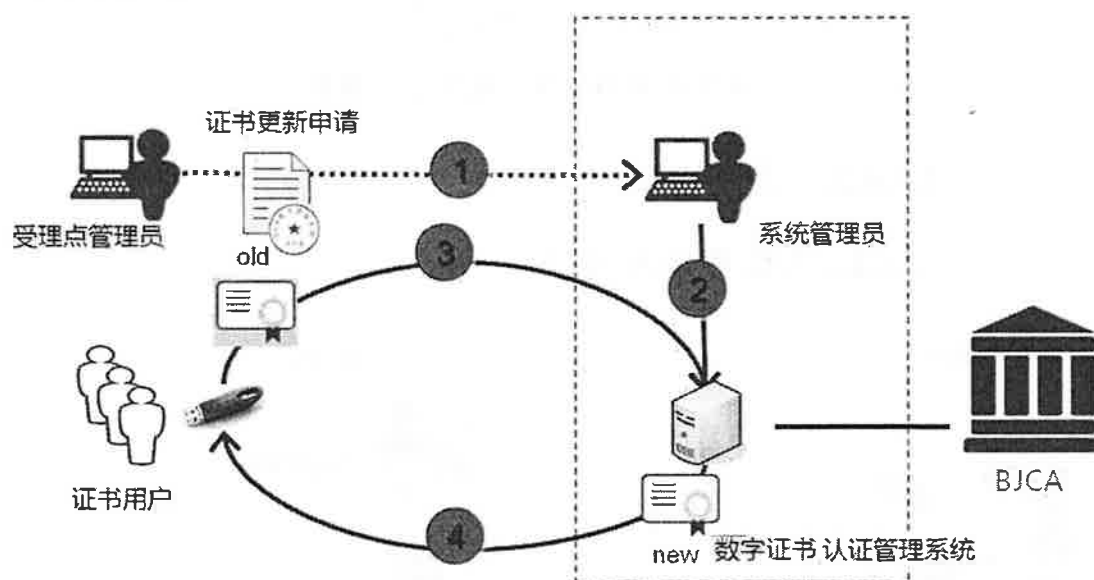
(3) 证书管理员进行证书申请的核准，通过后由我公司后台 CA 系统签发数

字证书；

- (4) 各单位受理点管理员组织证书下载、制作；
- (5) 由各受理点将证书发放给最终证书用户使用。

24.4.2.2. 证书更新流程

当用户证书到期后，需要进行更新操作。支持用户通过网络自助更新数字证书，即用户使用旧证书登录 Web 自助服务更新页面，数字签名证书发起更新请求，证书自动更新。



证书更新流程如下：

- (1) 各单位证书管理员定期查询系统自动统计的证书用户更新信息，并提交证书更新申请（证书管理员的职能可由我公司客户经理兼任）；
- (2) 数字证书认证管理系统管理员对更新申请信息进行授权（可选）；
- (3) 证书用户使用旧证书登录数字证书认证管理系统更新证书；
- (4) 系统验证旧证书的有效性后，直接向用户的 USBkey 内下载新证书，完成更新业务。

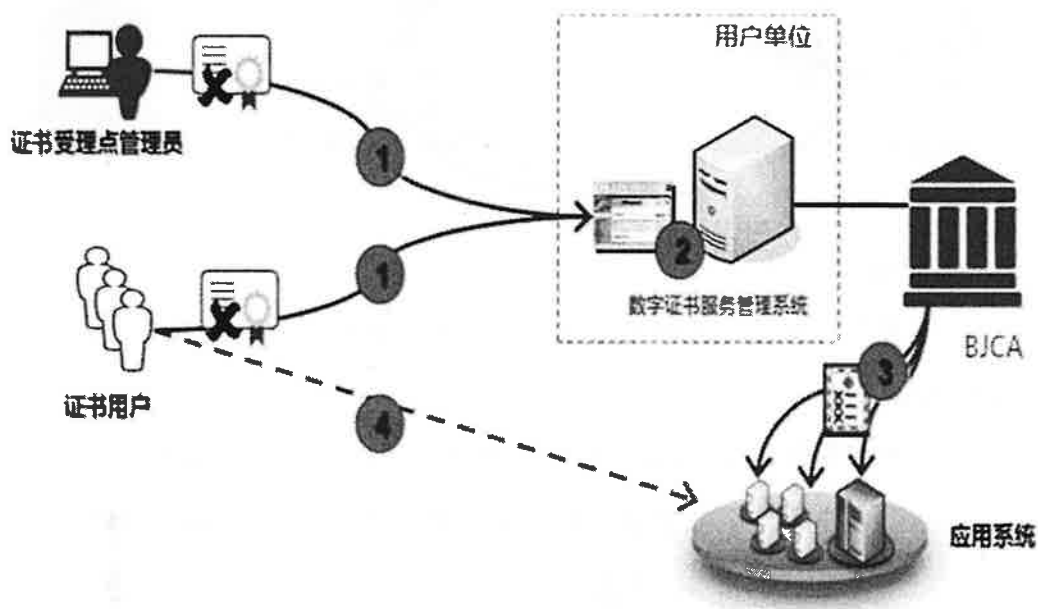
24.4.2.3. 证书吊销

证书失效或者用户无权使用证书时，需要吊销证书。数字证书吊销的发起者可以是各受理点证书管理员，也可以是证书用户。

证书吊销的发起人可以是证书管理员，也可以是证书持有者本身。证书管理员可以使用自己的管理员证书，直接向 CA 提出吊销其管辖范围内的用户证书；

证书持有者可以通过提交鉴证材料，证明其证书持有人身份后，提交证书吊销申请，由系统将证书序列号签发到黑名单中。

管理员吊销：用户到管理员处申请吊销证书，管理员审核用户身份信息后登录证书服务管理系统，根据用户信息查询对应证书，进行吊销。



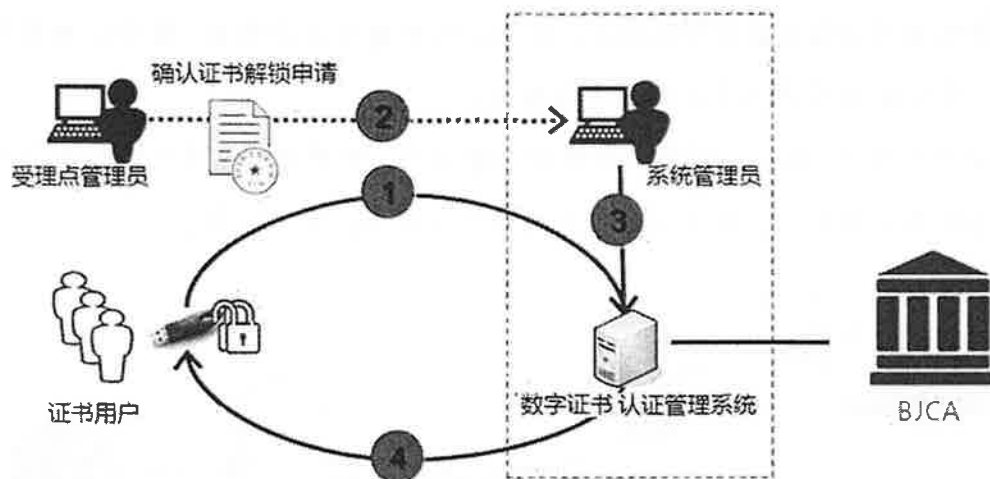
证书吊销流程如下：

- (1) 第一种情况：各受理点证书管理员可以主动提交证书吊销请求；第二种情况：证书用户向证书受理点或者通过在线服务平台提交证书吊销请求；
- (2) 数字证书服务管理系统将吊销请求转发 BJCA；
- (3) BJCA CA 中心发布证书撤销列表（CRL），并将 CRL 发布到应用系统中；
- (4) 被吊销的证书无法再访问应用系统。

24.4.2.4. 证书解锁

USBKEY 是存放数字证书的物理载体，证书使用者在使用数字证书时需要输入 USBKEY 的保护口令，即证书口令。当使用者连续 10 次（实际情况可能有所不同）输入错误的口令时，USBKEY 会自动锁死，无法使用，此时需要将 USBKEY 进行解锁。

BJCA 通过数字证书服务平台，支持用户在线自助进行 USBKEY 介质解锁，即用户登录 Web 自助服务解锁页面，解答系统询问的私密问题，系统通过电子邮件/短信发送解锁授权码，用户输入授权码解锁。

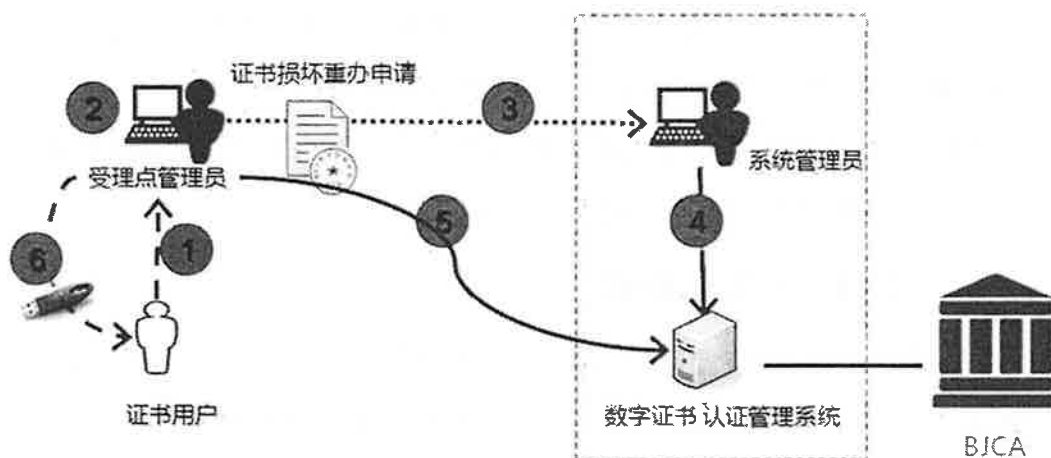


证书解锁流程如下：

- (1) 证书用户直接访问数字证书认证管理系统提供的在线服务平台，提出 USBKey 解锁请求；
- (2) 证书管理员确认 USBKey 持有人的身份，给予用户解锁授权码；
- (3) 证书用户登录证书解锁页面，输入授权码，完成 USBKey 解锁。

24.4.2.5. 证书补办

当用户证书丢失时，一方面及时进行证书吊销，另一方面可申请证书丢失补办。其流程如下图所示：



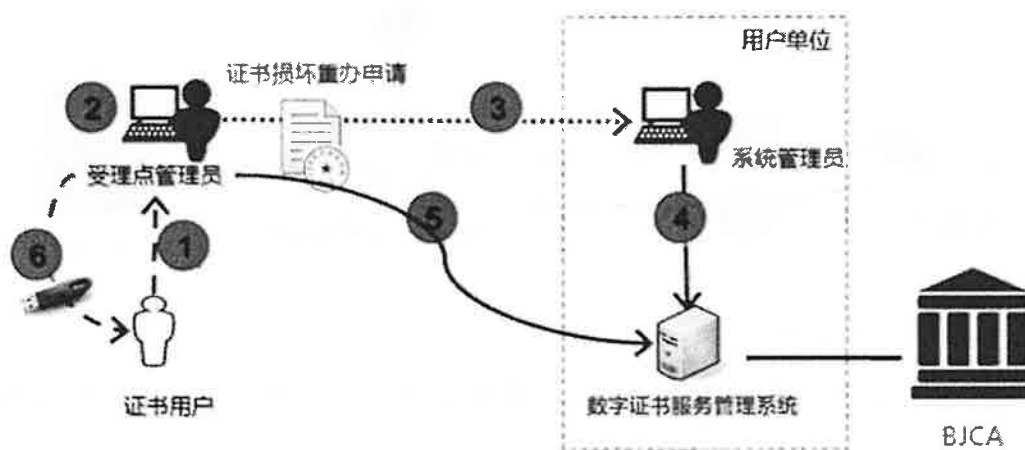
证书损坏补办流程如下：

- (1) 用户证书损坏后，向证书管理员申请补办证书；
- (2) 证书管理员鉴证用户身份；
- (3) 证书管理员提交证书损坏补办申请；
- (4) 数字证书认证管理系统管理员审批（可选）；
- (5) 受理点管理员为用户分配新的 USBkey，下载新证书；

(6) 用户领取新证书。

24.4.2.6. 证书损坏重办

当用户证书损坏时，可申请证书损坏补办。

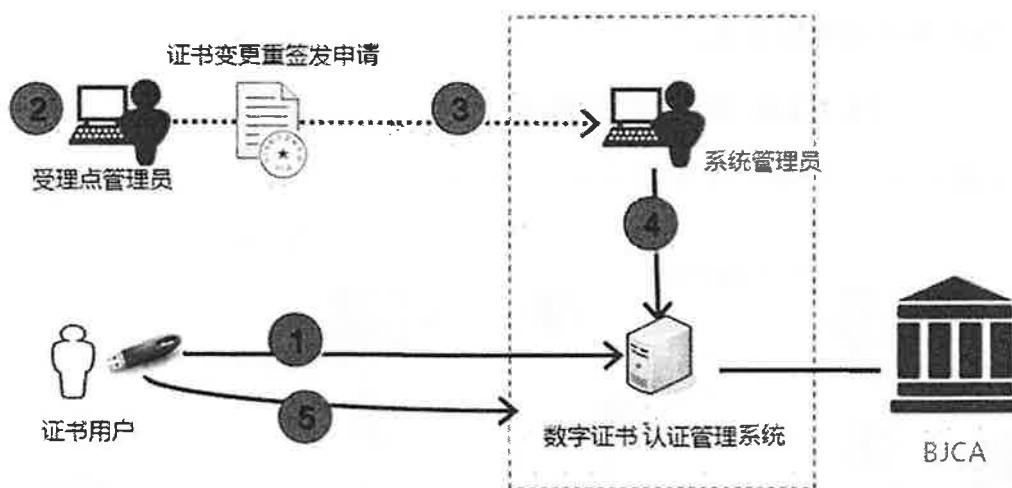


证书损坏重办流程如下：

- (1) 用户介质损坏后，申请损坏重办证书（填写申请表）；
- (2) 受理点管理员鉴证用户身份；
- (3) 受理点管理员提交证书损坏补办申请；
- (4) 数字证书服务管理系统管理员审批（可选）；
- (5) 受理点管理员为用户分配新的 USB Key，下载新证书；
- (6) 用户领取新证书，退还损坏的 USB Key（坏 key 可在保质期内退还给厂家）。

24.4.2.7. 证书变更重签发

在证书有效期内，证书使用者信息发生变更，证书介质发证损坏或者证书文件损坏需要为用户进行证书的重新签发。通过数字证书服务平台，支持用户在线自助重签发数字证书，即用户向 BJCA 提出重签发请求，BJCA 寄送证书介质，用户寄送鉴证材料，管理员授权，通过 email/短信发送授权码，用户登录系统，输入授权码，下载证书，同时系统吊销原证书。

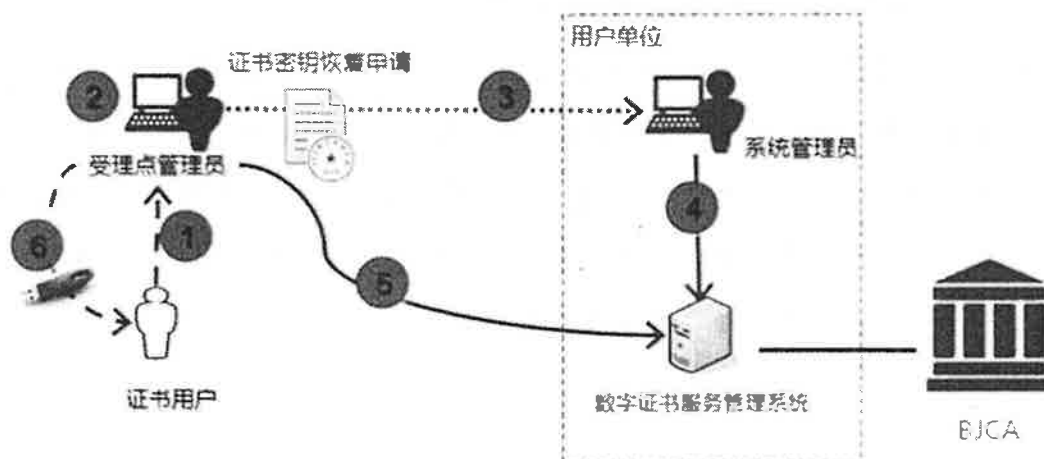


证书信息变更流程如下：

- (1) 用户证书内的信息变更后，向数字证书认证管理系统提供的在线服务平台请重签发证书，填写信息变更内容；
- (2) 受理点管理员鉴证用户身份和变更信息；
- (3) 受理点管理员提交证书变更重签发申请；
- (4) 数字证书认证管理系统管理员审批（可选）；
- (5) 用户使用 USBkey 登录在线服务平台，下载新证书。

24.4.2.8. 密钥恢复

如果证书应用过程中存在使用证书加密的操作，一旦出现证书介质损坏或丢失的情况，加密后的信息便无法进行解密。这时，用户可以提出密钥恢复的申请，由工作人员在证书服务系统中进行密钥恢复的操作。



密钥恢复流程如下：

- (1) 用户加密证书丢失或损坏后，可申请密钥恢复（填写申请表）；
- (2) 受理点管理员鉴证用户身份；

- (3) 受理点管理员提交证书密钥恢复；
- (4) 数字证书服务管理系统管理员审批（可选）；
- (5) 受理点管理员为用户分配新的 USB Key，选择密钥恢复，为用户恢复加密密钥和加密证书；
- (6) 用户领取恢复后的加密证书。

24.4.2.9. 证书培训

1. 培训内容

数字证书基础知识：了解数字证书的基本概念、原理和作用。掌握数字证书的组成结构和相关术语。

数字证书的安装和配置：指导如何正确安装数字证书并进行相关配置。解决常见安装和配置问题。

2. 培训形式

现场培训：派遣专业培训师到现场进行面对面培训，根据您的需求定制培训内容和时间安排。

3. 培训资源

专业培训师团队：我们拥有经验丰富的数字证书专家，能够提供高质量的培训服务。

4. 培训材料

提供培训课件、实例演练和文档资料，帮助学员更好地理解和掌握培训内容。

24.5. 个性化要求

24.5.1. 驻场服务

对于数字证书服务，我司提供 12 人月驻场服务。

三、 信息安全服务内容

1.本地安全保障服务内容

信息安全运维服务包括本地安全保障服务、云上安全服务。

1.1. 安全值守（驻场）服务

1.1.1. 服务目标

服务期内指派 3 名安全工程师为用户提供一周工作日 5×8 小时驻场服务，协助用户进行网络和信息安全管理及日常运维工作，使各相关方能够实时掌握安全状况，随时应对和处理信息系统发生的各类安全事件，对设备进行有效的常规性安全维护，保障网络和系统处于“健康”、安全的状态。

1.1.2. 服务内容

根据招标文件要求，我司将提供 3 位安全工程师到用户现场实施安全驻场服务，协助民政局综合事务中心人员开展网络和信息安全管理及日常运维工作，负责机房及云上资产的安全基线核查，协调各家系统运维商及时对漏洞进行整改，辅助检查人员岗位安全责任落实情况，负责编制信息化培训计划，定期提供信息系统安全监测情况汇报，对约 349 台终端提供全年安全保障（安全隐患及安全问题处置），协调政务云、办公云云服务商开展各项信息系统安全保障工作。

驻场工程师将承担应用系统运维商、基础环境运维商的信息安全监督角色，参与编制落实各种安全管理和安全技术规范，管理监督相关方落实，并对执行效果进行审核。我司选派合格并符合用户要求的安全服务人员（在工作量较大的情况下，将考虑增加人员配置）政治可靠、专业技术过硬、工作态度严谨踏实的专职人员全职参加用户综合中心的日常安全管理工作；驻场人员具有本科及以上学历，具备省部级或北京市委办局机关单位的安全运维服务经验；驻场人员将经过用户信息网络中心的面试上岗，实行 5×8 小时工作制。

资料收集：在签订保密协议的前提下，搜集用户信息网络中心信息系统相关资料，包括应用系统和软硬件设备清单、网络拓扑、系统定级备案材料、重要业务系统概要与详细设计说明文档、运维管理制度等；

调研访谈：采用定制的调研问卷进行访谈，并结合现场查看的方式，对用户信息中心的信息系统现状进行梳理，包括系统相关软硬件与信息资产、网络架构、系统部署、业务应用服务、业务流程、数据交互、存储备份和系统运行维护管理机制等情况；

审核：根据定期对核查对象（如规范、机制或行为）进行调查、检测和分析的过程。该过程可以帮助审核者知悉安全现状、获得证据和掌握既定安全策略的落实情况。比较典型的核查行为包括：对安全配置的核查、对安全策略的分析和评审等；

分析：结合信息系统的安全核查结果进行评价，判断与既定安全策略、安全标准的符合程度，确定需要采取的整改措施；

监督：监督应用系统运维商、基础环境运维商落实既定安全策略，督促、指导相关厂商就审核所发现的安全隐患进行及时整改，并对整改结果进行复查确认；

用户交流：根据驻场日常安全管理工作需要，与用户信息中心相关人员保持顺畅沟通，对安全策略制定、调整和系统重要变更等事项进行协商，定期就安全工作情况总结和汇报；

项目会议：根据需要组织协调相关人员召开项目会议，就安全策略的确定、安全策略的落实执行、管理制度修订等事项进行沟通协商，定期汇报项目阶段性成果，以便推进项目顺利开展。

驻场服务是我司安全服务的主要业务之一，主要方针是以保障用户网络信息系统安全运行为主要目标，为用户提供网络信息系统安全运行监控、配置信息系统安全访问策略、及时响应信息系统故障并协助处置、排除网络信息系统安全隐患、提供重大信息安全事件的应急响应等服务内容，承担用户网络信息系统安全运行的现场技术保障。

1.1.3. 服务方式

派遣 3 名安全工程师在用户现场提供 5*8 小时驻场服务。

1.1.4. 服务流程

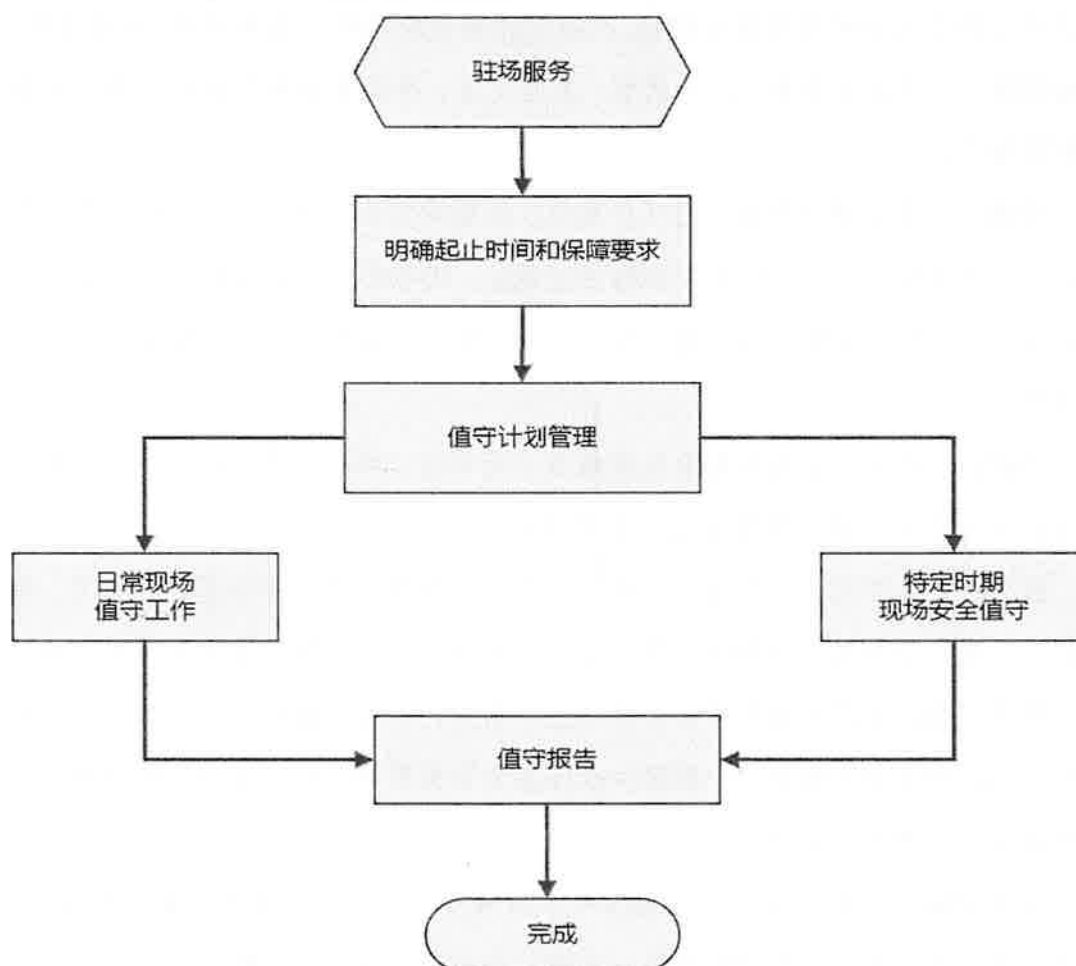


图 66159 安全值守服务流程

1.1.5. 服务频率

项目服务期内安排 3 人驻场服务，值守时间为 5*8 小时。

1.1.6. 服务成果

在本项服务完成时，将提交（但不限于）如下文档：

《日常值守服务报告》

1.2. 病毒防护服务

1.2.1. 服务目标

通过对北京市民政局终端和防病毒网关进行授权升级和恶意代码特征库升级，加强提高终端整体防毒能力。

1.2.2. 服务内容

根据招标文件要求,我司将对北京市民政局本地 580 台国产电脑和防病毒网关提供一年授权升级恶意代码特征库升级服务。包括每月定期病毒扫描服务和病毒事件快速响应服务。主要服务内容包括:

1、定期病毒扫描服务

由防病毒资深的技术工程师定期每个月对北京市民政局信息系统服务器进行病毒扫描、查杀,发现病毒会立即予以处理扫描完成之后得出当前网络病毒情况,以报告的形式给民政局相关负责人员;

2、病毒事件快速响应

针对病毒传播速度快、破坏性大的特点,建立一支专业的病毒防护与响应团队,快速对病毒爆发事件予以响应。

1.2.3. 服务方式

我司将通过现场服务的方式提供杀毒服务,并向原厂采购授权升级和恶意代码特征库升级服务。

1.2.4. 服务频率

提供 1 年病毒防护升级服务。

1.2.5. 服务成果

本项服务完成时,将提交(但不限于)如下文档:

《授权升级及恶意代码特征库升级服务记录单》

1.3. 安全产品维护服务

1.3.1. 设备硬件维护

1.3.1.1. 服务目标

基础设施设备作为信息系统重要的保障措施,其自身的安全性将会直接影响信息系统整体安全;另外,各项设备安全的安全运行除了自身物理上的安全运行之外,还依靠于软件和特征库的更新与完善。因此,各类安全厂家都会定期向合作伙伴发布最新版本的操作软件和特征库代码。

通过对各项基础设施设备物理上的定期维护,及通过合作厂商定期公布的最
新操作系统版本、软件补丁的更新升级工作,全面保障设备的安全稳定运行。

1.3.1.2.服务内容

根据招标文件要求,我司将安排原厂工程师定期(每半年)对民政局安全设
备进行维护(包括产品授权升级、设备维保服务)工作。主要服务内容包括:

1. 产品升级:发现新版本后,维护人员将先做相应的测试检查,完毕后提
交产品;
2. 升级申请,经过认可后,方进行对要被升级的对象进行更新升级;
3. 配置异地保存:维护人员将1次/半年的做好配置备份,并做好保存;
4. 日志异地存储:维护人员将1次/半年的做好日志备份,并做好保存;
5. 设备故障维修:出现软故障能够现场解决的则由维护人员或由协调厂家
现场解决,出现硬件故障需送厂家维修的则在关键节点提供备机或被选方案。

1.3.1.3.服务方式

我司将通过现场服务的方式提供该项服务,并向原厂采购授权。

1.3.1.4.服务频率

项目服务期合同签订之日起一年内提供2次。

1.3.2. 设备策略维护

1.3.2.1.服务目标

通过设备安全策略维护服务,降低由设备系统配置问题带来的安全隐患。

1.3.2.2.服务内容

根据招标文件要求,我司将定期(每季度)对北京市民政局安全设备的配置
策略进行维护,包括:配置策略比对、配置策略增添、配置策略删减、配置策略
修订、配置策略备份、配置策略分析等,并做好分析报告提交给北京市民政局综
合事务中心安全负责人。

安全设备的配置策略维护的工作内容将包括网络设备、安全设备的策略配置
工作,对所发现问题进行整改,落实国家相关标准以及北京市有关文件要求,同
时使信息系统符合北京市民政局既定安全基线,降低由系统配置问题带来的安全

隐患。

网络、安全设备配置文件由于配置更新、变更导致的配置文件变动，将对配置文件变更进行记录备案；对所有设备的配置文件进行配置保存和刻盘保存。

1.3.2.3. 服务方式

我司安全服务人员将定期针对每个实体对象分别进行分析，并提出初步的安全策略优化方案，由双方组织交流会，探讨利害关系，确定最终结论。对信息系统安全设备的配置策略进行维护，包括：配置策略比对、配置策略增添、配置策略删减、配置策略修订、配置策略备份、配置策略分析、配置检查优化等，并形成维护记录和分析报告，提交北京市民政局综合事务中心安全负责人。

1.3.2.4. 服务频率

每季度进行1次（1年4次）设备策略维护工作。

1.3.3. 日志分析

1.3.3.1. 服务目标

通过对网络中的安全设备授权记录访问及安全设备各自产生的日志信息，发现潜在威胁和未知入侵行为，并做关联分析，为分析取证等工作提供依据。

1.3.3.2. 服务内容

根据招标文件要求，我司将定期（每半年）对民政局安全设备的日志进行分析维护，包括：日志配置、日志分析、日志备份等，并做好分析报告提交给民政局信息中心安全负责人。

- 安全服务工程师将在客户现场实施日志数据的采集、整理、分析以及报告输出等工作。
- 沟通讨论：根据客户需求，确定日志分析工作所涉及的业务系统范围，项目组讨论初步工作方案和服务内容。
- 数据采集：根据网络设备、安全设备的类型及型号，确定其日志存放位置，找到日志之后，按需要拷贝相应的日志数据。
- 自动化分析：采用当前市场上主流的日志分析系统（主要为Sawmill 8日志分析系统）对采集到的日志进行分析。
- 人工判定：针对不同的对象，重要的关注点不同。日志分析人员

将根据每个对象的重要关注点，对自动化分析的结果进行人工分析和判断，从而形成分析报告。

1.3.3.3. 服务方式

我司将通过现场服务的方式提供该项服务。

1.3.3.4. 服务频率

项目服务期合同签订之日起一年内提供4次。

1.3.4. 日常技术咨询

1.3.4.1. 服务目标

针对客户所发现的问题，提供咨询建议，确定整改事项，为使用系统或相关业务数据的工作人员解决日常遇到的技术问题。

1.3.4.2. 服务内容

根据招标文件要求，我司将在非工作时间、周末和节假日，安排原厂技术支持工程师通过热线解决用户的问题，或记下用户的问题并尽快寻求解答。

我司对北京市民政局系统安全建设以及信息安全政策法规等信息安全相关工作提供咨询建议。对网络设备和信息系统的安全管理、运营、建设和技术、产品选择等方面提供全面的安全咨询服务，帮助北京市民政局解决信息系统规划、建设、维护过程中的安全疑难问题，提供合理的安全建议。

我司针对北京市民政局信息系统提供系统运行过程中出现的任何问题和故障的解答。

1.3.4.3. 服务方式

我司将通过远程热线电话服务的方式提供该项服务。

1.3.4.4. 服务频率

本项服务按需提供。

1.3.5. 设备故障处理

1.3.5.1. 服务目标

为北京市民政局提供信息安全设备故障诊断及处理等工作，保证设备正常运

行。

1.3.5.2.服务内容

根据招标文件要求，我司将在现有安全产品发生故障时，用户提出现场处理要求的情况下，派遣设备原厂工程师在 2 小时内到达现场，并根据故障的性质和导致后果的严重程度划分等级，分别指定问题确诊时限和提供解决方案的时限。

依托专业的安全服务和安全咨询队伍，我司将为北京市民政局提供设备故障处理服务。对设备发现日常运行硬件及软件故障，并分析原因，及早解决故障问题。

我司工程师及时发现信息安全产品的硬件故障，联系相关安全厂商确定安全问题，全程协助完成信息安全产品硬件维修及备件更换工作，并对整改维修过程进行记录。

信息安全产品维保服务流程将严格遵循北京市民政局设备、资产维修相关管理规定，按照相关操作规程进行操作。所有设备维修、更换服务均需按规定由北京市民政局相关人员进行审批。所有操作过程形成记录并妥善保存。

1.3.5.3.服务方式

我司将通过现场服务的方式提供该项服务。

针对信息系统主要设备发生设备故障时，我司将专门制定不同的故障响应流程实现快速响应，具体设备故障报修响应流程如下：

➤ 安全产品故障的远程故障支持流程：

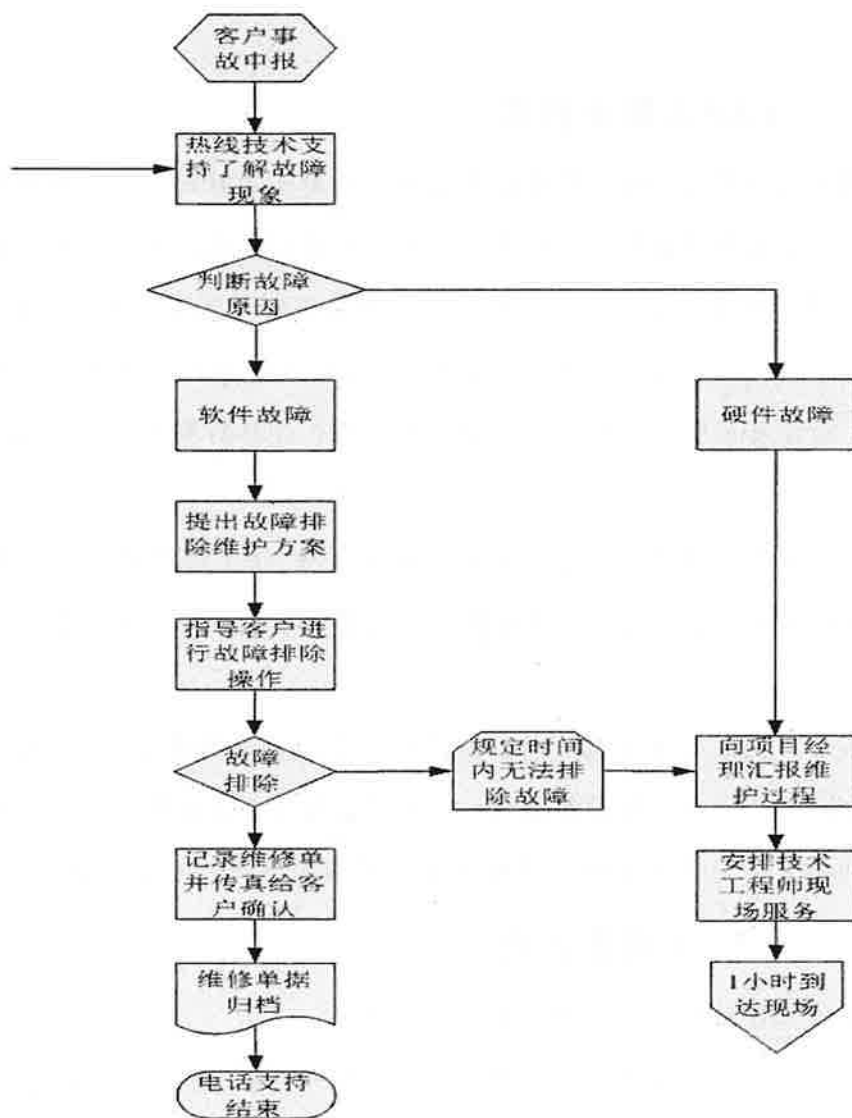


图 67160 安全产品故障远程故障支持流程

- ✓ 接到电话，询问客户资料
- ✓ 询问错误现象并记录
- ✓ 如能够解答，直接答复客户
- ✓ 如不能解答，则查找后备支持数据库或寻求厂商资源
- ✓ 问题解决后更新支持数据库
- ✓ 填好客户电话支持报告

➤ 针对安全产品故障的现场设备维护流程：

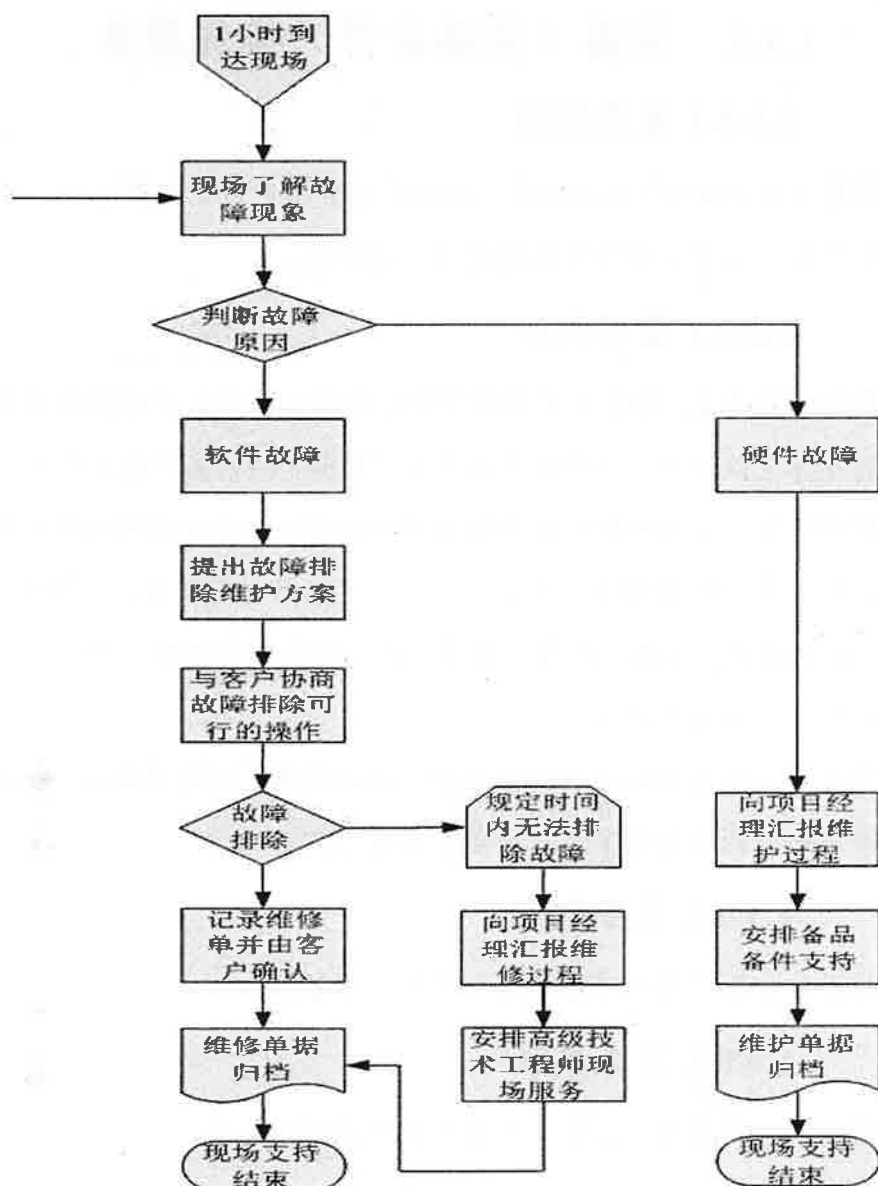


图 68161 安全产品故障远程故障支持流程

接到用户电话-->询问客户情况-->电话不能解决时-->派工程师携带必要工具到达现场-->处理问题并填写现场服务报告，客户签字。通过上述规范化的服务流程，我司承诺提供 7×24 的设备故障报修响应，2 小时内赶至现场诊断和处理，4 小时内解决故障。如不能按要求解决故障，我司将通过公司的同城备件库，提供故障设备同级别以上的原厂商备品备机，直到故障解决。故障解决后，提交故障分析报告。

1.3.5.4. 服务频率

项目服务期合同签订之日起一年内内提供 3 次。

1.3.6. 设备（备品备件）换件服务

1.3.6.1. 服务目标

通过设备（备品备件）换件服务，提高设备故障时期的处置效率，降低系统服务中断的风险，保障业务系统的稳定性、连续性。

1.3.6.2. 服务内容

根据招标文件要求，基于北京市民政局目前部分安全产品超期服役情况，我司将在收到故障有效通知（书面传真或是电话通知）后，立即做出响应，派遣产品运维工程师在 2 个小时内到达故障现场排除故障；如设备硬件出现故障，在服务现场 4 小时内无法排除故障，将在 8 小时内更换同型号设备，替换故障设备。

同时，派遣应急工程师及时到达现场，防止故障的影响进一步扩大；进行深入的故障分析，定位故障的源头。

出现软故障能够现场解决的则由维护人员或协调厂家现场解决，出现硬件故障需送厂家维修的则在关键节点提供备机或被选方案。

1.3.6.3. 服务方式

我司将通过远程及现场服务的方式提供该项服务。

1.3.6.4. 服务频率

项目服务期合同签订之日起一年内内提供不超过 4 次。

1.4. 办公网网络安全设备备品服务

1.4.1. 服务目标

通过为北京市民政局的网络安全设备配备备机和备件，确保设备发生故障短时间无法修复的情况下，可通过更换备用设备，保障网络的安全性。

1.4.2. 服务内容

目前，北京市民政局存在部分网络安全设备配件老化和超期服役，我司将对服务范围内的设备提供 1 台备机和多个备件，当设备出现故障时，可提供至板卡级别备件替换服务，响应时间不超过 15 分钟，到货时间不超过 4 小时，备机、备件可用性 100%。

1.4.3. 服务范围

序号	设备清单
1.	上网行为管理
2.	负载均衡设备
3.	政务外网防火墙
4.	互联网防火墙
5.	民政专网防火墙
6.	防病毒网关
7.	内部应用域防火墙
8.	内部数据域防火墙
9.	六里桥专线防火墙
10.	云平台防火墙

1.4.4. 服务频率

本项服务按需提供。

1.5. 信息安全通告

1.5.1. 服务目标

跟踪最新的系统、网络和设备发现的安全问题而设置的，搜集整理的漏洞信息、系统补丁信息、病毒信息，及时有针对性地发布，确保用户在第一时间得到相关的网络安全信息，以此提高用户方的安全防范意识。

1.5.2. 服务内容

根据招标文件要求，我司将针对当前的信息安全态势、信息安全状况、技术发展趋势等信息进行收集，定期整理分析，并将信息安全分析结果以报告的形式发送民政局信息安全主管人员，以防范内部信息安全事件的发生。

信息安全通告服务，主要是依靠安全服务商的针对当前的信息安全态势、信息安全状况、技术发展趋势等信息进行收集，定期整理分析，并将信息安全分析结果以报告的形式发送客户方信息安全主管人员，以防范客户方内部信息安全事件的发生。

信息安全通告内容通常包括：本周信息安全疫情、专家预防建议、重点网站系统安全状况跟踪趋势、最新信息安全资讯、最新发布漏洞及解决建议、安全小常识等内容。

通过安全服务商提供专业的资讯收集，并及时发送客户方技术人员，对可能导致安全隐患的漏洞及疫情得到有效控制，减少信息系统的安全风险。

在为用户方提供的安全通告服务，我司安全服务人员将对互联网最新、全面的网络安全问题进行通报，并给出相应的解决办法。提供最新的信息安全动态和信息，包括实时安全漏洞通知、定期安全通告汇总、临时安全解决方案和安全知识库更新等。

1.5.3. 服务方式

本项服务主要是由安全工程师进行远程信息收集，整理编制成信息安全通告，每周的《信息安全周报》以邮件发送用户的方式开展；每月的《信息安全通告》主要通过编制书面报告的方式，提交给用户方。

1.5.4. 服务流程

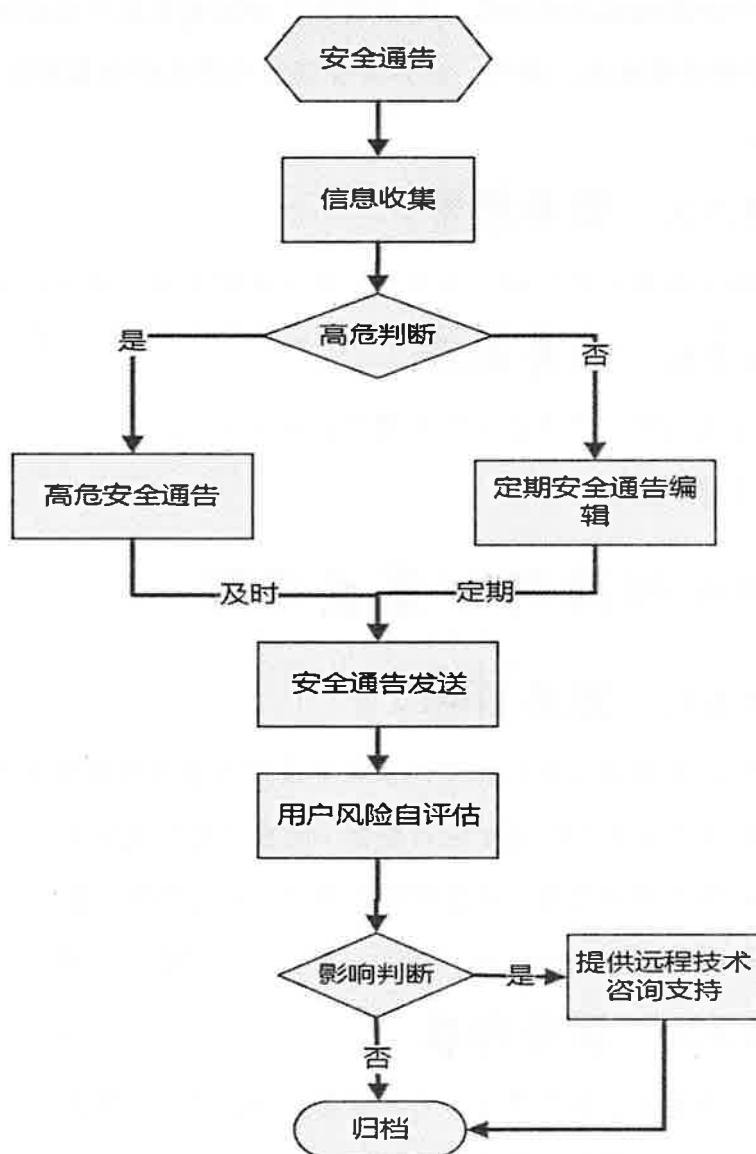


图 69162 信息安全通告流程图

主要服务流程：

1. 我司安全服务人员每天对互联网发布的相关安全资讯、漏洞等信息进行收集，形成安全通告编写素材。
2. 在发生严重安全漏洞并有可能对用户的网站及业务系统等造成影响时，我司在掌握漏洞的第一时间编写并发布紧急安全通告。发布内容要包括漏洞描述，影响范围，处理建议三部分。
3. 安全通告编写团队每周形成安全通告文档，并以邮件形式向用户指定的邮箱进行发布。

4. 用户在收到安全通告后，可根据自身信息系统及其资产相关情况，自行评估安全通告中涉及的漏洞或事件，是否会对自身信息系统产生影响。

5. 我司提供远程电话、邮件，针对安全通告中涉及的内容进行解释，临时处置方案建议。

1.5.5. 服务频率

项目服务期合同签订之日起一年内内，每周提供 1 份，全年共 52 份。

1.5.6. 服务成果

在本项服务完成时，将提交（但不限于）如下文档：

《信息安全通告》

1.6. 特殊时期重点保障

1.6.1. 服务目标

特殊时期安全保障服务是以保障北京市民政局网络和信息系统稳定、安全为主要目标，提供网络信息系统安全运行监控、配置信息系统安全访问策略、及时响应信息系统故障并协助处置、排除网络信息系统安全隐患、重大信息安全事件的应急响应等服务内容，承担网络和信息系统安全运行的现场技术保障。

1.6.2. 服务内容

按照招标文件要求，我司将在一年内重要时期：五一、国庆、春节等重要节假日、全国两会时期、其他重要时期（HW），约 40 天，提前制定重要保障计划，安排人员全天 24 小时现场值守，开展系统全面安全检测、对重要主机进行安全加固，值守期间实时排查安全隐患。

主要包括如下服务内容：

1. 系统运行监控：提供网络信息系统安全的运行监控服务、记录系统监控信息和运行状态；

2. 系统故障排除：提供网络信息系统安全事件的通报及故障排除、信息反馈服务；

3. 系统运行报告：提供网络信息系统运行期间的各项报告；

4. 安全日志分析：提供网络 IDS 日志、审计日志、服务器系统日志、应用

4. 安全日志分析：提供网络 IDS 日志、审计日志、服务器系统日志、应用系统日志的审计分析服务，排除系统的安全隐患；

5. 系统配置管理：提供网络设备、安全设备及安全管理软件产品的配置管理、维护和恢复服务；

6. 终端病毒防护：提供终端计算机病毒防护、安全巡检、系统漏洞修复等技术支持类服务。

我司具备丰富的安全服务经验，建立了具有自身特色的、体系化的工作方法和流程，形成了工程师能熟练驾驭和运用的一整套应急分析和处置工具集，我司现场值守服务所采用的工具如下：

表 4366 现场值守工具清单

名称	主要用途
Sniffer Pro	网络协议、数据包分析仪；可以用于抓取数据包，分析网路故障
科来网络分析系统	与 Sniffer 类似，操作更加简单智能，功能更强大
Nessus	扫描网络设备、主机服务和端口的软件
Xscan	扫描主机服务和端口的软件
ISS	扫描系统、应用和数据库漏洞、扫描系统服务和端口的软件
星辰天镜漏扫软件	扫描系统、应用和数据库漏洞、扫描系统服务和端口的软件
极光漏扫设备	扫描系统、应用和数据库漏洞、扫描系统服务和端口的软件
天阗 N500	网络入侵检测工具
冰之眼 ICEYE 200D	百兆网络入侵检测工具
NIDS 1200	千兆网络入侵检测工具
侠客密码查看器	快速查看 Windows 各种版本系统里普通的密码文本控件里显示的‘***’密码的真正内容，也可以查看 IE 网页浏览器里显示的‘***’密码的真正内容
SecureCRT、Putty	Telnet、SSH 远程登陆工具，用于网络设备和服务器访问配置
UltraEdit32、EditPlus	文件查看与编辑软件，支持多种 WEB 程序文件，方便分析代码
360ARP 防火墙	防护和发现 ARP 攻击的快捷工具
LANSee 局域网助手	扫描及查看局域网主机 IP 地址、MAC 地址、共享资源
主机系统检查脚本	BJCA 开发的 windows、Unix 操作系统批处理检查脚本，搜集系

名称	主要用途
	统开发服务及端口、账户及文件资源权限等信息
Windows 系统清理助手	清除 Windows 系统恶意程序，诊断系统安全
瑞星杀毒软件	服务器、终端病毒查杀工具
Easyrecovery	丢失数据恢复、损坏数据修复工具

1.6.3. 服务方式

根据招标文件要求，在重要时期（五一、国庆、春节等重要节假日、全国两会时期、其他重要时间（HW），约 40 天），我司将指定专人提供 7*24 小时现场值守服务，开展系统全面安全检测、对重要主机进行安全加固，值守期间实时排查安全隐患，及时应对突发情况。对该期间网络及重要信息系统安全运行情况进行实时监控，确保各类安全事件在第一时间处理解决，保障用户方网络与信息系统的安全运行。

1.6.4. 服务流程

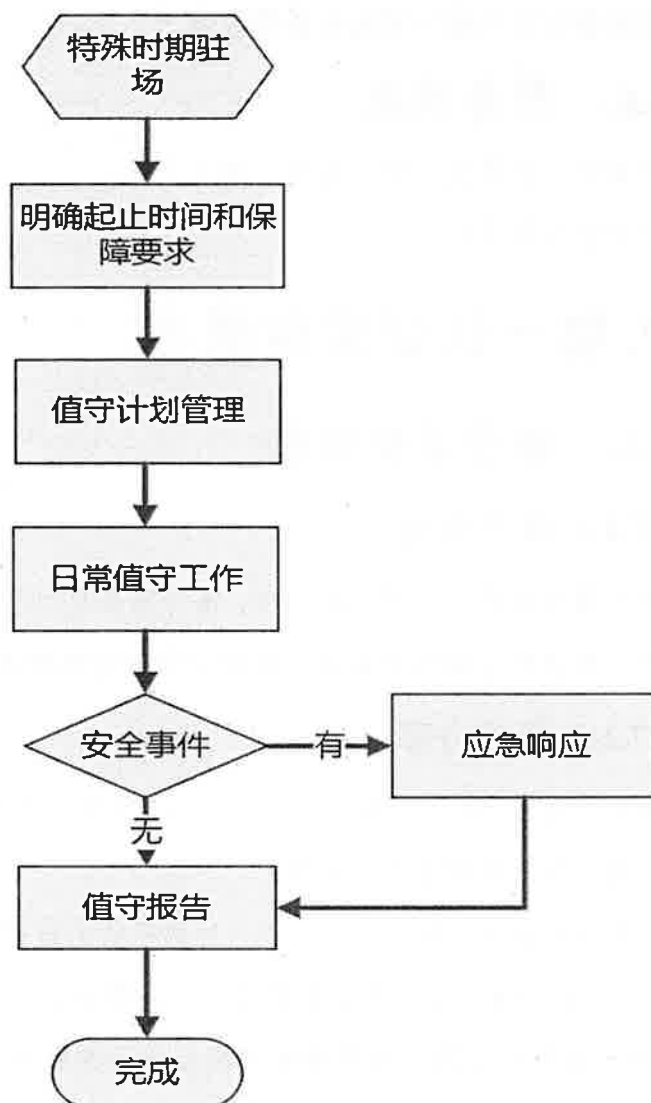


图 70163 特殊时期值守流程图

主要服务流程：

1. 项目经理根据国家、行业、地区发布的特殊时期保障要求，与用户单位负责人，根据合同提供的时间范围，确定特殊时期保障的起止时间和保障地点。
2. 根据服务范围和用户要求，制定值守计划，明确日常工作内容和安全事件响应流程，并在规定的时间和地点启动值守工作。
3. 在值守期间，完成值守工作内容，每日形成值守值班记录，向用户进行值守报告提交。
4. 如遇到安全事件，立即进行响应，并同时向用户进行报告，遵循规定流程进行处置；如事件值守人员不可处理，协同我司二线团队进行支撑。

1.6.5. 服务频率

项目服务期合同签订之日起一年内内按需提供。

1.6.6. 服务成果

在本项服务完成时，将提交（但不限于）如下文档：

《特殊时期安全值守报告》

1.7. 统一认证运维服务

1.7.1. 操作系统运维

1.7.1.1. 服务目标

提供 1 名中级工程师提供中间件运维工作，提供服务运行状态检测、系统日志检测、补丁检查、系统补丁确认和安装、账号管理等运维服务。

1.7.1.2. 服务内容

我司根据招标文件要求，提供服务运行状态检测、系统日志检测、补丁检查、系统补丁确认和安装、账号管理等运维服务。

- 工作日定期（一般六个月一次）对运行状态进行监控记录，包括主机系统、日志、磁盘空间等设备状况。检查服务 CPU 使用率是否长时间大于 70%；检查服务器内存使用情况是否接近饱和运行（即接近物理内存的大小）；登录服务器，确认系统运行正常。
- 检查系统数据库的运行状态、日志文件、备份情况，以及数据库的空间使用情况、系统资源的使用情况等，发现问题及时报告 and 解决。
- 对系统运行故障 20 分钟响应，60 分钟内修复。
- 定期检查系统运行状态和数据正确性、数据备份设置、日志备份情况，并对系统中的冗余数据、过期数据、无效数据等进行处理。

1.7.1.3. 服务范围

我司根据招标文件要求，本次提供的操作系统运维范围为北京市民政局统一认证系统。

1.7.1.4.服务方式

通过我司服务团队提供服务。

1.7.1.5.服务流程

(1) 诊断故障并提交故障诊断报告

根据操作系统运行过程中出现的系统故障或其它异常情况,及时进行故障诊断,并提出故障诊断报告。故障诊断报告的主要内容包括:故障现场情况记录、故障的级别和紧急处理过程记录等。

(2) 制定系统维护和故障恢复的实施计划

根据提交的故障诊断报告,制定操作系统维护和故障恢复的实施计划。按照制定的计划实施系统维护工作。

(3) 确认维护工作完成并提交维护报告

在操作系统维护工作完成后,由操作系统维护人员提交系统维护工作报告,由用户方对系统维护情况进行测试并予以确认。

1.7.1.6.服务期限

我司根据招标文件要求,提供1年的操作系统运维服务。

1.7.1.7.服务成果

我司根据招标文件要求,根据运维情况,提供《操作系统运维服务报告》、《年度运维工作总结》及其它用户要求的文档。

1.7.2. 中间件运维

1.7.2.1.服务目标

提供1名初级工程师,提供中间件运维工作提供日志检查、中间件升级及补丁更新、配置文件备份/恢复、中间件安装、中间件安全/性能监控与优化、系统服务微调等服务。

1.7.2.2.服务内容

我司根据招标文件要求,提供日志检查、中间件升级及补丁更新、配置文件备份/恢复、中间件安装、中间件安全/性能监控与优化、系统服务微调等服务。

针对中间件进行全面的检测监控,及时检测出软件运行参数的异常和存在的

软件漏洞等风险，并对安全策略设置进行调整，包括设置相应的访问控制、停止不必要的服务、开启相应审核策略、修复安全漏洞补丁等。

1.7.2.3. 服务范围

我司根据招标文件要求，本次提供的中间件运维范围为北京市民政局统一认证系统。

1.7.2.4. 服务方式

通过我司服务团队提供服务。

1.7.2.5. 服务流程

- 1、准确描述现象：平台、版本、操作、信息等。特别是，故障前是否有做过什么操作，如网络调整、设备调整、主机参数调整、配置文件修改。
- 2、使用工具收集数据，收集配置文件、日志、dump 文件等等。
- 3、使用分析数据，根据问题或收集的数据，使用适当的工具分析数据。
- 4、根据找到的问题点进行解决。如果运行有问题的适当调整运行的环境和运行的参数等等。

1.7.2.6. 服务期限

我司根据招标文件要求，提供 1 年的中间件运维服务。

1.7.2.7. 服务成果

我司根据招标文件要求，根据运维情况，提供《中间件运维服务报告》、《年度运维工作总结》及其它用户要求的文档。

1.7.3. 数据库运维

1.7.3.1. 服务目标

提供数据库运行状态检查、数据库备份/恢复、备份恢复检验、数据库配置信息维护、账号管理、数据库升级及补丁更新、数据库重新安装、数据库日志检查等服务。

1.7.3.2. 服务内容

我司根据招标文件要求，提供数据库运行状态检查、数据库备份/恢复、备份恢复检验、数据库配置信息维护、账号管理、数据库升级及补丁更新、数据库

重新安装、数据库日志检查等服务。

1. 系统数据管理

定期检查系统运行状态和数据正确性、数据备份设置、日志备份情况，并对系统中的冗余数据、过期数据、无效数据等进行处理。在数据库管理中配置或者编写自动备份脚本，定期对数据库内容进行一次备份。在对数据库内容进行变更前必须首先备份数据库。

2. 数据维护

定期对系统的数据库进行数据维护，确保系统运行状态和数据正确性，同时做好用户基础信息变更的支持工作，协助用户配合完成相关数据统计、数据梳理、数据维护等工作。

3. 检查数据库

检查数据库管理系统的运行状态和资源占用情况。每月对数据库进行全量备份。每月检查系统运行状态和数据正确性、删除日志备份、整理。整理数据库信息，删除库中的冗余数据、过期数据和无效数据。在数据库管理系统中配置或者编写自动备份脚本。在对数据库内容进行变更前必须首先备份数据库。

当发生数据损坏的灾难时，选取合适的备份数据，先使用全量备份数据进行恢复，然后再使用增量备份数据进行恢复。

4. 数据库备份

编写数据库配置文件自动备份脚本，每季度对数据库配置文件进行一次备份。在对数据库配置内容进行变更前首先备份配置文件，当发生系统灾难时，选取合适的备份数据，恢复数据库配置。同时，每季度对备份数据进行人工比对核查，确认备份数据的完整性和有效性。

1.7.3.3. 服务范围

我司根据招标文件要求，本次提供的数据库运维范围为北京市民政局统一认证系统。

1.7.3.4. 服务方式

通过我司服务团队提供服务。

1.7.3.5. 服务流程

1. 根据数据库运行过程中出现的系统故障或其它异常情况, 及时进行故障诊断, 并提出故障诊断报告。
2. 根据提交的故障诊断报告, 制定数据库维护和故障恢复的实施计划。按照制定的计划实施系统维护工作。
3. 在数据库维护工作完成后, 由操作系统维护人员提交系统维护工作报告, 由用户方对系统维护情况进行测试并予以确认。

1.7.3.6. 服务期限

我司根据招标文件要求, 提供 1 年的数据库运维服务。

1.7.3.7. 服务成果

我司根据招标文件要求, 根据运维情况, 提供《数据库运维服务报告》、《年度运维工作总结》及其它用户要求的文档。

1.7.4. 应用系统维护

1.7.4.1. 服务目标

提供 1 名中级工程师, 提供应用系统端口存活状态监控、性能状态监控、应用程序日志检查、安全日志检查、账号管理、故障处置、健康诊断等服务。

1.7.4.2. 服务内容

我司根据招标文件要求, 提供应用系统端口存活状态监控、性能状态监控、应用程序日志检查、安全日志检查、账号管理、故障处置、健康诊断等服务。

■ 应用服务系统巡检

我司安排运维服务人员按照巡检时间要求, 每月到现场巡检 2 次, 对系统日志进行检查、分析与清理, 形成维护记录与分析报告。

日常巡检将按照如下流程严格进行:

- 1) 检查服务状态;
- 2) 检查系统安全性;
- 3) 系统维护管理。

通过进行定期巡检, 及时掌握系统运行健康状态, 及早发现系统故障隐患,

避免故障造成业务系统的运行中止。

■ 日志检查

定期对操作系统安全日志进行状态检查,这些信息中可能隐含着潜在的网络攻击行为或已经发生但未发现的攻击行为。为此,运维人员将对安全日志进行分析,找出有价值的网络攻击等信息,从而确保在网络出现异常时能够做到提前预警,安全事件发生时能够及时有效处理。

■ 健康状态巡检

我司安排运维服务人员按照巡检时间要求,每月到现场巡检2次,对应用系统的健康状态进行巡检记录,按照要求填写维护记录单,并及时提交用户和公司项目主管人员。

✓ 巡检内容:

- 1) 检查应用服务状态
- 2) 检查管理系统维护工作
- 3) 检查与业务系统数据同步使用情况
- 4) 检查系统单点登录是否正常

✓ 巡检标准

- 1) 应用服务正常;
- 2) 管理系统正常进行机构和账户维护;
- 3) 和业务系统之间数据同步正常;
- 4) 统一认证系统认证登录功能正常。

1.7.4.3. 服务范围

我司根据招标文件要求,本次提供的应用系统维护范围为北京市民政局统一认证系统。

1.7.4.4. 服务方式

通过我司服务团队提供服务。

1.7.4.5. 服务流程

- (1) 有效控制合同内的应用系统服务申请。
- (2) 有效评估服务分析和解决方案。

(3) 记录用户服务应用系统服务申请，避免用户服务申请的丢失。

(4) 规范应用系统服务申请响应流程，提高服务质量和客户满意度。

1.7.4.6. 服务期限

我司根据招标文件要求，提供 1 年的应用系统维护服务。

1.7.4.7. 服务成果

我司根据招标文件要求，根据运维情况，提供《应用系统维护服务报告》、《年度运维工作总结》及其它用户要求的文档。

1.7.5. 安全保障服务

1.7.5.1. 服务目标

提供 1 名中级工程师对系统进行漏洞扫描、并提供安全加固等安全服务。

1.7.5.2. 服务内容

我司根据招标文件要求，对统一认证系统进行漏洞扫描、系统加固等安全服务。

我司根据业务需要对涉及到统一认证服务器主机的操作系统、数据库、中间件进行安全加固。主要包括：安装最新补丁、禁止不必要的应用和服务、禁止不必要的账号、去除后门、内核参数及配置调整、加强口令管理、启动日志审计功能、利用定制脚本进行加固、针对发现的具体问题进行相应安全加固等内容。

通过安全加固可及时解决服务器系统所存在的安全隐患，降低恶意攻击者利用安全漏洞威胁系统安全运行的几率，从而有效控制因各种潜在安全威胁引发的业务中断及信息外泄等风险，将高风险漏洞和中风险漏洞降低至可接受的范围内，使得各相关系统的安全状况提升到一个较高的水平。

1.7.5.3. 服务范围

我司根据招标文件要求，本次提供的安全保障服务范围为北京市民政局统一认证系统。

1.7.5.4. 服务方式

通过我司服务团队提供服务。

1.7.5.5. 服务流程

安全保障服务，通常可以分为五个阶段：制定方案、申请与确认、操作实施、检查评估、产生报告。

1、制定方案

制定方案阶段主要是根据前期的安全评估结果，分析评估结果中的系统存在的风险，制定《安全服务保障方案》，安全整改方案是操作实施的指导性文档，同时也包含风险规避措施等内容。

2、申请与确认

方案制定之后，将向客户提交漏洞扫描、安全加固等操作申请。如果客户对方案中的操作存在疑问或者提出的修改建议，那么将根据情况，对《安全服务保障方案》进行相应的调整和修改。

经过客户的确认后，才将进行加固的操作实施。

3、操作实施

操作实施阶段就是主要的技术性加固实施、漏洞扫描等安全保障服务。本阶段将依据安全保障服务方案对安全保障服务对象进行操作，包括补丁修补、账号密码加强、访问控制加强、网络属性加固、日志审核加强、常见网络服务加强等。

对于安全补丁的安装，由于一些厂商发布的安全补丁稳定性不高，可能造成系统异常，因此，在安全保障服务操作实施前先进行系统备份，以便在出现异常后能够快速恢复。在操作过程中，工程师将同时对各个操作进行纪录，这种规范操作将能帮助客户了解操作内容和所做修改。

安全保障服务过程中将对系统进行配置的修改或者补丁的安装，以达到安全加强的目的。

4、检查评估

检查评估阶段主要是客户（或第三方）或者我司对安全保障服务的系统进行重新安全评估，检查系统安全保障服务操作是否被正确实施，同时也检查系统安全保障服务是否有效。

检查评估是必要的，这将帮助客户检查实施工作，并确保操作实施的正确性和有效性。

5、产生报告

产生报告阶段将根据前面各个阶段的工作内容，形成《安全保障服务报告》。

1.7.5.6. 服务期限

我司根据招标文件要求，提供 1 年的安全保障服务。

1.7.5.7. 服务成果

我司根据招标文件要求，根据运维情况，提供《安全保障服务报告》、《年度运维工作总结》及其它用户要求的文档。

1.7.6. 应急保障服务

1.7.6.1. 服务目标

提供 1 名中级工程师，提供应急响应服务工作投标人须提供 7x24 小时应急保障及处置；提供安全应急预案制定、安全应急演练服务。

1.7.6.2. 服务内容

我司根据招标文件要求，提供 7x24 小时应急保障及处置，提供安全应急预案制定、安全应急演练服务。

应急演练服务：提供定期的应急演练服务，通过定期组织用户开展应急演练，以检验应急方案的正确性，不断加强人员的应急安全意识和应急响应的熟练程度。

应急响应及处置服务：提供应急响应服务和安全事件处置服务，针对统一认证系统的网络、主机及应用系统，当出现意外事故紧急情况时，应急工程师将在第一时间赶赴现场协助解决问题，降低安全事件造成的损失，避免安全事件的扩大化。

应急预案体系维护服务：制定信息安全事件应急响应制度及规范，建立应急响应组织架构、信息安全事件定级表、上报流程、处置流程、处置预案、总结报告等。根据应急演练及应急响应优化应急预案体系知识库。

1.7.6.3. 服务范围

我司根据招标文件要求，本次提供的应急保障服务范围为北京市民政局统一认证系统。

1.7.6.4. 服务方式

通过我司服务团队提供服务。

1.7.6.5. 服务流程

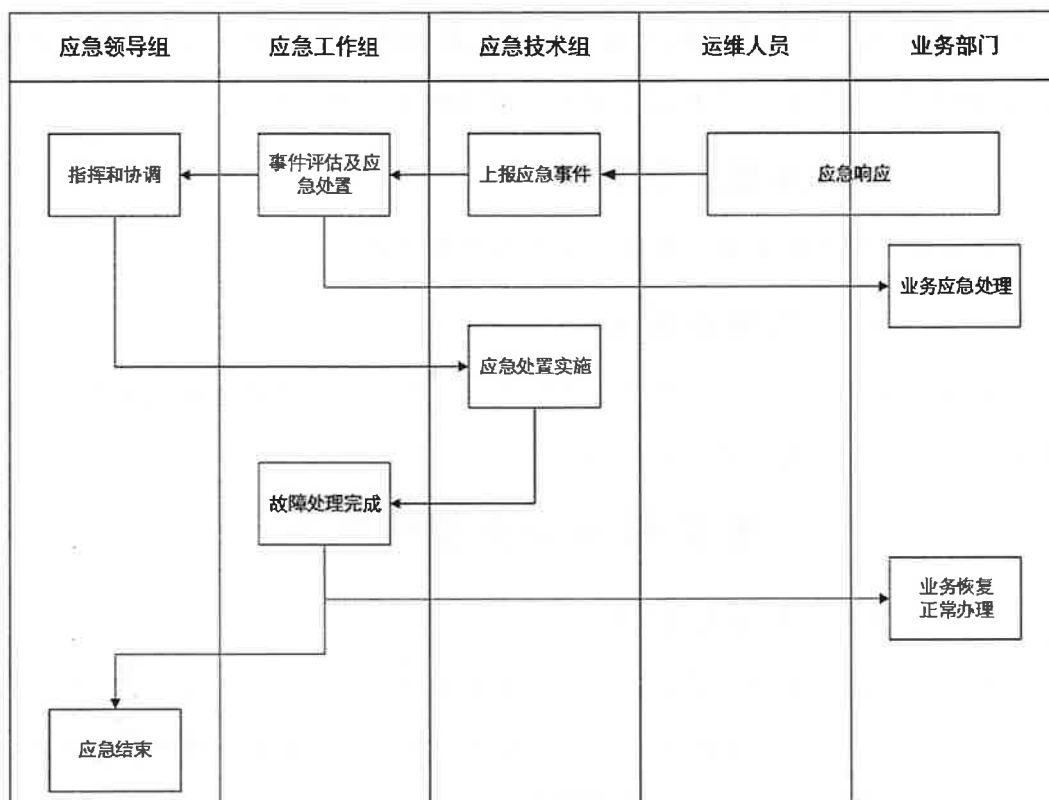


图 71164 应急保障服务流程图

1. 应急响应：发生突发事件，业务部门人员或运维人员及时向应急技术组报告事件信息，同时，相关运维人员立即排查故障原因。

2. 上报应急事件：应急技术组接到突发事件报告后，组织小组成员对突发事件进行初判，初判为一级故障时间，立即上报至应急工作组。

3. 事件评估及应急处置：应急工作组接到报告后，会同应急技术组对突发事件进行进一步研判，根据研判结果通知相关业务部门进行应急处置工作，同时通知应急技术组进行应急处置工作，并将应急处置工作建议上报至应急领导组。

4. 指挥和协调：应急领导组组织指挥和协调应急处置工作。

5. 业务应急处理：业务部门收到应急工作组的通知后，做好业务应急处理和对外解答工作。

6. 应急处置实施：应急技术组进行故障处理。

7. 故障处理完成：故障处理结束后，应急技术组向应急工作组上报故障处

理情况。业务系统运行正常后，应急工作组通知相关业务部门业务恢复正常办理。

8. 应急结束：应急工作组上报应急领导组故障处理完毕，业务恢复正常办理。应急领导组接到应急工作组的报告，宣布终止应急预案。

1.7.6.6. 服务期限

我司根据招标文件要求，提供 1 年的应急保障服务。

1.7.6.7. 服务成果

我司根据招标文件要求，根据运维情况，提供《应急保障服务报告》、《年度运维工作总结》及其它用户要求的文档。

1.7.7. 重要保障安全值守服务

1.7.7.1. 服务目标

提供 1 名中级工程师，提供重要保障安全值守服务对 1 月、4 月、8 月、11 月（春节、北京两会、全国两会、五一、国庆、党代会等重要保障时期）进行安全保障工作。提交成果：编制值守报告。

1.7.7.2. 服务内容

我司根据招标文件要求，提供 1 月、4 月、8 月、11 月（春节、北京两会、全国两会、五一、国庆、党代会等重要保障时期）进行安全保障工作。在重大节日期间，我司提供 7*24 小时技术支持服务，定时登录系统、处理热线工单、处理系统故障，定时汇报。

1.7.7.3. 服务范围

我司根据招标文件要求，本次提供的重要保障安全值守服务范围为北京市民政局统一认证系统。

1.7.7.4. 服务方式

通过我司服务团队提供服务。

1.7.7.5. 服务流程

在重要保障安全值守服务期间，我司重点为北京市民政局提供重要保障安全值守服务。

开展前期专项安全巡检,重点时期按北京市民政局要求派遣安全服务人员现场值守等安全服务,确保充足人员力量与技术保障能力,以随时应对和处理重大特殊时期信息系统发生的各类安全事件。

在遇到信息安全突发情况时,能够组织安全技术团队第一时间现场协助北京市民政局进行处置。

在完成重点时期保障后,对保障工作进行总结分析,并协助北京市民政局完成重点时期工作总结。

1.7.7.6.服务期限

我司根据招标文件要求,提供1年的重要保障安全值守服务。

1.7.7.7.服务成果

我司根据招标文件要求,根据运维情况,提供《重要保障安全值守服务报告》、《年度运维工作总结》及其它用户要求的文档。

1.7.8. 技术支持服务

1.7.8.1.服务目标

提供1名中级工程师提供技术支持服务,提供包括培训、咨询、现场技术支持。

1.7.8.2.服务内容

我司根据招标文件要求,提供培训、咨询及现场技术支持等服务。

(1) 接收服务请求和咨询:在5*8小时工作时间内设置由专人职守的热线电话,接听内部的服务请求,并记录服务台事件处理结果。

(2) 在非工作时间设置有专人7*24小时接听的移动电话,用于解决内部的技术问题以及接听7*24小时监控人员的系统突发情况汇报。

(3) 技术支持人员在解决故障时,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“系统瘫痪,业务系统不能运转”的故障级别,如果不能于12小时内解决故障,我司将在18小时内提出应急方案,确保业务系统的运行。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。

(4) 现场技术支持,根据用户需求我司将派运维工程赴用户现场,负责解

决用户在日常运维中遇到的各种问题以及解决系统在运行过程中出现的问题。同时，我司将提供电话、远程等服务方式来及时响应用户。

1.7.8.3. 服务范围

我司根据招标文件要求，本次提供的技术支持服务范围为北京市民政局统一认证系统。

1.7.8.4. 服务方式

通过我司服务团队提供服务。

1.7.8.5. 服务流程

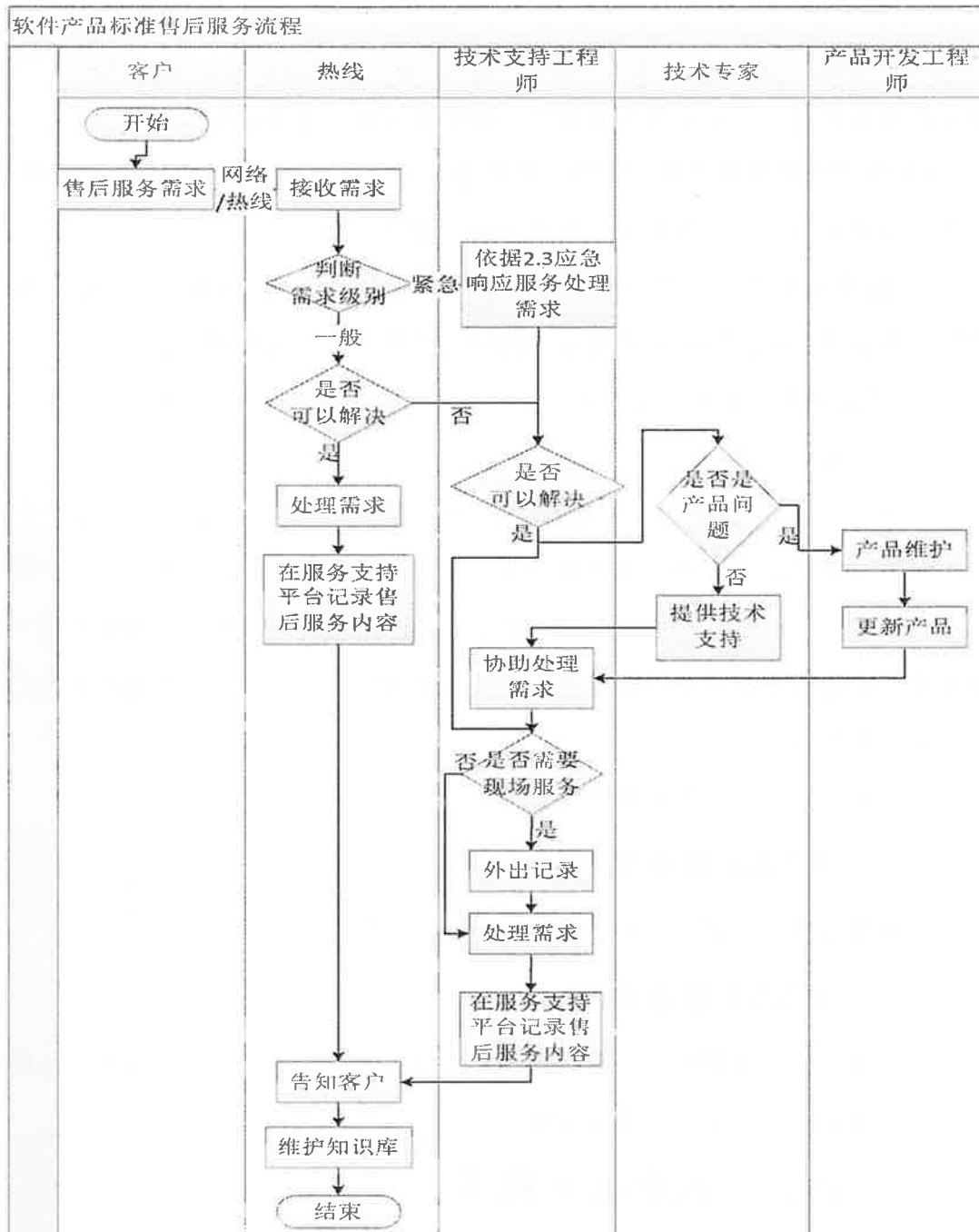


图 72165 技术支持流程图

- (1) 客户提出售后服务需求；
- (2) 热线首先接收需求，其次判断产品质保范围，如超出质保范围则转到有偿售后服务流程，如在质保范围内，则继续下一步；
- (3) 热线判断需求级别，如紧急则依据“2.3 应急响应服务标准处理需求”提供售后服务并转到步骤（6），如一般则继续下一步；

(4) 热线判断是否可以解决，如可以解决则继续下一步；如无法解决，则转到步骤(6)；

(5) 热线处理需求并在服务支持平台中记录此次售后服务需求，通过邮件或电话的方式将售后服务结果告知客户，维护知识库，售后服务工作结束；

(6) 需求转到技术支持工程师，判断是否可以解决，如无法解决，则继续下一步；如可以解决，立即响应，制定方案，转到步骤(9)；

(7) 需求转到技术专家，判断是否是产品问题，如是，则继续下一步；如不是则提供技术支持，协助技术支持工程师处理需求，转到步骤(9)；

(8) 需求转到产品开发工程师进行产品维护，完成维护后更新到 SVN 并协助技术支持工程师处理需求；

(9) 技术支持工程师判断是否需要提供现场服务，如不需要则远程处理需求后在服务支持平台中记录此次售后服务需求，通过邮件或电话的方式将售后服务结果告知客户；如需要则在服务支持平台记录外出记录，技术支持工程师现场处理需求后在服务支持平台中记录此次售后服务需求，通过邮件或电话的方式将售后服务结果告知客户；

(10) 维护知识库，售后服务工作结束。

1.7.8.6. 服务期限

我司根据招标文件要求，提供 1 年的技术支持服务。

1.7.8.7. 服务成果

我司根据招标文件要求，根据运维情况，提供《技术支持服务报告》、《年度运维工作总结》及其它用户要求的文档。

1.7.9. 应用接入服务

1.7.9.1. 服务目标

提供 1 名中级工程师，提供应用接入服务投标人须提供应用接入调研/方案设计、接入改造、应用配置、应用联调等服务。

1.7.9.2. 服务内容

我司根据招标文件要求，提供应用接入调研/方案设计、接入改造、应用配置、应用联调等服务。

北京市民政局应用接服务，将围绕着保障业务系统安全性、用户身份认证安全性等需求，通过接入密码云服务，与各业务系统进行对接集成，实现用户身份认证保障，提高业务可靠性和连续性。

1.7.9.3. 服务范围

我司根据招标文件要求，本次项目的服务范围为北京市民政局指定的系统。

1.7.9.4. 服务方式

通过我司服务团队提供应用接入密码云服务。

1.7.9.5. 服务流程

● 未集成证书应用的系统入云

政务云证书应用集成需要在客户端自动下载安装证书应用组件，云端虚拟化后的应用系统需要加载统一密码服务接口控件与密码云进行交互。

统一密码服务接口由电子政务应用系统集成到业务系统中，通过接口服务的调用连接云服务平台来实现各项安全服务。统一密码服务接口由客户端控件和服务端组件组成，实现安全登录、信息的完整性、机密性和不可抵赖性，从而确保信息安全。客户端和服务端需要从第三方 CA 机构获取代表各自身份的数字证书，两端互相验证各自证书，来确认各自身份的真实性后，通过数字信封技术和数字签名技术，分别保证用户提交数据的安全性和 WEB 服务器返回信息的机密性，防止信息泄密、篡改及抵赖。

■ 已集成证书应用的系统入云

针对于已经集成了证书应用的业务系统，将保持现有应用端的接口调用机制和接口参数不变，这样最大化降低了应用系统入云后的集成对接开发工作，保持了原有系统的稳定性。

应用系统在入云后需要进行虚拟化改造，由此在不改变原有接口的前提下，仅需要重新完成应用 IP、服务端口的调用，后端连接的安全密码设备地址更换等配置工作，即可完成与密码云服务的集成对接。

1.7.9.6. 服务期限

我司根据招标文件要求，提供 1 年的应用接入调研/方案设计、接入改造、应用配置、应用联调等服务。

1.7.9.7. 服务成果

我司满足招标要求，根据运维情况，提供应用接入密码云服务的《应用系统接入密码云服务报告》、《运维工作总结》及其它用户要求的文档。

2. 云上安全服务内容

2.1. 主机安全加固服务

2.1.1. 服务目标

为了消除信息系统自身的安全隐患，针对虚拟云主机，在不影响系统当前业务的前提下，及时消减虚拟云主机操作系统安全问题，降低恶意攻击者利用安全漏洞威胁系统安全运行的几率，从而有效控制因虚拟云主机系统配置不当等因素引发的业务中断及信息外泄等风险。

2.1.2. 服务内容

根据招标文件要求，我司将结合用户信息系统业务需求，通过技术手段对信息系统相关的操作系统进行安全策略加强、调优，加强系统抵御攻击和威胁的能力，整体提高网络安全防护水平。

为帮助客户加强系统的安全性能，并且能够让客户自定义需要的加固内容，故将安全加固服务划分为细小的服务组件，这些服务组件可以单独进行，并提供给客户进行个性化选择，也可以为客户提供咨询建议，以便客户能够更方便获得需要的服务。

安全加固服务通过全面了解服务器操作系统运行状况和安全状况，采取补丁修补，并优化和加强账号口令、日志审核、文件系统、权限控制、服务和进程等的安全性能。包括各种操作系统：Windows、Linux 等。用户按照其信息保护策略购入并部署好相关主机后，主机中的主要组成系统包括操作系统和软件配置等，往往在一定时间段内是保持相对稳定的。这些需要加固的安全脆弱性包括：

- 1、提供不必要的网络服务，提高了攻击者的攻击机会；
- 2、存在不安全的配置，带来不必要的安全隐患；
- 3、不适当的访问控制；

4、存在系统软件上的安全漏洞；

针对这些安全弱点，将对以下几个方面进行系统安全加固：

1、禁用不必要的网络服务；

2、修改不安全的系统配置；

3、利用最小特权原则严格对设备的访问控制；

4、及时对系统进行软件升级。

2.1.3. 服务方式

我司安全防护策略优化服务将采用如下工作方式：

1、会议交流：项目组将根据主机漏扫检查结果，提出安全防护策略及优化建议，并通过组织交流会的形式，与北京市民政局运维相关负责人就每台云上主机的具体加固内容进行协商，明确操作风险，探讨利害关系，确定防护方式，最终确定安全防护方案；

2、现场实施：项目组将赴现场，以安全防护方案为依据，协助和指导系统运维人员进行加固与优化操作，逐项实施每台设备的安全防护项目。

3、复查确认：项目组对安全防护策略优化的结果进行复核和记录备案，系统运维人员对业务系统的运行状况进行监测，确保加固操作的实施不影响系统正常服务状况。

2.1.4. 服务流程

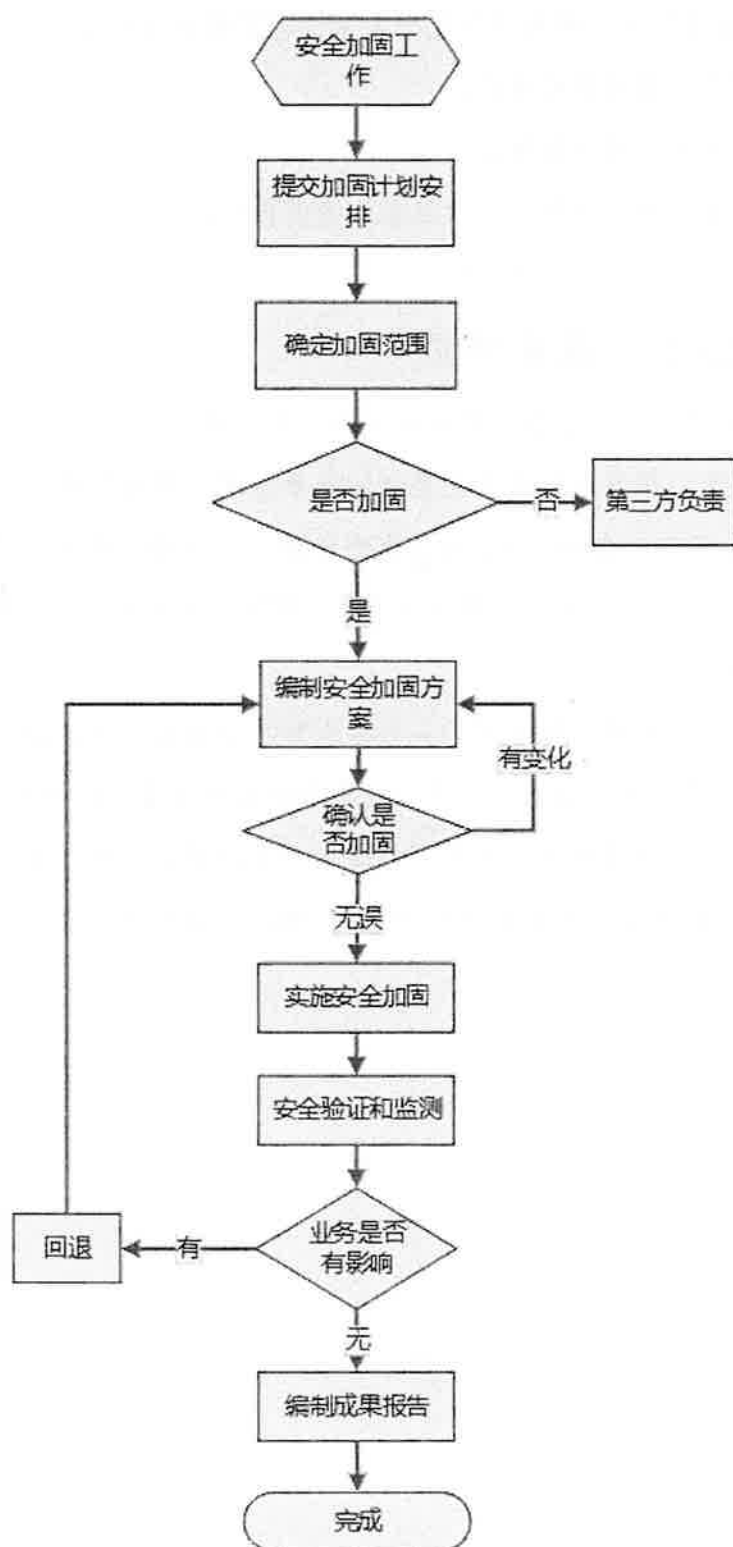


图 73166 安全加固工作流程图

2.1.5. 服务范围

北京市民政局 270 台云主机。

2.1.6. 服务频率

项目服务期合同签订之日起一年内在内提供 4 次。

2.1.7. 服务成果

在本项服务完成时，将提交（但不限于）如下文档：

《主机安全加固方案》

2.2. 渗透测试服务

2.2.1. 服务目标

我司在北京市民政局的授权和监督下，采用专业的测试工具针对用户云上信息系统进行受控的、非破坏性的渗透测试，提前发现部署环境及其相关主机、应用系统的脆弱性，包括编码问题、逻辑缺陷、配置缺失、弱口令、默认配置等方面存在的安全问题，通过模拟黑客对目标系统进行渗透测试，对系统的任何弱点、技术缺陷或漏洞进行主动分析，并且以有利于攻击为目的而对漏洞加以利用，以发现并验证其存在跨站脚本漏洞、主机远程安全、残留信息、SQL 注入漏洞、系统信息泄露、弱口令等安全隐患，评估系统抗攻击能力，全面了解和掌握应用系统所面临的安全威胁和存在的风险，为开展安全加固及优化建设提供依据，并指导实施调优及加固工作，以切实保证信息系统安全，并根据测试结果提供渗透测试报告。

2.2.2. 服务内容

根据招标文件要求，我司将在不影响业务正常开展的前提下，通过模拟黑客攻击的方式，验证信息系统抵御黑客攻击的能力，从而发现信息系统的安全隐患和脆弱点，并提出安全整改建议，以指导相关人员对系统进行安全优化和加固。

渗透测试实施内容主要包括渗透测试准备、渗透测试实施、渗透测试报告编写等主要阶段。

1. 渗透测试准备

我司工程师在系统上线前，确定渗透测试的范围、时间等，收集系统软件架构、开发语言、可用性要求、服务器、网络拓扑、主机部署情况等基本资料，编制渗透测试方案，对实施人员进行保密意识培训，并准备相关测试工具。

2. 渗透测试实施

渗透测试是一项专业性要求很强的安全保障服务，将利用特有的扫描工具和专业化测试工具，采用可控、非破坏性的测试方法对主机以及数据库和应用系统等测试目标进行检测，主要检测内容包括：应用系统的注入漏洞、跨站脚本漏洞、跨站请求伪造、密码验证保护机制、文件上传漏洞、目录遍历漏洞、帐号权限设置、系统页面遍历、缓冲区溢出、代码执行漏洞、敏感数据保护、可预测资源位置、旁注信息、Xpath 注入、XML 漏洞等。

本次针对用户信息系统的测试将采用互联网渗透测试，是通过互联网模拟发起远程攻击检测，侧重于对应用程序代码、软件配置层面的检测，比其他类型的渗透测试更能说明漏洞的严重性。

我司工程师将针对互联网系统进行预攻击（通过 ping、whois 等命令、漏洞扫描工具、抓包工具等获取基本信息）、攻击（基于操作系统、数据库、应用的漏洞进行攻击，以及各种口令猜解等方式）等测试，发掘系统安全漏洞。

3. 渗透测试报告编写

我司工程师根据渗透测试所发现的安全漏洞编写检测报告，并针对所发现的问题提出相应的安全改进建议，以指导、监督应用系统开发商、运维服务商进行整改，及时消除安全隐患。

2.2.3. 服务方式

我司将组织一支专业队伍进行系统攻防测试工作，在用户的授权与监督下，通过专业的扫描工作和手工检测确认的方法进行。系统攻防测试主要采用以下工作方式：

- 访谈：通过问卷调查和当面沟通的方式进一步了解系统架构、功能模块构成、数据交互处理等技术细节问题；
- 工具扫描：通过各种扫描专业工具挖掘系统相关主机的路由路径、开放服务与端口、文件存储目录等信息，并检测应用程序编码所存在的安全漏洞；本次系统攻防测试将采用专业化的应用层扫描工具，WEB 应用扫描主要是通过安全应用扫描系统分析 WEB 应用系统的页面，通过扫描发现应用系统中可能存在的漏洞，主要包括 Web 服务器版本检查、CGI 测试、跨站脚本测试、SQL 注入漏洞测试、目录遍历等多类应用层安全测试。本项目拟主要采用的 WEB 应用扫描

工具如下表所示：

表 4467WEB 应用扫描工具表

工具名称	工具用途
IBM Rational AppScan Standard Edition 7.9	系统攻防测试工具，发现应用系统中存在的应用层安全问题并提供改进建议； 静态分析安全性测试，以从源头上找出安全漏洞； 面向所有常见 Web 应用漏洞（包括 WASC 威胁类别，如 SQL 注入、跨站点脚本和缓冲区溢出）的自动化 Web 应用扫描和测试，以及简化补救工作的智能化修订建议； Web 应用嵌入式恶意软件的检测。
应用层脆弱性扫描系统 WebRavor4.0	系统攻防测试工具，具备深度 WEB 应用安全评估功能，能应对各种复杂的 WEB 应用，全面深入发现里面存在的安全弱点。

● 手工检测确认：参考工具扫描结果，技术人员结合自身经验，通过构造特殊输入语句、编写检测脚本或程序代码、必要时搭建测试环境的方式，对系统可能存在的安全隐患进行验证。

2.2.4. 服务流程

我司渗透性测试服务将按照以下流程严格、规范的对用户信息系统中应用系统进行渗透测试：

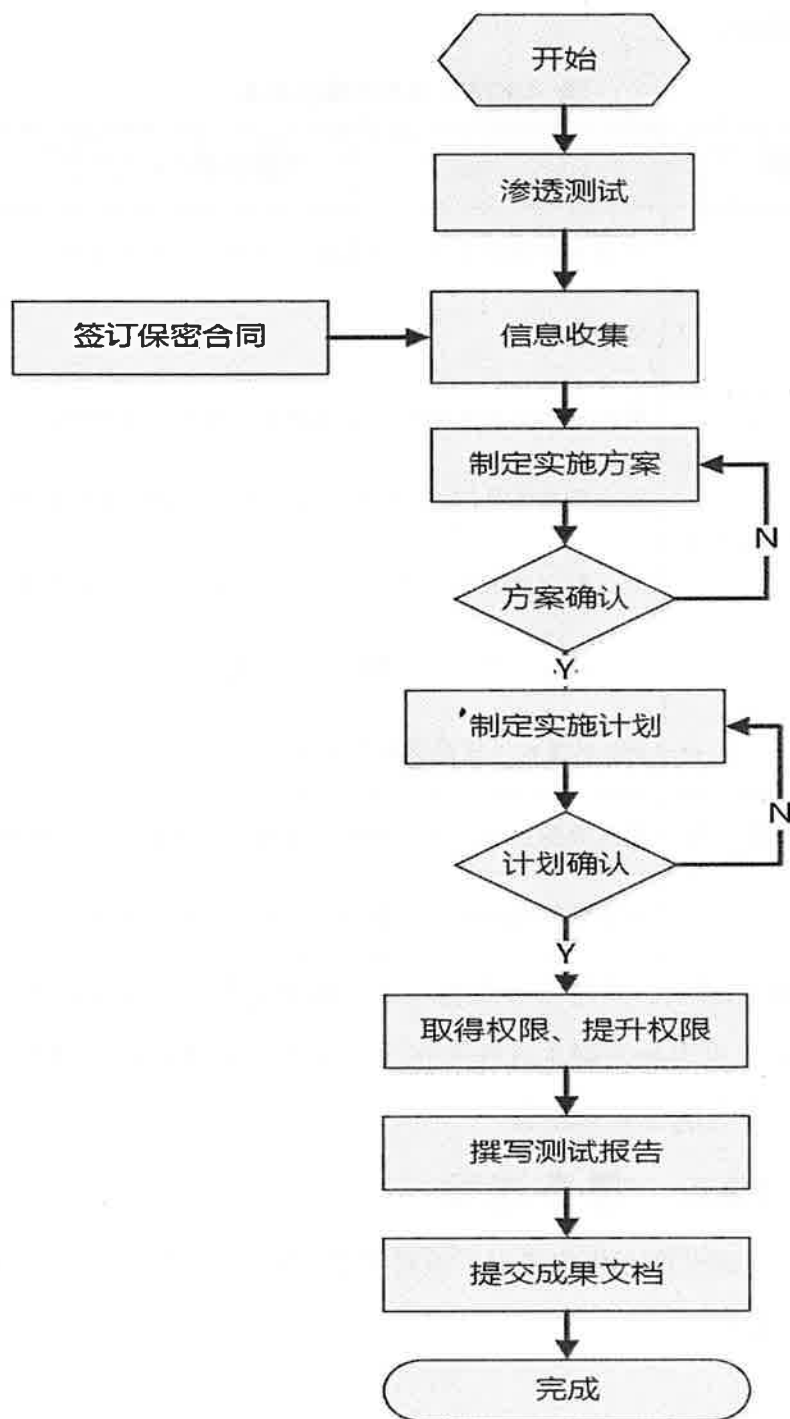


图 74167 渗透测试服务流程图

2.2.5. 服务范围

对部署于政务云上的 22 套系统开展工作。

2.2.6. 服务频率

项目服务期合同签订之日起一年内内提供 4 次。

2.2.7. 服务成果

在本项服务完成时，将提交（但不限于）如下文档：

《渗透测试报告》

2.3. 应急演练

2.3.1. 服务目标

开展应急预案演练是应急管理工作的主要内容，是检验应急预案实用性、应急机制科学性、应急体制合理性、应急程序的适用性的必要途径。根据应急预案规定的流程协助用户进行相应的模拟演练，一方面使用户相关方熟悉应急流程，提高对安全事件的响应能力；另一方面验证预案的正确性和适用性，并对演练过程进行总结分析，根据需要对应急预案进行修订，逐步完善应急预案。

2.3.2. 服务内容

根据招标文件要求，我司将根据应急预案规定的应急处理流程协助用户编制应急演练方案，并进行相应模拟演练，一方面使相关方熟悉应急响应流程，提高对安全事件的响应能力；另一方面验证预案正确性和适用性，进行总结分析，根据需要对应急预案进行修订。使得相关人员了解应急流程和自己的责任，在安全事件发生时，能够有条不紊开展工作，最大程度降低安全事件带来的负面影响和损失。

我司将根据用户方的实际要求，结合已制定的应急预案，模拟实战对网络信息系统开展防御演练。应急演练工程师将协助用户制定应急预案演练工作计划，并模拟在用户方网络与信息系统及重要设备出现故障等紧急情况下，依据已制定的应急预案进行处理，其中包括事件的发现、上报、处理等环节。通过演练，使相关方熟悉应急响应流程，提高对安全事件的响应能力；同时验证预案的正确性和适用性，对应急演练过程进行总结分析，对应急预案进行修订。应急预案演练的具体工作内容如下：

1. 应急预案演练

我司安全服务人员将根据应急预案规定的流程协助用户进行 2 次网络与信息安全综合预案的模拟演练工作，使相关方熟悉流程，提高对信息安全事件的响

应能力，具体工作内容如下：

应急模拟演练开始前首先开展培训工作，使得参与演练的工作人员熟悉预案相关的内容、应急处置流程、人员职责、联络方式、操作规范等事项，以便于应急演练的顺利开展。

对于技术性实操演练，为防止演练过程中出现因人为误操作、设备故障等意外事件而导致业务数据发生丢失、损坏的情况，需要提前备份相关系统的业务信息、应用程序、系统配置文件等数据。

技术性实操演练的开展需要搭建模拟环境；为确保演练的真实性效果，模拟环境将尽可能接近生产环境的运行状态，参与演练人员将在模拟环境进行实际的操作，以熟悉应急响应流程，提高应急处置技能。

应急演练结束后需要总结经验教训，并对应急预案的合理性、可行性进行评估，针对应急演练所暴露出的应急预案不足之处进行修订，确保应急预案的适用性。

2. 应急预案修订

我司安全服务人员将根据应急预案模拟演练的结果，结合实际情况对应急预案进行修订，具体工作内容如下：

（1）预案效果评估

应急预案是在信息安全事件发生时，用于指示应急操作的指导文件。为了使应急预案能够最大程度地满足应急响应的实际需求，保证应急响应工作的准确性和高效性，每次启动应急预案并完成事件处理后，必须对应急预案的实际效果进行评估，例如评估其是否符合用户的应急响应需求、应急预案的实际操作效率、对于解决信息安全事件的实际效果等。

（2）预案不足分析

由于应急预案是根据事先设想的各种信息安全事件而制定的操作文件，受到各方面因素的约束，不可避免地存在一些设计和实施缺陷，本阶段工作的目的是找出预案制定和执行过程中的问题和不足，为应急预案的整改和修正提供基础。必要时，还要分析应急响应演练过程中未发现应急预案缺陷的原因。

（3）预案更新

根据上述应急预案效果评估和应急预案缺陷分析的结果，提出针对信息安全

事件应急预案的更新方案，经批准后在规定时间内完成预案的更新和审查工作，并发布实施。

2.3.3. 服务方式

应急演练分为桌面流程推演、技术性实操演练两种开展方式。

1. 桌面流程推演

桌面流程推演将模拟影响范围广、牵涉部门多、经济损失大和危害程度深的较严重类信息安全事件，如网络核心或主要汇聚节点发生瘫痪故障、门户网站遭恶意篡改等。

我司安全服务人员负责现场技术支持，采用桌面推演的方式进行，根据应急预案规定的流程协助用户方工作人员进行相应的模拟演练，一方面使相关方熟悉流程，提高对安全事件的响应能力；另一方面验证应急预案的正确性和适用性，并进行总结分析，同时根据需要对应急预案进行修订和完善。桌面推演需要考察的方面主要包括：

- (1) 信息系统的应急计划是否覆盖了保护对象的全部；
- (2) 应急计划是否满足信息系统的保密性、可靠性和可用性的要求；
- (3) 预防策略是否满足当灾难发生后信息系统的恢复响应速度要求和灾难恢复后数据的完整性要求；
- (4) 应急预案的可实现性；
- (5) 信息安全事件的响应方案的可操作性；
- (6) 各类型各级别应急事件的响应操作规程、详细说明、操作步骤或方法等的指导意义及描述的准确程度。

2. 技术性实操演练

我司安全服务人员将协助用户方开展技术性实操演练，在双方协商的基础上，确定演练对象和演练方案，明确所涉及的信息系统、模拟的安全事件类型和应急响应流程与处置方法。通过实战演练，使工作人员能够熟悉应急处置流程、熟练掌握应急处理方法与技巧，提高用户方的应急响应能力，确保如遇突发事件时能够高效、正确地处理，最大限度地降低安全事件带来的损失和影响；同时，对应急预案的可行性、适用性进行检测，发现不足并提出整改建议。

2.3.4. 服务流程

1. 演练前期准备

(1) 组建应急演练团队

应急演练应在应急预案确定的应急领导机构或指挥机构领导下组织开展。建立对演练过程进行组织的专门机构，可以有效监督和评估演练的实际效果，并从第三方的角度指导用户发现演练中暴露的实际问题，提出对应急预案内容的优化和调整意见。

(2) 制定应急演练计划

为了更好的推进应急演练工作的开展，我司安全服务人员将协助用户方完成应急演练过程的组织以及评估记录工作，在关键环节指导用户方开展演练工作。

因此，在进行演练前需要首先对用户方进行整体的评估、摸清和确定应急演练科目内容、演练工作的最佳时段、参与演练的人员擅长技能等情况。

应急演练计划将上述情况汇总、整理、总结在演练计划中，供演练指挥小组决策演练发起的条件、演练范围、演练整个时间进度、演练程序、人员角色的分配、通信联系方式等内容在实际的演练计划中加以明确和落实。

(3) 演练计划确认

演练指挥领导机构针对形成的应急演练计划召开专门的讨论会，确定计划中涉及的相关问题，明确演练工作中各个阶段组织人员承担的具体职责和具体工作方案等等。只有在演练计划通过演练指挥领导机构通过后，才能作为下一步启动演练条件之一，否则需要根据领导机构意见进行相应的修改和调整。

(4) 演练计划培训

演练计划确定后，我司安全服务人员将对用户方参与应急演练的相关人员实施集中培训，确保所有应急演练参与人员了解各自的工作内容，熟悉应急演练实施流程和各环节工作步骤，为应急演练的顺利开展奠定基础。

(5) 落实演练措施

在应急预案中往往会提到为了贯彻落实应急响应预案，而制定的大量应急保障措施，这些措施当中大部分是为了保证在实际的应急工作当中，能够顺利的解决各种应急工作，为应急工作提供必要的物质、技术、人员等方面的后援支撑。

在应急演练中这些支撑措施将会运用于应急演练过程，因此，在进行演练之

前，我司将协助用户方落实演练中所需的保障措施，这些措施包括以下三类：

1) 应急人力保障：协助用户方加强信息安全人才培养，强化信息安全宣传教育，建设一支高素质、高技术的信息安全核心人才和管理队伍，提高信息安全防御意识。

2) 物质条件保障：在资金中安排协助用户方将一定的资金用于预防或应对信息安全突发事件，优化信息安全应急处理工作的物资保障条件。

3) 技术支撑保障：协助用户方设立信息安全应急响应中心，建立预警与应急处理的技术平台，进一步提高安全事件的发现和分析能力。从技术上逐步实现发现、预警、处置、通报等多个环节和不同的网络、系统、部门之间应急处理的联动机制。

2. 现场指挥与指导

(1) 演练的启动

应急演练是一种形式，是对应急预案的检验。应急演练并非仅仅是集中在特殊时间段前（例如：北京市重大活动、国庆等），而需要在平时条件下强调应急事件的突发性。

围绕着演练计划和应急预案，在我司安全服务人员的协助之下的演练现场指挥部以指令的形式，启动演练过程。演练启动前，我司应急演练协调小组将会检验和判断演练条件是否成熟，以及相关岗位人员就绪等情况，汇总上报演练指挥部相关领导决策。

(2) 协助现场指挥

我司作为演练过程的咨询支持单位，将以用户方信息安全现状为依据，针对典型信息安全事件制定的应急预案开展应急演练。

当应急演练启动后，用户方演练人员会根据演练计划中事先制定的演练目标，演练场景和演练的脚本，逐步推进演练过程。演练过程当中利用各种现代通信手段，发布演练指挥部各项指令。演练通信保障是完成大型综合演练科目必须具备的条件。在演练正式启动前，我司将派专人协助用户方落实相关工作，保障整个演练过程，调度指令信息的沟通通畅。

同时，我司演练成员将对演练过程进行全程的记录和评判。过程记录是为了作为在后面应急演练汇报中作为场景再现的证据，用以验证应急预案中存在的主

要问题。记录人员通过专用的工具对演练中所使用的 IT 工具进行检测和日志操作文件的提取。这些记录信息有专门的备份保存机制，以提供给用户方日后观摩使用。

（3）演练的终止

按照演练程序终止条件，演练过程已经达到演练目标既定的要求，由演练现场指挥部，发起演练终止指令，通知用户方各参与人员撤离演场所。

我司应急演练评估人员针对演练的最终结果，以及各项演练的指标进行现场取证和记录，并开展演练效果的评估工作，这里不仅包括工具化的采样，还包括对参与演练人员的访谈，从中了解预案过程中存在的需要改进的意见。

3. 演练报告与预案评估

（1）演练报告

我司安全服务人员在演练结束后，组织专人对演练的全程效果进行总结，总结材料将包括以下内容：

- 1) 演练方案；
- 2) 演练过程、结果；
- 3) 演练效果评价、改进建议。

除了上述客观反映演练情况的内容以外，报告还专门对演练组织情况进行评价，反映在演练过程中演练组织者，在演练组织和指挥能力的情况的评价。

（2）预案评估

通过演练，使相关各方熟悉流程，提高对安全事件的响应能力；同时验证预案正确性和适用性，进行总结分析，并根据需要对应急预案进行修订。以达到建立验证和评价预案效果的评价体系，完成以下评估目标：

1) 预案效果评估：应急预案是在信息安全事件发生时，用于指示应急操作的指导文件。为了使应急预案能够最大程度地满足应急响应的实际需求，保证应急响应工作的准确性和高效性，每次启动应急预案并完成事件处理后必须对预案的实际效果进行评估，例如评估其是否符合单位的应急响应需求、预案的实际操作效率、对于解决信息安全事件的实际效果等；

2) 预案不足分析：由于预案是根据事先设想的各种信息安全事件而制定的操作文件，受到各方面因素的约束，不可避免地存在一些设计和实施缺陷，本阶

段工作的目的是找出预案制定和执行过程中的问题和不足,为预案的整改和修正提供基础。必要时,还要分析应急响应演练过程中未发现预案缺陷的原因;

3) 预案更新:根据上述预案效果和预案缺陷分析的结果,提出针对信息安全事件应急预案的更新方案,经批准后在规定时间内完成预案的更新和审查工作,并发布实行。

(3) 预案整改建议

经过前面的演练报告和预案评估,对应急预案按照人员、技术、流程等方面进行归类、整理,并针对某些遗留问题,我司安全服务人员将组织用户方应急工作相关负责人进行会商,最终形成预案修改意见,其中对某些关键问题,须各相关部门共同确认。

2.3.5. 服务频率

项目服务期合同签订之日起一年内内提供 2 次。

2.3.6. 服务成果

在本项服务完成时,将提交(但不限于)如下文档:

《应急演练方案》《应急演练记录》

2.4. 应急响应

2.4.1. 服务目标

北京市民政局业务系统部署在政务云环境,一旦关键业务系统突发紧急事件,将影响用户网络与信息系统的整体安全。

应急响应服务是整个安全服务保障体系的一项十分重要的环节,在发生紧急事件的情况下,安全服务人员及时到达事故现场,防止攻击事件的影响进一步扩大;进行深入的入侵分析,定位安全事件的源头;依据系统遭受破坏的程度,进行相应的紧急修复措施和攻击取证。其主要目的是提升用户网络与信息系统在应对突发事件时的应对能力,以最快速度恢复系统的可用性,阻止和减小安全事件带来的影响。

应急响应提供的服务范围以用户方病毒类、网络类和系统类安全事件的应急响应事件等为基准。

2.4.2. 服务内容

根据招标文件要求，我司将在信息系统发生安全事件时及时响应，执行应急响应流程，通过专家级技术支持和快速响应，及时抑制和消除用户信息系统安全事件，减少损失和负面影响，提高用户信息系统业务连续性。

我司在服务期内能够针对病毒类安全事件、网络类安全事件和系统类安全事件开展应急响应工作。在信息安全事件发生时，能够保证网络与信息系统的正常运行。

应急响应服务团队将为用户方网络与信息系统提供应急响应服务，具体服务范围、实施流程和服务内容如下：

- 应急响应过程中所涉及的资产对象包括：

- ✓ 系统相关的服务器设备、操作系统；
- ✓ 系统相关的业务应用系统；
- ✓ 系统相关的业务数据。

- 应急响应的安全事件类型包括但不限于：

- ✓ 拒绝服务；
- ✓ 恶意代码；
- ✓ 未授权访问；
- ✓ 不当应用；
- ✓ 以上事件的综合。

- 应急响应的安全事件可能具有但不限于以下几种现象：

- ✓ 网络速度缓慢，堵塞；
- ✓ 重要业务系统出现资源占用异常升高（包括 CPU 和内存使用率、硬盘占用等）；
- ✓ 业务应用系统出现异常；
- ✓ 重要业务系统出现异常进程、非法访问、爆发病毒等；
- ✓ 重要系统出现启动或关机异常，系统崩溃；
- ✓ 重要业务系统数据被篡改等。

- 应急响应服务内容包括：

- ✓ 协助运维人员完成以下工作：事件范围损失控制，取证，事件处理，外

部攻击源追溯，内部脆弱性分析；

✓ 提供相关文档详实记录分析判断过程及结果，包括使用软件记录应急响应人员在其主机上的所有操作，便于审计和考核；

✓ 提供相关的工具和产品支持，包括：防病毒软件、实时监控软件、日志分析软件、取证工具等；

✓ 入侵分析：判断安全事件类型；

✓ 应急修复：排除潜在的隐患、恢复系统正常操作；

✓ 入侵跟踪与诱捕：采取多种方式跟踪入侵，锁定入侵者；

攻击取证：对攻击行为进行分析，攻击证据的提取与保存。

2.4.3. 服务方式

根据对事件进行处理的地点不同，我司安全服务人员的应急响应服务分为远程应急响应和本地应急响应：

1. 远程应急响应

应急工程师在接到用户相关人员通过电话、Email、传真方式的请求后，如果无法通过相同的方式为用户解决问题，经与用户网络相关人员确认后，用户方网络相关人员提供主机的临时支持账号，由应急工程师远程登录主机进行监测和服务，问题解决后出具详细的安全响应服务报告。如远程系统无法登陆，或无法通过远程访问的方式替用户解决问题，用户确认后，转到本地紧急相应流程，同时此次远程响应无效，归于本地应急响应类型。

2. 现场应急响应

我司将委派安全服务人员在第一时间赶往用户网络事发地点，在现场为用户查找事发原因并解决相应问题，并出具详细的安全响应服务报告。下面简单的介绍现场应急响应服务的步骤和内容：

(1) 提供相关的工具和产品支持，包括：防病毒软件、实时监控软件、日志分析软件、取证工具等；

(2) 根据现场现象初步采用抑制手段，防止攻击事件的影响进一步扩大。抑制手段包括：手工封锁攻击 IP 地址或服务端口，改变某些目录的读、写权限，检查应用进程是否异常，并进行相应处理等等；

(3) 进行深入的入侵分析，定位安全事件的源头，进行外部攻击源追溯，

内部脆弱性分析，人工分析操作系统、中间件、数据库等系统软件日志记录信息，进行关联分析找出入侵途径；

(4) 依据系统遭受破坏的程度，进行相应的紧急修复措施。修复过程将充分利用用户现有恢复措施（例如存储备份设施和备份软件）来实现系统数据和服务的有效恢复；

(5) 对攻击行为进行分析、提取并保存攻击证据，取证过程符合司法的要求，保留的数据可以作为证据用于对攻击者的司法诉讼；

(6) 提供相关文档详实记录分析判断过程及结果，包括使用软件记录应急响应顾问在其主机上的所有操作，便于审计和考核；

(7) 安全事件处理完后，协助客户相关人员进行全面的业务系统恢复，建立正常的业务运行环境；

(8) 现场部分结束后，如客户相关人员进一步要求，协助客户进行事件原因调查，以及系统恢复等后期工作；

(9) 事件处理结束后，提交完整的事件处理报告；

(10) 协助客户按照相关安全标准和脆弱性报告，为恢复的系统制定安全加固与调优方案，排除尚存在的安全隐患。

2.4.4. 服务流程

● 应急抑制

应急抑制的目的是限制安全事件对受保护信息系统造成影响的范围和程度。应急抑制是信息安全应急响应工作中的重要环节，在信息安全事件发生的第一时间内对故障系统或区域实施有效的隔离和处理，或者根据所拥有的资源状况和事件的等级，采用临时切换到备份系统等措施降低事件损失、避免安全事件的扩散（例如蠕虫的大规模传播）和安全事件对受害系统的持续性破坏，有利于应急响应工作人员对安全事件做出迅速、准确的判断并采取正确的应对策略。

应急抑制过程中，重要的是确保业务连续性，应尽量保证在备份系统中完全运行原来的业务。如果出现资源紧张，应尽可能保证重要资产优先运行，维持最基本的业务能力。

应急抑制分为物理抑制、网络抑制、主机抑制和应用抑制 4 个层次的工作内容，在发生信息安全事件时，应根据对事件定级的结果，综合利用多个层次的抑

制措施，保证抑制工作的及时、有效。

1. 物理抑制

(1) 关闭主机：避免主机遭受外界的安全事件影响，或避免主机对外部环境产生影响。

(2) 切断网络连接：切断线路，避免安全事件在网络之间的扩散。

2. 网络抑制

(1) 网络边界过滤：对网络边界的过滤规则进行动态配置，过滤包含恶意代码、攻击行为或有害信息的数据流，切断安全事件在网络之间的传播途径。

(2) 网关过滤：对网关设备的过滤规则进行动态配置，阻断包含恶意代码、攻击行为或有害信息的数据流进入网关设备保护的网路区域，有效实施针对信息安全事件的网路隔离。

(3) 网络延迟：采用蠕虫延迟和识别技术，限制恶意代码在单位时间内的网络连接，有效降低蠕虫等恶意代码在网内和网间的传播速度，减少蠕虫事件对受保护网路系统的影响范围。

(4) 网路监测：提高网路入侵检测系统、安全监测系统的敏感程度和监测范围，收集更为细致的网路监测数据。启用网路监测和网路边界过滤及网关过滤的联动机制，提高网路对攻击行为或恶意代码的响应速度。

3. 主机抑制

(1) 系统账号维护：禁用或删除主机中被攻破的系统账号和攻击者生成的系统账号，避免攻击者利用这些账号登录主机系统，进行后续的破坏行为。

(2) 提高主机安全级别：实施更为严格的身份认证和访问控制机制，过滤可疑的访问请求。

(3) 提高主机监测级别：提高主机入侵检测系统、主机监测系统的敏感程度和监测范围，收集更为细致的主机监测数据。启用主机监测、网路边界过滤及网关过滤的联动机制，提高主机对攻击行为或恶意代码的响应速度。

4. 应用抑制

(1) 应用账号维护：禁用或删除被攻破的应用账号和攻击者生成的应用账号，避免攻击者利用这些账号登录应用服务，进行后续的破坏行为。

(2) 提高应用安全级别: 针对应用服务, 实施更为严格的身份认证和访问控制机制, 提高攻击者攻击应用服务的难度。

(3) 提高应用监测级别: 提高应用入侵检测和监测系统的敏感程度和监测范围, 收集更为细致的应用服务监测数据。启用应用监测和主机防火墙、网络边界过滤及网关过滤的联动机制, 提高应用服务对攻击行为或恶意代码的响应速度。

(4) 关闭应用服务: 杜绝应用服务遭受来自网络的安全事件影响, 或避免应用服务对外部网络环境产生影响。

启用陷阱: 针对恶意的攻击行为, 启用蜜罐陷阱系统, 将攻击者转移到陷阱系统, 以收集更为详细和准确的信息, 用于后续的应急处理和证据保留工作。

● 应急根除

在信息安全事件被抑制之后, 进一步分析信息安全事件, 找出事件根源并将其彻底清除。应急根除分为单机根除和网络根除二个层次。为了保证彻底从受保护网络系统中清除安全威胁, 针对不同类型的安全事件, 应综合采取不同层次的根除措施。

1. 单机根除 (包括服务器、客户机及其它计算设备)

(1) 清除恶意代码: 清除感染计算设备的恶意代码, 包括文件型病毒、引导型病毒、网络蠕虫、恶意脚本等, 清除恶意代码在感染和发作过程中产生的数据。

(2) 清除后门: 清除攻击者安装的后门, 避免攻击者利用该后门登录受害计算设备。

(3) 安装补丁和升级: 安装安全补丁和升级程序, 包括操作系统补丁和升级、应用系统补丁和升级、安全产品补丁和升级 (例如病毒升级库), 所安装的内容由各厂商提供, 但必须事先由信息安全应急支援中心进行严格的审查和测试, 并统一发布。

(4) 系统修复: 修复由于黑客入侵、网络攻击、恶意代码等信息安全事件对计算设备的文件、数据、配置信息等造成的破坏, 例如被非法篡改的系统注册表、信任主机列表、用户账号数据库、应用配置文件等。

(5) 修复安全机制: 修复并重新启用计算设备原有的访问控制、日志、审计等安全机制。

2. 网络根除

(1) 所有单机根除：对受保护网络系统中所有的服务器、客户机和其它计算设备进行上述单机根除工作。

(2) 评估排查：对受保护网络系统中所有计算设备进行评估排查，测试是否仍然存在被同种信息安全事件影响的单机。

(3) 网络安全保障升级：对网络中的安全工具进行升级，使其具备对该安全事件的报警、过滤和自动清除功能，例如向防火墙增加新的过滤规则，向入侵检测系统增加新的检测规则，升级网络病毒防御系统等。

● 应急恢复

完成安全事件的根除工作后，需要完全恢复系统的运行过程，把受影响系统、主机、软件和应用服务还原到它们正常的工作状态。如果在抑制过程中切换到了备份系统，则需要重新切换到已完成恢复工作的原系统。恢复工作应该十分小心，避免出现误操作导致数据的丢失或损坏。恢复工作中如果涉及到国家秘密信息，须遵守保密主管部门的有关要求。

恢复工作共分为五个阶段：系统恢复阶段、网络恢复阶段、用户恢复阶段、抢救阶段和重新部署/重入阶段。

1. 系统恢复阶段

协助应用开发商和基础设施运维人员对恢复关键业务需要的服务器及应用程序进行恢复。系统恢复过程完成的标志是数据库已经可用、用户的数据通讯链路已经重新建立、系统操作用户也已经开始工作。网络和用户恢复任务与系统恢复是同步进行的。

2. 网络恢复阶段

协助网络运维人员安装通信设备和网络软件，配置路由及远程访问系统，恢复语音通信及数据通信，部署设置网络管理软件和网络安全软件等，恢复受灾系统的网络通信能力。

3. 用户恢复阶段

协助开展用户恢复工作。用户恢复任务与系统恢复任务和网络恢复任务同步进行，包括取回恢复工作所需的资料并分发，联系预先指定的供应商和服务商，协调工作站、外围设备、影印设备、传真和其它办公设备的运输工作，修复办公局域网和语音通信能力，协助安装和测试软件，恢复用户相关的日常事务工作，

例如邮政业务、交通运输、后勤保障等。当系统和网络就绪之后，使用抢救出来的记录和备份存储的数据和信息，尽快恢复数据库。

4. 抢救阶段

与系统运维人员和数据库管理员一起开展抢救工作。抢救行动与其它灾难恢复工作同步进行，包括收集和保存证据，评估数据中心和用户操作区环境的恢复可行性和花费，抢救数据、信息和设备并转移到备份区域。

5. 重新部署/重入阶段

协助用户根据灾难恢复计划中定义的工作职能，使系统、网络 and 用户重新部署到原有的或新的设施中，并把应急状态下的服务级别逐步切换回正常服务级别。

● 事后分析

信息安全事件的应急响应工作除保证实施准确、高效的应急处理之外，另一重要事项是及时吸取经验教训，及时整改修正，避免相同或类似安全事件的再次发生。事后分析工作的意义不仅体现在本次信息安全事件的处理上，更重要的是有助于确定安全问题的深层次原因，总结处理紧急安全问题的经验和教训，评估和修正现有安全机制的不足，为后续可能发生的信息安全事件的响应过程提供参考。

事后分析工作的目标是回顾并整理发生信息安全事件的各种相关信息，尽可能将所有情况记录到文档中，研究事件发生的全过程，分析导致事件发生的根本原因，评估系统遭受的损失，并根据分析和评估结果对现有的工作方案做出调整。对累次事件或同期多个事件的事后联合分析更有意义。

针对信息安全事件的事后分析工作包括损失评估、审计分析以及对应急预案的评估修正。

1. 损失评估

评估信息安全事件对受保护信息系统在各方面所造成的损失。由于受保护系统本身的特性和安全需求有所不同，例如功能定位、服务需求、网络状况、系统状况、人员状况等，损失评估必须综合考虑信息安全事件造成的直接和间接的影响，需考虑的因素包括：

- 受损设备和设施：包括受到信息安全事件破坏或影响的服务器、客户机、输入输出设备、网络设备、通信线路、办公设备、安全设施、建筑物

以及所有其它相关的设备设施。

- 受损数据：包括受保护系统中由于信息安全事件而遭到窃取、篡改或删除的数据，例如人事档案、公文、安全日志等。

- 受损服务：由于受到信息安全事件的影响，无法向用户或公众提供相应的服务，例如某单位的 Web 服务器由于遭受拒绝服务攻击，无法为公众提供信息查询和电子政务功能。

- 人力耗费：发生信息安全事件后，应急响应体系为了完成事件分析、事件处理、灾难恢复等工作所耗费的人力资源。

- 公众形象：由于信息安全事件的发生而影响到单位公众形象，由此导致的无形资产损失。某些敌对组织正是出于这个目的，对信息系统进行恶意攻击和破坏。

- 重建资源：发生信息安全事件后，为了完成系统的重建恢复工作所耗费的各种资源，包括硬件、软件、人员、经费、通讯、能源、运输等。

2. 审计分析

对发生的信息安全事件进行审计分析，确定受保护信息系统中被安全事件所利用的漏洞，查明事件发生的原因，并提出相应的整改措施，综合利用技术、人员、管理等各方面的手段，避免相同或类似信息安全事件的再次发生。该项工作内容包括以下三个方面：

- 漏洞定位：安全威胁对系统造成影响的根本原因是受保护系统本身存在可被攻击的脆弱性（漏洞），例如软硬件漏洞、人员失误、管理制度缺陷等。为了从已经发生的信息安全事件中及时吸取经验教训，避免同类安全事件的再次发生，必须确定导致本次安全事件发生的漏洞，才能有针对性地确定整改措施，弥补系统漏洞。

- 查明原因：信息安全工作要坚持责任到人的原则，信息安全规划的首要工作是确定信息系统中的安全角色和对应的职责。在发生信息安全事件后，应根据事先确定的角色和职责，结合审计分析的结果，确定对安全事件的发生负有相关责任的人员，便于对信息安全事件的调查处理。

- 确定整改措施：根据上述漏洞定位和责任定位的分析结果，确定用于弥补系统漏洞的整改措施，例如更换存在缺陷的硬件设备、软件系统升级、

安装系统补丁、修改系统配置、购置安全和监测设备、加强人员安全培训、制定并实施更为严格的安全管理制度等。

2.4.5. 服务频率

项目服务期合同签订之日起一年内内按需提供。

2.4.6. 服务成果

在本项服务完成时，将提交（但不限于）如下文档：

《信息安全应急响应事件综合报告》

2.5. 主机杀毒服务（办公云）

2.5.1. 服务目标

通过安全防护手段，对镶嵌到代码程序中的病毒进行发现和察觉，从而达到阻止被感染电脑数据、运行具有入侵性或破坏性的程序、破坏被感染电脑数据的安全性和完整性的目的。按传播方式，恶意代码可以分成五类：病毒，木马，蠕虫，移动代码和复合型病毒。

2.5.2. 服务内容

我司将针对民政局办公云 20 台云主机提供病毒防护服务，主要可解决如下问题：

➤ 恶意程序防护

设备提供基于文件动作行为特征模型分析查杀能力，主动防御型查杀，可在不依赖病毒特征库的情况下，对恶意程序、免杀木马、钓鱼程序、挖矿程序、勒索程序、黑名单程序等进行检测、拦截。摆脱传统防病毒软件静态特征库对比带来的系统开销，以及新型高级入侵手段对静态特征库免疫的弊端。

➤ 行为入侵防御

设备通过实时监控主机关键的风险入口，对浏览器攻击、office 攻击、恶意脚本攻击、系统漏洞攻击、WEBshell 攻击、注册表异常修改等风险行为进行实时防护。从风险入口点进行全面把控，减少主机被入侵的风险。

➤ 勒索防护

在勒索防护上使用了智能诱捕、智能白名单、靶向狙击和机器学习多种安全技术，可以全面防御已知和未知的勒索病毒。智能诱捕快速发现各类试图加密或

破坏文件的恶意程序，智能白名单在保证安全的同时不影响正常业务，靶向狙击对勒索传播进行阻止，全面保障数据安全。

➤ 网络入侵防御

设备在网络层面采用了多种防护措施，实时拦截主机网络侧的攻击，支持端口扫描、泛洪攻击、TCP 洪水攻击、暴力破解等安全防护，并能过滤信任 IP。可有效检测拦截用户网络内部或外部网络的入侵行为，从网络的入口点实现封堵拦截。

➤ 主机环境控制

设备提供了非白即黑的主机运行环境强控机制，通过定义主机安全运行基线，限定仅允许安全范围内已知的程序运行，限定主机的网络访问权限，通过控制主机最小活动范围，最大程度保障主机运行安全。杜绝一切不在安全范围内的程序运行，可以有效避免有意或无意的病毒传播，对未知威胁进行防护。

➤ 主机安全事件溯源

可记录文件活动轨迹、网络访问记录、注册表变更记录等，并能将网络访问情况、注册表变更情况与相关文件、用户做关联。支持追溯威胁事件的根源主机，并以树形结构展示威胁文件进程的调用关系，对事件详情进行描述，可追溯恶意进程的运行时间、详细路径、以及文件信息详情，并可手动加入黑白名单。支持对威胁事件追溯分析，可记录事件发生时间、发生数量、关联主机名称、登录的用户账户、事件行为描述、事件关联文件详细路径、关联文件加载的模块信息、行为发生时的调用栈信息。

➤ 系统资源监控

系统资源监控功能可对系统内正在运行的进程进行实时监控，可监控每个进程文件对 CPU 和内存的使用情况，并能自定义监控范围，筛选监控结果。资源监控功能有助于用户实时掌握每个业务的运行状态，对业务服务器的硬件性能的提升提供参考数据。同时也能有效发现网内的挖矿程序，避免主机计算资源被恶意利用。

2.5.3. 服务方式

通过部署恶意代码防护软件的方式来实现云主机杀毒服务，同时可辅以专家服务的方式进行。

2.5.4. 服务流程

- 1、开启控制中心虚拟机，部署安装恶意代码防护软件；
- 2、对部署在政务云上的云主机的信息进行收集，定期查看云主机的恶意代码防护状态，并出具相关报告。

2.5.5. 服务范围

北京市民政局办公云 20 台云主机。

2.5.6. 服务频率

提供一年主机杀毒服务。

2.5.7. 服务成果

此项服务完成后，将提供如下服务成果（包含但不限于）：

《云主机杀毒服务报告》

四、 其他服务内容

1.委局会议监控保障运维服务内容

1.1. 视频会议保障服务运维服务内容

1. 明确会议需求：沟通明确可使用会议室，组会单位确定人数、会议议程及其相关设备需求；

2. 会前调试：设置会议控制软件，呼叫参会单位，设置 PPT 投屏、视频播放，检查分会场音视频信号，陪同组会单位点名，调整座次画面位置，轮循安排、会标、PPT、播放视频内容、分会场声音、画面效果等，部分会议会标制作、会议视频播放设置；

3. 会前联调：检查终端及故障处理，检查话筒及故障处理，检查画面及故障处理，检查会标及故障处理，检查线路及故障处理，检查分会场及故障处理，对发言预设位进行微调根据组会单位需求，对所有环节进行调整；

4. 会中保障：调节音量，调节画面，轮循与发言控制，会议全程在岗保障；

5. 结束会议：结束视频会议，关闭会议设备，回收视频转接头、扩展坞、移动光驱等会议等视频会议设备和配件，做好整理，分类收纳；记录视频会议服务保障工作台账。

1.1.1. 明确会议需求

沟通明确可使用会议室，组会单位确定人数、会议议程及其相关设备需求。

1.1.2. 会前调试

1.1.2.1. 会议前准备注意事项

1. 每次会议召开前半天，为了保障会议效果，要组织全网联调，统一发起呼叫。在联调结束后，请不要更改设备的任何设置。在会议召开当天，要提前一个小时再次进行联调并确定所有会议设备运行正常。

2. 麦克风与发言者的距离约为 20 厘米左右，且远离音箱，防止自激现象的发生。不要在会议中改动调音台和音响设备参数状态。

3. 如果会议安排有领导发言，建议由操作员提前预先设置好预设位，以便在

会议中及时将镜头位置切换，提高会议的效率和质量。

4. 每次会议都有专人负责，要熟悉会议流程及设备操作，要有技术人员作会议保障。最少配备两名技术人员，以备突发事况。

5. 如在会议前调试过程中有解决不了的问题，请及时联系我司驻场工程师，及时协调、解决。切勿影响会议质量。

1.1.2.2. 运行环境检查

表 45 运行环境检查表

序号	检测项目	检验内容	巡查情况
1	空调运行状态	定期检查空调运行状态	
2	清洁情况	定期检查清洁情况	
3	保护地	定期检查保护地	
4	供电系统	定期检查供电系统	
5	防静电措施	定期检查防静电措施	
6	设备除尘	定期设备除尘	
7	线缆整理	定期检查线缆整理	
8	标识标签	定期检查标识标签	

1.1.2.3. 视频终端功能检查

表 46 视频终端功能检查表

序号	检测项目	检验内容	巡查情况
1	运行状态	设备指示灯无告警、日志无告警	
2	视频输入	HD—SD11/2、YPbPr、RGB 端口视频输入正常	
3	视频输出	HD—SD1、YPbPr 视频输出正常	
4	音频输入	音频输入正常	
5	音频输出	音频输出正常	
6	会议功能	可正常加入会议	

1.1.2.4. 摄像机功能检查

表 47 运行环境检查表

序号	检测项目	检验内容	巡查情况
----	------	------	------

1	视频输出： HD-SDI/模拟分量 (YPbPr)	视频输出正常 (HD-SDI、YPbPr)	
2	支持云台手动控制面板	摇控器可控制摄像机云台、预置位可定义及调用正常	

1.1.2.5. HD-SDI 功能检查

表 48 HD-SDI 功能检查表

序号	检测项目	检验内容	巡查情况
1	设备运行状态	设备运行正常，无告警	
2	视频切换正常	所有输入端口、输出端口均正常	

1.1.2.6. 交换机路由器功能检查

表 49 交换机路由器功能检查表

序号	检测项目	检验内容	巡查情况
1	设备运行状态	设备运行正常，无告警	
2	网络功能	网络连接正常，数据配置正确	

1.1.2.7. 音频系统检查

表 50 音频系统检查表

序号	检测项目	检验内容	巡查情况
1	话筒	有线话筒拾音正常	
2	音频输出	声音处理正常	
3	音箱	声音正常，无杂音、交流音等	

1.1.2.8. 其它辅助系统检查

表 51 其它辅助系统检查表

序号	检测项目	检验内容	巡查情况
1	技术支持系统	技术支持系统 PC 开启、运行正常，网络正常。	
2	VGA 分配器	VGA 分配器运行正常	
3	升降器	液晶升降器升降器运行正常	

4	电话会议终端	PolyComm 电话会议终端运行正常	
---	--------	---------------------	--

1.1.3. 会议联调

针对本项目视频会议系统联调，我司定期进行视频会议系统可用性测试。

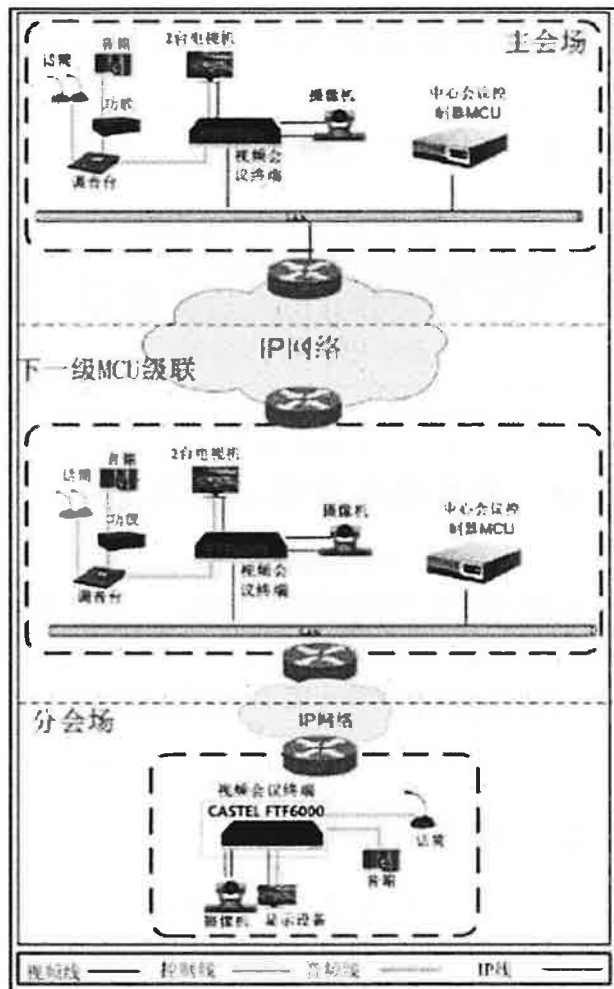


图 75 系统结构图

1.1.3.1. 视频会议终端联调测试

1.1.3.1.1. 终端易用性测试

测试目的：检测视频终端产品的安装、操作是否方便、稳定。

表 52 终端易用性测试项

1、操作界面		
测试方法	打开终端，检测是否支持中文操作界面	
测试结果	支持中文操作界面	☐ 支持 ☐ 不支持
2、电话簿功能		

测试方法	检测终端是否有电话簿存储编辑和呼叫功能及拨号简洁性	
测试结果	电话簿功能	☐ 支持 ☐ 不支持

1.1.3.1.2. 硬件接口配置

测试目的：检测视频终端产品摄像头使用及控制功能。

表 53 硬件接口配置测试项

测试对法：	检测终端设备采用的音频、视频输出设备		
测试结果：	接口类型		
	视频输入	是否具有 CVBS 输入	☐ 是 ☐ 否
		是否具有 s-VIDEO 输入	☐ 是 ☐ 否
		是否具有 VGA 输入	☐ 是 ☐ 否
		其他接口类型	
	视频输出	是否具备 CVBS 输出	☐ 是 ☐ 否
		是否具备 s-VIDEO 输	☐ 是 ☐ 否
		是否具备 VGA 输出	☐ 是 ☐ 否
		其他接口类型	
	音频输入	RCA(莲花)输入接口	☐ 是 ☐ 否
		卡农头输入接口	☐ 是 ☐ 否
		其他接口类型	
	音频输出	RCA(莲花,)输出接口	☐ 是 ☐ 否
		其他接口类型	
	网口数量	是否具有 2 个及以上网口	☐ 是 ☐ 否

1.1.3.1.3. 音视频能力支持

测试目的：检测视频终端产品对协议支持。

表 54 音视频能力测试项

1. 音频参数配置	
测试方法：	两个终端采用点对点的方式进行互通，测试所支持的音频格式。

测试结果	支持音频格式	☐ G. 711 ☐ G. 722 ☐ G. 728 ☐ AAC ☐ 其它
2. 视频参数配置		
测试方法:	两个终端采用点对点的方式进行互通, 测试所支持的视频格式。	
测试结果	支持视频格式	☐ H. 263+ ☐ H. 264 ☐ 其它

1.1.3.1.4. 配置

测试目的: 检测视频终端配置参数功能。

表 55 配置测试项

测试方法:	进行参数配置。	
测试结果:	网络接口速率	☐ 10/100M ☐ 100M ☐ 10M
	指定 IP 地址	☐ 支持 ☐ 不支持
	DHCP	☐ 支持 ☐ 不支持
	网关设定	☐ 支持 ☐ 不支持
	NAT	☐ 支持 ☐ 不支持
	PPPoE	☐ 支持 ☐ 不支持
	最高带宽	() Mbps

1.1.3.1.5. 显示功能测试

表 56 显示功能测试项

画面显示, 保证会场构图功能		
测试结果:	是否有画中画功能	☐ 是 ☐ 否
	是否多画面同屏显示	☐ 是 ☐ 否

1.1.3.1.6. 点对点连接功能测试

表 57 点对点连接功能测试项

1. 远程摄像头控制	
测试设置:	检测终端的远程摄像头控制功能
判别方法:	终端点对点呼通后, 能否实现远端镜头遥控

测试结果:	是否能够控制远端摄像机	☐ 能 ☐ 否
2. 终端通信状态实时显示功能		
测试设置:	检测视频会议通话中终端实时的通信状态	
判别方法:	视频会议通话中, 在终端上能否实时显示终端通信状态	
测试结果:	能否实时显示终端通信状态	☐ 能 ☐ 否
	能否显示通信的音视频协议	☐ 能 ☐ 否
	能否显示实时丢包率统计	☐ 能 ☐ 否

测试图像+PC 双视频流功能

表 58 图像+PC 双视频流测试项

发送双流方式: 由分会场向主会场发送双流	
从接受方终端记录以下通讯状态	
视频图像协议	☐ H. 263 ☐ H. 264
图像质量	☐ 好 ☐ 中 ☐ 差
视频帧率	☐ 30fps ☐ 25fps ☐ 其他
声音质量	☐ 好 ☐ 中 ☐ 差
唇音同步	☐ 好 ☐ 中 ☐ 差
回声抑制	☐ 好 ☐ 中 ☐ 差
是否支持一屏双显	☐ 是 ☐ 否
终端是否支持画中画	☐ 是 ☐ 否

MCU 基本参数联调测试

测试目的: 检测 MCU 的基本体系结构和基本功能。

表 59 MCU 基本参数联调测试项

操作系统	嵌入式专用系统 ☐ 是 ☐ 否
硬件系统	单端口速率: 512k ☐ 768k ☐ 1M ☐ 2M ☐ 更高: ☐ M ☐
	支持 64K~8M 的速率接入: ☐ 支持 ☐ 不支持
	支持视频协议: H263 ☐ H264 ☐
	支持视频格式: QcIF ☐ cIF ☐ 4cIF ☐ 720P ☐ 1080p ☐

	支持音频协议: G. 711 ☐ G. 722 ☐ G. 728 ☐ 其它
	MCU 管理软件: 专用软件 ☐ WEB 方式 ☐ 其它
	管理界面语言: 中文 ☐ 其它
	H. 264 协议、__M 速率会议: 支持 ☐ 不支持 ☐
	网守注册功能支持: 支持 ☐ 不支持 ☐
	提供详细的日志文件及报警功能: 支持 ☐ 不支持 ☐
	远程维护功能支持: 支持 ☐ 不支持 ☐
	远程升级功能支持: 支持 ☐ 不支持 ☐

MCU 基本功能联调测试

测试目的: 测试 MCU 召开会议采用的方式及对会场和整个会议的各项管理功能。

表 60MCU 基本功能联调测试项

测试结果	预约会议功能	支持 ☐	不支持 ☐
	即时会议功能	支持 ☐	不支持 ☐
	多组会议功能	支持 ☐	不支持 ☐
	语音激励功能	支持 ☐	不支持 ☐
	广播会议功能	支持 ☐	不支持 ☐
	自动轮循会场	支持 ☐	不支持 ☐
	手动浏览会场	支持 ☐	不支持 ☐
	静音/取消静音	支持 ☐	不支持 ☐
	动态分屏 (MCU 按会场数量自动切换分屏的模式)	支持 ☐	不支持 ☐
	支持最大的分屏数	16 分屏 ☐	9 分屏 ☐ 4 分屏 ☐
	WEB 远程摄像机控制 (FECC)	支持 ☐	不支持 ☐
	混速功能	支持 ☐	不支持 ☐

1.1.3.2. MCU 高级功能联调测试

测试目的: 测试 MCU 高级会议管理、会议控制功能。

表 61MCU 高级功能联调测试项

测试结果	系统配置导入导出功能	支持口	不支持口
	级联选择观看功能	支持口	不支持口
	主席（主场）观看画面单独设置功能	支持口	不支持口
	语音激励功能	支持口	不支持口
	静音入会功能	支持口	不支持口
	将辅流设置为主流多画面的子画面功能	支持口	不支持口
	支持 RequestMode (MCU 根据多画面模式, 在会议中改变多画面 时向终端请求降低或提升终端发送给 MCU 的 视频分辨率)	支持口	不支持口

1.1.3.3. MCU 监控融合功能联调测试

测试目的：测试 MCU 高级会议管理、会议控制功能

表 62MCU 监控融合功能测试项

测试结果	监控平台可配置	支持口	不支持口
	监控点可加入视频会议	支持口	不支持口
	监控点可与视频会议通话	支持口	不支持口

1.1.3.4. 音视频质量

在不同带宽下的画面清晰程度、唇音同步效果及声音延迟情况。

表 63 音视频质量测试项

查看不同速率下终端声音、图像效果			
测试方法	在 2M, 1M, 768K 带宽下观看图像效果。		
测试结果：	2M	图像连续性	口好 口一般 口差
		图像清晰度	口清晰 口一般 口模糊
		MOSAIC 出现率	口无 口少 口较多
		唇音同步效果	口好 口一般 口差

	1M	图像连续性	☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差
		图像清晰度	☐ 清晰 ☐ 一般 ☐ 模糊
		MOSAIC 出现率	☐ 无 ☐ 少 ☐ 较多
		唇音同步效果	☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差
	768K	图像连续性	☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差
		图像清晰度	☐ 清晰 ☐ 一般 ☐ 模糊
		MOSAIC 出现率	☐ 无 ☐ 少 ☐ 较多
		唇音同步效果	☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

1.1.3.5. 可操作性和可管理性

会议管理功能：

表 64 会议管理功能测试项

测试设置：	由管理员在 MCU 上建立会议。	
判别方法：	观察是否支持如下功能。	
测试结果：	基于 WEB 的中文会议管理界面	☐ 是 ☐ 否
	进入会议管理界面的用户认证机制	☐ 是 ☐ 否
	会议密码功能（终端正确输入密码后方可加入会议）	☐ 是 ☐ 否
	终端断线自动重邀功能	☐ 是 ☐ 否
	终端静音闭音功能	☐ 是 ☐ 否
	终端会场名称显示功能	☐ 是 ☐ 否
	群呼功能	☐ 是 ☐ 否
	自动邀请所有参会终端加入会议	☐ 是 ☐ 否
	点名浏览功能	☐ 是 ☐ 否
测试方法：	测试会议模板的建立功能（模板数： ）。	
测试结果：	☐ 方便 ☐ 一般 ☐ 复杂	
测试设置：	系统特色	
具体特点：		

测试结果:	是否实用、有效	☐ 是 ☐ 否
-------	---------	---

1.1.3.6. MCU 级联音频、视频、双流效果及会控功能

MCU 和终端列表显示

表 65 MCU 级联音频、视频、双流效果及会控功能测试项

测试设置:	由管理员在主 MCU 上查看	
判别方法:	观察是否支持如下功能。	
测试结果:	分级以树状节点方式显示各级 MCU 上的终端列表	☐ 是 ☐ 否
	在主 MCU 上显示所有下级 Mcu	☐ 是 ☐ 否

会议召集、结束功能

表 66 会议召集、结束功能测试项

测试设置:	由管理员在主 MCU 上建立会议。	
判别方法:	观察是否支持如下功能。	
测试结果:	在主 MCU 上即可召集会议, 不需各级 MCU 分开单独召集会议	☐ 是 ☐ 否
	在主 MCU 上即可结束会议, 不需各级 MCU 分开单独结束会议	☐ 是 ☐ 否

会议管理功能

表 67 会议管理功能测试项

测试设置:	由管理员在顶级 MCu 上操作。	
判别方法:	以下操作, 观察是否支持如下功能。	
测试结果:	邀请会场/全部邀请	☐ 是 ☐ 否
	挂断会场/全部挂断	☐ 是 ☐ 否
	广播会场	☐ 是 ☐ 否
	设置多画面 (顶级 MCU 设置多画面, 多画面中包含本地会场和级联会场, 下级 MCU 无此权限)	☐ 是 ☐ 否

广播多画面 (顶级 MCU 广播多画面, 多画面中包含本地会场和级联会场, 下级 MCU 无此权限)	口是 口否
边框/横幅/字幕	口是 口否
添加/删除会场	口是 口否
踢出会场/全部静音	口是 口否
会场静/闭音、全部静/闭音	口是 口否
取消会场静/闭音、全部静/闭音	口是 口否
对话点名 顶级 MCU 将会议主席(主场)与被点名的会场(本地会场/级联会场)组合成两画面广播至各会场)	口是 口否
掉点自动重呼	口是 口否
辅流发送/锁定辅流(需求未确定)	口是 口否

1.1.4. 会中保障

调节音量, 调节画面, 轮循与发言控制, 会议全程在岗保障;

1.1.5. 结束会议

结束视频会议, 关闭会议设备, 回收视频转接头、扩展坞、移动光驱等会议等视频会议设备和配件, 做好整理, 分类收纳; 记录视频会议服务保障工作台账。

1.2. 重点时期监控平台保障运维服务内容

针对北京市两会、国家法定节假日: 两会7天、清明节15天、特殊时期7天、国庆节7天等节日时期, 对监控平台进行重点保障。

为保证重要活动节假日召开期间设备机房的安全可靠运行, 全面提高运维服务队伍应对突发情况的综合管理水平和应急处置能力, 最大限度地保证重大节假日期间通信网络稳定安全运行和可靠畅通。

1.2.1. 工作原则

实行统一管理、统一指挥、各级负责的原则；

快速反应原则：当突发事件发生时，运维部各部门要立即按应急通信预案，投入通信应急工作；

主动报告原则：当突发事件发生后，要及时报告应急维护实施情况。

1.2.2. 组织机构及职责

重要活动节假日运维保障应急工作实行各级负责制。由公司的领导小组组织调度指挥，各有关部门统一遵照执行。突发事件或者紧急情况发生后，公司应急通信办公室可以根据需要，在事发地设立现场应急指挥部，统一进行指挥调度。

1.2.3. 应急准备工作

重要节假日期间重要岗位的领导及维护人员保证多种通讯方式的畅通。各级应急组织成员在节假日要保证移动电话 24 小时处于待机状态，应急抢修队成员要确保通讯手段有效。

通信机房要保证内网、外网、电话畅通。机房通讯录要保证准确、无误，摆放显著位置，节日当晚要进行测试。

各办公室要及时更新通讯录，要求应急通信办公室人员每人一份。各级分公司机房内的通讯录要摆放明显位置。

重要的节假日前夕，应急部门要提前做好人员、车辆、工具以及服装等应急物资的准备及储备工作。

要根据预案设置，提前做好资源的分配工作。

机房应急抢修人员在节日期间 24 小时待命，提前做好备用单板测试、主备单板、主备机倒换测试，做好完整系统数据备份，要保证抢修工具齐全完好。

线路抢修人员要加强日常巡线工作，备好抢修物资及抢修工具，24 小时待命。

维护员对重要节点站进行检查，加大巡检次数。

制定节假日值班制度，安排骨干人员加强值班。对于春节、中秋等话务高峰期大话务冲击严重的节日，机房值班要求每个专业要有两名以上技术骨干，其他节假日值班要求至少要定时间进行一次系统监控和巡视，除夕夜要求每 30 分钟

进行一次系统监控。监控对象主要包括：

1、各专业日常维护设备的各项指标，包括网络资源是否超出设备正常运行的设计门限。

2、运行状态：是否有高级别的告警产生，是否有引发重大故障的特定告警产生，是否有负荷告警产生等。

1.2.4. 应急处理

1、值班人员发现灾情或收到气象部门的预警时，应立即按照重大故障上报流程的管理规定，及时向相关单位发布预警信息。

2、运维部各中心对运行设备进行一次安全检查，排除隐患，形成安全检查总结报告备案。

3、应急办公室应根据预警信息实施响应方案，根据响应方案将备品备件等应急物资提前调度至重点保障的地区，调度原则应遵循地区的分级管理规定，重点机房、设备电路等重要部分优先保障。

4、网络故障或者突发事件、紧急情况发生后，各级应急构立即进入应急状态，并通过预警机构传报应急人员的联系方式。

5、网络故障或者突发事件、紧急情况发生后，及时调度车辆和人员至网络故障或者突发事件、紧急情况地点进行通信保障。

6、网络故障或者突发事件、紧急情况发生后，应立即加强对设备的运行监控，对于由网络故障或者突发事件、紧急情况引发的交换机高负荷情况和故障情况，要及时上报本地应急维保办公室，申请启动应急预案。

7、对于设备故障或者突发事件、紧急情况持续过程中造成的部分设备不能正常运行的情况，运维部要根据预故障通报机制，将信息及时传报给各受影响的部门。

1.2.5. 系统运行主动测试

在每次重大安保专项活动勤务开展前1个月内，对运维保障对象进行一次全面巡检和配置备份服务，巡检结束时提交巡检报告，对报告中涉及到可能影响安全稳定运转的问题、故障、隐患，在重大安保专项活动勤务前3天予以排除；勤务期间提供影响系统稳定运行的关键软硬件设备的备品、备件；勤务保障期，制定完备的系统运行维护和应急处置预案并提交甲方。

在节假日对系统的维护,建议每1个小时左右就进行一次系统运行状态巡检,春节除夕晚上建议每半小时进行一次系统运行状态巡检。

2. 外围通讯设备（手机短信服务）运维服务内容

我司提供外围通讯设备（手机短信服务）服务,提供短信平台服务,用于办理民政业务和审批工作,通过局信息系统下发短信验证和相关提醒内容。

全年提供不少于300万条。

三网短信平台提供强大的接入机制,与电信、移动、联通、集成商等平台对接,实现丰富的短信业务应用功能,可供各种群发/接收短消息,同时起到对短信接入业务集中管理、集中监控的作用。国内短信:支持普通短信、变量短信、单发、群发、实时发送、定时发送,错误号码过滤,重复号码去重功能。

3. 流量服务运维服务内容

系统运维商提供160个移动通信号码通话费用以及流量费用缴纳服务,按时与通信运行商联系缴费事宜,同时协调通信运行商及时解决出现问题的SIM卡号,确保移动通信号码能够正常提供服务。

系统运维商提供160个移动通信号码(联通、电信)的服务,确保160个移动通信号码的国内流量每月不少于25G,国内语音每月不少于300分钟。服务内容包括:移动通信号码欠费、停机、无法读取SIM卡等问题的解决服务。系统运维商提供160个移动通信号码通话费用以及流量费用缴纳服务,按时与通信运行商联系缴费事宜,同时协调通信运行商及时解决出现问题的SIM卡号,确保移动通信号码能够正常提供服务。

4. 统一客服运维服务内容

统一客服运维服务包括对社会救助业务运行管理平台、社会组织服务管理平台、北京市精准救助系统、资金统发监管信息平台、残疾人两项补贴信息化管理

平台、北京市信步云证书、殡仪馆管理系统平台、婚姻登记信息管理系统、征地超转综合管理平台、居民经济状况核对系统、公墓管理系统、儿童收养登记管理系统、儿童福利系统、殡葬补贴系统、社会组织智能问答系统、遗体接运系统、火化系统（殡仪馆系统）、殡葬行政许可审批管理系统、老年人福利机构管理子系统、养老驿站管理服务子系统、老年人能力综合评估系统等相关业务的客服工作。

根据项目要求，对北京市委社会工委市民政局部分信息系统提供统一接听全部信息系统业务咨询电话、微信群、微信公众号相关问题的服务。执行 7*8 小时电话服务和在线服务。

4.1. 电话客服工作

※电话客服热线受理。客服团队通过统一客服调度中心电话：010-86391628，对客户的问题予以解答、记录、提交相应部门。

※服务方式。通过统一客服调度中心电话：010-86391628 热线号码，电话形式提供人工客服服务，答复客户来电咨询及反馈的问题。咨询类问题客服直接解答，需要技术部门解决处理的问题，客服予以记录并及时反馈至技术部门（软件维护工程师或数据库维护工程师），处理后客服专员主动联系客户进行处理结果的答复，提供常规类服务维护，跟踪并处理问题。

4.2. 在线客服工作

在线客服线上受理。客服团队通过“系统运维支持”专属客服微信公众号对客户的问题予以解答、记录、提交相应部门。

服务方式：

通过“系统运维支持”专属客服微信公众号提供在线客服服务，以人工在线的形式，受理客户互联网在线反馈的问题，达到精准连接、精细服务、精准答复的专业在线客服，全面提升服务群体时效性、针对性。需要技术部门解决处理的问题，客服予以记录并及时反馈至技术部门，处理后客服专员主动联系客户进行处理结果的答复，跟踪并处理问题。

4.3. 客服主管工作

1) 系统运维工作程序优化

按照接、转、办、督、统的工作流程要求，进行健全优化。

运维管理（客服主管）按照岗位专业优势，在运维体系中，不断优化工作程序，保障项目正常运行开展。主要方法有：

恰当的使用量化手段衡量服务质量；

突出呼叫/交易监控的重要性，建立标准的监控手段和方法；

提供客观的衡量客户满意度的方法；

处理人员过剩以及缺乏高效运营的管理方法与手段；

节约运营、人员成本的运营管理体系；

达到较高员工满意度，以及相对较低的员工流失率的方法；

连贯、流畅的呼叫中心运营管理流程重组；

呼叫中心数据收集与整合的量化管理方法等。

2) 对项目人员进行管理

根据项目需求，对项目人员的管理最为关注和重视的工作。在竞争激烈呼叫中心社会环境中，运维管理（客服主管）通过现场管理来体现自己的专业性与管理能力，来兑现对客户和最终客户的服务承诺，同时对项目人员队伍进行严把控及管理。

一是加强服务规范管理。根据行业工作规范（试行），针对座席服务质量问题，制定了《座席员值机标准服务用语和禁忌语》和《特殊客户来电应对规范》两项具体规范。规范要求座席员做到“四不”，即不厌烦、不激怒、不推诿、不主动挂断电话。

二是推行绩效管理。促使优秀的员工更优秀。为了增强员工的自主服务意识，最大限度的调动员工工作的主动性和积极性，以提升系统运维整体服务质量为目标，推行积分管理制度，让优秀的员工更优秀。通过绩效考核激励制度，促进了员工积极向上的竞争意识，提升了员工自主、自觉、自发的学习和参与集体活动的意识，真正达到了比、学、赶、帮、超的良好氛围。

3) 对客服业务进行监控

质量监控指对客服代表所处理的所有类型的业务，包括电话、在线业务进行监控并确定客服的良好工作表现及其发展潜力。监控的主要目标在于能够迅速确定每名客服的训练需求，从而可以指定指导人员帮助客服代表提高各方面能力，

以达到客户服务的工作表现标准。本团队通过系统平台，以最终用户需要和目标的方法来监控业务。

4) 搭建完整质培体系

一是加强服务评价体系机制建设。按照“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”5个维度建立服务评价体系，通过服务满意度鉴定评价进一步提升了员工的主动服务意识，通过具体化的服务细节传递给客户专业化，标准化服务体验，提升系统运维的服务水平。

二是加强业务培训工作制度。一是丰富日常培训内容，促进业务提升。强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展。每天利用早晚交班会时间开展各具特色的业务培训，主要培训内容以业务为主，采用提问、答卷、情景演练等各种方式带动全员学习业务、抓业务。二是接受业务处室、主管部门的专业化培训，组织一线员工参加专业化培训，提高团队整体素质。为扩大座席员专业知识面，学习到专业技能，树立正确的服务意识和 service 心态。三是加强心理素质建设，培养情绪管理能力。为使员工释放压力，用更加积极健康的心态做好服务，按照《北京市民政局心理咨询参与信访工作项目》安排，市民政局信访处为呼叫中心一线员工开展了心理咨询辅导课程，帮助员工缓解心理压力，塑造阳光心态、提升心理素养，提高工作效率。

5) 出具项目报告

通过优化知识库信息、依托系统功能，优化主题词、规范区街信息采集规范等方式开展业务优化。通过加强数据统计与分析。通过日报、周报、月报等运维工作报告，向委局提供多方位的客服数据服务，为后续财政结算提供依据，为政府决策、产业规划布局提供数据支撑，为政府制定相关政策提供数据依据。

4.4. 业务支撑运维管理(专家座席等工作)

一线客服对客户提出的各类疑问、建议、需求可以尽快的得以反馈，收集一时难以解决的问题，提交给业务支撑(专家座席)协同解决。对于系统存在的漏洞及时筛查并反馈技术部门修复。具体方式有：

一是接收在线客服、电话客服提交的不能立即答复的工单，并在指定时间内完成处理，处理完成后把处理结果反馈回一线客服；

二是与技术对接技术、个案问题，并把结果提交至质培部门。

三是通过系统记录数据对客服人员进行考核，接收二线客服反馈的个案、技术问题，丰富知识库内容定期安排培训，对现场坐席人员进行业务支撑。

4.5. 信息库与知识库建设工作

建立健全政策知识库、政务联络信息库、与落实运维的办事标准化工作流程库，通过知识库信息系统提供给客户标准统一回答，将减少因一线客服专业知识不足，建设信息库与知识库，及时对问题进行梳理分类，对服务质量进行监控，定期反馈质检问题，有针对性组织人员培训，从而提高整体服务水平。并且不断进行更新、完善，为提供准确、一致的服务做出保障。

1) 主要业务板块

信息库与知识库建设围绕所属系统板块进行建立，具体有：社会救助业务运行管理平台、社会组织服务管理平台、北京市精准救助系统、资金统发监管信息平台、残疾人两项补贴信息化管理平台、北京市信步云证书、殡仪馆管理系统平台、婚姻登记信息管理系统、征地超转综合管理平台、居民经济状况核对系统、公墓管理系统、公民收养信息管理系统、儿童福利系统、首都慈善平台、殡葬补贴系统、社会组织智能问答系统、遗体接运系统、殡葬行政许可审批管理等系统。

以下列举部分系统服务界面：

(1) 畅通工作渠道



系统运维支持

...

为加强北京市民政局信息系统运维服务能力，北京市民政局综合事务中心建立了信息系统运维服务调度中心，用于市局业务办理信息系统的客服支撑工作。本号用于接受系统故障报修、系统使用问题咨询。如您需要语言支持，可拨打统一客服电话：86391628。

(2) 社会事务管理平台



(3) 征地超转管理平台



(4) 资金统发管理平台



(5) 社会救助业务运行管理平台

北京市民政局社会救助业务运行管理平台

首页 救助业务 救助对象 救助申请 救助审核 救助发放 救助监督

救助类型: 全部 救助对象: 全部 救助申请: 全部 救助审核: 全部 救助发放: 全部 救助监督: 全部

序号	姓名	身份证号	户籍地址	现居地址	联系电话	救助类型	救助对象	救助申请	救助审核	救助发放	救助监督
1	张某某	110101198001010001	北京市东城区	北京市东城区	13910101234	临时救助	张某某	2020-07-28	2020-07-28	2020-07-28	2020-07-28
2	李某某	110101198001010002	北京市东城区	北京市东城区	13910101235	临时救助	李某某	2020-07-29	2020-07-29	2020-07-29	2020-07-29
3	王某某	110101198001010003	北京市东城区	北京市东城区	13910101236	临时救助	王某某	2020-07-29	2020-07-29	2020-07-29	2020-07-29
4	赵某某	110101198001010004	北京市东城区	北京市东城区	13910101237	临时救助	赵某某	2020-07-29	2020-07-29	2020-07-29	2020-07-29
5	孙某某	110101198001010005	北京市东城区	北京市东城区	13910101238	临时救助	孙某某	2020-07-28	2020-07-28	2020-07-28	2020-07-28
6	周某某	110101198001010006	北京市东城区	北京市东城区	13910101239	临时救助	周某某	2020-07-28	2020-07-28	2020-07-28	2020-07-28
7	吴某某	110101198001010007	北京市东城区	北京市东城区	13910101240	临时救助	吴某某	2020-07-28	2020-07-28	2020-07-28	2020-07-28
8	郑某某	110101198001010008	北京市东城区	北京市东城区	13910101241	临时救助	郑某某	2020-07-28	2020-07-28	2020-07-28	2020-07-28
9	冯某某	110101198001010009	北京市东城区	北京市东城区	13910101242	临时救助	冯某某	2020-07-28	2020-07-28	2020-07-28	2020-07-28
10	陈某某	110101198001010010	北京市东城区	北京市东城区	13910101243	临时救助	陈某某	2020-07-28	2020-07-28	2020-07-28	2020-07-28

共 226 条

(6) 社会组综合业务管理平台

The screenshot displays the "北京市婚姻收养登记管理信息系统" (Beijing Marriage Adoption Registration Information Management System) interface. The top navigation bar includes various menu items like "系统设置", "业务统计", etc. Below this, there are tabs for different system components.

The main area shows two forms side-by-side, both titled "男方信息" (Male Information). Each form contains fields for personal details such as name, ID number, date of birth, and address, along with marital status and education level. The forms also include sections for contact information and a declaration statement at the bottom.

Form 1 (Left):

- 姓名: 内地居民
- 证件类型: 内地居民身份证
- 身份证号: [Blank]
- 出生日期: 1980-01-26
- 国籍: 中国
- 民族: 汉族
- 教育程度: 高中
- 职业: 企事业单位人员
- 文化程度: 大学专科 / 专科教育
- 联系电话: [Blank]
- 常住户口: 派出所: [Blank], 街道: [Blank]
- 联系地址: [Blank]
- 联系方式: 提供居住地址、身份证、户口本、照片、声像资料

Form 2 (Right):

- 姓名: 内地居民
- 证件类型: 内地居民身份证
- 身份证号: [Blank]
- 出生日期: 1980-01-26
- 国籍: 中国
- 民族: 汉族
- 教育程度: 高中
- 职业: 企事业单位人员
- 文化程度: 大学专科 / 专科教育
- 联系电话: [Blank]
- 常住户口: 派出所: [Blank], 街道: [Blank]
- 联系地址: [Blank]
- 联系方式: 提供居住地址、身份证、户口本、照片、声像资料

(9) 儿童福利系统

(10) 残疾人两项补贴信息管理系统



2) 工作执行标准

一是响应时间标准:

常规型疑问客服在线即时回复;

需要技术处理的问题 30 分钟内予以答复;

需要修改数据库的问题, 需要向客户申请提交后第 2 个工作日内予以答复

二是回复方式:

及时解答型的问题优先以客户沟通时使用的工具进行答复。约定答复型问题优先选择电话回复, 留下客户联系电话号码, 在约定的时间内进行回复。

三是电话回复:

客服专员在受理来电问题后, 需要技术部门解决处理的问题, 处理后客服专员主动联系客户进行处理结果的答复。

四是邮件服务:

客服专用邮箱 24 小时邮件接收问题, 根据客户的需求, 以电话、邮件的形式进行回复。

五是日常巡检:

客服人员定期 (月/次) 对系统的重要功能, 进行系统实际流程点击测试检查。

4.6. 安全与应急工作方式

一是加强安全维稳工作制度。积极做好各项安全维稳工作和突发事件预防工作，安全教育工作是系统运维安全生产工作最重要的一部分，按照“安全第一，预防为主”的指导思想，根据客服人员及环境特点，将安全责任落到实处，以安全工作促进业务发展。在工作区及休息室合理位置设立标志标牌，使员工在工作的过程当中即能受到教育，同是也给大家一种警示，从根本上预防各类安全事故的发生。同时特制定不稳定因素电话工作规范和特殊客户来电情况及应对技巧，加强数据安全管理工作，严格按照规范做到耐心接听、合理安抚、疏导客户情绪，提供合理建议。

二是加强重点时期工作应急机制。以“高度重视、精心安排、扎实工作”为标准，要求各级人员认真执行岗位职责，保障系统运维工作现场安全稳定运营，用优质服务、精准的信息和热情严谨的工作态度接听每通电话。因涉及业务系统平台与全市各民政局体系服务单位，存在问题复杂、专业性强、参与方多，所以需要问题进行分析，以点带面的形式通过一类问题解决一个诉求，提高项目整体服务质量和效率。

