**采购需求**

1、网站每天错别字检测服务

乙方用自建机房的服务器群对甲方网站提供错别字检测服务，如发现在新增信息中存在错别字，则将错别字情况通过短信或邮件发送给甲方，并协助甲方对错别字进行修改。

主要服务特点有：

（1）系统集成海量词库，查找错别字高效准确。

（2）系统高频率对网站进行监测，错别字发现及时。

（3）系统定位准确，对发现的错别字进行高亮显示。

（4）专业编辑逐条审核，错别字报送准确率100%。

（5）告警方式多样，支持邮件、电话、短信多种方式。

具体服务内容：

1. 每天对甲方网站的新增信息做检测，如当天发布的信息中存在错别字，则通过邮件进行告警及提示。
2. 每天下午17：00之前发送当日错别字检测报告。
3. 错别字检测包括：日常用语、成语、领导人名字、地名、专业术语、敏感证词……
4. 所有提交的错别字检测结果，均经过人工的审核确认。

2、网站24小时值班告警检测服务

**软件诊断检测服务：**

乙方服务中心为甲方配备两组值班人员，8人轮流值班，24 小时保障苏州市旅游局网站安全。当网站出现问题时（如发现网站无法访问、网站首页显示异常），诊断系统发送告警短信给乙方值班人员，乙方值班人员登录网站进行故障确认，然后立刻通知甲方网站的相关负责人员，迅速采取修复、断网等措施，减少损失。

值班时间包括周末及各种节假日。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **监测级别** | **适用范围** | **监测频率** | **监测内容** |
| 高频级扫描监测 | （1）主站首页 | 每隔3-5分钟扫描一次 | （1）网站首页不可访问情况；（2）网站首页字节突变；（3）网站首页显示异常；（4）网站首页长期间无更新 |
| 巡航级扫描监测 | （1）主站约定重点栏目 | 每隔10-20分钟扫描一次 | （1）主站约定重点栏目不可访问（2）主站约定重点栏目显示异常； |

**告警人工审核服务：**

乙方值班中心24小时都由专人在公司值守，值班人员负责接收由来自诊断监测系统发来的告警信息，并根据告警信息的提示登陆到具体网站上进行核实，如果情况属实则立即通知相关负责人员。告警方式主要有电话通知、短信、邮件等方式。出于减少误报考虑，乙方值班人员接断网告警后会人工持续访问客户网站2-4分钟，如果确认非瞬断，则立即拨打客户电话。

**人工读网服务：**值班中心除了依靠诊断监测软件对政府网站进行全天24小时实时监测外，还为甲方提供定期人工巡查服务，巡检频率及内容如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **巡查时间** | **时间定义** | **巡查频率** | **巡查内容** |
| 日常工作时间 | 周一至周五08:30-18:00 | （1）主站首页每1小时巡查一遍； | （1）网站首页不可访问情况；（2）网站首页被黑客篡改；（3）网站首页显示异常；  |
| 日常非工作时间 | 当日18:00-次日08:30 | （1）主站首页每1小时巡查一遍； | （1）网站首页不可访问情况；（2）网站首页显示异常； |
| 重大活动期间 | 待定 | （1）主站首页每30分钟巡查一遍； | （1）网站首页不可访问情况；（2）网站首页显示异常； |

3、网站普查检测服务及政府网站检查服务

按照国办发﹝2015﹞15号文件附件2《全国政府网站普查评分表》的内容及《国务院办公厅秘书局关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知》中关于政府网站的检查指标对苏州市园林和绿化管理局网站进行相关检查测评服务。

（1）检测内容具体包含：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 考察点 |
| **单项否决** | 站点无法访问 | 首页打不开的次数占全部监测次数的比例。 |
| 网站不更新 | 首页栏目信息更新情况。 |
| 栏目不更新 | 1.动态、要闻、通知公告、政策文件等信息长期未更新的栏目数量； |
| 2.网站中应更新但长期未更新的栏目数量； |
| 3.网站中的空白栏目（有栏目无内容）数量。 |
| 严重错误 | 1.网站存在严重错别字； |
| 2.网站存在虚假或伪造内容； |
| 3.网站存在反动、暴力、色情等内容。 |
| 互动回应差 | 互动回应类栏目长期未回应的情况。 |
| **网站可用性** | 首页可用性 | 首页打不开的次数占全部监测次数的比例。 |
| 链接可用性 | 首页及其他页面不能正常访问的链接数量。 |
| **信息更新情况** | 首页栏目 | 首页栏目信息更新数量。 |
| 基本信息 | 1.基本信息更新是否及时； |
| 2.基本信息内容是否准确。 |
| **互动回应情况** | 政务咨询类栏目 | 栏目开设及开展情况 |
| 调查征集类栏目 | 栏目开设及开展情况 |
| 互动访谈类栏目 | 互动访谈开展情况 |
| **服务实用情况** | 办事指南 | 办事指南要素的完整性、准确性。 |
| 附件下载 | 所需的办事表格、文件附件等资料能否正常下载。 |
| 在线系统 | 在线申报和查询系统能否正常访问。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **检查对象** | **指　标** | **评分细则** |
| 政府网站 | 安全、泄密事故等严重问题 | 1.出现严重表述错误。2.泄露国家秘密。3.发布或链接反动、暴力、色情等内容。4.对安全攻击（如页面被挂马、内容被篡改等）没有及时有效处置造成严重安全事故。5.存在弄虚作假行为（如伪造发稿日期等）。6.因网站建设管理工作不当引发严重负面舆情。上述情况出现任意一种，即单项否决。 |
| 站点无法访问 | 监测1周，每天间隔性访问20次以上，超过（含）15秒网站仍打不开的次数累计占比超过（含）5%，即单项否决。 |
| 首页不更新 | 监测2周，首页无信息更新的，即单项否决。如首页仅为网站栏目导航入口，所有二级页面无信息更新的，即单项否决。（注：稿件发布页未注明发布时间的视为不更新，下同。） |
| 栏目不更新 | 1.监测时间点前2周内的动态、要闻类栏目，以及监测时间点前6个月内的通知公告、政策文件类一级栏目，累计超过（含）5个未更新。2.应更新但长期未更新的栏目数量超过（含）10个。3.空白栏目数量超过（含）5个。上述情况出现任意一种，即单项否决。 |
| 互动回应差 | 1.未提供网上有效咨询建言渠道（网上信访、纪检举报等专门渠道除外）。2.监测时间点前1年内，对网民留言应及时答复处理的政务咨询类栏目（在线访谈、调查征集、网上信访、纪检举报类栏目除外）存在超过3个月未回应有效留言的现象。上述情况出现任意一种，即单项否决。 |
| 服务不实用 | 1.未提供办事服务。2.办事指南重点要素类别（包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程）缺失4类及以上的事项数量超过（含）5个。3.事项总数不足5个的，每个事项办事指南重点要素类别（包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程）均缺失4类及以上。上述情况出现任意一种，即单项否决。（注：对没有对外服务职能的部门，不检查其网站该项指标。） |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **评分细则** | **分值** |
| 发布解读（31分） | 概况信息 | 1.未开设概况信息类栏目的，扣2分。2.概况信息更新不及时或不准确的，每发现一处，扣1分。（注：对国务院部门门户网站不检查该项指标。） | 2 |
| 机构职能 | 1.未开设机构职能类栏目的，扣2分。2.机构职能信息不准确的，每发现一处，扣1分。（注：国务院部门门户网站未开设机构职能类栏目扣4分，信息不准确的，每发现一处扣1分，最多扣4分。） | 2 |
| 领导信息 | 1.未开设领导信息类栏目的，扣2分。2.领导姓名、简历等信息缺失或不准确的，每发现一处，扣1分。 | 2 |
| 动态要闻 | 1.未开设动态要闻类栏目的，扣5分。2.监测时间点前2周内未更新的，扣5分。 | 5 |
| 政策文件 | 1.未开设政策文件类栏目的，扣5分。2.监测时间点前6个月内政策文件类一级栏目未更新的，扣5分。 | 5 |
| 政策解读 | 1.未开设政策解读类栏目的，扣5分。2.监测时间点前6个月内政策解读类一级栏目未更新的，扣5分。 | 5 |
| 解读比例 | 随机抽查网站已发布的3个以本地区本部门或本地区本部门办公厅（室）名义印发的涉及面广、社会关注度高的政策文件，被解读的文件数量每少一个，扣1分。（注：不足3个的则检查全部文件。） | 3 |
| 解读关联 | 随机抽查网站已发布的3个解读稿：未与被解读的政策文件相关联的，每发现一处，扣0.5分；该政策文件未与被抽查解读稿相关联的，每发现一处，扣0.5分。（注：不足3个的则检查全部解读稿。） |  3 |
| 其他栏目 | 1.其他栏目存在空白的，每发现一个，扣2分。2.其他栏目存在应更新未更新的，每发现一个，扣1分。（注：因空白、应更新未更新等原因已按其他指标扣分的，本指标项下不重复扣分。） | 4 |
| 办事服务（25分） | 事项公开 | 未对办事服务事项集中分类展示的，扣3分。 | 3 |
| 在线申请 | 1.未提供在线注册功能或提供注册功能但用户（含异地用户）无法注册的，扣5分。2.注册用户无法在线办事的，扣5分。 | 5 |
| 办事统计 | 1.未公开办事统计数据的，扣2分。2.监测时间点前1个月内未更新的，扣1分；3个月内未更新的，扣2分。 | 2 |
| 办事指南 | 随机抽查5个办事服务事项：1.事项无办事指南的，每发现一个，扣4分；2.提供办事指南，但重点要素类别（包括事项名称、设定依据、申请条件、办理材料、办理地点、办理机构、收费标准、办理时间、联系电话、办理流程）缺失的，每发现一处，扣0.5分；3.办理材料格式要求不明确的（如未说明原件/复印件、纸质版/电子版、份数等），每发现一个存在该问题的事项，扣1分；4.存在表述含糊不清的情形（如“根据有关法律法规规定应提交的其他材料”等表述），每发现一个存在该问题的事项，扣2分；5.办事指南中提到的政策文件仅有名称、未说明具体内容的，每发现一个存在该问题的事项，扣0.5分。（注：不足5个的则检查全部事项。） | 8 |
| 内容准确 | 随机抽查5个办事指南，信息（如咨询电话、投诉电话等）存在错误，或与实际办事要求不一致的，每发现一处，扣1分。（注：不足5个的则检查全部指南。） | 5 |
| 表格样表 | 随机抽查2个办事指南，要求办事人提供申请表、申请书等表单但未提供规范表格获取渠道的，每发现一个存在该问题的办事指南，扣1分。 | 2 |
| 互动交流（23分） | 信息提交 | 存在网民（含异地用户）无法使用网站互动交流功能提交信息问题的，扣7分。 | 7 |
| 统一登录 | 网站各个具有互动交流功能的栏目（网上信访、纪检举报等专门渠道除外）提供的注册登录功能，未实现统一注册登录的，扣3分。 | 3 |
| 留言公开 | 1.咨询建言类栏目（网上信访、纪检举报等专门渠道除外）对所有网民留言都未公开的，扣6分。2.随机抽查5条已公开的网民留言，未公开留言时间、答复时间、答复单位、答复内容的，每发现一处，扣1分。3.监测时间点前2个月内未更新的，扣3分。4.未公开留言受理反馈情况统计数据的，扣3分。（注：不足5条的则检查全部留言。） | 6 |
| 办理答复 | 模拟用户进行2次简单常见问题咨询：1.未在5个工作日内收到网上答复意见的，每发现一次，扣4分；2.答复内容质量不高，有推诿、敷衍等现象的，每发现一次，扣4分。 | 7 |
| 功能设计（21分） | 域名名称 | 1.域名不符合规范的，扣1分。2.网站未以本地区本部门名称命名的，扣1分。3.网站名称未在全站页面头部区域显著展示的，扣1分。 | 3 |
| 网站标识 | 未在全站页面底部功能区清晰列明党政机关网站标识、网站标识码、ICP备案编号、公安机关备案标识、网站主办单位、联系方式的，每缺一项，扣0.5分。 | 3 |
| 可用性 | 1.首页上的链接（包括图片、附件、外部链接等）打不开或错误的，每发现一处，扣0.2分；如首页仅为网站栏目导航入口，则检查所有二级页面上的链接。2.其他页面上的链接（包括图片、附件、外部链接等）打不开或错误的，每发现一处，扣0.1分。 | 1 |
| “我为政府网站找错” | 1.未在首页底部功能区规范添加“我为政府网站找错”入口的，扣1分。2.未在其他页面底部功能区规范添加“我为政府网站找错”入口的，每发现一处，扣0.2分。 | 1 |
| 1.监测时间点前6个月内，存在网民留言超过3个工作日未答复的，每发现一条，扣1分。2.监测时间点前6个月内，存在答复内容质量不高，有推诿、敷衍等现象的，每发现一条，扣1分。 | 3 |
| 站内搜索 | 1.未提供全站站内搜索功能或功能不可用的，扣4分。2.随机选取4条网站已发布的信息或服务的标题进行测试，在搜索结果第一页无法找到该内容的，每条扣1分。3.未对搜索结果进行分类展现的（如按照政策文件、办事指南等进行分类），扣1分。 | 4 |
| 一号登录 | 注册用户在各个功能板块（网上信访、纪检举报等专门渠道除外）无法一号登录的，扣2分。 | 2 |
| 页面标签 | 1.随机抽查5个内容页面，无站点标签或内容标签的，每个扣0.1分。2.随机抽查5个栏目页面，无站点标签或栏目标签的，每个扣0.1分。 | 1 |
| 兼容性 | 使用主流浏览器访问网站，不能正常显示页面内容的，每类扣1分。 | 2 |
| IPv6改造 | 未按照要求完成IPv6改造的，扣1分。 | 1 |

（2）检测范围及频率

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 网站名称 | 链接地址 | 监测频率 | 报送方式 |
| 苏州市园林和绿化管理局 | http://www.ylj.suzhou.gov.cn/ | 每月检测 | 邮件 |

4、网站发展指引检测服务

每月根据《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》(国办发〔2017〕47号)相关指标要求对甲方网站进行检测，发现不符合指标要求的问题形成报告，并且协助甲方网站负责人进行定位给予整改建议。

5、网站涉密涉敏信息检测服务

每月对甲方网站文字内容进行检测并且形成检测严重问题检测报告，具体检测涉及以下相关信息：

涉及发布带有密级或还在保密期限内的政府文件

涉及泄露军警机密类信息

涉及发布暂不宜公开的内部文件

涉及发布不宜对外公开的各类处置方案、预案

涉及易引起网络舆情事件类信息

涉及政府内部及日常性函件类信息

涉及侵犯公民个人隐私类信息

涉及公开政府合同类信息

涉及公开政府领导隐私类信息

涉及宣传贪腐领导活动信息

涉及历史重大事件

涉及不文明用语