

2017互联网+智慧中国年会资料

监测普查再升级

政府·网站运维考核监理服务

北京网景盛世技术开发中心

仪玛娜 13811602894



创建了政府网站行业的无数个**第一**：

- ◆ 24小时值班读网
- ◆ 错别字检测
- ◆ 断链检测
- ◆ 涉密涉敏信息检测
- ◆
- ◆ 互联网+监理的业务



传统监理的不足：

- 1、形同虚设，没起到作用
- 2、钱少不愿意做
- 3、项目小，不值得做



“互联网+监理” 颠覆性优势

The slide features decorative elements on the left side. At the top left, there are three white speech bubbles of varying sizes. Below them, a network diagram is visible, consisting of white and red lines connecting various nodes, some of which are black circles. The background is a light gray with a subtle texture.

“互联网+监理”对传统监理的颠覆性优势

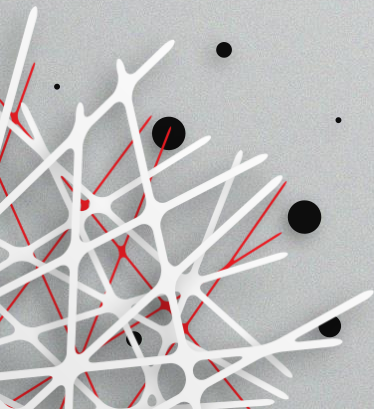
- 通过视频会议、视频监控、微信QQ、邮件、电话、传真等工具，可实现远程监理及监理业务标准化作业
- 对监理师资源复用，可大幅降低政府网站运维监理成本
- “互联网+监理”将不只是业主对运维外包商的监理，同样也是运维外包商对运维人员的监理



政府网站运维监理 必要性

国办普查最终目的——提高政府网站运维水平

每一次网站故障的背后
都隐藏着运维外包的多次失误！



《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

明确要求对政府网站运维外包单位进行严格考核，确
保运维外包

“人员到位、质量到位、安全到位”

国办发2014【57】号文 《国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见》

总体要求第十四条、理顺外包服务关系

对于外包的业务和事项，**严格审查服务单位的业务资质、服务能力、人员素质，核实管理制度、响应速度、应急预案，确保服务人员技术水平能够满足网站运行要求。**签订合作协议，应划清自主运行和外包服务的关系，明确网站运行管理团队、技术运维团队、信息和服务保障团队的职责与关系，细化外包服务人员、服务内容、服务质量等要求，既加强沟通交流，又做好监督管理，确保人员到位、服务到位

国家发改委令55号 《国家电子政务工程建设项目管理暂行办法》

第十八条

电子政务项目实行工程监理制。项目建设单位应按照信息系统工程监理的有关规定，委托具有信息系统工程相应监理资质的工程监理单位，对项目建设进行工程监理

工信部[2002]570号文 《信息工程监理暂行规定》

第八条

下列信息系统工程应当实施监理：

- （一）国家级、省部级、地市级的信息系统工程；
- （二）使用国家政策性银行或者国有商业银行贷款，规定需要实施监理的信息系统工程；
- （三）使用国家财政性资金的信息系统工程；
- （四）涉及国家安全、生产安全的信息系统工程；
- （五）国家法律、法规规定应当实施监理的其他信息系统工程

任何网站故障的源头和起因都是运维问题

网站无法访问的原因

- 没有及时清理文件，硬盘满了
- 停电后忘记重启软件
- 忘记备份数据，网站长时间无法恢复
- 安装新软件后，软件端口冲突
- DNS解析出现故障
- WebServer不小心被重启

网站被黑的原因

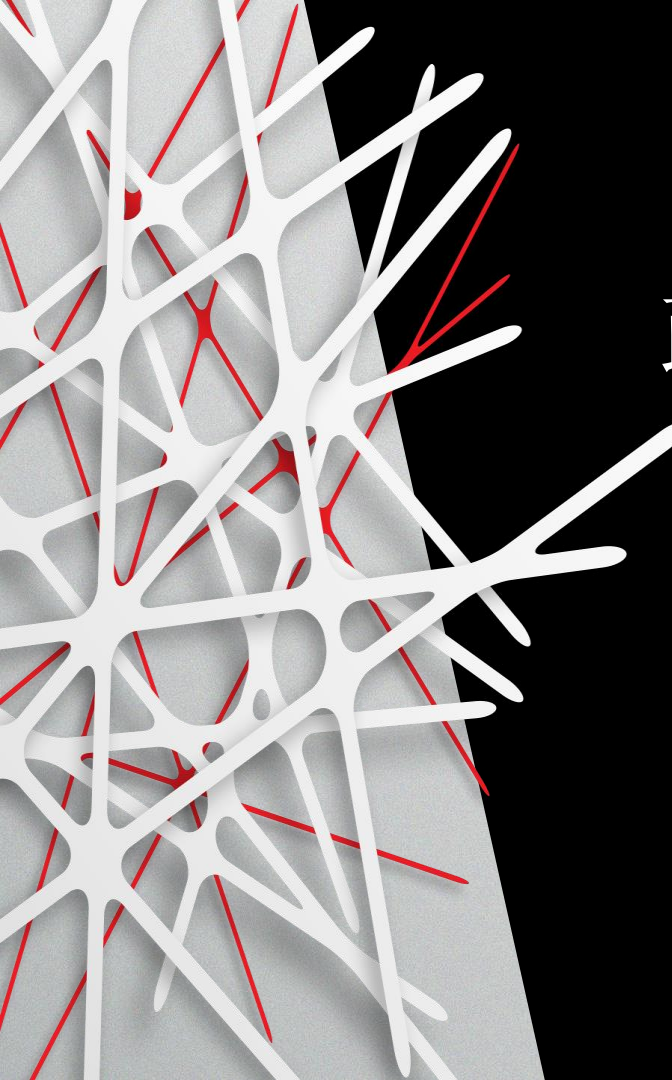
- 没有及时给操作系统打补丁
- 安全防护软件授权过期
- 安全防护软件没及时续费
- 安全防护软件不会用
- WebServer没及时升级
- 明知有安全漏洞不作为



为什么要买政府网站运维监理？

五降两提升

- 符合国家相关政策，降低项目决策实施风险
- 管理科学，降低项目审计风险
- 降低整体网站运维费用，减少无效投资
- 大幅降低政府网站管理者工作强度
- 大幅降低政府网站事故发生率
- 提升网站运维质量、提升网站运维管理水平



政府网站运维监测监理 服务内容

为什么说“网站监测是运维监理内容之一”




✓ 网站运维水平监理

- 网站断网监测
- 网站被黑监测
- 网站故障监测
- 网站性能监测


政府网站运维监理服务模块



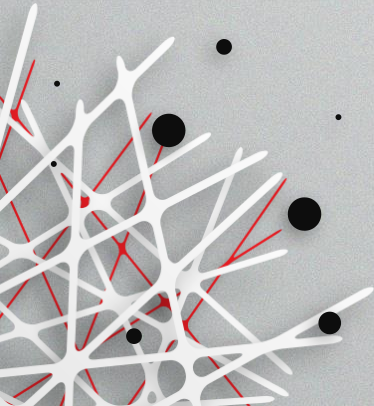
运维过程监理



运维水平监理



政府网站普查



政府网站运维监理整体框架

- ✓ 政府网站建设期运维咨询
- ✓ 政府网站运维制度规划
- ✓ 政府网站运维质量控制
- ✓ 政府网站运维费用控制
- ✓ 政府网站运维安全监理
- ✓ 政府网站运维绩效管理
- ✓ 政府网站运维合同监督管理
- ✓ 政府网站运维技术文档监理
- ✓ 政府网站运维应急制度监理
- ✓ 政府网站系统设施运维监理
- ✓ 政府网站普查考核
- ✓ 政府网站运维水平监理
- ✓ 政府网站软件运维监理
- ✓ 政府网站数据运维监理

网站“运维过程监理”服务内容

运维预算评估

数据备份
旁站监理

考勤记录

考核评估

功能验证

运维文档编写

巡检记录
督察督办

事故反应时间

事故原因分析

运维制度
管理落实

整改情况

联络告警

应急预案

升级管理

用户意见

网站“运维水平监理”服务内容

网站体验
监测

24小时值
班告警

安全扫描
(非标配置)

- ✓ 网站断网监测
- ✓ 网站死链监测
- ✓ 网站性能监测
- ✓ 外链监测

- ✓ 网站断网告警
- ✓ 网站被黑篡改告警
- ✓ 网站内容安全告警
- ✓ 全站暗链伪链扫描

- ✓ 网站漏洞扫描

政府网站普查考核服务



网站更新	互动回应差	服务实用情况检查	网站内容错误
僵尸网站、栏目	政府咨询类栏目	办事指南	领导名职务错误
首页更新量	调查征集类栏目	附件下载	虚假伪造内容
基本信息更新	互动访谈类栏目	在线服务系统	搞笑、反动、暴力、 不雅



为什么政府网站日常监测
必须与网站建设运维分离？

没有监督的信任就是放任！

- “五星酒店不换床单事件”：包括香格里拉、希尔顿酒店在内的多个五星级酒店被曝光不换床单，不擦马桶圈！
- 近日，上海“携程托管亲子园教师打孩子，向孩子喂食不明食物”的视频在网上流传，很多人都气炸了！扎心啊！；
- 以上的高端服务都尚且如此，又如何期待网站运维商的自觉性呢？
- 网站运维缺乏监督，粗放管理，直接后果就是事故频频，隐患重重！

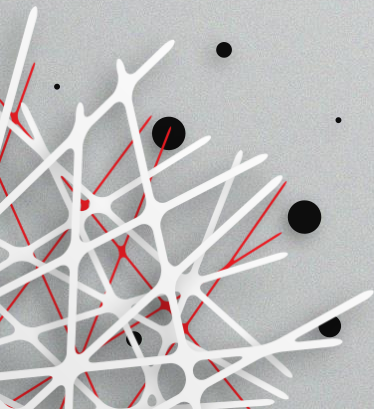
政府网站集约化

运维与监理（监测）分离的必要性

- 网站监测不是运维的一部分，而是监理业务的一部分
- 法规政策上不允许运维和监测监理打包，如果立项时不得不整体打包，在实际运作时也要切分，否则钱就等于白花

为什么说“第三方监理是政府网站管理者最有用的一张牌”

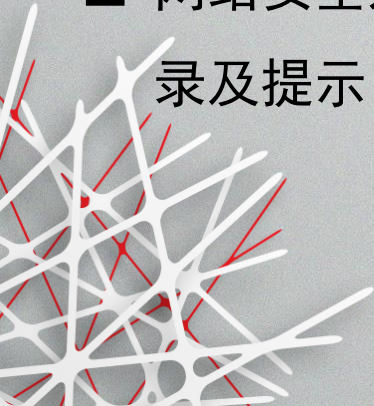
政府网站群集约化建设相对于独立门户建设，资金投入量大，社会影响面宽，平台迁移成本高、政府决策风险大、项目审计压力大。用好第三方运维监理，是确保政府网站群集约化成功的保障！



网站运维监理云平台 简介

网站运维监理云平台部分功能清单（一）

- ❑ 网站运维人员管理：运维人员简历、联系方式、技术资质、学历查询
- ❑ 网站运维合同进展管理：运维合同条款、履约进展及阶段验收情况查询
- ❑ 基础运维数据多维展现：现场维护次数日期、远程维护次数日期等
- ❑ 网站运维文档管理：文档在线查询、文档分类检索等
- ❑ 网站安全运维管理：操作系统版本升级记录及提示、软件中间件升级记录及提示、网站安全信息提示及修复记录等等



🏠 监理项目登记 <

📅 运维过程监理 >

🔍 运维监理协调 <

📋 运维记录 >

🔍 考勤记录

🔍 事件响应记录

🔍 应急响应激励

🔍 二次开发记录

🔍 事故记录

🔍 事故分析

🔍 事故解决

🔍 备份记录

🔍 监理报告管理 <

🔍 运维质量监理 <

🏠 网站运维水平监理 <

🔍 退出

首页 > 运维过程监理 > 运维记录 > 考勤记录

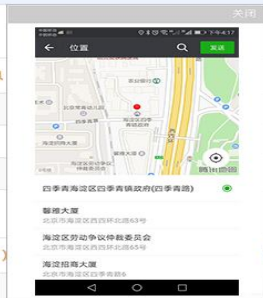
杨宇

李明

陈琦

考勤签到表

姓 名	公司名称	联系方式	日 期	签到记录	位置信息
杨宇	[模糊]	13751270321	2017-0		定位
			2017-0		定位
			2017-0		定位



完成工作量

用户确认

100%

同意

50%

同意

100%

同意

派工服务管理表

姓 名	派工完成情况 (20%)				完 成 情 况 (40%)				用户满意度		总 分
	派工次数	完成次数	完成率	分数	未完成次数	完成率	分数	分数	用户满意度	分数	
杨宇	30	30	100%	20	0	100%	40	✓	100%	40	100

故障/问题处理考核表

姓名	当月发生故障	解决次数		及 时 性				处理问题率（ $\frac{\text{解决次数}}{\text{当月故障次数}}$ ）	
				半小时内	1小时内	4小时内	其他		
杨 宇	10	3		2次	1次			33.33%	
故障/问题文档计划提交时间		计划提交数量	实际提交数量	文档及时性			文档全面性		
				准时	推迟	无	是	否	
2017-7-3		4	4	✓			✓		

安全管理考核

姓名	安全性质	产生后果	评价
杨宇	设计系统安全和保密	严重并产生后果的	无
		并非主观故意行为导致信息泄露或可能影响系统安全	无
		重要数据、信息、物品遗失	无
	违反运维制度流程	严重违反	无
		一般性违规	1次
		特殊情况	无

网站运维监理云平台部分功能清单（二）

- 网站应急管理，包括：应急联系方式查询、应急制度查询、事故记录及事故分析查询、整改进展查询
- 网站运维质量管理，包括：平行监理或旁站监理意见、运维质量抽查结果、运维过程数据快照检索
- 运维协调管理，包括：政府用户、运维外包商、监理机构的关于工作的多方邮件记录、会议纪要和电话、微信、短信沟通纪要
- “关键节点”工作敦促，微信、短信自动提醒

监控项目登记

运维过程监控

运维监控协调

会议汇总

电话汇总

邮件汇总

运维记录

监控报告管理

运维质量监控

网站运维水平监控

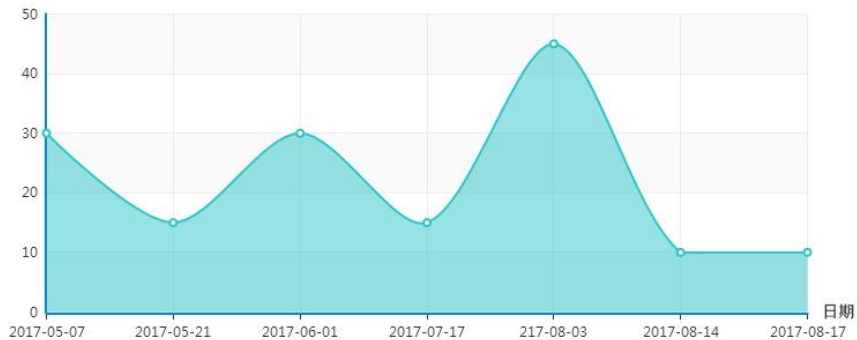
退出

首页 > 运维过程监控 > 运维监控协调 > 会议汇总

ID	日期	会议持续时间	参会人员	会议内容	解决问题	待解决问题	会议模式
1	2017-05-07	30分钟	李明、杨宇、陈琦	漏洞扫描	Struts2框架漏洞	无	电话
2	2017-05-21	15分钟	李明、陈琦	应用服务器 内存空间不足	增加内存空间	无	邮件
3	2017-06-01	30分钟	李明、杨宇	远程执行代码漏洞	Samba远程漏洞	无	QQ
4	2017-07-17	15分钟	杨宇、陈琦	考勤反馈	运维人员迟到早退情况	无	电话
5	2017-08-03	45分钟	李明、杨宇、陈琦	网站栏目二次升级	升级的文档、测试审核	无	电话

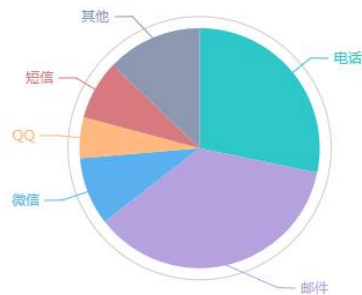
前一页1下一页

持续时间(分钟)



>>> 会议时间分布情况 <<<

电话 邮件 微信 QQ 短信 其他



>>> 会议模式分布百分比 <<<

网站监理团队 及资质

网景盛世
oolwei.com

网景监理

忠信笃敬

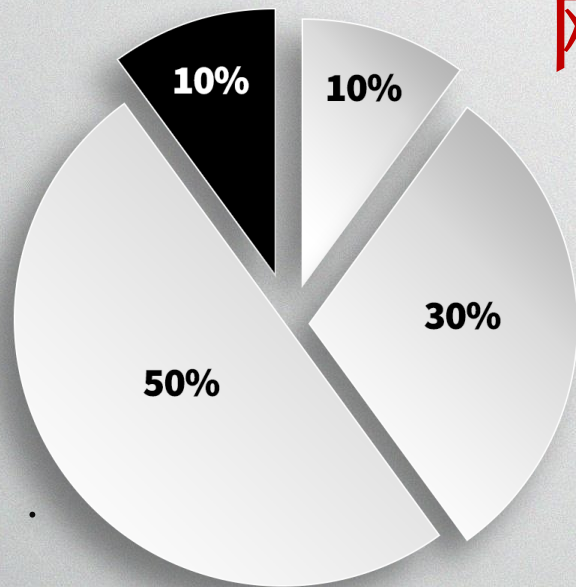
允公允能



网站监理团队资质

- ✓ 国家专业注册高级监理工程师一人
- ✓ 专业注册网络安全监理工程师两人
- ✓ 国家专业注册中级监理工程师两人
- ✓ 国家专业注册监理工程师五人
- ✓ PMP认证项目管理经理两人

网站监理监测团队业绩



政府网站监测领域占比超过70%

- ✓ 中央政府门户网站监测服务
- ✓ 首都之窗网站群监测服务
- ✓ 安徽省政府网站运维监理监测服务
- ✓ 贵州卫计委门户网站运维监理监测服务
- ✓ 中国人寿门户网站运维监理服务
- ✓ 北京市朝阳区网站群运维监理
- ✓ 四川省越西县政府网站运维监理
- ✓



谢谢！

网景监理

13811602894 仪玛娜