

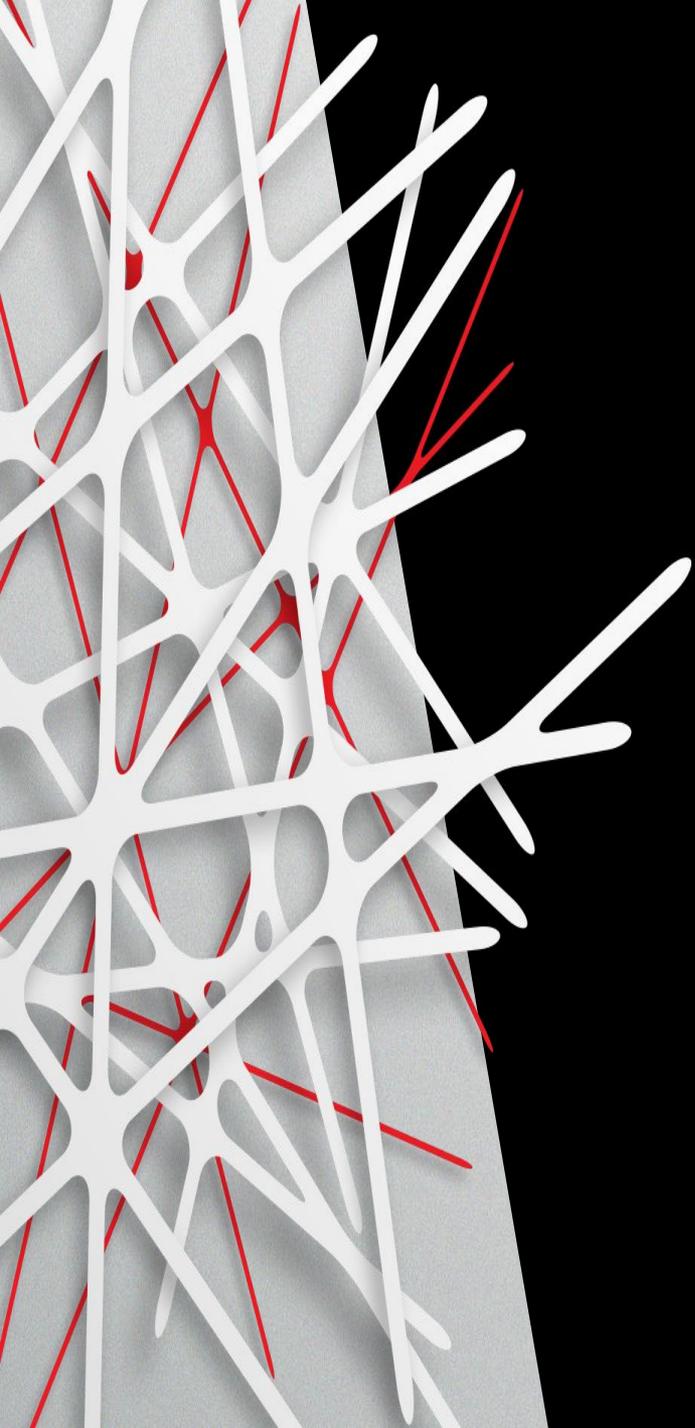


监测与监理融合保障政府 网站集约化建设

北京网景盛世 王赓

目录

- “互联网+监理”的的颠覆性优势
- 政府网站运维监理必要性
 - 网站监理的政策法规
 - 网站运维监理必要性
- 政府网站运维监理内容
 - 运维过程监理
 - 运维水平监理
- 运维与监理监测分离
- 网景运维监理云简介
- 网景监理团队及业绩



“互联网+监理”

颠覆性优势

“互联网+监理”对传统监理的颠覆性优势

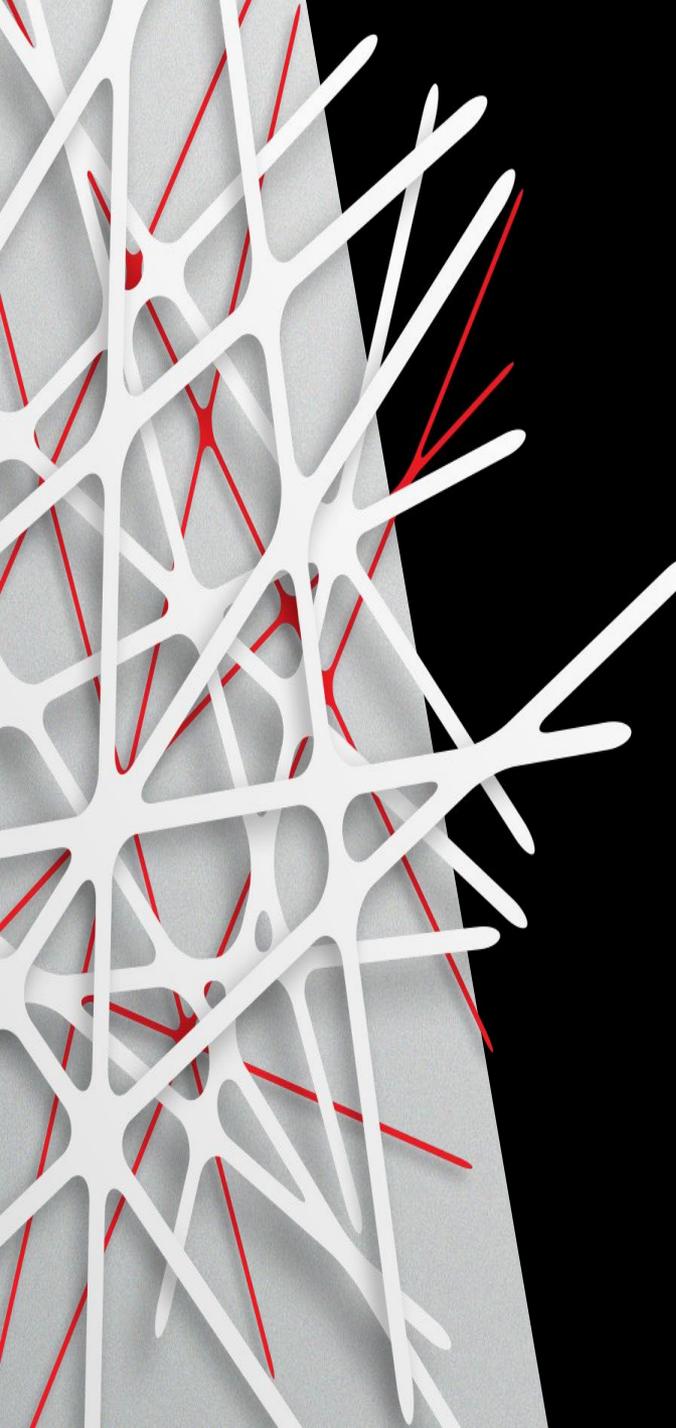
- 通过视频会议、视频监控、微信QQ、邮件、电话、传真等工具，可实现远程监理及监理业务标准化作业
- 对监理师资源复用，可大幅降低政府网站运维监理成本



“互联网+监理”

让监理价格是原来的1/10!

网站监理不再是奢侈品!



政府网站运维监理 必要性

你的网站运维公司真的在干活么？

我们是谁？



网站管理员！



我们是谁？



网站运维外包团队！



网站为什么故障频出？



运维公司说忙不过来！



网站为什么故障频出？



每天投在网站上的时间太少！



他们到底在忙什么？



不知道！但他们每天都来签到！



你们不是天天来么？



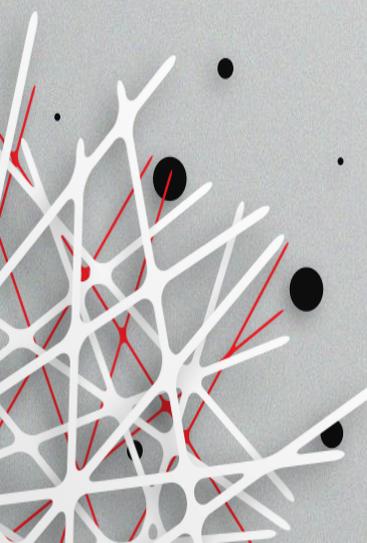
公司让我们签到后做其他活！



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几百次失职！



《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
《信息系统工程监理暂行规定》

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

如果没有监督，运维外包一定希望用最省钱的方式来加固和维护**你的网站！**

高危！

繁琐！

审计！

忙不过来！

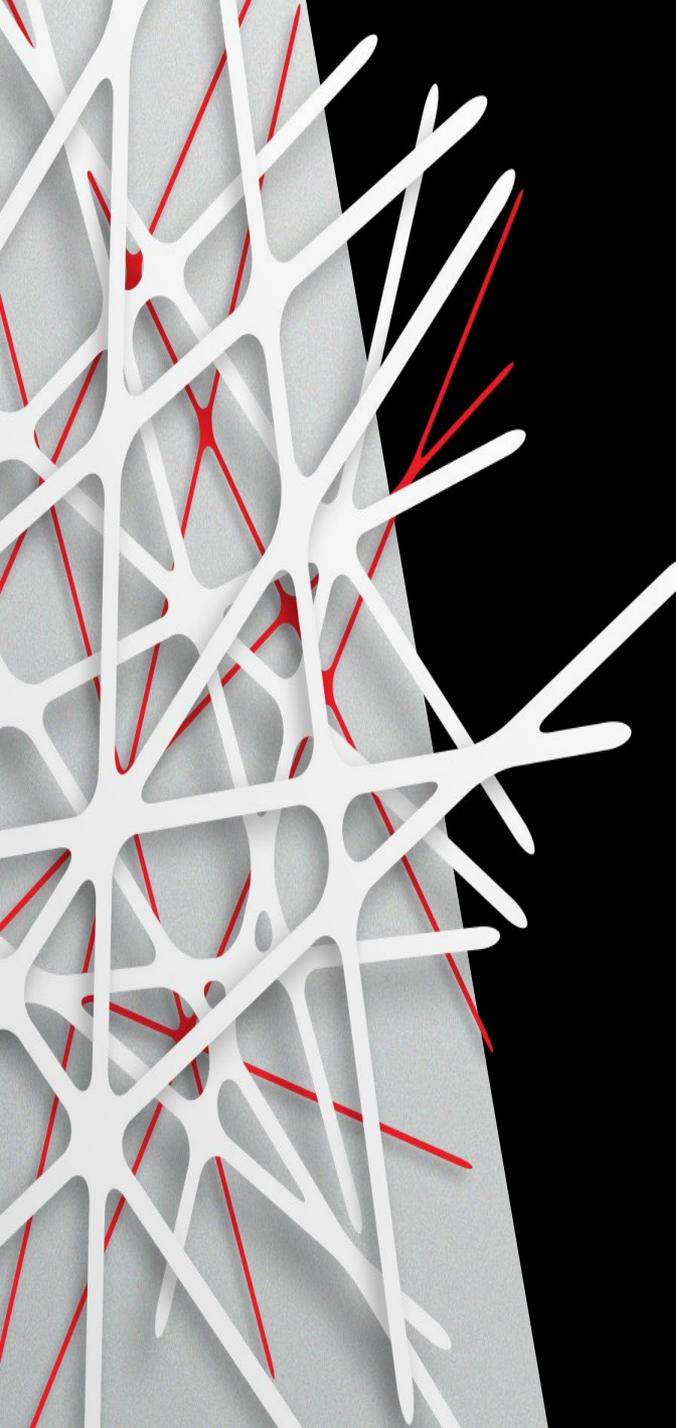
政府网站日常**运维**繁琐、高危、头绪杂乱，适合专业监理介入

如果价钱合适，
没人会拒绝使用监理！

为什么要买政府网站运维监理？

五降两提升

- 大幅降低政府网站管理者工作强度
- 管理科学，降低项目审计风险
- 符合国家相关政策，降低项目决策实施风险
- 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

“运维过程监理”、“运维水平监理”
符合国际标准、是技术发展趋势

- IT运维管理国际体系ISO20000明确指出“对应用服务监测的指标反映运维服务水平（SLA）的级别”
- ITIL是国际通用的IT运维服务规范，该规范明确定义“实时监测是监理的重要手段与工具”

网景盛世

政府网站运维监理服务模块

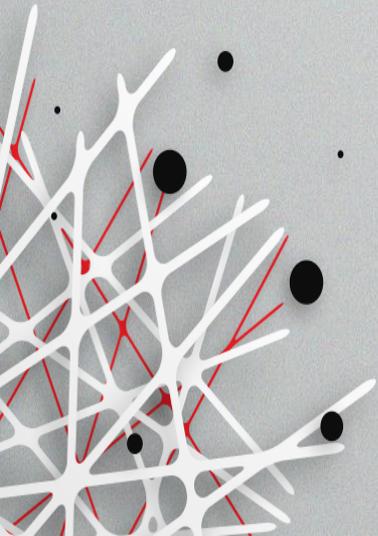
● 运维过程监理



● 运维水平监理



● 政府网站普查



网景盛世

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

网景盛世网站“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

巡检记录

功能验证

运维文档编写

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

网景盛世 网站“运维水平监理”服务内容（）

网站体验
监测

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

24小时值
班告警

- ✓ 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

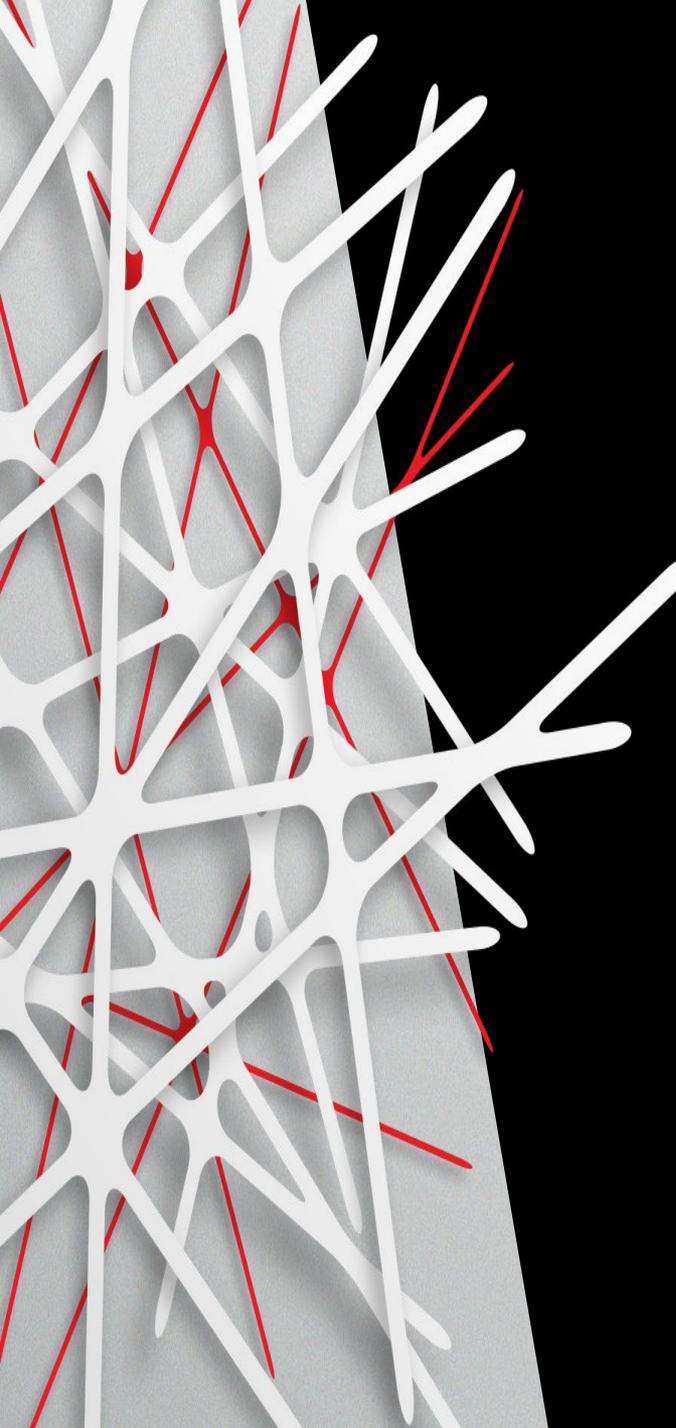
安全扫描
(非标配置)

- ✓ 网站漏洞扫描

网景盛世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、JW万豪、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！五星级服务的自律尚且如此，更何况一个网站建设运维商的自觉性？
- 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！

没有监督的信任就是放任！



没有监督的信任就是放任！

08-13-2016 星期六 04:17:39



值班楼上

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，是制约网站建设运维方最有力的一张牌！

网景运维监理云平台 简介

网景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 <
- 运维质量管理 <
- ▢ 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	完成工作量	用户确认
杨宇	[模糊]	13751270321	2017-0		定位	100%	同意
			2017-0		定位	50%	同意
			2017-0		定位	100%	同意



派工服务管理表

姓名	派工完成情况 (20%)				未完成情况 (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	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		
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	
2017-7-3		4	4	准时	推迟	无	是	否
				/			/	

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

网景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

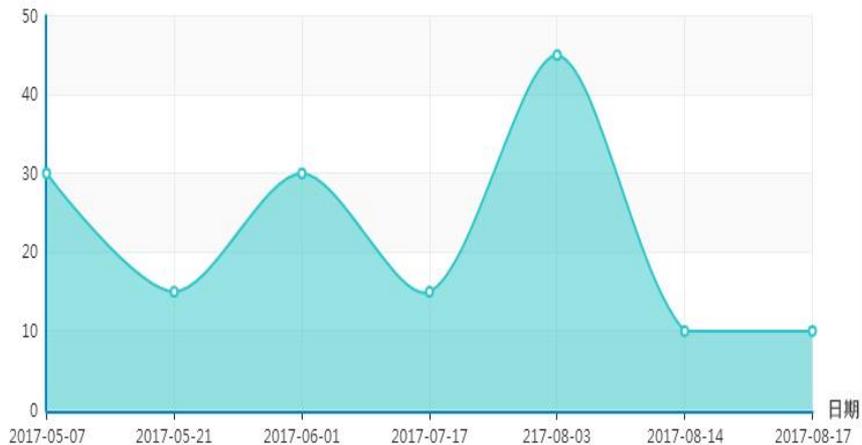
退出

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	漏斗扫描	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

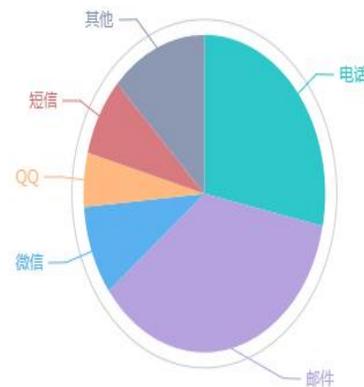
前一页 1 下一页

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 <<<

网景监理团队 及资质

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

网景盛世
oolwei.com

网景监理

忠信笃敬

允公允能



网景监理服务团队



李天竹

总监理师

软件工程学硕士
国家注册监理师
PMP认证管理师
5年以上信息监理行业经验
参与国家、省部级数十个大型信息化监理项目
2015年加入网景监理事业部



刘东其

高级监理师

管理工程专业硕士学位。
国家注册监理师
PMP认证管理师
3年网站监理行业经验
7年网站监测行业经验
2012年加入网景盛世监测事业部
2016年加入网景监理事业部



潘超

24小时网站监测负责人

电子工程学士学位。
国家注册监理师。
10年网站监测经验
2006年加入网景盛世监测事业部
2016年加入网景监理事业部



安吉

高级监理师

管理工程学士
国家注册监理师
3年信息监理经验。参与多个国家大型信息化项目的监理
2015年加入网景监理事业部

网景盛世 政府网站运维远程监理中心



网景盛世 政府网站24小时值班告警中心

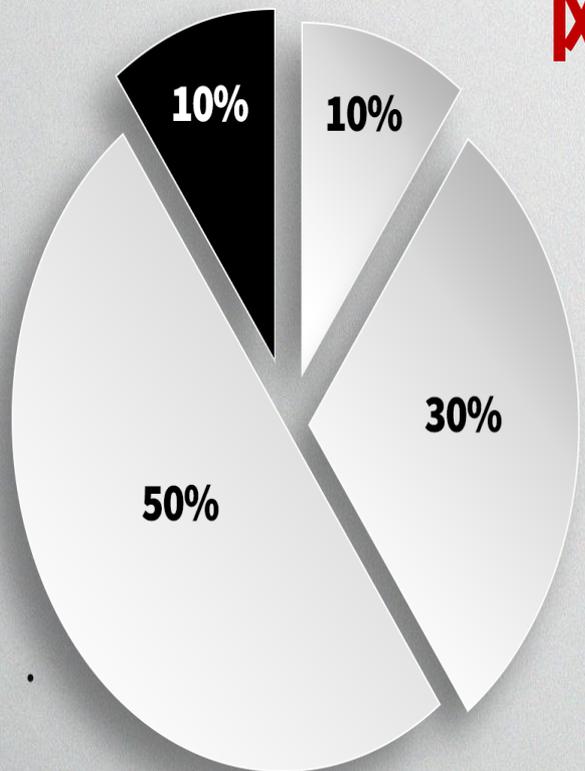


第一值班中心



第二值班中心

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
- ✓ ○ ○ ○ ○ ○ ○