

一、监理服务目标、范围及期限

（一）监理服务目标

依照有关标准以及采购人的需求，本着科学、公正、严格、守信、守纪、守法的原则，以高度的责任心、丰富的项目管理和专业技术经验，对本项目建设实施全面的、按技术线条的监督管理。通过在全过程中对项目建设的监管、实施进度的控制和质量管理，保证整个项目建设各部分、各环节和各个子系统的质量符合设计要求和国家规范；从而保证项目高质量、按计划完成。

具体分解为如下目标：

（1）质量目标：符合国家有关技术标准和规范，满足设计文件与合同要求。

（2）进度目标：协助用户处理好设计单位和相关参建方的关系。对施工过程中由于设计方案的漏洞或与实际情况的差异或质量问题等所引起的全部或部分工程的停工、窝工，有责任及时组织相关单位或人员进行沟通、协调，保证项目按工程计划分阶段全面完成。

（3）项目管理目标：对各种设计文档以及项目管理提供可靠的审核和质量保证。

（4）对各相关参建方的行为进行监控，保证项目建设行为符合国家标准规范要求，制止业务系统开发和实施行为的随意性和盲目性，监督和保证文明施工的实施，确保工程合法、科学、合理又经济。

（5）协助采购人与承建单位的有效沟通，使承建单位能够全面准确了解用户的实际需求，随时为用户提供工程的进展情况。

（6）保证项目运行的全过程有一套明确、合理、可行的计划或者规程，以及与之相应的审核、监理机制和手段。

（7）保证工程的关键技术指标在项目实施过程中处于受控状态，及早预测和发现可能影响施工计划的各种因素，及时纠正可能影响工程质量的缺陷，实时控制工程计量与付款。

（8）如工程出现或需要变更，有责任对变更的合理性进行审核并协调或通知各相关参建方进行认可，对变更所产生的费用和对工程计划的影响进行把握和控制，对未经用户认可的变更一律不准实施。

（二）监理服务范围

投标人要正确理解本项目的建设目标和内容，要了解本项目相关的组织结构和业务特点，对项目管理单位、设备供应商、集成商等各相关参建方在项目实施过程中涉及的项目实施、交付验收、集成、应用开发、测试、初步验收、试运行、第三方测评（软件测试、等保测评、密码测评）、最终验收、档案专项验收、竣工验收和系统移交、培训等阶段进行全程的监理，配合项目采购人对本项目各阶段工作进行监督和管理。

（三）监理服务期限

自签订监理合同至项目竣工验收合格为止。

二、监理服务的内容

协助采购人对信息化建设项目实施全过程监理，严格控制项目质量、进度投资、变更，并对合同、信息文档和安全进行有效管理，参与项目建设各方关系的协调工作，配合采购人完成建设目标。

2.1 项目组织及技术总体方案把关

协助采购人审核和确认项目建设过程中的各种关键技术方案；

协助采购人审核和确认承建单位的组织实施方案和《项目计划》；

协助采购人审核和确认承建单位的项目质量保证计划、质量控制体系；

协助采购人审核和确认承建单位的测试方案；

协助采购人审核和确认承建单位的项目进度计划和进度控制节点。

2.2 质量控制内容

本项目质量控制的要求是投标人通过有效的质量控制工作和具体的质量控制措施，在满足投资和进度要求的前提下，实现工程质量符合相关规范和设计要求。

（1）系统集成质量的控制

①基于合同要求，协助完成系统集成方案的审核和确认；

②协助承建单位和采购人进行软件选型；

③基于合同要求，协助采购人对系统的质量进行检验、测试和验

收，对系统安装部署调试进行旁站；

④协助采购人进行系统初步验收；

⑤协助采购人对系统集成进行总体验收。

(2) 应用软件开发质量的控制

①基于合同要求，协助采购人完成软件开发阶段性计划的审核和确认；

②在对统一应用软件开发的需求分析、概要设计、详细设计了解、掌握的前提下，对系统开发、测试联调、数据移植及系统验收等各个开发阶段进行把关

③对承建单位的开发质量记录进行审核；

④应用程序及相关文档的移交验收等；

⑤配合完成知识产权的控制。

(3) 人员培训的质量控制

①协助采购人审核确认承建单位的培训计划；

②监督承建单位实施其培训计划，并征求采购人的反馈意见；

③监督审查考核工作，评估培训效果；

④审核确认承建单位的培训总结报告；

(4) 文档、资料的质量控制

①监督审查承建单位提供的软件安装在实施过程中所有相关文件的标准性和规范化。在项目验收时，应监督承建单位提交符合规定的成套资料，包括印刷本和电子版。

②按照档案管理规范对监理项目实施过程中的文档进行标准化、规范化管理在监理项目验收时，应提交符合规定的建设项目的成套资料，包括印刷本和电子版。

2.3 进度控制内容

(1)组织配合采购人审核承建单位的进度分解计划，确认分解计划可以保证总体计划目标；

(2)对项目实施进度进行实时跟踪，并要求承建单位对进度计划进行动态调整，以确保项目的阶段和总体进度目标的实现；

(3)使用监理工作问题跟踪工具对监理工作过程中发现的项目问

题进行跟踪,并按照规定督促各项目各相关参建方在规定时间内完成处理,关闭问题。

2.4 投资控制内容

- (1) 审核合同或备忘录中关于工程款项支付的条件;
- (2) 收到承建单位提交付款申请,结合项目质量及进度进行实际工程量核算,确定支付的符合性,出具监理支付意见(支付证书);
- (3) 严格控制变更,避免投资浪费;
- (4) 协助采购人进行项目结算,审查项目结算报告;
- (5) 使用信息化项目预算执行绩效评价工具对项目预算执行过程开展绩效评价相关工作,为项目验收及审计提供支撑。

2.5 变更控制内容

- (1) 审核各相关参建方提出的变更申请,就其变更动机的合理性出具监理专题报告,予以批准或否决;
- (2) 对初步批准的变更申请,组织三方审核变更方案,评估变更影响,并严格各方执行变更程序;
- (3) 使用信息化项目预算执行绩效评价工具和造价评估手段,对项目变更后的预算执行合理性做第三方评价;
- (4) 监督变更方案的实施,并评估变更影响效果,出具监理专题报告。

2.6 合同管理内容

协助采购人洽谈、审核和签订项目合同。跟踪检查与项目建设有关的合同的执行情况,监督各相关参建方按合同履约;对工期的延误和延期进行审核确认;对合同变更、索赔等事宜进行审核确认,并进行造价评估;根据合同约定,审核承建单位提交的支付申请,签发付款凭证。依据合同约定对项目涉及的知识产权进行保护。

2.7 信息文档管理内容

在项目各阶段对项目合同、工程资料和信息进行管理,确保项目合同的履行和信息的保密。做好监理日记及大事记;做好项目各类往来文件的批复与存档做好项目协调会、技术专题会的会议纪要;使用监理文档审核工具对项目实施过程中的关键文档进行审核、分类;管

理好实施期间的各类技术文档。

2.8 安全管理内容

审核信息安全方案,监督信息安全策略的实施;审核施工组织安全管理措施监督安全制度的落实,确保施工安全。

2.9 组织协调内容

在项目各阶段,协调采购人与承建单位的工作关系;主持监理例会等会议协调处理工程实施中出现的各种问题;定期以书面形式向采购人汇报施工和监理工作,提交监理工作报告。

(1)应建立符合要求的沟通协调方案;并在实施过程中确保各沟通的畅通

(2)应与采购人和承建单位建立信息沟通机制,并要求各方在项目工作中贯彻执行;通过监理会议、监理报告和现场沟通及时反映问题;

(3)负责协调所涉及的各单位之间的工作关系,并协调解决项目建设过程中的各类纠纷;

(4)组织关于合同的变更、索赔、有关争议和对进度及质量极为关键的其他问题进行的谈判;

(5)如果与第三方发生任何仲裁或诉讼事件,应出具有法律效力的证明材料并应在仲裁委员会或法庭上提供旁证。

2.10 项目测试测评

(1)协助采购人完成系统测试工作,出具监理意见;

(2)协助采购人完成第三方软件测评工作,出具相应监理报告;

(3)协助采购人完成三级等保测评工作,出具相应监理报告;

(4)协助采购人完成密码应用安全测评工作,出具相应监理报告;

2.11 项目验收

(1)核查项目建设完成情况,出具是否具备验收条件的监理意见;

(2)协助采购人确定验收程序、验收标准和验收方案;

(3)依据项目档案管理规范,协助整理工程验收文档;

(4) 协助采购人组织验收会议，包括交付验收、初步验收、最终验收、档案专项验收、竣工验收；

(5) 协助项目和档案移交。

2.12 项目管理

(1) 协助采购人制定项目管理的组织机构方案，并协助采购人组建相关机构，提供相关培训；

(2) 协助采购人开展日常项目管理相关工作；

(3) 建立健全科学合理的会议制度，并予以贯彻落实；

(4) 建立健全科学合理的文档管理制度，制订开发过程中产生的各类文档制作、管理规范，并予以贯彻落实。

三、监理服务依据

1. 国家相关部门、项目建设和监理的最新法律、法规、政策文件和管理规范，包括但不限于：

(1) 国家及行业相关文件；

(2) 国家有关标准和规范；

(3) 招投标文件、合同书、实施方案等；

(4) 经审批的变更方案。

2. 本项目招投标文件及合同。

四、监理服务要求

(一) 服务要求

要求对本项目建设进行全过程监督。

(二) 监理单位的责任

(1) 监理单位有责任为采购人提供项目顾问意见，有义务帮助各相关参建方实现合同所规定的目标，公正维护各方的合法权益。

(2) 在本合同期内及合同终止后，未征得采购人同意，不得泄露与本工程项目有关的资料。

(3) 由于承建单位在工程实施中不符合工程规范和质量要求，监理单位要监督承建单位停工整改或返工。如承建单位人员工作不力，可提出调换有关人员。

(4) 如果承建单位违反合同规定的质量要求和完工时限，监理

单位应协助采购人追究有关承建单位的责任。

(5) 如果因监理单位监督不力，造成采购人经济损失的，监理单位要向采购人赔偿造成的损失。

(6) 监理单位使用采购人提供的设备和物品属采购人所有，在监理工作完成或终止时，应将设备和剩余物品按合同规定的时间和方式移交给采购人。

(三) 监理服务人员要求

投标人应针对本项目成立专门的监理服务机构，并严格按照合同履行监理责任。监理服务机构中至少包括总监理工程师 1 名，高级监理专家 2 名，专业监理工程师不少于 3 名，并根据项目实际情况浮动调整，以满足采购人要求为准。根据项目执行阶段和监理需求，监理团队人员应具备项目管理、信息工程监理、软件造价评估、软件测试等能力。

(1) 拟投入本项目的团队人员须能够满足本项目监理工作需要，项目团队人员须配备合理，具有不同层次，应至少包括总监理工程师、监理工程师等。

(2) 总监理工程师全面主持本项目监理工作，统筹管理项目监理团队，负责项目重大系统变更的审核和评估，全面负责项目实施过程中的风险管理和信息及数据安全。要求总监理工程师具有多年的信息工程监理和管理经验，具有资深信息工程监理技术能力，应为信息工程监理领域高级技术人员，具备软件系统成本度量和评估能力，具备信息安全管理能力和风险管理能力。总监理工程师不得随意更换，因重大原因确需调整的，须经采购人同意。投标人应根据项目实施阶段工作重点及时调整专业监理人员配置，人员调整必须经采购人同意，采购人有权要求更换人员。

(3) 高级监理专家负责在项目关键阶段和里程碑节点开展项目整体审核和评估，要求高级监理专家应具有多年的信息工程监理和管理经验，具有资深信息工程监理技术能力，应为信息工程监理领域高级技术人员，在信息安全、项目管理等方面具有一定的相应的技术能力。

(4) 专业监理工程师应具备信息系统监理师资格，项目组成员应包含软件开发、通用设备、系统集成、网络安全、硬件采购等不同专业的人员。

(5) 采购人有权要求投标人保证人员配置的合理性以及团队人员的稳定性，因人员的过失造成采购人的直接经济损失，应赔偿采购人的损失。

(四) 项目保密要求

监理机构须严格遵守《中华人民共和国民法典》及有关法律条文和行业规定，在监理工作期间对所有负责或参与监理的建设项目中所涉及的技术参数文档、合同文档、项目管理文档负有保密义务，绝不外泄给其他任何公司或个人。监理合同期内及合同终止后，未征得项目业主的同意，投标人不得透露与本项目有关的任何资料。

(五) 廉洁要求

监理人须保证每位监理人员在工作期间廉洁自律。遵守如下要求：

1. 监理人员不接受相关参建方的礼金、礼品，严禁向相关参建方介绍分包队伍或销售材料，不在承建单位处兼职或安插其他人员。
2. 监理人员除工作需要在工作场所就工作餐外，不得接受其他宴请。
3. 监理人员不利用职权吃、拿、卡、要。
4. 监理人员不参加承建单位组织的营业性的歌舞娱乐活动。

(六) 其他要求

1. 本项目监理不允许转包或分包；
2. 投标人应具有良好的售后服务和相应的技术保障措施；
3. 投标人应在政府采购最近三年内无骗取中标、严重违约及重大工程安全及质量问题之一。一发现有违法经营行为的可以终止合同。