

一、招标要求

1、项目名称：陕西省卫生健康信息中心信息化运维项目年度监理及咨询服务项目

2、服务期：自合同签订之日起至项目验收合格之日止

3、服务地点：陕西省卫生健康信息中心指定地点

二、服务内容及要求

一、项目概述

1. 工作内容

（1）项目实施阶段和项目验收阶段，及时对系统架构、技术实现、功能指标、性能指标、平台部署、工程实施、应用推广等提供技术咨询服务和建议。

（2）陕西省卫生健康信息中心 2026 年度运维及部分新建信息化项目进行全程监理。

（3）陕西省卫生健康信息中心 2026 年度机房及平台系统运维过程进行监理。

二、监理服务范围

监理工作依据《GB/T 19668-2014 信息化工程监理规范》要求，并参照行业相关标准、规范与操作规程，对项目开发建设的全过程实施监理。具体涵盖工程质量与数量的核查确认、投资与进度的跟踪控制、变更事项的审核把关；合同履行、信息流转及知识产权归属的监督管理；以及项目参与各方关系的协调处理。

三、监理服务目标

监理工作的总体目标在于，在确保系统安全可靠运行的基础上，致力于提升工程质量、控制实施进度、优化技术方案、合理调控造价，以确保项目在约定工期内以适宜成本高质量完成，并符合国家及行业相关规范与标准的检测要求。

（1）质量控制目标：确保工程最终交付成果全面符合合同约定，质量评定达到合格标准。

（2）进度控制目标：保障项目整体实施进度与建设单位制定的进度计划相一致。

（3）安全保密目标：杜绝重大人身伤亡事故，确保不发生安全事件及信息泄密事件。

（4）投资控制目标：将项目总投资严格控制在预算范围之内。

四、监理服务要求

监理单位应依据国家信息系统建设相关的法律法规、技术规程、规范标准及工程建设文件，在约定的服务范围内全面履行监理职责。按照《信息化工程监理规范》（GB/T 19668-2014）总则及各分册的具体要求，对项目所涉各系统的质量、进度、投资及风险实施全方位、全过程管控，开展合同管理、变更管理、配置管理、文档管理、人员管理、信息管理以及安全文明施工监理，并负责工程建设过程中的组织协调工作，以确保项目依照既定目标顺利推进。

（一）前期咨询服务

1. 技术指导服务

在合同谈判与工程设计阶段，需协助建设单位与承建单位及时识别并预判潜在的技术风险、政策风险、经济风险、社会风险及自然风险，并协助双方采取有效措施予以控制与规避。

在工程设计及项目实施过程中，需及时识别并预判系统架构、技术实现、功能与性能指标、软硬件部署等方面可能存在的问题，为建设单位与承建单位提供专业技术指导。

2. 项目咨询服务

在项目实施与验收阶段，应就系统架构、技术实现、功能与性能指标、平台部署、工程实施、应用推广等方面及时出具监理意见。

在项目合同谈判、设计、实施、验收全过程中，需就法律法规政策符合性及建设程序合规性向建设单位与承建单位提供监理意见。

在项目设计、实施、验收各阶段，应针对项目需求、技术路线、质量标准、实施进度、投资控制等关键方面提供监理意见。

（二）实施阶段监理工作

监理单位须强化项目实施方案的审核把关，确保项目所采用的产品与服务符合委托合同约定及国家相关法律法规、技术标准；明确项目实施计划，计划调整须合理且受控；督促项目实施过程符合委托合同要求，并与设计方案、实施计划保持一致。

监理单位须完成以下工作（包括但不限于）：

（1）项目实施前，审核承建单位提交的质量管理计划与项目实施计划，审核通过后签署监理意见；

(2) 项目实施前，参加建设单位组织的项目启动会，督促承建单位落实实施计划、实施方案及各项准备工作，形成会议纪要并经三方签字确认；

(3) 项目实施前，审核承建单位提交的项目实施方案，审核通过后签署监理意见；

(4) 审核承建单位提交的开工申请，检查项目准备情况。实施条件具备时，由总监理工程师签发开工令，报建设单位批准后启动项目实施；

(5) 监督合同执行情况，通过监理周报、月报及阶段性报告定期向建设单位汇报，跟踪项目质量、进度、投资完成情况；

(6) 对项目质量实施全过程监督管理，在加强现场管理的基础上，对关键部位和重点环节采取“旁站监理”方式，检查项目进度与质量。发现可能影响质量的问题时，及时指令承建单位采取措施解决，必要时下达停工、返工指令；

(7) 做好监理日志记录，随时记载实施过程中有关质量、进度等方面的问题，对发生质量问题的现场及时拍照或录像留存；

(8) 组织对承建单位提供的产品及服务进行验收，形成验收记录并经三方签字确认；对不符合合同约定或相关标准规定的产品及服务不予签认，未获签认的产品及服务不得在项目中使用；

(9) 必要时，要求承建单位提交经建设单位和监理单位共同认可的第三方测试机构出具的测试报告，并核验产品认证证书、检测报告的真实性和有效性；

(10) 按计划检查承建单位项目实施状况，核实人员配置与实施方案的一致性；

(11) 执行既定的阶段性质量监督控制措施及方法，做好监理日志。出现质量问题时，经确认后签发监理通知单，报建设单位，责令承建单位整改；

(12) 及时处理承建单位提交的关键环节实施申请，审核其合理性后予以签认，报建设单位批准；必要时检查承建单位重要工序的衔接工作，做好监理日志。未经监理工程师检查认可，承建单位不得开展后续相关工序；

(13) 及时处理工程变更申请，审核变更合理性，确保项目整体质量不受影响；从质量、进度、投资等维度审查工程变更。变更引起的投资变化按合同相关条款执行；合同未约定的，在变更实施前与建设单位、承建单位协商确定投资变化额度，并形成工程备忘录；

(14) 出现项目事故时，要求承建单位立即采取措施控制影响范围，及时签发停

工令报建设单位，与建设单位、承建单位共同确认初步处理意见；监督承建单位查明事故原因，审核其提出的事故解决方案及预防措施，出具监理意见报建设单位签认；审查承建单位报送的事故报告及复工申请，条件具备时签发复工令；

（15）发现项目实施过程存在重大质量隐患时，及时向承建单位签发停工令并报建设单位，监督其整改。整改完成后及时处理复工申请；

（16）根据项目总进度计划编制控制性总进度计划，协助承建单位编制总体进度计划或实施总进度计划；审批实施总进度计划及年度、季度、月度计划；跟踪监督、检查、记录进度计划执行情况；对比分析实际进度，对偏差采取应对措施；审查承建单位进度报告，编报监理报告；

（17）做好项目实际进度记录与统计工作，经常性、阶段性对比分析实际进度与计划进度，检查偏差程度及成因，分析预测对后续工序和整体项目的影响，提出指导性解决措施。当实际进度与计划进度偏差较大且可能影响合同工期目标时，提出进度计划调整意见，指导承建单位相应调整。重大进度调整须书面报建设单位批准；

（18）依据委托合同及补充协议，审核承建单位提交的阶段性报告和付款申请，签发工程款支付意见，报建设单位签认；

（19）对项目实施阶段三方共同参与的过程和活动形成工程备忘录；督促承建单位按规程规范实施，做到文明安全施工，防止质量、安全事故及环保问题发生；

（20）根据需要及时组织专题会议，解决项目实施过程中的各类专项问题，形成会议纪要提交建设单位和承建单位。

（三）验收阶段监理工作

监理单位须评审项目测试验收方案（包括验收目标、责任主体、提交清单、验收标准、验收方式、验收环境等）的符合性与可行性；推动项目最终功能与性能满足委托合同、法律法规及标准要求；督促承建单位提供的各阶段技术、管理文档的内容与种类符合相关标准。

验收阶段须完成以下工作（包括但不限于）：

（1）检查与测试是确认系统建设内容是否达到合同要求、评估系统质量的必要手段。监理单位协助承建单位明确测试验收方案并审查其符合性与可行性；组织对应用系统软件、网络等进行专项测试，作为项目验收依据；

(2) 及时处理承建单位提交的验收申请，审核竣工结算，审查验收必备条件，签署监理意见；

(3) 协助建设单位、承建单位评估验收中发现的质量问题，根据问题性质和影响范围，督促承建单位按整改要求制定整改方案并监督整改过程。必要时组织重新验收；

(4) 督促承建单位完成实施方案中确定的培训工作，并对培训效果进行评估；

(5) 协助建设单位、承建单位进行工程决算；

(6) 督促承建单位、建设单位按约定编制、签署并妥善保存验收阶段的项目文档；

(7) 编写各阶段项目验收监理工作报告，整理监理单位应提交和提供的验收资料；负责归档整理建设单位与承建单位之间的往来文件、合同、协议及会议记录等各类文档，出具监理文件；

(8) 协助建设单位和承建单位完成项目移交，将项目移交建设单位管理，进入工程质量保修期。

(四) 运维阶段监理工作

监理单位须加强运维方案审核，确保监理过程中采用的技术与服务符合委托合同及国家相关法律法规、技术标准；明确运维服务计划，计划调整须合理受控；督促运维服务过程满足委托合同要求，并与运维服务方案、运维计划保持一致。

运维阶段须完成以下工作（包括但不限于）：

(1) 运维实施前，审核运维单位提交的运维方案，审核通过后签署监理意见；

(2) 监督合同执行情况，通过监理周报、月报及阶段性报告定期向建设单位汇报，跟踪项目质量、进度、资金支出情况；

(3) 对运维质量实施全过程监督管理，在加强现场管理的基础上，对重要运维过程和关键节点采取“旁站监理”方式，检查运维进度与质量。发现可能影响质量的问题时，及时指令运维单位采取措施解决，必要时下达停工、返工指令；

(4) 做好监理日志记录，随时记载运维过程中有关质量、进度等方面的问题，对发生质量问题的现场及时拍照或录像留存；

(5) 必要时，要求运维单位提交经建设单位和监理单位共同认可的第三方测试机构出具的测试报告，并核验产品认证证书、检测报告的真实性和有效性；

(6) 按计划检查运维单位实施状况，核实人员配置与实施方案的一致性，按规定办理人员变更手续；

(7) 执行既定的阶段性质量监督控制措施及方法，做好监理日志。出现质量问题时，经确认后签发监理通知单，报建设单位及运维单位，责令运维单位整改；

(8) 及时处理运维单位提交的关键环节实施操作申请，审核其合理性后予以签认，报建设单位批准；必要时检查运维单位重要步骤的衔接工作，做好监理日志。未经监理工程师检查认可，运维单位不得开展后续相关操作；

(9) 及时处理运维过程中的变更申请，审核变更合理性，确保项目整体质量不受影响；从质量、进度等维度审查变更申请；

(10) 出现项目事故时，要求运维单位立即采取措施控制影响范围，与建设单位、运维单位共同确认初步处理意见；监督运维单位查明事故原因，审核其提出的事故解决方案及预防措施，出具监理意见报建设单位签认；审查运维单位报送的事故报告并出具意见；

(11) 发现运维过程存在重大安全隐患时，及时报建设单位，并监督运维单位整改；

(12) 依据委托合同及补充协议，审核运维单位提交的阶段性报告和付款申请，报建设单位签认；

(13) 对运维阶段三方共同参与的过程和活动做好备忘录；督促运维单位按规程规范实施；

(14) 根据需要及时组织专题会议，解决运维过程中的各类专项问题，形成会议纪要提交建设单位和运维单位；

(15) 及时处理运维单位提交的验收申请，审核验收必备条件，签署监理意见；

(五) 监理组织机构

鉴于项目建设周期长、任务繁重、建设内容涵盖机房工程、网络系统、软件工程、系统平台、信息安全、项目运维等多个技术领域，监理单位须根据项目监理工作需要，派驻专项监理工程师。