

服务要求

一、监理范围

根据本项目比选文件及委托监理合同中明确规定委托的监理工作范围，在广州市安全生产应急救援指挥中心（广州市防汛防旱防风应急救援指挥中心）授权的范围内，对广州市安全生产应急救援指挥中心（广州市防汛防旱防风应急救援指挥中心）2020年IT运维项目开展监理工作，监理过程严格按照有关规定开展工作，对项目的进度、质量和投资进行有效的控制和管理、督促、检查承建单位落实安全、质量保证措施，做好组织协调工作，协助实现预定的合理建设目标。

二、质量控制

1、依据有关的招标文件、投标文件、合同和设计单位制定的广州市安全生产应急救援指挥中心（广州市防汛防旱防风应急救援指挥中心）2020年IT运维项目技术规范书，审查、监督、控制项目的质量；

2、采取事前预防、事中控制、事后纠正的监理方式，依据国家法律、法规、标准以及项目合同、设计方案、监理规划、监理实施细则等文件控制工程质量；

3、跟踪项目在质保期内的运行状况，督促承建单位做好售后服务。

三、进度控制

1、审查各项目的进度计划，并监督计划的执行；

2、发现项目未能按计划进行时，要求承建单位调整或修改计划，采取必要措施加快项目进度，以使实际项目进度符合合同的要求；

3、当项目进度可能导致合同工期严重延误时，监理有责任作详细报告分析原因和提出对策，供建设单位采取措施或做出决定。

四、投资控制

- 1、动态管理、跟踪项目费用，进行费用控制和分析；
- 2、审查项目进度款申报；
- 3、严格控制和审查需求变更，核算成本和变化量，报建设单位审批；
- 4、审核承建单位的工程量清单和工程竣工结算。

五、合同管理

- 1、协助建设单位与承建单位签订合同；
- 2、监督检查承建单位履行合同；
- 3、协助建设单位处理项目实施的每个过程出现的违约、索赔、延期、分包、纠纷调解及仲裁等问题。

六、信息管理

- 1、及时向建设单位提交反映各子项目的动态信息和监理工作情况的项目文档；
- 2、建立全面、准确反映项目的图表、文档，收集、管理项目各类文档和资料；
- 3、督促、检查承建单位及时完成文档、代码、会议纪要、变更单、问题跟踪单等资料的整理和归档工作；
- 4、审查承建单位的文档、变更单、问题跟踪单，审查承建单位与建设单位之间的业务联系单、备忘录、电子邮件、传真、电话记录等，并加具意见；
- 5、采用图表、统计技术或其他先进的管理方法，定期公布项目质量、进度、成本数据，就项目中存在或出现的问题向建设单位、承建单位、设计单位提出独立、公正、公平的意见建议或解决方案。

七、组织协调

- 1、监督本项目各方履行职责，协调各方的工作关系；
- 2、建立畅通的沟通平台和沟通渠道，采取有效措施使项目信息在有关各方之间保持顺畅流通，积极协调广州市安全生产应急救援指挥中心（广州市防汛防旱防风应急救援指挥中心）2020年IT运维项目各方之间的关系，推动项目实施过程中问题的解决。

八、信息安全管理

- 1、督促承建单位建立完善的信息安全管理制度，数据备份制度；
- 2、组织信息安全事故的调查与处理；
- 3、建立信息安全管理目标和管理流程；
- 4、运用 ISO17799 标准，提高项目整体的信息安全水平。

九、项目文档管理

1、督促检查承建单位及时完成各阶段文档、测试记录、变更记录、问题跟踪处理记录等文件的归档工作，按时完成竣工资料（包括监理工作方面的归档资料）验收。确保工程中各类文件传送的规范化、制度化，监理类文书资料管理的科学化、规范化。

2、监理方的文档管理人员，负责收集、管理监理工作各类文书资料，对监理工作文档、收发文签收登记等进行管理。

十、知识产权的管理

在项目监理的整个过程中，监理须对建设单位和承建单位的关技术方案及有关技术秘密等涉及知识产权的内容进行检查、监督和保护，主要工作包括：

- 1、确保项目建设施工过程中所产生成果的知识产权保护，保证不被非授权使用；

2、确保采购产品的合法使用授权。

十一、 监理人员要求

1、总监理工程师具备以下资质和要求：

1) 具有 10 年或以上项目管理工作经验，并从事监理工作 5 年或以上；

2) 具有计算机相关专业本科以上学历；

2、现场总监代表具备以下资质和要求：

1) 具有信息系统项目监理工作经验，并从事相关工作 5 年或以上；

2) 保证在本项目建设监理全职工作；

3、项目监理机构其它人员应具备相应专业知识和实践经验的人员担任，专业应配套，能满足工程监理的需要。投标人应保证参与该项目的专业监理工程师必须全职。

4、因不可抗力因素导致中标单位工作人员发生变更的，中标单位必须在 3 个工作日内书面通知建设单位，替代人员必须具有与原工作人员相当或更高的资质和能力。

5、出现下列情况之一的，中标单位必须在 3 个工作日内书面通知建设单位：

(1) 工作人员辞职或解聘；

(2) 监理工程师受取消监理工程师资格处分的；

(3) 其他原因已不适合在本项目中做监理工作的。

(4) 建设单位有权书面要求中标单位撤换任何不称职的监理人员，更换人员必须具有与原工作人员相当或更高的资质和能力。

(5) 未经允许建设单位提供的所有项目资料中标单位不得擅自带离现场。

十二、 付款方式

签订合同后，建设单位在收到监理方提交支付申请后的十五个工作日内办理

申请资金支付的手续，向监理方支付合同金额的 50%；

合同执行 6 个月后，收到乙方发票 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同中
期款项 45%，

项目运维完毕并最终竣工验收合格，收到乙方发票 30 个工作日内，甲方向
乙方支付合同尾款 5%；

监理方应在每次收款前应向委托方开具等额的正式发票，以便建设单位办理
付款手续。建设单位不承担因财政资金不能及时到位给乙方造成的任何损失。

比选评分标准

比选评分共有 3 项标准：综合评价、技术评价、价格分。权值分分别为：40
分，50 分和 10 分。

(1) 综合评价 40 分，标准按照各单位提供的比选材料，比较比选单位提供
的专业能力和工作业绩材料情况，综合评估评分。具体评分如下：

分值 (40)	评审内容	评分细则
20	投标人资质情况提供证书复印件，具有中国电子企业协会颁发的信息系统工程监理单位证书；智能建筑弱电与信息工程咨询监理资质证书；安防设计施工维修资格证书；具有 ISO9001 质量管理体系认证证书；电子政务服务基本能力等级证书。	缺一项得 10 分，缺两项得 8 分， 缺三项得 5 分，其他不得分。需 提供证书复印件（原件备查）
20	投标人现有信息系统运行运维项目 监理服务经验，提供近 2 年来合同要 点复印件。	1. 承接应急救援指挥中心监理服 务，每个 5 分，最多 10 分 2. 承接近 3 年来信息系统运行运 维项目监理服务，每个得 2 分， 最多 10 分。

(2) 技术评价 50 分，比对需求书要求，比对各比选单位的工作方案，综合
评估评分。具体评分如下：

分值 (50)	评审内容	评分细则
10	对用户项目背景, 信息化现状几需求分析、运维服务主要内容需求的了解针对性相对比较。	根据响应供应商对本项目业务理解是否深入、科学, 对关键点能否提出科学合理的分析与方案进行比较: 对比最优, 得 3 分; 对比次之, 得 1.5 分; 了解较差得 0.5 分。
8	质量控制方法和措施	1、提出的质量控制措施科学、合理, 针对性较强, 针对本项目的重点和难点提出确保工程质量的建议及采取的强化监理措施合理, 得 8 分; 2、提出的质量控制措施较合理, 有一定针对性, 对本项目的重点和难点提出确保工程质量的建议及采取的强化监理措施较合理, 得 5 分; 3、提出的质量控制措施基本合理但没有针对性, 得 2 分;
8	进度控制方法和措施	1、进度控制措施科学、合理, 针对性较强, 建立工程监理日志制度, 能提出组织工程进度协调的方案, 根据建设单位进度计划严格督促施工进度, 得 8 分; 2、进度控制措施较合理, 有一定针对性, 能提出组织工程进度协调的方案, 基本能根据建设单位进度计划督促施工进度, 得 5 分; 3、进度控制措施基本合理, 但不能提出组织工程进度协调的方案, 不能根据建设单位进度计划督促施工进度, 得 2 分
8	安全控制方法和措施	1、安全控制措施科学、合理, 有针对性, 应对突发事件有应急措施与响应方案, 提出详细的安全文明施工措施, 得 6 分; 2、安全控制措施较合理, 应对突发事件有基本的应急措施与响应方案, 提出基本的安全文明施工措施, 得 3 分; 3、安全控制措施不合理, 没有应对突发事件的应急措施与响应方案, 没提出安全文明施工措施, 得 1 分;

4	投资控制方法和措施	1、控制投资措施科学、合理，有针对性；能提出有效的控制措施和合理化建议，得5分 2、控制投资措施较合理，能提出基本的控制措施和合理化建议，得2分； 3、控制投资措施不合理，不能提出控制措施和合理化建议，得0.5分；
4	合同和信息管理的方法和措施	1、对系统建设过程中各类文档的监管能很好的把握，得5分； 2、对系统建设过程中各类文档的监管能基本把握，得2分； 3、对系统建设过程中各类文档的监管把握能力差，得0.5分
4	组织协调的方法和措施	1、对项目管理和项目涉及的各种关系有全面的协调措施，得5分； 2、对项目管理和项目涉及的各种关系有基本的协调措施，得2分； 3、对项目管理和项目涉及的各种关系协调措施不明确，得0.5分；
4	验收管理的方法和措施	1、对系统建设各阶段的验收和总体验收的有详细的方案，得5分； 2、对系统建设各阶段的验收和总体验收的有基本的方案，得2分； 3、对系统建设各阶段的验收和总体验收的方案不明确，得0.5分；

(3) 比选报价 10 分，标准统一采用低价优先法计算，满足比选文件要求且比选价格最低的比选报价为比选基准价，其分值为满分，其他参与比选人的价格分统一按照下列公式计算：价格得分=（比选基准价/比选报价）×10。（保留一位小数点）