**第六章 项目需求**

**A．货物清单**

（1）需求内容：政务服务数据支撑系统监理服务；

（2）数量：1；

（3）单位：项；

（4）财政预算限额（元）：223000

**B．具体技术要求**

**一、项目概况**

**（一）项目背景**

近年来，党中央国务院非常重视“互联网+”在深化行政审批体制改革中的应用，国务院办公厅转发国家发展改革委等10部门《推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案》（国办发〔2016〕23号），提出要加快推进“互联网+政务服务”，深入实施信息惠民工程，构建方便快捷、公平普惠、优质高效的公共服务体系。明确要求通过两年左右时间，实现“一号一窗一网”目标，即实现公共服务跨区域、跨层级、跨部门“一号申请、一窗受理、一网通办”。进而达到服务流程显著优化，服务模式更加多元，服务渠道更为畅通，群众办事满意度显著提升的目的。深圳围绕构建统一、规范、多级联动的“互联网+政务服务”技术体系，以服务驱动和技术支撑为主线，做好网上办事大厅顶层设计和统筹规划,集中整合了统一申报系统、网上办事大厅手机版、一窗式综合受理系统、统一审批系统、市权责清单系统和“两个网页”等六个系统，集成化建设了市、区、街道和社区四级通用的市公共服务综合信息系统，实现政务服务统一申请、统一受理、集中办理、统一反馈和全流程监督等功能。

2017年深圳市向国家发展改革委报送了《深圳市”互联网+政务服务“示范工程项目资金申请报告》， 2017年3月《国家发展改革委办公厅关于启动“互联网+政务服务”示范工程的复函》（发改办高技[2017]462号），原则上同意所报项目纳入2017年促进 “互联网+政务服务”示范工程中央预算内投资。2017年5月，市发展改革委印发了《深圳市发展和改革委员会关于分解下达促进大数据发展重大工程和“互联网+政务服务”示范工程2017年（第一批）中央预算内投资计划的通知》（深发改[2017]538号），文件要求尽快落实项目所需的建设资金，确保足额按时到位，按进度完成建设任务。

2018年8月29日，《深圳市发展和改革委员会关于做好政务服务数据支撑系统项目有关工作的通知》同意深圳市电子政务资源中心建设政务服务数据支撑系统项目，安排中央预算内资金1000 万元，主要用于开发政务服务精准服务系统、政务服务感知分析系统、政务服务信用支撑系统、政务服务能力评估系统、相关系统接口和系统集成，以及购置政务服务感知分析系统终端设备。

政务服务数据支撑系统建设周期为10个月。

**（二）用户单位**

根据《深圳市人民政府办公厅关于印发2017年推进“互联网+政务服务”改革工作计划要点的通知》（深府办[2017]3号）任务分工，市政务服务管理办公室负责推进互联网+政务服务暨一门式一网式政府服务模式改革工作，建设全市统一申办受理平台和通用审批平台、企业专属网页和市民个人网页系统建设、升级网上办事大厅等工作，本项目建设的深圳市“互联网+政务服务”大数据示范工程的建设内容是以服务市民和企业为中心，依托大数据、云计算、移动互联网等技术架构基于各类政务服务资源，提供服务动态感知、精准服务及信用支撑等应用，是对网上办事大厅、企业专属网页和市民个人网页系统在大数据精准服务方面的创新补充。市政务服务管理办公室是本项目的用户单位，和采购人单位一起共同负责本项目的建设和管理工作。在项目建设过程中，市政务服务管理办公室负责确认业务需求，参与项目验收与确认功能，并出具用户使用报告。

**（三）建设目标**

创新政务服务模式，以市民和企业为中心，整合各类服务资源，通过数据挖掘分析，提高把握和预判群众服务需求的能力，促进政务服务精准化、个性化、智慧化，支撑优化审批服务环境，提高办事效率，推动构建方便快捷、优质高效的政务服务体系。

**（四）建设思路**

以大数据创新服务模式，从政务服务的实际需求出发，充分运用互联网、大数据理念和手段，依托全市政务服务资源，运用大数据分析并结合大屏呈现不同人群的特定服务需求，将合适的服务资源推送给合适的人群，实现差异化、个性化的精准服务，将促进服务对接更加精准、服务方式更加主动、服务模式更加多元、服务渠道更为畅通，群众满意度显著提升。同时，推动个人和法人信用信息在政务服务领域的探索性应用，逐步建立健全政务服务信用体系，实现受理审批等环节的优化，提高政务服务效率，促进服务型政府的转型升级。

**（五）总体建设要求**

基于深圳市电子政务公共平台、政务服务大数据库，充分整合基础库、业务库、事项库等政务大数据资源，依托大数据、可视化等技术架构，建设深圳市政务服务数据支撑系统，包括精准服务系统、政务服务感知分析系统、政务服务信用支撑系统、政务服务能力评估系统四大应用系统，提高把握和预判群众服务需求的能力，促进政务服务精准化、个性化、智慧化，支撑优化审批服务环境，提高办事效率，推动构建方便快捷、优质高效的政务服务体系。

**（六）项目建设主要内容**

**1、政务服务精准服务系统**

要求以大数据技术为依托，以服务企业和群众为中心，基于市人口法人基础数据库、政务服务等数据，以及政府在实际工作中长期积累的数据，从用户体验的角度出发，构建市民及企业政务服务画像，通过精准服务应用适配器支撑精准服务信息推送，促进政务服务精准化、个性化和智慧化，真正做到群众需求与政府资源高效投放的双向融合。

**（1）精准服务引擎子系统**

精准服务引擎是支撑精准服务的一体化管理服务平台，提供包括标签体系管理、用户画像构建、服务主题管理、服务推送引擎以及服务综合查询等功能模块，支撑快速、实时、精准的大数据分析用户的信息，构建服务主题，为用户提供个性化的政务服务。

**（2）精准服务具体内容业务梳理**

要求开展精准服务具体内容的业务梳理工作，精准服务的内容进一步从市民和法人精准、主动推送服务的应用场景入手进行梳理、分析。一方面需梳理生育人群、学前儿童、应届毕业生、创业人员、失业人员、残疾人、低收入群体、老年人8类面向市民的主动精准服务主题，精准、主动推送相关服务资源、政策信息、办事信息、福利信息、常见问题等方面的服务内容。另一方面需梳理中小企业、高新企业、民营企业、个体工商户、外资企业、社会组织6类面向法人的主动精准服务主题，主动推送优惠政策、办事服务等信息。

**（3）精准服务应用适配器子系统**

要求构建面向市民及企业提供精准、主动服务数据的服务管理平台，提供服务门户、服务目录管理及服务调用情况分析、服务监察及日志分析等功能，全面支撑将大数据分析的精准、主动服务数据推送至网上办事大厅市民及企业主页等对外门户。

**2、政务服务运行感知系统**

全面感知政务服务综合运行情况，要求可基于地理信息进行立体展现，整体掌控政务服务成效，从服务对象、服务资源、服务需求、服务效果等维度分析政务服务信息，可分区域、分类型多维度展示与政务服务相关的各类信息，全面感知政务服务态势和发展趋势。

**（1）政务服务感知分析模型设计**

政务服务运行感知系统要求基于市领导决策分析系统（市决策分析应用支撑平台）相关资源管理、模型编辑、地图管理等工具，构建政务服务感知分析模型，支撑对政务服务对象、状态、资源、方法等维度的感知分析。

**（2）政务服务运行感知分析主题**

要求充分利用信息资源共享交换平台相关信息资源，基于对象、需求、资源、方法四个维度建立的政务服务态势感知全景图，将政务服务资源和服务对象从统一的维度量化分析。

**（3）政务服务数据挖掘应用主题**

要求依托全市政务服务数据，开展政务服务综合分析可视化及数据挖掘应用重点支撑服务主动推送、精准服务、服务政策制定、优化办事业务流程、企业扶优培良等应用。

建设包括自然人及企业全生命周期办事热度分析挖掘、预判业务办理高峰专题分析、办事欠缺材料问题分析、业务审批效率差异分析、行业变化分析应用。

**（4）政务服务理论体系研究**

开展政务服务理论体系研究，对近年来深圳市“互联网+政务服务”建设理念、主要实践、创新应用、特色亮点等进行梳理及总结，形成具有前瞻性、科学性、普适性的理论体系，为全国各省、市开展“互联网+政务服务”示范提供经验参考。研究的主要内容包括从建设理念、主要实践、应用案例、特色亮点、主要成效、成果创新性、政策制度、成果可推广性等8方面进行梳理研究。

**3、政务服务信用支撑系统**

依托深圳市人口法人基础数据库、电子政务资源中心信用库数据、深圳市公共信用中心信用数据，结合政务办事过程中个人和企业办事信用数据，借鉴国内外政务服务信用指标经验，充分参照国家、省、市公共服务信用相关指标，结合政务服务信用分析需求，研究设计深圳市政务服务信用指标体系，建设政务信用支撑系统，提供包括政务服务信用数据归集、信用档案管理、信用指标、接口服务、系统管理、数据分析等，为政务服务“信任在先、审批在后”的审批方式提供支撑。

**（1）政务服务信用指标体系模型研究设计**

借鉴国内外政务服务信用指标经验，充分参照国家、省、市公共服务信用相关指标，结合政务服务信用分析需求，研究设计深圳市政务服务信用指标体系，设计面向个人和法人的政务服务信用度模型。需要包括：自然人政务服务信用指标体系、法人政务服务信用指标体系。

**（2）政务服务信用管理与服务系统**

提供政务服务信用支撑系统，提供包括政务服务信用数据归集、信用档案管理、信用指标及评价、接口服务、系统管理、数据分析等，为各类信用等级人群的信任审批提供支撑。

**4、政务服务能力评估系统**

通过对政务服务的供给测和需求侧进行双向、全面的服务能力和服务成效的评估，以评促改、以评促优，进一步改进政务服务，为人民群众提供优质便捷高效的服务，增强服务群众的意识和提升服务群众的能力，进一步推进政务服务效能。政务服务能力评估系统主要功能包括考评原始数据与指标项数据、指标规则引擎、网络数据抓取工具、指标管理、方案管理、考评任务管理、考评结果查询等。

**5、相关系统接口开发**

为支撑把市民和企业的主动精准服务事项，包括政策信息、办事信息、福利信息等服务事项，推送到深圳网上办事大厅个人及企业主页、移动App端、移动网页端等系统，方便用户及时获取服务信息，以及政务服务信用评价数据应用到办事容缺受理过程中，需要与相关系统进行对接，提供接口开发工作。

**（七）监理对象**

监理方需要对政务服务数据支撑系统软件开发工程进行全过程监理，包括业务与应用系统建设、应用系统环境部署、测试、验收和审计环节工作。

**（八）监理服务依据**

（1）《深圳市发展和改革委员会关于分解下达促进大数据发展重大工程和“互联网+政务服务”示范工程2017年（第一批）中央预算内投资计划的通知》（深发改[2017]538号）。

（2）本项目资金申请报告和《深圳市发展和改革委员会关于做好政务服务数据支撑系统项目有关工作的通知》。

（3）本项目设计文档。

（4）建设单位与承建单位签订的承包工程合同。

（5）建设单位与监理单位签订的委托监理合同。

（6）本工程招标书、招标过程文件、中标商的投标书。

（7）国家有关合同、招投标、政府采购的法律法规。

（8）部、地方政府的信息工程、信息工程监理的管理办法和规定。

（9）信息工程相关的国家、行业标准和规范。

（10）信息工程技术监督、工程验收规范。

（11）与工程相关的技术资料。

（12）其他与本项目适用的法律、法规和标准。

（13）国家、地方及行业相关的技术标准。

**二、项目管理要求**

**（一）总体要求**

本次监理服务要求监理单位遵循国家、省、市信息系统项目建设和监理的标准和规范，并按照信息化建设监理项目总体建设目标的要求，按照“守法、公平、公正、独立”的原则，以项目建设合同、监理委托合同、国家有关法律法规、标准规范和项目建设单位需求为依据，通过“五控制”、“两管理”、“一协调”的手段，协助建设单位全面地进行项目管理，技术咨询和技术监督，对政务服务数据支撑系统建设内容进行全程监理。要求监理单位对建设项目的设计阶段、施工准备阶段、实施阶段、验收阶段进行全方位管理与协调，对工程涉及的软件系统的质量、进度、投资、支付、变更、合同等方面进行全面控制和管理，对建设成果进行测试、验收，保障项目建设过程规范，达到约定标准和目标。

**（二）监理服务期限**

本项目监理服务期自双方合同签订之日起，需提供专业监理工程师驻场服务不少于一年，直至政务服务数据支撑系统完成项目终验、审计等工作。

**（三）资料档案管理要求**

中标商必须对本项目工程监理工作过程中形成的各类合同协议、方案计划、检查记录、总结报告、会议纪要等具有保存意义的电子文档、纸质文件进行整理、分类、编目归档管理，本项目验收后按照深圳市电子政务资源中心项目档案管理要求进行资料归档移交。

**三、监理服务的内容与要求**

**（一）对监理人员的要求**

根据本工程的特点，本监理项目要求以现场监理为主要方式，主要监理人员必须具备所从事监理业务的专业技术和类似工作经验，并具有丰富的项目管理经验。监理工作必须由具有相应资质和职称的人员来担任。监理公司应建立不少于3人的项目监理小组，包括总监理工程师和驻场监理工程师，负责整个项目的全程监理工作，并至少派出1名专业监理工程师按甲方要求指定地点实施监理工作。项目监理小组的监理工程师必须同时具有信息工程监理资格、从事监理工作五年以上、并具有同等规模的项目管理经验。需提供在本单位的近6个月社保部门打印的缴纳社保证明。

所有人员需在业主方、用户方指定的场所内集中工作，服从业主方、用户方项目管理人员的管理。投标人中标后，不得随意更换监理工程师，监理工程师必须与投标文件中人员名单一致，如需要更换人员，应书面提交人员更换申请，获得采购人单位同意后方可变更人员。

项目总监理工程师原则上不允许变更，确实需变更总监理工程师的，监理单位应提前 20 天书面告知委托方，并征得委托方同意后方可更换。更换后的项目总监从业资格不得低于中标承诺条件，且不得低于原中标的项目总监的从业资格证书等级。总监理工程师在项目建设期内变更不得超过两次。

当监理团队其他工程师需要调整时，项目总监应提前15天书面告知业主方和用户方。如有不尽其职或虚挂其名的情况，业主方有权要求监理单位调换同等资历的人选，如果监理单位拖延或者拒绝配合，业主方将根据合同的约定处理直至要求监理单位退场，终止合同。由此造成的一切损失由中标单位自行承担。

**（二）对总监理工程师要求**

中标人总监理工程师的安排需经采购单位认可，在实施过程中，若采购单位认为总监理工程师不称职，采购单位有权要求更换。正常情况下中标供应商不能随便更换总监理工程师，若确需更换，应书面向采购单位提出申请，并获得采购单位的同意。

**（三）监理服务管理评价要求**

采购单位将按照季度对中标人的监理服务情况进行考核，评分低于60分的，采购人将给予中标方“差”评，评分为60分—84分，采购人将给予中标方“中”评；评分85分以上为合格。对于中标方的履约评价给予“中”、“差”评的，采购单位将以书面形式提交给深圳市政府采购中心。相关评分项及相关标准如下（本评分表，总分100分）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项 | 评分标准 |
| 1 | 驻场监理人员管理 | 1.迟到或早退，每次扣1分；  2.缺勤一天，每次扣2分；  3.更换人员超过3次，从第3次起，每次扣2分；  4.本项累计扣分不超过5分。 |
| 2 | 日常监理服务管理 | 1.总监理工程师需按周定期召开项目会议，无会议记录扣1分，记录不完整没少一次扣0.5分；  2. 总监理工程师需按月定期召开项目会议，无会议记录扣1分，记录不完整没少一次扣0.5分； |
| 3 | 监理进度管理 | 1.未编制监理服务进度计划或计划安排不合理扣1分；  2.未按采购方下达的进度计划调整要求，调整进度计划扣1分；  3.未按周、月向采购方编制项目监理报告，每次扣0.5分 |
| 4 | 监理质量管理 | 1.未编制项目质量制度的扣1分；  2.未对质量缺陷进行闭环整改或整改未经确认的每个扣1分；  3.因项目质量问题被用户投诉的，每次扣3分； |
| 5 | 流程合规情况 | 1.违规未导致严重影响，每次扣1分；  2.违规导致严重影响，每次扣3分  3.本项累计扣分不超过10分。 |
| 6 | 操作合规情况 | 1.违规未导致严重影响，每次扣1分；  2.违规导致严重影响，每次扣3分  3.本项累计扣分不超过10分。 |

投标人承诺遵守以上履约评价。

**（四）监理服务目标**

监理单位必须按照“守法、公平、公正、独立”的原则，以项目建设合同、监理委托合同、国家有关法律法规、标准规范和项目建设单位需求为依据，通过“五控制”、“两管理”、“一协调”的手段，协助建设单位全面地进行项目管理，技术咨询和技术监督，对工程全过程进行咨询、监督、管理、指导、评价，并采取相应的组织措施、技术措施、经济措施和合同措施，确保建设行为合法、合理、科学、经济、安全，确保建设进度、投资、质量达到建设合同规定的目标。

**（五）监理服务范围**

本次监理服务范围包括政务服务数据支撑系统软件开发实施的所有建设内容，包括业务与应用系统建设、应用系统环境部署、测试、验收和审核等环节工作。

要求监理单位按照项目建设目标的要求，遵循国家、省、市信息系统项目建设和监理的标准和规范，依据项目建设合同和建设单位需求，采用先进、科学、合理的适合本项目特点的项目管理技巧和手段，对项目建设全过程提供驻场监理服务。项目监理过程包括但不限于以下阶段：

（1）项目实施阶段。

（2）项目验收阶段。

（3）项目前期运行维护阶段。

（4）项目审计阶段。

**（六）监理工作**

**1、需求分析阶段**

监理单位负责组织需求分析阶段评审工作，要求监理单位对软件功能的正确性、完整性和清晰性、以及其他需求给予评审，并出具监理评审报告。评审的主要内容是：

（1）系统定义的目标是否与用户的要求一致；

（2）系统需求分析阶段提供的文档资料是否齐全；

（3）文档中的所有描述是否完整、清晰、准确反映用户要求；

（4）与所有其他系统成分的重要接口是否都已经描述；

（5）主要功能是否已包括在规定的软件范围之内，是否都已充分说明；

（6）软件的行为和它必须处理的信息、必须完成的功能是否一致；

（7）设计的约束条件或限制条件是否符合实际；

（8）是否考虑了开发的技术风险；

（9）是否考虑过软件需求的其他方案；

（10）是否考虑过将来可能会提出的软件需求；

（11）是否详细制定了检验标准，它们能否对系统定义是否成功进行确认；

（12）有没有遗漏、重复或不一致的地方；

（13）用户是否审查了初步的用户手册或原型；

（14）项目开发计划中的估算是否受到了影响。

为保证软件需求定义的质量，应召开评审会议，并按规程严格进行需求评审。要求监理单位应专门指定软件监理人员参加评审。需求说明书要经过严格评审，一般，评审的结果都包含了一些修改意见，待修改完成后再经评审通过，才可进入设计阶段。

**2、概要设计阶段**

软件概要设计过程根据基本的设计原则，要求监理单位使用系统化的方法和完全的设计评审来确保软件开发方建立良好的设计。监理单位组织概要设计评审工作，并出具概要设计评审报告。具体要求如下：

**（1）概要设计说明书评审内容**

1) 可追溯性：即分析该软件的系统结构、子系统结构，确认该软件设计是否覆盖了所有已确定的软件需求，软件每一成分是否可追溯到某一项需求。

2) 接口：即分析软件各部分之间的联系，确认该软件的内部接口与外部接口是否已经明确定义。模块是否满足高内聚和低耦合的要求。模块作用范围是否在其控制范围之内。

3) 风险：即确认该软件设计在现有技术条件下和预算范围内是否能按时实现。

4) 实用性：即确认该软件设计对于需求的解决方案是否实用。

5) 技术清晰度：即确认该软件设计是否以一种易于翻译成代码的形式表达。

6) 可维护性：从软件维护的角度出发，确认该软件设计是否考虑了方便未来的维护。

7) 质量：即确认该软件设计是否表现出良好的质量特征。

8) 各种选择方案：看是否考虑过其他方案，比较各种选择方案的标准是什么。

9) 限制：评估对该软件的限制是否现实，是否与需求一致。

10) 其他具体问题：对于文档、可测试性、设计过程等进行评估。

**（2）要求监理单位软件监理工程师具备判断设计好坏的基本能力**

1) 设计必须实现分析模型中描述的所有显式需求，必须满足用户希望的所有隐式需求。

2) 设计必须是可读、可理解的，使得将来易维护编程、易于测试、易于维护。

3) 设计应从实现角度出发，给出与数据、功能、行为相关的软件全貌。

**（3）要求监理单位软件监理工程师把握衡量设计的技术标准**

1) 设计出来的结构应是分层结构，从而建立软件成分之间的控制。

2) 设计应当模块化，从逻辑上将软件划分为完成特定功能或子功能的构件。

3) 设计应当既包含数据抽象，也包含过程抽象。

4) 设计应当建立具有独立功能特征的模块。

5) 设计应当建立能够降低模块与外部环境之间复杂连接的接口。

6) 设计应能根据软件需求分析获取的信息，建立可驱动、可重复的方法。

**3、详细设计阶段**

要求监理单位从清晰性、完整性、依从性、一致性、正确性、接口、可维护性等方面对详细设计进行评审，主要需检查的内容有：

（1）所有单元或过程的目的是否都已文档化？

（2）包括了数据流、控制流和接口的单元设计是否已清晰的说明？

（3）是否已定义和初始化所有的变量、指针和常量？

（4）是否已描述单元的全部功能？

（5）是否已详细说明用来实现该单元的关键算法（如用自然语言或PDL）？

（6）是否已列出该单元的调用？

（7）该文档是否遵循了该项目已文档化的标准？

（8）是否采用了所要求的方法和工具来进行单元设计？

（9）数据元素的命名和使用在整个单元和单元接口之间是否一致？

（10）所有接口的设计是否互相一致并且和更高级别文档一致？

（11）是否正确地规定了分支（逻辑没有颠倒）?

（12）是否所有声明的数据都被实际使用到？

（13）是否所有该单元的数据结构都被详细说明？

（14）是否所有修改共享数据（或文件）的程序都考虑到了其他程序对该共享数据（或文件）的存取权限？

（15）是否所有逻辑单元、时间标志和同步标志都被定义和初始化？

（16）接口参数在数量、类型和顺序上是否匹配？

（17）是否所有的输入和输出都被正确定义和检查？

（18）是否传递参数序列都被清晰描述？

（19）是否所有参数和控制标志由已描述的单元传递或返回？

（20）是否详细说明了参数的度量单位、取值范围、正确度和精度？

（21）共享数据区域及其存取规定的映射是否一致？

（22）单元是否具有高内聚度和低耦合度?

**4、软件编码阶段**

软件编码监理的主要目的是为了控制软件编码阶段的质量和工程进度，要求监理单位监督软件编码的编程风格和质量，使得软件编码阶段的工作能可靠、高效地实现软件设计的目标，同时符合承建单位的软件过程规范的要求：

**（1）软件编码监理的目标**

1) 监督承建单位定义和综合软件编码任务，并在生产软件的过程中始终如一地执行这些任务。

2) 监督使得软件工作产品彼此间保持一致性。

3) 监督使得软件编码的工作进度与计划保持一致性。

4) 监督使得软件编码的工作质量达到计划的要求。

**（2）软件编码阶段的监理工作内容**

1) 监督承建单位将合适的软件编码工程方法和工具集成到项目定义的软件过程中

2) 依据项目定义的软件过程对软件编码任务进行综合。

3) 选择软件编码可用的方法和工具，并将选择专用工具或方法的理由写成文档。

4) 监督承建单位依据项目定义的软件过程，对软件编码进行开发、维护、建立文档和验证，以实现软件需求和软件设计

5) 参与软件编码的人员评审软件需求和软件设计，以确保影响编码的各种问题得到识别和解决。

6) 使用有效的编程方法编制软件代码。编程方法可能是：

7) 根据一个计划制定代码单元的开发顺序，该计划考虑诸如关键性、难度、集成和测试问题；合适时，还要考虑客户和最终用户的需要。

8) 每个代码单元完成编码时，通过评审和单元测试。

9) 将代码置于配置管理之下。

10) 每当软件需求或软件设计更改时，适当地更改代码。

11) 软件监理组跟踪和记录软件编码产品的功能性和质量。

**（3）软件编码监理的方法**

1) 定期审查软件编码的工程活动和工程进度。

2) 根据实际需要对软件编码工程活动、工作进度进行审查。

3) 对软件编码工程活动和产品进行评审和（或）审核，并报告结果。

**5、测试及验收阶段**

（1）验收测试和配置审核是验收评审前必须完成的两项主要检查工作。

（2）认真审查需求规格说明、内部确认测试和内部系统测试的计划与分析结论，审查和批准承建方的内部验收测试计划。

（3）在需求规格说明、内部确认测试、内部系统测试等过程中制定软件的变更管理及审核工作机制，在此基础上开展审核。

（4）在内部测试和审核的迭代过程中，其结果凡可用的就利用，不重复该项测试或审核。同时可根据建设单位的要求临时增加一些内部测试和审核内容。

（5）在完成内部验收测试的同时，完成功能配置审核，即验证软件功能和接口与“合同”的一致性。

（6）配置审核组完成物理配置审核，检查程序和文档的一致性、文档之间的一致性、交付的产品与“合同”要求的一致性及符合有关标准的情况。

（7）在综合评价内部验收测试和配置审查结果合格的基础上，将软件系统提交第三方测评机构进行测评。

（8）根据第三方测评机构的测评结果，对出现的问题向承建单位发出整改通知书，并会同建设单位和承建单位确定整改进度表，重新进行相关的测试，直至问题得到彻底解决。

（9）软件通过第三方测评机构的测评后，审核承建方的验收方案，批准软件系统验收申请。

（10）协助建设方组织项目软件系统验收会议。

（11）软件系统竣工文档移交。

**6、**监理服务应遵守的基本准则

遵照国家信息产业部信部信[2002]570号《信息系统项目监理暂行规定》的规定，以“守法、诚信、公正、科学”的准则执业，维护建设方与承建方的合法权益。工程监理应做到：

（1）执行有关项目建设的国家法律、法规、规范、标准和制度，履行监理合同规定的义务和职责；

（2）不得收受被监理单位的任何礼金；

（3）不得泄漏所监理项目各方认为需要保密的事项；

（4）遵守国家的法律和政府的有关条例、规定和办法等；

（5）坚持公正、公平、公开、独立地处理有关项目各方的争议；

（6）坚持科学的态度和实事求是的原则。

**C.商务需求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 目录 | 商务要求 |
| 1 | 项目服务期限 | 本项目监理服务期自双方合同签订之日起，需提供专业监理工程师驻场服务不少于一年。 |
| 2 | 付款方式 | 根据深圳市财政委员会相关支付规定和项目进展阶段，合同签订后一周内，甲方向乙方付全款的30%；本项目后续付款进度与政务服务数据支撑系统建设项目（以下简称：工程建设项目）累计付款进度保持同步，即工程建设项目总体累计付款进度达到60%，向乙方付全款的30%；工程建设项目总体累计付款进度达到90%，向乙方付全款的30%；工程建设项目总体累计付款进度达到100%后，向乙方付剩余尾款（10%）。 |
| 3 | 日常监理要求 | （1）掌握监理范围内涉及的各种技术及相关标准；  （2）应建立不少于3人的项目监理小组，包括总监理工程师和驻场监理工程师，负责整个项目的全程监理工作，并至少派出1名专业监理工程师按甲方要求指定地点实施监理工作，随时为采购人提供服务，监理工程师必需专职于本项目；  （3）制定工程管理的组织机构方案并协助采购人组建相关机构，并提供相关培训；  （4）熟悉了解政务服务数据支撑系统建设项目各子项目的业务需求，协助采购人对项目的目标、范围和功能进行界定，参与并协助政务服务数据支撑系统建设项目各子项目的招标技术文件编制工作（包括各项目建设需求的整理编制工作）；  （5）对政务服务数据支撑系统建设合同的执行情况进行总体监督；  （6）建立健全科学合理的会议制度，并予以贯彻落实；  （7）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；  （8）与采购方一起制定评审机制，在工程实施全过程中随时关注隐患苗头，如发现将会导致工程失败的情况出现时，应及时启动评审机制，组织专家对工程实施情况进行评审，对评审不合格的，应向采购方提出终止合同意见。此外，还应组织定期评审（阶段性评审、里程碑评审、验收评审），对评审结果为优的，提出奖励意见，评审不合格的，则向采购方提出处理意见；  （9）其他需要日常监理的事项。 |
| 5 | 过程监理要求 | 一、实施过程中的监理  （1）编制监理大纲、监理规划、监理实施细则，提交给采购方审核。  （2）根据相关项目的工作范围的要求，制定出详细的项目管理实施计划，主要内容包括项目计划管理、人员管理、进度管理、质量管理、变更与风险管理、合同管理、安全管理、知识产权管理、沟通与协调管理、评估与验收管理、文档管理、项目管理办法、承建单位管理办法等，提交给采购方审核，并依此进行相关的过程管理；  （3）审核承建单位的开工申请报告，对承建单位进行开工前检查；  （4）根据工程的总体规划，与采购方联合对承建单位制定的工程总体实施方案、技术方案、实施策略、实施规范等进行审核评估，并提交审核意见及相关问题处理方案和措施，以及监督方案和措施的执行；  （5）严格审查验收政务服务数据支撑系统软件开发内容，保证所有软件开发的应用系统符合合同要求；  （6）督促承建单位严格执行项目开发合同、国家相关技术标准、规范，对违反要求的及时向采购方报告，并提出处理方案。对工程中的难点、重点进行特别检查，做好分项验收工作；  （7）对工程中各项目以及工程整体的进展状况进行评审及监控，定期检查汇报工程实际进度情况，审核承建单位的进度报告，对工程实施过程中各个阶段的实施成果进行评审和管理，并提交审核意见及相关问题处理方案和措施，以及监督方案和措施的执行；  （8）参与软件开发模型、开发环境的选择工作，监控软件开发过程质量；  （9）监督需求管理、配置管理的执行和控制情况，督促软件开发单位整改存在的问题；  （10）根据工程进度情况，对阶段测试方案进行评审，并根据测试方案对已完成部分进行测试，就发现的问题提出处理方案和措施，以及监督方案和措施的执行；  （11）管理项目的时间进度，监控项目计划的制定和执行，帮助预测、识别项目中出现的主要问题和面临的主要风险因素，并跟踪、协调解决各种项目问题和风险；  （12）对工程的重大变更进行审核和有效控制，提出相关变更处理方案及措施，以及监督方案和措施的执行，处理好各种变更及索赔事宜；  （13）组织软件工程质量、系统集成质量事故的原因调查、问题分析、问题评估、事故处理；  （14）发现质量问题时及时向采购方报告，并提出处理方案和措施，以及监督方案和措施的执行；  （15）每月编制监理月报向采购方综合报告和评价本月的质量和进度、合同执行情况、发生的重大事件、下月工作的计划、需要配合的事宜以及发生变化的可能性与应对措施；  （16）其他需要监理的事项。  二、验收过程中的监理  （1）审核承建单位测试方案，对测试过程进行全程监控，确保交付质量；  （2）协助采购人审批承建单位的验收申请，并制订工程验收计划；  （3）协助采购人进行工程初验、试运行和终验工作，并负责督促和检查承建单位的整改工作；  （4）各项目完工后根据相关合同督促承建单位将完整的原始实施技术资料移交给采购人，同时负责检查移交的文档，确保真实和完整；  （5）复核确认或否决承建单位编制的工程结算、决算；  （6）工程验收通过后，与采购人、承建单位三方共同签署验收报告；  （7）出具监理总结报告；  （8）承诺配合业主方完成审计期的各项工作，具体包括：严格执行文档管理制度，确保项目各项文档的真实性、准确性、及时性；加强对项目的监理结算和决算审核、配合业主单位完成施工结算和决算审计；配合业主单位完成过程跟踪审计,对项目整体工程质量加强监管，重点对项目变更全过程进行审核；  （9）其他需要监理的事项。 |
| 6 | 履约评价承诺说明 | 在政务服务数据支撑系统建设项目整体通过终验、本细化设计服务项目通过终验后，由中标供应商为用户单位提供一年的免费服务质保服务，要求2小时内能够响应服务需求，并在甲方规定的时限内解决问题，具体内容以甲乙双方另行协议的服务内容为准。 |