市政务和数据局第三方运维监理服务采购用户需求书（包1）

一、 项目概况

（一）项目背景

2026年，随着数字化建设持续向纵深推进，局内信息化架构不断扩容升级，业务系统迭代更新速率显著提升，跨系统、跨业务的数据互通、资源共享、协同联动需求持续激增。为有效应对新形势下的各类运维管理挑战，破解系统整合难度提升、业务动态迭代加快、安全管控压力增大等各类问题，持续补齐运维管理短板、优化运维工作体系，进一步提升信息化运维的智能化、精细化管控水平，保障各类信息系统持续高效、安全、稳定运行，支撑各项业务实现高质量数字化发展，需延续专业化、规范化的信息化项目运维监理服务。

（二）监理服务地点

东莞市政务服务和数据管理局（或采购人指定地点）。

（三）监理服务预算

监理服务预算32.02万元。

（四）监理服务期限

本项目服务期限为:自合同签订起至2027年9月30日，且最终以市政务和数据局第三方运维监理服务中最后一个子项目完成实施并通过验收以及由采购人组织监理服务进行验收通过日期为准。

（五）运维项目内容及目标

本次运维监理服务主要包括市政数局信息化应用支撑平台技术运营服务项目、东莞市民服务中心办事大厅信息化运营维护项目、市政务和数据局安全服务和通信维护服务项目 3 个子项目，具体内容如下:

1.市政数局信息化应用支撑平台技术运营服务项目

主要功能或目标: 通过为东莞市多个应用支撑平台提供技术运营服务，不断提升运营管控能力，及时响应采购人问题，不断优化采购人体验，保障政务系统稳定高效运行。

需满足的要求: 提供东莞市“i 莞家”APP 及政务数据大脑运营技术支撑服务、数字空间电子证照运营、空天地一体化感知基础服务平台运营服务、市“百千万工程”信息综合平台运营服务、物联网联接管理平台运营服务、市级政务数据目录常态化编制治理服务、东莞市融合通信租赁服务项目、统一认证平台运营服务、东莞粤视会会议支持服务和粤政易运营服务、广东省电子印章服务平台东莞分节点运营服务、市政务基础设施运营服务、市电子签章运营服务、市政务和数据局“企莞家”运营服务项目、广东省产业有序转移招商引资平台运营服务项目。

2.东莞市民服务中心办事大厅信息化运营维护项目

主要功能或目标: 实施信息化系统及设备的运营维护服务，保障市民服务中心办事大厅各类信息化系统软硬件正常运行，进而保障市民服务中心办事大厅的业务工作顺利开展。

在遇到故障时快速响应、及时修复故障，更新有关互动展陈项目内容，更好地为社会服务，提升政府的公众形象。

需满足的要求：提供融合通信系统、计算机网络系统、排队叫号系统、视频监控系统、出入口控制系统、监控调度中心、信息发布系统、会议系统、机房及配套系统、硬件资源池系统、信息安全系统、楼宇设备中央控制系统、自助终端系统、办事大厅政民互动体验系统、城市数据可视化互动展示系统、城市会客厅公共文化体验系统、城市会客厅未来智慧体验系统、城市会客厅控制及管理系统等 21 个子系统以及党群服务中心信息化等信息化系统的运维运营服务。

3.市政务和数据局安全服务和通信维护服务项目

主要功能或目标：通过集中统筹东莞市电子政务外网安全服务，实现对政务外网网络安全支撑的统一规划、统一管理、集中运营，将各安全服务商的网络安全服务保障支撑能力实现更加优化的配置管理，最终实现降低运营成本、资源共享共用的目标。

需满足的要求：提供线路租用服务、服务器主机安全服务、网络安全指数体系服务、常态化安全检测服务、省级攻防演练防守支撑服务、网络安全检查评估服务、应用系统上线前风险评估服务、Web 应用防火墙安全服务、沙箱定制化服务、堡垒机安全服务、政务外网违规外联监测服务、综合网络日志软件服务、东莞市数据合规审查服务、等保测评及密评服务、数据资源体系安全服务以及云资源评估分析服务

等。

二、 监理服务范围

（一）项目范围

要求监理机构为 2026 年度市政务和数据局统筹运维项目（含市政数局信息化应用支撑平台技术运营服务项目、东莞市民服务中心办事大厅信息化运营维护项目、市政务和数据局安全服务和通信维护服务项目）提供监理服务。监理范围包括项目实施过程的质量控制、进度控制、成本控制、变更控制、合同管理、安全管理、文档管理、协调等全过程监理服务。

（二）服务范围

监理服务工作范围包括但不限于以下内容:

1.项目实施阶段监理

监理服务应涵盖但不限于依据服务需求及 SLA（服务水平协议），协助采购人对运维单位的运行维护活动进行质量、进度、投资和安全管理；监理依据服务需求及 SLA（服务水平协议），协助采购人对运维单位的运行维护活动涉及的合同、文档资料、配置、应急和效能进行管理；协调采购人、运维单位各方面的工作关系。

（1）人员管理与培训监督：监理需监督运维单位的人员配置情况，确保团队成员具备相应的专业技能和经验。同时，监理应监督运维人员的培训计划执行情况，确保运维人员能够及时掌握新技术和新工具。

（2）运维工具与平台监督：监理应监督运维工具和平台的选型、部署和使用情况，确保工具和平台能够有效支持运维工作。监理应检查运维工具的性能指标，如监控系统的实时性、故障诊断工具的准确性等，确保工具能够满足企业的运维需求。

（3）质量控制与过程监督：监理应建立完善的质量控制体系，对运维过程中的各个环节进行严格监督。包括对运维任务的执行情况、运维文档的完整性、运维流程的规范性等进行检查。

（4）成本控制与资源优化：监理需对项目实施过程中的成本进行实时监控，确保项目成本不超预算。监理应协助企业优化资源配置，提高资源利用率，降低运维成本。

（5）风险识别与应对：监理应实时识别项目实施过程中的各种风险，包括技术风险、人员风险、安全风险等，并及时采取相应的应对措施。监理应协助企业建立风险预警机制，定期对风险进行评估和更新，确保风险应对措施的有效性和及时性。

2.项目评估验收阶段监理

监理服务应涵盖但不限于协助采购人对运行维护对象进行效果评估，协助采购人对运行维护服务交付过程、结果、相关管理工作进行评估和验收。

（1）验收标准制定与审核：监理应协助采购人制定详细的项目验收标准，确保验收标准的科学性、合理性和可操

作性。验收标准应涵盖系统的功能性、性能指标、安全性、可靠性等方面。

（2）验收测试监督与评估：对运维单位提交的服务验收申请、计划及其方案等进行审核；根据绩效考核办法和方案进行绩效考核，对运行维护服务进行评估，形成运行维护服务评估报告；协助需方完成服务验收。

（3）文档审核与归档监督：监理应审核项目验收阶段的各类文档，包括验收方案、运维报告、运维记录、采购人手册等，确保文档的完整性和准确性。监理应监督文档的归档工作，确保文档能够妥善保存，便于后续的查询和参考。

（4）遗留问题处理监督：监理需监督项目验收阶段遗留问题的处理情况，确保遗留问题能够得到及时有效地解决。监理应协助采购人制定遗留问题的解决方案和时间表，跟踪遗留问题的处理进度，确保项目能够顺利交付使用。

（5）项目总结与经验教训提炼：监理应协助采购人对项目进行全面总结，提炼项目实施过程中的经验教训，为后续项目的实施提供参考。监理应总结项目中的成功经验和不足之处，提出改进措施和建议。

三、 监理服务需求概述

监理服务内容包括但不限于以下：

（一）项目进度控制与协调

监理需要对信息系统运维项目进行全面的项目管理，包括制定项目计划、协调各方资源、跟踪项目进度等。监理应

确保项目按时、按质、按量完成，及时发现和解决项目实施过程中出现的问题和风险。监理应定期向采购人提交项目相关监理报告，确保采购人对项目的进展情况有清晰的了解。

（二）质量控制与保障

监理应建立完善的质量控制体系，对信息系统运维的各个环节进行严格的质量检查和评估。包括对运维人员的工作质量、运维工具的性能、运维流程的规范性等方面进行监督和检查。监理应确保运维工作的质量符合企业的标准和要求，及时发现和纠正质量问题，避免因运维不当导致的系统故障和数据丢失。

（三）投资控制与优化

监理需要对信息系统运维项目的成本进行严格控制，确保项目在预算范围内完成。监理应协助采购人优化运维资源配置，提高运维效率，降低运维成本。监理应定期对运维成本进行分析和评估，提出成本优化建议，帮助采购人合理控制运维成本，提高运维项目的性价比。

（四）风险管理与应对

监理应识别信息系统运维项目中的各种风险，包括技术风险、人员风险、安全风险等，并制定相应的风险应对措施。监理应协助企业建立风险预警机制，及时发现和处理潜在的风险，确保项目的安全稳定运行。监理应定期对项目风险进行评估和更新，确保风险应对措施的有效性和及时性。

（五） 安全与合规性监督

监理应确保信息系统运维工作符合国家相关法律法规和行业标准，保障企业的数据安全和信息安全。监理应监督运维人员对数据的访问和操作，确保数据的保密性、完整性和可用性。监理应协助企业建立完善的信息安全管理体系，定期对运维过程进行安全审计和检查，及时发现和整改安全漏洞，确保信息系统运维的安全合规性。

四、 监理服务实施具体要求

（一） 质量控制

1. 督促运维单位建立运行维护质量保证体系;

2. 以运行维护合同和 SLA 等为依据，监督运行维护质量保证体系的落实及其日常运行情况;

3. 针对运行维护过程中的关键事件进行重点控制;

4. 督促运维单位开展巡检，并抽查巡检相关记录;

5. 检查备品和备件的准备情况;

6. 定期对运行维护服务质量进行考核和评估;

7. 对运行维护过程中的测试实施质量进行审查。

（二） 进度控制

1. 对运维单位的整体运行维护计划进行审核;

2. 根据进度计划设置关键进度检查点;

3. 针对进度检查点进行审核，发现偏差时可以组织多方会议会商，修正进度计划;

4. 当因维护工作进度拖后导致正常业务发生问题，监理

方有责任做详细报告，分析原因并提出对策，供采购人采取措施或作出决定;

5. 建立维护工作进度协调与控制机制。

（三）投资控制

1. 协助采购人对运维单位的技术方案、实施方法、管理方案，所采用的运行维护设施及设备等方面做出必要的经济可行性评审并提出有效建议;

2. 在运行维护实施过程中，按阶段提交运行维护费用支付情况的监理报告;

3. 针对运行维护过程中的索赔事项，审核各项索赔金额;

4. 审核运行维护各阶段付款申请,核算运行维护过程的实际工作量，出具支付意见;

5. 严格控制各项维护工作的资金预算实施情况，报业主审批。

（四）合同管理

1. 在发生合同变更或索赔事件时，促使项目各方提交变更或索赔材料，审变更或索赔材料，做好协调工作并提出监理意见;

2. 协调项目各方共同建立运行维护项目合同档案的归档、保存、借阅等合同管理制度，并监督其落实;

3. 跟踪检查合同的执行情况，确保运维单位按时履约;

4. 有效控制变更的流程和方法，确保不出现随意变更现象;

5. 根据合同约定，对运维单位提交的付款申请，提出付款建议。

（五）信息管理

1. 及时向业主提交反映维护工作动态和监理工作情况的项目文档;

2. 建立全面、准确反映运维项目实施各阶段的运维状况图表、文档，收集、管理维护工作各类文档和资料，建立整套的监理工作表单和文件模板;

3. 督促、检查运维单位按业主要求及时完成各阶段有关资料的整理和归档工作;

4. 转达业主发出的委托书、通知和业务联系单等信息;

5. 当运维项目维护工作出现质量问题或严重偏离计划时，应及时向业主报告，并提出对策建议，同时督促运维单位尽快采取措施;

6. 监理方对信息资料应及时整理，做到真实完整、分类有序;

7. 监理方对信息管理应由总监理工程师负责，并指定专人具体实施;

8. 监理方对信息资料应在运维项目各阶段监理工作结束后及时整理归档;

9. 监理方应采用图表、统计技术或其他先进的管理方法，定期公布维护工作质量、进度、成本数据，就运维项目维护工作中存在或出现的问题向业主和运维单位提出独立、公正、

公平的意见建议或解决方案。

（六）安全管理

1. 协助采购人根据系统的可用性、保密性、完整性及可维护性等方面，评审安全运行保障方案，避免引起技术及管理方面冲突;

2. 协助采购人进行运行维护安全规划;

3. 督促运维单位建立安全操作规范，严格执行安全操作规范，检查供方是否存在安全隐患行为，并进行安全绩效考核;

4. 督促运维单位进行运行维护安全管理教育;

5. 组织运维单位完善信息安全策略、落实信息安全防护职责;

6. 督促运维单位完成安全监测和自查、安全漏洞修复、安全台账编制、编写安全报告、预防性安全防护等任务。

（七）文档资料管理

1. 协助采购人双方建立运行维护过程的文档管理体系和管理计划;

2. 按照运行维护服务过程中统一表格模板要求，督促各方按照表格模板编制运行维护文档;

3. 督促项目各方落实运行维护文档资料的归档、保存、借阅等情况，并监督落实。

（八）配置管理

1. 协助运维单位建立配置管理岗位体系，明确如配置经

理、配置管理员、配置审核员等岗位职责;

2. 审核运维单位提交的运行维护配置管理计划、配置方法、技术方案、使用工具等，并提出监理意见;

3. 检查运维单位对配置项的规划、识别和实施工作;

4. 检查运行维护过程中配置项的变更及发布管理过程;

5. 配置管理进行抽检。

（九）应急管理

1. 督促运维单位建立应急预案，包括：应急组织结构、应急管理制度、风险识别评估、应急响应预案、应急培训和应急演练等;

2. 督促运维单位做好针对各类运行维护对象的日常监测预警，在应急事件发生时，核实并评估应急事件，跟踪应急预案的启动和实施过程;

3. 在应急事件发生时，督促项目各方做好应急调度和应急处置工作，在应急事件关闭后，督促各方完成应急事件的索赔、总结、评价和改进工作。

（十）能效管理

1. 协助采购人制定运行维护绩效考核管理体系，明确绩效考核组织结构和绩效考核指标项;

2. 协助采购人做好运行维护项目绩效考核管理体系的执行工作。

（十一） 组织协调

1. 协调采购人与运维单位之间的关系，并以运行维护管

理制度约束各方;

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，积极协调项目;

3. 建立健全科学合理的会议制度，并予以贯彻落实;

4. 推动项目实施过程中问题的解决。

（十二） 知识产权的管理

负责项目运维实施过程中所产生成果的知识产权保护检查，确保其不被非授权使用。

五、 服务方式

为确保信息系统运维项目监理工作的高效开展，满足项目现场的实际需求，本项目将采用驻场服务方式为主的方式，以保障监理服务的及时性和针对性。

六、 服务人员需求

1.实行总监理工程师负责制，对项目重大决策提出建议和意见;

2.总监理工程师和监理工程师必须具备与本项目类似或信息化项目相关的工作经验，提供参与过程资料佐证（如验收报告、会议纪要等）; 具备信息系统项目管理师、咨询工程师（投资）、系统集成项目管理工程师、信息系统管理工程师等相关资质。

3.监理单位应建立不少于 4 人的监理机构为本项目提供服务，其中，驻场人员不少于 2 人; 具备信息系统项目管理师、网络安全领域高级、系统分析师、信息系统管理工程师、

系统集成项目管理师、数据库系统工程师等相关资质。

4.团队成员应通过计算机技术与软件专业技术资格考试获得“信息系统监理师”证书。

七、 综合评分要求

评分采取100分满分制，采购方按照相应的得分进行打分，通过服务方案进行方案择优选取，选取综合得分最高的作为中选机构。

（一）服务方案要求

评分项目	评分细则	分值
服务方案	主要考查以下内容: （1）监理控制方法与措施的针对性、完整性。重点评估是否结合本项目特点制定专属管控流程，内容是否涵盖质量、进度、投资、安全及合同管理等全维度，且措施具体可行。 （2）对项目重点难点分析、应对措施及相关建议的合理性。重点评估应对措施的逻辑性、创新性及相关建议的合理性，是否具备切实可行的解决方案。 （3）项目监督管理工具和技术手段的有效性。重点考察投标人运用数字化技术手段开展监理工作的能力，能否实现项目管理数据的实时可视；投标人在项目关键风险防控（验收和审计）和合规性审查方面是否具备核心能力。 从方案响应的情况进行评比。优于项目需求得60分，完全满足得40分，不完全满足得20分，不满足得0分。	60分
合计		**60分**

（二）人员具体要求

评分项目	评分细则	分值

本项目总监理工程师技术能力 1 名	总监理工程师应有信息系统监理师证书，否则本项不得分，并同时具备以下证书的，最高得 12 分: 总监理工程师具有以下资格证书: 1.具有人力资源和社会保障部门(含原人事部门）或工业和信息化部门（含原信息产业部门）颁发的“信息系统项目管理师”证书，得 4 分。 2.具有国家发展改革委、人力资源社会保障部和中国工程咨询协会颁发的“咨询工程师（投资）”证书，得 4 分。 3.具有人力资源和社会保障部门(含原人事部门）或工业和信息化部门（含原信息产业部门）颁发的“系统集成项目管理工程师”证书，得 2 分。 4.具有人力资源和社会保障部门(含原人事部门）或工业和信息化部门（含原信息产业部门）颁发的“信息系统管理工程师”证书，得 2 分。 （总监理工程师须提供资格证书复印件及社会保障部门出具的最近连续六个月内任意一个月（含当月）在本单位缴纳的社保有效证明文件）。	12 分

监理工程师团队（不含总监理工程师）3 名	监理工程师团队应有信息系统监理师证书，否则本项不得分，并同时具备以下证书的，最高得 18 分: 1.具有人力资源和社会保障部门(含原人事部门）或工业和信息化部门（含原信息产业部门）颁发的“信息系统项目管理师”证书，得 4 分; 2.具有人力资源和社会保障部门颁发的网络安全领域高级（或以上）职称证书，得 4 分; 3.具有人力资源和社会保障部门(含原人事部门）或工业和信息化部门（含原信息产业部门）颁发的“系统分析师”证书，得 4 分; 4.具有人力资源和社会保障部门(含原人事部门）或工业和信息化部门（含原信息产业部门）颁发的“信息系统管理工程师”证书，得 2 分; 5.具有人力资源和社会保障部门(含原人事部门）或工业和信息化部门（含原信息产业部门）颁发的“系统集成项目管理师”证书，得 2 分; 6.具有人力资源和社会保障部门(含原人事部门）或工业和信息化部门（含原信息产业部门）颁发的“数据库系统工程师”证书，得 2 分; 注: 1）本项评分基于团队中的 3 名人员; 2）同一人持有上述多个不同类别证书时，可累加计分，单人最高得分不超过 6 分; 3)上述 6 类证书中，每个得分仅计分一次，多人持同一证书仅计分一次；本项满分 18 分，各项得分累计不超过 18 分。 （监理工程师须提供资格证书复印件及社会保障部门出具的最近连续六个月内任意一个月（含当月）在本单位缴纳的社保有效证明文件）。	18 分

（三）报价要求

报价	报价表	10分	以满足需求文件要求且有效最低报价者定为评标基准价，其价格分为满分。其他报价人的价格分统一按下列公式折算递减。即: 评标基准价 = 有效最低报价 = 满 10 分 其他投标报价得分 = （评标基准价÷有效投标报价） ×10

八、 服务验收

以最后一个子项目顺利通过最终验收及项目监理文档整理移交完成作为验收标准和前提，并由采购方组织进行监理服务进行验收。

九、 服务周期

自合同签订起至 2027 年 9 月 30 日，且最终以市政务和数据局第三方运维监理服务中最后一个子项目完成实施并通过验收以及由采购人组织监理服务进行验收通过日期为准。

十、 付款方式

1.首期款：合同签订生效且监理团队正式进场开展工作后 10 日内，支付合同总金额的 30%;

2.中期款：监理服务满 6 个月（2027 年 3 月），且经采购人半年度考核合格后 10 日内，支付合同总金额的 30%;

3.尾款：全部监理服务完成，项目通过最终验收且监理资料完整移交后 10 日内，支付合同总金额的 40%。

每次付款前，中选机构须向采购人提交等额合法有效的发票、对应阶段监理工作报告、采购人出具的考核/确认意见等材料，材料齐全后方可启动支付流程。

项目合同价为总价包干价，包含监理服务全过程的人员薪酬、驻场办公、差旅、工具使用、保险、税费等所有相关费用，采购人不再支付合同外任何费用。

东莞市政务服务和数据管理局

2026 年 10 月 12 日