附件2

采购需求

1. **项目建设目标**

通过本项目实施，实现青少年心理咨询在线服务、青少年服务工单流转跟踪、青少年服务画像刻画等功能，优化省、市各级团委的业务协同，增强部门业务管理能力和服务效能，推广青少年心理咨询等公共服务措施，解决青少年心理咨询、困难救助、就业压力等问题，提高了政务服务信息化、智能化、便利化水平，为青少年提供根据方便、快捷、优质和高效的服务，服务水平明显提升。

通过本项目实施，完善和巩固青少年咨询服务体系，推进青少年服务数据在各个系统之间的融合应用，保障12355青少年智能客服系统及设备的稳定、可靠、安全、高效、不间断运行，为各项政务服务工作的正常开展提供强有力的运行服务支撑。

1. **监理对象项目的建设内容**

本项目所监理的广东12355青少年综合服务平台升级改造及运维运营(2024-2026年)项目建设内容主要包括：基础设施服务、软件开发服务、运行维护服务、系统业务运营服务和第三方服务，具体内容如下：

1、基础设施服务。包括国产化信创服务器、国产化数据库、国产化中间件和国产化操作系统等资源需求和国密改造的相关设备需求。

2、软件开发服务。按照信创路线，对系统进行升级改造，包括12355青少年综合服务小程序建设（基于粤省事）、工单系统重构、大屏展示系统升级改造、数据管理系统建设和用户画像分析系统建设。

3、运行维护服务。包括12355青少年智能客服系统（2024-2026年）运维服务、工单系统2026年运维服务、大屏展示系统2026年运维服务、12355青少年综合服务小程序2026年运维服务。

4、系统业务运营服务。包括与粤省事对接实施服务和数据统计分析服务。

5、第三方服务。包括项目配套的咨询服务、监理服务、安全测评服务、网络安全等级保护测评服务、验收测评服务、项目交易服务、商用密码应用方案相关服务。

1. **项目监理要求**

**（一）监理工作目标**

 中标单位必须依照有关标准和法律法规以及建设方的需求，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，对广东12355青少年综合服务平台升级改造及运维运营(2024-2026年)项目实施全面的、有重点的、精线条的监督管理，受业主委托负责审核项目建设合同条款、控制工程进度和质量、进行成本核算，按期分段对工程验收，保证工程按期、高质量地完成，最终提交建设方满意的成果。

 1.质量目标：符合有关技术标准和规范，满足设计文件与合同要求，以及经建设方和承建商、监理方三方签字认可的变更。

 2.进度目标：按本项目标书规定时间前建设完成，投入使用。

 3.合同和项目管理目标：对项目的合同、各种文档以及项目的管理提供可靠的审核和质量保证。

 4.信息和协调管理目标：建立与业主和相关单位的信息沟通协调机制，提供各类法律、法规、政策等信息咨询和意见建议，监督指导业主和相关单位编制各类项目资料，妥善保管和严格保密项目实施各阶段的项目资料（文档、视频、数据、图表等）。

**（二）信息工程监理服务的内容**

 1.本次招标的中标人对广东12355青少年综合服务平台升级改造及运维运营(2024-2026年)项目开展全过程监理服务。

 2.中标人应为本项目提供1名相对固定的监理工程师，并提供其有关的资质和证明材料等。

**（三）监理工作技术要求**

中标单位必须提供对项目进行全过程的高质量监理服务。全过程监理指：项目从签订合同、开工启动开始至项目全部建设内容完成且达到合同和业主方要求，通过项目最终验收。针对项目的要求和特点，向业主提供具有特色的监理服务。监理公司必须至少完成以下服务，主要内容包括：

 1.协助采购人与中标的承建单位或产品供应商或系统集成商签订符合招标文件要求的合同；

 2.督促双方做好施工前的准备工作；

 3.对建设全过程实现项目监理；

 4.对项目各阶段的核心内容实施重点监理；

 5.对项目承建方提供或其负责采购的材料、设备性能指标及产品厂家供货证明函等进行严格审核并按合同规定的标准进行检验验收；（列入《中华人民共和国实施强制性产品认证的产品目录》的产品需审核CCC认证函和产品外部加施的认证标志）

 6.工程施工前，对其施工方案进行审核；施工中，对其工程质量进行跟踪控制；完工后，对其工程质量进行检测并提交质量报告；

 7.对本项目的资金使用情况进行监控，严格控制本项目变更部分的成本；

 8.对根据实际情况，确需变更原设计方案的，提出审查意见，获批准后，监督执行；

 9.根据业主方对需求的改变，能够结合项目实际情况合理地提出更改方案，并实现与承建方的良好沟通；

 10.监督承建方采用现有成熟产品和技术进行建设，以提升项目实施的质量，确保项目实施按时限要求完成；

 11.审查项目系统及竣工文件的齐全性、完整性，督促、检查工程竣工文档的移交；

 12.检查、督促施工工程进度；

 13.组织、督促、检查本项目工程的总体竣工验收；

 14.监督检查本项目承建方对培训和售后服务工作的承诺、措施与落实；

 15.整理和检查全部文档；

16.在项目监理过程中必须设立项目机构、提供相关的交通工具，并承诺项目经理在监理期间必须常驻项目所在地，达到保证监理服务的目的。

1. **监理工作内容**

监理单位应按《信息技术服务监理》（GB/T19668）、《建设工程监理规范》（GB50319-2015）及国家、省、市有关规定开展监理工作，包括但不限于以下内容：

##### 1.质量控制

①依据招标文件、投标文件、合同和相关的技术规范，审查、监督、控制项目实施工作的施工质量。

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、标准以及合同、监理规划、监理实施细则等文件控制各项实施工作的质量。

③组织项目质量事故的原因调查、问题分析、问题评估、事故处理。

④督促承建单位整改存在的问题。

⑤参与建设项目的竣工验收和交接。

⑥跟踪建设项目在质保期内的运行状况，督促承建单位做好售后服务。

##### 2.进度控制

（1）审查各子项目的系统建设进度计划，监督计划的执行;

（2）采用先进的项目管理工具，如：WBS，甘特图等，确定项目实施的具体工作计划，控制项目实施过程;

（3）发现项目实施进程未能按计划进行时，要求承建方调整或修改计划，采取必要措施加快施工进度，以使实际施工进度符合合同的要求;

（4）当系统实施工作偏离项目计划时，有责任作详细报告分析原因和提出对策，供业主采取措施或做出决定。

##### 3.投资控制

（1）动态管理跟踪项目建设成本，进行成本、费用控制和分析;

（2）审查系统实施进度款申报;

（3）严格控制和审查工程变更，核算成本和变化量，报业主审批;

（4）审核服务方的工程量清单和项目结算。

##### 4.合同管理

（1）协助业主与服务方签订合同；

（2）跟踪检查合同的执行情况，确保承建单位按时履约；

（3）对合同工期的延误和延期进行解释，协助采购人处理广东12355青少年综合服务平台升级改造及运维运营(2024-2026年)项目实施的每个过程出现的合同变更、违约、索赔、延期、分包、纠纷调解及仲裁等问题；

（4）对工程暂停、复工等事宜进行审核确认；

（5）根据合同约定，对承建单位提交的付款申请，提出付款建议。

##### 5.信息管理

（1）及时向业主提交反映项目动态和监理工作情况的项目文档；

（2）建立全面、准确反映项目各阶段工程状况的图表、文档，收集和管理各类文档和资料；

（3）督促、检查承建方及时完成各阶段实施资料、项目技术资料的整理和归档工作；

（4）转发业主发出的一切指示、通知和业务联系单。

##### 6.设备安装施工安全监督

（1）检查督促承建方建立、完善安全生产制度；

（2）组织工程安全事故的调查与处理；

（3）确立广东12355青少年综合服务平台升级改造及运维运营(2024-2026年)项目安全监督的工作目标。

##### 7.项目文件管理

（1）监理方应负责以下文档的编写：

①项目建设监理月报。

②项目协调会、技术研讨会等各类会议的纪要。

③阶段性项目总结、阶段性项目监理总结、各类监理通知，做好各阶段的监理文档（监理规划、专题监理报告、验收监理报告及监理工作总结报告等），并按时提交给采购人。

（2）监理方应参与以下文档的管理：

①项目实施期间各类技术文件。

②合同执行过程中的各类往来文件及存档。

##### 8.项目文件管理

（1）负责监督项目建设过程中所涉及的政府数据和资料的安全保护，保证不被非授权使用;

（2）负责项目建设施工过程中安全控制，确保不出现安全事故。

##### 9.知识产权管理

（1）负责项目建设施工过程中所产生成果的知识产权保护，防止被非授权使用；

（2）负责项目建设过程中涉及知识产权的产品和系统的使用审核，保证不在本项目建设中出现违反知识产权的行为。

##### 10.项目会议制度

为保证监理工作的开展和实施协调，监理方可组织必要的会议来保证并出具会议纪要：

（1）项目协调会；

（2）项目周例会；

（3）项目专题研讨会；

（4）项目问题通报会；

（5）项目阶段及最终验收会。

监理方还应积极参加以下会议：

（1）项目专家论证评审会；

（2）项目阶段工作总结会。

##### 11.组织协调

（1）监督各方履行职责，综合协调各方的工作计划、进度及工作关系；

（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，积极协调项目各方之间的关系，推动项目实施过程中问题的解决；

（3）确立项目安全监督的工作目标。

##### 12.测试要求

协助采购人对第三方测试单位的测试方案进行确认和配合第三方测试工作。

1. **监理机构及人员资质要求**

广东12355青少年综合服务平台升级改造及运维运营(2024-2026年)项目监理服务的中标单位应组建项目监理机构，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，并由总监理工程师负责。该项目监理机构必须满足以下要求：

**（一）监理单位的资质要求**

中标单位应组建监理机构，该机构应该满足以下要求：

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.要求中标单位在广州市有常设服务机构，机构有固定的工作场所和必要的软硬件设备，保证能正常地开展监理工作；

3.项目监理要求以现场监理为主要方式进行，在项目启动、实施和验收阶段，每周现场监理至少2个工作日；

4.相关监理人员应该具备所从事监理业务的专业技术和类似工作经验，且中标单位应保证监理工程师全职服务于本项目。

**（二）对监理单位（供应商）的人员要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 人员类别 | 数量 | 人员要求 |
| 总监理工程师 | **1** | 1、具有大学本科或以上学历；2、具有信息系统监理师证书；3、具有信息系统项目管理师资格证书；4、具有网络规划设计师证书；5、具有注册信息安全专业人员（CISP）证书；6、具有ITIL（IT运维管理）认证证书；7、具有软件性能测试高级工程师证书；8、具有同类项目的监理工作经验，从事信息系统工程项目监理工作5年以上；9、近3年担任过2个或以上信息系统工程项目的总监理工程师，至少有1个信息系统工程项目规模超过100万元。 |
| 监理工程师 | **1** | 1. 具有大学本科或以上学历；
2. 具有信息系统监理师证书；

3、具有同类项目的监理工作经验，从事信息系统工程项目监理工作3年以上。 |

1. **付款条件**

1．项目合同签订后，中标人开具的符合采购人规定的增值税发票后5个工作日内，采购人向中标人支付合同总额的40%；

2．项目通过初验且中标人开具的符合采购人规定的增值税发票后5个工作日内，采购人向中标人支付合同总额的50%；

3．项目通过终验且中标人开具的符合采购人规定的增值税发票后15个工作日内，采购人向中标人支付合同总额的10%。