

2024 年四川省环境信息化建设项目

监理服务项目方案

一、项目概述及要求

按照 GB/T19668 信息技术服务 监理系列标准的要求，对四川省环境信息中心 2024 年环境信息化建设及运维的系统实施监理。监理单位应结合各项目的特点，对前期准备阶段、实施阶段、验收评估阶段进行质量控制、进度控制、投资控制、合同管理、文档资料管理、项目协调等，结合项目实际情况编制详细监理方案或细则，综合考虑基础设施系统、应用系统等情况，配备有针对性的人员，按照监理方案实施监理工作。

二、监理工作范围

项目实施范围为四川省环境信息中心 2024 年环境信息化建设及运维项目，涉及提供监理服务的信息化子项目有：生态环境数据治理和分析服务、四川省生态环境保护信息安全体系项目、网络安全第三方渗透服务项目、四川省生态环境信息安全等级保护测评服务、四川省生态环境保护信息安全体系项目(1)、2024 年四川省环境信息中心业务系统运维服务、四川省环境信息中心应用系统升级改造购买服务政府采购项目合同（第三年）、四川省生态环境厅网站运维技术服务项目、四川省生态环境厅政务运维保障服务项目等（含跨年项目）。

三、监理服务要求

（一）具体监理要求

监理人员严格按照国家电子政务管理办法、采购人单位和运维单位签订的合同、信息系统监理规范及生态环境行业和计算机技术相关国家标准开展监理工作。应结合各项目的特点编制监理方案并报比选人审核。监理单位因综合考虑项目实际情况，监理团队应具备应用软件运维运营、基础设施运行维护、网络线路租赁服务监理能力，熟悉 IT 基础设施和生态环境业务应用系统情况。监理人员协助采购人单位确定各系统建设及运行维护的子项任务和具体服务要求，促使建设及运维实施单位落实执行，并站在第三方立场对项目建设情况、运维情况和效果进行考核评估，为项目验收提供依据。

1. 前期准备阶段监理

协助采购人单位明确建设、运行维护的主要任务和服务标准；协助采购人单位与建设单位、运维单位签署合同，审核合同条款；在人员、资源、技术和过程

方面向采购人单位提供咨询服务。

2. 实施阶段监理

依据服务目录，协助采购人单位对单位的项目进行质量、进度、投资和安全控制；协助需方对项目实施过程及合同、文档资料、配置、应急和效能进行管理。

(1) 质量控制

督促建设及运维单位建立质量保证体系；以合同为依据，监督质量体系的落实及日常运维行为；针对运维过程中的关键事件（包括但不限于设备配置调整、设备报警处置、故障设备更换、安全策略升级）进行重点控制；督促运维单位开展巡检，抽查相关记录；检查备品备件的准备情况；对运维质量进行考核和评估；对运维过程中测试实施质量进行审查。

(2) 进度控制

对运维单位的整体运行维护计划进行审核；根据进度计划设置关键进度检查点；对进度检查点进行审核，发现偏差时组织采购人、运维单位进行会商，修正进度计划。

(3) 投资控制

在运行维护实施过程中，协助采购人单位掌握运行维护预算执行情况，按阶段提交运行维护费用支付情况的监理报告；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。

(4) 安全控制

协助采购人单位根据系统的可用性、保密性、完整性且可维护性方面，评审安全运行保障方案，避免引起技术及管理方面的冲突；协助采购人单位进行运行维护安全规划；审核规划、方案中是否涵盖数据安全、个人信息保护内容，并检查其执行情况；督促做好软件知识产权保障；督促运维单位建立安全操作规范，严格执行安全操作规范，检查运维单位是否存在安全隐患行为，并进行安全绩效考核；督促运维单位进行运行维护安全管理教育。

(5) 合同管理

发生合同变更时，促使项目各方提交变更材料，审查变更材料，做好协调工作并提出监理意见；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、借阅管理制度，并监督其落实。

(6) 文档资料管理

协助采购人单位、运维单位双方建立运行维护过程的文档管理体系和管理计

划；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；督促项目各方落实运行维护文档资料的归档、保存、借阅。

(7) 配置管理

监理单位应协助运维单位建立配置管理岗位体系；监理单位应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；监理单位应检查运维单位对于配置项的规划、识别和实施工作；监理单位应检查运行维护过程中配置项的变更及发布管理过程；监理单位应对配置管理进行抽查。

(8) 应急管理

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；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；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；协助采购人单位优化和改进应急方案。

(9) 效能管理

协助采购人制定和优化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；协助采购人单位做好运行维护项目绩效考核管理体系的执行工作。

(10) 组织协调管理

监理单位应与采购人和运维单位共同建立协调的机制；应及时组织专题会议，解决专项问题，做出会议纪要，并提交项目参与各方；应做好项目执行过程中的变化协调工作等。

3. 验收评估阶段监理

监理单位协助采购人单位对运行维护对象进行效果评估，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) 运行维护对象效果评估

监理单位协助采购人单位对运行维护对象的实际运行效果进行评估，包括但不限于对基础设施、软件、数据和信息安全各类运行维护对象的性能状况进行调查和评价。

(2) 运行维护服务评估及验收

协助采购人单位制定运维评估及验收办法、评估内容项及评估标准；对运维

单位提交的服务验收申请、计划及其方案进行审核；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；协助采购人单位完成服务验收。

（二）重点内容监理工作要求

1. 软件系统运维运营监理

软件系统运维监理主要通过检查、评审、旁站方式开展监理工作，在软件系统例行操作、响应支持、优化改善方面的要点如下：

（1）例行操作监理

督促运维单位根据软件运行维护对象的特点，确定例行操作的周期、范围、人员、内容、目标，督促编制运行维护指导手册，并进行审查是否满足运维要求。

对软件例行巡检、缺陷管理、变更管理、补丁程序管理、发布管理、版本管理、文档管理、网络安全管理运行维护活动实施监督管理和评估。

对系统恢复过程进行旁站、跟踪和监督，重点审核系统恢复申请信息、数据备份与安全情况、故障原因分析结果、恢复方案文档。

依据维护计划、维护手册或维护规程，监督运维单位的例行维护活动，审核运维单位提供的例行维护实施方案、维护记录、维护报告文档，选取重要运维活动进行旁站。

跟踪系统变更过程，监督变更过程的规范性。

督促运维单位在运行维护过程中记录运行状态、异常处理记录，提供趋势分析及可能的风险消除建议，以及例行操作交付过程中的其他报告。

督促运维单位对软件缺陷实施统一管理，形成缺陷管理表，并对缺陷状态进行确认。

（2）响应支持监理

监理机构应检查运维单位的响应支持服务与运行维护 SLA 的符合性。

依据运行维护 SLA、维护手册或维护规程监督、检查运维单位响应支持服务，包括处理的及时性、处理过程的严谨性及准确性、文档提交的准确性。

要求运维单位建立故障诊断知识库，应包括常见故障的原因与现象、故障排除步骤、故障诊断方法、故障诊断与修复原则。

应对运维单位响应支持服务中存在的问题及时提出纠正和改进建议。

（3）优化改善监理

跟踪系统缺陷诊断分析和修复过程，督促运维单位及时对缺陷进行修复。

跟踪软件优化过程，评估优化效果。

对软件优化方案的合理性、可行性进行审核。

监督运维单位将例行操作、响应支持服务过程中发现的问题和解决过程进行分类汇总，形成运行维护常见问题集与知识库。

(4) 调研评估监理

对调研评估计划进行审核，计划应明确调研评估的目标、内容、步骤、人员、进度、交付成果和沟通计划内容。

应持续跟踪调研评估的执行和评估结果的改进。

对调研评估报告进行审核，报告应包括现状评估访谈调研、需求分析和评估建议内容。

2. 基础设施运维监理

基础设施运维监理主要通过抽查、评审、旁站方式开展监理工作，在运维例行操作、响应支持、优化改善方面的要点如下：

(1) 例行操作监理

监督检查例行操作的计划性和完整性。

对设施监控的不间断性、问题汇报和分析的及时性进行监督。

监督检查保养、配置备份常规操作的计划性、准确性、记录的完整性及可追溯性。

要求运维单位利用运行维护系统和工具对基础设施开展运行维护活动，系统和工具应包括资源管理、监测与分析、阈值预警、监控管理和过程管理功能。

(2) 响应支持监理

应检查运维单位的响应支持服务与运行维护 SLA 的符合性。

依据运行维护 SLA 、维护手册或维护规程监督、检查运维单位响应支持服务，包括处理的及时性、处理过程的严谨性及准确性、文档提交的准确性。

要求运维单位建立故障诊断知识库，应包括常见故障的原因与现象、故障排除步骤、故障诊断方法、故障诊断与修复原则。

对运维单位响应支持服务中存在的问题及时提出纠正和改进建议。

(3) 优化改善监理

对优化改善方案进行审核，方案应明确优化改善的目标、内容、步骤、人员、预算、进度、衡量指标、风险预案和回退方案内容。

对优化改善建议报告进行审核，报告应区分不同的优化改善类型（适应性改

进、纠正性改进、改善性改进、预防性改进), 监理单位应评估报告内容的合理性并给用户合理建议。

(4) 调研评估监理

对调研评估计划进行审核, 计划应明确调研评估的目标、内容、步骤、人员、进度、交付成果和沟通计划内容。

持续跟踪调研评估的执行和评估结果的改进。

对调研评估报告进行审核, 报告应包括现状评估访谈调研、需求分析和评估建议内容。