

2021 年度广州市人民代表大会常务委员会 办公厅部门信息化运维采购 项目评价结果报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

广州市人大常委会机关紧紧围绕人大立法、监督、重大事项决定、人事任免、代表工作等重要职能，保证人民代表大会、常委会会议、主任会议及专题询问会、专项视察、执法检查等会议活动质量，全面提升信息化建设和服务的总体效能，促进信息系统真正发挥成效，提高业务管理水平。

（二）项目目标

本期运维项目的总体目标是在原有维护体系的基础上，进一步完善和提升系统运维的手段和内容，维护市人大常委会信息系统正常运行，记录各业务系统的运行情况，对相关业务系统的软硬件进行维护，提高业务系统的性能，保证各业务系统数据的完整性和安全性。

本项目需要实现以下目标：

1. 保障人民代表大会、常委会会议、主任会议及其他会议和活动顺利进行，保障市人大常委会各项业务工作顺利开展。

2. 在现有运维服务体系的基础上，完善服务能力管理、服务级别管理、服务质量绩效管理。利用运维服务指导项目规划建设，推进信息化发展，提高资金投入效果。

3. 加强信息系统运行维护管理，维护系统正常运行、记录系统运行情况。通过优化业务系统结构和性能，完善业务应用过程中提出的新需求，提高信息系统的安全性，满足日益增长的应用需求。

4. 通过对基础支撑系统即机房设备、服务器及存储设备、网络及安全设备的巡检、趋势分析等维护手段，确保市人大常委会机关网络、服务器支撑平台的正常运行，全力保障业务系统的正常运行，降低平均故障时间。

5. 通过信息安全维护，保障市人大常委会机关信息化资产运维过程中的信息安全，包括生产环境、测试环境、网络、应用等层面的安全工作，以及运维安全、应用安全、系统安全、网络安全、安全审计、应急响应等需求。

（三）项目内容

本项目分为 4 个子项目：

子项目 1：广州市人大常委会 2021 年信息化运维基础设施维护及网络信息安全服务项目。服务范围（包括但不限于）：为市人大常委会机关信息化系统提供基础设施维护、基础设施维护运维人力、信息安全运维人力以及信息安全服务等内容。

子项目 2: 软件和数据资源维护服务。服务范围（包括但不限于）：应用系统维护服务；中间件和数据库维护；数据资源维护；服务器系统软件、工具软件的维护；软件系统信息安全运维服务；信息化软件运维人力要求；信息安全等级保护测评整改服务等。

子项目 3: 会务系统维护服务。服务范围（包括但不限于）：音视频设备的日常维护；人民代表大会、常委会会议、主任会议和日常其他会议服务的会务保障服务；建立会务系统配件库；提供会务运维服务的应急响应服务等。

子项目 4: 信息安全等级保护服务，对市人大常委会机关的各业务系统提供等保测评服务。

（四）项目实施情况

项目在各方共同努力下，项目进展顺利，各关键节点得到有效管理和控制，经对整个项目的监理检查，现在本项目：

1. 已按照各运维合同约定完成了运维工作，已达到招标、合同等文件要求。
2. 项目资料编制规范，齐全，符合项目管理要求。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

通过绩效评估，实现有依据的服务质量考核，对服务工作的响应、事件处理的能力、运维文档的规范性等进行评估；根据一系列评价考核指标值来反映运维服务管理体系运行的过程与结

果，并通过与一定的奖惩机制挂钩来实现过程的改进与结果的提升。

（二）评价设计与实施

甲方与监理每三个月对乙方开展绩效考核，绩效考核从时效性、服务质量、管理成效三部分评定：

1. 时效性（总分值 30 分）

序号	影响范围	要求
1	影响业务正常开展的故障	故障响应时间 15 分钟；故障恢复时间 2 小时。
2	不影响业务正常开展的故障	故障响应时间 30 分钟；故障恢复时间 1 个工作日。

如果在限定的时间内完成，得 30 分；如果超过限定时限的 50.0%，得 18 分；如果超过限定时限的 100.0%，得 9 分。

2. 服务质量（总分值 30 分）

（1）事件处理的方法和问题解决是否快速、准确。

（2）事件处理完成后是否有完整的文档记录和规范归档操作。

（3）事件处理时运维人员的服务态度是否良好。

（4）事件处理后用户对服务的效果评价是否满意。

（5）事件处理后是否有提出好的建议。如果建议被用户采纳，则对单项建议加分 10 分。

3. 管理成效（总分值 40 分）

（1）是否按时提交周报、月报及人员考勤表，按时进行月度维护服务工作进度汇报，以及汇报和月报的质量是否良好。

(2) 对上月要求整改的内容是否有完成或良好的进度。

基本服务金按每笔应支付合同价款的 80.0% 固定额度支付。绩效考核金占每笔应支付合同价款的 20.0%，根据每笔应支付合同价款服务期内，实际产生的绩效考核审核总分之和取平均值，结果的优、良、合格和不合格分别支付 100.0%、80.0%、60.0% 和 0.0%。甲方将根据监理考核反馈的结果进行付款，绩效考核等级标准分为“优秀”、“良好”、“合格”、“不合格”，详见下表：

序号	付款	等级				说明
		优秀	良好	合格	不合格	
1	支付当期绩效考核金额的 100.0%	✓				
2	支付当期绩效考核金额的 80.0%		✓			
3	支付当期绩效考核金额的 60.0%			✓		
4	支付当期绩效考核金额的 0.0%				✓	

(三) 绩效评价指标体系和评分标准方法

绩效评价指标体系分为一级指标、二级指标及指标值，本项目委托监理单位从项目 SLA 达标率以及系统故障程度两个层面，借助平衡记分卡考核运维绩效：

(1) 项目 SLA 达标率层面：从运维服务现场交付完成率及达标率两个维度进行考核，主要考核内容：项目服务目录完成率、项目 SLA 指标达标率等方面。

(2) 项目服务目录完成率：中标服务商项目交付过程中服务目录完成率未达到 100.0%，每低一个百分点扣款 2,000 元，按每次扣款的款项在中标服务商的下笔合同款支付时扣除。

(3) 项目 SLA 指标达标率是指：中标服务商项目交付过程中项目 SLA 指标达标率未达到 100.0%，每低一个百分点扣款 1,000 元，按每次扣款的款项在中标服务商的下笔合同款支付时扣除。

(4) 系统故障级别：最直接的方式反映系统运维结果，对运维工作中出现的问题，视对电子政务工作造成影响程度的不同分为以下三级：

一级故障：主系统故障，影响业务，造成无法返回的损失或对社会影响较大的，如对公众提供服务的基础平台、出口网络设备等停止服务、重要数据丢失、安全事故等都为一级故障；二级故障：辅助系统故障，不影响核心业务，未造成实际损失，能在较短时间恢复；三级故障：系统存在的故障隐患，用户业务办理出现偶然异常缓慢，或出现性能低下的情况。

因现场服务人员误操作或人为原因造成业务系统受到影响的，一级故障每次扣款 10,000 元；二级故障每次扣款 5,000 元，三级故障每次扣款 500 元。按每次扣款的款项在中标服务商的下笔合同款支付时扣除。

三、评价结论与绩效分析（附表）

（一）总体结论

各个子项目均已建立管理制度、制定工作流程、人员考核制度（月度考核），确定维护人员的岗位职责（包括人员的上班時間、休息及备勤时间，上班时间的分配等内容），能够对维护人员的工作进行跟踪及质量监督，有完备的文档资料，绩效考核基本达标。

（二）项目绩效分析

1. 项目目标完成情况分析

子项目 1 已按合同要求完成市人大常委会机关信息化系统的基础设施维护、基础设施维护运维人力、信息安全运维人力以及信息安全服务等内容。

子项目 2 已按合同及招标文件要求完成应用系统维护服务；中间件和数据库维护，数据资源维护，服务器系统软件、工具软件的维护，软件系统信息安全运维服务，信息化软件运维人力要求，信息安全等级保护测评整改服务等。

子项目 3 已按合同及招标文件要求完成音视频设备的日常维护，人民代表大会、常委会会议、主任会议和日常其他会议服务的会务保障服务，建立会务系统配件库，提供会务运维服务的应急响应服务等。

子项目 4 已按合同及招标文件要求完成市人大常委会机关的各业务系统等保测评服务。

2. 资金情况分析

该项目总概算金额 1,049.09 万元，资金来源全部为市财政投资，项目合同总额为 886.47 万元（2021 年度安排预算数 852.4 万元），分四个子项目，子项目 1、子项目 2、子项目 3 分三次支付，子项目 4 分四次支付，合同服务期满通过验收后支付最后一笔款项，并向市政数局申请终验。

3. 项目管理情况分析

（1）质量控制。关键节点控制，审核开工申请、运维方案、运维月报等，确保过程质量。满意度评价，监理单位对各运维单位所服务内容进行监督，协调对运维单位开展用户满意度评价。绩效考核，协助建设单位对运维单位、监理单位的服务质量、管理成效等进行绩效考核。过程控制，依据项目招投标文件、合同文本要求，对运维内容督促检查，对存在问题，出具监理通知督促整改。

（2）进度控制。监理单位检查审核服务启动报审备案表、服务计划审核备案表等，对相关进度资料（周报、月报等）进行检查，及时协调、督促运维单位整改相关文档资料。

（3）变更控制。子项目一未经报告擅自更换 1 名运维人员，违反了合同约定，经三方评定，决定处以扣款处罚。

四、项目主要绩效或成功经验

（一）管理制度。目前市人大常委会机关信息化管理和技术人员编制少，难以满足机关当前信息化建设运维管理的需要，短

时间内无法增加人员力量。因此，目前系统的运行维护仍要依赖于系统集成商和开发商。运维体系所采用的运作模式应从实际情况出发，使服务外包模式与自主管理相结合。为实现运维服务管理的目标与效果，市人大常委会机关信息化工作部门在运维服务合同内明确了运维考核要求，联合项目监理单位对运维服务单位开展绩效考核，通过评估运维服务等级，支付合同价款。

（二）组织架构。为加强信息化建设和网络安全管理，成立了市人大常委会机关网络安全和信息化工作领导小组，下设办公室。领导小组办公室职责：研究拟定工作方案和项目实施计划，组织各系统的方案论证，为领导小组决策提供依据；按照政府采购有关规定进行项目招投标工作，负责技术人员培训和工程验收；协调机关各部门与服务商的关系，负责项目的规划、招标管理以及实施。

（三）保障体系。为推进运维工作有序开展，及时响应机关各部门运维服务需求，建立完善运维人员保障、技术保障体系；信息系统的建设、应用、推广都急需软件专业人才来完成，已建信息通信网络和硬件设置的维护和保障十分需要有专业知识的网络、安全技术人员。

五、存在问题

（一）故障率问题。因设备老化等原因，存在一定的设备故障率，要全方位保障市人大常委会机关工作有序进行，还需运维单位具备更丰富的经验和能力。

（二）人员管理问题。项目实施过程中，制度还不够完善管用，运维团队项目人员管理不够到位等问题，对项目精准实施产生不利影响。

六、工作建议

（一）着力降低故障率。通过强化对基础支撑系统即机房设备、服务器及存储设备、网络及安全设备的巡检，趋势分析等维护手段，进一步保障市人大常委会机关网络、服务器支撑平台的正常运行，保障业务系统的正常运行，事件处理后运维团队能及时提出好的建议，降低平均故障时间。

（二）加强人员管理。运维团队应制定内部安全管理制度和操作规程，项目经理认真履行职责，确保公共平台稳定运行，在管理制度、服务规范、服务措施等方面加强管理，提高服务效率和工作质量。

附件：项目支出绩效自评表

附件

项目支出绩效自评表

单位：万元

项目名称	信息化运维服务经费					项目级次	一级 <input checked="" type="checkbox"/> 二级 <input type="checkbox"/>		
主管部门	广州市人民代表大会常务委员会办公厅				实施单位	广州市人民代表大会常务委员会办公厅			
项目资金 (万元)	1. 年度预算数		年度支出预算数	预算完成数	分值	预算完成率	得分		
	总额		852.40	789.60	10.00	92.6%	9.26		
	其中：财政拨款（市本级支出）		852.40	789.60					
	财政拨款（转移支付）		0.00	0.00					
	其他资金		0.00	0.00					
绩效目标 情况（概述）	年度预期绩效目标				目标实际完成情况				
	结合本单位实际，优化现有的运行维护体系，运用信息化资产运行维护管理平台，提高信息化设备的运行维护效率，确保信息系统及网络、主机系统、机房设备正常运行，保证业务系统正常运行，保障信息安全，保障市人人民代表大会、常委会、主任会议及其他日常会议和活动顺利进行。				确保了信息系统及网络、主机系统、机房设备正常运行，保证了业务系统正常运行，保障信息安全，保障了市人人民代表大会、常委会、主任会议及其他日常会议和活动顺利进行。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值（权重）	自评得分	偏差原因分析及改进措施	
	效益	可持续影响	系统正常使用年限（年）	20年	20年	15.00	15.00	达到绩效目标要求。	
		社会效益	系统使用覆盖率（%）	98.0%	99.0%	15.00	15.00	达到绩效目标要求。	

	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值（权重）	自评得分	偏差原因分析及改进措施
绩效指标	服务对象满意度	服务对象满意度	系统运维满意度率（%）	100.0%	100.0%	15.00	15.00	达到绩效目标要求。
			系统使用人员总体使用体验满意率（%）	100.0%	100.0%	15.00	15.00	达到绩效目标要求。
	产出	产出数量	系统安全运维次数（次）	12次	12次	15.00	15.00	达到绩效目标要求。
		产出质量	系统正常运行率（%）	90.0%	92.0%	15.00	15.00	达到绩效目标要求。
	存在问题				无。			
改进措施				无。				
总分				99.26		等级		优