

附件 4

广州市 2021 年信息化运维项目绩效 自评报告

一、基本情况

（一）项目实施情况

通过开展运维服务，保障信息业务系统及基础设施的安全稳定运行，提升信息化业务系统、基础设施的管理、日常维护工作及业务处理能力。项目实施，依据我单位目前运维现状。项目实施年度为 2021 年 3 月 16 日到 2022 年 3 月 15 日。实施范围包括：信息系统及其配套的软硬件设备，包括：会务及参政议政系统、办公自动化系统（OA）、门户网站、网络系统、桌面设备、网络安全服务、云资源租赁等。在开展项目实施过程中，明确了供需双方权责，项目从总体进度安排、分期进度安排、项目阶段里程碑、阶段成果标识等都按运维管理制度要求进行。本项目从维护服务的应用成效、惠民惠企效果、创新服务、成本效益、安全保密、协同共享、社会效益及可持续影响等方面考核运维绩效。

（二）财政支出情况

本部门 2021 年信息化运维项目财政拨款预算数 22.2 万元，全年执行数 22.2 万元，预算完成率 100%，基本完成。资金使用范围对象为：信息系统运维服务、云资源租赁服务、桌面运维服务、网络安全服务及配套服务。整个项目分为两个合同支出分别为信息系统运行维

护，其费用为：16.38 万和云资源租赁费用：5.62 万。并根据其相关预算进行招标，签订合同，按合同支付要求进行支付相关费用。根据穗政数函〔2019〕652 号、穗财采〔2017〕14 号、粤政数函〔2018〕3 号、穗科信函〔2014〕1017 号、穗工信函〔2017〕2131 号文件申报本项目。

（三）项目管理情况

本项目的管理情况按照市政数局的项目执行要求进行，从项目招标前的项目在市项目管理系统上备案并发项目备案函，市政数局通过并同意项目备案后对项目按照采购要求在广东政府采购智慧云平台电子卖场上采购该项目，并跟中标公司签订合同后对项目进行实施，到最后项目结束后在市项目管理系统上进行项目验收，并发项目验收备查函，至此项目整改运维实施完毕。在此过程中依据已有项目管理制度进行管理，其包括：人员管理制度、运维管理制度、督导检查管理制度、信息系统运维管理制度、信息保密管理制度等。

（四）项目绩效管理情况

项目绩效目标为通过开展运维服务，保障信息业务系统及基础设施的安全稳定运行，提升信息化业务系统、基础设施的管理、日常维护工作及业务处理能力，依据我单位目前运维现状，本项目从维护服务的数量、质量、时效、成本、效益等方面考核运维绩效。其运维指标设定为：

一级指标	二级指标	指标值
产出指标	信息系统年度业务量（件）	≥4543（上一年度数据）

	维护工作按时完成率（%）	100%
	维护故障率（%）	99%以上
	维护及时率（%）	98%以上
	项目完成进度（%）	100%
	系统验收合格率（%）	100%
	运维服务成果交付	实现成果交付
效益指标	正常运行率（%）	99.99%以上
	故障响应率（%）	99%以上
	维护费用支付情况（%）	100%
	投诉率减少率（%）	同期数据横向对比减少 95%
	服务质量提升	实现质量提升

项目运行过程中按绩效管理制度及项目运维管理制度执行，维护过程中每月对维护内容进行评估考核，其内容包括：每天对机房巡检、出机房巡检表，每天对业务系统巡检，日常巡检报告(业务系统)，一周做一次数据备份，两周做一次应用系统查杀，每周对单位的事件做总结，出运维周报，平时维护、出维护记录表，单位设备维修或维护，出服务维修表。网络运行、故障分析报告：每月统计、每月月度报告，半年对维护做统计，整理故障情况、运行报告、故障分析报告，每季度对所有设备进行巡检检查，记录设备状况，列出注意事项，积极响应信息中心预警报告，在有预警漏洞时迅速补上漏洞。

二、综合评价分析

在执行该项目的运维过程中根据合同支付进度对项目资金支付情况进行考核，并针对运维过程中每月运维绩效考核记录相关情况并评分，其考核内容主要分为两大类：故障处理完成时间考核、服务质

量和成效考核。其过程中会出现一些偏差情况主要为：配件的延迟性。偏差原因分析：设备使用时间较长，维修过程中配件短缺，影响维修进度。针对存在的问题，完善运维管理流程，细化设备维护维修服务，要求根据运维范围内设备型号提前准备备品备件。

（一）自评结论综述

本项目绩效自评结果为：优；绩效自评分值：100 分。

（二）项目效益分析

本项目经济效益，主要体现在信息系统运行维护服务用户满意度、资源利用率、工作效率、维护成本等。社会效益，主要体现在运维服务标准化、降低运维成本、提升服务质量和效率、提升业务能力等。

信息运维有效的解决了以下 7 个方面的内容：

1. 网络日趋复杂，目前日常运维管理仍处于人工配置，由人管理模式，管理成本较高；而我单位技术人员少，并且难于应对各种突发事件，需要用科学管理改善目前状况。

2. 完善目前的信息系统运维管理，建设更符合信息化运维服务体系，保障运维管理的规范化和先进性。

3. 硬件设备使用过程中，设备元件出现老化现象，在使用中产生故障，随着使用时间不断增加，故障率逐年上升，对我单位工作人员办理业务的影响越来越大，为确保正常办理业务，提高办事效率。需专业技术人员对所有信息化设备进行定期巡检、现场监测系统状态、定期维护保养以及除尘工作，从而降低设备故障率，解决潜在问题，并为信息化发展提供依据。

4. 我单位的信息化设备较多，已建、在建和规划建设的信息系

统逐年增加。为保证在信息系统配套网络设备正常运作，需要提供一套完善的组网及网络安全性的合理化解解决方案，确保网络设备长期安全，稳定的正常运行。因此需要购买相关的系统集成和网络检测服务。

5. 我单位的应用系统，需要 24 小时不间断运作来提供正常的业务的需要。如果这些系统出现了故障，不能及时恢复，会造成工作严重瘫痪。为确保系统正常使用有必要继续购买系统的维护服务，保障我单位日常办公和政务工作的需要。

6. 业务系统无法满足工作实际需求，需要由系统原开商或运维服务方对业务系统功能进行相应的调整和新增、业务流程调整。另外业务系统数据查询，系统运行稳定性需要由运维服务方对业务系统进行功能修改和优化，数据资料维护、数据备份等。

7. 采用科学化、集约化的运维工作模式与方法，建立规范实用的 IT 服务管理体系，实现信息化保障支撑管理从被动式无序管理向主动式流程管理转变，更好地满足重点业务办理的需要。

（三）支出效益分析

本项目支出进度，严格按照合同执行，资金每一笔支出都在规定时间内支付完成。合理及有效的支出保障了单位内软硬件的正常使用及网络安全工作的落实到位，提高了日常工作效率，节约了时间成本，便利了对工作更好的开展。

三、存在的主要问题

信息化运维项目多年的完善，目前的信息化运维项目无存在主要问题。

四、下一步改进措施

针对项目备机备件的更换，应与运维服务商商定更好的替换计划、

安排。在运维管理制度中完善备机备件要求。

五、附件

项目支出绩效自评表，以及认为其要作为绩效自评报告附件的有关文件、资料等

项目支出绩效自评表							
(2021 年度)							
单位：元							
项目名称	中国民主促进会广州市委员会信息化运维服务项目						
主管部门	中国民主促进会广州市委员会			实施单位	中国民主促进会广州市委员会		
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		220,000.00	220,000.00	20	100%	20
	其中：财政拨款（市本级支出）		220,000.00	220,000.00			
	财政拨款（转移支付）		0.00	0.00			
	非财政拨款		0.00	0.00			
	2. 预算资金调整		年初预算数	预算调整数	分值	预算调整率	得分
	总额		220,000.00	0.00	10	0%	10
年度总体目标完成情况	年度绩效目标			目标实际完成情况			
	通过开展信息化运维项目，加强信息化业务系统、基础设施的管理及日常维护工作，确保本年度我单位信息化设备及系统正常稳定运行，提高业务处理能力和信息化建设水平。			本年度完成信息化运维服务，信息化业务系统、基础设施的管理及日常维护工作得到有效保障，确保了本年度我单位信息化设备及系统的正常稳定运行，提高了业务处理能力，达到项目实施预期目标。			
一级指标	二级指标	三级指标	预期指标值	实际完成指标值	分值	得分	分析说明

产出指标	/	质量指标	优：90%≤完成率（进度或满意度）≤100%；良 80%≤完成率（进度或满意度）<90%；中：60%≤完成率（进度或满意度）<80%；差：完成率（进度或满意度）<60%。	100%	15	15	指标说明：质量指标内容包括 日常服务请求按时按质完成率、项目实施进度计划完成进度、日常故障请求按时完成率、运维事件跟踪率（进度）、回访率和质量改进度、事件处理满意度、巡检按时按质完成率 周期性提交运维报告达标率等。 计算方法：完成率（进度或满意度）=已完成工作（事项）/应过多成工作（事项）×100%。 评估分值：总分 15 分，优：15 分；良：11-14 分；中：5-10 分；差：0-4 分。
		时效指标	优：90%≤业务系统可用性（达标率）≤100%；良 80%≤业务系统可用性（达标率）<90%；中：60%业务系统可用性（达标率）<80%；差：业务系统可用性	100%	15	15	指标说明：时效指标内容包括 关键业务系统可用性 & 关键业务系统达标率等。 计算方法：业务系统可用性（达标率）=业务事项可用性（达标率）均值/业务事项可用性（达标率）总值×100%。 评估分值：总分 15 分，优：15 分；良：11-14 分；中：5-10

			(达标率) <60%。				分；差：0-4 分。
		成本指标	优：90%≤支出进度≤100%；良：80%≤支出进度<90%；中：60%≤支出进度<80%；差：支出进度<60%。	100%	12	12	指标说明：成本指标内容包括项目总投资支出进度及基础设施维修费用支出进度等。 计算方法：支出进度=已支出数额/应支出总额×100%。 评估分值：总分 12 分，优：12 分；良：8-11 分；中：4-7 分；差：0-3 分。
效益	/	可持续影响指标	优：90%≤综合评价≤100%；良：80%≤综合评价<90%；中：60%≤综合评价<80%；差：综合评价<60%。	100%	10	10	指标说明：可持续影响指标包括技术人员变更率、工程师业务熟悉程度、满意度评价等。 计算方法：用户组织综合评价。 评估分值：总分 10 分，优：10 分；良：7-9 分；中：4-6 分；差：0-3 分。
		经济效益指标	优：90%≤第三方综合评估≤100%；良：80%≤第三方综合评估<90%；中：60%≤第三方综合评估<80%；差：第三方	100%	9	9	指标说明：经济效益指标内容包括信息系统运行维护服务用户满意度、资源利用率、工作效率、维护成本等。 计算方法：聘请第三方专家进行综合评估并对比上一年度相关工作内容。

			综合评估<60%。				评估分值：总分 9 分，优：9 分；良：6-8 分；中：3-5 分；差：0-2 分。
		社会效益指标	优：90%≤第三方综合评估≤100%；良 80%≤第三方综合评估<90%；中：60%≤第三方综合评估<80%；差：第三方综合评估<60%。	100%	9	9	指标说明：社会效益指标内容包括运维服务标准化、降低运维成本、提升服务质量和效率、提升业务能力等。 计算方法：聘请第三方专家进行综合评估并对比上一年度相关工作内容。 评估分值：总分 9 分，优：9 分；良：6-8 分；中：3-5 分；差：0-2 分。
存在问题			无				
改进措施			无				
总 分			100				
注：							