

附件 4

2023 年度广州市人民代表大会常务委员会办公厅部门 重点项目绩效评价报告-广州市人大常委会机关 2023 年信息化资产运维项目

一、评价项目概述

（一）项目背景资料

广州市人大常委会机关紧紧围绕人大立法、监督、人事任免和重大事项决定等重要职能，保证市人民代表大会、常委会会议、主任会议，以及专题询问会、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）项目资金细化分配情况

本项目批复金额 654.39 万元，资金来源全部为市财政投资，项目合同总额为 576.47 万元。合同服务期满通过合同验收后申请市政数局终验。

（二）项目政策依据

本项目依据广州市政务服务数据管理局关于市人大常委会办公厅 2023 年政务信息化项目审核的意见批复立项实施。

二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

本期运维项目的总体绩效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，维护市人大常委会机关桌

面办公设备和政务信息化基础设施及信息系统的正常运行，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。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：

（一）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。

（二）项目服务目录完成率：乙方在项目交付过程中服务目录完成率未达到 100%，每低一个百分点扣罚 2,000 元，按每次扣罚的款项在乙方的下笔合同款支付时扣除。

（三）项目 SLA 指标达标率：乙方项目交付过程中项目 SLA 指标达标率未达到 100%，每低一个百分点扣罚 1,000 元，按每次扣罚的款项在乙方的下一笔合同款支付时扣除。

（四）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。

三、绩效评价组织情况

（一）绩效评价目的。

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）绩效评价标准、方法和过程。

甲方与监理每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。

如按限定的时间内完成，30 分；如果在超过限定时限 50%，18 分；超过限定时限 100%，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%固定额度支付。绩效考核金占每笔应支付合同价款的 20%，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，结果为优、良、合格和不合格分别支付 100%、80%、60%和 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%	✓				
2	支付当期绩效考核金额的 80%		✓			
3	支付当期绩效考核金额的 60%			✓		
4	支付当期绩效考核金额的 0%				✓	

四、绩效评价指标分析情况

（一）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业务运行服务保障系统维护、基础施工工具软件续费、基础支撑系统维护、信息化资产管理、基础支撑系统安全加固服务、桌面运维服务和运维人力服务等内容。

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、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和软件信息系统安全服务等。

子项目 3 已按合同及招标文件要求完成视频监控综合管理系统运行维护及系统运维人力服务。

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建设开发类及运维服务类项目方案编制服务。

子项目 5 已按合同及招标文件要求完成广州市人大常委会机关 2023-2024 年信息化资产运维项目全过程监理服务。

（二）资金情况分析。

该项目总预算金额 654.39 万元，资金来源全部为市财政投资，项目合同总额为 576.47 万元。子项目 1、子项目 2、子项目 5 均分三次支付，子项目 3 分四次支付，子项目 4 分两次支付，合同服务期满通过合同验收后申请市政数局终验。

（三）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。监理单位检查审核项目开工申请、实施方案报审表等，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。本项目不涉及变更。

五、项目综合评价等级和评价结论

本项目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，绩效考核为优。

六、主要经验做法、存在问题和建议

（一）主要经验做法。

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。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。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。

（二）存在的问题。

目前，市人大常委会机关信息化管理和技术人员编制少，机关信息化系统的运行维护仍要依赖于系统集成商和开发商。根据省市相关文件要求，项目实施过程中的人员管理制度还需要进一步完善，特别是对信息化运维外包人员在工作时间以外的朋友圈、社交圈的监督还需要加强管理。运维项目文档提交及时性需要进一步提高。

（三）工作的建议。

加强运维服务外包人员管理。运维团队制定更有效的人员考勤和管理制度，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。运维团队按时提交周报、月报等文档。强化运维人员服务意识，及时反馈运维工作的进度和结果。

七、绩效评价结果应用

市人大常委会机关信息化管理部门、行政管理部门认真总结分析信息化资产运维项目绩效评价结果，并将该结果作为加强信息化运维管理、编制年度信息化运维经费预算、改进信息化部门工作的重要依据。