

# 上海市长宁区

## 财政项目支出绩效评价报告

项目名称：2023 年基础运维项目

项目单位：上海市长宁区城市运行管理中心

主管部门：上海市长宁区城市运行管理中心

委托单位：上海市长宁区财政局

评价中介机构（盖章）：中瑞岳华（上海）项目管理有限公司

# 上海市长宁区 2023 年基础运维项目 绩效评价报告

为切实加强财政项目支出预算绩效管理，提高财政资金配置效率和使用效益。上海市长宁区财政局委托中瑞岳华（上海）项目管理有限公司（以下简称“中瑞岳华”），对上海市长宁区城市运行管理中心（以下简称“城运中心”）申报的“2023 年基础运维项目”实施绩效评价。

本次绩效评价根据《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理实施意见》（中发〔2018〕34 号文）和《关于长宁区全面实施预算绩效管理实施意见》（长委发〔2019〕16 号）的文件精神，参照《关于印发〈上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）的通知〉》（沪财绩〔2020〕6 号）相关要求，对项目的进展情况、预算执行与资金使用情况、组织管理实施情况、制度建设执行情况、项目的产出与取得的成效进行评价，总结经验，发现问题，提出改进意见和建议。

## 一、项目概况

### （一）项目实施背景和目的

国务院办公厅在 2019 年 12 月印发《国家政务信息化项目建设管理办法》（国办发〔2019〕57 号），要求各部门应当严格遵守有关保密等法律法规规定，构建全方位、多层次、一致性的防护体系，确保政务信息系统运行安全和政务信息资源共享交换的数据安全。

《上海市城市管理精细化“十四五”规划》（沪府办发〔2021〕20 号）提出了：到 2025 年，基本建成以数字化转型为驱动，以网格化管理赋能升级为抓手，线上智慧场景应用与线下业务流程再造相融合，全域感知、全息智研、全时响应、全程协同、全面统筹的精细化综合管理平台。加强安全监管和运维效能，系统性提升城市韧性和运行管理水平。

打造数字城市底座，实现各类数据资产的有效管理，夯实责任网格，打造一支 7×24 小时响应的城市运行管理和应急处置队伍。

2022 年，上海市长宁区行政服务中心、长宁区大数据中心整建制并入长宁区城市运行综合管理指挥中心（上海市长宁区城市网格化综合管理中心），并更名为上海市长宁区城市运行管理中心。信息化基础运维类项目自 2023 年起由长宁区城市运行管理中心作为预算单位负责实施。

长宁区城市运行管理中心（以下简称“城运中心”）负责全区城市运行、网格化管理和市民热线相关工作，政务中心日常管理与服务协调工作，政务网络基础设施管理运维、数据治理及数据安全工作。全面贯彻“全员参与、明确责任、预防为主、快速响应、风险管控、持续改进”的信息安全方针。

2023 年基础运维项目为以前年度各类平台运维不断整合而成，主要内容包括：机关基础运维、信创云平台及运维监控平台等运维、信息化造价咨询和信息化项目监理、城运中心无纸化会议系统等子项目。基础运维项目通过及时现场维护、定期巡检以及故障排查等措施，为区机关用户办公提供稳定的终端、网络和平台运行环境，保障系统数据安全。

本项目为经常性项目，服务于长宁区公务员工作平台、机关大厦桌面终端维护及机房基础环境辅助维护、区视频会议系统维保、信创云平台及运维监控平台等的基础运维，目的是为长宁区电子政务办公办事提供基础支撑服务，使长宁区城运中心信息化系统的服务管理工作处于一个有序的、可控的、规范的状态，保障长宁区电子政务正常平稳运行，提高平台的使用满意度，推进长宁区信息化建设。

## （二）项目立项依据

1. 《国家政务信息化项目建设管理办法》（国办发〔2019〕57 号）：项目建设单位应当按照《中华人民共和国网络安全法》等法律法规以及党政机关安全管理等有关规定，建立网络安全管理制度，采取技术措施，

加强政务信息系统与信息资源的安全保密设施建设，定期开展网络安全检测与风险评估，保障信息系统安全稳定运行。

2. 《上海市城市管理精细化“十四五”规划》的通知(沪府办发〔2021〕20号)：全面强化城市安全运行的风险统筹治理。优化应急管理方式，推动职能整合优化、业务流程重塑、社会治理协同……确保城市运行安全风险管控的各领域、各环节、各方面工作更精细、更顺畅、更高效。

3. 上海市长宁区人民政府办公室关于转发区科委修订的《长宁区信息化项目管理办法》的通知(长府办〔2022〕34号)：运行维护及服务项目是指为保障现有信息系统的正常运行而开展的项目维护以及相关硬件设备的维修保养等，不包括在免费运维服务期限内的软件系统和硬件设备。首次申请的运行维护项目，需向区科委提交原项目建设合同、验收意见、数据资源目录和运维实施方案等材料；非首次申请的，需向区科委提交上年度运维合同。

### **(三) 项目实施内容**

#### **1. 具体实施内容**

2023年基础运维项目实施内容包括：机关基础运维、信创云平台及运维监控平台等运维、信息化造价咨询、信息化项目监理、城运中心无纸化会议系统设备调试安装和运维服务等5项。

本项目延续了2022年的基础运维工作内容，并根据实际情况对子项目进行合并，按照设备(UPS电池)使用寿命、维护点位和驻场需求对项目实施内容进行细化调整。主要实施内容如下：

##### **(1) 机关基础运维项目**

城运中心发布长宁区机关信息化基础运维采购需求，委托中标单位上海信迪信息技术有限公司开展机关基础运维工作，服务期限从2023年5月1日起至2024年4月30日止。

服务内容共计5类，包括台式计算机、笔记本电脑、打印机等计算机终端设备的日常维护，除交换机设备以外的网络链路维护、机房设备

的辅助管理, 机房内部空调系统、UPS 及监控系统维保服务(再次委托), 亚信安全邮件网关、虚拟化平台和邮件网关运维服务(再次委托), 区视频会议系统硬件维保和系统技术支持服务(再次委托)。中标单位为采购人提供维保服务为服务期内每周 7 天、每天 24 小时的响应, 包括公休日、节假日。

### **1) 电脑桌面终端运维服务**

**服务形式:** 由采购人提供工作场所、通讯线路及网络, 中标单位提供常驻工程师。安排固定驻场服务人员 3 人。

**服务范围:** 长宁路 599 号区机关大院、安西路 35 号、安西路 37 号、长宁路 895 号(宁都宾馆)、区城市运行管理中心。服务对象为机关大厦各部门、安西路、宁都宾馆各相关部门终端运维。

**服务内容及作业流程:** 台式计算机、笔记本电脑、打印机等计算机终端设备的日常维护以及除交换机设备以外的网络链路维护。

**维护设备数量:** 招标需求及合同约定服务数量为: 台式计算机 1440 台、笔记本电脑 300 台、打印机 600 台、弱电机房 36 个、网络信息点 3840 个、中心机房 4 个、PC 服务器 100 台。

**服务要求:** 常驻三名或以上工程师、且需要一定的 IT 维护服务工作经验, 驻场负责工程师手机 7\*24 小时开机并保持畅通, 并能在半小时内抵达工作地点。

**实际实施情况:** 实际安排驻场运维人员 3 人。通过对桌面终端及机房开展维护, 本年度完成了对机关大厦及部分院外委办局一般信息化设备、机房设备等的管理与维护, 以及机房空调与 UPS 的维护、巡检等。

根据年终服务验收报告: 台式计算机、笔记本电脑、打印机安装调试现场服务累计 2098 次, 大楼外部现场服务累计 37 次, 机房设备的辅助管理工作(无法量化)。

### **2) 机房内部空调系统、UPS 及机房监控系统维保服务**

本项为第三方运维单位再次委托服务，主要实施内容为：各空调、机组配套的室内机、室外机，室内机与室外机的线缆及管路连接，上下排水管管线等，配电线路节点以机组设备的供电输入接线点及机组内部之间的线缆；中间环节包含的所有设备、线缆、开关、元器件、风扇风道等的检查与运行检查，以及除尘等；机房监控系统维保；192节 DC12V 120AH 铅酸免维护电池更换。

**服务内容及作业流程：**以 UPS 设备输入压线点为起点（含压线点），以 UPS 输出压线点为终点（含压线点），中间环节包含的所有设备、线缆、开关、元器件、风扇风道等的检查与运行检查，以及除尘等。

空调制冷系统包括各空调、机组配套的室内机、室外机，室内机与室外机的线缆及管路连接，上下排水管管线等。

机房内部精密空调及 UPS 出现故障后，服务单位及时赶到故障现场进行故障处理，并在承诺时间（见故障解决时间）内解决故障并恢复采购人设备正常运行。

**蓄电池售后服务要求：**蓄电池质保期不少于 36 个月；质保期间需提供 7x24 小时电话支持和现场故障排除响应。。

**巡检服务要求：**中标单位在维保期内对所维保内容提供每季度执行一次例行全面巡检、维护工作，在巡检期间不得影响机房的正常运转。

**维护保养要求：**提供 24 小时电话支持服务，对电话支持服务未解决的故障或疑难，提供现场服务。

**服务响应：**中标单位为采购人提供的维保服务为服务期内每周 7 天、每天 24 小时的响应，包括公休日、节假日。

**故障解决时间：**对于所有直接影响 IT 设备正常运行的故障，都视为重要故障，中标单位承诺在 2 小时到达现场，到达现场后判断并解决故障，恢复系统正常运行。

**实际实施情况：**根据年终服务验收报告：UPS 蓄电池更换服务 1 次，空调、UPS 巡检、现场维修服务累计 37 次。

### 3) 亚信安全邮件网关、虚拟化平台和邮件网关运维服务

本项为第三方运维单位再次委托服务，实施内容为 1 台亚信安全邮件网关（垃圾邮件防护），包括：亚信安全邮件网关原厂续保服务和虚拟化平台以及邮件网关产品巡检服务（1 年续保和现场支持服务）。

**实际实施情况：**根据年终服务验收报告：亚信安全邮件网关原厂续保服务 1 次，虚拟化平台以及邮件网关产品巡检服务 10 次。

### 4) 视频会议硬件维保及技术支持服务

**服务内容及作业流程：**本项为第三方运维单位再次委托服务，包括：

①**维保设备硬件服务：**针对所有华为设备提供华为官方维保服务；在系统运行过程中遇到任何技术方面的问题时提供 7×24 远程技术支持服务；提供应用软件的主要版本更新授权；设备出现硬件故障时提供备件先行和故障件提取服务；设备出现软、硬件故障时提供华为工程师现场支持服务。突发事件发生时提供 7\*24 小时的服务和驻点保障，人员不少于 2 人。②**视频会议保障服务：**包括区政府重大视频会议保障和视频会议系统日常运营服务。提供一名常驻工程师。

**重大会议保障服务：**根据会议安排，会前至少 2 名工程师到场布置会场、搭建、设备调试及模拟测试，并准备好应急预案；会中现场会议保障、故障紧急处理；需操作华为视频会议系统，确保 2 套视频会议系统正常会议；同时对下属分会场华为终端提供远程服务支持，提供远程操作指导、调试使用和故障诊断；

**重大节假日值守保障服务：**国庆等重大节假日，提前一天对两套视频会议系统的运行状况和会议功能进行检查，确保系统运行正常。

国庆等重大节假日期间如甲方有要求，需能提供视频会议系统人员值守、保障服务，确保两套视频会议系统的正常运行。

**月度巡检服务：**每月一次定期巡视检查，对月检结果进行年度汇总，并提出优化调整建议。

**培训服务：**定期安排专业工程师对用户方进行相关视频会议系统的技术培训和培训。

**实际实施情况：**根据年终服务验收报告：视频会议系统设备续保服务 1 次，视频会议的操作保障服务累计 107 次，视频会议终端设备维修服务累计 7 次。

### **5) 电脑桌面运维备品备件维修更换**

本项为电脑桌面终端运维服务所产生的备品备件维修更换费用，根据造价咨询的审价报告据实结算。

**实施情况：**根据年终服务验收报告：本期备品备件维修费用预算 60000.00 元，发生维修费用支出共计 59380.00 元，费用剩余 620.00 元。

#### **(2) 信创云平台及运维监控平台等运维项目**

2021 年 6 月信创云平台正式上线。城运中心发布长宁区信创云平台及运维监控平台等运维项目招标需求，委托中标单位华宇万户医疗科技（上海）有限公司开展信创云平台及运维监控平台等运维工作，服务期限从 2023 年 6 月 1 日起至 2024 年 5 月 31 日止。

服务内容共计 5 类，包括应用及终端的驻场运维服务（信创云平台运维、密码系统运维、监控平台运维），第三方软件保修服务（再次委托），第三方硬件特征库升级服务（再次委托），模块化机房运维服务（再次委托），软硬件采购（外购备份软件及堡垒机用户 key）。

现场值守采用 5\*8 小时值班制度，节假日或重要时期，视采购人要求派技术人员到现场值守。不需现场值守时应实行 24 小时远程监控，以及时发现问题，及时赶赴现场解决。计划投入不少于派驻 2 名现场工程师，其中 1 人负责信创云平台、密码系统和监控平台运维工作，另外 1 人（购买服务）负责终端运维工作。

#### **1) 运维服务**

##### **①信创云平台运维服务**

通过实地的驻场运维服务，提供包括日常巡检、故障处理、技术支持、运维分析、突发事件响应、特殊时期人员值守、问题整理、运维报告、组织协调等服务，从而保障长宁区信息化工作顺利进行，保障云平台的平稳、安全运行，为全区应用系统提供坚实高效的信创云运行环境。

**实际实施情况：**根据年终服务验收报告：租户数量：19 个、应用数：58 个、数据库台数：79 个、中间件数量：56 个、操作系统：221 个。完成了：新建虚拟机并进行安装数据库与中间件；按要求进行网络策略；按要求进行数据备份；定期查看云平台的软件激活时间；机房服务器上架工作；定期统计云资源情况等维护内容。

系统运维工作方面完成了：主机设备系统（4 套虚拟机）；数据库系统（3 项）；中间件系统 1 项；网络系统（内网中的政务外网、2 台汇聚交换机、2 台云平台交换机）；安全系统（1 台设备堡垒机）运维。

## ②密码系统运维服务

**实际实施情况：**根据年终服务验收报告：对接 3 个应用系统，公务人员统一身份认证 UKEY 制作共计 17 个，密码综合管理平台及统一身份认证平台和密钥管理平台运行正常。

**③监控平台驻地运维服务（运维监控平台的运维），面向运维监控平台中的 7 块子系统和业务模块的软件应用。**

**实际实施情况：**根据年终服务验收报告：运维监控平台展示云、网、数、端、安全、项目等平台数据。本年度更新云屏数据共 4 次（每季度一次）。

## ④桌面终端运维服务：

**实际实施情况：**根据服务验收报告：ITSM 运维服务工作平台共计录入 1100 条工单，其中云平台工单 474 条，终端维护工单共 626 条。

## 2) 第三方软件保修服务

本项为运维单位再次委托服务，内容为百姓项目管理系统保修服务。

### **3) 第三方硬件特征库升级服务**

本项为实施内容为运维单位外购 IDP 攻击模块开通+规则特征库 1 年升级、专业版快速查杀模块开通+病毒库 1 年升级和天融信 WEB 防火墙特征库 1 年升级等服务。

### **4) 模块化机房运维服务（信创云机房维护）**

本子项为运维单位再次委托服务，主要对机房动力系统、微模块设备、视频监控系统等提供软件、硬件设备材料保修服务，监控系统通过保修服务。提供重大故障应急响应服务。通过日常运维和巡检服务，保障信创云机房设备和环境的安全稳定，为信创云平台稳定运行提供基础保障。

**实际实施情况：**根据年终服务验收报告：机房环境包括机关大厦 2 个机房，完成了空调系统设备运行状态日常检查、机房进出登录记录、机房基本耗材替换、机房报警响应等运维工作。

### **5) 软硬件采购**

本项为运维单位外购服务，实施内容包括备份软件使用授权、后端备份容量扩容许可（80TB）、5 个天融信堡垒主机用户 key 使用授权。

#### **（3）信息化造价咨询项目（财务监理）**

提供长宁区城运中心信息化项目的全过程财务监理服务、造价咨询、结算审核服务。涉及基础运维项目配件费核价审计、政务云与信息安全隐患项目结算审核和“一网通办”政务服务效能提升项目的全过程财务监理。

#### **（4）信息化项目监理（工程监理）**

提供上海市长宁区城运中心 2023 年信息化项目监理服务询价采购项目工程全过程监理服务，主要包括质量控制、进度控制、投资控制、变更控制、信息管理、安全管理与协议管理和项目协调。

#### **（5）城运中心无纸化会议系统项目（年初未编制预算）**

提供无纸化会议系统的 PAD 平板设备 10 台、平板专用充电柜 1 座、无线路由设备 2 件、调试安装实施服务(安装、调试、系统配置和实施)。在 2023 年 8 月 23 日设备验收后提供一年的保修期。

#### (四) 项目预算安排及执行情况

##### 1. 2023 年预算安排及执行情况

###### (1) 年度预算编制情况

根据长宁区财政局下发的《长宁区大数据中心 2023 年部门预算的批复》，批复基础运维项目年度预算金额 437.00 万元，来源于区级财政一般公共预算。后因机构改革，原长宁区大数据中心 2023 年基础运维项目预算 437.00 万元全部划转至区城市运行管理中心。

2023 年度长宁区基础运维项目编制年度预算金额为 437.00 万元，具体费用组成详见下表：

2023 年基础运维项目预算编制明细表

单位：万元

预算名称 (一级)	项目名称(二级)	用途	年度预算
基础运维项目	机关基础运维项目	用于购买机关大厦桌面终端维护、防垃圾邮件升级保障、机房空调、VRV 空调及 UPS 等的维护服务及区视频会议系统硬件维保和系统技术支持服务	240.00
	长宁区信创云平台及运维监控平台等运维项目	用于长宁区信创云平台、密码系统、运维监控平台、麒麟终端及邮件系统等运行维护服务	126.00
	信息化造价咨询费	信息化财务监理和法务	35.00
	信息化项目监理经费	用于信息化项目监理	36.00
合计			437.00

###### (2) 年度预算执行情况

根据《关于上海市长宁区城市运行管理中心 2023 年部门预算调整的批复》，年中预算金额按上年跨年运维合同和本年度合同应付款项调整为 380.85 万元，项目实际支出 370.14 万元，其中：支付 2022 年运维和监理咨询项目尾款 70.68 万元(20%)，支付 2023 年运维类项目进度款 284.15 万元(80%)，支付 2023 年信息化项目监理和造价咨询费 11.30

万元（50%），无纸化会议系统项目 4.02 万元（100%）。年度预算执行率为 97.19%。

### **（五）绩效目标完成情况**

长宁区大数据中心申报了 2023 年度基础运维项目财政支出绩效目标，绩效目标表上设置的产出和效益指标较为简单，与项目实施目标匹配性不高。经评价小组调研论证，根据项目的总体目标、同时针对该项目的实际情况、对照合同约定服务内容、根据《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）对绩效目标内容的编制要求，结合指向明确、具体细化、合理可行的原则，将本项目绩效目标优化如下：

#### **1. 项目总目标**

为长宁区电子政务办公办事提供基础支撑服务，使长宁区大数据中心信息化系统的服务管理工作处于一个有序的、可控的、规范的状态，保障长宁区电子政务正常平稳运行，提高平台的使用满意度，推进长宁区信息化建设。

#### **2. 年度目标**

完成本区电子政务相关 1440 台台式计算机、300 台笔记本电脑、600 台打印机、36 个弱电机房、3840 个网络信息点、4 个中心机房和 100 台 PC 服务器的机关信息化基础运维、邮件网关运维、视频会议系统、信创云平台及运维监控平台等基础支撑服务工作；风险及故障处理响应及时；设备稳定运行，无重大故障和网络安全及数据安全事件；项目成本控制有效；有效提升机关工作效率和保障业务连续性，用户满意度达到 95%以上。

#### **3. 绩效目标**

##### **（1）产出目标：**

##### **1) 产出数量**

①计算机桌面终端运维服务：驻场 3 人，及时接单，2 小时内现场

处理完成；

②机房设备辅助管理服务：完成 2 台精密空调、3 台多联机空调系统、3 台 UPS 电源和 2 台 UPS 输出配电柜、1 套机房监控系统运维服务；

③信创云平台及运维监控平台运维计划完成数：完成信创云平台、密码系统、监控平台和终端的 2 人驻地运维服务、1 个项目管理系统保修、3 类防火墙开通和升级服务、1 项模块化机房运维（系统原厂保修、应急响应、耗材更换）、1 套备份软件 80TB 后端备份容量许可、5 个堡垒机用户证书升级服务工作；

④终端驻地运维服务：驻场 1 人，按实完成终端运维工作；

⑤机关机房空调维保服务：5 台空调系统+运维响应；

⑥机房 UPS 系统维保：3 套 UPS 系统+运维响应+电池更换；

⑦视频会议运维服务：完成 1 套会议管理平台、1 套呼叫控制和防火墙穿越服务器、1 套 MCU、1 套录播服务器的续保、重大会议保障服务和应急处突等服务工作；

⑧第三方硬件特征库升级服务：DP 攻击模块开通+规则特征库 1 年升级；专业版快速查杀模块开通+病毒库 1 年升级；天融信 WEB 防火墙特征库 1 年升级；

⑨模块化机房运维服务：每月巡场 1 次，按设备技术标准实施；7\*24 不限次电话及现场技术支持服务；1 小时电话响应服务、4 小时现场响应服务；精密空调滤网更换；空调加湿桶更换完成。

## 2) 产出质量

①工单和应急响应故障修复达标率：修复率 100%；

②安全系统、机房系统巡检故障率：巡检运维规范、设备状态正常；

③机关机房空调及 UPS 运维质量验收合格率：验收通过；

④第三方硬件特征库升级服务达标情况：验收通过；

⑤模块化机房运维服务达标率：通过验收。

## 3) 产出时效

- ①日常工单维修维护完成及时；
- ②月度及固定巡检运维及时；
- ③机房内部空调系统、UPS及机房监控系统维保服务完成及时；
- ④防火墙及证书升级更新工作完成及时。

**(2) 效益目标:**

**1) 实施效益**

- ①满足各部门终端设备使用需求；
- ②有效保障区电子政务版公共办事基础服务；
- ③推进本区信息化建设

**2) 可持续影响**

- ①长效管理机制完善，有效推动区信息化建设；

**3) 满意度目标**

- ①机关基础运维项目受益部门用户满意度达到 95%以上；
- ②信创运维项目受益部门用户满意度达到 95%以上。

**4. 绩效目标完成情况**

本项目绩效目标完成情况见下表所示:

绩效目标完成情况表

一级指标	二级指标	三级指标	目标值	完成情况
产出	产出数量	计算机桌面终端运维服务	驻场 3 人，及时接单，2 小时内现场处理完成	台式计算机、笔记本电脑、打印机安装调试现场服务累计 2098 次，大楼外部现场服务累计 37 次，机房设备的辅助管理。
		机房设备辅助管理服务	日常巡检、资源分配、故障诊断	2 台精密空调、3 台多联机空调系统、3 台 UPS 电源和 2 台 UPS 输出配电柜、1 套机房监控，现场维修服务累计 37 次，UPS 蓄电池更换服务 1 次。
		信创云平台运维项目驻场服务	驻场 1 人，按时完成信创云平台、密码系统和监控平台运维工作	驻场 1 人，平台数据，更新云屏数据共 4 次。监控平台、主机设备系统、数据库系统、中间件系统、网络系统、安全系统运维
		终端驻地运维服务完成情况	驻场 1 人，按实完成终端运维工作	驻场 1 人，ITSM 运维服务工作平台共计录入 1100 条工单，其中云平台工单 474 条，终端维护工单共 626 条
		机关机房空调维保服务完成情况	5 台空调系统+运维响应	按时完成，5 台空调系统维护，按季巡检共 4 次，5 台空调、UPS

一级指标	二级指标	三级指标	目标值	完成情况
				巡检、现场维修服务累计 37 次
		机房 UPS 系统维保完成情况	3 套 UPS 系统+运维响应+电池更换	按时完成, 3 套 UPS 系统维护, UPS 蓄电池更换服务 1 次
		视频会议运维服务完成情况	现场支持服务工程师, 7*24 小时的电话热线支持	系统设备续保服务 1 次, 视频会议的操作保障服务累计 107 次, 视频会议终端设备维修服务累计 7 次
		第三方硬件特征库升级服务	DP 攻击模块开通+规则特征库 1 年升级; 专业版快速查杀模块开通+病毒库 1 年升级; 天融信 WEB 防火墙特征库 1 年升级	DP 攻击模块开通+规则特征库 1 年升级; 专业版快速查杀模块开通+病毒库 1 年升级; 天融信 WEB 防火墙特征库 1 年升级
		模块化机房运维服务	每月巡场 1 次, 按设备技术标准实施; 7*24 不限次电话及现场技术支持服务; 1 小时电话响应服务、4 小时现场响应服务; 精密空调滤网更换; 空调加湿桶更换完成	2 个中央空调, 1 台干粉灭火器, 1 台加湿器设备运行状态日常检查和月度巡检; 曙光模块化机房, 3 台列间精密空调, 1 套七氟乙烷柜式灭火器, 设备运行状态日常检查和月度巡检; 2 套监控系统运行状态日常检查和月度巡检; 7*24 不限次电话及现场技术支持服务; 完成机房报警响应(无法量化); 每月 1 次巡检及维保服务, 空调外机一年 2 次清洗服务;; 精密空调滤网更换; 空调加湿桶更换完成
	产出质量	工单和应急响应故障修复达标率	修复率 100%	根据工单提供现场服务, 完成全部报障修复。
		安全系统、机房系统巡检故障率	巡检运维规范、设备状态正常	日常巡检、检测和除尘等以及季度执行一次例行全面巡检、维护工作规范, 设备运行状态正常
		视频会议保障服务达标率	质量达标、有效保障	提供华为设备官方维保支持, 常驻工程师日常运营服务质量达标、有效保障两套视频会议系统的正常运行
		机关机房空调及 UPS 运维质量验收合格率	验收通过	验收通过
		第三方硬件特征库升级服务达标情况	验收通过	验收通过
		模块化机房运维服务达标率	验收通过	验收通过
	产出时效	日常工单维修维护完成及时性	按优先级及时完成	2 小时到达现场恢复系统正常运行。需采购备件更换的, 在收到备件后安装完成。
		月度及固定巡检运维及时性	按运维要求及时完成月度及季度巡检	机房空调、监控系统、UPS 日常检查和季度巡检无缺失。视频会议系统每月一次定期巡视检查按时完成。
		机房空调、UPS 及监控系统维保服务完成及时性	按运维要求及时完成空调耗材及 UPS 更换和维护	机房空调、UPS 巡检、现场维修服务和 UPS 蓄电池更换服务按计划完成。
		防火墙升级工作完成及时性	有效期内及时授权和升级	按计划完成设备防火墙策略设置、更新、撤销等工作

一级指标	二级指标	三级指标	目标值	完成情况
效益	社会效益	各部门终端设备使用需求满足性	终端设备稳定运行，满足各部门使用需求	通过定期巡检，将发现的风险提前解决，避免发生故障。出现突发问题，响应及时，并快速处理。完成了对机关大厦及部分院外委办局一般信息化设备、机房设备的管理与维护，以及多次机房空调与 UPS 的维护、巡检等。为机关用户办公提供了稳定、安全的基础服务。
		区电子政务办公办事基础服务支撑保障性	保障长宁区电子政务正常平稳运行，保障政务网络数据信息安全	日常运维保障了信创云平台、密码系统等平台的平稳、安全运行；配合第三方应用系统做密码平台对接工作，协助第三方应用系统通过完成多次密测工作；信创云机房环境安全稳定。
		本区信息化建设推进有效性	信息化系统管理有序、可控；加强统筹整合，提升系统使用效率	完成日常运维工作，主要包括定期巡检、及时快速响应问题、高效率处理问题、全面验证。将传统的“救火式”运维方式转变成“主动式”运维。（主动监测、主动预警、主动修复等手段，提前预防和解决故障）
	可持续影响	长效管理有效性	日常运维制度完善、机房进出登记和人员考勤记录完整、工单和月度报告完备，耗材使用登记无缺失	日常工作严格按照流程制度进行，并有相应的运维记录和阶段报告。
	满意度指标	机关基础运维项目受益部门用户满意度	满意度 ≥ 95%	对发改委、司法局、国资委、教育局、财政局、纪委、商务委等等部门发放问卷共回收问卷 54 份，满意度为 100%
		信创运维项目受益部门用户满意度	满意度 ≥ 95%	对发改委、司法局、国资委、规划局、财政局、纪委监委、商务委等等部门发放问卷共回收问卷 54 份，满意度为 97.78%

## 二、评价工作实施情况

### （一）评价目的

本次绩效评价目的是通过对 2023 年度基础运维项目的预算编制、资金使用、成本构成、制度建设与执行、项目实施与管理、产出与效果等进行客观分析评价，总结经验，发现问题，进一步建立或优化支出成本定额体系，提出改进的意见和建议。

经对项目招投标材料进行梳理，大数据中心现场踏勘和对第三方运维团队开展访谈，确定本次绩效评价主要包括以下方面：

1. 审查项目预算构成的合理性，包括运维团队和驻场人员成本费用、核实第三方运维单位再次购买原厂服务和设备的必要性及合理性、分析影响成本的关键因素和成本变动趋势，通过历史比较、市场询价、同类项目成本定额比较，梳理各年实际投入，判断成本规模的合理性，为优化成本结构探索途径。

2. 全面审核合同执行与运维管理服务的一致性、合同履约的规范性，以发现再合同实施过程和成本支出合理性方面的潜在问题。

3. 通过资料收集、基础表填写、访谈和社会调研、数据分析等方式，总结项目实施的成果和效益，并针对存在的不足之处提出优化建议，以促进财政资金使用效益的进一步提高。

## **（二）评价依据**

### **1. 预算绩效相关文件依据**

（1）《关于我市全面实施预算绩效管理的实施意见》（沪委发〔2019〕12号）；

（2）《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩〔2020〕6号）；

（3）《关于印发〈上海市 2024 年度全面推开成本预算绩效管理工作方案〉的通知》（沪财绩〔2024〕3号）；

（4）《关于长宁区全面实施预算绩效管理实施意见》（长委发〔2019〕16号）。

### **2. 业务相关文件依据**

（1）《国家政务信息化项目建设管理办法》（国办发〔2019〕57号）；

（2）《长宁区信息化项目管理办法》（长府办〔2022〕34号）；

（3）《长宁区城运中心信息安全管理制制度》；

（4）《长宁区城运中心信息安全管理制制度汇编》；

（5）2021-2023 年度预算批复、绩效目标申报材料；

(6) 《上海信迪信息技术有限公司服务管理控制》、《华宇万户医疗科技(上海)有限公司运维管理制度》;

(7) 访谈调研和社会调查结果;

(8) 基础表数据;

(9) 项目招投标及合同、财务资料、运维月报、工单、服务记录;

(10) 其他相关资料。

### (三) 评价对象和范围

本次绩效评价的对象是长宁区城市运行管理中心 2023 年度基础运维项目, 预算金额总计 437.00 万元。

本次绩效评价的范围包括: 机关基础运维和信创云平台及运维监控平台等运维项目的实施情况和服务质量、预算执行与资金使用情况、成本构成情况、组织管理实施情况、制度建设执行情况、以及对项目的产出与取得的效果情况进行评价。

### (四) 评价时段

本项目评价时段为 2023 年 1 月至 2024 年 6 月。

### (五) 评价关注重点

1. 预算编制科学性和合理性、购买运维服务的成本费用合理性及成本控制有效性(对近三年的成本结构和服务费用支出情况进行分析), 以此明确成本构成, 判断运行维护成本的逻辑合理性、依据充分性和结果科学性, 保证项目的顺利实施;

2. 关注甲乙双方合同管理规范性, 包括政采流程规范性、合同要素健全性和实际履约情况, 以此反映项目实施流程的规范性和合理性;

4. 工作计划任务的实际运作情况, 包括机关大厦桌面终端维护、邮件网关安全保障、机房空调、UPS 和监控及区视频会议系统维保和系统技术支持、信创云平台系统和机房运维服务等工作的服务质量。

5. 城运中心对第三方服务单位的监督管理、第三方服务单位内部管理机制建立和执行情况等。

6. 梳理项目核心产出、效益指标，明确绩效标准，建立完善基础运维项目成本预算绩效分析指标体系，从投入成本、项目产出、效益效果三个维度，结合运维项目实施内容、标准、支出范围和时效，对项目绩效实施评价，明确财政支出标准，提出可行性建议。

### **（六）评价过程**

本次基础运维项目成本绩效评价在 2024 年 3 月 25 日启动，绩效评价小组针对项目进行前期调研，包括研读项目相关文件，对主管部门、预算单位和第三方服务单位实施访谈、通过走访区大数据中心了解项目情况，获取相关运维材料。走访第三方运维公司上海信迪信息技术有限公司和华宇万户医疗科技（上海）有限公司开展现场调研和查账工作。经评价小组内部多次研讨后，初拟了工作方案、指标体系及公众满意度问卷，征询了预算单位项目负责人的意见后，评价小组对实施方案作了相应修改与调整，最终确定绩效评价工作方案和指标体系，在此基础上对获取的材料进行分析汇总，形成本项目财政支出绩效评价报告。

### **（七）评价方式方法**

本次绩效评价采用方法是指标评价法、资料分析法。

本评价组根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合绩效目标，按照“结果导向、过程控制”的原则，参考财政部门的绩效评价指标体系共性框架，独立设计指标体系。该项目绩效评价指标体系包括项目决策、项目管理、项目产出、项目效果四部分内容，主要围绕项目组织管理有效性、资金使用合规性、长效管理和使用效益等方面，客观分析项目的产出和效果。

指标体系包括综合评价表和基础表两部分，综合评价表中各指标的权重由绩效评价小组根据绩效评价原理和评价需求，在调研基础上依据指标的重要性产生，并经论证后，对相关指标权重最后调整确定。

### **（八）绩效评价实施情况**

自 2024 年 3 月中瑞岳华接受委托以来，公司专门成立了绩效评价

小组，评价小组从2024年3月25日至8月15日，根据绩效评价实施要求和长宁区财政重点绩效评价工作的通知，经过财务检查、数据收集、现场访谈、社会调研、数据分析和报告撰写，完成了绩效评价报告。

### 1. 方案撰写

2024年3月25日至5月15日，绩效评价小组向项目单位了解项目情况，进行工作方案、指标体系及访谈内容的设计，完成初步评价方案。

### 2. 资金使用情况检查

2024年5-6月份，由评价小组实地走访区域运中心，对项目资金使用情况及合规性进行分析调研，撰写资金使用情况报告。

### 3. 访谈、踏勘和满意度调查

2024年6月1日到30日，中瑞岳华绩效评价小组走访大数据中心和两家第三方运维单位，组织开展现场调研。期间评价小组对项目开展支出成本核算和满意度调查，并根据调研结果完成相关分析报告。

### 4. 撰写评价报告

2024年7月1日至8月中旬，绩效评价小组根据收集的相关资料信息，对项目绩效进行分析，撰写评价报告初稿，并提交项目单位及长宁区财政。

## 三、评价结论与指标分析

### （一）评价结论

通过业务数据统计、访谈调研等方式取得的信息，使用评价小组编制的基础运维项目财政支出绩效评价指标和评分标准，本次绩效评价最终评分结果为88.32分，评价等级为“良”。详见下表：

指标	A. 决策	B. 过程	C. 成本	D. 产出	E. 效益	合计分值
权重	20	20	10	25	25	100
分值	15	18	5.41	25	24.91	88.32

2023年度基础运维项目指标体系中二级指标有13个、三级指标有36个，四级指标有15个。项目绩效评价指标体系及得分情况分析详见：附件二“绩效评价指标体系表”，指标评分汇总如下：

绩效评价指标体系评分汇总表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	业绩值	
A 决策	A1 项目立项	(A1-1) 立项依据充分性		2	2	充分	
		(A1-2) 立项程序规范性		3	3	规范	
		(A1-3) 立项范围合规性		2	2	合规	
	A2 绩效目标	(A2-1) 绩效目标合理性		4	3	基本合理	
		(A2-2) 绩效指标明确性		4	2	基本规范	
	A3 资金投入	(A3-1) 预算编制科学性		5	3	基本科学	
B 过程	B1 资金管理	(B1-1) 预算执行率		3	3	97.19%	
		(B1-2) 资金使用合规性		3	3	合规	
	B2 组织实施	(B2-1) 管理制度完善性	(B2-1-1) 财务管理制度的完善性		3	3	完善
			(B2-1-2) 项目管理制度的完善性		3	2	基本完善
		(B2-2) 项目管理制度执行有效性		3	2	基本有效	
		(B2-3) 采购管理合规性		3	3	基本合规	
		(B2-4) 验收实施规范性		2	2	规范	
C 成本	C1 固定岗位驻场服务成本合理性	(C1-1) 机关基础运维团队人员数量及成本合理性		2	0	节约率为22.12%	
		(C1-2) 信创云平台运维项目驻场人员数量及成本合理性		2	1.75	节约率为2.54%	
	C2 机关基础运维项目再次委托服务成本合理性	(C1-3) 机房空调、UPS及监控系统维保成本投入合理性		1.5	1.5	100%	
		(C1-4) 视频会议运维服务成本投入合理性		1.5	1.5	100%	
	C3 信创云平台及运维监控平台再次委托服务成本合理性	(C1-5) 第三方硬件特征库升级服务成本投入合理性		1.5	0	节约率为36.15%	
		(C1-6) 模块化机房运维服务成本投入合理性		1.5	0.66	节约率为11.21%	
D 产出	D1 产出数量	(D1-1) 机关基础运维驻场完成情况	(D1-1-1) 计算机桌面终端运维服务	2	2	100%	
			(D1-1-2) 机房设备辅助管理服务	1	1	100%	
		(D1-2) 信创云平台运维驻场完成情况	(D1-2-1) 信创云平台运维项目驻场服务	2	2	100%	

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	业绩值	
			(D1-2-2) 终端驻地运维服务完成情况	2	2	100%	
		(D1-3) 机关基础运维再次委托服务完成情况	(D1-3-1) 机房空调维保服务完成情况	1	1	100%	
			(D1-3-2) 机房 UPS 系统维保完成情况	1	1	100%	
			(D1-3-3) 视频会议运维服务完成情况	1	1	100%	
			(D1-4) 信创云平台运维再次委托服务完成情况	(D1-4-1) 第三方硬件特征库升级服务	1	1	100%
			(D1-4-2) 模块化机房运维服务	1	1	100%	
		D2 产出质量	(D2-1) 工单和应急响应故障修复达标率		2	2	达标
			(D2-2) 安全系统、机房系统巡检故障率		1	1	正常
			(D2-3) 视频会议保障服务达标率		2	2	达标
			(D2-4) 机关机房空调及 UPS 运维质量验收合格率		1	1	合格
	(D2-5) 第三方硬件特征库升级服务达标情况			1	1	达标	
	(D2-6) 模块化机房运维服务达标率			1	1	达标	
	D3 产出时效	(D3-1) 日常工单维修维护完成及时性		2	2	及时	
		(D3-2) 月度及固定巡检运维及时性		1	1	及时	
		(D3-3) 机房空调、UPS 及监控系统维保服务完成及时性		1	1	及时	
		(D3-4) 防火墙升级工作完成及时性		1	1	及时	
	E 效益	E1 项目效益	(E1-1) 社会效益	(E1-1-1) 各部门终端设备使用需求满足性	5	5	满足
				(E1-1-2) 电子政务正常平稳运行保障性	5	5	保障
				(E1-1-3) 信息化建设推进有效性	4	4	有效
			(E1-2) 可持续影响	(E1-2-1) 长效管理有效性	3	3	有效
E2 满意度		(E2-1) 机关基础运维项目使用部门满意度		4	4	100%	
		(E2-2) 信创运维项目使用部门满意度		4	3.91	97.78%	

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	业绩值
合计	100			100	88.32	-

## （二）指标分析

### （A1-1）立项依据充分性

本项目立项依据国务院办公厅在 2019 年 12 月印发《国家政务信息化项目建设管理办法》（国办发〔2019〕57 号），要求各部门应当严格遵守有关保密等法律法规规定，构建全方位、多层次、一致性的防护体系，确保政务信息系统运行安全和政务信息资源共享交换的数据安全。

《上海市城市管理精细化“十四五”规划》（沪府办发〔2021〕20 号）加强安全监管和运维效能，系统性提升城市韧性和运行管理水平。打造数字城市底座，实现各类数据资产的有效管理，夯实责任网格，打造一支 7×24 小时响应的城市运行管理和应急处置队伍。符合城运中心负责全区城市运行、网格化管理和市民热线相关工作，政务中心日常管理与服务协调工作，政务网络基础设施管理运维、数据治理及数据安全工作职责，符合地方事权支出责任划分原则；未与相关部门其他同类项目或部门内部相关项目重复。立项依据充分，得满分。

### （A1-2）立项程序规范性

作为经常性项目，城运中心办公室对各科室预算申请进行审核、调整、征求意见，财务进行预算申请汇总，编制年度预算草案。办公室负责各部门之间的沟通协调，按照规定进行项目评审，确保财务及时取得和有效运用与预算编制相关的信息，并根据工作计划细化预算编制，提高预算编制的科学性。办公室财务汇编预算额度计划，在科委协同理财平台上进行预算申报，通过后报区财政部门。本项目填报了《财政项目支出绩效目标申报表》，符合“二上二下”规定程序，经财政审核确定预算批复额度，下达《关于上海市长宁区城市运行管理中心 2023 年部门预算调整的批复》，批复 2023 年项目预算。项目按照规定的程序申请设立，得满分。

### （A1-3）立项范围合规性

项目立项实施范围符合《长宁区信息化项目管理办法》（长府办〔2022〕34号）：运行维护及服务项目是指为保障现有信息系统的正常运行而开展的项目维护以及相关硬件设备的维修保养等，不包括在免费运维服务期限内的软件系统和硬件设备。符合《政府购买服务管理办法》相关购买内容规定，将属于自身职责范围且适合通过市场化方式提供的服务事项，按照政府采购方式和程序，交由符合条件的服务供应商承担。

### （A2-1）绩效目标合理性

本项目填报的2023年基础运维项目支出绩效目标表设置较为简单，制定的项目总目标基本符合项目立项预期目标；年度总目标未能反映运维服务工作具体内容；设置的产出目标与预算确定的项目资金量相匹配，但设置较为简单，效益目标设置不规范，与评分细则中第三点“项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平”存在部分不符。扣1分。

### （A2-2）绩效指标明确性

本项目绩效目标表上各设置的1个产出数量、2个质量、1个时效和1个成本指标，各类指标及其指标目标值未能细化解到实际的工作目标。项目预期产出效益和效果与项目实施目标匹配性不高，未能与项目目标任务数或计划数相对应，均未能根据项目实际情况有选择地设置和细化，无法通过清晰、可衡量的指标值予以体现。扣2分。

### （A3-1）预算编制科学性

2023年度长宁区基础运维项目预算编制时，根据当年招标实施的子项目内容设置预算项目名称（二级），未能充分细化上年运维服务合同验收结算尾款以及下一年度合同约定付款条件（进度款项），在预算编制的合理性方面存在欠缺，预算编制不够合理，扣2分。

### （B1-1）预算执行率

本项目年初批复基础运维项目年度预算金额 437.00 万元，年中预算金额按上年跨年运维合同和本年度合同应付款项调整为 380.85 万元，项目实际支出 370.14 万元，年度预算执行率为 97.19%。

#### （B1-2）资金使用合规性

城运中心按照批复的额度和开支范围执行预算，根据合同付款条件、监理报告、验收或平台运维报告支付运维费用。单项支出金额 1 万元以下的，由单位主管领导审批；1 万元以上由党组班子会议审议通过。

具体由服务单位开具发票，项目请款部门填制支付申请表，财务部门根据支付表、合同、中标通知书、发票、会议纪要等相关材料，在科委协同理财平台提出支付申请，科委审批后交财政审核，由区财政集中支付。资金使用的规范得满分。

#### （B2-1-1）财务管理制度的健全性

本项目依据《长宁区网格化综合管理中心预算管理制度》、《区域运中心采购报销流程》和《长宁区网格化综合管理中心收入支出业务管理制度》，设立单独的会计账簿和明细账，确保专项资金按规定用途使用。

#### （B2-1-2）项目管理制度的健全性

城运中心建立有完善的《长宁区网格化综合管理中心项目管理制度(更新)》、《长宁区信息化项目管理办法》、《长宁区城运中心信息安全管理制度汇编》、《长宁区城运中心工作秘密管理制度》、《长宁区网格化综合管理中心政府采购管理制度》等内控机制。第三方运维服务单位建立了《华宇万户医疗科技(上海)有限公司运维管理制度》、《上海信迪信息技术有限公司服务管理控制》等管理规范，涵盖安全管理、变更管理、发布管理、事件管理、数据库管理和问题管理，设置了安全红线，包括机房管理制度、内网及互联网使用管理、信息安全策略变更等运维操作规范。但对于运维服务商的相关考核机制有所缺失，未能将成本管控工作机制与第三方服务质量考核工作相结合，对于第三方运维

服务单位的约束机制方面存在欠缺。扣 1 分。

#### (B2-2) 项目管理制度执行有效性

城运中心主导运维工作的整体方向和要求，系统运行科项目责任到人，每个项目有项目负责人对项目进行直接的管理和监督，第三方运维单位项目经理、项目负责人以及一线驻场运维人员和二线运维支撑人员，进行日常运维工作及汇报工作。第三方运维服务单位依据管理制度，根据服务请求类别对请求进行分级，有效解决急需解决的问题；对于不能按时解决的问题，通过升级问题级别，使该问题能够得到更高级的服务支持。各项管理制度基本落实到位，但在运维工单的记录完整性方面存在欠缺，扣 1 分。

#### (B2-3) 采购管理合规性

城运中心相关科室项目管理小组编制采购需求和采购计划、党组班子会议审议，相关业务科室按照政府采购办法实施采购。

本项目为信息化运维类项目，延续性项目原则上参照历年中标合同价格和上年度实际付款情况编制年度预算。预算下达后，委托区政府采购中心通过竞争性磋商采购方式实施对基础运维项目第三方服务单位的招标采购工作，发放中标通知书并签订相关运维服务协议。采购实施程序规范，得满分。

#### (B2-4) 验收实施规范性

运维单位提交维护项目报告，城运中心确认运维工程量，出具验收意见。监理单位审核工作量和备品备件维修费用后出具业务联系单，审定项目结算费用。

2024年6月对上海信迪信息技术有限公司负责实施的机关基础运维项目和华宇万户医疗科技（上海）有限公司负责实施的信创云平台及运维监控平台等运维项目进行验收，并按验收结论支付运维单位合同尾款。得满分。

#### (C1-1) 机关基础运维团队人员数量及成本合理性

根据技术岗位核定,桌面及机房运维工程师询价中位数 1.3 万每月+单位社保  $7310*26.66\%$ +公积金 181=15129.85, 12 个月=181558.20 元, 3 岗 54.47 万元, 原合同金额 69.94 万元, 节约率为 22.12%, 按评分标准, 不得分。

(C1-2) 信创云平台运维项目驻场人员数量及成本合理性

根据技术岗位核定,信息化系统运维工程师询价中位数 1.5 万每月+单位缴费率  $22.95+7\%=29.95\%$ , 12 个月= $1.5(1+29.95\%)*12=233910.00$  元, 原合同金额 24.00 万元, 节约率为 2.54%, 按评分标准, 得 1.75 分。

(C1-3) 机房空调、UPS 及监控系统维保成本投入合理性

根据优化后成本,再次委托服务 5 台空调系统维保和电源、配电柜、监控系统运维服务成本为 27.10 万元, 与原合同金额一致, 得满分。

(C1-4) 视频会议运维服务成本投入合理性

根据优化后成本,会议管理平台、呼叫控制和防火墙穿越服务器、MCU(含主机、板卡和端口许可)和录播服务器运维成本为 60.02 万元, 与原合同金额一致, 得满分。

(C1-5) 第三方硬件特征库升级服务成本投入合理性

根据优化后成本,第三方硬件特征库升级服务成本为 9.36 万元, 原合同金额 14.66 万元, 节约率为 36.15%, 按评分标准, 不得分。

(C1-6) 模块化机房运维服务成本投入合理性

根据优化后成本,模块化机房运维服务成本为 11.36 万元, 原合同金额 12.79 万元, 节约率为 11.21%, 按评分标准, 得 0.66 分。

(D1-1-1) 计算机桌面终端运维服务

完成台式计算机、笔记本电脑、打印机安装调试现场服务累计 2098 次, 大楼外部现场服务累计 37 次, 全部完成得满分。

(D1-1-2) 机房设备辅助管理服务

完成 2 台精密空调、3 台多联机空调系统、3 台 UPS 电源和 2 台 UPS 输出配电柜、1 套机房监控, 现场维修服务累计 37 次, UPS 蓄电池更换

服务 1 次，全部完成得满分。

#### (D1-2-1)信创云平台运维项目驻场服务

驻场 1 岗，完成平台数据，更新云屏数据共 4 次。监控平台、主机设备系统、数据库系统、中间件系统、网络系统、安全系统运维服务工作。得满分。

#### (D1-2-2) 终端驻地运维服务完成情况

驻场 1 岗，完成 ITSM 运维服务工作平台共计录入 1100 条工单，其中云平台工单 474 条，终端维护工单共 626 条。得满分。

#### (D1-3-1) 机房空调维保服务完成情况

完成 5 台空调系统维护，按季巡检共 4 次，5 台空调、UPS 巡检、现场维修服务累计 37 次。得满分。

#### (D1-3-2) 机房 UPS 系统维保完成情况

提供现场支持服务工程师 1 岗，7\*24 小时的电话热线支持。完成系统设备续保服务 1 次，视频会议的操作保障服务累计 107 次，视频会议终端设备维修服务累计 7 次。得满分。

#### (D1-3-3) 视频会议运维服务完成情况

提供现场支持服务工程师 1 岗，7\*24 小时的电话热线支持。完成系统设备续保服务 1 次，视频会议的操作保障服务累计 107 次，视频会议终端设备维修服务累计 7 次。得满分。

#### (D1-4-1) 第三方硬件特征库升级服务

完成 DP 攻击模块开通+规则特征库 1 年升级；专业版快速查杀模块开通+病毒库 1 年升级；天融信 WEB 防火墙特征库 1 年升级。得满分

#### (D1-4-2) 模块化机房运维服务

完成 2 个中央空调，1 台干粉灭火器，1 台加湿器设备运行状态日常检查和月度巡检；曙光模块化机房，3 台列间精密空调，1 套七氟乙烷柜式灭火器，设备运行状态日常检查和月度巡检；2 套监控系统运行状态日常检查和月度巡检；7\*24 不限次电话及现场技术支持服务；完成

机房报警响应；每月 1 次巡检及维保服务，空调外机一年 2 次清洗服务；精密空调滤网更换；空调加湿桶更换工作。得满分。

（D2-1）工单和应急响应故障修复达标率

经核查验收报告和工单抽查，机关基础运维根据工单提供现场服务，完成全部报障修复，质量达标。得满分。

（D2-2）安全系统、机房系统巡检故障率

经核查验收报告和工单抽查，日常巡检、检测和除尘等以及季度执行一次例行全面巡检、维护工作规范，设备运行状态正常。得满分。

（D2-3）视频会议保障服务达标率

经核查，本项提供华为设备官方维保支持，常驻工程师日常运营服务质量达标、有效保障两套视频会议系统的正常运行。得满分。

（D2-4）机关机房空调及 UPS 运维质量验收合格率

经核查项目年度验收报告，机关机房空调及 UPS 运维服务工作质量验收通过。得满分。

（D2-5）第三方硬件特征库升级服务达标情况

经核查项目年度验收报告，信创云平台第三方硬件特征库升级服务质量验收达标。得满分。

（D2-6）模块化机房运维服务达标率

经核查项目年度验收报告，模块化机房运维服务，以及精密空调滤网更换；空调加湿桶更换等工作任务质量验收合格。得满分。

（D3-1）日常工单维修维护完成及时性

经核查项目年度验收报告和工单抽查，故障及册罗工单基本在 2 小时到达现场恢复系统正常运行和策略开通。需采购备件更换的，在收到备件后安装完成。得满分。

（D3-2）月度及固定巡检运维及时性

经核查项目年度验收报告和工单抽查，机房空调、监控系统、UPS 日常检查和季度巡检无缺失。视频会议系统每月一次定期巡视检查按时

完成。得满分。

(D3-3) 机房空调、UPS 及监控系统维保服务完成及时性

经核查项目年度验收报告和工单抽查，机房空调、UPS 巡检、现场维修服务和 UPS 蓄电池更换服务按计划完成。得满分。

(D3-4) 防火墙升级工作完成及时性

经核查项目年度验收报告和现场访谈，本项运维工作按计划完成设备防火墙策略设置、更新、撤销等工作。得满分。

(E1-1-1) 各部门终端设备使用需求满足性

通过定期巡检，将发现的风险提前解决，避免发生故障。出现突发问题，响应及时，并快速处理。完成了对机关大厦及部分院外委办局一般信息化设备、机房设备的管理与维护，以及多次机房空调与 UPS 的维护、巡检等。为机关用户办公提供了稳定、安全的基础服务。得满分

(E1-1-2) 电子政务正常平稳运行保障性

日常运维保障了信创云平台、密码系统等平稳、安全运行；配合第三方应用系统做密码平台对接工作，协助第三方应用系统通过完成多次密测工作；信创云机房环境安全稳定。得满分。

(E1-1-3) 信息化建设推进有效性

立足于日常运维工作，通过定期巡检、及时快速响应问题、高效率处理问题、全面验证。将传统的“救火式”运维方式转变成“主动式”运维。（主动监测、主动预警、主动修复等手段，提前预防和解决故障）。得满分。

(E1-2-1) 长效管理有效性

日常运维制度完善、机房进出登记和人员考勤记录完整、工单和月度报告完备，耗材使用登记无缺失。日常工作严格按照流程制度进行，并有相应的运维记录和阶段报告。得满分。

(E2-1) 机关基础运维项目使用部门满意

通过对发改委、司法局、国资委、教育局、财政局、纪委、商务委

等等部门发放问卷共回收问卷 54 份，满意度为 100%。得满分。

#### （E2-2）信创运维项目使用部门满意度 4%

通过对发改委、司法局、国资委、规资局、财政局、纪委监委、商务委等等部门发放问卷共回收问卷 54 份，满意度为 97.78%，得 3.91 分。具体调研情况见附件 5：问卷调查报告。

### 四、主要业绩和经验

#### （一）基础运维项目

①桌面终端及机房基础环境维护方面，通过及时现场维护、定期巡检以及故障排查等措施，为区机关大厦用户办公提供了稳定的终端和网络使用等技术支持，有效提升了机关同志们的工作效率和业务连续性；②机房设备的辅助管理，通过日常巡检、专业的维护和管理，确保了机房基础环境整洁以及内部环境的恒温、恒湿，为设备提供了良好的稳定运行环境，降低了故障率，为全区信息化提供基础保障；③区视频会议的前期协助调试和会议期间的设备保障工作，保障了区视频会议的顺利正常召开，为机关提供了更加高效、便捷的远程会议方式，得以实现了不同情况下的会议快速开展；

#### （二）信创云等运维项目

①通过日常运维保障了云平台的平稳、安全运行，为全区应用系统提供了坚实的信创云运行环境。②密码平台的维护和对接工作，针对有需求的应用系统做了密码平台对接工作，协助第三方应用系统通过密测工作，为云平台上的应用系统数据安全提供了保障。③同时，通过日常运维和巡检服务，保障了信创云机房设备和环境的安全稳定，为信创云平台稳定运行提供了基础保障。

### 五、存在的主要问题

#### （一）预算编制不够细化

2023 年度长宁区基础运维项目预算编制时，根据当年招标实施的子项目内容设置预算项目名称（二级），未能充分细化上年运维服务合同

验收结算尾款以及下一年度合同约定付款条件（进度款项），在预算编制的合理性方面存在欠缺。

## **（二）事中管理存在欠缺**

部分简单维修任务、以及非固定技术支持人员的现场排障任务工单存在记录缺失的情况，一方面与服务管理要求“对每一次服务，中标单位均要建立相对应的文档记录，服务事项、具体内容，过程情况以及相应的工程模块、设备型号”不符；另一方面影响了具体运维工作的量化统计核算。

## **（三）考核机制尚待完善**

在基础运维合同服务期限终了，除项目验收外，项目实施单位对于运维服务商的相关考核机制有所缺失，未能将成本管控工作机制与第三方服务质量考核工作相结合，对于第三方运维服务单位的约束机制方面存在欠缺。

# **六、相关建议和措施**

## **（一）参照付款条件编制年度预算**

建议在编制下一年度运维费用预算时，项目实施单位充分考虑和细化当年度运维合同约定付款比例和上年合同结算余款。针对年度预算安排中需支付项目以前年度合同尾款的情况，明确列示“以前年度合同尾款”子目，从而提高年度预算编制合理性和准确性。

## **（二）加强终端运维工单登记管理**

建议加强对于第三方运维服务单位的项目事中监管，项目实施单位除了对项目进度、运维工作完成情况、成本监控及保密条例执行情况的掌控和监督外，协同第三方运维单位加强终端运维工单登记管理工作，对标成本预算绩效分析工作的规范化要求，将成本、管理、效益形成有机联系的统一整体。

## **（三）完善运维项目定期考核机制**

建议进一步完善对于第三方运维单位的定期考核机制，采用季度、年度的考核方式，并与合同付款和验收机制相结合，以此进行机制优化，便于及时发现问题和改进工作，提升管理能级。

### **（三）其他说明**

项目实施单位后续在 2025 年运维合同到期后根据业务发展情况和运维管理需要，有将基础运维项目中的信创云平台及运维监控平台等运维项目与本区其他类运维项目进行整合的想法，以进一步提高运维人员的工作效率和降低岗位成本。建议相关部门加强对本领域项目的梳理，积极推进基础运维工作进一步降本增效。

## **七、评价报告附件**

附件 1、绩效目标表

附件一 绩效评价指标体系综合表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	业绩值	指标分析	评分标准	数据来源
A 决策 (20%)	A1 项目 立项	(A1-1) 立项依 据充分 性		2	2	反映基础运维项目立项依据的充分性以及立项必要性情况。是否符合国家、本市和地区的相关文件精神和发展规划,属于项目决策指标。	充分	本项目立项依据国务院办公厅在2019年12月印发《国家政务信息化项目建设管理办法》(国办发〔2019〕57号),要求各部门应当严格遵守有关保密等法律法规规定,构建全方位、多层次、一致性的防护体系,确保政务信息系统运行安全和政务信息资源共享交换的数据安全。《上海市城市管理精细化“十四五”规划》(沪府办发〔2021〕20号)加强安全监管和运维效能,系统性提升城市韧性和运行管理水平。打造数字城市底座,实现各类数据资产的有效管理,夯实责任网格,打造一支7×24小时响应的城市运行管理和应急处置队伍。符合城运中心负责全区城市运行、网格化管理和市民热线相关工作,政务中心日常管理与服务协调工作,政务网络基础设施管理运维、数据治理及数据安全工作职责,符合地方事权支出责任划分原则;未与相关部门其他同类项目或部门内部相关项目重复。立项依据充分,得满分。	①项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策;	国家、本市、区级和地区相关政策文件、申报材料
			②项目立项符合行业发展规划和政策要求;							
			③项目立项与部门职责范围相符,属于部门履职所需;							
			④项目属于公共财政支持范围,符合中央、地方事权支出责任划分原则;							
			⑤项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目无重复现象。							
			符合所有条件,得满分;发现一项不符合,扣0.4分,扣完为止。							

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	业绩值	指标分析	评分标准	数据来源
		(A1-2) 立项程序规范性		3	3	项目立项规范性指标考察基础运维类项目经费的申请、设立过程程序是否符合相关要求,用以反映和考核项目立项的规范情况,属于项目决策指标。	规范	作为经常性项目,城运中心办公室对各科室预算申请进行审核、调整、征求意见,财务进行预算申请汇总,编制年度预算草案。办公室负责各部门之间的沟通协调,按照规定进行项目评审,确保财务及时取得和有效运用与预算编制相关的信息,并根据工作计划细化预算编制,提高预算编制的科学性。办公室财务汇编预算额度计划,在科委协同理财平台上进行预算申报,通过后报区财政部门。本项目填报了《财政项目支出绩效目标申报表》,符合“二上二下”规定程序,经财政审核确定预算批复额度,下达《关于上海市长宁区城市运行管理中心2023年部门预算调整的批复》,批复2023年项目预算。项目按照规定的程序申请设立,得满分。	①按照规定的程序申请设立;1分 ②审批文件、材料符合相关要求;1分 ③事前已经过必要的可行性研究、专家论证。1分	立项申请及批复、申报文本、访谈
		(A1-3) 立项范围合规性		2	2	考察基础运维所涉各子项目实施范围和经费预算是否符合为保障现有信息系统的正常运行而开展的项目维护以及相关硬件设备的维修保养等;符合《政府购买服务	合规	项目立项实施范围符合《长宁区信息化项目管理办法》(长府办〔2022〕34号):运行维护及服务项目是指为保障现有信息系统的正常运行而开展的项目维护以及相关硬件设备的维修保养等,不包括在免费运维服务期限内的软件系统和硬件设备。符合《政府购买服务管理办法》相关购买内容规定,将属于自身职责范围且适合通过市场化方式提供的服务事项,	①各子项目立项范围符合《长宁区信息化项目管理办法》规定的职责内容;1分 ②各子项目实施内容符合《政府购买服务管理办法》相关购买内容规定;1分	政策文件、申报材料及批复、访谈
									全部符合得满分,发现一项不符合扣相应权重分值,扣完为止。	
									全部符合得满分,发现一项不符合扣相应权重分值,扣完为止。	

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	业绩值	指标分析	评分标准	数据来源
						管理办法》相关购买内容规定，属于项目决策指标。		按照政府采购方式和程序，交由符合条件的服务供应商承担。		
	A2 绩效目标	(A2-1) 绩效目标合理性		4	3	考察项目所设定的目标是否完整、合理，是否符合客观实际，用以反映和考核项目目标与项目实施的相符情况。属于项目决策指标。	基本合理	本项目填报的 2023 年基础运维项目支出绩效目标表设置较为简单，制定的项目总目标基本符合项目立项预期目标；年度总目标未能反映运维服务工作具体内容；设置的产出目标与预算确定的项目资金量相匹配，但设置较为简单，效益目标设置不规范，与评分细则中第三点“项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平”存在部分不符。扣 1 分。	①项目有绩效目标；（没有则该指标不得分） ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性；2分 ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平；1分 ④与预算确定的项目投资额或资金量相匹配；1分 符合所有条件得满分；发现一项不符合扣相应权重分值，扣完为止。	项目绩效目标申报文本、绩效自评
		(A2-2) 绩效指标明确性		4	2	绩效指标明确性考察绩效目标的是否清晰、细化、可衡量，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况，属于项目决策指标。	基本明确	本项目绩效目标表上各设置的 1 个产出数量、2 个质量、1 个时效和 1 个成本指标，各类指标及其指标目标值未能细化解到实际的工作目标。项目预期产出效益和效果与项目实施目标匹配性不高，未能与项目目标任务数或计划数相对应，均未能根据项目实际情况有选择地设置和细化，无法通过清晰、可衡量的指标值予以体现。扣 2 分。	①项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；1分 ②通过清晰、可衡量的指标值予以体现；1分 ③项目目标任务数或计划数相对应；2分 符合所有条件，得满分；发现一项不符合，扣相应分值。	项目绩效目标申报文本、绩效自评
	A3 资金投入	(A3-1) 预算编		5	3	项目预算编制是否经过科学论证、	基本科学	2023 年度长宁区基础运维项目预算编制时，根据当年招标实施的子项目	①预算编制经过科学论证（1分）；	预算、绩效申报材

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	业绩值	指标分析	评分标准	数据来源
		制科学性				有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。属于项目决策指标。		内容设置预算项目名称（二级），未能充分细化上年运维服务合同验收结算尾款以及下一年度合同约定付款条件（进度款项），在预算编制的合理性方面存在欠缺，预算编制不够合理，扣2分。	②预算内容与项目内容匹配（1.5分）； ③预算额度测算依据充分，按照标准编制（1分）； ④年度预算确定的资金量与工作任务相匹配（1.5分）。	料、财务资料
B 过程 (20%)	B1 资金管理	(B1-1) 预算执行率		3	3	预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)*100%。主要考察项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。属于项目管理指标。	97.19%	本项目年初批复基础运维项目年度预算金额437.00万元，年中预算金额按上年跨年运维合同和本年度合同应付款项调整为380.85万元，项目实际支出370.14万元，年度预算执行率为97.19%。	预算执行率=实际支出数/实际到位资金×100%； 预算执行率得分=预算执行率95%-100%，得满分；每偏离1%，扣0.1分，扣完为止。	预算计划、明细账
		(B1-2) 资金使用合规性		3	3	考察项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和合同规定，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性。属于项	合规	城运中心按照批复的额度和开支范围执行预算，根据合同付款条件、监理报告、验收或平台运维报告支付运维费用。单项支出金额1万元以下的，由单位主管领导审批；1万元以上由党组班子会议审议通过。具体由服务单位开具发票，项目请款	①资金使用符合财务管理制度及相关文件的规定（0.5分）； ②建立专账核算及专款专用（0.5分）；	支付凭证、账簿、资金合规性检查

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	业绩值	指标分析	评分标准	数据来源
						目管理指标。		部门填制支付申请表，财务部门根据支付表、合同、中标通知书、发票、会议纪要等相关材料，在科委协同理财平台提出支付申请，科委审批后交财政审核，由区财政集中支付。资金使用的规范得满分。	③资金的拨付是否有完整的审批程序和手续（1分）； ④按照资金预算批复合理安排合同款项支付（1分）。	
	B2 组织实施	(B2-1) 管理制度健全性	(B2-1-1) 财务管理制度的健全性	3	3	考察为顺利实施项目而建立的相关财务和业务制度与措施的情况，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目实施的保障情况，属于项目管理指标。	完善	本项目依据《长宁区网格化综合管理中心预算管理制度》、《区域运中心采购报销流程》和《长宁区网格化综合管理中心收入支出业务管理制度》，设立单独的会计账簿和明细账，确保专项资金按规定用途使用。	①已制定或具有相应的财务管理制度。 ②财务管理制度合法、合规、完整。 符合所有条件，得满分；发现一项不符合，扣1.5分。	管理制度核查、访谈
			(B2-1-2) 项目管理制度的健全性	3	2		基本健全	城运中心建立有完善的《长宁区网格化综合管理中心项目管理制度(更新)》、《长宁区信息化项目管理办法》、《长宁区城运中心信息安全管理汇编》、《长宁区城运中心工作秘密管理制度》、《长宁区网格化综合管理中心政府采购管理制度》等内控机制。第三方运维服务单位建立了《华宇万户医疗科技(上海)有限公司运维管理制度》、《上海信迪信息技术有限公司服务管理控制》等管理规范，涵盖安全管理、变更管理、发布管理、事件管理、数据库管理和问题管理，设置了安全红线，包括机房管理制度、内网及互联网使用管理、信息安全策略变更等运维操作规	①已制定或具有相应的项目管理制度； ②项目管理制度合法、合规、完整。 符合所有条件，得满分；发现一项不符合，扣1.5分。	管理制度核查、访谈

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	业绩值	指标分析	评分标准	数据来源
								范。但对于运维服务商的相关考核机制有所缺失，未能将成本管控工作机制与第三方服务质量考核工作相结合，对于第三方运维服务单位的约束机制方面存在欠缺。扣1分。		
		(B2-2) 项目管理制度执行有效性		3	2	主要考察项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	有效	城运中心主导运维工作的整体方向和要求，系统运行科项目责任到人，每个项目有项目负责人对项目进行直接的管理和监督，第三方运维单位项目经理、项目负责人以及一线驻场运维人员和二线运维支撑人员，进行日常运维工作及汇报工作。第三方运维服务单位依据管理制度，根据服务请求类别对请求进行分级，有效解决急需解决的问题；对于不能按时解决的问题，通过升级问题级别，使该问题能够得到更高级的服务支持。各项管理制度基本落实到位，但在运维工单的记录完整性方面存在欠缺，扣1分。	①是否遵守相关法律法规和管理规定（1分）； ②项目调整及支出调整手续是否完备（1分）； ③项目合同书、考勤记录、任务工单等资料是否齐全（1分）。 ④项目风险管理、验收管理是否落实到位。（1分）	管理制度、访谈、任务工单、运维台账核查
		(B2-3) 采购管理合规性		3	3	考察项目招标流程的合规性。涉及公开招投标的，是否履行招投标程序，以及该程序是	合规	城运中心相关科室项目管理小组编制采购需求和采购计划、党组班子会议审议，相关业务科室按照政府采购办法实施采购。 本项目为信息化运维类项目，延续性	①采购及招标内容和预算批复的一致性（1分）； ②对需要招标确定的供应商以及合同签订流程的合规性（1分）。	招投标资料、中标通知书、合同文本

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	业绩值	指标分析	评分标准	数据来源
						否合规，属于项目管理指标。		项目原则上参照历年中标合同价格和上年度实际付款情况编制年度预算。预算下达后，委托区政府采购中心通过竞争性磋商采购方式实施对基础运维项目第三方服务单位的招标采购工作，发放中标通知书并签订相关运维服务协议。采购实施程序规范，得满分。	③对需要通过政府采购确定的供应商，合规开展采购工作(1分)。	
		(B2-4) 验收实施规范性		2	2	考察年度运维项目验收工作的实施情况，反映项目实施成果的总结应用。属于项目管理指标。	完整	<p>运维单位提交维护项目报告，城运中心确认运维工程量，出具验收意见。监理单位审核工作量和备品备件维修费用后出具业务联系单，审定项目结算费用。</p> <p>2024年6月对上海信迪信息技术有限公司负责实施的机关基础运维项目和华宇万户医疗科技(上海)有限公司负责实施的信创云平台及运维监控平台等运维项目进行验收，并按验收结论支付运维单位合同尾款。得满分。</p>	<p>①有效执行考核机制(1分)；考核内容包括：收费解缴、票据管理、制度执行、社会影响等方面。</p> <p>②考核记录完整(0.5分)、考核结果有效应用(0.5分)。</p>	访谈、工作总结、考核表
									符合所有条件，得满分；发现一项不符合，扣相应分值。	
C 成本 (10%)	C1 固定岗位驻场服务成本合理性	(C1-1) 机关基础运维团队人员数量及成本合理性		2	0	考察机关基础运维驻场人员数量及岗位成本合理性	节约率为 22.12%	根据技术岗位核定，桌面及机房运维工程师询价中位数 1.3 万每月+单位社保 7310*26.66%+公积金 181=15129.85，12 个月=181558.20 元，3 岗 54.47 万元，原合同金额 69.94 万元，节约率为 22.12%，按评分标准，不得分。	根据成本核算分析节约率，每下降 1%，扣 5%权重分，扣完为止	招标需求、合同、报价、第三方查账

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	业绩值	指标分析	评分标准	数据来源
		(C1-2) 信创云平台运维项目驻场人员数量及成本合理性		2	1.75	考察信创云平台运维驻场人员数量及岗位成本合理性	节约率为2.54%	根据技术岗位核定,信息化系统运维工程师询价中位数1.5万每月+单位缴费率22.95+7%=29.95%,12个月=1.5(1+29.95%)*12=233910.00元,原合同金额24.00万元,节约率为2.54%,按评分标准,得1.75分。	根据成本核算分析节约率,每下降1%,扣5%权重分,扣完为止	招标需求、合同、报价、第三方查账
	C2 机关基础运维项目再次委托服务成本合理性	(C1-3) 机房空调、UPS及监控系统维保投入合理性		1.5	1.5	考察机房空调、UPS及监控系统维保成本投入合理性	100%	根据优化后成本,再次委托服务5台空调系统维保和电源、配电柜、监控系统运维服务成本为27.10万元,与原合同金额一致,得满分。	根据成本核算分析节约率,每下降1%,扣5%权重分,扣完为止	招标需求、合同、报价、第三方查账
		(C1-4) 视频会议运维服务成本投入合理性		1.5	1.5	考察视频会议运维服务成本投入合理性	100%	根据优化后成本,会议管理平台、呼叫控制和防火墙穿越服务器、MCU(含主机、板卡和端口许可)和录播服务器运维成本为60.02万元,与原合同金额一致,得满分。	根据成本核算分析节约率,每下降1%,扣5%权重分,扣完为止	招标需求、合同、报价、第三方查账
	C3 信创云平台及运维平台再次委托服务成本合理性	(C1-5) 第三方硬件特征库升级服务成本投入合理性		1.5	0	考察第三方硬件特征库升级服务成本投入合理性	节约率为36.15%	根据优化后成本,第三方硬件特征库升级服务成本为9.36万元,原合同金额14.66万元,节约率为36.15%,按评分标准,不得分。	根据成本核算分析节约率,每下降1%,扣5%权重分,扣完为止	招标需求、合同、报价、第三方查账
		(C1-6) 模块化机房运维服务成本投入合理性		1.5	0.66	考察模块化机房运维服务成本投入合理性	节约率为11.21%	根据优化后成本,模块化机房运维服务成本为11.36万元,原合同金额12.79万元,节约率为11.21%,按评分标准,得0.66分。	根据成本核算分析节约率,每下降1%,扣5%权重分,扣完为止	招标需求、合同、报价、第三方查账

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	业绩值	指标分析	评分标准	数据来源
		入合理性								
D 产出 (25%)	D1 产出 数量	(D1-1) 机关基础运维驻场完成情况	(D1-1-1) 计算机桌面终端运维服务	2	2	考察机关计算机桌面终端运维服务任务接单, 处理完成情况	100%	完成台式计算机、笔记本电脑、打印机安装调试现场服务累计 2098 次, 大楼外部现场服务累计 37 次, 全部完成得满分。	按年度工作方案和实际接单处理情况, 如核查发现工单未完成, 完成率每下降 1%内扣 1 分, 扣完为止。完成率=(实际完成工单数量/接单任务数量) × 100%	招标需求、合同、验收材料
			(D1-1-2) 机房设备辅助管理服务	1	1	考察机房设备辅助管理服务的完成情况	100%	完成 2 台精密空调、3 台多联机空调系统、3 台 UPS 电源和 2 台 UPS 输出配电柜、1 套机房监控, 现场维修服务累计 37 次, UPS 蓄电池更换服务 1 次, 全部完成得满分。	按年度工作方案和实际接单处理情况, 如核查发现工单未完成, 完成率每下降 1%内扣 1 分, 扣完为止。完成率=(实际完成工单数量/接单任务数量) × 100%	招标需求、合同、验收材料
		(D1-2) 信创云平台运维驻场完成情况	(D1-2-1) 信创云平台运维项目驻场服务	2	2	考察信创云平台运维项目驻场运维服务任务接单, 处理完成情况	100%	驻场 1 岗, 完成平台数据, 更新云屏数据共 4 次。监控平台、主机设备系统、数据库系统、中间件系统、网络系统、安全系统运维服务工作。得满分。	按年度工作方案和实际接单处理情况, 如核查发现工单未完成, 完成率每下降 1%内扣 1 分, 扣完为止。完成率=(实际完成工单数量/接单任务数量) × 100%	招标需求、合同、验收材料
			(D1-2-2) 终端驻地运维服务完成情况	2	2	信创云平台终端驻地运维服务任务接单, 处理完成情况	100%	驻场 1 岗, 完成 ITSM 运维服务工作平台共计录入 1100 条工单, 其中云平台工单 474 条, 终端维护工单共 626 条。得满分。	按年度工作方案和实际接单处理情况, 如核查发现工单未完成, 完成率每下降 1%内扣 1 分, 扣完为止。完成率=(实际完成工单数量/接单任务数量) × 100%	招标需求、合同、验收材料

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	业绩值	指标分析	评分标准	数据来源
		(D1-3) 机关基础运维再次委托服务完成情况	(D1-3-1) 机房空调维保服务完成情况	1	1	考察机关机房5台空调系统+运维响应维保服务完成情况	100%	完成5台空调系统维护,按季巡检共4次,5台空调、UPS巡检、现场维修服务累计37次。得满分。	按年度工作方案和实际巡查处理情况,如核查发现服务未完成,完成率每下降1%内扣1分,扣完为止。完成率=(实际完成任务数量/应完成任务数量)×100%	招标需求、合同、验收材料
	(D1-3-2) 机房UPS系统维保完成情况		1	1	考察3套UPS系统+运维响应+电池更换维保完成情况	100%	完成3套UPS系统维护,UPS蓄电池更换服务1次。得满分。	按年度工作方案和实际巡查处理情况,如核查发现服务未完成,完成率每下降1%内扣1分,扣完为止。完成率=(实际完成工单数量/接单任务数量)×100%	招标需求、合同、验收材料	
	(D1-3-3) 视频会议运维服务完成情况		1	1	考察视频会议运维服务完成情况	100%	提供现场支持服务工程师1岗,7*24小时的电话热线支持。完成系统设备续保服务1次,视频会议的操作保障服务累计107次,视频会议终端设备维修服务累计7次。得满分。	按年度工作方案和实际现场服务情况,如核查发现服务未完成,完成率每下降1%内扣1分,扣完为止。完成率=(实际完成工单数量/接单任务数量)×100%	招标需求、合同、验收材料	
		(D1-4) 信创云平台运维再次委托服务完成情况	(D1-4-1) 第三方硬件特征库升级服务	1	1	考察信创云平台第三方硬件特征库升级服务完成情况	100%	完成DP攻击模块开通+规则特征库1年升级;专业版快速查杀模块开通+病毒库1年升级;天融信WEB防火墙特征库1年升级。得满分	按年度工作方案和实际升级服务情况,如核查发现服务未完成,完成率每下降1%内扣1分,扣完为止。完成率=(实际完成任务数量/应完成任务数量)×100%	招标需求、合同、验收材料
	(D1-4-2) 模块化机房运维服务		1	1	考察模块化机房运维服务每月巡场,7*24不限次电话及现场技术支持服务;1小时电话响应服务、4小时现场响应服	100%	完成2个中央空调,1台干粉灭火器,1台加湿器设备运行状态日常检查和月度巡检;曙光模块化机房,3台列间精密空调,1套七氟乙烷柜式灭火器,设备运行状态日常检查和月度巡检;2套监控系统运行状态日常检查和月度巡检;7*24不限次电话及现场	按年度工作方案和实际巡查处理情况,如核查发现服务未完成,完成率每下降1%内扣1分,扣完为止。完成率=(实际完成任务数量/应完成任务数量)×100%	招标需求、合同、验收材料	

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	业绩值	指标分析	评分标准	数据来源
						务；精密空调滤网更换；空调加湿桶更换完成情况		技术支持服务；完成机房报警响应；每月1次巡检及维保服务，空调外机一年2次清洗服务；；精密空调滤网更换；空调加湿桶更换工作。得满分。		
	D2 产出质量	(D2-1) 工单和应急响应故障修复达标率		2	2	考察任务工单和应急响应故障修复达标情况	达标	经核查验收报告和工单抽查，机关基础运维根据工单提供现场服务，完成全部报障修复，质量达标。得满分。	按年度工作方案和实际任务工单和应急响应故障修复情况，如核查发现服务质量未达标，达标率每下降1%内扣1分，扣完为止。达标率=(实际达标任务数量/应达标任务数量) × 100%	招标需求、合同、验收材料
		(D2-2) 安全系统、机房系统巡检故障率		1	1	考察安全系统、机房系统巡检故障发生情况	正常	经核查验收报告和工单抽查，日常巡检、检测和除尘等以及季度执行一次例行全面巡检、维护工作规范，设备运行状态正常。得满分。	按年度工作方案和运维服务要求，如核查发现服务质量未达标，达标率每下降1%内扣1分，扣完为止。达标率=(实际达标任务数量/应达标任务数量) × 100%	招标需求、合同、验收材料
		(D2-3) 视频会议保障服务达标率		2	2	考察视频会议保障服务达标情况	达标	经核查，本项提供华为设备官方维保支持，常驻工程师日常运营服务质量达标、有效保障两套视频会议系统的正常运行。得满分。	按年度工作方案和运维服务要求，如核查发现服务质量未达标，达标率每下降1%内扣1分，扣完为止。达标率=(实际达标任务数量/应达标任务数量) × 100%	招标需求、合同、验收材料
		(D2-4) 机关机房空调及UPS运维质量验收合格率		1	1	考察机关机房空调及UPS运维质量验收达标情况	合格	经核查项目年度验收报告，机关机房空调及UPS运维服务工作质量验收通过。得满分。	按年度工作方案和运维服务要求，如核查发现服务质量验收未合格，合格率每下降1%内扣1分，扣完为止。合格率=(实际验收情况/应合格任务数量) × 100%	招标需求、合同、验收材料

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	业绩值	指标分析	评分标准	数据来源
		(D2-5) 第三方硬件特征库升级服务达标情况		1	1	考察第三方硬件特征库升级服务质量验收达标情况	达标	经核查项目年度验收报告，信创云平台第三方硬件特征库升级服务质量验收达标	按年度工作方案和实际任务工单和应急响应故障修复情况，如核查发现服务质量未达标，达标率每下降1%内扣1分，扣完为止。达标率=(实际达标任务数量/应达标任务数量) × 100%	招标需求、合同、验收材料
		(D2-6) 模块化机房运维服务达标率		1	1	考察模块化机房运维服务质量验收达标情况	达标	经核查项目年度验收报告，模块化机房运维服务，以及精密空调滤网更换；空调加湿桶更换等工作任务质量验收合格。得满分。	按年度工作方案和实际任务工单和应急响应故障修复情况，如核查发现服务质量未达标，达标率每下降1%内扣1分，扣完为止。达标率=(实际达标任务数量/应达标任务数量) × 100%	招标需求、合同、验收材料
	D3 产出 时效	(D3-1) 日常工单维修维护完成及时性		2	2	考察基础运维日常工单维修维护完成时间是否符合运维服务要求合同约定	及时	经核查项目年度验收报告和工单抽查，故障及册罗工单基本在2小时到达现场恢复系统正常运行和策略开通。需采购备件更换的，在收到备件后安装完成。得满分。	按优先级及时完成，2小时到达现场恢复系统正常运行。发现一起问题扣1分，扣完为止。	招标需求、合同、验收材料
		(D3-2) 月度及固定巡检运维及时性		1	1	考察月度及固定巡检运维工作开展的及时性情况	及时	经核查项目年度验收报告和工单抽查，机房空调、监控系统、UPS日常检查和季度巡检无缺失。视频会议系统每月一次定期巡视检查按时完成。得满分。	各类机房、监控设备按运维要求及时完成月度及季度巡检得满分，发现一起问题扣1分，扣完为止。	招标需求、合同、验收材料
		(D3-3) 机房空调、UPS及监控		1	1	考察机房空调、UPS及监控系统维保服务完成及时性情况	及时	经核查项目年度验收报告和工单抽查，机房空调、UPS巡检、现场维修服务及UPS蓄电池更换服务按计划完成。得满分。	按运维要求时间节点及时完成空调耗材及UPS更换和维护服务得满分，发现一起问题扣1分，扣完为止。	招标需求、合同、验收材料

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	业绩值	指标分析	评分标准	数据来源
		系统维保服务完成及时性								
		(D3-4) 防火墙升级工作完成及时性		1	1	考察信创云平台相关防火墙升级工作的完成及时性情况	及时	经核查项目年度验收报告和现场访谈, 本项运维工作按计划完成设备防火墙策略设置、更新、撤销等工作。得满分。	按系统安全运维服务要求, 在软件有效期内及时授权和升级得满分, 发现一起问题扣1分, 扣完为止。	招标需求、合同、验收材料
E 效益 (25%)	E2 项目效益	(E1-1) 社会效益 14%	(E1-1-1) 各部门终端设备使用需求满足性	5	5	反映基础运维项目实施后, 终端设备稳定运行状态, 实施效果是否能够满足各部门办公办事使用需求	满足	通过定期巡检, 将发现的风险提前解决, 避免发生故障。出现突发问题, 响应及时, 并快速处理。完成了对机关大厦及部分院外委办局一般信息化设备、机房设备的管理与维护, 以及多次机房空调与 UPS 的维护、巡检等。为机关用户办公提供了稳定、安全的基础服务。得满分	项目的实施服务于长宁区公务员工作平台、机关大厦桌面终端维护及机房基础环境辅助维护、区视频会议系统维保、信创云平台及运维监控平台等的基础运维。为长宁区电子政务办公办事提供基础支撑服务的实施效果。此项按调研结果分别计算对应分值。	相关文件、访谈调研、现场踏勘、验收报告
			(E1-1-2) 电子政务正常平稳运行保障性	5	5	反映基础运维项目的实施后, 是否可以保障长宁区电子政务正常平稳运行, 保障政务网络数据信息安全	保障	日常运维保障了信创云平台、密码系统等的平稳、安全运行; 配合第三方应用系统做密码平台对接工作, 协助第三方应用系统通过完成多次密测工作; 信创云机房环境安全稳定。得满分。	保障长宁区大数据中心信息化系统的服务管理工作处于一个有序的、可控的、规范的状态, 保障长宁区电子政务正常平稳运行。按调研结果计算对应分值。	相关文件、访谈调研、现场踏勘、验收报告
			(E1-1-3) 信息化建设推进有效性	4	4	考察相关信息化系统在管理有序、可控的基础上; 加强统筹整合, 提升	有效	立足于日常运维工作, 通过定期巡检、及时快速响应问题、高效率处理问题、全面验证。将传统的“救火式”运维方式转变成“主动式”运维。(主	相关信息化系统在管理有序、可控的基础上; 加强统筹整合, 提升系统使用效率方面推进效果明显得满分。按调研结果计算对应	相关文件、访谈调研、现场踏勘、

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	指标解释	业绩值	指标分析	评分标准	数据来源
						系统使用效率的推进效果，属于项目效益指标		动监测、主动预警、主动修复等手段，提前预防和解决故障)	分值。	验收报告
		(E1-2) 可持续影响 3%	(E1-2-1) 长效管理有效性	3	3	考察管理部门和服务单位是否建立完善的运维管理和安全防护机制，进一步提高运维管理服务水平。	有效	日常运维制度完善、机房进出登记和人员考勤记录完整、工单和月度报告完备，耗材使用登记无缺失。日常工作严格按照流程制度进行，并有相应的运维记录和阶段报告。	项目管理单位建立相应的项目长效管理制度，1分；服务单位建立完善的操作流程和安全制度，1分；长效管理机制有效执行，1分。有1项不符则扣除相应权重分值。	管理制度、现场核查、访谈
	E2 满意度	(E2-1) 机关基础运维项目使用部门满意度 4%		4	4	考察机关基础运维项目使用部门的满意度状况，反映项目实施的效果	100%	通过对发改委、司法局、国资委、教育局、财政局、纪委、商务委等等部门发放问卷共回收问卷 54 份，满意度为 100%。得满分。	以“满意”为基准，得 100% 的权重分。根据满意度（满意、基本满意、不满意）分三级，各级分别得权重分的 100%、60%、0%，以人数为权数加权平均计算得分。	社会调查问卷、满意度分析报告
		(E2-2) 信创运维项目使用部门满意度 4%		4	3.91	考察信创运维项目使用部门满意度状况，反映项目实施的效果	97.78%	通过对发改委、司法局、国资委、规划局、财政局、纪委监委、商务委等等部门发放问卷共回收问卷 54 份，满意度为 97.78%，得 3.91 分。具体调研情况见附件 5：问卷调查报告。	以“满意”为基准，得 100% 的权重分。根据满意度（满意、基本满意、不满意）分三级，各级分别得权重分的 100%、60%、0%，以人数为权数加权平均计算得分。	社会调查问卷、满意度分析报告
合计				100	88.32				—	

