

信息化运行维护费 项目绩效自评表

（2020 年度）

项目名称		信息化运行维护费										
主管部门		016山西省行政审批服务管理局			实施单位		山西省行政审批服务管理局					
项目资金（万元）					年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分		
				年度资金总额			17049.23	17049.23	11601.09	10	68.04	8.95
				其中：中央财政资金			0	0	0	--	0	--
				省级财政资金			17049.23	17049.23	11601.09	--	68.04	--
				市县(区)财政资金			0	0	0	--	0	--
				上年结转资金			0	0	0	--	0	--
				其他资金			0	0	0	--	0	--
年度总体目标	预期目标					实际完成情况						
	按照《山西省政务信息化项目建设应用管理办法》和《山西省加快数字政府建设实施方案》任务要求，省直部门政务信息系统项目建设覆盖党的执政能力、民主法制、综合调控、市场监管、公共服务、公共安全信息化6个方面，“一朵云、一张网、一平台、一系统、一城墙”的体系架构基本形成。					促进政务集约化运维效果：显著；异常处理能力：异常响应时间≤1小时；运维项目数：大于等于350个；平均运维成本：小于48.71万元；服务对象满意度指标：发生服务投诉事件≤3件；年故障（业务中断）时间：小于等于12小时						
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	调整后指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施			
绩效目标	产出指标	数量指标	运维项目数	大于等于350个		100%	11.25	11.25				
		质量指标	异常处理能力	异常响应时间≤1小时		100%	11.25	11.25				
		时效指标	项目完成时间	2021年6月底			11.25	0				
		成本指标	平均运维成本	小于48.71万元			100%	11.25	11.25			
	效益指标	经济效益	促进政务集约化运维效果	显著			100%	11.25	11.25			
		社会效益	年故障（业务中断）时间	小于等于12小时			100%	11.25	11.25			
		可持续影响指标	运维服务质量的提升程度	明显			50%	11.25	5.63			
满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意度指标	主服务投诉事件≤3件			100%	11.25	11.25				
总分							100	82.08				
项目绩效分析	自评结果分析	项目实施和预算执行情况	信息化运行维护服务项目基本完成，正在进行验收工作。因涉密等原因未能纳入集约化运维的项目，已完成资金退回。纳入集约化运维的项目按照《信息化运行维护项目》政府采购合同有关条款，已完成支付90%的合同款项，验收工作全部结束后，支付剩余10%的合同款项。									
		产出情况及分析	涉及的信息化运行维护项目数量大于350个，信息系统出现异常能及时为需求单位进行处理，异常响应时间小于等于1小时，目前项目已基本完成，平均运维成本小于48.71万元。									
		效益情况及分析	通过统一的运维服务单位为省直各部门提供信息化运维服务，进一步促进了我省政务信息集约化建设效果。出现故障情况后，由统一的运维单位进行处理，可大幅缩短业务导致的业务中断时间，进一步提升了政务服务质量，运维统一后，便于管理，高效应对突发事件。									
		满意度情况及分析	运维项目服务期间，发生服务投诉时间小于等于3件。									
	主要经验做法	为进一步贯彻落实我省政务信息化建设“五个一”的总体要求，本信息化运行维护项目根据《山西省加快数字政府建设实施方案》（晋政办发[2019]92号）中提出的建立“一局一公司一中心”的管理架构，以山西云时代技术有限公司为主体，组建数字政府建设运营公司，承担省直部门政务信息化系统的开发、建设任务并承接原有非涉密信息系统的运维工作的相关要求，采用单一来源方式采购山西云时代技术有限公司为2020年信息化运行维护服务的提供方，通过集约化的运维方式，大幅节省了财政资金，进一步促进了政务信息数据的共享整合。										
项目管理中存在的主要问题及原因分析	由于部分省直部门机构改革，影响了运维服务的具体实施，未能及时对运维项目的实时进度进行判断，及时调整相关工作安排，一定程度上影响了运维服务的验收进度。 由于信息化运行维护项目种类杂、数量多，软件运维相关技术对接难度大，存在项目实施进度风险、运维服务提供方与需求单位、原运维单位的关系风险等，对项目的风险识别不足，缺少相应的风险应对计划。											
下一步改进措施及管理建议	采用科学手段对整个项目进度进行规划，进一步加强对运维项目整体的进度管理；建立运维服务质量标准体系，对整个运维服务质量进行全流程监督，加强对信息化运行维护项目的质量管理；加强对运维服务提供方和需求方的管理和沟通，避免出现信息不对称等情况；充分考虑到项目实施过程中所面临的风险，制定完善的风险应对计划；对信息化运行维护项目全周期所产生的文档进行及时回收归档。											