

附件 2

广州市政务信息化运维服务类项目效能评估指标体系							
(一) 应用成效 (总分 13 分)							
序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分细则	数据采集方法	指标类型	数据来源
1	绩效目标 (5分)	绩效目标实现程度 (5分)	绩效目标实现程度 (5分)	绩效目标全部实现的得 5 分 (由于自然灾害、疫情、政策调整等情况导致绩效目标不能实现的, 默认得 5 分)	项目单位提供: 核对备案项目方案中绩效指标章节说明方案中阐述的目标绩效的实现程度, 并附佐证材料。如存在由于自然灾害、疫情、政策调整等情况导致绩效目标不能实现的, 需提供情况说明。 (备案项目方案可从项目管理系统调取)	项目单位自填指标	1. 项目单位 2. 项目管理系统
				绩效目标部分实现的得 3 分			
				绩效目标全部未实现的得 0 分			
2	绩效指标 (8分)	产出指标 (4分)	产出指标 (4分)	产出指标类别设置的所有指标均达到设计要求得 4 分 (由于自然灾害、疫情、政策调整等情况导致产出指标不能实现的, 默认得 4 分)	项目单位提供: 说明类别包含的所有指标是否达到设计要求, 并提供相应证明材料, 设计要求是指合同规定的设计要求。如存在由于自然灾害、疫情、政策调整等情况导致产出指标不能实现的, 需提供情况说明。 (备案项目方案、项目合同可从项目管理系统调取)	项目单位自填指标	1. 项目单位 2. 项目管理系统
				产出指标类别设置的部分指标达到设计要求得 2 分			
				产出指标类别设置的所有指标均未达到设计要求得 0 分			

3	效益指标 (4分)	效益指标 (4分)	效益指标类别设置的所有指标均达到设计要求得4分(由于自然灾害、疫情、政策调整等情况导致效益指标不能实现的,默认得4分)	项目单位提供: 说明类别包含的所有指标是否达到设计要求,并提供相应证明材料,设计要求是指合同规定的设计要求。如存在由于自然灾害、疫情、政策调整等情况导致效益指标不能实现的,需提供情况说明。 (备案项目方案、项目合同可从项目管理系统调取)	项目单位 自填指标	1.项目单位 2.项目管理系统
			效益指标类别设置的部分指标达到设计要求得2分			
			效益指标类别设置的所有指标均未达到设计要求得0分			

(二) 规范管理 (总分 12分)

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分细则	数据采集方法	指标类型	数据来源
4	运维管理 (12分)	制度保障 (3分)	运行维护及应急预案管理制度 (3分)	有运行维护及应急预案管理制度得3分	项目单位提供: 相关运行维护及应急预案管理制度。	项目单位 自填指标	项目单位
				只有运行维护或只有应急预案管理制度得1分			
				无相关管理制度得0分			
5		人员管理 (3分)	人员资格 (3分)	服务外包人员数量与资质均达到合同要求得3分	项目单位提供: 1.管理文档; 2.说明服务外包人员数量、资质与合同要求的相符程度。	项目单位 自填指标	项目单位
				服务外包人员数量与资质有一项未达到合同要求均得0分			

6		例会制度 (3分)	例会制度 (3分)	制定了运维例会制度得3分 没有运维例会制度得0分	项目单位提供： 运维制度文档。	项目单位 自填指标	项目单位
7		例会管理 (3分)	例会管理 (3分)	完全按例会制度召开例会并做会议记录的得3分	项目单位提供： 所有例会会议记录。	项目单位 自填指标	项目单位
				80%（含）以上按例会制度召开例会并做会议记录的得2分			
				80%以下按例会制度召开例会并做会议记录的得0分			

(三) 运行质量 (总分 75 分)

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分细则	数据采集方法	指标类型	数据来源
8	系统运行质量 (56分)	运行日志上传 (3分)	运行日志上传 (3分)	已按照市政务服务数据管理部门要求报送系统运行数据（运行日志上传到信息化资产运行分析系统）得3分 未按照市政务服务数据管理部门要求报送系统运行数据（运行日志未上传到信息化资产运行分析系统）得0分	运行日志可从信息化资产运行分析系统调取	系统自动获取指标	信息化资产运行分析系统
9		系统巡检 (3分)	系统巡检 (3分)	按周期巡检得3分 未按周期巡检得0分	项目单位提供： 巡检记录，说明项目系统运行期间按照要求的周期和内容进行安全例行巡检的情况（包括数据备份、系统软件、应用软件运维等内容）。	项目单位自填指标	项目单位

10	系统运行质量 (56分)	备份管理 (3分)	备份管理 (3分)	已规定数据的备份策略和恢复策略并按策略执行备份得3分	项目单位提供： 应备份信息的备份方式、备份频度、存储介质、保存期的规定情况，并提供执行备份策略的佐证材料。	项目单位 自填指标	项目单位
				未规定数据的备份策略和恢复策略或未按策略执行备份得0分			
11		配置管理 (3分)	配置管理 (3分)	已记录并保存基本配置信息（包括网络拓扑结构、各个设备安装的软件组件、软件组件的版本和补丁信息、各个设备或软件组件的配置参数），并及时更新得3分	项目单位提供： 系统配置的记录文件。	项目单位 自填指标	项目单位
				在3分的基础上，以上每有一项基本配置信息未保存或未及时更新的扣1分，扣完为止			
12		系统可靠性 (23分)	平均无故障时间 (6分)	所有系统达到设计要求得6分	项目单位提供： 1. 系统运行日志；2. 计算系统平均无故障时间，取所有从系统开始正常运行到发生故障之间的时间段的平均值；3. 说明系统平均无故障运行时间是否在设计规定的范围内，设计要求是指合同中的设计要求。4. 对于只有特定时间段内运行业务的系统，只计算该时间段内的无故障情况。	项目单位 自填指标	项目单位
				80%（含）以上系统达到设计要求得4分			
				20%（不含）以上系统未达到设计要求或无设计要求均得0分			

13	系统运行质量 (56分)	系统可靠性 (23分)	平均修复时间 (6分)	所有系统达到设计要求得6分	项目单位提供: 1. 系统运行日志; 2. 计算系统平均修复时间, 系统平均修复时间, 取系统从发生故障到维修结束之间的时间段的平均值; 3. 说明试运行以来, 每次发生故障后是否在设计规定的范围内, 设计要求是指合同中的设计要求。4. 对于只有特定时间段内运行业务的系统, 只计算该时间段内的平均修复时间。	项目单位自填指标	项目单位
				80% (含) 以上系统达到设计要求得4分			
				20% (不含) 以上系统未达到设计要求或无设计要求均得0分			
14			网络安全事件次数 (6分)	无任何等级的网络安全事件发生得6分	项目单位提供; 安全运维记录, 对照《国家网络安全事件应急预案》网络安全事件分级, 统计发生网络安全事件的等级和次数, 其中网络安全事件等级以市网信部门定性为准。	项目单位自填指标	项目单位
				在6分的基础上, 特别重大网络安全事件或重大安全事件一旦发生扣6分; 较大网络安全事件发生次数1次扣3分, 扣完为止; 一般网络安全事件发生次数1次扣2分, 扣完为止。			
15			网络安全事件处理 (5分)	所有网络安全事件发生后均得到解决得5分	项目单位提供; 网络安全事件记录, 说明所有网络安全事件发生后的处理情况、是否得到解决。	项目单位自填指标	项目单位
				存在发生后未得到解决的网络安全事件得0分			

16	系统运行质量 (56分)	处理能力 (21分)	CPU 平均使用率 (7分)	所有系统平均使用率高于 5%得 7 分	CPU 平均使用率=机器运行某段期间的 CPU 使用量/CPU 总容量*100%，可从信息化资产运行分析系统、政务云管控系统调取。项目单位在开展自评工作时可在项目管理系统、资产运行分析系统自行设定考核的业务运行时间段。	系统自动获取指标/ 项目单位自填指标	信息化资产运行分析系统、政务云管控系统、项目单位			
				80% (含) 以上系统平均使用率高于 5%得 5 分						
				20% (不含) 以上系统未达到设计要求或无设计要求均得 0 分						
17			内存平均使用率 (7分)	所有系统平均使用率高于 (含) 20%得 7 分				内存平均使用率=运行某段期间的内存使用量/内存总容量*100%，可从信息化资产运行分析系统、政务云管控系统调取。项目单位在开展自评工作时可在项目管理系统、资产运行分析系统自行设定考核的业务运行时间段。	系统自动获取指标/ 项目单位自填指标	信息化资产运行分析系统、政务云管控系统、项目单位
				80% (含) 以上系统平均使用率高于 (含) 20%得 5 分						
				80% (含) 以上系统平均使用率高于 (含) 10%且低于 20%得 3 分						
				20% (不含) 以上系统平均使用率低于 10%得 0 分						
18			存储平均使用率 (7分)	租赁盘阵空间少于 5TB，平均使用率高于 25%；5TB~10TB，平均使用率高于 35%；10TB 以上，平均使用率高于 50%的均得 7 分				存储平均使用率=运行某段期间的存储使用量/存储总容量*100%，可从信息化资产运行分析系统、政务云管控系统调取。	系统自动获取指标/ 项目单位自填指标	信息化资产运行分析系统、政务云管控系统、项目单位
				租赁盘阵空间少于 5TB，平均使用率低于 25%；5TB~10TB，平均使用率低于 35%；10TB 以上，平均使用率低于 50%的均得 0 分						

19	数据资源 (19分)	数据质量 (19分) (不含软件系统的运维服务类项目默认得19分)	数据规范性 (6分)	项目系统提供数据规范率不低于99.38%的得6分	项目单位提供： 对照国家、省、行业已发布的规范标准，并计算数据规范率（数据规范率=符合规范的数据/项目系统全部数据*100%），并提供佐证材料。	项目单位 自填指标	项目单位				
				项目系统提供数据规范率低于99.38%但不低于93.32%的得4分							
				项目系统提供数据规范率低于93.32%的得0分							
20			数据资源 (19分)	数据质量 (19分) (不含软件系统的运维服务类项目默认得19分)	数据完整性 (6分)	项目系统提供数据完整率不低于99.38%的得6分	项目单位提供： 对照国家、省、行业已发布的规范标准，并计算数据规范率（数据完整率=完整的数据/项目系统全部数据*100%），并提供佐证材料。	项目单位 自填指标	项目单位		
						项目系统提供数据完整率低于99.38%但不低于93.32%的得4分					
						项目系统提供数据完整率低于93.32%的得0分					
21					数据资源 (19分)	数据质量 (19分) (不含软件系统的运维服务类项目默认得19分)	数据共享 工作质量 (7分)	所有与共享平台约定的数据共享工作均按质按量完成的得7分（如项目无应共享信息资源则默认得7分）	项目单位提供： 与共享平台约定的数据共享工作内容及按质按量完成情况。如项目无应共享信息资源，需提供相应证明材料。	项目单位 自填指标	项目单位
								存在未按质按量完成的与共享平台约定的数据共享工作的得0分			

注：《广州市政务信息化项目效能评估管理办法》印发前立项且在印发后通过终验的运维服务类项目，三级指标：“绩效目标实现程度”、“产出指标”、“效益指标”、“效能自评报告”、“运行日志上传”无需评估，默认得满分；三级指标“CPU平均使用率”、“内存平均使用率”、“存储平均使用率”由项目单位自行计算填报。