

# 海南省人大常委会代表和会议综合服务中心

## 2021 年信息系统运维项目绩效评价报告



### 一、项目概况 (一) 项目单位基本情况

海南省人大常委会代表和会议综合服务中心属财政全额拨款正处级事业单位，现有财政预算事业编制 14 人，承担着机关网络建设和运行维护、信息系统开发、“海南人大网”维护和管理等工作。2021 年，综合服务中心全体工作人员在省人大常委会办公厅和研究室的正确领导下，以运维工作为支撑、信息化项目建设为抓手，不断提高主观能动性、不断挖掘内部潜力、不断增强自身能力建设，在保障省人大常委会和省人大代表依法履职方面发挥着愈来愈重要的服务作用，在提高机关整体工作效率和质量方面取得了新的成绩。

### (二) 项目背景

海南省人大顺应时代潮流，在近年来信息化能力不断加强，信息化成果不断涌现。信息化工作在取得较大成绩的同时，信息化工作负荷也在不断的递增，压力也不断的增加。同时，当今信息技术水平日新月异，而信息中心在现有人员、技术、管理等方

面难以面面俱到，需要通过向社会购买服务方式——服务外包，来提升自身的能力，利用社会资源服务好技术信息化建设工作。

信息化系统的运维服务质量直接决定了系统的使用效果，而在过去的信息化系统建设过程中，一定程度上存在着“重建设、轻维护”的现象，极大的影响了用系统的长期稳定运行。因此，从信息系统的客观发展规律出发，只有持续稳定的运维投入，才能保障应用系统的稳定运行，也才能真正保障系统建设投入发挥应用的效果。

根据《海南省政务信息化管理办法》（海南省人民政府令第153号）和《海南省信息化条例》（海南省人民代表大会常务委员会公告第12号）等相关文件的要求，以及海南省人大常委会代表和会议综合服务中心实际需要，由省人大办公厅使用省财政资金投入信息系统的运维，确保系统的稳定运行。

### （三）项目定位

本项目运行维护的范围覆盖海南省人大常委会机关信息化所有系统，包括机房基础设施、网络及安全设备、服务器及存储设备、桌面电子设备，以及网站专题制作、网站新闻稿件核稿、干部档案管理技术技术服务等。

### （四）运维内容

- 1.网络运维费用（包括“两会”线路运维服务费、终端设备、办公自动化系统运维、平板签批系统运维及通信线路租赁等）；
- 2.网站及应用系统运维服务；
- 3.人大机关各应用系统运维；
- 4.海南省人大网站审稿核稿及“两会”专题制作服务和干部档案管理技术服务；
- 5.等保测评。

#### **（五）运维模式**

外包服务和按需服务两者混合。

#### **（六）运维周期**

2021 年整年运维周期。

#### **（七）项目的预期总目标**

本次运维目标是加强海南省人大常委会机关信息化相关信息系统日常维护、客户服务、运行监控，确保系统的正常运行，切实保障相关各项业务的正常开展。运维服务的目标是，对现有的信息系统基础资源进行监控和管理，及时掌握信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的 IT 环境，保证信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

## 二、项目决策及资金使用管理情况

项目资金及时到位，符合项目建设要求；项目资金支出符合项目需求，不存在超标准开支情况；项目资金管理、费用支出等制度健全并得到严格执行，会计核算规范。

### （一）收入情况

2021年信息系统运维项目总收入98万元，全部为财政拨款收入。

### （二）支出情况

1.2021-2022年度平板签批系统(77台)运维支出265,620元。

2.海南省人大网“两会”等专题服务支出46,000元。

3.海南省人大常委会代表和会议综合服务中心网络安全服务支出88,000元。

4.中国电信股份有限公司海南分公司人大两会通信保障服务支出60,000.00元。

5.干部档案数字化维护服务项目支出49,000.00元。

6.海南省人大常委会机关信息系统终端运维服务支出110,000.00元。

7.2022年海南省人大常委会机关网络维护服务支出207,680元。

8.海南省人大门户网站和《海南人大》审稿核稿服务支出27,000元。

9.海南“智慧人大”项目咨询服务63,810元。

合计支出 91.71 万。

### **(三) 项目资金管理情况**

在资金使用方面严格按照各项合同计划支出。验收一项支付一项。

## **三、项目组织实施情况**

### **(一) 项目组织情况**

在项目实施和管理过程中，我单位按照全省统一规划，统一应用的要求，根据建设方案研究制订项目实施方案，确保项目建设科学与规范。

在项目采购环节，我单位严格按照机关内控制度及省财政厅有关财政预算管理规定，开展采购活动。

### **(二) 项目管理情况**

为了保证整个项目实施在一个可以监控的环境下的正常运转，本项目进行统一的管理，建立统一的项目管理体系。由省人大机关信息化建设领导小组，统筹协调建设、管理等有关工作，运维日常工作由综合服务中心具体负责。

### **(三) 项目运维制度与规范**

#### **1. 运维制度**

项目管理的目标是对项目的全生命周期进行管理，包括：项目申报、项目审批和立项、项目实施、项目验收和投产。在项目

建设过程中灵活应用项目会议、信息沟通、重大事项汇报等制度，保证项目顺利实施。

责任制度。项目的运行、管理、维护要有明确的分工和责任，根据业务量、技术特点等，做到定岗、定人、定责、定权，并在此基础上，建立相应的考核制度，确保岗位责任制度的落实执行。

设备管理制度。必须对项目的各种设备及时备案，包括设备型号、数量、用途、维护、故障发生及处理情况等，对设备的维护及更新做出具体规定，保证设备的正常运转。

安全管理制度。按照国家及有关部门关于计算机网络、信息安全的规定，建立安全保密措施，利用国家认可的安全技术，保证网络信息的安全访问与传输，实行操作授权、访问控制等。根据安全部门的有关规定和要求，不定期地对系统进行安全检查。

文档管理制度。项目的各种文档是整个系统的重要组成部分，从项目工程建设开始就应把各种文档管理起来，保证文档的完整性和连续性。在建立文档的过程中应完善文档管理规范，充分发挥文档在系统运行中的作用。

系统与数据备份制度。

建立系统和数据的定期备份制度，确保系统与数据安全。

## 2. 运维规范

行为规范。遵守用户的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事。出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及

时向负责人报告。现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

现场服务支持规范。驻地维护人员要做到耐心、细心、热情的服务。工作要做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作。一是驻地维护人员应着装整洁、言行礼貌大方，技术专业，操作熟练、严谨、规范；现场支持时必须遵守用户单位的相关规章制度。二是驻地维护人员在进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作。三是现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径。四、故障解决后，驻地维护人员要详细记录问题的发生时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向用户介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。

问题记录规范。根据使用人员提出问题的类别，将问题分为咨询类问题和系统缺陷类问题二类：咨询类问题是指通过服务热线或现场解疑等方式能够当场解决用户提出的问题，具有问题解答直接、快速和实时的特点，该问题到现场支持人员处即可中止，对于该类问题的记录可使用咨询类问题记录模版进行记录。系统缺陷类问题是指使用人员提出的问题涉及到系统相应环节的确认

修改，需要经过逐级提交、诊断、确认、处理和回复等环节，处理解决需要维护人员进行现场分析确认，问题有解决方案后，将解决方案反馈给用户，并协助用户解决该问题。

备件仓库管理。按照仓库物资管理制度，对备件进行有效管理。

一是加强仓库管理，做好物资的收发和保管工作。做到保质、保量、及时、成套地完成物资的收发任务。二是做好仓库管理是加强物资管理的一项重要任务，为此每位仓库管理人员必须根据储存物资的特点，做好“五无”无霉烂变质、无损坏和丢失、无隐患、无杂物积尘、无老鼠；做好“六防”防潮、防冻、防压、防腐、防火、防盗。三是保证物资管理的安全，严防贪污，严防坏人破坏，严防一切事故发生，严禁无关人员进入仓库，不准在仓库内吸烟、烧电炉。四是物资进仓须有严格验收手续，对物资的数量、规格、质量、名称等做到准确无误，同时做好进仓的登记手续。五是物资出库发放必须严格执行发料须有领料凭证，并且手续完备、齐全，否则仓库管理人员有权拒发材料。六是不断改善仓库的物资管理工作，做到科学管理仓库，提高工作效率。七是开展技术革新，不断改善仓库的物资管理工作，减轻笨重体力劳动，做到科学管理仓库，提高工作效率，使物资尽快地投入生产，充分发挥物资的作用。

故障设备修理。一是更换下来的故障设备在2日内进行维修，在5个工作日后修理解决。若需送厂家修理，自更换后2个工作



日内报业主确认。二是所有更换下来的维修设备，造册登记，详细纪录故障时间、安装地点、故障现象、故障原因、处理结果及修复情况。每周报送业主。

运维人员要求。一是针对本项目成立专门的运维团队和项目管理机构，负责保障服务期内本项目安全、稳定地运行。明确运维团队组织、人员、岗位职责、工作流程等，须建立详细的运维保障体系，并提供方案。二是系统运维团队须具备安全防范系统工程设计、施工和维护能力。三是系统运维团队须熟练掌握网络安全配置技术，包括网络及安全设备管理、安全域划分、安全策略优化、防火墙配置、VPN 管理技术。四是系统运维团队须具备视频服务管理能力，精通各种视频监控设备与平台，精通资源目录服务体系管理，精通各种可视调度系统设备维护。五是运维人员需具备高度的保密责任心、熟悉运维流程和运维制度。

### 3. 应急服务响应措施

针对本项目应制定详尽的设计、应急处理预案，整个流程严谨而有序。但是，在服务维护过程中，意外情况将难以完全避免。对项目实施的突发风险进行详细分析，并且针对各类突发事件，设计相应的预防与解决措施，同时提供完整的应急处理流程。

### 4. 应急服务响应时间

突发事件是指系统运行过程中突然出现的造成服务中断或服务质量下降的突发现象，突发事件的处理目标是尽可能地快速的处理事故，恢复 IT 资源的正常运行，避免业务中断，使事故对业

务运营的影响降至最低，以保证 IT 资源的可用性水平与保持 IT 运维的最佳服务水平。

当突发事件出现是，根据运行维护管理方案中的应急方案，首先对事件进行记录，然后经过分类和初步的支持、调查与诊断试图进行故障解决和恢复，直到解决后与客户确认进行事件的关闭。如果某一事件在规定的时间内不能由一线支持小组解决，则需要对事件进行升级，让更多有经验的人员和有更高权限的人员将参与进来。

突发事件的处理过程中，事件记录员负责事件的记录并寻找相应的人员对事件进行分析处理以及后续的事件跟踪和编写事件分析报告；事件分析员对突发事件进行分析解决，并反馈事件产生的原因以及解决办法。

针对本项目故障等级进行分级，针对不同的故障等级要求运维单位进行分级响应。

要求维护单位提供服务报修专线，提供 7X24 服务；

一级：重大故障。系统瘫痪，数据丢失。响应时间：0.5 小时；故障排除及系统恢复时间：4 小时；

二级：部分设备故障。部分设备工作不正常，影响和限制了部分的正常使用。响应时间：1 小时；故障排除及系统恢复时间：2 小时；

三级：一般性技术故障。发现屏幕系统设备的技术问题或控制系统及配套设备的技术问题，但系统仍可正常运营。响应时间：30 分钟；故障排除及系统恢复时间：1 小时。

#### 四、项目绩效情况

##### （一）项目绩效目标完成情况分析。

##### 1.项目的经济性分析

**项目成本（预算）控制情况：**项目开展过程中严格执行有关规定，控制成本，按照实际需要编写预算，认真执行预算，项目成本符合建设要求。

##### 2.项目的效率性分析

**项目的实施进度：**项目按照各项合同实施进度控制计划。整个项目进展有序，进度情况良好，符合项目整体工期要求。

根据合同计划，顺利完成 2021 年信息系统运维工作。

**项目完成质量：**项目整体质量符合系统建设需求。在整个项目的实施过程中，制定了严格质量控制标准。承建单位全程派工程师现场驻点实施，并根据业需要实时修改系统，确保系统质量。

对现有的信息系统基础资源进行监控和管理，及时掌握信息系统资源现状和配置信息，了解系统资源的可用性情况和健康状况，创造了一个可知可控的 IT 环境，保证了信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。通过本次运维确保

了机关各项信息化系统的正常运行,切实保障了相关各项业务的正常开展。

### 3.项目的效益性分析

通过运维保障省了人大信息网络系统的可持续有效安全运行,实现省人大系统内联网办公,变距离为面对面,节约了办公成本。为省人大决策提供信息化手段和数据支撑,降低了应急响应成本,最大限度保护人民生命财产安全。应用办公自动化系统,减少了人力资源投入、提高了任务交办速度、网络并发会签和日常协同办公,从而提高了工作效率,降低了行政办公成本。通过对信息网络的有效运维和行政办公事务信息化处理,保障了业务办公行政资源的有效利用,降低了整体管理成本。

本项目为运维项目,虽然不产生直接的经济效益,但是,有效的系统管理和运维,避免或最大限度地减少了信息安全事件的发生,避免了因此造成的经济损失;通过对软硬件系统进行及时、高效的运维,提高了设备的使用效能和寿命,在一定程度上避免重复投资,重复建设,间接产生了经济效益。

通过对省人大常委会办公厅信息系统运维,保障了信息系统的稳定运行,完成了预定的业务目标,提高了工作效率,提升了人大对社会公众的服务水平。

## 五、综合评价情况及评价结论

本预算项目具有明确的目标,资金到位及时,并制定了科学

的实施计划，项目实施过程中严格按照省有关项目管理和经费管理规定执行。项目进展顺利，已按计划完成，有效提高省人大机关工作效率，具有较好的经济和社会效益。

项目综合评定结论为：99.36分,为优。

## 六、相关经验及建议

人大信息化旨在通过在人大立法、监督、决定重大事项和人事任免等各项工作中，系统、全面地运用信息技术、开发信息资源，坚持和完善人民代表大会制度，积极推进民主政治建设的过程。下一步，我们将根据《关于加强人大机关网信工作的若干意见》的指导思想，结合省委省政府、省大数据管理局对信息化建设的具体要求，坚持“整合、提升、便捷、全面、重点、安全”原则，以“人工智能、大数据、移动互联、云计算、5G”等新技术为动力，围绕立法、监督、代表履职服务、机关综合保障工作为主线，打造纵向到底、横向到边、上下联动、多方互动的“智慧人大”，实现立法支撑全能力、监督链条全覆盖、履职服务一体化、机关建设现代化的人大工作格局。建成符合人大工作特点和要求的信息资源库和信息服务系统，信息共享程度和信息服务水平明显提高。

建议省财政厅加大对省人大机关信息化建设扶持力度。

