

财政项目支出绩效评价报告

项目名称： 2018 年最高院一级网运维项目

主管部门： 上海市高级人民法院

项目单位： 上海市高级人民法院

2019 年 6 月

目 录

摘 要	1
一、项目基本情况	1
(一) 项目背景及绩效目标	1
(二) 预算资金规模、来源及使用情况	2
(三) 项目组织实施管理情况	3
(四) 评价依据及数据采集情况	8
二、评价结论和绩效分析	10
(一) 评价结果	10
(二) 主要绩效及分析	12
三、存在问题和改进措施建议	24
(一) 存在的问题	24
(二) 改进措施和建议	24
附件 1 简易程序评价表	25

摘要

● 概述

一级网应用系统是指以最高人民法院为核心，联接上海市高级人民法院（以下简称“高院”）的审判业务信息网络系统。高院目前的一级网系统位于四楼第一机房，所有设备采购于 2006 年 9 月，并已于 2010 年 5 月超出原厂硬件质保日期。由于硬件已不在原厂质保期内，需要服务商对其提供全面的现场运维服务。

本项目的实施旨在通过购买服务的方式，委托第三方机构提供专业的系统运维服务，及时处理报修信息、修复系统故障，保障系统稳定、高效运行，从而确保高院日常业务工作的顺利开展。

本项目安排预算 32.423 万元，全部来源于市级财政资金。通过公开招标，确定上海浦东华宇信息技术有限公司为本项目供应商，合同金额 32 万元，实际支出 32 万元，预算执行率 98.7%。

● 评价结论和绩效分析

通过评价，2018 年最高院一级网运维项目的绩效得分为 92.18 分，评价等级属于“优”¹。

根据绩效分析，本项目与高院职责相适应，立项依据充分、过程规范；预算执行率 98.7%；财务及项目管理制度健全，资金使用合规；日常巡检计划完成率、驻场人员到位率、项目验收合格率均达到 100%；驻场人员资质符合要求；全年未发生故障及投诉事件、系统稳定运行；高院对本项目运维情况及时进行了验收；系统使用人员满意度 88.4%，管理人员满意度 100%。

● 存在问题和改进措施建议

（一）存在的问题

1. 90 分以上为“优”，75 分-90 分为“良”。60-75 分为“合格”，60 分以下为“不合格”。

部分合同要素定义不明确

本项目合同中部分要素不够明确，例如合同中对服务期限的描述为“1年”，未明确是自合同签订之日起一年还是自2018年1月1日至2018年12月31日。

（二）改进措施和建议

结合项目情况，细化合同内容，确保服务质量

在今后的信息化运维工作中，相关责任处室将规范做好合同的签订、管理工作，结合项目的实际情况、计划开展内容、服务品质要求等，对合同要素进行细化、明确，保障运维服务质量。

2018 年最高院一级网运维项目 绩效评价报告

为深化财政绩效管理工 作，加强财政支出管理，根据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22 号）的要求，上海市高级人民法院对 2018 年最高院一级网运维项目进行绩效自评。通过对项目执行情况的相关数据和资料进行采集、汇总和分析，在结合相关调研的基础上，最终形成本报告。

一、项目基本情况

（一）项目背景及绩效目标

1. 项目立项背景

一级网应用系统是指以最高人民法院为核心的，联接上海高级人民法院的审判业务信息网络系统。通过利用信息技术，实现法院间包括语音、数据、视频图像等各种诉讼信息的共享和交换。建设中的法院专网，是新时期人民法院实现各项工作目标的重要技术保障，也是国家政务信息化体系的重要组成部分。

高院目前的一级网系统位于高院四楼第一机房，所有设备采购于 2006 年 9 月，并已于 2010 年 5 月超出原厂硬件质保日期。整套系统包括防火墙，入侵检测，漏洞扫描等十几种硬件设备和软件系统。由于硬件已不在原厂质保期内，需要服务商对其提供全面的现场运维服务。每天需要到现场进行日志查看，设备运行情况监测等内容，并根据每次网络和安全的要求进行定制服务工作；当硬件出现故障时要提供系统集成服务，必要时联系原厂商解决处理，解决安全设备软硬件系统的问题，并协调解决其他问题。

2. 项目绩效目标

(1) 总目标

通过购买服务的方式，委托第三方机构提供专业的计算机网络系统运维服务，对一级网整套系统，包括防火墙、入侵检测、漏洞扫描等十几种硬件设备和软件系统进行维护服务，及时处理报修信息、修复系统故障，保障系统稳定、高效、无故障地运行，从而确保高院日常业务工作的顺利开展。

(2) 年度目标

- 1) 按计划完成日常巡检工作，日常巡检计划完成率达到 100%；
- 2) 系统发生的所有故障均及时得到有效处置，故障处置完成率、故障处置及时率达到 100%；
- 3) 按合同要求足额配备符合资质的驻场人员，驻场人员到位率达到 100%且通过资质认证；
- 4) 运维工作结束后，及时对其进行验收，且验收合格率达到 100%；
- 5) 全年系统正常、稳定运行，投诉发生次数为 0；
- 6) 项目管理人员及系统使用人员满意度达到 85%及以上。

(二) 预算资金规模、来源及使用情况

1. 资金投入及使用情况

2018 年最高院一级网运维项目预算安排 324,230 元，全部来源于市级财政资金。实际支出 320,000 万元，预算执行率为 98.70%。

表 1-1 2018 年最高院一级网运维项目预算执行情况表

单位：元

项目名称	预算金额	合同金额	支出金额	预算执行率	收款单位
最高院一级网 (运维)	324,230	320,000	320,000	98.70%	上海浦东华 宇信息技术 有限公司

2. 资金拨付流程

2018 年最高院一级网运维项目采用财政直接拨付的方式，由上海市高级人民法院向市财政提出用款申请，市财政审批通过后，按照政府采购合同约定，将政府采购资金通过代理银行直接支付给中标供应商。资金拨付流程图如下图所示：

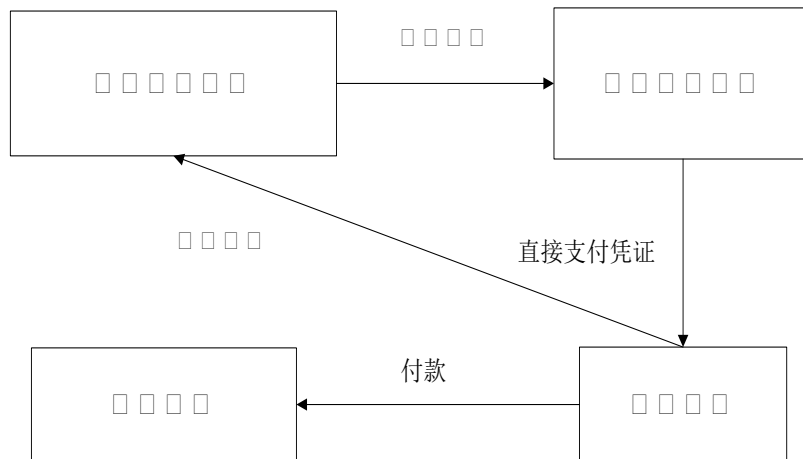


图 1-1 国库直接拨付流程图

(三) 项目组织实施管理情况

1. 项目实施内容

2018 年最高院一级网运维项目通过招标外包，委托专业公司提供服务，对一级网整套系统，包括防火墙、入侵检测、漏洞扫描等十几种硬件设备和软件系统进行维护服务，及时处理报修信息、修复系统故障，保障系统稳定、高效、无故障地运行，具体服务对象见下表 1-2：

表 1-2 2018 年最高院一级网运维项目服务对象

序号	名称	类别	品牌	型号	配置	数量	购置时间	保修截止时间
1	主机	PC 服务器	IBM	X346	1 路至强 3.2GHz CPU、1GB 内存、2 个 73GB 硬盘	1	2006-1-1	2009-1-1
2	主机	PC 服务器	IBM	X346	2 个 3.2GHz、2GB 内存、raid 卡、2 个 146GB 硬盘	1	2006-1-1	2009-1-1

3	主机	PC 服务器	IBM	X346	2 个 3.2GHz、2GB 内存、raid 卡、4 个 146GB 硬盘	1	2006-1-1	2009-1-1
4	主机	PC 服务器	IBM	X3550	2 个 3.2GHz、2GB 内存、raid 卡、2 个 146GB 硬盘	1	2006-1-1	2009-1-1
5	主机	PC 服务器	IBM	X346	2 个 3.2GHz、2GB 内存、raid 卡、4 个 146GB 硬盘	1	2006-1-1	2009-1-1
6	主机	PC 服务器	IBM	X346	2 个 3.2GHz、2GB 内存、raid 卡、4 个 146GB 硬盘	1	2006-6-29	2009-1-1
7	主机	PC 服务器	IBM	X346	2 个 3.2GHz、2GB 内存、raid 卡、2 个 146GB 硬盘	1	2006-9-14	2009-1-1
8	主机	PC 服务器	IBM	X346	2 个 3.2GHz、2GB 内存、raid 卡、2 个 146GB 硬盘	1	2006-9-25	2009-1-1
9	数据传输交换服务器	数据传输交换服务器	IBM	P5-550Q	4 路 1.5GHz、8GB 内存、raid 卡、6 个 73G 硬盘	1	2006-1-1	2009-1-1
10	管理工作站	管理工作站	IBM	M Pro6218	1 个 3.2GHz CPU、1GB 内存、1 个 160GB 硬盘	1	2006-1-1	2009-1-1
11	视频点播服务器	视频点播服务器	IBM	P5-55A	2 路 1.65GHz CPU、8GB 内存、2 个 146GB 硬盘	1	2006-1-1	2009-1-1
12	视频采集工作站	视频采集工作站	IBM	M Pro6218	1 个 3.2GHz CPU、1GB 内存、1 个 160GB 硬盘	1	2006-1-1	2009-1-1
13	磁盘阵列设备	磁盘阵列设备	IBM	DS4300	2TB 磁盘容量 6 个 SFP FC 接口	1	2006-1-1	2009-1-1
14	防火墙设备、网络入侵检测设备 etc 软硬件	防火墙设备、网络入侵检测设备 etc 软硬件	H3C、绿盟等	H3C、绿盟等	包含软硬件	1	2006-1-1	2009-1-1
15	KVM 设备	KVM 设备	IBM	KVM	IBM 8 口，支持 USB 及 PS2	1	2006-1-1	2009-1-1
16	机架式键盘鼠标	机架式键盘鼠标	IBM	TF3	IBM 机架式带键、鼠、15 寸液晶	1	2009-1-1	2009-1-1
17	机柜	机柜	国产	国产	标准配置	2	2006-1-1	2009-1-1

18	交换机	交换机	CISCO	C2960-24TC-L	标准配置	1	2002-1-1	2009-1-1
19	网络设备	路由器	思科	CISCO 7507/4	标准配置	1	2004-1-1	2009-1-1
20	网络设备	路由器	思科	CISCO 3745	标准配置	1	2004-1-1	2009-1-1
21	泰德 6000 视频会议系统	泰德 6000 视频会议系统	泰德	泰德 6000	标准配置	1	2004-1-1	2009-1-1

(1) 通用服务内容

对上表 1-2 所列所有硬件设备、软件系统等软硬件进行维护服务，保障系统的正常运行。

须提供限时修复服务：系统软件原因引起的故障，1 个工作日内恢复使用；硬件原因引起的故障，3 个工作日内恢复使用，必要时提供常用备件。为解决硬件故障而更换上去的部件必须是原厂商设备。

①电话支持要求：7*24 电话支持。

②现场服务要求：5*9 现场支持；在高院常驻不少于 3 名系统工程师，服务商委派的工程师须经过高院检查认可方可入驻，一经认可后，人员调动需经高院同意；如有紧急或重大情况发生，须根据高院要求增派工程师提供现场服务；工作时间半小时响应；需提供日常软硬件预防性维护服务；维保服务商提供的所有服务须通过上海法院信息设备管理系统提交维护报告，并以登记审核的维护报告为准衡量服务是否达标。

③非工作时间应急服务要求：非工作时间 2 小时响应（上门服务）。

④其他要求：根据项目需求，提供视频会议系统软硬件技术支持服务；服从系统集成商的合理安排，紧密配合集成商和其他厂商进行系统维护工作。

(2) PC 服务器服务内容

对于 PC 服务器设备需要提供原厂金牌服务，5*8 小时电话支持，24 小时内申请后的原厂工程师现场服务。

在高原常驻不少于 2 名 PC 服务器系统工程师，服务商委派的工程师须经过高原检查认可方可入驻，一经认可后，人员调动需经高原同意。

对于安装 Windows 操作系统的 PC 服务器，须定期检查服务器操作系统安全情况：包括漏洞修复，补丁升级，垃圾文件清理，木马文件检测防护，病毒入侵检测防护等工作。

(3) 小型机及存储服务要求

在高原常驻不少于 2 名系统工程师（IBM 主机原厂相关认证资质），服务商委派的工程师须经过高原检查认可方可入驻，一经认可后，人员调动需经高原同意。

如有紧急或重大情况发生，须根据高原要求增派工程师提供现场服务，重大故障应在 0.5 个工作日内提供原厂商工程师现场服务。

2. 项目组织结构

上海市经济和信息化委员会作为本市信息化项目的审核部门，主要负责对上海市高级人民法院申报的 2018 年最高院一级网运维项目进行审核及批复。

上海市财政局作为本市财政收支的主管部门，主要负责本项目预算资金的审批、拨付、监督和管理等工作。

上海市高级人民法院是本项目的主管部门及项目单位，主要负责本项目的预算编制及申报，制定项目年度实施计划，并对项目执行情况进行监督管理。

上海浦东华宇信息技术有限公司为本项目的中标供应商，主要负

责按合同要求提供运维服务。

3. 项目管理流程

2018 年最高院一级网运维项目的主要工作流程包括：项目立项与批复、确定服务供应商、项目实施、项目运维验收等，具体流程如下：

(1) 立项申请及批复

由上海市高级人民法院编制项目预算后报送上海市经信委，并于 2017 年 11 月取得《上海市经济信息化委关于市高级人民法院 2018 年度信息化项目支出预算的审核意见》（沪经信推〔2017〕743 号），同意运维项目立项，并确定项目预算金额。

(2) 确定服务供应商

市高院委托上海社发项目管理服务有限公司进行政府采购工作，通过公开招标确定上海浦东华宇信息技术有限公司为本项目的服务供应商，负责实施 2018 年的最高院一级网运维工作。

(3) 项目实施

上海浦东华宇信息技术有限公司根据合同的内容具体组织、实施最高院一级网系统的运维工作。

(4) 项目运维验收

项目实施结束后，由市高院负责该项目的运维验收工作，由运维单位出具年度运维报告，进行运维年度工作总结。

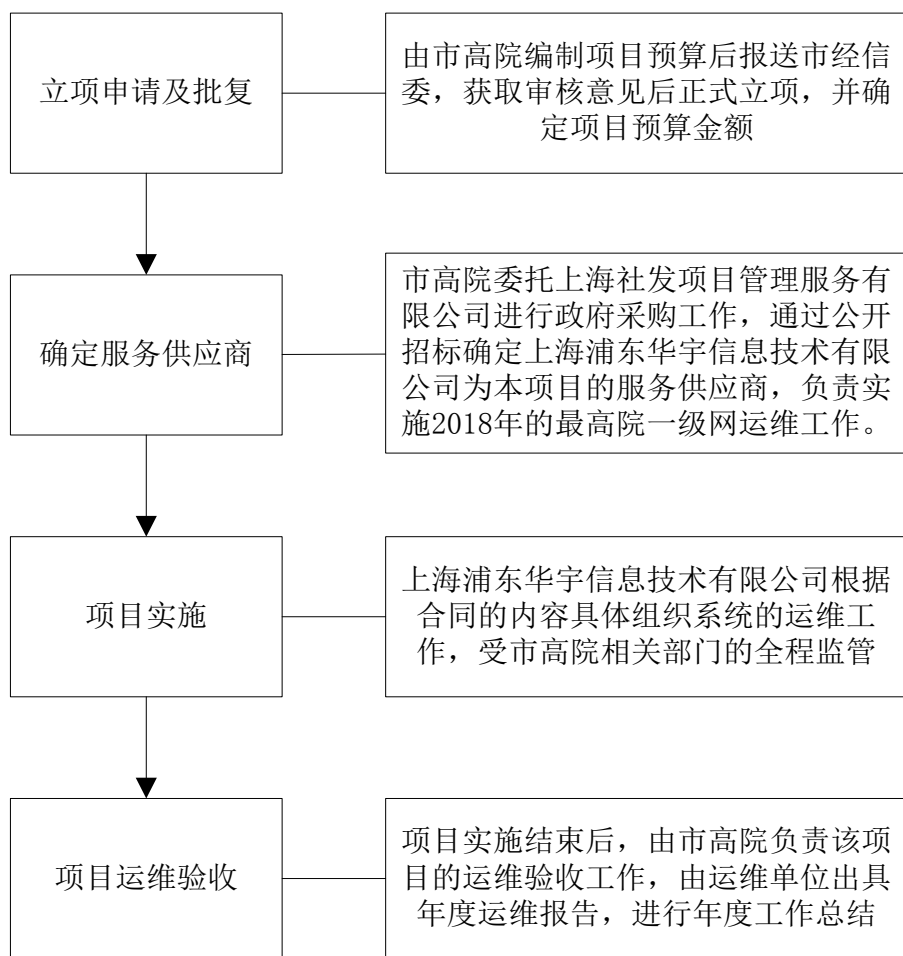


图 1-2 项目实施流程图

（四）评价依据及数据采集情况

1. 评价依据

（1）《关于印发〈财政支出绩效评价管理暂行办法〉的通知》（财预〔2011〕85号）；

（2）《上海市人民政府办公厅转发市财政局〈关于全面推进预算绩效管理的意见〉》（沪府办发〔2013〕55号）；

（3）《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩〔2014〕22号）；

（4）预算申请、批复、资金拨付等材料；

（5）项目招投标文件、合同等材料；

（6）项目相关实施办法，管理制度等文件；

(7) 社会调查、访谈等材料；

(8) 其他相关材料。

2. 数据采集情况

(1) 数据采集方式

本次绩效评价数据包括定性和定量两种数据，定性数据主要以现场访谈、问卷调查为主，现场核查为辅的方式作为数据来源和取数方式；定量数据的采集主要通过填报数据和实地采集数据相结合的方式，形成数据采集两条线，有效保证数据的真实性和可靠性。具体如下：

案卷研究：通过研究、解读国家、上海市相关政策文献，来获取项目概况、绩效指标等有用信息。

访谈调研：采用现场访谈的方式，对项目相关负责人进行调研，详细了解项目各环节的内容及要求。

问卷调查：通过对一级网系统的使用人员和相关管理人员进行随机抽样问卷调研，共发放问卷31份，实际回收31份，从而了解项目实际实施效果以及绩效完成情况，并在调研项目实施情况的基础上，通过满意度问卷调研，了解高院对项目实施的满意程度。

现场核查：对该项目的记账凭证进行核查，了解项目资金的使用情况。

(2) 数据采集及评价实施过程

在前期工作基础上，根据绩效评价的原理和规范，对采集的数据进行甄别、分析和评分，并提炼结论撰写完成了报告。该项目评价周期为2019年4月至2019年6月。按照评价目的与要求，对整个评价周期进行阶段性划分，明确每个阶段的任务、工作内容及节点成果。

1) 与项目负责人沟通（2019年4月20日-5月10日）

与该项目的项目负责人沟通，了解项目概况。获取前期项目相关材料。

2) 社会调查（2019年5月11日-5月15日）

对项目中涉及的项目管理人员及系统使用人员进行社会调查，包括问卷调查、访谈等形式。通过对回收上来的问卷、访谈记录等进行复核、归类、汇总，保证社会调查信息的有效性后，对其进行数据分析，并出具满意度问卷报告。

3) 项目资料数据采集、分析（2019年5月16日-5月20日）

按照指标体系的需要，向项目负责人进行取数，在进行必要的核实并确认数据的准确性后，对其进行相应的分析。

4) 资料数据录入，结果分析（2019年5月21日-5月24日）

将通过社会调查方式获取的资料数据，以及基础表数据进行复核以保证取数准确、依据充分；确保数据质量后进行数据录入和分析。

5) 撰写绩效评价报告（2019年5月25日-6月5日）

根据前期的调研及后期的数据分析，按照“沪财绩〔2014〕22号”的要求和项目实际，撰写并审核修改后完成绩效评价报告。

二、评价结论和绩效分析

（一）评价结果

根据市财政局《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉》（沪财绩〔2014〕22号文）提出的绩效评价指标框架，细化形成了本项目的指标体系及评价标准，经过数据采集、问卷调查、访谈，以及数据分析等环节，对2018年最高院一级网运维项目绩效进行客观评价，最终评分结果：综合得分为92.18分，属于“优”。

其中，项目决策类指标权重共10分，得8分，得分率为80%；项目管理类指标权重共35分，得29.74分，得分率为84.97%；项目

绩效类指标权重共 55 分，得 54.44 分，得分率为 98.98%。

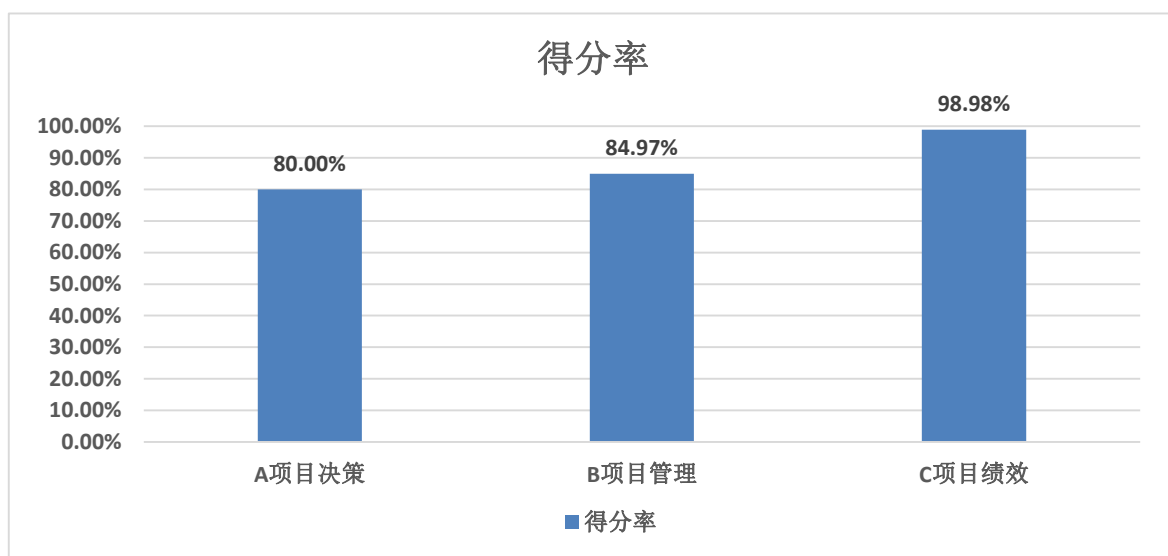


图 2-1 2018 年最高院一级网运维项目得分率图

2018 年最高院一级网运维项目绩效评价各部分权重和绩效分值如下表 2-1 所示：

表 2-1 2018 年最高院一级网运维项目绩效评价指标得分表

评价指标	权重	业绩值	得分
A 项目决策	10	——	8
A1 项目立项	6	——	6
A11 战略目标适应性	2	相适应	2
A12 立项依据充分性	2	立项依据充分	2
A13 项目立项规范性	2	立项程序规范	2
A2 项目目标	4	——	2
A21 绩效目标合理性	2	绩效目标不够合理	1
A22 绩效指标明确性	2	绩效指标不够明确	1
B 项目管理	35	——	29.74
B1 投入管理	9	——	5.74
B11 预算执行率	6	98.7%	5.74
B12 预算编制合理性	3	不够细化	0
B2 财务管理	9	——	9
B21 资金使用情况	3	合规	3

评价指标	权重	业绩值	得分
B22 财务管理制度健全性	2	健全	2
B23 财务监控有效性	4	有效执行	4
B3 项目实施	17	——	15
B31 项目管理制度健全性	3	健全	3
B32 项目管理执行有效性	14	——	12
B321 政府采购制度执行有效性	3	有效执行	3
B322 合同管理制度执行有效性	3	部分未有效执行	1
B323 日常运维制度执行有效性	3	有效执行	3
B324 验收制度执行有效性	3	有效执行	3
B325 档案管理制度执行有效性	2	有效执行	2
C 项目绩效	55	——	54.44
C1 项目产出	28	——	28
C11 日常巡检计划完成率	4	100%	4
C12 故障处置完成率	4	100%	4
C13 驻场人员到位率	4	100%	4
C14 项目验收合格率	4	100%	4
C15 驻场人员资质认证	4	满足资质	4
C16 故障处置及时率	4	100%	4
C17 项目验收及时性	4	及时	4
C2 项目效益	27	——	26.44
C21 系统正常运行率	8	100%	8
C22 投诉发生次数	8	0	8
C23 使用人员满意度	7	88.4%	6.44
C24 管理人员满意度	4	100%	4
绩效总分	100	——	92.18

(二) 主要绩效及分析

1. 主要绩效

2018 年最高院一级网运维项目整体效果较好，具体来看：

本项目与高院职责相适应，立项依据充分、过程规范；预算执行率 98.7%；财务及项目管理制度健全，资金使用合规；日常巡检计划完成率、驻场人员到位率、项目验收合格率均达到 100%；驻场人员资质符合要求；全年未发生故障及投诉事件、系统稳定运行；高院对本项目运维情况及时进行了验收；系统使用人员满意度 88.4%，管理人员满意度 100%。

2. 具体绩效分析

A 项目决策指标

“项目决策”由“项目立项”与“项目目标”两个二级指标构成，权重分值 10 分，绩效得分 8 分。

A1 项目立项指标

“项目立项”由“战略目标适应性”、“立项依据充分性”与“项目立项规范性”三个三级指标构成，权重分值 6 分，绩效得分 6 分。

A11 战略目标适应性 权重 2 分，得 2 分

考察项目与高院改革规划发展战略目标的紧密程度，即项目是否能够支持高院目标的实现。

本项目实施的主要目的是通过购买服务的方式，委托第三方机构提供专业的计算机网络系统运维服务，对一级网整套系统，包括防火墙、入侵检测、漏洞扫描等十几种硬件设备和软件系统进行维护服务，及时处理报修信息、修复系统故障，保障系统稳定、高效、无故障地运行，从而确保高院日常业务工作的顺利开展。因此本项目的实施能够支持高院目标的实现，符合高院的发展政策和重点，该指标得满分。

A12 立项依据充分性 权重 2 分，得 2 分

考察高院是否有充分的立项依据，是否与高院的职责密切相关。项目依据《人民法院信息化建设五年发展规划(2016-2020)》、《上

海市高级人民法院“数据法院”建设规划(2017-2019)》等文件进行立项，立项依据涵盖了国家及市级政策文件，立项依据充分，因此该指标得满分。

A13 项目立项规范性 权重 2 分，得 2 分

考察项目立项是否规范，申请、设立的过程是否符合相关规定。

上海市高级人民法院开展信息化系统建设多年，已经逐步形成具有一定规模体系的软硬件信息化系统，信息化项目是高院日常工作正常开展的基础，确保其稳定运行更是重中之重，为此高院开展 2018 年信息化运维项目，针对高院所有信息系统进行运行维护，由上海市高级人民法院编制项目预算后报送上海市经信委，并于 2017 年 11 月取得《上海市经济信息化委关于市高级人民法院 2018 年度信息化项目支出预算的审核意见》（沪经信推〔2017〕743 号），同意运维项目立项，并确定项目预算金额。通过核对立项相关档案文件，本项目立项规范，该指标得满分。

A2 项目目标指标

“项目目标”由“绩效目标合理性”与“绩效指标明确性”两个三级指标构成，权重分值 4 分，绩效得分 2 分。

A21 绩效目标合理性 权重 2 分，得 1 分

考察项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。

本项目属于高院 2018 年申报预算时的一级预算项目“信息化运维项目”下设的二级项目，由于高院在填报 2018 年绩效目标申报表时仅对一级项目进行了填报，因此绩效总目标、年度绩效目标及绩效指标与本次评价项目不完全相符，但通过对本项目立项文件、相关政策、合同协议等材料的梳理，可得到明确的项目目的和绩效目标，因

此该指标得 1 分。

A22 绩效指标明确性 权重 2 分，得 1 分

考察绩效目标设定是否清晰、细化、可衡量。

本项目属于高院 2018 年申报预算时的一级预算项目“信息化运维项目”下设的二级项目，由于高院在填报 2018 年绩效目标申报表时仅对一级项目进行了填报，因此指标设置不够清晰明确且与项目本身的关联性较差，但通过对本项目立项文件、相关政策、合同协议等材料的梳理，可得到明确的项目目的和绩效目标，因此该指标得 1 分。

B 项目管理指标

“项目管理”由“投入管理”、“财务管理”、“项目实施”三个二级指标构成。权重分值 35 分，绩效得分 29.74 分。

B1 投入管理指标

“投入管理”由“预算执行率”和“预算编制合理性”二个三级指标构成。权重分值 9 分，绩效得分 5.74 分。

B11 预算执行率 权重 6 分，得 5.74 分

考察项目预算执行情况， $\text{预算执行率}(\%) = \text{实际支出数} / \text{项目预算数} * 100\%$ 。

2018 年最高院一级网运维项目预算安排为 32.423 万元，实际支出 32 万元， $\text{预算执行率} = \text{实际支出数} / \text{项目预算数} * 100\% = 32 / 32.423 * 100\% = 98.70\%$ ，根据得分标准，该项指标得 5.74 分。

B12 预算编制合理性 权重 3 分，得 0 分

考察预算编制依据是否充分且测算标准是否合理。

2018 年最高院一级网运维项目在年初预算编制时，仅填报至“硬件维护 324,230 元”，未按照财政关于项目支出预算编制口径的要求进行细化、列明其组成部分，预算编制不够细化，根据评分标准，该

指标不得分。

B2 财务管理指标

“财务管理”由“资金使用情况”、“财务管理制度健全性”和“财务监控有效性”三个三级指标构成。权重分值9分，绩效得分9分。

B21 资金使用情况 权重3分，得3分

考察项目资金使用是否符合相关财务管理制度的规定；资金拨付是否有完整审批程序和手续；是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出、账目不明晰等情况。

经核对本项目相关的招标文件、合同、资金支付凭证等规定的档案材料，未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，本项目资金使用符合国家财经法规和财务管理制度，有完整的审批流程和手续，该指标得满分。

B22 财务管理制度健全性 权重2分，得2分

考察项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。

2018年最高院一级网运维项目主要按照《人民法院财务管理暂行办法》的相关规定执行，同时高院根据《中华人民共和国会计法》、《事业单位会计准则》和《事业单位财务规则》建立了健全的财务会计管理制度，包括资金申请、拨付、会计核算等，会计人员、出纳人员岗位职责明确。用款时由相关科室人员凭原始凭证，由经办人、证明人、批准人签字后向财务部门提交报销申请，经财务部门审核后，报送相关负责人及院领导逐级审批，审批通过后由财务部门落实资金划拨。财务管理制度健全，该指标得满分。

B23 财务监控有效性 权重4分，得4分

考察高院是否为保障资金的安全、规范运行对资金使用进行了监

控、管理措施。

经核对本项目相关的招标文件、合同、资金拨付凭证等材料，本项目各笔资金请款及时、拨付金额及方向与合同约定一致，手续完善、流程规范，根据评分标准，该指标得满分。

B3 项目实施指标

“项目实施”由“项目管理制度健全性”和“项目管理执行有效性”两个三级指标构成。权重分值 17 分，绩效得分 15 分。

B31 项目管理制度健全性 权重 3 分，得 3 分

考察项目是否建立完善且合理的项目管理制度，以保障项目顺利开展。

高院针对本项目制定有政府采购、合同管理、日常运维、项目验收、档案管理等相关制度，项目管理制度完整、科学、合理，该指标得满分。

B32 项目管理执行有效性指标

“项目管理执行有效性”由“政府采购制度执行有效性”、“合同管理制度执行有效性”、“日常运维制度执行有效性”、“验收制度执行有效性”和“档案管理制度执行有效性”五个四级指标构成。权重分值 14 分，绩效得分 12 分。

B321 政府采购制度执行有效性 权重 3 分，得 3 分

考察本项目是否执行了政府采购制度。

本项目委托上海社发项目管理服务有限公司进行政府采购工作，通过公开招标确定上海浦东华宇信息技术有限公司为本项目的服务供应商，负责实施 2018 年的最高院一级网运维工作。经核对，项目招投标文件、中标通知书等材料齐全，流程规范，政府采购制度得以有效执行，根据评分标准，该指标得满分。

B322 合同管理制度执行有效性 权重 3 分，得 1 分

考察合同的签订是否规范、要素是否齐全、约定的事项是否都得以有效执行。

经查阅、比对合同和相关材料，本项目合同签订流程规范、合同中约定的事项均得以有效执行，但部分合同要素定义不够明确，例如合同中对服务期限的描述为“1 年”，未明确是自合同签订之日起一年还是自 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日；再如合同中对于质量标准 and 要求的描述为“按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定…还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生规定。”要求内容基本为通用条件，未结合项目内容进行细化。根据评分标准，该指标得 1 分。

B323 日常运维制度执行有效性 权重 3 分，得 3 分

考察高院是否按照日常运维制度对硬件设备进行日常巡检。

高院针对信息化项目的日常管理制定有《上海法院信息化项目管理办法》、《上海法院计算机网络和信息安全管理规定》、《上海法院信息化运维管理规则》、《上海法院信息化工作考核办法》等文件。

此外，高院每年会要求各运维项目供应商制定并上报年度运维计划，并严格按其执行，每天安排人员进行值班并定期对系统设备、网络环境的情况进行检查；定期对硬件设备除尘、清洁、清除静电和保养，保护硬件设备，延长使用寿命；根据不同应用的不同需求，对主机、存储、操作系统配置、IBM 软件系统配置、Oracle 数据库、应用程序等关键数据进行定期备份等。日常运维制度健全且得以有效执行，根据评分标准，该指标得满分。

B324 验收制度执行有效性 权重 3 分，得 3 分

考察项目是否按照验收制度对各运维单位的运维情况进行验收。

高院针对信息化项目的日常管理制定有《上海法院信息化运维管理规则》、《上海法院信息化工作考核办法》等文件，要求运维项目结束后，及时对其服务进行考核验收并出具验收报告。实际高院信息管理处于 2018 年年底完成验收并出具了报告，验收制度得以有效执行，根据评分标准，该指标得满分。

B325 档案管理制度执行有效性 权重 2 分，得 2 分

考察项目立项批复、招投标文件、合同、验收报告档案是否完整。

经核对 2018 年本项目相关的招投标文件、合同、资金拨付凭证等档案资料，本项目相关档案完整，保存完好，根据评分标准，该指标得满分。

C 项目绩效指标

“项目绩效”由“项目产出”、“项目效益”和“可持续影响”三个二级指标构成，权重分值 55 分，绩效得分 54.44 分。

C1 项目产出指标

“项目产出”由“日常巡检计划完成率”、“故障处置完成率”、“驻场人员到位率”、“项目验收合格率”、“驻场人员资质认证”、“故障处置及时率”和“项目验收及时性”七个三级指标构成，权重分值 28 分，绩效得分 28 分。

C11 日常巡检计划完成率 权重 4 分，得 4 分

考察最高院一级网（运维）项目计划实施的日常巡检工作是否全部完成。日常巡检计划完成率=实际巡检天数/计划巡检天数*100%。

根据上海浦东华宇信息技术有限公司制定的最高院一级网年度运维计划，要求每天安排人员进行值班并定期对系统设备、网络环境的情况进行检查。2018 年全年 250 个工作日，驻场运维团队实际每天对硬件系统进行一次系统巡检，巡检日志记录齐全，因此，日常巡

检计划完成率=250/250*100%=100%，根据评分标准，该指标得满分。

C12 故障处置完成率 权重 4 分，得 4 分

考察最高院一级网（运维）项目发生故障后是否全部得以妥善解决。故障处置完成率=得以有效处置的故障数/发生故障总次数*100%。

根据本项目运维供应商提供的数据及查阅相关报修记录，2018 年最高院一级网系统发生故障次数为 0。因此，故障处置完成率 100%，根据评分标准，该指标得满分。

C13 驻场人员到位率 权重 4 分，得 4 分

考察最高院一级网（运维）项目要求配备的驻场人员是否均到位。驻场人员到位数=实际到位的驻场人员数/要求配备的驻场人员数*100%。

根据 2018 年最高院一级网运维项目合同要求，供应商应在高院常驻至少 2 位 PC 服务器系统工程师和 3 位系统工程师（其中有 2 位需具备 IBM 主机原厂相关认证资质）。实际共常驻 8 位系统工程师，其中 5 位具有 IBM 主机原厂相关认证资质。因此，驻场人员到位率 100%，根据评分标准，该指标得满分。

C14 项目验收合格率 权重 4 分，得 4 分

考察中标单位提供的最高院一级网运维服务是否通过高院验收。项目验收合格率=通过验收的项目数/项目总数*100%。

高院于 2018 年年底对中标单位：上海浦东华宇信息技术有限公司提供的最高院一级网运维服务进行验收并出具了相关报告，证明其提供的运维服务符合标准，没有违反合同约定的情况。因此，项目验收合格率 100%，根据评分标准，该指标得满分。

C15 驻场人员资质认证 权重 4 分，得 4 分

考察配备的驻场人员是否均满足资质要求。

根据 2018 年最高院一级网运维项目合同要求，供应商应在高院常驻至少 2 位 PC 服务器系统工程师和 3 位系统工程师（其中有 2 位需具备 IBM 主机原厂相关认证资质）。实际共常驻 8 位系统工程师，其中 5 位具有 IBM 主机原厂相关认证资质，符合要求。根据评分标准，该指标得满分。

C16 故障处置及时率 权重 4 分，得 4 分

考察最高院一级网（运维）项目发生故障后是否均及时修复。故障处置及时率=及时修复的故障数/发生故障总次数*100%。

根据本项目运维供应商提供的数据及查阅相关报修记录，2018 年最高院一级网系统发生故障次数为 0。因此，故障处置及时率 100%，根据评分标准，该指标得满分。

C17 项目验收及时性 权重 4 分，得 4 分

考察高院是否对最高院一级网（运维）项目的运维服务情况进行及时验收。

高院于 2018 年年底对中标单位：上海浦东华宇信息技术有限公司提供的最高院一级网运维服务进行验收并出具了相关报告，证明其提供的运维服务符合标准，没有违反合同约定的情况，项目验收及时，根据评分标准，该指标得满分。

C2 项目效益指标

“项目效益”由“系统正常运行率”、“投诉发生次数”、“使用人员满意度”和“管理人员满意度”四个三级指标构成，权重分值 27 分，绩效得分 26.44 分。

C21 系统正常运行率 权重 8 分，得 8 分

考察最高院一级网全年正常运行情况。系统正常运行率=系统正常运行天数/365 天*100%。

根据本项目运维供应商提供的数据及查阅相关报修记录，2018年最高院一级网系统发生故障次数为0，全年365日均正常运行，因此系统正常运行率100%，根据评分标准，该指标得满分。

C22 投诉发生次数 权重8分，得8分

考察最高院一级网系统运维情况，是否发生过投诉。

经查阅相关记录，2018年最高院一级网（运维）项目未发生过投诉事件，根据评分标准，该指标得满分。

C23 使用人员满意度 权重7分，得6.44分

考察最高院一级网系统使用人员对本项目实施的满意情况。

项目组对部分最高院一级网系统使用人员进行了问卷调查，对象涵盖了信息管理处、研究室、办公室、法宣处、行装处、执行局、民一庭、民二庭、刑一庭、刑事审判庭、立案庭、法警总队等多个处室及部门，共发放问卷24份，实际回收24份，其中11人使用过最高院一级网系统，问卷有效率45.83%。使用人员对本项目各方面的综合满意度为88.4%，其中，对整体使用情况、系统功能全面性的满意度均为92.8%，对故障处置完成情况的满意度为91%，对故障处置及时情况和系统运行稳定情况的满意度相对较低，分别为83.6%和81.8%。根据评分标准，该指标得6.44分，具体情况如下图所示：

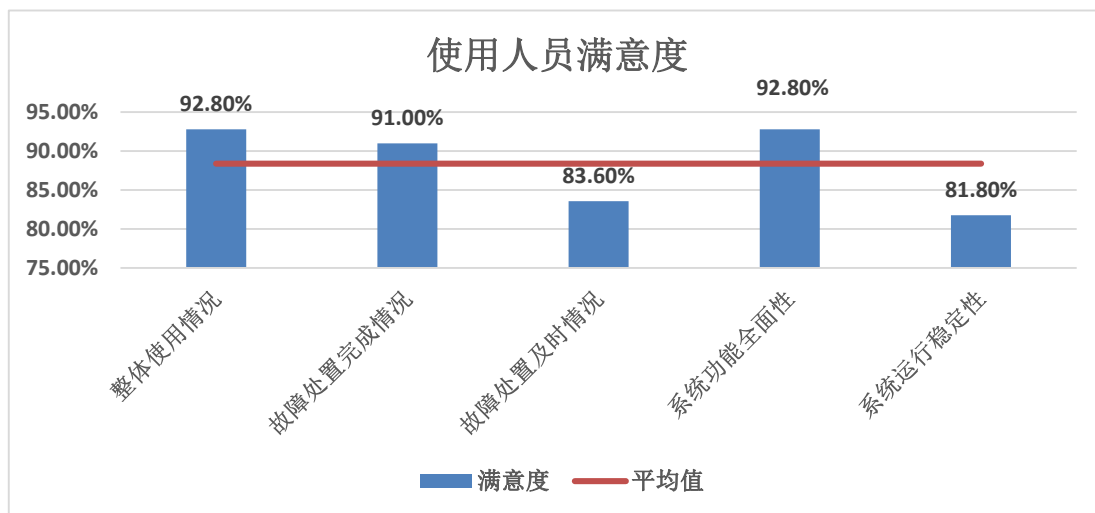


图 2-2 使用人员满意度

C24 管理人员满意度 权重 4 分，得 4 分

考察高院相关项目管理人员对本项目实施的满意情况。

项目组对高院相关项目管理人员进行了满意度问卷调研，共发放问卷 7 份，实际回收 7 份，问卷有效率 100%。管理人员对本项目各方面的综合满意度为 100%，其中，对 2018 年信息化系统整体运行稳定情况、运维服务人员业务能力、运维服务人员响应及时情况、故障处理完成情况、信息化系统使用便捷性的满意度均为 100%。可得出管理人员对项目的总体情况非常满意。根据评分标准，该项指标得满分，具体情况如下图所示：

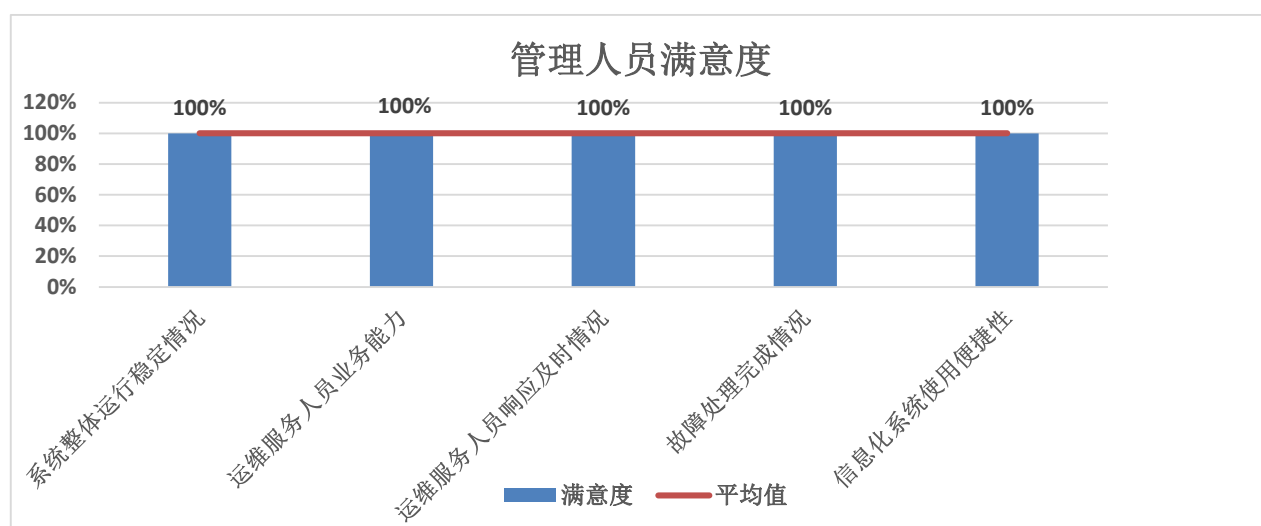


图 2-3 管理人员满意度

三、存在问题和改进措施建议

(一) 存在的问题

部分合同要素定义不明确，对供应商的约束作用较弱

本项目合同中部分要素不够明确，例如合同中对服务期限的描述为“1年”，未明确是自合同签订之日起一年还是自2018年1月1日至2018年12月31日。

(二) 改进措施和建议

结合项目情况，细化合同内容，确保服务质量

在今后的信息化运维工作中，相关责任处室将规范做好合同的签订、管理工作，结合项目的实际情况、计划开展内容、服务品质要求等，对合同要素进行细化、明确，保障运维服务质量。

附件 1 简易程序评价表

2018 年最高院一级网运维项目支出绩效简易程序评价表

主管部门	上海市高级人民法院	预算单位	上海市高级人民法院	具体实施处（科）室	信息管理处
当年预算金额（元）	324230	上年预算金额	193468	是否为经常性项目	是 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>
自评时间	2019 年 6 月 10 日	自评结果	自评分：92.18 分 绩效等级 ² ：优 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>		
主要绩效： 根据绩效分析，本项目与高院职责相适应，立项依据充分、过程规范；预算执行率 98.7%；财务及项目管理制度健全，资金使用合规；日常巡检计划完成率、驻场人员到位率、项目验收合格率均达到 100%；驻场人员资质符合要求；全年未发生故障及投诉事件、系统稳定运行；高院对本项目运维情况及时进行了验收；系统使用人员满意度 88.4%，管理人员满意度 100%。		主要问题： 部分合同要素定义不够明确 本项目合同中部分要素不够明确，例如合同中对服务期限的描述为“1 年”，未明确是自合同签订之日起一年还是自 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日		改进措施： 结合项目情况，细化合同内容，确保服务质量 在今后的信息化运维工作中，相关责任处室将规范做好合同的签订、管理工作，结合项目的实际情况、计划开展内容、服务品质要求等，对合同要素进行细化、明确，保障运维服务质量。	
项目年度总目标：通过购买服务的方式，委托第三方机构提供专业的计算机网络系统运维服务，对一级网整套系统，包括防火墙、入侵检测、漏洞扫描等十几种硬件设备和软件系统进行维护服务，及时处理报修信息、修复系统故障，保障系统稳定、高效、无故障地运行，从而确保高院日常业务工作的顺利开展。					
主要评价指标					
指标名称	指标解释	权重	评价规则	得分	备注

²1.评价得分在 90 分以上的，绩效评级为“优”；得分在 75（含 75 分）-90 分的，绩效评级为“良”；得分在 60（含 60 分）-75 分的，绩效评级为“合格”；得分在 60 分以下的，绩效评级为“不合格”。

A 项目决策	——	10	——	8	——
A1 项目立项	——	6	——	6	——
A11 战略目标适应性	考察项目与高院改革规划发展战略目标的紧密程度	2	与高院改革规划发展战略目标完全吻合，得2分；较为吻合，得1分；不吻合，不得分。	2	相适应
A12 立项依据充分性	考察高院是否有充分的立项依据，是否与高院的职责密切相关	2	立项有政策依据、必要性依据、可行性依据、实证依据，得2分；每缺少一项依据扣0.5分，扣完为止。	2	立项依据充分
A13 项目立项规范性	考察项目立项是否规范，项目申请、设立的过程是否符合相关规定	2	项目申请、设立过程都符合相关规定，得2分；项目申请、设立过程不符合相关规定，不得分。	2	立项程序规范
A2 项目目标	——	4	——	2	——
A21 绩效目标合理性	考察项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况	2	绩效目标设置科学合理，与项目内容关联性强，得2分；部分绩效目标设置不合理，或与项目内容关联性较差，得1分；项目申报时未设置绩效目标，不得分。	1	绩效目标不够合理
A22 绩效指标明确性	考察绩效目标设定是否清晰、细化、可衡量	2	所有绩效目标设置明确，目标是清晰、细化、可衡量的，得2分；部分绩效目标设置不明确，得1分；项目申报时未设定绩效目标，不得分。	1	绩效指标不够明确
B 项目管理	——	35	——	29.74	——
B1 投入管理	——	9	——	5.74	——
B11 预算执行率	考察项目预算执行情况，预算执行率(%)=实际支出数/项目预算数*100%	6	此项指标以100%为满分，每低于一个百分点，减少分值得参考权重分的3.33%，低于70%得0分。 $y=6-3.33*(1-X)*6$ ；其中y为得分，0	5.74	98.7%

			$\leq y \leq 6$; X 为实际业绩值。		
B12 预算编制合理性	考察本项目预算编制是否合理	3	项目预算依据充分, 报价符合行业标准, 数量符合实际需求, 得 3 分; 依据较充分, 报价及数量较合理, 得 1 分; 依据不充分, 报价及数量不合理, 不得分。	0	不够细化
B2 财务管理	——	9	——	9	——
B21 资金使用情况	考察项目资金使用是否符合相关财务管理制度的规定; 资金拨付是否有完整审批程序和手续; 是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出、账目不明晰等情况	3	项目资金符合国家财经法规和财务管理制度及有关专项资金管理办法的规定, 资金拨付审批程序完整, 资金支出内容符合项目预算批复或合同规定的用途, 不存在截留、挤占、挪用、序列支出等情况, 得 3 分; 项目资金使用情况不符合相关财经法规和财务管理制度及有关专项资金管理办法的规定, 不得分。	3	合规
B22 财务管理制度健全性	考察项目的财务制度是否健全、完善、有效, 用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况	2	制定或具有相应的项目资金管理办法, 项目资金管理办法符合相关财务会计制度的规定, 得 2 分; 未制定或不具有相应的项目资金管理办法, 不得分。	2	健全
B23 财务监控有效性	考察高院是否为保障资金的安全、规范运行对资金使用进行了监控、管理措施	4	项目的资金拨付与合同一致、请款及时且合规, 得 4 分, 一项不合规扣 2 分, 扣完为止。	4	有效执行
B3 项目实施	——	17	——	15	——
B31 项目管理制度健全性	考察项目是否建立完善且合理的项目管理制度, 以保障项目顺利开展	3	项目制定有政府采购制度、合同管理制度、日常运维制度、验收制度及档案管理制度, 得 3 分, 少一项扣 1 分, 扣完为止。	3	健全
B32 项目管理执行有效性	——	14	——	12	——

性	B321 政府采购制度执行有效性	考察本项目是否执行了政府采购制度	3	政府采购制度有效执行，得3分，有一项未执行扣2分，扣完为止。	3	有效执行
性	B322 合同管理制度执行有效性	考察合同的签订是否规范、要素是否齐全、约定的事项是否都得以有效执行	3	合同签订流程规范、要素齐全、所有约定事项均得以有效执行，得3分，有一项不符合扣2分，扣完为止。	1	部分未有效执行
性	B323 日常运维制度执行有效性	考察高院是否按照日常运维制度对信息化系统硬件设备进行日常巡检	3	项目的日常运维制度得到有效落实，得3分；有一项未严格按照日常运维制度执行扣2分，扣完为止。	3	有效执行
	B324 验收制度执行有效性	考察项目是否按照验收制度对各运维单位的运维情况进行验收	3	项目的验收制度得到有效落实，得3分；否则，不得分。	3	有效执行
性	B325 档案管理制度执行有效性	考察项目的立项批复、招投标文件、合同、验收报告档案是否完整	2	项目档案齐全且整理有序并归档，得2分，项目材料有所缺失或未整理归档，不得分。	2	有效执行
C	项目绩效	——	55	——	54.44	——
	C1 项目产出	——	28	——	24	——
	C11 日常巡检计划完成率	考察最高院一级网（运维）项目计划实施的日常巡检工作是否全部完成。 日常巡检计划完成率=实际巡检天数/计划巡检天数*100%	4	此项指标以100%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的3.33%，低于70%得0分。 $y=4-3*(1-X)*4$ ；其中y为得分， $0 \leq y \leq 4$ ；X为实际业绩值。	4	100%
	C12 故障处置完成率	考察最高院一级网（运维）项目发生故障后是否全部得以妥善解决。故障处置完成率=得以有效处置的故障数/发生故障总次数*100%	4	此项指标以100%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的3.33%，低于70%得0分。 $y=4-3*(1-X)*4$ ；其中y为得分， $0 \leq y \leq 4$ ；X为实际业绩值。	4	100%
	C13 驻场人员到位率	考察最高院一级网（运维）项目要求配备的驻场人员是否均到位。驻场人员到位数=实际到位的驻场人员数/要	4	此项指标以100%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的3.33%，低于70%得0分。 $y=4-3*(1-X)*4$ ；其中y为得分， $0 \leq y$	4	100%

	求配备的驻场人员数*100%		≤4; X 为实际业绩值。		
C14 项目验收合格率	考察中标单位提供的最高院一级网运维服务是否通过高院验收。项目验收合格率=通过验收的项目数/项目总数*100%	4	此项指标以 100%为满分, 每低于一个百分点, 减少分值的参考权重分的 3.33%, 低于 70%得 0 分。y=4-3*(1-X)*4; 其中 y 为得分, 0≤y≤4; X 为实际业绩值。	4	100%
C15 驻场人员资质认证	考察配备的驻场人员是否均满足资质要求。	4	配备的驻场人员均满足资质要求, 得 4 分, 否则, 不得分。	4	满足资质
C16 故障处置及时率	考察最高院一级网(运维)项目发生故障后是否均及时修复。故障处置及时率=及时修复的故障数/发生故障总次数*100%	4	此项指标以 100%为满分, 每低于一个百分点, 减少分值的参考权重分的 3.33%, 低于 70%得 0 分。y=4-3*(1-X)*4; 其中 y 为得分, 0≤y≤4; X 为实际业绩值。	4	100%
C17 项目验收及时性	考察高院是否对最高院一级网(运维)项目的运维服务情况进行及时验收。	4	高院对最高院一级网(运维)项目的运维服务情况及时进行了验收, 得 4 分, 否则, 不得分。	4	及时
C2 项目效益	——	27	——	26.44	——
C21 系统正常运行率	考察最高院一级网系统全年正常运行情况。系统正常运行率=系统正常运行天数/365 天*100%	8	此项指标以 100%为满分, 每低于一个百分点, 减少分值的参考权重分的 5%, 低于 80%得 0 分。y=8-5*(1-X)*8; 其中 y 为得分, 0≤y≤8; X 为实际业绩值。	8	100%
C22 投诉发生次数	考察最高院一级网系统运维情况, 是否发生过投诉	8	该指标以 0 次为满分, 否则, 不得分。	8	0
C23 使用人员满意度	考察最高院一级网系统使用人员对本项目实施的满意情况	7	此项指标以 90%为满分, 每低于一个百分点, 减少分值的参考权重分的 5%, 低于 70%得 0	6.44	88.4%

			分。 $y=7-5*(90\%-X)*7$ ；其中 y 为得分, $0 \leq y \leq 7$ ； X 为实际业绩值。		
C24 管理人员满意度	考察高院相关项目管理人员对本项目实施的满意情况	4	此项指标以 90%为满分，每低于一个百分点，减少分值的参考权重分的 5%，低于 70%得 0 分。 $y=4-5*(90\%-X)*4$ ；其中 y 为得分, $0 \leq y \leq 4$ ； X 为实际业绩值。	4	100%
总分	——	100	——	92.18	——