

云南腾电科技有限公司

运维服务能力指标体系跟踪表
(YNTD-ITSS-0305)

编制人: 吴杰

编制时间: 2025.10.30

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.10.30

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.10.30

文件编制和变更履历

版本	编制/更改		发布		实施		更改记录
	作者	日期	审核	日期	批准	日期	
V1.0	吴杰	2025.10.30	赵建中	2025.10.30	陆涛	2025.10.30	首次发布

运维服务体系跟踪表

21.	SLA 达成率	$\geq 95\%$	年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%
22.	服务报告及时提交率	$\geq 95\%$	季度	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	
23.	事件及时响应率	$\geq 90\%$	月度	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
24.	事件解决率	$\geq 90\%$	月度	95%	95%	95%	97%	97%	97%	95%	100%	100%	100%	
25.	问题解决率	$\geq 90\%$	季度	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	
26.	变更成功率	$\geq 90\%$	季度	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	
27.	发布成功率	$\geq 90\%$	季度	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	
28.	配置管理准确率	$\geq 95\%$	半年	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	
29.	服务可用性	99%	年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%
30.	服务中断次数	≤ 2	年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
31.	容量事故次数	≤ 1	季度	-	-	0	-	-	0	-	-	0	-	

32.		信息安全事件数量	0次	年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
33.	交付管理	服务报告比例	95%	月度	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
34.	应急管理	应急演练次数	≥1次	年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1次

说明：经过KPI指标跟踪发现，第一、二季度软件入库合格率为95%和97%，不满足软件入库合格率 $\geq 98\%$ 的指标要求

针对以上现象，人力部组织运维相关部门学习最终软件库管理制度，计划于2025年12月底前完成