

云南腾电科技有限公司

曲靖供电局110kV变电站电力监控系  
统网络安全态势感知建设项目  
过程量化指标  
(YNTD-ITSS-0611)

编制人: 谢广胜

编制时间: 2025.08.07

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.08.07

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.08.07

## 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	谢广胜	2025.8.7	赵建中	2025.8.7	陆涛	2025.8.7	首次发布

曲靖供电局110kV变电站电力监控系统网络安全态势感知建设项目-过程量化指标					
序号	指标	指标名称	计算公式	考核要求	考核周期
1.	过程管理	过程框架自评估次数	次数, 运维项目过程量化指标评估次数	$\geq 1$	年度
2.		SLA 达成率	$\Sigma \text{运维服务项目 SLA 达成率} / \text{运维服务项目数} * 100\%$	$\geq 95\%$	年度
3.		服务报告及时提交率	服务报告按时提交的数量 / 应提交的服务报告数量 $\times 100\%$	$\geq 95\%$	季度
4.		事件及时响应率	及时响应的事件数量 / 所有的事件数量 $\times 100\%$	$\geq 90\%$	月度
5.		事件解决率	成功解决的事件数量 / 已关闭的事件数量 $\times 100\%$	$\geq 90\%$	月度
6.		问题解决率	实际解决的问题数 / 问题总数 $\times 100\%$	$\geq 90\%$	季度
7.		变更成功率	变更成功次数 / 变更的次数 $\times 100\%$	$\geq 90\%$	季度
8.		发布成功率	发布成功次数 / 发布的次数 $\times 100\%$	$\geq 90\%$	季度
9.		配置管理准确率	在审计中发现正确的数量 / 配置项数量 $\times 100\%$	$\geq 95\%$	半年
10.		服务可用性	$(\text{约定服务时间} - \text{服务中断时间}) / \text{约定服务时间} \times 100\%$	99%	年度
11.		服务中断次数	次数, 统计服务中断次数	$\leq 2$	年度
12.		容量事故次数	数量, 因为容量事故导致的停机次数	$\leq 1$	季度
13.		信息安全事件数量	全年信息安全事件发生数量	0 次	年度