

---

# 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

[illegible]

[illegible]

21.		SLA 达成率	≥95%	年度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%
22.		服务报告及时提交率	≥95%	季度	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-
23.		事件及时响应率	≥90%	月度	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
24.		事件解决率	≥90%	月度	95%	95%	95%	97%	97%	97%	95%	100%	100%	100%
25.		问题解决率	≥90%	季度	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-
26.		变更成功率	≥90%	季度	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-
27.		发布成功率	≥90%	季度	-	-	100%	-	-	100%	-	-	100%	-
28.		配置管理准确率	≥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≥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