

## サービス提供におけるSLA(案)

※1 平日：休日等（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始）を除く日

No	項目（案）	内容(測定の定義)	設定値（案）
1	サービス利用時間	オンライン	オンライン利用時間 (本市の現在のサービス提供時間をカバーすることを前提に、情報政策担当課と協議のうえ決定)
2		バッチ	バッチ利用可能時間 (本市の現在のサービス提供時間をカバーすることを前提に、情報政策担当課と協議のうえ決定)
3		サービス停止時間	オンライン利用時間において、利用停止となった場合の最大利用停止時間 1時間以内
4		サービス利用時間の延長	オンライン利用時間以上の延長、営業日の変更による稼働時間の延長の時間数 特に指定しない
5	可用性	稼働率	利用時間のうち、実際に利用可能な時間の割合（利用時間には、計画停止時間やデータセンターと本市間・本市内のネットワーク障害による停止は含まない） 99.9%以上
6		計画停止	計画停止によりオンライン更新業務不可能な日数（土曜日、日曜日及び祝祭日とし、時間の長短によらず1日とカウントする） 5日以内
7	性能	データ検索処理時間	検索結果が表示されるまでの所要時間 3秒以内
8		オンライン応答時間	オンライン処理実施後に画面が表示されるまでの所要時間 5秒以内
9		画面遷移時間	ボタンをクリック後に遷移先の画面の表示が完了すること。 3秒以内
10		オンラインバッチ処理時間	オンラインバッチが完了するまでの所要時間 30分以内 (本市の職員が行う処理の場合)
11	運用サービス	システム運用	定められた運用スケジュールどおりに運用が実施され、成果物が納品されているかの度合い 100%実施
12		インフラの維持、保守	定期点検、保守、システムソフトウェアのバックアップが定期的に行われているかどうかの度合い 100%実施
13		各種パラメータの管理	各種パラメータが常に最新の状態で管理しているかどうかの度合い 100%実施
14		作業依頼書の対応	提示された作業依頼書を取り纏め、検討、調整し、実施したかどうかの度合い 100%実施

## サービス提供におけるSLA(案)

※1 平日：休日等（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始）を除く日

No	項目（案）	内容(測定の定義)	設定値（案）
15	障害発生	本番環境での重要障害発生件数	1ヶ月あたり3件未満
16	職員利便性	職員の誤操作による誤作動が発生した件数	1ヶ月あたり3件未満
17	アウトソーサーの人的要因による障害発生	アウトソーサー人的要因により発生した障害の件数	年間あたり1件未満
18	障害発生通知時間	障害を認知してから通知するまでの時間	30分以内
19	障害発生通知時間遵守率	障害発生通知時間が守られた障害の比率	95%以上
20	障害一次対応通知時間	障害発生の通知から対応策の提出予定時期の通知を行うまでの時間	60分以内
21	障害一次対応通知順守率	障害一次対応通知時間が守られた障害の比率	95%以上
22	障害本格対応通知時間	障害発生の通知から対応策を提出するまでの時間	48時間以内
23	障害本格対応通知順守率	障害本格対応通知時間が守られた障害の比率	95%以上
24	障害復旧時間	障害が復旧するまでに要する時間	都度調整
25	障害復旧時間順守率	承認を得た障害復旧時間が守られた障害の比率	95%以上
26	データバックアップ	予定とおりデータバックアップが実施されたかの度合い	100%実施
27	データリカバリ	どの時点までデータが回復されるかの度合い	リカバリ前日業務終了時点まで復旧（日次バックアップによるリカバリ）
28	利用者管理	常に最新の状態で管理している利用者の割合	100%実施
29	操作権限	操作権限レベルを設定し常に最新の状態で管理している業務の割合	100%実施
30	操作履歴	データ更新処理時に採取・管理できている操作履歴の割合	100%実施
31	ウイルス定義ファイルの更新	発表後からウイルスチェックソフトのウイルス定義更新までの時間	24時間以内
32	セキュリティパッチの手当て	発表日から適応検証の後に実際に本番環境に適用した日までに要する日数	30日以内
33	窓口対応時間	サービスデスクが受付を行う時間	平日(※1) 8:30 ~ 17:30
34	放棄率	利用者が電話をかけてから対応者が対応するまでに待ちきれずに電話を切った件数の全件数に対する割合	全コールの5%未満
35	応答時間	対応者が電話に対して応答するまでの時間	30秒以内
36	応答時間遵守率	対応者が決められた応答時間内に応答したコール数の全コール数に対する割合	90%以上
37	一次回答時間	対応者が電話に対して一次回答するまでの時間	1営業日以内
38	一次回答率	対応者が決められた決められた一次回答期間に一次回答を行った問合せの割合	90%以上
39	基準時間完了率	一次回答で承認を得た回答期間内に回答した問合せの割合	90%以上