

別紙5 SLA案

項番	分類	サービス項目	サービス概要	定義	基準値(例)
1	品質	サービス稼働率	オンライン利用時間内のシステム利用可能状況を管理する。	サービス稼働率[実サービス稼働時間] / ([契約サービス時間] - [事前通知された定期保守によるサービス停止時間])	99%以上
2	品質	異常通知時間	システム遅延の早期検知、サービスのパフォーマンス把握により、異常を検知した後に利用者に通知する時間。	異常検知後、利用者へ通知を行うまでの時間	20分以内
3	品質	システム構成管理台帳更新時間	システムを構成するソフトウェアの内容を管理する台帳の記載内容から変更する事象が発生してから、台帳を更新し、利用者へ情報提供を行った時間	システム構成管理台帳の記載内容変更事象発生後、利用者へ最新の台帳を状況提供するまでの時間	事象発生日から5営業日以内
4	性能	オンライン応答時間遵守率	オンライン処理開始後、定められた応答時間(サーバ内を対象とする平均3秒以内)で終了することを確認する。	オンライン応答時間遵守率=[オンライン処理が定められた時間内(サーバ内を対象とする平均3秒以内)に終了する件数] / [オンライン処理の全体の件数]	99%以上 (サーバ内を対象とする平均3秒以内)
5	性能	バッチ処理時間遵守率	決められた時刻にバッチ処理が開始され、後続の処理に影響がない時間で終了することを確認する。	バッチ処理時間遵守率=[バッチ処理予定時間完了件数] / [バッチ処理の全体の件数]	99%以上
6	サポート窓口	サービスサポート稼働率	年末年始・祝祭日を除く月～金曜日の8:30～17:30及び土曜日の8:30～12:15において、サービスデスクが稼働していること。	サービスデスク稼働率=サービスデスク稼働時間 / (サービスデスク稼働予定時間 - 正当な理由によるサービスデスク停止時間)	100%
7	サポート窓口	問い合わせ回答期限遵守率	問い合わせに対する回答を本市と受託者で合意した期限までに実施する。 ※期限は通常1週間以内とする。	問い合わせ回答期限遵守率=期限内に回答した件数(暫定含む) / 問い合わせ件数	90%以上
8	サポート窓口	保守要員調査開始時間	ソフトウェアによる障害が発覚した後、保守要員が調査を開始するまでの時間。	障害発覚後、保守要員がリモート等による障害の原因究明のための調査を開始する時間	30分以内
9	サポート窓口	保守要員対応開始時間	ソフトウェアによる障害が発覚した後、保守要員が現地へ入り調査を開始するまでの時間。	障害発覚後、保守要員が現地へ入りして障害の原因究明のための調査を開始する時間	2時間以内
10	サポート窓口	障害対応実施時間	ソフトウェアによる障害が発覚した後、障害への対応案の提示及び対応実施を開始するまでの時間。	障害発覚後、障害への対応を実施した時間	障害が発覚した日から1営業日以内
11	サポート窓口	障害対応報告時間	ソフトウェアによる障害が発覚した後、障害の詳細な内容、対応方法、今後の予防策等を報告するまでの時間。	障害発覚後、左記内容を報告した時間	障害が発覚した日から5営業日以内