

サービスレベル (案) (別紙11)

NO	サービス分類	項目	内容	測定単位	目標値(案)
1	問い合わせ対応	対応日数	一次回答に要する時間	日数	3 営業日以内
2	オンライン性能	オンラインレスポンス	システムのターンアラウンドタイム (送信キー押下から応答画面にて入力が可能になるまでの時間)	時間 (秒)	2 秒以内
3		バッチ処理完了時間遵守率	バッチ処理をスケジュールどおりに完了した回数 / 予定バッチ処理件数 × 100	遵守率(%)	95%以上
4	システム、アプリケーションの運用保守	アプリケーション稼働率	実際の稼働時間 / (当初予定した稼働時間 - 正当な理由のある停止時間) × 100	稼働率(%)	99.9%以上
5	印刷処理性能	印刷処理時間	端末での印刷要求を行ってからプリンタへの出力依頼を行うまで	時間 (秒)	A4 用紙 (平均 3 ページ) について 2 秒以内
6	セキュリティ	セキュリティパッチの適用方針	公表からセキュリティパッチ適用方針を決定し、本県へ報告するまでの時間	日数	緊急度の高いセキュリティパッチは、7 日以内までに検討
7		パターンファイルの更新	パターンファイルのリリース後、更新するまでの時間	時間	日次処理
8		重大障害の件数	セキュリティ障害によりシステムが停止した年間回数	件数	0 回 / 年
9	障害対応	障害対応 (初動)	現地での対応が必要とされると判断される場合に、現地に駆けつけ復旧作業を開始するまでの時間	時間 (分)	障害通知後 60 分以内
10		障害復旧予定時刻の報告	対処開始から、本県に復旧予定時間を報告するまでの時間	時間	2 時間以内
11		障害復旧時間 (オンライン稼働時)	機器等障害発生につき検知から復旧までの時間	時間	2 時間～半日以内
12		障害復旧時間 (上記以外)	機器等障害発生につきシステムが停止した場合の復旧までの時間	時間	翌営業日オンライン利用開始時間

NO	サービス分類	項目	内容	測定単位	目標値(案)
13		障害（オンラインサービス停止）の復旧回復	オンラインサービス停止に係る障害報告受付又は障害の検知から復旧回復までの時間	時間	オンラインサービス停止に係る障害について、95%を2時間以内、残りの5%についても24時間以内に暫定対処が完了すること。
14		リカバリーポイント	障害発生時の直前のデータ	タイミング	オンラインサービス時間帯は、障害発生時直前。 バッチ処理終了前はバッチ処理開始前 バッチ処理終了後はバッチ処理終了後
15	定期報告	報告頻度	本県への1年あたりの件数報告	回／年	12回／年