

○サービスレベル項目

項番	大分類	中分類	小分類	サービス内容	品質目標値（想定）
1-1	可用性	サービス提供 管理	サービスの提供	通常業務に支障なくサービス提供を行う。 ・サービス提供時間帯 24時間（バックアップ(毎日2:00～2:30) 及びサーバ再起動 （毎日3:00～3:15）の時間を除く） ※ただし、公開サーバのみ24時間サービス提供	稼働率99%以上
1-2			計画停止予定通知	定期的な機器保守及び法令に定められたファシリティ設備保守点検等サービスの停止に関する事前連絡確認	指定日の指定時間帯 (1ヶ月前までに通知) 遵守率99%以上
1-3				バージョンアップ、マスタメンテナンス等システム保守による運用停止に関する事前連絡確認	指定日の指定時間帯 (14日前までに通知) 但し、緊急時除く 遵守率99%以上
2-1	信頼性	障害対応	障害通知	提供サービスに何らかの障害発生した時の通知を行う。	検知後30分以内の通知 遵守率99%以上
2-2			一次切り分け	障害の原因の一次切り分けを行い、指定された連絡先に報告する。	一次切り分け後3時間 以内の一次報告 遵守率99%以上
2-3			復旧対応	障害復旧作業を行う。 翌日8時までには復旧作業を完了する。 保守対象時間帯：システム運用時間	翌日8時までには完了する 遵守率99%以上
2-4			障害報告	障害発見から障害復旧、再発防止計画まで情報を報告書にまとめ提出する。	障害復旧後5日以内に 報告書提出 遵守率99%以上
2-5		バックアップ 管理	バックアップ作業	システム全体のバックアップを行う。	システム変更直前および 変更後3日以内 遵守率99%以上
2-6				データのバックアップを行う。	1回／日（自動） （土日を除く） 遵守率99%以上
2-7		時刻同期	時刻同期	データセンター内のサーバ間の時刻同期を行い、定期的に確認を行う。	1回／月 遵守率99%以上
2-8		サーバネット ワーク監視	サーバネットワーク 監視	定期的にデータセンター内の提供サービスを構成する各機器の稼働状況の監視を行う。 運用監視ツールを利用し、コマンドにより応答確認を行い、稼働状況の監視を行う。	1回／5分 遵守率99%以上
2-9		ウイルス対策 管理	パターンファイルの 更新	最新の検索エンジンやパターンファイルを入手し、提供サービスを構成するサーバ機器へ 配信・適用する仕組みを搭載しているウイルス対策ソフトを利用する。	1回/2週間 遵守率99%以上
2-10			通知体制	ウイルス対策ソフトによるウイルスチェックの結果、ウイルス発見時にシステム管理者に 対する通知を行う。	ウイルスの発見通知から 30分以内に通知 遵守率99%以上
2-11			駆除体制	ウイルス対策ソフトによるウイルスチェックの結果、ウイルス発見時には対策を開始し、 最終完了報告を行う。（サーバのみクライアントは除く。）	ウイルスの発見通知から 30分以内に対策開始 遵守率99%以上
2-12		セキュリティ ホール	セキュリティホール 対策	開発部門より通知のあったセキュリティホール情報に基づき対策を行う。 対策適用結果について定期的な報告を行う。	報告 1回／月 遵守率99%以上
3	サービス サポート	問合せ	問い合わせ対応ヘルプ デスク	業務全般の問い合わせ・障害情報の受付を下記業務時間の間サービス提供を行う。 提供サービスにおける即時処理等の異動入力支援や業務内容に関する問合せを電子メール 又は電話にて実施する。 * サービス提供時間帯 8:30～17:30 * サービス提供時間は土日、祝祭日、年末年始（12/29～1/3）を除く月曜日～金曜日とする。	サービス提供時間帯 8:30～17:30 遵守率99%以上
4	保守	機能改善	レベルアップ回数	システムのレベルアップ（機能改善、機能強化、性能向上）の回数 ただし、法制度改正によるシステム改修は除く。	1回/年以上 遵守率99%以上
5-1	処理性能	画面表示	通常画面表示速度	端末での各種業務処理画面の表示に要する時間（メニュー、検索条件指定画面等）	3秒
5-2		更新処理	データ更新処理速度	端末でのデータ1件の更新・追加・削除に要する時間	3秒 (多重処理の場合6秒)
5-3		照会処理	データ照会処理速度	端末でのデータ1件の照会に要する時間	3秒 (多重処理の場合6秒)
5-4		検索処理	コード検索処理速度	端末でのコード検索・表示に要する時間	3秒 (多重処理の場合6秒)