

別紙2 サービスレベル設定基準(運用・監視・保守)

No	大項目	中項目	小項目	設定項目	サービスレベル設定		サービスレベル遵守率計算式 遵守率=	必要とされる遵守率	未達時の対応	測定時期単位
					サービス内容	サービスレベル基準値				
1	運用・監視業務	問合せ対応	問い合わせ対応	回答所要時間	三重県が電話、電子メール、打ち合わせによる問合せを行なった後、右の基準値以内にそれに対する一次回答または一次回答可能日を提示すること。	翌開庁日の17時まで	基準遵守件数÷問合せ件数×100	90%以上	原因究明、再発防止策の検討結果を2週間以内 に本県へ報告し、遅滞なく対策を実施すること。	半期
2		ドキュメント管理	各種ドキュメントの作成と提出	各種ドキュメントの提出時期	三重県がドキュメント提出を求めてから右の基準値以内で提出すること。	提出を求めてから1週間以内	基準遵守件数÷作成ドキュメント数×100	90%以上		半期
3		業務体制	報告	月次報告会議	三重県と保守・運用管理に関する会議を右の基準で実施すること。	1回/月		100%		半期
				年次報告会議	三重県と保守・運用管理に関する会議を右の基準で実施すること。	1回/年		100%		
4				虚偽報告件数	三重県への報告等において、故意又は重過失による虚偽報告は、右の基準値以内であること。	0回/測定時期単位		100%		半期
5			守秘義務	守秘義務違反	守秘義務違反、公開情報でない情報の漏洩等は、右の基準値以内であること。	0回/測定時期単位		100%		半期
6		SE作業	作業ミス	作業ミスによる障害発生	運用作業において、作業ミスを原因とする障害発生は右の基準値以内であること。	1回/測定時期単位		100%		半期
			性能・稼働監視	連絡までの時間	本調達範囲の監視対象であるシステムに障害が発生した場合、右の基準値以内に本件への連絡を行うこと。	30分以内	基準遵守件数÷対応回数×100	90%以上		半期
7	保守業務	障害対応	初期対応	初期対応までの時間	本調達範囲の監視対象であるシステムに障害が発生した場合、右の基準値以内に初期対応(障害発生箇所・原因の確認の着手)を行なうこと。	30分以内	基準遵守件数÷対応回数×100	90%以上		半期
8			障害発生場所 駆けつけ	駆けつけ時間	駆けつけ対応が必要な場合、障害発生場所への到着は、右の基準値以内であること。	2時間以内とする。	基準遵守件数÷対応回数×100	80%以上		半期
9			復旧対応作業	復旧対応作業時間	復旧対応作業に着手してから完了するまでの時間は、右の基準値以内とし、基準値以内の復旧が困難と判明した場合は、基準値以内に復旧見込み時間と対応スケジュールを報告すること。	2時間以内	基準遵守件数÷対応回数×100	90%以上		半期
10		障害発生頻度	長時間障害発生限度	全面停止継続時間	本調達範囲のシステムにおいて、4時間以上利用不可に至る障害発生は、右の基準値以内であること。	0回/測定時期単位		100%	半期	
11		事後対応	障害再発防止	障害再発限度	復旧対応作業完了後、同一場所、同一原因での障害再発は、右の基準値であること。	復旧作業対応後1ヶ月以内の再発0回	基準遵守件数÷対応回数×100	80%以上	原因不明、自然復旧した場合は-0.5回をカウントする。	半期