

## 保守運用 SLA

No.	項目	評価項目	SLA 設定値	評価値測定方法	
1	アプリケーションサービス	稼働率	サービスの利用が可能な時間のうち、実際に利用可能な時間の割合 (計画的なシステムメンテナンス時間は除く)	__%以上	サービス稼働率={1-(サービス停止時間/サービス時間)}×100(単位:%)
		性能管理	サーバ側における特定の画面遷移における表示完了までの応答時間の遵守率	応答時間: __秒以内 遵守率 : __%以上	サービスの主要機能について画面遷移に要する時間を、ツール等を用いて測定し、30 秒以内の測定数の割合を算出する。
2	セキュリティ	ウイルス定義ファイルの更新	公表からウイルス定義ファイル更新までの時間	ベンダリリース後__時間以内	-
		セキュリティパッチ管理	オペレーティングシステム、ミドルウェアについて、各製造会社からセキュリティパッチ・修正モジュール等が提供された場合、適用時の影響を調査し、三重県に報告するまでの時間	__週間以内	セキュリティパッチ調査報告書にて三重県に報告を行う。
3	障害時対応	障害からの復旧回復時間	障害が発生してからサービスが正常な状態に復旧するまでの時間	__時間以内	障害報告書にて三重県に報告を行う。
		障害発生通知(一次通知)	障害の検知から障害が発生した旨を三重県へ報告するまでの時間	障害検知から__分以内	障害報告書にて三重県に報告を行う。
		障害発生通知(二次通知)	一次通知から復旧回復予定時刻を三重県に通知するまでの時間	__時間以内	障害報告書にて三重県に報告を行う。
		障害復旧通知	障害復旧から復旧した旨を事務局へ報告するまでの時間	障害復旧から__分以内	障害報告書にて三重県に報告を行う。
		リカバリポイント	復旧を保証するデータのバージョン	__時点	障害発生時にどの時点のデータに戻すことが可能か。

No.	項目	評価項目	SLA 設定値	評価値測定方法
4	ヘルプデスク	話中率	___%以内	電話サービス提供会社の記録資料をもとに、話中率 = 話中数 / 全着信数 × 100 (単位: %) にて求める。
		回答率	___%以上	コールおよび回答内容のログをもとに、回答率 = 回答数 / 全コール数 × 100 (単位: %) にて求める。