

別紙9 SLA(案)

| No. | サービス分類 | SLA項目 | 説明 | 測定単位 | 測定方法 | 目標値(例) |
|-----|-------------------------|--------------|---|----------|--|--|
| 1 | システム(アプリケーション、ハードウェア)保守 | アプリケーション稼働率 | 実際の稼働時間/(オンラインサービスの稼働時間-正当な理由のある停止時間)×100 | 稼働率(%) | システムのサービス監視ログによるプロセスの稼働ログまたはアプリケーションのログ等により、サーバでのアプリケーションの停止時間を確認。 稼働時間及び停止時間は分単位で測定。 | 99.99%以上 |
| 2 | | 基準応答時間達成率 | 基準応答時間内に応答した検索・更新・演算処理数/全検索・更新・演算処理数×100 | 達成率(%) | アプリケーションのログ等により、オンライン処理のサーバでのアプリケーションの応答時間を確認。 | 95%(基準応答時間3秒) |
| 3 | | 障害復旧時間 | 1回の障害発生につきアプリケーションが停止した場合の復旧までの時間 | 時間 | 障害発生から復旧までの時間を監視ツール等によって測定。 | <ul style="list-style-type: none"> ・業務開始前に発生した障害: 正午まで ・業務時間中に発生した障害: 3時間以内 ・業務終了後に発生した障害: 翌日の業務開始前まで |
| 4 | セキュリティ | 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 | ウイルスパターンの更新タイミング(新しいパターンが公開されてから何時間後に更新されているか)について、メンテナンスログ(業者に作成依頼)等から測定。 | リリースから24時間以内 |
| 5 | | 障害復旧時間 | 1回のセキュリティ障害発生につき復旧までの時間 | 時間 | セキュリティの障害発生から復旧までの時間を監視ツール等によって測定。 | 6時間以内 |
| 6 | 運用オペレーション | 帳票運用時間遵守率 | 帳票をスケジュールどおり印刷・納入した回数/予定帳票出力回数×100 | 遵守率(%) | スケジュールどおりに納入された回数を確認。 | 95%以上 |
| 7 | | 障害発生通知時間 | アプリケーションやハードウェアを問わず、障害発生から通知するまでの時間 | 時間 | 障害報告書(業者に作成依頼)等から障害発生後の報告時間を確認。 | 30分以内 |
| 8 | | バッチ処理完了時間遵守率 | バッチ処理をスケジュール通りに完了した回数/予定バッチ処理回数×100 | 遵守率(%) | アプリケーションのログ等により、規定されたバッチの処理時間を算出 | 95%以上 |
| 9 | | バックアップ時間遵守率 | バックアップ処理をスケジュール通りに完了した回数/予定バックアップ処理回数×100 | 遵守率(%) | バックアップ処理等により、規定されたバックアップの処理時間を算出 | 95%以上 |
| 10 | ヘルプデスク | 電話応答率 | 取ることができた電話本数/かかってきた電話本数×100 | 応答率(%) | ユーザがヘルプデスクに電話して、オペレータが取ることができた本数を集計。 | 97%以上 |
| 11 | | 平均回答時間 | 1回の問い合わせにつき回答までにかかった時間の平均値 | 時間(分) | ユーザがヘルプデスクに電話をかけて回答が完了するまでの時間の平均値を測定。 | 1次回答:3時間以内 |
| 12 | | 問題解決率 | 24時間以内に問題が解決できた相談件数/全相談件数×100 | 問題解決率(%) | ヘルプデスクの回答により24時間以内に問題が解決した相談件数を集計。 | 95%以上(24時間以内) |