

別添資料2 サービスレベル項目（案）

No.	分類	サービス内容	品質目標値（想定）
1	サービス提供	通常業務に支障なくサービス提供を行う ・公開サーバは365日24時間サービス提供 ・公開サーバ以外のサーバは再起動時間を除く	年間稼働率99%以上
2	メンテナンス	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（10日前までに通知）、ただし、緊急時は除く 年間遵守率99%以上
3	障害通知	提供サービスに何らかの障害が発生した際に通知を行う	検知後30分以内の通知 年間遵守率99%以上
4	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 年間遵守率99%以上
5	復旧対応	影響度が「高」の場合は、翌開庁日までに対応 影響度が「中」の場合で、夜間・休日に障害を検知した場合は、遅くとも翌平日の9時には復旧作業に着手 影響度が「中」または「低」の場合は、対応時間中の作業	所定の時期までに着手・対応 年間遵守率99%以上
6	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	障害復旧後一週間以内に報告書提出 年間遵守率99%以上
7	システム全体のバックアップ	システム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 年間遵守率99%以上
8	データのバックアップ	データのバックアップを行う	1日1回 年間遵守率99%以上
9	サーバ・ネットワーク監視	運用監視ツール等を利用して、サービスを構成する各機器の稼働状況の監視を行う	1回/15分 年間遵守率99%以上
10	パターンファイル更新	最新の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	1日1以上 年間遵守率99%以上
11	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。	ウイルスの発見から30分以内に通知 年間遵守率99%以上
12	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、ウイルス発見時は対策を行い、完了報告を行う	ウイルスの発見通知から30分以内に対策開始 年間遵守率99%以上
13	脆弱性対応	脆弱性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 年間遵守率99%以上
14	問合せ対応	業務全般の問合せ・障害情報の受付を行う 平日9時から18時までに受け付けたものは、その日のうちに対応する（緊急を要しないものを除く）	年間遵守率99%以上
15	機能改善	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 年間遵守率99%以上
16	通常画面表示速度（県HP）	利用者が閲覧する各ページの表示に要する時間	3秒
17	検索画面表示速度（県HP）	利用者がページ検索を行って応答画面が表示されるまでの時間	3秒
18	通常画面表示速度（CMS）	職員がCMSの各ページを閲覧するのに要する時間	3秒（アクセス集中時6秒）
19	更新処理速度（CMS）	職員がCMSでページの新規作成・修正・削除を行い、反映されるのに要する時間	3秒（アクセス集中時6秒）
20	検索処理速度（CMS）	職員がCMSでページ検索を行って応答画面が表示されるまでの時間	3秒（アクセス集中時6秒）