教職員人事・定数管理システム開発運用業務委託　サービスレベル（案）

項番	大分類	中分類	小分類	サービス内容	品質保証値
1-1	可用性	サービス提供管理	サービス稼働率	サービスの業務利用環境について、通常業務に支障なくサービス継続を行う ・サービス提供時間：365日24時間(バックアップ作業中は参照のみ)	99.5％以上（稼働率にバックアップサーバを含む）
1-2			ＳＥサービス延長	ＳＥサービスの業務利用環境について、事前の申請に基づき業務繁忙期のＳＥサービス時間延長を行う ・当日の業務終了時間（最大延長21：00まで）	99％以上（当日16時までの申請受付を対象）
1-3			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）
1-4				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
2-1		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
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60分以内の報告
2-3			復旧対応	障害復旧作業を行う 翌日８時までに復旧作業を完了する 保守対象時間帯：システム運用時間	99％以上 （翌日８時までに完了する）
2-4				県庁内設置機器に障害が発生した場合は、早急に復旧作業を開始する	２時間以内に現地に到着し、復旧作業を開始する
2-5				通信回線の障害復旧は、通信業者に依存	バックアップサーバでの運用

2-6	信頼性		障害報告	障害発見から障害復旧、再発防止計画までの情報を報告書にまとめ提出する	99%以上 （障害復旧後３日以内に報告書提出）
2-7			障害記録	障害報告書の内容を障害事例として次回の障害時に役立つような仕組みとする 障害管理情報はOAアプリケーション等を用いてデータベース化しておくこととする	99%以上 （障害報告から３日以内）
2-8		バックアップ リストア 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	システム変更時の作業前、作業後に取得。
2-9				データのバックアップを行う	10世代前の環境を担保。 1回／日（自動）
2-10		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／日
2-11		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動状況の監視を行う 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、稼動状況の監視を行う	1回／５分
2-12			ＤＢ環境監視	サービスに必要となるデータベース環境について、障害予防の観点から定期的に動作環境の確認を行う	１回/月
2-13			データ連携監視	毎朝 連携サービスが稼働しているか確認を行う	１回／日
2-14		ウィルス対策管理	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、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ィルス対策ソフトを利用する	ベンダリリースから７日以内
2-15			通知体制	ウィルス対策ソフトによるウィルスチェックの結果、ウィルス発見時に指定管理者に対して連絡を行う	ウィルスの発見通知から、30分以内に通知
2-16			駆除体制	ウィルス対策ソフトによるウィルスチェックの結果、ウィ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）	ウィルスの発見通知から、30分以内に対策開始

2-17		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報告を行う	報告　12回／年
3-1	サービス サポート	問合せ	問合せ対応 ヘルプデスク	業務全般の問合せ・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 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ＴＥＬにて実施する （最低限確保する必要がある内容） ・ヘルプデスク受付時間：9：00～17：00 ＊ヘルプデスク受付は、奈良県庁開庁日（土日、祝祭日、年末年始（12/29～1/3）を除く月曜日～金曜日が基本。）とする	・問合せ対応時間帯 8:30~17:15 ・電話保留待ち時間（平均） 30秒以内
3-2		運用計画	運用計画策定	サービスの業務利用にあたり以下のとおり運用計画表の作成を行う ・年間運用スケジュール（１回/年　前年度の実績を提示） ・月間運用スケジュール（１回/月）	月間運用スケジュール（12回/年共同開催）
3-3		定例会議	状況報告	１ヶ月分の運用状況を報告し、次月の運用スケジュール確認を行う	12回/年以上　　共同開催
4-1	保守	機能改善	バージョンアップ回数	システムのバージョンアップ（機能改善、機能強化、性能向上）の回数 但し、法制度改正によるシステム改修は除く	１回/年以上
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、検索条件指定画面など）	3秒、95％以上
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（給与計算元処理など）	3秒、95％以上 （多重処理の場合5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（給与計算元照会など）	3秒、95％以上 （多重処理の場合5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、95％以上 （多重処理の場合5秒）
5-5		計算処理	処理速度	マスタ完成後、純粋にデータ計算を実施している時間	60分、95％以上