（様式６）

サービスレベル目標

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 分類 | 項 | 項目 | 内容 | 評価項目 | 回答 |
| サービス基本特性 | | | | | |
| サービス品質 | １ | 稼働率 | 年間稼働率から計画停止時間を控除したシステムのうち、計画外停止時間を差し引いた稼働時間の割合 | サービス稼働率 | 年　　％以上 |
| ２ | サービスパフォーマンスの管理 | 機器障害やシステム遅延の監視間隔及び本市への通知に要する時間 | パフォーマンス監視間隔 | 分 |
| 通知時間 | 分 |
| ３ | バックアップ対策 | バックアップ実施間隔及び保存世代数 | 実施間隔 |  |
| 世代数 | 世代 |
| アプリケーション、基盤、ストレージ等 | | | | | |
| セキュリティ | ４ | ウイルス対策 | ﾊﾟﾀｰﾝﾌｧｲﾙの更新間隔 | 更新間隔 | 時間以内 |
| ５ | 記録 | 利用者の利用状況の記録の保存期間及び例外処理及び情報セキュリティ事業の記録の保存期間 | 保存期間 | 利用状況  　　年  ｾｷｭﾘﾃｨ事象  　　年 |
| ６ | ID/PWの運用管理 | IDやパスワードの運用管理方法の規定の有無 | | 有 |
| ７ | パッチ管理 | パッチの更新間隔 | 着手までの時間 | 緊急度(高)  　時間以内 |
| サービスサポート | | | | | |
| サービス窓口 | ８ | 営業日時 | 営業曜日、営業時間 | 受付日次 |  |