

サービスレベルの基準値

サービスレベル項目		内容	基準値
システム可用性	オンラインサービス稼働率	オンライン利用時間の内実際に利用できた時間の割合	99.9%以上
	バッチ処理成功率	バッチ処理がオンライン提供時間に影響のない範囲で正常に終了した割合	100.0%
性能	オンラインレスポンス	端末へのターンアラウンドタイム	トランザクションの90%以上が平均 1 秒以内で完了すること。
システム信頼性	ウイルス定義ファイル更新	公表からウイルス定義ファイル更新までの時間	日次処理
	セキュリティパッチの適用方針	公表からセキュリティパッチ適用方針の決定及び本県への報告までの時間	緊急度の高いセキュリティパッチは、7 日以内に適用可否の評価をし、本県へ報告すること。
サポート	ハードウェア障害対応	機器設置場所での対応が必要と判断される場合に、現地に駆けつけ復旧作業を開始するまでの時間	障害通知後 2 時間以内
	オンライン障害対応	オンラインサービス停止に係る障害報告受付又は障害の検知から復旧作業を開始するまでの時間	障害報告受付もしくは障害検知後即時
	障害の復旧予定時刻の報告（ハードウェア・オンライン共通）	障害報告受付又は障害の検知から、本県に復旧予定時間の報告をするまでの時間	2時間以内
	ハードウェア障害復旧時間	ハードウェア障害に係る復旧作業開始から復旧までの時間	復旧作業開始から 2 時間以内。 ただし、冗長化構成等によりシステムの稼働に影響がない場合はこれによらない。
	オンライン障害復旧時間	オンラインサービス停止に係る障害報告受付又は障害の検知から復旧までの時間	オンラインサービス停止に係る障害について、オンライン機能の95%を2時間以内、残りの5%についても24時間以内に暫定措置が完了すること。
	問合せ一次回答	問合せ受付から一次回答までの時間	3 開庁日以内の回答