

別紙3 SLA目標値

運用項目		サービス 時間	目標値		算出式	備考
			指標			
1	本システムの 利用可能時間	開庁日 9:00～17:00	稼働率	100%	(サービス提供時間 - 停止時間) / サービス提供時間	システム停止の原因が、共通基盤システムの障害及び保守作業による場合、本システム専用のハードウェアの障害による場合、新潟県の過失による場合、新潟県の計画停電による場合及び天災による場合は除く。
		上記時間外	稼働率	99%		
2	画面入力	365日 24時間	負荷テストとの 結果比較(月単位)	1件以内	負荷テストの実績値よりも処理時間が上回る処理があった場合に画面単位でカウント	明らかに負荷テスト時よりも処理時間が遅いと人事課が検知した画面があったときに、委託先に測定を依頼する。 なお、仕様変更及び改修により処理時間に影響が出た場合は、その点を考慮して判断することとする。
3	帳票印刷	同上	負荷テストとの 結果比較(月単位)	1件以内	負荷テストの実績値よりも処理時間が上回る処理があった場合に帳票単位でカウント	同上
4	給与計算時間	同上	4時間以内の計算 完了率	100%	処理完了時刻 - 全体計算開始時刻	差額計算及び給与費積算時間については評価対象外とする。
5	障害検知・対応	開庁日 9:00～17:00	障害検知・ 通知時間	1時間以内 プログラム不具合は2時間以内	障害が発生してから、人事課に連絡するまでの時間	本システムの構成機器だけでなく、監視対象機器及びソフトウェアの障害、緊急を要するプログラム不具合も含む。 ソフトウェアとは給与システム以外のミドルウェアを指す。
		上記時間外		6時間以内		
		365日 24時間	障害対応着手時間	30分以内	障害対応がSEに切り分けられてから、対応に着手するまでの時間	障害対応がSEに切り分けられた場合
		同上	障害対応時間	翌開庁日以内	障害対応に着手してから、システムが正常稼働することが確認出来るまでの時間	緊急を要するプログラムの修正等については、暫定対応完了までの時間
		同上	障害報告時間	3開庁日以内	障害を解決してから、人事課に障害内容・対策を報告するまでの時間	プログラムの修正等については、対応方針が決まってから、人事課に報告するまでの時間
6	問合せ	開庁日 9:00～17:00	回答率(全て)	100%	解決問合せ数/問合せ数	端末障害記録の問合せがあった件数を、回答率の分母とする。
			回答率(24時間以内)	80%	24時間以内解決問合せ数/問合せ数	同上
7	サポート	開庁日 9:00～17:00	回答率(翌開庁日以内)	100%	翌開庁日以内に1次回答した数/問合せ数	人事課からの問合せに対するSEサポートを指す。 県側での確認・回答を要する場合は除く 1次回答とは問合せを受けた時点で可能な調査・見解・対応方法などの回答をいう