

別表 サービス管理指標（SLA）

指標名	定義	SLA	SLA目標
平均応答率	経常時における着信件数に対して、オペレーターが応答した割合	月間平均 90%以上	月間平均 95%以上
一次完結率	応答した電話のうち、担当課にエスカレーションすることなく、コンタクトセンターのみで対応が完結した割合（課等の名称や職員を指名した取り次ぎ希望の電話及び本仕様書6（2）イに記載の取り次ぎを行う場合を除く）	月間平均 85%以上	月間平均 90%以上
着信応答率 （速度）	応答した電話のうち、着信してから3コール（10秒）以内で、オペレーターが応答した割合（積滞中の着信は除く）	月間平均 95%以上	月間平均 97%以上
業務従事者 定着率	当月中に退職したオペレーター又はスーパーバイザーの人数を業務従事者全体の人数で除した割合※ $\{1 - (\text{退職者} \div \text{業務従事者全体})\} \times 100$ （仕様書の内容を踏まえ、繁忙期・閑散期等を勘案して作成したシフト計画に基づく人数の変動及びその他当市の事情による人数の変動は除く）	月間 85%以上	月間 90%以上
サービス稼働率	計画停止を除く、サービス期間における稼働率	99.5%以上	—
計画停止予定通知	点検・保守に係る定期的な停止に関する事前連絡	45日以前	—
臨時停止予定通知	臨時停止に関する事前通知	30日以前	—
オンライン 応答時間遵守率	画面遷移時間が基準値内である割合	3秒以内 90%以上	—
障害対応	市民に重大な影響のある障害認知日時から、発生を当市へ通知するまでの時間	30分以内	—
	市民に重大な影響のある障害認知日時から、復旧予定日時を当市へ通知するまでの時間	2時間以内	—
	障害認知日時から、復旧を当市へ通知するまでの時間 ※復旧に6時間以上、かかる事象が発生	—	6時間以内

	した場合はその限りではない		
	バックアップ	バックアップが正常に実施され、正しく取得されていること	－
	リカバリ	－	障害発生時に直前のデータまで復旧すること
セキュリティ	最新のウイルス定義ファイルが公開された日時からウイルスチェックサーバがウイルス定義ファイルを更新した日時までの時間	公開日時から 24時間以内	－
	最新のセキュリティパッチが公開された日時からセキュリティパッチを適用した日時までの時間	公開日時から 120時間以内	－
	IDS/IPS シグネチャの公開日情報をもとに基準日時を設定し、設定した基準日時から IDS/IPS シグネチャを更新した日時までの時間	基準日時から 24時間以内	－