

サービスレベル定義

No.	要件分類		内容	SLA評価項目	定義	SLA要求水準
1	システム運用管理	システムヘルプデスク (利用者向け) 一次 回答	電話及びE-mailにて受付けた問合せに対して、システム受託者との連携の上、運用対応時間に基づき、遅延無く対応する。	・一次回答時間	・一次回答までに要する時間	6時間以内
2		バックログ管理	利用者へ問い合わせの回答を確実に実施するために、回答していない問い合わせ件数を管理する。	・バックログインシデントの発生件数	・測定時点におけるバックログインシデントの発生件数	5件以内