

### 別紙3 サービスレベル要求水準

No.	ジャンル	項目	定義	要求水準
1	予約システム	稼働率	<p>システム稼働予定時間に対して実際の稼働時間の割合であり、下記の方法により算出する。</p> <p>予約システム稼働率(%)  <math display="block">= (1 - (1 \text{か月のサービス停止時間} \div 1 \text{か月のサービス稼働予定時間})) \times 100</math></p> <p>サービス稼働予定時間とは、定期保守等により事前に計画した停止時間を除いた、1か月間に稼働すべき時間をいう。                      サービス停止時間とは、計画外に予約システムが停止していた時間、多くの利用者が予約システムを利用できない状態にあった時間、復旧のために必要になった停止時間をいう。ただし、受託事業者が関与していない範囲を起因とする停止時間は含めない。</p>	99.90%
2	予約システム	一次回答するまでの所要時間遵守率	<p>予約システムにおける障害を検知した後、1次回答(状況報告)及び最終回答の目途を本市に連絡するまでの時間が60分以内であった割合。</p>	100%
3	郵便局員専用ヘルプデスク 予約専用コールセンター	応答率	<p>入電数に対する応答数の割合(電話の繋がりのやすさ)</p>	90%
4	郵便局員専用ヘルプデスク 予約専用コールセンター	一次回答するまでの所要時間遵守率	<p>郵便局員や申請者からの問い合わせを受けて、最終回答の目途を連絡するまでの時間が60分以内であった割合。</p>	100%
5	郵便局員専用ヘルプデスク 予約専用コールセンター	問い合わせ回答完了率	<p>郵便局員や申請者からの問い合わせ件数に対して本市へエスカレーションせずに回答完了した件数の割合であり、下記の方法により算出する。</p> <p>問い合わせ回答完了率(%)  <math display="block">= \text{回答完了件数} \div \text{問い合わせ件数}</math></p>	90%
6	運營業務	作業品質	<p>処理期限経過や処理誤りを起こした件数が月3件以内であった割合。</p>	100%
7	全般	個人情報の紛失等	<p>個人情報の紛失や流出等の事故を起こした件数が月0件であった割合。</p>	100%