

[添付資料4] 新潟市民病院 医用画像管理システム等サービスレベル目標一覧（案）

No.	サービスレベル項目		内容	目標値
1	可用性	稼働率	1ヶ月のうち、実際に利用可能な時間の割合 (非稼働状態:保守作業を除き、伝票運用が発生した時間帯)	平日日中:99.4%以上(4H/月) 休日夜間:98.8%以上(8H/月)
2	性能	レスポンス	病院内スループット	参照系操作：2秒以内 更新系操作：1.5秒以内
3			遵守率	80%
4	障害対応	発生通知	一次通知 乙が障害検知してから発生を甲に通知するまでの時間	60分以内
5			二次通知 乙が障害一次通知してから回復予定時刻を通知するまでの時間	2時間以内
6		復旧時間 (リカバリタイム)	障害検知時から復旧までの時間 (ただし、ソフトウェアの改修、現地への移動時間を含む障害を除く)	
7		リカバリポイント	復旧するデータのバージョン（障害発生時から遡り、どの時点でデータを復旧するか）	障害発生時の前日のデータ (日次バックアップデータ)
8	セキュリティ	ウイルス定義ファイルの更新	ウイルス定義ファイルの更新 発表後からウイルスチェックソフトのウイルス定義ファイル更新までの時間	72時間以内 (緊急対応が必要と判断されたもの)
9		セキュリティパッチの手当て	セキュリティパッチの手当て発表後から対応するまでの時間	72時間以内 (緊急対応が必要と判断されたもの、及びシステム動作保障が確認済のもの)
10	サービスサポート	放棄率	病院職員等からの操作問合せ等の全件数に対する、何らかの回答がなされなかった件数の割合	全コールの10%未満
11		バックログ率	全問合せ件数に対して、システム操作に関する問合せ件数の中で1日の業務終了時点で処理が完了しなかった件数の割合	全てのシステム操作に関する要求件数の10%未満（日次パッチ処理を除く）

※ 上記目標値は、システム及び機能毎の重要度・特性などを踏まえて、提案者と当院にて協議の上決定することを想定している。