

サービスレベル基準表

	評価項目		項目別減額ポイント	備 考	
1	全般		業務委託仕様書に記載されている各種委託項目について、適切に実施されていないものについては減点する。	-1	
2	全般		業務委託仕様書に記載されている各種委託項目について、遂行されていないことで、学校情報ネットワーク全体に影響を与えた場合、大きく減点する。	-10	
3	ヘルプデスク業務	パソコン障害	パソコンのハードウェア障害は、機器の引取交換を、原則 2 日以内に完了すること。	-10	達成率90%未満の場合、左記の減額ポイントを適用する。 【達成率】 $\frac{\text{未達件数}}{\text{対象数}} \times 100$
4		パソコン障害	パソコンのソフトウェア障害は、再インストールを、原則3日以内に完了すること。		
5		パソコン障害	修理完了品については、原則7日以内に、所有者に返却又は代替機と交換すること。		
6		問い合わせ対応	問合せに対し、一次回答での対応完了する件数を90%以上とすること。	-10	達成率90%未満の場合、左記の減額ポイントを適用する。 【達成率】 $\frac{\text{一次回答完了数}}{\text{問い合わせ総件数}} \times 100$