別紙５．SLA協定例別表（案）

<table>
<tr><th></th><th colspan="2">評価項目</th><th></th><th>項目別減額ポイント</th><th>備　　考</th></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="2">全般</td><td>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。</td><td>-1</td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="2">全般</td><td>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、システム停止など小中学校ネットワーク全体に大きな影響を与えた場合は、減点する。</td><td>-10</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td rowspan="4">ヘルプデスク業務</td><td>パソコン障害</td><td>拠点別に到着時間を定め、パソコンのハードウェア障害時には、時間内に到着、機器交換を行なうこと。</td><td rowspan="3">(達成率80%未満時)
-10</td><td rowspan="3">三重県教育委員会側又は拠点側の都合により、機器の授受が期間内に対応できない場合は、評価の対象外とする。

【達成率】　$\frac{\text{未達件数}}{\text{対象数}} \times 100$</td></tr>
<tr><td>4</td><td>パソコン障害</td><td>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開庁日以内に完了すること。</td></tr>
<tr><td>5</td><td>パソコン障害</td><td>修理完了品については、原則7開庁日以内に、拠点に返却又は代替機と交換すること。</td></tr>
<tr><td>6</td><td>問い合わせ対応</td><td>問合せに対し、一次回答での対応完了する件数を85%以上とすること。</td><td>-10</td><td>【達成率】
$\frac{\text{一次回答完了数}}{\text{問い合わせ総件数}} \times 100$</td></tr>
</table>