

(別紙3) S L A (案)

項目	サービス要件内容	サービス目標	未達時の措置
1.サービス基本特性について			
1.1 サービスの変更・終了			
	サービスの変更時の事前告知	サービスの変更時は、1ヶ月前までに告知し、変更の1週間前までにテストサイトでの検証期間を設定する。ただし、緊急時について、事前通告は行うが期間は設けないものとする。	月次の報告にて遵守状況が未達であった場合、改善案を提示
2.サービス品質			
2.1 サービス稼働設定値			
	サービス提供時間	サーバー及びクラウドシステムは24時間365日稼働できるものとする。ただし、土日祝祭日、年末年始(12/29～1/3)及び別途定める休業日を除く月～金曜の午後5時30分～午前8時30分はサポートの対象外となるため、サービス稼働率の目標値に係る時間から除くものとする。	受注者起因による停止時サービス稼働率にて判定
	メンテナンス等	サービス停止を伴うような緊急メンテナンスの場合は、原則午前8時30分から午後5時30分の時間帯以外に限定する。	月次の報告にて遵守状況が未達であった場合、改善案を提示
	サービス稼働率の目標値	95.0%(月間) ・98.0%(年間) (メンテナンス時間及び受注者起因によらない事由については算定対象から除外)	同上
	連続停止時間	障害等によるサービス停止時間は1営業日以内 (受注者起因によらない事由については算定対象から除外)	同上
2.2 障害等重大事項に関するシステム管理者からの問合せ対応			
	障害時の対応	障害発生時における問合せ対応を行う障害対応窓口を設置する。 障害検知時から症状確認までの時間は、原則営業日の2時間以内、最長1営業日以内	月次の報告にて遵守状況が未達であった場合、改善案を提示
		障害検知時からシステム管理者宛に障害発生を通知するまでの時間(一次報告期間)は営業日の2時間以内 障害検知時からシステム管理者宛に経過連絡としての2次連絡を通知するまでの時間は1営業日以内	同上
3.ヘルプデスク 努力目標として以下のサービスレベルを規定する。			
3.1 ヘルプデスク			
	ヘルプデスクの対応範囲	システムの操作方法など、システム利用ユーザからの問合せ窓口	
	営業時間	月～金曜日(別途定める休業日及び年末年始(12月29日～1月3日)及び別途定める休業日を除く)の午前8時30分～午後5時30分 稼働目標値:98.0%	月次の報告にて遵守状況が未達であった場合、改善案を提示
	営業時間外の対応	営業時間外の問合せに対しては翌営業日以内に対応	同上
	コールバックまでの時間	初回の電話で回答できなかった場合、コールバックまでに要する時間 平均1時間以内、最長1営業日以内 (内容により事前に遅延の了解を得た場合は除く)	同上
	問題解決時間	1営業日以内:90%以上 (内容により事前に遅延の了解を得た場合は除く)	同上
4.データ管理体制			
4.1 データバックアップ対策			

	バックアップ実施間隔及び世代数	日次でのバックアップストレージへのバックアップを実施 3世代前までのバックアップを保存 データ破損時のリカバリー期間は1日以内	データ破損時のリカバリーポイントが1日以上経過した場合、改善案を提示
5.ハードウェア、アプリケーション等について			
5.1 性能			
	応答時間遵守率	実効10Mbps以上の接続回線において、通常時オンライン応答時間が3秒以内の遵守率は90%以上ただし、地図ウィンドウの初期立ち上げ時は10秒以内とする。また、データベース更新時は除く。	データセンター内において、定期的に、モニターにより計測し、遵守率10%以上低下の場合、改善案を提示(データセンター内のパフォーマンスは計測可能。LGWANを介したアクセスは、責任の範囲外)
6.セキュリティ			
6.1 死活及び障害監視			
	死活監視及び障害監視	アプリケーション、プラットフォーム、サーバ・ストレージ、通信機器に対して死活監視を実施。 ハードウェア、ネットワーク、各機器のパフォーマンス、メモリ空き容量等に対して障害監視を実施。 監視間隔は5分毎とする。	稼働率等の低下により判定
6.2 ウィルス対策・ハッキング対策			
	ウィルス対策	システムにはウィルス対策ソフトを導入し、コンピュータウィルスの感染を防止する。 ウィルス対策ソフトは、データをサーバに登録する際にリアルタイムでチェックを行う。また、最低1週1回の定時ウィルスチェックを行う。なお、ウィルス対策ソフトのパターンファイルは、常に最新の状態を保つよう、更新を行う。	ウィルス発生時、対応完了までサービス停止。
6.3 セキュリティホール対策			
	セキュリティパッチの適用	OS・ミドルウェア等のセキュリティパッチが提供された場合、ベンダーリリースから速やかに確認、検証を行った上で、1週間以内に対応方針案を報告し、了承を得た上で適用を実施する。	本件に起因する要因にてセキュリティ事故を発生させた場合は対応完了までサービス停止。
7.ハウジング			
7.1 施設建物			
	免震又は耐震構造の有無	耐震ないしは免震構造となっており、耐(免)震性能は加速度:818gal以上(震度7程度)	左記のとおり
7.2 非常用電源設備			
	ア 無停電電源装置の有無	無停電電源装置完備 性能は電力供給時間約5分	停電時のサービス停止は、稼働率等の低下により判定
	イ 非常用電源	自家発電機が設置済みで自動起動装置完備 連続稼働時間48時間以上の無給油稼働	
7.3 ネットワーク			
	接続回線	内部ネットワークは全て冗長構成とする。	左記のとおり
7.4 セキュリティ対策			
	建物の入退室の監視	建物の入退室監視を実施 入退室履歴の保存を実施	本件に起因する要因にてセキュリティ事故を発生させた場合は対応完了までサービス停止。