

1. 前提条件

「資料 2 仕様書」(資料 2 別紙 3 を含む)に記載のある各必要要件を本前提条件とする。

また、「資料 2 仕様書」(資料 2 別紙 3 を含む)に記載のある事項及び合意したサービスレベル項目をカバーするものとする。

2. サービスレベル項目と設定値

種別	サービスレベル項目	規定内容	基準値
可用性	計画停止予定通知	仕様書 5. 7. 1 のとおり	1 4 日以上前
	サービス稼働率	仕様書 5. 2 のとおり (サービス稼働率 = (計画サービス時間 - 停止時間) ÷ 計画サービス時間)	9 9 % 以上
	アップグレード方針の通知	仕様書 5. 8 のとおり	7 日以上前
信頼性	復旧時間		2 4 時間以内
	システム監視基準	仕様書 5. 4 のとおり	2 4 時間
	障害通知時間	仕様書 5. 4 のとおり	1 時間以内
性能	基準応答時間達成率	仕様書 5. 2 のとおり ※仕様書に記載のクライアント端末及びタブレットによる全台同時アクセスを想定し、利用端末、データ量等の増加による性能低下を発生させないようパフォーマンスの最適化を図り、業務に影響のない性能とすること。 ※データセンター内におけるシステム操作(参照)に対する基準応答時間について、承認を得ること。 (基準応答時間達成率 = 基準応答時間(3 秒)内に応答したトランザクション数 / 全トランザクション数)	基準応答時間達成率 9 5 % 以上
問い合わせ	一般問合せの受付時間帯	仕様書 5. 1 0 のとおり	平日 9 時～1 7 時
	障害の受付時間帯	仕様書 5. 1 0 のとおり	システム運用時間 (3 6 5 日 7 時～2 2 時)
完全性	バックアップ	仕様書 5. 7. 2 のとおり	サービス停止から 2 4 時間以内の状態
	定時バックアップ率		1 0 0 %
セキュリティ	アプリケーション等における対策	仕様書 5. 3 (1) のとおり	年 1 回以上
	通信におけるセキュリティ対策	仕様書 5. 3 (2) のとおり	年 1 回以上