

別紙5. サービスレベル定義書

松山市が想定するSLA(案)は、次のとおりとする。

なお、利用料金変動(インセンティブ・ペナルティ)が発生しない目標型を想定する。

NO	区分	評価項目	基準値
0	稼働率	オンライン稼働率	90.0%
1	オンラインサービス提供時間	オンラインサービス提供時間(平日)	7:00～22:00
2		オンラインサービス提供時間(休日等)	7:00～22:00
3	目標復旧水準(業務停止時)	RPO(目標復旧時点)	1営業日前の時点(日次バックアップからの復旧)
4		RTO(目標復旧時間)	12時間以内
5		RLO(目標復旧レベル)	業務オンライン(証明書)復旧優先した上での全システム機能の復旧
6	災害対策	システム再開目標(大規模災害時)	一ヶ月以内に再開
7		復旧方針	同一の構成で情報システムを再構築
8		保管場所分散度(外部保管データ)	1ヶ所
9		保管方法(外部保管データ)	ネットワーク経由でストレージへのリモートバックアップを含む
10	運用・保守性	バックアップ取得間隔	日次で取得
11		問い合わせ対応窓口の設置有無	ベンダーの既設コールセンター等を利用する
12		OS等パッチ適用タイミング	緊急性の高いパッチは即時に適用し、それ以外は定期保守時に適用を行う
13	セキュリティリスク管理	ウィルス定義ファイル適用タイミング	定義ファイルリリース時に実施
14	不正追跡・監視	ログの取得	不正を追跡・検知・監視するために必要な記録(ログ)を取得する。
15		ログの保管	5年間以上
16	運用監視	監視項目	死活監視、エラー監視、リソース監視
17		監視時間	24時間
18		監視間隔	リアルタイム監視(秒間隔)
19	運用サポート	障害発生対応時間帯	24時間 365日
20		一般問い合わせ対応時間帯	開庁日の8:30～17:15
21		バッチ処理対応時間帯	バッチ処理時間帯