

別紙4 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。

評価項目や基準値については、協議のうえ決定する。

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
1	稼働率	オンライン稼働率	99.9%
2	オンラインサービス	オンラインサービス提供時間(平日)	7:00~23:00
3	提供時間	オンラインサービス提供時間(休日等)	7:00~23:00
4	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)
5		RTO(目標復旧時間)	12 時間以内
6		RLO(目標復旧レベル)	全システム機能の復旧
7	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
8		復旧方針	同一の構成で情報システムを再構築
9		保管場所分散度(外部保管データ)	1ヶ所(遠隔地)
10		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
11	運用・保守性	バックアップ取得間隔	日次で取得
12		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を利用する
13		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
14	セキュリティリスク管理	セキュリティリスク管理	ウイルス定義ファイル適用タイミング
15	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。
16		ログの保管	5 年度間
17	運用監視	監視項目	死活監視、エラー監視、リソース監視
18		監視時間	24 時間
19		監視間隔	リアルタイム監視(秒間隔)
20	運用サポート	障害発生対応時間帯	開庁日の 8:30~17:15
21		一般問い合わせ対応時間帯	開庁日の 8:30~17:15
22		バッチ処理対応時間帯	バッチ処理時間帯