別紙8. 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	規定内容	基準値
1	稼働率	オンライン稼働率	非機能要件 A.1.5.1 のとおり	99.5%
2	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)	仕様書 14. 1 のとおり	8:00～20:00
3		オンラインサービス提供時間(休日等)	仕様書 14. 1 のとおり	8:00～18:00
4	目標復旧水準(業務停止時)	RPO(目標復旧時点)	非機能要件 A.1.3.1 のとおり	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)	非機能要件 A.1.3.2 のとおり	12時間以内
6		RLO(目標復旧レベル)	非機能要件 A.1.3.3 のとおり	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)	非機能要件 A.1.4.1 のとおり	一ヶ月以内に再開
8		復旧方針	非機能要件 A.3.1.1 のとおり	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)	非機能要件 A.3.2.1 のとおり	1ヶ所(遠隔地)
10		保管方法(外部保管データ)	非機能要件 A.3.2.2 のとおり	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	非機能要件 C.1.2.5 のとおり	日次で取得
12		問い合わせ対応窓口の設置有無	非機能要件 C.6.2.1 のとおり	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	非機能要件 C.2.3.5 のとおり	緊急性の高いパッチは速やかに適用し、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	ウィルス定義ファイル適用タイミング	非機能要件 E.4.3.4 のとおり	定義ファイルリリース時に実施
15	不正追跡・監視	ログの取得	非機能要件 E.7.1.1 のとおり	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	仕様書 14. 4 のとおり	5年度分以上
17	運用監視	監視項目	非機能要件 C.1.3.1 のとおり	死活監視、エラー監視、リソース監視
18		監視時間	仕様書 14. 5. 2 のとおり	24時間
19		監視間隔	仕様書 14. 5. 3 のとおり	リアルタイム監視(秒間隔)
20	運用サポート	定例会	仕様書 14. 6 のとおり	半期に1回
21		障害発生対応時間帯	仕様書 16. 2. 1 のとおり	開庁日の8:30から
22		一般問い合わせ対応時間帯	仕様書 16. 2. 2 のとおり	開庁日の8:30～17:15
23		バッチ処理対応時間帯	仕様書 16. 2. 1 のとおり	バッチ処理時間帯