

別紙3 サービスレベル定義書

1. 前提条件

- ・「仕様書(別紙を含む)」に記載のある各必要要件を本前提条件とする。

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	データセンターの改修等による計画停止、及び定期保守等に伴いサービスの利用停止を行う場合は、電話及びメールで、原則30日以上前までに通知を行うこと。	30日以上前 ※ただし、年次計画で提出する場合、当初の提出は10日以上前
	サービス稼働率	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	99.5%
	重大障害時の代替手段	24時間以内に復旧不可能な重大障害が発生した場合に備え、予備設備等への切り替えなど代替え策を講じること。	代替手段が有ること。または、重大障害でも復旧する手段があること。
	バージョンアップ・リビジョンアップ	クラウドサービスとして最新バージョンでのサービス提供、リビジョンアップ、機能改善を行うこと(適用時期は本市と調整することが前提)	最新化が図られていること。
	アップグレードに伴う作業や停止の通知	影響を踏まえた事前の通知を行う。	30日以上前
信頼性	復旧時間	サービス障害発生の場合、指定した時間以内に復旧し、利用可能な状態とすること。	24 時間以内
	システム監視基準	運用設計で決定したサービスの起動から停止、サービス停止後処理(backup等)の開始から終了、OS再起動等、後のサービス利用に影響がある処理が実行される時間帯	該当する時間の 100%
	障害通知時間	指定された緊急通知先に電話及びメールで発生後1時間以内に連絡を行うこと。	1時間以内
性能	基準応答時間	画面遷移にかかる時間	2秒以内(データセンター内)
完全性	バックアップ	データバックアップは、2 週間分以上(2 世代以上)取得すること。 システム変更のたびに、データのフルバックアップを取得すること。	100%

セキュリティ	ネットワークに関するセキュリティ対策	仕様書 5.2 の各項番のとおり	脅威発覚の都度随時
	脆弱性に関するセキュリティ対策	仕様書 5.2 の各項番のとおり	脅威発覚の都度随時
	サービスアプリケーションに関するセキュリティ対策	仕様書 5.2 の各項番のとおり	脅威発覚の都度随時
	ウィルスソフトパターンファイル更新	仕様書 5.2 の各項番のとおり	ベンダーリリース後4時間以内。ただし影響調査の作業を伴う運用の場合は1日以内。
	ウィルス感染時の対応	ソフトウェア検知後速やかに検疫・駆除等の対応	検知後1時間以内 (報告は 4 時間以内)