

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	14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)	99%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		24時間以内
	システム監視基準	仕様書5.4のとおり	24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 95%以上
問い合わせ	一般問合せの受付時間帯	仕様書5.10のとおり	平日9時～17時
	障害の受付時間帯	仕様書5.10のとおり	システム運用時間 (365日7時～22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24時間以内の状態
		定時バックアップ率	100%
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