

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。

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。

ご提案システムの性質上、SLAの設定ができない場合は必須ではありません。

| NO | 区分 | 評価項目 | 基準値 |
|----|---------------|--------------------|-------------------------------------|
| 1 | 稼働率 | オンライン稼働率 | 90.00% |
| 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） | 7:00～23:00 |
| 3 | | 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 | 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。 |
| 14 | | ログの保管 | 1年度間（ただしアプリケーション操作ログについては5年間保存すること） |
| 15 | 運用サポート | 障害発生対応時間帯 | 平日 9:00～17:00 |
| 16 | | 一般問い合わせ対応時間帯 | 平日 9:00～17:00 |
| 17 | | バッチ処理対応時間帯 | バッチ処理時間帯 |