

SLA項目

種別	サービスレベル項目		内容	保証値	規準・方法
可用性	サービス時間		サービス提供時間	平日・土日・祝日 7:00～22:00 (※但し、計画停止を除く)	左記の通り
	計画停止		定期点検の為に、計画的にサービスを停止する時間(また、その事前通知)	月24時間以内(事前通知:10日前までに書面で通知)	
	サービス稼働率		年間総稼働時間から計画停止時間を控除したサービス提供時間	最低 年間稼働率 95%	365日×15h/日= 5,475h 計画停止(最大 24h/月)×12か月=288h 5187h/5475h= 95%
運用	アベイラビリティ監視		ハードウェアの稼働監視 ※PINGコマンドによる応答を監視	ホスト・ゲストサーバの死活監視 (保守NWからのハードウェア死活) 5分間隔で監視を行う。	
	パフォーマンス監視		監視項目として、ハードウェア、ホストOS(CPU使用率、メモリ使用率)、ゲストOS(CPU使用率、メモリ利用率)およびネットワークのパフォーマンスを監視する。	5分間隔で使用率閾値の監視を行う。	
	時刻同期		ハードウェアの時刻合わせ	対象機器が同一時刻 (※NTPサーバを参照し時刻同期)	
	ラッキング		ホスティングASP機器の格納条件	ラック内には、ホスティング・ASPサービス以外の機器類を設置しない。	左記の通り
	レポートニング	サービス実績報告		・リモート保守実施一覧 ・利用者問合せ課題一覧 (四半期にまとめ実績を報告)	左記の通り
		インシデント		・障害復旧(経過)作業報告書 (障害復旧後、2週間以内報告)	左記の通り
性能	オンライン応答時間		ソフトウェアベンダーが提供するアプリケーションがストレス無く稼働するハードウェアを提供する。 システム導入後にベンダーの責によるアプリケーションの更新に伴うハードウェアの動作保証はソフトウェアベンダーが提供する情報を元にユーザーに都度提示する。		
	バッチ処理時間				
セキュリティ	公的認証取得の要件		JIPDECやJQA等で認定している情報処理管理に関する公的認証	・ISMS認証取得 ・PMS認証取得 ・QMS認証取得 等に準ずる活動している。	同左
	情報取扱者の制限		利用者のデータにアクセス出来る利用者の限定	有(ISMSに則り運用)	同左
	バックアップ	バックアップ種類・方法・周期	バックアップ種類 バックアップ方法 バックアップ周期	種類① : システム環境領域 方法① : イメージバックアップ 周期① : 初期・計画停止 種類② : ユーザーデータ領域 方法② : データベースエクスポート 周期② : 夜間自動起動(日次タスク) 世代② : 二世代以上	原則、イメージバックアップで全領域
		バックアップ場所	バックアップ場所の指定	ASPサーバの指定領域へ行う。	
	ウィルス対策	サーバ保護	全ての非暗号化ウィルスについてウィルスチェックを行う機能を提供する。	ウィルス対策を適用	
				パターン定義ファイルの更新	なし
	Windows等UPDATE		Microsoft Windows等のシステムアップデート	使用者及び提供者が協議の上、対応する。	—
	保守・サポート体制	ASPサーバ	サービス提供時間(障害対応)	サービス提供時間と同様とする。	サービス提供時間と同様とする。
サービス提供時間(一般問合せ)			一般問合せ時の問合せ受付業務を実施する時間帯	開庁日の8:30～17:30	同左
業務パッケージシステム		サーバ側	業務パッケージシステムのデータベース動作保証	ASPサービスの保守範囲とする。 ※OSやDBMSのバージョンアップは除く。(業務アプリケーションの大規模な制度改正等は別途有償)	
		クライアント側	—	—	
体制		ASPサービス及びネットワーク、端末等、業務アプリケーションの保守体制明確化	保守・サポート体制図と連絡網を明示する。	保守・サポート体制図	