

別紙3 SLA項目

要件分類	SLA評価項目	定義	SLA要求水準	備考	
信頼性	重大障害管理	・重大障害発生件数(サーバ) ・重大障害発生件数(ネットワーク) ・重大障害発生件数(ミドルウェア)	・カテゴリ別の重大障害発生件数	1件/四半期	※重大障害:5分以上のシステム使用不能
	オンライン運用時間	・オンライン稼働率	・「サービス利用時間」÷「サービス提供時間」×100(%)	99%以上/月	・サービス提供時間は、計画停止を除く。
	サーバ性能監視	・サーバのCPU使用率 ・サーバのメモリ使用率 ・サーバのディスク使用率	・それぞれの使用率の閾値	85%以下	
	障害回復管理	・障害回復予定時間の未遵守障害件数	・受託者が提示した障害回復予定時間を遵守できなかった障害件数	1件/四半期	
	機器管理	・機器保守完了率	・「保守実施済み機器数」÷「保守対象機器数」×100(%)	100%	
	リソース管理	・リリースミス障害発生件数	・リリースミスによる障害発生件数	0件/月	
		・バージョン管理完備率	・「リソースのバージョン管理登録件数」÷「リリース対象のリソース数」×100(%)	100%	
障害管理	障害管理	・障害管理台帳反映率(月単位)	・「障害管理台帳反映件数(質問、要望等も含む)」÷「問い合わせ件数」×100(%)	100%	
	ヘルプデスク	・一次回答時間	・一次回答までに要する時間	24時間以内	
	バックログ管理	・バックログインシデントの発生件数	・測定時点におけるバックログインシデントの発生件数	5件以内/月	
	障害発生通知	・障害発生通知時間	・障害を認知してから報告までの時間	30分以内	※運用回避が困難な重大障害を対象とする
	障害回復時間管理	・障害回復時間(通常12時間)の未遵守障害件数	・障害発生の通知を受けてから障害が回復するまでの時間(通常12時間)を遵守できなかった障害件数	1件/四半期	※運用回避が困難な重大障害を対象とする ※休館日及び休館日前日に障害が発生した場合は、本市と協議の上、策定すること。
セキュリティ	ウイルス感染通知	・ウイルス検出通知時間	・ウイルス感染発見から、本市システム運用担当へ報告するまでの時間	30分以内	
	パターンファイル適用	・最新パターンファイル適用時間	・最新パターンファイルの公開から適用までの時間	24時間以内	
	セキュリティパッチの適用	・最新セキュリティパッチの通知時間 ・パッチ適用可否判断までの時間	・最新セキュリティパッチ公開から本市システム運用担当へ通知するまでの時間と本市担当者へ通知後、パッチ適用可否を決定(分析)し、通知するまでの時間	30日以内	
	システム利用実績管理	・システムログイン/ログアウトに関するログ集計から報告までの時間	・ログを集計してから報告するまでの時間	30日以内	