

吹田市学校施設予約管理システム構築運用保守業務 システムサービスレベル定義書

SLA評価項目	内容	SLA評価指標	定義	SLA要求水準
1. 信頼性				
重大障害管理	システム使用不能等の重大な障害の発生状況を管理する。	重大障害発生件数	5分間以上のシステム使用不能を重大障害とする。	0件/年
オンライン運用時間	サービス提供時間（原則24時間365日）内のシステム利用可能状況を管理する。	オンライン稼働率	「システム利用可能時間」÷（「サービス提供時間」－「計画停止時間」）	99.5%以上/年
メンテナンス等管理	サービス提供時間（原則24時間365日）内の計画停止状況を管理する。	停止時間率	「計画停止時間」÷「サービス提供時間」	5%以内/年
バックアップ	システム・アプリケーションバックアップ、データバックアップをネットワーク経由でリモートストレージへ保管する。	バックアップ範囲	データベースサーバは週次(日曜日)でバックアップすること。1週間分を1世代とする。	4世代以上
RPO （目標復旧時点）	システム障害が発生した際に、過去の「どの時点まで」のデータを復旧させるか	目標復旧時点	障害発生時点から24時間以内のリカバリポイントを用いて障害復旧できること。なお、障害発生による損失データは復旧すること。	24時間以内
RTO （目標復旧時間）	システム障害が発生した際に、「どのくらいの時間で（いつまでに）」システムを復旧させるか	目標復旧時間	障害発生からの障害復旧までに要する時間。	12時間以内
計画停止予定通知	点検・保守に係る定期的な停止に関する事前連絡	事前通知期限	点検・保守に係る定期的な停止に関して、E-mailにて通知する期限。緊急事態発生時はこの限りではない	45日以前
2. 運用保守管理				
障害発生通知	障害の認知から通知までの時間を管理する。	障害発生通知時間	受託者が障害を認知してから、本市担当者へ報告するまでの時間	10分以内
障害管理	システム障害の内容や理由、影響範囲等を適正に管理する。	障害管理台帳反映率	「障害管理台帳反映件数」÷「システム障害発生件数」障害管理台帳は受託者が作成、管理するものとする。	100%/月
3. 性能				
オンライン応答時間	本市及び利用者のシステム利用に支障が出ることを防止するため、オンライン応答時間を監視する。	オンライン応答時間	データ更新、画面遷移、各種機能の処理後、次の操作が開始できる状態になるまでの時間をオンライン応答時間とする。	3秒以内 90%以上
4. セキュリティ対策				
ウイルス感染通知	ウイルス感染により、システム停止等の重大障害に繋がる可能性があるため、ウイルスに感染していないか、定期的に監視する。	ウイルス検出通知時間	ウイルス感染発見から、本市担当者へ報告するまでの時間	10分以内
パターンファイル適用	最新のウイルスに対応したパターンファイルの適用状況を管理する。	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適用	適用する必要があるセキュリティパッチを確実に適用されたかを管理する。	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の公開からパッチ適用可否を決定（分析）し、本市担当者へ通知するまでの時間	15日以内
脆弱性対応	システムの脆弱性診断の実施状況や、脆弱性が発見された場合の対応状況を管理する。	脆弱性診断管理台帳反映率	「脆弱性診断台帳反映件数」÷「脆弱性診断実施件数」脆弱性診断台帳は受託者が作成、管理するものとする。	100%/月