

【別紙 1_別添 6_SLA 項目】

要件分類		内容	SLA 評価項目	定義	備考	SLA 要求水準
信頼性	重大障害管理	サーバ、クラウド、ネットワーク、ミドルウェア別に、機器故障によるシステム使用不能等の重大な障害発生状況を管理する	・重大障害発生件数(サーバ) ・重大障害発生件数(クラウド) ・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 ※重大障害:5 分以上のシステム使用不能	・賃貸借契約機器に関する部分は、本調達外の賃貸借業者による実施とする予定だが、賃貸借業者から報告を受け、共同してリスク管理等を行い、要求水準を満たすこと。	1 件/四半期
	オンライン運用時間	サービス利用時間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	・「サービス利用時間」÷「サービス提供時間」× 100 (%)	・サービス提供時間は、計画停止を除く。	99%以上／月
	サーバ性能監視	サーバの CPU、メモリ、ディスク等の使用率が閾値を超えないか管理する。超過した場合は、通知する。	・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	・賃貸借契約機器に関する部分は、本調達外の賃貸借業者による実施とする予定だが、賃貸借業者から報告を受け、共同してリスク管理等を行い、要求水準を満たすこと。 ・クラウド環境下にあつては、クラウドサーバーを含む。	85%以下
	障害回復管理	予定通り、障害が回復したかを管理する。	・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	機器等の定期点検のスケジュールを管理し、保守点検を確実に完了する。	・機器保守完了率	・「保守実施済み機器数」÷「保守対象機器数」× 100 (%)	・賃貸借契約機器に関する部分は、本調達外の賃貸借業者による実施とする予定だが、賃貸借業者から報告を受け、共同してリスク管理等を行い、要求水準を満たすこと。	100%
	リソース管理	バージョンアップ、カスタマイズ、障害対応等により、システムに適用したリソースのバージョンを適正に管理する。	・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	システム障害内容、障害理由や影響範囲等を適正に管理する。	・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	サポート時間内の問い合わせに対して、遅延無く対応する。	・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	利用者へ問い合わせの回答を確実に実施するために、回答していない問い合わせ件数を管理する。	・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	障害を認知してから、本市担当者へ報告するまでの時間を管理する。	・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
	障害回復時間管理	障害発生の通知から障害回復に要する時間を管理する。	・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	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。	1 件/四半期

【別紙 1_別添 6_SLA 項目】

要件分類		内容	SLA 評価項目	定義	備考	SLA 要求水準
セキュリティ	ウイルス感染通知	ウイルス感染により、システム停止等重大障害に繋がる可能性があるため、ウイルスに感染されていないか、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、市担当者へ報告するまでの時間	・賃貸借契約機器に関する部分は、本調達外の賃貸借業者による実施とする予定だが、賃貸借業者から報告を受け、共同してリスク管理等を行い、要求水準を満たすこと。	30 分以内
	パターンファイル適用	インターネットに接続する端末については、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	・インターネットに接続しない端末については、本市と協議のうえ、策定すること。 ・賃貸借契約機器に関する部分は、本調達外の賃貸借業者による実施とする予定だが、賃貸借業者から報告を受け、共同してリスク管理等を行い、要求水準を満たすこと。	24 時間以内
	セキュリティパッチの適用	適用する必要があるセキュリティパッチを通知する。	・最新セキュリティパッチの通知時間	・最新セキュリティパッチ公開から本市担当者へ通知するまでの時間	・賃貸借契約機器に関する部分は、本調達外の賃貸借業者による実施とする予定だが、賃貸借業者から報告を受け、共同してリスク管理等を行い、要求水準を満たすこと。	10 日以内
		パッチ適用可否決定後、適用する必要があるセキュリティパッチの適用を実施する。	・パッチ適用可否判断から適用実施までの時間	本市担当者によるパッチ適用可否の決定(分析)後、適用実施するまでの時間	・賃貸借契約機器に関する部分は、本調達外の賃貸借業者による実施とする予定だが、賃貸借業者から報告を受け、共同してリスク管理等を行い、要求水準を満たすこと。	30 日以内
	システム利用実績管理	システムログイン／ログアウト情報のログ等、システム利用実績を定期的に収集し、不正等を監視する。	・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