

別紙4 __SLA項目

要件No	要件分類		内容	サービスレベル評価項目	定義（測定式）	備考	SLA要求水準
1	可用性	オンライン稼働率	・サービス利用時間内（日常業務時間内）のシステム利用可能状況を管理する。	・オンライン稼働率	・「サービス提供時間」÷「サービス利用時間」×100 （%）		99.9%以上／月
2	信頼性	重大障害発生件数(サーバ/ネットワーク/ミドルウェア)	・サーバ、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/ネットワーク/ミドルウェア)	・カテゴリ別の重大障害発生件数	※重大障害の定義については市民に影響がある可能性を含む障害とする。疑義が生じた場合には、本市と協議の上決定する。	0件／月
3		軽度障害発生件数(サーバ/ネットワーク/ミドルウェア)	・サーバ、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軽度な障害発生状況を管理する。	・軽度障害発生件数(サーバ/ネットワーク/ミドルウェア)	・カテゴリ別の軽度障害発生件数	※軽度障害の定義については市民に影響が生じない障害とする。疑義が生じた場合には、本市と協議の上決定する。	2件／月
4		重大障害発生時における本市への第一報までの通知時間	・重大障害発生時における本市への第一報までの通知時間を管理する。	・重大障害発生時における本市への第一報までの通知時間	・カテゴリ別の重大障害発生時における本市への第一報までの通知時間	※重大障害の定義については市民に影響がある可能性を含む障害とする。疑義が生じた場合には、本市と協議の上決定する。 ※休日及び夜間において、影響が生じないと推測される場合に限っては事後報告を可とする。	15分以内
5		軽度障害発生時における本市への第一報までの通知時間	・軽度障害発生時における本市への第一報までの通知時間を管理する。	・軽度障害発生時における本市への第一報までの通知時間	・カテゴリ別の軽度障害発生時における本市への第一報までの通知時間	※軽度障害の定義については市民に影響が生じない障害とする。疑義が生じた場合には、本市と協議の上決定する。 ※休日及び夜間において、影響が生じないと推測される場合に限っては事後報告を可とする。	30分以内
6		基盤・NW系重大障害への初動対応（一次報告）	・基盤・NW系重大障害の影響・復旧報告までの時間を管理する。	・基盤・NW系重大障害の影響・復旧報告までの時間	・基盤・NW系の重大障害が発生した際の影響確認及び復旧目標の報告を実施するまでの時間	※重大障害の定義については市民に影響がある可能性を含む障害とする。疑義が生じた場合には、本市と協議の上決定する。 ※休日及び夜間において、影響が生じないと推測される場合に限っては事後報告を可とする。	60分以内
7		基盤・NW系軽度障害への初動対応（一次報告）	・基盤・NW系軽度障害の影響・復旧報告までの時間を管理する。	・基盤・NW系軽度障害の影響・復旧報告までの時間	・基盤・NW系の軽度障害が発生した際の影響確認及び復旧目標の報告を実施するまでの時間	※軽度障害の定義については市民に影響が生じない障害とする。疑義が生じた場合には、本市と協議の上決定する。 ※休日及び夜間において、影響が生じないと推測される場合に限っては事後報告を可とする。	180分以内
8		基盤・NW系重大障害への初動対応（復旧対応）	・基盤・NW系重大障害の復旧（暫定復旧含む）時間を管理する。	・基盤・NW系重大障害の復旧（暫定復旧含む）時間	・基盤・NW系の重大障害が発生した際に復旧（暫定復旧含む）するまでの時間	※重大障害の定義については市民に影響がある可能性を含む障害とする。疑義が生じた場合には、本市と協議の上決定する。 ※休日及び夜間において、影響が生じないと推測される場合に限っては事後報告を可とする。	120分以内
9		基盤・NW系軽度障害への初動対応（復旧対応）	・基盤・NW系軽度障害の復旧（暫定復旧含む）時間を管理する。	・基盤・NW系軽度障害の復旧（暫定復旧含む）時間	・基盤・NW系の軽度障害が発生した際に復旧（暫定復旧含む）するまでの時間	※軽度障害の定義については市民に影響が生じない障害とする。疑義が生じた場合には、本市と協議の上決定する。 ※休日及び夜間において、影響が生じないと推測される場合に限っては事後報告を可とする。	翌営業日の稼働前
10		バックアップ体制（アプリケーション障害）	・アプリケーション障害に関するバックアップ体制を管理する。	・アプリケーション障害に関するバックアップ体制	・アプリケーション障害が生じた後にバックアップにて復旧する状態		障害発生前の状態
11		バックアップ体制（ハードウェア障害）	・ハードウェア障害に関するバックアップ体制を管理する。	・ハードウェア障害に関するバックアップ体制	・ハードウェア障害が生じた後にバックアップにて復旧する状態	バックアップの時点については市と協議の上、決定する。	最新バックアップ状態
12	サポート	回答要求のある問合せ（Q&A）に関する基準時間の達成	・本市から回答要求のある問合せ（Q&A）を実施した場合に、当該問合せの回答を基準時間内に達成できたか否かを管理する。	・回答要求のある問合せ（Q&A）に関する基準時間完了率	・本市から回答要求のある問合せ（Q&A）を実施した場合に、当該問合せの回答を基準時間内に達成できた割合		99.9%以上／月
13		作業通知の遵守	・本市への通知が無く、作業を独断で実施することを防ぐためのものである。例えば、月次・週次といった定期的な実施時期を事前に本市と合意して、事前通知及び事後完了通知を実施しているもの等であれば対象外とする。	・作業通知の遵守率	・運用保守対応に伴う作業を実施する時間や対応時間を実施する際に本市へ通知する割合。	遵守率に疑義が生じた場合には、本市と協議する。	100%以上／月
14		議事録	・本市との会議・協議について議事録を作成し、本市に提出した上で本市が承認する。	・議事録提出期日	・会議・協議を実施した日を起算日として議事録を本市に提出するまでの時間	本市の承認までの時間を示すものではない。	5営業日以内