

別紙5「SLA 要件」

No.	分類	SLA評価項目	内容	要求水準（目標値）
1	可用性	サービス稼働時間	利用者向けサービスの提供時間。 ただし、メンテナンス時間は除く。	24時間365日
2		サービス稼働率	サービスの利用が可能な時間のうち、実際に利用可能であった時間の割合	99.5%以上 （計画停止、運用保守受託者の起因によらない事由を算出から除く）
3		計画停止	機器点検やデータメンテナンスのためのサービス停止を伴う場合の停止時間、事前通告	深夜時間帯（0時から翌朝8時まで）に実施 7日前以上の事前通告
4		臨時停止	計画していない臨時にサービス停止を行う必要がある場合の停止時間、事前通告	深夜時間帯（0時から翌朝8時まで）に実施
5	障害対応	障害発生通知時間	障害を検知してから、本市担当者及び保守業者へ報告するまでの時間	1時間以内
6		障害保守着手時間	障害を検知してから保守対応に着手するまでの時間	2時間以内
7		暫定処置対応時間	障害時、暫定処置が完了し通常業務が運用可能な状態になるまでの時間	6時間以内
8		目標復旧時間（RTO）	障害などにより、サービス停止が起こった場合に完全復旧して今後の対応を提案するまでの時間	12時間以内 （運用保守受託者の起因によらない事由を除く）
9		目標復旧時点（RPO）	復旧するデータのバージョン （障害発生時から遡り、どの時点のデータを復旧するか）	1日以内
10		障害時の復旧体制	障害を検知した場合の復旧体制	24時間365日体制 障害検知後、直ちに復旧対応

11	性能	オンライン応答時間 (通常時)	利用者・職員環境における一般的な操作の応答時間	実効速度 10Mbps での 応答時間：3秒以内 達成率：80%以内
12		オンライン応答時間 (ピーク時)	最も多重度が高まるタイミング における利用者・職員環境にお ける一般的な操作の応答時間	実効速度 10Mbps での 応答時間：10秒以内 達成率：80%以内 タイムアウト：0(ゼロ)
13		サーバディスク使用率	ディスク使用率の閾値（例： 80%設定）を越えた場合に検知 してから本市担当者へ報告する までの時間	30分以内/月
14		CPU使用率	CPU使用率の閾値（例：80% 設定）を越えた場合に検知して から本市担当者へ報告するまで の時間	30分以内/月
15		メモリ使用率	メモリ使用率の閾値（例：80% 設定）を越えた場合に検知して から本市担当者へ報告するまで の時間	30分以内/月
16	サポート	技術的問い合わせ対応	技術的問い合わせ対応	月～金曜日（休日及び 年末年始（12月29日 ～1月4日）を除く） 対応時間：午前9時～午 後6時
17		緊急メール受付	サービスの動作不良等にかかわ る緊急メール受付	24時間365日 最低限の初動：1時間以 内
		構成管理	バージョンアップ、障害対応、 カスタマイズなどにより、シス テムに適用したリソースミスに よる障害発生件数	0件/月
		課題管理	「課題管理表反映件数（質問・ 要望含む）」÷「問合せ件数」 ×100%	100%
		一次回答時間	緊急性がない受付時間内の問合 せに対して、対応状況などの一 次回答までに要する時間	1日以内