

別紙 4 _SLA要求一覧

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
サービス運用時						
可用性	重大障害発生件数(アプリケーション)	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(アプリケーション)	・ 重大障害発生件数 ※重大障害の定義については本町と協議の上決定するが、全庁的に120分程度の停止を想定している。		0件／月
	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 （％）		99.5%以上／月
	障害復旧時間	障害が発生してから復旧するまでの時間を管理する。	障害復旧時間	・ 復旧時間目標（RTO）の設定	復旧とは全機能の復旧を指す。	12時間以内
	障害回復予定時間の未遵守障害件数	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	・ 受託事業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		0件／月
	機器保守完了率	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 （％）		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%
性能	バッチ処理異常終了件数	バッチ処理が異常終了した件数を測定し、以降の業務オペレーションへの支障が出ることを防止する。	バッチ処理が異常終了した件数 ※異常終了の定義は本町との協議とするが、処理自体が異常終了した場合のほか、処理時間が予定より遅延し業務に影響が出た場合や、正常終了したがその処理を起因に別の処理や業務に影響が出た場合なども想定	・ 予め予定されたバッチ処理の異常終了件数	当該におけるバッチ処理とは主に夜間のスケジュールバッチを想定し、日中の職員によるオンラインバッチ処理は対象に含まない	1件／月

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
	オンライン応答時間	ユーザーの業務オペレーションへの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。	ユーザーの業務オペレーションへの影響を防止するため、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、検索機能等本町と予め設定する処理のについて、オペレーションを開始できる状態になるまでの応答時間を分析	アクセス集中時のオンライン応答時間は5秒以内とする。 なお、通信環境等、受託者以外に起因するオンラインレスポンス遅延の場合でも、原因等の調査については受託者においても実施すること。	3秒以内
	リソース監視	システム安定稼働を確保するために、必要だと思われる項目を監視する。	ディスク使用率警告通知時間	・ディスク使用率の閾値越えを検知してから本町担当へ報告するまでの時間	閾値の瞬間的な超過は含まない。	10分以内
			CPU使用率警告通知時間	・CPU使用率の閾値越えを検知してからするまでの時間		10分以内
			メモリ使用率警告通知時間	・メモリ使用率の閾値越えを検知してからするまでの時間		10分以内
機密性	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通知までの時間	・ログを集計してから通知するまでの時間 ※月次での集計・報告を想定している。運用保守報告会での報告とする場合は、本町と協議の上、その開催日程に拠るものとする		30日以内
セキュリティ	ウィルス検出通知時間	ウィルス感染により、システム停止等重大障害に繋がる可能性があるため、ウィルスに感染されていないか、定期的に監視する。 監視の結果、ウィルス感染が確認された場合は、影響範囲の一時切り分け、ネットワーク切断等の対処を実施する。	ウィルス検出通知時間	・ウィルス感染発見から、本町担当者へ通知するまでの時間	※監視ソフトウェアからの自動通知も可とする	5分以内
	最新パターンファイル適用時間	最新のウィ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
	最新セキュリティパッチの適用時間	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。	最新セキュリティパッチの適用時間	・最新セキュリティパッチ公開から本町担当者へ通知するまでの時間と本町担当者へ通知後、パッチ適用可否を決定（分析）し、通知するまでの時間		15日以内

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
運用保守	ヘルプデスクの応答時間	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	・問い合わせの連絡をヘルプデスクが受けてから、問い合わせ職員へ一次回答を行うまでの時間		24時間以内
	運用保守報告会の開催	運用保守報告会が開催されたかを管理する。	運用保守報告会の開催回数	・月次の開催回数（仕様書に記載のテーマを） ※事前の日程調整により、N月度分がN+1月に実施された場合も、N月度分とみなす	合理的な理由がある場合は、事前に本町と協議の上、開催を見送ることを可とする。	1回／月
	SLAモニタリング結果の報告	SLAのモニタリング結果が報告されたかを管理する。	SLAのモニタリング結果の報告回数	・月次の報告回数 ※事前の日程調整により、N月度分がN+1月に報告された場合も、N月度分とみなす	合理的な理由がある場合は、事前に本町と協議の上、報告を見送ることは可とする。	1回／月
	サービスレベル四半期報告会の開催	サービスレベル四半期報告会が開催されたかを管理する。	サービスレベル四半期報告会の開催回数	・四半期毎の報告回数 ※月次の運用保守報告会と同時に実施する場合は、モニタリング結果の分析及び達成できていない項目の改善案等の提案等が行われたことで、サービスレベル四半期報告会が開催されたとみなす	合理的な理由がある場合は、事前に本町と協議の上、報告を見送ることは可とする。	1回／四半期
	障害発生通知	障害を検知してから、本町監督職員へ報告するまでの時間を管理する。 ※休日及び夜間において影響が出ないと推測される場合に限っては事後報告を可とする	・障害発生通知時間	・障害を検知してから本町担当職員に報告するまでの時間 ※受託事業者の故意または過失により、障害検知が遅れた場合は、障害が発生したと想定される時間からの計測とする		10分以内
	帳票アウトソーシングの納品	帳票アウトソーシングの仕様に定める納品期限に対して、適切に納品を行う。	・納品期日遵守率	・納品期日までに納品されなかった回数 ※天災や本町作業都合等その責めに帰することができない事由を除く		0回／月

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
業務影響	作業品質	受託事業者の実施する作業に起因した、本町の業務品質に影響のある障害等事象を管理する。	業務遂行に関連して、受託事業者の作業に起因する以下の事象が発生していないこと。 ・重大な直接的本町民影響の事故事象（庁外）の発生（誤送付，誤計算，期間・期日誤りの通知書/証の発送/発布） ・直接的な本町民影響の事故事象（庁内）の発生（処理停滞/出力遅れなどによる窓口業務の遅延） ・業務遂行上の事故事象の発生（一括処理や締め処理の遅延・再処理）	緊急事態報告，受託事業者の障害報告等から事故事象の発生回数をカウントする。	遅延や再処理について本町と事前に協議／合意された合理的な判断のもとに発生した業務影響については，これを除外する。	0件／月