川口市学校施設申請システム及び鍵管理システム導入・運用保守業務委託 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要求基準
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%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
障害回復時間	予定通りに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件数	1件以下/月
2．運用保守管理				
ヘルプデスク一次回答	本市（利用者向けコールセンターを含む）からの依頼や問合せ等に対して、遅滞なく対応する。	一次回答時間	依頼や問合せ等の到達から一次回答までに要する時間 営業時間外に到達した場合は、翌営業日午前8時を到達時間とする。	4時間以内
問合せ管理	最終回答をしていない本市（利用者向けコールセンターを含む）からの依頼や問合せ等の件数を管理する。	未回答件数	一次回答後、最終回答が必要な依頼や問合せ等の件数	5件以内/常時
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。	5秒以内
4．セキュリティ対策				
ウィルス感染通知	ウィルス感染により、システム停止等の重大障害に繋がる可能性があるため、ウィルスに感染していないか、定期的に監視する。	ウィルス検出通知時間	ウィルス感染発見から、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
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