川口市部活動地域展開におけるプラットフォーム（ポータルサイト）構築及び運用業務 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	計画停止を除き、連続60分以上のシステム使用不能を重大障害とする。	1件以下/契約期間
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」） 算定期間は、ポータルサイトの公開日から契約期間の末日までとする。	99%以上/契約期間
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」 計画停止は、2週間前までに委託者へ通知したもの（セキュリティ上の緊急の対応で、委託者に報告したものを含む）に限る。	5%以内/契約期間
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	委託者、運営統括団体、地域クラブの運営団体、保護者等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 営業時間は、平日（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始を除く）の午前9時から午後5時までとする。 営業時間外に到達した場合は、翌営業日の午前9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委託者、運営統括団体、地域クラブの運営団体、保護者等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の目標値	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、委託者の担当者へ報告するまでの時間 営業時間外に認知した場合は、翌営業日の午前9時までに報告する。ただし、個人情報の漏えいのおそれがある場合は、時間を問わず直ちに報告する。	30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	委託者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。 受託者がサーバ側で測定した値とし、利用者の端末や通信回線に起因する遅れ、ファイルの送受信及び一括出力の処理は除く。	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、委託者の担当者へ報告するまでの時間 営業時間外に発見した場合は、翌営業日の午前9時までに報告する。ただし、個人情報の漏えいのおそれがある場合は、時間を問わず直ちに報告する。	30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、委託者の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。 脆弱性診断は、ポータルサイトの公開前に1回以上実施する。	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
5．仕様書に定める運用事項				
計画停止の事前通知	システム停止を伴うメンテナンスを、事前に委託者へ通知したかを管理する。	事前通知の遵守率	「2週間前までに通知した計画停止の件数」÷「計画停止の件数」 セキュリティ上の緊急の対応で、委託者に報告したものは、件数から除く。	100%/契約期間

	バックアップ	委託者と協議して定めたバックアップポリシーのとおりに、データを取得したかを管理する。	バックアップ取得率	「取得できた回数」÷「バックアップポリシーで定めた取得回数」	100%/月
	不正アクセス検知通知	ネットワークやサーバへの不正な侵入等の検知状況を管理する。	不正アクセス通知時間	受託者が不正な侵入等（自動で遮断できたものを除く）を認知してから、委託者の担当者へ報告するまでの時間 営業時間外の扱いは、障害発生通知と同じとする。	30分以内

※1　本書は、委託業務仕様書の別紙とする。本書の「委託者」「受託者」は仕様書と同じ意味とする。
※2　受託者は、各項目の実績を毎月とりまとめ、翌月10営業日以内に委託者へ報告する。要求基準に達しなかった項目は、原因と改善策をあわせて報告する。
※3　委託者の指示又は責めによるもの、利用者の端末・通信回線によるもの、天災その他受託者の責めによらないものは、実績の算定から除く。