

別紙5 SLA要件一覧

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	目標制約
サービス運用時							
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（％）	上下水道局システム基盤やネットワーク回線を原因とする障害の場合は、本項目には含めない想定。	99.5％	A.目標保証型
	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本市と協議の上決定する。	上下水道局システム基盤やネットワーク回線そのものを原因とする障害の場合は、本項目には含めない想定。	0件／月	A.目標保証型
	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。 上下水道局システム基盤やネットワーク回線を原因とする障害の場合は、本項目には含めない想定。	6時間以内	B.努力目標型
	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	B.努力目標型
	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％	B.努力目標型
	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	B.努力目標型
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％	B.努力目標型	
性能	バッチ処理完了予定時間の未遵守件数（帳票印刷、封入、封緘、納品含む）	決められた時刻にバッチ処理が開始され、後続の処理に影響がない時間で終了することを確認する(納品物(帳票等)の内容が本市要求と異なる場合は、適切な内容により納品が完了した時点を終了とみなす)。	バッチ処理完了予定時間の未遵守件数（帳票印刷、封入、封緘、納品含む）	・予め通知されたバッチ処理完了予定時間内にバッチ処理が完了した遵守率 「バッチ処理予定時間完了件数」÷「バッチ処理件数」×100（％）		99.5％以上／月	B.努力目標型
	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、検索機能等本市と予め設定する処理について、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	ネットワークに起因すると考えられる遅延については、これを除外する。 オンライン測定対象画面を本市と協議のうえ、決定し、定期的に測定を行うこと。	3秒以内	B.努力目標型
	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市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	B.努力目標型
			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本市担当へ報告するまでの時間		10分以内	B.努力目標型
			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本市担当へ報告するまでの時間		10分以内	B.努力目標型

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	目標制約
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報告までの時間	・ログを集計してから報告するまでの時間 ※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、本市と協議の上、その開催日程に拠るものとする		30日以内	B.努力目標型
	セキュリティ	ウイルス検出通知時間	ウイルス検出通知時間	・ウイルス感染発見から、本市担当者へ報告するまでの時間		5分以内	B.努力目標型
		最新パターンファイル適用時間	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	B.努力目標型
		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の適用時間	・最新セキュリティパッチ公開から本市担当者へ通知するまでの時間と本市担当者へ通知後、パッチ適用可否を決定（分析）し、通知するまでの時間	セキュリティパッチの適用自体は本市担当者と協議のうえ決定する。	15日以内	B.努力目標型
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	時間外の問合せは、翌営業日の受付開始時間に受けたこととする。	24時間以内	B.努力目標型
	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、事前に本市と協議の上、報告を見送ることは可とする。	1回／月	B.努力目標型
	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、事前に本市と協議の上、報告を見送ることは可とする。	1回／四半期	B.努力目標型
	障害発生通知	障害を検知してから、本市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市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	必要に応じて、他事業者と連携し対応すること。	30分以内	B.努力目標型
	バックアップ処理	バックアップ処理が成功した割合を管理する。	・バックアップ回数に対する成功した割合。	・（バックアップ回数－バックアップ失敗回数）／バックアップ回数		95%	B.努力目標型
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、本市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。 ・重大かつ直接的に本市民に影響を与える事故事象（庁外）の発生（画面表示情報に誤りがある等） ・直接的に本市民に影響を与える事故事象（庁内）の発生（処理停滞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市と事前に協議／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	B.努力目標型