

サービスレベル定義

No.	要件分類		内容	SLA評価項目	定義	SLA要求水準
1	可用性	稼働率	計画された運用時間に対する実際の運用時間の割合。	・稼働率	・ $\frac{〔〔総稼働予定時間〕 - 〔停止時間〕〕}{〔総稼働予定時間〕 \times 100}$	99.5%/月 以上
2	信頼性	重大障害管理	サーバ、ミドルウェア、アプリケーション別に、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） ・重大障害発生件数（ミドルウェア） ・重大障害発生件数（アプリケーション）	・カテゴリ別の重大障害発生件数 ※ 重大障害：5分以上のシステム使用不能	0件/月
3		障害回復時間	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	・障害回復予定時間（6時間以内）を遵守できなかった障害件数	1件以下/月
4		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件以下/月
5				・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%
6	システム運用保守管理	システムヘルプデスク（管理者向け）一次回答	電話及びE-mailにて受付けた問合せに対して、運用保守対応時間に基つき、遅延無く対応する。	・一次回答時間	・一次回答までに要する時間	6時間以内
7		バックログ管理	利用者へ問い合わせの回答を確実に実施するために、回答していない問い合わせ件数を管理する。	・バックログインシデントの発生件数	・測定時点におけるバックログインシデントの発生件数	5件以内
8		障害発生通知	障害を認知してから、市担当者へ報告するまでの時間を管理する。	・障害発生通知時間	・障害を認知してから報告までの時間	10分以内
9		障害管理	システム障害内容、障害理由や影響範囲等を適正に管理する。	・障害管理台帳反映率（月単位）	・「障害管理台帳反映件数（質問、要望等も含む）」÷「問い合わせ件数」×100（%）	100%
10	性能	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。	・オンライン応答時間	・オンライン応答時間 ※データ更新、画面遷移、検索機能の処理後、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 ネットワーク遅延の影響は除外とする	3秒以内
11	セキュリティ	ウイルス感染通知	ウイルス感染により、システム停止等重大障害に繋がる可能性があるため、ウイルスに感染されていないか、定期的に監視する。	・ウイルス検出通知時間	・ウイルス感染発見から、市担当者へ報告するまでの時間	10分以内
12		パターンファイル適用	最新のウイ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
13		セキュリティパッチの適用	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。	・最新セキュリティパッチの通知時間 ・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公開から市担当者へ通知するまでの時間と市担当者へ通知後、パッチ適用可否を決定（分析）し、通知するまでの時間	15日以内