

サービスレベル定義書

1. 前提条件

「仕様書」（別紙2を含む）に記載のある各必要要件を本前提条件とする。

2. 委託範囲

「仕様書」（別紙2を含む）に記載のある事項及び合意したサービスレベル項目をカバーする範囲を委託範囲とする。

3. サービスレベル項目と設定値

種別	サービスレベル項目	規定内容	基準値
可用性	計画停止予定通知	仕様書5.8.1(2)のとおり	30日以上前
	サービス稼働率	仕様書5.8.1(3)のとおり (サービス稼働率= (計画サービス時間-停止時間) ÷ 計画サービス時間)	99.2%以上
	アップグレード方針の通知	仕様書5.9(2)のとおり	7日以上前 30日以上前
信頼性	復旧時間	仕様書5.2(7)のとおり	24時間以内
	システム監視基準	仕様書5.4(1)のとおり	24時間
	障害通知時間	仕様書5.4(4)のとおり	1時間以内
性能	基準応答時間達成率	仕様書5.2(4)のとおり (基準応答時間達成率=基準応答時間 (3秒)内に応答したトランザクション数/全トランザクション数)	99%以上
問い合わせ	一般問合せの受付時間帯	仕様書5.11(1)のとおり	月～土曜日 9時～17時
	障害の受付時間帯	仕様書5.11(2)のとおり	システム運用時間 (365日7時～22時)
安全性	バックアップ	仕様書5.8.2(1)のとおり	サービス停止から 24時間以内の状態
		定時バックアップ率	100%
セキュリティ	アプリケーションに関するセキュリティ対策	仕様書5.3(3)のとおり	年1回以上
	ネットワークに関するセキュリティ対策	仕様書5.3(2)のとおり	年1回以上