

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