

「個人住民税税額シミュレーション」ASPサービスSLA仕様書

1 目的

本仕様書は、「個人住民税税額シミュレーション」ASPサービス利用仕様書に基づき、SLA対象サービスの仕様、品質の計測方法について明確にすることを目的とする。

2 SLAの仕様と設定値

No.	サービスレベル設定項目		内容	設定値
1	可用性	稼働時間	利用者向けサービスの提供時間（ただしメンテナンス時間除く）	24 時間 365 日
2		稼働率	サービスの利用が可能な時間のうち、実際に利用可能な時間の割合	99%以上
3		過負荷耐性	運用に支障のないアクセス数（同時間帯にアクセスが集中した場合）	3,000 件
4		計画停止予定通知	点検・保守に係る定期的な停止に関する事前連絡	30 日以前
5		臨時停止予定通知	臨時停止に関する事前通知	障害対応、セキュリティパッチ適用等の緊急な場合。事前にメールで連絡すること。
6	性能	応答時間	画面遷移時間が基準値内である割合	3 秒以内
7	信頼性	障害受付	障害受付時間	平日午前 9 時から午後 5 時 45 分まで（12 月 29 日～1 月 3 日を除く）
				（時間外は電子メールで受付）

8	信頼性	障害復旧時間	ハードウェアの障害検知時から復旧までの時間	翌営業日以内
				(午後5時以降受付の場合、翌営業日受付扱い)
9	データセンターサービス	サービス停止事前通知	メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前通知	原則2週間前までに事前通知
10		ウィルス定義更新	ウィルスチェックソフトの最新定義ファイル更新までの間隔	開発環境は定義ファイル毎日更新
11		記録(ログ等)	利用状況、例外処理及びセキュリティ事象のログ保存期間	1年間
12		セキュリティパッチ管理	パッチの更新間隔(ベンダーリリースからパッチ更新開始までの時間)	原則半年に1回(緊急時は、協議)
13		ソフトウェア保守	パッケージプログラムのバージョンアップ・バグフィックス対応	適宜
			システム設定にかかる微調整(レイヤの追加・削除、レイアウト変更等)	
14		定期点検	サーバリソース点検、ログ点検	月1回