

## 「サービスレベル合意書（SLA Service Level Agreement）」

| No. | 設定項目                   | 内容   | 設定値                                       |
|-----|------------------------|--|---|
| 1   | 可用性                    | 稼動時間<br>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   |                        | 稼動率<br>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                                      | 99.5%以上                                   |
| 3   |                        | 計画停止予定通知<br>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                                    |
| 4   |                        | 臨時停止予定通知<br>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、電話で連絡すること。 |
| 5   | 信頼性                    | 障害受付<br>障害受付時間   | 営業日の8:30～17:15(時間外は電子メール等で受付)             |
| 6   |                        | 障害復旧時間<br>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(17 時以降受付の場合、翌営業日受付扱い)              |
| 7   |                        | 障害記録<br>障害発生時の障害レポートの作成  | 障害対応完了後1週間以内                              |
| 8   | データセンター・サービス           | メンテナンス処理時間<br>サーバメンテナンス作業開始から終了までの時間                                       | 3 時間以内                                    |
| 9   |                        | 停止事前通知<br>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30日前までに事前通知                             |
| 10  |                        | ウイルス定義更新<br>ウイ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                                    | 60 分毎                                     |
| 11  |                        | 記録(ログ等)<br>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                                      | 3 ヶ月                                      |
| 12  |                        | セキュリティパッチ管理<br>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1 回/月(緊急時は、協議)                          |
| 13  |                        | バックアップ<br>バックアップ頻度と世代管理  | 1 日1 回(7 世代管理)                            |
| 14  |                        | リカバリポイント<br>復旧データのバージョン(障害発生から遡り、復旧するデータの時点)                               | 前日バックアップデータまで復旧                           |
| 15  |                        | ソフトウェア保守<br>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) | 適宜  |
| 16  | 定期点検<br>サーバリソース点検、ログ点検 |  | 年2 回                                      |

以下余白