

「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)
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
3		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
4		臨時停止予定通知	臨時停止に関する事前通知
5	信頼性	障害受付	障害受付時間
6		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
7		障害記録	障害発生時の障害レポートの作成
8	データセンターサービス	メンテナンス処理時間	サーバメンテナンス作業開始から終了までの時間
9		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
10		ウイルス定義更新	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
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
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)
13		バックアップ	バックアップ頻度と世代管理
14		リカバリポイント	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)
15		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)
16		定期点検	サーバリソース点検、ログ点検

以下余白