サービスレベル定義一覧　　参考資料③

		内容	SLA評価項目	備考	SLA目標値	目標制約
サービス運用時						
信頼性・可用性	サービス提供時間	サービスを利用可能な時間を定義する	・サービス提供時間	計画停止を除く	0:00～24:00 365日	努力目標型
	重大障害管理	ハードウェア、ミドルウェア、ソフトウェアに起因するアプリケーションの使用不能状態等による重大な障害発生状況を管理する。	・重大障害発生件数（アプリケーション）	ネットワーク（ネットワーク回線および機器）、パソコン端末等、サービス利用者側で用意する環境に依存する場合は対象外とする。	0件／月	
	オンライン稼働時間	サービス利用時間内（日常業務時間内）のシステム利用可能状況を管理する。	・オンライン稼働率		99.5%以上／月	
	サービス停止を伴う障害回復時間	予定通り、障害が回復したかを管理する。	・障害回復目標時間		4時間以内	
			・障害回復予定時間の未遵守障害件数		0件以下／月	
	リソース管理	バージョンアップ、カスタマイズ、障害対応等により、システムに適用したリソースのバージョンを適正に管理する。	・リリースミス障害発生件数		0件以下／月	
			・バージョン管理完備率		100%	
	監視	システム安定稼動を確保するために、必要な項目を自動監視する。	・サーバリソース使用率の閾値超過件数（使用率100%を超えるもの）		0件／月	
			・ハードウェア停止件数（死活監視） ・サービス停止件数（サービス監視）		0件／月	
性能	オンライン応答時間	ユーザーの業務オペレーションへの支障が出ることを防止するため、オンライン応答時間を監視する。	・オンライン応答時間	ネットワーク（ネットワーク回線および機器）、パソコン端末等、サービス利用者側で用意する環境に依存する場合は対象外とする。	3秒以内	
			・上記レスポンスの順守率		80%以上	
	バッチ処理時間	オンライン業務に支障がない時間帯にバッチ処理を実行し、実行時間等を監視する。	・バッチ処理時間		100%	
完全性	ウイルス感染通知	ウイルス感染により、システム停止等重大障害に繋がる可能性があるため、ウイルスに感染されていないか、定期的に監視する。	・ウィルス検出通知時間（オンラインスキャン時間）		1時間以内	
	パターンファイル適用	最新のウイルスに対応したパターンファイルの適用状況を管理する。	・最新パターンファイル適用時間		24時間以内	
	セキュリティパッチの適用	適用する必要があるセキュリティパッチを確実に適用されたかを管理する。	・最新セキュリティパッチの通知時間 ・パッチ適用可否判断までの時間		7日以内	
			・パッチ適用までの時間		別途協議の上決定する。	
システム運用保守	障害管理	システム障害内容、障害理由、質問管理、影響範囲等を適正に管理する。	・問合せ内容管理台帳		100%	
	ヘルプデスク（職員向け）	サポート時間内の問い合わせに対して、遅延無く対応する。	・一次回答時間（サポート時間内の計測）		翌営業日の営業時間内	
	障害発生通知	障害を認知してから、監督職員へ報告するまでの時間を管理する。	・障害発生通知時間		30分以内	