

サービスレベル要求書

SLA

2020年4月1日

第1版

政策推進部 広報秘書室

広報広聴課

サービスレベル要求書

No.	項目	評価項目	サービスレベル設定値	備考	
1	アプリケーションサービス	稼働率	実際に利用可能な時間の割合	99.9%以上	計画的なシステムメンテナンス時間は除く
		性能管理	CMSサーバーにおける特定の画面遷移における表示完了までの応答時間の順守率	時間： 5秒以内 順守率： 99.9%以上	管理者画面における所属の見出し一覧などのように、1つのページに何十件ものデータが表示されるような場合等を除く
			CMSサーバーにおけるhtml生成、およびWebサーバーへの転送完了までの時間の順守率	時間： 15分以内 順守率： 99.9%以上	10ページ 3MB以内 トップページ及び目的ページへの転送全ファイル生成による転送を除く
2	セキュリティ	ウイルス定義ファイルの更新	公表からウイルス定義ファイル更新までの時間	ベンダリリース後 4時間以内	
		セキュリティパッチ管理	ミドルウェアについて、各製造会社からセキュリティパッチ・修正モジュール等が提供された場合、適用時の影響を調査し、帯広市に適用するまでの時間	ベンダリリース後 7日以内に対応方針を報告	緊急を要する場合には、協議の上、できる限り早期に対応する
3	障害時対応	障害発生通知（一次通知）	障害の検知から障害が発生した旨を帯広市へ報告するまでの時間	20分以内	
		障害発生通知（二次通知）	復旧回復予定時刻を帯広市に通知するまでの時間	一次通知から10時間以内	
		障害復旧通知	障害復旧から復旧した旨を広報広聴課へ報告するまでの時間	障害復旧から10分以内	電話およびメールでの報告を想定
		リカバリポイント	復旧を保証するデータのリカバリポイント	バックアップの最新ポイント	
		回答率	コール数（話中とならなかった着信）に対し、回答を行ったコール数の割合	順守率： 99.9%以上	平日8時45分から17時30分対応

※ただし、ハードウェア・ネットワークに関する部分を除く