

【別紙 3】

サービスレベル要求水準

No.	サービスレベル要求項目			サービスレベル要求値
1	可用性	稼働率		99%以上
2	性能	応答時間		平常時：3秒以内、ピーク時：5秒以内
3	サーバリソース	ストレージ使用率		70%未満
4	障害対応	発生通知時間 及び復旧回復 時間（※1）	障害検知時からの通知時間	30分以内
			回復予定通知時間	180分以内
			障害検知時から復旧回復までの時間	基本的には240分以内とするが、想定される障害ごとに回復時間を明示すること
		リカバリポイント	アプリケーション障害	アプリケーション障害が発生する直前のデータまで復旧
			ハードウェア障害	ハードウェア障害が発生する直前のデータまで復旧
			自然災害等でハードウェアが破壊された時	別途協議
5	セキュリティ （インターネット 接続セグメント）	ウイルス定義 ファイルの更新	発表後からウイルスチェックソフトのウイルス定義ファイル更新までの時間	原則として2日以内（※）
		セキュリティパッチの適用	発表後から対応するまでの時間	原則として緊急対策パッチに限り5日以内（※2）
6	ヘルプデスク	1次回答までの時間		30分以内
		バックログ率		5%未満

※1 回線障害発生時には、通信事業者との調整を行い、早期復旧に努める。

※2 定義ファイル、セキュリティパッチ適用は、必要に応じ事前にテスト環境などで動作検証を行った上でシステムに影響が出ないことを確認した上で適用の可否判断を行うこと。影響が出る可能性がある場合は、協議し可否判断を行う。

【サービスレベル要求値設定根拠】

No.4：別紙2「現行行政情報システム構成管理表」の可用性を元に設定

No.5：総務省「地方公共団体におけるASP・SaaS導入活用ガイドライン」を元に設定

上記以外の項目は、他自治体の事例を参考に、一般的に自治体業務システムに求められる平均的なレベルを設定