

サービスレベルアグリーメント (SLA)

大項目	小項目	項番	内容	目標値
可用性	稼働時間	1	利用者向けサービスの提供時間。ただし、メンテナンス時間は除く。	24 時間 365 日
	稼働率	2	サービスの利用が可能な時間のうち、実際に利用可能であった時間の割合	年間 99% (計画停止時間を除く)
性能	最大処理件数	3	1 秒以内に同時アクセスした場合の処理可能件数	同時 10 件を 5 秒以内に処理
信頼性	機器の死活監視	4	死活監視の有無、実施間隔	定期的な ping 発行による疎通確認 : 5 分間隔
	サービスの動作監視	5	サービスの動作監視の有無、実施間隔	各種サービスの動作確認 : 5 分間隔
	障害時の復旧体制	6	障害を検知した場合の復旧体制	24 時間 365 日体制障害検知後、直ちに復旧対応
	障害対応 (一次通知)	7	障害検知時から発生を通知するまでの時間	1 時間以内 休日・深夜時間帯は翌営業日午前 9 時
	障害対応 (二次通知)	8	障害検知時から回復予定時刻を通知するまでの時間	3 時間以内 休日・深夜時間帯は翌営業日午前 9 時
	バックアップ	9	バックアップ実施間隔、世代数	日次のフルバックアップを取得 (3 世代前までを保管)
	リカバリポイント	10	復旧するデータのバージョン (障害発生時から遡り、どの時点のデータを復旧するか)	1 日以内
サービス	ウィルス定義ファイルの更新	11	発表後からウィルスチェックソフトのウィルス定義ファイル更新までの時間	24 時間以内 (1 日 1 回以上のパターン更新)