

## S L A (Service Level Agreement) サービスレベル設定項目

	サービスレベル項目	内容	基準値
システムの可用性	稼働時間	サービスの提供時間	24時間365時間 (ただし、計画停止/点検保守/日次データバックアップ等の為の停止時間は除く。)
	計画停止	定期点検等のために計画的にシステムを停止する時間	月24時間以内
	稼働率	年間総稼働率時間から計画停止期間を控除したシステム稼働時間のうち、計画外停止期間を差し引いた稼働時間の割合	年99%以上
システムの信頼性	ウィルス定義ファイルの更新	公表からセキュリティパッチ適用方針までの時間	提供元からの公開後速やかに実施
	セキュリティパッチの適用方針	公表からセキュリティパッチ適用方針を決定し、市へ報告するまでの時間	提供元からの公開後速やかに実施
	障害の報告	障害の検知から発生を周知するまでの時間	障害の検知から速やかに実施。
	障害の復旧予定時刻の報告	障害の検知から復旧予定時刻を周知するまでの時間	障害の検知から速やかに実施。
	障害の復旧回復時間	障害の検知から復旧回復までの時間	障害の検知から速やかに実施。
	リカバリーポイント	災害発生時の復旧が可能な基点	日次取得するバックアップの前回実行時点
システムの性能	オンライン応答時間遵守率	画面遷移に要する時間が平均5秒以内である割合	95%以上