

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	ウイルス定義ファイルの更新	11	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	24時間以内 (1日1回以上のパターン更新)