

SLA (service level agreement) の設定値

会議録検索システムASPサービスのサービスレベルの設定項目を以下に示す。

1 設定項目

サービスレベル設定項目		内容	設定値
サービス提供時間		サービスの利用が可能な時間	24時間365日(定期メンテナンス時間に伴う計画停止時間を除く)
稼働率		サービス提供時間のうち、実際に利用できる時間の割合(計画停止は除く)	99.9%以上
定期メンテナンスに伴う計画停止時間		障害を未然に防ぐための設備導入、整備作業の実施回数、サービス停止時間	年6回以内、各24時間以内
システムを停止する場合の事前通知		計画停止その他の必要によりシステムの停止を伴う作業を行う場合、作業日の何日前に通知を要するか	遅くとも1週間前
障害対応	復旧回復時間	障害検知時から復旧までの時間	6時間以内 但し、部品交換を要する障害を除く
	リカバリポイント	障害発生後にリカバリが実施された際の回復されたデータの開始時点(障害発生時から遡り、どの時点のデータを復旧するか)	障害発生直前まで
セキュリティ	ウイルスの検知	ウイルスの検知から対応を開始するまでの時間	1時間以内
	ウイルス対策ソフトのパターンファイルの更新	ソフトウェアメーカー等がウイルス定義ファイル若しくはセキュリティパッチのリリースを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
サポート	問合せ対応	電話、メールによる問合せ等への一次対応	平日9:00~17:30
	現地対応	現地対応が必要と判断した時点からSE等が現地(データセンター)に到着するまでの時間	2時間以内
性能	応答時間	サーバのリクエストから画面遷移が完了するまでの時間	概ね3秒以内

2 評価項目測定方法

項目名	測定方法
稼働率	$(\text{サービス提供時間} - \text{停止時間}) \div \text{サービス提供時間} \times 100 (\%)$

※SLAを遵守できない場合の取扱い

速やかに原因を究明し、業務への影響や緊急性等の重要性に基づき、リソースの増強や代替手段の適用など、暫定的、中長期的に必要な措置を無償にて講じることとする。

なお、原因が当該サービス以外の外部に起因するものである場合は、その理由及び対策案を可能な限り委託者に提示し、委託者の指示を受けることとする。