

|          | 内容                   |                                               | SLA評価項目            | 定義                                     | 備考                           | SLA要求水準    | 目標制約    |
|----------|----------------------|-----------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------|------------------------------|------------|---------|
| サービス導入時  |                      |                                               |                    |                                        |                              |            |         |
| プロジェクト管理 | システム利用開始日            | 稼働開始予定日にシステムが利用開始できたかどうかを管理する。                | ・システム利用開始日         | 市が示すシステム利用開始日に対する実際の利用開始日              |                              | 予定日通りの実施可否 | B.努力目標型 |
|          | 仕様凍結完了日              | WBSで合意形成をした予定日に仕様凍結が完了できたかどうかを管理する。           | ・仕様凍結日             | WBSで合意形成をした予定日に対する実際の仕様凍結日             |                              | 予定日通りの実施可否 | B.努力目標型 |
|          | 最終成果物の提出予定日          | WBSで合意形成をした予定日に最終成果物が提出できたかどうかを管理する。          | ・最終成果物提出日          | WBSで合意形成をした予定日に対する実際の最終成果物提出日          |                              | 予定日通りの実施可否 | B.努力目標型 |
|          | 「プロジェクト計画書」の提出予定日    | WBSで合意形成をした予定日に「プロジェクト計画書」が提出できたかどうかを管理する。    | ・「プロジェクト計画書」提出日    | WBSで合意形成をした予定日に対する実際の「プロジェクト計画書」提出日    | 成果物名称及び提出の要否は、プロジェクト計画書に準ずる。 | 予定日通りの実施可否 | B.努力目標型 |
|          | 「システム仕様書」の提出予定日      | WBSで合意形成をした予定日に「システム仕様書」が提出できたかどうかを管理する。      | ・「システム仕様書」提出日      | WBSで合意形成をした予定日に対する実際の「システム仕様書」提出日      | 成果物名称及び提出の要否は、プロジェクト計画書に準ずる。 | 予定日通りの実施可否 | B.努力目標型 |
|          | 「データ移行設計書」の提出予定日     | WBSで合意形成をした予定日に「データ移行設計書」が提出できたかどうかを管理する。     | ・「データ移行設計書」提出日     | WBSで合意形成をした予定日に対する実際の「データ移行設計書」提出日     | 成果物名称及び提出の要否は、プロジェクト計画書に準ずる。 | 予定日通りの実施可否 | B.努力目標型 |
|          | 「システムテスト実施報告書」の提出予定日 | WBSで合意形成をした予定日に「システムテスト実施報告書」が提出できたかどうかを管理する。 | ・「システムテスト実施報告書」提出日 | WBSで合意形成をした予定日に対する実際の「システムテスト実施報告書」提出日 | 成果物名称及び提出の要否は、プロジェクト計画書に準ずる。 | 予定日通りの実施可否 | B.努力目標型 |
|          | 「データ移行実施報告書」の提出予定日   | WBSで合意形成をした予定日に「データ移行実施報告書」が提出できたかどうかを管理する。   | ・「データ移行実施報告書」提出日   | WBSで合意形成をした予定日に対する実際の「データ移行実施報告書」提出日   | 成果物名称及び提出の要否は、プロジェクト計画書に準ずる。 | 予定日通りの実施可否 | B.努力目標型 |
|          | 「運用管理マニュアル」の提出予定日    | WBSで合意形成をした予定日に「運用管理マニュアル」が提出できたかどうかを管理する。    | ・「運用管理マニュアル」提出日    | WBSで合意形成をした予定日に対する実際の「運用管理マニュアル」提出日    | 成果物名称及び提出の要否は、プロジェクト計画書に準ずる。 | 予定日通りの実施可否 | B.努力目標型 |
|          | 「システム操作マニュアル」の提出予定日  | WBSで合意形成をした予定日に「システム操作マニュアル」が提出できたかどうかを管理する。  | ・「システム操作マニュアル」提出日  | WBSで合意形成をした予定日に対する実際の「システム操作マニュアル」提出日  | 成果物名称及び提出の要否は、プロジェクト計画書に準ずる。 | 予定日通りの実施可否 | B.努力目標型 |

|             |                | 内容                                                                 | SLA評価項目                                | 定義                                                                                                                                         | 備考                                                                                                                      | SLA要求水準   | 目標制約    |
|-------------|----------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|
| サービス運用時     |                |                                                                    |                                        |                                                                                                                                            |                                                                                                                         |           |         |
| 性能          | オンライン応答時間      | ユーザーの業務オペレーションへの支障が<br>出ること防止するため、オンライン応答時間を<br>監視する。              | ・オンライン応答時間                             | ・オンライン応答時間<br>※データ更新、画面遷移、検索機能<br>の処理後、オペレーションを開始で<br>きる状態になるまでの応答時間を分<br>析                                                                | サービス提供者の提供するサービス範<br>囲内において当該項目のサービスレ<br>ベルを担保すること。<br>特にデータ量については5年間の利用<br>を想定した性能を確保すること。                             | 3秒以内      | B.努力目標型 |
| 信頼性・可<br>用性 | 重大障害管理         | ハードウェア、ミドルウェア、ソフトウェアに起<br>因するアプリケーションの使用不能状態等<br>による重大な障害発生状況を管理する | ・重大障害発生件数(アプリケーション)                    | ・重大障害発生件数<br>※重大障害:10分以上のアプリ<br>ケーション使用不能                                                                                                  | ネットワーク(WAN回線・ネットワーク機<br>器)、PC端末等、サービス利用者側で<br>用意する環境に依存する場合は免責と<br>する。ただし、サービスの一部として提<br>供されるネットワーク機器等につい<br>ては、免責としない。 | 0件/月      | B.努力目標型 |
|             | オンライン稼働時間      | サービス利用時間内(日常業務時間内)のシ<br>ステム利用可能状況を管理する。                            | ・オンライン稼働率                              | ・「サービス利用時間」÷「サービス<br>提供時間」×100(%)                                                                                                          |                                                                                                                         | 99.9%以上/月 | A.目標保証型 |
|             | 障害回復時間         | 予定通り、障害が回復したかを管理する。                                                | ・障害回復予定時間の未遵守障害件数                      | ・サービス提供者が提示した障害回<br>復予定時間を遵守できなかった障害<br>件数                                                                                                 |                                                                                                                         | 0件以下/月    | B.努力目標型 |
|             | リソース管理         | バージョンアップ、カスタマイズ、障害対応等<br>により、システムに適用したリソースのバー<br>ジョンを適正に管理する。      | ・リリースミス障害発生件数                          | ・リリースミスによる障害発生件数                                                                                                                           |                                                                                                                         | 0件以下/月    | B.努力目標型 |
|             |                |                                                                    | ・バージョン管理完備率                            | ・「リソースのバージョン管理登録件<br>数」÷「リリース対象のリソース数」×<br>100(%)                                                                                          |                                                                                                                         | 100%      | B.努力目標型 |
|             | 監視             | システム安定稼働を確保するために、必要だ<br>と思われる項目を監視する。                              | ・サーバリソース使用率の閾値超過件数                     | ・システム安定稼働を確保するた<br>めに、必要と思われるサーバリソ<br>ースの閾値を設定し、その超過を監視<br>する。<br>①サーバディスク使用率<br>②サーバCPU使用率<br>③サーバメモリの使用率<br><br>※ただし、瞬間的な閾値の超過は含<br>まない。 | サービス提供型のため、原則必要ない<br>が、品質確保の目安値として適用す<br>る。ただし、仮想化基盤等での運用の<br>場合、協議の上閾値を変更することは<br>可能とする。                               | 0件/月      | B.努力目標型 |
|             |                |                                                                    | ・ハードウェア停止件数(死活監視)<br>・サービス停止件数(サービス監視) | ・システム安定稼働を確保するた<br>めに、必要と思われるハードウェア<br>及びサービスの稼働状況を監視す<br>る。                                                                               |                                                                                                                         | 0件/月      | B.努力目標型 |
| 機密性         | システム利用実績管<br>理 | システムログイン/ログアウト情報のログ等、<br>システム利用実績を定期的に収集し、不正等<br>を監視する             | ・システムログイン/ログアウトに関するロ<br>グ集計から報告までの時間   | ・ログを集計してから報告するまでの<br>時間                                                                                                                    |                                                                                                                         | 30日以内     | B.努力目標型 |

|              |              | 内容                                                         | SLA評価項目                              | 定義                                                                | 備考                                  | SLA要求水準 | 目標制約    |
|--------------|--------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------|---------|
| 完全性          | ウイルス感染通知     | ウイルス感染により、システム停止等重大障害に繋がる可能性があるため、ウイルスに感染されていないか、定期的に監視する。 | ・ウイルス検出通知時間                          | ・ウイルス感染発見から、監督職員へ報告するまでの時間                                        | サービス提供型のため、原則必要ないが、品質確保の目安値として適用する。 | 1時間以内   | B.努力目標型 |
|              | パターンファイル適用   | 最新のウイルスに対応したパターンファイルの適用状況を管理する。                            | ・最新パターンファイル適用時間                      | ・最新パターンファイルの公開から適用までの時間                                           |                                     | 24時間以内  | B.努力目標型 |
|              | セキュリティパッチの適用 | 適用する必要があるセキュリティパッチを確実に適用されたかを管理する。                         | ・最新セキュリティパッチの通知時間<br>・パッチ適用可否判断までの時間 | ・最新セキュリティパッチ公開から監督職員へ通知するまでの時間と監督職員へ通知後、パッチ適用可否を決定(分析)し、通知するまでの時間 |                                     | 15日以内   | B.努力目標型 |
| システム<br>運用保守 | 障害管理         | システム障害内容、障害理由や影響範囲等を適正に管理する。                               | ・障害管理台帳反映率(月単位)                      | ・「障害管理台帳反映件数(質問、要望等も含む)」÷「問い合わせ件数」×100 (%)                        |                                     | 100%    | B.努力目標型 |
|              | ヘルプデスク       | サポート時間内の問い合わせに対して、遅延無く対応する。                                | ・一次回答時間(サポート時間内の計測)                  | ・一次回答までに要する時間(本回答の期限の連絡を含む)                                       |                                     | 4時間以内   | B.努力目標型 |
|              | バックログ管理      | 利用者へ問い合わせの回答を確実に実施するために、回答していない問い合わせ件数を管理する。               | ・バックログインシデントの発生件数                    | ・測定時点におけるバックログインシデントの発生件数                                         |                                     | 5件以内    | B.努力目標型 |
|              | 障害発生通知       | 障害を認知してから、監督職員へ報告するまでの時間を管理する。                             | ・障害発生通知時間                            | ・障害を認知してから報告までの時間                                                 |                                     | 10分以内   | B.努力目標型 |