

## サービスレベル仕様書

種別	項目	内容	設定値
◆サービス基本特性			
サービス品質	サービス期間	サービス提供時間 (ただし、計画停止・定期保守は除く)	24 時間 365 日
	サービス稼働設定値	サービスの利用が可能な時間のうち、実際に利用可能な時間の割合 (ただし、計画停止・定期保守は除く) 受注者の責に帰すべき事由により、設定値を下回った場合は、発注者からの申請に基づき、返金保証(SLA)が適用されるものとする。	99.9%以上
	サービスパフォーマンスの管理	障害検知から発生を利用者(岐阜市)に通知するまでの時間	20 分以内
	公的認証取得の要件	JIPDEC や JQA 等で認定している情報処理管理に関する公的認証を取得していること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ IS09001、9004</li> <li>・ ISMS</li> <li>・ プライバシーマーク</li> </ul> 上記の内いずれかを取得
	バックアップの方法	バックアップ実施間隔と世代数	実施間隔：1 回/1 日 世代数：5 世代以上
◆アプリケーション・基盤等			
性能	オンライン応答時間遵守率	サービスの応答時間と遵守できる割合(ただし、利用者側の環境に依存するものは除く)	平均 3 秒以内 遵守率 95%以上
セキュリティ	障害監視対応時間帯	障害監視を実施する時間帯	24 時間 365 日
	障害監視間隔	障害情報を収集/集計する時間間隔	15 分以内
	ウイルス対策	ウイルス定義ファイル公開から更新までの時間	24 時間以内
	セキュリティ関連パッチ対応	OSおよびミドルウェアのセキュリティパッチの適用方針	脆弱性が発見された場合 5 営業日以内に対応方針を報告
◆サービスサポート			
サービス通知・報告	サービス提供状況の報告	サービス提供状況を報告する方法/間隔	月次(1 か月に 1 回)で報告書を提出
	計画停止予定通知	計画停止に関する予告期間/方法	2 週間前にメールで通知