

古平町・京極町自治体クラウド導入事業 SLA設定値（案）

A. 資産管理

サービスメニュー	サービス項目	サービス内容	評価基準	目標値
資産管理	ライセンス及びバージョン管理	使用するプログラムプロダクト等が変更された場合は、管理台帳を更新し、ライセンス及びバージョンを適切に管理する。	変更内容を管理台帳に反映するまでの時間	資産の変更から3日以内
マニュアル、媒体管理		マニュアルの変更、追加や媒体の追加等された場合は、管理台帳を更新し、適切に管理、保管する。	変更内容を管理台帳に反映するまでの時間	資産の変更から3日以内

B. 障害管理

サービスメニュー	サービス項目	サービス内容	評価基準	目標値	
稼働監視	死活監視	定期的 to 各機器の死活監視（サーバ・ネットワーク）を行う。	応答確認の頻度	1回/5分以上の実施	
	通知監視	定期的 to 各機器からの通知の監視を行う。	通知監視の回数	1回/日以上の実施	
	ハードウェア監視	定期的 to 各機器からの異常検知の監視を行う。	異常を検知してから報告までの時間	検知後30分以内の報告	
	サービスの監視	定期的 to 各システムのサービス稼働状況の監視を行う。	サービス稼働状況の確認頻度	1回/日以上の実施	
障害対応	障害通知	提供サービスに何らかの障害発生した時の通知を行う。	障害検出から通知までの時間	検知後30分以内の報告	
	一次切り分け	障害の原因の一次切り分けを行い、回復予定時間を関連部署等に連絡する。	一次切り分けを行ってから報告までの時間	一次切り分け後、60分以内の報告	
	復旧対応	障害復旧作業を行う。復旧後、関連部署へ連絡する。	連絡を受けてから復旧作業を開始するまでの期間 復旧完了までの時間	連絡を受けてから90分以内に作業開始 翌朝8時まで	
	障害報告	障害発見から障害復旧、再発防止計画まで情報を報告書にまとめ提出する。	通知から定期保守	障害復旧後3日以内に報告書提出	
	障害記録	障害報告書内容を障害事例として次回の障害時に役立つような仕組みにしておく。	障害報告から障害記録へ反映するまでの時間	障害報告から3日以内	
定期保守	機器・ネットワーク定期保守	障害発生の予防、機器機能の維持を目的に定期保守を計画、実行する。	定期保守サイクル	年1回	
	機器・ネットワーク定期保守通知	機器・ネットワーク保守により、システムの停止が必要な場合は、事前に関係部署へ通知する。	通知から定期保守実施日までの期間	定期保守実施日の1ヶ月前	
バックアップ管理	バックアップ作業	システム全体のバックアップを行う。	バックアップの頻度	システム変更都度	
	データバックアップ	データのバックアップを行う。	バックアップの頻度	1回/日	
	世代管理	バックアップは世代管理し、指定期間のバックアップが正しく取得されているか確認を行う。	バックアップ取得の確認頻度	1回/日	
マニュアル、媒体管理	リストア管理	リストア作業	適切なリストアを行う。	リストア後システム稼働までの時間	2日以内

C. セキュリティ管理

サービスメニュー	サービス項目	サービス内容	評価基準	目標値
ウイルス対策	パターンファイルの更新	パターンファイルの更新を定期的に行う。	パターンファイルの更新頻度	ベンダーリリースから24時間以内
	ウイルスチェックの実地	ウイルス対策ソフトによりウイルスチェックを行う。	ウイルスの発見、検知までの時間	リアルタイム
	発見、検知時の対応	ウイルス対策ソフトによるウイルスチェックの結果、ウイルス発見時には適切な対応を行う。	ウイルスの発見、検知から対応開始までの時間	発見、検知から60分以内の対応開始
	通知体制	ウイルス対策ソフトによるウイルスチェックの結果、ウイルス発見時には指定部署へ連絡を行う。	サービス稼働状況の確認頻度	ウイルス発見、検知の報告は、30分以内に通知
アカウント管	アクセス権限管理	アカウント情報（ユーザー名、パスワード）の登録や変更がされた場合は、管理台帳を更新し、適切に管理する。	変更内容を管理台帳に反映するまでの時間	ユーザー名、パスワードの変更から3日以内

D. 性能・状態管理

サービスメニュー	サービス項目	サービス内容	評価基準	目標値
性能、状態管理	サーバ性能監視	各サーバ機器の性能監視対象（ディスク使用率等）を監視し、予め定めたしきい値を超えた場合、報告を行う。	サーバ性能監視対象（ディスク使用率等）を測定	しきい値越え検知後60分以内の報告
	時刻同期	サービスを提供するサーバ間の時刻同期を行う。	サービスを提供するサーバ間の時刻同期の頻度	1日/日

