

別紙6. 『サービスレベル一覧表(SLA)』

【図書管理システム サービスレベル仕様書】

No.	項番	分類	サービスレベル項目	規定内容	条件
1	1	可用性	サービス時間	サービスを提供する時間帯(設置やネットワーク等の点検・保守のための計画停止時間の記述)	※計画停止は除く ※計画サービス停止:4回/年(終日) ※Web公開:追加サービス停止(2時間/月) ※サービス提供時間 ・基本業務:5:00~22:00 ・Web公開:0:00~24:00 :基本サービスの停止時間帯に バックアップ作業等を実施
			計画停止予定通知	定期的な保守停止に関する事前連絡確認(事前通知のタイミング/方法の記述を含む)	有すること (事前通知:7日前)
			サービス稼働率	サービスを利用できる確率(計画サービス時間 - 停止時間)÷計画サービス時間	99.5%以上
2	1	障害対応	障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス(通知先/方法/経路)	有すること
			障害通知時間	異常検出後に指定された連絡先に通知するまでの時間	60分以内
			障害監視間隔	障害インシデントを収集/集計する時間間隔	10分/回
			ディザスタリカバリ	災害発生時のシステム復旧/サポート体制	有すること
			重大障害時の代替手段	早期復旧が不可能な場合の代替措置	有すること
3	1	性能	オンライン応答時間	オンライン処理の応答時間	5秒以内(目標値) 尚、データセンター内での応答時間は平均1秒以内であること
			バッチ処理時間	バッチ処理(一括処理)の応答時間	5分以内(目標値)
			サービス提供状況の報告方法	サービス提供状況を報告する方法/時間間隔	年4回/3ヶ月
4	1	拡張性	カスタマイズ性	カスタマイズ可能な事項、分量、仕様等の条件について規定しカスタマイズに必要な情報を開示していること。	有すること
			外部接続性	外部システム接続仕様	有すること
			接続ユーザー数	オンラインユーザーが接続してサービスを受けることができるユーザー数を運用ルールで規定していること。	有すること
			アップグレード方針	バージョンアップ/変更管理/バッチ管理の方針	有すること
5	1	サポート	サービス提供時間帯(障害対応)	障害対応時の問合せ受付業務を実施する時間帯	月-金 9:00-17:00
			サービス提供時間帯(一般問合せ)	一般問合せ時の問合せ受付業務を実施する時間帯	月-金 9:00-17:00
	2	ヘルプデスク	契約ベンダー側で設置すること。	保守サービス受付時間は全館の開館時間内とすること	

No.	項番	分類	サービスレベル項目	規定内容	条件
6	1	運用管理	システム監視基準 ・死活管理、サービス監視	システム監視基準(監視内容・監視/通知基準)の設定に基づく監視	※死活監視(10分/回) ・基本サービス用サーバ ・オプション用サーバ ※サービス障害監視(10分/回) ・Webサーバ監視 ・OSしきい値監視 ・システムログ監視 ・アプリケーションログ監視
7	1	データ管理	データの保証の要件	バックアップ内容(回数、復旧方法など)データ保管場所/形式 別リージョンでバックアップを2重化すること	※回数:日次 ※内容:データベース、各種設定ファイル等 ※場所:遠隔地ストレージ(国内別リージョン)
	2		バックアップデータ保存期間	データをバックアップした媒体を保管する期限	※保管方法(世代バックアップ) 3世代
	3		ジャーナル記録	障害時バックアップ以降のデータ復旧を目的としデータベースのジャーナルを記録すること	ジャーナル記録を取得
	4		データ消去の要件	サービス解約後のデータ消去の実施有無、保管媒体の破壊の実施有無/タイミング、及びデータ移行など 利用者に所有権のあるデータの消去方法	有すること
8	1	セキュリティ	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(ISMS、プライバシーマーク等)が取得されていること。	※品質マネジメントシステム (ISO9001:2000) ※情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) ※クラウドサービスの関する情報セキュリティ管理策(ISO/IEC27017) ※クラウドサービス事業者が管理する個人情報保護(ISO/IEC27018)
			情報取扱者の制限	ユーザーのデータアクセスできる利用者の限定されていること。	有すること
			情報取扱い環境	ベンダ側でデータの取扱環境が適切に確保されていること。	有すること
			ログの取得	利用者に提供可能なログの種類(アクセスログ、操作ログ、エラーログ等)	有すること
			セキュリティパッチ対応	対応する方法/時間間隔	有すること ※定期保守時更新
			ウイルスチェック対応	対応する方法/時間間隔	有すること ※パターン更新3時間/回以上
			通信の暗号化レベル	システムのやりとりされる通信の暗号強度	有すること ※HTTP暗号通信(TLS1.2(暗号強度128bit)以上)
			DDoS攻撃対策	DDoS攻撃に対する対策	有すること