別紙６　サービスレベル要件一覧表（ＳＬＡ）

【図書館システム　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	必須
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	※
	2		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）	※
	3		サービス稼動率	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	※
	2		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	※
	3		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	※
	4		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	※
	5		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	※
	2		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）	
	3		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	ｶｽﾀﾏｲｽﾞ可能な事項、分量、仕様等の条件について規定しｶｽﾀﾏｲｽﾞに必要な情報を開示していること。	有すること	※
	2		外部接続性	外部システム接続仕様	有すること	※
	3		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	※
	4		アップグレード方針	バージョンアップ/変更管理/パッチ管理の方針	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	※
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	※

No.	項番	分類	サービスレベル項目	規定内容	条件	必須
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	※
	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、保管媒体の破棄の実施有無/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またはプライバシーマーク）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ための情報セキュリティマネジメントシステム（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） ※プライバシーマーク認定（JISQ15001）	※
	2		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	※
	3		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	※
	4		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	※
	5		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	※
	6		ウィルスチェック対応	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	※
	7		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	※
	8		DDoS攻撃対策	DDoS攻撃に対する対策	有すること	※