（参考）

公式ホームページ管理システム

サービス品質仕様書

― SLA(Service Level Agreement) ―

敦賀市　総務課

SLA (Service Level Agreement)

サービスレベルアグリーメント（SLA）は、敦賀市ホームページとして提供するサービスの品質を確保するために敦賀市（以下「甲」という。）と、契約受注者（以下「乙」という。）が合意するものである。

サービスレベルとして、サービスの内容を規定する指標、遵守すべき指標の設定値、指標の測定方法、並びに測定報告について以下のとおり定める。

１．基本事項

(1) データセンター

本サービスで利用するデータセンターは、甲乙協議の上、セキュリティ認証の取得など客観的に安全性が担保されたデータセンターを利用する。

(2) 通信回線及び通信方法

本サービスを利用するための通信回線はインターネット一般回線とする。ただし、甲がデータ（コンテンツ）の更新を行う際には、甲が指定するグローバルアドレスを経由し、かつ、電子証明書を取得した通信とする。

(3) 禁止事項

適切なSLAを維持、発展させるため、甲は本サービスで提供されるソフトウェアの複製・リバースエンジニアリングを禁止する。また、アクセスIDを第三者へ通知又は貸与することも禁止する。

２．対象範囲

(1) 対象期間

本書に示すSLAの対象とする期間は、敦賀市公式ホームページリニューアル業務委託契約期間及び別途締結予定の保守契約期間とする。

(2) 対象サービス

本書に示すSLAは敦賀市ホームページ公開サービス及びコンテンツマネジメントシステム（以下、CMSという。）サービス、また、それらに対する運用支援・保守サービスを対象とする。

(3) 対象サービスの提供時間

・敦賀市ホームページ公開サービス及びCMSサービス

24時間365日を基本とするが、システムメンテナンス等のため計画停止時間を設ける。その際には、甲に事前連絡し、甲の了承を得た上で計画

停止を行う。

また、障害等の重大な問題が生じた場合は、甲に事前連絡した上で計画停止以外にサービスを緊急停止する。

・ 運用支援・保守サービス

平日 8 時 30 分から 17 時 15 分(土日祝及び年末年始除く)を基本とし、電話、電子メール、FAX にて連絡を受けて対応する。ただし、緊急の場合はこの限りではない。

(4) 対象サービスの責任範囲

対象サービスの責任範囲は、データセンターに設置のハードウェア及びソフトウェアとする。ただし、甲が乙の責任範囲かどうか不明な場合は乙に問い合わせ、乙は障害の切り分けを行い、乙に責任がない場合は、甲に原因の報告、助言を行う。

(5) 免責事項

不測の事態(乙に責任がなく、社会通念上の相当性が認められる事態)の影響により SLA を満たせなかった場合、甲乙協議の上、SLA の適用を除外する。具体例を以下に示す。

・天災、事変等の非常事態によりサービスの提供に影響が生じた場合。

・障害、不正アクセス等の重大な問題が生じたことにより、サービスを緊急停止した場合。

３．設定項目と設定値

(1) サービス稼働率

① 設定値

設定値	内容
99.5%以上	サービス提供時間から予定された停止時間を控除した稼働時間のうち、実際に利用可能な時間の割合

② 測定方法

サービス稼働率は以下により算出する。

サービス稼働率(%) ＝ 1 -［予定外停止期間 /（基本サービス提供時間 - 予定停止時間)］× 100

※予定外停止時間…障害などによりサービスを停止した時間

※基本サービス提供時間…24 時間 365 日(2.対象範囲の(3)対象サービ

スの提供時間)

※予定停止時間…計画停止によりサービスを停止した時間

(2) オンライン応答時間

① 設定値

設定値	内容
1 画面あたり 3 秒以下	平均画面遷移時間

② 測定方法

乙のリモートメンテナンス回線を用いて各画面を要求した際の応答時間(HTTP リクエストの発行から html ファイルを取得するまでの時間)を平日の決められた時間に測定する。測定した時間を月ごとに集計し、画面遷移時間の平均を算出する。

(3) 障害通知時間(一次通知、二次通知)

① 設定値

設定値	内容
30 分以内 (一次通知)	事象把握日時から障害発生を通知するまでの時間
2 時間以内 (二次通知)	事象把握日時から障害復旧予定日時を通知するまでの時間

② 詳細事項

乙は障害が発生するごとに、甲に障害発生の連絡を行い、事象把握日時、一次通知日時、二次通知日時を記録し、各日時の間隔が設定値以内になっているか確認する。

(4) 目標復旧地点(RPO)

① 設定値

設定値	内容
障害発生時直前のバックアップデータ	障害が発生し、データが破損した際に復旧するデータ

② 詳細事項

DR サイトへの切替、もしくは、日次バックアップ時のデータを復旧し、

さらにはロールフォワード機能により可能な限り障害発生時直前のデータに復旧する。

(5) 目標復旧時間(RTO)

① 設定値

設定値	内容
6 時間以内	障害が発生した際、復旧するまでに要する目標時間

② 詳細事項

乙は障害発生後速やかに障害箇所の特定や影響範囲の調査などを行い、障害箇所の復旧作業、もしくは、DR サイトへの切替により最短での復旧に努め、設定値以内の時間に復旧することを目指す。

(6) ウィルス定義ファイルの更新

① 設定値

設定値	内容
公開日時から 24 時間以内	ウィルス対策ソフトウェアの定義ファイルの公開から更新までの時間

② 詳細事項

乙は、ウィルス定義ファイルの更新は、ソフトウェアメーカー等が定義ファイルの公開を行ってから基本的に 24 時間以内に行う。通常は自動的に更新を実施するが、何らかの理由で自動更新ができなかった場合は手動で行う。

(7) セキュリティパッチの適用

① 設定値

設定値	内容
公開日から 1 ヶ月以内	OS 等のセキュリティパッチの公開後、必要性を判断し、適用の必要がある場合に対応方針を報告するまでの日数

② 詳細事項

乙は、OS 等のセキュリティパッチの公開情報を入手後、セキュリティパ

ッチ適用の必要性を判断し、システム構成やシステム動作への影響等を考慮した上でセキュリティパッチの適用を行う。

(8) 不正アクセス時の対応

① 設定値

設定値	内容
認知から 2 時間以内	不正アクセスを認知してから対応に着手するまでの時間

② 詳細項目

乙は、クラッカーからの予兆、脅威及び攻撃を認知した場合は、一次対処を行うと共に甲への報告を行い、対応に着手する。

③ その他

障害への対応は必須とするが、システム対応、データセンターでの対応等、方法については問わない。

４．報告

乙は、毎月、各指標を測定した実績値などを記した「運用サービス実績報告書」、問い合わせ内容や回答などを記した「サポートサービス実績報告書」をそれぞれ 1 部ずつ翌月 10 日までに、甲に提出する。

５．サービス改善計画

(1) 改善計画書の作成

甲または乙により未達成の事実を認識した場合、サービスの実施方法を改善するため、乙は何をいつ実施するのかを明らかにする改善計画書を速やかに作成し、甲に提出する。

(2) 改善計画書の構成

改善計画書の内容は以下のとおりとする。

・違反の元となった障害等の状況
・障害等の原因
・復旧の方法
・今後の達成の対策方針

(3) 改善及び復旧の実施

乙は、甲に改善計画書を提出した後、改善計画書に基づき、速やかに改善及び復旧作業を実施し、甲へ報告する。

６．SLA の運用

SLA の運用及び設定値は必要に応じ、甲乙協議の上見直しを行い、改訂を行う。

７．サービスの解除に伴う措置

(1) サービス解除の手続き

甲は、サービスを解除する場合、3 ヶ月以上前に停止期日などを乙へ連絡し、場合によってはサービスの解約に伴う申請書を乙に提出する。

(2) システムに登録された情報の引き渡し

サービスの解除に伴い、システムに登録された情報は全ての情報を甲に引き渡す。ただし、データのフォーマット及び形式については、甲乙協議の上決定する。

(3) 情報の廃棄

乙は、甲に情報を引き渡した後、甲の了承を得た上でシステムに登録された情報を削除する。また、削除後はデータ消去証明書を発行し、甲へ提出する。