

## サービスレベルアグリーメント (SLA)

| 大項目 | 小項目            | 項番 | 内 容                                      | 目 標 値                                    |
|-----|----------------|----|--|--|
| 可用性 | 稼働時間           | 1  | 利用者向けサービスの提供時間。<br>ただし、メンテナンス時間は除く。      | 24時間365日                                 |
|     | 稼働率            | 2  | サービスの利用が可能な時間のうち、実際に利用可能であった時間の割合        | 年間 99% (計画停止時間を除く)                       |
| 性能  | 最大処理件数         | 3  | 1秒以内に同時アクセスした場合の処理可能件数                   | 同時10件を処理                                 |
| 信頼性 | サービス監視         | 4  | Webサービスの稼働監視                             | Webアドレスに対して接続を行い、サービス応答があることを確認：5分間隔     |
|     | ログ監視           | 5  | OS、ミドルウェア等のエラーログ監視                       | エラーログ監視ツール等を用いて30分間隔程度で実施する              |
|     |                | 6  | アクセスログ監視                                 | 不正なアクセスやWebサーバーに対する攻撃がされていないことを確認する：毎月1回 |
|     | 障害対応<br>(一次通知) | 7  | 障害検知時から発生を通知するまでの時間                      | 1時間以内<br>休日・深夜時間帯は翌営業日午前9時               |
|     | 障害対応<br>(二次通知) | 8  | 障害検知時から回復予定時刻を通知するまでの時間                  | 3時間以内<br>休日・深夜時間帯は翌営業日午前9時               |
|     | バックアップ         | 9  | バックアップ実施間隔、世代数                           | 日次のフルバックアップを取得<br>(1世代前までを保管)            |
|     | リカバリポイント       | 10 | 復旧するデータのバージョン (障害発生時から遡り、どの時点のデータを復旧するか) | 1日以内                                     |