

統合型GISサービスレベルアグリーメント

番号	サービスレベル 設定項目		内容	設定値
1	可用性	稼働時間	利用者向けサービスの提供時間。但し、メンテナンス時間除く	24時間365日
2		稼働率	サービスの利用が可能な時間のうち、実際に利用可能な時間の割合	99.9%以上
3	性能	応答時間	LGWAN30Mbps程度の回線に接続された庁内端末で、地図移動、拡大、縮小等の地図操作から表示完了までの応答時間	概ね3秒以内
4			LGWAN30Mbps程度の回線に接続された庁内端末で、地図セットや主題図等の地図情報切替えの操作から表示完了までの応答時間	概ね10秒以内
5	拡張性	データ容量	主題地図やレイヤの登録数に関する制限	レイヤ制限なし
6		死活監視・障害監視	ハードウェアの死活監視・障害監視の間隔	10分
7	サービス	H/W障害対応時間	障害検知から発生を通知するまでの時間：一次通知	30分以内
8			障害検知から回復予定時刻を通知するまでの時間：二次通知	2時間以内
9		記録(ログ等)	利用状況、例外処理及びセキュリティ事象のログ保存期間	3ヶ月
10		セキュリティパッチ管理	パッチの更新間隔(バンダーリリースからパッチ更新開始までの時間)	原則1回/月(緊急時は、協議)
11		バックアップ	バックアップ頻度と世代管理	増分:1日1回(3世代管理) フル:1月1回(2世代管理)
12		リカバリーポイント	復旧データのバージョン(障害発生から遡り、復旧するデータの時点)	前日バックアップデータまで復旧
13		分散保管	バックアップデータの分散保管	フルバックアップ(月次):2箇所
14		瑕疵発生件数	一年間に発生する瑕疵の件数	3件以内
15		サーバメンテナンス処理時間	サーバメンテナンス作業開始から終了までの時間	3時間以内

16	ヘルプデスク	電話受付時間(電話による問合せ受付・回答)	平日:8:30~17:15 (土・日・祝日及び12/29~1/3を除く)
17	ヘルプデスク、サービス 停止事前通知	メール受付時間(メールによる問合せ受付・回答)	24時間365日
18		メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前通知	原則2週間前に事前通知
19	バージョンアップ	ソフトウェアのバージョンアップ提供	1回/年(サービス停止が伴う場合は協議の上決定)
20	ウイルス定義更新	発表後からウイルスチェックソフトの定義ファイル更新までの時間	1日以内
21	運用サポート	人事異動・機構改革等のアカウント更新	4回/年
22	アクセスログ集計	アクセスログを取得し、アクセス数(訪問数・ビュー数)を報告	1回/月
23	報告 業務報告	月毎に報告書を作成・提出、定例報告会を開催すること。 報告内容は以下を想定 ・稼働時間・稼働率、アクセス数、利用者の傾向分析、テクニカルサポート問合せ履歴、障がい発生、各課GISシェアリング状況、新規公開データ・公開停止データについての整理、OS・ウイルス修正パッチの更新履歴	1回/月