

公開型GISサービスレベルアグリーメント

サービスレベル 評価項目		サービスレベル要求水準	測定対象
可用性	システム稼働時間	24時間365日 (計画停止時間は除く)	
	システム可用性	99.5%以上	○
	重大障害の件数	1回／年以内	○
性能	基準応答時間	3秒以内 (地図移動・拡大・縮小・主題地図変更による地図表示:PC)	○
		3秒以内 (地図移動・拡大・縮小・主題地図変更による地図表示:スマホ)	○
拡張性	データ容量	制限なし	
信頼性	死活監視間隔 障害監視間隔	10分以内	
	H/W障害対応	30分以内 (障害検知から発生を通知するまでの時間:一次通知)	
		2時間以内 (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)	
	H/W障害復旧時間	48時間以内	
	ログ保存期間	3ヶ月(アクセスログ、例外処理・セキュリティ事象)	
	セキュリティパッチ管理	必要に応じ実施	
	バックアップ	毎日(5世代管理)	
	リカバリーポイント	前日バックアップからの復旧	
	通信の暗号レベル	HTTPS	

サービスサポート	サーバメンテナンス	3時間以内(作業時間)	
	ヘルプデスク	電話受付時間 (平日8:30～17:15)	
		メール受付時間 (24時間365日)	
	サービス停止事前通知	2週間前	
報告	アクセスログ集計報告	1回／月(月毎に集計したものを提出)※主題地図ごとのアクセス数	
	業務報告	1回／月(業務報告書提出※課題管理表を業務報告書とする。)	
セキュリティ	ウィルス対策監視	ベンダリリースから24時間以内にパターンファイルを更新	
	不正アクセス監視	発見から30分以内	
		発見から1時間以内に着手	