

別紙

サービスレベル合意書 (SLA : Service Level Agreement)

令和 年 月 日

茨城県市町村共同システム整備運営協議会

1. 本書の位置づけ

本書は、「いばらき電子申請・届出サービス」のサービス利用業務に関して、提供する際のサービスレベルを明記した文書である。

2. 本書の取扱い

2.1. 有効期間

SLAの有効期間は、令和6年9月1日から令和7年3月31日までとする。

2.2. 改定と更新

SLAを改定する場合は、茨城県市町村共同システム整備運営協議会と にて、SLAの変更要否を随時協議し、設定する。

3. サービスレベルの対象となるサービス

いばらき電子申請・届出サービス（申請者側・職員側）。データセンタ側のインターネット回線及びLGWAN回線を含む。申請者側、職員側の回線は対象外とする。

4. 各サービスのサービスレベル

	項 目	サービス設定値	未達時の措置
1	サービス期間	24時間365日 (計画停止を除く)	
	定期計画停止	無し ※ 1	
	稼働率	年99.5%以上 ※稼働率(%)=(総時間-計画停止時間-計画外停止時間)÷(総時間-計画停止時間)×100	ペナルティ料金の発生※ 2
2	オンライン応答時間遵守率	平均 3 秒以内 95%以上 ※ 3	
3	ヘルプデスクサービス提供時間 (電話)	9:00~17:00 (土日祝日及び 12/29~1/3 を除く)	
	ヘルプデスクサービス提供時間 (メール及び F A X)	受信: 24 時間 365 日 (計画停止を除く) 回答: 9:00~17:00 (土日祝日及び 12/29~1/3 を除く)	
4	障害報告時間	障害検知後 1 時間以内	
	回復予定時刻通知時間	障害検知後 2 時間以内	
	リカバリーポイント	前回バックアップ時点のデータ	
	定期報告書	月次報告書を翌月10日前後に報告する	
5	I D S、ウイルス対策のパターン ファイル更新タイミング	ベンダーリリースから24時間以内に適用の必要性を判断し、随時パッチによる更新行う	
	O S、ミドルウェアのセキュリティ パッチ更新タイミング	ベンダーのリリースもしくは公的機関の発表後、7 日以内に対応方針を報告する	
	不正アクセス時の報告	システムに影響があると判断した場合、速やかに報告する	
	不正アクセス時の対処	システムに影響があると判断した場合、速やかに対応する	

※1 定期計画停止

定期計画停止とは、サービス提供における定期計画停止がなく、毎月の定期停止を実施しないこと。
しかし、サービス停止する必要がある場合には事前に連絡する。

※2 稼働率未達時のペナルティ料金

稼働率	ペナルティ料金
年 95.0%~99.5%未満	利用年度の利用料(税抜)の 5%
年 90.0%~95.0%未満	利用年度の利用料(税抜)の 10%
年 90.0%未満	利用年度の利用料(税抜)の 50%

※3 応答時間算出方法

応答時間＝(運用管理サーバへのHTTPレスポンス実行時間－WebサーバへのHTTPリクエスト実行時間)

5. 運営ルール

サービスレベルの計測は月ごとに行い、翌月 10 日前後に月次報告書として報告する。未達成時は、達成に向けて速やかに対処及び報告を行う。

6. その他

本書に記載されていない事項については、茨城県市町村共同システム整備運営協議会と にて協議の上、対応する。