

北区公開型 G I S

サービスレベルアグリーメント（SLA）案

1. 目的

サービスレベルアグリーメント（SLA）は、地理情報システム(公開用G I S)についての保証レベルを明確にし、北区（甲）と受注者（乙）間の合意をもとに適切なサービスレベルを定めることを目的とする。

本文書では、対象となるサービスの対象、評価項目の設定および測定方法を定義する。

また、免責事項、甲の義務、評価未達成時の措置、SLA 見直し方法についても記述する。

2. 対象範囲

(1). 対象期間

SLA の対象とする期間は、保守契約書に定める契約期間とする。

(2). 対象サービスの範囲

対象とするサービスは、地理情報システム(公開型)の機能すべて、および提供データとする。ただし、提供データの正確性については本書では規定しない。

(3). サービス提供時間

サービス提供期間は、24 時間 365 日とする。但し、計画停止は除くものとする。

(4). 乙の義務

乙は、サービス品質を保つため以下の義務を負うものとする。

- ① 不具合発覚後の速やかな報告
- ② 障害発生確認後の速やかな報告
- ③ 障害対応結果の取りまとめ
- ④ サービス停止時のユーザーへのアナウンス

(5). 免責事項

次に掲げる事項によりサービスを保証できなかった場合は、乙はその責任を負わないものとする。

- ① 利用者側の通信機器、通信回線、コンピューター等の設定等に障害やエラーがあった場合
- ② 第三者による妨害、侵入、情報改変等により本サービスの提供ができなくなった場合、もしくはその危険性を感知しサービスを緊急停止した場合
- ③ 天災地変等、不可抗力と認められる事由が発生した場合
- ④ 想定されたサービス量要件を大幅に上回った場合

3. 評価項目

サービスレベルの設定項目および設定値を以下に示す。

表 1 サービス監視項目と設定値

No.	サービスレベル 設定項目	内容	設定値	実績値の算定方法
1	稼働率	計画停止を除くサービス時間が可能な時間のうち、実際の利用可能時間の割合	年間：99.5% 但し、乙に起因しない事由は除く	死活監視リクエストの結果により、以下の算定式より計測する。 (月間) 正常応答回数／死活監視リクエスト数 ※計画停止が実施された場合は除く。
2	応答時間	住所または目標物指定による地図表示時間	3 秒以内	データセンター内で測定し、定期報告時に測定結果を報告する。
3		主題地図変更に対する地図表示時間	3 秒以内	データセンター内で測定し、定期報告時に測定結果を報告する。
4	計画停止時間	機器やメンテナンスのためのサービス停止する時間	メンテナンス 1 回あたり連続 2 時間以内	メンテナンス等のためにサービスを停止してから、復旧するまでの時間を計測する。
5	発生通知時間及び復旧回復時間	障害検知時からの通知時間	2 時間以内	サービス停止を検知してから連絡が発信されるまでの時間を計測する。 障害が発生した場合、定期報告時に対応状況を報告する。
6		回復予定通知時間	障害毎に予定時間を明示する	同上
7		障害検知時から復旧回復までの時間	同上	同上
8	重大障害の件数		1 回／年以内	定期報告時に最新の状況を報告する。
9	リカバリポイント	アプリケーション障害、ハードウェア障害	前回バックアップ時点まで復旧	同上
10	データバックアップ	バックアップ回数	1 日 1 回	月次メンテナンス時にバックアップ成否を確認する。
11		バックアップ世代管理	90 日	月次メンテナンス時にバックアップ状況を確認する。
12	ウィルス対策	定義ファイル適用までの期間	ベンダーリリースから 24 時間以内	月次メンテナンス時にウィルス定義ファイルの更新が最新の発表から 24 時間以内に更新されているかを確認する。 定期報告時に最新の確認日を報告する。
13	セキュリティパッチ管理	セキュリティパッチ適用までの期間	ベンダーリリースから 4 週間以内	定期報告時に最新の確認日を報告する。
14	死活監視	システムに使用する機器の死活監視	10 分間隔	月次メンテナンス時に状況を確認する

4. 評価項目の報告

報告は年に1回、乙から甲に対し、任意の様式にて実施する。

5. 未達時の処置

(1). 改善計画書の提出

乙は、評価対象の項目において設定値未達成の場合は、改善計画書を甲に提出し、協議の上、甲の承諾を得なければならない。

(2). 改善計画書の説明

改善計画書の説明の場では、その内容を協議できるものが出席する。

(3). 改善計画書の提出

甲は乙から改善計画書が提出された場合は、改善計画内容が甲の本サービス利用にあたり、乙のサービスレベルを確保できるものかどうかを基準に判断し、むやみに要求を高め、承諾を拒んではならない。

6. S L A の見直し

甲と乙で協議により、必要に応じて年度ごとにS L Aの見直しを行うものとする。

また、提供サービスの追加や変更、契約の変更等が発生した場合は、その都度見直しを行うものとする。

SLAの見直しは、甲と乙の合意を得たうえで行うものとする。

以上