

仕様書

LGFoundation総合行政情報システム IaaS自治体クラウドサービスレベル定義表

No.	種別	サービスレベル項目例	測定単位	備 考
アプリケーション運用				
1	可用性	サービス時間	時間帯	8:00～20:00 365日 計画停止(定期保守含む)は別途通知(月1回利用者窓口停止時間帯を指定予定)/時間外対応オプション有り
2		計画停止予定通知	有無	有り・・・20日前メール通知
3		サービス提供終了時の事前通知	有無	有り・・・12ヶ月前メール通知または書面通知
4		サービス稼働率	稼働率%	目標稼働率99.5% サービス提供時間 ＝ サービス時間 － 計画停止予定時間 － アップグレード作業時間 稼働率 ＝ (サービス提供時間 － 累積障害時間) / サービス提供時間 なお、累積障害時間とは通信回線障害以外の理由によりLGFoundationの全機能が停止している時間 とする。 ※システムバージョンアップ作業や不具合等による一部機能停止は除く
5		ディザスタリカバリ	有無	有り・・・IDCは十勝とは地盤の異なる地域に設置 役場内バックアップサーバが存在する場合は復旧作業開始から1時間以内に稼働可能とする 被災時は、別途取り決めた手続により30分以内に構成している非被災団体からクラウドシステムに接続可能とする
6	信頼性	平均復旧時間(MTTR)	時間	目標時間 基幹業務－1時間以内 他－3時間以内 (システムバグによる一部機能停止は除く、土日祝休日除く)
7		目標復旧時間(RTO)	時間	目標時間 基幹業務－1時間以内 他－3時間以内 (システムバグによる一部機能停止は除く、土日祝休日除く)
8		障害発生件数	回	目標回数 基幹業務－年1回以内 他－年3回以内
9		システム監視基準	有無	有り・・・サーバへの疎通性、正常性、性能監視、ネットワーク性能監視を常時監視
10		障害通知プロセス	有無	有り・・・指定された電話、メールアドレスに通知。経過報告は6時間毎に実施
11		障害通知時間	時間	目標時間 営業時間内－1時間以内 他－24時間以内
12		障害監視間隔	時間	5分間隔
13		サービス提供状況の報告方法／間隔	時間	サービス時間＋停止時間を月1回メールで報告
14		耐震基準	相当	免震構造(総合耐震計画基準1類相当、震度7)
15		受電設備	有無	有り・・・異変電所・異ルートによる2系統受電
16		非常用バックアップ発電機	有無	有り・・・ディーゼル発電機2機
17		無停電電源装置	有無	有り・・・冗長構成(法廷点検、更新工事、調整試験時も電源供給可能)
18		中央監視	有無	有り・・・電気室専属常駐技術員による24時間常時監視
19	性能	火災報知	有無	有り・・・光電式1種蓄積型及び光電式2種型煙感知器
20		消火設備	有無	有り・・・ハロン消火設備
21		ログの取得	有無	有り・・・アクセスログを利用者任意に取得可能
22	性能	応答時間	時間	90%以上の処理が3秒以内(通信回線の遅延除く)
23		バッチ処理時間	時間	30分以内(一部例外あり)
24	拡張性	カスタマイズ性	有無	有り・・・弊社が技術的に可能と判断する範囲は原則カスタマイズ可能 ※カスタマイズ費用は別途必要
25		同時接続利用者数	有無	有り・・・100ユーザー(ベストエフォート)
26		提供リソースの上限	処理能力	料金表に準拠、ハードディスク容量は個別拡張可能。
サポート				
27	サポート	サービス提供時間帯(障害対応)	時間帯	電話－営業時間内(9:00～17:30)(土・日・祝・年末・年始除く)受付 FAX、Mail－24時間365日受付
28		サービス提供時間帯(一般問合せ)	時間帯	電話－営業時間内(9:00～17:30)(土・日・祝・年末・年始除く)受付 FAX、Mail－24時間365日受付
データ管理				
29	バックアップ	バックアップの方法	有無／内容	有り・・・フルバックアップ＝1回／日 1世代 / データベース、プログラム、設定情報＝1回／日(5世代)
30		バックアップデータを取得するタイミング(RPO)	時点	取り決めサイクル前日サービス終了時点
31		バックアップデータの保存期間	期間	フルバックアップ＝1日 / データベース、プログラム、設定情報＝5日間
32		正常バックアップ率	正常率%	正常率100%
33	データ管理	データベース内の過年度情報の保持期間	期間	最大5年間
34		データ消去の要件	有無	有り・・・解約後消去指示書(利用者確認の上)に基づく1ヶ月以内での全データ消去。消去作業証明書の発行
35		バックアップ世代数	世代数	フルバックアップ＝1世代 / データベース、プログラム、設定情報＝5世代
36		データ保護のための暗号化要件	有無	無し
37		マルチテナントストレージにおけるキー管理要件	有無／内容	無し・・・サーバ毎に論理分割した領域を割り当てることで他のサーバから隔離しているため、利用者はキー管理不要
セキュリティ				
38	セキュリティ	公的認証取得の要件	有無	有り・・・プライバシーマーク、ISMS
39		情報取扱環境	有無	有り・・・登録された限られた者のみ
40		通信の暗号化レベル	有無	有り・・・L2L専用回線が標準。VPN利用の場合は3DES相当の暗号化
41		マルチテナント下でのセキュリティ対策	有無	有り・・・VLANによるネットワーク分離
42		情報取扱者の制限	有無／設定状況	有り・・・登録申請、許可制
43		セキュリティインシデント発生時のトレーサビリティ	有無	有り・・・いつ、誰が、どのデータをどうしたかがわかるログ情報
44		ウイルススキャン	頻度	即時
45		二次記憶媒体の安全性対策	有無	有り・・・持ち出し可能メディアでのバックアップの禁止。
46		データの外部保存方針	把握状況	IDCは日本国内に限定