

SLA 目標値

以下の項目を目標値として定める。ペナルティの設定はしないが、目標値を下回った場合は、理由等を求めることがある。

項番	評価項目（指標）	目標値
1	月間サービス稼働率	99.9% 以上
2	障害発生時の初期対応（連絡）	障害検知から 1 時間以内
3	障害発生時の復旧時間	障害発生から 4 時間以内 に暫定復旧
4	応答速度（レスポンスタイム）	サーバの平均応答時間が 3 秒以内
5	サポート対応（通常問合せの一次回答）	受付から 1 営業日以内

項番 1 発注者要因又は自然災害等の外的要因によるサービス停止は除く

項番 2 障害発生時に発注者へ第一報（障害を検知しました）が入るまでの時間

項番 3 サイトダウン等の重大障害発生から、サービスが再開されるまでの時間で、根本的な原因解決ではなく、「とりあえず情報を閲覧できる状態」にする時間

項番 4 平常時に、トップページにアクセスした際、サーバーが処理を終えてデータを返し始めるまでの平均時間。閲覧者のネットワーク、パソコン、スマホなどの閲覧環境は考慮せず、データセンター内のサーバーの処理速度

項番 5 職員から問合せをした際、受注者が発注者へ状況報告や一次回答を行うまでの時間