

別紙12 SLA一覧

※タイプA及びタイプBそれぞれの対象サービスは、要件定義書「第3章 第5節 信頼性に関する事項」を参照のこと。

事項	説明	タイプA 設定値	タイプB 設定値
稼働率（正常稼働時）	<ul style="list-style-type: none"> サービス稼働時間における稼働予定時間に対して実際に稼働した時間（稼働時間）の割合であり、以下の式により計算する $\text{稼働率（％）} = (1 - \text{1ヶ月の停止時間} \div \text{1ヶ月の稼働予定時間}) \times 100$ 稼働予定時間とは、定期保守、法定停電等による計画した停止時間を除く、1ヶ月に稼働すべき時間である 停止時間とは、サービスが停止していると確認された時刻（導入する総合運用管理サービスで障害を検知した時刻、又は、利用者が連絡した時刻のいずれか早い方）から利用可能とされた時刻までの経過時間を指す 停止時間には、待機系システム等への切り換えのために発生した停止時間、障害からの本格復旧のために必要になった停止時間、人為的なミスにより発生した停止時間等を含む 冗長化構成されている部分のうち、一部分が停止した場合でも、冗長化によりサービスの提供に支障を来さなかった場合には、停止時間として取り扱わない 当省側に責任があることが確認できた場合には、停止時間として取り扱わない 	99.9%以上	99%以上
稼働率(縮退稼働時)	<ul style="list-style-type: none"> 冗長化構成がされている部分のうち一部分が停止した場合で、応答時間の低下等が生じている時間（縮退稼働時間）を停止時間として取り扱う 縮退稼働時間とは、縮退稼働の開始から正常稼働に復旧するまでの時間とするが、当省の都合により正常稼働への復旧作業を延期する場合等は、復旧のための準備が全て整い、担当職員の承認を得るまでの時間を縮退稼働時間とする 上記以外は正常稼働時と同様 	96.0%以上	(縮退稼働なし)
レスポンスタイム（正常稼働時）	<ul style="list-style-type: none"> 全ての個別サービスが稼働しており、対象となる利用者がログインしている状態で、対象となる個別サービス全てにおいて（外部インターネット接続を除く）、利用者が何らかの処理を行った後、システムが処理を行い、再度、利用者に操作が委ねられるまでの時間 本条件を満たすことができない処理がある場合には、構築期間において、受注者がその根拠・考え方（各システムの標準的な動作環境、前提等）を提示し、担当職員の承認を得ること。ただし、現行省内LANにおける応答時間より劣化することは認めないため、本条件から除外を求める処理がある場合には、事前に担当職員と協議の上、対応を決定する 測定対象とする個別サービスの機能（対象画面、処理内容等）については、原則、現行省内LANの「SLA運用手順書」で指定した機能とすること 計測に当たっては、計測ツールを用い、毎日同じ測定ができる仕組みで実施すること クライアントPC内での処理時間がアプリケーションの応答に影響を与える場合は、クライアントPC内での処理時間を排除した実績を計上することも可とする このサービスレベル設定値以外に、個別サービス毎に定義される性能要件がある場合は、その要件を満たすこと 本業務ではLAN回線等に係る物品を調達範囲外とすることを前提としているが、本項目を実現する上で、既存ネットワーク（統合ネットワークを除く）帯域の不足が問題となると考える場合には、その根拠・考え方を提示した上で、必要となるネットワーク機器についても調達品目として追加して提案すること 統合ネットワークにおいては、低帯域の回線を利用している場合があるため、処理時間の大部分を統合ネットワークが占めていることが確認できた場合には、本項目の対象から除外する 	3秒以内 計測タイミング ・ 11:00 ・ 14:00 ・ 17:00 上記3回を毎日計測する。	5秒以内 計測タイミング ・ 11:00 ・ 14:00 ・ 17:00 上記3回を毎日計測する。
レスポンスタイム（縮退稼働時）	<ul style="list-style-type: none"> 冗長化されている部分のうち、一部分が停止した場合に許容する応答時間 上記以外は、正常稼働時と同様 	6秒以内	(縮退稼働なし)
平均故障間隔 (MTBF: Mean Time Between Failure)	<ul style="list-style-type: none"> システムに故障が発生してから、次に故障が発生するまでの平均時間で、以下の式により計算する $\text{平均故障間隔} = \text{総稼働時間} \div \text{総故障件数}$ 総稼働時間及び総故障件数は、個別サービスの稼働開始からの累計であるが、1年毎に評価を行うため、総稼働時間及び総故障件数については、毎年リセットする。ただし、経過については、月次で報告すること 個別サービスの稼働状態（停止、縮退稼働、及び通常稼働等）に関らず、特別な対応が必要になる全ての故障・不具合を故障件数として取り扱うこと 当省側に責任があることが確認できた場合には、故障件数として取り扱わない 	2920時間（4ヶ月）以上	同左

別紙12 SLA一覧
ネットワーク

事項	説明	設定値
ネットワーク稼働率	<ul style="list-style-type: none"> 稼働予定時間に対して実際に稼働した時間（稼働時間）の割合であり、以下の式より算出する $\text{ネットワーク稼働率(\%)} = (1 - \frac{1\text{ヶ月の停止時間}}{1\text{ヶ月の稼働予定時間}}) \times 100$ 稼働予定時間は定期保守/法定停電等による計画停止時間を除く、1ヶ月に稼働すべき時間 停止時間は、死活監視により、ネットワークが停止していると確認された時間（機器の故障を含む。）から、利用可能と確認されるまでの時間を指す。なお、受注者の責に起因して、省内LANの一部の範囲でも、省内LANの利用が不可能もしくは著しい性能低下が生じた場合は、停止時間に含める 「5.1.1 SLAの基本事項 (I) 省内LANのサービス稼働時間」で定める「運用・保守サービス時間」以外の時間帯については、故障回復に現地対応が必要であった場合に限り、当該現地対応時間を停止時間及び稼働予定時間の双方に計上しないこととする 冗長化構成されている部分のうち、一部分が停止した場合でも、冗長化によりサービスの提供に支障を来たさなかった場合には、停止時間として取り扱わない 当省側に責任があることを確認できた場合は停止時間として取り扱わない 	99.95%以上
ネットワーク機器の平均故障復旧時間 (MTTR)	<ul style="list-style-type: none"> 平均故障復旧時間とは、機器に故障が発生した時刻から故障が復旧した時刻までに要した時間の1ヶ月間における平均値である 平均故障復旧時間は、以下の算式により計算する $\text{平均故障復旧時間} = \frac{1\text{ヶ月の総故障復旧時間}}{1\text{ヶ月間の総故障件数}}$ 故障が発生した時刻とは、導入する総合運用管理サービスで障害を検知した時刻、又は、利用者が連絡した時刻のいずれか早い方とする 故障復旧とは、機器の故障原因を排除し、正常に稼働することを確認し、利用者が使用可能な状態にあることとする 当省に責任があることが確認できた場合には、故障復旧時間計算の対象から除外する。ただし、故障復旧はさせること 故障した機器と同等以上の代替機あるいは、サービスの提供を受けた場合には、故障復旧したものとする。この場合、故障復旧時刻とは、代替機による稼働が確認された時刻を指す 	1時間以内

セキュリティ

事項	説明	設定値
脆弱性の公表から報告までのリードタイム	<ul style="list-style-type: none"> 表5.11に示すサービス稼働時間中において、省内LANに導入されるソフトウェア等の脆弱性報告が、ベンダー等より公表された時刻から、省内LANへの影響分析を行った後、担当職員へ報告を行うまでの時間 ベンダー等が公表した時刻とは、ベンダー等が最も早く情報を公開した時刻とする。つまり、英語情報と日本語情報を発信しているベンダーでは、原文情報が公開された時刻を基準時刻とする。メールの配信サービスを行っているベンダーであれば、その配信時刻が基準時刻となり、サイトのみでの情報公開であれば、そのサイトへ掲載された時刻とする。なお、ソフトウェア毎に情報入手先を明確にし、担当職員と協議の上、決定する。 担当職員に連絡を試みたが、担当職員の都合等により連絡を取ることができなかった場合には、本SLA項目の対象から除外する。なお、省内LANへの影響を判断し、対応方法・スケジュールについては、報告時に担当職員と協議の上、決定する。 	ソフトウェアベンダー等の公表後、第一報を24時間以内
コンピュータウイルス、スパイウェア、ワームの公表から報告までのリードタイム	<ul style="list-style-type: none"> 表5.11に示すサービス稼働時間中において、省内LANの環境に影響を及ぼす可能性があるコンピュータウイルス、スパイウェア、ワーム等の報告を、ウイルス対策ベンダーが公表した時刻から、省内LANへの影響分析を行った後、担当職員へ報告を行うまでの時間 ウイルス対策ベンダーが公表した時刻とは、ウイルス対策ベンダーが最も早く情報を公開した時刻とする。つまり、英語情報と日本語情報を発信しているベンダーでは、原文情報が公開された時刻を基準時刻とする。メールの配信サービスを行っているベンダーであれば、その配信時刻が基準時刻となり、サイトのみでの情報公開であれば、そのサイトへ掲載された時刻とする。なお、ソフトウェア毎に情報入手先を明確にし、担当職員と協議の上、決定する。 担当職員に連絡を試みたが、担当職員の都合等により連絡を取ることができなかった場合には、本SLA項目の対象から除外する なお、コンピュータウイルス、ワーム等の省内LANへの影響を判断し、対応方法・スケジュールについては、報告時に担当職員と協議の上、決定する 	ウイルス対策ベンダー等の公表後、第一報を8時間以内
セキュリティイベントの検知時間	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティイベントの検知時間とは、表5.11に示すサービス稼働時間中において、セキュリティイベント（不正アクセス、ウイルス侵入等）が発生した時刻（各機器が最初に記録したセキュリティイベントの発生時刻）から、それを検知するまでの時間（運用センタ等に設置した監視機器が検知し、運用担当（受注者）に警告するまでの時間）のこと 1ヶ月における平均値として、以下の式により算出する $\text{セキュリティイベントの検知時間} = \frac{1\text{ヶ月の総セキュリティイベント検知時間}}{1\text{ヶ月の総セキュリティイベント件数}}$ 	5分以内
セキュリティイベントの通知時間	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティイベントの通知時間とは、表5.11に示すサービス稼働時間中において、セキュリティイベントを検知してから、担当職員、又は、利用者に「セキュリティイベントが発生したこと」を報告するまでの時間のことである 1ヶ月における平均値として、以下の式に計算する $\text{セキュリティイベントの通知時間} = \frac{1\text{ヶ月の総セキュリティイベント通知時間}}{1\text{ヶ月の総セキュリティイベント件数}}$ 担当職員及び障害により影響のあった利用者に連絡を試みたが、連絡を取ることができなかった場合には、本SLA項目の対象から除外する 	30分以内
セキュリティイベントへの対応時間	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティイベントへの対応時間とは、表5.11に示すサービス稼働時間中において、セキュリティイベントを検知してから、ネットワークの遮断等の暫定対応を行うまでの時間のことである 1ヶ月における平均値として、以下の式により算出する $\text{セキュリティイベントへの対応時間} = \frac{1\text{ヶ月の総セキュリティイベント対応時間}}{1\text{ヶ月の総セキュリティイベント件数 (暫定対応を行ったセキュリティイベントの件数)}}$ 対応の実施承認を得るために問合せを行った利用者及び担当職員が、承認の判断のために要した時間については、この対応時間に計上しない 	ファイアウォールにて暫定対応を行った場合、ウイルス対策を行った場合 : 1時間以内 IDS/IPSにて暫定対応を行った場合 : 3時間以内

別紙12 SLA一覧

稼働時間

事項	説明	設定値
サービス稼働時間	<ul style="list-style-type: none"> 省内LANのサービスが提供される時間帯 厚生労働省ホームページサービス及びインターネット接続回線以外の個別サービスでは、定期保守、法定停電等による停止時間を除く 	24時間365日
運用・保守サービス時間	<ul style="list-style-type: none"> 運用・保守サービスのうち、監視業務、障害対応業務が提供される時間帯 	個別サービスA,B群※、ネットワーク機器 24時間365日 上記以外 平日08:30～18:30 土曜日、日曜日、国民の祝日及び閉庁日：対応しない
ヘルプデスク稼働時間	<ul style="list-style-type: none"> ヘルプデスクとしてのサービスが提供される時間帯 	平日08:30～18:30（運用開始後3ヶ月間は08:30-20:00） 土曜日、日曜日、国民の祝日及び閉庁日：対応しない
緊急時対応時間	<ul style="list-style-type: none"> 担当職員が「緊急」と判断する事態の発生時に、しかるべき担当者間で連絡・対応可能な時間帯 	24時間365日

報告

事項	説明	設定値
サービスレベル報告	<ul style="list-style-type: none"> SLA項目における達成状況の報告頻度 定例会議の開催により実施 報告時には、報告内容を裏付ける資料の添付を必須とする SLAが遵守できない場合の原因分析及び改善策の提示を必須とする 	月次
改善状況報告	<ul style="list-style-type: none"> 上記「サービスレベル報告」で提案される改善策の実施状況及び改善結果についての報告 	随時
満足度調査、分析、対応	<ul style="list-style-type: none"> 省内LANのサービスレベル、品質、ヘルプデスク対応等に関する利用者の満足度について、原則的には、アンケート形式で調査・集計・分析を行う その結果及び低評価項目への対応策・改善策について、検討し、報告する 上記対応策・改善策に基づく対応を、別途担当職員と協議の上、実施する アンケート形式、内容、対象、実施タイミング等については、担当職員と協議の上、決定する 当省の要求により、次々期省内LANのための調査等が必要と判断された場合には、満足度調査の実施等の作業支援を行うこと 	年1回
第三者によるSLA監査報告	<ul style="list-style-type: none"> 本業務に直接関らない受注者内の品質管理部門等の第三者に、SLA報告内容について、監査報告させることにより、内容の正当性を担保する その結果及び低評価項目への対応策・改善策について、検討し、報告する 上記対応策・改善策に基づく対応を実施する 監査の実施に当たっては、毎回監査担当者を変えることとする 	年1回

リードタイム

事項	説明	設定値
障害・問合せの発生から初期レスポンスまでのリードタイム	<ul style="list-style-type: none"> ヘルプデスク稼働時間中に、障害・問合せが発生した時刻から、担当職員及び連絡してきた利用者に対して、その内容についての把握状況、初動等に関する状況を報告するまでの時間 障害・問合せが発生した時刻とは、導入する総合運用管理サービスで障害を検知した時刻、又は、利用者が連絡した時刻のいずれか早い方とする 1ヶ月における平均値として、以下の式により算出する $\text{＜障害・問合せの発生から初期レスポンスまでのリードタイム＞} = 1\text{ヶ月の総障害・問合せの発生から初期レスポンスまでのリードタイム} \div 1\text{ヶ月の総障害・問合せ件数}$ 担当職員に連絡を試みたが、担当職員の都合等により連絡を取ることができなかった場合には、本SLA項目の対象から除外する 	15分以内