

◆アプリケーション運用

種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	設定例
可用性	サービス時間	サービスを提供する時間帯（設備やネットワーク等の点検／保守のための計画停止時間の記述を含む）	時間帯	24時間365日（計画停止／定期保守を除く） 日々一定時間にバックアップ及びサーバ再起動のため1時間サービスを停止致します。
	計画停止予定通知	定期的な保守停止に関する事前連絡確認（事前通知のタイミング／方法の記述を含む）	有無	3週間前にメールで通知
	サービス稼働率	サービスを利用できる確率（（計画サービス時間－停止時間）÷計画サービス時間）	稼働率（%）	99%以上
	重大障害時の代替手段	早期復旧が不可能な場合の代替措置	有無	代替機を使用した再セットアップ及びデータ回復
信頼性	システム監視基準	システム監視基準（監視内容／監視・通知基準）の設定に基づく監視	有無	5分間隔で24時間×365日機械監視。
	障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス（通知先／方法／経路）	有無	指定された緊急連絡先にメール／電話で連絡。
	障害通知時間	異常検出後に指定された連絡先に通知するまでの時間	時間	サポート時間内であれば、1時間以内。 サポート時間外であれば、翌営業日の対応。
	サービス提供状況の報告方法／間隔	サービス提供状況を報告する方法／時間間隔	時間	月に一度報告書を提出
	ログの取得	利用者に提供可能なログの種類（アクセスログ、操作ログ、エラーログ等）	有無	アクセスログ、エラーログ
性能	オンライン応答時間	オンライン処理の応答時間	時間（秒）	50人同時アクセス時（混雑時）2秒～22.5秒
	バッチ処理時間	バッチ処理（一括処理）の応答時間	時間（分）	1時間以下（抽選：当選割当）

◆データ管理

	規定内容	測定単位	設定例
--	------	------	-----

バックアップの方法	バックアップ内容（回数、復旧方法など）、データ保管場所／形式、利用者のデータへのアクセス権など、利用者に所有権のあるデータの取扱方法	有無／内容	有（日次でDBバックアップ⇒データセンタにテープ形式保管。各種サーバディスクイメージ⇒データセンタ内のハードディスク形式保管）
バックアップデータの保存期間	データをバックアップした媒体を保管する期限	時間	7日間
データ消去の要件	サービス解約後の、データ消去の実施有無／タイミング、保管媒体の破棄の実施有無／タイミング、およびデータ移行など、利用者に所有権のあるデータの消去方法	有無	サービス解約後 1ヶ月以内にデータおよび保管媒体を破棄。

◆セキュリティ

	規定内容	測定単位	設定例
公的認証取得の要件	JIPDECや JQA等で認定している情報処理管理に関する公的認証（ISMS、プライバシーマーク等）が取得されていること。	有無	ISMS認証取得、プライバシーマーク
アプリケーションに関する第三者評価	不正な侵入、操作、データ取得等への対策について、第三者の客観的な評価を得ていること。	有無／実施状況	ペネトレーションテストを自ら実施
情報取扱者の制限	利用者のデータにアクセスできる利用者が限定されていること。	有無／設定状況	有
情報取扱い環境	提供者側でのデータ取扱環境が適切に確保されていること。	有無／	有