

別紙2 LGWAN クラウドサービス標準SLA

【項目】				【内容】	【方法】
1	サービス品質	サービス稼働設定値		稼働率の対策参照値	稼働率対策参照値は99.5%以上
2		サービスパフォーマンスの管理		機器、ソフトウェア等のシステム障害によるサービス応答速度の低下等の検知方法	監視ツールを導入し、アプリケーションに対してスループット計測を行うこと。検知インターバルは1分ごと。
				サービス応答速度等のサービスパフォーマンスの正常性の把握方法	クラウドセンターが定期的にスループット検証を行い、把握する。
3		バックアップ対策		バックアップ実施インターバル	日次でのバックアップを実施する。
				バックアップ世代数	3世代前まで管理する。
4		バックアップ管理		バックアップ確認のインターバル	日次での確認を行う。
5	セキュリティ	死活監視(ソフトウェア、機器)		死活監視のインターバル	アプリケーション、ミドルウェア:15分毎に実施する。 サーバー・ストレージ:常時実施します。
				障害時の通知時間	障害が発生した場合、2時間以内に利用者へ通知する。
6		障害監視(ソフトウェア、機器)		障害監視	15分毎に障害監視を行い、管理者への通知時間を2時間以内とする。
7		時刻同期		システムの時刻同期方法	NTPサーバーとの時刻同期を実施することでシステム全体の時刻同期を実施する。
8		ウイルスチェック		メール、ダウンロードファイル、サーバ上のファイルアクセスに対する対処及びパターンファイルの更新間隔	ウイルスチェックを実施します。パターンファイルの更新間隔は1日1回以上とする。
9		記録(ログ等)		利用者の利用状況、例外処理及びセキュリティ事象の記録(ログ等)取得と、その保存期間	利用者の利用状況、例外処理及びセキュリティ事象のログを取得します。保存期間は1年間とする。
10		セキュリティパッチ管理		パッチの更新間隔	月に1度、OSのパッチおよびアプリケーションのパッチを適用する。
11	セキュリティ	ファイアウォール設置等		不正アクセスの防止	ファイアウォールを設置し、内部、外部に向けてネットワーク制御を実施する。
12		不正侵入検知		不正パケット、非権限者による不正なサーバ侵入に対する検知	不正パケット、非権限者による不正なサーバ侵入を含めたログを取得する。
13		ネットワーク監視		甲・乙間のネットワーク(LGWAN)について、乙が負う責任範囲	サービスへの接続に利用する回線(LGWAN回線含む)につきましては、対象範囲外とする。
14		ユーザ認証		アクセスを管理するための認証方法、特定の場所及び装置からの接続を認証する方法	ポータルサイトにて、ID及びパスワード認証を行う。
15	施設建築物	建物形態		建物	電気通信設備と共用の建物を利用する。
16		耐震・免震構造		耐震数値	震度6の耐震強度とする。
				免震構造及び制震構造	建物構造とする。
17	非常用電源設備	無停電電源		無停電電源装置(UPS)の有無と、電力供給時間	無停電電源装置を設置し、冗長構成とする。
18		非常用電源		非常用電源(自家発電機)の有無と、連続稼働時間	自家発電機を設置し、連続稼働時間は48時間以上、燃料の供給次第で延長を可能とする。
19	消火設備	サーバールーム内消火設備		自動消火設備	ガス系消火設備を設置する。
20		火災感知・報知システム		火災検知システム	煙検知システムを設置する。
21	避雷対策設備	避雷対策		避雷対策	避雷針設備を設置する。

別紙2 LGWAN クラウドサービス標準SLA

【項目】				【内容】	【方法】
22		空調設備	十分な空調設備	空調設備	空冷式(N+1共通予備、24時間連続運転)を設置する。
23		セキュリティ	入退館管理等	入退室記録	入退室を全て記録する。
				監視カメラ	監視カメラを設置し、撮影された画像を1か月保存する。
				個人認証システム	個人認証システムとして、生体認証及び受付での本人確認を実施する。
24		サービス窓口	連絡先	連絡先	電話番号および電子メールを通知する。
25			営業日・時間	営業曜日、営業時間(受付時間)	12月29日から1月3日を除く、平日の8:30-17:30にメール、TELにて対応する。 時間外(17:30以降、休日)の対応については、メールにて受付、翌営業日に対応する。
26			サポート範囲・手段	サポート範囲	以下の範囲でサポートを実施する。 ・サービス利用や操作方法等へのお問い合わせへの対応 ・障害発生時の回避及び復旧の支援 ・各種連絡及び通知事項
				サポート手段	電話、電子メール、テレビ会議、ポータルサイトによる告知を実施する。
27		サービス保証・継続	サービスダウンしない仕組み	サービスが停止しない仕組み	データセンターにおいて、ハードウェアの二重化を実施する。
28			事故発生時の責任と補償範囲	ASP・SaaS事業者の事故責任の範囲と補償範囲	サービス仕様書に記載のとおりとする。
29	サービス通知・報告	メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前告知	告知時期	定期メンテナンスは月1回を基本とし、次回メンテナンス日をポータルのお知らせ画面にて告知する。 但し、緊急的なメンテナンスに関しては、この限りではございません。	
			告知方法	ポータルサイトの案内に掲示を行う他、担当様に直接のメールやお電話でも連絡する。	
			緊急メンテナンスの有無	必要に応じて緊急メンテナンスをおこなう。	
30		障害・災害発生時の通知	障害発生時の通知	障害発生時には、メール、TEL、ポータルを通じて連絡する。	