

タレントマネジメントシステム構築等業務 サービスレベル契約(SLA)の目標値

No.	運用項目	指標	サービス 時間	目標値	摘要
1	システム	稼働率	365日 24時間	99.0%	年間累計停止時間 87.6時間 ※釧路市役所庁舎側に起因するサービス中断時間及びメンテナンスによる停止時間を除く。
2	障害	目標復旧 時間	365日 24時間	原則24 時間以内	業務停止を伴う障害が発生してから、復旧するまでに要する時間。
		目標復旧 レベル		全システム機 能の復旧	業務停止を伴う障害が発生した際、どこまで復旧するかのレベルの目標値。
3	情報セキュ リティイン シデント等	目標復旧 時間	365日 24時間	原則24 時間以内	情報セキュリティインシデント等が発生してから、復旧するまでに要する時間。
		目標復旧 レベル		全システム機 能の復旧	情報セキュリティインシデント等が発生した際、どこまで復旧するかのレベルの目標値。※責任分担については、事案の内容等を踏まえ、受託者と市で協議の上、決定する。
4	サポート	回答率 (全て)	平日 10:00～ 17:00	100%	回答数／問合せ数 ※原則、3営業日以内の回答を目標とすること。 ※構築及び運用全般に対するサポートとする。