

大項目	中項目	小項目	実 施 基 準	
オンライン運用	オンライン運用管理	サービス運用	サービス運用時間	①運用時間 6:00～23:00 ※稼働時間の延長(業務繁忙時)の稼働に対応。 ②障害受付時間 9:00～17:00(土日及び祝日(もしくは振替休日)、年末年始(12月29日から1月3日)は除く) ※緊急時は随時対応とする
		サービス稼働率	(サービス提供時間-停止時間)÷サービス提供時間100[%]	99.9%以上
		基準応答時間達成率	(基準応答時間内に応答したトランザクション数)÷(全トランザクション数)100[%] ※基準応答時間 平常時:3秒以内、ピーク時:5秒以内	90.0%以上
稼働管理	計画停止予定通知	機器保守及びファシリティ設備保守点検	サービス停止に関する事前連絡の提出時期	1か月前
		システム保守	運用停止に関する事前連絡の提出時期	14日前
	システム運転時間	運転時間の管理	システム運転時間の管理	スケジューラ等のツールによる運転時間の管理
	保守作業	保守スケジュール	保守時間・定期点検時間のスケジュール管理	スケジューラ等のツールによる保守時間・定期点検時間のスケジュール、履歴の管理
		保守完了率	(時間内にハードウェア保守を完了した件数)÷(ハードウェア保守実施件数)100[%]	100% オンサイト保守:4時間以内 修理・交換:2日以内
障害管理	障害対応	時刻同期	サービスを提供するサーバ間の時刻同期の頻度	1回/日 遵守率99%以上
		障害通知	障害検出から通知までの時間	検知後30分以内
		1次切り分け	1次切り分けを行ってから報告までの時間	1次切り分け後60分以内
		復旧対応	連絡を受けてから復旧作業を開始するまでの時間	連絡を受けてから90分以内
			最低限の機能を復旧するまでの時間	検知後8時間以内
			復旧完了までの時間	翌朝8時まで
		目標復旧地点	データの復旧地点	システム障害:原則、障害による停止直前 大規模災害:災害発生前日
セキュリティ管理	不正アクセス管理	障害報告	障害の復旧後に報告書を提出するまでの時間	障害復旧後3日以内
		重大障害件数	重大障害の発生件数	2回/年以内
		不正アクセスの監視	不正アクセス検知から報告までの時間	検知後30分以内
			対応措置を開始するまでの時間	検知後60分以内
		パターンファイルの更新	パターンファイルの更新頻度	ベンダーリリースから24時間以内
		発見、検知時の対応	ウィルスの発見、検知までの時間	リアルタイム
			ウィルス発見、検知から報告までの時間	ウィルスの発見、検知後30分以内
構成管理	セキュリティホール対策	セキュリティパッチの適用	ウィルス発見、検知から対応開始までの時間	発見、検知後60分以内
			セキュリティパッチ適用要否の報告までの時間	ベンダーリリースから1ヶ月以内
			セキュリティパッチ適用までの時間	適用要否報告から1週間以内
		システム利用状況管理	ログイン情報の管理	システムによるログイン履歴の管理
リリース管理	変更管理	ハードウェア・ソフトウェア・ネットワーク	変更内容を構成情報に反映するまでの時間	構成変更から3日以内
		ドキュメント管理	運用ドキュメント管理	ドキュメント管理体系の整備
		マニュアル、媒体管理	ハードウェア情報管理	変更内容を管理台帳に反映するまでの時間数
		ライセンス管理	ソフトウェア情報管理	変更内容をライセンス情報に反映するまでの時間
バックアップ管理	ソフトウェア管理	バージョンアップ対応	バージョンアップ実施回数	1回/年以上
		不具合対応	不具合が確定してから報告までの時間	確定から3日以内
			不具合が確定してから作業完了までの時間	確定から翌日まで
		パッチ適用	パッチ適用が確定してから作業完了までの時間	確定から3日以内
サポートデスク	ヘルプデスク	バックアップ計画	システムのバックアップの頻度	システム変更時、即日
		バックアップ作業	データのバックアップの頻度	1回/日
			正常バックアップ率	100%
		ストレージ管理	ストレージ管理	ハードディスク残容量の管理
		媒体管理	媒体管理	保管台帳への反映
サポートデスク	ヘルプデスク	世代管理	世代管理	管理台帳に反映するまでの時間
		リストア管理	リストア管理	リストア後システム稼働までの時間
				2日以内
		サポート時間	サポート時間	・9:00～17:00(祝日(もしくは振替休日)、年末年始(12月29日から1月3日)は除く) ※サービス提供時間帯外はメール受付を可能とすること。
		業務問合せ対応	1次回答までの時間	30分以内
サポートデスク	ヘルプデスク		未対応状況	全体の5.0%未満