

掛川市学校体育施設予約システム保守及び運用支援水準

保守及び運用支援項目		内容	基準値
システムの可用性	稼働時間	サービス提供時間	24時間365日(ただし、計画停止、点検保守、データバックアップ等のための停止時間を除く)
	計画停止	点検検査等のために計画的にシステムを停止する時間	月24時間以内
	計画停止予定通知	計画停止に関する事前連絡をするまでの時間	掛川市へ：実施予定の14時間前まで 利用者へ：実施予定7日前まで(Webページ上での通知)
	サービス稼働率	年間総稼働時間から計画停止時間を控除したシステム稼働時間の割合	年99%以上
システムへの信頼性	不正アクセスの認識と対策	不正アクセスを受けてから、状況を検出し、通知するまでの時間	6時間以内
	ウイルス定義ファイルの更新	公表からセキュリティパッチ適用までの時間	24時間以内
	セキュリティパッチの適用方針	公表からセキュリティパッチ適用方針を決定し、市に報告するまでの時間	7営業日以内
	障害の報告	障害の見地から発生を通知(メールまたは電話)するまでの時間及び市に復旧予定時刻を報告するまでの時間	4時間以内
	障害の復旧回復時間	障害の見地から復旧回復までの時間	12時間以内
	リカバリーポイント	データが破損した際に、リカバリーによって復元できる時点	前回バックアップ(前日)時点
	ログの取得	利用者の利用状況、例外処理、情報セキュリティ事象の記録	月に1度
	定期報告書	システム管理者に定期報告書を提出する頻度	月次
	バックアップ	データベースのバックアップ	前日の状態に修復可能
	バックアップデータの保存期間	最新データをバックアップした媒体の保管期間	契約期間
セキュリティ	データの出力	サービスに関するデータ(原本データや統計情報)	適時
	I P S、ウイルス対策	I P S、ウイルス対策のパターンファイル更新のタイミング	ベンダ更新から24時間以内に対応
	OS、ミドルウェアのセキュリティパッチ	OS、ミドルウェアのセキュリティパッチ更新のタイミング	緊急度高の物はベンダ提供御24時間以内に通知、7日以内に評価実装
	不正アクセス報告	監視により不正アクセスを検知してからシステム管理者及び利用者に報告するまでの時間	30分以内
	不正アクセス対処	監視により不正アクセスを検知してから対応に着手するまでの時間	2時間以内