別紙「三重県自治体情報セキュリティクラウド（追加セキュリティ対策）構築及び運用・保守業務にかかるサービスレベル」

**※記載注意事項**

・変更や追加した部分には、太字、下線を記載すること。

・減額ポイントの記載については、原案どおり「なし」のままでも問題ないが、記載を行う場合は、以下の例を参考として記載すること。

例：〇〇までの時間が60分を上回った回数が、全件数の5%以上を占める場合は、次の計算式に従って「運用保守費」を減額する。

当該年度にかかる運用保守費

＝（１－（60分を上回った件数 － 10）/全体件数）×運用保守費（年額）

運用保守費（年額）の上限は、契約額となるため、注意すること。

・「【仕様書 別紙】追加セキュリティ対策の必須機能にかかる詳細な機能要件」における「3　SOC(NOC)」の内容を下回る提案も可とするが、評価が低くなるため注意すること。

| 項目 | | サービスレベルの定義 | 目標値 | 減額ポイント |
|---|---|---|---|---|
| 通常運用時 | サービス稼働率 | サービス稼働率（%）＝（計画サービス時間－計画外サービス停止時間）÷　計画サービス時間×100 | 99.9%以上 | なし |
| | システム稼働時間 | 追加セキュリティ対策の稼働時間（メンテナンス時間を除く） | 24時間365日 | なし |
| | 問合せ回答時間 | 問合せの連絡を受けてからの回答時間 | 3営業日以内 | なし |
| | 問合せ解決率 | 問い合わせに対する解決率 | 100% | なし |
| | 障害発生時における通知 | 追加セキュリティ対策が提供できなくなる等の障害発生時における本県担当者への連絡時間 | 60分以内 | なし |
| | 障害対応 | 追加セキュリティ対策が提供できなくなる等の障害発生時において障害対応に着手するまでの時間 | 120分以内 | なし |
| 導入時 | 導入支援可能接続団体数 | 導入作業を実施する接続団体に対して、支援が実施可能な接続団体数（年間件数） | 無制限 | なし |
| | チューニング支援可能接続団体数 | チューニング作業を実施する接続団体に対して、支援が実施可能な接続団体数（年間件数） | 無制限 | なし |
| セキュリティインシデント発生時 | 初期通知対応時間 | セキュリティインシデントを検知してから初期通知を行うまでの時間 | 60分以内 | なし |
| | 初期対応方針決定時間 | セキュリティインシデントを検知してからセキュリティインシデント発生団体担当職員への初期通知後、運用フローに従って、初期対応方針の決定を行うまでの時間 | 120分以内 | なし |
| | セキュリティインシデントにかかる支援実施回数 | セキュリティインシデントが発生した際に実施可能な支援回数（年間件数） | 無制限 | なし |
| | セキュリティインシデント対応に伴う現地対応回数 | セキュリティインシデントが発生し、かつ、接続団体職員での対応では十分な対応ができない場合、現地での支援を実施可能な回数（年間件数） | 無制限 | なし |