

HASTOS・サービスレベル指標

SLA

2024年7月1日

第 1.5 版

健診標準フォーマット管理事務局



目次

サービスレベル・サマリー.....	3
1.SLA の目的.....	4
2.サービス提供の範囲.....	4
2-1.対象業務アプリケーション.....	4
2-2.サービス対象の範囲外.....	4
2-3.サービス提供時間.....	4
3. サービス内容と目標設定.....	5
3-1.サービスの概要.....	5
3-2.サービス内容と目標設定.....	5
別紙1 報告書サンプル.....	8

更新履歴

更新日付	改訂内容	作成・修正者	承認者	版数



サービスレベル・サマリー

健診標準フォーマット管理事務局がHASTOS利用者に対して提供およびサポートするIT サービスについて、本サービスレベル・アグリーメント(以下、「SLA」と略します)にてサービス目標を設定します。

重要なSLA目標値

項	カテゴリー	評価指標の詳細	目標値
1	稼働時間・可用性	「緊急」のインシデント解決時間	4 時間以内
		可用性	97 %以上
		信頼性:半年以内での重大障害発生件数(緊急レベル)	5 件以内
2	ユーザの問題の解決率	問題解決に要する時間	3 営業日内
		サービスデスクでの初期サポート解決率	60 %以上
3	セキュリティ管理	アカウント情報を棚卸して、期日内にレビューを行ない確認	2, 5, 8, 11 月に実施

インシデント…ユーザがIT サービスの利用ができない事象のこと

2024 年6 月1 日



1.SLAの目的

本SLAは、健診標準フォーマット管理事務局がHASTOS利用者に対して提供する、ITサービスの仕様、その品質レベル、および相互の責任を記載したものです。このことにより、ITサービスの成熟度向上と、コストに見合ったサービスの提供を目指します。

2.サービス提供の範囲

本SLAにおいて、健診標準フォーマット管理事務局がHASTOS利用者に対して提供するITサービスは、以下の通りとします。

2-1.対象業務アプリケーション

本SLAの対象とするアプリケーションは以下の通りとします。

ビジネスの範囲と目的 (基本的ビジネス要件)	業務アプリケーション	システム利用者	対象拠点(想定する最大数)
HASTOS 健診機関向けサービス	健診機関会員ログイン・ログアウト機能	健診機関会員	当面1000機関
同	データ変換テーブル登録機能	システム管理者	1箇所
同	健診結果オリジナルファイルアップロード機能	健診機関会員	当面1000機関
同	データ変換機能	同	同
同	データ格納機能	システム管理者	1箇所
同	変換後ファイルダウンロード機能	健診機関会員	当面1000機関
HASTOS 健診実施主体向けサービス	実施主体会員ログイン・ログアウト機能	健診実施主体会員	当面50団体
同	変換後ファイルダウンロード機能	同	当面50団体

なお、健診機関向けサービス、健診実施主体向けサービスの共通機能として、アップロードされた健診結果オリジナルファイル、変換済みファイルを適切に保管します。なお、これらのファイルは健診実施主体が「終了」処理を行うことにより、サーバーから削除されます。

2-2.サービス対象の範囲外

データのバックアップ

変換前、変換後のいずれのファイルについて、データのバックアップは行いません。

送信者、受信者にてファイルのバックアップを行うことを前提とします。

なお、アクセスログ、操作ログ(ファイルのアップロード、変換、ダウンロード)についてはシステムログとして保存し、問い合わせ対応等に利用します。

データ変換エラーの原因解析、対応

データ変換時にエラーが発生した場合は、エラーログファイル、処理ログファイル内に出力します。

送信者にてログファイルをもとに、エラー原因の解析を行い、対処を行います。

PC関連(各利用者が利用するPCに関するQ&A、問題解決などのサービス)

各業務アプリケーションが使用できない場合、その原因の切り分けを行うためにPC関連の調査をする場合がありますが、当該業務アプリケーションに起因せず、個別のPCに依存する問題の場合、本サービスの対象外となります。



特記事項

特になし。

2-3. サービス提供時間

月曜日から金曜日（祝日及び12月29日から1月3日までを除く）、9時から17時まで。
なお、上記外の日時間帯でもシステムの利用は可能ですが、問い合わせ対応業務は休止しています。サービス利用可能時間帯以外の時間では、予告なく、サービスメンテナンスのためにサービスを休止する場合があります。予定された保守日程については、HASTOSポータルから7日前までに事前通知いたします。

3. サービス内容と目標設定

3-1. サービスの概要

項	カテゴリー	サービス項目	サービス内容	備考
1	稼働時間・可用性	①インシデント解決 (障害復旧対応)	ITのインシデントについて、優先度別に目標時間内に解決を図ります。	
		②可用性の確保 ③信頼性の確保	ユーザへ重大な影響(対象業務アプリケーションの稼働に深刻な支障がない)が発生しないよう努めます。	
2	ユーザにおける、 問題の解決率	①問合せ窓口の提供 (サービスデスクの設置)	ユーザサポート窓口として、ユーザが最初に連絡する「サービスデスク」を設置します。	
		②問題の解決	サービスデスクを中心に、ユーザの問題に対して初期サポートでの解決を推進します。	

3-2. サービス内容と目標設定

(1) インシデントの解決目標

サービス内容

重大な障害が発生した場合は、速やかにホームページに情報を掲載し、登録されている利用責任者、担当者e-mail宛に連絡を行います。ユーザのビジネス継続をサポートするため、ITのインシデントについて、優先度ごとに設定した「対応開始までの時間」および「解決目標時間」内での解決を図ります。

目標設定

インシデント発生から解決まで計測・評価できることを前提として、以下のとおり目標設定します。

優先度	対応開始までの時間	解決目標時間	対応時間	状況報告	優先度の定義
緊急	30分以内 (サービスデスク窓口時間帯) 60分以内(上記時間帯以外)	4時間以内	24H×7Days	1時間ごと	業務全体に支障をきたす問題
重要	3時間以内	1営業日以内	9-17×MF	1日ごと	部分的に支障をきたす問題
軽微	1日以内	1週間以内 (5営業日)	9-17×MF	1週間ごと	ただちに対応が必要でない問題

(注) 対応時間：9-17… 9時～17時、 MF… Monday to Friday 月～金

優先レベルについては、インシデントがビジネスへ及ぼす影響や範囲をもとに決定します。尚、HASTOS利用者の責任者とITサービスマネジャー間の合意によって、優先レベルを都度変更する場合があります。



(2) 可用性の確保、信頼性の確保

サービス内容

ユーザのビジネス継続をサポートするため、ITサービスの可用性および信頼性の確保を図ります。

目標設定

項	カテゴリ	目標値
1	可用性の目標値	対象業務アプリケーション(「2-1.」を参照)に対して、ITサービスの提供時間に対する実際の割合。 97% 可用性(%)=($[\text{合意したサービス時間}] - [\text{サービス停止時間}]$)/ $[\text{合意したサービス時間}] \times 100$
2	信頼性の目標	重大障害発生件数 [緊急レベル] 5件以内/半年 重大障害の連続無発生期間(MTBF) 50日以上

(3) 問合せ窓口の提供、問題の解決

サービス内容

ユーザサポート窓口として、ユーザが最初に連絡する『サービスデスク』を設置します。

問合せはサービスデスクe-mail宛に利用責任者、担当者が行います。

項	サービス	内容
1	サービスデスクの役割	・ITサービスに関するインシデントの受付…業務継続を行うための支援、障害対応の支援 ・ITサービスに関する要求の受付…業務アプリケーションに関する問合せ、情報提供、ユーザIDの登録・失効申請、ユーザIDのパスワード初期化
2	問合せ先	サービスデスク e-mail:kanri@postex.jp
3	サービスデスクの業務時間	9:00～17:00(月曜日～金曜日) サービス提供時間内とします
4	時間外対応	サービスデスクの業務時間以外で、以下の事象が発生した場合、緊急窓口で連絡することで対応します。緊急窓口は別途お伝えします。 ・翌日の業務に支障をきたす、重大な問題 ・回避策の存在しない問題

目標設定

サービスデスクでの問題解決に要する時間…3営業日以内

サービスデスクでの初期サポート(初回問合せ)での問題の解決率… 60%



(4) セキュリティ・リスクへの対応

目標設定

セキュリティ上の要求事項として、特にセキュリティ要件としては、特に以下のように扱います。

評価項目	要件	評価・測定方法	目標値
ウイルス対策管理	ウイルスの検知	評価: 通知時間(単位:分) ウイルス発生からの検知から対処を開始するまでの時間	検知後 60 分
不正アクセス検知	不正アクセスの認識、 対策	評価: 通知時間(単位:分) 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	不正アクセス後 120 分
利用者認証管理	ユーザアカウントの管理	評価: 期日通りにレビュー実施 アカウント情報を棚卸して、期日内にレビューを行ない確認	2, 5, 8, 11 月に実施
啓蒙・教育	セキュリティに関する意識付け・知識向上	評価: 啓蒙教育の実施回数 セキュリティ教育計画・教育プログラムにのった啓蒙教育の実施	2 回/年



別紙1 報告書例

サービスレベル・アグリーメント状況報告書

報告日: / /

◆ サービス	
サービス名称 :	
プロジェクトID :	
サービス測定期間 : 平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日	
◆ 報告先	
HASTOS利用者	
利用者登録されている責任者、担当者に連絡する	
◆ 報告元	
健診標準フォーマット管理事務局	
責任者 :	
担当者 :	
TEL	FAX
e-mail	

◆ サービスレベル達成状況						
《概況》						
項番	サービス項目	目標値 (基準)	前回の実績値 (参考)	今回の実績値	達成状況	
					判定	ポイント
1						
2						
3						
4						
合計						
《その他コメント》						

