

奈良市人事異動支援ツール導入事業 サービスレベル目標（SLO）の目標値

No.	運用項目	指標	サービス時間	目標値	適用
1	システム	稼働率	3 6 5 日 2 4 時間	99.00%	年間累計値 市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	3 6 5 日 2 4 時間	原則 2 4 時間以内	業務停止を伴う障害が発生してから、復旧までに要する時間
		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、どこまで復旧するのかの目標値
3	情報セキュリティインシデント等	目標復旧時間	3 6 5 日 2 4 時間	原則 2 4 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、どこまで復旧するのかの目標値 ※責任分担については、事案の内容等を踏まえ、事業者と市で協議の上、決定する。
4	運用・保守	回答率（すべて）	平日 9:30-17:30	100%	回答数／問い合わせ数 ※原則、2 営業日以内の回答を目標とすること。