

**第3次佐賀県情報セキュリティクラウド  
構築及び運用保守業務委託サービスレベル定義書**

令和8年 月

**佐賀県行政デジタル推進課**

## 目次

1 本書の目的 .....	2
2 サービスレベル .....	3
(1) 評価対象 .....	3
(2) サービス指標 .....	4
(3) 評価項目の管理方法 .....	5
3 結果対応 .....	6
(1) サービスレベルの改善 .....	6

## 1 本書の目的

「サービスレベル定義書」(以下、「本書」という。)は、第3次佐賀県情報セキュリティクラウド(以下、「本サービス」という。)の品質を継続的に確保及び改善していくために、佐賀県行政デジタル推進課(以下、「発注者」という。)及びサービス提供者(以下、「受託者」という。)のサービス品質に対する定義内容を定めるものである。

## 2 サービスレベル

### (1) 評価対象

サービスレベル管理の評価対象となる機能及び運用は以下のとおりとする。

表1 評価対象となるサービス（機能）の一覧

標準機能	オプション機能
Webサーバ監視	構成団体ADサーバ
メールリレーサーバ	通信の復号対応
プロキシサーバ	メール無害化
外部DNSサーバ	ファイル無害化
ファイアウォール	コンテンツ改竄検知
IDS/I PS	リモートデスクトップ
マルウェア対策	EDR
URLフィルタ	
アンチウイルス/スパム対策	
振る舞い検知	
WAF	
CDN	

表2 評価対象となる運用の一覧

運用	
(1) 体制・役割	
(2) ヘルプデスク機能	
(3) サービス開通・解約対応	
(4) セキュリティ管理	(ア)脆弱性情報の入手と該当製品への対応
	(イ)不正通信の早期検知を行う運用体制の確立(CSIRT への支援)
	(ウ)セキュリティレベルの自己点検の実施
(5) 障害管理	
(6) 維持管理	

(7) システム・サービス構成管理	
(8) バックアップとリストア	
(9) 定例会議等の運営 (利用団体)	(ア)定例運営会議
	(ウ)利用団体との情報共有
	(エ)運用説明会
	(オ)結果対応
	(カ)内容の見直し
(10) サービス品質改善	

表3 評価対象となるSOC運用サービスの一覧

SOC運用サービス
(1) ログ収集・分析
(2) イベント監視
(3) マネージドセキュリティサービス

## (2) サービス指標

サービスレベルを評価するための評価項目と評価項目の設定値については、以下のとおりとする。

表4 サービス指標一覧表

区分	評価項目	設定値
サービス (機能)	年間サービス稼働率	99.9% (年間(4月～翌年3月)の停止時間約8時間45分)
	重要なインシデント検知から利用団体への連絡	30分以内 (緊急電話連絡の1コール目までの時間)
運用保守	窓口提供時間	・問い合わせ対応 開庁日 8時30分～17時30分 ・障害及びセキュリティインシデント対応 24時間365日
	RTO (目標復旧時間)	12時間以内

### (3) 評価項目の管理方法

評価項目の数値の算出方法については、以下のとおりとする。

表5 サービス（機能）における評価項目の管理方法

No.	評価項目	管 理 方 法		
1	年間サービス稼働率	評価の時間帯	24時間	
		評価期間	年間	
		評価内容	サービスを提供するシステムの稼働時間	
		計算式	$\left( \frac{\text{年間の稼働予定時間} - \text{年間のサービス停止時間}}{\text{年間の稼働予定時間}} \right) \times 100\%$	
		計算式の定義	年間の稼働予定時間	年間（4月1日～翌年3月31日）の稼働予定時間は日数×1,440分とする。
			年間のサービス停止時間	サービス停止時間は、月間の監視サービスにおけるシステム停止時間（死活監視及びプロセス監視）の合計を分単位で算出し、12か月分の総数とする。ただし、冗長構成においてサービス提供が継続している場合は、停止時間に含まない。
		達成基準	各サービスの計算結果より、設定値以内の場合は達成とする。	
除外条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画されたシステムメンテナンス時の停止時間</li> <li>・利用団体からデータセンターへのアクセス回線に関わる停止</li> <li>・利用団体個別のサービス停止時間</li> </ul>			
2	重要なインシデント検知から利用団体への連絡	評価の時間帯	24時間	
		評価期間	月間	
		評価内容	セキュリティインシデント判定において、重要度2（重要）～3（緊急）と判定された重要なインシデント発生の際、発注者へ連絡するまでの時間	
		達成基準	緊急電話連絡が必要と判断し、1コール目をかけた時間が設定値以内の場合は達成とする。	
		除外条件	発注者へ電話連絡を実施した際における不通時	

表6 運用における評価項目の管理方法

No.	評価項目	管 理 方 法	
1	窓口提供時間	評価の時間帯	24時間
		評価期間	月間
		評価内容	電話及びメールによる窓口の提供時間
		達成基準	連絡種別に応じて、設定値の時間帯に窓口を提供している場合は達成とする。
		除外条件	一時的に窓口へ連絡が集中した際における電話連絡の不通時
2	R T O (目標復旧時間)	評価の時間帯	24時間
		評価期間	随時
		評価内容	各機能を提供する仮想サーバにおいて障害が発生した際、サービスに影響を与えたと判断した時間から、リストア後の正常動作を確認するまで要した時間。
		達成基準	設定値内に正常動作が確認できた場合は達成とする。
		除外条件	佐賀県情報セキュリティクラウドの機能を提供する物理機器において、サービス影響の無い障害に対する復旧時間。

### 3 結果対応

#### (1) サービスレベルの改善

受託者は、サービスレベルが未達成の場合、速やかに原因を究明し、業務への影響や緊急性等の重要性に基づき、リソースの増強や代替手段の適用など、暫定的、中長期的に必要な措置を講じること。なお、原因が本サービス以外の外的なものである場合は、その理由及び対策案を可能な限り発注者に提示し、発注者の指示を受けること。