

No.	大項目	中項目	小項目	実施目標（ベストエフォート）	
1	稼働管理	計画停止予定通知	クラウドインフラ保守及びファシリティ設備保守点検	サービス停止に関する事前連絡の提出時期	1ヶ月前
2			システム保守	オンライン・バッチ運用停止に関する事前連絡の提出時期	14日前
3		保守作業	保守スケジュール	保守時間・定期点検時間のスケジュールの提出時期	月次：該当月の前月の20日まで 報告期間：翌月含め3ヶ月分（確定分） 年次：該当年度の前年度最終月の20日まで
4			保守完了率	(時間内にインフラ保守を完了した件数)÷ (インフラ保守実施件数) 100〔%〕	100% オンサイト保守：4時間以内 修理・交換：2日以内
5			状態監視	死活監視（OS・ネットワーク） ※ネットワーク監視はご提供クラウドインフラ内の応答確認	応答確認の頻度
6		メッセージ監視（OSイベントログ）		通知メッセージの監視回数	1回/時間以上
7		サービス/プロセス稼働監視 ・本サービスで提供するユニタ取り扱い製品		サービス/プロセス稼働状況の確認頻度	1回/時間以上
8		クラウドインフラ監視		異常検知してから通知までの時間	検知後30分以内
9			時刻同期	サービス/プロセスを提供するクラウドインフラ間の時刻同期の頻度	1回/日 遵守率99%以上
10	障害管理（インフラ・ネットワーク） ※ミドルウェア・アプリケーションは含まず	障害対応	障害通知	障害検知から通知までの時間	検知後30分以内
11			1次切り分け	1次切り分けを行ってから報告までの時間	1次切り分け後60分以内
12			復旧対応	連絡を受けてから復旧作業を開始するまでの時間	連絡を受けてから90分以内
13				復旧完了までの時間	翌朝8時まで
14			障害報告	障害の復旧後に報告書を提出するまでの時間	障害復旧後3日以内
15		重大障害件数	重大障害の発生件数	2回/年以内	
16	セキュリティ管理	不正アクセス管理	不正アクセスの監視	不正アクセス検知から通知までの時間	検知後30分以内
17			対応措置を開始するまでの時間	検知後60分以内	
18			定期ログ集計報告	ログ集計内容の報告回数	1回/月
19		ウイルス対策	パターンファイルの更新	パターンファイルの更新頻度	ベンダーリリースから24時間以内
20			発見、検知時の対応	ウイルスの発見、検知までの時間	リアルタイム
21				ウイルス発見、検知から報告までの時間	ウイルスの発見、検知後30分以内
22				ウイルス発見、検知から対応開始までの時間	発見、検知後60分以内
23		定期ログ集計	レポートログ集計内容の報告回数	1回/月以上	
24		セキュリティホール対策	セキュリティパッチの適用	セキュリティパッチ適用要否の報告までの時間	ベンダーリリースから1ヶ月以内
25	セキュリティパッチ適用までの時間			適用要否報告から1週間以内	
26	バックアップ管理	バックアップ計画	バックアップ作業	システムバックアップの頻度	システム変更時、即日
27			正常バックアップ率	100%	
28		ストレージ管理	ストレージ管理	ハードディスク残容量の管理	閾値超え検知後60分以内の通知
29		世代管理	管理台帳に反映するまでの時間	2日以内に管理台帳に反映	
30	性能管理	性能情報収集	サーバ性能管理	サーバのCPU使用率を測定	閾値超え検知後60分以内の通知
31			サーバのディスク使用率を測定	閾値超え検知後60分以内の通知	
32			サーバのメモリ使用率を測定	閾値超え検知後60分以内の通知	