

## 別紙3 現行セキュリティクラウドにおけるサービス品質保証規定(参考)

京都自治体セキュリティクラウドサービスでは、「サービス稼働率」「システム回復時間」「セキュリティインシデント応答時間」「重要インシデント緊急対処時間」「緊急インシデント通知時間」について、一定の基準値のSLA(サービス品質保証)を規定しており、基準値を満たせない場合は、サービス毎に利用料を減額する。

### サービス稼働率 サービス稼働率99.9%を設定

各サービスの稼働率に基準値を設け、月間稼働率はその基準値を下回った場合に、各月間サービス利用料の一定率を減額。

サービス名		サービス品質基準値	減額する料金
基本セキュリティサービス①	インターネット接続用 BGPルータ運用	99.9% 99% 95%	99.9%未満 各月間当該サービス利用料の5% 99%未満 各月間当該サービス利用料の10% 95%未満 各月間当該サービス利用料の15%
	Webウイルスチェック		
	メールウイルス/スパム チェック/DLP(情報漏えい 対策)		
	Webフィルタリング		
	サンドボックス		
基本セキュリティサービス②	Webサーバ改ざん検知		
	Webサーバ/CMS/DNS		
無害化サービス			

### システム回復時間 サービス別の回復時間を設定

各サービスのシステム回復時間に基準値を設け、連続サービス停止時間が基準値を超過した場合に、各月間サービス利用料の一定率を減額。

サービス名		サービス品質基準値	減額する料金
基本セキュリティサービス①	インターネット接続用 BGPルータ運用	6時間	各月間当該サービス利用料の5%  なお、72時間連続して回復しなかった 場合、各月間当該サービス利用料の 100%を減額
	Webウイルスチェック		
	メールウイルス/スパム チェック/DLP(情報漏えい 対策)		
	Webフィルタリング		
	サンドボックス		
基本セキュリティサービス②	Webサーバ改ざん検知		
	Webサーバ/CMS/DNS		
無害化サービス		3時間	

## セキュリティインシデント応答時間 24時間365日の応答を設定

総合窓口にて受付を行ったセキュリティインシデントの調査開始までの基準値を設け、調査開始時間が基準値を超過した場合に、各月間サービス利用料の一定率を減額。なお、調査開始についてはメールもしくは電話にて通知する。

サービス名	サービス品質基準値	減額する料金
基本セキュリティサービス①	【開庁時間内:1時間】 (月～金曜日午前8時30分～午後6時※祝祭日除く)	各月間保守運用・監視 サービス費用の5%
基本セキュリティサービス②		
仮想閲覧サービス	【開庁時間外:3時間】 (上記以外の時間帯)	利用料の5%
無害化サービス		

## 重要インシデント緊急対処時間 重要インシデントを想定した対処措置時間を設定

情報漏えいやホームページの改ざんの発生又はその発生が強く疑われる場合(重要インシデント)の対症的措置(インターネット切断等)時間に基準値を設け、これを超過した場合に、各月間サービス利用料の一定率を減額。

サービス名	サービス品質基準	減額する料金
基本セキュリティサービス①	3時間	各月間保守運用・監視 サービス費用の5%
基本セキュリティサービス②		
仮想閲覧サービス		利用料の5%
無害化サービス		

## 緊急インシデント通知時間 セキュリティアナリストによる高い精度の通知を設定

セキュリティアナリストによる緊急インシデント通知時間に基準値を設け、高い精度の判断決定から職員様への通知が基準値を超過した場合に、各月間サービス利用料の一定率を減額。

サービス名	サービス品質基準	減額する料金
基本セキュリティサービス①	30分	各月間セキュリティ監視・ 分析サービス費用の5%
基本セキュリティサービス②		

### 【備考】

- ・セキュリティクラウド側に起因しない事由及び利用者の故意・悪意によるサービス停止は対象外とする。
- ・サービス内の限定される一時的な中断、セキュリティクラウド側に起因しない事由の判断が不明瞭な場合等については、別途協議とする。