

伊豆市公共施設予約システム保守及び運用支援水準

| 保守及び運用支援項目 | | 内容 | 基準値 | 企画提案者水準 |
|---------------|-------------------------|---|---|--|
| システムの 可用性 | 稼働時間 | サービス提供時間 | 24時間365日(ただし、計画停止、点検保守、データバックアップ等のための停止時間を除く) | 24時間365日(ただし、計画停止、点検保守、データバックアップ等のための停止時間を除く) |
| | 計画停止 | 点検検査等のために計画的にシステムを停止する時間 | 月24時間以内 | 月24時間以内 |
| | 計画停止予定通知 | 計画停止に関する事前連絡をするまでの時間 | 伊豆市へ:実施予定の14日前まで 利用者へ:実施予定7日前 (Webページ上での通知) | 伊豆市へ:実施予定の14日前まで 利用者へ:実施予定7日前 (Webページ上での通知) |
| | サービス稼働率 | 年間総稼働時間から計画停止時間を控除したシステム稼働時間の割合 | 年99%以上 | 年99%以上 |
| システムへの 信頼性 | 不正アクセスの認識と対策 | 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 | 6時間以内 | 6時間以内 |
| | ウイルス定義ファイルの更新 | 公表からセキュリティパッチ適用までの時間 | 24時間以内 | 24時間以内 |
| | セキュリティパッチの適用方針 | 公表からセキュリティパッチ適用方針を決定し、市に報告するまでの時間 | 7営業日以内 | 7営業日以内 |
| | 障害の報告 | 障害の検知から発生を通知(メールまたは電話)するまでの時間及び市に復旧予定時刻を報告するまでの時間 | 4時間以内 | 4時間以内 |
| | 障害の復旧回復時間 | 障害の検知から復旧回復までの時間 | 12時間以内 | 12時間以内 |
| | リカバリーポイント | データが破損した際に、リカバリーによって復元できる時点 | 前回バックアップ(前日)時点 | 前回バックアップ(前日)時点 |
| | ログの取得 | 利用者の利用状況、例外処理、情報セキュリティ事象の記録 | 月に1度 | ログは随時取得 |
| | 定期報告書 | システム管理者に定期報告書を提出する頻度 | 月次 | 月次(内部資料(外部非公開)としての報告書) |
| | バックアップ | データベースのバックアップ | 前日の状態に修復可能 | 前日の状態に修復可能 |
| | バックアップデータの保存期間 | 最新データをバックアップした媒体の保管期間 | 契約期間 | 最新データは30日間保管 媒体は契約期間保管 |
| データの出力 | サービスに関するデータ(原本データや統計情報) | 適時 | 随時(帳票出力にて可能) | |
| セキュリティ | IPS、ウイルス対策 | IPS、ウイルス対策のパターンファイル更新のタイミング | ベンダ更新から24時間以内に対応 | ウイルス対策は現状未導入で、更新はありません。理由としては、WEBサーバは管理者のみが更新を行い、適切な権限設定を行っております。また、WAFを導入し、外部からの攻撃を防いでおります。 |
| | OS、ミドルウェアのセキュリティパッチ | OS、ミドルウェアのセキュリティパッチ更新のタイミング | 緊急度高の物はベンダ提供後24時間以内に通知、7日以内に評価実装 | IPAの脆弱性情報を確認し、速やかに市に報告し7日以内に適用 |
| | 不正アクセス報告 | 監視により不正アクセスを検知してからシステム管理者及び利用者へ報告するまでの時間 | 30分以内 | 30分以内 |
| | 不正アクセス対処 | 監視により不正アクセスを検知してから対応に着手するまでの時間 | 2時間以内 | 2時間以内 |