

TSUBAME2.0 ホスティング(一般ホスティング)サービスレベル要件 (2015/1/1)

No.	新分類	項目No.	サービスレベル項目例	設定例	備考
1	サービス時間	(1-1)	サービス時間	24時間365日 (計画停止/保守を除く)	
		(1-2)	計画停止予定通知	原則14日前にメール及びホームページで通知	
2	可用性	(2-1)	サービス稼働率		
		(2-2)	ディザスタリカバリ	無し	利用者が待機系(すずかけ台)に仮想ホストを構築しておくことは可能
		(2-3)	重大障害時の代替手段	無し	
		(2-4)	アップグレード方針	セキュリティアップデート:原則公開から2週間以内 バージョンアップ:規定なし	
3	信頼性	(3-1)	平均復旧時間		
		(3-2)	システム監視基準	1営業日に一回ハードウェアと物理ホストの監視	仮想ホストは対象外
		(3-3)	障害通知プロセス	メール又はホームページで通知	
		(3-4)	障害通知時間	営業時間内:障害検知後1時間以内 営業時間外:翌営業日開始後	
		(3-5)	障害監視間隔	規定なし	
		(3-6)	サービス提供状況の報告方法/間隔	営業日あたり1回ホームページ上に公開	http://tsubame.gsic.titech.ac.jp/node/297
		(3-7)	ログの取得	パフォーマンスログ:リアルタイムのみ タスク、イベントログ:約1か月	vCenterServerの機能による
		(3-8)	データ保証の要件	保証なし	
		(3-9)	バックアップデータの保存期間	規定なし	
		(3-10)	データ消去の要件	廃止申請受付後、利用者に確認を取って仮想ホストを破棄	
4	サポート	(4-1)	サービス提供時間帯(障害対応)	平日9:00-17:00電話またはメールによる	電話による問い合わせは緊急時に限る
		(4-2)	サービス提供時間帯(一般問合せ)	平日9:00-17:00電話またはメールによる	電話による問い合わせは緊急時に限る

TSUBAME2.0 ホスティング(一般ホスティング)サービスレベル要件 (2015/1/1)

No.	新分類	項目No.	サービスレベル項目例	設定例	備考
5	性能基準	(5-1)	オンライン応答時間	該当無し	
		(5-2)	バッチ処理時間	該当無し	
		(5-3)	カスタマイズ性	必要に応じてCPU,メモリ,ディスクを増強可能	要相談
		(5-4)	外部接続性	該当無し	
		(5-5)	同時接続ユーザ数	制限無し	
6	セキュリティ	(6-1)	公的認証取得の要件	無	
		(6-2)	アプリケーションに関する第三者評価	無	
		(6-3)	情報取扱者の制限	限られた管理者のみアクセス可能	
		(6-4)	情報取扱い環境	仮想ホスト及びデータはICカードによる入室が管理された部屋に設置	スタッフの立会いの下、設備見学による一般人の入室あり。
		(6-5)	通信の暗号化レベル	有	vCenterServerの機能による