別紙６．SLA運用マニュアル案

小中学校ネットワークシステム運用支援業務委託

サービスレベル協定書

運用マニュアル（案）

平成 31 年 2 月

三重県教育委員会

1　用語の定義

本協定で使用する用語の意義は、次の通りである。

(1)　サービスレベル

小中学校ネットワークシステム運用支援業務委託におけるサービスの内容に対する品質の要求水準のことをいう。

(2)　サービスレベルマネジメント(SLM)

サービスレベルを評価する体制をいう。

(3)　委託者

三重県教育委員会をいう。

(4)　提供者

運用支援業務委託受託事業者である＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿をいう。

(5)　運用支援者

必要に応じて運用評価支援者（別途本県が指定する者）を指定する場合がある。

2　前提条件

本協定は、小中学校ネットワークシステム運用支援業務委託で行う運用作業に関するものである。

3　サービスレベルの評価項目

サービスレベルの評価項目は、別紙「SLA 評価項目（案)」(以下「別表」という。）のとおりとする。

ただし､委託者は必要と認めるときは､提供者と協議のうえサービスレベル評価項目、基準値、測定方法、減額ポイント及び判定時期等を変更することができる。

各サービスレベルの評価項目に対して、同一の事象等を繰返し発生させた場合（以下「再発」という。）には、項目別減額ポイントに繰返し回数を乗じた減額ポイントを付加するものとする。

再発の判断は、提供者から事象等の発生要因、対策の不備状況及び影響範囲を報告させ、月次に開催する会議において協議し決定するものとする。

なお、繰返し回数は本協定締結後から効力を発し、過去を含め同月内に発生した場合であっても対象とし加算するものとする。

4　サービスレベルの測定等

(1)　基本的な考え方

サービスレベルマネジメントの目的は、業務に必要とされているサービスのレベルを、委託者と提供者が協力しながら達成、維持、改善していくことにある。

(2)　サービスレベルの測定等

委託者は、提供者が達成しなければならないサービスレベルを満たしているか判断するため、次のとおりサービスレベルの測定等を行う。

ア　サービスレベルの測定者

サービスレベルの測定は、委託者が行う。

イ　サービスレベルの測定方法

サービスレベルの測定は、委託者独自の検査及び提供者からの報告に基づき行う。

ウ　サービスレベルの測定時期

(ｱ)　サービスレベルの測定は、原則月単位で対象月の翌月末までに行う。

(ｲ)　委託者は、必要と認めるときは、測定結果を取り消し、再測定を行うことができる。

エ　サービスレベル達成の判断方法

提供者が達成しなければならないサービスレベルを満たしたか否かは、別表（前項の規定により変更された場合は、その変更後の内容）に基づいて判断する。

(3)　減額ポイントの算定方法

ア　減額ポイントの集計方法

提供者が達成しなければならないサービスレベルを満たさなかった場合は、次に定める計算式により減額ポイントを集計する。項目ごとの減額ポイントは別表の減額ポイント欄に定める。

ｓ＝ｐ×（１＋ｃ）

ｓ：項目別減額ポイント

ｐ：減額ポイント

ｃ：再発回数（測定時期単位でカウントする。）

集計後減額ポイント＝Σｓ

イ　集計後減額ポイントの累積

集計後減額ポイントは、半期単位で累積させ次半期に持ち越さない。

ウ　評価項目に対する再発予防措置

各サービスレベルの評価項目に対して、同一の事象等を繰返し発生させた場合（以下「再発」という。）には、項目別減額ポイントに繰返し回数を乗じた減額ポイントを付加するものとする。

再発の判断は、事象等の発生要因・対策の不備状況・影響範囲を鑑みて、委託者提供者が協議し決定するものとする。なお、繰返し回数は本協定締結後から効力を発し、過去を含め同月内に発生した場合であっても対象とし加算するものとする。

エ　集計後減額ポイントの消滅

提供者が本委託業務で求めるサービスレベルよりも高いレベルの業務（提案、機能改善等）を実施した場合（実施計画も含む）には、委託者はインセンティブとして減額ポイントを消滅させることができる。また、実施時期は双方が協議の上決定する。

インセンティブは複数回与えることができるが、集計後減額ポイントを越えて与えることはできない。

また、インセンティブは、半期単位で集計し次半期に持ち越さない。

５　サービスレベルの達成状況の評価等

サービスレベルの達成状況を評価するために委託者、提供者及び運用評価支援者により構成されるサービスレベルマネジメント委員会（以下「SLM 委員会」という。）を設置する。

SLM 委員会において提供者はサービスレベルの達成状況を報告するとともに、サービスにおける課題に関する情報を委託者と共有し、課題解決のための対応方策について提案することとする。

SLM 委員会は「定例運用会議」と「年間評価会議」で構成する。

(1)　定例運用会議

２ヶ月に１回開催し､前月分までのサービスレベル達成状況の確認及び評価を行い、対応策の提案、討議、選定と優先順位付け、対応結果評価等を行う。また、特別な変

更等が発生した場合には、それらが本協定に及ぼす影響を分析し、必要に応じて本協定変更の検討を行う。

(2)　評価会議

６ヶ月に１回開催し、６ヶ月間のサービスレベル達成状況にインセンティブの内容を加味した上で、委託者、提供者及び運用評価支援者の協議に基づいて集計後減額ポイントを確定する。

なお、集計後減額ポイント確定後にペナルティ又はインセンティブに該当する事実が生じたときは、双方協議の上対応を決定する。

(3)　集計後減額ポイントに基づくペナルティ基準

評価会議において決定した集計後減額ポイントに基づき、提供者に対して課すペナルティは次のとおりとする。

ア　集計後減額ポイントの合計が２０以上４０未満の場合は、当期委託料の３％を減ずる。

イ　集計後減額ポイントの合計が４０以上５０未満の場合は、当期委託料の５％を減ずる。

ウ　集計後減額ポイントの合計が５０以上の場合は、当期委託料の１０％を減ずる

6　サービスレベル達成状況向上のための措置

提供者の責によりサービスレベルが本協定に定める水準に達していない場合、提供者は速やかに次の措置を講じ、未達成状態を改善するものとする。

(1)　改善策の検討・実施

改善策（手続きの見直し、仕組み・ツールの導入、試験・検証等）の検討及び実施を行う。この作業にかかる費用は、提供者が負うものとする。

(2)　体制の見直し、主要担当の常駐化、交代

集計後減額ポイントが５０を超えた場合は、提供者は主要担当者（責任者及び補佐等）を本契約以外の業務に従事させてはならない。また、提供者は委託者から指摘された事項の実現のため、担当者の交代が必要と認めるときは、代替要員を２週間以内に選任し委託者の了承を得ることとする。

7　免責事項

次の事由により、提供者が本協定に定める水準を達成できなかった場合には、その責を免ずる。

(1)　委託者の都合により、業務遂行に対する影響があると判断されたとき。

(2)　自然災害等の不可抗力により、委託業務遂行が困難であると判断されたとき。