

資料 2-2 別紙 1 サービスレベル協定の考え方

1. 契約における位置づけ

サービスレベル協定（以下、「協定」という。）は、本県と受託者との間で契約を締結する際に、提供するサービスの範囲・内容及び前提となる諸事項を踏まえた上で、サービスの品質に対する要求水準を規定するとともに、規定した内容が適正に実現されるための運営ルールを両者の合意として明文化する。

協定は、本県と受託者双方による合意の結果として、提供されるサービス品質の基準等を明確に規定するものであり、契約文書の一部もしくは独立した文書として締結する。

2. サービスレベルの算定方法等

サービスレベル算定方法、未達成時の具体的な対応方法などについては、以下の内容を想定している。

- 1) サービスレベル設定項目ごとにペナルティポイントを設定する。
- 2) 毎月の実績報告等により、サービスレベル未達成項目にペナルティポイントを累積する。また、未達成が繰り返された場合は、その繰り返し回数に応じてペナルティポイントを加重して累積する。
- 3) 累積されたペナルティポイントが一定のポイントに達したら、数パーセントから数十パーセントの範囲で委託料を減額する。
- 4) 累積されたペナルティポイントは一定期間の経過をもって消滅する。
- 5) このペナルティにより、本県の契約解除権は制限されない。

注) 上記サービスレベル算定方法等は、あくまでも例示であり、実際の算定方法等とは異なる場合がある。

3. 想定されるサービスレベル項目の例示

- 1) 業務全般について
 - ア. 連絡体制に関する事項
 - イ. 業務実施における迅速さ、正確さに関する事項
 - ウ. 県職員の業務負荷の軽減に関する事項 など
- 2) システムの品質について
 - ア. 提供される成果物の品質に関する事項
 - イ. システムの可用性、信頼性、機能性、性能等に関する事項 など
- 3) 運用保守業務について
 - ア. 障害予防及び障害時対応並びに障害事後対策に関する事項
 - イ. 関係各システムとの連携に関する事項
 - ウ. セキュリティ、個人情報保護、守秘義務等に関する事項
 - エ. ハードウェア保守業務に関する事項
 - オ. ソフトウェアのバージョンアップ等に関する事項 など

注) これらのサービスレベル項目は、あくまでも例示したにすぎないものであり、実際の項目及びペナルティポイントは県と受託者双方の合意で決定する。