別紙５．SLA 協定例

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（例）

1. 目的

三重県教育委員会（以下「甲」という。）と＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（以下「乙」という。）が締結している小中学校ネットワークシステム運用支援業務委託において、乙が提供するサービスレベルの水準を保つために本協定を締結する。

2. 責任分担

業務プロセスごとの役割と責任を明確化するための責任分担は次のとおりとする。

プロセス	サブプロセス	アクティビティ	甲	乙
業務全般	連絡体制・管理体制	全般		○
		連絡表、仕様変更表運用体制	△	○
		電話連絡体制	△	○
		緊急通報（メール）連絡体制		○
		電話、緊急通報連絡体制	△	○
		電子メール連絡体制		○
	各種ドキュメントの作成と提出	各種ドキュメントの作成と提出		○
業務実施計画・スケジュール	業務実施計画・スケジュール	業務実施計画・スケジュール	△	○
業務・作業内容	業務・作業内容	本業務の業務履行報告		○
	システムの可用性	システムの可用性		○
	予防保全	性能管理		○
	セキュリティ対策	ソフトウェア及びハードウェアのセキュリティ対策		○
		セキュリティ対策の報告		○
	障害対応	オンラインの障害対応速度		○
	サポート業務	問い合わせ内容の分析報告		○
提案・機能改善	提案・機能改善	提案・機能改善		○

○は主、△は関連を示す。

3. 評価項目

評価項目は、別紙「サービスレベル基準表」（以下、「別表」という。）のとおりとする。

ただし、甲は必要と認めるときは、乙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。

4. サービスレベルの測定等

甲は、乙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。

(1) サービスレベルの測定者

サービスレベルの測定は、甲が行う。

(2) サービスレベルの測定方法

サービスレベルの測定は、甲独自の検査、または、乙からの報告に基づき行う。

(3) 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　甲は、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。

(4) サービスレベル達成の判断方法

乙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、別表のサービスレベル基準値（前項の規定により変更された場合は、その変更後の基準値）に基づいて判断する。

5. 減額ポイントの算定方法

(1) 減額ポイントの集計方法

乙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別表の大項目ごとに集計する。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。

$s = p \times (1 + c)$

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

(2) 集計後減額ポイントの累積

集計後減額ポイントは、年度単位で累積させ次年度に持ち越さない。

(3) 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、甲乙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。

(4) 集計後減額ポイントの消滅

乙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）を実施した場合には、甲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。

6. 集計後減額ポイントに基づくペナルティ基準

甲が、集計後減額ポイントに基づき、乙に対して課すペナルティは次のとおりとする。ただし、集計後減額ポイントは４月から翌年３月までの累計とする。

(1) 集計後減額ポイントの合計が２０以上４０未満の場合は、契約額の３％を減ずる。

(2) 集計後減額ポイントの合計が４０以上５０未満の場合は、契約額の５％を減ずる。

(3) 集計後減額ポイントの合計が５０以上の場合は、契約額の１０％を減ずる

7. サービスレベル達成状況向上のための措置

乙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、乙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、乙が負担する。

(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、乙は主要担当者（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、乙は甲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週間以内に選任し甲の了承を得ることとする。

8. 免責事項

次の事由により、乙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) 甲の都合により、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。

9. 協定外事項等の協議

本協定に定めるもののほか、必要な事項及び本協定に関して生じた疑義については、甲乙協議のうえ、定めるものとする。