

## サービスレベル協定(案)

本サービスレベル協定は、本業務委託契約の受託者(以下「受託者」という。)が達成しなければならないサービスの内容、サービスの基準(以下「サービスレベル」という。)、サービスレベルが未達成である場合の委託料の減額基準等について記述したものである。

### 1 サービスレベルの設定

三重県立図書館(以下、「図書館」という。)に対し、受託者が達成しなければならないサービスレベルは「サービスレベル設定基準(案)」に定めるところによる。ただし、図書館は、特別な事情がある場合は、当該事情が影響する範囲において、受託者との協議に基づき、別記のサービスレベルの基準を変更することができる。

### 2 サービスレベルの適用期間

サービスレベルの適用期間は、令和〇年〇月〇日から令和9年3月31日までとする。

### 3 サービスレベルの測定等

図書館は、受託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。

#### (1) サービスレベルの測定者

- ・ サービスレベルの測定は、図書館が行う。

#### (2) サービスレベルの測定方法

- ・ サービスレベルの測定は、図書館独自の検査または受託者からの報告に基づき行う。

#### (3) サービスレベルの測定時期

- ・ 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。
- ・ 図書館は、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ものとする。

#### (4) サービスレベル達成の判断方法

受託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、別紙「サービスレベル設定基準(案)」の基準値欄に定める基準値(前述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。

### 4 減額ポイントの集計

#### (1) 減額ポイントの集計方法

受託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。各項目の減額ポイントは別記の減額ポイント欄に定める。

$$\text{集計後減額ポイント} = \sum S$$

$$S = P \times C$$

S: 項目別減額ポイント

P: 減額ポイント

C: 発生回数(測定時期単位でカウント)

(2) 集計後減額ポイントの累積

集計後減額ポイントは、次の規定により消滅するまでは、次期の集計に繰越累積するものとする。

(3) 集計後減額ポイントの消滅

集計後減額ポイント(累積されているものを含む。以下同じ。)は、当該集計後減額ポイントに基づき、図書館が次のペナルティ基準によりペナルティを課した場合、または、測定時期より1カ年を経過した場合に消滅する。なお、消滅させる集計後減額ポイントは、図書館が決定する。

## 5 ペナルティ基準

図書館が、集計後減額ポイントに基づき、受託者に対して課すペナルティは次のとおりとする。

なお、下記に記した「最も直近に支払われる委託料」は、本業務委託契約書第〇条〇項に従い、各年度の委託業務のうちの運用管理保守業務、ハードウェア機器・基本ソフトウェア保守業務に係る費用の4分の1を限度額とする。

(1) 集計後減額ポイントが25以上50未満の場合は、最も直近に支払われる委託料の5%を減ずる。

(2) 集計後減額ポイントが50の場合は、最も直近に支払われる委託料の10%を減ずる。

(3) 集計後減額ポイントが51以上140未満の場合は、集計後減額ポイントから40を引いた数値を減額率(%)とし、最も直近に支払われる委託料を減ずる。

(4) 集計後減額ポイントが140以上の場合は、最も直近に支払われる委託料の全額を減ずる。

## 6 自然災害等による作業等の遅延

自然災害等による作業等の遅延については、図書館との協議のうえ、減額ポイントを考慮する。

## 7 インセンティブ基準

本サービスレベル協定におけるインセンティブ基準は次のとおりとする。

(1) 受託者が本業務委託契約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)を行った場合、減額ポイントと相殺できるものとする。

(2) インセンティブの適用は、本業務委託契約における各年度の支払限度額の範囲内とする。