

運用保守SLA基準表

No	区分	目標項目	定義	目標(保証)値	測定方法	ペナルティポイント	インセンティブポイント	前提条件
1	運用	定例会	翌月第10開庁日までに定例会を開催する。	100%	基準遵守件数÷定例報告回数×100	-5		三重県もしくは受託者の都合により日程調整が必要となった場合は、三重県と協議のうえ決定した日まで
2		定例会議事録	定例会翌日から、5開庁日以内に議事録を提示する。	100%	基準遵守件数÷定例報告回数×100	-5		三重県もしくは受託者の都合により日程調整が必要となった場合は、三重県と協議のうえ決定した日まで
3		S L M会議	S L M (サービスレベルマネジメント) 会議を半年に1回開催する。	100%	S L M会議議事録及びその成果物(修正版S L A)を半年に1回提出して三重県の承認を得る。 修正がない場合には、その旨を議事録に記載して提出する。	-5		
4		見積書提出	三重県が提出を求めた翌日から、5開庁日以内に見積書を提出する。	100%	基準遵守件数÷見積依頼数×100	-5		三重県からの見積依頼は連絡票で提示することとする。 なお、 <u>見積依頼前に、三重県と受託者間で、仕様や作業内容について十分な協議が行われていることとする。</u> また、見積依頼内容により5開庁日を超える場合には、事前に三重県と協議のうえ別途期限を設ける。
5		連絡体制	三重県が連絡票による問い合わせを行った後、連絡票に記載した期日までにそれに対する回答又は対応方針案を提示する。	一次回答は翌開庁日12時まで(受付期限は前日24時) 100%	基準遵守件数÷総件数×100	-5		連絡票によるメールへの回答に限る。 対象となる連絡票は別紙「連絡票管理台帳」に示す。 また、内容により連絡票に記載した期日内での対応が困難と想定される場合は、左記目標値以内に一次回答を行い、三重県と協議のうえ別途期限を設けるものとする。
6	可用性	稼働率	サービス利用可能時間のうち、実際に利用可能な時間の割合。サービス利用時間の集計はサブシステムごとを実施する。最も低い稼働率のサブシステムをもって判定を行う。 ※以下に起因する障害については、SLA判定対象外とする。 ・電子入札コアシステム(受託者改修部分を除く) ・ICカード(発注者、受注者) 月ごとに稼働率を算出し、目標値を下回る場合、以下の設定区分に応じた減点ポイントを付与するものとする。 →ただし、障害のレベルは、三重県と受託者で協議し決定する。	99%以上	(受発注者側システム利用時間の総計(分))÷(受発注者側システムサービス利用時間の総計(分))×100			【サービス利用時間の定義】 (電子入札システム運用時間) 【発注者】:平日8:00~22:00 【受注者】:平日8:00~20:00 (入札情報サービス運用時間) 【発注者】:平日8:00~22:00 【受注者】:24時間365日 ※三重県が定める運用停止日及びメンテナンス日を除く ※保守環境は除く
			①サービス完全停止: サービスが完全に使えなくなり、業務に支障が出た障害。	-60				
			②一部機能停止(重要度高): 社会的信頼に影響する障害、システム利用者への影響が大きい障害、またはシステム利用者以外の第三者に影響が及んだ障害が発生した場合。	-40				
			③一部機能停止(重要度低): システム利用者への影響が軽微な障害。発生のタイミングによっては②障害になっていた可能性がある障害。	-10				
			④一部機能停止(暫定回避策あり): 上記障害レベルに該当しない軽微な障害で、運用上に影響がほぼ無い場合。	-5				
7		サービス利用可能時間のうち、実際に利用可能な時間の割合。 ※以下に起因する障害については、SLA判定対象外とする。 ・電子入札コアシステム(受託者改修部分を除く) ・ICカード(発注者、受注者)	100%	(受発注者側システム利用時間の総計)÷(受発注者側システムサービス利用時間の総計)×100		5	※事前に三重県の許可を得た計画停止および三重県が定めた運用停止日(期間)を除く。 ※集計は4半期単位で行う。	
8	性能	レスポンス	①入札情報サービスシステム検索画面 8秒以内	ストップウォッチによる目視測定(測定は1回/月: 定例会終了後) 同一ページで5回測定し、最高・最低値を除く3回を有効とし、四半期分を累積し、月数×回数で割った平均値	-20		三重県にて指定端末を決定する。 指定端末のスペック、基準画面、測定方法等については別紙2のとおり。 ※測定の結果、目標値を下回る場合には原因の切り分けを行うためインターネット環境からの測定を実施し、三重県の端末やネットワーク等に原因がある場合にはペナルティポイントの対象外とする。	
			②電子入札システム受注者向け入札画面 60秒以内					
			③電子入札システム発注者向け開札画面 30秒以内					

運用保守SLA基準表

No	区分	目標項目	定義	目標 (保証) 値	測定方法	ペナル ティ ポイント	インセン ティブポ イント	前提条件
9		他システムへの影響	サービス提供側の障害により、連携先システムに影響が発生した回数	発生なし	測定対象月の発生回数を協議のうえ決定。	-5		・連携先システムの原因は、対象外とする。 ・測定対象機能は、別途協議のうえ決定する。 ・双方が合意した発生回数に対し、左記減点ポイントを乗じる。
10		障害検知	障害発生から障害発生を検知するまでの時間	15分未満	障害検知時間を記録し、障害復旧後に障害発生時間を特定し、経過時間を算出	0		※障害検知時間の考え方は、別図参照。 ※運用及び保守業務時間外の場合は、監視ツールによるメール通知も可とする。
				30分未満		-10		
				30分以上		-20		
				30分以上かつNo.6で定義する障害のレベル①サービス完全停止、②一部機能停止（重要度高）の障害について、受託者が利用者からの連絡・問合せ時点で受託者側が障害検知できていない場合		-40		
11	信頼性	発生通知時間	障害検知から受託者が三重県に障害発生の第一報を通知するまでの時間	15分以内	障害発生通知時間を記録し、障害検知からの経過時間を算出	-20		※障害検知時間の考え方は、別図参照。 ※運用及び保守業務時間内に限る。同時間の場合における連絡手段は基本的に電話とし、併せてEmailで通知を行う。 ※サービス停止を伴う場合は復旧見込み時間を含む通知を行う。
12		復旧回復時間	サービス停止を伴う障害検知から復旧までの時間	サーバ等インフラ停止の場合：2時間以内 プログラム原因による一部機能停止の場合：障害検知から2時間以内に対応方針を提示。 原則、復旧は翌サービス開始時までとし、それが難しい場合には、協議の上、復旧期限を設定する。	サービス稼働再開時間を記録し、障害検知からの経過時間を算出			サービス利用可能時間内に限る。 また、手段は基本的に電話とし、併せてEmailで通知を行う。 ※保守環境は除く。ただし、保守環境の動作確認遅延に伴い、本番リリースに影響を与えた場合には対象とする。
				①サービス完全停止：サービスが完全に使えなくなり、業務に支障が出た障害。	-60			
				②一部機能停止（重要度高）：社会的信頼に影響する障害、システム利用者への影響が大きい障害、またはシステム利用者以外の第三者に影響が及んだ障害が発生した場合。	-40			
				③一部機能停止（重要度低）：システム利用者への影響が軽微な障害。発生のタイミングによっては②障害になっていた可能性がある障害。	-10			
				④一部機能停止（暫定回避策あり）：上記障害レベルに該当しない軽微な障害で、運用上に影響がほぼ無い場合。	-5			
13		システム連携	障害検知から初期対処策提示までの所要時間は、右の基準値以内であること。 ただし、原因調査に時間を要する場合は、右の基準値以内に報告を行うこと。	障害検知から1時間以内 ただし、原因調査に時間を要する場合は、上の基準値以内に報告を行うこと。	初期対処策提示時間を記録し、障害検知からの経過時間を算出	-10		原因調査に時間を要する場合の判断については三重県と協議を行う。
14	復旧通知時間	サービス停止を伴う障害について、障害復旧から受託者が三重県に障害復旧を通知するまでの時間	15分以内	障害復旧時間・復旧通知時間を記録し、復旧からの経過時間を算出	-20		サービス利用可能時間内に限る。 また、手段は基本的に電話とし、併せてEmailで通知を行う。	
15	障害報告	障害復旧から3開庁日以内に報告書を提出	100%	基準遵守件数÷障害発生件数×100	-10			

運用保守SLA基準表

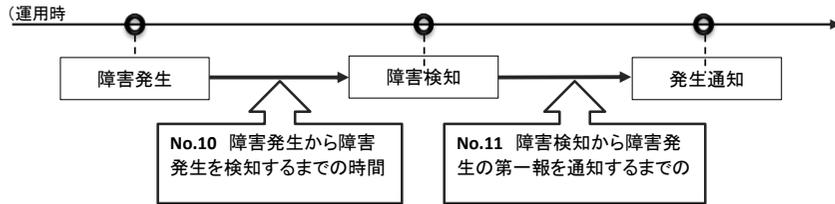
別添11

No	区分	目標項目	定義	目標 (保証)値	測定方法	ペナル ティ ポイント	インセン ティブポ イント	前提条件
16	障害再発防止		障害が再発した回数	0回	ソフトウェアの不具合修正がされていなかったことによる障害再発回数およびハードウェア障害のうち、同一機器、同一箇所が原因の3か月以内の障害再発回数			契約期間内に判明したソフトウェアの不具合に起因する障害に限る。ただし、三重県と受託者間で合意した当該障害の対処完了予定日までに再発した場合を除く。
			①サービス完全停止：サービスが完全に使えなくなり、業務に支障が出た障害。		-60			
			②一部機能停止（重要度高）：社会的信頼に影響する障害、システム利用者への影響が大きい障害、またはシステム利用者以外の第三者に影響が及んだ障害が発生した場合。		-40			
			③一部機能停止（重要度低）：システム利用者への影響が軽微な障害。発生のタイミングによっては②障害になっていた可能性がある障害。		-10			
			④一部機能停止（暫定回避策あり）：上記障害レベルに該当しない軽微な障害で、運用上に影響がほぼ無い場合。		-5			
17	セキュリティ	ウイルス感染	ウイルス感染によるシステム障害または情報の漏洩	0 回／四半期	随時チェックを実施し、その記録を定例会で報告	-60		
不正アクセス等のチェック		不正アクセス等のチェックを行う。不正アクセスによるシステム障害または情報漏洩	0 回／四半期	随時チェックを実施し、その記録を定例会で報告	-60			
19	運用負荷軽減	職員サポート	運用計画書で規定した以外の業務が発生し、運用支援要員が作業を実施する場合。	①システム運用保守時間内に三重県から緊急作業依頼があった場合 ②作業完了時間が深夜（22時以降）あるいは休日に掛かる場合 ③右記前提条件以外の場合（障害復旧など緊急時を想定）で、作業完了時間が深夜（22時以降）あるいは休日に掛かる場合	三重県が月例会議で確認する。ただし、評価ポイントの集計時期は、四半期単位とする。 回数×対象ポイント		5 10 15	【作業時間の定義】 運用支援要員通常業務時間：平日9:00～17:00 システム運用保守時間：平日8:00～22:00 深夜：平日の22:00以降～翌8:00まで 休日：三重県庁開庁日以外 なお、②③は作業の1ヶ月前までに三重県から依頼があり、かつ実施可能な業務を対象とする。
20	データ管理	バックアップ	データの日次バックアップに失敗した回数	0回	日次バックアップのログを定例会で報告	-10		情報発生時にデータベースを前日の状態に復元できるようデータの保全を行う。
21	ヘルプデスク	バックログ率	1日のヘルプデスク業務終了時点における未解決の件数の全問合せ件数に対する割合	全体の10%未満	当日未解決件数÷全問合せ件数×100	-20		
全体の0%				当日未解決件数÷全問合せ件数×100			7	ヘルプデスクへの連絡後、発注者もしくは受注者から県に同じ用件での問い合わせがあった場合を除く。
23		一次回答率	電話におけるヘルプデスクにおいて、初回コールの通話内で解決できた件数の全問合せ件数に対する割合	全体の85%以上	初回コール内で解決した件数÷全問合せ件数×100	-20		
24				全体の100%	初回コール内で解決した件数÷全問合せ件数×100			7
25		対応完了率	基準時間(15分)以内に利用者からの問い合わせに対して対応完了となる割合	全体の65%以上	基準時間内の対応完了数÷全着信数×100	-20		

運用保守SLA基準表

No	区分	目標項目	定義	目標 (保証) 値	測定方法	ペナル ティ ポイント	インセン ティブポ イント	前提条件
26	操作研修	研修会及び説明会満足度	本運用開始後の職員向け研修会及び登録業者向け説明会で実施する満足度アンケートにおいて、受講者の満足度の平均が、10点満点中、右の基準値以上であること。	7.0以上	①公共調達システム発注者向け ②公共調達システム受注者向け ③物件調達システム発注者向け ④物件調達システム受注者向け	-10		アンケート項目の見直しを行い、説明会・研修会満足度を抽出できるようにする。また、アンケート回収後に集計を行い三重県に写しを提出し、内容を双方で精査・協議する。なお、説明会・研修会満足度以外の評価が反映されているアンケートについては集計の対象外とする。
27		研修会及び説明会満足度	本運用開始後の職員向け研修会及び登録業者向け説明会で実施する満足度アンケートにおいて、受講者の満足度の平均が、10点満点中、右の基準値以上であること。	8.0以上	上記それぞれのアンケートの「満足度回答点数集計結果÷回答数合計」÷4(平均値)		10	

<参考> 障害発生から発生通知までの時間の定義について(No.9及びNo.10に関する補足)



障害発生時間：障害が発生した時間(障害発生時間が特定できない場合は別途協議する。)

障害検知時間：受託者が障害発生(監視ツールの異常発呼等)を認知した時間

発生通知時間：三重県へ第一報を通知した時間