

サービスレベル設定基準（案）

No	大項目	中項目	小項目	設定項目	サービスレベル設定		サービスレベル 遵守率計算式	必要と される 遵守率	減額ポ イント	備考
					サービス内容	サービスレベル 基準値	遵守率＝			
1	業務全般	(1)虚偽報告	①虚偽報告	虚偽報告	本システムに関わる図書館への報告等において、故意又は重過失による虚偽報告は、右の基準値以内であること。	1回未満/月	-	100%	50	報告には図書館が提出を求めたドキュメントを含む
2		(2)守秘義務違反	①守秘義務違反	守秘義務違反	本システムに関わる図書館への報告等において、故意又は重過失による守秘義務違反は、右の基準値以内であること。	1回未満/月	-	100%	50	再委託先の責によるものを含む
3		(3)ミスによる障害発生	①ミスによる障害発生	ミスによる障害発生	運用保守業務において、受託者の作業ミス等による、運用継続が困難な障害の発生は、右の基準値以内であること。 なお、新機能のテスト作業等、あらかじめ障害発生の可能性を見越した作業は、発生回数に含まない。	2回未満/月	-	100%	30	再委託先の責によるものを含む
4		(4)連絡体制・管理体制	①全般	連絡体制図、管理体制図	本業務を実施するうえで必要となる連絡体制図、管理体制図を作成し、図書館に提出すること。 なお、連絡体制図には緊急時の連絡先体制及び個人情報等の管理体制を含むものとする。	契約後、1週間以内。また、変更がある場合は、7営業日前までに提出。	基準遵守件数 ÷ 提出書類数 × 100	90%以上	20	
5		電話呼び出し時間			業務システム停止等、業務が行えないような状況が発生した場合、図書館からの電話に右の基準値以内で応答すること。	図書館が受託者の緊急連絡先（携帯電話等）へ電話し留守番電話等への登録後30分以内に折返し連絡	基準遵守件数 ÷ 電話問い合わせ件数 × 100	90%以上	10	
6		対応方針案提示所要時間			図書館との間で協議が終了してから、右の基準値以内にその回答または対応方針案等を提示すること。	連絡体制時間帯内で1時間以内、連絡体制時間帯外で1.5時間以内	基準遵守件数 ÷ 電話問い合わせ件数 × 100	90%以上	10	
7		(5)各種ドキュメントの作成と提出	①各種ドキュメントの作成と提出	各種提出ドキュメントの提出時期	図書館がドキュメント提出を求めた時、右の基準値以内で提出すること。	提出を求めてから7営業日以内、なお、事前協議により提出日締切を定めた場合はこの限りではない。	基準遵守件数 ÷ 作成ドキュメント数 × 100	95%以上	10	
8	業務実施計画・スケジュール	(1)業務実施計画・スケジュール	①業務実施計画・スケジュール	業務実施計画・スケジュール	本業務の業務実施計画・スケジュールを作成し、図書館に提出すること。 なお、本業務で必要とする各納品物件と図書館へのレビュー等の納期を明確にすること。	契約後、2週間以内。また、変更がある場合は、7営業日前までに提出。	-	100%	20	
9	(1)業務・作業内容	①本業務の業務履行報告	本業務の業務履行報告	本業務の履行について、図書館に月次報告を行うこと。	1回以上/月	-	100%	20		
10		①システムの可用性	システムの可用性	業務機能、Myライブラリ機能（検索含む）、横断検索／相互貸借機能、Webページ公開機能の4機能において、各機能別稼働率（稼働時間 ÷ 運用時間 × 100）は、すべて右の基準値以上であること。	99.5%以上/年 なお、メンテナンス作業等、事前に判明している停止時間は、稼働時間に含まないものとする。	-	100%	25		
11				障害発生限度	本システムの運用・管理による24時間以上のサーバ及びサービス停止に至る障害は、右の基準値以内であること。	1回未満/月	-	100%	30	

サービスレベル設定基準（案）

No	大項目	中項目	小項目	設定項目	サービスレベル設定		サービスレベル 遵守率計算式	必要と される 遵守率	減額ポ イント	備考
					サービス内容	サービスレベル 基準値				
12	業務・作 業内容	(2)システムの 可用性	②障害発生 限度	障害発生限 度	本システムの運用・管理に よる24時間以上のサービスの 劣化、一部停止を引き起 こす障害は、右の基準値以 内であること。	1回未満/月	-	100%	25	
13				障害発生限 度	本システムの運用・管理に よる12時間以上24時間未 満のサービスの劣化を引き 起こす障害は、右の基準値 以内であること。	1回未満/月	-	100%	20	
14				障害発生限 度	項番13に至らない本システ ムの運用・管理によるトラブ ルは、右の基準値以内であ ること。	4回以内/月	-	100%	20	
15		(3)予防保全	①予防保全	性能管理	可用性を維持するために必 要な性能管理(パフォーマ ンス調査、システム資源の 利用状況監視)を実施し、 図書館に報告すること。	1回以上/月	-	100%	20	
16				運用に影響 のあるソフト ウェア、 ファーム ウェア等の 更新適用	導入したソフトウェア及び ハードウェアのファームウ ェアに、適用しないと運用に 支障のある更新が公開さ れた際には、右の基準値以 内に対応を行い、図書館に 報告すること。	公開の翌日から1ヶ月以内 ただし、緊急に対策をすべ き場合は、図書館へ報告の 上、随時対応を行うこと。	-	100%	20	
17		(4)セキュリ ティ対策	①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 策基準	ソフトウェア及びハードウ ェアのセキュリティ対策の基 準を設定し、図書館の承認 を得ること。	各機器を各ネットワークに 接続する1週間前までに提 出。また、現行の基準を変 更する場合は、2週間前ま でに提出。	-	100%	30	
18				セキュリティ 対策の報告	納入ソフトウェア及びハード ウェアのセキュリティ情報・ ファームウェア更新情報を 収集し、上の基準に従い、 図書館に報告すること。	1回以上/月 ただし、緊急に対策をすべ き場合は、随時報告を行う こと。	-	100%	20	
19				公開サーバ のセキュリ ティ対策	公開サーバに適用が必要 となるセキュリティパッチ (外部ストレージのファーム ウェア更新を含む)が公開 されてから適用までの所要 時間は、右の基準値以内 であること。	緊急度「高」(各メーカーよ り「緊急」として公開され たもの)のパッチについては 項番18において図書館の 承認を受けてから翌日以 内、それ以外については図 書館の承認を受けてから3 日以内	-	100%	20	
20				内部サーバ 等のセキュ リティ対策	内部サーバ、端末機器等 に適用が必要となるセキュ リティパッチ(ファームウェア 更新を含む)が公開されて から適用までの所要時間 は、右の基準値以内である こと。	緊急度「高」(各メーカーよ り「緊急」として公開され たもの)のパッチについては 項番18において図書館の 承認を受けてから1週間 以内、それ以外については 図書館の承認を受けてから 1ヶ月以内	-	100%	20	
21				公開サー バ・内部 サーバ障害 時における 図書館への 連絡	①初動作業 開始速度	公開サーバ、内部サーバま たはWebサービスが停止す るなどの緊急時において、 右の基準値以内に図書館 へ連絡すること。	8時30分から20時に発生し た場合は受託者が認知し てから30分以内 それ以外の時間帯につい ては図書館の緊急連絡先 (携帯電話)へ受託者が認 知してから1時間以内に連 絡	-	90%以 上	20
22		初動作業開 始速度	項番21に定めた緊急時に おいて、初動作業開始速度 は、右の基準値以内であ ること。	受託者が認知してから30分 以内	基準遵守件数 ÷ 障害発生件 数 × 100	90%以 上	20			
23		通常業務時 間内におけ る障害対応 速度	毎日8:30~20:00における 項番21に定めた緊急時に おいて、図書館への連絡か 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。	1時間以内	基準遵守件数 ÷ 障害発生件 数 × 100	90%以 上	20			

サービスレベル設定基準（案）

No	大項目	中項目	小項目	設定項目	サービスレベル設定		サービスレベル 遵守率計算式	必要と される 遵守率	減額ポ イント	備考
					サービス内容	サービスレベル 基準値				
24		(5)障害対応	②障害対応 速度	通常業務時 間外における 障害対応 速度	毎日8:30～20:00以外の時 間における項番21に定めた 緊急時において、図書館へ の連絡から初期対処策提 示までの所要時間は、右の 基準値以内であること。	翌日8:30まで	基準遵守件数 ÷ 障害発生件 数 × 100	90%以 上	20	
25	一次対応速 度			項番21に定めた緊急時に おいて、右の基準値以内に 障害切り分け及び障害拡 散防止措置を行うこと。	受託者の最初の報告から2 時間以内	基準遵守件数 ÷ 障害発生件 数 × 100	90%以 上	20		
26	修正対応速 度			項番21に定めた緊急時に おいて、右の基準値以内で 一時的な対応を行うこと。	受託者の最初の報告から 12時間以内	基準遵守件数 ÷ 障害発生件 数 × 100	90%以 上	20		
27	復旧対応速 度			項番21に定めた緊急時に おいて、障害は右の基準値 以内で復旧させること。 復旧できない場合は暫定 措置を講ずること。	0時を起点とし、翌業務開 始前まで	基準遵守件数 ÷ 障害発生件 数 × 100	90%以 上	20		
28	長時間かか る障害対応 作業の途中 報告			サーバ設置場所もしくは図 書館到着後、障害の回復 に2時間以上かかる場合、 図書館に右の基準値ごと に、途中報告すること。	作業時間が2時間を超えて から1時間ごと	-	100%	10		
29	障害報告			障害復旧後、原因を究明し 再発防止策等を、右の基準 値以内で図書館に報告す ること。 原因究明できない場合は 暫定的な報告を行い、対応 を継続すること。	障害復旧から2営業日以内	基準遵守件数 ÷ 対象件数 × 100	100%	20		
30				③災害復旧 対応	災害復旧対 応	大規模災害等を想定したシ ステム維持・復旧のマニユ アルの作成・更新を、右の 基準値以内で行うこと。	1回以上/年	-	100%	20
31	納品物件	(1)納品物件	①納品物件	納品物件の 期限	業務実施計画・スケジュ ールで作成した期限内に納品 物件を提出し、図書館への 説明を行うこと。期限内に 提出または説明のない納 品物件は右の基準値以下 であること。	1回未満/月	-	100%	30	
32				納品物件に 対する指摘 事項の対応	納品物件の内容における 不明点・不足点等、図書館 が指摘した事項について、 その根拠となる資料を添付 する等、明確に回答し、右 の基準値以内に、納品物 件の修正版を提出すること。	1週間以内	-	100%	20	
33				納品物件の 品質確認	図書館の指摘により発見さ れた納品物件の内容の誤 りは、右の基準値以内で あること。	3回未満/月	-	100%	20	
34	提案・機 能改善	(1)提案・機 能改善	①提案・機 能改善	提案・機能 改善	本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)の 実施	上級SE 1人日の作業工数 に対して、減額ポイント△1 に相当するものとする。	-	-	-1	インセンテ ィブとして扱 う。

(注) すべての項目において、受託者の責によらないものは、算定の基礎数値に含めない。