業務資料２　三重県総合税システムにかかるサービスレベル（案）

※注意事項

・変更や追加した部分には、太字、下線を記載して提案すること。

・下記の項目や目標値等は、SLOを前提として、本県が求めるサービルレベルの一例を記載しているが、サービスレベルの項目自体を追加･削除したり、目標値等を変更して提案することを可とする。
（特に、次期システムの構成上、対応が困難な項目がある場合は、対応可能な項目や目標値に変更したうえで、提案を行うこと。）

・**SLOとしての提案**を行う場合は、目標値を設定した際の根拠や実績についても提案を行うこと。なお、目標値を高く設定しても、根拠や実績が示されない場合は、評価が低くなるため、注意すること。
・**SLOとしての提案**を行う場合は、**減額ポイント欄を「なし」と記載**すること。

・**SLAとしての提案**を行う場合は、**減額ポイント欄に以下の例を参考として記載**すること。
例：〇〇までの時間が60分を上回った回数が、全件数の5%以上を占める場合は、次の計算式に従って「運用保守費」を減額する。
当該年度にかかる運用保守費
＝（1－（60分を上回った件数 - 10）/全体件数）×運用保守費（年額）
運用保守費（年額）の上限は、当該年度における契約額となるため、注意すること。

1　サービスレベル一覧

項目		サービスレベルの定義	目標値	減額ポイント
通常運用時	稼働率	稼働率（%）＝（コアタイム中のオンライン処理利用可能時間－オンライン処理停止時間）÷　コアタイム中のオンライン処理利用可能時間×100 ※コアタイム中のオンライン処理利用可能時間（年間）は、7.75時間×約240日＝1,860時間）	99.9%以上	なし
	オンライン処理応答時間	オンライン処理にかかる応答時間の95パーセンタイル値 ※応答時間は、新税務端末により計測 ※本県側のネットワーク環境において遅延が発生している場合は、本県側の遅延を出来る限り排除してから計測を行う	3秒以内	なし
	オンライン処理件数	コアタイム中のオンライン処理件数 ※オンライン処理の実行数を、オンライン処理件数とする。	月間●●万件	なし
	オンライン処理のピーク時対応	オンライン処理のピーク時対応能力	●●万件/時間	なし
	バッチ処理完了率	翌日のオンライン開始までのバッチ処理完了率	100%	なし
	バックアップ取得率	バックアップの取得率	100%	なし

件数は確認中

件数は確認中

	問合せ一次回答時間	全ての問合せに対する一次回答を行うまでの時間	3営業日以内	なし
	作業依頼期限順守率	作業依頼を期限内に完了した割合	95%	なし
	セキュリティパッチ適用率	次期システム用セキュリティパッチを適用期限内までに適用した割合 ※適用するまでの期限についても提案に含めること。	100%	なし
	OS、Office製品、ブラウザのバージョンアップ動作確認率	新税務端末におけるOfficeとブラウザのバージョンアップに対して、期限内に動作確認が完了した割合 ※適用するまでの期限についても提案に含めること。	100%	なし
	問合せ対応率	問い合わせに対する対応率	100%	なし
障害時	障害発生時における検知	次期システムが利用できなくなる等の障害発生時における受託事業者側の検知までの時間	30分以内	なし
	障害発生時における通知	次期システムが利用できなくなる等の障害発生時における本県の運用担当者への連絡時間	60分以内	なし
	障害対応	次期システムが利用できなくなる等の障害発生時における障害対応に着手するまでの時間	120分以内	なし

2　サービスレベルの考え方

適用・測定・報告
・受託事業者は「1　サービスレベル一覧」に示されたサービスレベルの遵守に努める。
・受託事業者は各項目にかかる実績値を月次で測定し、結果を本県に報告する。
□
目標値
・目標値は達成を目指す目安（直ちに措置とせず原因分析・改善を要請）とする。
・目標値は受注者が達成状況を管理でき、かつ、達成・未達を客観的に測定できる項目とする。
・SLAの目標値が未達の際は、減額ポイントにしたがって、運用・保守業務の減額を判断する。

達成状況向上のための措置（改善義務）
・目標値を達成していない場合、受託事業者は速やかに改善策（手続・設定の見直し、仕組み・ツールの導入、試験・検証等）の検討及び実施を行う。
・当該作業に係る経費は受託事業者が負担する。

免責事項
・本県の責に帰すべき事由や、予見困難な事象、天災地変、一定時間を超える大規模停止（時間数は協議で確定）等は、サービスレベルの評価対象から除外する。