

別紙4 サービスレベル評価項目一覧

項番	評価項目	評価基準		評価期間
		指標	達成条件	
1	原因究明時間	①障害発生連絡を受けてから障害状況の確認及び対応策の検討を行い、3時間以内にシステム運用管理者に解決方法を報告すること。 ②休日・夜間においても、駆けつけ後、3時間以内にシステム運用管理者に解決方法を報告すること。	左記指標①②を満たしていること。	フェーズ2システム稼働日から契約終了日まで
2	復旧時間	①システム運用管理者よりアプリケーションによる障害の復旧作業の依頼があった時刻から、システムが復旧(暫定措置等による復旧を含む。)するまでの所要時間が3時間以内であること。 ただし、他事業者が実施したアプリケーション改修の瑕疵により障害が発生した場合は、対象外とする。 ②休日・夜間においても、駆けつけ後、システムが復旧(暫定措置等による復旧を含む。)するまでの所要時間が3時間以内であること。	左記指標①②を満たしていること。	
3	駆けつけ時間 (システム運用・保守統括者)	①休日・夜間などのサービス提供時間外において、障害が発生し、厚生労働省より受注者へ連絡してから3時間以内に上石神井庁舎に駆けつけること。	左記指標①を満たしていること。	
4	駆けつけ時間 (アプリケーション保守)	①休日・夜間などのサービス提供時間外において、障害が発生し、連絡を受けてから2時間以内に上石神井庁舎に駆けつけること。	左記指標①を満たしていること。	
5	アプリケーション改修・追加に関するスケジュール遵守	①当該四半期内に稼働が予定されていた機能追加・改修案件数に対して、当初計画したスケジュール通りに作業を完了すること。 ②機能追加・改修作業中において、1週間を超えるスケジュールの遅延が発生しないこと。	左記指標①②を満たしていること。	
6	アプリケーション改修・追加に関する要件適合性	①当該四半期内に稼働した機能追加・改修案件で、要件に適合していなかった案件の件数が1件以内であること。 ②要件に適合していなかった案件については、発生した日を含む2開庁日以内に対処を行うこと。	左記指標①②を満たしていること。	
7	アプリケーション改修・追加に関する品質	①当該四半期内に稼働した機能追加・改修案件数に対して、機能追加・改修を原因としたシステム障害の発生が1件以内であること。 ②原因となった案件については、発生した日を含む2開庁日以内に対処を行うこと。	左記指標①②を満たしていること。	
8	受入テストに関する品質	①当該四半期内に稼働した他関連事業者が行った機能追加・改修案件数に対して、受入テストの不備を原因としたシステム障害を発生させないこと。	左記指標①を満たしていること。	
9	オペレーション指示に基づく作業の実施率	①システム運用・保守統括者より指示を受けた作業のうち、作業予定日のサービス提供時間・保守時間内に実施できなかった作業の件数が3件以内であること。なお、作業指示書を単位として計測する。	左記指標①を満たしていること。	

項番	評価項目	評価基準		評価期間
		指標	達成条件	
10	オペレーション指示に基づく作業の品質	①システム運用・保守統括者より指示を受けて実施した作業について、作業を原因としてシステム不具合を発生させないこと。	左記指標①を満たしていること。	フェーズ2システム稼働日から契約終了日まで
11	セキュリティ対策	①厚生労働省情報セキュリティポリシー等を遵守し、セキュリティ事故を発生させないこと。	左記指標①を満たしていること。	契約日から契約終了日まで
12	パッチ等の影響調査	①厚生労働省からパッチや、アプリケーションの追加、改修に対する影響調査の依頼が来た場合、指定された時間までに調査を完了させること。	左記指標①を満たしていること。	フェーズ2システム稼働日から契約終了日まで
13	保守作業実施計画書の遵守	①保守作業実施計画書に記載された事項を全て遵守すること。	左記指標①を満たしていること。	保守作業開始日から契約終了日まで
14	指摘事項への対応	①厚生労働省全体管理組織(PMO)、個別管理組織(PJMO)から指摘等を受けた場合は、指摘された事項に沿って検討し、期日までに検討結果を提示していること。	左記指標①を満たしていること。	契約日から契約終了日まで
15	緊急時サービス提供時間延長の対応	①厚生労働省が緊急と判断し適用徴収システムの稼働時間を延長する場合は、サービス提供時間の延長を行うこと。	左記指標①を満たすこと。	
16	規約の遵守	①設計・開発事業者が作成した規約を全て遵守する。 ②今後厚生労働省と調整し規約を修正した場合は、修正後の規約を全て遵守すること。	左記指標①②を満たしていること。	フェーズ2システム稼働日から契約終了日まで
17	レスポンスタイムの保証	①新規、または改修する機能において、定められた性能要件を全て遵守できていること。	左記指標①を満たしていること。	
18	運用手順の遵守	①受注者が実施する業務において、該当する運用設計書、もしくは手順書を遵守すること。	左記指標①を満たしていること。	
19	会議への出席	①厚生労働省の求めに応じ、会議に出席すること。	左記指標①を満たしていること。	契約日から契約終了日まで
20	バージョン管理方法の遵守	①アプリケーションのバージョン管理方法を遵守し、品質劣化などの品質障害が発生しないこと。 ②設計書等のドキュメントのバージョン管理方法を遵守し、品質劣化などの品質障害が発生しないこと。	左記指標①②を満たしていること。	フェーズ2システム稼働日から契約終了日まで
21	品質の定期報告	①各工程の品質を分析し、品質状況について厚生労働省が実施する受入テストの前に報告すること。	左記指標①を満たしていること。	
22	納入成果物の提出	①別紙5に定められた納入期日までに納入成果物を納品すること。	左記指標①を満たしていること。	契約日から契約終了日まで

SLA遵守に関する規定

(1) 基本的な考え方

四半期ごとのSLA達成状況を記載したサービスレベル報告書をベースに、SLA達成状況の評価を行い、SLA達成度合いに応じて、落札金額の90%~100%の範囲内で最終的な支払額の計算を行う。  
なお、サービスレベル報告書は当該四半期末日の翌開庁日から10開庁日以内に提出すること。

(2) SLAの評価時期

SLAの遵守については、契約日からの適用とする。ただし、平成24年度第3四半期の実績は、支払額の変動へは影響しないものとする。

(3) SLA達成度合いの指標

四半期ごとに実施する「サービスレベル報告会」において受注者から報告されるSLA達成状況を受注者と厚生労働省の協議に基づいて当該期間分のSLA達成状況を確定する。また、SLA達成度合いを表4-1に基づいて決定する。

表4-1 SLA達成度合いの指標

達成度合い	支払の割合	条件
A	100% (満額)	全SLA項目で指定条件を達成
B	97%	指定条件を達成できないSLA項目が全体の5%未満
C	93%	指定条件を達成できないSLA項目が全体の5%以上10%未満
D	90%	指定条件を達成できないSLA項目が全体の10%以上

支払額は、各年度に関する支払予定額及びSLA達成度合いを元に、四半期ごとに確定する。具体的な支払方法等については、別途契約書において定める。

(4) 無償による対応

SLAが遵守できなかった場合、その改善策（手続見直し、仕組み・ツールの導入、試験・検証等）の検討・実施を必須とし、必要とする作業は受注者の負担により無償で行うこと。  
改善案の実施状況及び改善結果についての報告を四半期毎に1回以上行うこと。

(5) 体制の見直し

「達成度合いC」以下の状況においては、担当者の追加、変更といった体制の見直しを含む改善策を提示し、厚生労働省の承認を得ること。その場合、2週間以内に改善策を講じ、厚生労働省の了承を得ること。

(6) サービスレベルの達成が困難な状況が続く場合の措置

四半期を対象としたSLA達成度合いが3回連続して「達成度合いD」、または改善の見込みがないと認められた場合には、次回の調達等を始めとする、当システムに関連する各種入札に参加する資格を停止することがある。