

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	更改に係るアプリケーション対応におけるプロジェクト管理	①計画変更が発生した場合、当該計画書を修正の上、当該作業開始前までに厚生労働省の承認を得ていること。 ②体制に変更が生じた場合、プロジェクト体制表、WBS等を修正の上、事前に厚生労働省の承認を得ていること。 ③受注者の関連会社や協力会社等、本調達の受注者でない主体に本調達に係る業務を再委託する場合や、派遣会社等を利用する場合は、事前に厚生労働省の承認を得ていること。	左記指標を満たしていること。	契約日から契約終了日まで
2	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(文書または口頭によらない)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すること。 ②①で指摘された事項について、厚生労働省と合意した期日までに、管理し報告すること。	左記指標を満たしていること。	
3	会議への出席	厚生労働省の求めに応じ、会議に出席すること。	左記指標を満たしていること。	
4	納入成果物の提出	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。	左記指標を満たしていること。	
5	セキュリティ対策	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。	左記指標を満たしていること。	
6		厚生労働省からの入手資料の持ち出しについては、資料名と資料番号、閲覧者等を記入した台帳を作成し管理していること。	左記指標を満たしていること。	
7		①本番環境、テスト・検証環境、開発環境を問わず、本作業にかかわる者に対して、アクセス権を設定する場合は、作業開始までに一覧表を作成し、厚生労働省の承認を得ていること。 ②作業者が開発から離れる時には、速やかにアクセス権を削除し、削除した旨を一覧表等で報告していること。	左記指標を満たしていること。	
8	更改に係るアプリケーション対応における課題管理	課題が発生した場合、発生した課題について5開庁日以内に原因、対応方針を整理し、報告していること。	左記指標を満たしていること。	次期アプリケーション対応期間 (契約日から次期システム稼働日まで)
9	更改に係るアプリケーション対応における進捗管理	①毎週の進捗報告会において、クリティカルパスとして定義された作業が2週間以上遅延していないこと。 ②作業の遅延が発生した場合は、リカバリプランを3開庁日以内に提示した上で、毎週の進捗報告会において報告すること。	左記指標を満たしていること。	
10	更改に係るアプリケーション対応における品質管理	当該作業工程の開始前までに、品質評価基準を設定し、厚生労働省の承認を得ていること。	左記指標を満たしていること。	
11		作業工程の終了前に速やかに品質評価を行い、厚生労働省に報告し、承認を得ること。	左記指標を満たしていること。	
12		調達仕様書及び提案書の内容が各種ドキュメントに正しく反映されていること。	左記指標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	
13	原因究明時間	①インシデント発生連絡を受けてから、原則15分以内にインシデント受付メールを発出し、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。	左記指標を満たしていること。	次期アプリケーション保守期間 (次期システム稼働日から契約終了日まで)
14	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。 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。	左記指標を満たしていること。	
15	駆けつけ時間 (システム運用・保守統括者)	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、厚生労働省と協議の上、必要と判断した場合は、厚生労働省より受注者へ連絡してから3時間以内にサーバ等設置センタに駆けつけること。	左記指標を満たしていること。	
16	駆けつけ時間 (アプリケーション保守)	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時間以内にサーバ等設置センタに駆けつけること。	左記指標を満たしていること。	
17	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。 ただし、受注者に原因がない場合は対象外とする。 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。 ただし、受注者に原因がない場合は対象外とする。	左記指標を満たしていること。	
18	アプリケーション改修・追加に関する要件適合性	①当該四半期内で発生した機能追加・改修案件の不具合のうち、リリースから1年以内の件数が1件以内であること。 ただし、厚生労働省が承認した要件定義に対して、乖離がない場合は対象外とする。 ②要件に適合していなかった案件については、厚生労働省と協議の上、決められた日までに対処を行うこと。	左記指標を満たしていること。	
19	アプリケーション改修・追加に関する品質	①当該四半期内に発生したシステムの障害のうち、リリース後1年以内の機能追加・改修を原因とした件数が1件以内であること。 ②原因となった案件については、厚生労働省と協議の上、決められた日までに対処を行うこと。 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。	左記指標を満たしていること。	
20	リハーサルに関する品質	当該四半期内に実施する業務イベントが正常に完了することを業務イベント前にリハーサルにて確認し、厚生労働省の業務に支障をきたさないこと。	左記指標を満たしていること。	
21	取込テストに関する品質	当該四半期内に他事業者が行った機能追加・改修案件が要求に沿って作成及び改修され、アプリケーション全体がテスト環境において正常に稼働することを取込テストにて確認し、厚生労働省の業務に支障をきたさないこと。	左記指標を満たしていること。	
22	オペレーション指示に基づく作業の実施率	当該四半期内にシステム運用・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。 ただし、他責(例えば他事業者の瑕疵による場合)による場合は対象外とする。	左記指標を満たしていること。	
23	オペレーション指示に基づく作業の品質	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、作業を原因として障害を発生させないこと。	左記指標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	
24	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品質	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。 ただし、厚生労働省と協議の上、完了時間を定めた場合はこの限りではない。 ②当該四半期内に影響調査を原因とした障害を発生させないこと。	左記指標を満たしていること。	次期アプリケーション保守期間 (次期システム稼働日から契約終了日まで)
25	調査確認依頼の品質	①厚生労働省から調査確認の依頼が来た場合、指定された時間までに調査を完了させること。 ただし、厚生労働省と協議の上、完了時間を定めた場合はこの限りではない。 ②当該四半期内に調査確認を原因とした障害を発生させないこと。	左記指標を満たしていること。	
26	緊急時サービス提供時間延長の対応	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。	左記指標を満たすこと。	
27	規約の遵守	①適用徴収システムの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。	左記指標を満たしていること。	
28	レスポンスタイムの保証	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。	左記指標を満たしていること。	
29	運用手順の遵守	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。	左記指標を満たしていること。	
30	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、品質劣化などの障害を発生させないこと。 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、品質劣化などの障害を発生させないこと。	左記指標を満たしていること。	

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。

(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達成度合いを以下の表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達成度合いを基に、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ごとに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) SLA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」、又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。