

【別紙4】 サービスレベル評価項目

項番	評価項目	評価基準		評価期間
		指標	達成条件	
1	バッチ対応	①ソフトウェア製造業者がリビジョンアップ、サービスバック、バッチの情報を公開・通知するホームページ等の入手先について、厚生労働省と協議し、事前に承認を得ていること。 ②①の情報入手先に情報が公開された場合には、24時間以内に厚生労働省へ報告すること。 ③バッチファイルの適用は厚生労働省から指示された時間内に適用を行うこと。	左記指標を満たしていること。	システム稼働日から契約終了まで
2	OCR関連サーバ機器（OCR用管理端末を含む） ハードウェア予防保守	①機器の定期点検は、稼働後年1回以上実施すること。 ②点検内容は事前に厚生労働省と協議し、承認を受けていること。	左記指標を満たしていること。	
3	OCR装置（汎用OCR操作端末を含む） ハードウェア予防保守	①機器の定期点検は、稼働後年1回以上実施すること。 ②点検内容は事前に厚生労働省と協議し、承認を受けていること。	左記指標を満たしていること。	
4	OCR関連サーバ機器（OCR用管理端末を含む） 四半期間障害件数	OCR関連サーバ機器の四半期間の障害総件数は2件以内とする。	左記指標を満たすこと。 ※冗長構成における障害発生時について、サービス停止の有無にかかわらず障害件数としてカウントする。	
5	OCR装置（汎用OCR操作端末を含む） 四半期間障害件数	OCR装置の四半期間の障害総件数は8件以内とする。	左記指標を満たすこと。	
6	OCR関連サーバ機器（OCR用管理端末を含む） 障害サービス復旧時間	障害時サービス復旧時間が、各障害毎に1次切分け後4時間以内であること。	左記指標を満たすこと。	
7	OCR装置（汎用OCR操作端末を含む） 障害サービス復旧時間	障害時サービス復旧時間が、各障害毎に1次切分け後8時間以内であること。	左記指標を満たすこと。	
8	インシデント発生時の保守要員到着時間	①インシデント発生時には、1次切分け後、地方拠点（47都道府県）又はリモートでの対応が可能な場合にはセンター拠点への到着が2時間以内であること。 ②インシデント発生時には、1次切分け後、センター拠点への到着が1時間以内であること。 ただし、突発的な交通事情（渋滞、事故等）で駆けつけが事実上困難な場合は、厚生労働省と協議し、その指示に従うこと。 また、駆けつけが翌開庁日となった場合は、翌開庁日保守時間の開始時間までに駆けつけること。	左記指標を満たすこと。	
9	インシデント発生時の対応	運用事業者・更改AP事業者からインシデントについてエスカレーションを受けた場合は、1次切分け後から3時間以内に影響及び対応方針を検討し、厚生労働省に報告すること。	左記指標を満たすこと。	
10	インシデント対応の報告	①インシデント対応作業を行った際には、障害内容、発生原因、対策内容を記載した障害報告書を作成すること。 ②インシデント対応作業完了後、1時間以内に厚生労働省に対して報告を行うこと。 ③インシデント対応作業完了後、5時間以内に厚生労働省に障害報告書を提出すること。	左記指標を満たしていること。	
11	保守作業の報告	①保守作業を行った際には、保守報告書を作成すること。 ②保守作業完了後、1週間以内に厚生労働省に保守報告書を提出すること。	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	
12	スケジュールの遵守	①仕様書に示された期日に対し、遅延を発生させることなく成果物をすべて厚生労働省に納品すること。 ②各計画書に示された期日に対し、2週間を超える遅延を発生させることなく、作業を実施すること。	左記指標を満たしていること。	契約日から契約終了まで
13	指摘事項への対応	①PJM0からの指摘事項に対して、検討を行うこと。 ②検討結果を提出し、指摘から1週間以内に厚生労働省の承認を得ること。	左記指標を満たしていること。	
14	会議への出席及び議事録の作成	①厚生労働省からの求めに応じて、会議へ出席すること。 ②参加した会議について1週間以内に議事録を作成し、厚生労働省に提出すること。	左記指標を満たしていること。	
15	関連事業者への協力	適用徴収システムに障害が発生した場合、障害が収束するまで厚生労働省及び関連事業者に対して支援を行うこと。	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5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27年度の実績は、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達成状況に、改善提案等の内容を加味した上で、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達成度合いを下表に基づいて決定する。

表 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)	対象となるSLA項目のうち、全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SLA全項目に対して7%未満
C	93%	指定条件を達成できないSLA項目がSLA全項目に対して7%以上15%未満
D	90%	指定条件を達成できないSLA項目がSLA全項目に対して15%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。

(5) 体制の見直し

「達成度合いC」以下の状況においては、受注者は責任者及び保守統括担当者を本契約に専任させること。
また、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、受注者は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」又は改善の見込みがないと認められた場合には、次回の調達等をはじめとする、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。