

# サービスレベル合意書（案）

岡山市（以下「甲」という。）と  
（以下「乙」という。）とは、令和 7年 4月 1日付けで締結した  
環境保全文書検索システム導入・保守管理等業務包括外部委託（以下「本件契約」という。）に  
基づいて導入するシステムの運用保守の実施に関して、基準となる管理指標を設定・合意し、そ  
れらを遵守することによって、サービスの品質を継続的に維持し、向上し、及び改善していくこ  
とを目的に、次のとおり合意する。

（適用範囲等）

第1条 この合意書は、本件契約の運用保守工程において、乙が甲に提供するサービスについて  
適用する。

2 この合意書は、令和 8年 4月 1日から令和13年 3月31日まで適用する。

3 本件契約の運用保守工程における役割は、次の各号に掲げる者につき、当該各号に定めると  
おりとする。

(1)甲 運用保守作業に関する乙からの報告等に対する意思決定

(2)乙 本業務で定める運用保守作業

第2条 この合意書で使用する用語は、本件契約に係る仕様書で使用する用語の例による。

（サービス提供時間等）

第3条 本件契約の運用保守工程において、乙が甲に提供するサービスは、次の各号に掲げる項  
目につき、当該各号に定めるとおりとする。

(1)サービス提供時間 8時30分から18時00分（市の休日を除く。）

(2)システム稼働時間 8時30分から18時00分（市の休日を除く。）

(3)運用保守対応時間 8時30分から18時00分（市の休日を除く。）

2 前項第2号の規定は、バックアップ処理や予定された各種メンテナンス作業を行う場合には、  
適用しない。

3 第1項第3号の規定は、運用保守計画や運用保守スケジュール等により予定されている時間  
外作業を行う場合には、適用しない。この場合において、乙は必要な対応を行うものとする。

4 システム障害その他の緊急時における乙の連絡窓口は、8時30分から18時00分（市の  
休日を除く。）とし、必ず連絡が取れる体制を整備すること。

（管理指標）

第4条 サービスレベルの管理指標は、別表1に定めるとおりとする。

（サービスレベルの管理）

第5条 乙は、合意した事項について、継続的に管理し、及び運営していくために必要な運用管  
理体制を整備するものとする。

2 甲と乙は、サービスレベルの管理の実施にあたり、別表2に掲げる会議体を設置する。この  
場合において、乙は、次に掲げる業務のほか、会議体の運営において必要な作業を行うもの  
とする。

(1)会議体において使用する資料の作成

(2)会議体の議事進行

(3)会議体の議事録作成

（サービスレベルの評価）

第6条 サービスレベルの評価は毎年度末に実施し、別表2に掲げる年次報告会において評価結  
果を確認するものとする。

2 前項の評価結果の確認は、別表1に掲げる目標値とモニタリングによる実効値を比較して行  
うものとする。

3 前2項の規定による評価の結果、実効値が目標値を下回る場合、改善の可能性、改善の方法、サービスレベルの変更の要否等を総合的に検討し、甲と乙が協議して以後の対応を決定するものとする。

4 第1項及び第2項の規定による評価の結果、実効値が目標値を下回る項目がある場合、甲は、当該項目につき、当該事象を改善するために必要な措置をとるべきことを、乙に請求することができるものとする。この場合において、甲から請求があったときは、乙は、改善の計画を提示し、甲の承認を得るものとする。

5 前項後段の規定により必要となる費用は、乙が負担するものとする。

(改訂方法等)

第7条 この合意書の定めの変更は、別表2に掲げるサービスレベル検討会で協議し、甲乙合意のうえで行うものとする。

2 この合意書の定めを変更する場合は、改訂の履歴を作成し、次に掲げる事項を明記するものとする。

(1)変更理由

(2)変更内容

第8条 甲又は乙は、この合意書の定めの変更が必要であると思料するときは、別表2に掲げるサービスレベル検討会を開くことを請求することができるものとする。

(免責事項)

第9条 次に掲げる事由は、サービスレベルの評価の対象とせず、乙は、サービスレベルの維持に係る責任を負わないものとする。

(1)乙が提供するサービスに由来しない障害によるもの

(2)災害その他の乙に帰責性のない障害によるもの

(3)乙以外が提供するハードウェア又はソフトウェアに起因する障害によるもの（その原因や対応策、運用回避策等が当該障害があった時点で公表されている既知のものを除く。）

(4)事前に計画されたシステム停止

(5)甲の故意又は過失による障害によるもの

(6)障害の原因の所在及びその責任究明につき、明確に確定できないもの

この合意締結の証として本書2通を作成し、甲、乙双方記名押印のうえ、各1通を保有する。

令和 年 月 日

委託者 甲 岡山市北区大供一丁目1番1号  
岡山市  
岡山市長 大森雅夫

⑩

受託者 乙 住所  
商号又は名称  
代表者職氏名

⑩

別表1（第4条，第6条関係）

項目	条件	指標
1 稼働率	<p>1 文書検索システムのオンラインサービス利用可能な稼働時間に対する実際の稼働時間の割合を測定するものとする。</p> <p>(1) オンラインサービスの稼働時間は，8時30分から18時00分（市の休日を除く。）とする。</p> <p>(2) 稼働率の算出において，計画停電や定期保守点検等の事前計画に基づく停止時間を除き，冗長化構成によりサービス提供に支障を来さなかった場合も同様とする。</p> <p>(3) サービス停止は，サービス自体は稼働していても，事実上利用者の大部分がシステムを利用できなかった場合を含めるものとする。</p> <p>(4) 障害発生時刻は，乙が障害を知り得た時又は甲が乙に障害発生を連絡した時のいずれか早い方とする。</p> <p>(5) 乙が甲の職員に対し，障害復旧の通知を行い，それを受けて甲の職員が復旧確認を完了した時を障害復旧時刻とする。</p> <p>2 稼働率は，次の式で算出した値とする。</p> $(1 - (\text{サービス停止時間} / \text{サービス提供時間})) \times 100$	99.7%
2 基準応答時間遵守率	同一ネットワークセグメント内において，画面の表示要求を行った時から，画面が表示されるまでに要した時間とする。ただし，利用者より問題が報告されない限り，測定の必要はなく，目標は達成されたものとみなす。	3秒以内
3 障害発生告知対応率 (オンラインサービス)	<p>1 オンラインサービス提供時間内において，障害発生時刻から1時間以内に利用者に対して，その復旧見込みを含めた告知を行った対応率をとする。</p> <p>2 障害発生告知対応率は，次の式で算出した値とする。</p> $(\text{対応告知回数} / \text{障害発生回数}) \times 100$	100%
4 障害復旧時間 (オンラインサービス)	文書検索システムの障害によるオンラインサービス停止から復旧までに要した時間とする。この場合において，障害発生時刻及び障害復旧時刻の定義は，1の項に定めるとおりとする。	1回あたり3時間以内
5 重大障害件数	オンラインサービス提供時間内のサービス停止回数とし，オンラインサービスの全ての機能が連続して4時間以上利用できない場合を重大障害（サービス自体は稼働している場合において，事実上利用者の大部分がシステムを利用できなかったときを含む。）とする。ただし，乙の責めに帰すべき事由以外で発生したオンライン業務サービスの停止等の障害は，対象としないものとする。	1会計年度あたり1回以内

別表2（第5条，第6条，第7条関係）

会議体	目的	開催頻度
年次報告会	<p>次に掲げる事務その他必要な事務を処理するものとする。</p> <p>(1) 年次のサービス実績（運用保守状況）の報告</p> <p>(2) サービスレベル評価結果の確認</p> <p>(3) SLAの見直し検討</p> <p>(4) 評価結果報告承認</p>	各年度の3月

サービスレベル検討会	次に掲げる事務その他必要な事務を処理するものとする。 (1) サービス実績（運用保守状況）の報告 (2) 問題点・課題事項の共有化（資料作成） (3) 問題点に基づく改善策の提案 (4) 改善策実施状況報告 (5) 改善策の検討・決定 (6) 改善策実施状況の評価	六月ごとに実施
------------	--	---------