

## サービスレベルの管理等

## 1 基本的な考え方

本業務に関して、サービスレベル（以下、「SLA」という。）を確保するために、SLA管理指標を定め、これを管理することで、本業務の適切な運営を行う。

測定方法等は、岡山市との協議により決定する。

## 2 SLA管理指標

SLA管理指標については、下記の3項目とする。

対象サービス・項目	目標値	備考
稼働率	99%以上	定期保守のための停止分は除く
レスポンス時間	3秒以内	
障害復旧時間	4時間以内	

## 3 適用期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

## 4 SLA評価会議

SLAを管理するために、下記のとおり会議を開催する。

会議に必要な連絡調整、報告書・資料等の作成、議事進行、議事録作成等は、受託者が行うこと。

## (1) 会議の構成員

委託者側の構成員は、岡山市 市長公室 広報広聴課とする。

## (2) 開催時期

年度	会議名	評価の範囲	開催時期
令和8年度	SLA中間評価会議	令和8年4月から 令和8年9月までの実施分	令和8年10月
	SLA年間評価会議	令和8年10月から 令和9年3月までの実施分	令和9年3月
令和9年度	SLA中間評価会議	令和9年4月から 令和9年9月までの実施分	令和9年10月
	SLA年間評価会議	令和9年10月から 令和10年3月までの実施分	令和10年3月
令和10年度	SLA中間評価会議	令和10年4月から 令和10年9月までの実施分	令和10年10月
	SLA年間評価会議	令和10年10月から 令和11年3月までの実施分	令和11年3月

## 5 S L Aの報告・評価・対策等

S L A管理の会議において、S L Aの報告、評価、対策等を以下のとおり実施する。

### (1) S L A中間評価会議の実施事項

#### ア S L A報告

受託者は、S L Aを測定し、「サービスレベル報告書」を作成して、S L A中間評価会議で報告を行うこと。

報告は、作業責任者又は主任技術者が行うこと。

#### イ S L A確認

受託者が作成し提出した「サービスレベル報告書」を基に、目標値の達成状況の評価を行う。

#### ウ 改善策の提案・実施決定

「S L A管理指標」の各評価項目のサービスレベルについて、「目標値」を達成していない場合には、受託者は、その改善策の提案を行い、委託者の承認を得た上で実施すること。

改善策の提案及び実施は、受託者の責任と負担により行うこととし、改善策の実施状況及び改善結果を、企画・運営会議等で速やかに報告し、委託者の承認を得ること。

### (2) S L A年間評価会議の実施事項

#### ア S L A確認

受託者が作成し提出した「サービスレベル報告書」を基に、目標値の達成状況の評価を行う。

#### イ S L Aの達成が困難な状況が続く場合の措置（損害賠償請求）

達成状況が著しく低く、かつ改善の見込みがないと委託者が認めた場合には、損害賠償を請求することがある。

#### ウ S L Aの達成が困難な状況が続く場合の措置（契約解除）

達成状況が著しく低く、かつ改善の見込みがないと委託者が認めた場合には、本契約を解除することがある。

## 6 免責事項

以下の事項に該当する場合は、S L A管理における責任を負わないものとし、支払金額の確定に際しては、関連する各指標については、指定条件を達成したものとみなす。

- (1) 受託者の責に帰さない事由（大規模災害等）によるもの
- (2) 委託者の故意又は過失によるもの
- (3) 障害の原因所在とその責任究明が、確定できないもの