

サービスレベル協定書

2027年 4 月 1 日

第 1 版

サービス利用者（発注者）

神戸市中央区加納町 6 丁目 5 番 1 号
神戸市

代表者 神戸市長 久元 喜造

サービス提供者（受託者）

XXXXXXXX

XXXXXXXX

代表者名

改版履歴

本書の改版履歴を下表に示す。

日付	改版理由	変更箇所	版数
2027 年 4 月 1 日	初版発行	—	第 1 版

目次

1	目的と適用期間.....	1
2	評価項目.....	1
3	SLA 評価実施体制.....	6
4	継続的なサービスレベル向上への取り組み.....	6
5	免責事項.....	6
6	協定外事項等の協議.....	7

1 目的と適用期間

神戸市消防局（以下、「発注者」という。）とxxxxxxx（以下、「受託者」という。）が締結する神戸市消防局消防指令・情報システム開発・構築整備・運用保守業務（以下、「本業務」という。）において、受託者が提供する消防情報システム（以下、「新システム」という。）のサービスレベルの水準を保つため、本協定を締結する。

本協定書の適用期間は、発注者及び受託者の合意による変更がない限り、「表 1 本協定書の適用期間」のとおりとする。

表 1 本協定書の適用期間

適用開始日	適用終了日
令和 9 年 4 月 1 日 (新システム稼働日)	令和 14 年 3 月 31 日

2 評価項目

評価項目は、「表 2 SLA 項目」のとおりとする。

「表 2 SLA 項目」のうち、減額対象の欄に「○」および「◎」が記載されているものは目標保証型の SLA 項目として取り扱い、「○」については、年次報告において目標未達成の項目が 1 項目でもあった場合は、ハードウェア／ソフトウェア提供業務、運用・保守業務及び移設支援業務に係る当該年度分の支払予定額から 0.1%の減額を行う。「◎」については、1 件ごとにハードウェア／ソフトウェア提供業務、運用・保守業務及び移設支援業務に係る当該年度分の支払予定額から 0.3%の減額を行う。

さらに、契約上の損害賠償は、SLA のペナルティとは別途請求できるものとする。

その他の項目については努力目標型の SLA 項目として取り扱い、「表 3 SLA 評価に係る会議体設置要件」の報告会において目標未達成の項目があった場合は、1 ヶ月以内に対応方針について本市に報告し、3 ヶ月以内に対応を完了すること。

表 2 SLA 項目

分類	項目	内容	目標値	測定方法	減額対象
システム全体	受電不可時間	119 番通報受信について、受託者の提供するサービスに起因し、指令台だけでなく、直通電話等に切り替えても受電できない状態の時間を受電不可時間と定義し、以下の計算式により得られる数値。 (月間稼働率 = (月間総稼働時間 - 累計受電不可時間) ÷ 月間総稼働時間 × 100)	99.999%	サーバの未稼働時間を監視機能やログ解析によって測定する	○
	システム稼働率 (通話系)	119 番通報受信について、受託者の提供するサービスに起因し、一部もしくは全体的にサービスの提供が困難な状態の時間を障害時間と定義し、以下の計算式により得られる数値。 (月間稼働率 = (月間総稼働時間 - 累計障害時間) ÷ 月間総稼働時間	99.99%以上	サーバの未稼働時間を監視機能やログ解析によって測定する	○

分類	項目	内容	目標値	測定方法	減額対象
		<p>×100)</p> <p>但し、事前に告知し本市が承認する計画的な停止時間や、大規模災害等の外部要因による停止時間は除く。</p> <p>また、冗長化構成等により、片系で問題なく機能している状態は、障害時間として取り扱わない。</p> <p>なお、障害時間の起点は、本市が受託者に不具合を報告した時間、または受託者の監視により不具合が発見され本市に通報した時間のいずれか早い方の時間とする。また、障害時間の終点は、本市が本システムの正常稼働を確認した時間とする。</p>			
	システム稼働率 (指令系)	<p>指令システムおよび指令系に係るネットワーク等について、受託者の提供するサービスに起因し、一部もしくは全体的にサービスの提供が困難な状態の時間を障害時間と定義し、以下の計算式により得られる数値。</p> <p>(月間稼働率＝(月間総稼働時間－累計障害時間)÷月間総稼働時間×100)</p> <p>但し、事前に告知し本市が承認する計画的な停止時間や、大規模災害等の外部要因による停止時間は除く。</p> <p>また、冗長化構成等により、片系で問題なく機能している状態は、障害時間として取り扱わない。</p> <p>なお、障害時間の起点は、本市が受託者に不具合を報告した時間、または受託者の監視により不具合が発見され本市に通報した時間のいずれか早い方の時間とする。また、障害時間の終点は本市にて本システムの正常稼働が確認された時間とする。</p>	99.95%以上	サーバの未稼働時間を監視機能やログ解析によって測定する(端末個別に係る障害停止時間は対象外とする)	○

分類	項目	内容	目標値	測定方法	減額対象
	システム稼働率 (OA系)	<p>OAシステム、OA系に係るネットワークに係るネットワーク等について、受託者の提供するサービスに起因し、一部もしくは全体的にサービスの提供が困難な状態の時間を障害時間と定義し、以下の計算式により得られる数値。</p> <p>(月間稼働率＝(月間総稼働時間－累計障害時間)÷月間総稼働時間×100)</p> <p>但し、事前に告知し本市が承認する計画的な停止時間や、大規模災害等の外部要因による停止時間は除く。</p> <p>また、冗長化構成等により、片系で問題なく機能している状態は、障害時間として取り扱わない。</p> <p>なお、障害時間の起点は、本市が受託者に不具合を報告した時間、または受託者の監視により不具合が発見され本市に通報した時間のいずれか早い方の時間とする。また、障害時間の終点は本市にて本システムの正常稼働が確認された時間とする。</p>	99.9%以上	サーバの未稼働時間を監視機能やログ解析によって測定する(端末個別に係る障害停止時間は対象外とする)	○
	システム稼働率 (映像系)	<p>映像システムおよび映像系に係るネットワーク等について、受託者の提供するサービスに起因し、一部もしくは全体的にサービスの提供が困難な状態の時間を障害時間と定義し、以下の計算式により得られる数値。</p> <p>(月間稼働率＝(月間総稼働時間－累計障害時間)÷月間総稼働時間×100)</p> <p>但し、事前に告知し本市が承認する計画的な停止時間や、大規模災害等の外部要因による停止時間は除く。</p> <p>また、冗長化構成等により、片系で問題なく機能している状態は、障害時間として取り扱わない。</p> <p>なお、障害時間の起点は、本市が受託者に不具合を報告した時間、または受託者の監視により不具合が発見され本市に通報した時間のいずれか早い方の時間とする。また、障害時間の終点は本市にて本システムの正常稼働が確認された時間とする。</p>	99%以上	サーバの未稼働時間を監視機能やログ解析によって測定する(端末個別に係る障害停止時間は対象外とする)	○

分類	項目	内容	目標値	測定方法	減額対象
	重大障害発生件数	本調達範囲内の本システムやネットワーク等の障害により、業務の継続が困難なほどに性能が劣化した状態のうち、受託者の提供するサービスに起因するものを重大障害と定義し、重大障害の年間発生件数で評価する。なお、冗長化構成等により、片系で問題なく機能している状態は、障害状態として取り扱わない。	0 件	同上	◎
障害対応	障害検知の通知	障害検知から本市の本システムの管理者へ通知するまでの時間、もしくは障害を検知した本市担当者が連絡をしてから、事象を確認して折返し通知するまでの時間。	20 分以内（時間外の場合、1 時間以内又は 8:45 から 20 分以内のうち、短い方。）	受託者が作成する障害報告書により確認する。	
	保守作業着手	障害検知から保守担当者が本システムの保守作業に着手するまでの時間。	1 時間以内を 95% 同時発生時は 2 拠点まで	同上	
	一次切り分け	障害検知から推定される原因と対処方針を本市担当者に通知するまでの時間。	3 時間以内（時間外の場合、4 時間以内又は 8:45 から 3 時間以内のうち、短い方。）を 95%	同上	○
	現地到着	発生している障害が現地対応を必要とする障害の場合の、障害検知から障害が発生している機器の設置場所に到着する時間。	本市危機管理センターについては 1 時間以内（時間外の場合、2 時間以内又は 8:45 から 1 時間以内のうち、短い方。同時発生時における被害調査対象の拠点数は最大 2 拠点以内。）、署所及び関連施設については 2 時間以内（時間外の場合、3 時間以内又は 8:45 から 2 時間以内のうち、短い方。同時発生時における被害調査対象の拠点数は最大 2 拠点以内）を 95%	同上	
	一次報告	障害発生後、障害の原因及び対策について報告を行うまでの時間（途中経過でもよい）。	1 週間以内	同上	

分類	項目	内容	目標値	測定方法	減額対象
	障害復旧	障害検知から復旧が完了し、本市の本システムの管理者へ復旧の連絡を行うまでの時間。	4 時間（時間外は 8 時間以内又は 8:45 から 4 時間以内のうち、短い方。）を 90%	同上	
バックアップ	計画バックアップ率	事前に計画したバックアップが取得できた回数を以下の計算式により得られる数値で評価する。 （計画バックアップ率＝（計画通りにバックアップが完了した回数）÷（計画バックアップ回数）×100）	99.5%以上	計画通りにバックアップが完了した回数をログ解析によって確認する	
	復旧時間	本システム設定領域、サーバの復旧及び業務システムのバックアップ領域からの復旧について、復旧完了までの時間。	8 時間	受託者が作成する障害報告書により確認する。	
リストア	リストア成功率	事前に計画通り取得した任意のバックアップデータを用いた仮想マシンのリストア成功率。	100%	バックアップデータのリストア完了をログ解析によって確認する。	
ネットワーク機器	稼働率	以下の計算式により得られる数値。 （月間稼働率＝（月間総稼働時間－累計障害時間）÷月間総稼働時間×100） ※累計障害時間：障害毎の障害発生時間から障害復旧時間までの累計時間 但し、事前に告知し本市が承認する計画的な停止時間や、大規模災害等の外部要因による停止時間は除く。また、冗長化構成等により、片系で問題なく機能している状態は、障害時間として取り扱わない。	99.95%以上	稼働時間を監視機能等によって測定する。	○
	障害復旧時間	障害検知から復旧が完了し、本市の本システムの管理者へ復旧の連絡を行い、本システムの管理者が復旧を確認するまでの時間。	4 時間以内（時間外の場合、8 時間又は 8:45 から 4 時間以内までの短い方。）	稼働時間を監視機能等によって測定する。	
その他	自発的な提案	年 1 回の顧客満足度調査や第三者による SLA 監査報告等のアセスメントにより、1 年間の改善方針を定めること。 年 1 回以上の具体的な改善提案を行うこと。	年 1 回以上の具体的な改善提案	有益性の評価については、本市により評価	

分類	項目	内容	目標値	測定方法	減額対象
		<p>受託者より提案のあった事項について、担当職員が本市にとっての有益性（例えば、費用対効果が100万円以上等）を認め、実施計画を担当職員が承認し、受託者が実施した場合のみ、評価の対象とする。</p> <p>有益性の評価については、本市により評価する。</p> <p>年度をまたがる提案内容の場合、各年度3ヵ月以上の期間を必要とする年度で評価の対象とする</p> <p>提案内容は、受託者が書面に取りまとめ、担当職員へ提出すること</p> <p>評価は年単位で実施するため、年度末に報告すること。</p>			

3 SLA 評価実施体制

受託者は、SLA モニタリング手順書を策定し、サービスレベルのモニタリングを逐次実施すること。モニタリング結果は、SLA 報告書として四半期及び年次の定期報告会において説明すること。

表3 SLA 評価に係る会議体設置要件

報告会種別	開催時期	報告方式
四半期報告会	定期（4回/年）	四半期ごとの定例報告会において、SLA 項目について月間のモニタリング結果を報告すること。
年次報告会	定期（1回/年）	<p>年次の定例報告会において、SLA 項目について年間のモニタリング結果を報告すること。本結果に基づき、減額の有無を確認する。</p> <p>なお、開催は当年度の最後の四半期報告会と同時開催として構わない。</p>

4 継続的なサービスレベル向上への取り組み

SLA の遵守、品質の向上に向けて本市と受託者の双方が継続的に取り組めるよう、SLA 定期報告の結果から、改善案等を検討すること。定期報告において改善案が双方の合意のもと確定した後、受託者は改善計画書を本市に提出すること（改善計画書の構成は以下のとおりとする）。

表4 サービス向上に向けた取り組み項目

項目	内容
状況分析	目標未達成の原因となった障害等の状況及び原因分析結果報告
再発防止策	再発防止策・予防策の具体的な提示
導入スケジュール	再発防止策の導入スケジュール

5 免責事項

天災等の外部要因及び本市側の事由、本市が運用する物品などの障害等を原因として、SLA で定めたサービス基準を達成できなくなった場合は、免責の対象とする。

SLA 適用除外項目については、本市と受託者が協議の上、免責事項として定義する。

6 協定外事項等の協議

本協定に定める事項のほか、締結が必要な事項及び本協定に関して生じた疑義については、発注者及び受託者の協議の上、定めるものとする。

以上