SLAの締結及び提案について

SLAに関する提案について、以下の内容を基本に別途「サービスレベル協定」を締結して実施するので、評価項目の追加等積極的に提案すること
また、SLAが達成できなかった場合の補償等の考え方についてもご提案すること

評価項目		サービスレベル
可用性	サービス提供時間	24 時間 365 日（計画停止・定期保守を除く）
	サービス稼働率（1ヶ月あたり） ※奈良データセンタ、本庁、回線集約施設の機器および回線	99.50%
	サービス稼働率（年間） ※奈良データセンタ、本庁、回線集約施設の機器および回線	99.99%
	応答遅延時間	1ヵ月平均100msec以内
	故障時の連絡 （検知から電話、メール送信までの時間）	開庁日の8:30～17:15は30分以内 上記以外の時間帯は1時間以内
	故障対応	奈良DC、本庁、回線集約施設、防災拠点 24時間365日 その他の拠点 　平日9:00～17:00
	故障駆けつけ時間 （故障連絡から現地到着までの時間）	奈良データセンタ、本庁 　1時間以内 県南部/東部の拠点 　日中帯（9:00～17:00）　4時間以内 　夜間帯（17:00～9:00）　4時間以内 その他の拠点、回線集約施設 　2時間以内
	故障回復時間	故障駆けつけ後2時間以内
運用支援	依頼申告受付	24 時間 365 日
	電話、メールによる問い合わせ対応	24 時間 365 日
	問い合わせへの一次回答	24 時間 365 日
	問い合わせへの一次回答	開庁日の8:30～13:00は4時間以内 それ以外の時間帯は翌開庁日の11時まで
	作業を伴う運用支援	開庁日の8:30～17:15
	課題解決率	取り決めをした問題解決（クローズ）までの時間で解決した比率
	計画遂行率	提示した解決策・実施手法に基づき、下記手法区分別に、計画遂行率：100％ 1. 機器の追加、取替等を伴うもの（機器故障に伴うものを含む） ：解決策、実施手法提示後60日以内に完了 2. 既存機器の設定変更で対応可能なもの ：解決策、実施手法提示後7日以内に完了
その他	計画的な通信停止	計画的な通信停止（回線借用等）については、計画停止の30日以上前に県に通知し、承認を得たうえで実施する。
	要員教育時間	要員間対応力を一定水準に保つよう、模擬故障発生訓練を定期的に実施。引継ぎ要員についてはOJTを含め60日の教育期間を設けて訓練を実施し、その旨を月次定例会で奈良県に報告する。
	サービスレベル遵守状況の確認	サービス稼働率、応答遅延時間についてのサービスレベル遵守状況報告書及び関連書類を作成し、月次定例会で奈良県に報告し提出する。 故障対応状況、問合せ対応状況を記録し、対応結果、対処時間を月次定例会で奈良県に報告するとともに履歴を管理する。 なお、奈良県からの依頼があれば、随時対応状況の報告、及び対応完了後2営業日以内に、個別に作業完了報告書を提出する。