

## SLAの締結及び提案について

当県と受託者の間でSLA(Service Level Agreement)を契約後に締結すること。なお、SLAは努力目標型とし、運用開始までに作成し、当県の承認を得ること。

SLAに関する提案について、以下の内容を基本に評価項目の追加等積極的に提案すること。

評価項目		サービスレベル
可用性	稼働時間(サービス提供時間)	24 時間 365 日(計画停止を除く)
	稼働率	99.99%以上/月
利便性	応答時間	〇〇秒以内(回線遅延の影響を除く)
運用支援	システム管理者からの電話等による問い合わせ対応	平日9:00~17:00
	メールによる問い合わせ受付	24 時間 365 日
月次報告	報告内容	発生した障害及び対応結果
	実施頻度	1回/月

※サービスレベルが達成できない見込となった場合は、ただちに県に報告の上、改善策を協議すること