ＳＬＡ（サービスレベルアグリーメント）協定書

和光市（以下「甲」という。）と●●●（以下「乙」という。）とは、令和７年７月１日付け「和光市公共施設予約システム等導入業務契約書、以下、「基本契約」という。)」に基づき提供される、対象サービスの品質基準について次のとおりＳＬＡ（サービスレベルアグリーメント）協定書を締結する。

１　目的

本協定は「和光市公共施設予約システム等」の提供範囲を明らかにした上で、対象サービスの品質を一定基準以上に保つことを目的とする。

２　適用期間

本協定の適用期間は、令和７年７月１日から令和１２年６月３０日までとする。

３　本協定におけるＳＬＡ適用範囲

本協定に基づき、ＳＬＡを適用する対象サービスは、次のとおりとする。

和光市公共施設予約システム及びわが街ガイドシステム

※　詳細は別添「ＳＬＡ（サービスレベルアグリーメント）仕様書（以下「ＳＬＡ仕様書」という。)」のとおり。

４　対象サービスの品質測定

対象サービスの品質測定については、随時必要な際に実施し、毎月報告する。達成すべき水準、測定条件、測定方法については、ＳＬＡ仕様書のとおりとする。

５　ＳＬＡ設定項目に係る品質基準未達成の場合の取り扱い

（１）　測定の結果、対象サービス項目の品質基準を満たさない項目がある場合は、乙はその原因及び改善策を甲に報告しなければならない。

（２）　品質基準を２か月連続して満たさない項目がある場合は、乙は甲にその原因及び改善策を甲に書面により報告し、承認を得なければならない。

６　本協定及びＳＬＡ仕様書の変更

（１）　甲及び乙は、本協定又はＳＬＡ仕様書の変更を必要と考えた場合は、相手方に対し、変更の協議を求めることができる。

（２）　前号の場合、その変更を求める当事者が、変更を求める内容及びその理由を定例会議において説明し、甲乙で協議する。

（３）　協議の結果、甲及び乙は、品質基準の達成状況、未達成の場合にはその改善の可能性、その方法等を総合的に勘案し、本協定及びＳＬＡ仕様書の変更及びその際の条件を決定することができる。

７　その他

本協定に定めのない事項及び疑義が生じたときは、甲、乙協議して定めるものとする。

この協定書の成立を証するため、本書２通を作成し、甲、乙記名押印の上、それぞれ各１通を所持する。

令和７年７月１日

甲　　埼玉県和光市広沢１番５号
埼玉県和光市
和光市長　　柴　﨑　　光　子

乙　　●●社

ＳＬＡ（サービスレベルアグリーメント）仕様書

１．ＳＬＡ仕様書の目的

本仕様書は、「和光市公共施設予約システム等導入業務契約書」及び「ＳＬＡ（サービスレベルアグリーメント）協定書」に基づき、ＳＬＡ対象サービスの仕様、品質の計測方法について明確にする事を目的とする。

２．ＳＬＡの仕様と設定値

サービスレベル設定項目		内　容	基準値
可用性	サービス時間	サービスを提供する時間帯	24 時間 365 日（計画停止を除く）
	計画停止予定通知	定期的な保守停止に関する事前連絡を和光市に連絡するまでの時間	実施予定 14 日前
	シーズナリティ	年度末・年度始めや受付開始日など、システムの利用が集中する特定の時期には計画停止や定期保守を避けるよう配慮すること	午後 22 時～ 午前 5 時の間
	サービス稼働率	サービス稼働率	99%以上
	和光市に提供するデータ形式	和光市に提供するデータ（原本データや利用の統計情報等）	.xls 形式または.xlsx 形式
信頼性	障害通知プロセス（システム管理者）	障害通知プロセス	メールまたは電話にて通知
	障害通知時間	稼動監視により、稼動停止を検知してからシステム管理者及び利用者に通知するまでの時間	1 時間以内
	リカバリーポイント	データが破損した際に、リカバリーによってデータを復元できる時点	前回バックアップ（前日）時点
	障害監視間隔	監視対象機器の死活監視を行う監視インターバル	5 分に 1 回以上
	サービス提供状況の報告方法	サービスの提供状況に関するレポート報告	月に 1 度
	ウィルス定義ファイルの更新	公表からウィルス定義ファイル更新までの時間	36 時間以内
	セキュリティパッチの適用方針	公表からセキュリティパッチ適用方針を決定し、和光市へ報告するまでの時間	3 日以内
	ログの取得	利用者の利用状況、例外処理、情報セキュリティ事象の記録（ログ等）	月に 1 度

サービスレベル設定項目		内　容	基準値
	障害対応	障害発生時の市からの問い合わせ受付業務を実施する時間帯	24 時間 365 日
	定期報告書	システム管理者へ定期報告書を提出する頻度	月次
性能	オンライン応答時間	データセンター内におけるオンライン処理のレスポンスタイム	8 秒以内 80%以上（データセンター内計測）
データ管理	バックアップ	データベースのバックアップ	前日の状態まで復旧可能
	バックアップデータの保存期間	最新データをバックアップした媒体	契約期間中保管
	データの出力	サービスに関するデータ（原本データや統計情報）	適時
セキュリティ	IPS、ウィルス対策	IPS、ウィルス対策のパターンファイル更新のタイミング	ベンダ更新から 24 時間以内に対応
	OS、ミドルウェアのセキュリティパッチ	OS、ミドルウェアのセキュリティパッチ更新のタイミング	緊急度高の物はベンダ提供後 24 時間以内に通知、7 日以内に評価実装
	不正アクセス報告	監視により不正アクセスを検知してからシステム管理者及び利用者に報告するまでの時間	30 分以内
	不正アクセス対処	監視により不正アクセスを検知してから対応に着手するまでの時間	120 分以内