

(別紙)

S L A 評価項目の詳細

各評価項目及び評価基準の詳細や基準を設定した意図は下記のとおりである。

番号	評価項目	評価基準	未達成 加算点数	説 明
1	システム入力内容や申請受理の誤りについて、甲より処理の誤りを指摘した割合	2%未満 (指摘件数÷総納品件数)	3	基本的なサービスレベルである、速さと品質のうち「品質」を評価する項目として設定している。 この基準より件数が増加することは被保険者に対して著しいサービス低下になると考えられる。
2	処理期限のある作業について、納期が達成された割合	100% (納期達成件数÷対象作業総数)	2	基本的なサービスレベルである、速さと品質のうち「速さ」を評価する項目として設定している。 この基準より遅延することは被保険者等に対して著しいサービス低下になると考えられる。 契約全体の履行遅延に相当すると考えられる閾値であり、目標とする数値ではないので誤解のないようにすること。 処理期限のある作業の対象および処理期限は、仕様書 5. 1 準備業務の中で、本市と協議の上決めること。
3	個人情報の漏えい及び紛失事故等の発生件数	0 件/月以内	3	個人情報の漏えい及び紛失事故等は多大な影響を与える事由となり、発生してはならないものである。

4	甲が直接受けた乙の苦情や事故の件数	5 件/月以内	2	受託事業者への苦情が、当該事業者を介さず甲へ直接殺到することは考えにくい。 なお、相手方の一方的な思い込みと認められる事例などは除外する。
5	乙による SLA 評価項目が未提出	乙が測定する上記評価項目（1・2・3・4）のいずれかが提出されなかった場合	8	被保険者等への市民サービス低下を防ぐために S L A による業務の評価を行っている趣旨から、そのサービスレベルを確認できていないことについては、この評価方法そのものを否定することとなり看過できない。 そのため、未達成の配点を極めて高く設定している。
6	乙による SLA 評価項目の改ざん、もしくは苦情・事故の隠ぺい	1 件でも発生した場合	10	改ざんや隠ぺい等の事象が発生した場合、S L A の評価による減額措置や契約解除を不正に免れようとした行為であるとみなされる。 そのため、未達成の配点を最も高く設定している。