

第五次 LGWAN 機器更改賃貸借および  
保守に係るサービス品質合意書（案）  
(Service Level Agreement)

Version 1.0

令和 年 月 日

浦 添 市

## 第五次 LGWAN 機器更改賃貸借および保守に係る

### サービス品質合意書

浦添市（以下「甲」という。）と（以下「乙」という。）とは、次葉以降の内容によって第五次LGWAN機器更改賃貸借および保守に係るサービス品質合意書（S L A : Service Level Agreement）を締結し、信義に従って誠実にこれを履行するものとする。

この合意を証するため、本書 2 通を作成し、双方記名押印のうえ、各自がその 1 通を所持する。

令和 年 月 日

甲 浦添市安波茶一丁目 1 番 1 号  
浦添市長 松本 哲治

乙

## 改版履歷

本書の改版履歴は以下のとおりである。

[illegible]

## 1. 目的

本合意書は、甲と乙間で第五次LGWAN機器更改賃貸借および保守に関するサービスを円滑に実施するために相互の役割、サービスレベル管理項目及びサービスレベル管理指標を設定し、それらを遵守することにより本システムの目的を遅滞なく達成することを目標に締結するものである。

## 2. 改訂

### (1) 改訂の契機

本合意書は、以下の場合に改訂の要否を検討し必要に応じて改訂する。

- ・甲において変更が起案され、協議の結果合意された場合
- ・双方の合意事項に変更が発生した場合
- ・甲が実施する評価の結果、不具合による是正処置が本合意書に及ぶ場合

### (2) 改訂の手続き

改訂の手順を以下に示す。

- ①改訂の必要が生じた場合、甲は、改訂理由を精査し改訂案を策定する。合意後、改訂履歴に改訂内容を明記する。
- ②改訂案は、甲及び乙双方で協議する。
- ③改訂案が合意された後に双方の責任者が署名し関係者に周知する。
- ④改訂された合意書は、双方で保管する。

## 3. 適用範囲

本合意書の適用範囲は、乙が納品及び構築した電算室入退室管理システムの保守に適用する。

具体的には、以下に示すとおりである。

### (1) 保守の対象

賃貸借契約対象のハードウェア及びそれにインストールされたソフトウェア

### (2) ハードウェア保守の対象

契約書のとおり

### (3) ソフトウェア保守の対象

契約書のとおり

## 4. 保守期間

本合意書の適用期間は、以下のとおりである。

令和    年    月    日～令和    年    月    日

## 5. 保守内容

### (1) 保守内容

| 項 目        | 保守内容                        | 備 考 |
|------------|-----------------------------|-----|
| ハードウェア障害対応 | ・ 故障原因の調査<br>・ 故障修理（部品交換含む） |     |

| 項 目           | 保守内容                                                                                                                                         | 備 考                                                |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・機器の入れ替え</li> <li>・ソフトウェアのインストール（OS含む）</li> </ul>                                                     |                                                    |
| ソフトウェア障害対応    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害原因の調査</li> <li>・対象ソフトウェアの不具合修正及び改訂版の提供</li> <li>・不具合回避策提示</li> <li>・ソフトウェアのインストール（OS含む）</li> </ul> |                                                    |
| 業務ソフトバージョンアップ | <ul style="list-style-type: none"> <li>・バージョンアップ時の更新版の提供及び適用</li> <li>・不具合の修正</li> <li>・新機能の追加</li> <li>・マニュアルの改訂及びバージョン管理</li> </ul>        |                                                    |
| 市からの改善依頼      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス等の新規作成及び修正作業</li> </ul>                                                                          |                                                    |
| ヘルプデスク        | 問合せに対する回答 <ul style="list-style-type: none"> <li>・操作説明</li> <li>・技術質問回答</li> <li>・問題解決支援</li> <li>・Q &amp; Aの対応</li> </ul>                   | 訪問、電話、FAX、E-mail<br>月一金(8:30-17:30)<br>(土、日祝祭日を除く) |
| 技術情報の提供       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・バージョンアップ情報</li> <li>・技術提供</li> </ul>                                                                 |                                                    |
| ソフトウェア維持管理    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・バージョン管理</li> <li>・ライセンス管理</li> </ul>                                                                 |                                                    |

※作業内容が有償となるのが適正である事項については甲乙協議の上、費用は別途定める。

## (2) 保守運用手順

### ①受付方法

電話、FAX、又はE-mail

### ②問合わせ窓口

乙は、保守対象物件に関する一般的運用、取扱操作上の質疑対応のための、問合わせ窓口を用意する。

甲からの問合せは、問合わせ窓口のみとして情報の一元化を図る。

### ③トラブル時の対応

ア. 故障或いは異常と思われる事象（エラーを含む）が発生した場合、甲からの連絡により、乙は、駆けつけ時間内に故障分析・修理を実施する。

イ. 保守対応時間が過ぎても故障継続中の場合、乙による故障修復作業は、継続される。

ウ. 乙は、故障分析・修理後に結果を書面又はメールにて甲へ報告する。

### (3) 保守サービス時間

#### ①受付時間

ハード障害 : 月曜日から金曜日の 8:30~17:30 まで(土、日祝祭日を除く)※

システム障害: 月曜日から金曜日の 8:30~17:30 まで(土、日祝祭日を除く)※

※ 上記時間以外のシステム障害のうち、甲に責がある場合、電話対応可能な場合は乙は無償で対応し、訪問が必要な場合は有償で対応する。乙に責がある場合は無償で対応する。

#### ②質疑応答

月曜日から金曜日の 8:30~17:30 まで。(土、日祝祭日を除く) なお、上記時間外は、メール又はFAX 受付のみとし、回答はサポート時間内とするが、回答内容を書面又はメールにて甲へ報告する。

## 6. サービスレベル合意事項

### (1) ハードウェアサービスレベル管理指数

| 管理指数   | 内 容                      | 計算式         | 保証値    |
|--------|--------------------------|-------------|--------|
| 駆けつけ時間 | 障害発生時の電話受付から現地への到着時間(注1) | 連絡受付時間ー到着時間 | 4 時間以内 |
| 故障回復時間 | 故障から回復までの時間(注2)          | 故障発生時間ー回復時間 | 3 時間以内 |
| 稼働率    | 運用時間内における正常稼働時間の割合       | 99.9%以上     |        |

注1) 平常業務時間内は、平日(土、日祝祭日を除く)の8時30分から17時30分の時間帯。ただし、自然災害発生時などは除く。

注2) 平常業務時間内は、平日(土、日祝祭日を除く)の8時30分から17時30分の時間帯。ただし、端末・サーバ障害(部品交換等)及び停電などによるものは除く。

### (2) 報告事項

乙は、保守作業を実施したときには速やかに甲に対して内容を報告する。

## 7. 保守体制

別紙のとおり

## 8. セキュリティ

(1) 乙は、当市との契約締結、質問事項等をとおして知りえた甲に関する機密情報の守秘義務を負う。

(2) 浦添市セキュリティーポリシーを遵守すること。

別 紙

第五次 LGWAN  
保守管理運用体制

第五次 LGWAN の安定稼働に向け、システム保守、教育等、幅広いサポートをご支援いたします。

浦 添 市



|                                                                                                                                  |                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
| 第五次 LGWAN 保守管理体制                                                                                                                 |                                                                      |             |
| 営業サポート                                                                                                                           | 〇〇〇〇〇                                                                | ■ 浦添市への総合窓口 |
| 第五次 LGWAN 保守・管理・運用<br>〇〇〇〇〇〇                                                                                                     |                                                                      |             |
| ■ システム運用支援      ■ オペレーション支援(初期導入時及び新業務発生時)<br>■ ハードウェア障害対応      ■ システムのメンテナンス<br>■ ソフトウェア Q&A 対応      ■ システム障害対応等      ■ 稼働状況把握等 |                                                                      |             |
| 担当窓口                                                                                                                             | 緊急連絡先                                                                | 社 名         |
| 営業                                                                                                                               |                                                                      |             |
| サポートセンター                                                                                                                         | Tel 1 (受付)<br>Tel 2                                                  |             |
|                                                                                                                                  |                                                                      |             |
| 対象課                                                                                                                              | 緊急連絡先                                                                | 所 属         |
| ①情報政策課                                                                                                                           | Tel (直通) 098-876-1263<br>Tel (代表) 098-876-1234<br>(内線2161~2164、2170) | 浦添市         |
| 備考欄                                                                                                                              |                                                                      |             |