

## サービスレベル仕様書

### 1. 定義

本仕様書は、保守契約書に基づく「別紙1 契約条件」に基づくサービスレベルについて記載するものとします。

### 2. サービスレベル

#### (1) 保守の到着時間

データセンターについては30分以内に到着し作業を行うものとします。

#### (2) 交換部品の確保

各種交換部品に関しては、高知支店で確保し、早急に交換できるよう準備しておくこととします。

#### (3) サービスに関する遅延

サービスを提供するにあたり遅延を起こした場合については、遅延損害金を支払うものとします。遅延とは、各種仕様書に定められた各サービスにおいて発注者受注者で協議された指定の期間内にサービスを行わなかった場合を指します。なお、遅延対象となるサービスについては、以下の通りとします。

① 別紙4「ハードウェアメンテナンスサービス仕様書」第1項並びに第2項に記載する内容とします。

#### (4) 提出物（納品物など）に関する遅延

サービスを提供するにあたり遅延を起こした場合については、遅延損害金を支払うものとします。遅延とは、契約書・各種仕様書及び、その他別で定められた納期（提出日）において発注者受注者で協議された指定の期間内に行わなかった場合を指します。

### 3. サービスレベルの確保

サービスレベルを確保できない事由が生じた場合はサービスレベルが確保できない回数分減額するものとします。金額の計算方法としましては月額金額を基本としまして各サービスレベルに応じて以下の通りとします。また、サービスレベルが確保できない回数が複数回存在した場合、各減額割合を加算しその合計割合を減額するものとします。

#### (1) 保守の到着時間

その予定時間を過ぎた時間から30分を過ぎる度に月額金額の5%を減額するものとします。

#### (2) 交換部品の確保

交換部品が用意できていない場合、月額金額の5%を減額するものとします。確保が必要な部品としましては、別紙5対象製品明細表（ハードウェアメンテナンスサービス用）に明記する製品とします。

ただし、交換部品が用意できていない場合で発注者側に損害が生じた場合、別紙1「契約条件」「第13条（損害賠償）」を適用する。

#### (3) サービスに関する遅延

遅延対象となるサービス内容を発注者受注者で協議された指定の期間内に行わなかった場合、その予定期間を過ぎた日から1日を過ぎる度に月額金額の5%を減額するものとします。

#### (4) 提出物（納品物など）に関する遅延

遅延対象となるサービス内容を発注者受注者で協議された指定の期間内に行わなかった場合、その予定期間を過ぎた日から1日を過ぎる度に月額金額の5%を減額するものとします。

### 4. サービスレベルの追加

第2項にサービスレベルを追加しようとする場合は、発注者受注者協議のうえ行うことができるものとします。また、サービスを追加することによる経費の増減に関しても発注者受注者協議するものとします。