

RFP・SLAドキュメント見本ご利用にあたって

ITコーディネータ協会(以下ITCA)では、情報システムの構築や情報システムの運用を外部に委託しようとする場合に作成する、RFP(Request For Proposal: 提案依頼書)、およびSLA(Service Level Agreement: サービス品質合意書)の見本を提供いたします。

本ドキュメントは開発委託用SLA見本です。

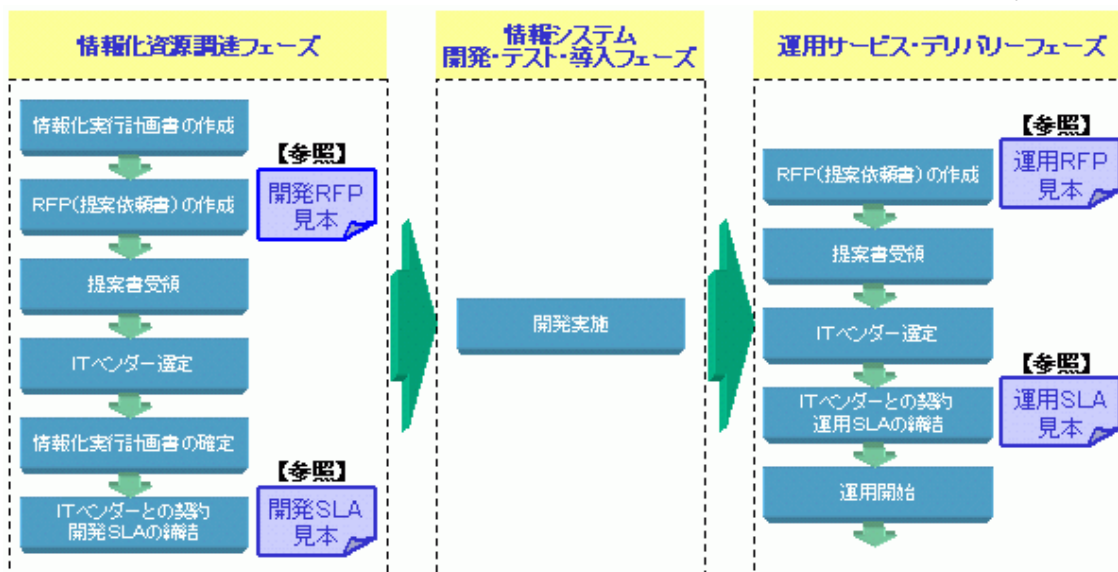
1. 提供の目的

本ドキュメント見本は、ITコーディネータ、ITコーディネータ補の方々やIT化を推進する経営者が、ベンダーへ提案を依頼する場合に発行するRFP(提案書)および、ベンダーと契約を締結する際に発行するSLA(サービスレベル合意書)の、記載見本の一例を提供するものです。見本としての記載内容をできる限り詳細にしましたが、実際の使用に当たっては当見本にとらわれることなく開発規模等により割愛や簡易化をしていただくことを想定しております。

2. 提供するRFP、SLAの位置づけ

ITコーディネータが用いているIT投資のライフサイクルは、経営戦略策定、戦略情報化企画、情報化資源調達、情報システム開発・テスト・導入、運用サービス・デリバリーの5フェーズで構成されます。戦略情報化企画フェーズで作成した経営戦略と整合性のとれた情報化企画書をもとに、情報化資源調達フェーズにおいて詳細に展開して情報化実施計画書を作ります。情報化実施計画書をもとに外部から調達する資源を決め、その調達に必要なRFPを作成します。RFPでベンダーに提案を求め、それらと比較検討して自社に適したハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、開発要員等の資源を選定し、それら実装ベースにあわせて情報化実施計画書を手直しし、確定版とします。それと同時に選定したベンダーと契約を締結しますが、契約書内に盛り込み難いサービス品質をSLAとして別途締結してから開発を進めます。

運用を外部に委託する場合も同様な手順となります。これらのケースで、RFPやSLAを作成する際にご参考にしていただくものとしてRFP・SLA見本があります。



3. 本ドキュメント見本で想定したケース企業について

本ドキュメント見本の開発にあたっては、以下のような企業を想定いたしました。
なお、あくまでも想定上の企業であり、実在する企業とは一切関係ありません。

| | |
|-------|---|
| 企業名 | エヌディ・マテリアル株式会社 |
| 業種・業態 | 金属加工卸業 |
| 販売先 | 二次卸、大口顧客 |
| 会社規模 | 売上：100億円、従業員数：200名 |
| 組織 | 本社、全国6支店、および1工場 |
| その他 | その他、背景、課題、システム化の目的、狙い、現状システム等々、詳細はドキュメント見本をご参照ください。 |

4. 利用にあたっての留意事項

本ドキュメント見本を利用される場合は、以下の点に留意ください。

本ドキュメント見本を参考にして実際のS L Aを作成する場合は、各企業事情（提案依頼内容、開発規模、運用規模、品質条件等々）に応じて、項目や内容の削除、追加、変更をしてください。

本ドキュメント見本は、予告なく改版することがありますので、常に最新版をご利用ください。改版した場合はホームページ上でご案内いたします。

本ドキュメント見本の著作権はITCAに帰属します。

5. 同意事項

本ドキュメント見本の利用にあたっては、以下の点に同意が必要です。

本ドキュメント見本の再配布は禁止いたします。利用する場合は本ホームページより最新版をダウンロードしてください。

本ドキュメントはあくまでも見本であり、本書を参考にしたことによって、万が一損害が生じた場合でも、ITCAは一切の責任を負わないものとします。

本ドキュメント見本の利用に際し、誤字、脱字、記載ミス、記載洩れ等の、不具合を発見された場合は、速やかに以下の連絡先に通知するものとします。

5. 本ドキュメントに関する連絡先

| 連絡先 |
|---|
| 特定非営利活動法人 ITコーディネータ協会 支援・開発部会事務局 ITCAホームページ (http://www.itc.or.jp) お問い合わせ窓口の「お役立ち情報」宛てにお願いします。 |

6. 本ドキュメントの開発チームメンバーについて

本ドキュメント見本は、以下のITコーディネータのご協力で作成いたしました。

| 氏名 | 所属 | 備考 |
|-------|--------------------|-------------|
| 井門 良貴 | 株式会社イントリーグ | 0001022001C |
| 江尻 実 | 帝人株式会社 | アドバイザー |
| 遠藤 潔 | 中央青山監査法人 | 0001012001C |
| 大倉 和郎 | ADK富士システム株式会社 | 0007202001C |
| 河野 亘 | 株式会社 ハイエレコン | 0013712001C |
| 小林 款 | 株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー | 0001102001C |
| 島田 洋之 | 東京海上コンピュータサービス株式会社 | アドバイザー |
| 新保 康夫 | 日本コンピューター・システム株式会社 | 0012712001C |
| 滝沢 康 | 三井造船株式会社 | 0012552001C |
| 樋口 武史 | 株式会社富士通総研 | 0005172001C |
| 松山 博美 | 電子商取引推進協議会 | 0005782001C |
| 村上 憲也 | NTTデータ先端技術株式会社 | 0013562001C |
| 宮崎 一紀 | JKB情報経営ブレインズ | 0013632001C |
| 真木 徹 | 株式会社アイネス | ITCA 事務局 |
| 古山 英夫 | 富士通株式会社 | ITCA 事務局 |

(事務局以外は50音順、敬称略)

開発委託用SLA見本改版履歴

本書の改版履歴は以下のとおりである。

| 日付 | 改版理由 | 変更箇所 | 版数 |
|------------|-------------------------|------------------------------|-------|
| 2003/08/08 | パブリックコメントを募集するため、版を新規公開 | - | V1.0 |
| 2003/09/11 | 正式版公開 | 誤字等一部修正 | V1.0b |
| 2004/11/29 | 個人情報保護の観点を追加 | P9/7L,P9/14L-18L,P10/22L-25L | V1.0c |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

本書は開発委託用 S L A 見本です

新経営管理システム開発

サービス品質合意書

(Service Level Agreement)

Version 1.0

平成 年 月 日

エヌディ・マテリアル株式会社

株式会社

本サービス品質合意書の内容を確認し、合意いたしました。

| 署 名 | |
|------------------------|--------------------|
| エヌディ・マテリアル株式会社 | 株式会社 |
| 役職：代表取締役社長 氏名：鋼田 鉄男 | 役職：システム事業部長 氏名： |
| 日付：200×年××月××日 | 日付：200×年××月××日 |
| サイン： | サイン： |

改版履歴

本書の改版履歴は以下のとおりである。

| 日付 | 改版理由 | 変更箇所 | 版数 |
|------------|------|------|------|
| 200x.xx.xx | 初版発行 | - | V1.0 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

目 次

| | |
|-----------------------|----|
| 1. 適用範囲と適用期間 | 1 |
| 1.1 適用範囲 | 1 |
| 1.2 適用期間 | 1 |
| 2. 本合意書の改訂 | 1 |
| 2.1 改訂の契機 | 1 |
| 2.2 変更の手順 | 1 |
| 3. スケジュール | 2 |
| 3.1 工程の定義 | 2 |
| 3.2 基本スケジュール | 3 |
| 4. 体制と役割 | 4 |
| 4.1 体制 | 4 |
| 4.2 役割分担 | 4 |
| 5. コミュニケーション | 7 |
| 6. セキュリティ | 9 |
| 7. サービスレベルの管理項目・管理指標 | 11 |
| 7.1 情報システム開発中のサービス品質 | 11 |
| 7.2 情報システム本稼働後のサービス品質 | 13 |
| 添付資料（別紙） | 14 |
| 別紙1 プロジェクト概要 | 15 |

本合意書（S L A : Service Level Agreement）は、エヌディ・マテリアル株式会社と、株式会社間で、契約期間中の開発プロセスを円滑に進めるための管理項目と管理指標や、相互の役割を設定・合意し、それらを遵守することによって、当初設定したスケジュール、工数、予算等、大きくかけ離れることなく、目的を円滑に達成することを目標に作成するものである。

1. 適用範囲と適用期間

1.1 適用範囲

- 開発に関わるスケジュール
- 開発体制
- コミュニケーション
- セキュリティ
- サービスレベルの管理項目・管理指標

1.2 適用期間

本合意書の適用期間は、両者の合意による変更がない限り、以下のとおりとする。

| 適用開始日 | 適用終了日 |
|--------------------|------------------------------|
| 200×年××月××日（契約開始日） | 200×年××月××日 （瑕疵担保責任期間終了日） |

2. 本合意書の改訂

2.1 改訂の契機

本合意書は、必要に応じて見直しを実施し改訂する。改訂時は、改版履歴に改訂内容を明記し、双方責任者は確認後再署名する。改訂の契機は以下のとおりとする。

- 双方の合意事項に明確な変更があった場合
- プロジェクト推進委員会で変更が起案され、協議の結果合意された場合
- その他、双方責任者が必要と認めた場合

2.2 変更の手続き

変更の必要が生じた場合、プロジェクトリーダーを中心に、品質管理担当者を交えて改訂案を作成する。

改訂案をプロジェクト推進委員会に提出し、双方で協議する。

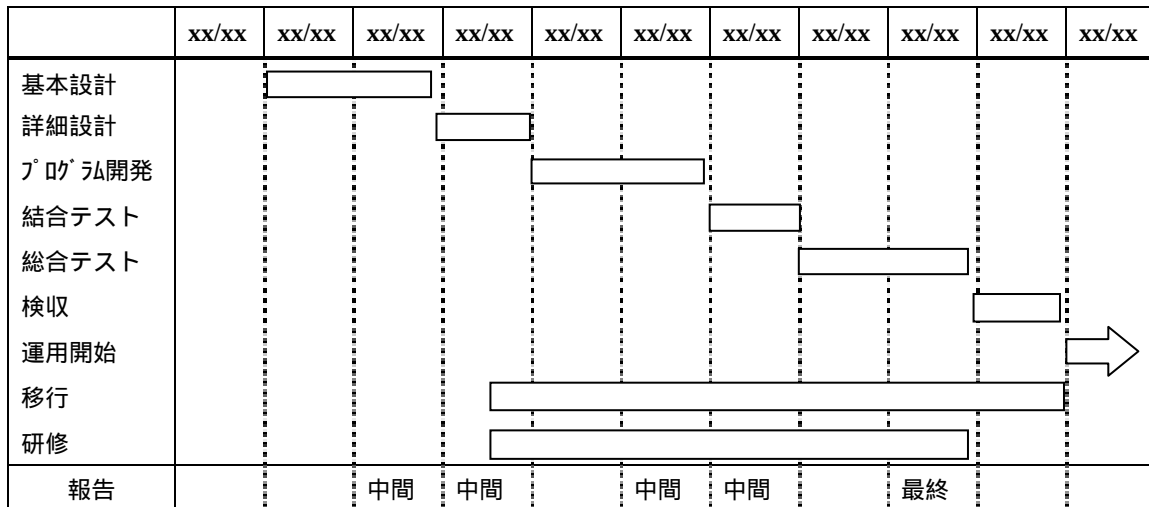
双方で合意された後、プロジェクトリーダーは改訂版として発行し双方で保管する。

3. スケジュール

3.1 工程の定義

| 工程名称 | 定義 |
|---------|---|
| 基本設計 | <ul style="list-style-type: none"> ・システム化要件の定義、確認 ・システム化方式設計と実現性の検討 ・業務システム仕様設計 (プロセス機能、データ構造、ヒューマンインターフェイス、運用方式、セキュリティ、ネットワーク) ・パッケージのカスタマイズ仕様検討 ・総合テスト計画立案 |
| 詳細設計 | <ul style="list-style-type: none"> ・プロセス機能の内部構造設計、およびプログラム分割 ・パッケージカスタマイズ仕様決定 ・運用設計 ・結合テスト計画立案 |
| プログラム開発 | <ul style="list-style-type: none"> ・応用プログラム設計、コーディング、単体テスト ・パッケージのカスタマイズ |
| 結合テスト | <ul style="list-style-type: none"> ・プロセス単位の品質検証 ・プロセス間のインターフェイステスト |
| 総合テスト | <ul style="list-style-type: none"> ・業務システム機能検証 ・業務システム運用性検証 ・業務並行テスト ・本稼動への移行意思決定 |
| 検収 | <ul style="list-style-type: none"> ・契約内容の完了確認、成果物の引渡し |
| 移行 | <ul style="list-style-type: none"> ・移行資産の調査 ・移行方式の設計、テスト ・移行ツール開発 |
| 研修 | <ul style="list-style-type: none"> ・各種マニュアル作成 ・運用、保守部門に対する教育、訓練 ・利用部門に対する教育、訓練 |

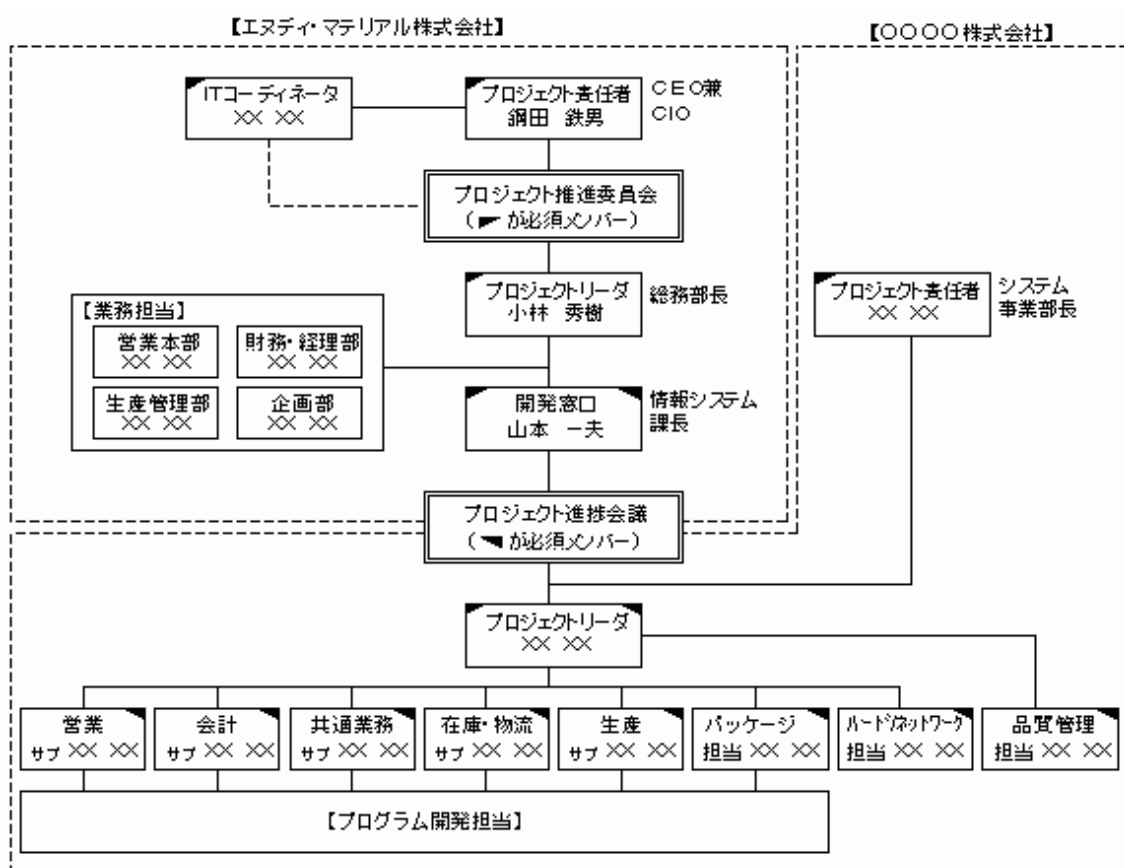
3.2 基本スケジュール



| マイルストーン | 工程 | 主要成果物 |
|------------|---------------------|--|
| 200x/xx/xx | 基本設計 1 (要件定義) | 要件定義書 |
| 200x/xx/xx | 基本設計 1 レビュー、承認 | |
| 200x/xx/xx | 基本設計 2 (業務システム仕様設計) | 基本設計書 |
| 200x/xx/xx | 基本設計 2 レビュー、承認 | |
| 200x/xx/xx | 次工程移行判定 | |
| 200x/xx/xx | 詳細設計 | 詳細設計書 |
| 200x/xx/xx | 詳細設計レビュー、承認 | |
| 200x/xx/xx | プログラム開発 | プログラム設計書、各ソフトウェア |
| 200x/xx/xx | 結合テスト | 結合テスト計画書 |
| 200x/xx/xx | 結合テスト結果レビュー、承認 | 結合テスト結果報告書 |
| 200x/xx/xx | 次工程移行判定 | |
| 200x/xx/xx | 総合テスト | 総合テスト計画書 |
| 200x/xx/xx | 総合テスト結果レビュー | 総合テスト結果報告書 |
| 200x/xx/xx | 検収 | 検収結果報告書 |
| 200x/xx/xx | 本稼働判定 | |
| 200x/xx/xx | 移行 | 移行手順書 |
| 200x/xx/xx | 移行レビュー、承認 | |
| 200x/xx/xx | 研修 | 研修実施計画書、研修実施報告書、システム運用マニュアル |
| - | 工程共通 | <ul style="list-style-type: none"> ・品質水準設定兼実績報告書 ・レビュー成績書 ・問題処理台帳 ・仕様変更管理簿 |

4. 体制と役割分担

4.1 体制



4.2 役割分担

プロジェクトを進めていく上での ○○○○株式会社とエヌディ・マテリアル株式会社との役割分担の基本的な考え方は次のとおりである。

- 各種資料の作成 : ○○○○株式会社
- 各種資料の承認 : エヌディ・マテリアル株式会社
- 各種資料のレビュー : 共同

新経営管理システム開発プロジェクトの具体的な役割分担を次表に示す。

表．役割分担

：主担当 ：支援

| 工程 | 項目 | エヌディ・マテリアル株式会社 | 株式会社 |
|----|------------------|----------------|------|
| 1 | 開発実施計画書の作成 | | |
| | 開発実施計画書のレビュー | | |
| | 開発実施計画書の承認 | | - |
| 2 | プロジェクト管理報告書の作成 | | |
| | プロジェクト管理報告書のレビュー | | |
| | プロジェクト進捗に関する指示 | | - |
| 3 | 会議議事録の作成 | | |
| | 会議議事録のレビュー | | |
| | 会議議事録の承認 | | - |
| 4 | 問題処理票の作成 | | |
| | 問題処理票の回答 | | |
| | 問題処理対応 | | |
| 5 | 要件定義ヒヤリング | | |
| | 要件定義取りまとめ | | |
| | 要件定義内容のレビュー | | |
| | 要件定義内容の承認 | | - |
| 6 | 基本設計書の作成 | | |
| | 基本設計書のレビュー | | |
| | 基本設計書の承認 | | - |
| 7 | 詳細設計書の作成 | | |
| | 詳細設計書のレビュー | - | |
| | 詳細設計書の承認 | | - |
| 8 | 開発 | - | |
| 9 | 結合テスト計画書の作成 | | |
| | 結合テスト計画書のレビュー | | |
| | 結合テスト計画書の承認 | | - |
| 10 | 結合テストデータの作成 | | |
| | 結合テスト環境の作成 | | |
| | 結合テスト手順書の作成 | | |
| 11 | 結合テスト結果報告書の作成 | | |
| | 結合テスト結果報告書の承認 | | - |

: 主担当 : 支援

| | 工程 | 項 目 | エヌディ・マテリアル 株式会社 | 株式会社 |
|----|--------------|------------------|--------------------|------|
| 12 | 総合テスト | 総合テスト計画書の作成 | | |
| | | 総合テスト計画書のレビュー | | |
| | | 総合テスト計画書の承認 | | - |
| 13 | | 総合テストデータの作成 | | |
| | | 総合テスト環境の作成 | | |
| | | 総合テスト手順書の作成 | | |
| 14 | | 総合テスト結果報告書の作成 | | |
| | | 総合テスト結果報告書の承認 | | - |
| 15 | | 検収 | 検収確認手順書の作成 | |
| | 検収確認手順書のレビュー | | | |
| | 検収確認手順書の承認 | | | - |
| 16 | 移行 | 移行手順書の作成 | | |
| | | 移行手順書のレビュー | | |
| | | 移行手順書の承認 | | - |
| 17 | 研修 | 研修実施計画の作成 | | |
| | | 研修実施計画のレビュー | | |
| | | 研修実施計画の承認 | | - |
| 18 | | システム運用マニュアルの作成 | | |
| | | システム運用マニュアルのレビュー | | |
| | | システム運用マニュアルの承認 | | - |

5 . コミュニケーション

(1) 定例報告

コミュニケーションの円滑化を図り、また相互を尊重して、共通の問題意識を持って課題に対応していくことを目的に、以下の会議体を設ける。

プロジェクト進捗会議

名称：プロジェクト進捗会議

目的：進捗と問題点の共有化、および解決策の検討

開催頻度：原則として週に 1 回、毎週金曜日午後を開催する。

(木曜日現在の状況を報告する)

ただし、本稼働後の開催頻度については別途協議の上定める。

参加メンバ：プロジェクト運営に関する関係者が参加する。

「 4 . 1 体制」を参照

議事録：

株式会社で作成し、プロジェクトリーダーの確認後、開発窓口の確認印を得ること。

主な報告内容：

- 工程別管理指標の状況「 7 . 1 」を参照
- 本稼働後のサービス品質の状況「 7 . 2 」を参照
- その他、開発上の問題点、課題、および提言

(2) 連絡体制

コミュニケーションの迅速化のために、連絡体制を定める。

連絡体制

目的：プロジェクトで発生した事象に迅速に対処することを目的とする。

連絡ルート：プロジェクト運営の関係者間とする。

| <エヌディ・マテリアル株式会社> | < 株式会社 > |
|--|---|
| プロジェクトリーダー (報告) 開発窓口 (連絡) 各業務担当者 | プロジェクト責任者 (報告) プロジェクトリーダー (対応指示) 各担当者 |
| プロジェクトリーダー (報告) 開発窓口 (対応指示) 各業務担当者 | プロジェクト責任者 (報告) プロジェクトリーダー (連絡) 各担当者 |

報告書の作成：

株式会社で作成し、プロジェクトリーダーの確認後、開発窓口の確認印を得ること。

6. セキュリティ

本プロジェクトにおいては、個人情報保護、データ保護の観点等から、以下のセキュリティ要件を定める。

なお、本セキュリティ要件は、過度の管理負荷をかけないものとする。

(1) 機密保持同意書の作成

本プロジェクトに関わる全ての要員は、機密保持契約に基づき以下に示す事項について機密保持同意書に署名しなければならない。再委託先も同様とする。

(2) セキュリティシステム公表の禁止

本システムのセキュリティシステムの一切について外部および内部に公表してはならない。セキュリティシステムの詳細については、定められた要員のみ参照可能とする。

(3) 第三者の所有物、著作物の利用禁止

本プロジェクト外の第三者の所有物、著作物を本プロジェクトで不当に所有または、利用する事を禁止する。

(4) データの管理

テスト用に提供したデータの、委託範囲以外の利用は禁止する。

また、漏えい、盗用が無い様、十分な管理をしなければならない。

個人情報を含む本番データを利用してテスト等を行う場合には、氏名、住所など個人を特定する情報にスクランブル処置等を実施し、個人が特定できない形式で利用する。

(5) 機器の管理

開発用機器（サーバ、クライアント等）に格納するプログラム、テストデータ、仕様書等の電子ファイルは、事前に認めた機器にのみ格納を許可し、開発終了時点で復元不可能な方法で消去する。このため、開発で使用する機器の管理を行う。

(6) 電子媒体の管理

開発で使用する電子媒体（FD、CD-ROM等）を廃棄する場合は、物理的消去を行い情報漏えいの防止を行う。このため開発で使用する電子媒体の管理を行う。

(7) 文書の管理

提供した文書、本番データを利用して出力された各種帳票の保管は、施錠可能なロッカーに保存し、不要になった時に返却もしくは断裁処分にする。

(8) R A S 接続

開発期間中に、R A S 接続により外部から開発用サーバにアクセスする場合は、ユーザ I D、パスワードの他にコールバック等の機能を設け許可された要員のみ利用可能にする。

(9) システムファイル、D B のセキュリティ

サーバのシステム管理者および D B M S の管理者 I D、パスワードは、開発用と本番用を分けて使用し、許可された要員のみ利用可能とする。

(1 0) 開発用機器のセキュリティ

プログラム、テストデータ、文書が格納されたサーバおよびクライアントは、本プロジェクト外の第三者が不当にアクセスすることを防止しなければならない。

(1 1) 変更管理

本番用サーバへのプログラム変更は、定められた要員のみが実施しプログラム変更担当者が直接本番用サーバへアクセスすることを禁止する。変更管理は、別途定める規定に従うものとする。

(1 2) ウィルス対策

電子媒体で納品するプログラム、データおよび文書は、最新のパターンでウィルスチェックを双方で行うものとする。

(1 3) 災害対策

本プロジェクトの成果物は、災害等による消滅を防止するための対策を処すること。

(1 4) セキュリティ監査

本セキュリティ要件の遵守度を評価するために監査を実施する。全ての要員は、このセキュリティ監査に協力しなければならない。

(1 5) 事件・事故発生時の対応

万が一、漏えい、盗用などセキュリティに関する事件・事故が発生した場合は、速やかに報告し、双方で対応策を協議しなければならない。

なお、その際に生じた損害補償については別途協議するものとする。

7. サービスレベルの管理項目・管理指標

7.1 情報システム開発中のサービス品質

プロジェクト実施中においては、下記工程別管理指標、目標値を達成すべく、工程別管理指標に基づいて管理を実施する。

(1) 工程別管理指標

| 特性 | 基本設計 | 詳細設計 | プログラム開発 | 結合テスト | 総合テスト | 移行 |
|-------------|--------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 品質 ① | 全レビュー回数 | 全レビュー回数 | | 全レビュー回数 | 全レビュー回数 | 全レビュー回数 |
| | 業務担当者参加レビュー回数 | 業務担当者参加レビュー回数 | | 業務担当者参加レビュー回数 | 業務担当者参加レビュー回数 | 業務担当者参加レビュー回数 |
| | | レビュー時のバグ予想件数に対する検出数 | | バグ予想件数に対する検出数 | バグ予想件数に対する検出数 | |
| | 要件定義書の要件洩れ件数 | 基本設計書の変更回数 | 基本設計書の変更回数 | 基本設計書の変更回数 | 基本設計書の変更回数 | |
| | 要件定義に対する基本設計洩れ件数 | 基本設計に対する仕様洩れ件数 | 基本設計に対する仕様洩れ件数 | 基本設計に対する仕様洩れ件数 | 基本設計に対する仕様洩れ件数 | |
| | | | | テストデータ件数 | テストデータ件数 | |
| | | | | テストケースの網羅率 | テストケースの網羅率 | |
| | セキュリティ | セキュリティ要件レビュー回数 | | | セキュリティテストケース数 | |
| | 信頼性 | アプリでのエラー監視機能レビュー回数 | | | テストケースの網羅率 | |
| | | | | | テストの自動化率(*) | |
| 操作性 | UD要件レビュー回数 | | | | ユーザ満足度 | |
| 運用性 | 予備機切替方法レビュー回数 データ復旧方法レビュー回数 | | | 予備機切替テスト データ復旧テスト | ユーザ満足度 | |
| 性能 | レスポンス要件のレビュー回数 | 机上シミュレーションレビュー回数 | | レスポンス実測 | レスポンス実測 | |
| | | | | | スループット実測 | |
| | | | | | 資源使用率実測 | |
| 共通 | 開発標準の遵守率 | 開発標準の遵守率 | 開発標準の遵守率 | 開発標準の遵守率 | 開発標準の遵守率 | |
| コスト (C) | | 平均バグ対応時間 | 平均バグ対応時間 | 平均バグ対応時間 | 平均バグ対応時間 | |
| | | | | 未完了テスト項目数 | 未完了テスト項目数 | |
| スケジュール ② | 設計期間 ±許容範囲 | 設計期間 ±許容範囲 | 開発期間 ±許容範囲 | テスト期間 ±許容範囲 | テスト期間 ±許容範囲 | 移行期間 ±許容範囲 |
| | 設計進捗の予実 要求機能数: (完了数/予定数) | 設計進捗の予実 機能数: (完了数/予定数) | 開発進捗の予実 プログラム数: (完了数/予定数) | テスト進捗の予実 ケース数: (完了数/予定数) | テスト進捗の予実 ケース数: (完了数/予定数) | 移行進捗の予実 移行項目数: (完了数/予定数) |

- ・ 網かけ部分の指標は実施できない場合があり得る。
- ・ 今回は 株式会社 が有している開発標準を使用する。
- ・ * : テストの自動化率とは、テストの品質や生産性向上のために、テスト実行・再実行支援、リグレーションテスト支援、テスト結果の記録・分析・管理支援等の、テスト自動化ツールを適用したテストケースの割合である。

注 UD: Universal Design(バリアフリーの概念に変わって、できるだけ多くの人が利用可能であるようにデザインすること)

(2) 工程別管理指標目標値

| 管理指標 | | 目標値 | 備考 |
|--------------------|---------|---------------------------------------|------------|
| 全レビュー回数 | | 各成果物に対して最低 2 回以上 | |
| 業務担当者参加レビュー回数 | | 各成果物に対して最低 2 回以上 | |
| バグ予想件数に対する検出数 | | 予想件数 ± 10% 以内 | |
| 要件定義書の要件洩れ件数 | | 0 件 | |
| 要件定義に対する基本設計洩れ件数 | | 0 件 | |
| 基本設計書の変更回数 | | 0 回 | |
| 基本設計に対する仕様洩れ件数 | | 0 件 | |
| テストデータ件数 | | 機能項目数 × 3 件以上 | 正常 2、異常 1 |
| テストケースの網羅率 | | 90% 以上 | |
| セキュリティ要件レビュー回数 | | 最低 2 回以上 | |
| セキュリティテストケース数 | | セキュリティ項目数 × 3 ケース以上 | 正常 2、異常 1 |
| アプリでのエラー監視機能レビュー回数 | | 最低 2 回以上 | エラーメッセージ |
| テストの自動化率 | | 未設定 | |
| UD 要件レビュー回数 | | 最低 2 回以上、かつ業務担当者の 50% 以上が満足していること | アンケートによる |
| ユーザ満足度 | | 70% 以上 | アンケートによる |
| 予備機切替方法レビュー回数 | | 最低 2 回以上 | ネットワーク含む |
| 予備機切替テスト | | テストを実施すること | ネットワーク含む |
| データ復旧方法レビュー回数 | | 最低 2 回以上 | |
| データ復旧テスト | | 異常発生時の復旧テストの実施 | |
| レスポンス要件レビュー回数 | | 最低 2 回以上 | |
| 机上シミュレーションレビュー回数 | | 最低 2 回以上 | |
| レスポンス 実測 | 拠点 | 通常 3 秒以内、最大 6 秒以内 | 過負荷テスト時 |
| | インターネット | 8 秒以内 | |
| スループット実測 | | 拠点における単位時間あたり転送量 (転送量 / 単位時間) Kbps | 過負荷テスト時 |
| 資源使用率実測 | | 平均 CPU 使用率 % 以内 | 過負荷テスト時 |
| 開発標準の遵守率 | | 100% | |
| 平均バグ対応時間 | | 72 時間以内 | |
| 未完了テスト項目数 | | 0 件 | |
| 期間 ± 許容範囲 | | 遅れが 2 日以内 | 工程別に % でも可 |
| 進捗の予実 | | 予定数 = 完了数 | |

・網かけ部分の指標は実施できない場合があり得る。

本目標値は例であり、プロジェクトごとの事情に合わせて適切な値を設定する。

7.2 情報システム本稼働後のサービス品質

情報システム開発中において、本稼働後のサービスレベルを達成すべく、品質の管理を行う。

(1) サービスレベル合意事項

【保証値】

| 開発項目 | 保証値 | | |
|-------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------|
| | アプリケーションソフト バグ発生件数(件) | | レスポンス (* 1) |
| | 本稼働後 1 ヶ月間 | 本稼働後 1 ヶ月以降 瑕疵担保責任期間 | |
| Webによる外部への 情報提供業務 | 1件以内 | 3件以内 | 8秒以内 |
| 販売管理 (Web 受注) | 1件以内 | 3件以内 | 8秒以内 |
| 販売管理 (Web 受注以外) | 1件以内 | 3件以内 | 3秒以内 |
| 仕入・在庫管理システム | 1件以内 | 3件以内 | 3秒以内 |
| 加工管理システム | 1件以内 | 3件以内 | 3秒以内 |
| 物流管理システム | 1件以内 | 3件以内 | 3秒以内 |
| 会計システム | 1件以内 | 3件以内 | 3秒以内 |
| DWH | 1件以内 | 3件以内 | 10秒以内 |
| 夜間バッチ処理 | 1件以内 | 3件以内 | - |
| コールセンター (CTI 連携部分) | 1件以内 | 3件以内 | - |

* 1 : 当初設計時のトランザクション件数とデータ件数を前提とする。

【ペナルティ事項】

アプリケーションソフトバグ発生件数の、保証値に対するペナルティ

| 保証値 | ペナルティ |
|-------------------------------|-----------------------------|
| 本稼働後 1 ヶ月間 1 件以内 | 達成できない場合、1 ヶ月間、無償保守期間を延長する。 |
| 本稼働後 1 ヶ月以降 瑕疵担保責任期間 3 件以内 | 達成できない場合、1 ヶ月間、無償保守期間を延長する。 |

添付資料（別紙）

別紙 1 プロジェクト概要

別紙1 プロジェクト概要

1. 目的

新経営管理システムの開発にあたっては以下を目的としている。

- 稼働開始から10年を経過した基幹業務システムおよび、会計業務（財務会計、管理会計）システムを新たなテクノロジー環境に移行し、運用経費も含めたIT投資全体の削減を行う。
- 新販売体制を確立するために、営業情報の流れを整理し、下記アプリケーションを活用して、業務の効率化・コストダウンを図る。営業員を「御用聞き」から開放し、「新規開拓型」セールスに専念できることを目指す。
 - ワークフローシステムの導入
 - Web受注、FAX自動受注の導入
 - コールセンターへのCTI導入

2. プロジェクト範囲

新経営管理システム開発プロジェクトの範囲は基幹システム（販売管理、仕入・在庫管理、加工/物流管理）、および会計システムの第1フェーズの内容とし、以下のとおりとする。

販売管理システム

- Webでの商品情報提供と受注、Fax自動受注、および自動見積処理を行う。
- CTIも販売管理の顧客データベースをする。
- 営業業務ワークフローの導入も対象とする。
- データベースマーケティングによる販売促進への効果的支援をする。第1フェーズではコストを考慮し、OLAP機能を併せ持つ簡易なものとする。

仕入・在庫管理システム

- 仕入・在庫管理に関しては、仕入先の選定のためのデータ提供、自動発注在庫品の設定した発注基準、調達リードタイムにもとづく自動発注を行う。
- 仕入先との請求額自動照合も可能とする請求データの連携を実現する。
- 在庫においては、母材・端材管理を行い、一部標準製品の在庫管理も行う。

加工管理システム

- 加工能力・負荷管理、工程管理を行う。
- 加工指図のワークフローを導入する。
- 生産原価については、活動基準原価（ABC）による加工作業別のアクティビティとコストドライバーの設定により、個別受注別製品原価、材料種類別原価、加工種別原価、在庫・加工ロスの把握をする。
- 工程別生産性把握をする。

物流管理システム

- 配送管理においては、出荷予定から積載効率を高めるルート設定、配車手配をする。
- 送り状番号をキーとし、配送状況の把握をする。
- 物流指標（物流量、配車数、積載率、走行距離など）を把握する。

会計システム

- 日次で売上、原価、売上総利益等の把握を可能とする。また、月次決算など決算業務の早期化を行う。
- 予実管理を行う。そこでは、売掛、買掛、手形、固定資産、リース、経費などを統合的に把握する。
- 上記製造原価、物流コスト把握以外に、回収管理、原価分析、顧客別利益分析などを行う。人事・給与システムは既存システムを活用するが、会計システムとの連携をとる。

顧客への情報提供機能

- 顧客ごとに見積・注文履歴、問合せ履歴、加工状況、配送状況、請求などの情報を W e b で提供する。

受注情報の共有化機能

- 仕入先、物流業者向けへの W e b による受注情報提供をする。

データ分析・加工・提供機能

- 各種のデータ分析・加工・提供が可能な D W H を構築する。