

別紙 2 - 4 障害発生時の保守サービスレベル水準（SLA）

1. 本市と本業務受託者は、本システムの運用保守業務を「別紙 2 - 3 運用保守要件」に従って円滑に行い、受注者が提供する本システムの品質を一定レベルに保つため、相互の役割や項目、管理指標を設定する。各システム等の詳細要件が確定した後、その詳細を実現するための手順を協議して策定し、サービスレベルの双方合意（Service Level Agreement）とすること。
2. SLA は努力目標型とし、下記の内容を実現すること。
 - (1) 受託者は定例報告会において SLA の達成状況を報告すること。
 - (2) 目標を達成できなかった場合には、速やかに改善策の方針について報告し改善策の実施方法について、本市と協議して決定すること。なお、改善策の実施に関する費用は、協議による。
 - (3) SLA の測定方法は、設計工程完了後に本市協議の上、決定するものとする。
3. 本システム稼働率 99%の対象となる装置と事象は下記とする。
 - (1) 高所監視カメラ制御装置本体が稼働しない場合（装置本体が稼働しないことを指し、操作の不能は除く）
 - (2) ヘリテレ制御装置本体が稼働しない場合（装置本体が稼働しないことを指し、操作の不能は除く）
 - (3) 消防指令・情報システムに対する画像伝送ができない場合（消防指令・情報システムの大画面・映像制御システムの故障による場合を除く）
4. 受託者は、3.に記載した装置について稼働率 99%を確保できるよう、保守体制を準備すること。稼働率は年度単位で計算し、稼働時間は 24 時間 365 日を基準とする。ただし、計画停止時間（保守のために計画的に停止する時間等）は、障害による停止時間に算入しない。
5. 下記の機器に係る障害発生時は、翌開庁日以降に障害復旧活動を開始し、遅滞なく障害を復旧させること。ただし、受託者が確保する消耗品で対応できない障害は、復旧作業の実施内容、費用等について本市と協議の上、復旧作業を行うこと。

$$\text{稼働率 (\%)} = \frac{\text{障害による停止時間}}{\text{年間稼働時間 (各年度)}} \times 100$$

システム及び障害の分類	備考
1. 高所監視カメラ	ワールド・鉢伏・畑山・雌岡・鈴蘭・摩耶・三田市内 2 か所
・カメラ映像の画面表示障害	エンコーダー・デコーダを含む

・カメラ操作障害	ズーム、焦点の不調を含む
・タイトルジェネレータの文字表示障害	
・カメラ雲台の旋回、仰角動作異常	
・ローカル制御異常	モニタ不調を含む
2. ヘリコプターテレビ受信設備	鉢伏、畑山
・ヘリテレ映像画面表示障害	エンコーダー・デコーダを含む
・タイトルジェネレータ文字表示障害	
・自動追尾機能の旋回動作、仰角動作の異常	
・ローカル制御異常	モニタ不調を含む
・400Mヘリテレ連絡無線機動作不良	チャンネル切替不良を含む
3. 高所監視カメラ・ヘリテレ受像装置 (指令センター装置)	
・高所監視カメラ操作機器の動作障害	
・ヘリテレ操作機器の動作障害	
・ヘリテレ400M連絡無線機遠隔操作障害	
・消防指令システム連動操作障害	
・ブルーレイ録画装置障害	
4. ヘリテレ受像装置 (航空機動隊装置)	
・ヘリテレ操作機器を操作した際のヘリテレ動作障害	
5. 映像出力	
・映像出力異常	高所監視カメラ（ワールド、鉢伏、畑山、雌岡、鈴蘭、摩耶、三田市内2か所）ヘリテレ（鉢伏、畑山）