

成田市立図書館第8次図書館システム構築業務
仕様書（保守）

【保守体制】

- ・ システム稼働後は、システムダウンや障害で業務が停止しないような保守体制をつくること。
- ・ 保守サポート体制について、担当部署及び連絡先を明示したサポート体制図を提出すること。変更した際はすみやかに更新したサポート体制図を図書館に納めること。
- ・ 障害時の対応窓口はシステム開発業者が代表となり、連絡先を1ヶ所とすること。
- ・ 機器及びソフトの障害対応は当館の開館日、開館時間に合わせ、平日、土日、祝祭日の緊急連絡先を確保すること。
- ・ 連絡可能時間は、8:30 から 20:30 までを確保し、その後各担当者への連絡、機器の手配など初動する体制を用意すること。
- ・ リモートメンテナンスできる機器及び設定を行い、早急な状況確認及び対応が取れる体制を用意すること。
- ・ サーバのディスク障害はアラートを図書館及び緊急連絡先に通知できるようにすること。
- ・ サーバ及びクライアントの OS、Office ソフトのセキュリティアップデートは、図書館システム運用に問題がない限り自動で当たるようにすること。
- ・ 契約期間中の障害記録、障害対応含む保守作業の記録、報告書を随時図書館に納めること。
- ・ 本館及び公津の杜分館において図書館システムの導入時には、安定運用するまで担当者の常駐などサポート体制を取ることを。
- ・ ネットワーク障害対応など図書館業務全体に影響が大きい部分については必要な機器の予備機を対応マニュアルとともに図書館に配置すること。

【定期点検作業】

- ・ モーターなど可動部分がある機器については、利用頻度に応じた点検作業を提案すること。
なお、自動貸出機は現在本館 4 台、公津の杜 2 台で、本館の平均貸出数 2,356 点/1 日、公津の杜分館の平均貸出数 913 点/1 日である。

【既存機器の保守（定期点検作業）】

- ・ 継続使用しているビブリオテカ製（旧住友スリーエム含む）のセキュリティ関連機器の年 2 回程度の定期点検などの保守を行うこと。
- ・ 第 7 次図書館システムで使用中の自動貸出機の継続使用は可能であり、継続使用を提案する場合は、継続使用するものの必要な定期点検及び保守を提案すること。

機種名	場所	使用開始時期
ブックチェックユニット M-966	本館×4 台、成田公民館図書室×1 台	2007 年 3 月
	本館×3 台	2019 年 3 月
メディアチェックユニット M-325	本館×2 台	2007 年 3 月
自動貸出機 ABCT-1 （継続使用する場合）	本館×4 台、公津の杜×2 台	2019 年 3 月
BDS（2 通路）	本館	2019 年 3 月

【障害発生時の図書館側の体制】

- ・ 本館の電算担当が原則、連絡先窓口になる。第一報のあと図書館職員のいる公津の杜分館、成田公民館図書室からは直接状況説明を行うときもある。

【障害発生時の対応】

- ・ 障害の一次切り分けはシステム開発業者が行うことを原則とする。
- ・ 障害の切り分け対応のマニュアルを用意すること。ただし図書館職員への負担は簡易なものに限ること。
- ・ サーバの障害は、当日 11:00 までの連絡については当日内、それ以降は翌日には対応ができる体制を用意すること。
- ・ サーバ及びクライアント関連機器の修理は、原則現地対応とすること。
- ・ レシートプリンタ等の館内で利用制限を行うことで運用上対応が取れる機器については、郵送修理対応も可能であるが引取り対応などで梱包作業が発生しないようにすること。
- ・ 図書館運営におけるサービス向上、業務効率化のためのサーバ及びクライアントの運用改善について支援すること。
- ・ 営業及び担当 SE との定例会議を 6 ヶ月に 1 度程度以上設定すること。

【セキュリティ】

- ・ 暗号化通信 SSL の設定、保守を行い、セキュリティ確保を行うこと。ただし、SSL サーバ証明書 5 年間分の費用はこの提案には含めないこと。
- ・ リモートメンテナンスは、図書館の許可なく接続できない設定を用意すること。
- ・ 保守において、利用者の登録及び貸出等個人情報に関わるデータは持ち出ししないこと。
- ・ 公開サーバには、IDS/IPS 等の不正侵入、改ざん対策ソフトや WAF 等の導入により、サイトの安全な運用を保守すること。
- ・ サーバ及びクライアントにはコンピュータウイルスの検知・削除ソフトを設定すること。契約期間中はウイルス定義ファイル等を常に最新状態に出来るようにすること。ウイルス感染時にはアラートを図書館及び緊急連絡先に通知できるようにし、保守の初動が行えるようにすること。

【システム連携】

- ・ 別途調達する座席管理システム（2024 年度調達予定）、講座・レファレンス管理システム（2024 年度調達予定）、ホームページ管理システム（2025 年度更新予定）及び電子書籍システム（OverDrive）とシステム連携するが、障害発生時は、障害の切り分け、対応等について図書館を中心にして協力して行い、速やかな復旧を行うこと。
- ・ 現在使用しているホームページ管理システムがネットワークを共有するが、障害発生時は、障害の切り分け、対応等について図書館を中心にして協力して行い、速やかな復旧を行うこと。
- ・ 図書館システムと連動する自動貸出機、返却仕分け機の障害発生時は、障害の切り分け、対応等について図書館を中心にして協力して行い、速やかな復旧を行うこと。

【消耗品】

- ・ 導入する機器の保守内容を提出すること
- ・ 機器の消耗品とその費用一覧を提出すること。

【その他】

- ・ 上記以外の障害を含む運用に関わる問題が発生した際は、図書館と協議すること。
- ・ 有償修理部品（バッテリーなど）については、交換時期、単価、個数を一覧にして提出のこと。ただし、有償修理部品の費用（部品代及び作業費等）は、見積金額に含めない。
- ・ セキュリティ確保のための暗号化通信等の設定及び対応手順書を提出のこと。
- ・ システム運用を正常に行うための必要な定期的な点検を行うこと。点検計画書を提出のこと。