

## 要求仕様書（保守）

### 成田市立図書館

- ・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、担当部署およ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。
- ・機器およ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、9：00 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および設定を行い、早急な状況確認およ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および緊急連絡先に通知できるようにすること。
- ・サーバおよびクライアントの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パッチが当たるようにすること。
- ・リース期間中の障害記録、障害対応含む保守作業の記録、報告書を1つのファイルにまとめ、随時ファイルを更新し図書館に納めること。
- ・本館およ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。
- ・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3台で、年間利用者数約18万、年間貸出点数約69万点である。

### 【既存機器の保守（定期点検作業）】

- ・2007年3月から使用している住友スリーエム製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。

機種名	場所
ブックチェックユニット M-966	本館×9台、成田分館×1台
メディアチェックユニット M-325	本館×2台
BDS（2通路）M-3502	本館×1台
BDS（1通路）M-3501	成田分館×1台

#### 【障害発生時の図書館側の体制】

- ・本館の電算部会が原則、連絡先窓口になる。第一報のあと図書館職員のいる成田分館、公津の杜分館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、当日午前 11 時までの連絡については当日内、それ以降は翌日には修理ができる体制を用意すること。
- ・サーバおよ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およびクライアントの運用改善について支援すること。
- ・営業および担当 SE との定例会議を 3 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、利用者の登録およ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、改ざん対策のソフトを導入し、サイトの安全な運用を保守すること。
- ・サーバおよ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。リリース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およ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。
- ・有償修理部品について（バッテリーなど）は、交換時期、単価、個数を一覧にして提出のこと。
- ・セキュリティ確保のための暗号化通信等の設定およ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。