

【別紙４】保守仕様書

保守仕様書

1 基本事項

1. 1 業務の目的

図書館情報システムについて、正常な稼働を維持するための運用に係る業務、ハードウェア並びにソフトウェアの障害復旧やセキュリティ対応等保守に係る業務を行うことにより、当該システムが正常かつ良好な状態に保たれ、安全で効果的な業務が滞ることなく処理されることを目的とする。

正常な稼働とは以下の３点を満たした状態と定義する。

- ・利用可能時間にサービスをいつでも利用できること
- ・利用可能時間にサービスを利用して遅延なく業務が行えること
- ・データが破壊や改竄、不正アクセスなどの脅威から守られること

1. 2 図書館情報システム機器設置場所及び作業場所

図書館情報システム機器設置場所については以下のとおりとする。

No	施設名称	住 所
1	幸手市立図書館	幸手市緑台 2-5-25
2	幸手市立香日向分館	幸手市香日向 4-5-1 旧香日向小学校 1F
3	東公民館図書室口	幸手市下宇和田 58-6
4	西公民館図書室口	幸手市千塚 117
5	南公民館図書室口	幸手市上高野 1194
6	北公民館図書室口	幸手市内国府間 867

1. 3 業務の範囲

システム、ソフトウェア（ホームページを含む）、ハードウェアの運用・保守を行うものであり、以下を業務範囲とする。

- (1) システム・ソフトウェア・ハードウェアの運用
- (2) システムの稼働監視
- (3) システム・ソフトウェア・ハードウェアの障害対応・復旧
- (4) システム・ソフトウェア・ハードウェアの障害原因調査・報告
- (5) システムのログ収集・管理
- (6) システムのバージョンアップ及びパッチ適用
- (7) ソフトウェアの改修
- (8) セキュリティインシデント対応
- (9) セキュリティ対策ソフトウェアの管理・更新

(10) 各種ドキュメントの作成

(11) 定例会等の開催及び議事録の作成

本システムの調達明細は「【別紙3】導入予定機器一覧」に示すものとする。

2 運用・保守業務実施要件

2. 1 運用・保守業務要員

受注者は、責任を明確化し、市からの問い合わせに速やかに対応できる体制を整備するとともに、運用保守に必要な知識及び技能を有した人材を、以下のとおりに配置すること。

また、運用保守連絡体制図を毎年4月に提出すること。

(1) プロジェクトマネージャー

業務全体を統括し、関係者間の調整をする全体責任者を1名配置すること。また、プロジェクトマネジメント経験を有し、本業務を効率的に実施できる技術者であること。

(2) 担当者

作業の範囲、権限及び責任を明確化し、作業の工程や内容等に応じて、プロジェクトマネージャーの下で作業に従事するものを複数名配置すること。担当者は従事する作業に関する知識・技能を有した図書館情報システム専任の技術者がその任にあたること。(住民情報システム兼図書館情報システムの技術者など、兼務している技術者は認めない。)

2. 2 運用・保守対象時間

(1) システム稼働時間

原則 WebOPAC は 24 時間 365 日、開館時間を考慮し、業務システムは 7:30～20:00 は停止させないこと。保守作業やデータバックアップ等のために計画されたシステム停止を行う場合、停止時間を可能な限り短縮すること。ただし、やむを得ず緊急のシステム停止が必要な場合は、市と調整のうえ対応すること。

(2) 保守対応受付時間

システムおよび機器に関する保守サービスは、一括受付コールセンターを準備し年末年始(12月29日～1月3日)を除き24時間365日受付可能とする。サーバ、パソコン、ネットワーク機器については原則オンサイト訪問修理対応とする。作業実施日時についてはシステム管理者と十分協議の上で対応すること。ただし、サーバ障害については受注者がクラウドで提供することからこの限りではなく、緊急を要する場合については、速やかに対応を行うこと。

2. 3 運用・保守業務内容

(1) 障害発生時の対応

- ① 受注者はシステム、ハードウェアについて故障もしくは障害が発生したとき、速やかに障害発生原因の診断及び切り分けを行い、緊急修理等の保守業務を実施すること。また、その手順を示した障害対応フローを作成すること。

- ② 受注者が納入したシステムやハードウェアに起因するシステムの破損等の重度の障害であった場合、早急に復旧作業に着手するものとし、復旧までの目安は受注者への連絡後、48 時間以内とする。ただし、運用上差し支えない軽微な障害であった場合には、システム管理者との協議により後日の対応とすることができる。
- ③ 障害発生時には、対応の遅れが生じないように進捗状況を管理し、必要に応じ随時報告すること。また、課題管理表を作成し、障害・課題の発生から解決までの進捗状況を管理すること。
- ④ ホームページ改ざん、ウイルス感染が発生した場合、受注者は委託者と協議の上、原因調査に協力すること。

(2) ソフトウェア（OS、ミドルウェア、ホームページ等）保守

- ① 保守契約期間中はソフトウェアの不具合等の対応について、速やかにサポートすること。
- ② システムを構成する全てのソフトウェアは、メーカーが保守対象としているバージョンを使用すること。
- ③ システムを構成するソフトウェアに、セキュリティホール及びバージョンアップ情報等が公開され、セキュリティに関して重大な修正を含む場合は、受注者はシステム管理者に報告し、対応について必要な提案を行うこと。提案について委託者と協議し、合意内容について、適切かつ迅速に対応すること。

(3) パッケージ保守

- ① システム稼働後に発生したシステムの課題について、軽微なカスタマイズで、保守費用の範囲で対応できるものは、システム管理者と協議のうえ必要な対応を行うこと。軽微なカスタマイズとは、パラメータの変更・出口ルーチンプログラムの修正、帳票書式の部分変更等を想定している。

過去事例：接続ブラウザの Microsoft Edge 対応、場所・状態パラメータの追加及び変更等の設定、相互貸借館等の追加など。

(4) データ保守

- ① システムが有するデータの完全性を確保するため、定期的に各サーバおよびデータベース等のバックアップを自動（スケジュール設定）で取得すること。

2. 4 蔵書点検時の支援

年 1 回の蔵書点検時に SE が立会い、データ確認支援を行うこと。また、蔵書点検時（指定期間）には、ハンディターミナルを無償で 10 台程度図書館へ貸出すること。

2. 5 定例会の開催

定例会を 6 ヶ月に 1 回実施し、営業及び SE が現地訪問にて対応すること。障害対応やバージョンアップ等の説明、図書館からの依頼対応など、積極的な保守対応を行うこと。定例会の議事録は受注者が作成し、定例会終了後 5 営業日以内に提出すること。

3 提出書類

3. 1 成果物一覧

本業務において納入すべき成果物（各種ドキュメント）は、以下のとおりとする。

N o	成果物	成果物の形態	提出時期
1	運用保守連絡体制図	書面／電子データ	年 1 回
2	課題管理表	書面／電子データ	定例会時
3	議事録（定例会、臨時会議等）	書面／電子データ	5 営業日以内

4 遵守事項

4. 1 受注者の責務

- （1）受注者は、本業務の実施に当たって、法令並びに幸手市の条例、規則及び規定等を遵守し、その適用及び運用は、受注者の責任において適切に行わなければならない。
- （2）受注者は、市と協議し、本業務を誠実に、かつ、常に滞りなく処理しなければならない。
- （3）受注者は本業務の遂行に必要な場合を除き、市の承諾なく成果物等（未完成の成果物、貸与資料及び業務を行う上で得られた記録等を含む。）を第三者に閲覧、貸与または譲渡してはならない。
- （4）受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。このことは、契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- （5）受注者の業務従事者やその他の者が、市の承認を得ることなく本業務の内容を漏洩し、又は業務上知り得た個人情報を漏洩したことが明らかな場合は、受注者に対して損害賠償の請求を行うことができる。また、受注者は外部に流出した名簿等の媒体を回収しなくてはならない。

4. 2 資料の貸与及び返却

- （1）受注者は、本業務に必要な個人情報を含まない資料、データ等で市が貸与可能と判断したもの（以下「業務資料」という。）については、市から借り受ける事ができる。
- （2）受注者は、業務資料を善良な管理者の注意をもって取り扱わなければならない。万一、紛失した場合は、受注者の責任と費用負担において代品を納めもしくは原状に復し返還し、またはこれに代えてその損害を賠償しなければならない。
- （3）受注者は、業務完了時に市へ業務資料を返却しなければならない。

4. 3 瑕疵担保責任

受注者が作成し、市が承諾したシステム及び各種文書等の成果物において、納品後に不具合や不一致等が発見された場合には、受注者の責任に帰すべき事由により生じたものは、無償で是正

処置を行うこと。なお、瑕疵担保責任は本システムの稼働日から1年間とする。

4. 4 その他

受注者は仕様書に明示のない場合、もしくは疑義が生じた場合は、図書館と協議するものとする。

以上