

上天草市図書館システムリプレイス業務  
基本仕様書

平成30年1月16日

上天草市

## 1 図書館システムリプレースの背景及び目的

当市の図書館システムは、平成22年10月に導入してから7年が経過し、機器の老朽化が進んでおり、早急に更新する必要がある。また、マイナンバー制度の施行に伴い、マイナンバーカードを図書館利用者の会員カードとして利用できる等現行システムの導入当時と比べ社会的にICT化が進み、現行システムでは社会の変化に対応できなくなっている状況にある。そのことから、更なる市民サービスの向上を図ることを目的に、最新の機能を有した新システムの導入を行う。

なお、当市は、市立図書館4館に合計10万点の資料を有しており、これらを有効的に活用し、支障なく運用及び管理を行うことができる最新の機能を有し、安定性の高い図書館システムへの更新が望まれる。

今回の更新では、システムの更新と併せて、関連IC機器の導入やシステム運用期間における保守等について、総合的に提案を募集するものである。

## 2 新たに導入する図書館システムの基本的な考え方

(1) 地域に密着した図書館サービスを目指し、有効な資料活用、地域格差のないサービスを展開していくことのできる図書館システムを構築するため、システムの基本要件を次のとおりとする。

ア データ処理の遅滞や損失のない、安定かつ確実に図書館業務を遂行できるシステムとすること。

イ コンピュータウイルスやハッキング等の不正侵入への強固な防御、個人情報の漏えい防止対策等強靱なセキュリティ対策が施されたシステムとすること。

ウ インターネットに接続されたパソコンやモバイルデバイス等から、24時間いつでも蔵書検索等のサービスが利用できるよう、書誌情報等の公開ができるシステムとすること。(外部公開用システムを構築すること。)

エ 図書館システムのソフト・ハード両方の安定性と問題発生時に迅速に対応する業者の保守により、運用上のトラブルを最小限に抑えたシステムにすること。

オ 普及が進みつつあるICタグ(RFID等)を将来利用することを考慮した拡張性のあるシステムとすること。

カ 将来的に市立図書館と学校図書館が連携し、それぞれの図書館で所有している資料の検索や貸出予約等に対応することが可能な拡張性のあるシステムとすること。

キ 将来的に利用者個人がこれまでの貸出履歴を知の財産として保管できるようにするため、通帳のような形式のものに貸出履歴を印字することが可能な拡張性のあるシステムとすること。

(2) 図書館システムの運用負荷を軽減し、これまで以上の図書館サービスを行えるように「クラウドコンピューティング方式」での導入とする。「クラウドコンピューティング方式」での導入に当たっては、次の内容を考慮すること。

- ア 図書館システムは、「クラウドコンピューティング方式」のうち、「ASP・SaaS」での提供を行うこと。
- イ 図書館システムにおける機密性、完全性及び可用性を考慮し、総務省が提示する「地方公共団体におけるASP・SaaS導入活用ガイドライン」及び「ASP・SaaSにおける情報セキュリティ対策ガイドライン」に沿った情報セキュリティ対策をとること。（別紙「情報セキュリティ対策要件書」参照）
- ウ 安定した運用を図るために、サービス提供におけるSLA条項を定めること。
- エ 契約時には、総務省が提示するクラウドサービスの安全・信頼性に係る情報開示指針における「ASP・SaaSの安全・信頼性に係る情報開示指針（第2版）」に記載されている必須項目情報及び選択項目となっている情報を開示すること。
- オ データの機密性及び安定安全な運用を考え、市担当者によるデータセンターへの監査が可能とすること。
- カ データセンターの設置拠点は、国内であること。
- キ 地震等の大規模災害発生の際、データの消失を防ぐため、遠隔地にある複数の拠点間でのバックアップ体制等が図られたデータセンターであること。
- ク データセンター運用においては、365日24時間体制で職員立会不要の障害対応及び現状復帰ができる体制を確立すること。
- ケ 図書館の開館時間である午前10時から午後6時までの間に障害が発生した場合は、障害対応及び現状復帰できる体制を確立すること。なお、当該開館時間以外に障害が発生した場合にも、当市担当者との連絡が取れる体制をとること。
- コ Asp・SaaSでのサービス提供となるが、図書館内に設置する機器等における運用サポート及び端末障害に対応するため、県内にサービス拠点を有し、システムエンジニア及びカスタマーエンジニアが2名以上常駐して保守体制を確立すること。

### 3 システムの概要

(1) 図書館システムが対象とする業務は、次のとおりとする。

- ア 窓口業務：貸出、返却、予約、督促、相互貸借など
- イ 利用者管理：利用者登録、修正、除籍
- ウ 資料検索：資料の検索
- エ 目録業務：書誌の登録、修正、原簿作成、除籍など
- オ 収書業務：資料の発注、受入など
- カ 統計処理：利用統計や貸出統計など
- キ 移動図書館：移動図書館車での貸出、返却
- ク 蔵書点検：蔵書点検

ケ OPAC : 館内OPAC、Web OPAC

コ ホームページ関係業務:外部公開システムにより図書館がホームページを開  
設し、蔵書検索、貸出予約、電子書籍の貸出等のサービスを提供

(2) 図書館システムが対象とするデータは、次のとおりとする。

ア 利用者情報 (利用者番号、利用者区分、利用者氏名、性別、電話番号等)

イ 書誌データ (タイトル、著者、出版者、出版年月、ISBN、NDC、本体  
価格等)

ウ 所蔵データ (資料番号、資料種別、所蔵館、請求記号、保管場所、受入先、  
受入価格等)

エ 貸出データ (貸出資料番号、貸出日時、返却期限日、貸出館等)

オ 予約データ (予約タイトル、予約受付日時、予約受付館、受渡館等)

カ 統計データ (貸出数、利用人数、利用者数及び蔵書冊数)

(3) システムの機能は次のとおりとする。

ア 図書館システムに必要な機能は、2に記載された基本要件を満たし、3の  
(1)及び(2)に記載されている業務を遂行し、対象データを管理できる機  
能を有するものとする。

イ 別紙「図書館システム機能要求書」に対応する機能に対応可否欄に、標準機  
能又は無償カスタマイズでの対応が可能であれば○、有償カスタマイズで対応  
が可能であれば△、対応不可であれば×を記入すること。

ウ 稼動時に使用しない機能も将来的に使用することを考慮して必ず搭載して  
おくこと。

エ 図書館システム稼動時に、提出された別紙「図書館システム機能要求書」と  
不一致があった場合は当市関係職員と協議を行い、提案業者は無償で措置を行  
うこと。

#### 4 システム構築の前提条件

(1) 図書館数

4図書館 (中央図書館、森記念図書館、姫戸図書館、龍ヶ岳図書館)

(2) 端末台数

ア 業務用端末10台

中央図書館4台、森記念図書館2台、姫戸図書館2台、龍ヶ岳図書館2台

イ 館内OPAC4台

中央図書館1台、森記念図書館1台、姫戸図書館1台、龍ヶ岳図書館1台

ウ 職員インターネット端末4台

中央図書館1台、森記念図書館1台、姫戸図書館1台、龍ヶ岳図書館1台

(3) 資料数

導入当初、約10万冊の資料管理を行う。今後の書誌及び資料の増加にも対応

できるものとする。

(4) 登録利用者

当初、約1万人の利用者情報の運用管理を行う。今後の登録者数の増加にも対応できるものとする。

(5) 貸出冊数

年間約10万冊、1日最大500冊、1時間当たり最大100冊の貸出及び返却に対応できるものとする。

5 データの移行

(1) 図書館システムの現況

業者：富士通 / ソフト：『iLis』
---------------------

MARC：TRCMARC Uタイプ
-------------------

(2) データ移行の基本的な考え方

ア 業務に支障をきたさないよう休館期間は、7日間以内とし、その間にデータ移行、機器入替まで完了すること。

イ 「TRCMARC Uタイプ」から「TRCMARC Tタイプ」にデータを入れ替えること。

ウ NDC8版からNDC10版にタイトル情報を入替えること。

エ 利用者及び職員の負担となるため、データ及びシステムの段階的移行は認めない。(書誌、所蔵、利用者などのデータ単位や、ハードウェア単位の分割移行、分割稼動は不可とする。)

オ 資料コード体系は、次のとおりとする。

9桁+CD (モジュラス10及び分割補数)

カ 利用者コード体系は、次のとおりとする。

6桁+CD (モジュラス10及び分割補数)

(3) 移行するデータ

移行するデータは、次のとおりとする。

ア 書誌データ

図書、雑誌及びAV資料の書誌データ(タイトル、著者、出版者、出版年月、ISBN、NDC、本体価格等)については、「TRC Uタイプ」から「TRC Tタイプ」にデータを変換し、移行すること。

イ 所蔵データ

所蔵データ(資料番号、資料種別、所蔵館、請求記号、保管場所、受入先、受入価格等)については、現在登録されているデータを全て新システムに移行すること。

ウ 利用者データ

(ア) 利用者情報(利用者番号、利用者区分、利用者氏名、性別、電話番号

等)については、現在登録されているデータを全て新システムに移行すること。

(イ) その他詳細事項は、別途協議する。

#### エ 貸出データ

(ア) 貸出中の資料が、新システム導入後に返却された場合も支障なく管理できるよう、貸出データ(貸出資料番号、貸出日時、返却期限日、貸出館等)を移行すること。

(イ) その他詳細事項は、別途協議する。

#### オ 予約データ

(ア) 予約中の資料が、新システム導入後に確保された場合も支障なく確保及び貸出ができるよう、予約データ(予約タイトル、予約受付日時、予約受付館、受渡館等)の情報を移行すること。

(イ) その他詳細事項は、別途協議する。

#### カ 統計データ

(ア) 統計データのうち、所蔵統計については、新システムに移行すること。

(イ) 利用統計については、PDFのデータ形式及び紙媒体で提出すること。

(ウ) その他詳細事項は、別途協議する。

#### キ 導入するシステムで必要となるその他データ

その他、システム構築や運用において必要となるデータについては、旧システムや当市で所有する資料等、必要に応じて移行すること。

#### (4) データの調査と移行計画書の作成

データの移行に当たっては、各図書館が所有するデータの状況を調査し、データ移行の全体スケジュール及び移行方法について検討したデータ移行計画書を作成すること。

## 6 システム(全体)における構成

### (1) システム(全体)構成における基本的な考え方

図書館システムは、ASP・SaaSによるクラウドサービスとして提供されるため、図書館システムとして庁内に設置するサーバ機器は、存在しないこととなる。しかし、各図書館からの業務を行う上で、図書館システム利用やインターネット上のサイトの閲覧等を行う際に必要となるセキュリティ対策を施すための機器や各図書館に設置するクライアント関連機器のほか、それらを接続するネットワーク関連機器等で構成する。

### (2) システム(全般)に求める機能要件

システム(全般)を構成する機器類に求める機能要件は、次のとおりとする

#### ア セキュリティ対策関連等

図書館システムを安全に利用するために、セキュリティ対策(ウイルス対策

更新ファイル配信、Windows Update、フィルタリング等)を行うための環境を外部接続用ネットワーク、図書館システム接続ネットワークそれぞれに構築すること。

#### イ クライアント関連機器

図書館システムのクライアント機器類は、業務用端末、プリンタ、OPAC(利用者用開放端末)で構成する。

業務用端末のOSは、職員が使い慣れている点を考慮し、Windows系OSを採用すること。

ただし、導入後5年間は、OSのバージョンアップやパターンファイルの提供など、メーカーによるサポートが保証されているものを導入し、バージョンアップやパターンファイルを適用する必要があるときには、受託業者が責任を持って行うこと。

#### ウ ネットワーク関連機器

##### (ア) 外部接続用ネットワーク

図書館システムが提供されているデータセンターへの接続、業務で使用するインターネット環境への接続のために必要となるネットワーク機器等を準備すること。

##### (イ) 図書館システム接続ネットワーク

各図書館内で図書館システムを使用するために必要となるネットワーク機器等を準備すること。

### (3) データセンター機能要件

#### ア データ設備要件

(ア) 情報セキュリティに関する基本方針、規程、マニュアル等が定められていること。

(イ) 情報セキュリティマネジメントシステム(I SMS)の認証を受けていること

(ウ) 耐震数値(震度)が6強以上であること。

(エ) 建物構造として、耐震構造であること。

(オ) 無停電電源とするための対策があること。

(カ) 非常用電源を有すること。電源供給最大時には72時間連続稼動すること。

(キ) サーバルーム内消火設備として、ハロンガス消火設備又はその他のガス消火設備があること。

(ク) 高感度煙感知システムが整備されていることであること。

(ケ) 空調設備は、冗長構成であること。

(コ) 床荷重が450kg/m<sup>2</sup>以上であること。

(サ) 24時間365日の有人監視であること。

- (シ) 退出管理や施錠等のセキュリティ対策があること。
- (ス) 洪水避難区域外に設置され、かつ3階以上に設置されていること。

イ データ管理要件

- (ア) 図書館システムで扱う全てのデータの保全が実施できる環境であること。
  - (イ) 障害時の速やかな復旧に向けたデータ及びシステムのバックアップの仕組みと体制を整えること。
  - (ウ) 障害等によりデータが失われた際は、直近（前日）の状態へ復旧できること。
  - (エ) バックアップに使用するテープ等の消耗品は、5年分を想定すること。また、ストレージ等によるバックアップを行うこと。
  - (オ) システム及びデータのバックアップを行うこと。
  - (カ) データのリカバリー手順書を作成すること。
  - (キ) 運用開始前に必ずデータリカバリーの動作検証を行うこと。
- (4) 導入対象館及び台数

図書館システムの稼働に当たり必要と考えられるハードウェア等については、次の表のとおりとする。なお、各図書館における設置機器数については想定であり、不足する場合は追加することも可能とする。

設置機器 \ 設置拠点	中央 図書館	森記念 図書館	姫戸 図書館	龍ヶ岳 図書館	市役所 サーバ室
◆クライアント関連機器					
業務用ノートパソコン	4台	2台	2台	2台	—
OPAC端末	1台	1台	1台	1台	—
職員インターネット接続用ノートパソコン	1台	1台	1台	1台	—
カラーレーザープリンタ (A4対応)	1台	1台	1台	1台	—
サーマルレシートプリンタ	3台	2台	2台	2台	—
バーコードリーダー	4台	2台	2台	2台	—
◆ネットワーク関連機器					
スイッチングHUB	2台	2台	2台	2台	—
無線LANアクセスポイント	1式	1式	1式	1式	—
ルータ	1台	1台	1台	1台	2台
ファイアウォール (UTM)	—	—	—	—	1台

## 7 セキュリティ対策

### (1) セキュリティ対策の基本的な考え方

図書館システムは、クラウドサービスにより提供されるものであり、会員情報等の個人情報をネットワークを介して取り扱うことになるため、より高いレベルのセキュリティ対策を講じる必要がある。

セキュリティ対策の実施に当たっては、コンピュータウイルスや外部からの不正アクセスだけでなく、職員等による利用者情報の職場外への持ち出しなど、人為的な行為への対策も検討する必要がある。

### (2) 求めるセキュリティ対策

#### ア ネットワークにおけるセキュリティ対策

##### (ア) クラウドサービスとの接続回線

クラウドサービスを提供するデータセンターとの接続については、専用線、電気通信事業者等が提供する広域イーサネットサービスやIP-VPNサービス等の高度なセキュリティ対策が施された回線での接続を前提とする。

##### (イ) 外部からのセキュリティ対策

外部からの不正接続、侵入等の脅威から内部ネットワークの防御や重要情報の流出等を防ぐため、インターネットとの接点に、IDS/IPSやアンチスパム、アンチウイルス等の統合脅威管理(UTM: Unified Threat Management)機能を有するFWを設定し、セキュリティ対策を行うこと。

##### (ウ) インターネット接続におけるセキュリティ対策

業務において、ホームページの閲覧、電子メールの送受信、ファイル送受信サービス等のインターネット上のサービス等を利用することとなることから、セキュリティリスクを抑えるために、Webフィルタリング等を導入して接続先等の制限やログによりコンピュータウイルスへの感染や情報漏えい等が発生した場合、原因追及等の対策が取れるように対策を図ること。

#### イ 外部公開用システム(WebOPAC、ホームページ等)のサービス提供におけるセキュリティ対策

##### (ア) SSL(Secure Sockets Layer)等の導入

利用者が予約などのサービスを安心して利用することができるよう、個人情報等の重要な情報をSSL等のデータを暗号化して通信する仕組みを導入し、安全に通信できるようにすること。

#### ウ 図書館システムの利用におけるセキュリティ対策

##### (ア) パスワードによるアクセス制限

業務端末から図書館システムを利用するには、OSレベル(業務端末ロ

ログイン時)とシステムレベル(新システム起動時)の二重のパスワード認証を必要とすること。また、利用者が図書館システムでの予約等のサービスを受ける場合にも、パスワードによる認証を実施すること。

(イ) ウイルス対策ソフトについては、サーバも含めてシステム納入事業者側で準備し本業務の経費に含めること。また、ウイルスパターンファイルの更新(提供)についても同様に本業務に含めること。

(3) 業務端末のデバイス制限

職員が使用する業務端末に接続される外部デバイス(USBメモリ、外付けハードディスク)等の利用を制限することにより、外部記憶媒体による個人情報等の重要データの持ち出し(流出)を制限すること。

なお、管理者権限にて業務用端末にログインした場合にのみデバイス制限を解除することとする。

(4) インターネット閲覧の制限

業務に関係のないサイトの利用や不正なサイトに誘導されないよう、Webフィルタリングを導入し、インターネット閲覧の制限を行うこと。

(5) 情報セキュリティ対策要件書の提出

別紙「情報セキュリティ対策要件書」の対策項目について、対応済であれば○、将来的に対応予定であれば△、対応不可であれば×を記入すること。

## 8 図書館内やインターネット等で提供するサービス

図書館から離れた地域に居住している市民や開館時間に来館し検索することのできない市民にも共通したサービスを提供するために、外部公開システムにおいて、インターネットでの蔵書検索や予約、新刊案内などのサービスを図書館システムと連携し提供すること(各サービス実現のために求める機能については、別紙「図書館システム機能要求書」を参照のこと)。

(1) OPAC (Online Public Access Catalog)

図書館内に設置し、図書館職員を介さずに、利用者が直接操作して本の検索や予約を行うことができる機能を有すること(求める機能については、別紙「図書館システム機能要求書」を参照のこと)。

(2) インターネットにて提供するサービス(外部公開用システム)

ア 基本的な考え方

図書館システム導入に合わせて構築する外部公開用システムに、次に記載するコンテンツ等を提供できるホームページを構築すること。図書館ホームページは、市民が直接見る分野であり、画面配色や文字の大きさなど、ユニバーサルデザインに配慮し、子どもから高齢者まで誰にでも見やすく、当市の特色を出した分かりやすい画面構成及び画面展開とすること。

また、蔵書検索や予約、新刊案内などのサービスが利用できるWebOPA

Cをホームページと連動し稼働させること。

#### イ コンテンツ

新システム導入後の図書館ホームページでは、主に次のコンテンツを構築し、提供すること。

- (ア) 利用案内
- (イ) 施設案内
- (ウ) 図書館からのお知らせ
- (エ) 新着情報（自動更新）
- (オ) 図書貸出及び予約ベスト情報（自動更新）
- (カ) 図書館カレンダー（自動更新）
- (キ) 蔵書検索及び予約（自動更新）

#### ウ モバイルデバイス等で利用できるサイトの開設

図書館システムの稼働に合わせて、スマートフォン等のモバイルデバイスから利用できるサイトを開設し、蔵書検索、予約等のサービスを提供すること。なお、モバイルデバイスのサイトで提供する情報やサービスは、スマートフォン等のデバイスによる制約を考慮し、可能な限り図書館ホームページで提供するものと同等になるように構築すること。

#### エ 電子メールやSNS等の活用

電子メールアドレスやSNS（LINE等）のID等を登録した利用者に対して貸出中、予約中又は督促中の図書の連絡、予約した図書の取置、利用者へのお知らせ等の連絡を図書館システムから電子メールやSNS等に行うこと。

### 9 システム更新業務

システム更新業務の内容は、次のとおりとする。

#### (1) システム構築

##### ア 機器等の調達及び設置

庁内に設置する機器やクラウドサービス上で利用する機器等に関しては、システムを運用する上で十分な機能及び性能を持つものを用意し、回線関係や端末等の機器については、環境や省エネルギーに配慮した製品を選択すること。機器等の設置に当たっては、当市図書館担当者及び当市情報推進室担当者との打合せの上行うものとする。

##### イ ネットワーク

現在、上天草市役所と図書館とを結ぶ回線として当市情報推進室が構築し、運用している「上天草市地域公共ネットワーク」を利用し、ネットワークを構築していることから、新たに構築するシステムにおいても、「上天草市地域公共ネットワーク」を利用し、上天草市役所と各図書館間のネットワークを利用することとする。

クラウドサービスを提供するデータセンターに接続するための回線終端装置等は、市役所内のサーバ室に設置し、業務用のインターネット回線についても、市役所内のサーバ室に装置等を設置するものとする。

なお、セキュリティ対策等により構築する機器等については、サーバ室内に設置することとし、サーバラックに搭載することから、E I A規格の19インチラックに搭載できる機器（ラックマウントキット含む）とすること。

また、LAN敷設については、事前に当市情報推進室担当者と十分な協議を行い、同担当者立会いのもと実施すること。

(ア) データセンターとの接続に使用する回線について

- a 当市とクラウドサービスを提供するデータセンター間の接続に使用する回線は、「専用線」、電気通信事業者等が提供する「広域イーサネット」、「IP-VPNサービス」等、セキュリティが確保された回線とすること。
- b システムを運用する上で十分な通信容量を持ち、第三者が容易に侵入・盗聴・改ざんできず、かつ、安定性、コストパフォーマンスに優れた回線を使用すること。
- c データセンター内のネットワークから図書館内ネットワークに対するアクセスは、接続先制限及びポート番号等による制限を適切に行うこと。
- d 各図書館に設置するクライアント関連機器にデータセンター側からリモート接続は、行わないこと。

ウ システム環境の構築

図書館システム等を稼動するために必要な各種機器（サーバ、クライアント、ネットワーク等）やサービスの設定等を行い、OSやソフトウェア等のインストール、データ移行及び設定作業を行うこと。

(2) 動作確認及びテスト運用

図書館システム等を利用する機器（業務端末、インターネットに接続されたパソコン、モバイルデバイス等）上でシステムが問題なく動作することを確認すること。

(3) システム操作研修

図書館システムの構成、操作方法に精通した技術者等により、システムの運用、管理、操作等の研修を稼動前に十分に行うこと。また、研修で使用する資料は、分かりやすく作成し、紙、CD-R等の媒体にて提供すること。

研修の開催に係る経費については、納入事業者が負担するものとする。

会場及び什器（机、椅子等）については、当市が用意するが、研修で使用するコンピュータ機器等は納入事業者が用意し、その他の機器（プロジェクター等）が必要な場合は、当市と協議の上手配するものとする。

#### (4) 運用支援

図書館システム本稼働後、操作方法や障害等について、操作者（当市職員、臨時職員、一般利用者）からの問い合わせが頻繁に発生することが想定されるため、初期サポートを行う要員を必要人数常駐させるものとする。場所、人数及び日数については、当市と協議の上決定すること。

### 10 システム運用及び保守

#### (1) システム運用

通常のシステム運用については、基本的に自動で稼働するものとし、日次処理等についても特別なオペレーションは、不要とすること。

また、資料、利用者などの各データベースのバックアップもデータセンターにおいて、自動で処理されるものとする。

#### (2) システム保守

ア システム保守に求める機能要件を次のとおりとする。

主に、クラウド上で提供されるサービス（図書館システム、外部公開用システム、セキュリティ対策等）、ハードウェア（セキュリティ対策関連機器、クライアント関連機器、ネットワーク関連機器等の障害対応）、ソフトウェア（OS、ミドルウェア、業務用パッケージの障害対応、バージョンアップ等）及びセキュリティ（セキュリティホール対応）の保守を実施すること。

イ 図書館システム及び外部公開システムの運用及び保守について次のとおりとする。

(ア) 図書館システム及び外部公開システムは、24時間365日稼働するものとする。ただし、システムの定期・非定期メンテナンス等を実施する場合は、この限りではない。

(イ) 図書館システム及び外部公開システムのメンテナンスを実施するために一時的にシステムを停止する際は、事前に当市の承認を得るとともに、図書館ホームページのトップページには、メンテナンス中の旨と復旧予定日時を表示するものとする。

(ウ) 契約期間中は、図書館システム及び外部公開システムが停止することなく稼働するよう対策を施すものとする。

(エ) OSやソフトウェア等の更新ファイル、セキュリティ更新ファイル等は、遅延なく適用すること。

(オ) 障害が発生した場合は速やかに対応できる体制を作り、障害発生時には迅速に一時切り分けを行い対応すること。また、速やかに図書館システム及び外部公開システム担当者に連絡を行い、密な連絡をとること。ただし、各図書館に設置しているクライアント関連機器にデータセンター側からリモート接続は、行わないこととし、現地で対応を行うこと。

- (カ) 運用サポート及び端末障害等に対応するため、保守体制として熊本県内にシステムエンジニアやカスタマーエンジニアが常駐する拠点を有すること。
- (キ) ヘルプデスクを設置し、本市職員からの操作方法等における電話や電子メールでの問合せに迅速に対応できる体制を構築すること。  
受付時間は、土曜、日曜、祝日及び年末年始を除く午前10時から午後6時までを最低限の受付時間とする。この要件を上回る対応については、企画提案書に記入すること。ただし、障害や事故発生等の緊急時には、この限りではない。
- (ク) 営業担当者、システム技術者、本市図書館システム及び外部公開システム担当職員との定例会議を2箇月に1回開催するものとする。
- (ケ) 契約開始から5年以降にも、1年単位で保守運用の延長を可能とすること。

#### 1.1 委託期間

契約締結の日の翌日から平成30年3月23日（金）まで

#### 1.2 納入成果物

- (1) 提出期限 平成30年3月23日（金）午後5時まで
- (2) 納入成果物
  - ア 図書館システム 一式
  - イ 図書館システム完成図書（システム構成図、物品一覧等） 1部
  - ウ 図書館システム運用マニュアル 6部
  - エ クライアント関連機器操作等マニュアル 6部
  - オ イからエまでの電子データ（記憶媒体） 一式

#### 1.3 検査

完了検査は、納入成果物により実施する。

#### 1.4 その他

- (1) システム更新における休館期間は7日間以内とすること。
- (2) 受託業者は作業を行うに当たり、図書館職員に負荷がかからないように作業を進めること。
- (3) 疑義については、主管課に照会し、その指示に従うこと。
- (4) その他、詳細な内容については主管課と協議の上決定すること。