

千曲市図書館コンピュータシステム構築事業  
要件定義書

平成 30 年 3 月  
千曲市立図書館

## 【目次】

### 1. 基本事項

1.1	業務の背景と目的	3
1.2	事業期間	3
1.2.1	構築期間	3
1.2.2	運用期間	3
1.3	公共・学校図書館連携対応	3
1.4	契約	3
1.4.1	契約区分	4
1.4.2	契約期間	4
1.4.3	既存システムからのデータ移行	4
1.4.4	契約終了時の事務引き継ぎ	5
1.4.5	契約終了時のデータ抽出	5
1.4.6	事業期間終了後の運用延長に係る費用について	5
1.5	成果物	6
1.6	機密保持	6
1.7	再委託	6
1.8	法令遵守	6
1.9	千曲市立図書館の概要	6

### 2. 基本要件

2.1	主な機能要件	7
2.2	詳細要件	9
2.2.1	機器詳細要件別紙	9
2.2.2	ネットワーク構成要件別紙	9
2.2.3	ソフトウェア要件別紙	9

### 3. システム構築

3.1	プロジェクト計画書	10
3.1.1	プロジェクト体制	10
3.1.2	工程管理	10
3.1.3	情報セキュリティ管理	10
3.2	設計	10
3.3	開発	11
3.3.1	開発環境	11

3.4	機器設置等	1 1
3.5	テスト	1 1
3.6	データ移行	1 1
3.6.1	要求事項	1 1
3.6.2	基本事項	1 2
3.6.3	データ移行計画書	1 2
3.6.4	役割分担	1 2
3.6.5	同定作業	1 2
3.6.6	過年度データの取り扱い	1 2
3.6.7	データの欠損	1 3
3.7	打合せ等	1 3
3.8	研修及びマニュアル整備	1 3
3.8.1	基本事項	1 3
3.8.2	研修計画	1 3
3.8.3	研修方法	1 3
3.8.4	マニュアル整備	1 3
3.9	撤去業務	1 4
3.9.1	撤去範囲	1 4
3.9.2	データ消去	1 4

## 4. 運用保守

4.1	運用保守における要件	1 5
4.2	ホームページ運用	1 6
4.3	保守対応に関する提案について	1 6
4.4	運用に関する保守費用について	1 7
成果物一覧		1 8

## 1. 基本事項

### 1.1 業務の背景と目的

千曲市では、平成 23 年 10 月に現行のコンピュータシステムを導入し、運用を行ってきた。公共図書館（更埴図書館、戸倉図書館、更埴西図書館、上山田公民館図書室、屋代駅市民ギャラリー図書コーナー）及び市立小・中学校図書館 13 館（以下、学校図書館という）がネットワークを結び（以下、「千曲市立図書館ネットワーク」という）、所蔵する資料情報の共有・共同利用を行っている。

その目的は、業務の効率化による住民サービスの向上及び千曲市立図書館ネットワーク参加図書館共同利用における円滑な運用である。

なお、本要件定義書は、千曲市図書館コンピュータシステムの構築及び必要なソフトウェア、サーバとその周辺機器、千曲市立図書館が使用するハードウェア及び千曲市立図書館ホームページの構築並びにこれらに係る作業等について要求仕様を定義するものである。

### 1.2 事業期間

図書館コンピュータシステム事業期間を以下に示す。

#### 1.2.1 構築期間

構築期間は、契約締結日から平成 30 年 9 月 30 日までとする。この期間において、パッケージの適合、開発、既存システムからのデータ移行、テスト等を行い、平成 30 年 10 月からの本稼働に向けて図書館コンピュータシステムの構築を行うこと。

なお、構築スケジュールについては、「企画提案書」において、当市に最適なスケジュールを提案・明記すること。

#### 1.2.2 運用期間

千曲市図書館コンピュータシステムの運用期間は、平成 30 年 10 月 1 日から平成 35 年 9 月 30 日までとする。

### 1.3 公共・学校図書館連携対応

千曲市図書館ネットワークに現在参加の公共図書館及び学校図書館に設置する機器とネットワーク接続により、支障なく運用を行うことができるシステムを構築する。

なお、公共図書館と学校図書館に設置する機器及びネットワークに係る費用について、契約および費用負担を分け協議することとする。

### 1.4 契約

千曲市図書館コンピュータシステムの調達における契約について以下に示す。

#### 1.4.1 契約区分

契約区分は「表1 契約区分」のとおりとする。

表1 契約区分

No.	契約区分	概要
1	構築	<ul style="list-style-type: none"><li>・本システムの構築及び必要なソフトウェア、ハードウェア並びにこれらに係る作業等について要件仕様を定義し、公募型プロポーザル方式による調達を行い、本事業の構築事業者を選定し、当市と協議の上、契約を締結する。</li><li>・契約の対象は、本システム構築に必要なハードウェア、ソフトウェア、ライセンス並びにこれらに係るパッケージ適合、設計・開発、構築・設定変更の作業、千曲市が使用するハードウェアの設置及び調整、研修、千曲市立図書館ホームページの構築など。</li><li>・支払いについては、使用料とする。</li><li>・使用料については、当該システム構築費用、カスタマイズ費用、事業者が提案する千曲市立図書館内に設置する機器及び端末等の経費、ホームページ構築費用が含まれるものとする。</li></ul> <p>第1次審査と第2次審査の結果から評価点の合計が最も高い者を優先交渉権者とし、次に高い者を次点交渉権者とする。</p> <p>同点の場合は、企画提案書評価点が高い者を優先とする。</p> <p>優先交渉権者は、提案及び契約の内容について当市と協議のうえ、当市の決定を受けることにより受託事業者となり、使用料契約の締結をする。</p> <p>ただし、優先交渉権者と協議が調わない場合、当市は次点交渉権者と協議を行うことがある。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・支払開始はシステムが稼働する平成30年10月以降とする。</li></ul>
2	運用保守	<ul style="list-style-type: none"><li>・構築した事業者と運用保守の契約を締結する。</li><li>・契約は別途、毎年度締結する。</li><li>・契約の対象は、システムのバージョンアップ、改修・改善、システム保守、機器保守等である。</li></ul>

#### 1.4.2 契約期間

期間は、運用期間と同じシステム稼働開始の平成30年10月1日から平成35年9月30日までとする。

#### 1.4.3 既存システムからのデータ移行

本システム構築にあたり、データ移行に必要な既存システムからのデータ提供及び本シス

テムへのデータ移行に係る作業については、当市が本システム運用事業者との随意契約による対応を行う。この費用について「システムデータ移行価格提案書 様式 10 号」に記載すること。

なお、この費用は「千曲市図書館コンピュータシステム構築事業プロポーザル実施要領」に記載の、1 事業概要（5）の提案上限額に含むものとする。

#### 1.4.4 契約終了時の業務引き継ぎ

事業者は、本事業の終了に際し、当市及び新たに事業者となるものに対して業務の円滑な引き継ぎに必要な作業を支援すること。データ移行費については、今回と同様に「提案上限額」に含むものとする。

ただし、本システムの契約終了に伴う撤去は、事業者が実施し、それに係る費用は事業者が負担すること。その際は原状回復を基本とし、データの消去は市において行う。

なお、業務引き継ぎに係る具体的な内容については、当市と事業者が協議の上決定するものとする。

#### 1.4.5 契約終了時のデータ抽出

本事業の終了（運用期間終了）に際し、事業者には既存システム事業者として既存データの抽出を委託する場合がある。その際には電子ファイルにて既存データを提出すること。レイアウト表やコード表等もデータとともに提出することを前提とし、今回と同様に「提案上限額」に含むものとする。

主な前提条件は以下のとおりである。

- ・電子ファイル形式で提出すること。
- ・打ち合わせは業務システム単位に実施し、打ち合わせ回数は随時とする。
- ・コード表等のドキュメントも提出すること。
- ・データ提供・移行スケジュールについては当市と協議し、データ及びドキュメントについての問い合わせ対応を行うこと。

#### 1.4.6 事業期間終了後の運用延長に係る費用について

本事業の終了（運用期間終了）に際し、更に 1 年間運用を延長し事業期間を延長することを想定している。運用期間を 1 年間延長する場合に必要な経費を想定し、「事業期間終了後の運用延長に係る見積提案書 様式 11」へ記載すること。

#### 1.5 成果物

本システム構築における成果物は、事業者が作成し当市に提出すること。なお、成果物の内容については、別紙「成果物一覧」を基本とし、想定される成果物一覧の詳細を「企画提案書」に示すこと。

事業者が本業務で得た成果品及び中間成果物の権利は、千曲市に帰属するものとする。

## 1.6 機密保持

千曲市図書館ネットワーク参加館から知り得た情報は、本システムの提案・契約及び構築・運用の目的以外に使用せず、契約終了後についても機密として保持し、第三者に開示もしくは漏えいしないよう必要な措置をとること。

個人情報保護については、千曲市情報公開及び個人情報保護に関する条例を適用し、遵守を課すものとする。

これらは、再委託を行う場合も適用されるものとする。

## 1.7 再委託

本事業を遂行する上で、止むを得ない理由により再委託が必要となる場合は、あらかじめ「委託承諾書」（任意様式）を提出し、当市の了解を得た上で行うこと。

## 1.8 法令順守

本業務を履行するにあたっては、1.6 機密保持で示した法令のほか、千曲市財務規則等関係法令、規則等を遵守、遂行すること。

## 1.9 千曲市図書館ネットワークの概要

### 1.9.1 基本情報

千曲市立図書館の基本情報及び各種サービス事業は、下記ホームページを参照すること。

[千曲市ホームページ] <http://www.city.chikuma.lg.jp/>

## 2 基本要件

本システムにおける基本要件事項を以下に示す。

### 2.1 主な機能要件

主な機能要件を「表2 主な機能要件」に示す。

表2 主な機能要件

No.	項目	要件
1	ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"><li>・公共図書館及び学校図書館間でのデータベース連携をし、円滑な運用が可能であること。</li><li>・各館情報、利用者情報、書誌情報、所蔵情報等が共有でき、資料の検索、貸出返却、予約が確実に速く行えるシステムであること。</li><li>・休館日や貸出規則、予約制限など館毎での設定が可能であること。</li><li>・資料の所蔵・発注等の管理が、館毎に行えること。</li><li>・NDC10版及び各MARCに対応し、自館データ作成の操作性や拡張性が良好であること。</li><li>・検索においては、資料区分(図書、逐次刊行物、AV)ごとや横断検索も可能でレスポンスが良好であること。</li><li>・貸出時に、貸出資料を明示した返却期限票を出力可能であること。</li><li>・Webサーバがリアルタイムで更新され、予約処理がスムーズに行えるシステムであること。</li><li>・各館間での在架資料への相互予約が可能であること。</li><li>・利用者が館内及びWebOPACを使って簡単な操作で予約を行え、予約のキャンセル、貸出・予約状況の確認、パスワードの登録・変更、メールアドレスの登録・変更が可能であること。</li><li>・移動図書館で貸出、返却、検索(資料・利用者)、予約等の処理がリアルタイムに行えること。</li><li>・蔵書点検は期間の設定ができ、返却漏れや配架場所違いのチェックができること。</li><li>・ウィルス対策が充分に取られていること。</li><li>・別紙「図書館コンピュータシステム業務機能要求書」を参照のこと。要求機能について、代替機能にて満たす場合、その具体的な方法を提示すること。</li><li>・オプション機能やカスタマイズにて機能を実現する場合は、その費用を本調達に含めること。また、代替機能を用いる際に費用が掛かる場合、その費用も本件に含めること。</li></ul>



2	ハードウェア機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共図書館においては260,000冊データと利用者データ13,000人分、学校図書館においては、一校あたり20,000冊と利用者データにおいても一校あたり1,500人分が十分収納・活用できるサーバを設置及び設定すること。</li> <li>・サーバ機器類及び周辺機器並びに公共図書館、学校図書館で使用する機器等の性能及び構成については、「機器仕様書」において詳細な仕様等を明記すること。</li> <li>・情報発信が安全に的確に素早く出来るWebサーバとバックアップが自動化できる機器を設置及び設定すること。</li> <li>・公共図書館、学校図書館の業務用端末、カウンター用端末、利用者用端末、蔵書点検用携帯機器、プリンター及びネットワーク機器を設置及び設定すること。</li> <li>・災害や障害等が発生した場合でも、業務継続ができる提案を行うこと。</li> </ul>
3	ネットワーク機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・千曲市役所電算室に業務用サーバ等を置くこと。</li> <li>・公共図書館及び学校間でのデータベース連携を必須とし、現在の運用を変えることなく運用可能とすること。</li> <li>・公共図書館、学校図書館のシステム処理スピードが良好であること。</li> <li>・ネットワーク構成については、別紙「図書館ネットワーク構成要件書」を参照すること。</li> </ul>
4	ホームページ構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの構築について提案を行うこと。検索システムのリンク付けと管理支援が含まれていること。</li> <li>・千曲市の地域情報を発信する機能についての提案を行うこと。</li> <li>・調べもの対応機能について提案があれば行うこと。</li> </ul>
5	セキュリティ対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・千曲市情報公開及び個人情報保護に関する条例及び情報セキュリティポリシーに準拠していること。また個人情報保護のためのセキュリティ対策には万全を期すこと。</li> <li>・サーバ千曲市情報ネットワークおよび、千曲市学校ネットワークそれぞれのセキュリティが保たれていること。</li> <li>・WEBサーバ上に利用者情報を置かず、業務サーバ上でのみ管理すること。</li> <li>・業務用と利用者用のネットワークが別系列で、それぞれのセキュリティが保たれていること。</li> <li>・サーバ及びクライアント並びにネットワーク機器にウィルス対策ソフトを導入していること。</li> <li>・一般職員や管理者等の所属や役職、職務分掌によって、利用権限</li> </ul>

		<p>設定できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機器故障やシステムダウンを想定したデータバックアップを実施できること。</li> <li>・障害時の対応として、原因の特定と直前の状態への復旧を担保するため、業務ログの取得ができること。</li> <li>・図書館ホームページについて、別紙1-1「ウェブアプリケーションのセキュリティチェックシート」、別紙1-2「ウェブサーバ環境報告フォーマット」、別紙1-3「ソフトウェア等の運用報告」の提出をすること。</li> </ul>
6	その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・将来的に他町村図書館との広域利用が開始された場合、対応可能であること。</li> <li>・将来予測されるソフトウェアの拡張及び、各種環境変化への適応ができるよう、機器全体の容量にゆとりがあること。</li> </ul>

## 2.2 詳細要件

### 2.2.1 機器詳細要件

別紙2「機器仕様書」による。

### 2.2.2 ネットワーク構成要件

別紙3「図書館ネットワーク構成要件書」による。

### 2.2.3 ソフトウェア要件

別紙4「図書館コンピュータシステム業務機能要求書」による。

「業務機能要求書」における各項目についての対応を要求書の中で提示すること。なお、オプション及びカスタマイズについては見積限度額の範囲で可能なもののみとし、「備考欄」に金額や代替案について記入すること。

### 3 システム構築

構築の要件を以下に示す。なお、以下の当市公共・学校図書館の規模（データ量、図書館数等）を十分考慮すること。

・当市公共図書館の規模は下記を参考とすること。

①現在の蔵書冊数	約 260,000冊
②将来の蔵書冊数（5年後）	約 285,000冊（予定）
③現在利用者登録数	約 13,000人
④将来利用者登録数	約 31,000人（予定）
⑤月平均／利用人数	約 6,200人（平成28年度）
⑥図書館職員	21人（予定）

・学校図書館の規模については1校あたり、蔵書約20,000冊・登録利用者約1,500人とする  
こと。また、小中学校13校は全て同じ規模と考えること。

#### 3.1 プロジェクト計画書

事業者は、優先交渉権者の決定後、契約締結時にプロジェクト計画書及びマスタスケジュールを提出すること。プロジェクト計画書は、本システムの整備に関する設計から開発、テスト、データ移行、研修、マニュアル整備及び運用までを対象とし、当市との十分な協議の上作成し提出すること。また、プロジェクト計画書とともに、着手届・工程表・主任技術者・作業ごとの責任者・要員・作業方法・使用機器等に関する書類を作成し提出すること。

##### 3.1.1 プロジェクト体制

作業に従事する主要なメンバーの氏名、役割及び有する技術資格を明記すること。原則として主任技術者は本業務が完了するまで変更しないこと。

##### 3.1.2 工程管理

事業者は、本業務の実施にあたり、プロジェクト責任者を定め、適切な工程管理を行い、当市に作業進捗状況を報告すること。

##### 3.1.3 情報セキュリティ管理

事業者は、セキュリティ管理責任者を置き、情報セキュリティに関する方針や手順を定め、セキュリティに関する手順が順守されているかをチェックする等のセキュリティ管理を行うこと。

#### 3.2 設計

設計にあたっては、設計後の仕様追加や変更等を最小限にするため、図書館・学校とのコミュニケーションを密に行い、現行業務の把握及び業務パッケージ等に対する理解を得ること。

### 3.3 開発

業務パッケージ基本機能による適合については、パラメータシート等のドキュメントを保存し、カスタマイズ等についてはドキュメントの整備を行うこと。

また、価格体系について「様式第8号 価格提案書」の「別添 積算内訳書」にカスタマイズの内容及び費用がわかるように記入すること。

#### 3.3.1 開発環境

開発時にのみ必要となるソフトウェア、ハードウェア等については事業者が用意すること。

### 3.4 機器設置等

本システムに必要な機器の搬入、設置においては、場所、電源事情、入退室管理、搬入・搬出ルート等を考慮し、当市と綿密に協議の上実施すること。

### 3.5 テスト

実運用を考慮した品質・性能を検証するため、テスト計画書を作成すること。テスト計画書にそったテストを実施すること。テスト実施後は、テストの結果の分析を取りまとめ、報告書を提出すること。

### 3.6 データ移行

データ移行に関する要求事項を以下に示す。なお、データ移行に係る費用については、提案上限額に含める。

現行システムからの移行費用について、「様式第9号 システムデータ移行価格提案書」に記入すること。

また、本システムからの移行費用については、「様式8-1号、様式第8-2号 価格提案書」の提案金額に含めるものとする。

なお、抽出作業の詳細(抽出・変換データ形式、媒体、経費、その他条件)に関しては、業者間で協議調整を行うこととする。また、NDCマークの版数を10版にて利用可能とすること。また、遡及データのマーククリーニングも行うものとする。

#### 3.6.1 要求事項

データ移行に関して以下「表3 データ移行要件」の必須要件を満たしていること。

表3 データ移行要件

No.	項目	要件
1	書誌データ	現行システム搭載書誌データを抽出し、統合を確実にを行い、新システムにデータ移行すること。

2	利用者データ	現行システム搭載利用者データのシステム搭載利用者データを抽出し、統合を正確に行うこと。
3	貸出・予約・発注データ	現行システムの所蔵・貸出・予約・発注データ等が、新システムへ確実に移行できること。
4	資料番号・利用者パスワード	現システムで使用している資料番号や利用者パスワードを新システムでも継続して使用できること。
5	情報セキュリティ	データ移行の作業において、個人情報保護条例及び情報セキュリティポリシーに準拠していること。
6	協議	データ移行時は十分に公共・学校図書館と協議調整を行い、適切なデータ整備および公共・学校図書館の指示に従い修正・変更を行うこと。

### 3.6.2 基本事項

事業者は、「千曲市図書館コンピュータシステム構築事業」においてデータ移行計画、データ移行手法及び過年度データの取り扱い等について任意様式にて明記し提出すること。

データ移行は、公共・学校図書館のデータ規模を考慮し、その作業、チェックに十分な時間を確保し、また、本番に向けたリハーサルを随時実施することとし、安全かつ確実な移行を実現すること。

また、図書館の負担を軽減するためのスケジューリングや確認作業の効率的な実施に留意すること。

### 3.6.3 データ移行計画書

データ移行計画書は、移行範囲、移行実施体制と役割、作業及びスケジュール、移行環境、移行対象、移行方法等について定義し、当市と打合せのもと、事業者が内容を検討し作成すること。

### 3.6.4 役割分担

本システムへのデータ取り込みの作業及び費用については、本システム受託事業者が負担すること。

### 3.6.5 同定作業

データ移行作業において、現在システム化されていない業務についての同定作業は、事業者が行うこと。

また、確認作業など職員による作業が必要な場合には詳細を示し、同定作業に係わる提案を行うこと。なお、同定作業に係わる費用については、事業者にて負担すること。

### 3.6.6 過年度データの取り扱い

過年度データについては、既存データを全て移行するものとする。なお、公共・学校図書館及

び当市と協議の上、必要とする年度のみデータ移行を行う場合は、移行しないデータは可視可能な状態でデータ保存を行うこと。

### 3.6.7 データの欠損

データ移行後にデータの欠損等が認められた場合は、事業者の責任において無償でデータの補完、復旧等の是正措置を講じること。

### 3.7 打合せ等

事業者は、本業務の適正かつ円滑な遂行のため、当市と常に密接な打合せ及び連絡を保持し、業務の遂行に必要な回数の打合せを行って本業務内容の方針及び条件等についての疑義をただすものとし、その内容については、その都度、事業者が打合せ記録簿を作成し、相互に確認するものとする。

その他、当市が必要と認めたときは、随時打合せを行うものとする。

### 3.8 研修及びマニュアル整備

研修及びマニュアル整備に関する要求事項を以下に示す。

#### 3.8.1 基本事項

本システムを操作する職員が、システム切替えに際して戸惑うことなく、住民サービスの停滞を防止するための実効的な研修を計画し、実施すること。

また、本システムに関するマニュアルを、研修時の教科書として使用するとともに、システム稼働後の手引きとして装備する目的で整備すること。

#### 3.8.2 研修計画

事業者は、研修計画書を当市と協議の上作成し、提示すること。

研修計画書には、具体的なスケジュール、研修会場、研修対象者及び実施に当たって必要な作業に関する事項等を明記すること。

#### 3.8.3 研修方法

事前研修とシステム切り替え後の操作支援(現場における随時指導)の方式で行うこと。事前研修は、担当者毎に実施すること。

#### 3.8.4 マニュアル整備

本システムに関して、以下のマニュアルを作成すること。マニュアルは製本版と電子媒体で提供すること。

##### ① 職員向けシステム操作マニュアル

システムメニュー構成に従い整理し、通常の業務運用に必要なすべての操作について記載すること。実際の操作の流れに沿ったマニュアル形式とすること。

##### ② 管理者向け操作マニュアル

システム管理者がシステムを運用するにあたって、実際の流れに沿ったマニュアルを作成すること。

### ③ 障害時復旧マニュアル

障害発生時の対応について、復旧マニュアルを作成すること。

## 3.9 撤去業務

現行システム機器については、構築を行う事業者にて指定場所に撤去すること。

機器のデータの消去については市において行う。

### 3.9.1 撤去範囲

現行システムにて構築された機器(市役所電算室、公共図書館、学校図書館内設置)を撤去対象とする。

### 3.9.2 データ消去

上記範囲の内容を撤去するにあたって以下の業務をすべて含むこと。

- ・ 撤去計画作成業務
- ・ 撤去立会業務
- ・ 報告書作成業務

## 4 運用保守

4.1 本システムの業者と別途保守契約を締結する際の要件を「表4 運用保守における要件」に示す。

表4 運用保守における要件

No.	項目	要件
1	保守範囲	<p>保守範囲について、以下の区分とする。</p> <p>(1) ハードウェア保守(公共図書館のみ契約)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・受託者は、利用想定期間(5年間)中に修理を必要とする場合、その修理(修繕)にかかる費用請求が発生しないよう、保守料金を考慮すること。ただし、消耗品及び定期交換部品については別途とする。</li><li>・学校図書館の機器についてはスポット保守とする。</li></ul> <p>(2) ソフトウェア保守(公共図書館・学校図書館共に契約)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・導入後、各作業(当初の立ち合い、蔵書点検、年次作業等)の初回については保守の範囲内とする。</li><li>・受託者は、利用想定期間(5年間)中に明らかにプログラム上のバグと判断される事象がおきた場合、その修復(修正)にかかる費用請求が発生しないよう、保守料金を考慮すること。</li></ul>
2	保守管理	<ul style="list-style-type: none"><li>・定期的に各図書館へ訪問およびメンテナンス等を行い、正常な稼働を保障すること。</li><li>・システムの本稼働日前までに運用計画書を作成し、当市ので了承を事前に得ること。</li><li>・運用計画書に基づいた運用管理を行い、当市に対して定期報告及び随時の報告を行うこと。</li><li>・受託事業者が保守窓口となり、直接または間接的に保守サービスを提供すること。</li><li>・システムの運用開始日及び新システム稼働による開館初日は、各館に業務に精通したスタッフによる現地サポートを行うこと。</li><li>・システムの運用が安定するまでの間、業務に精通したスタッフにより操作説明等のサポートを行うこと。</li><li>・サービス停止が必要な作業については、図書館開館に影響がない時間に行うこと。</li><li>・リモートによる保守が可能であること。セキュリティには十分留意し、リモートによる作業を実施する場合は事</li></ul>



		前に該当図書館へ連絡を入れること。
3	品質・性能管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運用期間内の使用ハードウェア容量、必要品質・性能について予測を行い、十分な容量及び品質・性能をあらかじめ確保しておくこと。</li> <li>・品質・性能が満たされない事象が生じた場合は、速やかに当市へ報告し、協力的かつ速やかに問題の解決を行うこと。</li> </ul>
4	稼働監視	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハードウェアや業務処理の異常状態を警告通知できること。</li> </ul>
5	障害対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務や市民サービスに影響を与える障害発生時においては、障害検知時速やかに当市へ通知すること。</li> <li>・障害に対して迅速に対応できること。</li> <li>・土日祝日、年末年始を含む24時間365日対応する保守体制であること。</li> <li>・原因究明を行い、速やかに対応策を講じること。障害復旧後、当市に対し原因及び対処内容、改善策等に関する報告を書面にて提出すること。</li> <li>・自然災害等でハードウェアが破壊されたときは当市と協議すること。</li> </ul>
6	バージョンアップ等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提供システム及び構成するソフトウェア（クライアントOSを含む）に関してバージョンアップやセキュリティパッチ、パターンファイルの最新化について、具体的な実施方法を提案すること。</li> <li>・構成されるシステムでセキュリティ上、維持に必須とされる事項については、その内容を通知し、適用方法について協議し、リモート若しくは現場対応にて対応すること。</li> <li>・ウィルス対策ソフトウェアについては、定期的なバージョンアップが実施できる環境とすること。</li> <li>・機能改善や新機能の提供に加え、メジャーバージョンアップにも対応すること。</li> </ul>
7	サポートデスク	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サポートデスクは、問合せ及び障害等に対して迅速な対応を行うこと。</li> <li>・緊急時、業務時間外の電話による受付を行うこと。</li> <li>・同一パッケージを導入している他自治体の情報を当市職員に提供すること。</li> </ul>
8	その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム技術者による定期訪問を2ヶ月に一度程度実施し、要望・課題のヒアリング、課題解決案提示を行うこと。</li> </ul>

#### 4.2 ホームページ運用

千曲市立図書館ホームページの内容更新等の支援を行うこと。

#### 4.3 保守対応に関する提案について

「企画提案書」に記載する運用方法等について、問い合わせ発生時から対応までの詳細フローやバッチ処理等の立ち合い、事業者と職員の役割や責任分担などの詳細を説明すること。

#### 4.4 運用に関する保守費用について

実施要領 2 プロポーザル(9) ① b 「様式第8号 価格提案書」に標記のとおり、新システム保守管理費用については、本システム構築請負契約を行った事業者と後日別途随意契約を行う。

## 成果物一覧

### 1ハードウェア

- ・サーバ
- ・業務用端末
- ・利用者用端末
- ・蔵書点検関連機器
- ・ポータブル端末機器
- ・レシートプリンター、ページプリンター及びカラープリンター
- ・その他周辺機器の設置・設定・調整

### 2ソフトウェア

- ・図書館システムソフトウェア（カスタマイズを含む）
- ・その他業務に必要なソフトウェア

### 3ドキュメント類 各2部作成のこと

- ・プロジェクト計画書
- ・マスタスケジュール
- ・詳細スケジュール
- ・納入製品一覧
- ・ネットワーク構成図
- ・システム構成図
- ・カスタマイズ内容一覧
- ・システム設定値一覧（パラメーター設定書、コード設計書他）
- ・テスト計画書
- ・テスト仕様書
- ・テスト結果報告書
- ・研修計画書
- ・職員向け操作マニュアル
- ・管理者向け操作マニュアル
- ・障害時復旧マニュアル
- ・災害時復旧マニュアル
- ・情報セキュリティ対策実施手順書
- ・運用保守計画書
- ・その他必要書類