

指宿市立図書館情報システム更新業務委託  
基本仕様書

平成30年 8月

指宿市

## 1 本事業の目的について

指宿市立図書館情報システムについては、平成23年度に指宿図書館と山川図書館に導入された。これに伴い、市立の小中学校、高等学校の図書室へもインターネット端末としてのパソコンを導入し、また、市内の6箇所利用者用端末を7台配置した。合わせて、インターネット経由による蔵書検索と予約等のシステム及び、携帯電話・スマートフォンでアクセス可能なページを作成し、指定管理者が開設していた指宿市立図書館のホームページにリンクを張ることで、市民の利便性向上を図った。

本事業の目的は、平成23年度に導入した指宿市立図書館電算システムをハード・ソフト両面で更新するとともに、平成23年度のシステム導入から6年経過し、この間変化したコンピュータ環境、インターネット環境、そして、社会情勢等に対応するためにシステム更新を図り、図書館から遠隔地にある住民へのサービスや、市立図書館と学校図書室との更なる連携体制の充実及び大人から子どもまでの全市民へ対する読書活動の推進へとつなげるものである。

## 2 新たに導入する図書館システムの基本的な考え方

### 2-1 利用者サービスの向上

現行の指宿市立図書館情報システムについて更新を行う。加えて、現行のインターネットでの蔵書閲覧・予約システムやモバイルサービスの充実を図り、利用者に必要な情報を迅速に提供する。更に、図書館の利用率や利用者の読書傾向等を迅速に把握し、市立図書館の利用者のサービス向上を目指す。なお、将来的にはレファレンスデータベースに対応できるシステムとする。

### 2-2 システムの効率的な利用

- (1) 図書館システムに関しては、今後の利用拡大・安定運用を前提とした性能、構成で提案するとともに、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システムを構築するため、更新における基本要件は次のとおりである。
  - 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 指宿図書館と山川図書館のシステムを一元化し、蔵書を一括管理するシステムとすること。
  - ウ 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性能を持ち、個人情報の漏洩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であること。
  - エ 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。)
  - オ 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とすること。
  - カ 長期間にわたって費用対効果をあげ、図書館業務の運営効率化を実現できるシステムとすること。

- キ 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。  
市民がインターネットを通じて、24 時間いつでも蔵書検索や予約が出来るシステムであること。
- ク システムのソフト・ハードともに十分な安定性を持ち、故障発生時には迅速な対応ができること。
- ケ 普及が進みつつある I C タグ ( R F I D 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。

(2) 図書館システムの運用負荷を軽減し、図書館サービスを行えるように現行の「クラウドコンピューティング方式」での更新とする。「クラウドコンピューティング方式」での更新に当たっては、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、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、指宿市(以下「市」という。)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9時から午後7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、市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 登録業務：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 配本業務：配本図書館車での貸出，返却
- ク 蔵書点検：蔵書点検
- ケ OPAC：館内OPAC，WebOPAC
- 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。
- サ 読書履歴：読書履歴を通帳に記帳

(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に記載された基本的な考え方を満たし，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「図書館情報システム機能要件書」に対応する機能を対応可否欄に，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「図書館情報システム機能要件書（機能回答書）」と不一致があった場合は市と協議を行い，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

2図書館（指宿図書館，山川図書館）

(2) 資料数

導入当初，約16万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。

(3) 登録利用者

当初、約1万5千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。

(4) 貸出冊数

年間約16万冊、1日最大550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：株式会社 南日本情報処理センター/ソフト：LiCS-Re
MARC：TRCMARC Tタイプ

(2) データ移行の基本的な考え方

ア 業務に支障を来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 MARCは、「TRCMARC Tタイプ」のままとする。

ウ NDC8版からNDC10版にタイトル情報を入れ替えること。

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、「TRCTタイプ」データを全て新システムに移行すること。

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

① 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。

② その他詳細事項は、別途協議する。

#### エ 貸出データ

① 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。

② その他詳細事項は、別途協議する。

#### オ 予約データ

① 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。

② その他詳細事項は、別途協議する。

#### カ 統計データ

① 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。

② 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。

③ その他詳細事項は、別途協議する。

④ 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, 現SaaSによるクラウドサービスからASP・SaaSによるクラウドサービスとして提供される。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

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, Window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

##### ① 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。

##### ② 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

- ① 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。
- ② 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を受けていること。
- ③ 耐震数値（震度）が6強以上であること。
- ④ 建物構造として、耐震構造であること。
- ⑤ 無停電電源とするための対策があること。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。
- ⑧ 高感度煙感知システムが整備されていること。
- ⑨ 空調設備は、冗長構成であること。
- ⑩ 床荷重が450kg/m<sup>2</sup>以上であること。
- ⑪ 24時間365日の有人監視であること。
- ⑫ 退出管理や施錠等のセキュリティ対策があること。
- ⑬ 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

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ システム及びデータのバックアップを行うこと。
- ⑥ データのリカバリー手順書を作成すること。
- ⑦ 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。

ア 端末機器構成及び台数は下記のとおりとする。

なお、各機器の詳細仕様については別紙『装置仕様書』のとおりとする。(単位：台)

装置名称	指宿 図書館	山川 図書館	データセンター (IDC)	合計
業務用デスクトップ PC	2	1		3
業務用ノート PC	2	2		4
ノート型 (モバイル) PC	3	1		4
OPAC 端末 (タッチパネルタイプ)	2	1		3
バーコードリーダー	6	3		9
カラープリンタ	1	1		2
ハンディターミナル	1	1		2
レシートプリンタ	5	3		8
ラベルプリンタ	3	2		5
ブロードバンドルーター	1	1	1	3
無線アクセスポイント (POE 対応)	3	1		4
ウイルス対策ソフトライセンス	8	5		13
フィルタリングソフトライセンス	2	1		3
HDD (NAS) 外付けハードディスク	1			1
バックアップ用 HDD	1			1
UPS (NAS 用)	1			1
UPS (OPAC 用)	1	1		2
スイッチング HUB (16Port)	1			1
スイッチング HUB (8Port)	1	2		3
スイッチング HUB (POE 対応 8Port)	1	1		2
読書履歴記帳 (通帳用) 専用サーバ	1	1		2
読書履歴記帳端末 (通帳用) (タッチパネルタイプ)	1	1		1
読書履歴記帳 (通帳用) プリンタ	1	1		1
読書履歴記帳 (通帳用) バーコードリーダー	1	1		1
読書履歴記帳 (通帳用) 専用台	1	1		1



装置名称	開聞 庁舎	今和泉 校区公民館	池田 校区公民館	川尻 校区公民館	合計
OPAC 端末 (タッチパネルタイプ)	1	1	1	1	4
UPS (OPAC 用)	1	1	1	1	4
バーコードリーダ	1	1	1	1	4
レシートプリンタ	1	1	1	1	4
ブロードバンドルーター	1	1	1	1	4
ウイルス対策ソフトライセンス	1	1	1	1	4
フィルタリングソフトライセンス	1	1	1	1	4

装置名称	公立 小学校 (12校)	公立 中学校 (5校)	公立 高校 (1校)	合計 (18校)
インターネット用端末	12	5	1	18
ウイルス対策ソフトライセンス	12	5	1	18
フィルタリングソフトライセンス	12	5	1	18
復元ソフト	12	5	1	18
スイッチングHUB (8Port)	12	5	1	18

(ア) 端末機器の設置

- ① 利用者端末, カウンタ用端末, 事務用端末, 読書履歴通帳端末は, 指示する設置場所に設置すること。
- ② 配線・出先間ネットワークは既存回線を使用すること。
- ③ OPAC 端末は既存の OPAC 専用木製机を流用すること。
- ④ 現 OPAC 端末設置場所(開聞庁舎, 今和泉校区公民館, 池田校区公民館, 川尻校区公民館) から設置場所変更にも対応すること。

(イ) 端末機器保守費用について

- ① ハードウェア保守対象機器
  - ・ 業務用デスクトップ型 PC ※
  - ・ 業務用ノート型 PC ※
  - ・ OPAC 端末(タッチパネルタイプ) ※
  - ・ インターネット用端末 ※
  - ・ 読書履歴記帳端末 (タッチパネルタイプ) ※
  - ・ ハンディターミナル
  - ・ バーコードリーダ
  - ・ レシートプリンタ

- ・ 端末台数分のソフトウェアライセンス（ウイルス対策ソフト等）

※はオンサイト保守対応必須とし、上記以外にも必要と思われるものについては全て見積りに含めること。

## 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

##### ① 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。

##### ② 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。

##### ③ 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

##### ① SSL (SecureSocketsLayer) 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

##### ① 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。

- ② 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 2 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「図書館情報システム機能要件書」を参照のこと)。

(1) OPAC (Online Public Access Catalog)

図書館内及び4施設に設置し、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、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、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WebOPAC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。

- ① 利用案内
- ② 施設案内
- ③ 図書館からのお知らせ
- ④ 新着情報（自動更新）
- ⑤ 図書貸出及び予約ベスト情報（自動更新）
- ⑥ 図書館カレンダー（自動更新）
- ⑦ 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

図書館内等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、市との打合せの上行うものとする。

## 10 システム運用及び保守

### (1) システム運用

通常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

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。

- ① 図書館システム及び外部公開システムは、24時間365日稼動するものとする。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。
- ② 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。
- ③ 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動するよう対策を施すものとする。
- ④ 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。
- ⑤ 障害が発生した場合は速やかに対応できる体制をつくり、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。
- ⑥ 運用サポート及び端末障害等に対応するため、保守体制として鹿児島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。
- ⑦ ヘルプデスクを設置し、市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9時から午後7時までとし、障害や事故発生等の緊急時は、この限りではない。
- ⑧ 営業担当者、システム技術者、当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。
- ⑨ 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2月20日(水)まで

## 1.2 納入成果物

(1) 提出期限平成30年2月20日(水)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，市に照会し，その指示に従うこと。
- (4) その他，詳細な内容については市と協議の上決定すること。