

## 保守仕様書

1. 保守の期間 令和8年(2026)3月1日～令和15年(2033)3月31日
2. 保守の範囲 導入する全てのハードウェア機器、ソフトウェア  
保守の期間の対象とならない機種については可能な年数を明示すること。
3. 通常保守、運用支援業務
  - (1) システム機器の保守
    - ① 各機器の構成管理  
システム機器の配置図、IPアドレス、ライセンス、ログインID、パスワード等を管理すること。  
システムの構成が変更または端末機器等の追加、廃止等により、軽微な設定変更が必要となったときは、受託事業者において実施すること。
    - ② 故障対応  
保守対象機器の障害時には、速やかに交換機器への設定を行うこと。
  - (2) ソフトウェアの保守  
導入システムに障害が発生しないよう、ソフトウェアのアップデート等を定期的に行うこと。  
セキュリティソフトの契約更新、ホームページのSSL証明の更新も適時行うこと。
  - (3) 運用支援
    - ① 技術サポートやレベルアップ情報などの提供を必要に応じて行うこと。
    - ② 職員からの運用に関する問合せに対して、速やかに回答を行うこと。必要に応じて現地にて支援を行うこと。
    - ③ 図書館の運用条件変更等に伴う区分コード追加作業、設定変更等を、リモート対応または現地対応で行うこと。
    - ④ 導入後初めての蔵書点検時にはSEによるサポートを行うこと。
  - (4) その他  
提供マニュアルは、納品後であっても市の要請により、必要に応じて改訂すること。
4. 緊急保守業務
  - (1) 障害検知時の対応
    - ① 支援体制
      - ア 障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合は、連絡窓口が一次窓口の役割を担い、必要に応じて受注者の技術者やその他関係メーカー等と連携し、速やかに対応すること。
      - イ 障害等緊急時の対応手順をあらかじめ作成し、提示すること。
    - ② 障害対応
      - ア 障害発生の連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、運用担当者へ報告すること。
      - イ 重大障害の際には、対策会議等を開催し、経過等を取りまとめて報告するとともに、改善策を運用担当者へ提示すること。

③ 原因究明及び報告

ア 導入したシステムにおいて、ウイルスの検出や不正アクセス等の事案が発生した場合は、運用担当者と協力し、対応及び原因究明を行うこと。

イ 復旧が完了した後、障害の原因及び今後の対応について、市に報告すること。