

図書館システムのサービス要件について下記要領で記入すること。  
対応「◎」、対応不可「×」を区分して、「対応」欄に記入すること。

業務	項番	説明	対応
契約	契約期間	1 契約期間は平成31年10月1日から平成36年9月30日までとすること。	
可用性	職員機能の運用時間	2 全ての開館日、7:30～22:00に使用できること。	
	市民サービス提供時間	3 計画停止を除く365日24時間サービスを提供できること。	
	計画停止予定通知	4 最短でも7日前までには必ず通知をすること。	
	重大障害時の代替手段	5 重大障害時にもPC単独で貸出業務を継続できること。	
	計画停止（メンテナンス）	6 計画停止は月1回までとする。	
	レベルアップ方針	7 年1回以上の定期レベルアップを実施することとし、最短でも30日前までに内容を連絡すること。	
	バッチ適用	8 事前に図書館と協議し、適用タイミングを調整すること。	
	障害対応	データベース	9 RAIDによる二重化等の冗長化を施してあること。
重大障害からの復旧時間		10 アプリケーションレベル（サービス再起動による障害復旧）：1時間以内、それ以外（OS/ハード障害）は48時間以内であること。	
復旧範囲		11 前日閉館状態のバックアップまで復旧できること。	
障害通知プロセス		12 緊急時は図書館担当者へ電話連絡すること。	
性能	オンライン応答時間	13 応答時間は平均3秒以内（通信速度50Mbps時）であること。	
	大量バッチ処理時間	14 一括登録は6000件/時間以上行えること。	
	夜間自動バッチ処理時間（日次、月次）	15 即時処理でない場合、日次、月次とも10分以内に処理されること。	
	年次バッチ処理時間	16 即時処理でない場合、年次処理はセンター内で計画実行し報告すること。	
拡張性	パラメータ設定	17 各機能はパラメータ設定で業務運用に対する柔軟性と拡張性を持つこと。	
	カスタマイズ性	18 MARC変換プログラム、WebOPAC定義体、館内OPACデザイン、各種の文言表現、画像など図書館固有の要件に関しては個別調整の余地を備えること。	
	同時接続利用者数（業務）	19 契約端末ライセンス数まで同時接続可能なこと。	
	同時接続利用者数（Web）	20 同時接続利用者数は100アクセス以上であること。	
センターサポート	受付時間帯	21 Webによる受付は24時間365日対応すること。	
	対応時間帯	22 受付後は開館日の8:30～17:15に速やかに対応をすること。	
	対応体制	23 担当SEと連携してサポートを行うこと。	
運用管理	運用者	24 クラウドサービス及びシステム基盤の運用は契約企業（もしくは100%資本の関係会社）自身で運用・保守を実施していること。	
	稼働監視	25 アプリケーション変更、ポート監視、ハードトラブル監視を行うこと。	
	検知時対応	26 異常値やトラブル、ハードウェア故障の予兆を確認した場合は速やかに必要な措置を取れること。	
	緊急時対応	27 重大障害への対処や緊急性の高いセキュリティ対応が必要な際にパッケージシステム運用担当者が即時対応で駆けつけること。	
	資源監視	28 サーバの資源使用量を随時監視し、必要に応じて拡張計画を立案し、使用料の範囲で実施すること。	
データ管理	バックアップ方法	29 日次で自動取得し、センター内にディスク形式で保存すること。アクセス権は運用管理者のみに制限すること。	
	バックアップ保存期間	30 3世代以上保存すること。	
	統計データ保持期間	31 6年以上保持すること。	
	画像データ領域	32 画像データ、配架図ファイルは2GBまで保持すること。	
	データ管理の開始	33 平成31年10月1日からサービス開始とすること。	
	解約後のデータ消去	34 サービス解約後、完全消去すること。	
情報保護	脆弱性チェック	35 脆弱性情報を常に収集し、改善事項に対して速やかに対策を講じること。	
	セキュリティパッチ	36 OS・ミドルウェアのセキュリティパッチを適用し、安全性を保つこと。	
	セキュリティに関する評価	37 セキュリティ全般に関する監査を定期的の実施すること。	
	ウィルスチェック	38 保護ツールによるリアルタイム対策を行うこと。	
	情報取得者の制限	39 利用者データにアクセスできる技術者はセキュリティ管理者の許可を得た者に制限し、担当者は個人情報保護に関する教育を定期的受講すること。	
	情報取扱い環境	40 データ取扱い環境にはICカード・生体認証等による入室制限を行い、高セキュリティが確保された端末以外からアクセスできないようにすること。	
	通信の暗号化レベル	41 TLS1.2以上もしくはVPNで通信すること。	
	個人情報の暗号化	42 利用者の個人情報項目はデータベースに暗号化を施すこと。	
	個人情報アクセスログ取得	43 利用者情報に対する職員の操作ログを、管理者職員が確認できること。	