

浦添市立図書館コンピュータ等貸借契約書
に係る保守サービス品質合意書（案）
(Service Level Agreement)

V e r s i o n 1.0

令和2年 月 日

浦 添 市

浦添市立図書館コンピュータ等貸借契約書に係る

保守サービス品質合意書（案）

浦添市長 松本 哲治（以下、「甲」という。）と〇〇〇〇〇（以下、「乙」という。）とは、次葉以降の内容によって浦添市立図書館コンピュータ等貸借契約書に係る保守サービス品質合意書（SLA：Service Level Agreement）を締結し、信義に従って誠実にこれを履行するものとする。

この合意を証するため、本書2通を作成し、甲乙双方記名押印のうえ、各自がその1通を所持する。

令和2年 月 日

甲 浦添市安波茶一丁目1番1号

浦添市長 松本 哲治

乙

1. 目的

本合意書は、甲と乙間で浦添市立図書館コンピュータ等貸借契約に係る保守業務を円滑に実施するために相互の役割、サービスレベル管理項目及びサービスレベル管理指標を設定し、それらを遵守することにより本システムの目的を遅滞なく達成することを目標に締結するものである。

2. 改版

(1) 改版の契機

本合意書は、以下の場合に改定の要否を検討し必要に応じて改定する。

- ・甲又は乙において変更が提起され、協議の結果合意された場合
- ・双方の合意事項に変更が発生した場合
- ・甲が実施する評価の結果、不具合による是正処置が本合意書に及ぶ場合

(2) 改版の手続き

改版の手順を以下に示す。

- ①改版の必要が生じた場合、甲は、改版理由を精査し改版案を策定する。合意後、改版履歴に改版内容を明記する。
- ②改版案は、甲及び乙双方で協議する。
- ③改版案が合意された後に双方の責任者が署名し関係者に周知する。
- ④改版された合意書は、双方で保管する。

3. 適用範囲

本合意書の適用範囲は、契約期間中における甲乙間の浦添市立図書館コンピュータ等貸借契約保守全般に適用する。

具体的には、以下に示すとおりである。

(1) 保守の対象

貸借契約対象のハードウェア及びそれにインストールされたソフトウェア

(2) ハードウェア保守の対象

契約書のとおり

(3) ソフトウェア保守の対象

契約書のとおり

4. 前提条件

(1) 使用期間

令和3年4月～令和8年3月 ※5年間

(2) データ数及びデータ利用量

①蔵書冊数（令和元年度末現在）	約 327,777 点 （うち約 28 万点はICタグ貼付済み）
②新システム稼動時の蔵書冊数	約 335,000 点（予定）
③年間増加資料数	約 7,000 点
④将来の蔵書冊数（5年後）	約 363,000 点（予定）
⑤資料収容能力（令和元年度末現在）	約 369,000 点
⑥利用者登録数（令和元年度末現在）	約 46,359 人
⑦新システム稼動時利用者登録者数	約 50,000 人（予定）
⑧将来利用者登録数（5年後）	約 62,000 人（予定）

⑨月平均貸出冊数/利用人数：本館（平成30年度）	約	27,869点/6,234人
⑩月平均貸出冊数/利用人数：BM（平成30年度）	約	1,785点/355人
⑪MARC年間増加数	約	7,000件
⑫レファレンスデータ	約	20,000件/年（予定）
⑬浦添市関係新聞クリッピング見出し等書誌データ	約	4,000件
⑭行政古文書データ書誌データ	約	8,000件
⑮図書館職員		26人

※市内小中学校連携、浦添市美術館資料の所蔵データ有り

(3) 利用場所

- ・浦添市立図書館
- ・浦添市立図書館移動図書館各ステーション
- ・浦添市役所
- ・他（例：クラウド等）

(4) 利用端末

- ・Windows系OSがインストールされた機器

(5) データの種類

- ・テキストデータ
- ・PDF、写真、図面等（書影・書架風景・デジタル貴重資料等）
- ・音声・動画
- ・書誌データ

※現在は、TRC（図書館流通センター）MARCを採用。書誌データの一貫性を保つ意味で今後継続予定。また、TOOLi連携についても継続予定。

考慮すべきMARC関連データ : TRC TタイプMARC
 TRC AV MARC
 TRC 内容細目MARC

※但し、自館入力データ（図書・雑誌・AV等）あり

※TRC 新刊全件MARCについても今後使用する可能性あり

※国立国会図書館や他社メーカーのマークも使用する可能性あり

5. 保守内容

(1) 保守内容

項目	保守内容	備考
ハードウェア障害対応	<ul style="list-style-type: none"> ・故障原因の調査 ・故障修理（部品交換含む） ・機器の入れ替え ・代替え運用の保証 ・ソフトウェアのインストール（OS含む） 	無償
ソフトウェア障害対応	<ul style="list-style-type: none"> ・障害原因の調査 ・対象ソフトウェアの不具合修正及び改訂版の提供 ・不具合回避策提示 ・ソフトウェアのインストール（OS含む） 	無償、ただし保守対象ソフトウェアに起因する障害と確認された場合

項目	保守内容	備考
業務ソフトバージョンアップ (リリースアップを含む)	<ul style="list-style-type: none"> バージョンアップ時の更新版の提供及び適用 不具合の修正 新機能の追加 法改正対応（市条例対応含む） マニュアルの改訂及びバージョン管理 	リリースアップされた機能等は積極的に取り入れる。係る費用については協議して定める。作業内容が有償となるが適正である事項については、甲乙協議のうえ、費用は別途定める。
市からの業務改善依頼	・プログラムの新規作成及び修正作業 ※	無償または有償
ヘルプデスク	問合せに対する回答 <ul style="list-style-type: none"> 操作説明 技術質問回答 問題解決支援 Q&Aの蓄積/管理 等 	無償 訪問、電話、FAX、E-mail
技術情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> バージョンアップ情報 技術提供 	無償
ソフトウェア維持管理	<ul style="list-style-type: none"> バージョン管理 ライセンス管理 	無償または有償

※作業内容が有償となるのが適正である事項については甲乙協議のうえ、費用は別途定める。

(2) 保守運用手順

①受付方法

電話、FAX、又はE-mail

②ヘルプデスク

乙は、保守契約対象物件に関する一般的運用、取扱操作上の質疑対応のための、ヘルプデスクを用意する。

甲からの問合せは、ヘルプデスクのみとして情報の一元化を図る。

③トラブル時の対応

ア. 故障或いは異常と思われる事象（エラーを含む）が発生した場合、甲からの連絡により、乙は、駆けつけ時間内に故障分析・修理を実施する。

イ. 保守対応時間が過ぎても故障継続中の場合、乙による故障修復作業は、継続される。

ウ. 乙は、故障分析・修理後に結果を書面又はメールにて甲へ報告する。

(3) 保守サービス時間

①ハードウェア保守

ハード障害受付時間 :サーバ 365日24時間 作業時間は月曜日から金曜日 8:30～17:15 まで。
但し、緊急を要する場合はその限りではない。その他の機器については契約書のとおり。

システム障害受付時間 : 火曜日から日曜日の 8:30～19:30 まで（基本的には職員出勤時間が対象。祝日を除くが開館する祝日も有。当館年間カレンダーを参照）

②質疑応答

火曜日から日曜日の 8:30～17:30 まで。（基本的には職員出勤時間が対象。祝日を除くが開館する祝日も有。当館年間カレンダーを参照）なお、上記時間外は、メール又はFAX 受付のみとし、回答はサポート時間内とするが、回答内容を書面又はメールにて甲へ報告する。

6. サービスレベル合意事項

(1) ハードウェアサービスレベル管理指数

管理指数	内 容	保証値
駆けつけ時間	平常業務時間内（注1）	45 分以内
	平常業務時間外（注2）	直近の始業時間（8：30）まで

注1）平常業務時間内は、火曜日～日曜日の8：30～19：30 までを指す。祝日を除くが開館する祝日も有。当館カレンダーを参照。

注2）上記の平常業務時間外。

(2) ソフトウェアサービスレベル管理指数

管理指数	内 容	保証値
質疑応答時間	問合せに対する回答を甲が受け取るまでの時間	平常業務時間内は30分以内又は、平常時間外直近の始業時（8：30）まで
問題回避策又は解決迄の時間	甲が申告した問題の回避策又は解決策を受け取る迄の時間	平常業務時間内は30分以内又は、平常時間外直近の始業時（8：30）まで
バージョンアップ件数	1年間に配布実施されたバージョンアップ件数	管理のみ
技術情報提供件数	甲が1年間に受取った技術情報の件数	管理のみ

※その他、障害原因が明確でない場合は（1）の例による。

(3) データ保管等

①図書館システム蓄積したデータを、契約期間中、安全な方法で保管できる。また、損傷が発生しないような対策が施されているにもかかわらず万が一損傷が生じた場合、バックアップ取得時点までのデータの修正ができる。

②蓄積されたデータに関しては、乙は所有権を持たない。

(4) 報告事項

乙は、保守作業を実施したときには速やかに甲に対して報告する。

7. 保守、管理運用体制

別紙のとおり

8. コミュニケーション

(1) 報告内容

①質問回答状況（内容、件数、回答時間又は問題解決策回答所要時間）（毎月）

②バージョンアップ件数、技術情報提供件数（年1回）

③ソフトウェア維持管理状況（バージョン、ライセンス数）（年1回）

(2) ハードウェア故障報告

①乙は、故障修理後、1週間以内に「故障修理報告書」を提出する

(3) ソフトウェア障害報告

対象ソフトウェアの不具合内容

- ①修正内容
- ②改定版の提供時期
- ③不具合回避策提示等

(4) 技術情報の提供

随時とし、情報提供の様式は任意とする

- ①製品アップデート時
- ②機能追加時
- ③バグなどの不具合発見時 等

9. セキュリティ

- (1) 乙は、浦添市立図書館コンピュータ等賃貸借契約の締結、質問事項等とおして知りえた甲に関する機密情報の守秘義務を負う。
- (2) 浦添市セキュリティポリシーを遵守すること。

浦添市立図書館コンピュータ等貸借契約 保守管理運用体制

市立図書館システムの安定稼働に向け、システム保守、教育等、幅広いサポートをご支援いたします。

浦 添 市

浦添市立図書館コンピュータ等貸借契約プロジェクト											
営業サポート		■ 浦添市への総合窓口									
システム保守・管理・運用											
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; border: none;">■ システム運用支援</td> <td style="width: 33%; border: none;">■ オペレーション支援(初期導入時及び新業務発生時)</td> <td style="width: 33%; border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">■ ハードウェア障害対応</td> <td style="border: none;">■ システムのメンテナンス</td> <td style="border: none;"></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">■ ソフトウェアQ&A対応</td> <td style="border: none;">■ システム障害対応等</td> <td style="border: none;">■ 稼働状況把握等</td> </tr> </table>			■ システム運用支援	■ オペレーション支援(初期導入時及び新業務発生時)		■ ハードウェア障害対応	■ システムのメンテナンス		■ ソフトウェアQ&A対応	■ システム障害対応等	■ 稼働状況把握等
■ システム運用支援	■ オペレーション支援(初期導入時及び新業務発生時)										
■ ハードウェア障害対応	■ システムのメンテナンス										
■ ソフトウェアQ&A対応	■ システム障害対応等	■ 稼働状況把握等									
担当窓口	緊急連絡先	社 名									
対 象	緊急連絡先	所 属									
①市立図書館	8 7 6 - 4 9 4 6	浦添市役所									
②情報政策課	8 7 6 - 1 2 3 4 (内線 2161～2164)	浦添市役所									
③											
備考欄											