

長岡京市立図書館システム更新業務
基本仕様書（案）

令和8年3月

長岡京市 教育部 図書館

目次

第1章	業務名称
第2章	目的
第3章	契約期間等
第4章	基礎情報
第5章	システム構築・保守における基本的な方針
第6章	納入物
第7章	システムの機能要件
第8章	システム構築作業
第9章	データ移行要件
第10章	業務移行・研修要件
第11章	既存機器の処分
第12章	セキュリティ対策
第13章	運用管理、保守体制
第14章	システム導入に関する諸条件
別紙1	システム機能要件

以 上

第1章 業務名称

長岡京市立図書館システム更新業務

第2章 目的

現行の図書館システム（平成27年導入）は令和8年11月に保守サポートが終了することから、利用者サービスの水準低下および業務の停滞を防ぐため、新たな図書館システムを導入する。新システムでは、情報セキュリティを十分に考慮し、安定した稼働を実現するとともに、利用者の利便性向上や職員の業務効率化を推進し、図書館サービス全体の改善ならびに利用者満足度の向上を目指す。

また、本市では現在、図書館の施設改修（文化ゾーンリノベーション事業）を予定しており、この改修に際しては最新のデジタル技術を活用したサービスのDX化を推進する計画である。この点を踏まえ、今回のシステム更新では単なるシステム提供に留まらず、運用保守や新サービス提案を通じて本市のニーズに応え、長期的な協働関係を構築できる業者を求める。

第3章 基礎情報

（1）本市の概要・主要統計等

本市図書館HP（<https://www.lics-saas.nexs-service.jp/nagaokakyo/>）の掲載内容をあらかじめ把握しておくこと。また、主要統計については、同HPにて公開中の『令和6年度 図書館年報』（PDF）を参照すること。（最新年度版への更新は、例年7～8月頃）

（2）本業務で解決すべき課題

以下の課題を解決するため、適切なシステム構築・サービス提案を求める。なお、実施に必要な費用は本業務の見積に含めること

①窓口サービスの拡充と職員の作業負担の軽減

- ・利用者登録申請は窓口で申請書を記入する形式を採用しているため、手続きの円滑化が求められている。この課題を改善するため、デジタル入力による申請システムを構築し、利用者の利便性向上を図るとともに、事前にWeb登録が可能な仕組みを導入する。
- ・現在、カウンターでの貸出のみを行っているが、読書傾向のプライバシー保護や混雑時の待ち時間に関する課題がある。これを解消するため、セルフ貸出機を導入し、利用者自身で貸出手続きが行える仕組みを整備する。

②読書バリアフリーの推進と非来館型サービスの充実

- ・従来の対面朗読サービスは、ボランティアとの調整や人材確保が課題となり、利用者が気軽に利用しづらい状況があった。この課題を解消するためにオーディオブックサービス等を導入し、新しい読書体験の提供と自由にアクセスできる環境を整備する。
- ・読書に困難を抱える人だけでなく、図書館に来館が難しい人にも新たな読書機会を提供し、365日どこでも利用可能な非来館型サービスとして利便性を向上させる。

③情報発信力の向上と発信体制の整備

- ・図書館主催の行事情報や利用者案内が利用者に十分届いていない状況があり、情報発信力の向上が求められている。
- ・現行のHP編集・公開作業は、HTML言語等の専門知識と経験を必要としており、効率的な運用が困難である。CMS（コンテンツ管理システム）を導入し、専門知識がなくても簡単に情報の編集・公開ができる環境を整備する。

④統計データ管理の適正化および年報作成の効率化

- ・統計管理・抽出作業が煩雑化しており、データの適正な管理が難しくなっている。抽出条件や資料レイアウトのカスタマイズ性を向上させ、作業の適正化・効率化を図る。
- ・統計資料を基に作成する『図書館年報』の作業負担が増加しており、柔軟に必要な数値や情

報を抽出できるシステムの構築が求められている。

⑤総合交流センター（バンビオ）の予約資料受渡し業務効率化

- ・バンビオでの予約件数は全体の約2割を占めており、非来館サービスとして利用者にとって重要な役割を果たしている。しかし、利用件数の増加に伴い業務の煩雑化が進んでいる。業務プロセスの見直しやシステム機能の強化を通じて、業務負担の軽減を図る必要がある。

第4章 契約期間等

(1) 契約期間

本業務の契約期間は、下記のとおり開発・構築及び運用・保守を含む期間とする。

契約内容	契約期間
開発・構築 (データ移行等導入工程を含む。)	契約締結日 から 令和8年11月30日 まで
運用・保守	令和8年12月1日 から 令和13年11月30日 まで

(2) 契約期間満了後の取扱い

- ①契約期間満了時は、本市が契約を終了するか、または延長するか選択できるものとする。継続使用する場合は、同等の月額使用料で再契約するものとする。
- ②契約終了に伴い、本市が新たに別の業者のシステム提供を受ける場合は、データ移行に係る支援作業を行い、市に帰属する全ての格納データを返還すること。データはCSV等の汎用的な形式とし、移行前に係るテスト2回、本番1回の作業費を見込むこと。また、必要に応じて次期システム受託事業者と打ち合わせを実施すること。

(3) 支払い条件・費用負担等

- ①支払いは、新システム構築サービス業務の対価として、機器調達及び導入作業費、クラウドサービス利用料、保守委託料とする。受託事業者は、これらの項目を明確に記載した見積書を提出すること。
- ②システム構築に必要な全ての費用（運搬、据付、ソフトインストール、調整等）は受託事業者負担とする。また、本市での作業、環境整備等にかかわるシステム開発費用も受託事業者負担とする。
- ③機器調達及び導入作業費は一括払いとし、クラウドサービス利用料と保守委託料は毎月払いとする。

第5章 システム構築・保守における基本的な方針

本業務は以下の方針に則りシステム構築及び付帯作業を行うこと。

- (1) 利用者の利便性向上及び職員の負担軽減に寄与するシステムであること。
- (2) 容易に操作が可能なシステムであること。
- (3) 5年間以上に渡り、安定かつ確実な利用が可能であること。
- (4) サポート相談体制が充実していること。
- (5) 図書館内にサーバを置かないクラウド型とすること。本市のカスタマイズの要望や運用変更等に柔軟に対応できるものであること。本市指定のネットワークを使用するため、ネットワークの詳細設定やサーバに関することは、本市と綿密に協議すること。

第6章 納入物

最低限の納入物として以下のものを予定しているが、業務の遂行上、本市が必要と認めるものにつ

いては、別途提出を求める可能性がある。

(1) システム関連

- ①ハードウェア一式
- ②ソフトウェア一式

(2) 文書類

- ①システム構築計画書（データ移行計画書を含む）
- ②ネットワーク構成図
- ③ハードウェア構成図
- ④各種議事録
- ⑤操作研修資料

* 操作研修の参加者数等を事前に確認の上、必要部数を用意すること
（参加対象者は、正規職員及び会計年度任用職員とする。）

⑥マニュアル一式

* 導入時は、紙媒体でも納入を行うこと。

* 見出しをつける等、ページの検索を容易にできる状態に加工して提供すること。

* 以降、内容の変更があった際は、修正版をデータにて提供すること。

⑦保守記録（作業報告書）

⑧保守体制表（障害時等の問い合わせ先が明示されていること）

(3) 著作権

本業務における納品物に関する権利については、原則として本市に帰属するものとする。

第7章 システムの機能要件

以下の図書館業務全般を包括的にサポートする機能をもつシステムとする。

各業務の機能の詳細については、別紙1「長岡京市立図書館システム機能要件書」にて後述する。

(1) 対象業務

- ◆資料提供業務 : 貸出、返却、予約・リクエスト、相互貸借、督促、メール送信など
- ◆利用者管理業務 : 利用者登録、検索、更新、修正、除籍など
- ◆資料検索業務 : 図書・雑誌・AV資料等の検索など
- ◆資料整理業務 : 登録、書誌管理、所蔵管理、目録作成、除籍など
- ◆収書業務 : 選書、発注、受入など
- ◆統計処理業務 : 各種統計の収集・管理・編集・抽出・印刷
- ◆蔵書点検業務 : 所蔵資料の点検、不明資料の管理
- ◆参考業務 : レファレンスデータ管理
- ◆管理業務 : 統計管理、予算管理、パラメータ管理、システム管理全般

(2) インターネットによる図書館からのサービス提供、情報発信

- ◆資料検索・予約サービス等の提供
- ◆本市が選定した特集テーマ検索
- ◆施設情報、利用案内、新着本のお知らせ等
- ◆館内 OPAC（一般室用および児童室用の各画面を有すること。また資料検索機能のほか、本の所在地を配架地図等で表示すること。職員が容易に所在地表示を変更できるようにすること。）
- ◆インターネット利用環境の提供：利用者開放用の端末を設置
- ◆読書履歴の自己管理
利用者が自ら本棚を作成し、資料検索結果の任意登録や借りた本の履歴を管理、本棚間での移動ができること。登録された資料はプリンターで印刷できること。
借りた本の履歴は、利用者が同意する画面を用意し、同意した利用者のみが貸出履歴の保存、

参照ができること。

また、個人情報管理を鑑み図書館システムパッケージの中で完結した形で実現できること。

◆スマートフォンの利用者番号表示

利用者カードとして利用できること。

(3) ハードウェア・ソフトウェア構成

- ・機器構成及び台数は、下記の通りとする。
- ・各機器は、別紙2「機器性能仕様書」の仕様と同等以上の機種を選定すること。
- ・下記は最低限であり、これ以外にも本仕様書に記載した要件を満たすために、それぞれのシステムに応じて、必要なハードウェア、ソフトウェアがあれば適宜付け加え、システムが本仕様書に基づいて完全に機能するようにすること。
- ・下記機器の保守を行うこと。保守期間は運用保守期間に準ずる。
- ・提案時における最新モデルとすること。

【ハードウェア】

※ハンディターミナルは蔵書点検時に必要数（10 台程度）を追加借用できるようにする

番号	装置名称	台数
1	業務用端末（デスクトップ型）	9 台
2	業務用端末（ノートブック型）	5 台
3	館内用 OPAC 端末（タッチパネルタイプ）	4 台
4	自動貸出用端末（デスクトップ型・タッチパネルタイプ）	3 台
5	利用者用インターネット端末（デスクトップ型）	1 台
6	ネットワーク対応 HDD（NAS）	1 台
7	A3 モノクロプリンタ	3 台
8	レシートプリンタ	1 3 台
9	ハンディターミナル	3 台
10	バーコードリーダー	1 6 台
11	ラベルプリンタ	4 台
12	ファイアウォール	1 台
13	スイッチングハブ	6 台

【ソフトウェア】

番号	ソフトウェア	業務用端末 (デスクトップ型)	業務用端末 (ノートブック型)	館内用 OPAC 端末	セルフ貸出用端末	利用者用インター ネット端末	計
1	図書館システム	9	3	4	3		19
2	Office Standard	9	5				14
3	ウイルス対策ソフト	9	5	4	3	1	22
4	フィルタリングソフト					1	1
5	操作制限ソフト			4	3	1	8
5	環境復元ソフト			4	3	1	8

(4) ネットワーク

既存の館内ネットワーク回線およびインターネット回線の使用を想定している。システム保守期間中、必要に応じて受託事業者が責任を持って調査を行い、改善案の提供とその実行のための支援を行うこと。尚、館内ネットワークは、利用者開放インターネット端末用と職員業務用をセグメント分割して構築すること。

(5) 総合交流センター（バンビオ）でのサービス展開

本市では平成 24 年 9 月から長岡京市立総合交流センター（バンビオ）で貸出・返却等のサービスを行っている。JR 長岡京駅前という立地の良さと長い開館時間が特長で、本館に立寄るのが難しい利用者層を主なターゲットとしている。

本市図書館HPにて公開している当サービス概要を把握し、新システム構築においても必要な機能の導入（以下を参照）および本サービス全体の運用支援を行うこと。

名称	総合交流センター(バンビオ 1 番館)「行政サービスコーナー」
所在地	京都府長岡京市神足 2 丁目 3 番 1 号
サービス内容	予約資料の受渡し 返却資料の預かり
開館時間	午前 9 時～午後 10 時
休館日	年末年始(12 月 28 日～1 月 4 日)

本サービスの現行運用において最低限必要となるシステム機能要件は、以下のとおりである。

<職員の準備作業>

- ・利用者番号、資料番号のバーコード付リスト出力時点での貸出中冊数の表示機能
- ・対象資料の登録時における、貸出上限冊数超過の警告機能

<連絡体制>

- ・連絡対象者の一覧抽出および取置連絡メールの一斉送信機能
(必要に応じて手動で任意の連絡対象者を追加・変更・削除できること。)
- ・メール送信前のプレビュー表示・文面編集機能

(メール文面には、連絡の対象となる資料タイトル等の詳細を自動で含めること。)

(6) 図書館HP

以下の条件に基づくHPを構築すること。

①基本仕様

専門的なスキルの低い職員でも一定の操作が可能となるよう高度な技術(CMS等)を導入すること。またメンテナンスも容易に実施できること。見やすさ・使いやすさ・アクセシビリティに配慮した、利用者サービスに相応しい本市独自のHPを構築すること。

②必須機能

- ・J I S規格に準拠したものであること。
- ・トップページにグローバルナビゲーション機能を備えていること。
- ・利用者の端末機種やソフトの汎用性に配慮していること。
- ・ブラウザ版で作成したページをモバイル端末(スマートフォン等)向けにも提供可能なこと。
- ・サイト内の情報のみを検索するツールを有すること。

③アクセシビリティ機能

- ・アクセシビリティに配慮した文字の大きさ、配色であること。
- ・閲覧者が任意に文字の大きさや画面表示を拡大・縮小できること。

④編集機能

- ・入力フォームで、HTML言語を意識することなく、見出し、段落、画像ファイル、各種添付ファイル(W o r d、E x c e l、P D F等)などを容易に設定し、アップロードできること。
- ・プレビュー機能があり、公開前に表示予定画面の確認ができること。

⑤コンテンツ機能

- ・公開・取下日時等をあらかじめ設定でき、設定日時に自動で公開・取下できること。
- ・公開日時までは外部に情報が公開されない仕組みを用意すること。
- ・ページの更新日時は自動で表示されること。

⑥その他

- ・安定して利用できるよう定期保守を行うこと。詳細は担当者間で協議すること。実施後は、異常の有無等を書面で報告すること。
- ・別途費用が発生する場合は、本業務の見積に予め含めること。
- ・現在公開中の本市図書館HPの掲載内容を引き継ぐこと。

(7) その他

①障害発生、定期点検等によりシステムが利用できない場合でも、オフラインでの運用(最低でも貸出・返却処理)を継続出来る仕組みを用意すること。また、復旧後に貸出・返却の記録が反映されること。

②現在本市で使用している「T R C - M A R C (Tタイプ)」を継承し、システムを通じて発注等を円滑に行えること。

③K - L i b (京都府図書館総合目録)の横断検索参画に対応できること。

第8章 システム構築作業

本業務の実施にあたり、本市と協議の上、システム導入・データ移行等の作業を詳細に計画し、以下の条件に従ってデータの完全移行を図ること。各業務の成果物については、本業務の遂行に支障のないよう作成・調達等を行い、本市に納入すること。

また、本市図書館現地で作業・調整等を行う場合は、休館日・開館時間外等を中心に実施し、開館時間内に作業を行う場合は、利用者への影響が最も少ない方法で実施すること。尚、本業務の実施体制には、必ず同システムをクラウドで構築した実績を持つS E担当者を含めること。

(1) 構築前の打ち合わせ

受託事業者は、本業務のスケジュール、会議録、その他資料等を作成し、本市に提出すること。構築前後に本市が実施すべき作業や条件についても整理し、業務の繁忙を考慮した上で、本市との調整を実施すること。

(2) 構築計画

システム構築の着手前に、システム構築要件を踏まえ構築計画を策定し、本市の承認を得ること。システム構築を滞りなく実施するため、効率的・効果的な構築計画を策定すること。また、構築シミュレーション等を行い、確実な構築計画であることを事前に検証すること。

(3) システム機器の調達

新システムへの移行及び稼働テストの実施を考慮し、適切な時期に機器調達を行なうこと。

(4) 機器の搬入・設置・調整および必要なソフトウェアのインストール等

新機器の搬入・設置・調整に関して、本市と受託事業者およびその他関係業者の間で綿密に協議すること。利用者・職員双方の動線への影響が最小限となるよう配慮すること。

尚、システム開発に当たっては、自社で開発作業等を行い、運用テスト以降の工程は、図書館に設置した環境で行うこと。図書館への設置時期及び作業環境については別途協議すること。

第9章 データ移行要件

以下の条件に従ってデータの完全移行を図ること。

- (1) 必要に応じて、本市のほか現行システム事業者、MARC提供事業者、回線事業者等との協議を行うこと。
- (2) 現行システムに登録・保存されている全てのデータ（蔵書、MARC、利用者、貸出・予約、統計等）の完全移行を図ること。
- (3) 本業務に精通したSE担当者が行うこととし、万全の体制で実施すること。いずれの作業にも本市が立ち会うこととする。
- (4) 今回のシステム更新に伴い、新規システム受託者と現行システム事業者が異なる場合、現行システム事業者はデータ抽出に係る契約締結後、1か月以内に1回目のデータ移行を行うものとする。なお、データ移行については、テスト移行を2回、本番移行を1回の計3回実施する予定である。
- (5) データ移行作業を円滑に行うため事前協議の場を設け、移行方法の選択や移行後のデータ整備など、本市の要求にできる限り対応すること。
- (6) 現在、稼働しているシステムの個人情報については、コンプライアンス遵守の観点から、受託事業者は本市の許可なく直接アクセスしてはならない。
- (7) システム稼働後に移行データの漏れが判明した場合、新規システム受託者と現行システム事業者が異なる場合には、現行データが全て適切に提供されていることを前提とし、受託事業者はその原因について詳細に記述した書面を作成するとともに、再度無償で早急にデータ移行を完了させること。
- (8) 本業務で構築するシステムのデータは、サービス利用契約終了時に本市へ無償ですべて提供すること。データはCSVファイル等の再取り込みが容易な形式により格納すること。
- (9) 本業務（データ移行、機器設置、調整作業等）における施設の休館およびシステム停止期間は最大10日間とする。
- (10) システム更新に伴う休館時に、蔵書点検を行う。蔵書点検データは新システムでの付き合い合わせとし、その支援を見込むこと。
- (11) 現行の共有サーバのデータをNASに移行すること。

第10章 業務移行・研修要件

(1) 操作等研修

- ①システム移行前に、全ての図書館職員（本市正規職員及び会計年度任用職員）を対象に新システムに関する研修を実施すること。
- ②実施にあたっては、研修用資料および実際に使用する機器（またはデモ機）を用いて、複数回開催すること。
- ③研修の内容、実施時期や場所については本市と事前に調整すること。
- ④研修の資料作成、研修環境、機器の準備等については、受託事業者にて行うこと。

(2) マニュアルの作成・更新

- ①システム移行前に、支障なく新システムを運用できるようシステム操作マニュアルを作成し、本市に納入すること。
- ②初年度のみ、紙媒体および電子媒体の双方を納入すること。
- ③保守期間中にバージョンアップや機器更新等の内容の変更があった場合、速やかに最新版（電子媒体を必須とする）を提供すること。

(3) システム切り替え期の業務支援

システム導入に伴う業務移行の過渡期に本市が実施しなければならない業務がある場合には、それらを整理し、職員の業務繁忙に配慮した進め方を提示・支援すること。システム稼働後、現行システムを撤去するまでの期間に必要な本市の業務について整理し、職員の負荷を考慮した作業方針・手法を提示・支援すること。

(4) 運用テストの実施

ソフトウェア、ハードウェア及びシステム全体の動作確認、データ検証
また、システムの移行に伴い、業務の手順変更が想定される。
円滑に移行するため、図書館職員が事前に操作確認できる機会を設けること

(5) システムの引き渡し

運用テスト完了後、検収を行うこととする。

(6) 本稼働後の立会いと支援

本稼働初日において、本市指定の場所において立会を行うこと。また、立会い中に問題が発生した場合には、速やかに対応を行うこと。立会日・時間は以下のとおりとする。
なお立ち会う者の中には、本業務に精通したSEを1人以上含めること。

立会日	立会時間
本稼働初日	午前8時30分～午後7時
本稼働後最初の週末（2日間）	午前8時30分～午後5時

本稼働後、業務手順やシステムの運用等全般について、図書館職員が円滑かつ適切に利用者対応を行うため、本市が安定稼働を認めるまで（少なくとも稼働後1か月）は、支援要員を指定した場所に配置もしくは専用のヘルプデスクを設置するなど迅速な対応ができる体制を確保・維持すること。

第11章 既存機器の処分

- (1) 現行システム機器の処分については、電磁的記録媒体内のデータの読込・復元ができないよう図書館内でデータ消去の上、適正に撤去及び廃棄処理を行うこと。なお、各段階において、情報漏洩が生じないように万全を期すこと。

- (2) 廃棄費用等が発生する場合は、本業務の見積りに含めること。
- (3) 処分を行った者は、機器内部の記憶装置から、全ての情報を消去の上、復元不可能な状態にする措置を講じたことを証明する廃棄証明書等（処理日時、担当者、情報漏洩が生じないよう記載されたもの）を、本市に後日提出するものとする。
- (4) 処分が必要な機器については、別紙3を参照すること。

第12章 セキュリティ要件

(1) 求められるセキュリティ対策

- ①本業務において、本市が定めるセキュリティポリシー（長岡京市情報セキュリティに関する規程等）及び総務省が定める「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（最新のもの）」を満たす製品・サービスを採用すること。
- ②構築したシステムへのウイルスや不正アクセス行為に対するセキュリティ体制を整え、常に最善の対応、対策を講じること。被害にあった場合には、その被害内容、経路、経過等の情報を収集し、原因追及ができるよう対策を講じること。
- ③事故、不正な行為によるデータ破壊、自然災害などに備え、システムの安定稼働を考慮した措置を講じること。
- ④サーバ、業務端末等に対して、常に最新のウイルス対策を講じること。対策にかかる費用は、受託事業者が負担すること。ウイルス対策ソフトは、全国の自治体で実績が多いなど信頼性の高いものを採用すること。
- ⑤図書館システムや図書館HP等におけるデータ通信に際しては、通信が傍受されないよう暗号化等を導入し、職員および利用者が安心・安全にシステム機能やWebサービスを利用できるように対策すること。
- ⑥図書館利用者の個人情報の漏洩を防ぐための対策を講じること。漏洩した場合の責任は受託事業者が負うものとする。
- ⑦事故または自然災害等の事態に対して、複数世代の情報のバックアップを実施し、迅速なシステムの復旧を可能にすること。
- ⑧全ての端末でアクセス権限の管理が可能なこと。業務端末はユーザーIDとパスワードで管理でき、IDごとに操作できる機能・権限を設定できること。また、利用者がWeb予約等のサービスを受ける場合にも、IDとパスワードによる認証を実施すること。
- ⑨システムへのアクセスログは、契約が終了するまで保持し、いつでも採集できること。
- ⑩貸出・返却等に必要の個人情報は、最低限の情報とする。詳細については本市と協議すること。
- ⑪館内OPAC端末、利用者開放用インターネット端末には、利用者の個人を特定できる情報を表示しないこと。
- ⑫SSL証明書を導入すること。

(2) データセンターにおける管理体制

図書システム及び蔵書検索システムを運用するデータセンターにおいて、サーバ管理、入退室管理、災害対策などには万全の備えをするものとし、以下の要件を満たすデータセンターを選定の上、必要な経費を含めること。

- ①センター所在地は日本国内であること。
- ②サーバ管理については、ハードトラブルの監視・保守が盛り込まれていること。
- ③指紋認証や、IDカード等許可された担当者のみ入室が出来る仕組みとし、防犯センサー、監視カメラ等が完備していること。
- ④災害対策では地震対策、停電対策、火災対策、漏水・浸水対策などが考慮されている設備であること。
- ⑤万が一の災害・停電等の際には、自家発電の燃料備蓄や、関係業者との緊急時供給特約の締結等の対策を用意していること。

⑥資料、利用者などの各データベースのバックアップもクラウドサービスの一環としてセンター側で対応されるものとする。

(3) その他要件

- ①Web 予約システムの情報漏洩対策として、情報漏洩や改ざんを防ぐために個人情報(氏名、電話、住所等)を公開領域に保管しない仕様とし、セキュリティ対策を行うこと。年1回以上のWebサービスの脆弱性の評価を行い、速やかに改善事項について対策を講じること。OS・ミドルウェアのセキュリティパッチを適宜適用し、セキュリティレベルを保つこと。
- ②脆弱性・セキュリティホールに対する対策として、システムに採用するOS、ミドルウェア等に脆弱性情報が公開された場合、ゼロデイアタック等のリスクを最小限に抑えられる体制で迅速に対応を行うこと。
- ③個人情報等秘密保持に関する契約を遵守すること。
- ④利用者情報等の個人情報の取り扱いに対し、高度な情報セキュリティマネジメントが求められる。この為、構築業者は以下のうちいずれか1つ以上の要件を満たしていること。
 - ・ P (プライバシー) マーク制度
 - ・ I SMS (情報セキュリティマネジメントシステム)

第13章 運用管理・保守

(1) 支援の体制

- ①システム全体が常に完全な機能を保つよう、運用管理・保守体制を整備すること。
- ②システム稼働時間は原則、24時間365日自動運転とする(計画停止、メンテナンス等を除く)。利用者の利便性を考慮してメンテナンス等によるサービス停止時間は極力短くすること。
- ③運用管理・保守の窓口を一元化し、滞りなく対応できる体制を取ること。
- ④保守サービスの受付は、図書館の開館時間や休館日等を考慮し、本市と協議の上決定すること。
- ⑤システム稼働中の障害等発生時には、迅速に担当SEが対応すること。また、緊急時には土日祝日・夜間でも担当SEと繋がる連絡体制を確立し、早期復旧に努めること。
- ⑥運用変更等に際した本市からの要望・質問には、システムに精通したSEによって全面的に支援できる体制を整えること。
- ⑦保守体制表、障害時の対応窓口及び連絡先を提示すること。
- ⑧導入時に納入した文書等について、保守期間中に、バージョンアップ等により内容の変更があった場合、速やかに最新版に差し替えること。
- ⑨導入初年度は月1回、翌年度以降は年4回の定例会を実施すること。実施日時は担当者で調整の上、決定するものとする。尚、定例会時には、依頼案件の対応状況報告やバージョンアップの情報提供等を行うこととし、必ずシステムに精通した担当SEが出席すること。
- ⑩システムのパッチ提供やバージョンアップ等は、都度本市と協議の上適用するものとする。
- ⑪サーバのリソースを監視し、障害検知機能を有すること。

(2) ハードウェア保守

- ①導入後5年間のハードウェア保守が実施できること。
- ②サーバ及び各種端末、プリンター、ネットワーク機器等の主要機器については、原則、現地訪問による保守とすること。
- ③トラブル等の対応を依頼し、出張修理が必要な場合は、2時間以内に現地へ訪問し、対応を開始すること。
- ④トラブル等の解消後、障害記録や障害原因を分析し、結果を文書(データ媒体でも可)で報告すること。また、再発防止策を提案し本市の承認後実行すること。
- ⑤ネットワーク機器関連の障害対応は、本市と情報共有しながら、円滑な運用を図ること。

- ⑥定期保守等の実施後には、結果を文書（データ媒体でも可）で報告すること。
- ⑦データセンター内に設置した図書館サーバには稼働状況を常時監視する仕組みを取り入れ、障害発生をいち早く察知して保守対応できる仕組みを用意すること。
- ⑧機器障害発生時には技術者が訪問して、必要に応じて修理、部品交換等を実施すること。
- ⑨夜間や休館日のサーバ障害の対応については、システムからの通報を本市が指定する手段（メール等）で受託事業者と本市が受け取れるようにすること。
- ⑩その他ハードウェアの保守はセンドバック方式も可能とする。ただし、業務に支障のある場合は代替機を提供すること。

（3）ソフトウェア保守

- ①導入後5年間のソフトウェア保守が実施できること
- ②バージョンアップ（機能強化等）の適用作業を追加費用が発生することなく、保守契約の範囲内で実施すること。
- ③システム運用に関する要望に対応し、最新情報や参考事例等の提供を行うこと。
- ④OS、関連アプリケーションソフト等についての問い合わせについても可能な範囲で回答すること。

第14章 システム導入に関する諸条件

（1）官公庁等の手続き

システムの導入に伴い監督官庁及び電気供給者、回線事業者、構内無線局免許等に対する申請、届出等の各種手続きが必要となる場合（継続申請等を含む）は、受託事業者が書類作成・提出等一切の代行及び費用負担を行うものとする。

（2）関係事業者との協議・調整

システムの導入に当たり、仕様書に明記されていない事項について追加・修正がある場合、受託事業者は必要に応じて本市と打合せ、検討の場をもつこと。また本市のほか関連する以下の事業者等との十分な協議・調整を行うこと。

- ・電話設備事業者、回線事業者
- ・図書・AV等のMARC事業者
- ・その他関連する事業者

（3）機密の保持

受託事業者は、本業務において知り得たすべての情報を本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとする。また、契約期間終了後も同様とする。

（4）資料の持出し

本市から提供する資料等については、情報漏洩を防止するための適切な措置を講ずることとし、本市の許可無く作業場所から持ち出してはならない。

（5）再委託

セキュリティ保護の観点から、業務の再委託は原則認めないが、十分なセキュリティ対策がされている場合であって、受託事業者が再委託先の作業把握ができる環境である場合については、本市が事前に承諾した場合のみ、再委託も可能とする。

（6）所有権

本調達範囲内で、第三者が有する知的所有権を利用する場合は、受託事業者の責任において解決すること。ただし、本市から提供するものを除く。

(7) 疑義が生じた場合

本仕様書に定めのない事項、又は業務の遂行に当たり疑義が発生した場合は、本市と受託事業者の協議により、都度その解決を図るものとする。