

郡山市図書館情報システム機器類の 賃貸借及び保守に関する仕様書

郡山市教育委員会
郡山市中央図書館

目次

はじめに.....	2
第1. 目的.....	2
第2. 基本要件.....	3
第3. 業務概要及び運用期間.....	5
第4. 郡山市図書館の概要（対象データ等の目安）.....	5
第5. 業務要件・システム利用範囲.....	8
第6. 新システム構築.....	9
第7. ハードウェア要件.....	11
第8. ネットワーク要件.....	12
第9. 移行作業要件.....	13
第10. 納品物.....	14
第11. 操作指導・研修.....	14
第12. 運用保守業務要件.....	15
第13. 大規模地震等災害時の復旧支援に関する要件.....	16
第14. その他.....	17

はじめに

本仕様書は、郡山市（以下「発注者」という。）が発注する郡山市図書館情報システム機器類の貸借及び保守業務（以下「本業務」という。）の調達に関して必要な事項を定めたものである。本業務の受注者（以下「受注者」という。）は、本仕様書を遵守し本業務を履行するものとする。

なお、本仕様書中、「現行システム」とは、発注者が現在使用している図書館情報システム(以下「情報システム」という。)を意味し、「新システム」とは、現行システム稼働の終了後に構築する情報システムを意味する。

第1.目的

郡山市図書館の情報システムは、令和元年10月から5年間の契約及び稼働してきたが、令和6年9月をもって、その契約期間が満了となるため、1年間の再リース契約を経て、令和7年9月をもってその契約期間が満了となる。

新たな情報システムについては、郡山市役所(以下「本市」という。)の「DX郡山推進計画」に基づき、図書館に対する時代の要請(デジタル田園都市実現のための「知の基盤」づくり、社会情勢や読書環境等の変化に伴う高度化・多様化に対応、歴史・文化ゾーンの基幹施設の一つとしての連携・協奏)に応えるべく、サービスのDX推進(市民利便性向上、事務の効率化、分館との連携強化)を図ることを目的とする。

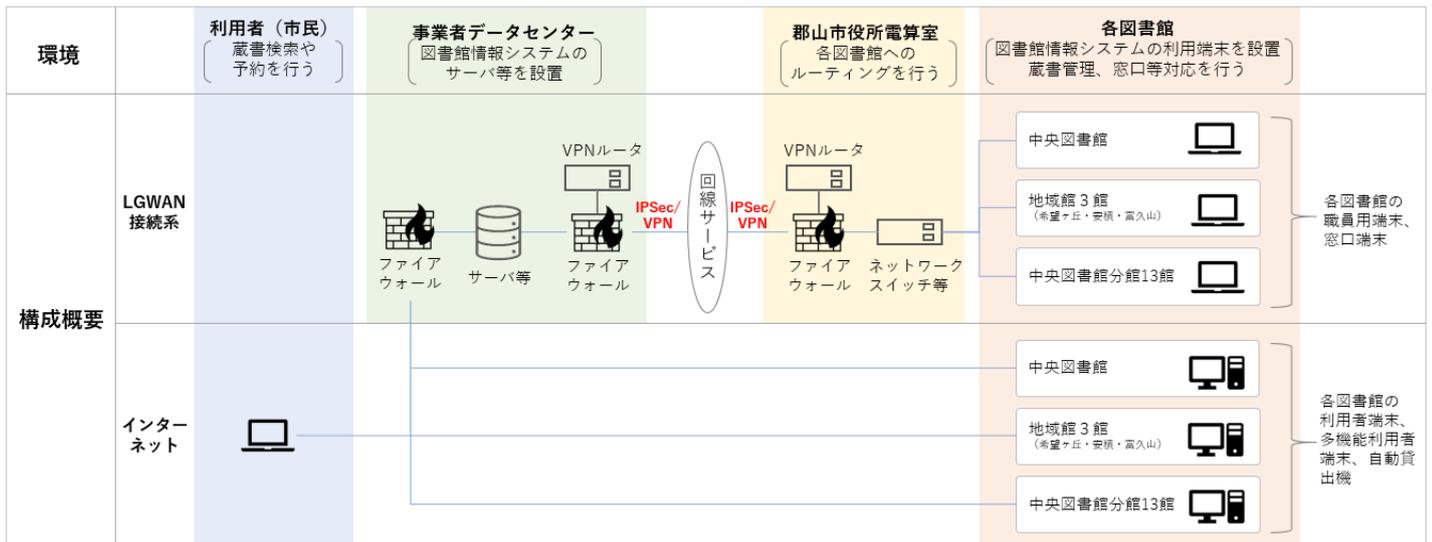
また、SNSツールを活用したサービスや、マイナンバーカード連携、スマートフォンやインターネットを活用したサービスを充実させ、DX郡山推進計画のミッション（使命）である、「誰もがデジタルの恩恵を受ける『こおりやま』の実現」を目指すものとする。

第2. 基本要件

1 システム概要

導入するシステムのイメージは以下のとおりとする。

【全体イメージ】



※各図書館の職員用端末及び窓口端末（以下、「業務端末」という。）は、既設のLGWAN接続系のネットワークに接続することを前提とする。

※各図書館の利用者端末、多機能利用者端末、自動貸出機は、既設のインターネット回線に接続することを前提とする。

※主に多機能利用者端末を配置する分館（以下、「オンライン館」という。）は、10館から13館へ3増。（富田・逢瀬・片平）

2 基本要件

- (1) 新システムは市内の各図書館をオンラインネットワークで接続し、利用カード登録情報、資料情報等を共有することで、新システム導入図書館であれば、どこでも資料の貸出、返却、予約処理ができるものとする。
- (2) クラウド型での提案とし、新システムの運用は本業務の受注者が全て責任を持って実施すること。
- (3) 新システムは、郡山市図書館と同規模以上の蔵書数、利用数の公共図書館で導入実績がある、他の自治体で実績のあるパッケージソフトと同等以上のものを基本とする。
- (4) 業務端末については、発注者が提供する FAT 端末機及びシンクライアント端末でも動作するものとし、Windows11 で問題なく動作すること。また、併せてシステムライセンスも含めること。
- (5) 各端末機側へのインストールについては最小限とし、リース期間中、端末機設定保守は、発注者の指示により行うこと。
- (6) 新システムはデータセンターに設置すること。セキュリティ担保のため閉域網の専用回線を利用し、通信を設定及び制御するため本庁側にファイアウォールを設置し接続すること。ネットワーク関連作業、回線使用料、回線用機器に係る費用も本調達に含むものとする。データセンターは、日本データセンター協会が定めるデータセンターファシリティスタンダード（JDCCFS）の基準項目においてティア3相当以上とし次の要件を満たしていること。
- (7) 新システムに関わる端末機の数量は、最大 150 台を想定しているため、同時アクセスライセンス数は 100 台とすること。最大 100 台の端末機が同時稼働してもストレスなく稼働できるシステムの構成及びライセンス数を提供すること。
- (8) ウイルス対策や個人情報漏洩防止対策などセキュリティに充分配慮したシステムとすること。
- (9) 利用者端末、多機能利用者端末及び利用者が保有する端末において、利用者の利便性向上を図るため、インターネット経由で図書等の検索、借受予約ができるものとする。
- (10) 利用者の多様性を鑑み従来の利用カードに加えてマイナンバーカードを活用し、貸出などのサービスを提供すること。なお、マイキープラットフォームを経由し、当該サービスを提供することを想定している。
- (11) 現在使用している図書等の資料情報、利用者登録情報等のデータは現行業者から発注者が CSV 等汎用的なデータとして入手し渡すこととするが、本契約においても、今回調達する新システムから次期新システムで使用できるデータとして抽出する作業を費用に含むものとする。

第3. 業務概要及び運用期間

1 業務名称

郡山市図書館情報システム機器類の賃貸借及び保守業務

2 契約方法

公募型プロポーザル方式により事業者を選定し、発注者と受注者との間で基本協定書を締結の上、賃貸借契約を締結するものとする。

なお、受注者は、新システムを構築し、必要な機器類とともに発注者へ賃貸借するものとし、新システム機器類の保守業務を含めた内容で賃貸借契約を締結するものとし、【別紙1】賃貸借契約経費内訳書のとおりを経費を含むものとする。

3 構築期間

業者選定日から令和7年9月30日まで

4 運用期間

令和7年10月1日から令和12年9月30日までの60か月とする。

ただし、それ以降も継続して使用することができるシステムであること。

5 セキュリティ管理

郡山市情報セキュリティポリシー、個人情報の保護に関する法律及び郡山市個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守したシステムを構築すること。本業務期間中に発注者の郡山市個人情報の保護に関する法律施行条例等の見直し等が実施された場合には、その内容を適切に反映するように情報セキュリティ対策の見直しを行うこと。

6 新システム構築前提条件

今回導入する新システム内には図書館利用者の個人情報が格納されるため、受注者は郡山市情報セキュリティポリシーの遵守と、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、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度の認証又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が認定するプライバシーマークの認証の登録証の写しを提出すること。

第4. 郡山市図書館の概要（対象データ等の目安）

郡山市図書館の概要及び規模は以下のとおりとなっており、提案する新システムについては、これらの数値を参考に、新システム稼働後の数値の増加・変動を見込んだ上で能力に十分なゆとりを持った、本稼働時から5年間動作に支障をきたさないシステムとすること。

1 図書館概要

新システム稼働の前提となる、現行図書館の概要については次のとおり。

(1) 施設概要

名称	住所
中央図書館	〒963-8876 郡山市麓山一丁目 5 番 25 号
希望ヶ丘図書館	〒963-8035 郡山市希望ヶ丘1番5号
安積図書館	〒963-0107 郡山市安積一丁目 38 番地
富久山図書館	〒963-8061 郡山市富久山町福原字泉崎 181 番地の1
緑ヶ丘分館	〒963-0702 郡山市緑ヶ丘東三丁目1番地の 21 緑ヶ丘ふれあいセンター内
富田分館 (現在、非オンライン館)	〒963-8046 郡山市町東三丁目 84 番地 富田公民館内
大槻分館	〒963-0201 郡山市大槻町字中前田 56 番地の1 大槻ふれあいセンター内
三穂田分館	〒963-0129 郡山市三穂田町八幡字東屋敷 6 番地 三穂田公民館内
逢瀬分館 (現在、非オンライン館)	〒963-0213 郡山市逢瀬町多田野字南原 3 番地 逢瀬コミュニティセンター内
片平分館 (現在、非オンライン館)	〒963-0211 郡山市片平町字町南 7 番地の 2 片平ふれあいセンター内
喜久田分館	〒963-0541 郡山市喜久田町堀之内字下河原 1 番地 喜久田ふれあいセンター内
日和田分館	〒963-0534 郡山市日和田町字小堰 23 番地の 4 日和田公民館内
湖南分館	〒963-1633 郡山市湖南町福良字家老 9390 番地の 4 湖南公民館内
熱海分館	〒963-1309 郡山市熱海町熱海二丁目 15 番地の1 ほっとあたま(熱海多目的交流施設)内
田村分館	〒963-1154 郡山市田村町岩作字穂多礼 40 番地の 3 田村公民館内
西田分館	〒963-0922 郡山市西田町三丁目字桜内 259 番地 西田ふれあいセンター内
中田分館	〒963-0833 郡山市中田町下枝字大平 358 番地 中田ふれあいセンター内

(2) 利用等の状況（令和5年度末時点）

所蔵冊数 逐次刊行物、雑誌、電子 含む	図書：909,918 冊 視聴覚資料：11,614 点 マークデータ総数：2,333,335 点(未所蔵データ含む)
年間受入冊数（AV 資料含）	6,579 冊
貸出冊数(AV 資料含)	1,056,928 冊
年間入館者数（中央のみ・概算）	345,137 人
年間予約件数 (うちWebリクエスト)	103,557 件（73,341 件）
全登録者数(うち団体数)	89,677 人（334 団体）
年間登録者数	4,426 人
人口(R6.1.1 現在)	315,155 人 ※住民基本台帳人口

(3) 採用MARC

① 図書：TRC-MARC Tタイプ

② 視聴覚資料（AV資料）：TRC-MARC AV-MARC

(4) 現行システム

NEC製 LICs-Re2

(5) 現行サポート事業者

テクノ・マインド株式会社

(6) サーバー設置

クラウドサービスのためデータセンターを利用

(7) ネットワーク

第2. 基本要件「1システム概要」のイメージ図のとおり

(8) 開館時間及び休館日

	本館		地域館	分館
開館期間	12月～4月 火～金 9：30～18：00 土日祝 9：30～17：00	5月～11月 火～土 9：30～19：00 日祝 9：30～17：00	月～木 9：30～18：00 土日 9：30～17：00	火～日 9：30～17：00
休館日	毎週月曜日 (月曜日が祝日の場合は次の平日) 毎月最終日 (月曜日と重なる場合はその翌日)		毎週金曜日 祝日 年度末日	毎週月曜日 毎月第3日曜日、 祝日 年度末日
年未年始（12月28日～1月4日）				

第5. 業務要件・システム利用範囲

新システムは以下の仕様を満たすと共に、各業務において要求する機能については、「郡山市図書館情報システム機能要件対応確認書」のとおりとする。

なお、提案するパッケージシステムにおいて、標準機能として備えている機能については、郡山市図書館情報システム機能要件対応確認書(以下「機能要件対応確認書」という。)にない機能であっても利用できること。

機能要件対応確認書のうち、「機能対応の可否」を選択すること。「代替案により実現可能」とした場合は、その詳細を備考欄に明記すること。

また、「実現可能」または「代替案により実現可能」と回答した機能については、責任をもって確実に機能させること。

1 対象とする業務要件

項番	要件事項
1	窓口業務（貸出・返却）
2	レファレンス（調査相談）業務
3	発注・受入・寄贈資料管理業務
4	データ管理業務
5	検索機能
6	資料情報管理
7	データ移行処理
8	インターネット機能
9	利用者用端末機能
10	デジタルアーカイブ
11	電子書籍
12	読書アルバム
13	データセンター設備
14	帳票関連

※10 デジタルアーカイブは、TRC-ADEACE 製を使用すること。

※11 電子書籍は、TRC-電子図書館サービスを使用すること。

2 提案希望事項

(1) 企画提案書について

「郡山市図書館情報システム機器類の賃貸借及び保守業務プロポーザル評価基準書」内の【別表1】提案評価基準表に従い作成すること。

(2) 新機能・業務改善に関する「その他独自の魅力的な提案」について

「郡山市図書館情報システム機器類の賃貸借及び保守業務公募型プロポーザル実施要領」第6の4 企画提案関係書類について(6)①に基づき記載すること。

(3) 今後図書館運営において重要な施策について

現在、図書館において、図書館に対する時代の要請(デジタル田園都市実現のための「知の基盤」づくり、社会情勢や読書環境等の変化に伴う高度化・多様化に対応、歴史・文化ゾーンの基幹施設の一つとしての連携・協奏)に応えるべく、今後図書館運営において重要であると考えられるポイントは以下のとおりである。

- ① 現行機能（機能要件対応確認書）に記載された機能の発展的継承。
- ② ICT 機器活用の促進とともに、新しい技術やサービスを取り入れた図書館の創造
 - ・ SNS(主に LINE)を活用した新機能
 - ・ 利用カード作成時のオンライン申請
- ③ 利用者における図書館の使いやすさの向上
- ④ 集いの場として魅力ある図書館の演出
- ⑤ 図書館職員の業務効率の向上
 - ・ 蔵書点検時の休館日短縮 など

第6. 新システム構築

1 構築スケジュール

主なスケジュールは以下のとおりである。

時期	事項	補足
令和6年12月～	業者選定	
令和7年2月頃	業者決定	
令和7年9月1日 ～9月30日の間	新システム更新に 関する休館	<ul style="list-style-type: none"> ・ 作業日程の詳細については、受託業者決定後別途協議し決定する。 (休館はできる限り短い期間とする) ・ この間、蔵書点検も図書館側で併せて実施
令和7年10月1日	新システム稼働 (サービス開始日)	機器・ソフトウェアの納品・設置・設定、新システム構築、データ移行作業、動作確認、システム操作説明などを図書館と協議の上完了させること。
令和7年10月1日 ～令和12年9月30日	新システム運用・保守	

*新旧情報システム入替のための休館は本稼働前の1か月以内を想定し、可能な限り、休館日数を短くすること。

*構築にあたり、休館日数を削減する提案がある場合は企画提案書に記載すること。

- (1) 新システム構築作業期間は契約締結から令和7年9月末を予定している。
- (2) 受注者は、発注者が指定する休館期間を考慮したうえで作業工程およびスケジュールを作成するとともに、事前に掲示し発注者の承認を得ること。
- (3) 構築にあたっては、新システムがクラウド型の提案とすることを踏まえ、構築時間や作業量を極力減らす方法や方策を取り入れること。

- (4) スケジュールを遵守し、館内での機器搬入、構築作業について、受注者は発注者と十分協議を行うこと。
- (5) 事前の操作研修期間についてはその協議の中で定めるものとする。

2 構築 SE 体制

プロジェクト体制には既に図書館システムの構築実績があり、図書館業務及び導入するシステムを熟知している SE 担当者を配置し、新システム構築を確実に実施できる体制を整えること。

なお、契約後、受注者は速やかに体制図を提出し、SE 担当者およびメンバーの責任・権限を明確にし、問題等発生時の対応体制及びその責任者名を明確にすること。

3 稼働支援

新システム導入時には職員が自由に操作できる環境を早期に用意すると共に、操作を問題なく習得できるよう、十分な操作研修・支援・稼働後の立合いを実施すること。

4 構築・導入要件

- (1) 提案する新システムの構成について、構成品一覧を提出すること。(機器についてはメーカー型番等、ソフトウェアはエディション名及びバージョン等がわかる品目表を提出すること。)
- (2) 新システムの構成・配置については、運用環境を考慮した上で可能な限り最新の技術を採用すること。
- (3) 新システムを既設の LGWAN 接続系ネットワークまたはインターネット回線に接続する際は、発注者の指示する方法で行うものとし、必要となる UTP ケーブルや HUB 等は受注者が準備すること。
- (4) 受注者は施工にあたり、法令に定められた手続きが必要な場合、関係各所に対し必要な手続きを行うこと。
 - ① 導入機器及び必要な資材の搬入を行う場合は、その一週間前までに詳細な作業内容、範囲、作業名、スケジュール及び使用車両等を発注者に報告し承諾を得ること。また、発注者が行うべき作業がある場合にはこれを明示すること。
 - ② 受注者は、新システムの事前稼働検証、搬入・設置、各種ソフトウェアのインストール及び環境設定、動作確認、教育・研修、機器等の撤去・搬出を行うにあたり、当該各作業の実施前に工程表を作成し、発注者と打ち合わせを行うこと。
- (5) 新システムの導入・構築にあたり既存本番システム及び業務に影響を与えないこと。また、切替にあたって職員の負担を軽減する方策を検討すること。
- (6) 基本として構築時における LAN 配線は既設流用すること。ただし、LAN 配線の劣化や不足等で既設配線が流用出来ない場合は発注者に承諾を得たうえで新しく敷設すること。
- (7) 既設建物（特に室内装飾）を汚損又は破損しないように細心の注意をはらうこと。また、受注者の責めに帰す事由による構造物及び道路の損傷、土地の踏み荒らし等、第三者に与えた損害に対する費用等は全て受注者の負担とする。
- (8) 本仕様書に明記されていない事項であっても、新システムが正常稼働するために必要な物品の納入、調整作業については、受注者の責任において用意、実施すること。また、発注者との必要な調整等も本調達範囲とする。

第7. ハードウェア要件

業務システムの運用に必要なハードウェア、並びにその他関連業務の遂行に必要なシステム等のハードウェアの機器性能及び構成については、以下の仕様と発注者が見込んでいる機器一覧を参考に事業者として提案すること。

1 特記事項

- (1) 全ての機器の設定費を見込むこと。
- (2) ハードウェアはすべて新品であることとし、提案時における最新モデルで見積もること。
- (3) 保守対応の品質を考慮し、主要機器（デスクトップ端末、ノート端末、ディスプレイ）はノーブランド機器・ショップ系機器は不可とする。
- (4) 特に定めないものは日本工業規格(JIS)又はそれと同等の規格に適合する品質のものを使用すること。
- (5) 同一種類の機器に関しては、機器及び型番をすべて統一すること。
- (6) 導入機器の詳細については、【別紙2】機器仕様書を参照すること。

新システムで想定している最終的な調達機器数量

	利用者端末	多機能 利用者端末	レシート プリンタ	シール プリンタ	ハンディ ターミナル	バーコード リーダー
本館	5	1	6	6	1	20
希望ヶ丘 図書館	2	0	4	2	1	5
安積 図書館	2	0	4	2	1	5
富久山 図書館	2	0	4	2	1	5
緑ヶ丘分館	0	1	2	1	1	2
富田分館※	0	1	2	1	1	2
大槻分館	0	1	2	1	1	2
三穂田分館	0	1	2	1	1	2
逢瀬分館※	0	1	2	1	1	2
片平分館※	0	1	2	1	1	2
喜久田分館	0	1	2	1	1	2
日和田分館	0	1	2	1	1	2
湖南分館	0	1	2	1	1	2
熱海分館	0	1	2	1	1	2
田村分館	0	1	2	1	1	2
西田分館	0	1	2	1	1	2
中田分館	0	1	2	1	1	2
計	11	14	44	25	17	61

	自動貸出機	フェリカ 認証リーダー	マイキー用 端末	マイキー用 リーダー	IC エンコー ド用機器	備考
本館	3	10	1	1	1	
希望ヶ丘 図書館	1	3	1	1	0	
安積 図書館	1	3	1	1	0	
富久山 図書館	1	3	1	1	0	
緑ヶ丘分館	0	2	1	1	0	
富田分館※	0	2	1	1	0	
大槻分館	0	2	1	1	0	
三穂田分館	0	2	1	1	0	
逢瀬分館※	0	2	1	1	0	
片平分館※	0	2	1	1	0	
喜久田分館	0	2	1	1	0	
日和田分館	0	2	1	1	0	
湖南分館	0	2	1	1	0	
熱海分館	0	2	1	1	0	
田村分館	0	2	1	1	0	
西田分館	0	2	1	1	0	
中田分館	0	2	1	1	0	
計	6	45	17	17	1	

* 上記表の※印の富田・逢瀬・片平の3館は、現在、非オンライン館だが今回のシステム更新でオンライン館とする。

第8. ネットワーク要件

1 ネットワーク構成図

受注者は、「ネットワーク構成図」（任意様式）を作成し、事前に発注者に報告すること。

2 ネットワークへの接続要件

- (1) 本館・各分館は発注者が管理する現行ネットワーク回線を用いることから、本市 DX 戦略課と協議の上、ネットワークへの接続支援を行うこと。
- (2) 現行館(今回オンライン館にする3館以外)における機器のネットワーク接続は、業務用端末を含め、基本的に全て有線による接続とすること。ただし、発注者より指定された接続箇所については無線接続も可とする。
- (3) VPN ルータを使用し、現行ネットワーク内に閉域網を整備すること。
ただし、インターネット VPN 接続は不可とする。なお、構築に伴う費用は受注者が負担し提案に含めること。

3 セキュリティ対応

- (1) データセンターと図書館内の通信は閉域網で構築すること。
- (2) インターネット回線を使用する利用者用端末等(館内OPAC)と、LGWAN回線を使用する業務用のシステムは、本市のネットワークを経由する必要があるため、別途協議すること。

第9. 移行作業要件

1 現行システムからのデータ移行

(1) 移行対象情報

現行システムからのデータ移行を実施すること。対象となるデータは、以下に示す全件データとし、これらを漏れのないように新システムに取り込むこと。作業にあたっては除籍資料・無効利用者データ等のメンテナンスを、発注者と協議の上で行うこと。

項番	項目
1	書誌情報
2	所蔵情報
3	典拠情報
4	利用者情報 ※使用者パスワード含む
5	貸出、予約、発注データなどの動態情報
6	統計情報
7	その他各種の設定情報等

※現在、使用者パスワードは「平文」で登録。

(2) データ移行に関する注意事項

- ① データ移行に関しては、提案事業者の考える最適で確実な手法を提案し、発注者の了承を得ること。
- ② 現行システムからのデータ抽出作業は、発注者から現行業者に抽出依頼を行い、現行システムから抽出する移行データは、また、受託業者検証用・運用テスト用・本稼働用など、計3回以上行うこと。
なお、抽出するデータについては受注者と発注者が協議し決定する。
- ③ データには個人情報が含まれているため、受注者は発注者に対して、事前に個人情報保護に関する誓約書を提出し、事前テストで使用する場合も含め、外部流出することの無いよう厳重に取り扱うこと。
- ④ 移行後のデータに関する契約不適合は1年間とし、その間に重大なミスが発見された場合は受注者の責任において完全なデータへと復旧を行うこととする。
- ⑤ 新システムの切替のための作業期間、移行期間は、1か月以内を想定し、可能な限り、休館日数を短くすること。
- ⑥ 新システム本稼働後に移行データに不具合が判明した場合は、速やかに無償でデータの再移行等の対応を行うこと。

- ⑦ 新システム稼働後に SE 担当者が変更となる場合は、前任者と同程度の知識と経験のある SE を後任とし、十分な引き継ぎを行うこと。

2 契約満了時のデータ削除・抽出等について

新システムの契約満了時における移行データ抽出は、新システム受注者が行うもので、抽出データは業務システムのデータを対象とし、ファイル形式はCSV形式等の再取り込みが容易な形式とする。

契約満了時のデータ抽出に関しては、基本的に発注者との協議の上、発注者の指示または承認された内容で実施するものとする。

また、その費用については今回の調達内容及び契約金額に含めることとする。なお、新システムから次期新システムへ移行する場合、契約満了時1か月以内に新システム環境から一切のデータを削除し、削除完了時には速やかに文書で報告すること。

設置した端末等の契約が満了し、機器を撤去する場合の費用は、受注者が負担すること。

第 10. 納品物

1 納品物等

新システムの導入にあたって、受注者は以下の書類を作成し提出すること。

- | | |
|--------------|---------------|
| ① 業務実施計画書 | ② 業務実施スケジュール表 |
| ③ 各種設計書 | ④ 機器構成表 |
| ⑤ データ移行結果報告書 | ⑥ 操作マニュアル |
| ⑦ 会議議事録 | |

第 11. 操作指導・研修

1 新システム利用開始前の操作指導・研修

受注者は、新システム利用開始（本稼働）前に基本導入指導を行うと共に、導入フェーズ毎に、図書館側の求めに応じて職員及び全ての操作者に対し、テスト移行したデータを元にしたテスト環境を構築し、操作指導・研修を行うこと。それに関わる諸経費は全て受注者が負担するものとする。

また、操作研修は、休館中に行い、2.5 時間×10 回を想定する。

その他、指導研修の実施に必要な事項は全て発注者と協議し、その指示に従い、責任を持って行うこと。

2 新システム利用開始後の操作指導・支援

受注者は、本稼働時のサポートとして、サービス利用開始後必要と思われる日数等を発注者と協議し、新システムSE担当者が立会いサポートを行うこと。また、その後も継続して障害・トラブル等が発生した場合に備え、迅速に対応できる体制を整えること。

3 図書館業務の改善支援

新システム移行に伴う性能向上等により、現行システムによる作業手順の簡略化や新システムを使

用しない業務の作業量の縮減等が図られる場合、あるいは利用者への支援方法が改善される場合は、システムパッケージに合わせた作業手順の変更や、業務マニュアルの改善、見直しの提案を行い、職員に対して助言・指導等の支援を行うこと。

第 12. 運用保守業務要件

新システムの保守業務として、情報システム及び機器類について行うこととし、安定的に運用するために必要なサポートを行うこと。

1 実施体制

(1) 連絡体制図の提出

受注者は、提供する新システムパッケージのメーカー等と連携し、データセンター及びクライアント双方のハードウェア、ソフトウェア保守に対応可能なサポート実施体制を構築し、運用保守責任者・担当者名・連絡先・権限と役割分担等を明示した連絡体制図を発注者に提出すること。

(2) 業務マニュアルの整備

機器の取り扱い、操作方法、統計業務のデータ抽出方法等、新システム利用に係る業務マニュアルについて、シンクライアント端末及び FAT 端末機で確認できるオンラインヘルプまたは PDF のほか、簿冊等によって提供すること。

2 新システム稼働時間

原則として 24 時間 365 日とする。機器保守作業等を目的とした計画停止を行う場合は、業務に影響を及ぼさないよう配慮し、停止時間は可能な限り短時間とすること。計画外の緊急なシステム停止が必要な場合は、発注者と調整の上対応すること。

3 保守対応時間

- (1) 新システム及び機器保守業務の対応時間は、原則として新システム運用時間内とする。
- (2) 訪問修理の作業実施については、発注者側のシステム担当者と十分協議の上対応すること。
- (3) 重要度及び緊急性が高いと判断される障害発生時には、休日、夜間であっても保守対応できる体制を構築し、連絡体制図に緊急連絡先等を明記すること。

4 保守サポート業務の内容

- (1) データセンターサーバの死活状態、エラー発生状況、リソース（CPU、メモリ等）、性能・負荷の監視すること。
- (2) データセンターサーバ、新システム運用に係るスケジュール管理（通常自動運転）を行うこと。
- (3) 新システム及びハードウェアの障害対応・復旧を行うこと。
 - ① オンライン停止等の大規模なシステム障害が生じた場合の緊急対応実施
 - ② クライアント機器等に対する訪問保守またはセンドバック保守の実施
 - ③ 主要機器故障時に備えた予備機の確保と障害発生時の交換復旧
- (4) 新システム及びハードウェアの障害原因調査・報告・復旧マニュアルの作成提出をすること。
- (5) 新システムの稼働状況に関するログ収集・管理を行うこと。

- (6) 新システム・セキュリティ情報の更新、バージョンアップ、プログラムメンテナンスをすること。
- (7) ソフトウェアの管理・更新を行うこと。
- (8) セキュリティ上の障害対応を行うこと。
- (9) 新システムのリース期間中は、次の技術サービスを無償で提供すること。
 - ① 機能追加等のレベルアップがあった場合は速やかに無償で提供すること。
 - ② マニュアル等のドキュメントの改良版を作成し、提供すること。
 - ③ OSのセキュリティホールに対するパッチ適用をした場合に、その環境で正常動作するよう新システムの改良を行うこと。
 - ④ 新システムに情報システム上の誤りが発見された場合、速やかにプログラム等を修正し、運用上支障が出ないようにすること。また、修正に相当の時間を要する場合は、運用上支障が出ないように、受注者の費用で代替措置を講ずること。
 - ⑤ 新システムと、インターフェースを持たせる必要がある他の情報システムが導入される場合は、受注者の負担とし、その導入者と協力して調整を行うこと。また、必要な技術情報を開示すること。
 - ⑥ 受注者は、情報システムに関する最新情報を随時発注者に提供すること。
- (10) 新システム運用に関する定例会を隔月に1回程度行うこととし、システムSEを派遣すること。

5 障害発生時の対応について

(1) 初期対応

新システムまたはハードウェア等に関する障害報告を受けた場合は、初期対応として障害発生原因の診断・切り分け作業を行い、本市及び関係事業者と対応を調整すること。必要に応じて、機器並びにネットワークの状況等を確認し、迅速に復旧作業を行うこと。

(2) 障害復旧後の対応

受注者は、実施した復旧作業内容と障害原因調査の結果と再発防止策を報告書にまとめ、復旧マニュアルを作成し、発注者に提出すること。

(3) 障害発生時に回復に向けた必要な対応が取れるよう、監視環境及び運用・保守手順等をあらかじめ整備すること。

第 13. 大規模地震等災害時の復旧支援に関する要件

1 復旧支援要件

大規模地震等が発生した場合の新システムへの影響を最小限に抑えるため、以下の支援を行うこと。

- (1) 新システムの被害状況の確認
- (2) 新システムの復旧に必要な部品等の確保
- (3) 新システムの復旧に必要な人員の確保
- (4) 平時において受注者が管理している新システムの復旧に必要なドキュメントの提供

2 復旧支援実施要件

本市が復旧支援を要請した場合は、できるかぎり迅速に実施すること。

3 復旧支援に係る連絡体制要件

復旧支援の要請に関する事項の伝達及びこれに関する連絡を円滑に行うため、連絡責任者を配置すること。

第 14. その他

1 打合せ

受注者は、本業務全体のスケジュール等を十分配慮し、当仕様書にない事項について、疑義が生じた場合は速やかに問い合わせを行うなど、発注者との打合せ・報告等を主体的かつ密に行うこと。受注者は、本業務の実施にあたり、発注者を行う打合せ、報告等に関する議事録を作成し、発注者にその都度提出して内容の確認を得るものとする。

2 本業務に係る秘密保持について

(1) 契約の締結

本業務においては、受注者が提案する郡山市図書館情報システムに係る構築及び運用保守業務契約と併せて、秘密保持契約を締結するものとする。

(2) 秘密保持契約の履行

受注者は業務に当たり守秘義務に関する諸法令などを遵守し、業務の実施に当たって知り得た秘密を第三者に漏えいしてはならない。なお、秘密保持義務は、契約が終了した後も存続するものとする。

3 著作権・特許権等

(1) 発注者は、図書館情報システムの使用权を取得する。また、受注者は、全ての成果物、リース物件が第三者の著作権、特許権、その他の権利を侵害していないことを保証するものとする。

(2) 特許権、実用新案、その他第三者の権利の対象となっている部品及び工法などを使用する場合は、その使用に関する一切の責任は受注者にあるものとする。

(3) 新システムにおいて、受注者以外に著作権があるものについては、発注者が業務を遂行できるよう、新システムの利用に際し、受注者が使用权、使用許諾などの権利を得て、問題なく利用できるようにすること。

(4) 本業務の実施に必要となる工業所有権及び著作権等については、全て受注者の責任において当該工業所有権及び著作権等の使用に必要な費用を負担し、使用承諾等に係る一切の手続きを行うこと。

4 再委託の制限

- (1) 受注者は、本業務の全部又は一部を原則として第三者に再委託してはならない。ただし、予め書面により発注者の承認を得た場合は、この限りではない。
- (2) 受注者は、前述の規定により再委託を行った場合、再委託先に関する事項を発注者に対し速やかに書面で報告しなければならない。受注者は、再委託先に本契約に関する一切の義務を順守させ、再委託に関する一切の責任は受注者が負うものとし、発注者は、当該再委託先への再委託の中止を請求することができる。

5 契約不適合責任

- (1) 構築した新システムが、種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないもの（以下「契約不適合」という。）であるときは、発注者は受注者に対し、目的物の改修又は代替物の引渡しによる履行の追完を請求することができる。
- (2) 受注者が前項に規定する履行の追完に応じないときは、発注者は、受注者に対し、契約不適合の程度に応じて代金の減額を請求し、あるいは、受注者の負担で発注者自ら履行の追完を行うことができる。発注者自ら履行の追完を行う場合において、受注者に生じた損害について、発注者はその賠償の責任を負わないものとする。
- (3) 発注者は、前2項の権利行使について、検収後1年6か月間において納品成果物に契約不適合があることが判明した場合、その旨を受注者に通知しなければ行うことができない。ただし、受注者が引渡しの時にその契約不適合を知り、又は重大な過失によって知らなかったときは、この限りでない。また、発注者が検収後1年6か月間において納品成果物とその種類又は品質に関して契約の内容に適合しないことを覚知し、受注者に申し出た場合には、受注者の責任及び負担において、発注者が相当と認める期日までに補修を完了または委託契約金額について契約不適合相当額を減額する。ただし、補修に過大な費用が掛かる場合は、発注者と受注者の合意の上で契約を解除する。
- (4) (1)及び(2)の規定は、発注者による損害賠償請求の行使を妨げない。

6 損害の賠償

- (1) 受注者は、この業務の履行に関し、自らの責に帰すべき事由により、発注者又は第三者に損害を与えた場合は、その賠償の責を負うこと。
- (2) 発注者は、受注者の業務の結果に関し、受注者の責に帰すべき事由により損害を被った場合は、受注者に対し損害賠償請求をすることができる。

7 情報セキュリティに関する受注者の責任

受注者は個人情報の保護に関する法律及び郡山市個人情報の保護に関する法律施行条例を遵守すること。また、受注者は個人情報の保護に関する法律及び郡山市個人情報の保護に関する法律施行条例に従い、発注者及び受注者組織全体のセキュリティを確保すること。

8 個人情報

- (1) 受注者は、個人情報の保護に関する法律（本項において、以下「法」という。）に定める個人情報のうち、本件業務遂行に際して発注者より取扱いを委託された個人データ（法第2条第6項に規定する個人データをいう。以下同じ。）及び本件業務遂行のため、発注者・受注者間で個人データと同等の安全管理措置（法第23条に規定する安全管理措置をいう。）を講ずることについて、その他の契約において合意した個人情報を第三者に漏えいしてはならない。なお、発注者は、個人情報を受注者に提示する際にはその旨明示するものとする。また、発注者は、発注者の有する個人情報を受注者に提供する場合には、個人が特定できないよう加工した上で、受注者に提供するように努めるものとする。
- (2) 受注者は、個人情報の管理に必要な措置を講ずるものとする。
- (3) 受注者は、個人情報について、本契約の目的の範囲内でのみ使用し、本契約の目的の範囲を超える複製、改変が必要なときは、事前に発注者から書面による承諾を受けるものとする。
- (4) 「4 再委託の制限」の条項にかかわらず、受注者は発注者より委託を受けた個人情報の取扱いを再委託してはならない。但し、当該再委託につき、発注者の事前の承認を受けた場合はこの限りではない。

9 法令等の遵守

受注者は、民法(明治29年法律第89号)、刑法(明治40年法律第45号)、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律(平成11年法律第128号)等の関係法規を遵守すること。

10 その他留意事項

- (1) 本仕様書に記載のない事項でも、新システムの構築・稼働・運用に必要と認められる事項は、発注者と協議のうえ実施すること。
- (2) 受注者は、契約締結にあたり物件に動産総合保険を付保すること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、信義誠実の原則に従い別途発注者と受注者が協議の上、円満な解決を図るよう努めることとする。
受注後に本仕様書(機能要件対応確認書を含む。)の内容の一部について変更を行おうとする場合は、その変更内容、理由等を明記した書面をもって発注者に申し入れを行うこと。双方の協議において、その変更内容が軽微(委託料、納期に影響を及ぼさない)かつ許容できると判断された場合は、変更の内容、理由等を明記した書面に双方が記名押印することによって変更を確定する。