

豊川市図書館システム更新及び保守業務委託（長期継続契約）仕様書

令和4年4月
豊川市中央図書館

1 基本事項

(1) 基本方針

今回の図書館システムの更新にあたっては、利用者サービスの向上が図られるとともに、職員の事務効率の向上が可能となるよう最新の情報通信技術に対応したものとすること。また、公共図書館を取り巻く最新の状況へも積極的に対応し、将来的な技術の進歩や状況の変化も踏まえて柔軟に対応可能なシステムを構築すること。

保守については、利用者サービスの安定性、継続性、快適性を最大限に確保することはもちろん、図書館職員等の負担を低減するために必要な体制を常備するとともに、個人情報の漏えい防止その他のセキュリティ対策についても継続的に行うこと。

(2) 業務場所（納入場所）

豊川市中央図書館ほか、下表の4分館及び4生涯学習センターの計9か所

中央図書館		豊川市諏訪1丁目63番地
分館	音羽図書館	豊川市赤坂町西裏47番地1
	御津図書館	豊川市御津町広石日暮146番地
	一宮図書館	豊川市上長山町小南口原1の500番地
	小坂井図書館	豊川市小坂井町大堀10番地
生涯学習センター	豊川生涯学習センター	豊川市西豊町2丁目225番地
	牛久保生涯学習センター	豊川市牛久保町若子52番地の1
	八南生涯学習センター	豊川市野口町縄手下23番地
	御油生涯学習センター	豊川市御油町美世賜185番地の1

(3) 業務期間等

システム稼働開始日 令和4年12月9日（金）

保守業務期間 令和4年12月1日（木）から令和9年11月30日（火）まで（5年間）

(4) 更新の対象範囲

本仕様書に基づく更新の対象範囲は以下のとおり。

ア 蔵書管理（選書、収集、発注、受入、書誌情報付加、検索、点検、除籍等）

イ 窓口業務（利用者登録、貸出、返却、予約、レファレンス、OPAC等）

ウ 管理業務（統計、企画展示、利用者への連絡周知、開館日スケジュール設定等）

エ 地下自動書庫、電子図書館、TOOLi等関連システムとの連携

オ 音声資料、映像資料等の管理

カ Webサービス（ネット上からの検索、予約、延長手続きへの対応、メールマガジン等での周知、ホームページ構築、SNSの運用等）

(5) スケジュール（納入条件等）

以下に示すスケジュールを参考とし、令和4年11月30日（水曜）までにシステムの構築を完了し、十分な稼働テストと必要な研修等を行った上で、令和4年12月

9日（金曜）より、問題なく利用者サービスを開始、運用可能な状態にすること。

時期	内容
令和4年6月下旬	選定結果通知
7月 1日	契約日 更新作業開始
11月24日	15日間の特別整理休館開始 現地での構築作業開始
11月30日	構築業務完了期限
12月 1日	稼働テスト、説明会及び研修会等の開始 保守期間開始
12月 8日	運用準備期間終了
12月 9日	新図書館システムの運用（利用者サービス等）開始

2 納入物品や稼働当初及び保守期間満了時に必要な措置等

(1) 納入物品

必須の納入物品は次のとおり。このほか、提案者の自主提案等によるものや契約締結後の協議において必要となった追加のドキュメント等が納入物品として想定される。

	納入物品	必要数
1	導入（データ移行含む）計画書	2部
2	ネットワーク構成図	2部
3	ハードウェア構成図	2部
4	セキュリティテスト計画書	2部
5	〃 結果報告書	2部
6	各種議事録	2部
7	研修計画、研修実施概要、研修テキスト等	受講者数
8	操作マニュアル（各種設定一覧含む）及びBCP対応マニュアル	10部
9	関連ソフトウェア、ハードウェア	必要数
10	関連Webサービス（ホームページ等）	必要数
11	保守計画及び保守時に使用する各種様式一式	2部
12	保守に必要な関連ソフトウェア、ハードウェア	必要数
13	納入物品一覧	2部
14	次期システムへの移行に必要な最終データ及びデータ仕様書等 （保守期間満了後システム構築受託者が別の者となったとき）	1式
15	システム概念図（一般公開用）	2部

(2) 蔵書点検作業への対応

スケジュールに記載したとおり、令和4年11月24日から12月8日までの特別

整理休館期間中において、年1回の定例で行う蔵書点検作業を行う必要があることから、それに必要な機器（ハンディーターミナル等）を無償貸与し、システム稼働後直ちに運用可能な状態にすること。なお、必要な機器の数については次のとおり。

蔵書点検場所	必要機器数	合計
中央図書館	22	52
音羽・御津・小坂井図書館	各8	
一宮図書館	6	

※ なお、保守運用期間中においても、毎年1回、11月の中下旬の1週間程度、同様の蔵書点検作業を行うため、その都度上記と同様に必要な機器（電池を含む）を無償貸与すること。

(3) 利用者サービス開始後の集中対応

12月9日（金曜）からの利用者サービス開始直後には、予期しないシステムトラブルや、研修等で徹底できなかった特殊な操作等が必要となる可能性があることから、利用者サービスや事務効率の低下を避けるため、次のとおり、システムトラブルへの対応及び職員や利用者からの質問等に対応する人員を、図書館と協議の上、指定する期間配置すること。

場 所	必要人員	指定する期間	人数計
中央図書館	3	稼働後から7日間以上	21
音羽・御津・一宮・小坂井図書館	各1	〃 各5日間以上	20
生涯学習センター（4館）	各1	〃 各2日間以上	8
		総計（延人数）	49

(4) 検収による補正及び瑕疵担保

納入物品等については、本仕様書及びそれに付随する各種の個別仕様書並びに「豊川市図書館システム機能要件書」（以下「機能要件書」という。）の要件を満たしているか検収を行い、必要がある場合は指示に従い補正や再納入を行うこと。

また、検収時に発見されなかった機能要件書等との不一致や、稼働後において表出した瑕疵については、速やかに無償で是正する等の瑕疵担保をすること。なお、本件の瑕疵担保期間は、検収終了後1年間とする。

3 構築する図書館システム（以下「新システム」という。）について

(1) 新システムで扱うデータの規模

新システムのサーバ容量や処理能力の目安とするため、令和2年度末における本市図書館の基礎データを次のとおり示す。

より詳細な情報が必要な場合は、豊川市中央図書館のホームページに掲載されている令和3年度（令和2年度実績）の「図書館概要」を参照すること。

ア 各種統計数値（令和2年度実績）

	蔵書数 （冊）	貸出数 （冊）	登録者数 （人）	利用者数 （人）	電子書籍数 （冊）	電子書籍登録者数 （人）
一般書	587,235	550,620	108,996	155,082		
児童書	166,007	363,712	9,890	69,244		

視聴覚	20,702	26,682		15,146		
団体		34,747	937			
合計	773,944	975,761	119,823	239,472	9,394	6,444

5年間の運用に余裕をもって行えるよう、この統計数値の2倍以上に対応できる容量、処理速度等、窓口で利用者を不要に待たせない必要十分な能力を確保すること。

イ 各図書館等の休館日及び開館時間

施設		休館日	開館時間
中央図書館		月曜日(休日は開館) 年末年始(12月29日～1月4日) 毎月第3水曜日(休日の場合は翌日) 特別整理休館日(年間10日以内)	午前9時30分～午後6時 金曜日は休日を除き、午後7時まで 夏期(6月～9月)期間中の火～金曜日(休日を除く)は、午後7時まで
分館	音羽御津	月曜日(休日の場合は火曜日) 年末年始(12月29日～1月4日) 毎月第3水曜日(休日の場合は翌日) 特別整理休館日(年間10日以内)	午前9時～午後5時
	一宮小坂井	月曜日 年末年始(12月29日～1月4日) 毎月第3水曜日(休日の場合は翌日) 特別整理休館日(年間10日以内)	午前10時～午後6時
各生涯学習センター		月曜日 年末年始(12月29日～1月3日)	午前9時～午後5時

(2) 新システムの管理・運用の概要

ア システムが対象とする各業務機能については、令和4年4月1日において稼働中の本市図書館システム(以下「現システム」という。)の利用者のサービスレベル及び職員の事務効率レベルを維持又は向上するものであること。

イ 外部公開システム(WebOPAC)は24時間365日稼働可能であること。

また、館内OPAC及びインターネット利用端末等は、指定した時間に自動起動及び自動終了が可能であること。この時間の指定については、職員が事務室内において自由にスケジュールの設定、変更等ができること。

ウ 構築に伴い導入する端末及び周辺機器はすべて新品とし、5年以上の運用に耐え得るものとする。

エ 地下自動書庫との連携機能を装備し、容易に地下自動書庫への蔵書の収納や取り出しが可能なこと。

オ 複数の端末から同時に発行される任意の処理要求に対し、安定かつ迅速に対応可能な能力を有すること。

カ 愛知県図書館の横断検索システムに参加し、安定した運用ができること。

キ 採用する書誌情報は、株式会社図書館流通センター(以下「TRC」という。)の「TRC MARC/Tタイプ 新刊全件マーク」及び「典拠ファイルT」(Bタイ

プ) である。

ク 現システムから新システムへのデータ（蔵書データ、書誌情報、利用者情報、貸出返却等の履歴情報その他）の移行については、全てを漏れなく引き継ぐこと。

ケ 障害対策、災害対策、セキュリティ対策等については、提案時点で最新かつ最も実績のある安心して運用できる技術や体制を採用し、事故等を未然に防止するとともに、万が一事故等が発生した場合においても、その被害を最小限に留めるよう迅速かつ適切に職員のサポートをすること。

コ 導入当初の説明会や研修会はもちろんのこと、5年間の運用中のいつであっても、職員及び利用者が快適に新システムを利用できるよう、電話・メール等での問合せ対応や出張サポート体制等を備えること。

サ 職員が利用するクライアント端末のOSはMicrosoftのWindows11pro以上とし、運用中にサポートが終了する場合は後継のOSにアップグレードする等、運用中に業務に支障が出ないようにすること。

シ 職員が利用する業務用ソフトウェアにおいて、Webブラウザ上で稼働する方式を採用する場合は、採用したクライアント端末に標準搭載されているブラウザで安定して運用可能なこと。また、ブラウザのバージョンアップがあっても安定運用可能なこと。

ス 利用者がインターネット等を通じて利用するソフトウェアやホームページ等のサイトは、可能な限りマルチデバイスかつマルチブラウザ対応であること。対応不能なデバイスやブラウザから利用者がアクセスした場合には、その旨の分かりやすいメッセージを表示するなどして、問合せ対応で業務に支障がでないようにすること。

セ サーバのOSやDBエンジン、DBシステム等は問わないが、高度な技能を要求するものを採用した場合は、5年間の運用期間中、当該サーバの管理に必要な専門知識・技能・業務経験を有する担当者を受託者の職員として継続的に配備すること。

ソ ネットワーク構築については、経験豊富な技術者が行い、保守運用期間中においても、ネットワークトラブル発生時に迅速に対応できる技能経験を有する者を、受託者の職員として継続的に配備すること。

タ サーバやネットワークの障害、メンテナンスによる業務停止が発生した場合、スタンドアロンで対応可能な端末やハンディーターミナルにて、臨時に貸出・返却等の業務運用が行えること。また、臨時に行った業務内容は、業務再開後にサーバに反映し、業務停止の影響が残らないよう運用できること。

(3) 新システムの機能要件等

本仕様書に付随する各種の個別仕様書及び別添の機能要件書を参照すること。

各機能要件への適合状況については、提案書に合わせて、機能要件書の「対応区分」欄に直接、状況を記入し提出すること。

新システムのパッケージへのカスタマイズではなく、別途ソフトウェア等のツールにより機能要件を満たすことは差支えないが、その場合は「対応区分」欄には「代替案」として「B」と記入し、備考欄に自社開発のものか、他社等の製品であるかなどを記載すること。

セキュリティの観点から、フリーウェアの利用は好ましくないが、運用実績や安全

性が社会的に評価されているものである場合は、その旨を備考欄や提案書の「第9章その他」の項に記述するとともに、万が一、運用中にそのフリーウェアに起因する事故が発生した場合には、受託者が責任をもって対応すること。

(4) 新システム構築業務（～令和4年11月30日）について

システム更新業務にあたっては以下のことを踏まえるとともに、業務遂行に必要なスキル及び経験を有する人材を配した必要かつ十分な体制を整えること。

ア 令和4年11月30日までに、確実に新システムの構築が完了するよう、契約締結後直ちに、本市職員と協議の上、導入計画書を精査し、必要な修正等を行うこと。

イ 受託者は、導入計画書に基づき進捗状況をチェックし、進捗段階が進むごとに本市図書館の担当職員に報告すること。また、課題や進捗状況について定期的に会議を開催し、導入計画書の補正等の要否及び補正内容について協議するものとする。会議は受託者が主体となり、資料作成、議事の進行、議事録の作成を行い、会議終了後1週間以内に、本市図書館に提出すること。

ウ 構築業務にあたり、本市の職員が行う必要がある行為が予定される場合には、導入計画書に明確に記述するとともに、当該行為を行うべき時期より前に余裕を持って、受託者から本市に確認連絡し、遺漏のないようにすること。

エ 受託者は、作業の遅延発生の防止に努め、万が一、導入計画書に記載したスケジュールより作業が遅延することが確定した場合には、直ちに本市に原因と対策を説明し、了承を得たうえで、対策を講じ、遅延を挽回するよう努めること。

(5) 新システム構築体制について

受託者は、作業に従事するメンバーの氏名、役割及び有する技術資格を記載した一覧表を本市に提出すること。なお、次に掲げる役職については、必ず1名以上（兼務不可）を常時配置し、構築期間中は当該担当者を別の者に変更してはならない。

ア 総合責任者 構築業務の全体的な指揮を行い、本市図書館との窓口となる者

イ 技術責任者 ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークの各専門技能を有する者

ウ 進捗管理責任者 客観的に進捗状況を把握し、遅延防止措置を管理する者

エ 校閲担当者 本市への提出物を事前にチェックし、正確性を確保する者

オ セキュリティ責任者 情報セキュリティに関する指針や手順の適合性をチェックし、必要な手続きや措置が確実に取られているかを恒常的に管理する者

(6) 現システムから新システムへのデータ移行について

現システムの受託者選定時の仕様書、「2 納入物品や稼働当初及び保守期間満了時に必要な措置等」の「(1) 納入物品」の「14 次期システムへの移行に必要な最終データ及びデータ仕様書等（保守期間満了後システム構築受託者が別のものとなったとき）」により必要数一式を提出することになっていることから、新システムの受託者においては、次に掲げる事項に留意して、当該抽出後のデータを遺漏なく取り込む作業を行うとともに、取り込み後、検証を行うこと。

ア データには個人情報が含まれるものもあるため、移行作業は原則として本市中央図書館内でのみ行うものとし、取扱いには細心の注意を払うこと。

イ 館外のサーバに個人情報を格納する必要がある場合は、事前に市に必要な申請を行い、許可を得た上で、必要な漏えい防止策を行った上で移行作業を行うこと。

ウ 本市職員から、データ移行の検証を行う旨の要求がなされた場合は、当該検証のために必要となる情報と資料を提供し、検証に協力しなければならない。

(7) 新システム構築の動作確認について

各種動作テストの実施にあたっては、構築業務終了前においても、適宜、進捗に応じて行うものとし、動作テストを行った場合は、遅滞なく結果及び問題点を報告すること。報告書の作成にあたっては、定量的な判断ができるよう、評価項目や評価基準等を明記すること。

なお、構築業務期間後（令和4年12月1日～）には、以前に動作テストを行った項目についても含めて、改めて総合的なチェックを行い、新システム全体の整合性が確保されているか、令和4年12月9日以降の業務に支障がでることのないよう細心の注意を払って確認すること。

(8) ハードウェアに関する留意事項

別紙「機器仕様書（最低必要台数）」のとおり指定する施設に導入すること。

リース対応ではなく、所有権は本市に帰属するようにし、保守業務期間満了後も本市が所有及び使用を継続できるように措置すること。

また、利用者インターネット端末及びOPAC端末は既設の家具に収納できること。やむを得ず、既設家具を別のものと置き換えたり、加工するなどの措置をする場合には、事前に本市職員の許可を得ることとし、その費用は受託者の負担とする。

なお、仕様書にはない機器であっても、機器構成上、またネットワークを構築するうえで必要な機器は、最も適した機器を選択し提案するとともに提案見積に含めること。（LANケーブル、延長コード、ハブ、ルーター等）

(9) ソフトウェアに関する留意事項

可能な限り機能要件書に記載の項目に適合したものとすること。

また、次に記載のソフトウェアについて、納入時点での最新バージョンのライセンス等を、保守業務期間満了までの間、必要数適用すること。

ア Microsoft Office（Word/Excel/PowerPoint/Outlookは業務用PCすべてで使用できること）、うち4台はMicrosoft Accessが使用できること。

イ Adobe Photoshop、Adobe Illustrator、Adobe Premiere Pro、Adobe Acrobat DC（各4台、Creative Cloudが望ましい）が使用できること。

ウ ウィルス対策ソフトウェア（全端末分）

エ いたずら防止用ソフトウェア（全利用者端末分）

オ 初期化ソフトウェア（全利用者端末分）

ウィルス対策用ソフトウェアについては、個人情報や読書履歴等のセンシティブな情報を扱うシステムであることに十分に留意し、提案者が最も対策機能に優れていると判断するものを提案すること。

(10) ネットワークに関する留意事項

ア ネットワークの構築にあたっては、現システムのネットワーク構成を参考とすること（本市情報システム系の担当課と協議の上、シンクライアント系のプリンタ接続を考慮すること）。ただし、新システムの運用において、より適した構成があると考える場合は、提案書にその旨を明記し、独自のネットワーク構成を提案すること

も可とする。

- イ 各分館及び各生涯学習センターとの通信は、本市が管理する地域イントラネットを利用することが可能であり、その場合は当該利用に係る費用は不要であるため見積費用に含める必要はないが、セキュリティや耐障害性、対災害性、利用者サービスの向上などのために提案者がネットワークインフラを用意する場合は、提案書にその旨明記した上で、導入時及び5年間に必要な費用を全て見積費用に含めること。
- ウ 業務サイトから外部サイト（インターネット回線）への接続は市役所を経由することなく、ファイアウォール等によりセキュリティ性を高めたいうで接続すること。
- エ 各端末には、固定IPアドレスを設定して管理すること。

(11) 情報セキュリティに関する留意事項

- ア 役職や職務分掌、情報資産の種類や性質に応じて、端末ごと及び利用者IDごとに、それぞれに適したデータの閲覧権、変更権、作成権等を適宜設定できること。
- イ アクセス制限や権限等の設定をバックアップとして保存し、復元可能なこと。
- ウ インターネット接続を安全に行えるよう、ファイアウォール等の必要な設定を適切に行うこと。また、WSUSサーバ、Proxyサーバ、ADサーバその他ウィルス対策用の機器は、本市中央図書館内に設置すること。
- エ 豊川市図書館独自のドメインコントローラーについても提案し、必要な費用を見積費用に含めること。
- オ 個人情報等のセンシティブな情報が含まれるデータの送受信には、SSL等の技術を利用し十分な暗号化を行うこと。
- カ 利用者登録情報や読書履歴等については、Webサーバとは完全に切り離して管理し、絶対に外部からの不正なアクセスが行われることが無いようにすること。
- キ 障害発生時に、原因の特定と直前状態への迅速な復旧を担保するために、各種ログ情報を記録し、一定期間保存すること。
- ク 豊川市情報セキュリティ取扱特記仕様書に基づき、豊川市情報セキュリティポリシー、豊川市個人情報保護条例、豊川市個人情報の取扱いに関する管理規定、その他法令等を遵守し、構築業務及び保守業務の全期間についてセキュリティ対策の万全を期すこと。
- ケ 構築業務期間中、本市に引き渡し前の、データを移行したサーバや各種端末を故障等により代替機と入れ替える場合は、当該サーバや各種端末を物理的に破壊し、又は、磁氣的、論理的にデータ復元が不能となるような処理をし、その処理をした旨の証明を本市に対し発行すること。また、保守業務期間中に、保守業務の必要のために、やむを得ず受託者の所有するサーバや各種端末に本市のデータを保有していた場合も、契約終了後は、同様のデータ破壊処理等を行うこと。

(12) 自動貸出機について

- ア 中央図書館に1台を設置すること。
- イ 当館図書カードを読み取ることが出来、貸出作業とタトルテープ磁気抜作業を同時に行うなど、利用者に使いやすい操作性であること。

(13) デジタルサイネージについて

- ア 中央図書館エントランス入口に1台を設置すること。

イ 図書館システム連動でデータ入力やテスト画面が確認できること。

ウ 見やすく時代に即したデザインとし、委託者の要望に合わせて動画の導入など、デザインがカスタマイズできること。

4 ホームページについて

(1) ホームページの構築

新システムでの利用者サービスに相応しい、見やすく、機能的で使い易く、ユーザビリティやアクセシビリティにすぐれたデザインのホームページを構築し、構築期限までに本市に引き渡すこと。

(2) ホームページのコンテンツ等の編集機能について

スキルの低い職員でも、一定レベルの品質を保持したコンテンツ等を編集可能であるよう、CMSに対応したサイトとして構築すること。

(3) サイトのドメインやホームページのアドレス

現行のサイトやホームページから変更されないことが好ましいが、やむを得ず変更する場合は、現行のサイト等へアクセスした利用者が迷うことなく新しいホームページへ転送されるような措置をすること。

(4) SNSとの連携

本市図書館では、Twitter、Facebook 及び Instagram による情報発信を行っている（Instagram からの投稿により、Twitter と Facebook には自動で同内容が投稿される）。現行運用中の SNS に対し、新しいホームページ等のコンテンツの投稿、更新等を行った場合には、自動的にその更新等の情報が配信されるような仕組みを導入すること。また、自動更新するかどうかは、コンテンツごとに自由に選択できること。

(5) コンテンツの不正改ざん等への防止措置

新しいホームページについては、図書館システムの業務環境からは完全に切り離して構築するものであるが、外部からの不正なアクセス等により、コンテンツが不適切な内容等に改ざんされることや、流出事故のないよう、必要な対策をすること。

5 電子図書館等との連携

本市図書館は、TRCの電子図書館システム「TRC-DL（連携版）」を採用した「豊川市電子図書館」を運用中であるが、機能要件書の関連項目及び次の事項に留意して、新システムにおいても連携させること。

(1) 「TRC-DL（連携版）」の月額クラウド利用料は保守業務に係る見積費用に含め、積算内訳書に項目を明示して記載すること。

(2) 「豊川市電子図書館」の他、視覚障害者向けの「サピエ図書館」や国立国会図書館の「歴史的音源」及び「デジタルコレクション」を利用者が利用できるようにすること。なお、利用制限の対象とならないよう「歴史的音源」は1台以上を、「デジタルコレクション」は2台以上をそれぞれ専用端末として設定すること。

(3) なお、当該連携システムに最低限必要な機能は、次のとおり。

ア 利用者認証連携

イ 貸出、予約情報連携

ウ 書誌、ライセンス情報、電子書籍の書影連携

- エ 通知情報連携
- オ 統計情報連携

6 地下自動書庫との連携

本市図書館が地下の閉架書庫の入出等に採用する自動書庫は、丸善雄松堂株式会社のシステムを採用している。地下自動書庫との連携に必要な技術的な仕様は、特許に関わる部分があるため本仕様書への記載はしないが、参加表明を行うかどうかの判断のために技術的な仕様が必要である場合は、参加表明前の者に対しても、その求めに応じ、随時、当該必要な仕様書等を個別に提示する。提案者として選定された者には、求めによらず当該技術仕様書を配布するので、この技術的な仕様に基づき連携システムを構築すること。また、事前に自動書庫メーカーと連携テストを実施し稼働を確認したうえで本稼働すること。

なお、当該連携システムに最低限必要な機能は、次のとおり。

- (1) 自動書庫と連携し、閉架書庫の資料の出入庫の管理ができること。
- (2) 自動書庫との通信連携を操作できること（連携状態を表示すること。）。
- (3) 出入庫の状況を一覧で表示し確認できること。
- (4) 資料の登録状況を一覧で表示し確認できること。
- (5) 業務検索画面から、閉架書庫配架の図書を効率よく、出庫させることができること。
なお、出庫場所は、閉架書庫前、一階作業室及びレファレンスカウンタの三箇所である。
- (6) 図書・視聴覚・雑誌のデータを登録した場合、自動書庫と通信を行い自動書庫側にデータを作成すること。
- (7) 入庫が完了したら、自動書庫から送信されてきたデータを元に所蔵データの開閉区分を「閉架」にすること。
- (8) 出庫が完了したら、自動書庫から送信されてきたデータを元に所蔵データの開閉区分を「開架」にすること。
- (9) 除籍作業は、図書館システムから行うほか、自動書庫からも行っているため、自動書庫で除籍された資料に対して所蔵データの除籍区分に「不要（閉）」をセットすること。

7 保守業務について

(1) ソフトウェア・ハードウェア共通事項

ア 受託者が構築又は納入したシステム以外も含め、システムの利用全般に関する相談、要望、バグ対応、機能向上、バージョンアップ、修理対応、機器交換等については、受託者が責任をもって対応すること。

イ 地下自動書庫及び電子図書館に関し、その機能を提供する会社でないと対応が可能なケースであっても、受託者が窓口となり、必要な連絡等を行うなどの対応をすること。

ウ 保守窓口は、本市図書館の開館時間帯に対応したものとすること。土日や祝日、夜間において、通常の保守窓口での対応が困難な場合は、別途コールセンターなど

により連絡窓口を用意し、セキュリティ事故などの緊急の場合に、曜日や時間帯等を問わず迅速に対応可能な体制とすること。

エ 問合せについては、可及的速やかに対応し、回答が困難で時間を要する場合には、適宜、中間の状況報告を行い、長時間対応を保留状態にしないこと。

オ メンテナンス等は、図書館業務に影響が極力及ばない時間に行うものとし、万が一、図書館業務に影響が及ぶ場合は事前に協議のうえ、最小限の時間に抑えること。

カ 障害発生時においては、即時対応策を講じるとともに、速やかに原因を究明して報告すること。

キ 問合せ等の内容やそれに対する対応等は必ず記録を作成し、定期的に報告書としてまとめて本市に提出すること。

ク 毎月1回程度、定期的に受託者と本市職員による連絡会議を行うこと。会議は受託者が主催し、進捗状況、課題管理等について必要な議案を提示するとともに、本市職員からの質問、要望等についても取りまとめ、報告書を提出すること。

ケ 各保守作業完了時又は数日に渡る保守の経過は途中随時、報告書を提出すること。

コ 障害発生時の連絡体制や対応フロー図等を文書により定め、導入時のテストにおいて手順を検証し、必要な修正をしたものを、本稼働の前日までに本市へ提出すること。

サ 職員等の人事異動に伴う、職員のパスワードの再設定など、業務に必要なハード面、ソフト面のセットアップを人事異動の都度、行うこと。

(2) ソフトウェア

ア 図書館システムのバージョンアップは、原則として年1回以上行うこと。本市図書館からの問合せが無くても、受託者が積極的に情報提供と適用スケジュールの調整を行うこと。

イ バージョンアップやパッチの提供等については保守範囲内の提供とし、作業費を含め別途費用が発生しないこと。

ウ 遠隔保守を原則とするが、必要に応じ、オンサイトでの対応を可能とすること。
なお、遠隔保守に使用する回線のセキュリティについても十分な対応を行うとともに、遠隔保守の導入時及び5年間の運用上必要な費用は全て見積費用に含めること。

エ サービスパックやセキュリティパッチについては、セキュリティについて重大な修正を含むものを業務への影響を勘案し、事前に十分な検証を行ったうえで速やかに適用すること。

オ 更新モジュールやセキュリティパッチの適用などを行う際は、テスト環境等を用意して十分な検証を事前に行うこととし、日程については事前に本市と協議して、図書館業務に影響が出ない日を選択すること。

カ コンピューターウイルス等悪意のあるプログラムが侵入できないよう、OSや導入アプリケーション等へのセキュリティ・アップデート等を定期的に講じること。

キ 脅威や脆弱性が明らかになった場合には、速やかに対策を講じること。

ク 本稼働直後のシステムの立上げ・立下げその他の管理に必要な処理、月次作業、年次作業、蔵書点検等への立会い又は補助は、保守の見積費用に含まれるものとする。

ケ 年1度の蔵書点検(11月中下旬の特別整理日中)については、本仕様書の2-(2)に記載のとおり、必要数のハンディーターミナルを無償で貸与するとともに、当該作業期間の開始及び終了に立ち会い、作業者のサポートを行うこと。

コ 必要に応じて、随時、任意のデータ調査や抽出、修正などの対応が可能なこと。

(3) ハードウェア

ア 機器の故障等に際しては、当日オンサイト対応を原則とする。ただし、図書館業務等に支障がない、又は、影響が少ない場合は、本市職員と協議のうえ、後日対応とすることができる。

イ ハードウェア構成を変更する場合は、本市の承諾を得たうえで実施すること。また、その際には、作業報告書及び最新のハードウェア構成図を速やかに提出すること。

ウ 機器の故障等の予防のため、定期的な点検を行うこと。

(4) データ保全

ア 障害等が発生した場合に、復旧後に速やかなりカバリが可能となるよう、全データのバックアップを行うこと。

イ 必要に応じ、全部又は一部のデータを指定した期日のバックアップ状態に戻すことができること。

ウ 週次でフルバックアップ、日次で差分のバックアップをすること。

エ バックアップ処理は、業務運用中や利用者が集中する時間帯をさけて実施すること。また、週次のフルバックアップはメディアで保管されること。

オ BIOSやファームウェア等についても、パッチやアップデートの情報を常にチェックし、新しいバージョンが提供された場合には、テスト用の機器で動作検証を行った上で、遅滞なく適用すること。

カ 現システム上で運用している事務用のファイルサーバ内のデータについては、新システムで用意するファイルサーバ内に、ファイル名やフォルダ構成等を変更せずに、すべてを確実に移行すること。

8 契約及び見積費用について

(1) 受託者が決定したのち、令和4年7月1日を目途に、豊川市委託契約約款に基づき契約を行う。

(2) 保守業務の見積費用については、5年間の総額を提案するものであるが、実際の契約については、年度ごとの単年度契約とする。したがって、本年度及び最終年度の契約金額は月割により算出することとなる。

(3) 見積の範囲

ア システム構築に係る費用

イ システム導入費用(職員研修、稼働補助、蔵書点検を含む)

ウ 既存地下自動書庫連携に係る費用

エ ホームページ構築、SNS連携に関する費用

オ 電子図書館(連携版)に関する費用

カ データ移行に関する費用(当初:受入費用、契約終了時:抽出費用)

- キ 各種支援（スケジュール管理等）
 - ク 物品に係る費用（物品費のみの総計を見積書に必ず記載のこと）
 - ケ その他、本仕様書の各要件に記載した上記以外に該当する一切の費用
- (4) 見積費用に関する留意事項
- ア 提案見積書及び積算内訳書に記載する見積費用については、全て税込額とすること。
 - イ 本業務において豊川市図書館等に設置するシステムやI C機器に係るハード及びソフト、システムパッケージは、本市の所有物とするため、その購入費用を見積費用に含めること。
 - ウ 各施設内のレイアウト等は変更を行わないこととするが、提案業者が提案するネットワークを構築する際に、LAN 工事その他の措置が必要となる場合は、その費用を見積費用に含めること。
 - エ 現システムについては、新システムの受託者が指定された場所に移動するものとし、その費用は、見積費用に含めること。ただし再利用できるパソコン等については、研修等の他業務で活用できる状態にしたうえで、発注者に引き渡すこと。

9 自由提案について

自由提案を実際に採用するかどうかは受託者が決定した後、契約締結までに本市と協議し、採用されなかった提案にかかる積算内訳書に記載された費用については、契約金額から控除するものとする。そのため自由提案に係る費用については、積算内訳書に自由提案分とわかるように記載し、見積費用に含めること。

採用された自由提案については、受託者において責任をもって実現すること。

参考として、本市が想定する自由提案事例は次に掲げるとおり。これ以外についても、利用者の利便性の向上や職員の事務効率の向上、図書館運営コストの削減等に資するアイデアがあれば提案し、その実現に係る費用を見積費用に含めること。

- (1) 図書館概要用カスタマイズ
- (2) 学校図書館及び学校図書館システムとの連携
- (3) 読書通帳など読書意識を高める工夫
- (4) 読書啓発のためのスマートフォンアプリ又はホームページ上の同Webアプリ
- (5) 本市図書館に併設されているジオスペース館及び地域情報ライブラリーとの、事業やイベント連携機能

10 その他

- (1) 本仕様書及び機能要件書その他の資料に明示されていない事項があっても、その事項が図書館システムによる業務を行うにあたり当然必要なものである場合は、当該事項の提案や履行が不要であると解釈してはならない。

図書館システムの導入実績を有する企業体として、その経験と技能を十分に発揮し、本市図書館業務を最大限にサポートする姿勢をもって、費用の上限額の範囲内で必要な補正を行った提案をすること。

- (2) 業務の引継について

新システムの保守契約について、期間の満了、契約業務の全部又は一部の解除またはその他契約終了事由の如何を問わず契約が終了する場合、受託者は当該契約の終了日までに、当該業務の全部又は一部について、本市及び本市と契約する新たな受託者が、継続して業務を遂行できるよう誠意を持って協力しなければならない。

また、次期の図書館システムを稼働させるために必要な情報資産、それらのデータ、ファイルレイアウト等を、本市が指定するフォーマットにより無償で提出すること。

(3) 本市提示資料の扱いについて

本市からプロポーザル参加決定者に提示する各種資料については、今回の案件以外に使用することはできない。

(4) 本業務終了後であっても、本業務の仕様その他の条件に関し疑義が生じた場合は、発注者と受託者は互いに協力し疑義の解消に努めるものとする。