

# 安芸高田市立図書館システム貸借 及び保守管理業務仕様書

作成者： 安芸高田市教育委員会 生涯学習課

# 目 次

1. 業務名	1
2. 業務の趣旨	1
3. 業務期間	1
4. 構築期間	1
5. 保守管理期間	1
6. 業務の概要	1
7. システムの利用者と運用担当者	2
(1) システム利用者	2
(2) システム運用担当者	2
8. 安芸高田市立図書館の概要	2
(1) 蔵書数	2
(2) 開館時間 休館日等	4
9. 既存システムとの関係	4
10. 業務機能要件	5
(1) 構築する業務システムの概要	5
(2) 基本要件	5
(3) 詳細要件	5
11. 他システムへのデータ連携要件	6
12. システム機能要件	6
(1) システム構成の概要	6
13. ハードウェア要件	6
(1) ハードウェア仕様設計	6
(2) データセンターにおけるハードウェアについて	6
14. データセンター要件	6
(1) 設置場所	6
(2) セキュリティ	7
(3) 災害対策	7
(4) ファシリティ整備	7
15. ソフトウェア要件	7
(1) ソフトウェア仕様設計	7
(2) ソフトウェアの調達とインストール	7
(3) OPAC用コンテンツの作成	7
16. ネットワーク要件	7
(1) ネットワーク詳細設計	7
(2) ネットワーク整備と付帯工事	8
17. セキュリティ要件	8
(1) ウイルス対策	8
(2) 個人情報漏洩対策	8

(3) 不正アクセス対策 .....	8
(4) 利用機能制限 .....	8
(5) アクセスログ .....	8
<b>18. 文字コード要件</b> .....	<b>8</b>
(1) 文字コード .....	8
<b>19. システム品質・性能要件</b> .....	<b>9</b>
(1) 基本動作方式 .....	9
(2) 標準適合性 .....	9
(3) 信頼性（障害許容性） .....	9
(4) 信頼性（回復性） .....	9
(5) 性能確保 .....	9
(6) 拡張性 .....	11
(7) 理解性・習得性・操作性 .....	11
<b>20. 開発作業要件（現行システムからシステムを変更する場合）</b> .....	<b>11</b>
(1) 開発スケジュール .....	11
(2) システム開発環境 .....	12
<b>21. 開発体制（現行システムからシステムを変更する場合）</b> .....	<b>12</b>
(1) 開発体制の提示 .....	12
(2) プロジェクトマネージャ .....	12
(3) 開発担当者 .....	12
<b>22. 開発管理（現行システムからシステムを変更する場合）</b> .....	<b>12</b>
(1) 会議体 .....	12
(2) 進捗管理 .....	12
(3) 品質管理 .....	13
<b>23. 移行要件</b> .....	<b>13</b>
(1) システムの移行 .....	13
<b>24. 教育・研修</b> .....	<b>14</b>
<b>25. システム運用条件</b> .....	<b>14</b>
1. サービス時間 .....	14
2. 運用場所と運用管理担当者 .....	14
(1) 運用場所 .....	14
(2) 運用管理担当者 .....	14
(3) 運用方式の設計 .....	15
3. システム運用支援作業 .....	15
(1) 問い合わせ対応 .....	15
(2) 障害切り分け .....	15
(3) アプリケーションの障害対応 .....	15
(4) 障害時のソフトウェア・データの復旧対応 .....	15
(5) データの整合性確認と復旧 .....	16
(6) アプリケーションの変更管理 .....	16

(7) クラウドサービスにおける各種監視・管理作業.....	16
(8) その他.....	16
<b>26. システム保守条件.....</b>	<b>17</b>
1. ソフトウェア・ハードウェア保守.....	17
(1) 対応窓口.....	17
(2) アプリケーションの更新.....	17
(3) OS及びミドルウェア類の保守.....	17
(4) ハードウェアの保守.....	17
(5) 無償保証期間.....	17
2. クラウドサービス保守.....	17
(1) 対応窓口.....	17
(2) クラウドサービス障害対応.....	17
(3) アクセス回線の障害対応.....	18
3. 保守その他事項.....	18
(1) 保守責任.....	18
(2) 技術サポート.....	18
(3) 保守作業報告.....	18
<b>27. 納品物と検査方法.....</b>	<b>18</b>
(1) 納入物（ハードウェア、ソフトウェア類）.....	18
(2) 納入物（ドキュメント類）.....	18
(3) 検査方法.....	19
(4) その他.....	19
<b>28. 保証要件.....</b>	<b>19</b>
<b>29. 機密保持.....</b>	<b>19</b>

# 安芸高田市立図書館システム賃貸借及び保守管理業務仕様書

## 1. 業務名

安芸高田市立図書館システム賃貸借及び保守管理業務

## 2. 業務の趣旨

安芸高田市立図書館システム賃貸借及び保守管理業務の契約終了に伴い、新規契約を行うものである。

## 3. 業務期間

契約締結日の翌日から 2031 年 7 月 31 日まで。

## 4. 構築期間

契約締結日の翌日から 2026 年 7 月 31 日まで。

## 5. 保守管理期間

2026 年 8 月 1 日から 2031 年 7 月 31 日まで。

## 6. 業務の概要

(1) 安芸高田市立図書館システムの賃貸借及び保守管理を行う。

### ①クラウドサービスの利用

クラウドサービスを通じて提供される、図書館システムを使用料形式にて利用し、常に最新の機能が利用できるようにする。

また、定期的な機器の入替や運用保守経費の削減を図り、職員等の運用負荷の低減を実現する。

### ②機能追加等カスタマイズの抑制

設計・開発コスト。維持管理コスト等の抑制を図るため、カスタマイズは原則行わない形での導入とする。

### ③導入実績の豊富な完成度の高いシステム導入

信頼性の高いシステムであることが短期間導入での安定的な稼動に資することから、新たな安芸高田市立図書館システムを採用する際は、本市と同等規模以上の団体への導入実績が豊富なものとする。

### ④ホームページは現在使用しているものを継続して使用すること。

## 7. システムの利用者と運用担当者

### (1) システム利用者

安芸高田市立図書館システムの主な利用者を以下に記述する。

適用		累計	2024年度新規
個人登録者数	一般	19,852人	206人
	児童	737人	110人
	計	20,589人	316人
	※うち2024年度に利用のあった個人登録者数 3,110人		
団体登録数	一般団体（学校等含む）	149団体	2団体
	※うち2024年度に利用のあった一般団体数 85団体		
	市外相互貸借相手館	30団体	0団体

### (2) システム運用担当者

「25. システム運用条件」を参照のこと。

## 8. 安芸高田市立図書館の概要

安芸高田市立図書館システムの概要を以下に記述する。下記データを考慮し、本市図書館システムに最適な内容のシステム設計を行うこと。

### (1) 蔵書数(市内6館計)

詳細は「2025年度図書要覧（安芸高田市立図書館）」を参照すること。

#### ① 図書

	蔵書数(冊)			年間受入冊数(冊)			年間除籍冊数	年間増減冊数
	一般書	児童書	計	購入	寄贈他	計		
0 総記	2,359	637	2,996	32	18	50	0	50
1 哲学	4,615	648	5,263	69	25	94	0	94
2 歴史	9,104	2,931	12,035	159	47	206	0	206
3 社会科学	11,941	2,118	14,059	221	68	289	0	289
4 自然科学	8,234	5,224	13,458	257	51	308	1	307
5 技術	14,102	2,242	16,344	333	92	425	2	423
6 産業	4,981	1,444	6,425	77	35	112	0	112
7 芸術	20,619	2,860	23,479	187	373	560	2	558
8 言語	1,787	808	2,595	16	4	20	0	20
9 文学	46,080	21,107	67,187	783	442	1,225	11	1,214
紙芝居	0	1,624	1,624	25	2	27	0	27
絵本	0	33,789	33,789	502	102	604	4	600
計	123,822	75,432	199,254	2,661	1,259	3,920	20	3,900
うち 郷土資料	6,550	482	7,032	22	64	86	1	85

	蔵書数(冊)			年間受入冊数(冊)			年間除籍冊数	年間増減冊数
	一般書	児童書	一般書	児童書	一般書	児童書		
うち参考図書	1,236	196	1,432	4	0	4	0	4
うち洋書	145	368	513	0	0	0	0	0
うち大活字	1,647	40	1,687	7	2	9	0	9

## ②視聴覚資料

図書館名		CD	カセット	レコード	ビデオ	DVD	CD-R DVD-R	ブース数
中央図書館	所蔵数	409	2	1	1	632	4	2ブース レコードプレーヤーは設置なし
	年間受入数	2	0	0	0	3	0	
	年間除籍数	0	0	0	0	0	0	
	年間増加数	2	0	0	0	3	0	
八千代図書館	所蔵数	0	0	0	0	6	0	
	年間受入数	0	0	0	0	0	0	
	年間除籍数	0	0	0	0	0	0	
	年間増加数	0	0	0	0	0	0	
美土里図書館	所蔵数	0	2	0	14	188	0	1ブース カセットデッキは設置なし
	年間受入数	0	0	0	0	3	0	
	年間除籍数	0	0	0	0	0	0	
	年間増加数	0	0	0	0	3	0	
高宮図書館	所蔵数	267	5	0	382	530	0	1ブース カセットデッキは設置なし
	年間受入数	0	0	0	0	9	0	
	年間除籍数	0	0	0	0	0	0	
	年間増加数	0	0	0	0	9	0	
甲田図書館	所蔵数	83	0	0	14	400	0	2ブース カセットデッキは設置なし
	年間受入数	0	0	0	0	12	0	
	年間除籍数	0	0	0	0	0	0	
	年間増加数	0	0	0	0	12	0	
向原図書館	所蔵数	0	0	0	0	6	0	
	年間受入数	0	0	0	0	0	0	
	年間除籍数	0	0	0	0	0	0	
	年間増加数	0	0	0	0	0	0	

図書館名		CD	カセット	レコード	ビデオ	DVD	CD-R DVD-R	ブース数
計	所蔵数	759	9	1	411	1,762	4	6ブース
	年間受入数	2	0	0	0	27	0	
	年間除籍数	0	0	0	0	0	0	

## (2) 開館時間 休館日等

図書館名	郵便番号	住所	TEL・(FAX)	開館時間	休館日
中央図書館	〒731-0501	吉田町吉田 761 番地	0826(42)2421 (0826(42)1866)	平日 10:00～18:00 土・日 9:00～17:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特別資料整理期間</li> <li>・年末年始</li> <li>・月曜日</li> <li>・祝日</li> <li>・祝日が月曜日は翌日</li> <li>・木曜日（中央図書館以外）</li> </ul>
八千代図書館	〒731-0303	八千代町佐々井 1391 番地 1	0826(52)7090 (0826(52)2334)	平日 11:00～17:30 土・日 10:00～16:30	
美土里図書館	〒731-0612	美土里町本郷 14535 番地 2	0826(59)2120 (0826(59)2122)	平日 11:00～17:30 土・日 10:00～16:30	
高宮図書館	〒739-1802	高宮町佐々部 957 番地	0826(57)1803 (0826(57)1804)	平日 11:00～17:30 土・日 10:00～16:30	
甲田図書館	〒739-1101	甲田町高田原 1446 番地 3	0826(45)4311 (0826(45)7022)	平日 10:00～18:00 土・日 9:00～17:00	
向原図書館	〒739-1201	向原町坂 333 番地	0826(46)3121 (0826(46)7167)	平日 10:00～18:00 土・日 9:00～17:00	

※中央図書館のみ5月5日開館

## 9. 既存システムとの関係

### (1) 既存システムの概要

既存システム 富士通株式会社 Webilis

## 10. 業務機能要件

### (1) 構築する業務システムの概要

安芸高田市立図書館システムにおいては、下記図書館システム機能の導入を予定している。

業務名	業務範囲（概要）
窓口業務	・貸出、返却、予約、督促 ・オフライン処理機能 ・利用者検索、利用者登録、利用者管理
資料管理	・資料検索、CD-ROM 検索 ・図書管理、雑誌管理、AV 管理 ・蔵書管理、蔵書点検（HHT） ・発注、受入
分館管理	・相互貸借 ・配送管理
OPAC	・利用者開放端末（館内 OPAC、大人向け・子供向け） ・インターネット向けサービス（公開 OPAC）
その他	・レファレンス管理機能
統計帳票	・各種帳票印刷機能

### (2) 基本要件

①「図書館システム機能要求一覧表」を参照のこと。

なお、以下の基本的事項に留意すること。

②安芸高田市の全6図書館から図書システムの利用が可能なこと。

③現在登録を行っているTRCのTタイプマークを活用できること。

④TRCポータルサイト「TOOL i」との図書館パッケージ連携（発注・マーク登録等が可能であること。

⑤ホームページ図書等検索システムは、スマートフォン、携帯電話等からも利用可能であること。

⑥広島県立図書館が運営する、広島県内広域図書館蔵書検索システム、“来いぶらりネット”から安芸高田市立図書館の蔵書検索が可能なこと。

⑦安芸高田市立図書館とIDC（インターネットデータセンター）は暗号化された通信（SSL通信等）により接続されること。

⑧図書館業務に関するプログラム及び各種データはIDCのサーバで一元管理すること。

⑨サーバ管理業務（データバックアップ・セキュリティ管理・システムレベルアップ等）はすべてIDCで管理・運用し、図書館側での運用操作を要しないこと。

⑩5年後以降にIDCで利用している図書館システムサーバ機器等の更新費用が発生しないこととし、利用料のみで継続して導入時の業務機能等が利用できること。

（利用料のみで継続して使用可能な期間を提案書に明記すること）

### (3) 詳細要件

別紙①「図書館システム機能要求一覧表」では基本的な要求要件を示している。実装すべき機能の詳細については、設計過程での協議を踏まえ、安芸高田市の指示に従っ

て決定することとする。

### 1 1. 他システムへのデータ連携要件

安芸高田市立図書館システムと他システム間のデータ連携は現時点で想定していない。  
※提案するシステムにおいて、他システムとのデータ連携等が必要な場合は、提案書に明記する事。

### 1 2. システム機能要件

#### (1) システム構成の概要

以下の別紙にてそれぞれの状況を図示するので、提案の参考にすること。

別紙②「図書館システム概要図」：現在想定している図書館システム構成の概要を記述している。

### 1 3. ハードウェア要件

#### (1) ハードウェア仕様設計

①クラウドサービスを利用する際に使用する業務端末等のスペックは、別紙③「ハードウェア仕様書」を参照に、システムに支障のないスペックを導入すること。

②提案する図書館システムにおいて、別紙③「ハードウェア仕様書」に記述するハードウェア機器以外で別途必要な機器がある場合は、合わせて新規提案を行うこと。

③書誌情報入力、貸出返却業務、資料検索業務などに充分見合う処理能力を有しているものとし、将来的に拡張性がある機器を提案すること。

④一台の端末で複数業務が並行して行うことができ、業務の切り替えにも支障を来さないこと。

⑤職員側クライアントについては、管理者権限がなくても通常業務が可能であること。

⑥館内OPAC用パソコンに、一般利用者が所定の操作以外ができないよう動作制限ソフトを導入すること。

⑦ネットワーク接続記憶装置（NAS）を導入し、本調達で導入するパソコン全てからアクセス出来るように設定を行うこと。フォルダ構成、アクセス権限等の設定は導入時の打合せで調整を行うこと。

#### (2) データセンターにおけるハードウェアについて

①データセンターにて、本システムが稼働するサーバ等、ハードウェアについては、仮想化技術等を使用し集約化を行っても構わない。

②ただし、論理OS単位においては、本システム専用とし、他システムもしくは他の顧客とのシステム併用は不可とする。

### 1 4. データセンター要件

#### (1) 設置場所

本システムのサーバ等機器を設置するデータセンターの場所は日本国内とし、日本国内法の適用をうけることとする。

## (2) セキュリティ

データセンターにおける、入退室管理、セキュリティ監視、警備方法等について提案書に記述すること。

## (3) 災害対策

データセンターにおける災害対策の取り組みを提案書に記述すること。

※大規模地震対策。災害時の電源確保の取り組み等。火災、落雷、水害対策。

## (4) ファシリティ整備

①マシンルームにおける電源の状況（UPS、自家発電設備等）、マシンルームの空調設備等の状況を提案書に記述すること。

②日本データセンター協会（J D C C）が制定した「データセンター ファシリティスタンダード」を参照し、提案するデータセンターのティアレベルを提案書に記述すること。

# 15. ソフトウェア要件

## (1) ソフトウェア仕様設計

①パッケージソフト及び開発したアプリケーション以外のソフトウェアで、本システムの稼動に必要なソフトウェアやライセンス等について、仕様を整理すること。

## (2) ソフトウェアの調達とインストール

①（1）で取り纏めたソフトウェア仕様に基づき、必要なソフトウェア類を調達すること。

②これらの調達したソフトウェアを含め、パッケージソフトや開発したアプリケーション等、本システムの稼動に必要なすべてのソフトウェアのインストールと初期設定を行うこと。

③ソフトウェアの調達にあたり、安芸高田市との契約締結等が必要な場合は、別途協議の上決定する。

## (3) OPAC用コンテンツの作成

①館内OPAC、公開用OPACにて、蔵書検索、予約、利用状況照会、情報照会等が可能なこと。

②OPAC用のサイトを構築し、コンテンツを作成すること。ページ構成や具体的な内容については、システム導入時に打合せのうえ決定すること。

（※館内OPAC、公開用OPACは現状とほぼ同等規模のコンテンツを想定している）

③公開用OPACのコンテンツ管理には、CMSの機能を有する事が望ましいが、管理方法については提案書に明記すること。

# 16. ネットワーク要件

## (1) ネットワーク詳細設計

①別紙②「図書館システム概要図」に基づき、本システムの稼動に必要なネットワークは現在使用しているネットワークを使用すること。

②ただし、安芸高田市庁舎内ネットワーク設定の変更が必要な場合は、既存の業者（株

式会社ケイズ) が実施する。このため、既存の業者と十分な協議を行うこと。

## (2) ネットワーク整備と付帯工事

- ① (1) の設計及び、別紙③「ハードウェア仕様書」に基づき必要な機器等を調達の上、必要箇所の工事、ラック、ハブ等の設置、ケーブル類の配線等を行うこと。
- ② 整備にあたっては、以下の点を遵守すること。
- ③ LANケーブルは、現在使用のものを使用すること。ただし、ケーブルの破損等が見受けられる場合は、ケーブルの張替えを行うこと。カテゴリ 5E以上とする。
- ④ LANケーブルの長さは適度な余裕を持たせるものとし、余長については適切に処理し、保守性と美観に考慮すること。
- ⑤ LANケーブルの両端に、ケーブル端の対応が分かるように、ラベル(タグ)を付けること。
- ⑥ 壁面に敷設するLANケーブルには、モール処理を行うこと。

## 17. セキュリティ要件

### (1) ウイルス対策

クラウドサービスにて提供される本システムは、ウイルス感染のリスクに対処するための仕組みを装備すること。

### (2) 個人情報漏洩対策

- ① 安芸高田市個人情報保護条例に基づき、システム構築時、本番稼働以降、いずれにおいても厳格なプライバシー保護対策、個人情報の漏えい対策を講ずること。
- ② 保有する個人情報が外部に流出しないようデータベースサーバに強固なセキュリティ機能を持たせること。
- ③ データセンターにおける図書館システムの運用についても、利用者データの漏えい等の危険性の無い高い安全性が確保されたシステムとすること。

### (3) 不正アクセス対策

本システムの利用にあたって、利用者はユーザIDとパスワード等で本人認証される仕組みを備えること。また、ログイン・ログアウトの履歴はログ情報として保管され、参照できること。

### (4) 利用機能制限

利用者を任意にグループ分けでき、かつ、グループ毎に利用可能な機能を制限できる等、業務システムへのアクセス権限設定及びユーザ管理設定が柔軟にできること。

### (5) アクセスログ

全ての操作は、ログに記録されなければならない。また、記録されたログは、不正に消去・改ざんされないような仕組みを有さなければならない。さらにアクセスログは、操作者、操作内容、アクセスされた者などをキーとして、検索ができること。また、アクセスログは、最低5年間保存ができること。

## 18. 文字コード要件

### (1) 文字コード

想定されるアクセス環境(デバイス、ブラウザ、EUC等)において、文字コードに

起因して、文字化けをおこさないこと。

## 19. システム品質・性能要件

### (1) 基本動作方式

本システムの基本動作方式は、現在及び将来に向けての技術動向を踏まえた、陳腐化しにくいアーキテクチャに基づいていること。

### (2) 標準適合性

本システムで採用するハードウェア、ソフトウェア及び通信プロトコル等の規則類は、国際標準もしくは業界標準に準拠したものであること。

なお、ハードウェアやソフトウェアの仕様設計にあたり、採用する製品等の影響により将来導入する機器等の選択肢が著しく制限されると判断される場合は、当該製品等の採用は認められない。

### (3) 信頼性（障害許容性）

①ネットワーク障害等でIDCに接続できない場合やサーバ・端末の不具合等により、業務停止が発生した場合は、オフラインで端末による貸出・返却・予約・利用者登録等の業務運用が行えること。

②障害復旧時にはオフラインで端末に入力した情報がサーバへ転送され、データの整合性確保が出来ること。

③データセンターへアクセス出来ない障害時において、運用可能な業務内容等を提案書に明記すること。

④データセンターにて運用するサーバに関しては、単一障害がシステム全体の停止に及ばぬよう、適切な耐障害性機能を備えること。具体的には、以下の要件を満足すること。

⑤ディスク装置は冗長化（例：RAID5）を図ること。

⑥主要な部品（電源ユニット、ファンなど）は冗長化されていることが望ましい。

⑦無停電電源装置を装備すること。

### (4) 信頼性（回復性）

①万一の障害発生時に速やかなシステム復旧ができるよう、バックアップ・リカバリーのための適切な装置及びソフトウェア機能を備えること。

②バックアップしたメディアの保管場所については、データセンター内のみに保管もしくは遠隔地に保管等を提案書に明記すること。

③データベースのリカバリーについては、障害発生時点の直前の操作までデータ回復が可能となる構成にすることが望ましい。

（※直前の操作までリカバリー出来ない場合、どれ位の後追い入力が必要等、リカバリーに係る負担等を提案書に明記すること）

④なお、本要件を実現するために必要となるシステム運用作業については、システム運用管理マニュアルとして文書化すること。

### (5) 性能確保

①システム全体として適正な性能を発揮するよう、システムの構成設計及び資源設計を行うこと。

②本システム導入、使用に関する契約締結の際に、本市と調整の上、契約等の手段によりSLA（Service Level Agreement：サービスレベルの合意）を行うこと。SLAに含まれる内容としては、以下のような事項を想定している。以下を参考に、SLA、SLMについて提案すること。

サービス分類	サービスレベル項目	サービスレベル要求水準
データセンターシステム運用	サーバ可用性	99.8%以上
	アプリケーション可用性	99.8%以上
	基準応答時間達成率	93%以上（基準時間3秒）
	定時バックアップ率	100%
	顧客への障害通知遵守率	100%（障害発生後15分以内）
	重大障害の件数	2回／年以内
	障害復旧時間	6時間以内
ネットワーク	ネットワーク可用性	99.9%以上
	重大障害の件数	2回／年以内
	障害復旧時間遵守率	95%以上（4時間以内）
	障害復旧時間	6時間以内
セキュリティ	ウイルス情報の把握	ベンダー検知後1時間以内
	パターンファイルの更新	ベンダーリリースから6時間以内
	重大障害の件数	0回／年
	障害復旧時間	6時間以内
	障害復旧時間遵守率	95%以上（4時間以内）
ヘルプデスク	電話放棄率（電話呼損率）	3%以内
	電話応答待ち時間（平均）	20秒以内
	電話保留待ち時間（平均）	30秒以内
	回答時間（平均）	5分以内
	一次回答率	80%以上
	問題解決率	95%以上（1日以内）

※上記サービスレベル要求水準は、あくまでも参考値であり、詳しくは協議の上決定するものである。

③オンライン処理については、概ね下表の性能目標を満足すること。貴社が目標とする性能値を提案書に記載すること。

また、バッチ処理については、実際のシステム運用が支障なく行えるよう、適度な性能目標を持って資源設計を行うこと。

処理タイプ	目標性能
キー指定での1件参照	レスポンス時間 ≤ 2秒
条件指定での複数件照会	レスポンス時間 ≤ 5秒
データ登録/更新（1件）	レスポンス時間 ≤ 2秒
画面移動	レスポンス時間 ≤ 2秒

## (6) 拡張性

本システムは5年以上にわたって快適にサービス利用できるよう、適切なハードウェア容量を備えること。

また、予期せぬ処理量やデータ量の増大に備え、適度な拡張性を備えること。

## (7) 理解性・習得性・操作性

本システムは使用者にとって理解しやすく、習得しやすく、操作のしやすい設計がされていること。

具体的には、以下の要件を満足すること。

①グラフィカル・ユーザ・インタフェースを備え、Windows に準じた操作性であること。

②オンライン・マニュアル / ヘルプ等のガイダンス機能を備えることが望ましい。

③帳票について、プレビュー機能を備えること。

## 20. 開発作業要件（現行システムからシステムを変更する場合）

### (1) 開発スケジュール

開発スケジュールについては、下表の内容を参考として実行可能な業務ごとのスケジュールを提案すること。

フェーズ	納入物
要件定義完了	基本設計書 システム要件定義書 (パッケージ等要件、カスタマイズ等要件) システム外部設計書 (カスタマイズ等に関する部分) データ移行要件定義書 システム構成図 ネットワーク要件定義書 運用設計書 運用要件定義書 詳細設計以降スケジュール
詳細設計完了	セットアップ仕様書 カスタマイズ仕様書 システム連携仕様書 データ移行仕様書 単体テスト仕様書 結合テスト仕様書 総合テスト仕様書 ユーザテスト仕様書 システム運用仕様書
システム環境整備 パッケージセットアップ及び カスタマイズ完了 関連テスト完了	単体テスト結果報告書 結合テスト結果報告書 総合テスト結果報告書
データ移行完了	データ移行結果報告書

フェーズ	納入物
教育・研修	操作マニュアル 業務運用マニュアル システム運用マニュアル
ユーザテスト開始	ユーザテスト指示書
ユーザテスト終了	ユーザテスト結果報告書
教育・研修 (異動対象者)	操作マニュアル等
本番稼働開始	システム移行結果報告書
本番稼働後の フォロー期間完了	フォロー内容報告書

## (2) システム開発環境

- ①システム開発の作業場所は、請負者にて確保すること。ただし安芸高田市側において作業場所が必要な場合は、確保すべき場所の広さ、確保すべき期間、収容人数、電源の確保数等、要求事項を提案書に明記すること。
- ②システム開発用の機器及び作業用材料は、請負者にて準備すること。
- ③システム開発において貸与を希望する資料等があれば、申し出ること。
- ④システム開発作業にあたっては、情報セキュリティの管理を徹底すること。

## 2 1. 開発体制（現行システムからシステムを変更する場合）

### (1) 開発体制の提示

開発作業の着手に先立ち、請負者は開発体制と役割分担を文書化して安芸高田市に提示すること。

### (2) プロジェクトマネージャ

- ①請負者側のプロジェクトマネージャは、以下の要件のいずれかを満たすこと。
- ②経済産業省プロジェクトマネージャ資格もしくは同等の資格を保有すること。
- ③3年以上のプロジェクト管理の実務経験を持つこと。
- ④安芸高田市と同規模の自治体において、システム構築の経験を持つこと。

### (3) 開発担当者

以下の要件を満たす開発担当者を1名以上、配置すること。

- ①今回適用するパッケージ等について、同等業務を行っている他団体で導入経験を持つこと。
- ②5年以上のシステム開発の実務経験を持つこと。

## 2 2. 開発管理（現行システムからシステムを変更する場合）

### (1) 会議体

開発プロジェクトを遅滞なく進行させるために、最低限毎月1回の進捗管理会議を開催するので、請負者はこれに対応すること。

### (2) 進捗管理

進捗管理会議において、請負者は進捗報告書、詳細スケジュール表及び課題管理表等、

開発管理に必要な情報を文書にて提出し、説明すること。

### (3) 品質管理

テストフェーズにおいては、予めテスト計画を作成し安芸高田市に提示すること。また、テストケース数やバグ摘出数等についての具体的品質目標（数値目標）を掲げ、定量的な品質管理を行い、経過を安芸高田市に報告すること。なお、開発管理の具体的な方法については、別途協議の上、決定する。

## 2 3. 移行要件

### (1) システムの移行

#### ①データ移行

前述のとおり、現在の安芸高田市立図書館システムから、新システムへのデータ移行は、下記データを行う予定である。現在の安芸高田市立図書館システム保守業者（扶桑電通株式会社）から提示されたデータ及び、ドキュメントを元に新システムへ移行すること。データ移行に際して、現在の安芸高田市立図書館システム保守業者と打ち合わせ等が必要な場合には、対応すること。

移行したデータ以外に新システム本番稼働時に必要なデータがある場合は、データ入力を行うこと。

- 書誌データ
- 雑誌基本データ
- 図書データ
- 除籍データ
- 利用者データ
- 貸出データ
- 予約データ
- 発注データ
- 住所・地区コード
- 統計データ

※データはCSV型式で、移行回数は、2回を想定している。

データ変換、取り込み等、データ移行の調整に掛かる費用をデータ移行の見積金額に含めること。

なお、データ移行時の機密性、安全性を考慮し、現行システムのデータ抽出作業は、現行システム業者により実施するものとする。必要なデータ及びフォーマットについて、下記の既存業者と調整すること。

<既存業者>

扶桑電通株式会社

TEL : 082-568-6222

#### ②統計帳票、指定書式の継承について

現在使用している帳票のうち年度統計（要覧）と日本図書館協会への報告に使用しているものを最重要としている。これらに関しては統計分析の継続性や推移把握に必要であるため、現在同様の内容、レイアウトで出力できること。特に今回は年度途中の

システム更新であるため、過年度分統計も合わせてシステムで出力できるように移行すること。職員の作業負荷と数値の正確性を考慮し、職員による手作業合算の提案は認められない。

### ③その他コード変換

現行システムの各種コード体系については、データ移行時に本市と協議の上、変換作業を行うこと。

## 24. 教育・研修

(1) 本システムの利用者を対象にした以下の教育・研修を実施すること。

教育・研修の内容や方法についての詳細は、提案すること。

(操作教育が必要な場合は実施)

(ア) 各業務担当者向け教育

①研修内容 システム概要教育と操作研修等

②開催場所 安芸高田市（詳細は委託後協議）

③受講者数 最大18名程度

④開催回数 3～4回程度

⑤その他 本番稼働前に、業務全般に関する教育を行うこと。教育用クライアント及び教育用のシステム環境は請負者にて準備すること。  
本調達で導入する端末を研修へ使用しても構わない。

(イ) システム運用管理担当者向け教育

①研修内容 システム運用管理教育と操作研修等

②開催場所 安芸高田市（詳細は委託後協議）

③受講者数 2～3名程度

④開催回数 1回程度

⑤その他 教育用クライアント及び教育用のシステム環境は請負者にて準備  
本調達で導入する端末を研修へ使用しても構わない。

## 25. システム運用条件

### 1. サービス時間

(1) 基本サービス

システムの利用は原則として「8. 安芸高田市立図書館の概要 (2) 開館時間休館日等」の開館時間中とする。

(特別整理期間等の休館日はシステムの利用が可能なこと)

※上記以外の利用は、年間スケジュールなどにより、個別に対応すること。

### 2. 運用場所と運用管理担当者

(1) 運用場所

サーバの設置・運用等は、データセンターで行うこと。

(2) 運用管理担当者

本システムの日常運用は、安芸高田市立図書館に所属する業務運用担当者と安芸高田市教育委員会生涯学習課に所属するシステム運用担当者が実施する。

#### ①業務運用担当者

バッチジョブのスケジュール管理等、本システムの業務運用に関する作業を行う。

#### ②システム運用担当者

ユーザ管理等、本システムのシステム運用に関する作業を行う。この職員は通常2名で従事し、その他業務システムと本システムの運用業務とを兼務する。

### (3) 運用方式の設計

①クラウドサービスにて利用する本システムを安定稼働させるために必要な運用管理システム機能及び人間系の運用管理作業を設計すること。

②クラウドシステムを利用するにあたり、運用管理の内容について、詳細に提案すること。

③請負者は運用体制と役割分担を明確に文書化して提示すること。

人間系の作業については、業務担当者が実施する業務運用作業と、システム担当者が実施するシステム運用作業を分けて整理すること。

④運用設計にあたっては、担当する職員のスキルレベルを考慮し、実際に運用可能な内容とすること。

### 3. システム運用支援作業

請負者は、本システムの安定稼働を目的として、以下のシステム運用支援作業を実施すること。

#### (1) 問い合わせ対応

①本システムに関係する問い合わせ窓口を設け、各種の問い合わせに応じること。

②窓口は、クラウドサービス保守、ソフトウェア保守、ハードウェア保守を含め一本化すること。

#### (2) 障害切り分け

①システムに関係のある障害が発生した場合に、その原因が本システム範囲にあるか、あるいはその他のシステム（ネットワーク等インフラを含む）にあるのかの切り分け作業を行うこと。

②障害発生連絡を受けた場合、もしくは障害発生を検知した場合は、原則、即時対応すること。

③障害状況、障害調査状況について速やかに報告すること。

#### (3) アプリケーションの障害対応

アプリケーション障害発生時に、状況確認（影響範囲等）、原因究明を行い、復旧作業を行うこと。

①障害発生連絡を受けた場合、もしくは障害発生を検知した場合は、原則即時対応すること。

②障害状況、障害対応状況について速やかに報告すること。

③再発防止策の検討を行い、報告すること。

#### (4) 障害時のソフトウェア・データの復旧対応

ハードウェア等の障害により、ハードディスク装置等を交換し、OSやミドルウェア、アプリケーションの再インストールが必要となった場合は、再インストールを行うこと。同様にデータのリストアが必要となった場合は、リストアを行うこと。

(5) データの整合性確認と復旧

- ①アプリケーション障害等によりデータの不整合等が生じていないかを確認し、必要に応じてデータの復旧作業を行うこと。
- ②コードテーブルのメンテナンス等が生じたときは、これに合わせたデータ更新等を行うこと。

(6) アプリケーションの変更管理

- ①アプリケーションプログラムの修正等を行った場合には、テスト・稼動確認を行い、安芸高田市の承認を得た上で、本番システムに適用すること。
- ②関連する設計書等の改訂を行うと共に、修正履歴をドキュメントとして整備すること。

(7) クラウドサービスにおける各種監視・管理作業

- ①システムの安定稼動に必要な監視作業を行うこと。
- ②システムの安定稼動に必要な管理作業を行うこと。例としては、以下のようなものが考えられるが、詳細な管理業務については、提案を行うこと。

(ア) 構成管理

- 完成図書管理（マニュアル類を含む）
- 納入品管理（予備品を含む）
- システム構成管理
- IPアドレス管理
- 機器設定情報管理

(イ) セキュリティ管理

- 不正アクセス管理
- セキュリティ情報管理

(ウ) アカウント管理

- アカウント情報の管理
- 新入職員、異動職員、退職職員等のアカウント登録または削除処理

(エ) サーバサービス管理

- ディレクトリ管理（追加・変更・削除）
- 各起動サービスの管理
- 運用スケジュール管理（起動、サービス起動、バックアップ）
- セキュリティパッチ管理
- 各種ログ／アラーム管理

(オ) 技術支援

- 管理情報に基づく分析
- 分析に基づく提案
- システムの増強、他システム導入に関する協議等に応じること

(8) その他

本システムの安定稼動に必要な支援作業を行うこと。

## 26. システム保守条件

### 1. ソフトウェア・ハードウェア保守

#### (1) 対応窓口

①対応窓口は、クラウドサービス、ソフトウェア、ハードウェアも同一であること。

②窓口受付は、原則24時間365日受付（電話もしくは電子メール等）。

問合せ受付時間帯は営業日の9：00から17：30で、時間外の受付は翌営業日の午前中には対応のこと。障害等、緊急の場合はこの範囲外においても対応可能なこと。

#### (2) アプリケーションの更新

①アプリケーションの更新・バージョンアップを行う場合は、データセンター若しくは必要な現地にて受託業者がインストール作業・動作確認を行うこと。

また、変更点について操作マニュアル、運用マニュアル等への反映を適宜行うこと。

#### (3) OS及びミドルウェア類の保守

①OSやミドルウェア類の不具合や脆弱性が発覚した場合には、稼動への影響がないことを十分検証した上で、パッチ適用やバージョンアップ等の必要な作業を実施すること。また、本番稼働後5年以内でサーバOS及びクライアントOSのバージョンアップが必要な場合、安芸高田市と協議を行うこと。

※現在発表されている、Windows 11を除く。

#### (4) ハードウェアの保守

①障害復旧は原則として即時対応とし、少なくとも翌日には業務運用が可能こと。

②ハードウェアについては、それに付帯するソフトウェアを含めて必要な保守契約を結ぶこと。

③ハードウェアの製造・販売社との契約手続き作業は請負者が一括して行うこと。

④障害発生時の対応に備えて、ハードウェア保守用部品を迅速に供給できるよう、態勢を整備しておくこと。

#### (5) 無償保証期間

①納入したソフトウェア、ハードウェアの無償保証期間は、システムの検収後、1年間とすること。

②無償保障期間中の保守も、前記「(1) 対応窓口」の障害対応が満たされること。

### 2. クラウドサービス保守

#### (1) 対応窓口

①対応窓口は、クラウドサービス、ソフトウェア、ハードウェアも同一であること。

②窓口受付は、原則24時間365日受付（電話もしくは電子メール等）。

問合せ受付時間帯は営業日の9：00から17：30で、時間外の受付は翌営業日の午前中には対応のこと。明らかにクラウドサービス障害と判断される場合等、緊急の場合はこの範囲外においても対応可能なこと。

#### (2) クラウドサービス障害対応

①クラウドサービス障害の復旧は原則として即時対応とし、少なくとも翌日には業務システムが再稼働できること。

### (3) アクセス回線の障害対応

- ①データセンターのインターネットアクセス回線障害の復旧は原則として即時対応とすること。
- ②回線障害が発生した際には、データセンター側アクセス回線、もしくは安芸高田市側アクセス回線のいずれかに障害が発生したか問題判別を行い、迅速に対応すること。

## 3. 保守その他事項

### (1) 保守責任

請負者は納入する全ての物件、実施する全ての作業について、機器等も含めて一切の責任を負うこと。

### (2) 技術サポート

クラウドサービス、ソフトウェア、ハードウェア等、本システムに関連する質問等に対して速やかに対応すること。このとき、質問等の連絡手段として、電話、電子メールが利用可能なこと。

### (3) 保守作業報告

- ①本システム（クラウドサービス、ソフトウェア、ハードウェア）に対する保守作業を行った際、保守作業実績報告書を作成し、安芸高田市に報告すること。
- ②保守作業実績報告書の内容及び安芸高田市への報告方法の詳細については、別途協議の上、決定することとする。

## 2.7. 納入物と検査方法

### (1) 納入物（ハードウェア、ソフトウェア類）

#### ①ハードウェア

- 別紙③「ハードウェア仕様書」に基づく機器類 一式

#### ②ソフトウェア

- クラウドサービスにて利用可能なソフトウェア 一式
- カスタマイズしたモジュール 一式
- アドオン開発したモジュール 一式

#### ③ネットワーク関連

- 別紙②「図書館システム概要図」に基づく機器類 一式
- ※必要な場合

### (2) 納入物（ドキュメント類）

#### ①操作（オペレーション）マニュアル 20部

#### ②業務運用マニュアル 10部

#### ③システム運用マニュアル 2部

#### ④システム設計書 1部

- 基本設計書
- 運用設計書
- パッケージ等：セットアップ仕様書
- パッケージ等：カスタマイズ仕様書

- アドオン：詳細設計書
- 単体テスト：仕様書及び結果報告書
- 結合テスト：仕様書及び結果報告書
- 総合テスト：仕様書及び結果報告書
- ユーザテスト：仕様書及び結果報告書
- データ移行結果報告書
- システム移行結果報告書
- 本番稼働後フォロー内容報告書
- システム全体構成図
- ハードウェア構成図、ソフトウェア構成図
- ソフトウェア設定説明書
- ネットワーク構成図、工事完成図書

※上記①～④については、電子ファイルも納入すること。

### (3) 検査方法

共同レビューにより検査を行う。

検査の結果、不適合の場合は、指摘事項を修正の上、速やかに再納入すること。

### (4) その他

納入物に用いる言語は、日本語とすること。

納入する電子ファイルの形式は、次に示す形式とすること。

マイクロソフト社 Office s 製品 (.docx、.xlsx 等)

アドビ社 PDF 形式

## 28. 保証要件

- (1) 納入物の瑕疵担保責任期間は、令和8年7月末の検収後1年間とする。
- (2) システム障害が発生した場合は、関係者協力のもと、速やかなシステム復旧に努めること。

## 29. 機密保持

- (1) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- (2) 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。業務が終了後においても、同様とする。
- (3) 受託者は、業務を行うために個人情報を取得するときは、当該業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により取得しなければならない。
- (4) 受託者は、業務に関して知り得た個人情報を利用目的以外の目的に利用し、または第三者に提供してはならない。
- (5) 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- (6) この仕様書に定めるもののほか必要な事項が生じた場合は、その都度協議するものとする。