

【別紙 1】

図書館システムリプレイス等業務委託
仕様書

令和 6 年 4 月

豊島区 文化商工部 図書館課

目 次

1. 本業務を実施する背景と目的	1
1.1 背景	1
1.2 目的	1
1.3 重要課題	1
2. 本業務の委託内容	3
2.1 委託期間	3
2.2 調達範囲	3
2.3 現在のシステム構成イメージ	4
2.4 新図書館システム構成	6
3. 構築スケジュール	6
4. システム構築要件	7
5. 機能要件	11
5.1 機能要件	11
5.2 帳票要件	11
5.3 他システム連携要件	12
6. 非機能要件	13
6.1 前提条件	13
6.2 信頼性要件	17
6.3 性能要件	18
6.4 使用性・効率性要件	18
6.5 セキュリティ要件	18
6.6 ハードウェア要件	19
6.7 ソフトウェア要件	21
7. 委託業務要件	22
7.1 プロジェクト管理要件	22
7.2 設計・開発要件	23
7.3 導入要件（設定・設置・NW接続）	23
7.4 テスト要件	23
7.5 移行要件	24
7.6 研修要件	26
7.7 保守要件	26
7.8 業務引き継ぎに関する要件	28
8. 履行場所	29
9. 本業務における成果物	29
10. 留意事項	30

1. 本業務を実施する背景と目的

1-1.背景

本区の現行図書館システム等再構築及びシステム用機器の保守運用業務請負は、令和6年12月をもって5年の契約期間を満了する。OS/SW サポート終了、現行システム用機器の劣化、サービス環境の変化により、必要不可欠な機器更新にともない、システムを見直し、より多くの人に利用される図書館サービスを提供できるシステムを目指して、図書館システムを再構築する。

このシステム再構築の時期に合わせ、本区と同規模程度の公共図書館で実施されている新たな機器を導入して利用者ニーズに基づいたDX（デジタルトランスフォーメーション）化を図る。

数年以内に予定されている、区内の上池袋・千早図書館の改修にあわせて、新たな機器・サービス導入と再構築の円滑な運用につなげる。

本業務は、令和6年4月から構築を開始し、令和7年1月の運用開始を目指す。

1-2.目的

- ①セキュリティの維持
- ②利用者サービスの維持・向上
- ③図書館業務および利用者サービスのDX化

1-3.重要課題

- ①セキュリティリスクの回避
- ②ICタグ連携システム・サービスの維持
- ③CTI（自動音声応答）サービスの維持
- ④電子図書館システムとの連携
- ⑤点字図書館事業・読書バリアフリーサービスの推進
- ⑥マイナンバーカード連携
- ⑦予約本受取コーナー、自動返却システムとの連携

①セキュリティリスクの回避

現在リース中の端末に搭載されているWindows10のサポート終了（令和7年10月14日）への対応。

図書館等公衆送信サービス開始に備え、資料の送受信、利用者データの保持に耐えうるシステムを構築する。

情報セキュリティの観点から、クライアント端末は必要最低限の機能のみを有し、サーバ側でアプリケーションソフトやファイルを管理する等の対策が必要であり、外部監査受審に向けた情報セキュリティ体制を整備するため、適切なアクセス権限の設定機能やアクセスログの管理機能も重要である。なお、サーバの運用については、情報セキュリティ及び対災害性の観点から、データセンターの活用を前提としている。

②ICタグ連携システム・サービスの維持

現在使用中のICタグ（My-d）の製造中止に伴う、新しいタグ（SLIX）との混在への対応。

③CTI（自動音声応答）サービスの維持

現在図書館サービスの利用状況照会や予約本確保期限・返却期限リマインド、督促等に使用中のCTI回線サービスが終了（令和6年中）への対応。

④電子図書館システムとの連携

電子図書館システムと図書館システムとの連携を踏まえ、拡張性を講じる。

⑤読書バリアフリーサービスの推進

障害者差別解消法の施行を受けた、障害者や外国人などの利用者に対するサービスの向上。

図書館ホームページの音声読み上げや多言語対応（英語・中国語＜簡体字・繁体字＞・ハンゲル語は必須とする。）等アクセシビリティ機能の搭載。

⑥マイナンバーカード連携

平成29年度開始のマイナンバーカードを活用した図書館利用サービスの継続。

⑦予約本受取コーナー、自動返却システムとの連携

利用者のプライバシー保護と省力化がかなう、将来的な予約本受取コーナーとの連携を踏まえ、拡張性を講じる。

利用者データ更新が翌開館日以降になってしまう図書館閉館中の返却も即時データが反映される将来的な自動返却システムの構築と図書館システムとの連携を踏まえ、拡張性を講じる。

本業務の受託者においては、以上の点に十分留意し、図書館システムを構築するものとする。

2. 本業務の委託内容

2.1 構築委託期間

委託期間は契約締結日から令和7年3月31日までだが、構築した新図書館システムについては、令和7年1月からの本稼働と、システム稼働から最低5年間は安定稼働状態を維持することを求める。そのため、受託者は、システム稼働から5年間は、本仕様書「7.7 保守要件」に規定した業務遂行を担保すること。

なお、保守業務およびリース業務については、別途契約を締結するが、システム稼働から令和7年3月31日までに発生する設定変更及び機能追加等は、本システム開発業務の範囲内とする。

2.2 調達範囲

調達範囲は、「新図書館システム」及び「新図書館システム構築・運用のための役務」とする。本区立図書館の規模・事業内容にふさわしい新図書館システムを構築すること。

なお、サーバ及び周辺機器を含むハードウェアについては、リースを前提として、本区が別途調達を実施する。リプレースの段階でリース期間が満了していないものに関しては現存物品で対応すること。

「新図書館システム」は、主に以下から構成され、業務パッケージシステムを調達範囲とし、その他に必要となるソフトウェアについては、ハードウェアに合わせて、本区が別途調達を実施する。

- ①業務システム
- ②館内 OPAC (タッチパネル/キーボード対応)
- ③Web OPAC
- ④IC タグシステム (自動貸出機/ゲート等)
- ⑤CTI システム (自動音声応答・発信)
- ⑥図書館 WEB サイト (パソコン版/スマートフォン版/携帯電話版)

「新図書館システムの構築・運用のための役務」は、以下から構成され、システムの構築・運用に係る一連の必要な作業全てを調達範囲とする。

- ①設計・開発・カスタマイズ
- ②導入 (設定・設置・NW 接続)
- ③テスト
- ④データ移行
- ⑤研修・マニュアル
- ⑥運用・保守

2.3 現在のシステム構成イメージ

現在の図書館システムの構成イメージを図1「現行システム構成図」に示す。

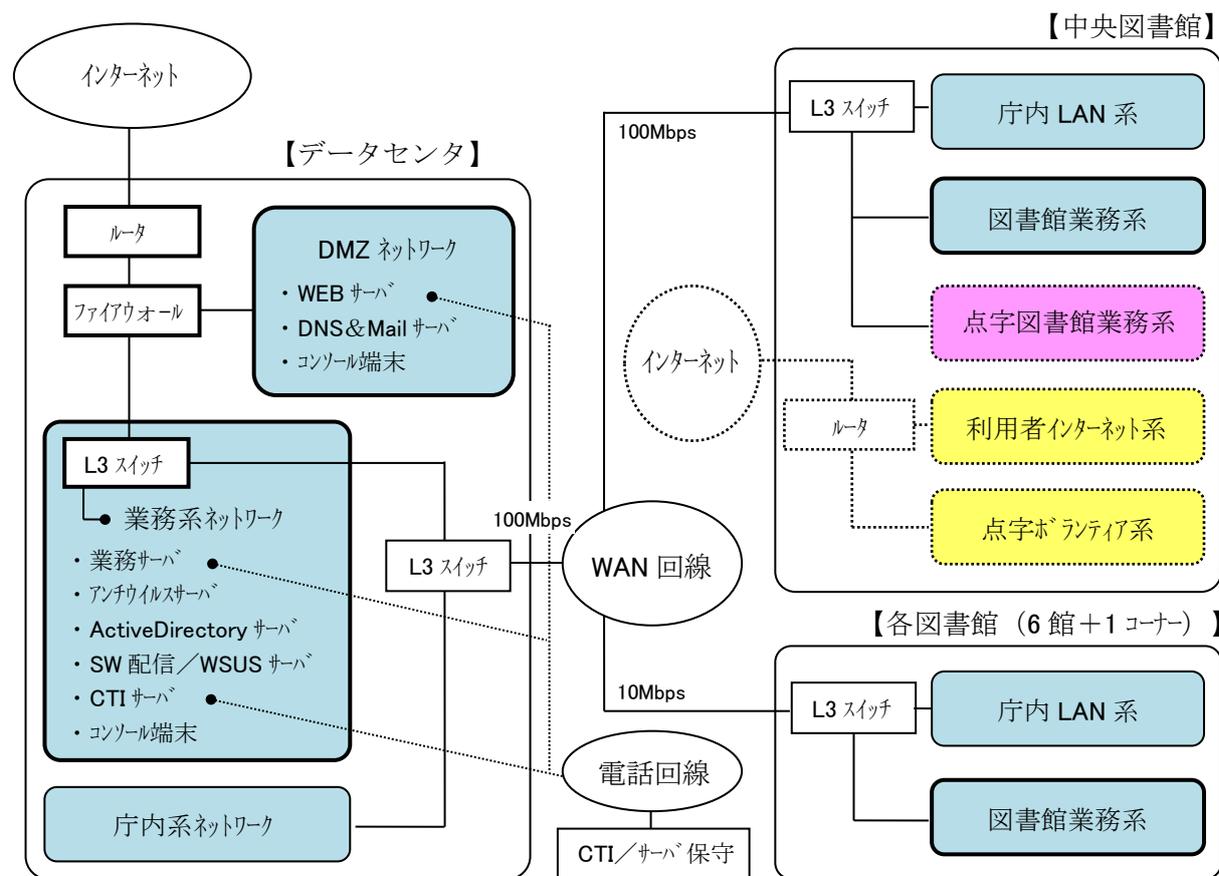
現行の図書館システムは、株式会社サン・データセンター製 CLIS/C/S 版 Ver.3.1 を使用しており、区内7図書館、1図書貸出コーナー、庁舎1で業務を行っている。現行サーバはデータセンターに設置している。現行ネットワークは、図書館内、各図書館～本庁舎間、本庁舎～区指定の新データセンター間のネットワーク及びWEB 公開用インターネットアクセス回線を本区が別途構築、運用している。

「庁内 LAN 系」の端末は、職員ポータル機能を有し、職員ポータルから図書館システム用 VDI (情報管理課で構築している Microsoft 製 VDI) を起動させ、図書館サーバにアクセスする事を可能にする。

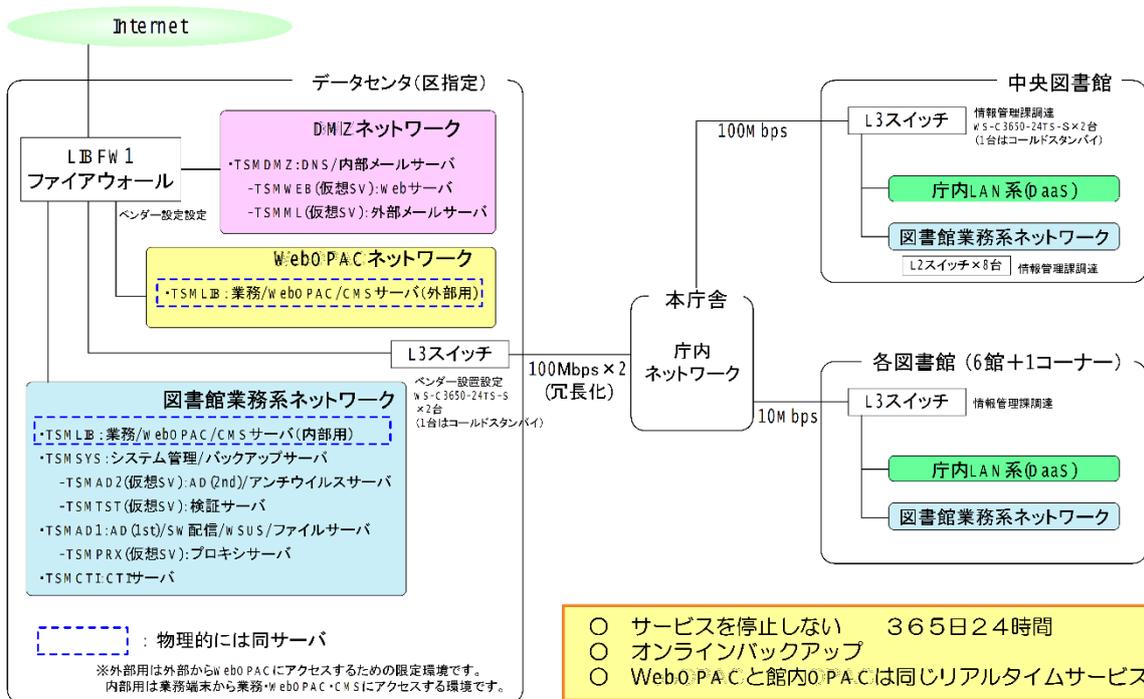
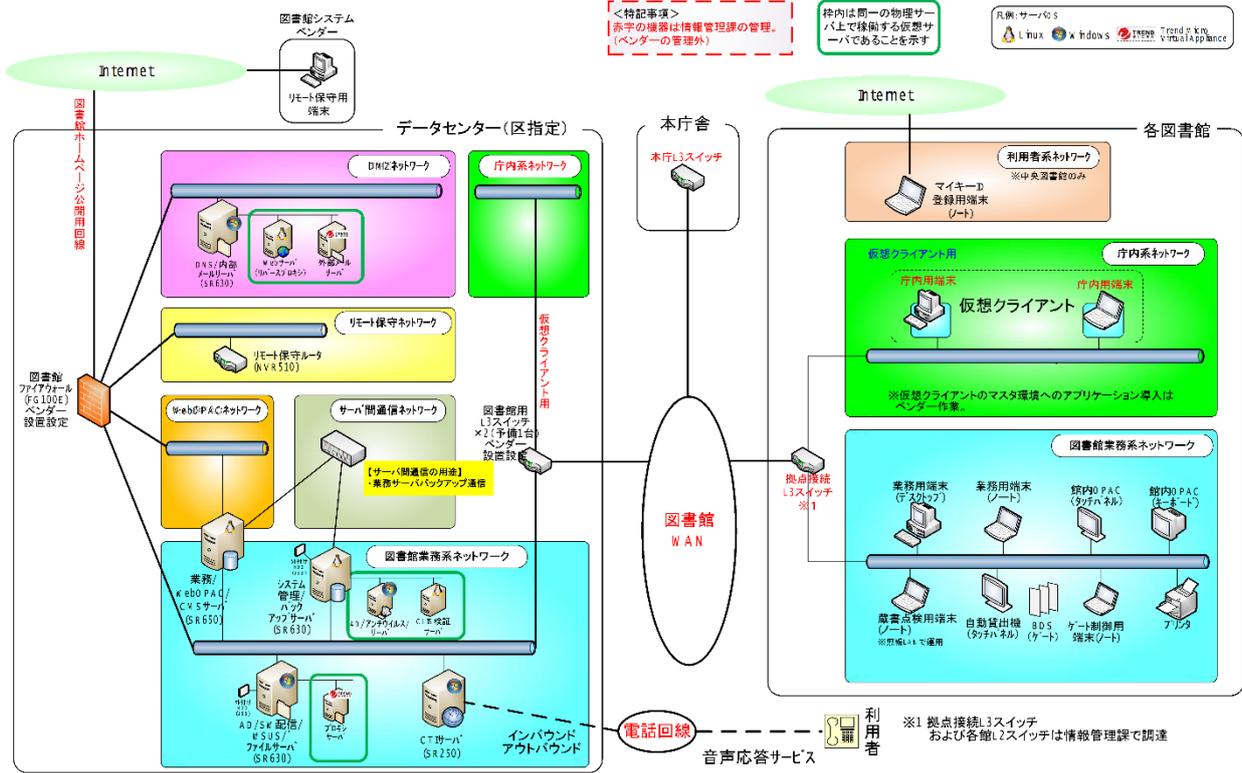
「図書館業務系」の端末は、各業務端末(「庁内 LAN 系」の端末を除く)、周辺機器、館内 OPAC、庁舎内 OPAC、自動貸出機等のことで、図書館システムを利用することができる。すべて Windows11 に対応した構築を行う。

「点字図書館業務系」、「利用者インターネット系」のシステムは、別途構築しており、本業務に含まれない。

図1 現行システム構成図



※地域図書館のうち指定管理館（駒込、上池袋、池袋、目白）については、庁内 LAN 端末はなし



2.4 新図書館システム構成

本仕様書に記載された各種要件に基づき、本区にとって最適なシステム構成とすること。

図書館内、各図書館～本庁舎間、本庁舎～区指定の新データセンター間のネットワークは、本区が別途構築を行うものとし、また図書館内には無線 LAN を導入しているが、図書館業務系端末については蔵書点検時のみの使用とし、原則は有線 LAN に接続して使用する。

公開 WEB 用インターネット回線は、本区が別途調達するものとし、図書館専用端末及びサーバからのインターネットアクセス回線も兼用する。現在、データセンターからインターネットに接続しているが、構成をそのまま踏襲することを想定している。

サーバ類は、区指定のデータセンター内に設置することを想定しているが、受託者が指定するデータセンター内に設置する、いわゆるクラウドによる運用も認める。

区指定のデータセンターにサーバ類を設置する場合は、本区が設置スペースを別途調達する。

受託者が指定するデータセンターにサーバ類を設置する場合は、セキュリティの観点から、受託者が ISO/IEC27001 や ISMS 認証の取得等、本区のセキュリティポリシーと同等以上の情報セキュリティマネジメントを実施していることを前提として、データセンターは以下に記載された要求事項を満たすものとする。

- ① 提供するサービスの要求水準を一定以上に保つための SLA（サービス水準合意書）の締結及び責任範囲の明確化を実施していること。
- ② 本区との通信を専用線化・暗号化するなど、機密性に対する技術的セキュリティが高いこと。
- ③ 耐震性の高いビル、ガス消火システム、停電時へ対応できる UPS（安定化電源）等の設備を備えていること。
- ④ 入退室管理、カード式セキュリティドア、カメラ監視等の人的セキュリティを確保していること。
- ⑤ 災害時に当該施設の運用が困難になった場合でも別の場所にデータをバックアップ（ディザスタリカバリ）すること。
- ⑥ 将来的な図書館等公衆送信サービスの運用が開始されるため、利用者に対しての、資料の送受信に耐えうるシステムを構築すること。

3. 構築スケジュール

新図書館システムの構築は受託者が決定後に開始（令和6年4月を目途）し、令和7年1月16日（予定）までに新図書館システムを稼働させること。

データ移行及びシステム切替え等に伴う図書館の休館は、最大3週間とし、短期間の休館で新システムが稼働できるように対応すること。

また、図書館職員が新業務システムに習熟した上で運用開始できるように、十分な研修期間を設定すること。

4. システム構築要件

(1) システム構築方針

本区と同等、またはそれ以上の規模の自治体へ導入実績のあるパッケージシステムを採用すること。パッケージシステムは、業務効率及び利用者サービスを維持・向上するため、必要に応じてカスタマイズを行うこととする。

(2) システム構築要件

新システムは、次の要件を備えていることを要する。

- ①システム形態は、Web 方式またはクライアント・サーバ方式とする。ただし、クライアント・サーバ方式の場合、仮想端末環境（OS：Windows10 または 11）での動作保証ができることを条件とする。
- ②文字コードは UTF-8 を使用していること。
- ③検索サーバは全文検索エンジンを搭載していること。
- ④サーバの OS は最新の WindowsServer または Linux を採用し、かつシステムの安定稼働を担保すること。
- ⑤中央図書館に設置してある特定端末からリモートで、ネットワーク内にある図書館専用端末へアクセスできるようにすること。
- ⑥各館の図書館専用端末からアクセスできるようにファイルサーバを構築すること。共有フォルダは、全館共通及び各館用のフォルダを用意すること。また、保存されたデータのバックアップが定期的に行えるような仕組みを準備すること。

(3) IC タグシステム構築要件

本区立図書館では平成 19 年度から順次、資料へ IC タグ（my-d）の貼付を行い、自動貸出機等を導入している。現在、区内全館で導入が完了している。

ただ、現行の IC タグ（my-d）が製造中止となり、在庫が無くなり次第、新しいタグ（SLIX）に切り替える必要がある。

新システム構築にあたり、現行の IC タグ（my-d）と新しいタグ（SLIX）の両方を読み取り可能なシステムに変更すること。

参考までに現在使用している IC タグ対応機器を表 1「IC 機器導入台数」に示す。

ICタグ対応機器名	型式	館名						
		中央	駒込	巣鴨	上池袋	池袋	目白	千早
自動貸出機	—	5台	1台	1台	2台	2台	2台	1台
BDSゲート（2通路型）	U-SG204	2台					1台	
BDSゲート（1通路型）	U-SG104		1台	1台	1台	1台		2台
据置式リーダーライタ（通常タイプ）	U-MR102-A	22台		2台	4台	3台	4台	
	U-MR102-U		4台					4台
据置式リーダーライタ（金属対応タイプ）	U-MR102-AM			4台	2台	3台	2台	
	U-MR102-UM		3台					3台
ポータブル式リーダーライタ	U-PS300	10台	0台	0台	0台	0台	0台	0台

-
-
- ①…自動貸出機によりタッチパネル操作で、資料の貸出を行う。
 - ②…ゲートにより不正持出し資料（貸出未処理、禁帯出資料）を検知し、注意喚起する。
 - ③…15点の資料を同時に貸出・返却処理する（ゲート通過許可／不許可の切替えも行う）。
 - ④…蔵書点検において複数冊の資料を配架状態で同時に読込み処理する。

IC タグ対応機器について

受託者が開発したシステムと問題なくデータ連携を行えるようにすること。

また、以下の要件を満たすこと。

- ①現在使用している IC タグ（my-d）と新しいタグ（SLIX）の両方が利用可能なこと。
- ②簡単な画面操作により、利用者自身で貸出処理ができること。
- ③現在と比較して読込み/書込み時の速度や精度が低下しないこと。
- ④視聴覚資料（CD/DVD）等を含む複数（15点以上）の IC タグ貼付資料を一括貸出できること。
- ⑤図書館の静音性を十分考慮すること。
- ⑥導入後は各種周辺システム・関連ソフトウェアと一括して保守できること。

自動貸出機

- ・利用者のタッチパネル操作で、複数重ねた IC タグ貼付資料（書籍・視聴覚資料）のデータの読み取り/書き込み（ゲート通過許可／不許可の切り替え）処理による貸出を行う。
- ・利用者情報はバーコードリーダーとカードリーダーの双方と連携し、データを読み取れること。
- ・受託者が開発した図書館システムとの連携を基本とするが、これによりがたい場合は、本区のタグを貼り替えることなく稼働し、図書館システムにデータを反映できるものであれば、ほかのシステムとの連携も可能とする。その際、連携先の開発事業者と調整・協議の上、整合を取りながら作業を進めること。

BDS ゲート

- ・資料の不正持出し資料（貸出未処理、禁帯出資料）を検知し、注意喚起する。
- ・現在使用しているゲートはリース期間が残存しているため、継続して使用する前提でシステム構築を行うこと。ただし、図書館システムとの連携に際し、入れ替えを行なったほうが有利な場合は、新たなゲートの導入を提案することも可能とする。

据置式リーダライタ

- ・複数重ねた IC タグ貼付資料（書籍・視聴覚資料）のデータの読み取り/書き込み（ゲート通過許可／不許可の切り替え）処理による貸出/返却を行う。
- ・貼付した IC タグに資料情報（書籍・視聴覚資料）の書き込み（エンコード）に図書館システムとデータ連携を行う。

ポータブル式リーダライタ

- ・蔵書点検作業において複数冊の資料を配架状態で、資料情報を一括で読込み、図書館システムとデータ連携を行う。

現在、主に使用している IC タグを表 2 と表 3 に示す。今後導入予定の IC タグは表 4 に示す。

表 2 IC タグ型式

品名	型式	備考
①図書用 IC タグ (透明)	U-TAG-L101	54 mm×85mm、巻線モジュール構造
②雑誌用 IC タグ (透明)	U-TAG-L301	25 mm×125mm、巻線モジュール構造
③CD・DVD 用 IC タグ (透明)	U-TAG-C100	CD・DVD サイズ、巻線モジュール構造
④図書用 IC タグ (白)	U-TAG-L2000m	カードサイズ、エッチング構造

品名	型式	備考
①図書用 IC タグ (透明)	U-TAG 4 9 8 1 TC	カードサイズ 49 mm×81 mm エッチング構造
②雑誌用 IC タグ (透明)	U-TAG 4 9 8 1 TC	カードサイズ 49 mm×81 mm エッチング構造
③CD・DVD 用 IC タグ (透明)	U-TAG-C100 (SLIX)	CD・DVD サイズ、巻線モジュール構造
④図書用 IC タグ (白)	U-TAG 4 9 8 1 SX	カードサイズ 49 mm×81 mm エッチング構造

表 3 現在の IC チップ仕様

チップ種類	Infineon 社製 my-d
標準規格	ISO15693 準拠
通信周波数	13.56MHz
メモリ容量	128バイト (ユーザエリア112バイト) 以上

表 4 今後の IC チップ仕様

チップ種類	I-CODE SLI-X
標準規格	ISO 15693/18000-3 準拠
通信周波数	13.56MHz
メモリ容量	128バイト (ユーザエリア112バイト) 以上

(4) CTI システム構築要件

本区立図書館では、自動音声応答・発信システム (CTI) を導入し、業務効率化を図っている。CTIにより、インバウンドサービス (自動応答による貸出照会・予約照会等) 並びにアウトバウンドサービス (自動発信による督促・取置期限通知) を構築すること。

CTI サーバは、データセンター内に設置しており、引き続きデータセンターでの構築を予定しているが、設置場所が変更となる場合は、区と協議の上、決定すること。

現在、応答・発信を合わせて8回線だがINS1500回線変更後は回線数が増加する。割り振りについては区と相談すること。

構築にあたっては、以下の要件を十分に考慮すること。

①CTIによる貸出期限及び取置期限の延長処理等は、即時に図書館業務システムに反映されること。

②現在使用している電話番号を引き続き使用すること。

③令和6年1月にISDN回線が終了となる。CTIサービスが今後も滞りなく運用できるようにINS1500回線に変更すること。

変更後の回線使用料は従来どおり区で負担する。

なお上記の業務効率化が実施できるのであればCTIに代わるシステムの提案も可とする。

(5) 図書館 WEB サイト構築要件

本区立図書館のホームページは、図書館独自のドメインによりサイトを構築している。

また、PC版のサイトに加え、携帯電話版のホームページを公開している。

本業務では、現行WEBサイト(PC版、携帯電話版)の再構築のほか、スマートフォンやタブレット端末に対応するサイトも合わせて整備すること。なお、現在使用しているドメインは、引き続き使用する。

構築にあたっては、以下の要件を満たすこととする。

①WEBサイトは、最低限現状のホームページの内容を含み、新システムの本番稼働までに作成すること。

②豊島区のウェブアクセシビリティガイドラインに沿って、利便性の高いサイトを構築すること。特に、スクリーンリーダーでの読み上げ機能や多言語機能の実装を必須とすること。

③CMS等のツールを使用することにより、HTMLの専門知識を持たない職員でも簡単な操作で情報更新やコンテンツの公開・未公開等の設定ができること。

④コンテンツにアクセスカウンタを設置し、情報収集ができること。

⑤WEBサイトの更新作業について、操作手順を記載したマニュアルを作成すること。

⑥SSL通信を5年間使用するために必要な契約は受託者が行い、設定にかかる費用も負担すること。

⑦各図書館の案内地図にGoogleMAPを導入すること。

⑧アクセス数の統計が取れるようにすること。

⑨認証付きサイトについて、点字、読み聞かせ等、複数のグループが使用できるよう窓口を分けて構築すること。

⑩OPAC(web・館内とも)の書誌データの費用は負担すること。

⑪その他、詳細な要件については別途職員と協議のうえ、決定すること。

(6) メール要件

下記のメールを自動送信できるようにすること。

①長期未返却督促メール(返却期限60日過ぎ)

②短期未返却督促メール(返却期限11日過ぎ)

③予約資料確保メール(予約資料確保当日の午後4時30分。以降は翌日)

④返却期限お知らせメール(希望登録者のみ)

5. 機能要件

新図書館システムにて対象とする主な業務を表5「新システム対象業務」に示す。

詳細な機能要件は、「5.1 業務機能要件」「5.2 帳票機能要件」「5.3 他システム連携要件」に示す。

表5 新システム対象業務

区分		機能
業務システム	業務機能	窓口業務、収書、書誌管理、蔵書管理、特別整理、オフライン処理、帳票、統計など
	メール機能	督促メール、確保メール
OPAC	館内 OPAC	資料検索、予約、貸出・予約照会、貸出・予約延長など
	WEB OPAC	資料検索、予約、貸出・予約照会、貸出・予約延長など
IC タグシステム	自動貸出機	貸出
	ゲート	不正持出検知
CTI システム	アウトバウンド	督促連絡、取置期限連絡
	インバウンド	貸出・予約照会、貸出・予約延長など
図書館 WEB サイト	パソコン版	図書館案内、WEB OPAC、子どもページ、YA ページ、点字図書館など
	スマートフォン・ タブレット端末版	図書館案内、WEB OPAC など
	携帯電話版	図書館案内、WEB OPAC など

なお、別紙3「システム要件定義書」及び別紙4「システム帳票要件対応表」は、「重要性」により「A」／「B」の2段階に分類しており、重要性「A」の機能は必ず実現すること。「重要性」の定義は、次のとおりである。

- ・ 重要性「A」… 実現が必須である
- ・ 重要性「B」… 実現が必須ではないが、実現が望ましい

5.1 機能要件

新図書館システムが備えるべき機能要件は、別紙3「システム要件定義書」に示すため、当該内容を実現すること。実現にあたっては、パッケージシステムの機能を最大限に活用し、原則としてコード設定等に対応すること。

また、本区が要求する機能以外にも、新システムの運用上必要な機能がある場合は、合わせて実現すること。

5.2 帳票要件

新図書館システムが備えるべき帳票要件は、別紙4「システム帳票要件対応表」に示すため、当該内容を実現すること。

なお、本業務にて帳票の仕様を確定するにあたっては、本区と十分に協議を行い、帳票様式及び出力項目等の詳細について決定すること。

5.3 他システム連携要件

本業務にて構築する新図書館システムと連携するシステムを表6「連携先システム」に示す。

庁内 LAN 端末においては、職員ポータルシステムから業務システムを起動することを想定しており、ログイン時に情報管理課で構築している職員認証基盤システムと連携は必須の条件である。

(なお、庁内 LAN 端末を利用せず、追加の専用端末を別途用意する場合は、表6との連携は不要とする)

表6 連携先システム

連携先システム	連携情報	構築システム	条件
職員ポータルシステム	業務システムの起動に必要な諸情報	マイクロソフト社 Microsoft Office SharePoint Server(MOSS)による構築	必須
職員認証基盤システム	認証・認可情報	マイクロソフト社 Active Directory(AD)による構築	必須

6. 非機能要件

本業務にて構築する新図書館システムは、「6.1 前提条件」を踏まえて、「6.2 信頼性要件」、「6.3 性能要件」、「6.4 使用性・効率性要件」、「6.5 セキュリティ要件」、「6.6 ハードウェア要件」、「6.7 ソフトウェア要件」を満たすこと。

6.1 前提条件

(1) システム環境

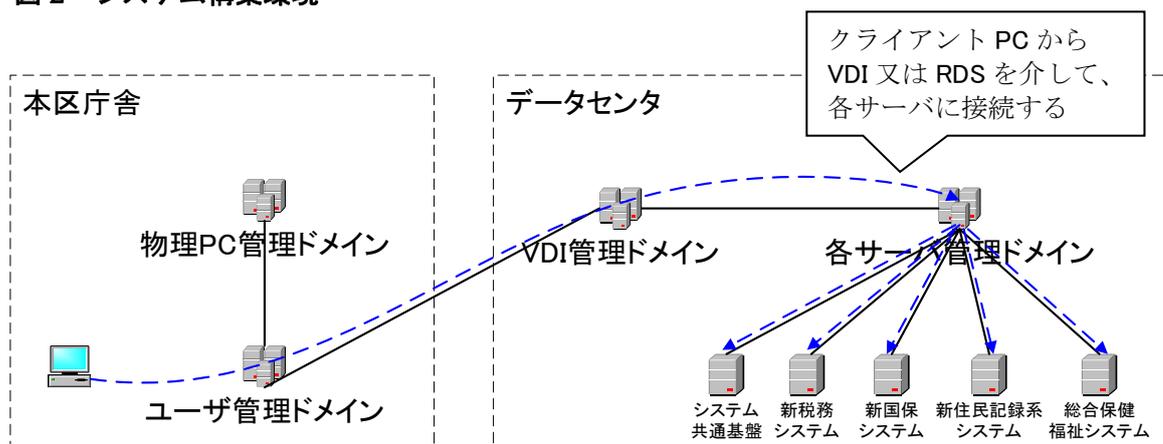
本区の各業務システムのシステム環境イメージを図2「システム構築環境」に示す。

本区では、業務システム毎に仮想環境（VDI又はRDS）を構築し、その仮想環境上の仮想クライアントを経由して、業務システムサーバ上の各システムを利用している。

新図書館システムにおいて、区の用意するデータセンターを利用したクライアント・サーバ型のシステムを導入する場合、庁内 LAN 端末を物理端末として、仮想クライアントを経由し、図書館業務サーバへ接続すること。図書館専用端末、OPAC、自動貸出機等は、仮想環境を必須の条件としない。

なお、仮想環境は、本区が構築を行う事を想定しており、その場合、受託者は、構築に必要となる仮想クライアントの雛形作成、仮想環境構築後の起動確認等を実施すること。

図2 システム構築環境



(2) システム利用数

現在の図書館システムの全接続数（図書館専用端末、館内 OPAC、自動貸出機等）は、170 台程度であり、新システムにおいては、庁内 LAN 端末と合わせて 200 台程度の接続数を想定している。今後、接続数が増加する可能性もあるため、拡張性を担保すること。

現在、図書館システムを使用している庁内 LAN 端末は、15 台程度であり、図書館システムを庁内 LAN 端末上で稼働させることが必須となる。

現在使用している業務用端末の利用職員数（概算）及び利用端末数を表 7「システム利用数」に示す。業務用端末は、職員が主に使用する端末とし、利用者用端末（館内 OPAC、自動貸出機）を含まない。

表 7 システム利用数

館名	利用職員数	利用端末数
中央	70	70
駒込	20	12
巣鴨	20	11
上池袋	20	11
池袋	20	11
目白	20	9
千早	20	12
雑司が谷	5	2

※雑司が谷は、図書貸出コーナー

(3) ハードウェア・ソフトウェア環境

① 庁内 LAN 端末

現在使用している庁内 LAN 端末のスペックを表 8・表 9 に示す。

本区が利用する庁内 LAN 端末（物理端末）において、仮想クライアント PC を利用する場合は Windows10 Enterprise 2019 LTSC 64bit、仮想 RDS 管理サーバの OS は WindowsServer2019 を利用すること。また、仮想クライアントは Windows10 がメモリ 3GB・ハードディスク 40GB、CPU1 で構築する予定である。

なお、レシートプリンタ等の周辺機器を利用する必要がある端末は、区と協議の上、図書館専用端末として導入できるものとする。

表 8 庁内 LAN 端末（物理）のハードウェアスペック

メーカー名	品名	CPU	メモリ	ハードディスク
富士通	LIFEBOOK A5511/G	Core i5-1135G7 2.40GHz	8 GB	256GB

表 9 庁内 LAN 端末（物理）のソフトウェアスペック

OS	ブラウザ	オフィスソフト	ウイルスソフト
Microsoft Windows 10 Enterprise 64bit	Microsoft Edge	Microsoft Office2016	Systemcenter Endpoint Protection

※ただし、令和 6 年 11 月までに Windows11 Enterprise（64bit）に移行する予定

② 館内 OPAC 及び自動貸出機

現在使用している館内 OPAC・自動貸出機の設置場所と台数を表 10 に示す。

表 10 館内 OPAC・自動貸出機の設置場所と台数

館名	館内 OPAC	自動貸出機
中央	12	5
駒込	3	1
巣鴨	3	1
上池袋	3	2
池袋	3	2
目白	3	2
千早	3	1
雑司が谷	1	0
区庁舎	1	0

③プリンタ

現在使用している各プリンタの設置場所と台数を表 11 に示す。館内 OPAC 及び自動貸出機に設置されたレシートプリンタ、庁内 LAN 端末で使用しているプリンタは含まない。

表 11 プリンタの設置場所と台数

館名	レシート プリンタ	レーザー プリンタ	インクジェット プリンタ
中央	16	3	1
駒込	4	1	1
巣鴨	4	1	1
上池袋	4	1	1
池袋	4	1	1
目白	4	1	1
千早	4	1	1
雑司が谷	1	0	0

(4) ネットワーク環境

新システム稼働時に想定しているネットワークのスペックを表 12 に示す。庁内 LAN 端末の受信速度は 100Mbps である。通信プロトコルは TCP/IP を用いる。

既設部分や本区で調達する部分を考慮し、最適な環境を構築すること。図書館内のネットワークは、本区が別途構築するものとし、必要に応じて無線 LAN の導入を予定している。

表 12 ネットワークのスペック

拠点間	回線	速度
庁舎－中央図書館	専用光回線	100Mbps
庁舎－地域図書館	専用光回線	10Mbps(7 箇所)
庁舎(図書館業務)－データセンター間	専用光回線	100Mbps
庁舎(庁内 LAN)－データセンター間	専用光回線	100Mbps × 2 回線(冗長化)

(5) 事務処理件数

現在の図書館業務における主な事務の年間処理件数(概算)を表 13 に、CTI によるアウトバウンド及びインバウンドの年間処理件数(概算)を表 14 に、メール機能による未返却者への督促及び予約者への確保連絡の年間処理件数(概算)を表 15 に示す。

表 13 事務処理件数(年間)

事務	カウンター	OPAC	WEB OPAC	自動貸出機
登録	20,000	-	-	-
貸出	1,500,000	-	-	500,000
返却	2,000,000	-	-	-
予約	70,000	100,000	400,000	-

表 14 CTI 処理件数(年間)

区分	機能	処理件数
アウトバウンド	督促連絡	25,000
	取置期限連絡	20,000
インバウンド	貸出資料照会	1,000
	予約資料照会	10,000
	貸出期限延長	2,000
	取置期限延長	700
	図書館情報案内	300

表 15 メール処理件数(年間)

機能	処理件数
督促メール	20,000
確保メール	250,000

(6) 運用時間

現在の図書館システムの運用時間を表 16 に示す。

図書館 WEB サイト（WEB OPAC 含む）及び CTI は、365 日 24 時間の運用が前提となる。

表 16 システム運用時間

処理	曜日	運用時間帯		
		中央館	地域館	貸出コーナー
オンライン	平日	8:00～22:00	8:00～20:00	10:00～19:00
	土日祝日	8:00～18:00	8:00～18:00	10:00～17:00
	館内整理日	8:00～17:15	8:00～17:15	-
バックアップ	毎日	23:59～バックアップ終了		

※但し、プログラム更新、アップデート等は閉館時間も含め、行うこと。

6.2 信頼性要件

本区の要求する信頼性要件は、以下のとおりとする。

(1) オンライン中断

本番環境でのオンライン中断時間及び中断回数は、年間 2 時間以内、かつ 2 回以内とすること。オンライン中断とは、障害検知から利用者サービス再開までの時間とする。

(2) バッチ処理

バッチ処理が必要な場合は、本区が指定するオンライン運用開始時間までに完了すること。

(3) バックアップデータの保存・リストア

サーバ障害や災害等でデータの消失・破壊が生じた場合であっても、確実に正常な状態に復旧できるように、バックアップおよびリストアの機能を整備すること。

システムのリカバリに必要なデータのバックアップを、各データの特性に応じて行うこと。バックアップは、システムに蓄積された図書館業務に係るすべてのデータを前提とする。

バックアップの方法及び頻度は、システムへの負荷を考慮し、最適となるように決定することとし、バックアップ処理により性能要件を損なうことのないようにすること。

バックアップデータ等により、障害直前のデータを復旧できること。

(4) ハードウェアの冗長構成

サーバ障害や災害等によるデータ消去・破壊のリスクを低減させるため、サーバ本体またはサーバーを構成するパーツを冗長化して、最適な冗長構成を構築すること。

(5) 障害時対応手順の策定

障害時の運用手順については、障害時の連絡体制・対応フロー等を定めて、運用・保守手順書に記述すること。必要に応じてオフラインマニュアルを提供すること。

6.3 性能要件

本区の要求する性能要件は、以下のとおりとする。

- ①検索結果表示や帳票出力に際してのレスポンスタイムは、業務に支障をきたさないように5秒以内とすること。
- ②データ量及びユーザの増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないように、「6.1 前提条件」を担保できる十分なキャパシティを備えること。

6.4 使用性・効率性要件

本区の要求する使用性・効率性要件は、以下のとおりとする。

- ①効率的に業務を行うことができるように配慮した画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。
- ②職員の業務効率性を高め、負荷軽減に資する効率的な機能を有すること。

6.5 セキュリティ要件

新図書館システムは、機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、セキュリティに関する機能として以下の要件を備えること。受託者は、適切なセキュリティ対策を講じること。

(1) セキュリティポリシー

「豊島区情報セキュリティポリシー」および「豊島区図書館プライバシーポリシー」を遵守すること。

(2) セキュリティ対策

庁内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。また、継続的にセキュリティが確保されるように取組むこと。

(3) 権限管理

ID・パスワード等により識別及び主体認証を行う機能を設けること。
職員認証基盤及び本区の利用しているICカードを利用したシングルサインオン（仮想クライアントへのログインは、ICカードを用いるが、パッケージシステムへのログオンはID・パスワード認証にて行う）を実現することが望ましい。
システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。
アクセス許可されたユーザに対しての権限管理を行う機能を設けること。

(4) ログ

システムログ及びアプリケーションログを取得、保存、分析、報告する機能を設けること。
ユーザの操作ログを収集し、不正利用を抑止する効果と万が一の事故発生時の原因特定ができること。
取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。

(5) 暗号化

通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。

また、発信人の正当性を保証するための電子署名を行う機能を設けること。

(6) 監視

セキュリティ機能の稼働状況を監視し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること。
ネットワークを監視することで、接続機器を管理し、不正接続のパソコンを防御できること。
セキュリティパッチ適用状況を監視し、未適用のパソコンに対して適用指示ができること。

(7) ウイルス対策

アンチウイルスソフトにより、不正プログラム、ウイルスへの対策を講じること。

(8) 設計

サーバから端末に攻撃の糸口となり得る情報を送信しないように情報システムを構築すること。

(9) 緊急時対応手順の策定

行政情報資産の漏えい等の緊急事態が発生した場合に、迅速かつ適切な対応が可能となるように、連絡体制・対応フロー等を定めて、運用・保守手順書に記述すること。

6.6 ハードウェア要件

ハードウェアについては、別途本区が調達を実施するが、本業務の受託者は、以下の要件に留意して稼働に必要な機器等を選定のうえ、過不足なく調達可能な仕様を提示すること。

機器を選定する際には、採用されたパッケージシステムと動作保証の取れた機器を選定し、任意の業務機能が速やかに安定して稼働できるスペックを考慮すること。なお、図書館の静音性を十分に考慮した機器であること。

新システム稼働時に想定しているハードウェア数量（調達予定数）を表 17 に示す。ただし、サーバやネットワーク機器の数量は含めていない。備考欄の「選定対象外」のハードウェアは、本区の既存資源を活用することとし、確実に稼働できるようにシステム側で調整すること。

表 17 新システム稼働時に想定しているハードウェア数量（調達予定数）

	区分	数量	備考
業務用端末	庁内 LAN 端末	69	選定対象外
	図書館専用端末（ノート）	42	
	図書館専用端末（デスクトップ）	45	
周辺機器	レシートプリンタ	48	
	レーザープリンタ（カラー）	9	
	インクジェットプリンタ（A4 対応）	8	1 台 A3 対応
	バーコードリーダー	120	
	各リーダーライタ	58	選定対象外
利用者用端末	館内 OPAC（レシートプリント付）	31	
	自動貸出機（レシートプリント付）	12	

※図書館専用端末（ノート）は、ゲート・自動貸出機の制御用端末（12 台）を含む。

※クラウド利用の場合は庁内 LAN 端末 69 台が使用できないため、その費用、回線使用料の経費は独自で計上し、準備すること。

(1) サーバ

確実に新システムを稼働させるに足る機器を選定すること。ただし、選定した機器が過大な性能とならないこと。

また、新システムに必要なサーバ構成と選定における性能的な根拠を提示すること。

(2) ネットワーク機器

各要件を実現する上で、必要となるネットワーク機器（データセンター内に設置する L2 スイッチ、ルータ、スイッチハブなど）を選定すること。

なお、現行踏襲のシステム構成とする場合は、図書館内のネットワーク機器、図書館と本庁舎間、本庁舎と区指定のデータセンター間のネットワーク機器（L3 スイッチ含む）については、本区で構築を行うものとする。

(3) 業務用端末

業務用端末の区分を以下に示す。

① 庁内 LAN 端末（ノートパソコン）

各図書館の事務室で常勤職員・非常勤職員が使用することを想定している。周辺機器の接続やアプリケーションのインストール等に制限がある。

② 図書館専用端末（デスクトップパソコン／ノートパソコン）

上記の庁内 LAN 端末を除いた業務用端末。

庁内 LAN 端末は、「6.1 前提条件」に示した本区の既存資源を活用することを前提とする。庁内 LAN 端末を利用しない場合には追加の専用端末を別途用意すること。

図書館専用端末は、新システムを正常に稼働させるために必要なスペックを満たす機器を選定すること。また、無線 LAN への対応について考慮すること。

(4) レシートプリンタ

感熱ロール紙（79.5 mm程度）を使用し、パーシャルカットが可能なこと。機器のサイズは、150×220×150mm（W×D×H）以内を目安とする。

シリアル、パラレル、USB、イーサネット等のインターフェースの選択が可能な機器を選定すること。また、無線 LAN への対応について考慮すること。

(5) レーザープリンタ（カラー）

A3 対応で、両面印刷が可能なこと。郵便はがき（手差し）に対応していること。機器のサイズは、480×525×350mm（W×D×H）以内を目安とする。また、100BASE 以上のネットワーク対応していること。

(6) 館内 OPAC

新システムにおいて、十分な検索スピードを確保できるスペックの機器を選定すること。タッチパネル式の場合は最適なディスプレイを選定すること。

OPAC を設置する筐体（木製）は、本区の既存資源を活用することができる。PC 本体は、筐体内に収納可能（鍵付き）である。

(7) 自動貸出機

「4. (3) IC タグシステム構築要件」に示した要件を満たす機器を選定すること。
利用可能な本区の既存資源がある場合は、有効活用すること。自動貸出機を設置する筐体(木製)は、既存資源の活用が可能だが、一体型の場合など必要に応じて筐体等の設備も選定すること。また予約資料受取コーナー内に新たに1台導入すること。

(8) リーダライタ

「4. (3) IC タグシステム構築要件」に示した本区の既存資源を活用することを前提とする。採用されたパッケージシステムで正常に動作するように調整を行うこと。

①ゲート型リーダライタ

不正持出資料を検知し、ゲート通過時に鳴動すること。

他自治体の資料が読み込まれても鳴動しないこと。また、ペースメーカー等の他機器への影響を十分考慮すること。

②据置式リーダライタ

図書館専用端末に接続し、貸出・返却により、IC タグのデータ更新ができること。

③ポータブル式リーダライタ

図書館専用端末に接続し、IC タグを利用した蔵書点検が行えること。

(9) その他の機器・消耗品

各要件を実現する上で、その他導入が必要な機器(インクジェットプリンタ、バーコードリーダ、ケーブル等)を併せて選定すること。

また、必要な消耗品(テープ、感熱ロール紙、トナー、インク等)の一覧を提示すること。

6.7 ソフトウェア要件

新システムを稼働させるために必要なソフトウェア(パッケージシステムを除く)は、ハードウェアに合わせて調達するが、本業務の受託者は、以下の要件に留意した上でソフトウェアを選定し、過不足なく調達可能な仕様を提示すること。

また、庁内 LAN 端末上で図書館システムを稼働させるために、必要なソフトウェアがある場合は、併せて選定すること。なお、庁内 LAN 端末へのソフトウェアの導入は必要最小限とする。

(1) OS・ブラウザ

新図書館システムに対応できる最新の OS・ブラウザを搭載すること。

(2) オフィスソフト

最新の Microsoft Office を導入すること。

(3) ウイルス対策ソフト

ウイルス、スパイウェア、フィッシング、情報漏洩等を防止するソフトを選定すること。

(4) セキュリティソフト

操作を制限し、誤操作等を防止するソフトを選定すること。

利用者用端末だけではなく、職員が使用する図書館専用端末においても、インターネットの閲覧制限等を考慮すること。

(5) その他

各要件を実現する上で、その他導入が必要なソフトウェアを併せて選定すること。

7. 委託業務要件

新図書館システムの構築に係る委託業務要件を以下に示す。

「7.1 プロジェクト管理要件」から「7.6 研修要件」は、契約締結日から稼働開始日までの委託範囲を示しており、「7.7 保守要件」は、稼働開始から5年間の委託範囲を示している。

7.1 プロジェクト管理要件

本システムを構築するにあたり、プロジェクト計画を立案し、適切なプロジェクト管理を実施すること。また、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配したプロジェクト体制を整えること。

(1) プロジェクト計画書の策定

受託者は、契約締結時にプロジェクト計画書を提出すること。プロジェクト計画書は、本システムの整備に関する設計・開発、導入、テスト、データ移行、研修及びマニュアル整備、運用までを対象とし、本区との十分な協議の上、作成し提出すること。

また、導入、テスト、データ移行、研修については、プロジェクト計画書に基づき個別計画を作成し提出すること。

(2) プロジェクト管理

受託者は、本業務全体における適正なプロジェクト管理を行うことにより、確実な業務遂行を行い、本業務を成功させること。なお、プロジェクト管理を実施するに際しては、本区にて承認されたプロジェクト計画書の内容に基づいて実施すること。

(3) 会議体運営

受託者は、プロジェクト推進に必要となる会議体を設置して、定期的な報告を実施すること。また、必要な報告書類を会議開催までに完備し、会議終了後、会議内容（議事録）を書面で本区へ報告し、その承認を得ること。

(4) プロジェクト体制

本システムの構築にあたっては、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配したプロジェクト体制を整えること。

プロジェクト責任者並びに本システムの設計・開発業務、テスト業務、データ移行業務、導入業務、研修業務、運用・保守業務等の各領域別に責任者を定めること。

また、プロジェクトを推進する上で必要なセキュリティの管理体制を整え、情報セキュリティ対策状況を管理する責任者を定めること。プロジェクトメンバーは、本業務内容を理解し、実施するために必要な知識、能力を有すること。

受託後にプロジェクトメンバーを変更する場合は、事前に本区に届け出て、本区の承認を得るものとする。ただし、その場合には、従前の担当者と同等以上の能力を有する者を配置すること。

7.2 設計・開発要件

本仕様書に記載された各種要件に基づき、設計・開発を実施すること。設計・開発を実施するにあたっては、本区及び関係事業者との調整・協議を推進すること。

(1) 設計・開発方法

設計後の仕様追加や変更等を最小限にするため、区と十分に協議した上で、設計を行うこと。開発にあたっては、バージョンアップを考慮すると共に、拡張性を維持するため、極力業務パッケージの根幹に対する改修を避けるものとする。

設計・開発方法は、本区が理解可能な内容で、設計書を作成すること。本システムを構築するために必要となる開発ソフトウェアに関しては、受託者において準備すること。

(2) 設計・開発環境

受託者は、設計・開発作業に必要な設備（サーバ、端末、ネットワーク、開発用ソフトウェア）について、受託者の責任の下で準備すること。

開発環境は、受託者が開発作業を遂行する環境とし、受託者が自社内等に構築、維持管理すること。

本番環境は、本区の図書館業務を遂行する環境とし、本区が指定する場所に構築すること。なお、開発期間中は、受託者の負担で維持管理すること。

7.3 導入要件（設定・設置・NW 接続）

機器の設定、設置、NW 接続等について必要となる導入計画を立案し、その結果は、報告書を作成すること。

本システム稼働に適したハードウェアの仕様を確定し、開発したシステム及び必要なソフトウェアのインストール設定を行うこと。なお、庁内 LAN 端末へのソフトウェアのインストール設定については、本区と協議した上で、最適な方法で行うこと。

本システムに必要な機器の搬入・設置においては、場所、電源事情、入退室管理、搬入・搬出ルート等を考慮し、本区及びデータセンターと綿密に協議の上、実施すること。

また、各機器をネットワークに接続し、適切に動作するように調整・確認を行うこと。なお、現行と同じシステム構成とした場合、館内ネットワークは、本区が別途構築を行うものとする。

7.4 テスト要件

テストは、テスト実施体制、作業及びスケジュール、テスト方法、テスト環境、テストデータ等について検討した上で、テスト工程（単体テスト、結合テスト、システムテスト、運用テスト）に合わせたテスト計画を立案し、適切なタイミングで実施すること。

(1) テスト方法

受託者は、テスト計画書に基づき、主体的にテストを実施すること。テストにおいて、エラー及び障害発生を確認した場合は、復旧作業を行うこと。

テスト実施後は、速やかに品質評価を行い、完了判定の上で次のテスト工程に着手すること。テストの結果は、本区が理解可能な内容で、報告書を作成すること。

(2) テスト環境

システムテストの実施は、実際の業務環境と同じ状態でテストを実施すること。

運用テストの実施は、本区と作業体制、履行場所等について協議の上、本番と同様の環境で実施すること。

なお、開発期間中のテスト環境は、受託者の負担で維持管理すること。

(3) テストデータ

各テストで使用するテストデータに関しては、受託者で準備すること。実データが必要な場合は、別途本区と協議すること。

7.5 移行要件

データ移行は、移行実施体制、作業及びスケジュール、移行範囲、移行方法等について検討した上で、各工程に合わせた移行計画を立案し、適切なタイミングで実施すること。

移行作業の実施にあたっては、移行が必要なデータの選別を実施すること。

移行の結果は、報告書を作成し、本区の承認を得ること。

なお、受託者は、移行計画書の策定段階から、本区及び関係事業者とスケジュール、移行方法等について主体的に調整・協議すること。

(1) 基本方針

受託者は、移行計画書を作成し、本区の承認を得ること。移行にあたっては、業務への影響や職員の負担が最小限となるように調整すること。

本番データ移行に先立ち、データ移行テストと検証作業を行うものとする。

データ移行は、データの破損や漏れがないように、作業や確認に十分な時間を確保し、安全かつ確実な移行を担保すること。

移行に伴う休館期間が最小限で済むように工夫すること。

(2) データ移行方法

① 移行方法

現行システムからのデータ抽出は、現行システム事業者が行うこととする。移行データの提供方法は、CSV形式による提供を予定しており、受託者は、提供されたデータ形式により移行を行うものとする。

現行システム事業者が行うデータ抽出に係る経費は、受託者が負担するものとする。

今回受託した者は数年後のシステム更新の際には他社へのデータ移行に協力すること。

移行データはテスト、本番含め、最低3回は抽出すること。回数は区が決定する。

② 移行データ

移行が必要となるデータは、現行システムに蓄積された図書館業務に係るすべてのデータを前提し、採用するパッケージシステムにより、必要な項目が不足する場合は、受託者が追加登録を実施すること。また、パッケージシステムが各書誌データに対応できるように調整すること。

現行システムに蓄積され、新システムへ移行が必要となる主なデータ（概算）を表18に示す。文字コードは、1バイト文字はASCII、2バイト文字はShift-JISを予定している。

表 18 移行が必要となる主なデータ

区分	データ名	データ件数
書誌	図書書誌	2,000,000
	雑誌タイトル書誌	1000
	雑誌巻号書誌	7,0000
	AV 書誌	30,000
蔵書	蔵書	820,000
	蔵書メッセージ	2,000
	蔵書貸出履歴	20,000,000
利用者	利用者	150,000
	利用者メッセージ	40,000
	カード再発行	20,000
	貸出停止履歴	600,000
	パスワード	150,000
	メールアドレス	40,000
発注	発注	2,000
貸出	貸出	100,000
予約	予約	50,000

(3) TRC の T タイプマーク

現在、図書の書誌データは、TRC の T タイプマークを使用しており、典拠ファイル T、内容細目ファイル T、目次情報ファイル T、TRC 雑誌データに対応できること。マークの使用料は、本区が別途負担する。

受託者は、提供された書誌データを新システムに取り込むとともに、抽出データの内、区が必要とする項目（キーワードや内容細目等）を保存しておき、取り込みした書誌データに上書きすること。

雑誌の書誌データについては、マーク No による照合ができないため、TRC 雑誌データとの必要な関連付けを行い、新システムに取り込むこと。

可能な限り区職員の負担がかからない方法を考慮すること。

(4) データ移行環境

データ移行の実施場所については、セキュリティが確保された場所で行うこととし、事前に区と受託者で協議の上、決定すること。

セキュリティが確保された場所について、費用がかかる場合は、受託者の負担とする。

7.6 研修要件

研修は、研修実施体制、作業及びスケジュール、ユーザ研修方法等について検討した上で、必要となるユーザ研修計画書、教材、マニュアル等を作成し、本システムを使用する職員へのユーザ研修を適切なタイミングで実施すること。

本システムを使用する職員が、システム切替えに際して戸惑うことなく、職員業務の停滞を防止するための実効的な研修を計画すること。

各館における個別研修会の実施や複数回の研修会の実施など、日常業務にできる限り影響を与えない実施方法を計画すること。

(1) 研修内容

研修が必要な対象人数（概算）を表 19 に示す。研修区分に合わせて、適切な事前研修を実施すること。事前研修は、本番稼働前に本区向けに設定した端末を用いて行うこと。研修講師は、受託者が担当し、対象人数に応じて操作補助員を配置すること。

- ①「管理者用研修」は、システムの管理権限を持つ職員に対して行うこと。
- ②「職員用研修」は、システムを使用する全ての職員に対して行うこと。
- ③「委託用研修」は、カウンター業務委託の事業者に対して行うこと。

表 19 研修対象人数

研修区分	対象人数	主な研修内容
管理者用研修	3	システム管理、統計
職員用研修	80	収書、書誌・蔵書管理、窓口業務、帳票
委託用研修	100	窓口業務、帳票

(2) 研修環境

研修環境（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等）及びその準備作業は、すべて受託者が実施すること。なお、本区の資源を活用できるものがあれば、本区と調整すること。

なお、研修場所は、本区の会議室等を予定している。

(3) 人事異動、業者変更時の研修

人事異動や新規採用等が発生した場合、本区が自ら研修を開催するが、受託者は必要に応じて研修のサポートを行うこと。

また、受託者は、本区のカウンター業務委託の事業者が変更した場合、事業者からの研修依頼に応じること。ただし、係る経費は本業務に含まないものとする。

7.7 保守要件

新図書館システムの保守業務として、導入したパッケージシステム及びカスタマイズ部分、ソフトウェア、ハードウェア等について、システムを安定的に稼働させるために必要な運用サポートを行うこと。

障害時、保守回線等により遠隔地からのリモート保守を実施すること。保守回線は、本区のネットワーク回線を経由すること。

なお、本区が別途調達しているハードウェア（区内 LAN 端末及び各リーダライタ）の保守業務は、別途契約を行うが、受託者は、障害発生時の切り分け作業を行うこと。また、ハードウェアの障害復旧に伴い、ソフトウェアのインストール・設定作業が必要な場合は、適時支援すること。

(1) 保守内容

- ①本区からの問い合わせ対応、障害発生時の切り分け作業
- ②障害復旧作業、各機器のオンサイトまたはセンドバック対応
※オンライン停止等、大規模なシステム障害発生時には緊急対応を実施すること
- ③設定変更・追加・削除、プログラムバグ対応、軽微な機能追加・改良
- ④システム更新、バージョンアップ、プログラムのメンテナンス
- ⑤問い合わせ・障害対応に関する記録作成、各種マニュアルや手順書の作成・更新
- ⑥ソフトウェアのライセンス更新等に伴う各種手続き
- ⑦運用定例会の実施

(2) 稼働期間及び時間

保守業務の受付において、原則として「6.1 前提条件」の表 16 に示すシステム運用時間内は、対応可能な窓口を設けることとし、土日祝日のサポートに対応すること。ただし、代替が可能なハードウェアは、本区が承認のもと、対応時間について例外を認める。

なお、業務サーバのメンテナンス等、開館中に実施できない保守作業が発生した場合は、適時対応すること。

(3) ヘルプデスク

本区からの問い合わせに対応するヘルプデスクを設置すること。特に初期運用期間は、迅速に対応できるように十分な人員を確保することとし、必要に応じて図書館に常駐するなどのサポート体制を準備すること。また、担当者名・連絡先等を明示したサポート体制図を提出すること。

ヘルプデスクは、電話またはメールによる受付に対応すること。ヘルプデスクは、障害発生時の切り分け作業をはじめ、システムの操作や設定に関する質問、各種依頼など、図書館システムに関する総合的かつ一元的な連絡窓口となること。

なお、問い合わせ及び回答の内容については必ず記録し、定期的に区へ提出すること。

(4) 障害発生時の対応

ヘルプデスクにより、障害発生時の切り分け作業を行い、本区及び関係事業者と調整すること。必要に応じてリモート保守によりサーバ、各端末、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。

サーバや図書館専用端末、利用者用端末など、代替機による対応や郵送修理が困難な機器は、オンサイトによる保守を想定している。また、レシートプリンタやバーコードリーダなど、代替機による対応が容易な機器は、センドバックによる保守を想定している。

サーバやネットワーク障害により、オンライン業務ができない場合でも、オフラインによる貸出・返却が可能で、障害復旧後、容易にオフラインデータをアップロードできること。障害復旧後、事業者は原因の分析と再発防止策を本区に報告すること。

なお、図書館業務や利用者サービスに影響を与える障害を検知した場合は、速やかに本区

へ通知すること。

(5) その他要件

運用・保守において、受託者は以下の要件を満たすこと。

①稼働監視

各処理の異常状態を警告通知できること。

稼働実績について稼働統計を作成し定期報告を行うこと。

②パフォーマンス

パフォーマンスに関する測定ができること。

万一、品質・性能が満たされない事象が発生した場合は、本区へ報告し、協力的かつ速やかに問題を解決すること。

③運用時間・起動終了

システム運用時間の変更は、柔軟に対応可能であること。また、システム終了を自動化できること。

システムの終了時にシステムが利用されている場合は、終了待機などの排他制御が行えること。

④バージョンアップ等

バージョンアップ等によるプログラムリリース、セキュリティパッチの適用等について、影響を適切に評価し、システムの運用に支障のないように実施すること。

また、バージョンアップやセキュリティパッチの適用について、極力プログラム改修が発生しない仕組みが考慮されていること。

7.8 業務引き継ぎに関する要件

本業務（開発業務／保守業務）の契約履行期間の満了、その他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本区の指示のもと、本業務終了日までに本区が継続して本業務を遂行できるように必要な措置を講じ、他事業者に移行する作業の支援を行うこと。

また、業務引継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、本区と協議の上、移行のために必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV等）に加工し提供すること。

8. 履行場所

本区が指定する場所にて作業を実施すること。

設計・開発、導入、テスト、データ移行、研修、打ち合わせ等、作業内容に合わせた適切な場所で、履行するものとする。

9. 本業務における成果物

新図書館システムとして構成される、業務システム、OPAC（館内 OPAC・Web OPAC）、自動貸出機、CTI、WEB サイト（パソコン版・スマートフォン版・携帯版）等の構築に係る成果物は、本区と協議の上、本区の指定する部数、電子媒体をそれぞれ提出期日までに納入すること。データのファイル形式は、原則として、Microsoft Word、Microsoft Excel、PDF 形式とする。

指定したもの以外で、本区が必要と考えられる成果物が発生した場合は、本区と協議の上、柔軟に対応すること。

表 20 プロジェクト計画・管理に関する成果物の例

納入成果物	内容	納入時期（目安）
プロジェクト計画・管理に関する成果物	プロジェクト計画書	契約締結後、2週間以内
	プロジェクト管理報告書	会議時
	議事録	会議後、2週間以内
開発・設計に関する成果物	システム基本設計書	基本設計完了時
	ハードウェア等調達仕様書（案）	
	システム詳細設計書	詳細設計完了時
運用保守設計に関する成果物	システム構成図	運用詳細設計完了時
	ネットワーク構成・一覧	
	ハードウェア構成・一覧	
	ソフトウェア構成・一覧	
	アカウント一覧	
	パラメータ設計	
	セットアップ手順書	結合テスト完了時
	運用・保守手順書	
	ホームページ更新手順書	
	OPAC 画面構成・フロー図	
	自動貸出機画面構成・フロー図	
	ホームページ画面構成・フロー図	
導入に関する成果物	導入計画書	詳細設計完了時
	導入完了報告書	システム構築完了時
テストに関する成果物	テスト計画書	詳細設計完了時
	結合テスト仕様書	結合テスト完了時
	結合テスト完了報告書	
	システムテスト仕様書	システムテスト完了時
	システムテスト完了報告書	
	運用テスト仕様書	運用テスト完了時
	運用テスト完了報告書	

データ移行 に関する成果物	データ移行計画書	詳細設計完了時
	移行リハーサル仕様書	結合テスト完了時
	移行リハーサル結果報告書	
	本番移行手順書	
	本番移行完了報告書	システム構築完了時
研修 に関する成果物	ユーザ研修計画書	結合テスト完了時
	操作マニュアル（一般用）	
	操作マニュアル（管理者用）	
	研修用テキスト	
運用・保守 に関する成果物	サポート体制図	システム構築完了時
	図書館システムユーザーズマニュアル	
	システム運用マニュアル	
	プログラム一式	
	作業完了報告書	
	システム変更報告書	システム変更時
	障害対応記録	障害発生時
	保守報告書（問い合わせ対応記録）	保守業務実施時
使用权に係る成果物	ライセンス証書	システム構築完了時

10. 留意事項

- ・本業務を遂行する上で新たに発生した事項については、本区及び受託者が十分な協議を行った上で実施すること。
- ・別紙 3「システム要件定義書」、別紙 4「システム帳票要件対応表」は基本的な要件を定義したものであり、実際のシステム開発にあたっては、本区と慎重に協議した上で対応すること。
- ・受託者は、業務の全部を第三者に再委託してはならない。ただし、一部の業務について再委託する必要がある場合は、本区の承諾を受け、受託者の責任のもと、本仕様書の内容を再委託者に遵守させることとし、再委託の業務内容、再委託先名、作業従事者等を本区へ通知すること。
- ・システム受け入れの承認は、本区による検収に合格したときとする。
- ・検収完了後、本仕様書との不一致が見られた場合は、本区と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。なお、本件システムの契約不適合責任期間は、検収から1年間とする。
- ・ハードウェアを受託者が自己の作業施設に一旦搬入した上での作業を希望する場合は、事前に本区に申し出ること。自己の作業施設からデータセンター及び各図書館への搬入、設置は受託者の負担において行う。
- ・開発に必要な環境整備、作業場所等（本区が提供する場合を除く）、開発に要する一切の費用は、すべて受託者の負担とする。
- ・委託金額の支払いは、受託者が検収に合格し、委託期間満了後に受託者の請求を受けて行うものとする。ただし、予算の範囲内での支払方法の調整は可能とする。

-
-
- ・本契約の履行に当たって自動車を使用する場合、自動車の種類はディーゼル自動車以外の自動車（天然ガス車、LPG車、ガソリン車等）又は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」（平成12年東京都条例第215号）に適合するディーゼル自動車を使用すること。
 - ・なお、ディーゼル自動車を使用する場合は、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。
 - ・業務履行、書類提出、打ち合わせ等で本庁舎に来庁する場合の駐車場に掛かる費用については受託者の負担とする。
 - ・本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）及び東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（平成30年条例第86号）を遵守し、また、豊島区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成28年5月31日施行）の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。
 - ・本契約の履行に当たっては、「東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例」、「豊島区男女共同参画推進条例」及び「多様な性自認・性的指向に関する対応指針」を踏まえ、性自認及び性的指向に起因する差別的な取扱いを行わないこと。
 - ・受託者は、労働安全衛生法第66条第1項から第4項までの規定に定めるところにより、労働者に対し医師等による健康診断を実施する等の健康管理を行うこと。
 - ・視覚や色覚に障害を持つ職員が利用すること等を想定した、システムのアクセシビリティ対策をとること。
 - ・受託者は、本件業務の履行により知り得た受託業務の内容を一切第三者に漏らしてはならない。本項目については契約終了後についても有効とする。
 - ・受託者は、本業務を実施するにあたり、区が定める「個人情報特記事項」（別紙①）を遵守すること。
 - ・受託者は「個人情報特記事項の遵守に関する報告書」（別紙②）を6カ月に1回（年2回）提出すること。
 - ・新図書館システムに格納されるデータや業務を行う中で生成されたデータは、全て本区が所有権を有するものとする。また、新図書館システムを更改する際には、更改に必要なデータの移行を円滑に行えるように協力をすること。
 - ・知的財産権は、本区との契約事項に基づき運用するものとするが、以下を遵守すること。

【著作権】

本業務における成果物の内、納品された各ドキュメントにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第21条から第28条までに定める権利を含む全ての著作権は、本区に帰属する。成果物は、引渡し時をもって著作権を本区に譲渡する。また、著作者人格権は本区及び本区が指定する者に対して、一切行使できない。

ただし、パッケージシステム標準に付加されるマニュアル等の原本そのものの著作権は、受託者に留保する。

【プログラム構成部品等の権利】

本業務で採用されたパッケージシステムにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から第 28 条までに定める権利を含む全ての著作権は、受託者に留保する。

本業務で開発を行ったカスタマイズプログラム及び新規作成プログラムにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から第 28 条までに定める権利を含む全ての著作権は、本区および受託者それぞれに帰属する。

なお、これらのプログラムを営利目的にて他所で使用する場合、本区の承諾を必要とする。

- ・この仕様書に定めのない事項については、双方協議のうえ定めるものとする。

以上

個人情報 特記事項

(基本的責務)

第1条 業務の受託事業者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護に関する豊島区（以下「甲」という。）の施策に協力するとともに、個人情報の保護の重要性を認識し、受託業務の処理に当たって個人情報を取り扱うときは、個人の権利利益を害することのないよう最大限配慮し、本個人情報特記事項を遵守しなければならない。

(取り扱う個人情報の範囲等)

第2条 乙は、受託業務の処理に当たっては、次に掲げる個人情報に限り取り扱うことができるものとし、当該個人情報以外の個人情報の収集、保有、使用その他の取扱いをしてはならない。

(1) 受託業務の処理のために甲から提供される次の個人情報

氏名、電話番号、利用者番号、貸出資料名、貸出資料数、貸出日、貸出館、貸出期限、予約件数、予約資料名、予約資料取置期限、メールアドレス、パスワード等利用者の利用情報

(2) その他受託業務の処理のために必要となる個人情報で、収集に当たって事前に甲と協議し、甲の承認を得たもの

2 乙は、受託業務に係る個人情報を取り扱う作業責任者及び作業従事者の氏名を、あらかじめ甲に報告しなくてはならない。変更するときも、同様とする。

(受託業務に従事する者の義務)

第3条 受託業務に従事している者又は従事していた者は、受託業務に関して知り得た個人情報を漏らし、又は不当な目的のために使用してはならない。受託業務終了後も同様とする。

(業務従事者の研修・訓練)

第4条 乙は、受託業務に従事している者に対し、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修又は教育を実施しなければならない。

(セキュリティ対策の整備義務)

第5条 乙は、豊島区情報セキュリティポリシー及び豊島区情報セキュリティ実施手順を遵守しなければならない。

2 乙は、取り扱う個人情報の安全確保を図るための管理体制を整備しなければならない。特に、受託業務を電子計算機により処理する場合は、不正アクセスやコンピュータウイルス等による個人情報の盗用、破壊、漏えい、改ざん等に対する防御対策を講じなければならない。

(目的外利用の禁止)

第6条 乙は、第2条第1項各号に掲げる個人情報(以下「取り扱う個人情報」という。)を受託業務の目的以外の目的で利用してはならない。

(外部提供の禁止)

第7条 乙は、取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、区民等の福祉の向上のために特に必要であると認められる場合において、甲の承認を受けたときは、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書の承認を受けようとするときは、あらかじめ、提供先の名称、提供先の利用目的、利用方法、利用期間等を甲に通知しなければならない。

(再委託の制限)

第8条 乙は、受託業務の処理を第三者に再委託してはならない。ただし、受託業務の処理上必要であると認められる場合において、甲の承認を受けたときは、受託業務の一部を再委託できるものとする。

2 乙は、前項ただし書の承認を受けようとするときは、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を甲に申請し、その承認を得なければならない。

3 前項の場合、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手続き方法について具体的に規定しなければならない。

5 乙は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を監督するとともに、甲の求めに応じて、監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第9条 乙は、取り扱う個人情報を複写又は複製してはならない。

(持ち出しの禁止)

第10条 乙は、取り扱う個人情報を事業所内から持ち出しをしてはならない。

(資料等の返還義務)

第11条 乙は、受託業務が終了したときは、取り扱う個人情報が記録された資料等を、速やかに、甲に返還しなければならない。

(個人情報の取扱状況の報告)

第12条 乙は、契約履行中において、個人情報の取扱いの遵守状況について「個人情報特記事項の遵守に関する報告書」により甲に報告しなければならない。

(監査等に応じる義務)

第13条 甲は、本委託業務の処理において、取り扱う個人情報の安全管理が図られるよう、乙に対する必要かつ適切な監査を行うものとし、乙はこれに応じなければならない。

また、委託する業務に係る保有個人情報の秘匿性等その内容やその量等が個人情報の保護に関する法律施行規則（平成28年個人情報保護委員会規則3号、以下「規則」という。）第43条各号のいずれかに該当する場合は、作業の管理体制や実施体制や個人情報の管理の状況について、少なくとも年1回以上、原則として実地検査により確認するものとする。

- 2 委託先において、保有個人情報の取扱いに係る業務が再委託される場合には、乙に前項の措置を講じさせるとともに、再委託される業務に係る個人情報の秘匿性等その内容に応じて、乙を通じて甲が前項の措置を実施する。保有個人情報の取扱いに係る業務について再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

(施設等の立入検査又は調査に応じる義務)

第14条 甲は、個人情報の保護のため必要があるときは、委託業務を処理する施設等の立入検査及び調査を行うことができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

(監督に応じる義務)

第15条 甲は、委託業務の処理に関し、監督員による監督その他の監督を行うことができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

(事故発生時の対応)

第16条 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）をすることがないように必要な措置を講ずるものとし、委託業務に係る個人情報の漏えい等に関し責任を負うものとする。

- 2 乙は、漏えい等事故が発生した場合又はそのおそれのある場合には、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 3 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 4 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表する。

(契約解除)

第17条 第2条から前条までの規定に違反する行為があったときは、甲は契約を解除することができる。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできない。

(損害賠償)

第18条 第2条から第15条までの規定に違反する行為によって、甲が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。受託業務が終了した後も同様とする。

(管轄裁判所)

第19条 本契約に関する甲乙間の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

(準拠法)

第20条 本契約は、日本法に従って解釈され、本契約に関する紛争は日本法に従って処理されるものとする。

個人情報特記事項の遵守に関する報告書

別紙②

年 月 日

豊島区長あて

契約番号	契約第 号		
契約件名	図書館システムリプレイス等業務委託		
契約日	令和6年4月1日	履行期間	令和6年4月1日～令和7年3月31日
受託者	所在地 名称 代表者(代理人)職氏名 担当者氏名・連絡先電話番号		

上記契約の個人情報の取扱状況に関して、下記のとおり報告します。

該当する方をチェック

不適正事案発生の有無	はい	いいえ
(1) 現状すでに個人情報の不適正な取り扱いの事案が発生している。 (はいを選択した場合)具体的内容を記入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
個人情報の管理体制	はい	いいえ
(2) 個人情報の取扱いについて内部規程を整備している。 又はプライバシーマークを取得している。 (内部規程を作成している場合)規程等のコピーを提出または提示してください。(契約当初及び変更ごとに実施する) (プライバシーマークを取得している場合)取得状況がわかるもののコピーの提出(契約当初及び変更ごとに再提出)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
責任者・従事者等の明確化	はい	いいえ
(3) 受託業務における個人情報保護責任者、作業責任者、作業従事者等を特定している。 (はいを選択した場合)名簿のコピーを提出してください。(契約当初に提出し、変更ごとに再提出)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
意識向上等の対策	はい	いいえ
(4) 個人情報保護及び情報セキュリティに対する意識向上のため研修等を作業従事者に行った。 (はいを選択した場合)具体的対策、日付等を記入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
事故対応	はい	いいえ
(5) 事故が発生した時の報告について、手順や方法を定めている。 (はいを選択した場合)手順や方法等のコピーを提出してください。(契約当初に提出し、変更ごとに再提出))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
再委託について	はい	いいえ
(6) 再委託を行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 再委託を行っている場合、事前に区へ文書で協議し承諾を得ている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 再委託を行っている場合、再委託先へ監督を行った。 (はいを選択した場合)日付等、実施の具体的内容を記入 (いいえを選択した場合)今後の予定を記入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他個人情報の取り扱い	はい	いいえ
(9) 仕様書及び特記事項に規定した個人情報の取扱いについて、遵守している。 (いいえを選択した場合)具体的内容を記入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

区記入欄

受付日

課長	係長	担当者