

別紙 10 上下水道料金・給水受付システム水準書

本書は、委託業務において使用する新システムに必要な事項を示すものである。

第 1 部 新システムの準備

1 システム構築スケジュール

- (1) 受注者は、本業務契約締結後より速やかにシステム構築の作業に着手するものとする。
- (2) 現行システムからデータを移行し、令和 10 年 4 月 1 日までに上下水道料金・給水受付システム（以下「新システムという。」）を本稼働させること。
- (3) 情報セキュリティ対策及び災害対策等を講じた発注者以外の情報処理施設（以下「データセンター」という。）のは日本国内に設置し、運用の開始は新システムの本稼働の日からとすること。
- (4) 受注者は、新システムが本稼働するまでは現行システム及び現行システムに対応する端末及びプリンタ等を使用すること。なお、別表 4「機器等仕様」に示す機器は無償で使用する事ができる。

2 データ管理業務執行場所

新システム内の水道料金等電子データの管理は、データセンターで行うものとする。

3 データセンターの設備等

- (1) 機器等の性能については、発注者の所有する料金及び給水受付に関わるデータ（現有の調定データ及び受付データ等）を十分に管理でき、安全かつ安定的に処理できるサーバー等とすること。
- (2) データのミラーリングを行うこと。
- (3) ウイルス対策を施すこと。
- (4) 無停電電源装置及びバックアップ装置を用意すること。
- (5) 電源設備は、自家発電等で多重化されていること。
- (6) サーバー室には許可された者のみが入退室可能であること。
- (7) 技術員（保守員）が、24 時間 365 日体制で常駐していること。
- (8) 機器監視による物理的侵入対策を 24 時間 365 日実施していること。

- (9) 不正アクセス自動監視を24時間365日実施していること。
- (10) コンピュータ及び電磁的記録媒体、紙媒体資料の持ち出しを、原則禁止していること。
- (11) ラック毎の個別施錠を実施していること。
- (12) 空調設備は、24時間365日連続運転を行っていること。
- (13) 耐震基準（震度7クラスの地震でも被害を受けない耐震性能）を確保していること。
- (14) 防火設備及び消火設備について、サーバー室内において、煙感知器を標準装備し、ガス消火器等による消火設備を有していること。
- (15) 浸水・漏水対策が施されていること。
- (16) 避雷針等の防雷設備を有すること。
- (17) 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」において「Tier 4」相当の基準を満たしていること。
- (18) 発注者は、必要に応じデータセンター内に立入調査にできるものとする。

4 新システム端末等

- (1) 受注者は、要求水準書等に定める委託業務の実施にあたり、確実かつ円滑に遂行するための必要な機器を設置し、システムを構築するものとする。
- (2) 前号の他に、発注者が使用する端末及びプリンタ等を別表1「設置機器について」のとおり調達する。受注者が使用する端末及びプリンタ等は、委託業務の履行に必要な数量を考慮の上で調達し、いずれも見積書に費用を含めること。
- (3) ハンディターミナル（検針用端末）は、受注者が円滑な業務を行うために適当なものを必要数準備すること。また、次の事項に対応すること。なお、ハンディターミナルは、プリンタと一体型のものと同等以上の性能を有していればスマートフォン等でもかまわないものとする。
 - ①未検針分のデータのチェックが行えること。
 - ②前回、前年同時期等の水量チェックが容易にできること。
 - ③お客様番号、水栓番号及びメーター番号等で容易に検索ができること。
 - ④親子メーターの計算に対応していること。
 - ⑤検針票の印刷ができること。

- ⑥複数の検針区情報を取り込み、検針場所によって検針データの切替えが可能なこと。
 - ⑦今回分の使用水量を計算して、料金表示までできること。
 - ⑧検針不能の場合は、異常の理由を検針票に印刷できること。
 - ⑨検針票には、今回の請求料金及び前回の口座引き落としのお知らせを同時に出力できること。
 - ⑩中止中水栓の検針が可能であること。
 - ⑪水道メーターの場所及びメーター位置等を確認できること。
 - ⑫指針入力値の異常データや操作ミスの際には警告音等を発すること。
 - ⑬業務従事者への注意事項は、ポップアップ等で画面表示できること。
 - ⑭検針票の再印刷が容易にできること。
 - ⑮適格請求書等保存方式（以下「インボイス制度」という。）に対応した検針票が印刷できること。
 - ⑯その他、水道メーター検針業務を確実に円滑に遂行できる機能を有していること。
- （４）新システムは、水道庁舎のほか発注者が指定する場所においても、納入通知書等の帳票及び資料等の出力ができるようにすること。なお各場所で稼働するシステムは、別表２「接続箇所について」のとおりとし、事前の疎通確認及び稼働テストを実施すること。
- （５）その他、委託業務を確実に円滑に遂行できる端末及びプリンタ等を配置すること。

５ 通信回線

（１）通信回線への接続

受注者は、データセンターと接続箇所との接続回線として、閉域網（論理的専用回線も可）を受注者の責務で敷設すること。なお、接続箇所については、別表２「接続箇所について」の「１．受注者が用意する通信回線の接続箇所」と接続すること。

（２）専用回線の速度など

専用回線は、フレッツ光ネクストギガライン相当の速度とする。通信に関しては、論理的閉域網を利用した通信とすること。なお、インターネットへの接続は認めな

いものとし、発注者の通信環境に即し、かつ、委託業務を確実に円滑に遂行できる専用回線、通信とすること。

(3) 通信回線の費用

通信回線利用に係る費用は受注者の負担とすること。

6 新システムへのデータ移行

- (1) 受注者は令和10年4月1日から本稼働できるよう、現行システムの全てのデータを、調査・分析の上、責任を持って移行すること。
- (2) 既存データにおける質疑事項については、受注者が調査・分析結果を踏まえ「質疑表」を作成すること。質疑表は、回答期限を明記の上、発注者に提出すること。
- (3) 移行に必要なデータ及び資料の提供は、現行システム業者及び発注者の責任で行うため、協議に参加すること。提供の時期及び回数についても協議により決定する。

7 セキュリティ

- (1) 受注者はネットワークの外部アクセス対策及びウイルス対策を十分に行い、また、不正アクセス等の違法行為がないよう業務従事者による管理監督を行うこと。
- (2) 受注者はネットワーク内の通信データをすべて暗号化しセキュリティを確保すること。
- (3) 受注者は、発注者が提供した個人情報及び委託業務により取得した使用者情報などの個人情報が消失することを防止するとともに、一切外部に漏らしてはならない。また、新システムへの外部からの侵入を防ぐセキュリティの確保に万全の体制を整えること。

8 その他の事項

- (1) 受注者は新システムの本稼働前に、発注者へ十分な操作研修会を実施し、操作方法に係る資料を提出すること。また、あらかじめ新システムへの移行スケジュールを発注者に提出すること。
- (2) コンビニエンスストア等収納代行業者へのバーコード読み取りテスト、金融機関等への納入通知書の様式変更に係る手続き及び地方税共通納税システムを利用した

納付方法の導入への支援を行うこと。

- (3) 受注者は新システム及び機器等について知識を有する主任技術者をそれぞれ選出し、新システム等に関する問合せに対応するとともに、緊急を要するシステム機能追加作業等に支障がないように準備対応すること。
- (4) 契約完了後の物件撤去及びデータ消去に要する費用は、受注者の負担とする。なお、データを記録している機器はデータ消去を実施し、発注者にデータ消去証明書等を発行すること。
- (5) 受注者は、個人情報を含む電子データを適正に保護するものとし、毎日データを保存するとともに、サーバーのバックアップ処理等により定期的に多重保管することとで、電子データの適正な保存に努めること。
- (6) 受注者は新システムの本稼働時から改元、料金改定、消費税改正、通知文書、市長名変更がある場合には対応できるよう準備しておくこと。
- (7) 受注者は、システム障害等により委託業務の遂行に支障が出た場合、迅速にシステム復旧に努めるとともに、直ちにその状況を発注者に報告すること。
- (8) 受注者は、前号に定めるシステム障害等の原因と処理結果について、復旧終了後、発注者に速やかに文書により報告すること。

第2部 新システムを使用した電算処理業務（以下、「電算処理業務」という。）の内容

1 電算処理業務の概要

（1）構築・維持管理業務

- ① 新システムの構築及び維持管理
- ② ネットワーク環境の設定
- ③ ウイルスパターンファイルの更新
- ④ ログの保存
- ⑤ システムのセットアップ
- ⑥ その他、委託業務を確実に円滑に遂行できる機能等の構築及び維持管理

（2）電算処理業務

- ① 日次及び月次の計算
- ② 大量印刷処理及び圧着加工
- ③ 月次集計表及び報告書等の作成
- ④ 年次集計表及び報告書等の作成
- ⑤ 大量印刷帳票類等のチェック作業
- ⑥ その他、委託業務を確実に円滑に遂行できる電算処理業務

（3）集配業務

- ① 数量チェック等を含む納品準備
- ② 大量印刷帳票類等の発送及び配送作業
- ③ その他、委託業務を確実に円滑に遂行できる電算処理業務

（4）データ及び帳票管理業務

- ① データ等の管理
- ② 帳票類の保管及び管理
- ③ データのバックアップ作業（毎日）
- ④ 新システム内のデータ及びバックアップデータの保管及び管理
- ⑤ その他、委託業務を確実に円滑に遂行できるデータ及び帳票管理業務

（5）支援業務

- ① 委託業務及び新システムの機能に関する問合せの対応
- ② 新システムの障害に伴う対応

- ③ 発注者に対する操作研修
- ④ 受注者から発注者に対する業務改善提案等
- ⑤ 発注者から受注者に対する新システムの機能改善に関する問合せの対応
- ⑥ 庁舎停電等に伴う対応（新システム用機器の電源 OFF-ON 操作）
- ⑦ その他、発注者からの新システムの稼働に係る支援業務

2 電算処理の内容

（1）窓口・電話受付業務に関する電算処理

データ等の更新及びチェックは随時処理とする。

（2）検針業務に関する電算処理

- ① 検針予定のデータは、スケジュールに基づき作成すること。
- ② 検針実施済のデータは、スケジュールに基づきハンディターミナルから回収すること。

（3）調定業務に関する電算処理

- ① 調定（検針月 20 日前後に行う調定処理により確定する調定をいう。）は、スケジュールに基づき処理すること。
- ② 納入通知書等の出力及び圧着加工は、スケジュールに基づき処理すること。
- ③ 金融機関への口座振替データの作成、送信及び受信処理はスケジュールに基づき処理すること。
- ④ クレジット払いの調定データの作成及び申込情報の登録処理は、スケジュールに基づき処理すること。
- ⑤ 共通納税インターフェースシステムへの納付書情報の登録は、原則毎日処理すること。

（4）収納業務に関する電算処理

- ① コンビニエンスストア等からの収納の速報データは、毎日処理すること。
- ② クレジット払いに係るデータは、スケジュールに基づき処理すること。
- ③ バーコード等の読込で処理した収納済みデータまたは地方税インターフェースからダウンロードした納付情報の回収は、毎日処理すること。
- ④ 手動で入力した場合の収納済みデータの回収は、毎日処理すること。
- ⑤ 仮入金情報は、毎日処理すること。

- ⑥ 入金情報は、毎日処理すること。
- ⑦ 口座振替情報の作成及び取込は、スケジュールに基づき処理すること。
- ⑧ 口座振替の金融機関とのデータ送受信は、スケジュールに基づき処理すること。
- ⑨ 同号①から⑦に伴う集計処理は、毎日処理すること。

(5) 滞納整理・給水停止業務に関する電算処理

- ① 督促状等の出力及び圧着加工は、スケジュールに基づき処理すること。
- ② 口座振替不能分の再振替処理は、スケジュールに基づき処理すること。
- ③ 給水停止処理は、スケジュールに基づき処理すること。
- ④ 不納欠損処理は、スケジュールに基づき処理すること。

(6) 水道メーターに関する電算処理

- ① 水道メーターの新規登録及び水道メーター交換処理等は、随時処理すること。
- ② 検定満期による水道メーター交換のお知らせはがき及び水道メーター交換施工票等の出力処理等は、スケジュールに基づき処理すること。
- ③ 検定満期による水道メーター交換入力更新処理はスケジュールに基づき処理すること。

(7) その他、上記各号に附帯する業務及び委託業務を確実かつ円滑に遂行する業務

3 帳票及び資料の作成

新システムの電算処理にあたり、現行システムにて出力していた別表3「出力帳票一覧」を参考に、本要求水準書第3条の委託業務の履行に必要な帳票及び資料を作成すること。

第3部 新システムの運用

1 新システム稼働時間

新システムはオンライン運用とし、稼働時間は次のとおりとする。

- (1) 稼働時間は、原則として24時間365日とする。ただし、保守作業等による計画停止を除くものとする。
- (2) 受注者は、計画停止について、発注者にあらかじめ通知すること。
- (3) 新システムのサポートは、国民の祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く月曜日から金曜日の8時30分から17時30分までとする。ただし、特別な理由または緊急を要する場合については、発注者の指示するところにより対応できるものとする。

2 システムの機能

(1) 上下水道料金システム

新システムは、検針情報、調定情報、収納情報及び滞納情報等を一元管理し、委託業務を確実かつ円滑に遂行できるものとし、次に掲げる事項が対応可能であること。

- ① 上下水道に対応していること。
- ② 別表3「出力帳票一覧」を参考に、本要求水準書第3条(1)から(6)及び(8)から(9)の委託業務を履行できる帳票及び資料を出力できること。
- ③ コンビニ収納（GS1-128）に対応していること。また、収納代行業者へのバーコード読み取りテストを行うこと。なお、収納代行業者が変更となった際は、再度読み取りテストを行うこと。
- ④ 金融機関の収納に対応していること。
- ⑤ 現行システムで作成された納入通知書の消込処理が行えること。
- ⑥ セキュリティを考慮し、新システムのアプリケーション及びデータはサーバーで集中化させ、新端末にはデータを常駐させないこと。
- ⑦ 新システムは委託業務を確実かつ円滑に運営する上で、最良なOS及びデータベースで動作すること。
- ⑧ 新システムはパスワード等によるユーザー認証を利用し、ログインIDごとでアクセス制御、制限及び有効期限を付加することができること。また、ログインIDごとの操作履歴（アクセスログ、更新ログ）の採取が可能であること。

- ⑨ 変更履歴について、処理内容、処理日及び処理者を端末上で確認できること。
- ⑩ 操作画面は、G U I（グラフィック・ユーザー・インターフェース）メニュー選択等の採用により簡易的な操作ができ、委託業務の経験が浅い業務従事者でもスムーズな操作に慣れていける専門的知識が不要な仕様であること。
- ⑪ 画面展開においては、業務の流れに応じ必要な複数の処理画面を残しておくことができ、前画面等を再度検索することなく閲覧することができること。
- ⑫ 過去の検索結果を用意に閲覧できるようにするため、検索履歴を10件以上残せること。
- ⑬ データの抽出条件等により、任意のデータをC S V等の形式等の外部加工できる形式での出力が可能なE U C機能を備えていること。E U C機能の利用は、ログインIDごとに利用権限の管理が行えること。また、データ抽出時にはデータの利用目的を入力することができ、抽出条件及び抽出件数と同様にログとして記録されること。
- ⑭ 現行システムで使用している用紙（A4版又はA3版へのオーバーレイ印刷方式）、様式を使用すること。ただし、三郷市水道事業給水条例施行規則等に規定されている様式を除き、発注者と協議の上で変更できるものとする。
- ⑮ 画像データを登録、管理できること。また、現行システムで使用している画像データは新システムへ移行し、使用者データに関連付け、閲覧できること。
- ⑯ 改元、料金改定、消費税改正、通知文書及び市長名変更に伴うシステム変更については費用が発生しないこと。ただし、契約期間内におけるシステム変更回数については、料金改定、消費税改正はそれぞれ1回を見込んでおり、それ以上の変更は別途、発注者と協議するものとする。なお、新システム本稼働当初からのシステム変更は回数にカウントしないこと。
- ⑰ インボイス制度の対応がされていること。なお、検針票、郵送用検針票、納入通知書及び納入済証明書等をインボイスとすること。ただし、表記内容や保存方法については、発注者と協議のうえ決定するものとする。
- ⑱ 料金改定のシミュレーションが行えること。
- ⑲ 給水台帳システム及びスキャナー機器から、出力した給水受付データ（CSV等の形式）、給水台帳等の画像データ（JPEG形式）を取り込んで、新設処理が行えること。画像データは、使用者データに関連付け、閲覧できること。

- ②⑩ 住民向けに、スマートフォンや Web ブラウザで使用水量や使用料金を照会できるポータルサイトの構築を行うこと。ポータルサイトは、登録された住民に対し、プッシュ通知により、直接お知らせを発信する機能を有すること。
- ②⑪ 指定納付受託者による納付（クレジット払い）に対応していること。
- ②⑫ その他、委託業務を確実かつ円滑な遂行に対応していること。
- ②⑬ 原則として、現行システムと同等以上の機能を有する新システムを導入するものとする。

（２）給水受付システム

新システムは、給水工事受付情報をもとに工事情報、画像情報（給水工事申請書等のファイリング）、調定情報、収納情報、その他工事に関わるサブ情報を一元管理できるものとし、次に掲げる事項が対応可能であること。

- ① 工事区分（新設／改造、撤去等）別に台帳が登録でき、工事進捗（工事状況）が管理できること。
- ② 別表 3 「出力帳票一覧」を参考に、本要求水準書第 3 条(7)給水装置管理等業務の委託業務を履行できる帳票及び資料が出力できること。なお、全工事情報をエクセルなどの表で出力でき、かつ C S V 変換も可能とすること。
- ③ 検索機能は、複数項目（受付番号、水栓番号、工事場所、工事業業者、工事区分等）の検索キーにより検索ができること。また、あいまい検索にも対応できること。
- ④ 加入者分担金、設計審査手数料等の調定が作成でき、市指定の納入通知書を発行できること。なおインボイス制度に対応すること。
- ⑤ 納入通知書の再発行ができること。
- ⑥ 加入者分担金、設計審査手数料等の調定に対し入金処理ができること。
- ⑦ 重複納入や工事取り下げに伴う還付処理ができること。
- ⑧ 還付処理後、調定／収納情報画面に還付情報が表示されること。
- ⑨ 工事が完了したデータは新規水栓として料金システムへデータ連携ができること。
- ⑩ 事業収益に関して調定・収入・還付・未還付・未収の一覧表や集計表が作成できること。
- ⑪ 指定給水装置工事業業者の更新制に対応するため、工事店管理ができること。
- ⑫ その他、給水装置管理等業務を確実かつ円滑に遂行できる機能が備えていること。