

上下水道料金システム水準書

令和3年12月

蒲郡市上下水道部水道課

1 蒲郡市の概要

(1) 当市の状況（令和3年3月31日現在、令和2年度実績）

項目	内容
給水人口	約 80,000 人
給水戸数	約 34,000 戸
下水道利用戸数 (うち下水のみ)	約 19,900 戸 (約 80 件)
年間調定件数	約 199,000 件
年間納付書発行枚数	約 38,500 件 再発行を除く
保有する調定情報の年数	約 10 年 平成 24 年度分から

(2) システム利用の状況

項目	内容
料金システムを扱う部署	水道課、下水道課
利用端末	クライアント端末
利用者数（受注者を除く）	12 人（水道課 5 人、下水道課 7 人）

(3) 運用スケジュール

項目	内容
検針日	1 日～15 日
調定確定日	月末 6 営業日前
納付書発送日	月末
納付書納入期限	検針の翌月末
口座振替日	検針の翌月 13 日（再振替翌月 28 日）
督促状発送	検針の翌々月
督促状納入期限	発送から 15 日後

2 システムを利用して行う業務の概要

- (1) 受付に関する業務
- (2) 開閉栓に関する業務
- (3) 検針に関する業務
- (4) 料金等の収納に関する業務
- (5) 滞納整理に関する業務
- (6) 給水停止に関する業務
- (7) 給水装置工事の申込み及び排水設備計画確認の申請に関する業務
- (8) 検定満了メーターの交換に関する業務
- (9) 給水装置工事完了臨場検査に関する業務
- (10) 建築工事臨時用給水に関する業務
- (11) 中高層共同住宅に関する業務
- (12) 集計表等統計作成に関する業務
- (13) 納付書等帳票印刷に関する業務

3 機器仕様

以下に記載のものを最低限用意することとするが、以下のものではシステムの動作環境や業務上において支障が出る場合は、業務が円滑に行えるよう整えること。

(1) サーバ機器について

導入するシステムは、本市が提供する仮想サーバ上に構築することを原則とする。本市が提供できる仮想サーバの仕様は以下のとおり。

項目	内容
OS	Windows Server 2019 Standard
CPU	4コア以内 ※1コアあたり約2.9GHzに相当
メモリ	1GB ~ 16GB以内
ディスク	500GB以内 ※OS領域、バックアップ領域は含まない。
バックアップ	本市提供のバックアップの仕組みを利用
ウィルス対策	本市提供のウィルス対策ソフトを利用 ※ソフトはウィルスバスターコーポレートエディション

※ 本市は仮想サーバのOS構築までを実施する。

※ サーバ機器障害発生時はフェールオーバーにより稼働中のゲストOSを速やかに別サーバにて動作させることが可能な構成となっている。

※ 無停電電源装置は配置済

※ 過剰なスペック要求は認めないが、最低限システムが安定稼働できる構成を考慮すること。

(2) 端末及びライセンス数について

ア クライアントはデスクトップ型（省スペースタイプ）のものを5台以上設置すること。また、クライアントの増設が必要な場合に対応できること。

イ OSはWindows10を採用し、CPU、メモリ、HDD、補助記憶装置、インターフェースなどの指定はしないが、安定稼働が図れる構成とすること。

ウ クライアント使用に必要なキーボード、マウス、テンキー、ケーブル等の付属品も含め設置すること。また、必要によりOAタップやセキュリティワイヤーも用意し、設置すること。

エ Microsoft社製Office（Word、Excelは必須）を導入すること。なお、ソフトウェアは導入時点で最新のものをクライアントの台数分用意すること。

オ クライアントにはUSBメモリ、外付けハードディスクその他の外部記憶装置の接続が出来ないようにすること。ただし、業務上接続の必要がある場合は、必要最小限に限定して接続できるような措置を講ずること。

(3) プリンターについて

プリンターは窓口業務用とその他の業務用に分けて設置するものとし、どちらも印刷方法として、両面印刷が可能であること。窓口業務用は、電話対応や、窓口に来た上下水道使用者等とのやり取りに対し、遅れが生じないよう必要な台数及び性能のものを設置

すること。ただし、印刷速度は A4 横モードで毎分 30 枚以上の印刷能力を有するものとする。

(4) ハンディターミナルについて

ハンディターミナルは使用する業務（検針、収納、清算、検満等）を停滞させないよう十分な台数を用意すること。また、以下の要件を満たすこと。

ア 起動時にロック画面が表示され、パスワード等によるセキュリティの解除が必要であること。

イ 長期間の放置等により内臓メモリからソフトウェアが消失した場合に、容易に復元できる措置を講ずること。

ウ 検針済データが、機器等の障害により消失した場合に復元できる対策を講ずること。

4 セキュリティ対策に関する要件

ネットワークは、専用ネットワークとして敷設し、構築すること。また、以下の要件を満たすこと。

(1) ネットワークは、専用線や VPN（仮想的な通信トンネルを構成したプライベートなネットワーク）等の閉域網により外部に情報が漏えいしない方法で、かつ十分にシステムの性能が発揮できるよう接続すること。また、接続対象を制限すること。

(2) 他のネットワークに接続できないようにすること。

(3) ネットワークの環境設定、管理及びシステムと関連機器の運用、管理については、ウイルスパターンの更新等による外部アクセス対策及びウイルス対策を十分に行い、また、業務従事者による不正アクセス等の違法行為が発生しないよう、対策を講ずること。

5 システムの機能要件

(1) 水道料金等の改定時においては、業務が円滑に実施できるよう必要なシステムの変更を行うこと。その費用は、料金単価の改定及び段階の変更のみの場合は委託料に含むものとし、その他の場合については、発注者、受注者協議の上、決定すること。

(2) システム仕様書、コードレイアウト表等の関係資料は、常に最新の状態に整備しておき、変更があった場合は関係資料を速やかに発注者に提出すること。

(3) その他のシステムの機能要件については「上下水道料金システム機能要件一覧」を参照すること。

6 移行の要件

(1) システムの移行に関する計画は、発注者、受注者協議の上で移行計画書としてまとめ、発注者の承認を得た後、並行稼動等の方式や作業スケジュールに留意し、計画に沿って移行すること。

(2) 移行対象のデータは、現行システムにおいて格納されている全てのデータとすること。

(3) 今回導入するシステムを更改する場合には、次期システムの開発者に関わらず、保有する全てのデータを発注者の指定する形式及び日時に、無償で発注者に返却するとともに、システム移行に伴う協力・作業を行うこと。

7 運用の要件

システムの運用に必要な内容を検討し、体制や機器構成等を運用設計書としてまとめ、発注者の承認を得ること。またサーバ設置等に関して発注者若しくは発注者の指定する者と入念に打合せを行うこと。

8 保守の要件

- (1) 電子機器やシステムの使用に関し、正常な運用を維持するための相談に応じること。
- (2) 電子機器の不具合によりシステムに障害が発生した場合、これを復旧し、不具合を修正すること。
- (3) システムの不具合により障害が発生した場合、これを復旧し、不具合を修正すること。
- (4) 電子機器やシステムの障害、不具合によりデータが破損した場合、これを復旧すること。
- (5) 正常に使用されていたにも関わらず、電子機器に障害が発生した場合、これを復旧すること。
- (6) 消費税法の改正など、発注者に直接起因しない事象によりシステムの変更、更新が必要となった場合は、保守にて対応すること。
- (7) 保守作業は、原則発注者の就業時間内に行うこととするが、緊急を要する場合などは発注者、受注者協議の上、時間外においても行うことができるものとする。また、障害や不具合が発生した翌日中には対応できるような体制をとること。

9 教育・研修の要件

- (1) 利用者がシステムの基本操作を学び、システム稼動後業務を円滑に遂行できるよう事前に研修を実施すること。
- (2) 研修に関しては内容やスケジュール、方法などを、発注者、受注者協議の上で行うこと。

10 留意事項等

(1) 検収と納品

調達業務における納品物は、評価・承認が全て終わったものについて発注者が指定する時期に行うこと。検収期間等は、発注者、受注者協議の上、決定すること。

(2) 著作権

調達業務にて作成した成果物の著作権は、以下の内容に従うこと。疑義がある場合は、発注者、受注者協議の上で作業すること。

ア 調達業務にて新規に作成した成果物

作成した情報資産、ドキュメント等の成果物については、納品時に著作権を発注者に無償で譲渡すること。また、当該物品に関する著作者人格権を行使しないこと。

イ パッケージソフトウェアとそれに付随する成果物

(ア) パッケージソフトウェアにおいて、本体と付随する設計書等の成果物については、納品後以降もパッケージソフトウェアの開発元が引き続き著作権を保有すること。

(イ) パッケージソフトウェアが既に有する機能を委託業務に合わせるためにカスタ

マイズした部分についても、パッケージソフトウェアの開発元が著作権を保有すること。

(ウ) パッケージソフトウェアが有していない機能を開発した部分については、原則として納品時著作権を発注者に無償で譲渡することとするが、最終的には協議した上で扱いを決定すること。

(3) 補償について

検収日から 1 年以内に発見された納品物の瑕疵については、無償かつ速やかに対応すること。

11 その他

(1) クラウドサービス方式の採用

3(1)にもあるように、システムは本市が提供する仮想サーバ上に構築することを原則とするが、仕様等の都合により、クラウドサービス方式の採用を希望する場合は、セキュリティ対策を十分に実施し、個人情報等が外部に流出しないよう対策するものとする。

クラウドサービス方式を採用した場合の仕様の詳細は指定しないが、事前に発注者と協議をし、蒲郡市水道事業に係る収納等総合業務委託仕様書で求める業務の実施に際し、十分な能力を有するものとする。(処理能力、バックアップ体制等)

(2) プリントセンター方式の採用

納付書及びその他印刷物の印刷は庁舎内、発送は本市浄書センターを経由することを原則とするが、プリントセンター等で印刷、圧着し直接発送することも可能とする。ただし、郵便料金については、適用可能な割引制度を積極的に活用し、極力抑えるものとする。

また、閉栓時の納付書等、随時発送が必要な郵便物についても遅滞なく発送するものとし、必要に応じて窓口でも印刷できるようにするものとする。プリントセンター方式を採用した場合、窓口で印刷したものに対する圧着加工は任意とする。

(3) コンビニ収納の変更への対応

令和 5 年 1 月より、コンビニ収納業者を変更する。そのため、新規に発行する納付書は、変更後のコンビニ収納業者のみに対応していればよいが、既に発行済みの納付書を基にコンビニで収納されることもあるので、消込用データへの対応は、既存のコンビニ収納業者のものにも対応可能なものとする。

(4) インボイス制度に基づく適格請求書（インボイス）への対応

令和 5 年 10 月 1 日からの導入が予定されている適格請求書等保存方式（インボイス制度）に対応させるための費用は、委託料に含むものとする。なお、検針票等の様式については、インボイス制度開始時に対応ができていれば、委託業務開始時に制度開始に先立って対応している必要はないものとする。