

伊賀市上下水道料金システム
構築業務委託仕様書

令和3年5月
伊賀市上下水道部

目次

1 概要

- 1. 1 目的
- 1. 2 適用範囲
- 1. 3 現行の事業状況
- 1. 4 本業務内容
- 1. 5 システム構築
- 1. 6 システムの稼働場所
- 1. 7 クライアント端末等の設置場所
- 1. 8 機器等の導入及び仕様
- 1. 9 研修
- 1. 10 業務の実施期間
- 1. 11 業務実施に関する事項
- 1. 12 業務書類等

2 システム構築業務

- 2. 1 システム要件
- 2. 2 ネットワーク環境
- 2. 3 データセンタの仕様
- 2. 4 バックアップ及び再起動スケジュール・運用方法
- 2. 5 セキュリティ
- 2. 6 機能要件
- 2. 7 データ移行
- 2. 8 システム動作テスト
- 2. 9 導入体制
- 2. 10 導入支援

3 システム保守運用業務

- 3. 1 システム利用可能時間
- 3. 2 保守期間
- 3. 3 保守体制
- 3. 4 保守内容
- 3. 5 運用サポート
- 3. 6 障害対応

4 その他

- 4. 1 構築システム及び導入機器等設定の検査
- 4. 2 委託料の支払い
- 4. 3 次期システムへのデータ移行業務
- 4. 4 その他

1 概要

1.1 目的

伊賀市上下水道料金システム構築業務委託(以下「本業務」という。)は、伊賀市の上水道事業及び下水道事業の業務効率化と住民サービスの向上を目的として、必要なシステム構築を行うものである。

1.2 適用範囲

本仕様書は、伊賀市上下水道部(以下「委託者」という。)が、受託者へ委託する本業務に適用する。

本仕様書に記載された要求事項は、すべて実現することが原則であるが、受託者が代替案を提示し委託者がこれを了承した場合は、要件を満たしたものとする。また、本仕様書に記載されていない事項であっても、業務を実施するにあたり効果的と考えられる事項については、積極的に提案すること。

1.3 現行の事業状況

現行の対象事業の概要は、別紙1-①「上下水道事業における主な概要【料金システム】」、1-②「伊賀市下水道使用料の概要」、1-③「伊賀市上下水道事業の現況」のとおりである。

1.4 本業務内容

(1) 本業務の内容は、次の各号に定めるところによる。

① 上下水道料金システム(以下、「システム」という。)の構築

過去に委託者と同規模または同等規模以上の事業体で稼働実績のある地方公共団体向けシステムのパッケージ製品に本仕様書を満たすための機能追加及び変更などを行うこと。受託者は、自己の責任と負担において、システムを稼働させるにあたり必要な実験、検証を行うこと。なお現行システムは、上水道、下水道が同システムを別々に利用しているが、本業務では、一体型システムで導入することとする。

② 機器及びソフトウェアの設置・設定

③ ネットワークとの接続

④ 既存データの移行及び初期データの作成

⑤ 動作テスト

⑥ 導入・運用サポート及び保守

⑦ 操作・運用等のマニュアル作成

⑧ 職員に対する操作研修

⑨ 法改正等に対する対応

⑩ 下水道使用料の料金改定を見込む激変緩和措置の対応

⑪ その他本業務に必要な作業

(2) 下水道事業においては、次期条例改正に合わせた対応とすること。

(3) システムの稼働に必要な機器等については、「1.8 機器等の導入及び仕様」のとおりとする。

1.5 システム構築

上下水道事業体向けシステムのパッケージ製品を利用し、これに本仕様を満たすための機能追加・変更等を行うこと。機能については、別紙3「システム機能要件確認書」のとおりとし、必要に応じて委託者にヒアリング等を行い、認識の齟齬がないように努めること。

1.6 システムの稼働場所

システム及び機器の稼働場所は以下のとおりとする。

- (1) サーバ: 受託者が用意したデータセンタにて構築・運用を行うこと。
- (2) クライアント端末等: ゆめが丘浄水場管理棟(伊賀市上下水道部庁舎)

1.7 クライアント端末等の設置場所

- (1) 本業務履行後使用する端末等の設置場所及び設置台数は、別紙2「クライアント端末設定台数」のとおりである。ただし、将来的に下水道使用料徴収業務を民間委託する際には、クライアント数最大 20 台の稼働に対応できること。
- (2) 詳細な設置場所については、委託者の指示に従うこと。

1.8 機器等の導入及び仕様

- (1) 仮想サーバについては、データセンタにてIaaSでの利用をするため、サーバ、バックアップサーバ及びサーバに関わる周辺機器等は、受託者が準備・構築・運用すること。また、当該仮想サーバは、本市だけがアクセス可能なネットワークセグメント(管理区域)上にあること(データセンタ内の他組織のサーバ等情報機器からのアクセスができないこと。)
- (2) サーバは、提案するシステムが余裕を持って安定稼働し、また委託者の希望するデータ処理及び運用において安定稼働するスペックを前提とすること。
- (3) 端末・プリンタなどのサーバ以外の機器については、委託者が準備した機器を指定した場所に設置すること。なお、電源管理、バックアップ設定等、委託者が求めるシステムの正常・安定稼働に関わる構成要素のセットアップ作業も含むこと。
- (4) 必要なOS・ミドルウェア・ソフトウェア等のインストール、設定及び各種ライセンス認証を行い、システム運用・保守体制を確立すること。
- (5) 修正パッチやサービスパックがリリースされているものは、システム動作に影響しないものについてすべて適用し、最新の状態とすること。ただし、システムの動作に影響するものについては委託者に報告し、指示を仰ぐこと。
- (6) バックアップは、システム全体、プログラム、データの3種類を想定し、最低5世代分を保存、管理すること。
- (7) 仮想サーバ以外の機器等の調達については、委託者が別に行う入札により、調達及びリース契約を締結することとする。ただし、システム等を稼働するために推奨する機器の仕様及び定価による見積書を別途作成すること。なお、次に定める機器スペックを委託者が要求する最低限のスペックとする。また、受託者の提供するシステムの稼働に不可欠な機器があれば、追加して見積もること。なお、機器の選定の詳細については、構築業務受託業者決定後、協議の上、精査する。
- (8) 下水道事業の業務委託等により、クライアント数が最大 20 台に増える場合に、柔軟に対応可能な構成であること。
- (9) モバイル検針について、通信による検針データの授受は行わない運用とするが、紛失した際などの探索などのための最低限の通信は行うこととする。また、SIM通信料は、本業務の見積には含まないこととする。なお、将来的に通信によるデータ授受を行う際には、本業務とは別に対応すること。

① 仮想サーバ(システム用) ※本調達を含む。

サーバ	・システムの安定稼働を確保できる十分なCPU及びデータ容量等のスペックを確保すること。 ・その他必要な機器がある場合、提案に含めること。
-----	---

OS	Windows Server 2019 など構築時点での最新のOSとすること。
----	---

以下②～⑩については、(7)にも記載したとおり、参考見積としてシステム等を稼働するために推奨する機器の仕様及び定価による見積書を別途作成すること。なお、以下に各設備の想定台数及び想定仕様を示すが、受託者の提供するシステムが、委託期間中、速度低下や容量不足などがなく円滑に使用できる仕様にて提示すること。

機器・ソフトウェア名	数量	仕様・内容
② クライアント端末 設置場所 ・上水道事業 14台 ・下水道事業 3台	17台	システム用デスクトップパソコン (想定仕様) 筐体:デスクトップ型パソコン(省スペースタイプ) OS:Windows10 Professional 64bit版など最新のOS CPU:Core i5相当以上 メモリ:8GB(4GB×2)以上 光学ドライブ:装備なし ディスプレイ:21.5 型フルHD液晶モニタ 本体をディスプレイの背面に装着できること。 (背面に装着するための器具も含むこと。) 補助記憶装置:SSD256GB以上(暗号化機能なし) その他:有線LAN対応(※無線LAN機能を非搭載) 保守パック5年間(週6日)当日出張修理
③ モノクロ ページプリンタ 設置場所 ・上水道事業 1台 ・下水道事業 1台	2台	大量印刷A4レーザープリンタ 印刷速度:片面 A4横 55 頁/分以上 給紙装置: 給紙カセット 550 枚以上 2段 増設カセット(上水道事業のみ) 2,000 枚(増設分合計) 両面印刷対応、LAN(ギガビットイーサネット) 保守パック:5年訪問修理 その他:コンビニ収納の実績があるもの。
④ モノクロ ページプリンタ 設置場所 ・上水道事業 4台	4台	大量印刷A4レーザープリンタ 印刷速度:片面 A4横 38 頁/分以上 給紙装置: 給紙カセット 250 枚以上 2段 両面印刷対応、LAN(ギガビットイーサネット) 保守パック:5年訪問修理 その他:コンビニ収納の実績があるもの。
⑤ 検針用 モバイル端末	40台	スマートフォン型検針モバイル端末 OS:Android11 (提供するシステムが円滑に稼働できるもの。)

・本番用 38台 ・予備機 2台		CPU:Snapdragon M630 相当以上 メモリ:3GB以上 対応SIM:nano SIM 表示部:4.7インチHD液晶 以上 耐振動: MIL-STD-810G 以上 防水:IPX5/IPX8 相当以上 防塵:IP6X 相当以上 運用時間:12 時間以上 その他: 設定がある機種の場合は、充電器(5ポートUSB)8台、クレードル 40 台、バッテリーパック 40 台、保守パック 40 台。 検針業務での実績を有すること。 紛失時等に遠隔操作によるロック、データ消去等ができること。
⑥ 検針用 モバイルプリンタ ・本番用 38台 ・予備機 2台	40台	検針業務用モバイルプリンタ 印刷方式:ダイレクトサーマル方式 ロール紙外径:56mm 印字幅:72mm 用紙幅:80mm 電源:充電式リチウムイオン電池 運用時間:20 時間/12,000 行 質量:640g 以下 その他: ・全台同時に充電できるよう集合充電器を必要台数分用意すること。 ・設定がある場合は、スペアバッテリー、ウエストベルト、プリンタケース、保守パックを 40 台分用意すること。
⑦ OCR	1台	料金収納済通用OCR装置。 (想定仕様) 読取速度:120 枚/分 帳票サイズ:74×52mm～420×305mm バーコード読取:対応していること。 ナンバリング:表面/裏面(ナンバリング機構) 最大解像度:600dpi
⑧ バーコード リーダー	2台	ハンディスキャナー (上水道事業1台、下水道事業1台)
⑨ ネットワーク機器	ネットワーク敷設に必要と想定される機器	
⑩ システム以外のソフトウェア 1)Microsoft Office Standard 2019 サーバ及びクライアント端末(料金システム用)台数分 2)Windows Serverにクライアント端末から接続するために必要となるライセンスなど(クライアン		

ト端末台数分)

- 3) データベースソフトにつきシステム稼働に必要となる数量(メーカーのライセンス規約を遵守すること)

以上 1)～3)は、参考見積を提示すること。なお、受託者のシステムの稼働上、必要なその他ソフトウェアは追加すること。

- 4) 委託者にて用意する「【トレンドマイクロ株式会社】ウイルスバスターコーポレートエディション」をインストール、設定すること。設定は、本市庁内ネットワークを介して本システムサーバにアクセスし、本製品のセットアップを行うこと。その際には、本市デジタル自治推進局の指示に従うこと。

- 5) セキュリティ対策として委託者の用意する「【株式会社日立ソリューションズ】 秘文 Date Encryption」(クライアント台数分)を本市デジタル自治推進局より貸与されるインストール用媒体により、インストール、設定すること。

- 6) 生体認証を行うために委託者の用意する「【日本電気株式会社】指ハイブリット認証」(クライアント台数分)と非接触型指ハイブリッドスキャナ「HS100-10」を設置、インストール、設定すること。

- 7) 委託者の用意する「【マイクロソフト株式会社】 Windows アップグレード ライセンス(1909)」を適用すること。

※バージョンは変更になる場合あり。

以上4)～7)のソフト等の参考見積は不要であるが、インストール、設定は本業務の範囲内とする。

なお、①～⑧が上記仕様を満たしていない場合は、その理由を記載すること。

1.9 研修

- (1) 導入時のサポートとして、操作説明会等の職員研修を実施すること。なお、同内容で複数回行うなどで、業務に支障をきたすことのないよう配慮すること。
- (2) 研修は、集合研修の形態をとり、上下水道部庁舎で行うこととし、研修場所は委託者が無償で提供する。研修に必要な機器等は原則として受託者で用意することとするが、協議の上、合意があれば、委託者の機器等を無償で貸し出しすることも可とする。

1.10 業務の実施期間

- (1) 本仕様書に基づく業務を円滑に遂行するため、本業務着手後2週間以内に「業務履行計画書」を作成し、委託者へ提出すること。なお、実施スケジュールの工程及び作業内容については、実施内容及び役割分担を明確にし、具体的な実施スケジュールについては、委託者と受託者で調整の上、決定すること。
- (2) 本稼働までの予定スケジュールは以下のとおりとする。
- | | |
|---------------------|--------------------------------------|
| ① システム構築完了 | 2021(令和3)年12月28日 |
| ② ハードウェア・ネットワーク環境設定 | 2021(令和3)年12月28日 |
| ③ 仮稼働開始(テストラン)・操作研修 | 2022(令和4)年1月4日頃
～2022(令和4)年2月28日頃 |

- ④ システム運用開始(並行稼働) 2022(令和4)年3月1日頃
- ⑤ システム本稼働開始 2022(令和4)年4月1日予定
- (3) 本稼働前に旧システムとの並行稼働を行うこと。システム及び委託者が準備した機器の設定等は、並行稼働時期までに行うこと。
- (4) 各システム本稼働開始までの期間は、受託者が本システムの保守業務を行うが、保守委託料は別途発生しないものとする。
- (5) 本稼働開始までに発生するデータセンタ利用料等は、本業務の費用に含むこと。
- (6) 受託者はシステムの操作方法について、本稼働時に職員が支障なく操作できるように研修を行い、検針データ作成、調定確定等の初回イベント時に立ち会うこと。

1. 11 業務実施に関する事項

受託者は業務着手前に、委託者と本業務の内容、仕様の確認を十分に行うこと。

(1) 基本的事項

- ① 受託者は、システムの機能が十分に発揮できるよう、本仕様書その他の関係書類(現場説明を含む。)に基づき、誠実に業務を履行しなければならない。
- ② 受託者は、業務の実施にあたり、条例、規則及び関連する各種法令等を遵守しなければならない。
- ③ 受託者は、業務記録など業務の履行又は確認に必要な書類を整備し、委託者が提出を求めた場合は、速やかに提出しなければならない。
- ④ 受託者は、業務の履行に関する報告書等を作成し、指定された期日までに委託者に提出しなければならない。
- ⑤ 受託者は、本仕様書に明記されていない事項であっても、業務を実施する上で当然必要な業務等は、良識のある判断に基づいて行わなければならない。

(2) 計画準備

- ① 受託者は、本仕様書に基づき、全体作業の工程、各作業間の関連その他諸状況を勘案し、適切な作業班を編成するとともに、全般にわたる作業計画を立案すること。
- ② 受託者は、工程に変更が生じた場合は速やかに変更工程表を提出し、委託者と協議し、指示に従わなければならない。
- ③ 受託者は、業務を適切かつ円滑に実施するため、委託者と常に緊密な連絡を取り、業務遂行における課題や提案事項の協議、業務の方針及び条件等の疑義を正し、相互に確認しなければならない。
- ④ 受託者は、本業務の進捗会議を月1回以上の頻度で開催すること。
- ⑤ 受託者は、上記会議及び打合せの経緯については議事録を作成して1週間以内に委託者へ提出すること。

(3) 業務従事者等

- ① 受託者は、適正な体制のもと業務を遂行するため、次の業務従事者を定めて委託者に届け出るものとする。

1) 業務責任者

業務責任者は、水道事業及び下水道事業に係る営業事務に精通し、かつ上下水道料金システム構築、導入等の作業に習熟し、業務の総括・計画・指導を行うもので、本仕様書に

基づき、業務に関する技術上の一切の事項を処理する。

2) 業務従事者

業務従事者は、システム構築、導入等の作業に習熟し、業務の円滑、迅速な進行を図るものとし、業務に関する作業を適切かつ正確に行うことができるものとする。

- ② 業務責任者は、業務従事者の指揮、監督等を行い業務にあたりとともに、仕様書その他の関係書類により、業務の目的、内容を十分に理解し、業務の適正かつ円滑な遂行を図ること。

(4) 一括再委託等の禁止

業務を一括して再委託等することは禁止する。ただし、業務の一部について委託者の承諾を得た場合を除く。

(5) 契約不適合責任

- ① 引き渡されたシステム及び成果品が種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しない状態（以下、「契約不適合」という。）があるときは、委託者は受託者に対し、その契約不適合の補修又は、代替物の引渡し、不足物の引渡しによる履行の追完を請求することができる。ただし、受託者は、委託者に対し不相当な負担を課すものでないときは、委託者が請求した方法と異なる方法による履行の追完をすることができる。
- ② 契約不適合があった場合において、委託者は、履行の請求（以下「追完請求」という。）に代え、又は追完請求とともに、損害賠償の請求及び契約の解除をすることができる。
- ③ 契約不適合があった場合において、委託者が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、委託者は、その不適合の程度に応じて業務委託料の減額を請求することができる。この場合において、業務委託料の減額の割合は引渡日を基準とする。
- ④ 追完請求、前項に規定する業務委託料の減額請求（以下「業務委託料減額請求」という。）、損害賠償の請求及び契約の解除は、契約不適合が委託者の責めに帰すべき事由によるものであるときはすることができない。
- ⑤ 委託者が契約不適合（数量に関する契約不適合を除く。）を知った時から、1年以内にその旨を受託者に通知しないときは、委託者は、その不適合を理由として、追完請求、業務委託料減額請求、損害賠償の請求及び契約の解除をすることができない。ただし、受託者が引渡しの際にその不適合を知り、又は重大な過失によって知らなかったときは、この限りでない。

(6) 個人情報の保護

- ① 受託者は、伊賀市個人情報保護条例及び伊賀市個人情報保護条例施行規則に基づく個人情報取扱特記事項等の個人情報の保護に関する関係法令を遵守し、業務の履行に際して知り得た個人情報、その他の事項を第三者に知らせ又は不当な目的で利用してはならない。
- ② 受託者は、本業務を履行するために用いた資料及びその結果などの本業務で納品される特定の業務システムに入力されている情報について、委託者の承諾を得ずに第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等をしてはならない。
- ③ 受託者は、委託業務履行後、委託者の指示により保管を要するものを除き、その資料、結果等を抹消、焼却及び切断等、再生使用不能の状態に処分しなければならない。

- ④ その他必要に応じて、委託者と協議の上、個人情報の適正管理のために必要な措置を講ずるものとする。

(7) 疑義の解釈

本業務の実施について、本仕様書及び関係法令等に明示されていない事項又は疑義が生じた場合は、速やかに委託者と受託者で協議の上、定めるものとする。ただし、協議が成立しない場合は、受託者は委託者の指示に従うものとする。

1. 12 業務書類等

委託者が受託者に提出を求める業務書類等は、以下に示すものとし、受託者は指定された期間内に関係書類を委託者に提出し承諾を得ること。なお、提出については、「紙媒体」にあわせて「電子データ」も提出すること。

(1) 業務履行計画書

- ① 業務概要に関すること。
- ② 業務実施体制(業務従事者に関する事項を含む。)に関すること。
- ③ 業務工程表
- ④ 会議、打合せの議事録
- ⑤ 推奨する各種機器等の規格、仕様等一覧
- ⑥ その他必要な書類

(2) 完了報告書

本業務のうち、新規システムの構築、セットアップ、現行料金システムから新規システムへのデータの移行、各種テスト等が完了した場合は、下記の書類を添付し、完了報告書を作成し提出すること。

- ① 業務概要に関すること。(データ移行内訳等)
- ② システム概要説明書等一式
- ③ その他関連する書類

(3) 保守業務実施報告書

別に契約するシステムの保守業務に係る実施状況について、その都度保守業務実施報告書を作成し提出すること。

(4) 秘密保持誓約書等

受託者は、秘密保持誓約書を提出すること。また、業務責任者・業務従事者名簿及び連絡体制図を提示し、業務責任者・業務従事者ごとに誓約書を提出すること。

(5) その他

その他本業務の遂行に関し必要な書類を作成し提出すること。

2 システム構築業務

2. 1 システム要件

導入するシステムに対する主な要件は次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 調定収納処理
- (2) 受付処理(開始・休止等)
- (3) 開閉栓処理
- (4) 検針処理(検針用モバイル端末との連携)
- (5) 滞納整理処理
- (6) 口座振替処理
- (7) 給水受付処理
- (8) 統計処理

2.2 ネットワーク環境

- (1) 伊賀市の庁内ネットワークは、情報系ネットワークと基幹系ネットワークの2種類の環境があり、伊賀市の情報セキュリティポリシーにより、ネットワーク上でのデータ相互移動や通信は認められない。

なお、料金システムについては、基幹系ネットワークに接続すること。また、料金システムに接続が認められない端末からのアクセスができないように、セキュリティ対策を講じること。

- (2) クラウドを利用するため、伊賀市本庁舎からサーバのあるデータセンタまでのネットワーク環境は、LGWAN-ASP又は専用線の利用による、セキュアなネットワークを確立すること。

2.3 データセンタの仕様

仮想サーバを設置するためのデータセンタを受託者により用意すること。

また、データセンタの仕様は以下のとおりとする。

- (1) データセンタの所在が日本国内にあること。
- (2) 日本データセンタ協会(JDCC)「データセンタファシリティスタンダードVer2.3」のティア3の「基準項目」及び「推奨項目」に準拠していること。
- (3) データセンタには日本国内からしかアクセスできないこと。
- (4) 迅速な障害対応等が可能な場所にあること。
- (5) 地震や津波などの自然災害の影響をできるだけ受けられないような立地及び強固な建物であること。
- (6) 防火設備や空調設備の整った場所に設置されていること。
- (7) 停電時に対応可能な無停電電源装置及び自家発電装置を有していること。
- (8) 設置場所への入退室管理やサーバ自体のセキュリティ対策が講じられていること。
- (9) 情報処理管理に関する公的認証であるISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)、プライバシーマーク等が取得されていること。
- (10) サービスを提供する時間帯は計画停止や定期保守を除く24時間365日とし、システムが継続して使用できるように、必要に応じて適宜メンテナンスを実施すること。

2.4 バックアップ及び再起動スケジュール・運用方法

バックアップの運用計画を策定の上、本システムの各種データの定期的なバックアップ方法を明確にし、データ損失の防止、システム障害時の迅速なリカバリを可能とすること。また、再起動スケジュール・運用方法は委託者との打合せにより決定した内容を設定すること。なお、バックアップは、災害や建物火災等に備えて、別建物(遠隔地)にも取ること。

2.5 セキュリティ

受託者は、本市が定めた次に掲げるセキュリティ対策に基づき、措置を講ずること。

- (1) 料金システム専用のネットワークセグメントとすること。
- (2) 端末操作の記録など、アクセスの記録を残して不正な利用を確認できること。

2.6 機能要件

- (1) 本システムで実現すべき機能及び帳票は、別紙3「システム機能要件確認書」を満たすこと。なお、実現できない項目がある場合は、代替機能等を示すこと。

帳票については、現システムで出力できる帳票を想定しているが、カスタマイズなしで、更に有益な帳票が出力できる場合は、提案すること。

また、内部使用の帳票名に相違があっても、内容が同様であれば満たしているものとする。

- (2) 会計システムに料金システムの日ごとの処理を反映させるため、複数会計ごとの収納等の仕訳データを別紙4「会計仕訳一覧表」により区別し、一覧表を作成できること。また、会計システムとの間で円滑な処理ができるよう、支援を行うこと。

2.7 データ移行

- (1) 受託者は、現行システム委託業者と伊賀市が契約して抽出した同項(9)にあげる移行対象データについて移行すること。
- (2) 現行システムからのデータ取得については、業務委託契約後、現行システム委託業者と委託者並びに受託者の三者により協議の上、データ移行を行うこと。データ移行などにおいて、現行システム委託業者との調整や協議が必要な場合は、受託者と委託者が協力し、原則三者での打ち合わせを行うこととする。
- (3) 提供するデータの形式、提供回数、提供時期等を十分協議の上決定するものとし、当初分析用/仮稼働用/本(並行)稼働用に各1回抽出し、並行稼働時には必要に応じて随時抽出したデータを提供することとする。なお、その費用については、委託者の負担とする。
- (4) 現行システムのデータを有効に利用し、新システムのマスタデータを作成すること。
- (5) 受託者は、データにて提供された現行システムのデータ内容を十分に分析し、必要なデータ変換を行いながら円滑にデータ移行を進め、細部については現行システム委託業者と協議し、データ不足項目がある場合は、適切な対応をとること。
- (6) 新システムへのデータの移行については、受託者が行い、データの移行漏れや変換誤り等の検証や新システムでの操作検証をすることとし、その費用についても、今回の業務委託費用に含めるものとする。
- (7) データ移行にあたり、外字についても対応すること。なお、外字ファイルについては委託者より提供するものとする。
- (8) 現行システムは、上水道と下水道が別管理のシステムであるため、委託者作成による上水道と下水道のお客様番号の突合表により、上水道のお客様番号を優先させ、お客様番号を統一させること。
- (9) 移行対象データについては、以下のとおりとする。
 - ① 水栓情報
 - ② 排水設備情報
 - ③ 下水道情報
 - ④ 使用者情報
 - ⑤ 所有者情報
 - ⑥ 宛名情報
 - ⑦ 異動修正履歴
 - ⑧ 閉開栓予約情報
 - ⑨ 調定情報
 - ⑩ 調定更正情報
 - ⑪ 収納情報
 - ⑫ 未収情報
 - ⑬ 分納誓約情報
 - ⑭ 還付履歴・充当履歴
 - ⑮ コンビニ納入履歴(速報・確報データ)
 - ⑯ 口座引落とし結果履歴
 - ⑰ 納付書等発行履歴
 - ⑱ 不納欠損情報
 - ⑲ 量水器情報
 - ⑳ 保有調定年度年数:平成6年度から
 - ㉑ 各種マスタ
 - ㉒ メモ情報(水栓メモ・使用者メモ・滞納整理メモ・検針メモ等)

※ 現在、上水道事業と下水道事業は別管理で情報を保有。
- (10) 金融機関データについては、全国銀行協会の最新データを設定すること。
- (11) 郵便番号データについては、最新のデータを設定すること。

2. 8 システム動作テスト

- (1) 受託者は、各種システム動作テストを行い、動作確認に万全を期すこと。
- (2) 実際のネットワーク環境において、本稼働用システム機器を使用して実負荷でシステム動作テストを行うこと。なお、テストの実施時期については、委託者と協議の上、決定すること。
- (3) 並行稼働テストは、本稼働用システム機器を使用して十分な期間行うこと。
- (4) 受託者は、委託者の指定する金融機関と、口座振替データを作成し、読み取りテストを行うこと。
- (5) 受託者は、委託者が実施しているコンビニエンスストア収納受託事業者とバーコード読み取りテスト及び収納データの受信テストを行うこと。

2.9 導入体制

導入担当窓口を一元化すること。

2.10 導入支援

- (1) システムの操作方法について、上下水道料金システム及び検針システムにおいて研修会を実施し、円滑にシステムが稼働するよう支援すること。具体的なスケジュールは委託者と協議の上決定すること。
- (2) システム本稼働の立会いについて、初回の各処理実施時に現地にて行うこと。
- (3) 口座振替データの受渡し記録媒体について、委託者の指定する金融機関と読み取りテストを調整、実施すること。
- (4) 納入済通知書のOCR読み取りデータによる読み取りの調整及びテストを実施すること。
- (5) コンビニエンスストア収入データについて、委託者が契約するコンビニエンスストア収納委託業者とバーコード読み取りテスト及び収納データ受信テストを調整、実施すること。なお、現在コンビニエンスストア収納については、上水道事業のみ行っているが、今回、下水道事業も上水道事業分に混ぜ込む方法で導入するため支援を行うこと。
- (6) 納入済通知書等の三重県MPN(マルチペイネットワーク)標準帳票準拠様式の使用許可を得るための名古屋貯金事務センターへの帳票承認申請における支援を行うこと。

3 システム保守運用業務

3.1 システム利用可能時間

システムの利用可能時間は、以下のとおりとすること。

- (1) 利用可能時間は、水道の緊急な閉開栓業務や災害等緊急作業に対応できるよう、原則として、平日及び土日祭日を含む全日 24 時間対応とすること。
- (2) メンテナンス等により、システムを停止する時は、事前に委託者の許可を取り行うこと。

3.2 保守期間

- (1) システムの保守業務は、本構築業務受託者に委託することとなるため、システム本稼働日から60箇月とする。
- (2) 保守契約は、本構築業務の委託契約とは別契約となるが、本契約の参考とするため、別途、保守契約(60箇月分)の見積書を提出すること。なお、契約については単年度契約となるため、5年間について1年毎に契約を交わすこととする。
- (3) 保守期間満了後、委託者から保守期間延長の申し出があった場合は、誠意を持って対応すること。

3.3 保守体制

保守の時間帯は、原則として、平日の午前8時 30 分から午後5時 30 分までとする。なお、受託者から委託者へ事前に通知し、承諾を得た日を除くものとする。ただし、前述以外の時間帯であっても、緊急を要する場合は対応すること。

3.4 保守内容

- (1) ハードウェアの保守は、基本的には保守パック対応とするため、機器等の見積書に含めること。なお、モバイル検針端末及びモバイルプリンタについては予備機を備えるが、すべてについて、保守契約を利用することとする。
- (2) システムの保守は、問い合わせ対応による保守とシステムの不具合等障害対応における保守を迅速に実施すること。なお、障害発生時に上下水道部庁舎での対応が必要な場合には、2時間以内にエンジニアの駆け付けサポートが可能な体制をとること。
- (3) システム稼働後は、システム使用者が適正かつ円滑に事務遂行できるように、操作方法の問い合わせに対応すること。また、ソフトウェアの運用や引継ぎ等に係る支援を委託者の依頼により行うこと。実施日については前もって両者にて協議の上、決定するものとする。
- (4) システムの技術上の問い合わせについて、専任のシステムエンジニアを配置すること。システム導入担当者が不在の場合でも、遅滞なくサポートできるよう複数人待機し対応できること。
- (5) システム稼働開始直後及び年度更新時期は、問い合わせ件数が増加することが見込まれるため、十分な体制を整備すること。
- (6) 年度更新など特殊な作業を行う場合の立ち合い等の依頼に対応すること。
- (7) 委託者が別途調達した機器(クライアント端末、検針機器等)が故障した際には、再セットアップすること。
- (8) システムの修正プログラム適用やバージョンアップへの対応をすること。
- (9) 法改正への早期アナウンス、法令等(法令、元号、消費税等)の改正への対応・検証をすること。
- (10) システムに関係するソフトウェアのメーカーから、修正プログラムが公開された場合は、必要性及び影響を調査し、委託者へ報告すること。また、修正プログラムの適用は、委託者と協議した上で行うこと。
- (11) 代表者の変更に伴う帳票の文言及び電子公印の変更等について対応すること。
- (12) 委託者の指定する運用会議(定例会議など)に参加すること。

3.5 運用サポート

- (1) 人事異動時等必要に応じて操作研修会及び年度更新時に年1回程度の立会いを実施すること。
- (2) 委託者からのシステム運用及び操作の問い合わせ等には誠意を持って対応すること。また、委託者の誤入力、変則的な事例等に関するデータ修正及び困難なデータ抽出に対応すること。

3.6 障害対応

- (1) 障害の予兆又は障害を発見した場合は、委託者へ報告するとともに障害原因を除去するための保守を行うこと。
- (2) 障害に対して、一括して対応し、システムが正常に動作する状態へ復旧させること。
- (3) 機器の故障によるデータ破損等、委託者では対応できない場合のデータ復旧を行うこと。
- (4) データベース等の自動バックアップ機能を備えていること。
- (5) 障害対策としてシステム構成に冗長化機能が備わっていること。
- (6) 障害発生時は委託者が操作を行う必要がなく、自動で冗長化機能が作動しシステムを継続して使用することができること。
- (7) 障害発生時の対応は、即日復旧を原則とすること。

4 その他

4.1 構築システム及び導入機器等設定の検査

- (1) 受託者は、システムの構築が完了したときは、出来高報告書を提出し、完成届及び成果品並びに関係資料等を備え、委託者による検査を受け、検査合格をもって業務の完了及び成果品の引き渡しとする。

- (2) 業務完了及び納品後であっても、成果品に不良、不備、誤り又は是正すべき事項等が発見された場合、受託者は委託者の指示に従い、責任をもって速やかに是正するものとする。
なお、当該是正に係る費用はすべて受託者の負担とする。

4. 2 委託料の支払い

委託者は、受託者が前条の各検査に合格した場合、委託契約書で定める予算支払限度額の範囲内で委託料を支払うものとする。

4. 3 次期システムへのデータ移行業務

- (1) 本委託業務終了後の次期システムへのデータ移行において、今回構築するシステム(その時点においては現行システム)からのデータの取り出しを実施すること。取り出したデータのデータレイアウト/コードマスタ等のドキュメントを提供し次期システム事業者が分析できるようにすること。
(2) データ提供は、3回(分析/仮稼働/本稼働)とする。また、取り出したデータに対する質問には随時回答すること。

4. 4 その他

- (1) 受託者は、JISQ15001(プライバシーマーク)の付与を受けている法人又は本業務担当部門がISO27001若しくはJISQ27001(情報セキュリティマネジメントシステム)を取得していること。
(2) 本業務の実施にあたり、委託契約書のほかソフトウェア使用許諾等に係る契約書等が必要な場合については、委託者と受託者が協議するものとする。
(3) 業務遂行に係る資料の提出を委託者が要求した場合は、速やかに応じなければならない。
(4) 本仕様書に含まれる仕様について、不具合が発生した場合は、直ちに当該仕様を満たす対応を無償で行うこと。