

**豊田市上下水道営業関連委託
電子計算処理業務要求水準書**

目 次

第1章 一般事項	2
1 目的	
2 執行場所	
3 業務システムの稼働時間	
4 電算業務スケジュール	
5 セキュリティ対策	
6 履行義務	
7 物件撤去	
第2章 電算業務内容.....	6
1 電算業務の概要	
2 個別業務に関する事項	
3 帳票及び資料の作成	
4 その他の事項	
第3章 電算システムの構築.....	10
1 システム構築の基本的考え方	
2 システム構築責任者	
3 システム構築作業計画書	
4 システム構築期間	
5 システム仕様書等	
6 データの移行	
7 システム要求項目	
8 個別業務要求項目	
第4章 その他	25
1 進捗管理及び報告	
2 支援業務	
3 検収及び成果物	
4 その他業務実施に係る要件	
5 協議事項	

第1章 一般事項

1 目的

本水準書は、業務用計算処理システム（以下「業務システム」という。）の構築から運用及び業務システムを使用する業務（以下「電算業務」という。）について、必要な事項を定める。

2 執行場所

電算業務は、原則として情報セキュリティ対策（24時間365日監視体制）及び災害対策を講じたデータセンター等で行わなければならない。

（1） データセンター施設

ア 取り扱う情報の重要性・機密性から日本国内法が適用される国内にデータセンターを設置すること。

イ 情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC27001）等、国際標準の認証を取得しているデータセンターであること。

ウ システム監査や障害対応の際、豊田市上下水道局（以下「委託者」という。）が立ち入り可能なデータセンターであること。

エ メインセンターのほかにバックアップセンターを設けること。

（2） セキュリティ対策

ア 入退出管理

サーバ室等への入退出を管理・記録するため、本人認証を実施していること。

イ 鍵の管理

サーバ室への出入口及びサーバラック等の鍵を定められた場所に保管し、管理は特定者により行われていること。また、台帳等により鍵の貸出・返却が記録されていること。

ウ 監視

監視カメラを設置し、撮影された映像を一定期間保存すること。

エ 破壊対策

サーバ室への出入口には十分な強度を持つ防火扉を設置し、破壊等による不正侵入が防止されていること。

オ 警備

警備員を常駐させていること。ただし、常駐ができない場合は代替手段を講じ、

委託者の承認を得ること。

(3) 災害対策

ア 電源の維持

停電や電力障害が生じた場合に電源を確保するための対策を講じられていること。

イ 火災、避雷、静電気からの防護

火災報知・通報システム及び消火設備が設置されていること。加えて消火設備の使用による汚損の対策が講じられていること。また、避雷、静電気からの防護のための対策を実施されていること。

ウ 建物の災害対策

地震・水害に対する対策を講じられていること。

エ 空調

設置されている機器等による発熱を抑えるために十分な容量の空調が設置されていること。

(4) ネットワーク

ア 通信

(ア) 性能

将来的に予想される利用者増加を想定して、ネットワークの帯域性能は、業務に耐えられる範囲まで拡張できること。

(イ) 耐災害性

大規模な災害・事故などによる障害から回避するため、冗長化など必要な対応がされていること。

(ウ) セキュリティ

不正アクセスなどのセキュリティインシデント予防の観点から、暗号化及びVPNなどを用いた閉域網とすること。また、侵入検知(IDS)を導入するなど、安定運用のための対策も考慮することが望ましい。

(エ) 拡張性

将来の帯域増加に対応できるものを選択すること。

イ 運用

(ア) 運用管理

原則24時間365日の保守体制がとれること。ISMSまたは、ITSMS(ISO/IEC20000/ITIL)等に基づく運用管理業務が提供できること。

(イ) 性能管理

業務システム全体の構成管理を実施することで、トラフィック情報などを継続的に監視し、適切なサービス維持ができること。

(ウ) 障害対応

障害発生時、当日中に現地に赴き、翌営業日開始時までには復旧ができるなど、早急にサービス復旧に向けた対応がとれる体制であること。

3 業務システムの稼働時間

業務システムは、オンライン運用とし、保守等をやむを得ない場合を除き、原則として、24時間365日の稼働が可能とすること。

4 電算業務スケジュール

電算業務の実施にあたっては、毎月、電算業務スケジュール（以下「スケジュール」という。）を作成し、委託者の指定する期日までに提出すること。

5 セキュリティ対策

- (1) 受託者は、電算業務の実施にあたっては、豊田市個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記を遵守すること。
- (2) 業務システムは、不正アクセス対策及びウィルス対策を十分に講じるとともに、ネットワーク内の通信データ及び検針機器等のデータについては、暗号化などセキュリティ対策を講じ、万全を期すこと。
- (3) 受託者は、情報セキュリティ実施手順書を作成し、委託者に提出すること。また、実施手順が遵守されるよう業務従事者に対し、十分な研修を実施すること。
- (4) 受託者は、業務従事者による不正等の違法行為がないよう管理監督を徹底するものとする。
- (5) 業務システムのデータは、データセンター内のサーバで集中管理させ、端末機及び検針用端末には、データを保管させない構造または暗号化等セキュリティ対策を施すこと。
- (6) 業務システムは、他システムと直接的にデータ連携は行わないものとし、必要に応じて委託者の許可した電磁的記録媒体等により連携すること。ただし、委託者の承認を受けた場合は、この限りではない。
- (7) 端末機及び検針用端末を用いて業務システムのアプリケーションを利用する際は、

認証機能により権限のない者が利用できないようにするための措置を講じること。

- (8) 各種アクセス記録及び情報セキュリティの確保に必要な記録について、その記録を確認できること。
- (9) 端末機及び検針用端末は本業務の専用端末とし、業務上最低限必要な機能のみを有すること。
- (10) セキュリティホール等の脆弱性が発見された場合は、パッチファイルを適用する等の対応を行うこと。また、サーバ、端末機及び検針機器に不正プログラム対策ソフトウェア等を導入し、最新の状態を保つこと。ただし、当該機器で動作可能な不正プログラム対策ソフトウェア等が存在しない場合を除く。
- (11) 業務システム、端末機及び検針用端末（以下「業務システム等」という。）は、インターネットとは接続しない。業務上インターネット接続が必要な場合は、別のパソコンを用意し、そのパソコンは、業務端末機とLAN構築をしないこと。

6 履行義務

- (1) 受託者は、自己の責任と負担により、豊田市上下水道営業関連業務及び電算業務（以下「委託業務」という。）に係る業務システム等を用意し、システム構築、運用管理、運用要員の確保及び研修等、並びに委託者に対する説明及び研修等を行い、委託業務の円滑な履行のために遺漏のないよう努めなければならない。
- (2) 受託者は、本水準書に明示されていない事項であっても、業務の性質上必要なものは、自らの責任と負担で履行しなければならない。

7 物件撤去

- (1) 受託者は、委託業務の契約期間が終了した後に委託者と受託者との間で契約が更新されなかったとき、または委託業務の契約が解除されたときは、物件の解体及び撤去等に要する経費は、すべて受託者の負担とする。
- (2) 契約の満了、解除、業務期間中に関わらずサーバ、端末等の機器内部の記憶装置並びにUSBメモリ、SDカード及び外付けHDD等の外部記憶媒体等について撤去、廃棄または売却した場合はデータの復元ができないように物理的な破壊または磁気的な破壊を行い、廃棄を証する書類を委託者に提出すること。

第2章 電算業務の内容

1 電算業務の概要

- (1) 業務システム構築業務
 - ア システム設計
 - イ システム開発及び改造
 - ウ ネットワーク設計及び環境設定
 - エ システム検証（テスト稼働）
 - オ システム仕様書及び資料の作成並びに提出
- (2) 業務システムセキュリティ対策
 - ア 物理的セキュリティ対策
 - イ ネットワークの維持管理
 - ウ ウィルス対策の実施
 - エ システム・ログの取得、検査及び管理
 - オ システム障害への対応（復旧作業）
- (3) 業務システム電算処理業務
 - ア スケジュールの作成及び提出
 - イ 日次、月次及び年次の処理
 - ウ 大量印刷処理及び圧着・封入封緘等加工処理
 - エ 日次、月次及び年次の集計表及び報告書等の作成
 - オ 成果品の確認作業
- (4) システムデータ及び帳票管理業務
 - ア システムデータ等の管理
 - イ 帳票の発注、作成、保管及び管理
 - ウ システムデータのバックアップ作業、保管及び管理
- (5) 支援業務
 - ア 業務システム等操作説明書類等の作成及び提出
 - イ 業務システム等に係るQ & A対応
 - ウ 委託者に対する業務システム操作研修の実施
 - エ 業務改善等の提案
 - オ 任意条件によるシステムデータの抽出

2 個別業務に関する事項

(1) 検針・調定業務に関する電算業務

- ア 検針データ整備
- イ 検針予定表の作成及び検針データ作成
- ウ 通信機能を有した検針用端末による使用水量入力及び水道料金等の算定
- エ 通信機能を有した検針用端末及び水道スマートメーターによる検針データ受信
- オ 検針後データの確認及び審査
- カ 検針後データの確認及び審査の結果が不十分または不備なものについての再調査用データ作成
- キ 検針業務に係る各種データ集計及び統計
- ク 開閉栓作業データの作成及び受信
- ケ 調定の更正処理
- コ 井水等の認定使用水量及び汚水排出量の入力
- サ 調定資料の作成
- シ その他附帯業務

(2) 受付・収納に関する電算処理

- ア 事務所窓口、電話、FAX、インターネット等からの水道及び下水道の使用開始、中止精算に伴う受付及び入力
- イ 給水申込書及び公共下水道等の使用開始または中止に伴う予約入力
- ウ 使用者情報に係る受付及び入力（請求先変更、名義変更、水栓情報等）
- エ 口座振替（新規、変更、解約）の受付及び入力
- オ 収納に関する問合せ等の受付内容の入力
- カ 漏水等の問合せ及び苦情等の対応内容の入力
- キ 過誤納金の還付及び充当処理
- ク 証明書の発行
- ケ 水道料金等の収納受付に伴う入力
- コ 納入通知書、督促状、催告書の作成
- サ 金融機関への口座振替データの作成及び振替結果の登録
- シ コンビニエンスストア、eLTA X等収納の速報及び確報処理
- ス 帳票の裁断・圧着・郵送等の処理
- セ 収入金の消込処理
- ソ 収入日計表等の作成

タ 各種統計

チ その他附帯業務

(3) 滞納整理業務に関する電算処理

ア 納付状況、交渉経過等の記録及び管理

イ 給水停止対象者の抽出及び対象者リストの作成

ウ 給水停止通知書の作成

エ 給水停止執行及び給水停止解除に伴う作業結果入力

オ 契約解除対象者の抽出及び対象者リストの作成

カ 契約解除通知書の作成

キ 契約解除執行及び契約解除に伴う作業結果入力

ク 収納関係資料等の作成

ケ 滞納処分及び徴収停止手続に係る対象者抽出、資料作成及び結果入力

コ 不納欠損、債権放棄及び時効援用処理を行うための対象抽出及び資料作成

サ 各種統計

シ その他附帯業務

(4) メーター管理・取替に関すること

ア メーター登録及び改造区分変更

イ 検定期間満了メーターの取替に係るお知らせの作成

ウ メーター交換入力及びメーター情報修正

エ メーター交換入力結果の確認及び審査

オ メーター在庫管理（新規購入、補修済、下取り有り新品、返却等）

カ 検定有効期間満了交換に伴う作業用帳票及びデータ作成

キ 次年度メーター取替計画に必要なデータ抽出

ク 直読・隔測水道メーター設備契約の管理・更新

ケ 各種統計

コ その他附帯業務

(5) 給水装置工事関係業務に関すること

ア 窓口・電話等相談受付

イ 給水装置工事申請審査

ウ 所有者変更、メーター口径変更の受付及び入力

エ 新規給水負担金及び立会検査手数料の徴収・還付

オ 給水装置工事中間・完成検査

カ 道路占用受付・申請・完了

キ 各種統計

ク その他附帯業務

(6) 排水設備工事関係業務に関すること

ア 窓口・電話等相談受付

イ 排水設備工事申請審査

ウ 排水設備工事完成検査

エ 道路占用受付・申請・完了

オ 各種統計

カ その他附帯業務

3 帳票及び資料の作成

前項の電算業務にあたり次に掲げる業務に付随する帳票及び資料を作成するものとする。

(1) 検針・調定業務

(2) 受付・収納業務

(3) 滞納整理業務

(4) メーター管理・取替業務

(5) 給水装置工事関係業務

(6) 排水設備工事関係業務

(7) 他システム連携用データ作業業務

(8) その他、業務に必要とする帳票及び資料

4 その他の事項

(1) 業務システム等について、知識を有する管理技術者を選定し、緊急を要する業務システム機能追加作業等に支障がないように準備すること。

(2) バックアップデータの保管先は、国内の十分なセキュリティ対策が施された自然災害を被る可能性が低い地域とし、委託者に文書により報告すること。

第3章 システムの構築

1 システム構築の基本的考え方

- (1) システム構築にあたっては、ハードウェア及びソフトウェアがともに複雑になることを避け、パッケージシステムを基本とする。その際、業務上必要な機能は、システム改修（以下、「カスタマイズ」という。）して構築するものとするが、代替機能等の運用によりカスタマイズが回避できる場合は、代替機能等による運用の提案も可とする。その際、委託者の職員の負担を極力軽減することを前提とした提案をすること。
- (2) システムダウンやデータ消失等のトラブルを未然に回避できる仕組みを構築すること。
- (3) 将来の給水人口の増減、法令、元号等の改正、消費税を含む料金改定、制度の新設及び見直し、水道事業等の広域化に伴うシステムの拡張、改造等に対応できるよう、拡張性・柔軟性を有したシステム構築に努めること。
- (4) 業務を行う上で必要な機能をすべて備えていること。

2 システム構築責任者

受託者は、業務着手前にシステム構築責任者及び作業員を選任し、あらかじめ委託者に届出なければならない。また、システム構築責任者は、システム構築の十分な実務経験を有するものとする。

3 システム構築作業計画書

- (1) 受託者は、業務システム等を構築するにあたり、システム構築作業計画書（以下「作業計画書」という。）を作成し、委託者の承認を受けること。
- (2) 作業計画書については、委託業務の目的が達成できるよう本水準書に記載のない事項についても想定し、綿密に作成すること。

4 システム構築期間

- (1) 業務システム等は、令和10年4月1日に本稼働できるよう構築を完了していること。
- (2) 業務システム等は、本稼働の前2か月以上をテスト稼働期間とすること。なお、テスト稼働を行う作業場所等については、作業計画書に基づき委託者と受託者とが協議

の上、決定するものとする。

5 システム仕様書等

業務システム等の仕様書、操作説明書類等を作成し、委託者へ提出すること。また、これらの書類については、業務システム等稼働後も常に最新の状態に整備し、変更があったときは、速やかに委託者に提出すること。

6 データの移行

- (1) 委託者の現行システムのデータを漏れなく移行し、委託業務及び使用者等に支障が生じないようにすること。
- (2) 現行システムからのデータ移出は、本業務に含まないものとする。
- (3) 現行システムから提供されるデータは、現行システム開発業者が指定する仕様に基づくものとし、データの提供時期および回数は委託者と別途協議するものとする。
- (4) 業務システム等へのデータ移入にあたっては、現行システムから提供されたデータが仕様どおりであるかを検査し、業務システム等で不具合を起こす恐れのあるデータについては、その修正を行うこと。
- (5) 外字については、正字化または片仮名対応等、委託者と受託者とが協議の上で対応すること。
- (6) データ変換等については、委託者と受託者とが協議の上で行うこととし、受託者は十分にテストを行うこと。

7 システム要求項目

(1) 基本事項

ア 業務システムは、水栓情報をもとに使用者情報、検針情報、収納情報、未収金情報等を一元管理できるものとし、次に掲げる事項に対応すること。また、水道事業、下水道事業のそれぞれの業務特性及び法令等に配慮し、それぞれの特性を十分に勘案したものとすること。

(ア) 水道料金、下水道使用料等に対応していること。

(イ) コンビニエンスストア収納（GS I - 128）に対応していること。また、コンビニエンスストア収納代行業者について定期的に選定を行えるようなインターフェースを有していること。

(ウ) システムを円滑に運営するうえで、最良なOS（オペレーティング・システ

- ム) 及びデータベースで動作すること。
- (エ) 委託者の職員及び業務従事者単位で使用制限を設定することができること。
- (オ) 変更履歴について、その処理内容、処理日及び処理者を端末上で確認することができること。
- (カ) 操作画面は、G U I (グラフィカル・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、簡単に操作でき、初心者でも短期研修で操作することができること。
- (キ) 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、前の画面等を再度検索することなく参照することができること。
- (ク) 受託者は、委託業務に関連するパッケージソフトウェアを有するときは、委託者と受託者とが協議のうえ、そのパッケージソフトウェアをベースとしても差し支えないこととする。
- (ケ) 受託者は、委託業務に関連する帳票について委託者の有する帳票をベースとすること。ただし、委託者が承認した帳票については、受託者の有する帳票をベースとしても差し支えないこととする。
- (コ) 委託者の現行の業務システムで作成された納入通知書等のO C Rまたはバーコードリーダー等による消込み処理が行えること。
- (サ) メーター取替表読み込み及び業務システムへの反映、また、下水道事業会計の帳票(受益者負担金(別システム)の納付書)読み込み、必要なテキストファイルの出力ができること。
- (シ) 委託者が管理する他システムとC S Vデータ等によるデータ連携が行えること。
- (ス) 画面のハードコピーが容易に出力可能なこと。
- (セ) 委託者が随時で要求する業務システム内の条件付きデータ抽出が容易に行えること。
- (ソ) インボイス制度に対応した処理を行えること。
- (タ) 帳票に、スマートフォン等のカメラでのバーコード読み取り機能を利用したキャッシュレス決済(以下、「キャッシュレス決済」という。)に対応したバーコード印字ができること。
- (チ) e L T A Xを用いた収納に対応すること。
- (ツ) 初期システムとして下記を網羅できるシステムであること。

水道料金システム

窓口業務

使用開始・中止受付

使用者情報修正・新規登録

料金計算・請求

調定作成（一括・個別）

納入通知書発行

口座振替データ作成

収納業務

金融機関窓口支払い

口座振替（媒体・伝送）

コンビニ収納

還付充当処理

滞納整理業務

対応記録管理

督促状・催告書発行

給水停止関連帳票発行

欠損業務

不納欠損処理

債権管理

中止精算業務

メーター管理業務

検定満期メーター交換・管理

直読・隔測水道メーター設備契約管理・更新

給排水工事管理システム

窓口相談受付

工事申請問い合わせ管理

給水装置工事申請審査

工事審査登録

道路占用許可申請受付

新規給水負担金及び立会検査手数料納入通知書発行・収納状況の管理

工事許可証発行

給水装置工事中間・完成検査

工事検査管理

給水装置工事完成検査済証発行

排水設備工事申請審査

工事審査登録

道路占用許可申請受付

工事許可証発行

排水設備工事中間・完了検査

工事検査管理

負担工事費算出項目抽出

排水設備検査済証発行

業務システム連携

給排水工事データ連携

統計資料作成

データ抽出

料金改定シミュレーション

EUC機能を使用したデータ作成

(2) ハードウェア

ア サーバ等

- (ア) 委託業務に係るデータを、全ての年度分を管理でき業務全体にわたり、安全かつ安定的に処理できること。
- (イ) 操作ログについて7年間分以上管理できること。
- (ウ) サーバは、ハードディスクの二重化を行うこと。
- (エ) サーバのハードウェア障害に迅速に対応するため、予備のサーバ（バックアップサーバ）等を用意すること。
- (オ) 無停電電源装置及びバックアップ装置を用意すること。
- (カ) 障害対応用の監視用端末機を用意すること。
- (キ) 料金課内に代替PCを用意すること。
- (ク) 納入済通知書等をバーコードで読み取る場合は、バーコード読取装置もしくはバーコード読取機能を用意すること。

イ 端末機及びプリンタ

- (ア) 受託者の使用する業務システム用端末機、口座データ伝送用端末機、コンビニデータ受信用の端末機、及びプリンタは、委託業務を円滑に履行するために必要十分な台数を執行場所に配置するものとする。ただし、大量帳票印刷を行う大型プリンタについては原則、庁舎外に設置すること。
- (イ) 委託者の職員が使用する端末機及びプリンタの配置場所並びに台数は、次のとおりとし、保守及び消耗品の費用は受託者の負担とする。受託者職員の端末機及びプリンタは、下記とは別で用意すること。ただし、LGWAN経由で業務システムを利用する等、委託者の既設ネットワークから直接利用できる場合は不要とする。また、年度替わりや年度途中の職員増減に対して協議の上、対応すること。
- a 西庁舎1階（料金課、水道整備課、企画課）の端末機23台、プリンタ4台
 - b 協会端末機2台、プリンタ1台
 - c 水道維持課の端末機2台、プリンタ1台
 - d 上水運用センターの端末機1台、プリンタ0台
 - e 西庁舎2階の端末機3台、プリンタ2台
- ※ a及びeは 愛知県豊田市西町3丁目60番地
- ※ bは 愛知県豊田市元宮町4丁目1番地
- ※ c及びdは 愛知県豊田市西山町5丁目2番地8
- また、年度替わりや年度途中の職員増減に対して協議の上、対応すること。
- (ウ) 委託者の職員が使用する端末機はノートパソコンとする。端末機及びプリンタの設置場所については、柔軟な対応ができることとし、年度替わりや年度途中の同一フロア内の配置移動の指示があった場合は受託者が対応をすること。
- (エ) 口座データ伝送用端末機及びコンビニデータ受信用の端末機は、受託者が用意する回線を用いて、データ伝送ができること。なお、口座データ伝送用回線は、AnserDATAPORTを用いること。
- (オ) 検針用端末（以下「端末」という。）については、通信機能を有したモバイル端末とし委託業務の円滑な履行に必要な十分な台数を用意すること。
- (カ) 窓口から画面を視認できる位置に設置する端末機については、物理的な覗き見防止措置を講ずること。
- (キ) 盗難防止のため、端末機のワイヤーによる固定、端末及び電磁的記録媒体の使用時以外の施錠管理等の物理的措置を講ずること。

(ク) その他、必要な機器等を用意すること。

(3) ソフトウェア

ア 業務システム、OCRまたは口座データ伝送の稼働に必要なソフトウェアについては受託者が用意し、そのインストール作業及び必要に応じて設定作業等を行うこと。

イ 端末機に導入するOAソフト（エクセル、Word等）がある場合には、そのインストール作業を業務の範囲とすること。

(4) 通信回線

ア データセンター等と事務所との接続回線は、委託者の承認を得た回線で行うこと。

イ 回線は、業務システムが最適に稼働できる通信速度を確保すること。

ウ 端末との通信は委託者の承認を得たセキュリティの確保された通信方法で行うこと。

エ 敷設するネットワークケーブルについては、既存のネットワークケーブルと区別できるように同色を使用しないこと。

8 個別業務要求項目

(1) 検針・調定業務に関する事項

ア 検針処理

(ア) 検針データを容易に作成することができること。

(イ) 端末へのデータ転送及び受信が容易にできること。

(ウ) 端末から検針済データが受信できること。

(エ) 検針結果の一覧表、異常水量の一覧表等の帳票出力ができること。

(オ) 検針データまたは料金算定の根拠となるデータの訂正及び料金更正ができること。

(カ) 別途送付用使用水量等のお知らせハガキが出力できること。

(キ) 端末機からも使用水量等のお知らせ票等が出力できること。

(ク) 検針員及び検針地区に係るデータを容易に管理できること。

(ケ) 検針員及び検針地区及び口径ごとに、予定検針件数及び実施の検針件数が集計できること。

(コ) 水道スマートメーターによる検針データの取込みができること。

(サ) 検針処理は通信機能を利用し業務の効率化を図ること。

イ 中止精算処理

(ア) 日付別で管理し、一覧等、帳票の出力ができること。

(イ) 精算処理は、端末を使用して行えること。

(ウ) 精算処理は、通信機能を利用し業務の効率化を図ること。

ウ 調定処理

(ア) 現年度及び過年度の調定更正ができること。

(イ) 減免処理ができること。

(ウ) 減免一覧表が作成できること。

(エ) 使用者状況等により調定処理ができること。

(オ) 調定一覧表及び認定一覧表が作成できること。

(カ) 使用水量等の認定処理ができること。

(キ) 使用水量等の調定一覧表が作成できること。

(2) 受付業務に関する事項

ア 開栓処理

(ア) 新規の登録ができること。

(イ) 電話等での開栓受付が、画面を見ながら容易にできること。

(ウ) 開栓予約等の予約管理及び帳票出力ができること。

(エ) 件数等の集計表が作成できること。

イ 閉栓処理

(ア) 閉栓理由、納付区分、転居先等の情報入力ができること。

(イ) 電話等での閉栓受付が、画面を見ながら容易にできること。

(ウ) 閉栓予約等の予約管理及び帳票出力ができること。

(エ) 件数等の集計表が作成できること。

ウ 再開栓処理

(ア) 再開栓に必要な水栓情報（口座も含める）を、旧使用者等から新使用者等に引継ぎができること。

(イ) 電話等での再開栓受付が、画面を見ながら容易にできること。

(ウ) 再開栓予約等の予約管理及び帳票出力ができること。

(エ) 件数等の集計表が作成できること。

エ 検索処理

(ア) 複数検索条件の指定で絞込みができること。

(イ) 調定情報が、過去分も含めて確認できること。

(ウ) 収納情報が、過去分も含めて確認できること。

(エ) 過誤納は、還付情報及び充当情報が詳細に確認できること。

(オ) 使用者情報等の展開が、速やかにできること。

- (カ) DV支援対象者等の情報取扱注意対象者を検索した際、ポップアップ表示等による注意喚起ができること。
- (キ) 登録した任意のコードで検索ができること。
- (ク) 帳票印刷時、画面表示時に時効到来済み、不納欠損、執行停止、徴収停止した調定が強調表示できること。

オ 異動処理

- (ア) 異動処理を行うための専用画面が用意されていること。
- (イ) 異動前の情報が画面等で確認できること。
- (ウ) 水栓、使用者情報等を変更できること。
- (エ) 使用者情報処理は、全ての項目修正ができること。
- (オ) 任意のコード、転居先住所及び方書を個別、一括で登録ができること。

カ 納入通知書発行処理

- (ア) 端末機で納入通知書等が容易に出力できること。
- (イ) 発行件数等の帳票作成ができること。
- (ウ) e L - Q Rを印字した納入通知書が出力できること。

(3) 収納業務に関する事項

ア 収納消込み処理

- (ア) 納入通知書の出力（大量印刷、単票印刷）ができること。
- (イ) 納入通知書が、送付先単位でも出力できること。
- (ウ) 納入通知書の発行及び再発行ができ、発行日時、発行者及び納入期限の履歴管理ができること。
- (エ) 口座振替依頼データの作成、取扱金融機関への受渡しデータ伝送ができること。
- (オ) 納入通知書等について調定単位で発送保留ができること。
- (カ) OCRまたはバーコードリーダー等による消込み処理ができること。
- (キ) コンビニエンスストア収納データの消込み処理ができること。
- (ク) コンビニエンスストア収納取消データが反映できること。
- (ケ) 二重消込み及び調定額を超える消込み額については、過誤納処理を同時に行えること。
- (コ) 業務システムへ直接入金消込み処理ができること。
- (サ) 収納に関する帳票等が出力できること。
- (シ) e L T A X収納データの消込み処理ができること。

(ス) e L T A X 収納取消データが反映できること。

イ 過誤納処理

(ア) 還付及び充当処理が画面で入力でき、当該通知書等が出力できること。

(イ) 還付及び充当情報（発生日、対象金額、連絡日等）が画面で照会できること。

(ウ) 還付及び充当した件数及び金額が管理できること。

(エ) 未還付分の時効処理が水道、下水道を分けて管理できること。

ウ 口座振替処理

(ア) 口座振替データの受渡しができること。

(イ) 口座振替データの消込み処理ができること。

(ウ) 再振替ができること。

(エ) 口座振替（登録、解約、振替済、振替不能等）についての通知書等及び帳票が出力できること。

(オ) 口座振替分の領収書の発行及び発行履歴の管理ができること。

(カ) 処理件数等の帳票出力ができること。

(キ) 口座情報の登録、異動、取消ができること。

(ク) 個別に振替処理ができること。

(ケ) 口座振替の差止め依頼ができること。

(コ) 口座振替不能分の納入通知書を作成できること。

エ 分納処理

(ア) 分納の納入通知書が出力できること。

(イ) 分納の口座振替ができること。

(ウ) 分納情報が画面で照会できること。

(エ) 処理件数等の帳票出力ができること。

(4) 滞納整理業務に関する事項

ア 促等処理

(ア) 督促状（再振替通知を含む。）及び催告書の出力ができること。

(イ) 督促状（再振替通知を含む。）及び催告書が送付先単位でも出力できること。

(ウ) 発行履歴が管理でき、画面で照会できること。

(エ) 発行対象者及び件数等の帳票出力ができること。

イ 給水停止処理

(ア) 給水停止予告書及び給水停止執行通知兼給水契約解除予告書の出力ができること。

- (イ) 定例処理以外でも給水停止予告書及び給水停止執行通知兼給水契約解除予告書の発行ができること。
- (ウ) 発行履歴が管理でき、画面で照会できること。
- (エ) 発行対象者及び発行件数等の帳票出力ができること。

ウ 契約解除処理

- (ア) 契約解除通知書の出力ができること。
- (イ) 定例処理以外でも契約解除通知書の発行ができること。
- (ウ) 発行履歴が管理でき、画面で照会できること。
- (エ) 発行対象者及び発行件数等の帳票出力ができること。

エ 滞納管理処理

- (ア) 滞納整理対象者一覧等の参照及び帳票の作成ができること。
- (イ) 支払督促等に関する手続全般の管理及び出力ができること。
- (ウ) 停水解除者の管理及び出力ができること。
- (エ) 滞納整理の訪問記録や交渉記録（分納状況等も含む。）を登録及び照会できること。出力に関しては帳票及びCSVで出力ができること。
- (オ) 日付別で管理し、一覧等、帳票の出力ができること。
- (カ) 徴収停止または滞納処分の執行停止については調定ごとに管理し、停止理由及び停止決定日の入力ができること。
- (キ) 居所不明、破産宣告などで徴収不可の者に対し催告停止が入力できること。
- (ク) 債権放棄に関する手続き全般の管理及び出力ができること。
- (ケ) 消滅時効完成日について調定ごとに管理できること。
- (コ) 委託者からの指定に基づき、未納明細書を出力できること。

オ 不納欠損処理

- (ア) 水道料金、公共下水道使用料ごとに不納欠損処理ができ、債権放棄に関する手続き全般の管理機能と連動していること。
- (イ) 欠損予定、欠損確定者の一覧を年及び調定月等の範囲指定で出力できること。

(5) 統計業務に関する事項

ア 統計処理

- (ア) 各種統計資料を作成できること。
- (イ) 統計データをPDF形式及びエクセル形式またはCSV形式で出力できること。
- (ウ) 水道料金について、用途別、口径別で基本料金及び従量料金の額、有収水

量、調定件数等のデータを抽出できること。その従量料金は従量料金区分ごとに抽出できること。

(工) 下水道使用料について、用途等で基本使用料及び従量料金の額、有収水量、調定件数等のデータを抽出できること。その従量料金は排除汚水量の料金区分ごとに抽出できること。

(6) 下水道使用料の業務に関する事項

ア 使用料に関する処理

(ア) 下水道情報の異動処理ができること。

(イ) 水道使用量と汚水排除量が個別のデータとして管理できること。

(ウ) 水道を使用していない下水道使用者等についても、調定処理、収納処理、異動処理及び認定額等による使用料計算ができること。

(7) メーター取替業務に関する事項

ア メーター取替処理

(ア) メーター情報の異動処理ができること。

(イ) 検定期間満了メーターの取替に係る地域別のデータ及び一覧の出力ができること。

(ウ) 検定期間満了メーターの取替に係るお知らせの出力ができること。

(エ) メーター取替の履歴情報の管理ができること。

(オ) 任意の箇所のメーター取替に係る帳票等の作成が可能であること。

(カ) 各戸検針及び集中検針に係る子メーターのメーター取替に係る帳票等の作成が可能であること。

(キ) 取替メーターのデータについての情報入力、異常水量等のチェックを経て更新となること。

(8) 給水装置工事関係業務に関する事項

ア 窓口相談に関する処理

(ア) 窓口相談内容を登録し、画面で照会できること。

(イ) 相談の都度新規登録でき、相談回数に限りがないこと。

(ウ) 相談種別や相談番号で検索ができること。

(エ) 必要に応じ相談書類をPDFファイルで取込み、画面で照会できること。

イ 給水装置工事申請に関する処理

(ア) 給水装置工事申請情報を登録し、画面で照会できること。

(イ) 新規給水負担金及び立会検査手数料を算出できること。なお改造工事等で既

設給水装置がある場合には、口径に係る差額とする。

- (ウ) 新規給水負担金及び立会検査手数料について e L - Q R を印字した納入通知書の発行や収納ができること。
- (エ) 工事許可証を発行できること。
- (オ) 中間・竣工検査や口径変更の受付および検査結果を登録でき、画面で照会できること。
- (カ) 必要に応じ還付処理ができること。
- (キ) 工事受付件数等の集計表が作成できること。
- (ク) 必要に応じ工事申請書類を P D F ファイルで取込み、画面で照会できること。
- (ケ) 工事申請 C S V データの一括取込に対応していること。
- (コ) 申請情報等の C S V データ出力ができること。

ウ 指定給水装置工事事業者に関する処理

- (ア) 指定給水装置工事事業者情報を登録・変更・廃止し、画面で照会できること。
- (イ) 給水装置工事主任技術者情報を登録・変更・廃止し、画面で照会できること。
- (ウ) 更新期限を確認できること。
- (エ) 事業者情報等の C S V データ出力ができること。
- (オ) 必要に応じ講習会の開催履歴等を登録できること。

(9) 排水設備工事関係業務に関する事項

ア 窓口相談に関する処理

- (ア) 窓口相談内容を登録し、画面で照会できること。
- (イ) 相談の都度新規登録でき、相談回数に限りがないこと。
- (ウ) 相談種別や相談番号で検索ができること。
- (エ) 必要に応じ相談書類を P D F ファイルで取込み、画面で照会できること。

イ 排水設備工事申請に関する処理

- (ア) 排水設備工事申請情報を登録し、画面で照会できること。
- (イ) 計画確認通知書や設置義務免除許可書を発行できること。
- (ウ) 検査済証を発行できること。
- (エ) 工事受付件数等の集計表が作成できること。
- (オ) 必要に応じ工事申請書類を P D F ファイルで取込み、画面で照会できること。
- (カ) 工事申請 C S V データの一括取込に対応していること。
- (キ) 申請情報等の C S V データ出力ができること。

ウ 排水設備指定工事店に関する処理

- (ア) 排水設備指定工事店情報を登録・変更・廃止し、画面で照会できること。
- (イ) 責任技術者情報を登録・変更・廃止し、画面で照会できること。
- (ウ) 更新期限を確認できること。
- (エ) 工事店情報等のCSVデータ出力ができること。
- (オ) 必要に応じ講習会の開催履歴等を登録できること。

(10) その他

ア その他機能

- (ア) 水道使用証明書及び上下水道料金支払証明書の作成ができること。
- (イ) 口座振替申込書の作成ができること。
- (ウ) 水栓、使用者等のメッセージの登録及び照会ができること。
- (エ) 通常の帳票及び一覧以外も容易にデータを出力し、エクセル等で加工ができること。
- (オ) 料金改定等に伴うマスターデータ変更や改定シミュレーション等ができ、追加の費用なく本業務内で対応できること。
- (カ) 金融機関の合併等による使用者情報の変更用データの作成及び更新ができること。
- (キ) 町名地番変更等に伴う水栓所在地等住所の変更用データの作成及び更新ができること。
- (ク) 消費税及び地方消費税改定に伴う税率の変更及び経過措置の対応ができること。
- (ケ) 事業管理者の名称がパラメータにより変更できること。
- (コ) 元号の名称がパラメータにより変更でき、元年表記ができること。
- (サ) データを日々バックアップし、故障時にはリロードして運用できること。
- (シ) 年度末締めデータは3年間以上、月末締めデータは2年間以上保存すること。また、必要に応じて保存したデータの内容を確認、抽出及び印刷ができること。
- (ス) CSV形式等の一般的なデータ形式で、データを出力できること。

イ システムの拡張性

- (ア) 保守、修正、機能追加等が容易にできる工夫が施されていること。
- (イ) 委託者が指定する帳票、各種統計資料等の作成及び変更等、プログラム改造等を随時行える体制を保持すること。

(11) 端末要求項目

- ア 業務システムとのデータの送受信が容易にできること。
- イ 第三者が照会及び改ざんできないように、データは全て暗号化されていること。
- ウ 特定の使用者等を検針地区、水栓番号、メーター番号等の複数の方法により検索ができること。
- エ 使用水量等のお知らせ票に、使用者等への通知等を打ち出すことができること。
- オ 検針データの作成及び検針済データの取り込みについては、複数かつ同時に実行できること。
- カ 端末の紛失等があった場合に備え、遠隔操作によるデータ消去または、暗号化等セキュリティ対策を施すこと。
- キ 端末等の機能については、仕様書等に定めた業務を漏れなく、かつ滞りなく処理できることを基本とし、委託者と受託者とが協議のうえ、詳細な仕様を作成し、開発を行うこと。
- ク 使用水量等のお知らせ票に、消費税の適格請求書保存方式（インボイス）制度の記載事項の出力ができること。

第4章 その他

1 進捗管理及び報告

システム構築の進捗管理は、受託者の責任において行うものとし、本稼働までの間、業務を遂行する上で必要な会議体を設定し、適切な頻度で開催すること。会議体の議事進行や資料作成については、受託者が行うとともに、議事録や懸案事項管理表（設計及び開発工程を進める上で懸案となった事項をまとめ、必ず議事録とリンクさせること。）の作成を行うこと。受託者は委託者の要請により随時進捗状況を報告するものとする。

2 支援業務

システム導入及び稼働に伴う支援業務として、次の業務を実施すること。

- (1) 機能検証及びデータ検証に係る支援業務
- (2) 稼働に伴うシステム運用支援業務
- (3) システム稼働終了時における次期システム移行用データの抽出、コード表の提供、ファイルレイアウトの提供及び次期システム構築業者との打合せの出席 については、受託者の費用で行うこと。なお、委託者の職員も同席する。
- (4) その他システムの導入及び稼働に関すること。

3 検収及び成果物

- (1) 委託者が承認したテスト計画書に基づく合格結果及び成果物の納入をもって検収とする。
- (2) 納入期限については、委託者と受託者が協議し、スケジュール等の調整をすること。成果物として以下のものを収めること。

成果物	品名及び数量等
実施計画書	2部（正・副）
基本設計書	2部（正・副）
テスト計画書	2部（正・副）
操作マニュアル	6部・電子データ

- (3) 納入は委託者が指定する場所へ納品すること。

4 その他業務実施に係る要件

- (1) 守秘義務

受託者はいかなる場合においても、この契約の履行中に知り得た業務に関わる事項

及び付随する事項を第三者に漏らしてはならない。契約の終了後または解除後も同様とする。

(2) 著作権等

- ア 受託者は、成果品が第三者の著作権その他の権利を侵害していないことを保証する。成果品に関し、第三者の特許権等あるいは著作権を侵害するものとして、当該第三者との間で紛争が生じた場合には、受託者はその責任においてこれを処理解決するものとする。ただし、当該権利侵害が委託者の責に帰すべき事由に基づく場合には、受託者は紛争解決の責を免れるものとする。
- イ 受託者は、委託業務の履行にあたり、成果品に関する著作者人格権を有する場合においても委託者及び委託者の指定する者にこれを行使しないものとする。
- ウ 委託者は、著作権法第20条第2項に該当しない場合でも、前項で著作権の譲渡を受けた著作物を必要に応じて改変することができる。
- エ 上記の想定は基本的なパッケージソフト及びそのカスタマイズ、ドキュメントについてであるが、カスタマイズ部分の標準機能への取り込み等の案件については別途協議する。

(3) 個人情報の保護

受託者はこの契約の業務を処理するための個人情報の取扱いについては、委託者が定めた個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記事項を遵守しなければならない。

5 協議事項

- (1) 本水準書に定めのない事項については、委託者と受託者とが協議して決定するものとする。ただし、特別な理由または緊急を要する場合は、委託者の指示によるものとする。
- (2) システム構築については、委託者と受託者とが協力し、本稼働開始までに対応できるようにするものとする。