

滝沢市上下水道料金徴収業務
システム要求水準書

令和8年10月
滝沢市上下水道部

目 次

1	業務実施に関する事項	1
2	システム構築の範囲	2
3	システム機能	3
4	システムの稼働時期及び切替え方法	3
5	システム全般	3
6	機器関連	5
7	各システムの稼働数量	6
8	ソフトウェア仕様	6
9	ネットワーク構成仕様	6
10	その他	6

1 業務実施に関する事項

(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書その他の関係書類に基づき、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、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、全体作業の工程、各部署間との連携・連絡、その他諸状況を勘案のうえ作業計画を立案すること。
- ② 受託者は、作業工程に変更が生じた場合、速やかに変更工程表を提出し、委託者と協議のうえ指示に従わなければならない。
- ③ 業務を適切かつ円滑に実施するため、受託者は委託者と常に緊密な連絡を取り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 業務の着手時及び区切りにおいて、受託者は委託者と調整会議、業務の進捗状況の報告会議及び打合せを行うものとし、相互に確認しなければならない。

(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。

(ア) システム構築責任者

システム構築責任者は、業務に精通し、かつシステム構築、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。

(イ) システム構築従事者

システム構築従事者は、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。

- ② システム構築責任者は、業務従事者の指揮、監督等を行い業務にあたるとともに、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

業務の一部または一括して再委託をすることを原則として禁止するが、再委託事項を明記した書類(任意様式)を作成して提出を行い委託者が認めたものに関してはこの限りではない。

(5) 瑕疵担保

成果品の引き渡し後1年以内にシステム障害等の不具合が生じた場合は、直ちに委託者の求めに応じること。

また、瑕疵担保期間終了後でも、受託者の重大な過失が発見された場合は、担保の対象とする。

(6) 個人情報の保護

- ① 受託者は、個人情報の保護に関する法律、その他個人情報の保護に関する諸法令を遵守すること。また、本業務に従事する者に対して上記諸法令にかかる研修を実施し、正しい知識を持って本業務を遂行すること。
- ② 受託者は、業務上知り得た事項を一切漏らしてはならない。また、本業務の履行期間満了後も同様とする。
- ③ その他必要に応じて、委託者と協議のうえ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、本書に疑義が生じた場合や本書に定めのない事項が生じた場合は、委託者と受託者が協議のうえ定めるものとする。

2 システム構築の範囲

(1) 料金等電算システム

- ① 問合せ／窓口業務
- ② 異動業務（開栓、閉栓、名義変更、口座変更等）
- ③ 検針業務（検針、データ送受信、検針進捗管理等）
- ④ 調定業務（定例調定、調定更正等）
- ⑤ 請求業務（納付書、口座振替、コンビニ収納等）
- ⑥ 収納業務（口座振替結果、消し込み、充当／還付等）
- ⑦ 滞納業務（分納誓約、滞納者管理、給水停止等）
- ⑨ 統計業務（統計資料作成等）
- ⑩ メーター交換業務（交換予定数量、検定満期交換Excel処理等）
- ⑪ 年度末業務（不納欠損処理）
- ⑫ 検針システム

＜留意事項＞

- ◇ ①から⑫までを契約締結から並行稼働の開始1ヶ月前までにプログラムを完成させ委託者の検収を受けること。

(2) 給水台帳システム

- ① 給水申請業務（受付、所在、工事、審査／検査、施設情報、料金システム連動処理）
- ② 所有者異動業務（受付、異動履歴管理、料金システム連動処理）
- ③ 納付書業務（加入金、指定事業者登録手数料、バーコードによる消込処理、日報）
- ④ 指定工事店管理（受付、主任技術者履歴管理、5年更新管理、事業者証等帳票発行）
- ⑤ 修繕業務（受付、修繕情報、料金システムデータ連携）

＜留意事項＞

- ◇ 給水申請受付及び所有者異動受付履歴については、アパート・マンション等の複数施設を1つの受付データとして登録できること。
- ◇ 加入金算定は、登録されたメーターの口径、取外、取付情報を基に、新設、増径、移設や複雑な入出庫を必要とする建替え時など、全て自動算定できること。
- ◇ 加入金、指定事業者登録手数料の納付書発行ができること。

◇ 指定工事店の5年更新に伴う指定期限に関するシステム対応ができること。

3 システム機能

(1) システム機能確認書兼要求仕様回答書に関する事項

システム機能について、機能要求項目に対する対応状況の確認と導入仕様範囲の確定結果である。

① 機能確認書兼要求仕様回答書

(ア) 料金等電算システム（別紙3-1）

(イ) 給水台帳システム（別紙3-2）

② 記載方法

区 分	説 明
A	既存パッケージの標準機能として実装済
B	既存プログラムを部分的にカスタマイズすることで対応可能
C	新規プログラムを追加カスタマイズすることで対応可能
D	別途システム運用上の提案で対応可能
E	対応不可(提案するパッケージシステムでは納品不可であり、システム運用上の対応案もない。)

＜ 留意事項 ＞

- ◇ カスタマイズで対応可能とする場合は、契約締結から並行稼働の開始1ヶ月前までにプログラムを完成させ委託者の検収が受けられること。履行できない可能性のある場合は「E」を記載すること。
- ◇ カスタマイズ金額欄は、回答が「B」、「C」又は「D」でカスタマイズが必要な場合に、受託者が見積るカスタマイズ費用（税込）を記載すること。
- ◇ 全体の「契約金額」には、カスタマイズ金額を含むものとする。
- ◇ 回答が「D」の項目は、具体的な対応提案を回答書の備考欄に記載すること。
- ◇ 回答が「E」の項目は、業務運用による解決案がある場合は別途企画提案書に記載すること。

4 システムの稼働時期及び切替え方法

システムは、料金徴収業務が令和10年4月1日から遅滞なく履行されるように稼働するものとする。また、システムの切替え、カスタマイズ等の実施時期については、委託者と受託者とで協議して決定するものとする。

5 システム全般

(1) 事業実施の目的を実現するため、必要なシステム機能をできるかぎり実装していること。

(2) 納入場所

滝沢市役所上下水道部及び滝沢市上下水道お客様センター

(3) サーバーの保管場所

滝沢市上下水道お客様センター

(4) ハードウェア機器の搬入設置及び現地調整を行い、提案システムが稼働するまでに必要となる作業を行うこと。

- (5) 口座振替・コンビニ収納等、システム切替えに伴うテストについては、余裕を持って準備対応を行い試験稼働までには全て完了していること。

※コンビニ収納・スマートフォン決済収納代行業者：地銀ネットワークサービス株式会社

- (6) 既存データ移行方法（上下水道料金システム）

- ① 既存システムの全てのデータを、調査・分析のうえ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、受託者が調査・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うえ委託者へ提出すること。
- ③ 質疑表は、委託者より各部署及び既存システム業者へ回答依頼を行うものとする。
- ④ データの提供方法は、現在契約中の事業者と委託者において契約締結を行い、委託者より受託者へCSV形式等によりデータ提供することを前提とする。

- (7) 本業務における既存システムからのデータ提供方法

- ① 現在契約中の事業者と委託者において契約締結を行い、委託者より本業務の受託者へCSV形式によりデータ提供することを前提とする。
- ② 提供回数等
委託者と受託者との協議による。

- (8) 本稼働までに必要な研修を実施し、業務に支障が出ないよう必要に応じて運用支援体制を確立のうえ、安定稼働に向け万全の体制を構築すること。また、本稼働後における運用期間においても同様とする。

- (9) 操作及びシステムに関する問い合わせ等に対して、運用・管理サポート全般について迅速に対応すること。

- (10) システムの操作方法に付随する経理の処理方法や実務内容等の問い合わせに対しても、業務に精通したスタッフにより、適切な助言等、必要に応じた支援を行うこと。

- (11) 障害発生時は、適切な初動と暫定策及び恒久策について判断を行い業務に支障がでないよう迅速な復旧対応を行うこと。

- (12) システムデータは、バックアップスケジュールの設定を行い、毎週月曜日から金曜日までの世代管理を行うこと。なお、DATテープ等により職員が日々バックアップ対応するような手法は認めないものとする。

6 機器関連

(1) 機器スペック

委託者の規模及び稼働年数を勘案し、受託者が推奨する機器を選定すること。

(2) 機器数量

ここで掲げた数量は現況を踏まえた想定数量であり、経営課、施設課にクライアント関連デスクトップPCを計3台、窓口・業務用プリンターを上下水道部に1台以上設置すること以外の数量は受託者の裁量による。

分類	品 目	設置場所	数量
サーバー関連	サーバー（ラック型）	お客様センター	1台
	予備サーバー（ラック型）	お客様センター	1台
	バックアップ媒体（NAS等）	お客様センター	1台
	無停電電源装置（サーバー、NAS用）	お客様センター	1台
ラック関連	受託者の推奨するもの	お客様センター	1台
遠隔地バックアップ	バックアップ媒体（NAS等）	受託者の推奨する場所	1台
クライアント関連	デスクトップPC	経営課	1台
		施設課	2台
	コンビニ収納用PC	お客様センター	10台
		お客様センター	1台
周辺機器	手のひら静脈認証	各サーバー、クライアントPC用	16台
プリンター関連	大量印刷用	受託者の推奨する場所	1台
	窓口・業務用 トレイ3段（250枚/1段）、両面印刷	経営課	1台
		施設課	1台
		お客様センター	3台
検針機器関連	スマートフォン又はモバイル端末	お客様センター	29台
	検針機器付属品	お客様センター	29台
3つ折り圧着機	メールシーラー機 ・専用キャビネット ・防音カバー	お客様センター	1台
消し込み用機器	バーコードシトリダー等	お客様センター	1台
	タッチスキャナ（レーザー式） ・バーコードシトリダー故障時用（1台） ・加入金等納付書消込用（1台）	お客様センター	2台
電子レジスター	POSレジ	お客様センター	1台

7 各システムの稼働数量

システム名	数 量		
	経営課	施設課	お客様センター
料金等電算システム	1	2	10
給水台帳システム	1	2	10

8 ソフトウェア仕様

システム構成に必要なとなるソフトウェアについて、受託者が推奨するものを選定すること。
また、ウィルス対策、電源管理、バックアップスケジュール管理、リモートメンテナンス等に必要なとなるソフトウェアについても構成に含めること。

9 ネットワーク構成仕様

- (1) 滝沢市役所内に限定されたネットワーク構築を行うこと。
- (2) サーバーから経営課、施設課、お客様センターの各クライアントPCに接続させるためのセキュリティが確保されたLANの構築を行うこと。
- (3) 各ハードの納品時には、設置箇所におけるLANケーブル、電源ケーブル等について、配線の結束やモールなどの必要な措置について責任を持って対応すること。
- (4) インターネット接続は行わないこと。
- (5) リモート保守及びバックアップを受託者の推奨する手法により行うこと。

10 その他

システムの構築は、システムが正常に稼働するために必要な構成要素をセットアップする作業を含むものとする。

また、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については、適用前に必ず事前検証を実施のうえシステム稼働に影響を与えないよう対応すること。なお万が一システム動作に影響した場合には、速やかに委託者に報告を行うとともに指示を仰ぐこと。