

刈谷市上下水道料金システム導入業務委託基本仕様書

1 目的

給水受付、検針、調定、収納、水道メーター管理等、上下水道料金に係る業務を一元的に管理するための上下水道料金システムに更新することを目的とする。

2 基本方針・基本事項

- (1) 本システムは、他自治体・公共機関等において運用実績のある自社開発パッケージソフトを活用し、システムの安定稼働を確保するとともに、構築・保守・運用管理に係るコストを抑えることを目標とする。ただし、ソフトのカスタマイズの要望があれば対応できるものとする。
- (2) 庁舎内にある仮想化サーバ、又は受託者の用意するデータセンターに構築し、仮想化技術により端末で利用するものとし、一般法人や個人と共有しないシステムとする。
- (3) 基本事項（令和6年度実績）

項目	内容
給水人口	152,745 人
給水戸数	70,553 戸
年間調定件数	367,896 件
納入通知書発行枚数	年間 76,618 枚
督促状発行枚数	年間 14,190 枚
催告状発行枚数	年間 5,221 枚
開閉栓件数	開栓：9,461 件 閉栓：9,385 件

3 新システムの導入方針

新システムの導入に当たっては、次に掲げる方針により実施する。

- (1) 正確な料金計算等の実施
現行制度に即した料金計算、請求、徴収事務等が正確に実施できること。
- (2) システムの長期安定運用
制度改正等に伴う一定レベルの改修やその他の機能向上が標準サポート内で適宜実施され、OSやミドルウェアのバージョンアップ等の影響を極力排除して、10年程度の長期に渡る運用がシステム提供事業者により保証されること。
- (3) 確実な制度改正対応
パッケージソフトウェアの採用により、制度改正等の内容把握及びシステム改修作業の確実な実施、それに伴う動作確認及び改修部分以外への影響確認における職員の作業

負荷の軽減を実現すること。

(4) 事務の効率化

最新システム導入によって機能向上を図り、調査文書作成やデータ抽出、検針や請求など各種作業における担当者の作業効率の向上を実現すること。

4 業務の範囲

(1) 料金システムの構築作業開始から更新まで及び更新後の契約期間内における運用保守を行う。

(2) 水道事業

(3) 下水道事業

5 業務内容

(1) システム構築作業（基本設計、詳細設計、システム構築）

- ・ 検針関連業務
- ・ 窓口照会、受付関連業務
- ・ 異動情報登録
- ・ 調定関連業務
- ・ 請求処理
- ・ 収納関連業務
- ・ 滞納整理関連業務
- ・ 水道メーター管理関連業務
- ・ 開閉栓業務
- ・ 口座振替関連業務
- ・ 統計処理業務
- ・ 給水受付関連業務
- ・ その他処理業務

(2) システムの導入とそれに伴う作業

(3) 運用テスト

(4) 各種打合せ、検討事項へのアドバイス、提案

(5) 操作研修の実施

(6) 運用及び保守の実施

(7) その他の必要とする作業

6 業務実施期間

(1) システム構築期間

構築期間：契約締結日から令和9年3月まで

移行期間：旧システムで令和9年3月調定確定後

本稼働：令和9年4月1日より

7 システムの運用形態

- (1) Web方式のシステムを導入することとする。

なお、上記の導入に当たり、クライアント端末では、ブラウザを活用すること。別途プログラムをインストールする場合は提案書にその旨を記載すること。

- (2) 新システムを本市が保有する仮想基盤上に構築する場合は、以下制約に従って構築すること。

項目	制約
サーバOS	Windows Server
端末OS	Windows 11 (64bit)
ドメイン	本市の指定するドメインに参加が必要

- (3) 新システムを受託者の用意するデータセンターに構築する場合は、「12 データセンターの要件」を満たしたデータセンターであること。
- (4) 上下水道料金システム利用者数は31とすること。検針システム利用者数は33とすること。給水受付システム利用者数は5とすること。
- (5) ネットワークは、既存の設備を最大限利用した上で、必要なものを用意することとし、その経費は構築費用に計上すること。
- (6) 本システムは LGWAN 方式で運用すること。なお、クラウドサービスの場合は、LGWAN-ASP サービスリストに登録されていること。
- (7) Windows 11 (64bit) に対応したシステムであること。
- (8) Microsoft Edge で運用できること。
- (9) リモートで対応できるようにする場合は、保守回線を構築すること。また、保守回線はVPNを利用し、セキュリティが担保されていること。
- (10) ハードウェア・ソフトウェア・ミドルウェアは原則5年以上の使用に耐えうること。
- (11) eL-TAX に対応可能なシステムを導入すること。eL-TAX 対応に係る費用は構築費用に全て計上すること。

8 システムの仕様要件

別紙「機能要件一覧」記載内容を満たすこと。

9 ハードウェア・ソフトウェアの要件

以下の基準製品に従って、ハードウェアの搬入及び設置を行うこと。

バックアップ設定等、上下水道料金システム以外のセットアップ作業も含むこと。(設置場

所や設置スケジュールなどは当市と別途協議するものとする。)

なお、基準製品でない製品を納入する場合は、事前に同等品申請をし、発注者の了承を得ること。

(1) クライアント端末

品名	数量
M1P48/C-M・Windows11 Pro・Ci5	1 1
21.5 型 3 辺狭額縁フル HD 液晶	1 1
暗号化機能付 256GB SSD	1 1
16GB メモリ(8GB×2)	1 1
DVD スーパーマルチドライブ&ディスプレイマウント・ブラケット	1 1
USB テンキー付き小型キーボード&光センサーマウス	1 1
標準添付品セット	1 1
再セットアップ DVD(Win11 Pro)	1 1
5 年ディスク返却不要サービス付標準保証拡張 G6	1 1

(2) 窓口用プリンター

品名	数量
MultiWriter 3M550	3
トレイモジュール(300)	3
PrinterSupportPack3M570-5 年	3

(3) 大量印刷用プリンター

品名	数量
Color MultiWriter 3C751A	1
タンデムトレイモジュール	1
PrinterSupportPack3C751A-5 年	1
PrinterSupportPack Option-5 年	1

(4) 検針機器 (ハンディターミナル又はタブレット)

・ハンディターミナル

品名	数量
ハンディターミナルプレア GT-40	3 3

ロールペーパーホルダー RH-50	3 3
SD カード 1GB for HT	3 3
バッテリーパック	3 3
集合充電器	3 3
バッテリーチャージャー	3 3
セキュリティペンダント	3 3
キャリングケース	3 3
5 年間引取保守サービス	3 3

・タブレット

ウイルス対策、MDM 機能を実装し、リモートロック・リモートワイプが可能であること。

品名		数量
タブレット	DuraForce EX	3 3
	電池パック	3 3
	電池パック単体充電器（ケーブルを含む）	3 3
	SD カード 32GB	3 3
	卓上ホルダー	3 3
	液晶保護フィルム	3 3
	ロングストラップ	3 3
	DuraForce EX 用 4 連充電台	9
	DuraForce EX 用ソフトケース	3 3
	DuraForce EX 補償サービス 5 年	3 3
検針用モバイル プリンタ	モバイルサーマルプリンタ CMP-30 II	3 3
	バッテリー	3 3
	CMP-30 用充電クレードル	3 3
	バッテリーチャージャー	3 3
	ケース	3 3
	ストラップ	3 3
	CMP-30 II 保守費用（5 年間）	3 3

(5) シーラー

品名	数量
PRESSLE Bee II	1
5 年間出張保守サービス	1

(6) ソフトウェア

導入時に新しいバージョンが出ている場合、最新のバージョンで導入すること。

品名	数量
Office Standard 2024	1 1
SQL Server 2022 Standard Edition	1
SQL Server 2022－1Device CAL	1 1

(7) その他機器

- ・ USB3.0 SD カードリーダー 4 個
 - ・ USB ハブ 4 ポート 1 個
 - ・ ハンディ QR コードリーダー（バーコードリーダーも可） 1 台
- ※QR コードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です

(8) ハードウェアの納品及び設定、設置作業、動作確認作業は受託者が実施すること。

(9) 機器搬入時に発生した梱包品などは受託者が処分すること。

10 納品場所

愛知県刈谷市東陽町1丁目1番地

11 eL-TAX 公金収納対応

- (1) 本システム構築における eL-TAX 公金収納対応は本稼働日の令和9年4月1日に開始する。そのため、現状日程が確定している令和8年4月から順次進められる団体連動試験に対応できるようシステムを構築すること。
- (2) 関係する当市情報管理部門、地方税共同機構（LTA）と連携を取りながら構築を進めること。
- (3) eL-TAX 公金収納対応をするにあたって必要なシステム機能改修等は別紙「機能要件一覧」を参照すること。
- (4) eL-TAX と上下水道料金システムの連携に必要な物品は受託者で用意すること。
- (5) 試験に際して調達が必要な物品については、原則として受託者が準備すること。
なお、テストに必要な用紙は発注者が準備する。
- (6) eL-TAX 及び地方税共同機構の事情によって本業務内で eL-TAX 対応が完了しない場合においても、本業務の範囲内で eL-TAX の対応を実施すること。なお、本稼働後に新たに発生した仕様については、双方協議の上、決定するものとする。

1 2 データセンターの要件

(1) データセンターは、以下の要件を満たすこと

- ア システムで利用するデータセンターは、受託者がデータセンターを確保し国内に所在地を置くこと。
- イ システムのバックアップサーバー等は、大規模な地震等の災害に備えて、対策が施された施設かつシステム本体の設置場所とは十分な距離の離れた場所に設置すること。
- ウ 原則24時間365日の保守体制が取れること。
- エ 障害発生時早急にサービス復旧に向けた対応が取れること。

(2) セキュリティ対策について

- ア データセンターへの入退管理は、セキュリティ管理システム等により、24時間365日実施されていること。
- イ サーバ室等への入退出を管理・記憶するため、生体認証システム等の本人認証を実施していること。
- ウ 入退出者が記録媒体（メモリカード、メモリスティック等）を不正に所持し、持出持込することができない体制であること。
- エ 複数の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。監視カメラの設置に当たっては、死角のないように設置されていること。
- オ サーバ室への出入口には十分な強度を持つ防火扉等を設置し、破壊等による不正侵入が防止されていること。
- カ サーバ室は外部から内部を見通せない窓なしとする等の対策が講じられていること。
- キ 警備員（セキュリティアテンダント）を常駐させていること。

(3) 災害対策について

- ア 停電や障害が生じた場合に電源を確保するための対策が講じられていること。
- イ 受電設備は法定点検時も完全無停止であること。
- ウ 無停電電源装置（UPS）や定電圧周波数装置（CVCF）、自家発電装置を備えていること。また、発電設備使用中も燃料補給継続運転を可能とし、完全無停止であること。
- エ 2系統以上の給電経路・方式にて電源の引き込みを図り、施設内は二重化等の冗長性を確保していること。
- オ 火災報知器・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、消火設備による汚損の対策が講じられていること。また、被雷、静電気からの防護のための対策が講じられていること。
- カ 消火設備は、消火時の水害及び環境保護を考慮したオゾン層破壊係数がゼロであるガス系消火設備又は消火時の水害、環境保護及び人体への影響を考慮した

窒素消火設備を設置していること。

キ 地震・水害に対する対策が講じられていること。

ク 避難経路を複数確保する観点から、建物への出入口を2箇所以上設けていること。またラック、機器等の搬出入のためエレベーターが設置され、24時間365日利用可能であること。

ケ 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。また、災害時には断水となっても24時間以上連続して運転可能な空調設備であること。

1.3 運用支援及び保守業務の仕様

(1) 導入支援

システム導入時、職員及び包括業務委託先の社員への教育などの導入支援（操作指導）を行うこと。それぞれの操作指導は、業務を行うタイミングや発注者が希望した時期に合わせて行うこと。下記回数を目安に支援すること。

内容	予定している回数
メニュー・マスタ保守・異動処理・照会処理 の説明	1 回
検針処理の説明（検針員向け）含む	1 回
検針データ作成・検針結果登録の説明	1 回
検針処理・調定処理の説明	1 回
収納処理・口座振替処理・還付充当処理の説明	1 回
滞納管理処理の説明	1 回
メーター交換管理処理・統計資料・その他処理の説明	1 回
給水受付処理の説明	1 回
全体の説明（説明会予備分）	1 回
本稼働時における立会い支援	5 回
合計	14 回

(2) システム保守の要件

ア システム利用可能時間

- ・ 利用可能時間は、水道の緊急な開閉栓業務や災害等緊急作業に対応できるよう、原則として、平日及び土日祝日を含む全日24時間対応とする。
- ・ メンテナンス等によりシステムを停止する時は、事前に発注者の許可を取り行うこと。

イ 保守期間

- ・ 保守契約及びデータセンター利用料は、本業務委託とは別契約とする。
- ・ 保守時間は原則として、平日 9 時 0 0 分から 1 7 時 1 5 分までとする。

ウ 保守内容

- ・ ヘルプデスクを設置し、発注者の問い合わせに対し、受託者は E メール、電話によりその対応を行うこと。
- ・ ソフトウェアに不時の障害が発生し、発注者の通知により受託者が必要と判断した場合には、受託者は技術要員を派遣し必要なシステムの修理復旧を行うこと。なお、障害発生時に刈谷市役所での対応が必要な場合には、2～3 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。
- ・ ソフトウェアに関わる業務内容及び運用面における問合せに対し、受託者は E メール、電話によりその支援を行うこと。
- ・ ソフトウェアの運用又は引継ぎに係る支援を発注者の依頼により年 3 回程度実施すること。実施日時については、発注者と受託者が協議の上、決定するものとする。
- ・ 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。

1 4 データ移行及びデータ設定要件

- (1) システムの移行に関する計画は、eL-TAX 導入に必要なスケジュールを含め発注者、受託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、並行稼働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) 通常業務は停滞することがないように過去データの移行又はコンバートを完了すること。
- (3) 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。
- (4) 現行システムからデータを抽出し、提供する回数は、2 回を目安とし、事前テストの上で本番移行とすること。
- (5) 移行作業前に既存端末上のプログラム及びデータベースのバックアップを取得すること。また、本業務でデータベースの数値に変更が無いことを確かめる為に、移行作業を行う前に集計データを出力し、移行後に同数値に変更がないか、整合性の確認を実施すること。
- (6) 旧システムからのデータ移行については、発注者が受け取ったデータを、受託者において適切にレイアウト解析等実施した上でシステム取込処理すること。また、データ移行の際に生じる諸問題（データ欠落や外字の取扱い等）について、受託者の責任において現受託者と連絡調整の上で適切に対応、解決すること。
- (7) 受託者に提供する移行データは、現行システム開発業者が発注者に提供し、発注者か

ら受託者に提供する。また、提供する移行データの内容説明は、現行システム開発業者から発注者及び受託者に対して行うこととし、これら現行システム開発業者に対して生じる費用は本業務に計上するものとする。

1 5 納品成果物

- | | | |
|-----|----------------|----|
| (1) | 上下水道料金システム | 一式 |
| (2) | 給水受付システム | 一式 |
| (3) | ハードウェア | 一式 |
| (4) | システム操作マニュアル | 一式 |
| (5) | 作業工程スケジュール表 | 一部 |
| (6) | 打合せ議事録 | 一部 |
| (7) | 作業報告書 | 一部 |
| (8) | 実施報告書（連絡体制書含む） | 一部 |

1 6 その他

- (1) 支払いは、全てのシステム構築完了及び移行作業完了の検収後に一括で支払うこととする。
- (2) この仕様書に定めのない事項については、発注者、受託者双方協議の上、決定するものとする。