別紙２　新上下水道料金システム水準書

　本書は、委託業務において使用する新上下水道料金システム（以下、「新システム」という。）の水準を示すものである。

1. 新システムの準備

１　新システムのデータ移行及びテスト

　(1) 受注者は、現上下水道料金システム（以下「旧システム」という。）保有の全データを、新システムに受注者の負担で移行するものとする。データ提供については，契約締結後に現行業者と打合せを行い，現行業者と調整の上，データ移行作業を進めること。

(2) 受注者は、各種データの突合作業を実施し、全て同じ結果になることを確認すること。突合結果報告書及び別紙３「出力帳票一覧」に記載する帳票及び資料を１２月末までに提出し、発注者の承認を得ること。

　(3) 委託契約締結日から令和４年３月３１日までの準備期間のうち、２か月以上の期間において新システムの確認テストを実施すること。検針データを使用し、全件の料金計算テストを１月度と２月度で行うこと。テスト結果のシステム出力帳票等（別紙３「出力帳票一覧」に記載する帳票及び資料）をそれぞれ１月末と２月末に提出し、発注者の承認を得ること。なお、テスト結果に相違がある場合は、その原因と対策を漏れなく報告すること。

　(4) 委託業務実施の開始前に、発注者へ十分な操作研修会を実施すること。

　(5) 新システム及び機器等について知識を有する主任技術者をそれぞれ選出し、新システム等に関する問合せに対応するとともに、緊急を要するシステム機能追加作業等に支障がないように準備・対応すること。

　(6) 新システム等の障害時は、迅速に復旧すること。

　(7) 新システム及びバックアップデータの保管先については、文書により報告すること。

　(8) 契約完了後の物件撤去に要する費用は、受注者の負担とする。

２　業務の執行場所

新システム内の水道料金等電子データの電算処理業務及び納入通知書等帳票類の大量出力処理は、情報セキュリティ対策及び災害対策等を講じた発注者以外の情報処理施設（以下「データセンター」という。）で行うものとする。なお、対象となる帳票については、別紙４「データセンターで大量出力処理を行う帳票」のとおりとし、その他必要となったものについては別途発注者との協議により定めるものとする。

３　データセンターにおける電算処理の機器等

　(1) 機器等の性能については、発注者の所有する料金に関わるデータ（現有の調定データ及び未納データ等）を十分に管理でき、安全かつ安定的に処理できるサーバー等とする。なお、ファイルサーバー兼予備サーバーを発注者庁舎内指定位置に設置すること。

　(2) ハードディスクの二重化を行うこと。

　(3) 新システム等の障害発生時に早期に切り替えて稼働できるバックアップサーバー等を用意すること。

　(4) 無停電電源装置及びバックアップ装置を用意すること。

　(5) 印刷装置（高速プリンタ）及びメールシーラーを用意すること。

　(6) 障害対応用の監視用端末を用意すること。

　(7) ウイルス対策や侵入者対策を施すこと。

(8) ２４時間３６５日の監視体制があること。

　(9) 耐震、耐火及び浸水対策が施されていること。

　(10) データの保管場所は、２４時間空調管理されていること。

　(11) データセンター等サーバールームへの入退室が管理されていること。

４　新システム端末等

新システム端末及びレーザープリンタ等を次の事項により用意すること。

　(1) お客様センターに設置する料金端末は、円滑な委託業務を行うのに必要な台数とする。

　(2) 検針機器は、発注者が準備するものを使用することを基本とするが（仕様等は別紙５「既存検針機器仕様」を参照のこと。）、受注者が円滑な委託業務を行うために必要な機器を準備する場合、次の事項に対応すること。

　　① 未検針分のデータのチェックが行えること。

　　② 前回、前年同時期等の水量チェックが容易にできること。

　　③ お客様番号、水栓番号及びメーター番号等で容易に検索ができること。

　　④ 親子メーターの計算に対応していること。

　　⑤ 検針票の印刷ができ、使用水量が異常数値を示した場合、料金端末から調査対象水栓のチェックリストが出力できること。

　　⑥ 複数の検針区情報を取り込み、検針場所によって検針データの切替えが可能なこと。

　　⑦ 今回分の使用水量を計算して、料金表示までできること。

　　⑧ 検針不能の場合は、異常の理由を検針票に印刷できること。

⑨ 検針票には、今回の請求料金及び前回の口座引き落としのお知らせを同時に出力できること。

　　⑩ 中止中水栓の検針が可能であること。

　　⑪ メーター場所及びメーター位置等を確認できること。

　　⑫ 指針入力値の異常データや操作ミスの際には警告音等を発すること。

　　⑬ 業務従事者への注意事項は、ポップアップ等で画面表示できること。

　　⑭ 検針票の再印刷が容易にできること。

　　⑮ プリンタと一体型を理想とする。

(3) 滞納整理を検針機器で運用する場合は、円滑な委託業務を行うのに必要な台数を用意するものとする。

　(4) その他、委託業務に必要な機器等を用意すること。

５　通信回線

　(1) 通信回線への接続

　　　受注者は、発注者が用意する論理的閉鎖網にデータセンターを接続させ、お客様センターと発注者に設置される端末との通信を可能にさせるものとする。接続に際し、広域ネットワークを管理する業者（株式会社両毛システムズ）と打合せを実施し、指定されたIPアドレス等の環境設定を行うこと。なお、回線の種類及び接続拠点については、別紙６「通信回線及び接続拠点等」のとおりとする。

　(2) 通信回線の費用

　　　データセンターの拠点追加及び通信回線利用に係る費用は発注者の負担とする。

　(3) 通信回線の共用

　　　新システムが稼働する他に、発注者が別に導入する企業会計システム（導入業者：株式会社両毛システムズ）及びマッピングシステム（導入業者：株式会社パスコ）も同じ回線を使用し稼働させること。

６ハードウェア

(1) 受注者は、水準書等に定める委託業務の実施にあたり、確実かつ円滑に遂行するための必要な機器を、お客様センターに設置するものとする。

(2) 新システムは、お客様センターのほか発注者が指定する拠点においても、納入通知書等の出力、開始、中止等の入力処理及び状況等の確認照会作業ができるように、発注者が用意するパーソナルコンピューターに必要台数分設定すること。なお各拠点で稼働するシステムは、別紙６「通信回線及び接続拠点等」のとおりとし、事前の疎通確認及び稼働テストを実施すること。

　(3) 発注者は、受注者がお客様センターに設置したパーソナルコンピューターに、受注者の必要台数分、企業会計システムをインストールするものとする。

　(4) 受注者は、データセンターを広域ネットワークに接続するための機器（ルーター等）をデータセンター内に設置すること。

　(5) 受注者は、個人情報を含む電子データを適正に保護するものとし、サーバーコンピューターのバックアップ処理等により定期的に多重保管することで、電子データの適正な保存に努めるものとする。なお、障害が発生したときは速やかに復旧できるものとする。

　(6) 受注者は、システム障害等により委託業務の遂行に支障が出た場合、迅速にシステム復旧に努めるとともに、直ちにその状況を発注者に報告しなければならない。

　(7) 受注者は、前号に定めるシステム障害等の原因と処理結果について、復旧終了後、発注者に速やかに文書により報告しなければならないものとする。

７　セキュリティ

　(1) ネットワークは、外部アクセス対策及びウィルス対策を十分に行い、また、ハッキング等の違法行為がないよう業務従事者による管理・監督をするものとする。

　(2) ネットワーク内の通信データはすべて暗号化し、セキュリティを確保することとする。

　(3) 同一ネットワーク上に、新システムのほかに水道局が別に導入している企業会計システムやマッピングシステムも稼働させることから、ファイヤーウォール等の機器によりシステム間の不正侵入を防ぐための対策をとること。

　(4) 受注者は、発注者が提供した個人情報及び委託業務により取得した使用者情報などの個人情報が消失することを防止するとともに、一切外部に漏らしてはならない。また、新システムへの外部からの侵入を防ぐセキュリティの確保に万全の態勢を整えるものとする。

第２部　電算処理業務の内容

１　電算処理業務の概要

(1) 構築・維持管理業務

　　① 新システムの構築及び維持管理

② ネットワーク環境の設定

③ ウイルスパターンファイルの更新

④ ログの保存

　(2) 電算処理業務

　　① 日次及び月次の計算

　　② 大量印刷処理及び圧着加工

　　③ 月次集計表及び報告書等の作成

　　④ 年次集計表及び報告書等の作成

　　⑤ 大量印刷帳票類等のチェック作業

　(3) 集配業務

　　① 数量チェック等を含む納品準備

　　② 大量印刷帳票類等の発送及び配送作業

　　③ 検定満了メーター交換に伴う入力資料等の収集作業

　(4) データ及び帳票管理業務

　　① データ等の管理

　　② 帳票類の保管及び管理

　　③ データのバックアップ作業（毎日）

　　④ 新システム内のデータ及びバックアップデータの保管及び管理

　(5) 支援業務

　　① 委託業務に関する問合せの対応

　　② 新システムの障害に伴う対応

　　③ 発注者に対する操作研修

　　④ 受注者から発注者に対する業務改善提案等

２　電算処理の内容

　(1) 窓口・電話受付業務に関する電算処理

　　　データ等の更新及びチェックは随時処理とする。

　(2) 検針業務に関する電算処理

　　① 検針予定のデータは、定例日を保持し、定例日に基づき作成すること。

　　② 検針実施済のデータは、スケジュールに基づき検針機器から回収すること。

　(3) 調定業務に関する電算処理

　　① 調定（検針の翌月月初に行う調定処理により確定する調定をいう。）は、スケジュールに基づき処理すること。

　　② 納入通知書等の出力及び圧着加工は、スケジュールに基づき処理すること。

　　③ 金融機関への口座振替データの作成は、スケジュールに基づき処理すること。

　　④ クレジット収納への請求データの作成は、スケジュールに基づき処理すること。

　(4) 収納業務に関する電算処理

　　① コンビニエンスストア収納の速報データは、毎日処理すること。

　　② クレジット収納のデータは、毎日処理すること。

　　③ バーコードの読込で処理した収納済みデータの回収は、毎日処理すること。

　　④ 手動で入力した場合の収納済みデータの回収は、毎日処理すること。

　　⑤ 仮入金情報は、毎日処理すること。

　　⑥ 入金情報は、毎日処理すること。

　　⑦ 口座振替情報の作成及び取込は、スケジュールに基づき処理すること。

　　⑧ 同号①から⑦に伴う集計処理は、毎日処理すること。

　(5) 滞納整理・給水停止業務に関する電算処理

　　① 督促通知書等の出力及び圧着加工は、スケジュールに基づき処理すること。

　　② 口座振替不能分の再振替処理は、スケジュールに基づき処理すること。

　　③ 給水停止処理は、スケジュールに基づき処理すること。

　　④ 不納欠損処理は、スケジュールに基づき処理すること。

　(6) 水道メーターに関する電算処理

　　① 水道メーターの新規登録及び水道メーター交換処理等は、随時処理すること。

　　② 検定満期による水道メーター交換のお知らせはがき及び水道メーター交換施工票出力処理等は、スケジュールに基づき処理すること。

　　③ 検定満期による水道メーター交換入力更新処理はスケジュールに基づき処理すること。

　(7)　その他、上記各号に附帯する業務

３　帳票及び資料の作成

第２項の電算処理にあたり、別紙３「出力帳票一覧」に記載する帳票及び資料を作成するものとする。

第３部　新システムの運用

１　新システムの稼働時間

　　新システムはオンライン運用とし、稼働時間は次のとおりとする。

　(1) 稼働時間は、原則として３６５日２４時間とする。ただし、保守作業等による計画停止を除くものとする。

　(2) 受注者は、計画停止について、発注者にあらかじめ通知するものとする。

　(3) システムエンジニアの待機及びシステムサポートは、国民の祝日及び年末年始（１２月２９日から１月３日まで）を除く月曜日から金曜日の８時３０分から１７時３０分までとする。ただし、特別な理由または緊急を要する場合については、発注者の指示するところによる。

２　新システムの機能

新システムは、給水台帳を基に検針情報、認定情報、収納情報、滞納情報等を一元管理できるものとし、次に掲げる事項が対応可能であること。

　(1) 上下水道に対応していること。構成団体（秩父市、横瀬町、小鹿野町、皆野長瀞地区）ごとの管理ができること。

　(2) コンビニ収納（ＥＡＮ－１２８）及びクレジット収納（ヤフー公金支払い）に対応していること。なお契約中において、クレジット収納会社を変更する予定であるが、変更に際しては問題なく切り替えること。

　(3) 旧システムで作成された納入通知書の消込処理が行えること。

　(4) セキュリティを考慮し、新システムのアプリケーション及びデータはサーバーで集中化させ、新端末にはデータを常駐させないこと。

　(5) 新システムを円滑に運営する上で、最良なＯＳ及びデータベースで動作すること。

　(6) パスワード等によるユーザー認証を利用し、ログインＩＤごとでアクセス制御、制限及び有効期限を付加することができること。また、ログインＩＤごとの操作履歴（アクセスログ、更新ログ）の採取が可能であること。

　(7) 構成団体の下水道管理部署で情報照会等行う場合、各市町のみの水栓に対し情報照会等が可能なこと（例：秩父市下水道課で参照するデータに横瀬町他の水栓情報があってはならない）。

　(8) 変更履歴について、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。

　(9) 操作画面は、ＧＵＩ（グラフィック・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易的な操作ができ、業務経験が浅い業務従事者でもスムーズに操作に慣れていける専門的知識が不要な仕様であること。

　(10) 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、前画面等を再度検索することなく閲覧することができること。

　(11) データの抽出条件等により、任意のデータをＣＳＶ形式等の外部加工できる形式での出力が可能なＥＵＣ機能を備えていること。ＥＵＣ機能の利用は、ログインＩＤごとに利用権限の管理が行えること。また、データ抽出時にはデータの利用目的を入力することができ、抽出条件及び抽出件数と同様にログとして記録されること。

　(12) 旧システムで使用している用紙（Ａ４版又はＡ３版へのオーバーレイ印刷方式）、様式を使用すること。ただし、秩父広域市町村圏組合水道事業給水条例施行規則に規定されている様式を除き、発注者と協議の上で変更できるものとする。

　(13) 画像データを登録、管理できること。また、旧システムで使用している画像データは新システムへ移行し、使用者データに関連付け、閲覧できること。