

春日部市水道事業電算システム等借上要求水準書

1 総則

1. 1 目的

本業務は、現在、春日部市水道事業（以下、「本市」という。）が使用している公営企業会計システムおよび水道料金システムは更新時期を迎えていることから、これらを更新するとともに、業務効率化および住民サービスの向上を図ることを目的とする。あわせて、e L-QRを利用した納付およびクレジットカード継続払い等の多様な収納手段に対応し、利用者利便性の向上を図るものとする。

本業務の対象は、「公営企業会計業務」と「水道料金業務」とし、性能指定型プロポーザル方式により、要求水準を満たすシステムの統合的な更新・再構築を行う。

なお、公営企業会計システムは「企業会計（予算編成を含む）」「固定資産管理」「企業債管理」「貯蔵品管理」の各機能を有するものとする。

本業務において構築するシステムは、公営企業会計業務ならびに水道料金および下水使用料調定業務を中核する関連する各業務システムを統合的に運用可能な水道事業基幹システムとし、受注者が用意し、所有・管理するサーバ環境上に構築されるクラウド・ASP方式のシステムとして提供されるものとする。

本市は、LG-WAN接続系（以下、「LG-WAN」という。）を介して本システムを利用するものとし、本市へのサーバ機器の設置は行わない。

システムの導入に当たっては、本市の事務にとって最適な構成とし、多岐にわたる業務の標準化・効率化および各種経費の削減を図るとともに、データ移行を含めた円滑なシステム切替を実現し、安定稼働を確保することで、より質の高い行政サービスを市民へ提供することを目指す。

また、水道料金制度や公営企業会計制度をはじめとする各種制度改正や法改正等に迅速かつ的確に対応できることに加え、蓄積されたデータを有効に活用することにより、空き家対策や水道料金改定シミュレーションへの拡張等を含む、効率的な内部事務の実現を可能とするものとする。

あわせて、情報セキュリティの安全性の維持・確保、ならびにシステムの運用継続性の確保についても、本業務において十分に考慮するものとする。

なお、本要求水準書は、本業務における最上位文書として位置付けられるものであり、受注者の提案内容、設計書、仕様書、機能要件書、運用保守計画書その他一切の成果物は、本要求水準書に定める内容を満たさなければならない。

1. 2 導入対象システム

本業務の対象とするシステムは、「1. 1 目的」に掲げた5つの各業務システムとし、相互に連携した統合基幹システムとして構築しなければならない。

各システムの取り扱う業務は、次の各号とおりとする。

また、各業務システムには、列挙した業務に付随する一切の業務を含むものとし、各業務システム導入に伴う必要なソフトウェアおよびハードウェアの導入、本市固有のカスタマイズ、現行システムからのデータ移行、機器搬入、据付、動作確認、システムセットアップ作業、試験運用、システム運用説明、広域ネットワーク構築、サーバのデータセンター運用、本システムのソフトウェアおよびハードウェアの保守、運用（帳票印刷委託業務等）、システム利用者操作研修、サポートを含むものとする。

(1) 企業会計システム

予算管理（当初予算編成、補正予算編成）、執行管理、月次監査管理、決算管理（決算、各決算見込、決算統計管理）、消費税管理、支払・収入管理（各種伝票処理、口座支払）、その他これらに付随する一切の業務

(2) 固定資産管理システム

資産登録、減価償却、建設仮勘定管理、その他これらに付随する一切の業務

(3) 企業債管理システム

起債管理、償還管理、将来償還シミュレーション、その他これらに付随する一切の業務

(4) 貯蔵品管理システム

入出庫管理、棚卸管理、評価・単価管理、その他これらに付随する一切の業務

(5) 水道料金システム

顧客情報管理、検針管理、調定管理、収納管理、未納・滞納管理、メータ管理、月次集計管理、年次集計管理、水道料金改定管理、その他これらに付随する一切の業務

1. 3 基本方針

本業務における基本方針は、次の各号のとおりとする。受注者は、本方針に従い、システムの設計、構築、導入、運用および保守を行うものとする。

(1) 地方公営企業法および公営企業会計基準に完全準拠する。

(2) 業務の標準化・効率化および内部統制の強化に資する。

(3) 制度改正や将来の業務変更に柔軟に対応可能な構成とする。

(4) 特定の製品またはベンダーに過度に依存しない継続性・拡張性を有する。

- (5) L G-WAN-ASPに完全準拠したシステム構成とする。
- (6) 水道標準プラットフォームへの対応を前提としたデータ構造・連携方式を有する。
- (7) 多様な収納手段（e L-QRを利用した納付、クレジットカード継続払い等）に対応し、利用者利便性および収納率の向上に資する。

1. 4 諸条件

本業務における基本条件は、次の各号のとおりとする。受注者は、本条件に従い、システムの設計、構築、導入、運用および保守を行うものとする。

(1) 導入スケジュール

ア 本業務開始時期 契約日

イ システム稼働開始日 令和9年10月1日

ただし公営企業会計システムは令和9年4月1日からパッケージシステムによる仮運用を開始し、本格稼働時と同等の会計処理結果が得られるようにならなければならない

ウ 移行期間 システム稼働開始日前の1年間

(2) 現行諸量（令和8年3月31日現在速報値）

ア 給水人口 : 228,420人

イ 給水戸数 : 114,842戸

ウ 年間配水量 : 25,643,070m³

エ 下水道普及率 : 90.28%

オ 水洗化率 : 96.13%

(3) 公営企業会計システム年間起票件数（ただし訂正、修正による件数を除く）：

令和4年度 2,179件

令和5年度 1,936件

令和6年度 2,158件（他 下水道事業 1,281件）

令和7年度 2,211件（他 下水道事業 1,049件）

(4) 水道料金システム年間調定件数

令和4年度 653,408件

令和5年度 656,627件

令和6年度 661,558件

令和7年度 666,624件

(5) 本市職員平時利用端末数等

ア 端末 庁舎内50台程度（下水道事業使用分を含む）

イ 印刷機（複合機） 庁舎内2台（下水道事業使用分を含む）

（6）調達端末数等

機能要件書の通り

（7）検針および請求頻度

ア 2カ月に1度の検針を基本とする

イ 市内を奇数月検針区、偶数月検針区に分けて検針を行う

ウ 検針月の翌月に請求を行う

2 共通要求水準（全システム共通）

2. 1 法令・制度対応

本業務における法令・制度対応および一般事項は、次の各号のとおりとする。これらの法令・制度対応を確実に遵守し、システム設計・構築・運用に反映させる。

- (1) 地方公営企業法、地方公営企業法施行令、地方公営企業法施行規則、公営企業会計基準および関係通知に準拠する。
- (2) 消費税法（インボイス制度）、電子帳簿保存法その他関連制度に対応する。
- (3) 将来の制度改正についても、システム構成やデータ構造の大幅な変更を伴うことなく対応可能な拡張性を有する。

2. 2 システム

本業務におけるシステムに関する要求水準は、次の各号のとおりとする。各要件から機器の選定を行い経費的に過剰にならず最適なハードウェア機器、ソフトウェア構成とする。なお、本システムに必要な全てのハードウェア、ソフトウェアの調達およびセッティングは本業務に含まれる。

- (1) システムは、Web方式システムを基本とする。
- (2) 本市職員が平時、システムを利用する場合は、すでに本市に日常業務の用に供するため導入されている端末を利用する。
- (3) 窓口業務用に本システムを利用する端末は、受注者が調達する。
- (4) 前号に掲げる端末の概要は「2. 3 ハードウェア」で定める。
- (5) クライアント端末への専用ソフトウェアやミドルウェアの導入は原則、行わない。ただし、本市がやむを得ず必要と認めた場合は、この限りではない。
- (6) 前号ただし書きの場合において、専用ソフトウェアやミドルウェアを導入する場合は、事前に本市と協議のうえ、承諾を得なければならない。
- (7) 本市のクライアントOSに対応可能でなければならない。
- (8) 本市のクライアントブラウザソフト（Microsoft Edge）に対応可能とする。
- (9) 契約期間中に後継OS、ブラウザソフトが導入された場合は、継続して利用可能とする。
- (10) ソフトウェア（第3号に掲げる端末にインストールされているOSを含む）は、

- 契約期間において開発元等の脆弱性改修などのサポート提供を受けなければならない。
- (11) 本システムに必要なサーバ、ストレージ、ネットワーク機器等の基盤は、すべて受注者が用意し、受注者の責任において運用および管理する。
 - (12) 本市は、L G-WANを介して本システムを利用し、インターネット接続系からの直接接続はしない。
 - (13) L G-WANを利用した通信にあたっては、総合行政ネットワーク（L G-WAN）に関する関係規程およびガイドラインに準拠した構成でなければならない。
 - (14) 本市庁舎内には、本システムの運用に必要なサーバ機器を設置しない。
 - (15) 本市のクライアント環境、ネットワーク環境、利用者数等を十分考慮する。
 - (16) クライアント端末にインストールされているソフトウェアと本システムの動作に課題が発生した場合は、本市と調整し必要な対策を講じる。
 - (17) データ量増加の際や、アクセス集中の際にも安定した性能を確保する。また、そのために最適な環境とパフォーマンスチューニングを行う。
 - (18) 本システムは、構築コストの低減、開発期間短縮、高品質・安定稼働、専門のサポート体制の享受等を実現するため、本市独自のカスタマイズを最小限の範囲とする。
 - (19) 他のシステムとの連携が可能なオープン性を有すること。
 - (20) ハードウェアやソフトウェア構成などを大幅に変更することなく、処理の質的・量的変化に適応可能とする。
 - (21) 第2号に掲げる端末に設定が必要な場合は、本市職員に過度な負担とならないようにする。
 - (22) 第2号に掲げる端末の入れ替えが行われた場合においても、前各号を満たさなければならない。

2.3 ハードウェア

受注者が調達するハードウェアは、次の各号を満たさなければならない。受注者は、設計、調達、構築、運用および保守を自己の責任で実施し、問題発生時には速やかに対応する。

- (1) 長期間継続稼働を前提とし、将来的な技術進展の影響を受けにくい構成とする。また、長期にわたり安定した稼働が可能であり、かつ継続的なサポートが受けられる製品とする。
- (2) システムの業務要件を満たすために必要な性能および機能を有する機器を適切に選定する。
- (3) 現行システムから移行するデータ量に加え、将来的に想定されるデータ量の増加を

考慮し、十分なディスク容量を確保する。

- (4) システム稼働後に著しいレスポンス低下またはディスク容量不足が発生した場合は、本契約の範囲内において、機器の入替または増設を行い、当該問題の解決を図る。
- (5) 停電時においてもシステムを正常に終了させることが可能な蓄電容量を有する無停電電源装置（UPS）を構成に含める。
- (6) システムの運用および管理に必要となる機器がある場合は、これを構成に含める。
- (7) 省スペース化、省電力化およびグリーン調達等、環境負荷の低減に配慮した機器および構成とする。
- (8) 本要件に基づき調達するハードウェアは、原則として5年間の安定提供を前提とする。ただし、継続利用が困難となる合理的な事由が生じた場合は、この限りではない。
- (9) 前号ただし書きに該当し、ハードウェアの交換が必要となる場合は、事前に本市と協議のうえ、承諾を得なければならない。
- (10) 経年のデータ保存を含めて、機器の追加や増設で容易に拡張可能な構成とする。
- (11) ハードウェアは、契約期間において開発元等の脆弱性改修などのサポート提供を受けなければならない。
- (12) 保守、修繕その他の理由により、一時的にハードウェアの利用ができなくなる場合は、事前に本市と協議のうえ、承諾を得ること。
- (13) ハードウェアに障害が発生した場合は、受注者の責任において速やかに原因を特定し、必要な復旧対応を行う。
- (14) 調達するハードウェアは、製造者または販売元による保守サポートが、原則として利用期間中継続して提供される製品とする。なお、当該サポートの終了が判明した場合は、速やかに本市へ報告し、対応方針について協議しなければならない。
- (15) 調達するハードウェアは、ファームウェア更新、アクセス制御等のセキュリティ対策が実施可能な製品とする。
- (16) 調達後に、ハードウェアの構成、仕様または設定に重要な影響を及ぼす変更を行う場合は、事前に本市と協議し、承諾を得ること。
- (17) ハードウェアの利用に必要なソフトウェア、ファームウェアおよび管理ツール等は、本契約期間中、本市の追加費用なく利用可能とする。
- (18) 契約終了時またはハードウェア撤去時には、受注者の責任により、情報漏えい防止に配慮した適切な措置（データ消去等）を講じる。

2.4 ソフトウェア

本システムにおいて受注者が導入、または構成するソフトウェアは、次の各号を満たさなければならない。受注者は、これら要件に従い、設計・導入・運用および保守を行うも

のとする。

- (1) システムのソフトウェアは、原則として本格稼働から5年間の継続利用を前提とした設計とし、当該期間において安定した運用が可能とする。
- (2) 本システムの構築、運用および管理に必要となるソフトウェアおよびツールは、要件を満たすよう適切に選定し、構成に含めるものとする。ただし、クライアント端末への導入を伴う場合は、事前に本市と協議し、承諾を得なければならない。
- (3) 導入時、すべてのソフトウェアは、利用可能な最新のセキュリティパッチおよび修正プログラムを適用する。
- (4) ソフトウェア全般およびOS等は、導入後の利用期間中にサポート終了とならないよう、最新版または標準的に利用されている製品を優先して採用する。
- (5) ソフトウェアの選定は、ライセンス体系および利用形態を考慮し、経済性に配慮する。
- (6) アプリケーション等に不具合が判明した場合は、速やかに当該不具合に関する情報を本市に提供するとともに、必要に応じて対策版のインストールおよび動作確認を実施する。
- (7) OSは、受注者が責任をもって管理・運用し、導入後の利用期間中にサポートが継続される標準的な製品を採用する。本市はOSの設定、更新、保守等を操作および管理を行わない。
- (8) ソフトウェアに起因する障害または性能低下が発生した場合は、受注者の責任において一次切り分けを行い、必要な対応を実施する。
- (9) ソフトウェアは、想定される利用規模および業務負荷において、安定した処理性能を維持できる構成とする。
- (10) ソフトウェアの構成、仕様またはバージョンについて、運用に重要な影響を及ぼす変更を行う場合は、事前に本市と協議し、承諾を得る。
- (11) 導入するソフトウェアについて、製造者または提供元によるサポート終了（EOS・EOL）が判明した場合は、速やかに本市へ報告し、対応方針について協議しなければならない。
- (12) ソフトウェアは、システムのバックアップおよびリストア運用に支障を来してはならない。
- (13) 契約終了またはシステム更改時において、次期システムへの移行を著しく困難とする独自仕様としてはならず、また、不必要な制約を生じさせてはならない。

2. 5 ネットワーク

本システムにおいて受注者が導入、設定または構成するソフトウェアおよびサービスは、次の各号を満たさなければならない。受注者は、これらの要件に従い、設計・導入・運用および保守を行うものとする。

(1) ネットワーク

庁舎内および新たに追加する庁舎外の拠点（以下、「追加拠点」という。）からの利用にかかわらず、本システムは総合行政ネットワーク（L G-WAN）を利用した通信（L G-WAN-ASP）に対応するものとする。

本システムを利用する各端末は、原則として無線LAN（IEEE802.11）によるネットワーク接続を前提とする。ただし、追加拠点に設置する端末については、通信の安定性および情報確保の観点から、有線LAN（Ethernet）による接続方式のみとし、無線LAN接続は認めない。

受注者は、システム利用に必要となる以下の事項を提示しなければならない。

ア 利用するネットワーク区分（L G-WAN）

イ 必要となる通信方式、プロトコル、ポート番号等

ウ L G-WAN-ASP接続に必要な前提条件（ブラウザ要件、証明書等）

(2) ネットワークサービスの利用

ア L G-WAN-ASP方式による提供

①本システムは、L G-WANを利用したASP型サービスとして提供されるものとし、インターネットを経由せずに利用可能な構成とする。

②庁舎内、追加拠点において、L G-WANを通じて常時利用可能とする。

イ ネットワーク構成

①既存の庁内L G-WAN接続環境を基本としつつ、追加拠点（庁舎から離れた施設 所在：埼玉県春日部市中央6丁目3-13）においてシステムを常時利用するために必要な回線の布設、機器設置、設定および接続構成は、受注者の責任および負担により実施する。

②前号に関連して、本市が回線事業者との契約主体となり、回線の敷設および使用に係る費用を負担する。受注者は、当該回線を前提として、本システムが追加拠点において安定的に利用可能となるよう、ネットワーク設計、機器設定および接続構成の構築を行うこと。

なお、回線事業者との技術的調整および設計に必要な支援は受注者が実施する。

ウ 可用性および障害対策

①L G-WAN-ASP基盤において、通信障害、機器障害等を考慮した冗長構成を有する。

- ②データセンター側において、ネットワーク・サーバ・電源等の冗長構成を有する。
- ③障害発生時の影響範囲、復旧目標時間および復旧手順を明示しなければならない。

エ 通信性能

- ①L G-WAN環境において、業務に支障のない応答性能を確保する。
- ②同時利用者数（追加拠点からの常時利用を含む）を考慮した性能設計とする。

オ セキュリティ

- ①L G-WAN-ASPに求められるセキュリティ基準を満たさなければならない。
- ②通信の暗号化、利用者認証、アクセス制御、不正アクセス対策等が適切に実装されていなければならない。
- ③個人情報および業務データが適切に保護されなければならない。
- ④受注者が調達する端末はL G-WAN以外のいかなる外部回線とも接続してはならない。

(3) 追加拠点への接続

- ア 追加拠点からシステムを常時利用可能とする。
- イ 当該拠点は、L G-WAN接続端末として位置付け、インターネット接続系を経由しない構成とする。
- ウ 当該拠点と庁舎またはL G-WAN接続点との間の回線方式、接続構成およびセキュリティ対策は、総合行政ネットワーク（L G-WAN）に関する関係規程およびガイドラインに準拠したものとし、受注者が提案する。
- エ 通信の可用性、性能および業務継続性は庁舎内利用と同等の業務品質を確保する。
- オ 前各号および本号アからエに必要となる回線の布設、機器設置、設定、試験および運用開始までの一切の作業は、本業務に含むものとし、受注者の責任および負担により実施する。

2. 6 サーバ機器

本システムにおいて受注者が提供するサーバ、基盤および関連サービスは、L G-WAN-ASP方式に対応したものとし、次の各号を満たさなければならない。受注者は、これらの要件に従い、設計・構築・運用および保守を行うものとする。

(1) 提供形態

- ア 本システムは、L G-WAN-ASPとして提供されるクラウド型サービスとする。
- イ 本市は、サーバ機器（物理・仮想）の調達、設置、保守管理を行わない構成とする。
- ウ サーバ基盤は、受注者または受注者が利用するクラウドサービス事業者の管理下に置く。

(2) 設置場所・基盤

- ア サーバ基盤は、日本国内に設置されたデータセンター上で運用されなければならない。
- イ 当該データセンターは、以下のような各種安全対策が講じられていなければならない。
 - ①入退室管理、監視カメラ等の物理的セキュリティ対策
 - ②耐震・耐火対策
 - ③無停電電源装置（UPS）および非常用電源の設置
 - ④ネットワーク、電源、サーバ等の冗長構成

(3) 可用性および運用

- ア サーバ基盤は、業務継続性を考慮した可用性設計がなされていなければならない。
- イ 障害発生時の対応体制、復旧手順および復旧目標時間を明示する。
- ウ 定期的な保守、必要な更新作業および常時監視が受注者の責任において実施されていないといけない。
- エ 異常時、障害発生時および故障時には、早急に対応しなければならない。

(4) システム移行

- ア 本システムの導入にあたっては、現行システム業者と十分に協議を行い、データ移行および切替作業を円滑に実施しなければならない。
- イ 移行期間中においても、業務への影響を最小限に抑えるよう配慮しなければならない。

2.7 セキュリティ

セキュリティに関する要求は、次の各号のとおりとする。受注者は、システム設計、構築、運用および保守の各段階において、これら要件を確実に満たす措置を講じるものとする。

- (1) 本システムは、情報資産の機密性、完全性および可用性を確保する観点から、適切なセキュリティ対策が講じられた構成とする。
- (2) ISMS、プライバシーマーク等の情報セキュリティ認証を有する。
- (3) 通信はSSL・TLS等により暗号化する。
- (4) 個人情報および機密情報の適切な保護措置を講じる。
- (5) ハードウェア、ソフトウェア、ミドルウェア、OSおよびネットワーク機器等は、認証、アクセス制御、ログ取得等のセキュリティ機能を適切に利用可能な製品および構成とする。

- (6) 運用開始後に、セキュリティ上の脆弱性または重大な不具合が判明した場合は、速やかに本市へ報告するとともに、対応方針について協議のうえ、必要な対策を講じなければならない。
- (7) ウイルス感染に備えて、調達するの全ての端末にウイルス対策ソフトを導入する。また、パターンファイルを定期的に更新する仕組みを構築し、運用手順を整理しなければならない。
- (8) 本システムへのアクセスは、利用者の役割および権限に応じた適切なアクセス制御を行う。
- (9) 不正アクセス、情報漏えいその他のセキュリティ事故の発生を検知するため、運用管理および監査に必要なログを取得可能な構成とする。
- (10) 取得したログは、改ざん防止および適切な保存が可能となるよう配慮する。
- (11) 本システムで取り扱うデータは、バックアップ取得および復旧が可能な構成とし、災害・障害発生時においても業務継続に支障をきたさないよう配慮する。
- (12) 外部ネットワークまたは他システムとの接続が必要な場合は、通信経路および接続方式について、セキュリティ上適切な対策を講じる。
- (13) 外部の収納代行事業者等との連携を行う場合は、当該連携において取り扱うデータの範囲を最小限とし、通信の暗号化、認証およびアクセス制御等の適切な安全対策を講じる。なお、クレジットカード情報等の重要情報は、本システムにおいて保持せず、外部の決済代行事業者のサービスを利用する構成とする。
- (14) 本システムの設計、構築、運用および保守に従事する受注者の要員は、業務上知り得た情報を適切に管理し、第三者に漏えいさせないための措置を講じる。
- (15) 保守作業、障害対応その他の理由により、本システムへリモートアクセスを行う場合は、事前に本市と協議のうえ、承諾を得なければならない。
- (16) 契約終了時またはシステム更改時においては、情報漏えい防止の観点から、不要となったアカウントの無効化、データ消去その他の必要な措置を講じなければならない。
- (17) 前各号に掲げるもののほか、本システムが保有するデータは機密情報が含まれているため、セキュリティにおいて万全の対策を講じなければならない。

2. 8 認証・操作性

本業務における認証および操作性に関する要求は、次の各号のとおりとする。受注者は、これら要求を満たす認証・操作性を確保するものとする。

- (1) 利用者は与えられた操作権限の範囲内で、システムを利用可能とし、その権限に応じた画面表示項目を表示する。

(2) 日本語表示を基本とし、複式簿記や水道事業の専門的知識を有しない職員であっても、業務手順に沿って直感的に操作可能なユーザインターフェースを有しなければならない。

2. 9 性能・利用規模

本業務における性能および利用規模に関する要求は、次の各号のとおりとする。受注者は、これら要求を満たす性能設計・システム構成を確保するものとする。

(1) ハードウェア等の機器の仕様、各システムの機能の詳細、電算処理業務の仕様、ネットワーク構成、サーバのデータセンター運用業務の仕様等は、別紙「機能要件書」に準ずる

(2) 年間を通じて24時間の利用とする（保守停止を除く）。

(3) 通常業務時間帯（本市開庁日8：30から17：15まで）において、性能低下が生じない。

(4) 想定利用人数は次のとおりとし、同時利用時においても、性能低下が生じない。

ア 水道料金システム：利用者50名程度、同時利用30名程度

イ 企業会計システム：利用者50名程度、同時利用10名程度

ウ その他システム：利用者15名程度、同時利用5名程度

2. 10 データ連携・利活用

本業務におけるデータ連携および利活用に関する要求は、次の各号のとおりとする。受注者は、これら要件を満たすデータ連携方式および利活用手段を提供するものとする。

(1) 全データ項目が、CSV形式等の汎用フォーマットによる抽出が可能でなければならない。

(2) 各システムで作成した出力結果は、すべてPDF、Excel、CSV等で抽出かつ印刷が可能でなければならない。

(3) 抽出されたデータは、集計、分析および資料作成等の二次利用に支障のない形式でなければならない。

(4) 外部の収納代行事業者等との連携により取得する入金データについては、システムへの取り込みおよび消込処理を適切に行える。

2. 1 1 内部統制・ログ管理

本業務における内部統制およびログ管理に関する要求は、次の各号のとおりとする。受注者は、これら要件を満たす運用管理機能およびログ管理体制を構築するものとする。

- (1) 利用者情報を一元的に管理できる機能を有し、利用者ごとに操作権限（参照、登録、更新、削除等）を設定可能でなければならない。
- (2) 管理者を設定できる機能を有し、当該管理者が利用者の登録・変更・削除、アクセス権限の設定その他システム管理全般を行うことができる構成としなければならない。
- (3) 管理者は、サーバの利用状況の確認、システム設定情報の管理、ログの閲覧等、運用管理上必要な機能を利用できるものでなければならない。
- (4) 操作ログとして、利用者ID、操作日時、対象データおよび操作内容を記録し、事後的に検索および照会可能でなければならない。
- (5) 前号のログには、管理者による操作についても含めるものとする。

3 開発

3. 1 開発作業

システムは、公営企業会計システムおよび水道料金システムのいずれか一方は受託者の自社開発によるシステムとし、もう一方は開発形態（開発主体、処理稼働形態等）を問わないものとする。ただし、受託者は当該システムの提供・運用・保守に関する責任を一元的に負い、本市に対して単一の窓口として対応すること。

システム開発は、パッケージシステムの採用を基本とし、要件を満たすために必要な本市独自のカスタマイズは最小限とする。構築作業にあたっては、既存の他システムの運用に影響を及ぼしてはならないものとし、万一影響が生じた場合は、受注者の責任において速やかに原状回復および是正を行うこと。

受注者は、事前に開発計画を作成し本市の承認を得たうえで、次の各号に定める作業を実施する。なお、基本仕様および詳細仕様の確認にあたっては、本市職員の入力作業、確認作業および検証作業の負担軽減に配慮した手法を採用すること。

- (1) 全体スケジュールおよび詳細スケジュールの作成
- (2) システム要件定義書および設計書の作成
- (3) 機能要件を満たすために必要となるカスタマイズ作業
- (4) パッケージシステムの設定、適用および環境構築
- (5) e L-Q Rを利用した納付およびクレジットカード継続決済等の外部収納サービスとの連携機能構築（決済代行業者の仕様変更等に柔軟に対応できる構成とする）。
- (6) 単体テスト、結合テスト、総合テストならびに結果の検証
- (7) 業務検証および機能検証として、受付から収納・会計処理・決算処理までの一連の業務フローに基づく総合業務テストの実施
- (8) 本市職員による検証を目的としたテスト環境の構築
- (9) 操作手順書、設計書等の各種ドキュメントの作成
- (10) プロジェクト管理（進捗管理、課題管理、品質管理等）の実施
- (11) 本事業に必要な会議の開催、資料作成および議事録の作成

3. 2 開発体制

本業務を円滑かつ確実に遂行するため受注者は十分な経験および技能を有する要員により、次の各号に適合するよう適切な開発体制を構築する。開発体制は、本市との連携および意思疎通が円滑に行えるものとし、各作業工程における責任の所在を明確にしたうえで、

進捗管理、品質管理等を主体的に実施する。

また、業務の全部または主要部分を第三者に委託する場合の取り扱い、情報セキュリティおよび開発環境の確保については、本市の管理方針および本要求水準書に基づき、適切に対応しなければならない。

- (1) 本業務に従事する要員は、専任の開発者であるとともに、十分な経験・技能を有する者とする。また、受注者が責任を持って各作業工程の進捗管理を行い、定期的な報告会等を開催し円滑な開発に努める。
- (2) 第三者への業務委託は原則禁止とする。ただし、事前に本市の承認を得た場合はこの限りでない。
- (3) 前号ただし書きにおいて、第三者に委託する場合は、第三者への委託開始までに体制表に明記し、本契約と同等の機密保持契約を締結し、その写しを本市へ提出しなければならない。
- (4) 開発場所および機材は、受注者の責任および負担において用意する。ただし、ハードウェア設置・設定以降、それらを利用する場合には、本市と協議できるものとする。

3. 3 構築スケジュール

受注者は、契約締結後からシステム本稼働に至るまでの全体工程について、次の各号に適合するよう合理的かつ実現可能な構築スケジュールを策定する。構築スケジュールの策定にあたっては、システム構築作業に加え、テスト、職員による検証、職員研修、現行システムからの切替およびデータ移行等を含めた一連の作業を考慮する。

また、本市職員の業務負荷軽減および水道事業の継続的な運営に支障を来さないことを最優先とし、切替方法および工程管理を十分に配慮した計画としなければならない。

- (1) 構築スケジュール案は、契約締結後からシステム本稼働までの各工程の期間および目的を明確にする。
- (2) ハードウェアおよびソフトウェアの導入時期、システムテスト期間、業務並行テスト期間、職員検証期間ならびに職員研修期間について、工程ごとに提案書へ記載する。
- (3) 本市職員による検証および現行システムから本システムへの切替については、本市職員の業務負荷軽減を最大限考慮した切替方法およびスケジュール案を提案する。なお、切替時に運用上の制約事項等が生じる場合は、その内容を提案書に明記する。
- (4) データ移行に伴い滞留入力が必要となる場合には、当該作業のスケジュール、入力内容および役割分担（入力担当、検証担当）を提案書に明記する。滞留入力が必要な場合の入力作業は、受注者が実施する。ただし、本市と協議のうえ、役割分担を変更する

ことができる。

- (5) 公営企業会計システムについては、令和9年4月1日から仮運用を開始し、令和9年10月1日から本格稼働を開始することを前提として構築スケジュールを策定する。仮運用期間中は、原則としてパッケージ標準機能による使用するが、本格稼働に必要な最小限の機能追加および設定変更については、段階的に適用することを妨げない。
- (6) 仮運用開始日の変更が生じた場合における費用負担については、当該変更の原因が本市の責めに帰すべき事由による場合は本市の負担とし、受注者の責めに帰すべき事由による場合は受注者の負担とする。その他の場合については、本市および受注者が協議のうえ決定するものとする。
- (7) 受注者は、仮運用期間中においても、予算執行、伝票起票、決算準備その他日常業務に支障が生じないよう、必要な環境整備、操作支援および保守対応を実施する。
- (8) 仮運用期間中に実施する機能追加および設定変更は、本市業務への影響を最小限とするよう計画し、切替時の停止時間、制約事項および対応方法を提案書に明記する。

3. 4 システム切替

システム切替にあたっては、本市の業務を停止させることなく、次の各号に適合するよう安全かつ確実に新システムへ移行することを基本方針とする。受注者は、システム稼働に至るまでの各作業段階について計画的に準備を行い、事前に本市の承認を得たうえで実施する。

また、現行システムで処理中の案件および業務継続性を十分に考慮し、関係者との調整を行いながら円滑なシステム稼働を実現しなければならない。

(1) システム稼働計画書の作成

- ア サーバへのシステム導入からシステム稼働確認までの各段階について、システム稼働計画書を作成し、本市の承認を得なければならない。計画書には、実施体制、スケジュール、各作業項目の内容およびセキュリティ対策を記載する。
- イ 前述アに掲げる計画に基づき、作業手順書を作成し、本市の承認を得る。
- ウ システム稼働に先立ち、リハーサルを実施する。なお、リハーサルの実施にあたっては、本市の本番業務が停滞することのないよう、本番環境への影響に十分配慮する。

(2) システム稼働にあたっての留意事項

- ア システム稼働にあたっては、本市の業務を停止させることなく円滑に稼働できるよう、本市および関係業者等と調整のうえ、入念な準備を行う。
- イ 現行システムにおいて処理中の案件の取り扱いを十分に考慮し、システムを移行す

る。

- ウ 公営企業会計システムについては、仮運用期間中に構築したカスタマイズ機能を、本格稼働開始時に支障なく本番環境へ反映できるよう、事前に十分な検証および移行リハーサルを実施する。
- エ パッケージ標準環境からカスタマイズ後環境への切替にあたっては、業務継続性を十分に確保するとともに、必要に応じて切戻し手順を整備する。

3. 5 現行システムからのデータ移行

本システムへのデータ移行は、本契約とは別に締結する春日部市水道事業企業会計システムおよび水道料金システムデータ抽出作業に関する契約（以下「抽出契約」という。）により抽出された現行システムからのデータを元を実施する。

本契約の受注者は、抽出契約受注者が実施するデータ抽出作業が円滑に遂行されるよう、必要な技術情報の提供および受入環境の整備を行うものとする。

（1）データ移行の基本方針

- ア 本システムに取り込むデータは、現行システムにおいて管理されているデータ（過年度分を含む。）を原則とし、その移行範囲および方法は抽出契約において定める。
なお、公営企業会計システムについては、固定資産管理、企業債管理および貯蔵品管理に係るデータについて、令和9年4月1日までに移行を完了する。
- イ 本契約の受注者は、令和9年度予算編成に必要なデータ項目、データ形式、コード体系等を明示し、抽出契約受注者に提示する。
また、公営企業会計システムにおける予算および決算事務に関する過年度データについては、原則として移行対象外とする。
ただし、令和9年度予算執行に必要な開始残高、開始仕訳その他必要な情報については、移行または新規登録により、業務継続可能な状態を確保する。
- ウ 本契約の受注者は、移行データの受入仕様（データレイアウト、取込形式、必須項目、コード変換仕様等）を策定し、本市および抽出契約受注者に提示する。
- エ 移行データの完全性および整合性の最終確認は、本市が実施する受入検証により判定する。

（2）本契約受注者の業務範囲

本契約における受注者の業務範囲は、次のとおりとする。

- ア 本システムへのデータ取込機能の提供
- イ 移行データ受入用の検証環境の構築および提供

- ウ 移行データの受入テストの実施支援
- エ 抽出契約受注者から提示された移行設計書に対する技術的確認
- オ 移行データの取込結果に関するエラーログの提示および内容説明
- カ 三者協議への参加
- キ 仮運用期間中における公営企業会計システムの運用支援およびカスタマイズ反映作業
- ク パッケージ標準環境からカスタマイズ後環境への移行に係る検証支援

(3) 抽出契約受注者の業務範囲

本号は責任分界を明確にするため、参考として記載する。

- ア データ移行計画の策定
- イ データ移行設計書およびデータレイアウト定義書の作成
- ウ 現行システムからのデータ抽出作業
- エ データクレンジングおよびコード変換
- オ データ移行リハーサルの実施
- カ 本番移行作業
- キ 移行結果報告書の作成

(4) 責任分界および検証

- ア 移行データの内容（抽出および変換過程を含む）の正確性は、抽出契約受注者が責任を負う。
- イ 本システムへの取込処理、受入処理および取込後のデータ整合性の確保については、本契約受注者が責任を負う。
- ウ データ不整合その他移行に関する障害が発生した場合は、本市、本契約受注者および抽出契約受注者が協議のうえ原因を特定し、責任分界に基づき是正対応を行う。
- エ 受入判定基準（件数整合性、金額整合性、必須項目の充足状況その他本市が必要と認める事項を含む。）は、本市、本契約受注者および抽出契約受注者が協議のうえ定めるものとする。
- カ 仮運用期間中に実施したカスタマイズ、設定変更または当該対応に伴うシステム改修に起因する不具合については、本契約受注者が責任を負う。
- キ 本格稼働開始時に実施するパッケージ標準環境からカスタマイズ後環境への移行については、本契約受注者が移行手順書を作成し、本市の承認を得たうえで実施する。

(5) 費用の取り扱い

- ア データ移行に直接要する費用（抽出、変換、クレンジング等）は、抽出契約に含める。
- イ 本契約における受入環境構築および取込機能提供等に要する費用は、本契約に含める。

4 個別業務要求水準

4. 1 企業会計システム

本市の企業会計システムは、地方公営企業法および関連規則に基づき、予算執行・決算作成・各種帳票出力等の業務を効率的かつ正確に行えることを基本とし、以下の各号の機能を有したものとする。また、入力・処理・出力の各段階において業務負荷の軽減、内部統制、監査対応、データ整合性の確保が可能でなければならない。

- (1) 予算管理機能
- (2) 決算・財務諸表作成機能
- (3) 収支・取引管理機能
- (4) 支払・債権管理機能
- (5) 消費税・インボイス対応機能
- (6) 帳票・照会・分析・可視化・管理・内部統制機能

4. 2 固定資産管理システム

取得から除却・売却に至るまでを一元的に管理し、地方公営企業法、同施行規則、地方公営企業会計基準および関係法令に基づく適正な会計処理および資産管理を支援するものとし、以下の各号の機能を有したものとする。また、企業会計システムとの連携を前提とし、減価償却費計算、帳簿価額管理、償却資産税申告等の業務を正確かつ効率的に実施できなければならない。

- (1) 資産登録・管理機能
- (2) 減価償却管理機能
- (3) 企業会計システム連携機能
- (4) 帳票・照会・分析・可視化・管理・内部統制機能

4. 3 企業債管理システム

水道事業における企業債について、借入から償還完了に至るまでの情報を一元的に管理し、地方公営企業法、地方財政法および関係法令に基づく適正な債務管理および会計処理を支援するものとし、以下の各号の機能を有したものとする。また、企業会計システムと

の連携を前提とし、元利償還金の算定、支払処理、将来負担の把握等を正確かつ効率的に実施できなければならない。

- (1) 企業債情報管理機能
- (2) 元利償還計算・償還予定管理機能
- (3) 企業会計システム連携機能
- (4) 予算・資金計画支援機能
- (5) 帳票・照会・分析・可視化・管理・内部統制機能

4. 4 貯蔵品管理システム

地方公営企業法および関連規則に基づき、貯蔵品の入出庫・在庫管理・棚卸・会計連携・分析を効率的かつ正確に行えることを基本とする。入力・処理・出力の各段階において業務負荷の軽減、内部統制、監査対応、データ整合性の確保を可能とし、以下の各号の機能を有したものとする。

- (1) 貯蔵品管理機能
- (2) 棚卸管理機能
- (3) 企業会計システム連携機能
- (4) 帳票・照会・分析・内部統制機能

4. 5 水道料金システム

本市の水道料金システムは、地方公営企業法および関連規則に基づき、水道使用量および排除汚水量の正確な把握、水道料金および下水道使用料計算、請求・収納管理、滞納処理、会計連携等の業務を効率的かつ正確に行えることを基本とし、以下の各号の機能を有したものとする。入力・処理・出力の各段階において業務負荷の軽減、内部統制、監査対応、データ整合性の確保が可能でなければならない。

- (1) 検針・使用量管理機能
 - ア 検針データの取り込み、異常値（漏水・逆流・ゼロ値等）の自動検出。
 - イ 検針履歴や使用量履歴を顧客単位・期間単位で参照。
 - ウ 検針作業の進捗よく管理、検針担当者の割り当て。
- (2) 水道料金計算・請求管理機能

- ア 水道料金計算は、基本料金・従量料金・減免を自動計算。
 - イ 請求書の発行・送付および請求書再発行。
 - ウ 月次の料金計算履歴、過去請求履歴を参照・出力。
- (3) 収納・入金管理機能
- ア コンビニエンスストア収納、銀行口座振替、スマートフォン決済、クレジットカード継続払いおよびe L-Q Rを利用した納付に対応。なお、クレジットカード情報は本システムにおいて保持せず、決済代行事業者にて安全に管理される方式とする。
 - イ 現在、e L-Q Rを利用した納付およびクレジットカード継続払いには対応していないため、新システムにおいて新たに対応。
 - ウ 入金データの自動取り込みおよび消込処理を行い、未入金・過入金を自動検知。また、e L-Q Rを利用した納付およびクレジットカード継続払いにおける入金確定・取消・返金・決済失敗等の状態管理および再請求処理に対応。
 - エ 顧客単位・期間単位での入金状況確認および入金予定管理。
 - オ クレジットカード継続払いについて、決済代行事業者との連携により、顧客による申込、変更および解約の状態管理。
- (4) 滞納管理・督促・給水停止対応機能
- ア 滞納者に対する催告状の段階的発行および記録管理。
 - イ 滞納額や滞納期間に応じた自動督促スケジュール管理。
 - ウ 給水停止対象者の自動抽出および給水停止履歴の管理。
 - エ 滞納者への電話等の履歴管理。
- (5) 会計・他システム連携機能
- ア 企業会計システムと連携し、入金・未収金・滞納処理情報の自動反映。
 - イ 貯蔵品管理システム等との必要なデータ連携。
 - ウ 水道料金改定や滞納処理等の会計仕訳を自動生成し、会計システムに反映。
- (6) 帳票・照会・分析・可視化・管理・統制機能
- ア 請求、入金、滞納等の状況は、顧客別、区域別、期間別等の条件で各種帳票を出力。
 - イ 使用量分析、入金率分析、滞納分析等を行い、料金収入の状況を把握。
 - ウ 前各号の集計・分析結果のグラフ等による可視化。
 - エ 請求書発行、料金改定、入金消込、滞納処理等について、承認フローやチェックポイントを設定し、内部統制を確保。

4. 6 水道料金改定、消費税率改定および一時的な減免措置への対応

水道料金改定、下水道使用料改定、消費税率変更および一時的な減免措置への対応につ

いては、料金表、従量料金単価、適用開始日その他料金計算に必要な設定については、原則としてマスタ設定変更により対応できること。

なお、令和10年4月1日に行われる水道料金および下水道使用料の改定（口径区分、用途区分、水量区分および料金算定方式の変更を伴わず、基本料金および従量料金単価のみを変更する。）に伴うシステム対応（設定作業、動作確認、運用テストおよび必要な支援を含む。）については、本業務に含むものとし、別途費用を要しないものとする。

5 技術・非機能

5. 1 インフラ・運用方式

業務におけるインフラ構成および運用方式については、公共事業システムとしての信頼性・安全性・継続性を確保する観点から、次の各号を満たすものとする。

- (1) 本システムのサーバ機器および関連インフラは、原則としてデータセンターに設置し、オンプレミス構成は想定しない。
- (2) データセンターは、入退室管理、監視カメラ、耐震構造、非常用電源等、十分な物理的安全対策が講じられているとともに、ファイアウォール、不正侵入検知、ウイルス対策等の技術的安全対策を実装する。
- (3) 本システムは、広域ネットワークを用いた複数拠点からの同時利用を前提とした構成とし、拠点数の増減にも柔軟に対応可能とする。
- (4) 本システムに係るサーバ、ストレージ、ネットワーク機器、ミドルウェア、OS等のインフラは、受注者が用意し、データセンター、または同等以上の安全性および信頼性を有する施設に設置する。
- (5) 本市は、L G-WANを介して本システムを利用するものとし、L G-WAN環境に適合した通信方式およびセキュリティ対策を講じる。
- (6) データセンターにおいては、年間を通じて24時間の運用監視体制を有し、障害の検知、一次対応、復旧対応が迅速に行われる体制を整備する。
- (7) 回線、サーバ、ミドルウェアおよびOS等の運用管理責任の範囲は、原則として受注者が負うものとし、本市と受注者の役割分担については提案書に明示する。

5. 2 可用性・信頼性

本システムは、水道事業の基幹業務を支えるシステムとして、高い可用性および信頼性を確保するものとし、次の各号を満たすものとする。

- (1) 本システムは、単一障害によってシステム停止またはデータ消失が発生しないよう、サーバ、ストレージ、ネットワーク等について単一障害点を排除した冗長構成を基本とする。また、必要に応じて負荷分散構成を採用し、安定した性能を確保する。
- (2) 障害発生時においては、業務影響を最小限に抑えるため、速やかに原因を特定し、暫定対応および恒久対応を実施できる体制を整備する。
- (3) 重大な障害や災害発生時においても、概ね24時間以内に主要業務を再開できるこ

とを目標とする。

(4) 偶発的な障害によるシステム停止は最小限にとどめ、その間に、受注者が提案する直近の復旧点まで復旧が行える環境を整備する。

(5) バックアップについては、次の要件を満たすこと。

ア 障害、誤操作、災害等によるデータ損失の影響を最小限とするため、業務データの定期的なバックアップを実施する。

イ バックアップの取得、世代管理、復元操作を適切に管理できるバックアップ管理機能を有する。

ウ 業務データのバックアップは原則として日次で実施し、あわせてシステム全体のバックアップも定期的実施する。

エ バックアップ処理はスケジュールリングにより自動実行する。

オ バックアップおよび一括データ処理は、原則として22時から翌7時30分までの時間帯に完了する。

カ 前述オの時間内に処理が完了しない見込みがある場合は、事前に本市と協議し、その指示に従う。

キ バックアップの保存領域および運用に必要な費用は、本契約に含める。

ク 障害等によりデータが失われた場合には、直近のバックアップ時点まで復元可能とする。

ケ バックアップ方式は問わないが、事業継続計画を考慮した構成とする。

6 プロジェクト実施・運用保守

6. 1 プロジェクト実施・データ受け入れ

本システムの稼働開始にあたり、抽出契約により実施されるデータ抽出作業と連携し、本システムの円滑な稼働開始を確保するため、以下の各号を満たすものとする。

(1) 移行計画との連携

- ア 本契約受注者は、抽出契約受注者が作成するデータ移行計画書について、受入仕様との整合性を確認し、技術的観点から必要な助言を行う。
- イ 本市は、移行計画書を承認する際に、本契約受注者の意見を踏まえて評価する。

(2) 受け入れリハーサル

- ア 本契約受注者は、抽出契約受注者が提供した移行済データを用いて、受入環境でリハーサルを実施する。
- イ 受け入れリハーサルでは、取込処理の正確性、帳票出力結果、取引残高等の整合性を確認する。
- ウ 受け入れリハーサル結果は報告書として本市に提出し、必要に応じて是正対応を行う。

(3) 本番切替リハーサルおよび支援

- ア 本契約受注者は、本番切替に際し、受け入れ済データを用いた本番リハーサルを支援する。
- イ 本番切替リハーサルでは、業務継続性、システム応答性、帳票出力確認、操作手順の妥当性を確認する。
- ウ 本番切替リハーサルで確認された問題は、本契約受注者および本市の協議により是正対応を行う。

(4) 本番移行後の支援

- ア 本契約受注者は、本番移行後に本市が実施する受入検証を支援する。
- イ 取込処理に起因する不具合が発生した場合は、本契約受注者が是正対応を行う。
- ウ データの正確性は抽出契約受注者の責任とし、本契約受注者は受入処理・運用検証を担当する。

(5) 課題管理

- ア 問い合わせ対応や障害対応で行った内容を記録し、管理する。
- イ 管理した情報等を元に問題点を抽出し、常時、業務改善に努める。
- ウ 改善にシステム運用の変更が必要な時は、改善計画を作成し、本市と協議のうえ、実施する。

6. 2 操作者研修

本システムの稼働後に職員および水道料金徴収等業務受託業者が円滑に業務を遂行できるよう、次の各号を満たす研修を実施する。

(1) 研修計画

- ア 実施時期、回数、時間は本市と協議のうえ決定し、研修計画書として提出する。
- イ 計画書には、対象業務、対象者、評価方法、必要資料・機器も明記する。

(2) 研修内容

- ア システムの操作手順、帳票出力、集計・分析、異常対応手順まで網羅する。
- イ 実務に即した演習やケーススタディを含め、理解度確認を行う。

(3) 事前研修対象者・回数

- ア 職員および委託事業者（概ね50名）を対象に、事前研修を実施する。
- イ 対象者全員が一度に研修を受ける形式はなく、次の各号に従い、少人数のグループに分けて実施する
- ウ 公営企業会計システム 最低5回（1回2から4時間）
- エ 公営企業会計システムについては、仮運用開始前に実施する
- オ 水道料金システム 最低5回（1回2から4時間）
- カ 水道料金システムについては、仮運用期間中に実施する
- キ 習熟度による追加研修の必要性は本市の判断で実施する。

(4) 研修成果物

- ア 研修資料、操作ハンドアウト、理解度評価結果を提出する。
- イ 資料作成、機器準備は受注者の負担とする。

(5) 前各号にかかわらず、OJTにより、職員および委託事業者の操作力向上に努める。

6. 3 マニュアル作成

本システムの運用に必要なマニュアルを作成し、次の各号を満たすものとする。

(1) 作成対象

- ア 操作マニュアル システムの操作手順、画面操作例、帳票出力手順、異常時対応手順を含む。
- イ 運用マニュアル 日常保守作業、データバックアップ・復元手順、障害対応手順、ログ管理手順、権限管理手順を含む。

(2) 作成方針

- ア 業務手順に沿い、利用者視点で分かりやすく整理する。
- イ 完成後は、本市の承認を得る。
- ウ 電子版を作成する。ただし印刷した場合の視認性に支障のないものとする。
- エ 本市で運用するものと同じバージョンのものを作成する。
- オ パッケージソフトウェア付属のマニュアルの流用を可とするが、カスタマイズ・設定変更部分は必ず反映させる。

6. 4 運用保守業務

受注者は、本システムを安定的に稼働させ、機能を十分に発揮できるように、予防保全および障害発生時の早期復旧を含む運用保守業務を次の各号を満たすよう実施しなければならない。

(1) 予防保全および障害対応

- ア 定期的なハードウェア・ソフトウェアの点検。
- イ 性能監視、ログ確認、容量管理。
- ウ パッチ適用やセキュリティ更新の実施。
- エ 定期的なバックアップおよび復元試験の実施。
- オ バックアップの世代管理、保管、スケジュール管理。
- カ 障害発生時の原因調査、復旧作業、影響範囲の特定。
- キ 再発防止策の策定・実施。

(2) 性能・可用性管理および定期報告

- ア システム稼働状況の分析による異常検出
- イ 必要に応じたリソース増強や負荷分散の実施
- ウ 障害報告書、保守報告書、性能改善報告書の提出

(3) 期間

- ア 本格運用開始後、5年間の運用保守体制を確保する。

(4) その他

- ア 無停電電源装置（UPS）は、装置寿命や電池電圧低下等の異常が生じた場合、本契約の範囲内において無償でバッテリーを交換し、産業廃棄物管理票（マニフェスト）の交付を受ける、または広域認定リサイクルシステムを利用し、広域認定管理表の交付を受ける。
- イ ハードディスクは、システムのリカバリが必要になった場合は、バックアップ媒体からリカバリを行う。交換したハードディスクは物理的な破壊、または米国家安

全保障局（NSA）推奨以上のセキュリティレベルでデータを削除し、データ消去書類を発行する。

6. 5 運用保守体制および管理

本システムを安定的かつ継続的に運用するため、次の各号を満たすように、運用保守業務の体制や計画を明確に定め、迅速かつ確実な対応が可能な管理体制を確保することを求める。

（1）運用保守体制

- ア 本市からの問い合わせや障害発生時に、迅速かつ適切に対応できる体制を整備する。
- イ オンサイト対応を基本とする。ただし、より迅速な対応が可能な手段（リモート対応等）がある場合は、この限りではない。
- ウ 前述イただし書において、必要となる対応費用は、本契約に含める。

（2）運用保守計画

- ア 毎年度当初に運用保守計画書を作成し、本市の承認を得たうえで業務を遂行する。
- イ 運用保守計画書には、以下の項目を含める。
 - ①運用保守業務工程表
 - ②運用保守体制
 - ③会議体制
 - ④緊急時連絡体制
 - ⑤その他必要事項
- ウ 計画内容に変更が生じた場合は、速やかに改版し、本市の承認を得る。
- エ 保守業務後は、保守報告書を作成し、本市へ提出する。

6. 6 業務支援および制度改正対応

本システムの導入後において、通常運用だけでなく、日常業務の支援や法令・制度改正への対応を円滑に行うため、次の各号を満たすものとする。

（1）システム修正・カスタマイズ

- ア 本システムの軽易な修正やカスタマイズは、日常業務支援の一環として迅速に実施できる体制とする。
- イ 1人日以内で対応可能な修正やカスタマイズは、本保守業務に含む。

(2) 法令・制度改正対応

- ア 本システムが法令や制度改正に適合できるよう、原則として、変更内容を本契約の保守範囲内で対応する。
- イ 制度改正時は、影響範囲の調査、必要な修正、マニュアルや操作手順の更新を行い、本市と協議のうえ実施する。

(3) 運用支援および人材育成支援

- ア 本市がシステムおよび出力結果を高度に活用できるよう業務を支援する。
- イ 複式簿記に精通した要員を配置し、本市職員からの問い合わせに対し、操作支援のみならず、本市職員のシステム活用力向上を通じ、本市職員の人材能力向上、業務高度化、経営力向上を支援する。
- ウ 本市職員の公営企業会計に係る理解の深化を図るため、仕訳処理の考え方、財務諸表の構造および精算表の読解を支援する。

6. 7 障害対応および可用性管理

本システムの運用中に、ハードウェアおよびソフトウェアの障害が発生した場合、迅速かつ適切に対応し、システムの稼働を確保するため、以下の各号を満たすものとする。

(1) 障害対応

- ア 障害発生時に本市からの連絡を受け、即座に初動対応が行える体制を確保する。
- イ コールセンター等の受付体制を設置し、受付時間は本市開庁日の8時30分から17時15分とする。
- ウ 障害対応を求められた場合は、概ね1時間以内に対応を終える。
- エ 前述ウの場合において、部品交換が必要な場合は、概ね4時間以内に対応を終える。ただし交換対象が特殊なものの場合は、この限りでない。
- オ 前述エただし書きの場合において、本市業務に支障があると本市が判断した場合は、速やかに代替ハードウェアを用意し、本市業務に支障がないようにする。
- カ 障害対応完了後は、障害報告書を作成し、本市へ提出するとともに、原因分析および再発防止策を策定・実施する。

(2) 容量・可用性改善

- ア 保守業務後、障害発生後や運用状況に応じて、必要なりソース増強や負荷分散、性能改善などを実施する。
- イ 性能改善策は本市と協議のうえ、計画的に実施する。
- ウ 性能改善後は、性能改善報告書を作成し、本市へ提出する。

6. 8 情報管理およびその他事項

本システムの運用および保守業務において取得した情報や知見を適切に管理し、他業務や第三者に影響を及ぼさないよう、以下の各号を満たすものとする。

- (1) 本業務で知り得た情報は、本業務以外の目的で使用せず、本市の承諾なく第三者に開示または漏洩してはならない。
- (2) 個人情報を取り扱う場合は、関係法令を遵守し、適切に管理する。
- (3) 本システムが連携する他システムとの調整を円滑に行える体制を維持する。
- (4) 本業務の遂行に必要なその他事項は、本市と協議のうえ定め、確実に実施する。

7 帳票印刷・外部委託処理

7. 1 基本要件

帳票印刷および外部委託処理（以下「電算処理業務」という。）に関する基本要件は、次の各号のとおりとする。

- (1) 納入通知書、督促状等の大量帳票は、データセンターにおける受託処理から、印刷、圧着処理および配送までを含めて対応可能であること。
- (2) 帳票印刷・外部委託処理にあたっては、別紙「電算処理業務仕様書」に定める要件を満たすこと。
- (3) 電算処理業務に係る費用は、本要求水準書に基づく契約金額に含めるものとする。ただし、納付書等の専用用紙の作成費用は、本契約の対象外とする。

7. 2 電算処理業務の内容

データセンターにおける帳票印刷委託業務として、次の各号に掲げる処理を実施できること。ただし、納付書等の専用用紙作成費用は本契約の対象外とする。

- (1) 調定処理
 - ア 実施頻度：毎月1回
 - イ 対象期間：本格運用期間中の5年分
 - ウ 対象帳票：納入通知書、口座振替開始通知、精算用口座振替のお知らせ、各種発行一覧
- (2) 未納処理
 - ア 実施頻度：毎月1回
 - イ 対象期間：本格運用期間中の5年分
 - ウ 対象帳票：督促状、精算用口座振替領収書、各種発行一覧
- (3) 給水停止処理
 - ア 実施頻度：毎月1回
 - イ 対象期間：本格運用期間中の5年分
 - ウ 対象帳票：給水停止予告書、納入通知書、各種発行一覧
- (4) 検定満期処理
 - ア 実施頻度：毎年1回
 - イ 対象期間：本格運用期間中の5年分

ウ 対象帳票：メータ交換、各種発行一覧

7. 3 帳票処理および配送要件

帳票処理および配送要件は、次の各号に掲げる処理を実施できること。

- (1) 印刷処理後の帳票は、圧着はがき用紙による圧着処理。
- (2) 帳票の配送は、受注者の責任において確実に実施すること。

7. 4 留意事項

その他、留意事項として、次の各号を満たすこと。

- (1) 帳票印刷・配送に係る業務は、個人情報を含むことから、関係法令および情報セキュリティに関する規程を遵守し、適切な管理体制のもとで実施する。
- (2) 帳票様式、処理スケジュール等の詳細は、本市と協議のうえ決定する。

8 水道標準プラットフォーム

水道標準プラットフォームへの移行に関する要求および将来の他システム連携への対応は、次の各号のとおりとする。

- (1) データは、特定のプラットフォームに過度に依存しない構造とし、将来の水道標準プラットフォームを含む他システムへの移行および連携が可能な設計とする。
- (2) 本市が水道標準プラットフォームへの移行を実施する場合において、必要なデータ連携および移行作業に支障なく対応できる。
- (3) 本市が前号の移行を行う場合に必要となる費用については、別途協議とする。

9 その他

9. 1 物品の納入

- (1) 物品は、本市と協議のうえ、指定する場所へ納入する。
- (2) 機器の搬入、据付にあたり、施設・設備等に損害を与えないよう必要な措置を講じることとし、損害を与えた場合は現状に復旧する。
- (3) 作業終了後は、梱包材等の処分を行う。

9. 2 成果物

- (1) ネットワーク、ハードウェア、ソフトウェア等の設定および既存システム等の設定変更に関する以下の内容を記載した資料を作成し、提出する。
 - ア システム要件定義書
 - イ プログラム設計書
 - ウ テスト結果報告書
 - エ 操作マニュアル
 - オ 打ち合わせ議事録
- (2) 納品成果物は、正本1部と電子媒体で一式納品する。

9. 3 機能不十分判明時の対応義務

契約後、本システムが要求水準書または契約仕様を満たしていないことが判明した場合、受注者は本市の指示に従い、受注者の負担により速やかに修正等の必要な対応を行うものとする。

9. 4 停電対応

本市の庁舎法令点検等に伴う停電対応を行うこととし、必要に応じて現地対応する。なお、起動時に障害が発生した場合は翌開庁日のシステム稼働に支障が無いよう、迅速な対応を行う。

9. 5 機器の撤去

- (1) 契約期間終了後（再度継続契約した場合はその期間終了後）は、次期導入業者と協議の上、機器類の入替えを円滑に実施すること。また、本契約を解除した場合は速やかに機器を撤去する。
- (2) 入替えまたは撤去する際は、設定情報等を削除すること。データの消去方法は物理的な破壊、または米国家安全保障局（NSA）推奨方式以上のセキュリティレベルでデータを削除すること。なお、その際にはデータ消去書類を発行すること。その際にかかる入替え・撤去費用、運搬費用、その他撤去等にかかる費用も負担すること。

9. 6 セキュリティポリシー

本システムの調達は、本市個人情報保護条例および本市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

9. 7 使用言語

使用言語は、次の各号のとおりとする。

- (1) 本業務実施に使用する言語は日本語のみを使用する。
- (2) 本市との意思疎通に通訳人を介することを妨げない。
- (3) 前号に掲げる通訳人は、受注者が用意しなければならない。
- (4) 第2号に掲げる通訳人を介することにより、本市の業務効率を下げてはならない。

9. 8 その他

- (1) 本システムは、春日部市下水道事業においても使用する。
- (2) 本要求水準書は、下水道事業において使用するシステムにも適用するものとする。
- (3) 本業務において発生するすべての費用は、本要求水準書に特別の定めが無い限り、本契約に含める。
- (4) 本業務に関する協議を行った場合は、記録として残すため、すべての協議について協議録を2通作成し、本市および受注者が双方1通ずつを保管する。
- (5) 本業務履行のため本市庁舎内において作業をする場合は、事前に作業届を提出し、

本市の承諾を得なければならない。

(6) 前号の場合において、その作業が本市閉庁日および開庁時間外となる場合は、庁舎使用申請書を提出しなければならない。

(7) 本業務の遂行上知り得た一切の情報は、本業務でのみ使用し、本市の同意なくして第三者に漏洩もしくは開示してはならない。

(8) 本業務の実施完了後は、本業務に関する情報を返却または確実に廃棄する。

(9) 個人情報を取り扱う場合については、個人情報の保護に関する法令や規範を遵守するとともに、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利または利益を侵害することのないよう、その取り扱いを適正に行う。

(10) 本システムが連携を行うシステムに関して、常に円滑な連絡・調整を行える体制を保持する。

(11) すべての作業において、本市の業務および稼働中の他の業務システム等に影響を及ぼす恐れがある場合は、事前に明らかにし、本市の指示に従い作業を実施する。

(12) 本業務において必要となるその他の事項については本市と協議して定める。