

# 上下水道料金システム更新業務要求仕様書

## 1. 本仕様書の位置づけ

この仕様書は、広島県水道広域連合企業団三原事務所（以下「発注者」という。）の上下水道料金システム更新（新システムの構築及び現行システムからの移行）に係る業務について、その範囲と内容、提案する事業者に要求する水準及び果たすべき役割を規定するものである。

本仕様書の内容は主要事項のみを示したものであり、明記がない事項でも、新システムが当然備えるべきと考えられる事項については仕様に含まれるものとする。また、本仕様書にはない、よりよい業務改善案、費用低減案等があれば取り入れるため、積極的な提案を行うこと。

また、提案するシステムは、水道標準プラットフォームの趣旨に則り、データの標準化が可能なシステムであること。

## 2. 基本方針・基本事項

(1) 本システムは、給水人口が7万人以上の他自治体・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・運用管理にかか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) システムを構成するサーバーは庁舎内に設置しないこととし、庁舎外のデータセンターやクラウドサービス等を利用すること。

システムの利用は「マイナンバー利用事務系」及び「LGWAN 接続系」以外の専用回線などによることとするが、必要なセキュリティを確保できる場合は、それ以外の方法も可能とする。

(3) 基本事項（令和6年度実績）

給水人口	78,129人
給水戸数	38,977戸
年間調定件数	472,879件
有収水量	8,964,886m <sup>3</sup>
開閉栓件数	開栓：4,397件、閉栓：4,437件
請求方式	納入通知書（現金、コンビニ決済、スマホ決済） 口座振替（再振替あり）
取扱金融機関	11 機関（ゆうちょ銀行含む）
コンビニ収納代行業者	株式会社中国銀行・地銀ネットワークサービス株式会社
納入通知書発行枚数	年間77,889枚
督促状発行枚数	年間15,865枚
催告書発行枚数	年間6,423枚
現行システム納入業者	株式会社 呉電子計算センター

現行システム	e-SUITE
検針・調定サイクル	① 偶数月・奇数月の区分による隔月検針・毎月調定 ② 自動検針による毎月検針・毎月調定（7件）

### 3. 業務の範囲

- (1) 料金システムの構築作業開始から更新及び更新後の契約期間内における運用保守業務。
- (2) 上下水道事業（集落排水処理事業を含む）における本仕様書及び機能要件一覧表等に記載する業務。

### 4. 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
  - ・料金窓口照会、受付関連業務
  - ・異動情報登録
  - ・調定関連業務
  - ・請求業務
  - ・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
  - ・給水窓口照会、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) 各種打ち合わせ、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) その他必要とする作業

### 5. 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2月28日まで

仮稼働・研修期間：令和9年1月から令和9年2月28日まで

移行期間：旧システムで令和9年1月5日に予定する調定確定後から3月2日に予定する調定確定まで

本稼働：令和9年3月2日に予定する調定確定後

- (2) 本稼働前に本システムを疑似的に利用可能な環境を用意し、「12. 運営支援及び保守

業務の仕様（１）導入支援」の内容に従って導入支援を実施すること。

なお、仮稼働の環境（端末の台数など）は発注者と協議して決定すること。

## 6. 進行管理

受注者は、履行に際し、その運営及び取りまとめについて十分な知識・理解・経験を有し、業務目的を実現できる能力の有る者を業務代理人（プロジェクトマネージャ）として選任し業務に従事させなければならない。また、履行に際し水道事業及び下水道事業の業務知識を持ち、システム開発等専門性の高い業務の管理を行う能力の有る者を、主任技術者（プロジェクトリーダー）として選任し、業務に従事させなければならない。以上の者の他、業務の履行に際し、必要な技術者を業務に従事させなければならない。契約締結後、速やかに本件業務委託のシステム開発に係る業務代理人及び主任技術者を定め、実施体制書（連絡体制表を含む）を作成して発注者に提出し承認を受けること。

## 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、上記の導入にあたり、クライアント端末では、ブラウザ（Edge、Chrome）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）導入システムのデータについては、すべてデータセンターで管理すること。

（３）料金システム利用クライアント台数は31台とすること。

三原事務所内 料金係 3台  
給水係 3台  
維持係 2台  
外部接続用 1台  
料金及び給水関連業務受託者 14台

三原市役所内 下水道整備課 8台

（４）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、その費用は構築費用に計上すること。なお、現行の使用状況は末尾に添付する別紙を参照のこと。

（５）三原事務所、および三原市役所から利用できるシステムとする。なお、システムをゼロトラスト・アーキテクチャにより構成する場合は、三原市役所内には広島県水道広域連合企業団よりゼロトラストネットワークを利用できるクライアントを提供する。

（６）Windows11（64bit）※導入時最新バージョンに対応したシステムであること。

（７）ネットワーク機器は原則5年以上の使用に耐えうること。

（８）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。

## 8. システムの仕様要件

上下水道料金システム

上下水道料金システム機能要件一覧表の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

(1) 受注者が調達するものは、以下に記載するもの又は同等以上の機能・性能を有すること。

(ア) クライアント端末

項目	仕様	数量
FUJITSU	FMVU4401M	31
OS	Windows11 ※導入時点最新のバージョンとする	
CPU	Intel Core i5 第11世代以上	
メモリ	8GB	
Web ブラウザ	Edge 又は Chrome	

(イ) 窓口用プリンター一式

品名	数量
EPSON LP-S3290	3
A3 追加トレイ	3

(ウ) シーラー (3連ハガキ圧着用)

品名	数量
ティー・シー・エス CS30M1	1

(エ) バーコードリーダー

品名	数量
BUSICOM BC-BR900L-W	1

(2) ハードウェアの納品及び設定作業、動作確認作業は受注者が実施すること（発注者が提供するものを含む）。

## 10. 納品場所

広島県三原市西野五丁目14番1号（広島県水道広域連合企業団三原事務所）

広島県三原市港町三丁目5番1号（三原市都市部下水道整備課）

## 11. システム基盤及びデータセンターの要件

システム基盤及びデータセンターは、以下の要件を満たすこと。

(1) 新システムは、安定して稼働する環境が確保できるものを導入し、費用面、運用及び管理、障害への耐性等の観点から最も適切である内容であること。

(2) データセンター提供者はISO27001、22301、27017、27018のいずれかの公的認証を取得しているか、同等の対策を講じていること。ただし、システムをゼロトラスト・アーキテクチャにより構成する場合は、ISO/IEC27001を取得し、かつISMAPクラウドサービスリスト登録事業者またはISO/IEC27017及びISO/IEC

27018 を取得している者であること。また必要な公的認証を取得していない者にあつては、「別紙\_クラウドサービス要件確認」により、ISMAP 認証管理基準が求めるセキュリティ水準と同等以上であることを示すこと。

- (3) データセンター側の回線は、新システムが快適に稼働する帯域を確保されていること。
- (4) 災害時にも業務継続できるよう、データをバックアップする仕組みを備えていること。
- (5) 新システムのバックアップデータは、最低7日間保持され、障害に備えていること。

## 12. 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、職員教育などの導入支援（操作指導）は、それぞれの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、下記回数を目安に行うこと。回数の追加を要望した場合は、具体的な実施スケジュール等発注者と別途協議し応じること。

<上下水道料金システム>

内容	予定回数
メニュー・マスタ保守・異動処理・照会処理の説明	12回
検針データ作成、検針結果データの取込、登録の説明	6回
検針処理・調定処理の説明	6回
収納処理・口座振替処理・還付充当処理の説明	6回
滞納管理処理の説明	3回
メーター交換管理処理の説明	3回
統計資料・その他処理の説明	6回
全体の説明（説明会予備分）	2回
本稼働時における立会い支援	30回
合 計	74回

### (2) システム保守の要件

以下については、本業務完了後もシステム保守の範囲内として受注者の負担により対応すること。また、対応内容はすべて標準機能として提供されるものとし、特別なカスタマイズ費用等は発生しないことを原則とする。

- (ア) プログラムの大幅な改修を伴わない変更（元号の変更、企業長、市長の変更等）
- (イ) 水道料金等改定に必要なシステムの変更、および試算の為の仮想環境システム等、円滑な業務実施をサポートすること。ただし、料金・使用料・手数料単価の改定及び段階の変更以外の改定に係る変更は、受注者と発注者が協議のうえ決定するものとする。
- (ウ) 金融機関の合併に伴うマスタ入力、管理等。
- (エ) 各種統計資料作成に必要なデータの抽出ができること。
- (オ) システムや電子機器の障害や不具合が発生した場合、データの破損を含め、すべて復旧し不具合を翌日中に修正すること。

- (カ) 保守作業は、原則発注者の就業時間内に行うこと。ただし、緊急を要する場合などは発注者、受注者協議のうえ時間外に行うことができる。
  - (キ) 提供するソフトウェアについては、常に最新版へバージョンアップを行い、最新の機能やセキュリティ要件を反映すること。
  - (ク) 帳票のレイアウト変更および新規帳票の追加についても、保守の範囲内で対応すること。
  - (ケ) 法令改正や eL-TAX 等の制度改定に伴うシステム修正についても、すべて標準機能として提供し、追加費用は発生しないこと。
  - (コ) 操作研修は、回数や受講人数に制限を設けず、発注者の求めに応じて柔軟に対応すること。
- (3) システムの保守管理
- (ア) システム及び周辺機器は、円滑に業務を実施するため、最適の状態を保持するよう保守管理すること。
  - (イ) リモートで対応できるよう保守回線を構築するものとし、必要な機器、作業費は受注者が負担し納入すること。

### 13. データ移行及びデータ設定条件

- (1) システムの移行に関する計画は、発注者、受注者協議のうえで移行計画書を作成し、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) 通常業務が停滞することがないように過去データの移行もしく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3回を目安とし、事前テストのうえで本番移行すること。
- (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ないことを確かめるために、移行作業を行う前に集計帳票を印刷し、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、受注者において適切にレイアウト解析等実施したうえ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、受注者の責任において現システム納入者と連絡調整のうえで適切に対応し解決すること。
- (7) 受注者に提供する移行データは、発注者の了承を得て、現行システム納入者から受注者に提供する。また、提供する移行データの内容説明は、現行システム納入者から発注者及び受注者に行うこととする。

### 14. データの保存とバックアップ

- (1) 給水装置、排水設備及び使用者に係るデータは永久保存すること。調定・収納等その

他のデータは原則10か年度分以上を保存可能とすること。保存したデータの一部を検索条件とし、保存したデータの参照、抽出を可能とすること。

(2) バックアップデータを作成する機能を有し、スケジュール管理できること。

#### 15. 研修要件

(1) システム導入時や大規模な改修時には、発注者に対し操作研修を実施すること。

(2) 本システムの運用上必要な基本操作について、専用マニュアル及び操作手順書を作成し提示すること。

#### 16. 保守に関する要件

(1) 職員向けの操作等の問い合わせ窓口として、ヘルプデスクを設置すること。ヘルプデスクは、原則平日午前9時から午後5時まで開設すること。

(2) 緊急時の連絡はメールで24時間可能とし、一次対応の返信は翌営業日までに行うこと。

(3) 障害対応

(ア) 対応窓口を設置すること。

(イ) 初期対応として、速やかに原因を調査し、復旧の見込み時間を関係者に報告すること。

(ウ) 情報の採取、データ整合性・不具合調査、データ復旧等を行うこと。また、バックアップデータから復旧が必要な場合は、その作業を行うこと。

(エ) 上記の対応にあたり、必要に応じ関係者等へ速やかに連絡及び依頼すること。

(オ) 調査の結果、本調達に含まれるソフトウェアに起因する場合にあっては、プログラム修正等の対応作業（再設定・動作確認含む）を実施すること。また、再発防止策を提示し講じること。

#### 17. 納品成果物

(1) 上下水道料金システム 一式

(2) ハードウェア 一式

(3) システム操作マニュアル 一式

(4) 作業工程スケジュール表 2部

(5) 打合せ議事録 2部

(6) 作業報告書 2部

(7) 実施報告書（連絡体制書含む） 2部

#### 18. その他

(1) 初期導入費用の支払いは、すべ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ものとする。

(2) この仕様書に定めのない事項については、双方協議のうえ決定するものとする。

(3) 成果品を納品後に、不良、不備、誤りまたは是正すべき事項等が発見された場合、協

議のうえ誠意をもって対応するものとする。なお、当該是正等に係る費用が発生した場合は受注者の負担とする。

別紙

現行料金システム使用状況

外部データ授受状況

