

松阪市上下水道等営業関連業務委託仕様書

松阪市上下水道部

目 次

第1部 総則	(P 1 ～ P 6)
第2部 営業関連業務	(P 6 ～ P 15)
第1章 検針業務	(P 6 ～ P 9)
第2章 調定・収納業務	(P 9 ～ P 11)
第3章 滞納整理業務	(P 11 ～ P 13)
第4章 開栓・閉栓・精算受付業務	(P 13 ～ P 14)
第5章 その他	(P 15)
第3部 料金等システム関連業務	(P 15 ～ P 28)
第1章 委託概要	(P 15 ～ P 17)
第2章 計画について	(P 17 ～ P 19)
第3章 機器について	(P 20 ～ P 22)
第4章 セキュリティについて	(P 22 ～ P 23)
第5章 ネットワークについて	(P 23)
第6章 システムについて	(P 23 ～ P 24)
第7章 テストについて	(P 24 ～ P 25)
第8章 データ移行について	(P 25 ～ P 26)
第9章 運用保守について	(P 26 ～ P 28)
第4部 その他	(P 29 ～ P 34)
① 経費の負担について	(P 29)
② 貸与品および支給品一覧表	(P 30)
③ 委託業務予定件数表	(P 31)
④ 帳票一覧	(P 32 ～ P 34)

第1部 総則

1. 目的

この仕様書は、松阪市上下水道部（以下「委託者」という。）が委託する松阪市上下水道等営業関連業務委託（以下「委託業務」という。）の内容について、統一的な解釈及び運用を図るとともに必要事項を定め、契約の適正な履行の確保を図るものである。

2. 営業関連業務の概要

受託者が行う営業関連業務（以下「営業関連業務」という）は、水道メーター検針業務及び下水道私設メーター検針業務（以下「検針業務」という。）、水道料金（簡易水道料金、開栓手数料を含む。）及び下水道使用料（以下「水道料金等」という。）の収納に関する業務（以下「収納業務」という。）、納入義務者が滞納している水道料金等の滞納整理業務（以下「滞納整理業務」という。）、下水道事業受益者負担金・分担金（以下「受益者負担金」という。）の収納を促進するための業務（以下「収納促進業務」という。）、給水開始（以下「開栓」という。）及び給水中止（以下「閉栓」という。）等受付業務、閉栓に伴う精算業務並びにこれらの業務に付帯する業務等とする。

3. 料金等システム関連業務

営業関連業務に伴う料金等システム構築及び運用保守業務（以下「料金等システム関連業務」）並びにこれらの業務に付帯する業務等とする。

4. 委託業務の内容

受託者が行う業務（以下「委託業務」という。）は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 受付業務（「松阪管内・嬉野管内・三雲管内」を1箇所と「飯高管内・飯南管内」を1箇所の計2箇所の拠点で実施する。）
- (2) 検針業務
- (3) 調定・更正業務
- (4) 収納業務
- (5) 精算業務
- (6) 開栓・閉栓業務
- (7) 滞納整理業務
- (8) 収納促進業務
- (9) 給水停止業務
- (10) メーター交換業務（緊急時に対応するメーター交換分）
- (11) 料金等システム関連業務
- (12) 統計業務
- (13) 委託者に対する情報提供サービス

(14) 事務引継

(15) (1) から (14) に付帯する業務（以下「付帯業務」という。）で、委託者が必要に応じ指示する業務。

5. 委託業務の区域

委託区域は、松阪市給水区域全般及び飯高簡易水道区域

6. 委託期間等

(1) 委託期間は、委託契約を締結した日から平成 30 年 9 月 30 日までとし、営業業務の開始期日は平成 25 年 10 月 1 日とする。

(2) システム構築及びデータ移行については、第 3 部料金等システム関連業務及び別添のシステム構築調査書によるものとする。

(3) 契約の日から平成 25 年 9 月 30 日までの期間は、委託料は発生しないものとし、その際に発生する委託料は、営業業務開始からの 5 年間に含めるものとする。

(4) 委託業務に係る人員は全て平成 25 年 7 月末までに確保すること。

7. 委託業務の予定件数

委託業務の予定件数は、「委託業務予定件数表」（第 4 部その他③：P31 参照）の通りとする。

8. 事務所の設置

(1) 受託者は、松阪市内に委託業務を行うための事務所を設置しなければならない。

(2) 事務所は、松阪事務所として松阪市殿町 1 3 1 7 番地 8 地内の松阪市役所第三分館近辺に、飯南事務所として松阪市飯南町粥見 3 9 5 0 番地内の飯南地域振興局内に、計 2 箇所を設置すること。

(3) 松阪事務所を設置するにあたっては、事前に所在地、その他必要事項を書面により委託者に提出し、承認を得ること。また、平成 25 年 6 月末までに当該事務所の設置を完了すること。

(4) 本部の松阪事務所には、最低でも 5 台以上お客様が駐車できる駐車場を確保すること。

(5) 事務所の名称は、「松阪市上下水道お客様センター」（以下「お客様センター」という。）とし、受託者は当該事務所にその名称を表示した看板を掲げなければならない。

(6) お客様センター松阪事務所の電話回線は、一般回線とフリーダイヤルを設置すること。なお、フリーダイヤルについては、市内一般回線からの着信を対象とする。

9. 営業日及び営業時間

(1) お客様センターの営業日及び営業時間は以下のとおりとする。

- ・お客様センター（松阪事務所）の実施体制（祝日及び年末年始は除く。）

営業日及び営業時間	月曜日から金曜日	午前 8 時 30 分～午後 7 時
	土曜日	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

・お客様センター（飯南事務所）の実施体制（祝日及び年末年始は除く。）

営業日及び営業時間 月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時15分

- (2) 受託者は、前項に規定するお客様センターの営業時間の時間外であっても、水道使用者（以下「使用者」という。）等からの依頼に応じ、十分に対応するものとする。
- (3) 受託者は、緊急連絡体制を整備し、委託者へ報告するものとする。変更があったときは速やかに委託者に報告すること。

10. 委託業務従事者

- (1) 受託者は、自己の責任において、業務を履行する上で、委託業務に従事する者（以下「委託業務従事者」という。）を確保するものとする。
- (2) 受託者は、事業遂行に十分な知識と能力を有する者をもって委託業務に従事させるものとする。
- (3) 受託者は、委託業務を遅滞なく処理できる十分な人員をもって業務にあたるものとする。
- (4) 受託者は、委託事務従事者の名簿を作成し、速やかに委託者に提出しなければならない。委託業務従事者に異動があった場合も同様とする。
- (5) 受託者は、営業関連業務に関する事務処理のため、委託者から委託者の事務所に委託者の業務時間中に委託業務従事者の要請があった場合は、誠意をもって要請に応じるものとする。

11. 身分証明書

- (1) 受託者は、委託業務従事者に対する身分証明書を作成し、委託者の承認を得て証明を受けるものとする。
- (2) 委託業務従事者は、委託業務に従事するときは常に第1項に規定する身分証明書を携帯し、委託者及び使用者等の請求があったときはこれを提示しなければならない。
- (3) 受託者は委託業務従事者がその職を離れた時は、速やかに身分証明書を回収し、委託者へ返却しなければならない。

12. 責任者の指定

受託者は、委託業務従事者の中から委託業務について一切の管理を行う責任者及び給水装置工事主任技術者を定め、松阪事務所に専任で配置し、10. 委託業務従事者（4）の名簿に明記しなければならない。

13. 委託業務実施計画書等

- (1) 受託者は、毎月10日までに、前月に実施した委託業務に係る報告書（月報）を委託者に提出し確認を受けるとともに、委託業務の実施に伴う事項の報告及び翌月分の委託業務実施計画書を委託者へ提出して確認を受けること。
- (2) 受託者は、委託業務の実施にかかる打合せ会を毎月1回以上開催しなければならない。

1 4. 事務連絡及び日報の提出

受託者は、その日に実施した委託業務に係る報告書（日報）をその翌営業日の事務連絡で、委託者に提出しなければならない。

1 5. 統計資料等の提出

- (1) 受託者は、毎月8日（1月は10日）までに前月の統計資料を委託者に提出しなければならない。なお、提出する書類については、「帳票一覧」（第4部その他④：P32参照）の大分類の統計資料とする。
- (2) 受託者は、委託者から依頼のあった帳票については、速やかに委託者に提出するものとする。また、帳票一覧以外のものであっても、可能な限り提出するものとする。

1 6. 貸与品及び支給品

- (1) 委託者が受託者に貸与及び支給する委託業務の実施に必要な物品等（以下「貸与品及び支給品」という。）は、「貸与品及び支給品一覧表」（第4部その他②：P30参照）の通りとする。
- (2) 受託者は、貸与品及び支給品の引渡しを受けたときは、速やかに受領するとともに受領証を委託者に提出し、善良な管理者の注意をもって貸与品及び支給品を管理しなければならない。

1 7. 文書保存及びデータの授受

- (1) 委託者は、受託者と協議のうえ、委託業務の実施に必要な文書及びデータを受託者に提出するものとする。
- (2) 受託者は、前項の文書及びデータを委託者の指示に従い、翌年度末まで保存しなければならない。
- (3) 受託者は、前項の保存期間が満了したときは、委託者の指示に従い、当該文書及びデータを委託者に引き継がなければならない。

1 8. 費用負担

- (1) 委託業務の実施に伴う経費は、「経費の負担区分」（第4部その他①：P29参照）によるものとする。
- (2) 本仕様書による委託業務の実施に必要な費用は、すべて受託者の負担とするものとする。

1 9. 遵守事項

- (1) 受託者は、委託業務の実施にあたり、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、常に親切丁寧を基本とし、使用者に対し不快感不信感を与えぬよう心がけること。
- (3) 受託者は、検針及び収納等の業務のために個人の宅地内等に立ち入る場合は、いつでも提示できるように常に身分証明書を携帯するとともに、使用者等の所有物件を損壊しないよう細心の注意を払うこと。

(4) 受託者は、委託業務の実施に際し第三者に損害を与えたときは、受託者の責任でこれを賠償すること。

20. 委託業務に関する苦情処理等

(1) 委託業務に関して受託者に寄せられた苦情及び問い合わせ等については、営業時間の時間外においても対応すること。

(2) 受託者は苦情及び問い合わせ等については、自己の責任において解決するまで処理するものとする。

21. 委託業務従事者の教育

(1) 受託者は、自己の責任において、委託業務従事者に対して委託業務の効率的な実施に必要な教育を行わなければならない。

(2) 受託者は、各業務について定期的に社員（集金員、開閉栓員、検針員を含む）研修を行うこと。

22. 関係法令の遵守

受託者は業務の実施にあたり、水道法並びに下水道法及び松阪市関係条例等を熟知し、遵守するものとする。なお、条例等の違反を発見したときは、速やかに委託者に報告しなければならない。

23. 印刷物

業務に必要な印刷物は、全て受託者において費用を負担し、作成、管理すること。

24. 帳簿等の検査

(1) 委託者は、受託者の業務に関する帳簿、書類その他の物件について、定期的に検査を行うことができるものとする。

(2) 受託者は、前項の検査に関して関係書類等を委託者から求められたときは、速やかに提出しなければならない。

25. 事務引継ぎ

(1) 料金等システム更新（平成25年10月1日運用開始）に併せ、システム研修を兼ね平成25年8月下旬から同年9月末までの新旧並行稼働期間中のシステムへのデータ入力等を担うものとする。

(2) 受託者は、委託業務の契約期間が満了したとき、又は契約が解除されたときは、速やかに委託業務に関する一切の事務を委託者又は委託者が指定する者へ委託業務に支障が生じないように、またスムーズに履行できるように引き継がなければならない。

26. 秘密の保持

- (1) 受託者は、委託業務上知り得た事項については、委託期間中及び契約期間終了後においても決して第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、委託業務に関する情報を善良なる管理者の下、保管するものとし、他の目的に使用、又は第三者に提供してはならない。

27. 個人情報の保護

受託者は、委託業務を遂行するにあたり、個人情報の保護に関する法律、松阪市個人情報保護条例及び同条施行規則等を遵守し、安全確保の措置を講じ、個人情報の保護に努めること。

28. セキュリティポリシー

受託者は、松阪市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

29. 暴力団からの不当介入の排除

この委託業務を遂行するにあたり、松阪市暴力団排除条例第2条第1号に規定する暴力団（本文において単に「暴力団」という。）暴力団員等また暴力団経営支配法人等に該当する者から、暴力団を利することとなるような社会通念上不当な要求または契約の適正な履行を妨げる行為を受けた場合は、遅延なく委託者に報告し、且つ、所管警察署に通報するとともに捜査上必要な協力をしなければならない。

第2部 営業関連業務

第1章 検針業務

1. ハンディターミナル

ハンディターミナルを利用して検針業務を行うこと。ハンディターミナルは受託者側が用意して、運用保守を行うものとする。

2. データ入出力

データ入出力に関して、以下の通りとする。

- (1) 検針計画に基づき検針データを作成し、ハンディターミナルに取り込むこと。
- (2) 検針済データを料金等システムへ転送し、ハンディターミナルでの受入数と転送件数の一致を確かめること。
- (3) 未検針データを確認し、検針調定漏れのないようにすること。

3. 検針

検針に関して、以下の通りとする。

- (1) 検針時には、メーター番号を確認し、指示数を正確に確認し、ハンディターミナルに間違いがないよう入力すること。
- (2) 誤検針となった場合は、使用者に説明を行い受託者の責任において解決するまで処理するものとする。
- (3) ハンディターミナルで「水道使用水量等のお知らせ」（以下「検針票」という。）を出力し、これを現地の使用者の郵便ポスト等に投函すること。なお、無人の施設やマンション等の場合で検針票を別の場所への送付又は配付を希望する場合はこれに対応すること。
- (4) 親メーターと子メーターが設置されている集合住宅等は、同日に両方の検針を行い、子メーターに対する検針票を各部屋の郵便ポスト等に投函すること。なお、親メーターの水量と各戸の子メーターの水量合計に差異があり、漏水の疑いある場合は、委託者へ報告すること。
- (5) 共用栓に子メーターが設置されていない集合住宅等は、親メーターの水量と各戸の子メーターの差水量計算を行うこと。
- (6) メーターの設置場所が悪く（家屋内、車庫の車の下、自動販売機の下、メーター本体が深い場所にある等）検針に支障をきたす場合は、現地の状態を委託者へ報告すること。
- (7) 次の場合は、特に委託者に連絡すること。
 - ① 家屋取壊し及び建替（下水道の休止、再開）
 - ② メーターボックス内漏水
 - ③ メーターの故障
 - ④ メーター逆付及び指示数の減
 - ⑤ メーターボックス外周囲の漏水
 - ⑥ その他連絡を必要とするもの
- (8) 使用者から検針票の再発行依頼を受けた場合は、再発行し使用者へ発送又は配付すること。
- (9) 新規検針分は、所在地及び地図等により検針区を確認し、担当検針員に振分け検針すること。
- (10) 集合住宅等で検針を実施するために鍵・暗証番号等が必要な場合は、物件管理者等との間で文書の取りかわしを行い、鍵・暗証番号等を借用すること。

4. 汚水量の認定

水道使用水量によらない汚水量の認定に関する事務に関して、以下の通りとする。

- (1) 使用者が水道水以外の水（井戸や雨水利用等）を排除する時は、汚水排除量申告書の提出を求めるとともに、使用の態様を勘案したうえで汚水量を認定（家事のみに使用する場合は一人1使用月につき8 m³）すること。又、水道水との併用の場合は、その認定水量と水道使用量を比較して水量の多いほうを認定すること。（以下「追加認定」という。）
- (2) 営業用で水道水等の使用水量が排除した汚水量と著しく異なると認められる製氷業、飲料水製造業等から汚水量の減量について相談があったときは、使用月単位で製氷業等汚水排除量申告書

の提出を求め受理したうえで、その申告書に基づき汚水量を減量認定すること。(以下「減量認定」という。)

- (3) 追加、減量認定並びに料金分割請求の場合で、使用者が下水道私設メーターを設置した時は、検針が可能な場合には検針を行い、また検針によらない場合にはその水量の把握に努め認定すること。なお、毎月検針を行わない場合でも年に一度は検針すること。
- (4) 追加、減量認定並びに料金分割請求の為に設置された下水道私設メーターの取扱については、設置当初及び交換があった場合に現地確認を必ず行い、メーター番号や検定満了期間等を確認した上で私設測定機器設置申請書の提出を求め受理すること。なお、測定機器の管理について、計量法施行令(平成5年政令第329号)第18条の規定に基づく検定期間の超過や故障等により性能が適正と認められない場合は、交換や修理等、適切に指導すること。

5. 閉栓メーターの対応

閉栓メーターの対応に関して、以下の通りとする。

- (1) 閉栓メーターについて、委託者から指示があったときは検針を行うこと。
- (2) 閉栓中にもかかわらず使用している場合で、検針時に使用者と連絡が取れた場合は、開栓申込書を受理し、開栓処理をすること。不在の場合は、開栓依頼の文書を投函すること。なお使用者不明の場合(更地、未入居、漏水等)は状況を委託者に連絡すること。
- (3) 前項により開栓依頼の文書を投函したが、手続のないものについては、再度現地確認調査を行い催告すること。(必要に応じ、家主や管理会社に連絡すること。)
- (4) 再三の催告にもかかわらず、開栓の手続きをしていない使用者については、随時委託者に報告し指示を仰ぐこと。

6. 異常水量の調査

異常水量の処理に関して、以下の通りとする。

- (1) 異常水量(多量)が認められ漏水が疑われる場合、又は漏水が確認された場合につき、使用者に対し漏水に関する確認方法や漏水修繕の依頼先(指定給水装置工事事業者)、漏水減免制度等について説明するものとする。
- (2) 異常水量(少量)が認められる場合で、メーターの性能が疑われるときは、メーター性能試験等を行うものとする。その結果、メーターに異常が認められたもので、口径25mmまでの小口径は受託者が交換するものとし、それ以外の遠隔メーター及び大口径は委託者へ連絡するものとする。
- (3) 使用者からメーター異常の疑いに関して相談があったときは、速やかにメーター性能試験を行い、その結果を委託者に報告し指示を仰ぐものとする。
- (4) 使用者からの問合せは、誠意を持って対応し、十分な説明を行い合意が得られるよう解決すること。

7. 未検針処理

未検針の処理に関して、以下の通りとする。

- (1) 工事関係でメーターが埋没、足場の下、鉄板の下の場合及び業者がメーターを取り付けていない場合は、委託者に連絡すること。
- (2) 屋内にメーターがある場合等で検針できないときは、委託者の指示に従うこと。
- (3) 未検針の処理期限は、当該調定処理日の前日までとする。

8. 連絡調整

検針業務上の疑義が生じた場合、委託者の指示に従うものとする。

第2章 調定・収納業務

1. 水道料金等調定

水道料金等の調定は以下の通りとする。

- (1) 松阪市水道給水条例等及び公共下水道使用料条例等に定める水道料金等並びに下水道使用料を算出すること。
- (2) 調定に伴う一連の資料を作成すること。

2. 納入通知書等の出力及び送付

納入通知書等の出力及び送付は以下の通りとする。

- (1) 受託者は、委託業務実施計画書に基づき、納入通知書・口座振替済通知書・上下水道料金請求書・水量のお知らせを出力し、経済的、合理的に分類し送付又は配付をすること。
- (2) 返戻された納入通知書は、住所等を調査のうえ現地へ配布すること。ただし、空家等で使用実態がなく配布できないときは、委託者に報告し指示を仰ぐこと。

3. 口座振替依頼書等の処理及び勧奨

金融機関で確認済の預金口座振替依頼書等については、記載内容を確認のうえ、料金等システムに登録すること。使用者から直送された預金口座振替依頼書等については、受付簿に記録のうえ各金融機関へ届け、承認を受けること。また、水道料金等の口座振替利用の勧奨を行うこと。

4. 納付組合への請求

受託者は納付組合に対し、組合員すべての請求を指定先へまとめて送付すること。

5. 収納率の向上

収納率の向上に努めること。また、取り組みについて具体的な提案を行い実行すること。尚、受託者は、委託者が提示する予定収納率を確保するものとする。

6. 料金徴収

水道料金等の徴収は以下の通りとする。

- (1) お客様センターで窓口収納を行うこと。
- (2) 受託者が必要と判断した場合は、訪問により未収金を集金すること。
- (3) 受託者が水道料金等を収納した場合は、領収書を発行すること。

7. 入金処理

入金に伴う処理は、以下の通りとする。

- (1) 受託者事務所での窓口入金があった場合は、受付簿等に登録し、重複納入がないよう処理すること。
- (2) 受託者が水道料金等を収納した場合は、入金一覧表と金額を照合して、委託者が指定する金融機関へ現金及び納入通知書を指定する納入払込書により納入すること。
- (3) 使用者から現金書留を受領したときは、受付簿に記入の上、収納し領収書の発行及び送付を行うこと。

8. 水道料金等収納消し込み

収納に伴う料金等システムへの消し込みは、以下の通りとする。

- (1) 領収済通知書はバーコード処理により収納消し込みを行うものとする。
- (2) コンビニ収納は、委託者が指定する収納代行業者と電話回線等を使用し、収納データを取り込み、消し込み処理を行うものとする。
- (3) 口座振替収納は、指定金融機関から回収した外部媒体により、収納データを取り込み、消し込み処理を行うものとする。
- (4) 消し込みを行う度にシステムから日計表を出力し、委託者が集計した領収済通知書等の集計表と照合し、消し込みに誤りが無いか確認したうえでその日計表を委託者へ提出するものとする。
- (5) 前項の日計表の提出は、領収済通知書並びに領収済通知書等の集計表等を委託者に預けた翌営業日とする。

9. 口座振替データの作成等

口座振替データの作成、外部媒体での受け渡しは以下の通りとする。

- (1) 委託業務実施計画書に従い、料金等システムにより口座振替データを作成したうえで、金融機関毎に外部媒体（磁気テープ等）と口座請求依頼書（兼振替報告書）を作成し、振替日の5営業日前までに各金融機関へ引き渡すものとする。

10. 再振替のお知らせ

受託者は、残高不足等により口座振替できなかった使用者等に対して、再振替の通知をするために、再振替のお知らせ等を作成し、直近の収納状況を確認のうえ、使用者等に送付すること。なお、再振替は次回口座振替月の振替日とする。

1 1. 口座振替不能のお知らせ

下記の場合は、口座振替不能のお知らせ及び納入通知書の作成及び送付を行うこと。

- (1) 取引なしの場合
- (2) 依頼書なしの場合
- (3) 出金停止

1 2. 口座振替の停止

口座振替データ作成後、何らかの理由により口座振替を中止する必要がある場合は、金融機関へ口座振替日の2営業日前までに報告すること。

1 3. 金融機関別件数金額一覧表

口座振替入金後、金融機関別件数、金額及び振替手数料を毎月1回作成し委託者へ提出すること。

1 4. 調定変更並びに還付・充当について

調定変更並びに還付・充当が発生したときは、以下の通りとする。

- (1) 災害や漏水等による減免については受託者が受け付け、調定減額や還付金等の明細書により委託者の承認を受け、システム処理後にその内容を使用者に通知すること。
- (2) 過誤納に伴う還付・充当については、受託者が還付方法を確認した上で、過誤納の理由、還付金額等の明細書により委託者の承認を受け、システム処理後にその内容を使用者へ通知すること。
- (3) 誤検針等の受託者側の過ちにより調定額を変更するときは、受託者は使用者に対しお詫びした上で、その理由や調定変更額の明細書により委託者の承認を受け、システム処理後にその内容を使用者に通知すること。

第3章 滞納整理業務

1. 滞納整理

- (1) 水道料金等を滞納している使用者宅を訪問し、水道料金等の請求及び収納を誠意、努力を持って行うこと。また、滞納分については、不納欠損まで追跡調査及び料金徴収を行うこと。
- (2) 受益者負担金を滞納している受益者を訪問し、受益者負担金の収納促進を誠意、努力を持って行うこと。

2. 督促状の処理及び送付

督促状の処理及び送付は、以下の通りとする。

- (1) 委託業務実施計画書に基づき、直近の収納状況を確認のうえ、滞納者に督促状の通知及び送付を行うこと。
- (2) 前号以外にも、給水停止予告書を通知する前に、必要に応じて督促状を送付すること。

3. 給水停止予告書

委託業務実施計画書に基づき月最低2回とし、受託者が給水停止措置が必要と判断したときは、停止対象者一覧表を委託者に提出して承認を得たあと、給水停止予告書を執行10日前までに未納者に対して通知すること。

4. 給水停止作業

給水停止作業は以下の通りとする。

- (1) 給水停止作業は、委託業務実施計画書に基づき毎月2回以上実施すること。
- (2) 給水停止執行時に、給水停止通知書を投函すること。
- (3) 給水停止方法は、通常は閉栓キャップを基本とし、状況に応じその他バルブ・メーター撤去等適切な方法を採用すること。
- (4) 給水停止を実施しなかった使用者は、料金等システムで管理し、更なる計画をたて徴収に努めること。
- (5) 結果報告を給水停止執行一覧表に記入し、委託者へ提出して決裁を得ること。

5. 給水停止入力

料金等システムに、給水停止までの使用者との交渉経過と給水停止の結果を入力すること。

6. 給水停止解除作業

給水停止解除作業は以下の通りとする。

- (1) 未納の水道料金等を全額納入したときは、開栓（停止解除）すること。
- (2) 未納の水道料金等のうち2か月分に相当する額を納入し、かつ、その残金について、水道料金等納入誓約書を管理者に提出したときは、開栓（停止解除）すること。
- (3) 新たな使用者により開栓届が提出された場合は、開栓（停止解除）すること。
- (4) 給水停止解除した使用者については、そのことを料金等システムに入力すること。
- (5) 給水停止執行日の開栓（停止解除）作業については、午後9時までは事務所で待機し、午後9時以降は、連絡が取れる体制を整えること。

7. 納入誓約書

分割納付等を約束した場合は、納入誓約書を取り、料金等システムで管理し、履行に至るまで対応すること。

8. 給水停止者の実施報告等

給水停止者の実施報告並びに給水停止者の対応は以下の通りとする。

- (1) 給水停止対象者一覧により給水停止状況や収納状況を整理し、月単位で成果を委託者へ報告すること。

(2) 給水停止後の使用者には、定期的に現地を訪問して料金催告を続けること。但し、空家等の使用実態のないものは除く。

9. 滞納一覧

滞納金を収納したものは、日報にて管理すること。

10. 不納欠損処理資料

委託者の指示に従い不納欠損処理に必要な滞納状況や交渉経過を記録した資料を作成すること。

第4章 開栓・閉栓・精算受付業務

1. 開栓等受付業務

開栓受付業務は以下の通りとする。

- (1) 開栓申込を窓口・電話等にて受付した時は、料金等システムの問い合わせ画面にて、開栓申込者の水道番号、水栓番号、所在地、号室、氏名、現住所地、連絡先等を確認し、「開栓申込書」に必要な事項を記入すること。また法人の場合は、代表者名及び代表者の住所地を確認すること。
- (2) 開栓の申込があった時には、メーター指示数を「開栓申込書」に記録し、申請者の使用開始日に開栓すること。
- (3) 開栓に伴うメーターが検定満了月を超えたメーターであれば、メーター交換を行うこと。
- (4) 使用者の名義変更、送付先変更、戸数変更等を受付処理すること。
- (5) 水道の「開栓申込書」に基づき、異動処理（開栓）を料金等システムに入力すること。また、申込書に不備がある場合は使用者へ電話確認等を行い処理すること。
- (6) 開栓依頼時に、下水道使用料が発生する場合には説明し、理解を得ること。

2. 閉栓受付業務

閉栓受付業務は以下の通りとする。

- (1) 閉栓届出を窓口・電話等にて受付した時は、料金等システムの問い合わせ画面にて、閉栓届出者の水道番号、水栓番号、所在地、号室、氏名、連絡先等を確認し、以下の事項を聞き取り「閉栓・精算申込書」に必要な事項を記入すること。
 - ① 閉栓日、精算区分（現地精算、別請求、口座振替）
 - ② 現地精算も可能とし、精算日時の確認
 - ③ 転居先住所（建物名称等方書）、連絡先の電話番号

3. 下水道の使用開始入力等の業務

排水設備設置等による下水道使用料の請求に関する処理は以下のとおりとする。

- (1) 委託者で受理した公共下水道使用開始届により、下水道使用料が請求できるよう料金等システムへデータを入力するものとする。
- (2) 委託者が行う排水設備検査時に下水道使用料の算定に必要な井戸の使用や下水道算定用の私設メーターが確認されたときは、委託者からの指示に従い対応するものとする。
- (3) 下水道使用料の初回（上水水量日割分）請求分の口座振替分に限り、下水道使用料の引落とし明細を記載した「公共下水道使用料の口座自動振替について（ご案内）」を作成し、通知するものとする。
- (4) 無断接続等の理由により遡り調定を行う時は、原則委託者が使用者に対して説明するが、理解を得た後の請求行為は、委託者の指示に従い対応するものとする。

4. 下水道の使用休止、廃止等の業務

建築物の取壊し等による排水設備の撤去に対する処理は、以下の通りとする。

- (1) 現地調査により排水設備の撤去等が確認されたものは、使用者に公共下水道使用開始（休止、**廃止**、再開、変更）届を提出させ、料金等システムへ下水道使用料の請求がされないようデータを入力するものとする。
- (2) 前項で、過去に排水設備が撤去され、遡って下水道使用料の調定を削除しなければならないときは、建築物解体等の証明となる書類（コピー可）も使用者に提出させたいうえで、委託者の指示に従い対応するものとする。

5. 開閉栓時のメーター確認等の業務

開閉栓を行う際のメーター確認等の業務は、以下の通りとする。

- (1) 「開栓・閉栓・精算申込書」にメーター指示数を記録し、料金等システムで管理するものとする。
- (2) 閉栓中にメーター指針が進んでいることが確認されたときは、委託者の指示に従い対応するものとする。

6. 閉栓・精算収納区分別件数表

毎月、開栓・閉栓・精算収納区分別件数表（送付、現地精算、口座振替）を作成すること。

7. メーター交換及び管理

メーターの交換及び管理は以下の通りとする。

- (1) メーターの検定満了に伴う交換作業については、別途委託者が委託する業者が行うが、受託者は検定期限切れ一覧表を基に使用者に通知する「量水器取替えのお知らせ」ハガキ、並びに「検定期限切れ量水器取替異動票」を出力し、委託者へ提出すること。
- (2) メーター交換した後の処理として、受託者は検定期限切れ量水器取替異動票に基づき料金等システムへ入力すること。

第5章 その他

1. 事故等発生時の処置

(1) 受託者は、委託業務において次の各号に掲げる事故等が発生したときは、ただちにその状況を委託者に報告するとともに、速やかに事故報告書を作成し提出しなければならない。

①領収書その他の書類の亡失等

②身分証明書の亡失等

③貸与品及び支給品の亡失、破損等

④納入された水道料金等の亡失、盗難等

⑤委託業務に関するデータの滅失、破損等

⑥前各号に掲げるもののほか、委託者に報告する必要があると認めるもの。

(2) 前項に規定する事故等の処理については、委託者と受託者で協議のうえ行うものとする。但し、受託者において事故発生時に何らかの措置を講ずる必要があると判断した場合には、受託者の責任において当該措置を行うものとする。

2. 事故等に対する措置等

委託者は、受託者による事故等が発生したことにより、委託業務の実施に支障を来たと認めるときは、受託者に対して、委託業務の実施状況についての立入調査、委託業務への立会い等、事故の拡大を防止し、早期解決をはかるために必要な措置を指示することができる。

3. 企画の提案

受託者は、業務の効率化やサービスの向上のため技術提案や企画提案に努めるものとし、提案の都度、委託者と受託者で協議するものとする。

4. 補則

本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者で協議のうえ、処理するものとする。但し、緊急を要する場合については、委託者の指示するところによる。

第3部 料金等システム関連業務

第1章 概要

1. 業務内容

(1) 別添のシステム構築調査書に記載する料金等システムを、パッケージソフトの適用を基本に構築すること。

- (2) 計画・設計・開発・移行・稼働までのテストや導入作業を含む全ての工程管理、及びドキュメント整備を行うこと。ドキュメント整備の目的は、次の通りである。
- ①委託者と受託者の間で、ドキュメントに記載した内容をもって設計仕様の合意が行えること。
 - ②試行運用時や稼働開始後に、委託者において瑕疵かどうかの切り分けが行えること。
 - ③委託者において設計仕様の確認が行え、システム構造やデータ項目について詳細を把握できること。
- (3) 料金等システム稼働に必要なハードウェア・ソフトウェア・ネットワーク環境を調達・納入・構築し、安定稼働させるための適切な保守を行うこと。
- (4) 料金等システムの安定稼働を確保するために必要となる問い合わせ対応、障害時の調査および障害対応等の対策を講じること。

2. 各種期日

- (1) 契約日は平成25年2月1日を想定しており、契約日から平成30年9月30日までを委託期間とする。
- (2) 並行稼働開始日は平成25年8月下旬、運用開始日は平成25年10月1日とする。
- (3) 運用開始日から平成25年11月30日までは、運用確認期間とする。

3. 業務履行場所

松阪市役所第一別棟IT推進室マシンルーム内（以下、「マシンルーム」という。）

お客様センター松阪事務所（第三分館近辺）、お客様センター飯南事務所（飯南地域振興局内）、松阪市役所第三分館、嬉野地域振興局（H26年3月に一志久居教育会館へ移転予定）、三雲地域振興局、飯南地域振興局、飯高地域振興局の7ヶ所。

※一志久居教育会館の住所は三重県松阪市嬉野町1430番地であり、現嬉野地域振興局から200m程離れた場所に位置している。

4. 検査完了条件

平成25年9月に第2章6に示す納入物件が適正に納入されること、及び料金等システムの安定稼働を委託者が第2章5に示す運用確認期間終了（H25年11月末）までに確認した時点をもって、検査完了とする。

5. 費用負担

委託業務に係る以下の費用負担は委託業務契約金額に含まれるものとする。

- (1) 受託者の人件費、出張旅費等の費用。
- (2) 各種会議等で使用する印刷物作成、成果物の納品に関わる消耗品（電子媒体、用紙等）の費用。
- (3) 委託者との連絡調整に必要となる電話・郵便等の通信運搬費について、受託者から委託者に向け、発信、発送する費用。
- (4) 料金等システムの稼働に係る機器の搬入、設定、設置の費用。

H26年3月の嬉野上下水道事務所の移転の際に、ネットワーク工事が発生する場合の費用も、受託

者負担とする。

- (5) システム構築、データ移行及びシステムテストに係る、受託者が構築する環境整備費用。
- (6) 設計開発着手後の要件確認の結果により当初想定機能レベルと同等レベルの別機能への置き換えや、設計・開発・テスト段階において明らかになる詳細な機能要件への対応及び必要性が認められる機能追加等については、委託業務委託の範囲とし、追加費用はないものとする。
- (7) 料金等システムの使用（並行稼働期間含む）に係るネットワーク回線の通信運搬費。
H26年3月の嬉野上下水道事務所の移転の際に、拠点名称や通信距離の変動によって、ネットワーク回線の変更契約が発生する可能性があり、この場合の通信運搬費の増額分についても受託者負担とする。
- (8) その他費用が発生した場合については、別途協議とする。

6. 瑕疵担保責任

料金等システムの正常稼働を妨げる、受託者の瑕疵によって生じた損害については、受託者がその全てを賠償するものとする。

7. 契約解除等に伴う業務引継ぎに関する事項

- (1) 委託契約の履行期間の満了、契約の全部もしくは一部の解除またはその他理由の如何を問わず委託業務が終了する場合（以下、「本契約満了」という）は、受託者は委託業務終了日までに委託業務が継続して遂行できるよう誠意をもって協力するものとする。
- (2) 本契約満了に伴い、料金等システムから次期別システムへのデータ移行が発生する場合、受託者は委託者に誠意を持って協力するものとし、移行作業で発生する費用については、委託業務費に含むものとする。ただし、料金等システムの継続利用等により、移行作業が発生しない場合は、契約金額からデータ移行経費全額を減額し、委託者から受託者への支払い義務は無いものとする。
- (3) 本契約満了時の機器撤去・データ消去については、委託業務費に含むものとする。

8. その他

- (1) 委託者からの料金等システムに関する各種問い合わせに対応すること。
- (2) 委託業務に関する不明な事項については、すべて委託者と協議すること。
- (3) 委託業務において、万が一偽りが認められた場合は、契約締結後であっても契約を破棄し、厳正な処分を行うものとする。また、委託業務にかかる予算額を上限として、損害賠償を請求することがあるものとする。

第2章 計画について

1. 導入計画について

- (1) 導入スケジュールは、平成25年8月に試行運用を開始し、平成25年10月1日に本番運用を開始

するものとするが、各工程に要する期間等は、受託者が提案すること。

- (2) 各工程ごとに要件のヒアリングを十分に行った上で、計画、設計、構築、テストなどについての開発計画書を作成し、委託者の承認を得て実施すること。特に運用設計に関しては、運用担当者、運用内容、年間・月間の運用スケジュール、ハードウェア・ソフトウェアや機器の点検検査、障害発生時の対応、委託者との役割分担、バックアップ方法などの、運用方法や内容等を記載した詳細な運用設計書を並行稼働開始日までに作成すること。

2. 進捗管理について

- (1) 「各種期日」(第1章概要2：P16)の期間中は、委託者との「定例会」を月1回以上開催し、進捗状況、課題の検討状況について報告し、プロジェクトを円滑に進行すること。
- (2) 契約締結後速やかにWBS(作業細分化構成図)と、WBSに基づき進捗管理できるスケジュール予定表(イナズマチャート)を作成し、委託者の承認を得ること。また、細分化作業ごとにきめ細かいマイルストーン(チェックポイント)を設け、進捗率だけでなく、完了予測日の報告も定例会にて行うこと。

3. マネジメント内容について

- (1) 連絡方法について、証跡を残す目的と関係者への連絡を徹底するため、緊急性がない限り担当者間の電話連絡は避け、電子メールによる連絡とする。報告・連絡・相談を徹底し、情報共有を密に行うこと。
- (2) 知識・能力・経験のあるプロジェクトマネージャーを業務担当者とは別に設置すること。
- (3) プロジェクトマネージャーは、プロジェクトが遅延しないよう、プロジェクトメンバーの知識・能力・経験に応じた組織体制を当初に構築し、遅延した場合は体制の見直しを行うこと。
- (4) プロジェクトマネージャーは、各ドキュメントやソフトウェアについて、整合性を保ちつつ、適正な変更管理を行うこと。
- (5) 課題については早期発見・早期対策に努め、インシデント管理表(課題対応の履歴、質問回答表等)を運用し、定例会にて委託者に提出・報告すること。また有効な解決策を随時提案すること。
- (6) 打合せ・定例会等の各会議に際しては、議事内容・資料を事前に提示すると共に、会議後は議事録を速やかに提出すること。
- (7) 2.に示す進捗管理については特に重要と考えているため、プロジェクトマネージャーは社内関係者に十分な聞き取りを行い、適正な管理・報告をすること。

4. 稼働前研修

- (1) 料金等システムの稼働前研修は、料金等システムを利用する委託者職員・受託者職員に対して実施すること。委託者側の研修参加人数は10人程度を想定している。
- (2) 研修内容としては、システム全体の説明、端末操作、注意事項の説明等を想定している。受託者は研修で使用するシナリオを作成し、事前に委託者より承認を得ること。その上で研修テキストを必要部数作成し、研修を実施すること。なお、研修には料金等システムに精通した研修講師及び補助員を配置すること。

- (3) 稼働前研修に使用する場所は委託者にて用意する。受託者は稼働前研修に必要となる機器の準備・設置・設定を行うこと。その際、本番用機器を使用することを可とするが、テスト・データ移行等の作業に影響がある場合は、受託者の責任において研修用機器を用意すること。なお、研修場所の予約に支障のないよう、事前に実施スケジュールを委託者へ提出すること。

5. 運用確認期間の対応について

- (1) 運用確認期間は、導入されたシステムの本稼働における、安定稼働を確認する期間とする。受託者側の瑕疵が認められる場合は、委託者・受託者間で協議し、運用確認期間を延長する。
- (2) 期間内の対応として、本稼働後、業務アプリケーションごとに初回稼働時に立会いを行い、正常動作を確認すること。また障害等に対応可能なSEや、運用保守要員を常駐させるなど、迅速な対応が可能な体制を確保すること。

6. 成果物及び納入物件

(1) 委託業務作業実施報告書…3部

- ①システム仕様書
- ②システム構成図（ハード・ソフト・ネットワーク）
- ③システム操作マニュアル及び管理マニュアル
- ④データ移行結果報告書
- ⑤システムテスト結果報告書
- ⑥打ち合わせ記録簿類
- ⑦システム運用規定（体制・分担・ルールなど）

(2) ハードウェア等…一式

(3) 稼働システム（実行プログラム等）…一式

(4) 研修テキスト類…必要部数

(5) その他、委託業務の実施に関する資料…3部

※すべての資料の基本用紙サイズは、A4とすること（図面などは除く）。様式については指定しない。

※提出する書類については、あわせて電子データの入った媒体を2部、納品するものとする。

7. システム構築について

- (1) 機能要件は別添のシステム構築調査書の通りとするが、パッケージにて対応できない機能について、費用対効果などを十分考慮の上、適切な代替案を提案し、委託者と十分に協議すること。
- (2) 開発業務着手後に、設計レビュー、テスト等の工程において、必要性が明らかになった機能に関してはそれらも含めて再度設計開発を行うこと。
- (3) 機能要件の中で料金等システムに実装を行う機能範囲と必要な機能の詳細については、設計時に最終確定を行うものとする。

第3章 機器について

1. システム機器構成

お客様センター松阪事務所とお客様センター飯南事務所に設置する機器については、受託者の提案により決定する。

ただし、委託者の敷地内に設置する機器については、下記の通りの台数を確保すること。

・マシンルーム	…本サーバー式、予備サーバー式、免震装置一式
・松阪市役所第三分館	…端末5台、窓口用モノクロプリンタ1台、窓口用カラープリンタ1台
・嬉野地域振興局	…端末1台、窓口用モノクロプリンタ1台（移転後も変更なし）
・三雲地域振興局	…端末1台、窓口用モノクロプリンタ1台
・飯南地域振興局	…端末1台
・飯高地域振興局	…端末1台、窓口用モノクロプリンタ1台

2. 構築の基本方針

- (1) 目的として、OS・サーバ・端末機の更新によりシステムの信頼性、セキュリティ面を向上させる。
- (2) いかなる場合においても、バッチ処理がオンライン処理に影響しないような機器構成とすること。
- (3) 料金等システムに係るハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等全般について、原則5年以上の使用にたえうる構成とし、維持保守を保証できるものとする。
- (4) 料金等システムの稼働に必要となるハードウェア・ソフトウェア製品を調達し設置・調整を行うこと。
免震装置の調達・運搬・搬入・設置費についても受託者の負担とし、本委託契約終了後は委託者の所有物とする。
- (5) 既存機器の継続利用は行わない。
- (6) システムを構成するハードウェア・ソフトウェア・ミドルウェアは、可能な限り業界標準とする。
- (7) 機器監視やオペレーションを専任で行う受託者側の体制は想定していないため、システム運用及びバックアップ運用については可能な限り自動化し、無人運用が可能な仕組みを提案し構築すること。
目安として、バックアップテープ交換やウィルス定義ファイル更新作業は、週1回とする。
- (8) 委託者からシステム構成図等の承認を得た後、サーバ機器の購入、設置、設定を実施すること。
- (9) 並行稼動を経て本番稼働となるため、2段階での設置を予定している。並行稼動期間に何台設置となるかや、設置時のネットワーク設定については、委託者と別途協議し決定すること。

3. 性能要件・信頼性要件

- (1) 前提条件として料金等システムへのアクセスピークとしては、全台で更新処理を行う状況を想定し、ピーク時でのオンラインレスポンスを10秒以内とする。なお、5年間の使用におけるデータ増加にもレスポンス悪化を招かない構成であること。
- (2) 上記のレスポンスは、制限を超えることを委託者が認めた場合はこの限りでない。その場合、端末上に処理中であることが判別できるように表示を行うこと。

- (3) 信頼性要件として、安定稼働するために、CPU、メモリ、ネットワークアダプタ、ディスク装置、電源装置などの障害対策として、冗長化や多重化などの十分な対策を講じること。
- (4) 障害検知について、委託者など機器に対する知識の無い者でも、容易に故障を判断出来るよう、パトランプ等による検知報告機能を有すること。

4. ハードウェア・ソフトウェア仕様

- (1) サーバ機器に関しては、本章に示す各種要件を満たすよう、機器構成を提案の上、納入すること。
 - ①委託者の環境において十分な性能、容量を有する機器を納入すること。
 - ②CPU、メモリ、HDD容量は5年間の利用にたえうる能力・容量を確保すること。
 - ③メーカーの5年保証を付けること。
 - ④OSは特に指定しないが、システム専門家でない委託者にも日常のオペレーションが可能なものを選択すること。また、本稼働後5年間の運用に支障のないバージョンとすること。
 - ⑤ストレージについては、冗長化のため、RAID-5に加えて予備ディスクを装備すること。
 - ⑥各種インストール作業等に必要光ディスクドライブを搭載すること。
 - ⑦運用要件を考慮したバックアップ装置を搭載すること。
 - ⑧サーバ機器（周辺機器含む）は、ラックマウント可能なモデルとすること。
 - ⑨ラック搭載のモニター、マウス、キーボード等をあわせて納入し、サーバ機器が複数台になる場合はサーバ間で共有するなどの省スペースに配慮した構成とすること。
 - ⑩停電時にサーバ機器を安全に停止できるよう、自動停止機能を提供すること。ただしUPS装置については、設置場所であるマシンルームに、無停電装置が設置されているため、不要である。そのためUPS装置を提案に含める場合には、必ず導入のメリットを明記する事。また契約期間中に、UPSのバッテリー交換の必要がある場合は、本契約費用に含むものとする。
 - ⑪シンクライアント端末導入に必要な、ハードウェア（サーバ含む）・ソフトウェアを納入する事。
 - ⑫ファイルサーバ（10GB程度）の導入に必要な、ハードウェア・ソフトウェアを納入する事。
- (2) クライアント端末について、下記の要件を満たすこと。
 - ①USBポートが2箇所以上あり、手持ち型バーコードリーダーが使用出来る。
 - ②エクセルやワードなどのオフィス製品が使用出来る。
 - ③シンクライアント端末である。（ハードディスクが無いものが望ましい。）
- (3) 免震装置については、既にマシンルームに設置されている免震装置と連結させる必要があるため、下記製品番号のもの以外は認められない。

免震装置製品番号：IB-SEISMIC-110120-C

URL：http://www-935.ibm.com/services/jp/ja/it-services/jp-so-its-ib-seismic-pro_w558638w00980a24.html

- (4) その他の業務に必要な機器については、現状の作業環境を考慮し必要台数を納入すること。

5. 注意事項

- (1) 機器の納入等を行う際には、事前に委託者と協議の上、現行システム、現行ネットワークに対する影響がないように、休日での作業を前提にすること。
- (2) 納入機器等に伴うマニュアル、技術資料等については、必要部数を提供すること。

- (3) 納入に際して、梱包材など委託者が不要と判断する付属品マニュアル等を受託者にて処分すること。
- (4) 物品を納入するまでの間に生じた一切の損害は受託者の負担とする。
- (5) 納入機器、コンソール及びその他全ての付属品は中古品であってはならない。
- (6) 納入物品は、数量が2以上の場合、その製造者、製品型番を同一とすること。
- (7) 納入物品の設置・稼働に必要となる物品（ラック取付け金具やケーブル類等の接続物品等）については、本書記載の有無に関わらず納入すること。
- (8) 見積時点より日時が経過し、納入時点での製品状況が変わった場合は、最新の製品状況とそれらの製品の信頼性を考慮し、委託者の承認を得た上で最適な物品を納入すること。
- (9) サーバ機器及びクライアント端末は、特定のメーカーの機器に依存しないこと。
- (10) 稼働当初では想定できないデータ量の増加及び業務システムの追加等に伴う機器追加などの際に、柔軟に対応可能な機器構成であること。

第4章 セキュリティについて

1. 個人情報の保護

料金等システムで取り扱う画面・帳票等には様々な個人情報が含まれるため、プライバシー保護の観点からすべてのシステム環境において、セキュリティについては万全の対策を行う必要がある。

2. クライアント端末に対するセキュリティ対策

- (1) 料金等システムの起動に関しては、個人アカウントとパスワードによるアクセス制御を行うこと。
- (2) 委託者との協議により、USBメモリの使用制限の設定が行えること。委託者管理の下、必要時のみUSBポートの開放が出来る事が望ましい。
- (3) シンクライアント端末の導入により、端末が盗難された場合でも、個人情報漏洩を防止出来ること。

3. ウィルス対策

- (1) ウィルス侵入に備え、料金等システム関連機器についてはウィルス対策ソフトウェアを搭載する。ウィルス対策ソフトウェアについては本委託業務内で用意し、関連機器へのインストール及び設定を行うこと。
- (2) 関連機器にてウィルスを検知した場合には駆除を実施する措置を講じること。

4. 不正アクセス防止（サーバ関連機器）

- (1) 不要なサービスの停止や不要なポートの閉鎖を行うこと。
- (2) 特定のIPアドレスからのみデータ入出力を行う等、セキュリティに配慮した設定を行うこと。

5. 監査証跡（サーバ関連機器）

- (1) サーバ機器へのアクセスログをすべて取得すること。

- (2) 業務アプリケーションサーバへのアクセスログ、操作ログ（個人アカウント、クライアント端末、時間、操作の対象、操作手順や操作結果等）をレポート出力できること。

第5章 ネットワークについて

1. ネットワーク回線について

- (1) 不特定多数の一般利用者と隔絶されている事が条件であるため、特定利用者（法人や自治体のみ等）で共同利用している「閉域回線」であること。（論理的に隔絶されていればよい）
- (2) 冗長化は必要でなく、また帯域保障も必要ではない。
- (3) 松阪市役所庁内ネットワークとは物理的に隔絶すること。
- (4) 各拠点間の回線速度について、下記の要件を満たすこと。また、基地局とは回線会社が通信を制御する拠点のことを指す。
- | | | |
|------------------|-----------------|---------------|
| ①基地局～マシシルーム | …上り100M、下り100M。 | |
| ②基地局～お客様センター（松阪） | …上り100M、下り100M。 | |
| ③基地局～第三分館 | …上り5M、下り40M。 | |
| ④基地局～嬉野地域振興局 | …上り5M、下り40M。 | （移転予定あり） |
| ⑤基地局～三雲地域振興局 | …上り5M、下り40M。 | |
| ⑥基地局～飯南地域振興局 | …上り5M、下り40M。 | （お客様センター飯南含む） |
| ⑦基地局～飯高地域振興局 | …上り5M、下り40M。 | |

2. その他

- (1) 構築に際して必要な機器や回線の調達・設定・設置についても委託業務に含む。
- (2) VPN機能を有するネットワーク機器を使用し、データの暗号化を行うこと。
- (3) LAN ケーブルは、上下水道料金等システム端末と分かるように色分けを行い、管理用タグをつけること。

第6章 システムについて

1. システムについて

- (1) システム利用開始日において一般的流通ルートで入手可能なOS及びブラウザを採用していること。
- (2) システム利用開始日までに施行及び適用されている関係法令等について対応していること。
- (3) 料金等システムを用いて大量バッチ処理、大量出力などの作業が容易にできること。
- (4) 消費税率、料金表、年号などの改定にあたっては、追加費用なく提供されること。
- (5) オンラインサービスを停止する必要があるバッチ処理は、夜間自動処理にて行うこと。また、いかなる場合においても、バッチ処理の負荷がオンラインに悪影響を及ぼさないこと。

2. 認証機能

- (1) 人事異動等に伴う I D ・ パスワードの作成・配布は受託者が行い、管理は委託者が行うものとする。
- (2) 料金等システムの利用者アカウントは、個人別のアカウントで運用することとする。
- (3) 個人アカウントはグループに属するものとする。具体的な設定内容については、委託者と協議の上で決定する。
- (4) グループにて機能の利用、データの参照等の権限コントロールができること。

3. 外字

- (1) 外字情報の登録・修正・削除が可能であること。
- (2) 外字サーバからネットワーク上のサーバやクライアント端末へ配信ができること。
- (3) 受託者にて移行時に現行システムから外字を引継ぐこと。

4. データ抽出機能

- (1) 委託者・受託者がクライアント端末にて、必要な情報を C S V 形式等で任意に抽出し出力する E U C 機能を実装すること。
- (2) 各マスタを紐付けることで、複数マスタからの結合抽出ができること。
- (3) 定型的なデータ抽出の雛形登録ができること。
- (4) 抽出されたデータ内の外字は、料金等システムのクライアント端末において表示できること。
- (5) コードについては、キーであるコード番号ではなく、コード内容（文字）を出力出来ること。

5. システム機能改善

- (1) 委託者単独の依頼ではなく、メーカーとして実施するシステム機能の強化（追加・修繕）については、追加の費用なく提供されること。
- (2) 機能改善のために行う業務アプリケーションの追加変更においては、業務システム及びシステム基盤に関する設計、修正、テスト導入等の作業を行うこと。なお、必要に応じてドキュメント、マニュアル等の更新作業も行うこと。
- (3) システムへの導入時期、作業日については、委託者と協議の上進めること。

第7章 テストについて

1. テストについて

料金等システムの品質確保のため、十分なテストを実施すること。特に下記のテストに関しては重要なポイントと考えているため、その計画・準備・実施等について、主体的に行うこと。

①基盤テスト

冗長化が有効に働くことを確認する。バックアップデータにより回復できることを確認する。

②性能テスト

設計した性能が十分に出ていることを確認する。また性能限界値について実績を持って把握する。

③システム試行運用

機器の運用について、委託者により実機を使用して、運用手順等を確認する。

④ユーザー試行運用

委託者が参加し、業務サイクルにおけるシステム利用場面の確認及びシステムに関連する実際の操作および運用を確認する。

⑤金融機関連携テスト

金融機関との口座引落データ等の連携機能について、各金融機関と共同テストを行い、ファイル受け渡し確認、業務動作、例外処理対応等について本番処理前の並行稼働中に事前確認する。

第8章 データ移行について

1. 現行システムからのデータ移行（平成24年度～25年度の作業）

- (1) 料金等システム稼働に際しての初期データ整備に関しては、現行システムから移行を行うこととする。具体的には委託者が現行システム業者に、移行用データをそのデータレイアウト等の情報とともに出力させるものとし、受託者においては移行用データの十分な精査・検証を早期から行い、料金等システムへ格納するものとする。
- (2) 移行用データの解析、変換、料金等システムへの格納等に係るツール及びプログラム等の開発、また、移行処理の結果検証などは委託業務範囲内とする。着手にあたっては、委託者及び現行システム業者と作業分担等を含め十分に調整を行うこと。
- (3) 現行システムのデータに限らず今後の導入作業の中でシステムに必要なデータが判明した場合は、それらを含めて全てあらかじめ格納すること。
- (4) 移行用データは、原則、現行システムからすべてのデータを引き継ぐものとするが、料金等システムの構成上、困難なものがある場合は、委託者と協議の上、決定するものとする。
- (5) 現行システムから料金等システムへの移行には、必ずデータコンバートが発生するが、変換を行う項目全てにおいて、必ず委託者へ変換内容の詳細と、変換適用の許可を得ること。
- (6) データ移行テストを早期から行うものとし、テストの回数制限は設けないこととする。
- (7) 本番移行の計画について、並行稼働開始直前のみの1回を想定している。(8月中旬)並行稼働に際して、普段自動採番されている項目については、本番稼働前まで手動採番とし、並行稼働期間中は定期的に新旧システム間のマッチングを行う。そのため、9月末日の移行は不必要であり、これは移行データ切り出しから取り込みまでの期間に発生する異動処理を軽減する目的もある。ただし、委託者と受託者が協議の上、8月中旬以降に再移行が必要と判断した場合は、回数制限なく10月からシステムが安定稼働する事を最優先に対応することとする。

2. 料金等システムからのデータ移行（概ね平成30年度以降の作業）

- (1) 料金等システムからの移行データの出力は、委託業務の範囲内とし、回数制限を設けないこととする。
また、出力時期は委託者と協議し定めるものとする。
- (2) 料金等システムからの移行の際は、移行データをCSV等のデータに出力し、EXCEL等で確認できるような方策を講じること。レイアウト表・コード定義書についても、データ納品と同時に納品すること。

第9章 運用保守について

1. オンラインサービス時間帯

平日・土曜日8：00～22：00までとする。ただし日曜日・祝日も事前申請により利用可能とする。

2. 運用保守について

- (1) 料金等システムで使用しているすべてのソフトウェア製品に関する、バグフィックス、セキュリティ対応等のパッチやサービスパックに関しては、その内容の調査および適用判断のための調査検討を行い、委託者と協議のうえ、必要が認められた場合は適用作業を行うこと。また、適用に際してシステム全体に影響がないことを確認し、影響がある場合は委託者と協議し、必要に応じて対策を施すこと。
- (2) システム管理テーブルやマスタテーブル等に関して、マスタ保守画面等で対応できないデータの変更追加削除や、パラメータ設定等を必要に応じて行うこと。
- (3) スケジュール調整及びジョブ登録など、システムの定常運用に必要な作業を行うこと。
- (4) 委託者からの料金等システムに関する各種問い合わせに対応すること。

3. 初回稼働時の対応

- (1) 各処理ごとに初回稼働を迎える時期に立会いを行い、正常稼働を確認すること。
- (2) システム改修が行われた後の初回稼働時においても、稼働前の社内環境による確認と本番処理の立会いを行い、正常稼働を確認すること。
- (3) 立会いには障害等に対する対応が可能なSEや運用保守要員を準備し、迅速対応が可能な体制を確保すること。

4. 障害時対応

- (1) 受託者が開発・納入したシステムの障害については、ハード・ソフトウェアを問わず、委託者との連絡窓口は一本化し、障害個所の切り分け、影響範囲調査、即時対処、根本対応を速やかに行うこと。
- (2) ハードウェア障害復旧後に各種ソフトウェアやデータ復旧作業を行うこと。
- (3) 障害対応の内容・状況について、随時、委託者に報告・協議を行うこと。
- (4) 障害対応の時間帯・速度については次の要件を満たすこと。

①連絡体制の時間帯

原則、受託者の営業時間内とするが、窓口業務に影響が出るといった緊急性の高い場合は、夜間休日を問わず対応すること。

②障害対応期限

オンラインサービス時間帯において障害が発生した場合、障害検知から初期対処策提示までの所要時間は1時間以内とする。上記以外の時間帯に障害が発生した場合には、基本的に翌日の8:30までに初期対処策を提示すること。

③ハードウェアの障害対応期限

緊急性の高い場合は、障害検知後概ね2時間以内に、可能な限り速やかに現地へ到着し保守作業を開始できること。なお、修繕に時間を要する場合は、同等能力を有する代替機を設置する事。

(5) 障害事後対応

①収集した障害情報より原因を分析し、同様の障害が発生しないよう是正措置・予防措置を講じること。避けられない障害の場合でも業務への影響を最小限にすべく対策を講じること。

②対策の結果を運用マニュアルに反映し、委託者に対処方法を解説すること。

5. 維持管理業務

- (1) ライブラリは、バージョン管理、リリース管理、世代管理を行い、旧戻し運用を可能とすること。
- (2) 料金等システムの導入に伴い調達する機器及び基本ソフトウェア、業務アプリケーション等についての構成管理を行うこと。ハードウェアの修理・変更・追加・更新・メンテナンス等を必要とする場合に、構成管理情報の更新を行うこと。
- (3) バックアップ内容と媒体を関連付け、媒体管理を行うこと。

6. 保守業務

- (1) 保守対象は受託者が納入した全てのハードウェア・ソフトウェアとし、本番稼働後5年間は料金等システムが常に正常な機能を保つよう、対象の保守を行うこと。
- (2) 保守内容
 - ①障害時保守および定期保守はオンサイトにて行うこと。オンサイト保守が不可能な機器を含む場合は、交換用部品を保守拠点に用意しておく等、速やかに対応できる手段／経路を確保しておくこと。
 - ②障害時保守は、障害個所の特定、部品交換等の原因除去のための適切な処置、障害回復後の正常動作確認を行うこと。なお、修繕に時間を要する場合は、同等能力を有する代替機を設置する事。
- (3) 保守作業完了後に、委託者に対し書面をもって完了報告を行うこと。

7. バックアップ要件

- (1) バックアップは、システム全体、プログラム、データの3種類を想定する。
- (2) データバックアップについては、毎日オンラインサービス時間帯以外に行うこととし、スケジューリングによりバックアップ処理を自動化すること。

- (3) システム全体バックアップ及びプログラムのバックアップについては、ハードウェア障害時の復旧に備えるため、変更の都度、バックアップを取得できること。
- (4) データバックアップからのリストアによるデータ復旧を4時間以内で完了できることを要件とし、そのために必要なバックアップ形態（媒体種類、容量等）を考慮したシステム構成を提案すること。
- (5) バックアップは、外部媒体を使用して複数世代を保存、管理できるものとする。媒体の不具合によるデータ消失を避けるために、複数世代のバックアップを同一の媒体に保存しないこと。また媒体のサイクル管理を可能とすること。
- (6) 日々のバックアップについて、オートチェンジャー等を利用し、媒体交換作業は可能な限り自動化すること（目安として週一回程度とすること）。
- (7) テープ媒体を採用する場合にはクリーニングについても、自動化サイクルに組み込み、使用制限回数を超えた場合、受託者が交換を行うこととする。

8. 運用管理

- (1) サーバ起動／停止については、自動化ソフトウェアを導入するなど、運用を省力化すること。
- (2) オンラインサービス起動／停止、バッチ処理やバックアップ処理の起動等のシステム運用については、事前にスケジュール登録を行い、自動で実行されること。
- (3) 料金等システムのサーバ関連機器すべてについて時刻同期を行うこと。

第4部 その他

① 経費の負担区分

経費の負担の区分については、以下のとおりとする。なお、本仕様書による委託業務の実施に必要な費用は、すべて受託者の負担とするものとする。

1. 委託者が負担するもの

区 分	内 容
手数料	納付組合取扱手数料、口座振替手数料（金融機関）、コンビニ取扱手数料
受益者負担金	負担金収納促進業務に必要とする帳票

2. 受託者が負担するもの

営業所賃料	お客様センター営業所賃料
光熱水費	営業所にかかる光熱水費
セキュリティ費	営業所の防犯に係る経費
清掃費	営業所の清掃に係る経費
消防機器点検費	営業所に設置してある消防機器点検に係る経費
営業車両維持管理費	営業車両に係る全経費、車両の維持管理に係る経費
被服費	業務従事者用の制服・防寒具・名札等
通信費	営業所の電話（フリーダイヤル料金も含む）FAX、電話回線料金等
郵送料	業務上必要とする郵便物郵送料
印刷製本費	口座振替依頼書（3枚複写・ハガキ・目隠しシール）、コンビニ水道料金等納入通知書（督促・分納含む）、手書き納付書（2枚複写）領収書（口座振替払い用）・次回口座振替のお知らせ、水道使用水量等のお知らせ、手数料等納入通知書、閉栓中カード（耐水性） 検定期限切れ量水器取替異動票・量水器取替のお知らせ、量水器取替について（ハガキ）封筒（6種類）及び業務上必要とする印刷物
事務用備品	机、椅子、ロッカー、キャビネット、カウンター、書庫、コピー機、ファックス機、レジスタ、電話、金庫、印刷機、事務所案内板、建看板 及び業務上必要とする備品等
システム関連	第3部第1章5に示す費用負担及び第3章に示す機器
ネットワーク	第3部第1章5に示す費用負担及び第5章に示すネットワーク

② 貸与品及び支給品一覧表

受託者に貸与及び支給するものは、以下のとおりとする。なお、下記の記載以外に必要な備品等については、受託者で準備すること。

貸与品

区 分	貸与品名	数 量	備考
検針	集中検針盤開閉キー	15	
収納	領収印	20	
開閉栓	開閉栓解除キー	10	

支給品

区 分	支給品名	数 量	備考
開閉栓	閉栓キャップ SⅡ型「φ13・20用」	100個	
	閉栓キャップ SⅡ型「φ25用」	100個	
	ステンレスチェーン	10個	大型メーター閉栓用
	南京錠	10個	大型メーター閉栓用

※ 数量は予定個数であり、必要個数を支給する。

③ 上下水道等営業関連業務委託「委託業務予定件数表」

(単年度)

	No.	業務内容	単位	件数等
検針関係	1	検針件数（毎月検針）簡易水道含む	件	816,000
	2	調定件数	件	821,000
	3	開栓件数	件	6,090
	4	閉栓件数	件	6,130
	5	精算件数	件	2,180
	6	新設入力（給水装置）	件	820
	7	メーター交換入力	件	7,600
	8	メーター交換作業（緊急時に対応するメーター交換分）	件	220
	9	下水道開始・休止届入力	件	1,100
	10	漏水・異常水量調査	件	5,070
	11	再調査の件数	件	420
	12	名義変更等受付件数	件	1,240
料金関係	13	督促状発送件数	件	3,430
	14	現年度分の滞納件数	件	9,400
	15	減免処理件数（漏水等）	件	250
	16	過誤納付件数	件	350
	17	調定異動件数	件	280
	18	送付先変更受付件数	件	1,350
	19	口座振替等登録件数	件	56,300
	20	口座振替申込書受付件数	件	4,270
	21	上下水道料金等収納率（現年度分）	%	99.34
	22	給水停止予告通知	件	1,970
		うち給水停止執行件数	件	220
23	窓口収納枚数	枚	10,070	
受益者負担金	24	収納促進依頼受益者数	人	750

<参考>

	給水人口	162,918人
	給水戸数	67,311戸

※ 給水人口、給水戸数は平成24年3月31日現在

④ 帳 票 一 覧

- ・帳票は上下水道別・月別に作成できること。
- ・上水道については、旧行政区別に作成できること。
- ・下水道については、3負担区別に作成できること。

(No. 1)

番号	大分類	小分類	帳票名
1	統計資料	調定	月例統計表
2	統計資料	調定	調定簿（一覧表）
3	統計資料	調定	利用区分別口径別水道利用状況調
4	統計資料	調定	地区別口径別使用水量調
5	統計資料	調定	町別口径別使用水量調
6	統計資料	調定	使用料金水量従量段階別表
7	統計資料	調定	年度繰越未収金調定更正集計表
8	統計資料	調定	年度繰越未収金調定更正一覧表
9	統計資料	調定	現年過月の調定更正集計表
10	統計資料	調定	現年過月の調定更正一覧表
11	統計資料	調定	使用水量順位表（上位50位）
12	統計資料	調定	給水戸数（排水戸数）集計表
13	統計資料	調定	下水道処理分区別、調定月別水量集計表
14	統計資料	調定	統計用途区分別、調定月別水量（金額）一覧
15	統計資料	集計表	使用年月別収納未収集計表
16	請求処理	請求書	請求書（＊納付書とは異なります。）
17	請求処理	納付書	料金納付書（規程第10号様式）
18	請求処理	納付書	手数料納付書（規程第12号様式）
19	請求処理	納付書	納付書不能処理一覧表
20	請求処理	口座	口座振替請求書集計表兼振替報告書
21	請求処理	口座	金融機関別、支店別口座振替依頼件数集計表
22	請求処理	口座	金融機関別、支店別口座振替件数結果集計表
23	請求処理	口座	口座不能処理一覧表
24	請求処理	口座	口座振替領収書（次回振替のお知らせ）
25	請求処理	集金	集金担当者別請求者一覧表
26	収納消込	収納日報	収納日報集計表（収納引き上げ簿）
27	収納消込	収納日報	収納日報一覧表
28	収納消込	過誤納	過誤納付一覧表
29	収納消込	手数料	口座手数料支払い集計表
30	収納消込	手数料	コンビニ手数料支払い集計表
31	過誤納処理	還付・充当	還付・充当処理済確認書

番号	大分類	小分類	帳票名
3 2	過誤納処理	還付・充当	還付・充当リスト
3 3	滞納整理	未収一覧	未納者一覧表
3 4	滞納整理	未収一覧	長期滞納者リスト
3 5	滞納整理	滞納者情報	滞納整理経過一覧
3 6	滞納整理	滞納者情報	未納一覧表（窓口用）
3 7	滞納整理	下水執行停止	滞納処分執行停止決議書
3 8	滞納整理	下水執行停止	滞納処分執行停止決議年月別一覧
3 9	滞納整理	欠損	欠損処理年月別一覧
4 0	検針業務	開閉栓	開閉栓申込書・使用者変更届（伝票）
4 1	検針業務	検針票	水道使用水量等のお知らせ（検針票）
4 2	検針業務	一覧表	検針済一覧表、未検針一覧表
4 3	検針業務	一覧表	異常水量一覧表
4 4	メーター	メーター交換	メーター検定期限切れ地区別集計表
4 5	メーター	メーター交換	メーター期限切れ検針地区別一覧表
4 6	メーター	メーター交換	メーター交換のお知らせハガキ
4 7	メーター	メーター交換	検定期限切れ量水器取替異動票
4 8	メーター	メーター交換	量水器取替え異動一覧表
4 9	メーター	親子メーター	親子メーター差水確認表
5 0	窓口業務	証明書	支払い確認書
5 1	窓口業務	証明書	水道使用証明書交付申請書・水道使用証明書
5 2	請求処理	口座	口座振替処理中止依頼書
5 3	請求処理	口座	手書き納付書（2枚複写）
5 4	滞納整理	給水停止	水道料金納入の督促状
5 5	滞納整理	給水停止	水道供給停止予告書
5 6	滞納整理	給水停止	水道供給停止通知書
5 7	滞納整理	給水停止	職権停止措置 伺書
5 8	滞納整理	給水停止	水道給水停止実施報告書
5 9	滞納整理	納付誓約	上下水道料金等納入誓約書
6 0	検針業務	検針	検針結果（過大・過少等）
6 1	検針業務	検針	検針順路変更
6 2	検針業務	検針	現場調査票
6 3	検針業務	開閉栓	閉栓中カード（耐水性）
6 4	窓口業務	窓口業務	開栓予約一覧表

番号	大分類	小分類	帳票名
65	窓口業務	窓口業務	窓口入金一覧表
66	窓口業務	窓口業務	口座振替依頼書 (3枚複写。ハガキ (目隠しシール))
67	窓口業務	通知書	減免決定通知書 (漏水)
68	窓口業務	通知書	減免決定通知書 (火災)
69	窓口業務	通知書	上下水道料金の調定更正通知
70	窓口業務	通知書	上下水道料金の過誤納還付・充当通知
71	窓口業務	証明書	水道使用証明手数料納付書