

白井市水道料金・下水道使用料徴収業務に係る電子計算処理業務等 特記仕様書

第1 一般事項

1 趣旨

本特記仕様書は、発注者が委託する水道料金・下水道使用料徴収業務に係る電子計算処理業務(以下「電算業務」という。)について、必要な事項を定める。

2 受注者の実施措置

本業務の受注者は、電算業務を実施するにあたり、次の各号に掲げる措置を速やかに実施し、甲に報告しなければならない。

- (1) 計算処理業務スケジュール(以下「スケジュール」という。)を作成し、発注者に提出しなければならない。
- (2) 計算処理業務フロー図及び電算業務実施説明書を作成し、発注者に提出しなければならない。
- (3) 自己の負担と責任により、委託業務に係る設備及びシステム等を用意し、運用管理の準備、運用要員の確保・研修等を行い円滑な委託業務の実施に向け遺漏のないよう努めなければならない。

3 法令の遵守

受注者は、委託業務の実施に当たっては、関係する条例等を遵守しなければならない。

4 秘密の保持

受注者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 受注者は、委託業務の施行期間中に知り得た事項は、第三者に一切漏らしてはならない。
なお、契約終了後及び契約を解除された後においても同様とする。
- (2) 受注者は、システムに記録されている情報及びこの契約を施行するために用いた資料並びにその結果等について、第三者に転写、複写、閲覧、貸出等をしてはならない。
- (3) 受注者は、委託業務完了後、甲の指定により保管を要するとされたものを除き、情報及びこの業務を施行するために用いた資料並びにその結果等を抹消、焼却、切断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

5 個人情報の保護

受注者は、委託業務の実施に伴い、個人情報を取り扱うときは、白井市個人情報保護条例等に基づき、適正に取り扱い、個人の権利利益を侵害することがないようにしなければならない。

第2 計算処理業務の内容

1 計算処理業務の概要

(1) 維持管理業務

- ① システムの維持管理
- ② システムに係るネットワーク環境の設定
- ③ ウィルスパターンファイルの配信
- ④ システム・ログの検査

(2) 計算処理業務

- ① 日次及び月次の計算処理
- ② 大量印刷処理及び圧着加工処理
- ③ 日次、月次集計表及び報告書等の作成処理
- ④ 年次集計表及び報告書等の作成処理
- ⑤ 成果品チェック作業

(3) 集配業務

- ① 納品準備(数量チェック等)
- ② 成果品の配送作業
- ③ 入力資料等の収集作業

(4) システムデータ及び帳票管理業務

- ① システムデータ等の管理
- ② 帳票保管及び管理
- ③ システムデータのバックアップ作業(日次、月次、年次)
- ④ バックアップデータの保管及び管理
- ⑤ システム及びバックアップデータの保管

(5) 支援業務

- ① 業務に係るQ&A対応
- ② 障害対応
- ③ 甲職員に対する操作研修
- ④ 業務改善等提案

2 計算処理業務等の内容

(1) 受付業務に関する計算処理

- ① システムデータ等の更新、チェックは随時処理すること。

(2) 検針業務に関する計算処理

- ① 検針予定データの作成は、スケジュールに基づき処理すること。
- ② ハンディターミナルで実施した検針済みデータの回収は、スケジュールに基づき処理すること。

(3) 調定業務に関する処理

- ① 仮調定は、スケジュールに基づき処理すること。
- ② 本調定は、スケジュールに基づき処理すること。

- ③延滞金の処理は、スケジュールに基づき処理すること。
- ④納入通知書の出力及び圧着加工は、スケジュールに基づき月1回処理すること。
- ⑤金融機関への口座振替データ作成処理は、スケジュールに基づき月1回処理すること。

(4) 収納業務に関する計算処理

- ①コンビニエンスストア収納データ集信については、毎日処理すること。
- ②回収した収納済みデータは、適時処理すること。
- ③仮入金処理は毎日処理すること。
- ④入金処理は毎日処理すること。
- ⑤口座振替処理は、スケジュールに基づき月1回処理すること。
- ⑥入金日計・収納状況集計処理は、毎日処理すること。

(5) 滞納整理業務に関する計算処理

- ①督促状・催告状発行処理は、スケジュールに基づき処理すること。
- ②口座振替不納分の再振替処理は、スケジュールに基づき月1回処理すること。
- ③給水停止処理は、スケジュールに基づき2ヶ月に1回処理すること。
- ④不納欠損処理は、スケジュールに基づき年1回以上処理すること。

(6) 統計業務に関する計算処理

- ①月間統計処理は、スケジュールに基づき月1回処理すること。
- ②年間統計処理は、スケジュールに基づき年1回処理すること。

(7) その他、上記各号に附帯する計算処理業務等

3 帳票及び資料の作成

受注者は、前項の計算処理業務等にあたり、次に掲げる業務に付随する帳票及び資料を作成できること。

- (1) 検針業務
- (2) 調定業務
- (3) 収納業務
- (4) 滞納整理業務
- (5) その他、業務に必要とする帳票及び資料

第3 電子計算処理の設備等

1 業務の執行場所

計算処理業務は、原則として情報セキュリティ対策(24時間365日監視体制)及び災害対策を講じたデータセンターで行わなければならない。※帳票出力及び圧着加工は営業所でも可とする。

2 システムの機器等(データセンター設備機器)

- (1) 機器の性能については、甲が所有するデータ(現有の調定データ及び未納データ)を10年間分管理でき、安全かつ安定的に処理できるもの(サーバ等)とする。

- (2)ハードディスクの二重化を行うこと。
- (3)障害発生時に、早期に切替えて稼働できるバックアップサーバ等を用意すること。
- (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)障害対応用の監視用端末を用意すること。
- (6)ウィルス対策や侵入者対策を施すこと。

3 システム端末等

端末及びレーザプリンタ等を次により用意すること。

- (1)事務所に設置する端末等の数は、円滑な受託業務を行うために必要な台数を配置する。
- (2)上下水道課には端末1台及びプリンタ1台を配置する。
- (3)受注者は、検針ハンディターミナルを10台以上用意するものとし、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て、検針もれの有無が確認できること。
 - ②水量チェック(前回、前年同時期など)が容易にできること。
 - ③お客様番号、メーター番号、電話番号等で容易に検索ができること。
 - ④ハンディターミナルでお知らせ票の印刷ができ、使用量が異常数値を示した場合、端末より調査対象水栓のチェックリストが出力できること。
 - ⑤ハンディターミナルに複数の冊を取り込み、検針場所により検針データの切替が可能であること。
 - ⑥ハンディターミナルで今回分の使用量を計算して、料金表示までできること。
 - ⑦お知らせ票には、今回請求料金及び前回口座引き落としのお知らせを、同時に出力できること。
 - ⑧中止中のメーター検針が可能であること。
 - ⑨メーター場所、メーター位置等をハンディターミナルから確認できること。
 - ⑩指針入力値の異常データや操作ミスの際には、ハンディターミナルから警告音等を発すること。
 - ⑪ハンディターミナルで、検針員への注意事項が、ポップアップ等で画面表示できること。
 - ⑫ハンディターミナル紛失に備えて、パスワード入力ミスを複数回行った場合にはロックするなどの対策を講ずること。
- (4)受注者は、収納ハンディターミナルを4台以上用意するものとし、次の事項に対応すること。
 - ①過去の滞納履歴の確認が容易にできること。
 - ②お客様番号、氏名等で容易に検索ができること。
 - ③領収書、不在票、約束メモ等が印刷できること。
 - ④ハンディターミナルで転居精算分の使用量を計算して、料金を収納できること。
 - ⑤訪問、未訪問、収納済、取り消し等の各種ログを印刷できること。
 - ⑥ハンディターミナル紛失に備えて、パスワード入力ミスを複数回行った場合には、ロックするなどの対策を講ずること。
- (5)その他、必要な機器(ルータ)等を用意すること。

4 通信回線

- (1) データセンターと事務所及び上下水道課への接続回線は、セキュリティが確保された通信回線であること。
- (2) 回線はシステムを最適に稼働できる通信速度であること。

5 データセンター等サーバールーム

- (1) システムデータの保管場所は、24時間空調管理されていること。
- (2) データセンター等サーバールームへの入退室は、セキュリティ管理されていること。

第4 システムの稼働

1 端末の使用場所

端末の使用場所は、次のとおりとする。

- (1) 白井市都市建設部上下水道課
- (2) 受注者事務所

2 システム稼働時間

システムはオンライン運用とし、稼働時間等は次のとおりとする。

- (1) 稼働時間は、原則として上下水道課の閉庁日を除く 8時30分から17時30分までとする。
- (2) 事務所については、上記のほか土曜日の9時00分から12時00分まで稼働する。
- (3) 上記以外の稼働に関しては、発注者・受注者協議の上で稼働させるものとする。
- (4) システムエンジニアの待機については、日曜・祝祭日・年末年始(12月30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。
- (5) システムサポートは、日曜・祝祭日・年末年始(12月30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。

第5 システムの機能

1 システム等の全般に関する事項

システムは、給水台帳を元に検針情報、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、次に掲げる事項に対応すること。

- (1) 上下水道に対応していること。
- (2) 延滞金に対応していること。
- (3) コンビニエンスストア収納(GS1-128)に対応していること。
- (4) 現行システムで作成された納入通知書(OCR)の消し込みが行えること。
- (5) セキュリティを考慮し、システムのアプリケーション及びデータはサーバで集中化させ、端末には一タを常駐させない構成とすること。
- (6) 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。

- (7) 将来の拡張性(データの即時性等)を考慮すること。
- (8) 発注者の職員及び従事者単位で使用制限を付加することができること。
- (9) 各システム及び使用者権限ごとに、操作マニュアルを用意すること。
- (10) 変更履歴について、処理内容・処理日・処理者を端末上で確認することができること。
- (11) 操作画面はGUI(グラフィック・ユーザー・インターフェイス)メニュー選択等の採用により簡易に操作ができ、初心者でも短期研修で操作することができること。
- (12) 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、前の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。
- (13) 基本的には、現在使用している用紙・様式を使用すること。
ただし、白井市水道事業給水条例施行規程及び白井市下水道条例施行規則に定められている様式を除き、甲・乙で協議し、書面を取り交わして変更できるものとする。

2 受付業務に関する事項

(1) 開栓処理

- ① 新設の登録ができること。
- ② 電話等での開栓受付が、画面を見ながら容易にできること。
- ③ 開栓予約等の予約管理及びリスト出力ができること。
- ④ 件数等の集計リスト出力ができること。

(2) 閉栓処理

- ① 閉栓理由、納付区分、転居先等の情報入力ができること。
- ② 電話等での閉栓受付が、画面を見ながら容易にできること。
- ③ 閉栓予約等の予約管理及びリスト出力ができること。
- ④ 件数等の集計リスト出力ができること。

(3) 再開栓処理

- ① 再開栓処理に必要な水栓情報を、旧水道使用者等から新水道使用者等に引き継ぐこと。
- ② 電話等での再開栓受付が、画面を見ながら容易にできること。
- ③ 再開栓予約等の予約管理ができ、リスト出力ができること。
- ④ 件数等の集計リスト出力ができること。

(4) 検索処理

- ① 複数検索条件(7項目以上及び複合検索)の指定で絞り込みができること。
- ② 調定情報は、過年度5年間分及び時効中断分(10年分)が確認できること。
- ③ 収納情報は、過年度5年間分及び時効中断分(10年分)が確認できること。
- ④ 過誤納は、還付情報、充当情報が詳細に分かること。
- ⑤ 使用者情報等の情報の行き来は、速やかな展開でできること。

(5) 異動処理

- ① それまで検索した情報が継続されること。
- ② 異動処理を行うための専用画面が用意されていること。

例:口座登録、メーター交換

③異動処理画面への展開又は異動処理の実行には、パスワードの入力が必要であること。

④異動前の情報は画面等で確認できること。

(6) 納入通知書等発行処理

①各種納入通知書等が容易に出力できること。

②発行件数等のリスト出力ができること。

3 検針業務に関する事項

(1) 検針処理

①検針データを容易に作成することができ、検針ハンディターミナルへのデータ送信・受信が容易にできること。

②検針ハンディターミナルから検針済みデータが受信できること。

③検針結果の一覧表及び異常水量の一覧等、帳票出力が可能なこと。

④検針データの訂正及び料金更正が可能なこと。

(2) 検針ハンディターミナルに関する事項

①システム機能については本仕様書に定めた業務を漏れなく、滞りなく処理できることを基本とし、発注者・受注者十分な協議により詳細仕様を策定し、開発を行うものとする。

②システムとのデータの送受信が容易にできること。

③第三者が照会・改ざんできないように、検針データは全て暗号化されていること。

④特定の使用者を検針する場合、検針地区やメーター番号等、複数の方法により検索が可能なこと。

⑤お知らせ票に、口座振替済のお知らせ(振替結果)の出力が可能であること。

⑥お知らせ票に、使用者への通知等、自由に打ち出すことができること。

⑦検針データの作成及び検針後のデータの吸い上げについて、複数かつ同時に実行できること。

4 調定業務に関する事項

(1) 調定処理

①納入通知書(大量印刷・単票印刷)の出力ができること。

②納入通知書が、送付先単位でも出力できること。

③納入通知書の発行及び再発行ができ、発行日・納入期限の履歴管理ができること。また、本調定以前に発行した場合は、例月の納入通知書印刷は不要にできること。

④調定更正(減免等)が現年度、過年度でできること。

⑤同一調定月に同一水栓に対して複数の調定を作成できること。

⑥使用者情報処理は全ての項目修正(キー項目を除く。)ができること。

⑦使用状況等により認定処理ができること。

⑧認定一覧がリスト出力できること。

5 収納業務に関する事項

(1) 収納消込処理

- ① 通常収納消込みが、原則12回以上できること。
- ② コンビニエンス収納データを集信でき、仮入金処理ができること。
※ 仮入金とは、金銭は受領しているが、本入金されていない場合
- ③ バーコードもしくはOCRでの消し込み処理が可能なこと。
- ④ 二重消し込み及び調定額を超える消し込み額については、過誤納処理を同時に行えること。
- ⑤ 収納ハンディターミナルは、ハンディターミナルより収納データを集信でき、入金処理ができること。

(2) 過誤納処理

- ① 還付・充当処理が画面で入力できること。
- ② 還付・充当情報(発生日、対象金額、連絡日等)が画面で照会、かつ当該リストが出力できること。
- ③ 還付・充当した件数と金額が管理できること。

(3) 口座処理

- ① 口座振替制と納付制を、調定月毎に選択できること。
- ② 再振替ができること。
- ③ 磁気媒体及び納入通知書等で口座振替のデータ受渡しができること。
- ④ 金融機関ごとに口座振替、口座振替済、口座振替不能、再振替、各通知書及びリストの出力ができること。
- ⑤ 処理件数等のリストが出力できること。

6 滞納整理業務に関する事項

(1) 督促・催告処理

- ① 督促納入通知・催告納入通知の出力ができること。
- ② 発行履歴が管理でき、画面で参照ができること。
- ③ 発行件数等のリストが出力できること。

(2) 給水停止処理

- ① 給水停止予告状の出力ができること。
- ② 給水停止通知書の出力ができること。
- ③ 給水停止執行対象者一覧の出力ができること。
- ④ 発行履歴が管理でき、画面で参照ができること。

(3) 滞納管理処理

- ① 未納者一覧等の参照及びリスト出力ができること。
- ② 滞納整理の訪問記録や交渉記録を登録・参照できること。
- ③ 日付別で管理し、一覧リストが出力できること。

7 メーター管理に関する事項

- (1) 交換伝票の作成ができること。
- (2) 交換履歴の管理ができること。
- (3) メーター満期、メーター一覧リストの出力ができること。
- (4) メーター交換のお知らせ(葉書)が印刷できること。

8 統計業務等に関する事項

- (1) 各種統計資料を出力できること。
- (2) 統計データをテキスト形式で出力できること。

9 下水道に関する事項

- (1) 上水道、井戸水の水栓番号により検索できること。
- (2) 下水道開始日等の下水道情報の異動処理ができること。
- (3) 下水道情報は、下水区分を3桁とする。
- (4) 下水認定水量は、下水世帯構成員数で、下水道使用料が自動計算できること。
- (5) 下水道途中接続の下水道使用料について、自動計算ができること。
- (6) 下水道使用料の減免は、汚水排除量を個別入力することで自動料金計算ができること。
- (7) 下水道料金のみ使用者(井戸水使用等)のお知らせ票を出力できること。
- (8) 下水道料金のみ使用者(井戸水使用等)についても、異動処理及び自動料金計算等の処理ができること。

10 資料作成に関する事項

次の業務等に付随する資料が作成できること。

- (1) 受付業務
- (2) 検針業務
- (3) 調定業務
- (4) 収納業務
- (5) 滞納業務
- (6) メーター管理業務
- (7) 統計業務
- (8) その他、業務に必要とする資料が作成できること。

11 不納欠損処理等

- (1) 不納欠損処理
 - ① 不納欠損処理ができること。
 - ② 欠損予定、欠損確定者のリストを年・調定月等の範囲指定で出力できること。
- (2) その他機能
 - ① 支払済証明書等の発行ができること。

- ②口座振替分の領収書の発行及び発行履歴管理ができること。
- ③通常の帳票及びリスト以外も、容易にデータベースからデータを取り出し、表計算ソフト等で各種統計資料の作成ができること。
- ④データを適宜バックアップでき、故障時にはリロードして運用できること。
- ⑤銀行等の合併等による使用者情報の変更用データの作成及び更新ができること。

(3) システムの拡張性・柔軟性

- ①将来の人口増、サービス拠点増等に伴うシステムの拡張・変更等に最少の経費で柔軟に対応できるよう努めること。
- ②保守・修正・機能追加が容易にできるような工夫が施されていること。

第6 その他

1 協議・協力

本仕様書に定めのない事項については、発注者・受注者で協議、協力し、本稼働開始までに対応できるようにするものとする。

2 状況報告

本稼働開始までの間、受注者は発注者の要請により随時、進捗状況を報告するものとする。