

令和5年度霧島市温泉使用料収納管理システム更新業務
及び運用保守

仕様書

霧島市

令和5年6月

1 業務名

霧島市温泉使用料収納管理システム更新業務及び運用保守（以下「本業務」という。）

2 本業務の目的

霧島市の水栓に対して、温泉権利の管理費及び使用料の徴収管理業務を履行するにあたり、業務の効率化を図る事を目的として温泉使用料収納管理システム（以下「本システム」という。）を構築することとする。

3 本業務委託期間

契約締結日の翌日から令和10年12月31日まで

本システムの構築については、契約締結日の翌日から令和5年12月31日までとし、本稼働日の令和6年1月1日から令和10年12月31日までの5年間の運用保守を含む。

4 本業務履行場所

霧島市 霧島総合支所 市民生活課 温泉グループ内

5 温泉管理の概要

（1）徴収方法

本市は、別添の「霧島市温泉使用条例」に基づき、毎月の温泉権利の管理費及び使用料に関し検針機器を用いて作成している。

（2）温泉権利管理者数

水栓数：300件

6 本業務の範囲

本業務の範囲は次のとおりとする。代替機能、付加機能、業務効率化に資する機能、アピールポイント等がある場合は、追加した内容で提案し、別紙「業務機能要件書」及び「帳票機能要件書」をすべて満たすこと。

（1）本システムの導入に伴う要件定義

温泉権利の管理費及び使用料の徴収業務等に支障がない範囲で業務負担を最小化する運用（処理）方法及び支援の範囲を提案すること。ただし、同等以上の成果を挙げられる場合は想定される業務と異なる提案も可とする。定義する事務運用は次のものを想定し、主要な機能については

（2）のとおりとする。

- ① 仕様確定支援
- ② 窓口業務
- ③ 検針業務
- ④ 調定業務

- ⑤ 請求業務
- ⑥ 収納業務
- ⑦ 滞納業務
- ⑧ メータ管理業務
- ⑨ 月次・年次統計業務
- ⑩ 決算業務
- ⑪ 運用管理業務
- ⑫ 汎用抽出機能（データ抽出）
- ⑬ 運用支援
- ⑭ その他機能

(2) 本システムの構築業務

① 基本事項は、次のとおりとする。

ア、本システムの導入スケジュールや安定稼働及び信頼性を目的とし、クラウド型パッケージシステムとすること。

イ、関係法令及び本市における取扱い等に適合した処理ができ、法改正等にも円滑な対応が図れること。

ウ、安全かつ適正な運用を実施するために必要な品質を確保すること。ISMS クラウドセキュリティ認証（ISO/IEC27001 又は 27017）、ISO9001 及びプライバシーマークを取得していること。ただし、ISMS クラウドセキュリティ認証（ISO/IEC27001 又は 27017）については、クラウドサービス提供事業者が取得していれば可とする。

エ、情報セキュリティ対策として機密性、安全性、可用性を確保するために十分な対策を講じること（データの盗難・改ざんの防止、動作状況の監視、障害回復等）。

② 想定される主要な機能については、別紙「業務機能要件書」及び「帳票機能要件書」のとおりとする。ただし、他の機能等による代替及び運用等による回避を防げるものではない。なお、別紙「業務機能要件書」及び「帳票機能要件書」に対応状況を記載し、提出すること。また、「業務機能要件書」及び「帳票機能要件書」には詳細機能まで記載すること。

③ 本システムの構築に係る基本的要件については、次のとおりとする。ただし、代替案の提案を防げないものであり、カスタマイズで対応する場合は、本業務内で対応すること。

ア 最優先事項

本システムは、安定稼働及び事務の効率化を最優先課題とし、運用に関わる全ての職員について、二重入力など作業負担を省力化することに配慮して本システムの構築を行うこととし、これらの対応について記載すること。

イ セキュリティ対応等

本システムは、セキュリティ面やTCO削減を十分考慮したものであることとし、対応策について記載すること。

- ・ 個人情報を保護するために利用者のログイン認証を行い、アクセスログを収集すること。

- ・利用者IDとパスワードの一元管理が可能なこと、また、所属及び利用者IDごとのアクセスコントロールが可能なこと。
- ・利用者のパスワードについては、文字数、文字種類等の制限がかかるようなパスワードポリシーの設定が可能なこと。

ウ 本システムの要件

以下の要件について、対応を満たすこと。

- ・クラウド型パッケージシステムであること。
- ・本システムの構成は、データセンターにクラウド環境を整備し、WEBシステムとすること。
- ・部外者が不正に本システムにアクセスし、データの盗み出しや破壊をすることができないようなセキュリティ機能を有すること。
- ・職員利用端末の管理の容易性や他のシステムデータとの連携が考慮されたものであること。
- ・打合せ、改修、納品作業及び稼働後の保守作業については、自社対応が可能であること。
- ・文字コードについてUnicode (UTF-8)に対応し、データ保持も含め本稼働後5年間以上の利用ができるものであること。
- ・データの重複管理を極力排除したシステムとする。
- ・本システムの設計においては、本市の業務担当職員及び情報政策課職員と豊富な開発経験を持つ業務に精通したSEとの間で十分な協議を行い、本市の要望を十分に考慮し、必要な修正、追加については反映可能なこととする。
- ・本システムの利用者数、端末数については提案する運用から想定すること。
- ・職員利用端末は、本市既存の業務用PCにて運用可能であることとする。また、職員利用端末の増設、移設、更新、入替えなどが発生した場合において、設定作業は、本市職員が実施可能なこと。
- ・他温泉管理システムへの移行時に、無償で移行用データをCSV等の汎用的な形式で出力することができること。

エ バックアップ処理

バックアップの機能については、負荷分散と障害発生時用を考慮して提案すること。データのバックアップは容易に復元可能な媒体を使用することとし、DAT等のテープバックアップは使用しないこと。

- ・バックアップ処理の自動化が可能なこと。
- ・バックアップの時間変更など柔軟に対応できる仕組みを構築すること。

オ バッチ処理

- ・運用上有利な業務処理バッチがあれば、実行する際の手順について記載すること。
- ・その他の業務処理バッチについて、本システムを停止する必要性のある業務については記載すること。
- ・本システムを長時間停止して処理を実行する必要がある場合は、業務に影響を及ぼさない時間帯に実行することが可能であること。また、当該処理において、職員側での設定作業等の有無、サポート状況について提案書に記載すること。

(3) 導入作業

導入作業については、次の作業を想定するが、効率的な導入作業のため作業内容を変更した提案も可とする。

- ① 導入行程表作成
- ② 機能修正及び開発
- ③ クラウド環境設定
- ④ マスターデータセットアップ
- ⑤ クライアント設定
- ⑥ 検針用機器設定
- ⑦ セキュリティ設定
- ⑧ データバックアップ設定
- ⑨ 動作テスト（システム動作、帳票、データ連携など全ての項目）0
- ⑩ 操作研修
- ⑪ 完成図書（操作マニュアル、基本設計図書）の作成

(4) データ移行

データ移行については、本市が指定する移行用データを用いて行うこと。その他の詳細は、契約後本市と協議の上、決定することとする。

(5) 運用保守業務

運用保守については、次の内容を想定するが、円滑な業務遂行のため業務内容を変更した提案も可とする。

① 運用保守及び操作支援等

- ア 業務委託期間中、本システムによる業務が滞りなく実施できるよう最適な保守を実施すること。
- イ 保守窓口は、一つの連絡先に統合すること。
- ウ 受付時間は、平日の午前9時から午後5時までを原則とするが、問合せ内容によっては、時間外でも対応すること。
- エ 導入した機器及びソフトウェアに関する機能、操作方法などの問合せ（電話、メール等）に対応すること。
- オ 導入した機器及びソフトウェアに重大なバグや脆弱性が発見された場合は、速やかに本市に連絡し、対応を別途調整すること。
- カ 本市が今後計画する事業において、本業務に関係すると思われる内容についての問合せ（電話、メール等）に対して技術的支援を行うこと。
- キ 本市職員がシステム管理者の許可を得て依頼する各種データの抽出に対応すること。
- ク 月次処理、年次処理等の運用支援を行うこと。
- ケ 可能な限り即日対応を行うこと。
- コ 本システムが常に安定稼働する状態を保つため、対象機器のソフトウェア等の保守作業を実施すること。また、障害発生時の早急な復旧を行うための保守体制を確立すること。

② 障害発生時の保守

ア 本市からの障害発生の連絡後、必要に応じ、本市にて対応できる体制とすること。

イ 障害原因の特定及び復旧案等を提案し、本市と協議の上対応すること。

ウ 障害復旧が完了した場合、本市に完了報告を行うこと。

③ 遠隔操作保守

遠隔操作で保守を行う場合は、セキュリティ対策の実施及び安全性について提案すること。提案内容が本市情報セキュリティポリシー等により却下された場合は、遠隔操作での保守が可能となるまで現地対応を行うこと。また、現地対応は障害発生等の保守内容により至急対応ができる体制を確立すること。なお、遠隔操作での保守に伴う回線使用料及び必要な機器の設置費用等の必要な経費については受注者の負担とする。また、セキュリティ対策の実施状況については、本市による受注者のリモートセンター等への立入り確認後、提案内容と相違ないと判断されない場合等、本市から是正要求があった場合は、これに従うこととする。

ア 遠隔操作保守を行う場合の主な要件

- ・クローズドVPN等を用いた専用回線であること。
- ・本市側に、簡易な方法でリモート接続を手動で接続及び切断できる機能を有すること。
- ・操作者が限定され、リモートセンター等への入退室管理が適切に行われていること。
- ・リモートセンターは、外部から侵入、盗撮等されない施設であること。
- ・リモートセンターでの操作は、常に監視されていること。
- ・操作者の操作記録（操作内容を含む。）及び操作結果を保存すること。また、本市から開示を求められた場合には、速やかに情報を開示すること。
- ・セキュリティ対策について操作者等に対し適切な教育がなされていること。
- ・その他、情報漏えい対策が適切であること。

7 本システムの稼働スケジュール

本システムは、令和6年1月1日以降の温泉権利及び使用料を管理するため、令和5年12月中に事前設定等を全て終わらせ、稼働確認をすること。

8 個人情報等の保護

本業務の実施における個人情報の取扱いについては、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律及び個人情報の保護に関する法律並びに本市の情報セキュリティポリシー等の関係法令等を遵守すること。また、個人情報の保護の重要性を十分に認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。

9 成果物

(1) システム一式

- ①システム本体
- ②必要とされるミドルウェア、ソフトウェア及び必要な機器等

(2) 計画、設計に関する納品物

- ① 本業務体制図
- ② マスタースケジュール
- ③ 詳細スケジュール（システム開発及びデータ移行、打合せ、課題管理）
- ④ 全体進捗状況報告書
- ⑤ 打合せ記録
- ⑥ 基本設計書
 - ア 要件一覧
 - イ 機器及びシステム設定内容一覧
 - ウ カスタマイズ一覧
 - エ 帳票レイアウト
 - オ 区分、コード設計書等
- ⑦クラウド環境
 - ア バックアップ等に関する資料

(3) 環境設定・機器設置に関する納品物

- ①クラウド環境設定書

(4) 操作研修に関する納品物

- ① 操作研修用テキスト
 - ア 操作マニュアル
- ② 操作説明書データ
 - ア システム利用者研修

(5) 動作テスト結果報告書

(6) その他

- ① 検討課題表

ア 納品物のドキュメントについては、A4又はA3版ファイル、日本語、横書きで各1部を基本とし、簡易製本の上で提出すること。あわせて、電子媒体で提出すること。

10 その他

- (1) 本業務の実施に当たっては、万全の体制によるものとし、本システムの完全稼動に支障を来さないようにすること。
- (2) 本業務を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ本市の承諾を得た場合はこの限りではない。

- (3) 本業務に必要な手続、書類の作成等は、受託者が自己の費用負担において、迅速かつ確実に行うこと。
- (4) 本業務の実施に当たり疑義等が生じた場合は、速やかに本市と協議の上、必要な措置を講じるものとする。
- (5) 検査に当たっては、担当者に対して説明を行うこと。検査の結果、不適合の場合は、受託者は指摘事項を修正の上、速やかに再納入すること。

1.1 システム化要件

(1) システム構成

① ソフトウェア

ア 安定性及び操作性

履歴管理等の仕組みを備えており、常に安定した動作を保証するものであること。また、各画面への展開及びバッチ処理等によらない通常の検索時の応答がスムーズであること。

イ ソフトウェアのカスタマイズ

法律や全国的な流れに沿った標準的なものを基準とするが、地域性及び本市の要望を十分に考慮し、本市と協議の上、必要な改修等を行うこと。また、本稼働後の運用により、更なる効率化及び業務改善を図るため、令和5年度以降もカスタマイズが発生する可能性がある。その際の対応等についても提案すること。

ウ 帳票

帳票については、職員利用端末からオンラインで参照でき、一般的なレーザープリンターへ出力できること。

エ 情報更新の形態

職員利用端末から実行した情報の更新が即時処理され、照会・作表等に反映できること。

オ 業務データの一元管理

使用するデータは一元的に管理が可能であり、データの重複登録や入力漏れ及び同期ずれを防ぐことができること。

カ 過年度及び履歴管理機能

該当年度を指定することで、現年・過年の該当データの照会・出力ができること。また、過去の履歴データを管理して経年データの照会ができること。

キ 運用支援機能による利便性向上

効率的な入出力対応、一括処理の容易性、効率性を有するものであること。また、サーバのスケジュール運転などによる時間外利用を可能とすること。

- ・画面上の必須入力項目が区別された表示になっていること。
- ・自治体が行う各種調査等に対応するための情報の抽出機能等について提案を行うこと。なお、保守業務内での作業として提案することを妨げない。

ク セキュリティ向上

・アクセスコントロール

利用者のIDを利用して、業務機能のアクセス制限をコントロールでき、操作権限を持たない業務機能は画面を操作させないよう設定できること。また、アクセス制限の管理（権限の追加、修正、削除など）は権限管理機能の権限を有する職員が容易に管理できること。

複数部門を兼務する利用者情報を管理することができ、各権限に応じた業務機能の利用が可能であること。

・アクセスログの管理

アクセスログの履歴が、画面と帳票の両方で抽出できること。

② クラウド環境

稼働後5年間の運用に耐える構成を提案すること。なお、バックアップ機能を有する構成とすること。

ア データ保存年限

データ保存年限は原則10年以上とし、データ量の増加及び接続端末が増加しても安定的レスポンスが確保できるようなスペックを有すること。

イ データバックアップ要件

データバックアップは、業務に影響を及ぼさない時間帯、環境にて実行される構成・設定とすること。バックアップデータの復旧作業は、必要に応じて本業務の受注者が実施すること。

③ 職員利用端末

ア 既存資源の有効活用

職員利用端末及びプリンタは、本市が導入している機器を利用するものとする。

イ 職員利用端末のシステム要件

職員利用端末の利用環境について、OSはWindows10、Microsoft Internet Explorer、Microsoft Edge(IEモード)またはGoogle Chromeに対応していること。

④ 検針用機器（3台）

以下の製品もしくは同等機種を提案すること。同等機種の場合、提案書に機能を記載すること。

- ・キヤノン ハンディターミナル プレア GT-30 型式：6613B010
- ・キヤノン 光コミュニケーションユニット OC-6L 型式：1172A025
- ・キヤノン バッテリーチャージャー CH-40II N 型式：1176A036
- ・キヤノン バッテリーパック HB-401 型式：1179A045
- ・キヤノン GT-30 キャリングケース 型式：1202A051
- ・SDカード 1GB for HT 型式：1198A017
- ・プレア GT シリーズ(WEC7) 汎用通信ライブラリ 型式：1212A100

(2) ネットワーク

ネットワークについては、本市既存のネットワーク環境を利用するものとする。ネットワーク構成については、ネットワーク分離により基幹系、情報系、インターネット系が論理的に分離されている。本システムは、個人情報を取り扱うものであることから基幹系に置くこととする。また、安

全性を確保するため他領域との通信は行えないものとする。

また、データセンター等と本庁舎を接続するネットワークは、クローズドVPN等を用いた専用回線であること。なお、ネットワークの接続に関しては、本市及び関連業者と調整の上、スムーズな接続を実施すること。

(3) システム開発

① 開発場所

開発作業は、受注者内での作業とする。ただし、個人情報等の取扱いについては、関係法令等を遵守するものとする。また、導入作業等で本市での作業を実施する場合は、作業スケジュール等を本市と協議すること。

② 開発体制

プロジェクトマネージャーを業務責任者とする体制とすること。また、プロジェクトマネージャー、担当技術者を明確に記載した体制図を提案時に提出すること。

③ 打合せ

打合せ、会議などは基本的に本市施設内で実施するものとし、会議室の会場は本市が準備する。打合せの日程は、本市と協議の上、調整すること。また、打合せに使用する資料等は、基本的に受注者が作成すること。また、打合せ後に議事録を受注者が作成し、本市の承認を得ること。

④ プロジェクト管理

プロジェクトマネージャーが、責任を持って進捗管理、品質管理等を行うこと。また、問題解決、情報共有、状況把握を目的とした会議を必要に応じて適時実施すること。

(4) システム等についての提案

本業務の範囲内で運用の効率化及び業務改善に資する提案が可能である場合は、提案を行うこと。

(5) クラウド環境要件

ISMSクラウドセキュリティ認証(ISO/IEC27017)を取得しているクラウドサービス事業者であること。クラウドサービス利用契約の成立、効力、履行及び解釈に関する準拠法例は全て日本法であり、サーバ及び全ての情報資産(バックアップデータを含む。)は、日本国内に所在すること。クラウドサービス内に格納されるデータの所有権及び管理権が本市に帰属する旨を契約締結時に結ぶサービス利用規約や契約書等で確認できること。クラウドサービス提供拠点について、情報セキュリティ(機密性、完全性、可用性)が確保されていること。クラウドサービスの中断や終了時に円滑に業務を移行するための対策が施されていること。クラウドサービスに対する情報セキュリティ監査の報告書の提出が可能なこと。クラウドサービスへのデータ保管に際し、情報漏えい等に備えて、暗号化等の保護措置が講じられていること。

1.2 その他

本仕様書に記載されていない事項について疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議の上、決定することとする。

連絡先

霧島市 霧島総合支所 市民生活課 温泉グループ

担当：貴島（きじま）、入來（いりき）

〒899-4292 霧島市霧島田口8番地4

電話：0995-57-1131（直通）

E - M a i l : kr-kensetu@city-kirishima.jp