

水道料金システム更新事業に係る調達仕様書

新潟県長岡市水道局

令和7年10月

目次

1	調達件名	1
2	概要	1
3	基本的考え方	1
4	システム化の範囲（業務システム一式）	1
5	システム本稼働予定時期	2
6	作業内容及び納品物	2
7	システム要件	4
8	システム稼働環境	5
9	信頼性等要件	8
10	情報セキュリティ要件	8
11	導入作業に係る要件	9
12	各種テストに係る要件	11
13	移行作業に係る要件	11
14	利用者教育に係る要件	13
15	システムの運用に係る要件	13
16	システムの保守に係る要件	14
17	その他、本事業に必要な作業に係る要件	14
18	費用に係る事項	15
19	不具合への対応	15
20	特記事項	15

1 調達件名

水道料金システム更新事業

2 概要

長岡市水道局（以下「本局」という。）では、平成 17 年度の市町村合併に伴い導入した水道料金システム（以下「現行システム」という。）を運用しているが、令和 11 年の Microsoft Edge の IE モード終了等に伴い、保守が困難になるため、新たなシステムへの更新を行う。

3 基本的考え方

水道料金システム更新事業（以下「本事業」という。）は、パッケージシステムでの安定的な稼働を基軸とし、業務の効率化と運用経費の最適化が実現可能なシステム導入を目的とするもの

4 システム化の範囲（業務システム一式）

(1) 対象業務・システム

別紙 1 「次期水道料金システム全体像」を参照のこと。

現行システムの状況は以下のとおり。

稼働システム	提供ベンダ
Mercurie 水道料金システム	株式会社 BSN アイネット

(2) パッケージシステムについて

ア 次の条例に対応した計算が可能であること。

条例	内容
長岡市水道条例	水道料金、水道加入金、給水装置工事申請手数料
長岡市下水道条例 長岡市農業集落排水施設条例 長岡市浄化槽の設置及び管理に関する条例	下水道使用料、農業集落排水施設使用料、浄化槽使用料（以下、特に表記がないものは「下水道使用料」という。）

イ 導入するパッケージシステムは、他の事業体で安定稼働している実績のあるシステムであること。

ウ 原則、一般的なパソコンと一般的なブラウザのみで作動し、クライアント側で特殊な専用ソフトウェア（PDF ビューワを除く。）を必要としないこと。ただし、特殊なソフトウェアが必要な場合は、自動又はサービス提供事業者による作業によりインストールし、本局の作業は発生させないこと。

エ 稼働環境が、オープンシステム（※）を基盤に構築されていること。

※ ここでいう「オープンシステム」とは、汎用的に利用されている Windows や Linux 等の OS で構築されているシステムのことを指す。

オ 次の事業を同時に組み合わせて運用した実績があること。

水道	下水道
水道事業 簡易水道事業	公共下水道事業 特定環境保全下水道事業 農業集落排水事業 浄化槽事業

カ 地方税統一 QR コード及び WEB 口座振替受付サービスに対応可能なこと。

キ 水道標準プラットフォームに準拠したデータレイアウトが可能であること。

(3) システムに関連した契約について

別紙 2 「次期システム関連契約一覧」のとおり

(4) 稼働開始後の運用保守について

稼働開始後、5 年間の運用保守ができること。

また、上記運用保守期間以降も、本局が希望する場合は継続してサービスを提供すること（5 年程度の延長を予定）。

5 システム本稼働予定時期

令和 10 年 7 月から 10 月までの間とし、本局とサービス提供事業者で協議のうえ定める。

6 作業内容及び納品物

(1) 作業内容

サービス提供事業者は、以下の作業を実施すること（詳細な作業内容は「11 導入作業に係る要件」から「17 その他、本事業に必要な作業に係る要件」を参照のこと。）。

ア 導入作業

イ 各種テスト

ウ 移行作業

エ 利用者教育

オ その他、本事業に必要な作業

(2) 納品物

サービス提供に併せて、以下に示す現時点で必須と想定する納品物を納品すること。

ただし、具体的には本事業の中で決定するものとし、各ドキュメントの記載事項や納入期限等については、本局の承諾を得ること。

すべて、本局に、書面及び資料を格納した電子媒体（CD-R など）を各 1 部納品すること。

作業内容	納品物	備考
導入作業	プロジェクト計画書	
	実施スケジュール表	
	要件定義書	様式 8 「要求機能一覧」、様式 8-1 「要求帳票一覧」を活用すること
	基本設計書	ネットワーク構成図、ハードウェア構成

		図、ソフトウェア構成図を含むこと。
	詳細設計書	パッケージシステムの内部設計については必須ではない。
	外部インターフェース仕様書	コード定義、コード変換テーブル等を含むこと。
	パッケージ仕様書	システム設定（パラメータ設定）、EUC用のテーブルレイアウト、コード定義等を含むこと。
	運用内容確認実施計画書	どのように運用の要件定義・設計を行うかの計画書
	運用内容確認結果報告書	計画書に基づく確認の結果をまとめた報告書。
	運用管理要領	実際に運用として執り行う事項とその実施方法を整理した文書。
	サービスレベル定義書	
	サービスレベル維持管理要領	
	構成管理計画書	ソースプログラム、各種ドキュメントの構成管理（状態管理）をどのようなツールで、どのような体制で管理するのかといった事項に関する計画書。
各種テスト	テスト計画書	
	テスト実施結果報告書	
移行作業	システム移行計画書	
	データ移行計画書	データ移行をどのように進めていくかをまとめた計画書。
	データ移行結果報告書	
利用者教育	操作マニュアル	パッケージシステムのマニュアルを本局版に修正すること。
	運用・保守マニュアル	
	障害時対応マニュアル	
	操作研修教材	
運用、保守	作業計画書	作成単位（年次／月次／日次／個別作業など）については、利用開始までに本局と調整のこと。
	運用保守月次報告書	具体的な構成や記載内容については、利用開始までに本局と調整のこと。
	障害報告書	障害内容、経過、影響、原因、応急措置、改善措置等を記載すること。

	SLA 達成状況報告	必要に応じて改善提案を行うこと。
共通	会議議事録	本局が指示する形式で、必要部数を納品のこと。

(3) 納品場所

本局が指定した場所

7 システム要件

(1) 機能要件

ア 要求機能については、様式 8「要求機能一覧」を参照のこと。また、様式 8 に記載のない事項であっても、パッケージとして提供される機能は無償で利用できること。

イ 以下を考慮した画面を備えていることが望ましい。

(ア) 視認性（分解性、画面要素の配置の的確性、配色や文字の大きさの的確性、画面項目の必要十分性など）

(イ) 操作の効率性（キーやマウスの使用法、編集補助機能など）

(ウ) 誤操作防止

(エ) データ項目名称・項目値における入力と表示の一貫性

ウ 必須項目が「◎」のものは、パッケージの根幹に影響のない範囲で実装可能なものは実装、または運用回避提案すること。

エ 原則として、パッケージシステムの利用を前提とし、カスタマイズを最小限に抑制すること。

(2) 帳票要件

ア 帳票要件については、様式 8-1「要求帳票一覧」を参照のこと。なお、様式 8-1 に記載のない帳票であっても、パッケージとして提供される帳票は無償で利用できること。

イ 必須項目が「◎」のものは、パッケージの根幹に影響のない範囲で実装可能なものは実装、または運用回避提案すること。

ウ 様式 8-1「要求帳票一覧」のほか、業務上必要な帳票（内部事務で使用する帳票を含む。）が出力できること。

エ 法令等で定められている様式の帳票については、規定どおり出力できること。

オ 出力物は現行システムから現在出力されているものをもとに定めているが、できる限り標準実装されている様式に合わせ、新システムで不要になると考えられるものは廃止するための検討を行うこと。

カ 「8 (3) ウ PC・プリンタ・OCR 機器」に示すとおり、プリンタは既存機器を流用する可能性があるため、これを考慮して、一般的なプリンタで出力可能な帳票とすること。

(4) データ連携要件

ア 連携が必要なシステムとのデータ連携を行うこと。現行システムとのインタフェースの概要については、別紙 3「データ連携システム一覧」を参照のこと。

イ 別紙3は現行システムから現在連携されているものをもとに定めているが、「オフライン」によって連携されているものが「オンライン」に置き換わることは問題ない。

業務に支障のない速度における準リアルタイムでの連携でもこれを許容するが、当該連携速度については設計時に本局と協議の上、承諾を得ること。

(ア) 連携が必要なシステムと新システム間のデータ連携を実現すること。

(イ) 連携の漏れや誤りがないか確認するための整合性確認の仕組みを構築すること。

(ウ) 連携の運用管理のため、連携処理の送受信状況が確認できること。

(エ) 連携データのメンテナンスや反映の再試行が可能であること。

ウ 水道標準プラットフォームのデータレイアウトに準拠すること。

エ 連携が必要なシステムの運用及び保守業者と協力し、サービス提供事業者が主体的に設計、実装、調整及びテストを実施し、各システムとの連携を正しく行うこと。

(5) セキュリティ要件

様式10「セキュリティ要件一覧表」を参照のこと。

(6) 地方税統一 QR コードに関する要件

必要な対応を行うこと。現段階では、共通納税 IFS の画面利用によるファイル連携により外部記録媒体等を用いてファイル搬送できることを想定。令和9年度に団体連動試験及び金融機関の読み取り試験を実施すること。なお、国の制度設計の動向に応じて変更があり得ることを念頭におくこと。

(7) WEB 口座振替受付サービスに関する要件

WEB 口座振替受付サービスから出力される CSV データとの連携ができること。また、受付データとシステムのデータに不一致がある場合は、エラーチェックが行えること。

8 システム稼働環境

(1) 規模・性能要件

受託者は、別紙4「基礎数値一覧」をもとに、適切な性能やメモリ、ディスク容量を備えたハードウェア等を利用できるように用意すること。給水装置申請、検針、料金、下水道の各部門にまたがり、本局及び営業所や長岡市土木部を含めた複数部署の多くの職員が利用するシステムとなるため、それを考慮したシステム稼働環境を用意すること。

また、事前にシミュレーション等により以下の性能目標値を達成できることを確認すること。

ア データ検索処理時間

3秒程度とする。ただし、サーバーと端末間のネットワークの負荷や遅延による影響は含めない。

イ オンライン応答時間

5秒程度とする。ただし、サーバーと端末間のネットワークの負荷や遅延による影響は含めない。なお、データ量が極端に多い業務や機能については例外を認める。

ウ 画面遷移時間

3秒程度とする。ただし、サーバーと端末間のネットワークの負荷や遅延による影響

は含めない。

(2) データセンター要件

クラウド方式（サービス利用型）又は、サーバー設置型のデータセンター方式とする。

クラウド方式により利用するデータセンターについては、様式 9-1「データセンター設備要件一覧」を参照のこと。

(3) ハードウェア要件

サーバー等機器については、障害が発生しても業務が継続できる構成とし、システムの耐性（冗長化など）、障害発生時のリカバリー対応、連携が必要なシステムとの連携等を考慮し提案すること。

また、省電力、二酸化炭素排出、リサイクル等の環境に配慮した構成が望ましい。なお、サーバー等機器のセキュリティ対策、ウィルス対策等については、サービス提供事業者にて適切な措置を講じること。

PC・プリンタ等機器の現況は別紙 5「水道料金システム既存機器一覧」のとおり。

項番ウ～オは本事業の範囲に含まないが、導入にかかる設定費用については、本事業に含むものとする。なお、サーバー設置型のデータセンター方式の場合は、データセンターに係る機器についても本事業の範囲に含めること。見積機器については別紙 6「見積機器構成」のとおり。

ア 本番用サーバー等

各機器の選定にあたっては、安全性、信頼性、可用性、汎用性、拡張性、保守性、移植性、環境への負荷を考慮すること。

システムの稼働停止やデータ喪失を防ぐために、重要な機器を多重化、冗長化する等の措置（RAID 構成、ホットスワップ対応など）及びバックアップの措置を講じること。

国際技術標準や事実上の業界標準を採用した機器を選択すること。

イ 検証用サーバー等

本番環境とは別に、検証環境を用意すること。

検証環境は、教育環境としても活用することを予定しているため、本番用と検証用のソフトウェア環境は同一に保たれる必要がある。ただし、システムの改修等を行う場合に、検証環境を開発環境としても利用することを想定しており、その場合、一時的に本番環境と検証環境の間で、ソフトウェア環境に差異が生じて問題はない。

仮想化技術等を利用した、本番環境と検証環境のハードウェアの共有も可能とする。その場合、検証環境に対する操作や変更が、本番環境に影響しないように論理的に分離すること。

ウ PC・プリンタ・OCR 機器

PC、プリンタ、OCR は既存機器の流用、又は本事業とは別に調達する予定であり、本事業の調達範囲には含まない。なお、毎年一定数の入替を行う予定である。

エ 検針機器

現行のハンディターミナルは廃止し、スマートフォン検針等の代替手段を提案のこと。

なお、提案にあたっては、利便性を損なわないよう次の事項に留意のこと。

(ア) 検針は毎月 1 日から 10 日まで実施。

(イ) 現在、データは 3 回（検針期間の前半・中間・後半）に分けて取り込みをしている。

(ウ) 屋外で使用するため、視認性、操作性、防水性、可搬性が優れていること。特に、機械に不慣れな検針員が多いことに留意し、誤操作防止に配慮すること。

(エ) 冬季の使用を考慮し、一日中使用しても電池切れを起こさないこと。なお、携帯バッテリー等による代替手段も可とするが、防水対策や可搬性を確保すること。

(オ) データの送受信は、接続制御やデータ暗号化などのセキュリティ対策を講じた Wi-Fi を使用して、PC を起動することなく、検針機器の操作のみで行うこと。なお、データの送受信は本局職員の対応を伴うことなく、検針員が操作できるものとする。上記運用を満たさない場合は、SIM カード等による通信とし、通信方式及び通信料の提案を行うこと。なお、通信料はシステム保守運用業務に含む。提案にあたっては、山間部等による電波不感対策を考慮すること。

(カ) 検針機器 12 台（本局管内の一部地域用）については、SIM カード等による通信とし、通信方式及び通信料の提案を行うこと。なお、通信料はシステム保守運用業務に含む。

オ 検針調査用機器

閉栓精算調定処理、検針調査、滞納集金処理を現地で入力できるスマートフォン又はタブレット端末を新規導入する。

(ア) 屋外で使用するため、視認性、操作性、防水性、可搬性が優れているとともに、情報漏洩等のセキュリティ対策を考慮すること。

(イ) データの送受信は、接続ケーブル又は Wi-Fi 等を用いて連携ができること。なお、Wi-Fi を使用する場合は、接続制御やデータ暗号化などのセキュリティ対策を講じること。

(4) ソフトウェア構成

ア 各ソフトウェアの選定にあたっては、安全性、信頼性、可用性、汎用性、拡張性及び移植性を考慮すること。

イ パッケージシステムとしては、稼働開始後 5 年間は利用可能なシステムであること。ただし、本局の承諾を得た上で、止むを得ず別のパッケージシステムを利用する場合においても本事業の範囲内とし、新たな費用は発生させないこと。また、必要時に OS 等のバージョンアップに対応できるシステムであること。

ウ 国際技術標準や事実上の業界標準を採用したソフトウェアを選択すること。

エ クライアント側に特殊な専用ソフトウェアのインストールが必要な場合も、ライセンス費用等、別途の費用が発生しないこと。

(5) ネットワーク環境

データセンターと下記庁舎間の回線は、通信会社が提供する専用回線とし、回線の利用にかかる準備、回線の提供は本事業におけるサービス提供に含むものとする。

なお、稼働開始前はシステム構築経費、稼働開始後はシステム運用経費として算定の

こと。

- ア 長岡市水道局本局（業務課、工務課）
- イ 長岡市水道局小国営業所（長岡市小国支所内）
- ウ 長岡市水道局与板営業所
- エ 長岡市水道局栃尾営業所（長岡市栃尾支所内）
- オ 長岡市土木部下水道課（さいわいプラザ）

(6) アクセシビリティ要件

新システムの入力及び表示は日本語で行うこと。また、アクセシビリティに配慮したユーザーインターフェースを備えること。

9 信頼性等要件

(1) 信頼性要件

別紙7「運用・サービス要件一覧」に示した利用時間内におけるシステムの目標稼働率は、99.9%以上とする。なお、利用時間には、計画停止時間やデータセンターと本局間・本局内のネットワーク障害による停止は含まない。

データセンターの計画停止によりオンライン更新業務が不可能となる日は、土曜日、日曜日及び祝祭日のみとし、5日以内であること（計画停止によるオンライン更新業務不可能日は、時間の長短によらず1日とカウントする）。

あわせて、データの損失が発生しないこと。また、データの一貫性・完全性を維持すること。

(2) 拡張性要件

本稼働までに実施される法制度改正及び新制度の開始については、今回の調達範囲に含めるものとし、対応版を導入すること。

また、パラメータ設定等によって、軽微な機能変更や帳票類の印字変更が容易に行えること。

(3) 業務継続性要件

機器の故障等システム障害が発生した場合は、速やかに障害発生直前の状態に復旧できること。システムへの障害対処については、サービス提供事業者は組織的かつ計画的・予防的に行えるように準備し、実施すること。

災害や障害発生時におけるサービス提供事業者の緊急連絡先を、あらかじめ本局へ届け出ること。

災害発生時には、サービス提供事業者は本局と対応方法を協議の上、本局と共同でシステムを早期に復旧させること。

10 情報セキュリティ要件

サービス提供事業者は、個人情報の重要性を認識し、個人情報を扱う者の倫理及び良識ある判断に基づき、個人情報の管理を徹底し、個人情報の漏えい等が発生しないように万全の注意を払わなければならない。

また、個人情報の取り扱いについては、個人情報保護法等を遵守すること。

(1) 権限要件

各ユーザーの役割に応じて、必要最小限の操作しかできないように配慮し、操作ミスや情報漏えい等の危険性を低減すること。人事異動等によるユーザーの役割変更が容易に対応できること。

認証については、最低限、ユーザー名、パスワードによる認証を必須とする。

(2) 情報セキュリティ対策

新システムの構築及び本稼働期間において、以下のセキュリティ対策を施さなければならない。機密情報とは、データベースに格納された全情報を指す。

ア 機密情報の暗号化

機密情報をシステム外に持ち出す場合や、Wi-Fi や IP-VPN 等の閉域網を介して転送する場合にも機密情報を暗号化すること。他システム連携においては、庁内ネットワーク外に情報が流れる場合には暗号化を求めるが、ネットワーク内で連携が完結する場合は、暗号化する必要はない。

イ 機密情報へのアクセス制御と情報漏えい防止

正当にアクセス権限を有する者のみが機密情報へアクセスできるように、アクセス制御を実施し、不正接続を排除すること。

機密情報の漏えいやデータの改ざんを防止する対策を行うこと。

ウ 監査とログ記録

本事業で利用するシステムの操作履歴等の各種ログを確実に記録すること。

万一事故が発生した場合に、原因追及のための基礎情報として利用できること。

現在起こっている障害がどこに起因するのかをトレースするため、「誰が」「いつ」「どの ID（もしくはどの端末）で」「何をした」が最低限記録されること。

権限のある者のみがログ情報へアクセスできること。システムでのログの保管期間は直近 1 年間とし、それを超過したものは CD-R 等の外部媒体に保存すること。また、ログデータは、新システムを将来改廃する際に備えて、CD-R 等の一般の PC で読み込み可能な記録媒体に保存し納品できることとし、データ形式は、テキストデータ等の汎用性のある形式であること。

(3) 個人情報の持出

個人情報の持出は、本局の許可を得た上で実施すること。

11 導入作業に係る要件

(1) プロジェクト管理

ア プロジェクトの編成

本事業を遂行するため、プロジェクトを編成すること。プロジェクトの着手に先立ち、サービス提供事業者はプロジェクト計画書を作成し、本局の承諾を得ること。プロジェクト計画書には、本局の業務システムの稼働までの期間について、以下が記載されていること。

- (ア) マイルストーン（作業の節目）
- (イ) 納品物を考慮した WBS（作業分解図）
- (ウ) WBS の作業項目毎のスケジュール
- (エ) WBS の作業項目毎の担当者
- (オ) マイルストーン及び WBS の作業項目の依存関係

イ プロジェクト会議・報告事項

プロジェクトの会議と本局への報告事項については以下に従うこと。

(ア) 定期プロジェクト会議

本局及びサービス提供事業者の双方が合意した日程で、定期的な会議（本稼働開始までは少なくとも毎月 1 回）を開催すること。

会議には、双方のプロジェクト責任者、及び定期プロジェクト会議の議題に関するステークホルダー（関係人）は必ず出席すること。定期プロジェクト会議では、以下を行うこと。

- a プロジェクトの進捗状況を報告すること。
- b プロジェクトの課題の処理状況を報告すること。
- c 今後のプロジェクトの予定を報告すること。
- d プロジェクトの進捗の遅れ、目標品質未達等の是正措置が必要な事態がある場合は、その措置内容・実施時期・進捗の回復予定について報告すること。
- e 各工程完了時に、その工程の完了報告を行うこと。

(イ) プロジェクトの品質に関する事項

納品物に対する品質基準を設け、品質の達成水準を報告すること。

(ウ) 課題整理に関する事項

プロジェクトの目的達成を阻害する課題を特定して、解決のための取組状況を報告すること。また、課題管理を実施し、適宜報告すること。

(エ) 会議の運営、資料・議事録の提出

各会議の進行を行うとともに、議事録作成等を行うこと。

各種会議の資料や議事録等の打合せの記録を遅滞なく提出し、本局の承諾を得ること。

(2) 新システムの導入作業において、必要な機材、場所等を確保し、以下の事項を実施すること。

ア 要件定義の実施、基本設計、詳細設計の策定

イ 要求する機能・帳票への適応（EUC 機能、Access や Excel 等による簡易ツール等の作成）

ウ 要求する外部インターフェースへの対応

エ パッケージシステムの適用（各種設定）

オ データ移行にかかる対象データの範囲・移行方法等の策定

カ 操作マニュアルや運用・保守マニュアル等の作成

キ その他、導入に必要となる作業

(3) サービスレベルの合意・維持管理

サービス提供事業者は、本仕様書に基づき提供するサービスのサービスレベルの維持管理方法（SLM）やサービスレベルに関する合意事項（SLA）を明確にし、本局との合意結果として取りまとめること。

取り決めるサービスレベルは、金銭的な賠償を目的として取り決めするものではなく、サービス提供事業者により提供されるサービスの品質に対する保証や維持・向上を目的とする。

SLAは、SLMに基づき必要に応じて見直しを行い改定する。改定は、双方の合意をもって行い、改定履歴の内容を明記すること。

なお、現時点で想定しているSLA（案）については、別紙8「サービス提供におけるSLA（案）」を参照のこと。

(4) 貸与品管理に関する事項

貸与品について、管理方法を定め、適切な管理を実施すること。

(5) 作業場所

本局庁舎及びサービス提供事業者敷地内等とする。

サービス提供事業者敷地内等で実施する場合は、本局の承諾を得ること。

(6) コミュニケーションツールの提供

導入作業時の本局及びサービス提供事業者間の効率的かつ円滑なコミュニケーションの実現を図るためのツールや機器等を、サービス提供事業者の負担で、サービス提供事業者決定後速やかに提供すること。

なお、具体的なツールとして、共有フォルダ（情報共有のためのセキュリティ対策を講じたインターネット経由のファイル共有サービスなど）を必須とすること（それ以外のツールはサービス提供事業者の提案により利用可否を検討することを想定している。）。

12 各種テストに係る要件

導入時や運用後のすべてのテスト（その結果の現行データとの突合を含む。）を品質管理の責任者を定め、その下で実施すること。

テストにおいて発見された障害は、品質管理の責任者が原因と対策を確認して速やかに修正、再確認を行うとともに、障害管理表等で管理すること。

各テスト（単体テスト、結合テスト、受入テストなど）に先立ち、テスト計画を策定すること。テスト計画では、テストの目的、スケジュール、体制、テスト完了基準（品質基準）及びテスト方法を定めて本局へ提出し、本局の承諾を得ること。

なお、サービス提供事業者は、各テスト完了後に、実施結果を本局へ提出し、本局の承諾を得ること。

13 移行作業に係る要件

(1) データ移行

ア 基本的に現行システムで管理している業務運用上必要なすべての情報を移行するこ

と。なお、業務運用上必要な情報の範囲や種類、媒体等については、本局と協議の上決定すること。

イ 消費税のインボイス制度に基づき、適格請求書等の全てを電磁的記録として保存しているため、適切に保存・検索・出力できるように移行方法を検討すること。

ウ 現行システムの移行対象データのファイルレイアウト等を確認し、より安全な移行方法の検討を行うこと。

エ 施設番号、個人番号、足順等の業務管理番号は、現行の番号をそのまま移行することを基本とすること。

オ 現行システムで登録されておらず、新システムでの管理項目となる不足項目については、基本的にサービス提供事業者側で一括更新またはパンチ入力等による追加登録を行うこと。

カ 移行対象データは、サービス提供事業者側で新システムでの論理チェックをテスト時に行った後に、本番データとして移行を行うこと。

キ データ移行は、テストデータ移行2～4回（本番データ移行前に制度改正等があった場合には、当該データファイルのみ再移行）、本番データ移行1回を予定している。

ク 提供する情報資産に対する問合せについては、本局が受け付け、現行システムの構築及び運用保守業者に照会し、本局が回答する。なお、本局の求めがあった場合、現行システムの構築及び運用保守業者との打ち合わせ等に同席すること。

ケ 文字については、新システムで利用する文字フォントに合わせ、移行データの文字コード変換等の同定作業を行うこと。

現状使用している文字コードの詳細は以下のとおり。

文字コード体系	シフト JIS
保有外字数 (令和6年8月現在)	839 個 (調定実績及び移動履歴の外字件数 84,669 件)

(2) 金融機関等とのテスト

サービス提供事業者は、テストに必要な体制を整備すること。

ア 納付書読み取りテスト

金融機関、コンビニに対し、QRコード、バーコード、OCR読み取りテストを依頼する。

イ 地方税 QRコード接続テスト

令和9年度下半期に実施する。

ウ 口座振替送受信テスト

(3) システム切り替え

データ連携、費用、職員負担等を考慮し、適切な時期を提案すること。

業務への影響を最小限にするため、事前に十分な検証を行った上で実施すること。

(4) 移行完了の確認

移行が完了し、新システムによる運用を開始できることを検証すること。

(5) 移行完了報告

上記の作業の結果を本局へ報告すること。

14 利用者教育に係る要件

(1) 対象

教育は、本局の本稼働開始時期に合わせ、新システムを利用する全職員（約 40 人）及び全検針員（約 90 人）を対象として、業務ごとに教育を実施すること。なお、実施形態は集合研修を想定している。

また、システムを管理する職員に対しては、管理者用の教育を行うこと。なお、教育のための会場や PC 等の準備は本局が行うが、教育用テキストはサービス提供事業者が準備すること。

時間は、通常業務時間帯を基本とし、通常業務に支障がないように複数回を実施すること。

また、集合研修以外に、職員や検針員がシステム操作等を習熟するための自主学習ができる環境を用意すること。なお、自主学習環境については、本稼働までの期間だけでなく、本稼働後も利用することを想定している（異動職員の利用等）。

(2) サポート

稼働時における職員の負荷軽減のため、システム稼働開始後一定期間、本局に人材を配置し、システム操作・運用等のサポートを実施すること（ただし、稼働翌年度以降の新規採用者や異動者等への操作研修はこれに含まない）。

15 システムの運用に係る要件

(1) 運用・サービス要件

運用・サービス要件については、別紙 7「運用・サービス要件一覧」を参照のこと。

(2) データ管理要件

バックアップの要件は以下のとおり。

項目	要件
対象	復旧に必要な情報すべて（データ及び OS、アプリケーションなど）
頻度	データについては毎日（少なくとも週に 1 度はフルバックアップを取ること。） その他については、少なくとも月に 1 度、または、設定、構成変更の都度
保存期間	日次分は最低 3 日、週次分は、最低 1 週間
その他	月に 1 度はバックアップが適切に取られていることを確認して報告すること。 バックアップ処理の時間は職員の業務に支障がないように計画すること。 なお、サービス提供事業者側でバックアップデータをデータセンターの外部に保管する場合は、本局の承諾を得ること。また、バックアップ

	データをネットワーク経由で送信する場合は、サービス提供事業者が回線費用を負担し、暗号化を施す等セキュリティ対策を講じること。
--	--

バックアップからの復旧作業は、サービス提供事業者が実施すること。

システムの稼働時間以外の時間帯のハードウェア等の障害については、稼働時間の開始 15 分前までには運用可能な状態に復旧すること（利用者に影響を与える縮退運転は認められない）。

16 システムの保守に係る要件

(1) ソフトウェア保守要件

すべてのソフトウェアは、サービス提供事業者またはメーカーが保守対象としているバージョンを使用すること。サービスパックやパッチについては、セキュリティに関して重大な修正を含むものを業務への影響を抑えつつ、できるだけ速やかに適用すること。

保守に必要な操作を極力自動化する等、保守費用を抑えること。

新システムについて、サービス提供事業者が窓口となり、システムの利用に支障がないように保守すること。

プログラムソースは構成管理により、管理対象が常に最新の状態を維持していること。

(2) ハードウェア保守要件

サービス提供事業者が提供するすべてのハードウェア等について、サービス提供事業者が窓口となり、システムの利用に支障がないように保守すること。

(3) ドキュメント類保守要件

納品物のドキュメントについては、常に最新の状態となるよう保守を行い、本局へ適宜再納品すること。その際、変更履歴を記載すること。

納品物のドキュメントは構成管理により、管理対象が常に最新の状態を維持していること。

17 その他、本事業に必要な作業に係る要件

(1) PC・プリンタ・OCR 機器の設定

PC、プリンタ、OCR 機器については、既存機器を流用、又は、本事業とは別途調達する予定であるが、新システムを利用する上で PC、プリンタ、OCR 機器に対する導入時の設定や契約期間中に必要な各種設定・テスト等については、本事業におけるサービス提供にて行い、見積もりに含めること。

また、設定する上で必要な資源や手順書について、本局に提出すること。

(2) 検針機器、検針調査用機器

本事業とは別契約で調達する予定である。

導入時の設定や契約期間中に必要な各種設定・テスト等については、本事業におけるサービス提供にて行い、見積もりに含めること。

また、設定する上で必要な資源や手順書について、本局に提出すること。

(3) 大量帳票印刷関連支援

アウトソーシングを行うための準備において、以下に示すような契約期間中に必要なすべての支援を実施すること。

ア 大量帳票に関する仕様等の取りまとめ、提供

イ 大量帳票印刷関連事業者との調整（テスト・本番印刷時の日程調整やデータ受渡しなど）

18 費用に係る事項

(1) 費用の減額

新システムが本仕様書で規定するシステムより減少（本稼働後も含む。）し、あるいは利用開始時期の変更等によりサービス提供内容に変更が生じる場合、本局とサービス提供事業者においてシステム利用に要する費用の減額を協議するものとする。

なお、協議における金額は、提案時にサービス提供事業者が提出した見積詳細を参考とする。

(2) 費用の追加

本事業において当初に見込む費用には、サービス提供に関わるものすべてを含むものとする。

本局の本稼働後1年については、本局との要件定義の結果としてサービス提供範囲と決定した要件が充足されておらず、業務運用上大きな作業負担となる機能等に関し、修正等の対応をすることとし、その場合の追加費用は発生しないこととする。

19 不具合への対応

サービス提供事業者は、サービス提供期間中において、提供サービス（ソフトウェア及びハードウェア等を含む。）の不具合を、無償で修正しなければならない。また、不具合を修正する場合は、運用中の業務への影響を最小限に抑えること。

20 特記事項

(1) システム運用終了後の引継

ア システム運用終了日までに本事業を本局が継続して遂行するために必要な措置を講じること。

イ システム運用終了決定時（終了1年前から終了日までを予定）の他事業者への業務の引継ぎ及びデータ移行に関しては、運用業務契約において行うこととする。

ウ 業務引継に際しては、引き継ぐべき内容を記録した業務引継書を作成し、業務停滞が発生しないように他事業者に対して十分な説明を行った上で引き継ぐこと。

エ データ移行に関しては、移行データを抽出して提供するとともに、必要となる資料を作成し、Q&A対応への各種作業に協力すること。

オ 移行用データの提供については、原則、「水道標準プラットフォーム」に則り実施すること。また、「水道標準プラットフォーム」に含まれないデータについても漏れのないよう抽出し提供すること。

カ 次期システムへの移行が完了し、本局より要請があった場合は、本事業に関するすべての情報資産（データベースや文書など）を削除もしくは廃棄し、それを証明する書類を本局へ提出すること。

(2) 環境改善・環境保全

本事業の実施にあたり、環境改善に取り組む運用体制を整備し、環境保全活動に努めること。

(3) 知的財産等の取扱い

新システムに関する知的財産権等の取り扱いは以下のとおりとする。

ア 対象ソフトウェアの開発過程で生じた特許権、実用新案権（特許、実用新案登録を受ける権利を含む。以下「特許権等」という。）の帰属については、以下のとおりとする。

(ア) 本局が単独で行った発明及び考案（以下「発明等」という。）から生じた特許権等については、本局に帰属するものとする。

(イ) サービス提供事業者が単独で行った発明等から生じた特許権等については、サービス提供事業者単独に帰属するものとする。

(ウ) 本局及びサービス提供事業者が共同で行った発明等から生じた特許権等については、本局とサービス提供事業者の共有とする。この場合、本局及びサービス提供事業者は、特許権等の全部につき、それぞれ相手方の了承及び対価の支払いなしに、自ら実施し、または、第三者に対し通常実施権を実施許諾することができるものとする。

イ サービス提供事業者が従前より保有する特許権等を対象ソフトウェアに適用した場合及びア(イ)又は(ウ)によりサービス提供事業者に帰属する特許権等が生じ、これが対象ソフトウェアに適用されている場合には、サービス提供事業者は本局に対し、当該特許権等について契約締結時点の対象ソフトウェア開発の目的である本局の業務処理に当該ソフトウェアを用いるために必要な範囲で、通常実施権を実施許諾するものとする。

ウ 本局は、サービス提供事業者から本局に提供されるサービスにつき、イにおける自らの業務処理に当該ソフトウェアを用いるために必要な範囲で、自ら著作権法（昭和45 年法律第 48 号）に基づく利用（著作権法に基づく複製、翻案等を行うことをいう。以下同じ。）を行い、あるいは、第三者に著作権法に基づく利用を行わせることができるものとする。ただし、サービス提供事業者が従前から保有していたプログラムについて、別途本局・サービス提供事業者間で使用に関する契約を締結している場合には、当該契約が本事業の契約に優先して適用されるものとする。

エ 本事業で納品された納品物（本事業終了時に提出する移行データのデータベースを含む。）に関し、著作権法第 27 条及び第 28 条に定める権利を含むすべての著作権は、サービス提供事業者及び第三者がツール等として従前から著作権を有している場合を除き、本局に帰属するものとする。なお、この場合においてサービス提供事業者は著作者人格権を行使しないものとする。

オ 本局は、エによりサービス提供事業者に著作権が留保された著作物につき、納品物

を利用するために必要な範囲で、複製、翻案又は改変することができるものとし、サービス提供事業者は、かかる利用について著作権人格権を行使しないものとする。

カ 本局及びサービス提供事業者は、第三者に著作権法に基づく利用を行わせる場合であっても、秘密保持義務を負うものとする。

キ 納品物以外にサービス提供事業者が対象ソフトウェア開発の過程で本局に提供した資料、プログラム等（以下「サービス提供事業者提供資料等」という。）に関する著作権はサービス提供事業者に留保されるものとするが、本局は、当該サービス提供事業者提供資料等を、自らの業務処理に用いるために必要な範囲で利用できるものとする。

ク 本事業の契約に基づき開発されたアイディア、ノウハウ、コンセプト等については、本局及びサービス提供事業者はそれぞれ秘密保持義務の負担及び対価の支払をすることなく自由に使用できるものとする。

ケ 本事項における権利または著作権法に基づく利用の許諾等の対価は、本調達の対価に含まれており、当該許諾等に伴って、別の費用が本局に発生することはないものとする。

(4) その他

ア サービス提供事業者は、本局の契約規則等に基づく監督員の指示に従い本事業を実施すること。

イ 本事業を遂行するにあたり、関係法令等を遵守して実施すること。

ウ 本仕様書等に明記されていない事項であっても、本事業を円滑に遂行するために必要な作業、機器等については本事業に含むこととする。

セキュリティ要件一覧表

項目	No	要件概要
ネットワーク	1	インターネット環境下で利用可能なものとし、インターネット上の通信経路においては暗号化を行うこと。 Microsoft Edge109.0.1518.78 (公式ビルド) (64 ビット) 及び GoogleChrome124.0.6367.61 (Official Build) (64 ビット) で利用できるもの。
認証方法	2	長岡市水道局（以下「本局」という。）側の認証方法は、多要素認証や二段階認証を用いるなど、不正アクセス対策を行うこと。
データセンター	3	データセンターは Tier 3 相当であり、建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）の新耐震基準に適合していること。 データセンターの物理的所在地を日本国内とし、情報資産について、合意を得ない限り日本国外への持ち出しを行わないこと。
	4	データセンター側のネットワーク（インターネット回線）の冗長化をすること。
	5	監視ソフト等により、システムログ、CPU 使用率、メモリ使用率等のサーバやネットワーク機器の稼働状況、個人情報保管されたサーバへのアクセス状況監視、アクセスログ保管を監視すること。また、一日複数回、目視によりサーバやネットワーク機器の稼働状況を監視すること。
	6	データセンター内の入退室者を識別・記録できるセキュリティ設備（生体認証）により、許可された者のみ入退室が可能なこと。
	7	サーバラームのラックは不正アクセスや不正操作防止のため鍵付きラックを使用すること。
	8	システム（サービス）の稼働環境及び開発・テスト環境においては、コンピュータウイルス等不正プログラムの侵入や外部からの不正アクセスが起きないように対策を講じるとともに、それら対策で用いるソフトウェアは常に最新の状態に保つこと。
	9	システム（サービス）の稼働環境及び開発・テスト環境で用いる OS やソフトウェアは、不正プログラム対策に係るパッチやバージョンアップなど適宜実施できる環境を準備すること。

クラウドサービス要件	10	セキュリティに係る国際規格（ISO/IEC 27001）等と同等以上の資格を保持していること
	11	以下のいずれかの基準を満たすこと ①ISMAP クラウドサービスリスト掲載済み ②ISO/IEC 27017 によるクラウドサービス分野における ISMS 認証の国際規格の取得 ③ISMAP の管理基準を満たす ④日本セキュリティ監査協会のクラウド情報セキュリティ監査取得済み（CS マーク） ⑤SOC 報告書（SOC2） （※）①～⑤の基準を満たしていない場合、以下の項目をすべて満たすこと。
	12	通信経路全般にわたり SSL/TLS 等の暗号化がされていること
	13	以下の可用性のレベル等を満たすこと 稼働率 95%以上、目標復旧時間 1 日以内、バックアップ 1 回/日（3 世代管理）
	14	インシデントの報告義務、損害賠償等が契約に盛り込めること
	15	必要に応じて、サービスを保証させるための SLA や SLO が締結できること
	16	データセンターは日本国内であること
	17	日本国内の裁判所を合意管轄裁判所として規定できること
	18	再委託により生ずる脅威に対して、情報セキュリティが十分に確保されることをクラウドサービス提供者に担保させること
	19	再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況を確認するために、クラウドサービス提供者から必要な情報を本局に提供させること（例：再委託先の認証資格・セキュリティポリシー、再委託契約の内容 等）
	20	サービスの中断、終了または変更の際には事前告知がされること
	21	情報セキュリティに影響を及ぼす可能性のあるサービスの変更に関する情報が事前に提供されること
	22	サービス終了もしくは、解約時に必要なデータが抽出できること、またその方法が明確であること
	23	クラウドサービスの利用を通じて本局が取り扱う情報がクラウドサービス提供者において目的外利用されないこと

24	クラウドサービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制が提示されること
25	品質管理に係る国際規格（ISO9001）等と同等以上の資格を保持していること
26	情報セキュリティインシデントへの対応体制が整備されているか
27	クラウドサービス提供者において発生した情報セキュリティインシデントによる被害を最小限に食い止めるための対処方法（対処手順、責任分界、対応体制等）が整備されていること
28	必要に応じて、本局の情報セキュリティ監査を受け入れること
29	格付及び取扱制限の明示等、運搬又は送信、消去等の情報の取扱いに関して、クラウドサービス提供者においても本局の対策基準に定める内容と同等水準の取扱いが行われること
30	情報システムの利用等において、目的外の不必要なアクセスが行われる可能性も考慮し、クラウドサービス提供者における情報の取扱状況を適宜把握できること
31	クラウドサービスに係るアクセスログ等の証跡が保存されること
32	保存される証跡等の提供手順、蓄積する記録の保護方法に関する情報が提供されること
33	クラウドサービス提供者による情報の管理・保管方法について事前に確認できていること
34	クラウドサービス提供者が情報の管理・保管を他の事業者へ委託する場合、当該事業者における情報セキュリティ水準や情報の取扱方法に関してクラウドサービス提供者に確認できていること
35	対象情報の機密性が高い場合、両者間で秘密保持契約（NDA：Non-Disclosure Agreement）を締結すること
36	クラウドサービスに影響を及ぼす可能性のあるぜい弱性が見つかったときの対策・情報提供体制が整備されていること
37	データを輸送する場合、鍵のかかる箱に入れ、2名以上で運ぶことができること
38	管理画面、業務画面への接続制限が行え、利用対象のみが使用できる対策が取られていること
39	利用者アカウントを管理するために、ユーザの登録・削除の機能を備えていること
40	利用マニュアル等が常に最新の状態で参照できること

41	将来的にシステムで使用するデータ量や稼働性能を踏まえて調達できること
42	システム内でのアラート発報機能があること
43	クラウドサービス提供者との情報セキュリティに関する役割及び責任の範囲が明確になっていること
44	クラウドサービスを利用する際に使用するネットワークに対するサービスごとのアクセス制御が可能であること
45	クラウドサービス利用者の内、特権ユーザについては、2要素認証等の強固な認証技術を利用可能であること
46	クラウドサービス上に保存する情報や機能に対して、アクセス権限等によりアクセスを制御できること
47	クラウドサービス上で構成される仮想マシンに対する適切なセキュリティ対策が実施されること
48	利用する情報システムに係る法令や規則に対する暗号化方式が遵守されること
49	情報システムの構築においてクラウドサービスを利用する場合、クラウドサービス提供者へのセキュリティを保つための開発手順等の情報の提供を要求できること
50	日本標準時もしくは世界標準時への時刻同期がされること
51	本局のデータを特定し、クラウドサービス提供者及び他のクラウドサービス利用者のデータと明確に区別して適切に管理されること
52	取り扱う情報の機密性を踏まえ、必要に応じて、クラウドサービス利用者の管理する資産を暗号化して記録媒体に記録できること（バックアップを含む）
53	利用するクラウドサービスのネットワーク基盤が、クラウドサービス提供者にて他のネットワークと分離されること
54	クラウドサービスの設定を変更する際の誤設定を防止するため、システムに大きな影響を与える重要操作の手順書が提供されること
55	クラウドサービスで利用しているデータ容量、性能等の監視ができること
56	本局が取扱った情報および作成したアカウントの廃棄が、時期を失せず実施されること

個人情報の取扱いに関する特記仕様書

(法令等の遵守)

第1条 受注者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及びその他関係法令並びに長岡市の定める長岡市情報セキュリティ基本方針及び情報セキュリティ対策基準に基づき、本契約により長岡市水道局（以下「発注者」という。）から発注を受けた業務（以下「本業務」という。）の実施に当たり、この個人情報の取扱いに関する特記仕様書（以下「特記仕様書」という。）で定められた事項を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第3条 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。

3 受注者は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。

4 受注者は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。

5 作業責任者は、特記仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記仕様書に定める事項を遵守しなければならない。

(教育の実施)

第4条 受注者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記仕様書における作業従事者が遵守すべき事項その他本業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

2 受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第5条 受注者は、本業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。本契約期間満了後又は本契約解除後も同様とする。

2 受注者は、本業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第6条 受注者は、本業務のうち個人情報を取り扱う業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託する業務内容等を明確にした上で、本業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請しなければならない。

2 前項の場合において、受注者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先のすべての行為及びその結果について責任を負うものとする。

3 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手段及び方法について具体的に規定しなければならない。

4 受注者は、再委託先に対して本業務を委託した場合は、その履行状況を管理し、監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理及び監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第7条 受注者は、本業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者のすべての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第8条 受注者は、本業務において利用する個人情報を保持している間は、次に定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

(1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。

(2) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。

(3) 事前に発注者の承認を受けて、作業場所において本業務に必要な最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。

(4) 個人情報を移送する場合は、移送時の体制を明確にすること。

(5) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。

(6) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。また、受注者は、発注者から請求があった場合は、当該台帳を発注者に提出すること。

(7) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。

(8) 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。

(9) 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられる本業

務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

(個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第9条 受注者は、本業務において利用する個人情報について、本業務以外の目的で利用してはならない(複製物及び改変物を含む)。また、発注者に無断で第三者へ提供してはならない。

(個人情報の受渡し)

第10条 受注者は、発注者受注者間の個人情報の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第11条 受注者は、本業務の終了時、又は発注者の請求があったときは、本業務において利用した個人情報について、発注者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄を実施しなければならない。

2 受注者は、本業務において利用する個人情報を消去し、又は廃棄する場合は、事前に消去し、廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により発注者に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し、発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受注者は、本業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

5 受注者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。

(善管注意義務)

第12条 受注者は、個人情報が記録された記録媒体を善良な管理者の注意をもって使用し、及び保管し、当該個人情報の消滅、改ざん等の事故が発生しないよう必要な措置を講じなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第13条 受注者は、発注者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

2 受注者は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

3 発注者は、受注者に対し、合理的な頻度で相当の期間を定めて個人情報の取扱い状況の報告を求めることができる。

4 発注者は、前項の報告内容の確認その他必要に応じ、受注者に対し関係資料の提出又は受注者の事業所への立入を申し出ることができる。

(事故時の対応)

第14条 受注者は、本業務に関し個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故が発生し

た場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所及び発生状況を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

- 2 受注者は、個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 発注者は、本業務に関し個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

情報セキュリティ関連特記事項

（基本事項）

第 1 受注者は、情報セキュリティ対策の重要性を認識し、この契約による業務を実施するに当たっては、受注者が守るべき内容を十分理解するとともにこれらを遵守しなければならない。

（情報資産の取扱い）

第 2 受注者は、情報資産（複製されたものを含む。以下同じ。）を他へ持ち出す場合には、発注者の許可を受けなければならない。

第 3 受注者は、重要な情報を記録した媒体を廃棄する場合、情報を復元できないよう消去を行った上、発注者の許可を受けなければならない。

（機器等の取扱い）

第 4 受注者は、使用する機器、電磁的記録媒体等を第三者に使用されること又は情報を閲覧されることのないようにしなければならない。

（従事者への啓発）

第 5 受注者は、この契約による業務に従事している者に対し、情報セキュリティ対策について啓発しなければならない。

（異常時の報告）

第 6 受注者は、情報資産に対する侵害又は侵害の恐れのある場合には、直ちに報告しなければならない。

第 7 受注者はネットワーク又は情報システムの誤作動等の異常を発見した場合には、直ちに報告しなければならない。

（再委託の禁止）

第 8 受注者は、この契約による業務を行うための情報資産の処理を自ら行うものとし、発注者が承諾した場合を除き、第三者にその処理を委託してはならない。

（機器構成の無許可変更の禁止）

第 9 情報システムを構成する機器の増設又は交換は、発注者の指示がある場合を除いて行ってはならない。

（コンピューターウイルス対策）

第 10 受注者は外部からファイルを取り入れる場合、及び外部へファイルを提出する場合は、ウイルスチェックを行うこと。また、最新のウイルス情報を常に確認すること。

（法令順守）

第 11 受注者は業務の遂行において使用する情報資産について、次の法令等を遵守し、これに従わなければならない。

(1) 著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）

(2) 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）

(3) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）

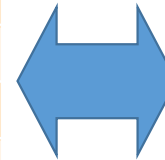
（実地調査）

第 12 発注者は必要があると認めるときは、受注者がこの契約による業務の執行にあたり実施している情報セキュリティ対策の実施状況について随時実地に調査することができる。

次期 水道料金システム 全体像

別紙 1

水道料金システム	
給水工事台帳業務 (水道加入金・工事申請手数料業務)	メーター管理業務
受付管理	各種統計資料作成業務
異動業務	現地精算業務
検針業務	滞納集金業務
調定業務	下水道課処理業務
収納業務	マッピングシステム連携業務
還付・充当業務	



他のシステム
企業会計システム連携 (Mercurie)
口座振替伝送連携 (OFFICE BANK)
コンビニ収納データ連携
見附市水道料金システム連携
地方税統一QRコード連携
WEB口座振替受付サービス連携
マッピングシステム連携
LoGoフォーム連携
SMSサービス連携

		システム構築契約	保守運用契約	別契約 1	別契約 2	説明
内 訳	システム開発経費	○				開発着手年度（令和 7 年度除く）から開発完了年度までの出来形払。 システムの利用ライセンスを開発段階で取得。
	システム利用料	○				
	データセンター利用料	△（※）	○			システムの維持・運用に係る経費の全て（別契約 1・2 を除く）を計上。 契約は年度ごとに更新。 通信費は、データセンターと水道局間の有線通信、スマホ・タブレットの携帯通信料。
	システム運用サポート経費	△（※）	○			
	通信費	△（※）	○			
	周辺機器（PC・プリンタ・スマホ・タブレット等）			○		原則として入札等により調達。
	大量帳票印刷				○	原則として入札等により選定。

（※）システム構築契約のうち、開発完了までの保守は構築費で計上。

水道料金システム⇒連携先システム					連携先システム⇒水道料金システム					
No.	連携先システム名	連携するデータ項目	連携方法 (※ 1)	連携展開	データ フォーマット (※ 2)	連携するデータ項目	連携方法 (※ 1)	連携展開	データ フォーマット (※ 2)	連携の目的
1	OFFICE BANK	口座振替データ	ファイル・ 電子媒体	2回／月	全銀協 フォーマット	口座振替データ	ファイル・ 電子媒体	2回／月	全銀協 フォーマット	水道料金等の口座振替処理 を行うため
2	企業会計システム	口座振込データ	ファイル・ 電子媒体	週次	全銀協 フォーマット					過誤納金の口座振込処理を 行うため
3	コンビニ収納システ ム					コンビニ収納データ	ファイル・ 電子媒体	日次	dat	コンビニ収納データを取り 込むため
4	地方税統一QRコー ド連携	調定データ 収納済みデータ	ファイル・ 電子媒体	日次		収納済みデータ	ファイル・ 電子媒体	日次		調定・収納済みデータを送 受信、取り込みするため
5	WEB口座振替受付 サービス連携					口座情報	ファイル・ 電子媒体	日次		口座振替受付データを取り 込みするため
6	マッピングシステム 連携	施設情報データ 調定データ	ファイル・ 電子媒体	月次						マッピングシステムとの連 携のため
7	LoGoフォーム連携					入退去受付データ	ファイル・ 電子媒体	日次	CSV	WEBで受け付けた入退去受 付データを取り込むため
8	SMSサービス連携	施設情報データ	ファイル・ 電子媒体							断水等の発生時に契約者に 情報を発信するため
9	財務会計システム	調定収納データ	ファイル・ 電子媒体	2回／月						市有施設の請求データを市 の財務会計システムへ取り 込むため
10	見附市水道料金シス テム					施設情報 水道調定データ	ファイル・ 電子媒体	月次		中之島地域の下水道使用料 算定にあたり、見附市の水 道調定データを取り込みむ 必要があるため

項目	数値	備考
システム利用職員数	33 人	R7.4.1現在
パソコン端末数	39 台	
ハンディターミナル台数	83 台	
拠点数	5 箇所	業務課・工務課は合計 1 施設でカウント
給水人口	242,974 人	R7.3.31現在 水道・簡易水道合計
給水戸数	110,187 戸	R7.3.31現在 水道・簡易水道合計
調定件数	674,302 件	水道・簡易水道合計
取扱金融機関	14 機関	
納付書発行枚数	125,076 枚	R6年度実績 水道・簡易水道・下水道合計
下水道のお知らせ兼口座振替 領収書発行枚数	30,457 枚	R6年度実績 水道・簡易水道・下水道合計
督促状発行枚数	31,602 枚	R6年度実績 水道・簡易水道・下水道合計
口座振替領収書発行枚数	14,630 枚	R6年度実績 水道・簡易水道合計

機器	品名	数量	単位	設置場所	リース終了
パソコン	富士通 LIFEBOOK A5513/M(Win11Pro,Corei5-1235U,SSD256GB) ・メモリ変更 4GB⇒8GB(8GB×1) ・スーパーマルチ追加 ・マウス(光学式)追加 ・アイソレーションキーボード(テンキー付、JIS配列準拠) ・リカバリデータディスク+ドライバズディスク (Win11Pro(64bit))+WinDVD ・保証延長パック(5年間翌営業日以降訪問修理) ・Office LTSC Professional Plus2021 ・現地セットアップ(PC/Bパターン)	12	台	水道局本局	R10
	富士通 LIFEBOOK A7513/M(Win11Pro,Corei7-1370P,SSD256GB) ・メモリ変更 4GB⇒32GB(32GB×1) ・スーパーマルチ追加 ・マウス(光学式)追加 ・アイソレーションキーボード(テンキー付、JIS配列準拠) ・リカバリデータディスク+ドライバズディスク (Win11Pro(64bit))+WinDVD ・保証延長パック(5年間翌営業日以降訪問修理) ・Office LTSC Professional Plus2021 ・現地セットアップ(PC/Bパターン)	1	台	水道局本局	R10
	富士通 ESPRIMO D7012/M(Win11Pro,Corei5-12500) ・メモリ変更 4GB⇒8GB(8GB×1) ・128GBフラッシュメモリディスク+HDD500GB ・スーパーマルチ追加 ・リカバリデータディスク+ドライバズディスク (Win11Pro(64bit))+WinDVD ・保証延長パック(5年間翌営業日以降訪問修理) ・Office LTSC Professional Plus2021 ・現地セットアップ(PC/Bパターン)	2	台	水道局本局	R10
	富士通 LIFEBOOK A5511/G(Win10Pro64Bit,Corei5-1145G7,HDD500GB) ・メモリ変更 4GB⇒8GB(8GB×1/DDR4 SDRAM) ・HDD変更 500GB⇒暗号化機能付フラッシュメモリ128GB ・内臓スーパーマルチドライブユニット追加 ・キーボード変更JIS配列準拠⇒JIS配列準拠(アイソレーション、テンキー付) ・マウス添付(光学式) ・リカバリデータディスク+ドライバズディスク追加 保証延長パック ・日英(OPガバメント) Office Professional Plus2019ライセンス ・現地セットアップ(PC/Bパターン)	19	台	水道局本局 小国営業所 栃尾営業所 与板営業所	R8

機器	品名	数量	単位	設置場所	リース終了
	富士通 LIFEBOOK A5510/FX ・メモリ変更 4GB⇒8GB(8GB×1/DDR4 SDRAM) ・HDD変更 500GB⇒暗号化機能付フラッシュメモリ128GB ・内臓スーパーマルチドライブユニット追加 ・キーボード変更JIS配列準拠⇒JIS配列準拠（アイソレーション、テンキー付） ・マウス添付（光学式） ・リカバリデータディスク＋ドライバズディスク追加 保証延長パック ・保証延長パック（5年間翌営業日以降訪問修理） ・日英（OPガバメント）Office Professional Plus2019ライセンス	2	台	下水道課	R8
	富士通 ESPRIMO D7010/FX(Win10Pro64Bit,Corei5-10500(3.10GHz),SSD128GB+HDD500GB,メモリ8GB,スーパーマルチドライブ,日本語キーボード,USBマウス（光学式）,リカバリディスク標準添付） ・保証延長パック ・日英（OPガバメント）Office Professional Plus2019ライセンス ・21.5型ワイド液晶ディスプレイ ホワイト ・現地セットアップ（PC/Bパターン）	1	台	水道局本局	R8
	HP ProBook 650 G5/CT/SQ Notebook PC（スタンダードモデル） ・翌日訪問修理（5年間） ・UltraSlimドッキングステーション2013 ・日英（OPガバメント）Office Standard 2019ライセンス	3	台	小国営業所 栃尾営業所 与板営業所	買取
NAS	BUFFARO 4TBハードディスク(2TB×2)保証1年間 ・現地セットアップ(NAS/Bパターン)	1	台	水道局本局	R10
	BUFFARO 4TBハードディスク(2TB×1)保証1年間 ・現地セットアップ(NAS/Bパターン)	1	台	水道局本局	R10
スイッチングハブ	HUB 8ポート アライドテレシス 0590R	1	台	水道局本局	R8
UPS	オムロン タワー型UPS BN50T 保証3年間	3	台	水道局本局	
プリンタ	キャノン LBP322i ・640枚ペーパーフィーダ PF-C1（2台付） ・CSP/LBP-MタイプK 5年訪問修理 ・搬入設置サービス	1	台	水道局本局	R10
	キャノン LBP322i ・640枚ペーパーフィーダ PF-C1（2台付） ・CSP/LBP-MタイプK 5年訪問修理 ・搬入設置サービス	6	台	水道局本局 栃尾営業所 与板営業所	R8
	キャノン LBP322i ・640枚ペーパーフィーダ PF-C1（1台付） ・CSP/LBP-MタイプK 5年訪問修理 ・搬入設置サービス	1	台	小国営業所	R8
	キャノン LBP321	1	台	下水道課	R8

機器	品名	数量	単位	設置場所	リース終了
	・ 640枚ペーパフィーダ PF-C1 (1台付) ・ CSP/LBP-MタイプK 5年訪問修理 ・ 搬入設置サービス				
	キヤノン LBP443i ・ 550枚ペーパフィーダ PF-F1 (1台付) ・ CSP/LBP-GタイプK 5年訪問修理 ・ 搬入設置サービス	1	台	水道局本局	R10
OCR	日立 OCR専用スキャナ HT-4165 28 ・ 表マルチセンサ機構 ・ OCRフレンド基本 ・ 専用スキャナ制御11 ・ OCRパッケージ4 ・ OCRパッケージ4/VFG ・ 認識基本 ・ オムニフォント英数カナ認識 ・ 拡張黒線枠認識 ・ 拡張認識 ・ バーコード認識 ・ 二次元コード認識 ・ OCRフレンド運用ガイド(HT-4165) ・ OCRパッケージ4解説書 ・ OCRパッケージ4/VFG解説書 ・ OCR認識解説書 ・ OCR導入サービス OCRソリューション (読取検証テスト)	1	台	水道局本局	R8
ハンディ ターミナ ル	キヤノン ハンディターミナル プレアGT-31X 光コミュニケーションユニット OC-6L 高速チャージャ CH-40 II 集合充電器 BB-41 バッテリーパック HB-401 ロールペーパーホルダ RH-2 ロールペーパーホルダアタッチメントHA-31 プレアGT-31RHキャリングケース SDカード 1GB GT-30/GT-31高速光通信アプリI/F (ライセンス所持専用) GT-31⇒GT-31Xコンバージョン、セットアップ	83 4 83 7 249 83 83 83 297 1 1	台 台 台 台 個 個 個 個 枚 式 式	水道局本局 小国営業所 栃尾営業所 与板営業所	R8

○すべての機器に5年間の保守付

機器	品名	数量	単位	設置場所
パソコン	ノートパソコン ※カメラ機能があること	37	台	水道局本局 小国営業所 栃尾営業所 与板営業所 下水道課
	デスクトップ一体型パソコン	3	台	水道局本局
NAS	4TBハードディスク(2TB×2)	1	台	水道局本局
	4TBハードディスク(2TB×1)	1	台	水道局本局
UPS	タワー型UPS	4	台	水道局本局
プリンタ	A4モノクロレーザープリンタ ・ 640枚ペーパーフィード (2台付)	7	台	水道局本局 栃尾営業所 与板営業所
	A4モノクロレーザープリンタ ・ 640枚ペーパーフィード (1台付)	2	台	小国営業所 下水道課
	A3モノクロレーザープリンタ ・ 550枚ペーパーフィード (1台付)	1	台	水道局本局
OCR	OCR専用スキャナ	1	台	水道局本局
Wi-Fiルーター		4	台	水道局本局 小国営業所 栃尾営業所 与板営業所
スマホ検針機器		83	台	水道局本局 小国営業所 栃尾営業所 与板営業所
検針票プリンタ		83	台	水道局本局 小国営業所 栃尾営業所 与板営業所
検針調査用機器		22	台	水道局本局 小国営業所 栃尾営業所 与板営業所
直収用プリンタ		4	台	水道局本局 小国営業所 栃尾営業所 与板営業所

※仕様は、5年程度の仕様に耐えられる性能かつ、既存機器と同等以上とする。

運用・サービス要件一覧

運用・サービス要件		
企画・統括	企画	受注者の各担当は業務システムの改善計画を受注者のリーダー、責任者と検討する。責任者、リーダーはその結果を受け、年度末までに次年度の計画書を作成する。その計画書を基に本局と協議し、年間の作業を確定する。
	サービス	本局からのシステム利用に関する依頼・相談（端末増設や職員の作業効率化に関する作業依頼など）に対応する。依頼・相談内容や対応事項については、本局に報告し、特に、費用が伴う、又はまとまった工数がかかるものについては、対策を検討し協議する。
	維持管理	受注者は、サービス提供までに本局と合意した SLA に基づき、月次等でレポートを作成し、本局に対して報告を行う。また、受注者は、SLM 運用ルールに基づき、必要に応じて SLA の見直し、改善について提案を行う。
運用要件	運用体制	受注者は、運用業務を統括する窓口責任者と業務を遂行する担当者を設けて本局の業務運用を円滑に進める支援体制を整える。
	連絡体制	障害発生時等の連絡を円滑に行うための連絡体制を明確にする。 ・ 人員構成 ・ 連絡方法、緊急時連絡先 ・ 連絡ルート など
	運営時間	(1) 情報システムのサービス提供時間 本局の現在のサービス提供時間をカバーすることを想定している。詳細については、本局と協議する。現状については、以下のとおり。 ・ 夜間のバックアップ作業時間（通常午前 0 時から 6 時） 以外は利用可能（平日、土日、祝日、年末年始すべて） (2) サポート窓口のサービス提供時間 ・ サービス提供時間・・・平日 8 時 30 分から 17 時 15 分まで ・ サービス提供時間外の緊急対応電話窓口を設置すること （緊急対応が必要な事項としては、業務継続が不可能な障害などを想定している）。

運用・サービス要件		
	運用管理ルール	受注者が運用管理ルールを作成する。また、本局の承認した業務計画書を基に運用、操作マニュアル等に従って業務を運用する。マニュアル等に記載のない事態が発生した場合、本局と協議の上、対処策を実施する。実施した対処策について、必要に応じてマニュアルの修正、運用ドキュメントの作成修正を行う。 機密の保護、運用業務の安全という観点から、本局の定めるセキュリティ基準を遵守する。
	運用会議体	運用の作業状況については、定期的に本局に報告する。また、必要な情報交換を図るために本局・受注者により構成された各種会議を開催するものとする。 セキュリティ・インシデントの発生や重大な障害が発生し、サービス提供を正常に行えない場合に、本局もしくは受注者の要請により緊急会議を開催する。 [想定会議例] ・週次、月次、年次の会議開催及び報告資料作成 ・責任者、リーダー、メンバがそれぞれ協力し、各種資料を作成し提出
サービス要件	運用保守管理・調整	(1) 運用計画 運用・保守対象の情報システムの円滑な稼働を確保するために、月次・年次の作業計画を作成し、本局と協議の上、内容を確定させる。 また、運用管理・保守管理で行う作業の作業実績を取りまとめ、本局へ報告を行う。 (2) 基本オペレーション 運用マニュアルに従い、情報システムの起動・停止、プログラム実行制御、バックアップ処理、施設設備管理を行う。 また、セキュリティの確保に努める。 (3) バッチジョブ運用 運用計画、及び本局の依頼に基づき、バッチジョブを運用する。
	システム設定値の変更	オンライン及びバッチ処理も含め、システムの稼働に必要なパラメータ等の各種設定値の定期的な変更や環境変化への対応を行う。

運用・サービス要件		
	稼働監視	運用・保守対象の情報システムが正常に稼働していることをツールを用いて監視して、障害発生や処理速度の異常低下等の事態を常に把握する。予防措置等を講じて、業務に支障を来すようなシステム停止等の障害発生が起きないように監視を行う。オペレーション(業務)の遂行において、実行結果が異常終了した、動作不正などのイレギュラーな状態に陥った場合には、システム開発本部の人的・技術的支援を含めた対応を行う。 監視中に異常を検知した場合は、迅速に本局、他事業者を含む関連システムの担当者及び上位責任者等に連絡を行い、適任者に引継を行うなど適切な対応を行う。想定される稼働監視の対象は以下のとおり。 ・稼働中のソフトウェア状況 ・稼働中のハードウェア状況 ・ネットワーク状況 ・アクセス状況 監視の状況や収集した情報はとりまとめて分析し、本局へ報告を行う。
	障害管理	情報システム上で発生する各種の事象を、正常か否かの分別を行う。障害だと検知した場合は、関連情報を収集し、内容を分析し、障害切り分けを行う。状況に応じて、緊急対応マニュアルに則り、応急処置を速やかに実施する。 全ての障害は、迅速に復旧作業を実施する。復旧後、その障害を解消するための対応策について検討し取りまとめ、本局の承認を得た上で実施する。障害対応等を含む障害の記録や障害の原因等の分析した結果を管理する。発生した情報システム上の全ての障害は、必ず一定期間内に報告を行い、本局と協議の上、再発防止策を講じる。 継続利用の既存システムに関しては、障害の検知・切り分けのみ行う。
	運用支援	年度切替等に係る本局の職員の作業が発生する場合や、重要な処理、複雑な処理を職員が実施する場合等については、必要に応じて立会いを行う等、運用・操作・処理等の支援を行う。
	EUC (End User Computing) 支援	システムに装備されている EUC システムの使用方法的指導、月次処理等の定例操作のための初期設定、EUC データの取り込み等のテクニカルな支援業務を行う。 また、日中に処理できないデータ抽出や本局の職員が作成困難なデータ抽出などの作業を行う。

運用・サービス要件		
	制度改正等対応	制度改正等に伴う対応について、必要な事項を主体的に提案し、システム修正内容や対応スケジュール等について本局と協議した上で修正作業を実施する。
	システム修正対応	軽微な機能変更や帳票類のレイアウトや記載文字の変更等について、本局からの要望に応じて、速やかに修正を実施する。
	権限変更	システムに設定されている利用者権限の変更を行う。権限変更の対象はパッケージシステムだけでなく、ユーザーが利用する共有ストレージに対するものも含む。また、権限変更には、定期的に発生する人事異動への対応も含まれる。
	PC・プリンタ等機器の設定	PC・プリンタ等機器について、新システムを利用する上で必要な各種設定を行う。
	サービスデスク	問合せ窓口業務を行う。 内容の切り分け、記録の管理、エスカレーション、結果報告など。

サービス提供における S L A (案)

No.	項目 (案)	内容 (測定の定義)	設定値 (案)
1	サービス利用時間	オンライン	オンライン利用時間 (本局の現在のサービス提供時間をカバーすることを前提に、本局と協議のうえ決定)
2		バッチ	バッチ利用可能時間 (本局の現在のサービス提供時間をカバーすることを前提に、本局と協議のうえ決定)
3		サービス停止時間	オンライン利用時間において、利用停止となった場合の最大利用停止時間 60分以内
4		サービス利用時間の延長	オンライン利用時間以上の延長、営業日の変更による稼働時間の延長の時間数 特に指定しない
5	可用性	稼働率	利用時間のうち、実際に利用可能な時間の割合 (利用時間には、計画停止時間やデータセンターと本局間・本局内のネットワーク障害による停止は含まない) 99.9%以上
6		計画停止	計画停止によりオンライン更新業務不可能な日数 (土曜日、日曜日及び祝祭日とし、時間の長短によらず1日とカウントする) 5日以内/年
7	性能	データ検索処理時間	検索結果が表示されるまでの所要時間 3秒以内
8		オンライン応答時間	オンライン処理実施後に画面が表示されるまでの所要時間 5秒以内
9		画面遷移時間	ボタンをクリック後に遷移先の画面の表示が完了するまでの所要時間 3秒以内
10	運用サービス	システム運用	定められた運用スケジュールどおりに運用が実施され、成果物が納品されているかの度合い 100%実施
11		インフラの維持、保守	定期点検、保守、システムソフトウェアのバックアップが定期的に行われているかどうかの度合い 100%実施
12		各種パラメータの管理	各種パラメータが常に最新の状態で管理しているかどうかの度合い 100%実施
13		作業依頼書の対応	提示された作業依頼書を取り纏め、検討、調整し、実施したかどうかの度合い 100%実施

No.	項目（案）	内容（測定の定義）	設定値（案）
14	障害発生	本番環境での重要障害発生件数	1ヶ月あたり2件未満
15	障害発生通知時間	障害を認知してから通知するまでの時間	30分以内
16	障害発生通知時間遵守率	障害発生通知時間が守られた障害の比率	95%以上
17	障害一次対応通知時間	障害発生の通知から対応策の提出予定時期の通知を行うまでの時間	60分以内
18	障害一次対応通知順守率	障害一次対応通知時間が守られた障害の比率	95%以上
19	障害本格対応通知時間	障害発生の通知から対応策を提出するまでの時間	48時間以内
20	障害本格対応通知順守率	障害本格対応通知時間が守られた障害の比率	95%以上
21	障害復旧時間	障害が復旧するまでに要する時間	都度調整
22	障害復旧時間順守率	承認を得た障害復旧時間が守られた障害の比率	95%以上
23	データバックアップ	予定どおりデータバックアップが実施されたかの度合い	100%実施
24	データリカバリ	どの時点までデータが回復されるかの度合い	リカバリ前日業務終了時点まで復旧（日次バックアップによるリカバリ）
25	操作履歴	データ更新処理時に採取・管理できている操作履歴の割合	100%実施
26	ウィルス定義ファイルの更新	発表後に本局との協議により適用を決定してから、ウィルスチェックソフトのウィルス定義更新までの時間	3日以内
27	セキュリティパッチの手当て	発表後に本局との協議により適用を決定してから、適用検証の後に実際に本番環境に適用した日までに要する日数	30日以内
28	窓口対応時間	サービスデスクが受付を行う時間	平日8:30～17:15
29	応答時間	対応者が電話に対して応答するまでの時間	30秒以内
30	一次回答時間	対応者が電話に対して一次回答するまでの時間	1営業日以内（回答方法は問わない）
31	一次回答率	対応者が決められた一次回答期間に一次回答を行った問い合わせの割合	90%以上
32	基準時間完了率	一次回答で承認を得た回答期間内に回答した問い合わせの割合	90%以上