

(別紙 1)

神戸市水道局 営業オンラインシステム
構築業務委託仕様書 (案)

令和 8 年 2 月

神戸市水道局

目次

1. 本業務の背景と目的	1
1.1. 背景.....	1
1.2. 目的.....	1
1.3. 現行の課題と期待する効果.....	1
2. 本業務の内容	2
2.1. 調達範囲	2
2.1.1. システム構築に係る調達範囲	2
2.2. 調達計画	4
2.2.1. 委託期間	4
2.2.2. 開発スケジュール.....	4
2.2.3. システム切替期間.....	5
2.3. システム構築方針.....	5
3. 機能要件.....	5
3.1. 業務機能要件、業務帳票要件	5
3.1.1. 業務機能要件	5
3.1.2. 業務帳票要件	5
3.2. 他システム連携要件	5
4. 非機能要件	5
4.1. 前提条件	5
4.1.1. システム利用時間.....	6
4.1.2. システム利用者	6
4.1.3. システム利用規模.....	6
4.1.4. システム利用環境.....	7
4.2. 可用性.....	7
4.3. 運用・保守性.....	7
4.4. 性能・拡張性.....	7
4.5. セキュリティ要件.....	7
5. 業務委託要件	7
5.1. プロジェクト管理要件	7
5.1.1. プロジェクト計画書の策定	7
5.1.2. プロジェクト管理.....	7
5.1.3. プロジェクト体制.....	9
5.2. 開発要件	11
5.2.1. システム環境.....	11
5.3. テスト要件.....	12
5.3.1. テスト方法.....	12

5.3.2.	テストデータ	12
5.3.3.	開発スペース	12
5.4.	移行要件	12
5.4.1.	システム移行	12
5.4.2.	データ移行	13
5.4.3.	本番環境への移行・切替え作業	13
5.4.4.	データ移行の実施場所	14
5.5.	研修要件	14
5.5.1.	初期研修	14
5.6.	開発工程における成果物	14
5.6.1.	納品形態及び部数	15
5.6.2.	納入場所	15
6.	法制度改正対応要件	15
7.	その他留意事項	15
7.1.	関係法令等の遵守	15
7.2.	業務の引き継ぎに関する事項	15

別紙

(別紙 2) 調達範囲

(別紙 3) 帳票一覧

(別紙 4) 外部連携一覧

(別紙 5) 開発工程における成果物一覧

様式

(様式 1) 機能要件一覧

(様式 2) 非機能要件一覧

1. 本業務の背景と目的

1.1. 背景

神戸市水道局（以下、「本市」という。）の営業オンラインシステム（以下、「本システム」という。）は、給水装置工事受付・開閉栓受付業務及び検針・調定・収納業務（以下、「水道営業業務」という。）に係る一連の業務運営を管理するシステムであり、平成 21 年から稼働している。

現行の本システムは、稼働から 16 年以上が経過しており、これまでに、平成 26 年、令和元年の消費税率変更、令和 2 年の民法改正、令和 5 年の神戸市水道局お客様サポートシステム稼働、令和 6 年の水道料金改定その他、水道営業業務を取り巻く様々な状況変化に伴い度重なる改修を実施している。その結果、システムのブラックボックス化により不具合の原因調査に長時間かかるようになり、改修費用の高止まりが発生している。また、水道事業においても、人口減少に伴う水道料金収入の減少や職員数の減少など、様々な課題に直面している。

1.2. 目的

水道事業を取り巻く環境においては、人口減少に伴う水道料金収入の減少や職員数の減少が見込まれるなど、持続的な事業運営に向けた業務効率化・標準化が急務となっている。

これらの状況を踏まえ、本市では、老朽化した現行システムを抜本的に再構築することにより、将来の制度改正や業務変化に柔軟に対応可能なシステム基盤を整備するとともに、業務プロセスの見直しと標準化を通じて、運用コストの削減と職員負担の軽減を図ることを目的とする。

1.3. 現行の課題と期待する効果

現状、システム面と組織面の双方において、以下の 3 つの課題があると考えている。

- システムのブラックボックス化と高コスト体質
度重なる改修によってシステムが複雑化し、不具合の原因調査やカスタマイズ箇所の特
定に多大な時間を要している。その結果、対策時間の長期化やカスタマイズ費用の高止
まりを招いている。
- 深刻な職員不足と技術継承の困難
人口減少やベテラン職員の大量退職により、業務に精通した職員が減少している。残さ
れた職員への負担が増加しており、業務委託の拡大や業務のスリム化が急務となってい
る。
- 手作業依存によるミスとセキュリティリスク
システム間の情報連携が自動化されておらず、手作業による紐づけで連携ミスが発生し
ている。また、紙運用を前提とした仕組みであるため、個人情報の紛失などのリスクも抱
えている。

新システムの構築およびパッケージシステムの導入により、以下の効果が期待される。

期待される効果	具体的な内容
業務の効率化・省力化	システム間連携などの手作業を自動化することで、省力化を図る。また、他事業体の機能移植などを通じて効率的な運用を目指す。
保守性の向上	パッケージ導入によりブラックボックス化を解消し、システムの透明性を高める。

期待される効果	具体的な内容
外部委託へのスムーズな移行	職員減少を見据え、当初から外部委託を想定したシステムを構築することで、スムーズな業務移行を可能にする。
サービス維持と安全性の確保	ICT の利用により業務を効率化し、職員減少下でもお客様へのサービスレベルを維持する。また、脱・紙運用により個人情報の紛失リスクを低減する。

2. 本業務の内容

2.1. 調達範囲

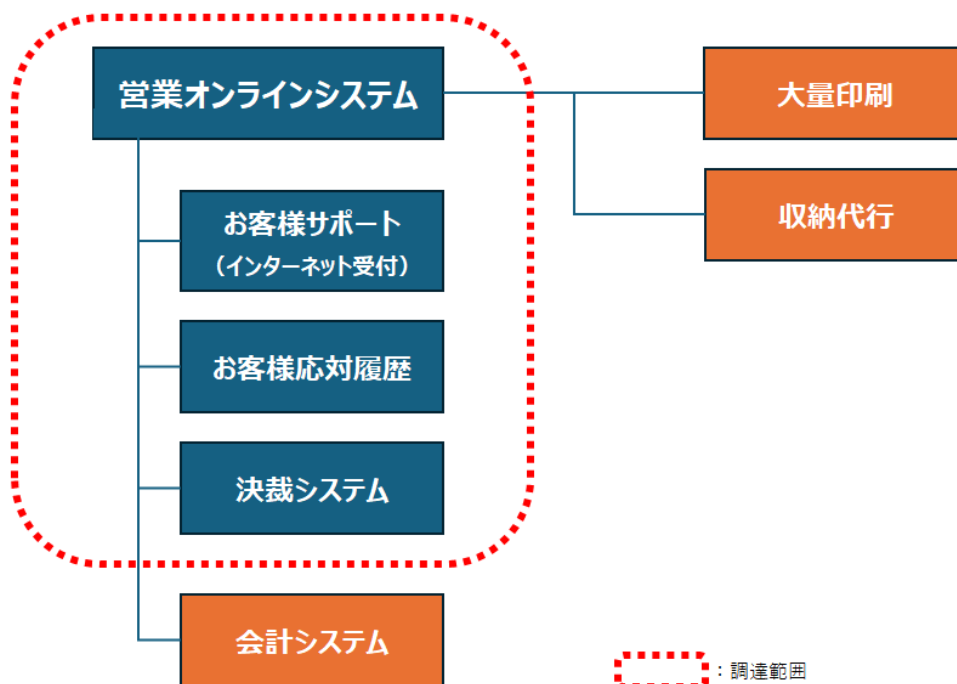
2.1.1. システム構築に係る調達範囲

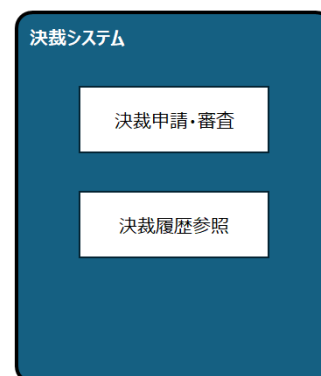
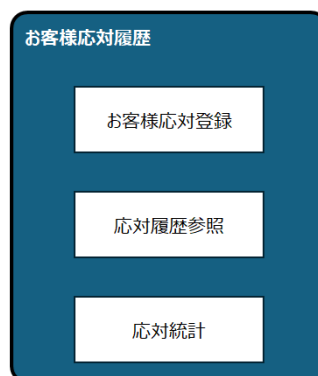
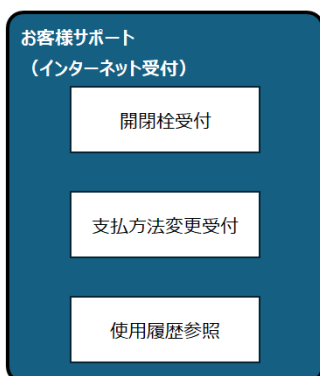
システム構築に係る調達範囲は、本システム利用に当たって必要となるシステム資産や委託作業を含めるものとする。

ソフトウェアについては、利用者が問題なく利用できるよう、必要となるソフトウェアライセンスや、その他の使用許諾を得ることとする。

本システム構築の調達範囲を（別紙2）調達範囲にて提示する。

【システム構成図(想定)】





営業オンラインシステム		
	給水装置工事	給水装置の新設、改造、撤去の工事受付登録を行う。 直結給水、受水槽の管理を行う。
	営業受付	お客様の登録、異動、削除を行う。 開閉栓の受付登録を行う。 開閉栓に伴うメーター工事の作業指示を行う。
	検針	お客様の検針順序等の設定を行う。 検針日程の登録を行う。 検針を行い、検針結果の反映を行う。
	調定	検針結果にもとづき調定を行う。
	営業会計	調定結果にもとづきお客様に水道料金等を請求する。 未納等が発生した場合、督促等を行う。 遅延損害金、延滞金の調定を行う。 調定結果にもとづき会計処理（仕訳）を行う。 収納可否の判断、および時効の管理を行い、不能欠損等の処理を行う。
	未納管理	未納分の調定の管理を行う。 徴収停止の管理を行う。 停水執行の管理を行う。
	メーター管理	メーターの在庫管理を行う。 メーターの検査、取替の管理を行う。
	竣工図書	竣工図書複写手数料の調定を行う。
	統計資料・データ作成	各種統計資料等の作成を行う。
お客様サポート（インターネット受付）		

	開閉栓受付	開栓及び閉栓の受付を行う。
	支払方法変更受付	支払方法（口座振替、クレジット継続払、スマート決済）の変更の受付を行う。
	使用履歴照会	使用水量・請求金額の表示を行う。 事業者向けに適格請求書の発行を行う。
	スマート決済	水道料金等の納入通知を行い、決済する。
お客様対応履歴		
	お客様対応登録	お客様からの申込・問合せへの対応を記録する。
	対応履歴照会	対応記録の検索・表示を行う。
	対応統計	対応履歴の統計資料等の作成を行う。
決裁システム		
	決裁申請・審査	営業オンラインシステムの異動入力で、決議を伴うもの（調定など）の回議・決裁を行う。
	決裁履歴照会	決裁記録の検索・表示を行う。

2.2. 調達計画

2.2.1. 委託期間

開発：契約締結日（令和10年3月予定）から本稼働後3ヶ月（令和13年3月31日予定）

運用保守：システム運用開始日（令和13年1月1日予定）から令和17年12月31日まで。

2.2.2. 開発スケジュール

スケジュールは下記のように想定しているが、円滑にシステムの運用を開始できるよう配慮し、全工程を通じて無理のないスケジュール及び体制を提案すること。

公募・プロポーザル	R9.12.1	本件の開発及び運用・保守を行う事業者を選定する
契約・キックオフ	R10.3.1	選定された事業者との契約及びプロジェクトキックオフの実施
要件定義	R10.3.1	調達時要件の確認等
基本設計	R10.8.1	業務設計、画面・帳票設計
詳細設計	R10.12.1	内部設計
開発・単体テスト	R11.4.1	プログラミング及び単体テスト
	R11.6.1	稼働判定①
結合テスト	R11.9.1	業務機能テスト
	R12.1.1	稼働判定②
総合テスト	R12.1.1	業務テスト
システムテスト	R12.3.1	システム連携（庁内・庁外）、非機能要件テスト
受入テスト	R12.5.1	本市受入テスト
検収	R12.12.1	稼働判定等
移行	R10.3.1	システム移行及びデータ移行
本稼働	R13.1.1	本稼働

2.2.3. システム切替期間

令和12年度の年末年始閉庁期間（令和12年12月28日～令和13年1月5日）を利用して行うこと。令和13年1月6日8時から本番運用を開始する想定。

2.3. システム構築方針

本業務にて調達するシステムについて、以下に示す構築方針に準ずること。

要件	内容
開発方針	オープン化された（一般的に入手可能である）製品・ソフトウェアを用いること。 システム稼働後、10年間は利用可能な技術（開発言語等）を利用すること。 事業者が著作権を持つパッケージシステムを基本とすること。
システム形態	基本的に端末側にソフトウェア等のインストールを不要とするWeb方式とすることが望ましい。
開発手法	進捗遵守・品質確保等プロジェクト管理が可能な開発手法であること。 同等の開発規模における実績を有すること。
開発ソフトウェア	必要な開発ソフトウェアに関しては受託者にて準備すること。

3. 機能要件

3.1. 業務機能要件、業務帳票要件

3.1.1. 業務機能要件

本システムが備えるべき機能の要件は、（様式1）機能要件一覧にて提示する。

3.1.2. 業務帳票要件

システムから出力される帳票は、紙での出力が必須であるもの以外、原則ペーパーレスとする。

現行システムが有する帳票の一覧を（別紙3）帳票一覧にて提示する。

3.2. 他システム連携要件

他システムとの連携は（別紙4）外部連携を参照のこと。

4. 非機能要件

4.1. 前提条件

本システムに求める非機能要件については独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が公開している「非機能要求グレード」を基に、本市の要求事項を整理している。機器選定やシステム構成の設計等を実施するにあたり、留意すること。

4.1.1. システム利用時間

システム名		平日	休日
営業オンラインシステム	オンライン	8:00～18:00	—
	情報参照	0:00～24:00	0:00～24:00
お客様サポート		0:00～24:00	0:00～24:00
お客様対応履歴	オンライン	8:00～18:00	—
	情報参照	0:00～24:00	0:00～24:00
決裁システム	申請	8:00～18:00	—
	決裁	8:00～18:00	—

なお、繁忙期のオンライン利用時間は 20 時までとする。

4.1.2. システム利用者

システム利用者及び認証方法は以下の通りである。

利用者	神戸市職員（水道局）、委託業者従業員
想定する認証方法	二要素認証必須（端末起動時） ID＋パスワード（営業オンラインシステム起動時）

4.1.3. システム利用規模

システム同時利用者数は以下の通りである。

- ・神戸市職員：65 名
- ・委託業者従業員：135 名

データ量は以下のとおりである。（令和 6 年度末時点）

名称	件数	単位	備考
給水人口	1, 520, 000	名	神戸市水道事業の設置等に関する条例より
給水戸数	822, 905	戸	
お客さま登録件数	2, 781, 736	件	
検針件数	5, 351, 533	件/年	
調定件数	4, 962, 532	件/年	
収納件数	3, 005, 177	件/年	口座振替
	794, 916	件/年	クレジット
	964, 613	件/年	納入通知書
	147, 445	件/年	スマートフォン決済
給水工事件数	6, 751	件/年	
給水工事収納件数	7, 571	件/年	
メーター登録件数	881, 523	件	
メーター取替件数	113, 040	件/年	
工業用水お客さま件数	74	件	
工業用水調定件数	876	件	

4.1.4. システム利用環境

本システムが稼働するにあたり、必要なサーバ・端末・プリンタ等を受託者が設計し、動作させること。

システム稼働に必要なネットワーク（広域・ローカル）は、本委託範囲内で構築すること。

4.2. 可用性

（様式2）非機能要件一覧を参照のこと

4.3. 運用・保守性

（様式2）非機能要件一覧を参照のこと

4.4. 性能・拡張性

（様式2）非機能要件一覧を参照のこと

4.5. セキュリティ要件

（様式2）非機能要件一覧を参照のこと

5. 業務委託要件

5.1. プロジェクト管理要件

5.1.1. プロジェクト計画書の策定

本書に基づき、本システムの構築における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。

5.1.2. プロジェクト管理

管理項目	管理内容
進捗管理	プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールおよび進捗管理方法に基づく進捗管理を実施すること。 進捗管理は定量的な指標により管理、報告すること。 受託者は、実施スケジュールと状況の差を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において本市に報告すること。進捗状況との差については原因及び対策についても本市に報告すること。 進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
品質管理	プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 品質基準は定量的及び定性的に策定し、品質管理を実施すること。 受託者は、品質基準と状況の差を把握し、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において本市に報告すること。品質基準との差について原因と対策についても本市に報告すること。 品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。

管理項目	管理内容
課題・リスク管理	プロジェクト計画時及び各工程開始時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。 受託者は、リスクが実際に発生したかどうか（トリガー）を監視すると共に事前の対応を策定し実施すること。また、リスクが実際に発生した場合には、本市に報告すること。 課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、本市と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。
変更管理	仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受託者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、本市と協議のうえ、対応方針を確定すること。
コミュニケーション管理	受託者は、定期報告の会議体として、定例報告会、工程完了報告会、作業部会等の定例会を設置することとし、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、会議内容を書面で本市へ報告し、その了承を得るものとする。なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。

本市が想定する会議体の一覧を以下に示す。

会議体	実施内容
キックオフ会議	<p>【目的】 プロジェクト計画について報告すること。</p> <p>【参加者】 本市（プロジェクトオーナー、プロジェクトマネージャー、プロジェクトリーダー）、受託者（プロジェクト統括責任者、プロジェクトマネージャー、プロジェクトリーダー）</p> <p>【開催サイクル】 契約締結後2週間以内程度</p> <p>【主要報告書類】 プロジェクト計画書、プロジェクト計画書を補完する資料等</p>
定例報告会	<p>【目的】 プロジェクト計画書にて定義したプロジェクト管理方法に基づくプロジェクト管理状況を報告すること。</p> <p>【参加者】 本市（プロジェクトマネージャー、各プロジェクトリーダー）、受託者（プロジェクトマネージャー、各プロジェクトリーダー）</p> <p>【開催サイクル】 定期的に開催することとし、詳細は本市との協議のうえ、決定すること。要件定義、及び基本設計工程においては1回/週程度、詳細設計工程以降では1回/月程度を想定するが、進捗及び品質状況に応じて適宜開催すること。</p> <p>【報告書類】 進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等</p>

会議体	実施内容
各工程完了報告会	<p>【目的】 開発成果物の品質を検査し、工程の完了及び次工程の開始を審査すること。</p> <p>【参加者】 本市、受託者（プロジェクトマネージャー、プロジェクトリーダー）</p> <p>【開催サイクル】 以下の各工程及び主要なマイルストーンの完了時</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要件定義 ・基本設計 ・運用・保守設計 ・総合テスト ・受入テスト ・本番稼働判定（本稼働3か月前、本稼働2週間前） <p>【主要報告書類】 各工程における成果物、テスト結果及び成果物に係る品質検査報告書、次工程に係る課題・リスク等</p>
各作業部会	<p>【目的】 各主管課や他受託者（※）との要件・仕様の調整、進捗管理、課題管理、データ移行等に関する方策・作業内容の検討・調整等を行うこと。</p> <p>【参加者】 本市、受託者（各領域責任者、担当者）、他受託者（※）担当者等</p> <p>【開催サイクル】 定期的に開催することとし、詳細は本市との協議のうえ決定すること。</p> <p>【報告書類】 進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等</p>
ステアリングコミ ッティ	<p>【目的】 プロジェクト全体の方向性（期間変更や中止・中断等）・スコープ及び費用の変更等、重大判断を行う。</p> <p>【参加者】 本市（プロジェクトオーナー、プロジェクトマネージャー）、受託者（プロジェクト統括責任者、プロジェクトマネージャー）</p> <p>【開催サイクル】 必要に応じて開催。</p> <p>【報告書類】 協議内容に係る各種報告資料等</p>

（※）他受託者とは、現行システム事業者や、新システムと情報連携を行うシステムの受託者を指す

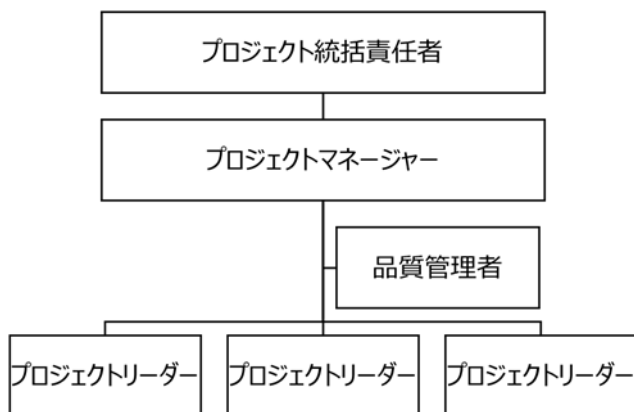
5.1.3. プロジェクト体制

業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設けることとし、以下のスキルを持った要員を配置すること。

なお、プロジェクト発足時からの要員変更にあたっては、必ず本市の了承を得るとともに、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを担保すること。

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。
品質管理能力を有する者	自社の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること。
プログラミング能力を有する者	プログラミングの専門知識、オープンシステム開発言語に対する専門知識、機能設定能力、プログラム設計能力、プログラムの評価・改善技術、障害発生時の対応能力を有すること。
自治体業務に関する知識を有する者	本業務のスコープに適合した自治体業務に精通し、他自治体事例や自身の構築事例等を提供し、業務改善及びカスタマイズ抑制、品質向上に資する能力を有すること。
ネットワークに関する知識を有する者	ネットワーク等の専門知識と評価、改善技術、全庁のネットワークを理解したうえで、各セグメント内の最適なネットワーク構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること。
ハードウェア構成設計能力を有する者	ハードウェアの専門知識と評価・改善技術、システムの要件定義を理解したうえで、最適なハードウェア構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること。

本市が想定するプロジェクト体制と役割分担を以下に示す。



担当者	要求する能力	要件
プロジェクト統括責任者		プロジェクトの最上位責任者として、受託者側の最終意思決定者。本市プロジェクトオーナーとの窓口となる。 受託者側のプロジェクトに携わるメンバーに対し、影響力（人事評価等）のある要員を配置すること。

担当者	要求する能力	要件
プロジェクトマネージャー (業務遂行責任者)	プロジェクト管理能力	<p>プロジェクトの最上位執行者として、受託者側の意思決定者。本市プロジェクトマネージャーとの窓口となる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資すること。 ・本システムと同規模のシステム構築においてプロジェクトマネージャーとしての実務経験を有すること。 ・プロジェクトマネージャーとして10年以上の実務経験を有すること。 ・プロジェクトマネジメントに関する資格（例：情報処理技術者試験の資格等）を有する者であることが望ましい。 ・プロジェクトマネージャーの外部委託は認めない。 ・当該者が事故等により本プロジェクトを遂行できない状況が生じた場合、当該者と同等の能力及び資格を有する要員を配置すること。 <p>プロジェクトマネージャーを補佐する PMO (project management office) を設置することを推奨する。</p>
品質管理者	品質管理能力	<p>自社の品質管理規準及び本市が要求する品質基準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること。</p> <p>本プロジェクトの成果物の品質に関する責任を負う者とする。</p>
プロジェクトリーダー	プログラミング能力 自治体業務に関する知識 ネットワークに関する知識 ハードウェア構成設計能力	<ul style="list-style-type: none"> ・本システムの開発・構築整備、テスト、システム移行及び研修において、本市担当部署と調整を行うこと。 ・本システムと同種のシステムの設計及び開発に関わるプロジェクト管理の実務経験を有すること（同規模システムの構築経験があることが望ましい）。

5.2. 開発要件

5.2.1. システム環境

システム環境として、以下の環境に区別すること。本市が想定する各環境の詳細を下表に示す。

環境	各環境の詳細
開発環境	開発作業に必要な設備（サーバ、端末 PC、ネットワーク機器、開発用ソフトウェア等）について、受託者の責任の下で準備すること。
研修環境	職員への研修を行うための環境。本委託範囲として準備すること。

環境	各環境の詳細
神戸市検証環境	システム改修時等に本番環境に適用する前に本市が動作検証するために使用する保守環境の構築について、本委託範囲として準備すること。
本番環境	本番環境に必要な機器等については、本委託範囲として準備すること。

5.3. テスト要件

5.3.1. テスト方法

受託者は、プロジェクト計画書及び各種テスト計画書等に基づいて、各テストを主体的に実施すること。

すべてのテストは実施前に目的・妥当性・網羅性を検証すること。

テスト結果は定量的及び定性的に分析し、テスト結果報告書として本市に報告すること。また分析の結果、品質や性能面での問題が発生した場合には、対策やチューニングを施すこと。

(1) 結合テストにおけるユーザテスト

ユーザテストは、受け入れ検証ではなくシステム仕様の事前確認と位置づけ、テスト計画及びテストシナリオなどの作成は行わず、本市職員による自由打鍵を中心に実施することとし、自由打鍵に必要なテストデータの作成には適宜応じること。また、ユーザテストで検出した障害や課題・問題点については、受託者にて一元管理し、本市と協議のうえ、できる限り総合テストまでに反映すること。

(2) 総合テスト

総合テストは、実際の業務環境と同じ状態でテストを実施すること。また、テスト実施時は事前に各関係者の役割分担をテスト計画書にて明確化すること。

(3) 受入テスト

受入テストは、実際の運用に合わせたシステム全体の機能及び性能の確認、本市職員による運用マニュアルの検証、運用担当者による運用訓練、エンドユーザによる総合的な機能検証を目的とする。なお、受入テスト実施前に、具体的な内容については本市と協議すること。また、協議状況を踏まえた受入テスト計画書、受入テスト実施手順書、受入テストシナリオ等を作成し本市に提出すること。また、受入テスト終了後には、受入テスト結果報告書を作成し、本市に提出すること。

5.3.2. テストデータ

全てのテスト工程において使用するテストデータは受託者が準備すること。

実データが必要な場合は、本市と協議すること。

受託者の開発環境における実データを使用したテスト等は認めない。

5.3.3. 開発スペース

受託者にて準備すること。

5.4. 移行要件

5.4.1. システム移行

システム移行については、以下に示す内容を踏まえ実施すること。

- システム移行期間は、新営業オンラインシステム稼働の直前とすること。

- システム移行に際し、既存システムが停止することないように計画すること。ただし、やむを得ず既存システムの停止が必要な場合は、本市と協議のうえ、停止期間が最小となるように計画すること。

なお、システム移行に際し、本市が実施する並行稼働期間は設けない。

5.4.2. データ移行

(1) 基本方針

システム移行は、システム運用・各業務への影響を最小限に留めるために、極力各業務の繁忙期を避け、業務に対する影響を抑制するように調整する。また本市に事前に計画を説明し、承認を得るものとする。

以下にデータ移行における受託者と現行システム事業者の役割分担を示す。

	受託者の作業 (本調達により決定するベンダ)	現行システム事業者の作業
コミュニケーション	・本市及び各現行システムベンダと、プロジェクト遂行に係るコミュニケーションの実施。	・本市及び新システムベンダと、プロジェクト遂行に係るコミュニケーションの実施
移行方法の策定	・データ移行方法策定 ・移行対象データの選定 ・移行データ確認方法の策定（主管課による確認方法の策定も含む） ・データ移行・システム切替スケジュール策定 ・移行プログラム開発	・現行システムデータ仕様提供 ・移行対象データ実態調査
移行データ	・現行システムデータのデータ変換 ・変換データチェック ・パンチ入力データ作成	・現行システムよりデータ出力 ・変換によるエラーデータのクリーニング
移行リハーサル・移行実施	・リハーサル、移行手順確認 ・データ移入	・移行支援

(2) 移行データ

現行システムに蓄積されているデータのうち過去 10 年間のデータについて移行対象とする。ただし、10 年を過ぎたデータにおいても移行対象のデータと関連があるデータについては移行対象とする。また、未納に関するデータは、現行システムに蓄積されている全データを移行対象とする。また、採用するシステムによって、必要な追加項目が不足し、登録が必要な場合は、登録を実施すること。なお、データの移行は、職員の負担が最小限となる方法で行うよう留意すること。

現行システムからのデータ抽出については、本市で実施する予定であり、移行データの提供方法は、CSV や固定長等のテキストデータでの提供を予定している。

(3) 外字文字の取扱いについて

既存システム、及び新システムにおいて外字は使用しない。

5.4.3. 本番環境への移行・切替え作業

本システムの本番稼働に際して、必要なシステム切替え作業を実施すること。

5.4.4. データ移行の実施場所

データ移行については、本市にて準備した開発スペース等、本市が指定する場所で行うこと。

5.5. 研修要件

5.5.1. 初期研修

開発計画に沿って、システムリリースまでに、研修が必要となる本市職員に対して研修を行うこととする。

なお、研修は単なるシステムの操作方法の説明とせず、業務に則した研修とすること。

項目	研修内容
システムの概要説明	稼働時間、システム概要等
システムの操作説明	システムの操作説明等
システムの運用・保守に関する説明	システムの運用、作業指示及び保守等に関する説明等
その他必要事項	その他、システムに関する必要事項等

項目	内容
研修環境	本番環境で行う。ただし、データ移行後に本番環境にて研修を行うことにより、データの整合性に影響を与える恐れがある場合は、受託者の負担で研修環境を準備すること。
研修対象者	システム管理者 約 10 名（2 回程度） システム利用者 約 80 名（4 回程度）
研修場所	本市で準備する。
研修用職員端末	本市で準備する。

研修を実施するために必要となるシステム・端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要な一連の要素は受託者の負担にて準備すること。

5.6. 開発工程における成果物

開発工程と成果物について、（別紙 5）開発工程における成果物一覧に示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、原則次工程着手前に現工程の成果物について作成を行い、承認を得るものとする。

なお、成果物は受託者内の品質管理者（部署）の監査を実施し、受託者及び本市が定める品質基準を満たすこと。また、納入後 1 年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

なお、保守・運用に係る設計においては、保守・運用に係る各種手順書やマニュアル等を作成すること。本件受託者自身が運用・保守を実施することに加え、運用保守の 1 次対応については、本件受託者以外の事業者によって実施することも想定し、運用保守の品質を担保できるように作業については全て手順化すること。また、保守・運用に係る設計の成果物は、別受託者の調達における基礎資料として準用する可能性があるため、予め了承すること。

5.6.1. 納品形態及び部数

電子データで1部納入すること。なお、電子データ提出時には、納品書を合わせて提出するものとする。

また、成果品作成完了時点で最新のウィルスに対応したウィルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウィルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

5.6.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

6. 法制度改正対応要件

法制度（条例・規則を含む）改正対応について、仕様確定までに確定している法制度改正は、本業務の範囲内での対応とする。

7. その他留意事項

7.1. 関係法令等の遵守

水道業務に関係する法律等に基づいて適正に業務を遂行すること。

7.2. 業務の引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本市の指示のもと、本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じる必要があるため、業務引き継ぎに伴うデータ移行等に必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV等）に加工し提供する機能を実装すること。