

浦添市水道料金等W e b口座振替受付サービス導入業務委託仕様書

1 取扱業務の内容

本業務は、浦添市（以下「本市」という。）が徴収する水道料金等を納付するため実施している口座振替・自動払込（以下「口座振替等」という。）の受付をインターネット上でも可能とするサービス（以下「W e b口座振替受付サービス」という。）を業務委託するにあたり、必要な事項を仕様として次に定める。

2 委託業務の内容

- (1) 実施期間 契約締結日から令和5年2月28日まで
- (2) 実施場所 浦添市が指定する場所
- (3) 業務内容 次に掲げる仕様を満たす内容とする。

ア 受注者は、口座振替等の新規申込者がインターネット上で口座振替等を申込みにあたり、利用規約の表示、税目・金融機関の選択、納付者情報の入力、受付結果の表示といった申込から登録までの一連の作業を完了させる機能を準備する。

イ 受注者は、上記機能により口座振替等の申込みがあった際、(株)NTTデータが提供するネット口座振替受付GWサービスへの接続を行ったうえで、対象金融機関に新規申込者の口座情報の照会・登録依頼を行う。

ウ 受注者は、対象金融機関への口座情報登録が完了した後、申込者と本市に対し口座振替等登録結果を還元する。なお申込者に対しては、メール等により通知する機能、あるいは受付完了を確認出来る機能を準備する。

エ 受注者は、W e b口座振替受付サービスの実施にあたり、業務を円滑に開始するため、次の事項にかかる準備を行うこと。なお、受注者は準備期間中に生じた問題を解決するため、本市と協議のうえ、必要な措置を講じるものとする。

(ア) 本市が別途契約する5(2)の金融機関と連携するために必要な接続サービスがあれば間接契約を行う。また今後、金融機関を追加するときも対応可能とする。

(イ) 申込者の基本情報や対象科目の情報、口座情報等を入力する画面の準備。

(ウ) 金融機関とシステム上の通信接続試験等を行い、業務開始までに口座振替等登録結果を本市へ正常に引き継ぐための準備。

オ 口座振替等の受付は、本市ホームページ並びに本市が利用するモバイルアプリケーションと連携して受付できるものとする。

3 業務のスケジュール

受注者は、令和5年2月から申込者受付開始を前提とした全体のスケジュール・業務運営体制を本市へ提出する（様式任意）。ただし、開始時期を変更する場合には、本市及び受注者間で別途協議する。

4 実施体制

委託業務の実施にあたって、以下の事項を遵守すること。

- (1) 業務従事者の中から本市との情報共有、業務の進捗・課題管理を行う責任者を1名選任し、書面にて事前に本市へ通知すること。
- (2) 受注者は本業務を自ら行い、事前の承認がなければ、第三者にその処理を委託してはならない。

5 サービスを構築するうえでの留意点

- (1) 対応するチャネルは以下のとおりとする
パソコン、スマートフォン、タブレット端末等。
- (2) 対応する銀行
琉球銀行、沖縄銀行、沖縄海邦銀行、ゆうちょ銀行、コザ信用金庫、沖縄県労働金庫。
※金融機関数については、今後増減することがある。
※金融機関の合併や名称変更がある場合は、本市と協議のうえ、随時対応すること。

- (3) サービス利用者

(2)に対応する金融機関において、預金・貯金口座を有し、キャッシュカードを保有しているもの（個人に限る）。

- (4) サービス提供日時

24時間365日（金融機関のシステムメンテナンス等の場合を除く）

※メンテナンス等を実施する際は、受注者は本市に対して事前に報告すること。また、受注者はメンテナンス等の実施時期について、申込受付サイト上に事前に記載すること。

- (5) 担当課、対象科目等と申込予定件数

課名	科目名	件数
営業課	水道料金等	390件/年

※なお、担当課、対象科目については今後増加することがある。

- (6) 入力画面

入力科目ごとに作成する。

- (7) 入力項目

申込者（口座名義人）氏名（漢字）、申込者（口座名義人）氏名（カナ）、申込者（口座名義人）（郵便番号）、申込者（口座名義人）（住所）、申込者（口座名義人）（電話番号）、水道・下水道ご契約者との関係、水道・下水道ご契約者氏名（漢字）、水道・下水道ご契約者氏名（カナ）、振替開始時期、水道番号。

※入力項目については、今後増減することがある。最終的な入力項目は本市と協議する。

- (8) 登録結果の還元方法

受注者は本市へ、口座振替等登録結果をL G W A N回線を使用して送付する。

(9) 秘密の保持

ア 受注者は、この作業によって知り得た秘密を他に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

イ 業務の履行による個人情報の取扱いにあたっては、浦添市個人情報保護条例を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。

ウ 受注者は、作業を実施するための個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(10) 障害対応

ア サーバ等重要な機器を堅牢なデータセンターに設置し、冗長化（二重化等）するなど、大規模災害などに対しても信頼性の高いシステムを導入し、障害発生時に早急な復旧が可能な状態にすること。

イ システム障害等によりサービス（口座振替等登録結果の還元を含む。）が利用できない事象が生じた場合、受注者は、直ちに本市に報告するとともに、復旧に向けた対応を行うこと。

ウ 復旧対応中は対応経過を随時報告すること。

エ 復旧後、サービスの利用が可能となった際には、直ちに本市に報告すること。また、障害等の原因及び影響を調査し、再発防止策を講じるとともに、その結果を速やかに本市に報告すること。

(11) セキュリティ対策

ア 受注者は、作業を実施するにあたり、情報セキュリティの取扱いについては、別記2「情報セキュリティ取扱特記事項」を遵守しなければならない。

イ 受注者は、情報セキュリティマネジメントシステム ISO27001（ISMS 認証）又はプライバシーマークを取得していること。

(12) 業務計画の策定

契約締結後速やかに、本業務全体の実施計画書を策定すること。計画には次の項目を盛り込むこと。

- ・業務スケジュール・管理体制
- ・個人情報保護体制
- ・入札時、提案書に記載した技術提案項目（ただし、本市が不適切と判断した項目を除く）

6 契約金額の支払い

(1) 受注者は、委託業務を完了したときは、報告書等を発注者に提出しなければならない。

(2) 発注者は検査後、受注者からの適法な請求書を受けた日から30日以内に支払う。

7 その他

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義の生じた事項については、本市と受注者とが協議して定めるものとする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、この委託契約による個人情報の取扱いに当たっては、浦添市個人情報保護条例（平成11年9月28日条例第15号）を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。

(個人情報の機密保持義務)

第2条 受注者は、この委託契約による事務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。この委託契約終了後も、同様とする。

(受託目的以外の個人情報の利用の禁止)

第3条 受注者は、この委託契約による事務を処理するため、個人情報を収集し、又は利用するときは、事務の目的の範囲内で行うものとする。

(第三者への個人情報の提供の禁止)

第4条 受注者は、この委託契約による事務を処理するために収集し、又は作成した個人情報が記録された資料等を、発注者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止又は制限)

第5条 受注者は、この委託契約による事務を自ら処理するものとし、やむを得ず第三者に再委託するときは、必ず発注者の承諾を得るものとする。

(適正管理)

第6条 受注者は、この委託契約による事務を処理するため発注者から提供を受けた個人情報の滅失及び損傷の防止に努めるものとする。受注者自らが当該事務を処理するために収集した個人情報についても、同様とする。

(個人情報の複写又は複製の禁止)

第7条 受注者は、この委託契約による事務を処理するため発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、発注者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(個人情報の無断持ち出しの禁止)

第8条 受注者は、発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料等について、発注者の承諾なしに、いかなる手段を用いても次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) この委託契約により指定された作業場所以外の場所に持ち出し、又は送付すること。
- (2) 電子メール、ファックスその他の電気通信（電気通信事業法第2条第1号に規定する電気通信をいう。）を利用して、この委託契約により指定された作業場所以外の場所に送信すること。

(事故発生時の報告義務)

第9条 受注者は、この委託契約の事務を処理するに当たり、個人情報が記録された資料等の漏えい、滅失、その他の事故が発生したとき、又は発生する恐れがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

(個人情報の返還又は抹消義務)

第10条 受注者がこの委託契約の事務を処理するために、発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、契約期間の満了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡し、若しくは発注者の指示に従い抹消するものと

する。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(受託事業所への立入検査に応じる義務)

第 11 条 発注者は、必要があると認めるときは、この委託契約の事務に係る受注者の受託事務所に、随時に立ち入り、調査をおこない、又は受注者に参考となるべき報告もしくは資料の提出を求めることができる。

2 受注者は、前項の立入調査を拒み、妨げ、又は報告もしくは資料の提出を怠ってはならない。

(損害賠償義務)

第 12 条 受注者が故意又は過失により個人情報等を漏えい等したときは、受注者はそれにより生じた損害を賠償しなければならない。

情報システムに関する情報セキュリティ取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、この契約に基づく業務（以下「本件業務」という。）を処理するに当たっては、適正に情報セキュリティの管理を行う体制を整備し、情報セキュリティに関する適切な管理策を講じなければならない。

(定義)

第2条 この特記事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 情報セキュリティ 情報の機密性、完全性及び可用性を確保し、維持することにより、適切な利用環境を維持しながら、犯罪や災害等の各種脅威から情報を守ることという。
- (2) 機密性 情報へのアクセスが許可されない者は、情報にアクセスできないようにすることをいう。
- (3) 完全性 正確な情報及び正確な処理方法を確保することをいう。
- (4) 可用性 情報へのアクセスが許可されている者が必要なときに確実に利用できるようにすることをいう。
- (5) 情報システム 情報を適切に保存・管理・流通するための仕組みをいい、コンピュータとネットワーク及びそれを制御するソフトウェア、その運用体制までを含んだものを指すものとする。
- (6) コンピュータウイルス等 コンピュータウイルス、ワーム、スパイウェアなどの悪意のあるソフトウェアのことをいう。

(情報セキュリティの維持、改善等)

第3条 受注者は、発注者に納入している情報システム又は受注作業について、機密性、完全性及び可用性を確保し、維持するために、次に掲げる管理策を講じなければならない。

- (1) コンピュータウイルス等に対するリスクを最小限にするために、ウイルス対策ソフトの導入を許容するとともに、その定義ファイルについても常に最新の状態に維持されることを阻害してはならない。
- (2) 常に脆弱性等の情報を収集し、修正プログラムが公開された場合には、対応策を講じなければならない。この場合において、受注者が開発し、又は開発させ発注者に納入している情報システムの改修が必要となる場合は、発注者と対応策を協議するものとする。
- (3) 本件業務に係る情報の流出、改ざん、消失及び不正利用を防止するために必要な措置を講じなければならない。
- (4) その他、情報セキュリティの維持のために必要と認められる場合、発注者と協議の上、対応策を講じなければならない。

2 受注者は、前項の規定により講じている管理策の内容を定期的に報告しなければならない。

3 受注者は、この特記事項に基づく報告、情報セキュリティの管理体制、実施事項に関する書類を整備しておかなければならない。

(情報セキュリティ事故への対応等)

第4条 本件業務に関し情報セキュリティ事故が発生したときは、受注者は、直ちに、発注者に報告するとともに、発注者の指示に従い、その対応策を講じなければならない。

2 受注者は、前項の規定により対応策を講じたときは、その内容を発注者に報告しなければならない。

(情報セキュリティの管理体制)

第5条 受注者は、第1条に規定する情報セキュリティの管理体制の内容について発注者と協議しなければならない。

2 前項の情報セキュリティの管理体制には、情報セキュリティ担当責任者及び担当者の職及び役割を明確にしておかなければならない。

3 受注者は、本件業務を担当する者に対して、情報セキュリティに関する教育及び情報セキュリティ事故に対する訓練を実施するものとする。

(不要な記録情報の廃棄)

第6条 受注者は、本件業務の遂行により発生した記録情報のうち、不要となったものについては、直ちに、復元できないような形で廃棄しなければならない。

2 受注者は、前項の規定により不要な記録情報を廃棄したときは、書面をもって発注者に報告するものとする。

(報告の徴収及び立入検査等)

第7条 発注者は、情報セキュリティの維持・改善を図るため、受注者に対し、必要に応じて本件業務に係る情報セキュリティ対策について報告を求めることができる。

2 発注者は、情報セキュリティの維持・改善を図るために必要な範囲において、指定した職員に、本件業務と係わりのある場所に立ち入り、受注者が講じた情報セキュリティ対策の実施状況について検査させ、若しくは関係者に質問させ、又はその情報セキュリティ対策が情報セキュリティの維持・改善を図るために有効なものであるか等について調査をさせることができる。

3 受注者は、発注者から前項の規定による立入検査の申し入れがあった場合は、これに応じなければならない。