

仕様書

1 件 名

業務改善（業務手順書作成）システム導入業務委託

2 目的

特別区競馬組合（以下、「組合」という。）各部署の業務に係るマニュアルを統一の様式により作成・運用するツールを導入することで、業務改善を図るとともに、持続可能な競馬事業運営を実現する。

3 履行期間

令和7年9月1日から令和8年3月31日まで

4 履行場所

東京都品川区勝島 2-1-2

5 委託対象業務

- （1）業務手順書・マニュアルの作成に係るサービスの提供
- （2）同サービス利用に必要とされる支援の提供
- （3）上記（1）（2）の実施に係る具体的な実施方法及びスケジュールの企画提案

6 本サービスの要件

- （1）業務プロセスごとによるマニュアル作成ができること
- （2）マニュアル作成で使用する画像のデータを取り込む機能があること
- （3）PDF等のデータをインポートして、マニュアルに利用できること
- （4）作成したマニュアルはクラウド環境に保管され、共有ができること。
- （5）作成したマニュアルは必要に応じて更新ができること。
- （6）ID、パスワードによる認証に基づく、アカウントの設定ができること
- （7）同一アカウントを複数台の端末から利用できる共用アカウントを設定できること
- （8）システム管理者権限を有するアカウントを作成でき、権限設定やフォルダ作成等の各種設定を行うことができる管理画面を提供できること
- （9）マニュアルの閲覧数の表示など、閲覧状況が確認できること
- （10）マニュアルの検索機能を有すること
- （11）画像に文字、図形等を描写し、ズーム、スポットライトなどで強調できること
- （12）画像の不要部分をモザイク処理し、マスキングができること
- （13）PCの画面を撮影し、そのままマニュアルに追加できること
- （14）アカウントを持たない人へマニュアルを公開する機能を有すること
- （15）関連するマニュアルを集約したポータルページを作成できること
- （16）作成したマニュアルをPDFなどで出力できること
- （17）ダイレクトにマニュアルへアクセスできるようQRコードの出力ができること
- （18）IPアドレス制限が可能なこと
- （19）ユーザーの詳細な閲覧状況や、集計データをCSV形式で出力できること
- （20）フォルダに対する各ユーザーのアクセス権限を設定できること

7 非機能要件

本サービスは以下の非機能要件を満たすこと。

(1) サービス提供要件

- ア 発注者が利用するブラウザ（Microsoft Edge）からサービスにアクセスできる仕組みとし、専用ソフトの新規調達を行わずに利用できること。
- イ 本サービスが稼動するクラウド環境のデータ保存場所は日本国内であること。

(2) システム要件

- ア データベースのデータの暗号化及び通信の暗号化を行うこと。
- イ 保守作業等により、発注者及び受注者双方で合意の上であらかじめ定められた期間を除き、本サービスの提供可能時間は24時間365日であること。
- ウ インシデント発生又はその発生が疑われる場合にあっては、発注者の指示を受けて提供事業者は積極的に、原因究明、影響範囲確定等の作業に協力すること。

(3) その他

- ア 本サービスは、自治体での稼働実績があること。
- イ サービスを提供するデータセンターは、次に掲げるものを備えていること。
 - ・耐震、制振、免震設計などの構造により震度6強の耐震強度を有すること。
 - ・火災被害の拡大を最小限に抑制する防火・消火設備等を有すること。
 - ・24時間365日体制で監視し、システム停止等の障害発生時には即座に故障対応可能な体制を有すること。
 - ・無停電電源装置及び非常用発電装置を有すること。
 - ・避雷対策を講じていること。
 - ・建物全体及びサーバールームの入退室が管理されていること。
 - ・本区と同時に被災しない地域を選定していること。
- ウ 利用に関して、次に掲げるセキュリティ要件を備えていること。
 - ・システムの脆弱性、通信経路上の盗聴、人的ミス、内部犯行等に起因する情報漏洩、データ改ざん・破壊、なりすまし、他のコンピュータへの攻撃等への対策がなされていること。
 - ・ウィルス対策及び情報保護等のためセキュリティソフトを導入し、最新の更新プログラムを維持していること。
- エ 本サービスのバックアップは定期的に行い、障害発生時には直近のバックアップデータからリストアが可能であること。

8 保守内容

- (1) サポート窓口の受付対応は24時間365日とすること。

(2) 安定稼働

- ア システムのメンテナンス等で一時的にサービスを停止する場合は、原則2週間前までに通告すること。
- イ 本サービスに関する定期的及び障害対応等の臨時的バージョンアップが必要な場合は無償で行うこと。
- ウ バージョンアップ等により機能追加や操作方法等の変更があった場合は、マニュアルを更新し、電子データで提出すること。

(3) 障害対応

- ア システムに障害が発生した場合、確実かつ速やかにデータの復旧を行うとともに、障害の内容を本区所定のメールアドレスへ通知すること。
- イ 障害発生時には、障害等の切り分け、原因究明及び影響を最小限に抑えるための対策を実施し、システム復旧対策を行うこと。
- ウ 障害の原因を明らかにし、恒久的な対応策を実施し、再発の防止に努めること。

9 本サービス利用に必要とされる支援の提供

(1) 支援内容

- ア 本サービス利用が円滑に進められるような業務一覧の作成
- イ 本サービスを使ったマニュアルの作成代行（オンラインでの業務ヒアリング及び素材画像等の収集を含むもの）
- ウ 本サービスに、当組合が提供する既存システムマニュアルを反映すること。提供するマニュアルの一例は、下記のとおり。
 - ① 文書システムマニュアル
 - ② 経理、契約システムマニュアル

(2) 成果品

サービスマニュアル（手続作成者及び管理者向け操作を含むもの） 20 本

(3) 提出方法

- ア 業務一覧表は、別に定めのある場合を除きマイクロソフト社製 Office アプリ形式か PDF 形式で提供可能であるものとする。
- イ サービスマニュアルは発注者のウェブサービス上で常時参照及びダウンロード可能な状態とし、常に最新のドキュメントを提供すること。

10 留意事項

(1) 貸与品の扱い

- ア 本業務を遂行する上で必要なドキュメント等の貸与については、受注者より文書による申請を受けた上で、発注者において決定するものとする。
- イ 受注者は、発注者から各種資料等の貸出し又は支給を受けた一切について、善良なる管理者の注意をもって保管及び管理するものとし、紛失又は破損した場合は直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従って措置を行うこと。
- ウ 受注者は、本業務の履行上不要となった資料等がある場合、又は発注者から返却請求があった場合は、速やかに資料等を発注者に返却するものとする。
- エ 受注者は、発注者により提供された資料等を本業務以外の目的に使用しないものとする。

(2) ドキュメント等の開示

本業務の実施において本サービスに係る仕様書、関連するドキュメント等の開示を必要と判断した場合、発注者が受注者に業務システムに係る仕様書、設計書、マニュアル等のドキュメントの開示を発注者が目的以外には使用しないことを条件に要求する場合がある。この場合、開示について受注者は発注者と協議を行う。

11 その他

作業の実施方法、契約内容の詳細、仕様書に定めのない事項、又は業務の履行に当たって疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議してこれを定めるものとする。

12 支払方法

検査合格後、受託者の発行する適法な請求書に基づき、一括で支払うものとする。

13 連絡先

事業執行課：総務課 総務係 担当 前田 (03-3763-3949)
契約担当：経理課 契約係 (03-3763-3953)