

# 仕 様 書

## 1 件 名

浜松医科大学医学部附属病院総合医療情報システム運用保守業務 一式

## 2 業務の趣旨

本学医学部附属病院における総合医療情報システム（以下「情報システム」という。）の円滑な運用を実現させることを目的に、医療情報システムを構成する各機器やネットワークの監視、各種ログの収集（自動収集されるログを含む）・分析、セキュリティ対策に関すること、職員からの情報システムに関する問い合わせ等への対応やパソコン・プリンタ等の各種設定作業等を行う業務一式を委託するものである。

## 3 業務実施場所

浜松医科大学医学部附属病院（本学の指定する場所）

## 4 請負期間

平成31年4月1日から平成32年3月31日までとする。

土曜日、日曜日、国民の祝日、12月29日、12月30日、12月31日及び1月2日、1月3日は除く。但し、5月2日はこの限りでない。

## 5 請負時間

8時30分～17時30分（休憩時間60分含む）であるが、業務に支障のないよう勤務形態を配置するとともに、当日の当該業務完了時までを請負時間とする。

## 6 業務要員

- （1）業務要員は、心身ともに健全であり、本仕様書に示した業務を円滑に遂行できる能力を有すること。
- （2）業務要員は、コンピュータネットワークやパソコンの周辺機器の設定に関する知識及び経験を有すること。
- （3）業務要員は、本学が保有する各種情報システム（電子カルテシステム（日本電気株式会社製 MegaOakHR）、医療事務システム（日本電気株式会社製 MegaOak IBARS II、画像ファイリングシステム（ファインデックス社製 Claio）、患者案内システム、netPDI等）の運用保守が可能なスキル及び実績を有すること。
- （4）業務要員は、障害及びその他不具合発生時に、医事課担当者（以下、本学担当者という。）及び情報システムの納入業者および製造業者（日本電気株式会社、富士フィルム

メディカル、ファインデックス、SBS 情報システム、カーリーナシステム等）と共同で障害の分析及び問題解決に当たることができる能力を有すること。

（５）業務要員は、緊急事態が発生した場合及び本学担当者が特に要請した場合は、上記の請負期間、請負時間以外でも業務を実施するものとする。

（６）業務要員は、名札を着用すること。

（７）請負者は、あらかじめ業務要員の氏名を記載した業務要員名簿を発注者に提出すること。なお、業務要員名簿に変更が生じる場合はその都度、速やかに更新された業務要員名簿を発注者に提出すること。

## 7 業務内容

### （１）共通事項

- ① 本学担当者の要請または職員からの問い合わせ、要望に対し、調査、回答を迅速かつ適切に行うこと。
- ② システム障害、ネットワーク障害及びその他不具合が発生した場合、可及的速やかに情報収集を行い、障害及びその他不具合の切り分けを行うこと。また、本学担当者に状況を報告するとともに、情報システムの納入業者および製造業者（日本電気株式会社、富士フイルムメディカル、ファインデックス、SBS 情報システム、カーリーナシステム等）と連携を密に取り、情報システムの早期復旧に協力すること。

### （２）情報システムの監視

- ① 全サーバ（物理サーバ内の仮想サーバを含む）、ストレージ、UPS、ネットワーク装置が正常に稼働しているかを１日２回確認し、定期的に監視を行うこと。
- ② 全 I/F サーバツールリスト上の各プロセス状態を１日２回確認すること。
- ③ 確認作業において異常または不具合が確認された場合には、本学担当者に可及的速やかに報告し、障害及びその他不具合の切り分けを行い、可能な範囲で復旧に努めること。復旧が困難な場合には、情報システムの納入業者および製造業者（日本電気株式会社、富士フイルムメディカル、ファインデックス、SBS 情報システム、カーリーナシステム等）へ連絡し、復旧まで対処すること。

### （３）運用管理業務

#### ① 医事システムファイル整理

医事システムを起動し、オーダ情報データベース、予約データベースファイル整理を（月２回）行う。

#### ② 医事オンライン系帳票監視・対応

必要に応じて、オンライン系帳票出力の調査、対応を行う。

#### (4) セキュリティ対策業務

- ① 情報システムを構成する機器及びソフトウェアのセキュリティに関する対策方法等について情報を収集し、本学担当者に定期的に報告を行うこと。
- ② セキュリティ関連情報の収集により、情報システムを構成するソフトウェア等に脆弱性が見つかった場合には、速やかに本学担当者に報告し、修正パッチを適用可否について本学担当者の指示に従って作業を行うこと。
- ③ 本学担当者の要請により、セキュリティの強化・対策を実施すること。

#### (5) パソコンの障害対応

- ① 障害原因の調査を行い、設定変更やソフトウェアの再インストール等対応可能な範囲で修理を行うこと。
- ② ハードウェア障害や致命的な障害等により業務従事者では対応できない場合には、機器を回収し、情報システムの納入業者（日本電気株式会社）へ修理を依頼する。その際、自然障害でない場合（お茶をかけた、落としたなど）には、本学担当者にその旨を伝え、所定の様式にしたがって破損報告書を提出させること。

#### (6) 報告資料の作成

- ① 請負者は、契約締結後速やかに本学担当者と打ち合わせの上、以下の必要書類を提出すること。ただし、事前に提出した書類については、変更が発生しているもののみを再度提出すること。
  - ・運用支援体制図
  - ・連絡先一覧表
  - ・緊急連絡表
  - ・その他打ち合わせにより必要となった書類
- ② 請負者は、毎月勤務予定表を作成の上、本学担当者に提出すること。
- ③ 業務従事者は、行った業務内容を毎日日報に記録し、本学担当者に毎日報告すること。
- ④ ウイルス等を発見した場合は、報告書を作成し、本学担当者に速やかに報告すること。
- ⑤ その他本学担当者が要請した資料等を作成の上、提出すること。
- ⑥ ①から⑤の各種資料及び報告は、電子媒体及び紙媒体で作成すること。

#### (7) 定例会

- ① 月1回開催する定例会に出席し、情報システムの状態に関する報告を行うこと。
- ② トラブラー一覧表を作成し、対応方法を提出すること。
- ③ 運用に関する他病院での実例を積極的に入手し、提案すること。

#### (8) 操作訓練

- ① 新規・中途採用の病院職員に対して、業務を円滑に遂行できる十分な教育、訓練を実施すること。
- ② 操作訓練環境として、各システム単体での環境を準備し、あらかじめ訓練用のストーリーにあわせたデータを準備し、対応すること。

(9) 操作に関する問合せ対応支援

- ① 職員等からの問合せ対応について、特に管理者権限が必要な調査、設定変更、及び障害対応については業務従事者が対応すること。なお、影響範囲が広いと想定される設定変更等が必要な場合は、本学担当者と十分に調整を行った上で、作業を実施すること。
- ② 職員等から業務効率化や改善等の相談があった場合は、その内容をヒアリングし本学担当者と協議の上、適切な実現案を提示すること。

(10) 施設・備品負担

業務に必要な施設・備品等は、発注者の負担とする。

ただし、業務要員の責任に帰すべき理由により、施設・備品等に汚損又は破損を生じた時は、請負者は現状回復又は損害賠償の義務を負うものとする。

(11) 光熱水料

業務に必要な光熱水料は、発注者の負担とする。

(12) 守秘義務

- ① 請負者は、契約期間満了後においても本業務により知り得た機密情報を保持する義務を負うものとする。
- ② 請負者が契約に違反して機密情報及び機密資料を外部に開示・漏えい・公表したことを起因として本学又は関係機関が被害を被った場合には、本学は請負者に対して損害賠償を請求し、かつ本学が適当と考える必要な措置をとる権利を有する。

(13) その他

- ① 本仕様書に定めのない事項について定める必要がある場合は、双方協議により定めるものとする。
- ② 本仕様書に記載のない業務上必要な事項が発生した場合、状況に応じ軽微な必要業務については、請負代金額の範囲内で実施するものとする。
- ③ 業務要員は、業務遂行上に疑義を生じた時は、その都度、本学担当者と協議の上、その指示に従うものとする。
- ④ 業務内容の変更が必要な場合、請負者は誠意をもって対応するものとする。
- ⑤ 発注者が不適当と認めた業務要員については、請負者に当該業務要員の変更を命ずることとする。

とができ、請負者はこれに従わなければならない。

- ⑥ 請負者は、業務要員の定期健康診断を年1回以上行い、その結果（写）を発注者に提出すること。
- ⑦ 請負者は、業務要員の4種ウイルス（麻疹、風疹、水痘、流行性耳下腺炎）抗体価を測定し、抗体価陰性者には、ワクチン接種を行い、感染対策に努めること。
- ⑧ 本院以外の400床以上の病院において情報システム運用保守業務を3年以上請け負った実績があり、そのことを証明する書類を提出するものとする。
- ⑨ 受注者は、本契約が終了または解除されたときは、十分な期間を設けて新規受注者と引継ぎを行い、新規受注者が円滑かつ遺漏なく実施できるようにすること。