

保 守 仕 様 書

1. 業 務 名

手術部門患者情報システム保守業務

2. 業務目的

堺市立総合医療センターの手術部門患者情報システムの機能維持、障害発生 of 未然防止及び障害発生時の早急な対応を図るため、サーバ等の保守を行う。

ただし、本書に定めのない事項であっても、本業務に関連して必要なものが発生した場合は、協議のうえ実施する。

なお、本業務で取り扱う情報は、診療情報をはじめとして患者の個人情報を中心としており、守秘はもとより専門的な知識や経験を必要としているので、受託者は業務履行に際し、従事する者に対して必要な事前教育を十分に行うこと。

3. 履行場所

堺市立総合医療センター

4. 履行期間

令和2年3月1日より令和9年2月28日まで

5. 保守対象

(1) 手術部門患者情報システム

(2) 別紙1「手術部門患者情報システム調達にかかる物品名及び構成内容」の「1 手術部門患者情報システム <サーバ部/ハードウェア>」にあげるハードウェア

6. 業務内容

(1) 電話による操作等の問い合わせ対応

(2) 定期保守点検（1回/年）

使用上の都合に即し協議の上実施時期を決定する。

(3) 緊急保守

保守対象にエラー・故障が発生した場合、委託者の通報により受託者は速やかに保守担当者を派遣し、修復・修理を行うこと。なお、作業にあたっては、当院の診療業務への影響を第一に考慮し、早期の復旧に最大限の努力を払うこと。また、障害発生原因を速やかに解決し、再度の障害が発生しないために必要な対策を講じること。

(4) 予防保守

システム運用上、重大な問題が発生しないよう、事前に定期的な監視、対策を講じること。

(5) 遠隔地保守

システム技術者が早急に現場到着できない場合や、現場での即応ができない場合、定期的に監視を行う場合、遠隔地保守により対応を行うこと。遠隔地保守の接続については、当院から配布するアプリケーション（Paloalto Global Protect）及び証明書をを用いた

SSL/TLS による接続を行うこと。また、接続する際は必ず申請を行い接続期間等の報告を行うこと。

遠隔地保守を行うにあたっては、以下の条件を満たすこと。

- ① ハッキング、クラッキング等のインターネット上の悪意を持った行為を排除するため、不特定多数が利用するインターネット回線は利用しないこと。
- ② 接続のために使用する機器には、ウィルス対策のためのソフトウェアを備え、最新のウィルス定義ファイルを使用する等、ウィルス感染を防止するための措置を講じること。
- ③ システムにログオンする際に本人以外の者に推測されないようなパスワードを利用し、かつ、定期的にパスワードの変更を行う等、指定の操作者以外のアクセスを禁止するための措置を講じること。
- ④ 遠隔地保守を必要とする場合のみの接続とし、常時接続はしないこと。また、当院サーバと接続中は、他のネットワークと同時に接続しないこと。
- ⑤ 接続に関するすべての情報を記録し、接続システム、接続開始日時、接続終了日時、閲覧内容、作業担当者氏名、作業内容等を委託者に報告すること。
- ⑥ トラブル発生時は、遅滞なく委託者に報告すること。

(1) その他点検作業

受託者は、保守点検に付帯する業務として、関連システムの保守を担当する当機構のヘルプデスクスタッフと連携を行いソフトウェアの不具合に対処すること。

また、受託者は、対象機器に障害が発生する事が予測される場合、対象機器の部品障害予防交換等の保守を行うこと。

(2) 保守部品

修理にかかる部品代を含むものとする。但し、消耗品（DVD メディア等）は除く。

なお、機器の使用年数に応じて供給が困難となっていく修理部品については、その確保に努め機器の停止時間を可能な限り短くするよう最大限の努力をすること。

また、部品供給が不可能となる事態が発生し、手術患者情報管理システムサーバーの運用に支障をきたす状況となった場合は、別途協議すること。

(3) 保守業務対応時間

3 6 5 日、2 4 時間対応とする。

（電話受付対応に関する対応、技術者派遣対応等）

(4) セキュリティ措置

システム運用に際して、必要なセキュリティ措置を行うこと。

(5) 打ち合わせへの参加

受託者は病院が運用変更など行う際に、運用検討の打ち合わせに参加すること。

日時は両者の合意のもと決定する。

7. その他

上記仕様書に定めなき事項については、委託契約書に従うものとする。