

仕様書

1 委託業務名

医療用画像関連システム保守業務

2 業務目的

地方独立行政法人堺市立病院機構堺市立総合医療センター（以下当センター）内の別紙「保守対象リスト」にあげるシステムの効率的運用、障害発生の未然防止及び障害発生時の早急な対応を図るため、各種システム資源の運用保守業務を行う。

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4月1日から令和7年3月31日まで

5 対象物及び対応時間

別紙「保守対象リスト」のシステムの運用に必要なプログラムを含むソフトウェア類、対象機器、全ての付帯物等及びそれらの運用に係わる保守を対象とする。

6 業務内容

(1) 受付窓口の設置

- 各種問い合わせ、またはハードウェア障害ならびにシステム障害に関する受付を目的に、受託者及び別紙「保守対象リスト」にあげる各ベンダー・システム専用の窓口を設けること。
- 受付窓口の受付時間は別紙「保守対象リスト」の受付時間に従う。

(2) 障害対応

- 受託者は別紙「保守対象リスト」にあげるハードウェア障害、システム障害に対する報告を受けた場合は即時対応を基本とし、遠隔保守、又は技術員を当センター派遣して障害の復旧に努めること。
- 障害対応時間は別紙「保守対象リスト」の対応時間に従う。
- 障害対応の対応方法、作業スケジュールについては、委託者、受託者相互の調整において決定すること。なお、緊急時において委託者との調整が困難な場合は、委託者の設置するヘルプデスクと調整を行うこと。
- 委託者に対し、障害内容、対応内容等について迅速に報告し、以後の対応について協議すること。

(3) ハードウェア保守

- 別紙「保守対象リスト」にあげるハードウェアを対象とする。
- 受託者は、障害を未然に防止するための機器構成、設定、管理方法等の対策を講じること。

(4) システム保守

- 別紙「保守対象リスト」にあげるシステムを対象とする。
- システム利用についての問い合わせに対し、迅速かつ適切な対応を行うこと。特に重要な問い合わせについては、委託者に報告し、対応方法について協議すること。
- システムの効率的かつ安定的な運用に際してのシステム及びそれに付随するソフトウェアの不具合に対し、迅速かつ適切な対応を行い、不具合の修正を行うこと。不具合の原因等については、委託者に報告し、対応方法について協議すること。

- システム運用に必要なドキュメントの作成及び管理並びにシステム利用者への各種操作マニュアルの整備を行うこと。
- システムに関するデータおよびログ等の出力について、委託者の求めに応じ出力が可能なものは提出すること。
- システムへの障害対応及びパッケージ機能改善のための修正ツール適応に対応すること。
- 修正ツールなど資源適応にあたり、事前にリリース報告書を提出し委託者の許可を得たのちに適用すること。ただし、緊急時は事後の提出でも可とする。
- 修正ツールなど資源適応後、委託者に完了報告書を提出すること。なお、リリース報告書と完了報告書は併記でも可とする。

(5) 業務報告

- 受託者は月 1 回、次の報告書を作成し、提出すること。
 - ✓ 遠隔保守報告書
 - ※別紙「保守対象リスト」の遠隔保守対象でないものは不要
- 受託者は発注者の要請に応じ、次の報告書を作成し、提出すること。
 - ✓ 業務報告書
 - ✓ 障害報告書
 - ✓ その他、委託者より提出要求のあった報告書
- 受託者は、委託者より報告の要請のあった事項について迅速に報告すること。
- 受託者は、必要に応じ報告会を設けること。
- 受託者は、システム障害等、非常事態が発生した際は、復旧後委託者へ速やかに障害報告書を提出すること。
- 受託者は、委託者が実施する電気設備点検に伴う計画停電（年 1 回）に対する対策提案及び当日立会いに対応すること。

(6) 医用画像用高精細モニタ不変性試験

- 受託者は年 1 回、堺市立総合医療センター内の医用画像用高精細モニタ 170 台に対し、JESRA ガイドラインに沿った目視試験、測定試験、不合格時のキャリブレーション調整を行うこと。なお、作業日程は発注者と協議し決定する。
- 不変性試験の結果は作業完了後、発注者に提出すること。

7 技術者

- 受託者は、本契約に係る業務履行に必要な技術者を確保すること。
- 技術者が当センターに入館する際、当センターのルールに従うこと。
- 技術者が当センター内で業務に従事する場合は、氏名、会社名が明記されている名札を着用し、常に身分証明書を携帯すること。
- サーバ室内で業務に従事する技術者は、作業開始終了時に作業内容を所定の用紙に遅滞なく記載すること。
- 受託者は、機密情報及び個人情報の取り扱いに際しての十分な知識を有している技術者のみを業務に従事させること。
- その他、技術者が業務に従事する場合は、当センターのルールに従うこと。

8 遠隔保守

- 受託者が遠隔保守を申請するにあたり、以下のいずれかの実績を示す証憑の写しを提出すること。
 - ✓ 監査法人によるセキュリティ監査の実績
 - ✓ ISMS/JIS Q 27001

- ✓ ISO/IEC 27001
- ✓ プライバシーマーク
- ✓ 上記に類する実績のもの
- 証憑に有効期限があるものは、期限前に再度写しを提出すること。
- 遠隔保守の仕組みは以下のいずれかのものを使用すること。
 - ✓ 委託者が無償で提供する「Palo Alto GlobalProtect」を利用した VPN 接続
 - ✓ 受託者が別途契約した光回線による VPN 接続
 - ✓ 受託者が別途契約したモバイル回線による VPN 接続
- 遠隔保守を行うにあたり、当センター内で配線工事等が必要な場合は受託者が負担する。

9 業務履行上の過失

業務履行上において、受注者の過失による障害・ウイルス感染・不具合等に対し速やかにかつ無償で対応すること。なお、発注者または業務範囲外の他社のシステムが起因するものはこの限りではない。

10 各種会議等への参加

発注者の要請に応じ、システムが関係する会議・打ち合わせに必要な要員を参加させること。

11 制限事項

- 業務上知り得た全ての機密情報を第三者に漏洩してならない。
- 許可や指示なく、業務に関する全てのデータの持ち出し、目的外使用してはならない。
- 許可や指示なく、業務に関する全てのデータ・帳票・資料を処分してはならない。
- その他、当センターで定められたルールを厳守しなければならない。
- 以上の制限事項について、本委託業務終了後及び技術者の変更により本業務に従事しなくなった後においても将来に渡って遵守しなければならない。

12 その他

- 本業務の履行にあたっては、関係法令等を遵守するとともに、委託者に必要な報告を行い、確認及び了解を求めることについて、遺漏なきよう対応すること。
- 本書に定めのない事項であっても、本業務に関連する事象が発生した場合は、協議のうえ対応を決定することとする。