

令和2年度静岡県立病院機構情報システム 運用管理等業務委託(令和2年度～5年度)仕様書

1	目的	2
2	委託場所	2
3	運用保守管理対象	2
4	必要とされる技量	2
5	業務内容	3
	(1) 共通業務内容	3
	(2) 運用管理技術者	4
	(3) ヘルプデスク	4
	(4) 除外事項	4
6	運用管理体制等	4
	(1) 共通要件	4
	(2) 運用管理技術者の共通要件	5
	(3) 主任運用管理技術者兼主任ヘルプデスクの要件	5
	(4) ヘルプデスクの要件	5
	(5) 保守管理体制	6
7	委託業務内容の報告及び記録	6
8	技術者の服務規律	7
9	再委託可能な範囲	7
10	資料の貸与等	7
11	疑義等の決定	7
12	その他	7

令和２年度静岡県立病院機構情報システム運用管理業務委託（令和２年度～５年度）については、本仕様書に基づき、実施するものとする。

1 目的

本委託業務は、静岡県立病院機構（以下「当機構」という。）の、静岡県立総合病院（以下「総合病院」という。）、静岡県立こころの医療センター（以下「こころの医療C」という。）静岡県立こども病院（以下「こども病院」という。）及び静岡県立病院機構本部（以下「機構本部」という。）における静岡県立病院機構情報ネットワークシステム（以下「本システム」という。）における正常な運転・運用を維持するため、対象設備の適切な監視、運用管理と迅速な障害連絡、障害復旧及び本システムの操作説明等を受託者に委託するものである。なお、委託する業務は運用管理技術者とヘルプデスクに分かれている。

2 委託場所

下記に記載した静岡県立病院機構の本部及び各病院とする。

- （１）静岡県静岡市葵区北安東４丁目２７番１号

静岡県立病院機構本部

- （２）静岡県静岡市葵区北安東４丁目２７番１号

静岡県立総合病院

- （３）静岡県静岡市葵区与一４丁目１番１号

静岡県立こころの医療センター

- （４）静岡県静岡市葵区漆山８６０

静岡県立こども病院

3 運用保守管理対象

本システムとは事務系システム、医療情報システム、インターネットシステムを総称する。病院別、対象設備の機種及び数量は、別紙「管理対象サーバー一覧」、「管理対象端末一覧」、「管理対象周辺機器一覧」、「保守対象システム一覧」、「ネットワーク機器一覧」のとおりとする。

ただし、契約後本委託業務の中で管理する上記の各種一覧表に追加・修正があった場合、その変更後の各種一覧表を対象とする。

4 必要とされる技量

業務を遂行するにあたり、運用管理対象について以下の資格や知識を有すること。

- （１）運用管理技術者

ア 保守対象システム一覧のシステムにおいて、運用管理業務が可能な技量を有すること。

イ 各病院の現行の電子カルテシステム等、医療情報システムに精通し、その運用・改修作業において、病院の指示に従い、システムベンダーと分担して作業を行える技量があること。

ウ ネットワークシステムの管理についての十分な知識を持ち、ネットワークの監視や、スイッチ類の設定が可能であり、障害発生時にも一次障害の切り分けや応急対応策が可能な技量知識を有すること。

エ 勤務時間に関わらず、ネットワーク障害等、院内システムの重要な障害時に、30分以内に、緊急対応が開始できること。

オ サーバ室の電源、空調等システム関連インフラの知識を有すること。

カ 管理対象機器について、全メーカーへの障害対応が可能な技量を有すること。

キ 派遣する主任運用管理技術者は500床以上の病院での、医療情報システム管理業務の経験が5年以上あること。その他の技術者は、医療情報システムの開発もしくは、200床以上の病院における医療情報システム管理業務の経験が3年以上あること。ただし、契約途中で、要員の病気や怪我等、業務継続に支障が生じる場合、もしくは委託者の要望により要員を交代させる場合で、委託者の了解を得られた場合に限り、2ヶ月程度の研修期間（人数外）を条件に、経験期間の不足する者でも可とする。また、当該条件により、現契約の要員になったものを次期契約の要員にする場合は、医療情報システム管理業務の経験が3年以上あるとみなすものとする。

ク 引き継ぎ期間は1週間とするが、各病院の運用支援業務を速やかに習得できる技量を有すること。

(2) ヘルプデスク

ア 保守対象システム一覧のシステムにおいて、ヘルプデスク業務が可能な技量を有すること。

イ 管理対象機器について、全メーカーへの障害対応が可能な技量を有すること。

ウ 各病院のヘルプデスク業務を習得できる技量を有すること。

5 業務内容

受託者は、本システム全体の運用保守管理及び監視業務を行うために必要な資格を有するか同等の技術を保持し、本業務の履行にあたり、すべての技術者が業務開始時点までに以下の条件を満たすよう、事前に十分な準備及び人材育成を行わなければならない。また、この技術者は、院内の利用者と直接係わり良好なコミュニケーションを図る必要があることから、受託者は、技術者が頻繁に入れ替わることがないように勤務体制を工夫するとともに、個々の能力を引き上げることを目的とした継続的な取組みを受託者が実施すること。障害発生時においては、障害内容、原因の調査・分析、応急対策の指示、障害除去の統制管理を行い、個別システム及び機器の保守委託先の業者と連携し、本システムの正常運用の維持に努めること。併せて、時間外の障害発生に対しても、30分以内に対応が開始できる体制とし、迅速に対応すること。災害時においては、速やかに、本システムの被害状況の調査を行い報告するとともに、応急対応策の実施を行い、システムの早期復旧に努めること。これら教育訓練された要員を配置して、それぞれの病院等について下記の業務を実施するものとする。

(1) 共通業務内容

ア 障害管理、切り分け、修理手配、端末及びプリンタ等の交換作業。

イ 重大障害時の報告。

ウ サーバ管理、監視（一部ソフトウェアを含む）。

エ ネットワーク監視、死活監視。

オ 院内引っ越し時等の端末等移設作業及び室内ネットワーク配線補助。

カ ウィルス対策ソフトのパターンファイル更新、動作確認。

キ 定例会への参加。

ク WEB会議設営補助。

ケ 本システムで発生した故障等の障害状況の統計、分析、報告。

- コ 本システム上で運用される、OS、ソフトウェア等の改善提案。
- (2) 運用管理技術者
 - ア ネットワーク設定管理（配線図変更及び、システム（ハード及びソフト含む）やネットワークの更新、追加にともなう技術支援を含む）。
 - イ 設備資産管理（管理対象サーバー一覧及び管理対象端末一覧に基づく）。
 - ウ ソフトウェア資産管理。
 - エ 利用者登録、変更、削除、リスト出力。
 - オ サーバ及びネットワークの性能監視及び基幹設備の状況報告。
 - カ ウィルス対策ソフトのサーバ管理（サーバ移行を含む）。
 - キ 放射線画像システムの維持管理及び運用支援。
 - ク システム更新及びネットワーク更新時の運用技術支援（こころの医療Cのみ）。
 - ケ 本システムの操作研修支援及びマスタ配信。
 - コ ヘルプデスク全体の管理（オペレーション業務スケジュール調整含む）。
- (3) ヘルプデスク
 - ア 日次業務は次の通りとする。
 - (ア) 3時間に1回の巡視による目視確認（異常ランプ等）。
 - (イ) サーバイベントログ調査・ディスク容量（1日1回）。
 - (ウ) サーババックアップ調査・記録媒体交換（1日1回）。
 - (エ) タスクスケジュール監視（随時）。
 - (オ) ウィルス対策ソフトパターンファイル更新、確認。
 - (カ) サーバ室等使用する部屋の清掃及び廃棄物の適正処理。
 - (キ) ネットワーク及びクライアントの運転状況監視。
 - (ク) 防災管理、入室社管理。
 - (ケ) 勤務交代時引継業務。
 - イ 月次業務は次の通りとする。
 - (ア) 外部保管用サーババックアップ媒体取り外し・取り付け。
 - (イ) サーバ再起動。
 - (ウ) 各種レセプト作成業務、年次の定型オペレーション業務。
 - ウ 随時業務。
 - (ア) 本システムの利用者への操作説明及びトラブル対応。
 - (イ) DICS データの更新。
 - (ウ) 端末セットアップ作業、移設作業。
 - (エ) 総合病院の夜間休日勤務者により、こども病院及びこころの時間外障害窓口。
 - (オ) 停電、システムメンテナンス等による委託者からの指示に基づく作業。
- (4) 除外事項
 - ア 人事給与システムと財務会計システムの運用管理（ハード監視、障害対応は本委託に含む）。
 - イ リースの新規契約に伴う機器の新設、撤去、データ消去作業。
 - ウ フロアスイッチ、コーナースイッチから、機器設置場所までのような工事を伴うLANケーブルの増設及び張り替え等の作業。（同一室内での機器の配置替えや増設に伴う、簡易なLANケーブルの設置や、同様の場所での、ケーブル破損による簡易な交換作業は本委託に含む。）。
 - エ システムの管理業務に要する消耗品の提供。

6 運用管理体制等

受託者は、本システムの運用保守管理を行うために次の管理体制をおくこと。

(1) 共通要件

- ア マイクロソフト社の Word・Excel・Power Point・Access を理解し、操作ができるだけでなく、病院のイントラシステム内において、端末へのインストールや設定等、管理業務が行えること。
- イ 機器の移設・置換・増設を行えること（構成管理業務における機器の管理業務を含む）。

- ウ 当機構が提供するソフトウェアを用いて資産管理、性能管理、死活監視等が行えること。使用するソフトウェアは SkySeaClientView と SystemAnswerG2 とし、両ソフトウェアを十分に扱えること。
 - エ 日本医療情報学会が行う「医療情報技師」の認定試験に合格しているか、又はこの育成テキストの内容を精読し、診療業務・診療報酬制度の概要や病院各部門の業務内容等について一定の理解があること。
 - オ 実際に業務を開始するまでに、すでにホームページ等で公開している情報に基づき、県立病院としてのごく基本的な内容（病床数、標榜診療科、部署名、病院の特色など）について把握していること。
 - カ 個人情報保護法及び関連法規についての社内外の研修等に参加し、技術者が個人として、業務開始までに患者や職員等の個人情報についてその重要性・社会的影響を十分認識して行動できること。
- (2) 運用管理技術者の共通要件
- ア 運用管理技術者を、総合病院には、令和2年10月1日から令和4年12月31日までの期間に3名常駐させ、こころの医療Cには、令和2年10月1日から令和5年1月31日までの期間に1名常駐させること。
 - イ サーバ運用保守管理実務経験を5年以上有する者で、他者に頼ることなく、マニュアル等を参照しながら円滑に操作・設定が行えること。
 - ウ 200床以上の病院における医療情報システム管理業務の経験が3年以上あること。
 - エ 放射線画像システムの維持管理及び運用支援ができること。
 - オ リレーショナルデータベースやSQL 文に関する基礎的な知識を有し、データベース定義情報等を参照しながら Microsoft SQL Server や Oracle などシステムで利用している各種データベース（医療情報システム・電子カルテシステム）に対し、ODBC 接続データソースの設定及びアタッチが可能であること。その上で、Microsoft Access や DWH、BI ツール等のツールを利用し、各種のクエリ作成や修正のほか、委託者からの依頼に応じたデータ抽出が与えられた期間内に可能であること。
 - カ 通常の作業時間は原則として土曜日、日曜日、国民の休日、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く、8時30分～17時15分とする。ただし、必要に応じて作業時間を延長もしくは休日勤務等へ変更させることができる。
 - キ 本システムの重大障害時は24時間対応とすること。
- (3) 主任運用管理技術者兼主任ヘルプデスクの要件
- ア 前項の内1名を主任運用管理技術者兼主任ヘルプデスクとして任命し、総合病院に常駐させること。
 - イ 500床以上の病院で、サーバシステムによる電子カルテを含む医療情報システムの運用保守経験を5年以上有する者。
 - ウ 500床以上の病院で、サーバシステムによる電子カルテを含む基幹系の医療情報システムの新規導入もしくは、更新の経験が2回以上あること。
 - エ 当機構からの資料提供が不十分な物があっても、障害等の推測ができること。
- (4) ヘルプデスクの要件
- ア 病院情報システムの保守管理業務経験を2年以上有する者または同等の知識を有する者。
 - イ 令和2年10月1日から令和4年12月31日までの期間に総合病院に常駐するヘルプデスクは5名以上とし、24時間365日の交代勤務体制とする。1名当たりの勤務時は7時間45分とし、常駐人数は次の通りとすること。ただし、協議の上、作業時間を延長させることができる。

勤務時間	人数
8時00分～16時45分	1名以上
16時00分～24時45分	1名以上
0時00分～8時45分	1名以上

- ウ 令和5年1月1日から1月31日までの期間に総合病院に常駐するヘルプデスクは、1名とする。通常作業時間は原則として土曜日、日曜日、国民の休日、祝日を除く8時

30 分から 17 時 45 分とする。ただしレセプト作業時のみ作業時間の変更を協議の上決定する。

- エ こども病院に常駐するヘルプデスクは2名以上とし、通常作業時間は原則として土曜日、日曜日、国民の休日、祝日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く、8 時 00 分～21 時 00 分とし、2 交代勤務体制とする。1 名当たりの勤務時は 7 時間 45 分とし、次の通りとすること。ただし、レセプト作業等で大幅な作業時間の変更がある場合には、委託者の許可を得た場合に限り、勤務時間の変更や 2 交代を休止することができる。また、協議の上、作業時間を延長させることができる。

勤務時間	人数
8 時 00 分～16 時 45 分	1 名以上
12 時 15 分～21 時 00 分	1 名以上

- オ 令和 5 年 5 月 1 日から 5 月 31 日までの期間にこども病院に常駐するヘルプデスクは、1 名とする。通常作業時間は原則として土曜日、日曜日、国民の休日、祝日を除く 8 時 30 分から 17 時 45 分とする。ただし、レセプト作業時のみ作業時間の変更を協議の上決定する。

- カ こころの医療 C に常駐するヘルプデスクは 1 名以上とし、通常作業時間は原則として土曜日、日曜日、国民の休日、祝日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く、8 時 30 分～17 時 30 分とする。ただし、協議の上、作業時間を延長させることができる。なお、常駐するヘルプデスクは 6（2）の者と兼務させることを可とする。

（5）保守管理体制

- ア 受託者は本システムの運用保守管理体制については、書面を持って委託者に提出すること。運用保守管理体制に変更のあった時も同様とする。
- イ 受託者は、常駐する技術員の職、氏名、勤務歴等について書面を持って委託者に届けること。運用保守管理体制に変更のあった時も同様とする。
- ウ 受託者は、要員の確保と技術の向上に努めるものとする。また、委託者は業務に必要な技術習得等の教育研修計画の提出を要求する事ができる。
- エ 委託者は、委託業務を処理する技術員が次に掲げる理由に該当することになった時は、いつでも当該技術員の交替を要求する事ができる。
- （ア）委託業務の処理に関し、重大な過失があり、損害を受けた時。
- （イ）委託業務の処理上、適正を欠くと認められた時。
- オ 受託者は技術者に関する労働関係法、その他法令上の一切の責任を負うこと。

7 委託業務内容の報告及び記録

- （1）受託者は業務内容の報告及び記録の様式を作成し、これを事前に提出し委託者の承諾を受けること。
- （2）受託者は毎月末までに前月分の月次報告会（5（1）キ定例会と同時でも可）を開催すること。
- （3）業務内容の報告及び記録は、業務終了後速やかに提出し、委託者の承諾を受け、必要な期間保存すること。
- （4）主な報告及び記録は以下のとおりとし、常に最新となるよう維持すること。これらの外部への持ち出しは禁止し、所有者は委託者とし、委託期間終了する際には、速やかに委託者に提出すること。
- （5）これら報告及び記録とは別に要約した月次報告書を作成すること。

ア 業務報告書

- （ア）作業報告（随時）、作業内容の報告（作業内容、設定内容等）を行うこと。

ただし、端末へのマスターや設定の配信等、配信記録や、端末管理表等システム上に経過記録が残る作業は日報への簡易な記録で代替できるものとする。

- （イ）日 報（当日の作業概要、対応者、変更内容詳細（別紙可）が分かるもの）。

- （ウ）月 報（作業内容の概要、監視状況等、当仕様書、提案内容等が分かるものを定例会で使用）。

- イ 業務報障害記録（委託者が用意するデータベース作成も含む）。
- ウ 機器一覧表、機器設定表。
- エ ネットワーク構成図。
- オ 機器マニュアル類。
- カ 故障管理履歴一覧。

8 技術者の服務規律

- （１）勤務中は、胸に社名、氏名入りの名札をつけること。
- （２）常に礼儀正しく、丁寧な言動をもって勤務すること。
- （３）業務の遂行上、直接又は間接に知り得た秘密を外部に漏らし又は他の目的に使用しないこと。
- （４）権利又は義務を第三者に譲渡し、又は継承させ、若しくは業務の処理を代行させてはならない。

9 再委託可能な範囲

基本的に再委託はできないこととする。ただし、再委託の理由、再委託先、再委託の内容、再委託先が取り扱う情報及び再委託先に対する監督の方法等を委託者に書面を持って提出し、承認されればこの限りではない。

10 資料の貸与等

- （１）委託業務の実施に必要な資料は、委託者から貸与する。
- （２）受託者は、前項の規定により資料の貸与を受けたときは、自己の責任において、適正に保管するものとする。
- （３）受託者は、貸与を受けた資料の利用を完了したときは、その都度委託者に返還するものとする。

11 疑義等の決定

この仕様書に定めのない事項、又はこの仕様書に疑義が生じた事項については、必要に応じて委託者及び受託者間で討議して定めるものとする。

12 その他

契約満了等で、受託者が変更になる場合には、次期受託者の業務の遂行が円滑に行えるよう、次の要件を満たし、引継を誠実に行うこと。

- （１）現行受託者からの引継及び次期受託者への引継は当請負業務の１つであること。
- （２）受託者から次期委託業者引継期間は受託期間内で、病院の指示する期間とする。
- （３）受託者は、業務全般に亘る引継書を作成、書面により委託者に提出すること。また、委託期間中に次期受託者（実際に作業担当者のうち一部の者又は指導監督的立場となる者）を院内に常駐させ、実際の業務に立ち会わせ、業務の処理を行わせる等操作指導をする等引継に協力すること。また逆に、この契約に基づく業務が終了する際、本業務者に対し同様に詳細な引継を実施すること。

以 上