

情報システム運用管理業務委託（平成29～32年）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
5.1	当機構共通の業務の内容	3
5.2	病院等業務内容	3
6	当機構全体の具体的業務内容	4
6.1	共通管理業務	4
6.2	障害管理業務	4
6.3	構成管理業務	5
6.4	ネットワーク管理業務	5
6.5	サーバ管理業務	6
6.6	システム運用管理業務	6
6.7	設備資産管理業務	7
7	各病院の具体的業務内容	7
7.1	機構本部	7
7.2	総合病院	7
7.3	こころの医療C	8
7.4	こども病院	8
8	インターネット系運用業務内容	8
8.1	インターネット系 LAN 業務	8
9	運用管理体制等	8
9.1	技術者の常駐配置	8
9.2	技術者の業務分担	9
9.3	技術者の要件	9
9.4	技術者の作業時間	10
9.5	運用管理体制	10
10	委託業務内容の報告及び記録	11
11	技術者の服務規律	11
12	再委託可能な範囲	11
13	資料の貸与等	11
14	委託業務除外事項	12
15	疑義等の決定	12
16	その他	12

平成29年度静岡県立病院機構情報システム運用管理業務（平成29～32年）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。）における、事務系システム、医療情報システム及びインターネットを含むネットワークシステムの正常な運転を維持するため、対象設備の適切な運用管理と迅速な障害復旧を受託者に委託するものである。

また、別途定める運用支援業務を担当する技術者（以下「ヘルプデスク」という。）との連携をスムーズに行えることとする。

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。

- 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（以下「機構本部」という。）
- 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（以下「総合病院」という。）
- 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（以下「こころの医療C」という。）
- 静岡県静岡市葵区漆山860
静岡県立こども病院（以下「こども病院」という。）

3 運用保守管理対象

病院等別、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、以下の資格や知識を有すること。

- 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。
- 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。
- 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1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。
- 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。
- サーバ室の電源、空調等システム関連インフラの知識を持ち、システム機器更新だけでなく、サーバ室のインフラの管理や整備についても助言できる技能・知識を有すること。

- 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。
 - 派遣する主任技術者は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。
- 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。

5 業務内容

受託者は、対象設備の運用保守管理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。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。

5.1 当機構共通の業務の内容

- 共通管理業務
- 障害管理業務
- 構成管理業務
- ネットワーク管理業務
- サーバ運用管理業務
- システム運用管理業務
- 設備資産管理

5.2 病院等業務内容

- (1) 本部
 - システム運用管理業務（コミュニケーションシステム）
 - ネットワーク管理業務
 - 機器管理
- (2) 総合病院及びこころの医療C
 - 故障管理業務
 - ネットワーク管理業務
 - システム運用管理業務
 - サーバ運用管理業務
 - 設備資産管理
- (3) 総合病院
 - 放射線画像システムの維持管理及び運用支援
- (4) こころの医療C及びこども病院
 - 放射線画像システムの運用支援
- (5) 機構本部及び3病院の情報システム更新計画及び更新時

○当機構のSEとして各組織のシステム、ハードウェア、ネットワーク等の更新計画策定時やシステム更新時の院内調整、開発ベンダーとの調整等の技術支援

6 当機構の具体的業務内容

受託者は、各病院を含めた本システム全体の機能が正常に運転されていることを常に監視すると共に、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。

6.1 共通管理業務

受託者は、本部及び総合病院、こころの医療Cの本システムに関する全利用者について、次の管理業務を行うこと。

6.1.1 利用者管理業務

病院の指示に基づき、職員等のマスター用データ（氏名、所属部課、ユーザアカウント、職種、アクセス権等各システムで管理上必要な情報）を本システムに登録、変更、リスト出力、確認等の管理を実施すること。

6.1.2 グループ管理業務

部セクションをまたがる仕事及びそれに取り組む職員や、同一職務を持つ職員を登録、変更、リスト出力等の管理を実施すること。

6.1.3 除外事項

本部人事システムへの職員の登録・変更等の業務は本委託業務に含めないものとする。

6.2 障害管理業務

受託者は、本部及び各病院の本システムについて、次の業務を行うこと。

6.2.1 障害受付

原則として一時窓口はヘルプデスクが行うこととする。ただし、インターネット及び事務系システムについては一次窓口とする。

- 障害受付時間 原則 平日 8時30分から 17時30分
- 障害受付場所 県立総合病院情報企画室・県立こころの医療センター総務経営課
(委託期間中に当機構の改革等により名称が変更される場合があるが、その場合、当該業務を引き継ぐ部署)
- 障害受付対象設備 本部及び各病院の本システム対象設備(パソコン、周辺機器等を含む)
- 受付内容 システム障害、構成機器故障、ネットワーク障害等

6.2.2 障害切り分け・修理手配

- 受託者はヘルプデスクが障害受付後、問診・切り分け・手配・進捗管理・途中経過報告・回復報告までの一連の作業を迅速にできる手順を作成すること。ただし、事務系ネットワークパソコンについては、「当該機器の保証者又は保守業務受託者」への手配までとする。また、手順の見直しは適宜行い、ヘルプデスクと協力し改善する努力をすること。
- 本部及び各病院の現地障害修理については、管理装置等を使用して遠隔故障切り分けを必要に応じて行うこと。
- 受託者は、管理装置のアラーム(トラップ情報)についても障害と認知でき次第、即座に切り分け・対処作業に入ること。

6.2.3 故障修理

- 通常の故障修理時間は、土曜日、日曜日、国民の祝日、休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く、8時30分から17時30分とする。
ただし、ネットワーク障害もしくは機構本部及び各病院システム担当部署の指示による緊急時の対応については、24時間対応とする。
- 受託者は、故障発生原因を追求し、故障原因を除去すると共に再発防止に努めること。
- 受託者は、故障修理完了機器に対しヘルプデスクがソフトウェア等の再インストール作業を行うことのできる手順書を作成すること。

6.2.4 報告の義務

- 受託者は、本システムに重大な故障が発生し、又は故障の発生が予想されると認められた時は、速やかに委託者へ報告すること。また、故障対応経過等のプロセス管理を行い、随時委託者へその経過状況を報告すること。
- 受託者は、故障した対象設備が回復した時は、委託者へその旨を速やかに報告すること。

6.3 構成管理業務

受託者は、委託者より提供される管理装置を運用して、常に最新情報の維持管理に努めること。

6.3.1 ハードウェア情報管理

- 受託者は、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」ハードウェア情報管理データの現状維持に努めること。ただし、別紙内容は抜粋情報のため、実際の管理資料は落札後に提示することとする。
- ハードウェア管理データは、機種名・メーカー名・IPアドレス・メモリー容量・ディスク容量・OS種別・バージョン・周辺機器等・接続形態と利用方法・利用組織、設置場所、設定情報等とする。

6.3.2 ソフトウェア情報管理

- 受託者は、ソフトウェア情報管理について、ソフト名（OS種別）、メーカー、ライセンス形態、インストール数、インストール先、バージョン、シリアルID、キーコード等のソフトウェア情報管理を行うこと。ただし、管理対象ソフトウェアの範囲は、本システムにおいて標準として定めたソフトウェアとする。
- 受託者は、ソフトウェア情報により、ソフトウェアのライセンス管理を実施すること。

6.3.3 ネットワーク管理

受託者は、ネットワーク機器のIPアドレス、コンフィグレーション情報等の設定データについて、委託者より提供される管理装置を運用し、常に最新データの維持管理に努めること。

6.4 ネットワーク管理業務

受託者は、本部及び各病院の医療情報系、事務系及びインターネット系LANシステムについて次の業務を行うこと。

6.4.1 ネットワーク管理

○ ネットワークの状態監視業務

- ・ 受託者は、定期的にネットワーク監視装置の常態監視を行い、LANシステムの正常な運転を確認すること。
- ・ 受託者は、ネットワーク監視装置のイベントアクション機能を活用し、LANシステム機能の常態変化を早期に発見すること。
- ・ 受託者は、LANシステムに障害の発生した時は、ネットワーク監視装置により、故障機器の切り分けを行い、速やかに障害回復を図ること。

6.4.2 性能管理

○ トラフィック測定

各病院に設置済みの基幹ネットワーク装置のトラフィック状況については毎月報告すること。

ただし、受託者は、ネットワークシステムに異常が発生した場合、もしくは異常の兆候が現れた場合、速やかに、ネットワーク監視装置の情報等を収集・利用し、異常の原因の特定及び、解消に努めるとともに、病院に対し、障害状況を報告すること。

6.4.3 死活監視

受託者は、監視装置により各病院内に設置された管理対象のネットワーク機器（SNMP 対応製品）の死活監視を行うこと。

6.4.4 設定変更

受託者は、病院の指示により、フロアスイッチ、Po eスイッチ等のVLAN変更等設定作業を行うこと、コアスイッチについては、保守ベンダと調整し、技術支援すること。

6.5 サーバ運用管理業務

受託者は、本システムのサーバ及びインターネット管理サーバ（以下「医療情報システム等サーバ」という）の正常運転を維持するため以下の管理業務を実施すること。

6.5.1 日常点検

受託者は、日常的に必要な点検項目を作成し、各サーバ点検作業表を作成すること。実施する日時は、委託者と受託者と別途協議のうえ決定すること。点検作業はヘルプデスクが行う。

6.5.2 バックアップ業務

システムバックアップは、システム変更の都度行うこと。バックアップ管理表を作成すること。原則として日々の確認はヘルプデスクが行うこととする。

6.5.3 ログチェック

システムログのチェック表を作成すること。原則としてチェックはヘルプデスクが行うこととする。ヘルプデスクからの報告を受け、必要に応じて委託者に報告をする。

6.5.4 定期点検、試験

受託者は、イベントログ、ディスク容量等について、定期的に監視するための手順書を作成すること。受託者は、サーバのリブート手順の作成及び法定点検におけるサーバ等の停止手順書を作成すること。実施する日時は、委託者と受託者と別途協議のうえ決定し、作業は原則としてヘルプデスクが行うこととする。

6.5.5 サーバの設定変更

受託者は、委託者からの指示により、随時設定変更を行うこと。ただし、システムの導入、更新に伴う、サーバの新增設、クライアント新增設等のシステム拡張・縮退に伴う新規登録作業及び、消去、変更作業は原則本委託業務に含めないものとする。

6.5.6 停電への対応

受託者は、委託者実施の電源設備点検による停電時には、停電時間に合わせた機器の電源管理を行う事。停電開始前・復旧後には通信の正常性確認を行うこと。

6.6 システム運用管理業務

本部および各病院の本システムについて、次の業務を行うこと。

6.6.1 保全管理

- 受託者は、本システムの定期点検、UPS バッテリ取替等の定期作業、必要に応じて年間計画を作成し、事前に委託者の承認を得ること。承認後、年間計画の実行管理に努めること。
- 受託者は、本システムで発生した故障等の障害状況を一定期間ごとに統計、分析、対策の検討を行い、受託者に報告すること。なお、緊急を要する事項については、その都度計画等の提案を行うこと。
- 受託者は、本システム上で運用される、OS ソフトウェア等のバージョンアップ情報等の収集に努め、適用について委託者に提案すること。なお、ファイアウォール、ウィルス対策ソフト等のセキュリティに関するソフトウェア情報、改善提案についても同様とする。
- 受託者は、委託者に対して、本システムの短期、中期的なシステム改善計画等の策定、提案を行うこと。

- 各病院の医療情報システムの改修、修正作業にあたり、病院の指示に基づき、病院側の分担作業を行うこと。
- 各病院の医療情報システムの更新や新規構築にあたり、現行システムとの調整や、病院担当者の支援を行うこと。

6.6.2 定例会の開催

- 委託者と受託者は、本システムの運用保守、工事に関する定例会を1ヶ月毎に県立総合病院内等で開催することとする。
- 定例会の開催日は、委託者と受託者で調整の上決定することとする。
定例会は、本システムのシステム改善、運用保守の改善等の提案、検討及び解決の場とする。
- 受託者は定例会の議事録についてヘルプデスク分を含めて取りまとめ、速やかに委託者に提出すること

6.6.3 本部、病院間連絡調整

- 受託者は、本システムに係わる工事、点検試験、アクション試験等の作業連絡について、委託者の承認の後、関係各部門との連絡、調整を行うこと。
各部門との連絡は、「各システム運用管理規定等」によること。
- 受託者は、関係各部門で行われる工事等についても、委託者を支援し、情報収集、工事調整等に努めること。

6.7 設備資産管理業務

受託者は、委託者より提供される管理ソフトウェアを運用し、常に最新の資産管理データの維持管理に努めること。

6.7.1 ハードウェア資産管理

- 受託者は、ハードウェア導入・更改、トラブルシューティング等の基礎データとして使用する事が出来るよう、ハードウェア機器の資産管理を行うこと。
- 資産管理項目は、品名、使用開始日、製造年月日、製造番号、購入価格、構成部品等（品名と数量）保管場所、修理履歴情報（修理年月日、内容、修繕費）等とする。

6.7.2 ソフトウェア資産管理

- 受託者は、ソフトウェアの資産管理を行うこと。
- 資産管理項目は、品名、使用開始日、バージョン、製造会社、製造年月日、シリアルID、構成部品（品名と数量）、保管場所等とする。

7 各病院の具体的業務内容

7.1 機構本部

- 当機構全体で使用するコミュニケーションシステムの維持・管理。
* 維持業務には、システム（ハード・ソフト含む）やネットワークの更新、開発、追加に伴う、技術的支援を含むものとする。
- 事務系ネットワークの維持・管理。
- 委託場所4ヶ所を結ぶVPNの管理。
- 事務系端末の資産管理、トラブルシューティング、セットアップ。

7.2 総合病院

- 医療情報系・画像系・インターネット・事務系ネットワークの維持・管理。
* 維持業務には、システム（ハード・ソフト含む）やネットワークの更新、開発、追加に伴う、技術的支援を含むものとする。
- 医療情報系端末の資産管理、トラブルシューティング、セットアップ。
- 放射線画像システムの維持管理及び運用支援
- システム詳細については別紙「保守対象システム一覧」参照

7.3 こころの医療C

- 医療情報系・インターネット、事務系ネットワークの維持・管理。
 - * 維持業務には、システム（ハード・ソフト含む）やネットワークの更新、開発、追加に伴う、技術的支援を含むものとする。
- 医療情報系端末の資産管理、トラブルシューティング、セットアップ。
- システム詳細については別紙「保守対象システム一覧」参照
- 放射線画像システムの運用支援

7.4 こども病院

- 事務系端末・事務系ネットワークの維持・管理、医療画像系システムの運用支援。
- システム詳細については別紙「保守対象システム一覧」参照
- 放射線画像システムの運用支援
- 医療情報システム（ハード・ソフト含む）やネットワークの更新、開発、追加に伴う、技術的支援

8 インターネット系運用業務内容

受託者は、総合病院、こころの医療センターのインターネット系LANについて次の業務を行うこと。

8.1 インターネット系LAN業務

受託者は、インターネット系LANシステムについて次の業務を行うこと。

8.1.1 障害受付

- 故障受付時間 平日 8 時 30 分から 17 時 30 分
- 故障受付場所 県立総合病院情報企画室
- 故障受付対象設備 ウィルス対策ソフト管理サーバ・ルータ・病院所有 PC
- 受付内容 ネットワーク

8.1.2 障害切り分け・修理手配

- 受託者は障害受付後、問診・切り分け・手配・進捗管理・途中経過報告・回復報告までの一連の作業を迅速に対処すること。
- 各病院の現地故障修理については、遠隔装置等を使用して遠隔故障切り分けを行うこと。但し遠隔での故障箇所特定ができない場合については、現地修理部門による故障箇所特定を行い、故障申告から 2 時間以内に委託者指定の修理部門に修理手配を行うこと。

8.1.3 現地故障切り分け

- 通常の故障切り分け時間は、平日 8 時 30 分から 17 時 30 分とする。
ただし、当機構職員の指示による緊急時の対応については、24 時間対応とする。
- 受託者は、故障機器の修理を委託者指定の機器ベンダに修理手配すること。

8.1.4 除外事項

- システム利用者起因による端末機のソフトウェアの故障修理は除くものとする。
- 個人所有の端末における不具合対応は除くものとする。

8.1.5 その他

受託者は、故障修理完了機器に対しソフトウェア等の再インストール作業、（CONFIG 設定作業は除く）を行うこと。ただし、対象範囲は公費で購入した物品に限る。

8.1.6 ネットワーク管理業務

受託者は、ネットワークシステムに障害が発生した時は、故障機器の切り分けを行い、速やかに障害回復を図ること。

9 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。

9.1 技術者の常駐配置

- 総合病院の運用管理業務を担当する技術者を 3 名以上配置させること。

なお、各病院での緊急時対応やシステム開発等、支援が必要な場合は、当該病院に出向くものとする。

- こころの医療Cの運用管理業務を担当する技術者を1名以上配置させること。こころの医療Cの運用管理業務技術者とヘルプデスクとはこれを兼ねることができる。
- 放射線画像システムの維持管理及び運用支援を担当する技術者を1名以上配置させること。

9.2 技術者の業務分担

- 総合病院の常駐技術者は、7.1静岡県立病院機構本部、7.2静岡県立総合病院で定める業務を担当すること。
- こころの医療Cの常駐技術者は、7.3こころの医療Cで定める業務を担当すること。
- 放射線画像システムの維持管理及び運用支援を担当する常駐技術者は5.2病院等業務内容の(2)、(3)の業務を担当すること。
- 上記の内1名を主任技術者として任命し、定例会への参加や技術者の取りまとめを行うこと。

9.3 技術者の要件

- 共通
 - ・ 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。
 - ・ 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）
 - ・ 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。
 - ・ 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。
 - ・ 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。
 - ・ 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。
- 主任技術者または業務代理人は次の要件を満たさなければならない。
 - ・ 病院業務と医療情報システムに精通し、システムやネットワークの更新時や、サーバ室の管理において、病院側に助言できる知識と経験を持つこと。
 - ： 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。
 - ： 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。
 - ： 500床以上の病院での医療情報システムのネットワーク基盤の整備（導入・更新）の経験があること。

： 空調機、電気基盤サーバ室のインフラ整備の経験があること。

： 現在使用している電子カルテに精通していることが望ましい。

○ サーバ関連業務を担当する技術者

- ・ 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。
- ・ ブレードサーバの仕組みを理解し、障害時の予備サーバを利用した対応等が可能なこと。

○ ネットワーク関連業務を担当する技術者

- ・ ネットワーク技術について正しい知識を持ち、当院のネットワーク構成を理解し、障害発生時の原因切り分けや、機器更新時の基本設計・機種選定等の助言ができること。
- ・ L3SW等ネットワーク機器の運用保守管理実務経験を3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。
- ・ 大規模病院等でのネットワーク管理の経験を5年以上有するもので、ネットワーク監視ツールを正しく理解し、運用し、設定変更等が可能な技術を有すること。
なお、当院では、現在IBC製 SYSTEM ANSER G2 を利用しているため、当該ソフトウェアの利用・管理ができるレベルであること。
- ・ 大規模施設での無線LANの管理経験を3年以上有し、通常のメンテナンスはもちろん、今後の、新たな無線LAN環境構築に向け、当機構職員の技術的支援ができるレベルであること。

○ インターネット関連業務を担当する技術者

- ・ ルータ、ファイアウォール、端末管理機器等のネットワーク機器の運用保守管理実務経験を3年以上有し、設定操作ができる者。
- ・ メール設定トラブルや接続トラブル等に迅速かつ的確に対応できる能力を有すること。

○ クライアント関連業務を担当する技術者

- ・ 資産管理ソフトDOS製「SS1」の研修を受けた者か同等の知識を有する者。
 - ・ 資産管理ソフトDOS製「SS1」については、常に最新の状態（インベントリ等）を維持し必要に応じて配信等の作業を行えること。
- ・ 現在利用中の電子カルテ端末作成の研修を受けた者か同等の知識を有する者。
- ・ クライアント保守管理実務経験を3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。

○ 電子カルテ関連業務を担当する技術者

- ・ 総合病院、こころの医療Cに関し、現在使用している電子カルテシステムの運用支援経験を有する者。
 - ・ ユーザー管理のマスターについても設定の助言ができる知識を有すること。

9.4 技術者の作業時間

- 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30分とする。

ただし、協議の上、作業時間を延長もしくは変更させることができる。

- ネットワーク障害もしくは当機構職員の指示による緊急時及び予定のシステム作業の対応については、24時間対応とする。

9.5 運用管理体制

- 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。運用管理体制に変更のあった時も同様とする。

- 受託者は、配置する技術員の職、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。運用管理体制に変更のあった時も同様とする。

- 受託者は、技術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。

- 委託者は、委託業務を処理する技術員が次に掲げる一の理由の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。
 - ・ 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。
 - ・ 委託業務の処理上、適正を欠くと認められた時。
- 受託者は運用管理技術員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。

10 委託業務内容の報告及び記録

- 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。
- 主任技術者は毎月末までに前月分の月次報告会(6.6.2定例会と同時でも可)を開催すること。
- 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。
- 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。

また、これらの詳細報告、記録とは別に要約した月次報告書を作成すること。

- ・ 業務報告書
 - ： 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。
 - ： 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)
 - ： 月 報(作業内容の概要、監視状況等、当仕様書を、提案内容等が分かるもので定例の定例会で使用)
- ・ 障害記録(委託者が用意するデータベース作成も含む)
- ・ 機器一覧表
- ・ 機器設定表
- ・ ネットワーク構成図
- ・ 機器マニュアル類
- ・ 故障管理履歴一覧

11 技術者の服務規律

- 勤務中は、胸に社名、氏名入りの名札をつけること。
- 常に礼儀正しく、丁寧な言動をもって勤務すること。
- 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。
- 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。

12 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。

13 資料の貸与等

- 委託業務の実施に必要な資料は、委託者から貸与する。
- 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。

○ 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。

14 委託業務除外事項

- 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。
- 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。)
- システムの管理業務に要する消耗品の提供。

15 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。

16 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。

- 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。
- 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。
- 受託者は、SE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、実際の業務に立ち合わせ、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

情報システムヘルプデスク業務委託（平成29～32年）仕様書

1	目的	14
2	委託場所	14
3	運用保守対象	14
4	必要とされる技量	14
5	業務内容	14
6	各病院の具体的業務内容	15
6.1	オペレーション業務	15
6.2	障害管理連絡業務	16
6.3	ネットワーク監視業務	17
6.4	サーバ監視業務	17
6.5	システム運用支援業務	17
7	保守管理体制等	18
7.1	ヘルプデスクの配置	19
7.2	ヘルプデスクの要件	19
7.3	保守管理業務に係わる作業時間	19
7.4	保守管理体制	20
8	委託業務内容の報告及び記録	20
9	ヘルプデスクの服務規律	20
10	再委託可能な範囲	20
11	資料の貸与等	20
12	委託業務除外事項	21
13	疑義等の決定	21
14	その他	21

平成29年度静岡県立病院機構情報システムヘルプデスク業務（平成29～32年）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、静岡県立総合病院（以下「総合」という。）、静岡県立こころの医療センター（以下「こころ」という。）及び静岡県立こども病院（以下「こども病院」という。）における静岡県立病院機構医療情報ネットワークシステム（以下「本システム」という。）の正常な運用を維持するため、対象設備の適切な監視と障害連絡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。

また、別途定める運用管理業務を担当する技術者（以下「管理SE」という。）との連携をスムーズに行うこと。

2 委託場所

下記に記載した静岡県立病院機構の各病院とする。

- 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
- 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
- 静岡県静岡市葵区漆山860 静岡県立こども病院

3 運用保守対象

病院等別、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。

4 必要とされる技量

業務を遂行するにあたり、以下の資格や知識を有すること。

- 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。
- 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。
- 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、対象設備の運用保守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。これら教育訓練された技術員を派遣して、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。

- サーバ監視業務
- システム運用支援業務
- オペレーション業務
- 故障管理業務
- ネットワーク監視業務

6 各病院の具体的業務内容

受託者は、各病院を含めた本システム全体の機能が正常に運転されていることを常に監視すると共に、障害発生時においては、状況報告、障害除去支援を行い、本システムの正常運用の維持に努めること。

災害時においては、24時間以内にネットワークが正常運用可能になるように努めること。

6.1 オペレーション業務

受託者は本システムにおける、以下のオペレーション業務を各病院の定めるとおりに行うこと。

ただし、運用については各病院にある運用マニュアルを参考に行い各病院の指示に従うこと。

6.1.1 ヘルプデスク日次業務

- サーバ室内のサーバ、ネットワーク、ストレージ等のシステム機器の監視と管理
 - ・ 3時間に1回の巡視による目視確認（異常ランプ等）
 - ・ サーバイベントログ調査・ディスク容量（1日1回）
 - ・ サーババックアップ調査・記録媒体交換（1日1回）
 - ・ タスクスケジュール監視（随時）
- ウィルス対策ソフトパターンファイル更新
- ウィルス対策ソフトパターンファイル更新確認
- 勤務交代時引継業務
- サーバ室等使用する部屋の清掃及び廃棄物の適正処理
- ネットワーク及びクライアントの運転状況監視
- 防災管理
 - ・ 入室者管理（入退室の確認、入室者名簿管理）

6.1.2 ヘルプデスク月次業務

- 外部保管用サーババックアップ媒体取り外し・取り付け
- サーバ再起動
- 外来仮レセプト作成
- 入院仮レセプト作成
- チェック用外来レセプト作成
- チェック用入院レセプト作成
- 提出用外来・入院レセプト作成
- 月間業務予定作成
- 定期外来レセプト
- 定期入院レセプト

6.1.3 ヘルプデスク随時業務

- 利用者へのシステム操作方法の説明
- 障害発生時の一時切り分け対応及び連絡調整
 - ・ 端末、プリンタ等については交換作業まで
- DICSデータの更新
- 端末セットアップ作業
- 端末移設作業
- 総合病院の夜間休日勤務者による、こども病院、こころの休日・時間外障害窓口
- 特別作業
 - ・ 停電、システムメンテナンス等による各病院の指示に基づく作業

6.1.4 主任ヘルプデスク日次業務

- 3病院のトラブル状況確認

6.1.5 主任ヘルプデスク月次業務

- こころ、こどもに配置したヘルプ要員による運用のチェック
- 総合病院の レセプト作成処理・月次処理ハードコピーチェック
- 月間業務予定作成
- 月間業務報告書作成
- 月間業務予定レビュー

6.1.6 主任ヘルプデスク随時業務

- 運用マニュアル見直し
- ウィルス感染状況のチェック
- ヘルプデスク業務管理
- ヘルプデスク業務支援
- 勤務体制表作成・見直し

6.2 障害管理業務

受託者は、各病院の本システムについて、次の業務を行うこと。

6.2.1 障害受付

本システムにおける、障害の第一報を原則として全て受けること。

- 障害受付時間 原則 24 時間（こころについては平日 8 時 30 分から 17 時 30 分、こども病院については平日 8 時 00 分から 21 時 00 分）
- 障害受付場所 総合ヘルプデスク室、こころサーバ室、こども病院サーバ室
- 障害受付対象設備 各病院の本システム対象設備（パソコン、周辺機器等を含む）
- 受付内容 システム障害、構成機器故障等

6.2.2 障害切り分け・修理手配

- 受託者は障害受付後、問診・切り分け・手配・進捗管理・途中経過報告・回復報告までの一連の作業を迅速に対処すること。切り分けが困難な場合や、病院全体に関わる障害については、別途定める管理 SE 及び病院職員に迅速に報告すること。
- 各病院の現地障害修理については、必要に応じて管理装置等を使用して遠隔故障切り分けを行うこと。
- 機器の故障時には予備機を設置し、業務への影響を最小限に止めるようにすること。予備機の設置については、各病院の職員と調整し設置を行うこと。
- 受託者は、管理装置のアラーム（トラップ情報）についても障害と認知出来次第、即座に切り分け・連絡・対処作業に入ること。

6.2.3 故障修理

- 通常の故障修理受付時間は、24 時間とする。（こころについては土曜日、日曜日、国民の祝日、休日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く、8 時 30 分から 17 時 30 分。こども病院については土曜日、日曜日、国民の祝日、休日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く、8 時 00 分から 21 時 00 分。）
ただし、ネットワーク障害もしくは当機構職員の指示による緊急時の対応については、こども病院・こころについても 24 時間対応とする。
- 受託者は、故障機器の修理を委託者指定の機器ベンダに修理手配すること。なお、修理方法は、ベンダ指定の方法をとること。
- 受託者は、故障修理完了機器に対し必要に応じてソフトウェア等の再インストール作業を行うこと。マニュアルについては管理 SE が作成した物を利用すること。

6.2.4 報告の義務

- 受託者は、本システムに重大な故障が発生し、又は故障の発生が予想されると認められた時は、速やかに委託者と管理 SE へ報告すること。また、故障対応経過等のプロセス管理を行い、随時委託者へその経過状況を報告すること。
- 受託者は、故障した対象設備が回復した時は、委託者へその旨を速やかに報告すること。

6.3 ネットワーク監視業務

受託者は、各病院の医療情報系 LAN システムについて次の業務を行うこと。

6.3.1 ネットワークの状態監視業務

- 受託者は、定期的にネットワーク機器の目視確認を行い、LAN システムの正常な運転を確認すること。
- 受託者は、LAN システムに障害の発生した時は、委託者と管理 SE に報告し、必要に応じてベンダへ連絡をすること。また、障害回復のために管理 SE やベンダから指示された作業内容を行うこと。

6.3.2 死活監視

- 受託者は、LAN システムのメール通報サービスにより受けた障害メールに対し、直ちに機器の状態を確認すること。機器の状態に応じて受託者と管理 SE に報告すること。

6.4 サーバ監視業務

受託者は、医療情報システム、法人システム（院内コミュニケーションシステムサーバ、人事給与システムサーバ、財務会計システムサーバ）（以下「医療情報システム等サーバ」という）の正常運転を維持するため以下の管理業務を実施すること。

6.4.1 日常点検

受託者は契約後に提示されるサーバ作業チェック表に基づき定期的な点検を行うこと。

6.4.2 バックアップ業務

受託者は契約後に提示されるバックアップ管理表を基に、日々確認作業を実施すること。また、必要に応じてテープローテーション等を実施すること。なお、バックアップの設定は管理SEが行うこととする。

6.4.3 ログチェック

受託者は契約後に提示されるシステムログのチェック表を基に、確認作業を実施すること。チェックにより障害を検知した場合は直ちに、管理SEもしくは委託者に報告を行うこと。

6.4.4 定期点検

受託者は契約後に提示されるチェック表を基に、定期的に監視すること。また、受託者よりサーバ再起動の要請等がある場合は速やかに応じること。手順書については管理SEが作成した物を利用することとする。

6.5 システム運用支援業務

受託者は、本システムのサービス品質レベルの良好な維持、向上を目的に保全管理業務、予防保全業務等の計画および実行管理に努めること。

6.5.1 月次・日次作業

- 受託者は、委託者が事前に提示する、翌月の作業計画に基づいて、月間業務予定表を作成し、各病院の情報システム責任者の承認を得てから、業務の処理を行うこと。月間業務予定表提示後に発生する業務は、随時、処理指示を行うので、この場合も、適切な処理を行うこと。
- 受託者は、月間業務予定表に基づくオペレーション実施日に、関係部署へ事前に確認を行い、了解を得てからオペレーションを行うこと。

6.5.2 ヘルプデスク業務（事務系システムとインターネットシステムは対象外）

- 受託者は、各病院職員からの医療情報システムに関する操作方法等問合せに対応すること。またトラブル等に対する問い合わせの一次対応を行うこと。
- 受託者は、ハードウェア障害時の機器切り替え、停止及び再起動等を必要に応じて行うこと。また障害回復時に関係部門へ連絡を行うこと。
- 受託者は、障害対策マニュアル、Q&A 集の管理・補完を行うこと。また、院内公開用のFAQ（Frequently Asked Questions：頻繁な質問への対応集）を作成し、各職員自らが迅速に対応できるよう支援を行うこと。公開については委託者もしくは管理 SE が行うこととする。

6.5.3 オペレーション業務

- 受託者は、管理 SE から指示されたオペレーションを作業指示書に基づいて実施し報告を行うこと。
- 受託者は、サーバの起動・停止・運転状況監視を行うこと。
- 受託者は、サーバ室内の電源設備・空調設備の運転操作を必要に応じて行うこと。
- 受託者は、データのバックアップ作業・監視及び記録媒体の管理とバックアップ装置への交換作業を必要に応じて行うこと。
- 受託者は、オペレーションマニュアルを作成すること。また既存マニュアルを必要に応じて改訂していくこと。
- 総合病院に常駐する受託者は、ウィルス対策ソフトのパターンファイルの更新を行うこと。

6.5.4 保全管理

- 受託者は、本システムで発生した故障等の障害状況を一定期間ごとに統計、分析、対策の検討を行い、受託者に報告すること。なお、緊急を要する事項については、その都度計画等の提案を行うこと。
- 受託者は、本システムに対して配備された代替機の維持管理を行うこと。
- 受託者は、本システムに対して提示された配置図の維持管理を行うこと。

6.5.5 定例会の開催

- 委託者と受託者は、本システムの運用保守、工事に関する定例会を1ヶ月毎に県立総合病院内等で開催することとする。
- 受託者は、定例会の際に障害記録を集計した報告書を提出すること。
- 定例会の開催日は、委託者と受託者で調整の上決定することとする。
- 定例会は、本システムのシステム改善、運用保守の改善等の提案及び検討の場とする。
- 受託者は、定例会の議事録を作成し、速やかに管理 SE に提出すること。

7 保守管理体制等

受託者は、本システムの保守管理を行うために次の管理体制をおくこと。ここでいう保守管理業務経験とは以下の要件とする。

- ・ 電子カルテシステム、オーダーリングシステム操作指導
- ・ 医療情報システムに接続している機器交換保守
- ・ オペレーションとして日次、月次、随時処理の実施
- ・ ハード、ソフト不具合時のメーカーへの連絡及び問い合わせ
- ・ 別紙にあるシステムの運用経験

7.1 ヘルプデスクの配置

- 総合に保守管理業務を担当するヘルプデスクを6名以上常駐させること。
- こども病院に保守管理業務を担当するヘルプデスクを2名以上常駐させること。
- こころに保守管理業務を担当するヘルプデスクを1名以上常駐させること。こころの運用管理業務技術者とヘルプデスクとはこれを兼ねることができる。
- 上記の内1名を主任ヘルプデスクとして任命し、定例会への参加やヘルプデスクの取りまとめを行うこと。

7.2 ヘルプデスクの要件

- 主任ヘルプデスク
 - ・ 病院情報システムの保守管理業務経験を5年以上有する者。
 - ・ 他のヘルプデスクの指導・監督を行い、適切な対応ができること。
- ヘルプデスク
 - ・ 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。

7.3 保守管理業務に係わる作業時間

- 主任ヘルプデスクの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。
- 総合に常駐するヘルプデスクは24時間365日の3交代勤務体制とする。勤務時間は次のとおりとする。
 1. 8時00分～17時00分
 2. 16時00分～25時00分
 3. 0時00分～9時00分
 ただし、協議の上、作業時間を延長させることができる。
- こころに常駐するヘルプデスクの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、こころに常駐する運用管理の技術者に兼務させることを可とする。
- こども病院に常駐するヘルプデスクの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。勤務時間は次のとおりとする。
 1. 8時00分～17時00分
 2. 12時00分～21時00分

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。

7.4 保守管理体制

- 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があった時も同様とする。
- 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があった時も同様とする。
- 受託者は、ヘルプデスク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。
- 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。
 - ・ 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。
 - ・ 委託業務の処理上、適正を欠くと認められた時。
- 受託者はヘルプデスク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。

8 委託業務内容の報告及び記録

- 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。
- 主任ヘルプデスクは毎月末までに前月分の月次報告会(6.5.5定例会と同時でも可)を開催すること。
- 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。
- 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。
 - ・ 業務日誌
 - ・ 障害記録(委託者が用意するデータベース作成も含む)
 - ・ 機器一覧表
 - ・ 機器配置図
 - ・ ネットワーク構成図
 - ・ オペレーションマニュアル類
 - ・ 故障管理履歴一覧

9 ヘルプデスクの服務規律

- 勤務中は、胸に社名、氏名入りの名札をつけること。
- 常に礼儀正しく、丁寧な言動をもって勤務すること。
- 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。
- 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。

10 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。

11 資料の貸与等

- 委託業務の実施に必要な資料は、委託者から貸与する。

○ 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。

○ 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。

12 委託業務除外事項

○ 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。

○ LANケーブルの増設及び張り替え等の作業。（執務室内のHUB～端末間のLANケーブルの張替えおよびコネクタの取替え、本システム利用に伴う施設内のケーブルの増設及び張り替えは本委託に含む。）

○ FD、CD、LT0テープ等の記憶媒体、上述の作業に伴うコネクタ、ケーブル及びインクカートリッジ等消耗品の提供。

13 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。

14 その他

受託者が変更になる場合には、変更後の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。

○ 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。

○ 引継期間は病院の指示とする。

○ 受託者は、ヘルプデスク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、変更後の受託者（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）を原則として週3日以上院内に常駐し、実際の業務に立ち合わせ、業務の処理を行わせる等操作指導を含めた引継を行うこと。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