

仙台市立病院情報システム保守運用業務委託仕様書

1 目的

本業務は、仙台市立病院における情報システムの保守運用を専門知識と経験、実績を有する業者に委託することによって、病院業務を安定的かつ円滑に遂行することを目的とする。

なお、この仕様書は委託業務の大要を示すものであり、状況に応じて、記載されていない事項についても誠意をもって行うものとする。

2 委託業務名

仙台市立病院情報システム保守運用業務委託

3 用語の意義

本仕様書における用語の意義は次のとおりとする。

- (1) 当院とは、仙台市太白区あすと長町一丁目1番1号に存する仙台市立病院をいう。
- (2) 受託者とは、本業務を受託した事業者及び事業者の代表者をいう。
- (3) 従事者とは、本業務を受託した事業者に所属する従業員で、責任者及び業務従事者で構成する。
- (4) 責任者とは、従事者のうち、本業務を統括・監督する者をいう。
- (5) 業務従事者とは、従事者のうち、責任者以外の者をいう。

4 履行期間

- (1) 本委託契約の履行期間は、令和4年4月1日から令和7年3月31日までとする。
- (2) 契約締結日から令和4年3月31日までの間は、業務引継・準備期間とし、受託者の負担により本業務の実施に係る確認等を行うものとする。

5 主な履行場所

仙台市立病院（仙台市太白区あすと長町一丁目1番1号）

6 病院概要

診療科目	内科、感染症内科、呼吸器内科、血液内科、糖尿病・代謝内科、消化器内科、循環器内科、脳神経内科、外科、心臓血管外科、形成外科、整形外科、脳神経外科、小児科、産婦人科、耳鼻いんこう科、眼科、皮膚科、泌尿器科、放射線科、麻酔科、精神科、歯科口腔外科、病理診断科、救急科
------	---

総病床数	525
一般病床	467
I C U	16
H C U	24
N I C U	6
G C U	12
その他	409
精神科病床	50
感染症病床	8

7 業務時間等

- (1) 業務の対象となる日は、外来休診日を除く日を原則とする。
- (2) 業務の対象となる時間帯は8時から19時までを原則とし、以下のとおり常駐すること。（休憩時間を除く）

時間帯	従事者数
8時00分 ～ 8時29分	1名以上
8時30分 ～ 9時59分	2名以上
10時00分 ～ 17時00分	3名以上
17時01分 ～ 17時30分	2名以上
17時31分 ～ 19時00分	1名以上

- (3) 災害時や従事者が急病の場合等で代替要員を手配するまでの時間は応相談とする。
- (4) (1)及び(2)に関わらず、業務の対象とならない日又は時間帯において、不具合の対応等が必要な場合は、救命救急センターを有する当院の事情に鑑み、緊急時の電話連絡担当者を定め、電話連絡から概ね30分以内に当院に到達して対応すること。なお、この緊急対応については、年48時間までは無償対応とすること。
- (5) (1)及び(2)に関わらず、停電作業時（年2回程度）、電子カルテシステムのレベルアップ時（年1回）及びバージョンアップ時（履行期間中に1回）のシステム保守に対応すること。

8 責任者の条件

- (1) 従事者の中から責任者1名を定め、業務を統括・監督させること。責任者となる者は、富士通製電子カルテHOPE/EGMAIN-GXの保守運用業務に3年以上従事した経験及び日本医療情報学会が認定を行う「医療情報技師」（以下単に「医療情報技師」という。）の資格を有すること。なお、業務開始までに医療情報技師の認定証の写しを委託者に提出すること。
- (2) 責任者は、契約締結後速やかに、仙台市が定期的で開催する「仙台市個人情報セキュリティ研修」を受講すること。

9 従事者の条件

受託者は、本業務の履行に当たり、従事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、従事者と院内のユーザとの良好なコミュニケーションを図る観点から、従事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実施すること。

- (1) 「医療情報技師」の資格を有しているか、又はその育成テキストの内容を精読し、情報システムの技術的側面加えて、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。
- (2) 富士通製電子カルテシステム、医事会計システム等の操作経験及び知識を有し、従事者個人が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・設定ができること。
- (3) 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に対し、ODBC接続データソースの設定及びアタッチができること。その上で、Microsoft Access等のツールを利用し、各種のクエリ作成や修正のほか、ニーズに応じたデータ抽出ができること。

- (4) Microsoft Excelが使用でき、オートフィルタ機能の利用やCSVファイルの加工、各種グラフ作成や簡単な分析等を行うことができること。また、Microsoft Excel VBA 又はAccess VBA (Visual Basic for Applications) のコードを理解することができ、必要に応じてこのプログラミングができること。
- (5) 医療情報システムの構成機器となる、ごく一般的なPCやプリンタ、ネットワーク機器等に関して、ハードウェアに関する用語やその接続規格等、機器諸元表が理解できる程度の知識を持ち、必要最小限の設定等については従事者個人が他者に頼ることなく行うことができると併せて、これらの作業や内容などを、院内のユーザに対し、わかりやすく説明することができること。
- (6) Microsoft Windows オペレーティングシステムが提供する主な機能を把握しており、これを利用するシステム及び有線・無線ネットワークの運用管理を行う上で、一般的に使用する用語について特別な説明を受けることなく内容を理解できること。また併せて、クライアント・サーバベースのシステムだけでなく、Webベースのシステムの動作環境・概念を理解しており、委託者の担当者と詳細を調整のうえ履行するHTML (4.0以上) やCSS (Cascading Style Sheets) を用いて、電子カルテのトップページの改訂等の作業ができること。
- (7) Microsoft Windows Server 2008、2012の利用経験を持ち、Microsoft管理コンソール (MMC) など各種のサーバ管理ツールの操作・確認方法を習得しており、従事者自身がCPUやメモリ等のシステムパフォーマンスのチェックなどを行うことができること。また、VNC等の遠隔操作ソフトウェアの操作方法を習得しており、障害対応等において迅速なエンドユーザサポートができることと併せて、ファイルのフルパスなどの情報をもとに、システムログなどを特定して出力する作業ができること。
- (8) 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、当院の基本的な内容 (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。
- (9) 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、受託者として、又は作業を担当する者が個人として、業務開始までに個人情報保護に関する何らかの認定証・研修受講証等を交付されているなど、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。

10 医療情報システム関係委託業務項目

業務の対象となる情報システムは別記1「医療情報システム」のとおりとし、次の業務を行うものとする。

なお、業務の詳細については、委託者と受託者が協議の上で決定するものとし、受託者の責任及び負担においてこれを履行するものとする。

(1) 稼働管理関連業務

① システム稼働状況等の確認、監視

電子カルテシステムや看護支援システム、医事システム等とのインタフェース機器を含む全てのサーバ機器の運用に関して、定期的、又は不定期 (随時) に以下の作業を行うこと。

ア エラー発生状況、ユーザアクセス状況、ネットワーク疎通状況などの確認

イ 常駐アプリケーションプログラム、サービスプログラムの起動状況確認

ウ ディスク使用状況の確認

エ データバックアップ処理のログの確認、及びメディア装填状況の確認

オ サーバルームにおける室温、空調機のフィルター汚れ等の確認や保守室の環境保全

- カ 給電状況及び無停電電源装置（UPS）のバッテリー容量の確認
- キ スケジューリングされたサーバリブート結果、各種処理等の確認
- ク サーバのCPU・メモリ・ディスク装置の状態確認
（必要に応じて、負荷状況、レスポンス状況等の確認を行うこと。）

② 保守管理・資源管理

サービスレベルの確保又は向上、障害や問題の発生を可能な限り抑止することを目的として、定期的、又は不定期（随時）に以下の作業を行うこと。

- ア マスタとなるデータ、テンプレートデータ、エクスチャートデータ、エクセルチャートデータの管理・入力（これらの業務は各部署で行うことが基本であるため、委託者の指定に基づく）
- イ 予約票、基本スケジュール管理・展開・対応
- ウ ユーザアカウントの管理
- エ カレンダマスタの変更等の年次作業
- オ 医事業務に関するレセプトや会計カード等のデータの退避
- カ サーバやクライアントのバックアップ媒体の交換・管理、バックアップ装置のクリーニング
- キ 予備クライアントのセットアップ
- ク クライアントやレーザプリンタ、ネットワーク機器、サプライ品の点検・クリーニング
- ケ 遠隔操作による一部クライアントの定期的再起動
- コ 備品や消耗品（プリンタトナー等）に係る在庫管理、増設交換作業（室内配線を含む。）
- サ ユーザやクライアントに対する各種セキュリティポリシー適用
- シ サーバ室・保守室への入退室状況管理
- ス Microsoft Windows Serverのグループポリシーやレジストリ変更等、各種セキュリティ設定の実施
- セ 各種調査や設定変更、不具合対応等、システム業者が履行する作業に関する調整・支援
- ソ 修正後仕様の管理や院内調整に係る作業支援
- タ サーバ等の定期的再起動、法定点検に伴う停電時等の臨時的作業への対応

③ 構成管理・ドキュメント管理

問合せへの対応や設定内容等の変更に備えて、システムを運用するために必要な情報を適切に管理しておく必要があることから、委託者の担当者の求めに応じて、適宜以下の作業を行うこと。また、当院のシステム運用管理に必要なドキュメントであるにもかかわらず、提供されていないものについては、委託者に報告すること。

なお、受託者が本業務の受託前に、別の病院等において実際に作成し運用していたものを流用して作成したドキュメントに係る諸般の権利は受託者に留保されるが、本業務が終了した後も委託者がその業務を履行する上で必要なドキュメントについては、委託者が院内で使用する限りにおいて、受託者はその改訂・再配布等を認めるものとする。

- ア メディア・保証書・説明書等、ソフトウェアに関するドキュメント等の維持管理
- イ ネットワーク設定情報、各機器のネットワークアドレスやID等の作成、維持管理
- ウ システム論理構成図・配置図、ネットワーク構成図、端末管理台帳等の維持管理
- エ 各種操作マニュアル・運用マニュアル、トラブル対応マニュアル等の作成、維持・管理

(2) 問合せ対応及び業務運用支援業務

① 問合せ対応等

ユーザからの問合せに対し、従事者はその趣旨を正しく把握した上で適切に回答を行うとともに、即答できないものは当該ユーザの連絡先を確認した上で一度回答を留保して預かり、委託者又はシステム保守業者と協議した上で対応を検討すること。

なお、問合せはシステム操作上の内容に留まらず、業務運用上の内容の他、基本的なパソコンの操作等ごく一般的な内容である場合も想定される。特に業務運用上の問合せの場合、誤った回答を行うと患者サービス等に影響が生じることも考えられることから、問合せの趣旨を正しく理解するとともに、受託者では判断ができないものは、委託者にその内容を正確に伝えて判断を仰ぐようにすること。

② FAQ作成・改訂

ユーザから頻繁に寄せられる問合せについて、受託者はFAQの作成及び改訂を行い、これらを院内に公開してユーザ自らが迅速に対応できるよう支援を行うこと。

③ 問合せ内容の集計・分析等

ユーザからの問合せについて、受託者はこれらの問合せ内容を「操作方法関連の問合せ一覧」「業務運用関連の問合せ一覧」「障害や不具合等対応一覧」「データやマスタ修正等の一覧」「排他制御（患者データ占有）解除の対応一覧」など、適切に分類の上、月次、又は委託者の求めに応じた頻度で集計し、傾向を管理するとともに資料としてまとめること。併せて、同じような問合せを何度も受けているようなものを抽出し、その改善方法を委託者及びシステム保守業者と検討すること。

④ 病院事情に特化した業務運用の支援等

受託者は、不定期に起る下記アからキまでの作業に係るユーザからの依頼又は申請について、必要に応じて委託者の判断を仰いだ上で作業の優先順位を定め、確実に実施しなければならない。これらの作業について、ユーザの希望する時期までに完了が困難な場合は、完了時期について委託者と受託者とで協議するものとする。

- ア 電子カルテシステム及び文書管理システムのマスタ（ユーザ管理のマスタ）、雛形、テンプレート、シェーマ等の登録、作成、修正、削除、配信等
- イ DWHシステム等による、システム内のデータの提供（この際、申請者及び提供データについて記録し、定期的に委託者に提出すること。）
- ウ システム運用に関する資料配付や電子カルテ掲示板への掲示に関する作業の支援
- エ 特定のオーダのロック解除等
- オ 生理検査、内視鏡及び眼科システム等の画像データ抽出及びCDへのデータ出力、持込データの取り込み
- カ 生理検査システム等の画像データの紐付け
- キ 特定のユーザの操作記録又は特定の患者情報へのアクセスログの報告

⑤ 業務提案

受託者は、システム運用の改善や診療データの有効活用、その他システムに関する業務改善について、適宜提案すること。

(3) 障害・不具合対応関連業務

① 一次切り分け作業

ア 障害や不具合が発生した場合、ユーザからの問合せに対応する窓口機能となる役割を担うことにより業務運用の状況及び影響範囲などの確認を行い、一次切り分けを行うこと。特に、夜間・休日は、委託者は電話にて受託者に指示するのみとなるので、システム保守業者との調整等を行うこと。

イ 状況を確認した上で、迅速に対応すべき内容かどうか緊急性について速やかに

判断し、関連する作業の実施及びシステム保守業者への連絡等を行うことと併せて、その事実や経緯に関する報告書を作成し、委託者に提出すること。

② ソフトウェア障害、データエラー等に関する作業

ア 受託者は、一次切り分けの結果、データ又はソフトウェアに関して不具合が生じていると判断できるとき、この問題が個別の患者データで不具合が発生するか、再発性があるかどうかを検証した上で、業務に特段の影響が出ている場合にはこれを復旧することを最優先とし、初期対応を迅速に行わなければならない。

イ 障害の原因が特定できた場合は、委託者やシステム保守業者と共同してその再発を防ぐための方法を講じるとともに、運用上で回避しなければならない場合は、その周知徹底を図る方法を委託者とともに検討し、実施すること。また、同様の障害が発生することを想定して、この検出・検知方法などについてもシステム保守業者等と確認・調整を図ること。

③ ハードウェア・ネットワーク障害に関する作業

ア 受託者は、一次切り分けの結果どこに影響が出ているかを特定し、個別のハードウェア機器の交換で障害の復旧が期待できるのか、又はその交換だけで復旧する見込みがない場合はどこまでの作業を行うことにより障害復旧の判断ができるのかを検討した上で、業務に特段の影響が出ている場合にはこれを復旧することを最優先とし、初期対応を迅速に行わなければならない。

イ 障害箇所となる機器が特定できた場合は、委託者やシステム保守業者と共同して、影響が及ぶ部門との事前調整を行うとともに、この交換作業に立ち会い、障害が発生する前の状況に復旧できているかどうか、監視ツールの目視確認やコマンドの投入結果等により必ず確認すること。また、同様の障害が発生することを想定した上で、この検出・検知方法などについてもシステム保守業者等と確認・調整を図ること。

ウ 機器を交換した場合において、復旧する前と比較して定義情報や設定情報等が異なってしまった場合には、これらの内容を確実にドキュメントとして残すか、又はこれらのドキュメントの改訂作業を履行するようシステム保守業者に連絡し、その結果を確実に管理して、ドキュメントの内容を最新にしておかなければならない。

④ 停電時、震災発生等の緊急対応

ア 電気設備や給電システムのトラブル等により、電気の供給が停止し通常利用している電源システムが正常な運用を継続できない事態が発生した場合、無停電電源装置（UPS）が稼動してシステムのシャットダウンシーケンスに移行してしまうことがある。これによりシステム停止等の障害が発生した場合には、前項のハードウェア機器の障害と同様に、障害箇所を特定するとともに、復旧のための適切な対応を迅速に行うこと。

イ 大規模な災害が発生し、サーバ機器の損壊などシステムに甚大な影響が生じ、短時間のうちには復旧のめどが立たない場合、委託者と迅速に判断を行い、最善の措置を講じること。ただし、こうした状況の場合、病院として医療機能の確保が最優先されることから、受託者は病院関係者の一員として、委託者の求めに応じて、可能な範囲で人道的作業等の支援を行わなければならない。

⑤ 障害の事後管理

ア 障害の直接的・間接的原因をシステム保守業者と協力して究明するとともに、その影響範囲を精査の上、復旧の手立てを確実に講じ、必要に応じて、これら一連の経緯についてシステム保守業者から報告するよう調整を行うこと。

イ 障害の発生から復旧までの一連の経緯について報告書にまとめ、委託者に提出

するとともに、その副本は、再発防止に役立てられるよう詳細な記録として残し、発生原因・対象箇所・影響範囲などにより適切に整理・分類し、必要に応じて後日、集計や分析ができるよう一元管理すること。

ウ 同様の障害の再発を未然に防止するため、委託者やシステム保守業者と共同して必要な対策を検討するとともに、具体的な内容を定め、実施すること。

(4) データ抽出・データ加工関連業務

① 定型的作業

受託者は予め日次・週次・月次などの頻度で定型的に行うものとして委託者から指定されたデータ抽出・加工等の作業を実施し、その実施が正常に終了したかどうか等の結果について、確実に報告すること。なお、現時点では以下の作業を想定しているが、勤務時間内の処理として追加又は削除があり得るものとする。

- ・患者数月報作成
- ・稼働額月報作成
- ・医科・歯科・自賠責・労災レセプト印刷
- ・レセプトエラーリスト作成
- ・未収者月報作成
- ・生保患者リスト作成
- ・債権取込処理
- ・診療報酬請求処理
- ・DPC請求履歴作成
- ・DPC調査
- ・DB更新
- ・持参薬区分エラーリスト作成
- ・看護必要度集計
- ・DPCデータ様式1エラーリスト作成
- ・クリニカルインディケータに用いるDPCデータ抽出・作成

② 臨時的作業

受託者は、テーブルやレコードの項目定義等の情報を収集・把握した上で、委託者の担当者や各部門との調整に基づき、システムに登録されているデータについて、設定条件に従ってのデータ抽出や、資料にまとめる上での関連データ加工などの作業を随時行うこと。

(5) 研修業務

① 異動時研修

受託者は、委託者の職員の異動時に院内ポータルシステム、電子カルテシステム、看護支援システム等の主たるシステムの操作方法や、留意すべき事項について、研修用資料を作成し、医師及び看護師に対してそれぞれ年1～2回以上の集合研修を行うこと。

② 通常時研修

上記ア以外で、委託者が研修を必要と判断する場合、障害対応等他に優先すべき作業に影響しない範囲において、委託者の求めに応じて、研修用資料を作成し、研修を随時行うこと。この場合、少人数を対象にした研修となることもある。

(6) 業務引き継ぎ等

① システムの追加・変更等

システム追加・変更等があった場合は、受託者は、これらの各種設定仕様や運用手順等について、システム導入・保守業者から引き継ぎを受け、運用に必要なドキュメント等が揃っているかどうか、事前に十分確認しなければならない。ま

た同時に、事前の求めに応じて随時、システム導入・保守業者から技術的指導を受けることが可能な体制で業務にあたること。

② 受託者の変更等に伴う引き継ぎ等

本業務を混乱なく履行するため、令和4年3月1日から同月31日までの引継ぎスケジュールを作成し、契約締結後14日以内に当院の承認を得ること。この場合、必要に応じて、現委託業者との協議を行う。

また、本業務が終了する際、受託者は、次に本業務と同様の業務を受託した者に対し、引き続き業務を履行する上で必要となるドキュメントを引き継ぐとともに、本業務終了日から逆算して最低1ヶ月前から、実際の作業に関する詳細な内容をドキュメント等に基づいて引き継ぎを実施しなければならない。なお、受託者は引継書及び報告書を作成し委託者に提出しなければならない。

(7) 定例打合せへの参加等

① 懸案事項の整理及び改善

本業務の円滑な実施を目的として、受託者は、常に委託者との情報共有を心掛けるとともに、委託者の求めに応じて月次で行う定例的な打合せ及び随時に行う打合せに責任者を参加させ、留意すべき事項を調整の上、履行する作業事項の確認を行うとともに、懸案となっている事項に関してはその改善に必要な措置などについて事前に検討を行い、委託者及びシステム保守業者とともに具体的な改善に努めなければならない。

② 議事録の作成及び作業進捗の確認等

受託者は、上記①の打合せに係る議事録を作成すること。また、履行する作業事項について、責任者が作業進捗状況を確実に管理すること。

(8) 業務報告

前記(1)から(7)までの委託業務項目について業務報告書を作成し、原則として0時からの24時間を1日単位として、新たな課題等が発生していないか等の点についてこれを提出すること。また、併せて、原則として翌日（業務対象日でない場合は直近の業務対象日）に明瞭簡潔に報告を行わなければならない。なお、業務報告書の書式については別途協議して決定するとともに、適宜見直しを行い、運用の改善に努めるものとする。この場合、緊急の対応で重要なものについては、業務対象日でなくとも、業務報告書の作成を行う前に、委託者の担当者に口頭などで逐次報告し、その判断を得ることを最優先として対応しなければならない。

11 グループウェアシステム関係委託業務項目

業務の対象となる情報システムは、電子カルテ系グループウェア（Group Session【日本トータルシステム】）及び一般情報系グループウェア（Group Session【日本トータルシステム】）とし、次の業務を行うものとする。

なお、業務の詳細については、委託者と受託者が協議の上で決定するものとし、受託者の責任及び負担においてこれを履行するものとする。

(1) 稼働管理関連業務

① システム稼働状況等の確認、監視

サーバ機器の運用に関して、定期的、又は不定期（随時）に以下の作業を行うこと。

ア エラー発生状況、ユーザアクセス状況、ネットワーク疎通状況などの確認

イ 常駐アプリケーションプログラム、サービスプログラムの起動状況確認

ウ ディスク使用状況の確認

エ データバックアップ処理のログの確認

オ 給電状況及び無停電電源装置（UPS）のバッテリー容量の確認

- カ スケジューリングされたサーバリブート結果、各種処理等の確認
- キ サーバのCPU・メモリ・ディスク装置の状態確認
(必要に応じて、負荷状況、レスポンス状況等の確認を行うこと。)

② 保守管理

定期的、又は不定期（随時）に以下の作業を行うこと。

- ア ユーザアカウント管理（電子カルテ系グループウェアは全職員を対象とし、一般情報系グループウェアは委託者が指定する職員を対象とする。）
- イ カレンダーマスタの変更等の年次作業
- ウ 掲示板やファイルフォルダ等の管理
- エ サーバ等の定期的再起動、法定点検に伴う停電時等の臨時的作業への対応

(2) 問い合わせ対応業務

ユーザからの基本的な操作方法に関する質問や問い合わせへの対応をすること。
なお、即答できない場合は、システム保守業者に確認のうえ、対応をすること。

(3) 障害・不具合対応関連業務

① 一次切り分け作業

障害や不具合が発生した場合、ユーザからの問合せに対応する窓口機能となる役割を担うことにより業務運用の状況及び影響範囲などの確認を行い、一次切り分けを行うこと。

② ソフトウェア障害及びハードウェア障害に関する作業

一次切り分けの結果をシステム保守業者に伝え、修理対応等の調整を行うこと。
また、併せて委託者に報告をすること。

(4) 受託者の変更等に伴う引き継ぎ等

本業務が終了する際、受託者は、次に本業務と同様の業務を受託した者に対し、引き続き業務を履行する上で必要となるドキュメントを引き継ぐとともに、本業務終了日から逆算して最低1ヶ月前から、実際の作業に関する詳細な内容をドキュメント等に基づいて引き継ぎを実施しなければならない。なお、受託者は引継書及び報告書を作成し委託者に提出しなければならない。

(5) 業務報告

前記(1)から(4)までの委託業務項目について業務報告書を作成すること。

12 インターネット関係委託業務項目

業務の詳細については、委託者と受託者が協議の上で決定するものとし、受託者の責任及び負担においてこれを履行するものとする。

(1) ネットワーク機器稼働状況等の確認、監視業務

定期的、又は不定期（随時）に以下の作業を行うこと。

- ① インターネット接続の確認
- ② コアスイッチ、アクセススイッチ、PoEスイッチ、アクセスポイント、無線LAN管理サーバ、ファイアウォール、ルータ、接続認証装置等ネットワーク機器の死活監視
- ③ トラフィック量の監視

(2) 障害・不具合対応関連業務

① 一次切り分け作業

障害や不具合が発生した場合、ユーザからの問合せに対応する窓口機能となる役割を担うことにより業務運用の状況及び影響範囲などの確認を行い、一次切り分けを行うこと。

② ソフトウェア障害及びハードウェア障害に関する作業

一次切り分けの結果をシステム保守業者に伝え、修理対応等の調整を行うこと。
また、併せて委託者に報告をすること。

- ③ ループ発生時の原因箇所の調査及び解除作業
- (3) ユーザ登録業務
 - ① I Pアドレスの管理（有線端末）
 - ② I Pアドレスの払い出し及び廃止処理（有線端末）
 - ③ 接続認証装置への端末情報等の登録及び廃止処理（有線端末及び無線端末）
 - ④ ネットワーク利用通知書の作成（有線端末及び無線端末）
- (4) 問合せ対応及び業務運用支援業務
 - ① インターネット接続のための利用手続や申請書の記載方法等の問い合わせ対応及び支援
 - ② 物理アドレス確認方法の問い合わせ対応及び支援
 - ③ 端末へのI Pアドレス、S S I D、セキュリティキー等のインターネット接続の設定に関する問い合わせ対応及び設定支援
 - ④ プリンタ等に関する問い合わせ対応及び設定支援
 - ⑤ ユーザ端末の不具合相談対応
 - ⑥ 委託者が管理している端末の故障対応（一次対応）
- (5) 受託者の変更等に伴う引き継ぎ等
本業務が終了する際、受託者は、次に本業務と同様の業務を受託した者に対し、引き続き業務を履行する上で必要となるドキュメントを引き継ぐとともに、本業務終了日から逆算して最低1ヶ月前から、実際の作業に関する詳細な内容をドキュメント等に基づいて引き継ぎを実施しなければならない。なお、受託者は引継書及び報告書を作成し委託者に提出しなければならない。
- (6) 業務報告
前記(1)から(5)までの委託業務項目について業務報告書を作成すること。

13 作業体制等

- (1) 受託者は、本委託業務の開始時点までに責任者及び業務従事者を明確に定め、これらの者の緊急連絡先（24時間365日連絡が取れるものとする。）や人数及び職務経歴を含めた作業体制表を書面で作成し、委託者が別に指定する期限までに提出しなければならない。
- (2) 勤務体制の見直し等の事由により従事者を交代させる場合、受託者は、前記(1)に定める書面を用意することに加えて、その交代予定日の2ヶ月以上前に委託者にその旨を伝えるとともに、1ヶ月間を引き継ぎ期間として交代する者が十分にその職責を果たせるように適切な引き継ぎ及び後任者育成を図らなければならない。

14 経費負担

本業務に付随して必要となる次の経費については、受託者の負担とする。これら以外の経費が必要となった場合は、協議の上で決定する。

- (1) 当院までの従事者の交通費及び必要な場合の宿泊費（業務対象日・時間外の場合は別途料金に含むものとする。）
- (2) 受託者のみを使用する消耗品・備品・書籍資料等の購入費、印刷費
- (3) 受託者内部での連絡・伝達のための通信費。なお、本業務上の通信用には当院のメールアドレスを無償貸与する。

15 情報保護

- (1) 受託者は、この委託契約による事務を処理するための個人情報を含む各種情報の取扱いについて、仙台市個人情報保護条例、仙台市行政情報セキュリティポリシー及び委託者が別に定める院内の情報保護に係る方針並びに別記2「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (2) 受託者は、本業務に係る情報の一切を院外に持ち出してはならない。
- (3) 受託者は、本業務の受託により知り得た患者の個人情報を含む全情報を、いかなる理由を問わず、委託者の許可なく第三者に開示・発表・転用等を行ってはならない。
- (4) 受託者は、従事者に対し、本契約が継続されている間だけではなくその終了後についても、機密保持を義務付け、個人情報を保護しなければならないことについて周知・徹底を図ること。

16 委託料の支払い

委託料は業務完了検査の上、翌月末に支払うこととする。

17 契約変更

前記10、11及び12の委託業務項目について変更の必要性が生じた場合、受託者は、委託者と協議した上で、契約変更に応じること。

18 環境配慮

当院施設の使用及び業務の遂行にあたっては、仙台市環境マネジメントシステムの運用に協力し、環境汚染の防止、省エネルギー・省資源、廃棄物の減量及びリサイクルなど、環境への影響に配慮して行うこと。

19 その他

本仕様書に定めのない事項及び業務開始後に本仕様書の内容に疑義が生じた場合には、協議の上で、当院の指示に従うこと。

別記1 医療情報システム (今後変更があり得るものとする。)

区分	製品名等
電子カルテ・看護支援	HOPE/EGMAIN-GX (富士通)
看護勤務	HOPE/ナーススケジューラ (富士通)
診療DWH	HOPE/DWH-GX (富士通)
モバイルソリューション	HOPE/Pocket Chart (富士通)
統合DWH	CLISTA! (医用工学研究所)
統合画像記録 (スキャン等)	縁Do (エムアンドエイチ)
眼科	Medius Plus(ビーライン)
歯科	HOPE/EGMAIN-GX 歯科ライブラリ (富士通)
医事	HOPE/X-W (富士通)
栄養管理・給食	ニュートリメイト (大和電設工業)
薬剤・薬剤監査	調剤支援システム (トーショー)
服薬	服薬指導システム (メディカルデータベース)
一般検査・細菌検査・輸血	CLINILAN (A&T)
病理検査	PATH Dimension (フィンガルリンク)
生理検査	Prime Vita (日本光電)
技師支援	HOPE/DrABLE GX (富士通)
治療RIS	HOPE/LifeMark-治療RIS (富士通)
地域連携	HOPE/HumanBridgeEHR (富士通)
リハビリ	HOPE/SERAPORT (富士通)
診療情報管理	Medi-Bank (インフォコム)
手術管理	HOPE/LEPIOS GX (富士通)
物流	TrioBuppin (トリオシステムプランズ)
共有ファイル	Windowsファイルサーバ
人工透析	HOPE/EGMAIN-GX 透析オプション (富士通)
診察案内表示	Hospision (富士通ゼネラル)
診断書	Medi-SupportPlus (インフォコム)
相談	Medi-UNITE (インフォコム)
安全管理	SafeMaster (セーフマスター)
文書管理	Yahgee (富士フイルムメディカルITソリューションズ) ※参照のみに使用
内視鏡	NEXUS (富士フイルムメディカル)
重症病棟 (ICU)	重症病棟支援システム/ICU (富士通)
重症病棟 (NICU)	重症病棟支援システム/NICU (富士通)
麻酔記録	麻酔チャート (富士通)
PACS	SYNAPSE (富士フイルムメディカル)
循環器画像管理	KADA DICOM動画ネットワークシステム(フォトロンM&Eソリューションズ)
読影レポート	F-Report(富士フイルム)
資源管理	HOPE/瞬快 (富士通)
用語辞書	医用辞書 (キヤノンエスキースシステム)
ウイルス対策	Trend C/S Suite Premium (トレンドマイクロ)
サーバ管理	Server View (富士通)
ネットワーク監視	System Walker (富士通)

区分	製品名等
アプリケーション監視	System Patrol (富士通)
再来受付機	自動再来受付機 (P F U)
周産期システム	ハローベイビープログラム (ミトラ)
生体情報監視	PrimeGaia PRM-7100 (日本光電)
術野画像	術野画像システム (コセキ)
電子書籍	今日の診療 (医学書院)
医薬品情報	DICS (インフォコム)
診察券発行機	診察券発行機 (日本データカード)
POSレジ	POSレジ (富士通)
オンライン資格確認	オンライン資格確認システム (社会保険診療報酬支払基金)
麻酔管理台帳	JSA PIMS

別記2 個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受託者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約に係る業務(以下単に「業務」という。)の実施に当たっては個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、業務に関して知り得た個人情報を他に知らせてはならない。業務が終了し、又はこの契約を解除された後においても、同様とする。

(収集の制限)

第3 受託者は、業務を行うために個人情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(個人情報の目的外利用及び提供の禁止)

第4 受託者は、病院の指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外のために利用し、又は病院の書面による承諾なしに第三者に提供してはならない。

(漏えい、き損及び滅失の防止等)

第5 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、き損及び滅失の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(従事者への周知等)

第6 受託者は、従事者に対して、在職中及び在職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことの周知徹底を図るために必要な措置を講じなければならない。

(資料の返還等)

第7 受託者は、業務を処理するために、受託者自ら収集し、又は作成した個人情報が記録された資料について、業務完了後使用する必要がなくなった場合は、直ちに、かつ、確実に廃棄するものとする。ただし、当院が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(個人情報の運搬)

第8 受託者は、業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報が記録された資料等を運搬する必要があるときは、個人情報の漏えい、紛失又は滅失等を防止するため、受託者の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

(再委託の禁止)

第9 受託者は、業務に関して知り得た個人情報の処理を自ら行うものとし、当院が書面により承諾した場合を除き、第三者にその取扱いを委託してはならない。

(実地調査)

第10 当院は、受託者が業務に関して取り扱う個人情報の利用、管理状況等について、随時実地に調査することができる。

(指示及び報告等)

第11 当院は、受託者が業務に関して取り扱う個人情報の適切な管理を確保するため、受託者に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

(事故発生時における報告)

第12 受託者は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに当院に報告し、当院の指示に従うものとする。