

病院情報システム保守運用
業務委託
仕様書

国家公務員共済組合連合会
九段坂病院

1 件 名

病院情報システム保守運用業務委託

2 請負場所

東京都千代田区九段南 1-6-12

国家公務員共済組合連合会 九段坂病院

3 履行期間

令和 8 年年 11 月 1 日～令和 9 年年 3 月 31 日

4 要件

以下のとおりとする。

1. システム概要

1.1. システム情報

システム名称	病院情報システム	
エンドユーザー	国家公務員共済組合連合会 九段坂病院	
システム要件	対象サイト (設置場所)	国家公務員共済組合連合会 九段坂病院 院内 東京都千代田区九段南 1-6-12
	稼動条件	24 時間 365 日

1.2. システム機能概要

本保守運用業務委託対象システムは、以下のような機能を有する。

病院情報システム	電子カルテシステム（富士通 Japan 社製） 医事会計システム（富士通 Japan 社製） スキャンシステム（京葉電子工業社製） 調剤支援システム（タカゾノ社製） 健診・リハビリシステム（タック社製） 介護・看護勤務割システム（富士通 Japan 社製）
----------	---

1.3. ハードウェア構成

「付録 A ハードウェア構成」を参照。

1.4. ソフトウェア構成

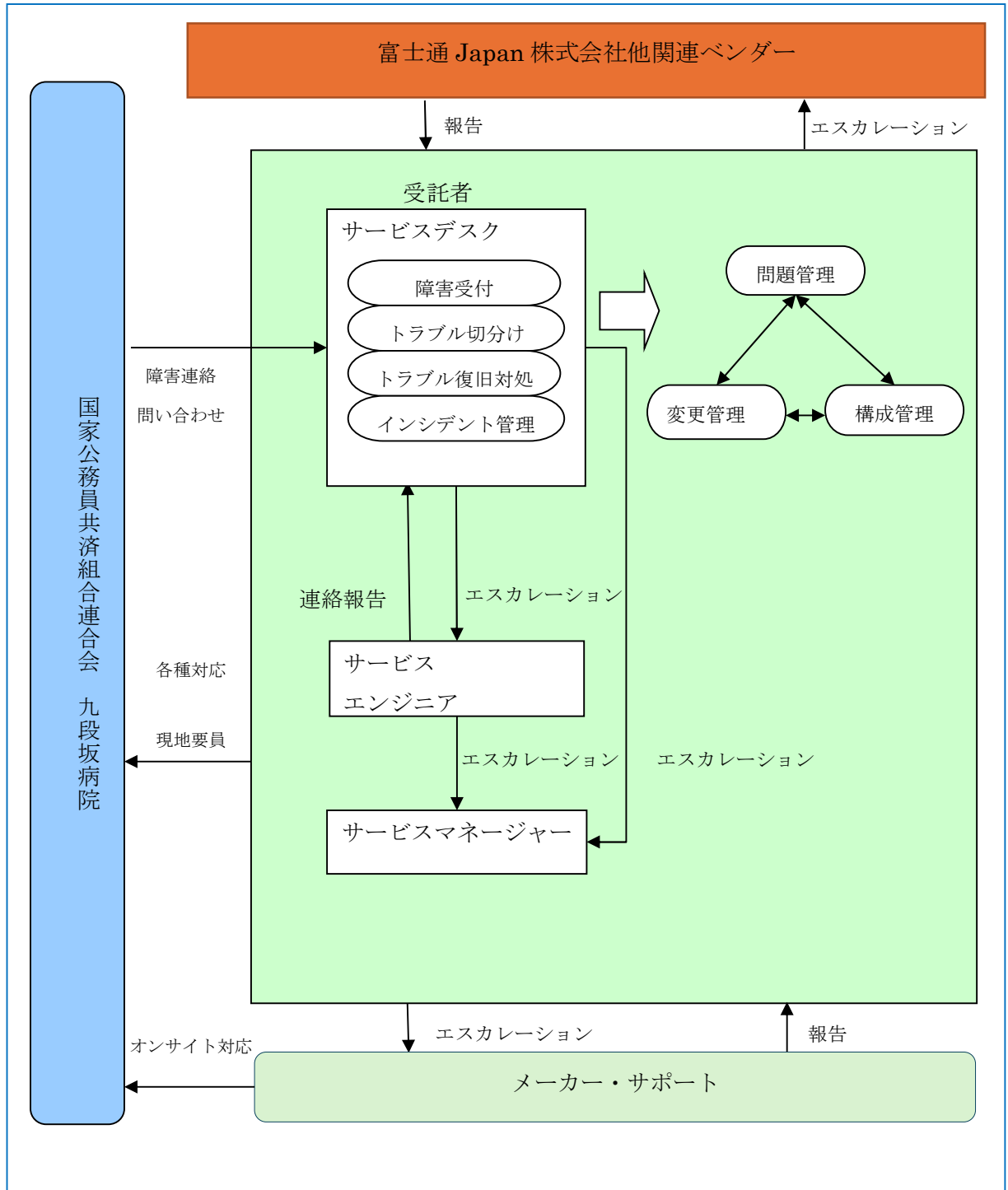
「付録 B ソフトウェア構成」を参照。

1.5. メーカー保守内容

「付録 C メーカー保守」を参照。

2. 保守運用体制

本保守運用業務委託におけるサポート体制を以下に示す。



3. 保守運用業務委託の時間

3.1. 各種受付窓口と対応時間帯

各種受付窓口の受付日時等については下記の通りとする。

窓口種別	障害受付 / 問合せ受付 / 変更依頼受付
受付時間	受託者営業日 9 : 00~17 : 30
受付窓口	(1) 障害及び問合せの対応については、内容等を踏まえて委託者と相談の上、翌営業日以降に対応する場合がある。 (2) 変更依頼受付後、対応については別途ご相談とする。 (3) 機器故障に伴うメーカー修理の場合、受付対応時間帯はメーカーの受付対応時間帯とする。 電子メールでの問い合わせは、連絡が翌日以降となる場合がある。

4. 保守運用業務委託の範囲

4.1. 障害対応、調査業務

(1) 各種受付

委託者のシステム担当者からの障害調査及び対応依頼、障害には至らないがシステムに関する調査依頼などを、予め定めた連絡窓口にて受付ける。

受付の種類	説明
障害受付	障害発生時、委託者のシステム担当者からの障害調査及び対応依頼を、予め定めた連絡窓口にて受付ける。 受付後は、保守担当者による障害対応業務を行う。
問い合わせ受付	システムに関する質問又は障害に至らない事象について、問合せを受け付ける。受託者のサービスマネージャーの判断により適切な担当者から回答を行う。
変更依頼受付	システムに関する変更要求・改善要望を受け付ける。 受け付けた変更依頼は変更管理の対象とする。

(2) 一次対応

委託者からの障害連絡に基づき、障害切分け作業を実施する。

① サービス提供範囲内の障害発生の場合は、障害復旧対応を実施する。

尚、障害復旧対応では、サービス（業務・運用）の継続を最優先することを基本とする。

② 障害復旧対応、あるいは業務手順等の変更によりサービス（業務・運用）が継続可能と判断した場合は、委託者の了解を得て一次対応を完了する。

③ 障害切分けの結果、受託者提供以外に障害原因があると判断した場合は、その旨を報告して対応を完了する。

【対応方法】

i. 電話、電子 mail 対応

担当者による電話、又は電子 mail による対応で復旧を支援する。

ii. リモート対応

電話対応での復旧が困難な場合は、リモート対応による調査、復旧の支援及び調査用データの収集を実施する。(但し、リモート実施環境が準備されている場合に限る)

iii. オンサイト対応

電話、リモートによる対応での復旧が困難と判断した場合は、担当者を現地に派遣し対応にあたる。但し、自然災害や天候不良の場合には、安全確保のため即座に派遣出来ない場合がある。

(3) 二次対応

一次対応完了後、調査、解析等を実施し原因の究明に当たる。

恒久対応するまでの間の再発防止策を提案する。但し、二次対応を一次対応完了直後に引き続いて実施するか否かは、受託者が重要度や緊急度により判断する。

(4) 障害報告

障害の復旧後に障害報告書を提出する。

また、必要に応じて障害復旧の途中経過等を報告する。

(5) 恒久対応

障害の重要度や発生頻度により恒久対策（不具合原因の根本解消、仕様変更など）が必要と判断するものについては、委託者と協議をして対策を行う。

なお、恒久対策に必要な費用については本仕様には含まないこととする。恒久対応を実施する場合には別途見積りを提出する。

(6) インシデント管理

システム運用における委託者からの障害調査、対応依頼をインシデントとして記録する。

蓄積したインシデントを利用して効率的に障害対応を行い、速やかにサービス（業務・運用）を回復させるため、受託者にてインシデントの一元管理を実施する。

4.2. 情報管理業務

(1) 問題管理

インシデントの根本原因を追求し、恒久的な解決につなげることとする。また、問題の

トレンド（傾向）を分析し、将来起こり得るインシデントに対して事前に対策を実施することにより、インシデントの発生を防ぎ、サービス（業務・運用）に対する影響を最小限におさえる。

(2) 変更管理

対象システムへの変更要求・改善要望を管理する。

システムへの影響度や変更要求の優先度により変更作業実施の可否を判断する。

なお、変更要求・改善要望に対する変更作業は別途見積を提出する。

(3) 構成管理

システム導入時に全ての構成要素の登録を行い、管理を開始する。システムへの変更作業があった場合、作業終了後に速やかに構成情報を更新する。これにより変更時においても常に最新の情報を維持する。

アプリケーションソフトウェアのバージョン及びソースファイルを管理する。

改修、改造による変更を管理し常に最新状態を維持する。

受託者内に構築する動作検証用の環境を維持管理する。

(4) ライセンス管理

受託者が導入した「付録 B ソフトウェア構成」に記載した、サービス及びパッケージ並びにミドルウェアのライセンスの管理を行う。

ライセンス更新時期をアナウンスし、契約更新漏れを防ぐ。

4.3. リストア・リカバリーサポート業務

委託者主動で実施されるリストア・リカバリー作業における、作業手順の確立及び技術的アドバイス並びにリストア・リカバリー結果の確認を行う。

オンサイト作業を実施する場合は別途見積もりを提出する。

4.4. オペレーティングシステム保守

オペレーティングシステム（以下「OS」という）に起因する障害は、OS メーカーが公開している情報等を基に調査解析を行う。

受託者が障害復旧に必要と判断した場合に OS メーカーが公開している情報を基に設定変更を実施し、サービス（業務・運用）を継続させる。

OS の不具合の修正は OS 修正パッチやサービスパックの提供とする。修正パッチ提供には別途、OS メーカーとの保守契約締結を必要とする場合がある。

OS メーカーとの契約が無い場合、対応できない場合がある。

但し、委託者側の判断や自動的な更新によりパッチ適用した事により発生した、アプリケーション及びパッケージの問題の解決方法については、相談の上、有償にて実施致しする

OS は OS メーカーの製品のため、OS の不具合修正や保守提供内容の変更(事業停止等も含む)等に伴う保守停止等に伴い、エンドユーザーが OS メーカーから保守を受けられなくなったとしても、受託者は何ら責を負わないものとする。

4.5. 受託者製ソフトウェア保守

(1) 共通事項

障害受付および一次対応は受託者の保守運用サービス時間帯にて行う。

富士通社製アプリケーションソフトウェアの障害に対して調査解析を行う。

調査解析には数日間の時間を要する場合がある。但し、サービス（業務・運用）を継続させる代替手段がある場合は、その代替手段を提案する。

受託者が障害復旧にプログラムの改修が必要と判断した場合、修正版を提供する。

但し次の作業は別途有償とする。

- ・バージョンアップ版の適用作業
- ・システム導入時における瑕疵担保期間を過ぎた場合の改修対応

4.6. ハードウェアメーカー保守

導入時に購入したハードウェアとセットになった保守内容に従い、メーカー・サポートの手配を提供する。

対象機器とメーカー保守期限は「付録 A ハードウェア構成」のメーカー保守期限を参照すること。メーカー保守内容に関しては「付録 C メーカー保守」をご参照すること。

受託者はメーカー保守を手配してハードウェア保守を完了するものとする。

ハードウェアメーカーの都合により、エンドユーザーがメーカー保守を受けられない場合であっても、受託者はその責を負わないものとする。

なお、受託者はメーカー保証期間を終えた機器に対し、責任を負わないものとする。

5. 保守対象外

別紙「付録 A ハードウェア構成」及び「付録 B ソフトウェア構成」で定めた保守対象外並びに本契約書内で指定していないものは全て、受託者の保守サービス契約対象外である。

付録A ハードウェア構成

項番	ホスト名	用途	メーカー名 及び 製品名	型番	製造 番号	メーカー保守			保守 対象	特記事項・備考
						保守開始日	保守期限	受付時間		
1	-	電子カルテ・医事サーバ	富士通	PRIMERGY RX2540 M5	-	2021/11/1	2028/10/31	24時間365日	-	富士通SupportDesk 0120-08-2774
2	-	部門システム用 仮想基盤サーバ	DELL	PowerEdge R640	-	2021/11/1	2028/10/31	24時間365日	-	デル・プロサポート窓口 0120-912-738
2	-	管理兼バックアップサーバ	DELL	PowerEdge R440	-	2021/11/1	2028/10/31	24時間365日	-	デル・プロサポート窓口 0120-912-738
2	-	仮想基盤ストレージ	DELL	POWERSTORE 500T	-	2021/11/1	2028/10/31	24時間365日	-	
20	-	UPS	富士通	SV7X1061F1	-	2021/11/1	2028/10/31	24時間365日	-	富士通SupportDesk 0120-08-2774
30	-	再来受付機	PFU	MEDIA STAFF TM2モデル	-	2021/11/1	2028/10/31	月～金 9:00～17:00 (祝日・年末年始除く)	-	

※付録Aに記載している機器の設置先は、全て病院棟院内となります。

付録B ソフトウェア構成

項番	ホスト名	種別	製品名称 又は 機能名称	バージョン	ライセンス数量	保守対象	特記事項・備考
1	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 サーバDB基本		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
2	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 サーバ部門連携基本(4コア)		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
3	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 サーバ部門連携基本 追加2コア		4	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
4	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 1CL		5	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
5	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 10CL		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
6	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 300CL		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
7	-	-	HOPE/SX-S V2 病院740CL 改定情報提供サービス(5年目まで)		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
8	-	-	HOPE/SX-S V2 EG-MAIN-LX連携		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
9	-	-	HOPE/SX-S V2 1クライアントレベルアップサービス		32	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
10	-	-	HOPE/SX-S V2 レセプトチェックDB(50CL)レベルアップサービス		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
11	-	-	HOPE/SX-S V1 自動再来		2	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
12	-	-	HOPE/SX-S V2 収納POSレジシステム		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
13	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 看護ツールパック		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
14	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 統合部門ツール		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
15	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 統合部門ツール(放射線・生理・内視鏡)		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
16	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 DWHオプション		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
17	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 レジメンオプション		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
18	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 システム接続オプション(リハビリ)		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
19	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 システム接続オプション(細菌検査)		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
20	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 システム接続オプション(健診)		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
21	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 システム接続オプション(ナースコール)		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
22	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 システム接続オプション(内視鏡)		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
23	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 システム接続オプション(生理検査)		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
24	-	-	HOPE/LifeMark-MX V3 生体検査 V1 基本		1	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
25	-	-	ESETライセンス		376	-	リモートオンサイト障害対応 (050-1702-0466) 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)

付録C メーカー保守

保守委託先一覧

保守分類	委託先メーカー名
ハードウェア	富士通株式会社
	デル・テクノロジーズ株式会社
	株式会社PFU
ソフトウェア	富士通Japan株式会社
	株式会社タカゾノ
	タック株式会社
	キャノンマーケティングジャパン株式会社
	株式会社京葉電子工業

付録C メーカー保守 保守委託先一覧

保守分類	委託先メーカー名	区分	品名	受付方法	保守期間	保守レベル
ハードウェア保守	富士通株式会社	サーバ	PRIMERGY RX2540等 UPS	電話・メール	5年	24時間365日 オンサイト対応
	デル・テクノロジーズ株式会社	仮想サーバ	PowerEdge R640、R440 POWERSTORE 500T	電話・メール	5年	24時間365日 オンサイト対応
	株式会社PFU	再来受付機	MEDIA STAFF TM2ﾃﾅﾞﾙ	電話・メール	5年	月～金/9:00～17:30 オフサイト対応
	富士通Japan株式会社	電子カルテシステム	HOPE/LifeMark-MX	電話・メール	5年	リモートオンサイト障害対応 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
	富士通Japan株式会社	医事会計システム	HOPE/SX-S	電話・メール	5年	リモートオンサイト障害対応 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
	株式会社タカソ	調剤支援システム		電話・メール	5年	リモートオンサイト障害対応 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
	タツタ株式会社	健診システム		電話・メール	5年	リモートオンサイト障害対応 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
	株式会社京葉電子工業	スキャンシステム		電話・メール	5年	リモートオンサイト障害対応 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
ソフトウェア保守	タツタ株式会社	リハビリシステム		電話・メール	5年	リモートオンサイト障害対応 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
	キヤノンイノベーションズ株式会社	ウイルス対策ソフト		電話・メール	5年	リモートオンサイト障害対応 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
	富士通Japan株式会社	介護システム		電話・メール	5年	リモートオンサイト障害対応 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)
	富士通Japan株式会社	看護勤務割システム		電話・メール	5年	リモートオンサイト障害対応 月～金/09:00～17:30(祝日、年末年始を除く)