別紙３

三重県
新生児・小児聴覚検査情報データベースシステム
運用保守業務
仕様書

三重県子ども・福祉部

令和５年７月

目　次

第１　業務名 3
第２　作業の概要 3
　１　運用スケジュール 3
　２　業務期間 3
　３　履行場所 3
　４　納入成果物 3
第３　作業の内容 4
　１　運用保守業務管理 4
　２　システム監視 5
　３　障害・インシデント対応 5
　４　業務報告 5
　５　ソフトウェア更新 5
　６　構成管理 6
　７　システム改修における工数見積 6
第４　運用保守体制と環境条件 6
　１　運用保守体制 6
第５　稼働要件 7
　１　正常稼働要件 7
　２　免責条件 7

第1　業務名

三重県新生児・小児聴覚検査情報データベースシステム運用保守業務

第2　作業の概要

1　運用スケジュール

対象システムの運用時間は、24 時間 365 日とするが、受託者による連絡受付及び対応等は、平日の 8 時 30 分～17 時 15 分の間とする。

ただし、システム停止等の重大なシステム障害等が発生した際は、土日・祝日・時間外でも連絡を受け付け、迅速な対応や復旧に努めることとする。

2　業務期間

令和6年3月1日から令和 10 年3月31日まで

3　履行場所

本業務の履行場所は次のとおりである。

・三重県津市広明町 13 番地　三重県子ども・福祉部
・本業務受託者の事業所
・その他三重県が承認した場所

4　納入成果物

(1)　納入成果物

本業務の納入成果物（提出書類等）は下表のとおりとする。

書面での提出書類は、原則として A4 判とし、日本語で記載すること。部数は、1部とし、電子媒体1部を併せて提出すること。原則として、媒体の種類は、CD-R とし、ファイル形式は、Word、Excel 及び PDF ファイルとすること。

なお、専門用語には必ず説明を付すこと。

提出書類	媒体
①運用保守計画書	書面・電子媒体
②障害票及び障害に関する個別報告書	書面・電子媒体
③運用保守業務報告書(月次)	書面・電子媒体
④業務完了報告書	書面・電子媒体
⑤システム設計書	書面・電子媒体
⑥定例会議議事録	書面・電子媒体

(2)　納入期限

成果物の納入期限は下表のとおりとする。

提出書類	納入期限
① 運用保守計画書	別途、三重県と定めた期日
② 障害票及び障害に関する個別報告書	別途、三重県と定めた期日 なお、三重県が承認した報告書は、すべてファイルに編てつし、各年度の末日に一括して納入すること

提出書類	納入期限
③ 運用保守業務報告書(月次)	報告対象月の翌月の10営業日以内 なお、三重県が承認した報告書は、すべてファイルに編てつし、各年度の末日に一括して納入すること
④ システム設計書	受託事業者による業務アプリケーションの修正・更新を行った場合は、関係する設計書も修正・更新すること
⑤ 定例会議議事録	定例会議開催日の翌5営業日以内 なお、三重県が承認した議事録は、すべてファイルに編てつし、各年度の末日に一括して納入すること

なお、①については変更になった場合、適宜修正を行い、三重県の承認を得ること。

(3) 納入場所

成果物の納入場所は三重県庁子ども・福祉部とする。

(4) 成果物の検収

受託者が(1)～(3)に定める条件に従って納入したものを、三重県が確認の上、受領したことをもって検収とする。

第3 作業の内容

「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」第 6.0 版を参考にして、以下のとおり作業を行うこと。

1 運用保守業務管理

対象システムの運用に関する計画、手続、評価における以下の作業を実施すること。

(1) 運用保守計画の見直し

システム整備の目標を踏まえた運用保守業務に対する全体目標、担当者、体制、役割分担、体制図等を記載した運用保守計画書の見直し等を行って三重県の承認を得ること。

(2) システム運用業務

以下のシステム運用業務を実施すること。

・システム稼働・性能監視
・問合せ対応
・ログ管理
・セキュリティ管理
・バックアップ管理
・リスク・課題管理
・三重県が提供するデータの一括登録(年1・2度)

(3) システム保守

構築業務で作成された設計書及びプログラムを確認し、次のシステム保守を行うこと。ただし、システムの大幅な見直しが必要になる改修については、三重県と協議の上、システム保守の範囲外とし、「8 システム改修における工数の見積」の対応を行うこと。

ア システム障害(バグやトラブル)の原因究明
イ 上記障害に伴うシステム改修及びデータの修正
ウ 改善要望、仕様変更等に伴うシステム改修

(4) 会議体の運営

運用保守全体に係る定例会議(WEB 会議可)を必要に応じて開催し、運用保守状況の評価及び改善案の提示等を行うこと。

2　システム監視

対象システムの監視について以下の作業を実施すること。

(1)　稼働計画管理

各種メンテナンスやパッチ適用による一時的なシステムの再起動等について考慮して、対象システムの稼働計画を立てること。

(2)　稼働監視

対象システムのソフトウェア等に対して、稼働状況を監視し、監視実績を記録・管理し、定期的に報告すること。

また、障害を検知した場合には、検知情報を受託者へ通知すること。

3　障害・インシデント対応

対象システムの障害やインシデントの発生時において、以下の作業を実施すること。

(1)　情報管理及び報告

障害・インシデント発生を受け付けた際は、事象、原因、対処内容、状況を管理し、随時、三重県へ状況を報告すること。

(2)　一次切分けの実施

障害・インシデント対策要員の常駐は要しないが、障害・インシデント発生時の連絡受付窓口は、24 時間 365 日受付可能とすること。

また、障害・インシデントとして受け付けた内容を確認し、原因の一次切分けを行うこと。

なお、一次切分けにより関連業者による責が認められた場合には、それぞれの業者に通知し、復旧に向けた対処を依頼すること。

(3)　対応・復旧

障害・インシデントを検知した場合、至急三重県に連絡するとともに被害が拡大することを防止し、復旧作業を開始すること。

(4)　是正措置

障害・インシデントが発生した原因を分析し、同様の障害・インシデントが発生しないよう是正措置を行うこと。

(5)　管理及び予防措置

障害・インシデント内容を資料として残し、発生の傾向等を分析し、予防措置を行うこと。

4　業務報告

対象システムの運用保守業務報告を以下のとおり実施すること。なお、報告内容の詳細については、三重県と協議の上決定すること。

(1)　定期報告

運用保守業務で実施した内容について定例的に報告すること。

(2)　重要障害報告

三重県が重要障害と認めた場合は、調査報告書を作成し、三重県へ報告すること。

(3)　障害実績データの提供

障害及び Q&A の対応において管理された情報を、エクセルやワード等で三重県に提供すること。

5　ソフトウェア更新

三重県電子情報安全対策基準に従い、運用対象システムのソフトウェア資源について、必要に応じて以下の作業を実施すること。なお、(2)～(4)に係る、公表されている脆弱性情報を漏れなく把握すること。

なお、三重県電子情報安全対策基準については、契約後、受託者のみに提示する。

(1)　修正プログラムの緊急適用

対象システムのプログラムに不具合が発見された場合、至急、修正プログラムを作成し、対象システムに適用すること。

(2)　セキュリティパッチの適用

各種セキュリティパッチが公開された場合、システムの安全性を維持するために必要と判断したものは適用すること。

(3)　ウィルス対策

ウィルス感染等を防止するための対策を行うこと。

6　構成管理

システムの構成変更があった場合は、以下の作業を行うこと。

(1)　権限管理の設定

利用者管理やメニュー管理、権限管理等の設定を行えること。

(2)　各種ドキュメント管理の更新

必要に応じて設計書やシステム構成に係るドキュメントを更新すること。

7　システム改修における工数見積

本サービスにおいて、大幅なシステム改修が必要になった場合は、システム改修範囲と規模をとりまとめ、三重県に報告を行うこと。

また、システム改修範囲が明確になった後、当該システム改修の工数見積を行うこと。

なお、本業務の範囲は、システム改修における工数見積までとし、システム改修自体の業務は別途契約を行うものとする。

第4　運用保守体制と環境条件

1　運用保守体制

(1)　運用保守体制と役割

運用保守における体制図や役割等を変更する場合は、変更する5開庁日前までに変更後の運用保守計画書を提出し、三重県の了承を得ること。

(2)　受託者の遵守事項

ア　本業務の実施に当たり、受託者の責任に起因して、正常な運用保守業務の提供がなされなかった場合、又はシステム及びデータに影響や障害を与えた場合には、受託者の負担と責任において対応すること。

イ　三重県は、受託者が本業務を履行する上で必要な関係書類を随時貸与する。ただし、貸与された書類は、三重県から請求があった場合及び履行期間終了後に三重県に返還すること。

ウ　本業務の実施においては、すべて日本語で対応すること。

エ　受託者は作業に際して必要な都度、三重県に状況を報告し相談しながら問題に当たること。

オ　運用保守作業を行う際は、事前に三重県に報告の上、三重県の承認を得ること。なお、 障害発生時等、被害拡大を防止するための緊急措置等についてはこの限りでは無い。

カ　運用保守作業の結果を三重県に報告すること。

キ　運用保守作業は入退室管理を行っている場所で行うこと。

第5　稼働要件

1　正常稼働要件

(1)　業務データの完全性を担保できない事象（データの改ざんなど）の発生件数が 0 件であること。

(2)　計画停止を除き、対象システムの稼働率（想定稼働時間に対する実稼働時間の割合）が 99.9%以上を目標とすること。

2　免責条件

以下の、受託者の責任に属さない事象に起因する正常稼働要件の未達事象の発生やサービスの停止時間は、前述(2)の算定に含めない。

(1)　受託者の誤操作や過失、故意の破壊によらない、通信回線、ソフトウェア等の故障、障害の発生

(2)　受託者の故意又は過失によらない失火、あるいは地震、風水害等の自然災害や近隣火災からの延焼による被災

(3)　第三者による妨害・破壊行為や地域紛争・動乱の発生

(4)　受託者へ情報を供給する上位機関の問題による情報更新の停止等