

地方独立行政法人岡山市立総合医療センター
人事給与システム運用保守業務委託について

1. 履行期間

平成 32 年 1 月 1 日から平成 36 年 12 月 31 日まで（長期継続契約）

2. 業務内容

本仕様書及び別紙「システム要件一覧表」内の運用・保守等に関する項目によるものとする。

3. 運用保守体制について

(1) 運用保守体制の考え方

①業務イベントを理解した運用・保守体制

人事給与においては、年間を通じて様々なイベントが発生する。各イベントに精通し、事前のリハーサル計画や結果確認の支援を行える体制構築が重要となる。これに対応するため、専門スキルのある要員を配置することで、トラブルを未然に防止し、重要な処理を確実に実行すること。年間イベントのスケジュールを受託者で作成し、委託者と共有すること。

図 1. 年間イベントの例

		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
人事業務	採用			▼	▼	辞令交付			▼	募集			
	定期異動		定期昇格	▼	▼	辞令交付							
	退職			▼	▼	退職金支給							
	昇給昇格	▼	定期昇格	▼	▼	昇格							
		年度末処理											
給与業務	期末勤勉	当初	補正			決算	▼	期末勤勉		補正		期末勤勉	▼
	予算	▼	▼			▼				▼			
	年調・税	▼	再年調・源泉				▼	住民税				年調	▼
	年度末特別手当			▼									

②迅速な対応

受託者は、運用保守にあたり迅速な対応を可能とすること。適用の効率化と信頼性を確保すること。

(2) 体制および役割

新システム全般に精通した総括による安定感のある運用管理、迅速性の確立、構築時参画メンバーによるイベント時へ専門性の活用を融合した運用・保守体制により、円滑な運用・保守を実現すること。なお、特に運用 1 年目においては、法人に対して構築時参画メンバー中心での運用を支援し、初回イベントの円滑運用へ支援すること。

4. 制度変更への対応・機能強化・保守対応範囲について

(1) パッケージサポートサービスについて

パッケージでは、安定的な運用のための支援を受けるため、受託者によるサポートサービスを実施し、サポートサービスでは、問題解決の支援、制度変更、機能改良を行うこと。

(2) レベルアップ（機能改良）について

パッケージでは、利用者からの要望を収集し、より良い製品への改良の観点から、レベルアップを行うこと。

(3) 制度改正サービスについて

全国的な制度改正が生じた際には、「4（2）」のレベルアップサービスによる対応や、利用者が導入の必要性を理解した上で、原則として保守費用で対応すること。

(4) 機能の変更及び追加について

機能の変更及び追加の発生条件と対応の範囲については以下の①～③と表 1 に示すとおりであるが①及び②並びに表 1 のⅠ及びⅡについては原則として保守の範囲内とすること。また③及び表 1 のⅢについても法人と協議のうえ可能な限り保守の範囲内で行うよう努めること。

①運用開始後、必要が生じた場合の機能追加・機能改良

②税制改正、制度改正や機能改善などの導入したパッケージソフトの機能維持に必要な情報システムの変更、追加

③運用開始後、法人独自の機能改善要望、運用見直し等による修正要望

表 1.適用条件ごとの対応の範囲

	説明
Ⅰ	サポートサービスによる提供資産を、法人稼働システムにそのまま適用できるもの
Ⅱ	サポートサービスによる提供資産を法人稼働システムにそのまま適用できるが、他のシステム等と動作が連携するためのテストが必要なもの
Ⅲ	パッケージにない法人独自の機能または、パッケージ機能から大きくカスタマイズを行い標準機能からほど遠いもので、レベルアップ資産や制度改正資産を活用できないもの

5. ハードウェア、ソフトウェア保守について

(1) 障害時の対応

保守対象物件が機能停止等の異常が発生した場合は、法人からの指示に基づき直ちに担当者を派遣し、復旧すること。なお、当日午前中に受け付けた依頼は当日の午後に対応し、当日午後を受け付けた依頼は翌開院日午前中に対応することを基本とする。但し電子メール及び電話対応にて復旧できる場合にはこの限りではないものとする。

(2) 保守対象物件の復旧

上記(1)の作業に伴いハードディスクの交換もしくは初期化を行う場合、法人の指示する手順に従い設置の初期状態まで復旧すること。

(3) 作業結果報告書

上記(1)の作業終了後は、速やかに書面による作業結果報告書を作成し、その都度提出すること。

(4) 情報の消去

上記(1)の作業でハードディスクの交換を行った場合、作業後速やかに当該物件のハードディスクに記録されたデータの完全消去又はディスクの破砕を行うこと。また、作業後はデータ消去又はディスクの破砕を証明する書類を上記(3)の作業結果報告書とは別に作成し、法人に提出する

こと。

(5) 部品等の梱包並びに運搬費用

障害対応、保守点検等の作業を行う場合、部品等の梱包及び運搬費用は受託者が負担すること。

(6) 廃棄物

保守業務で生ずる梱包材等の廃棄物を、納入業者の責任により処分すること。

(7) その他

ア.保守対象物件に関し、迅速な保守・点検・修理等の体制を整備すること。

イ.保守期間に発生する障害対応要員の派遣費用及び修理に必要な部品費用等についても保守対象に含めるものとし、本仕様書に記載する保守業務内容に関してはいかなるケースにおいても、法人に対して別途費用を請求することはできないものとする。

(8) 個人情報保護

契約書作成に合わせて「個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結すること。

6. 運用保守費用について

システムの運用保守費用について、以下の点を考慮している。

(1) システム運用保守

①統合管理

日々の運用保守業務を円滑に推進するために、QA 対応（ヘルプデスクを除く）、課題管理、障害発生時の調査・対応や各種資料の管理等、プロジェクト全体の管理を行うこと。プロジェクトの状況については、定期的に報告すること。報告の頻度は、稼働初年度は月に 1 回、2 年目以降は当法人と協議の上で決定する。

②各種イベントの立会い

稼働初年度は各種イベントの初回であり、運用サポート SE の立会いが望ましい。

③各種問合せへの対応

システム操作の習熟度は年々上昇し、それに伴い問合せ件数も減少することが想定されるが、決してサービスレベルを落とさないように留意すること。

(2) ハードウェア、ソフトウェア保守

①不良部品の交換

人事給与システムは、「信頼性」「安定性」「継続性」が求められる。不測の事態によって発生するトラブルに対して、安心してシステム運用が行えるように対策を講じておくことが、システム保守として重要となる。

機器を構成する保守部品を常備し、また、不良部品の早期発見補修の為に、定期的な巡回保守を行うこと。万が一、障害が発生した場合、当法人からの連絡により障害状況の確認、原因の切り分け、必要に応じて装置の診断機能及びテストプログラムを利用して障害を検出し、不良部品の交換を行うこと。

②ハードウェアの保守条件

受付時間：24 時間×365 日

訪問修理：当日訪問修理

ハードウェア保守拠点から 2 時間以内を目標にサービスエンジニアが到着すること。

※交通事情、天候、必要部品などのやむを得ない場合に限り、2 時間を超える場合や翌営業日に対応。

7. 協議

- (1) 本業務を適正かつ円滑に実施するため、受託者は各々の業務について委託者と常に密接な連絡に努め、本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、委託者と受託者で協議の上、誠意をもって業務を遂行すること。
- (2) 委託者において必要と認めたときは、作業の変更又は中止をさせることがある。この場合の変更について、委託契約書に明記されていない場合は両者の協議により定めるものとする。なお、変更による必要な工期は別に定めるものとする。
- (3) 委託者は、作業責任者、主任技術者及びその他の従事者（業務の一部を委託された者、業務の一部を下請けする者を含む。）について、業務の履行又は管理につき著しく不相当と認められる者があるときは、受託者に対して、その理由を明示して、必要な措置を取ることを請求することができるものとする。

8. BCP

本業務は、法人の業務の実施・継続を支える重要な情報システムを対象としており、大規模災害等の発生後、可能な限り早急にこれを復旧させる必要がある。このため、契約期間中に大規模災害等が発生した場合は、速やかにシステムを復旧させるための作業について、受託者が可能な範囲で協力するものとする。また、大規模災害等に備え、緊急連絡先の取決めや訓練、災害に強いシステムにするための助言・提案などについても、受託者が可能な範囲で協力するものとする。

9. 特記事項

- (1) 法令等の遵守
受託者は業務の履行に当たり、関連する法令等を遵守しなければならない。
- (2) 費用の負担
業務に伴う必要な経費は、本仕様書に明記のないものであっても原則として受託者の負担とする。
- (3) 秘密の保持等
受託者は、当法人から提出された情報（文書、電磁的記録その他情報の形態を問わず、その複製物及び提供された情報を基に作成された資料を含む。）及び業務上知り得た秘密を絶対に他人に漏らしてはならない。
- (4) 資料の貸与及び返還
受託者は、当法人の貸与資料等を業務完了後速やかに当法人に帰還しなければならない。
- (5) 損害の賠償
本業務遂行中に受託者が委託者若しくは第三者に損害を与えた場合又は第三者から損害を受けた場合は、直ちに委託者にその状況及び内容を書面により報告し、すべて受託者の責任において処理解決するものとし、委託者は一切の責任を負わない。
- (6) 疑義
仕様書記載事項に疑義が生じた場合または定めのない事項については、受託者は当法人と十分な協議を行い、業務の遂行に支障のないように誠意を持って対応しなければならない。