

松阪市飯南眼科クリニックレセプト
コンピュータオンラインシステム
メンテナンス業務仕様書

目次

1.	はじめに	1
2.	委託業務の概要	1
2-1	委託業務の名称	1
2-2	委託期間	1
2-3	業務履行場所	1
2-4	委託業務の内容	1
3.	運用・メンテナンス業務	2
3-1	基本的な考え方	2
3-2	運用要件	3
(1)	運用時間	3
(2)	障害時連絡体制	3
(3)	運用管理ルール	3
3-3	本システムメンテナンス要件	4
(1)	法改正等の対応	4
(2)	システム機能改善	4
(3)	日常業務に係るシステムの定常運用	4
(4)	障害対応・障害管理	4
(5)	ヘルプデスク	5
(6)	研修	5
3-4	監査対応	5
4.	特記事項	6
4-1	費用にかかる考え方	6
4-2	見積方法	6
4-3	費用支払条件	6
4-4	費用負担	6
(1)	人件費、諸手当等	6
(2)	消耗品	6
(3)	通信運搬費	7

（４）	インターネット接続に関する費用.....	7
（５）	その他費用.....	7
4－5	法令順守	7
4－6	守秘義務	7
4－7	契約解除等に伴う業務引継ぎに関する事項	7
4－8	その他.....	8

1. はじめに

この仕様書は、松阪市飯南眼科クリニックレセプトコンピューターオンラインシステム（以下、「システム」という。）[リース・69か月]導入に伴うハードメンテナンス及びソフトメンテナンス業務について規準を示したものである。実施にあたっては、この仕様書に基づくほか係員の指示に従い、誠実に本業務を実施するものとする。

2. 委託業務の概要

2-1 委託業務の名称

松阪市飯南眼科クリニックレセプトコンピューターオンラインシステムメンテナンス業務（以下、「メンテナンス業務」という。）

2-2 委託期間

令和2年7月1日から令和8年3月31日まで

2-3 業務履行場所

松阪市飯南眼科クリニック（以下、「眼科クリニック」という。）

（松阪市飯南町粥見 3910 番地 1 飯南コミュニティセンター内 ）

2-4 委託業務の内容

メンテナンス業務の内容は、次章のとおりであり、詳細については本書の各章を参照すること。

3. 運用・メンテナンス業務

3-1 基本的な考え方

①メンテナンス業務は、本書に示す業務内容により69か月の長期継続契約を締結する。

②メンテナンス業務の対象は次のとおりとする。

a 対象となるハードウェア類

Medicom－HRiV スタンドアロン PC	MV-J29PDRA
外付型ハードディスク装置	MV-JDU30A
17 型液晶ディスプレイ	MV-JMT17E
レーザープリンタ	MV-JPML45A
無停電電源装置	MV-JX005B
ルータ	MV-JCRNVR510

b 対象となるソフトウェア類

診察用医事基本ソフト	MV-SH842B
国保総括ソフト	MV-SA800CT

③範囲は下記のとおりとする。なお、必要な体制及び連絡体制を整えること。

a システム運用・維持管理業務

運用管理及び調整、障害対応、システムの構成管理

OS やブラウザのバージョンアップ対応

b システムメンテナンス

パッケージシステムメンテナンス

c ヘルプデスク

眼科クリニックからの問い合わせ対応

d 改善提案

システムの機能に対する改善提案

e 研修計画

当該年度の研修計画等の協議

3-2 運用要件

(1) 運用時間

①本システム稼働時間

眼科クリニックが本システムを利用し業務を行うにあたり、本システムの稼働時間帯は、松阪市飯南眼科クリニック条例施行規則第5条に定める診療時間（ただし、同施行規則第2条に定める休日を除く）を基本とする。

②本システムの停止について

本システムを停止する必要があるシステムメンテナンス等が発生した場合は、事前に周知すること。

③ヘルプデスクの対応時間

ヘルプデスクの対応時間は、本システム稼働時間を基本とする。

(2) 障害時連絡体制

①障害時の連絡体制の対応時間帯は、本システム稼働時間を基本とする。ただし、緊急を要する障害である場合はこの限りではない。

②障害発生時等の連絡を円滑に行うための連絡体制（人員構成、連絡方法、緊急時連絡先、連絡ルート等）を明確にすること。

(3) 運用管理ルール

機密の保護及び安全なメンテナンス業務の遂行の観点から、本市の定める情報セキュリティ基本方針及び情報セキュリティ対策基準を遵守すること。

3-3 本システムメンテナンス要件

(1) 法改正等の対応

- ①診療報酬改定や薬価改定、その他の改正等によりシステムの変更の必要が生じた場合には、受託者は速やかに修正を行うこと。なお、当該修正に係る費用については、原則、契約期間内で無償対応とすること。ただし、大規模なシステム改修を伴う改正があった場合の費用負担については、別途協議できるものとする。
- ②標準コード（医薬品の品名・薬価・医薬品コード）のデータ更新については、インターネット回線を活用するなど定期的かつ迅速に行うこと。
- ③住所データ及び保険・公費データ更新については、基本的に年に4回行うこと。
- ④その他必要なデータ更新について、定期的に行うこと。

(2) システム機能改善

- ①契約期間内にシステム機能がアップした場合は、無償でその機能を提供すること。必要に応じて操作説明を行うこと。
- ②機能改善のために行う業務アプリケーションの追加変更においては、業務システム及びシステム基盤に関する設計、修正、テスト、導入等の作業を行うこと。なお、必要に応じてマニュアル等の更新作業も行うこと。
- ③システムへの導入時期及び作業日については、委託者と協議のうえ進めること。

(3) 日常業務に係るシステムの定常運用

日常業務に係る定常運用にともなうスケジュール調整等システムの定常運用に必要な作業を行うこと。

(4) 障害対応・障害管理

- ①システム上で発生する各種の事象を、正常か否かの切り分けを行うこと。障害だと検知した場合は、関連情報を収集・分析し、障害切り分けを行うこと。

- ②すべての障害は、その影響度合いを調査するとともに、迅速に復旧作業を実施すること。
システムの適正な運用を確保するため、障害時の対応及びメンテナンスに係る要員を十分に確保すること。受託者が開発・納入したシステムの障害は、ハードウェア、ソフトウェアを問わず、委託者と連絡窓口は一本化し、障害個所の切り分け、影響範囲調査、即時対応、根本対応を速やかに行うこと。
- ③眼科クリニックの診療時間内に発生した障害については、初期対応策を提示する等、当日中に障害復旧の対応について開始できること。その際は眼科クリニックが通常業務を行えるよう誠意をもって対応すること。
- ④システムに生じた障害が、通常のメンテナンスで回復不可能な場合は、システムの取り替えを実施すること。

（５） ヘルプデスク

問い合わせ窓口業務を行うこと。問い合わせ方法は、基本的に電話とし、内容の切り分け、記録の管理、エスカレーション及び結果報告を行うこと。なおメンテナンス業務におけるヘルプデスクは原則として眼科クリニックから問い合わせを行うものとする。

システムの随時運用操作に関する問い合わせに対し、迅速に調査対応すること。また必要に応じ設置場所に技術員を派遣し、必要なメンテナンス点検整備、技術助言を行うこと。

（６） 研修

受託者は、人事異動等で初めてシステムを操作する当市職員に対し、必ず１回はシステム操作研修を行うこと。また、契約期間中の研修計画について、定期的に協議を行うこと。

３－４ 監査対応

委託者が情報セキュリティ監査等を行う必要が生じた際は、追加費用なく監査等の作業に協力すること。

4. 特記事項

4-1 費用にかかる考え方

本システムのハードウェア及びソフトウェアのメンテナンスと修繕について契約金額に含むものとする。

毎月行うインターネット回線を利用したオンライン請求等の安定性を確保するため、メーカーが推奨するISP 契約にかかる費用についてはメンテナンス料に含める。

機器リース料（賃貸借料）については含まない。

4-2 見積方法

見積価格は、仕様書の内容にかかる費用の総額（69か月分）から110分の10を乗じて得た金額（1円未満の端数は切り捨てる）とすること。

4-3 費用支払条件

年払いとする。上記「4-2 見積方法」に記載した見積価格に100分の110を乗じて得た金額（1円未満の端数は切り捨てる。）を69等分した金額（以下、「月額」という）に12を乗じた金額を年額とし、毎年4月末日までに支払うこととする。ただし、初年度（令和2年度）については月額に9を乗じた金額を年額とし、7月末日までに支払うこととする。また、年額に1円未満の端数が生じた場合は、契約開始年に支払うものとする。

支払時期等については、本市と協議のうえ変更することができる。

4-4 費用負担

本書における費用負担は次のとおりとする。

（1）人件費、諸手当等

保守業務の遂行にあたり必要となる受託者の人件費、出張旅費、諸手当等の費用は、すべて契約金額に含まれるものとする。

（2）消耗品

委託者との打ち合わせや機器の説明等で使用する印刷物の作成、成果品の納品に係る消耗品（電子媒体等、説明等で使用するテキスト作成等に要する用紙等を含む。）の費用は、すべて契約金額に含まれるものとする。

システムの使用にあたり必要となる用紙（A4サイズ用紙）やインクトナーカートリッジ類は委託者が購入する。その際、受託者から特別な指示がある場合、委託者はシステムの使用にあたり必要となる消耗品を受託者より購入するものとする。ただし、受託

者が特別に認めた場合はこの限りではない。

(3) 通信運搬費

委託者との連絡調整に必要となる電話、郵便等の通信運搬費は、受託者から委託者に向けて発信又は発送したものについてはすべて契約金額に含まれるものとする。

(4) インターネット接続に関する費用

オンライン請求等を行うためのインターネット接続に関する費用は委託者が負担することとする。システムの安定した運営のためにプロバイダ契約等が必要となる場合は、双方協議の上、決定すること。

(5) その他費用

本書に定められていない事項が発生した場合の費用については、別途協議を行う。

4-5 法令順守

メンテナンス業務を履行するにあたっては、松阪市個人情報保護条例（平成 17 年 1 月 1 日条例第 7 号）、松阪市契約規則（平成 17 年 1 月 1 日規則第 64 号）、松阪市情報セキュリティポリシー等をはじめとする関係法令及び規則、通達等を遵守すること。

4-6 守秘義務

受託者（退職者等を含む。）は、受託期間中または受託期間終了後を問わず、メンテナンス業務において知り得た情報（周知の情報を除く）を、メンテナンス業務の目的以外に使用してはならない。また、第三者に開示又は漏えいしてはならない。なお、そのために必要な措置を受託者において講ずること。

4-7 契約解除等に伴う業務引継ぎに関する事項

- ①本調達契約の履行期間の満了、全部もしくは一部の解除またはその他契約の終了事由の如何を問わず契約が終了する場合は、受託事業者は契約終了日までに本調達を本市が継続して遂行できるよう誠意を持って協力するものとする。
- ②業務引継ぎに伴いデータ移行が発生する場合、受託者は本市に誠意を持って協力するものとし、移行作業で発生する費用については、受託者が負担すること。

4-8 その他

- ①本書に明示されていない事項であっても、委託者と協議のうえ、その履行上当然必要な事項については、すべて受託者が責任を持って対応すること。
- ②本業務契約後、本書に記載されていない事項で疑義が生じた場合や、委託作業内容等に変更が生じた場合、受託者は協議に応じなければならない。
- ③この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、本市と協議の上で、対処方法を決定する。
- ④メンテナンス業務に係る訴訟の提起又は調停の申立てについては、三重県松阪市を管轄する裁判所をもって専属的合意管轄裁判所とする。ただし、特許権、実用新案権、回路配置利用権又はプログラムの著作物についての著作物の権利に関する訴えについては、民事訴訟法（平成8年6月26日法律第109号）第6条に定めるとおりとする。

担 当 部 署

松阪市 企画振興部 飯南地域振興局 地域住民課
健康福祉担当 津村 Tel0598-32-2510