

医療情報システムハードウェア保守業務仕様書

1 委託業務

(1) 業務

本仕様書に基づく委託業務の名称は、「医療情報システムハードウェア保守業務」とする。

(2) 業務委託の目的

医療情報システムに関する機器の保守を委託するもの。

2 設置場所

滋賀県長浜市大戌亥町 3 1 3 番地
市立長浜病院

3 対象機器

別紙の「医療情報システムハードウェア機器一覧」のとおり。

4 業務の履行期間

令和 8 年 1 月 1 日から令和 9 年 1 2 月 3 1 日までとする。

5 保守に関する条件

- (1) 本業務はこの仕様書によるほか、当院担当者との協議により遅延なく、誠実に実行すること。
- (2) 作業の実施にあたっては、委託者の業務及び来院者に支障のないように留意すること。
- (3) 受託者は自社で交換部品を保有し、対象機器の一括保守を行うこと。
- (4) 受託者は契約開始日までに業務実施のために必要な体制を整えること。
- (5) 受託者は 24 時間 365 日において、ハードウェア障害に関する連絡を一元的に受け付けるサポート窓口を設置すること。
- (6) ハードウェアの交換が必要である場合には、当該連絡を受けた後、5 時間程度で設置場所に到達できること。
- (7) 受託者はサポート窓口にてハードウェア障害に関する連絡を受け付けた場合、直ちに技術者を派遣し、当院担当者の指示に従って修理を行い、正常な状態に作動するような復旧を行うこと。
- (8) 修理等が完了した場合は報告書を提出すること。

6 保守対応時間

保守対応時間は24時間365日とする。

7 保守内容

- (1) 対象機器が正常な使用において故障した場合、受託者は責任を持って保守部品の交換等によりその修理作業を行うこと。その際、受託者は他機器やケーブル類との接続および解除が必要な場合は、委託者の承諾を得て行うこと。
- (2) 受託者は可能な限り迅速に対象機器設置場所へ到着し、保守サービスを完了させるよう努力すること。
- (3) 受託者は保守部品について遅滞なく準備を行うこと。なお、保守部品の費用（UPSのバッテリー含む）は受託者負担とする。
- (4) 受託者は委託者から保守サービスの依頼があった場合、まず一次的に電話・メールにて情報を確認したうえで訪問保守が必要と判断した場合には委託者と日時を調整し速やかに訪問保守を行うこと。
- (5) 受託者は保守サービスの過程にてハードディスクの交換を行った場合には、当該ハードディスクに保存されたデータを機密情報保護の観点から速やかに消去するものとし、委託者からの要求があった場合には受託者は当該データの消去を証する証明書を発行すること。証明書の費用は無償とする。
- (6) 受託者が対象機器の改造、移設、他の機器の取り付けを行う場合には、保守サービスの継続の観点からあらかじめ文書にて委託者の確認を求めること。
- (7) 年に一度の定期点検を行うこと。

8 サービスの提供及び保守部品の納入

- (1) 受託者は本契約で定められた場所において、本契約に定められた内容のサービスを提供し、また、保守部品を納入する。
- (2) 受託者は、サービスの提供、保守部品の納入が納期までにできないおそれが生じたときは、遅滞なくその旨を委託者に通知し、委託者受託者にて協議の上、その後の対応を検討するものとする。

9 報告等

- (1) 保守の実施にあたっては、作業開始前及び作業終了後に当院担当者に報告を行うこと。なお、終了時には実施日時、機種名及び作業内容等を記載した完了報告書を提出すること。

1 0 委託者の義務

委託者は、受託者が可及的速やかに保守作業を行うため、以下を行うものとする。

- (1) 保守サービスに必要な情報及びスペースの提供。
- (2) 保守サービスに必要な消耗品の提供。
- (3) 対象機器の設置場所への入出手続き。
- (4) 保守サービスに必要な情報機器及び測定機器等の持ち込み及び持ち出しの許可。
- (5) 受託者の要請がある場合、対象機器に接続された機器等の関係者の呼び出し及び立ち会い。
- (6) 障害の切り分け作業及び再現テストへの協力。
- (7) 依頼・問い合わせ前の障害情報の可能な限りの取りまとめ。

1 1 保守に含まない事項

次の各号に該当する保守サービスまたは部品等の費用は本保守の範囲外とする。ただし、受託者の対応が可能な保守サービスについては、委託者は別途料金を支払うことで当該保守サービスを受託者に希望することができるものとする。

- (1) 天変地異、その他不可抗力の原因により生ずる故障の修理作業。
- (2) 機器使用法変更による機器の改造、組替、及びその調節作業。
- (3) 対象機器の増設及び移設。
- (4) 委託者の機器取扱いの誤り及び不適切な環境条件下での使用等に起因する故障の修理作業。
- (5) 消耗品及び保守契約以外の部品、付属品、消耗品の使用に起因する故障の修理作業。
- (6) 受託者の取扱品以外の部品、付属品、消耗品の使用に起因する故障の修理作業。
- (7) 障害の修復がソフトウェアの更新版を適用することになる場合でメモリ等の部品の増設を伴う場合、その部品料金。
- (8) 故障が対象機器に起因しないことが判明した場合の修理作業。
- (9) 対象機器の障害復旧に伴うユーザ使用環境の再構築。
- (10) 故障発生前に対象機器が正常な状態を維持できるよう点検、修理、整備などを行う予防保全作業。
- (11) 保守契約期間内に対象機器の障害が発生し、契約期間満了日後に委託者より受託者へ連絡があった場合の保守作業。

1 2 その他

- (1) 受託者は業務上知りえた患者情報や機密情報を他に漏らさないこと。業務退職後も同様とする。
- (2) 現地調査費用は保守業務委託費に含むものとする。
- (3) 本仕様書に明記されていない事項については当院と協議すること。

以上