

地方独立行政法人広島県立病院機構サポートデスク業務 仕様書

1. 業務の概要

(1) 業務名

地方独立行政法人広島県立病院機構の情報システムに係るサポートデスク業務
(以下「本業務」という。)

(2) 業務の目的

本業務は、地方独立行政法人広島県立病院機構（以下「当機構」という。）において、事務関係の情報システムに係るサポートデスク業務の調達を行うものである。なお、本業務では、ネットワークおよびシステムの安定運用を確保するため、システムに関する利用者からの問い合わせ対応を行うヘルプデスク業務と、ネットワーク及びシステムの稼動状況を集約・可視化する NOC 業務を一体的に実施する体制とし、客観的なデータに基づく迅速な障害切り分け（一次切り分け）を支援するとともに、将来の運用最適化に向けた分析及び効率化を図るものとする。

(3) 契約期間

契約締結日から令和9年6月30日までとする。

2. 本業務の対象

(1) 対象範囲

本業務の対象範囲を次に示す。

ア ヘルプデスク業務

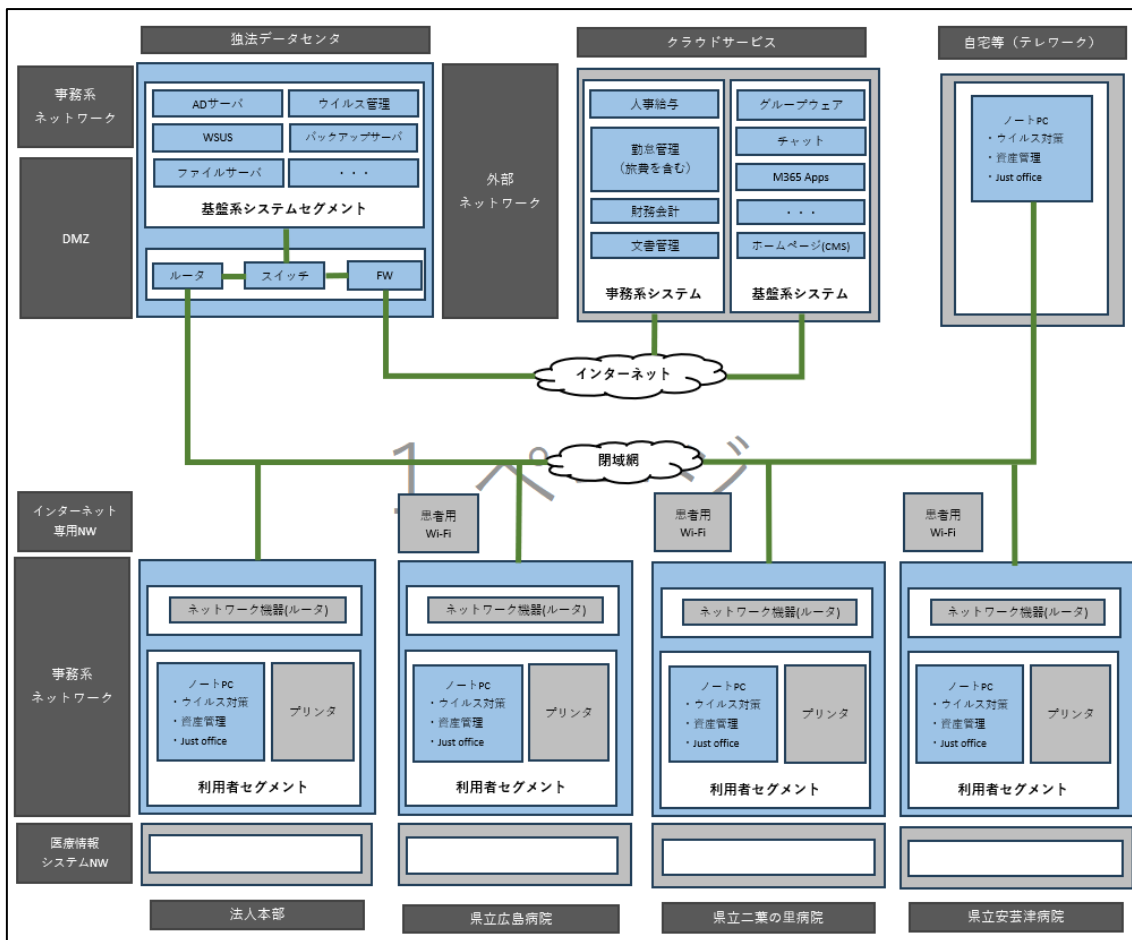
No	対象業務システム	システムベンダー 対象システム
1	人事給与システム	One 人事株式会社 ・ One 人事 Public 庶務事務 ・ One 人事 Public タレントマネジメント フリー株式会社 ・ freee 人事労務システム
2	勤怠管理システム	アマノ株式会社 ・ TimePro-VG フリー株式会社 ・ freee 人事労務システム

No	対象業務システム	システムベンダー 対象システム
3	財務会計システム	株式会社 BSN アイネット ・ SOFIA
4	文書管理システム	株式会社 ファインデックス ・ DocuMaker Office
5	旅費管理システム	株式会社 HBA ・ bt-Ace フリー株式会社 ・ freee 経費精算システム
6	基盤系システム	富士通 Japan 株式会社 ・ ノート PC ・ ファイアウォール ・ プロキシ ・ Active Directory ・ WSUS ・ ウイルス対策ソフト ・ ファイルサーバ ・ バックアップ ・ ネットワークセキュリティ ・ Microsoft Office ・ 資産管理
7	グループウェア等	株式会社鳥取県情報センター ・ Joruri ・ CyberMail ・ Webex ・ DoCAN
8	業務用 iPhone	NTT ドコモビジネス ・ iPhone ・ Microsoft Intune ・ CLOMO MDM ・ Microsoft Teams ・ ELGANA ・ ProgOffice ・ Microsoft Entra ID

イ NOC 業務

対象業務システム	システムベンダー 対象システム
基盤系システム	富士通 Japan 株式会社 <ul style="list-style-type: none"> ・ノート PC ・ファイアウォール ・プロキシ ・Active Directory・WSUS ・ウイルス対策ソフト ・ファイルサーバ ・バックアップ ・ネットワークセキュリティ ・Microsoft Office ・資産管理

上記システムのネットワーク構成は以下のとおり。



(2) 本業務における主な役割

ア 発注者

プロジェクト管理責任主体として、各タスクのレビュー・承認、プロジェクト管理に係る各種判断、プロジェクトに係る会議場所の提供

イ 受注者

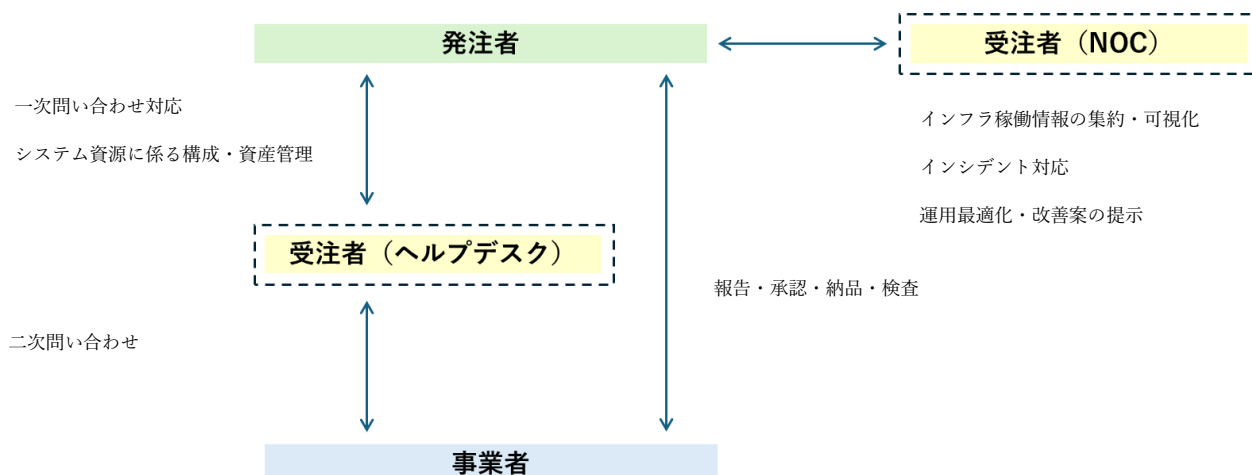
プロジェクト管理の実施者として、目的達成のための管理手法の整備、管理の実施、課題の解決に向けた手当、関係者への報告等

ウ 事業者

対象業務システムの提供者

(3) 役割分担・体制

役割分担のイメージを次に示す。



- ヘルプデスク業務は利用者からの問い合わせをサポートデスクが一次受付し、クローズしない案件については対象業務システムの事業者に二次問い合わせにより課題解決を図る。またシステム資源に係る構成・資産管理台帳の作成及び管理・棚卸を実施する。
- NOC (Network Operation Center) 業務は情報システムに係る各ベンダーが保有する稼働情報やアラート通知を集約・可視化し、システム全体の稼働状況を正確に把握することを目的とする。これにより、迅速な原因特定（一次切り分け）を補助し、発注者の判断を技術的に支援する。

3. 本業務に求める要件

(1) ヘルプデスク業務

ア 概要

当機構の各種情報システムについて、発注者からのシステム操作方法やトラブル等に関する問い合わせの受付及び回答を行うと共に、解決しない課題について事業者へのエスカレーション等を行うことで、当機構における円滑な業務運営をサポートすることを目的とする。

また、業務用 iPhone については、必要に応じて MDM 登録、アカウント設定、必要なアプリケーションのインストール等の初期設定（キッティング）作業および利用者への配付対応を実施する。

イ 実施体制

受注者は、ヘルプデスク業務を履行するにあたり、マネージャーを 1 名選任し、開庁時間内は当機構本部において 3 名を基本に最低 2 名のオペレーターを常駐させること。

ウ 業務内容

別紙「運用保守サービス作業項目」による。

(2) NOC 業務

ア 概要

当機構の各種情報システムについて、継続的な監視やインシデント対応、設定変更やチューニングなどを行い、ダウンタイムを防止して情報システムのパフォーマンスを維持することを目的とする。

イ 実施体制

受注者は、NOC 業務を履行するにあたり、インフラ全体の構成を把握し、横断的な稼動ログの分析・可視化に基づき、発注者へ対して運用の最適化案の提示や他ベンダーとの調整支援を行うことのできる人材を 1 名選任すること。

ウ 業務内容

別紙「運用保守サービス作業項目」による。

4. 本業務の履行

(1) 機器等の撤去及びデータ消去

ア 本業務の終了後は、発注者と事前に協議の上、発注者の管理下に設置した全ての機器等の撤去作業を実施すること。なお、これらの作業にかかる費用は受注者が負うものとする。

イ 機器等の撤去においては、機器等の記憶媒体内（複合機及び通信回線装置の

電磁的記録媒体を含む)の情報が残らない(復元できない)措置を設置場所で講ずること。

ウ データ消去作業後は、次の項目を記載した一覧表を添付したデータ消去証明書を発行し、消去責任を負うとともに、返還後に情報が漏洩した場合には発注者に報告を行い、その損害について賠償すること。なお、これらの作業に掛かる費用は受注者が負うものとする。

- ・機器名(サーバ名、クライアント端末名等)
- ・機種名、型式、シリアル番号
- ・データ消去処理方法、作業日時、作業実施者、データ消去確認者

エ クラウド環境上の利用者データについても確実に消去を行うこと。次の項目を記載した一覧表を発注者に提出し、承認を得ること。返還後に情報が漏洩した場合には発注者に報告を行い、その対応作業を実施すること。なお、これらの作業に掛かる費用は受注者が負うものとする。

- ・クラウドサービス名
- ・クラウドサービス側で実施しているデータの消去の方法
- ・データ消去処理方法、作業日時、作業実施者、データ消去確認者

(2) 完了の報告

受注者は本業務が完了した場合、発注者へ完了の報告を行うこと。なお、報告は月次とする。

5. 本業務の履行にあたっての遵守事項

(1) 機密保持、資料の取扱い

受注者は本業務の実施における情報を取り扱う上で、機密保持や資料の取扱い等について次の事項を遵守すること。

- ア 本業務の実施以外の目的で利用しないこと。
- イ 本業務の実施により知り得た情報について第三者への開示や漏えいをしないこと。
- ウ 機密情報は持出し禁止とする。
- エ 受注者の責めに起因する情報セキュリティインシデントが発生する等の万一の事故があった場合には直ちに報告すること。これにより損害が発生した場合は賠償等の責任を負うこと。
- オ 本業務の実施中に受け取った情報は適切に管理簿等で管理し、本業務終了後の返却又は抹消等を行い復元不可能な状態にすること。
- カ 適切な措置が講じられていることを確認するため、遵守状況の報告や、発注者による実施調査を求めた場合、これに応じること。

(2) 法令等の遵守

本業務の実施に当たっては、次に示す関連法令等を遵守し履行すること。

・国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成 12 年法律第 100 号）

(3) その他文書、標準への準拠

ア プロジェクト計画等

本業務の実施に当たっては、発注者が次を参考に定めるプロジェクト計画書及びプロジェクト管理要領との整合を確保して行うこと。

・プロジェクトマネジメント知識体系ガイド第 7 版

イ アプリケーション・コンテンツの作成規程

(ア) 提供するアプリケーション・コンテンツに不正プログラムを含めないこと。

(イ) 提供するアプリケーションに脆弱性を含めないこと。

(ウ) 実行プログラムの形式以外にコンテンツを提供する手段がない限り、実行プログラムの形式でコンテンツを提供しないこと。

(エ) 電子証明書を利用するなど、提供するアプリケーション・コンテンツの改ざん等がなく真正なものであることを確認できる手段がある場合には、それをアプリケーション・コンテンツの提供先に与えること。

(4) セキュリティ要件

受注者は、次を含む情報セキュリティ対策を実施すること。また、その実施内容及び管理体制についてまとめた情報セキュリティ管理計画書を提出すること。

ア 発注者から提供する情報の目的外利用を禁止すること。

イ 業務上知り得た情報について第三者への開示や漏えいをしないこと。

ウ 機密情報は持出し禁止とする。

エ 受注者の資本関係・役員等の情報、本業務の実施場所、本業務従事者の所属・専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）・実績及び国籍に関する情報提供を行うこと。

オ 情報セキュリティインシデントへの対処方法が確立されていること。

カ 受注者の責めに起因する情報セキュリティインシデントが発生するなどの万一の事故があった場合には直ちに報告すること。これにより損害が発生した場合は賠償等の責任を負うこと。

キ 情報セキュリティ対策その他の契約の履行状況を定期的に確認し、発注者へ報告すること。

ク 情報セキュリティ対策の履行が不十分である場合速やかに改善策を提出し、発注者の承認を受けた上で、実施すること。

ケ 発注者が求めた場合に、速やかに情報セキュリティ監査を受け入れること。

コ 本事業の役務内容を一部再委託する場合は、再委託されることにより生ずる

脅威に対して情報セキュリティが十分に確保されるように情報セキュリティ管理計画書に記載された措置の実施を担保すること。

- サ 発注者から要保護情報を受領する場合は、情報セキュリティに配慮した受領方法にて行い、適切に管理すること。
- シ 発注者から受領した要保護情報が不要になった場合は、これを確実に返却又は抹消し、書面にて報告すること。
- ス 本業務において、情報セキュリティインシデントの発生又は情報の目的外利用等を認知した場合は、速やかに発注者に報告すること。

6. 成果物

(1) 成果物

本業務の成果物と提出日については次のとおりとする。

- ア 成果物
 - ・業務引継資料
 - ・作業報告書（月次）
- イ 提出日
 - ・令和9年6月30日まで（業務引継資料）
 - ・翌月7日まで（作業報告書（月次））

(2) 成果物の納品方法

- ア 成果物は、全て日本語で作成すること。ただし、当機構においても英字で表記されることが一般的な文言については、そのまま記載しても構わないものとする。
- イ 用字・用語・記述符号の表記については、「公用文に関する規程（昭和57年2月5日訓令第一号）」を参考にすること。
- ウ 情報処理に関する用語の表記については、日本工業規格（JIS）の規定を参考にすること。
- エ 成果物は電磁的記録により作成し、受け渡しは発注者と協議する。
- オ 電磁的記録による納品について、発注者が別途指定する場合以外は Adobe Acrobat Reader で閲覧可能な形式で納品すること。
- カ 成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において改ざんされたりすることのないよう、安全な納品方法を提案し、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。

(3) 成果物の納品場所

成果物は次の場所において引渡しを行うこと。ただし、発注者が納品場所を別途指示する場合は、この限りではない。

〒730-0011

広島市中区基町 10 番 52 号 広島県庁本館 6 階
地方独立行政法人 広島県立病院機構

7. 成果物の取扱いに関する事項

(1) 知的財産権の帰属

- ア 本業務の提供における成果物の著作権及び二次的著作物の著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条から第 28 条までに定める全ての権利を含む。）は、受注者が本業務の実施の従前から権利を保有していた等の明確な理由によりあらかじめ提案書にて権利譲渡不可能と示されたもの以外は、全て発注者に帰属するものとする。
- イ 発注者は、成果物について、第三者に権利が帰属する場合を除き、自由に複製し、改変等し、及びそれらの利用を第三者に許諾することができるものと、任意に開示できるものとする。また、受注者は、成果物について、自由に複製し、改変等し、及びこれらの利用を第三者に許諾すること（以下「複製等」という。）ができるものとする。ただし、成果物に第三者の権利が帰属するときや、複製等により発注者がその業務を遂行する上で支障が生じるおそれがある旨を契約締結時までに通知したときは、この限りでないものとし、この場合には、複製等ができる範囲やその方法等について協議するものとする。
- ウ 納品される成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）が含まれる場合には、受注者は、当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続を行うこと。この場合、本業務の受注者は、当該既存著作物の内容について事前に発注者の承認を得ることとし、発注者は、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。なお、本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争の原因が専ら発注者の責めに帰す場合を除き、受注者の責任及び負担において一切を処理すること。この場合、発注者は係る紛争等の事実を知ったときは、受注者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受注者に委ねる等の協力措置を講じるものとする。
- エ 本件プログラムに関する権利（著作権法第 21 条から第 28 条までに定める全ての権利を含む。）及び成果物の所有権は、発注者から受注者に対価が完済されたとき受注者から発注者に移転するものとする。
- オ 受注者は発注者に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、また、第三者をして行使させないものとする。
- カ 受注者は使用する画像、デザイン、表現等に関して他者の著作権を侵害する行為に十分配慮し、これを行わないこと。

(2) 検収

- ア 受注者は、成果物等について、提出期限までに発注者に内容の説明を実施して検収を受けること。
- イ 検収の結果、成果物等に不備又は誤り等が見つかった場合には、直ちに必要な修正、改修、交換等を行い、変更点について発注者に説明を行った上で、指定された日時までに再度納品すること。
- ウ その他の成果物についても、各成果物の提出期限に合わせて発注者に提出し、発注者の承認を受けること。

8. 再委託に関する事項

受注者は、原則として本業務の実施に係る業務を他事業者へ再委託してはならない。ただし、発注者と協議の上、承諾を受けた場合はこの限りではない。

(1) 再委託の制限及び再委託を認める場合の条件

- ア 本業務の受注者は、業務を一括して又は主たる部分を再委託してはならない。
- イ 受注者における遂行責任者を再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。
- ウ 受注者は再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。
- エ 再委託先における情報セキュリティの確保については受注者の責任とする。

(2) 承認手続

- ア 本業務の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等を明らかにし、あらかじめ発注者の承認を受けること。
- イ 前項による再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、前項と同様に再委託に関する内容を明らかにし、発注者の承認を受けること。
- ウ 再委託の相手方が更に委託を行うなど複数の段階で再委託が行われる場合（以下「再々委託」という。）には、当該再々委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再々委託を行う業務の範囲を発注者に報告すること。

(3) 再委託先の契約違反等

- ア 再委託先において、本仕様書の遵守事項に定める事項に関する義務違反又は義務を怠った場合には、受注者が一切の責任を負うとともに、発注者は、当該再委託先への再委託の中止を請求することができる。