

# 山形県精神保健福祉業務電算システム運用管理業務委託仕様書

## 1 委託業務の概要

### 1.1 委託業務の名称

山形県精神保健福祉業務電算システム運用管理業務

### 1.2 委託業務の目的

当該業務委託は、山形県精神保健福祉業務電算システム（以下「本システム」という。）を安定的かつ安全に運用することを目的に、障害対応等本仕様書に定める運用管理業務を実施するものである。

### 1.3 委託期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

### 1.4 委託内容

- (1) QA 対応業務（詳細は 3.1 のとおり）
- (2) 障害対応業務（詳細は 3.2 のとおり）
- (3) ソフトウェア保守業務（詳細は 3.3 のとおり）
- (4) システム改善業務（詳細は 3.4 のとおり）

## 2 システムの概要

### 2.1 システム構成

- (1) サーバ環境（やまがた幸せデジタル推進課指定のサーバ）

仮想化環境	Nutanix NX-8155-G6
仮想環境 OS	AOS 5.20.3.5
OS	Windows Server 2022
RDBMS	SQL Server 2022

- (2) 職員用端末環境

OS	Windows 11Pro
システム	精神保健福祉業務電算システム アプリケーション

- (3) ネットワーク環境

- ・ 山形県基幹高速通信ネットワーク（インターネットと分離された個人番号利用事務専用ネットワークであることに留意すること）

### 2.2 システムを利用する組織概要

- ・ 山形県精神保健福祉センター
- ・ 山形県健康福祉部障がい福祉課

### 3 委託内容の詳細

#### 3.1 QA対応業務

- ・ 発注者からの問い合わせ・障害報告を受け付ける窓口を設置することとし、基本的な対応時間は、土日祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除いた日の午前8時30分から午後5時15分までとする。
- ・ 問い合わせの対応については、必要に応じ、障がい福祉課や精神保健福祉センター内の対応を行うこととし、回答に時間がかかるものについては問い合わせ時に回答期限を決め、回答漏れがないようにすること。

#### 3.2 障害対応業務

- ・ 障害発生時及び緊急事態に備えた連絡体制を整備し、システム運用管理期間中に委託業務の遂行上問題・事故等が発生した場合は、受注者は発注者からの連絡に対し、迅速に対応を開始すること。なお、重要な事項又は急を要する事件の場合は、電話等により直ちに報告するとともに後日書面又は電子文書にて報告すること。
- ・ システム障害が発生した場合は、障害切り分け等について、発注者と協力して業務にあたること。
- ・ 復旧予定時間を予測し、発注者に報告するとともに調整を図りながら業務にあたり、速やかに対応に着手すること。
- ・ 障害復旧後、原因、影響範囲、対処方法、再発防止策等をまとめた障害報告書を速やかに発注者に提出すること。
- ・ 障害情報を収集し原因分析を行い、システムのアプリケーションに起因するものと判明した場合は、同様の障害が発生しないよう是正措置及び予防措置を講じること。
- ・ システムのオペレーションや仕様等に変更が発生した場合には、各種ドキュメント類（設計書およびマニュアル等）の改版を行うこと。

#### 3.3 ソフトウェア保守業務

- ・ 本システムのアプリケーション及び本システムを構成するソフトウェアのセキュリティホール等の修正や不具合の対処等に対応したパッチの入手・検証・適用作業を必要に応じて適時行うこと。
- ・ パッチの適用作業を行う場合は、予めシステムバックアップを行い、適用後の確認作業も併せて行うこと。なお、適用にあたっては、事前に発注者の承諾を得ること。
- ・ 構成するソフトウェアのサポート切れ情報を収集し、県へ報告すること。

#### 3.4 システム改善業務

- ・ システムの改修要望および制度改正等への対応について、対応要否や優先度等を発注者と協議し、対応を行うこと。ただし、大規模な修正が伴う場合は、発注者と別途協議することとする。
- ・ 改修したシステムの反映にシステムの停止が伴う場合、発注者と調整したうえで行うこと。
- ・ システムのオペレーションや仕様等に変更が発生した場合には、各種ドキュメント類（設計書およびマニュアル等）を改版すること。

### 3.5 その他運用保守業務

- ・ 定期的に各種ログを分析し、不正アクセスや不適切なシステム利用を識別した場合には、発注者と協議の上、対応を行うこと。なお、各種ログを分析する頻度や時期は発注者と別途協議をすることとする。

## 4 契約事項

### 4.1 検収条件

次の成果品を納入し、検査に合格すること。

- (1) 業務完了報告書
  - ・ 四半期ごとにシステム保守実績の内容（作業実績と進捗状況を含む問題点管理表を添付する等）をまとめた業務完了報告書を翌月 10 日までに提出すること。
- (2) システム改修に係る成果品
  - ・ システムの修正等を行った場合は、次のドキュメントを適宜差し替えること。
    - ① システム担当者向け運用マニュアル
    - ② システム担当者向け操作マニュアル
    - ③ その他

上記を紙媒体で 1 部と内容を収めた電子媒体を納入すること。

文書ファイル形式は Microsoft Office 2016 以上の Word、Excel、PowerPoint などの形式で納入すること。

報告書の様式等については、別途協議する。

上記のほか、必要な書類等については、発注者及び受注者で協議して定めるものとする。

### 4.2 連携

本業務を適正かつ円滑な運営及び本システムの安定運用の確保のため、本システムに関して県が契約する山形県団体内統合宛名システム及び他の事業者との連携を図り、協力して業務を実施すること。

### 4.3 労働関係法令の遵守

受注者は、従事者の雇用にあたっては、労働基準法、最低賃金法及び労働安全衛生法等の労働関係法令を遵守すること

### 4.4 その他

受注者は、本仕様書の定めのない事項、仕様書に定める業務の実施にあたって必要な詳細事項及び仕様書等の解釈に疑義が生じたときは、遅延なく発注者と協議して定めるものとする。

## 5 履行要件

### 5.1 運用管理能力

受注者は、JIS Q 15001 の基準に適合することによりプライバシーマークの使用許諾を受けていること。プライバシーマークの使用許諾を受けていない場合にあつては、情報セキュリティマネジメントシステム適合性評価制度に関して JIS Q 27001 (ISO/IEC27001) の基準

に適合することにより認証を受けていること。

## 5.2 業務の引継ぎ

受託者は、次期の本システム運用管理業務の受託者でなくなった場合又はやむを得ず委託期間終了前に業務を履行することができなくなった場合は、次のとおり速やかに業務の引き継ぎを行い、円滑な業務継続に努めること。

- ・ 委託期間終了前に後任の運用管理業務受注者に十分な引き継ぎを行うこと。その引き継ぎ期間は委託契約期間中とし、次期受注者が円滑に業務を実施するために必要な資料を提供し説明を行うこと。引き継ぎに必要な資料に不足・不備等が発生した場合は、契約期間終了後であっても訂正・修正等を行い、説明を行うこと。ただし、引き継ぎを要しないと発注者が認める場合はこの限りでない。
- ・ 後任への引き継ぎが完了した場合は、速やかに発注者に書面で報告すること。
- ・ 後任への引き継ぎに係る費用は、次期受注者が負担すること。

## 5.3 その他

### (1) 法令等の遵守について

本業務の遂行にあたっては、次に掲げる法令等を遵守すること。

ア 個人情報の保護に関する法律

イ 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律

ウ 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律

エ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律

オ 山形県情報セキュリティポリシー

### (2) 保守性・管理性の確保

受注者は、通常運用時、障害発生時及びシステム障害時などに、適切な技術情報の提供を行い、必要に応じて発注者の管理担当者がサポートを受けられること。

### (3) 機器・使用機材の負担

委託業務の作業場所及び業務の実施に必要な設備・機器については、発注者から別途指示がない限り、受注者の責任において確保すること。

なお、県庁舎内で作業を行う場合は、「山形県庁内管理規則」等の県庁舎管理に係る規定を遵守し、場所の使用に係る一切の事項について県の指示に従うとともに、業務従事者の品位の保持に努めること

### (4) 使用物件・資料

受注者は、県が使用させる資料及び帳票等の管理体制及び業務従事者以外の者に使用させないための対策を提示すること。また、業務従事者が目的外に当該資料等を利用しないための対策を提示すること。なお、情報漏えい防止の観点から、情報の管理状況を県が定期的又は随時確認する必要があるため、これに対応すること。

契約満了等により県が使用させた資料及び帳票等が不要になった場合、当該資料を県に返却すること。資料等を複写している場合は複写物を廃棄するとともに、廃棄した旨を書面で報告すること。

### (5) その他

この仕様書は、委託業務について大要を示すもので、定めのない事項であっても、各機能の性能保持に必要と認められるものについては、これを充足するものとする。