

バイオバンク検体管理システム 運用保守業務委託

仕様書

国立研究開発法人 国立循環器病研究センター

バイオバンク検体管理システム運用保守業務委託仕様書

1. 保守期間　　自 令和8年4月1日
至 令和9年3月31日

2. 保守業務を実施する場所

国立循環器病研究センター（以下「当センター」という。）および当センターが認めたリモート作業が可能な場所。ただし、日本国内に限る。

3. 目的

本業務は、当センターのバイオバンク検体管理システム（以下「本システム」という。）について、常に適正な機能を発揮できる状態に保持するための保守業務および、当センターが行う検体、同意情報の管理を実施するうえで必要な本システムの運用支援を目的とする。

4. 保守の対象

本システムは、情報統括部で管理する仮想化サーバ上で稼働している。

- (1) 本システムを構成する、次のソフトウェアを対象とする。
 - (ア) 検体管理システム SATS
 - (イ) 検体管理システム SATS にカスタマイズされた機能
 - (ウ) 上記の動作に必要なソフトウェア
- (2) 次のソフトウェアおよびライセンス費用は、対象外とする。ただし、当該ソフトウェアにかかる当センター作業に対しては、本システムの正常な動作を保証する目的で、作業の支援および問合せに対応すること。
 - (ア) 仮想サーバ上のゲスト OS のライセンス
 - (イ) SSL サーバ証明書、ウィルス対策ソフトウェア (Kaspersky)

5. 業務仕様

5.1. 基本要件

- (1) 本仕様書は、当センターが必要とする最低限の要件を示している。
- (2) 本業務は当センター内の指定する作業場所の他、リモート接続を用いた遠隔からの遂行も可能とする。
- (3) システムの運用、障害切り分け、障害情報および保守業務の遂行に当たっては、各作業が属人化しないよう常に留意すること。

- (4) 全ての経費は、本契約に含むこと。ただし各項で別途協議と記載する場合を除く。
- (5) 契約中に契約内容を見直す可能性がある。大幅に業務内容を見直す場合は経費について別途協議する。
- (6) 提出された内容等について、別途ヒアリングを行う場合もある。その場合は誠実に対応すること。
- (7) 当業務を支障なく遂行できる運用技術者を配置すること。
- (8) リモートで対応が不可能な障害発生時には、駆けつけ可能な体制を準備すること。
- (9) 契約締結後、当センターと合意した業務体制表を速やかに提出すること。

5.2. 対応時間

- (1) 電子メールによる受付の場合は 24 時間 365 日、電話による受付は平日の 9:00 から 17:00 とすること。
- (2) 対応時間は、操作方法やサービス・機能仕様、契約内容の確認等の緊急性のない内容は行政機関の休日に関する法律第一条にて定められた行政機関の休日以外の日（以下、「平日」という。）の 9:00～17:00（以下、「営業時間」という。）とすること。
- (3) セキュリティに係る障害や不具合等、緊急対応が必要な内容は 24 時間 365 日とすること。

5.3. 業務内容

本システムに係る以下の運用保守業務を行うこと。なお緊急以外の全ての作業は、当センターへの事前報告および許可の下に実施すること。

- (1) 問い合わせ対応
 - 本システムについて、当センターからの問合せに対応すること。
 - 問合せ内容の内、利用方法など軽微なものを除いた検討事項は一覧管理し、対応結果を記録すること。
- (2) 不具合および機能改善
 - 本システムのプログラムに不具合が認められる場合には、改修して対応すること。
 - 不具合ではない機能改善の要望については、当センターと協議の上、本業務の工数内で対応可能な軽微なものについては対応を行うこと。本業務の工数内で対応不可能な要望は一覧管理し、別途協議するものとする。
- (3) ログ管理
 - ログに出力されるメッセージを監視すること。

- 本システムの運用に悪影響を及ぼすログが記録された場合には、調査の上当センターと対応を協議すること。
- ログを活用し、本システムの利用状況について分析を行うこと。

(4) 障害対応

- 本システムに障害が発生した場合に、本システムが正常に動作するよう復旧させること。ただし本システムが稼働する仮想化基盤およびネットワークが原因の場合は、当センターが対応を行う。
- 仮想化基盤の障害において当センターが本システムのゲスト OS を復旧した後には、本システムのアプリケーションが適切に動作するよう復旧を行うこと。
- 障害の復旧にあたって必要な場合には、当センターを通じて関連する他システムの担当者とコミュニケーションを図り、速やかに問題解決にあたること。

(5) 障害報告

- 障害の経緯、事象、影響、対応、対策、時系列などを速やかに報告すること
- 作業ミス等、自責障害の場合は再発防止策を立案し、遂行すること

(6) 情報セキュリティ対応支援

当センターの以下セキュリティ対応に関して適切な作業支援をおこなうこと

- 攻撃の検出または情報セキュリティの侵害の疑いがあると考えられる場合には、遅滞なく速やかに実施に伴い調査および緊急の対応を行う。

また、以下項目に関して受託者の対象ソフトウェアに関しては受託者のセキュリティ対応とする。

- 当センターから受託者に依頼するソフトウェアの脆弱性について調査し、本システムにおける影響を報告すること。
- 本システムにソフトウェア脆弱性の影響がある場合には、当センターと対応を協議の上、必要に応じてソフトウェアに対しセキュリティパッチ適用等の対策を施すこと。

(7) 変更管理

- 本システムの基盤維持および変更管理業務を行うこと。
- 必要な場合には運用マニュアルならびに保守資料等の更新を行い、版数の管理を行うこと。

- (8) 定期報告
- 書面をもって月次で本業務の履行状況を報告し、その記録を残すこと。
 - 報告内容は原則として次の内容とする。
 - 運用状況総括
 - 資源利用状況
 - 作業実績および予定
 - 障害発生および対応状況
 - 当センターからの依頼作業に関する進捗報告
 - その他、相談、連絡事項の伝達
 - 上記以外にも受託者として報告すべき情報があれば隨時報告し、その記録を残すこと。
 - なお報告は、WEB会議等リモートでの参加も可とする。

5.4. 作業場所

5.4.1. リモート接続作業時の要件

- (1) 当センターへのリモート接続については、当センターが提供するVPN環境を利用すること。
- (2) 遠隔からの接続にあたっては、日本国内に限定し、かつ当センターが認めた場所からのみ接続すること。
- (3) 第三者が業務の内容を知りうることが可能な状況下での接続および無償の公衆無線ネットワークなど情報セキュリティ管理が及ばない接続は禁ずる。
- (4) 情報セキュリティの確保に努め、情報の漏えいがおきない場所で作業を行うこと。

5.4.2. 当センター駐在作業時の要件

- (1) 当センターにて業務を遂行する際には以下の要件を満たすこと。
- (2) 当センター内にて本業務を実施する場合は、当センターの指定する場所において行うこと。
その場合、業務の遂行に必要な机、およびネットワーク接続環境は、原則、当センターで準備する。
- (3) 業務に従事する者は、所属と身分を明示する名札を着用し、常に接遇（身だしなみ、言葉遣い、電話応対等）に気をつけ、清潔を保つこと。
- (4) 業務の遂行に当たっては、作業する場所の清掃、整理整頓、美化等の環境整備に努めること。
- (5) 当センターが指定した場所以外には、立ち入らないこと。
- (6) 当センター敷地内とその周辺における飲酒および喫煙は、一切禁止する。

6. 情報セキュリティ管理

当センターは「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準（平成 30 年度）」に準じた情報システムの運用を行う。これを参考し、適正な情報システム運用の支援、以下の情報セキュリティ対策を実施すること。

- (1) 受注者は、以下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契約締結後 2 週間以内に作成し、当センターの承認を受けること。
- (2) 当センターから提供する情報の目的外利用を禁止すること。
- (3) 本業務の実施に当たり、受注者またはその従業員、本調達の役務の内容の一部を再委託する先、若しくはその他の者による意図せざる変更が加えられないための管理体制が整備されていること。
- (4) 受注者の本業務の実施場所、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）に関する情報提供を行うこと。
- (5) 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。
- (6) 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、当センターへ報告すること。
- (7) 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、当センターの承認を受けた上で実施すること。
- (8) 当センターが求めた場合に、速やかに情報セキュリティ監査を受け入れること。
- (9) 本調達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。
- (10) 当センター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を行うこと。
- (11) 当センターから受領した要保護情報が不要になった場合は、これを確實に返却、または抹消し、書面にて報告すること。
- (12) 本業務において、情報セキュリティインシデントの発生または情報の目的外利用等を認知した場合は、速やかに当センターに報告すること。

7. 受託者の責務、留意事項等

- (1) 作業に従事させる作業員の氏名等、当センターの指示する内容を当センターに届け出ること。
- (2) 各業務の遂行に当たる従事者は、業務を行うために必要な知識を有し、かつ良識ある者を

もって充てること。

- (3) 業務に従事する者は、接遇研修、個人情報保護法に係る研修を受講済みであること。
- (4) データ、書類等の取扱いに当たっては、機密保持の観点から細心の注意を払うとともに善良なる管理者の注意義務を負うこと。
- (5) 当センターが保管する情報および業務上知り得た情報の第三者への漏洩を禁止し、守秘義務を負うこと。また、個人情報に関する法律・通達等、関係法規を遵守し、当センターの不利益、信用失墜になるような行為をしないこと。これらの機密保持の義務は、本業務履行期間終了後も存続する。本業務履行期間終了の際には、上記を遵守することを宣言する文書を当センターへ提出すること。
- (6) 業務の遂行に当たり、業務マニュアルおよび業務上管理義務のあるドキュメント一式を当センターの指定する方法で提出すること。
- (7) 業務の遂行に当たり、問題点または容易に処理できない事項、事故が発生した場合には、遅滞なく当センター担当者に申し出て、その指示を受けること。
- (8) 業務処理状況等については、適宜、当センター担当者に報告すること。
- (9) 当センター内外での情報等で必要な事項については、全従事者に連絡し、指導すること。
- (10) 業務の遂行に必要な従事者の教育訓練は、受注者の費用で行なうこと。
- (11) 委託した業務内容に関し、当センターの要請に応じて調査報告を行い、当センター担当者の指示の下で改善を行うこと。
- (12) 緊急時の連絡先を定め、当センターに提出すること。
- (13) 当センターからの、業務進捗状況の提出要求、業務内容の検査実施要求および業務の実施に関する指示に従うこと。
- (14) 業務に従事する作業者が業務遂行に当たり、当センターおよび第三者に損害を与えたときは、責任をもって、その処理・解決に当たること。

8. その他

- (1) 契約期間を通じて、当センターからの依頼に基づき、本システムとは別に調達するシステムの保守業者、運用支援業者等と十分な情報交換を行い、効率的な運用を支援すること。
- (2) この仕様書に定めのない事項については、当センターと受注者で協議の上、決定すること。

以上