

情報通信研究機構の情報システム運用業務の評価（案）の概要

1. 業務内容及び契約期間

業務内容：情報システムの運用業務

実施期間：平成 26 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日までの 2 年間

応札者数：2 者

2. 実施状況に関する評価

○ 確保されるべき質として設定された以下の項目すべてを達成している。

(1) ヘルプデスクの利用者満足度調査

ヘルプデスクの利用者に対する満足度のアンケート調査を実施し、その結果の基準スコア（75点）を維持又は向上すること。

(2) システムの可用性

システムの運用管理業務を実施しなければならない時間に対して、全てのシステムが正常に稼働している時間の比率（正常稼働率）は、1月ごとに99%以上であること。

(3) システムの重大障害の件数

システムが長期にわたり正常に稼働できない事態・状況、保有するデータの喪失等により業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。

(4) 業務の内容

対象公共サービスの内容に示す運用業務を適切に実施すること。

○ 創意工夫に関しても、民間事業者から機構外ネットワークからの職員がVPNを使用し安全にメールを使用する等の研究業務を遂行する仕組みを全職員向けにサービスを開始する改善提案がなされ、機構全体の業務効率の向上を図ることができた。

3. 実施経費に関する評価

本事業の実施経費は 141,444 千円（1 年分）であり、従来の実施経費（168,869 千円：市場化テスト実施直前の平成 24 年 4 月～25 年 3 月）と比べて、27,425 千円（16.2%）の経費の削減効果があった。

4. 今後の事業

本事業は、実施状況が良好であり、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅲ. 1 の基準を満たしているため、今期をもって市場化テストを新プロセスに移行することが適当であると考えられる。また、応札者が 2 者にとどまっていることを鑑み、以下の 2 点について業者ヒアリングに基づく改善を加えた実施要項により事業を実施する。

(1) 入札の手続きを迅速化し、公示から応札までの期間を 60 日から 70 日程度確保することで、入札業務の前倒し、民間事業者の提案書作成及び技術者の確保のための日数を拡大させ、より入札に参加しやすい環境とする。

(2) 落札者決定から委託業務開始までの期間を 2 か月（60 日）程度見込み、委託業務の十分な引継ぎができる期間を確保する。