

平成30年10月19日
公正取引委員会
官房サイバーセキュリティ・情報化参事官
官房総務課会計室

民間競争入札実施事業

公正取引委員会LANシステム運用支援業務の実施状況について（案）

1 事業の概要

「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（平成18年法律第51号）に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により、平成27年度から公正取引委員会LANシステム（以下「公取LAN」という。）の運用支援業務（以下「運用支援業務」という。）を実施している。

(1) 運用支援業務の内容

ア 公取LANの定常運用業務

- (7) 公取LAN上のセキュリティパッチ及びアップデートプログラムの適用業務
- (イ) 定期バックアップ作業，資源利用状況及び通信状況監視
- (ウ) 計画停電対応
- (エ) ウイルス対策ソフトウェアの監視及び運用
- (オ) サーバ及びネットワーク機器の設定変更作業

イ 公取LANの各種管理業務

- (7) 公取LANの運用支援業務及び保守業務の全体管理
- (イ) 公取LANの構成情報の管理，障害管理及び性能管理
- (ウ) 公取LANの課題管理，現状分析及び改善提案

ウ 公取LAN担当者からの照会対応（一次窓口業務）及び障害対応業務

公取LANでは、一般職員からのヘルプデスク対応は公取LAN担当者（官房総務課情報システム担当）が行っているところ、民間事業者（後記(3)の受託事業者）が行う作業は次のとおりである。

- (7) 公取LAN障害発生時の公取LAN担当者からの一次窓口受付業務
- (イ) 障害発生時の原因調査，保守業者等への手配，復旧作業及び一連の進捗管理

エ 公取LAN担当者への運用支援状況報告業務

- (7) 公取LANに係る運用支援状況の日次報告及び月例報告会実施
- (イ) 障害発生時の状況及び対応方針の報告

オ その他

(7) 毎年のサブシステム更新（職員用端末除く）で発生する構成変更に伴う運用手順変更について、サブシステム構築業者と十分連携して運用手順書等の更新を行う。

(4) 次期調達の結果、民間事業者が変更された場合において確実な引継ぎ作業を実施し、引継ぎ内容について当委員会の確認を受ける。

(2) 契約期間

平成27年4月1日から平成32年3月31日まで

(3) 受託事業者

富士ゼロックス株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成27年4月1日から平成30年6月30日までの3年3か月間

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（3者）から提出された平成27年度から平成31年度までの運用支援業務に係る履行証明書について審査した結果、3者全てが調達仕様書に示された各要求項目を満たしていた。

入札には当該3者が応札したところ、平成27年2月2日に開札した結果、入札価格については、予定価格の範囲内であり、最低価格落札方式により富士ゼロックス株式会社が落札者となった。

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

民間競争入札実施要項において定めた民間事業者が確保すべきサービスの質の達成状況に対する当委員会の評価は、以下のとおりである（詳細は別紙参照）。

評価事項	測定指標	評価
稼働率	「（システム稼働時間－サービス停止時間（※））／システム稼働時間」として算出したものを稼働率とし、97%以上であること。 ※ 以下を理由とする停止はサービス停止時間に含まない。 ・計画停電又は計画作業による停止 ・庁舎外ネットワークなどの	平成27年度から平成30年度（平成30年4月から6月）までの稼働率は以下のとおりであり、それぞれ指標値より高いことから、サービスの質は確保されている。 【実績】 平成27年度：98.01% 平成28年度：99.04% 平成29年度：99.44% 平成30年度：99.63%

評価事項	測定指標	評価
	外部システムの障害による停止 ・天災による停止 ・職員用端末の個別の障害による停止	
障害通知時間	障害発生から公取LAN担当者に対し第一報を入れ、障害対応を開始できるまでの時間を ・平日9時30分から18時15分：1時間以内 ・上記以外の時間帯（多数の職員用端末で利用するサービスが停止しており、かつ、緊急の復旧を要すると当委員会対象システム担当者が判断した場合に限る。）：3時間以内 とすること。	平成27年度から平成30年度（平成30年4月から6月）までの障害通知時間の平均及び最大は以下のとおりであり、それぞれ指標値より短いことから、サービスの質は確保されている。 【平日実績】 平均 最大 平成27年度：8分 15分 平成28年度：8分 15分 平成29年度：3分 15分 平成30年度：7分 15分 【平日以外実績】 各年度障害実績なし。
主要サービスの障害回復時間	障害発生により主要サービスが停止し業務に影響を及ぼしている場合、8時間内にサービスを提供できる状態に回復（仮復旧含む）させること。	平成27年度から平成30年度（平成30年4月から6月）までの障害回復時間の平均及び最大は以下のとおりであり、それぞれ指標値より短いことからサービスの質は確保されている。 【実績】 平均 最大 平成27年度：70分 7時間 平成28年度：36分 7.5時間 平成29年度：25分 5.78時間 平成30年度：20分 44分
セキュリティ上の重大障害件数	運用支援業務に起因した個人情報等の機微な情報の流出等により、当委員会の業務に多大な支障を生じるようなセキュリティの重大障害を生じさせないこと。	セキュリティ上の重大障害の件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。

評価事項	測定指標	評価
運用支援業務上の重大障害件数	当委員会の業務データ及び主要サービスのシステムデータの喪失により、当委員会の業務に多大な支障を生じるような重大障害を生じさせないこと。	運用支援業務上の重大障害の件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。

3 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

(1) 市場化テスト実施後の経費

平成27年4月1日から平成32年3月31日までの経費：47,396,100円

1年間（12か月）換算：47,396,100円÷5年＝9,479,220円（平均）…①

(2) 経費削減効果

市場化テスト実施前の経費（平成26年度及び平成25年度），削減額等については，それぞれ以下のとおり。

・平成26年4月1日から平成27年3月31日までの経費：11,580,000円…②

削減額（1年間換算）：①－②＝▲2,100,780円

削減率：18.1%

・平成25年4月1日から平成26年3月31日までの経費：11,220,000円…③

削減額（1年間換算）：①－③＝▲1,740,780円

削減率：15.5%

(3) 評価

平成26年度（市場化テスト実施前）と比較すると，1か年（12ヶ月相当）で約18.1%（2,100千円）の経費削減効果があった。

また，平成25年度（市場化テスト実施前）と比較すると，1か年（12ヶ月相当）で約15.5%（1,740千円）の経費削減効果があった。

4 受託事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) 日々の運用支援業務を通じて把握した公取LANを構成するサーバ機器のハードウェアのリソース状況（CPU、メモリ及びディスクの使用率）に基づき、運用支援業務の契約期間中に更新が必要なハードウェアの最適化又はハードウェアのリソースの適正化の提案があった。

この提案を受け、更新の対象となったファイルサーバについてディスク容量増強の仕様設定、ネットワーク機器についてCPU増強のための仕様設定をそれぞれ施して更新を行った結果、公取LANの利便性の向上が図られた。

(2) 民間競争入札実施要項において定めた確保すべき公取LANの稼働率につい

ては「97%以上とすること」であるところ、平成29年度までの実施状況を踏まえ、平成30年度から指標の値を0.5%引き上げて「97.5%以上」としてより一層の運用の安定化を図る旨の提案があった。

この提案を受け、稼働率の指標値を引き上げた結果、前記2のとおり、平成30年度における稼働率が向上しており、公取LANの運用について安定化が図られている。

5 全体的な評価

運用支援業務は、平成27年4月から実施しており、日次及び月次の報告書による同業務の実施状況の確認において、前記2のとおり、同業務に起因する個人情報等の機微な情報の流出等により業務に多大な支障を生じるようなセキュリティ上の重大障害及び当委員会の業務データ又は主要サービスのシステムデータの喪失による当委員会の業務に多大な支障を生じるような重大障害は発生していない上、同業務において確保されるべきサービスの質に関する各指標値を全て満たしている。

このように、民間競争入札実施要項において設定したサービスの質は確保されており、運用支援業務は、公取LANの運用に係る業務の確実な実施及びネットワークシステムの利用者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供に資するという目的を達成しているものと評価できる。

6 今後の事業

(1) 運用支援業務の実施状況

運用支援業務への市場化テストの導入は今回が初めてであるところ、これまでの同業務全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

ア 実施期間中に受託事業者が業務改善指示等を受ける又は業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。

イ 運用支援業務においては、今後、CIO補佐官及び外部有識者の意見を聴取することを予定している。

ウ 運用支援業務の入札においては、3者からの応札があり、競争性は確保されていた。

エ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標（前記2の各指標値）について、目標を達成していた。

オ 経費について、市場化テスト実施前後で比較すると、平成26年度対比で約18.1%、平成25年度対比で約15.5%の削減効果がそれぞれあった。

(2) 運用支援業務の次期実施

以上のとおり、運用支援業務については、総合的に判断すると良好な実施結果を得られていることから、同業務の次期実施においては、「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）に基づき、終了プロセスへ移行した上で、自ら公共サービスの質

の維持・向上及び経費削減を図っていくこととしたい。

以上

SLA実績(平成27年4月~平成30年6月)

1 システムの稼働率(目標値:97%以上)

年度	月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間実績
平成27年度	システム稼働時間(h)※1	162.75	139.50	170.50	170.50	162.75	147.25	162.75	147.25	147.25	147.25	155.00	170.50	1,883.25
	サービス停止時間(h)※2	4.83	0.50	0.75	10.83	0.00	9.00	1.42	7.72	0.00	0.00	1.33	1.13	37.52
	稼働率(%)※3	97.03%	99.64%	99.56%	93.65%	100.00%	93.89%	99.13%	94.76%	100.00%	100.00%	99.14%	99.34%	98.01%
平成28年度	システム稼働時間(h)	155.00	147.25	170.50	155.00	170.50	155.00	155.00	155.00	147.25	147.25	155.00	170.50	1,883.25
	サービス停止時間(h)	1.00	0.95	1.00	9.66	0.83	0.00	0.66	1.38	0.00	0.41	0.83	1.33	18.05
	稼働率(%)	99.35%	99.35%	99.41%	93.77%	99.51%	100.00%	99.57%	99.11%	100.00%	99.72%	99.46%	99.22%	99.04%
平成29年度	システム稼働時間(h)	175.00	175.00	192.50	175.00	192.50	175.00	183.75	175.00	175.00	166.25	166.25	183.75	2,135.00
	サービス停止時間(h)	3.66	0.00	0.00	1.05	0.41	0.16	1.03	3.66	0.33	0.00	0.59	1.16	12.05
	稼働率(%)	97.91%	100.00%	100.00%	99.40%	99.79%	99.91%	99.44%	97.91%	99.81%	100.00%	99.65%	99.37%	99.44%
平成30年度	システム稼働時間(h)	175.00	183.75	183.75										542.50
	サービス停止時間(h)	0.83	0.65	0.51										1.99
	稼働率(%)	99.53%	99.65%	99.72%										99.63%

※1 システム稼働時間=業務対応時間帯(平日9:30~18:15)にシステムが稼働している1ヶ月の総時間
 ※2 サービス停止時間=インシデント別に「対象システム」を要因として多数の職員用端末が停止する障害が発生した場合に、障害停止から復旧までにサービスが停止している時間(職員用端末の個別の障害による停止についてはサービス停止時間に含まないものとする。)
 ※3 稼働率=(システム稼働時間-サービス停止時間)/システム稼働時間

2 障害通知時間(目標値:業務対応時間内:1時間以内 / 業務対応時間外:3時間以内)

年度	月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間実績
平成27年度	業務対応時間内平均通知時間(h)※4	0.17	0.17	0.17	0.13	0.00	0.00	0.07	0.11	0.00	0.00	0.18	0.13	0.14
	業務対応時間内最大通知時間(h)	0.17	0.17	0.17	0.17	0.00	0.00	0.13	0.20	0.00	0.00	0.25	0.13	0.25
	業務対応時間外平均通知時間(h)※5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	未達成件数(件)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
平成28年度	業務対応時間内平均通知時間(h)	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13	0.13
	業務対応時間内最大通知時間(h)	0.17	0.17	0.17	0.13	0.17	0.13	0.13	0.17	0.25	0.17	0.13	0.13	0.25
	業務対応時間外平均通知時間(h)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	未達成件数(件)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
平成29年度	業務対応時間内平均通知時間(h)	0.06	0.00	0.00	0.06	0.00	0.00	0.03	0.03	0.00	0.16	0.06	0.16	0.05
	業務対応時間内最大通知時間(h)	0.08	0.00	0.00	0.17	0.00	0.00	0.25	0.17	0.00	0.17	0.08	0.25	0.25
	業務対応時間外平均通知時間(h)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	未達成件数(件)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
平成30年度	業務対応時間内平均通知時間(h)	0.11	0.15	0.08										0.11
	業務対応時間内最大通知時間(h)	0.25	0.17	0.17										0.25
	業務対応時間外平均通知時間(h)	-	-	-										-
	未達成件数(件)	0	0	0										0

※4 業務時間内平均通知時間=業務対応時間帯(平日9:30~18:15)の間に障害発生から当委員会対象システム担当者に対し第一報を入れ、障害対応を開始できるまでの平均時間
 ※5 業務時間外平均通知時間=業務対応時間帯(平日9:30~18:15)以外に障害発生から当委員会対象システム担当者に対し第一報を入れ、障害対応を開始できるまでの平均時間

3 主要サービスの障害回復時間(目標値:8時間以内)

年度	月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間実績
平成27年度	平均障害回復時間(h)※6	2.42	0.50	0.38	2.17	0.00	4.60	0.35	2.57	0.00	0.00	0.44	0.57	1.17
	最大障害回復時間(h)	4.33	0.50	0.50	5.00	0.00	7.00	0.50	3.80	0.00	0.00	0.83	0.92	7.00
	未達成件数(件)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
平成28年度	平均障害回復時間(h)	0.33	0.47	0.25	2.41	0.41	0.00	0.22	0.69	0.00	0.41	0.83	1.33	0.61
	最大障害回復時間(h)	2.98	1.33	0.33	7.50	0.50	0.00	0.50	0.25	0.00	0.42	0.83	1.67	7.50
	未達成件数(件)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
平成29年度	平均障害回復時間(h)	0.91	0.00	0.00	0.26	0.20	0.16	0.34	1.22	0.33	0.00	0.29	1.16	0.41
	最大障害回復時間(h)	1.83	1.25	0.00	0.50	0.25	0.17	0.23	3.42	0.00	0.33	5.78	0.17	5.78
	未達成件数(件)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
平成30年度	平均障害回復時間(h)	0.41	0.32	0.25										0.33
	最大障害回復時間(h)	0.73	0.33	0.33										0.73
	未達成件数(件)	0	0	0										0.00

※6 平均障害回復時間=サービス停止時間/件数

4 重大障害件数(目標値:0件)

年度	月度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間実績
平成27年度	セキュリティ(回)※7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	運用支援業務(回)※8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
平成28年度	セキュリティ(回)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	運用支援業務(回)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
平成29年度	セキュリティ(回)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	運用支援業務(回)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
平成30年度	セキュリティ(回)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	運用支援業務(回)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※7 セキュリティ上の重大障害=運用支援業務に起因する個人情報等の機微な情報の流出等により、当委員会の業務に多大な支障を生じるようなセキュリティの重大障害
 ※8 運用支援業務の重大障害=運用支援業務に起因する当委員会の業務データ及び主要サービスのシステムデータの喪失により、当委員会の業務に多大な支障を生じるような重大障害