

経済産業省基盤情報システムの 運用管理業務

令和元年 12月 9日

経済産業省

1 運用管理業務範囲の検討概要

- 昨年度に実施した市場調査において、作業難易度やリスク度合、作業間の依存関係の観点からサービス単位で類型化し、「定型業務」かつ「低リスク」のサービスを運用管理業務範囲として整理。
- 本年度の運用管理業務範囲の検討では、以下の観点を軸に検討作業を実施し、業務範囲を策定中。

昨年度に整理した運用管理業務範囲検討の観点

1. 作業難易度の観点

『定型業務』と『非定型業務』に分類し、作業難易度を確認。作業が大きなシステム障害に直結するものどうかの視点でリスク度合を確認。

2. 作業間の依存関係の観点

『作業間の関連性』と『コミュニケーション負荷』の視点から、作業間の依存関係を確認。

3. 入札競争性の観点

『運用管理業務範囲の妥当性』と『入札参加の可能性』の視点から、入札競争性を確認。

本年度に実施した業務範囲の検討

① 業務範囲をサービス単位から作業レベルの単位へ細分化

サービス単位で分類した運用管理業務範囲を作業レベルの単位に細分化したうえで、改めて分析・整理し、具体的な業務範囲を設定する。

② 次期基盤情報システム稼働による追加業務の整理

次期基盤情報システムの稼働に伴い、新たに発生しうる運用作業の有無について検討し、分類する。

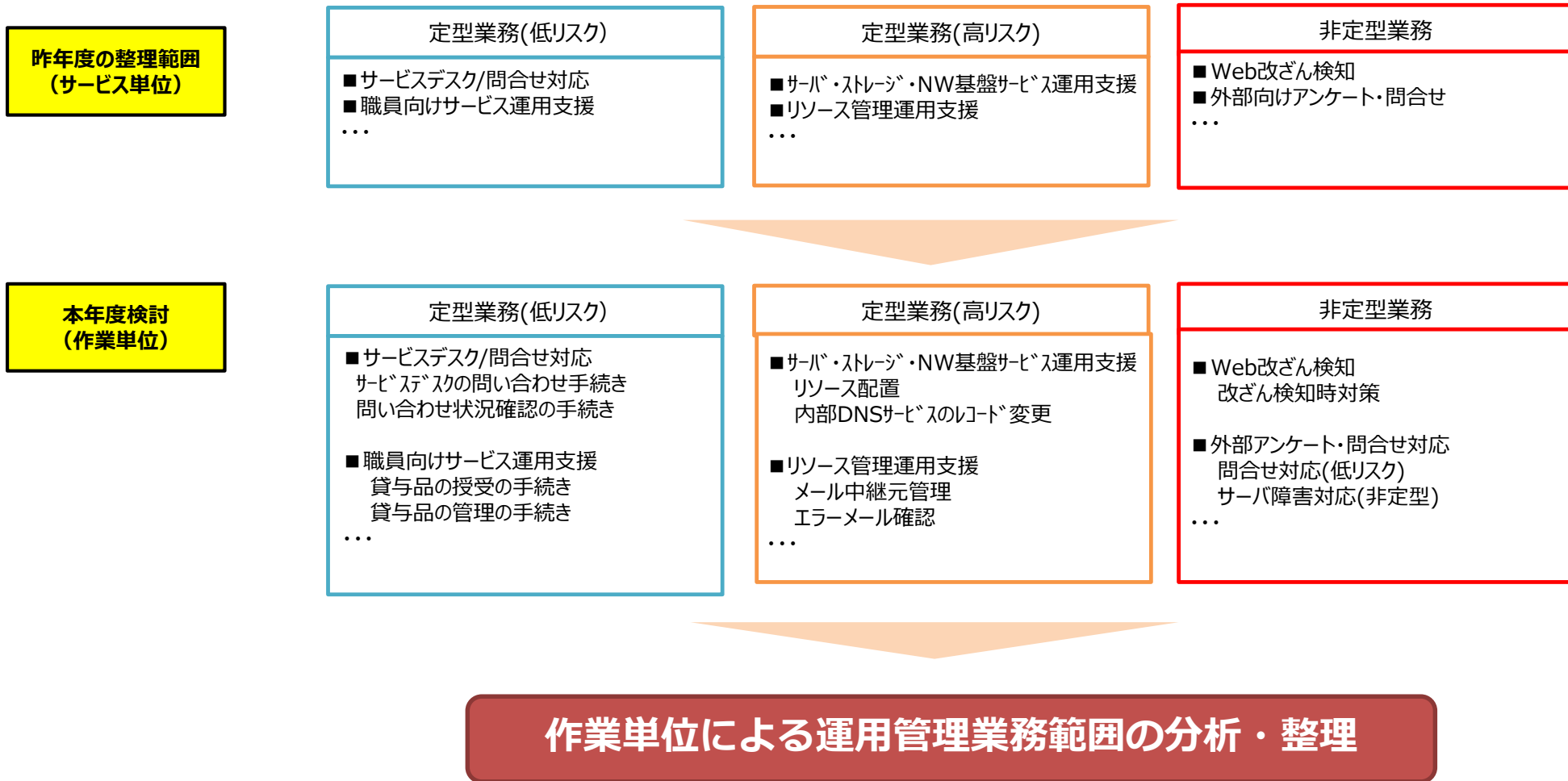
③ 運用管理事業者等へのヒアリングによる検証

想定される業務範囲について、運用管理を主要業務とする事業者等へのヒアリングを実施し、『運用管理業務範囲の適正性』や『入札への障壁』から、『入札参加の可能性』を確認し、『入札競争性』を検証する。

運用管理業務範囲を策定

2 運用管理業務範囲の検討

- 昨年度に『サービス単位』（全35項目）で運用管理業務範囲を検討したところ、より精度を高めるため、さらに詳細な『作業単位』（およそ400項目）で分析を行い、あわせて次期基盤情報システムにおいて追加が想定される作業を含め、運用管理業務範囲を再整理。



3 運用管理業務範囲の検証

●作業単位による運用管理業務範囲について、運用管理を主要業務とする事業者を含めた7社へヒアリングを実施し、『運用管理業務範囲の妥当性』と『入札競争性』を検証。

ヒアリングによる検証

【ヒアリング内容】

- コスト・責任分界・サービス品質・作業効率等の観点から対応不可能な業務の有無
 - 入札障壁となる内容の有無
- など

【提示資料】

- 想定する運用管理業務範囲業務一覧
- 現行基盤情報システムにおけるインシデント件数

運用管理業務の妥当性

- ・ 作業フローが手順化されていれば、汎用的なスキルにより対応可能。
- ・ 手順化されていてもサーバー設定やセキュリティ監視など特別なスキルを必要とする業務は対応不可。

入札への障壁の有無

- ・ 運用管理に用いるインシデント管理等のツールを用意することが求められると運用管理事業者は対応できず入札の障壁になる。
- ・ コンサル業務が必要なツール利用に関する対応は、運用管理事業者のスキルと合わない。

入札参加の可能性

- ・ ヒアリングした事業者のうち、7社中5社は応札可能との回答があり。
- ・ 提示した運用管理業務範囲からさらに運用管理業務範囲を広くした場合、要員確保の観点から入札できない可能性がある。

・作業間の依存関係を考慮のうえ、「定型」かつ「低リスク」の手順化可能な作業が運用管理業務範囲として妥当である。

運用管理に用いるツールの用意やコンサル的な要件は、入札への障壁となるため、運用管理業務範囲に含めるべきではない。

7社中5社から応札可能との回答あり。入札競争性がある。

運用管理業務範囲の妥当性と入札競争性を確認

4 運用管理業務範囲の概要

- 運用管理業務範囲の検討作業結果は、以下のとおり。作業単位で分析したことにより、昨年度の調査業務で対象外と整理されたサービスの中からも、9の作業が追加で対象となり、およそ90の作業が運用管理業務範囲となる予定。

運用管理業務範囲を作業単位で分析した作業

No	区分	サービス名	作業名	備考	作業数
1	共通サービス	運用管理業務の引継ぎ	構築事業者から運用管理業務にかかる作業手順等の引継ぎ	運用管理業務の実施に必須な作業。	-
2		サービスデスクの設置	要員配置		1
3		問合せ対応サービス	サービスデスクへの問い合わせ等		5
4		サービスレベルの維持	業務実績報告		1
5		サービス品質の向上	ITIL遵守状況確認、満足度調査		2
6	職員向けサービス運用支援	各種機器等の貸し出し管理・運用サービス	貸与品の授受、管理、回収等		31
7		インシデント対応	故障対応等		10
8		申請受付等の管理・運用サービス	利用申請・受付サービスによる申請受付等		19
9		利用者マニュアル等の改善サービス	利用者マニュアルの改善、FAQの整備等		1
10	セキュリティに係る運用支援	外部デバイス管理サービス	外部デバイス制御等		2
11		エンタープライズモビリティ管理サービス	モバイルデバイスのリモート管理等		7
12	リソース管理運用支援	他システム接続管理サービス	他システム（別調達）の機器（パソコン、プリンタ、サーバ等）の接続にかかる設定変更等	職員からの一次受付は運用管理業務の対象となるが、「8.申請受付等の管理・運用サービス」に含まれる作業であるため統合。	-

運用管理業務範囲に追加した作業

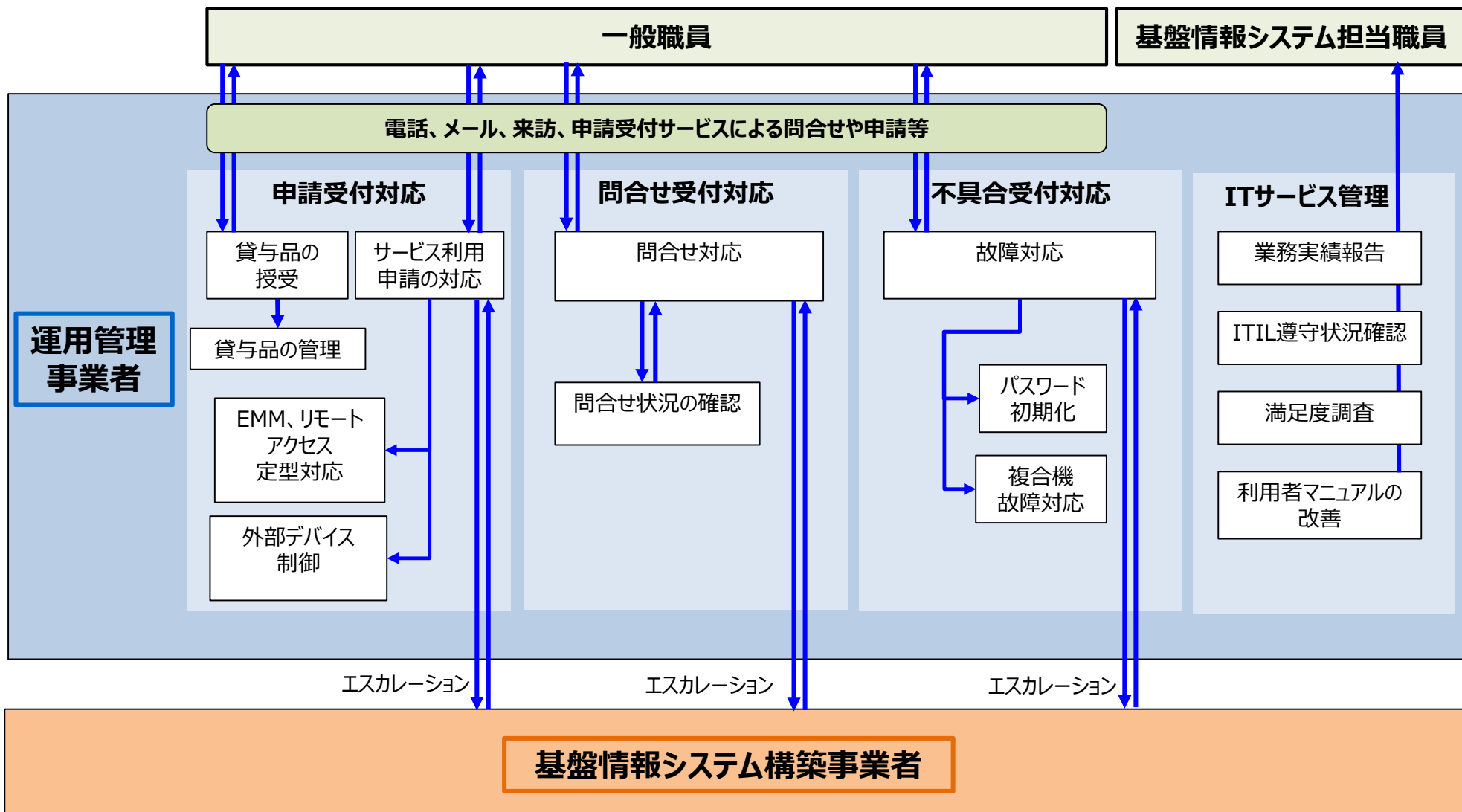
No	区分	サービス名	作業名	備考	作業数
1	職員向けサービス運用支援	複合機サービス	複合機のトナーの自動配送等	作業単位で分析した結果、運用管理業務範囲	4
2	セキュリティに係る運用支援	ファイル暗号化サービス等	外部記憶メディアのパスワード初期化等	に追加。	5

運用管理業務範囲の作業数合計

88

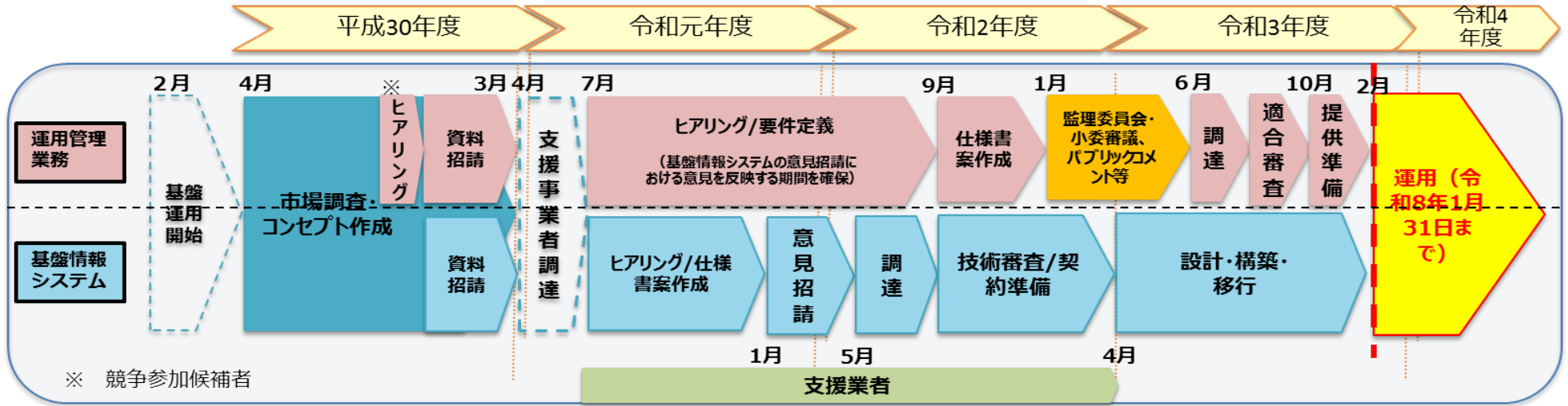
5 運用管理業務の運用イメージ

- 運用管理業務のイメージは以下のとおり。

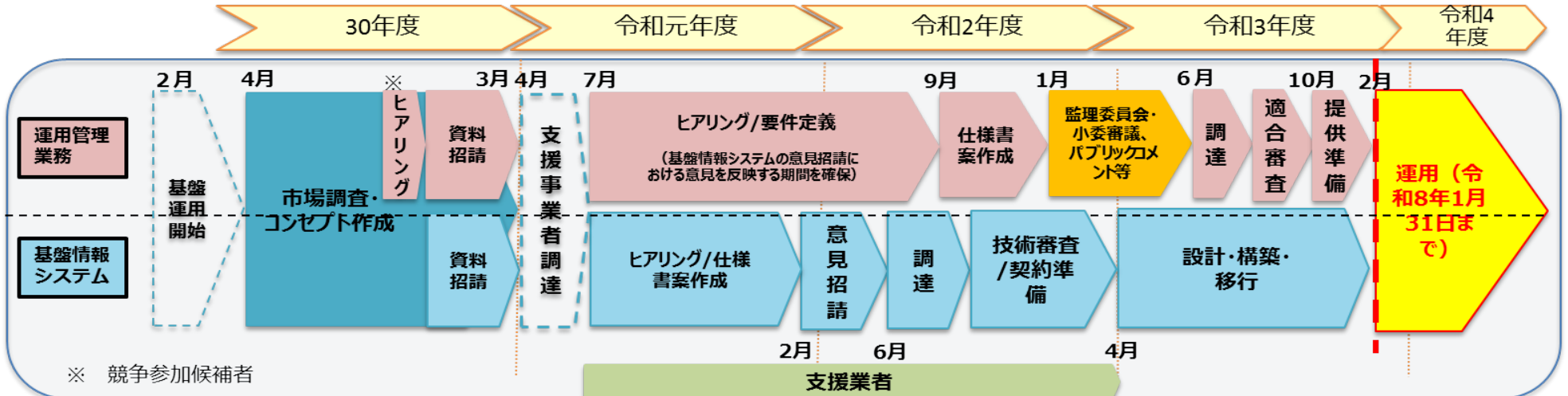


6 今後の予定

調達・導入スケジュール（案）（平成31年3月時点）



調達・導入スケジュール（案）（令和元年12月時点）



運用管理業務の調達スケジュールについては変更ないが、基盤情報システムにおいて仕様書案作成の作業にてコスト効率の高い調達ができるよう検討やヒアリングにより多くの時間を割くようスケジュールを見直している。