

文部科学省行政情報システム及び文化庁行政情報システム運用管理業務の評価（案）の概要

1. 事業概要

事業内容：文部科学省行政情報システム及び文化庁行政情報システムの運用管理業務（運用管理手順書等の作成、機器等の管理、データ管理、アカウント管理、構成管理等）及び職員等からの問合せ対応の実施

実施期間：平成 25 年 1 月 4 日から平成 29 年 1 月 3 日までの 4 年間

応札者数：1 者

2. 事業実施に関する評価

- 確保されるべき質として設定された以下の項目を全て達成している。
 - （1）職員等からの問合せに対する当日中の回答率（95%以上）
→ 99.9%
 - （2）職員等からのインシデント受付による一次切り分け（15分以内）
→ 15分以内
 - （3）統合運用システム又は外部監視により検出された障害に対する保守要員への指示・支援連絡（15分以内）
→ 15分以内
 - （4）文部科学省が示す所定の期日までに作業が完了しない件数（0件）
→ 0件
 - （5）運用管理業務のユーザ利用満足度調査（75点以上）
→ 81.59点（H25年度）、79.14点（H26年度）
- 民間事業者から当日申請フローの改善、導入済みのソフトウェア等のバージョンアップ情報の把握、業務フローや設定変更等のプロセスの整理等の改善提案がなされ、利便性の向上、セキュリティ強化及び運用の効率化が図られた。

3. 実施経費に関する評価

市場化テスト実施前（平成 24 年度）の事業は、9 か月間の契約で「運用管理業務」と「機器の保守業務」を纏めて一括で調達していたが、市場化テストを実施するにあたり、それらを分離して別々に調達を行ったため、本事業は「運用管理業務」のみの調達となっている。よって、運用管理業務分の経費での比較を行うこととした。

本事業の実施経費は9か月間で24,687千円であり、従来の経費の運用管理業務分（契約金額）36,205千円と比較すると、実施経費については、11,518千円（約31.8%）削減となっている。

4. 今後の事業

本事業は実施状況が良好であるが、1者応札となっており、次回（第2期事業）の入札においては、これまでの入札監理小委員会における指摘等を踏まえ、以下のような競争性の改善策を講じつつ、市場化テストを継続して実施することが適当であると考えられる。

- （1）本事業とは別に契約する当該行政情報システムの設計・構築業務の調達スケジュールを早めることで、具体的な情報の提供を行う。
- （2）本業務の調達スケジュールを早めることで、十分な引継ぎ期間を設ける。