

総務省 LAN システムの更新整備及び運用管理業務の評価（案）の概要

1. 事業概要

事業内容：

① 更新整備に関わる業務

総務省職員であるユーザが LAN 端末によりメールの送受信・共有ファイルの利用、インターネット接続等のサービスを利用するために必要な総務省 LAN システムを更新整備するため、プロジェクト管理、設計、開発、構築、試験及び移行を行う。

② 運用業務に関わる業務

総務省 LAN システムの安定した稼働を確保するため、以下の運用に係る各種対応業務を行う。

- ・運用：パッチ適用、要員計画等の年次・月次の運用計画を作成し、機器の稼働監視、不具合時の対応等を行う。また、LAN 端末、LAN プリンタ等の資産・構成管理、セキュリティ管理を行い、利用者からの各種申請、問合せに対応するヘルプデスク業務、提供サービスやセキュリティ事故発生時のインシデント対応を行う。
これらを総合的に管理し、サービスの品質を維持・向上させるためのサービスレベルマネジメントを行う。
- ・教育：部局運用担当者及び主管係に対するシステム研修の実施、ユーザに対する総務省 LAN 利用手順書の作成・更新を行う。
- ・保守：本調達で納入する全てのソフトウェア・ハードウェアの機能の維持に係る保守を行う。

実施期間：平成 24 年 6 月 14 日から平成 29 年 3 月 31 日までの 4 年 10 ヶ月間

応札者数：2 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) 業務の内容

民間競争入札実施要項「2 (1) ウ(イ)運用業務に係る業務」に示す運用管理業務を適切に実施すること。

(2) 総務省 LAN の稼働率

稼働率は 99.90%以上とする。ただし、拠点のプリントサービス・ファイル共有サービス及びコミュニケーションサービス、ディザスタリカバリ (DR) サービス、運用管理サービス、無線 LAN 接続サービスは稼働率を 99.00%以上とする。

(3) セキュリティ上の重大障害

個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数は 0 件であること。

(4) システム運用上の重大障害の件数

長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び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。

(5) ユーザの利用満足度調査

総務省LANの利用に関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。

- 民間の創意工夫に関しても、民間事業者から利便性の向上、セキュリティ対策の強化、運用の効率化等の観点から改善提案がなされ、良好に業務が実施された。

3. 実施経費に関する評価

本事業の実施経費（契約金額）は、5,710,000千円であり、市場化テスト実施前の従来経費（平成20年度：4,986,000千円）と比べて、724,000千円（約14.5%）の増加となっている。これはサービス・セキュリティ対策の機能強化等によるものであり、総務省における行政業務を確実に実施するために、本システム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貢献していることを考慮すれば、一定の評価はできるものとする。

4. 今後の事業

本事業については、実施状況は良好であり、競争性も確保されているが、実施経費は増加している。次期事業（第2期）においては、市場化テストを継続して実施することにより公共サービスの質の維持向上とコスト削減を図っていくことが適切であるとする。