

(独)印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業の評価(案)の概要

1. 業務内容及び契約期間

業務内容:本局、研究所、6工場のネットワークシステム運用管理

契約期間:平成25年6月1日から平成28年5月31日までの3年間

応札者数:1者(従来は複数応札)

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) ヘルプデスク一次回答率 (80%以上)
- (2) ヘルプデスク満足度調査 (75点以上)
- (3) 主要サービス稼働率 (97%以上)
- (4) システム運用上の重大障害の件数 (各月0件)
- (5) 定時バックアップ (各月100%)
- (6) セキュリティの重大障害の件数 (各月0件)
- (7) ウイルス情報の把握 (1時間以内)
- (8) パターンファイル更新 (10時間以内)
- (9) 業務の内容 (適切に実施)

○ 民間事業者からの改善提案により、運用手順書がわかりやすいものに改善されるとともに、ヘルプデスクFAQの作成による業務効率と正確性の向上が図られた。

3. 実施経費に関する評価

本事業の実施経費については、単年度当たり44,436千円であり、従来の実施経費(平成24年度:35,590千円)と比べて、8,845千円(24.9%)増加。業務に要する常駐人員数や直近3カ年(平成22~24年度)平均の実施経費との比較も勘案すれば一定程度の経費抑制効果はあったものと評価。

4. 今後の事業

本事業は、総合的に判断すると良好な実施結果が得られており、印刷局が自ら改善してきた実績もある。次期事業においては、「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)Ⅱ. 1. (1)に基づき、市場化テストを終了し、印刷局が自ら質の維持向上及びコストの削減を図っていくことが適当であると考えられる。