

## 入札監理小委員会における審議の結果報告 (独) 国民生活センター PIO-NET2015 に係る運用等支援業務一式

(独) 国民生活センター PIO-NET2015に係る運用等支援業務一式については、公共サービス改革基本方針（別表）において、平成27年10月から民間競争入札による業務を実施することとされている。

当該民間競争入札実施要項（案）を入札監理小委員会において審議したので、その結果（主な論点と対応）を以下のとおり報告する。

### 1. ヘルプデスク運用引継ぎについて

#### 【論点】

ヘルプデスク業務の業務量が明確にするため、次期業務の資料だけでなく現行（過去からの情報を含むもの。）の業務についてもわかる資料を応札希望者に対し開示できないか。また、開示可能であれば実施要項の本文中にその旨を明記すること。

#### 【対応】（資料1-2、通し番号 PP15）

現行の業務量が確認できる、運用保守定例会報告書、運用・保守計画書及び運用・保守設計書等の閲覧ができる旨を記載した。

### 2. 現行SLA資料について

#### 【論点】

SLAの提案については、より高いレベルものを評価するとのことだが、応札希望者が提案をする際に現在のSLAを確認したうえで提案を作成したいと思われるため、現在のSLAを応札希望者に対し開示できないか。また、開示可能であれば実施要項の本文中にその旨を明記すること。

#### 【対応】（資料 1-2、通し番号 PP15）

現行のSLAが確認できる、運用保守定例会報告書、運用・保守計画書及び運用・保守設計書等の閲覧ができる旨を記載した。

### 3. 従来の実施状況に関する情報の開示について

#### 【論点】

問い合わせ内容に関する情報は現行のものなので、今回の調達でヘルプデスク業務にて実施させるものを明記してほしい。また、「相応な業務知識が必要」とあるが、どんな知識が必要なのか簡単に明示してほしい。

#### 【対応】（資料 1-2、通し番号 PP23、PP25）

ヘルプデスク業務については、「従来の実施状況に関する情報の開示」の中に記載した、内容と変更はないため記載のままとする。また、必要な業務知識の例示を記載した。また、業務で必要な知識を理解するため貸与する資料として、PIO-NET2010操作マニュアル、PIO-NET分類・キーワードマニュアル、消費生活相談カード記載要領（PIO-NET2010対応版）がある旨を記載した。

### 4. 意見招請及びパブリックコメントによる対応について

意見招請において、4者から20件の意見が提出された  
意見を踏まえ、入札参加資格の範囲（対象）の拡大、ヘルプデスク平均応答率の軽減、  
本業務運用施設の設置場所の条件削除、3件について必要な修正を行った。  
（資料2-2、通し番号PP11、74、79） 以上