

JAXA財務・管理系及び共通インフラ系情報システム に係る運用管理業務について

国立研究開発法人 宇宙航空研究開発機構

業務及び支出先法人の概要(1)

➤ 業務の概要

- ✓ 国立研究開発法人宇宙航空研究開発機構で実施している「JAXA財務・管理系及び共通インフラ系情報システムに係る運用管理業務」は、機構全社で共通的に利用する以下の情報インフラのシステム運用、運用管理および利用者支援を行うものである。
 1. 共通情報基盤システムの運用管理
電子メールシステム、JAXAポータルシステム、共有ファイルサーバ、公開ホームページサーバ、共同利用機構内HPサーバなど機構職員が業務運営で利用するアプリケーション
 2. 端末、プリンタの運用管理
端末、プリンタなど機構職員が業務運営で利用するシステム
 3. ネットワーク運用管理
事業所内のLAN、事業所間を接続するWANなど
 4. 財務管理系情報システムの運用管理
財務管理システム、資産管理システムなど機構職員が業務運営で利用するアプリケーション
 5. 電話システム、TV会議システムの運用管理
共通電話システム、TV会議システムなどの機構職員が業務運営で利用するシステム
- ✓ また、これらの情報インフラのセキュリティを確保するための認証システム、ウィルス対策システム、標的型サイバー攻撃対策システム、不正利用・不正アクセス対応などの運用管理も実施している。

業務及び支出先法人の概要(2)

➤ 契約の概要

契約状況は、以下のとおり。

	《平成19年度入札実施》 期間FY19下期～FY24	《平成24年度入札実施》 期間FY25～FY28上期(現行)
(1) 入札実績	2,897,934,000円(消費税込み)	1,784,997,900円(消費税込み)
(2) 契約方式	随意契約※1	随意契約※1
(3) 入札参加資格※2	役務の提供等のA又はB等級	役務の提供等のA又はB等級
(4) 入札スケジュール	意見招請期間20日 公告後73日目に入札	意見招請期間22日 公告後74日目に入札
(5) 契約期間	平成19年11月～平成25年3月 (5年5ヵ月間)	平成25年4月～平成28年9月 (3年6ヵ月間)
(6) 応札(募)者数	1者	2者

※1 一般競争入札(総合評価方式)を実施したが、予定価格に達しておらず再度入札に付したが落札者がいなかったため、不落札による随意契約である。

※2 競争参加資格は、国の競争参加資格(全省庁統一資格)における資格区分を意味しており、等級は企業の年間販売高、自己資本額などにより決まる。

業務及び支出先法人の概要(3)

➤ 支出先法人の概要(2015年3月末時点)

- ✓ 名称: DNT総合情報サービス共同企業体※3

構成企業名称	企業概要
株式会社エヌ・ティ・ティ・データ ※ 代表企業	本社: 東京都江東区豊洲三丁目三番地三号 設立: 1988年(昭和63年)5月23日 資本金: 1,425億2千万円 従業員数: 11,110名(単独)
大興電子通信株式会社	本社: 東京都新宿区揚場町二番地一号 設立: 1953年(昭和28年)12月1日 資本金: 36億5,425万円 従業員数: 723名(単独)
TISソリューションリンク株式会社	本社: 東京都新宿区西新宿六丁目二十二番地一号 設立: 1972年(昭和47年)12月 資本金: 2億3,000万円 従業員数: 1,750名

※3: DNT総合情報サービス共同企業体は、平成19年度～平成25年度まで業務を実施していたNDS総合情報共同体と実質的に同一の者である。(構成企業の一部が合併による名称変更があった)

次期調達を踏まえた市場化テスト導入の方向性について(1)

- 本業務は、政府調達(コンピュータ調達)の総合評価方式で実施しているが、より競争性のある調達に向け以下の取組を継続して実施している
 - ✓ 平成19年度(前々回)調達結果を踏まえ、平成25年度(前回)調達にて実施した取組み、改善事項
 1. 公告期間確保の取組
 - ① 前々回は公告から73日後に入札を実施、前は74日後の入札を実施。
 - ② 本調達に先立ち業者の意見を求める意見招請を実施しているが、前々回は20日間実施、前は22日間。
 2. 競争参加資格拡大の取組
 - ① 前々回の調達では、企業の実績条件として「情報システムの企画、並びに設計及び開発」及び「運用業務の実績」の経験を有していることを条件とした。前回の調達では、「情報システムの企画、並びに設計及び開発」の条件を削除し、「運用業務の実績」を有していれば参加可能とした。
 - ② 前々回の調達では入札関連書類を配付するにあたり審査を行ったが、前回の調達では入札関連書類配付のための審査を廃止した。

次期調達を踏まえた市場化テスト導入の方向性について(2)

3. 仕様書の具体化、明確化

- ① 前々回調達ではシステム運用(オペレーション)、ネットワーク運用、利用者支援等の定型業務及び、システム開発・改修の基本設計に係る作業を調達対象としていたが、前回調達ではシステム運用、ネットワーク運用、利用者支援等の定型業務のみを調達対象とした。
- ② 前回の調達から、受託業者の運用作業プロセスは、運用の標準フレームワーク(ITIL:Information Technology Infrastructure Library)に準拠することを仕様書に明記し、機構が要求する運用作業をより明確化した。
- ③ 前々回の調達では作業場所を機構内としたが、前回調達ではシステム監視作業やヘルプデスク電話受付など現地での作業が発生しないものは、受託業者のデータセンターからのリモート監視や既存のコールセンターの活用など、機構外での作業を可能とした。

4. 準備期間及び履行期間の確保

- ① 前々回は10月31日開札、翌日11月1日から一部業務(情報システムの企画等)を開始することとしていた。前回は、情報システムの企画等の業務を調達対象外としたことから12月4日開札、業務の開始を4月1日とし、運用業務開始までに十分な準備期間を確保した。

次期調達を踏まえた市場化テスト導入の方向性について(3)

- ✓ 平成28年度調達(入札)に向け、以下のような取組み、改善事項を行っている。
 1. 入札公告の事前予告
四半期ごとに公告の予告を実施することで、応札者の入札準備期間の確保に努めている。
 2. 仕様内容の具体化・明確化
前回の調達で提示した運用の実施方法では、運用フロー(作業項目)と作業内容を別項に記載する表記としていたが、運用フロー内で実施方法(作業項目と作業内容)が俯瞰でき、作業の詳細を別項に記載する等の見直しを行い、受託者が実施する作業をより明確化することで、新規参入者を含む応札者の拡大に努める。
 3. 入札公告の内容を詳細化
入札公告の事業内容が容易に判断できるよう、入札公告に事業概要を簡潔に記載するなどの入札公告資料の充実を図っている。
 4. 入札関連書類を簡易に入手できるよう措置
入札関連資料の取り寄せの際、必要な資料をより簡易に入手できるよう、入札説明資料のダウンロードの手続きの簡易化を図っている。
(* 入札説明書以外は、パスワード無しでダウンロードを可とした。)

次期調達を踏まえた市場化テスト導入の方向性について(4)

- 利用者に対してより良質のサービスを提供するため、「利用者満足度調査」を実施し、課題の抽出と利用者支援業務へのフィードバックを実施している。

1. 利用者満足度調査の概要

- ① 利用者の利便性向上、及びヘルプデスクの運用改善を目的として、全利用者を対象に年1回調査を実施。
- ② 全利用者へのアンケート、ヘルプデスク利用者への個別アンケートで要望、意見等を収集。
- ③ 調査結果をもとに、利用者の満足度評価、要望等の分析を行い、課題を抽出。

2. FY26の調査結果の概要及び対処状況

- ① ヘルプデスクに対する利用者満足度(回答までの応答時間、回答の適切さ/正確性用)の評価結果として、全体アンケート4.3、個別アンケート4.7(5段階評価)であり、昨年度同様に「概ね満足」との評価を得た。
- ② 課題として、各種問合せに対し『利用者が求めるスピード感での対応不足』が挙げられた。
- ③ 下記の改善事項への取組みを実施中。
 - a. 機構外での作業場所を許容していることから、利用者の求めるスピード感に応えるため、問合せ電話の機構外への転送を実施。
 - b. 短時間での利用者対応が必要なシステム(TV会議システム等は、会議開始直前の問合せが多いため)については、担当者の作業場所を機構内へ移動し、利用者対応を実施。
 - c. FAQの充実
問合せ対応の品質強化の一環として『FAQ登録・見直し要領書』を制定し、タイムリーなFAQの更新、更新品質の確保を実施。

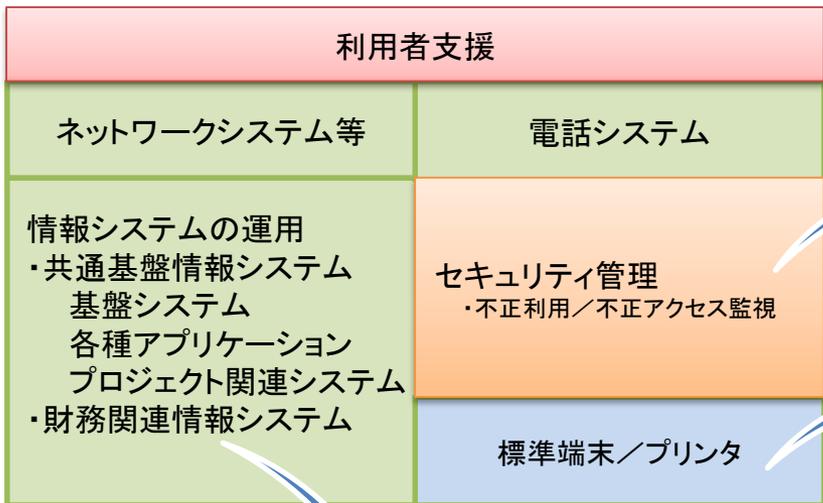
次期調達を踏まえた市場化テスト導入の方向性について(5)

- 情報システムの一部についてサービス調達への移行を実施中であり、平成28年度調達から運用管理業務の調達範囲・内容が変わる。
 - ✓ サービス調達への移行を実施中であり、運用管理業務において以下の見直しが行われる。
 1. 共通情報基盤システムの運用管理について
 - ① 電子メールシステム、JAXAポータルシステム、共有ファイルサーバは「クラウドサービス」として一般競争入札を実施予定。そのため、本運用管理業務の対象外。
 - ② 公開ホームページサーバ、共同利用機構内HPサーバなどは引続き本運用管理業務で対応。
 2. 端末、プリンタなどの運用管理について
 - ① 機器提供／機器管理／利用者支援まで一貫した「サービス調達」として、一般競争入札を実施予定。運用管理業務は、サービス業者により実施される事から、本運用管理業務の対象外。
 3. 利用者支援について
 - ① 本運用業務対象外の外部サービス(クラウドサービス、端末／プリンタ)に対する利用者からの一次問合せ窓口と、本運用管理業務対象システムの利用者支援を統合した、利用者支援業務への見直し
 - ✓ セキュリティを確保するための認証システム、ウィルス対策システム、標的型サーバ攻撃対策システムの運用管理業務は、引続き本運用管理業務で対応するが、ネットワーク通信等のセキュリティ監視、不正利用・不正アクセス対応業務は、セキュリティ強化を目的に別体制への移行を検討中。そのため、本運用管理業務の対象外。
- 前回の調達において、一者応札が改善されているが、次期調達で一者応札となった場合は、次々期調達では調達範囲・内容が変わる可能性があるものの、市場化テストを導入することとしたい。

次回 (FY28) 調達の概要 (予定)

(本業務)

運用管理業務



セキュリティ強化

新 個別調達

セキュリティ関連業務
・不正アクセス監視 他

サービス調達

プリンタ・複合機
(運用管理／技術サポート)

サービス調達

標準端末
(運用管理／技術サポート)

運用管理／技術サポート
／保守までトータルサービス
で調達

共通的なシステムを
クラウドサービスに移行

共通基盤情報システム
・基盤システム
・共通システム (JAXAメール、ポータル、
ファイルサーバ)

クラウドサービス

(次回FY28調達 予定)

新 統合ヘルプデスク(利用者支援)

ネットワークシステム等

電話システム

情報システムの運用
・アプリケーションの運用
プロジェクト関連システム
・財務関連情報システム

「サービス調達」とは？

I 従来の調達（例:「プリンタ」の利用で説明）

- ✓ 「プリンタ」の利用に際して、機器の台数、仕様、運用管理作業を指定し、個別に調達する方法。次の契約で構成されている。

①は利用開始当初のみ契約し、②～⑤は毎年度契約を行う。

- ① 標準プリンタの整備
- ② 標準プリンタの賃貸借
- ③ 標準プリンタの保守
- ④ 標準プリンタ用消耗品の調達
- ⑤ JAXA共通情報システムに係る運用管理業務(利用者支援、消耗品管理)

従来の調達(イメージ図)



II サービス調達

- ✓ 利用状況・機器の性能を考慮したうえで、機器が提供する印刷やコピー等のサービスを楽しむ調達方法。

- ✓ 次の契約で構成されている。

- ① サービス提供業務

機器の整備(調達～セッティング)、利用、利用時の故障による代替機の提供、利用終了、返却までのライフサイクルを1枚当たりの印刷料金に換算し、印刷枚数分で利用できるサービス。

サービス調達(イメージ図)

