

## (独)日本貿易振興機構コンピュータシステム運用管理業務の評価(案)の概要

### 1. 業務内容及び契約期間

業務内容:コンピュータシステムの運用管理業務

契約期間:平成25年5月1日から平成27年3月31日までの1年11か月間

### 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) ヘルプデスク利用者満足度調査

ヘルプデスク利用者に対して満足度の調査を実施し、各項目のスコアにおいて基準スコア(75点)を維持又は向上すること。

(2) システムの可用性

本システムの運用管理業務を実施しなければならない時間に対して、全てのシステムが正常に稼働している正常稼働率が、各月ごとに98.0%以上であること。

(3) セキュリティの重大障害の件数

本システムが使用するOSやアプリケーションのセキュリティホールやウイルスなどセキュリティ関係に関わる問題で、本システムが保有するデータの喪失及び顧客情報等の個人情報に関する情報の漏洩等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数が0件であること。

(4) システムの重大障害の件数

本システムが、長期にわたり正常に稼働できないことにより、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数が0件であること。

(5) 業務の内容

対象公共サービスの内容に示す各種運用管理業務を適切に実施すること。

○ 民間事業者から作業手順書の共有化による作業品質の向上、作業スペースの見直しによる業務の合理化・迅速化等に資する改善提案がなされ、業務改善を図ることができ、良好に業務が実施された。

### 3. 実施経費に関する評価

本事業の実施経費については、単年度当たり68,160千円であり、従来の実施経費(単年度当たり85,200千円:市場化テスト実施直前の平成23年1月~25年4月)と比べて、17,040千円(20%)の経費が削減されている。

### 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、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)に基づき、新プロセスへ移行した上で、業者ヒアリングに基づく改善を加えた実施要項により事業を実施することが適当であると考えられる。