

経済産業省基盤情報システムの 運用管理業務

平成31年 4月26日

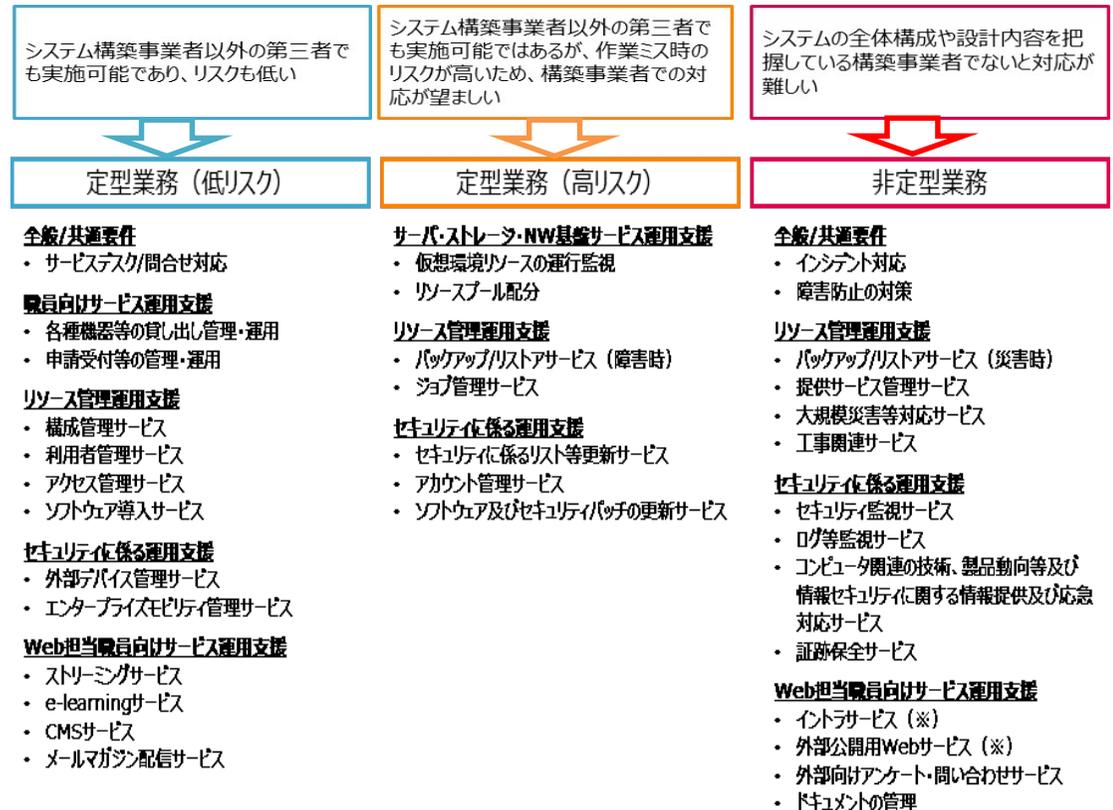
経済産業省

1 市場調査業務の概要

- 次期基盤情報システムの検討に当たり、更なる業務効率化、セキュリティ強化、コスト低減などを行うため、最新技術の市場動向や導入事例、ワークスタイル変革の事例を調査し、次期基盤情報システムに盛り込むべき内容の提案を市場調査業務にて実施した。
- 次期基盤情報システムに係る運用管理業務については、受託可能な事業者が制限されないよう、競争参加候補者等へのヒアリング内容を基に、作業の難易度やリスクの大きさを考慮し、下記のように類型化した。

競争参加候補者（5社）から得られた主な意見

- 設定の変更作業などのシステム保守に近い作業は、リスクが高い作業であり、対応が難しい。
- 各種の運用管理について、手順書が整備されているものであれば請負可能。
- 問題管理やリリース管理は手順書化が難しく、比較的難易度が高く、運用開始直後のトラブルや安定稼動までに要する期間により、負荷が大きく左右される点が懸念事項。
- 「システム監視・運用業務」と「サービスデスク業務」であれば、システムの形態や構成が変わっても難易度は大きく変わらない。ただし、リスクの高い作業が含まれる場合は別。
- 「システムの設定変更」、「パッチ適用」、「セキュリティ対応」、「バックアップ・リストア」等の作業はリスクが伴うため対応が難しい。
- 運用管理業務において、マニュアル化された作業であれば対応できる
- サポートデスクは対応可能だが、システムを管理する運用業務は難しい。
- これまで定型的に実施されており、業務量の変動を見込めるものの方が、リスクは低い。



※Webアプリケーション開発に係る技術的支援が含まれる

2 運用管理業務に係る資料提供招請の結果概要

- 類型化した運用管理業務の範囲のうち、受託可能な事業者の制限が低く、実現性が高いと思われる定型作業（低リスク）について、資料提供招請として情報提供を求めた。
- その結果、2社から運用管理業務の範囲に対する意見が出された。

資料提供招請で示した分離想定範囲

No.	想定するサービス構成	想定するサービス内容
運用管理業務		
1	共通サービス	運用管理業務の引継ぎ a. 基盤情報システムの構築事業者から、運用管理業務の実施に当たり必要な引継ぎを受けること。なお、引継ぎ期間は2か月間を想定している。
2	サービスデスクの設置	a. 職員からの問合せ・申請等の窓口となるサービスデスクを提供すること。 b. サービスデスクは省外に設置し、十分なセキュリティ対策を講ずること。 c. 必要な回線等一式を含めること。ただし、本システムのWANとの接続に必要な仕組みは構築事業者により用意することを想定している。 d. 機器等の貸出窓口を本省、特許庁の2か所に設置すること。
3	問合せ対応サービス	a. サービスデスクにおいて、電話・メール・Web等により各サービスに関する障害報告、質問、相談、サービス要求等を受け付け、回答やエスカレーション等の対応を行うこと。
4	サービスレベルの維持	a. 各サービスのサービスレベルを維持するための管理・対応を行うこと。 b. サービスレベル項目は「想定SLA項目」を参照すること。
5	サービス品質の向上	a. 運用管理業務を含む基盤情報システムのサービス全般に対する満足度調査を実施すること。 b. 満足度調査結果に応じて、運用管理業務のサービス品質を向上させるための提案を行うこと。
6	職員向けサービス運用支援	各種機器等の貸出管理・運用サービス a. 各種物品の貸出管理・運用、故障品等の交換対応等を受け付ける貸出窓口を提供すること。
7	インシデント対応	a. サービスデスクが受け付けた職員向けのサービス要求に対して、あらかじめ定められた手順により対応を行うこと。
8	申請受付等の管理・運用サービス	a. 「利用申請・受付サービス」により受け付けた申請に対する対応及び管理を行うこと。
9	利用者マニュアル等の改善サービス	a. サービスデスクにおいて受け付けた質問・相談等の実績をもとに、利用者マニュアルの改善、FAQの整備等を行うこと。
10	セキュリティに係る運用支援	外部デバイス管理サービス a. セキュアPCに対する外部デバイスの利用制限の管理を行うこと。
11	エンタープライズモビリティ管理（EMM）サービス	a. EMMによる管理対象端末の追加・削除、設定、紛失時のリモートロック・リモートワイプ等の管理を行うこと。
12	リソース管理運用支援	他システム接続管理サービス a. 基盤情報システムに接続要望があった他システム（別調達）の機器（パソコン、プリンタ、サーバ等）について、接続に必要な設定変更等をマニュアルに基づき実施すること。具体的には、基盤情報システムのIPアドレスを管理し、要望に基づき払い出しを行い、NW機器に対するポート開閉、MACアドレス登録、プリンタ切り替えリストへのプリンタの登録等を想定している。

■ 運用管理業務の範囲に対する意見

◇ 運用管理業務の調達にする対象としては、SLAやセキュリティに関連性が低く、作業内容をマニュアル化できる以下のサービスが挙げられる。

運用管理業務の調達にできるサービス	サービス内容
職員向けサービス運用支援	各種機器等の貸出管理・運用サービス 各種物品の貸出管理・運用、故障品等の交換対応等を受け付ける貸出窓口の提供
	インシデント対応 サービスデスクが受け付けた職員向けのサービス要求に対して、あらかじめ定められた手順により対応
	申請受付等の管理・運用サービス 「利用申請・受付サービス」により受け付けた申請に対する対応及び管理
	利用者マニュアル等の改善サービス サービスデスクにおいて受け付けた質問・相談等の実績をもとに、利用者マニュアルの改善、FAQの整備等

◇ 「証跡保全サービス」及び「セキュリティに係るリスト等更新サービス」の2つについては、運用管理業務の調達にする対象とすることが望ましい。

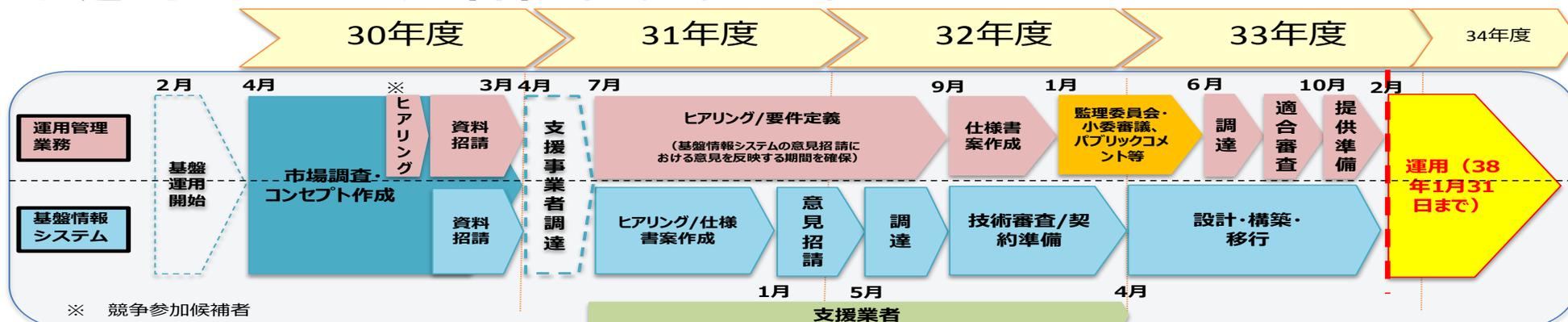
3 今後の予定

- 資料提供招請結果の内容の詳細分析とそれらを踏まえた運用管理業務の要件定義等について、2019年7月頃を目途に開始する調達仕様書等作成支援業務にて、資料提供事業者に対するヒアリング等を含めて実施する予定である。
- 引き続き、今後、実施する提案事業者に対するヒアリング等も踏まえつつ、適宜、監理委員会と連携し、運用管理業務の内容の詳細について検討してまいりたい。

調達・導入スケジュール（案）（第62回施設・研修等分科会（平成30年4月17日）時点）



調達・導入スケジュール（案）（平成31年3月時点）

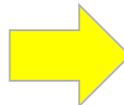


運用管理業務の調達について、30年度、競争参加候補者へのヒアリングを実施した結果、33年度に予定する提供準備が当初想定より短期間で対応が可能であること、業務内容や責任分界の明確化が重視されていることを確認した。これを踏まえ、競争性を高めた調達が可能となるよう、検討やヒアリングにより多くの時間を割くスケジュールに見直した。

5 基本方針別表の記載ぶり（案）

平成30年7月閣議決定

経済産業省基盤情報システムの運用管理業務については、同システムの更改（平成34年2月）に合わせて民間競争入札を実施する。その内容の詳細については監理委員会と連携して検討する。



次期基本方針別表記載案

経済産業省基盤情報システムの運用管理業務については、同システムの更改（令和4年2月）に合わせて民間競争入札を実施する。その内容の詳細については、監理委員会と連携して検討する。

【入札等の実施予定時期】

令和元年度中を目処に運用管理業務の範囲を明確化し、令和3年6月を目処に入札公告、同年中に落札者を決定。

【契約期間】

令和4年2月から令和8年1月までの4年間。