

令和 3 年 10 月 1 日  
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業  
「独立行政法人製品評価技術基盤機構共通基盤情報システム運用管理業務」  
の評価について（案）

## 記

## I 事業の概要等

事 項	内 容
実施機関	独立行政法人製品評価技術基盤機構
事業概要	製品評価技術基盤機構の共通基盤情報システムの構築、運用・保守
実施期間	平成 30 年 5 月 16 日～令和 5 年 3 月 31 日（市場化テスト 1 期目）
受託事業者	NEC ネクサソリューションズ株式会社
契約金額（税抜）	383,481,600 円（1 年度）
入札の状況	2 者応札（説明会参加（仕様書取得者）=12 者／予定価内=1 者）
事業の目的	製品評価技術基盤機構内の端末・複合機、ネットワーク、サーバ、データセンタ等の設備機器及びメールやグループウェア等のクラウドサービスを含む総合的な情報システム基盤提供のために必要となる環境構築、運用保守業務を含む包括的なサービス提供を行うもの
選定の経緯	平成 23 年度、国の行政情報ネットワークシステムの運用業務が一律に選定され、翌年、独立行政法人まで対象範囲が拡大されたのに伴い、平成 24 年基本方針において本事業が選定された。

## II 評価

## 1 概要

終了プロセスに移行することが適当である。

## 2 検討

## (1) 評価方法について

独立行政法人製品評価技術基盤機構から提出された平成 30 年 5 月から令和 3 年 3 月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費及びその前提としての競争性等の観点から評価を行う。

(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容														
確保されるべき 質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されている。														
	<table border="1" style="width:100%"> <tr> <th style="width:50%">確保されるべき水準</th> <th style="width:50%">評 価</th> </tr> </table>	確保されるべき水準	評 価												
	確保されるべき水準	評 価													
	(1) 業務内容	<table border="1" style="width:100%"> <tr> <td style="width:50%">運用業務を適切に実施すること。</td> <td style="width:50%"> <b>適</b>                      年次、月次報告による業務内容を確認。運用業務を適切に実施。                 </td> </tr> </table>	運用業務を適切に実施すること。	<b>適</b> 年次、月次報告による業務内容を確認。運用業務を適切に実施。											
	運用業務を適切に実施すること。	<b>適</b> 年次、月次報告による業務内容を確認。運用業務を適切に実施。													
	(2) システムの稼働率	<table border="1" style="width:100%"> <tr> <td style="width:50%">重要度に応じて、以下の3段階で稼働率を達成すること。</td> <td style="width:50%"> <b>適</b>                      稼働率 レベル1~3について、それぞれ設定したSLA値を満たしている。                 </td> </tr> <tr> <td> <table border="1" style="width:100%"> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>設定SLA値</th> </tr> <tr> <td>稼働率 レベル3</td> <td>99.9%</td> </tr> <tr> <td>稼働率 レベル2</td> <td>99.5%</td> </tr> <tr> <td>稼働率 レベル1</td> <td>99.0%</td> </tr> </table> </td> <td></td> </tr> </table>	重要度に応じて、以下の3段階で稼働率を達成すること。	<b>適</b> 稼働率 レベル1~3について、それぞれ設定したSLA値を満たしている。	<table border="1" style="width:100%"> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>設定SLA値</th> </tr> <tr> <td>稼働率 レベル3</td> <td>99.9%</td> </tr> <tr> <td>稼働率 レベル2</td> <td>99.5%</td> </tr> <tr> <td>稼働率 レベル1</td> <td>99.0%</td> </tr> </table>	サービスレベル評価項目	設定SLA値	稼働率 レベル3	99.9%	稼働率 レベル2	99.5%	稼働率 レベル1	99.0%		
	重要度に応じて、以下の3段階で稼働率を達成すること。	<b>適</b> 稼働率 レベル1~3について、それぞれ設定したSLA値を満たしている。													
	<table border="1" style="width:100%"> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>設定SLA値</th> </tr> <tr> <td>稼働率 レベル3</td> <td>99.9%</td> </tr> <tr> <td>稼働率 レベル2</td> <td>99.5%</td> </tr> <tr> <td>稼働率 レベル1</td> <td>99.0%</td> </tr> </table>	サービスレベル評価項目	設定SLA値	稼働率 レベル3	99.9%	稼働率 レベル2	99.5%	稼働率 レベル1	99.0%						
	サービスレベル評価項目	設定SLA値													
	稼働率 レベル3	99.9%													
稼働率 レベル2	99.5%														
稼働率 レベル1	99.0%														
(3) 障害復旧時間	<table border="1" style="width:100%"> <tr> <td style="width:50%">重要度に応じて、以下の4段階で復旧時間(障害が発生してから復旧するまでの時間)を達成すること。</td> <td style="width:50%"> <b>適</b>                      障害復旧時間 レベル0~3について、それぞれ設定したSLA値を満たしている。                 </td> </tr> <tr> <td> <table border="1" style="width:100%"> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>設定SLA値</th> </tr> <tr> <td>復旧時間レベル3</td> <td>2時間以内</td> </tr> <tr> <td>復旧時間レベル2</td> <td>4時間以内</td> </tr> <tr> <td>復旧時間レベル1</td> <td>6時間以内</td> </tr> <tr> <td>復旧時間レベル0</td> <td>8時間以内</td> </tr> </table> </td> <td></td> </tr> </table>	重要度に応じて、以下の4段階で復旧時間(障害が発生してから復旧するまでの時間)を達成すること。	<b>適</b> 障害復旧時間 レベル0~3について、それぞれ設定したSLA値を満たしている。	<table border="1" style="width:100%"> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>設定SLA値</th> </tr> <tr> <td>復旧時間レベル3</td> <td>2時間以内</td> </tr> <tr> <td>復旧時間レベル2</td> <td>4時間以内</td> </tr> <tr> <td>復旧時間レベル1</td> <td>6時間以内</td> </tr> <tr> <td>復旧時間レベル0</td> <td>8時間以内</td> </tr> </table>	サービスレベル評価項目	設定SLA値	復旧時間レベル3	2時間以内	復旧時間レベル2	4時間以内	復旧時間レベル1	6時間以内	復旧時間レベル0	8時間以内	
重要度に応じて、以下の4段階で復旧時間(障害が発生してから復旧するまでの時間)を達成すること。	<b>適</b> 障害復旧時間 レベル0~3について、それぞれ設定したSLA値を満たしている。														
<table border="1" style="width:100%"> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>設定SLA値</th> </tr> <tr> <td>復旧時間レベル3</td> <td>2時間以内</td> </tr> <tr> <td>復旧時間レベル2</td> <td>4時間以内</td> </tr> <tr> <td>復旧時間レベル1</td> <td>6時間以内</td> </tr> <tr> <td>復旧時間レベル0</td> <td>8時間以内</td> </tr> </table>	サービスレベル評価項目	設定SLA値	復旧時間レベル3	2時間以内	復旧時間レベル2	4時間以内	復旧時間レベル1	6時間以内	復旧時間レベル0	8時間以内					
サービスレベル評価項目	設定SLA値														
復旧時間レベル3	2時間以内														
復旧時間レベル2	4時間以内														
復旧時間レベル1	6時間以内														
復旧時間レベル0	8時間以内														
(4) 障害発生後訪問時間	<table border="1" style="width:100%"> <tr> <td style="width:50%">複合機サービスについて、以下の障害発生後の訪問までの所要時間を達成すること。</td> <td style="width:50%"> <b>適</b>                      複合機サービスに関して、設定したSLA値を満たしている。                 </td> </tr> <tr> <td> <table border="1" style="width:100%"> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>設定SLA値</th> </tr> <tr> <td>障害発生後訪問までの所要時間</td> <td>2時間以内</td> </tr> </table> </td> <td></td> </tr> </table>	複合機サービスについて、以下の障害発生後の訪問までの所要時間を達成すること。	<b>適</b> 複合機サービスに関して、設定したSLA値を満たしている。	<table border="1" style="width:100%"> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>設定SLA値</th> </tr> <tr> <td>障害発生後訪問までの所要時間</td> <td>2時間以内</td> </tr> </table>	サービスレベル評価項目	設定SLA値	障害発生後訪問までの所要時間	2時間以内							
複合機サービスについて、以下の障害発生後の訪問までの所要時間を達成すること。	<b>適</b> 複合機サービスに関して、設定したSLA値を満たしている。														
<table border="1" style="width:100%"> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>設定SLA値</th> </tr> <tr> <td>障害発生後訪問までの所要時間</td> <td>2時間以内</td> </tr> </table>	サービスレベル評価項目	設定SLA値	障害発生後訪問までの所要時間	2時間以内											
サービスレベル評価項目	設定SLA値														
障害発生後訪問までの所要時間	2時間以内														
(5) マルウェア等侵入対策の対処復旧時間	<table border="1" style="width:100%"> <tr> <td style="width:50%">マルウェア等侵入対策について、事象発生後の以下の3段階の対処復旧時間について、達成すること。</td> <td style="width:50%"> <b>適</b>                      マルウェア等侵入対策に関して、マルウェアの侵入は発生していない。                 </td> </tr> <tr> <td> <table border="1" style="width:100%"> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>設定SLA値</th> </tr> <tr> <td>対処復旧時間①</td> <td>30分以内</td> </tr> </table> </td> <td></td> </tr> </table>	マルウェア等侵入対策について、事象発生後の以下の3段階の対処復旧時間について、達成すること。	<b>適</b> マルウェア等侵入対策に関して、マルウェアの侵入は発生していない。	<table border="1" style="width:100%"> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>設定SLA値</th> </tr> <tr> <td>対処復旧時間①</td> <td>30分以内</td> </tr> </table>	サービスレベル評価項目	設定SLA値	対処復旧時間①	30分以内							
マルウェア等侵入対策について、事象発生後の以下の3段階の対処復旧時間について、達成すること。	<b>適</b> マルウェア等侵入対策に関して、マルウェアの侵入は発生していない。														
<table border="1" style="width:100%"> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>設定SLA値</th> </tr> <tr> <td>対処復旧時間①</td> <td>30分以内</td> </tr> </table>	サービスレベル評価項目	設定SLA値	対処復旧時間①	30分以内											
サービスレベル評価項目	設定SLA値														
対処復旧時間①	30分以内														

<p>対処復旧時間②</p>	<p>30分以内又は 8時間以内か つサービス時 間の開始から 30分以内</p>								
<p>対処復旧時間③</p>	<p>1時間以内又 は8時間以内 かつサービス 時間の開始か ら30分以内</p>								
<p>(6) 脆弱性の公表後の報告までの所要時間</p>									
<p>脆弱性の公表後の報告までの所要時間について、緊急度に応じた以下の2段階の報告までの所要時間について、達成すること。</p>	<p><b>適</b> 脆弱性の公表後の報告までの所要時間に関して、2段階に設定したSLA値を満たしている。</p>								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>設定SLA値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>報告までの所要時間①</td> <td>24時間以内</td> </tr> <tr> <td>報告までの所要時間②</td> <td>月次定例報告</td> </tr> </tbody> </table>	サービスレベル評価項目	設定SLA値	報告までの所要時間①	24時間以内	報告までの所要時間②	月次定例報告			
サービスレベル評価項目	設定SLA値								
報告までの所要時間①	24時間以内								
報告までの所要時間②	月次定例報告								
<p>(7) パターンファイルの配布</p>									
<p>パターンファイルの配布について、以下の適用までの時間を達成すること。</p>	<p><b>適</b> サーバ及びクライアントごとに設定したSLA値を満たしている。</p>								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>設定SLA値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>パターンファイルの配布</td> <td>サーバ 6時間以内 クライアントPC 12時間以内</td> </tr> </tbody> </table>	サービスレベル評価項目	設定SLA値	パターンファイルの配布	サーバ 6時間以内 クライアントPC 12時間以内					
サービスレベル評価項目	設定SLA値								
パターンファイルの配布	サーバ 6時間以内 クライアントPC 12時間以内								
<p>(8) 不正アクセス対策の対処復旧時間</p>									
<p>不正アクセス対策の対処復旧時間について、事象発生後の以下の3段階の対処復旧時間について、達成すること。</p>	<p><b>適</b> 不正アクセス対策の対処復旧時間について、不正アクセスされていない。</p>								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>設定SLA値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>対処復旧時間①</td> <td>30分以内</td> </tr> <tr> <td>対処復旧時間②</td> <td>3時間以内</td> </tr> <tr> <td>対処復旧時間③</td> <td>24時間以内</td> </tr> </tbody> </table>	サービスレベル評価項目	設定SLA値	対処復旧時間①	30分以内	対処復旧時間②	3時間以内	対処復旧時間③	24時間以内	
サービスレベル評価項目	設定SLA値								
対処復旧時間①	30分以内								
対処復旧時間②	3時間以内								
対処復旧時間③	24時間以内								

	(9) クライアント PC へのログインに要する時間	
	クライアント PC へのログインに要する時間について、ログインのための最初の主体認証情報の入力から利用者が利用したい起動のための操作が開始できるようになるまでの時間が 180 秒以内を達成すること。	適 クライアント PC へのログインに要する時間は 180 秒以内である。
民間事業者からの改善提案	<p>利便性の向上、セキュリティ対策の強化の観点から随時改善提案がなされ、実施されている。</p> <p>(1) セキュリティの強化 最新のセキュリティ動向を注視し、新たな脆弱性情報や攻撃手法などの情報を収集するなどし、リスクを把握するとともに、顕在化した場合の対策を事前に検討すること等を実施。</p> <p>(2) グループウェアを活用した、情報共有の推進 クラウド型のグループウェアの導入により電子メール、スケジュールの参照・共有、施設予約、アドレス帳管理、在席表示が統合され連携可能となり、複数のソフトウェアを立ち上げることなく業務遂行が可能となるため職員の情報共有の推進に貢献。</p>	

### (3) 実施経費（税抜）

実施経費 383,481,600 円は、従来経費 352,390,488 円と比較して 31,091,112 円増加している。

しかしながら、実施経費には、従来事業に加えて、7つのシステム（新規に構築する6つのシステム及び個別に契約していた1つのシステム）を追加してプライベートクラウドで稼働したこと、職員のテレワーク環境及びリモート会議を整備したことにより、その経費 65,496,314 円が含まれている。

すなわち、実施経費に上記業務の経費を差し引いて、従来経費と実施経費を比較すると、下記のとおり 34,405,202 円（10.8%）削減を達成している。

従来経費	352,390,488 円
実施経費	317,985,286 円
削減額	34,405,202 円減
削減率	10.8%減

<従来経費>

352,390,488 円

#### <実施経費>

383,481,600円－65,496,314円※＝317,985,286円

※65,496,314円は、7つのシステムを追加でプライベートクラウドを稼働、職員のテレワーク環境及びリモート会議を整備した経費。

#### (4) 評価のまとめ

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質について、適切に履行されていると評価することができる。

民間事業者の改善提案について、利便性の向上やセキュリティ対策など、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上、事業目的や政策目標の達成に貢献したものと評価できる。

経費については、従来経費から追加業務分を控除して比較すると、10.8%の削減が認められ、一定の経費削減効果があったものと評価でき、公共サービスの質の維持向上と合わせて、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、今後は、独立行政法人製品評価技術基盤機構に設置している監事及び外部有識者で構成される契約監視委員会において、事業実施状況のチェックを受けることが予定されている。

#### (5) 今後の方針

本事業については、「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)の基準を満たしていることから、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、独立行政法人製品評価技術基盤機構が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

令和3年9月17日

独立行政法人製品評価技術基盤機構  
企画管理部情報システム課

## 民間競争入札実施事業

独立行政法人製品評価技術基盤機構共通基盤情報システム運用管理業務の実施状況について（案）

## 1 事業の概要

独立行政法人製品評価技術基盤機構（以下「当機構」という。）は「公共サービス改革基本方針」（平成28年6月28日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「独立行政法人製品評価技術基盤機構共通基盤情報システム運用管理業務」（以下「本業務」という。）について、平成30年度から公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を実施している。当該法律での事業の運営は、第1期目である。

## (1) 業務内容

所内の端末・複合機、ネットワーク、サーバ、データセンタ等の設備機器及びメールやグループウェア等のクラウドサービスを含む総合的な情報システム基盤提供のために必要となる環境構築、運用保守業務を含む包括的なサービス提供を行うものである。

## ① サービス提供のための環境構築

- ・システム構築作業
- ・ネットワーク環境の整備
- ・システム移行・並行稼働作業
- ・サーバ及びネットワーク機器の移設及び業務アプリケーションの移行作業支援

## ② サービス提供

- ・ハードウェアの提供
- ・ソフトウェアの提供
- ・クラウドサービスの提供
- ・ネットワーク回線の提供
- ・研修の実施（移行期間中、運用期間中）
- ・ドキュメントの作成（並行稼働開始前、運用期間中）
- ・システム運用管理業務（NITE本所常駐）
- ・ヘルプデスク業務（NITE本所常駐）

## ③ 保守

- ・導入システムのハードウェア保守

- ・ 導入システムのソフトウェア保守
  - ・ クラウドサービスの保守
- ④ サービス終了に伴う撤去作業等
- (2) 契約期間  
平成30年5月16日から令和5年3月31日まで（4年間11ヶ月）

(3) 受託事業者  
NECネクサソリューションズ株式会社

(4) 実施状況評価期間  
平成30年5月16日から令和3年3月31日まで

(5) 受託事業者決定の経緯  
入札参加者（2者）から提出されたNITE-LANサービスの調達における提案書、競争参加資格等、民間競争入札実施要項に記載された入札書類を審査した結果、当機構が定めた評価項目の要求要件を全て満たしていることを確認した。

入札価格については、平成30年4月17日に開札した結果、予定価格の範囲内であり、総合評価落札方式（加点方式）によりNECネクサソリューションズ株式会社が落札者となった。

その他、民間競争入札手続きに則り、暴力団に係る欠格事項に当たらないことを確認し、平成30年5月11日に契約を締結した。

## 2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

民間競争入札実施要項において定めた民間事業者が確保すべきサービスの質の達成状況に対する当機構の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務の内容	民間競争入札実施要項「2(2)ア 業務内容」に示す運用業務について、適切に実施すること。	年次、月次報告による業務内容を確認したところ、運用業務を適切に実施しているため、サービスの質は確保されている。
NITE-LANシステムの稼働	民間競争入札実施要項「2(2)イ 稼働率」に示す重要度に応じた3段階の稼働率について、達成するこ	稼働率 レベル 1～3につい

率	<p>と。</p> <table border="1" data-bbox="467 344 1114 781"> <thead> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>内容</th> <th>設定 SLA 値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>稼働率 レベル 3</td> <td rowspan="3">サービス単体毎の重要度に応じて右記の稼働率を SLA 値として設定する。 稼働率は、稼働時間をサービス時間*で除すことにより求める。</td> <td>99.9%以上</td> </tr> <tr> <td>稼働率 レベル 2</td> <td>99.5%以上</td> </tr> <tr> <td>稼働率 レベル 1</td> <td>99.0%以上</td> </tr> </tbody> </table>	サービスレベル評価項目	内容	設定 SLA 値	稼働率 レベル 3	サービス単体毎の重要度に応じて右記の稼働率を SLA 値として設定する。 稼働率は、稼働時間をサービス時間*で除すことにより求める。	99.9%以上	稼働率 レベル 2	99.5%以上	稼働率 レベル 1	99.0%以上	<p>て、それぞれ設定した SLA 値を満たしているため、サービスの質は確保されている。(レベル 3:99.90%、レベル 2:100%、レベル 1:99.91%)</p>		
サービスレベル評価項目	内容	設定 SLA 値												
稼働率 レベル 3	サービス単体毎の重要度に応じて右記の稼働率を SLA 値として設定する。 稼働率は、稼働時間をサービス時間*で除すことにより求める。	99.9%以上												
稼働率 レベル 2		99.5%以上												
稼働率 レベル 1		99.0%以上												
障害復旧時間	<p>民間競争入札実施要項「2 (2) ウ 障害復旧時間」に示す重要度に応じた 4 段階の障害復旧時間について、達成すること。</p> <table border="1" data-bbox="467 990 1114 1856"> <thead> <tr> <th>サービスレベル評価項目</th> <th>内容</th> <th>設定 SLA 値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>障害復旧時間 レベル 3</td> <td rowspan="4">ただし、サービス時間以外の時間を除く。)。ただし、データ等のリカバリを含めたサービスの完全復旧に関しては、サービスの稼働状況等により、即時実施が困難な場合も想定されるため、SLA としては設定しない。</td> <td>障害発生時刻から 2 時間以内</td> </tr> <tr> <td>障害復旧時間 レベル 2</td> <td>障害発生時刻より 4 時間以内</td> </tr> <tr> <td>障害復旧時間 レベル 1</td> <td>障害発生時刻より 6 時間以内</td> </tr> <tr> <td>障害復旧時間 レベル 0</td> <td>障害発生時刻より 8 時間以内</td> </tr> </tbody> </table>	サービスレベル評価項目	内容	設定 SLA 値	障害復旧時間 レベル 3	ただし、サービス時間以外の時間を除く。)。ただし、データ等のリカバリを含めたサービスの完全復旧に関しては、サービスの稼働状況等により、即時実施が困難な場合も想定されるため、SLA としては設定しない。	障害発生時刻から 2 時間以内	障害復旧時間 レベル 2	障害発生時刻より 4 時間以内	障害復旧時間 レベル 1	障害発生時刻より 6 時間以内	障害復旧時間 レベル 0	障害発生時刻より 8 時間以内	<p>障害復旧時間レベル 0~3 について、それぞれ設定した SLA 値を満たしているため、サービスの質は確保されている。(レベル 3:1.80 時間、レベル 2:実績無し、レベル 1:5 時間、レベル 0:実績無し)</p>
サービスレベル評価項目	内容	設定 SLA 値												
障害復旧時間 レベル 3	ただし、サービス時間以外の時間を除く。)。ただし、データ等のリカバリを含めたサービスの完全復旧に関しては、サービスの稼働状況等により、即時実施が困難な場合も想定されるため、SLA としては設定しない。	障害発生時刻から 2 時間以内												
障害復旧時間 レベル 2		障害発生時刻より 4 時間以内												
障害復旧時間 レベル 1		障害発生時刻より 6 時間以内												
障害復旧時間 レベル 0		障害発生時刻より 8 時間以内												
障害発生後訪問までの所要	<p>複合機サービスに関しては、民間競争入札実施要項「2 (2) エ 障害発生後訪問までの所要時間」に示す</p>	<p>複合機サービスに関して、</p>												

時間	<p>所要時間について、達成すること。</p> <table border="1" data-bbox="469 331 1114 958"> <thead> <tr> <th data-bbox="469 331 735 383">サービスレベル評価項目</th> <th data-bbox="735 331 967 383">内容</th> <th data-bbox="967 331 1114 383">設定 SLA 値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="469 383 735 958">障害発生後訪問までの所要時間</td> <td data-bbox="735 383 967 958">担当職員から障害発生の連絡を受けた後、現地に訪問するまでの時間</td> <td data-bbox="967 383 1114 958">2 時間以内 (障害連絡対象時間*中に連絡を受けた場合) または、 翌開庁日の 10:30 まで (障害連絡対象時間外*に連絡を受けた場合)</td> </tr> </tbody> </table>	サービスレベル評価項目	内容	設定 SLA 値	障害発生後訪問までの所要時間	担当職員から障害発生の連絡を受けた後、現地に訪問するまでの時間	2 時間以内 (障害連絡対象時間*中に連絡を受けた場合) または、 翌開庁日の 10:30 まで (障害連絡対象時間外*に連絡を受けた場合)	<p>設定した SLA 値を満たしているため、サービスの質は確保されている。</p>
サービスレベル評価項目	内容	設定 SLA 値						
障害発生後訪問までの所要時間	担当職員から障害発生の連絡を受けた後、現地に訪問するまでの時間	2 時間以内 (障害連絡対象時間*中に連絡を受けた場合) または、 翌開庁日の 10:30 まで (障害連絡対象時間外*に連絡を受けた場合)						
マルウェア等侵入対策の対処復旧時間	<p>マルウェア等侵入対策に関しては、民間競争入札実施要項「2 (2) オ マルウェア等侵入対策の対処復旧時間」に示す事象発生後の 3 段階の対処復旧時間について、達成すること。</p> <table border="1" data-bbox="469 1245 1114 1482"> <thead> <tr> <th data-bbox="469 1245 735 1296">サービスレベル評価項目</th> <th data-bbox="735 1245 967 1296">内容</th> <th data-bbox="967 1245 1114 1296">設定 SLA 値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="469 1296 735 1482">マルウェア等侵入対策の対処復旧時間①</td> <td data-bbox="735 1296 967 1482">マルウェア等の侵入を発見してから担当職員に連絡するまでの時間</td> <td data-bbox="967 1296 1114 1482">30 分以内 (24 時間 365 日対応)</td> </tr> </tbody> </table>	サービスレベル評価項目	内容	設定 SLA 値	マルウェア等侵入対策の対処復旧時間①	マルウェア等の侵入を発見してから担当職員に連絡するまでの時間	30 分以内 (24 時間 365 日対応)	<p>マルウェア等侵入対策に関して、マルウェアの侵入は発生していないため、サービスの質は確保されている。</p>
サービスレベル評価項目	内容	設定 SLA 値						
マルウェア等侵入対策の対処復旧時間①	マルウェア等の侵入を発見してから担当職員に連絡するまでの時間	30 分以内 (24 時間 365 日対応)						

	<p>マルウェア等侵入対策の 対処復旧時間②</p>	<p>担当職員からサービス停止の指示を受けてからサービスを停止するまでの時間</p>	<p>30分以内(サービス時間中に指示を受けた場合) または、 8時間以内且つサービス時間の開始から30分以内(サービス時間外に指示を受けた場合)</p>	
	<p>マルウェア等侵入対策の 対処復旧時間③</p>	<p>担当職員からサービス再開の指示を受けてからサービスを再開するまでの時間</p>	<p>1時間以内(サービス時間中に指示を受けた場合) または、 8時間以内且つサービス時間の開始から30分以内(サービス時間外に指示を受けた場合)</p>	
<p>脆弱性の公表後の報告までの所要時間</p>	<p>脆弱性の公表後の報告までの所要時間に関しては、民間競争入札実施要項「2(2)カ 脆弱性の公表後の報告までの所要時間」に示す緊急度に応じた2段階の報告までの所要時間について、達成すること。</p>		<p>脆弱性の公表後の報告までの所要時間に関して、2段階に設定したSLA値を満たしていたため、サービスの質は確保さ</p>	

	<p>サービスレベル評価項目</p> <p>脆弱性の公表後の報告までの所要時間① (業務に即座に影響がある脆弱性情報)</p>	<p>内容</p> <p>NITE-LAN システムに導入されるソフトウェア等の脆弱性報告が、ベンダー等より公表された時間から、LAN システムへの影響分析を行った後、担当職員へ報告を行うまでの時間。</p>	<p>設定 SLA 値</p> <p>24 時間以内 (非営業日は除く)</p>	<p>れている。</p>				
<p>脆弱性の公表後の報告までの所要時間② (業務に即座には影響を及ぼさない脆弱性情報)</p>	<p>内容</p> <p>NITE-LAN システムに導入されるソフトウェア等の脆弱性報告のものうち、ベンダー等より公表された時間から、LAN システムへの影響分析を行った後、担当職員へ報告を行うまでの時間。</p>	<p>設定 SLA 値</p> <p>次に実施される月次定例報告まで。</p>						
<p>パターンファイルの配布</p>	<p>パターンファイルの配布に関しては、民間競争入札実施要項「2 (2) キ パターンファイルの配布」に示す適用までの時間を達成すること。</p> <table border="1" data-bbox="470 1657 1125 1948"> <thead> <tr> <th data-bbox="470 1657 734 1713">サービスレベル評価項目</th> <th data-bbox="734 1657 941 1713">内容</th> <th data-bbox="941 1657 1125 1713">設定 SLA 値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="470 1713 734 1948">パターンファイルの配布</td> <td data-bbox="734 1713 941 1948"> <p>【通常運用時】</p> <p>ベンダーリリース後、パターンファイルの適用までの時間。</p> </td> <td data-bbox="941 1713 1125 1948"> <p>サーバ 6 時間以内 / クライアント PC 12 時間以内</p> </td> </tr> </tbody> </table>	サービスレベル評価項目	内容	設定 SLA 値	パターンファイルの配布	<p>【通常運用時】</p> <p>ベンダーリリース後、パターンファイルの適用までの時間。</p>	<p>サーバ 6 時間以内 / クライアント PC 12 時間以内</p>	<p>実施期間中において、サーバ及びクライアントごとに設定した SLA 値を満たしているため、サービスの質は確保されている。</p>
サービスレベル評価項目	内容	設定 SLA 値						
パターンファイルの配布	<p>【通常運用時】</p> <p>ベンダーリリース後、パターンファイルの適用までの時間。</p>	<p>サーバ 6 時間以内 / クライアント PC 12 時間以内</p>						

<p>不正アクセス対策の対処復旧時間</p>	<p>不正アクセス対策の対処復旧時間に関しては、民間競争入札実施要項「2 (2) ク 不正アクセス対策の対処復旧時間」に示す事象発生後の3段階の対処復旧時間について、達成すること。</p> <table border="1" data-bbox="472 555 1128 1272"> <thead> <tr> <th data-bbox="472 555 751 600">サービスレベル評価項目</th> <th data-bbox="751 555 944 600">内容</th> <th data-bbox="944 555 1128 600">設定 SLA 値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="472 600 751 846">不正アクセス対策の対処復旧時間①</td> <td data-bbox="751 600 944 846">不正アクセスを検知してから担当職員に第一報を連絡するまでの時間</td> <td data-bbox="944 600 1128 846">30分以内 (24時間 365日対応)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="472 846 751 1081">不正アクセス対策の対処復旧時間②</td> <td data-bbox="751 846 944 1081">担当職員から攻撃遮断の指示を受けてから攻撃を遮断するまでの時間</td> <td data-bbox="944 846 1128 1081">3時間以内 (24時間 365日対応)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="472 1081 751 1272">不正アクセス対策の対処復旧時間③</td> <td data-bbox="751 1081 944 1272">IDS、IPS、ファイアウォール等のポリシー更新時間間隔</td> <td data-bbox="944 1081 1128 1272">24時間以内 (24時間 365日対応)</td> </tr> </tbody> </table>	サービスレベル評価項目	内容	設定 SLA 値	不正アクセス対策の対処復旧時間①	不正アクセスを検知してから担当職員に第一報を連絡するまでの時間	30分以内 (24時間 365日対応)	不正アクセス対策の対処復旧時間②	担当職員から攻撃遮断の指示を受けてから攻撃を遮断するまでの時間	3時間以内 (24時間 365日対応)	不正アクセス対策の対処復旧時間③	IDS、IPS、ファイアウォール等のポリシー更新時間間隔	24時間以内 (24時間 365日対応)	<p>不正アクセス対策の対処復旧時間に関して、不正アクセスをされていないため、サービスの質は確保されている。</p>
サービスレベル評価項目	内容	設定 SLA 値												
不正アクセス対策の対処復旧時間①	不正アクセスを検知してから担当職員に第一報を連絡するまでの時間	30分以内 (24時間 365日対応)												
不正アクセス対策の対処復旧時間②	担当職員から攻撃遮断の指示を受けてから攻撃を遮断するまでの時間	3時間以内 (24時間 365日対応)												
不正アクセス対策の対処復旧時間③	IDS、IPS、ファイアウォール等のポリシー更新時間間隔	24時間以内 (24時間 365日対応)												
<p>クライアント PC へのログインに要する時間</p>	<p>クライアント PC へのログインに要する時間に関しては、民間競争入札実施要項「2 (2) ケ クライアント PC へのログインに要する時間」に示す 180 秒以内を達成すること。</p> <table border="1" data-bbox="472 1518 1128 1765"> <thead> <tr> <th data-bbox="472 1518 751 1563">サービスレベル評価項目</th> <th data-bbox="751 1518 944 1563">内容</th> <th data-bbox="944 1518 1128 1563">設定 SLA 値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="472 1563 751 1765">クライアント PC へのログインに要する時間</td> <td data-bbox="751 1563 944 1765">事務用 PC への当機構内におけるログインに要する時間</td> <td data-bbox="944 1563 1128 1765">180秒以内</td> </tr> </tbody> </table>	サービスレベル評価項目	内容	設定 SLA 値	クライアント PC へのログインに要する時間	事務用 PC への当機構内におけるログインに要する時間	180秒以内	<p>クライアント PC へのログインに要する時間は 180 秒以内であり、サービスの質は確保されている。</p>						
サービスレベル評価項目	内容	設定 SLA 値												
クライアント PC へのログインに要する時間	事務用 PC への当機構内におけるログインに要する時間	180秒以内												

### 3 実施経費の状況及び評価

#### (1) 実施経費

実施経費（市場化テスト第1期 平成30年5月から令和3年3月まで）

年額 383,481,600円（税抜）

#### (2) 経費削減効果

市場化テスト実施前との比較

市場化テスト実施前経費（平成25年7月から平成30年3月まで）

年額 352,390,488円（税抜）

（市場化テスト実施前経費）－（実施経費）

= 352,390,488円－383,481,600円 = △31,091,112円

ただし、市場化テスト第1期では、

① 新規に構築するシステム及び個別に契約していたシステムの合わせて7つのシステムを追加しプライベートクラウドで稼働。

・市場化テスト後に新規に構築したシステム

詳報公表システム

詳報作成支援システム

詳報管理システム

化審法連絡システム

認定データベースシステム

製品事故未然防止情報提供システム

・市場化テスト前は個別契約していたシステム

特許システム

② 東京オリンピック2020を踏まえて、職員のテレワーク環境を構築及びリモート会議システムを業務用端末に導入、新型コロナウイルス感染症対策としての緊急事態宣言下での出勤回避にも貢献。

などの機能追加を行った。その分の追加の経費（年額）は、

① 60,876,064円＋② 4,620,250円 = 65,496,314円

となる。

#### (3) 評価

市場化テスト実施前と比較して、年額として31,091,112円の経費が増額となったが、

（市場化テスト実施前経費）＋（追加の経費）－（実施経費）＝削減額となるため、

352,390,488円＋65,496,314円－383,481,600円＝34,405,202円

が年額での削減額となる。

### 4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者から報告される業務報告書等において、利便性の向上、セキュリティ対策

の強化の観点から随時改善提案がなされ、実施されている。

(1) セキュリティの強化

- ・最新のセキュリティ動向を注視し、新たな脆弱性情報や攻撃手法などの情報を収集するなどし、リスクを把握するとともに、顕在化した場合の対策を事前に検討している。政府関係機関から提供される脅威情報についても、原則即日対応とシログの確認及びブロックを実施している。
- ・クライアント端末の紛失による情報を漏えい防止対策として、端末のハードディスク暗号化だけではなく、端末のローカル領域に保存されたファイルの暗号化を可能にすることで、端末紛失等による情報漏えいの心配をすることなく利用可能とし、セキュリティインシデントの際には、リモートワイプ機能の活用により、遠隔操作によるデータ消去も可能である。

(2) グループウェアを活用した、情報共有の推進

- ・クラウド型のグループウェアの導入により電子メール、スケジュールの参照・共有、施設予約、アドレス帳管理、在席表示が統合され連携可能となり、複数のソフトウェアを立ち上げることなく業務遂行が可能となるため職員の情報共有の推進、業務処理時間の短縮に貢献している。

5 全体的な評価

本事業は、市場化テストの対象事業として、平成30年度から令和4年度までを第1期として実施しているところである。「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」（一部改正：平成31年3月8日官民競争入札等監理委員会）II.

1. 終了基準に記載の条件を満たしているかについて、表に整理した。

基準（条件）	実施状況	判定
① 事業実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等がなかったか。	なかった。	○
② 実施府省等において、実施状況についての外部有識者等によるチェックを受ける仕組み（評価委員会等）を備えている、若しくは、評価委員会を設けることが予定されているか。	契約監視委員会を設置している。	○
③ 入札に当たって、競争性が確保されていたか。	2者の応札があった。	○

④ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、目標を達成しているか。	達成している。	○
⑤ 従来経費と契約金額（支払金額）とを比較した場合、経費削減の点で効果を上げているか。	効果を上げている。	○

表に整理のとおり、①及び②の基準（条件）は満たしている。具体的には、①「業務に係る法令違反行為等：0件」であり、②については、監事及び外部有識者（大学教授、弁護士等）で構成された「契約監視委員会」を設置し、契約の点検・見直し等を行っているため、この枠組みの中で実施状況等についてチェックを受ける体制を整備している。

③の基準については、契約状況等の推移に記載のとおり、広く競争性を確保できるようスケジュール、情報開示、参入促進等の工夫に取り組み、2者による応札があった。

④及び⑤の基準を満たしていることは、2及び3に記載のとおりである。

このように、実施要項において設定したサービスの質は確保されており、独立行政法人製品評価技術基盤機構共通基盤情報システム運用管理業務は、当機構の業務を確実に実施するため、本システムの利用者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供に資するという目的を達成しているものと評価できる。

## 6 今後の事業

「5 全体的な評価」のとおり、本事業については基準を満たしており、総合的に判断すると良好な実施結果が得られていることから、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、終了プロセスへ移行した上で、自ら公共サービスの質の維持と経費削減を図っていくこととしたい。

以 上