京都府庁内システムに係るサービスデスク設計構築及び運用業務
落札者決定基準別表

評価項目	評価内容			配点	
				※1	※2
全体の評価（65点）	提案内容の的確性	本業務の目的及び仕様書に記載した業務内容、対象システム、業務範囲等を十分に理解した上で、それらを踏まえた具体的かつ明確な提案となっているか。		10	
		サービスデスクを中核とした統合的な運用管理体制の構築に向けて、業務効率化、対応品質向上、運用品質向上及び職員負担軽減に資する有効な提案がされているか。		10	
	提案内容の実現性	業務実施体制、人員配置、役割分担、スケジュール及び運用方法が具体的に示されており、本業務を安定的かつ継続的に遂行できる実現性の高い提案となっているか。		15	
	事業への理解・知識	京都府がサービスデスクを導入する背景及び目的を十分に理解し、一般職員及び関係事業者との連絡調整を円滑に行う等、職員負担の軽減につながる提案となっているか。また、ITIL®等の必要な知識・ノウハウが提案内容に反映されているか。		15	
	セキュリティ対策・サプライチェーン・リスク対策	セキュリティインシデントの予防、検知、対応及び再発防止に関する方策が具体的かつ実効性のある内容となっているか。また、再委託先及び利用するクラウドサービス等が明確に示され、情報漏えいや不正アクセス等のリスクを低減するための管理体制が具体的に提案されているか。			15
提案項目（85点）	監視環境の設計構築	24時間365日監視を実現するための監視方式やエスカレーション体制等が具体的かつ効果的に提案されているか。			10
	運用管理ツールの設計構築	インシデント管理、申請管理、問題管理、ナレッジ管理、構成管理等の機能要件を満たし、利用者及び運用担当者の利便性向上につながる提案となっているか。また、クラウドサービスの場合、十分にセキュリティ要件を満たした提案となっているか。			15
	その他ツールの設計構築	運用効率化や品質向上のための運用スクリプト、自動化ツール等について、有効性及び実現性の高い提案がされているか。			5
	インシデント管理	重大障害発生時の初動対応、原因切り分け、関係事業者との調整及び進捗管理について、迅速かつ確実な対応を実現する提案となっているか。			15
	申請対応	約8,000人の利用者からの申請及び問合せに対し、円滑かつ正確に対応するための運用方法、体制及びサービスレベルが具体的に示されているか。			10
	ナレッジ管理	ナレッジの蓄積・活用・FAQ整備により、対応品質の均質化や問い合わせ削減につながる提案がされているか。			15
	構成管理	構成情報の整備・維持管理及び構成情報とインシデント管理等との連携により、効率的な運用を実現する提案となっているか。			15
業務実施体制（40点）	人員	本業務を適切に遂行するために必要な人数が確保されているか。また、仕様書に定める資格や実績を有する人材が適切に配置されているか。		15	
	運用体制	適切な要員配置（リモート・常駐）、高度運用支援員による技術支援、繁忙期対応及び継続的な運用品質向上等の観点で、優れた運用体制が提案されているか。また、契約期間中にシステム環境が変化した際にも柔軟に対応することが可能か。		15	
	行程	設計構築業務や業務引継ぎについて、各行程ごとに妥当な時間配分がなされ、業務完了に至るまでの過程が明確に説明されているか。		10	
業務実績（10点）	本業務と同種の実績※があるかどうか。 ※国、都道府県、政令指定都市又は中核市が委託するネットワークシステムの構築・運用業務及びシステム運用におけるサービスデスク/ヘルプデスク業務の双方を含む契約の実績（契約金額が３億円以上であるものに限る。）		３件以上の実績(中核市除く、10億円以上)がある	10	10	
			２件以上の実績(中核市除く、10億円以上)がある	8		
			３件以上の実績(中核市除く)がある	6		
			２件以上の実績(中核市除く)がある	4		
			２件以上の実績(中核市含む)がある	2		
技術評価点　合計					100	100

※1:【仕様面】価格と同等に評価できる項目（仕様との適合性や履行を確保するための項目＜実施体制、業務実績等＞）
※2:【企画面】価格と同等に評価できない項目（創造性、新規性等事業者の企画提案力に期待する内容）
※3:※1と※2の配点比率は1:1を基本とする

配点基準	配点		
5段階	15点	10点	5点
優れている	15点	10点	5点
やや優れている	12点	8点	4点
標準	9点	6点	3点
やや劣っている	6点	4点	2点
劣っている	3点	2点	1点