

評価基準表

評価項目		評価の視点	配点
提案内容評価	業務実施体制	要員基準（管理者・庁舎内在席員 A/B 等）を満たす体制が明確で、時間帯別の最低配置人数を確実に確保できる計画となっているか	80
		緊急時・夜間・休日対応や、運用員の交代・長期離脱時のバックアップ体制が具体的かつ実効性をもって示されているか	50
		管理者による定期訪問・月次打合せ・要員の技術担保の確認方法が具体的で、業務全般の管理・統括が機能する体制となっているか	20
	ヘルプデスク運営方針	多チャネル受付（電話・窓口・メール・申請書・訪問）に対応する運営方針が示され、年間相当件数（電話 2,306 件等）の実績規模に対応できるか	70
		ナレッジ（FAQ）の蓄積・共有による対応の迅速化・標準化、顔認証レスキューや一次切り分け／エスカレーションの方針が具体的か	50
		SKYSEA を活用した資産管理・利用状況管理・不正端末検知等の運用方針が具体的で、報告・改善提案の仕組みが整っているか	10
	展開支援・技術支援	本市クライアント端末・ネットワーク構成等、本業務の管理範囲に関する知識を要する案件（システム構築・改修、ネットワーク工事等）において、情報提供・打合せ出席・立会い等の支援を行う体制・手順が具体的に示され、その実効性が確保されているか	30
	品質向上・業務改善の具体提案	現状把握→課題抽出→改善策立案→報告・実施の PDCA サイクルが具体的に示され、定例報告会での助言など継続的改善の実効性があるか	70
		満足度アンケート結果の活用や、運用上の気付きに基づく自主的な情報提供・提案など、サービス品質向上への積極的な取組が示されているか	10
	仮想化基盤及び庁内ネットワーク更新への支援方針	履行期間中（令和 9 年 1 月～11 月）の更新に対し、構築事業者と連携した移行立会い・切替支援（夜間・休日含む）の方針が具体的で、業務継続性を担保できるか	70
現行構成情報・運用情報の提供や、外部セキュリティ監査の実施支援など、更新を円滑に進めるための運用観点の支援が示されているか		20	

評価項目		評価の視点	配点
提案内容評価	セキュリティインシデント対応プロセス	ウィルス感染・不正端末検知・情報漏洩等のインシデントに対し、検知・初動（該当端末の切り離し、感染拡大の有無の確認等）・本市への迅速な報告のプロセスが明確かつ実効性をもって示されているか	40
		一次切り分け後、ネットワークベンダー・システム保守業者等の専門領域への確にエスカレーション・連携し、原因究明・再発防止まで円滑につなぐ役割分担が整理されているか	30
		パッチ管理・ウィルス対策・アカウント管理・ログ管理・無害化・USB 管理等の日常的なセキュリティ運用方針が、関連ガイドライン等に準拠し具体的に示されているか	30
	日常的な構成情報管理の方針	管理ドキュメント（IP 管理一覧、機器一覧、系統図、配線図等）の維持方法・更新頻度・品質確保策が具体的で、常に最新状態を保てるか	50
		契約満了時の構成情報確定版の納品方針が明確で、ネットワーク更新後の確定版を引き継ぎ正確に納品できる計画となっているか	10
	教育・研修計画	在席員の技術・ソフトウェア・セキュリティ等の知識を担保する教育・研修計画が体系的で、要員基準の維持・向上に資する内容か	20
	業務標準化・属人化排除の方針	運用手順・管理台帳・ナレッジ等を平時から標準化・電子化し、特定要員に依存しない運用体制を構築する方針が具体的か。誰が見ても運用実態を把握できる可視化・文書化の仕組みが示されているか	60
		構成情報・設定情報・ナレッジを本市が随時把握・利活用でき、事業者交代時にも円滑に引き継げるベンダーロックイン回避の方針（成果物の汎用フォーマット採用、本市への情報帰属の明確化等）が示されているか	40
	独自提案・付加価値提案	仕様書の要求水準を超える独自の取組（運用自動化・省力化、生成 AI 等の新技術活用、職員サービス向上策、DX 推進への寄与等）が示され、本市にとって有用かつ実現可能性・継続性を備えているか。なお、提案した独自・付加価値の取組は、本契約の範囲内において追加費用を要さず（無償で）実施するものとする	40
	価格評価	見積価格	$\text{配点} \times \left(1 - \left(\text{見積価格} \div \text{予定金額} \right) \right)$ ※ 評価点は小数点以下切り上げとする
合計			1000