

評価基準表【ヘルプデスク業務】

提案書の目次				提案要求項目	番号	評価区分	評価の観点	技術点	
大項目	中項目	小項目	細項目					基礎点	加点
1 本調達の概要									
	(1)	本業務の位置付けと目的	人事・給与システムの概要理解と その中のヘルプデスク担当業者 の役割把握	1	必須	「仕様書1.(2)調達の目的」及び「仕様書1.(3)人事給与システムの概要等」を 踏まえた、本調達の位置づけと目的が記述されていること。	10		
				2	任意	ヘルプデスク担当業者としての役割・取組方針について、類似する作業で の実績等経験を踏まえた上で、適切に記述されていること。			20
2 調達内容									
2.1 業務の実施内容に関する事項									
2.1.1 業務の内容									
	(1)	ヘルプデスク業務実施計画 の策定	ヘルプデスク業務の実施計画の 策定に当たっての実施方針、作業 内容及び作業手順並びに留意点 とその解決方法	3	必須	仕様書3.(1)オ(ア)に記載するヘルプデスク業務の実施計画の策定に当 たつての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10		
				4	任意	・実施方針、作業内容及び作業手順については、具体的かつ有効な提案が 記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されて いること。			20
	(2)	サービスレベル協定及び管 理	サービスレベル協定の策定及び管 理に当たっての実施方針、作業内 容及び作業手順並びに留意点と その解決方法	5	必須	仕様書3.(1)オ(イ)に記載するサービスレベル協定及び管理に当たつての実 施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10		
				6	任意	・実施方針、作業内容及び作業手順については、具体的かつ有効な提案が 記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されて いること。			20
	(3)	ヘルプデスク業務実施要領 の策定	ヘルプデスク業務実施要領の策 定に当たっての実施方針、作業内 容及び作業手順並びに留意点と その解決方法	7	必須	仕様書3.(1)オ(ウ)に記載するヘルプデスク業務実施要領の策定に当た つての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10		
				8	任意	・実施方針、作業内容及び作業手順については、具体的かつ有効な提案が 記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されて いること。			40
	(4)	ヘルプデスク業務マニユ アルの作成	ヘルプデスク業務のマニユアルの 作成に当たっての実施方針、作業 内容及び作業手順並びに留意点 とその解決方法	9	必須	仕様書3.(1)オ(エ)に記載するヘルプデスク業務マニユアルの作成に当た つての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10		
				10	任意	・実施方針、作業内容及び作業手順については、具体的かつ有効な提案が 記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されて いること。			20
	(5)	ヘルプデスク要員の教育 (準備段階)	ヘルプデスク要員の教育(準備段 階)に当たっての実施方針、作業 内容及び作業手順並びに留意点 とその解決方法	11	必須	仕様書3.(1)オ(キ)に記載するヘルプデスク要員の教育(準備段階)に当 たつての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10		
				12	任意	・実施方針、作業内容及び作業手順については、具体的かつ有効な提案が 記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されて いること。			60
	(6)	スケジュール管理	月ごとのスケジュール管理に当 たつての実施方針、作業内容及び 作業手順並びに突発的な業務繁 忙や問題発生時のヘルプデスク 要員のシフト調整等への留意点と その解決方法	13	必須	仕様書3.(1)カに記載するスケジュール管理に当たつての実施方針、作業内 容及び作業手順が記述されていること。	10		
				14	任意	・実施方針、作業内容及び作業手順については、具体的かつ有効な提案が 記述がされていること。 ・突発的な業務繁忙や問題発生時のヘルプデスク要員のシフト調整等への 留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されて いること。			100
	(7)	問い合わせ対応	問い合わせ対応に当たつての実 施方針、作業内容及び作業手順 並びに留意点とその解決方法	15	必須	仕様書3.(1)キ(ア)に記載する問合せ対応に当たつての実施方針、作業内 容及び作業手順が記述されていること。	10		
				16	任意	・仕様書3.(1)キ(ア)3.「エスカレーションを伴う回答」について、運用サービ ス担当者又は人事院専任部門へのエスカレーションを行う前に、自社で抑 止・解決するための具体的な対応策を提案すること(エスカレーションを出 来る限り減らすための提案)。 ・実施方針、作業内容及び作業手順については、具体的かつ有効な提案が 記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されて いること。			100
	(8)	ヘルプデスクサービス業務 の品質向上	ヘルプデスクサービス業務の品質 向上に当たつての実施方針、作業 内容及び作業手順並びに留意点 とその解決方法	17	必須	仕様書3.(1)キ(イ)に記載するヘルプデスクサービス業務の品質向上に当 たつての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10		
				18	任意	・仕様書3.(1)キ(ア)3.を行う前に、処理時間の短縮やわかりやすい回答等 の品質向上のためにオペレータ等の要員育成や改善策について、具体的 かつ有効な提案が記述されていること。 ・実施方針、作業内容及び作業手順については、具体的かつ有効な提案が 記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されて いること。			100
	(9)	ナレッジ管理	ナレッジ管理に当たつての実施方 針、作業内容及び作業手順並び に留意点とその解決方法	19	必須	仕様書3.(1)キ(ウ)に記載するナレッジ管理に当たつての実施方針、作業内 容及び作業手順が記述されていること。	10		
				20	任意	・実施方針、作業内容及び作業手順については、具体的かつ有効な提案が 記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されて いること。			100
	(10)	利用者マニュアルの追加・ 修正案の提示	利用者マニュアルの追加・修正 案の提示に当たつての実施方針、 作業内容及び作業手順並びに留 意点とその解決方法	21	必須	仕様書3.(1)キ(エ)に記載する利用者マニュアルの追加・修正案の提示に 当たつての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10		
				22	任意	・実施方針、作業内容及び作業手順については、サービスレベルの向上に 資する問い合わせ件数の抑制・削減及び運用サービス担当者若しくは人 事院専任部門へのエスカレーションの抑制につなげることを目指す、具体 的かつ有効な提案が記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されて いること。			60

評価基準表【ヘルプデスク業務】

提案書の目次				提案要求項目	番号	評価区分	評価の観点	技術点				
大項目	中項目	小項目	細項目					基礎点	加点			
			(11) ヘルプデスク要員の教育(サービス維持)	ヘルプデスク要員の教育(サービス維持)に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順並びに留意点とその解決方法	23	必須	仕様書3.(1)キ(オ)に記載するヘルプデスク要員の教育(サービス維持)に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10				
					24	任意	・利用者からの問い合わせ対応について、サービス協定(SLA)の締結だけでなく、利用者満足度を向上させるために、従業員のモチベーション向上の取り組みの一環として、社内研修の実施等、自社で取り組んでいる内容を記述するとともに、本調達にも活かせる取り組みを提案すること。 ・実施方針、作業内容及び作業手順については、具体的かつ有効な提案が記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		60			
			(12) ヘルプデスクサービス業務稼働状況等の管理	ヘルプデスクサービス業務稼働状況等の管理に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順並びに留意点とその解決方法	25	必須	仕様書3.(1)キ(カ)にヘルプデスクサービス業務稼働状況等の管理に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10				
					26	任意	・実施方針、作業内容及び作業手順については、具体的かつ有効な提案が記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		20			
			(13) 利用者向けFAQ情報の作成・更新	利用者向けFAQ情報の作成・更新に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順並びに留意点とその解決方法	27	必須	仕様書3.(1)キ(キ)に記載する利用者向けFAQ情報の作成・更新に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10				
					28	任意	・実施方針、作業内容及び作業手順については、サービスレベルの向上に資する問い合わせ件数の抑制・削減及び運用サービス担当者若しくは人事院専任部門へのエスカレーションの抑制につなげることを目指す、具体的かつ有効な提案が記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		60			
			(14) 擬似環境用データの登録・整備	擬似環境用データの登録・整備に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順並びに留意点とその解決方法	29	必須	仕様書3.(1)キ(ク)に記載する擬似環境用データの登録・整備に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10				
					30	任意	・実施方針、作業内容及び作業手順については、具体的かつ有効な提案が記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		20			
			(15) 利用者向けFAQ情報の共有化	利用者向けFAQ情報の共有化に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順並びに留意点とその解決方法	31	必須	仕様書3.(1)キ(ケ)に記載する利用者向けFAQ情報の共有化に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10				
					32	任意	・実施方針、作業内容及び作業手順については、サービスレベルの向上に資する問い合わせ件数の抑制・削減及び運用サービス担当者若しくは人事院専任部門へのエスカレーションの抑制につなげることを目指す、具体的かつ有効な提案が記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		40			
			(16) その他の作業	上記(1)～(15)及び(16)以外のその他の作業に当たっての実施方針並びに留意点とその解決方法	33	必須	仕様書3.(1)キ(コ)に記載するその他の作業に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10				
					34	任意	・実施方針、作業内容及び作業手順については、具体的かつ有効な提案が記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		20			
			(17) 文書類の修正対応	文書類の修正対応に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順並びに留意点とその解決方法	35	必須	仕様書3.(1)キ(ケ)に記載する文書類の修正対応に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10				
					36	任意	・実施方針、作業内容及び作業手順については、具体的かつ有効な提案が記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		20			
			2.2 業務の実施体制・方法に関する事項									
			2.2.1 業務実施体制等									
					(1) 実施体制	ヘルプデスク業務の実施に当たって必要となる実施体制	37	必須	仕様書4.(1)アに記載するヘルプデスク業務の作業の実施体制が記述されていること。	10		
				38	任意	・実施体制については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。 ・業務量の変動等への留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		100				
2.2.2 業務要員に求める資格等の要件												
		(1) 管理者	管理者の配置基準及び資格要件の充足性	39	必須	仕様書4.(2)ア(ア)に記載する管理者の要件について、配置を予定する者が要件を満たす者であることが記述されていること。	10					
				40	任意	ヘルプデスク担当者としての役割を踏まえ、管理者に配置を予定する者の保有資格及び実績に基づく有効な提案が記述されていること。		100				
		(2) スーパーバイザ	スーパーバイザの配置基準及び資格要件の充足性	41	必須	仕様書4.(2)ア(イ)に記載するスーパーバイザの要件について、配置を予定する者が要件を満たす者であることが記述されていること。	10					
				42	任意	ヘルプデスク担当者としての役割を踏まえ、スーパーバイザに配置を予定する者の保有資格及び実績に基づく有効な提案が記述されていること。		100				
		(3) オペレータ	オペレータの配置基準及び資格要件の充足性	43	必須	仕様書4.(2)ア(ウ)に記載するオペレータを採用するための配置基準及び考え方が記述されていること。	10					
				44	任意	・配置基準及び考え方については、具体的かつ有効な提案が記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		100				

評価基準表【ヘルプデスク業務】

提案書の目次				提案要求項目	番号	評価区分	評価の観点	技術点	
大項目	中項目	小項目	細項目					基礎点	加点
2.2.3 ヘルプデスク執務室・ヘルプデスクシステム要件									
	(1)	建物	ヘルプデスク執務室が設置される建物の要件並びに留意点とその解決方法	45	必須	仕様書4.(3)アに記載するヘルプデスク執務室が設置される建物の要件については、要件を満たす建物であることが記述されていること。	10		
				46	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		20	
	(2)	ヘルプデスク執務室要件	ヘルプデスク執務室の要件並びに留意点とその解決方法	47	必須	仕様書4.(3)イ(ア)に記載するヘルプデスク執務室要件については、要件を満たしていることが記述されていること。	10		
				48	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		60	
	(3)	セキュリティ要件	ヘルプデスク執務室のセキュリティ要件並びに留意点とその解決方法	49	必須	仕様書4.(3)イ(イ)に記載するセキュリティ要件については、要件を満たしていることが記述されていること。	10		
				50	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		40	
	(4)	コミュニケーション窓口	コミュニケーション窓口の要件並びに留意点とその解決方法	51	必須	仕様書4.(3)ウ(ア)①に記載するコミュニケーション窓口については、要件を満たしていることが記述されていること。	10		
				52	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		40	
	(5)	コミュニケーション機能	コミュニケーション機能の要件並びに留意点とその解決方法	53	必須	仕様書4.(3)ウ(ア)②に記載するコミュニケーション機能については、要件を満たしていることが記述されていること。	10		
				54	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		40	
	(6)	応対履歴管理機能	応対履歴管理機能の要件並びに留意点とその解決方法	55	必須	仕様書4.(3)ウ(ア)③に記載する府省履歴管理機能については、要件を満たしていることが記述されていること。	10		
				56	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		20	
	(7)	FAQ情報管理機能	FAQ情報管理機能の要件並びに留意点とその解決方法	57	必須	仕様書4.(3)ウ(ア)④に記載する府省履歴管理機能については、要件を満たしていることが記述されていること。	10		
				58	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		20	
	(8)	情報共有機能	情報共有機能の要件並びに留意点とその解決方法	59	必須	仕様書4.(3)ウ(ア)⑤に記載する府省履歴管理機能については、要件を満たしていることが記述されていること。	10		
				60	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		20	
	(9)	エスカレーション機能	エスカレーション機能の要件並びに留意点とその解決方法	61	必須	仕様書4.(3)ウ(ア)⑥に記載する府省履歴管理機能については、要件を満たしていることが記述されていること。	10		
				62	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		20	
	(10)	稼働状況表示・通話聴取機能	稼働状況表示・通話聴取機能の要件並びに留意点とその解決方法	63	必須	仕様書4.(3)ウ(ア)⑦に記載する府省履歴管理機能については、要件を満たしていることが記述されていること。	10		
				64	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		20	
	(11)	ファイル受け渡し機能	ファイル受け渡し機能の要件並びに留意点とその解決方法	65	必須	仕様書4.(3)ウ(ア)⑧に記載する府省履歴管理機能については、要件を満たしていることが記述されていること。	10		
				66	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		20	
	(12)	その他	本業務をより良くする案	67	任意	ヘルプデスクの機能に関して調達仕様書に記載がないが、作業の効率化及び業務の標準化に資する具体的かつ有効な提案が記述されていること。		60	
	(13)	ヘルプデスクの運用・保守	ヘルプデスクの運用・保守要件並びに留意点とその解決方法	68	必須	仕様書4.(3)ウ(イ)に記載するヘルプデスクの運用・保守については、要件を満たしていることが記述されていること。	10		
				69	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		60	
2.2.4 業務の管理に関する要領									
	(1)	情報セキュリティ対策	情報セキュリティ対策に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順並びに留意点とその解決方法	70	必須	仕様書4(4)に記載する情報セキュリティ対策に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10		
				71	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		40	
2.3 業務の実施に当たっての遵守事項									
2.3.1 機密保持、資料の取扱い									
	(1)	機密保持、資料の取扱い	機密保持、資料の取扱いに当たっての実施方針、作業内容及び作業手順並びに留意点とその解決方法	72	必須	仕様書5(1)に記載する機密保持、資料の取扱いに当たっての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10		
				73	任意	・実施方針、作業内容及び作業手順については、具体的かつ有効な提案が記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。		40	

評価基準表【ヘルプデスク業務】

提案書の目次				提案要求項目	番号	評価区分	評価の観点	技術点	
大項目	中項目	小項目	細項目					基礎点	加点
2.4 その他									
2.4.1 その他									
	(1)	監査等への協力	監査等への協力を当たっての実施方針並びに留意点とその解決方法	74	必須	仕様書9.(3)に記載する監査等への協力を当たっての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10		
				75	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。			20
	(2)	システム改修時の仕様確認	システム改修時の仕様確認に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順並びに留意点とその解決方法	76	必須	仕様書9.(4)に記載するシステム改修時の仕様確認に当たっての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10		
				77	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。			20
	(3)	次期ヘルプデスク担当者への引継ぎ	次期ヘルプデスク担当者への引継ぎに当たっての実施方針、作業内容及び作業手順並びに留意点とその解決方法	78	必須	仕様書9.(6)に記載する次期ヘルプデスク担当者への引継ぎに当たっての実施方針、作業内容及び作業手順が記述されていること。	10		
				79	任意	・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。			40
3 応札条件									
	(1)	認証取得	必要な認証取得並びにヘルプデスク業務実施に当たって効果が見込まれる認証の取得	80	必須	仕様書7.(2)に記載する認証取得を証明できる書類が添付されていること。	10		
				81	任意	仕様書の認証取得要件のほかに、ヘルプデスク業務の実施に当たって有効と考えられる認証を取得しており、その認証の優位性が記述されていること。			40
	(2)	受託実績	必要な受託実績並びにヘルプデスク業務実施に当たって効果が見込まれる受託実績	82	必須	仕様書7.(3)に記載する受託実績が記述されていること。	10		
				83	任意	ヘルプデスク業務の実施に当たり、有効と考えられる経験・実績を有していることが記載されていること。			40
4 工数									
	(1)	想定業務量	想定業務量の見積に当たっての考え方、運用準備期間及びヘルプデスクサービス業務実施期間における作業項目別の想定業務量(年度別)並びに留意点とその解決方法	84	必須	仕様書3.(1)に記載する想定業務量の見積に当たっての考え方と、運用準備期間及びヘルプデスクサービス業務実施期間における作業項目別の想定業務量(年度別)が記述されていること。	10		
				85	任意	・想定業務量については、見積の前提条件等が具体的に記述がされていること。 ・留意点とその解決方法については、具体的かつ有効な提案が記述されていること。			100
	(2)	工数見積	工数積算の考え方と業務毎の工数見積(年度別)	86	必須	・工数積算の考え方と運用準備期間及びヘルプデスク業務実施期間の工数見積(年度別)が記述されていること。 ・想定業務量と工数に整合性があること。	10		
				87	任意	・記述された工数積算の考え方が合理的であること。 ・ヘルプデスク業務実施期間の工数見積(年度別)が、提案内容に基づいた適切なものとなっていること。			60
5 ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標(複数の認定等に該当する場合は、最も配点が高い区分により配点を行う)									
	(1)	女性の職業生活における活躍の推進に関する法律(女性活躍推進法)に基づく認定(えるぼし認定企業)	1段階目(※1) 30点	88	任意	・労働時間等の働き方に係る基準は満たすこと。 ・女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画の策定義務がない事業主(常時雇用する労働者の数が300人以下のもの)に限る(計画期間が満了していない行動計画を策定している場合のみ)。			90
			2段階目(※1) 60点	89	任意				
			3段階目 90点	90	任意				
			行動計画(※2) 15点	91	任意				
	(2)	次世代育成支援対策推進法(次世代法)に基づく認定(くるみん認定企業・プラチナくるみん認定企業)	くるみん 30点	92	任意				
			プラチナくるみん 60点	93	任意				
	(3)	青少年の雇用の促進等に関する法律(若者雇用促進法)に基づく認定	ユースエール認定 60点	94	任意				

※1 労働時間等の働き方に係る基準は満たすこと。

※2 女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画の策定義務がない事業主(常時雇用する労働者の数が300人以下のもの)に限る(計画期間が満了していない行動計画を策定している場合のみ)。