

評価項目一覧【ヘルプデスク業務】

提案書の目次				提案要求項目	評価区分	得点配分			提案書頁番号
大項目	中項目	小項目	細項目			合計点	基礎点	加点点	
1 本調達の概要						30	10	20	
	(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こでのヘルプデスク担当業者の役割把握	必須	10	10	-		
				任意	20	-	20		
2 調達内容						2240	380	1860	
2.1 業務の実施内容に関する事項						1030	170	860	
2.1.1 業務の内容						1030	170	860	
	(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	必須	10	10	-		
				任意	20	-	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	必須	10	10	-		
				任意	20	-	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	必須	10	10	-		
				任意	40	-	40		
	(4)	ヘルプデスク業務マニュアルの作成	ヘルプデスク業務のマニュ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	必須	10	10	-		
				任意	20	-	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	必須	10	10	-		
				任意	60	-	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っての実施方針、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	必須	10	10	-		
				任意	100	-	100		
	(7)	問い合わせ対応	問い合わせ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	必須	10	10	-		
				任意	100	-	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	必須	10	10	-		
				任意	100	-	100		
	(9)	ナレッジ管理	ナレッジ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	必須	10	10	-		
				任意	100	-	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	必須	10	10	-		
				任意	60	-	60		
	(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	必須	10	10	-		
				任意	60	-	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	必須	10	10	-		
				任意	20	-	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	必須	10	10	-		
				任意	60	-	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	必須	10	10	-		
				任意	20	-	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	必須	10	10	-		
				任意	40	-	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	必須	10	10	-		
				任意	20	-	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	必須	10	10	-		
				任意	20	-	20		
2.2 業務の実施体制・方法に関する事項						1050	170	880	
2.2.1 業務実施体制等						110	10	100	
	(1)	実施体制	ヘルプデスク業務の実施に必要となる実施体制	必須	10	10	-		
				任意	100	-	100		
2.2.2 業務要員に求める資格等の要件						330	30	300	
	(1)	管理者	管理者の配置基準及び資格要件の充足性	必須	10	10	-		
				任意	100	-	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	必須	10	10	-		
				任意	100	-	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	必須	10	10	-		
				任意	100	-	100		
2.2.3 ヘルプデスク執務室・ヘルプデスクシステム要件						560	120	440	
	(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	必須	10	10	-		
				任意	20	-	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	必須	10	10	-		
				任意	60	-	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	必須	10	10	-		
				任意	40	-	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	必須	10	10	-		
				任意	40	-	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	必須	10	10	-		
				任意	40	-	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	必須	10	10	-		
				任意	20	-	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	必須	10	10	-		
				任意	20	-	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	必須	10	10	-		
				任意	20	-	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	必須	10	10	-		
				任意	20	-	20		

評価項目一覧【ヘルプデスク業務】

提案書の目次				提案要求項目	評価区分	得点配分			提案書 頁番号
大項目	中項目	小項目	細項目			合計点	基礎点	加 点	
			(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	必須	10	10	-	
			(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	任意	20	-	20	
			(12)その他	本業務をより良くする案	必須	10	10	-	
			(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	任意	20	-	20	
					必須	-	-	-	
					任意	60	-	60	
					必須	10	10	-	
					任意	60	-	60	
		2.2.4	業務の管理に関する要領			50	10	40	
		(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	必須	10	10	-	
					任意	40	-	40	
		2.3	業務の実施に当たっての遵守事項			50	10	40	
		2.3.1	機密保持、資料の取扱い			50	10	40	
		(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	必須	10	10	-	
					任意	40	-	40	
		2.4	その他			110	30	80	
		2.4.1	その他			110	30	80	
		(1)	監査等への協力	監査等への協力に当たっての実施方針並びに留意点とその解決方法	必須	10	10	-	
					任意	20	-	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	必須	10	10	-	
					任意	20	-	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	必須	10	10	-	
					任意	40	-	40	
		3	応札条件			100	20	80	
		(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	必須	10	10	-	
					任意	40	-	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	必須	10	10	-	
					任意	40	-	40	
		4	工数			180	20	160	
		(1)	想定業務量	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)並びに留意点とその解決方法	必須	10	10	-	
					任意	100	-	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)	必須	10	10	-	
					任意	60	-	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)			90	0	90	
		(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 2段階目(※1) 60点 3段階目 90点 行動計画(※2) 15点	任意	90	-	90	
		(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 プラチナくるみん 60点	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	任意				
					任意				
					任意				
					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)。

合計点	基礎点	加 点
2640	430	2210