

評価基準に基づく評価項目別の総合値

評価項目	配点	参加者別評価値	
		株式会社エクレクト	みらい株式会社
1 ・本業務の趣旨や目的を十分理解しているか	100点	80点	88点
2 ・ヘルプデスク業務の運用フロー（受付～回答～エスカレーション）が、仕様書に示された役割分担のイメージに沿って具体的に示されているか ・問い合わせ対応の品質確保（標準化・ナレッジ活用）への工夫があるか ・稼働情報・アラートの集約・可視化から一次切り分けの手順が明確になっているか	125点	100点	105点
3 ・迅速な障害原因の特定（一次切り分け）を実現するための具体的な手順・ツール・連携方法が示されているか ・月次報告や成果物提出など、仕様書に沿った運用サイクルが組み込まれているか	75点	57点	57点
4 ・マネージャーの役割・責任が、プロジェクト管理・課題解決・報告等の観点で明確に定義されているか ・ヘルプデスク要員として適切なスキル（操作支援、コミュニケーション能力、インフラ理解、ログ分析・可視化等）のある人材が配置されているか	100点	76点	80点
5 ・突発的障害や繁忙時に対応できるバックアップ体制があるか ・要員交代時の引継ぎやナレッジ共有、品質維持の仕組みがあるか ・類似のヘルプデスク業務、NOC業務、複数ベンダー連携業務の実績があり、本業務に適用可能か	150点	114点	126点
6 ・提案内容が具体性・実行可能性があり、本機構の業務運営に配慮した、現実的な運用改善の内容となっているか ・問い合わせや障害データを活用した定量的な分析手法が提案されているか ・ナレッジの蓄積・共有・活用（FAQ化など）の仕組みがあるか	200点	176点	160点
7 ・ダウンタイム防止、パフォーマンス維持に資する具体的な改善策の提案があるか ・アイデアレベルではなく、実行手順・効果・体制まで具体的に示されているか	100点	68点	76点
8 ・人数、単価、工数が妥当な価格であること ・多くの改善を実施しつつも、総コストが膨らまないように配慮された内容であること	150点	96点	126点
総合値（委員全員の評価値の合計）	1000点	767点	818点

※配点は、選定委員（5名）の合計値です。