

地方独立行政法人広島県立病院機構サポートデスク業務に係る 公募型プロポーザル提案書作成要領

地方独立行政法人広島県立病院機構が実施する「広島県立病院機構サポートデスク業務」（以下「本業務」という。）に関し、公募型プロポーザル参加者が企画提案書を作成するに当たって必要な事項を定めるものである。

公募型プロポーザル参加者は、本業務の公告、公募型プロポーザル説明書及び「広島県立病院機構サポートデスク業務仕様書」（以下「仕様書」という。）を確認の上、この要領により、必要な書類を提出するものとする。

1 提出書類

- (1) 企画提案書提出届【別紙様式】 1部
- (2) 提案書 正本1部、副本5部
※ 正本に係る電子媒体（PDF形式）及び副本に係る電子媒体（PDF形式）各1式も併せて提出すること。
- (3) 業務委託見積書（様式の指定なし） 正本1部、副本5部

2 企画提案書の作成要領

- (1) 表紙
任意様式とするが、様式右肩に、参加資格確認通知の際にあわせて通知する提案者記号（アルファベット）を記入すること。
- (2) 規格等
ア 用紙は、原則A4版両面使用（必要に応じA3折込みも可）とし、左綴じ、横書き（縦綴じ）とすること。ただし、図表等の表現の都合上、用紙及び記述の方法を一部変更することは差し支えないものとする。
また、ページ番号は目次を除き通し番号とし、各ページの下部中央に印字すること。
イ 文字の大きさは、原則として10ポイント以上とする。
ウ 多色刷りを可とするが、モノクロ複写・印刷の場合は判別できるよう配慮すること。
エ 製本、糊付け等はせずに、クリップ等の簡易な方法で留めて提出すること。
- (3) プロポーザル参加者名の記載
審査の公正を期すため、提案書（別葉とした書類を含む。）の副本6部には、事業者名、住所、ロゴマークなどプロポーザル参加者を特定できる表示を付さないこと。
なお、受託事業を実施するための体制等には、プロポーザル参加者名を「当社」等と記載すること。

3 提案書記載事項

審査項目	審査内容
1.業務理解	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務の趣旨や目的を十分理解しているか
2.業務の進め方	<ul style="list-style-type: none"> ・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
	<ul style="list-style-type: none"> ・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
3.遂行能力	<ul style="list-style-type: none"> ・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
	<ul style="list-style-type: none"> ・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
4.運用改善・付加価値提案	<ul style="list-style-type: none"> ・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
	<ul style="list-style-type: none"> ・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
5.見積価格	<ul style="list-style-type: none"> ・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

4 見積書について

ア 見積書の様式は任意様式とし、宛名を地方独立行政法人広島県立病院機構 理事長宛とすること。

イ 内訳が分かるように記載すること。

ウ 本業務に係る所要経費を全て見積もること。また、見積りの根拠となった所要経費の明細を明らかにすること。金額は消費税及び地方消費税を含めた金額を記入すること。

エ 本業務の実施に要する費用を業務ごとに、内訳（工数、単価、金額等）を明らかにした見積書を提出すること。

オ 提案書とは別葉で作成すること。