

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評価基準

審査項目	審査内容	基礎点 (0～5)	係 数	配 点
1.業務理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務の趣旨や目的を十分理解しているか</li> </ul>		×4	20点
2.業務の進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>		×5	25点
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>		×3	15点
3.遂行能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>		×4	20点
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>		×6	30点
4.運用改善・付加価値提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・ナレッジの蓄積・共有・活用（FAQ化など）の仕組みがあるか</li> </ul>		×8	40点
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>		×4	20点
5.見積価格	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人数、単価、工数が妥当な価格であること</li> <li>・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</li> </ul>		×6	30点
合 計				200点

【評点目安】

基礎点	1	2	3	4	5
評価	提案が不十分であり 実現性に懸念がある	抽象的又は一部に不 明確さがある	標準的であり一定の 妥当性がある	概ね具体的で適合し ている	具体的で実現性が高 く、本業務の特性に 非常によく適合して いる

※選定委員の評価点の平均が120点（満点の6割）以上であった場合、選定対象とする。