

提案を求める事項一覧

※ 必須項目が1項目でも0点の場合は失格とする。

課題	提案を求める事項	評価基準	提案区分	配点		仕様書対応箇所		
				基礎点	加点			
1 本業務の履行等に関する項目								
1-1	基本姿勢	本業務への取組に対する基本姿勢を記述すること。	本業務の目的を踏まえ、基幹系システム等の円滑な運用及び安定稼働の実現と運用に係る経費の削減に対する取組方針、本業務の遂行に役立つアピールポイントが具体的に示されているか。	必須	25	5	20	4 業務の目的
1-2	全体スケジュール	ITSMツールの導入計画を含むプロジェクト全体の作業スケジュールを記述すること。	仕様書に基づいて具体化された全体スケジュールが示されているか。	必須	5	5	—	全体
1-3	実施体制	プロジェクトの実施体制を、プロジェクト管理者、プロジェクトリーダー及びプロジェクトメンバーが仕様書に記載の要件を満たすこととともに記述すること。	次の事項が具体的に示され、本業務の遂行に役立つものか。 (1) 本業務の規模を踏まえた実施体制（配置要員、役割分担及び指揮系統） (2) 開庁日中帯、夜間・休日の実施体制 (3) 繁忙期等で業務量が一時的に増えた場合の対応	必須	25	5	20	7(3) 推進体制
1-4	品質マネジメント	ISO9001の認証取得状況について記述すること。	本市と契約を締結する権限を有している事業所がISO9001の認証を取得しているか。	任意	10	—	10	7(4) その他
1-5	情報セキュリティマネジメント	ISO27001の認証取得状況について記述すること。	本市と契約を締結する権限を有している事業所がISO27001の認証を取得しているか。	任意	10	—	10	7(4) その他
1-6	成果物	成果物の作成・管理方針について記述すること。	次の事項が具体的に示され、本業務の遂行に役立つものか。また本市にとって有益なものか。 (1) 成果物の品質を確保するための作成方針 (2) 構成管理・バージョン管理の手法 (3) 仕様書に記載されていない本市に有益な追加の成果物に関する提案	必須	25	5	20	8 成果物
1-7	クラウドサービスの利用に係るセキュリティ対策	本業務におけるITSMツールの利用に係るセキュリティ対策について記述すること。	次の事項が具体的に示され、本業務の遂行に役立つものか。また実行性があるものとなっているか。 (1) ISO27002、「クラウドサービス利用のための情報セキュリティマネジメントガイドライン」（経済産業省）などの規格等を踏まえたセキュリティ対策の内容 (2) セキュリティ対策の実施体制	必須	25	5	20	—

提案を求める事項一覧

※ 必須項目が1項目でも0点の場合は失格とする。

課題	提案を求める事項	評価基準	提案区分	配点		仕様書対応箇所		
				基礎点	加点			
2 準備業務の要件								
2-1	統合運用業務計画	統合運用業務計画書の作成方針等について記述すること。	次の事項が具体的に示され、本業務の遂行に役立つものか。また本市にとって有益なものか。 (1) 統合運用業務計画書に記載する項目及びその概要 (2) 仕様書に記載の要求水準又は要求事項を超えるサービスレベルの提案	必須	25	5	20	6(1) 準備業務
2-2	ITSMツール	選定したITSMツールが仕様書に記載の要件を満たすことを記述すること。	仕様書に記載の要件を満たすことが根拠とともに示されているか。	必須	5	5	—	6(1) 準備業務
2-3	研修計画	ITSMツールの操作研修の計画について記述すること。	次の事項が具体的に示され、本市にとって有益なものか。 (1) 操作研修の開催時期・方法（対面/リモート、座学/ハンズオン等） (2) 操作研修の内容 (3) 研修の目的及び効果測定の方法 (4) 初回以降の継続的な研修の提案	必須	25	5	20	6(1) 準備業務
3 統合運用業務の要件								
3-1	統合運用業務全般	統合運用業務の次の業務について、実施方法を記述すること。 (1) モニタリング及びイベント管理 (2) インシデント管理 (3) 問題管理 (4) キャパシティ及びパフォーマンス管理 (5) 資産管理 (6) サービス要求管理 (7) サービスデスク（ヘルプデスク） (8) サービスレベル管理 (9) 継続的サービス改善	次の事項が具体的に示され、本業務の遂行に役立つものか。 (1) ITSMツールを導入するまでの間の実施方法 (2) ITSMツールを導入した後の当該ツールの活用を前提とした実施方法 (3) 定期・緊急メンテナンス等によりITSMツールを一時的に利用できなくなった場合の対応方法 (4) 調整すべき課題及び課題に対する解決策	必須	45	5	40	6(2) 統合運用業務
3-2	インシデント管理・問題管理	インシデント管理・問題管理のサービス向上に資する提案について記述すること。	次の事項が具体的に示され、本業務の遂行に役立つものか。また連絡調整に係る対応姿勢が全体のとりまとめ役として主体的なものとなっているか。 (1) 障害時の復旧を迅速化するための方策 (2) 障害の再発防止に向けた方策 (3) 本市関係部署や事業者等との連絡調整に係る対応姿勢 (4) 連絡調整を円滑に行うための工夫	必須	45	5	40	6(2) 統合運用業務
3-3	資産管理	資産管理のサービス向上に資する提案について記述すること。	次の事項が具体的に示され、本業務の遂行に役立つものか。 (1) 最新の状態を維持するための効果的な手法 (2) 誤入力等の人的ミスによる不整合を発生させないための工夫	必須	25	5	20	6(2) 統合運用業務

提案を求める事項一覧

※ 必須項目が1項目でも0点の場合は失格とする。

3-4	サービス要求管理	サービス要求管理のサービス向上に資する提案について記述すること。	次の事項が具体的に示され、本業務の遂行に役立つものか。また助言・支援の取組姿勢が必要な申請等をプッシュ型で案内するなど能動的なものとなっているか。 (1) 対応漏れの防止策 (2) 対応期限超過の防止策 (3) 履行期間中のイベントに際して実施する業務システム事業者等への助言・支援の取組姿勢	必須	4 5	配点		6(2) 統合運用業務
						基礎点	加点	
3-5	サービスデスク（ヘルプデスク）	ヘルプデスクのサービス向上に資する提案について記述すること。	次の事項が具体的に示され、本業務の遂行に役立つものか。また本市にとって有益なものか。 (1) 対応の属人化を防ぐためのヘルプデスク要員間での迅速な情報共有方法 (2) 回答の迅速化や再問合せの防止策 (3) FAQの公開などによる本市職員が問合せによらず自己解決できる仕組み (4) チャットボットなどの電話及び電子メール以外の効率的な問合せ手段	必須	4 5	5	4 0	6(2) 統合運用業務
3-6	サービスレベル管理	サービスレベル管理のサービス向上に資する提案について記述すること。	次の事項が具体的に示され、本業務の遂行に役立つものか。 (1) サービスレベルの達成状況を追跡・監視する方法 (2) サービスレベルを達成できなかった場合の原因分析や対策・立案の方策	必須	2 5	5	2 0	6(2) 統合運用業務
3-7	継続的サービス改善	継続的サービス改善の取組について記述すること。	次の事項が具体的に示され、本業務の遂行に役立つものか。 (1) 業務プロセスとITSMツールの活用方法を継続的に改善する方法及び効果 (2) ITSMツールの利用に係る従事者への定期的な教育及び効果 (3) 自動電話、AI等を活用した業務の自動化に向けた取組 (4) 業務横断的な継続的サービス改善の取組手法（PDCAサイクル、OODAループ等）及び各業務のサービス向上に資する提案等との関連性	必須	4 5	5	4 0	6(2) 統合運用業務

提案を求める事項一覧

※ 必須項目が1項目でも0点の場合は失格とする。

標題	提案を求める事項	評価基準	提案区分	配点		仕様書対応箇所	
				基礎点	加点		
4 後継事業者への引継業務の要件							
4-1	後継事業者への引継業務	後継事業者への引継業務の実施方法を記述すること。	次の事項が具体的に示され、本市にとって有益なものか。 (1) 必要とする引継期間及びその理由 (2) 引継方法	必須	25	5 20	6(3) 後継事業者への引継業務
5 プロジェクト管理の要件							
5-1	プロジェクト管理	プロジェクト管理手法、管理項目等を記述すること。	次の事項が具体的に示され、本業務の遂行に役立つものか。また本市にとって有益なものか。 (1) タスク管理や線表管理などによる具体的なプロジェクト管理手法及び管理項目 (2) 各会議体の開催方法・頻度・想定する参加メンバー (3) 本市側の作業負担を軽減・平準化するための工夫 (4) 仕様書に記載の要求水準又は要求事項を超える会議体その他のコミュニケーション手段に関する提案	必須	45	5 40	6(4) プロジェクト管理
6 類似業務の履行実績及び従事実績に関する項目							
6-1	類似業務の履行実績	令和2年4月以降、都道府県、政令指定都市、中核市等の大規模自治体（人口規模20万人以上）において、各種監視、バッチ処理スケジュール管理等の複数の業務システムで共通する定型的な作業を統合運用として実施する業務に係る履行実績（履行中のものも可）を「履行実績調書」（第9号様式）に記載し、これを証明する資料を添付して付属資料として提出すること。	本業務と類似の履行実績を多く有しているか。 なお、履行実績の件数は、契約ごとに1件と数える。	任意	10	— 10	—
6-2	現場責任者の類似業務に関する従事実績	本業務の現場責任者が、令和2年4月以降、都道府県、政令指定都市、中核市等の大規模自治体（人口規模20万人以上）において、各種監視、バッチ処理スケジュール管理等の複数の業務システムで共通する定型的な作業を統合運用として実施する業務に現場責任者として従事した実績（従事中のものも可）を「従事実績調書」（第10号様式）に記載し、これを証明する資料を添付して付属資料として提出すること。	本業務と類似の従事実績を有する現場責任者が配置されているか。	任意	10	— 10	—

提案を求める事項一覧

※ 必須項目が1項目でも0点の場合は失格とする。

標題	提案を求める事項	評価基準	提案区分	配点		仕様書対応箇所		
				基礎点	加点			
7 社会性に関する項目								
7-1	障害者施策に対する取組状況	申請者が、障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和35年法律第123号。以下「障害者雇用促進法」という。）第43条第7項に基づく報告義務がある場合は申請日の直前の6月1日現在の障害者雇用率を、報告義務がない場合は申請日現在の障害者雇用率を基に「社会的評価項目の実績調書」（第11号様式）を作成し、これを証明する資料を添付して付属資料として提出すること。 なお、障害者雇用率の算出は、報告義務のない場合も含め、全て障害者雇用促進法の規定に基づく計算によること。	障害者雇用率が一定以上の割合であるか。	任意	3	—	3	—
7-2	環境施策に対する取組状況	申請者が、申請日において次のいずれにかに該当する場合には、「社会的評価項目の実績調書」（第11号様式）を作成し、これを証明する資料を添付して付属資料として提出すること。 (1) ISO14001又はISO14005の認証を取得している場合 (2) エコアクション21の認証・登録を受けている場合 いずれも本市と契約を締結する権限を有している事業所が認証取得又は認証・登録を受けているものに限る。	左記のいずれかに該当するか。	任意	2	—	2	—
7-3	子育て支援施策に対する取組状況	申請者が、次のいずれにかに該当する場合には、「社会的評価項目の実績調書」（第11号様式）を作成し、これを証明する資料を添付して付属資料として提出すること。 (1) 申請日において、次世代育成支援対策推進法（平成15年法律第120号）第12条第5項の規定に基づく「一般事業主行動計画」を策定している場合（労働者100人以下の事業所）又は同法第13条若しくは第15条の2による認定を受けている場合（労働者101人以上の事業所） (2) 申請日前5年以内に、こども家庭庁が行う「未来をつくる こどもまんなかアワード」（旧「子供と家族・若者応援団表彰」）の表彰を受けている場合	左記のいずれかに該当するか。	任意	2	—	2	—
7-4	男女共同参画に対する取組状況	申請者が、申請日前5年以内に、内閣府が行う女性のチャレンジ支援策に基づく女性のチャレンジ賞、女性のチャレンジ支援賞又は女性のチャレンジ賞特別部門賞を受けている場合には、「社会的評価項目の実績調書」（第11号様式）を作成し、これを証明する資料を添付して付属資料として提出すること。	左記の表彰を受けているか。	任意	2	—	2	—

提案を求める事項一覧

※ 必須項目が1項目でも0点の場合は失格とする。

課題	提案を求める事項	評価基準	提案区分	配点		仕様書対応箇所			
				基礎点	加点				
7-5	女性の職業生活における活躍の推進への取組状況	申請者が、申請日において次のいずれかに該当する場合には、「社会的評価項目の実績調書」（第11号様式）を作成し、これを証明する資料を添付して付属資料として提出すること。 ① 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（平成27年法律第64号。以下「女性活躍推進法」という。）第8条第7項の規定に基づく「一般事業主行動計画」を策定し、届け出ている場合（常時雇用する労働者の数が100人以下の事業者） ② 女性活躍推進法第9条又は第12条の規定に基づく認定を受けている場合（常時雇用する労働者の数が101人以上の事業者）	左記のいずれかに該当するか。	任意	2	—	2	—	
7-6	青少年の雇用の促進等への取組状況	申請者が、申請日において青少年の雇用の促進等に関する法律（昭和45年法律第98号）第15条に基づく認定を受けている場合には、「社会的評価項目の実績調書」（第11号様式）を作成し、これを証明する資料を添付して付属資料として提出すること。	左記の認定を受けているか。	任意	2	—	2	—	
7-7	ビジネスと人権に関する取組状況	申請者が、申請日において次のいずれかに該当する場合には、「社会的評価項目の実績調書」（第11号様式）を作成し、これを証明する資料を添付して付属資料として提出すること。 ① 法務省の「Myじんけん宣言」を行っている場合 ② 国の「ビジネスと人権に関する行動計画」に基づき人権方針を定め、公開している場合	左記のいずれかに該当するか。	任意	2	—	2	—	
8 その他の追加提案									
8-1	追加提案	他自治体での類似業務の実績等を踏まえ、本業務の実施に当たって、仕様書に記載のない事項について追加提案がある場合は、その内容を記述すること。 なお、追加提案は8件までとする。	本市にとって有益な提案が具体的に示されているか。	任意	40	—	40	—	
				合計	600	85	515		