

提案書記載事項	評価内容	評価の観点	業務内容記載項目
1. プロジェクト管理	1. 1. 本委託業務に対する決意	本業務に対する強い決意と熱意を持ち、具体的な行動計画を示しており、実行可能な行動計画が明示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「1 共通事項」
	1. 2. 基本的な考え方	本業務の目的や方針を十分に理解し、それに基づいた基本的な考え方が論理的かつ明確に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「1 共通事項」
	1. 3. プロジェクト能力	プロジェクトを計画・実行・管理する能力が信頼性の高いものであることを、過去の実績を踏まえ、具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「1 共通事項」
	1. 4. プロジェクト体制	適切で効率的なプロジェクト体制を構築し、その体制が本業務の遂行に十分であることを具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「1 共通事項」
2. 全体運用管理	2. 1. 統合（全ベンダ）運用管理要領の策定及び改善	関係事業者を統合して管理するための運用管理要領を策定するための方針、明確なプロセスを示し、その要領の継続的な改善策が具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ア全体運用管理 (ア)統合（全ベンダ）運用管理要領の策定及び改善」
	2. 2. 関係事業者との調整	本区的环境や状況を理解した上で、関係事業者との効果的な調整方法を具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ア全体運用管理 (イ)関係事業者との調整」
	2. 3. 関係事業者における責任分界点の管理・改善提案	関係事業者のホワイトスペース防止のため、責任分界点を明確に定義した上での管理方法、運用上改善すべき事項が明らかになった場合に、適切かつ実行可能な管理及び改善提案の方法が具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ア全体運用管理 (ウ)関係事業者における責任分界点の管理・改善提案」
	2. 4. ベストプラクティスへの準拠管理	標準準拠システムにおいて、各システムが利用するCSPが掲げるベストプラクティスへの準拠状況を適切に管理するための方法、準拠状況に問題が生じた場合の改善提案の方法が具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ア全体運用管理 (エ)ベストプラクティスへの準拠管理」
	2. 5. 標準準拠システム等における統一的なルール	本区的环境や状況を理解した上で、標準仕様書改版時の対応方針を含めた全体統一的な運用ルール策定についての方向性や、その他、統合運用管理補助機能に必要な適用可能と思われるルール案などが具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ア全体運用管理 (オ)標準準拠システム等における統一的なルール」
	2. 6. 運用イベント全体スケジュールの取りまとめ・作成	関係事業者の運用イベントや区が予定するイベントを適切に把握するための、長期的なスケジュール及び年度ごとの短期的なスケジュールを、効率的に作成するための方法が具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ア全体運用管理 (カ)運用イベント全体スケジュールの取りまとめ・作成」
	2. 7. 各種会議体の運営	関係事業者間の横断的な課題を扱う会議の議題設定、日程調整、進行、ファシリテーション及び議事録作成を適切に行う計画が具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ア全体運用管理 (キ)各種会議体の運営」
	2. 8. 管理対象システムのコンティンジェンシープランの取りまとめ支援	管理対象システムのコンティンジェンシープランについて、策定状況や更新状況を、本区が適切に取りまとめめるためにどのように関わり支援するのか。また、本区に対しての必要な改善提案の方法が具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ア全体運用管理 (ク)管理対象システムのコンティンジェンシープランの取りまとめ支援」
3. 報告業務	3. 1. 月次及び非定型業務の報告等	本業務に関する月次報告の内容、非定型業務の報告方法及びタイミング、報告の形式と詳細度及び報告に基づくフィードバックや改善策の提案が具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「1 共通事項 (3)会議の開催」 ・「1 共通事項 (4)報告書の提出」 ・「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 イ 報告業務」
4. 標準化関連全体調整	4. 1. 標準化未移行システムの標準化対応・ベンダ間調整	標準化未移行システムの現状分析と標準化対応計画、標準化対応に関する支援計画、関係事業者との調整方法、そして業務フローの作成及び更新の計画について具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ウ標準化関連全体調整 (ア)標準化未移行システムの標準化対応・ベンダ間調整」
	4. 2. 標準仕様書の版数管理	各システムの標準仕様書の版数管理を適切に行うための方法や、標準仕様書の版数変更の把握、管理をどのように行うのか具体的に示されているか。また、版数変更に伴う関連するシステムや業務手順の変更について、業務フローの作成及び更新を、関連事業者やシステム主管課とどのように関わり、効率的な作成・更新に寄与するのか具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ウ標準化関連全体調整 (イ)標準仕様書の版数管理」
	4. 3. 標準仕様書の版数変更に伴う各ベンダとの調整	標準仕様書の版数変更に伴うシステム変更に対して、進捗管理をどのように行うか具体的に示されているか。また、庁内データ連携の不整合防止に向けた全体調整について、進捗管理の方法や利用を想定するツールなど、どのように行うか具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ウ標準化関連全体調整 (ウ)標準仕様書の版数変更に伴う各ベンダとの調整」
5. ガバメントクラウド（AWSアカウントID等）管理	5. 1. アカウント等の管理及びアカウント点検	ガバメントクラウドに係るCSPアカウントIDの発行、管理運用、定期点検及び棚卸等をどのように行うのか具体的に示されているか。また、アカウントの定期点検や棚卸について、アカウント管理の方法や利用を想定するツールなど、どのように行うか具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 エ ガバメントクラウド（AWSアカウントID等）管理 (ア) アカウント等の管理」

提案書記載事項	評価内容	評価の観点	業務内容記載項目
6. システム指標管理	6. 1. コストパフォーマンス評価	ガバメントクラウドに係る各ガバメントクラウド運用管理補助者からの報告書を、適切に分析・評価し、必要な調整が行えるよう、区と協議の上で、具体的な分析・評価を、決定するプロセスが明確に示されているか。 また、報告書の分析・評価について、評価の方法や利用を想定するツールなど、どのように行うか具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 オ システム指標管理 (ア) コストパフォーマンス評価」
7. 可用性管理	7. 1. 可用性管理	管理対象システムのデータバックアップやリストア作業、DR (ディザスタカバリ) 設計について分析・評価し、必要な調整が行えるよう、具体的な分析・評価方法を、区と協議の上で決定するプロセスが明確に示されているか。また、報告書の分析・評価について、評価の方法や利用を想定するツールなど、どのように行うか具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 カ 可用性管理」
8. 構成管理	8. 1. 構成管理	管理対象システムのパラメータ情報、構成情報の最新管理、非機能要件のモニタリング、変更要求・分析及び事業者横断的な連携テストの取りまとめを、区と協議の上で決定するプロセスが明確に示されているか。 また、最新情報を管理について、その方法や利用を想定するツールなど、どのように行うか具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 キ 構成管理」
9. 監視等	9. 1. 監視等	監視について、監視の方法や利用を想定しているツールなど、効果的かつ効果的な仕組みを具体的に示し、必要に応じた改善提案を行う計画を示されているか。 関連事業者の個人情報保護及び特定個人情報保護に関する対応方針のとりまとめについて、どのように関わり本区の支援を行うのか、具体的に示されているか。 監視項目のヒアリングシートの内容確認及び情報共有・対応依頼の管理を適切に行うことができる計画が具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ク 監視等」
10. 障害対応	10. 1. 障害対応への考え方	管理対象システムで発生した障害発生時の迅速かつ適切な対応をするための基本的な考え方を具体的に示し、障害範囲の特定、内容分析、業務復旧の優先度、関連事業者との連携体制及び再発防止策の検討など、どのように関わり、システムの安定運用に寄与するのか具体的に示されているか。 障害発生時の対応を効果的かつ効率的に実施するとともに、費用を抑制する方法が具体的に示されているか。 ※システム事業者から復旧手順が示されているものを除き、実際の障害復旧対応は各システム事業者が行う。 -	別紙1 業務内容詳細 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ケ 障害対応」
	10. 2. 障害対応窓口の設置	業務時間・業務時間外ともに障害対応を行う体制について、具体的に示されているか。 また、インシデント連絡及び監視アラートに対する適切な対応計画となっており、緊急連絡先の用意やナレッジベースの活用に関する計画が具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ケ 障害対応」 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ケ 障害対応 (ア) 障害対応窓口の設置」
	10. 3. 障害対応	管理対象システムの障害検知後に迅速かつ適切な対応をするための方法が、具体的に示されているか。 また、インシデント連絡の適切な対応方法や、業務復旧を最優先とした技術支援及びサービス回復策の提供計画が具体的に示されているか。さらに、障害の原因調査及び再発防止策の検討支援についても計画が具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ケ 障害対応」 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ケ 障害対応 (イ) 一次切り分けおよび連携対応」 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ケ 障害対応 (ウ) 復旧対応」 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 ケ 障害対応 (エ) 原因調査および再発防止策の検討」
11. 保守メンテナンス管理	11. 1. 各システムにおけるメンテナンス作業への対応	関連事業者から提供されるメンテナンス情報を適切に受領し、確認する方法について具体的に示されているか。 また、メンテナンス情報を受け取った後に、影響が想定される他の関連事業者や本区に対してその情報を共有する方法が具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 コ 保守メンテナンス管理」
12 問合せ・技術支援	12. 1 問合せ・技術支援への考え方	問合せ及び技術支援に対する基本的な考え方を具体的に示し、迅速かつ適切な対応やナレッジベースの活用方法、関連事業者や区職員との連携体制について具体的に示されているか。 また、技術的な助言の提供方法や回答内容の記録・共有に関する方針が具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 サ 問合せ・技術支援」
	12. 2 本区職員又は各事業者からの問合せ対応窓口の設置・問合せ等への回答	本区または各事業者からの問合せ対応の連絡体制について、具体的に示されているか。また、電話やメールによる連絡に対する適切な対応計画となっており、ナレッジベースの活用方法、問合せ対応及び回答内容の記録・共有に関する計画が具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 サ 問合せ・技術支援 (ア) 本区職員又は各事業者からの問合せ対応窓口の設置」 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 サ 問合せ・技術支援 (ウ) 回答作成」 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 サ 問合せ・技術支援(エ) 回答」
	12. 3 各種申請受付・処理	各事業者からの各種申請の受付及び処理について、適切な対応及び処理時間とするための体制や対応方法等の方針が具体的に示されているか。 また、ナレッジベースの活用に関する計画が具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 -「2 統合運用管理補助機能に関する事項 (1)運用 ①運用管理業務 サ 問合せ・技術支援 (イ) 各種申請受付・処理」

提案書記載事項	評価内容	評価の観点	業務内容記載項目
13. ナレッジベースに関する事項	13. 1. ナレッジベース導入への考え方	ナレッジの収集、整理、共有、活用プロセスなど、ナレッジベースの導入・運用に関して具体的な方法が示されているか。 ナレッジベースの構築、運用及び維持管理及び定期的な更新計画について具体的に示されているか。 ※ナレッジベースは新規構築であるため、データ移行は発生しないが、ヘルプデスク事業者が利用中のインシデント管理ツールのデータは提供可能。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「3 ナレッジベースに関する事項」
	13. 2. 機能要件に関する事項	ナレッジベースの機能が、利用者及び担当者のニーズに応じた以下の機能が適切に実装されているものであるかが示されているか。 各機能がユーザーフレンドリーであり、効率的な運用をサポートする設計となっていることがわかる記載となっているか。 利用者機能： 問合せの入力・更新・削除、ファイル添付、ナレッジ検索、通知、ダッシュボード機能 担当者機能： 問合せ管理、管理者設定、FAQの登録・更新・削除、ナレッジ・FAQ管理画面、対象者抽出、通知機能 -	別紙1 業務内容詳細 ・「3 ナレッジベースに関する事項 (2) 要件定義・構築 ① 機能要件」
	13. 3. 非機能要件に関する事項	ナレッジベースのユーザビリティ、アクセシビリティ、システム方式、規模、性能、信頼性、拡張性、上位互換性、中立性、継続性、情報セキュリティ及び稼働環境などに関する非機能要件について、適切なものであるかが示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「3 ナレッジベースに関する事項 (2) 要件定義・構築 ② 非機能要件」
	13. 4. 運用に関する事項	ナレッジベースの運用について、運用管理のフレームワーク、効率的な作業手順、定期的なメンテナンス、問題発生時の対応策、ユーザーサポート体制及び運用の継続的な改善方法など、ナレッジベースの安定性と効率性を確保する方法が具体的に示されているか。 -	別紙1 業務内容詳細 ・「3 ナレッジベースに関する事項 (3) 運用・保守」
14. 引継ぎ対応	14. 1. 次期業者への引継ぎ対応	次期業者への引継ぎ対応に対する基本的な考え方を具体的に示し、引継ぎ計画や、必要なドキュメントや情報の整理・提供、次期業者との連携、引継ぎ期間中のサポートなど、円滑な移行を確保するための具体的な方策が示されているか。 -	仕様書 ・「2 委託期間」 別紙1 業務内容詳細 ・「3 ナレッジベースに関する事項 (4) 契約満了時のナレッジベースの情報の取扱い」
15. 追加提案	15. 1. 追加提案	追加提案の内容が、本区にとって、利便性、効率性、費用抑制など、有効かつ実現可能なものが、提案されているか。 -	

提案書記載事項	評価内容	評価の観点	業務内容記載項目
16. 運用体制	16. 1. 実作者と人数	本業務に従事する実作者の役割と人数を具体的に示し、業務量・作業内容に対して適切な配置であることが、提案書から読み取れるか。 -	
	16. 2. 実作者の資格及び経歴	本業務に従事する実作者の資格及び経歴を具体的に示し、各作者のスキルセット、専門知識、関連する経験及び資格が、運用体制として適切であることが、提案書から読み取れるか。 ※資格： プロジェクトマネージャ試験合格・PMP資格・応用技術者試験合格・情報処理安全確保支援士・AWS Solution Architect Professionalなど ※経歴： 団体、業務規模・業務概要・役割・成果など -	
	16. 3. その他の運用体制及び方法	その他の運用体制及び方法に関する基本的な考え方を具体的に示し、運用管理のフレームワーク、効率的な作業手順、問題発生時の対応策、定期的なレビュー及び改善活動、コミュニケーション体制などが明確であり、組織全体の運用効率及び品質の向上に寄与するための方法が具体的に示されているか。 -	
17. ライフサイクルコスト	17. 1. ライフサイクルコストの考え方	経費抑制に効果がある有益な提案になっていることが、提案書から読み取れるか。 -	
プレゼンテーション	プレゼンテーションの内容	説明に説得力があり、曖昧な表現がなく、的確かつ論理的なわかりやすい説明になっているか。 -	
	コミュニケーション能力	冷静な議論ができ、意思疎通が容易であるか。 また、評価員の質問に、適切に答えることができているか。 -	
ライフサイクルコスト		様式4「経費見積書」に記載すること。 ※本業務が円滑に行われることが提案の前提であるため、ライフサイクルコストの評価は、追加提案に係る費用を除いた金額で行う。 -	