

提案書に記載を求める事項		記載要領	審査の視点
1 全体方針			
1-1	提案者の会社概要及び構築実績	・ 提案者の企業概要、本業務の実施体制、アピールポイントを記載すること。 ・ 提案者による同種業務の受注実績について、受注先の団体名、構築規模、稼働時期を記載すること。	・ 本業務を遂行するための知識／経験が豊富であるか。（構築実績や提供実績を評価基準とする。）
1-2	提案のコンセプト	・ 提案にあたってのコンセプト、特徴、アピールポイント、本市における効果等を記載すること。	・ 本業務の目的、内容を十分に理解し、本業務の目的達成に向けて有効な取り組みであるか。
1-3	業務の実施体制	・ 本業務を遂行するにあたりどのような体制で取り組むかを具体的に提案すること。 ・ 調達仕様書に掲げたスケジュールを基に詳細スケジュールについて、具体的に提案すること。	・ 構築に従事する人員の資格や構築・保守実績が明確になっており、確実な履行が可能な体制となっているか。
			・ 業務のスケジュール（準備等も含む）が適切であり、実現可能なスケジュールとなっているか。
2 電話サービス			
2-1	電話サービス構成	・ 提案する電話サービスの構成について、全体構成図を用いて分かりやすく記載すること。 ・ 利用するサービスやシステムの概要、ネットワークとの接続方法及び各機能の役割を記載すること。	・ 電話サービスの構成及び通信経路が具体的かつ分かりやすく示されているか。
2-2	通話品質及び可用性	・ 音声遅延、音切れ、片通話及び転送失敗等を防止するための対策について記載すること。 ・ 障害発生時の対応方法、責任分界点及び安定したサービス提供を実現するための体制について記載すること。 ・ 大規模障害、災害又は通信障害が発生した場合における業務継続の考え方及び代替手段について記載すること。	・ 通話品質を確保するための具体的な対策が示されているか。（通話品質を継続的に把握又は監視するための仕組みがあるか 等）
			・ 障害発生時の責任分界点、対応手順及び原因切り分け方法が明確に示されており、利用者への影響を最小限に抑えるための対策が講じられているか。
			・ 安定した電話サービスの提供に向けた運用体制及び保守体制が整備されており、障害発生時に迅速な対応が可能な体制となっているか。
			・ 冗長化、バックアップ等によりサービスを継続的かつ安定的に提供できるシステム構成となっており、大規模障害、災害又は通信障害発生時の業務継続及び代替手段が十分に確保されているか。
2-3	電話サービス機能	・ 発着信、転送、保留、グループ着信等の電話機能について、その概要及び利用方法を記載すること。 ・ 電話サービスにおける人事異動及び組織改編時に発生する利用者情報、電話帳情報、グループ設定等の変更作業について、その実施方法、作業手順及び管理者負担を軽減するための仕組みを記載すること。	・ 職員が発着信、転送、保留等の操作を容易に行うことができ、日常業務における電話対応を円滑に実施できるものとなっているか。
			・ 管理者の運用負荷軽減につながる機能又は工夫が提案されているか。
3 スマートフォン			
3-1	端末	・ 提案端末の仕様、選定理由、通信サービスの内容及び端末更新時の考え方について記載すること。	・ 端末性能、通信容量及び通信品質が本市の要求仕様を満たし、業務利用に適したものとなっているか。
			・ 利用期間中におけるOSサポート及び端末更新を見据えた継続利用が可能な提案となっているか。
3-2	端末管理	・ 端末の管理方法、端末の配備方法及び共有端末の運用について具体的に記載すること。	・ 個人端末の配備、端末故障時又は端末交換時の運用負荷を軽減できる仕組みを有しているか。 ・ 共有端末の配備、利用者変更、回収及び再利用に係る運用手順が具体的にあり、管理者の運用負荷軽減及び情報漏えい防止に有効な提案となっているか。
3-3	人事異動対応	・ スマートフォンにおける人事異動及び組織改編時の運用方法について、受注者及び本市の役割分担、作業手順、作業スケジュール及び管理者負荷軽減策を具体的に記載すること。	・ 人事異動及び組織改編時において、本市職員の作業量を削減できる具体的な運用方法が提案されているか。
4 移行及び稼働支援			
4-1	移行計画	・ 移行工程、体制、リスク管理方法、切替方法、障害発生時の対応手順を具体的に記載すること。	・ 移行手順が具体的であり、実現性及び確実性が高いか
			・ 移行時に想定されるリスクが整理され、具体的な対策が示されているか
4-2	端末展開	・ 庁用スマートフォンのキッティング、アクセサリの取付、ラベル貼付及び職員への配布方法について記載すること。	・ 効率的に展開できる体制が整備されており、期限内に配布するための現実的な展開計画となっているか
4-3	研修	・ 管理者向け研修、利用者向け研修及び教育資料の作成方針について記載すること。	・ 管理者及び利用者が理解しやすく、研修後の問い合わせ削減に有効な仕組みとなっているか。
4-4	稼働支援	・ 本番稼働時及び稼働後の支援体制について記載すること。	・ 本番稼働時の支援体制及び連絡体制が具体的に示されており、トラブル発生時にも迅速な対応が可能な体制となっているか。
5 運用保守			
5-1	保守体制	・ 障害受付体制、問い合わせ対応体制、エスカレーション体制及び障害発生時の対応方法について記載すること。	・ 障害受付から復旧までの体制及び役割分担が明確であり、一元的な問合せ対応、障害発生時の迅速な初動対応及び原因調査が可能か。
5-2	運用支援	・ 利用開始後の運用支援体制、問い合わせ対応、管理者支援、継続的改善の方法について記載すること。	・ 管理者変更時の引継ぎ支援、問い合わせ対応、運用改善提案等が継続的に実施できる体制となっているか。
5-3	定期報告	・ 電話サービス及びスマートフォンの利用状況、通信状況、障害発生状況、問い合わせ対応状況等について、本市へ報告する内容、報告頻度及び報告方法を記載すること。 ・ 利用実績及び運用状況の分析方法、課題の抽出方法並びに運用改善に向けた提案及び実施支援の内容について記載すること。	・ 報告頻度及び報告方法が適切であり、市が運用状況を把握可能か。
			・ 運用品質向上に向けた改善提案を継続的に実施できる体制となっているか
6 セキュリティ			
6-1	認証及びアクセス制御	・ 利用者、所属管理者、システム管理者それぞれに対する認証及び権限管理の考え方、運用方法について具体的に記載すること。	・ 利用者、所属管理者、システム管理者ごとに適切な権限分離が可能であり、運用実態に即した権限管理が行えるか。
			・ 人事異動、組織改編、管理者変更時においても適切な権限管理を効率的に実施できる運用となっているか。
6-2	データ保護	・ 利用者情報、設定情報、通話データ等の保護に係る運用方法、管理方法及び監査対応方法について具体的に記載すること。	・ 重要情報の漏えい防止、不正アクセス防止及び内部不正対策に係る具体的な運用方法が提案されているか。
6-3	ログ管理	・ 操作ログ及び認証ログ等の取得対象、保存方法、保存期間並びに検索方法について記載すること。 ・ 障害調査、監査対応及び不正アクセス調査時に活用できるログ情報について記載すること。	・ 監査時又は障害発生時に必要なログを迅速に調査できる運用となっているか
7 システム仕様（機能要求項目）			
7-1	システム仕様（機能要求項目）	・ 仕様書「4システム仕様（機能要求項目）」に記載の項目についての具体的な内容を記載すること。 ・ 調達仕様書及び機能要求書に指定のない項目で特筆する項目がある場合は記載すること。	－
8 費用			
8-1	提案価格及び費用体系	・ 提案価格に変動要素がある場合は、具体的に記載すること。また、提案価格においてアピールポイントがあれば記載すること（経常経費が安価なため、延長契約を見越した場合の総額を抑えられるなど）。 ・ 通話料の料金体系並びにデータ通信容量超過時及び無料通話時間超過時の取扱い（通信速度、追加容量の付与方法、追加費用、超過時の課金体系、管理者による制御可否等）について記載すること。 ・ 契約期間中における端末追加、回線追加及び端末交換時の費用体系及び算定方法について記載すること。	－