

別添1 審査基準

【長期】印西市クラウドPBX導入及びサービス提供業務審査基準

1次審査

項番	区分	配点	評価項目
1	業務実績	10	令和5年4月以降の500アカウント以上の導入実績
2	業務実施体制	10	機密保持体制 ISMSまたはプライバシーマークを取得しているか
合計		20	

2次審査

項番	評価項目	配点	評価のポイント
1	業務遂行能力	10	・仕様書の内容を適格に捉え、明確かつ具体的な提案であるか。 ・本業務を実施できる体制が整っているか。 ・実施可能な無理のないスケジュールとなっているか。
2	PBX機能・操作性	15	・内線・外線、転送、保留、代表着信、IVR、アナウンス、通話録音、着信制御、番号管理、スマホ/PC対応など、本市が求める機能は充実しているか。 ・外線、内線発進時の操作性は容易か。 ・着信、ピックアップ、転送方法は容易か。
3	通話品質・安定性	15	以下の通話品質を実機で確認する。 ・外線通話 ・内線通話 ・スマホアプリ通話
4	セキュリティ	5	・データ保護、バックアップ、不正アクセス対策等、自治体利用として十分なセキュリティ水準を満たしているか。
5	移行・導入計画	10	・現行PBXからの切替手順、番号移行、並行稼働、切替時の業務影響最小化、職員説明・訓練、試験項目が具体的か。 ・職員向け操作研修、管理者向け操作研修の提供内容は十分か。
6	運用保守・サポート	10	障害対応体制、保守時間、問い合わせ窓口、設定変更の迅速性 ・保守体制、保守サービスの提案内容は十分か。 ・障害発生時の対応は十分に考慮されているか。
7	災害時対応・BCP	10	・災害時の対応。 ・機器障害時の対応。
8	AI活用・将来拡張	5	自動応答、文字起こし、要約、問い合わせ分類、FAQ改善、コールセンター連携などへの拡張性があるか。
9	独自提案	5	他事例を踏まえた改善提案、コスト削減、業務効率化、庁内展開、住民サービス向上策。
10	見積金額	15	配点×(全提案者中最低見積金額/当該提案者見積金額)
合計		100	

審査は1次審査と2次審査の合計点で行い、得点合計の高いものを受託候補者とする。

最低基準点

審査委員の採点結果の合計が見積金額を除く総合計点の6割に満たない場合は失格とする。

(120点-15点)×7人=735点

735点×0.6=441点