

(資料1)

松山市コールセンターFAQ・  
電話応対履歴システム  
再構築事業業務委託

入札説明書

平成29年8月

松山市

「松山市コールセンターFAQ・電話対応履歴システム再構築事業業務委託」（以下「本件」という）に係る公告に基づく総合評価落札方式による一般競争入札については、松山市契約規則及び関係法令等に定めるもののほか、この入札説明書によるものとする。

## 1. 事業概要

本市においては、平成18年に業務の効率化を図る目的で、コールセンターFAQ・電話対応履歴システムの運用を開始しているが、システム導入から10年が経過し、OS及びサーバの保守サポート終了や機器の老朽化に伴い、コールセンターFAQ・電話対応履歴システムの再構築を実施する。

## 2. 委託の件名

「松山市コールセンターFAQ・電話対応履歴システム再構築事業業務委託」

## 3. 公告日

平成29年8月8日(火)

## 4. 事務局

〒790-8571 愛媛県松山市二番町四丁目7番地2

松山市役所 市民部 市民相談課 再構築担当

電話：089-948-6704 FAX：089-934-1768

メールアドレス：soudan@city.matsuyama.ehime.jp

ホームページアドレス：

<http://www.city.matsuyama.ehime.jp/shisei/kakukaichiran/siminbu/shiminsoudanka.html>

## 5. 総合評価委員会

外部の学識経験者2名を含む5名による総合評価委員会を設置する。

総合評価委員会は、本件の落札者決定基準を審議し、提案書等の評価を行う。

## 6. 入札に付する委託業務

- (1) 件名：松山市コールセンターFAQ・電話対応履歴システム再構築事業業務委託
- (2) 履行場所：松山市が指示する場所
- (3) 業務内容：「仕様書」（資料2）のとおり
- (4) 履行期間：契約締結日～平成30年3月31日
- (5) 予定価格（消費税及び地方消費税を含む。）：¥12,312,000-

## 7. 契約方法

総合評価落札方式による一般競争入札

## 8. スケジュール

- (1) 公 告  
平成29年8月8日（火）
- (2) 入札説明書等の配布期間  
平成29年8月8日（火）午前9時から平成28年8月16日（水）午後5時まで
- (3) 入札参加資格審査申請書等の提出期限  
平成29年8月18日（金）午後5時（必着）
- (4) 入札参加資格審査結果通知  
平成29年8月23日（水）付（予定）で郵送
- (5) 質問受付  
平成29年8月8日（火）午前9時から平成28年8月23日（水）午後5時まで
- (6) 質問最終回答  
平成29年8月28日（月）
- (7) 入札書・提案書等の提出期限  
平成29年9月1日（金）午後5時（必着）
- (8) システム検証  
平成29年9月上旬（詳細は別途通知する。）
- (9) プレゼンテーション  
平成29年9月中旬（詳細は別途通知する。）
- (10) 開 札  
平成29年9月26日（木）午前10時30分（詳細は別途通知する。）
- (11) 入札結果通知  
平成29年9月下旬
- (12) 契約締結  
平成29年10月上旬

## 9. 入札参加者の資格要件

入札に参加できる者は、次に掲げる要件のすべてに該当していること。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当しない者であること。
- (2) 公告日から開札の日までの間に、松山市若しくは松山市公営企業局の入札参加資格停止の措置を受けている日が含まれない者であること。
- (3) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立

てがなされている者でないこと。ただし、更生計画認可又は再生計画認可の決定がなされた者を除く。

- (4) 平成29年度松山市競争入札参加者資格における委託（清掃・警備等）の資格を有し、情報処理の等級格付がA又はBの者であること。
- (5) 調達するシステムを、他の自治体又は民間企業等へ構築し運用した実績があること。
- (6) 提案事業者は、インターネット経由でのクラウドシステムの提供実績があること（コールセンターFAQ・電話対応履歴システム以外でも可とする）。
- (7) インターネット経由のシステムの設計やソフト開発を行ったことのある技術者が、当業務に携われること。
- (8) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会からプライバシーマーク付与認定を受けていること又は一般財団法人日本情報経済社会推進協会が運用するISMS適合性評価制度のISMS認証を取得していることの証明ができること。
- (9) 次のどちらかの資格を1つ以上有する者を直接雇用し、かつ本件業務に専ら従事させることができること（※「事業者調書」（様式2）の項番3に記載すること。）。
  - ・情報処理技術者
  - ・PMP（プロジェクトマネジメントプロフェッショナル試験合格者）

## 10. 作業従事者の要件

受託者は、作業従事者の要件として、本業務を効率的かつ合理的に履行するに当たり、適正な作業従事者の配置及び体制等に努めるものとする。

ただし、本業務の履行に際して、体制・配置・要員等により業務履行において支障があると認めた場合は、受託者に対してその改善等を求めることがある。

## 11. 開札までの手続きに関する事項

### (1) 入札説明書等の配布期間及び配布場所

- ア 配布期間：平成29年8月8日（火）午前9時から  
平成29年8月16日（水）午後5時まで  
ただし、土日・祝日を除く平日の午前9時から午後5時の間に限る。
- イ 配布：「4. 事務局」において直接配布する。  
なお、郵送（着払い）による配布を希望する場合は、「ア 配布期間」内に「4. 事務局」へ事前に申し込むこと。
- ウ 配布費用：無料
- エ 配布書類：次の書類を紙媒体1部と電子媒体（CD-R）1枚で配布する。

資料

- |         |            |
|---------|------------|
| ・資料1    | 入札説明書      |
| ・資料2    | 仕様書        |
| ・資料2別紙1 | 業務機能要件書    |
| ・資料2別紙2 | サービスレベル定義書 |

- ・資料 2 別紙 3 個人情報取扱特記事項
- ・資料 2 別紙 4 セキュリティ要求事項
- ・資料 3 提案書等作成要領
- ・資料 4 落札者決定基準
- ・資料 4 別紙 技術評価採点基準
- ・資料 5 委託契約書（案）

様式

**【入札参加資格関係】**

- ・様式 1 総合評価落札方式による一般競争入札参加資格審査申請書
- ・様式 2 事業者調書
- ・様式 3 システム構築実績調書
- ・様式 4 質問書
- ・様式 4 別紙 質問内容書

**【入札書・提案書関係】**

- ・様式 5 入札書
- ・様式 6 入札提出書類提出届
- ・様式 7 提案書表紙（正本）
- ・様式 8 提案書表紙（副本）
- ・様式 9 見積書

**（２）入札参加資格の審査**

**ア 提出書類**

入札参加希望者は、次の書類を提出し入札参加資格の審査を受けなければならない。なお、書類で押印が必要なものは、平成 29 年度松山市競争入札参加者資格申請書で使用印鑑として申請した印鑑（以下、「使用印鑑」という。）を押印することとする。

- （ア）「総合評価落札方式による一般競争入札参加資格審査申請書」（様式 1）
- （イ）「事業者調書」（様式 2）
- （ウ）「システム構築実績調書」（様式 3）
- （エ）プライバシーマーク使用許諾証の写し又は ISMS 認証取得を証する登録証の写し

**イ 入札参加資格審査申請書等の提出**

- ①**提出方法**：持参又は郵便等（信書の郵送に適する方法）  
（簡易書留等配達記録が残るもの）
- ②**提出期限**：平成 29 年 8 月 18 日（金）午後 5 時（必着）  
ただし、持参の場合は、土日・祝日を除く平日の午前 9 時から午後 5 時の間に限る。
- ③**提出場所及び送付先**：「4. 事務局」

**ウ 入札参加資格審査結果通知**

入札参加資格の審査結果は、平成 28 年 8 月 23 日（水）付（予定）で「入札参加資格審査結果通知」を申請者に郵送した上で、電話連絡を行う。

## エ 入札参加資格を認められなかった申出者に対する理由説明

- (ア) 入札参加資格を認められなかった者は、松山市に対してその理由についての説明を求めることができる。
- (イ) 説明を求める場合は、平成29年8月25日（金）午後5時までに持参又は郵送（必着）で書面により提出しなければならない。持参の場合は、土日を除く平日の午前9時から午後5時の間に限る。
- (ウ) 提出先は、「4. 事務局」
- (エ) 回答は、平成29年8月30日（水）付で書面にて行う。

## (3) 質問受付・回答

ア 本件の内容等について質問がある場合は、次のとおり質問書を提出すること。

- ①提出様式：「質問書」（様式4）及び「質問内容書」（様式4別紙）
- ②提出先：「4. 事務局」
- ③提出方法：電子メールによる。このとき、電子メールのタイトルは「松山市コールセンターFAQ・電話対応履歴システム質問書(事業者名)」とし、電子メール発信後、「4. 事務局」へ質問のメールを発信した旨、電話で連絡すること。
- ④受付期間：平成29年8月8日（火）午前9時から  
平成29年8月23日（水）午後5時まで
- ⑤回答：質問に対する回答は、随時電子メールで行うと伴に、松山市ホームページで公開する。最終の回答は平成29年8月28日（月）とする。

イ 「質問内容書」（様式4別紙）の記載方法について

- ・事業者名及び送信日を記載すること。
- ・No.（ナンバー）は、事業者ごとの全体連番で行うこと。
- ・対象資料名は、本入札説明書の11(1)エに記載している資料又は様式の番号や名称等を記載すること。
- ・項目は、質問を行う資料等における該当項目等を記載すること。
- ・質問事項は、簡潔に記載すること。

ウ 電子メール以外による質問及び締め切り日以降の質問には応じない。

エ 本件の入札に必要と判断される質問のみ受け付ける。

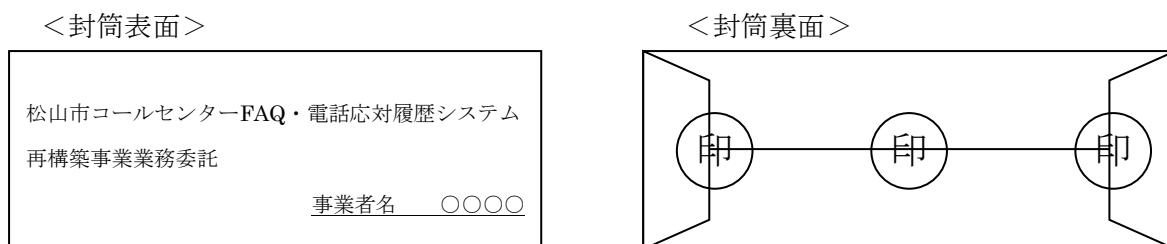
オ 入札参加資格審査結果通知後に参加資格のない者からの質問は受け付けない。

カ 質問の内容について、「4. 事務局」から電子メール又は電話で問い合わせることがある。

## (4) 入札書・提案書等の提出

- ①提出期限：平成29年9月1日（金）午後5時（必着）  
ただし、土日・祝日を除く平日の午前9時から午後5時の間に限る。  
なお、締め切りまでに提出しなかった場合は、失格とする。
- ②提出先：「4. 事務局」
- ③提出方法：【入札書】【提案書等】は合わせて直接持参すること。

(ア)入札書は封入し、糊付けした上で、下図のとおり封筒表面には本件  
件名及び事業者名を記入し、封筒裏面には割印として使用印鑑を押  
印すること。



(イ)提案書等は正本・副本を袋等に封入の上、提出すること。

④提出部数：【提案書等】は正本1部・副本6部を紙媒体で提出すること。また、正  
本、副本それぞれの電子媒体(CD-R)を1枚ずつ作成して持参すること。  
なお、【提案書等】の提出書類(電子媒体を含む。)は、原則としてA  
4縦とし、ファイル形式はMicrosoft社のOffice製品で判読できるもの  
又はPDFファイルとすること。なお、松山市が指定するファイルにて提  
出する書類については、ファイル形式を変換しないこと。

#### (5) 入札保証金等

入札参加保証金は、次のとおりである。

- ア 入札保証金 免除
- イ 契約保証金 免除
- ウ 保証人 不要

#### (6) 入札の辞退

ア 入札参加資格結果通知を受けてから、入札書・提案書等を提出するまでに入札を辞  
退する場合は、書面をもって「4. 事務局」に提出すること。

なお、書面についての書式は問わないが、申請者の住所(所在地)、名称又は商号、  
代表者職氏名及び辞退理由を記載し、使用印鑑を押印の上提出すること。ただし、  
平成29年度松山市競争入札参加者資格審査申請書の入札・契約等において委任先  
を設定している場合は、委任先の所在地、名称又は商号、支店名、受任者職氏名を  
記載し、押印すること。

イ 入札書・提案書等を提出した後は、入札の辞退を認めない。

ウ 入札を辞退した者は、これを理由として以後に不利益な扱いを受けるものではない。

#### (7) 開札の日時・場所

平成29年9月26日(火)午前10時30分(開場：午前10時20分)

場所等詳細は別途通知する。

#### (8) 開札に関する事項

ア 開札は、入札者又はその代理人を1業者1名まで立ち合わせて行う。

イ 入札者又はその代理人が一人も立ち会わない場合は、入札事務に関係のない職員を  
立ち合わせて行う。

## (9) 入札の無効

次のいずれかに該当する場合は、無効とする。

- ・松山市契約規則第6条の各号のいずれかに該当する入札
- ・予定価格の108分の100を超えて行った入札
- ・氏名及び入札金額を訂正した入札

## (10) 入札の中止等

天災その他やむを得ない理由があるとき、又は不正の行為を認められる等明らかに競争の実効がないと認められるときは、入札の執行を延期又は中止若しくは取り消すことがある。このとき、入札参加者が損失を受けても松山市は賠償の責を負わない。

## (11) その他

- ア 一度提出した入札書及び提案書等は、これを書換え、引換えをすることができない。ただし、総合評価委員会が認めた場合はこの限りではない。
- イ 入札書・提案書等に使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。
- ウ その他、入札執行については、「地方自治法（昭和22年法律第67号）」、「地方自治法施行令」、「地方公共団体の物品等又は特定役務の調達手続きの特例を定める政令（平成7年政令第372号）」及び「松山市財務会計規則」並びに「松山市契約規則」の定めるところによる。
- エ 「仕様書」（資料2）等の配布書類は、本件以外での使用は認めない。
- オ 疑義、確認等がなかった「仕様書」（資料2）及び本件に関する事項についての解釈は、松山市の解釈によるものとする。
- カ 本件の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められるときなどは、当該入札者に対し説明を求めることがある。

## 12. 提案書等に関する事項

本件の入札は、平成29年度の開発業務・運用機器等の調達について、入札参加者より「仕様書」（資料2）等に基づく提案を求めるものである。

### (1) 提案書等の記載内容

提案書等に記載すべき事項は、「提案書等作成要領」（資料3）を参照すること。

### (2) 基準価格について

- ア 基準価格は、60か月のサービス利用料（パッケージ利用料含む）を評価する基準である。
- イ 基準価格は、¥14,256,000円とする（消費税及び地方消費税を含む。）。
- ウ 「見積書」（様式9）に記載する金額は、消費税及び地方消費税を含む金額とする。

### (3) 提案書等記載内容の実態調査



提案書等に記載した内容が正当であることを確認するため、入札参加者の施設等で調査を行う場合がある。

#### **(4) 提案書等の拘束力**

- ア 契約書に添付する仕様書は、「仕様書」（資料2）及び提案書等をもとに、双方協議の上で作成する。
- イ サービス利用料等、本件の委託範囲外の業務でありながら価格について評価対象としているものについては、入札参加者は一定の責を負う。

#### **(5) 提案書等の取扱い**

- ア 提出された提案書等は、情報公開の対象となり、松山市情報公開条例に基づき、公開することがある。
- イ 提出された提案書等については、返却は行わない。
- ウ 提案書等の記述が、著作権などの日本国の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象となっているものを使用した結果生じる責任は、入札参加者が負う。
- エ 本件入札手続き等に必要な範囲で提案書等は複製することがある。

### **13. システム検証について**

本件入札の「業務機能要件書」（資料2別紙1）の内容について、システム検証を行う。

#### **(1) 開催日時・場所**

- 入札書及び提案書等の提出締め切り後、各入札参加者に通知する。
- なお、原則、日程の変更は認めないので、事前に準備しておくこと。

#### **(2) 実施要件**

- ア システム検証におけるプロジェクト及びスクリーンは松山市が用意する。システム検証用に必要なパソコン、その他機器等は持ち込み可能な範囲の機器とし、各入札参加者側で持参すること。
- イ システム検証における機器及びパッケージソフトウェアに掲載している会社のロゴなどは全て削除しておくこと。  
(例：パソコン機器外観にあるロゴ、パワーポイントのフォーマット、パッケージのロゴ、BIOSのロゴ等会社を特定できるもの全てが対象)
- ウ システム検証項目については、松山市が選定した項目とし、各入札参加者に事前連絡を行うものとする。本項目は、連携や性能など実サーバ環境でしか検証できない内容は対象外とする。
- エ システム検証時に使用するパッケージソフトウェアは、デモ用アプリケーションやプロトタイプ等ではなく、導入を予定している製品とすること。
- オ システム検証は、総合評価委員及び松山市職員で行うものとする。
- カ システム検証では、選定した項目をもとに「業務機能要件書」（資料2別紙1）の確認を行う。確認結果は、総合評価委員会へ報告するものとする。

### (3) 実施時間

1 業者 80 分程度とする。

### (4) 操作・説明者

システム検証における操作、説明、質疑応答における担当者やその人数は限定しない。ただし、実施場所の都合により人数を制限する場合があります、その場合は事前に連絡をすることとする。

## 14. プレゼンテーションについて

### (1) 開催日時・場所

入札書及び提案書等の提出締め切り後、各入札参加者に通知する。  
なお、原則、日程の変更は認めないので、事前に準備しておくこと。

### (2) 実施要件

- ア プレゼンテーションは、原則本件の作業を予定しているプロジェクトリーダー又はプロジェクトマネージャーが行うこと。
- イ プレゼンテーションに当たって、提案書の内容を要約した資料を用いても構わない。この場合、資料を提案書（副本）と同部数用意すること。
- ウ プレゼンテーションは、提出した提案書等を基に行うものとし、追加提案や追加資料の配布は認めない。ただし、これらを踏まえた上でパソコン・プロジェクタ等による説明は許可する。
- エ プレゼンテーションにおけるプロジェクタ及びスクリーンは松山市が用意する。プレゼンテーション時に必要なパソコン、その他機器等は持ち込み可能な範囲の機器とし、各入札参加者側で持参すること。
- オ プレゼンテーション時に使う提案書資料等において、データ形式はパワーポイント（バージョンは不問）を使用することとし、会社のロゴ等は全て削除しておくこと。（例：パソコン機器外観にあるロゴ、パワーポイントのフォーマット、パッケージのロゴ、BIOSのロゴ等会社を特定できるもの全てが対象）
- カ プレゼンテーションにおけるデモの組み込み等は参加者の自由とする。なお、デモに使用するものは、デモ用アプリケーションやプロトタイプ等でも差し支えない。

### (3) 実施時間

1 業者 60 分程度とし、提案時間（デモを行う場合はその時間も含む。）を 30 分程度、質疑応答の時間を 30 分程度とする。

### (4) 参加者

次の 5 名とする。

- ア プロジェクト統括責任者
- イ プロジェクトリーダー又はプロジェクトマネージャー
- ウ システムエンジニアのリーダー

- エ デモ操作者
- オ 営業責任者

## 15. 落札者の決定等に関する事項

### (1) 落札者の決定方法等

落札者の決定は、「落札者決定基準」（資料4）に基づき、次のとおり提案内容を評価し、技術評価点と価格評価点を加算した総合評価点の最も高い提案者を落札者とする。

#### ア 提案内容の評価

「落札者決定基準」（資料4）に基づき提案内容を評価し、「技術評価点」を与える。

#### イ 入札価格の評価

「落札者決定基準」（資料4）に基づき入札価格を評価し、「価格評価点」を与える。

#### ウ 総合評価点の算定

「落札者決定基準」（資料4）に基づき「総合評価点」を算定する。

#### エ 抽選

落札者となるべき最も高い総合評価点の者が2者以上ある場合は、落札者を抽選により決定する。

### (2) 落札者の公表等

- ア 落札者については、「松山市委託業務に係る契約事務取扱要綱」第44条の規定により公表する。
- イ 落札者の決定については、各入札参加者に書面により通知する。

## 16. 失格事項

参加者が次のいずれかに該当する場合は失格とする。

- (1) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (2) 入札説明書及び提案書等作成要領に違反した場合
- (3) 公正を欠いた行為があったとして総合評価委員会が認めた場合
- (4) 提出書類に不備、錯誤があり、総合評価委員会が再提出を指示したにもかかわらず、期限内に提出されなかった場合
- (5) 正当な理由なくプレゼンテーション・ヒアリング・システム検証に応じなかった場合
- (6) 公告の日から契約締結日までに参加資格要件を欠く事態が生じた場合
- (7) 「落札者決定基準」（資料4）において失格に該当した場合

## 17. その他

- (1) 本件の入札に当たっては、入札説明書等に関する質問期間を設けているため、入札参加資格を得た者は、入札書・提案書等提出後において入札説明書等の内容について、不明又は錯誤等を理由に異議を申し立てることはできない。
- (2) 本件の入札に要する費用は、入札参加者の負担とする。

- (3) 本件の契約に当たっては、将来にわたり、サービス利用の契約及び運用サポートの契約を保証するものではない。
- (4) 天災その他やむを得ない事情により、契約内容や金額の変更、又は契約そのものの締結を中止することができる。このとき、入札参加者が損失を受けても、松山市は賠償の責を負わない。