

札幌市コールセンター運營業務入札説明書

令和元年度札幌市告示第 3411 号に基づく入札等については、札幌市契約規則その他関係法令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 本書の目的

本書は、「札幌市コールセンター運營業務」（以下「本業務」という。）の入札に関する必要な事項を定める。

2 告示日

令和元年（2019 年）7 月 1 日（月）

3 契約担当部局

〒060-8611 札幌市中央区北 1 条西 2 丁目

札幌市 総務局 広報部 市民の声を聞く課

電話：(011) 211-2045/E メール：crm_project@city.sapporo.jp

4 入札に付する事項

(1) 委託業務名

札幌市コールセンター運營業務

(2) 業務の内容

別添「札幌市コールセンター運營業務仕様書」のとおり。なお、添付資料は貸出しのみを行う資料がある。詳細は業務仕様書 P 6 の表 5 「業務マニュアル等」を参照のこと。

(3) 業務履行期間

令和元年（2019 年）12 月 1 日から令和 6 年（2024 年）11 月 30 日まで（60 か月）とする。

(4) 支払上限額

本業務の委託に係る支払上限額は月額 6,887,754 円以内（総額 413,265,240 円以内）とする（月額及び総額には消費税及び地方消費税を含む）。

なお、この金額は、総合評価における価格点の採点の基準として、かつ、企画書作成の目安として示すものであり、本調達契約の契約予定価格を示すものではない。また、契約予定価格は支払上限額の範囲内で別途設定され、契約予定価格を上回る入札があった場合は無効となるので留意すること。

(5) 入札方法

予定価格の制限の範囲内の価格をもって申込みをした者のうち、価格その他の条件が最も優れた内容で申し込みをした者を落札者とする総合評価一般競争入札により行うため、入札書及び企画書を提出すること。

入札金額は月額で行う。なお、落札決定に当たっては、入札書に記載された金額に、当該金額の8%に相当する額を加算した金額（1円未満の端数があるときは、端数金額を切り捨てる。）をもって落札金額とするので、入札者は、消費税及び地方消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約希望金額の108分の100に相当する金額（1円未満の端数があるときは、端数金額を切り捨てる。）を入札書に記載すること。

(6) 入札保証金

免除する。

5 入札参加資格

本業務における入札参加資格については、下記（1）～（5）とする。

- (1) 地方自治法施行令第167条の4に規定する事項に該当する者は、入札に参加する資格を有さない。
- (2) 札幌市競争入札参加資格者名簿（物品・役務）において、「情報サービス、研究・調査企画サービス業」に業種が登録されている者であること。
- (3) 会社更生法による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による再生手続開始の申立てがなされている者（手続開始の決定後の者は除く。）等経営状態が著しく不健全な者でないこと。
- (4) 入札書・企画書の提出期限において、札幌市競争入札参加停止等措置要領の規定に基づく、参加停止の措置を受けていないこと。
- (5) 事業協同組合等の組合がこの入札に参加する場合は、当該組合等の構成員が構成員単独での入札参加を希望していないこと。
- (6) 入札の適正さが阻害されると認められる次に掲げる一定の資本関係又は人間関係がある者が同一入札に参加していないこと。

ア 資本関係

(ア) 親会社と子会社の関係にある場合

(イ) 親会社を同じくする子会社同士の関係にある場合

イ 人的関係

(ア) 一方の会社の役員が、他方の会社の役員を現に兼ねている場合

(イ) 一方の会社の役員が、他方の会社の会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）第 67 条第 1 項又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）第 64 号第 2 項の規定により専任された管財人を現に兼ねている場合

6 入札書

入札に参加する者は、入札書（別紙様式 1）に必要事項を記載の上、提出すること。

(1) 提出期限及び提出場所

令和元年（2019 年）7 月 26 日（金）16 時 00 分（送付の場合は必着のこと）

提出場所は上記 3 に同じ。

(2) 提出方法

持参又は書留郵便（又はそれに準ずる送付方法）とする。電子メール、ファクス等は不可。

入札書は、企画書と併せて提出するが、下記（3）アのとおり入札書は単独で封入し、企画書は封入しないこと。

(3) 入札書作成の留意事項

ア 入札書は、封筒に入れ、密封した上で封印を押し、かつ、表に氏名（法人の場合はその名称又は商号）及び「札幌市コールセンター運営業務 入札書在中」と記載すること。（※入札書単独で封入し、企画書は封入しないこと。）

イ 送付により提出する場合は、二重封筒とし、外封と内封の表に氏名（法人の場合はその名称又は商号）及び「札幌市コールセンター運営業務 入札書・企画書在中」と記載すること。また、内封には封印を押しすること。

ウ 入札者は、提出した入札書の書換え、引換え又は撤回をすることはできない。

エ 入札書受領時、本市より受領証を発行する。郵便により提出した者には、受領証を郵送するので、必要分の切手を貼付した返信用の封筒を同封すること。

(4) 入札の無効

上記 5 の入札参加資格のない者のした入札、入札に関する条件に違反した者のした入札、その他札幌市契約規則第 11 条各号の一に該当する入札は無効とする。

(5) 入札の延期等

入札者が相連合し、又は不穏の挙動をする等の場合であって、競争入札を公正に執行することができない状態にあると認められるときは、当該入札を延期し、又はこれを中止することがある。

(6) 代理人による入札

- ア 代理人が入札する場合には、入札書に競争入札参加資格者の氏名、名称又は商号、代理人であることの表示、及び当該代理人の氏名を記入して押印（外国人の署名を含む。）をし、入札書・企画書の提出時に併せて委任状（別紙様式2）を提出しなければならない。
- イ 入札者又はその代理人は、本調達に係る入札について他の入札者の代理人を兼ねることができない。

(7) 開札の日時及び場所

日時：令和元年（2019年）8月9日（金）16時

場所：札幌市役所本庁舎（札幌市中央区北1条西2丁目）

9階会議室

(8) 開札

- ア 開札は、入札者又はその代理人を立ち合わせて行う。ただし、入札者又はその代理人が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。
- イ 入札者又はその代理人は、開札時刻後においては、開札場に入場することはできない。
- ウ 入札者又はその代理人は、開札場に入場しようとするときは、入札関係職員の求めに応じ入札参加資格を証明する書類、身分証明書又は入札権限に関する委任状を提示しなければならない。
- エ 入札者又はその代理人は、入札執行職員又はその補助者が特にやむを得ない事情が有ると認めた場合のほか、開札場を退場することができない。
- オ 開札をした場合において、入札者又はその代理人の入札のうち、予定価格の制限に達した価格による入札がないときは、再度の入札を行う。提出済の委任状に記載した代理人と異なるものが再入札を行う場合には、改めて委任状を提出すること。
- カ 2回の再度入札をもって予定価格の制限に達した価格による入札がない場合は、本入札を不調とする。

7 企画書

入札に参加する者は、入札書と併せて、提案内容を説明する企画書（別紙様式3）を提出すること。

(1) 提出期限、提出場所、提出方法

上記6入札書に同じ。

(2) 作成要領

別添「札幌市コールセンター運営業務企画書作成要領」及び「札幌市コールセンター運営

業務仕様書」を熟読の上、作成すること。

(3) 注意事項

ア 提出期限後の企画書の提出、再提出、差し替えは認めない。

イ 提出された企画書は返却しない。

ウ 提出された企画書の内容は原則として公表しない。ただし、「札幌市情報公開条例」等に基づく請求などにより、公開される場合がある。

エ 企画書の著作権は、個々の提案者に帰属するが、本事業において公表が必要と認められる場合は、本市は企画書の全部又は一部を使用できるものとする。なお、企画書の記述が、著作権等の法令に基づいて保護される第三者の権利の対象になっているものを使用した結果生じた責任は、入札者が負うこととする。

オ 採用された企画の使用権は、札幌市に帰属する。

カ 企画書等、本入札に係る書類の作成、提案にかかる費用は、入札者の負担とする。

キ 実際の業務内容は、企画書に基づき、本市と落札者による協議により決定する。

ク 貸出資料については、令和元年7月1日（月）～令和元年7月22日（月）の期間に、電子媒体にて貸出を行うものとする。返却期限は令和元年7月26日（金）16時00分とする。希望者は上記3契約担当部局に電子メールにて、申し込みを行うこと（電子メールの件名は「貸出資料申し込みについて」とすること）。貸出は原則として10時～12時、13時～16時の間に行うものとする。なお、貸出にあたっては、「資料貸出申請書」（別紙様式6）に記入・提出すること。

8 提出書類の審査

本市は、入札書・企画書の確認を行い、不備がある場合は失格とする。

9 プレゼンテーションの実施

本市は、前項において失格とならなかった入札者に対し、プレゼンテーションの実施について通知を行う。入札者は、企画書に基づき、企画概要を説明するプレゼンテーションを行うこと。

(1) 開催日程及び場所

日程：令和元年（2019年）8月8日（木）

場所：札幌市役所本庁舎（札幌市中央区北1条西2丁目）

詳細は各参加者に別途通知する。

10 落札者の決定

別添「落札者決定基準」に基づき、落札者を決定する。

(1) 企画審査

前項のプレゼンテーション終了後、本市が設置する審査委員会が、企画書及びプレゼンテーションの内容を審査・評価し、「企画点」を決定する。

(2) 落札者の決定方法

入札金額が予定価格の制限の範囲内である入札者のうち、入札金額を評価する「価格点」と企画内容を評価する「企画点」の総得点が最も高い者を落札者とする。

ただし、本入札は、当該契約の内容に適合した履行を確保するため、札幌市役務契約に係る低入札価格調査制度及び最低制限価格制度運用要領(以下「低入札価格調査要領」という。)に定める調査基準価格を設けるため、落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により本業務に係る契約の内容に適合した履行がされないおそれがあると認めるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すことになるおそれがある著しく不相当であると認められるときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって有効な入札を行った他の者のうち価格点と企画点の総得点が最も高い者を落札者とすることがある。

なお、低入札価格調査要領第7条の2の規定に基づく業務費内訳書等審査基準を設定する。

(3) 低入札価格調査について

低入札価格調査要領の規定に基づき、調査基準価格を下回る入札が行われたときは、低入札価格調査を行う。

なお、低入札価格調査要領第7条第3項に定める低入札価格調査に係る資料及び報告書の提出期限については、別途通知する。また、提出期限後の提出及び差替えを認めない。

(4) 最高得点獲得者が2以上ある場合(同点の場合)の決定方法

「企画点」が高い者を落札者とする。「企画点」が同じ場合は、「入札金額」が低い者を落札者とし、「企画点」・「入札金額」がいずれも同じ場合は、別途日を定め、当該入札者がくじを引き、落札者を決定するものとする。

この場合において、当該入札者又はその代理人がくじを引かないときは、これに代えて当該入札事務に関係のない職員がくじを引くものとする。

(5) 参加停止への対応

入札の日から落札者決定までの間に、札幌市競争入札参加資格者参加停止等措置要領に基づく参加停止の措置を受けたものは、落札者とししない。

(6) 落札の取消し

落札者が、次の各号の一に該当するときは、当該落札を取り消すものとする。

- ア 契約の締結を辞退したとき、又は市長の指定した期日内に契約を締結しないとき。
- イ 入札に際し、不正な行為をしたと認められるとき。
- ウ その他入札に際し、入札参加資格に欠格があったとき。

(7) 落札者の公表等

落札者については、札幌市公式ホームページ (<http://www.city.sapporo.jp/>) 上に掲載する。また、入札結果については、落札者の決定後すみやかに、各入札者に書面で通知する。

11 契約締結

(1) 事前協議

落札者決定後、本市は、落札者と業務の詳細や契約締結に関して必要な協議を行った後、契約締結手続を行う。

(2) 契約書の作成

ア 入札を執行し、契約の相手方を決定したときは、市長の指定した期日内に契約書を取り交わすものとする。

イ 契約書（案）は別紙様式4のとおりとする。

ウ 契約の相手方が遠隔地にあるときは、まず、その者が契約書に記名押印し、更に市長が当該契約書の送付を受けてこれに記名押印するものとする。

エ 上記ウの場合において、市長が記名押印したときは、当該契約書の1通を契約の相手方に送付するものとする。

オ 市長が契約の相手方とともに契約書に記名押印しなければ、本契約は確定しないものとする。

(3) 契約保証金

契約者は、札幌市契約規則第24条により、契約の締結に際し、その履行を保証するために契約保証金を納めなければならない。ただし、札幌市契約規則第25条により納付を免除することがある。

12 質疑の受付

本業務及び入札についての質疑等は、質問書（別紙様式5）に記載の上、提出すること。口頭による質問は認めない。

(1) 提出期限

令和元年（2019年）7月12日（金）17時00分（必着）

(2) 提出方法

原則として、電子メールとする。

メールアドレス crm_project@city.sapporo.jp

(3) 回答及び質疑の公開

提出期限後に、質問及び回答の概要を、札幌市公式ホームページ

(<http://www.city.sapporo.jp/>) 上で公開する。

本市からの回答期限は令和元年7月19日(金)とする。ただし、質問内容により、回答期限を延長する場合がある。

13 留意事項

(1) 入札者に要求される事項

入札参加者は、本入札説明書ほか関係書類について疑義がある場合は、前項により本市関係職員に説明を求めることができるが、入札後にこれらの不明を理由として異議を申し立てることはできない。

(参考) 全体的な流れ

日程	項目	本書での解説
令和元年7月1日(月)	告示	本書1ページ
令和元年7月12日(金)	質問書提出期限	本書7ページ
令和元年7月19日(金)	質問書への回答期限	本書7ページ
令和元年7月26日(金)	入札書・企画書提出期限	本書2、3ページ
令和元年8月8日(木)	プレゼンテーションの実施・審査委員会の開催	本書5、6ページ
令和元年8月9日(金)	開札	本書3～4ページ
令和元年8月中旬	落札者の決定、契約締結	本書5～7ページ
令和元年9月～11月	業務実施準備期間	—
令和元年12月～	業務履行開始	—

(参考) 様式一覧

- ・様式1 入札書
- ・様式2 委任状
- ・様式3 企画書様式
- ・様式4 契約書(案)
- ・様式5 質問書
- ・様式6 資料貸出申請書