

コバトン ALKOO マイレージコールセンター業務企画提案募集要項

1 本業務の目的

コバトン ALKOO マイレージについて、一般参加者等からの問い合わせや苦情等に対応するために、令和6年1月にコールセンターを設置した。現コールセンターの契約は令和6年3月31日で満了するが、4月以降も参加者からのコールセンターに対する需要は多いことが想定されるため、令和6年度についても契約を締結する必要がある。本件は令和6年度のうちの7月以降分について、企画提案競技により選定した事業者と契約を締結するものである。

2 委託業務名

コバトン ALKOO マイレージコールセンター業務

3 履行期間

契約締結の日から令和7年3月31日までとする。

4 予算額

22,947,000円(消費税及び地方消費税10%を含む。)

※本事業の契約に係る上限額(税込み)であり、予定価格はこの範囲で別途算定する。

5 委託業務の内容

「仕様書」のとおり。

6 応募資格

応募できるのは、次の項目のすべてを満たす者とする。

- (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) 埼玉県財務規則(昭和39年埼玉県規則第18号)第91条の規定により埼玉県の一般競争入札に参加させないこととされた者でないこと。
- (3) 本業務の募集開始日から企画提案書の提出時までの期間に、埼玉県の契約に係る入札参加停止等の措置要綱(平成21年3月31日付け入審第513号)に基づく入札参加停止措置を受けていない者であること。
- (4) 本業務の募集開始日から企画提案書の提出時までの期間に、埼玉県の契約に係る暴力団排除措置要綱(平成21年4月1日付け入審第97号)に基づく入札参加除外措置を受けていない者であること。
- (5) ISMS 認証及びプライバシーマーク両方の認定を受けている者であること。
- (6) 平成31年4月1日以降、アプリ運用又はシステム運用に係るヘルプデスク業務の契約履行実績(業務の期間は問わない)を延べ2件以上有すること。

7 企画提案競技参加及び参加資格の申込

(1) 提出物

ア 企画提案競技参加申込書【様式第1号】

イ 会社概要【様式第2号】

※併せて会社概要パンフレット等を添付すること。

ウ 契約履行実績調書【様式第3号】

(2) 提出方法

「18 担当窓口・提出先」に記載の窓口に電子メール、持参、又は郵送で提出すること。また、郵送の場合は、原則として書留とすること。

電子メールの件名は「【提案書等】コバトン ALKOO マイレージコールセンター業務」とすること。

また、到達の確実を期するため、電子メール送信後、提出日のうちに電話により着信の確認を行うこと。

(3) 提出期限

ア 電子メール又は持参の場合 令和6年4月17日(水)正午まで

イ 郵送の場合 令和6年4月16日(火)必着

(4) 参加資格確認結果

参加に必要とされる要件を確認した後、結果を令和6年4月22日(月)までに電子メールで通知する。

8 企画提案書等の提出

企画提案に当たっては、以下の要件で書類を提出すること。

(1) 提出物

ア 企画提案書

- ・コバトン ALKOO マイレージコールセンター業務企画提案書を提出すること。
- ・日本語で横書きに記載し、目次及びページ番号を付与すること。
- ・提案書はA4版、概ね20ページ程度を目安に作成すること。
- ・実施スケジュール等、必要に応じてA3等サイズの異なる用紙を用いることを可とするが、企画提案書全体を1冊にまとめて提出すること。
- ・専門的な知識の有無に関わらず審査を行えるよう、提案内容に情報技術等に関する専門用語を含む場合は、用語の説明を付すなど可能な限り簡潔且つ明瞭に記載すること。

イ 見積書(様式任意)

- ・仕様書に記載した内容について、見積金額を記載すること。
- ・本調達範囲外となる追加提案等は記載しないこと。
- ・見積書は、項目、単価等を明らかにした積算内訳とすること。
- ・消費税を含めた額が予定価格を超過した場合は失格となるので注意すること。
- ・見積書の宛名は「埼玉県知事 大野元裕」宛とし、代表者印の押印は不要とする。

(2) ファイル形式

企画提案書及び見積書のファイル形式は、Microsoft Office 形式(Office 2019 で使用可能なもの)又は PDF 形式とすること。

(3) 提出期限・提出方法

令和6年4月26日(金)午後5時までに、電子メールにより、「18 担当窓口・提出先」に記載のメールアドレスあて提出すること。電子メールの件名は「【提案書等】コバトン ALKOO マイレージコールセンター業務」とすること。

また、到達の確実を期するため、電子メール送信後、提出日のうちに電話により着信の確認を行うこと。

(4) 企画提案書の記載項目

企画提案書は、仕様書の記載内容を踏まえ、別紙「評価項目書」に則し、作成すること。

(5) その他要件

ア 企画提案書等の提出については、1提案者につき1提案に限る。複数の提案はできない。

イ 企画提案書等の提出後は、その内容を本県の承諾なしに変更することはできない。また、提出された企画提案書等は一切返却しない。

(6) 提案書の拘束力

採用された提案書に記載されている事項及びプレゼンテーションで説明した事項に基づき、契約締結段階において契約書の仕様書に、追加、変更又は削除を行うことがある。

(7) 提案書の取扱い

企画提案の際に提出される書類に含まれる著作物の著作権は、企画提案参加者に帰属する。ただし、提出された提案書は、すべて「埼玉県情報公開条例」に基づく情報公開の対象とする。提出された企画提案書において企業秘密に該当する部分については、その旨を明示すること。

9 質問事項受付

募集要項の内容等に関する質問は次のとおり受け付ける。

(1) 受付期間

令和6年4月10日(水)午後5時まで

(2) 受付方法

募集要項の内容等に関する質問書【様式第4号】に記入の上、電子メールで提出すること。

(提出先アドレス)a3570-02@pref.saitama.lg.jp

提出の際の件名は「【質問書】コバトン ALKOO マイレージコールセンター業務」とすること。

また、到達の確実を期するため、電子メール送信後、提出日のうちに電話で着信の確認を行うこと。

受付期間以外の質問及び指定する書式や方法によらない質問は、一切受け付けない。ただし、企画提案競技の手續など事務手續に関する質問はこの限りではない。

(3) 回答方法

質問に対する回答は質問を行った事業者名を伏せて、令和6年4月15日(月)午後5時までに県ホームページに掲載する。

10 契約先候補者の選定方法

契約先候補者の審査については、次のとおりとする。

(1) 第一次審査(書類審査)

ア 企画提案書及び応募資格ほか提出書類に基づく書類審査を実施する。ただし、応募者が3者以下の場合、応募資格ほか提出書類を確認後、以下「(2)第二次審査(プレゼンテーション)」の審査のみを実施する。

イ 第一次審査の結果は応募者全員に電子メールで連絡する。

ウ 第一次審査通過者は、3者を想定している。

エ 第一次審査通過者には、第二次審査(プレゼンテーション)を行う。

オ 審査の結果は、5月2日(木)午後5時までに応募者全員に電子メールで連絡する。

(2) 第二次審査(プレゼンテーション)

ア プレゼンテーションの内容は企画提案書に基づくものとし、提案者が訴求したい点等について説明を行うこと。

イ プレゼンテーションの会場における追加資料の配布等は不可とする。

ウ プレゼンテーションによる審査は令和6年5月10日(金)に行う予定である。(予備日5月13日(月))

- エ 審査委員からの質疑については、応答すること。
- オ プレゼンテーションの日時、場所、開催方法等の詳細は、第一次審査の通過者に第一次審査の結果とともに電子メールで連絡する。
- カ プレゼンテーションは、本業務のプロジェクト監理者又はプロジェクト構成メンバーとして従事する予定の者が説明及び質疑に対する回答を行うこと。
- キ 審査の結果は、5月中旬にプレゼンテーション実施者全員に電子メールで連絡する。

11 失格要件

プレゼンテーション審査に応じない参加者は失格とする。

12 契約先候補者の決定方法

県は業務に関する企画提案競技審査委員会により、提出された企画提案書及びその他提出書類を別添「企画提案評価基準」及び「評価項目書」により審査し、総合点が最も高かった提案者を契約先候補者に決定する。

13 契約の相手方の決定方法

業務内容に関する細目事項等について、提案された内容を加え、契約先候補者と県の間で協議の上、委託契約書を締結する。

なお、契約先候補者と協議が整わない場合や、契約締結までの間に契約候補先に事故のある場合等は、総合点が2番目に高かった者と改めて協議を行う。

また、協議の上、企画提案の一部を変更する場合もある。

14 契約保証金

- (1) 「13 契約の相手方の決定方法」により埼玉県と合意に達した契約先候補者は、埼玉県財務規則第81条第1項の規定により契約締結の日までに契約保証金(契約金額の100分の1以上)を納めること。
- (2) 上記に関わらず、埼玉県財務規則第81条第2項に該当するときは契約保証金の全部又は一部を免除する。

15 その他留意事項

- (1) この企画提案競技に関して要した費用は、すべて参加者の負担とする。
- (2) 埼玉県が提供した資料等については、第三者に漏らしたり、この企画提案競技及び契約以外の目的で使用することは禁止する。

16 配布資料

- (1) 募集要項
- (2) 募集要項【様式第1号】コバトン ALKOO マイレージコールセンター業務に係る企画提案参加申込書
- (3) 募集要項【様式第2号】会社概要
- (4) 募集要項【様式第3号】契約履行実績調書
- (5) 募集要項【様式第4号】質問書
- (6) 企画提案評価基準・評価項目書
- (7) 契約書(案)

- (8) 仕様書
- (9) 情報セキュリティ特記仕様書

17 スケジュール

日程	内容	備考
4月5日(金)	公募(ホームページ掲載)	
4月10日(水) 17:00	質問の提出期限	
4月15日(月) 17:00	質問に対する回答(県)	
4月17日(水) 12:00	企画提案競技への参加申込み締切	郵送の場合は16日(火)必着
4月22日(月) 17:00	資格確認結果通知(県)	
4月26日(金) 17:00	企画提案書の提出期限	
5月2日(木) 17:00	第一次審査(書類審査)の結果通知(県)	4者以上参加の場合のみ
5月10日(金)	第二次審査(プレゼンテーション)	・予備日5/13(月) ・参加が必須要件
5月中旬~下旬	契約先候補者決定通知・契約締結	

18 担当窓口・提出先

- 名称 埼玉県保健医療部 健康長寿課 総務・健康づくり企画担当
- 所在地 〒330-9301 埼玉県さいたま市浦和区高砂3丁目15番1号(本庁舎4階)
- 電話番号 048-830-3578(直通)
- メールアドレス a3570-02@pref.saitama.lg.jp