

「ワールドマスターズゲームズ2021関西 案内業務」
質問回答票

質問内容1

再委託の確認

本件(ヘルプデスクおよびコールセンター業務)について弊社管理下を前提とした再委託は可能か。

回答1

可能です。但し、事前に組織委員会の承認を得ることが必要です。
事前承認を得て第三者に再委託を行う場合、請け負わせる業務の内容、理由に正当性があることが必要であり、再委託先に委託業務契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、再委託先の行為について一切の責任を負う(又は再委託先に一切の責任を負わせる)ことが必要です。これらが担保できない場合、否認する場合があります。

質問内容2

環境構築の設置個所について

ヘルプデスクおよびコールセンターの環境構築、運用については遠隔での対応は可能か。
※東京にて運営が可能か。

回答2

可能です。

質問内容3

問い合わせ件数について

ヘルプデスク対応想定件数について約35000件とされているが、対応件数が大幅に上回る場合、(定義として初期設定した環境を変更せざる得ない状況)事業費の見直し、または業務範囲の変更などの提案は可能か。

回答3

可能です。

質問内容4

10.特記事項

再委託 再委託が事前書面承諾再委託について
明確な承認プロセスについては、受託後協議ということによいか

回答4

受託後協議で問題ありませんが、回答1のとおり記載している条件が担保できない場合、否認する場合があります。

質問内容5

①募集要項5ページ 6審査会(プレゼンテーション)の実施について

参加人数の上限はありますか。また別途PC持ち込みにて、プレゼンテーション用の資料を作成し説明することは可能でしょうか。

回答5

参加人数の上限については、応募者1社につき5名までです。
また、別途PCを持ち込み、プレゼンテーション用の資料を用いて説明することは可能ですが、プレゼンテーション用の資料については、企画提案書からの抜粋(内容の全部又は一部)に限ります。

質問内容6

②仕様書7ページ ウ報告業務 (ア)日次報告

「下記イ(ア)及び(イ)に示す数値等」と記載がありますが、どこの数値になりますでしょうか。

回答6

記載誤りであり、正しくは以下のとおりです。

訂正前：日次報告は原則不要とする。但し、大会開催月(5/1～5/31)については、下記イ(ア)及び(イ)に示す数値等を記載した報告を行うこと。

訂正後：日次報告は原則不要とする。但し、大会開催月(5/1～5/31)については、前日の問い合わせ件数、回答件数及び転送先別転送件数等の数値並びに問い合わせ内容の分野及び概要、回答概要、受付日時を一覧にしたものを記載した報告を行うこと。