Dotaz:
Môžete nám zaslať štatistiku počtu inbound hovorov na vaše číslo infolinky za posledný mesiac? (všetky hovory vstúpené na ústredňu)
Rozpad aspoň po dňoch.

Odpoved č. 1

V tomto smere je potrebné vychádzať z opisu predmetu zákazky, kde predpokladaný počet prijatých hovorov za kalendárny mesiac pre Call centrum dodávateľa je 30 000.

Otázka k bodu :
odchádzajúce hovory - kontaktovanie klientov a komunikácia s klientmi prostredníctvom technického vybavenia odberateľa
• predpokladaný počet odchádzajúcich hovorov za deň: 500 až 10 000 (podľa fázy (nárast - uvoľnenie) konkrétnej vlny epidémie a denného prírastku pozitívne testovaných).
• predpokladaná priemerná dĺžka hovoru: 3 až 15 minút,
Viete nám prosím upresniť, či majú byť telco náklady tiež zahrnuté v cene za hodinu operátora (spolu so supervízormi a inými nákladmi) ? Teoreticky, pri počte hovorov 10 000 denne a dĺžke 15 minút môže náklad len telco náklad presiahnuť 1 260 000 €.

Odpoveď č. 2

Predmetom zákazky je zabezpečenie služieb externého Call centra. V službe majú byť zahrnuté personálne náklady, manažment projektu, technické zabezpečenie, pracovisko a iné s tým súvisiace náklady.

Otázka k bodu 6.3.2. z dokumentu B.3. Obchodné podmienky :
v bode sa píše, že máme mať k dispozícii telefónnu ústredňu resp. iné ekvivalentné riešenie, z ktorého prevádzkovateľ zabezpečí prevádzku a činnosť call centra v prípade výpadku telefónnej
ústredne objednávateľa. Máme tomu rozumieť tak, že v prípade ak Interné call centrum NCZI bude mať technický problém, budú hovory presmerované na call centrum poskytovateľa ?

Odpoveď č. 3

Áno

Prosíme priblížiť možný scenár ktorý môže nastať. Môže vzniknúť situácia, že objednávateľ presmeruje svoje číslo na číslo poskytovateľa ?

Odpoved č. 4

Áno, teoreticky môže nastať takáto situácia, napríklad pri výpadku elektrickej energie na Call centre NCZI.

Súčasne upriamujeme pozornosť na znenie § 21 ods. 5 ZVO

*- ak si vysvetlenie informácií potrebných na vypracovanie ponuky, návrhu alebo na preukázanie splnenia podmienok účasti hospodársky subjekt, záujemca alebo uchádzač nevyžiadal dostatočne vopred alebo jeho význam je z hľadiska prípravy ponuky nepodstatný, verejný obstarávateľ nie je povinný predĺžiť lehotu na predkladanie ponúk, lehotu na predloženie žiadostí o účasti alebo lehotu na predkladanie návrhov.*

Verejný obstarávateľ ponecháva už raz predĺženú lehotu na predkladanie ponúk t.j. 26.2.2021 o10.00 hod.