

Vysvětlení zadávací dokumentace č. 1 k veřejné zakázce č. j. MR42/2021.

Na základě žádosti dodavatele ze dne 12. 10. 2021 Český rozhlas jako zadavatel tímto poskytuje následující vysvětlení k veřejné zakázce č. j. MR42/2021 s názvem „Služby call centra pro komunikaci vypínání středních vln AM“.

Dotaz dodavatele č. 1:

Jaký je předpoklad průměrné doby odbavení požadavku (příchozí hovor dle call skriptu, vyslechnutí požadavku, následné dotazy k získání kontaktních informací, zodpovězení či předání požadavku, zaznamenání informací), tedy jaké bude průměrné AHT příchozího hovoru ?

To je, vedle počtu hovorů, zcela zásadní informace pro stanovení cenové nabídky.

Odpověď zadavatele č. 1:

Průměrnou dobu odbavení požadavku lze odvodit z orientačního scénáře rozhovoru, ale konkrétní délku garantovat nedokážeme. Záleží na dotazu/problému posluchače, se kterým se na call centrum obrátí.

Avšak podle našich dosavadních zkušeností aktuální průměrná délka hovoru k AM se pohybuje nejčastěji okolo 3-5 minut.

Zadavatel s ohledem na výše uvedené nemění lhůtu pro podání nabídek, která zůstává tak, jak je uvedena na profilu zadavatele do **15. října 2021 do 13:00 hod.**

Mgr. Martin Havrda
Oddělení veřejných zakázek
Český rozhlas