

Vysvětlení, změna a doplnění zadávací dokumentace č. 1 k veřejné zakázce malého rozsahu č. j. MR17/2025.

Na základě žádosti dodavatele Český rozhlas jako zadavatel tímto poskytuje následující vysvětlení, změnu a doplnění č. 1 k veřejné zakázce malého rozsahu č. j. MR17/2025 s názvem: „Externí call centrum“.

Dotaz č. 1

V případě zmeškaného hovoru, padá na robota a máme zpětně obvolávat?

Dotaz č. 2:

Kolik pracovníků požadujete na zvedání hovorů v období od 8:00 -18:00?

Dotaz č. 3:

Podání nabídky je v termínu 5.5.2025 – Je přesný termín/datum od kdy bude zakázka zahájena?

Dotaz č. 4:

Kolik hodin přibližně zabere školení na zákon, který požadujete?

Dotaz č. 5:

Byla by možnost poskytnout k dispozici pracovníka z Vaší strany (na případné dotazy mezi 08:00 - 18:00? Po dobu 14 dnů na začátek spolupráce, abychom předešli problémům a správností nastavení spolupráce?

Dotaz č. 6:

Ve Výzvě pro podání nabídek je uveden jiný způsob nacenění nabídky (cena za 1 minutu hovoru) než v návrhu rámcové dohody (cena za 1 odbavený hovor). Který ze způsobů je závazný?

Odpověď zadavatele na dotaz č. 1:

V případě zmeškaného hovoru zadavatel předpokládá, že na lince zazní podkres poskytnutý zadavatelem (robot) a že pracovník call centra bude volat zpět, avšak pouze pokud tato služba zásadně neovlivní cenu za hovor. Zadavatel v této souvislosti poukazuje rovněž na odpověď na dotaz č. 2 a předpokládá, že ze strany dodavatele bude zajištěn adekvátní počet pracovníků, aby nebyly hovory zmeškány.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 2:

Zadavatel nepožaduje konkrétní počet pracovníků. Je čistě na dodavateli, aby dle určitého náporu zvolil adekvátní počet pracovníků, aby byly veškeré hovory odbaveny.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 3:

Přesný termín či datum zahájení vlastního plnění stanoven není. Rámcová dohoda v čl. III. upravuje pouze postup a lhůty, jakým budou termíny plnění určeny.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 4:

Školení na zákon, školení orientace na webových stránkách rozhlasovypoplatek.cz a k tomu případná diskuse zabere dle odhadu zadavatele přibližně 4 hodiny. Veškeré materiály mohou být poskytnuty účastníkům předem několik dní před školením, aby si mohli účastníci dotazy připravit.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 5:

Ano. Pracovník může být k dispozici v hodinách 08:00 - 18:00. Vzhledem k časovému rozpětí by zadavatel poskytl více pracovníků, kteří by byli k dispozici.

Odpověď zadavatele na dotaz č. 6:

Zadavatel uvádí, že k předmětnému rozporu došlo administrativním pochybením a závazný je způsob nacenění uvedený v závazném návrhu rámcové dohody, tj. cena za 1 odbavený hovor. V tomto smyslu zadavatel rovněž upravil Výzvu pro podání nabídek.

Na základě tohoto vysvětlení, změny a doplnění č. 1 zadávací dokumentace zadavatel prodlužuje lhůtu pro podání nabídek na 7.5.2025 na 12.00 hod.

Přílohy:

Výzva k podání nabídek - aktualizovaná

V Praze dne 25.4.2025

Mgr. Iva Janíčková
Oddělení veřejných zakázek
Český rozhlas