Roškotova 1225/1
140 00 Praha 4
www.ozp.cz

ZADAVATEL:
Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
Roškotova 1225/1, 140 00 Praha 4
IČO: 47114321
DIČ: CZ47114321

NÁZEV VEŘEJNÉ ZAKÁZKY:
„Call centrum komunikačního centra OZP 2026“
Ev. č. zadavatele: 25_VERZAK_0064

Vysvětlení zadávací dokumentace č. 1

Na základě dotazů uchazeče k uvedené veřejné zakázce ze dne 15. 9. 2025 uveřejňuje zadavatel následující vysvětlení zadávací dokumentace.

Znění dotazů:

1. Jaký předpokládáte počet příchozích interakcí/hovorů denně/měsíčně? Případně rozpad po hodinových intervalech?
2. Průměrná délka 1 interakce/hovoru (AHT)?
3. Bude dodáván forecast aktivit ze strany OZP?

Odpověď k dotazu č. 1:

Předpokládaný počet příchozích interakcí/hovorů měsíčně nelze předem naprosto přesně stanovit, neboť tento počet v průběhu roku kolísá. Zadavatel u této veřejné zakázky z dat letošního roku předpokládá měsíčně tento počet požadavků pro rok 2026:

Měsíc	Počet hovorů
leden	3 400
únor	3 800
březen	4 000
duben	3 100
květen	2 600
červen	3 000
červenec	2 900
srpen	2 500
září	4 000
říjen	4 000
listopad	3 900
prosinec	2 800
Celkem	40 000

Dále uvádíme stávající hodinové rozložení v rámci provozní doby 8:00 – 18:00.

Hodina	Podíl hovorů
8 – 9	7 %
9–10	9 %
10–11	10 %
11–12	10 %
12–13	8 %
13–14	7 %
14–15	8 %
15–16	8 %
16–17	21 %
17–18	12 %

Pro přesnější ilustraci ještě uvádíme požadovaný rozpad hovorů po dnech v rámci týdne.

Den	Podíl hovorů
Pondělí	24 %
Úterý	21 %
Středa	21 %
Čtvrtek	19 %
Pátek	15 %

Odpověď k dotazu č. 2:

AHT (average handle time + after-call work time) = 6 minut

Odpověď k dotazu č. 3:

Forecast aktivit ze strany OZP bude dodáván dle návrhu Smlouvy o poskytování služeb call centra pro klientské komunikační centrum OZP.

V Praze dne dle elektronického podpisu

JUDr. Adam František Čihák
Digitálně podepsal JUDr. Adam František Čihák
Datum: 2025.09.17 08:06:02 +02'00'

JUDr. Adam František Čihák
právní odbor
Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví