



HZJZ

HRVATSKI ZAVOD
ZA JAVNO ZDRAVSTVO

Rockefellerova 7
HR-10000 Zagreb
T: +385 1 4863 222
F: +385 1 4863 366
p.p. 161
www.hzjz.hr

Klasa: 406-09/22-13/12
Ur.broj: 381-13-132-22-3
Broj poziva: U 02/22

Zagreb, 08.02.2022.

Predmet: Odgovor potencijalnom ponuditelju na dostavljeni upit u jednostavnom postupku nabave U-02/22 za predmet nabave Usluga kontakt centra

1. Potencijalni ponuditelj zatražio je pojašnjenje vezano za stavku broj 6. Izmijenjenog troškovnika: Obrada slučajeva i prosljeđivanje istih - *na koji način se obrada provodi, pretpostavljamo prikljupljanje informacija u excel tablici, te slanje na određeni mail.*

Odgovor Naručitelja:

Provodi se na način da se od pozivatelja uzimaju ime, prezime, god. rođenja, županija i kontakt telefon, zatim se unose u sustav i šalju se na zavod kojem pojedini korisnik pripada, a na mjesečnoj bazi se generiraju izvještaji u .xcl formatu.

2. Potencijalni ponuditelj zatražio je pojašnjenje vezano za stavku broj 7. Izmijenjenog troškovnika: Obrada eskaliranih slučajeva i prosljeđivanje istih – *koja je procedura za eskalirane slučajeve.*

Odgovor Naručitelja:

O eskaliranim slučajevima se šalje obavijest na izabranu e-mail adresu.

3. Potencijalni ponuditelj zatražio je pojašnjenje vezano za neodgovorene pozive, ukoliko je agent u razgovoru i predlaže postavljanje govorne poruke "*Svi agenti su zauzeti, molimo, pričekajte ili nazovite ponovo.*"

Odgovor Naručitelja:

Govorna poruka nije prihvatljiva jer je Naručitelj smatra nepotrebnom. Naručitelju je prihvatljivo da pozivatelj čeka u redu čekanja dok se ne oslobodi prvi agent.



4. Potencijalni ponuditelj predlaže izmjenu troškovnika:

“Kako je najveća stavka ove nabave sam rad agenta odnosno pasivno vrijeme, u koje agent mora biti dostupan i na radnom mjestu od 8:00h do 20:00h, odnosno kraće u ostalim periodima, bez obzira da li ga netko zvaao ili ne, pa bismo u stavku, 1. Održavanje i zakup besplatnog broja 0800, uvrstimo i trošak pasivnog rada djelatnika, čime bismo pokrili osnovne troškove tako bi 2. Agentske minute za odgovore na pozive unutar definiranih minuta za vrijeme trajanja ugovora (temeljem statistike za 2021. godinu), imale minimalne naknada koje bi se odnosila isključivo na telekom uslugu, tj trošak poziva. A vi biste na temelju stavke 2. Javili koja mjesečna količina bi Vam bila unutar budžeta, a nakon koje obavijestiti korisnika da nazovu idući mjesec.”

Odgovor Naručitelja:

Naručitelj ne prihvaća predloženu izmjenu troškovnika jer za predmet nabave nije bitno pasivno radno vrijeme agenta već aktivno radno vrijeme agenta.

Stručno povjerenstvo