

**Vysvětlení zadávací dokumentace č. 1  
veřejné zakázky malého rozsahu**

**„Virtuální call centrum informační linky Eurofonu 800 200 200“**

Zadavatel obdržel dne 05.03.2021 prostřednictvím profilu zadavatele žádost o vysvětlení zadávací dokumentace, které tímto obdobně dle § 98 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, poskytuje.

**Dotaz:**

*Dobrý den,*

*1) jaký je prosím objem interakcí ( hovorů, emailů, apod.) ?*

*2) hodnota zakázky je brána za jaké období?*

*Děkuji*

**Odpověď zadavatele k otázce č. 1:**

Zadavatel předpokládá roční objem interakcí v rozsahu: cca 3000 hovorů na již zadavatelem provozované lince ISDN30, 1000 e-mailů prostřednictvím již zadavatelem provozovaného mail serveru a 700 interakcí prostřednictvím chatu.

Zadavatel dále předpokládá, že v roce 2022, s ohledem na české předsednictví v Radě EU, bude objem interakcí nárazově vyšší, ale zadavatel není schopen nyní přesně kvantifikovat rozsah daného výkyvu.

**Odpověď zadavatele k otázce č. 2:**

Zadavatel stanovil předpokládanou hodnotu veřejné zakázky za období 48 měsíců, s ohledem na skutečnost, že plnění bude poskytnuto na dobu neurčitou.

Zadavatel v souvislosti s tímto vysvětlením zadávací dokumentace **neprodluhuje lhůtu k podání nabídek**, neboť má za to, že to povaha vysvětlení zadávací dokumentace nevyžaduje.

V Praze

JUDr. Mgr. Igor Blahušiak, Ph.D.  
ředitel Odboru komunikace o evropských záležitostech