

RESPOND & CO, s.r.o.  
Hladnovská 1255/23  
710 00 Ostrava

2533363-2021

1/0/0/0

IČO: 60777656

Praha 9. 11. 2021

Čj.: 1/112/2407899-2021

**Objednávka**Vojenská zdravotní pojišťovna ČR u vás objednává průzkum trhu na téma: **MYSTERY CALL JEDNATELSTVÍ A CALL CENTRUM**

- Všechny dotazníkové podklady (formuláře) podléhají schválení zadavatelem
- Místo sběru dat: celá ČR
- Formulář bude obsahovat cca 20 kritérií
- Hodnocení práce personálu (zaměstnanců)
- Hodnocení jednatele ZP telefonickým hovorem (MYSTERY CALLER)
- Hodnocení vybraných technologických faktorů
  - Telefonický rozhovor proškoleného tazatele se zástupci jednatele. Tazatel (mystery caller) provádí telefonické dotazy na personál jednatele s cílem řešit nějakou potřebu (dotaz, problém) z oblasti zdravotního pojištění
  - Mezi vybrané hodnocené faktory bude patřit především dostupnost (počet potřebných telefonátů, délka vyzvánění, dodržování pracovní doby, forma představení, pro-klientský přístup)
- VOZP – 35 jednatele
- Na vybraném jednatele proběhnou minimálně 3 telefonické konzultace se zjišťováním nastavených služeb
- Při neúspěšném telefonování proběhne opakovaný pokus v pracovní době min 3x
- Rozsah sledovaných témat bude cca 10 otázek
- Termín zahájení průzkumu: listopad 2021
- Termín odevzdání: do 30 dnů od schválení startu zadavatelem

**Hodnotící kritéria:** Nabídky budou hodnoceny podle základního hodnotícího kritéria „ekonomická výhodnost“, přičemž zadavatel bude posuzovat především celkovou cenu, splnění rozsahu v podobě požadovaného rozsahu projektu a termín dodání. Zadání nepřipouští variantní řešení.

**Celková cena: 198 500,- Kč bez DPH.**

Akceptujeme objednávku a souhlasíme s uveřejněním v Registru smluv bez jakýchkoli omezení, a to s odvoláním na zákon č. 340/2015 Sb a zákon 34/2016Sb. v účinném znění.

Za

Za dodavatele

10. 11. 2021  
dne / podpis