

Разъяснение №2
положений Документации о Конкурсе в электронной форме на право заключения Договора
на оказании услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих
обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым
каналам связи

Реестровый номер № 32109961075

«15» февраля 2021г.

СОГЛАСОВАНО

Начальник отдела правового сопровождения
закупочной деятельности и
антимонопольного комплаенса
ООО «Единый оператор ЦКАД»

_____ Е.В. Зубкова

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель
генерального директора
ООО «Единый оператор ЦКАД»

_____ Т.Э. Батукаев

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор
ООО «Автодор - ТП»

_____ И.Н. Комкова

г. Москва - 2021 г.

От потенциального участника закупки поступил запрос на разъяснение положений Документации о Конкурсе в электронной форме на право заключения Договора на оказании услуг по информационно-консультационному обслуживанию входящих обращений от существующих и потенциальных Пользователей по голосовым и неголосовым каналам связи, реестровый номер № 32109961075.

Вопрос:

Просьба уточнить, что подразумевается в таблице 4 "Не голосовое направление", Приложения №4 к Договору: "АНТ (Average Handle Time – среднее время обслуживания обращения) - Не более 300 секунд". Обращение должно быть взято в работу в течении 300 секунд или обращение должно быть отработано и закрыто в течении указанного времени?

Ответ:

Согласно Техническому заданию (Приложению №1 к Документации о Конкурсе) Исполнитель при обработке неголосовых сообщений обязан 88% неголосовых обращений принимать в первые 300 секунд с момента поступления обращения. Обработка неголосового обращения с момента его принятия должна быть завершена в течение 300 секунд.