

## 6. Hinweis zum Vergabeverfahren

### **Vergabe-Nummer: IHKL-V-001-2024 CallCenter-Dienstleistungen**

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Vergabestelle erteilt folgende Hinweise aufgrund von Anfragen und/oder Änderung der Vergabeunterlagen:

#### **Bieterfrage vom 10.06.2024**

In der Leistungsbeschreibung Abschnitt 3.01 (c) sind 4 Szenarien dargestellt. Siehe Unter Abschnitt 3.01 (h) wird die Calldauer von Szenario 1 und 2 benannt.

Wir bitten um Angabe einer Dauer von Szenario 3 und 4 als Kalkulationsgrundlage.

#### **Antwort der Vergabestelle**

Szenario 3: Hier ist mit einer Calldauer incl. Nacharbeit von durchschnittlich 4 Minuten zu rechnen.

Szenario 4: Hier ist mit einer Calldauer incl. Nacharbeit von durchschnittlich 2 Minuten zu rechnen.