

Kraków, 10 sierpnia 2023 roku

Sprawa:	Dostawa, montaż i uruchomienie centrali telefonicznej w budynkach Izby Administracji Skarbowej w Krakowie
Znak sprawy:	1201-ILL-2.261.29.2023

Wykonawcy, którzy pobrali Zapytanie ofertowe

WYJAŚNIENIA

Zapytania ofertowego dot. dostawy, montażu i uruchomienia centrali telefonicznej w budynku Izby Administracji Skarbowej w Krakowie zlokalizowanym: przy ul. Gołębiej 3 w Bochni (dla części I zamówienia), przy ul. Stanisławy Daneckiej 1 w Miechowie (dla części II zamówienia)

Zamawiający - Izba Administracji Skarbowej w Krakowie przekazuje zapytania wraz z wyjaśnieniami treści Zapytania ofertowego nr 1201-ILL -2.261.29.2023.

Ze względu na wartość przedmiotu zamówienia przepisy ustawy z dnia 11 września 2019 roku Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1710 z późn. zm.), zwanej dalej „pzp”, nie będą stosowane w niniejszym postępowaniu. Przedmiotowe postępowanie o zamówienie publiczne jest prowadzone na podstawie art. 2 ust. 1 pkt 1 pzp.

PYTANIE 1:

Dotyczy parametrów centrali

System zapowiedzi głosowych z funkcją automatycznego operatora i kolejkowania połączeń (wraz z licencjami)

Prosimy o podanie informacji dotyczącej systemu zapowiedzi z funkcją automatycznego operatora IVR, dla części zamówienia nr 1 i nr 2:

Czy są wymagane cykliczne zapowiedzi w kolejce dla dzwoniącego:

- o szacowanym czasie oczekiwania na odebranie połączenia przez agenta,
- aktualnej pozycji dzwoniącego w kolejce.

ODPOWIEDŹ 1:

Tak, Zamawiający wymaga cyklicznych zapowiedzi w kolejce dla dzwoniącego o szacowanym czasie oczekiwania na odebranie połączenia przez agenta oraz o aktualnej pozycji dzwoniącego w kolejce.

PYTANIE 2:

Dotyczy parametrów centrali

System zapowiedzi głosowych z funkcją automatycznego operatora i kolejkowania połączeń (wraz z licencjami)

Prosimy o podanie informacji dotyczącej systemu zapowiedzi z funkcją automatycznego operatora IVR, dla części zamówienia nr 1 i nr 2:

Ile agentów (numerów wewnętrznych) będzie obsługiwać przychodzące połączenia z kolejek.

ODPOWIEDŹ 2:

Dla części I zamówienia, Zamawiający wymaga 8 agentów (numerów wewnętrznych) obsługujących przychodzące połączenia z kolejek.

Dla części II zamówienia, Zamawiający wymaga 4 agentów (numerów wewnętrznych) obsługujących przychodzące połączenia z kolejek.

Jednocześnie Zamawiający informuje, że **termin składania ofert zostaje przedłużony do 11 sierpnia 2023 r.**

z up. Dyrektora
Izby Administracji Skarbowej w Krakowie
Monika Gąciarz
Zastępca Dyrektora
/podpisane podpisem elektronicznym/

Korespondencję otrzymują:

- 1) Adresat (strona internetowa)
- 2) a/a