



Krajowa Administracja
Skarbowa

Kraków, dnia 20 maja 2020 r.

**Izba Administracji Skarbowej
w Krakowie**

1201-ILL-5.261.58.2020

Wyjaśnienia treści Ogłoszenia o zamówieniu

Izba Administracji Skarbowej w Krakowie jako Zamawiający, przekazuje treść zapytań wraz z wyjaśnieniami do Ogłoszenia o zamówieniu nr 1201-ILL-5.261.58.2020 z dnia 14.05.2020 r. na usługę konserwacji i napraw urządzeń telekomunikacyjnych oraz wewnętrznej sieci telefonicznej w budynkach Izby Administracji Skarbowej w Krakowie na terenie województwa małopolskiego.

Pytania Wykonawcy:

Proszę o szczegółowe wyjaśnienie zapisu Umowy §3 pkt 3

Dla central nie pozwalających na realizację nw. funkcji sterowania ruchem w ramach umowy Wykonawca poprzez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania i sprzętu zapewni na wniosek Zamawiającego realizację:

- 1) kolejowania rozmów na wybrane numery wewnętrzne danej jednostki Zamawiającego;*
- 2) informowania klientów oczekujących o ich miejscu w progresie kolejki;*
- 3) sterowania połączeniami przychodzącymi na podstawie prezentacji abonenta dzwoniącego;*
- 4) zastosowania kaskadowych zapowiedzi – infolinie oraz „drzewa” IVR (Interaktywna odpowiedź głosowa) z połączeniem do bazy danych.*

Pytania

1. Co rozumie Zamawiający przez wspomniany zapis?

- czy istnieją centrale które nie posiadają opisanego systemu IVR?
- ile ich jest, jakie typy, w których lokalizacjach?
- czy Wykonawca musi zakupić i uruchomić systemy IVR, na własny koszt?
- czy Zamawiający wymaga jedynie obsługi istniejących systemów IVR?

2. Czy Zamawiający posiada inwentaryzację sieci teletechnicznych we wskazanych obiektach.

Odpowiedzi Zamawiającego:

- 1) w obiektach Zamawiającego istnieją centrale które nie posiadają opisanego we Wzorze Umowy systemu IVR;
- 2) Zamawiający nie posiada inwentaryzacji central z systemem IVR;
- 3) zakup systemu IVR jest po stronie Zamawiającego, natomiast uruchomienie po stronie Wykonawcy;
- 4) Zamawiający wymaga jedynie obsługi istniejących systemów IVR;
- 5) Zamawiający nie posiada kompletnej inwentaryzacji sieci teletechnicznych.

z up. Dyrektora
Izby Administracji Skarbowej w Krakowie
Ewa Mikiewicz – Wasik
Zastępca Dyrektora