

1. Zamawiający w Opisie Przedmiotu Zamówienia w cz. II Infolinia (Call Center), w pkt. 9) zawarł następującą funkcjonalność : oddzwaniania do klientów. Co należy przez to rozumieć? Czy chodzi o listę, w której będzie spis nieodebranych połączeń. Czy po prostu ma być możliwość oddzwaniania na nieodebrane połączenia?

Odp. 1

Zamawiający wyjaśnia, że funkcjonalność ma umożliwiać oddzwaniania do klienta, np jeżeli konsultant potrzebuje więcej czasu na zapoznanie się z tematem sprawy i żeby nie trzymać klienta na linii może do niego oddzwonić później. Funkcjonalność ma również umożliwiać oddzwanianie po nieodebranym połączeniu.

2. W pkt. 3. Model świadczenia usługi Zamawiający napisał o dostępie do aplikacji webowej. Prosimy o wyjaśnienie, jaką ona ma spełniać funkcję?

Odp. 2

Aplikacja webowa ma pełnić funkcję softphona.

3. Czy, w związku z istniejącymi wątpliwościami i koniecznością zapoznania się z udzielonymi odpowiedziami, Zamawiający zgodzi się na zmianę terminu składania ofert na dzień 31 lipca do końca dnia?

Odp. 3

Termin składania ofert pozostaje bez zmian.