Numer zapytania	Z13/417/1
Tytuł zapytania	System Contact Center
Kupiec prowadzący:	Sobczyński, Damian
Osoba kontaktowa w sprawach merytorycznych:	Sobczyński, Damian
Data złożenia:	2024-10-21 11:25:37
Waluta:	PLN

TERMINY W ZAPYTANIU

Data i godzina rozpoczęcia przyjmowania ofert:	2024-10-21 12:00:00
Data i godzina zakończenia przyjmowania ofert:	2024-10-31 12:00:00
Termin zadawania pytań (do kiedy?):	2024-10-28 12:00:00

Załączniki	tak

Treść zapytania

Szanowni Państwo,

Jesteśmy zainteresowani zakupem narzędzia Contact Center, które zabezpieczy potrzeby w zakresie realizacji kontaktów przychodzących i wychodzących w zespołach realizujących procesy utrzymania i dostarczania usług Fiberhost. Poszukujemy rozwiązania, które pozwoli nam efektywnie nią zarządzać, zapewniając jednocześnie bezpieczeństwo i kontrolę nad danymi.

Opis rozwiązania został dołączony do postępowania - **Załącznik nr 1**.

Załącznik nr 2 opisuje wymagane funkcjonalności.

Prosimy o przesłanie następujących informacji:

1) Jakie są koszty utrzymaniowe i koszty ewentualnego rozwoju? - Jaką posiadają Państwo stawkę za Manday/Manhour?

2) Opieka supportowa – na jaki okres Dostawca oferuje swoje wsparcie? Jak wygląda kwestia SLA?

3) Jak wygląda kwestia gwarancji, wydawania patchy i aktualizacji oprogramowania?

4) Jak wyglądają ramowe Koszty wdrożenia?

5) Jak wygląda kwestia umowy?

6) Czy korzystanie z narzędzia będzie wymagało zakupu dodatkowych licencji?

7) Jakie są koszty szkolenia pracowników na etapie wdrożenia narzędzia w organizacji?

8) Mile widziane referencje.

Następnym krokiem postępowania będzie organizacja spotkań celem prezentacji oferowanego systemu.

Ewentualne pytania proszę przesyłać poprzez platformę zakupową - do 28 października godz. 12:00.
Zapraszamy do przesłania oferty w terminie do 31 października godz. 12.00.

Z góry dziękujemy za rozpatrzenie naszego zapytania.

Z poważaniem,
Damian Sobczyński

LISTA ZAŁĄCZNIKÓW

Lp.	Dokumenty
1.	Załącznik nr 1 - Opis rozwiązania.pdf
2.	Załącznik nr 2 - Wymagane funkcjonalności.xlsx

PRODUKTY

Lp.	Produkt	Indeks/Nr produktu	Ilość	Jednostka miary	Kategoria zakupowa
1.	Usluga_Contact_Center	-	1	komplet	Oprogramowanie specjalistyczne

KRYTERIA OCENY OFERTY

Lp.	Kryterium	Waga	Czy kryterium zmienne	Sposób naliczania punktów	Składowa oceny
1.	Cena	1	Tak	Zniżkowy	Tak

KRYTERIA FORMALNE (WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU):

Lp.	Kryterium
1.	Termin płatności: 30 dni
2.	Miejsce dostawy: siedziba
3.	Koszt transportu: po stronie dostawcy

DODATKOWE PYTANIA DO OFERTY

Lp.	Pytanie
Brak pozycji	

SKŁADANIE OFERT

Zezwól na składanie ofert częściowych	nie
Zezwól na składanie ofert na zamienniki	nie
Zezwól na dodatkowe uwagi do produktów	nie
Zezwól na korygowanie ofert do momentu zakończenia przyjmowania ofert	tak
Zezwól na składanie ofert w przypadku braku spełniania kryteriów formalnych	nie
Zezwól na składanie ofert w innych walutach	nie
Zezwól na składanie ofert na inne ilości	nie
Zezwól na składanie ofert wariantowych	nie