

Warszawa, 08 stycznia 2007r.

**Zmiana SIWZ ze zmianą terminu składania ofert**  
**Zakres zmian SIWZ:**

Na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy Zamawiający informuje, że wprowadza następujące zmiany do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia:

W ramach przedmiotu zamówienia wykonawca będzie zobowiązany do zapewnienia:

- 1) System Call Center dla 5 konsultantów
- 2) Możliwość rozbudowy systemu do około 200 abonentów i konsultantów Call Center w wielu lokalizacjach w ramach jednego systemu bez konieczności zmiany platformy;
- 3) 7 aparatów telefonicznych cyfrowych dla konsultantów Call Center. Aparaty mają być podłączane do centrali po jednej parze przewodów (nie IP) o minimalnym zasięgu 1200m. Aparaty muszą być wyposażone w wyświetlacz 5 linii po 29 znaków, 6 klawiszy funkcyjnych, zestaw głośnomówiący full duplex i gniazdo do podłączenia słuchawek nagłownych.
- 4) 10 słuchawek nagłownych Platronics H251 lub równoważnych pod względem parametrów technicznych, funkcjonalności, jakości wykonania;
- 5) Oprogramowanie Call Center zapewniające dystrybucję połączeń w oparciu o umiejętności konsultantów (skill based routing)
- 6) Oprogramowanie Call Center musi być wbudowane w system telekomunikacyjny. Nie dopuszcza się rozwiązań oparty na dodatkowym, zewnętrznym serwerze
- 7) Funkcjonalność pozwalająca na nadzór nad bieżącym stanem Call Center, ilością rozmów w systemie, stanie kolejek itp. Prezentujące odpowiednie dane na wyświetlaczach aparatów cyfrowych.
- 8) Oprogramowanie pozwalające na raportowanie i prowadzenie statystyk (dziennie, tygodniowe, miesięczne, tematyczne itp.)
- 9) Systemu obsługi kartotek;
- 10) Systemu umożliwiającego eksport i import danych (format akceptowany przez Excel, xml) ;
- 11) Możliwość rozbudowy systemu o funkcjonalność scriptingu;
- 12) Możliwość uruchomienia funkcjonalności homeoffice – aparaty telefoniczne podłączane do systemu za pośrednictwem sieci Internet i VPN (oprogramowanie VPN wbudowane w aparat telefoniczny)
- 13) Szkoleń z obsługi i konfiguracji systemu Call Center;
- 14) Możliwość rozbudowy systemu o aplikacje CRM
- 15) System zapowiedzi słownych (wbudowanych w centralę telefoniczną) umożliwiający budowanie wielopoziomowych menu głosowych i pobierania od klientów danych poprzez DTMF
- 16) System taryfikacyjny;
- 17) inne niezbędne do funkcjonowania systemu.
- 18) Serwisu przez 24 godziny 7 dni w tygodniu.

**Jednocześnie na podstawie art. 38 ust. 6 ustawy, Zamawiający informuje, że przedłuża termin składania ofert do 15 stycznia 2007r. do godziny 14:00.**