

Poznań, 18.10.2021r.

ODPOWIEDZI ZAMAWIAJĄCEGO NA PYTANIA WYKONAWCÓW

Sygnatura postępowania: 1400/DW00/ZK/KZ/2021/0000086276

Sygnatura pisma: DL/LZ/GM/2021/2232

Dotyczy postępowania pn.:

Czat Boty i Voice Boty

Działając na podstawie pkt. 1.8 -1.9 Warunków Zamówienia (dalej: WZ) Zamawiający udziela wyjaśnień dokumentacji przedmiotowego postępowania:

Lp.	TREŚĆ PYTANIA WRAZ Z ODPOWIEDZIĄ
1.	<p>Pyt.: Zamawiający napisał w p.11 na stronie 18 dokumentu Warunki Zamówienia:</p> <p><i>"11. W ramach oferty oczekujemy, że Wykonawca w ramach ustalonego Harmonogramu będzie systematycznie uruchamiał CzatBoty i VoiceBoty dla kolejnych zdefiniowanych tematów rozmów nie wymagających integracji z systemami bilingowymi (nie dotyczy to integracji z Szyną Danych). Procesy będą dostarczane przez Enea. Oczekujemy, że ich realizacja będzie odbywała się przy udziale Enea (należy tutaj rozumieć realizację tego w sposób warsztatowy mający na celu równoczesne wdrożenie pracowników Enea). Enea planuje przygotowanie procesów do wdrożenia zgodnie z załączonym przykładem (przykładowy proces)."</i></p> <p>Prosimy o wskazanie/udostępnienie dokumentu, w którym znajduje się opis wspomnianego przykładowego procesu.</p> <p>Odp.: Zamawiający w załączeniu nr 1 do niniejszego pisma wskazuje przykładowy proces.</p>
2.	<p>Pyt.: Pytanie dotyczy zapisów w dokumencie "wz+czaty+boty+i+voice+boty-01.10.2021-sig.pdf".</p> <p>Czy dla platformy Bota, obsługującej integrację z Genesys na kilku płaszczyznach (poziom telekomunikacji, otwarte API oraz wymiana danych przez bazę danych), ale dla której nie może być przedstawiona pisemna referencja od Klienta, zapis w punkcie 7.1. j) na stronie 6 dotyczy formalnego warunku przystąpienia do postępowania, czy tylko potwierdzenia spełnienia warunku uzyskania dodatkowej punktacji, zgodnie z opisem w punkcie 14.1.2 na stronie 9?</p> <p>Inaczej mówiąc, czy niedostarczenie pisemnej referencji dotyczącej integracji z CC Genesys skutkuje odrzuceniem oferty zgodnie z pkt 7.1. j), czy tylko obniżeniem punktacji?</p> <p>Odp.: Zamawiający wskazuje, iż zgodnie z pkt. 9.1 WZ przedłożenie dokumentów wskazanych w pkt. 7.1 lit c) WZ(zał numer 3) i pkt. 7.1 lit j) WZ (referencje...) nie jest obligatoryjne.</p> <p><i>„Oferta musi zawierać wszystkie dokumenty wymienione w pkt 7.1. - 7.2. Warunków Zamówienia. Zamawiający wymaga złożenia dokumentów zgodnie z załączonymi wzorami dokumentów jeśli takie udostępniono(z wyjątkiem upoważnienia do podpisania oferty i załączników tj. Załącznika nr 3 do Warunków Zamówienia oraz referencji dla Wykonawcy potwierdzających integrację ze środowiskiem/platformą Contact Center firmy Genesys)”</i></p> <p>Nieprzedłożenie referencji dla Wykonawcy potwierdzających integrację ze środowiskiem/platformą Contact Center firmy Genesys, nie stanowi przesłanki do odrzucenia oferty. Przedłożenie wskazanej referencji umożliwi jedynie uzyskanie dodatkowych punktów wliczanych do oceny oferty zgodnie pkt. 14 WZ Kryteria oceny ofert.</p>
3.	<p>Pyt.: Czy istnieje możliwość przesunięcia złożenia oferty dla postępowania 1400/DW00/ZK/KZ/2021/0000086276 dla usługi Czat Boty i Voice Boty o jeden tydzień tj. do dnia 25/10/2021r ?</p> <p>Odp.: Zamawiający zmienił termin składania ofert 25 października 2021 r. do godz. 09:30.</p>

<p>4.</p>	<p>Pyt.: Wymaganie 2: „W ramach oferowanego rozwiązania Zleceniodawca wymaga aby wszystkie interakcje prowadzone przez oprogramowanie Czat Boty i Voice Boty były rejestrowane oraz przechowywane na okres nie krótszy niż 36 miesięcy, po którym Zleceniodawca będzie mógł zdecydować o dalszych krokach w kwestii archiwizacji lub usunięcia nagrań.” A w dalszej części zapytania: „Rozmowa przeprowadzona pomiędzy klientem a botem głosowym jest zarejestrowana przez system nagrywania rozmów funkcjonujący w Contact Center ENEA a jeżeli nie będzie to możliwe, to zostanie udostępniony identyfikator rozmowy do zapisania w systemach Enea, po którym będzie można odszukać dane.”</p> <p>Pytanie 2: W dalszej części zapytania jest mowa o realizacji nagrywania przez obecnie posiadany system nagrywający. Czy można więc założyć że funkcjonalność nagrywania będzie realizowana przez ten system i nie wyceniać w ofercie kolejnego niezależnego systemu nagrywania – zdecydowanie podniesie to stopień skomplikowania architektury, koszty integracji i wdrożenia oraz uniemożliwi realizację części funkcjonalności.</p>
	<p>Odp.: Zamawiający informuje, iż wymaganie jest zależne od technologii jaką dostarcza dostawca. Jeśli dostawca jest w stanie zintegrować narzędzie (BOT) tak aby interakcje rejestrowały w systemie Enea to nie wymagamy innego systemu nagrywającego.</p>
<p>5.</p>	<p>Pyt.: Wymaganie: Zamawiający oczekuje, że oferowane rozwiązanie będzie skonstruowane w taki sposób aby pracownicy Zamawiającego po odbyciu szkoleniu w ramach Zamówienia byli w stanie samodzielnie administrować oferowanym Oprogramowaniem Czat Bot i Voice Bot a w szczególności będą w stanie samodzielnie tworzyć procesy botowe. Zamawiający oczekuje również, że proces tworzenia Botów będzie maksymalnie przyjazny użytkownikowi (schematy blokowe zbliżone formatem do „przykładowego procesu”)</p> <p>Pytanie 3: W załączonym zapytaniu nie został umieszczony „przykładowy proces”. Czy interfejs graficzny tworzenia botów jest wymagany czy „oczekiwany” w rozumieniu „opcjonalny”?</p>
	<p>Odp.: Zamawiający w załączeniu nr 1 do niniejszego pisma wskazuje przykładowy proces. Tworzenie procesów musi być dostępne dla Biznesu po przejściu szkolenia przez pracowników Biznesu. Interfejs graficzny w tym przypadku jest dla nas najbardziej przyjazny użytkownikowi ale, nie wykluczamy innych form, które będą spełniały warunek wskazany wcześniej (tzn. aby biznes po przeszkoleniu mógł tworzyć samodzielnie proces)</p>
	<p>Pyt.: Wymaganie 12. Interakcja bota z klientem zostanie zapisana w bazie systemu Contact Center w ENEA. Interakcja ta będzie widoczna przez konsultanta, do którego w przyszłości trafi jakakolwiek interakcja (dowolnego typu) od tego klienta</p> <p>Pytanie 4: 6. Kto ma zrealizować tę integrację pomiędzy systemem VoiceBot a systemem CC? Wymagane tu będzie zapewne rozszerzenie obecnej funkcjonalności aplikacji agenta w celu pobierania identyfikatora klienta oraz prezentacji historii kontaktów. Dodatkowo, kto będzie realizował integrację pomiędzy IVR Genesys a systemem Voice Bot i pomiędzy systemem Chat ENEA i Voice Bot. Czy będą to Dostawcy tych usług?</p>
	<p>Odp.: Zamawiający zakłada, że dostawca systemu Voice i Czat bot będzie odpowiedzialny za dokonanie niezbędnych integracji</p>

7.	<p>Pyt.: Wymaganie Możliwość przedstawienia i edycji procesu obsługowego realizowanego przez Oprogramowanie Czcat Bot i Voice Bot w formie graficznej (schemat blokowy)</p> <p>Pytanie 5: Czy wymaganie jest obligatoryjne? Posiadamy dwie wersje systemów (z i bez graficznego interfejsu. W zależności od wymagań, bardziej odpowiednie może być użycie wersji bez interfejsu graficznego).</p>
	<p>Odp.: Zamawiający informuje, iż forma graficzna nie jest obligatoryjna</p>
8.	<p>Pyt.: Wymaganie: W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania szczegółowej listy zadań i harmonogramu prowadzenia testów przedwdrożeniowych w tym wykonanie testów bezpieczeństwa i testów wydajnościowych zakończonych raportem.</p> <p>Pytanie 6: Czy testy bezpieczeństwa przeprowadza Zamawiający przy użyciu własnych narzędzi, zespołu a Dostawca zapewnia asystę w testach i usunięcie ewentualnych podatności?</p>
	<p>Odp.: Zamawiający potwierdza, iż to on przeprowadza testy własnymi narzędziami. Podczas wykonywania testów Zamawiający jest w kontakcie z Wykonawcą na wypadek gdyby coś się zawiesiło lub przestało działać. Na koniec Zamawiający przekazuje zalecenia poprawienia podatności, a po ich poprawieniu wykonujemy retesty. W harmonogramie należy zarezerwować przynajmniej 2 tygodnie na przeprowadzenie testów. Na ogół udaje się w tym czasie wykonać testy i przekazać odpowiednie zalecenia do Wykonawcy, Wykonawca wprowadza poprawki i przeprowadzamy retesty. Zwykle retesty potwierdzają usunięcie podatności ale zdarzają się przypadki, gdy procedurę trzeba powtórzyć kilka razy.</p>
9.	<p>Pyt.: Wymaganie:</p> <ol style="list-style-type: none"> Wykonawca zaproponuje i zwymiaruje w ofercie kompletne rozwiązanie sprzętowe (w tym np. serwery, macierze dyskowe oraz ich uzbrojenie, dyski, urządzenia strefy DMZ) i programowe (w tym np. oprogramowanie systemowe, bazodanowe, aplikacyjne) niezbędne do spełnienia wymagań szczegółowych (w tym dla prawidłowej instalacji) wdrażanego Systemu, z wykorzystaniem infrastruktury Zamawiającego opisanej w niniejszym dokumencie. Propozycja w zakresie sprzętu musi być sformułowana poprzez podanie szczegółowych wymagań technicznych, jak również wskazanie konkretnego typu i modelu urządzenia, wraz z gwarantowaną przez Wykonawcę ceną, na wypadek, jeśli Zamawiający postanowi nabyć takie urządzenie od Wykonawcy, udzielając mu odrębnego zamówienia. Zamawiający nabędzie całość infrastruktury sprzętowej we własnym zakresie, w odrębnych zamówieniach. <p>Zamawiającemu przysługuje prawo skorzystania ze wskazanej wyżej gwarancji ceny, w odniesieniu do całości, bądź dowolnej części sprzętu proponowanego przez Wykonawcę, ale nie zobowiązuje się z niej korzystać</p> <p>Pytanie 7: W zapytaniu nie podano specyfikacji sprzętu. Dodatkowo jako Dostawca systemów Bot możemy zwymiarować potrzebne zasoby, ale nie zajmujemy się sprzedażą sprzętu. Czy brak wyceny i wskazania konkretnego sprzętu do rozbudowy wyklucza nas z postępowania? Jeżeli tak, proszę o dokładną specyfikację Państwa obecnej architektury sprzętowej, modeli sprzętu ich wyposażenia, informacji o wolnych slotach\bankach oraz przestrzeniach w szafach.</p>
	<p>Odp.: Zamawiający informuje, iż brak wyceny sprzętu nie wyklucza z postępowania niemniej jednak warto podać jakie są wymagania sprzętowe oferowanego przez Państwa rozwiązania</p>
10.	<p>Pyt.: Wymaganie: Wykonawca zaproponuje i zwymiaruje w ofercie kompletne rozwiązanie sprzętowe.</p> <p>Pytanie 8: Czy mając na uwadze powyższe wymagania Zamawiający oczekuje złożenia wraz z Ofertą</p>

	<p>dokumentacji opisującej Oferowane rozwiązanie? Jeżeli tak, to prośba o wskazanie zapisów dot. specyfikacji wymaganego dokumentu Ofertowego.</p> <p>Odp.: Zamawiający informuje, że w ramach wskazanego wymagania oczekuje od wykonawcy (składającego ofertę) przedstawienia wymagań sprzętowych i infrastrukturalnych dotyczącego oferowanego systemu wraz z informacją (wynikającą z weryfikacji zasobów GK ENEA) jakie elementy infrastruktury GK ENEA wymagają rozwoju</p>
11.	<p>Pyt.: Spotykamy się często z sytuacją w której różni klienci pod tymi samymi nazwami procesów, rozumieją różne rzeczy. Np. dla jednych proces dialogowy „ZAPYTANIE - Procedura/dokumenty” oznacza konieczność wykrycia intencji, zidentyfikowania klienta a następnie przetransferowania na odpowiednią grupę konsultantów, dla innych jest to system typu pytanie – odpowiedź, a dla kolejnych pełny system dialogowy gdzie od klienta w ramach wyrażonego zainteresowania konkretną procedurą, bot pobiera po kolei do jej realizacji parametry i dostosowuje kolejne kroki dialogu do pozyskanych danych. W związku z prosimy o krótki opis poszczególnych procesów: np. bot w ramach procesów obsługuje pytanie o 2 procedury: podłączenie i odłączenie od sieci, a w trakcie ich obsługi musi zebrać dane teled adresowe klienta. Dane są walidowane w systemie backend, a następnie bot zakłada sprawę w systemie informatycznym Zamawiającego bez potrzeby angażowania agenta.</p> <p>Procesy, pytania VoiceBOT i ChatBOT ESA:</p> <p>Odp.: Na tym etapie Zamawiający nie zakłada wprowadzania danych do systemu (nie zakłada integracji z systemem bilingowym tylko szyną danych umożliwiającą weryfikację i podanie danych płatniczych). Zamawiający zakłada, że oferowana technologia umożliwi integrację z systemami Bilingowymi a także wprowadzanie danych do systemu</p> <p>Temat Procesu: ZAPYTANIE - Procedura/dokumenty Pytanie: Proszę o ogólny opis procesu? Jeżeli w ramach procesu klient może zapytać o różne procedury\dokumenty prośba o wskazanie ich listy oraz informacji czy bot wygłasza instrukcje, czy kieruje połączenie do odpowiedniej kolejki CC</p> <p>Odp.: Zamawiający informuje, iż Klient może pytać o różne procedury. Zamawiający zakłada że na proste będzie odpowiadać BOT a na trudnie będzie transfer do konsultanta.</p> <p>Temat Procesu: Zgłoszenia/WNIOSKI - Zawarcie umowy/zmiana grupy taryfowej Pytanie: Proszę o ogólny opis procesu z szczególnym uwzględnieniem odpowiedzi na następujące pytania: - czy w ramach procesu klient może korzystając z asysty bota zawrzeć umowę lub zmienić grupę taryfową bez udziału konsultanta - jaka jest lista wniosków, które może złożyć i konieczne do ich zgłoszenia dane - nie potrzebne jest przypisanie konkretnych danych do procesów, a wskazanie globalnie jakie dane zbieramy: imiona, nazwiska, numery identyfikacyjne, nazwy produktów: x, y, z...</p> <p>Odp.: Zamawiający informuje, iż zakłada tylko instrukcję jak klient może to zrobić. Zamawiający nie zawiera umowy podczas rozmowy.</p> <p>Temat Procesu: Nie strona umowy - Brak możliwości Obsługi Pytanie: Proszę o ogólny opis procesu</p> <p>Odp.: Proces tożsamy z weryfikacją klienta (weryfikacja negatywna - > informacja zwrotna co klient może dalej zrobić jak się zweryfikować lub gdzie szukać informacji)</p> <p>Temat Procesu: Strona umowy - Brak danych do autoryzacji Pytanie: Proszę o ogólny opis procesu</p> <p>Odp.: Przygotowanie procesu weryfikacji klienta. Zakładamy że Bot na podstawie dostępu do Szyny danych będzie weryfikować klienta (tj. potwierdzać tożsamość, a także informować co w przypadku negatywnej weryfikacji)</p> <p>Temat Procesu: WINDYKACJA VMS/SMS/EMAIL Pytanie: Proszę o ogólny opis procesu. Czy w ramach Bota ma zostać dostarczony system outbound realizujący kampanie VMS\SMS\EMAIL? Czy bot ma zawierać moduł Campaign Managera do zarządzania takimi kampaniami - to nie jest funkcjonalność systemu VB a CC</p>

<p>Odp.: Zamawiający informuje, iż zakłada że będzie można programować boty do kampanii wychodzącej ale posiada system do realizacji kampanii wychodzącej</p>
<p>Temat Procesu: ZAPYTANIE - Mikroinstalacja Pytanie: Proszę o ogólny opis procesu</p>
<p>Odp.: Zakładamy, że Bot będzie udzielał informacji o zagadnieniach związanych z Mikroinstalacją (wymagane dokumenty, gdzie znajdują się formularze itd)</p>
<p>Temat Procesu: Zapytanie Oferta mikroinstalacja Pytanie: Proszę o ogólny opis procesu i wskazanie różnic pomiędzy nim a procesem "ZAPYTANIE - Mikroinstalacja"</p>
<p>Odp.: Różnica polega na tym, że Zapytanie-Mikroinstalacja dotyczy kwestii proceduralnych i technicznych, a oferta odnosi się (jak wskazuje nazwa) oferty</p>
<p>Temat Procesu: PŁATNOŚCI/ROZLICZENIA - Saldo rachunku Pytanie: Proszę o ogólny opis procesu - jeżeli realizujemy inne procesy niż SALDO, prośba o ich listę</p>
<p>Odp.: Zamawiający informuje, iż chce aby Bot dokonywał weryfikacji i podawał informacje na temat salda, płatności, ostatniej faktury</p>
<p>Temat Procesu: WINDYKACJA - Wezwanie do zapłaty Pytanie: Proszę o ogólny opis procesu. O jakie produkty\oferty klient może zapytać i jaka ma być reakcja bota. Czy jest to strategia typu FAQ: pytanie - odpowiedź, czy raczej wymaga doszczegółowienia np.. Klient prosi ofertę na "prąd" a bot musi zebrać komplet informacji o kliencie, zapotrzebowaniu jego, wymaganiach itd. Jeżeli bot ma zbierać takie informacje, prośba o wskazanie listy pobieranych parametrów</p>
<p>Temat Procesu: ZAPYTANIE Oferta/Produkt Pytanie: Proszę o ogólny opis procesu. O jakie produkty\oferty klient może zapytać i jaka ma być reakcja bota. Czy jest to strategia typu FAQ: pytanie - odpowiedź, czy raczej wymaga doszczegółowienia np.. Klient prosi ofertę na "prąd" a bot musi zebrać komplet informacji o kliencie, zapotrzebowaniu jego, wymaganiach itd. Jeżeli bot ma zbierać takie informacje, prośba o wskazanie listy pobieranych parametrów</p>
<p>Temat Procesu: WINDYKACJA - SMS Prewindykacyjny Pytanie: Proszę o ogólny opis procesu. Czy w ramach Bota ma zostać dostarczony system outbound realizujący kampanie VMS\SMS\EMAIL? Czy bot ma zawierać moduł Campaign Managera do zarządzania takimi kampaniami - to nie jest funkcjonalność systemu VB a CC. Jaka jest różnica pomiędzy tym procesem, a poprzednim opisanym jako WINDYKACJA</p>
<p>Temat Procesu: ZAPYTANIE - Oferta Pytanie: Proszę o ogólny opis procesu. O jakie produkty\oferty klient może zapytać i jaka ma być reakcja bota. Czy jest to strategia typu FAQ: pytanie - odpowiedź, czy raczej wymaga doszczegółowienia np.. Klient prosi ofertę na "prąd" a bot musi zebrać komplet informacji o kliencie, zapotrzebowaniu jego, wymaganiach itd. Jeżeli bot ma zbierać takie informacje, prośba o wskazanie listy pobieranych parametrów. Jaka jest różnica pomiędzy tym procesem, a poprzednim opisanym jako ZAPYTANIE - Oferta\Produkt</p>
<p>Temat Procesu: ZAPYTANIE - Produkt Pytanie: Proszę o ogólny opis procesu. O jakie produkty\oferty klient może zapytać i jaka ma być reakcja bota. Czy jest to strategia typu FAQ: pytanie - odpowiedź, czy raczej wymaga doszczegółowienia np.. Klient prosi ofertę na "prąd" a bot musi zebrać komplet informacji o kliencie, zapotrzebowaniu jego, wymaganiach itd. Jeżeli bot ma zbierać takie informacje, prośba o wskazanie listy pobieranych parametrów. Jaka jest różnica pomiędzy tym procesem, a poprzednim opisanym jako ZAPYTANIE - Oferta\Produkt</p>

	<p>Odp.: Zamawiający informuje, iż jeżeli chodzi o strategię FAQ, zakłada że biznes będzie dostarczał materiał zgodny z przykładowym załączonym procesem i systematycznie go rozbudowywał w miarę potrzeb i pytań klientów niezdiagnozowanych na etapie tworzenia procesu</p>
12.	<p>Pyt.: Spotykamy się często z sytuacją w której różni klienci pod tymi samymi nazwami procesów, rozumieją różne rzeczy. Np. dla jednych proces dialogowy „ZAPYTANIE - Procedura/dokumenty” oznacza konieczność wykrycia intencji, zidentyfikowania klienta a następnie przetransferowania na odpowiednią grupę konsultantów, dla innych jest to system typu pytanie – odpowiedź, a dla kolejnych pełny system dialogowy gdzie od klienta w ramach wyrażonego zainteresowania konkretną procedurą, bot pobiera po kolei do jej realizacji parametry i dostosowuje kolejne kroki dialogu do pozyskanych danych. W związku z prosimy o krótki opis poszczególnych procesów: np. bot w ramach procesów obsługuje pytanie o 2 procedury: podłączenie i odłączenie od sieci, a w trakcie ich obsługi musi zebrać dane teleadresowe klienta. Dane są walidowane w systemie backend, a następnie bot zakłada sprawę w systemie informatycznym Zamawiającego bez potrzeby angażowania agenta.</p> <p>Procesy, pytania VoiceBOT i ChatBOT EOP:</p> <p>Przyłączenie do sieci - Proszę o ogólny opis procesu Błędny wybór kolejki lub infolinii - Proszę o ogólny opis procesu brak numeru konta - Proszę o ogólny opis procesu Klient nie został, zautoryzowany - Proszę o ogólny opis procesu Saldo/rozrachunki - Proszę o ogólny opis procesu SKOK DO - Saldo/rozrachunki - Proszę o ogólny opis procesu Brak autoryzacji - Proszę o ogólny opis procesu Dane teleadresowe (podanie e-mail, numer na PE lub numer faxu) - Proszę o ogólny opis procesu Kontakt z PE - Proszę o ogólny opis procesu SKOK DO - Windykacja - Proszę o ogólny opis procesu Windykacja - Proszę o ogólny opis procesu</p> <p>Odp.: Przyłączenie do sieci – Bot obsługuje zapytania klienta w zakresie dokumentów niezbędnych do przyłączenia do sieci – mogą się również pojawić pytania w jaki sposób można złożyć dokumenty itd. Błędny wybór kolejki lub infolinii – Zakładamy, że w pierwszej kolejności klient nie będzie wpadać na IVR tylko do BOT (IVR pozostaje jako alternatywa w przypadku wysycenia licencji) jeśli BOT nie będzie znać odpowiedzi klienta to będzie go kierował na odpowiednią kolejkę po temacie rozmowy określonej przez klienta Brak numeru konta - proces łączący się z poniższymi (w zasadzie podproces w ramach którego klient dzwoni ws. konta do wpłat – obejmuje weryfikację tematu rozmowy, weryfikację klienta i informację zwrotną) Klient nie został, zautoryzowany - podproces obejmujący autoryzację klienta (+informacja w przypadku błędnej weryfikacji gdzie można znaleźć dane do autoryzacji lub skierować na inne źródła samoobsługi) Saldo/rozrachunki – proces zbliżony do numeru konta (dotyczy weryfikacji płatności, ostatniej wpłaty faktury itd) SKOK DO - Saldo/rozrachunki jak wyżej Brak autoryzacji (jak proces klient nie został zautoryzowany)</p>

	<p>Dane teleadresowe (podanie e-mail, numer na PE lub numer faxu) przekazanie do klienta danych adresowych (możliwość także pobierania tych danych ze strony www np. gdyby klient pytał o dane BOK)</p> <p>Kontakt z PE Windykacja z reguły kontakt dotyczy odłączeń windykacyjnych lub braku prądu w lokalu (weryfikacja płatności i przekazanie informacji o kontakcie ze sprzedawcą)</p> <p>Windykacja jak wyżej</p>
13.	<p>Pyt.: W imieniu (...) chciałabym się zwrócić z uprzejmą prośbą o przedłużenie terminu składania ofert, dotyczących zapytania 1400/DW00/ZK/KZ/2021/0000086276 do dnia 25 października 2021. Będę wdzięczna za pozytywne rozpatrzenie mojej prośby.</p>
	<p>Odp.: Zamawiający zmienił termin składania ofert 25 października 2021 r. do godz. 09:30.</p>

Powyższe informacje należy traktować jako integralną część WZ.

Z poważaniem

Załączniki:

Załącznik nr 1 –przykładowy proces

Otrzymują:

Adresat – email

EC

