Numer zapytania	Z31/418/1
Tytuł zapytania	Usługi windykacji zewnętrznej (etap przedsądowy)
Kupiec prowadzący:	Blejwas, Karina
Osoba kontaktowa w sprawach merytorycznych:	Blejwas, Karina
Data złożenia:	2026-08-07 11:22:43
Waluta:	PLN

TERMINY W ZAPYTANIU

Data i godzina rozpoczęcia przyjmowania ofert:	2026-08-07 13:00:00
Data i godzina zakończenia przyjmowania ofert:	2026-08-20 12:00:00
Termin zadawania pytań (do kiedy?):	2026-08-18 12:00:00

Załączniki	tak

Treść zapytania

Szanowni Państwo,

Zapraszamy do udziału w postepowaniu na wybór partnera do świadczenia usługi windykacji zewnętrznej (etap przedsądowy) dla Grupy Fiberhost.

Cel postępowania

Wybór partnera świadczącego usługi windykacji polubownej dla spółek z Grupy w odniesieniu do przeterminowanych należności krajowych, wobec których działania windykacyjne wewnętrzne okazały się nieskuteczne.

Zakres usług

1. nawiązywanie i prowadzenie kontaktu z dłużnikami za pośrednictwem dostępnych kanałów komunikacji (telefon, e-mail, korespondencja pisemna oraz inne uzgodnione formy kontaktu),
2. analiza przekazanych wierzytelności, w tym ocena stanu sprawy, dostępnej dokumentacji oraz dotychczas prowadzonych działań windykacyjnych,
3. prowadzenie działań polubownych zmierzających do odzyskania należności, obejmujących negocjowanie warunków spłaty zadłużenia oraz ustalanie harmonogramów płatności,
4. przygotowywanie, wysyłka oraz obsługa monitów, wezwań do zapłaty, informacji o zadłużeniu oraz innej korespondencji związanej z procesem windykacji,
5. przygotowywanie projektów ugód, porozumień i harmonogramów spłat, podlegających każdorazowo zatwierdzeniu przez Zamawiającego przed ich przedstawieniem dłużnikowi,
6. podejmowanie działań mających na celu ustalenie aktualnych danych kontaktowych dłużników oraz weryfikację możliwości skutecznego dochodzenia należności,
7. bieżące raportowanie podejmowanych działań i ich efektów,
8. przekazywanie Zamawiającemu cyklicznych raportów obejmujących status spraw,

podjęte działania, uzyskane deklaracje spłaty i dokonane wpłaty,
9. rekomendowanie dalszych kroków w przypadku braku skuteczności windykacji polubownej.
10. charakterystyka należności
11. należności spółek z Grupy: Fiberhost, INEA, Fiber#1, Fibee I, Fibee IV, WSS,
12. należności krajowe B2B wynikające z działalności prowadzonej w branży telekomunikacyjnej, inne niż standardowe należności abonamentowe oraz pozostałe usługi rozliczane cyklicznie w podstawowym procesie billingowym, obejmujące w szczególności rozliczenia materiałowe, usługi dodatkowe, refakturowania, korekty, jednorazowe obciążenia lub inne rozliczenia niestandardowe,
13. należności mogą znajdować się na różnym etapie wiekowania, tj. obejmować zarówno sprawy relatywnie świeże po przekroczeniu terminu płatności, jak i należności starsze, w tym przedawnione,
14. przedmiotem przekazania do obsługi zewnętrznej będą należności, których nie udało się skutecznie odzyskać w ramach działań windykacyjnych prowadzonych wewnętrznie przez spółki z Grupy,
15. sprawy mogą różnić się poziomem udokumentowania, historią kontaktu z dłużnikiem, dotychczasowym przebiegiem płatności oraz stopniem zaawansowania wcześniejszych działań windykacyjnych.
16. **W załączniku (*„Dane - usługa windykacji zewnętrznej”*) jest ujęty portfel zaległych należności.**

Wymagania wobec oferentów:

1. minimum 3 referencje od klientów korporacyjnych,
2. doświadczenie w obsłudze należności B2B,
3. dedykowany opiekun klienta oraz cykliczne raportowanie,
4. udokumentowana skuteczność odzysku mile widziana,
5. opis proponowanej integracji i sposobu wymiany danych,

Pozostałe wymagania

1. planowane zawarcie umowy ramowej regulującej zasady współpracy,
2. wskazanie standardowych terminów realizacji działań oraz częstotliwości raportowania,
3. gotowość do podpisania umowy NDA oraz powierzenia przetwarzania danych,
4. działania powinny być prowadzone w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami etyki zawodowej oraz standardami zapewniającymi ochronę wizerunku spółek z Grupy.

Model rozliczeń

1. oczekiwany model prowizyjny **(success fee),**
2. wynagrodzenie uzależnione od wartości skutecznie odzyskanych należności, tzn od wartości wpływu należności na konto Zamawiającego,
3. oferta powinna jednoznacznie określać wysokość prowizji oraz wszelkie dodatkowe opłaty,
4. przyjmujemy okres 3 miesięcy działania na sprawę, po tym czasie uznajemy należność za nieodzyskaną i podejmujemy dalsze decyzje co do postępowania w przypadku tej sprawy.

Proszę o kierowanie pytań na dwa poniższe maile:

- Karina Blejwas, Senior Procurement Specialist, karina.blejwas@fiberhost.com

- Maciej Werner, Strategic Buyer, maciej.werner@fiberhost.com

LISTA ZAŁĄCZNIKÓW

Lp.	Dokumenty
1.	Dane - usługa windykacji zewnętrznej.xlsx

PRODUKTY

Lp.	Produkt	Indeks/Nr produktu	Ilość	Jednostka miary	Kategoria zakupowa
1.	Usługa windykacji - % prowizji		1	szt.	Outsourcing

KRYTERIA OCENY OFERTY

Lp.	Kryterium	Waga	Czy kryterium zmienne	Sposób naliczania punktów	Składowa oceny
1.	% Prowizji	0.8	Tak	Zniżkowy	Nie
2.	Referencje	0.1	Nie	Zwyżkowy	Nie
3.	Doświadczenie	0.1	Nie	Zwyżkowy	Nie

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