

Niniejsze ogłoszenie w witrynie TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:451791-2021:TEXT:PL:HTML>

**Polska-Warszawa: Usługi badania opinii klientów
2021/S 173-451791**

Ogłoszenie o zamówieniu

Usługi

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

Sekcja I: Instytucja zamawiająca

I.1) Nazwa i adresy

Oficjalna nazwa: Ministerstwo Finansów, Biuro Administracyjne

Adres pocztowy: ul. Świętokrzyska 12

Miejscowość: Warszawa

Kod NUTS: PL911 Miasto Warszawa

Kod pocztowy: 00-916

Państwo: Polska

E-mail: wzp@mf.gov.pl

Tel.: +48 226945400

Faks: +48 226945268

Adresy internetowe:

Główny adres: www.gov.pl/finanse

Adres profilu nabywcy: www.gov.pl/web/finanse/zamowienia-publiczne

I.3) Komunikacja

Nieograniczony, pełny i bezpośredni dostęp do dokumentów zamówienia można uzyskać bezpłatnie pod adresem: <https://mf.ezamawiajacy.pl>

Więcej informacji można uzyskać pod adresem podanym powyżej

Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu należy przysyłać na adres podany powyżej

I.4) Rodzaj instytucji zamawiającej

Ministerstwo lub inny organ krajowy lub federalny, w tym jednostki regionalne i lokalne

I.5) Główny przedmiot działalności

Sprawy gospodarcze i finansowe

Sekcja II: Przedmiot

II.1) Wielkość lub zakres zamówienia

II.1.1) Nazwa:

Zakup badań jakościowych klientów i audytów Tajemniczego Klienta i Tajemniczego Dzwoniącego

Numer referencyjny: C/560/21/DPP/B/347

II.1.2) Główny kod CPV

79342310 Usługi badania opinii klientów

II.1.3) Rodzaj zamówienia

Usługi

II.1.4) Krótki opis:

2.1 Przedmiotem Zamówienia jest przeprowadzenie badań – z podziałem na 2 części:

2.1.1 Część 1 – w zakresie:

2.1.1.1 rozpoznania aktualnych doświadczeń i oczekiwań klientów związanych z obsługą bezpośrednią i telefoniczną w urzędach skarbowych i Call Center KIS,

2.1.1.2 testowania 2-3 wariantów standardów obsługi bezpośredniej i telefonicznej przed ich finalnym wdrożeniem w urzędach i w KIS;

2.1.2 Część 2 – w zakresie:

2.1.2.1 zdiagnozowania aktualnego stanu realizacji standardów obsługi bezpośredniej i telefonicznej w urzędach skarbowych i Call Center KIS (fala pilotażowa),

2.1.2.2 kwartalnego monitoringu realizacji standardów obsługi bezpośredniej i telefonicznej w urzędach skarbowych i Call Center KIS (fale 1-5).

II.1.5) **Szacunkowa całkowita wartość**

II.1.6) **Informacje o częściach**

To zamówienie podzielone jest na części: tak

Oferty można składać w odniesieniu do wszystkich części

II.2) **Opis**

II.2.1) **Nazwa:**

Badania jakościowe klientów

Część nr: 1

II.2.2) **Dodatkowy kod lub kody CPV**

79342310 Usługi badania opinii klientów

II.2.3) **Miejsce świadczenia usług**

Kod NUTS: PL Polska

II.2.4) **Opis zamówienia:**

Przedmiotem Zamówienia jest przeprowadzenie badań

1 rozpoznania aktualnych doświadczeń i oczekiwań klientów związanych z obsługą bezpośrednią i telefoniczną w urzędach skarbowych i Call Center KIS,

2 testowania 2-3 wariantów standardów obsługi bezpośredniej i telefonicznej przed ich finalnym wdrożeniem w urzędach i w KIS;

II.2.5) **Kryteria udzielenia zamówienia**

Kryteria określone poniżej

Kryterium jakości - Nazwa: Jakość merytoryczna oferty (Jcz.1) / Waga: 80%

Cena - Waga: 20%

II.2.6) **Szacunkowa wartość**

Wartość bez VAT: 318 000.00 PLN

II.2.7) **Okres obowiązywania zamówienia, umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów**

Okres w miesiącach: 12

Niniejsze zamówienie podlega wznowieniu: nie

II.2.10) **Informacje o ofertach wariantowych**

Dopuszcza się składanie ofert wariantowych: nie

II.2.11) **Informacje o opcjach**

Opcje: nie

II.2.13) **Informacje o funduszach Unii Europejskiej**

Zamówienie dotyczy projektu/programu finansowanego ze środków Unii Europejskiej: nie

- II.2.14) **Informacje dodatkowe**
- II.2) **Opis**
- II.2.1) **Nazwa:**
Audyty Tajemniczego Klienta i Tajemniczego Dzwoniącego
Część nr: 2
- II.2.2) **Dodatkowy kod lub kody CPV**
79342310 Usługi badania opinii klientów
- II.2.3) **Miejsce świadczenia usług**
Kod NUTS: PL Polska
- II.2.4) **Opis zamówienia:**
Przedmiotem Zamówienia jest przeprowadzenie badań
1 zdiagnozowania aktualnego stanu realizacji standardów obsługi bezpośredniej i telefonicznej w urzędach skarbowych i Call Center KIS (fala pilotażowa),
2 kwartalnego monitoringu realizacji standardów obsługi bezpośredniej i telefonicznej w urzędach skarbowych i Call Center KIS (fale 1-5).
- II.2.5) **Kryteria udzielenia zamówienia**
Kryteria określone poniżej
Kryterium jakości - Nazwa: Jakość merytoryczna oferty (Jcz.1) / Waga: 80%
Cena - Waga: 20%
- II.2.6) **Szacunkowa wartość**
Wartość bez VAT: 860 861.79 PLN
- II.2.7) **Okres obowiązywania zamówienia, umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów**
Okres w miesiącach: 17
Niniejsze zamówienie podlega wznowieniu: nie
- II.2.10) **Informacje o ofertach wariantowych**
Dopuszcza się składanie ofert wariantowych: nie
- II.2.11) **Informacje o opcjach**
Opcje: nie
- II.2.13) **Informacje o funduszach Unii Europejskiej**
Zamówienie dotyczy projektu/programu finansowanego ze środków Unii Europejskiej: nie
- II.2.14) **Informacje dodatkowe**

Sekcja III: Informacje o charakterze prawnym, ekonomicznym, finansowym i technicznym

- III.1) **Warunki udziału**
- III.1.1) **Zdolność do prowadzenia działalności zawodowej, w tym wymogi związane z wpisem do rejestru zawodowego lub handlowego**
Wykaz i krótki opis warunków:
Zamawiający nie określa warunku w tym zakresie
- III.1.2) **Sytuacja ekonomiczna i finansowa**
Wykaz i krótki opis kryteriów kwalifikacji:
W celu potwierdzenia spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu dotyczących sytuacji ekonomicznej lub finansowej Zamawiający będzie żądać następujących podmiotowych środków dowodowych - informacji banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej potwierdzającej wysokość posiadanych

środków finansowych lub zdolność kredytową Wykonawcy, w okresie nie wcześniejszym niż 3 miesiące przed jej złożeniem.

Minimalny poziom ewentualnie wymaganych standardów:

Wykonawca musi wykazać się posiadaniem środków finansowych lub zdolnością kredytową w kwocie w wysokości co najmniej:

w Części 1 – 200 000,00 zł

w Części 2 – 400 000,00 zł

III.1.3) **Zdolność techniczna i kwalifikacje zawodowe**

Wykaz i krótki opis kryteriów kwalifikacji:

W celu potwierdzenia spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu dotyczących zdolności technicznej lub zawodowej, Zamawiający żąda następujących podmiotowych środków dowodowych:

1 wykazu usług wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane lub są wykonywane, oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy; w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy;

2 wykazu osób, skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych i doświadczenia niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami.

Minimalny poziom ewentualnie wymaganych standardów:

w zakresie Części 1 dot. zdolności technicznej lub zawodowej:

Wykonawca wykaże się wykonaniem, nie wcześniej niż w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej 10 usług, z których każda polegała na przeprowadzeniu badań marketingowych

lub społecznych z wykorzystaniem techniki badawczej zogniskowanego wywiadu grupowego. W każdym zogniskowanym wywiadzie grupowym brało udział minimum 4 respondentów (dalej FGI's). Przy czym: minimum trzy usługi były przeprowadzone na próbach nie mniejszych niż 8 FGI's, minimum dwie usługi obejmowały badanie z zakresu CX, czyli customer experience (doświadczenia klienta), minimum dwie usługi zostały przeprowadzone na próbie przedsiębiorców. Przy czym: Wykonawcy, którzy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia, mogą wykazywać się doświadczeniem jednego z nich lub każdego z nich osobno – doświadczenie wykonawców się nie sumuje. Wykonawca wykaże się dysponowaniem co najmniej trzema osobami, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia i posiadają następujące kwalifikacje zawodowe:

kierownik badania,
specjalista ds. badań jakościowych – dwie osoby.

Uwaga ogólna: Zamawiający nie dopuszcza łączenia ról kierownika projektu oraz specjalisty ds. badań jakościowych przez jedną osobę.

w zakresie Części 2 dot. zdolności technicznej lub zawodowej:

Wykonawca wykaże się wykonaniem, nie wcześniej niż w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej trzech badań tajemniczego klienta na próbie nie mniejszej niż 200 obserwacji w każdej fali badawczej (dalej: fala).

Przy czym: Wykonawcy, którzy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia, mogą wykazywać się doświadczeniem jednego z nich lub każdego z nich osobno – doświadczenie wykonawców się nie sumuje. Wykonawca wykaże się dysponowaniem co najmniej trzema osobami, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, posiadającymi następujące kwalifikacje zawodowe:

kierownikiem projektu,
specjalista ds. badań tajemniczego klienta – dwie osoby

Uwaga ogólna: Zamawiający nie dopuszcza łączenia ról kierownika projektu oraz specjalista ds. badań tajemniczego klienta przez jedną osobę.

Szczegółowe wymagania dot warunków udziału w postępowaniu w zakresie zdolności technicznej i zawodowej zawiera SWZ w pkt 7.1.4 i 7.1.5

III.2) **Warunki dotyczące zamówienia**

III.2.2) **Warunki realizacji umowy:**

Zamawiający przewidział możliwość dokonania istotnych zmian postanowień zawartej umowy w postaci odpowiednich postanowień umownych zawartych we Wzorach Umów stanowiących dla Części 1 Załącznik H1 – Wzór umowy, dla Części 2 Załącznik H2 – Wzór Umowy.

Sekcja IV: Procedura

IV.1) **Opis**

IV.1.1) **Rodzaj procedury**

Procedura otwarta

IV.1.3) **Informacje na temat umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów**

IV.1.8) **Informacje na temat Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA)**

Zamówienie jest objęte Porozumieniem w sprawie zamówień rządowych: nie

IV.2) **Informacje administracyjne**

IV.2.2) **Termin składania ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału**

Data: 08/10/2021

Czas lokalny: 12:00

IV.2.3) **Szacunkowa data wysłania zaproszeń do składania ofert lub do udziału wybranym kandydatom**

- IV.2.4) **Języki, w których można sporządzać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału:**
Polski
- IV.2.6) **Minimalny okres, w którym oferent będzie związany ofertą**
Okres w miesiącach: 3 (od ustalonej daty składania ofert)
- IV.2.7) **Warunki otwarcia ofert**
Data: 08/10/2021
Czas lokalny: 13:00

Sekcja VI: Informacje uzupełniające

- VI.1) **Informacje o powtarzającym się charakterze zamówienia**
Jest to zamówienie o charakterze powtarzającym się: nie
- VI.3) **Informacje dodatkowe:**
Termin związania ofertą 3 miesiące należy rozumieć jako 90 dni.
- VI.4) **Procedury odwoławcze**
- VI.4.1) **Organ odpowiedzialny za procedury odwoławcze**
Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza
Adres pocztowy: ul. Postępu 17A
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 02-676
Państwo: Polska
E-mail: odwolania@uzp.gov.pl
Tel.: +48 224587840
Faks: +48 224587800
Adres internetowy: <http://www.uzp.gov.pl>
- VI.4.2) **Organ odpowiedzialny za procedury mediacyjne**
Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza
Adres pocztowy: ul. Postępu 17A
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 02-676
Państwo: Polska
Tel.: +48 224587840
Faks: +48 224587800
Adres internetowy: <http://www.uzp.gov.pl>
- VI.4.3) **Składanie odwołań**
Dokładne informacje na temat terminów składania odwołań:
1. Czynność Zamawiającego, jeżeli informacje o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę wniesienia odwołania zostały przekazane w sposób określony w art. 180 ust. 5 Ustawy -10 dni. 2. Czynność Zamawiającego, jeżeli informacje o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę wniesienia odwołania zostały przekazane w sposób inny niż określony w art. 180 ust. 5 Ustawy - 15 dni. 3. Treść ogłoszenia o zamówieniu od dnia jego publikacji w Dzienniku Urzędowym UE, a jeżeli postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego, także wobec postanowień SIWZ licząc od publikacji ogłoszenia w ww. Dzienniku lub zamieszczenia SIWZ na stronie internetowej - 10 dni. 4. Wobec czynności innych niż określone w punktach od 1 do 3 odwołanie wnosi się w terminie liczonym od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia - 10 dni.
- VI.4.4) **Źródło, gdzie można uzyskać informacje na temat składania odwołań**

Oficjalna nazwa: Urząd Zamówień Publicznych
Adres pocztowy: ul. Postępu 17A
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 02-676
Państwo: Polska
Tel.: +48 224587840
Faks: +48 224587800
Adres internetowy: <http://www.uzp.gov.pl>

VI.5) **Data wysłania niniejszego ogłoszenia:**
02/09/2021