

Warszawa, 2 sierpnia 2023 r.

DO WSZYSTKICH ZAINTERESOWANYCH

Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Opracowanie planu customer experience dla NCBR wraz z mapą podróży klienta NCBR”.

Pytanie 1

Z uwagi na specyfikę grupy badawczej (Wnioskodawcy i Beneficjenci NCBR) rekrutacja osób do wywiadów byłaby wymagająca w realizacji standardowymi metodami. Proszę o doprecyzowanie, czy zakładają Państwo, że:

- a. rekrutacja Wnioskodawców i Beneficjentów stoi w całości po stronie NCBR
- b. NCBR udostępnia swoje bazy Wnioskodawców i Beneficjentów, a Wykonawca przeprowadza na tej grupie rekrutację wg. ustalonych z NCBR kryteriów
- c. Całość rekrutacji stoi po stronie Wykonawcy

Odpowiedź

Po wyborze Wykonawcy zostaną ustalone kryteria, na podstawie których przedstawiciel NCBR wskaże beneficjentów i wnioskodawców. Dane do wybranych wnioskodawców i beneficjentów zostaną przekazane Wykonawcy po podpisaniu stosownej umowy dot. przetwarzania danych osobowych w celu przeprowadzenia wywiadów.

Pytanie 2

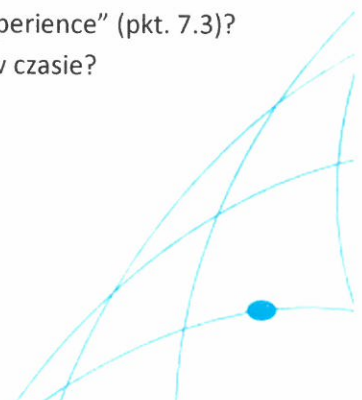
W pkt 7.2 piszą Państwo: „Opracowanie i wizualizacja Mapy Podróży Klienta w języku polskim z rekomendacjami biznesowymi oraz wskazaniem obszarów do usprawnień (z priorytetyzacją zadań)”. Jak mamy rozumieć „rekomendacje biznesowe”?

Odpowiedź

To rekomendacje działań, które możemy oferować klientowi na różnych etapach jego podróży, mające na celu zwiększenie zaangażowania klienta. Na przykład: usługi, które odpowiadają potrzebom klienta na danym etapie podróży, dostosowanie oferty, aby zwiększyć skłonność do aplikowania o dofinansowanie itp.

Pytanie 3

Możemy poprosić o doprecyzowanie, co rozumieją Państwo pod „Program customer experience” (pkt. 7.3)? Czy chodzi o listę inicjatyw usprawniających doświadczenie klienta i rozplanowanie ich w czasie?



Odpowiedź

Tak jak wskazano w zapytaniu ofertowym: Wypracowanie usprawnień, pomysłów rozwojowych, kluczowych wyróżników CX na bazie wniosków z projektu. Opracowanie planu działań CX na 2023/2024 w perspektywie krótko i długookresowej z wyznaczeniem priorytetów i warunków brzegowych dla wdrożenia zaproponowanych rekomendacji oraz wskazaniem komórek organizacyjnych NCBR odpowiedzialnych za wdrażanie poszczególnych etapów/zadań – działania naprawcze, kierunki strategiczne. Przygotowanie raportu końcowego.

Wykonawca powinien wskazać niezbędne działania operacyjne oraz kierunki działań pod kątem CEM oraz przygotować plan z nadaniem priorytetów poszczególnym działaniom na bazie przeprowadzonej analizy jakościowej i ilościowej.

Pytanie 4

W pkt. 10 piszą Państwo o 4 miesięcznym okresie realizacji. Czy dobrze rozumiemy, że jest to maksymalny czas, jaki przewidują Państwo na realizację tego zadania?

Odpowiedź

Tak, maksymalnie 4 miesiące od dnia podpisania Umowy przez ostatnią ze Stron.

Pytanie 5

Proszą Państwo o złożenie razem z ofertą wzoru umowy. Prosimy o wyjaśnienie, czy możemy na tym etapie załączyć nasze uwagi do Państwa wzoru umowy lub dołączyć naszą propozycję umowy?

Odpowiedź

Projektowane postanowienia umowy zostały opublikowane razem z zamówieniem jako załącznik nr 2. Składając ofertę mogą Państwo przesać uwagi do projektowanych postanowień umowy, jednak nie jest to równoznaczne z zastosowaniem ich do Umowy.

Pytanie 6

Prosimy o udzielenie informacji na temat kwoty jaką zamierzają Państwo przeznaczyć na realizację projektu „Opracowanie planu customer experience dla NCBR wraz z mapą podróży klienta NCBR”.

Odpowiedź

Orientacyjna wartość szacunkowa zamówienia wynosi 102 000,00 zł netto, 125 460 zł brutto.

Pytanie 7

Czy dobrze rozumiemy, że nie określają Państwo żadnych wymogów dopuszczenia do udziału w postępowaniu?



Odpowiedź

Zamawiający nie wskazał w zapytaniu ofertowym warunków udziału w postępowaniu.

Pytanie 8

W umowie piszecie Państwo, że w stosunku do tej oferty nie stosuje się zapisów Prawa Zamówień Publicznych. Jednocześnie zgodnie z art. 2.1.1 tej ustawy, obowiązuje ona do konkursów, w których przedmiot umowy jest nie niższy niż 130 000 PLN. Czy mamy to rozumieć tak, że wszystkie oferty powyżej 130 000 PLN będą dyskwalifikowane, ponieważ musieliby Państwo wtedy przeprowadzić postępowanie zgodnie z zapisami PZP?

Odpowiedź

Zamawiający informuje, że niniejsze postępowanie jest prowadzone w trybie wyłączenia ze stosowania ustawy Pzp zgodnie z orientacyjną wartością szacunkową zamówienia. Zamawiający będzie oceniał oferty wg kryteriów przedstawionych w zapytaniu ofertowym. Zamawiający na tym etapie nie odpowie co będzie w sytuacji, kiedy najkorzystniejsza oferta przekroczy 130 000 zł, decyzja w tej sprawie zależy od wielu czynników.

NARODOWE CENTRUM BADAŃ I ROZWOJU

Dział Komunikacji i Marketingu

Ekspert wsparcia

Katarzyna Gurbiel-Chołdzyńska

Katarzyna Gurbiel-Chołdzyńska

Ekspert wsparcia

Dział Komunikacji i Marketingu

