



Do uczestników postępowania przetargowego

Dotyczy: postępowania w sprawie udzielenia zamówienia publicznego na Zakup badań jakościowych klientów i audytów Tajemniczego Klienta i Tajemniczego Dzwoniącego

1. Ministerstwo Finansów informuje, że na podstawie art. 137 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129, z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą” dokonuje zmiany Specyfikacji Warunków Zamówienia, zwanej dalej „SWZ”

1.1. Dotyczy Rozdział 13 pkt 1 SWZ:

Zapis w brzmieniu:

„Ofertę wraz z wymaganymi dokumentami należy złożyć za pośrednictwem Platformy do dnia 08.10.2021 r. do godz. 12:00.”

otrzymuje brzmienie:

*„Ofertę wraz z wymaganymi dokumentami należy złożyć za pośrednictwem Platformy do dnia **15.10.2021 r.** do godz. 12:00.”*

1.2. Dotyczy Rozdział 11 pkt 11.1 SWZ:

Zapis w brzmieniu:

„Wykonawca związany jest ofertą do dnia 05.01.2022 r. (określenie datą dzienną – 90 dni, art. 220 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp)”

otrzymuje brzmienie:

*„Wykonawca związany jest ofertą do dnia **12.01.2022 r.** (określenie datą dzienną – 90 dni, art. 220 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp)”*

1.3. Dotyczy § 3 pkt. 13. 1 Załącznik H1 do SWZ – Wzór umowy

Zapis w brzmieniu:

„ 1) zaproponowane nowe osoby będą posiadały takie same lub wyższe kwalifikacje lub doświadczenie zawodowe jak osoba zastępowana wskazana w Załączniku nr 1a do Umowy;”

otrzymuje brzmienie:

*„ 1) zaproponowane nowe osoby **posiadają kwalifikacje lub doświadczenie zawodowe zapewniające spełnienie warunku udziału w postępowaniu nr C/560/21/DPP/B/347, na potwierdzenie spełnienia którego została przez Wykonawcę wskazana osoba zastępowana wymieniona w Załączniku nr 1a do Umowy;**”*

1.4. Dotyczy § 3 pkt. 13. 1 Załącznik H2 do SWZ – Wzór umowy

Zapis w brzmieniu:

„ 1) zaproponowane nowe osoby będą posiadały takie same lub wyższe kwalifikacje lub doświadczenie zawodowe jak osoba zastępowana wskazana w Załączniku nr 1a do Umowy;”

otrzymuje brzmienie:

„ 1) zaproponowane nowe osoby posiadają kwalifikacje lub doświadczenie zawodowe zapewniające spełnienie warunku udziału w postępowaniu nr C/560/21/DPP/B/347, na potwierdzenie spełnienia którego została przez Wykonawcę wskazana osoba zastępowana wymieniona w Załączniku nr 1a do Umowy;”

1.5. Dotyczy § 3 pkt. 15 Załącznik H1 do SWZ – Wzór umowy

Zapis w brzmieniu:

„Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Przedmiotu Umowy z zachowaniem staranności zawodowej, rzetelnie, terminowo i zgodnie ze standardami kodeksu ESOMAR i PKJPA.”

otrzymuje brzmienie:

„Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Przedmiotu Umowy z zachowaniem staranności zawodowej, rzetelnie, terminowo i zgodnie ze standardami kodeksu ~~ESOMAR i PKJPA~~ (zgodnie z ofertą Wykonawcy).”

1.6. Dotyczy § 3 pkt. 15.1 Załącznik H2 do SWZ – Wzór umowy

Zapis w brzmieniu:

„Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Przedmiotu Umowy z zachowaniem staranności zawodowej, rzetelnie, terminowo i zgodnie ze standardami kodeksu ESOMAR i PKJPA.”

otrzymuje brzmienie:

„Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Przedmiotu Umowy z zachowaniem staranności zawodowej, rzetelnie, terminowo i zgodnie ze standardami kodeksu ~~ESOMAR i PKJPA~~ (zgodnie z ofertą Wykonawcy).”

1.7. Dotyczy Rozdział 7 pkt. 7.1.4.1 SWZ:

Po słowach

„7.1.4.1.3 minimum dwie usługi zostały przeprowadzone na próbie przedsiębiorców.”

dotąd się w kolejnym akapicie zapis w brzmieniu:

„Zamawiający dopuszcza wykazanie się przez Wykonawcę doświadczeniem w zakresie realizacji badań jakościowych techniką IDI zamiast FGI. Przy czym Zamawiający będzie traktował doświadczenie w realizacji 2 IDI's na równi z doświadczeniem w realizacji 1 FGI.

Przykładowo:

1. *W przypadku, gdy Wykonawca wykaże się doświadczeniem w realizacji 3 usług po 8 FGI, spełni warunek określony w pkt 7.1.4.1.1 na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu.*
2. *W przypadku, gdy Wykonawca wykaże się doświadczeniem w realizacji 3 usług po 24 IDI, spełni warunek określony w pkt 7.1.4.1.1 na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu.*
3. *W przypadku, gdy Wykonawca wykaże się doświadczeniem w realizacji 3 usług:*
 - a) *jedna: 8 FGI's,*
 - b) *jedna: 4 FGI's i 8 IDI's ,*
 - c) *jedna: 16 IDI's,*

spełni warunek określony w pkt 7.1.4.1.1 na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu.
4. *Wykonawca nie spełni warunku, gdy w którejkolwiek z 3 usług suma badań przeliczona na prowadzone techniką FGI będzie mniejsza niż 8 FGI's''*

1.8. Dotyczy Rozdział 7 pkt. 7.1.4.2.1 SWZ:

Po słowach:

„była autorem lub współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań oraz przeprowadziła prezentację wyników dla zleceniodawcy.”

dodaje się w kolejnym akapicie zapis w brzmieniu:

„Zamawiający dopuszcza wykazanie się przez Wykonawcę dysponowaniem kierownikiem projektu, który kierował badaniami marketingowymi lub społecznymi, w których zastosowano technikę IDI zamiast FGI. Przy czym Zamawiający będzie traktował doświadczenie w realizacji 2 IDI's na równi z doświadczeniem w realizacji 1 FGI.

Przykładowo:

1. *W przypadku, gdy Wykonawca wykaże się dysponowaniem kierownikiem projektu, który kierował 10 badaniami polegającymi na realizacji badania na próbie 6 FGI's dla każdego z badań odrębnie, spełni warunek określony w pkt 7.1.4.2.1 na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu.*
2. *W przypadku, gdy Wykonawca wykaże się dysponowaniem kierownikiem projektu, który kierował 10 badaniami polegającymi na realizacji badania na próbie 12 IDI's dla każdego z badań odrębnie, spełni warunek określony w pkt 7.1.4.2.1 na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu*
3. *W przypadku, gdy Wykonawca wykaże się dysponowaniem kierownikiem projektu, który kierował 10 badaniami polegającymi na realizacji badania na próbie:*
 - a) *trzy: 6 FGI's,*
 - b) *trzy: 3 FGI's i 6 IDI's,*
 - c) *cztery:12 IDI's,*

spełni warunek określony w pkt 7.1.4.2.1 na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu.

Wykonawca nie spełni warunku, gdy w którymkolwiek badaniu próba badania przeliczona na badania z wykorzystaniem techniki FGI będzie mniejsza niż 6 FGI's dla każdego z badań oddzielnie."

1.9. Dotyczy Rozdział 7 pkt. 7.1.4.2.2 SWZ:

Po słowach:

„Przy czym w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert przeprowadziła minimum 5 badań jakościowych oraz minimum 10 FGI's, w tym co najmniej 3 FGI's zostało przeprowadzone w zakresie CX."

dodaje się w kolejnym akapicie zapis w brzmieniu:

„Zamawiający dopuszcza wykazanie się przez Wykonawcę dysponowaniem specjalistą ds. badań jakościowych, który moderował IDI zamiast FGI. Przy czym zamawiający będzie traktował doświadczenie w realizacji 2 IDI' s na równi z doświadczeniem w realizacji 1 FGI.

Przykładowo:

- 1. W przypadku, gdy Wykonawca wykaże się dysponowaniem specjalistą ds. badań jakościowych, który przeprowadził 10 FGI, spełni warunek określony w pkt 7.1.4.2.2 na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu.*
- 2. W przypadku, gdy Wykonawca wykaże się dysponowaniem specjalistą ds. badań jakościowych, który przeprowadził 20 IDI, spełni warunek określony w pkt 7.1.4.2.2 na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu.*
- 3. W przypadku, gdy Wykonawca wykaże się dysponowaniem specjalistą ds. badań jakościowych, który przeprowadził 5 FGI i 10 IDI, spełni warunek określony w pkt 7.1.4.2.2 na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu.*
- 4. Wykonawca nie spełni warunku gdy wykaże się dysponowaniem specjalistą ds. badań jakościowych, który przeprowadził w sumie wywiadów przeliczonych na przeprowadzone techniką FGI mniej niż 10 FGI's."*

1.10. Dotyczy Rozdział 2 pkt 2.1 SWZ:

Na końcu punktu dodaje się zapis w brzmieniu:

„Wykonawca zobowiązuje się wykonywać Przedmiot Umowy z zachowaniem staranności zawodowej, rzetelnie, terminowo i zgodnie ze standardami kodeksu ESOMAR i PKJPA lub równoważnych. Przy czym za standard równoważny zostanie uznany standard spełniający łącznie wymagania:

- a. standard musi być wytworzony przez organizację:*
 - i. niezależną od Wykonawcy,*
 - ii. specjalizującą się w tworzeniu standardów badawczych w tym w zakresie badań opinii i rynku,*
 - iii. dla standardu ESOMAR działającą w zasięgu co najmniej międzynarodowym, a dla standardu PKJPA działającą w zasięgu co najmniej ogólnokrajowym.*
- b. standard musi regulować całość procesu realizacji badań opinii i rynku w zakresie badań jakościowych, tajemniczego klienta i tajemniczego dzwoniącego.*
W tym musi:

- i. *regulować sposób wykonywania czynności w całym procesie badawczym od planowania przez badanie po opracowanie wyniku badania i przedstawienie wyniku badania jego zleceniodawcy,*
- ii. *określać normy jakości pracy całym procesie badawczym,*
- iii. *regulować mechanizmy zapewniające spełnienie norm jakości pracy w całym procesie badawczym,*
- iv. *zawierać wymagania stosowane przy rekrutacji osób uczestniczących w procesie badawczym: audytorów, koordynatorów audytorów i respondentów do badań jakościowych,*
- v. *regulować szkolenia, nadzór, kontrolę i organizację osób uczestniczących w procesie badawczym.”*

1.11. Zamawiający wprowadza zmianę w zakresie Załącznika A1 do SWZ – Formularz ofertowy dla Części 1, Załącznika B1 – wykaz usług dla Części 1, Załącznika C1- Wykaz osób dla Części 1- wersja ujednoczonych Załączników A1, B1, C1 do SWZ stanowi załącznik do niniejszego pisma, pod nazwą: Załącznik A1, B1, C1 do SWZ – ujednoczony 04102021, wprowadzone zmiany zostały oznaczone **kolorem czerwonym**.

2. Ministerstwo Finansów informuje, że na podstawie art. 135 ust. 2 ustawy udziela odpowiedzi na poniższe pytania:

Pytanie 1

„W każdym zogniskowanym wywiadzie grupowym brało udział minimum 4respondentów (dalej FGI’s). Przy czym: ...7.1.4.1.3 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.” Jako że wymóg dotyczy ostatnich 3 lat, zaś większość tego czasu, to był okres pandemii, zastanawiamy się, czy nie można tego wymogu delikatnie zmodyfikować. Dysponujemy dużym doświadczeniem w realizacji spotkań z przedsiębiorcami. Jednak zwykle były to spotkania indywidualne. Czy możemy je wskazać, zamiast spotkań grupowych? Jednocześnie podkreślę, że w przypadku przedsiębiorców, rzadko realizuje się wywiady grupowe. Wynika to z faktu, że to grupa trudno dostępna, nieelastyczna czasowo, zatem jej rekrutacja jest trudna i „sztuczna” – przedsiębiorcy nie mają czasu na spotkania grupowe. Zwykle to my - badacze - musimy zabiegać o ich dostępność i prosić o czas w miejscu dla nich dogodnym.

Odpowiedź:

Patrz zmiana SWZ pkt. 1.7

Pytanie 2

Czy zamawiający przewiduje nagrywanie wizyt oraz audytów telefonicznych? Czy audytor może w jednej fali odwiedzić więcej niż 1 placówkę? Została podana informacja tylko na temat tej samej lokalizacji i karencji.

Odpowiedź:

Zamawiający nie oczekuje nagrywania wizyt audytorów i rozmów telefonicznych.

Zgodnie z zapisami w pkt. 3 Załącznika nr 1 do Wzoru Umowy - Załącznik H2:

„1 audytor może odwiedzić **ten sam urząd skarbowy** max. 2 razy w roku z przerwą min. 1 fali badania pomiędzy audytami.” oraz „1 audytor może zadzwonić do **tego samego urzędu skarbowego** max. 8 razy w roku z przerwą min. 2 miesięcy pomiędzy audytami.”

Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia przez 1 audytora więcej niż 1 wizyty w **różnych urzędach skarbowych** i wykonania więcej niż 1 rozmowy telefonicznej do **różnych urzędów**.

Karencja dotyczy **tylko i wyłącznie tej samej** placówki.

3. Nowy termin składania ofert upływa w dniu 15 października 2021 r. o godz. 12:00. Otwarcie ofert nastąpi w dniu składania ofert o godzinie 13:00.

z upoważnienia
Dyrektora Generalnego Ministerstwa Finansów
Przewodniczący Komisji

Waldemar Kupiec
/podpis na oryginale/