



### **Do uczestników postępowania przetargowego**

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

Ministerstwo Finansów informuje, że na podstawie art. 135 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129 z późn. zm), zwanej dalej „ustawą” udziela odpowiedzi na poniższe pytania:

#### **Pytanie 1**

Czy aplikacja online przechowuje informacje nt. historii zapytań klientów? Tj. czy urzędy skarbowe widzą historyczne i planowane kontakty/umówienia klientów? W jakim celu podawane jest numer PESEL?

#### **Odpowiedź:**

Aplikacja przechowuje dane klientów do godziny 24.00 dnia, w którym klient umówił się wizytę. O godzinie 00.01 wszystkie dane klientów, którzy umówili się na wizytę są automatycznie usuwane z systemu. Podawanie nr PESEL ma pomóc pracownikowi US w lepszym przygotowaniu się do spotkania z klientem.

#### **Pytanie 2**

Ile kwartalnie prób umówienia wizyt przychodzi do Państwa poprzez aplikację online? Czy dopuszczacie Państwo możliwość zrealizowania części audytów z pominięciem umówienia poprzez aplikację?

#### **Odpowiedź:**

Kwartalnie na wizyty umawia się w US ok. 1 500 tys. klientów. Nie dopuszczamy realizacji audytów z pominięciem aplikacji.

#### **Pytanie 3**

Czy zakładacie Państwo, że Wykonawca opracuje kwestionariusz elektroniczny do wprowadzania danych do systemu KAS? Co należy rozumieć przez „szybkość wprowadzania danych do systemu KAS” – kiedy, na jakim etapie i w jakiej formie dane wynikowe powinny być wprowadzane przez Wykonawcę?

#### **Odpowiedź:**

Szczegółowe odpowiedzi na te pytania znajdują się w dokumentach przetargowych.

**Odpowiedź dot. pytania:** Co należy rozumieć przez „szybkość wprowadzania danych do systemu KAS” – kiedy, na jakim etapie i w jakiej formie dane wynikowe powinny być wprowadzane przez Wykonawcę?

Przez szybkość Zamawiający rozumie czas w jakim zostały wykonane poniższej wskazane obowiązki Wykonawcy wskazane w pkt 3 Załącznika nr 1 do Wzoru Umowy - Załącznik H2:

„Badanie Tajemniczy klient. Przebieg wizyty.

(...)

- *Natychmiastowe wypełnienie kwestionariusza online na temat wizyty (do 10 min. po wizycie). Czas wypełnienia kwestionariusza max. 15 minut.*

(...)

- *Natychmiastowe wypełnienie kwestionariusza online na temat otrzymanego e-maila od urzędu skarbowego (do 8h po otrzymaniu odpowiedzi). Czas wypełnienia kwestionariusza max. 5 minut.*

**Badanie Tajemniczy Dzwoniący. Przebieg wizyty.**

(...)

- *Natychmiastowe wypełnienie kwestionariusza online nt wizyty (do 5 min. po wizycie). Czas wypełnienia kwestionariusza max. 5 minut.*

(...)"

**Odpowiedź dot. pytania:** Czy zakładacie Państwo, że Wykonawca opracuje kwestionariusz elektroniczny do wprowadzania danych do systemu KAS?

Zgodnie z postanowieniami pkt. 5 Załącznika nr 1 do Wzoru Umowy - Załącznik H2 kwestionariusz zostanie przygotowany przez Zamawiającego:

**„5.Zadania Zamawiającego:**

*Badanie Tajemniczy Klient i Badanie Tajemniczy Dzwoniący:*

*1) Przygotowanie scenariuszy wizyt, połączeń telefonicznych i emalii,*

*2) Przygotowanie kwestionariuszy oceny wizyt, połączeń telefonicznych i emalii,*

(...).”

**Termin składania i otwarcia ofert pozostaje bez zmian.**

z upoważnienia

Dyrektora Generalnego Ministerstwa Finansów  
Przewodniczący Komisji

**Waldemar Kupiec**

*/podpis na oryginale/*