

ESENDER_LOGIN:	ENOTICES
CUSTOMER_LOGIN:	ECAS_n0056onu
NO_DOC_EXT:	2021-134910
SOFTWARE_VERSION:	12.0.0
ORGANISATION:	ENOTICES
COUNTRY:	EU
PHONE:	/
E_MAIL:	joanna.jaskulska2@mf.gov.pl

LANGUAGE:	PL
CATEGORY:	ORIG
FORM:	F14
VERSION:	R2.0.9.S04
DATE_EXPECTED_PUBLICATION:	/

Sprostowanie

Ogłoszenie zmian lub dodatkowych informacji

Usługi

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

Sekcja I: Instytucja zamawiająca/podmiot zamawiający

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

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).

Sekcja VI: Informacje uzupełniające

VI.5) **Data wysłania niniejszego ogłoszenia:**

01/10/2021

VI.6) **Numer pierwotnego ogłoszenia**

Pierwotne ogłoszenie przesłane przez eNotices:

Login TED eSender: ENOTICES

Logowanie jako klient TED eSender: ECAS_n0057xue

Dane referencyjne ogłoszenia: 2021-119134

Numer ogłoszenia w Dz.Urz. UE – OJ/S: 2021/S 173-451791

Data wysłania pierwotnego ogłoszenia: 02/09/2021

Sekcja VII: Zmiany

VII.1) **Informacje do zmiany lub dodania**

VII.1.1) **Przyczyna zmiany**

Modyfikacja pierwotnej informacji podanej przez instytucję zamawiającą

VII.1.2) **Tekst, który należy poprawić w pierwotnym ogłoszeniu**

Numer sekcji: IV.2.2

Miejsce, w którym znajduje się tekst do modyfikacji: Termin składania ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału

Zamiast:

Data: 08/10/2021

Czas lokalny: 12:00

Powinno być:

Data: 15/10/2021

Czas lokalny: 12:00

Numer sekcji: IV.2.7

Miejsce, w którym znajduje się tekst do modyfikacji: Warunki otwarcia ofert

Zamiast:

Data: 08/10/2021

Czas lokalny: 13:00

Powinno być:

Data: 15/10/2021

Czas lokalny: 13:00

VII.2) **Inne dodatkowe informacje:**