



Warszawa, dnia 15 października 2021 r.

MINISTERSTWO FINANSÓW
Biuro Administracyjne
C/560/21/DPP/B/347

Dotyczy: Zakup badań jakościowych klientów i audytów Tajemniczego Klienta i Tajemniczego Dzwoniącego.

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

Informacja z otwarcia ofert

Działając na podstawie art. 222 ust. 5 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129 i 1135), Zamawiający informuje o złożonych ofertach w niniejszym postępowaniu:

Zestawienie ofert w Części 1

Numer oferty	Nazwa (firma) i adres Wykonawcy	Cena oferty (brutto)	Przy czym:
1.	Bluehill Sp. z o.o. ul. Stępińska 22/30, 00-739 Warszawa	375 150,00 zł	Cena za pierwszą część za realizację Badania jakościowego 1. faza – mapy podróży i empatii klientów w 2021 roku – 112 545,00 zł brutto Cena za drugą część za realizację Badania jakościowego 2. faza – testowanie 2-3 wariantów standardów obsługi w 2021 roku – 93 787,50 zł brutto Cena za trzecią część za realizację Badania jakościowego 1. faza – mapy podróży i empatii klientów w 2022 roku – 93 787,50 zł brutto Cena za czwartą część za realizację Badania jakościowego 2. faza – testowanie 2-3 wariantów standardów obsługi w 2022 roku – 75 030,00 zł brutto
2.	Konsorcjum Ośrodek Ewaluacji Sp. z o.o. (lider) oraz MCM INSTITUTE POLAND Sp. zo.o. (partner) ul. Nalewki 5/40, 00-187 Warszawa	387 450 zł	Cena za pierwszą część za realizację Badania jakościowego 1. faza – mapy podróży i empatii klientów w 2021 roku – 96 862,5 zł brutto Cena za drugą część za realizację Badania jakościowego 2. faza – testowanie 2-3 wariantów standardów obsługi w 2021 roku – 96 862,5 zł brutto Cena za trzecią część za realizację Badania jakościowego 1. faza – mapy podróży i empatii klientów w 2022 roku – 96 862,5 zł brutto Cena za czwartą część za realizację Badania jakościowego 2. faza – testowanie 2-3 wariantów standardów obsługi w 2022 roku – 96 862,5 zł brutto

Zestawienie ofert w Części 2

Numer oferty	Nazwa (firma) i adres Wykonawcy	Cena oferty (brutto)	Przy czym:
1.	Bluehill Sp. z o.o. ul. Stępińska 22/30, 00-739 Warszawa	1 057 492,50 zł	<p>Cena za pierwszą część za realizację pilotażowego Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 264 373,13 zł brutto</p> <p>Cena za pozostałe pięć części, tj. za realizację każdej kwartalnej fali zasadniczego badania, tj. Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego:</p> <p>1 fala Badania Tajemniczego Klienta i 1 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 190 348,65 zł brutto</p> <p>2 fala Badania Tajemniczego Klienta i 2 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 190 348,65 brutto</p> <p>3 fala Badania Tajemniczego Klienta i 3 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 137 474,03 zł brutto</p> <p>4 fala Badania Tajemniczego Klienta i 4 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 137 474,02 zł brutto</p> <p>5 fala Badania Tajemniczego Klienta i 5 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 137 474,02 zł brutto</p>
3.	PBS Spółka z o.o., ul. Junaków 2, 81-812 Sopot	1 610 500,50 zł	<p>Cena za pierwszą część za realizację pilotażowego Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 37 023,00 zł brutto</p> <p>Cena za pozostałe pięć części, tj. za realizację każdej kwartalnej fali zasadniczego badania, tj. Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego:</p> <p>1 fala Badania Tajemniczego Klienta i 1 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 314 695,50 zł brutto</p> <p>2 fala Badania Tajemniczego Klienta i 2 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 314 695,50 zł brutto</p> <p>3 fala Badania Tajemniczego Klienta i 3 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 314 695,50 zł brutto</p> <p>4 fala Badania Tajemniczego Klienta i 4 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 314 695,50 zł brutto</p> <p>5 fala Badania Tajemniczego Klienta i 5 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 314 695,50 zł brutto</p>
4.	Quality Watch Sp. z o.o. – Lider Konsorcjum, ul F. Klimeczaka 1 KL A, II p., 02-797 Warszawa Ogólnopolski Panel Badawczy Sp. z o.o. – Członek Konsorcjum, ul. Podbiپیęty 57, 02-	1 051 418,15 zł	<p>Cena za pierwszą część za realizację pilotażowego Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 30584,57 zł brutto</p> <p>Cena za pozostałe pięć części, tj. za realizację każdej kwartalnej fali zasadniczego badania, tj. Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego:</p> <p>1 fala Badania Tajemniczego Klienta i 1 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 204 166,72 zł brutto</p> <p>2 fala Badania Tajemniczego Klienta i 2 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 204 166,72 zł brutto</p> <p>3 fala Badania Tajemniczego Klienta i 3 fala Badania</p>

	732 Warszawa		Tajemniczego Dzwoniącego – 204 166,72 zł brutto 4 fala Badania Tajemniczego Klienta i 4 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 204 166,72 zł brutto 5 fala Badania Tajemniczego Klienta i 5 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 204 166,72 zł brutto
5.	Embis Sp. z o.o. Sp. k, ul. Matejki 65a/1, 60-771 Poznań	3 038 407,50 zł	Cena za pierwszą część za realizację pilotażowego Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 76 260,00 zł brutto Cena za pozostałe pięć części, tj. za realizację każdej kwartalnej fali zasadniczego badania, tj. Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego: 1 fala Badania Tajemniczego Klienta i 1 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 592 429,50 zł brutto 2 fala Badania Tajemniczego Klienta i 2 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 592 429,50 zł brutto 3 fala Badania Tajemniczego Klienta i 3 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 592 429,50 zł brutto 4 fala Badania Tajemniczego Klienta i 4 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 592 429,50 zł brutto 5 fala Badania Tajemniczego Klienta i 5 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – 592 429,50 zł brutto

Z upoważnienia
Dyrektora Generalnego Ministerstwa Finansów
Przewodniczący Komisji

Waldemar Kupiec
/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/