



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 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. Pkt. 3 Załącznika nr 1 do Wzoru Umowy - Załącznik H2

Zapis o brzmieniu:

„*Natychmiastowe wypełnienie kwestionariusza online na temat wizyty (do 10 min. po wizycie). Link do kwestionariusza dostarcza audytorom Zamawiający. Czas wypełnienia kwestionariusza max. 15 minut.*”

otrzymuje brzmienie:

„*Natychmiastowe wypełnienie kwestionariusza online na temat wizyty (do 10 min. po wizycie). ~~Link do kwestionariusza dostarcza audytorom Zamawiający.~~ Czas wypełnienia kwestionariusza max. 15 minut.*”

1.2. Pkt. 3 Załącznika nr 1 do Wzoru Umowy – Załącznik H2

Zapis o brzmieniu:

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

otrzymuje brzmienie:

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

1.3. Pkt. 3 Załącznika nr 1 do Wzoru Umowy – Załącznik H2

Zapis o brzmieniu:

„*Wizyta osobista w urzędzie skarbowym wg przygotowanego przez Zamawiającego scenariusza. Czas trwania wizyty ok 15 minut.*”

otrzymuje brzmienie:

„*Wizyta osobista w urzędzie skarbowym wg przygotowanego przez Zamawiającego scenariusza. Czas trwania wizyty ok 15 minut. **Scenariusz wizyty zostanie przekazany Wykonawcy nie później niż w ciągu 5 dni od dnia zawarcia Umowy.***”

- *Czas trwania wizyty oszacowano na podstawie raportów systemowych z ok. 500 tys. wizyt miesięcznie (dane od listopada 2020 r.);*
- *Zamawiający przewiduje, że kwestionariusz audytu będzie zawierał ok. 50 pytań zamkniętych (tylko skala dychotomiczna) i jedno pytanie otwarte (szczegółowe podsumowanie wizyty, które będzie oparte na co najmniej 5-10 pełnych zdaniach);*
- *W przypadku, gdy w trakcie pilotażu okaże się, że czas wywiadu jest dłuższy niż założony, scenariusz wizyty zostanie adaptowany, tak aby wizyta nie była dłuższa niż 15 min.”*

1.4.Pkt. 3 Załącznika nr 1 do Wzoru Umowy – Załącznik H2

Zapis o brzmieniu:

„Poprowadzenie rozmowy wg przygotowanego przez Zamawiającego scenariusza .”

otrzymuje brzmienie:

„Poprowadzenie rozmowy wg przygotowanego przez Zamawiającego scenariusza. ~~Scenariusz rozmowy zostanie przekazany Wykonawcy w ciągu 5 dni od dnia zawarcia Umowy.~~”

1.5.Pkt. 3 Załącznika nr 1 do Wzoru Umowy – Załącznik H2

Zapis o brzmieniu:

„Natychmiastowe wypełnienie kwestionariusza online nt wizyty (do 5 min. po wizycie). Link do kwestionariusza dostarcza Zamawiający . Czas wypełnienia kwestionariusza max. 5 minut.”

otrzymuje brzmienie:

„Natychmiastowe wypełnienie kwestionariusza online nt wizyty (do 5 min. po wizycie). ~~Link do kwestionariusza dostarcza Zamawiający~~ . Czas wypełnienia kwestionariusza max. 5 minut.”

1.6.Pkt. 3 Załącznika nr 1 do Wzoru Umowy – Załącznik H2

Zapis o brzmieniu:

„Natychmiastowe wypełnienie kwestionariusza online nt otrzymanego emaila od urzędu skarbowego/ KIS (do 8h po otrzymaniu odpowiedzi). Link do kwestionariusza dostarcza Zamawiający. Czas wypełnienia kwestionariusza max. 5 minut.”

otrzymuje brzmienie:

„Natychmiastowe wypełnienie kwestionariusza online nt otrzymanego emaila od urzędu skarbowego/ KIS (do 8h po otrzymaniu odpowiedzi). ~~Link do kwestionariusza dostarcza Zamawiający~~. Czas wypełnienia kwestionariusza max. 5 minut.”

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

Pytanie 1

Jeśli chodzi o badania z przedsiębiorcami i badania CX, czy akceptowalne jest uwzględnienie doświadczenia w badaniach metodą Indywidualnych Wywiadów Pogłębionych (IDI), a nie tylko metodą FGI?

Odpowiedź:

Zamawiający uwzględni wyłącznie doświadczenie w badaniach metodą FGI.

Pytanie 2

Odnosnie do OPZ: 1. W dokumencie czytamy:

Zamawiający oczekuje od Wykonawcy dostarczenia w ciągu 10 dni roboczych od realizacji ostatniego audytu w każdej fali dostępu do bazy danych w przeglądarce online dedykowanej do analizy i wizualizacji danych z badań Tajemniczego Klienta

Tymczasem w innym fragmencie:

Natychmiastowe wypełnienie kwestionariusza online na temat wizyty (do 10 min. po wizycie). Link do kwestionariusza dostarcza audytorom Zamawiający. Czas wypełnienia kwestionariusza max. 15 minut.

Kto więc zapewnia przeglądarkę do badania i czemu ma służyć wypełnianie ankiet na kwestionariuszu Zamawiającego, skoro za zbiór danych odpowiada Wykonawca?

Odpowiedź:

Patrz zmiana SWZ pkt. 1.1

Pytanie 3

Odnosnie do: Wizyta osobista w urzędzie skarbowym wg przygotowanego przez Zamawiającego scenariusza. Czas trwania wizyty ok 15 minut. Prosimy o przekazanie przykładowego scenariusza.

Odpowiedź:

Patrz zmiana SWZ pkt 1.3

Pytanie 4

Audyty osobiste: Prosimy o potwierdzenie, że liczba audytów nie przekroczy 3900 (5 fal x 760 audytów + 1 fala pilotażowa x 100 audytów). Audyty zdalne: Prosimy o potwierdzenie, że liczba audytów nie przekroczy 6050 (5 fal x 1190 audytów + 1 fala pilotażowa x 100 audytów).

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że liczba audytów osobistych nie przekroczy 3900 (5 fal x 760 audytów + 1 fala pilotażowa x 100 audytów).

Zamawiający potwierdza, że liczba audytów zdalnych nie przekroczy 6050 (5 fal x 1190 audytów + 1 fala pilotażowa x 100 audytów).

Pytanie 5

Odnosnie do umowy: § 9

5. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę lub jakąkolwiek osobę, z pomocą której Wykonawca wykonuje Umowę, zasad lub obowiązków zachowania poufności, o których mowa w § 13, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 1, za każdy przypadek naruszenia.

Stawką referencyjną powinny być kwoty wskazane w pkt.2.

Wnioskuje się więc o modyfikację i przyjęcie następującego brzmienia:

5. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę lub jakąkolwiek osobę, z pomocą której Wykonawca wykonuje Umowę, zasad lub obowiązków zachowania poufności, o których mowa w § 13, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 2, za każdy przypadek naruszenia w ramach części, której dotyczy sytuacja.

Odpowiedź:

Zamawiający pozostawia zapisy SWZ bez zmian.

Pytanie 6

6. W przypadku nieuzyskania zgody Zamawiającego, o której mowa w § 3 ust. 13 pkt 3, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 1. Przy tak sformułowanym zapisie Zamawiający może nałożyć karę nawet 43 000 PLN (5% szacowanego budżetu) w sytuacji, gdy Zamawiający nie wyrazi zgody na włączenie do zespołu osoby spełniającej postawione kryteria, na co wykonawca nie ma wpływu. Wnioskuje się o zmianę podstawy naliczania (z § 7 ust. 1. na § 7 ust. 2.) lub usunięcie ww. pkt.

Odpowiedź:

Zamawiający, w przypadku, gdy Wykonawca spełni wymagania określone w § 3 ust 13 pkt 1 i 2, wyrazi pisemną zgodę na dokonanie proponowanej zmiany. Nie jest możliwe zaistnienie sytuacji opisanej w pytaniu.

Pytanie 7

W OPZ czytamy:

Zamawiający oczekuje od Wykonawcy dostarczenia w ciągu 10 dni roboczych od realizacji ostatniego audytu w każdej fali dostępu do bazy danych w przeglądarce online dedykowanej do analizy i wizualizacji danych z badań Tajemniczego Klienta

Tymczasem w innym fragmencie:

Natychmiastowe wypełnienie kwestionariusza online na temat wizyty (do 10 min. po wizycie). Link do kwestionariusza dostarcza audytorom Zamawiający. Czas wypełnienia kwestionariusza max. 15 minut.

Zatem, czy to oznacza, że:

- a) Audytor będzie korzystał z dwóch różnych systemów Zamawiającego i Wykonawcy w tym samym czasie?
- b) Audytor jakie zasady logowania, bezpieczeństwa i dystrybucji linka Zamawiający będzie stosował? Systemy wykonawcy są zabezpieczone a linki indywidualne.
- c) Audytor będzie wykonywał pracę dwa razy – proszę o potwierdzenie, co dla nas oznacza podwójny koszt.
- d) Jakie rozwiązanie Zamawiający przyjmuje w przypadku, gdy:

1) Wykonawca w toku kontroli uzna, iż audyt należy powtórzyć. Co oznacza, że wyniki na serwerze Zamawiającego i Wykonawcy będą różne. Jak sposób zastępowania wyniku przyjmuje Zamawiający?

2) Wyniki wprowadzone na serwer Zamawiającego, będą nieznacznie różne o wyników Wykonawcy dla danej ankiety– wprowadzanie ankiet i odsłuch kontroli powoduje, że oceny mają się różnić? Jaki model postępowania przewidział Zamawiający?

Odpowiedź:

Patrz zmiana SWZ pkt. 1.1

Pytanie 8

Wizyta osobista w urzędzie skarbowym wg przygotowanego przez Zamawiającego scenariusza. Czas trwania wizyty ok 15 minut.

W jaki sposób oszacowano czas wywiadu? Czy był to profesjonalny pilotaż czy założenie.

Prosimy o podanie informacji, ile jest pytań zamkniętych w podziale na pytania jednokrotnego wyboru i wielokrotnego wyboru oraz pytań otwartych.

Co w przypadku, gdy po zaakcentowaniu oferty, w trakcie pilotażu okaże się, że czas wywiadu jest dłuższy niż założony? Z perspektywy Wykonawcy konieczne będzie albo skrócenie narzędzia albo podniesienie kwoty za audyt.

Odpowiedź:

Patrz zmiana SWZ pkt 1.3

Termin składania i otwarcia ofert pozostaje bez zmian.

z upoważnienia
Dyrektora Generalnego Ministerstwa Finansów
Przewodniczący Komisji

Waldemar Kupiec
/podpis na oryginale/