

BZP.0.260.11.19.

Warszawa, 13.12.2019 r.

Dotyczy postępowania pn.: „**Badanie poziomu satysfakcji obsługi Infolinii PARP dla Klienta zewnętrznego realizowanej za pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu**” oznaczenie sprawy: **p/270/DKM/2019**

Działając na podstawie art. 38 ust. 1 – 2 oraz 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U.2019 poz. 1843) zwanej dalej „uPzp” w związku z pytaniami, które wpłynęły do Zamawiającego, dotyczącymi Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ), poniżej zamieszczamy treść pytań wraz z odpowiedziami oraz dokonuje zamiany treści SIWZ:

Pytanie nr 1:

Na podstawie art. 38 ust 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. zwracam się do Państwa z wnioskiem o: Usunięcie z treści SIWZ w dziale VI. Warunki udziału w postępowaniu, pkt. 2.1 następującego punktu: c) w przypadku co najmniej 2 z ww. usług prowadzonego badania satysfakcji i NPS metodą CATI (ang. Computer Assisted Telephone Interview) w trybie ciągłym, tj. co najmniej przez okres 1 roku.

Uzasadnienie:

W naszej opinii zapis jest nieprecyzyjny, gdyż nie określa co oznacza „tryb ciągły” projektu, czyli jego częstotliwość. Dodatkowo, część projektów realizowanych w roku 2019 kończy się w styczniu 2020, co uniemożliwia uzyskanie rekomendacji za realizację projektu.

Odpowiedź na pytanie 1:

Zamawiający informuje, że działając na podstawie art. 38 ust. 4 „uPzp” dokonuje zmiany w SIWZ.

Rozdział VI ust. 2 pkt 2) lit. c), otrzymuje następujące brzmienie:

- 1) w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał należycie a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonuje należycie, a część zrealizowana obejmuje : co najmniej 5 usług badawczych, polegających na realizacji badań satysfakcji i NPS (Net Promotor Score), wykonaniu analiz, ekspertyz lub ewaluacji związanej z oceną jakości usług świadczonych w kanałach zdalnych w tym na infolinii:
 - a) wartość co najmniej 2 z ww. usług wynosiła łącznie nie mniej niż 120 000 zł brutto (*a w przypadku jeżeli wartość usługi została w umowie wyrażona walucie innej niż złoty, przeliczenie nastąpi wg średniego kursu złotego ogłoszonego przez Prezesa NBP i obowiązującego w dniu zawarcia umowy na realizację usługi*);
 - b) wartość co najmniej 1 z ww. usług wynosiła nie mniej niż 50 000 złotych brutto (*a w przypadku jeżeli wartość usługi została w umowie wyrażona walucie innej niż złoty, przeliczenie nastąpi wg średniego kursu złotego ogłoszonego przez Prezesa NBP i obowiązującego w dniu podpisania umowy na realizację usługi*);
 - c) w przypadku co najmniej 1 z ww. usług prowadzono badania satysfakcji i NPS metodą CATI (ang. Computer Assisted Telephone Interview)

- d) co najmniej 2 usługi z zakresu badań satysfakcji, w skład których wchodziły badania CATI na próbach min. N=1000 dla każdego badania CATI;

Pytanie nr 2:

W SIWZ na str. 4 pkt. 2 b) jest informacja, że Wykonawca powinien posiadać 2 ankieterów posiadających co najmniej wykształcenie średnie oraz min. 1 rok doświadczenia w realizacji zadań w roli ankietera CATI. Zaś w OPZ na str. 3 / 4 pkt. b) jest informacja, że liczba ankieterów powinna być dostosowana do płynnej obsługi badania i powinna wynosić co najmniej 2 osoby zatrudnione w pełnym wymiarze godzin – etat. Takiego warunku nie było w SIWZ, dlatego proszę o informację czy warunkiem koniecznym udziału w postępowaniu jest posiadanie 2 ankieterów na etacie?

Odpowiedź na pytanie 2:

Zamawiający informuje, że działając na podstawie art. 38 ust. 4 „uPzp” dokonuje zmiany SIWZ w zakresie Opisu Przedmiotu Zamówienia.

Opis Przedmiotu Zamówienia str. 3/4 lit. b) otrzymuje brzmienie:

b) zespołu ankieterów CATI, osób które:

- posiadają umiejętność pogłębiania pytań otwartych (technika 5WHY),
- posiadają wysoką kulturę osobistą i dobrą dykcję,
- biegle i poprawnie posługują się językiem polskim w mowie i piśmie,
- będą zapisywać wypowiedzi klientów na zadane pytania otwarte, tak by były one wiernym zapisem wypowiedzi klienta,

Liczba ankieterów powinna być dostosowana do płynnej obsługi badania, powinna wynosić co najmniej 2 osoby.

W konsekwencji, Zamawiający działając na podstawie art. 12a ust. 1 oraz w związku z art. 38 ust. 4 „uPzp”, dokonuje zmiany treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w zakresie terminu składania ofert.

XIII. Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert

1. Ofertę należy złożyć w siedzibie Zamawiającego w Kancelarii (parter), ul. Pańska 81/83, Warszawa.
2. Termin składania ofert upływa dnia **20.12.2019 r.** o godzinie **11:00**
3. Oferty otrzymane przez Zamawiającego po tym terminie zostaną zwrócone niezwłocznie bez otwierania.
4. Otwarcie ofert nastąpi w siedzibie Zamawiającego dnia **20.12.2019 r.** o godzinie **11:30**
5. Osoby zainteresowane udziałem w sesji otwarcia ofert proszone są o stawiennictwo i oczekiwanie w recepcji Zamawiającego co najmniej na 5 minut przed terminem określonym w ust 4.

Zapis znajdujący się w Rozdziale XII ust. 4 SIWZ uzyskuje brzmienie: „4. (...) Strony oferty powinny być ponumerowane i zabezpieczone przed zdekompletowaniem (np. zszyte, zbindowane). Koperta, w której znajduje się oferta, winna posiadać oznaczenie: UWAGA PRZETARG „Badanie poziomu satysfakcji obsługi Infolinii PARP dla Klienta zewnętrznego realizowanej za pomocą dedykowanych



Fundusze Europejskie



Rzeczpospolita
Polska



Unia Europejska
Europejskie Fundusze
Strukturalne i Inwestycyjne



Kanałów kontaktu.”, nr ref. p/270/DKM/2019. Nie otwierać przed dniem 20.12.2019 r. przed godz. 11:30”.

Oferta powinna być podpisana przez upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy, a wszystkie jej strony parafowane. Jeżeli uprawnienie do reprezentacji osoby podpisującej ofertę nie wynika z dokumentu rejestrowego¹, do oferty należy dołączyć także pełnomocnictwo w oryginale lub w postaci kopii poświadczonej notarialnie”.

¹ który Zamawiający może pozyskać z ogólnodostępnej bezpłatnej bazy danych