



MINISTERSTWO FINANSÓW
Biuro Administracyjne

Warszawa, dnia 12 maja 2022 r.

C/298/22/DRK/B/387

Do uczestników postępowania przetargowego

Dotyczy: postępowania w sprawie udzielenia zamówienia publicznego na: **Zakup badań jakościowych - budowanie map empatii i podróży klienta oraz testowanie standardów obsługi klienta KAS**

Ministerstwo Finansów – Zamawiający:

1. informuje, że na podstawie art. 286 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” zmienia treść Specyfikacji Warunków Zamówienia (SWZ):

Lp.	dotyczy	Było	jest
1	SWZ pkt. 12.1.6.2.	jedną próbkę raportu z badania. Próbka musi zawierać przykłady: sposobu prezentacji danych jakościowych, wnioskowania i rekomendacji.	jedną próbkę raportu z badania. Próbka musi zawierać przykłady: sposobu prezentacji danych jakościowych, wnioskowania i rekomendacji. (Mapa może być zanonimizowana)
2	SWZ pkt. 13.1	Ofertę wraz z wymaganymi dokumentami należy złożyć za pośrednictwem Platformy Marketplanet do dnia 13.05.2022r. do godz. 12:00.	Ofertę wraz z wymaganymi dokumentami należy złożyć za pośrednictwem Platformy Marketplanet do dnia 16.05.2022 r. do godz. 12:00.
3	SWZ pkt. 11.1	Wykonawca związany jest ofertą do dnia 11.06.2022 r.	Wykonawca związany jest ofertą do dnia 14.06.2022 r.

2. zgodnie z art. 284 ust. 2 Ustawy udziela odpowiedzi na poniższe pytania:

Pytanie 1:

W związku z prowadzonym postępowaniem zwracamy się z prośbą o udzielenie odpowiedzi na następujące pytanie dotyczące sposobu przygotowania oferty:

1. Zamawiający w SWZ w opisie podkryterium jakości merytoryczna oferty „sposób przedstawienia i wizualizacja danych w raporcie” zawarł opis wskazujący, że „indywidualnej ocenie ekspertów podlegać będzie załączona przez wykonawcę próbka raportu z badania”, w tym między innymi „szczegółowa analiza danych jakościowych i ilościowych”. Prosimy o uszczegółowienie, na jakich danych powinien bazować Wykonawca przedstawiając w ofercie „próbkę raportu”. Jeśli ocenie ma podlegać ciąg logiczny raportu, nie jest możliwym przygotowanie próbki na fikcyjnych danych o charakterze ilościowo-jakościowym.

Z praktyki Wykonawcy wynika, że realizacja badań wiąże się z obowiązkiem zachowania poufności członków zespołu badawczego, zatem materiał badawczy pozyskany w toku realizacji innych badań

nie może być ponownie analizowany i przetwarzany na potrzeby przygotowania oferty, tym bardziej, że przekazanie dzieła wiąże się z co do zasady przekazaniem autorskich praw majątkowych.

Odpowiedź:

Patrz zmiana ust. 1 pkt 1 niniejszego pisma.

Pytanie 2:

Uprzejmie proszę o informację o szacowanej wartości niniejszego zamówienia.

Odpowiedź:

Część postępowania	Cena netto	Cena brutto
Część 1 - Opracowanie mapy podróży i mapy empatii klienta Urzędu Skarbowego	137 060,00 zł	168 682,00 zł
Część 2 - 2 Przetestowanie multikanalowych standardów obsługi klienta	92 000, 00 zł	113 234, 00 zł

Pytanie 3:

Zwracamy się z prośbą o podanie szacunkowego budżetu przeznaczonego na realizację badań w ramach każdej z części.

Odpowiedź:

Patrz odpowiedź na Pytanie nr 2.

Z upoważnienia Kierownika Zamawiającego
Ministerstwa Finansów
Zastępcą Przewodniczącego Komisji
Joanna Staszczuk
/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/