

Wykonawcy w postępowaniu

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn.: „Badania satysfakcji klientów Urzędu Miasta Krakowa”.

W imieniu Zamawiającego: Gminy Miejskiej Kraków – Urzędu Miasta Krakowa z siedzibą w Krakowie, Pl. Wszystkich Świętych 3-4, 31-004 Kraków, działając zgodnie z treścią art. 284 ust. 1 i 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. 2023 r., poz. 1605 ze zm.), zwanej dalej „ustawą” informuję, że w przedmiotowym postępowaniu 10 i 11 lipca 2024 r. wpłynęły pytania od Wykonawców. Treść pytań w oryginalnym brzmieniu wraz z odpowiedziami Zamawiającego znajdują się poniżej.

Pytania z 10 lipca br.:**Pytanie 1:**

Jaka jest szacowana długość wywiadu w ramach badania satysfakcji klientów?

Odpowiedź:

Zamawiający oczekuje i szacuje, że średnia długość wywiadu w ramach badania satysfakcji klientów obsługiwanych w Urzędzie Miasta Krakowa powinna się mieścić w granicach od 5 do 10 minut.

Pytanie 2:

Jaka jest szacowana długość wywiadu w ramach badania pracowników?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że niniejsze zamówienie nie przewiduje przeprowadzania wywiadów z pracownikami, w ramach badania satysfakcji pracowników. Udostępnione na platformie internetowej kwestionariusze pracownicy będą wypełniać samodzielnie. Czas wypełnienia pojedynczego kwestionariusza przez pracownika nie jest określony, natomiast kwestionariusz musi obejmować wszystkie zagadnienia wskazane we wzorze umowy w § 1 ust. 3 pkt. 1 lit. B.

Pytanie 3:

Czy Wykonawca otrzyma od Zamawiającego pełną listę z adresami mailowymi pracowników Urzędu Miasta Krakowa celem wysłania linków z zaproszeniem do badania (w ramach części drugiej zamówienia)?

Odpowiedź:

Zamawiający przekaze Wykonawcy pełną listę (wraz z adresami mailowymi) pracowników Urzędu Miasta Krakowa, celem wysłania linków z zaproszeniem do badania.

Pytania z 11 lipca br.:**Pytanie 4:**

W jaki sposób należy rozumieć wymóg wykazania co najmniej trzech badań satysfakcji klientów, przeprowadzonych w formie indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych, na próbie min. 600 respondentów każde:

1. Czy można wykazać badania, które były realizowane dowolną techniką np. online CAWI czy wymóg dotyczy tylko badania face to face (twarzą w twarz osobiście) przez ankieterów?
2. Jak należy rozumieć wymóg, aby badanie miało charakter badania satysfakcji klientów? Czy jego główny cel powinien obejmować pomiar satysfakcji czy może to być jeden z wątków badania?
3. Co powinno być głównym celem i przedmiotem każdego wykazywanego badania na potwierdzenie spełniania przedmiotowego warunku?

Odpowiedź:

Ad. 1:

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca wykaże zrealizowanie trzech badań przeprowadzonych stacjonarnie (face-to-face), w formie indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych, na próbie min. 600 respondentów (każde z trzech).

Ad. 2:

Zamawiający oczekuje, że każde badanie – wykazane na potwierdzenie spełnienia warunku udziału w postępowaniu – będzie obejmowało pomiar poziomu satysfakcji klienta. Z informacji zamieszczonej w wykazie usług (wg wzoru stanowiącego załącznik nr 5 do SWZ) musi jasno wynikać, że badanie obejmowało również pomiar satysfakcji klienta.

Ad. 3:

Zamawiający oczekuje, że przedmiotem każdego badania - wykazanego na potwierdzenie spełnienia warunku udziału w postępowaniu – będzie pomiar poziomu satysfakcji klienta. Nie określa jednak (nie ogranicza), co ma być głównym celem badania wykazywanego na potwierdzenie spełnienia warunku, byleby takie badanie obejmowało pomiar satysfakcji klienta.

Zapisy SWZ oraz treść ogłoszenia o zamówieniu pozostają bez zmian.

z up. PREZYDENTA MIASTA

(-)

Anna Szeliga

Kierownik Oddziału

w Wydziale Organizacji i Nadzoru

Urząd Miasta Krakowa

WYDZIAŁ ORGANIZACJI I NADZORU

Oddział Zamówień Publicznych

tel. +48 12 616 17 57, fax +48 12 616 12 36, info@um.krakow.pl

31-004 Kraków, pl. Wszystkich Świętych 3-4

www.krakow.pl

