



**CENTRUM NAUKI
KOPERNIK**

Centrum Nauki Kopernik
ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 20
00-390 Warszawa

tel.: +48 22 596 41 10
faks: +48 22 596 41 13
www.kopernik.org.pl

PZP/ZP/31/2018/CNK/MK/.....^{MM}

strony internetowe Zamawiającego

Warszawa, 27 lipca 2018 r.

Działając w imieniu i na rzecz Centrum Nauki Kopernik, informuję iż w postępowaniu przetargowym o udzielenie zamówienia prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na *Przeprowadzenie jakościowego badania członków Klubu Kopernika oraz badania jakości obsługi typu tajemniczy klient (części nr 1 i 2) (PZP/ZP/31/2018/CNK/MK)*, od Wykonawcy ubiegającego się udzielenie zamówienia wpłynął wniosek o wyjaśnienie treści Specyfikacji istotnych warunków zamówienia.

Na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku *Prawo zamówień publicznych* (Dz. U. 2017.1579 ze zm.), Zamawiający przekazuje Wykonawcom treść pytań wraz z odpowiedziami:

1. Nie do końca są dla nas jasne warunki udziału dla części I.

W pkt 4.1.2.2. dla części nr 1 jest zapis: dysponują osobą, wyznaczoną do realizacji zamówienia jako moderator oraz autor raportu, posiadającą doświadczenie w realizacji co najmniej trzech badań jakościowych wykonanych dla instytucji kultury o charakterze wystawienniczym (w szczególności centra nauki, muzea, galerie sztuki) działających w dużej skali (powyżej 250 000 wizyt rocznie), posiadającą doświadczenie w samodzielnym moderowaniu **wywiadów co najmniej sześciu pogłębionych wywiadów grupowych** → rozumiemy, że moderator ma mieć w swoim doświadczeniu zmoderowanych przynajmniej 6 wywiadów grupowych, ale czy te wywiady muszą być wykonane dla instytucji kultury?

Wymóg dotyczący doświadczenia w zakresie moderowania 6 badań jakościowych jest bardziej ogólny niż wymóg doświadczenia w moderowaniu badań jakościowych dla instytucji kultury. Innymi słowy minimum którego oczekujemy to doświadczenie w prowadzeniu minimum 6 badań jakościowych w tym minimum 3 dla instytucji kulturalnych.

2. Mamy też wątpliwości dotyczące sposobu obliczania punktów za doświadczenie

W pkt 12.1.2. piszecie Państwo „W przedmiotowym kryterium ocenie podlegać będzie doświadczenie moderatora/autora raportu w realizacji co najmniej trzech badań jakościowych wykonanych dla instytucji kultury o charakterze wystawienniczym”, a w tabelce poniżej jest napisane „Ilość **badanych moderowanych**” → nie jest dla nas jasne co mają Państwo na myśli pisząc o „badaniach moderowanych”, czy punktowana będzie realizacja badań czy moderowanie wywiadów (grupowych)?

Jest tu mowa o doświadczeniu moderatora w samodzielnym moderowaniu badań jakościowych, podstawą do punktacji jest jedno badanie, a nie wywiad, niezależnie od tego ile wywiadów zostało przeprowadzonych w ramach pojedynczego badania podlegającego punktacji.

3. Czy badanie (część I) może być realizowana przez więcej niż jednego badacza? Jeśli tak, to czy w ofercie trzeba wykazać wszystkie osoby?

Tak, część I może być moderowana przez więcej niż jednego badacza. Jeśli badanie moderowane będzie zamiennie, należy wykazać doświadczenie również kolejnych osób. Nie ma takiej potrzeby jeśli pozostałe osoby będą pełnić rolę pomocniczą wobec moderatora.

4. To jeszcze raz wracamy z pytaniem o warunki udziału w części I. W formularzu ofertowym jest taki zapis:

- 1.1. Informuję/emy, iż:

przedmiot **1** części zamówienia będzie realizowany przez^[1]
..... (zakres realizacji: moderator oraz autor raportu).

Informuję/emy, iż w/w osoba legitymuje się posiadaniem doświadczeniem w realizacji **co najmniej trzech** badań jakościowych wykonanych dla instytucji kultury o charakterze wystawienniczym (w szczególności centra nauki, muzea, galerie sztuki) działających w dużej skali (powyżej 250 000 wizyt
rocznie)

- łącznie nad badaniami ^[2].

I nie ma w nim nic o moderowaniu wywiadów grupowych.

Zamawiający ocenia doświadczenie osoby, która będzie brała udział w realizacji zamówienia w zakresie pełnienia funkcji moderatora oraz autora raportu. W związku z powyższym warunek dotyczy doświadczenia moderatora w moderowaniu badań.

5. W SOPZ do I części piszą Państwo o wymogach dotyczących rekrutacji uczestników badania. Mamy kilka pytań z tym związanych:

- 5.1. Dlaczego rekrutacja ma się odbywać w siedzibie Zamawiającego? Czy będą wyznaczone dni i godziny, kiedy będzie można rekrutować respondentów?

^[1] Należy wskazać dane osobę, którą Wykonawca zamierza skierować do realizacji przedmiotu zamówienia.

Zamawiający informuje, że rekrutacja może być prowadzona w siedzibie Zamawiającego lub w siedzibie Wykonawcy pod warunkiem, że wdroży odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby przetwarzanie odbywało się zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016 r.

W związku z powyższym Zamawiający dokonał modyfikacji treści szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia części 1 zamówienia (załącznik nr 1.1. do SIWZ) oraz wzoru umowy części 1 zamówienia (załącznik nr 2.1 do SIWZ), które stanowią załączniki do niniejszego pisma.

5.2. Jak liczna jest baza członków Klubu Kopernika?

Baza zawiera wystarczającą ilość rekordów do przeprowadzenia skutecznej rekrutacji.

5.3. Czy członkowie są tylko z Warszawy?

Nie, ale znakomita większość jest z Warszawy.

a. Jeśli nie, to ilu spośród wszystkich członków mieszka w Warszawie.

Odpowiedź na pytanie została uwzględniona w odpowiedzi na pytanie 5.3.

5.4. Jakie informacje znajdują się w bazie? Czy jest w niej:

- a. Telefon komórkowy
- b. Informacja o miejscu zamieszkania
- c. Informacje o wieku dzieci
- d. Informacje pozwalające stwierdzić czy członkostwo jest aktywne
- e. Data przystąpienia do Klubu
- f. Informacje o częstotliwości korzystania z oferty CNK

Zgodnie z § 12 na etapie realizacji umowy Zamawiający powierzy Wykonawcy następujący zakres danych: imię i nazwisko, nr telefonu, e-mail, rok urodzenia, ilość zrealizowanych wizyt w CNK, data zakupu członkostwa w Klubie Kopernika.

6. W odniesieniu do przetargu nieograniczonego na przeprowadzenie jakościowego badania członków Klubu Kopernika oraz badania jakości obsługi typu tajemniczy klient chciałabym zadać kilka pytań odnośnie części II, czyli badania Tajemniczy Klient.

W opisie badania zakładają Państwo, że audyty powinny być przeprowadzone w podziale na formę zakupu biletu: online i w kasie. Jednak na Państwa stronie internetowej jest informacja, że kupno biletu w kasie może być utrudnione. Co w przypadku, gdy audytor podczas audytu zakładającego zakup biletu w kasie nie będzie mógł tego zrobić, przez brak dostępności. Czy wtedy audytor powinien odnotować wizytę w kasie jako osobną? Czy też powinniśmy zakładać wizytę w kasie w innym dniu?

Harmonogram projektu zakłada wystarczającą ilość czasu na zorganizowanie wizyt również w sytuacji wystąpienia pewnych trudności w zakupie biletu o danej godzinie. W sytuacji braku biletów, wizyta nie będzie odnotowana jako zrealizowana, a próbę należy powtórzyć.

7. Czy zakładają Państwo rozłożenie audytów między dniami powszednimi a świątecznymi?

Zamawiający wymaga aby wizyty testowe odbyły się zarówno w dni weekendowe jak i powszednie. Połowa wizyt powinna odbyć się w dni powszednie, połowa w weekendy. W związku z powyższym Zamawiający dokonał stosownej zmiany w treści SIWZ (załącznika nr 1.2.), który stanowi załącznik do pisma.

8. Wizyty na jakich seansach/koncertach w Planetarium powinniśmy założyć w kosztach? Zauważyliśmy, że ceny na poszczególne seanse różnią się, co może wpływać na cenę finalną.

Wybór pokazów jest drugorzędny i ich wybór leży po stronie Wykonawcy.

9. Czy badacz piszący raport ma mieć umowę o pracę?

Zakres czynności, których realizacja musi następować w ramach umowy o pracę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1976 roku – Kodeks pracy (Dz. U. z 2018, poz917 ze zm.) został wskazany w § 1 ust. 2 wzoru umowy (załącznik nr 2.2 do SIWZ).

10. Czy audytorzy prócz tego, że mają mieć dziecko w wieku 7-12 lat mają audyty odbyć w obecności tego dziecka?

Tak, zgodnie z pkt 3 Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia dla części 2 (załącznik nr 1.2. do SIWZ), audyt ma odbyć się w typowym kontekście dla przedstawicieli tej grupy docelowej czyli z dzieckiem.

11. Czy wiemy jakie są średnie długości stania w kolejce w rozbiciu na pory dnia i tygodnia? > proponujemy zakup biletów zrobić w innych porach dnia, kiedy nie ma kolejek i później żeby audytorzy mieli je gotowe, jak bowiem wycenić stanie w kolejce?

Nie mamy takich danych. Tryb nabywania biletów jest kwestią, którą pozostawiamy Wykonawcy.

12. Czy rekrutacja z bazy ma się odbyć w siedzibie CNK? Jakie dane będą dostępne? Mail? Telefon? Czy też może trzeba ich na miejscu identyfikować kiedy wchodzą na wystawy?

Odpowiedź na pytanie ujęta jest w odpowiedzi na pytanie 5.

Ponadto Zamawiający dokonał modyfikacji treści wzoru umowy dot. części 1 zamówienia (załącznik nr 2.1 do SIWZ) poprzez usunięcie ust. 11 w paragrafie 3.

Powyższe odpowiedzi i modyfikacja Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia (części 1 i 2 zamówienia) i wzoru umowy (część 1 zamówienia) nie stanowią zmiany treści Ogłoszenia o zamówieniu, stanowią integralną część dokumentacji przetargowej i od momentu ich opublikowania na stronach internetowych Zamawiającego, są wiążące dla wszystkich Wykonawców.

Jolanta Dętywicz Irena Cieślińska

- 4 -
DYREKTORA ADMINISTRACYJNEGO
GŁÓWNA KSIĘGOWA DYREKTOR PROGRAMOWY
CENTRUM NAUKI KOPERNIK CENTRUM NAUKI KOPERNIK