

Poznań, 01.03.2019r.

ODPOWIEDZI ZAMAWIAJĄCEGO NA PYTANIA WYKONAWCÓW

Sygnatura postępowania: 1100/AW00/ZS/KZ/2019/0000016331
Sygnatura pisma: DL/LZ/BW/2019/207

ENEA S.A. w postępowaniu regulaminowym, o udzielenie zamówienia, którego przedmiotem jest:

Świadczenie usług w obszarze badań rynkowych

1. działając na podstawie pkt 1.11. Warunków Zamówienia udziela odpowiedzi na pytanie Wykonawcy:

Lp.	Treść pytania
1.	Czy audyty realizowane w projektach Mystery Client mają być nagrywane audio / video?
Odp.	<i>Zamawiający w ramach badania Mystery Shopper planuje nagrywanie audytów audio.</i> <i>Szczegółowe informacje odnośnie Badania Mystery są zawarte w:</i> <i>- Rozdział II Warunków Zamówienia – Opis Przedmiotu Zamówienia; część 3 – Opis Przedmiotu Zamówienia – Przedmiot Umowy Ramowej; punkt 2 – Przeprowadzanie badań Mystery Shopper, Mystery Caller i Mystery e-mail</i> <i>- Rozdział III Warunków Zamówienia – Wykaz Załączników; Załącznik nr 1 – Formularz Oferty; część II - Mystery</i>
2.	Czy nagrania z audytów mają być przekazane Zamawiającemu?
Odp.	<i>Zamawiający planuje korzystać z nagrań audio w trakcie procesu reklamacyjnego, natomiast po zakończeniu procesu reklamacyjnego Wykonawca przygotowuje finalny raport uwzględniający ewentualne zmiany zaistniałe w wyniku przeprowadzenia procesu reklamacyjnego.</i> <i>Po akceptacji raportu przez Zamawiającego zebrane w ramach badania nagrania audio Wykonawca będzie zobowiązany zniszczyć, usunąć wszelkie Dane osobowe.</i> <i>Szczegółowe wytyczne w powyższym zakresie są zawarte w:</i> <i>- Rozdział III Warunków Zamówienia – Wykaz Załączników; Załącznik nr 13 – Projekt Umowy Ramowej; Załącznik nr 6 do Projektu Umowy Ramowej – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych; § 1 ust. 6 i ust. 7.</i>
3.	Czy pracownicy zostaną poinformowani przed projektem o prowadzonym badaniu Mystery Client, i Zamawiający przekaże Wykonawcy stosowane oświadczenia o tym?
Odp.	<i>Pracownicy zostaną poinformowani o planowanych badaniach. Wszelkie kwestie dotyczące współpracy z Wykonawcą są ujęte w projekcie umowy ramowej stanowiącym Załącznik nr 13 do Warunków Zamówienia.</i>

4.	Czy Zamawiający prześle Wykonawcy oświadczenie, iż wszyscy pracownicy wyrazili zgodę na nagrywanie lub imienne oświadczenia wszystkich pracowników.
Odp.	<i>Wszelkie kwestie dotyczące współpracy z Wykonawcą są ujęte w projekcie umowy stanowiącym Załącznik nr 13 do Warunków Zamówienia.</i>
5	Czy Wykonawca przewidują okres reklamacyjny po zamknięciu każdej fali badania Mystery Client?
Odp.	<i>Zamawiający przewiduje proces reklamacyjny w ramach realizacji Badania Mystery.</i>
6	Czy w audytach Mystery Client realizowanych przez telefon lub mail będą wykorzystane dane firmy np. NIP?
Odp.	<i>W audytach w ramach Badania Mystery – w tym osobistych w ramach Mystery Shopper, telefonicznych w ramach Mystery Caller oraz mailowych w ramach Mystery e-mail – uwzględnić należy podawanie przez Audytora swoich danych, w tym danych firmy, takich jak również NIP, w przypadku audytów dla Klientów B2B.</i> <i>Szczegółowe informacje odnośnie Badania Mystery są zawarte w:</i> <i>- Rozdział II Warunków Zamówienia – Opis Przedmiotu Zamówienia; część 3 – Opis Przedmiotu Zamówienia – Przedmiot Umowy Ramowej; punkt 2 – Przeprowadzanie badań Mystery Shopper, Mystery Caller i Mystery e-mail</i> <i>- Rozdział III Warunków Zamówienia – Wykaz Załączników; Załącznik nr 1 – Formularz Oferty; część II - Mystery</i>
7	Czy audytor czyli osoba, która musi posiadać usługi Klienta będzie musiał w ramach audytu dokonywać jakichś zmian na swoim koncie czy będzie zasięgał tylko informacji?
Odp.	<i>Audyty w ramach Badania Mystery mają być informacyjne.</i> <i>Audytor nie będzie dokonywał żadnych zmian na swoim koncie, będzie zaciągał informacji w temacie ustalonym przez Zamawiającego i Wykonawcę w scenariuszu przygotowanym na potrzeby Badania.</i> <i>Szczegółowe informacje odnośnie Badania Mystery zawarte w:</i> <i>- Rozdział II Warunków Zamówienia – Opis Przedmiotu Zamówienia; część 3 – Opis Przedmiotu Zamówienia – Przedmiot Umowy Ramowej; punkt 2 – Przeprowadzanie badań Mystery Shopper, Mystery Caller i Mystery e-mail</i> <i>- Rozdział III Warunków Zamówienia – Wykaz Załączników; Załącznik nr 1 – Formularz Oferty; część II - Mystery</i>
8	Czy w badaniu konceptu/produktu CAWI respondent musi spełnić jakieś dodatkowe kryteria? Czy wystarczy, że jest to osoba będąca klientem ENEA i jest odpowiedzialna w gospodarstwie domowym za podpisywanie umów z dostawcami prądu? Czy też Zamawiający przewiduje kwoty na wiek, region?
Odp.	<i>W Badaniu konceptu/produktu techniką CAWI respondentami mają być Klienci B2C, na terenie działania Enea - osoby będące Klientami Enea (mające obecnie podpisaną umowę z Enea) i będące odpowiedzialnymi w gospodarstwie domowym za podpisywanie umów ze sprzedawcą prądu. Zamawiający nie przewiduje rozgraniczenia wiekowego. Obszar został określony – teren działania Enea.</i>
9	Czy baza udostępniona przez Zamawiającego do badania Social Media techniką CAWI będzie jakkolwiek kwotowana, ustrukturalizowana? Kto prowadzi wysyłkę do respondentów, Zamawiający czy Wykonawca? Czy to jest realizacja na FB ENEA? Czy kontakt jest na zasadzie mailingu czy linka?
Odp.	<i>Przekazane dane będą pokategoryzowane według typu wybranych przez Zamawiającego danych np. wiek, miejsce zamieszkania itp. Wysyłkę do respondentów dot. badania prowadzi Wykonawca. Badanie będzie dotyczyć mediów społecznościowych na których obecna jest marka ENEA. Metoda kontaktu pozostaje do decyzji Wykonawcy.</i>

10	Kto jest grupą docelową, tj. jak ona jest zdefiniowana na potrzeby badania monitoringu sportowego prowadzonego techniką CAWI?
Odp.	<i>Grupa docelowa to respondenci w wieku 18+.</i>
11	Czy w przypadku badań b2b, w których zapisany jest wymóg prowadzenia badań z klientami Enea (podpisana umowa z Enea) istnieje możliwość realizacji badania z podmiotami, które korzystają z usług Enea, ale mają umowy podpisane z pośrednikami, na przykład administratorami budynków/lokali?
Odp.	<i>W każdym przypadku, kiedy w wytycznych zapisany jest wymóg prowadzenia Badań z obecnymi Klientami Enea (mającymi obecnie podpisaną umowę z Eneą) realizacja Badania wymagana jest z podmiotami, które faktycznie mają podpisaną umowę z Eneą, a nie z podmiotami, które mają podpisaną umowę z pośrednikiem – administratorem budynku/lokalu.</i>
12	Czy w przypadku badań b2b, w których zapisany jest wymóg prowadzenia badań z klientami konkurencji (podpisana umowa z konkurencją) istnieje możliwość realizacji badania z podmiotami, które korzystają z usług konkurencji, ale mają umowy podpisane z pośrednikami, na przykład administratorami budynków/lokali?
Odp.	<i>W każdym przypadku, kiedy w wytycznych zapisany jest wymóg prowadzenia Badań z obecnymi Klientami Konkurencji (mającymi obecnie podpisaną umowę z daną firmą konkurencyjną względem Enea) realizacja Badania wymagana jest z podmiotami, które faktycznie mają podpisaną umowę z daną firmą konkurencyjną względem Enea, a nie z podmiotami, które mają podpisaną umowę z pośrednikiem – administratorem budynku/lokalu.</i>
13	Czy Zamawiający dopuszcza w badaniach Mystery Shopping udział w badaniu osób z upoważnieniem od osoby widniejącej na umowie?
Odp.	<i>Zamawiający każdorazowo w ramach realizacji zlecenia danej fali Badania będzie weryfikował taką możliwość, natomiast na chwilę obecną preferuje udział osób z podpisaną umową.</i>
14	Czy w przypadku badań SOHO z klientami biznesowymi z umową z Enea należy przyjąć, że chodzi o umowę jest w taryfie biznesowej czy dopuszcza się udział w badaniu SOHO z umową w taryfie jak dla klienta indywidualnego?
Odp.	<i>W odniesieniu do badań Klientów Enei w segmencie SOHO należy przyjąć, że Klient ma podpisaną umowę z Enea na taryfie C1. Natomiast każdorazowo w ramach realizacji danego badania Zamawiający będzie weryfikował kryteria i założenia.</i>
15	Czy w przypadku badania opisane w punkcie 10.a. (str 31-32), w przypadku badania CAPI b2b jest mowa o próbie, która ma obejmować mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa; rozkład reprezentatywny pod województwa. Jednocześnie w kolejny zdaniu jest mowa o wymogu dla badania, które ma być prowadzone na reprezentatywnej próbie Polaków... proszę o potwierdzenie, że w przypadku badań b2b chodzi o reprezentatywność ze względu na cechy przedsiębiorstw, a nie osób indywidualnych.
Odp.	<i>Zamawiający potwierdza, że w przypadku badań B2B chodzi o reprezentatywność ze względu na cechy przedsiębiorstw (mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa), rozkład reprezentatywny względem województw. Respondentami mają być osoby w firmach odpowiedzialne za kontakty z obecnym sprzedawcą energii.</i>

16	Czy w przypadku badania opisane w punkcie 10.a. (str. 32), w przypadku badania CATI b2c jest mowa o próbie gospodarstw domowych, która ma być reprezentatywna pod względem wielkości miejscowości oraz województwa. W kolejny zaś zdaniu jest mowa o wymogu aby badanie było realizowane na reprezentatywnej próbie Polaków. Proszę o wyjaśnienie, czy jednostką doboru ma być gospodarstwo domowe czy osoby indywidualne.
Odp.	<i>Zamawiający wyjaśnia, że jednostką doboru ma być gospodarstwo domowe. Próba gospodarstw domowych ma być reprezentatywna pod względem wielkości gospodarstwa, wielkości miejscowości oraz województwa. Respondentami w badaniu mają być osoby odpowiedzialne za płacenie rachunków i wybór sprzedawcy energii.</i>
17	Czy w przypadku badania opisane w punkcie 10.a. (str 32), w przypadku badania CATI b2b jest mowa o próbie, która ma obejmować mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa; rozkład reprezentatywny pod względem województwa. Jednocześnie w kolejny zdaniu jest mowa o wymogu dla badania, które ma być prowadzone na reprezentatywnej próbie Polaków... proszę o potwierdzenie, że w przypadku badań b2b chodzi o reprezentatywność ze względu na cechy przedsiębiorstw a nie osób indywidualnych.
Odp.	<i>Zamawiający potwierdza, że w przypadku badań B2B chodzi o reprezentatywność ze względu na cechy przedsiębiorstw (mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa), rozkład reprezentatywny względem województw. Respondentami mają być osoby w firmach odpowiedzialne za kontakty z obecnym sprzedawcą energii.</i>

Warunki Zamówienia pozostają bez zmian.

Z poważaniem,

ENEA Centrum Sp. z o.o.
 Departament Zakupów
 Biuro Udzielania Zamówień
Beata Wójkiewicz
 Starszy Specjalista ds. Umów i Zamówień
 Beata Wójkiewicz

Otrzymują:
 Adresat,
 a/a