

Poznań, dnia 08.12.2021 r.

ODPOWIEDZI NA PYTANIA WYKONAWCÓW

Sygnatura postępowania: 1100/AW00/HS/KZ/2021/0000096914

Sygnatura pisma: DL/LZ/AT/2021/2606

Dotyczy: Świadczenie usług w obszarze badań rynkowych na rzecz ENEA S.A.

Zamawiający na podstawie 1.8 - 1.9 Warunków Zamówienia (WZ) odpowiada na pytania Wykonawców do dokumentacji postępowania:

1	PYT: Czy 64 wizyty w BOK dla Klienta Indywidualnego to próba całoroczna, czy okres miesięczny?
	ODP: Zamawiający informuje, że 64 wizyty w BOK dla Klienta Indywidualnego to próba dotycząca jednej fali badania.
2	PYT: Czy wszystkie wizyty bez względu czy klient indywidualny czy firmowy, będą według jednego czy kilku scenariuszy?
	ODP: Ustalane to będzie na etapie przygotowań do realizacji badania.
3	PYT: Czy zakładacie Państwo, że będzie proces reklamacyjny?
	ODP: Tak, zakładamy, że będzie proces reklamacyjny.
4	PYT: Wizyty w BOK dla Klienta Indywidualnego audio – czy pracownicy są poinformowani, że TK będzie nagrywał ich rozmowę i czy podpisali oświadczenia wyrażające na to zgodę?
	ODP: Tak, w przypadku audytów z nagrywaniem audio kwestie te są uregulowane.
5	PYT: Wizyty transakcyjne Klient Indywidualny – w jakim terminie od zmiany warunków w umowie, klient może zrezygnować i czy będzie miał z tego tytułu jakieś obciążenia na rachunku?
	ODP: Po audycie umowa będzie rozwiązana - anulowana w systemie, a rachunek nie zostanie obciążony.
6	PYT: Czy doświadczenie w badaniach ilościowych oraz w jakościowych oznacza, że oczekujecie Państwo że każdy badacz powinien mieć doświadczenia w obu typach metodologii? Czy można uzyskać maksymalną liczbę punktów za doświadczenia jeśli badacze będą doświadczeni w badaniach ilościowych lub jakościowych, ale w sumie w zespole będą specjalizacje w obu metodach? "
	ODP: Zamawiający informuje, że każdy Badacz powinien mieć doświadczenie w badaniach ilościowych lub jakościowych

7	<p>PYT: Warunki obszaru badawczego Tajemniczego Klienta przedstawione w briefie w przypadku firm SOHO utrudniają realizację do tego stopnia, że praktycznie uniemożliwiają wykonanie tego badania z kilku powodów: 1. Niezwykle trudno jest nakłonić właścicieli firm do wizyt w BOK w trakcie utrzymującego się stanu pandemii 2. Warunki umówienia wizyt w przypadku zajętych terminów w BOK lub wyznaczeniu wąskich przedziałów czasowych dodatkowo skutecznie zniechęcają właścicieli firm SOHO do udziału w badaniu 3. Właściciel firmy lub osoba zarządzająca całą firmą zazwyczaj nie zgłasza się do BOK ani nie dzwoni na infolinię, aby wyjaśnić drobną sprawę związaną z rachunkiem (byłaby to sytuacja nienaturalna, a zatem łatwa do demaskacji przez pracowników ENEA) 4. Osoby nie będące zawodowymi audytorami mają zbyt duże trudności w zapamiętaniu scenariusza i rzetelnej oceny po wizycie/ rozmowie Pytanie: czy możemy przyjąć, że badania Tajemniczy Klient w przypadku SOHO zrealizują zawodowi audytorzy, którzy będą mieć upoważnienie z prawdziwych firm SOHO do ich reprezentowania podczas audytu? "</p>
	<p>ODP: Na tym etapie prosba o wycenę zgodnie z wytycznymi z WZ.</p>

Z poważaniem