

**Protokół ze wstępnych konsultacji rynkowych dotyczących umowy świadczenia kompleksowej obsługi w zakresie usług logistycznych oraz usługi infolinii na potrzeby Krajowego Instytutu Mediów**

**(znak sprawy: KIM.12.2022)**

## I. Informacje o Zamawiającym

Krajowy Instytut Mediów z siedzibą w Warszawie przy ul. Wiktorska 63, kod pocztowy 02-587.

## II. Podstawa prawna przeprowadzenia wstępnych konsultacji rynkowych

Wstępne konsultacje rynkowe prowadzone zostały zgodnie z art. 84 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1710) oraz zgodnie z „Regulaminem przeprowadzania wstępnych konsultacji rynkowych” stanowiącym Załącznik nr 2 do Informacji o zamiarze przeprowadzenia wstępnych konsultacji rynkowych dotyczących umowy świadczenia kompleksowej obsługi w zakresie usług logistycznych oraz usługi infolinii na potrzeby Krajowego Instytutu Mediów ul. Wiktorska 63, 02-587 Warszawa opublikowanej na stronie: <https://platformazakupowa.pl/transakcja/655147>.

## III. Przedmiot wstępnych konsultacji rynkowych na świadczenia kompleksowej obsługi w zakresie usług logistycznych oraz usługi infolinii na potrzeby Krajowego Instytutu Mediów

Przedmiot oraz cel przeprowadzenia wstępnych konsultacji rynkowych został wskazany w Informacji o zamiarze przeprowadzenia wstępnych konsultacji rynkowych dotyczących umowy świadczenia kompleksowej obsługi w zakresie usług logistycznych oraz usługi infolinii na potrzeby Krajowego Instytutu Mediów ul. Wiktorska 63, 02-587 Warszawa opublikowanej na stronie: <https://platformazakupowa.pl/transakcja/655147>.

## IV. Publikacja ogłoszenia o wstępnych konsultacjach rynkowych

Ogłoszenie o wstępnych konsultacjach rynkowych zamieszczone zostało na stronie Platformy zakupowej Zamawiającego pod adresem: <https://platformazakupowa.pl/transakcja/655147>.

## V. Uczestnicy wstępnych konsultacji rynkowych

Do udziału we wstępnych konsultacjach rynkowych zostały zaproszone następujące podmioty:

| L.p. | Nazwa podmiotów                 | Adres podmiotów  |
|------|---------------------------------|--|
| 1    | OEX Cursor S.A.                 | ul. Równoległa 4a, 02-235 Warszawa                     |
| 2    | Target PRO sp. z o.o. s.k.a.    | ul. Żeglarska 4, 91-321 Łódź                           |
| 3    | Medusmo Sp z o.o.,              | Al. Walentego<br>Różdzieńskiego 1A, 40-202<br>Katowice |
| 4    | S8 S.A.                         | ul. Złota 59, 00-120 Warszawa                          |
| 5    | Voice Contact Center Sp. z o.o. | ul. Równoległa 4a, 02-235 Warszawa                     |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 6 | Via Vox Group S.A.  | ul. Obornicka 330, 60-689<br>Poznań        |
| 7 | Polcall Sp. z o.o.  | ul. Dąbrowskiego 40, 42-218<br>Częstochowa |
| 8 | Arteria Customer Services Arteria Management Sp. z o.o. Sp.k. | ul. Stawki 2a, 00-193<br>Warszawa          |

We wstępnych konsultacjach rynkowych:

1) nie wzięli udziału:

- Via Vox Group S.A. zrezygnowała z udziału w konsultacjach
- Target PRO sp. z o.o. s.k.a. nie potwierdziła udziału po otrzymaniu zaproszenia

2) wzięli udział:

| L.p. | Uczestnik   |
|------|---|
| 1    | OEX Cursor S.A.<br>ul. Równoległa 4a, 02-235 Warszawa   |
| 2    | Medusmo Sp. z o.o.,<br>Al. Walentego Roździeńskiego 1A, 40-202 Katowice                         |
| 3    | S8 S.A.<br>ul. Złota 59, 00-120 Warszawa  |
| 4    | Voice Contact Center Sp. z o.o.<br>ul. Równoległa 4a, 02-235 Warszawa                           |
| 5    | Polcall Sp. z o.o.<br>ul. Dąbrowskiego 40, 42-218 Częstochowa                                   |
| 6    | Arteria Customer Services Arteria Management Sp. z o.o. Sp.k.<br>ul. Stawki 2a, 00-193 Warszawa |

Ze strony Krajowego Instytutu Mediów uczestniczył zespół, składający się z niżej wymienionych osób:

Przewodniczący – Paweł Kalinowski

Sekretarz – Karolina Nowak vel Nowakowska

Członek – Katarzyna Filipowicz

Członek – Katarzyna Furman-Kwiatkowska

## VI. Organizacja wstępnych konsultacji rynkowych

Termin składania zgłoszeń do wstępnych konsultacji upłynął 29 sierpnia 2022 r. o godz. 12.00.

Konsultacje prowadzono za pośrednictwem narzędzia do prowadzenia telekonferencji online na platformie MS Teams w formie indywidualnych spotkań z podmiotami według poniższego harmonogramu:

| L.p. | Uczestnik  | Data spotkania |
|------|--|----------------|
| 1    | OEX Cursor S.A.<br>ul. Równoległa 4a, 02-235 Warszawa  | 13.09.2022r.   |
| 2    | Medusmo sp z o.o.,<br>Al. Walentego Roździeńskiego 1A, 40-202 Katowice                             | 12.09.2022r.   |
| 3    | S8 S.A.<br>ul. Złota 59, 00-120 Warszawa   | 14.09.2022r.   |
| 4    | Voice Contact Center Sp. z o.o.<br>ul. Równoległa 4a, 02-235 Warszawa                              | 9.09.2022r.    |
| 5    | Polcall Sp. z o.o.<br>ul. Dąbrowskiego 40, 42-218 Częstochowa                                      | 9.09.2022r.    |
| 6    | Arteria Customer Services Arteria Management Sp.<br>z o.o. Sp.k.<br>ul. Stawki 2a, 00-193 Warszawa | 8.09.2022r.    |

W trakcie wstępnych konsultacji wstępnych nie powoływano biegłych i doradców.

Zamawiający przygotował dla Wykonawców następującą agendę spotkań:

### **Wprowadzenie Informacje ogólne o Krajowym Instytucie Mediów**

Krajowy Instytut Mediów to wyspecjalizowany podmiot badawczy, zajmujący się kompleksowymi pomiarami konsumpcji telewizji, radia i Internetu w Polsce.

### **Przedstawienie założeń wstępnych konsultacji rynkowych**

Zamawiający poinformował, że przygotowuje się do przeprowadzenia postępowania na zakup kompleksowej usługi polegającej na: rekrutowaniu Panelistów do badań, pracy infolinii 24/7, dostawy mierników do Panelistów. Czas trwania usługi 24 miesiące od dnia podpisania umowy.

**Zakres zadań objętych planowaną usługą:**

1. Rekrutacja Panelistów do Badania Panel KIM:

A. Rekrutacji Panelisty z bazy otrzymanej od Zamawiającego.

Usługa realizowana będzie w systemie Zamawiającego.

Koszt połączeń telefonicznych pokrywa Wykonawca.

Zamawiający przekazuje do realizacji bazę numerów telefonów komórkowych osób, które wcześniej brały udział w innych projektach Zamawiającego i wyraziły zgodę na ponowny kontakt.

B. Rekrutacja Panelistów z uwzględnieniem kwot (kontrolą cech).

Rekrutacji Panelisty z bazy otrzymanej od Zamawiającego.

Usługa realizowana będzie w systemie Zamawiającego.

Koszt połączeń telefonicznych pokrywa Wykonawca.

Zamawiający przekazuje do realizacji bazę numerów telefonów komórkowych osób, które wcześniej brały udział w innych projektach Zamawiającego i wyraziły zgodę na ponowny kontakt.

Cechy będą kontrolowane brzegowo (po osiągnięciu zakładanego minimum rekrutacji osób z danymi cechami, nie rekrutuje się ich).

Wykonawca będzie zobowiązany do rekrutacji określonej liczby Panelistów w poszczególnych kategoriach wyróżnionych ze względu m.in. na następujące cechy:

Płci i wieku: 6 kategorii

Województwo: 16 kategorii

Klasa wielkości miejscowości: 4 kategorie

Wykształcenie: 3 kategorie

Informacje o cechach, po których będą rekrutowani Paneliści będą znajdować się w udostępnionej bazie.

Uczestnictwo w Badaniu Panel KIM polega na:

W ramach projektu Panelista otrzyma do użytkowania nowy smartfon (marka i model zostanie potwierdzony w późniejszym terminie), na którym odbędzie się badanie, a po okresie 2 lat telefon może przejść na własność Panelisty.

Na otrzymanym telefonie zainstalowana jest aplikacja badawcza, która gromadzi informacje o korzystaniu z telewizji, radia, internetu.

Panelista korzysta z otrzymanego telefonu, tak jak do tej pory korzystał ze swojego prywatnego telefonu.

Panelista musi przełożyć kartę SIM ze swojego obecnego.

Aplikacja na telefonie działa w tle, nie zaburza korzystania z telefonu.

Telefon musi być naładowany i włączony przez co najmniej 17 godzin w ciągu doby oraz połączyć się z Internetem przez minimum 30 minut dziennie (w celu przestania danych do centrum analitycznego)

Scenariusz rekrutacyjny zostanie przygotowany przez Zamawiającego. Zadania Wykonawcy podczas rozmowy rekrutacyjnej polegają na:

- 1) przedstawieniu zasad udziału w Badaniu Panel KIM
- 2) skutecznym zachęceniu osoby do przystąpienia do Badania Panel KIM
- 3) zebraniu danych niezbędnych do zawarcia umowy: w rozmowie telefonicznej lub poprzez formularz zgłoszeniowy wysyłany w trakcie rozmowy
- 4) poinformowania o sposobie i czasie doręczenia zawarcia umowy
- 5) poinformowanie o formie i czasie doręczenia miernika
- 6) wystanie do zrekrutowanej osoby sms z linkiem do wzoru umowy.

Za efektywnie zrekrutowanego Panelistę zostanie uznany ten, który: przekaze komplet poprawnych danych niezbędnych do zawarcia umowy (np. imię, nazwisko, adres, pesel, nr dowodu). Wykonawca potwierdzi poprawność rekrutacji poprzez odsłuchanie wywiadu. Zamawiający na podstawie kontroli własnej zaakceptuje Panelistę.

Realizacja usługi odbywać się będzie w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 10.00 – 20.00.

## 2. Przeprowadzenie ankiety/wywiadu o czasie trwania 15 minut

Ankieta/wywiad ma zostać przeprowadzona z osobami z bazy otrzymanej od Zamawiającego. Usługa może być realizowana w systemie Wykonawcy. Koszt połączeń telefonicznych pokrywa Wykonawca.

Zamawiający przekazuje do realizacji bazę numerów telefonów komórkowych osób, które wcześniej brały udział w innych projektach Zamawiającego i wyraziły zgodę na ponowny kontakt. Realizacja usługi na podstawie procedur i skryptów udostępnionych przez Zamawiającego. Realizacja usługi odbywać się będzie w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 10.00 – 20.00.

## **2. Obsługa infolinii**

Obsługa rozmów przychodzących w tym mi.in:

- informacji,
- zgłoszeń,
- reklamacji technicznych,
- kampanii informacyjno-utrzymeniowych

Usługa może być realizowana w systemie Wykonawcy. Realizacja usługi odbywać się będzie w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 9-17

### 3. Dostawa mierników

Dostawa mierników do zrekrutowanych Panelistów obejmuje:

- 1) umówienie wizyty u Panelisty,
- 2) potwierdzenie poprawności danych na umowie (ewentualna korekta) oraz podpisanie umowy podczas wizyty pracownika terenowego u Panelisty
- 3) doręczenie Miernika
- 4) uwzględnienie zwrotu i ponownego doręczenia przesyłki

Realizacja usługi odbywać się będzie od poniedziałku do piątku w godzinach 9-20 oraz w soboty w godzinach 9-17

Przygotowanie umów, oraz paczek zawierających umowę, Miernik, ulotki informacyjne z Panelistami jest po stronie Zamawiającego. Każda z paczek będzie mieć trwale zamocowaną etykietę adresową.

## VII. Efekt wstępnych konsultacji rynkowych

Podczas wstępnych konsultacji rynkowych Zamawiający skonfrontował swoje potrzeby z możliwościami ich realizacji. Ostateczna treść opisu przedmiotu zamówienia nie została ustalona w chwili zakończenia wstępnych konsultacji rynkowych, uzyskano informacje, które będą wykorzystane do przygotowania opisu przedmiotu zamówienia, Specyfikacji Warunków Zamówienia oraz projektowanych postanowień umowy.

W wyniku przeprowadzenia konsultacji uzyskano następujące informacje:

W zakresie świadczenia usług logistycznych w tym: świadczenia usług logistycznych, spedycji i transportu, realizację zleconych dostaw w oparciu o otrzymane zlecenia, nadzór nad odbiorem, przechowywaniem i przekazywaniem przesyłek wraz z niezbędną dokumentacją, kompletowanie i przekazywanie pod właściwy adres przesyłki wraz z niezbędną dokumentacją - Zamawiający otrzymał informację, że Wykonawcy aby zrealizować powyższe usługi będą korzystać z udziału podwykonawców np. z firm kurierskich.

W zakresie świadczenia obsługi infolinii połączeń wychodzących i przychodzących, w tym: przeprowadzenia wywiadów na platformie typu Call Center na podstawie udostępnionych kwestionariuszy/scenariuszy wywiadów oraz wytycznych ustalonych przez Zamawiającego oraz rekrutacja - Zamawiający pozyskał informację, że wykonawcy mają odpowiednie zasoby ludzkie, aby zapewnić rekrutację Panelistów na poziomie przedstawionym przez Zamawiającego (ok. 500 Panelistów miesięcznie) oraz możliwości zwiększenia wolumenu do pozyskania Panelistów do 1500 miesięcznie w zależności od zlecenia Zamawiającego. Praca Call Center może być świadczona przez siedem dni w tygodniu. Natomiast, Wykonawcy zwrócili uwagę na brak efektywności pracy infolinii w niedzielę i nie rekomendują takich rozwiązań z perspektywy swoich doświadczeń. Potwierdzili jednak, że jeśli Zamawiający będzie miał potrzebę realizacji usługi w niedzielę, to podmioty są w stanie świadczyć takie usługi. Szybkość rekrutacji będzie zależała od złożoności całego procesu z uwzględnieniem szkoleń dla personelu - w terminie średnio przyjętym przez podmioty około 2 tygodni, na przeszkolenie pracowników lub dedykowanych zespołów z liderem projektu. Zamawiający pozyskał również informację, że wykonawcy w przypadku połączeń telefonicznych i przeprowadzanych rozmów rekrutujących między pracownikami Call Center a Panelistami w 100% mogą mieć kontrolę nad przebiegiem rozmowami oraz pełną archiwizację rozmów i odsłuchów. Zamawiający ma

100 % możliwości kontrolowania wykonawcy i pozyskiwania danych z systemów. Nie dotyczy to kontrolowania i pozyskiwania danych w czasie rzeczywistym, Wykonawcy są w stanie dostarczać materiał Zamawiającemu następnego dnia roboczego po archiwizacji danych.

Zamawiający poprosił wykonawców biorących udział w konsultacjach o przedstawienie propozycji modelu rozliczeń dla realizacji poszczególnych etapów usługi tj. dla infolinii, rekrutacji Panelistów i dostawy mierników. Z otrzymanych odpowiedzi wynika, że najczęstszą formą wynagrodzenia w przypadku obsługi infolinii i rekrutacji Panelistów Wykonawcy wskazywali ryczałt za roboczogodzinę. Rzadziej wskazywano na dwa rodzaje rozliczeń: stawka godzinowa albo stawka za sukces. Zaś w przypadku przeprowadzenia ankiety zaproponowano rozliczenie w zależności od długości trwania takiej ankiety tzn. rozliczenie minutowe lub za efekt. Jeden z wykonawców zaproponował również model rozliczania tzw. motywacyjny, gdzie jest ustalona stawka za godzinę bazową z możliwością jej pomniejszenia np. 5% w przypadku nieuzyskania efektu lub zwiększenie stawki o 5% w przypadku uzyskania zakładanego minimum. Informacje otrzymane od Wykonawców stanowią załączniki do niniejszego protokołu.

W przypadku realizacji usługi w zakresie dostawy mierników Wykonawcy wskazywali na model rozliczenia oparty na cenie jednostkowej za dostarczenie miernika bez wglądu na efekt końcowy tj. za każdy wystany miernik bez wglądu na fakt czy odbiorca go odebrał czy nie albo model oparty na cenie jednostkowej za „skuteczną” dostawę miernika tj. gdy odbiorca odebrał przesyłkę. Wykonawcy wskazywali oba modele za dopuszczalne natomiast wskazywali, że ceny będą zależne od tego, gdzie strony ustalą „sukces” (tzn. na jakim etapie strony uznają, że realizacja zamówienia została wykonana należycie i po czyjej stronie są ryzyka).

Wykonawcy poinformowali również, że na infoliniach są osoby zatrudnione na umowę o pracę, jak również takie z którymi są zawarte umowy zlecenia. Rodzaj umowy na jaki zatrudnione są osoby wynika przede wszystkim z decyzji osób pracujących na infoliniach. W dużej mierze są jednak to osoby na umowy zlecenia, ponieważ są to studenci. Zatrudnienie pracowników na podstawie umowy o pracę będzie determinować wzrost kosztów oferty.

Zamawiający zwrócił się do wykonawców o przestanie do dnia 21 września 2022 r. szacunkowych wartości w oparciu o przygotowany opis usługi:

| Lp. | Nazwa grupy                                 | Szacunkowa liczba miesięcznie* |
|-----|---|--------------------------------|
| A   | B   | C                              |
| 1   | Rekrutacja Panelistów                       | 500                            |
| 2   | Rekrutacja Panelistów z uwzględnieniem kwot | 500                            |
| 3   | Ankieta/wywiad 15 minut                     | 1 000                          |



|     |                   |
|-----|-------------------|
| Lp. | Nazwa grupy       |
| A   | B                 |
| 4   | Obsługa infolinii |

|     |                                 |                                |
|-----|---------------------------------|--------------------------------|
| Lp. | Nazwa grupy                     | Szacunkowa liczba miesięcznie* |
| A   | B                               | C                              |
| 5   | Dostawa mierników do Panelistów | 500                            |

Z analizy przesłanych zestawień wynika, że najczęstszą proponowaną formą rozliczenia w przypadku usług związanych z Call Center jest model rozliczania hybrydowego opartego na stawce godzinowej oraz wykonanym sukcesie. Proponowano także, że na etapie wykonawczym usługi zostanie dodatkowo opracowany system motywacyjny dla Konsultantów, który może wspomóc osiągnięcie założonych Targetów miesięcznych wymaganych przez Zamawiającego.

W przypadku infolinii sugerowaną formą rozliczenia jest cena za roboczogodzinę.

W przypadku usług logistycznych proponowano głównie jednostkową stawkę za dostawę, która uwzględniała wszystkie konieczne do wykonania usługi koszty w tym m.in.: odbiór paczek przez Wykonawcę min 1 x w tygodniu paczek przygotowanych przez Zamawiającego, magazynowanie, umówienie, dostarczenie pod wskazany adres w ustalonym terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, obsługę procesu związanego z podpisaniem umowy z Panelistą oraz przesłanie właściwej dokumentacji do Zamawiającego, obsługę zwrotów.

Zamawiający w zakresie rekrutacji Panelistów telefonicznych z bazy generowanej dostarczonej każdorazowo przez Zamawiającego uzyskał informację, że wykonawcy nie widzą przeciwwskazań lub zagrożeń z korzystania z bazy Zamawiającego lub innych baz przy próbie losowej. Jeden z wykonawców zarekomendował, aby Wykonawca umożliwił korzystanie z różnych baz tj. baza własna, baza zewnętrzna, baza zewnętrzna zakupiona przez Zamawiającego.

Zamawiający uzyskał informacje od wykonawców o potencjalnych zagrożeniach i ryzykach, które powinien wziąć pod uwagę przy przygotowywaniu Specyfikacji Warunków Zamówienia w tym kryteria oceny ofert, wadium, jak również przesłanki zmiany umowy.

W przypadku przygotowywania Specyfikacji Warunków Zamówienia Wykonawcy wskazywali na następujące aspekty:

**kryteria wyboru oferty najkorzystniejszej:** cena w podziale na podkryteria cenowe, wiedza i doświadczenie wykonawcy, czas reakcji w przypadku zwiększenia wolumenu osób do zrekrutowania.

**Warunki udziału w postępowaniu:**

Jako warunek udziału wykonawcy najczęściej wskazywali na posiadanie zdolności technicznych lub zawodowych polegających na wykonaniu przez potencjalnego Wykonawcę usługi o parametrach zbliżonych do wymogów Zamawiającego.

**Wadium**

Większość wykonawców nie będzie miało problemu z jego wpłatą, niemniej tego typu wymóg może ograniczyć składanie ofert mniejszym firmom.

**Przesłanki zmiany umowy**

W przypadku przygotowywania przesłanek zmiany umowy w projektowanych postanowieniach Zamawiający powinien wziąć pod uwagę:

- wystąpienie zachorowania na Covid,
- awarie systemów,
- awarie związane z brakiem prądu
- wzrost wynagrodzeń konsultantów związanych z rosnącą inflacją.

Niniejszy protokół potwierdza zakończenie wstępnych konsultacji rynkowych na świadczenie kompleksowej obsługi polegającej na realizacji usługi Call Center wraz z usługami logistycznych na potrzeby Krajowego Instytutu Mediów.

Załączniki:

- 1) Informacja - Arteria Customer Services
- 2) Informacja – PollCall Sp. z o.o.
- 3) Informacja - OEX Cursor S.A.
- 4) Informacja - Medusmo Sp. z o.o.
- 5) Informacja – S8
- 6) Informacja - Voice Contact Center Sp. z o.o.

Dyrektor Krajowego Instytutu Mediów

Mirostław Kalinowski