

Adres strony internetowej, na której Zamawiający udostępnia Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia:
www.cpe.gov.pl

Warszawa: Badanie Punktów Informacyjnych PO KL metodą Mystery Calling oraz Mystery Mailing

Numer ogłoszenia: 134866 - 2013; data zamieszczenia: 05.04.2013

OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU - usługi

Zamieszczanie ogłoszenia: obowiązkowe.

Ogłoszenie dotyczy: zamówienia publicznego.

SEKCJA I: ZAMAWIAJĄCY

I. 1) **NAZWA I ADRES:** Państwowa Jednostka Budżetowa - Centrum Projektów Europejskich , ul. Domaniewska 39a, 02-672 Warszawa, woj. mazowieckie, tel. 22 378 31 00, faks 22 201 97 25.

Adres strony internetowej zamawiającego: www.cpe.gov.pl

I. 2) **RODZAJ ZAMAWIAJĄCEGO:** Podmiot prawa publicznego.

SEKCJA II: PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

II.1) OKREŚLENIE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

II.1.1) **Nazwa nadana zamówieniu przez zamawiającego:** Badanie Punktów Informacyjnych PO KL metodą Mystery Calling oraz Mystery Mailing.

II.1.2) **Rodzaj zamówienia:** usługi.

II.1.4) **Określenie przedmiotu oraz wielkości lub zakresu zamówienia:** Przedmiotem zamówienia jest badanie Punktów Informacyjnych PO KL Instytucji Pośredniczących oraz Instytucji Pośredniczących II stopnia metodą Mystery Calling oraz Mystery Mailing.

II.1.6) **Wspólny Słownik Zamówień (CPV):** 79.31.50.00-5.

II.1.7) **Czy dopuszcza się złożenie oferty częściowej:** nie.

II.1.8) **Czy dopuszcza się złożenie oferty wariantowej:** nie.

II.2) **CZAS TRWANIA ZAMÓWIENIA LUB TERMIN WYKONANIA:** Zakończenie: 31.10.2013.

SEKCJA III: INFORMACJE O CHARAKTERZE PRAWNYM, EKONOMICZNYM, FINANSOWYM I TECHNICZNYM

III.1) WADIUM

Informacja na temat wadium: nie dotyczy

III.2) ZALICZKI**III.3) WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW****III.3.2) Wiedza i doświadczenie****Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku**

tj. w okresie ostatnich trzech lat, przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy-w tym okresie, wykonali co najmniej 3 usługi polegające na przeprowadzeniu badania obsługi klientów przy użyciu techniki Mystery Shopping i lub Mystery Calling, każda z usług o wartości min. 30 000 zł brutto.

III.3.4) Osoby zdolne do wykonania zamówienia**Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku**

Zamawiający wymaga dysponowania osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, a w szczególności: 1. liderem projektu - osoba, która koordynowała realizację co najmniej 3 badań jakościowych o tematyce społecznej (w tym co najmniej 1 badanie typu Mystery Calling i lub Mystery Mailing) w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert oraz posiada wiedzę z zakresu EFS (ukończone szkolenie z zakresu PO KL lub i doświadczenie w realizacji minimum 1 projektu współfinansowanego ze środków PO KL SPO RZL). Lider projektu najpóźniej w dniu podpisania umowy musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące załącznikiem nr 6 do SIWZ; 2. 5 badaczami terenowymi - każda z osób musi wykazać się doświadczeniem pracy w charakterze badacza terenowego w co najmniej 2 zakończonych badaniach Mystery Calling i lub Mystery Mailing oraz posiadaniem podstawowej wiedzy w zakresie EFS (ukończone szkolenie z zakresu PO KL lub i doświadczenie w realizacji minimum 1 projektu współfinansowanego ze środków PO KL SPO RZL. Każdy z badaczy najpóźniej w dniu podpisania umowy musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące załącznikiem nr 6 do SIWZ;

III.4) INFORMACJA O OŚWIADCZENIACH LUB DOKUMENTACH, JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ NIEPODLEGANIA WYKLUCZENIU NA PODSTAWIE ART. 24 UST. 1 USTAWY

III.4.1) W zakresie wykazania spełniania przez wykonawcę warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy, oprócz oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu należy przedłożyć:

- wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, głównych dostaw lub usług, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których dostawy lub usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów, czy zostały

wykonane lub są wykonywane należycie;

- wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, kontrolę jakości lub kierowanie robotami budowlanymi, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności, oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami;

III.4.2) W zakresie potwierdzenia niepodlegania wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy, należy przedłożyć:

- oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia;
- aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert;
- aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzające, że wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, lub zaświadczenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert;
- aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające, że wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia zdrowotne i społeczne, lub potwierdzenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert;

III.4.3) Dokumenty podmiotów zagranicznych

Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przedkłada:

III.4.3.1) dokument wystawiony w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania potwierdzający, że:

- nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości - wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert;
- nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne albo że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert;

III.4.4) Dokumenty dotyczące przynależności do tej samej grupy kapitałowej

- lista podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów albo informacji o tym, że nie należy do grupy kapitałowej;

III.5) INFORMACJA O DOKUMENTACH POTWIERDZAJĄCYCH, ŻE OFEROWANE DOSTAWY, USŁUGI LUB ROBOTY BUDOWLANE ODPOWIADAJĄ OKREŚLONYM WYMAGANIOM

W zakresie potwierdzenia, że oferowane roboty budowlane, dostawy lub usługi odpowiadają określonym wymaganiom należy przedłożyć:

- inne dokumenty

Wykonawca musi złożyć wypełniony Formularz ofertowy oraz zarys metodologiczny (stanowiący załącznik do Formularza ofertowego, zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 2 do SIWZ) dotyczący sposobu przeprowadzenia badania zawierający co najmniej następujące elementy: 1) opis sposobu organizacji badania, w tym: a) opis sposobu przeprowadzenia badania metodą Mystery Calling oraz Mystery Mailing, zawierający wszystkie etapy jego realizacji w sposób zapewniający terminową i prawidłową realizację wszystkich celów badania zgodnie z wymaganiami Zamawiającego; b) opis sposobu zapewnienia kontroli jakości realizacji badania w celu zagwarantowania rzetelności wyników; c) opis sposobu współpracy z Zamawiającym, w tym zapewnienia sprawnego przepływu informacji pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym (w tym opis sposobu i terminy przekazywania informacji częściowych z realizacji badania) oraz zapewnienia terminowego przekazywania raportów Zamawiającemu. Opis musi zawierać wskazanie realizowanych zadań z przyporządkowanymi osobami odpowiedzialnymi/wykonującymi. 2) scenariusze rozmów telefonicznych (Mystery Calling, 2 scenariusze, każdy dla innego profilu klienta wymienionego w punkcie 5.1 Opisu Przedmiotu Zamówienia), 3) scenariusze korespondencji mailowej (Mystery Mailing, 2 scenariusze, każdy dla innego profilu klienta wymienionego w punkcie

5.1 Opisu Przedmiotu Zamówienia). Scenariusze powinny być dopasowane do zakresów obowiązków pracownika Punktu Informacyjnego PO KL, zgodnie ze Standardami funkcjonowania Punktów Informacyjnych PO KL Instytucji Pośredniczących i Instytucji Pośredniczących II stopnia Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, stanowiącymi załącznik nr 9 oraz powinny pozwolić na przeprowadzenie oceny zgodnie z przyjętymi obszarami badania oraz kartami i kryteriami oceny wskazanymi przez Zamawiającego. Scenariusz dla badania metodą Mystery Calling powinien zawierać ogólny opis problemu pomysłu na projekt z jakim zgłasza się klient, sposób zachowania się, rozmowy oraz co najmniej 4 pytania dot. zagadnień PO KL zadanych podczas rozmowy. Scenariusz dla badania metodą Mystery Mailing powinien zawierać ogólny opis problemu z jakim zgłasza się klient, wzór maila będącego przedmiotem korespondencji oraz co najmniej 4 pytania dot. zagadnień PO KL poruszonych w korespondencji elektronicznej.

SEKCJA IV: PROCEDURA

IV.1) TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

IV.1.1) Tryb udzielenia zamówienia: przetarg nieograniczony.

IV.2) KRYTERIA OCENY OFERT

IV.2.1) Kryteria oceny ofert: cena oraz inne kryteria związane z przedmiotem zamówienia:

1 - Cena - 60

2 - Sposób realizacji zamówienia - 40

IV.3) ZMIANA UMOWY

przewiduje się istotne zmiany postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru wykonawcy:

Dopuszczalne zmiany postanowień umowy oraz określenie warunków zmian

Zamawiający przewiduje możliwości zmiany postanowień umowy w przypadkach gdy: a) nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym istotny wpływ na realizację przedmiotu umowy, b) termin realizacji zamówienia ulegnie przesunięciu, jeżeli przesunięcie terminu nastąpi z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.

IV.4) INFORMACJE ADMINISTRACYJNE

IV.4.1) Adres strony internetowej, na której jest dostępna specyfikacja istotnych warunków zamówienia: www.cpe.gov.pl

Specyfikację istotnych warunków zamówienia można uzyskać pod adresem: ul. Domaniewska 39a; 02 - 672 Warszawa.

IV.4.4) Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu lub ofert: 19.04.2013 godzina 09:45, miejsce: CPE ul. Domaniewska 39a; 02-672 Warszawa.

IV.4.5) Termin związania ofertą: okres w dniach: 30 (od ostatecznego terminu składania ofert).

IV.4.16) Informacje dodatkowe, w tym dotyczące finansowania projektu/programu ze środków Unii

Europejskiej: Przedmiot umowy jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

IV.4.17) Czy przewiduje się unieważnienie postępowania o udzielenie zamówienia, w przypadku nieprzyznania środków pochodzących z budżetu Unii Europejskiej oraz niepodlegających zwrotowi środków z pomocy udzielonej przez państwa członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA), które miały być przeznaczone na sfinansowanie całości lub części zamówienia: nie