



Centrum Projektów Europejskich
02-672 Warszawa, ul. Domaniewska 39a
tel. (22) 378 31 00; fax (22) 201 97 25
NIP 701 015 88 87; REGON 141681456

Warszawa, 4 kwietnia 2013 r.

Przetarg nieograniczony, znak: CPE-II-261-35/KMB/13

**SPECYFIKACJA
ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA
(zwana dalej „SIWZ”)**

Dotyczy:

postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art. 39, w związku z art. 10 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą”, na **badanie Punktów Informacyjnych PO KL metodą *Mystery Calling* oraz *Mystery Mailing*.**

Kody CPV:
79315000-5 Usługi badań społecznych

ROZDZIAŁ I.
Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest badanie Punktów Informacyjnych PO KL Instytucji Pośredniczących oraz Instytucji Pośredniczących II stopnia metodą Mystery Calling oraz Mystery Mailing.
2. Opis przedmiotu zamówienia znajduje się w załączonym projekcie umowy (**załącznik nr 1 do SIWZ**).
3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych oraz wariantowych, nie zamierza zawrzeć umowy ramowej, nie zamierza ustanowić dynamicznego systemu zakupów, nie przewiduje udzielania zamówień uzupełniających oraz nie przewiduje wyboru najkorzystniejszej oferty z zastosowaniem aukcji elektronicznej.
4. Zamawiający dopuszcza wykonanie przedmiotu zamówienia przy pomocy podwykonawców. Zgodnie z art. 36 ust. 4 ustawy Zamawiający żąda, aby Wykonawca wskazał w ofercie części zamówienia, których wykonanie powierzy podwykonawcom.

ROZDZIAŁ II.
Opis sposobu przygotowania oferty

1. Oferta musi być złożona, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej, w formie oryginału, w języku polskim. Wzór oferty określony jest w **załączniku nr 2 do SIWZ**. Treść oferty musi odpowiadać treści SIWZ.
2. Dokumenty sporządzane w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
3. Oferta wraz z wymaganymi oświadczeniami powinna być podpisana przez osobę (osoby) mające prawo do stałego reprezentowania Wykonawcy na zewnątrz, składania w jego imieniu oświadczeń woli i zaciągania zobowiązań majątkowych. Ofertę mogą podpisać także inne osoby posiadające pełnomocnictwo do reprezentowania Wykonawcy w danym zamówieniu publicznym, dołączone do oferty w formie oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii.
4. Każda zapisana strona oferty wraz z załącznikami powinna być ponumerowana i podpisana lub parafowana.
5. Wszelkie poprawki i zmiany w tekście oferty muszą być parafowane i datowane przez osobę podpisującą ofertę.
6. Dokumenty w ofercie, stanowiące informację zastrzeżoną dla innych uczestników postępowania, tj. stanowiącą tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 z późn. zm.), powinny znajdować się w oddzielnej zamkniętej kopercie opatrzonej napisem „DOKUMENTY ZASTRZEŻONE”.
7. Wszystkie dokumenty tworzące ofertę powinny być spięte (zszyte) w sposób trwały, uniemożliwiający swobodne wysunięcie lub wyjęcie kartek.
8. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia **muszą ustanowić pełnomocnika** do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie niniejszego zamówienia lub do reprezentowania ich w postępowaniu oraz do zawarcia umowy o udzielenie przedmiotowego zamówienia publicznego. W takim przypadku, wraz z ofertą należy złożyć stosowne pełnomocnictwo określające sposób współdziałania Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. W przypadku wyboru oferty Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Zamawiający przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego zażąda umowy regulującej

współpracę tych Wykonawców. Przepisy ustawy dotyczące Wykonawcy stosuje się odpowiednio do Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.

ROZDZIAŁ III.

Termin wykonania zamówienia

Termin wykonania zamówienia: raport z przeprowadzonego badania musi zostać przedstawiony Zamawiającemu nie później niż do **31.10.2013 r.** Usługa doradcza, która będzie miała miejsce po zakończeniu realizacji badania, w liczbie średnio 2 godzin przypadających na Punkt Informacyjny, musi zostać zakończona do **18.09.2013 r.**

ROZDZIAŁ IV.

Warunki udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy oraz opis sposobu dokonywania oceny spełniania warunków udziału

1. O zamówienie mogą się starać Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:
 - 1) **posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;**
 - 2) **posiadania wiedzy i doświadczenia:**

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.
 - 3) **dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, a w szczególności:**
 - a) 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;**
 - b) 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;**
 - 4) **sytuacji ekonomicznej i finansowej.**
 - 5) Dla wykazania spełniania powyższych warunków Wykonawca jest obowiązany złożyć wszystkie oświadczenia i dokumenty wymienione w **Rozdziale V SIWZ.**

ROZDZIAŁ V.

Wykaz oświadczeń i dokumentów wymaganych dla wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy

1. Wraz z ofertą Wykonawca złoży oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy. Oświadczenie zostanie

- podpisane przez osobę/y upoważnione do reprezentowania Wykonawcy. Wzór oświadczenia określony jest w **załączniku nr 3 do SIWZ**.
2. W celu wykazania spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu dotyczących posiadania wiedzy i doświadczenia, Wykonawca zobowiązany jest dołączyć do oferty wykaz usług w zakresie niezbędnym do wykazania spełniania warunku określonego w rozdziale IV pkt 1 ppkt 2), wykonanych w okresie ostatnich trzech lat, przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, z podaniem ich przedmiotu, dat wykonywania, wartości i odbiorców (wg wzoru określonego w **załączniku nr 7 do SIWZ**) oraz załączyć dowody potwierdzające, że usługa została wykonana należycie.
 3. W celu wykazania spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu dotyczących dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, Wykonawca zobowiązany jest dołączyć do oferty wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia wraz z informacjami nt. ich doświadczenia i wykształcenia, niezbędnych dla wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności (wg wzoru określonego w **załączniku nr 8 do SIWZ**) oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami. Załączone do oferty dokumenty powinny potwierdzać spełnienie warunku, o którym mowa w rozdziale IV pkt 1 ppkt 3) a i b.
 4. Ponadto 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 cząstkowych 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.

5. Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia lub zdolnościach finansowych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków. Wykonawca w takiej sytuacji jest zobowiązany udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie innych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonywaniu zamówienia, o których mowa w art. 26 ust. 2b ustawy, podpisane przez osoby upoważnione do reprezentacji tego podmiotu.
6. Zamawiający nie wymaga, aby Wykonawca powołujący się przy wykazywaniu spełnienia warunków udziału w postępowaniu na potencjał innych podmiotów, które będą brały udział w realizacji zamówienia, przedkładał także dokumenty dotyczące tych podmiotów w zakresie wymaganym dla Wykonawcy.

ROZDZIAŁ VI.

Wykluczenie Wykonawcy z postępowania – niespełnienie warunków określonych w art. 24 ust. 1 ustawy

1. Wykonawca ubiegający się o zamówienie jest zobowiązany wykazać, iż nie ma podstaw do wykluczenia go z postępowania z powodów określonych w art. 24 ust. 1 ustawy. Dla wykazania braku podstaw do wykluczenia Wykonawcy z postępowania, Zamawiający żąda złożenia przez Wykonawcę następujących dokumentów:
 - 1) oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia z postępowania, podpisane przez osoby upoważnione do reprezentacji Wykonawcy, którego wzór określony jest w **załączniku nr 4 do SIWZ**;
 - 2) 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 na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy, **wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed terminem upływu składania ofert**;
 - 3) 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 ofert**;
 - 4) aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie 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 ofert**.

- 5) oświadczenie o przynależności lub nie do grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy (wzór oświadczenia określony jest w **załączniku nr 5 do SIWZ**), a w przypadku przynależności do takiej grupy kapitałowej listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej.
2. Z postępowania zostaną wykluczeni Wykonawcy także z powodów określonych w art. 24 ust. 2 ustawy.
3. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polski, zamiast dokumentów, o których mowa w pkt 1 ppkt 2, 3, 4 – składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
 - a) nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości,
 - b) nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat lub 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.
4. Jeżeli w miejscu zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 3 ppkt 1) i 2) zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania. Termin ważności dokumentów zawierających oświadczenie stosuje się odpowiednio.

Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy w określonym terminie nie złożą wyżej wymaganych przez Zamawiającego oświadczeń lub dokumentów lub którzy nie złożą pełnomocnictw, albo którzy złożą dokumenty zawierające błędy lub którzy złożyli wadliwe pełnomocnictwa, do ich złożenia w wyznaczonym przez siebie terminie, chyba że mimo ich złożenia oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania.

ROZDZIAŁ VII.

Informacja o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz sposobie przekazywania oświadczeń i dokumentów oraz wskazanie osób uprawnionych do porozumiewania się z Wykonawcami

1. W niniejszym postępowaniu wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują w języku polskim, w formie pisemnej, za pomocą faksu lub drogą elektroniczną, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
2. Oświadczenia i dokumenty dla wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w Rozdziale V oraz VI SIWZ, uzupełniane przez Wykonawcę na skutek wezwania Zamawiającego, na podstawie art. 26 ust. 3 ustawy, zostaną złożone w formie pisemnej. Mogą być też przez Wykonawcę przesłane w pierwszej kolejności faksem i następnie niezwłocznie w formie pisemnej. Zamawiający uzna te dokumenty i oświadczenia za złożone w wyznaczonym terminie, jeżeli ich treść w formie pisemnej dotrze do Zamawiającego przed upływem wyznaczonego terminu.
3. Zamawiający na swojej stronie internetowej www.cpe.gov.pl opublikował ogłoszenie o zamówieniu oraz niniejszą SIWZ.
4. Na stronie tej Zamawiający będzie także publikował:
 - 1) zawiadomienia oraz informacje związane z prowadzonym postępowaniem, w tym zwłaszcza: zapytania Wykonawców o wyjaśnienie treści SIWZ wraz z wyjaśnieniami

- Zamawiającego do tych zapytań; zawiadomienia o zmianie treści SIWZ; zawiadomienia o przedłużeniu terminu składania ofert; zawiadomienie o wyborze oferty, o którym mowa w art. 92 ust. 2 ustawy;
- 2) treści odwołań dotyczących treści ogłoszenia o zamówieniu lub treści SIWZ wraz z wezwaniem Wykonawców do wzięcia udziału w postępowaniu toczącym się w wyniku wniesienia odwołania; rozstrzygnięcia odwołań dotyczących treści ogłoszenia o zamówieniu lub treści SIWZ.
 5. Porozumiewanie się z Zamawiającym w związku z prowadzonym postępowaniem:
 - osoba uprawniona ze strony Zamawiającego do kontaktów z Wykonawcami: Katarzyna Mazurkiewicz - Błasiak, tel. 22 378 31 78, e-mail do korespondencji: katarzyna.mazurkiewicz@cpe.gov.pl
 - korespondencja pisemna za pośrednictwem poczty, kuriera lub składana osobiście w sekretariacie Centrum Projektów Europejskich, 02-672 Warszawa, ul. Domaniewska 39a, p. III, pok. 2, od poniedziałku do piątku w godz. 08:15–16:15.
 6. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ. Zamawiający udzieli wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie SIWZ wpłynie do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.

ROZDZIAŁ VIII.

Wadium

Zamawiający nie żąda od Wykonawców wniesienia wadium.

ROZDZIAŁ IX.

Termin związania ofertą

1. Składający ofertę jest nią związany przez okres 30 dni od ostatecznego terminu składania ofert.
2. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą.
3. Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.

ROZDZIAŁ X.

Składanie ofert

1. Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
2. Ofertę należy umieścić w zamkniętej kopercie uniemożliwiającej zapoznanie się z jej treścią bez naruszenia koperty, opatrzonej nazwą i adresem Wykonawcy oraz oznaczonej w następujący sposób:

**Centrum Projektów Europejskich
państwowa jednostka budżetowa
ul. Domaniewska 39a, 02-672 Warszawa**

*„Oferta w postępowaniu znak: CPE-II-261-35/KMB/13 – na badanie Punktów
Informacyjnych PO KL metodą *Mystery Calling* oraz *Mystery Mailing*.
Nie otwierać przed 19.04.2013 r. przed godz. 10:00”.*

3. **Ofertę należy przesłać pocztą lub złożyć w sekretariacie w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a, w terminie do dnia 19 kwietnia 2013 r. do godz. 9:45.**
4. Oferty przesłane faksem nie będą rozpatrywane.

ROZDZIAŁ XI.
Zmiana i wycofanie ofert

1. Przed upływem terminu do składania ofert, Wykonawca może zmienić lub wycofać ofertę.
2. Żadna z ofert nie może być zmieniona ani wycofana po upływie wyznaczonego terminu składania ofert.
3. Zmiana oferty może nastąpić, tylko poprzez złożenie zmienionej, pisemnej oferty według takich samych zasad jak wcześniej składana oferta. Oferta, zmieniająca wcześniej złożoną ofertę musi jednoznacznie wskazywać, które postanowienia oferty są zmieniane.
4. Wykonawca może wycofać już złożoną ofertę, tylko przed upływem terminu składania ofert. Zamawiający może wydać ofertę Wykonawcy, tylko na podstawie pisemnego żądania zwrotu oferty, złożonego przez osobę upoważnioną ze strony Wykonawcy do wykonania tej czynności. Upoważnienie do wycofania oferty, musi być załączone do żądania zwrotu oferty.

ROZDZIAŁ XII.
Otwarcie ofert

1. **Otwarcie ofert nastąpi publicznie w dniu 19 kwietnia 2013 r. o godz. 10:00 w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a.**
2. Przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie poszczególnych części zamówienia.
3. Otwarcie ofert jest jawne. Podczas otwarcia ofert Zamawiający poda nazwy (firmy) oraz adresy Wykonawców, a także informacje dotyczące ceny.
4. Wykonawcy mogą uczestniczyć w publicznej sesji otwarcia ofert. W przypadku nieobecności Wykonawcy przy otwieraniu ofert, Zamawiający prześle na pisemny wniosek Wykonawcy, informację dotyczącą kwoty, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia oraz informacje podane podczas otwarcia ofert.
5. Na podstawie art. 96 ust. 3 ustawy oferty udostępnia się od chwili ich otwarcia.

ROZDZIAŁ XIII.
Opis sposobu obliczenia ceny oferty oraz informacje w sprawie walut obcych

1. Wykonawca określi cenę oferty z VAT w złotych polskich, z dokładnością do drugiego miejsca po przecinku, w formularzu ofertowym (załącznik nr 2 do SIWZ), z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.

2. Jeżeli zostanie złożona oferta, której wybór prowadziłby do powstania obowiązku podatkowego Zamawiającego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług (podatek VAT) w zakresie dotyczącym wewnątrzwspólnotowego nabycia towarów, Zamawiający w celu oceny takiej oferty doliczy do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek wpłacić zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Zamawiający nie przewiduje możliwości prowadzenia rozliczeń w walutach obcych. Rozliczenia między Wykonawcą, a Zamawiającym będą dokonywane w złotych polskich.

ROZDZIAŁ XIV.
Kryteria oceny ofert

1. Oceniane będą wyłącznie oferty nie odrzucone.
2. **Kryterium wyboru najkorzystniejszej oferty są:**

1.	Cena	60%
2.	Sposób realizacji zamówienia	40%

3. Punkty za kryterium „cena” zostaną obliczone wg następującego wzoru:

Cena brutto oferty najtańszej

----- x 60 = liczba punktów oferty ocenianej

Cena brutto oferty ocenianej

Wszystkie obliczenia będą dokonywane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Do porównania cen ofert według powyższego wzoru zostanie przyjęta podana w ofertach łączna cena brutto za wykonanie niniejszego zamówienia.

4. W ocenie kryterium „sposób realizacji zamówienia” pod uwagę będą brane następujące elementy:

A. Jakość zaproponowanych scenariuszy rozmów telefonicznych (Mystery Calling) w odniesieniu do pkt. 5 z zał. nr 2 do projektu umowy (maksymalnie 12 pkt)

<p>Stopień adekwatności scenariuszy w odniesieniu do profili klientów i zakresu obowiązków pracownika Punktu Informacyjnego PO KL oraz stopień wyczerpania poszczególnych obszarów badawczych zapewniających kompleksową ocenę usług pracownika Punktu Informacyjnego PO KL.</p> <p>Za każdy zaproponowany scenariusz zostaną przyznane punkty od 0 do 6, według następujących kryteriów:</p> <p>6 pkt.:</p> <p>- scenariusz jest różnorodny, realistyczny, trafny w obrębie profilu klienta i wyczerpuje obszary badawcze umożliwiające kompleksową ocenę usług informacyjnych, pytania w scenariuszu są dostosowane do zakresu obowiązków pracownika Punktu Informacyjnego PO KL;</p> <p>4 pkt.:</p> <p>- scenariusz nie spełnia jednego z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług</p>	(do 12 pkt)
---	-------------

<p>informacyjnych w obrębie profilu klienta, dostosowanie pytań w scenariuszu do zakresu obowiązków pracownika Punktu Informacyjnego PO KL;</p> <p>2 pkt.:</p> <p>- scenariusz nie spełnia 2 lub 3 z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług informacyjnych w obrębie profilu klienta, dostosowanie pytań w scenariuszu do zakresu obowiązków pracownika Punktu Informacyjnego PO KL;</p> <p>0 pkt.:</p> <p>- scenariusz nie spełnia co najmniej 4 z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług informacyjnych w obrębie profilu klienta, dostosowanie pytań w scenariuszu do zakresu obowiązków pracownika Punktu Informacyjnego PO KL.</p>	
<p>B. Jakość zaproponowanych scenariuszy korespondencji elektronicznej (Mystery Mailing) w odniesieniu do pkt. 5 z zał. nr 2 do projektu umowy (maksymalnie 12 pkt)</p>	
<p>Stopień adekwatności scenariuszy w odniesieniu do profili klientów i zakresu obowiązków pracownika Punktu Informacyjnego PO KL oraz stopień wyczerpania poszczególnych obszarów badawczych zapewniających kompleksową ocenę usług pracownika Punktu Informacyjnego PO KL .</p> <p>Za każdy zaproponowany scenariusz zostaną przyznane punkty od 0 do 6, według następujących kryteriów:</p> <p>6 pkt.:</p> <p>- scenariusz jest różnorodny, realistyczny, trafny w obrębie profilu klienta i wyczerpuje obszary badawcze umożliwiające kompleksową ocenę usług informacyjnych, pytania w scenariuszu są dostosowane do zakresu obowiązków pracownika Punktu Informacyjnego PO KL;</p> <p>4 pkt.:</p> <p>- scenariusz nie spełnia jednego z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług informacyjnych w obrębie profilu klienta, dostosowanie pytań w scenariuszach do zakresu obowiązków pracownika Punktu Informacyjnego PO KL;</p> <p>2 pkt.:</p> <p>- scenariusz nie spełnia 2 lub 3 z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług informacyjnych w obrębie profilu klienta, dostosowanie pytań w scenariuszu do zakresu obowiązków pracownika Punktu Informacyjnego PO KL;</p> <p>0 pkt.:</p> <p>- scenariusz nie spełnia co najmniej 4 z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług</p>	<p>(do 12 pkt)</p>

informacyjnych w obrębie profilu klienta, dostosowanie pytań w scenariuszu do zakresu obowiązków pracownika Punktu Informacyjnego PO KL.	
C. Sposób przeprowadzenia badania Mystery Calling oraz Mystery Mailing (maksymalnie 2 pkt)	
Sposób przeprowadzenia badania, zawierający wszystkie etapy jego realizacji w sposób zapewniający terminową i prawidłową realizację wszystkich celów badania zgodnie z wymaganiami Zamawiającego. 2 pkt.: opis sposobu przeprowadzenia badania jest kompletny i zawiera wszystkie etapy jego realizacji. 1 pkt.: opis sposobu przeprowadzenia badania zawiera tylko kluczowe etapy zapewniające jednak terminową i prawidłową realizację celów badania. 0 pkt.: opis sposobu przeprowadzenia badania nie jest kompletny i nie zawiera wszystkich etapów jego realizacji uniemożliwiając prawidłowe wykonanie badania.	(do 2 pkt)
D. Sposób zapewnienia kontroli jakości realizacji badania w celu zapewnienia rzetelności wyników (maksymalnie 2 pkt).	
2 pkt.: opis sposobu zapewnienia kontroli jakości realizacji badania na każdym jego etapie jest spójny, pełny i proponuje wykorzystywanie odpowiednich narzędzi. 1 pkt.: opis sposobu zapewnienia kontroli jakości realizacji badania tylko na kluczowych etapach jego realizacji pozwala na zachowanie rzetelności wyników 0 pkt.: opis sposobu zapewnienia kontroli jakości realizacji badania jest niepełny, niespójny oraz proponuje wykorzystywanie nieadekwatnych narzędzi.	(do 2 pkt)

- Liczba punktów za poszczególne kryteria, zostanie zsumowana i będzie stanowić końcową ocenę oferty.
- W przypadku przyznania wykonawcy 0 punktów w kryterium A lub B, jego oferta ulega odrzuceniu na podstawie art. 89 ust. 1 pkt 2 ustawy pzp – treść oferty nie odpowiada treści SIWZ!!!**

ROZDZIAŁ XV.

Wybór najkorzystniejszej oferty

- Najkorzystniejszą spośród złożonych ważnych i niepodlegających odrzuceniu ofert będzie oferta o najwyższej ilości zdobytych punktów.
- W toku oceny ofert Zamawiający może żądać udzielenia przez Wykonawców pisemnych wyjaśnień dotyczących treści złożonej oferty.
- W toku oceny ofert Zamawiający poprawi oczywiste omyłki pisarskie i oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek oraz inne omyłki polegające na niezgodności ofert z SIWZ, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty, niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została

poprawiona. Jeżeli Wykonawca w terminie 3 dni od dnia otrzymania zawiadomienia nie zgodzi się na poprawienie omyłki polegającej na niezgodności oferty z SIWZ, niepowodującej istotnych zmian w treści oferty, Zamawiający odrzuci ofertę tego Wykonawcy.

4. Jeżeli Zamawiający nie będzie mógł dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że zostaną złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych. Oferty dodatkowe muszą spełniać wszystkie konieczne wymagania formalne określone w Rozdziale II SIWZ. Wykonawcy, składając oferty dodatkowe, nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.

ROZDZIAŁ XVI.

Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

Zamawiający nie żąda od Wykonawców wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

ROZDZIAŁ XVII.

Zawarcie umowy

1. Zamawiający zawrze umowę z Wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą w terminie nie krótszym niż 5 dni od dnia przekazania zawiadomienia o wyborze oferty faksem lub drogą elektroniczną.
2. Jeżeli w postępowaniu o udzielenie zamówienia zajdą okoliczności, o których mowa w art. 94 ust. 2 ustawy, Zamawiający może zawrzeć umowę przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1.
3. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy, Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzenia ich ponownej oceny, chyba że zachodzą przesłanki określone w art. 93 ust. 1 ustawy.

ROZDZIAŁ XVIII.

Środki ochrony prawnej przysługujące Wykonawcy w toku postępowania

1. Wykonawcom i innym podmiotom przysługują środki ochrony prawnej opisane w Dziale VI ustawy, w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy.
2. Środki ochrony prawnej przysługują również organizacjom wpisanym na listę organizacji uprawnionych do wnoszenia środków ochrony prawnej, prowadzoną przez Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych.

ROZDZIAŁ XIX.

Informacja o możliwości i warunkach zmiany zawartej umowy

1. Niedopuszczalne są zmiany istotnych postanowień niniejszej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, za wyjątkiem przewidzianych przez Zamawiającego w niniejszej SIWZ możliwości dokonania takich zmian.

2. Oprócz możliwości dokonania zmian do umowy, przewidzianych w postanowieniach załączonego projektu umowy, nie wymagających sporządzenia aneksu do umowy, Zamawiający przewiduje także 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.

ROZDZIAŁ XX.

Postanowienia końcowe

1. Oferty, opinie biegłych, oświadczenia, zawiadomienia, wnioski, inne dokumenty i informacje składane przez Zamawiającego i Wykonawców oraz umowa stanowią załączniki do protokołu postępowania.
2. Protokół wraz z załącznikami jest jawny. Załączniki do protokołu udostępnia się po dokonaniu wyboru najkorzystniejszej oferty lub unieważnieniu postępowania, z tym, że oferty mogą zostać udostępnione po upływie terminu ich otwarcia.
3. Nie ujawnia się informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, zastrzegł, że nie mogą one być udostępniane. Wykonawca nie może zastrzec informacji o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy.
4. Ujawnianie treści protokołu, załączników do protokołu, w tym ofert, odbywać się będzie na wniosek, według następujących zasad:
 - 1) udostępnienie protokołu lub załączników może nastąpić poprzez:
 - a) wgląd w miejscu i czasie wyznaczonym przez Zamawiającego,
 - b) przesłanie kopii pocztą, faksem lub drogą elektroniczną, zgodnie z wyborem wskazanym we wniosku;
 - 2) bez zgody Zamawiającego wnioskodawca w trakcie wglądu do protokołu lub załączników, nie może samodzielnie kopiować lub utrzymywać treści złożonych ofert za pomocą urządzeń lub innych środków technicznych służących utrwalaniu obrazu;
 - 3) Zamawiający ustali, z uwzględnieniem złożonego w ofercie zastrzeżenia o tajemnicy przedsiębiorstwa, zakres informacji, które mogą być udostępnione;
 - 4) Zamawiający wyznaczy czas, miejsce i osobę, w obecności której dokonana zostanie czynność udostępnienia dokumentów;
 - 5) udostępnienie nastąpi w siedzibie Zamawiającego i może mieć miejsce wyłącznie w dni robocze, w godzinach od 08:15 do 16:15;
 - 6) jeżeli przesłanie kopii załączników, w tym ofert, zgodnie z wyborem Wykonawcy będzie znacząco utrudnione z przyczyn technicznych, w szczególności ze względu na ilość dokumentów żądanych do przesłania, Zamawiający poinformuje o tym wnioskodawcę i wskaże sposób ich udostępnienia.
5. Wykonawca ponosi koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
6. **Przywołane w SIWZ załączniki stanowią jej integralną część, tj.:**
 - 1) **załącznik nr 1** – projekt umowy wraz z opisem przedmiotu zamówienia;
 - 2) **załącznik nr 2** – formularz ofertowy;
 - 3) **załącznik nr 3** – oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu;
 - 4) **załącznik nr 4** – oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia;
 - 5) **załącznik nr 5** – oświadczenie wykonawcy o przynależności lub nie do grupy kapitałowej;

- 6) **załącznik nr 6** – oświadczenie o bezstronności;
- 7) **załącznik nr 7** – wykaz usług;
- 8) **załącznik nr 8** – wykaz osób
- 9) **załącznik nr 8a** – wykaz badaczy terenowych składany przed podpisaniem umowy
- 10) **załącznik nr 9** – Standardy funkcjonowania Punktów Informacyjnych Instytucji Pośredniczących i Instytucji Pośredniczących II stopnia Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki;
- 11) **załącznik nr 10** – wykaz Punktów Informacyjnych PO KL

PROJEKT UMOWY**UMOWA NR**

zawarta, w dniu.....w Warszawie
pomiędzy

Skarbem Państwa – państwową jednostką budżetową - Centrum Projektów Europejskich z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a, 02-672 Warszawa, REGON 141681456, NIP 701-015-88-87, reprezentowanym przez p. Marka Zawislaka – Dyrektora Centrum Projektów Europejskich, na podstawie upoważnienia udzielonego w dniu 18 października 2012 r. przez Ministra Rozwoju Regionalnego, zwanym dalej „Zamawiającym”,

a

.....
.....
nazwa firmy....., adres posiadającą
nr identyfikacyjny NIP:, REGON, reprezentowaną przez
Panią/ Pana- pełniona funkcja, zgodnie z aktualnym zaświadczeniem o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej/ odpisem aktualnym KRS stanowiącym załącznik nr 1, zwaną w dalszej części umowy „Wykonawcą”.

o następującej treści:

§ 1

1. Przedmiot umowy jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
2. Strony oświadczają, iż niniejsza umowa została zawarta w wyniku udzielenia zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r., Nr 113, poz. 759 z póź. zm), numer postępowania CPE-II-261-35/KMB/13.
3. Zamawiający zamawia a Wykonawca zobowiązuje się do wykonania badania pod tytułem „Badanie Punktów Informacyjnych PO KL metodą Mystery Calling oraz Mystery Mailing”, które obejmować będzie Punkty Informacyjne PO KL Instytucji Pośredniczących i Pośredniczących II stopnia komponentu regionalnego, działające w momencie realizacji badania (maksymalnie 32 Punkty Informacyjne PO KL dla komponentu regionalnego) zwanego dalej „przedmiotem umowy”, zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej umowy oraz z ofertą Wykonawcy, stanowiącą załącznik nr 3 do niniejszej umowy.

§ 2

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania następujących elementów zamówienia:
 - 1) zorganizowania i przeprowadzenia:
 - a) badania Punktów Informacyjnych PO KL metodą Mystery Calling oraz Mystery Mailing, zgodnie z przedstawionym i zaakceptowanym harmonogramem realizacji badania,
 - b) spotkania, podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki badania w formie multimedialnej prezentacji,
 - c) warsztatowego spotkania regionalnego dla Punktów Informacyjnych PO KL, podczas którego Wykonawca wypracuje z uczestnikami sposób wykorzystania wyników badania przez Punkty Informacyjne PO KL,
 - 2) świadczenia usługi doradczej (w wymiarze średnio 2 godzin dla każdego Punktu Informacyjnego PO KL), która ma ułatwić implementację rekomendacji opracowanych w wyniku przeprowadzonego badania.
 - 3) opracowania i dostarczenia do siedziby Zamawiającego:
 - a) raportu metodologicznego, zawierającego m. in. łącznie 32 scenariusze oraz instrukcje wykonawcze do scenariuszy, harmonogram realizacji badania uwzględniający harmonogram konkursów w województwach, wzór matrycy oceny Punktów Informacyjnych PO KL,
 - b) raportów cząstkowych dla każdego Punktu Informacyjnego PO KL objętego badaniem,
 - c) raportu z przebiegu badania,
 - d) raportu końcowego.
2. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania poszczególnych elementów zamówienia, o których mowa w ust. 1, w terminach wskazanych w harmonogramie, zawartym w Opisie Przedmiotu Zamówienia oraz wykonania zamówienia w terminie nie dłuższym niż do 31.10.2013 r.
3. Raporty wymienione w ust. 1, pkt 3 będą przyjmowane przez Zamawiającego zgodnie z procedurą odbioru wskazaną w harmonogramie w Opisie Przedmiotu Zamówienia, a ich akceptacja potwierdzona będzie protokołem odbioru wykonania zamówienia przez osobę wskazaną w § 3 ust. 4.
4. W przypadku, gdy Zamawiający zgłosi w terminach wskazanych w harmonogramie uwagi, zaś Wykonawca nie wprowadzi niezbędnych poprawek, zgodnie z zaleceniami Zamawiającego w terminach przewidzianych harmonogramem zawartym w Opisie Przedmiotu Zamówienia, będą naliczone kary umowne, zgodnie z § 5.
5. Brak zastrzeżeń ze strony Zamawiającego oznacza akceptację zadania lub zadań, o których mowa w ust.1.
6. Zamawiający zastrzega sobie w okresie od dnia podpisania umowy do dnia zakończenia realizacji zamówienia, prawo do pozostawania w stałym, bezpośrednim kontakcie z członkami zespołu badawczego wskazanymi w ofercie.

§ 3

1. Z tytułu prawidłowego wykonania przedmiotu umowy oraz za przeniesienie autorskich praw majątkowych, o których mowa w § 4 ust. 1, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie, którego wartość łącznie nie przekroczybrutto (słownie:złotych).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 jest maksymalnym wynagrodzeniem przysługującym Wykonawcy. Zamawiający zapłaci za faktycznie zrealizowany przedmiot zamówienia, tj. za liczbę przebadanych Punktów Informacyjnych PO KL, zgodnie z załącznikami nr 2 i nr 3 do niniejszej umowy. Wykonawca mając możliwość uprzedniego ustalenia wszystkich warunków technicznych związanych z realizacją umowy, nie może żądać podwyższenia wynagrodzenia, nawet jeżeli z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł przewidzieć wszystkich czynności niezbędnych do prawidłowego wykonania niniejszej umowy.
3. Wynagrodzenie zostanie wypłacone w trzech ratach:
 - 1) po akceptacji raportu metodologicznego i otrzymaniu poprawnie wystawionej faktury/rachunku, Wykonawca otrzyma pierwszą ratę w wysokości 20% całości wartości zamówienia,
 - 2) po akceptacji raportu z przebiegu badania i po przeprowadzeniu prezentacji multimedialnej wyników badania oraz otrzymaniu poprawnie wystawionej faktury/rachunku, Wykonawca otrzyma drugą ratę w wysokości 60% całości wartości zamówienia,
 - 3) po akceptacji raportu końcowego i otrzymaniu poprawnie wystawionej faktury/rachunku, Wykonawca otrzyma trzecią ratę w wysokości 20% , po spełnieniu warunków, o których mowa w ust. 4 i 5.
4. Akceptacji dokonuje w imieniu Zamawiającego Naczelnik Wydziału Krajowego Ośrodka EFS p. Izabela Grabowska lub osoba ją zastępująca.
5. Warunkiem wystawienia faktur/ rachunków jest akceptacja wymienionych w ust. 3 raportów, zgodnie z harmonogramem.
6. Faktury/ rachunki muszą być wystawione na:
Centrum Projektów Europejskich, ul. Domaniewska 39A, 02-672 Warszawa,
NIP: 7010158887.
7. Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty faktur/ rachunków, wystawionych przez Wykonawcę w terminie 21 dni od daty otrzymania poprawnie wystawionych pod względem rachunkowym i formalnym faktur/ rachunków.
8. Zapłata wynagrodzenia zostanie dokonana przelewem na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze / rachunku.

§ 4

1. Z dniem akceptacji raportów (elementów zamówienia) przez Zamawiającego, Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe oraz prawa pokrewne do wszystkich raportów opracowanych w ramach zamówienia, wyników badania w formie prezentacji multimedialnej oraz narzędzi badawczych w tym scenariuszy badań *Mystery Calling* oraz *Mystery Mailing*, na następujących polach eksploatacji:
 - 1) utwalenie (sporządzenie egzemplarza, który mógłby służyć publikacji utworu),

- 2) digitalizacja, wprowadzenie do pamięci komputera,
 - 3) sporządzenie wydruku komputerowego,
 - 4) zwielokrotnienie poprzez druk lub nagranie na nośniku magnetycznym w postaci elektronicznej,
 - 5) wprowadzenie do obrotu,
 - 6) nieodpłatne wypożyczenie lub udostępnienie zwielokrotnionych egzemplarzy,
 - 7) wprowadzanie w całości lub części do sieci komputerowej Internet w sposób umożliwiający transmisję odbiorczą przez zainteresowanego użytkownika i utrwalanie w pamięci RAM w oryginalnej (polskiej) wersji językowej i w tłumaczeniu na języki obce, wraz z prawem do dokonywania opracowań, przemontowań i zmian układu, na terytorium Polski oraz poza jej granicami, a także zezwala Zamawiającemu na wykonywanie zależnego prawa autorskiego.
2. Wykonawca przenosi ponadto na Zamawiającego prawo pobierania danych i wtórnego ich wykorzystania w całości lub w istotnej części, co do jakości lub ilości w rozumieniu ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (Dz. U. z 2001 Nr 128, poz. 1402 z późn. zm.) do baz danych zawierających wyniki ilościowych badań.
 3. Jeśli dla prawidłowej realizacji czynności objętych umową, Wykonawca uzyska dostęp do danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) o ochronie danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów ww. ustawy, w szczególności do zachowania w tajemnicy danych osobowych, do których uzyskał dostęp w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, również po jej rozwiązaniu.

§ 5

1. W razie nie–wykonania przedmiotu umowy/ części, Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od umowy i obciążenia Wykonawcy karą umowną w wysokości 50% należnego maksymalnego wynagrodzenia określonego w § 3 ust. 1.
2. W razie nienależytego jej wykonania, Zamawiający jest uprawniony do obciążenia Wykonawcy karą umowną w wysokości 20% należnego maksymalnego wynagrodzenia określonego w § 3 ust. 1.
3. W przypadku powstania zwłoki w wykonaniu zamówienia/ części, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karą umowną w wysokości 1% wartości zamówienia za każdy dzień zwłoki, nie więcej jednak niż 40% wartości zamówienia.
4. W przypadku zwłoki, o której mowa w ust.3, powyżej 20 dni kalendarzowych, Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy.
5. Odstąpienie od umowy nie powoduje utraty prawa dochodzenia przez Zamawiającego kary umownej.
6. W przypadku, gdy wysokość szkody poniesionej przez Zamawiającego przewyższa wysokość zastrzeżonej kary umownej, Wykonawca jest zobowiązany do naprawienia szkody w pełnej wysokości.
7. W przypadku niemożności wykonania przez Wykonawcę przedmiotu umowy/ części z przyczyn, za które Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności, Zamawiający jest uprawniony do całkowitego odstąpienia od umowy w trybie natychmiastowym.

§ 6

1. Zamawiający będzie mógł wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez wezwania i wyznaczenia dodatkowego terminu jej wykonania, w przypadku nieterminowego wykonania umowy lub nienależytego jej wykonania przez Wykonawcę, a także w przypadku, gdy:
 - 1) Wykonawca zaprzestał prowadzenie działalności, wszczęte zostało wobec niego postępowanie likwidacyjne, upadłościowe, bądź postępowanie naprawcze,
 - 2) Wykonawca zleca wykonanie prac będących przedmiotem badania podwykonawcom niewskazanym w ofercie.
2. W przypadku wypowiedzenia umowy przez Zamawiającego:
 - 1) Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się do sporządzenia protokołu, który będzie zawierał opis wykonanych prac do dnia wypowiedzenia umowy,
 - 2) wysokość wynagrodzenia należna Wykonawcy zostanie ustalona proporcjonalnie do wykonanej części zamówienia.

§ 7

Wykonawca nie może powierzyć wykonania zamówienia podwykonawcom pod rygorem nieważności, za wyjątkiem podwykonawców wskazanych w ofercie Wykonawcy.

§ 8

Do kontaktów w sprawie niniejszej umowy upoważnione są następujące osoby:

ze strony Wykonawcy:

imię i nazwisko:

telefon:

e-mail:

ze strony Zamawiającego:

imię i nazwisko:

telefon:

e-mail:

§ 9

1. Wykonawca zapewni personel konieczny dla właściwej realizacji umowy, którego dane, kwalifikacje i doświadczenie, zostały wskazane w załączniku nr 3 do niniejszej umowy.
2. W przypadku niedostępności personelu, o którym mowa w ust. 1 Wykonawca zobowiązany jest zapewnić zastępstwo przez osobę lub osoby o kwalifikacjach zawodowych równych lub wyższych od kwalifikacji osoby lub osób zastępowanych, zwanych dalej zastępcami.
3. Zastępca będzie mógł przystąpić do realizacji prac przewidzianych w umowie po uzyskaniu przez Wykonawcę pisemnej zgody ze strony Zamawiającego.
4. Występując z wnioskiem o zgodę Zamawiającego w celu zapewnienia zastępstwa Wykonawca zobowiązany jest wskazać przyczyny niedostępności osoby zastępowanej, a także przedstawić Zamawiającemu życiorys osoby proponowanej w zastępstwie, zawierający opis jej kwalifikacji zawodowych, wskazać czynności, które będą przez tę osobę wykonywane oraz okres zastępstwa.

5. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi do wniosku Wykonawcy w zakresie, o którym mowa w ust. 4, w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania pisemnego wniosku Wykonawcy.
6. W razie naruszenia przez Wykonawcę postanowień ust. 1 – 5, Zamawiający może odstąpić od umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku realizacji zamówienia przez personel, który nie został zaakceptowany przez Zamawiającego.

§ 10

1. Zamawiający dopuszcza możliwość dokonywania zmian w harmonogramie realizacji badania po konsultacji z Wykonawcą.
2. Wszelkie zmiany terminów w harmonogramie realizacji badania wymagają akceptacji Zamawiającego.
3. Zmiany w harmonogramie realizacji badania nie mogą skutkować przedłużeniem realizacji umowy.

§ 11

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

§ 12

Zmiany umowy wymagają dla swojej ważności formy pisemnej pod rygorem nieważności w postaci aneksu.

§ 13

Spory wynikłe w związku z realizacją niniejszej umowy rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

§ 14

Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, z których dwa egzemplarze otrzymuje Zamawiający, a jeden egzemplarz Wykonawca.

ZAŁĄCZNIKI:

Nr 1: Odpis aktualny z Krajowego Rejestru Sądowego/ aktualne zaświadczenie o wpisie w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej

Nr 2: Opis Przedmiotu Zamówienia

Nr 3: Oferta Wykonawcy

Nr 4: Wzór protokołu odbioru wykonania zamówienia

Nr 5: upoważnienie nr CPE/U/17/2012 z dnia 16 października 2012 r. dla Pani Moniki Kalinowskiej

.....
podpis i pieczętka
Zamawiającego

.....
podpis i pieczętka
Wykonawcy

Opis Przedmiotu Zamówienia

WYKONANIE BADANIA

„Badanie Punktów Informacyjnych PO KL metodą *Mystery Calling* oraz *Mystery Mailing*”

1. KONTEKST UZASADNIENIA BADANIA

1.1 Zadania Punktów Informacyjnych

Zgodnie z *Planem komunikacji Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013* z dnia 5 sierpnia 2009 r. Instytucje Pośredniczące mają obowiązek zapewnić funkcjonowanie przynajmniej jednego głównego punktu informacyjnego udzielającego informacji o Europejskim Funduszu Społecznym wszystkim zainteresowanym podmiotom. Instytucje ogłaszające konkursy (odpowiednio IP lub IP2) mają ponadto obowiązek uruchomienia punktu informacyjno-konsultacyjnego co najmniej w okresie, w którym prowadzony jest nabór wniosków o dofinansowanie. Podstawowym zadaniem Punktów Informacyjnych PO KL jest zapewnienie wszystkim zainteresowanym możliwości uzyskania rzetelnych i wyczerpujących informacji w zakresie Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki i Europejskiego Funduszu Społecznego.

Do zadań szczegółowych realizowanych przez Punkty należy:

1. Przeprowadzenie właściwej diagnozy potrzeb klienta, który zgłosił się do Punktu Informacyjnego i udzielenie mu adekwatnej do potrzeb usługi informacyjnej.
2. Zbieranie i gromadzenie informacji dotyczących EFS, PO KL w obszarze działania danego Punktu oraz w miarę możliwości o innych obszarach interwencji PO KL i o innych funduszach europejskich.
3. Uczestniczenie/prowadzenie spotkań/seminariów informacyjnych dla beneficjentów i potencjalnych beneficjentów PO KL.
4. Udział w imprezach promocyjnych m.in. targach i imprezach masowych i promowanie Punktu Informacyjnego.
5. Dystrybucja materiałów informacyjnych i promocyjnych związanych z PO KL.

1.2 Struktura sieci Punktów Informacyjnych PO KL

Sieć 40 Punktów Informacyjnych posiada następującą strukturę:

- 8 punktów informacyjnych dla komponentu centralnego PO KL, działających przy Instytucjach Pośredniczących i Instytucjach Pośredniczących II stopnia;
- 32 punkty informacyjne dla komponentu regionalnego PO KL, działające przy Instytucjach Pośredniczących i Instytucjach Pośredniczących II stopnia oraz ich filiach.

W związku ze zmniejszającą się na obecnym etapie wdrażania Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki liczbą ogłaszanych konkursów oraz niską aktywnością w tym zakresie w komponentcie centralnym badaniu poddane będą jedynie Punkty Informacyjne komponentu regionalnego. Na podstawie analizy ankiet wypełnianych przez klientów PI PO KL wiadomo także, że obecnie głównymi kanałami komunikacji jest kontakt telefoniczny oraz mailowy. Dlatego też badanie zostanie przeprowadzone przy zastosowaniu metody Mystery Calling oraz Mystery Mailing.

1.3 Rola Krajowego Ośrodka EFS

Krajowy Ośrodek EFS dbając o jak najwyższą jakość usług świadczonych przez Punkty Informacyjne PO KL, zgodnie ze *Standardami funkcjonowania Punktów Informacyjnych Instytucji Pośredniczących i Instytucji Pośredniczących II stopnia Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki*, między innymi prowadzi weryfikację przestrzegania standardów przez personel Punktów Informacyjnych PO KL.

Głównym elementem weryfikacji Punktów Informacyjnych PO KL jest planowane do realizacji coroczne badanie metodą „Tajemniczy klient”. Uzyskane wyniki badania będą miały wpływ na ocenę działalności zarówno pojedynczego Punktu, jak i sieci Punktów komponentu regionalnego działających w skali całego kraju. Opracowane w wyniku badania rekomendacje oraz zalecenia mogą zostać wykorzystane w procesie przygotowywania założeń funkcjonowania sieci PI funduszy europejskich w nowej perspektywie programowania 2014-2020.

2. CEL BADANIA

Celem planowanego zamówienia na przeprowadzenie badania jest:

1. ocena wdrożenia rekomendacji z poprzedniego „**Badania Punktów Informacyjnych PO KL metodą Mystery Calling, Mystery Shopping i Mystery Mailing**”,
2. ocena poziomu obsługi klienta w Punktach Informacyjnych PO KL w zakresie identyfikacji ich słabych oraz mocnych stron, kluczowych problemów, dobrych praktyk oraz oceny ogólnej jakości ich pracy,
3. sprawdzenie zgodności pracy Punktów Informacyjnych PO KL ze Standardami,
4. uzyskanie informacji służących opracowaniu systemowej polityki szkoleniowej skierowanej do pracowników Punktów Informacyjnych PO KL,
5. wypracowanie zaleceń dotyczących kierunków podniesienia standardu obsługi klienta oraz optymalizacji działania poszczególnych Punktów Informacyjnych PO KL.

3. UŻYTKOWNICY BADANIA

Bezpośrednimi użytkownikami badania są Krajowy Ośrodek EFS, jako instytucja koordynująca działalność Punktów Informacyjnych PO KL oraz Punkty Informacyjne PO KL komponentu regionalnego, które otrzymają rekomendacje dotyczące sposobu poprawy jakości i/lub efektywności pracy.

Odbiorcami badania są także Departament Zarządzania EFS Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, jako Instytucja Zarządzająca Programem Operacyjnym Kapitał Ludzki, Instytucje Pośredniczące, odpowiedzialne za utworzenie punktu informacyjno - konsultacyjnego oraz pracownicy instytucji zaangażowanych we wdrażanie PO KL, odpowiedzialni za planowanie i prowadzenie działań komunikacyjnych w tym zakresie.

4. ZAKRES BADANIA

4.1. Zakres przedmiotowy – obszary badania

Wyodrębnione poniżej obszary analizy dotyczą realizacji Standardów Funkcjonowania Punktów Informacyjnych PO KL. Standardy funkcjonowania Punktów Informacyjnych PO KL zostały określone w dokumencie pt. *Standardy funkcjonowania Punktów Informacyjnych Instytucji Pośredniczących i Instytucji Pośredniczących II Stopnia Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki* stanowiącym **Załącznik nr 9 do SIWZ**.

Badanie będzie się składać z dwóch odrębnych części: jedna przeprowadzona będzie metodą *Mystery Calling*, druga metodą *Mystery Mailing*.

4.2. Zakres podmiotowy badania

Badaniem objęte zostaną Punkty Informacyjne PO KL komponentu regionalnego działające w momencie realizacji badania (maksymalnie 32 Punkty Informacyjnych PO KL na terenie całego kraju). Szczegółowa lista Punktów Informacyjnych PO KL komponentu regionalnego aktualnie działających została przedstawiona w **Załączniku nr 10 do SIWZ**.

Punkt Informacyjny PO KL będzie oceniany na podstawie:

- 4 konsultacji telefonicznych (*Mystery Calling*),
- 4 konsultacji drogą e-mailową (*Mystery Mailing*).

4.3 Metody badania

I. MYSTERY CALLING

1. Badanie metodą *Mystery Calling* będzie prowadzone poprzez kontakt telefoniczny z pracownikami Punktów Informacyjnych PO KL w poszczególnych Instytucjach Pośredniczących i Instytucjach Pośredniczących II stopnia i będzie się odbywać zgodnie z zaproponowanymi przez Wykonawcę scenariuszami, o których mowa w punkcie **5. Metodologia przeprowadzania badania**.

2. Badanie metodą *Mystery Calling* polegać będzie na przeprowadzeniu 4 konsultacji telefonicznych w każdym z Punktów Informacyjnych PO KL (komponentu regionalnego).

3. Badanie będzie przeprowadzone przez zespół składający się z minimum 4 badaczy, z których każdy przeprowadzi 32 konsultacje telefoniczne, po jednej w każdym z Punktów. Każdy Punkt Informacyjny będzie zatem poddany badaniu przez 4 różnych badaczy.

4. Po każdej konsultacji telefonicznej badacze na bieżąco będą dokonywać oceny danego punktu według wskazanych przez Zamawiającego obszarów i kryteriów oceny. Dodatkowo, każdy badacz po odbytej rozmowie telefonicznej sporządzi dokładny opis jej przebiegu.

5. W trakcie badania prowadzonego metodą *Mystery Calling* analizowane będą wymienione poniżej obszary wg następującego wzoru karty oceny:

Tab. 1. Obszary badania metodą *Mystery Calling* wraz z kryteriami oceny

Obszary badania	Opis	Kryteria oceny	Uzasadnienie/uwagi/dodatki
-----------------	------	----------------	----------------------------

			e komentarze						
dostępność	Możliwość dodzwonienia się do Punktu Informacyjnego PO KL codziennie, pięć dni w tygodniu w godzinach pracy Instytucji Pośredniczącej i Pośredniczącej II stopnia. Możliwość uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.	1 2 3 4 5							
bariera wejścia	Sposób potraktowania osoby nie realizującej dotychczas projektu ze środków PO KL. Ocena, na ile pracownik Punktu Informacyjnego PO KL przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie: -potrzeb klienta, -czy osoba jest zainteresowana uczestnictwem w projektach współfinansowanych z EFS, -czy osoba jest zainteresowana aplikowaniem do PO KL, -czy osoba zainteresowana aplikowaniem posiada doświadczenie z tym zakresie, -czy osoba zainteresowana aplikowaniem otrzymała dofinansowanie i ma problemy z realizacją projektu, -czy osoba zainteresowana aplikowaniem poszukuje informacji nt. projektów lub dofinansowania z innych źródeł niż PO KL, -czy pracownik Punktu wytłumaczył dokładnie, jakie są ogólne zasady PO KL, -czy wykazał się inicjatywą i czy wykonał działania, żeby ułatwić zrozumienie zasad w sposób przystępny i przyjazny oraz zachęcił do skorzystania z usług PI PO KL.	1 2 3 4 5							
komunikatywność	Ocena, na ile przedstawiciel Punktu Informacyjnego: - aktywnie próbuje zdiagnozować potrzeby informacyjne dzwoniącego, - zadaje pytania otwarte, - parafrazuje wypowiedzi klienta, - monitoruje zrozumienie u rozmówcy posługuje się uprzejmym i życzliwym dla klienta tonem głosu.	1 2 3 4 5							
formalne wymogi dotyczące zachowania	Przedstawienie się imieniem i nazwiskiem, poinformowanie klienta, gdzie się dodzwonił (z wyjątkiem instytucji, które posiadają automatyczną zapowiedź, informującą klienta gdzie się dodzwonił).	1 3 5							
wiedza	Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.	<table border="1"> <tr> <td>Na ile pytań ze scenariusza udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi?</td> <td>.../... (całkowita liczba pytań)</td> </tr> <tr> <td>Na ile pytań ze scenariusza udzielono niepełnych odpowiedzi?</td> <td>.../... (całkowita liczba pytań)</td> </tr> <tr> <td>Na ile pytań ze scenariusza nie udzielono</td> <td>.../... (całkowita liczba pytań)</td> </tr> </table>	Na ile pytań ze scenariusza udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)	Na ile pytań ze scenariusza udzielono niepełnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)	Na ile pytań ze scenariusza nie udzielono	.../... (całkowita liczba pytań)	
Na ile pytań ze scenariusza udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)								
Na ile pytań ze scenariusza udzielono niepełnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)								
Na ile pytań ze scenariusza nie udzielono	.../... (całkowita liczba pytań)								

		odpowiedzi lub udzielono błędnych odpowiedzi?	liczb a pytań)	
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne, precyzyjne i adekwatne, pozwalające klientowi pozbyć się wszelkich wątpliwości.	1 3 5		
gotowość	Chęć udzielania odpowiedzi, wyjaśniania bardziej kompleksowych zagadnień, szczególnie w odniesieniu do klientów nie posiadających doświadczenia w przygotowywaniu / realizacji projektów w PO KL.	1 3 5		
etyka	Ocena czy pracownik Punktu Informacyjnego stosuje się do zasad kodeksu etycznego.	1 3		

5. Wykonawca dokona oceny powyższych obszarów wg następującego wzoru karty oceny dla *Mystery Calling*:

Obszary badania	Opis	Kryteria oceny
Dostępność*	<p>Możliwość dodzwonienia się do Punktu Informacyjnego PO KL codziennie, pięć dni w tygodniu w godzinach pracy Instytucji Pośredniczącej i Pośredniczącej II stopnia.</p> <p>Możliwość uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.</p>	<p>1- brak odbierania telefonu mimo podejmowanych prób (za próbę rozumie się trzykrotne wykonanie telefonu w odstępach co najmniej 2-godzinnych, przy czym 2 próby należy podjąć w tym samym dniu, a w przypadku niepowodzenia należy wykonać 3 próbę następnego dnia roboczego). Zajęta linia nie jest traktowana jako brak odbierania telefonu</p> <p>lub</p> <p>- telefon został odebrany, ale nie udzielono odpowiedzi na żadne pytanie z powodu braku czasu.</p> <p>2- odebranie telefonu za trzecim razem, ale przekazywane informacje były pobieżne/odczuwalna presja czasu</p> <p>lub</p> <p>- telefon został odebrany, ale nie udzielono odpowiedzi na żadne pytanie z powodu nieobecności kompetentnej osoby, a rozmówca nie zaproponował kontaktu zwrotnego.</p> <p>3- dodzwonienie się do Punktu za trzecim razem, udzielenie informacji bez presji czasu</p> <p>lub</p> <p>- dodzwoniono się za pierwszym, drugim lub trzecim razem, początkowo udzielono pobieżnych informacji, ale przedstawiciel Punktu zaproponował</p>

		<p>oddzwonienie i skontaktował się następnie z klientem w celu uzupełnienia informacji.</p> <p>4- dodzwonienie się do Punktu Informacyjnego za drugim razem, udzielenie odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.</p> <p>5 – dodzwonienie się do Punktu Informacyjnego za pierwszym razem, udzielenie odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.</p>
bariera wejścia	<p>Sposób potraktowania osoby nie realizującej / nie przygotowującej dotychczas projektu ze środków PO KL.</p> <p>Ocena na ile pracownik Punktu Informacyjnego PO KL przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie:</p> <ul style="list-style-type: none"> -potrzeb klienta, -czy osoba jest zainteresowana uczestnictwem w projektach współfinansowanych z EFS, -czy osoba jest zainteresowana aplikowaniem do PO KL, -czy osoba zainteresowana aplikowaniem posiada doświadczenie z tym zakresie, -czy osoba zainteresowana aplikowaniem otrzymała dofinansowanie i ma problemy z realizacją projektu, -czy osoba zainteresowana aplikowaniem poszukuje informacji nt. projektów lub dofinansowania z innych źródeł niż PO KL, -czy pracownik Punktu wytłumaczył dokładnie, jakie są ogólne zasady PO KL, -czy wykazał się inicjatywą i czy wykonał działania, żeby ułatwić zrozumienie zasad w sposób przystępny i przyjazny oraz zachęcił do skorzystania z usług PI PO KL. 	<p>a) przedstawiciel Punktu Informacyjnego wykazał zainteresowanie problemem, z którym zadzwonił klient.</p> <p>b) przedstawiciel Punktu Informacyjnego przeprowadził wywiad pozwalający na ustalenie potrzeb klienta i zadawał dodatkowe pytania.</p> <p>c) przedstawiciel Punktu Informacyjnego opisał w sposób dokładny i zrozumiały dla osoby niedoświadczonej w realizacji projektów ogólne zasady PO KL oraz</p> <p>d) postawa przedstawiciela Punktu Informacyjnego była przyjazna i chętna do pomocy.</p> <p>e) przedstawiciel Punktu zachęcił do korzystania z usług Punktu.</p> <hr/> <p>1- żaden z powyższych warunków nie został spełniony</p> <p>2- co najwyżej dwa z powyższych warunków są spełnione</p> <p>3- trzy z powyższych warunków są spełnione</p> <p>4- cztery z powyższych warunków są spełnione</p> <p>5 – wszystkie warunki zostały spełnione.</p>
komunikatywność	Ocena na ile przedstawiciel Punktu	a) – przedstawiciel Punktu

	<p>Informacyjnego aktywnie próbuje zdiagnozować potrzeby informacyjne dzwoniącego, zadaje pytania otwarte i parafrazuje wypowiedzi.</p>	<p>Informacyjnego brał aktywny udział w rozmowie, dopytywał o różne kwestie.</p> <p>b)- przedstawiciel Punktu Informacyjnego aktywnie próbuje zdiagnozować potrzeby informacyjne dzwoniącego zadając pytania otwarte.</p> <p>c)- przedstawiciel Punktu Informacyjnego parafrazuje wypowiedzi klienta.</p> <p>d) - przedstawiciel Punktu Informacyjnego monituje zrozumienie u klienta wypowiedzi.</p> <p>e) przedstawiciel Punktu Informacyjnego posługuje się uprzejmym i życzliwym dla klienta tonem głosu.</p> <hr/> <p>1- żaden z powyższych warunków nie został spełniony</p> <p>2- co najwyżej dwa z powyższych warunków są spełnione</p> <p>3- trzy z powyższych warunków są spełnione</p> <p>4- cztery z powyższych warunków są spełnione</p> <p>5 – wszystkie warunki zostały spełnione.</p>	
<p>formalne wymogi dotyczące zachowania</p>	<p>Przedstawienie się imieniem i nazwiskiem, poinformowanie klienta, gdzie się dodzwonił (z wyjątkiem instytucji, które posiadają automatyczną zapowiedź, informującą klienta gdzie się dodzwonił).</p>	<p>1 – przedstawiciel Punktu nie przedstawił się i nie poinformował klienta gdzie się dodzwonił</p> <p>lub</p> <p>-przedstawiciel Punktu przedstawił się, ale nie poinformował klienta do jakiej instytucji się dodzwonił.</p> <p>3- przedstawiciel Punktu poinformował klienta do jakiej instytucji się dodzwonił, ale nie przedstawił się.</p> <p>5 – przedstawiciel Punktu przedstawił się i poinformował klienta gdzie się dodzwonił.</p>	
<p>wiedza</p>	<p>Poprawność i liczba udzielonych</p>	<p>Na ile pytań ze</p>	<p>.../... (całkowita</p>

	informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.	scenariusza udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi?	liczba pytań)
		Na ile pytań ze scenariusza udzielono niepełnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
		Na ile pytań ze scenariusza nie udzielono odpowiedzi lub udzielono błędnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne precyzyjne i adekwatne, czy na podstawie tych informacji klient uzyskał odpowiedź na jego wątpliwości.	<p>1 – po przeprowadzonej konsultacji klient nadal jest w punkcie wyjścia, informacje uzyskane od przedstawiciela Punktu nie wyjaśniły mu żadnych kwestii; wszystkie odpowiedzi były ogólnikowe.</p> <p>3 – klient tylko częściowo uzyskał precyzyjne odpowiedzi na interesujące go pytania. Część odpowiedzi rozwiała wątpliwości dzwoniącego, część natomiast nie została konkretnie wyjaśniona – dzwoniący odczuwa niedosyt po przeprowadzonej konsultacji.</p> <p>5 – przedstawiciel Punktu udzielił precyzyjnych odpowiedzi, które rozwiały wszystkie wątpliwości dzwoniącego.</p>	
gotowość	Chęć udzielania odpowiedzi, wyjaśniania bardziej kompleksowych zagadnień, szczególnie w odniesieniu do niedoświadczonych klientów.	<p>1 – wyraźnie odczuwalna niechęć ze strony przedstawiciela Punktu do udzielania odpowiedzi na pytania dzwoniącego oraz do tłumaczenia bardziej złożonych zagadnień; przedstawiciel PI PO KL niechętnie udzielał odpowiedzi, a jedynie odesłał dzwoniącego do strony internetowej.</p> <p>3 – przedstawiciel Punktu wytłumaczył podstawowe kwestie dzwoniącemu, natomiast nie wykazał chęci wyjaśnienia bardziej kompleksowych zagadnień lub odesłał dzwoniącego na szkolenie / do strony internetowej.</p>	

		5 – przedstawiciel Punktu chętnie wyjaśnił dzwoniącemu wszystkie kwestie, zarówno podstawowe jak i te bardziej złożone.
etyka	Ocena czy przedstawiciel Punktu stosuje się do zasad kodeksu etycznego.	1 – przedstawiciel Punktu nie stosuje się do zasad kodeksu etycznego. 3 – przedstawiciel prowadzi rozmowę zgodnie z zasadami kodeksu etycznego.

*w przypadku nieodebrania przez pracownika Punktu telefonu, w obszarze „dostępność” przyznaje się 1 pkt , w pozostałych obszarach przyznaje się także po 1 pkt.

II. MYSTERY MAILING

1. Badanie metodą *Mystery Mailing* będzie prowadzone za pośrednictwem poczty elektronicznej z pracownikami poszczególnych Punktów Informacyjnych PO KL i będzie się odbywać zgodnie z zaproponowanymi scenariuszami, o których mowa w punkcie 5. **Metodologia przeprowadzania badania.**

2. Badanie metoda *Mystery Mailing* polegać będzie na przeprowadzeniu 4 konsultacji mailowych w każdym z Punktów Informacyjnych komponentu regionalnego (maksymalnie 32 lokalizacje Punktów).

3. Badanie będzie przeprowadzone przez zespół składający się z minimum 4 badaczy. Z każdym Punktem Informacyjnym zostaną przeprowadzone 4 korespondencje mailowe. W celu zapewnienia obiektywnej oceny każda z 4 korespondencji powinna być przeprowadzona z udziałem innego badacza i z różnych domen adresowych.

4. Za 1 konsultację rozumie się wysłanie 1 zapytania mailowego. Treść zapytania powinna być tak skonstruowana, aby zawierała większość informacji, których potrzebuje pracownik punktu w celu dokonania diagnozy klienta.

5. W trakcie badania prowadzonego metodą *Mystery Mailing* analizowane będą wymienione poniżej obszary wg następującego wzoru karty oceny:

Tab.3. Obszary badania metodą *Mystery Mailing* wraz z kryteriami oceny

Obszary badania	Opis	Kryteria oceny	Uzasadnienie/uwagi/dodatkové komentarze
dostępność	Możliwość uzyskania odpowiedzi drogą e-mailową od pracownika Punktu Informacyjnego PO KL. Odpowiedź powinna być udzielona w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od wpływu zapytania do PI. (W przypadku konieczności konsultacji z innymi pracownikami, pracownik Punktu Informacyjnego zobowiązany jest do udzielenia odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych). Możliwość uzyskania odpowiedzi na	1 2 3 4 5	

	<p>wszystkie zadane pytania. Korespondencja prowadzona drogą elektroniczną powinna zawierać historię korespondencji. W przypadku kiedy zapytanie dotyczy innego Programu Operacyjnego, bądź innego obszaru PO KL , niż te za których wdrażanie odpowiedzialna jest Instytucja, pracownik Punktu Informacyjnego powinien skierować klienta do odpowiedniej instytucji z podaniem danych teleadresowych.</p>		
harmonogram	<p>Ocena znajomości harmonogramu konkursów PO KL w IP/IP2 prowadzącej PI PO KL. Pracownik Punktu Informacyjnego PO KL posiada informację na temat harmonogramu konkursów, potrafi udzielić informacji o terminach konkursów, zaś w przypadku zapytań, które dotyczą konkursów organizowanych przez inne instytucje w regionie – potrafi skierować klienta do właściwej instytucji.</p>	1 3	
bariera wejścia	<p>Sposób potraktowania osoby nie realizującej dotychczas projektu ze środków PO KL. Pracownik Punktu powinien poinformować o możliwościach aplikowania do PO KL i przedstawić jego ogólne zasady. Powinien udzielić informacji, w jakie działanie najlepiej wpisuje się pomysł na projekt. Powinien poinformować, że Instytucja Pośrednicząca/ Instytucja Pośrednicząca II stopnia/ Regionalne Ośrodki EFS organizują bezpłatne szkolenia/ spotkania dla potencjalnych projektodawców. Powinien wykazać się inicjatywą i wykonać działania, żeby zachęcić i ułatwić zrozumienie zasad i procedur w sposób przystępny i przyjazny, tak aby spełnić oczekiwania klienta.</p> <p>Jeżeli klient zainteresowany jest uczestnictwem w szkoleniach należy go poinformować, gdzie może uzyskać bardziej szczegółowe informacje takie jak: dane teleadresowe do instytucji organizującej szkolenie/ spotkanie, adres strony internetowej oraz termin szkolenia.</p>	1 2 3 4 5	
formalne wymogi dotyczące zachowania	<p>Udzielenie odpowiedzi na zapytanie mailowe zgodnie ze schematem podanym w „Standardach...”, tj. odpowiedź musi zawierać jego podstawowe elementy.</p>	1 3	
wiedza	<p>Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych</p>	<p>Na ile pytań ze scenariusza</p>	<p>.../... (całkowita</p>

	pytań.	udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi?	liczba pytań	
		Na ile pytań ze scenariusza udzielono niepełnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)	
		Na ile pytań ze scenariusza nie udzielono odpowiedzi lub udzielono błędnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)	
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne, precyzyjne i adekwatne, pozwalające klientowi uzyskać odpowiedzi na jego wątpliwości.	1 3 5		

6. Wykonawca dokona oceny powyższych obszarów wg następującego wzoru karty oceny dla *Mystery Mailing*:

Obszary badania	Opis	Kryteria oceny
Dostępność*	<p>Możliwość uzyskania odpowiedzi drogą e-mailową od pracownika Punktu Informacyjnego PO KL. Odpowiedź powinna być udzielona w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od wpływu zapytania do PI. (W przypadku konieczności konsultacji z innymi pracownikami, pracownik Punktu Informacyjnego zobowiązany jest do udzielenia odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych).</p> <p>Możliwość uzyskania odpowiedzi na wszystkie zadane pytania. Korespondencja prowadzona drogą elektroniczną powinna zawierać historię korespondencji. W przypadku kiedy zapytanie dotyczy innego Programu Operacyjnego, bądź innego obszaru PO KL, niż te za których wdrażanie odpowiedzialna jest Instytucja, pracownik Punktu Informacyjnego powinien skierować klienta do odpowiedniej instytucji z podaniem danych teleadresowych.</p>	<p>1 – brak odpowiedzi na zadane pytanie</p> <p>lub</p> <p>- brak informacji o konieczności przedłużenia terminu na udzielenie odpowiedzi.</p> <p>2 – klient uzyskał odpowiedzi w terminie, ale jedynie na część zadanych pytań.</p> <p>3- odpowiedź została udzielona po przekroczeniu określonego w standardach terminu.</p> <p>4- klient uzyskał odpowiedzi na wszystkie pytania we właściwym terminie, jednak nie załączono historii korespondencji</p> <p>lub</p> <p>- w przypadku kiedy zapytanie dotyczyło innego Programu Operacyjnego, bądź innego obszaru PO KL – pracownik PI PO KL skierował klienta do odpowiedniej instytucji, ale</p>

		<p>nie podał jej danych teleadresowych.</p> <p>5-klient uzyskał odpowiedzi na wszystkie pytania we właściwym terminie oraz dołączono historię korespondencji</p> <p>lub</p> <p>- w przypadku kiedy zapytanie dotyczyło innego Programu Operacyjnego, bądź innego obszaru PO KL – pracownik PI PO KL skierował klienta do odpowiedniej instytucji, podając jej dane teleadresowe.</p>
harmonogram	<p>Ocena znajomości harmonogramu konkursów PO KL w IP/IP2 prowadzącej PI PO KL. Pracownik Punktu Informacyjnego PO KL posiada informację na temat harmonogramu konkursów, potrafi udzielić informacji o terminach konkursów, zaś w przypadku zapytań, które dotyczą konkursów organizowanych przez inne instytucje w regionie – potrafi skierować klienta do właściwej instytucji.</p>	<p>1 – przedstawiciel Punktu nie zna aktualnego harmonogramu konkursów i nie udziela informacji o terminach</p> <p>lub</p> <p>- w przypadku zapytań, które dotyczą konkursów organizowanych przez inne instytucje w regionie nie potrafi skierować klienta do właściwej instytucji .</p> <p>3- przedstawiciel Punktu zna terminy konkursów</p> <p>lub</p> <p>- przedstawiciel PI PO KL jest w stanie skierować klienta do właściwej instytucji w regionie.</p>
bariera wejścia	<p>Sposób potraktowania osoby nie realizującej dotychczas projektu ze środków PO KL. Pracownik Punktu powinien poinformować o możliwościach aplikowania do Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki i przedstawić jego ogólne zasady. Powinien udzielić informacji, w jakie działanie najlepiej wpisuje się pomysł na projekt. Powinien poinformować, że Instytucja Pośrednicząca/ Instytucja Pośrednicząca II stopnia/ Regionalne Ośrodki EFS organizują bezpłatne szkolenia/ spotkania dla potencjalnych projektodawców. Powinien wykazać się inicjatywą</p>	<p>a)– przedstawiciel Punktu wykazał zainteresowanie problemem, z którym zwrócił się klient, przedstawił możliwości oraz ogólne zasady PO KL.</p> <p>b) – przedstawiciela Punktu poinformował o ogólnych zasadach PO KL używając języka zrozumiałego dla klienta;</p> <p>c) – przedstawiciel Punktu wykazał się dużą inicjatywą i zainteresowaniem w stosunku do klienta, wyjaśnił w sposób dokładny i zrozumiały dla niedoświadczonej osoby ogólne zasady</p>

	<p>i wykonać działania, żeby zachęcić i ułatwić zrozumienie zasad i procedur w sposób przystępny i przyjazny, tak aby spełnić oczekiwania klienta.</p> <p>Jeżeli klient zainteresowany jest uczestnictwem w szkoleniach należy go poinformować, gdzie może uzyskać bardziej szczegółowe informacje takie jak: dane teadresowe do instytucji organizującej szkolenie/ spotkanie, adres strony internetowej oraz termin szkolenia.</p>	<p>PO KL oraz procedury aplikowania;</p> <p>d)- przedstawiciel Punktu doradził, w jakie działanie najlepiej wpisuje się pomysł klienta na projekt;</p> <p>e)- przedstawiciel Punktu poinformował, gdzie może uzyskać bardziej szczegółowe informacje takie jak: dane teadresowe do instytucji organizującej szkolenie/ spotkanie, adres strony internetowej oraz termin szkolenia.</p> <hr/> <p>1- żaden z powyższych warunków nie został spełniony</p> <p>2- co najwyżej dwa z powyższych warunków są spełnione</p> <p>3- trzy z powyższych warunków są spełnione</p> <p>4- cztery z powyższych warunków są spełnione</p> <p>5 – wszystkie warunki zostały spełnione.</p>	
<p>formalne wymogi dotyczące zachowania</p>	<p>Udzielenie odpowiedzi na zapytanie mailowe zgodnie ze schematem podanym w „Standardach...”, tj. odpowiedź musi zawierać jego podstawowe elementy.</p>	<p>1 – odpowiedź na zapytanie mailowe nie zawiera podstawowych elementów sugerowanego w „Standardach...” schematu.</p> <p>3 – odpowiedź na zapytanie mailowe zawiera elementy sugerowanego w „Standardach ...” schematu.</p>	
<p>wiedza</p>	<p>Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.</p>	<p>Na ile pytań ze scenariusza udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi?</p>	<p>.../... (całkowita liczba pytań)</p>
		<p>Na ile pytań ze scenariusza udzielono niepełnych odpowiedzi?</p>	<p>.../... (całkowita liczba pytań)</p>

		Na ile pytań ze scenariusza nie udzielono odpowiedzi lub udzielono błędnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne, precyzyjne i adekwatne, pozwalające klientowi uzyskać odpowiedzi na jego wątpliwości.	<p>1 – po uzyskaniu odpowiedzi klient nadal jest w punkcie wyjścia, informacje uzyskane od pracownika Punktu nie wyjaśniły mu żadnych kwestii; wszystkie odpowiedzi były ogólnikowe.</p> <p>3 – klient tylko częściowo uzyskał precyzyjne odpowiedzi na jego pytania. Część odpowiedzi rozwiązała wątpliwości, część natomiast nie została konkretnie wyjaśniona – klient odczuwa niedosyt po otrzymanej odpowiedzi mailowej.</p> <p>5 – przedstawiciel Punktu udzielił precyzyjnych odpowiedzi, które rozwiązały wszystkie wątpliwości pytającego.</p>	

*w przypadku nie uzyskania odpowiedzi na wysłane zapytanie, w obszarze „dostępność” przyznaje się 1 pkt , w pozostałych obszarach przyznaje się także po 1 pkt.

5. METODOLOGIA PRZEPROWADZANIA BADANIA

5.1 Scenariusze badania

Do oceny obszarów badania zastosowane będzie badanie metodą *Mystery Calling* oraz *Mystery Mailing*. Sytuacje badawcze będą miały charakter zapytań telefonicznych oraz korespondencji mailowej prowadzonej z Punktami Informacyjnymi PO KL.

W badaniu zostaną wykorzystane **4 profile klientów**:

1. Organizacja pozarządowa, (w tym działająca na rzecz osób niepełnosprawnych, młodzieży), stosownie do zaplanowanych w Planie Działania na rok 2013 konkursów i wspartych w ich ramach grup docelowych;
2. Przedsiębiorca,
3. Szkoła (podstawowa, gimnazjalna, ponadgimnazjalna, placówka edukacyjna, w tym przedszkolna),
4. Osoba fizyczna zainteresowana pogłębianiem wiedzy i podnoszeniem swoich kwalifikacji poprzez uczestnictwo w szkoleniach dofinansowanych z Funduszy Europejskich. Profil ten zostanie opracowany z uwzględnieniem zaplanowanych w Planie Działania na rok 2013 konkursów i wspartych w ich ramach grup docelowych.

W badaniu zostaną wykorzystanych łącznie 48 scenariuszy zgodnie z następującym podziałem:

- a) dla badania metodą *Mystery Calling*, zostaną przygotowane po 6 scenariuszy do każdego profilu klienta (razem 24 scenariuszy);
- b) dla badania metodą *Mystery Mailing*, Wykonawca zaproponuje po 6 scenariuszy do każdego profilu klienta (razem 24 scenariuszy).

Wykonawca przygotuje na potrzeby Oferty 4 scenariusze zgodnie z następującym podziałem:

- a) dla badania metodą *Mystery Calling*, Wykonawca zaproponuje 2 scenariusze, każdy dla innego profilu klienta;
- b) dla badania metodą *Mystery Mailing*, Wykonawca zaproponuje 2 scenariusze, każdy dla innego profilu klienta.

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* oraz powinny pozwolić na przeprowadzenie oceny zgodnie z przyjętymi obszarami badania oraz kartami i kryteriami oceny wskazanymi przez Zamawiającego. Wykonawca w badaniu dostosuje scenariusze odpowiednio do realizowanych konkursów przez daną IP/IPII przy której funkcjonuje Punkt Informacyjny PO KL, zgodnie z załączonymi Planami Działania na 2013 r. Plany działania zostaną przekazane przez Zamawiającego Wykonawcy badania.

Scenariusz dla badania metodą *Mystery Calling* powinien zawierać ogólny opis problemu/ pomysłu na projekt z jakim zgłasza się klient, typ klienta, sposób rozmowy oraz co najmniej 4 pytania dot. zagadnień PO KL zadane podczas rozmowy oraz sugerowane odpowiedzi.

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.

Sposób formułowania pytań, wypowiedzi pisemnych oraz przeprowadzania rozmowy w ramach każdej z metod badawczych powinien być adekwatny do podmiotu, będącego klientem Punktu Informacyjnego. Ponadto pytania powinny dotyczyć obszaru PO KL, w ramach którego dana instytucja planuje lub przeprowadza konkursy. Przygotowane scenariusze podlegają akceptacji przez Zamawiającego. Zamawiający zastrzega możliwość wprowadzenia zmian do zaproponowanych scenariuszy w porozumieniu z Wykonawcą, na etapie akceptacji raportu metodologicznego, o którym mowa w punkcie **6. Dokumentacja badania oraz wdrażanie rekomendacji**.

Przed rozpoczęciem każdego badania (*Mystery Calling, Mystery Mailing*) Wykonawca przypisze do poszczególnych Punktów scenariusze z propozycją profilu klienta. Scenariusze powinny zostać przypisane poszczególnym Punktom tak, aby nie powielały się w miarę możliwości w badaniach *Mystery Calling* oraz *Mystery Mailing*.

5.2 Przygotowanie do przeprowadzenia badania

Wykonawca przypisze do każdego z Punktów i każdej z metod badawczych (*Mystery Calling, Mystery Mailing*) badaczy.

Przygotowując się do realizacji badania wszyscy badacze:

- dokładnie zapoznają się ze *Standardami funkcjonowania Punktów Informacyjnych Instytucji Pośredniczących i Instytucji Pośredniczących II stopnia Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki*, stanowiącymi **Załącznik nr 9 do SIWZ**, aby móc właściwie ocenić poziom obsługi w danym Punkcie, zgodnie z zapisami w tym zakresie;
- wnikliwie zaznajomią się ze scenariuszami, przypisanymi do Punktów, które dany badacz będzie weryfikował;

- dokładnie zapoznają się z obszarami i kryteriami oceny tak, aby w trakcie weryfikacji w Punktach Informacyjnych zwracać szczególną uwagę na poszczególne kwestie związane z poziomem obsługi klientów.

Badacze zobowiązani są ułożyć tożsamość, którą będą mogli sobie przypisać. Tożsamość ta (imię i nazwisko w przypadku osoby fizycznej lub nazwa i rodzaj instytucji, adres, telefon, e-mail) ma minimalizować ryzyko zdemaskowania przez pracowników Punktów Informacyjnych. Dane osobowe, którymi posłużą się badacze zostaną zapisane i przekazane wraz z raportem końcowym Zamawiającemu.

Badacze zobowiązani będą każdorazowo i na bieżąco po każdej weryfikacji wypełniać tzw. Karty oceny. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wglądu w każdej chwili do bieżących wyników. W przypadku badania Mystery Calling Zamawiający zastrzega sobie możliwość biernego udziału w procesie weryfikacji.

Opis metodologii badania znajdować się będzie w:

- ofercie Wykonawcy, przygotowanej zgodnie z Formularzem oferty, który stanowi **Załącznik nr 2 do SIWZ**,
- raporcie metodologicznym.

6. DOKUMENTACJA BADANIA ORAZ WDRAŻANIE REKOMENDACJI

Na sposób prezentacji wyników badania składać się będą następujące elementy:

1. raport metodologiczny,
2. raport cząstkowy dla każdego Punktu Informacyjnego PO KL,
3. raport z przebiegu badania,
4. prezentacja multimedialna wyników badania, 1 warsztatowe spotkanie oraz usługa doradcza w wymiarze śr. 2 godz. na 1 Punkt,
5. raport końcowy.

Terminy złożenia poszczególnych dokumentów wskazane są w punkcie **7 Harmonogram realizacji badania**.

1. Raport metodologiczny, uwzględniający wskazane przez Zamawiającego kryteria oceny. Raport metodologiczny będzie zawierać m.in.:

- 48 scenariuszy (w tym 4 scenariusze przedstawione uprzednio w Ofercie),
- instrukcje wykonawcze do scenariuszy,
- harmonogram realizacji badania uwzględniający między innymi terminy planowanych badań *Mystery Calling* oraz *Mystery Mailing*, wraz z podziałem na poszczególne Punkty Informacyjne oraz przypisaniem poszczególnych badaczy terenowych do badań, a także uwzględniający w miarę możliwości harmonogram konkursów w regionie,
- wzór matrycy oceny Punktów Informacyjnych
- opis sposobu przeprowadzania badania, technik oraz narzędzi w nim użytych.

Wykonawca określi również ogólny schemat warsztatowego spotkania z Punktami Informacyjnymi PO KL, o którym mowa w punkcie 4. Prezentacja multimedialna.

Przedstawiony raport wymaga akceptacji Zamawiającego przed rozpoczęciem realizacji badania.

2. Dla każdego Punktu Informacyjnego powstanie odrębny **raport cząstkowy**.

Wykonawca zobowiązany jest do każdorazowego przygotowania i przekazania Zamawiającemu raportu cząstkowego z zakończonego badania każdego Punktu Informacyjnego metodami Mystery Calling oraz Mystery Mailing. Raport cząstkowy powinien być przekazany Zamawiającemu w terminie 7 dni roboczych od zakończenia badania w poszczególnym Punkcie Informacyjnym.

Raport cząstkowy powinien zawierać:

- Opis wyników badania przeprowadzonego w każdym z Punktów wraz z Kartami oceny dla badania Mystery Calling oraz Mystery Mailing,
- Krótki opis każdego odbytego spotkania i każdej przeprowadzonej rozmowy oraz zapis korespondencji mailowej w ramach badania,
- Wnioski z badania dla każdego z Punktów,
- Rekomendacje dla Punktu Informacyjnego w odniesieniu do następujących obszarów:
 - Dostępność;
 - Wiedza merytoryczna;
 - Komunikatywność;
 - Zachowanie zgodne ze standardami funkcjonowania punktu;
 - Etyka.

Wraz z raportem cząstkowym Wykonawca zobowiązany jest do zapisania i przekazania Zamawiającemu wszelkiej korespondencji prowadzonej drogą elektroniczną (email) w ramach przeprowadzonych badań metodą Mystery Mailing.

3. Raport z przebiegu badania będzie zawierał m.in. następujące elementy:

1. Spis treści;
2. Wprowadzenie;
3. Streszczenie raportu w języku polskim (nie więcej niż 2 strony formatu A4);
4. Najważniejsze wnioski;
5. Opis zastosowanej metodologii;
6. Opis wyników badania – zestawienie łączne dla wszystkich Punktów Informacyjnych oraz odrębne dla każdego Punktu Informacyjnego;
7. Rekomendacje dla sieci Punktów Informacyjnych PO KL oraz dla pojedynczych Punktów;
8. Analiza porównawcza badania Punktów Informacyjnych PO KL metodą Mystery Calling, Mystery Shopping i Mystery Mailing w 2011 r. i obecnego badania.
8. Załączniki: narzędzia wykorzystane w danej części badania.

Raport z badania nie powinien zawierać więcej niż 100 stron formatu A4.

W rozdziale 6 (Opis wyników badania) zostaną zawarte:

- a) zbiorcze podsumowania wyników dla sieci PI PO KL ogółem;
- b) podsumowania i rankingi wyników poszczególnych PI PO KL;
- c) szczegółowy ranking wszystkich badanych PI POKL;
- d) karty oceny poszczególnych PI PO KL.

Wyniki z przeprowadzonych w Punktach Informacyjnych konsultacji telefonicznych oraz konsultacji mailowych zostaną wpisane przez Wykonawcę do zaproponowanej uprzednio przez Wykonawcę matrycy oceny punktów Informacyjnych PO KL, po czym dane te zostaną zagregowane. Umożliwi to wystawienie zbiorczej oceny dla każdego Punktu.

Rekomendacje dla sieci Punktów Informacyjnych PO KL oraz poszczególnych Punktów powinny być przedstawione w formie tabeli i zawierać opis stanu pożądanego oraz propozycje działań służących jego osiągnięciu. Dodatkowo, Raport z badania powinien zawierać tabelaryczne zestawienie najważniejszych wniosków i rekomendacji oraz

proponowany sposób i termin wdrożenia rekomendacji, które powinny zostać skonsultowane z Zamawiającym.

4. Prezentacja multimedialna zawierać będzie informację zbiorczą z dotychczasowych rezultatów przeprowadzonego badania. Wykonawca przedstawi wyniki badania podczas spotkania w siedzibie Zamawiającego. Wykonawca przedstawi wyniki badania w formie multimedialnej wraz z informacją dot. planowanej metodologii przeprowadzenia warsztatu stanowiącego dalszą część zamówienia.

Wykonawca zobowiązany będzie do przeprowadzenia **warsztatowego spotkania** dla Punktów Informacyjnych PO KL, podczas których Wykonawca wypracuje z uczestnikami sposób wykorzystania wyników badania przez Punkty informacyjne PO KL. Kryteria doboru uczestników spotkania zostaną ustalone z Zamawiającym po zakończeniu realizacji badania. Wykonawca zobowiązany jest do ustalenia w porozumieniu z Zamawiającym daty spotkania w terminie do 10 dni roboczych przed planowaną datą spotkania. Po stronie Zamawiającego pozostaje zapewnienie zaplecza technicznego oraz cateringu na spotkania.

Jednocześnie w sposób ciągły, zgodnie z terminami określonymi w rozdziale 7. Harmonogram realizacji badania, Wykonawca zobowiązany jest świadczyć **usługę doradczą** (w wymiarze średnio 2 godzin na Punkt Informacyjny), która ułatwiać ma implementację rekomendacji opracowanych w wyniku przeprowadzonego badania.

5. Raport końcowy obejmować będzie informacje z przeprowadzonego warsztatu i usługi doradczej. Raport powinien zawierać m.in. następujące elementy:

- a) Sprawozdanie ze spotkania warsztatowego oraz świadczonej usługi doradczej dla Punktów Informacyjnych PO KL, z uwzględnieniem stosunku kadry zarządzającej PI PO KL do wyników badania;
- b) Tabela wypracowanych rozwiązań, które mają wspomóc wdrożenie rekomendacji w PI PO KL.

7. HARMONOGRAM REALIZACJI BADANIA

Realizacja badania przebiegać będzie zgodnie z harmonogramem zaprezentowanym w poniższej Tabeli:

	ZADANIE WYKONAWCY	UWAGI ZAMAWIAJĄCEGO	TERMIN
Ramowy harmonogram badania	<p>Przygotowanie Raportu metodologicznego , zawierającego między innymi scenariusze, instrukcje wykonawcze do nich, opis sposobu przeprowadzenia badania, szczegółowy harmonogram realizacji badania (uwzględniający w miarę możliwości harmonogram konkursów w regionach) oraz użyte narzędzia i techniki .</p> <p>Raport metodologiczny zostanie przekazany Zamawiającemu w następującej formie: 1 egzemplarz w wersji elektronicznej – na płycie CV/DVD oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.</p>	Zamawiający przedstawi swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień w Raporcie metodologicznym i prześle je Wykonawcy	<p>do 15 dni roboczych od podpisania umowy</p> <p>do 3 dni roboczych od otrzymania projektu raportu metodologicznego</p>
	<p>Przygotowanie ostatecznej wersji raportu metodologicznego badania, uwzględniającej uwagi Zamawiającego.</p> <p>Raport metodologiczny badania zostanie przekazany Zamawiającemu w następujących formach: 1 egzemplarz w wersji elektronicznej – na płycie CV/DVD, 1 egzemplarz w wersji papierowej (trwale zszyty) oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.</p>		do 20 dni roboczych od podpisania umowy
	<p>Realizacja badania zgodnie z zaakceptowanym raportem metodologicznym badania i harmonogramem</p> <p>Przygotowywanie i przekazywanie raportów cząstkowych po zakończeniu badania w poszczególnych Punktach. Raport cząstkowy zostanie przekazany Zamawiającemu na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy. Dodatkowo po zakończeniu realizacji badania Wykonawca prześle Zamawiającemu wszystkie raporty cząstkowe na płycie CV/DVD oraz 1 egzemplarz w wersji papierowej (trwale zszyty).</p>		<p>do 12 lipca 2013 r.</p> <p>5 dni roboczych od zakończenia badania Mystery Calling oraz Mystery Mailing w poszczególnym Punkcie Informacyjnym</p>
	Systematyczne przekazywanie raportów cząstkowych		5 dni roboczych od całkowitego zakończenia badania w poszczególnych Punktach
	<p>Przygotowanie raportu z przebiegu badania</p> <p>Raport z przebiegu badania zostanie przekazany Zamawiającemu w następującej formie:</p>	Zamawiający przedstawi swoje uwagi oraz	<p>do 20 lipca 2013 r.</p> <p>do 3 dni roboczych od otrzymania przez Zamawiającego projektu</p>

	1 egzemplarz w wersji elektronicznej – na płycie CV/DVD oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.	propozycje uzupełnień w projekcie raportu z badania i przekaże je Wykonawcy.	raportu z badania
	Przygotowanie raportu z przebiegu badania uwzględniającego uwagi Zamawiającego Raport z przebiegu badania zostanie przekazany Zamawiającemu w następujących formach: 1 egzemplarz w wersji elektronicznej – na płycie CV/DVD, 3 egzemplarze w wersji papierowej oprawionej (książkowej) oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.		do 5 dni roboczych od otrzymania przez Wykonawcę od Zamawiającego uwag do projektu raportu z badania
	Spotkanie w siedzibie Zamawiającego, podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki badania w formie multimedialnej prezentacji wraz z informacją dot. planowanej metodologii przeprowadzenia warsztatu.		Termin zostanie wyznaczony przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od zatwierdzenia raportu z przebiegu badania. Wykonawca zostanie poinformowany o dacie i miejscu prezentacji na co najmniej 5 dni roboczych przed jej terminem.
	warsztatowe spotkanie dla Punktów Informacyjnych PO KL		Termin spotkania zostanie wyznaczony przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym w terminie od 10 do 16 dni roboczych przed jego planowaną datą.
	Świadczenie usługi doradczej przez Wykonawcę dla poszczególnych Punktów Informacyjnych		Usługa doradcza (średnio 2h dla każdego Punktu Informacyjnego) będzie świadczona w sposób ciągły (w zależności od potrzeb Punktów Informacyjnych), nie dłużej jednak niż do 18.09.2013 r.
	Raport końcowy z badania.		Nie później niż do 31.10.2013 r.

Zapłata za realizację badania:

- w wysokości 20% nastąpi na podstawie poprawnie wystawionej faktury w terminie 21 dni od akceptacji przez Zamawiającego raportu metodologicznego,

- w wysokości 60% nastąpi na podstawie poprawnie wystawionej faktury, po zaakceptowaniu przez Zamawiającego raportu z przebiegu badania i po przeprowadzeniu prezentacji multimedialnej wyników badania przed Zamawiającym.

- w wysokości 20% wynagrodzenia określonego w umowie, za realizację spotkania warsztatowego dla Kierowników PI PO KL i usługi doradczej, nastąpi na podstawie

poprawnie wystawionej faktury, po zaakceptowaniu przez Zamawiającego raportu końcowego.

8. OCZEKIWANIA WOBEC WYKONAWCY BADANIA

Od Wykonawcy oczekuje się sprawnej i terminowej realizacji badania oraz współpracy z Zamawiającym, w tym:

- a) opracowania metodologii badania (uwzględniającej wskazany przez Zamawiającego sposób realizacji badania, obszary badawcze oraz kryteria oceny) wraz z jej uzasadnieniem;
- b) opracowania szczegółowego harmonogramu badania;
- c) przygotowania narzędzi badawczych oraz materiałów do badania;
- d) pozostawania w stałym kontakcie z Zamawiającym (spotkania odpowiednio do potrzeb, kontakt telefoniczny, e-mail, wyznaczenie osoby do kontaktów roboczych);
- e) informowania o stanie prac, poprzez przesyłanie Zamawiającemu raportów nt. postępu realizacji zadania, pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji badania w terminie do 5 dnia kalendarzowego każdego miesiąca;
- f) przekazania Zamawiającemu wstępnej wersji (projektu) Raportu metodologicznego, a następnie dokonanie w nim ewent. zmian, po otrzymaniu uwag od Zamawiającego;
- g) przekazania Zamawiającemu ostatecznej wersji Raportu metodologicznego, zgodnie z harmonogramem;
- h) przekazywania systematycznie Raportów częściowych, zgodnie z harmonogramem;
- i) przekazania Zamawiającemu wstępnej wersji (projektu) raportu z badania, a także dokonania w nim ewent. zmian, uwzględniających uwagi Zamawiającego;
- j) przekazania Zamawiającemu ostatecznej wersji raportu z badania, zgodnie z harmonogramem;
- k) w przypadku zaistnienia znaczących problemów w realizacji badania i/lub zaistnienia wątpliwości co do jego jakości, na żądanie Zamawiającego Wykonawca będzie przedstawiał informacje na temat postępów w realizacji badania w trybie wskazanym przez Zamawiającego;
- l) przeprowadzenia spotkania w siedzibie Zamawiającego, podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki badania w formie multimedialnej prezentacji wraz z częścią warsztatową poświęconą wykorzystaniu wyniku badania przez Zamawiającego oraz warsztatowego spotkania dla Punktów Informacyjnych;
- m) przekazania Zamawiającemu raportu końcowego z badania, uwzględniającego informacje dotyczące przeprowadzonego warsztatu oraz usługi doradczej świadczonej dla PI PO KL;
- n) przekazania Zamawiającemu na zakończenie badania pełnej dokumentacji badania (m.in. narzędzi badawczych, wszystkich baz danych itd.).

W przypadku trudności Zamawiający będzie udzielał pomocy Wykonawcy w kontakcie z badanymi instytucjami oraz pozyskaniu dokumentów do badania.

Zamawiający dopuszcza kontrolę pracy osób wchodzących w skład Zespołu Badawczego oraz uczestnictwo w działaniach objętych zamówieniem.

Raport z badania oraz współpraca z Wykonawcą badania ocenione zostaną zgodnie ze Zintegrowanym Systemem Zarządzania Wnioskami i Rekomendacjami (zał. nr 1 i 2 do Opisu Przedmiotu Zamówienia) .

9. ZASADY INFORMACJI I PROMOCJI

Wykonawca ma obowiązek uwzględnienia wymogów dotyczących informacji i promocji projektów współfinansowanych z funduszy strukturalnych zgodnie z „Wytocznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki” dostępnymi na stronie internetowej www.efs.gov.pl oraz Księgą Znaku Krajowego Ośrodka EFS, która zostanie udostępniona Wykonawcy.

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1: Karta Oceny Procesu i Wyników Badania

Załącznik nr 2: Formularz oceny badania

Karta Oceny Procesu i Wyników Badania

Tytuł badania	
Instytucja zlecająca badanie	
Wykonawca/y badania	
Wielkość badania (finalna kwota brutto)	
Termin realizacji badania (data rozpoczęcia i zakończenia badania)	
Obszar ewaluacji¹	

Ocena wykonana przez^(*):

Podmiot	X
Grupę Sterującą	
Jednostkę ewaluacyjną zlecającą badanie	
Inny podmiot (proszę wpisać jaki)	

(*) możliwość wykonania oceny przez kilka podmiotów

Data przeprowadzenia oceny jakości badania _____**Pozostałe dokumenty do przekazania Krajowej Jednostce Oceny:**

- Raport metodologiczny (data i link lub plik przesłany w formacie PDF oraz innym, powszechnie stosowanym i otwartym do edycji)²
- Raport końcowy (data i link lub plik)
- Streszczenie raportu końcowego
- Wersja polska (link lub plik)
- Wersja angielska (link lub plik)

¹ Wg klasyfikacji sformułowanej przez KJO w dokumencie „System ewaluacji Narodowego Planu Rozwoju na lata 2004-2006 i Narodowych Strategicznych Ram Odniesienia na lata 2007-2013”, KJO, Warszawa wrzesień 2007: *rozwój regionalny I terytorialny, budowa potencjału administracji publicznej i realizacja zasady "good governance", rozwój zasobów ludzkich, wpływ NPR i NSRO na rozwój społeczno-ekonomiczny, środowisko (SEA - Strategic Environmental Assessment), innowacyjność gospodarki, rozwój I modernizacja infrastruktury.*

² Jeśli realizacja badania była współfinansowana ze środków UE, przekazane dokumenty powinny być oznaczone zgodnie z wytycznymi KE i MRR dotyczącymi działań informacyjnych i promocyjnych.

FORMULARZ OCENY BADANIA						
Tytuł badania:						
Kryteria oceny badania	Niedostatecznie	Słabo	Dostatecznie	Dobrze	Celująco	Uwagi/ Uzasadnienie
TRAFNOŚĆ <i>Czy treść odpowiada zidentyfikowanym potrzebom informacyjnym?</i>						
UWZGLĘDNIENIE STANU WIEDZY NAUKOWEJ <i>Czy w trakcie realizacji badania (na wszystkich etapach) wykonawca odnosił się do istniejącego stanu wiedzy dot. przedmiotu badania?</i>						
ZASTOSOWANA METODOLOGIA <i>Czy metodologia i sposób realizacji badania (zapropozowane metody i narzędzia) były odpowiednie dla realizacji celów badania i odpowiedzi na zadane pytania ewaluacyjne?</i>						
WIARYGODNOŚĆ DANYCH <i>Czy zebrane dane są adekwatne do zamierzonego użycia i czy ich wiarygodność została sprawdzona?</i>						
JAKOŚĆ ANALIZY I WNIOSKÓW <i>Czy dane ilościowe i jakościowe są poddawane analizie w prawidłowy sposób?</i>						
PRZEJRZYSTOŚĆ RAPORTU <i>Czy raport jest dobrze skonstruowany, prawidłowo skomponowany (harmonijny) oraz napisany w zrozumiały i przystępny sposób?</i>						
OCENA STRESZCZENIA RAPORTU <i>Czy streszczenie raportu napisane jest w sposób syntetyczny, jasny i czytelny?</i>						
OCENA REKOMENDACJI <i>Czy sformułowane rekomendacje są trafne, użyteczne i obiektywne?</i>						
OCENA TABELI REKOMENDACJI <i>Czy tabela została opracowana w sposób syntetyczny, jasny i precyzyjny?</i>						
OCENA WSPÓŁPRACY Z WYKONAWCĄ BADANIA <i>Kwestie związane z bieżącym kontaktem w trakcie badania, konsultowanie i uwzględnianie ewentualnych uwag Zamawiającego, terminowość, elastyczność w przypadku zaistnienia nieprzewidzianych czynników kontekstowych.</i>						

**OCENA WSPÓLPRACY Z INNYMI
PODMIOTAMI W TRAKCIE REALIZACJI
BADANIA**

*Jak wyglądała współpraca (Zamawiającego)
z innymi podmiotami zewnętrznymi (w zależności
specyfiki badania – Grupy Sterujące, Komitety
Monitorujące, kluczowi interesariusze)?*

--	--	--	--	--	--

Załącznik nr 4 do Umowy – Wzór protokołu odbioru wykonania zamówienia

Protokół odbioru wykonania zamówienia

sporządzony w dniu w Warszawie

w sprawie odbioru przedmiotu zamówienia/ części zamówienia z dnia

1. Wykonawca przekazał wykonane przedmiot zamówienia/ część zamówienia a Zamawiający przyjął je bez zastrzeżeń stwierdzając, że zamówienie/ jego część zostało wykonane zgodnie z zawartą umową (tj. rzetelnie i należycie) . x/

2. Zamawiający zgłosił następujące zastrzeżenia i uwagi do wykonanej pracy:

.....
.....
.....
..... x/

3. Wykonawca w terminie.....
uzupełni i poprawi wykonaną pracę zgodnie z zastrzeżeniami i uwagami wymienionymi w pkt. 2 niniejszego protokołu. x/

Ze strony Zamawiającego

Ze strony Wykonawcy

x/ - niepotrzebne skreślić

OFERTA

(pieczęć Wykonawcy)

Ja niżej podpisany/My niżej podpisani.....
będąc upoważnionym/i/ do reprezentowania Wykonawcy:.....
Nr faksu ; Nr telefonu; e-mail

w odpowiedzi na „Publiczne ogłoszenie o zamówieniu nr CPE-II-261-35/KMB/13” dotyczące postępowania prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego na **badanie Punktów Informacyjnych PO KL metodą Mystery Calling oraz Mystery Mailing**,

składam/składamy niniejszą ofertę:

Łączna cena brutto -zł
(słownie:).

9. w tym za przeniesienie autorskich praw majątkowych kwotę..... brutto
(słownie:..... złotych), zgodnie z poniższym wzorem:

Rodzaj usługi	Cena jednostkowa brutto (PLN)	Liczba podmiotów	Cena ogółem BRUTTO (PLN)
Przeprowadzenie badania w jednym Punkcie Informacyjnym PO KL – komponent regionalny (<i>Mystery Calling</i> : 4 konsultacje telefoniczne, <i>Mystery Mailing</i> : 4 konsultacje email-owe).		32	

1. Przedmiotowe zamówienie zobowiązuje/emy się wykonać zgodnie z wymaganiami określonymi w „Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia nr CPE-II-261-35/KMB/13”.
2. Oświadczam/y, że w cenie naszej oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia.

3. Oświadczam/y, że zamówienie będzie realizowane samodzielnie, bądź przy współudziale podwykonawców, którzy będą realizowali następującą część zamówienia:
-
-
4. Oświadczam/y, że zapoznałem/liśmy się ze „Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia nr CPE-II-261-35/KMB/13”, udostępnioną przez Zamawiającego i nie wnoszę/my do niej żadnych zastrzeżeń.
5. W razie wybrania mojej/naszej oferty zobowiązuje/zobowiązujemy się do podpisania umowy w miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego.
6. Uważam/y się za związanego/ych niniejszą ofertą przez okres 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert.
7. Pod groźbą odpowiedzialności karnej oświadczam/y, że załączone do oferty dokumenty opisują stan prawny i faktyczny aktualny na dzień upływu terminu składania ofert (art. 297 k.k.).
8. Załącznikami do niniejszego formularza stanowiącymi integralną część oferty są:
- 1)
 - 2)
 - 3)

....., dn.2013 r.

.....
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/ych)

**OŚWIADCZENIE O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU
W POSTĘPOWANIU**

(pieczęć Wykonawcy)

Ja niżej podpisany/My niżej podpisani

.....
będąc upoważnionym/i do reprezentowania Wykonawcy:
.....
.....

przystępując do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego na: **badanie Punktów Informacyjnych PO KL metodą Mystery Calling oraz Mystery Mailing,**

oświadczam/y, że zgodnie z wymogami art. 22 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r.

Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759

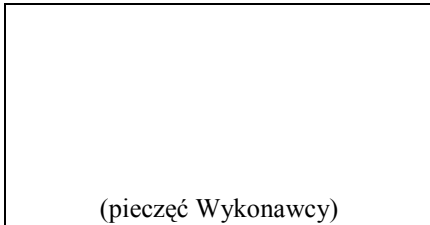
z późn. zm.):

WYKONAWCA

- 1) posiada uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, dla których przepisy prawa nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;
- 2) posiada wiedzę i doświadczenie;
- 3) dysponuje odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
- 4) spełnia warunki dotyczące sytuacji ekonomicznej i finansowej.

....., dn. 2013 r.

.....
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/ych)

OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA

Ja niżej podpisany/My niżej podpisani

.....
będąc upoważnionym/i/ do reprezentowania Wykonawcy:

.....
.....
.....

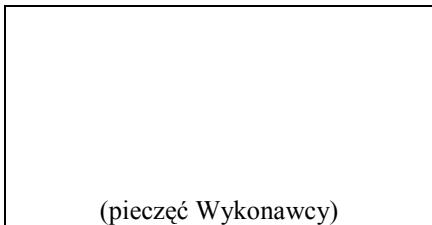
przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego na: **badanie Punktów Informacyjnych PO KL metodą Mystery Calling oraz Mystery Mailing**,

oświadczam/y, że nie ma podstaw do wykluczenia Wykonawcy z powyższego postępowania z powodu nie spełnienia warunków, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.).

....., dn. 2013 r.

.....
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/ych)

**OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA
W ZAKRESIE ART. 24 UST. 2 PKT 5 USTAWY**



(pieczęć Wykonawcy)

Ja niżej podpisany/My niżej podpisani

.....,
będąc upoważnionym/i/ do reprezentowania Wykonawcy:

.....
.....
.....
.....
przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego na:

badanie Punktów Informacyjnych PO KL metodą Mystery Calling oraz Mystery Mailing,

oświadczam/y/, że *należę/y*my \ *nie należę/y*my* do grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konkurentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.)**

*** niewłaściwe skreślić!!!**

** w sytuacji gdy Wykonawca należy do grupy kapitałowej składa listę podmiotów do niej należących, zgodnie z art. 26 ust. 2d ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.)

....., dn. 2013 r.

.....
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/ych)

**OŚWIADCZENIE O BEZSTRONNOŚCI OSOBY WCHODZĄCEJ W
SKŁAD ZESPOŁU BADAWCZEGO/ LIDERA PROJEKTU/ EKSPERTA
DS. PO KL**

oświadczam, że:

nie zachodzą żadne okoliczności mogące budzić uzasadnione wątpliwości, co do mojej bezstronności względem Instytucji Pośredniczących I lub II stopnia w ramach której działa Punkt Informacyjny POKL, który jest objęty badaniem Mystery Calling oraz Mystery Mailing, w tym, że:

a) z osobą/osobami zatrudnionymi w Punkcie Informacyjnym PO KL:

- nie łączę lub nie łączyłem mnie związek małżeński, stosunek pokrewieństwa i powinowactwa do drugiego stopnia,

- nie jestem lub nie byłem/am związany/a z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli,

b) nie jestem i w okresie roku poprzedzającego dzień złożenia niniejszego oświadczenia nie byłem/am związany/a stosunkiem pracy z podmiotem prowadzącym Punkt Informacyjny POKL, objętym badaniem Mystery Calling oraz Mystery Mailing,

c) nie świadczę i w okresie roku poprzedzającego dzień złożenia niniejszego oświadczenia nie świadczyłem/am pracy na podstawie stosunków cywilnoprawnych dla podmiotu prowadzącego Punkt Informacyjny POKL, objęty badaniem Mystery Calling oraz Mystery Mailing,

W przypadku powzięcia informacji o istnieniu jakiegokolwiek okoliczności mogącej budzić uzasadnione wątpliwości, co do mojej bezstronności, zobowiązuję się do niezwłocznego jej zgłoszenia na piśmie liderowi projektu oraz wyłączenia się z dalszego uczestnictwa w pracach Zespołu Badawczego.
Zespołu Badawczego.

....., dn. 2013 r.

.....

Podpis/y osoby wchodzącej w skład Zespołu
Badawczego/Lidera projektu

WYKAZ WYKONANYCH USŁUG
(w ciągu trzech ostatnich lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie)

Lp.	Przedmiot usługi (tematyka projektu, zastosowane metody badawcze, zakres projektu)	Odbiorca	Data wykonania usługi (od – do) dzień – miesiąc - rok	Wartość usługi brutto
1				
2				
3				
...				

....., dn. 2013 r.

.....
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/ych)

Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia wraz z informacją na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami

A) LIDER PROJEKTU:
(imię i nazwisko)

Doświadczenie w koordynacji badań		
NAZWA I TYP BADANIA	PODMIOT DLA KTÓREGO WYKONYWANE BYŁO BADANIE (nazwa)	TERMIN WYKONANIA BADANIA (od – do) dzień – miesiąc - rok

Wiedza z zakresu EFS*				
SZKOLENIA Z ZAKRESU PO KL		REALIZACJA PROJEKTU WSPÓLFINANSOWANEGO ZE ŚRODKÓW PO KL / SPO RZL		
NAZWA SZKOLENIA	TERMIN UKOŃCZENIA SZKOLENIA dzień – miesiąc - rok	NAZWA PROJEKTU	PODMIOT DLA KTÓREGO REALIZOWANY BYŁ PROJEKT (nazwa)	TERMIN WYKONANIA PROJEKTU (od – do) dzień – miesiąc - rok
Informacja o podstawie dysponowania wskazaną osobą (np. umowa o pracę, umowa zlecenia, itp.)				

* W odniesieniu do wiedzy z zakresu EFS wystarczy wskazać informacje na temat szkolenia lub informacje nt doświadczenia w realizacji projektu

B) BADACZ TERENOWY:**
(imię i nazwisko)

Doświadczenie w pełnieniu funkcji badacza terenowego		
NAZWA I TYP BADANIA	PODMIOT DLA KTÓREGO WYKONYWANE BYŁO BADANIE (nazwa)	TERMIN WYKONANIA BADANIA (od – do) dzień – miesiąc - rok

Wiedza z zakresu EFS*				
SZKOLENIE Z ZAKRESU PO KL		DOŚWIADCZENIE W REALIZACJI PROJEKTU WSPÓLFINANSOWANEGO ZE ŚRODKÓW PO KL / SPO RZL		
NAZWA SZKOLENIA	TERMIN UKOŃCZENIA SZKOLENIA dzień – miesiąc - rok	NAZWA PROJEKTU	PODMIOT DLA KTÓREGO REALIZOWANY BYŁ PROJEKT (nazwa)	TERMIN WYKONANIA PROJEKTU (od – do) dzień – miesiąc - rok
Informacja o podstawie dysponowania wskazaną osobą (np. umowa o pracę, umowa zlecenia, itp.)				

* W odniesieniu do wiedzy z zakresu EFS wystarczy wskazać informacje na temat szkolenia lub informacje nt doświadczenia w realizacji projektu

** należy wskazać minimum 5 badaczy terenowych, w tym celu należy powielić tabelę odpowiednią ilość razy

....., dn. 2013 r.

.....
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/y)

ZAŁĄCZNIK NR 9