



PAŃSTWOWA JEDNOSTKA BUDŻETOWA
CENTRUM PROJEKTÓW EUROPEJSKICH

Warszawa, dn. 16 kwietnia 2013 r.

CPE-II-261-35/KMB/13

Wykonawcy ubiegający się o udzielenie zamówienia

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego nr CPE-II-261-35/KMB/13: na badanie Punktów Informacyjnych PO KL metodą *Mystery Calling* oraz *Mystery Mailing*.

Odpowiedzi na pytania

Działając na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych Zamawiający udziela niniejszym odpowiedzi na poniższe pytanie Wykonawcy:

Pytanie:

W Rozdziale IV pkt 3a SIWZ Zamawiający określa wymagania wobec lidera 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)". Badanie techniką Mystery Calling/Mystery Mailing co do zasady nie dotyczy kwestii społecznych, tą techniką bada się poziom obsługi i sprawdza poziom stosowania standardów określonych w wewnętrznych regulaminach firm/organizacji. Trudno więc wykazać się badaniem przeprowadzonym tą techniką w zakresie badań społecznych. Czy Zamawiający dopuszcza jako spełniające podany wymóg następujące badania:

1. badanie w placówkach banku
2. badanie w firmie sprzedającej domy i mieszkania
3. badanie w urzędzie miasta

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że osoba pełniąca funkcję lidera powinna wykazać się doświadczeniem w zakresie realizacji badań w obszarze społecznym, o tematyce społecznej. Badania zrealizowane techniką „Tajemniczego klienta” powinny odnosić się do standardów, czy też świadczonych usług w obszarze społecznym. Zadaniem Wykonawcy jest wykazanie, że przedstawione badania dotyczą społecznych aspektów, obszarów działalności instytucji, niezależnie od tego jakiego rodzaju jest to podmiot.


z up. Dyrektora
Łukasz Błowski
Naczelnik Wydziału Administracji
Centrum Projektów Europejskich

