



**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, 29 sierpnia 2014 r.

Przetarg nieograniczony, znak: CPE-II-261-47/KB/14

**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 2013 r., poz. 907 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą”, na **przeprowadzenie badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Mystery Shopping.**

Kody CPV:  
79315000-5 Usługi badań społecznych

**ROZDZIAŁ I.**  
**Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Mystery Shopping.
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: od dnia podpisania do 31 marca 2015 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 o wartości minimum 30 000 zł brutto każda.
  - 3) **dysonowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, a w szczególności:**
    - a) **liderem projektu** – osoby, która kierowała realizacją co najmniej 3 badań typu Mystery Shopping. Przy czym poprzez kierowanie rozumie się organizację, koordynację i nadzór merytoryczny nad zespołem badawczym. Lider projektu najpóźniej w dniu podpisania umowy musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ;**
    - b) **członka zespołu badawczego** - osoby, która wzięła udział w realizacji co najmniej 3 zakończonych badań Mystery Shopping. Przy czym poprzez udział rozumie się opracowywanie koncepcji i metodologii badań, realizację badań, analizę wyników i opracowywanie wniosków z badania. Członek zespołu badawczego najpóźniej w dniu podpisania umowy musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ;**
    - c) **minimum 15 badaczy terenowych**, z których każdy wykonywał zadania badacza terenowego w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji. Każdy badacz terenowy najpóźniej w dniu podpisania umowy musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ;**
    - d) **ekspertem ds. funduszy europejskich** – osoby posiadającej minimum dwuletnie doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych/ doradczych z zakresu przygotowywania, zarządzania i rozliczania projektów w ramach Funduszy Europejskich z programów NSRO (minimum 200 godzin szkoleniowych i/lub doradczych z w/w zakresu). Dodatkowo, osoba ta musi posiadać doświadczenie w realizacji co najmniej 2 projektów współfinansowanych ze środków FE jako członek kadry zarządzającej projektu. W/w warunki muszą być spełnione łącznie przez 1 osobę. Ekspert ds. funduszy europejskich 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 spełnienia 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 dokumenty potwierdzające, że usługi zostały wykonane 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 kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych dla wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności (wg wzoru określonego w **załączniku nr 8 i 8a 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) lit. a – d.
4. Ponadto Wykonawca musi złożyć wypełniony Formularz ofertowy (w tym sposób realizacji zamówienia), zgodnie z wzorem określonym w załączniku nr 2 do SIWZ.
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 wymaganych dla Wykonawcy.

## ROZDZIAŁ VI.

### Wykluczenie Wykonawcy z postępowania – niespełnienie warunków określonych w art. 24 ust. 1 i 2 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 i 2 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 Polskiej, 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 lit. a) i b) 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](http://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 Bień, tel. 22 378 31 24, e-mail do korespondencji: [katarzyna.bien@cpe.gov.pl](mailto:katarzyna.bien@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-261-47/KB/14 – na przeprowadzenie badania  
Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Mystery Shopping. Nie  
otwierać przed 08.09.2014 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 08 września 2014 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 08 września 2014 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 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 wewnątrzspółnotowego 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 (kwota PLN brutto)                    | 45% |
| 2. | Metodologia i sposób realizacji zamówienia | 55% |



Zamawiający dokona oceny ofert na podstawie wyniku osiągniętej liczby punktów przyznanych przez każdego dokonującego oceny członka Komisji przetargowej w oparciu o następujące kryteria i ustaloną punktację do 100 (100% = 100 pkt):

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

Cena brutto oferty najtańszej

----- x 100pkt x 0,45 = 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 „Metodologia i sposób realizacji zamówienia” pod uwagę będą brane następujące elementy:

**A. Jakość zaproponowanych projektów scenariuszy wizyt tajemniczych klientów (Mystery Shopping) w odniesieniu do pkt. 6.2 OPZ (zał. nr 1 do wzoru umowy) (maksymalnie 30 pkt.)**

|   |                            |
|---|----------------------------|
| <p>Za każdy zaproponowany scenariusz zostaną przyznane punkty od 0 do 10.</p> <p><b>10 pkt.</b><br/>Scenariusze spełniają wszystkie poniższe kryteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aktualność,</li> <li>- realizm sytuacyjny,</li> <li>- wyczerpanie obszarów badawczych umożliwiające kompleksową ocenę usług,</li> <li>- dostosowanie pytań do zakresu usług świadczonych przez Sieć PIFE.</li> </ul> <p><b>7,5 pkt.</b><br/>Scenariusze spełniają 3 z poniższych kryteriów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aktualność,</li> <li>- realizm sytuacyjny,</li> <li>- wyczerpanie obszarów badawczych umożliwiające kompleksową ocenę usług,</li> <li>- dostosowanie pytań do zakresu usług świadczonych przez Sieć PIFE.</li> </ul> <p><b>5 pkt.</b><br/>Scenariusze spełniają 2 z poniższych kryteriów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aktualność,</li> <li>- realizm sytuacyjny,</li> <li>- wyczerpanie obszarów badawczych umożliwiające kompleksową ocenę usług,</li> <li>- dostosowanie pytań do zakresu usług świadczonych przez Sieć PIFE.</li> </ul> <p><b>2,5 pkt.</b></p> | <p><b>(do 30 pkt.)</b></p> |
|---|----------------------------|

|   |                            |
|---|----------------------------|
| <p>Scenariusze spełniają 1 z poniższych kryteriów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aktualność,</li> <li>- realizm sytuacyjny,</li> <li>- wyczerpanie obszarów badawczych umożliwiające kompleksową ocenę usług,</li> <li>- dostosowanie pytań do zakresu usług świadczonych przez Sieć PIFE.</li> </ul> <p><b>0 pkt.</b></p> <p>Scenariusze nie spełniają żadnego z poniższych kryteriów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aktualność,</li> <li>- realizm sytuacyjny,</li> <li>- wyczerpanie obszarów badawczych umożliwiające kompleksową ocenę usług,</li> <li>- dostosowanie pytań do zakresu usług świadczonych przez Sieć PIFE.</li> </ul> <p><u>W/w kryteria należy rozumieć następująco:</u></p> <p><b>Aktualność</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stopień dostosowania scenariuszy w zakresie treści i czasu realizacji do możliwości uzyskania wsparcia ze środków Funduszy Europejskich w perspektywie finansowej 2007-2013 i/lub 2014-2020</li> </ul> <p><b>Realizm sytuacyjny:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pytania w scenariuszach wynikają z przedstawionego problemu i dotyczą sytuacji problemowej oraz są spójne z profilem klienta, a przedstawiona w scenariuszu sytuacja problemowa ma wysoki stopień prawdopodobieństwa do sytuacji mogącej wystąpić w rzeczywistości</li> </ul> <p><b>Wyczerpanie obszarów badawczych umożliwiające kompleksową ocenę usług:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zakres pytań umożliwia ocenę wszystkich obszarów badawczych, będących przedmiotem oceny.</li> </ul> <p><b>Dostosowanie pytań do zakresu usług świadczonych przez Sieć PIFE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pytania w scenariuszach dotyczą zakresu usług Sieci PIFE, wskazanych i są zgodnie z profilami klientów wskazanymi w pkt. 6.1 OPZ (zał. nr 1 do wzoru umowy) tj.:</li> <li>a) informowanie o projektach (usługa o charakterze ogólnym) i/lub</li> <li>b) informowanie o możliwości uzyskania dofinansowania (usługa o charakterze ogólnym) i/lub</li> <li>c) konsultacje na etapie przygotowania projektu (usługa o charakterze ogólnym).</li> </ul> <p>Aby kryterium zostało uznane za spełnione, scenariusz musi spełnić wszystkie w/w warunki.</p> |                            |
| <p><b>B. Zarys metodologiczny badania (maksymalnie 20 pkt.)</b></p>   |                            |
| <p><b>20 pkt.</b></p> <p>Wszystkie poniższe warunki są spełnione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dla wszystkich obszarów badania zaproponowano kryteria oceny tj. szczegółowe warunki konieczne do spełnienia przy ocenie danego</li> </ul>   | <p><b>(do 20 pkt.)</b></p> |

obszaru,

- dla każdego obszaru badania zaproponowano skalę oceny,
- skala oceny wyczerpuje elementy podlegające ocenie w ramach obszarów badania,
- zaproponowany sposób oceny obszarów badania jest dostosowany do zapisów Standardów (z wyjątkiem technicznych aspektów funkcjonowania Punktu).

**15 pkt.**

Trzy z poniższych warunków są spełnione:

- dla wszystkich obszarów badania zaproponowano kryteria oceny tj. szczegółowe warunki konieczne do spełnienia przy ocenie danego obszaru,
- dla każdego obszaru badania zaproponowano skalę oceny,
- skala oceny wyczerpuje elementy podlegające ocenie w ramach obszarów badania,
- zaproponowany sposób oceny obszarów badania jest dostosowany do zapisów Standardów (z wyjątkiem technicznych aspektów funkcjonowania Punktu).

**10 pkt.**

Dwa z poniższych warunków są spełnione:

- dla wszystkich obszarów badania zaproponowano kryteria oceny tj. szczegółowe warunki konieczne do spełnienia przy ocenie danego obszaru,
- dla każdego obszaru badania zaproponowano skalę oceny,
- skala oceny wyczerpuje elementy podlegające ocenie w ramach obszarów badania,
- zaproponowany sposób oceny obszarów badania jest dostosowany do zapisów Standardów (z wyjątkiem technicznych aspektów funkcjonowania Punktu).

**5 pkt.**

Jeden z poniższych warunków jest spełniony:

- dla wszystkich obszarów badania zaproponowano kryteria oceny tj. szczegółowe warunki konieczne do spełnienia przy ocenie danego obszaru,
- dla każdego obszaru badania zaproponowano skalę oceny,
- skala oceny wyczerpuje elementy podlegające ocenie w ramach obszarów badania,
- zaproponowany sposób oceny obszarów badania jest dostosowany do zapisów Standardów (z wyjątkiem technicznych aspektów funkcjonowania Punktu).

**0 pkt.**

Żaden z poniższych warunków nie jest spełniony:

- dla wszystkich obszarów badania zaproponowano kryteria oceny tj. szczegółowe warunki konieczne do spełnienia przy ocenie danego obszaru,
- dla każdego obszaru badania zaproponowano skalę oceny,

|  |                           |
|--|---------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- skala oceny wyczerpuje elementy podlegające ocenie w ramach obszarów badania,</li> <li>- zaproponowany sposób oceny obszarów badania jest dostosowany do zapisów Standardów (z wyjątkiem technicznych aspektów funkcjonowania Punktu).</li> </ul>   |                           |
| <b>C. Sposób zapewnienia kontroli jakości realizacji badania (maksymalnie 5 pkt.)</b>  |                           |
| <p>Sposób zapewnienia kontroli jakości realizacji badania w celu zapewnienia rzetelności wyników.</p> <p><b>5 pkt.</b><br/>Wszystkie poniższe warunki są spełnione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zapewnienie procedur kontroli jakości badania uwzględniających sytuacje, w których bezpośrednie wizyty (Mystery Shopping) nie będą mogły być nagrywane (PIFE nie wyrazi zgody na nagrywanie).</li> <li>- zapewnienie procedur kontroli jakości badania uwzględniających sytuacje, w których bezpośrednie wizyty (Mystery Shopping) będą nagrywane (PIFE wyrazi zgodę na nagrywanie).</li> <li>- sposób zapewnienia rzetelności opisów zawartych w kartach oceny PIFE i ich zgodności z przeprowadzonymi pomiarami.</li> <li>- sposób zapewnienia rzetelności realizacji badania przez badaczy terenowych.</li> </ul> <p><b>3 pkt.</b><br/>Spełnienie następujących warunków:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zapewnienie procedur kontroli jakości badania uwzględniających sytuacje, w których bezpośrednie wizyty (Mystery Shopping) nie będą mogły być nagrywane (PIFE nie wyrazi zgody na nagrywanie).</li> <li>- zapewnienie procedur kontroli jakości badania uwzględniających sytuacje, w których bezpośrednie wizyty (Mystery Shopping) będą nagrywane (PIFE wyrazi zgodę na nagrywanie).</li> </ul> <p>Dodatkowo spełnienie jednego z dwóch następujących warunków:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sposób zapewnienia rzetelności opisów zawartych w kartach oceny PIFE i ich zgodności z przeprowadzonymi pomiarami.</li> <li>- sposób zapewnienia rzetelności realizacji badania przez badaczy terenowych.</li> </ul> <p><b>1 pkt.</b><br/>Spełnienie następujących warunków:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zapewnienie procedur kontroli jakości badania uwzględniających sytuacje, w których bezpośrednie wizyty (Mystery Shopping) nie będą mogły być nagrywane (PIFE nie wyrazi zgody na nagrywanie).</li> <li>- zapewnienie procedur kontroli jakości badania uwzględniających sytuacje, w których bezpośrednie wizyty (Mystery Shopping) będą nagrywane (PIFE wyrazi zgodę na nagrywanie).</li> </ul> <p><b>0 pkt.</b> Pozostałe przypadki</p> | <p><b>(do 5 pkt.)</b></p> |

5. Liczba punktów za poszczególne kryteria, zostanie zsumowana i będzie stanowić końcową ocenę oferty.

6. **W przypadku przyznania wykonawcy 0 punktów w kryterium A, B lub C 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**

1. Najkorzystniejszą spośród złożonych ważnych i niepodlegających odrzuceniu ofert będzie oferta o najwyższej ilości zdobytych punktów.
2. W toku oceny ofert Zamawiający może żądać udzielenia przez Wykonawców pisemnych wyjaśnień dotyczących treści złożonej oferty.
3. 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 utrwalać 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 uczestniczących w realizacji zamówienia;
  - 9) **załącznik nr 8a** – wzór życiorysu członków zespołu badawczego.

## WZÓR UMOWY

Umowa nr.....2014

zawarta w Warszawie w dniu .....

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 – Pana Rafała Kociuckiego – p.o. Dyrektora Centrum Projektów Europejskich na podstawie powierzenia pełnienia obowiązków dyrektora Centrum Projektów Europejskich z dnia 27 czerwca 2014r. przez Ministra Infrastruktury i Rozwoju, zwanym w dalszej części „Zamawiającym”,

a

....., prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą ....., posiadającą nr identyfikacyjny NIP: ..... oraz REGON: ....., z siedzibą przy ul. .... reprezentowaną przez Panią/Pana ....., zgodnie z aktualnym zaświadczeniem o wpisie w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej stanowiącym załącznik nr 1, zwaną w dalszej części umowy „Wykonawcą”.

## §1

1. Przedmiot umowy jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.
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 2013 r., poz. 907 z późn. zm), numer postępowania CPE-II-261-47/KB/14.
3. Zamawiający zamawia a Wykonawca zobowiązuje się do wykonania badania pod tytułem „Badanie Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Mystery Shopping”, które obejmować będzie Punkty Informacyjne Funduszy Europejskich - wszystkie działające w momencie realizacji badania (nie więcej niż 77 PIFE) zwanego dalej „przedmiotem umowy”, zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, stanowiącym Załącznik nr 3 do niniejszej umowy oraz z ofertą Wykonawcy, stanowiącą Załącznik nr 2 do niniejszej umowy.



4. Zamawiający zastrzega możliwość zmniejszenia liczby przeprowadzonych pomiarów, zgodnie z pkt. 4.2 Załącznika nr 3- Opisu przedmiotu zamówienia, co skutkować będzie odpowiednim zmniejszeniem wynagrodzenia. Do 10 listopada 2014 r. Wykonawcy przekazana zostanie ostateczna liczba Punktów objętych badaniem.

## §2

1. Na mocy niniejszej umowy Zamawiający zamawia, zaś Wykonawca zobowiązuje się świadczyć Zamawiającemu usługi będące przedmiotem zamówienia, zgodnie z warunkami umowy, Ofertą Wykonawcy stanowiącą załącznik nr 2 do umowy i Opiszem przedmiotu zamówienia stanowiącym załącznik nr 3 do umowy.

2. Wykonawca nie może powierzyć wykonania czynności wymienionych w § 1 ust. 3 osobom trzecim, chyba, że zostało to wskazane w Ofercie Wykonawcy.

## §3

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania następujących elementów zamówienia:

- 1) przygotowania i dostarczenia Zamawiającemu Raportu metodologicznego (zawierającego elementy wskazane w pkt. 5.1 Opiszem przedmiotu zamówienia);
- 2) przeprowadzenia szkolenia dla badaczy z udziałem eksperta ds. funduszy europejskich, zgodnie z programem wskazanym w pkt. 5.2 Opisu przedmiotu zamówienia;
- 3) przeprowadzenia terenowych pomiarów w ramach badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Mystery Shopping, zgodnie z przedstawionym i zaakceptowanym harmonogramem realizacji badania;
- 4) przygotowania i dostarczenia Zamawiającemu raportów cząstkowych dla każdego Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich (objętego badaniem) wraz z przekazaniem zapisów dźwiękowych dokonanych pomiarów w formie uniemożliwiającej identyfikację nagranych osób. Zakres przekazywanych raportów cząstkowych musi być zgodny ze wskazanym w pkt. 5.5 Opisu przedmiotu zamówienia;
- 5) rozpatrywania uwag/zastrzeżeń zgłaszanych przed przedstawicielami PIFE/ Zamawiającego odnośnie raportów i stosownej korekty raportów cząstkowych;
- 6) opracowania wyników badania w postaci:
  - kart oceny PIFE po każdym pomiarze i sukcesywnego przekazywania Zamawiającemu w terminie 3 dni roboczych od daty pomiaru;

- opracowania i dostarczenia Zamawiającemu Raportu końcowego, (zawierającego elementy wskazane w pkt. 5.5 Opiszem przedmiotu zamówienia);
  - opracowania i przekazania Zamawiającemu ostatecznej wersji raportów częściowych uzupełnionych o informacje dotyczące wyników danego PIFE w skali województwa;
- 7) przeprowadzenia spotkania dla Zamawiającego i DIP MIR w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki i rekomendacje badania w formie multimedialnej prezentacji;
  - 8) przeprowadzenia spotkania dla koordynatorów PIFE, przedstawicieli Zamawiającego i DIP MIR, podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki i rekomendacje badania w formie multimedialnej prezentacji,

w terminach wskazanych w Harmonogramie realizacji badania, zawartym w Opisie przedmiotu zamówienia (pkt. 9.) oraz wykonać zamówienie w terminie nie dłuższym niż do 31.03.2015 r.

2. Raporty wymienione w ust. 1, pkt 1,4,6 oraz wykaz przeprowadzonych pomiarów 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 § 4 ust. 4.

3. 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 § 6.

4. Brak zastrzeżeń ze strony Zamawiającego oznacza akceptację zadania lub zadań, o których mowa w ust.1.

5. 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.

#### §4

1. Z tytułu prawidłowo wykonanych i zaakceptowanych przez Zamawiającego usług Wykonawcy oraz za przeniesienie autorskich praw majątkowych, o których mowa w §8,

Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie, którego wartość łączna nie przekroczy.... zł brutto (słownie: ..... złotych i 00/100 groszy).

2. Wynagrodzenia, o których mowa w ust. 1 jest maksymalnym wynagrodzeniem przysługującym Wykonawcy i obejmuje wszystkie koszty niezbędne do prawidłowego wykonania umowy, nawet jeśli koszty te nie zostały wprost wyszczególnione w treści niniejszej umowy. Zamawiający zapłaci za faktycznie zrealizowany przedmiot zamówienia, tj. za liczbę przebadanych Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich, zgodnie z załącznikami nr 2 i nr 3 do niniejszej umowy. Wykonawca mając możliwość uprzedniego ustalenia wszystkich warunków związanych z realizacją umowy, nie może żądać podwyższenia wynagrodzenia, nawet, jeżeli z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł przewidzieć wszystkich kosztów niezbędnych do prawidłowego wykonania niniejszej umowy.

3. Wynagrodzenie zostanie wypłacone w dwóch ratach:

- 1) po akceptacji raportu metodologicznego, przeprowadzeniu pomiarów we wszystkich PIFE zgłoszonych do badania na podstawie przedłożonego przez Wykonawcę wykazu przeprowadzonych pomiarów i otrzymaniu poprawnie wystawionej faktury/rachunku, Wykonawca otrzyma pierwszą ratę w wysokości 60% kwoty przewidzianego wynagrodzenia;
- 2) po akceptacji raportów cząstkowych, raportu końcowego, oraz po przeprowadzeniu prezentacji wyników i rekomendacji z badania na dwóch spotkaniach raportu oraz otrzymaniu poprawnie wystawionej faktury/rachunku, Wykonawca otrzyma pozostałą część wynagrodzenia.

4. Warunkiem wystawienia rachunku/ faktury jest akceptacja przez Naczelnika Wydziału Koordynacji PIFE p. Izabelę Grabowską (lub osobę ją zastępującą) w przypadku pierwszej raty płatności raportu metodologicznego oraz wykazu przeprowadzonych pomiarów, o których mowa w ust.3, pkt 1, w przypadku drugiej raty płatności raportów cząstkowych, raportu końcowego i po przeprowadzeniu prezentacji wyników badania, o których mowa w ust. 3, pkt.1. Akceptacja dokonywana jest poprzez podpisanie Protokołu odbioru przez Naczelnika Wydziału Koordynacji PIFE p. Izabelę Grabowską (lub osobę ją zastępującą).

5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, będzie wypłacone w terminie 21 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury/rachunku.

Centrum Projektów Europejskich,  
ul. Domaniewska 39A, 02-672 Warszawa,  
NIP: 7010158887.

6. Zapłata wynagrodzenia będzie dokonana przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy nr .....

#### § 5

Umowę zawarto na czas określony od dnia podpisania do 31 marca 2015 r.

#### § 6

1. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu/części umowy, Zamawiający obciąży Wykonawcę karą umowną w wysokości 20% wynagrodzenia, zgodnie z kosztami podanymi w formularzu ofertowym, stanowiącym załącznik nr 2 do umowy, za niewykonanie lub nienależyte wykonanie części zamówienia.
2. W przypadku powstania opóźnienia w wykonaniu zamówienia w zakresie opracowywania raportu metodologicznego, raportu końcowego oraz przeprowadzenia prezentacji wyników badania Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 1% wartości zamówienia za każdy dzień opóźnienia, nie więcej jednak niż 40% wartości zamówienia, zgodnie z kosztami podanymi w formularzu ofertowym, stanowiącym załącznik nr 2 do umowy.
3. W przypadku powstania opóźnienia w wykonaniu części zamówienia w zakresie przeprowadzenia poszczególnych pomiarów oraz opracowywania raportów cząstkowych Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 1% wartości danej części zamówienia (pomiaru/ów) za każdy dzień opóźnienia, nie więcej jednak niż 40% wartości zamówienia części zamówienia (pomiaru/ów), zgodnie z kosztami podanymi w formularzu ofertowym, stanowiącym załącznik nr 2 do umowy.
4. W przypadku opóźnienia, o którym mowa w ust.2 i 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. Zamawiający może dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego karę umowną określoną w ust. 1.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do potrącenia kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę.

9. W przypadku niemożności wykonania przez Wykonawcę przedmiotu umowy/ części z przyczyn, leżących wyłącznie po stronie Wykonawcy, Zamawiający jest uprawniony do całkowitego odstąpienia od umowy w trybie natychmiastowym. Powyższe nie wyklucza prawa Zamawiającego do dochodzenia kar umownych.

#### § 7

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 prowadzenia 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:

- a) Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się do sporządzenia protokołu, który będzie zawierał opis wykonanych prac do dnia wypowiedzenia umowy;
- b) wysokość wynagrodzenia należna Wykonawcy zostanie ustalona proporcjonalnie do wykonanej części zamówienia.

#### § 8

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

#### § 9

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: .....

## § 10

1. Wykonawca zapewni personel konieczny dla właściwej realizacji umowy, którego dane, kwalifikacje i doświadczenie, zostały wskazane w załączniku nr 2 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 5 dni roboczych 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.

## § 11

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

## § 12

W ramach niniejszej umowy i przewidzianego wynagrodzenia, Wykonawca przenosi na Zamawiającego wszelkie autorskie prawa majątkowe oraz prawa pokrewne do wszelkich: raportów opracowanych w ramach zamówienia, wyników badania w formie prezentacji multimedialnej, zapisu dźwiękowego przeprowadzonych pomiarów oraz narzędzi

badawczych, w tym scenariuszy badań Mystery Shopping, w zakresie rozporządzania i korzystania z nich przez czas nieoznaczony, na następujących polach eksploatacji:

1. utrwalanie;
2. digitalizacja;
3. wprowadzania do pamięci komputera;
4. sporządzanie wydruku komputerowego;
5. zwielokrotnienie poprzez druk, nagrywanie na płycie CD;
6. wprowadzenie do obrotu;
7. nieodpłatne wypożyczenie lub udostępnienie zwielokrotnionych egzemplarzy;
8. wprowadzenie w całości lub części do sieci komputerowej Internet w sposób umożliwiający transmisję odbiorczą przez zainteresowanego użytkownika;
9. publikacja i rozpowszechnianie w całości lub w części, w sieci Internet, łącznie z utrwalaniem 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.

### § 13

1. W związku z uzyskaniem przez Zamawiającego prawa do przetwarzanie danych osobowych dla prawidłowej realizacji czynności objętych umową, Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie 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 wykonywania obowiązków, jakie ciążą na Zamawiającym zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, jako na administratorze danych osobowych.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów ustawy, o której mowa w ust. 1, w szczególności do zachowania w tajemnicy danych osobowych, do których uzyskał dostęp w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, również po jej rozwiązaniu.
3. Dane osobowe są powierzone do przetwarzania wykonawcy przez Zamawiającego wyłącznie w celu realizacji niniejszej umowy.
4. Zakres danych osobowych powierzonych do przetwarzania Wykonawcy przez Zamawiającego jest określony w załączniku nr 5.
5. Wzór upoważnienia do przetwarzania danych osobowych, jako podmiotu przez Zamawiającego umocowanego, jest określony w załączniku nr 6.
6. Wzór odwołania upoważnienia do przetwarzania danych osobowych jest określony w

załączniku nr 7.

7. Zamawiający ma prawo wydawania i odwoływania Wykonawcy upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.

8. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu, na każde jego żądanie, informacji na temat przetwarzania danych osobowych, a w szczególności niezwłocznego przekazywania informacji o każdym przypadku naruszenia obowiązków dotyczących ochrony danych osobowych.

9. Wykonawca nie decyduje o celach i środkach przetwarzania danych osobowych.

10. Zamawiający ma prawo do kontroli przestrzegania przez Wykonawcę ustawy, o której mowa w ust. 1 oraz postanowień niniejszej umowy.

#### § 14

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

#### § 15

1. W zakresie nie uregulowanym umową mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r. poz. 121), ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. Dz. U. z 2006 r. Nr 90, poz. 631), ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. (tj. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926) o ochronie danych osobowych, ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r., poz. 907 z późn. zm.).

2. Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle realizacji niniejszej umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego dla siedziby Zamawiającego.

3. Umowę sporządzono w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, w tym 2 egzemplarze dla Zamawiającego i 1 dla Wykonawcy.

4. Integralną część umowy stanowią:

załącznik nr 1 – odpis KRS z dnia..... lub aktualne zaświadczenie o wpisie w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,

załącznik nr 2 - Oferta Wykonawcy,

załącznik nr 3 – Opis przedmiotu zamówienia,

załącznik nr 4 – wzór protokołu odbioru wykonania zamówienia,

załącznik nr 5- zakres danych osobowych powierzonych do przetwarzania,

załącznik nr 6-Wzór upoważnienia do przetwarzania danych osobowych,



załącznik nr 7-Wzór odwołania upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.

Zamawiający

.....

Wykonawca

.....

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

## WYKONANIE BADANIA

pod tytułem

„Badanie Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą *Mystery Shopping*”

## 1. KONTEKST I UZASADNIENIE BADANIA

Dokumenty strategiczne będące podstawą prowadzenia działań informacyjnych i promocyjnych w ramach funduszy strukturalnych i Funduszu Spójności - *Strategia komunikacji Funduszy Europejskich w Polsce w ramach Narodowej Strategii Spójności na lata 2007 – 2013* oraz *Wytyczne Ministra Rozwoju Regionalnego w zakresie informacji i promocji* z dnia 10.06.2010 r. ujmują Punkty Informacyjne jako jedno z podstawowych narzędzi komunikacji w zakresie Funduszy Europejskich. W nowej perspektywie finansowej 2014-2020 zadania Sieci w kontekście komunikacji o Funduszach Europejskich określone zostały w *Strategii komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020* (obecnie dostępny jest jej projekt z dn. 3 kwietnia 2014 r.: [https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/2014\\_2020/Documents/Projekt\\_strategii\\_komunikacji\\_PS\\_2\\_014\\_2020.pdf](https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/2014_2020/Documents/Projekt_strategii_komunikacji_PS_2_014_2020.pdf)).

Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich (PIFE) jako ogólnopolski System Informacji o Funduszach Europejskich została utworzona w 2008 roku przez Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju w porozumieniu z Urzędami Marszałkowskimi. W perspektywie finansowej 2014-2020 zostały ustalone nowe zasady funkcjonowania Sieci. Zmieniła się jej struktura, liczba Punktów Informacyjnych, wprowadzono nowe zasady koordynacji Sieci oraz monitorowania jakości usług na podstawie Standardów funkcjonowania Sieci PIFE, stanowiących **Załącznik nr 2 do OPZ** i Zasad prowadzenia certyfikacji PIFE i pracowników Punktów Informacyjnych, stanowiących **Załącznik nr 3 do OPZ**.

Docelowo, w 2014 Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich będzie składać się z 77 Punktów: 17 Głównych Punktów Informacyjnych w miastach wojewódzkich, 59 Lokalnych Punktów Informacyjnych oraz Centralnego Punktu Informacyjnego w Warszawie. Wykaz Punktów Informacyjnych wraz z lokalizacjami stanowi **Załącznik nr 1 do OPZ**.

Zakres usług sieci PIFE obejmuje informowanie o realizowanych w regionie projektach, możliwości uzyskania dofinansowania oraz udzielanie konsultacji nt. przygotowania i realizacji projektów w ramach programów NSRO<sup>1</sup> na lata 2007-2013 i w ramach perspektywy finansowej na lata 2014-2020 w zależności od potrzeb informacyjnych klientów Punktów, którymi mogą być osoby fizyczne, instytucje oraz przedsiębiorstwa. Sieć PIFE odpowiada również za organizację spotkań informacyjnych, szkoleń i Mobilnych Punktów Informacyjnych (tj. poza miejscem lokalizacji danego Punktu). Szczegółowy zakres usług został przedstawiony w Standardach funkcjonowania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich stanowiących **Załącznik nr 2 do OPZ**.

Celem certyfikacji Sieci PIFE i jej pracowników jest zapewnienie wysokiej jakości i jednolitego standardu usług świadczonych przez Sieć. Jednym z elementów certyfikacji PIFE jest realizowane raz w roku badanie jakości obsługi metodą Tajemniczy klient, którego wyniki będą miały wpływ na ocenę

<sup>1</sup> NARODOWE STRATEGICZNE RAMY ODNIESIENIA 2007-2013 *wspierające wzrost gospodarczy i zatrudnienie*

działalności każdego Punktu oraz przyczynią się do zapewnienia jeszcze lepszego poziomu świadczonych usług w przyszłości. Zasady prowadzenia certyfikacji stanowią **Załącznik nr 3 do OPZ**.

## 2. CEL BADANIA

Celem zamówienia jest:

- ocena poziomu bezpośredniej obsługi klienta w PIFE w zakresie identyfikacji jego słabych i mocnych stron, kluczowych problemów, dobrych praktyk oraz ocena ogólnej jakości pracy,
- sprawdzenie zgodności pracy Sieci PIFE ze „Standardami funkcjonowania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich” (stanowiącymi Zał. nr 2 do OPZ), w zakresie bezpośredniej obsługi,
- wypracowanie rekomendacji wskazujących zalecane kierunki podniesienia jakości bezpośredniej obsługi klienta oraz optymalizacji działania poszczególnych PIFE oraz całej Sieci PIFE.

## 3. UŻYTKOWNICY BADANIA

Bezpośrednimi użytkownikami badania są:

- Wydział Koordynacji PIFE Centrum Projektów Europejskich (CPE), jako instytucja odpowiadająca za certyfikację Sieci PIFE,
- Departament Informacji i Promocji Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju, jako IK NSRO w zakresie informacji i promocji Funduszy Europejskich oraz instytucja nadzorująca i rozliczająca Sieć PIFE oraz CPE,
- Punkty Informacyjne Funduszy Europejskich, które otrzymają wyniki badania i rekomendacje dotyczące sposobu poprawy jakości i/ lub efektywności pracy.

## 4. ZAKRES BADANIA

### 4.1. Zakres przedmiotowy – obszary badania *Mystery Shopping*

Wyodrębnione poniżej obszary badania dotyczą realizacji standardów działania Sieci PIFE w zakresie bezpośredniej obsługi, określonych w *Standardach funkcjonowania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich* stanowiącym **Załącznik nr 2 do OPZ**.

Badanie metodą *Mystery Shopping* będzie prowadzone poprzez 3 bezpośrednie spotkania z pracownikami PIFE i będzie realizowane zgodnie z profilami klientów i zaproponowanymi scenariuszami, o których mowa w **punkcie 6 Metodologia badania**.

W ramach badania ocenie podlegać będą minimum następujące obszary:

I. Dostępność: w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- możliwość odbycia spotkania w PIFE w dogodnym dla klienta terminie i miejscu (cz. I pkt. 1.7 b Standardów),
- możliwość uzyskania odpowiedzi na pytania bez presji czasu w godzinach pracy PIFE,
- łatwość zlokalizowania Punktu z perspektywy klienta.

II. Bariera wejścia: w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- sposób przedstawienia się przedstawiciela PIFE prowadzącego spotkanie z klientem,
- ocena czy klient został poinformowany o przebiegu konsultacji. (cz. III pkt. 4.4 Standardów).

III. Diagnoza: w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena na ile przedstawiciel PIFE przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie sytuacji i potrzeb klienta (cz. III pkt. 3.1-3.5 Standardów).

IV: Komunikatywność: w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena na ile przedstawiciel PIFE: zadaje pytania otwarte, parafrazuje wypowiedzi klienta lub werbalnie potwierdza zrozumienie komunikatów klienta, monitoruje zrozumienie u klienta, używa prostego języka i tłumaczy skróty i pojęcia specjalistyczne, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta.
- ocena, czy postawa przedstawiciela PIFE była przyjazna i życzliwa tj. czy posługiwał się uprzejmym dla klienta tonem głosu.

V. Wiedza: w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań (cz. IV Standardów).

VI: Postawa w stosunku do klienta: w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena na ile przedstawiciel PIFE wykazuje gotowość do wyjaśnienia bardziej złożonych zagadnień
- ocena na ile przedstawiciel PIFE proponuje umówienie się na kolejne spotkanie lub udział w szkoleniu/spotkaniu informacyjnym lub kontakt mailowy lub kontakt telefoniczny (cz. III pkt. 4.7, 4.9 Standardów),
- ocena na ile przedstawiciel PIFE wskazuje użyteczne strony internetowe, dokumenty programowe lub materiały informacyjne oraz omawia ich zawartość (w tym sposób poruszania się po rekomendowanych stronach internetowych), (cz. III pkt. 4.9 Standardów),
- ocena na ile przedstawiciel PIFE informuje klienta o możliwości wypełnienia ankiety po udzielonej konsultacji, wręcza ankietę oraz wskazuje klientowi urnę na ankiety (cz. III pkt. 4.10 Standardów).

VII: Etyka: w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena czy pracownik PIFE stosuje się do zasad Kodeksu Etycznego Pracowników Punktów kierując się zasadami praworządności, rzetelności i uczciwości, bezstronności i bezinteresowności, profesjonalizmu, jawności oraz neutralności w szczególności czy nie proponuje odpłatnych usług (cz. VII Standardów).

Ocena obszarów nie będzie obejmować aspektów technicznych funkcjonowania Punktu, wskazanych w cz. II Standardów, funkcjonowania Sieci PIFE, stanowiących **Załącznik nr 2 do OPZ**.

#### 4.2. Zakres podmiotowy

Badaniem zostaną objęte wszystkie działające w okresie realizacji zamówienia Punkty Informacyjne Funduszy Europejskich, tj. nie więcej niż 77 Punktów. **Szczegółowa lista Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich stanowi Załącznik nr 1 do OPZ**. Lista zawiera informacje, w jakich miastach ulokowane są Punkty. Ze względu na okres przejściowy funkcjonowania Sieci PIFE (m. in. uruchamianie nowych Punktów w niektórych województwach) szczegółowe dane teleadresowe Punktów będą udostępniane Wykonawcy sukcesywnie w trakcie realizacji badania.

Na etapie podpisywania umowy Zamawiający przekaze Wykonawcy listę działających Punktów, w których pomiary będą realizowane w pierwszej kolejności. Do 10 listopada br. Wykonawcy przekazana zostanie ostateczna liczba Punktów objętych badaniem. Wykonawca w terminie 3 dni roboczych od przekazania informacji o ostatecznej liczbie Punktów objętych badaniem, zaktualizuje

harmonogram, uwzględniając pomiary we wszystkich Punktach i przekaże Zamawiającemu do akceptacji.

## 5. SPOSÓB REALIZACJI BADANIA

### 5.1 Raport metodologiczny

Po podpisaniu umowy Wykonawca przygotowuje w terminie 10 dni roboczych raport metodologiczny, zawierający m. in.:

- wzór karty oceny PIFE zawierający minimum wskazane przez Zamawiającego: obszary podlegające ocenie, szczegółowy opis kryteriów oraz skale ocen, dostosowane do rodzaju badanego obszaru;
- metodologię tworzenia wskaźników służących do oceny i porównań wyników badania);
- ostateczne scenariusze w podziale na profile klientów wraz z poprawnymi odpowiedziami dla poszczególnych województw,
- instrukcje wykonawcze do scenariuszy,
- opis sposobu organizacji i zarządzania badaniem,
- harmonogram realizacji badania uwzględniający między innymi terminy planowanych wizyt (wraz z przedziałem godzinowym) z podziałem na badaczy, scenariusze, profile klienta oraz przypisaniem poszczególnym PIFE,
- wzór raportu końcowego i częściowego,
- opis sposobu zapewnienia kontroli jakości w badaniu, w szczególności procedury kontroli jakości badania obejmujące realizację badania w terenie oraz zapewnienie rzetelności wyników badania,
- opis sposobu współpracy z Zamawiającym.

**Na etapie prac nad raportem metodologicznym Wykonawca przeprowadzi pilotaż 3 scenariuszy do badania Mystery Shopping, po jednym dla każdego profilu klienta. Wnioski z pilotażu muszą znaleźć odzwierciedlenie w ewentualnej modyfikacji scenariuszy w taki sposób, aby były one trafne i użyteczne do realizacji badania.** Pilotaż powinien być przeprowadzony poprzez minimum 3 obserwacje osobiste w losowo wybranych Punktach Informacyjnych z różnych województw. Dobór Punktów Informacyjnych i rodzaju obserwacji do pilotażu będzie podlegał konsultacjom z Zamawiającym.

Akceptacja przez Zamawiającego raportu metodologicznego będzie warunkiem realizacji dalszych części badania.

### 5.2 Szkolenie dla badaczy

Przed rozpoczęciem badania Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia szkolenia dla badaczy z udziałem eksperta ds. funduszy europejskich (o którym mowa w pkt. 7) przy obecności przedstawiciela/i Zamawiającego. Jeżeli przedstawiciel/e Zamawiającego nie będzie w stanie uczestniczyć w ww. szkoleniu, Wykonawca przekaże Zamawiającemu w ciągu 3 dni roboczych zapis dźwiękowy dokumentujący ww. szkolenie. Program szkolenia powinien obejmować co najmniej następujące zagadnienia:

- informację o Sieci PIFE i jej strukturze organizacyjnej;
- Standardy funkcjonowania Sieci PIFE;
- podstawy Funduszy Europejskich (w tym rodzaje programów, typy beneficjentów, obszary wsparcia),
- obszary, kryteria oceny w badaniu,
- omówienie scenariuszy, w tym odpowiedzi na pytania zawarte w scenariuszach,
- omówienie sposobu oceny i wypełniania karty oceny PIFE.

### 5.3 Terenowa realizacja badania

Terminy realizacji wizyt w każdym Punkcie zostaną rozłożone równomiernie w czasie na przestrzeni całego okresu terenowej realizacji badania. Zamawiający zastrzega, że pomiary w jednym Punkcie

muszą być zrealizowane w odstępie co najmniej 3 dni. Harmonogram realizacji badania będzie w pierwszej kolejności obejmował PIFE, które rozpoczęły swoją działalność. Harmonogram realizacji może ulegać zmianom z inicjatywy Zamawiającego lub Wykonawcy, jednak Zamawiający zawsze musi wyrazić zgodę. Harmonogram, jego zmiany oraz ostateczne terminy realizacji badania w poszczególnych Punktach będą podlegały akceptacji Zamawiającego.

Realizacja badania będzie odbywać się zgodnie z harmonogramem według następującej koncepcji: badacze terenowi odbędą 3 bezpośrednie wizyty w każdym Punkcie Informacyjnym Funduszy Europejskich podlegającym badaniu.

Na etapie przygotowania realizacji badania do poszczególnych PIFE zostaną przyporządkowane scenariusze, tak aby każdy pomiar wykonywany w Punkcie był realizowany z zastosowaniem innego scenariusza. W każdym PIFE przeprowadzone zostaną łącznie 3 obserwacje bezpośrednie przy wykorzystaniu profili klienta nr 1,2 i 3, które zostały opisane w pkt. 6.1.

Następnie do każdego Punktu zostaną przypisani badacze terenowi. Wszyscy badacze przygotowując się do realizacji badania:

- dokładnie zapoznają się ze Standardami funkcjonowania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich;

- wnikliwie zaznajomią się ze scenariuszami wraz z poprawnymi odpowiedziami na pytania;

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

W następnej kolejności członek zespołu badawczego opracuje tożsamości, które będą wykorzystywane podczas badania, co zostało opisane w punkcie 6.3.

Każdy pomiar dokonywany w danym Punkcie przeprowadzony będzie przez innego badacza.

W sytuacji, gdy nastąpi demaskacja badacza podczas wizyty w PIFE, Wykonawca jest zobowiązany do powtórzenia pomiaru w ramach dotychczasowego wynagrodzenia.

#### **5.4. Zapis dźwiękowy realizowanych pomiarów**

Zgodnie z cz. VI pkt. 1.9 Standardów funkcjonowania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich oraz cz. IV *Zasad prowadzenia certyfikacji Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich i pracowników Punktów Informacyjnych* dopuszcza się możliwość rejestru dźwiękowego realizacji badania w danym Punkcie w przypadku pisemnej zgody wszystkich pracowników Punktu. Wykonawca zobowiązany jest do utrwalania i digitalizacji zapisu dźwiękowego przebiegu każdego spotkania w PIFE, które wyraziły zgodę na nagrywanie. Zapis dźwiękowy dokonanych pomiarów służy jedynie opracowaniu wyników badania i ewentualnemu rozpatrywaniu reklamacji dot. badania. Lista Punktów, które wyrażają zgodę na rejestr dźwiękowy realizacji badania zostanie przekazana Wykonawcy przed rozpoczęciem terenowej realizacji badania. Zapis dźwiękowy zostanie przekazany Zamawiającemu wraz z raportami cząstkowymi w formie uniemożliwiającej identyfikację nagranych osób (głos, dane osobowe, itp.).

#### **5.5. Opracowywanie wyników badania**

Opracowywanie wyników badania obejmuje następującą sekwencję działań:

- Sporządzanie kart oceny PIFE po każdym pomiarze i sukcesywne przekazywanie Zamawiającemu w terminie 3 dni roboczych od daty pomiaru:

Ocena poszczególnych PIFE odbywać się będzie na bieżąco, po każdej wizycie badacza w Punkcie tak, aby najwiarygodniej przekazać wrażenia i opinie nt. poziomu obsługi. Ocena każdego spotkania będzie prowadzona w oparciu o kartę oceny PIFE dla Mystery Shopping.

- Sporządzanie raportów cząstkowych i przekazywanie w terminie 7 dni roboczych od zakończenia badania Mystery Shopping w danym PIFE:

Raport cząstkowy powinien zawierać:

- wyniki procentowe każdego pomiaru we wszystkich badanych obszarach,

- zanonimizowane karty oceny PIFE dla badania Mystery Shopping, w tym krótki opis każdego odbytego spotkania w ramach badania (opis powinien zawierać nie mniej niż 100 słów i zawierać

informacje nt. oznaczenia PIFE, miejsca, gdzie odbyła się konsultacja, dostępności komputera/ Internetu, czasu trwania spotkania, dostępności materiałów informacyjnych itp., ale elementy te nie będą podlegały ocenie ),

- wnioski i rekomendacje dla poszczególnego PIFE w oparciu o następujące obszary:

- Dostępność
- Bariera wejścia
- Diagnoza
- Komunikatywność
- Wiedza
- Postawa w stosunku do klienta
- Etyka oraz ewentualnie inne oceniane obszary zaproponowane przez Wykonawcę i zaakceptowane przez Zamawiającego.

Wraz z raportem cząstkowym Wykonawca zobowiązany jest przekazać zapis dźwiękowy przeprowadzonych pomiarów w ramach badania, o których mowa w raporcie.

- Weryfikacja raportów cząstkowych przez Zamawiającego i ewentualne konsultacje z ekspertem i przekazanie raportów do PIFE:

Zamawiający ma możliwość zgłoszenia uwag do Raportu cząstkowego w terminie do 6 dni roboczych od jego otrzymania, a Wykonawca ma obowiązek odniesienia się do uwag w ciągu 5 dni roboczych.

- Rozpatrywanie przez Wykonawcę uwag/ zastrzeżeń zgłaszanych przez przedstawicieli PIFE odnośnie raportów cząstkowych.

Wykonawca będzie zobowiązany do odniesienia się do każdej z uwag, zastrzeżeń lub zapytań i przekazania swojego stanowiska, popartego wynikami przeprowadzonych badań, w terminie nie późniejszym niż 5 dni kalendarzowych od dnia przekazania mu ww. uwag. Zamawiający wymaga, aby stanowisko Wykonawcy przygotowane było w formie niebudzącej wątpliwości oraz zawierającej pełną odpowiedź na zapytanie instytucji lub osoby zarządzającej PIFE.

- Opracowanie raportu końcowego z badania.

Raport końcowy złożony będzie z co najmniej z następujących elementów:

1. Spis treści
2. Wprowadzenie
3. Streszczenie raportu w języku polskim i angielskim (nie więcej niż 2 strony A4)
4. Najważniejsze wnioski
5. Opis zastosowanej metodologii
6. Opis wyników badania (z uwzględnieniem min. obszarów badawczych, profili klienta) – zestawienie łączne dla Sieci PIFE
7. Rekomendacje dla sieci PIFE oraz użytkowników badania
8. Załączniki: narzędzia wykorzystane w danej części badania.

W rozdziale 6 zostaną zawarte:

- a) zbiorcze podsumowania wyników dla całej Sieci PIFE w podziale na województwa,
- b) podsumowanie i rankingi wyników PIFE w ujęciu regionalnym tj. w ramach danego województwa,
- c) szczegółowy ranking wszystkich badanych PIFE.

Raport końcowy powinien zawierać tabelaryczne zestawienie najważniejszych wniosków i rekomendacji oraz proponowany sposób i termin wdrożenia rekomendacji, które powinny zostać skonsultowane z Zamawiającym.

Wykonawca proponuje rekomendacje dla następujących obszarów:

- Dostępność
- Bariera wejścia
- Diagnoza
- Komunikatywność

- Wiedza
- Postawa w stosunku do klienta
- Etyka oraz ewentualnie inne oceniane obszary zaproponowane przez Wykonawcę i zaakceptowane przez Zamawiającego.

Raport końcowy nie powinien zawierać więcej niż 100 stron A4.

Dodatkowo, Wykonawca przekaze Zamawiającemu wszelkie powstałe w trakcie badania arkusze/bazy z formułami wyliczającymi wskaźniki cząstkowe i globalne dla poszczególnych PIFE oraz całej sieci PIFE.

- Opracowanie ostatecznej wersji raportów cząstkowych poprzez uzupełnienie raportów cząstkowych o informacje dotyczące wyników danego PIFE w skali województwa.

## 6. METODOLOGIA BADANIA

Badanie zostanie przeprowadzone metodą *Mystery Shopping*, a więc sytuacje badawcze będą miały charakter wizyt bezpośrednich składanych w PIFE. Każdy PIFE będzie oceniany na podstawie 3 wizyt osobistych (*Mystery Shopping*).

### 6.1 Profile klientów

W badaniu zostaną wykorzystane 3 profile klientów:

- 1. Organizacja pozarządowa**, zainteresowana realizacją projektu, współfinansowanego z Funduszy Europejskich, związanego z przedmiotem jej działalności, realizowanego na rzecz społeczności lokalnej (etap-możliwość uzyskania dofinansowania lub przygotowanie projektu);
- 2. MŚP**, poszukujące informacji o możliwościach rozwoju firmy poprzez uzyskanie dotacji lub dofinansowanego kredytu/ pożyczki na wprowadzenie nowego produktu/ usługi (etap- możliwość uzyskania dofinansowania lub przygotowanie projektu);
- 3. Osoba fizyczna** zainteresowana podnoszeniem kwalifikacji poprzez uczestnictwo w szkoleniach dofinansowanych z Funduszy Europejskich albo zainteresowana uzyskaniem wsparcia na założenie działalności gospodarczej (etap-uczestnictwo w projekcie).

### 6.2 Projekty scenariuszy

Dla badania *Mystery Shopping*, Wykonawca proponuje po 4 scenariusze dla profilu klienta 1,2,3 (razem 12 scenariuszy).

Scenariusze powinny być dopasowane do profili klientów i zakresu usług świadczonych przez PIFE, zgodnie ze *Standardami funkcjonowania sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich* oraz powinny pozwolić na przeprowadzenie oceny zgodnie z przyjętymi obszarami badania oraz zgodnie z kartami i kryteriami oceny wskazanymi przez Zamawiającego.

Projekt scenariusza dla badania metodą *Mystery Shopping* powinien zawierać ogólny opis problemu/ pomysłu na projekt z jakim zgłasza się klient, sposób zachowania się, rozmowy oraz co najmniej 5 pytań dot. zagadnień merytorycznych poruszanych podczas rozmowy. Wykonawca dostosuje scenariusze w zakresie treści i czasu realizacji do możliwości dofinansowania uzyskania wsparcia ze środków Funduszy Europejskich w perspektywie finansowej 2007-2013 i/lub 2014-2020. Scenariusz będzie także zawierać szczegółowy opis profilu, informację o rodzaju działalności, a w przypadku osoby fizycznej opis statusu na rynku pracy. Scenariusze muszą umożliwiać realizację badania w każdym województwie.

W trakcie realizacji badania Zamawiający może zażądać od Wykonawcy zmiany scenariusza/y lub zaproponowania nowego/ych w przypadku wystąpienia okoliczności mogących mieć wpływ na prawidłową realizację badania związanych z systemem wdrażania Funduszy Europejskich.



Dodatkowo, obowiązkiem Wykonawcy jest stałe monitorowanie dostępnych w danym momencie możliwości pozyskiwania dofinansowania z Funduszy Europejskich oraz terminów naborów do poszczególnych programów w ramach Funduszy Europejskich w perspektywie finansowej 2007-2013 i/lub 2014-2020, w celu aktualizacji scenariuszy i poprawnych odpowiedzi na pytania. Wszelkie modyfikacje i aktualizacje scenariuszy będą podlegały akceptacji Zamawiającego.

### 6.3. Tożsamość badaczy

Na ustalenie tożsamości składać się będzie: imię i nazwisko oraz nazwa, typ i rodzaj działalności instytucji (zgodnie z danym scenariuszem), a także e-mail, telefon.

## 7. ZESPÓŁ BADAWCZY

Wykonawca wyznacza do realizacji przedmiotu zamówienia Zespół Badawczy składający się z:

**1) lidera projektu** – osoba, która kierowała realizacją co najmniej 3 badań typu Mystery Shopping.. Przy czym poprzez kierowanie rozumie się organizację, koordynację i nadzór merytoryczny nad zespołem badawczym. Lider projektu musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ**.

#### Zakres zadań w realizacji badania:

- koordynacja pracy Zespołu Badawczego i nadzór nad nim,
- nadzór nad przygotowaniem raportu metodologicznego, raportów cząstkowych oraz raportu końcowego,
- organizacja szkolenia dla badaczy z udziałem eksperta ds. funduszy europejskich,
- nadzór nad rozpatrywaniem uwag/ zastrzeżeń zgłaszanych przez przedstawicieli PIFE odnośnie raportów cząstkowych (w konsultacji z ekspertem ds. funduszy europejskich i członkiem zespołu badawczego)
- przedstawienie wyników badania w formie multimedialnej prezentacji poświęconej wykorzystaniu wyniku badania przez Zamawiającego, DIP MIR i koordynatorów PIFE,
- przedstawienie wyników badania w formie multimedialnej prezentacji poświęconej wykorzystaniu wyniku badania przez Zamawiającego i DIP MIR w miejscu wskazanym przez Zamawiającego,
- nadzór nad zapewnieniem kontroli jakości realizacji badania,
- utrzymywanie bieżących kontaktów z Zamawiającym.

**2) członka zespołu badawczego** – osoba, która wzięła udział w realizacji co najmniej 3 zakończonych badań Mystery Shopping, Przy czym poprzez udział rozumie się opracowywanie koncepcji i metodologii badań, realizację badań, analizę wyników i opracowywanie wniosków z badania. Członek zespołu badawczego musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **Załącznikiem nr 6 do SIWZ**.

#### Zakres zadań w realizacji badania:

- techniczno-organizacyjna obsługa zamówienia, w tym kontakt z badaczami terenowymi;
- opracowanie tożsamości badaczy zgodnie z pkt. 6.3,
- weryfikacja poprawności wypełnienia przez badacza karty oceny po wizycie bezpośredniej);
- udział w szkoleniu dla badaczy z udziałem eksperta ds. funduszy europejskich,
- udział w przygotowywaniu raportu metodologicznego, raportów cząstkowych oraz raportu końcowego,
- rozpatrywanie uwag/ zastrzeżeń zgłaszanych przez przedstawicieli PIFE odnośnie raportów cząstkowych (w konsultacji z ekspertem ds. funduszy europejskich)

**3) minimum 15 badaczy terenowych**, którzy będą wykonywali zadania badaczy terenowych i wykonywali zadania badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji. Każdy badacz terenowy musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ**.

**Zakres zadań w realizacji badania:**

- udział w szkoleniu dla badaczy z udziałem eksperta ds. funduszy europejskich,
- przeprowadzenie pomiarów osobistych zgodnie ze scenariuszami,
- wypełnienie karty oceny PIFE bezpośrednio po zakończeniu pomiaru,
- udzielenie ewentualnych wyjaśnień w sprawie przeprowadzonych pomiarów.

**4) eksperta ds. funduszy europejskich** – osoba posiadająca minimum dwuletnie doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych/ doradczych z zakresu przygotowywania, zarządzania i rozliczania projektów w ramach Funduszy Europejskich z programów NSRO (minimum 200 godzin szkoleniowych i /lub doradczych z w/w zakresu). Dodatkowo, osoba ta musi posiadać doświadczenie w realizacji co najmniej 2 projektów współfinansowanych ze środków FE jako członek kadry zarządzającej projektu. W/w warunki muszą być spełnione łącznie przez 1 osobę. Ekspert ds. funduszy europejskich musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ**.

**Zakres zadań w realizacji badania:**

- nadzór nad kwestiami merytorycznymi dot. funduszy europejskich przy przygotowywaniu raportu metodologicznego, raportów częściowych oraz raportu końcowego,
- przygotowanie poprawnych odpowiedzi do pytań zawartych w scenariuszach,
- prowadzenie szkolenia dla badaczy przy obecności przedstawiciela/i Zamawiającego,
- monitorowanie dostępnych w danym momencie możliwości pozyskiwania dofinansowania z Funduszy Europejskich oraz terminów naborów do poszczególnych programów w perspektywie finansowej 2007-2013 oraz 2014-2020, w celu aktualizacji scenariuszy i poprawnych odpowiedzi na pytania,
- rozpatrywanie uwag/ zastrzeżeń zgłaszanych przez przedstawicieli PIFE odnośnie raportów częściowych z badania,
- rozstrzygnięcie ewentualnych wątpliwości badaczy terenowych dotyczących oceny obszaru „wiedza”.

## **8. SPOSÓB PREZENTACJI WYNIKÓW BADANIA**

Podsumowaniem realizacji badania będą następujące elementy, za których przygotowanie odpowiedzialny jest Wykonawca:

- spotkanie dla przedstawicieli Zamawiającego i DIP MIR w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki i rekomendacje badania w formie multimedialnej prezentacji,
- spotkanie dla koordynatorów PIFE, przedstawicieli Zamawiającego oraz DIP MIR w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki oraz rekomendacje z badania w formie multimedialnej,

## **9. HARMONOGRAM**

Realizacja badania przebiegać będzie zgodnie z harmonogramem zaprezentowanym w poniższej tabeli.

Tab. 4 Harmonogram realizacji badania

|                            | ZADANIE WYKONAWCY   | UWAGI ZAMAWIAJĄCEGO   | TERMIN   |
|----------------------------|---|---|--|
| Ramowy harmonogram badania | <p><b>Przygotowanie raportu metodologicznego.</b></p> <p>Raport metodologiczny zostanie przekazany Zamawiającemu w wersji elektronicznej na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.</p>   | <p>Zamawiający przedstawi swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień w raporcie metodologicznym i przekaże je Wykonawcy</p> | <p>do <b>10 dni roboczych</b> od podpisania umowy</p> <p>do <b>5 dni roboczych</b> od otrzymania projektu raportu metodologicznego</p> |
|                            | <p><b>Przygotowanie ostatecznej wersji raportu metodologicznego uwzględniającego uwagi Zamawiającego.</b></p> <p>Raport metodologiczny zostanie przekazany Zamawiającemu w następujący sposób: 2 egzemplarze w wersji papierowej (trwale zszyte), 1 egzemplarz na płycie CD oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.</p> |   | do <b>20 dni roboczych</b> od podpisania umowy   |
|                            | <p><b>Przeprowadzenie szkolenia dla badaczy z udziałem eksperta ds. funduszy europejskich.</b></p>  | <p>Realizacja badania może rozpocząć się dopiero po przeprowadzeniu szkolenia</p>                                       | do <b>5 dni roboczych</b> od zaakceptowania raportu metodologicznego   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p><b>Terenowa realizacja badania zgodnie z zaakceptowanym raportem metodologicznym i harmonogramem.</b></p>  | <p>Do 10 listopada br. Wykonawcy przekazana zostanie ostateczna liczba Punktów objętych badaniem.</p> | <p><b>Wszystkie pomiary w poszczególnych Punktach muszą być zrealizowane do 15.12.2014r.</b></p> <p>Wykonawca w terminie <b>3 dni roboczych</b> od przekazania informacji o ostatecznej liczbie Punktów objętych badaniem, zaktualizuje harmonogram, uwzględniając pomiary we wszystkich Punktach i prześle Zamawiającemu do akceptacji</p> |
| <p><b>Systematyczne przygotowywanie i przekazywanie Zamawiającemu kart oceny PIFE</b> po każdym pomiarze, w terminie 3 dni roboczych od daty pomiaru.</p>   |   | <p><b>Do 15.12.2014 r.</b></p>  |
| <p><b>Systematyczne przygotowywanie i przekazywanie raportów cząstkowych</b> (bez informacji dot. wyników danego PIFE w skali województwa) oraz zapisów dźwiękowych po zakończeniu badania w poszczególnych Punktach. Raporty cząstkowe zostaną przekazane Zamawiającemu w terminie 7 dni roboczych od zakończenia badania Mystery Shopping w danym PIFE w wersji elektronicznej na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.</p> | <p>Zamawiający ma możliwość zgłoszenia uwag do Raportu</p>  | <p><b>do 31.12.2014 r.</b></p> <p><b>do 19.01.2015 r.</b></p>   |

|  |  |                                |
|--|--|--------------------------------|
|  | <p>częstkowego w terminie <b>do 6 dni roboczych</b> od jego otrzymania, a Wykonawca ma obowiązek odniesienia się do uwag w ciągu <b>5 dni roboczych</b>.</p> |                                |
| <p><b>Rozpatrywanie przez Wykonawcę uwag/ zastrzeżeń zgłaszanych przez przedstawicieli PIFE odnośnie raportów cząstkowych.</b></p> <p>Wykonawca jest zobowiązany do odniesienia się do każdej z uwag, zastrzeżeń lub zapytań przedstawicieli PIFE i przekazania swojego stanowiska w terminie nie późniejszym niż w <b>5 dni kalendarzowych od dnia przekazania mu ww. uwag.</b></p> |  | <p><b>do 18.02.2015 r.</b></p> |
| <p><b>Przygotowanie ostatecznych wersji raportów cząstkowych</b> (bez informacji dot. wyników danego PIFE w skali województwa).</p> <p>Raporty cząstkowe zostaną przekazane na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.</p>   |  | <p><b>do 23.02.2015 r.</b></p> |
| <p><b>Przygotowanie Raportu końcowego</b></p> <p>Raport końcowy zostanie przekazany Zamawiającemu w</p>  |  | <p><b>do 04.03.2015 r.</b></p> |

|   |   |                                |
|---|---|--------------------------------|
| <p>wersji elektronicznej na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy. Raport końcowy zostanie przekazany na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy, w 2 egzemplarze wersji papierowej (trwale zszyte) oraz w 1 egz. CD.</p>   | <p>Zamawiający przedstawi swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień do Raportu końcowego i przekaże je Wykonawcy do <b>5 dni roboczych</b> od jego otrzymania, a Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia uwag w ciągu <b>5 dni</b> roboczych</p> | <p><b>do 18.03.2015r.</b></p>  |
| <p><b>Przygotowanie ostatecznych wersji raportów cząstkowych</b> (wraz z informacją dot. wyników danego PIFE w skali województwa)</p> <p>Raporty cząstkowe zostaną przekazane na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy oraz w 1 egz. CD.</p>                                       |   | <p><b>do 23.03.2015 r.</b></p> |
| <p><b>Przeprowadzenie spotkania w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki badania i rekomendacje w formie multimedialnej prezentacji dla przedstawicieli Zamawiającego i DIP MIR.</b></p> <p>Spotkanie odbędzie się w terminie</p> |   | <p><b>do 23.03.2015 r.</b></p> |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
| wyznaczonym przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym.  |  |                         |
| <p><b>Przeprowadzenie spotkania dla koordynatorów PIFE, przedstawicieli Zamawiającego oraz DIP MIR w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki i rekomendacje z badania w formie multimedialnej prezentacji.</b></p> <p>Podczas spotkania Wykonawca we współpracy z Zamawiającym wypracuje z uczestnikami spotkania sposób wdrożenia rekomendacji przez PIFE.</p> <p>Spotkanie odbędzie się w terminie wyznaczonym przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym</p> |  | do <b>31.03.2015 r.</b> |
| <b>Terenowa realizacja badania w Sieci PIFE zostanie przeprowadzona nie później niż do 15.12.2014 r.</b>  |  |                         |

Zapłata za realizację badania nastąpi w dwóch ratach:

- 1 rata

Zapłata w wysokości 60% kwoty przewidzianego wynagrodzenia za realizację badania nastąpi na podstawie poprawnie wystawionej faktury w terminie 21 dni po zaakceptowaniu raportu metodologicznego i zrealizowaniu pomiarów we wszystkich Punktach. Warunkiem do wystawienia faktury będzie przygotowanie przez Wykonawcę i zaakceptowanie przez Zamawiającego raportu metodologicznego i wykazu przeprowadzonych pomiarów na podstawie podpisanego protokołu odbioru. Powinien on zawierać nazwę Punktu, datę zrealizowania pomiaru oraz dane badacza.

-2 rata

Pozostała część wynagrodzenia zostanie wypłacona na podstawie poprawnie wystawionej faktury w terminie 21 dni od akceptacji przez Zamawiającego w formie protokołu odbioru raportów cząstkowych, raportu końcowego oraz po przeprowadzeniu prezentacji wyników i rekomendacji z badania na dwóch ww. spotkaniach.

## **10. ZASADY WSPÓLPRACY Z ZAMAWIAJĄCYM**

Od Wykonawcy oczekuje się sprawnej współpracy z Zamawiającym, w tym w szczególności:

- a) pozostawania w stałym kontakcie z Zamawiającym (spotkania w zależności od potrzeb, kontakt telefoniczny, e-mail, wyznaczenie osoby do kontaktów roboczych);
- b) bieżącego informowania o stanie prac oraz pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji badania;
- c) 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;

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

## **11. ZASADY INFORMACJI I PROMOCJI**

Zamówienie będzie finansowane ze środków Unii Europejskiej i budżetu państwa w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013. W związku z powyższym wszystkie materiały (papierowe oraz elektroniczne) muszą zawierać system identyfikacji wizualnej Narodowej Strategii Spójności, dostępnej na poniższej stronie internetowej;

[http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/ZPFE/Documents/Ksiega\\_identyfikacji\\_wizualnej\\_NSS\\_1601\\_2012.pdf](http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/ZPFE/Documents/Ksiega_identyfikacji_wizualnej_NSS_1601_2012.pdf)

## **12. ZAŁĄCZNIKI**

**Załącznik nr 1: Lista Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich**

**Załącznik nr 2: Standardy funkcjonowania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich**

**Załącznik nr 3: Zasady prowadzenia certyfikacji Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich i pracowników Punktów Informacyjnych**



## ZAŁĄCZNIK nr 1 do OPZ

### Lista Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich

| L. p. | Nazwa PIFE                   | Adres PIFE   |
|-------|------------------------------|--|
| 1     | LPI w Bełchatowie            | ul. Kościuszki 15A, 97-400 Bełchatów   |
| 2     | LPI w Białej – Podlaskiej    | ul. Warszawska 14, 21-500 Biała Podlaska   |
| 3     | GPI w Białymstoku            | ul. Poleska 89, parter p.2, 15-874 Białystok                                     |
| 4     | LPI w Bielsko-Białej         | Punkt w organizacji  |
| 5     | LPI w Brzegu                 | ul. Wyszyńskiego 23, 49-300 Brzeg  |
| 6     | LPI w Brzezinach             | ul. Sienkiewicza 16, 95-060 Brzeziny   |
| 7     | LPI w Busku Zdroju           | Punkt w organizacji  |
| 8     | GPI w Bydgoszczy             | ul. Jagiellońska 9, 85-950 Bydgoszcz   |
| 9     | LPI w Chełmie                | ul. Niepodległości 1, 22-100 Chełm   |
| 10    | LPI w Chojnicach             | Punkt w organizacji  |
| 11    | LPI w Chrzanowie             | ul. Grunwaldzka 5, 32-500 Chrzanów   |
| 12    | LPI w Ciechanowie            | Punkt w organizacji  |
| 14    | LPI w Częstochowie           | Punkt w organizacji  |
| 15    | LPI w Elblągu                | ul. Zacisze 18, 82-300 Elbląg  |
| 16    | LPI w Ełku                   | ul. Kajki 10, 19-300 Ełk   |
| 17    | GPI w Gdańsku                | ul. Augustyńskiego 2, 80-819 Gdańsk  |
| 18    | LPI w Gdańsku                | Punkt w organizacji  |
| 19    | LPI w Gnieźnie               | Punkt w organizacji  |
| 20    | LPI w Gorzowie Wielkopolskim | ul. Łokietka 22, 66-400 Gorzów Wielkopolski                                      |
| 21    | LPI w Grudziądzu             | ul. Sienkiewicza 22, 86-300 Grudziądz  |
| 22    | LPI w Gryficach              | Punkt w organizacji  |
| 23    | LPI w Inowrocławiu           | ul. Roosevelta 36-38, 36-38 Inowrocław   |
| 24    | LPI w Jarocinie              | Punkt w organizacji  |
| 25    | LPI w Jeleniej Górze         | Pl. Ratuszowy 32/32a, 58-500 Jelenia Góra  |
| 26    | LPI w Kaliszu                | Punkt w organizacji  |
| 27    | GPI w Katowicach             | ul. Dąbrowskiego 23 (parter), 40-037 Katowice                                    |
| 28    | LPI w Kędzierzynie Koźlu     | Plac Wolności 1, 47-220 Kędzierzyn-Koźle   |
| 29    | GPI w Kielcach               | ul. Św. Leonarda 1, 25-311 Kielce  |
| 30    | LPI w Kluczborku             | ul. Katowicka 1, 46-200 Kluczbork<br>(siedziba Starostwa Powiatowe w Kluczborku) |
| 31    | LPI w Koninie                | Punkt w organizacji  |
| 32    | LPI w Koszalinie             | Al. Monte Cassino 2, 75-412 Koszalin   |
| 33    | GPI w Krakowie               | ul. Wielicka 72B, 30-552 Kraków  |
| 34    | LPI w Krośnie                | ul. Bieszczadzka 1, 38-400 Krosno  |
| 35    | LPI w Legnicy                | ul. Rycerska 24, 59-220 Legnica  |
| 36    | LPI w Lesznie                | Punkt w organizacji  |
| 37    | GPI w Lublinie               | ul. Stefczyka 3B/018,20-151 Lublin   |
| 38    | LPI w Łomży                  | Punkt w organizacji  |
| 39    | LPI w Łowiczu                | ul. Świętojańska 1, 99-400 Łowicz  |
| 40    | GPI w Łodzi                  | ul. Moniuszki 7/9, 90-101 Łódź   |

|    |                                |   |
|----|--------------------------------|---|
| 41 | LPI w Malborku                 | Punkt w organizacji   |
| 42 | LPI w Mielcu                   | Punkt w organizacji   |
| 43 | LPI w Nowym Sączu              | ul. Wazów 3 , 33-300 Nowy Sącz  |
| 44 | LPI w Nowym Targu              | al. 1000-lecia 35, 34-400 Nowy Targ   |
| 45 | LPI w Nowym Tomysłu            | Punkt w organizacji   |
| 46 | LPI w Nysie                    | ul. Słowiańska 19, 48-300 Nysa<br>(siedziba Powiatowego Urzędu Pracy w Nysie) |
| 47 | GPI w Olsztynie                | ul. Kościuszki 83, 10-950 Olsztyn   |
| 48 | GPI w Opolu                    | ul. Barlickiego 17 , 45-083 Opole   |
| 49 | LPI w Ostrołęce                | Punkt w organizacji   |
| 50 | LPI w Pile                     | Punkt w organizacji   |
| 51 | LPI w Płocku                   | Punkt w organizacji   |
| 52 | GPI w Poznaniu                 | ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań   |
| 53 | LPI w Przemyślu                | ul. Kościuszki 2, 37-700 Przemyśl   |
| 54 | LPI w Puławach                 | ul. Centralna 9, 24-100 Puławy  |
| 55 | LPI w Radomiu                  | Punkt w organizacji   |
| 56 | LPI w Rybniku                  | Punkt w organizacji   |
| 57 | GPI w Rzeszowie                | ul. Ł. Ciepłińskiego 4, 35-010 Rzeszów  |
| 58 | LPI w Sandomierzu              | Punkt w organizacji   |
| 59 | LPI w Sanoku                   | Punkt w organizacji   |
| 60 | LPI w Siedlcach                | Punkt w organizacji   |
| 61 | LPI w Sieradzu                 | Plac Wojewódzki 1 , 98-200 Sieradz (siedziba tymczasowa)                      |
| 62 | LPI w Słupsku                  | Punkt w organizacji   |
| 63 | LPI w Sosnowcu                 | Punkt w organizacji   |
| 64 | LPI w Stargardzie Szczecińskim | Punkt w organizacji   |
| 65 | LPI w Suwałkach                | Punkt w organizacji   |
| 66 | GPI w Szczecinie               | ul. Kuśnierska 12b, 70-536 Szczecin   |
| 67 | LPI w Szczecinku               | Punkt w organizacji   |
| 68 | LPI w Tarnobrzegu              | ul. Dąbrowskiej 15, 39-400 Tarnobrzeg   |
| 69 | LPI w Tarnowie                 | ul. Wałowa 37, 33-100 Tarnów  |
| 70 | GPI w Toruniu                  | Pl. Teatralny 2, 87-100 Toruń<br>ul. M. Skłodowskiej - Curie 73, 87-100 Toruń |
| 71 | LPI w Wałbrzychu               | Pl. Magistracki 1, 58-300 Wałbrzych   |
| 13 | CPI w Warszawie                | ul. Żurawia 3/5, 00-503 Warszawa  |
| 72 | GPI w Warszawie                | Punkt w organizacji   |
| 73 | LPI w Wejherowie               | Punkt w organizacji   |
| 74 | LPI we Włocławku               | ul. Bechiego 2, 87-800 Włocławek  |
| 75 | GPI we Wrocławiu               | Wybrzeże J. Słowackiego 12-14, 50-411 Wrocław                                 |
| 76 | LPI w Zamościu                 | ul. Partyzantów 94, 22-400 Zamość   |
| 77 | GPI w Zielonej Górze           | ul. Bolesława Chrobrego 1-3-5, 65-043 Zielona Góra                            |

Szczegółowe informacje nt. Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich znajdują się na stronie:  
[http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/dzialaniapromocyjne/PI/Strony/Ogolne\\_informacje\\_mapa\\_wojewodztw.aspx](http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/dzialaniapromocyjne/PI/Strony/Ogolne_informacje_mapa_wojewodztw.aspx)

**STANDARDY FUNKCJONOWANIA SIECI  
PUNKTÓW INFORMACYJNYCH  
FUNDUSZY EUROPEJSKICH**

## SPIS TREŚCI

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| <b>I.</b>   | <b>UWAGI OGÓLNE</b> .....   | 45 |
| <b>II.</b>  | <b>TECHNICZNE ASPEKTY FUNKCJONOWANIA PUNKTU INFORMACYJNEGO</b> .....  | 45 |
| 1.          | LOKAL I WYPOSAŻENIE PUNKTU .....  | 45 |
| 2.          | STANDARZY DOTYCZĄCE WYGLĄDU PRACOWNIKÓW .....   | 46 |
| 3.          | GODZINY OTWARCIA PUNKTU INFORMACYJNEGO .....  | 46 |
| 4.          | ZAPEWNIENIE KONTAKTU TELEFONICZNEGO.....  | 46 |
| <b>III.</b> | <b>FORMY ŚWIADCZENIA USŁUG</b> .....  | 47 |
| 1.          | UWAGI OGÓLNE .....  | 47 |
| 2.          | WYKAZ FORM ŚWIADCZENIA USŁUG .....  | 47 |
| 3.          | DIAGNOZA POTRZEB KLIENTA.....   | 47 |
| 4.          | KONSULTACJA BEZPOŚREDNIA .....  | 47 |
| 5.          | KONSULTACJA TELEFONICZNA .....  | 48 |
| 6.          | KORESPONDENCJA PISEMNA .....  | 49 |
| 7.          | KORESPONDENCJA MAILOWA .....  | 49 |
| 8.          | INDYWIDUALNA KONSULTACJA U KLIENTA.....   | 50 |
| 9.          | SPOTKANIE INFORMACYJNE/SZKOLENIE .....  | 51 |
| 10.         | MOBILNY PUNKT INFORMACYJNY (MPI) .....  | 53 |
| <b>IV.</b>  | <b>ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG</b> .....  | 54 |
| 1.          | ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PIFE .....  | 54 |
| 2.          | INFORMOWANIE NT. MOŻLIWOŚCI UCZESTNICTWA W PROJEKTACH FINANSOWANYCH ZE ŚRODKÓW FUNDUSZY EUROPEJSKICH .....            | 55 |
| 3.          | INFORMOWANIE NT. MOŻLIWOŚCI UZYSKANIA DOFINANSOWANIA I UDZIELANIE OGÓLNYCH INFORMACJI O FUNDUSZACH EUROPEJSKICH ..... | 55 |
| 4.          | KONSULTACJA NA ETAPIE PRZYGOTOWANIA PROJEKTU .....  | 55 |
| 5.          | KONSULTACJA NA ETAPIE REALIZACJI PROJEKTU .....   | 56 |
| <b>V.</b>   | <b>INFORMACJA I PROMOCJA</b> .....  | 57 |
| 1.          | WIZUALIZACJA PUNKTU I SIECI.....  | 57 |
| 2.          | PROWADZENIE DZIAŁAŃ PROMOCYJNYCH .....  | 58 |
| 3.          | STRONA INTERNETOWA PUNKTU .....   | 58 |
| <b>VI.</b>  | <b>WYMOGI DOTYCZĄCE PERSONELU PIFE</b> .....  | 60 |
| 1.          | WYMAGANIA WOBEC PODMIOTU PROWADZĄCEGO PUNKT I PRACOWNIKÓW.....  | 60 |
| 2.          | ZAKRES ZADAŃ PRACOWNIKÓW PIFE .....   | 61 |
| <b>VII.</b> | <b>KODEKS ETYCZNY PRACOWNIKÓW PUNKTÓW</b> .....   | 63 |
| 1.          | POSTANOWIENIA OGÓLNE .....  | 63 |
| 2.          | ZASADY WYZNACZAJĄCE STANDARDY POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW PIFE .....   | 63 |
| 3.          | POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE ZWIĄZANE ZE SPECYFIKĄ PIFE .....  | 65 |
| 4.          | POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....  | 66 |

## **I. I. UWAGI OGÓLNE**

- 1.1. Niniejsze standardy mają charakter minimalnych wymagań.

## **II. TECHNICZNE ASPEKTY FUNKCJONOWANIA PUNKTU INFORMACYJNEGO**

### **1. LOKAL I WYPOSAŻENIE PUNKTU INFORMACYJNEGO**

- 1.1. Siedziba Punktu musi znajdować się w centrum miasta, bądź w takiej części miasta, która posiada dogodne połączenia komunikacyjne z centrum środkami transportu publicznego.
- 1.2. Wejście do siedziby Punktu musi być łatwo dostępne od strony ulicy.
- 1.3. Punkt musi zapewnić dostęp dla osób niepełnosprawnych, w szczególności poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- 1.4. Punkt musi być wyposażony w sprzęt ułatwiający słyszenie osobom niedosłyszącym, np. pętle indukcyjne.
- 1.5. Lokal Punktu musi posiadać powierzchnię umożliwiającą właściwe wykonywanie usług i komfortową obsługę klientów.
- 1.6. Lokal musi posiadać powierzchnię do ekspozycji materiałów promocyjnych (np. stojaki na publikacje).
- 1.7. Punkt musi dysponować:
  - a. pomieszczeniem biurowym pracowników PIFE o powierzchni dostosowanej do liczby pracowników (zgodnie z wymogami przepisów BHP), w którym znajdują się stanowiska pracy w liczbie dostosowanej do liczby personelu, wyposażone w niezbędne meble biurowe dla pracownika Punktu, tj. minimum: biurko, miejsce siedzące dla pracownika, aparat telefoniczny, sprzęt komputerowy (składający się z komputera wyposażonego w oprogramowanie umożliwiające prawidłową realizację zadań i wymianę danych, monitora, klawiatury, myszy, lub komputera przenośnego) ze stałym dostępem do Internetu oraz do drukarki.
  - b. wydzielonym miejscem lub pomieszczeniem do przeprowadzania konsultacji, wyposażonym w stolik/biurko i dwa miejsca siedzące dla klientów oraz komputer z dostępem do Internetu,
  - c. salą konferencyjną – na minimum 25 osób w przypadku GPI/CPI lub 15 w przypadku LPI (w obu przypadkach wystarczy zapewnienie dostępu na potrzeby spotkań/szkoleń), wyposażona w rzutnik multimedialny (kompatybilny ze sprzętem komputerowym będącym w dyspozycji Punktu), ekran i nagłośnienie, dostępną dla osób z różnymi niepełnosprawnościami. Spełnienie ww. warunków należy udokumentować fotograficznie.
  - d. toaletami dla klientów dostępnymi na tym samym piętrze, na którym znajduje się punkt,
  - e. kącikiem dla dzieci, w którym znajduje się odpowiedni dla dzieci stolik, krzeselka, dywanik, kredki, kartki itp.,
  - f. urządzeniem wielofunkcyjnym,
  - g. w przypadku GPI/CPI - magazynem o powierzchni min. 10 m<sup>2</sup>.

- 1.8. Punkt Informacyjny musi posiadać:
- a. komputer dla klientów z dostępem do Internetu<sup>2</sup>,
  - b. stałe łącze internetowe o prędkości minimum 2 Mb/s,
  - c. dostępną dla klientów urnę na ankiety ewaluacyjne,
  - d. szafy aktowe w liczbie niezbędnej do archiwizowania dokumentów zgodnie z obowiązującymi zasadami (szafy muszą znajdować się w budynku, w którym jest Punkt),
  - e. ogólną skrzynkę e-mailową dla Punktu, do której dostęp mają wszyscy specjaliści i koordynator,
  - f. aparat fotograficzny przeznaczony do dokumentowania spotkań informacyjnych oraz MPI.

## **2. STANDARDY DOTYCZĄCE WYGLĄDU PRACOWNIKÓW**

- 2.1. Pracownik PIFE musi dbać o wygląd i strój w miejscu pracy oraz dostosować go do charakteru wykonywanej pracy oraz powagi reprezentowanej instytucji.
- 2.2. Pracownik PIFE musi wyglądać schludnie i czysto.
- 2.3. Kolorystyka ubrań pracownika PIFE musi być stonowana, a styl klasyczny, elegancki, nie sportowy.
- 2.4. Niedopuszczalny jest wyzywający makijaż i nadmierne eksponowanie biżuterii.

## **3. GODZINY OTWARCIA PUNKTU INFORMACYJNEGO**

- 3.1. Punkt Informacyjny jest otwarty przez 5 dni w tygodniu, w dni robocze od poniedziałku do piątku.
- 3.2. Przez 4 dni w tygodniu Punkt Informacyjny musi być otwarty przez minimum 8 godzin dziennie w godzinach pracy urzędu/instytucji prowadzącej Punkt. W poniedziałki Punkt musi być otwarty przez minimum 10 godzin.

## **4. ZAPEWNIENIE KONTAKTU TELEFONICZNEGO**

- 4.1 Punkt Informacyjny musi zapewniać kontakt telefoniczny dla klientów w postaci:
- a. GPI/CPI - minimum 3 numerów zewnętrznych dla klientów,
  - b. LPI - minimum 2 numerów zewnętrznych dla klientów,
  - c. W przypadku funkcjonowania infolinii – GPI zapewnia minimum 3 numery wewnętrzne do konsultantów i minimum 1 odrębny zewnętrzny, a LPI – odpowiednio minimum 2 i 1.

---

<sup>2</sup> W uzasadnionych przypadkach - gdy warunki lokalowe nie pozwalają na zapewnienie osobnych miejsc do konsultacji i dostępu do Internetu, może to być to ten sam komputer, co wskazany w pkt. 1.7.a.

### **III. FORMY ŚWIADCZENIA USŁUG**

#### **1. UWAGI OGÓLNE**

1.1 Usługi PIFE świadczone są bezpłatnie.

1.2 Odpowiedź na pytanie udzielana jest w formie, w jakiej zostało zadane pytanie, chyba, że osoba zwracająca się do Punktu prosi o inną formę odpowiedzi lub zgodzi się na nią.

#### **2. WYKAZ FORM ŚWIADCZENIA USŁUG**

2.1. Konsultacja bezpośrednia

2.2. Konsultacja telefoniczna

2.3. Konsultacja pisemna

2.4. Konsultacja mailowa

2.5. Indywidualna konsultacja u klienta

2.6. Spotkanie informacyjne/szkolenie

2.7. Mobilny Punkt Informacyjny

#### **3. DIAGNOZA POTRZEB KLIENTA**

3.1. Diagnoza musi być indywidualnie dostosowana do klienta i stanowi punkt wyjścia do świadczenia usług przez PIFE.

3.2. Diagnoza zmierza do rozpoznania rzeczywistych (często nieuświadomionych) potrzeb informacyjnych oraz problemów klienta Punktu Informacyjnego związanych z Funduszami Europejskimi w celu udzielenia rzetelnych, dopasowanych i wyczerpujących informacji.

3.3. Diagnoza potrzeb klienta musi być przeprowadzona profesjonalnie i z należytą starannością, z zachowaniem postawy pełnej zaangażowania i indywidualnego podejścia do klienta.

3.4. W przypadku usług specjalistycznych diagnoza przeprowadzana jest zgodnie z minimalnym zakresem opisanym w karcie diagnozy.

3.5. Karta diagnozy jest wypełniana przez klienta lub specjalistę ds. FE przed bezpośrednią konsultacją specjalistyczną i ma pozwolić specjalistom na przygotowanie się do niej i przekazanie klientowi wyczerpujących informacji. W przypadku pozostałych usług nie ma obowiązku wypełniania karty diagnozy.

#### **4. KONSULTACJA BEZPOŚREDNIA**

4.1. Konsultacja bezpośrednia ogólna nie wymaga wcześniejszego umówienia klienta.

4.2. Konsultacja specjalistyczna wymaga wcześniejszego umówienia spotkania. Na prośbę klienta można jednakże udzielić konsultacji bez wcześniejszego umówienia.

4.3. W przypadku umawiania klienta, spotkanie musi odbyć się w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania od klienta wymaganych informacji (chyba, że klient preferuje późniejszy termin).

- 4.4. Rozpoczynając konsultację pracownik Punktu Informacyjnego przedstawia się i zaprasza klienta do miejsca konsultacji, przekazuje mu swoją wizytówkę oraz informuje go, jak będzie przebiegała konsultacja.
- 4.5. Jeżeli w trakcie konsultacji, po uzyskaniu dodatkowych informacji od klienta okaże się, że pracownik nie jest pewny odpowiedzi, może on poinformować klienta, że zweryfikuje dane i udzieli odpowiedzi telefonicznie, mailowo lub w czasie kolejnej konsultacji bezpośredniej w późniejszym terminie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni roboczych.
- 4.6. W przypadku jeśli pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w terminie określonym w pkt. 4.5 jest zobowiązany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż 7 dni roboczych od dnia poinformowania klienta. W przypadku, gdy do udzielenia odpowiedzi wymagane jest uzyskanie informacji z innej instytucji<sup>3</sup>, czas oczekiwania na odpowiedź może się wydłużyć, o czym należy poinformować klienta.
- 4.7. Jeżeli w trakcie rozmowy z klientem okaże się, że klient zainteresowany jest również innymi usługami PIFE, specjalista proponuje mu skorzystanie z innych usług Sieci, np. spotkania informacyjnego.
- 4.8. Po udzieleniu konsultacji, pracownik Punktu Informacyjnego musi upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań.
- 4.9. Na zakończenie rozmowy należy zachęcić klienta do ponownego kontaktu, a jeśli zajdzie taka potrzeba - zaproponować klientowi dodatkowe materiały informacyjne w celu uzupełnienia wiedzy.
- 4.10. Po udzielonej konsultacji, pracownik Punktu musi poinformować klienta o możliwości wypełnienia ankiety ewaluacyjnej oraz wskazać klientowi urnę na ankiety ewaluacyjne.

## **5. KONSULTACJA TELEFONICZNA**

- 5.1. Pracownik Punktu odbiera telefon dzwoniący w Punkcie bez zbędnej zwłoki.
- 5.2. Podczas konsultacji telefonicznej należy:
  - a. przedstawić się imieniem i nazwiskiem oraz poinformować klienta, gdzie się dodzwonił (z wyjątkiem instytucji, które posiadają automatyczną zapowiedź informującą o tym klientu),
  - b. przeprowadzić rozmowę z klientem w celu zdiagnozowania jego potrzeb,
  - c. w zależności od rezultatów przeprowadzonej diagnozy, pracownik PIFE udziela konsultacji, proponuje klientowi inną usługę PIFE (np. konsultację bezpośrednią) lub kieruje go do instytucji właściwej kompetencyjnie.
- 5.3. W przypadku, jeśli pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić konsultacji od razu, jest on zobowiązany poprosić klienta o pozostawienie numeru telefonu kontaktowego, bądź adresu e-mail lub poprosić o przesłanie pytania drogą mailową. Pracownik PIFE jest zobowiązany do przekazania uzupełniających informacji w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy.
- 5.4. W przypadku jeśli pracownik PIFE nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy, jest on zobligowany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o

---

<sup>3</sup> Tj. innej, niż komórka organizacyjna w ramach której działa Punkt.



terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż 7 dni roboczych od dnia poinformowania klienta. W przypadku, gdy do udzielenia odpowiedzi wymagane jest uzyskanie informacji z innej instytucji<sup>4</sup>, czas oczekiwania na odpowiedź może się wydłużyć, o czym należy poinformować klienta.

- 5.5. Na koniec rozmowy należy upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań, podziękować za rozmowę, zachęcić do ponownego kontaktu i pożegnać klienta.

## **6. KORESPONDENCJA PISEMNA**

- 6.1. PIFE odpowiada na pytania zadane drogą pisemną w trybie i formie zgodnymi z przyjętymi w danej instytucji zasadami obiegu dokumentów, jednakże termin odpowiedzi nie może przekraczać 14 dni kalendarzowych od wpływu pisma do instytucji prowadzącej PIFE.
- 6.2. Odpowiedź pisemna musi być zindywidualizowana, a jej treść dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta, a język dostosowany do zidentyfikowanego profilu klienta.
- 6.3. Korespondencja pisemna z klientami musi być archiwizowana zgodnie z zasadami obowiązującymi w urzędzie/instytucji prowadzącej Punkt oraz w sposób umożliwiający jej sprawne odszukanie i przeglądanie oraz zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści.
- 6.4. Do archiwum dokumentów dotyczących korespondencji z klientami należy dołączać ich zestawienie, określające minimum numer porządkowy, datę wpływu i odpowiedzi, imię i nazwisko lub inicjały (wraz z legendą) osoby odpowiedzialnej za udzielenie odpowiedzi oraz przedmiot korespondencji.

## **7. KORESPONDENCJA MAILOWA**

- 7.1. Zadaniem pracownika Punktu Informacyjnego jest regularne sprawdzanie poczty elektronicznej i udzielanie odpowiedzi na każde pytanie na temat Funduszy Europejskich, które zostanie przesłane na adres mailowy Punktu, a w przypadku posiadania adresu imiennego – również na jego skrzynkę imienną.
- 7.2. Odpowiedzi na pytania mailowe powinny być udzielone w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 3 dni robocze. W przypadku, gdy pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych, jest zobowiązany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż kolejne 7 dni roboczych. W przypadku, gdy do udzielenia odpowiedzi wymagane jest uzyskanie informacji z innej instytucji<sup>5</sup>, czas oczekiwania na odpowiedź może się wydłużyć, o czym należy poinformować klienta.
- 7.3. Korespondencja prowadzona drogą elektroniczną musi zawierać jej historię umożliwiającą zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści.
- 7.4. Odpowiedź mailowa musi być zindywidualizowana, a jej treść dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta, a język dostosowany do zidentyfikowanego profilu klienta.

---

<sup>4</sup> tj. innej, niż komórka organizacyjna w ramach której działa Punkt.

<sup>5</sup> J.w.

7.5. Elementy, które muszą znajdować się w merytorycznej odpowiedzi mailowej:

*„Zwrot grzecznościowy,*

*odwołanie do kwestii poruszonej przez klienta*

*treść odpowiedzi*

*W przypadku dodatkowych pytań zapraszam do ponownego kontaktu.*

*Zwrot grzecznościowy,*

*Imię i Nazwisko osoby odpowiadającej na pytanie*

*Dane teleadresowe Instytucji i Punktu Informacyjnego oraz godziny otwarcia Punktu*

*Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich jest koordynowany przez Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju.*

7.6. Pod każdą odpowiedzią musi być umieszczona uwaga o następującej treści:

*Informacje udzielone przez pracowników Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich nie stanowią oficjalnego stanowiska Instytucji Zarządzających, Pośredniczących i Wdrażających poszczególne Programy Operacyjne i nie mogą stanowić podstawy do formułowania jakichkolwiek roszczeń, a także nie stanowią oferty w rozumieniu prawa polskiego. Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich ani jego pracownicy nie odpowiadają za błędną interpretację udzielonych informacji, ani za następstwa czynności podjętych na ich podstawie.*

*Zachęcamy również do podzielenia się Państwa opiniami dotyczącymi funkcjonowania Sieci - poprzez wysłanie maila na adres [monitoringpunktow@mir.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@mir.gov.pl).*

7.7. Archiwizacja e-maili:

- a. Korespondencja mailowa z klientami musi być archiwizowana w sposób umożliwiający jej sprawne odszukanie i przeglądanie. Maile muszą być posegregowane według dat oraz zgrane na nośnik (płyta CD/DVD, pendrive) i przechowywane w siedzibie Punktu.
- b. Raz na kwartał koordynator PIFE w regionie (lub osoba przez niego wyznaczona) przesyła do CPE zestawienie wszystkich odpowiedzi mailowych z minionego kwartału w podziale na poszczególne Punkty i miesiące.
- c. Zestawienie zawiera listę maili oznaczonych datą wpływu i odpowiedzi oraz imieniem i nazwiskiem (lub inicjałami wraz z legendą) osoby odpowiedzialnej za udzielenie odpowiedzi.

## **8. INDYWIDUALNA KONSULTACJA U KLIENTA**

8.1. W przypadku, gdy klient jest osobą niepełnosprawną możliwe jest przeprowadzenie przez pracowników Punktu indywidualnej konsultacji w miejscu uzgodnionym z klientem. Decyzję o przeprowadzeniu indywidualnej konsultacji u klienta podejmuje koordynator.

- 8.2. Indywidualne konsultacje u klienta obejmują pełen zakres usług świadczonych przez PIFE.
- 8.3. Wymagania i sposób dokumentowania realizacji indywidualnych konsultacji u klienta:
- a. ustalenie terminu, zakresu i czasu trwania konsultacji,
  - b. przeprowadzenie konsultacji nie może nastąpić później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia zgłoszenia potrzeby konsultacji przez klienta, chyba że klient prosi o późniejszy termin,
  - c. specjalista jest zobligowany przeprowadzić przed wizytą diagnozę klienta w zakresie opisanym w pkt. III.3,
  - d. po odbyciu konsultacji, specjalista przygotowuje notatkę służbową zawierającą informacje o: terminie spotkania, temacie konsultacji, rodzaju świadczonej usługi, uzasadnieniu odbycia konsultacji u klienta. Notatka jest podpisywana przez pracownika oraz koordynatora Sieci w regionie.
- 8.4. Indywidualna konsultacja u klienta jest przeprowadzana przez dwóch specjalistów, chyba że koordynator zdecyduje inaczej.
- 8.5. Wyjście na indywidualną konsultację traktowane jest jako wyjście służbowe lub delegacja.
- 8.6. Po konsultacji, pracownik Punktu Informacyjnego musi poinformować klienta o możliwości przekazania dodatkowych opinii poprzez wysłanie maila na adres [monitoringpunktow@MIR.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@MIR.gov.pl).
- 8.7. W przypadku, gdy sprawa klienta wymaga dalszych konsultacji, możliwe jest przeprowadzenie dodatkowej konsultacji po zdiagnozowaniu szczegółowych potrzeb klienta.

## 9. SPOTKANIE INFORMACYJNE/SZKOLENIE

- 9.1. Spotkania informacyjne i szkolenia prowadzone są przez pracowników PIFE. Dopuszczalne jest bezpłatne prowadzenie spotkań/szkoleń przez pracowników innych instytucji lub innych komórek organizacyjnych w danej instytucji, w której funkcjonuje Punkt. Dopuszczalne jest w wyjątkowych przypadkach, wyłącznie za zgodą MIR, odpłatne prowadzenie szkoleń przez zewnętrznych trenerów.
- 9.2. Przeprowadzone spotkanie informacyjne/szkolenie musi być udokumentowane w następujący sposób:
- a. kopie ogłoszenia o spotkaniu/szkoleniu, screeny itp,<sup>6</sup>
  - b. notatka z przebiegu procesu rekrutacji<sup>7</sup> lub materiały zgłoszeniowe (np. formularze zgłoszeniowe zawierające zapytanie o specjalne potrzeby dla osób niepełnosprawnych, e-maile)<sup>8</sup>.
  - c. z każdego spotkania/szkolenia musi być sporządzona lista obecności potwierdzająca uczestnictwo,

---

<sup>6</sup> Nie dotyczy wykładów na uczelniach wyższych

<sup>7</sup> W przypadku dopuszczenia zgłoszeń telefonicznych

<sup>8</sup> Nie dotyczy wykładów na uczelniach wyższych

- 9.3. po każdym spotkaniu/szkoleniu osoba odpowiedzialna za jego organizację zobligowana jest do przedstawienia sprawozdania dokumentującego przebieg spotkania/szkolenia oraz przedstawiającego ew. wnioski i rekomendacje dotyczące przyszłej organizacji spotkań/szkoleń, jak również zestawienie wyników ankiet. Spotkanie informacyjne
- a. Spotkanie informacyjne ma na celu przekazanie uczestnikom szczegółowych i aktualnych informacji o FE oraz usługach świadczonych przez Punkt.
  - b. Tematyka spotkania musi być dostosowana do potrzeb klientów, jak również do planowanych naborów wniosków.
  - c. Wymagania dotyczące realizacji spotkania informacyjnego:
    - i. spotkanie informacyjne trwa minimum 3 godziny dydaktyczne (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) i uczestniczy w nim minimum 10 osób<sup>9</sup>,
    - ii. informacja o organizacji spotkania musi być zamieszczona na stronie internetowej portalu FE oraz portalu RPO co najmniej 7 dni kalendarzowych przed planowaną datą spotkania,
    - iii. w celu dotarcia z informacją o spotkaniu do potencjalnych zainteresowanych, Punkt promuje spotkania różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez współpracujące instytucje, plakaty, ogłoszenia, newsletter,
    - iv. Punkt Informacyjny jest zobowiązany do przygotowania, rozdania, zebrania i podsumowania ankiet oceniających.
    - v. przy organizacji spotkań informacyjnych należy uwzględniać potrzeby osób niepełnosprawnych (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących).
- 9.4. Szkolenie
- a. Szkolenie to działanie o charakterze wykładowo-warsztatowym, które ma na celu podniesienie wiedzy i kompetencji uczestników w dziedzinie związanej z zakresem usług świadczonych przez Punkt.
  - b. Szkolenie odbywa się w formie stacjonarnej.
  - c. Wymagania dotyczące realizacji szkoleń:
    - i. szkolenie jednodniowe<sup>10</sup> trwa minimum 8 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) a szkolenie dwudniowe min. 14 godz. dydaktycznych i odbywa się dla minimum 10 osób. Przeprowadzenie szkolenia dwudniowego wymaga zgody MIR,
    - ii. informacja o szkoleniu musi być zamieszczona na stronie internetowej portalu FE oraz portalu RPO co najmniej 7 dni przed planowaną datą szkolenia,
    - iii. w celu dotarcia z informacją o szkoleniu do potencjalnych zainteresowanych, Punkt promuje szkolenia różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez współpracujące instytucje, plakaty, ogłoszenia, newsletter,

---

<sup>9</sup> W przypadku gdy w spotkaniu uczestniczyć będzie mniej osób nie może ono być raportowane jako spotkanie, ale jako konsultacje bezpośrednie, dla takiej liczby osób, która w spotkaniu uczestniczyła.

<sup>10</sup> Punkt dotyczy tylko szkoleń stacjonarnych.

- iv. Punkt Informacyjny jest zobowiązany do przygotowania, przekazania uczestnikom, zebrania i podsumowania ankiet oceniających.
- v. przy organizacji szkoleń należy uwzględnić potrzeby osób niepełnosprawnych (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących).

## **10. MOBILNY PUNKT INFORMACYJNY (MPI)**

- 10.1. MPI to forma spotkań z klientami przeprowadzana poza siedzibą PIFE – w miejscowościach, w których PIFE nie jest zlokalizowany (dopuszczalne jest zorganizowanie MPI przez GPI w innej dzielnicy) i z uwzględnieniem zidentyfikowanych potrzeb informacyjnych mieszkańców danego rejonu.
- 10.2. MPI organizowany jest we współpracy z lokalnym samorządem lub z innymi instytucjami.
- 10.3. MPI ma formę konsultacji bezpośrednich. Za MPI uznaje się wydarzenie, w czasie którego zostanie udzielonych min. 5 konsultacji<sup>11</sup>.
- 10.4. Ogłoszenie o organizowaniu MPI musi zostać zamieszczone na stronie internetowej portalu Funduszy Europejskich oraz portalu RPO co najmniej 7 dni przed planowaną datą MPI.
- 10.5. W celu dotarcia z informacją do potencjalnych zainteresowanych, Punkt promuje spotkania różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez stronę internetową samorządu, współpracujące instytucje, plakaty, newsletter, media lokalne.
- 10.6. PIFE musi dokumentować prowadzenie MPI poprzez dokumentację fotograficzną (np. zdjęcia stanowiska MPI), zrzuty ekranu ze stron internetowych z ogłoszeniami promującymi spotkanie i/lub wycinki/skany z gazet z ogłoszeniami promującymi spotkanie itp., jak również sporządzając notatkę służbową dotyczącą przeprowadzonego MPI, zawierającą informacje o sposobie organizacji MPI, współorganizatorach, terminie i miejscu oraz liczbie konsultacji.

---

<sup>11</sup> W przypadku gdy w MPI uczestniczyć będzie mniej osób, nie będzie on raportowany jako MPI, ale jako konsultacje bezpośrednie, dla takiej liczby osób, która w MPI uczestniczyła.

## **IV. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG**

### **1. ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PIFE**

- 1.1. Każdy PIFE świadczy usługi w następującym zakresie:
  - a. informowanie o projektach (usługa o charakterze ogólnym),
  - b. informowanie o możliwości uzyskania dofinansowania oraz ogólne informacje o FE (usługa o charakterze ogólnym),
  - c. konsultacje na etapie przygotowania projektu (usługa o charakterze ogólnym lub specjalistycznym)
  - d. konsultacje na etapie realizacji projektu (usługa o charakterze ogólnym lub specjalistycznym).
- 1.2. Każdy PIFE świadczy usługi informacyjne zarówno o charakterze ogólnym, jak i specjalistycznym w odniesieniu do wszystkich Programów finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz Funduszu Spójności.
- 1.3. W przypadku Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich 2007 – 2013 oraz Zrównoważonego rozwoju sektora rybołówstwa i nadbrzeżnych obszarów rybackich 2007-2013, PIFE informują o nich jako uzupełnienie innych informacji.
- 1.4. W przypadku Programów Umowy Partnerstwa zarządzanych przez Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi, PIFE świadczy usługi informacyjne tylko o charakterze ogólnym.
- 1.5. W 2014 r. Punkty Informacyjne zobowiązane są do świadczenia usług o charakterze ogólnym w odniesieniu do wszystkich Programów perspektywy finansowej 2014 - 2020. Po upływie pół roku od przyjęcia uszczegółowienia danego Programu, Punkty zobowiązane są do świadczenia w odniesieniu do nich także usług o charakterze specjalistycznym.
- 1.6. Usługi o charakterze ogólnym świadczone są przez wszystkich specjalistów zatrudnionych w PIFE, natomiast usługi o charakterze specjalistycznym przez poszczególnych wyspecjalizowanych w danej dziedzinie pracowników PIFE.
- 1.7. Usługi świadczone przez PIFE nie obejmują wypełniania dokumentacji na rzecz klienta przez specjalistów ds. funduszy europejskich.
- 1.8. Charakter przekazywanych informacji ma na celu przedstawienie w uporządkowany sposób i z wiarygodnego źródła informacji na temat FE, jak również przeanalizowanie pomysłu/projektu klienta w odniesieniu do obowiązujących w danym Programie/Działaniu/konkursie zasad, a decyzję o ostatecznych działaniach klienta podejmuje on sam.
- 1.9. Przekazywane przez specjalistę ds. funduszy europejskich informacje opierają się o doświadczenie i wiedzę pracownika sieci PIFE, jednakże nie stanowią wykładni IZ/IP/IW.
- 1.10 Raz na kwartał, PIFE przesyłają do CPE elektroniczne zestawienie ankiet ewaluacyjnych.
- 1.11 W celu uzyskania obiektywnej odpowiedzi, ankieta ewaluacyjna:
  - a. musi być anonimowa.
  - b. musi być wypełniana przez klienta bez obecności pracownika Punktu Informacyjnego.

- c. po wypełnieniu, musi być wrzucana przez klienta do specjalnie utworzonej zamykanej urny.
- 1.12 W ankiecie musi się znaleźć informacja o możliwości przekazania opinii na temat funkcjonowania Punktu poprzez wysłania maila na adres: [monitoringpunktow@MIR.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@MIR.gov.pl).

## **2. INFORMOWANIE NT. MOŻLIWOŚCI UCZESTNICTWA W PROJEKTACH FINANSOWANYCH ZE ŚRODKÓW FE**

- 2.1. Celem usługi jest ułatwienie zainteresowanym osobom dostępu do informacji nt. możliwości udziału w projektach współfinansowanych ze środków FE oraz pomoc w znalezieniu odpowiedniego projektu.
- 2.2. W zależności od poziomu wiedzy, potrzeb i możliwości klienta, pracownik Punktu musi:
- a. korzystając z zasobów baz danych projektów FE oraz ogólnodostępnych informacji nt. realizowanych w regionie projektów współfinansowanych z FE, przedstawić klientowi adekwatną do potrzeb, pełną oraz aktualną informację nt. możliwości skorzystania z usług współfinansowanych z FE,
  - b. wskazać klientowi narzędzia do wyszukania interesujących go projektów, np. internetowe bazy projektów.
- 2.3. Pracownicy Punktu weryfikują aktualność przekazywanych informacji poprzez utrzymywanie bezpośredniego kontaktu z instytucjami realizującymi projekty z FE, w szczególności w najbardziej popularnych projektach.

## **3. INFORMOWANIE NT. MOŻLIWOŚCI UZYSKANIA DOFINANSOWANIA I UDZIELANIE OGÓLNYCH INFORMACJI O FE**

Celem usługi jest udzielenie klientowi ogólnych informacji o FE, bądź zakwalifikowanie pomysłu na projekt do konkretnego Priorytetu/Działania w Programie finansowanym z FE i przekazanie klientowi w przystępny i zrozumiały dla niego sposób:

- i. informacji nt. możliwości korzystania ze środków w ramach FE,
- ii. informacji o konkursach i możliwych źródłach finansowania,
- iii. informacji nt. warunków, kryteriów oraz procedur przyznawania dotacji danych kontaktowych do właściwych instytucji,
- iv. w razie potrzeby - ogólnych informacji o systemie wdrażania FE.

## **4. KONSULTACJA NA ETAPIE PRZYGOTOWANIA PROJEKTU**

- 4.1. Pomoc przy przygotowywaniu wniosków/projektów jest to proces, w którym specjalista ds. funduszy europejskich pomaga klientowi zidentyfikować kluczowe obszary projektu, a następnie wspólnie z klientem odnieść je do zasad i warunków decydujących o przyznaniu dotacji z Funduszy Europejskich. Pomoc zmierza zatem do określenia cech, którymi musi charakteryzować się konkretny projekt oraz składający go beneficjent, aby ubiegać się o dofinansowanie w konkretnym Programie/Działaniu.

- 4.2. Pomoc ma charakter skonkretyzowanej porady odnoszącej się do konkretnej sprawy, opartej na danych i materiałach przekazanych przez klienta. Materiały przekazywane przez klienta przed konsultacją obejmują minimum wypełnioną kartę diagnozy.
- 4.3. Zakres usługi obejmuje odniesienie projektu do:
- a. generalnych zasad obowiązujących przy przygotowaniu projektów dofinansowanych z FE np. rzetelności, gospodarności, celowości, zachowania wysokiej jakości realizowanych działań, użyteczności, efektywności oraz przejrzystości działania,
  - b. kryteriów formalnych, co będzie polegało na poinformowaniu klienta o konieczności spełnienia szeregu warunków decydujących o skierowaniu wniosku do dalszej oceny np. aktualność załączanych zaświadczeń, zgodność z celami Programu i Działania, okres realizacji projektu,
  - c. wytycznych horyzontalnych w zakresie kwalifikowalności wydatków,
  - d. odniesienie projektu do kryteriów merytorycznych obowiązujących w danym Programie/Działaniu, w szczególności takich jak: innowacyjność projektu, dobór właściwych wskaźników, niezbędność wydatków do realizacji projektu i osiągnięcia jego celów, opis grupy docelowej,
  - e. wstępne określenie kwalifikowalności kosztów w odniesieniu do obowiązujących wytycznych,
  - f. udzielenie wsparcia w zakresie metodyki wniosku oraz pracy z generatorem wniosków poprzez objaśnienie instrukcji wypełniania i przygotowania wniosków o dofinansowanie.

## **5. KONSULTACJA NA ETAPIE REALIZACJI PROJEKTU**

- 5.1. Pomoc w realizacji projektu jest procesem, w którym specjalista ds. funduszy europejskich wspiera klienta na etapie wdrażania współfinansowanego przedsięwzięcia oraz jego rozliczania. Celem usługi jest zapewnienie pomocy w poprawnej realizacji projektu. Usługa zmierza do uniknięcia potencjalnych zagrożeń dotyczących realizacji projektu oraz procesu jego rozliczenia.
- 5.2. Zakres usługi obejmuje:
- a. informowanie o procedurach obowiązujących przy ponoszeniu wydatków z Funduszy Europejskich, w szczególności w zakresie spełnienia zasady konkurencyjności,
  - b. informowanie o zasadach dokumentowania realizowanych przedsięwzięć,
  - c. informowanie o zasadach archiwizacji dokumentów,
  - d. informowanie o wymogach dotyczących promocji projektów współfinansowanych z FE,
  - e. informowanie o zmianach w dokumentach związanych z realizacją projektu w danym Programie/Działaniu,
  - f. informowanie o etapach, procedurach, wymaganych dokumentach, terminach związanych z procesem rozliczania projektu,
  - g. informowanie o wymogach przy opisywaniu dokumentów finansowo-księgowych, w szczególności zasadach opisywania faktur, rachunków i innych dokumentów równoważnych w odniesieniu do wymogów konkretnego Programu, jego Priorytetu/Działania oraz wniosku o dofinansowanie,



- h. informowanie o wymogach formalnych wniosków o płatność z uwzględnieniem etapów ich przygotowania, zasad sporządzania części finansowej i rzeczowej, udzielania upoważnień, uwzględniania prawidłowej wizualizacji,
- i. informowanie na temat zasad kontroli projektów współfinansowanych z Funduszy Europejskich, w tym o:
  - i. rodzajach kontroli,
  - ii. instytucjach uprawnionych do kontroli,
  - iii. obowiązujących procedurach i terminach kontroli,
  - iv. sposobach kompletowania i archiwizacji dokumentów.

## V. INFORMACJA I PROMOCJA

### 1. WIZUALIZACJA PUNKTU I SIECI

- 1.1. Wizualizacja Punktów musi być zgodna z Rozporządzeniem Komisji (WE) nr 1828/2006 z dnia 8 grudnia 2006 r. oraz zasadami wizualizacji obowiązującymi w sieci PIFE i Księgą znaków będącą załącznikiem do Strategii Komunikacji Funduszy europejskich na lata 2007-2013 i wizualizacją Wspólnych Ram Strategicznych.
- 1.2. Główny Punkt Informacyjny odpowiada za zgodność wizualizacji wszystkich Punktów funkcjonujących w sieci regionalnej.
- 1.3. Wizualizacja siedziby Punktu Informacyjnego musi umożliwić jego łatwą identyfikację i musi uwzględniać:
  - a. oznakowanie budynku
  - b. oznakowanie wejścia do pomieszczeń Punktu – informacją z nazwą Punktu i godzinami otwarcia Punktu
- 1.4. W widocznym miejscu w siedzibie Punktu musi znajdować się informacja o możliwości wyrażenia opinii na temat działania Punktu pod adresem [monitoringpunktow@MIR.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@MIR.gov.pl). Informacja ta musi znajdować się również w ulotkach informacyjnych Punktu.
- 1.5. Opinie rozpatrywane są na bieżąco przez CPE i powinny zostać wykorzystane przez zespół Punktu Informacyjnego, którego dotyczą, do usprawnienia jego pracy.
- 1.6. Punkt musi zapewnić wizualizację działań:
  - 1. spotkania informacyjne/szkolenia:
    - ✓ ogłoszenie o spotkaniu, lista obecności, ankiety muszą zawierać odpowiednie logotypy zgodne z obowiązującymi zasadami wizualizacji,
    - ✓ w pomieszczeniu musi znajdować się roll-up Punktu oznakowany zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE,
    - ✓ na drzwiach i w korytarzu musi się znajdować odpowiednia informacja (wraz z logotypami zgodnymi z obowiązującymi zasadami wizualizacji) o odbywającym się spotkaniu/szkoleniu,

- ✓ przekazywane i wyświetlane materiały muszą mieć oznakowanie zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE,
  - ✓ materiały promujące spotkanie i przekazywane uczestnikom muszą być oznakowane zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.
2. MPI:
- ✓ ogłoszenie o MPI muszą zawierać odpowiednie logotypy zgodne z obowiązującymi zasadami wizualizacji,
  - ✓ w pomieszczeniu musi znajdować się roll-up Punktu oznakowany zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE,
  - ✓ przekazywane materiały muszą mieć oznakowanie zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE,
  - ✓ materiały promujące spotkanie i przekazywane uczestnikom muszą być oznakowane zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.
3. korespondencja mailowa/pisemna:
- ✓ w stopce lub nagłówku maila/pisma muszą znajdować się logotypy zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.
4. materiały informacyjne i promocyjne:
- ✓ wszystkie materiały wytwarzane, finansowane i dystrybuowane przez PIFE muszą mieć oznaczenia zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.
- 1.7. W przypadku, gdy z obiektywnych przyczyn PIFE nie jest w stanie spełnić wszystkich wymogów dotyczących wizualizacji, konsultuje kwestię z MIR, które może zgodzić się na odstępstwo.

## **2. PROWADZENIE DZIAŁAŃ PROMOCYJNYCH**

- 2.1. Celem realizowanych przez Punkt działań promocyjnych jest:
- a. poinformowanie o możliwości otrzymania bezpłatnej, profesjonalnej i kompleksowej informacji dotyczącej FE w Punktach Informacyjnych,
  - b. dostarczenie informacji o zakresie usług oferowanych przez PIFE,
  - c. zachęcenie klientów do skorzystania z usług PIFE,
  - d. dostarczenie informacji o możliwościach korzystania z Programów finansowanych z FE i ze współfinansowanych projektów oraz o zasadach realizacji projektów.
- 2.2. Punkt Informacyjny zobowiązany jest planować działania promocyjne oraz wskazać je we wniosku o dotację na podstawie zaleceń przygotowywanych przez DIP MIR.
- 2.3. W razie potrzeby publikacje informacyjno-promocyjne powinny być w wersji audio lub w języku Braille'a.
- 2.4. Działania promocyjne w regionie koordynowane są przez GPI.

## **3. STRONA INTERNETOWA PUNKTU**

- 3.1. PIFE nie prowadzą odrębnych stron internetowych.
- 3.2. Podstawowym miejscem aktywności PIFE w Internecie jest ogólnopolski portal poświęcony Funduszom Europejskim w części dedykowanej Punktom Informacyjnym Funduszy Europejskich. Informacje dotyczące Sieci PIFE w województwie dostępne są na stronie internetowej Regionalnego Programu danego województwa w części poświęconej Sieci PIFE.
- 3.3. Na ogólnopolskim portalu poświęconym Funduszom Europejskim oraz na stronie internetowej Regionalnego Programu poszczególnych województw znajdują się dane teleadresowe wszystkich Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich, w szczególności zawierające: nazwę Punktu, adres, kod pocztowy i miejscowość, godziny pracy, numery telefonów, adres e-mail.
- 3.4. Koordynator Sieci PIFE w województwie wyznaczy specjalistę ds. funduszy europejskich, który będzie dodatkowo pełnił funkcję redaktora stron internetowych. Redaktor stron internetowych odpowiada za:
  - a. przygotowanie i zamieszczanie informacji o przedsięwzięciach realizowanych przez Punkty w województwie na ogólnopolskim portalu poświęconym Funduszom Europejskim oraz na stronie internetowej Regionalnego Programu danego województwa,
  - b. zamieszczenie i aktualizację danych teleadresowych PIFE na ogólnopolskim portalu poświęconym Funduszom Europejskim oraz na stronie internetowej Regionalnego Programu danego województwa,
- 3.5. Instytucje prowadzące Lokalne Punkty Informacyjne Funduszy Europejskich wybrane w procedurze konkursowej zamieszczają na swojej głównej stronie internetowej logo „Punkt Informacyjny” z odesłaniem do danych teleadresowych Punktu zawierających w szczególności: nazwę Punktu, adres, kod pocztowy i miejscowość, godziny pracy, numery telefonów, adres e-mail. Poza danymi teleadresowymi na stronie internetowej umieszczona jest informacja o współfinansowaniu Punktu ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007 - 2013.

## VI. WYMOGI DOTYCZĄCE PERSONELU PIFE

### 1. WYMAGANIA WOBEC PODMIOTU PROWADZĄCEGO PUNKT I PRACOWNIKÓW

- 1.1. W skład personelu PIFE wchodzi osoby zajmujące następujące stanowiska:
- a. W przypadku GPI/CPI:
    - i. koordynator Sieci Punktów w regionie/koordynator CPI – maksymalnie 1 etat - jest przełożonym specjalistów ds. FE lub pracuje na samodzielnym stanowisku z uprawnieniami do nadzoru merytorycznego i oceny specjalistów (minimum 1 rok doświadczenia<sup>12</sup> zawodowego w koordynowaniu projektów),
    - ii. specjalista ds. funduszy europejskich: 5 - 8 etatów (minimum 1 rok doświadczenia<sup>13</sup> zawodowego w realizowaniu projektów finansowanych z FE lub w udzielaniu informacji o FE),
    - iii. personel administracyjny, w szczególności osoba rozliczająca, osoba zajmująca się sprawami kadrowymi lub finansowymi – maksymalnie łącznie 1 etat.
  - b. W przypadku LPI:
    - i. specjalista ds. funduszy europejskich – 3 etaty, w tym lider zespołu w LPI<sup>14</sup> (minimum 1 rok doświadczenia zawodowego w realizowaniu projektów finansowanych z FE lub w udzielaniu informacji o FE oraz dodatkowo w przypadku lidera 1 rok doświadczenia w koordynowaniu projektów),
    - ii. w LPI wybranym w drodze konkursu - personel administracyjny, w szczególności osoba rozliczająca, osoba zajmująca się sprawami kadrowymi lub finansowymi – maksymalnie łącznie 0,5 etatu.
- 1.2. W przypadkach uzgodnionych z MIR dopuszcza się zatrudnienie innej liczby pracowników, pod warunkiem świadczenia wszystkich rodzajów usług określonych w Standardach.
- 1.3. Możliwe jest łączenie przez jedną osobę funkcji koordynatora i/lub specjalisty ds. FE z zadaniami personelu administracyjnego.
- 1.4. W odniesieniu do usług o charakterze specjalistycznym Punkt Informacyjny może wprowadzić specjalizację pracowników. Specjalizacja dotyczy projektów współfinansowanych z EFS i EFRR. Możliwe są także dodatkowe podspecjalizacje, np. w zakresie wsparcia w przygotowaniu projektu i wsparcia w realizacji projektu, bądź w zakresie pomocy przedsiębiorcom i podmiotom publicznym. Decyzja o liczbie osób posiadających specjalizację, jak również o charakterze specjalizacji należy do koordynatora i jest dostosowywana do realnego zapotrzebowania na dane usługi.
- 1.5. Nowo zatrudniani konsultanci zobowiązani są do wypełnienia testu rekrutacyjnego.
- 1.6. W ciągu 3 miesięcy od podpisania umowy wszyscy konsultanci będą mieli test wstępu, który nie będzie częścią certyfikacji, a będzie służył planowaniu szkoleń.

<sup>12</sup> Dotyczy osób nowozatrudnionych

<sup>13</sup> Dotyczy osób nowozatrudnionych

<sup>14</sup> Dotyczy LPI wybranych w drodze konkursu

- 1.7 W przypadku zmiany na stanowisku specjalisty, koordynator PIFE zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Centrum Projektów Europejskich.
- 1.8 Każdy pracownik PIFE jest zobowiązany do przestrzegania i stosowania Standardów funkcjonowania Sieci PIFE.
- 1.9 W przypadku zgody wszystkich pracowników danego PIFE na rejestr dźwiękowy realizacji badania Tajemniczy Klient, personel Punktu zobowiązany jest do złożenia oświadczenia o wyrażeniu tej zgody w terminie do 30 dni od podpisania Umowy w zakresie funkcjonowania PIFE/umowy o pracę w PIFE.
- 1.10 Oświadczenie, o którym mowa w pkt. 1.9 musi być dołączone do dokumentacji kadrowej pracownika.

## **2. ZAKRES ZADAŃ PRACOWNIKÓW PIFE**

### 2.1. Koordynator:

- a. kierowanie pracą Głównego Punktu Informacyjnego oraz koordynowanie działalności Lokalnych Punktów Informacyjnych w województwie,
- b. odpowiedzialność za realizację Porozumienia, w tym prawidłową działalność GPI oraz LPI w województwie, a w szczególności za zarządzanie PIFE, dostosowywanie działań PIFE w regionie do potrzeb klientów, terminowość i jakość świadczonych przez PIFE usług oraz wykonanie wskaźników przez PIFE,
- a. przygotowywanie/przeprowadzanie konkursów na wybór LPI – o ile taki model przyjęto w regionie,
- b. rozliczanie LPI,
- c. ustalanie zadań PIFE i harmonogramów ich realizacji (np. MPI, spotkania),
- d. monitorowanie działalności GPI i LPI, wizytowanie lokalnych punktów co najmniej raz na kwartał, kontrola LPI raz do roku,
- e. organizacja spotkań pracowników Sieci PIFE w regionie raz na pół roku,
- f. koordynacja działań promocyjnych Sieci w województwie,
- g. odpowiedzialność za wdrożenie planu naprawczego,
- h. utrzymywanie stałych kontaktów z opiekunem PIFE w MIR i CPE, informowanie na bieżąco o zaistniałych problemach w realizacji działań,
- i. terminowe sporządzanie i przesyłanie wszystkich wymaganych dokumentów i informacji, w tym w szczególności: wniosku o dotację, rozliczeń finansowych i merytorycznych, dbanie o przestrzeganie (przez cały zespół) obowiązków i zaleceń wynikających z realizacji umowy, procedur, Standardów oraz innych obowiązujących dokumentów,
- j. obecność w certyfikowanym Punkcie Informacyjnym podczas certyfikacji koordynowanych PIFE,
- k. uzgadnianie kierunków działań z MIR,
- l. samokształcenie w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych zadań i w zakresie FE.

2.2. Specjalista ds. Funduszy Europejskich:

- a. świadczenie usług informacyjnych na poziomie ogólnym i ew. specjalistycznym, zgodnie ze Standardami działania Sieci PIFE,
- b. organizacja i udział w Mobilnych Punktach Informacyjnych,
- c. organizacja i prowadzenie spotkań informacyjnych i szkoleń,
- d. udzielanie konsultacji nt. FE w formie bezpośredniej, mailowej, pisemnej, telefonicznej i w czasie konsultacji u klienta,
- e. samokształcenie w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych zadań oraz udział w szkoleniach,
- f. inne zadania zlecone przez koordynatora na potrzeby Sieci PIFE (np. udział w festynach, imprezach plenerowych itp.)

## **VII. KODEKS ETYCZNY PRACOWNIKÓW PUNKTÓW**

### **1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

- 1.1. Kodeks Postępowania Etycznego personelu Punktów Informacyjnych, zwany dalej „Kodeksem” wyznacza standardy postępowania pracowników Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich.
- 1.2. Do stosowania Kodeksu są zobowiązani pracownicy Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich niezależnie od formy zatrudnienia (zwani dalej Pracownikami), realizujący zadania związane z realizacją celów i osiąganiem rezultatów Punktów Informacyjnych.
- 1.3. Pracownik Punktu Informacyjnego obowiązany jest do przestrzegania postanowień Kodeksu i kierowania się jego zasadami.
- 1.4. Za wdrożenie i egzekwowanie Kodeksu w Punkcie Informacyjnym odpowiada osoba kierująca pracą Punktu (Koordynator).
- 1.5. Interpretowanie Kodeksu oraz rozstrzyganie sporów związanym z jego stosowaniem należy do kompetencji MIR.

### **2. ZASADY WYZNACZAJĄCE STANDARDY POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW PUNKTÓW INFORMACYJNYCH FUNDUSZY EUROPEJSKICH**

- 2.1 Przy wykonywaniu powierzonych obowiązków pracownicy Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich kierują się zasadami: praworządności, rzetelności i uczciwości, bezstronności i bezinteresowności, profesjonalizmu, jawności oraz neutralności.
- 2.2 Zasada praworządności oznacza, że pracownik Punktu Informacyjnego wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów obowiązującego prawa krajowego i wspólnotowego, mając na względzie interes publiczny oraz uzasadniony interes indywidualny klientów lub potencjalnych klientów Punktu Informacyjnego oraz cel funkcjonowania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich. Udzielając konsultacji, pracownik Punktu nie akceptuje i nie proponuje działań niezgodnych z prawem krajowym lub wspólnotowym.
- 2.3 Zasada rzetelności i uczciwości oznacza, że pracownik Punktu Informacyjnego, wykonuje swoje obowiązki z zachowaniem najwyższej staranności:
  - a. sumiennie, wykorzystując w sposób najlepszy swoją wiedzę oraz umiejętności i dążąc do osiągnięcia najlepszych rezultatów swojej pracy,
  - b. w rozpatrywaniu spraw klientów lub potencjalnych klientów Punktu nie kieruje się emocjami,
  - c. racjonalnie gospodaruje majątkiem i środkami publicznymi i jest gotowy do rozliczenia swoich działań w tym zakresie,
  - d. odmawia udzielenia usługi, w przypadku zidentyfikowania świadomego łamania prawa krajowego i wspólnotowego przez Klienta Punktu.
- 2.4 Zasada bezstronności i bezinteresowności oznacza, że personel Punktu Informacyjnego przy wykonywaniu obowiązków i prowadzeniu powierzonych spraw:
  - a. traktuje równo wszystkich współpracowników, klientów lub potencjalnych klientów bez względu na rasę, płeć, stan cywilny, pochodzenie etniczne, narodowość, cechy genetyczne, język, religię, światopogląd, wiek, orientację seksualną, niepełnosprawność i pozycję społeczną,

- z poszanowaniem prawa do prywatności i godności klientów, a w przypadku różnic w traktowaniu zapewnia, aby nierówne traktowanie było usprawiedliwione wyłącznie obiektywnymi, istotnymi właściwościami danej sprawy,
- b. nie przyjmuje żadnych zobowiązań wynikających z pokrewieństwa, znajomości, pracy lub przynależności politycznej, organizacyjnej ani narodowej,
  - c. w przypadku zidentyfikowania konfliktu interesów w sprawach prywatnych i służbowych wyłącza się z działań mogących wywołać podejrzenia o stronniczość lub interesowność.
  - d. w trakcie pracy nie świadczy usług innym pracownikom lub przedstawicielom władz instytucji prowadzącej Punkt oraz jeśli dotyczy - pracownikom lub przedstawicielom władz partnera organizacji prowadzącej Punkt- dotyczy Punktów wybieranych w trybie konkursowym.
- 2.5 Zasada profesjonalizmu oznacza, że pracownik Punktu Informacyjnego:
- a. diagnozuje problemy i znajduje skuteczne, efektywne ich rozwiązanie dostosowane do danej sytuacji,
  - b. jest przygotowany do jasnego, merytorycznego i prawnego uzasadnienia własnych decyzji i sposobu postępowania,
  - c. dąży do pełnej znajomości aktów prawnych i dokumentów regulujących obszary zagadnień ważnych z punktu widzenia obszarów, za które odpowiada w Punkcie Informacyjnym,
  - d. przestrzega terminów załatwiania spraw,
  - e. dba o systematyczne podnoszenie kwalifikacji zawodowych,
  - f. w swoich kontaktach z klientami zachowuje się właściwie, uprzejmie i pozostaje dostępny, odpowiadając na korespondencję pisemną i elektroniczną oraz prowadząc rozmowy telefoniczne stara się być pomocny i udziela wyczerpujących odpowiedzi na zadane pytania, a jeśli nie jest właściwy w danej sprawie, kieruje klienta lub potencjalnego klienta do właściwego pracownika lub właściwej instytucji,
  - g. jest gotowy do przedstawienia powodów zastosowania przyjętej procedury lub uzasadnienia podjętej decyzji.
- 2.6 Zasada jawności oznacza, że pracownik Punktu Informacyjnego wykonuje powierzone obowiązki:
- a. zgodnie z przyjętymi standardami i procedurami,
  - b. szanuje prawo obywateli do informacji, z uwzględnieniem obowiązku nie ujawniania informacji prawnie chronionej.
- 2.7 Zasada neutralności oznacza, że pracownik Punktu Informacyjnego przy wykonywaniu obowiązków:
- a. nie ulega wpływom i naciskom, które mogą prowadzić do działań stronnicych albo sprzecznych z prawem lub interesem publicznym,
  - b. wystrzega się promowania jakichkolwiek grup interesu, bez względu na własne przekonania rzetelnie wykonuje polecenia zwierzchników oraz udziela zwierzchnikom obiektywnych opinii, zgodnych z najlepszą wiedzą i wolą,



- 2.8 Pracownik Punktu Informacyjnego:
- a. działa tak, aby jego postępowanie mogło być wzorem praworządności i prowadziło do pogłębienia zaufania obywateli do instytucji realizujących zadania publiczne;
  - b. wykonuje pracę z poszanowaniem godności innych i poczuciem godności własnej;
  - c. przestrzega zasad poprawnego zachowania, relacje służbowe opiera na współpracy i koleżeństwie oraz wzajemnym szacunku, chętnie udziela pomocy oraz dzieli się własnym doświadczeniem i wiedzą;
  - d. przy wykonywaniu obowiązków służbowych uwzględnia postanowienia Standardów działania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich;
  - e. zachowuje się godnie w miejscu pracy lub przy wykonywaniu obowiązków służbowych - poza miejscem pracy. W swoim postępowaniu ma na względzie budowanie dobrego wizerunku Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich.
- 2.9 Nie może być pracownikiem Punktu Informacyjnego osoba, która została skazana prawomocnym wyrokiem sądowym za przestępstwo umyślne:
- a. składania fałszywych zeznań, przekupstwa, przeciwko mieniu, wiarygodności dokumentów, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, obrotowi gospodarczemu, systemowi bankowemu, albo inne związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych lub
  - b. ścigane z oskarżenia publicznego lub
  - c. karno-skarbowe lub
  - d. inne niewymienione w punktach a.-c., które podważałyby zaufanie do pracy danego Punktu Informacyjnego lub do Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich.

### **3. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE ZWIĄZANE ZE SPECYFIKĄ PUNKTÓW INFORMACYJNYCH FUNDUSZY EUROPEJSKICH**

- 3.1 Każdy klient Punktu Informacyjnego musi otrzymać odpowiednią usługę zgodnie ze Standardami działania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich.
- 3.2 Pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzenia ani gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach projektu.
- 3.3 Pracownicy Punktu Informacyjnego oraz inne osoby nie mogą wykorzystywać w prywatnych celach i/lub w celach zarobkowych sprzętu, materiałów oraz innych wartości materialnych, niematerialnych i prawnych zakupionych i/lub wyprodukowanych na potrzeby Punktu Informacyjnego.
- 3.4 Pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą bez zgody klienta lub potencjalnego klienta powielać lub przekazywać osobom trzecim jego koncepcji lub pomysłu projektu, w przypadku zastosowania w nim rozwiązań autorskich o charakterze nowatorskim czy zindywidualizowanym.
- 3.5 Każdy klient korzystający z konsultacji w siedzibie Punktu Informacyjnego musi mieć zapewnione warunki dyskrecji oraz bezpieczeństwa przekazywanych informacji.

#### **4. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 4.1. Przestrzeganie postanowień Kodeksu należy do podstawowych obowiązków pracowników Punktów Informacyjnych, a jego naruszenie stwarza ryzyko utraty zaufania niezbędnego do wykonywania zadań publicznych.
- 4.2. Naruszenie przez pracownika Punktu Informacyjnego postanowień Kodeksu, niezależnie od konsekwencji przewidzianych prawem, powoduje odpowiedzialność regulaminową (porządkową) oraz ma wpływ na wyniki certyfikacji pracownika oraz Punktu Informacyjnego.
- 4.3. W przypadku nieegzekwowania lub niestosowania postanowień Kodeksu przez pracowników Punktu Informacyjnego, MIR może rekomendować Urzędowi Marszałkowskiemu zerwanie umowy na prowadzenie Punktu Informacyjnego z daną instytucją (w przypadku wyboru Punktu w drodze konkursu) lub też zaprzestanie świadczenia usług przez Główny Punkt Informacyjny lub Lokalny Punkt Informacyjny działający w strukturach Urzędu Marszałkowskiego.

**ZASADY PROWADZENIA CERTYFIKACJI  
PUNKTÓW INFORMACYJNYCH  
FUNDUSZY EUROPEJSKICH I PRACOWNIKÓW  
PUNKTÓW INFORMACYJNYCH**

## ZASADY PROWADZENIA CERTYFIKACJI

1. Centrum Projektów Europejskich (CPE) na zlecenie Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju (MIR) przeprowadza proces certyfikacji zarówno Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich, jak i pracowników w nich zatrudnionych.
2. Celem certyfikacji Sieci PIFE i ich pracowników jest zapewnienie:
  - a. wysokiej jakości usług świadczonych przez Sieć PIFE,
  - b. jednolitego standardu usług świadczonych przez Sieć PIFE,
  - c. zgodności działań z wnioskiem o przyznanie dotacji.
3. Na certyfikację Punktu składa się:
  - a. Ocena spełniania Kodeksu Etycznego.
  - b. Ocena technicznych i merytorycznych aspektów funkcjonowania Punktu.
  - c. Ocena organizacji spotkań/szkoleń/Mobilnych Punktów Informacyjnych (MPI).
  - d. Ocena aktywności Punktu.
  - e. Badanie Tajemniczy Klient.
4. Na certyfikację pracowników Punktu składa się:
  - a. Test wiedzy.
  - b. Ocena dokonywana przez koordynatora (w przypadku specjalistów ds. FE) lub DIP MIR (w przypadku koordynatorów).
5. Pierwsza certyfikacja Punktu rozpocznie się 1 stycznia 2015 r. Wcześniej będzie prowadzony pilotaż w wybranych punktach.
6. Podstawą certyfikacji funkcjonowania Punktu są Standardy działania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich oraz cała dokumentacja wytworzona i związana z prowadzeniem PIFE.
7. W wyniku przeprowadzonej certyfikacji Punkt może otrzymać:
  - 7.1 Certyfikat wzorowy**, gdy Punkt spełnia łącznie następujące kryteria:
    - a. żaden z pracowników PIFE nie narusza Kodeksu Postępowania Etycznego,
    - b. Punkt osiągnął nie mniej niż 120% zakładanych punktów aktywności,
    - c. otrzymał „A” w ocenie aspektów technicznych i merytorycznych funkcjonowania Punktu,
    - d. otrzymał „A” w ocenie organizacji spotkań/szkoleń/MPI,
    - e. uzyskał w badaniu typu „Tajemniczy klient” min. 85% punktów możliwych do zdobycia.
  - 7.2 Certyfikat pozytywny**, gdy Punkt spełnia łącznie następujące kryteria:
    - a. żaden z pracowników PIFE nie narusza Kodeksu Postępowania Etycznego,
    - b. Punkt osiągnął minimum 100% zakładanych punktów aktywności,

- c. otrzymał minimum „B” w ocenie aspektów technicznych i merytorycznych funkcjonowania Punktu,
  - d. otrzymał minimum „B” w ocenie organizacji spotkań/szkoleń/MPI,
  - e. uzyskał w badaniu „Tajemniczy klient” min. 70% punktów możliwych do zdobycia.
8. W pozostałych przypadkach Punkt otrzymuje certyfikat warunkowy. W takim przypadku należy opracować i wdrożyć plan naprawczy.
  9. Plan naprawczy dotyczy tego kryterium/ tych kryteriów, w których dany punkt otrzymał ocenę C i/lub kwestii naruszenia Kodeksu Postępowania Etycznego i/lub kwestii nieosiągnięcia 100% zakładanych punktów aktywności i jest uzgadniany z MIR i CPE w ciągu 30 dni od przesłania Raportu z przeprowadzonej certyfikacji. W uzasadnionych przypadkach, po konsultacji z DIP MIR i CPE, termin uzgodnienia planu naprawczego może zostać przedłużony.
  10. W przypadku otrzymania certyfikatu warunkowego przez Punkt, w terminie wskazanym w planie naprawczym (maksymalnie pół roku) następuje sprawdzenie przez CPE efektów realizacji planu naprawczego. Weryfikacja realizacji planu naprawczego następuje w terminie i formie określonej w przyjętym planie naprawczym.
  11. Niezrealizowanie lub niewłaściwe zrealizowanie planu naprawczego skutkuje certyfikatem negatywnym dla danego Punktu.
  12. W przypadku właściwej realizacji planu naprawczego Punkt otrzymuje certyfikat pozytywny.
  13. Kolejna certyfikacja jest przeprowadzana zgodnie z ustalonym wcześniej harmonogramem.

## **I. OCENA ASPEKTÓW TECHNICZNYCH I MERYTORYCZNYCH FUNKCJONOWANIA PUNKTU**

### OCENA REALIZOWANA NA BIEŻĄCO

1. Pracownicy CPE sprawdzają prawidłowość merytoryczną i spełnianie Standardów udzielanych odpowiedzi drogą mailową (15 e-maili kwartalnie).
2. Pracownicy CPE sprawdzają prawidłowość merytoryczną i spełnianie Standardów udzielanych odpowiedzi drogą telefoniczną, w tym również badają przestrzeganie przez pracowników PIFE Kodeksu Etyki (2 telefony kwartalnie do poszczególnych punktów).
3. Pracownicy CPE na bieżąco analizują opinie wpływające na skrzynkę [monitoringpunktow@mir.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@mir.gov.pl).
4. Pracownicy CPE sprawdzają prawidłowość, kompletność i aktualność zakładki internetowej (termin wysłania informacji na zakładkę oraz dane teled adresowe) – 1 w miesiącu – dotyczy GPI.

### WIZYTA CERTYFIKACYJNA

1. Wizyta certyfikacyjna prowadzona jest przez dwóch pracowników CPE. W uzasadnionych przypadkach w wizycie certyfikacyjnej może uczestniczyć przedstawiciel DIP MIR.
2. Działania w trakcie wizyty certyfikacyjnej:
  - a. przegląd dokumentacji,

- b. monitoring telefoniczny do 4 ostatnich klientów odwiedzających punkt korzystających z usług specjalistycznych
    - c. przegląd technicznych i merytorycznych aspektów funkcjonowania Punktu,
3. Weryfikacji podlegają opisane w Standardach aspekty funkcjonowania PIFE. Ocena zostanie dokonana w następujący sposób:
  - a. Ocena technicznych aspektów funkcjonowania Punktu odbywa się na podstawie kryteriów wskazanych w Liście sprawdzającej nr 1.
  - b. Ocena aspektów merytorycznych działania Punktu odbywa się na podstawie kryteriów wskazanych w Liście sprawdzającej nr 2.
4. Łączna ocena z Listy sprawdzającej nr 1 i Listy sprawdzającej nr 2 jest podstawą do wystawienia oceny A, B lub C.
5. Ocena realizacji działań prowadzonych przez PIFE będzie polegała na sprawdzeniu co najmniej 10 % dokumentacji dotyczącej usług. Doboru próby dokonuje zespół certyfikujący.
6. W uzasadnionych przypadkach, CPE może zwrócić się do PIFE o uzupełnienie dokumentacji.

## **II. OCENA ORGANIZACJI SPOTKAŃ/SZKOLEŃ/MOBILNYCH PUNKTÓW INFORMACYJNYCH**

1. Minimum raz w procesie certyfikacji pracownicy CPE kontrolują losowo wybrane spotkanie/szkolenie/MPI organizowane przez oceniany Punkt pod kątem sposobu organizacji, merytoryki i dopasowania do potrzeb klientów.
2. Pracownicy CPE sprawdzają na miejscu sposób organizacji i przeprowadzania spotkań/szkoleń/MPI oraz przedstawianych w ich trakcie treści merytorycznych.
3. Działanie to może być zrealizowane w dowolnie wybranym terminie, również w czasie wizyty certyfikacyjnej w siedzibie Punktu.
4. Oceniane jest przestrzeganie przez Punkt Standardów w zakresie:
  - a. aspektów technicznych prowadzenia spotkania/szkolenia/MPI,
  - b. aspektów merytorycznych prowadzenia spotkania/szkolenia/MPI, tj. prawidłowości i aktualności udzielanych informacji, a w przypadku samego spotkania/szkolenia również sposobu ich prowadzenia.
5. Certyfikacja aspektów technicznych oraz merytorycznych odbywa się na podstawie kryteriów wskazanych w Liście sprawdzającej nr 3.

## **III. OCENA AKTYWNOŚCI PUNKTU**

1. Ocena dokonywana jest przez pracowników CPE na podstawie Raportów merytorycznych z wykonania Umowy.
2. Pracownicy CPE raz w roku, bezpośrednio przed terminem przyznania certyfikatu dla danego Punktu analizują stopień realizacji wskaźników poszczególnych Punktów określonych we wniosku o przyznanie dotacji i sprawdzają stopień wykonania punktów aktywności.

#### **IV. TAJEMNICZY KLIENT**

1. Raz w procesie certyfikacji w każdym Punkcie wybrana przez CPE firma zewnętrzna przeprowadza badanie Tajemniczy Klient. Badanie realizowane jest metodą *Mystery Shopping*, prowadzone w trakcie bezpośrednich spotkań ze specjalistami w poszczególnych Punktach.
2. Celem badania Tajemniczy Klient jest:
  - 2.1. ocena poziomu obsługi klienta w Punkcie w zakresie spełnienia wymogów ze Standardów,
  - 2.2. wypracowanie rekomendacji wskazujących zalecane kierunki podniesienia standardów obsługi klienta oraz optymalizacji działania poszczególnych Punktów oraz całej Sieci PIFE.
3. W celu zapewnienia maksymalnej przejrzystości wyników badania dopuszcza się możliwość nagrywania odbytych rozmów z pracownikami Punktów (w tym z osobami pełniącymi zastępstwo).
4. W przypadku wyrażenia zgody przez wszystkich pracowników Punktu na rejestr dźwiękowy realizacji badania Tajemniczy Klient, koordynator Punktu ma obowiązek zebrać od wszystkich ww. pracowników oświadczenia o wyrażeniu zgody na rejestr dźwiękowy świadczonych usług na potrzeby badania Tajemniczy Klient i przekazać CPE informację o tym.
5. Po zakończeniu badania koordynator otrzyma Raport częściowy z badania TK, w którym opisane będą wszystkie pomiary wykonane w trakcie badania w koordynowanych przez niego Punktach wraz z procentowymi wynikami Punktów w badanych obszarach oraz rekomendacje dla każdego Punktu.
6. Koordynatorzy Punktów (i ew. ich przełożeni), którzy wyrazili zgodę na rejestr dźwiękowy realizacji badania Tajemniczy Klient otrzymają wraz z Raportem częściowym zapis dźwiękowy badania i będą mieli możliwość odwołania się od wyników badania. Pozostałym Punktom nie będzie przysługiwała możliwość kwestionowania wyników badania ze względu na brak możliwości weryfikacji rzeczywistego przebiegu zdarzenia.
7. Od otrzymania raportu częściowego koordynator będzie miał 10 dni na ustosunkowanie się do niego. Brak uwag zgłoszonych we wskazanym terminie oznacza akceptację raportu częściowego.
8. W przypadku zgłoszenia uwag, CPE w terminie 10 dni od ich przekazania odniesie się do nich.
9. W przypadku, gdy koordynator Punktu po odsłuchaniu zapisu dźwiękowego i zapoznaniu się z wyjaśnieniami Wykonawcy nie zgodzi się z nimi, odsłuchanie i analiza zapisu dźwiękowego odbędzie się komisyjnie w siedzibie CPE. Z posiedzenia zostanie sporządzony protokół stanowiący podstawę do ostatecznej wersji Raportu częściowego z badania. Zapisy dźwiękowe badania zostaną zniszczone po przedstawieniu ostatecznej wersji Raportu.
10. CPE będzie monitorowało na bieżąco wdrażanie rekomendacji w Punktach.

#### **CERTYFIKACJA PRACOWNIKÓW PUNKTU**

##### **1. CERTYFIKACJA SPECJALISTÓW DS. FUNDUSZY EUROPEJSKICH**

Certyfikacja specjalistów ds. funduszy europejskich w danym województwie rozpoczyna się nie wcześniej niż w 3 miesiące po zatwierdzeniu właściwego Regionalnego Programu

Operacyjnego, nie wcześniej jednak niż 1 stycznia 2015 r. Certyfikacja specjalistów ds. funduszy europejskich składa się z następujących elementów:<sup>15</sup>

1. Testy wiedzy specjalistów – 2 testy rocznie w formie pisemnej lub on-line.
2. Ocena dokonywana przez koordynatora.

W wyniku przeprowadzenia wszystkich etapów certyfikacji pracownik PIFE może otrzymać jeden z poniższych wyników:

- Certyfikat pozytywny gdy otrzyma ocenę A z każdego testu wiedzy oraz ocenę A, wynikającą z oceny dokonanej przez koordynatora;
- Certyfikat negatywny gdy pracownik otrzyma na przynajmniej jednym etapie ocenę B. W przypadku uzyskania certyfikatu negatywnego DIP MIR może wydać rekomendację dla UM o konieczności zmiany specjalisty ds. funduszy.

#### **Ad. 1** Testy wiedzy specjalistów.

- a. W wyniku uczestnictwa w każdym z testów pracownicy PIFE mogą uzyskać:
  - i. ocenę A - co najmniej 70% prawidłowych odpowiedzi,
  - ii. ocenę B – poniżej 70 % prawidłowych odpowiedzi.
- b. W przypadku przyznania w danym teście oceny B, pracownik Punktu musi ponownie, w ciągu następnych 3 miesięcy, jednokrotnie podejść do testu, przy czym test dotyczy wyłącznie modułu, z którego specjalista otrzymał ocenę B. Nieuzyskanie przez specjalistę oceny A w drugim terminie wiąże się z certyfikatem negatywnym dla tego specjalisty.

#### **Ad. 2** Ocena pracownika przez koordynatora

- a. Ocena dokonywana przez koordynatora przeprowadzana jest 1 raz w roku, nie później niż na 3 miesiące przed planowanym terminem zakończenia procesu certyfikacji.
- b. Koordynator oceni pracownika Punktu pod kątem:
  - i. zaangażowania w wykonywane obowiązki i aktywności, np. jak chętnie podejmuje się realizacji działań, czy wykazuje inicjatywę, czy podejmuje się działań ponad niezbędne minimum,
  - ii. terminowości, rzetelności i efektywności realizowanych działań, np. czy terminowo odpowiada na pytania mailowe, jaki poziom obsługi klienta reprezentuje, czy przestrzega Kodeksu etycznego, czy przekazuje klientom informacje o wszelkich dostępnych możliwościach finansowania, jak sprawnie realizuje zadania,
  - iii. samodzielności w wykonywaniu zadań, np. czy pracownik wymaga stałego nadzoru, czy sam pozyskuje informacje, czy sam dąży do poszerzenia swojej wiedzy,

---

<sup>15</sup> Elementy certyfikacji nie są realizowane chronologicznie.



- c. W każdej z tych kategorii koordynator przyzna ocenę w skali punktowej od 0 do 4 (gdzie 0 oznacza ocenę najniższą, a 4 najwyższą), wraz z uzasadnieniem.
- d. Ogólna ocena pracownika dokonywana przez koordynatora kończy się uzyskaniem jednego z poniższych wyników:
  - i. ocena A – gdy pracownik uzyska minimum 7 punktów,
  - ii. ocena B – gdy pracownik uzyska mniej niż 7 punktów.
- e. W przypadku uzyskania oceny B po okresie 3 miesięcy koordynator ma obowiązek ponownie przeprowadzić ocenę. Nieuzyskanie przez pracownika oceny A w drugim terminie jest traktowane jako certyfikat negatywny.

## 2. CERTYFIKACJA KOORDYNATORA

Certyfikacja koordynatora Punktu składa się z następujących etapów:<sup>16</sup>

1. test wiedzy,
2. ocena dokonywana przez DIP MIR.

W wyniku przeprowadzonej oceny koordynatora, może on otrzymać następujące wyniki:

- certyfikat pozytywny – za ocenę A z testu wiedzy oraz ocenę A wynikającą z oceny DIP MIR,
- certyfikat negatywny – gdy koordynator otrzyma na przynajmniej jednym etapie ocenę B.

### Ad. 1. Testy wiedzy koordynatora

- a. Test wiedzy koordynatora ma formę pisemną i składa się z 2 rodzajów pytań:
  - i. Pytania dotyczące znajomości Umowy dotacji wraz z jego załącznikami, , wiedzy w zakresie zarządzania zespołem,
  - ii. Pytania dotyczące ogólnych zagadnień na temat FE w latach 2014-2020 oraz obowiązujących wytycznych dotyczących FE (w szczególności w zakresie wytycznych POPT).
- b. W wyniku uczestnictwa w teście wiedzy koordynator może uzyskać:
  - i. ocena A - co najmniej 70% prawidłowych odpowiedzi,
  - ii. ocena B - poniżej 70% prawidłowych odpowiedzi.
- c. W razie uzyskania oceny B w zakresie wiedzy, koordynator musi ponownie podejść do testu w ciągu 3 miesięcy. Nieuzyskanie przez koordynatora oceny A w drugim terminie wiąże się z przyznaniem certyfikatu negatywnego.

### Ad. 2 Ocena dokonywana przez opiekuna województwa w DIP MIR za akceptacją naczelnika i dyrektora DIP

- a. Ocena opiekuna składa się z następujących elementów:

<sup>16</sup> Etapy certyfikacji nie są realizowane chronologicznie

- i. ocena aktywności (aktywność na rzecz regionalnej Sieci PIFE – np. odwiedzanie LPI, monitorowanie działalności regionalnej PIFE, nadzór nad wdrożeniem planu naprawczego) – 0-5 pkt.,
  - ii. ocena terminowości, rzetelności przekazywania dokumentów do MIR – 0-5 pkt.,
  - iii. stopień realizacji wskaźników przez PIFE w regionie – 0-4 pkt.,
  - iv. ocena realizacji budżetu PIFE w regionie (aktualizacja budżetu, poziom wykorzystania dotacji, planowanie, efektywność poniesionych kosztów)– 0-2 pkt.,
- b. W wyniku oceny opiekuna koordynator Punktu może otrzymać następujące oceny:
- i. ocena A - 8-16 pkt.,
  - ii. ocena B - 0-7 pkt.,
- d. W przypadku uzyskania oceny B po okresie 3 miesięcy DIP MIR ma obowiązek po raz drugi przeprowadzić ocenę. Nieuzyskanie przez koordynatora oceny A w drugim terminie wiąże się z przyznaniem certyfikatu negatywnego.

#### **SZCZEGÓŁOWE ZASADY RAPORTOWANIA CERTYFIKACJI**

1. W ciągu 10 dni po zakończeniu wszystkich elementów certyfikacji, CPE przesyła do Urzędu Marszałkowskiego/ MJWPU projekt Raportu z przeprowadzonej certyfikacji wraz ze wszystkimi załącznikami. CPE może również na bieżąco przysyłać poszczególne załączniki po przeprowadzeniu kolejnych etapów certyfikacji.
2. W projekcie Raportu z przeprowadzonej certyfikacji zawarte zostaną rekomendacje do wszystkich uwag zapisanych we wszystkich załącznikach.
3. Urząd Marszałkowski /MJWPU w ciągu 10 dni od daty otrzymania dokumentów może zgłosić uwagi do jego treści.
4. CPE w ciągu 10 dni od otrzymania uwag opracowuje ostateczną wersję Raportu z przeprowadzonej certyfikacji i przesyła do DIP MIR wraz z listą uwag nieuwzględnionych oraz z uzasadnieniem ich odrzucenia. Ostateczna decyzja odnośnie do zatwierdzenia Raportu z przeprowadzonej certyfikacji należy do DIP MIR. W ciągu 14 dni DIP MIR przesyła do UM, PIFE i do wiadomości CPE informacje o swoim stanowisku w tej sprawie.
5. Do 1.03 roku następującego po roku, w którym przeprowadzany był proces certyfikacji CPE przesyła do MIR zbiorcze zestawienie stanu certyfikacji w całej Sieci.

**Protokół odbioru wykonania zamówienia - wzór**

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

Załącznik nr 5 do umowy- Zakres danych osobowych powierzonych do przetwarzania

I. dane pracowników Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich:

| Lp. | Nazwa         |
|-----|---------------|
| 1   | Imię          |
| 2   | Nazwisko      |
| 3   | Stanowisko    |
| 4   | Adres e-mail  |
| 5   | Telefon       |
| 6   | Miejsce pracy |

**UPOWAŻNIENIE Nr \_\_\_\_\_  
DO PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

Z dniem [\_\_\_\_\_] r., na podstawie art. 37 w związku z art. 31 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.), upoważniam [\_\_\_\_\_]  
do przetwarzania danych osobowych specjalistów ds. Funduszy Europejskich i koordynatorów PIFE w zakresie utrwalania, przechowywania, opracowywania, udostępniania. Upoważnienie obowiązuje do dnia odwołania, nie później jednak niż do dnia 31 marca 2015r.

\_\_\_\_\_  
Czytelny podpis Administratora Danych Osobowych

Załącznik nr 7 do umowy- Wzór odwołania upoważnienia do przetwarzania danych osobowych

**ODWOŁANIE UPOWAŻNIENIA Nr \_\_\_\_\_  
DO PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

Z dniem [\_\_\_\_\_] r., na podstawie art. 37 w związku z art. 31 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.), odwołuję upoważnienie [\_\_\_\_\_] do przetwarzania danych osobowych specjalistów ds. Funduszy Europejskich i koordynatorów PIFE w zakresie utrwalania, przechowywania, opracowywania, udostępniania.

\_\_\_\_\_  
Czytelny podpis osoby Administratora Danych Osobowych

## 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-261-47/KB/14” dotyczące postępowania prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego na **przeprowadzenie badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Mystery Shopping**,

składam/składamy niniejszą ofertę:

**CZEŚĆ I – PROPOZYCJA FINANSOWA**

Oferujemy za wykonanie zamówienia

całkowitą cenę brutto .....

(słownie: ..... złotych),

zgodnie z poniższym wzorem:

| Rodzaj usługi   | Cena jednostkowa brutto za <u>3 wizyty bezpośrednie</u> (PLN) | Liczba jednostek | Całkowita cena BRUTTO (PLN) (poz. b x poz. c) |
|---|---|------------------|---|
| a   | b   | c                | d   |
| Przeprowadzenie badania w jednym Punkcie Informacyjnym Funduszy Europejskich ( <i>Mystery Shopping</i> : <u>3 wizyty bezpośrednie</u> ) |   | 77               |   |

w tym za przeniesienie autorskich praw majątkowych kwotę..... PLN brutto (słownie: .....złotych).

## **CZEŚĆ II– SPOSÓB REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

*W tej części Wykonawca zobowiązany jest przedstawić następujące elementy:*

### **1) Projekty scenariuszy**

Dla badania *Mystery Shopping*, Wykonawca zaproponuje po 1 scenariuszu dla profilu klienta 1,2,3, wskazanego w pkt. 6.1 OPZ (razem 3 scenariusze).

Scenariusze powinny być dopasowane do profili klientów i zakresu usług świadczonych przez PIFE, zgodnie ze *Standardami funkcjonowania sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich* oraz powinny pozwolić na przeprowadzenie oceny zgodnie z przyjętymi obszarami badania oraz zgodnie z kartami i kryteriami oceny wskazanymi przez Zamawiającego.

Projekt scenariusza dla badania metodą *Mystery Shopping* powinien zawierać ogólny opis problemu/ pomysłu na projekt z jakim zgłasza się klient, sposób zachowania się, rozmowy oraz co najmniej 5 pytań dot. zagadnień merytorycznych poruszanych podczas rozmowy. Wykonawca dostosuje scenariusze w zakresie treści i czasu realizacji do możliwości dofinansowania uzyskania wsparcia ze środków Funduszy Europejskich w perspektywie finansowej 2007-2013 i/lub 2014-2020. Scenariusz będzie także zawierać szczegółowy opis profilu, informację o rodzaju działalności, a w przypadku osoby fizycznej opis statusu na rynku pracy. Scenariusze muszą umożliwiać realizację badania w każdym województwie.

### **2) Zarys metodologiczny badania, zawierający min.:**

- kryteria oceny dla wszystkich obszarów badania tj. szczegółowe warunki konieczne do spełnienia przy ocenie danego obszaru,
- skalę oceny dla każdego obszaru badania,
- sposób oceny obszarów badania (z wyjątkiem technicznych aspektów funkcjonowania Punktu).

### **3) Sposób zapewnienia kontroli jakości realizacji badania**

Wykonawca zaproponuje opis sposobu zapewnienia kontroli jakości realizacji badania w celu zapewnienia rzetelności wyników.

3. Wskazanie w poniższej tabeli zakresu prac, które powierzone zostaną podwykonawcom:

| <i>Lp.</i> | <i>Zakres prac</i> |
|------------|--------------------|
| 1.         |                    |
| 2.         |                    |
| ...        |                    |



## OŚWIADCZENIA:

1. Przedmiotowe zamówienie zobowiązuję/emy się wykonać zgodnie z wymaganiami określonymi w „Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia nr CPE-II-261-47/KB/14”.
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-261-47/KB/14”, udostępnioną przez Zamawiającego i nie wnoszę/my do niej żadnych zastrzeżeń.
5. W razie wybrania mojej/naszej oferty zobowiązuję/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) .....
  - 4) .....
  - 5) .....
  - 6) .....
  - 7) .....
  - 8) .....

....., dn. ....2014 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: **przeprowadzenie badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Mystery Shopping**

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

*Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 907*

*z późn. zm.):*

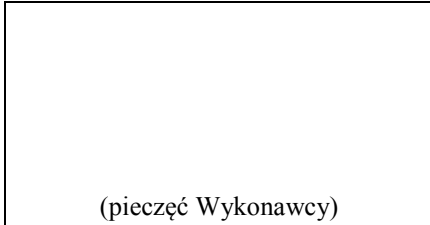
**WYKONAWCA**

- 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. .... 2014 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:

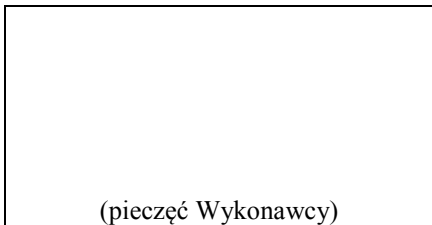
.....  
.....  
.....

przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego na: **przeprowadzenie badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Mystery Shopping,**

**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 2013 r. poz. 907 z późn. zm.).**

....., dn. .... 2014 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:**przeprowadzenie badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Mystery Shopping,****oświadczam/y/, że *należę/ymy* \ *nie należę/ymy*\* do grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (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 2013 r. poz. 907 z późn. zm.)

....., dn. .... 2014 r.

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

**OŚWIADCZENIE O BEZSTRONNOŚCI LIDERA PROJEKTU/ CZŁONKA  
ZESPOŁU BADAWCZEGO/ EKSPERTA DS. FUNDUSZY EUROPEJSKICH/  
BADACZA TERENOWEGO<sup>17</sup>**

**oświadczam, że:**

nie zachodzą żadne okoliczności mogące budzić uzasadnione wątpliwości, co do mojej bezstronności względem podmiotu prowadzącego Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich, który jest objęty badaniem Mystery Shopping, w tym, że:

a) z osobą/osobami zatrudnionymi w Punkcie Informacyjnym Funduszy Europejskich:

- nie łączy lub nie łączył 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 Funduszy Europejskich, objętym badaniem Mystery Shopping,

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 Funduszy Europejskich, objętego badaniem Mystery Shopping,

d) nie jestem i w okresie roku poprzedzającego dzień złożenia niniejszego oświadczenia nie byłem/am członkiem organów zarządzających i nadzorczych podmiotu prowadzącego Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich, objętego badaniem Mystery Shopping.

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.

....., dn. .... 2014 r.

.....

Podpis/y osoby wchodzącej w skład Zespołu  
Badawczego/ Lidera projektu/ Członka zespołu  
badawczego/ Eksperta ds. funduszy europejskich/  
Badacza terenowego<sup>18</sup>

<sup>17</sup> Niepotrzebne skreślić.

<sup>18</sup> Niepotrzebne skreślić.

## WYKAZ USŁUG

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

| Lp. | Wykonawca<br>(pełna nazwa) <sup>19</sup> | Zamawiający<br>(pełna nazwa) | Adres,<br>telefon | Wartość<br>zamówienia<br>określona w<br>umowie | Data (dzień,<br>miesiąc, rok)<br>wykonania<br>zamówienia | Opis (tematyka projektu, zastosowane metody<br>badawcze, odbiorcy wyników projektu, zakres projektu) |
|-----|--|------------------------------|-------------------|--|--|--|
| 1.  |  |                              |                   |  |  |  |
| 2.  |  |                              |                   |  |  |  |
| 3.  |  |                              |                   |  |  |  |
| ... |  |                              |                   |  |  |  |

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(imię, nazwisko, stanowisko, pieczęć firmowa, podpis osoby lub osób  
uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy)

<sup>19</sup> W przypadku, gdy wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia a usługi wykazać zamierza więcej niż jeden spośród nich, każdy z tych wykonawców wypełnia odrębny wykaz dotyczący wykonanych przez niego usług.

## WYKAZ OSÓB, KTÓRE BĘDĄ UCZESTNICZYĆ W REALIZACJI ZAMÓWIENIA

| Lp. | Imię | Nazwisko | Rola w projekcie |
|-----|------|----------|------------------|
| 1.  |      |          |                  |
| 2.  |      |          |                  |
| 3.  |      |          |                  |
| 4.  |      |          |                  |
| 5.  |      |          |                  |
| 6.  |      |          |                  |
| 7.  |      |          |                  |
| 8.  |      |          |                  |
| 9.  |      |          |                  |
| 10. |      |          |                  |
| 11. |      |          |                  |
| 12. |      |          |                  |
| 13. |      |          |                  |
| 14. |      |          |                  |
| 15. |      |          |                  |
| 16. |      |          |                  |
| 17. |      |          |                  |
| 18. |      |          |                  |
| ... |      |          |                  |

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(imię, nazwisko, stanowisko, pieczętka firmowa, podpis osoby lub osób  
uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy)

**DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE OSÓB, KTÓRE BĘDĄ UCZESTNICZYĆ W  
REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

**LIDER PROJEKTU**

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w zakresie kierowania<sup>1</sup> realizacją min. 3 badań typu Mystery Shopping.:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

**CZŁONEK ZESPOŁU BADAWCZEGO**

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w zakresie realizacji<sup>2</sup> min. 3 zakończonych badań typu Mystery Shopping:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

<sup>1</sup> Poprzez kierowanie rozumie się organizację, koordynację i nadzór merytoryczny nad zespołem badawczym.

<sup>22</sup> Poprzez udział rozumie się opracowywanie koncepcji i metodologii badań, realizację badań, analizę wyników i opracowywanie wniosków z badania.



## EKSPERT DS. FUNDUSZY EUROPEJSKICH

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Dwuletnie oświadczenie zawodowe w świadczeniu usług szkoleniowych/ doradczych z zakresu przygotowywania, zarządzania i rozliczania projektów w ramach Funduszy Europejskich z programów NSRO (minimum 200 godzin szkoleniowych i /lub doradczych z w/w zakresu)::

| L.p. | Nazwa szkolenia (opisać moduły szkoleniowe składające się na program szkoleniowy) | Zamawiający (pełna nazwa) | Czas trwania szkolenia (liczba godzin dydaktycznych) | Data realizacji szkolenia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---|---------------------------|--|---|
| 1.   |   |                           |  |   |
| 2.   |   |                           |  |   |
| 3.   |   |                           |  |   |
| ...  |   |                           |  |   |

| L.p. | Zakres doradztwa ( | Zamawiający (pełna nazwa) | Czas trwania doradztwa (liczba godzin) | Data realizacji doradztwa (dzień, miesiąc, rok) |
|------|--------------------|---------------------------|--|---|
| 1.   |                    |                           |  |   |
| 2.   |                    |                           |  |   |
| 3.   |                    |                           |  |   |
| ...  |                    |                           |  |   |

**Łączna liczba godzin szkoleniowych i /lub doradczych z w/w zakresu:** .....

3. Doświadczenie zawodowe w realizacji co najmniej 2 projektów współfinansowanych ze środków Funduszy Europejskich jako członek kadry zarządzającej projektu:

| L.p. | Nazwa projektu | Nazwa Programu/ Działania, w ramach którego realizowano projekt | Beneficjent projektu (pełna nazwa) | Stanowisko w projekcie | Data realizacji projektu (dzień, miesiąc, rok) |
|------|----------------|---|------------------------------------|------------------------|--|
| 1.   |                |   |                                    |                        |  |
| 2.   |                |   |                                    |                        |  |
| ...  |                |   |                                    |                        |  |

### **BADACZ TERENOWY NR 1**

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

### **BADACZ TERENOWY NR 2**

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

### **BADACZ TERENOWY NR 3**

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
|      |               |                           |                         |                |  |

|     |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|
| 1.  |  |  |  |  |  |
| 2.  |  |  |  |  |  |
| 3.  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |

#### **BADACZ TERENOWY NR 4**

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

#### **BADACZ TERENOWY NR 5**

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

#### **BADACZ TERENOWY NR 6**

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

### **BADACZ TERENOWY NR 7**

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

### **BADACZ TERENOWY NR 8**

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

## BADACZ TERENOWY NR 9

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

## BADACZ TERENOWY NR 10

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

## BADACZ TERENOWY NR 11

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

### **BADACZ TERENOWY NR 12**

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

### **BADACZ TERENOWY NR 13**

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

## BADACZ TERENOWY NR 14

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

## BADACZ TERENOWY NR 15

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

## BADACZ TERENOWY NR ...

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping w zakresie bezpośrednich konsultacji:

| L.p. | Nazwa badania | Zamawiający (pełna nazwa) | Wykonawca (pełna nazwa) | Rola w badaniu | Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok) |
|------|---------------|---------------------------|-------------------------|----------------|--|
| 1.   |               |                           |                         |                |  |
| 2.   |               |                           |                         |                |  |
| 3.   |               |                           |                         |                |  |
| ...  |               |                           |                         |                |  |

.....  
*(miejsowość, data)*

.....  
*(imię, nazwisko, stanowisko, pieczętka firmowa, podpis osoby lub osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy)*