



**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, 11czerwca 2010r.

Przetarg nieograniczony, znak: *CPEzp-IX-SI-15-54-AK/2010*

**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 2007 r. Nr 223, poz. 1655 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą”, na **badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą *Mystery Calling* i *Mystery Shopping***

Kody CPV:

79315000-5 usługi badań społecznych



## **ROZDZIAŁ I.** **Postanowienia ogólne**

1. Użyte w niniejszej specyfikacji słowo „Ustawa” oznacza Ustawę z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r. Nr 233 poz. 1655 z późn. Zm.), natomiast „SIWZ” niniejsza Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia.
2. Zamawiającym jest Centrum Projektów Europejskich z siedzibą - ul. Domaniewska 39A, 02-672 Warszawa.
3. Postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego o wartości szacunkowej poniżej 125 000 euro.
4. Każdy Wykonawca może złożyć jedną ofertę.
5. Zamawiający nie wyraża zgody na składanie ofert częściowych.
6. Zamawiający nie przewiduje udzielania zamówień uzupełniających, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt. 6 Ustawy.
7. Zamawiający nie dopuszcza możliwości złożenia oferty wariantowej.
8. Zamawiający dopuszcza możliwość powierzenia przez Wykonawcę części zamówienia podwykonawcom. Zgodnie z art. 36 ust. 4 ustawy Zamawiający żąda, aby Wykonawca wskazał w ofercie części zamówienia, których wykonanie powierzy podwykonawcom.

## **ROZDZIAŁ II.** **Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping.
2. Kod i nazwa zamówienia – według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):  
79315000-5 usługi badań społecznych
3. Opis przedmiotu zamówienia znajduje się w załączonym Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia (załącznik nr 1 do SIWZ).
4. Celem zamówienia jest:
  - a) ocena poziomu obsługi klienta w Regionalnych Ośrodkach Europejskiego Funduszu Społecznego w zakresie identyfikacji ich słabych oraz mocnych stron, kluczowych problemów, dobrych praktyk oraz oceny ogólnej jakości ich pracy,
  - b) wypracowanie rekomendacji wskazujących zalecane kierunki podniesienia standardu obsługi klienta oraz optymalizacji działania poszczególnych Regionalnych Ośrodków EFS oraz całej sieci Regionalnych Ośrodków EFS.

**ROZDZIAŁ III.**  
**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 3 do SIWZ**. Treść oferty musi odpowiadać treści SIWZ.
2. Wykonawca przedstawi w Formularzu oferty, który stanowi załącznik nr 3 do SIWZ zarys metodologiczny dotyczący sposobu przeprowadzenia badania zawierający co najmniej następujące elementy:

2.1 Opis sposobu organizacji badania, w tym:

- a) opis sposobu przeprowadzenia badania metodą *Mystery Shopping* oraz metodą *Mystery Calling*, zawierający wszystkie etapy jego realizacji,
- b) opis sposobu współpracy z Zamawiającym, w tym zapewnienia sprawnego przepływu informacji pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym oraz zapewnienia terminowego przekazywania raportów Zamawiającemu,
- c) wzór karty oceny Regionalnych Ośrodków EFS, odzwierciedlającej przebieg procesu badania,
- d) propozycje obszarów rekomendacji dla Regionalnych Ośrodków EFS.

Opis musi zawierać wskazanie realizowanych zadań z przyporządkowanymi osobami odpowiedzialnymi/wykonującymi.

2.2 Kryteria oceny ośrodków na podstawie obszarów badawczych wskazanych w pkt. 4.1 zał. nr 1 do SIWZ w podziale na badanie metodą *Mystery Shopping* oraz metodą *Mystery Calling*.

2.3 Projekty scenariuszy wizyt tajemniczych klientów (*Mystery Shopping*, łącznie 8 projektów scenariuszy, po 2 projekty dla profilu klienta 1,2,3 wymienionych w punkcie 5.1. Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia) oraz projekty scenariuszy rozmów telefonicznych (*Mystery Calling*, łącznie 10 projektów scenariuszy, po 2 projekty dla wszystkich profili klientów wymienionych w punkcie 5.1. Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia).

2.4 Opis potencjału kadrowego Wykonawcy, wskazujący wykorzystanie do realizacji badania więcej osób niż wymagany skład Zespołu Badawczego.

2.5 Wskazanie prac, które powierzone zostaną podwykonawcom.

3. Dokumenty sporządzane w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
4. 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.

5. Każda zapisana strona oferty wraz z załącznikami powinna być ponumerowana i podpisana lub parafowana.
6. Wszelkie poprawki i zmiany w tekście oferty muszą być parafowane i datowane przez osobę podpisującą ofertę.
7. 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”.
8. Wszelkie dokumenty tworzące ofertę powinny być spięte (zszyte) w sposób trwały uniemożliwiający swobodne wysunięcie lub wyjęcie kartek.
9. 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.
10. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.

#### **ROZDZIAŁ IV.**

##### **Termin wykonania zamówienia**

1. Termin wykonania zamówienia: do 90 dni od dnia zawarcia umowy, nie później niż do dnia 15.12.2010 r.

#### **ROZDZIAŁ V.**

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

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:
  - 1.1. posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;
  - 1.2. posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym i kadrowym zdolnym do wykonania zamówienia, tj.:

- 1.2.1. wykonali należycie, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonują należycie, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie: 3 usługi polegające na przeprowadzeniu badania obsługi klientów przy użyciu techniki *Mystery Shopping* i/lub *Mystery Calling*, o wartości minimum 30 000 zł brutto każda. W przypadku wykonawców występujących wspólnie warunek musi spełniać przynajmniej jeden z wykonawców lub wszyscy wykonawcy łącznie;
- 1.2.2. wyznaczą do realizacji przedmiotu zamówienia Zespół Badawczy składający się z:
- 1.2.2.1. lidera projektu - osoba posiadająca minimum 2 letnie doświadczenie w zakresie realizacji badań jakościowych oraz wiedzę z zakresu EFS (ukończenie szkolenie z zakresu PO KL lub/i doświadczenie w realizacji minimum 1 projektu współfinansowanego ze środków PO KL/ SPO RZL). Lider projektu musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 4e do SIWZ**.
- 1.2.2.2. minimum 5 osób, które wykonywały zadania badaczy terenowych w przynajmniej jednym zakończonym projekcie *Mystery Shopping* i/lub *Mystery Calling* oraz posiadają podstawową wiedzę w zakresie EFS (ukończenie szkolenie z zakresu PO KL lub/i doświadczenie w realizacji minimum 1 projektu współfinansowanego ze środków PO KL/ SPO RZL). Członkowie zespołu muszą złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 4e do SIWZ**.
- 1.3. znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia;
2. Dla wykazania spełniania powyższych warunków Wykonawca jest obowiązany złożyć wszystkie oświadczenia i dokumenty wymienione w **Rozdziale VI SIWZ**. Wymagane dokumenty powinny być przedstawione w formie oryginału lub kserokopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez osobę lub osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy.

## **ROZDZIAŁ VI.**

### **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/ upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy. Wzór oświadczenia określony jest w **załączniku nr 4 do SIWZ**.
2. Wykonawca ma obowiązek złożyć wykaz wykonanych, w okresie ostatnich 3 lat przed dniem wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, co najmniej trzech usług polegających na przeprowadzeniu badania obsługi klientów przy użyciu techniki *Mystery Shopping* i/lub *Mystery Calling*, o wartości minimum 30 000 zł brutto każda, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców, sporządzony według wzoru, który stanowi **załącznik nr 4a do SIWZ** wraz z dokumentami potwierdzającymi, że usługi te zostały wykonane należycie. Jeżeli Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia dokument ten składa przynajmniej jeden z nich.

3. Wykonawca przedstawia wykaz osób, które będą uczestniczyć w realizacji zamówienia sporządzony według wzoru określonego w **Załączniku nr 4b do SIWZ** oraz informacje na temat kwalifikacji i doświadczenia tych osób sporządzone według wzorów, które stanowią **Załączniki nr 4c i 4d do SIWZ**. Jeżeli Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia dokument ten składa przynajmniej jeden z nich.
4. 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.

## ROZDZIAŁ VII.

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

1. Wykonawca ubiegający się o zamówienie jest zobowiązany wykazać, iż nie ma podstaw do wykluczenia go z postępowania z powodów określonych w art. 24 ust. 1 ustawy. Dla wykazania braku podstaw do wykluczenia Wykonawcy z postępowania, Zamawiający żąda złożenia przez Wykonawcę poniższych dokumentów. Jeżeli Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia dokumenty te składa każdy z nich:
  - 1) oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia z postępowania, podpisane przez osoby upoważnione do reprezentacji Wykonawcy, którego wzór określony jest w **załączniku nr 5 do SIWZ**;
  - 2) aktualny odpis z właściwego rejestru, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, 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**, a w stosunku do osób fizycznych oświadczenie w zakresie art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy (wzór oświadczenia określony jest w **załączniku nr 6 do SIWZ**);
2. Jeżeli Wykonawca wykazując spełnianie warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy, polega na zasobach innych podmiotów i **podmioty te będą brały udział w realizacji części zamówienia, jako podwykonawcy**, to dla wykazania, że w stosunku do tych podmiotów nie zachodzą okoliczności wykluczenia z postępowania z powodów wskazanych w art. 24 ust. 1 ustawy – **należy również złożyć dokumenty dotyczące innych podmiotów, o których mowa w ust. 1.**
3. Z postępowania zostaną wykluczeni Wykonawcy także z powodów określonych w art. 24 ust. 2 ustawy.
4. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polski, zamiast dokumentu, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 składa

dokument wystawiony w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości.

5. Jeżeli w miejscu zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentu, o którym mowa w ust. 4, zastępuje się go 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 VIII.**

#### **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, 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 VI oraz VII 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 w sprawach merytorycznych: Izabela Grabowska, tel. 22 378 31 43, e-mail: [izabela.grabowska@cpe.gov.pl](mailto:izabela.grabowska@cpe.gov.pl); Giovanni Arlotti, tel. 22 378 31 55, e-mail: [giovanni.arlotti@cpe.gov.pl](mailto:giovanni.arlotti@cpe.gov.pl); lub Aneta Komosa tel. 22 378 31 52, e-mail: [aneta.komosa@cpe.gov.pl](mailto:aneta.komosa@cpe.gov.pl);

- osoba uprawniona ze strony Zamawiającego do kontaktów z Wykonawcami w sprawach procedur przetargowych: Łukasz Dmowski, tel. 22 378 31 05;

- e-mail do korespondencji: [lukasz.dmowski@cpe.gov.pl](mailto:lukasz.dmowski@cpe.gov.pl);

- korespondencja pisemna za pośrednictwem poczty, kuriera lub składana osobiście w sekretariacie Centrum Projektów Europejskich, 01-494 Warszawa, ul. Domaniewska 39a, p. III, pok. 2, od poniedziałku do piątku w godz. 8.15-16.15.

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 wpłynę do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.

## **ROZDZIAŁ IX.**

### **Wadium**

Zamawiający nie żąda od Wykonawców wniesienia wadium.

## **ROZDZIAŁ X.**

### **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 terminy związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.

## **ROZDZIAŁ XI.**

### **Składanie ofert**

1. Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.



- 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: CPEzpIX-SI-15-54-AK/2010 - Badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping”.

- Ofertę należy przesać pocztą lub złożyć w sekretariacie w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a, w terminie do dnia 29 czerwca 2010 r. do godz. 10:00.
- Oferty przesłane faksem nie będą rozpatrywane.

**ROZDZIAŁ XII.**  
**Zmiana i wycofanie ofert**

- Przed upływem terminu składania ofert, Wykonawca może zmienić lub wycofać ofertę.
- Żadna z ofert nie może być zmieniona ani wycofana po upływie wyznaczonego terminu składania ofert.
- 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.
- 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 XIII.**  
**Otwarcie ofert**

- Otwarcie ofert nastąpi publicznie w dniu 29 czerwca 2010 r. o godz. 10:30 w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39A, pok. 32.
- Przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
- 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 XIV.**

#### **Opis sposobu obliczenia ceny oferty oraz informacje w sprawie walut obcych**

1. Wykonawca określi cenę oferty z VAT w złotych, z dokładnością do drugiego miejsca po przecinku, w formularzu ofertowym (załącznik nr 3 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 wewnątrz wspólnotowego 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 XV.**

#### **Kryteria oceny ofert**

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

1.	Cena (kwota PLN brutto)	65%
2.	Sposób realizacji zamówienia	35%

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 0,65 = liczba punktów oferty ocenianej

Cena brutto oferty ocenianej

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

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

<b>A. Jakość i adekwatność zaproponowanych kryteriów oceny obszarów badawczych wskazanych w pkt. 4.1 zał. nr 1 do SIWZ dla badania Mystery Shopping oraz Mystery Calling w odniesieniu do rozdz. 5 Zał. nr 7 do SIWZ (maksymalnie 6 pkt)</b>	
Stopień adekwatności zaproponowanych kryteriów oceny obszarów badawczych wskazanych w pkt. 4.1 zał. nr 1 do SIWZ dla badania Mystery Shopping w zakresie pracy doradcy kluczowego (w odniesieniu do rozdz. 5 Zał. nr 7 do SIWZ)	(do 3 pkt)
Stopień adekwatności zaproponowanych kryteriów oceny obszarów badawczych wskazanych w pkt. 4.1 zał. nr 1 do SIWZ dla badania Mystery Calling w zakresie pracy specjalisty ds. informacji i promocji (w odniesieniu do rozdz. 5 Zał. nr 7 do SIWZ)	(do 3 pkt)
<b>B. Jakość zaproponowanych projektów scenariuszy wizyt tajemniczych klientów (Mystery Shopping) w odniesieniu do pkt. 5.1 Zał. nr 7 do SIWZ (maksymalnie 8 pkt)</b>	
Stopień adekwatności projektów scenariuszy w odniesieniu do pracy doradcy kluczowego oraz wyczerpania poszczególnych obszarów badawczych zapewniających kompleksową ocenę usług doradcy kluczowego	(do 8 pkt)
<b>C. Jakość zaproponowanych projektów scenariuszy rozmów telefonicznych ze specjalistą ds. informacji i promocji (Mystery Calling) w odniesieniu pkt. 5.1 Zał. nr 7 do SIWZ (maksymalnie 8 pkt)</b>	
Stopień adekwatności projektów scenariuszy w odniesieniu do pracy specjalisty ds. informacji i promocji oraz wyczerpania poszczególnych obszarów badawczych zapewniających kompleksową ocenę usług specjalisty ds. informacji i promocji	(do 8 pkt)
<b>D. Sposób przeprowadzenia badania Mystery Shopping oraz Mystery Calling (maksymalnie 9 pkt)</b>	
Opis sposobu przeprowadzenia badania, zawierający wszystkie etapy jego realizacji w sposób zapewniający terminową i prawidłową realizację wszystkich celów badania	(do 3 pkt)
Opis sposobu zapewnienia sprawnego przepływu informacji pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym oraz terminowego przekazywania raportów Zamawiającemu	(do 3 pkt)
Ocena zawartości karty oceny odzwierciedlającej przebieg procesu badania Mystery Shopping oraz Mystery Calling oraz stopień, w jakim zaproponowane obszary rekomendacji są adekwatne do przedmiotu badania i przyczynią się do optymalizacji funkcjonowania Regionalnych Ośrodków EFS	(do 3 pkt)
<b>E. Potencjał kadrowy (maksymalnie 4pkt)</b>	
Dodatkowe punkty zostaną przyznane Wykonawcy, który zaproponuje wykorzystanie w realizacji badań więcej osób niż wymagany skład Zespołu Badawczego, o którym mowa w rozdziale V, pkt. 1.2.2. Za każdą dodatkową osobę przyznane zostaną 2 pkt, jednakże nie więcej niż 4 punkty. Od dodatkowych członków zespołu również wymaga się spełnienia wymogów określonych w rozdziale V punkcie 1.2.2.2 SIWZ.	(do 4 pkt)

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

## **ROZDZIAŁ XVI.** **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 XVII.** **Zabezpieczenie należytego wykonania umowy**

Zamawiający nie żąda od Wykonawców wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

## **ROZDZIAŁ XVIII.** **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 XIX** **Zasady dokonywania płatności**

Wykonawca uprawniony jest do wystawienia faktury proforma w wysokości 30% wartości zamówienia w terminie 14 dni od daty podpisania umowy. Po prawidłowym wykonaniu zamówienia i akceptacji protokołu odbioru wykonania zamówienia przez Naczelnika Krajowego Ośrodka EFS, p. Izabelę Grabowską, Wykonawca będzie uprawniony do wystawienia faktury VAT uwzględniającej wpłatę 30% wartości wynagrodzenia na podstawie faktury proforma.

## **ROZDZIAŁ XX.** **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 XXI.** **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:
  - 1) nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym istotny wpływ na realizację przedmiotu umowy,
  - 2) termin realizacji zamówienia ulegnie przesunięciu, jeżeli przesunięcie terminu nastąpi z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.

## **ROZDZIAŁ XXII.** **Postanowienia końcowe**

1. Oferty, opinie biegłych, oświadczenia, zawiadomienia, wnioski, inne dokumenty i informacje składane przez Zamawiającego i Wykonawców oraz umowa stanowią załączniki do protokołu postępowania.
2. Protokół wraz z załącznikami jest jawny. Załączniki do protokołu udostępnia się po dokonaniu wyboru najkorzystniejszej oferty lub unieważnieniu postępowania, z tym, że oferty mogą zostać udostępnione po upływie terminu ich otwarcia.
3. Nie ujawnia się informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, zastrzegł, że nie mogą one być udostępniane. Wykonawca nie może zastrzec informacji o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy.
4. Ujawnianie treści protokołu, załączników do protokołu, w tym ofert, odbywać się będzie na wniosek, według następujących zasad:
  - 1) udostępnienie protokołu lub załączników może nastąpić poprzez:
    - a) wgląd w miejscu i czasie wyznaczonym przez Zamawiającego,
    - b) przesłanie kopii pocztą, faksem lub drogą elektroniczną, zgodnie z wyborem wskazanym we wniosku;
  - 2) bez zgody Zamawiającego wnioskodawca w trakcie wglądu do protokołu lub załączników, nie może samodzielnie kopiować lub utrzymywać treści złożonych ofert, za pomocą urządzeń lub innych środków technicznych służących utrwalaniu obrazu;
  - 3) Zamawiający ustali, z uwzględnieniem złożonego w ofercie zastrzeżenia o tajemnicy przedsiębiorstwa, zakres informacji, które mogą być udostępnione;
  - 4) Zamawiający wyznaczy czas, miejsce i osobę, w obecności której dokonana zostanie czynność udostępnienia dokumentów;
  - 5) udostępnienie nastąpi w siedzibie Zamawiającego i może mieć miejsce wyłącznie w dni robocze, w godzinach od 9.00 do 15.00;
  - 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** – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia
  - 2) **załącznik nr 2** – Projekt umowy;
  - 3) **załącznik nr 3** – Formularz oferty;

- 4) **załącznik nr 4** – Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu;
- 5) **załącznik nr 4a** – Wykaz zrealizowanych projektów Mystery Shopping i/lub Mystery Calling
- 6) **załącznik nr 4b** – Wykaz osób uczestniczących w realizacji zamówienia
- 7) **załącznik nr 4c** – Wzór życiorysu członków zespołu badawczego
- 8) **załącznik nr 4d** – Oświadczenie o bezstronności
- 9) **załącznik nr 5** – Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia;
- 10) **załącznik nr 6** – Oświadczenie wykonawcy będącego osobą fizyczną w zakresie art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy.
- 11) **załącznik nr 7** - *Standardy Działania Sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego*