



ZAMAWIAJĄCY:

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, kwiecień 2011

przetarg nieograniczony, znak: CPE-II-261-31/JM/11

SPECYFIKACJA
ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA
(zwana dalej „SIWZ”)

Dotyczy:

przebiegu w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art. 39 w związku z art. 5 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.) na **badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą *Mystery Calling* i *Mystery Shopping***,

Kod CPV:

79315000-5 usługi badań społecznych

I. Informacje ogólne:

1. Do udzielenia przedmiotowego zamówienia stosuje się przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm) zwanej dalej ustawą Pzp oraz akty wykonawcze wydane na jej podstawie.
2. Do czynności podejmowanych przez Zamawiającego i Wykonawców w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.), jeżeli przepisy ustawy Pzp nie stanowią inaczej.
3. Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzi się w języku polskim (art. 9 ust. 2 ustawy Pzp).
4. Informacje związane z przedmiotowym postępowaniem objęte ustawowym wymogiem publikacji na stronie internetowej Zamawiającego będą udostępniane pod adresem: www.cpe.gov.pl

II. Opis przedmiotu zamówienia.

1. Przedmiotem zamówienia jest badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping, zgodnie ze szczegółowym opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym załącznik nr 1.

Kod i nazwa zamówienia – według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):

79315000-5 usługi badań społecznych

2. Celem zamówienia jest:

- a) ocena poziomu obsługi klienta w Punkcie Informacyjnym Regionalnych Ośrodków EFS oraz w ramach usług doradczych 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.

3. Wykonawca przedstawi w Formularzu oferty, który stanowi załącznik nr 3 do SIWZ zarys metodologiczny dotyczący sposobu przeprowadzenia badania zawierający co najmniej następujące elementy:

- 3.1 Opis sposobu organizacji badania, w tym:

- a) opis sposobu przeprowadzenia badania metodą Mystery Shopping oraz metodą Mystery Calling, zawierający wszystkie etapy jego realizacji w sposób zapewniający terminową i prawidłową realizację wszystkich celów badania zgodnie z wymaganiami Zamawiającego;

- b) opis sposobu zapewnienia kontroli jakości realizacji badania w celu zapewnienia rzetelności wyników;

- c) opis sposobu współpracy z Zamawiającym, w tym zapewnienia sprawnego przepływu informacji pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym (w tym opis sposobu i terminy przekazywania informacji częściowych z realizacji badania) oraz zapewnienia terminowego

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

3.2 Projekty scenariuszy wizyt tajemniczych klientów (*Mystery Shopping*, łącznie 9 projektów scenariuszy, po 3 projekty dla profilu klienta 1, 2, 3 wymienionych w punkcie 5.1. Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia) oraz projekty scenariuszy rozmów telefonicznych (*Mystery Calling*, łącznie 12 projektów scenariuszy, po 3 projekty dla wszystkich profili klientów wymienionych w punkcie 5.1. Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia). Wykonawca może zaproponować dodatkowe projekty scenariuszy, maksymalnie 3 dla badania *Mystery Shopping* oraz 4 dla badania *Mystery Calling*).

Scenariusze powinny być dopasowane do profili klientów i zakresów obowiązków Doradcy kluczowego oraz Specjalisty ds. informacji i promocji, zgodnie ze *Standardami działania sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego* 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 8 pytań dot. zagadnień PO KL zadanych podczas rozmowy.

Projekt scenariusza dla badania metodą *Mystery Calling* powinien zawierać ogólny opis problemu/ pomysłu na projekt z jakim zgłasza się klient, sposób zachowania się, rozmowy oraz co najmniej 4 pytań dot. zagadnień PO KL zadanych podczas rozmowy.

4. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
5. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
6. Zamawiający dopuszcza powierzenie zamówienia podwykonawcom Wykonawcy. W takim wypadku Wykonawca ma obowiązek (zgodnie z art. 36 ust. 4 ustawy Pzp) zawrzeć w ofercie informacje dot. podwykonawstwa. Brak powyższej informacji w ofercie oznaczać będzie, że Wykonawca nie będzie korzystał z podwykonawstwa przy realizacji zamówienia.

III. Miejsce i termin wykonania zamówienia.

Termin wykonania zamówienia – 111 dni jednak nie później niż 15.12.2011.

Miejsce wykonania zamówienia – Regionalne Ośrodki EFS na terenie RP.

IV. Warunki udziału w postępowaniu, opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków oraz oświadczenia lub dokumenty, jakie mają dostarczyć wykonawcy w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu.

1. O zamówienie może się ubiegać Wykonawca, który spełnia warunki określone w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp, tj.:
 - a) posiada uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień,

b) posiada wiedzę i doświadczenie, w szczególności wykonał:

- co najmniej 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 (słownie: trzydzieści tysięcy zł);

c) dysponuje odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, a w szczególności:

- co najmniej 1 liderem projektu – osobą, która koordynowała realizację co najmniej 3 badań jakościowych o tematyce społecznej (w tym co najmniej 1 badanie typu *Mystery Shopping* i/lub *Mystery Calling*) w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu 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).

- co najmniej 5 osób, które wykonywały zadania badaczy terenowych w przynajmniej 2 zakończonych badaniach *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);

d) znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia,

oraz nie podlega wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Pzp.

2. Jeżeli Wykonawca, wykazując spełnianie warunków dotyczących wiedzy i doświadczenia, potencjału technicznego, osób zdolnych do wykonania zamówienia oraz zdolności finansowych polega na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy PZP zobowiązany jest oprócz oświadczeń i dokumentów wymienionych w pkt. 8-12 dodatkowo udowodnić zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonaniu zamówienia

3. Zamawiający oceni, czy Wykonawca spełnia warunki, o których mowa w ust. 1 na podstawie złożonego wraz z ofertą zgodnie z art. 44 ustawy Pzp oświadczenia o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu i na podstawie złożonych wraz z ofertą dokumentów żądanych przez Zamawiającego potwierdzających spełnianie tych warunków, o których mowa w rozdziale V SIWZ.

4. Jeżeli Wykonawca nie wykaże spełniania warunków udziału w postępowaniu, z zastrzeżeniem art. 26 ust. 3 ustawy Pzp, to Zamawiający wykluczy Wykonawcę odpowiednio na podstawie art. 24 ust. 2 pkt. 4 ustawy Pzp.

V. Wykaz oświadczeń lub dokumentów, jakie mają dostarczyć wykonawcy.

Zgodnie z przepisami ustawy Pzp oraz Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2009 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy, oraz form, w jakich te dokumenty mogą być składane (Dz. U. Nr 226, poz. 1817.), Wykonawca wraz z ofertą musi złożyć następujące dokumenty:

1. W celu wykazania spełnienia przez Wykonawcę warunków o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp, których opis sposobu oceny spełnienia został dokonany w ogłoszeniu o zamówieniu, Zamawiający żąda następującego dokumentu:

1.1 oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, zgodnie z wzorem z załącznika nr 3 do SIWZ;

1.2 wykazu wykonanych usług, o których mowa w rozdz. IV pkt. 1b w zakresie niezbędnym do wykazania spełniania warunku wiedzy i doświadczenia w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy — w tym okresie, z podaniem przedmiotu, dat wykonania, wartości oraz załączeniem dokumentów potwierdzających, że zostały wykonane należycie, zgodnie z wzorem z załącznika nr 6;

1.3 wykaz osób uczestniczących w wykonaniu zamówienia wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia, niezbędnych do wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności, oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami. Wykaz osób stanowi załącznik 7 i 7a.

2. W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia wykonawcy w okolicznościach o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy Pzp, w postępowaniach określonych w art. 26 ust. 1 ustawy Pzp, Zamawiający żąda następujących dokumentów:

2.1. Oświadczenia o braku podstaw do wykluczenia, zgodnie z wzorem z załącznika nr 4;

2.2. Aktualnego odpisu z właściwego rejestru, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy, wystawionego nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert, a w stosunku do osób fizycznych oświadczenia w zakresie art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy zgodnie z wzorem z załącznika nr 5.

3. Ponadto Wykonawca musi złożyć:

- a) wypełniony Formularz ofertowy, zgodnie z wzorem nr 2 do SIWZ,
- b) opis sposobu organizacji badania, o którym mowa w rozdz. II pkt 3 SIWZ;
- c) oświadczenia o bezstronności osób uczestniczących w wykonaniu zamówienia, o których mowa w rozdz. IV pkt. 1 c) zgodnie z wzorem z załącznika nr 8.

4. Wykonawca mający siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej:

- 1) zamiast dokumentów wymienionych w pkt 2.2 składa dokument wystawiony w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości - wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

5. Wymagana forma składanych dokumentów:

- dokumenty należy przedstawić w formie oryginałów albo kopii poświadczonych przez Wykonawcę za zgodność z oryginałem,
- wszelkie czynności Wykonawcy związane ze złożeniem wymaganych dokumentów (w tym m.in.: składanie oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy, poświadczanie kserokopii dokumentów za zgodność z oryginałem) muszą być dokonywane przez upoważnionych przedstawicieli Wykonawcy,
- w przypadku dokonywania czynności związanych ze złożeniem wymaganych dokumentów przez osobę(y) nie wymienioną(e) w dokumencie rejestracyjnym (ewidencyjnym) Wykonawcy do oferty należy dołączyć stosowne pełnomocnictwo;
- pełnomocnictwa w postępowaniu należy składać w formie oryginału lub kopii poświadczonej notarialnie za zgodność z oryginałem,
- poświadczenie za zgodność z oryginałem winno być sporządzone w sposób umożliwiający identyfikację podpisu,
- dokumenty sporządzone w języku obcym należy złożyć wraz z ich tłumaczeniem na język polski.

VI. Informacje o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami.

1. Wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający oraz Wykonawcy przekazywać będą w formie pisemnej, faksem lub drogą elektroniczną z zachowaniem zasad określonych w ustawie Pzp z zastrzeżeniem postanowień ust 3.
2. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje faksem, każda ze stron na żądanie drugiej, niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
3. Oświadczenia i dokumenty dla wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w Rozdziale V 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.
4. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Zamawiający niezwłocznie udzieli wyjaśnień, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem że wniosek o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia wpłynął po upływie terminu składania wniosku, o którym mowa powyżej lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku o udzielenie wyjaśnień treści SIWZ.

5. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią niniejszej SIWZ, a treścią udzielonych odpowiedzi, jako obowiązującą należy przyjąć treść pisma zawierającego późniejsze oświadczenie Zamawiającego.

6. Osobą uprawnioną ze strony Zamawiającego do kontaktowania się z Wykonawcami jest p. Joanna Molasy, tel. (22) 378 31 24, w godz. 8¹⁵ -15⁰⁰

VII. Wymagania dotyczące wadium.

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

VIII. Termin związania ofertą.

1. Termin związania ofertą wynosi 30 dni. Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
2. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą.

IX. Opis sposobu przygotowywania ofert.

1. 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
ul. Domaniewska 39a, 02-672 Warszawa
„Oferta w postępowaniu CPE-II-261-31 /JM/11 na badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shoppin.

3. Oferta musi być złożona pod rygorem nieważności, w formie pisemnej, w języku polskim (wg formularza stanowiącego załącznik nr 2 do SIWZ). Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty z zastrzeżeniem art. 93 ust. 4.
4. Dokumenty sporządzane w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski, poświadczonym za zgodność przez Wykonawcę.
5. Oferta wraz z wymaganymi oświadczeniami lub dokumentami powinna być podpisana przez osobę (osoby) mające prawo do stałego reprezentowania Wykonawcy na zewnątrz, składania w jego imieniu oświadczeń woli i zaciągania zobowiązań majątkowych.
6. Każda zapisana strona oferty wraz z załącznikami powinna być ponumerowana i podpisana lub parafowana.
7. Wszelkie poprawki i zmiany w tekście oferty muszą być parafowane i datowane przez osobę podpisującą ofertę.
8. 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”.

9. Wszystkie dokumenty tworzące ofertę powinny być spięte (zszyte) w sposób trwały uniemożliwiający swobodne wysunięcie lub wyjęcie kartek.
10. Zgodnie z art. 23 ustawy Pzp Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia (np. w formie konsorcjum) pod warunkiem, że ustanowią oni pełnomocnika określając zgodnie z art. 23 ust. 2 zakres jego uprawnień wobec Zamawiającego, a złożona przez nich oferta spełniać będzie następujące wymagania:
 - a) wraz z ofertą Wykonawcy wspólnie ubiegający się o zamówienie przedłożą dokument (np. pełnomocnictwo), określający co najmniej: strony występujące wspólnie oraz wskazujący pełnomocnika Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia,
 - b) po dokonaniu wyboru najkorzystniejszej oferty (przed podpisaniem umowy), Zamawiający wymagać będzie przedłożenia umowy regulującej współpracę Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia,
 - c) każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, musi oddzielnie udokumentować fakt, że nie podlega wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ustawy Pzp poprzez złożenie dokumentów określonych w rozdziale V pkt 2.
 - d) w odniesieniu do wymogów określonych w art. 22 ust.1 ustawy Pzp Zamawiający będzie brał pod uwagę łączne uprawnienia Wykonawców do wykonywania czynności/działalności wchodzących w zakres zamówienia, ich łączny potencjał techniczny, kadrowy, kwalifikacje, wiedzę i doświadczenie, a także ich łączną sytuację ekonomiczną i finansową, które zostaną potwierdzone poprzez złożenie dokumentów wymienionych w rozdz. V pkt. 1. Wykazując wiedzę i doświadczenie wymagane jest, aby 3 usługi wykonał 1 podmiot.
 - e) wszelka korespondencja dokonywana będzie wyłącznie z pełnomocnikiem,
 - f) wypełniając formularz ofertowy, jak również inne dokumenty powołujące się na Wykonawcę, w miejscu „nazwa i adres Wykonawcy” należy wpisać dane dotyczące pełnomocnika.
 - g) z treści formularza ofertowego powinno wynikać, że oferta składana jest w imieniu Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, w miejsce „pełna nazwa Wykonawcy, adres, ...” należy wpisać nazwy Wykonawców i dane umożliwiające ich identyfikację.

X. Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert.

1. **Ofertę należy przesłać pocztą lub złożyć w sekretariacie w siedzibie Zamawiającego w Warszawie 02-672, przy ul. Domaniewskiej 39a w terminie do dnia 26 kwietnia 2011 r. do godz. 12:00.**
2. Oferty przesłane faksem nie będą rozpatrywane.
3. Otwarcie ofert nastąpi publicznie w dniu 26 kwietnia 2011 r. o godz. 12:15 w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a.
4. Otwarcie ofert jest jawne.
5. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

6. Podczas otwarcia ofert Zamawiający podaje nazwy (firmy) oraz adresy Wykonawców, a także informacje dotyczące ceny, terminu wykonania, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.
7. Wykonawcy mogą uczestniczyć w publicznej sesji otwarcia ofert. W przypadku nieobecności, na pisemny wniosek Wykonawcy Zamawiający prześle ww informacje.
8. Konsekwencje złożenia oferty niezgodnie z ww. opisem (np. potraktowanie oferty jako zwykłej korespondencji oraz nie dostarczenie jej na miejsce składania ofert w terminie określonym w SIWZ) ponosi Wykonawca.
9. Oferta złożona po terminie zostanie niezwłocznie zwrócona Wykonawcy zgodnie z art. 84 ust 2.

Zmiana i wycofanie oferty:

1. Wykonawca może wprowadzić zmianę do treści złożonej oferty pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma pisemne powiadomienie o wprowadzeniu zmiany przed terminem składania ofert. Zmiana do oferty musi być dokonana według zasad obowiązujących przy składaniu oferty, tj. musi być złożona w zamkniętej kopercie odpowiednio oznakowanej z dopiskiem „ZMIANA”.
2. Koperty oznakowane dopiskiem „ZMIANA” zostaną otwarte przy otwieraniu oferty Wykonawcy, który wprowadził zmiany. Po stwierdzeniu poprawności procedury dokonania zmiany zawartość koperty zostanie dołączona do oferty.
3. Wykonawca ma prawo wycofać ofertę pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma pisemne powiadomienie (oświadczenie) o wycofaniu oferty przed terminem składania ofert. Wycofanie oferty z postępowania nastąpi poprzez złożenie pisemnego powiadomienia (oświadczenia) w kopercie opatrzonej napisem „WYCOFANIE” - według takich samych zasad, jakie obowiązują przy wprowadzaniu zmian do oferty.

UWAGA:

Do składanego oświadczenia (zmiana lub wycofanie oferty) należy dołączyć stosowny dokument potwierdzający prawo osoby podpisującej oświadczenie do występowania w imieniu Wykonawcy.

XI. Opis sposobu obliczenia ceny oferty.

1. Przez cenę oferty należy rozumieć cenę w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz. U. Nr 97, poz. 1050 z późn. zm.).
2. Cena brutto oferty musi obejmować wszystkie koszty niezbędne do zrealizowania przedmiotu zamówienia zgodnie z załącznikiem nr 1 do SIWZ, w tym koszty przekazania praw autorskich.
3. Nie uwzględnienie przez Wykonawcę jakichkolwiek kosztów związanych z wykonaniem przedmiotu zamówienia na etapie złożenia oferty nie będzie podstawą roszczeń Wykonawcy w stosunku do Zamawiającego, zarówno w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia, jak i po jego wykonaniu.
4. Jeżeli w postępowaniu zostanie złożona oferta, której wybór prowadziłby do powstania obowiązku podatkowego Zamawiającego na podstawie przepisów o podatku od

towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty doliczy do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek odprowadzić zgodnie z obowiązującymi przepisami.

5. Rozliczenia pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą dokonywane będą w złotych polskich, z zaokrągleniem do dwóch miejsc po przecinku.

XII. Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem znaczenia tych kryteriów i sposobu oceny ofert.

1. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami:

1.	Cena (kwota PLN brutto)	52%
2.	Sposób realizacji zamówienia	48%

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

$$\frac{\text{Cena brutto oferty najtańszej}}{\text{Cena brutto oferty ocenianej}} \times 52$$

Wszystkie obliczenia będą dokonywane z dokładnością do jednego miejsca po przecinku.

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

A. Jakość zaproponowanych projektów scenariuszy wizyt tajemniczych klientów (Mystery Shopping) w odniesieniu do pkt. 5.1 Zał. nr 1 do SIWZ (maksymalnie 18 pkt.)	
Stopień adekwatności projektów scenariuszy w odniesieniu do profili klientów i zakresu obowiązków doradcy kluczowego oraz stopień wyczerpania poszczególnych obszarów badawczych zapewniających kompleksową ocenę usług doradcy kluczowego. Za każdy zaproponowany scenariusz zostaną przyznane punkty od 0 do 1,5, według następujących kryteriów: 1,5 pkt.: - scenariusze są różnorodne, realistyczne, trafne w obrębie każdego profilu klienta i wyczerpują obszary badawcze umożliwiające kompleksową ocenę usług doradczych, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków doradcy kluczowego; 1 pkt.: - scenariusze nie spełniają jednego z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług doradczych w obrębie każdego profilu klienta, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków doradcy kluczowego; 0,5 pkt.:	(do 13,5 pkt)

<p>- scenariusze nie spełniają 2 lub 3 z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług doradczych w obrębie każdego profilu klienta, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków doradcy kluczowego;</p> <p>0 pkt.:</p> <p>- scenariusze nie spełniają co najmniej 4 z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług doradczych w obrębie każdego profilu klienta, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków doradcy kluczowego.</p>	
<p>Dodatkowe punkty zostaną przyznane Wykonawcy, który zaproponuje wykorzystanie w realizacji badań dodatkowych scenariuszy. Dodatkowe punkty zostaną przyznane za maksymalnie 3 dodatkowe scenariusze. Oceniany będzie stopień adekwatności projektów scenariuszy w odniesieniu do profili klientów i zakresu obowiązków doradcy kluczowego oraz stopień wyczerpania poszczególnych obszarów badawczych zapewniających kompleksową ocenę usług doradcy kluczowego</p> <p>Za każdy zaproponowany scenariusz zostaną przyznane punkty od 0 do 1,5, według następujących kryteriów: 1,5 pkt.:</p> <p>- scenariusze są różnorodne, realistyczne, trafne w obrębie każdego profilu klienta i wyczerpują obszary badawcze umożliwiające kompleksową ocenę usług doradczych, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków doradcy kluczowego;</p> <p>1 pkt.:</p> <p>- scenariusze nie spełniają jednego z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług doradczych w obrębie każdego profilu klienta, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków doradcy kluczowego;</p> <p>0,5 pkt.:</p> <p>- scenariusze nie spełniają 2 lub 3 z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług doradczych w obrębie każdego profilu klienta, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków doradcy kluczowego;</p> <p>0 pkt.:</p> <p>- scenariusze nie spełniają co najmniej 4 z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług doradczych w obrębie każdego profilu klienta, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków doradcy kluczowego.</p>	(do 4,5 pkt)
<p>B. Jakość zaproponowanych projektów scenariuszy rozmów telefonicznych ze specjalistą ds. informacji i promocji (Mystery Calling) w odniesieniu pkt. 5.1 Zał. nr 1 do SIWZ (maksymalnie 24 pkt)</p>	
<p>Stopień adekwatności projektów scenariuszy w odniesieniu do profili klientów i zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji oraz</p>	(do 18 pkt)

<p>stopień wyczerpania poszczególnych obszarów badawczych zapewniających kompleksową ocenę usług specjalisty ds. informacji i promocji.</p> <p>Za każdy zaproponowany scenariusz zostaną przyznane punkty od 0 do 1,5, według następujących kryteriów: 1,5 pkt.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scenariusze są różnorodne, realistyczne, trafne w obrębie każdego profilu klienta i wyczerpują obszary badawcze umożliwiające kompleksową ocenę usług informacyjnych, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji; <p>1 pkt.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scenariusze nie spełniają jednego z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług informacyjnych w obrębie każdego profilu klienta, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji; <p>0,5 pkt.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scenariusze nie spełniają 2 lub 3 z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług informacyjnych w obrębie każdego profilu klienta, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji; <p>0 pkt.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scenariusze nie spełniają co najmniej 4 z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług informacyjnych w obrębie każdego profilu klienta, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji. 	
<p>Dodatkowe punkty zostaną przyznane Wykonawcy, który zaproponuje wykorzystanie w realizacji badań dodatkowych scenariuszy. Dodatkowe punkty zostaną przyznane za maksymalnie 4 dodatkowe scenariusze. Oceniany będzie 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.</p> <p>Za każdy zaproponowany scenariusz zostaną przyznane punkty od 0 do 1,5, według następujących kryteriów: 1,5 pkt.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scenariusze są różnorodne, realistyczne, trafne w obrębie każdego profilu klienta i wyczerpują obszary badawcze umożliwiające kompleksową ocenę usług informacyjnych, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji <p>1 pkt.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scenariusze nie spełniają jednego z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów 	(do 6 pkt)

<p>badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług informacyjnych w obrębie każdego profilu klienta, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji</p> <p>0,5 pkt.:</p> <p>- scenariusze nie spełniają 2 lub 3 z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług informacyjnych w obrębie każdego profilu klienta, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji</p> <p>0 pkt.:</p> <p>- scenariusze nie spełniają co najmniej 4 z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiających kompleksową ocenę usług informacyjnych w obrębie każdego profilu klienta, pytania w scenariuszach są dostosowane do zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji</p>	
<p>C. Sposób przeprowadzenia badania Mystery Shopping oraz Mystery Calling (maksymalnie 6 pkt)</p>	
<p>Sposób przeprowadzenia badania, zawierający wszystkie etapy jego realizacji w sposób zapewniający terminową i prawidłową realizację wszystkich celów badania zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.</p> <p>2 pkt.: opis sposobu przeprowadzenia badania jest kompletny i zawiera wszystkie etapy jego realizacji.</p> <p>1 pkt.: opis sposobu przeprowadzenia badania zawiera kluczowe etapy zapewniające jednak terminową i prawidłową realizację celów badania.</p> <p>0 pkt.: opis sposobu przeprowadzenia badania nie jest kompletny i nie zawiera wszystkich etapów jego realizacji uniemożliwiając prawidłowe wykonanie badania.</p>	(do 2 pkt)
<p>Sposób zapewnienia kontroli jakości realizacji badania w celu zapewnienia rzetelności wyników.</p> <p>4 pkt.: opis sposobu zapewnienia kontroli jakości realizacji badania na każdym jego etapie jest spójny, pełny i proponuje wykorzystywanie odpowiednich narzędzi.</p> <p>2 pkt.: opis sposobu zapewnienia kontroli jakości realizacji badania na kluczowych etapach jego realizacji pozwala na zachowanie rzetelności wyników</p> <p>0 pkt.: opis sposobu zapewnienia kontroli jakości realizacji badania jest niepełny, niespójny oraz proponuje wykorzystywanie nieadekwatnych narzędzi.</p>	(do 4 pkt)

4. Punkty przydzielone w poszczególnych kryteriach będą podlegały sumowaniu.

5. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta uzyska najwyższą liczbę punktów.

XIII. Informacje o formalnościach, jakie powinny zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy.

1. Zamawiający zawrze umowę z Wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, w terminie nie krótszym niż 5 dni od dnia przesłania zawiadomienia o wyborze oferty.
2. 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.

XIV. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy.

Zamawiający nie żąda od Wykonawcy wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

XV. Istotne postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści umowy.

1. Umowa na wykonanie zamówienia zostanie zawarta na warunkach określonych w projekcie umowy – Załącznik nr 9 do SIWZ.
2. Przed podpisaniem umowy Zamawiający wymagać będzie przedłożenia umowy regulującej współpracę Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.

XVI. Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących Wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia.

Każdemu wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów niniejszej ustawy przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w dziale VI ustawy PZP. W niniejszym postępowaniu odwołanie przysługuje wyłącznie wobec czynności:

- 1) opisu sposobu dokonywania oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu;
- 2) wykluczenia odwołującego z postępowania o udzielenie zamówienia;
- 3) odrzucenia oferty odwołującego.

W pozostałych przypadkach Wykonawca może w terminie przewidzianym do wniesienia odwołania poinformować zamawiającego o niezgodnej z przepisami ustawy czynności podjętej przez niego lub zaniechaniu czynności, do której jest on zobowiązany na podstawie ustawy.

Integralną częścią SIWZ są niżej wymienione załączniki:

- 1) Załącznik nr 1 - Opis Przedmiotu Zamówienia.
- 2) Załącznik nr 2 - Formularz Ofertowy.
- 3) Załącznik nr 3 - Oświadczenie z art. 22 ust. 1 ustawy Pzp.
- 4) Załącznik nr 4 – Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia.

- 5) Załącznik nr 5- Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia dla osoby fizycznej.
- 6) Załącznik nr 6 – Wykaz wykonanych usług.
- 7) Załącznik nr 7 - Wykaz osób.
- 8) Załącznik nr 7a – Wzór życiorysu.
- 9) Załącznik nr 8 – Oświadczenie o bezstronności.
- 10)Załącznik nr 9 - Projekt umowy.
- 11)Załącznik nr 10 – Standardy Działania Sieci Regionalnych Ośrodków EFS.

FORMULARZ OFERTOWY
Na badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą
Mystery Calling i Mystery Shopping

(pieczęć Wykonawcy)

1. Ja niżej podpisany/My niżej podpisani

 będąc upoważnionym/i/ do reprezentowania Wykonawcy:

Pełna nazwa

.....

adres, nr telefonu i faksu, e-mail

.....

imiona, nazwiska osób do kontaktu ze strony Wykonawcy

.....

2. Oferujemy wykonanie zamówienia za całkowitą cenę brutto (słownie:
 złotych), w tym za przeniesienie
 autorskich praw majątkowych kwotę..... brutto (słownie:.....
 złotych), zgodnie z poniższym wzorem:

Rodzaj usługi	Cena jednostkowa brutto (PLN)	Liczba jednostek	Cena ogółem BRUTTO (PLN)
Przeprowadzenie badania w jednym Regionalnym Ośrodku EFS (<i>Mystery Calling</i> :4 konsultacje telefoniczne i <i>Mystery Shopping</i> :2 wizyty bezpośrednie)		52	

3. Oświadczamy, że następujące części zamówienia zamierzam powierzyć podwykonawcy (om)*:.....

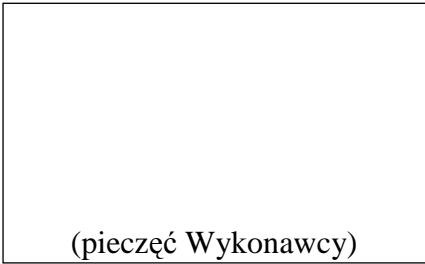
4. Oświadczamy, że:

a) zapoznaliśmy się z treścią „Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia” i nie wnosimy do niej zastrzeżeń;

- b) zobowiązuję/emy/ się wykonać przedmiotowe zamówienie zgodnie z wymaganiami określonymi w „Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia”;
- c) w cenie naszej oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia;
- d) uważamy się za związanych niniejszą ofertą przez czas wskazany w „Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia”;
- e) akceptujemy zawarty w Załączniku nr 9 projekt umowy w sprawie zamówienia publicznego i zobowiązujemy się, w przypadku wyboru naszej oferty, do zawarcia umowy na wyżej wymienionych warunkach, w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego.

....., dn.

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

**OŚWIADCZENIE O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU
W POSTĘPOWANIU ZGODNIE Z ART. 22 UST. 1 USTAWY**

(pieczęć Wykonawcy)

Ja niżej podpisany/ My niżej podpisani

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

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

***badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego
metodą Mystery Calling i Mystery Shopping***

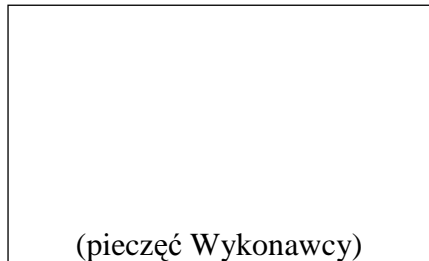
oświadczam/y/, że zgodnie z wymogami art. 22 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r.

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

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

....., dn. 2011 r.

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

OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA

(pieczęć Wykonawcy)

Ja niżej podpisany/ My niżej podpisani

.....,

będąc upoważnionym/i/ do reprezentowania Wykonawcy:

.....

.....

.....

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

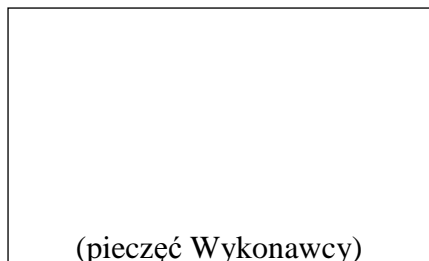
***badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego
metodą Mystery Calling i Mystery Shopping***

**oświadczam/y/, że nie ma podstaw do wykluczenia nas z powyższego postępowania z
przyczyn, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. –
Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759).**

....., dn. 2011 r.

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

**OŚWIADCZENIE WYKONAWCY BĘDĄCEGO OSOBĄ FIZYCZNĄ
W ZAKRESIE ART. 24 UST. 1 USTAWY**



Ja niżej podpisany/ My niżej podpisani

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

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

***badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego
metodą Mystery Calling i Mystery Shopping***

oświadczam/y/, że nie ma podstaw do wykluczenia nas z powyższego postępowania z przyczyn, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759).

....., dn. 2011 r.

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