

Badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping

Ofertę należy przesłać pocztą lub złożyć w sekretariacie w siedzibie Zamawiającego w Warszawie 02-672, przy ul. Domaniewskiej 39a w terminie do dnia 27 kwietnia 2012 r. do godz. 08:45

Otwarcie ofert nastąpi publicznie w dniu 27 kwietnia 2012 r. o godz. 09:00 w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a.

Ogłoszenie BZP - [pobierz plik \(.pdf\)](#)

Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia - [pobierz plik \(.pdf\)](#)

Uprzejmie informuję, że w trakcie trwania przedmiotowego postępowania, do zamawiającego wpłynęły następujące zapytania, które przedstawiam poniżej wraz z odpowiedziami:

Pytania:

Proszę o informację jakiej wielkości miałyby to być projekt (ile badań), jak długo projekt miałyby trwać, oraz co w rzeczywistości byłoby przedmiotem badań.

Odpowiedź:

Badanie obejmuje 52 Regionalne Ośrodki EFS. W każdym Regionalnym Ośrodku EFS należy przeprowadzić 2 pomiary metodą Mystery Shopping oraz 4 pomiary metodą Mystery Calling.

Zgodnie z harmonogramem zawartym w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia prace nad badaniem muszą się zakończyć w terminie nie dłuższym niż 140 dni od daty podpisania umowy, nie później niż do 15.12.2012 r.

Przedmiotem badania jest obsługa klientów przez Regionalne Ośrodki EFS. Zgodnie z Szczegółowym Opisem Przedmiotu Zamówienia celem badania jest:

- 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 ocena ogólnej jakości ich pracy;
- wypracowanie rekomendacji wskazujących zalecane kierunki podniesienia standardu obsługi klienta oraz optymalizacji działania poszczególnych Regionalnych Ośrodków EFS oraz całej sieci Regionalnych Ośrodków EFS.

Pytanie:

Zamawiający w SIWZ określił, iż o udzielenie zamówienia mogą się ubiegać Wykonawcy, którzy spełniają warunek wykonania w ciągu ostatnich 3 lat co najmniej 3 usług

polegających na przeprowadzeniu badania obsługi klientów przy użyciu techniki Mystery Shopping i/lub Mystery Calling, o wartości minimum 30 000 zł brutto każda.

Czy za spełnienie powyższego warunku Zamawiający uzna sytuację, w której Wykonawca wykonał badania ewaluacyjne/ marketingowe, w których Mystery Shopping i/lub Mystery Calling były jedną z wykorzystanych, nie zaś jedyną wykorzystaną techniką badawczą?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza spełnienie warunku posiadania wiedzy i doświadczenia w sytuacji gdy Wykonawca wykonał badania ewaluacyjne/marketingowe, w których Mystery Shopping i/lub Mystery Calling były jedną z wykorzystanych, nie zaś jedyną wykorzystaną techniką badawczą, pod warunkiem, iż wartość zastosowanej w danym projekcie metody Mystery Shopping i/lub Mystery Calling wynosiła co najmniej 30 000 zł brutto.

Uprzejmie informuję, iż ulegają doprecyzowaniu zapisy rozdziału IV SIWZ informujące o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu dot. dysponowania osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, tzn.:

Zamawiający wymaga, aby lider projektu oraz ekspert ds. PO KL, spełniali warunki wymienione w oświadczeniu o bezstronności, będącym załącznikiem nr 6 do SIWZ, jednak do oferty należy załączyć jedynie te dokumenty dotyczące spełniania warunków udziału, które są wymienione w rozdziale V SIWZ. Przedmiotowe oświadczenia o bezstronności (zał. Nr 6 do SIWZ) Wykonawca musi przedłożyć Zamawiającemu najpóźniej w dniu podpisania umowy.

W związku z dokonaniem uszczegółowieniem zmianie ulega również termin składania i otwarcia ofert:

Ofertę należy przesłać pocztą lub złożyć w sekretariacie w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a, w terminie do dnia **2 maja 2012 r. do godz. 12:00.**

Otwarcie ofert nastąpi publicznie w dniu **2 maja 2012 r. o godz. 12:15** w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a.

Zmiana ogłoszenia BZP - [pobierz plik \(.pdf\)](#)