

Adres strony internetowej, na której Zamawiający udostępnia Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia:  
**[www.cpe.gov.pl](http://www.cpe.gov.pl)**

---

**Warszawa: Przeprowadzenie badania Punktów Informacyjnych  
Funduszy Europejskich metodą Tajemniczy Klient  
Numer ogłoszenia: 181870 - 2015; data zamieszczenia: 17.07.2015  
OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU - usługi**

**Zamieszczanie ogłoszenia:** obowiązkowe.

**Ogłoszenie dotyczy:**

- ☒ zamówienia publicznego  
☐ zawarcia umowy ramowej  
☐ ustanowienia dynamicznego systemu zakupów (DSZ)

**SEKCJA I: ZAMAWIAJĄCY**

**I. 1) NAZWA I ADRES:** Państwowa Jednostka Budżetowa - Centrum Projektów Europejskich , ul.  
Domaniewska 39a, 02-672 Warszawa, woj. mazowieckie, tel. 22 378 31 00, faks 22 201 97 25.

**Adres strony internetowej zamawiającego:** [www.cpe.gov.pl](http://www.cpe.gov.pl)

**I. 2) RODZAJ ZAMAWIAJĄCEGO:** Podmiot prawa publicznego.

**SEKCJA II: PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

**II.1) OKREŚLENIE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**II.1.1) Nazwa nadana zamówieniu przez zamawiającego:** Przeprowadzenie badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Tajemniczy Klient.

**II.1.2) Rodzaj zamówienia:** usługi.

**II.1.4) Określenie przedmiotu oraz wielkości lub zakresu zamówienia:** Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Mystery Client, przy uwzględnieniu trzech różnych kanałów kontaktu, realizowanych w tym samym czasie: jedna przeprowadzona będzie poprzez wizyty bezpośrednie, druga metodą kontaktów telefonicznych, zaś trzecia metodą kontaktów e-mailowych.

**II.1.5)**

☐ przewiduje się udzielenie zamówień uzupełniających

**Określenie przedmiotu oraz wielkości lub zakresu zamówień uzupełniających**

**II.1.6) Wspólny Słownik Zamówień (CPV):** 79.31.50.00-5.

**II.1.7) Czy dopuszcza się złożenie oferty częściowej:** nie.

**II.1.8) Czy dopuszcza się złożenie oferty wariantowej:** nie.

**II.2) CZAS TRWANIA ZAMÓWIENIA LUB TERMIN WYKONANIA:** Zakończenie: 31.03.2016.**SEKCJA III: INFORMACJE O CHARAKTERZE PRAWNYM, EKONOMICZNYM, FINANSOWYM I TECHNICZNYM****III.1) WADIUM**

Informacja na temat wadium: nie dotyczy

**III.2) ZALICZKI****III.3) WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW****III.3.2) Wiedza i doświadczenie****Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku**

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

**III.3.4) Osoby zdolne do wykonania zamówienia****Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku**

Dysponowanie w szczególności: a) liderem projektu - osoby, która kierowała realizacją co najmniej 3 badań typu Mystery Shopping i/ lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu. 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 i/ lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing. 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 badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich trzech lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu. 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. Ekspert ds.

funduszy europejskich najpóźniej w dniu podpisania umowy musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące załącznikiem nr 6 do SIWZ

### **III.4) INFORMACJA O OŚWIADCZENIACH LUB DOKUMENTACH, JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ NIEPODLEGANIA WYKLUCZENIU NA PODSTAWIE ART. 24 UST. 1 USTAWY**

**III.4.1) W zakresie wykazania spełniania przez wykonawcę warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy, oprócz oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu należy przedłożyć:**

- wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, głównych dostaw lub usług, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których dostawy lub usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów, czy zostały wykonane lub są wykonywane należycie;
- wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, kontrolę jakości lub kierowanie robotami budowlanymi, 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;

**III.4.2) W zakresie potwierdzenia niepodlegania wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy, należy przedłożyć:**

- oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia;
- 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 w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert;
- 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 wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert;
- aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające, że wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na

ubezpieczenia 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 wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert;

### **III.4.3) Dokumenty podmiotów zagranicznych**

**Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przedkłada:**

**III.4.3.1) dokument wystawiony w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania potwierdzający, że:**

- nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości - wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert;
- nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat, 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 - wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert;

### **III.4.4) Dokumenty dotyczące przynależności do tej samej grupy kapitałowej**

- lista podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów albo informacji o tym, że nie należy do grupy kapitałowej;

### **III.6) INNE DOKUMENTY**

**Inne dokumenty niewymienione w pkt III.4) albo w pkt III.5)**

Ponadto Wykonawca musi złożyć wypełniony Formularz ofertowy (w tym sposób realizacji zamówienia), zgodnie z wzorem określonym w załączniku nr 2 do SIWZ. 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. 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. Wraz z ofertą Wykonawca: A. Dla badania Mystery Client - wizyta bezpośrednia Wykonawca zaproponuje 2 scenariusze wizyty dotyczące profilu, organizacja pozarządowa, dla konsultacji w zakresie ogólnym. B. Dla badania Mystery Client - kontakt telefoniczny Wykonawca zaproponuje 2 scenariusze dotyczące profilu, osoba fizyczna. C. Dla badania Mystery Client - kontakt mailowy Wykonawca zaproponuje 2 scenariusze dotyczące profilu, mikroprzedsiębiorca. D. Zarys metodologiczny badania i sposób kontroli jakości badania

## **SEKCJA IV: PROCEDURA**

### **IV.1) TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA**

**IV.1.1) Tryb udzielenia zamówienia:** przetarg nieograniczony.

### **IV.2) KRYTERIA OCENY OFERT**

**IV.2.1) Kryteria oceny ofert:** cena oraz inne kryteria związane z przedmiotem zamówienia:

- 1 - Cena - 49
- 2 - Metodologia i sposób realizacji zamówienia - 51

### **IV.2.2)**

☐ **przeprowadzona będzie aukcja elektroniczna**, adres strony, na której będzie prowadzona:

### **IV.3) ZMIANA UMOWY**

**przewiduje się istotne zmiany postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru wykonawcy:**

#### **Dopuszczalne zmiany postanowień umowy oraz określenie warunków zmian**

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.

### **IV.4) INFORMACJE ADMINISTRACYJNE**

**IV.4.1) Adres strony internetowej, na której jest dostępna specyfikacja istotnych warunków zamówienia:**

[www.cpe.gov.pl](http://www.cpe.gov.pl)

**Specyfikację istotnych warunków zamówienia można uzyskać pod adresem:** [www.cpe.gov.pl](http://www.cpe.gov.pl).

**IV.4.4) Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu lub ofert:** 27.07.2015  
godzina 14:00, miejsce: Centrum Projektów Europejskich, ul. Domaniewska 39a, 02-672 Warszawa, wejście E, piętro III.

**IV.4.5) Termin związania ofertą:** okres w dniach: 30 (od ostatecznego terminu składania ofert).

**IV.4.16) Informacje dodatkowe, w tym dotyczące finansowania projektu/programu ze środków Unii Europejskiej:** Przedmiot umowy jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Funduszu Spójności.

**IV.4.17) Czy przewiduje się unieważnienie postępowania o udzielenie zamówienia, w przypadku nieprzyznania środków pochodzących z budżetu Unii Europejskiej oraz niepodlegających zwrotowi środków z pomocy udzielonej przez państwa członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA), które miały być przeznaczone na sfinansowanie całości lub części zamówienia:** nie