

Ogłoszenie nr 631547-N-2019 z dnia 2019-12-10 r.

**Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości: Badanie poziomu satysfakcji obsługi Infolinii
PARP dla Klienta zewnętrznego realizowanej za pomocą dedykowanych Kanalów kontaktu**

OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU - Usługi

Zamieszczanie ogłoszenia: Zamieszczanie obowiązkowe

Ogłoszenie dotyczy: Zamówienia publicznego

**Zamówienie dotyczy projektu lub programu współfinansowanego ze środków Unii
Europejskiej**

Tak

Nazwa projektu lub programu

POIR, POPW, POWER

**O zamówienie mogą ubiegać się wyłącznie zakłady pracy chronionej oraz wykonawcy,
których działalność, lub działalność ich wyodrębnionych organizacyjnie jednostek, które
będą realizowały zamówienie, obejmuje społeczną i zawodową integrację osób będących
członkami grup społecznie marginalizowanych**

Nie

Należy podać minimalny procentowy wskaźnik zatrudnienia osób należących do jednej lub więcej kategorii, o których mowa w art. 22 ust. 2 ustawy Pzp, nie mniejszy niż 30%, osób zatrudnionych przez zakłady pracy chronionej lub wykonawców albo ich jednostki (w %)

SEKCJA I: ZAMAWIAJĄCY

Postępowanie przeprowadza centralny zamawiający

Nie

**Postępowanie przeprowadza podmiot, któremu zamawiający powierzył/powierzyli
przeprowadzenie postępowania**

Nie

Informacje na temat podmiotu któremu zamawiający powierzył/powierzyli prowadzenie postępowania:

Postępowanie jest przeprowadzane wspólnie przez zamawiających

Nie

Jeżeli tak, należy wymienić zamawiających, którzy wspólnie przeprowadzają postępowanie oraz podać adresy ich siedzib, krajowe numery identyfikacyjne oraz osoby do kontaktów wraz z danymi do kontaktów:

Postępowanie jest przeprowadzane wspólnie z zamawiającymi z innych państw członkowskich Unii Europejskiej

Nie

W przypadku przeprowadzania postępowania wspólnie z zamawiającymi z innych państw członkowskich Unii Europejskiej – mające zastosowanie krajowe prawo zamówień publicznych:

Informacje dodatkowe:

I. 1) NAZWA I ADRES: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, krajowy numer identyfikacyjny 17181095000000, ul. Pańska 81, 00-834 Warszawa, woj. mazowieckie, państwo Polska, tel. (022) 432 80 80, e-mail biuro@parp.gov.pl, faks (022) 432 86 20.

Adres strony internetowej (URL): www.parp.gov.pl

Adres profilu nabywcy:

Adres strony internetowej pod którym można uzyskać dostęp do narzędzi i urządzeń lub formatów plików, które nie są ogólnie dostępne

I. 2) RODZAJ ZAMAWIAJĄCEGO: Inny (proszę określić):

Agencja rządowa działająca na podstawie ustawy

I.3) WSPÓLNE UDZIELANIE ZAMÓWIENIA (jeżeli dotyczy):

Podział obowiązków między zamawiającymi w przypadku wspólnego przeprowadzania postępowania, w tym w przypadku wspólnego przeprowadzania postępowania z zamawiającymi z innych państw członkowskich Unii Europejskiej (który z zamawiających jest odpowiedzialny za przeprowadzenie postępowania, czy i w jakim zakresie za przeprowadzenie postępowania odpowiadają pozostali zamawiający, czy zamówienie będzie udzielane przez każdego z zamawiających indywidualnie, czy zamówienie zostanie

udzielone w imieniu i na rzecz pozostałych zamawiających):

I.4) KOMUNIKACJA:

Nieograniczony, pełny i bezpośredni dostęp do dokumentów z postępowania można uzyskać pod adresem (URL)

Tak

https://bip.parp.gov.pl/#zamowienia_publiczne

Adres strony internetowej, na której zamieszczona będzie specyfikacja istotnych warunków zamówienia

Tak

https://bip.parp.gov.pl/#zamowienia_publiczne

Dostęp do dokumentów z postępowania jest ograniczony - więcej informacji można uzyskać pod adresem

Nie

Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu należy przesyłać:

Elektronicznie

Nie

adres

Dopuszczone jest przesłanie ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu w inny sposób:

Nie

Inny sposób:

Wymagane jest przesłanie ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu w inny sposób:

Tak

Inny sposób:

Wymagane jest przygotowanie oferty w formie pisemnej

Adres:

ul. Pańska 81/83, 00-834 Warszawa

Komunikacja elektroniczna wymaga korzystania z narzędzi i urządzeń lub formatów plików, które nie są ogólnie dostępne

Nie

Nieograniczony, pełny, bezpośredni i bezpłatny dostęp do tych narzędzi można uzyskać pod adresem: (URL)

SEKCJA II: PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

II.1) Nazwa nadana zamówieniu przez zamawiającego: Badanie poziomu satysfakcji obsługi Infolinii PARP dla Klienta zewnętrznego realizowanej za pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu

Numer referencyjny: p/270/DKM/2019

Przed wszczęciem postępowania o udzielenie zamówienia przeprowadzono dialog techniczny

Nie

II.2) Rodzaj zamówienia: Usługi

II.3) Informacja o możliwości składania ofert częściowych

Zamówienie podzielone jest na części:

Nie

Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu można składać w odniesieniu do:

Zamawiający zastrzega sobie prawo do udzielenia łącznie następujących części lub grup części:

Maksymalna liczba części zamówienia, na które może zostać udzielone zamówienie jednemu wykonawcy:

II.4) Krótki opis przedmiotu zamówienia (*wielkość, zakres, rodzaj i ilość dostaw, usług lub robót budowlanych lub określenie zapotrzebowania i wymagań*) **a w przypadku partnerstwa**

innowacyjnego - określenie zapotrzebowania na innowacyjny produkt, usługę lub roboty

budowlane: 1. Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i realizacja badania satysfakcji

Klienta zewnętrznego, korzystającego z konsultacji prowadzonych przez pracowników

Infolinii PARP. Ocena poziomu satysfakcji dotyczy zarówno kontaktów telefonicznych, jak i

elektronicznych. Badanie będzie realizowane na podstawie ankiety postusługowej,

przeprowadzanej dla każdego Kanału kontaktu i na podstawie przekazanej próby badawczej.

2. Na realizację przedmiotu zamówienia składają się następujące Zadania. Zadanie 1.

Przygotowanie do realizacji badania satysfakcji Klienta zewnętrznego Infolinii PARP a)

Przygotowanie narzędzi badawczych na podstawie zakresu oceny przekazanego przez

Zamawiającego. b) Przygotowanie i wdrożenie metodologii doboru próby badawczej. Zadanie

2. Realizacja badania satysfakcji Klienta zewnętrznego Infolinii PARP a) Realizacja badania w

trybie ciągłym. b) Raportowanie wyników badania.

II.5) Główny kod CPV: 73000000-2

Dodatkowe kody CPV:

II.6) Całkowita wartość zamówienia (*jeżeli zamawiający podaje informacje o wartości zamówienia*):

Wartość bez VAT: 159700,00

Waluta:

PLN

(w przypadku umów ramowych lub dynamicznego systemu zakupów – szacunkowa

całkowita maksymalna wartość w całym okresie obowiązywania umowy ramowej lub

dynamicznego systemu zakupów)

II.7) Czy przewiduje się udzielenie zamówień, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 i 7

lub w art. 134 ust. 6 pkt 3 ustawy Pzp: Nie

Określenie przedmiotu, wielkości lub zakresu oraz warunków na jakich zostaną udzielone zamówienia, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 lub w art. 134 ust. 6 pkt 3 ustawy Pzp:

II.8) Okres, w którym realizowane będzie zamówienie lub okres, na który została zawarta umowa ramowa lub okres, na który został ustanowiony dynamiczny system zakupów:

miesiącach: *lub* **dniach:**

lub

data rozpoczęcia: *lub* **zakończenia:** 2021-01-31

II.9) Informacje dodatkowe:

SEKCJA III: INFORMACJE O CHARAKTERZE PRAWNYM, EKONOMICZNYM, FINANSOWYM I TECHNICZNYM

III.1) WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

III.1.1) Kompetencje lub uprawnienia do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów

Określenie warunków:

Informacje dodatkowe

III.1.2) Sytuacja finansowa lub ekonomiczna

Określenie warunków:

Informacje dodatkowe

III.1.3) Zdolność techniczna lub zawodowa

Określenie warunków: W zakresie „zdolności techniczno-zawodowej” Wykonawca zobowiązany jest wykazać, że: 1) w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał należycie a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonuje należycie, a część zrealizowana obejmuje : co najmniej 5 usług badawczych, polegających na realizacji badań satysfakcji i NPS (Net Promotor Score), wykonaniu analiz, ekspertyz lub ewaluacji związanej z oceną jakości usług świadczonych w kanałach zdalnych w tym na infolinii: a) wartość co najmniej 2 z ww. usług wynosiła łącznie nie mniej niż 120 000 zł brutto (a w przypadku jeżeli wartość usługi została w umowie wyrażona w walucie innej niż złoty, przeliczenie nastąpi wg średniego kursu złotego ogłoszonego przez Prezesa NBP i obowiązującego w dniu zawarcia umowy na realizację usługi); b) wartość co najmniej 1 z

ww. usług wynosiła nie mniej niż 50 000 złotych brutto (a w przypadku jeżeli wartość usługi została w umowie wyrażona w walucie innej niż złoty, przeliczenie nastąpi wg średniego kursu złotego ogłoszonego przez Prezesa NBP i obowiązującego w dniu podpisania umowy na realizację usługi); c) w przypadku co najmniej 2 z ww. usług prowadzono badania satysfakcji i NPS metodą CATI (ang. Computer Assisted Telephone Interview) w trybie ciągłym, tj. co najmniej przez okres 1 roku. d) co najmniej 2 usługi z zakresu badań satysfakcji, w skład których wchodziły badania CATI na próbach min. N=1000 dla każdego badania CATI; 2) dysponuje lub będzie dysponować osobami o odpowiednich kwalifikacjach zawodowych i doświadczeniu niezbędnych do prawidłowej realizacji zamówienia: a) kierownik projektu, który • posiada wykształcenie wyższe, • w okresie 3 lat przed upływem terminu składania ofert brał udział w realizacji co najmniej 5 projektów badawczych lub analityczno-eksperymentalnych, w których był odpowiedzialny za zaprojektowanie narzędzi badawczych dotyczących satysfakcji, lojalności (do badania ilościowego) oraz był autorem lub współautorem raportów z tych badań (lub prac analityczno-eksperymentalnych), b) 2 ankieterów CATI • posiada wykształcenie co najmniej średnie, • min. 1 rok doświadczenia w realizacji zadań w roli ankietera CATI, c) kontroler jakości, który • posiada wykształcenie wyższe, • w okresie 3 lat przed upływem terminu składania ofert odpowiadał za kontrolę jakości w realizacji co najmniej 5 projektów badawczych lub analityczno-eksperymentalnych, dotyczących satysfakcji, lojalności (do badania ilościowego). d) specjalistą ds. badań ilościowych, który • posiada wykształcenie wyższe; • w okresie 3 lat przed upływem terminu składania ofert brał udział w realizacji co najmniej 5 projektów badawczych lub analityczno-eksperymentalnych, w których byli odpowiedzialny za zaprojektowanie doboru próby, narzędzi badawczych do badania ilościowego dotyczących satysfakcji, lojalności, kontroli struktury próby. e) specjalista ds. analiz statystycznych, który: • posiada wykształcenie wyższe; • w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert brał udział w realizacji co najmniej 5 projektów badawczych lub analityczno-eksperymentalnych, w których był odpowiedzialny za zaprojektowanie oraz nadzór nad poprawnością wykonania analiz statystycznych. UWAGA: Jedna osoba może pełnić wyłącznie jedną funkcję w zespole realizującym zadanie.

Zamawiający wymaga od wykonawców wskazania w ofercie lub we wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu imion i nazwisk osób wykonujących czynności przy realizacji zamówienia wraz z informacją o kwalifikacjach zawodowych lub

doświadczeniu tych osób: Tak

Informacje dodatkowe:

III.2) PODSTAWY WYKLUCZENIA

III.2.1) Podstawy wykluczenia określone w art. 24 ust. 1 ustawy Pzp

III.2.2) Zamawiający przewiduje wykluczenie wykonawcy na podstawie art. 24 ust. 5

ustawy Pzp Nie Zamawiający przewiduje następujące fakultatywne podstawy wykluczenia:

III.3) WYKAZ OŚWIADCZEŃ SKŁADANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ W CELU WSTĘPNEGO POTWIERDZENIA, ŻE NIE PODLEGA ON WYKLUCZENIU ORAZ SPEŁNIA WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ SPEŁNIA KRYTERIA SELEKCJI

Oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu oraz spełnianiu warunków udziału w postępowaniu

Tak

Oświadczenie o spełnianiu kryteriów selekcji

Nie

III.4) WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW , SKŁADANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ W POSTĘPOWANIU NA WEZWANIE ZAMAWIAJACEGO W CELU POTWIERDZENIA OKOLICZNOŚCI, O KTÓRYCH MOWA W ART. 25 UST. 1 PKT 3 USTAWY PZP:

III.5) WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW SKŁADANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ W POSTĘPOWANIU NA WEZWANIE ZAMAWIAJACEGO W CELU POTWIERDZENIA OKOLICZNOŚCI, O KTÓRYCH MOWA W ART. 25 UST. 1 PKT 1 USTAWY PZP

III.5.1) W ZAKRESIE SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU:

Zamawiający przewiduje dokonanie, zgodnie z art. 24aa uPzp, w pierwszej kolejności oceny ofert, a następnie zbadanie, czy Wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu. Zamawiający przewiduje wezwanie Wykonawcy, którego oferta została oceniona najwyżej, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 5 dni terminie aktualnych na dzień złożenia następujących dokumentów: 1) wykazu osób skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami. 2) wykazu usług wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane; 3) dowodów określających, czy usługi wykonane w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert zostały wykonane należycie (w przypadku świadczeń ciągłych lub okresowych - są wykonywane należycie, przy czym dowody potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert), przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy. Wzory wykazów, o którym mowa wyżej, zostaną przekazane przez Zamawiającego Wykonawcy, którego oferta zostanie oceniana najwyżej. Niemniej jednak, jeżeli będzie to niezbędne do zapewnienia odpowiedniego przebiegu postępowania o udzielenie zamówienia, Zamawiający może na każdym etapie postępowania wezwać wykonawców do złożenia wszystkich lub niektórych oświadczeń lub dokumentów potwierdzających, że nie podlegają wykluczeniu, spełniają warunki udziału w postępowaniu, a jeżeli zachodzą uzasadnione podstawy do uznania, że złożone uprzednio oświadczenia lub dokumenty nie są już aktualne, do złożenia aktualnych oświadczeń lub dokumentów.

III.5.2) W ZAKRESIE KRYTERIÓW SELEKCJI:

III.6) WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW SKŁADANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ W POSTĘPOWANIU NA WEZWANIE ZAMAWIAJACEGO W CELU POTWIERDZENIA OKOLICZNOŚCI, O KTÓRYCH MOWA W ART. 25 UST. 1 PKT 2 USTAWY PZP

III.7) INNE DOKUMENTY NIE WYMIENIONE W pkt III.3) - III.6)

Wykonawca, w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej informacji o Wykonawcach, którzy złożyli oferty w postępowaniu, zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej co inni Wykonawcy, którzy złożyli oferty w postępowaniu. W stosownej sytuacji, wraz ze złożeniem oświadczenia, Wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym Wykonawcą, który złożył ofertę/ oferty w tym samym postępowaniu, nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia. W przypadku konsorcjum, oświadczenie składa oddzielnie każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Wzór oświadczenia Zamawiający udostępni wraz informacją o wykonawcach, którzy złożyli oferty w postępowaniu.

SEKCJA IV: PROCEDURA

IV.1) OPIS

IV.1.1) Tryb udzielenia zamówienia: Przetarg nieograniczony

IV.1.2) Zamawiający żąda wniesienia wadium:

Tak

Informacja na temat wadium

Zamawiający wymaga wniesienia wadium w wysokości 2 000,00 (słownie: dwa tysiące zł przed upływem terminu składania ofert określonego w niniejszej SIWZ.

IV.1.3) Przewiduje się udzielenie zaliczek na poczet wykonania zamówienia:

Nie

Należy podać informacje na temat udzielania zaliczek:

IV.1.4) Wymaga się złożenia ofert w postaci katalogów elektronicznych lub dołączenia do ofert katalogów elektronicznych:

Nie

Dopuszcza się złożenie ofert w postaci katalogów elektronicznych lub dołączenia do ofert katalogów elektronicznych:

Nie

Informacje dodatkowe:

IV.1.5.) Wymaga się złożenia oferty wariantowej:

Nie

Dopuszcza się złożenie oferty wariantowej

Nie

Złożenie oferty wariantowej dopuszcza się tylko z jednoczesnym złożeniem oferty zasadniczej:

IV.1.6) Przewidywana liczba wykonawców, którzy zostaną zaproszeni do udziału w postępowaniu

(przetarg ograniczony, negocjacje z ogłoszeniem, dialog konkurencyjny, partnerstwo innowacyjne)

Liczba wykonawców

Przewidywana minimalna liczba wykonawców

Maksymalna liczba wykonawców

Kryteria selekcji wykonawców:

IV.1.7) Informacje na temat umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów:

Umowa ramowa będzie zawarta:

Czy przewiduje się ograniczenie liczby uczestników umowy ramowej:

Przewidziana maksymalna liczba uczestników umowy ramowej:

Informacje dodatkowe:

Zamówienie obejmuje ustanowienie dynamicznego systemu zakupów:

Adres strony internetowej, na której będą zamieszczone dodatkowe informacje dotyczące dynamicznego systemu zakupów:

Informacje dodatkowe:

W ramach umowy ramowej/dynamicznego systemu zakupów dopuszcza się złożenie ofert w formie katalogów elektronicznych:

Przewiduje się pobranie ze złożonych katalogów elektronicznych informacji potrzebnych do sporządzenia ofert w ramach umowy ramowej/dynamicznego systemu zakupów:

IV.1.8) Aukcja elektroniczna

Przewidziane jest przeprowadzenie aukcji elektronicznej (*przetarg nieograniczony, przetarg ograniczony, negocjacje z ogłoszeniem*)

Należy podać adres strony internetowej, na której aukcja będzie prowadzona:

Należy wskazać elementy, których wartości będą przedmiotem aukcji elektronicznej:

Przewiduje się ograniczenia co do przedstawionych wartości, wynikające z opisu przedmiotu zamówienia:

Należy podać, które informacje zostaną udostępnione wykonawcom w trakcie aukcji elektronicznej oraz jaki będzie termin ich udostępnienia:

Informacje dotyczące przebiegu aukcji elektronicznej:

Jaki jest przewidziany sposób postępowania w toku aukcji elektronicznej i jakie będą warunki, na jakich wykonawcy będą mogli licytować (minimalne wysokości postąpień):

Informacje dotyczące wykorzystywanego sprzętu elektronicznego, rozwiązań i specyfikacji technicznych w zakresie połączeń:

Wymagania dotyczące rejestracji i identyfikacji wykonawców w aukcji elektronicznej:

Informacje o liczbie etapów aukcji elektronicznej i czasie ich trwania:

Czas trwania:

Czy wykonawcy, którzy nie złożyli nowych postąpień, zostaną zakwalifikowani do następnego etapu:

Warunki zamknięcia aukcji elektronicznej:

IV.2) KRYTERIA OCENY OFERT

IV.2.1) Kryteria oceny ofert:

IV.2.2) Kryteria

Kryteria	Znaczenie
Cena	55,00
Wstępna koncepcja badania (pomiaru) poziomu satysfakcji obsługi Infolinii PARP	40,00
Rozwiązania proekologiczne	3,00
Kryterium społeczne - Zatrudnienie na umowę o pracę 1 osoby niepełnosprawnej	2,00

IV.2.3) Zastosowanie procedury, o której mowa w art. 24aa ust. 1 ustawy Pzp (przetarg nieograniczony)

Tak

IV.3) Negocjacje z ogłoszeniem, dialog konkurencyjny, partnerstwo innowacyjne

IV.3.1) Informacje na temat negocjacji z ogłoszeniem

Minimalne wymagania, które muszą spełniać wszystkie oferty:

Przewidziane jest zastrzeżenie prawa do udzielenia zamówienia na podstawie ofert wstępnych bez przeprowadzenia negocjacji

Przewidziany jest podział negocjacji na etapy w celu ograniczenia liczby ofert:

Należy podać informacje na temat etapów negocjacji (w tym liczbę etapów):

Informacje dodatkowe

IV.3.2) Informacje na temat dialogu konkurencyjnego

Opis potrzeb i wymagań zamawiającego lub informacja o sposobie uzyskania tego opisu:

Informacja o wysokości nagród dla wykonawców, którzy podczas dialogu konkurencyjnego przedstawili rozwiązania stanowiące podstawę do składania ofert, jeżeli zamawiający przewiduje nagrody:

Wstępny harmonogram postępowania:

Podział dialogu na etapy w celu ograniczenia liczby rozwiązań:

Należy podać informacje na temat etapów dialogu:

Informacje dodatkowe:

IV.3.3) Informacje na temat partnerstwa innowacyjnego

Elementy opisu przedmiotu zamówienia definiujące minimalne wymagania, którym muszą odpowiadać wszystkie oferty:

Podział negocjacji na etapy w celu ograniczeniu liczby ofert podlegających negocjacom poprzez zastosowanie kryteriów oceny ofert wskazanych w specyfikacji istotnych warunków zamówienia:

Informacje dodatkowe:

IV.4) Licytacja elektroniczna

Adres strony internetowej, na której będzie prowadzona licytacja elektroniczna:

Adres strony internetowej, na której jest dostępny opis przedmiotu zamówienia w licytacji elektronicznej:

Wymagania dotyczące rejestracji i identyfikacji wykonawców w licytacji elektronicznej, w tym wymagania techniczne urządzeń informatycznych:

Sposób postępowania w toku licytacji elektronicznej, w tym określenie minimalnych wysokości postąpień:

Informacje o liczbie etapów licytacji elektronicznej i czasie ich trwania:

Czas trwania:

Wykonawcy, którzy nie złożyli nowych postąpień, zostaną zakwalifikowani do następnego etapu:

Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału w licytacji elektronicznej:

Data: godzina:

Termin otwarcia licytacji elektronicznej:

Termin i warunki zamknięcia licytacji elektronicznej:

Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy w sprawie zamówienia publicznego, albo ogólne warunki umowy, albo wzór umowy:

Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy:

Informacje dodatkowe:

IV.5) ZMIANA UMOWY

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

Należy wskazać zakres, charakter zmian oraz warunki wprowadzenia zmian:

Zamawiający przewidział zmiany umowy w § 14 wzoru umowy.

IV.6) INFORMACJE ADMINISTRACYJNE

IV.6.1) Sposób udostępniania informacji o charakterze poufnym (jeżeli dotyczy):

Środki służące ochronie informacji o charakterze poufnym

IV.6.2) Termin składania ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu:

Data: 2019-12-18, godzina: 11:00,

Skrócenie terminu składania wniosków, ze względu na pilną potrzebę udzielenia zamówienia (przetarg nieograniczony, przetarg ograniczony, negocjacje z ogłoszeniem):

Nie

Wskazać powody:

Język lub języki, w jakich mogą być sporządzane oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu

> polski

IV.6.3) Termin związania ofertą: do: okres w dniach: 30 (od ostatecznego terminu składania ofert)

IV.6.4) 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: Tak

IV.6.5) Przewiduje się unieważnienie postępowania o udzielenie zamówienia, jeżeli środki służące sfinansowaniu zamówień na badania naukowe lub prace rozwojowe, które zamawiający zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia, nie zostały mu przyznane

IV.6.6) Informacje dodatkowe:

1. Zaleca się sporządzenie Oferty na Formularzu ofertowym, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do SIWZ. Do formularza ofertowego Wykonawca załączy: a) oświadczenie, o którym mowa w art. 25a ust. 1 uPzp, stanowiące Załącznik nr 2 do SIWZ; b) pełnomocnictwo do reprezentowania Wykonawcy (wykonawców występujących wspólnie), o ile ofertę składa pełnomocnik. Pełnomocnictwo należy przedstawić w oryginale lub w postaci kopii poświadczonej notarialnie; c) zobowiązanie innego podmiotu – jeżeli Wykonawca polega na zdolnościach innego podmiotu na zasadach określonych w art. 22a uPzp; d) elementy, o których mowa w pkt 2 poniżej. 2. W Ofercie Wykonawca przedstawi: a) Wstępną koncepcję realizacji badania (pomiaru) poziomu satysfakcji obsługi Infolinii PARP, propozycja będzie podlegała ocenie w kryterium nr 2, o którym mowa w Rozdziale XV ust 3 SIWZ, zgodnie z zasadami tam opisanymi; b) propozycję rozwiązań proekologicznych- Wykonawca przedstawi propozycje rozwiązań proekologicznych, które proponuje zastosować podczas realizacji zamówienia, o których mowa w Rozdziale XV ust 4 SIWZ. c) świadczenie Wykonawcy o zatrudnieniu na umowę o pracę 1 osoby niepełnosprawnej, o którym mowa w Rozdziale XV ust 5 SIWZ złożone w Formularzu ofertowym załącznik nr 3 do SIWZ

ZAŁĄCZNIK I - INFORMACJE DOTYCZĄCE OFERT CZEŚCIOWYCH