

ZAMAWIAJĄCY:
MINISTERSTWO FINANSÓW

00-916 Warszawa, ul. Świętokrzyska 12

Środki komunikacji elektronicznej realizowane pod adresem internetowym:

<https://mf.ezamawiajacy.pl>

SPECYFIKACJA WARUNKÓW ZAMÓWIENIA
zwana dalej „SWZ”

w postępowaniu na:

**Zakup badań jakościowych klientów i audytów Tajemniczego Klienta i Tajemniczego
Dzwoniącego**

Znak sprawy: C/560/21/DPP/B/347

postępowanie prowadzone na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129 i 1135), zwanej dalej „ustawą Pzp”

Warszawa, dnia 02.09.2021 r.

z upoważnienia

*Dyrektora Generalnego Ministerstwa Finansów
Dyrektor Biura Administracyjnego*

Marcin Gregorczyk

/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/

SPIS TREŚCI

1. ZAMAWIAJĄCY	3
2. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.....	3
3. INFORMACJE DODATKOWE	3
4. PRZEDMIOTOWE ŚRODKI DOWODOWE.....	4
5. TERMIN I MIEJSCE WYKONANIA ZAMÓWIENIA.....	4
6. PODSTAWY WYKLUCZENIA, O KTÓRYCH MOWA W ART. 108 ORAZ 109 USTAWY PZP.....	4
7. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU	4
8. WYKAZ PODMIOTOWYCH ŚRODKÓW DOWODOWYCH	7
9. INFORMACJE O ŚRODKACH KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ, PRZY UŻYCIU KTÓRYCH ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE KOMUNIKOWAŁ SIĘ Z WYKONAWCAMI, ORAZ INFORMACJE O WYMAGANIACH TECHNICZNYCH I ORGANIZACYJNYCH SPORZĄDZANIA, WYSYŁANIA I ODBIERANIA KORESPONDENCJI ELEKTRONICZNEJ	10
10. WADIUM.....	11
11. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ.....	11
12. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWYWANIA OFERTY	11
13. SPOSÓB ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT	13
14. TERMIN OTWARCIA OFERT.....	13
15. SPOSÓB OBLICZENIA CENY	13
16. OPIS KRYTERIÓW OCENY OFERT WRAZ Z PODANIEM WAG TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT	14
17. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE MUSZĄ ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO	19
18. PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO, KTÓRE ZOSTANĄ WPROWADZONE DO UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO	19
19. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYSŁUGUJĄCYCH WYKONAWCY	20
20. KLAUZULA INFORMACYJNA.....	20
21. ZAŁĄCZNIKI.....	21

1. ZAMAWIAJĄCY

- 1.1 Zamawiający: Ministerstwo Finansów, 00-916 Warszawa, ul. Świętokrzyska 12, nr tel.: + 48 22 694 55 94, adres poczty elektronicznej: wzp@mf.gov.pl; adres strony internetowej: <https://www.gov.pl/web/finanse>.
- 1.2 Zamawiający wskazuje adres strony internetowej, na której udostępniane będą zmiany i wyjaśnienia treści SWZ oraz inne dokumenty zamówienia bezpośrednio związane z postępowaniem o udzielenie zamówienia: <https://www.gov.pl/web/finanse>.
- 1.3 Postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129 i 1135), dalej zwanej „ustawą Pzp”, o wartości powyżej progów unijnych w rozumieniu art. 3 ustawy Pzp.

2. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

- 2.1 Przedmiotem Zamówienia jest przeprowadzenie badań – z podziałem na 2 części:
 - 2.1.1 Część 1 – w zakresie:
 - 2.1.1.1 rozpoznania aktualnych doświadczeń i oczekiwań klientów związanych z obsługą bezpośrednią i telefoniczną w urzędach skarbowych i Call Center KIS,
 - 2.1.1.2 testowania 2-3 wariantów standardów obsługi bezpośredniej i telefonicznej przed ich finalnym wdrożeniem w urzędach i w KIS;
 - 2.1.2 Część 2 – w zakresie:
 - 2.1.2.1 zdiagnozowania aktualnego stanu realizacji standardów obsługi bezpośredniej i telefonicznej w urzędach skarbowych i Call Center KIS (fala pilotażowa),
 - 2.1.2.2 kwartalnego monitoringu realizacji standardów obsługi bezpośredniej i telefonicznej w urzędach skarbowych i Call Center KIS (fale 1-5).
- 2.2 Pozostałe warunki dotyczące realizacji zamówienia zostały określone we Wzorach umów, stanowiących dla Części 1 Załącznik H1 – Wzór umowy, dla Części 2 Załącznik H2 – Wzór Umowy.
- 2.3 Wspólny słownik zamówień (CPV):
 - a) 79342310-9– Usługi badania opinii klientów,

3. INFORMACJE DODATKOWE

- 3.1 Postępowanie prowadzone jest w języku polskim.
- 3.2 Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
- 3.3 Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
- 3.4 Zamawiający nie przewiduje możliwości udzielenia zamówień, o których mowa w przepisie art. 214 ust. 1 pkt 7 i 8 ustawy Pzp.
- 3.5 Zamawiający nie przewiduje wizji lokalnej lub sprawdzenia przez Wykonawcę dokumentów niezbędnych do realizacji zamówienia dostępnych na miejscu u Zamawiającego, o których mowa w art. 131 ust. 2 ustawy Pzp, jako wymogu złożenia oferty.
- 3.6 Rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone w PLN. Zamawiający nie przewiduje rozliczania w walutach obcych.

- 3.7 Zamawiający przewiduje uprzednią ocenę ofert, zgodnie z art. 139 ustawy Pzp, tj. najpierw dokona badania i oceny ofert, a następnie dokona kwalifikacji podmiotowej Wykonawcy, którego oferta została najwyżej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu.
- 3.8 Zamawiający nie przewiduje przeprowadzenia aukcji elektronicznej po dokonaniu oceny ofert w celu wyboru najkorzystniejszej oferty.
- 3.9 Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu.
- 3.10 Zamawiający nie zastrzega wymogów ani wymagań związanych z realizacją zamówienia, o których mowa w przepisie art. 94, 95 oraz 96 ustawy Pzp.
- 3.11 Zamawiający nie przewiduje obowiązku osobistego wykonania przez Wykonawcę kluczowych zadań.
- 3.12 Zamawiający nie przewiduje wymogu ani możliwości złożenia ofert w postaci katalogów elektronicznych lub dołączenia katalogów elektronicznych do oferty, w sytuacji określonej w art. 93 ustawy Pzp.

4. PRZEDMIOTOWE ŚRODKI DOWODOWE

- 4.1 Zamawiający żąda złożenia przedmiotowych środków dowodowych określonych w pkt 12.1.6 SWZ dla Części 1 oraz pkt 12.1.7 SWZ dla Części 2 w celu potwierdzenia, że oferowane usługi spełniają określone przez Zamawiającego kryterium Jakość merytoryczna oferty określone dla Części 1 w pkt. 16.4 – 16.7 oraz określone dla Części 2 w pkt 16.10 – 16.13.
- 4.2 Wykonawca przedmiotowe środki dowodowe, o których mowa w pkt 4.1. SWZ **składa wraz z ofertą**.
- 4.3 Zamawiający **nie przewiduje** możliwości wezwania Wykonawcy do złożenia lub do uzupełnienia przedmiotowych środków dowodowych

5. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

- 5.1 Wykonawca będzie zobowiązany do wykonania przedmiotu zamówienia:
 - 5.1.1 dla Części 1 w terminie: nie później niż w ciągu 12 miesięcy od dnia podpisania Umowy;
 - 5.1.2 dla Części 2 w terminie: nie później niż w ciągu 17 miesięcy od dnia podpisania Umowy.
- 5.2 Terminy realizacji poszczególnych obowiązków Wykonawcy składających się na przedmiot zamówienia, zostały określone we Wzorach Umów stanowiących dla Części 1 Załącznik H1 – Wzór umowy, dla Części 2 Załącznik H2 – Wzór umowy.

6. PODSTAWY WYKLUCZENIA, O KTÓRYCH MOWA W ART. 108 ORAZ 109 USTAWY PZP

- 6.1 Zamawiający wykluczy Wykonawcę z postępowania, w przypadkach wskazanych w przepisie art. 108 ustawy Pzp oraz w art. 109 ust. 1 pkt 1, 4, 8 i 10 ustawy Pzp.
- 6.2 Wykonawca może zostać wykluczony przez Zamawiającego na każdym etapie postępowania o udzielenie zamówienia.
- 6.3 Wykonawca nie podlega wykluczeniu w okolicznościach określonych w art. 108 ust. 1 pkt 1, 2 i 5 oraz art. 109 ust. 1. pkt 4, 8 i 10 ustawy Pzp, jeżeli udowodni Zamawiającemu, że spełnił łącznie przesłanki, o których mowa w art. 110 ust. 2 ustawy Pzp.

- 6.4 Zamawiający ocenia, czy podjęte przez Wykonawcę czynności, o których mowa w pkt. 6.3 SWZ, są wystarczające do wykazania jego rzetelności, uwzględniając wagę i szczególne okoliczności czynu Wykonawcy. Jeżeli podjęte przez Wykonawcę czynności, o których mowa w pkt. 6.3 SWZ, nie są wystarczające do wykazania jego rzetelności, Zamawiający wyklucza Wykonawcę.
- 6.5 Zamawiający wskazuje, że okresy wykluczenia zostały wskazane w przepisie art. 111 ustawy Pzp.

7. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

- 7.1 Zamawiający określa następujące warunki udziału w postępowaniu:
- 7.1.1 dot. zdolności do występowania w obrocie gospodarczym: **Zamawiający nie określa warunku w tym zakresie;**
- 7.1.2 dot. uprawnień do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej: **Zamawiający nie określa warunku w tym zakresie;**
- 7.1.3 dot. sytuacji finansowej lub ekonomicznej: Wykonawca musi wykazać się posiadaniem środków finansowych lub zdolnością kredytową w kwocie w wysokości co najmniej:
- 7.1.3.1 w Części 1 – 200 000,00 zł
- 7.1.3.2 w Części 2 – 400 000,00 zł
- 7.1.4 w zakresie Części 1 dot. zdolności technicznej lub zawodowej:
- 7.1.4.1 Wykonawca wykaże się wykonaniem, nie wcześniej niż w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej 10 usług, z których każda polegała na przeprowadzeniu badań marketingowych lub społecznych z wykorzystaniem techniki badawczej zogniskowanego wywiadu grupowego. W każdym zogniskowanym wywiadzie grupowym brało udział minimum 4 respondentów (dalej FGI's). Przy czym:
- 7.1.4.1.1 **minimum trzy usługi** były przeprowadzone na próbach nie mniejszych niż 8 FGI's,
- 7.1.4.1.2 **minimum dwie usługi** obejmowały badanie z zakresu CX, czyli customer experience (doświadczenia klienta),
- 7.1.4.1.3 **minimum dwie usługi** zostały przeprowadzone na próbie przedsiębiorców.
- Przy czym: Wykonawcy, którzy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia, mogą wykazywać się doświadczeniem jednego z nich lub każdego z nich osobno – doświadczenie wykonawców się nie sumuje.
- 7.1.4.2 Wykonawca wykaże się dysponowaniem co najmniej trzema osobami, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia i posiadają następujące kwalifikacje zawodowe:
- 7.1.4.2.1 **kierownik badania**, z co najmniej 10-letnim doświadczeniem w kierowaniu badaniami jakościowymi, który w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert kierował minimum 15 ukończonymi badaniami marketingowymi lub społecznymi, w których zastosowano wywiady FGI's, przy czym co najmniej 10 badań polegało na realizacji badania na próbie nie mniejszej niż 6 FGI's dla każdego z badań odrębnie i w tym co najmniej pięć z wykazywanych badań zostało przeprowadzone w zakresie CX. Osoba ta kierując ww. badaniami wykonywała co najmniej następujące czynności:
- 7.1.4.2.1.1 konceptualizacja badania,
- 7.1.4.2.1.2 organizacja i koordynacja badania,

- 7.1.4.2.1.3 sprawowanie nadzoru merytorycznego nad zespołem badawczym,
- 7.1.4.2.1.4 była autorem lub współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań oraz przeprowadziła prezentację wyników dla zleceniodawcy.
- 7.1.4.2.2 **specjalista ds. badań jakościowych – dwie osoby.** Każda z nich powinna posiadać co najmniej 5-letnie doświadczenie w moderowaniu FGI's oraz przygotowywaniu analiz i interpretacji danych jakościowych. Przy czym w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert przeprowadziła minimum 5 badań jakościowych oraz minimum 10 FGI's, w tym co najmniej 3 FGI's zostało przeprowadzone w zakresie CX.

Uwaga ogólna: Zamawiający nie dopuszcza łączenia ról kierownika projektu oraz specjalisty ds. badań jakościowych przez jedną osobę.

7.1.5 w zakresie Części 2 dot. zdolności technicznej lub zawodowej:

7.1.5.1 Wykonawca wykaże się wykonaniem, nie wcześniej niż w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej trzech badań tajemniczego klienta na próbie nie mniejszej niż 200 obserwacji w każdej fali badawczej (dalej: fala).

Przy czym: Wykonawcy, którzy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia, mogą wykazywać się doświadczeniem jednego z nich lub każdego z nich osobno – doświadczenie wykonawców się nie sumuje.

7.1.5.2 Wykonawca wykaże się dysponowaniem co najmniej trzema osobami, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, posiadającymi następujące kwalifikacje zawodowe:

7.1.5.2.1 **kierownikiem projektu**, z co najmniej 5-letnim doświadczeniem w kierowaniu badaniami tajemniczego klienta, który w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert kierował minimum 5 ukończonymi badaniami tajemniczego klienta, przy czym co najmniej 3 badania zostały zrealizowane na próbie nie mniejszej niż 200 obserwacji w każdej fali. Przy czym osoba ta kierując ww. badaniami wykonywała co najmniej następujące czynności:

- 7.1.5.2.1.1 konceptualizacja badania,
- 7.1.5.2.1.2 organizacja, koordynacja i sprawowanie nadzoru merytorycznego nad zespołem badawczym,
- 7.1.5.2.1.3 bieżąca współpraca ze zleceniodawcą badania,
- 7.1.5.2.1.4 przeprowadzenie szkolenia z zespołem badawczym,
- 7.1.5.2.1.5 kontrola jakości pracy tajemniczych klientów,
- 7.1.5.2.1.6 była autorem lub współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań oraz przeprowadził prezentację wyników dla zleceniodawcy.

7.1.5.2.2 **specjalista ds. badań tajemniczego klienta – dwie osoby.** Każda z nich powinna posiadać 3-letnie doświadczenie w prowadzeniu badań tajemniczego klienta, a w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert zrealizować minimum 5 badań tajemniczego klienta, przy czym co najmniej 2 badania zostały zrealizowane na próbie nie mniejszej niż 200 obserwacji w każdej fali. Przy czym osoba ta prowadząc ww. badania wykonywała co najmniej następujące czynności:

- 7.1.5.2.2.1 bieżący nadzór nad jakością pracy tajemniczych klientów,

- 7.1.5.2.2.2 kontrola jakościowa zrealizowanych audytów i kontrola jakościowa wypełnionych kwestionariuszy,
- 7.1.5.2.2.3 była autorem lub współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań.

Uwaga ogólna: Zamawiający nie dopuszcza łączenia ról kierownika projektu oraz specjalista ds. badań tajemniczego klienta przez jedną osobę.

- 7.2 W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia mogą polegać na zdolnościach tych z Wykonawców, którzy wykonają usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
- 7.3 W przypadku, o którym mowa w pkt. 7.2. SWZ, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia dołączają odpowiednio do wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu albo do oferty oświadczenie, z którego wynika, które dostawy wykonają poszczególni Wykonawcy.
- 7.4 W przypadku, gdy wartości będą wyrażone w oświadczeniach w innych walutach niż Polski Złoty (PLN) muszą zostać one przeliczone przez Wykonawcę wg odpowiednio Tabeli A lub Tabeli B kursów średnich walut obcych Narodowego Banku Polskiego aktualnej na dzień publikacji ogłoszenia o zamówieniu w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej.
- 7.5 Warunki udziału w postępowaniu mają na celu zweryfikowanie zdolności Wykonawcy do należytego wykonania udzielanego zamówienia. Zamawiający dokona oceny spełniania przez Wykonawców warunków określonych w SWZ metodą „spełnia”/„nie spełnia” na podstawie oświadczeń i dokumentów określonych w SWZ. Niespełnienie któregokolwiek z warunków spowoduje wykluczenie Wykonawcy z postępowania.
- 7.6 Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej podmiotów udostępniających zasoby, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków prawnych.
- 7.7 W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia Wykonawcy mogą polegać na zdolnościach podmiotów udostępniających zasoby, jeśli podmioty te wykonają roboty budowlane lub usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
- 7.8 Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby, składa, wraz z ofertą, zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji danego zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że Wykonawca realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów.
- 7.9 Zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby, o którym mowa w pkt. 7.8, potwierdza, że stosunek łączący Wykonawcę z podmiotami udostępniającymi zasoby gwarantuje rzeczywisty dostęp do tych zasobów oraz określa w szczególności:
 - 7.9.1 zakres dostępnych Wykonawcy zasobów podmiotu udostępniającego zasoby;
 - 7.9.2 sposób i okres udostępnienia Wykonawcy i wykorzystania przez niego zasobów podmiotu udostępniającego te zasoby przy wykonywaniu zamówienia;
 - 7.9.3 czy i w jakim zakresie podmiot udostępniający zasoby, na zdolnościach którego Wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, zrealizuje usługi, których wskazane zdolności dotyczą.

- 7.10 Wykonawca jest zobowiązany do wypełnienia w imieniu i na rzecz Zamawiającego obowiązku informacyjnego wynikającego z art. 14 RODO wobec wszystkich osób fizycznych, których dane przekaże Zamawiającemu.

8. WYKAZ PODMIOTOWYCH ŚRODKÓW DOWODOWYCH

- 8.1 Do oferty Wykonawca dołącza oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu, spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, w zakresie wskazanym przez Zamawiającego.
- 8.2 Oświadczenie, o którym mowa w pkt. 8.1 SWZ, składa się na formularzu jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia, sporządzonym zgodnie ze wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu wykonawczym Komisji (UE) 2016/7 z dnia 5 stycznia 2016 r. ustanawiającym standardowy formularz jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia (Dz. Urz. UE L 3 z 06.01.2016, str. 16), zwanego dalej "JEDZ". Wykonawca, może wypełnić JEDZ, korzystając z narzędzia ESPD dostępnego pod adresem: <https://espd.uzp.gov.pl/>.
- 8.3 Zamawiający informuje, że Urząd Zamówień Publicznych udostępnił instrukcję wypełniania JEDZ pod adresem: https://www.uzp.gov.pl/_data/assets/pdf_file/0015/32415/Instrukcja-wypelniania-JEDZ-ESPD.pdf.
- 8.4 Wykonawca przygotowując JEDZ może ograniczyć się tylko do wypełniania sekcji α części IV formularza JEDZ i nie musi wypełniać żadnej z pozostałych sekcji w części IV.
- 8.5 Oświadczenie, o którym mowa w pkt. 8.1 SWZ, stanowi dowód potwierdzający brak podstaw wykluczenia, spełnianie warunków udziału w postępowaniu, odpowiednio na dzień składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu albo ofert, stanowi dowód tymczasowo zastępujący wymagane przez Zamawiającego podmiotowe środki dowodowe.
- 8.6 W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców, oświadczenie, o którym mowa w pkt. 8.1 SWZ, składa każdy z Wykonawców. Oświadczenia te potwierdzają brak podstaw wykluczenia oraz spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie, w jakim każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu.
- 8.7 Wykonawca, w przypadku polegania na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby, przedstawia, wraz z oświadczeniem, o którym mowa w pkt. 8.1 SWZ, także oświadczenie podmiotu udostępniającego zasoby, potwierdzające brak podstaw wykluczenia tego podmiotu oraz odpowiednio spełnianie warunków udziału w postępowaniu, w zakresie, w jakim Wykonawca powołuje się na jego zasoby.
- 8.8 Wykonawca może wykorzystać jednolity dokument złożony w odrębnym postępowaniu o udzielenie zamówienia, jeżeli potwierdzi, że informacje w nim zawarte pozostają prawidłowe.
- 8.9 Zamawiający przed wyborem najkorzystniejszej oferty wzywa Wykonawcę, którego oferta została najwyższej oceniona, do złożenia w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 10 dni, aktualnych na dzień złożenia podmiotowych środków dowodowych.
- 8.10 W celu potwierdzenia spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu dotyczących sytuacji ekonomicznej lub finansowej Zamawiający będzie żądać następujących podmiotowych środków dowodowych - informacji banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej potwierdzającej wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową Wykonawcy, w okresie nie wcześniejszym niż 3 miesiące przed jej złożeniem.
- 8.11 Jeżeli z uzasadnionej przyczyny Wykonawca nie może złożyć wymaganych przez zamawiającego podmiotowych środków dowodowych, o których mowa w pkt. 8.10 SWZ, Wykonawca składa inne podmiotowe środki dowodowe, które w wystarczający sposób potwierdzają spełnianie opisanego przez zamawiającego warunku udziału w postępowaniu dotyczącego sytuacji ekonomicznej lub finansowej.

- 8.12 W celu potwierdzenia spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu dotyczących zdolności technicznej lub zawodowej, Zamawiający żąda następujących podmiotowych środków dowodowych:

wykazu usług wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane lub są wykonywane, oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy; w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy;

wykazu osób, skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych i doświadczenia niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami.

- 8.13 Okresy wyrażone w latach lub miesiącach, o których mowa w pkt 8.10, 8.12 oraz 8.15 SWZ, liczy się wstecz od dnia, w którym upływa termin składania ofert.
- 8.14 Jeżeli Wykonawca powołuje się na doświadczenie w realizacji dostaw wykonanych wspólnie z innymi Wykonawcami, wykaz o którym mowa w pkt. 8.12.1 dotyczy dostaw, w których wykonaniu Wykonawca ten bezpośrednio uczestniczył, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych, w których wykonaniu bezpośrednio uczestniczył lub uczestniczy.
- 8.15 W celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia Wykonawcy z udziału w postępowaniu, Zamawiający żąda następujących podmiotowych środków dowodowych:
- 8.15.1 informacji z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie: art. 108 ust. 1 pkt 1, 2, 4 ustawy Pzp, wystawionej nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jej złożeniem;
 - 8.15.2 oświadczenia Wykonawcy, w zakresie art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp, o braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), z innym wykonawcą, który złożył odrębną ofertę, ofertę częściową lub wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, albo oświadczenia o przynależności do tej samej grupy kapitałowej wraz z dokumentami lub informacjami potwierdzającymi przygotowanie oferty, oferty częściowej lub wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu niezależnie od innego wykonawcy należącego do tej samej grupy kapitałowej – Załącznik D do SWZ;
 - 8.15.3 zaświadczenia właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzającego, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków i opłat, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp, wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed jego złożeniem, a w przypadku zalegania z opłacaniem podatków i opłat wraz z zaświadczeniem zamawiający może żądać złożenia dokumentów potwierdzających, że odpowiednio przed upływem terminu do składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu albo przed upływem terminu składania ofert Wykonawca dokonał płatności należnych podatków wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłat tych należności;

- 8.15.4 zaświadczenia właściwej terenowej jednostki organizacyjnej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego albo innego dokumentu potwierdzającego, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp, wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed jego złożeniem, a w przypadku zalegania z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wraz z zaświadczeniem albo innym dokumentem Zamawiający może żądać złożenia dokumentów potwierdzających, że odpowiednio przed upływem terminu do składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu albo przed upływem terminu składania ofert Wykonawca dokonał płatności należnych składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wraz odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłat tych należności;
- 8.15.5 oświadczenia Wykonawcy o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, określonym w pkt. 8.1, w zakresie podstaw wykluczenia z postępowania określonych w przepisach art. 108 ust. 1 pkt 3, 4, 5 i 6 oraz art. 109 ust. 1 pkt 1, 8 i 10 ustawy Pzp – Załącznik E do SWZ.
- 8.16 W zakresie nieuregulowanym powyżej, w tym, w szczególności formę oświadczeń i dokumentów oraz zasady składania oświadczeń i dokumentów składanych przez Wykonawcę mającego siedzibę lub miejsce zamieszkania poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej określają przepisy Rozporządzenia Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie rodzajów podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy (Dz. U. z 2020, poz. 2415).
- 9. INFORMACJE O ŚRODKACH KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ, PRZY UŻYCIU KTÓRYCH ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE KOMUNIKOWAŁ SIĘ Z WYKONAWCAMI, ORAZ INFORMACJE O WYMAGANIACH TECHNICZNYCH I ORGANIZACYJNYCH SPORZĄDZANIA, WYSYŁANIA I ODBIERANIA KORESPONDENCJI ELEKTRONICZNEJ**
- 9.1 Zamawiający wyznacza do kontaktu z Wykonawcami następujące osoby: Monika Kowalewska, Zuzanna Zagubień informacyjnie: e-mail: wzp@mf.gov.pl
- 9.2 Komunikacja pomiędzy Zamawiającym odbywa się według poniższych zasad:
- 9.2.1 z wykorzystaniem platformy zakupowej - dostępnej pod adresem internetowym: <https://mf.ezamawiajacy.pl> - zwanej dalej „Platformą”:
- 9.2.1.1 korzystanie z Platformy przez Wykonawców w zakresie niniejszego postępowania jest bezpłatne, a w szczególności bezpłatne jest założenie i posiadanie konta oraz wykonywanie czynności Wykonawcy z zastosowaniem Platformy,
- 9.2.1.2 Wykonawca przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, akceptuje warunki korzystania z Platformy, określone w Regulaminie dostępnym pod adresem internetowym <https://oneplace.marketplanet.pl/regulamin> oraz zobowiązuje się korzystając z Platformy przestrzegać postanowień tego regulaminu,
- 9.2.1.3 sposób korzystania z Platformy jest określony w Instrukcji dla Wykonawcy Platformy dostępnej pod adresem internetowym: https://mf.ezamawiajacy.pl/servlet/HomeServlet?MP_module=main&MP_action=publicFilesList&clientName=mf&USER_MENU_HOVER=publicFilesList ;

- 9.2.1.4 Wykonawca w celu złożenia oferty w niniejszym postępowaniu musi posiadać konto na Platformie – zaleca się założenie i sprawdzenie poprawności działania konta z odpowiednim wyprzedzeniem,
 - 9.2.1.5 za datę przekazania oferty, wniosków, zawiadomień, dokumentów elektronicznych, oświadczeń lub elektronicznych kopii dokumentów lub oświadczeń oraz innych informacji przyjmuje się datę ich skutecznego wgrania na Platformę.
- 9.3 Do złożenia oferty za pośrednictwem Platformy konieczne jest posiadanie przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy aktualnego kwalifikowanego podpisu elektronicznego.
 - 9.4 Kwalifikowany podpis elektroniczny nie jest zapewniany przez Platformę.
 - 9.5 Przygotowując się do złożenia oferty należy uwzględnić czas niezbędny do nabycia lub pozyskania podpisów o których mowa w pkt 9.3. Czas nabycia i pozyskania podpisów zależy od procedur stosowanych przez dostawców tych podpisów.
 - 9.6 Zamawiający zaleca Wykonawcom nie posiadającym podpisu określonego w pkt. 9.3 nabycie podpisu z odpowiednim wyprzedzeniem umożliwiającym skuteczne złożenie oferty.
 - 9.7 Oferta musi być składana na komputerze na którym zainstalowane jest oprogramowanie zapewniające składanie podpisu, o ile dotyczy.
 - 9.8 Sposób sporządzenia dokumentów elektronicznych, oświadczeń lub elektronicznych kopii dokumentów lub oświadczeń musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2020 r. w sprawie sposobu sporządzania i przekazywania informacji oraz wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych oraz środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie (Dz. U. z 2020 r. poz. 2452) oraz rozporządzeniu Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy (Dz. U. z 2020 r. poz. 2415).
 - 9.9 Zamawiający zaleca założenie konta na Platformie z wyprzedzeniem w celu umożliwienia sobie szybszego złożenia oferty.
 - 9.10 Wszystkie pytania dotyczące wyjaśnienia treści SWZ złożone w trybie art. 135 ustawy Pzp, należy kierować drogą elektroniczną do osoby uprawnionej do bezpośredniego kontaktu z Wykonawcami – zaleca się, by pytania dotyczące wyjaśnienia treści SWZ kierować również w postaci edytowalnej.

10. WADIUM

- 10.1 Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

11. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ

- 11.1 Wykonawca związany jest ofertą do dnia **05.01.2022 r.** (określenie datą dzienną – 90 dni, art. 220 ust.1 pkt 1 ustawy Pzp)
- 11.2 Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się od dnia upływu terminu składania ofert.

12. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWYWANIA OFERTY

- 12.1 Za pośrednictwem Platformy, Wykonawca składa wraz z ofertą (w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowalnym podpisem elektronicznym uzupełniony zgodnie z pkt 12.2 formularz oferty dla każdej Części oddzielnie zawierający informacje określone w Załączniku A1 do SWZ i Załączniku A2 do SWZ oraz następujące dokumenty podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym:

- 12.1.1 oświadczenie Wykonawcy w formie jednolitego dokumentu JEDZ, o którym mowa w pkt 8.1 SWZ;
- 12.1.2 oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej wg Załącznika E;
- 12.1.3 oświadczenie dot. RODO wg Załącznika F do SWZ;
- 12.1.4 pełnomocnictwo do reprezentowania Wykonawcy lub Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, o którym mowa w pkt. 12.3 (jeżeli dotyczy);
- 12.1.5 zobowiązanie podmiotu trzeciego, o którym mowa w pkt 8.7 SWZ (jeżeli dotyczy).
- 12.1.6 w Części 1 – wraz z ofertą składa:
 - 12.1.6.1 jedną próbkę (wycinek) mapy podróży klienta, dopasowaną do branży związanej z finansami (bankowość, ubezpieczenia, administracja publiczna). Próbka powinna zawierać przynajmniej 4 kroki z podróży klienta wraz z ich opisami. Mapa powinna dotyczyć procesu wizyty klienta w placówce/salonie,
 - 12.1.6.2 jeden wybrany rozdział scenariusza dla grupy fokusowej, której będzie dotyczyła bezpośrednia obsługa w placówce/salonie w branży związanej z finansami (bankowość, ubezpieczenia, administracja publiczna). Wybrany jeden rozdział powinien zawierać cel badania, przykładowe pytania, zakres informacji do uzyskania,
 - 12.1.6.3 jedną próbkę raportu z badania dopasowanego do branży związanej z finansami (bankowość, ubezpieczenia, administracja publiczna). Próbka musi zawierać przykłady: sposobu prezentacji danych jakościowych, wnioskowania i rekomendacji.
- 12.1.7 w Części 2 – wraz z ofertą składa:
 - 12.1.7.1 jedną procedurę lub jeden opis procedury „Rekrutacja tajemniczych klientów”,
 - 12.1.7.2 jedną procedurę lub jeden opis procedury kontroli,
 - 12.1.7.3 jedną procedurę lub jeden opis procedury szkolenia i kwalifikowania tajemniczych klientów,
 - 12.1.7.4 jedną prezentację power point z opisem funkcjonalności przeglądarki wyników.
- 12.2 Formularz ofertowy, musi zostać wypełniony zgodnie z wymaganiami wskazanymi w tabeli ww. Formularza, tj. musi zawierać:
 - 12.2.1 dane teleadresowe;
 - 12.2.2 cenę oferty dla każdej Części oddzielnie, zawierającą wszelkie koszty, wyliczoną zgodnie z zapisami Rozdziału 15, oraz odpowiednio wszystkie ceny wskazane w formularzu właściwym dla części, na którą składa ofertę;
 - 12.2.3 termin wykonania zamówienia, warunki płatności;
 - 12.2.4 wskazanie części zamówienia, których wykonanie Wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcom wraz z wskazaniem firm podwykonawców (jeżeli dotyczy);
 - 12.2.5 w przypadku, gdy wybór złożonej oferty prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług:
 - 12.2.5.1 wskazanie nazw (rodzajów) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, oraz
 - 12.2.5.2 wskazanie ich wartości bez kwoty podatku.

- 12.3 Oferta, oświadczenia oraz dokumenty wystawione przez Wykonawcę muszą być podpisane przez Wykonawcę albo osoby uprawnione do jego reprezentowania (przy czym oryginał pełnomocnictwa lub uwierzytelniona kopia muszą być dołączone do oferty). Kopia pełnomocnictwa nie może być uwierzytelniona przez upoważnionego.
- 12.4 Dokumenty zaleca się sporządzić w formacie danych: pdf
- 12.5 Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Złożenie przez danego Wykonawcę więcej niż jednej oferty, spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez tego Wykonawcę.
- 12.6 Wykonawca wskazuje w ofercie te części zamówienia, które zamierza powierzyć podwykonawcom i podać firmy podwykonawców, o ile są już znane. Zamawiający nie przewiduje badania, czy nie zachodzą wobec podwykonawcy niebędącego podmiotem udostępniającym zasoby podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 108 i art. 109 ustawy Pzp.
- 12.7 Oferta powinna być sporządzona w języku polskim (w przypadku załączenia dokumentów w języku obcym niezbędne jest przedstawienie ich tłumaczenia na język polski poświadczone przez Wykonawcę), w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowalnym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym. Złożenie oferty na nośniku danych lub w innej formie niż przewidziana powyżej jest niedopuszczalne. Oferta jak i wszelkie dokumenty składane wraz z ofertą winny być podpisane kwalifikowalnym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym przez osoby upoważnione do składania w imieniu Wykonawcy oświadczeń woli. Zaleca się, aby Wykonawca ofertę wraz z Załącznikami skompresował do jednego pliku archiwum (ZIP).
- 12.8 Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
- 12.9 Wykonawca może przed upływem terminu do składania ofert zmienić lub wycofać ofertę za pośrednictwem Platformy.

13. SPOSÓB ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT

- 13.1 Ofertę wraz z wymaganymi dokumentami należy złożyć za pośrednictwem Platformy do dnia **08.10.2021 r. do godz. 12:00.**
- 13.2 Sposób złożenia, zmiany i wycofania oferty został opisany w Instrukcji dla Wykonawcy dostępnej pod adresem internetowym: https://mf.ezamawiajacy.pl/servlet/HomeServlet?MP_module=main&MP_action=publicFilesList&clientName=mf&USER_MENU_HOVER=publicFilesList.
- 13.3 O terminie złożenia oferty decyduje czas pełnego przetworzenia transakcji na Platformie. Czas, którym znakowany jest złożony dokument pochodzi z niezależnego źródła, jakim jest dostawca.

14. TERMIN OTWARCIA OFERT

- 14.1 Otwarcie ofert nastąpi w dniu składania ofert o godz. 13:00 za pośrednictwem Platformy w siedzibie Zamawiającego.

15. SPOSÓB OBLICZENIA CENY

- 15.1 Cena całkowita oferty dla każdej Części musi obejmować wszystkie koszty związane z wykonaniem Umowy oraz wynikające z przepisów prawa, w tym w szczególności: opłaty, wydatki Wykonawcy, a także podatki, w tym podatek od towarów i usług (VAT), jeśli jest należny, przeniesienie autorskich praw majątkowych oraz dokonanie modyfikacji ostatecznej metodologii badania. Wykonawcy nie przysługuje jakiegokolwiek wynagrodzenie dodatkowe za realizację Przedmiotu Umowy.
- 15.2 Cena całkowita oferty dla Części 1 stanowi sumę Cen:

- 15.2.1 za pierwszą część za realizację Badania jakościowego 1. faza – mapy podróży i empatii klientów w 2021 roku,
- 15.2.2 za drugą część za realizację Badania jakościowego 2. faza – testowanie 2-3 wariantów standardów obsługi w 2021 roku,
- 15.2.3 za trzecią część za realizację Badania jakościowego 1. faza – mapy podróży i empatii klientów w 2022 roku,
- 15.2.4 za czwartą część za realizację Badania jakościowego 2. faza – testowanie 2-3 wariantów standardów obsługi w 2022 roku

przy czym wszystkie podane ceny muszą obejmować wszystkie koszty związane z wykonaniem Umowy oraz wynikające z przepisów prawa, w tym w szczególności: opłaty, wydatki Wykonawcy, a także podatki, w tym podatek od towarów i usług (VAT), jeśli jest należny, przeniesienie autorskich praw majątkowych oraz dokonanie modyfikacji ostatecznej metodologii badania. Wykonawcy nie przysługuje jakiegokolwiek wynagrodzenie dodatkowe za realizację Przedmiotu Umowy.

15.3 Cena całkowita oferty dla Części 2 stanowi sumę Cen:

- 15.3.1 za pierwszą część za realizację pilotażowego Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego,
- 15.3.2 za pozostałe pięć części, tj. za realizację każdej kwartalnej fali zasadniczego badania, tj. Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego:
 - 15.3.2.1 1 fala Badania Tajemniczego Klienta i 1 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego,
 - 15.3.2.2 2 fala Badania Tajemniczego Klienta i 2 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego,
 - 15.3.2.3 3 fala Badania Tajemniczego Klienta i 3 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego,
 - 15.3.2.4 4 fala Badania Tajemniczego Klienta i 4 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego,
 - 15.3.2.5 5 fala Badania Tajemniczego Klienta i 5 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego

przy czym wszystkie podane ceny muszą obejmować wszystkie koszty związane z wykonaniem Umowy oraz wynikające z przepisów prawa, w tym w szczególności: opłaty, wydatki Wykonawcy, a także podatki, w tym podatek od towarów i usług (VAT), jeśli jest należny, przeniesienie autorskich praw majątkowych oraz dokonanie modyfikacji ostatecznej metodologii badania. Wykonawcy nie przysługuje jakiegokolwiek wynagrodzenie dodatkowe za realizację Przedmiotu Umowy

- 15.4 Cenę należy rozumieć jako cenę w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 1 i ust. 2 ustawy z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz. U. z 2019 r. poz. 178).
- 15.5 Podana w ofercie cena musi być wyrażona w złotych polskich, do dwóch miejsc po przecinku. W przypadku rozbieżności pomiędzy wartością wyrażoną słownie a liczbowo, jeśli została wskazana wartość słownie, ma ona wiążące znaczenie.
- 15.6 Wskazane jest wykorzystanie Formularza ofertowego (Załącznik nr 1 do SWZ).
- 15.7 Zamawiający zastrzega, że cena za realizację przedmiotu zamówienia wskazana przez Wykonawcę w formularzu ofertowym, a także żadna cena jednostkowa nie może mieć wartości 0,00 złotych.
- 15.8 Sposób zapłaty i rozliczenia za realizację zamówienia, określone zostały we Wzorze umowy, stanowiącym Załącznik nr 6 do SWZ.

15.9 Kwoty należy zaokrąglić do pełnych groszy, przy czym końcówki poniżej 0,5 grosza pomija się, a końcówki 0,5 i wyższe zaokrągla się do 1 grosza (ostatnią pozostawioną cyfrę powiększa się o jednostkę), zgodnie z art. 106 e ust. 11 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2020 r., poz. 106, z późn. zm.).

15.10 Jeżeli Wykonawca złoży ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając ofertę, informuje Zamawiającego w formularzu ofertowym, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.

16. OPIS KRYTERIÓW OCENY OFERT WRAZ Z PODANIEM WAG TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT

16.1 Zamawiający dokona oceny ofert oddzielnie dla każdej Części w oparciu o przyjęte poniżej kryteria oceny ofert.

16.1.1 dla Części 1

lp.	Kryterium	Waga
1.	Cena ($C_{cz.1}$)	20 %
2.	Jakość merytoryczna oferty ($J_{cz.1}$)	80 %

16.1.2 dla Części 2

lp.	Kryterium	Waga
1.	Cena ($C_{cz.2}$)	20 %
2.	Jakość merytoryczna oferty ($J_{cz.2}$)	80 %

16.2 Wybór najkorzystniejszej oferty oddzielnie dla Części 1 zostanie dokonany na podstawie uzyskanej oceny w oparciu o kryteria: Cena, Jakość merytoryczna oferty na podstawie punktów wyliczonych wg poniższego wzoru:

$$\text{Ocena oferty} = \text{ocena } C_{cz.1} + \text{ocena } J_{cz.1}$$

gdzie:

ocena $C_{cz.1}$

- ocena kryterium: cena wyliczone wg wzoru określonego w pkt 16.3,

ocena $J_{cz.1}$

- ocena kryterium: jakość merytoryczna oferty wyliczone wg mechanizmu określonego w pkt 16.4 – 16.7

16.3 Ocena oferty w kryterium: Cena ($C_{cz.1}$) zostanie wyliczona za pomocą następującego wzoru:

$$\text{Ocena ceny} = 20 * \frac{Cena_{min}}{Cena} [\text{pkt}]$$

gdzie:

$Cena_{min}$

- najniższa zaoferowana cena spośród ofert podlegających ocenie,

Cena

- cena badanej oferty.

16.4 Ocena oferty w kryterium Jakość merytoryczna oferty będzie opierała się na ocenie przygotowanych i złożonych wraz z ofertą przykładowych narzędzi badawczych i przykładowych, zanonimizowanych wyników z badań w zakresie badania jakościowego (grupy fokusowe).

16.5 Wykonawca załączy do oferty materiały określone w pkt 12.1.6 SWZ:

- 16.6 Ocena materiałów wymienionych w pkt. 12.1.6 zostanie dokonana w oparciu o następujące podkryteria:
- 16.6.1 Sposób wnioskowania, formułowania rekomendacji w zakresie mapy podróży klienta zwana dalej „mapą” oraz sposób przedstawiania danych dla 4 kroków klienta. Indywidualnej ocenie ekspertów podlegać będzie załączona przez wykonawcę próbka (wycinek) mapy podróży wraz z 4 krokami klienta na mapie:
- 16.6.1.1 dopasowanie danych w mapie do wybranej branży związanej z finansami (bankowość, ubezpieczenia, administracja publiczna),
 - 16.6.1.2 klarowność mapy, jednoznaczność informacji, łatwość przeniesienia danych na rekomendacje operacyjne,
 - 16.6.1.3 szczegółowość informacji w opisanym kroku klienta na mapie, kompletność (zawiera minimum takie elementy jak doświadczenia, emocje i oczekiwania towarzyszące klientowi w kroku na mapie, opisuje punkty styku), atrakcyjność wizualna (dostosowanie przestrzeni do treści, spójna kolorystyka, czcionka, grafiki w jednym stylu).
- 16.6.2 Merytoryczna wartość jednego wybranego rozdziału scenariusza. Indywidualnej ocenie ekspertów podlegać będzie załączony przez Wykonawcę jeden rozdział scenariusza dla grupy fokusowej:
- 16.6.2.1 czy zakres merytoryczny pytań zamieszczonych w scenariuszu odnosi się do zapotrzebowania informacyjnego,
 - 16.6.2.2 czy pytania są adekwatne do tematyki badanego obszaru,
 - 16.6.2.3 czy pytania dotyczą wyłącznie sytuacji, w których badane osoby będą w stanie się wypowiedzieć, tj. dostosowane są do sytuacji poszczególnych respondentów,
 - 16.6.2.4 czy scenariusz nie zawiera pytań zbędnych z punktu widzenia problemu badawczego, czyli czy pytania są użyteczne i trafne w odniesieniu do celu badania.
- 16.6.3 Sposób przedstawienia i wizualizacja danych w raporcie. Indywidualnej ocenie ekspertów podlegać będzie załączona przez wykonawcę próbka raportu z badania dopasowanego do branży związanej z finansami (bankowość, ubezpieczenia, administracja publiczna):
- 16.6.3.1 czy struktura dokumentu zawiera wszystkie elementy profesjonalnego raportu, minimum takie jak: spis treści, informacje o badaniu, przebieg procesu badawczego, wnioski i rekomendacje, szczegółowa analiza danych jakościowych i ilościowych, sposób wizualizacji danych oraz czy układa się w ciąg logiczny,
 - 16.6.3.2 sposób prezentacji danych jakościowych, czyli: czytelność, klarowność danych w raporcie i atrakcyjność wizualna raportu (dostosowanie przestrzeni do treści, spójna kolorystyka, czcionka, grafiki w jednym stylu),
 - 16.6.3.3 sposób i trafność wnioskowania i przedstawienia rekomendacji, czyli czytelność, klarowność, jednoznaczność, poziom szczegółowości, łatwość przeniesienia rekomendacji na działania operacyjne.
- 16.6.4 W podkryteriach określonych w pkt 16.4 – 16.6.3 – oferta może uzyskać maksymalnie – **80 punktów**. Szczegółowa punktacja określona jest w Formularzu oceny w Załączniku G1 do SWZ.

- 16.7 W przypadku uzyskania w kryterium Jakość merytoryczna oferty w Części 1 mniej niż 41 punktów, **oferta zostanie odrzucona** na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy PZP.
- 16.8 Wybór najkorzystniejszej oferty oddzielnie dla Części 2 zostanie dokonany na podstawie uzyskanej oceny w oparciu o kryteria: Cena, Jakość merytoryczna oferty na podstawie punktów wyliczonych wg poniższego wzoru:

$$\text{Ocena oferty} = \text{ocena } C_{cz.2} + \text{ocena } J_{cz.2}$$

gdzie:

ocena $C_{cz.2}$ - ocena kryterium: cena wyliczone wg wzoru określonego w pkt 16.9,
ocena $J_{cz.2}$ - ocena kryterium: jakość merytoryczna oferty wyliczone wg wzoru określonego w pkt 16.10 – 16.13,

- 16.9 Ocena oferty w kryterium: Cena ($C_{cz.2}$) zostanie wyliczona za pomocą następującego wzoru:

$$\text{Ocena ceny} = 20 * \frac{Cena_{min}}{Cena} [\text{pkt}]$$

gdzie:

$Cena_{min}$ - najniższa zaoferowana cena spośród ofert podlegających ocenie,
 $Cena$ - cena badanej oferty.

- 16.10 Ocena oferty w kryterium Jakość merytoryczna oferty będzie opierała się na ocenie przygotowanych i złożonych wraz z ofertą przykładowych dokumentów organizacyjnych i narzędzi w zakresie badania „tajemniczy klient”.
- 16.11 Wykonawca załączy do oferty materiały o których mowa w pkt 12.1.7 SWZ:
- 16.12 Ocena dokumentów wymienionych w pkt. 12.1.7 zostanie dokonana w oparciu o następujące podkryteria:
- 16.12.1 Procedura lub opis procedury „Rekrutacja tajemniczych klientów”. Indywidualnej ocenie ekspertów podlegać będzie dostarczona przez Wykonawcę procedura rekrutacji tajemniczych klientów lub jej opis: kryteria doboru tajemniczych klientów, zgodnie z ich doświadczeniem w realizacji badań tajemniczego klienta, źródła rekrutacji, doświadczenie osoby rekrutującej (szczegółowe elementy oceny są zawarte w tabeli poniżej „Jakość merytoryczna oferty”).
- 16.12.2 Procedura lub opis procedury kontroli. Indywidualnej ocenie ekspertów podlegać będzie dostarczona przez Wykonawcę procedura kontroli lub jej opis: liczba etapów, narzędzia i techniki kontroli, doświadczenie i profil osoby kontrolującej, terminy dostarczania raportów przez audytorów (opisane w tabeli oceny poniżej „Jakość merytoryczna oferty”).
- 16.12.3 Procedura lub opis procedury szkolenia i kwalifikowania tajemniczych klientów. Indywidualnej ocenie ekspertów podlegać będzie dostarczona przez Wykonawcę procedura szkolenia i kwalifikowania tajemniczych klientów lub jej opis: scenariusz szkolenia, który uwzględni tematy szkolenia, terminy, realizowane ćwiczenia i określa profile tajemniczych klientów, procedura lub jej opis wskazuje wymagane doświadczenie osób szkolących, sposób weryfikacji wiedzy po szkoleniu, elementy praktyczne i interaktywność.
- 16.12.4 Prezentacja power point z opisem funkcjonalności przeglądarki wyników. Indywidualnej ocenie ekspertów podlegać będzie dostarczony przez Wykonawcę opis funkcjonalności przeglądarki wyników. W opisie oczekujemy informacji o:

- 16.12.4.1 zapewnieniu bezpieczeństwa danych: indywidualne loginy i hasła dla użytkowników, przeglądarka z danymi na bezpiecznym serwerze zabezpieczonym protokołem https://, dostęp do danych przeznaczony tylko i wyłącznie dla Zamawiającego, przeglądarka tworzy kopie zapasowe i archiwizację raportów,
 - 16.12.4.2 minimum 3 poziomach dostępu i możliwości dostosowania przeglądarki do struktury zamawiającego (min. 3 poziomy dostępności uwzględniające strukturę KAS: Urząd Skarbowy, Izba Administracji Skarbowej, Ministerstwo Finansów).
 - 16.12.4.3 różnych poziomach agregowania danych, które można dopasować do poziomów dostępu zgodnych ze strukturą KAS: Urząd Skarbowy, Izba Administracji Skarbowej, Ministerstwo Finansów,
 - 16.12.4.4 raportowaniu, które można dostosować do struktury KAS: Urząd Skarbowy, Izba Administracji Skarbowej, Ministerstwo Finansów,
 - 16.12.4.5 sposobie wizualizacji danych (dostosowanie przestrzeni do treści, spójna kolorystyka, czcionka, grafiki w jednym stylu), oraz formatach, do których można eksportować dane: minimum xls., pdf.
- 16.12.5 W podkryteriach określonych w pkt 16.10 – 16.12.4 – oferta może uzyskać maksymalnie – **80 punktów**. Szczegółowa punktacja określona jest w Formularzu oceny w Załączniku G2 do SWZ.
- 16.13 W przypadku uzyskania w kryterium Jakość merytoryczna oferty w Części 2 mniej niż 41 punktów, **oferta zostanie odrzucona** na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy PZP.
- 16.14 Do oceny w kryterium Jakość merytoryczna oferty w Części 1 oraz w Części 2 zostaną wyznaczeni pracownicy Resortu Finansów posiadający stosowną wiedzę i doświadczenie, zwani dalej „ekspertami”. Materiały wskazane w pkt. 12.1.6 i 12.1.7 zostaną ocenione przez 3-osobowy zespół ekspertów. Każdy z ekspertów indywidualnie oceni materiały złożonej wraz z ofertą analogicznie w pkt 12.1.6 dla Części 1 oraz w pkt. 12.1.7 dla Części 2. Ocena zostanie dokonana z wykorzystaniem Formularza: w Części 1 – Załącznika G1 do SWZ, w Części 2 – Załącznika G2 do SWZ.
- 16.15 Punkty dla oceny oferty w kryterium Jakość merytoryczna oferty dla każdej Części zostaną przyznane poprzez :
- 16.15.1 zsumowanie wszystkich punktów w każdym z podkryteriów dla każdej z ofert przyznanych badanym materiałom przez każdego eksperta,
 - 16.15.2 wyznaczenie średniej arytmetycznej poprzez podzielenie sumy określonej w pkt 16.13.1 przez liczbę 3 (ekspertów dokonujący oceny). Liczba punktów wyznaczona poprzez zastosowanie średniej arytmetycznej, jest liczbą punktów przyznanych danej ofercie w kryterium *Jakość merytoryczna oferty* w danej Części.
- 16.16 Zamawiający dokona wyboru oferty w każdej Części, która uzyska najwyższą liczbę punktów w badanych kryteriach, spośród ofert nieodrzuconych złożonych przez Wykonawców niepodlegających wykluczeniu.
- 16.17 Maksymalna liczba punktów w każdej Części, jaką może uzyskać oferta Wykonawcy po zsumowaniu punktacji wszystkich kryteriów, wynosi 100 punktów.
- 16.18 Zamawiający dokona wyboru oferty o najwyższej liczbie uzyskanych punktów, w ww. kryteriach wyliczonych wg wzorów: w Części 1 określonych w pkt 16.2, w Części 2 określonych w pkt 16.8 spośród ofert nieodrzuconych złożonych przez Wykonawców niepodlegających wykluczeniu na etapie oceny oferty.

17. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE MUSZĄ ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

- 17.1 Wykonawca będzie zobowiązany do podpisania umowy w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego.
- 17.2 Dokumenty, jakich może zażądać Zamawiający przed zawarciem umowy:
 - 17.2.1 pełnomocnictwo dla osób podpisujących umowę, jeśli ich umocowanie do podpisania umowy nie wynika z dokumentów załączonych do oferty;
 - 17.2.2 w przypadku wyboru oferty Wykonawców występujących wspólnie - umowę regulującą współpracę tych podmiotów. Wykonawcy ponoszą solidarną odpowiedzialność za wykonanie umowy;
 - 17.2.3 zabezpieczenie należytego wykonania umowy – szczegółowo uregulowane dla Części 1 w Załączniku H1 – Wzór umowy, dla Części 2 w Załączniku H2 – Wzór Umowy.
- 17.3 Zamawiający żąda w Części 1 i Części 2 od Wykonawcy zabezpieczenia należytego wykonania umowy, zwanego dalej "zabezpieczeniem" w wysokości 5 % wartości brutto umowy Części 1 i Części 2.
- 17.4 Zabezpieczenie służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
- 17.5 Zabezpieczenie może być wnoszone według wyboru Wykonawcy w jednej lub w kilku następujących formach:
 - 17.5.1 pieniądzu;
 - 17.5.2 poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym;
 - 17.5.3 gwarancjach bankowych;
 - 17.5.4 gwarancjach ubezpieczeniowych;
 - 17.5.5 poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2020 r. poz. 299).
- 17.6 Zamawiający nie wyraża zgody na inne formy zabezpieczenia.
- 17.7 Zabezpieczenie wnoszone w pieniądzu wykonawca wpłaca przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego BGK Oddział w Warszawie nr: **56 1130 1017 0020 0675 9990 0002**.
- 17.8 Z treści zabezpieczenia wnoszonego w formie: poręczenia bankowego, gwarancji bankowej, gwarancji ubezpieczeniowej lub poręczeniach udzielonych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości powinno wynikać bezwarunkowe, na każde pisemne żądanie zgłoszone przez Zamawiającego dokonanie wypłaty Zamawiającemu pełnej kwoty zabezpieczenia należytego wykonania umowy. Zamawiający zastrzega prawo weryfikacji treści przedstawionego projektu poręczenia bankowego, gwarancji bankowej, gwarancji ubezpieczeniowej lub poręczenia udzielonego przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, wraz z prawem zgłaszania wiążących uwag.

18. PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO, KTÓRE ZOSTANĄ WPROWADZONE DO UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

- 18.1 Z Wykonawcą zostanie podpisana umowa, w Części 1, której wzór stanowi Załącznik H1, a w Części 2, której wzór stanowi załącznik H2.

19. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYSŁUGUJĄCYCH WYKONAWCY

- 19.1 Środki ochrony prawnej przysługują Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu niniejszego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy Pzp.
- 19.2 Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy czynności Zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której Zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy. Szczegółowo zasady i terminy wnoszenia odwołań uregulowane zostały w art. 513-515 ustawy Pzp.
- 19.3 Skarga do sądu przysługuje Stronom, oraz uczestnikom postępowania odwoławczego na orzeczenie Izby. Szczegółowo zasady i terminy wnoszenia skargi do sądu uregulowane zostały w art. 579 i następnych ustawy Pzp.

20. KLAUZULA INFORMACYJNA

- 20.1 Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Minister Finansów, Funduszy i Polityki Regionalnej z którym można się skontaktować:

20.1.1.1 pod adresem 00-916 Warszawa, ul. Świętokrzyska 12,

20.1.1.2 poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą na platformie ePUAP: /bx1qpt265q/SkrytkaESP ,

20.1.1.3 poprzez elektroniczną skrzynkę pocztową: kancelaria@mf.gov.pl;

w sprawach przetwarzania Pani/Pana danych osobowych oraz korzystania przez Panią/Pana z praw związanych z przetwarzaniem danych można też kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych:

20.1.1.4 elektronicznie na adres e-mail: iod@mf.gov.pl,

20.1.1.5 listownie na adres: Ministerstwo Finansów, ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa;

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu uczestnictwa w przedmiotowym postępowaniu i realizacji tego zamówienia oraz spełnienia przez administratora wymagań prawnych związanych z wydatkowaniem środków publicznych w postępowaniu o zamówienie publiczne - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f i lit b RODO;

odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być podmioty uprawnione do ich przetwarzania na podstawie przepisów prawa; odrębną kategorię odbiorców, którym mogą być ujawnione Pani/Pana dane, stanowią podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie Administratora, w szczególności te, z którymi zawarliśmy umowy na świadczenie usług serwisowych dla użytkowanych przez nas systemów informatycznych;

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania, o którym mowa w pkt 3, a także przez okres wynikający z przepisów prawa, w tym przepisów o archiwizacji;

posiada Pani/Pan prawo do:

20.1.1.6 dostępu do swoich danych osobowych, zgodnie z art. 15 RODO;

20.1.1.7 sprostowania swoich danych osobowych, zgodnie z art. 16 RODO;

20.1.1.8 żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 18 RODO;

20.1.1.9 wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych;

podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest niezbędne do wzięcia udziału w postępowaniu oraz w realizacji zamówienia; konsekwencją niepodania danych jest brak możliwości uczestniczenia w postępowaniu;

wobec Pani/Pana nie będą podejmowane decyzje oparte wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych, w tym ich profilowaniu, stosowanie do art. 22 RODO.

Administrator nie planuje przekazywania danych osobowych odbiorcom spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, czyli do państw trzecich ani organizacjom międzynarodowym.

21. ZAŁĄCZNIKI

21.1 Załącznik A1 – Formularz ofertowy dla Części 1,

21.1 Załącznik A2 – Formularz ofertowy dla Części 2,

21.2 Załącznik B1 – Wykaz usług dla Części 1,

21.1 Załącznik B2 – Wykaz usług dla Części 2,

21.1 Załącznik C1 – Wykaz osób dla Części 1,

21.2 Załącznik C2 – Wykaz osób dla Części 2,

21.3 Załącznik D – Oświadczenie Wykonawcy o aktualności oświadczenia o braku podstawy wykluczenia,

21.4 Załącznik E – Oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej,

21.5 Załącznik F – Oświadczenie wykonawcy w zakresie wypełnienia obowiązków informacyjnych przewidzianych w art. 13 lub art. 14 RODO,

21.6 Załącznik G1 – Formularz oceny w kryterium jakości merytoryczna oferty w Części 1,

21.1 Załącznik G2 – Formularz oceny w kryterium jakości merytoryczna oferty w Części 2,

21.1 Załącznik H1, H2 – Wzory umów.

Załącznik A1 do SWZ

Formularz oferty – Część 1

Nazwa Wykonawcy:	
Adres (siedziba) Wykonawcy:	ul.	nr
	Kod pocztowy: __-__-__	Miejscowość:
	poczta elektroniczna:	
	nr tel.	nr fax:
Cena oferty ¹ : zł brutto	
przy czym:	Cena za pierwszą część za realizację Badania jakościowego 1. faza – mapy podróży i empatii klientów w 2021 roku – zł brutto	
	Cena za drugą część za realizację Badania jakościowego 2. faza – testowanie 2-3 wariantów standardów obsługi w 2021 roku – zł brutto	
	Cena za trzecią część za realizację Badania jakościowego 1. faza – mapy podróży i empatii klientów w 2022 roku – zł brutto	
	Cena za czwartą część za realizację Badania jakościowego 2. faza – testowanie 2-3 wariantów standardów obsługi w 2022 roku – zł brutto	
Termin realizacji zamówienia:	Zgodnie z warunkami określonymi w SIWZ	
Warunki płatności:	Zgodnie z warunkami określonymi w SIWZ	
Informacja Wykonawcy		
o powstaniu u Zamawiającego obowiązku podatkowego w wyniku wyboru oferty Wykonawcy		
Czy wybór oferty będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego	TAK / NIE*** (wybrać odpowiednie)	
Jeżeli faktury wystawione przez Wykonawcę za realizację przedmiotu zamówienia:		
<ul style="list-style-type: none"> • będą zawierały cały odprowadzany w Polsce podatek od towarów i usług należy wybrać NIE, • nie będą zawierały odprowadzanego w Polsce podatku od towarów i usług należy wybrać TAK 		
*W przypadku, gdy wybór oferty będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego (poniższe należy wypełnić tylko w przypadku wyboru TAK)		
wskazanie nazw (rodzajów) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług	wskazanie ich wartości bez kwoty podatku	

¹ Cena wyliczona zgodnie z zapisami Rozdz. 15 SWZ.

	____.____.____, __ zł
	____.____.____, __ zł
Oświadczam, że zapoznałem się z treścią SWZ i nie wnoszę do niej żadnych zastrzeżeń. Tym samym zobowiązuję się do spełnienia wszystkich warunków zawartych w SWZ.	

.....
Podpis Wykonawcy albo osoby lub osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy

Informacje dodatkowe, nieobowiązkowe:

Wykonawca jest/nie jest mikroprzedsiębiorstwem bądź małym lub średnim przedsiębiorstwem

Załącznik A2 do SWZ

Formularz oferty – Część 2

Nazwa Wykonawcy:	
Adres (siedziba) Wykonawcy:	ul.	nr
	Kod pocztowy: __-__-__	Miejscowość:
	poczta elektroniczna:	
	nr tel.	nr fax:
Cena oferty ² : zł brutto	
przy czym:	Cena za pierwszą część za realizację pilotażowego Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego – zł brutto	
	Cena za pozostałe pięć części, tj. za realizację każdej kwartalnej fali zasadniczego badania, tj. Badania Tajemniczego Klienta i Badania Tajemniczego Dzwoniącego: 1 fala Badania Tajemniczego Klienta i 1 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – zł brutto 2 fala Badania Tajemniczego Klienta i 2 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – zł brutto 3 fala Badania Tajemniczego Klienta i 3 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – zł brutto 4 fala Badania Tajemniczego Klienta i 4 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – zł brutto 5 fala Badania Tajemniczego Klienta i 5 fala Badania Tajemniczego Dzwoniącego – zł brutto	
Termin realizacji zamówienia:	Zgodnie z warunkami określonymi w SIWZ	
Warunki płatności:	Zgodnie z warunkami określonymi w SIWZ	
Informacja Wykonawcy		
o powstaniu u Zamawiającego obowiązku podatkowego w wyniku wyboru oferty Wykonawcy		
Czy wybór oferty będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego	TAK / NIE*** (wybrać odpowiednie)	
Jeżeli faktury wystawione przez Wykonawcę za realizację przedmiotu zamówienia:		
<ul style="list-style-type: none"> • będą zawierały cały odprowadzany w Polsce podatek od towarów i usług należy wybrać NIE, • nie będą zawierały odprowadzanego w Polsce podatku od towarów i usług należy wybrać TAK 		

² Cena wyliczona zgodnie z zapisami Rozdz. 15 SWZ.

*W przypadku, gdy wybór oferty będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego (poniższe należy wypełnić tylko w przypadku wyboru TAK)	
wskazanie nazw (rodzajów) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług	wskazanie ich wartości bez kwoty podatku
	____.____.____, __ zł
	____.____.____, __ zł
Oświadczam, że zapoznałem się z treścią SWZ i nie wnoszę do niej żadnych zastrzeżeń. Tym samym zobowiązuję się do spełnienia wszystkich warunków zawartych w SWZ.	

.....
Podpis Wykonawcy albo osoby lub osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy

Informacje dodatkowe, nieobowiązkowe:

Wykonawca jest/nie jest mikroprzedsiębiorstwem bądź małym lub średnim przedsiębiorstwem

Załącznik B1 do SWZ

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

Wykaz usług – Część 1

WYKONYWANE USŁUGI – Warunek wskazany w 7.1.4.1 SWZ			
Lp.	Nazwa zamówienia wraz z zakresem	Okres, w którym była/jest wykonywana usługa	Podmiot, na rzecz którego wykonane zostały usługi (nazwa, adres)
1.	<p>Przedmiot usługi:</p> <p>Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań*</p> <p>z wykorzystaniem techniki badawczej zogniskowanego wywiadu grupowego.</p> <p>W każdym zogniskowanym wywiadzie grupowym brało udział* respondentów,</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa była przeprowadzona na próbach nie mniejszych niż 8 FGI's</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu CX, czyli customer experience (doświadczenia klienta)</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</p> <p>Powyższa usługa stanowi doświadczenie</p> <p>nazwa podmiotu wykonującego</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>
2.	<p>Przedmiot usługi:</p> <p>Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań*</p> <p>z wykorzystaniem techniki badawczej zogniskowanego wywiadu grupowego.</p> <p>W każdym zogniskowanym wywiadzie grupowym brało udział* respondentów,</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa była przeprowadzona na próbach nie mniejszych niż 8 FGI's</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu CX, czyli customer experience (doświadczenia klienta)</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</p> <p>Powyższa usługa stanowi doświadczenie</p> <p>nazwa podmiotu wykonującego</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>
3.	<p>Przedmiot usługi:</p> <p>Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>

	<p>badań*</p> <p>z wykorzystaniem techniki badawczej zogniskowanego wywiadu grupowego.</p> <p>W każdym zogniskowanym wywiadzie grupowym brało udział* respondentów,</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa była przeprowadzona na próbach nie mniejszych niż 8 FGI's</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu CX, czyli customer experience (doświadczenia klienta)</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</p> <p>Powyższa usługa stanowi doświadczenie*</p> <p>nazwa podmiotu wykonującego</p>		
4.	<p>Przedmiot usługi:*</p> <p>Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań*</p> <p>z wykorzystaniem techniki badawczej zogniskowanego wywiadu grupowego.</p> <p>W każdym zogniskowanym wywiadzie grupowym brało udział* respondentów,</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa była przeprowadzona na próbach nie mniejszych niż 8 FGI's</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu CX, czyli customer experience (doświadczenia klienta)</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</p> <p>Powyższa usługa stanowi doświadczenie*</p> <p>nazwa podmiotu wykonującego</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>
5.	<p>Przedmiot usługi:*</p> <p>Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań*</p> <p>z wykorzystaniem techniki badawczej zogniskowanego wywiadu grupowego.</p> <p>W każdym zogniskowanym wywiadzie grupowym brało udział* respondentów,</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa była przeprowadzona na próbach nie mniejszych niż 8 FGI's</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu CX, czyli customer experience (doświadczenia klienta)</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</p> <p>Powyższa usługa stanowi doświadczenie*</p> <p>nazwa podmiotu wykonującego</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>

6.	<p>Przedmiot usługi:*</p> <p>Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań*</p> <p>z wykorzystaniem techniki badawczej zogniskowanego wywiadu grupowego.</p> <p>W każdym zogniskowanym wywiadzie grupowym brało udział* respondentów,</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa była przeprowadzona na próbach nie mniejszych niż 8 FGI's</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu CX, czyli customer experience (doświadczenia klienta)</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</p> <p>Powyższa usługa stanowi doświadczenie*</p> <p>.....*</p> <p>nazwa podmiotu wykonującego</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>
7.	<p>Przedmiot usługi:*</p> <p>Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań*</p> <p>z wykorzystaniem techniki badawczej zogniskowanego wywiadu grupowego.</p> <p>W każdym zogniskowanym wywiadzie grupowym brało udział* respondentów,</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa była przeprowadzona na próbach nie mniejszych niż 8 FGI's</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu CX, czyli customer experience (doświadczenia klienta)</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</p> <p>Powyższa usługa stanowi doświadczenie*</p> <p>.....*</p> <p>nazwa podmiotu wykonującego</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>
8.	<p>Przedmiot usługi:*</p> <p>Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań*</p> <p>z wykorzystaniem techniki badawczej zogniskowanego wywiadu grupowego.</p> <p>W każdym zogniskowanym wywiadzie grupowym brało udział* respondentów,</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa była przeprowadzona na próbach nie mniejszych niż 8 FGI's</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu CX, czyli customer experience (doświadczenia klienta)</p> <p><input type="checkbox"/>** powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>	<p>.....*</p> <p>.....*</p>

	Powyższa usługa stanowi doświadczenie* nazwa podmiotu wykonującego		
9.	Przedmiot usługi:* Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań* z wykorzystaniem techniki badawczej zogniskowanego wywiadu grupowego. W każdym zogniskowanym wywiadzie grupowym brało udział* respondentów, <input type="checkbox"/> ** powyższa usługa była przeprowadzona na próbach nie mniejszych niż 8 FGI's <input type="checkbox"/> ** powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu CX, czyli customer experience (doświadczenia klienta) <input type="checkbox"/> ** powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców Powyższa usługa stanowi doświadczenie* nazwa podmiotu wykonującego****
10.	Przedmiot usługi:* Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań* z wykorzystaniem techniki badawczej zogniskowanego wywiadu grupowego. W każdym zogniskowanym wywiadzie grupowym brało udział* respondentów, <input type="checkbox"/> ** powyższa usługa była przeprowadzona na próbach nie mniejszych niż 8 FGI's <input type="checkbox"/> ** powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu CX, czyli customer experience (doświadczenia klienta) <input type="checkbox"/> ** powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców Powyższa usługa stanowi doświadczenie* nazwa podmiotu wykonującego****

* należy uzupełnić

** należy odpowiednio zaznaczyć

Z wypełnionego przez Wykonawcę powyższego załącznika musi wyraźnie i jednoznacznie wynikać spełnianie warunku, określonego w treści SWZ.

Do wykazu należy dołączyć dowody określające, czy usługi wymienione w ww. wykazie zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

.....
 Podpis Wykonawcy albo osoby lub osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy

Załącznik B2 do SWZ

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

Wykaz usług – Część 2

WYKONYWANE USŁUGI – Warunek wskazany w 7.1.5.1 SWZ			
Lp.	Nazwa zamówienia wraz z zakresem	Okres, w którym była/jest wykonywana usługa	Podmiot, na rzecz którego wykonane zostały usługi (nazwa, adres)
1.	Przedmiot usługi:* Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań tajemniczego klienta na próbie:* obserwacji w każdej fali. Powyższa usługa stanowi doświadczenie* nazwa podmiotu wykonującego****
2.	Przedmiot usługi:* Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań tajemniczego klienta na próbie:* obserwacji w każdej fali. Powyższa usługa stanowi doświadczenie* nazwa podmiotu wykonującego****
3.	Przedmiot usługi:* Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań tajemniczego klienta na próbie:* obserwacji w każdej fali. Powyższa usługa stanowi doświadczenie* nazwa podmiotu wykonującego****

* należy uzupełnić

Z wypełnionego przez Wykonawcę powyższego załącznika musi wyraźnie i jednoznacznie wynikać spełnianie warunku, określonego w treści SWZ.

Do wykazu należy dołączyć dowody określające, czy usługi wymienione w ww. wykazie zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

.....
 Podpis Wykonawcy albo osoby lub osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy

Załącznik C1 do SWZ

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

Wykaz osób skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego – Część 1

Lp.	Imię i nazwisko Podstawa dysponowania	Wymaganie na spełnienie warunków udziału w postępowaniu – pkt 7.1.4.2 SWZ	Doświadczenie niezbędne do wykonania zamówienia na spełnienie warunków udziału w postępowaniu oraz doświadczenie, które będzie oceniane w kryterium doświadczenie osób wyznaczonych do realizacji zamówienia
1	Imię:* Nazwisko:* Podstawa dysponowania* pracownik własny/udostępniony	<p>Kierownik projektu, z co najmniej 10-letnim doświadczeniem w kierowaniu badaniami jakościowymi, który:</p> <p>w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert kierował minimum 15 ukończonymi badaniami marketingowymi lub społecznymi, w których zastosowano wywiady FGI's, przy czym co najmniej 10 badań polegało na realizacji badania na próbie nie mniejszej niż 6 FGI's dla każdego z badań odrębnie i w tym co najmniej pięć z wykazywanych badań zostało przeprowadzone w zakresie CX. Osoba ta kierując ww. badaniami wykonywała co najmniej następujące czynności:</p> <ol style="list-style-type: none"> konceptualizacja badania, organizacja i koordynacja badania, sprawowanie nadzoru merytorycznego nad zespołem badawczym, była autorem lub współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań oraz przeprowadziła prezentację wyników dla zleceniodawcy. 	<p><u>Posiada doświadczenie:</u> *</p> <p><u>Kierował:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's, w zakresie:*, w terminie:* ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's, w zakresie:*, w terminie:* ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's, w zakresie:*, w terminie:* ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's, w zakresie:*, w terminie:* ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's, w zakresie:*, w terminie:* ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's, w zakresie:*, w terminie:* ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's, w zakresie:*, w terminie:* ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's, w zakresie:*, w terminie:*

			<p>.....*</p> <p>9) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's, w zakresie:,* w terminie:*</p> <p>10) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's, w zakresie:,* w terminie:*</p> <p>11) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's, w zakresie:,* w terminie:*</p> <p>12) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's, w zakresie:,* w terminie:*</p> <p>13) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's, w zakresie:,* w terminie:*</p> <p>14) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's, w zakresie:,* w terminie:*</p> <p>15) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's, w zakresie:,* w terminie:*</p> <p><u>Przy czym:</u> Osoba ta kierując ww. badaniami wykonywała następujące czynności: <input type="checkbox"/> ** konceptualizacja badania, <input type="checkbox"/> ** organizacja i koordynacja badania, <input type="checkbox"/> ** sprawowanie nadzoru merytorycznego nad zespołem badawczym <u>i była:</u> <input type="checkbox"/> ** autorem <input type="checkbox"/> ** współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań oraz przeprowadziła prezentację wyników dla zleceniodawcy</p>
2	<p>Imię:*</p> <p>Nazwisko:*</p> <p>Podstawa dysponowania*</p>	<p>Specjalista ds. badań jakościowych, powinien posiadać co najmniej 5-letnie doświadczenie w moderowaniu FGI's oraz przygotowywaniu analiz i interpretacji danych jakościowych.</p> <p>Powinien w ciągu ostatnich 3 lat przed</p>	<p><u>Posiada doświadczenie:</u>*</p> <p><u>Przeprowadził:</u> 1) badanie jakościowe:*, w terminie:*</p> <p>2) badanie jakościowe:*, w terminie:*</p>

	<p>pracownik własny/udostępniony</p>	<p>terminem składania ofert przeprowadziła minimum 5 badań jakościowych oraz minimum 10 FGI's, w tym co najmniej 3 FGI's zostało przeprowadzone w zakresie CX.</p>	<p>3) badanie jakościowe:*, w terminie:*</p> <p>4) badanie jakościowe:*, w terminie:*</p> <p>5) badanie jakościowe:*, w terminie:*</p> <p><u>Przeprowadził:</u></p> <p>1) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p> <p>2) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p> <p>3) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p> <p>4) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p> <p>5) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p> <p>6) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p> <p>7) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p> <p>8) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p> <p>9) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p> <p>10) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p>
<p>3</p>	<p>Imię:*</p> <p>Nazwisko:*</p> <p>Podstawa dysponowania* pracownik własny/udostępniony</p>	<p>Specjalista ds. badań jakościowych, powinien posiadać co najmniej 5-letnie doświadczenie w moderowaniu FGI's oraz przygotowywaniu analiz i interpretacji danych jakościowych. Powinien w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert przeprowadziła minimum 5 badań jakościowych oraz minimum 10 FGI's, w tym co najmniej 3 FGI's zostało przeprowadzone w zakresie CX.</p>	<p><u>Posiada doświadczenie:</u>*</p> <p><u>Przeprowadził:</u></p> <p>1) badanie jakościowe:*, w terminie:*</p> <p>2) badanie jakościowe:*, w terminie:*</p> <p>3) badanie jakościowe:*, w terminie:*</p> <p>4) badanie jakościowe:*, w terminie:*</p> <p>5) badanie jakościowe:*, w terminie:*</p> <p><u>Przeprowadził:</u></p> <p>1) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p> <p>2) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p> <p>3) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p> <p>4) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p> <p>5) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p> <p>6) FGI's :* w zakresie:*, w terminie:*</p>

			7) FGI's :* w zakresie:,* w terminie:* 8) FGI's :* w zakresie:,* w terminie:* 9) FGI's :* w zakresie:,* w terminie:* 10) FGI's :* w zakresie:,* w terminie:*
--	--	--	---

* należy uzupełnić

** należy odpowiednio zaznaczyć

Uwaga ogólna: Zamawiający nie dopuszcza łączenia ról kierownika projektu oraz specjalista ds. badań jakościowych przez jedną osobę.

Z wypełnionego przez Wykonawcę powyższego załącznika musi wyraźnie i jednoznacznie wynikać spełnianie warunku, określonego w treści SWZ.

.....
Podpis Wykonawcy albo osoby lub osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy

Załącznik C2 do SWZ

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

Wykaz osób skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego – Część 2

Lp.	Imię i nazwisko Podstawa dysponowania	Wymaganie na spełnienie warunków udziału w postępowaniu – pkt 7.1.5.2 SWZ	Doświadczenie niezbędne do wykonania zamówienia na spełnienie warunków udziału w postępowaniu oraz doświadczenie, które będzie oceniane w kryterium doświadczenie osób wyznaczonych do realizacji zamówienia
1	Imię:* Nazwisko:* Podstawa dysponowania* pracownik własny/udostępniony	<p>Kierownik projektu z co najmniej 5-letnim doświadczeniem w kierowaniu badaniami tajemniczego klienta, który w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert kierował minimum 5 ukończonymi badaniami tajemniczego klienta, przy czym co najmniej 3 badania zostały zrealizowane na próbie nie mniejszej niż 200 obserwacji w każdej fali. Przy czym osoba ta kierując ww. badaniami wykonywała co najmniej następujące czynności:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) konceptualizacja badania, b) organizacja, koordynacja i sprawowanie nadzoru merytorycznego nad zespołem badawczym, c) bieżąca współpraca ze zleceniodawcą badania d) przeprowadzenie szkolenia z zespołem badawczym e) kontrola jakości pracy tajemniczych klientów, f) była autorem lub współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań oraz przeprowadził prezentację wyników dla zleceniodawcy. 	<p><u>Posiada doświadczenie:</u>*</p> <p><u>Kierował:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ukończonym badaniem tajemniczego klienta*, przy czym badanie zostało zrealizowane na próbie* obserwacji w każdej fali, w terminie:* 2) ukończonym badaniem tajemniczego klienta*, przy czym badanie zostało zrealizowane na próbie* obserwacji w każdej fali, w terminie:* 3) ukończonym badaniem tajemniczego klienta*, przy czym badanie zostało zrealizowane na próbie* obserwacji w każdej fali, w terminie:* 4) ukończonym badaniem tajemniczego klienta*, przy czym badanie zostało zrealizowane na próbie* obserwacji w każdej fali, w terminie:* 5) ukończonym badaniem tajemniczego klienta*, przy czym badanie zostało zrealizowane na próbie* obserwacji w każdej fali, w terminie:* <p><u>Przy czym:</u> Osoba ta kierując ww. badaniami wykonywała następujące czynności:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ** konceptualizacja badania, <input type="checkbox"/> ** organizacja, koordynacja i sprawowanie nadzoru merytorycznego nad zespołem badawczym, <input type="checkbox"/> ** bieżąca współpraca ze zleceniodawcą badania, <input type="checkbox"/> ** przeprowadzenie szkolenia z zespołem badawczym <input type="checkbox"/> ** kontrola jakości pracy tajemniczych klientów, <p><u>i była:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ** autorem <input type="checkbox"/> ** współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań oraz przeprowadził prezentację wyników dla zleceniodawcy

<p>2</p>	<p>Imię:*</p> <p>Nazwisko:*</p> <p>Podstawa dysponowania* pracownik własny/udostępniony</p>	<p>Specjalista ds. badań tajemniczego klienta, Powinien posiadać 3-letnie doświadczenie w prowadzeniu badań tajemniczego klienta – w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert powinna zrealizować minimum 5 badań tajemniczego klienta, przy czym co najmniej 2 badania zostały zrealizowane na próbie nie mniejszej niż 200 obserwacji w każdej fali. Przy czym osoba ta prowadząc ww. badania wykonywała co najmniej następujące czynności:</p> <p>a) bieżący nadzór nad jakością pracy tajemniczych klientów, b) kontrola jakościowa zrealizowanych audytów i kontrola jakościowa wypełnionych kwestionariuszy, c) była autorem lub współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań</p>	<p><u>Posiada doświadczenie:</u>*</p> <p><u>Przeprowadził:</u> 1) badanie tajemniczego klienta:*, badanie zostało zrealizowane na próbie* obserwacji w każdej fali, w terminie:* 2) badanie tajemniczego klienta:*, badanie zostało zrealizowane na próbie* obserwacji w każdej fali, w terminie:*</p> <p><u>Przy czym:</u> Osoba ta prowadząc ww. badania wykonywała następujące czynności: <input type="checkbox"/> ** bieżący nadzór nad jakością pracy tajemniczych klientów, <input type="checkbox"/> ** kontrola jakościowa zrealizowanych audytów i kontrola jakościowa wypełnionych kwestionariuszy, <u>i była:</u> <input type="checkbox"/> ** autorem <input type="checkbox"/> ** współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań</p>
<p>3</p>	<p>Imię:*</p> <p>Nazwisko:*</p> <p>Podstawa dysponowania* pracownik własny/udostępniony</p>	<p>Specjalista ds. badań tajemniczego klienta, Powinien posiadać 3-letnie doświadczenie w prowadzeniu badań tajemniczego klienta – w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert zrealizować minimum 5 badań tajemniczego klienta, przy czym co najmniej 2 badania zostały zrealizowane na próbie nie mniejszej niż 200 obserwacji w każdej fali. Przy czym osoba ta prowadząc ww. badania wykonywała co najmniej następujące czynności:</p> <p>a) bieżący nadzór nad jakością pracy tajemniczych klientów, b) kontrola jakościowa zrealizowanych audytów i kontrola jakościowa wypełnionych kwestionariuszy, c) była autorem lub współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań</p>	<p><u>Posiada doświadczenie:</u>*</p> <p><u>Przeprowadził:</u> 3) badanie tajemniczego klienta:*, badanie zostało zrealizowane na próbie* obserwacji w każdej fali, w terminie:* 4) badanie tajemniczego klienta:*, badanie zostało zrealizowane na próbie* obserwacji w każdej fali, w terminie:*</p> <p><u>Przy czym:</u> Osoba ta prowadząc ww. badania wykonywała następujące czynności: <input type="checkbox"/> ** bieżący nadzór nad jakością pracy tajemniczych klientów, <input type="checkbox"/> ** kontrola jakościowa zrealizowanych audytów i kontrola jakościowa wypełnionych kwestionariuszy, <u>i była:</u> <input type="checkbox"/> ** autorem <input type="checkbox"/> ** współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań</p>

* należy uzupełnić

** należy odpowiednio zaznaczyć

Uwaga ogólna: Zamawiający nie dopuszcza łączenia ról kierownika projektu oraz specjalista ds. badań tajemniczego klienta przez jedną osobę.

Postępowanie pn.: Zakup badań jakościowych klientów i audytów Tajemniczego Klienta i Tajemniczego Dzwoniącego, nr sprawy C/560/21/DPP/B/347

Z wypełnionego przez Wykonawcę powyższego załącznika musi wyraźnie i jednoznacznie wynikać spełnianie warunku, określonego w treści SWZ.

.....
Podpis Wykonawcy albo osoby lub osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy

Załącznik D do SWZ

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

**OŚWIADCZENIE O PRZYNALEŻNOŚCI LUB BRAKU PRZYNALEŻNOŚCI DO TEJ
SAMEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ**

Oświadczam, iż nie należymy do grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) z wykonawcami, którzy złożyli odrębne oferty w postępowaniu.*

Oświadczam, iż należymy do grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) z następującymi wykonawcami, którzy złożyli odrębne oferty w postępowaniu:*

.....
.....

*) niepotrzebne skreślić

.....
Podpis Wykonawcy albo osoby lub osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy

Załącznik E do SWZ

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

**OŚWIADCZENIE AKTUALNOŚCI OŚWIADCZENIA O BRAKU PODSTAW
WYKLUCZENIA**

(art. 108 ust. 1 pkt 3, 4, 5 i 6 oraz art. 109 ust 1 pkt 1, 8 i 10 ustawy Pzp)

potwierdzam*

nie potwierdzam* aktualność oświadczenia w przedmiocie podstaw do wykluczenia wskazanych w przepisach art. 108 ust. 1 pkt 3, 4, 5 i 6 oraz art. 109 ust 1 pkt 1, 8 i 10 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129 i 1135).

***) Proszę zaznaczyć właściwe pole**

....., dnia

.....

Podpis Wykonawcy albo osoby lub osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy

Załącznik F do SWZ

Oświadczenie Wykonawcy w zakresie wypełnienia obowiązków informacyjnych przewidzianych w art. 13 lub art. 14 RODO

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

Oświadczamy, że wypełniliśmy obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1) – wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskaliśmy w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w postępowaniu na **dot. postępowania na „Zakup badań jakościowych klientów i audytów Tajemniczego Klienta i Tajemniczego Dzwoniącego”**, znak sprawy: C/560/21/DPP/B/347.

.....
Podpis Wykonawcy albo osoby lub osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy

1) rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).

W przypadku gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia wykonawca nie składa (usunięcie treści oświadczenia np. przez jego wykreślenie).

Załączniki G1 do SWZ

Formularz oceny w kryterium jakość merytoryczna oferty w Części 1

Lp.	Podkryterium	Punktacja:			Przyzna na liczba punktów
1	<p>Sposób wnioskowania, formułowania rekomendacji w zakresie mapy podróży klienta oraz sposób przedstawiania danych dla opisanych kroków klienta</p>	<p>mapa nie została dopasowana do wybranej branży związanej z finansami (bankowość, ubezpieczenia, administracja publiczna) – pkt 0, mapa nie jest klarowna – 0 pkt</p> <p>mapa nie jest jednoznaczna – 0 pkt,</p> <p>nie ma możliwości przeniesienia danych na rekomendacje operacyjne – 0 pkt,</p> <p>mapa jest ogólna – 0 pkt</p> <p>mapa jest niekompletna, tj. brakuje w niej więcej niż jednego z poniższych elementów: doświadczenia lub emocji lub oczekiwań towarzyszących klientowi w kroku na mapie lub nie opisuje punktów styku) – 0 pkt,</p> <p>mapa nie jest atrakcyjna wizualnie: nie dostosowano przestrzeni do treści – 0 pkt,</p> <p>kolorystyka jest niespójna, czcionka, grafiki w różnych stylach – 0 pkt</p>	<p>dopasowanie danych w mapie do wybranej branży związanej z finansami (bankowość, ubezpieczenia, administracja publiczna) wymaga korekty – 3 pkt,</p> <p>mapa jest w części klarowna – 3 pkt,</p> <p>informacje w mapie są w części jednoznaczne – 2 pkt,</p> <p>nie wszystkie dane z mapy można przenieść na rekomendacje operacyjne – 1 pkt,</p> <p>mapa wymaga uszczegółowienia w niektórych opisanych krokach klienta na mapie – 2 pkt</p> <p>mapa jest w części kompletna, tj. brakuje w niej jednego z poniższych elementów: doświadczenia lub emocji lub oczekiwań towarzyszących klientowi w kroku na mapie lub nie opisuje punktów styku) – 1 pkt,</p> <p>mapa jest w części atrakcyjna wizualnie: co do zasady dostosowano przestrzeń do treści – 1 pkt,</p> <p>kolorystyka w większości jest spójna, czcionka, grafiki co do zasady są w jednym stylu – 2 pkt</p>	<p>dopasowanie danych w mapie do wybranej branży związanej z finansami (bankowość, ubezpieczenia, administracja publiczna) – 5 pkt,</p> <p>mapa jest klarowna – 5 pkt,</p> <p>informacje w mapie są jednoznaczne – 3 pkt,</p> <p>dane można łatwo przenieść na rekomendacje operacyjne – 3 pkt,</p> <p>mapa jest szczegółowa we wszystkich opisanych krokach klienta na mapie – 5 pkt,</p> <p>mapa jest kompletna, tj. zawiera takie elementy jak doświadczenia, emocje i oczekiwania towarzyszące klientowi w kroku na mapie i opisuje punkty styku) – 3 pkt,</p> <p>mapa jest atrakcyjna wizualnie: dostosowanie przestrzeni do treści – 3 pkt,</p> <p>spójna kolorystyka, czcionka, grafiki w jednym stylu – 3 pkt</p>	
2	<p>Merytoryczna wartość jednego wybranego rozdziału scenariusza</p>	<p>zakres merytoryczny pytań zamieszczonych w scenariuszu nie odnosi się do zapotrzebowania</p>	<p>zakres merytoryczny pytań zamieszczonych w scenariuszu odnosi się do zapotrzebowania informacyjnego, ale nie zawiera wszystkich</p>	<p>zakres merytoryczny pytań zamieszczonych w scenariuszu odnosi się do zapotrzebowania informacyjnego – 5 pkt,</p>	

		<p>informacyjnego – 0 pkt,</p> <p>pytania nie są adekwatne do tematyki badanego obszaru – 0 pkt,</p> <p>pytania nie dotyczą wyłącznie sytuacji, w których badane osoby będą w stanie się wypowiedzieć, tj. pytania nie są dostosowane do sytuacji poszczególnych respondentów – 0 pkt,</p> <p>scenariusz zawiera pytania zbędne z punktu widzenia problemu badawczego, czyli pytania nie są użyteczne i trafne w odniesieniu do celu badania – 0 pkt.</p>	<p>aspektów badania – 2 pkt,</p> <p>pytania są adekwatne do tematyki badanego obszaru, ale wymagają uszczegółowienia – 2 pkt,</p> <p>niektóre pytania nie dotyczą wyłącznie sytuacji, w których badane osoby będą w stanie się wypowiedzieć, tj. nie wszystkie pytania są dostosowane do sytuacji poszczególnych respondentów – 3 pkt,</p> <p>niektóre pytania w scenariuszu są zbędne z punktu widzenia problemu badawczego, czyli niektóre pytania nie są użyteczne i trafne w odniesieniu do celu badania – 3 pkt.</p>	<p>pytania są adekwatne do tematyki badanego obszaru – 5 pkt,</p> <p>pytania dotyczą wyłącznie sytuacji, w których badane osoby będą w stanie się wypowiedzieć, tj. dostosowane są do sytuacji poszczególnych respondentów – 5 pkt,</p> <p>scenariusz nie zawiera pytań zbędnych z punktu widzenia problemu badawczego, czyli pytania są użyteczne i trafne w odniesieniu do celu badania – 5 pkt.</p>	
3	Sposób przedstawienia i wizualizacja danych w raporcie	<p>struktura dokumentu nie zawiera więcej niż dwóch elementów profesjonalnego raportu – 0 pkt,</p> <p>struktura nie układa się w ciąg logiczny – 0 pkt,</p> <p>dane jakościowe w raporcie nie są przedstawione w sposób czytelny, klarowny – 0 pkt,</p> <p>raport nie jest atrakcyjny wizualnie:</p> <p>nie dostosowano przestrzeni do treści – 0 pkt,</p> <p>kolorystyka jest niespójna, czcionka, grafiki w różnych stylach – 0 pkt</p> <p>wnioski i rekomendacje nie są czytelne, klarowne, jednoznaczne, szczegółowe – 0 pkt,</p> <p>rekomendacje nie są łatwe do przeniesienia na działania operacyjne</p>	<p>struktura dokumentu nie zawiera maksymalnie dwóch z elementów profesjonalnego raportu – 2 pkt,</p> <p>struktura nie zawsze układa się w ciąg logiczny – 2 pkt,</p> <p>nie wszystkie dane jakościowe są czytelne, klarowne – 3 pkt,</p> <p>nie wszystkie dane jakościowe w raporcie są przedstawione w sposób czytelny, klarowny – 1 pkt.</p> <p>raport jest w części atrakcyjny wizualnie:</p> <p>co do zasady dostosowano przestrzeni do treści – 2 pkt,</p> <p>w większości spójna kolorystyka, czcionka, grafiki co do zasady w jednym stylu – 2 pkt,</p> <p>niektóre wnioski i rekomendacje są nieczytelne, nieklarowne, niejednoznaczne, i mało szczegółowe – 2 pkt.</p> <p>niektóre rekomendacje nie są łatwe do przeniesienia na działania operacyjne – 1</p>	<p>struktura dokumentu zawiera wszystkie elementy profesjonalnego raportu – 5 pkt,</p> <p>struktura układa się w ciąg logiczny – 5 pkt,</p> <p>wszystkie dane jakościowe są czytelne, klarowne – 5 pkt,</p> <p>raport jest atrakcyjny wizualnie:</p> <p>dostosowanie przestrzeni do treści – 4 pkt,</p> <p>spójna kolorystyka, czcionka, grafiki w jednym stylu – 5 pkt,</p> <p>wnioski i rekomendacje są czytelne, klarowne, jednoznaczne, szczegółowe – 3 pkt.</p> <p>rekomendacje są łatwe do przeniesienia na działania operacyjne – 3 pkt</p>	

Postępowanie pn.: Zakup badań jakościowych klientów i audytów Tajemniczego Klienta i Tajemniczego Dzwoniącego, nr sprawy C/560/21/DPP/B/347

		- 0 pkt.	pkt.		
--	--	----------	------	--	--

Załączniki G2 do SWZ

Formularz oceny w kryterium jakość merytoryczna oferty w Części 2

Lp	Podkryterium	Punkcja			Przyznana liczba punktów
1	Procedura lub opis procedury Rekrutacja tajemniczych klientów	<p>doświadczenie tajemniczych klientów wynosi poniżej 1 roku – pkt 0,</p> <p>źródła rekrutacji: Wykonawca rekrutuje tajemniczych klientów tylko z rynku – pkt 0,</p> <p>doświadczenie osoby rekrutującej wynosi poniżej 1 roku – pkt 0</p>	<p>doświadczenie tajemniczych klientów wynosi minimum 1 rok – 5 pkt</p> <p>źródła rekrutacji: Wykonawca rekrutuje tajemniczych klientów z własnej siatki audytorów oraz z rynku – 2 pkt</p> <p>doświadczenie osoby rekrutującej wynosi minimum 1 rok – 3 pkt</p>	<p>doświadczenie tajemniczych klientów wynosi minimum 2 lata – 10 pkt,</p> <p>źródła rekrutacji: Wykonawca rekrutuje tajemniczych klientów z własnej siatki audytorów – 5 pkt,</p> <p>doświadczenie osoby rekrutującej wynosi minimum 2 lata – 5 pkt .</p>	
2	Procedura lub opis procedury kontroli	<p>procedura nie zawiera liczby etapów kontroli – 0 pkt,</p> <p>procedura nie opisuje narzędzi ani technik kontroli – 0 pkt,</p> <p>procedura nie wymaga doświadczenia od osoby kontrolującej ani nie opisuje profilu osoby kontrolującej – 0 pkt,</p> <p>procedura nie wskazuje terminów dostarczania raportów przez audytorów – 0 pkt.</p>	<p>procedura zawiera konkretnie określoną liczbę etapów kontroli, tylko 1 etap kontroli – 3 pkt</p> <p>procedura opisuje szczegółowo tylko jeden z elementów: narzędzia kontroli lub techniki kontroli – 3 pkt</p> <p>procedura nie spełnia przynajmniej jednego z warunków, czyli doświadczenia minimum 2 lata od osoby kontrolującej albo nie opisuje profilu osoby kontrolującej – 2 pkt,</p> <p>procedura wskazuje terminy dostarczania raportów przez tajemniczych klientów, raporty dostarczane w ciągu 72 godzin od dnia realizacji wizyty – 2 pkt.</p>	<p>procedura zawiera konkretnie określoną liczbę etapów kontroli, minimum 2 etapy kontroli – 5 pkt</p> <p>procedura opisuje szczegółowo narzędzia i techniki kontroli – 5 pkt,</p> <p>procedura wymaga doświadczenia minimum 2 lata od osoby kontrolującej i określa profil osoby kontrolującej – 5 pkt,</p> <p>procedura wskazuje dokładne terminy dostarczania raportów przez tajemniczych klientów, raporty dostarczane w ciągu 24 godzin od dnia realizacji wizyty – 5 pkt.</p>	
3	Procedura lub opis procedury szkolenia i kwalifikowania tajemniczych klientów	<p>procedura nie opisuje scenariusza szkolenia – 0 pkt,</p> <p>procedura nie wskazuje wymagań dotyczących doświadczenia osób szkolących tajemniczych klientów – 0 pkt,</p>	<p>procedura zawiera scenariusz szkolenia, ale wymaga on uszczegółowienia – 3 pkt,</p> <p>procedura wskazuje wymagania dotyczące doświadczenia osób szkolących tajemniczych klientów, podaje ich</p>	<p>procedura zawiera szczegółowy scenariusz szkolenia – 7 pkt,</p> <p>procedura wskazuje wymagania dotyczące doświadczenia osób szkolących tajemniczych klientów, podaje ich doświadczenie minimum 2</p>	

		procedura nie opisuje sposobu weryfikacji wiedzy po szkoleniu, nie zawiera elementów praktycznych i interaktywności – 0 pkt.	doświadczenie minimum 1 rok – 3 pkt, procedura opisuje sposób weryfikacji wiedzy po szkoleniu, ale wymaga on doszczegółowienia, zawiera elementy praktyczne i interaktywność – 4 pkt.	lata – 5 pkt procedura opisuje dokładnie sposób weryfikacji wiedzy po szkoleniu, zawiera elementy praktyczne i interaktywność – 8 pkt.	
4	Prezentacja power point z opisem funkcjonalności przeglądarki wyników	<p>dane w przeglądarce nie są bezpieczne, tzn.: użytkownicy nie mają indywidualnych loginów i haseł, przeglądarka z danymi nie jest postawiona na bezpiecznym serwerze zabezpieczonym minimum protokołem https://, przeglądarka z danymi nie jest przeznaczona tylko i wyłącznie dla Zamawiającego, przeglądarka nie umożliwia archiwizowania raportów, nie tworzy kopii zapasowych danych – 0 pkt</p> <p>przeglądarka nie ma możliwości dostosowana do struktury KAS i nie pozwala na minimum 3 poziomy dostępów – 0 pkt</p> <p>przeglądarka nie pozwala na agregowanie danych, zgodne z poziomami dostępu i strukturą KAS – 0 pkt</p> <p>przeglądarka nie pozwala na raportowanie zgodne ze strukturą KAS: dla każdego urzędu, dla każdej izby, dla centrali – 0 pkt,</p> <p>danych nie można eksportować do formatów – 0 pkt</p> <p>przeglądarka jest nieatrakcyjna wizualnie we wszystkich elementach:</p>	<p>dane w przeglądarce są bezpieczne, ale przynajmniej jedno z poniższych wymagań nie jest spełnione, tzn.: użytkownicy nie mają indywidualnych loginów i haseł lub przeglądarka z danymi nie jest postawiona na bezpiecznym serwerze zabezpieczonym minimum protokołem https:// lub przeglądarka z danymi nie jest przeznaczona tylko i wyłącznie dla Zamawiającego lub przeglądarka nie umożliwia archiwizowania raportów lub nie tworzy kopii zapasowych danych – 2 pkt,</p> <p>przeglądarkę można dostosować do struktury KAS, ale nie spełnia ona warunku minimum 3 poziomów dostępów – 1 pkt</p> <p>przeglądarka pozwala na agregowanie danych, ale nie jest to zgodne z poziomami dostępu i strukturą KAS – 1 pkt</p> <p>przeglądarka pozwala na raportowanie zgodne ze strukturą KAS, ale nie uwzględnia wszystkich wymagań, czyli nie spełnia przynajmniej jednego z warunków: nie pozwala na agregowanie danych dla każdego urzędu lub dla każdej izby lub MF – 2 pkt</p> <p>dane można eksportować tylko do jednego wskazanego formatu – 1 pkt</p> <p>przeglądarka jest mało atrakcyjna wizualnie w maksymalnie 2 elementach</p>	<p>dane w przeglądarce są bezpieczne, tzn.: każdy użytkownik ma swój indywidualny login i hasło, przeglądarka z danymi jest postawiona na bezpiecznym serwerze zabezpieczonym minimum protokołem https://, przeglądarka z danymi przeznaczona jest tylko i wyłącznie dla Zamawiającego, przeglądarka umożliwia archiwizowanie raportów i tworzy kopie zapasowe danych – 4 pkt,</p> <p>przeglądarkę można dostosować do struktury KAS i pozwala na minimum 3 poziomy dostępów – 2 pkt,</p> <p>przeglądarka pozwala na agregowanie danych, które można dostosować do struktury KAS – 3 pkt</p> <p>przeglądarka pozwala na raportowanie zgodne ze strukturą KAS – 3 pkt,</p> <p>dane można eksportować do formatów: minimum xls., pdf – 2 pkt,</p> <p>przeglądarka jest atrakcyjna wizualnie we wszystkich elementach oceny:</p> <p>dostosowanie przestrzeni do treści – 3 pkt,</p> <p>spójna kolorystyka, czcionka, grafiki w jednym stylu – 3 pkt</p>	

		nie dostosowano przestrzeni do treści – 0 pkt, kolorystyka jest niespójna, czcionka, grafiki w różnych stylach – 0 pkt	oceny: co do zasady dostosowano przestrzeń do treści – 1 pkt, kolorystyka w większości jest spójna, czcionka, grafiki co do zasady są w jednym stylu – 2 pkt		
--	--	---	--	--	--

Załączniki H1 i H2 do SWZ

Wzory umów – stanowią oddzielny plik