

Zapytanie ofertowe na realizację badania satysfakcji klientów zewnętrznych Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (wykonanie usługi o wartości poniżej 30 000 euro)

I. Nazwa i adres Zamawiającego

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

00-828 Warszawa

Al. Jana Pawła II 13

Adres strony internetowej: www.pfron.org.pl.

Adres strony z ogłoszeniem o zapytaniu: <http://bip.pfron.org.pl/zamowienia-publiczne/>

II. Opis przedmiotu zamówienia

1. Cele badania

Badanie satysfakcji klientów zewnętrznych Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) jest realizacją zapisów wdrożonego przez Zamawiającego Systemu Zarządzania Jakością wg. normy ISO PN-EN ISO 9001:2009. Cele planowanego badania satysfakcji (zadowolenia) klientów zewnętrznych PFRON ściśle nawiązują do założeń realizowanej polityki jakości ukierunkowanej przede wszystkim na poprawę skuteczności i efektywności prowadzonych działań oraz zapewnieniu profesjonalnej obsługi klientów zewnętrznych w ramach świadczonych usług.

Celami badania są:

- 1) określenie poziomu satysfakcji klientów zewnętrznych z usług świadczonych przez PFRON (na poziomie ogólnym i szczegółowym),
- 2) rozpoznanie głównych przyczyn zadowolenia i niezadowolenia klientów zewnętrznych PFRON,
- 3) określenie oczekiwań klientów zewnętrznych wobec PFRON w zakresie świadczonych usług,
- 4) określenie, w jakim stopniu PFRON spełnia oczekiwania klientów zewnętrznych w zakresie świadczonych usług,
- 5) wyodrębnienie najistotniejszych dla klientów zewnętrznych komponentów usługi i określenie istotności czynników składających się na ich ocenę,
- 6) określenie czynników mających istotny wpływ na wizerunek PFRON.

2. Przedmiot badania

Przedmiotem badania są **opinie klientów zewnętrznych** Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

3. Podmiot badania – klient zewnętrzny PFRON

Klient zewnętrzny PFRON to podmiot indywidualny lub instytucjonalny bezpośrednio korzystający z usług świadczonych przez PFRON, zwany dalej „klientem”.

Klienci PFRON dzielą się na następujące kategorie:

- 1) pracodawcy z otwartego rynku pracy (35 424)¹,
- 2) pracodawcy z chronionego rynku pracy (1 125)²,
- 3) osoby niepełnosprawne wykonujące działalność gospodarczą (31 530)³,
- 4) niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika (3 399)⁴,
- 5) powiatowe centra pomocy rodzinie (380),
- 6) powiatowe urzędy pracy (340),
- 7) gminy (322),
- 8) wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego realizujące zadania w zakresie rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych (16),
- 9) organizacje pozarządowe realizujące projekty krajowe (462)⁵,
- 10) pracodawcy zobowiązani do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON (33 568).⁶

4. Podstawowe pojęcia

1) Usługa świadczona przez PFRON

Usługa świadczona przez PFRON to działalność polegająca na dostarczaniu klientom, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2018, poz. 511) i przyjętymi procedurami, określonych form wsparcia ze środków publicznych oraz umożliwienie dokonywania obowiązkowych miesięcznych wpłat na PFRON z tytułu niezatrudniania osób niepełnosprawnych.

¹ Źródło: Departamentu ds. Rynku Pracy (za okres: 01.01.2017 r. – 31.12.2017r.)

² Ibidem

³ Ibidem

⁴ Ibidem

⁵ Źródło: Departamentu ds. Programów - dane dot. obszaru zadań zleczanych (za okres: 01.01.2017 r. – 31.12.2017r.)

⁶ Źródło: Departamentu ds. Wpłat PFRON (stan na dzień 31.12.2017 r.)

2) Obszary wsparcia

Obszary wsparcia, które zostaną uwzględnione w badaniu to:

- a) dofinansowanie do wynagrodzeń pracowników niepełnosprawnych - art. 26 a ustawy,
- b) refundacja składek na ubezpieczenia społeczne – art. 25 a ustawy,
- c) zadania ustawowe realizowane przez samorządy powiatowe - art. 35 a ustawy,
- d) programy zatwierdzone przez Radę Nadzorczą PFRON - art. 47 ust. 1 pkt 4 ustawy (Aktywny Samorząd, Program wyrównania różnic między regionami),
- e) zrekompensowanie gminom dochodów utraconych z tytułu zastosowania ustawowych zwolnień dla prowadzących zakłady pracy chronionej lub zakłady aktywności zawodowej z podatku od nieruchomości, rolnego, leśnego i od czynności cywilnoprawnych - art. 47 ust. 2 ustawy,
- f) zadania realizowane przez samorządy wojewódzkie - art. 35 ustawy,
- g) zadania zlecane - art. 36 ustawy,
- h) zwrot kosztów budowy lub rozbudowy obiektów i pomieszczeń zakładu, transportowych i administracyjnych – art. 32 ust. 1 pkt 2 ustawy,
- i) dokonywanie obowiązkowych, miesięcznych wpłat na PFRON – art. 21 ustawy.

3) Satysfakcji klienta PFRON

Satysfakcja (zadowolenie) to opinia klienta na temat usług świadczonych przez PFRON w odniesieniu do jego potrzeb i oczekiwań.

Poziom satysfakcji klienta PFRON obejmuje 3 obszary analizy:

- a) ogólną ocenę satysfakcji ze współpracy z PFRON,
- b) ogólną ocenę satysfakcji z usług świadczonych przez PFRON w poszczególnych obszarach wsparcia,
- c) ocenę poszczególnych komponentów usługi.

4) Pojęcie komponentu usługi

Komponentami usługi są przede wszystkim:

- a) przejrzystość i poprawność procedur i zasad (np. optymalne terminy przewidziane na składanie wniosku, łatwość wypełnienia wniosku, sprawna procedura rozpatrywania wniosków),
- b) funkcjonalność systemów informatycznych i teleinformatycznych PFRON (np. łatwość obsługi udostępnionych przez PFRON systemów informatycznych, z których korzystają Klienci zewnętrzni, strawność tych systemów),
- c) użyteczność strony internetowej PFRON (np. łatwość i szybkość dotarcia do poszukiwanych informacji na stronie internetowej PFRON, aktualność publikowanych informacji, przystosowanie publikowanych informacji do potrzeb osób niepełnosprawnych, sprawność działania strony internetowej),

- d) terminowość realizacji usługi (np. terminowość wypłaty środków, terminowość zawierania umów i ich rozliczania, wydawania decyzji, wydawania zaświadczeń o pomocy de minimis),
- e) promocja działań prowadzonych przez PFRON,
- f) dostosowanie obiektów PFRON do potrzeb osób niepełnosprawnych (np. likwidacja barier architektonicznych, oznakowanie i lokalizacja obiektu),
- g) jakość obsługi (np. godziny pracy Biura i Oddziałów PFRON, postawa pracowników PFRON wobec klientów, czas oczekiwania na odpowiedź ze strony PFRON, możliwość uzyskania wyczerpujących wyjaśnień, umożliwienie kontaktu: telefonicznego, email, osobistego, przez stronę internetową).

5. Główne pytania badawcze

- 1) Jaki jest ogólny poziom (stopień) satysfakcji klientów ze współpracy z PFRON?
- 2) Jaki jest ogólny poziom (stopień) zadowolenia z usług świadczonych przez PFRON w poszczególnych obszarach wsparcia ?
- 3) Jaki wpływ na zadowolenie klientów mają poszczególne komponenty usług świadczonych przez PFRON, w podziale na obszary wsparcia?
- 4) Jakie są najważniejsze dla klientów komponenty usług świadczonych przez PFRON, w podziale na obszary wsparcia? Jaka jest hierarchia ważności tych komponentów z punktu widzenia klientów?
- 5) Jakie zależności występują pomiędzy ogólną satysfakcją ze współpracy z PFRON a zadowoleniem z poszczególnych komponentów usługi?
- 6) Jakie zależności występują pomiędzy poziomem zadowolenia z usług świadczonych przez PFRON w poszczególnych obszarach wsparcia a zadowoleniem z poszczególnych komponentów usługi?
- 7) Jakie są oczekiwania klientów wobec PFRON w zakresie świadczonych usług i w jakim stopniu są one zaspokajane, w podziale na obszary wsparcia? Jakie zmiany i w jakich obszarach według klientów, PFRON powinien wprowadzić, by otrzymać ocenę maksymalną?
- 8) Jaki jest wizerunek PFRON? Czy instytucja jest postrzegana jako profesjonalna, finansowo efektywna, rozwiązująca problemy osób niepełnosprawnych, otwarta na interesariuszy, nowoczesna itp.? Czy występują różnice w tym zakresie w zależności od kategorii klienta?
- 9) Czy i ewentualnie jaka zależność występuje pomiędzy ogólnym poziomem satysfakcji klienta we współpracy z PFRON a wysokością uzyskanych przez klienta środków PFRON bądź zwolnień finansowych?
- 10) Czy rodzaj klienta ma wpływ na stopień zadowolenia z usług świadczonych przez PFRON? Z czego to wynika?

6. Zasięg badania

Badanie ma charakter ogólnopolski. Obejmie wszystkie województwa.

7. Metodologia badania

Planowane badanie ma charakter jakościowo – ilościowy.

Poniżej Zamawiający określił minimum metodologiczne, którego będzie wymagał na etapie realizacji badania.

Metodologia badania uwzględni co najmniej następujące techniki badawcze (**minimum metodologiczne**):

- 1) badanie typu desk research (analiza danych zastanych, w tym przede wszystkim: przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2018, poz. 511) oraz aktów wykonawczych, zasad i procedur odnoszących się do wsparcia udzielanego przez PFRON, raportu z badania satysfakcji klienta zewnętrznego PFRON z 2014 r.);
- 2) wywiady kwestionariuszowe CATI przeprowadzone w każdej grupie kategorii klienta, **minimum 1057 wywiadów**; wywiady telefoniczne z respondentami będą rejestrowane;
- 3) zogniskowane wywiady grupowe (FGI):
 - a) z przedstawicielami jednostek samorządu terytorialnego (PCPR, PUP, gminy, wojewódzkie jednostki organizacyjne samorządu terytorialnego),
 - b) z przedstawicielami organizacji pozarządowych,
 - c) z pracodawcami zobowiązanymi do dokonywania miesięcznych wpłat na PFRON,
 - d) z pracodawcami z otwartego i chronionego rynku pracy, osobami niepełnosprawnymi wykonującymi działalność gospodarczą, niepełnosprawni rolnicy lub rolnicy zobowiązani do opłacania składek za niepełnosprawnego domownika,**minimum 4 wywiady** (min. po 2 osoby z każdej kategorii klienta);
- 4) panel ekspercki z udziałem pracowników następujących jednostek organizacyjnych PFRON: Departamentu Audytu i Jakości, Departamentu ds. Programów, Departamentu ds. Rynku Pracy, Departamentu ds. Wpłat, Departamentu ds. Finansowych, Departamentu ds. Teleinformatyki, Departamentu ds. Promocji i Informacji (min. 1 pracownik z każdej jednostki organizacyjnej PFRON).

8. Próba badawcza

Próba reprezentatywna (przy poziomie ufności 0,95 i maksymalnym błędzie 3 proc.) dla ogółu klientów PFRON. Liczebność próby – 1 057 respondentów. Dobór próby – celowy,

uzgodniony z Zamawiającym, wykonany na podstawie dostarczonych przez PFRON baz teleadresowych klientów (z wyłączeniem baz teleadresowych klientów wymienionych w pkt 3 ppkt. 5-8). Dane osobowe klientów PFRON zostaną zabezpieczone, zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadku podmiotów instytucjonalnych dobór respondenta musi uwzględniać jego pozycję w firmie/instytucji oraz znajomość zagadnień współpracy z PFRON. Wykonawca powinien zapewnić reprezentatywność próby na poziomie ogólnopolskim.

9. Zakres prac Wykonawcy

Zakres prac Wykonawcy obejmuje:

- 1) analizę danych zastanych (desk research),
- 2) przygotowanie raportu metodologicznego wraz narzędziami badawczymi do badania ilościowego i jakościowego, dostosowanymi do poszczególnych kategorii klientów,
- 3) dobór prób badawczych,
- 4) przeprowadzenie badań ilościowych i jakościowych,
- 5) wykonanie analiz jakościowych i ilościowych danych pozyskanych przez Wykonawcę w trakcie realizacji badania w celu uzyskania odpowiedzi na pytania badawcze, z uwzględnieniem Indeksu Satysfakcji Klienta (CSI),
- 6) przygotowanie końcowego raportu z badania,
- 7) przygotowanie prezentacji końcowej, zawierającej wyniki badania, wnioski i rekomendacje,
- 8) zaprezentowanie wyników badania na spotkaniu w siedzibie PFRON,
- 9) przygotowanie raportu końcowego oraz prezentacji końcowej zgodnie z określonymi w zasadach WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) normami dostępności dla osób niepełnosprawnych).

10. Raport końcowy

Raport końcowy będzie zawierał co najmniej następujące elementy:

- 1) spis treści,
- 2) wprowadzenie,
- 3) streszczenie raportu i kluczowe wnioski (nie więcej niż 5 -10 str., około 1800 znaków na stronę),
- 4) opis zastosowanej metodologii oraz źródeł informacji wykorzystanych w badaniu,
- 5) opis wyników badania, w tym również informacji uzyskanych z desk research,
- 6) porównanie wyników z poprzednią edycją badania satysfakcji klientów zewnętrznych PFRON zrealizowanego w 2014 r.,
- 7) wnioski z badania,

- 8) rekomendacje odnoszące się do wyników badania.

Do raportu końcowego dołączone będą:

- bazy danych pochodzące z badań ilościowych zapisane w formacie uzgodnionym z Zamawiającym,
- zanonimizowane transkrypcje z wywiadów jakościowych przeprowadzonych w ramach badania,
- protokół z panelu eksperckiego.

W raporcie końcowym otrzymane wyniki zostaną omówione w sposób syntetyczny i przekrojowy. Prezentowane w raporcie informacje zachowają spójny wygląd i treść (w szczególności tabele i wykresy).

Wykonawca dostarczy raport końcowy w wersji elektronicznej (CD/DVD/pendrive oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej; formaty uzgodnione z Zamawiającym) oraz 2 egzemplarze w wersji papierowej (zbindowane, wydruk w kolorze full color).

Prezentacja końcowa powinna być dostarczona w wersji elektronicznej (CD/DVD/pendrive oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej) w formacie uzgodnionym z Zamawiającym.

III. Termin realizacji zamówienia

Termin realizacji zamówienia (dni robocze) zaproponowany przez Wykonawcę powinien uwzględniać następujące elementy:

- 1) Przeprowadzenie analizy danych zastanych (desk-research) – propozycja Wykonawcy,
- 2) Opracowanie raportu metodologicznego wraz z narzędziami badawczymi – propozycja Wykonawcy,
- 3) Wniesienie przez Zamawiającego uwag do raportu metodologicznego i narzędzi badawczych – 10 dni roboczych,
- 4) Uwzględnienie przez Wykonawcę uwag Zamawiającego oraz przedłożenie poprawionego raportu metodologicznego i skorygowanych narzędzi badawczych – 7 dni roboczych,
- 5) Realizację badań ilościowych (CATI) i jakościowych (FGI) – propozycja Wykonawcy,
- 6) Analizę, opracowanie i przedstawienie Zamawiającemu wstępnej wersji raportu końcowego oraz organizację panelu eksperckiego – propozycja Wykonawcy,
- 7) Przedstawienie Zamawiającemu raportu końcowego – propozycja Wykonawcy,
- 8) Wniesienie przez Zamawiającego uwag do raportu końcowego – 10 dni roboczych,
- 9) Uwzględnienie przez Wykonawcę uwag Zamawiającego i przedłożenie ostatecznej wersji raportu końcowego – 10 dni roboczych.
- 10) Zaprezentowanie wyników badania na spotkaniu w siedzibie PFRON oraz dostarczenie wersji elektronicznej prezentacji końcowej z badania - w terminie do 10 dni roboczych.

Zaproponowany termin realizacji badania (liczba dni roboczych potrzebnych na przedłożenie ostatecznej wersji raportu końcowego - dot. ppkt. 1-8) będzie podlegał ocenie.

IV. Klauzula społeczna

1. Zamawiający wymaga, aby co najmniej jedna osoba wykonująca zadania związane z realizacją badania będącego przedmiotem zamówienia była zatrudniona przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę, w wymiarze co najmniej 0,5 etatu, przez cały okres trwania Umowy.
2. Wykonawca, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, dostarczy Zamawiającemu, w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty zawarcia Umowy, oświadczenie potwierdzające spełnienie warunku, o którym mowa w pkt 1. W oświadczeniu wykazany zostanie rodzaj i zakres zadań powierzony osobie zatrudnionej na umowę o pracę, związany z realizacją badania będącego przedmiotem zamówienia. Zamawiający uprawniony będzie do kontroli spełniania przez Wykonawcę wymagań dotyczących zatrudniania wskazanej osoby. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca obowiązany będzie niezwłocznie udokumentować fakt spełnienia warunku, o którym mowa w pkt 1.
3. W przypadku niespełnienia przez Wykonawcę warunku, o którym mowa w pkt 1, Wykonawca będzie zobowiązany do zapłacenia Zamawiającemu kary umownej, w wysokości 3000,00 zł brutto, chyba, że wykaże, że brak zatrudnienia na umowę o pracę wymaganej osoby nastąpił z przyczyn nie leżących po jego stronie.

V. Istotne postanowienia umowy

§ 1. Przedmiot umowy

1. Zamawiający zamawia, a Wykonawca przyjmuje do wykonania dzieło polegające na realizacji *badania satysfakcji klientów zewnętrznych Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych*, zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy.
2. Zakres prac Wykonawcy obejmuje:
 - a) analizę danych zastanych (desk research),
 - b) przygotowanie raportu metodologicznego wraz z narzędziami badawczymi do badania ilościowego i jakościowego, dostosowanymi do poszczególnych kategorii klientów,
 - c) dobór prób badawczych,
 - d) przeprowadzenie badań ilościowych i jakościowych,
 - e) wykonanie analiz jakościowych i ilościowych danych pozyskanych przez Wykonawcę w trakcie realizacji badania w celu uzyskania odpowiedzi na pytania badawcze, z uwzględnieniem Indeksu Satysfakcji Klienta (CSI),
 - f) przygotowanie końcowego raportu z badania,

- g) przygotowanie prezentacji końcowej, zawierającej wyniki badania, wnioski i rekomendacje,
 - h) zaprezentowanie wyników badania na spotkaniu w siedzibie PFRON,
 - i) przygotowanie raportu końcowego oraz prezentacji końcowej zgodnie z określonymi w zasadach WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) normami dostępności dla osób niepełnosprawnych.
3. Zakres raportu końcowego został określony w Załączniku nr 1 do Umowy.

§ 2. Obowiązki i oświadczenia Wykonawcy

1. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że posiada odpowiednie środki, uprawnienia, umiejętności i kwalifikacje niezbędne do należytego wykonania Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zatrudnienia, co najmniej jednej osoby na umowę o pracę, wykonującej zadania związane z realizacją badania będącego przedmiotem Umowy, w wymiarze co najmniej 0,5 etatu, przez cały okres trwania Umowy, z uwzględnieniem zapisu w § 7 ust. 2 lit. f.
3. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu, w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty zawarcia Umowy, oświadczenie potwierdzające wykonanie zobowiązania, o którym mowa w ust. 2. W oświadczeniu wykazany zostanie rodzaj i zakres zadań powierzony osobie zatrudnionej na umowę o pracę, związany z realizacją badania będącego przedmiotem Umowy. Zamawiający uprawniony będzie do kontroli spełnienia przez Wykonawcę zobowiązania dotyczącego zatrudnienia osoby na umowę o pracę. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca obowiązany będzie niezwłocznie udokumentować fakt spełnienia zobowiązania, o którym mowa w ust. 2.

§ 3. Prawa autorskie

1. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5, Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do dzieła określonego w § 1. Przeniesienie majątkowych praw autorskich następuje z chwilą podpisania protokołu odbioru, o którym mowa w § 4 ust. 11, bez ograniczeń czasowych, terytorialnych oraz liczby egzemplarzy, w zakresie i na polach eksploatacji określonych w art. 50 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2017 r., poz. 880), a w szczególności na polach eksploatacji obejmujących:
 - a) trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, niezależnie od formatu, systemu lub standardu, w tym techniką drukarską, techniką zapisu magnetycznego, techniką cyfrową lub przez wprowadzanie do pamięci komputera oraz trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie takich zapisów, włączając w to sporządzanie kopii oraz dowolne korzystanie i rozporządzanie tymi kopiami;
 - b) wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
 - c) obrót oryginałem albo egzemplarzami, na których utrwalone zostało dzieło;

- d) tworzenie nowych wersji i aktualizacji dzieła;
 - e) publiczne rozpowszechnianie, w szczególności wyświetlanie, publiczne odtwarzanie, nadawanie i reemitowanie w dowolnym systemie lub standardzie, a także publiczne udostępnianie dzieła w ten sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym, w szczególności elektroniczne udostępnianie na żądanie;
 - f) rozpowszechnianie w sieci Internet oraz w sieciach zamkniętych;
 - g) rozpowszechnianie w formie druku, zapisu cyfrowego, przekazu multimedialnego;
 - h) nadawanie za pomocą fonii lub wizji, w sposób bezprzewodowy (drogą naziemną i satelitarną) lub w sposób przewodowy, w dowolnym systemie i standardzie, w tym także przez sieci kablowe i platformy cyfrowe;
 - i) wykorzystywanie dzieła lub jego dowolnych części do prezentacji;
 - j) prawo do określania nazw dzieła, pod którymi będzie ono wykorzystywane lub rozpowszechniane, w tym nazw handlowych, włączając w to prawo do zarejestrowania na swoją rzecz znaków towarowych, którymi oznaczone będzie dzieło lub znaków towarowych wykorzystywanych w dziele;
 - k) prawo do wykorzystania dzieła do celów marketingowych lub promocji, w tym reklamy, sponsoringu, promocji sprzedaży, a także do oznaczania lub identyfikacji produktów i usług oraz innych przejawów działalności, przedmiotów jego własności, a także dla celów edukacyjnych i szkoleniowych;
 - l) korzystania z dzieła w całości lub z części oraz łączenia z innymi dziełami, opracowania przez dodanie różnych elementów, uaktualnienie, modyfikację, tłumaczenie na różne języki, zmianę barw, okładek, wielkości i treści całości lub ich części;
 - m) nieodpłatne wypożyczenie lub udostępnienie zwielokrotnionych egzemplarzy, wprowadzanie w całości lub części do sieci komputerowej Internet w sposób umożliwiający transmisję odbiorczą przez zainteresowanego użytkownika łącznie z utrwalaniem w pamięci w oryginalnej (polskiej) wersji językowej i w tłumaczeniu na języki obce;
 - n) prawo do rozporządzania opracowaniami dzieła oraz prawo udostępniania ich do korzystania, w tym udzielania licencji na rzecz osób trzecich, na wszystkich polach eksploatacji, o których mowa powyżej, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do dzieła obejmuje również prawo do korzystania, pobierania pożytków i rozporządzania wszelkimi opracowaniami dzieła wykonywanymi przez PFRON, na zlecenie PFRON lub za zgodą PFRON, bez konieczności uzyskania zgody Wykonawcy.
3. W przypadku, gdy po przeniesieniu przez Wykonawcę autorskich praw majątkowych do dzieła określonego w § 1, powstaną nowe pola eksploatacyjne do tego dzieła, Wykonawca zawrze na żądanie Zamawiającego aneks do niniejszej Umowy przenoszący na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do dzieła na nowych polach eksploatacji.

Zamawiający może wystąpić z powyższym żądaniem w okresie 5 lat od dnia powstania nowego pola eksploatacji. Przejście praw na nowych polach eksploatacji następuje na warunkach określonych w niniejszej Umowie i w ramach wynagrodzenia przewidzianego w § 5.

4. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawo do wykonywania praw zależnych w zakresie i na polach eksploatacji, o których mowa w ust. 1, z zastrzeżeniem ust. 3.
5. Wykonawca gwarantuje, że po nabyciu przez Zamawiającego majątkowych praw autorskich oraz zależnych praw dzieła wytworzonego w toku realizacji Umowy osoby uprawnione z tytułu osobistych praw autorskich w powyższym zakresie w żaden sposób nie będą wykonywały przysługujących im praw, w szczególności Wykonawca zagwarantuje, że Zamawiający może korzystać z dzieła wytworzonego w toku realizacji Umowy bez wskazywania autorstwa twórców.
6. Z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych oraz praw zależnych do dzieła Wykonawca przenosi na Zamawiającego własność nośników, na których utrwalone zostało dzieło.
7. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania i dostarczenia dzieła wolnego od wad fizycznych i prawnych i oświadcza, że przysługują mu wyłączne majątkowe prawa autorskie do dzieła w zakresie koniecznym do przeniesienia tych praw na PFRON oraz że prawa te nie są w żaden sposób ograniczone. Ponadto Wykonawca oświadcza, że korzystanie lub rozporządzanie dziełem nie narusza żadnych praw własności przemysłowej i intelektualnej, w szczególności praw patentowych, praw autorskich oraz praw do znaków towarowych.
8. Wykonawca zobowiązuje się naprawić każdą szkodę, w tym pokryć wszelkie koszty, wydatki, w tym koszty obsługi prawnej, którą Zamawiający może ponieść lub za którą Zamawiający może stać się odpowiedzialny, lub do naprawienia której może zostać zobowiązany w związku z jakimkolwiek pozwem, roszczeniem czy postępowaniem prowadzonym przeciwko niemu oraz w związku z jakimkolwiek innym postępowaniem, w wyniku złożenia przez Wykonawcę nieprawdziwych oświadczeń co do posiadanych praw własności intelektualnej pod warunkiem jednak, iż Zamawiający:
 - a) niezwłocznie powiadomi Wykonawcę o takim roszczeniu,
 - b) nie uzna swojej odpowiedzialności i nie zawrze ugody, bez uprzedniego powiadomienia Wykonawcy o planowanych działaniach i uzgodnienia przez Strony wspólnego stanowiska w tym przedmiocie,
 - c) będzie przekazywać Wykonawcy informacje, pisma oraz inne dokumenty, związane z przedmiotowym roszczeniem, o ile nie będzie to naruszać przepisów prawa.

§ 4. Termin realizacji Umowy

1. Termin realizacji zamówienia – do dni roboczych od dnia zawarcia Umowy.

2. W terminie do dni roboczych od dnia zawarcia umowy Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w wersji elektronicznej raport metodologiczny wraz z narzędziami badawczymi. Zamawiający zgłosi swoje uwagi do raportu metodologicznego i narzędzi badawczych w terminie 10 dni roboczych.
3. W terminie 7 dni roboczych od dnia otrzymania uwag od Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany do uwzględnienia wszystkich uwag i przedłożenia ostatecznej wersji raportu metodologicznego i narzędzi badawczych. Raport metodologiczny po zatwierdzeniu przez Zamawiającego będzie podstawą do rozpoczęcia badania.
4. W terminie do dni roboczych od daty zawarcia Umowy, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu wstępną wersję raportu końcowego (w wersji elektronicznej) i przeprowadzi panel ekspercki.
5. W terminie do dni roboczych od daty zawarcia Umowy, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu raport końcowy z badania (w wersji elektronicznej), sporządzony zgodnie z normami dostępności dla osób niepełnosprawnych.
6. Zamawiający wniesie uwagi w terminie 10 dni roboczych od dnia przedstawienia raportu końcowego.
7. W przypadku wniesienia uwag, Wykonawca jest zobowiązany - w terminie 10 dni roboczych od dnia ich otrzymania od Zamawiającego, do uwzględnienia wszystkich uwag i przedłożenia raportu końcowego:
 - a) 1 egzemplarza w wersji elektronicznej na płycie CD/DVD/pendrive oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej w formacie uzgodnionym z Zamawiającym,
 - b) 2 egzemplarzy drukowanych, zbindowanych (wydruk w kolorze full color).Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji dostępności dokumentu dla osób niepełnosprawnych.
8. W terminie 10 dni roboczych od dnia przedstawienia raportu końcowego Wykonawca zaprezentuje wyniki badania na spotkaniu w siedzibie PFRON oraz dostarczy wersję elektroniczną prezentacji końcowej z badania sporządzony zgodnie z normami dostępności dla osób niepełnosprawnych. Termin spotkania poświęcony prezentacji wyników badania zostanie uzgodniony z Zamawiającym. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji dostępności prezentacji końcowej dla osób niepełnosprawnych.
9. Zamawiający w terminie 7 dni roboczych od dnia dostarczenia ostatecznej wersji raportu końcowego jest zobowiązany przyjąć raport lub wskazać zastrzeżenia.
10. Nieprzyjęcie przez Zamawiającego raportu końcowego w terminie 7 dni roboczych od dnia jego dostarczenia przez Wykonawcę, oznacza niezrealizowanie przedmiotu Umowy w terminie określonym w ust. 1.
11. Po przyjęciu raportu końcowego zostanie podpisany protokół odbioru, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy.

12. W trakcie realizacji zamówienia Zamawiający zastrzega sobie możliwość organizacji spotkań doraźnych z wybranymi członkami zespołu badawczego uczestniczącymi w badaniu, w celu omówienia postępów prac.
13. Zamawiający zastrzega sobie prawo do kontroli i oceny realizacji badania na każdym jego etapie. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość bieżącego odsłuchiwania przeprowadzanych wywiadów oraz możliwość obserwowania przebiegu zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI).

§ 5. Wynagrodzenie

1. Za wykonanie przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 Strony ustalają maksymalne wynagrodzenie Wykonawcy w wysokości brutto: zł (słownie:0/100), w tym stawka VAT 23%, zgodnie z Ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 2 do Umowy, w tym za przeniesienie autorskich praw majątkowych, o których mowa w § 3 niniejszej Umowy. Wartość autorskich praw majątkowych wynosi brutto: zł (słownie: złotych 0/100), w tym stawka VAT 23%.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 stanowi całość wynagrodzenia Wykonawcy w związku z realizacją niniejszej Umowy. Wykonawcy nie przysługują żadne inne roszczenia w stosunku do Zamawiającego.
3. Podpisanie przez Zamawiającego protokołu odbioru przedmiotu Umowy określonego w § 1, upoważni Wykonawcę do wystawienia faktury.
4. Płatności dokonywane są wyłącznie w złotych polskich przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze, w terminie 14 dni od daty doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT.
5. Za dzień płatności uważa się dzień złożenia przez Zamawiającego prawidłowego i przyjętego do realizacji przelewu bankowego.
6. Zamawiającemu przysługuje prawo do potrącania z wynagrodzenia należnego Wykonawcy wszelkich roszczeń nadających się do potrącenia i wynikających z niniejszej Umowy, w tym w szczególności roszczeń z tytułu należnych Zamawiającemu kar.
7. Strony zgodnie ustanawiają bezwzględny zakaz przenoszenia wierzytelności i praw wynikających z niniejszej umowy na rzecz osób trzecich bez zgody drugiej Strony.

§ 6. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy ustala się w wysokości 10% wartości określonej w § 5 ust. 1 Umowy, tj. w wysokości zł (słownie:80/100).
2. Dowód wniesienia 100% zabezpieczenia określonego w ust. 1 został dostarczony do Departamentu ds. Programów w dniu podpisania przez Wykonawcę niniejszej Umowy.

3. Wniesione zabezpieczenie należytego wykonania Umowy przeznaczone jest na zabezpieczenie roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej Umowy, w szczególności na pokrycie kar umownych.
4. Zwrot kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy nastąpi w terminie 30 dni od daty podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru przedmiotu umowy.
5. Wykonawca jest zobowiązany zapewnić, aby zabezpieczenie należytego wykonania Umowy zachowało moc wiążącą w okresie wykonywania Umowy.
6. Jeśli w przypadku przedłużenia terminu realizacji Umowy, niezależnie od przyczyn tego przedłużenia, zabezpieczenie wniesione w gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej wygaśnie przed upływem przedłużonego terminu realizacji Umowy, Wykonawca zobowiązuje się, że w terminie 7 dni roboczych przed wygaśnięciem takiego zabezpieczenia przedstawi Zamawiającemu stosowny aneks lub nową gwarancję bądź też wpłaci odpowiednie zabezpieczenie w gotówce.

§ 7. Odpowiedzialność Stron oraz kary umowne

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach opisanych w niniejszej Umowie oraz na zasadach ogólnych przewidzianych w przepisach prawa.
2. Zamawiający może naliczyć następujące kary umowne:
 - a) w przypadku nieprzedstawienia w terminie raportu metodologicznego wraz z narzędziami badawczymi, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% kwoty wynagrodzenia brutto za każdy dzień opóźnienia,
 - b) w przypadku, gdy Wykonawca nie uwzględni w raporcie metodologicznym wszystkich uwag zgłoszonych przez Zamawiającego, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% kwoty wynagrodzenia za każdy dzień, licząc od dnia następnego po otrzymaniu informacji od Zamawiającego stwierdzającej nieuwzględnienie uwag, do dnia przedłożenia wersji raportu uwzględniającej wszystkie uwagi Zamawiającego,
 - c) w przypadku nie przedstawienia w terminie raportu końcowego, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% kwoty wynagrodzenia brutto za każdy dzień opóźnienia,
 - d) w przypadku, gdy Wykonawca nie uwzględni w raporcie końcowym wszystkich uwag zgłoszonych przez Zamawiającego, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% kwoty wynagrodzenia za każdy dzień, licząc od dnia następnego po otrzymaniu informacji od Zamawiającego stwierdzającej nieuwzględnienie uwag do dnia przedłożenia wersji raportu uwzględniającej wszystkie uwagi Zamawiającego,
 - e) w przypadku uzyskania w badaniu CATI poziomu realizacji (tzw. response rate) poniżej 1 057 wywiadów, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,5% kwoty wynagrodzenia brutto za każde 5 wywiadów poniżej tego poziomu,

- f) w przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę zobowiązania dotyczącego zatrudnienia co najmniej jednej osoby na umowę o pracę, wykonującej zadania związane z realizacją badania będącego przedmiotem Umowy, w wymiarze co najmniej 0,5 etatu, przez cały okres trwania Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną, w wysokości 3000,00 zł brutto, chyba że wykaze, że brak zatrudnienia na umowę o pracę wymaganej osoby nastąpił z przyczyn nie leżących po jego stronie,
 - g) za odstąpienie od Umowy z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność Wykonawca, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 10% kwoty wynagrodzenia brutto.
3. Zamawiający jest uprawniony do dochodzenia poszczególnych kar umownych niezależnie, kary te podlegają sumowaniu, przy czym w razie, gdy Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczenia kary umownej w przypadku odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczania kar umownych wyłącznie z tego tytułu.
 4. Kary umowne będą płatne przez Wykonawcę w terminie 14 dni, licząc od dnia dostarczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty/noty księgowej, przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego wskazany w wezwaniu do zapłaty/nocie księgowej. W przypadku niedokonania zapłaty kary umownej we wskazanym terminie, może być ona również wyegzekwowana poprzez potrącanie z odsetkami ustawowymi z wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zamawiającego bez potrzeby uzyskiwania pisemnego potwierdzenia.
 5. Obowiązek zapłaty przez Wykonawcę kar umownych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, nie wyłącza prawa Zamawiającego do dochodzenia odszkodowania przewyższającego ustalone powyżej kary umowne na zasadach ogólnych, uregulowanych w Kodeksie cywilnym.

§ 8. Rozwiązanie Umowy

1. Zamawiający ma prawo do natychmiastowego odstąpienia od niniejszej Umowy z ważnych powodów, w szczególności w następujących przypadkach:
 - a) niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 4 ust. 1,
 - b) w przypadku uzyskania w badaniu CATI poziomu realizacji (tzw. response rate) poniżej 793 wywiadów ogółem i/lub poniżej 75% wywiadów dla każdej grupy kategorii klientów,
 - c) w przypadku niewykonania 4 zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI) lub nieprzeprowadzenia panelu eksperckiego,
 - d) rozwiązania, likwidacji lub zaprzestania prowadzenia działalności przez Wykonawcę lub Zamawiającego.
2. W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia

wiadomości

o powyższych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonanej części Umowy.

3. Odstąpienie Zamawiającego od Umowy z przyczyn wymienionych w ust. 1, nie stanowi podstawy dochodzenia przez Wykonawcę jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Zamawiającego.
4. Odstąpienie od umowy musi nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności oświadczenia o odstąpieniu i musi zawierać uzasadnienie.

§ 9. Podwykonawcy

1. Wykonawca może powierzyć wykonanie części prac merytorycznych będących elementem realizacji badania Podwykonawcy.
2. Wykonawca, w każdym przypadku skorzystania ze świadczeń Podwykonawcy, ponosi pełną odpowiedzialność za wykonywanie zobowiązań przez Podwykonawcę jak za działania lub zaniechania własne.
3. Wykonawca pozostaje gwarantem wykonywania i przestrzegania przez Podwykonawcę wszelkich zasad, reguł i zobowiązań określonych w Umowie.

§ 10. Zmiany Umowy

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zmiany Umowy nie stanowi w szczególności zmiana nazw/określeń Stron, siedziby Stron, jak również osób odpowiedzialnych za realizację przedmiotu Umowy ze strony Wykonawcy.

§ 11. Organizacja wykonania Umowy

1. Osobą upoważnioną przez Zamawiającego do podpisywania zawiadomień, oświadczeń, protokołów, jak również do sprawowania nadzoru nad realizacją umowy ze strony Zamawiającego jest osoba zajmująca stanowisko Dyrektora Departamentu ds. Programów.
2. Do bieżącej współpracy w zakresie wykonywania Umowy po stronie Zamawiającego upoważnione są osoby:
 - a)(.....@pfron.org.pl nr tel.)
 - b)(.....nr tel.)
 - c)(.....nr tel.:)
3. Do bieżącej współpracy w zakresie wykonywania Umowy po stronie Wykonawcy upoważniony/na jest (.....@.....; nr tel.: ..).

4. Osoby wymienione w ust. 2-3 mogą zostać zmienione w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy za uprzednim poinformowaniem drugiej Strony. Powiadomienie o powyższych zmianach nie stanowi zmiany Umowy.
5. Strony mogą doręczać powiadomienia oraz przekazywać sobie informacje związane z realizacją Umowy, które nie stanowią oświadczeń woli o znaczeniu prawnym (np. nie stanowią wezwań do zaniechania naruszeń, oświadczeń o odstąpieniu od Umowy) oraz w sytuacjach, w których Umowa nie wymaga zachowania formy pisemnej, osobom wskazanym w ust. 2.
6. Z zastrzeżeniem odrębnych postanowień niniejszej Umowy wszelkie oświadczenia o znaczeniu prawnym, związane z obowiązywaniem lub realizacją niniejszej Umowy, a w szczególności oświadczenia o odstąpieniu od Umowy dokonywane będą przez odpowiednio do tego umocowane osoby na piśmie za potwierdzeniem odbioru, listem poleconym lub przesyłką kurierską na poniższe adresy:
 - a) adres do doręczeń dla Zamawiającego:
.....;
 - b) adres do doręczeń dla Wykonawcy:
.....
7. Zmiana danych adresowych, o których mowa w ust. 6 może być dokonywana w toku obowiązywania niniejszej Umowy za uprzednim poinformowaniem drugiej Strony. Każda ze Stron zobowiązana jest poinformować drugą Stronę o każdorazowej zmianie adresów wskazanych w niniejszym paragrafie niezwłocznie po dokonaniu takiej zmiany. W przypadku braku zawiadomienia o zmianie adresu w sposób, o którym mowa powyżej, wszelkie zawiadomienia dokonane na poprzednio wskazany przez Stronę adres, uznane będą za skutecznie doręczone. Zmiana danych adresowych nie stanowi zmiany Umowy.
8. Wykaz osób uczestniczących w realizacji Umowy zawiera oferta Wykonawcy, stanowiąca Załącznik nr 2 do niniejszej Umowy.
9. Jeżeli w trakcie realizacji przedmiotu Umowy nastąpi konieczność zmiany składu zespołu badawczego zadeklarowanego przez Wykonawcę w ofercie, Wykonawca złoży Zamawiającemu pisemny wniosek o zmianę, wskazując w nim przyczynę oraz propozycję zmiany. Zamawiający, w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku Wykonawcy wypowie się co do propozycji zmiany.
10. W sytuacji, o której mowa w ust. 9 Wykonawca zobowiązuje się wykazać, że zaproponowana osoba spełnia warunki udziału w postępowaniu, o których mowa w zapytaniu ofertowym.
11. W trakcie realizacji przedmiotu Umowy Zamawiający zastrzega sobie możliwość organizacji spotkań o charakterze ad-hoc z wybranymi członkami zespołu badawczego uczestniczącymi w badaniu, w celu omówienia postępów prac. Niezależnie od tego

Zamawiający przewiduje minimum jedno spotkanie, na którym będą obecni wszyscy członkowie zespołu badawczego odpowiedzialni za realizację badania.

12. Zamawiający zastrzega sobie prawo wglądu do dokumentów Wykonawcy związanych z realizacją przedmiotu Umowy.

§ 12. Siła wyższa

1. W każdym przypadku Strona nie jest odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli udowodni, że niewykonanie zostało spowodowane okolicznością Siły Wyższej.
2. Okolicznościami Siły Wyższej są zdarzenia zewnętrzne, nadzwyczajne i niemożliwe do zapobieżenia, a w szczególności:
 - a) wojna, w tym wojna domowa, zamieszki, rozruchy i akty terroryzmu;
 - b) katastrofy naturalne, takie jak silne burze, huragany, trzęsienia ziemi, powódzie, zniszczenie przez piorun, długotrwałe silne opady;
 - c) wybuchy, pożary, przerwy w łączności lub dostawie prądu trwające jednorazowo nieprzerwanie co najmniej 2 dni.
3. Strona starająca się o zwolnienie z odpowiedzialności ze względu na Siłę Wyższą, w terminie 3 dni po zaistnieniu zdarzenia powiadomi pisemnie drugą Stronę o powyższym zdarzeniu i jego wpływie na jej zdolność do realizacji Umowy. W przypadku ustania przyczyny zwolnienia Strona starająca się o zwolnienie z odpowiedzialności, w terminie 3 dni po zaistnieniu okoliczności Siły Wyższej powiadomi pisemnie drugą Stronę o powyższym fakcie.
4. Strona, która nie zawiadomi o zdarzeniu oraz nie przekaze drugiej Stronie pisemnego potwierdzenia zaistnienia Siły Wyższej w terminie określonym w ust. 3 powyżej, jest odpowiedzialna za szkody poniesione przez drugą Stronę, których można było uniknąć w przypadku terminowego zawiadomienia.
5. W razie zaistnienia okoliczności Siły Wyższej, terminy realizacji Umowy przedłużają się o okres jej trwania.

§ 13. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. Strony dołożą wszelkich starań, aby sprawy sporne wynikłe podczas realizacji Umowy rozwiązać polubownie, jednakże, jeśli wynikną sprawy sporne, których nie można rozwiązać polubownie, Strony poddają rozstrzygnięciu sądowi właściwemu dla siedziby Zamawiającego.
3. Integralną część Umowy stanowią następujące Załączniki:
 - a) Załącznik nr 1 - Opis Przedmiotu Zamówienia
 - b) Załącznik nr 2 - Oferta Wykonawcy

- c) Załącznik nr 3 - Wzór protokołu odbioru przedmiotu umowy
 - d) Załącznik nr 4 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.
4. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Wykonawcy, dwa dla Zamawiającego.

VI. Warunki udziału w postępowaniu

1. Posiadanie wiedzy i doświadczenia:

Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert wykonał należycie co najmniej 3 usługi polegające na przeprowadzeniu ilościowo-jakościowego badania społecznego, przy czym:

- przynajmniej jedno było badaniem ogólnopolskim, w którym zastosowano technikę CATI (na grupie min. 1000 osób) oraz FGI, zakończonym analizą danych i raportem z badania,
- przynajmniej jedno dotyczyło badania satysfakcji klienta,
- przynajmniej dwa zostały zrealizowane dla jednostek sektora usług publicznych,
- wszystkie badania zostały zakończone (ostateczne wyniki badań zostały dostarczone zlecającemu badanie i przez niego zaakceptowane) przed dniem składania ofert.

2. Dysponowanie odpowiednimi osobami zdolnymi do wykonania zamówienia:

Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że dysponuje lub będzie dysponował zespołem badawczym, składającym się z co najmniej 3 osób, w tym:

- 1) **Kierownika badania**, posiadającego wykształcenie wyższe (co najmniej tytuł magistra), który w okresie ostatnich 3 (trzech) lat przed upływem terminu składania ofert pełnił funkcję kierownika w co najmniej 3 (trzech) ilościowo-jakościowych badaniach społecznych przez cały okres ich realizacji, przy czym:
 - a) w każdym z nich zrealizowano PAPI/CAPI/CATI oraz IDI/FGI zakończone analizą danych i raportem z badania,
 - b) przynajmniej jedno dotyczyło badania satysfakcji klienta,
 - c) przynajmniej dwa zostały zrealizowane dla jednostek sektora usług publicznych,
 - d) wszystkie badania zostały zakończone (ostateczne wyniki badań zostały dostarczone zlecającemu badanie i przez niego zaakceptowane) przed dniem składania ofert.
- 2) **Metodologa badania**, posiadającego wykształcenie wyższe (co najmniej tytuł magistra), który w okresie ostatnich 3 (trzech) lat przed upływem terminu składania ofert pełnił funkcję metodologa (tj. był odpowiedzialny za przygotowanie narzędzi do badań o charakterze ilościowym i jakościowym oraz analizę danych ilościowych i jakościowych) w

co najmniej 3 (trzech) ilościowo-jakościowych badaniach społecznych przez cały okres ich realizacji, przy czym:

- a) w każdym z nich zrealizowano PAPI/CAPI/CATI oraz FGI zakończone analizą danych i raportem z badania,
 - b) przynajmniej jedno dotyczyło badania satysfakcji klienta,
 - c) przynajmniej dwa zostały zrealizowane dla jednostek sektora usług publicznych,
 - d) wszystkie badania zostały zakończone (ostateczne wyniki badań zostały dostarczone zlecającemu badanie i przez niego zaakceptowane) przed dniem składania ofert.
- 3) **Badacza**, posiadającego wykształcenie wyższe (co najmniej tytuł magistra), który w okresie ostatnich 3 (trzech) lat przed upływem terminu składania ofert pełnił funkcję badacza w co najmniej 3 ilościowo-jakościowych badaniach społecznych przez cały okres ich realizacji, przy czym:
- a) w każdym z nich zrealizowano PAPI/CAPI/CATI oraz FGI zakończone analizą danych i raportem z badania,
 - b) przynajmniej jedno dotyczyło badania satysfakcji klienta,
 - c) przynajmniej dwa zostały zrealizowane dla jednostek sektora usług publicznych,
 - d) wszystkie badania zostały zakończone (ostateczne wyniki badań zostały dostarczone zlecającemu badanie i przez niego zaakceptowane) przed dniem składania ofert,
 - e) w przynajmniej jednym moderował FGI.

Wyżej wymienionych funkcji w zespole badawczym nie można łączyć.

Uwaga:

Zamawiający uzna, że Oferent spełnia powyższe warunki udziału w postępowaniu tylko w przypadku, gdy Oferent wykaże spełnienie wszystkich powyższych wymagań.

Ocena spełniania warunków wymaganych od Oferenta zostanie dokonana wg formuły „spełnia/nie spełnia” na podstawie dokumentów i oświadczeń załączonych do oferty. Z treści załączonych oświadczeń i dokumentów winno jednoznacznie wynikać, że Oferent spełnia ww. warunki.

VII. Oświadczenia i dokumenty wymagane dla potwierdzenia spełnienia warunków oraz braku podstaw do wykluczenia

1. W celu wykazania spełnienia powyższych warunków udziału w postępowaniu, Oferent zobowiązany jest załączyć do oferty:

- a) Wykaz usług wykonanych przez Oferenta, wraz z podaniem ich przedmiotu, dat wykonania oraz podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane wraz z dowodami, czy zostały wykonane należyście. Wykaz należy sporządzić według wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego.

- b) Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, wraz z informacjami na temat ich kompetencji i doświadczenia niezbędnego do wykonania zamówienia. Wykaz należy sporządzić według wzoru stanowiącego Załącznik nr 3 do Zapytania Ofertowego.

2. W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia Oferenta z przedmiotowego postępowania, Oferent zobowiązany jest załączyć do oferty:

- a) Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia z postępowania, stanowiące Załącznik nr 4 do Zapytania Ofertowego.
- b) Aktualny odpis z właściwego rejestru lub centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, wystawiony w kraju, w którym oferent ma swoją siedzibę. Dokument winien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

3. Oferent, który nie potwierdzi spełniania warunków, o których mowa powyżej lub nie wykaże braku podstaw do wykluczenia, zostanie wykluczony z postępowania.

VIII. Opis sposobu przygotowania oferty oraz dokumentów załączonych do oferty

1. Oferent może złożyć tylko jedną ofertę. Oferta ma zawierać wypełniony formularz oferty według wzoru stanowiącego Załącznik nr 1 do Zapytania Ofertowego.
2. Ofertę należy złożyć wyłącznie w formie elektronicznej (w formacie pdf), w języku polskim, w formie zapewniającej pełną czytelność jej treści. Oferty nieczytelne zostaną odrzucone.
3. Oferenci zobowiązani są złożyć ofertę zgodnie z wymogami określonymi w Zapytaniu Ofertowym.
4. Treść oferty musi odpowiadać treści Zapytania Ofertowego.
5. Oferta oraz wszystkie załączniki do oferty stanowiące oświadczenia Oferenta muszą być podpisane przez osobę/osoby upoważnione do reprezentowania Oferenta, zgodnie z formą reprezentacji Oferenta określoną w rejestrze sądowym lub w innym dokumencie, właściwym dla danej formy organizacyjnej Oferenta, albo przez pełnomocnika Oferenta.
6. Skan oryginału pełnomocnictwa do podpisania oferty musi być dołączony do oferty, o ile uprawnienie do podpisania oferty nie wynika z innych dokumentów załączonych do oferty.
7. Wszelkie skreślenia, poprawki, których dokonał Oferent w ofercie muszą być parafowane przez osobę podpisującą ofertę.

8. Oferenci ponoszą wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
9. Oferenci wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia Umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia. Skan oryginału pełnomocnictwa musi być załączony do oferty.
10. Oferent może wprowadzić zmiany do złożonej oferty lub ją wycofać. Zmiany lub wycofanie złożonej oferty są skuteczne wówczas, gdy zostały dokonane przed upływem terminu składania ofert.
11. Oferent może wprowadzić zmiany do treści złożonej oferty pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma pisemne powiadomienie o wprowadzeniu zmian przed upływem terminu składania ofert.
12. Wycofanie złożonej oferty następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia podpisanego przez Oferenta, drogą elektroniczną; tytuł maila: ZMIANA lub WYCOFANIE oferty realizacji badania satysfakcji klientów zewnętrznych PFRON. Wycofanie należy złożyć według zasad obowiązujących przy składaniu oferty.

UWAGA: Do składanego oświadczenia należy dołączyć stosowny dokument potwierdzający uprawnienie osoby podpisującej oświadczenie do występowania w imieniu Oferenta.
13. Oferty złożone po terminie Zamawiający odrzuci.

IX. Informacja o sposobie porozumiewania się zamawiającego z Oferentami.

1. W niniejszym postępowaniu o udzielenie zamówienia oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Oferenci przekazują wyłącznie drogą elektroniczną. Jeżeli Zamawiający lub Oferent przekazuje oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje drogą elektroniczną każda ze Stron na żądanie drugiej potwierdzi fakt ich otrzymania.
2. W przypadku niepotwierdzenia przez Oferenta faktu otrzymania przekazanego przez Zamawiającego oświadczenia, wniosku, zawiadomienia oraz informacji Zamawiający uzna, że dotarły one do Oferenta w dniu i godzinie jego nadania i były czytelne.
3. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności z tytułu nieotrzymania przez Oferenta informacji związanych z prowadzonym postępowaniem w przypadku wskazania przez Oferenta w ofercie błędnych danych kontaktowych.
4. Osobą uprawnioną do kontaktu z Oferentami w zakresie przebiegu postępowania jest:
 - 1) Beata Góral, numer telefonu: 22 50 55 122; e-mail: bgoral@pfron.org.pl,

- 2) Małgorzata Maciejewska, numer telefonu: 22 50 55 664; e-mail: mmaciejewska@pfron.org.pl
5. Oferent może zwrócić się o wyjaśnienie treści Zapytania ofertowego.
6. Zamawiający na swojej stronie internetowej <http://www.pfron.org.pl/bip/zamowienia-publiczne> w zakładce „zamówienia do 30 tys. Euro” opublikował zapytanie ofertowe. Na tej samej stronie Zamawiający będzie publikował zawiadomienia oraz informacje związane z prowadzonym postępowaniem, w tym zapytania o wyjaśnienie treści Zapytania Ofertowego wraz z wyjaśnieniami Zamawiającego, zawiadomienie o modyfikacji treści Zapytania Ofertowego, zawiadomienie o przedłużeniu terminu składania ofert, zawiadomienie o wyborze najkorzystniejszej oferty, zawiadomienie o unieważnieniu postępowania.

X. Procedura składania ofert.

Oferty należy składać w nieprzekraczalnym terminie do dnia 14.05.2018 r. do godz. 15:00.

Oferty należy składać wyłącznie w wersji elektronicznej na adres e-mail: bgoral@pfron.org.pl lub mmaciejewska@pfron.org.pl, z tytułem maila: „Oferta realizacji badania satysfakcji klientów zewnętrznych PFRON”.

XI. Termin związania ofertą.

Oferent jest związany ofertą – 30 dni od dnia, w którym upływa termin składania ofert.

XII. Opis sposobu obliczenia ceny.

1. Cena musi uwzględniać cały zakres przedmiotu zamówienia określony w Zapytaniu ofertowym, w tym wyszczególnioną wartość autorskich praw majątkowych.
2. Walutą ceny oferty jest złoty polski. Zamawiający nie przewiduje stosowania walut obcych w rozliczeniu.
3. Cena oferty musi być podana z dokładnością do 1 grosza, tj. do dwóch miejsc po przecinku.

XIII. Analiza ofert.

1. W toku analizy ofert Zamawiający może żądać od Oferentów pisemnych wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.
2. Oferent, który nie potwierdzi spełnienia warunku udziału w postępowaniu, oraz nie wykaże braku podstaw do wykluczenia z postępowania, zostanie wykluczony z postępowania.
3. Oferta zostanie odrzucona, jeżeli:
 - a) Oferent, który złożył ofertę zostanie wykluczony z postępowania,

- b) treść oferty jest niezgodna z treścią Zapytania Ofertowego,
 - c) Oferent w wyznaczonym terminie nie wyjaśnił treści oferty lub z treści oferty wynika, że oferta nie spełnia wymagań określonych w Zapytaniu Ofertowym lub Oferent nie zgodził się na poprawienie omyłek w treści oferty.
4. W przypadku odrzucenia oferty, Zamawiający powiadomi o tym fakcie Oferenta, którego ofertę odrzucił. Zawiadomienie to Zamawiający prześle na wskazany w ofercie adres adres e-mail. Odpowiedzialność za podanie nieprawidłowego adresu mail ponosi Oferent.

XIV. Opis kryteriów, którymi zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem znaczenia tych kryteriów i sposobu oceny oferty.

1. Oceniane będą wyłącznie oferty nie odrzucone.
2. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami:

a) Kryterium - cena „C” – 50 pkt.

Maksymalną liczbę punktów w kryterium (50 pkt) otrzyma oferta Oferenta, który w formularzu ofertowym (Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego) zaproponuje najniższą cenę za wykonanie całości przedmiotu zamówienia, natomiast pozostali Oferenci otrzymają odpowiednio mniejszą liczbę punktów, obliczoną zgodnie z poniższym wzorem:

$$C = \frac{C_n}{C_o} \times 50 \text{ pkt}$$

wzór na obliczenie punktów za cenę C: iloraz C_n (w liczniku) i C_o (w mianowniku) pomnożony przez 50 punktów

gdzie:

C_n - cena brutto oferty najtańszej

C_o - cena brutto oferty ocenianej

b) Kryterium – dodatkowe pytania badawcze „P” – 30 pkt.

Ocenie będzie podlegać liczba trafnie sformułowanych i adekwatnych do celów badania dodatkowych pytań badawczych. Oferent może sformułować maksymalnie 4 dodatkowe pytania badawcze. Dodatkowe pytania badawcze muszą dotyczyć zagadnień, których nie dotyczą pytania badawcze sformułowane przez Zamawiającego, nie mogą powielać, precyzować lub uszczegóławiać treści pytań badawczych sformułowanych przez Zamawiającego. W przypadku podania większej liczby pytań ocenie podlegać będą pierwsze cztery pytania. Za każde trafne pytanie badawcze przyznawanych będzie 7,5 pkt. Maksymalnie można otrzymać 30 pkt.

c) Kryterium – czas realizacji badania „T” – 20 pkt.

Maksymalną liczbę punktów w kryterium (20 pkt) otrzyma oferta Oferenta, który w formularzu ofertowym zaproponuje najkrótszy czas wykonania całości przedmiotu zamówienia (w Załączniku nr 1 do Zapytania Ofertowego), natomiast pozostali Oferenci otrzymają odpowiednio mniejszą liczbę punktów obliczoną zgodnie z poniższym wzorem:

$$T = \frac{T_n}{T_o} \times 20 \text{ pkt}$$

wzór na obliczenie punktów za czas realizacji T: iloraz T_n (w liczniku) i T_o (w mianowniku) pomnożony przez 20 punktów
gdzie:

T_n - Najkrótsza liczba dni realizacji zamówienia zaproponowana w ofercie

T_o - Liczba dni realizacji zamówienia zaproponowana w ofercie ocenianej

3. Ostateczną ocenę punktową każdej z ocenianych ofert stanowić będzie suma liczby punktów przyznanych w każdym z kryteriów. Najkorzystniejsza oferta może uzyskać maksymalnie 100 punktów.

$$LP = C + P + T$$

gdzie LP – liczba punktów uzyskanych przez ofertę

4. Wszystkie obliczenia dokonywane będą z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
5. Za ofertę najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyskała najwyższą liczbę punktów.
6. W przypadku uzyskania tej samej liczby punktów przez dwóch lub więcej Oferentów – za najkorzystniejszą ofertę uznana zostanie ta, w której zaproponowano najkrótszy czas realizacji przedmiotu zamówienia.

XV. Udzielenie zamówienia

1. Zamawiający udzieli zamówienia Oferentowi, który:
 - potwierdzi spełnianie warunków udziału w postępowaniu,
 - nie podlega wykluczeniu,
 - złoży ofertę zgodną z treścią Zapytania Ofertowego,
 - otrzyma największą liczbę punktów spośród rozpatrywanych ofert,**powyższe warunki muszą być spełnione łącznie.**

2. O wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający niezwłocznie powiadomi wszystkich Oferentów, którzy złożyli oferty. Ponadto, powyższe zawiadomienie Zamawiający zamieści na swojej stronie internetowej.

XVI. Postanowienia końcowe.

1. Zapytanie Ofertowe nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego oraz nie stanowi podstaw do roszczeń dotyczących zawarcia umowy.
2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nie podpisania umowy bez podania uzasadnienia zmiany decyzji.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia przedmiotowego postępowania na każdym etapie bez podania przyczyny unieważnienia.
4. W przypadku unieważnienia postępowania Zamawiający nie ponosi kosztów przygotowania i złożenia oferty.