

**ZAPYTANIE OFERTOWE Z DNIA 30 kwietnia 2013 r.
DOTYCZĄCE WYKONANIA USŁUGI PN. KARTA USŁUG – ANKIETA CAWI**

W związku z realizacją projektu „Ministerstwa Uczące Się (MUS) – zestaw narzędzi diagnozy i wsparcia mechanizmów organizacyjnych uczenia się kluczowych dla polityk publicznych opartych na dowodach” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej, w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, zwracamy się z następującym zapytaniem ofertowym:

Zamawiający

Centrum Europejskich Studiów Regionalnych i Lokalnych
Uniwersytet Warszawski
ul. Krakowskie Przedmieście 26/28
00-927 Warszawa

Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa pn. **karta usług – narzędzie informatyczne CAWI** - narzędzie umożliwiające systematyczne i uporządkowane zbieranie i agregowanie informacji zwrotnych od osób, dla których organizacja (departament) świadczyła usługę, polegająca na:

1. Przygotowaniu internetowej ankiety skierowanej do odbiorców usług oferowanych przez jeden z departamentów Ministerstwa Środowiska (wzór ankiety w Załączniku nr 1) oraz mechanizmu jej obsługi, uwzględniającego:

- a) **Formularz nr 1:** dostępny dla pracowników departamentu: po wpisaniu przez pracownika adresu obsługowanego klienta, automatycznie generowany jest do tej osoby mail z adresu departamentu z linkiem do ankiety i krótką instrukcją jej wypełniania.
- b) gromadzenie wypełnionych przez odbiorców ankiet na serwerze; nikt nie ma dostępu do pojedynczych ankiet (wymóg anonimowości respondentów)
- c) **Formularz nr 2:** dla kierownictwa departamentu, umożliwiający wygenerowanie raportu podsumowującego wyniki ankiet z wybranego okresu, z wbudowanym ograniczeniem, że w tym okresie musi być minimum 5 ankiet (wymóg anonimowości respondentów) - ww. raport agregujący wyniki ankiet powinien być maksymalnie przystępny, wykorzystywać graficzne formy prezentacji danych (wykresy), oraz być edytowalny w programie MS Excel.

2. Proces wdrażania opisanego rozwiązania powinien uwzględniać:

- a) przegląd funkcjonalności narzędzia po uzyskaniu pierwszych 15 ankiet; dokonywany przez Zamawiającego w porozumieniu z Wykonawcą;
- b) Wykonawca wprowadzi ewentualne zmiany wynikające z ww. przeglądu na życzenie Zamawiającego.

3. Oferty cenowe prosimy przygotować w dwóch wariantach:

Wariant 1: cena przygotowania narzędzia internetowego i umieszczenia na serwerze wewnętrznym ministerstwa.

Wariant 2: cena przygotowania narzędzia i umieszczenia go na serwerze zewnętrznym, gwarantowanym przez oferenta (w tym przypadku cena powinna uwzględnić wszystkie potencjalne

koszty potrzebne do umieszczenia i utrzymania narzędzia na serwerze, a także koszty przeprowadzenia krótkiego szkolenia z obsługi i ewentualnej modyfikacji parametrów narzędzia)

4. Okres, w jakim opisane powyżej narzędzie powinno funkcjonować (od chwili wprowadzenia ostatecznej wersji narzędzia, czyli po uwzględnieniu ew. poprawek wynikających z pierwszych 15 ankiet), a zatem okres, w którym wybrany Wykonawca zobowiąże się do zapewnienia sprawnego działania narzędzia, wynosi 24 miesiące.

Warunki dotyczące przygotowania oferty:

1. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.
2. Zamawiający nie dopuszcza możliwości powierzenia przez Wykonawcę części zamówienia podwykonawcom.

Wymagania względem Wykonawcy:

1. Wykonawca musi posiadać potencjał techniczny i doświadczenie niezbędne do wykonania zamówienia. Warunek ten zostanie uznany za spełniony, jeżeli wykonawca w okresie ostatnich 3 lat, przed upływem terminu składania ofert, wykonał minimum 5 usług polegających na przygotowaniu podobnych formularzy internetowych (np. ankiet CAWI) dla organizacji publicznych bądź prywatnych przedsiębiorstw.
2. Wykonawca wykorzystuje do realizacji zamówienia zasoby własne.

Umowa i rozliczenie:

1. W celu zabezpieczenia prawidłowego wykonania usługi zawarta zostanie umowa.
2. Rozliczenie finansowe odbędzie się po wykonaniu usługi, jej zaakceptowaniu przez przedstawiciela Zamawiającego i wystawienia przez Wykonawcę rachunku.
3. Terminy realizacji zamówienia od maja 2013 do daty zaproponowanej w ofercie i zaakceptowanej przez Zamawiającego

Ocena ofert:

Jako najkorzystniejsza oferta zostanie uznana ta, która uzyska największą liczbę punktów (suma punktów uzyskanych za kryterium a i kryterium b). Punkty zostaną przyznane za:

- a) **Cena wykonania usługi (maksymalnie 85 pkt)** - liczona zgodnie z wzorem $Cof = (Cmin/cof\ bad) * 85$ - gdzie: Cmin – najniższa zaproponowana cena brutto za wykonanie usługi spośród ofert spełniających wymogi zapytania ofertowego; Cof bad – cena brutto za wykonanie usługi zaproponowana przez danego oferenta;
- b) **Termin realizacji usługi (maksymalnie 15 pkt)** - punkty zostaną przyznane w następujący sposób: realizacja usługi w terminie do 3 tygodni od podpisania umowy – 15 pkt, realizacja usługi w terminie od 3 do 5 tygodni od podpisania umowy – 10 pkt, realizacja usługi w terminie powyżej 5 tygodni od podpisania umowy – 5 pkt.

Wymogi formalne dotyczące ofert:

Oferta musi zawierać:

1. imię i nazwisko oferenta/nazwa organizacji
2. adres, numer telefonu, adres e-mail

3. proponowaną stawkę brutto za wykonanie usługi, w tym:
 - 3a: stawkę brutto za przygotowanie narzędzia i umieszczenia na serwerze Min. Środowiska
 - 3b: stawkę brutto za przygotowanie narzędzia i utrzymywanie go na serwerze gwarantowanym przez oferenta
4. Proponowany termin realizacji usługi.
5. informację na temat posiadanego przez oferenta doświadczenia

Termin złożenia oferty

Ofertę należy złożyć do **9 maja 2013 r. do godziny 16:00** – decyduje termin przesłania oferty w wersji elektronicznej na adres e-mail: biuro@mus.edu.pl

Informacje dodatkowe

- Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia postępowania w każdym czasie bez podania przyczyny.
- Przed upływem składania ofert Wykonawca może wprowadzić zmiany do złożonej oferty (poprzez przesłanie kolejnej oferty na adres e-mail podany wyżej – rozpatrywana będzie ta oferta, która została przesłana jako ostatnia).
- Przed upływem terminu składania ofert Zamawiający może zmodyfikować treść zapytania ofertowego. Dokonana modyfikacja zostanie przekazana niezwłocznie wszystkim wykonawcom, którzy otrzymali zapytanie ofertowe.

Załącznik nr 1. Wzór Ankiety Oceny Usług świadczonych przez Departament Prawny Ministerstwa Środowiska

Szanowna Pani/Szanowny Panie,

Jednym z podstawowych celów, stojących przed Departamentem Prawnym Ministerstwa X jest dostosowanie realizowanych przez niego zadań do oczekiwań pracowników resortu. Wypełniając poniższą ankietę pozwoli nam Pani/Pan na określenie stopnia, w jakim nasz Departament i jego pracownicy spełniają Państwa oczekiwania. Zapewniamy, że ankieta jest anonimowa, a jej wyniki będą prezentowane wyłącznie w formie zagregowanej.

1. Proszę wskazać jaki był zakres usługi świadczonej Panu/i przez Departament Prawny?

1. współpraca w przygotowywaniu projektu aktu normatywnego (w tym wydanie opinii),
2. opiniowanie projektu umowy cywilno-prawnej,
3. opinia prawna,
4. usługa zamawiana,
5. współpraca przy opiniowaniu aktu normatywnego innego ministerstwa.

2. Proszę powiedzieć na ile jest Pan/i zadowolony z jakości usługi, którą realizował dla Pana/i Departament Prawny, biorąc pod uwagę następujące kryteria (proszę zaznaczyć x w wyznaczonych polach):

Kryterium	1 Zdecydowanie niezadowolony	2	3	4	5 Zdecydowanie zadowolony
Terminowość - usługa prawna została zrealizowana w wyznaczonym czasie					
Praktyczna użyteczność udzielonych informacji /opinii					
Jasność i precyzja przekazu – język i forma przekazu były zrozumiałe, informacje były precyzyjne					
Kompetencje pracownika - znajomość przepisów i tematyki sprawy					
Kultura osobista pracownika - sympatyczne i życzliwe podejście					
Komunikatywność pracownika - dobry kontakt z interesantem					

3. Czy jest coś, to Pana/i zdaniem warto byłoby zmienić w sposobie realizacji usług przez Departament Prawny?

1. Nic, uważam, że żadne zmiany nie są potrzebne
2. Skrócenie czasu oczekiwania na usługę
3. Bardziej zrozumiały język komunikacji
4. Większa dostępność pracowników Departamentu dla interesantów
5. Bardziej życzliwe podejście do interesanta
6. Podniesienie kompetencji pracowników w zakresie
7. Inne, jakie?

.....
