**Sprawa numer: BA.WZP.26.5.22.2021.1**

Warszawa, dnia 16 czerwca 2021 r.

**ZAPYTANIE OFERTOWE**

1. **Zamawiający:**

Skarb Państwa – Urząd Komunikacji Elektronicznej, ul. Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa.

1. **Opis przedmiotu oraz zakresu zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenia badania jakości obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami w Centrali UKE oraz w dwóch wybranych Delegaturach UKE metodą Mystery Client (Metodą Tajemniczego Klienta).

**Zamówienie obejmuje:**

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca:

1. Opracuje i przedstawi propozycję metodologii badania uwzględniającą:
2. opracowanie scenariusza i ankiety odpowiednio dla każdego kanału komunikacji, odrębnych dla każdego rodzaju niepełnosprawności,
3. przeprowadzenie badania w danej placówce realizowane w okresie min. 1 miesiąca i maks. 3 miesięcy, bez wskazywania konkretnej daty przeprowadzenia badania,
4. opracowanie raportu podsumowującego wyniki badania metodą tajemniczego klienta;
5. Zrealizuje badanie w minimum 3 placówkach:
6. Centrala UKE w Warszawie oraz
7. dwie delegatury: miasto z minimalną liczbą mieszkańców wynoszącą 220 000 oraz miasto z minimalną liczbą mieszkańców wynoszącą 140 000;

**III Termin realizacji:**

Przedmiot zamówienia powinien być zrealizowany w ciągu **3** **miesięcy od dnia zawarcia umowy**. Na pisemną prośbę Wykonawcy, związaną z zagrożeniem SARS-COV-2, Zamawiający może wyrazić zgodę na wydłużenie okresu realizacji przedmiotu zamówienia. Termin wydłużenia okresu realizacji przedmiotu zamówienia zostanie określony przez Strony.

**IV Warunki udziału w zamówieniu:**

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają łącznie poniższe warunki udziału. Wykonawca zobowiązany jest wykazać, że:

1. Zrealizował min. 1 badanie tajemniczego klienta w okresie ostatnich 6 lat przed upływem terminu składania ofert, przy czym łączna liczba badanych placówek nie może być niższa niż 3.
2. Dysponuje Zespołem testerów, którzy spełniają poniżej określone wymagania:

Zespół testerów w skład, którego wchodzi:

1. jedna osoba z niepełnosprawnością ruchu poruszająca się na wózku inwalidzkim,
2. jedna osoba z niepełnosprawnością ruchu poruszająca się o kulach,
3. jedna osoba niewidoma,
4. jedna osoba niewidoma poruszająca się z psem przewodnikiem
5. jedna osoba Głucha posługująca się polskim językiem migowym,
6. jedna osoba niedosłysząca.
7. Dysponuje osobami do zarządzania i realizacji przedmiotu zamówienia, posiadającymi następujące doświadczenie:
8. lidera projektu – osoba posiadająca doświadczenie w zakresie realizacji badań Mystery Client oraz była liderem co najmniej jednego projektu Mystery Client w ramach którego przeprowadzono minimum 3 wizyty tajemniczego klienta (w ramach jednej umowy) w punktach obsługi klientów.

Wykaz należy sporządzić zgodnie ze wzorem określonym w **Załączniku nr 1** do niniejszego Zapytania ofertowego i złożyć Zamawiającemu wraz z Ofertą.

* + 1. **Kryteria wyboru oferty:**

Wybrana zostanie oferta, która uzyska największą liczbę punktów w wyniku zsumowania punktów przyznanych w ramach kryterium „Cena z podatkiem VAT” oraz punktów przyznanych w ramach podkryteriów w kryterium „Doświadczenie”.

Oferty zostaną ocenione przez Zamawiającego w oparciu o następujące kryteria i ich znaczenie:

| Kryterium | Znaczenie procentowe  kryterium | Maksymalna liczba punktów jakie może otrzymać oferta  za kryterium |
| --- | --- | --- |
| Cena z podatkiem VAT | 40% | 40 punktów |
| Doświadczenie | 60% | 60 punktów |

Zasady oceny kryterium "Cena z podatkiem VAT" (C).

W przypadku kryterium "Cena z podatkiem VAT" oferta otrzyma zaokrągloną do dwóch miejsc po przecinku ilość punktów wynikającą z działania:

gdzie:

i – numer oferty,

Pi(C) – ilość punktów jakie otrzyma oferta "i" za kryterium "Cena z podatkiem VAT (C)",

Cmin – najniższa cena z podatkiem VAT spośród wszystkich nieodrzuconych ofert,

Ci – cena z podatkiem VAT oferty "i" (oferty badanej),

Max(C) – maksymalna ilość punktów jakie może otrzymać badana oferta za kryterium "Cena z podatkiem VAT" – 40 punktów.

Zasady oceny kryterium „Doświadczenie”.

1. Ocena punktowa zostanie dokonana w następujący sposób:

* Realizacja co najmniej 2 badań metodą tajemniczego klienta w okresie ostatnich 6 lat przed upływem terminu składania ofert, z których każde obejmowało powyżej 5 audytowanych placówek = 30 punktów

1. Ocena punktowa lidera zespołu zostanie dokonana w następujący sposób:

* powyżej 1 roku doświadczenia w zakresie realizacji badań Mystery Client = 15 punktów
* był liderem w co najmniej 2 projektach Mystery Client w ramach których przeprowadzono ponad 5 wizyt tajemniczego klienta (w ramach jednej umowy) w punktach obsługi klientów administracji publicznej = 15 punktów

Max(D) – maksymalna ilość punktów jakie może otrzymać badana oferta za kryterium "Doświadczenie" – 60 punktów.

**VI Inne istotne postanowienia:**

1. Jeżeli nie będzie można dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że dwie lub więcej ofert otrzyma taką samą punktację, Zamawiający spośród tych ofert wybierze ofertą z najniższą ceną, a jeżeli zostały złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych. Wykonawcy, składając oferty dodatkowe, nie mogą zaoferować cen lub kosztów wyższych niż te zaoferowane w złożonych ofertach.
2. Wykonawca pozostaje związany ofertą przez 60 dni od dnia upłynięcia terminu nadsyłania ofert (bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się w dniu upłynięcia terminu nadsyłania ofert).
3. Przedmiot zamówienia zostanie zrealizowany przez Wykonawcę w terminach wskazanych w niniejszym Zapytaniu ofertowym.
4. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
5. Oferta powinna obejmować wykonanie całości przedmiotu zamówienia, określonego w niniejszym Zapytaniu ofertowym.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odrzucenia oferty w przypadku, gdy oferta Wykonawcy nie będzie spełniała łącznie wszystkich wymagań, opisanych w punkcie IV.
7. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych i wariantowych.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania wyjaśnień do złożonych ofert (możliwość przesyłania dodatkowych pytań do ofert) oraz wezwania Wykonawców do uzupełnienia złożonych ofert).
9. Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
10. Z Wykonawcą, który złoży najkorzystniejszą ofertę może zostać zawarta umowa na realizację przedmiotu zamówienia. Zamawiający zawiera umowy na podstawie własnych wzorów umów stosowanych przez Zamawiającego. Treść umowy zostanie uzgodniona pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą. Zamawiający zastrzega sobie prawo do negocjacji postanowień Umowy z wybranym Wykonawcą. Umowa będzie zawierała zapisy o karach umownych (w szczególności kar umownych za niedotrzymanie terminu realizacji Przedmiotu Umowy), zapisy dotyczące odstąpienia od umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – kwotę w wysokości 20% wynagrodzenia brutto.
11. Prawidłowe wykonanie przedmiotu Umowy potwierdzone zostanie podpisanym przez strony Umowy Protokołem odbiorczym, na podstawie którego Wykonawca wystawi fakturę VAT.
12. Wszelkie płatności, o których będzie mowa w Umowie, następować będą na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w Umowie, w terminie 21 (słownie: dwudziestu jeden) dni od dnia dostarczenie do siedziby Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT.
13. Zamawiający ma prawo do odstąpienia od wyboru Wykonawcy w przypadku, gdy cena najkorzystniejszej oferty przekroczy kwotę, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia, chyba że Zamawiający może zwiększyć tę kwotę do ceny najkorzystniejszej oferty.
14. Zamawiający zastrzega sobie prawo do poprawienia omyłek pisarskich i rachunkowych w ofertach złożonych przez Wykonawców.
15. Zamawiający może odstąpić od udzielenia zamówienia, jeżeli wystąpiła istotna zmiana okoliczności powodująca, że udzielenie lub wykonanie zamówienia nie leży w interesie publicznym, czego nie można było wcześniej przewidzieć.
16. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert bez przeprowadzania ich ponownego badania i oceny, chyba że zachodzą przesłanki do unieważnienia Zapytania ofertowego.
17. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odrzucenia oferty w przypadku, gdy treść oferty nie odpowiada treści niniejszego Zapytania ofertowego.
18. Cenę oferty należy podać w walucie polskiej (PLN) – oferty przekazane Zamawiającemu w innej walucie niż w PLN nie będą rozpatrywane.
19. Oferta musi być sporządzona w języku polskim.
20. Oferty złożone po terminie na skł nie będą rozpatrywane.
21. Cena oferty musi obejmować wszystkie koszty, jakie poniesie Wykonawca w związku z realizacją całości przedmiotu niniejszego Zapytania ofertowego.
22. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od wyboru oferty bez podania przyczyny. Wykonawcy nie przysługuje żadne odszkodowanie ani roszczenie z tytułu odstąpienia Zamawiającego od wyboru oferty bez podania przyczyny, w szczególności wynagrodzenie za przygotowanie ofert. Wykonawcy nie przysługuje z tego tytułu żadne odszkodowanie ani roszczenie, w szczególności wynagrodzenie za przygotowanie ofert.
23. Z uwagi, iż wartość zamówienia nie jest równa i nie przekracza kwoty 130 000,00 netto złotych do niniejszego zapytania nie mają zastosowania przepisy ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 2019 z późn. zm.). Oferty równe i przekraczające wartość kwoty 130 000,00 netto złotych nie będą rozpatrywane.
24. Osobą upoważnioną do kontaktów ze strony Zamawiającego jest **Pani Magdalena Dydyszko**, telefon: 668 470 945, adres e-mail: [magdalena.dydyszko@uke.gov.pl](mailto:magdalena.dydyszko@uke.gov.pl) oraz **Pan Tomasz Hupało**, telefon: 783 914 310, adres e-mail: [tomasz.hupalo@uke.gov.pl](file:///C:\Users\beata%20wesolowska\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\V0YHXYPY\tomasz.hupalo@uke.gov.pl)

**VII Sposób przygotowania i złożenia oferty**

Ofertę należy sporządzić zgodnie ze wzorem określonym w **Załączniku nr 2** do niniejszego Zapytania ofertowego. Ofertę wraz z Załącznikiem nr 1 do niniejszego Zapytania ofertowego należy przesłać w formie dokumentu elektronicznego:

1. skanu podpisanego własnoręcznym podpisem(ami) przez osobę(osoby) uprawnioną(e) do reprezentowania Wykonawcy lub
2. podpisanego kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osobę(osoby) uprawnioną(e) do reprezentowania Wykonawcy,

do Urzędu Komunikacji Elektronicznej, drogą elektroniczną na **adres e-mail:** [tomasz.hupalo@uke.gov.pl](mailto:tomasz.hupalo@uke.gov.pl) lub [magdalena.dydyszko@uke.gov.pl](mailto:magdalena.dydyszko@uke.gov.pl) **do 30 czerwca 2021 r. do godz. 15:00**.