

ZAMAWIAJĄCY: MINISTER 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 - budowanie map empatii i podróży klienta
oraz testowanie standardów obsługi klienta KAS**

Znak sprawy: C/298/22/DRK/B/387

postępowanie prowadzone jest w trybie podstawowym na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 r.
- Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129, z późn zm.)

Z upoważnienia
Dyrektora Generalnego Ministerstwa Finansów
Dyrektor Biura Administracyjnego

Marcin Gregorczyk
/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/

Warszawa dnia 04.05.2022 r.

SPIS TREŚCI

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

1. ZAMAWIAJĄCY

- 1.1. Zamawiający: Minister Finansów, 00-916 Warszawa, ul. Świętokrzyska 12, nr tel.: 22 694 54 00, adres poczty elektronicznej: wzp@mf.gov.pl; adres strony internetowej: <https://www.gov.pl/web/finanse/zamowienia-publiczne>.
- 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://mf.ezamawiajacy.pl>
- 1.3. Postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu podstawowego, bez przeprowadzenia negocjacji, na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. poz. 2021, poz.1129, z późn. zm.), dalej zwanej „ustawą Pzp”, o wartości PONIŻEJ progów unijnych w rozumieniu art. 3 ustawy Pzp.

2. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

- 2.1. Przedmiotem zamówienia jest - z podziałem na 2 części:
 - 2.1.1. Część 1:
 - 2.1.1.1. Zbadanie aktualnych doświadczeń i oczekiwań klientów związanych z obsługą bezpośrednią i telefoniczną w urzędach skarbowych.
 - 2.1.1.2. Przygotowanie na podstawie wyników badań mapy podróży klienta w obsłudze bezpośredniej i telefonicznej.
 - 2.1.1.3. Przygotowanie na podstawie wyników badań mapy empatii klienta w obsłudze bezpośredniej i telefonicznej.
 - 2.1.1.4. Opracowanie na podstawie powyższych wyników badań rekomendacji operacyjnych dla KAS w każdym punkcie styku na mapie.
 - 2.1.2. Część 2:
 - 2.1.2.1. Przetestowanie multikanałowych standardów obsługi klienta oraz opracowania wyników tych badań.
 - 2.1.2.2. Opracowanie rekomendacji operacyjnych dla KAS na bazie oczekiwań klientów.
- 2.2. Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia zawiera Załącznik nr 1 do Projektowanych postanowień umowy – odpowiednio dla Części 1 Załącznik H1 – Projektowane postanowienia umowy, dla Części 2 Załącznik H2 – Projektowane postanowienia umowy.
- 2.3. Pozostałe warunki dotyczące realizacji zamówienia zostały określone w Załącznik H1 do SWZ– Projektowanych postanowieniach umowy, stanowiących dla Części 1 Załącznik H1 – Projektowane postanowienia umowy, dla Części 2 Załącznik H2 – Projektowane postanowienia umowy.
- 2.4. Wspólny słownik zamówień (CPV):
 - 2.4.1. 79342310-9– Usługi badania opinii klientów.

3. PRZEDMIOTOWE ŚRODKI DOWODOWE

- 3.1. 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. 16.6 – 16.9 oraz określone dla Części 2 w pkt 16.14 – 16.17.
- 3.2. Wykonawca przedmiotowe środki dowodowe, o których mowa w pkt 3.1. SWZ, składa wraz z ofertą.

- 3.3. Zamawiający nie przewiduje możliwości wezwania Wykonawcy do złożenia lub do uzupełnienia przedmiotowych środków dowodowych, zgodnie z art. 107 ust 3 ustawy Pzp.

4. INFORMACJE DODATKOWE

- 4.1. Postępowanie prowadzone jest w języku polskim.
- 4.2. Zamawiający dopuszcza składania ofert częściowych.
- 4.3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
- 4.4. Zamawiający nie przewiduje możliwości udzielenia zamówień, o których mowa w przepisie art. 214 ust. 1 pkt 7 ustawy Pzp.
- 4.5. 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.
- 4.6. Rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone w PLN. Zamawiający nie przewiduje rozliczania w walutach obcych.
- 4.7. Zamawiający nie przewiduje przeprowadzenia aukcji elektronicznej po dokonaniu oceny ofert w celu wyboru najkorzystniejszej oferty.
- 4.8. Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu.
- 4.9. Zamawiający nie przewiduje obowiązku osobistego wykonania przez Wykonawcę kluczowych zadań.
- 4.10. Zamawiający nie zastrzega wymogów ani wymagań związanych z realizacją zamówienia, o których mowa w przepisie art. 94, 95 oraz 96 ustawy Pzp.
- 4.11. 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.
- 4.12. Zamawiający zgodnie z art. 275 pkt 1 ustawy Pzp, wybiera najkorzystniejszą ofertę bez przeprowadzenia negocjacji.
- 4.13. Zamawiający unieważni postępowanie, jeżeli zajdą okoliczności wskazane w art. 310 ustawy Pzp.

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 terminach określonych w Harmonogramie Prac określonym w Załączniku nr 1b do Projektowanych postanowień umowy - Załącznik H1, jednak nie później niż w ciągu 11 tygodni od dnia podpisania Umowy.
 - 5.1.2. dla Części 2 w terminie: nie później niż w terminach określonych w Harmonogramie Prac określonym w Załączniku nr 1b do Projektowanych postanowień umowy - Załącznik H2, jednak nie później niż w ciągu 10 tygodni 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 – Projektowane postanowienia umowy, dla Części 2 Załącznik H2 – Projektowane postanowienia 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 ust. 1 oraz przepisie 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 lub 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 art. 110 ust. 2 ustawy Pzp, 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.
- 6.6. Zamawiający wykluczy Wykonawcę z postępowania, w przypadkach wskazanych w przepisie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 r., poz. 835).

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 tego warunku.**
 - 7.1.2. dot. uprawnień do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej: **Zamawiający nie określa tego warunku.**
 - 7.1.3. dot. sytuacji finansowej lub ekonomicznej: **Zamawiający nie określa tego warunku.**
 - 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 5 usług, z których każda polegała na przeprowadzeniu jakościowych badań marketingowych lub społecznych z wykorzystaniem techniki badawczej zogniskowanego wywiadu grupowego (dalej FGI's) lub indywidualnego wywiadu pogłębianego (dalej IDI's). Przy czym:
 - 7.1.4.1.1. **minimum dwie usługi** były przeprowadzone na próbach nie mniejszych niż 4 FGI's lub 8 IDI's,
 - 7.1.4.1.2. **minimum dwie usługi** obejmowały badanie z zakresu CX – 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. Zamawiający będzie traktował doświadczenie w realizacji 2 IDI's na równi z doświadczeniem w realizacji 1 FGI. Przy czym:

7.1.4.2.1. Przykładowo: w przypadku, gdy Wykonawca wykaże się doświadczeniem w realizacji:

- a) 2 usług po 4 FGI's każda lub,
- b) 2 usług po 8 IDI's każda lub,
- c) 2 usług:
 - a. jedna po 4 FGI's,
 - b. jedna po 2 FGI's i 4 IDI's lub,
- d) 2 usług:
 - a. jedna po 8 IDI's,
 - b. jedna po 1 FGI i 6 IDI's

spełni warunek określony w pkt 7.1.4.1.1 na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu.

7.1.4.2.2. Wykonawca nie spełni warunku, gdy w którejkolwiek z 2 usług suma badań przeliczona na prowadzone techniką FGI będzie mniejsza niż 4 FGI's.

7.1.4.3. Wykonawca wykaże się dysponowaniem **co najmniej dwiema osobami**, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia i posiadają następujące kwalifikacje zawodowe:

7.1.4.3.1. **kierownik badania**, z co najmniej 5-letnim doświadczeniem w kierowaniu badaniami jakościowymi, który w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert kierował minimum 10 ukończonymi badaniami marketingowymi lub społecznymi, w których zastosowano techniki jakościowe FGI lub IDI, przy czym co najmniej 5 badań polegało na realizacji badania na próbie nie mniejszej niż 4 FGI's lub 8 IDI's dla każdego z badań odrębnie i w tym co najmniej dwa z wykazywanych badań zostało przeprowadzone w zakresie CX. Przy czym:

7.1.4.3.1.1. Osoba ta kierując ww. badaniami wykonywała co najmniej następujące czynności:

- 7.1.4.3.1.1.1. konceptualizacja badania,
- 7.1.4.3.1.1.2. organizacja i koordynacja badania,
- 7.1.4.3.1.1.3. sprawowanie nadzoru merytorycznego nad zespołem badawczym,
- 7.1.4.3.1.1.4. była autorem lub współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań oraz przeprowadziła prezentację wyników dla zleceniodawcy.

7.1.4.3.1.2. Zamawiający będzie traktował doświadczenie w realizacji 2 IDI' s na równi z doświadczeniem w realizacji 1 FGI. Przy czym:

- 7.1.4.3.1.2.1. Przykładowo: Wykonawca spełni warunek określony w pkt 7.1.4.3.1 na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu w zakresie przeliczenia FGI gdy wykaże się dysponowaniem kierownikiem projektu, który kierował 5 badaniami polegającymi na realizacji:

- a) 5 badań po 4 FGI's każde, lub
- b) 5 badań po 8 IDI's każde, lub
- c) 5 badań:
 - a. jedno 4 FGI's,
 - b. jedno 2 FGI's i 4 IDI's ,
 - c. jedno 8 IDI's,
 - d. jedno 1 FGI's i 6 IDI's
 - e. jedno 3 FGI's i 2 IDI's

7.1.4.3.1.2.2. Wykonawca nie spełni warunku, gdy w którejkolwiek z 2 usług suma badań przeliczona na prowadzone techniką FGI będzie mniejsza niż 4 FGI's

7.1.4.3.2. **specjalista ds. badań jakościowych** posiadający co najmniej 3 - letnie doświadczenie w moderowaniu badań jakościowych FGI lub IDI oraz przygotowywaniu analiz i interpretacji danych jakościowych. Przy czym w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert przeprowadziła minimum 5 badań jakościowych w których zastosowano techniki jakościowe FGI lub IDI.

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 5 usług, z których każda polegała na przeprowadzeniu jakościowych badań marketingowych lub społecznych z wykorzystaniem techniki badawczej zogniskowanego wywiadu grupowego (dalej FGI's) lub indywidualnego wywiadu pogłębionego (IDI). Przy czym:

7.1.5.1.1. **minimum dwie usługi** były przeprowadzone na próbach nie mniejszych niż 4 FGI's lub 8 IDI's,

7.1.5.1.2. **minimum dwie usługi** obejmowały badanie z zakresu testowania standardów obsługi klienta,

7.1.5.1.3. **minimum jedna usługa** zawierała. próbę 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.

7.1.5.2. Zamawiający będzie traktował doświadczenie w realizacji 2 IDI's na równi z doświadczeniem w realizacji 1 FGI. Przy czym:

7.1.5.2.1. Przykładowo: W przypadku, gdy Wykonawca wykaże się doświadczeniem w realizacji:

- a) 2 usług po 4 FGI's każda lub,
- b) 2 usług po 8 IDI's każda lub,
- c) 2 usług:
 - a. jedna po 4 FGI's
 - b. jedna po 2 FGI's i 4 IDI's lub,

d) 2 usług:

- a. jedna po 8 IDI's
- b. jedna po 1 FGI i 6 IDI's

spełni warunek określony w pkt 7.1.4.1.1 na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu.

7.1.5.2.2. Wykonawca nie spełni warunku, gdy w którymkolwiek z 5 badań suma badań przeliczona na prowadzone techniką FGI będzie mniejsza niż 4 FGI's

7.1.5.3. Wykonawca wykaże się dysponowaniem **co najmniej dwiema osobami**, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia i posiadają następujące kwalifikacje zawodowe:

7.1.5.3.1. **kierownik badania**, z co najmniej 5-letnim doświadczeniem w kierowaniu badaniami jakościowymi, który w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert kierował minimum 10 ukończonymi badaniami marketingowymi lub społecznymi, w których zastosowano techniki jakościowe FGI lub IDI, przy czym co najmniej 5 badań polegało na realizacji badania na próbie nie mniejszej niż 4 FGI's lub 8 IDI's dla każdego z badań odrębnie i w tym co najmniej dwa z wykazywanych badań zostało przeprowadzone w zakresie testowania standardów obsługi klienta. Przy czym:

7.1.5.3.1.1. Osoba ta kierując ww. badaniami wykonywała co najmniej następujące czynności:

- 7.1.5.3.1.1.1. konceptualizacja badania,
- 7.1.5.3.1.1.2. organizacja i koordynacja badania,
- 7.1.5.3.1.1.3. sprawowanie nadzoru merytorycznego nad zespołem badawczym,
- 7.1.5.3.1.1.4. była autorem lub współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań oraz przeprowadziła prezentację wyników dla zleceniodawcy.

7.1.5.3.1.2. Zamawiający będzie traktował doświadczenie w realizacji 2 IDI's na równi z doświadczeniem w realizacji 1 FGI. Przy czym:

7.1.5.3.1.2.1. Przykładowo: Wykonawca spełni warunek określony w pkt 7.1.5.3.1 na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu w zakresie przeliczenia FGI gdy wykaże się dysponowaniem kierownikiem projektu, który kierował 5 badaniami polegającymi na realizacji:

- a) 5 badań po 4 FGI's każde, lub
- b) 5 badań po 8 IDI's każde, lub
- c) 5 badań:
 - a. jedno 4 FGI's,
 - b. jedno 2 FGI's i 4 IDI's ,
 - c. jedno 8 IDI's,
 - d. jedno 1 FGI's i 6 IDI's
 - e. jedno 3 FGI's i 2 IDI's.

7.1.5.3.1.2.2. Wykonawca nie spełni warunku, gdy w którymkolwiek z 5 badań suma badań przeliczona na prowadzone techniką FGI będzie mniejsza niż 4 FGI's.

7.1.5.3.2. **specjalista ds. badań jakościowych** posiadający co najmniej 3 - letnie doświadczenie w moderowaniu badań jakościowych FGI lub IDI oraz przygotowywaniu analiz i interpretacji danych jakościowych. Przy czym w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert przeprowadziła minimum 5 badań jakościowych w których zastosowano techniki jakościowe FGI lub IDI.

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

7.1.6. Zamawiający dopuszcza wykazanie się przez Wykonawcę tymi samymi osobami w dwóch Częściach.

- 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, 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 Biuletynie Zamówień Publicznych.
- 7.4. 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 któregośkolwiek z warunków spowoduje wykluczenie Wykonawcy z postępowania.
- 7.5. 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.
- 7.6. 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.
- 7.7. 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.
- 7.8. Zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby, o którym mowa w pkt 7.7 potwierdza, że stosunek łączący Wykonawcę z podmiotami udostępniającymi zasoby gwarantuje rzeczywisty dostęp do tych zasobów oraz określa w szczególności:
 - 7.8.1. zakres dostępnych Wykonawcy zasobów podmiotu udostępniającego zasoby;
 - 7.8.2. sposób i okres udostępnienia Wykonawcy i wykorzystania przez niego zasobów podmiotu udostępniającego te zasoby przy wykonywaniu zamówienia;
 - 7.8.3. 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.

- 7.9. Wykonawca jest zobowiązany do wypełnienia w imieniu i na rzecz Zamawiającego, obowiązku informacyjnego wynikającego z art. 14 RODO wobec wszystkich osób fizycznych, których dane przekaze 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, zgodnie z treścią Załącznika B do SWZ. W celu prawidłowego złożenia oświadczenia należy je uzupełnić zgodnie z instrukcją zawartą w ww. Załączniku.
- 8.2. Oświadczenie, o którym mowa w pkt 8.1 SWZ, stanowi dowód potwierdzający brak podstaw wykluczenia, spełnianie warunków udziału w postępowaniu, odpowiednio na dzień składania ofert, stanowi dowód tymczasowo zastępujący wymagane przez Zamawiającego podmiotowe środki dowodowe.
- 8.3. 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.
- 8.4. 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- zgodnie z treścią Załącznika B1 do SWZ. W celu prawidłowego złożenia oświadczenia należy je uzupełnić zgodnie z instrukcją zawartą w ww. Załączniku.
- 8.5. Zamawiający przed wyborem najkorzystniejszej oferty **wzywa Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona**, do złożenia w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 5 dni, aktualnych na dzień złożenia podmiotowych środków dowodowych.
- 8.6. Okresy wyrażone w miesiącach, o których mowa w pkt 8.7 i pkt 8.8, liczą się wstecz od dnia, w którym upływa termin składania ofert.
- 8.7. W celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia Wykonawcy z udziału w postępowaniu, Zamawiający będzie żądać następujących podmiotowych środków dowodowych:
- 8.7.1. odpisu lub informacji z Krajowego Rejestru Sądowego lub Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp, sporządzonych nie wcześniej niż 3 miesiące przed jej złożeniem, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji.
- 8.7.2. 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 4, 8 i 10 ustawy Pzp oraz wskazanych w przepisie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 r. poz. 835) – wzór Załącznik E do SWZ.
- 8.8. W celu potwierdzenia spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub kryteriów selekcji dotyczących zdolności technicznej lub zawodowej, Zamawiający będzie żądać na wezwanie następujących podmiotowych środków dowodowych:

- 8.8.1. 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 – Wzór wykazu usług - Załącznik C1 do SWZ dla Części 1 oraz Załącznik C2 do SWZ dla Części 2.
- 8.8.2. 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. - Wzór wykazu osób - Załącznik D1 do SWZ dla Części 1 oraz Załącznik D2 do SWZ dla Części 2.
- 8.9. Jeżeli Wykonawca powołuje się na doświadczenie w realizacji usług, wykonanych wspólnie z innymi wykonawcami, wykaz dotyczy usług, w których wykonaniu faktycznie wykonawca ten bezpośrednio uczestniczył, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych, w których wykonywaniu bezpośrednio uczestniczył lub uczestniczy.
- 8.10. 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 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. 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: Pani Zuzanna Zagubień, Pani Joanna Staszczyk, 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”;
 - 9.2.2. 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;
 - 9.2.3. 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;
- 9.2.4. 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;
- 9.2.5. Wykonawca w celu złożenia oferty w niniejszym postępowaniu musi posiadać konto na Platformie – zaleca się założenie i sprawdzenie poprawności działania konta z odpowiednim wyprzedzeniem;
- 9.2.6. 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 na Platformę.
- 9.3. Do złożenia oferty za pośrednictwem Platformy konieczne jest posiadanie przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy aktualnego kwalifikowanego podpisu elektronicznego, podpisu zaufanego lub podpisu osobistego zgodnie z art. 63 ust. 2 ustawy Pzp.
- 9.4. Kwalifikowany podpis elektroniczny, podpis zaufany lub podpis osobisty nie jest gwarantowany przez Platformę.

UWAGA!

Zgodnie z przepisami **podpis osobisty**

jest to zaawansowany elektroniczny podpis wydawany wraz z dowodem osobistym

Podpisanie oferty **własnoręcznym podpisem i niepodpisanie podpisem elektronicznym oferty** skutkuje odrzuceniem oferty

- 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 szybszego złożenia oferty.

- 9.10. Wszystkie pytania dotyczące wyjaśnienia treści SWZ złożone w trybie art. 284 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 11.06.2022 r.
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 lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym) uzupełniony zgodnie z pkt 12.2 formularz oferty dla każdej Części oddzielnie, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego, który zawiera informacje określone odpowiednio w Załączniku A1 do SWZ i Załączniku A2 do SWZ oraz następujące dokumenty podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym:
- 12.1.1. Załącznik B – Oświadczenie Wykonawcy o braku podstawy wykluczenia oraz spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, o którym mowa w pkt 8.1 SWZ;
 - 12.1.2. Załącznik B1 – Oświadczenie podmiotu udzielającego Wykonawcy zasobów na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu, o którym mowa w pkt 8.4 SWZ (jeżeli dotyczy);
 - 12.1.3. pełnomocnictwo do reprezentowania Wykonawcy lub Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (jeżeli dotyczy);
 - 12.1.4. oświadczenie dot. RODO wg Załącznika F do SWZ;
 - 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. Próbką powinna zawierać przynajmniej 4 kroki z podróży klienta wraz z ich opisami. Mapa powinna dotyczyć procesu wizyty klienta w placówce lub salonie. (Mapa może być zanonimizowana),
 - 12.1.6.2. jedną próbkę raportu z badania. Próbką musi zawierać przykłady: sposobu prezentacji danych jakościowych, wnioskowania i rekomendacji.
 - 12.1.7. w Części 2 - wraz z ofertą składa:
 - 12.1.7.1. jeden wybrany rozdział scenariusza dla grupy fokusowej. Wybrany jeden rozdział powinien zawierać cel badania, przykładowe pytania, zakres informacji do uzyskania.
- 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 całkowitą oferty dla każdej oferty, zawierającą wszelkie koszty, wyliczoną zgodnie z zapisami rozdziału 15;

- 12.2.3. termin wykonania zamówienia i 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. Dokumenty zaleca się sporządzić w formacie danych: pdf.
- 12.4. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Złożenie przez danego Wykonawcę więcej niż jednej oferty, spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez tego Wykonawcę.
- 12.5. 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.
- 12.6. 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 kwalifikowanym 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).
- 12.7. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
- 12.8. Wykonawca może przed upływem terminu do składania ofert zmienić lub wycofać ofertę za pośrednictwem Platformy.

UWAGA!

Zgodnie z przepisami **podpis osobisty**

jest to zaawansowany elektroniczny podpis wydawany wraz z dowodem osobistym

Podpisanie oferty **własnoręcznym podpisem i niepodpisanie podpisem elektronicznym oferty**
poskutkuje odrzuceniem oferty

13. SPOSÓB ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT

- 13.1. Ofertę wraz z wymaganymi dokumentami należy złożyć za pośrednictwem Platformy Marketplanet do dnia **13.05.2022 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 przeprocesowania 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 jakiejkolwiek wynagrodzenie dodatkowe za realizację Przedmiotu Umowy.
- 15.2. Każda z cen wskazanych w Formularzu oferty (Załącznik A1 do SWZ oraz Załącznik A2 do SWZ) musi obejmować wszelkie koszty i obciążenia Wykonawcy związane z realizacją umowy, a także wszelkie opłaty i podatki, w tym podatek od towarów i usług (VAT).
- 15.3. 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).
- 15.4. Podane w ofercie ceny muszą być wyrażone 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.
- 15.5. Zamawiający zastrzega, że ceny za realizację przedmiotu zamówienia wskazana przez Wykonawcę w formularzu ofertowym nie może mieć wartości 0,00 złotych. W przypadku wskazania wartości 0,00 złotych oferta zostanie odrzucona.
- 15.6. Wskazane jest wykorzystanie Formularza ofertowego (Załącznik A1 do SWZ oraz Załącznik A2 do SWZ).
- 15.7. Sposób zapłaty i rozliczenia za realizację zamówienia, określone zostały we Projektowanych postanowienia umowy, które stanowią Załączniki H1 i H2 do SWZ.
- 15.8. 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 2021 r. poz. 685, z późn. zm.).
- 15.9. 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 dla każdej Części oddzielnie w oparciu o przyjęte poniżej kryteria oceny ofert.

16.2. W odniesieniu do Wykonawców, którzy spełnią warunki udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego Zamawiający dokona oceny ofert nieodrzuconych na podstawie poniższych kryteriów.

16.3. Oferty w Części 1 będą oceniane według poniższych kryteriów:

Lp.	Kryterium	Waga
1.	Cena (C_1)	20 %
2.	Jakość merytoryczna oferty (J_1)	80 %

16.4. 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 według poniższego wzoru:

$$\text{Ocena oferty} = \text{ocena } C_1 + \text{ocena } J_1$$

gdzie:

$ocena C_1$ - ocena kryterium: cena wyliczone wg wzoru określonego w pkt 16.3,

$ocena J_1$ - ocena kryterium: jakość merytoryczna oferty wyliczone wg mechanizmu określonego w pkt 16.6 – 16.9

16.5. Ocena oferty w kryterium: Cena (C_1) zostanie wyliczona za pomocą następującego wzoru:

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

gdzie:

$Cena_{min}$ - najniższa zaoferowana cena spośród ofert podlegających ocenie,

$Cena$ - cena badanej oferty.

16.6. Ocena oferty w kryterium *Jakość merytoryczna oferty* będzie opierała się na ocenie przygotowanych i złożonych wraz z ofertą przykładowych zanonimizowanych wyników z badań w zakresie badania jakościowego.

16.7. Wykonawca załączy do oferty materiały określone w pkt 12.1.6 SWZ:

16.8. Ocena materiałów wymienionych w pkt. 12.1.6 zostanie dokonana w oparciu o następujące podkryteria:

16.8.1. 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:

16.8.1.1. klarowność mapy, jednoznaczność informacji, łatwość przeniesienia danych na rekomendacje operacyjne,

16.8.1.2. 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).

16.8.2. Sposób przedstawienia i wizualizacja danych w raporcie. Indywidualnej ocenie ekspertów podlegać będzie załączona przez wykonawcę próbka raportu z badania.

16.8.2.1. 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,

16.8.2.2. 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),

16.8.2.3. sposób i trafność wnioskowania i przedstawienia rekomendacji, czyli czytelność, klarowność, jednoznaczność, poziom szczegółowości, łatwość przeniesienia rekomendacji na działania operacyjne.

16.9. W podkryteriach określonych w pkt 16.6 – 16.8 – oferta może uzyskać maksymalnie – 80 punktów. Szczegółowa punktacja określona jest w Formularzu oceny w Załączniku G1 do SWZ.

16.10. W przypadku uzyskania w kryterium Jakość merytoryczna oferty w Części 1 mniej niż 40 punktów, oferta zostanie odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp.

16.11. Oferty w Części 2 będą oceniane według poniższych kryteriów:

Lp.	Kryterium	Waga
1.	Cena (C_2)	20 %
2.	Jakość merytoryczna oferty (J_2)	80 %

16.12. 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 według poniższego wzoru:

$$\text{Ocena oferty} = \text{ocena } C_2 + \text{ocena } J_2$$

gdzie:

ocena C_2 - ocena kryterium: cena wyliczone wg wzoru określonego w pkt 16.13,

ocena J_2 - ocena kryterium: jakość merytoryczna oferty wyliczone wg mechanizmu określonego w pkt 16.14 – 16.17

16.13. Ocena oferty w kryterium: Cena (C_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.

16.14. Ocena oferty w kryterium *Jakość merytoryczna* oferty będzie opierała się na ocenie przygotowanych i złożonych wraz z ofertą przykładowych narzędzi badawczych.

16.15. Wykonawca załączy do oferty materiały o których mowa w pkt 12.1.7 SWZ

16.16. Ocena dokumentów wymienionych w pkt. 12.1.7 zostanie dokonana w oparciu o następujące podkryteria:

16.16.1. Merytoryczna wartość jednego wybranego rozdziału scenariusza. Indywidualnej ocenie ekspertów podlegać będzie załączony przez Wykonawcę jeden rozdział scenariusza dla grupy fokusowej:

16.16.1.1. czy zakres merytoryczny pytań zamieszczonych w scenariuszu odnosi się do zapotrzebowania informacyjnego,

16.16.1.2. czy pytania są adekwatne do tematyki badanego obszaru,

- 16.16.1.3. czy pytania dotyczą wyłącznie sytuacji, w których badane osoby będą w stanie się wypowiedzieć, tj. dostosowane są do sytuacji poszczególnych respondentów,
- 16.16.1.4. czy scenariusz nie zawiera pytań zbędnych z punktu widzenia problemu badawczego, czyli czy pytania są użyteczne i trafne w odniesieniu do celu badania.
- 16.17. W podkryteriach określonych w pkt 16.14 – 16.16 – oferta może uzyskać maksymalnie – 80 punktów. Szczegółowa punktacja określona jest w Formularzu oceny w Załączniku G1 do SWZ.
- 16.18. **W przypadku uzyskania w kryterium Jakość merytoryczna oferty w Części 2 mniej niż 40 punktów, oferta zostanie odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp.**
- 16.19. 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 złożone 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.
- 16.20. Punkty dla oceny oferty w kryterium Jakość merytoryczna oferty dla każdej Części zostaną przyznane poprzez :
 - 16.20.1. zsumowanie wszystkich punktów w każdym z podkryteriów dla każdej z ofert przyznanych badanym materiałom przez każdego eksperta,
 - 16.20.2. wyznaczenie średniej arytmetycznej poprzez podzielenie sumy określonej odpowiednio w pkt 16.20.1 przez liczbę 3 (ekspertów dokonujących oceny). Liczba punktów wyznaczona poprzez zastosowanie średniej arytmetycznej, jest liczbą punktów przyznanych danej ofercie w kryterium Jakość merytoryczna oferty w danej Części.
- 16.21. Zamawiający dokona wyboru oferty w każdej Części, która uzyska najwyższą liczbę punktów w badanych kryteriach, spośród ofert nieodrzuconych złożonych przez Wykonawców niepodlegających wykluczeniu.
- 16.22. Maksymalna liczba punktów w każdej Części, jaką może uzyskać oferta Wykonawcy po zsumowaniu punktacji wszystkich kryteriów, wynosi 100 punktów.
- 16.23. Przyznana punktacja zostanie zaokrąglona do dwóch miejsc po przecinku.
- 16.24. Zamawiający dokona wyboru oferty o najwyższej liczbie uzyskanych punktów, w ww. kryteriach wyliczonych według wzorów: w Części 1 określonych w pkt 16.4, w Części 2 określonych w pkt 16.12 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 – Projektowane postanowienia umowy, dla Części 2 w Załączniku H2 – Projektowane postanowienia 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 odpowiednio dla 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, której projektowane postanowienia określa w Części 1 Załącznik H1 do SWZ, a w Części 2 Załącznik H2 do SWZ.

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:
- 20.1.1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Minister Finansów, 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;
- 20.1.2. 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:
- 20.1.2.1. elektronicznie na adres e-mail: iod@mf.gov.pl,
 - 20.1.2.2. listownie na adres: Ministerstwo Finansów, ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa;
- 20.1.3. 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;
- 20.1.4. 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;
- 20.1.5. 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;
- 20.1.6. posiada Pani/Pan prawo do:
- 20.1.6.1. dostępu do swoich danych osobowych, zgodnie z art. 15 RODO;
 - 20.1.6.2. sprostowania swoich danych osobowych, zgodnie z art. 16 RODO;
 - 20.1.6.3. żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 18 RODO;
 - 20.1.6.4. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych;

- 20.1.7. 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;
- 20.1.8. wobec Pani/Pana nie będą podejmowane decyzje oparte wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych, w tym ich profilowaniu, stosowanie do art. 22 RODO.
- 20.1.9. 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,
- 21.2. Załącznik A2 – Formularz ofertowy dla Części 2,
- 21.3. Załącznik B – Oświadczenie Wykonawcy o braku podstawy wykluczenia oraz spełnianiu warunków udziału w postępowaniu,
- 21.4. Załącznik B1 – Oświadczenie podmiotu udzielającego Wykonawcy zasobów na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu,
- 21.5. Załącznik C1 – Wykaz usług dla Części 1,
- 21.6. Załącznik C2 – Wykaz usług dla Części 2,
- 21.7. Załącznik D1 – Wykaz osób dla Części 1,
- 21.8. Załącznik D2 – Wykaz osób dla Części 2,
- 21.9. Załącznik E – Oświadczenie Wykonawcy o aktualności oświadczenia o braku podstawy wykluczenia,
- 21.10. Załącznik F – Oświadczenie Wykonawcy w zakresie wypełnienia obowiązku informacyjnego, o którym stanowi art. 14 RODO,
- 21.11. Załącznik G1 – Formularz oceny w kryterium jakość merytoryczna oferty w Części 1,
- 21.12. Załącznik G2 – Formularz oceny w kryterium jakość merytoryczna oferty w Części 2,
- 21.13. Załącznik H1, H2 – Projektowane postanowienia umowy.

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		
Termin realizacji zamówienia:	Zgodnie z warunkami określonymi w SWZ		
Warunki płatności:	Zgodnie z warunkami określonymi w SWZ		
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:			
• 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
			___ . ___ . ___, __ 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.			
Wskazanie części zamówienia, których wykonanie Wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcom (jeżeli dotyczy):			
Zakres zamówienia:	Podwykonawca (nazwa i adres, jeżeli jest znany)		
1.	1.		
2.	2.		

Informacje dodatkowe:

¹ Cena wyliczona zgodnie z zapisami Rozdz. 15 SWZ.

Postępowanie pn.: Zakup badań jakościowych - budowanie map empatii i podróży klienta oraz testowanie standardów obsługi klienta KAS, nr sprawy C/298/22/DRK/B/387

Wykonawca jest:

- ☐ mikroprzedsiębiorstwem
- ☐ małym przedsiębiorstwem
- ☐ średnim przedsiębiorstwem
- ☐ jednoosobową działalnością gospodarczą
- ☐ osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej

Jeżeli Wykonawca nie dokona zakreślenia Zamawiający uzna, że Wykonawca nie jest mikro lub małym lub średnim przedsiębiorcą lub jednoosobową działalnością gospodarczą lub osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej.

Świadomy/i odpowiedzialności za naruszenie art. 297 Kodeksu Karnego składam/y niniejsze oświadczenie:

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

Dokument należy wypełnić i podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym lub podpisem osobistym.

UWAGA!

Zgodnie z przepisami **podpis osobisty**

jest to zaawansowany elektroniczny podpis wydawany wraz z dowodem osobistym

Podpisanie oferty **własnoręcznym podpisem i niepodpisanie podpisem elektronicznym oferty**
poskutkuje odrzuceniem oferty

Zamawiający zaleca zapisanie dokumentu w formacie PDF

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		
Termin realizacji zamówienia:	Zgodnie z warunkami określonymi w SWZ		
Warunki płatności:	Zgodnie z warunkami określonymi w SWZ		
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)
<i>Jeżeli faktury wystawione przez Wykonawcę za realizację przedmiotu zamówienia:</i> • 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
			___ . ___ . ___, __ 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.			
Wskazanie części zamówienia, których wykonanie Wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcom (jeżeli dotyczy):			
Zakres zamówienia:	Podwykonawca (nazwa i adres, jeżeli jest znany)		
1.	1.		
2.	2.		

Informacje dodatkowe:

² Cena wyliczona zgodnie z zapisami Rozdz. 15 SWZ.

Postępowanie pn.: Zakup badań jakościowych - budowanie map empatii i podróży klienta oraz testowanie standardów obsługi klienta KAS, nr sprawy C/298/22/DRK/B/387

Wykonawca jest:

- ☐ mikroprzedsiębiorstwem
- ☐ małym przedsiębiorstwem
- ☐ średnim przedsiębiorstwem
- ☐ jednoosobową działalnością gospodarczą
- ☐ osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej

Jeżeli Wykonawca nie dokona zakreślenia Zamawiający uzna, że Wykonawca nie jest mikro lub małym lub średnim przedsiębiorcą lub jednoosobową działalnością gospodarczą lub osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej.

Świadomy/i odpowiedzialności za naruszenie art. 297 Kodeksu Karnego składam/y niniejsze oświadczenie:

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

Dokument należy wypełnić i podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym lub podpisem osobistym.

UWAGA!

Zgodnie z przepisami **podpis osobisty**

jest to zaawansowany elektroniczny podpis wydawany wraz z dowodem osobistym

Podpisanie oferty **własnoręcznym podpisem i niepodpisanie podpisem elektronicznym oferty**
poskutkuje odrzuceniem oferty

Zamawiający zaleca zapisanie dokumentu w formacie PDF

Załącznik B do SWZ

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

Oświadczenie Wykonawcy

składane na podstawie art. 125 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1129, ze zm.) zwanej dalej „Ustawą”

1. Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na: **Zakup badań jakościowych - budowanie map empatii i podróży klienta oraz testowanie standardów obsługi klienta KAS**, prowadzonego przez Ministra Finansów nr sprawy: C/298/22/DRK/B/387, oświadczam, co następuje:

☐ **nie podlegam wykluczeniu z postępowania** na podstawie przesłanek wskazanych w przepisach art. 108 ust. 1 oraz art. 109 ust. 1 pkt 4, 8 i 10 Ustawy oraz wskazanych w przepisie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 r. poz. 835)*.

☐ **oświadczam, że zachodzą w stosunku do mnie podstawy wykluczenia z postępowania** art. Ustawy (należy wpisać mającą zastosowanie podstawę wykluczenia spośród wymienionych w art. 108 1 pkt 1, 2 i 5 oraz art. 109 ust. 1 pkt 4,8 i 10 Ustawy oraz wskazanych w przepisie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 r. poz. 835)*.

***) do prawidłowego złożenia oświadczenia konieczne jest zaznaczenie właściwego pola**

Jednocześnie oświadczam, że w związku z ww. okolicznością, zgodnie z którą zachodzą w stosunku do mnie podstawy wykluczenia z postępowania, na podstawie art. 110 ust. 2 Ustawy podjąłem następujące środki naprawcze:

.....
.....

2. **Oświadczam, że spełniam warunki udziału w postępowaniu określone przez Zamawiającego w Ogłoszeniu o zamówieniu i Specyfikacji Warunków Zamówienia.**

3. **W zakresie dotyczącym podmiotu/ów, na którego/ych zasoby się powołuję** (Wykonawca ust. 3 wypełnia tylko, o ile dotyczy):

Oświadczam, że w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, określonych przez Zamawiającego w Ogłoszeniu o zamówieniu i Specyfikacji Warunków Zamówienia, polegam na zasobach następującego/ych podmiotu/ów:

1)

w następującym zakresie:

2)

w następującym zakresie:

(wskazać podmiot i określić odpowiedni zakres dla wskazanego podmiotu).

Świadomy/i odpowiedzialności za naruszenie art. 297 Kodeksu Karnego składam/y niniejsze oświadczenie:

..... (miejscowość), dnia r.

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

Dokument należy wypełnić i podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym lub podpisem osobistym.

Zamawiający zaleca zapisanie dokumentu w formacie PDF

UWAGA

W PRZYPADKU POLEGANIA NA ZDOLNOŚCIACH LUB SYTUACJI PODMIOTÓW UDOSTĘPNIAJĄCYCH ZASOBY, NALEŻY ZAŁĄCZYĆ DLA KAŻDEGO PODMIOTU UDOSTĘPNIAJĄCEGO ODDZIELNIE OŚWIADCZENIE WG WZORU STANOWIĄCEGO ZAŁACZNIK B1 DO SWZ (stanowi odrębny plik).

Załącznik B1 do SWZ

Nazwa Podmiotu:

Adres Podmiotu:

**Oświadczenie Podmiotu, udzielającego Wykonawcy
zasobów na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu
składane na podstawie art. 125 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień
publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129, ze zm.) zwanej dalej „Ustawą”**

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na: **Zakup badań jakościowych - budowanie map empatii i podróży klienta oraz testowanie standardów obsługi klienta KAS**, prowadzonego przez Ministra Finansów nr sprawy: C/298/22/DRK/B/387, oświadczam, co następuje:

1. Oświadczam, że:

☐ **nie podlegam wykluczeniu z postępowania** podstawie przesłanek wskazanych w przepisach art. 108 ust. 1 oraz art. 109 ust. 1 pkt 4,8 i 10 Ustawy oraz wskazanych w przepisie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 r. poz. 835)*.

☐ **oświadczam, że zachodzą w stosunku do mnie podstawy wykluczenia z postępowania** art. Ustawy (należy wpisać mającą zastosowanie podstawę wykluczenia spośród wymienionych w art. 108 1 pkt 1, 2 i 5 oraz art. 109 ust. 1 pkt 4, 8 i 10 Ustawy oraz wskazanych w przepisie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 r. poz. 835)*.

***) do prawidłowego złożenia oświadczenia konieczne jest zaznaczenie właściwego pola**

Jednocześnie oświadczam, że w związku z ww. okolicznością, zgodnie z którą zachodzą w stosunku do mnie podstawy wykluczenia z postępowania, na podstawie art. 110 ust. 2 Ustawy podjąłem następujące środki naprawcze:

.....
.....

2. Oświadczam, że spełniam **następujące** warunki udziału w postępowaniu określone przez Zamawiającego w Ogłoszeniu o zamówieniu i Specyfikacji Warunków Zamówienia:

.....
.....

(Tu należy wskazać, w jakim zakresie Podmiot udzielił zasoby na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu. W przypadku polegania na zasobach innego podmiotu należy oprócz tego oświadczenia załączyć zobowiązanie tego podmiotu zgodnie z zapisami SWZ)

Świadomy/i odpowiedzialności za naruszenie art. 297 Kodeksu Karnego składam/y niniejsze oświadczenie:

Postępowanie pn.: Zakup badań jakościowych - budowanie map empatii i podróży klienta oraz testowanie standardów obsługi klienta KAS, nr sprawy C/298/22/DRK/B/387

.....
Podpis Podmiotu, udzielającego Wykonawcy zasobów

Dokument należy wypełnić i podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym lub podpisem osobistym.

Zamawiający zaleca zapisanie dokumentu w formacie PDF.

Załącznik C1 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.	Przedmiot usługi: Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań: ☐ ** <u>marketingowych</u> ☐ ** <u>społecznych</u> z wykorzystaniem techniki: ☐ ** <u>indywidualnego wywiadu pogłębianego (IDI)</u> ☐ ** <u>zogniskowanego wywiadu grupowego (FGI)</u> ☐ ** <u>indywidualnego wywiadu pogłębianego i zogniskowanego wywiadu grupowego</u> ☐ ** <u>powyższa usługa była przeprowadzona na próbach:</u> ☐ *** FGI's ☐ *** IDI's ☐ ** <u>powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu CX – customer experience (doświadczenia klienta)</u> ☐ ** <u>powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</u> Powyższa usługa stanowi doświadczenie nazwa podmiotu wykonującego	* *	* *
2.	Przedmiot usługi: Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań: ☐ ** <u>marketingowych</u> ☐ ** <u>społecznych</u> z wykorzystaniem techniki: ☐ ** <u>indywidualnego wywiadu pogłębianego (IDI)</u> ☐ ** <u>zogniskowanego wywiadu grupowego</u>	* *	* *

	(FGI) ☐ ** <u>indywidualnego wywiadu pogłębionego i zogniskowanego wywiadu grupowego</u> ☐ ** <u>powyższa usługa była przeprowadzona na próbach:</u> ☐ *** FGI's ☐ *** IDI's ☐ ** <u>powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu CX – customer experience (doświadczenia klienta)</u> ☐ ** <u>powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</u> Powyższa usługa stanowi doświadczenie* * nazwa podmiotu wykonującego		
3.	Przedmiot usługi:* Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań: ☐ ** <u>marketingowych</u> ☐ ** <u>społecznych</u> z wykorzystaniem techniki: ☐ ** <u>indywidualnego wywiadu pogłębionego (IDI)</u> ☐ ** <u>zogniskowanego wywiadu grupowego (FGI)</u> ☐ ** <u>indywidualnego wywiadu pogłębionego i zogniskowanego wywiadu grupowego</u> ☐ ** <u>powyższa usługa była przeprowadzona na próbach:</u> ☐ *** FGI's ☐ *** IDI's ☐ ** <u>powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu CX – customer experience (doświadczenia klienta)</u> ☐ ** <u>powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</u> Powyższa usługa stanowi doświadczenie* * nazwa podmiotu wykonującego	* *	* *
4.	Przedmiot usługi:* Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań: ☐ ** <u>marketingowych</u> ☐ ** <u>społecznych</u> z wykorzystaniem techniki:	* *	* *

☐** <u>indywidualnego wywiadu pogłębianego (IDI)</u> ☐** <u>zogniskowanego wywiadu grupowego (FGI)</u> ☐** <u>indywidualnego wywiadu pogłębianego i zogniskowanego wywiadu grupowego</u> ☐** <u>powyższa usługa była przeprowadzona na próbach:</u> ☐*** FGI's ☐*** IDI's ☐** <u>powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu CX – customer experience (doświadczenia klienta)</u> ☐** <u>powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</u> Powyższa usługa stanowi doświadczenie* * nazwa podmiotu wykonującego		
5. Przedmiot usługi:* Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań: ☐** <u>marketingowych</u> ☐** <u>społecznych</u> z wykorzystaniem techniki: ☐** <u>indywidualnego wywiadu pogłębianego (IDI)</u> ☐** <u>zogniskowanego wywiadu grupowego (FGI)</u> ☐** <u>indywidualnego wywiadu pogłębianego i zogniskowanego wywiadu grupowego</u> ☐** <u>powyższa usługa była przeprowadzona na próbach:</u> ☐*** FGI's ☐*** IDI's ☐** <u>powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu CX – customer experience (doświadczenia klienta)</u> ☐** <u>powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</u> 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.

Postępowanie pn.: Zakup badań jakościowych - budowanie map empatii i podróży klienta oraz testowanie standardów obsługi klienta KAS, nr sprawy C/298/22/DRK/B/387

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

Dokument należy wypełnić i podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym lub podpisem osobistym.

Zamawiający zaleca zapisanie dokumentu w formacie PDF.

Załącznik C2 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: ☐ ** <u>marketingowych</u> ☐ ** <u>społecznych</u> z wykorzystaniem techniki: ☐ ** <u>indywidualnego wywiadu pogłębianego (IDI)</u> ☐ ** <u>zogniskowanego wywiadu grupowego (FGI)</u> ☐ ** <u>indywidualnego wywiadu pogłębianego i zogniskowanego wywiadu grupowego</u> ☐ ** <u>powyższa usługa była przeprowadzona na próbach:</u> ☐ ** * FGI's ☐ ** * IDI's ☐ ** <u>powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu testowania standardów obsługi klienta</u> ☐ ** <u>powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</u> Powyższa usługa stanowi doświadczenie nazwa podmiotu wykonującego	 * *	 * *
2.	Przedmiot usługi: Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań: ☐ ** <u>marketingowych</u> ☐ ** <u>społecznych</u> z wykorzystaniem techniki: ☐ ** <u>indywidualnego wywiadu pogłębianego (IDI)</u> ☐ ** <u>zogniskowanego wywiadu grupowego</u>	 * *	 * *

	(FGI) ☐** <u>indywidualnego wywiadu pogłębianego i zogniskowanego wywiadu grupowego</u> ☐** <u>powyższa usługa była przeprowadzona na próbach:</u> ☐*** FGI's ☐*** IDI's ☐** <u>powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu testowania standardów obsługi klienta</u> ☐** <u>powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</u> Powyższa usługa stanowi doświadczenie* nazwa podmiotu wykonującego		
3.	Przedmiot usługi:* Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań: ☐** <u>marketingowych</u> ☐** <u>społecznych</u> z wykorzystaniem techniki: ☐** <u>indywidualnego wywiadu pogłębianego (IDI)</u> ☐** <u>zogniskowanego wywiadu grupowego (FGI)</u> ☐** <u>indywidualnego wywiadu pogłębianego i zogniskowanego wywiadu grupowego</u> ☐** <u>powyższa usługa była przeprowadzona na próbach:</u> ☐*** FGI's ☐*** IDI's ☐** <u>powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu testowania standardów obsługi klienta</u> ☐** <u>powyższa usługa została przeprowadzone na próbie przedsiębiorców</u> Powyższa usługa stanowi doświadczenie* nazwa podmiotu wykonującego	* *	* *
4.	Przedmiot usługi:* Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań: ☐** <u>marketingowych</u> ☐** <u>społecznych</u> z wykorzystaniem techniki: ☐** <u>indywidualnego wywiadu pogłębianego (IDI)</u>	* *	* *

☐** <u>zogniskowanego wywiadu grupowego (FGI)</u> ☐** <u>indywidualnego wywiadu pogłębionego i zogniskowanego wywiadu grupowego</u> ☐** <u>powyższa usługa była przeprowadzona na próbach:</u> ☐*** FGI's ☐*** IDI's ☐** <u>powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu testowania standardów obsługi klienta</u> ☐** <u>powyższa usługa została przeprowadzona na próbie przedsiębiorców</u> Powyższa usługa stanowi doświadczenie* nazwa podmiotu wykonującego		
5. Przedmiot usługi:* Powyższa usługa polegała na przeprowadzeniu badań: ☐** <u>marketingowych</u> ☐** <u>społecznych</u> z wykorzystaniem techniki: ☐** <u>indywidualnego wywiadu pogłębionego (IDI)</u> ☐** <u>zogniskowanego wywiadu grupowego (FGI)</u> ☐** <u>indywidualnego wywiadu pogłębionego i zogniskowanego wywiadu grupowego</u> ☐** <u>powyższa usługa była przeprowadzona na próbach:</u> ☐*** FGI's ☐*** IDI's ☐** <u>powyższa usługa obejmowała badanie z zakresu testowania standardów obsługi klienta</u> ☐** <u>powyższa usługa została przeprowadzona na próbie przedsiębiorców</u> 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.

Świadomy/i odpowiedzialności za naruszenie art. 297 Kodeksu Karnego składam/y niniejsze oświadczenie:

Postępowanie pn.: Zakup badań jakościowych - budowanie map empatii i podróży klienta oraz testowanie standardów obsługi klienta KAS, nr sprawy C/298/22/DRK/B/387

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

Dokument należy wypełnić i podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym lub podpisem osobistym.

Zamawiający zaleca zapisanie dokumentu w formacie PDF.

Załącznik D1 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 7.1.4.3 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	Kierownik projektu , z co najmniej 5-letnim doświadczeniem w kierowaniu badaniami jakościowymi, który: w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert kierował minimum 10 ukończonymi badaniami marketingowymi lub społecznymi, w których zastosowano techniki jakościowe FGI lub IDI, przy czym co najmniej 5 badań polegało na realizacji badania na próbie nie mniejszej niż 4 FGI's lub 8 IDI's dla każdego z badań odrębnie i w tym co najmniej dwa z wykazywanych badań zostało przeprowadzone w zakresie CX. Osoba ta kierując ww. badaniami wykonywała co najmniej następujące czynności: a) conceptualizacja badania, b) organizacja i koordynacja badania, c) sprawowanie nadzoru merytorycznego nad zespołem badawczym, d) była autorem lub współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań oraz przeprowadziła prezentację wyników dla zleceniodawcy. Zamawiający będzie traktował doświadczenie w realizacji 2 IDI's na równi z doświadczeniem w realizacji 1 FGI.	<u>Posiada doświadczenie:</u>* <u>Kierował:</u> 1) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐ ** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐ ** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐ ** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 2) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐ ** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐ ** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐ ** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 3) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐ ** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐ ** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐ ** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 4) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐ ** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐ ** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐ ** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 5) ukończonym badaniem*

			w którym zastosowano wywiady ☐** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 6) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 7) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 8) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 9) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 10) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:*
--	--	--	---

			<u>Przy czym:</u> Osoba ta kierując ww. badaniami wykonywała następujące czynności: ☐ ** konceptualizacja badania, ☐ ** organizacja i koordynacja badania, ☐ ** sprawowanie nadzoru merytorycznego nad zespołem badawczym <u>i była:</u> ☐ ** autorem ☐ ** współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań oraz przeprowadziła prezentację wyników dla zleceniodawcy
2	Imię:* Nazwisko:* Podstawa dysponowania* pracownik własny/udostępniony	Specjalista ds. badań jakościowych, powinien posiadać co najmniej 3-letnie doświadczenie w moderowaniu FGI lub IDI oraz przygotowywaniu analiz i interpretacji danych jakościowych. Powinien w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert przeprowadzić minimum 5 badań jakościowych, w których zastosowano techniki jakościowe FGI lub IDI.	<u>Posiada doświadczenie:</u>* <u>Przeprowadził:</u> 1) badanie jakościowe:*, w terminie:*, w którym zastosowano technikę: ☐ **FGI ☐ **IDI 2) badanie jakościowe:*, w terminie:*, w którym zastosowano technikę: ☐ **FGI ☐ **IDI 3) badanie jakościowe:*, w terminie:*, w którym zastosowano technikę: ☐ **FGI ☐ **IDI 4) badanie jakościowe:*, w terminie:*, w którym zastosowano technikę: ☐ **FGI ☐ **IDI 5) badanie jakościowe:*, w terminie:*, w którym zastosowano technikę: ☐ **FGI ☐ **IDI

* 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.

Świadomy/i odpowiedzialności za naruszenie art. 297 Kodeksu Karnego składam/y niniejsze oświadczenie:

.....

Podpis Wykonawcy albo osoby lub osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy

Postępowanie pn.: Zakup badań jakościowych - budowanie map empatii i podróży klienta oraz testowanie standardów obsługi klienta KAS, nr sprawy C/298/22/DRK/B/387

Dokument należy wypełnić i podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym lub podpisem osobistym.

Zamawiający zaleca zapisanie dokumentu w formacie PDF.

Załącznik D2 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 7.1.5.3 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	Kierownik projektu , z co najmniej 5-letnim doświadczeniem w kierowaniu badaniami jakościowymi, który: w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert kierował minimum 10 ukończonymi badaniami marketingowymi lub społecznymi, w których zastosowano wywiady FGI's, przy czym co najmniej 5 badań polegało na realizacji badania na próbie nie mniejszej niż 4 FGI's lub 8 IDI's dla każdego z badań odrębnie i w tym co najmniej dwa z wykazywanych badań zostało przeprowadzone w zakresie CX. Osoba ta kierując ww. badaniami wykonywała co najmniej następujące czynności: a) koncepcualizacja badania, b) organizacja i koordynacja badania, c) sprawowanie nadzoru merytorycznego nad zespołem badawczym, d) była autorem lub współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań oraz przeprowadziła prezentację wyników dla zleceniodawcy. Zamawiający będzie traktował doświadczenie w realizacji 2 IDI' s na równi z doświadczeniem w realizacji 1 FGI.	<u>Posiada doświadczenie:</u>* <u>Kierował:</u> 1) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐ ** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐ ** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐ ** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 2) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐ ** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐ ** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐ ** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 3) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐ ** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐ ** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐ ** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 4) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐ ** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐ ** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐ ** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:*

			5) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 6) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 7) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 8) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 9) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's, w zakresie:*, w terminie:* 10) ukończonym badaniem* w którym zastosowano wywiady ☐** FGI's, polegało na realizacji badania na próbie* FGI's ☐** IDI's, polegało na realizacji badania na próbie* IDI's ☐** FGI's i IDI's polegało na realizacji badania na próbie* FGI's o próbie....* IDI's,
--	--	--	--

			w zakresie:*, w terminie:* <u>Przy czym:</u> Osoba ta kierując ww. badaniami wykonywała następujące czynności: ☐ ** konceptualizacja badania, ☐ ** organizacja i koordynacja badania, ☐ ** sprawowanie nadzoru merytorycznego nad zespołem badawczym i była: ☐ ** autorem ☐ ** współautorem narzędzi badawczych, raportu końcowego każdego z tych badań oraz przeprowadziła prezentację wyników dla zleceniodawcy
2	Imię:* Nazwisko:* Podstawa dysponowania* pracownik własny/udostępniony	Specjalista ds. badań jakościowych, powinien posiadać co najmniej 3-letnie doświadczenie w moderowaniu FGI lub IDI oraz przygotowywaniu analiz i interpretacji danych jakościowych. Powinien w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert przeprowadzić minimum 5 badań jakościowych w których zastosowano techniki jakościowe FGI lub IDI.	<u>Posiada doświadczenie:</u>* <u>Przeprowadził:</u> 1) badanie jakościowe:*, w terminie:*, w którym zastosowano technikę: ☐ **FGI ☐ **IDI 2) badanie jakościowe:*, w terminie:*, w którym zastosowano technikę: ☐ **FGI ☐ **IDI 3) badanie jakościowe:*, w terminie:*, w którym zastosowano technikę: ☐ **FGI ☐ **IDI 4) badanie jakościowe:*, w terminie:*, w którym zastosowano technikę: ☐ **FGI ☐ **IDI 5) badanie jakościowe:*, w terminie:*, w którym zastosowano technikę: ☐ **FGI ☐ **IDI

* 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.

Świadomy/i odpowiedzialności za naruszenie art. 297 Kodeksu Karnego składam/y niniejsze oświadczenie:

.....

Podpis Wykonawcy albo osoby lub osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy

Postępowanie pn.: Zakup badań jakościowych - budowanie map empatii i podróży klienta oraz testowanie standardów obsługi klienta KAS, nr sprawy C/298/22/DRK/B/387

Dokument należy wypełnić i podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym lub podpisem osobistym.

Zamawiający zaleca zapisanie dokumentu w formacie PDF.

Załącznik E do SWZ

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

dot. postępowania na Zakup badań jakościowych - budowanie map empatii i podróży klienta oraz testowanie standardów obsługi klienta KAS, nr sprawy C/298/22/DRK/B/387

Oświadczenie Wykonawcy w zakresie wypełnienia obowiązku informacyjnego, o którym stanowi art. 14 RODO

Oświadczam, że został wypełniony przez Wykonawcę obowiązek informacyjny ustanowiony w 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) – w imieniu i na rzecz Zamawiającego, wobec wszystkich osób fizycznych, których dane osobowe zostały przekazane przez Wykonawcę Zamawiającemu, w związku z ubieganiem się o udzielenie zamówienia publicznego w postępowaniu **na Zakup badań jakościowych - budowanie map empatii i podróży klienta oraz testowanie standardów obsługi klienta KAS, nr sprawy C/298/22/DRK/B/387.**

Oświadczam, że wskazany wyżej obowiązek zostanie wypełniony również wobec tych osób fizycznych, których dane osobowe zostaną przekazane Zamawiającemu w okresie od złożenia niniejszego oświadczenia do zawarcia umowy **na Zakup badań jakościowych - budowanie map empatii i podróży klienta oraz testowanie standardów obsługi klienta KAS.**

Świadomy/i odpowiedzialności za naruszenie art. 297 Kodeksu Karnego składam/y niniejsze oświadczenie:

.....
Data i 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).

Dokument należy wypełnić i podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym lub podpisem osobistym.

Zamawiający zaleca zapisanie dokumentu w formacie PDF.

Załącznik F do SWZ

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

**OŚWIADCZENIE AKTUALNOŚCI OŚWIADCZENIA O BRAKU PODSTAW
WYKLUCZENIA**

☐ **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 4, 8 i 10 Ustawy oraz wskazanych w przepisie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 r. poz. 835)

***) Proszę zaznaczyć właściwe pole**

....., dnia

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

Dokument należy wypełnić i podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym lub podpisem osobistym.

Zamawiający zaleca zapisanie dokumentu w formacie PDF.

Załączniki G1 do SWZ

Formularz oceny w kryterium jakość merytoryczna oferty w Części 1

Lp.	Podkryterium	Punktacja:			Przyznana liczba punktów
1	Sposób wnioskowania, formułowania rekomendacji w zakresie mapy podróży klienta oraz sposób przedstawiania danych dla opisanych kroków klienta	mapa nie jest klarowna – 0 pkt.	mapa jest w części klarowna – 2,5 pkt.	mapa jest klarowna – 5 pkt.	
		mapa nie jest jednoznaczna – 0 pkt.	informacje w mapie są w części jednoznaczne – 2,5 pkt.	informacje w mapie są jednoznaczne – 5 pkt.	
		nie ma możliwości przeniesienia danych na rekomendacje operacyjne – 0 pkt.	nie wszystkie dane z mapy można przenieść na rekomendacje operacyjne – 5 pkt.	dane można łatwo przenieść na rekomendacje operacyjne – 10 pkt.	
		mapa jest ogólna – 0 pkt.	mapa wymaga uszczegółowienia w niektórych opisanych krokach klienta na mapie – 5 pkt.	mapa jest szczegółowa we wszystkich opisanych krokach klienta na mapie – 10 pkt.	
		mapa jest niekompletna – 0 pkt.	mapa jest w części kompletna – 5 pkt.	mapa jest kompletna – 10 pkt.	
2	Sposób przedstawienia i wizualizacja danych w raporcie	struktura dokumentu nie zawiera większości elementów profesjonalnego raportu – 0 pkt.	struktura dokumentu zawiera większość elementów profesjonalnego raportu – 5 pkt.	struktura dokumentu zawiera wszystkie elementy profesjonalnego raportu – 10 pkt.	
		struktura nie układa się w ciąg logiczny – 0 pkt.	struktura nie zawsze układa się w ciąg logiczny – 5 pkt.	struktura układa się w ciąg logiczny – 10 pkt.	
		dane jakościowe w raporcie nie są przedstawione w sposób czytelny, klarowny – 0 pkt.	nie wszystkie dane jakościowe w raporcie są przedstawione w sposób czytelny, klarowny – 5 pkt.	wszystkie dane jakościowe są czytelne, klarowne – 10 pkt.	
		wnioski i rekomendacje nie są czytelne, klarowne, jednoznaczne, szczegółowe – 0 pkt.	niektóre wnioski i rekomendacje są nieczytelne, nieklarowne, niejednoznaczne lub mało szczegółowe – 2,5 pkt.	wnioski i rekomendacje są czytelne, klarowne, jednoznaczne, szczegółowe – 5 pkt.	
		rekomendacje nie są łatwe do przeniesienia na działania operacyjne – 0 pkt.	niektóre rekomendacje nie są łatwe do przeniesienia na działania operacyjne – 2,5 pkt.	rekomendacje są łatwe do przeniesienia na działania operacyjne – 5 pkt.	
Łączna liczba punktów					

Załączniki G2 do SWZ

Formularz oceny w kryterium jakość merytoryczna oferty w Części 2

Lp.	Podkryterium	Punktacja:			Przyznana liczba punktów
1	Merytoryczna wartość scenariusza	zakres merytoryczny pytań zamieszczonych w scenariuszu nie odnosi się do zapotrzebowania informacyjnego – 0 pkt.	zakres merytoryczny pytań zamieszczonych w scenariuszu odnosi się do zapotrzebowania informacyjnego, ale nie zawiera wszystkich aspektów badania – 10 pkt.	zakres merytoryczny pytań zamieszczonych w scenariuszu odnosi się do zapotrzebowania informacyjnego – 20 pkt.	
		pytania nie są adekwatne do tematyki badanego obszaru – 0 pkt.	pytania są adekwatne do tematyki badanego obszaru, ale wymagają uszczegółowienia – 10 pkt.	pytania są adekwatne do tematyki badanego obszaru – 20 pkt.	
		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.	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 – 10 pkt.	pytania dotyczą wyłącznie sytuacji, w których badane osoby będą w stanie się wypowiedzieć, tj. dostosowane są do sytuacji poszczególnych respondentów – 20 pkt.	
		pytania nie są użyteczne i trafne w odniesieniu do celu badania – 0 pkt.	niektóre pytania nie są użyteczne i trafne w odniesieniu do celu badania –10 pkt.	pytania są użyteczne i trafne w odniesieniu do celu badania – 20 pkt.	
Łączna liczba punktów					

Załączniki H1 i H2 do SWZ

Projektowane postanowienia umowy – stanowią oddzielny plik