

## **ZAPYTANIE OFERTOWE**

Polska Agencja Informacji Inwestycji i Handlu S.A. (PAIH) (adres: ul. Bagatela 12, 00-585 Warszawa) zwraca się z prośbą o przygotowanie oferty cenowej na wykonanie usługi „Przeprowadzenie badania satysfakcji z usług PAIH i opracowanie wyników badań w raporcie”

Niniejszy wydatek jest realizowany i finansowany ze środków publicznych – umowa dotacyjna z Ministerstwem Rozwoju.

### **I. ZAMAWIAJĄCY**

Polska Agencja Inwestycji i Handlu S.A., ul. Bagatela 12, 00-585 Warszawa

### **II. MIEJSCE I TERMIN REALIZACJI USŁUGI**

Warszawa, do 12 listopada 2018 r.- za dochowanie tego terminu uznaje się przekazanie Raportu z badań..

### **III. WARUNKI PODMIOTOWE**

O zamówienie nie mogą ubiegać się podmioty pozostające z Zamawiającym w takim stosunku prawnym lub faktycznym, który może budzić uzasadnione wątpliwości co do bezstronności w wyborze Wykonawcy zamówienia, w szczególności o zamówienie nie mogą ubiegać się podmioty powiązane kapitałowo lub osobowo z Zamawiającym.

Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przeprowadzeniem procedury wyboru wykonawcy a wykonawcą, polegające w szczególności na:

- a) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,
- b) posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji,
- c) pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
- d) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa drugiego stopnia lub powinowactwa drugiego stopnia

Ofertę może złożyć wykonawca, który wykaże:

- że posiada doświadczenie badawcze w przeprowadzaniu badań satysfakcji z obsługi klientów oraz opracowaniu raportów z wyników tych badań tj. wykaże, że w przeciągu ostatnich 3 lat przeprowadził co najmniej 5 badań ilościowych i jakościowych przedstawił ich wyniki w raporcie.

### **IV. SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

#### **IV.I. Informacje ogólne o przedmiocie zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie badania satysfakcji inwestorów z usług świadczonych przez PAIH, w tym za pomocą wskaźnika NPS (Net Promoter Score). Celem projektu jest zbadanie satysfakcji inwestorów obsługiwanych przez PAIH pod kątem jakości

świadczonych przez Agencję usług. W ramach realizacji zamówienia na badanie Wykonawca opracuje wzór ankiety (podlegający akceptacji Zamawiającego). Zamawiający w terminie dwóch dni od podpisania umowy, dostarczy Wykonawcy badania bazę kontaktów na której będzie wykonane badanie jakościowe, które zostanie przeprowadzone przy zastosowaniu techniki wywiadu bezpośredniego z respondentem, przy zastosowaniu techniki „IDI” – 8 wywiadów oraz badanie ilościowe, które zostanie przeprowadzone przy użyciu ankiet, przy zastosowaniu techniki „CATI” – 30 ankiet. Wykonawca zgromadzi i przeanalizuje wyniki wykonanych badań oraz sporządzi z nich pisemny raport z wykonanych badań. Raport winien być sporządzony w formacie Microsoft Office Word w języku polskim i zawierać wnioski z badania jakościowego i ilościowego, analizy statystyczne, uwagi dotyczące obsługi inwestorów prowadzonej przez Zamawiającego oraz oczekiwania inwestorów.

#### **IV Informacje dodatkowe**

1. Wykonawca jest zobowiązany do opracowania projektu ankiety w ciągu 3 dni roboczych od daty podpisania umowy.
2. Treść ankiety musi być zaakceptowana przez Zamawiającego przed rozpoczęciem badania.
3. Wykonawca zobowiązuje się do bieżącego informowania Zamawiającego o postępach w realizacji zamówienia. Osobą do kontaktów po stronie Zamawiającego jest Anna Ciechurska, tel. 22 334 98 76; e-mail:- anna.ciechurska@paih.gov.pl
4. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia wykwalifikowanych pracowników do opracowania raportu z przeprowadzonych badań i ich wyników.
5. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z wykonaniem raportu w ramach wynagrodzenia wskazanego w ofercie.
6. Za terminowe i należyte wykonanie Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie przelewem w ciągu 21 dni od daty dostarczenia faktury do siedziby PAIH S.A. Ustalone wynagrodzenie Wykonawcy obejmuje wszelkie koszty, jakie Wykonawca poniesie w związku z wykonaniem przedmiotu umowy i jest wynagrodzeniem ryczałtowym i nie podlega zmianom. Płatność nastąpi po wykonaniu zamówienia na podstawie podpisanego bez zastrzeżeń protokołu odbioru usługi. Płatność będzie realizowana w polskich złotych, przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze, na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę. Do podpisania protokołu odbioru usługi strony za zamawiającego upoważnione są: Marcin Buliński i Anna Ciechurska. W przypadku nie dotrzymania terminu wykonania usługi Zamawiający naliczy karę umowną w wysokości 1% zaoferowanego wynagrodzenia Wykonawcy, za każdy dzień opóźnienia.
7. Szczegóły realizacji zamówienia zostaną ustalone z wyłonionym wykonawcą.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wezwania Wykonawców do wyjaśnienia treści złożonej oferty.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo do niedokonania rozstrzygnięcia postępowania i nie dokonania wyboru oferty bez podawania przyczyny i zwrotu ewentualnych kosztów sporządzenia oferty.
10. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy na całym etapie realizowania Zamówienia należytej staranności, wysokiej jakości świadczonych usług oraz profesjonalnego podejścia do jego wykonania.

#### **V. KRYTERIA OCENY OFERTY**

1. Ocenie podlega wyłącznie oferta przygotowana wg wzoru stanowiącego Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego. Do oferty należy załączyć:

- kopię aktualnego odpisu z właściwego rejestru (**KRS lub CEIDG etc.**), jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, wystawionego nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert, albo wskazanie adresu internetowego pod którym Zamawiający może ten odpis uzyskać;
  - **referencje lub oświadczenia podmiotów na rzecz których Wykonawca realizował usługi potwierdzające należyte wykonanie co najmniej 5 usług** odpowiadających swoim rodzajem przedmiotowi zamówienia w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeśli okres prowadzenia działalności przez Wykonawcę jest krótszy – w tym okresie.
2. Oferty złożone bez wymienionych załączników nie będą podlegały ocenie.
  3. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował następującym kryterium:

Lp.	kryterium	znaczenie procentowe kryterium
1.	cena brutto (K <sub>1</sub> )	100%

Opis kryterium „cena” (K<sub>1</sub>):

Punkty za cenę zostaną przyznane według następującego wzoru:

$$K_1 = \frac{\text{Najniższa cena brutto przedstawiona w ofertach}}{\text{Cena brutto badanej oferty}} \times 100 \%$$

4. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska najwyższą liczbę punktów.

## VI. TERMIN I MIEJSCE SKŁADANIA OFERT

Termin złożenia ofert – **26 września 2018 r. , godz. 16:00**(decyduje data wpływu oferty do PAIH). Oferty złożone po terminie zostaną odrzucone.

Ofertę należy złożyć na formularzu załączonym do niniejszego zapytania pod adresem: Polska Agencja Inwestycji i Handlu S.A., ul. Bagatela 12, 00-585 Warszawa z dopiskiem: „**Oferta na badanie satysfakcji z usług PAIH opracowanie wyników badań w raporcie.**” Dopuszczalne jest również przesłanie skanów wszystkich wymaganych dokumentów na adres mailowy: [anna.ciechurska@paih.gov.pl](mailto:anna.ciechurska@paih.gov.pl) w wyznaczonym terminie.

Osobą do kontaktu jest: Anna Ciechurska, tel. 22 334 98 76;

e-mail:- [anna.ciechurska@paih.gov.pl](mailto:anna.ciechurska@paih.gov.pl)

## VII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

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”, informujemy, że:

Administratorem przekazanych w ofercie danych osobowych jest Polska Agencja Inwestycji i Handlu SA (PAIH) z siedzibą w Warszawie przy ul. Bagatela 12, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000109815, o kapitale zakładowym w wysokości 138.006.600,00 zł opłaconym w całości, o nr NIP: 526-030-01-67, tel.: 22 334 98 00, fax: 22 334 98 89 PAiH wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem e-mail: [iod@paiz.gov.pl](mailto:iod@paiz.gov.pl) lub na wskazany powyżej adres Administratora Danych Osobowych.

Z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych należy kontaktować się we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych oraz z korzystaniem z praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych.

Przekazane dane osobowe będą wykorzystywane, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu udzielenia zamówienia publicznego w związku z koniecznością przestrzegania zasady wynikającej z przepisów ustawy o finansach publicznych, tj. w celu dokonywania wydatków w sposób celowy i oszczędny z zachowaniem uzyskiwania najlepszych efektów z danych nakładów oraz po udzieleniu zamówienia w celu realizacji umowy.

Przekazane dane osobowe:

- będą udostępnione wyłącznie podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa oraz
- nie będą wykorzystywane w celu profilowania.

PAiH nie będzie przekazywać przekazanych danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, chyba że takie zobowiązanie będzie wynikać z przepisów prawa.

Przekazane dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania w zakresie udzielenia zamówienia publicznego oraz realizacji umowy do momentu wygaśnięcia obowiązków przetwarzania danych wynikających z przepisów prawa. Następnie dane osobowe zostaną zarchiwizowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku unieważnienia postępowania o udzielenia zamówienia publicznego Pani/Pana dane będą przetwarzane do momentu wygaśnięcia obowiązków przetwarzania danych wynikających z przepisów prawa, w tym przepisów dotyczących archiwizacji.

Osobom, których dane dotyczą przysługuje prawo dostępu do treści danych oraz ich sprostowania, a także ograniczenia ich przetwarzania, prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego tj.: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (RODO) z dnia 27 kwietnia 2016 r.

Podanie danych osobowych jest niezbędne do udzielenia zamówienia publicznego na podstawie przepisów ustawy o finansach publicznych oraz po udzieleniu zamówienia w celu realizacji umowy.

**Małgorzata Przymus**

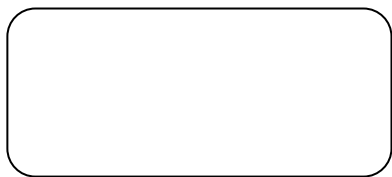
**/- /**

**Prokurent**

**Krzysztof Senger**

**/- /**

**Członek Zarządu**



Pieczęć Wykonawcy

### Formularz ofertowy

Nazwa i adres Wykonawcy:

.....  
.....  
.....

NIP ....., REGON .....,  
Tel. .... Faks .....

Odpowiadając na zaproszenie do składania ofert na wykonanie usługi: „Przeprowadzenie badania satysfakcji z usług PAIH i opracowanie wyników badań w raporcie”, oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia za łączną cenę netto: ..... zł (słownie: ....., powiększoną o wartość podatku VAT: ..... zł (słownie: ....., dającą łączną cenę brutto: ..... zł (słownie: .....

Jednostkowa cena netto za badanie IDI wynosi ..... (słownie: ....., powiększona o wartość podatku VAT: ..... zł (słownie: ....., dająca łączną cenę brutto: ..... zł (słownie: .....

Jednostkowa cena netto za badanie CATI wynosi :..... słownie: ....., powiększona o wartość podatku VAT: ..... zł (słownie: ....., dająca łączną cenę brutto: ..... zł (słownie: .....

Wykonawca funkcjonuje na rynku od ..... (miesiąc/rok)

Oświadczamy, że :

Nie jesteśmy powiązani kapitałowo lub osobowo z PAIH SA, tzn.:

- nie jesteśmy powiązani z Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przeprowadzeniem procedury wyboru, w tym poprzez:
- uczestniczenie w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,
- posiadanie co najmniej 10% udziałów lub akcji,

- pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
- pozostawanie w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa drugiego stopnia lub powinowactwa drugiego stopnia
- Zapoznaliśmy się z treścią zapytania ofertowego i akceptujemy bez zastrzeżeń jego postanowienia;
- Uważamy się za związanych ofertą **przez okres 30 dni od upływu terminu składania ofert;**
- Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO<sup>1</sup>) wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.<sup>2</sup>

Zobowiązujemy się do wykonania usługi zgodnie z wytycznymi wyszczególnionymi w niniejszym Zapytaniu Ofertowym w sposób należyty.

W przypadku wyboru naszej oferty zobowiązujemy się do zawarcia umowy w terminie wskazanym przez Zamawiającego, zgodnie z wymogami opisanymi w zapytaniu ofertowym i z naszą ofertą.

Załącznikami do niniejszej oferty są:

1. kopia aktualnego odpisu z właściwego rejestru (**KRS lub CEIDG**), jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, wystawionego nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;
2. **referencje** lub oświadczenia **potwierdzające należyte wykonanie co najmniej 5 usług** odpowiadających swoim rodzajem przedmiotowi zamówienia w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeśli okres prowadzenia działalności przez Wykonawcę jest krótszy – w tym okresie.

.....  
*Czytelny podpis osoby uprawnionej  
do reprezentowania Wykonawcy*

<sup>1</sup> 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).

<sup>2</sup> W przypadku gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia wykonawca nie składa (usunięcie treści oświadczenia np. przez jego wykreślenie).