

Gostynin, 23 maja 2017r.

PR.042.1.2017

Ogłoszenie o zamówieniu publicznym o wartości poniżej 30 000 euro

Zamawiający- Powiat Gostyniński, ul. Dmowskiego 13 zaprasza do składania ofert w trybie zamówienia publicznego pn. **„Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Powiecie Gostynińskim”**

w ramach realizacji projektu pn. **„Sprawność – kompetencja – satysfakcja – wysoka jakość obsługi klienta w pięciu JST z regionu płockiego i gostynińskiego”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020.**

1. **Termin realizacji zamówienia** został określony w poszczególnych etapach I-IV.
2. **Szczegółowe informacje dot. zamówienia zawierają załączniki.**
3. **Oferta powinna zawierać dane zgodne z załączonym formularzem stanowiącym Załącznik nr 2 do oferty.** W przypadku reprezentowania oferenta przez pełnomocnika załączyć należy pełnomocnictwo osoby lub osób podpisujących ofertę. Załączone do oferty pełnomocnictwo winno być w formie oryginału lub kopii poświadczonej notarialnie.
4. **Oferent zobowiązany jest spełnić następujące warunki udziału w zamówieniu:**

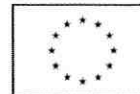
Oferent wykaże:

- a) Wykonał w okresie trzech ostatnich lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy- w tym okresie co najmniej:
 - 1 usługę badania satysfakcji klientów o wartości nie mniej niż:
 - 1 usługę badania satysfakcji klienta o wartości nie mniejszej niż 30.000 zł bruttoLub
 - 1 usługę doradczą z zakresu optymalizacji procesów obsługi klienta, obejmującej identyfikację klientów i opracowanie kart usług, o wartości nie mniejszej niż 30.000 zł brutto.

Na potwierdzenie powyższego Oferent załączy do oferty **wykaz kwalifikacji zawodowych- Załącznik nr 3.**

Zamawiający zastrzega, iż Oferent nie może w celu wykazania spełnienia w/w warunku polegać na doświadczeniu innych podmiotów.

- b) Dysponuje co najmniej:
 - 1 osobą, kierującą pracami wykonawcy, która w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert zrealizowała nie mniej niż 2 usługi doradcze z zakresy badania satysfakcji klienta lub zarządzania jakością, przy czym, co najmniej jedna z tych usług została zrealizowana w jednej lub większej liczbie jednostek sektora finansów publicznych.
 - 1 osobą, pełniącą funkcję trenera w zakresie realizacji Etapu IV zawartego w OPZ, która w okresie ostatnich 3 lat przed upływem składania ofert osobiście przeprowadziła min. 6 szkoleń dla kadry pracowniczej lub kierowniczej podmiotów administracji publicznej bądź podmiotów gospodarczych, obejmujących tematykę w zakresie komunikacji z klientem lub komunikacji interpersonalnej.



- 1 osobą pełniącą funkcję trenera w zakresie realizacji Etapu IV zawartego w OPZ, która w okresie ostatnich 3 lat przed upływem składania ofert przeprowadziła osobiście łącznie min. 6 szkoleń dla kadry pracowniczej lub kierowniczej podmiotów administracji publicznej bądź podmiotów gospodarczych, obejmujących tematykę w zakresie zarządzania satysfakcją klienta lub zarządzania jakością.
- 1 osobą, odpowiedzialną za opracowanie merytoryczne standardów obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w ramach Etapu III zawartego w OPZ, która posiada doświadczenie w przygotowywaniu nie mniej niż 2 dokumentów tego typu, tj. dokumentów obejmujących zbiór praktyk lub wytycznych z zakresie funkcjonowania jednostek sektora finansów publicznych.

Zamawiający dopuszcza przedstawienie tej samej osoby do pełnienia więcej niż jednej z w/w funkcji.
Na potwierdzenie powyższego Oferent załącza do oferty **wykaz osób- Załącznik nr 4**

5. Kryterium oceny ofert

- Cena- 70 pkt.
- Kwalifikacje zawodowe- 30 pkt

Sposób przyznawania punktacji:

I. Kryterium „Cena”- 70 pkt

Pkt. będą przyznawane według poniższego wzoru:

$$\text{liczba punktów} = \frac{\text{najniższa cena}}{\text{cena oferty ocenianej}} \times 70 \text{ pkt.} = \dots \text{ pkt.}$$

II. Kryterium „Kwalifikacje zawodowe”- 30 pkt: będzie rozpatrywane na podstawie Załącznika nr 3 wykaz kwalifikacji zawodowych

Pkt. będą przyznawane według poniższego wzoru:

$$\text{liczba punktów} = \frac{\text{Liczba pkt oferty ocenianej}}{30} \times 30 \text{ pkt.} = \dots \text{ pkt.}$$

Waga punktowa:

Za wskazanie 1 usługi dla kryterium kwalifikacje zawodowe – 10 pkt

Za wskazanie od 2 do 3 usług dla kryterium kwalifikacje zawodowe – 20 pkt

Za wskazanie 4 i więcej usług dla kryterium kwalifikacje zawodowe – 30 pkt

W kryterium można uzyskać max. **30 pkt.**

6. Miejsce i termin składania ofert

Ofertę należy złożyć drogą elektroniczną na adres e-mail: a.michalska@gostynin.powiat.pl do dnia 31 maja do godz. 12.00.

Wiadomość e-mail należy zatytułować: „Wdrożenie rozwiązań zarządczych poprawiających jakość obsługi klienta i monitorowania satysfakcji klientów w Powiecie Gostynińskim”

7. W przypadku nie załączeniu przez Oferenta wszystkich wymaganych dokumentów lub oświadczeń lub gdy są one niezgodne z zapisami OPZ, Zamawiający wzywa do uzupełnienia, przy czym wezwanie kierowane jest tylko do oferentów, których oferta jest najkorzystniejsza. Brak uzupełnienia dokumentów we wskazanym terminie skutkuje odrzuceniem oferty.



8. W przypadku gdy oferta zawiera rażąco niską ceną Zamawiający wzywa do złożenia wyjaśnienia, przy czym wezwanie kierowane jest tylko do oferentów, których oferta jest najkorzystniejsza. Brak wyjaśnienia lub uznanie ich przez Zamawiającego za nieprzekonywujące powoduje odrzucenie oferty.
9. Oferent związany jest ofertą przez 30 dni.
10. Ogłoszenie a także warunki postępowania mogą zostać zmienione lub odwołane.
11. Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia postępowania bez podania przyczyny bądź zamknięcia postępowania bez wyboru oferty.
12. W sprawach nieuregulowanych niniejszym ogłoszeniem zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego.
13. **Osobami uprawnionymi do porozumieniami się z Oferentami są:**
 - a) Andrzej Wiśniewski 24 235 33 20; a.wisniewski@gostynin.powiat.pl
 - b) Anna Michalska 24 235 33 20; a.michalska@gostynin.powiat.pl

Wykaz załączników:

- Załącznik nr 1- Opis Przedmiotu Zamówienia
Załącznik nr 2- Formularz Oferty
Załącznik nr 3- Wykaz kwalifikacji zawodowych
Załącznik nr 4- Wykaz osób
Załącznik nr 5- Wzór umowy

STAROSTA GOSTYNIŃSKI
Tomasz Matuszewski