Poznań, dnia 29 lipca 2015 r.

WUPXXV/3/3321/3/2015 Poznań, dnia 29 czerwca 2015 r.

**Wszyscy uczestnicy postępowania**

**Dotyczy postępowania o zamówienie publiczne, w trybie przetargu nieograniczonego na usługę badania satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy.**

W związku z prośbą o wyjaśnienie treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w przedmiotowym postępowaniu, działając w trybie art. 38 ust. 2 ustawy z dnia
29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t. j. Dz. U. z 2013 r., poz. 907 ze zm.), wyjaśniam, co następuje:

**Pytanie 2:**

Prosimy o wyjaśnienie jaka jest dokładnie kwota środków przeznaczonych przez Zamawiającego na ww. zamówienie lub tzw. szacunkowa wartość zamówienia?

**Odpowiedź 2:**

Zamawiający, zgodnie z brzmieniem art. 86 ust 3 Ustawy Pzp bezpośrednio przed otwarciem ofert podaje kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia. Zgodnie z możliwością wskazaną we wzorze protokołu postępowania ZP-PN, Zamawiający wypełnia rubrykę dotyczącą wartości szacunkowej zamówienia po otwarciu ofert.

**Pytanie 3:**

Jednym z kluczowych kryteriów decydujących o powodzeniu oraz jakości realizowanych badań jest umożliwienie ankieterom pracy w miejscach wymaganych przez Zamawiającego tzn. wymienionych Powiatowych Urzędach Pracy. Prosimy zatem o wyjaśnienie:

1. Na jakie wsparcie, w umożliwieniu ankieterom pracy na terenie PUP-ów, może liczyć Wykonawca? Czy WUP Poznań, jako instytucja ściśle współpracująca z PUP-ami
z województwa, zagwarantuje, że wszystkie PUP-y umożliwią pracę na ich terenie ankieterom?
2. Czy w przypadku odmowy (lub długiego zwlekania z jej wydaniem) pracy ankieterom na terenie danego PUP-u, Wykonawca może liczyć na skuteczne działania Zamawiającego umożliwiające zmianę tej sytuacji?

**Odpowiedź 3:**

Powiatowe urzędy pracy z terenu województwa wielkopolskiego zostały poinformowane przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej jak i Wojewódzki Urząd Pracy w Poznaniu
o realizowanym ogólnopolskim badaniu „Satysfakcji Klienta Powiatowych Urzędów Pracy”. Zamawiający może udzielić wsparcia w kontaktach z powiatowymi urzędami pracy. Zamawiający nie przewiduje sytuacji w której powiatowy urząd pracy odmawia możliwości przeprowadzenia badania satysfakcji klientów na swoim terenie. Wykonawca ma również możliwość dotarcia do respondentów w inny, dogodny dla siebie sposób.

**Pytanie 4:**

Co Zamawiający rozumie pod pojęciem „Badanie zostanie przeprowadzone (…) na próbie, która pozwoli na prawidłowe przeprowadzenie 13000 wywiadów”?

**Odpowiedź 4:**

Efektem pracy Wykonawcy ma być uzyskanie 13000 prawidłowo przeprowadzonych wywiadów. Zgodnie z zapisem §1 ust. 6 rozdziału XVII SIWZ za prawidłowo przeprowadzony wywiad należy rozumieć wywiad, który uzyska pozytywną weryfikację podczas dwuetapowej kontroli, o której mowa w §1 ust. 7 pkt 7.3 rozdziału XVII SIWZ.

**Pytanie 5:**

W SIWZ znajduje się informacja: „Zamawiający informuje, że może zdarzyć się sytuacja,
w której niektóre powiatowe urzędy pracy obsługują w określone dni tylko mieszkańców wybranych gmin. W konsekwencji gdyby badanie w danym powiatowym urzędzie pracy było przeprowadzane tylko w te dni, w których pojawiają się w urzędzie mieszkańcy jednej gminy ankieter przebadałby tylko respondentów pochodzących z jednej i tej samej gminy, co jest niedopuszczalne (za wyjątkiem sytuacji, gdy powiatowy urząd pracy obsługuje klientów
z jednej gminy) - mielibyśmy do czynienia z brakiem zróżnicowania badanej próby
ze względu na miejsce zamieszkania z uwzględnieniem podziału powiatu na gminy.”

Prosimy o dokładne wyjaśnienie co Zamawiający rozumie pod tymi stwierdzeniami:

1. Czy jeśli dany PUP obsługuje mieszkańców kilku gmin, ale w danym dniu pracy obsługuje tylko mieszkańców jednej gminy to w TEN dzień w ogóle ankieter nie może robić wywiadów w tym PUP-ie ? (taka sytuacja ograniczyłaby – i tak niewielką – ilość dni realizacji badania)
2. Czy jeśli dany PUP obsługuje mieszkańców kilku gmin, ale w danym dniu pracy obsługuje tylko mieszkańców jednej gminy to w ten dzień ankieter może robić wywiadów w tym PUP-ie, ale cała wyznaczona próba dla tego PUP-u musi się składać
z respondentów z różnych gmin?
3. Czy jeszcze inna sytuacja?

**Odpowiedź 5:**

W przypadku kiedy powiatowy urząd pracy obsługuje kilka gmin, a w danym dniu tygodnia obsługuje mieszkańców tylko jednej gminy, ankieter może przeprowadzać badanie w tym dniu. Niedopuszczalna jest sytuacja w której całą liczbę respondentów wskazaną w opisie przedmiotu zamówienia, będą stanowili mieszkańcy tylko jednej gminy. Próba wyznaczona dla powiatowego urzędu pracy musi składać się z mieszkańców gmin które dany urząd obsługuje.

**Pytanie 6:**

Prosimy o wyjaśnienie, które PUP-y obsługują mieszkańców TYLKO jednej gminy?

**Odpowiedź 6:**

W województwie wielkopolskim nie występuje przypadek, w którym powiatowy urząd pracy obszarem swojego działania obejmuje mieszkańców tylko jednej gminy. Może zdarzyć się sytuacja w której powiatowy urząd pracy obsługuje mieszkańców jednej wybranej gminy
w wyznaczonym przez siebie dniu tygodnia.

**Pytanie 7:**

Zamawiający podaje w SIWZ „W części dotyczącej pracodawców: Zamawiający dostarczy bazę danych zawierającą dane teleadresowe pracodawców, w dniu podpisania umowy
w sprawie zamówienia publicznego”. Prosimy o doprecyzowania tej informacji:

1. Jak duża (ile rekordów) – dla każdego powiatu, gdzie należy zrealizować wywiady
z pracodawcami – ORAZ jednocześnie spełniających wymagane przez Zamawiającego kryterium rekrutacyjne w badaniu pracodawców (tj. czy dany podmiot, który reprezentuje respondent, OD STYCZNIA 2015r. KORZYSTAŁ z usług danego powiatowego urzędu pracy) zawierać będzie dostarczona przez Zamawiającego do Wykonawcy baza danych?
2. Jakie dokładnie dane (zmienne) będą znajdować się (dla każdego rekordu) w bazie (np. nazwa podmiotu, kod, miejscowość, ulica i numer, telefon, imię i nazwisko właściciela/dyr. lub innej osoby) oraz w jakiej postaci (np. plik Excela, gdzie każda
z ww. zmiennych będzie w osobnej kolumnie) będzie przekazania ta baza danych?

**Odpowiedź 7:**

Baza danych teleadresowych pracodawców zawierać będzie dane dotyczące przynajmniej połowy liczby pracodawców w każdym powiecie, którzy współpracowali z powiatowymi urzędami pracy w pierwszym kwartale 2015 roku. Baza danych zostanie przekazana
w formacie xls. Zakres danych będzie obejmował: nazwę pracodawcy, adres siedziby pracodawcy, adres e-mail pracodawcy (o ile pracodawca posiada), numer telefonu do kontaktu.

**Pytanie 8:**

Zgodnie z zapisami SIWZ, oba badania powinny być zrealizowane techniką bezpośrednich, indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych PAPI (Paper & Pen Personal Interview). Czy Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji ww. badań techniką bezpośrednich, indywidualnych, ale komputerowo wspomaganych wywiadów kwestionariuszowych tj. CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing) ?

Przy tak obszernych próbach badawczych, a jednocześnie krótkim czasie na terenową realizację badań oraz przekazywanie ankiet do Zamawiającego (które wcześniej muszą zostać zakodowane i wprowadzone do baz danych) taka technika zbierania danych może znacząco ułatwić zbieranie danych, a także przyczynić się do lepszej jakości zbieranych danych np. poprzez automatyczną eliminację możliwości braków odpowiedzi czy błędów
w przejściach czy pytaniach wielowyborowych, a także wyeliminować błędy związane
z wprowadzaniem danych z papierowych kwestionariuszy wywiadów do elektronicznych baz danych.

**Odpowiedź 8:**

Zamawiający nie dopuszcza możliwości przeprowadzenia badania inną metodą niż metoda PAPI.

**Pytanie 9:**

Prosimy o informacje jak obszerny jeśli chodzi o ilość stron (przygotowanych zgodnie
z podanymi w SIWZ kryteriami) ma być całościowy raport z badania?

**Odpowiedź 9:**

Zamawiający nie wskazuje minimalnej czy maksymalnej liczby stron raportu. Raport powinien być przygotowany zgodnie z wytycznymi zawartymi w opisie przedmiotu zamówienia.

**Pytanie 10:**

Zgodnie z zapisami SIWZ: „Kontroli telefonicznej poddanych zostanie 5% ankiet każdego ankietera, w tym: 3% ankiet każdego ankietera skontroluje Wykonawca, a 2% ankiet każdego ankietera może skontrolować Zamawiający”. Natomiast w „formularzu danych kontaktowych” znajduje się zapis „Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu kontaktu telefonicznego ze strony przedstawiciela zamawiającego badanie w celu weryfikacji poprawności pracy ankietera.”

Prosimy zatem o wyjaśnienie tej rozbieżności (tj. z formularza wynika, że do kontaktu upoważniony jest TYLKO Zamawiający, a nie Wykonawca, a kontrolę 3% próby
na przeprowadzić właśnie Wykonawca) ?

Prosimy jednocześnie o skorygowanie tego zapisu i dodanie (do ww. formularza) stwierdzenia „oraz przedstawiciela Wykonawcy”.

**Odpowiedź 10:**

W rozumieniu Zamawiającego „przedstawiciel zamawiającego badanie”, zgodnie
z załącznikiem nr 1 do SIWZ to również wykonawca.

**Pytanie 11:**

W ramach warunku udziału w postępowaniu Zamawiający żąda m.in. posiadania: „Zespołu Ankieterów – w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert każdy ankieter przeprowadził co najmniej 100 wywiadów za pomocą metody PAPI lub CAPI.”,
a w załączniku nr 7 do SIWZ żąda przedstawienia listy tych ankieterów wraz z danymi personalnymi (imię i nazwisko) i sposobów dysponowania nimi.

W innych częściach SIWZ Zamawiający określa natomiast, że każda zmiana ww. zespołu (np. dodanie innego ankietera) wymaga pisemnej zgody Zamawiającego.

O ile ww. wymagania odnośnie posiadania określonego zespołu ankieterów nie budzą wątpliwości, to żądanie podawania pełnej listy „imiennej” ankieterów - już w momencie składania ofert (czyli np. 1,5 miesiąca przed faktycznym okresem rozpoczęcia pracy przez ankieterów) - nie do końca jest zrozumiałe. Z powodów: odległego terminu rozpoczęcia pracy ankieterów w stosunku do terminu składnia ww. listy; obszerności badania (13 tys. wywiadów) i konieczności posiadania b. dużej liczny ankieterów; czasu realizacji badania, itd. faktyczny zespół ankieterski realizujący badanie może być diametralnie inny niż
w momencie składania ww. listy (np. z przyczyn losowych, formalnych, itd. - ankieterzy zwykle nie są pracownikami etatowymi Wykonawców, a współpracują z nimi w różnych formach).

Konieczność podania przez Wykonawców (już w momencie składania ofert) list „imiennych” ankieterów może więc spowodować pewnego rodzaju bezzasadność tych działań
i dodatkową pracę (w momencie wykonywania zamówienia) dla Zamawiającego
i Wykonawcy (wysyłanie pism z nowymi listami ankieterów, oczekiwanie na zgodę Zamawiającego, itp.), ponieważ, przy rozpoczęciu realizacji badań (np. za 1,5 miesiąca) Wykonawca może zgłosić zmianę np. większości składu tego zespołu (na ankieterów – spełniających oczywiście kryteria z SIWZ – którzy w tym momencie będą mogli wykonywać to zlecenie).

Prosimy więc o wyjaśnienie dlaczego Zamawiający stawia wymóg podawania już obecnie „imiennej” listy ankieterów i jednocześnie prosimy o zmianę odpowiednich zapisów i zał. do SIWZ, tak, aby w momencie składania ofert Wykonawcy składali „oświadczenie”
o dysponowaniu odpowiednimi ankieterami, ale bez podawania listy z danymi personalnymi wszystkich ankieterów.

**Odpowiedź 11:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

**Pytanie 12:**

Zamawiający wymaga podania w zał. nr 2 do SIWZ (formularz oferty”) również „Ceny netto za przeprowadzenie jednego wywiadu” (która będzie wpisana również w umowie i o taką cenę zmniejszone wynagrodzenie przy ew. zmniejszeniu próby badawczej). Natomiast badanie będzie realizowane wśród dwóch odmiennych grup respondentów (pracodawców oraz bezrobotnych i osób poszukujących pracy) i wykonywane w innych miejscach (PUP-y, siedziby pracodawców). Tak więc kalkulacja cen jednostkowych dla obu badanych grup będzie zupełnie odmienna.

Prosimy zatem o wyjaśnienie jak Wykonawcy mieliby podać jedną jednostkową cenę dla dwóch tak różnych badań i grup respondentów? Ponieważ tego rodzaju podanie jednej wspólnej ceny jednostkowej mogłoby powodować błędne sporządzenie ofert, prosimy
o odpowiednie zmiany w SIWZ tak, aby można było podawać DWIE odrębnie jednostkowe ceny dla obu ww. badań i grup respondentów.

**Odpowiedź 12:**

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Wykonawca winien uwzględnić w przedmiotowej cenie wszystkie elementy składowe wpływające na jej wysokość.

**Pytanie 13:**

Zgodnie z SIWZ (pkt XVII paragraf 4 ust. 4 Umowy): „Zamawiający zastrzega możliwość zmniejszenia ilościowego zamówienia poprzez zmniejszenie liczby wywiadów
o maksymalnie 20% w każdym powiatowym urzędzie pracy i w każdej kategorii respondentów”.

Prosimy o dokładnie wyjaśnienie (biorąc pod uwagę również zapisy z pytania powyżej)
i dookreślenie tego zapisu umowy:

1. Kiedy taki zapis Umowy zostanie zrealizowany i w jakich warunkach ?
2. Kiedy najwcześniej i najpóźniej może być on zgłoszony przez Zamawiającego ?
3. Czy ww. zmniejszenie będzie również możliwe na prośbę Wykonawcy (jeśli będzie np. miał problem z terminową realizacją całej próby 13tys wywiadów) ?

**Odpowiedź 13:**

Zamawiający uzależnia skorzystanie z zapisu § 4 ust. 4 istotnych postanowień umowy od okoliczności mających wpływ na prawidłową realizację badania i osiągnięcie celu badania.

**Pytanie 14:**

Zgodnie z SIWZ (pkt XVII paragraf 7 ust. 6 Umowy): „Zamawiający zastrzega możliwość rozwiązania niniejszej umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Wykonawcę istotnych jej postanowień.”

Prosimy o wyjaśnienie na jakiej podstawie prawnej Zamawiający opiera możliwość tak drastycznych działań nie dając Wykonawcy możliwości korekty uchybień ? Prosimy zatem
o skorygowanie tego zapisu Umowy poprzez wprowadzenie zapisu o wyznaczeniu przez Zamawiającego terminu na usunięcie wskazanych naruszeń umowy (a dopiero po braku usunięcia tych naruszeń we wskazanym terminie możliwość rozwiązania umowy) oraz prosimy o wyjaśnienie - poprzez podanie zamkniętego katalogu naruszeń - co Zamawiający rozumie poprzez „istotne postanowienia umowy” ?

**Odpowiedź 14:**

Zamawiający przewiduje możliwość korekt uchybień określonych w Rozdziale XVII SWIZ
w § 1 ust. 5 oraz uchybień określonych w załączniku nr 1 do SIWZ Opis Przedmiotu Zamówienia str. 25 ust. 5. Z przedmiotowego zapisu Zamawiający skorzysta w przypadku gdyby konieczność wprowadzenia korekty spowodowała niezrealizowanie celów badania.

**Pytanie 15:**

Zamawiający podaje w SIWZ w pkt XVII pn. „Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy w sprawie zamówienia publicznego” graniczne terminy wykonania przez Wykonawcę poszczególnych prac. Prawie wszystkie ww. terminy są określone jako „ścisłe daty” (np. 15.09.2015r.), a nie jako ilość dni od podpisania umowy (np. w terminie 30 dni od podpisania umowy). Prosimy zatem o wyjaśnienie:

1. W jaki sposób Wykonawca ma dotrzymać termin określony w par 1 ust. 2.1 tj. „do dnia 01.09.2015 r. dostarczyć do WUP w Poznaniu minimum 30% ankiet” oraz wprowadzić dane z papierowych kwestionariuszy do baz danych oraz przesłać ww. cząstkowe bazy do Zamawiającego - skoro – zgodnie z zapisami SIWZ i przepisami Ustawy Pzp – umowa może zostać podpisana np. kilka dni przed tym terminem, albo nawet już po tym terminie (zgodnie z SIWZ jej podpisanie jest możliwe nawet 02 września 2015r.)?
2. Czy wg Zamawiającego 5 dni roboczych (generalnie badanie realizowane ma być ma terenie PUP-ów oraz z pracodawcami, a więc praktycznie ich wykonywanie będzie tylko w dni robocze) na wykonanie 10 400 wywiadów (80% z 13 000 wywiadów) czyli ok. 2080 wywiadów/dzień oraz zakodowanie ich i wprowadzenie danych z tych papierowych kwestionariuszy do elektronicznych baz danych oraz przesłanie ww. cząstkowych baz do Zamawiającego, jest terminem wystarczającym i w jaki sposób Wykonawca miałby to poprawnie wykonać?
3. Czy wg Zamawiającego 15 dni roboczych (uzasadnienie dot. dni roboczych jw.) na wykonanie wszystkich 10 400 wywiadów 13 000 wywiadów (co stanowi tempo ok. 870 wywiadów/dzień) oraz zakodowanie ich i wprowadzenie danych z tych papierowych kwestionariuszy do elektronicznych baz danych oraz przesłanie ww. cząstkowych baz do Zamawiającego jest terminem wystarczającym i w jaki sposób Wykonawca miałby to poprawnie wykonać?

Powyższe wątpliwości co do możliwości poprawnego wykonania zlecenia w podanych terminach wynikają z następujących obliczeń (które zostały dokonane na podst. zapisów SIWZ) tj.:

* złożenie ofert do 03.08.2015 i termin związania ofertą to 30 dni czyli do 02.09.2015r. – tj. czas potrzebny Zamawiającemu na ew. wezwanie do uzupełniania dokumentów wymaganych przez Zamawiającego, wyjaśnienia Wykonawców do składanych ofert, badanie ofert przez Zamawiającego, itd. – więc zgodnie z tym Wykonawca składając ofertę MUSI brać pod uwagę, że podpisanie umowy może być ostatniego dnia terminu związania ofertą (i nie będzie w żaden sposób wiążąca np. deklaracja Zamawiającego, że postara się on wykonać wszystkie pracę związane z badaniem ofert, szybciej, ponieważ dużo będzie zależało np. od braków i potrzeb wyjaśniania złożonych ofert.)
* następnie wykonano założenie, że Wykonawca TYLKO w ciągu 4 dni roboczych
(03-04.09 + 07-08.09) wykona wszystkie prace założone w SIWZ i odbędzie spotkania
z Zamawiającym oraz przeszkoli ankieterów
* i 09.09.2015 ankieterzy rozpoczną pracę.

W tym przypadku już w momencie podpisywania umowy będzie PO niektórych terminach wykonania prac przez Wykonawcę, a inne zapisane terminy będą niemożliwe do wykonania)

1. Co będzie w sytuacji gdy termin składania ofert ulegnie przedłużeniu? Czy w takiej sytuacji nastąpią zmiany wymaganych terminów?
2. Co będzie w sytuacji gdy termin związania ofertą ulegnie wydłużeniu do 60 dni (czyli do 01 października 2015r. w założeniu, że termin składania ofert nie ulegnie wydłużeniu)
i nie będzie już fizycznie możliwości dotrzymać zapisanych w SIWZ przez Zamawiającego terminów oraz wykonać umowy w podanym terminie?

Wobec wszystkich ww. problemów z wykonaniem zamówienia wg terminów określanych w SIWZ jako „ścisłe daty”, proponujemy zmianę zapisów terminów w SIWZ na terminy określające wykonanie danej czynności jako „ilość dni od podpisania umowy”.

**Odpowiedź 15:**

Zamawiający uważa określone terminy za realne i możliwe do wykonania. Dodatkowo Zamawiający informuje, że Wykonawca nie jest zobligowany do przeprowadzenia wywiadów wyłącznie na terenie powiatowych urzędów pracy. Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Powyższe informacje należy traktować jako integralną część specyfikacji istotnych warunków zamówienia.

Barbara Wyrzykiewicz

p.o. Kierownika Wydziału ds. Zamówień Publicznych

Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Poznaniu