



RZECZPOSPOLITA POLSKA
MINISTERSTWO SPRAWIEDLIWOŚCI
ALEJE UJAZDOWSKIE 11
00-567 WARSZAWA

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH
WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

w postępowaniu o zawarcie umowy prowadzonym
w trybie przetargu nieograniczonego na

**„Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie
powszechnym”**

znak sprawy: BA-F-II-3710-2/17

ZATWIERDZAM:


DIREKTOR
Biura Administracyjno-Finansowego
Jarosław Wyżgowski

Warszawa, dnia  .02.2017 roku



Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) zawiera:

Tom I INSTRUKCJA DLA WYKONAWCÓW

Rozdział 1 Instrukcja dla Wykonawców (IDW)

Rozdział 2 Oferta wraz z Formularzami:

Formularz 2.1 Oferta

Formularz 2.2 Jednolity dokument sporządzony zgodnie z wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu wykonawczym Komisji Europejskiej wydanym na podstawie art. 59 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE – stanowiący oddzielny załącznik

Formularz 2.3 Zobowiązanie do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia

Rozdział 3 Wzory oświadczeń

Formularz 3.1. Oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy Prawo zamówień publicznych

Formularz 3.2 Wiedza i doświadczenie - wykaz usług

Formularz 3.3 Potencjał kadrowy- osoby zdolne do wykonania zamówienia

Tom II ISTOTNE DLA STRON POSTANOWIENIA UMOWY

Tom III Opis Przedmiotu Zamówienia

Tom I INSTRUKCJA DLA WYKONAWCÓW

Rozdział 1 Instrukcja dla Wykonawców (IDW)

1. ZAMAWIAJĄCY

Ministerstwo Sprawiedliwości

Adres: **00-567 Warszawa, Al. Ujazdowskie 11**

telefon: **(+ 48 22) 52 12 411;**

REGON: 000319150, NIP: 526 16 73 166

adres strony internetowej: www.ms.gov.pl

godziny urzędowania: od 8:15 do 16:15

2. OZNACZENIE POSTĘPOWANIA

Postępowanie oznaczone jest znakiem: BA-F-II-3710-2/17.

Wykonawcy powinni we wszelkich kontaktach z Zamawiającym powoływać się na wyżej podane oznaczenie.

3. TRYB POSTĘPOWANIA

Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 z późn. zm.) zwanej dalej „ustawą Pzp”.

4. ŹRÓDŁA FINANSOWANIA

Zamówienie jest współfinansowane ze środków europejskich oraz środków krajowych.

Zamówienie jest realizowane w ramach projektu pt. *Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020* współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Numer i nazwa Osi priorytetowej: II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji 1.2, Numer i nazwa Działania: 2.17 Skuteczny wymiar sprawiedliwości.

Zgodnie z art. 93 ust. 1a ustawy Pzp, Zamawiający przewiduje możliwość unieważnienia przedmiotowego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego z uwagi na fakt, że środki finansowe, które Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie przedmiotowego zamówienia w części pochodzą z budżetu Unii Europejskiej oraz niepodlegających zwrotowi środków pomocy udzielonej przez państwa członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) i mogą nie zostać przyznane Zamawiającemu.

5. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

5.1. Przedmiotem zamówienia jest:

- 5.1.1. Przeprowadzenie działań analityczno-porównawczych i opracowanie dokumentów w ramach projektu pt. „Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym” w celu usprawnienia procesów zarządzania i komunikacji w obszarze obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym. Produkty projektu winny dostarczyć informacji na temat konieczności oraz zasadności przeprowadzenia określonych zmian obsługi interesanta w sądach powszechnych oraz wskazać kierunek i zakres koniecznych działań.

Opracowanie jednolitych standardów służy wypracowaniu rozwiązań, które umożliwią obsługę interesanta przy uwzględnieniu tych samych standardów, procedur i usług świadczonych możliwie w ten sam sposób w każdym sądzie.

5.1.2. W ramach zamówienia wykonawca przeprowadzi działania analityczne i porównawcze obejmujące:

1. Analizę obowiązujących przepisów prawnych
2. Badania ankietowe pracowników sądów (w tym badania telefoniczne i e-mailowe)
3. Badania ankietowe oczekiwań interesantów
4. Wywiady pogłębione z pracownikami sądów
5. Wizyty studyjne w sądach

oraz opracuje na ich podstawie następujące dokumenty:

1. Standardy obsługi interesanta,
2. Katalog usług wraz z kartami usług dla interesantów, związany z ujednoliconymi standardami obsługi interesanta,
3. Ustandaryzowane procedury obsługi dla biur obsługi interesanta,
4. Koncepcję biznesową modelu funkcjonowania centralnych biur obsługi interesanta,
5. Studium Wykonalności dla wdrożenia standardów obsługi interesanta, uwzględniające również rekomendacje w zakresie wdrożenia centralnych biur obsługi interesanta.
6. Projekty aktów prawnych, które będą niezbędne na etapie wdrożenia rozwiązań wypracowanych w ramach niniejszego projektu, zarówno w zakresie standardów obsługi interesanta, jak i w kontekście zaproponowanych wniosków i rekomendacji obejmujących model funkcjonowania centralnych biur obsługi interesanta..

5.1.3 **CPV (Wspólny Słownik Zamówień):**

71241000-9 : Studia wykonalności, usługi doradcze, analizy,

72221000-0: Usługi doradcze w zakresie analizy biznesowej,

79311200-9: Usługi przeprowadzania badań ankietowych,

79311210-2: Usługi przeprowadzania ankiet telefonicznych,

79311300-0: Usługi analizy ankiet.

Przedmiot zamówienia zwany jest dalej „Przedmiotem zamówienia” lub „Usługą”.

Zamawiający **nie dopuszcza** składania ofert częściowych.

Zamawiający **nie dopuszcza** składania ofert wariantowych.

Realizacja zamówienia podlega prawu polskiemu, w tym w szczególności ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2016 r. poz. 380) i ustawie z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 ze zm.).

- 5.2. Zamawiający nie przewiduje udzielenia zamówień polegających na powtórzeniu podobnych usług w oparciu o art. 67 ust. 1 pkt 6 ustawy Pzp.
- 5.3. Szczegółowo przedmiot zamówienia określony został w Tomie II i III.
- 5.4. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią niniejszej SIWZ a treścią udzielonych wyjaśnień, jako obowiązującą należy przyjąć treść pisma zawierającego późniejsze oświadczenie Zamawiającego.
- 5.5. **PODWYKONAWSTWO:**
 - a) Zamawiający nie wprowadza zastrzeżenia wskazującego na obowiązek osobistego wykonania przez Wykonawcę kluczowych części zamówienia.

- b) Zamawiający żąda wskazania przez wykonawcę części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom i podania przez wykonawcę firm podwykonawców.
- c) Pozostałe wymagania dotyczące podwykonawstwa zostały określone w Tomie II SIWZ – IPU.

6. TERMIN REALIZACJI USŁUGI

Przedmiot Umowy zostanie zrealizowany do dnia 30 września 2017 r.

7. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

7.1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu oraz spełniają określone przez zamawiającego warunki **udziału w postępowaniu:**

7.1.1. zdolność techniczna lub zawodowa:

Wykonawca spełni warunek jeżeli:

1. wykaże, że w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wykonał, tj. zrealizował, zakończył, także w przypadku świadczeń wykonywanych okresowo lub ciągłych, co najmniej wszystkie n/w usługi:
 - a) 2 usługi (zrealizowane na podstawie odrębnych umów oraz na rzecz innych podmiotów) każda o wartości nie mniejszej niż 400 000 zł, każda zrealizowana dla co najmniej 6 jednostek organizacyjnych podmiotu, rozproszonych geograficznie na terenie co najmniej 6 województw (lub odpowiedników województw w przypadku realizacji usługi poza granicami Polski) oraz w ramach każdej z tych usług przygotowano metodykę i przeprowadzono na jej podstawie badania jakościowe i ilościowe, oraz przygotowano szczegółową analizę wyników przedmiotowych badań, oraz opracowano na jej podstawie dokumenty podsumowujące (raporty, ekspertyzy etc.);
 - b) 1 usługa w ramach której opracowano i wdrożono katalog usług oraz opracowano co najmniej 30 kart usług;
 - c) 2 usługi (zrealizowane na podstawie odrębnych umów oraz na rzecz innych podmiotów) z których w ramach każdej opracowano studium wykonalności dla co najmniej 6 jednostek organizacyjnych podmiotu, rozproszonych geograficznie na terenie co najmniej 6 województw (lub odpowiedników województw w przypadku realizacji usługi poza granicami Polski) i na podstawie co najmniej jednego ze studium wykonalności zostały zrealizowane lub są w trakcie realizacji projekty o wartości nie mniejszej niż 5 000 000,00 zł brutto każdy.
2. Wykaże, że osoby skierowane do realizacji zamówienia spełniają wymagania:

Wykonawca musi wskazać osoby, które będą skierowane do realizacji zamówienia, legitymujące się wykształceniem i doświadczeniem zawodowym odpowiednim do funkcji, jaka zostanie im powierzona.

Wykonawca przedstawi kandydatów na poniższe stanowiska, którzy spełniają następujące wymagania:

Stanowisko	Minimalna liczba personelu	Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie	Minimalne doświadczenie
Kierownik zamówienia	1		Pełnił funkcję kierownika projektu/zamówienia w co najmniej <u>5 projektach</u> doradczych lub wdrożeniowych z zakresu obsługi interesanta/klienta oraz w ramach każdego z nich kierował grupą co najmniej 8 osób (każdy projekt realizowany na rzecz innego podmiotu).
Ekspert ds. badań ilościowych i jakościowych	2	Wykształcenie wyższe socjologiczne, psychologiczne lub z zakresu nauk społecznych	W okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracował (tj. przygotował metodykę badań, oraz przeprowadził analizę i interpretację danych) w ramach co najmniej 2 projektów (każdy projekt realizowany na rzecz innego podmiotu) badania ilościowe i jakościowe na grupie co najmniej 100 osób.
Ekspert ds. standardów obsługi interesanta	2	Wykształcenie wyższe socjologiczne, psychologiczne lub z zakresu nauk społecznych	W okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert zrealizował co najmniej 2 usługi (każda usługa zrealizowana na rzecz innego podmiotu) polegające na opracowaniu standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/klienta
Ekspert ds. infrastruktury IT	1		W okresie 5 lat przed upływem terminu składania ofert brał udział w zaprojektowaniu i wdrożeniu co najmniej 2 projektów (każdy o wartości nie mniejszej niż 100 000 PLN brutto zrealizowany na rzecz innego podmiotu), polegających na wdrożeniu systemów informatycznych lub teleinformatycznych w obszarze obsługi interesanta/ klienta.
Ekspert ds. prawnych	1	Wykształcenie wyższe prawnicze, wpis na listę radców prawnych/ adwokatów	Posiada doświadczenie w tworzeniu aktów prawnych oraz posiada 5-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie udzielania porad prawnych.
Ekspert ds. analiz biznesowych	1		W okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracował co najmniej 2 analizy biznesowe na potrzeby modelu biznesowego/ koncepcji biznesowej dla projektów o wartości nie mniejszej niż 500 000 PLN brutto (każdy).
Ekspert ds. analiz ekonomiczno –	1	Wykształcenie wyższe ekonomiczne	W okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracował 2 analizy ekonomiczno-finansowe na potrzeby studium wykonalności (każda analiza zrealizowana na rzecz innego studium

finansowych		wykonalności), przy czym wartość co najmniej jednego z projektów zrealizowanych lub będących w trakcie realizacji na podstawie opracowanego studium wykonalności wynosiła co najmniej 5 000 000,00 PLN brutto.
-------------	--	--

Zamawiający zastrzega, że w ramach zespołu osób nie dopuszcza łączenia przez jedną i tę samą osobę różnych funkcji.

8. PRZESŁANKI WYKLUCZENIA WYKONAWCÓW

8.1. Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się wykonawcę, w stosunku do którego zachodzi którakolwiek z okoliczności, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 12 – 23 ustawy Pzp.

8.2. Dodatkowo zamawiający wykluczy wykonawcę:

- 1) w stosunku do którego otwarto likwidację, w zatwierdzonym przez sąd układzie w postępowaniu restrukturyzacyjnym jest przewidziane zaspokojenie wierzycieli przez likwidację jego majątku lub sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 332 ust. 1 ustawy z dnia 15 maja 2015 r. – Prawo restrukturyzacyjne (Dz. U. z 2015 r. poz. 978, 1259, 1513, 1830 i 1844 oraz z 2016 r. poz. 615) lub którego upadłość ogłoszono, z wyjątkiem wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli przez likwidację majątku upadłego, chyba że sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 366 ust. 1 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. – Prawo upadłościowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 233, 978, 1166, 1259 i 1844 oraz z 2016 r. poz. 615);
- 2) który w sposób zawiniony poważnie naruszył obowiązki zawodowe, co podważa jego uczciwość, w szczególności gdy wykonawca w wyniku zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa nie wykonał lub nienależycie wykonał zamówienie, co zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych środków dowodowych;
- 3) jeżeli wykonawca lub osoby, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 14 ustawy Pzp, uprawnione do reprezentowania wykonawcy pozostają w relacjach określonych w art. 17 ust. 1 pkt 2–4 ustawy Pzp z:
 - a) zamawiającym,
 - b) osobami uprawnionymi do reprezentowania zamawiającego, tj.: p. Radosław Płucisz, p. Jarosław Wyżgowski.
 - c) członkami komisji przetargowej, tj.: p. Anna Jaworska, p. Sylwia Dorau-Cichoń, p. Dariusz Kwiatkowski, p. Marek Dziadosz, p. Ewa Słaboń.
 - d) osobami, które złożyły oświadczenie, o którym mowa w art. 17 ust. 2a
– chyba że jest możliwe zapewnienie bezstronności po stronie zamawiającego w inny sposób niż przez wykluczenie wykonawcy z udziału w postępowaniu;
- 4) który, z przyczyn leżących po jego stronie, nie wykonał albo nienależycie wykonał w istotnym stopniu wcześniejszą umowę w sprawie zamówienia publicznego lub umowę koncesji, zawartą z zamawiającym, o którym mowa w art. 3 ust. 1 pkt 1–4 ustawy Pzp, co doprowadziło do rozwiązania umowy lub zasądzenia odszkodowania;



- 5) będącego osobą fizyczną, którego prawomocnie skazano za wykroczenie przeciwko prawom pracownika lub wykroczenie przeciwko środowisku, jeżeli za jego popełnienie wymierzono karę aresztu, ograniczenia wolności lub karę grzywny nie niższą niż 3000 złotych;
 - 6) jeżeli urzędującego członka jego organu zarządzającego lub nadzorczego, wspólnika spółki w spółce jawnej lub partnerskiej albo komplementariusza w spółce komandytowej lub komandytowo - akcyjnej lub prokurenta prawomocnie skazano za wykroczenie, o którym mowa w pkt 5 powyżej;
 - 7) wobec którego wydano ostateczną decyzję administracyjną o naruszeniu obowiązków wynikających z przepisów prawa pracy, prawa ochrony środowiska lub przepisów o zabezpieczeniu społecznym, jeżeli wymierzono tą decyzją karę pieniężną nie niższą niż 3000 złotych;
 - 8) który naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, co zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych środków dowodowych, z wyjątkiem przypadku, o którym mowa w art. 24 ust. 1 pkt 15 ustawy Pzp, chyba że wykonawca dokonał płatności należnych podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności.
- 8.3. Wykluczenie wykonawcy następuje zgodnie z art. 24 ust. 7 ustawy Pzp.
- 8.4. Wykonawca, który podlega wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 13 i 14 oraz 16–20 ustawy Pzp lub pkt 8.2. IDW, może przedstawić dowody na to, że podjęte przez niego środki są wystarczające do wykazania jego rzetelności, w szczególności udowodnić naprawienie szkody wyrządzonej przestępstwem lub przestępstwem skarbowym, zadośćuczynienie pieniężne za doznaną krzywdę lub naprawienie szkody, wyczerpujące wyjaśnienie stanu faktycznego oraz współpracę z organami ścigania oraz podjęcie konkretnych środków technicznych, organizacyjnych i kadrowych, które są odpowiednie dla zapobiegania dalszym przestępstwom lub przestępstwom skarbowym lub nieprawidłowemu postępowaniu wykonawcy. Regulacji, o której mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się, jeżeli wobec wykonawcy, będącego podmiotem zbiorowym, orzeczono prawomocnym wyrokiem sądu zakaz ubiegania się o udzielenie zamówienia oraz nie upłynął określony w tym wyroku okres obowiązywania tego zakazu.
- 8.5. Wykonawca nie podlega wykluczeniu, jeżeli zamawiający, uwzględniając wagę i szczególne okoliczności czynu wykonawcy, uzna za wystarczające dowody przedstawione na podstawie pkt. 8.4 IDW.
- 8.6. Zamawiający może wykluczyć wykonawcę na każdym etapie postępowania o udzielenie zamówienia.
- 9. OŚWIADCZENIA I DOKUMENTY, JAKIE ZOBOWIĄZANI SĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU WYKAZANIA BRAKU PODSTAW WYKLUCZENIA ORAZ POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**
- 9.1. Do oferty Wykonawca zobowiązany jest dołączyć:
- 9.1.1 aktualne na dzień składania ofert oświadczenie stanowiące wstępne potwierdzenie, że Wykonawca:
 - a) nie podlega wykluczeniu;
 - b) spełnia warunki udziału w postępowaniu.

- 9.1.2 wykaz osób, skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, kontrolę jakości, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, uprawnień, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami.
- 9.2. Oświadczenie, o którym mowa w pkt 9.1. IDW Wykonawca zobowiązany jest złożyć w formie jednolitego dokumentu sporządzonego zgodnie z wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu wykonawczym Komisji Europejskiej wydanym na podstawie art. 59 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE, zwanego dalej „jednolitym dokumentem”.

Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełniania, w zakresie w jakim powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w postępowaniu, składa także jednolite dokumenty dotyczące tych podmiotów.

Jednolity dokument wypełniony przez Zamawiającego w zakresie Części I zostanie zamieszczony na stronie internetowej Zamawiającego wraz z niniejszą IDW.

Uwaga odnośnie wypełnienia Jednolitego dokumentu w Części IV Kryteria kwalifikacji: Wykonawca zobowiązany jest złożyć wykaz osób stanowiący formularz do SIWZ lub wypełnić sekcję dotyczącą zdolności technicznej i zawodowej – kwalifikacji zawodowych i wykształcenia osób skierowanych do realizacji zamówienia w zakresie spełnienia warunków udziału oraz kryterium oceny ofert - Doświadczenie Potencjału kadrowego w Jednolitym dokumencie (zgodnie z zakresem danych wskazanym w wykazie osób) na potwierdzenie kryteriów oceny ofert.

W przypadku wypełnienia przez Wykonawcę pozostałych sekcji w części IV jednolitego wykazu Zamawiający potraktuje sekcje jako wykaz.

- 9.3. Wykonawca, w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 ustawy Pzp, przekazuje zamawiającemu oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy Pzp. Wraz ze złożeniem oświadczenia, wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia.
- 9.4. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia, wezwie wykonawcę, którego oferta została oceniona najwyżej, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 10 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia oświadczeń lub dokumentów, potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy Pzp.
- 9.5. Jeżeli jest to niezbędne do zapewnienia odpowiedniego przebiegu postępowania o udzielenie zamówienia, zamawiający może na każdym etapie postępowania wezwać wykonawców do złożenia wszystkich lub niektórych oświadczeń lub dokumentów potwierdzających, że nie podlegają wykluczeniu oraz spełniają warunki udziału w postępowaniu, a jeżeli zachodzą uzasadnione podstawy do uznania, że złożone uprzednio oświadczenia lub dokumenty nie są już aktualne, do złożenia aktualnych oświadczeń lub dokumentów.
- 9.6. Zamawiający, zgodnie z art. 24 aa ustawy Pzp, w pierwszej kolejności dokona oceny ofert, a następnie zbada czy wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu.

9.7. Na wezwanie zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest złożyć następujące oświadczenia lub dokumenty:

9.7.1.1 W celu potwierdzenia spełniania przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu:

- 1) wykaz usług wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

Przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego dostawy były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy; w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu;

9.7.1.2 Jeżeli wykaz, oświadczenia lub inne złożone przez wykonawcę dokumenty budzą wątpliwości zamawiającego, może on zwrócić się bezpośrednio do właściwego podmiotu, na rzecz którego usługi były wykonane, o dodatkowe informacje lub dokumenty w tym zakresie.

9.7.1.3 Jeżeli treść informacji przekazanych przez wykonawcę w jednolitym dokumencie odpowiada zakresowi informacji, których zamawiający wymaga poprzez żądanie dokumentów potwierdzających spełnianie przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia, zamawiający może odstąpić od żądania tych dokumentów od wykonawcy. W takim przypadku dowodem spełniania przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstaw wykluczenia są odpowiednie informacje przekazane przez wykonawcę lub odpowiednio przez podmioty, na których zdolnościach lub sytuacji wykonawca polega na zasadach określonych w art. 22a ustawy Pzp, w jednolitym dokumencie.

9.7.2 W celu potwierdzenia braku podstaw do wykluczenia wykonawcy z udziału w postępowaniu:

- 1) informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13, 14 i 21 ustawy Pzp oraz, odnośnie skazania za wykroczenie na karę aresztu, w zakresie określonym przez zamawiającego na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 5 i 6 ustawy Pzp, wystawionej nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;
- 2) zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzające, że wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert lub inny dokument potwierdzający, że wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu;
- 3) zaświadczenie właściwej terenowej jednostki organizacyjnej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego albo inny dokument



potwierdzający, że wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert lub inny dokument potwierdzający, że wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu;

- 4) odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy Pzp;
 - 5) oświadczenie wykonawcy o braku wydania wobec niego prawomocnego wyroku sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej o zaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne albo - w przypadku wydania takiego wyroku lub decyzji - dokumentów potwierdzających dokonanie płatności tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami lub zawarcie wiążącego porozumienia w sprawie spłat tych należności;
 - 6) oświadczenie wykonawcy o braku orzeczenia wobec niego tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne;
 - 7) oświadczenie wykonawcy o braku wydania prawomocnego wyroku sądu skazującego za wykroczenie na karę ograniczenia wolności lub grzywny w zakresie określonym przez zamawiającego w oparciu o art. 24 ust. 5 pkt 5 i 6 ustawy Pzp;
 - 8) oświadczenie wykonawcy o braku wydania wobec niego ostatecznej decyzji administracyjnej o naruszeniu obowiązków wynikających z przepisów prawa pracy, prawa ochrony środowiska lub przepisów o zabezpieczeniu społecznym w zakresie określonym przez zamawiającego w oparciu o art. 24 ust. 5 pkt 7 ustawy Pzp.
 - 9) Oświadczenia wykonawcy o niezaleganiu z opłacaniem podatków i opłat lokalnych, o których mowa w ustawie z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 716);
- 9.8. Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w pkt 9.7.2. IDW:
- 1) pkt 1 – składa informację z odpowiedniego rejestru albo, w przypadku braku takiego rejestru, inny równoważny dokument wydany przez właściwy organ sądowy lub administracyjny kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dotyczy informacja albo dokument, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13, 14 i 21 oraz ust. 5 pkt 5 i 6 ustawy Pzp,
 - 2) pkt 2-4 – składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
 - a) nie zalega z opłacaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne albo że zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu;
 - b) nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości;

- 9.9. Dokumenty, o których mowa w pkt 9.8.1 i pkt 9.8.2 lit. b, powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert. Dokument, o którym mowa w pkt 9.8.2 lit. a, powinien być wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem tego terminu.
- 9.10. Jeżeli w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 9.8., zastępuje się je dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby. Pkt 9.9. stosuje się.
- 9.11. W przypadku wątpliwości co do treści dokumentu złożonego przez wykonawcę, zamawiający może zwrócić się do właściwych organów odpowiednio kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących tego dokumentu
- 9.12. Wykonawca mający siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w odniesieniu do osoby mającej miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, której dotyczy dokument wskazany w pkt 9.7.2.1, składa dokument, o którym mowa w pkt 9.8.1, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 14 i 21 oraz ust. 5 pkt 6 ustawy Pzp. Jeżeli w kraju, w którym miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument miał dotyczyć, nie wydaje się takich dokumentów, zastępuje się go dokumentem zawierającym oświadczenie tej osoby złożonym przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na miejsce zamieszkania tej osoby. Dokument powinien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 9.13. W przypadku wątpliwości co do treści dokumentu złożonego przez wykonawcę, zamawiający może zwrócić się do właściwych organów kraju, w którym miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących tego dokumentu.

10. INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW POLEGAJĄCYCH NA ZASOBACH INNYCH PODMIOTÓW, NA ZASADACH OKREŚLONYCH W ART. 22A USTAWY PZP ORAZ ZAMIERZAJĄCYCH POWIERZYĆ WYKONANIE CZĘŚCI ZAMÓWIENIA PODWYKONAWCOM

- 10.1. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.
- 10.2. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów, musi udowodnić zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, **w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.**
- 10.3. Zamawiający oceni, czy udostępniane Wykonawcy przez inne podmioty zdolności techniczne lub zawodowe, pozwalają na wykazanie przez wykonawcę spełniania



warunków udziału w postępowaniu oraz zbada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 13–22 ustawy Pzp oraz, o których mowa w pkt 8.2 IDW.

- 10.4. W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, Wykonawcy mogą polegać na doświadczeniu innych podmiotów, jeżeli podmioty te zrealizują usługi do realizacji których te zdolności są wymagane.
- 10.5. W celu oceny, czy wykonawca polegając na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ustawy, będzie dysponował niezbędnymi zasobami w stopniu umożliwiającym należyte wykonanie zamówienia publicznego oraz oceny, czy stosunek łączący wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów, zamawiający może żądać dokumentów, które określają w szczególności:
 - 1) zakres dostępnych wykonawcy zasobów innego podmiotu;
 - 2) sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia publicznego;
 - 3) zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia publicznego;
 - 4) czy podmiot, na zdolnościach którego wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących doświadczenia, zrealizuje usługi, których wskazane zdolności dotyczą;
- 10.6. Zamawiający żąda od wykonawcy, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ustawy Pzp, przedstawienia w odniesieniu do tych podmiotów dokumentów wymienionych w pkt. 9.7.2 IDW.
- 10.7. Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełniania, w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w postępowaniu składa także jednolite dokumenty dotyczące tych podmiotów.
- 10.8. Wykonawca, który zamierza powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcom składając jednolity dokument zobowiązany jest wypełnić część II sekcja D, oraz wskazać części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom oraz, o ile jest to wiadome, podać firmy podwykonawców.

11. INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW WSPÓLNIE UBIEGAJĄCYCH SIĘ O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA (SPÓŁKI CYWILNE/ KONSORCJA)

- 11.1. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia. W takim przypadku Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.
- 11.2. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, żaden z nich nie może podlegać wykluczeniu z powodu niespełniania warunków, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy Pzp, oraz o których mowa w pkt 8.2 IDW, natomiast spełnianie warunków udziału w postępowaniu Wykonawcy wykazują zgodnie z pkt 7.2. IDW.
- 11.3. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez wykonawców, jednolity dokument, o którym mowa w pkt. 9.2 IDW składa każdy z wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Dokumenty te potwierdzają spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym

każdy z wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.

- 11.4. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez wykonawców oświadczenie o przynależności braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o którym mowa w pkt. 9.3. IDW składa każdy z Wykonawców.

12. SPOSÓB KOMUNIKACJI ORAZ WYMAGANIA FORMALNE DOTYCZĄCE SKŁADANYCH OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW

- 12.1. W postępowaniu komunikacja między zamawiającym a wykonawcami odbywa się za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529 oraz z 2015 r. poz. 1830), osobiście, za pośrednictwem posłańca, faksu lub przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r. poz. 1422, z 2015 r. poz. 1844 oraz z 2016 r. poz. 147 i 615), z uwzględnieniem wymogów dotyczących formy, ustanowionych poniżej w pkt 12.4. – 12.7. IDW.

Zamawiający wyznacza do kontaktowania się z Wykonawcami: Pana Dariusza Kwiatkowskiego (tel. 22/52-12-214, e-mail: Dariusz.Kwiatkowski@ms.gov.pl)

- 12.2 Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ), kierując wniosek na adres:

Ministerstwo Sprawiedliwości
Al. Ujazdowskie 11
00-567 Warszawa

Zamawiający prosi o przekazywanie pytań również drogą elektroniczną (na adres Dariusz.Kwiatkowski@ms.gov.pl) w formie edytowalnej, gdyż skróci to czas udzielania wyjaśnień.

- 12.3. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje za pośrednictwem faksu lub przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, każda ze stron na żądanie drugiej strony niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
- 12.4. W postępowaniu oświadczenia, w tym jednolity dokument, składa się w formie pisemnej.
- Jednolity dokument, o którym mowa w pkt. 10.8 IDW wypełnia i podpisuje podmiot na zdolnościach lub sytuacji którego, na zasadach określonych w art. 22a ustawy Pzp, polega wykonawca.
- 12.5. Ofertę składa się pod rygorem nieważności w formie pisemnej.
- 12.6. Oświadczenia, o których mowa w rozporządzeniu Ministra Rozwoju z dnia 26 lipca 2016 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia (Dz. U. z 2016 r. poz. 1126), zwanym dalej „rozporządzeniem” składane przez wykonawcę i inne podmioty, na zdolnościach lub sytuacji których polega wykonawca na zasadach określonych w art. 22a ustawy Pzp oraz przez podwykonawców, należy złożyć **w oryginale**.
- 12.7. Dokumenty, o których mowa w rozporządzeniu, inne niż oświadczenia, o których mowa powyżej w pkt 12.6 IDW, należy złożyć w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem.

Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje wykonawca albo podmiot trzeci albo wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego, albo podwykonawca - odpowiednio, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.

Poświadczenie za zgodność z oryginałem następuje w formie pisemnej. Poświadczenie za zgodność z oryginałem dokonywane w formie pisemnej powinno być sporządzone w sposób umożliwiający identyfikację podpisu (np. wraz z imienną pieczętką osoby poświadczającej kopię dokumentu za zgodność z oryginałem).

- 12.8. Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonych kopii dokumentów, o których mowa w rozporządzeniu, innych niż oświadczeń, wyłącznie wtedy, gdy złożona kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości.
- 12.9. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.

13. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERT

- 13.1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
- 13.2. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
- 13.3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
- 13.4. Oferta musi być zabezpieczona wadium.
- 13.5. Ofertę stanowi wypełniony Formularz „Oferta”.
- 13.6. Wraz z ofertą powinny być złożone:
 - 1) Oświadczenie wymagane postanowieniami pkt 9.1.1 IDW (w formie jednolitego dokumentu);
 - 2) Wykaz osób lub wypełniony jednolity dokument w zakresie odpowiadającym informacjom zawartym w wykazie;
 - 2) Pełnomocnictwo do reprezentowania wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, ewentualnie umowa o współdziałaniu, z której będzie wynikać przedmiotowe pełnomocnictwo. Pełnomocnik może być ustanowiony do reprezentowania Wykonawców w postępowaniu albo do reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy. Pełnomocnictwo winno być załączone w formie oryginału lub notarialnie poświadczonych kopii (jeżeli dotyczy);
 - 3) Dokumenty, z których wynika prawo do podpisania oferty (oryginał lub kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem przez notariusza) względnie do podpisania innych dokumentów składanych wraz z ofertą, chyba, że zamawiający może je uzyskać w szczególności za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, w szczególności rejestrów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne Dz.U. z 2014 poz. 1114 oraz z 2016 poz. 352), a wykonawca wskazał to wraz ze złożeniem oferty;
 - 4) Zobowiązanie, o którym mowa w pkt 10.2 IDW (jeżeli dotyczy);
 - 5) Gwarancja lub poręczenie, jeśli wadium wnoszone jest w innej formie niż pieniądź.
- 13.7. Oferta powinna być podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy, zgodnie z formą reprezentacji Wykonawcy określoną w rejestrze lub innym dokumencie, właściwym dla danej formy organizacyjnej Wykonawcy albo przez upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy.
- 13.8. Oferta oraz pozostałe oświadczenia i dokumenty, dla których Zamawiający określił wzory w formie formularzy zamieszczonych w Rozdziale 2 i w Rozdziale 3 Tomu I SIWZ, powinny być sporządzone zgodnie z tymi wzorami, co do treści oraz opisu kolumn i wierszy.



- 13.9. Oferta powinna być sporządzona w języku polskim, z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności. Każdy dokument składający się na ofertę powinien być czytelny.
- 13.10. Każda poprawka w treści oferty, a w szczególności każde przerobienie, przekreślenie, uzupełnienie, nadpisanie, etc. powinno być parafowane przez Wykonawcę, w przeciwnym razie nie będzie uwzględnione.
- 13.11. Strony oferty powinny być trwale ze sobą połączone i kolejno ponumerowane, z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w pkt. 13.12. W treści oferty powinna być umieszczona informacja o liczbie stron.
- 13.12. Zamawiający informuje, iż zgodnie z art. 8 ust. 3 ustawy Pzp, nie ujawnia się informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, w sposób niebudzący wątpliwości zastrzegł, że nie mogą być one udostępniane **oraz wykazał, załączając stosowne wyjaśnienia, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa**. Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy Pzp. Wszelkie informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.), które Wykonawca pragnie zastrzec jako tajemnicę przedsiębiorstwa, winny być załączone w osobnym opakowaniu, w sposób umożliwiający łatwe od niej odłączenie i opatrzone napisem: „*Informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa – nie udostępniać*”, z zachowaniem kolejności numerowania stron oferty.
- 13.13. Ofertę wraz z oświadczeniami i dokumentami należy sporządzić i złożyć w jednym egzemplarzu. Ofertę należy umieścić w zamkniętym opakowaniu, uniemożliwiającym odczytanie jego zawartości bez uszkodzenia tego opakowania. Opakowanie powinno być oznaczone nazwą (firmą) i adresem Wykonawcy, zaadresowane następująco:

Ministerstwo Sprawiedliwości

Al. Ujazdowskie 11

00-567 Warszawa

oraz opisane:

postępowanie nr: BA-F-II-3710-2/17

„Oferta na – Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym”

Nie otwierać przed dniem 9 marca 2017 r. godz. 13:00”

- 13.14. Wymagania określone w pkt 13.11. - 13.13 IDW nie stanowią o treści oferty i ich niespełnienie nie będzie skutkowało odrzuceniem oferty. Wszelkie negatywne konsekwencje mogące wyniknąć z niezachowania tych wymagań będą obciążały Wykonawcę.
- 13.15. Przed upływem terminu składania ofert, Wykonawca może wprowadzić zmiany do złożonej oferty lub wycofać ofertę. Oświadczenia o wprowadzonych zmianach lub wycofaniu oferty powinny być doręczone Zamawiającemu na piśmie pod rygorem nieważności przed upływem terminu składania ofert. Oświadczenia powinny być opakowane tak, jak oferta, a opakowanie powinno zawierać odpowiednio dodatkowe oznaczenie wyrazem: „ZMIANA” lub „WYCOFANIE”.

14. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY OFERTY

- 14.1. Wykonawca w Formularzu Ofertowym określi łączną cenę oferty brutto za cały przedmiot zamówienia oraz poszczególne ceny brutto. Łączna cena oferty brutto za cały przedmiot zamówienia jak i ceny składowe muszą zawierać wszystkie elementy związane z realizacją przedmiotu zamówienia.

Wykonawca zobowiązany jest do obliczenia łącznej ceny brutto oferty za cały przedmiot zamówienia (C), zgodnie z wzorem:

$$C = A + B$$

A- Cena ryczałtowa brutto za wykonanie Zadania 1 Działań analitycznych i porównawczych (Etapy od I do V) wymienionych w Rozdziale V OPZ;

B- Cena ryczałtowa brutto za wykonanie Zadania 2 Opracowanie dokumentów programowych (Etapy od I do III) wymienionych w Rozdziale V OPZ.

- 14.2. Wykonawca, uwzględniając wszystkie wymagania, o których mowa w niniejszej Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, powinien w cenie ofertowej ująć wszelkie koszty związane z wykonaniem zamówienia, w tym również koszty towarzyszące, takie jak: koszty ubezpieczenia, itp., niezbędne dla pełnego i prawidłowego wykonania zamówienia.
- 14.3. Cena oferty musi być wyrażona w PLN z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
- 14.4. Ceny określone przez Wykonawcę w Formularzu Oferta nie będą zmieniane w toku realizacji zamówienia, za wyjątkiem sytuacji określonych w Umowie stanowiącej Tom II SIWZ.

15. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM

- 15.1. Wykonawca jest zobowiązany do wniesienia wadium w wysokości: **18000,00 zł (słownie: osiemnaście tysięcy zł)**.

- 15.2. Wadium musi być wniesione przed upływem terminu składania ofert w jednej lub kilku następujących formach, w zależności od wyboru Wykonawcy:

- a) pieniądzu, przelewem na rachunek bankowy:
w **Banku Gospodarstwa Krajowego**
nr 35 1130 1017 0020 1199 6620 0003,
(w tytule przelewu należy wpisać znak postępowania: BA-F-II-3710-2/17)
- b) poręczeniach bankowych;
- c) poręczeniach pieniężnych spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych;
- d) gwarancjach bankowych;
- e) gwarancjach ubezpieczeniowych;
- f) poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 roku o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2007 r. Nr 42, poz. 275 ze zm.).

- 15.3. Wadium wnoszone w formie poręczeń lub gwarancji powinno być złożone w oryginale (zgodnie z pkt. 13.5.5) IDW) i musi obejmować cały okres związania ofertą.

W przypadku wniesienia wadium w formie gwarancji lub poręczenia, koniecznym jest, aby gwarancja lub poręczenie obejmowały odpowiedzialność



za wszystkie przypadki powodujące utratę wadium przez Wykonawcę, określone w art. 46 ust. 4a i 5 ustawy Pzp.

Gwarancja lub poręczenie musi zawierać w swojej treści **nieodwołalne i bezwarunkowe** zobowiązanie wystawcy dokumentu do zapłaty na rzecz Zamawiającego kwoty wadium.

- 15.4. Wadium wniesione w pieniądzu przelewem na rachunek bankowy musi wpłynąć na wskazany w pkt. 15.2.a) IDW rachunek bankowy Zamawiającego, najpóźniej przed upływem terminu składania ofert.
Ze względu na ryzyko związane z czasem trwania okresu rozliczeń międzybankowych Zamawiający zaleca dokonanie przelewu ze stosownym wyprzedzeniem.
- 15.5. Zamawiający dokona zwrotu wadium na zasadach określonych w art. 46 ust. 1-4 ustawy Pzp.

16. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT

- 16.1. **Oferty powinny być złożone w** siedzibie Zamawiającego, Al. Ujazdowskie 11, w **Biurowym Podziemiu**, w terminie do dnia **9 marca 2017 r. do godziny 12:00**.
- 16.2. **Otwarcie ofert nastąpi w dniu 9 marca 2017 r., o godz. 13:00.**
- 16.3. Niezwłocznie po otwarciu ofert zamawiający zamieści na stronie internetowej informacje dotyczące:
- 1) kwoty, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia;
 - 2) firm oraz adresów wykonawców, którzy złożyli oferty w terminie;
 - 3) ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.

17. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ

Termin związania ofertą wynosi **60**. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

18. KRYTERIA WYBORU I SPOSÓB OCENY OFERT ORAZ UDZIELENIE ZAMÓWIENIA

- 18.1. Przy dokonywaniu wyboru najkorzystniejszej oferty Zamawiający stosować będzie następujące kryteria oceny ofert:
- a) łączna cena oferty brutto (C) - **60%**
 - b) Doświadczenie potencjału kadrowego (P) - **40%**
- 18.1.1. **Kryterium „Łączna cena oferty brutto”** będzie rozpatrywane na podstawie łącznej ceny ofertowej brutto za wykonanie przedmiotu zamówienia wpisanej przez Wykonawcę w pkt. 3 Formularza Oferty. W tym kryterium można uzyskać maksymalnie **60 punktów**. Przyznane punkty zostaną zaokrąglone do dwóch miejsc po przecinku.
Liczba punktów w kryterium „Łączna cena oferty brutto” (C) zostanie obliczona według następującego wzoru:

$$C = \frac{C_{\min}}{C_o} \times 60 \text{ pkt}$$

gdzie: C min – cena (łączna cena brutto) oferty najtańszej

C o – cena (łącznie brutto) oferty ocenianej

18.1.2. Kryterium „**Doświadczenie Potencjału kadrowego**” będzie rozpatrywane na podstawie informacji podanych przez Wykonawcę w Formularzu „Potencjał kadrowy – wykaz osób” lub tych samych informacji podanych w Jednolitym Europejski Dokumentie Zamówienia.

Zamawiający przyzna Wykonawcy punkty za następujące doświadczenie niżej wymienionych osób zgodnie z poniższą punktacją:

2. Dla osób wskazanych przez Wykonawcę do pełnienia funkcji eksperta ds. badań ilościowych i jakościowych, Zamawiający przyzna punkty za wykazanie, że osoba ta w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracowała dodatkowy projekt, ponad 2 wymagane projekty, tj. zostaną ocenione następane (tj. 3 i 4) projekty stanowiące dodatkowe zdobyte doświadczenie przez tę osobę.

Zamawiający przyzna 5 pkt. za wskazanie w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, potwierdzające, że dana osoba opracowała (tj. przygotowała kolejne ponad 2 wymagane badania ilościowe i jakościowe na grupie co najmniej 100 osób, polegające na przygotowaniu metodyki badań, oraz przeprowadzeniu analizy i interpretacji danych) dodatkowy projekt realizowany na rzecz innego podmiotu.

Zamawiający przyzna w zakresie **ekspertów ds. badań ilościowych i jakościowych maksymalnie 10 pkt. (zostaną ocenione tylko dwie dodatkowe usługi spełniające wymogi).**

Przykłady oceny:

Za wskazanie **eksperta ds. badań ilościowych i jakościowych**, który w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracował (tj. przygotował metodykę badań, oraz przeprowadził analizę i interpretację danych) w ramach 2 projektów (każdy projekt realizowany na rzecz innego podmiotu) badania ilościowe i jakościowe na grupie co najmniej 100 osób (w ramach każdego z projektów) Wykonawca otrzyma - 0 pkt.,

Za wskazanie **eksperta ds. badań ilościowych i jakościowych**, który w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracował (tj. przygotował metodykę badań, oraz przeprowadził analizę i interpretację danych) w ramach 3 projektów (każdy projekt realizowany na rzecz innego podmiotu) badania ilościowe i jakościowe na grupie co najmniej 100 osób (w ramach każdego z projektów) Wykonawca otrzyma - 5 pkt.

3. Dla osób wskazanych przez Wykonawcę do pełnienia funkcji eksperta ds. standardów obsługi interesanta, Zamawiający przyzna punkty za wykazanie, że osoba ta w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert zrealizowała dodatkową usługę, ponad 2 wymagane usługi, tj. zostaną ocenione następane usługi (tj. 3 i 4) stanowiące dodatkowe zdobyte doświadczenie przez tę osobę.



Zamawiający przyzna 5 pkt. za wskazanie w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, potwierdzające że dana osoba zrealizowała kolejną usługę, ponad 2 wymagane, (każda zrealizowana na rzecz innego podmiotu) dotyczącą opracowania standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/klienta.

Zamawiający przyzna w zakresie **ekspertów ds. standardów obsługi interesanta maksymalnie 10 pkt. (zostaną ocenione tylko dwie usługi dodatkowe spełniające wymogi).**

Przykłady oceny:

Za wskazanie **eksperta ds. standardów obsługi interesanta**, który w okresie ostatnich 5 lat przez upływem terminu składania ofert zrealizował 2 usługi (każda usługa zrealizowana na rzecz innego podmiotu) dotyczące opracowania standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/ klienta – 0 pkt.

Za wskazanie **eksperta ds. standardów obsługi interesanta**, który w okresie ostatnich 5 lat przez upływem terminu składania ofert zrealizował 3 usługi (każda usługa zrealizowana na rzecz innego podmiotu) dotyczące opracowania standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/ klienta – 5 pkt.

4. **Dla osoby wskazanej przez Wykonawcę do pełnienia funkcji eksperta ds. analiz biznesowych**, Zamawiający przyzna punkty za wykazanie, potwierdzające, że osoba ta w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracowała analizy biznesowe, więcej niż 2 wymagane analizy, tj. zostaną ocenione następane (tj. 3 i 4) analizy biznesowe stanowiące dodatkowe zdobyte doświadczenie przez tę osobę.

Zamawiający przyzna 5 pkt. za wskazanie w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, potwierdzające, że dana osoba opracowała więcej niż 2 wymagane analizy biznesowe (odpowiednio dla 3. analizy – 5 pkt i dla 4. analizy 5 pkt), na potrzeby modelu biznesowego/koncepcji biznesowej dla projektu o wartości nie mniejszej niż 500 000 PLN brutto (każda).

Zamawiający przyzna w zakresie **eksperta ds. analiz biznesowych maksymalnie 10 pkt. (zostaną ocenione tylko dwie dodatkowe analizy biznesowe spełniające wymogi).**

Przykłady oceny:

Za wskazanie eksperta ds. analiz biznesowych, który w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracował 2 analizy biznesowe na potrzeby modelu biznesowego/ koncepcji biznesowej dla 2 projektów o wartości nie mniejszej niż 500 000 PLN brutto (każdy). – 0 pkt.

Za wskazanie eksperta ds. analiz biznesowych, który w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracował 3 analizy biznesowe na potrzeby modelu biznesowego/ koncepcji biznesowej dla 3 projektów o wartości nie mniejszej niż 500 000 PLN brutto (każdy). – 5 pkt.

- 5. Dla osoby wskazanej przez Wykonawcę do pełnienia funkcji eksperta ds. analiz ekonomiczno-finansowych**, Zamawiający przyzna punkty za wykazanie, potwierdzające, że osoba ta w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracowała analizy ekonomiczno-finansowe, więcej niż 2 wymagane analizy, tj. zostaną ocenione odpowiednio dla 3. analizy 5 pkt i dla 4. analizy 5 pkt stanowiące dodatkowe zdobyte doświadczenie przez tę osobę.

Zamawiający przyzna 5 pkt. za wskazanie w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, potwierdzające, że dana osoba opracowała więcej niż 2 analizy ekonomiczno-finansowe, odpowiednio dla 3. analizy 5 pkt i dla 4. analizy 5 pkt na potrzeby studium wykonalności (każda analiza zrealizowana na rzecz innego studium wykonalności) dla kolejnego projektu zrealizowanego lub będącego w trakcie realizacji na podstawie opracowanego studium wykonalności o wartości co najmniej 5 000 000,00 PLN brutto (każdy).

Zamawiający przyzna w zakresie **eksperta ds. analiz ekonomiczno-finansowych maksymalnie 10 pkt.** (zostaną ocenione tylko dwie dodatkowe analizy ekonomiczno-finansowe opracowane w ramach kolejnych dwóch projektów zrealizowanych lub będących w trakcie realizacji na podstawie opracowanego studium wykonalności o wartości co najmniej 5 000 000,00 PLN brutto dla każdego projektu).

Przykłady oceny:

Za wskazanie eksperta ds. analiz ekonomiczno- finansowych, który w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracował 2 analizy ekonomiczno-finansowe na potrzeby studium wykonalności (każda analiza zrealizowana na rzecz innego studium wykonalności), przy czym wartość co najmniej jednego z projektów zrealizowanych lub będących w trakcie realizacji na podstawie opracowanego studium wykonalności wynosiła co najmniej 5 000 000,00 PLN brutto – 0 pkt.

Za wskazanie eksperta ds. analiz ekonomiczno- finansowych, który w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracował 3 analizy ekonomiczno-finansowe na potrzeby studium wykonalności (każda analiza zrealizowana na rzecz innego studium wykonalności), przy czym wartość co najmniej dwóch z projektów zrealizowanych lub będących w trakcie realizacji na podstawie opracowanego studium wykonalności wynosiła co najmniej 5 000 000,00 PLN brutto (dla każdego projektu) – 5 pkt.

Za wskazanie eksperta ds. analiz ekonomiczno- finansowych, który w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracował 4 analizy ekonomiczno-finansowe na potrzeby studium wykonalności (każda analiza zrealizowana na rzecz innego studium wykonalności), przy czym wartość co najmniej trzech z projektów zrealizowanych lub będących w trakcie realizacji na podstawie opracowanego studium wykonalności wynosiła co najmniej 5 000 000,00 PLN brutto (dla każdego projektu) – 10 pkt.

UWAGA OGÓLNA

W zakresie wszystkich osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, Zamawiający zastrzega, że nie dopuszcza łączenia przez jedną i tę samą osobę różnych stanowisk.

W tym kryterium można uzyskać maksymalnie **40 punktów**.

Zamawiający będzie przyznawał punkty bazując na informacjach zawartych w wykazie „Potencjał kadrowy – wykaz osób” sporządzonym zgodnie z **Formularzem 3.3.** lub tych samych informacjach zawartych w Jednolitym Europejskim Dokumencie Zamówienia.

W przypadku podania przez Wykonawcę większej ilości osób w wykazie, Zamawiający dokona oceny wyłącznie tylko zakresu wskazanego do uzyskania maksymalnych punktów.

Zamawiający będzie punktował wyłącznie potencjał kadrowy własny Wykonawcy lub którymi Wykonawca dysponuje lub będzie dysponował bezpośrednio, z wyłączeniem zastosowania art. 22a ustawy Pzp.

Wykaz osób będzie podlegał uzupełnieniu w zakresie wykazania spełnienia warunku udziału w postępowaniu. Dla osób już wskazanych w wykazie, bądź nowych osób, zastępujących osoby nie spełniające warunku udziału, bądź nowych osób nie wskazanych w pierwotnym wykazie, których doświadczenie ulegnie zmianie w wyniku zastosowania art. 26 ust. 3 ustawy - do oceny w kryterium oceny ofert osoba ta nie zostanie uwzględniona. W związku z powyższym Wykonawca otrzyma tylko i wyłącznie dodatkowe punkty za kadrę podaną w pierwotnym wykazie załączonym do oferty lub wskazaną w Jednolitym Dokumencie i jednocześnie spełniających warunki udziału w postępowaniu, z uwzględnieniem wykazanego w pierwotnym wykazie doświadczenia o zakresie wynikającym z określonych powyżej kryteriów punktacji.

18.1.3. Za najkorzystniejsza zostanie uznana oferta, która uzyska łącznie największą liczbę punktów (P) wyliczoną zgodnie z poniższym wzorem:

$$P = C + D$$

Gdzie:

P – łączna liczba punktów oferty ocenianej

C – liczba punktów uzyskanych w kryterium „Łączna cena oferty brutto”

D – liczba punktów uzyskanych w kryterium „Doświadczenie potencjału kadrowego”

18.2. Zamawiający nie przewiduje aukcji elektronicznej.

18.3. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, który spełni wszystkie postawione w Specyfikacji warunki oraz otrzyma największą liczbę punktów wyliczoną zgodnie ze wzorem określonym w pkt. 18.1.3.

19. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKICH NALEŻY DOPEŁNIĆ PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY

- 19.1. W przypadku, gdy zostanie wybrana jako najkorzystniejsza oferta Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Wykonawca przed podpisaniem umowy na wezwanie Zamawiającego przedłoży umowę regulującą współpracę Wykonawców, w której m.in. zostanie określony pełnomocnik uprawniony do kontaktów z Zamawiającym oraz do wystawiania dokumentów związanych z płatnościami.
- 19.2. O terminie złożenia dokumentu, o którym mowa w pkt 19.1. Zamawiający powiadomi Wykonawcę odrębnym pismem.
- 19.3. Wykonawca zobowiązany jest do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy na warunkach określonych w pkt 20.

20. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

- 20.1. Wykonawca, przed podpisaniem umowy, zobowiązany jest do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy na kwotę stanowiącą **10% ceny brutto podanej w ofercie** w jednej lub kilku formach określonych w art. 148 ustawy Pzp.
- 20.2. Dokument gwarancji (bankowej lub ubezpieczeniowej) musi reprezentować nieodwołalną i bezwarunkową gwarancję płatną na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego
- 20.3. W przypadku wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w formie innej niż w pieniądzu, przed podpisaniem umowy Wykonawca jest zobowiązany przedstawić do akceptacji Zamawiającemu treść dokumentu gwarancji (bankowej lub ubezpieczeniowej) lub poręczenia.

21. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ

- 21.1. Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy Pzp, przysługują środki ochrony prawnej określone w Dziale VI ustawy Pzp. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu oraz specyfikacji istotnych warunków zamówienia przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 154 pkt 5 ustawy Pzp.
- 21.2. Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy Pzp czynności Zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której Zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy Pzp.
- 21.3. Odwołanie powinno wskazywać czynność lub zaniechanie czynności Zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy Pzp, zawierać zwięzłe przedstawienie zarzutów, określać żądanie oraz wskazywać okoliczności faktyczne i prawne uzasadniające wniesienie odwołania.
- 21.4. Odwołanie wnosi się do Prezesa Izby w formie pisemnej w postaci papierowej albo w postaci elektronicznej, opatrzone odpowiednio własnoręcznym podpisem albo kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
Odwołujący przesyła kopię odwołania zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią

przed upływem tego terminu. Domniemywa się, iż zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przesłanie jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.

21.5. Terminy wniesienia odwołania:

21.5.1. Odwołanie wnosi się w terminie 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli zostały przesłane w sposób określony w art. 180 ust. 5 ustawy Pzp zdanie drugie albo w terminie 15 dni – jeżeli zostały przesłane w inny sposób.

21.5.2. Odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu, a także wobec postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia, wnosi się w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia specyfikacji istotnych warunków zamówienia na stronie internetowej.

21.5.3. Odwołanie wobec czynności innych niż określone w pkt. 20.5.1. i 20.5.2. IDW wnosi się w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.

21.5.4. Jeżeli Zamawiający nie przesłał Wykonawcy zawiadomienia o wyborze oferty najkorzystniejszej odwołanie wnosi się nie później niż w terminie:

- 1) 30 dni od dnia publikacji w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej ogłoszenia o udzieleniu zamówienia;
- 2) 6 miesięcy od dnia zawarcia umowy, jeżeli Zamawiający nie opublikował w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej ogłoszenia o udzieleniu zamówienia.

21.6. Szczegółowe zasady postępowania po wniesieniu odwołania, określają stosowne przepisy Działu VI ustawy Pzp.

21.7. Na orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej, stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu.

21.8. Skargę wnosi się do sądu okręgowego właściwego dla siedziby Zamawiającego, za pośrednictwem Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w terminie 7 dni od dnia doręczenia orzeczenia Krajowej Izby Odwoławczej, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi. Złożenie skargi w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) jest równoznaczne z jej wniesieniem.



Rozdział 2

Oferta wraz z Formularzami



Formularz 2.1

<i>(nazwa Wykonawcy/Wykonawców)</i>	OFERTA
-------------------------------------	---------------

Do

**Ministerstwa Sprawiedliwości
Al. Ujazdowskie 11
00-567 Warszawa**

Nawiązując do ogłoszenia o zamówieniu w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na:
Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym

znak: BA-F-II-3710-2/17

MY NIŻEJ PODPISANI

działając w imieniu i na rzecz

*(nazwa (firma) dokładny adres Wykonawcy/Wykonawców)
(w przypadku składania oferty przez podmioty występujące wspólnie podać nazwy(firmy)
i dokładne adresy wszystkich wspólników spółki cywilnej lub członków konsorcjum)*

1. **SKŁADAMY OFERTĘ** na wykonanie przedmiotu zamówienia zgodnie ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ).
2. **OŚWIADCZAMY**, że zapoznaliśmy się z ogłoszeniem o zamówieniu, Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia oraz wyjaśnieniami i zmianami SIWZ przekazanymi przez Zamawiającego i uznajemy się za związanych określonymi w nich postanowieniami i zasadami postępowania.
3. **OFERUJEMY:**
 - 3.1. Wykonanie przedmiotu zamówienia za:
 - I. **łącną cenę brutto oferty za cały przedmiot zamówienia (C) wartość obliczona zgodnie z wzorem podanym w Rozdziale SIWZ:**



<p>Łączna cena brutto oferty za cały przedmiot zamówienia:</p> <p>C=.....zł.</p>	<p>SŁOWNIE:</p> <p>Cena brutto: stawki VAT % według</p> <p>(słownie:..... zł).</p>
--	--

w tym za:

- 1) Cenę ryczałtową brutto za wykonanie **Zadania 1 Działań analitycznych i porównawczych (Etapy od I do V)** wymienionych w Rozdziale V OPZ.

.....zł, (słownie: zł)

Cena ryczałtowa brutto określona w pkt. 1) nie może być wyższa niż 40% łącznej ceny brutto oferty za cały przedmiot zamówienia.

- 2) Cenę ryczałtową brutto za wykonanie **Zadania 2 Opracowanie dokumentów programowych (Etapy od I do III)** wymienionych w Rozdziale V OPZ.

.....zł, (słownie: zł)

w tym:

<p>Cenę ryczałtową brutto za wykonanie</p> <p>Zadania 2 Opracowanie dokumentów programowych</p> <p>Etap I</p> <p><i>Opracowanie standardów obsługi interesanta, katalog usług i kart usług oraz ustandaryzowanych procedur opisanych w OPZ</i></p>	<p>.....zł,</p> <p>(słownie:</p> <p>..... zł)</p>
<p>Cenę ryczałtową brutto za wykonanie</p> <p>Zadania 2 Opracowanie dokumentów programowych</p> <p>Etap II</p> <p><i>Opracowanie Koncepcji biznesowej modelu funkcjonowania CBOI opisanych w OPZ</i></p>	<p>.....zł,</p> <p>(słownie:</p> <p>..... zł)</p>
<p>Cenę ryczałtową brutto za wykonanie</p> <p>Zadania 2 Opracowanie dokumentów programowych</p> <p>Etap III</p> <p><i>Opracowanie Studium Wykonalności dla wdrożenia SOI oraz opracowanie projektów aktów prawnych opisanych w OPZ</i></p>	<p>.....zł,</p> <p>(słownie:</p> <p>..... zł)</p>



3. **ZOBOWIĄZUJEMY SIĘ** do wykonania zamówienia w terminie określonym w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
4. **AKCEPTUJEMY** warunki płatności określone przez Zamawiającego w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
5. **JESTEŚMY** związani ofertą przez okres wskazany w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

Na potwierdzenie powyższego wnieśliśmy wadium w wysokości _____ PLN w formie _____

Wadium należy zwrócić przelewem na konto nr _____

(w przypadku wniesienia w formie pieniądza)

6. **OŚWIADCZAMY**, że części zamówienia wykonamy:

Zakres		Wskazać czy część zamówienia będzie wykonana przez wykonawcę czy przez podwykonawcę	Wskazać firmę podwykonawcy (jeśli dotyczy)
1.1		wykonawca / podwykonawca (zaznaczyć właściwe)	
1.2		wykonawca / podwykonawca (zaznaczyć właściwe)	
1.3		wykonawca / podwykonawca (zaznaczyć właściwe)	

7. **OŚWIADCZAMY**, iż informacje i dokumenty zawarte na stronach nr od ___ do ___ stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, co wykazaliśmy w załączniku nr ___ do Oferty i zastrzegamy, że nie mogą być one udostępniane.
8. **OŚWIADCZAMY**, że zapoznaliśmy się z Istotnymi dla Stron postanowieniami umowy zawartymi w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia i zobowiązujemy się,



w przypadku wyboru naszej oferty, do zawarcia umowy zgodnej z niniejszą ofertą, na warunkach określonych w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

9. **OFERTĘ** składamy na _____ stronach.

WSZELKĄ KORESPONDENCJĘ w sprawie postępowania należy kierować na poniższy adres:

Imię i nazwisko: _____

Adres: _____

tel. _____ fax _____ e-mail: _____

10. **ZAŁĄCZNIKAMI** do oferty, stanowiącymi jej integralną część są:

11. **WRAZ Z OFERTĄ** składamy następujące oświadczenia i dokumenty na _____ stronach:

- _____

_____ dnia ____ ____ roku

(podpis Wykonawcy/Pełnomocnika)

* niepotrzebne skreślić



Formularz 2.2

Jednolity Europejski Dokument Zamówienia – w oddzielnym załączniku

Uwaga:

W przypadku gdy Wykonawca nie wypełni w Jednolitym Europejskim Dokumentie Zamówienia Części IV Kryteria kwalifikacji – sekcji dotyczącej zdolności technicznej i zawodowej – kwalifikacji zawodowych i wykształcenia osób skierowanych do realizacji zamówienia zobowiązany jest złożyć wraz z ofertą wykaz osób stanowiący załącznik nr 3.3



Formularz 2.3

<p>(nazwa podmiotu oddającego potencjał w dyspozycję Wykonawcy)</p>	<p>ZOBOWIĄZANIE do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia</p>
---	---

W imieniu:

_____ *(nazwa Podmiotu, na zasobach którego polega Wykonawca)*
Zobowiązuję się do oddania swoich zasobów

_____ *(określenie zasobu)*
do dyspozycji Wykonawcy:

_____ *(nazwa Wykonawcy)*

Na potrzeby wykonania zamówienia pod nazwą:

Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym
oznaczonego nr BA-F-II-3710-2/17

Oświadczam, iż:

a) udostępniam Wykonawcy ww. zasoby, w następującym zakresie:

b) sposób wykorzystania udostępnionych przeze mnie zasobów będzie następujący:

c) zakres mojego udziału przy wykonywaniu zamówienia będzie następujący:

d) okres mojego udziału przy wykonywaniu zamówienia będzie następujący:

e) zrealizujemy usługę, której wskazane zdolności dotyczą.

_____ dnia ___ ___ 2017 roku

(podpis Podmiotu na zasobach którego polega
Wykonawca / osoby upoważnionej do reprezentacji
Podmiotu)



Rozdział 3

Wzory oświadczeń i dokumentów innych, niż składane wraz z ofertą



Formularz 3.1.

<i>(nazwa Wykonawcy)</i>	Oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy Pzp
--------------------------	--

Składając ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na:

Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym oznaczonego nr BA-F-II-3710-2/17

w imieniu Wykonawcy:

/wpisać nazwę (firmę) Wykonawcy/

- 1. Przedkładam(y) poniżej listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy Pzp, do której należy Wykonawca*:**

Lp.	Nazwa podmiotu	Siedziba
1.		
2.		
(...)		

_____ dnia ___ 2017 roku

(podpis(y) Wykonawcy/Pełnomocnika)

- 2. Informuje(my), że Wykonawca nie należy do grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy Pzp*.**

_____ dnia ___ 2017 roku

(podpis(y) Wykonawcy/Pełnomocnika)

*niepotrzebne skreślić

UWAGA: niniejszy „Formularz” składa Wykonawca ubiegający się o udzielenie zamówienia. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia składa ją każdy z członków Konsorcjum lub wspólników spółki cywilnej.



Formularz 3.2.

<i>(nazwa Wykonawcy/Wykonawców)</i>	Wiedza i doświadczenie - wykaz usług
-------------------------------------	---

Składając ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na:

Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym oznaczonego nr BA-F-II-3710-2/17

przedkładamy wykaz głównych usług w celu oceny spełnienia przez Wykonawcę warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp i których opis sposobu oceny spełniania został zamieszczony w pkt. 7.1.1 pkt 1.:

WYKAZ POTWIERDZAJĄCY SPEŁNIENIE WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU				
Nazwa Wykonawcy usługi	Nazwa i adres Zlecającego usługę	Informacje potwierdzające spełnienie warunków określonych w pkt. 7.1.1. pkt 1	Czas realizacji	
			początek dzień/ miesiąc/ rok	koniec dzień/ miesiąc/ rok
1	2	3	4	5
		Zrealizowano usługę (na rzecz jednego podmiotu) o wartości (nie mniejszej niż 400 000 zł), dla (co najmniej 6) jednostek organizacyjnych podmiotu, rozproszonych geograficznie na terenie (co najmniej 6) województw (lub odpowiedników województw w przypadku realizacji usługi poza granicami Polski) oraz w ramach usługi przygotowano: (metodykę i przeprowadzono na jej podstawie badania jakościowe i ilościowe, oraz przygotowano szczegółową analizę wyników przedmiotowych badań, oraz opracowano na jej podstawie dokumenty podsumowujące (raporty,		



		ekspertyzy etc.));		
		Zrealizowano usługę (na rzecz jednego podmiotu) o wartości (nie mniejszej niż 400 000 zł), dla (co najmniej 6) jednostek organizacyjnych podmiotu, rozproszonych geograficznie na terenie (co najmniej 6) województw (lub odpowiedników województw w przypadku realizacji usługi poza granicami Polski) oraz w ramach usługi przygotowano: (metodykę i przeprowadzono na jej podstawie badania jakościowe i ilościowe, oraz przygotowano szczegółową analizę wyników przedmiotowych badań, oraz opracowano na jej podstawie dokumenty podsumowujące (raporty, ekspertyzy etc.));		
		Zrealizowano usługę w ramach której (opracowano i wdrożono katalog usług) oraz opracowano (co najmniej 30) kart usług;		
		Zrealizowano usługę (na rzecz jednego podmiotu) w ramach której opracowano studium wykonalności dla (co najmniej 6) jednostek organizacyjnych podmiotu, rozproszonych geograficznie na terenie (co najmniej 6) województw (lub odpowiedników województw w przypadku realizacji usługi poza granicami Polski).		
		Zrealizowano usługę (na rzecz jednego podmiotu) w ramach której opracowano studium wykonalności dla (co najmniej 6) jednostek organizacyjnych podmiotu, rozproszonych		



		geograficznie na terenie (co najmniej 6) województw (lub odpowiedników województw w przypadku realizacji usługi poza granicami Polski) i na podstawie opracowanego studium wykonalności został zrealizowany lub jest w trakcie realizacji projekt o wartości (nie mniejszej niż 5 000 000,00) zł brutto.		
--	--	--	--	--

UWAGA

1) Załączamy dowody potwierdzające, że wskazane w wykazie usługi zostały wykonane należycie.

_____ dnia ____ roku

podpis Wykonawcy/Pełnomocnika



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI
www.ms.gov.pl

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Formularz 3.3.

<p>(nazwa Wykonawcy/Wykonawców)</p>	<p>Potencjał kadrowy- osoby zdolne do wykonania zamówienia</p>
-------------------------------------	---

Składając ofertę w postępowaniu prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na:

Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym

oznaczonego nr BA-F-II-3710-2/17

przedkładamy wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w celu oceny spełnienia przez Wykonawcę warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp i których opis sposobu oceny spełnienia został zamieszczony w pkt. 7.1.1pkt 2 oraz kryterium oceny ofert – Doświadczenie Potencjału kadrowego:

Poz.	WYMAGANIA OKREŚLONE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO	STANOWISKO	IMIE I NAZWISKO	DOŚWIADCZENIE I KWALIFIKACJE POTWIERDZAJĄCE SPEŁNIENIE WYMAGAŃ	PODSTAWA DYSPONOWANIA
1	2	3	4	5	6
1	<p>Wymagane kwalifikacje zawodowe: brak wymagań</p> <p>Minimalne doświadczenie: pełnił funkcję kierownika projektu/zamówienia w co najmniej 5 projektach doradczych lub wdrożeniowych z zakresu obsługi interesanta/ klienta oraz w</p>	Kierownik zamówienia		<p>Kwalifikacje zawodowe: brak wymagań;</p> <p>Doświadczenie: 1. pełnił funkcję (kierownika projektu/zamówienia) w (co najmniej 5) projektach doradczych lub wdrożeniowych z zakresu obsługi interesanta/klienta oraz w ramach każdego z nich kierował grupą(co najmniej 8) osób w projekcie</p> (Podać podstawę dysponowania daną osobą przez Wykonawcę)



	<p>ramach każdego z nich kierował grupą co najmniej 8 osób (każdy projekt realizowany na rzecz innego podmiotu).</p> <p>Wymagane kwalifikacje zawodowe: wyższe socjologiczne, psychologiczne lub z zakresu nauk społecznych</p> <p>Minimalne doświadczenie: w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracował (tj. przygotował) metodykę badań, oraz przeprowadził analizę i interpretację danych) w ramach co najmniej 2 projektów (każdy projekt realizowany na rzecz innego podmiotu) badania ilościowe i jakościowe na grupie co najmniej 100 osób.</p>	<p>Ekspert ds. badań ilościowych i jakościowych</p>		<p>na rzecz (każdy projekt realizowany na rzecz innego podmiotu).</p> <p>Wymagane kwalifikacje zawodowe: posiada wykształcenie wyższe (wykształcenie wyższe socjologiczne, psychologiczne lub z zakresu nauk społecznych)</p> <p>Doświadczenie:</p> <p>1. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) opracował (tj. przygotował) metodykę badań oraz przeprowadził analizę i interpretację danych) w ramach projektu realizowanego na rzecz (podmiotu), badania ilościowe i jakościowe na grupie(co najmniej 100) osób.</p> <p>2. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) opracował (tj. przygotował) metodykę badań oraz przeprowadził analizę i interpretację danych) w ramach projektu realizowanego na rzecz (podmiotu), badania ilościowe i jakościowe na grupie(co najmniej 100) osób.</p> <p>3. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) opracował (tj. przygotował) metodykę badań oraz przeprowadził analizę i interpretację danych) w ramach projektu</p>	<p>..... (Podać podstawę dysponowania daną osobą przez Wykonawcę)</p>
2					



	<p>Wymagane kwalifikacje zawodowe: wykształcenie wyższe socjologiczne, psychologiczne lub z zakresu nauk społecznych</p> <p>Minimalne doświadczenie: w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracował (tj. przygotował) metodykę badań, oraz przeprowadził analizę i interpretację danych) w ramach co najmniej 2 projektów (każdy projekt realizowany na rzecz innego podmiotu) badania ilościowe i jakościowe na grupie co najmniej 100 osób.</p>	<p>Ekspert ds. badań ilościowych i jakościowych</p>		<p>realizowanego na rzecz (podmiotu), badania ilościowe i jakościowe na grupie(co najmniej 100) osób.</p> <p>4. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) opracował (tj. przygotował) metodykę badań oraz przeprowadził analizę i interpretację danych) w ramach projektu realizowanego na rzecz (podmiotu), badania ilościowe i jakościowe na grupie(co najmniej 100) osób.</p>	
<p>3</p>		<p>Wymagane kwalifikacje zawodowe: posiada wykształcenie wyższe (wykształcenie wyższe socjologiczne, psychologiczne lub z zakresu nauk społecznych)</p> <p>Doświadczenie:</p> <p>1. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) opracował (tj. przygotował) metodykę badań oraz przeprowadził analizę i interpretację danych) w ramach projektu realizowanego na rzecz (podmiotu), badania ilościowe i jakościowe na grupie(co najmniej 100) osób.</p> <p>2. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) opracował (tj. przygotował) metodykę badań oraz przeprowadził analizę i interpretację danych) w ramach projektu</p>		<p>..... (Podać podstawę dysponowania daną osobą przez Wykonawcę)</p>	



				<p>realizowanego na rzecz (podmiotu), badania ilościowe i jakościowe na grupie(co najmniej 100) osób.</p> <p>3. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) opracował (tj. przygotował metodykę badań oraz przeprowadził analizę i interpretację danych) w ramach projektu realizowanego na rzecz</p> <p>(podmiotu), badania ilościowe i jakościowe na grupie(co najmniej 100) osób.</p> <p>4. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) opracował (tj. przygotował metodykę badań oraz przeprowadził analizę i interpretację danych) w ramach projektu realizowanego na rzecz</p> <p>(podmiotu), badania ilościowe i jakościowe na grupie(co najmniej 100) osób.</p>	
4	<p>Wymagane kwalifikacje zawodowe: wyższe socjologiczne, psychologiczne lub z zakresu nauk społecznych;</p> <p>Minimalne doświadczenie: w okresie ostatnich 5 lat przez upływem terminu składania ofert zrealizował co najmniej 2 usługi (każda usługa zrealizowana na rzecz innego podmiotu) polegające</p>	<p>Ekspert ds. standardów obsługi interesanta</p>		<p>Wymagane kwalifikacje zawodowe: posiada wykształcenie wyższe (wykształcenie wyższe socjologiczne, psychologiczne lub z zakresu nauk społecznych)</p> <p>Doświadczenie: 1. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) zrealizował usługę na rzecz</p>	<p>..... (Podać podstawę dysponowania daną osobą przez Wykonawcę)</p>



	<p>na opracowaniu standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/ klienta</p>			<p>..... (podmiotu) polegającą na opracowaniu standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/ klienta;</p> <p>2. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) zrealizował usługę na rzecz (podmiotu) polegającą na opracowaniu standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/ klienta;</p> <p>3. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) zrealizował usługę na rzecz (podmiotu) polegającą na opracowaniu standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/ klienta;</p> <p>4. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) zrealizował usługę na rzecz (podmiotu) polegającą na opracowaniu standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/ klienta;</p>	
5	<p>Wymagane kwalifikacje zawodowe: wykształcenie wyższe socjologiczne, psychologiczne lub z zakresu nauk społecznych;</p> <p>Minimalne doświadczenie: w okresie ostatnich 5 lat przez upływem terminu składania ofert zrealizował co najmniej 2 usługi</p>	<p>Ekspert ds. standardów obsługi interesanta</p>		<p>Wymagane kwalifikacje zawodowe: posiada wykształcenie wyższe socjologiczne, psychologiczne lub z zakresu nauk społecznych</p> <p>Doświadczenie: 1. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od</p>	<p>..... (Podać podstawę dysponowania daną osobą przez Wykonawcę)</p>



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI
www.ms.gov.pl

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



	<p>(każda usługa zrealizowana na rzecz innego podmiotu) polegające na opracowaniu standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/ klienta</p>		<p>09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) zrealizował usługę na rzecz (podmiotu) polegającą na opracowaniu standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/ klienta;</p> <p>2. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) zrealizował usługę na rzecz (podmiotu) polegającą na opracowaniu standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/ klienta;</p> <p>3. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) zrealizował usługę na rzecz (podmiotu) polegającą na opracowaniu standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/ klienta;</p> <p>4. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) zrealizował usługę na rzecz (podmiotu) polegającą na opracowaniu standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/ klienta;</p>	
6	<p>Wymagane kwalifikacje zawodowe: brak wymagań</p> <p>Minimalne doświadczenie: w okresie 5 lat przed upływem terminu składania ofert brał udział w zaprojektowaniu i wdrożeniu co najmniej 2 projektów (każdy o</p>	<p>Ekspert ds. infrastruktury IT</p>	<p>Kwalifikacje zawodowe: brak wymagań;</p> <p>Doświadczenie: 1. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) brał udział w zaprojektowaniu i wdrożeniu projektu na rzecz</p>	<p>..... (Podać podstawę dysponowania daną osobą przez Wykonawcę)</p>



	<p>wartości nie mniejszej niż 100 000 PLN brutto zrealizowany na rzecz innego podmiotu), polegających na wdrożeniu systemów informatycznych lub teleinformatycznych w obszarze obsługi interesanta/ klienta.</p>			<p>(podmiotu) o wartości (nie mniejszej niż 100 000 PLN brutto), polegającego na wdrożeniu systemu (informatycznego lub teleinformatycznego) w obszarze obsługi interesanta/ klienta);</p> <p>2. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) brał udział w zaprojektowaniu i wdrożeniu projektu na rzecz (podmiotu) o wartości (nie mniejszej niż 100 000 PLN brutto), polegającego na wdrożeniu systemu (informatycznego lub teleinformatycznego) w obszarze obsługi interesanta/ klienta);</p>	
7	<p>Wymagane kwalifikacje zawodowe: wykształcenie wyższe prawnicze, wpis na listę radców prawnych/ adwokatów</p> <p>2. posiada doświadczenie w tworzeniu aktów prawnych oraz posiada 5-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie udzielania porad prawnych.</p>	Ekspert ds. prawnych		<p>Wymagane kwalifikacje zawodowe:</p> <p>1. posiada wykształcenie wyższe prawnicze);</p> <p>2. wpis na listę (radców prawnych lub adwokatów);</p> <p>Doświadczenie:</p> <p>posiada doświadczenie w tworzeniu aktów prawnych oraz posiada letnie (co najmniej 5-letnie) doświadczenie zawodowe w zakresie udzielania porad prawnych.</p>	<p>..... (Podać podstawę dysponowania daną osobą przez Wykonawcę)</p>
8	<p>Wymagane kwalifikacje zawodowe: brak wymagań</p> <p>Minimalne doświadczenie: w okresie ostatnich 5 lat przed</p>	Ekspert ds. analiz biznesowych		<p>Kwalifikacje zawodowe: brak wymagań;</p> <p>Doświadczenie:</p> <p>1. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty</p>	



	<p>upływem terminu składania ofert opracował co najmniej 2 analizy biznesowe na potrzeby modelu biznesowego/koncepcji biznesowej dla projektów o wartości nie mniejszej niż 500 000 PLN brutto (każdy).</p>		<p>graniczne) opracował analizę biznesową na potrzeby(modelu biznesowego lub koncepcji biznesowej) dla projektu o wartości(nie mniejszej niż 500 000 PLN brutto) ;</p> <p>2. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) opracował analizę biznesową na potrzeby(modelu biznesowego lub koncepcji biznesowej) dla projektu o wartości(nie mniejszej niż 500 000 PLN brutto) ;</p> <p>3. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) opracował analizę biznesową na potrzeby(modelu biznesowego lub koncepcji biznesowej) dla projektu o wartości(nie mniejszej niż 500 000 PLN brutto) ;</p> <p>4. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) opracował analizę biznesową na potrzeby(modelu biznesowego lub koncepcji biznesowej) dla projektu o wartości(nie mniejszej niż 500 000 PLN brutto) ;</p>	
9	<p>Wymagane kwalifikacje zawodowe: wykształcenie wyższe ekonomiczne</p> <p>Minimalne doświadczenie:</p>	<p>Ekspert ds. analiz ekonomiczno – finansowych</p>	<p>Kwalifikacje zawodowe: posiada wykształcenie wyższe z zakresu (wykształcenie ekonomiczne);</p>	



	<p>w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert opracował 2 analizy ekonomiczno-finansowe na potrzeby studium wykonalności (każda analiza zrealizowana na rzecz innego studium wykonalności), przy czym wartość co najmniej jednego z projektów zrealizowanych lub będących w trakcie realizacji na podstawie opracowanego studium wykonalności wynosiła co najmniej 5 000 000,00 PLN brutto.</p>		<p>Doświadczenie: 1. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) opracował analizę ekonomiczno-finansową na potrzeby studium wykonalności (nazwa studium wykonalności); 2. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) opracował analizę ekonomiczno-finansową na potrzeby studium wykonalności (nazwa studium wykonalności), przy czym wartość projektu w trakcie realizacji) na podstawie opracowanego studium wykonalności wynosiła(co najmniej 5 000 000,00) PLN brutto; 3. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) opracował analizę ekonomiczno-finansową na potrzeby studium wykonalności (nazwa studium wykonalności), przy czym wartość projektu w trakcie realizacji) na podstawie opracowanego studium wykonalności wynosiła(co najmniej 5 000 000,00) PLN brutto; 4. w okresie (ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert tj. od 09.03.2012r. do 09.03.2017r., podać daty graniczne) opracował analizę ekonomiczno-finansową na potrzeby studium wykonalności</p>	
--	--	--	--	--



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



MINISTERSTWO
SPRAW IEDLIWOŚCI
www.ms.gov.pl

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



			 (nazwa studium wykonalności), przy czym wartość projektu zrealizowanego lub będącego w trakcie realizacji) na podstawie opracowanego studium wykonalności wynosiła PLN brutto.(co najmniej 5 000 000,00)	
--	--	--	--	---	--

* W przypadku gdy osoby wskazane przez Wykonawcę nie będą posiadały dodatkowego doświadczenia wymagane na potrzeby oceny w kryterium oceny ofert, Wykonawca nie jest zobowiązany do wypełnienia tego zakresu.

** Ww. tabela wykazuje przewidywane wykazanie szerszego doświadczenia niż wymagane w kryteriach oceny ofert.

- a) W zakresie dwóch ekspertów ds. badań ilościowych i jakościowych Zamawiający przyzna maksymalnie 10 pkt.
- b) W zakresie dwóch ekspertów ds. standardów obsługi interesanta Zamawiający przyzna maksymalnie 10 pkt.
- c) W zakresie eksperta ds. analiz biznesowych Zamawiający przyzna maksymalnie 10 pkt.
- d) W zakresie eksperta ds. analiz ekonomiczno-finansowych Zamawiający przyzna maksymalnie 10 pkt.

_____ dnia ____ roku

_____ podpis Wykonawcy/Pełnomocnika)



Tom II:
ISTOTNE DLA STRON POSTANOWIENIA UMOWY



UMOWA Nr 1/2017/DSO/POWER

Projekt „Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym”

zawarta w dniu 2017 r. w Warszawie pomiędzy:

Skarbem Państwa – Ministrem Sprawiedliwości z siedzibą w Warszawie, Al. Ujazdowskie 11, 00-950 Warszawa, zwanym dalej „Zamawiającym”, reprezentowanym przez: Ministerstwa Sprawiedliwości na podstawie upoważnienia

a

..... z siedzibą w, wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez, pod numerem KRS, NIP:, REGON: zwanym dalej „Wykonawcą”, reprezentowanym przez

którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego (nr postępowania), zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2015 poz. 2164 t.j. ze zm.), dalej „ustawa pzp”,

łącznie nazywanych „Stronami” w dalszej części Umowy,

o następującej treści:

§ 1

PRZEDMIOT UMOWY

1. Umowa określa zasady, warunki oraz uprawnienia i obowiązki Stron związane z wykonaniem Przedmiotu Umowy obejmującego:
 - a) przeprowadzenie działań analityczno-porównawczych w tym badań ilościowych, jakościowych i wizyt studyjnych,
 - b) opracowanie Standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym,
 - c) opracowanie Katalogu usług wraz z Kartami usług dla interesantów,
 - d) opracowanie ustandaryzowanych Procedur dla Biur Obsługi Interesanta,
 - e) opracowanie Koncepcji biznesowej modelu funkcjonowania Centralnych Biur Obsługi Interesanta,
 - f) opracowanie Studium wykonalności dla wdrożenia standardów obsługi interesanta,
 - g) opracowanie Projektów aktów prawnych.
2. Szczegółowy zakres Przedmiotu Umowy określono w Opisie Przedmiotu Zamówienia (dalej OPZ) stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy.

3. Zamówienie jest realizowane na podstawie Decyzji Ministra Sprawiedliwości nr UDA-POWR.02.17.00-00-0001/15-00 z dnia 12 sierpnia 2016 r., o dofinansowaniu projektu „Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym” realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.
4. Realizacja Przedmiotu Umowy musi być zgodna z Umową oraz zaakceptowanym przez Zamawiającego harmonogramem.

§ 2

SPOSÓB REALIZACJI UMOWY

1. Wykonawca oświadcza, że posiada kwalifikacje i doświadczenie niezbędne do wykonania Przedmiotu Umowy oraz zobowiązuje się do realizacji Umowy z zachowaniem należytej staranności wymaganej przy profesjonalnym wykonywaniu czynności tego rodzaju, zgodnie z aktualnymi standardami zawodowymi oraz bieżącymi ustaleniami prowadzonymi z Zamawiającym.
2. Wykonawca zaangażuje specjalistów o kwalifikacjach i doświadczeniu gwarantującym należyte wykonanie Przedmiotu Umowy, w szczególności wymienionych w wykazie osób, które będą wykonywać osobiście zamówienie, załączonym do oferty Wykonawcy i stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy.
3. Osoby wymienione w wykazie osób określonym w ust. 2 mogą zostać zastąpione przy wykonywaniu Przedmiotu Umowy wyłącznie przez osoby o wykształceniu, wiedzy i doświadczeniu, nie mniejszym niż wskazane dla tej osoby w ofercie Wykonawcy. Osoby zastępujące Wykonawca zgłosi Zamawiającemu na piśmie najpóźniej na 5 dni przed dniem, w którym lub od którego ma być wykonywane zastępstwo, wraz z oświadczeniem Wykonawcy o posiadaniu przez wskazane osoby odpowiedniego doświadczenia. Wykonanie zastępstwa wymaga każdorazowo uzyskania uprzedniej zgody Zamawiającego.
4. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za merytoryczną i techniczną kontrolę nad wykonaniem zamówienia, nadzór nad zaangażowanym do realizacji Umowy personelem oraz zobowiązany jest do wypełnienia wszystkich prawnych zobowiązań związanych z zatrudnieniem personelu. Postanowienia powyższe odnoszą się również do osób trzecich zaangażowanych przez Wykonawcę (podwykonawców), za których działania bądź zaniechania Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak za swoje własne.
5. Wykonawca zobowiązuje się do bieżącego monitorowania przebiegu realizacji Umowy. W przypadku stwierdzenia okoliczności mogących wpłynąć na prawidłowość lub terminowość realizacji Umowy, Wykonawca niezwłocznie poinformuje o tym Zamawiającego na piśmie, przedstawiając propozycję działań zapobiegawczych.
6. Wykonawca w terminie do 10 dni roboczych od dnia podpisania umowy przedstawi Zamawiającemu do akceptacji harmonogram realizacji Umowy. Zamawiający w terminie do 3 dni

- roboczych od dnia przedstawienia harmonogramu dokona jego akceptacji lub wniesie do niego uwagi. Wykonawca ma obowiązek uwzględnić uwagi Zamawiającego i w terminie do 3 dni roboczych od dnia zgłoszenia uwag, przekazać Zamawiającemu skorygowany harmonogram.
7. Zmiana harmonogramu realizacji Umowy nie wymaga jej aneksu, wymaga natomiast uzasadnienia ze strony Wykonawcy oraz zatwierdzenia przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się na bieżąco kontrolować i aktualizować harmonogram realizacji Umowy oraz niezwłocznie przedstawiać zmieniony harmonogram do akceptacji Zamawiającego.
 8. Wykonawca w terminie do 15 dni roboczych od dnia podpisania Umowy prześle Zamawiającemu do akceptacji metodologię prowadzenia badań analityczno-porównawczych wraz z m.in. ankietami i kwestionariuszami, które zostaną wykorzystane w trakcie realizacji poszczególnych badań. Do przedstawionych materiałów Zamawiający ma prawo wnieść uwagi w terminie do 4 dni roboczych od dnia ich przedstawienia przez Wykonawcę. Wykonawca ma obowiązek uwzględnić uwagi Zamawiającego w terminie do 4 dni roboczych od dnia zgłoszenia uwag i przekazać Zamawiającemu skorygowane materiały. Zamawiający ma prawo wielokrotnego zgłaszania uwag do ww. materiałów. W przypadku braku uwag, Zamawiający niezwłocznie dokona akceptacji ww. materiałów.
 9. Zasady współpracy pomiędzy Stronami zostały szczegółowo opisane w Rozdziale IV OPZ.

§ 3

TERMIN REALIZACJI UMOWY

Przedmiot Umowy zostanie zrealizowany do dnia 30 września 2017 r.

§ 4

SPOSÓB ODBIORU PRZEDMIOTU UMOWY

1. Wykonawca sporządzi określone w Rozdziale V OPZ dokumenty (produkty) i prześle je Zamawiającemu w formie pisemnej i elektronicznej. Wykonawca dostarczy określone w OPZ dokumenty do siedziby Zamawiającego w terminach wynikających z harmonogramu realizacji Umowy.
2. Zamawiający w terminie do 7 dni roboczych od otrzymania danego dokumentu może zgłosić do niego uwagi i przekazać je Wykonawcy.
3. Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić zgłoszone przez Zamawiającego uwagi i dostarczyć poprawiony dokument do siedziby Zamawiającego w terminie do 4 dni roboczych od dnia otrzymania uwag.
4. Zamawiający ma prawo do wielokrotnego zgłaszania uwag do każdego dokumentu (produktu). W przypadku drugiego i kolejnego zgłoszenia uwag do dokumentu, Wykonawca zobowiązany

jest uwzględnić je i dostarczyć poprawiony dokument do siedziby Zamawiającego w terminie do 3 dni roboczych od dnia otrzymania uwag.

5. Potwierdzeniem przekazania Zamawiającemu i zaakceptowania przez niego dokumentu będzie protokół odbioru każdego z dokumentów (tzw. Etapowy protokół odbioru) podpisany przez Strony w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy. Formularz Etapowego protokołu odbioru określa Załącznik nr 3 do Umowy.
6. Potwierdzeniem wykonania Przedmiotu Umowy będzie Końcowy protokół odbioru Przedmiotu Umowy, którego formularz określa Załącznik nr 4 do Umowy podpisany przez Strony w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy. Podpisanie Końcowego protokołu odbioru możliwe będzie po protokólnym odbiorze wszystkich dokumentów określonych w Rozdziale V OPZ.
7. Odbiór poszczególnych dokumentów oraz Przedmiotu Umowy odbywa się w siedzibie Zamawiającego.

§5

WYNAGRODZENIE I SPOSÓB ROZLICZENIA UMOWY

1. Wynagrodzenie łączne z tytułu wykonania Przedmiotu Umowy określonego w § 1 nie przekroczy złotych (słownie złotych:) brutto, w tym:
 - a) wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości złotych (słownie złotych:) brutto z tytułu realizacji zadania 1 określonego w Rozdziale V OPZ,
 - b) wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości złotych (słownie złotych:) brutto z tytułu realizacji zadania 2 określonego w Rozdziale V OPZ.
2. Zapłata wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 lit a) i b) nastąpi po dokonaniu odbioru wszystkich opracowań wymaganych w ramach danego zadania, zgodnie z treścią Rozdziału V OPZ. Wynagrodzenie określone w ust. 1 jest wynagrodzeniem ryczałtowym i obejmuje wszelkie koszty Wykonawcy związane z realizacją Przedmiotu Umowy, w szczególności wartość autorskich praw majątkowych przeniesionych na Zamawiającego zgodnie z Umową jak również podatek od towarów i usług VAT.
3. Podstawą wystawienia faktury VAT w przypadku o którym mowa w ust. 1 lit. a) będzie podpisanie przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Etapowego protokołu odbioru Przedmiotu Umowy wraz ze wszystkimi załącznikami, zgodnie ze wzorem określonym w Załączniku nr 3 do Umowy. Podstawą wystawienia faktury VAT w przypadku o którym mowa w ust. 1 lit. b) będzie podpisanie przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Końcowego protokołu odbioru Przedmiotu Umowy wraz ze wszystkimi załącznikami, zgodnie ze wzorem określonym w Załączniku nr 4 do Umowy. Wykonawca zobowiązany jest dołączyć do faktury specyfikację przedstawiającą koszty poniesione na realizację poszczególnych etapów i zadań.



4. Zapłata wynagrodzenia zostanie dokonana w terminie do 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT, przelewem na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze.
5. Za dzień zapłaty wynagrodzenia uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
6. W przypadku konieczności podjęcia dodatkowych działań, nie wskazanych bezpośrednio w Umowie, niezbędnych dla prawidłowej realizacji Przedmiotu Umowy, Wykonawca nie będzie z tego tytułu żądał dodatkowego wynagrodzenia.
7. Zmiany stawki podatku VAT nie stanowią podstawy do zmiany wynagrodzenia.
8. Wynagrodzenie jest należne Wykonawcy jedynie w przypadku wykonania całości przedmiotu Umowy, składającego się z zadania 1 i 2. Jeżeli po wykonaniu zadania 1 wystąpi okoliczność odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę w następujących przypadkach: nie przystąpienia do jej wykonania lub zaprzestania jej wykonywania albo jeżeli po wykonaniu zadania 1 wystąpi okoliczność odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy z powodów, za które Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności, Wykonawca jest zobowiązany do zwrotu wypłaconego wynagrodzenia za zadanie 1 na żądanie Zamawiającego w terminie 30 dni od odbioru wezwania. Zamawiający może w takim przypadku skorzystać z zabezpieczenia należytego wykonania umowy, o którym mowa w § 9 Umowy.
9. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 będzie współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, zgodnie z umową o dofinansowanie projektu.

§ 6

PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

1. Zamawiający ma prawo zażądać wszelkich informacji odnośnie realizacji Przedmiotu Umowy, a Wykonawca w każdym momencie realizacji Przedmiotu Umowy jest zobowiązany niezwłocznie udostępnić Zamawiającemu posiadaną dokumentację oraz wszystkie materiały i informacje związane z realizacją Umowy.
2. Niezależnie od uprawnienia określonego w ust. 1, Wykonawca zobowiązany jest do przedstawiania Zamawiającemu zbiorczego raportu z postępu prac zrealizowanych w danym miesiącu kalendarzowym w ramach każdego z dokumentów (produktów) określonych w Rozdziale V OPZ. Raporty składane będą Zamawiającemu w terminie do 3 dni roboczych po upływie terminu sprawozdawczego (miesiąc kalendarzowy).
3. W toku realizacji prac objętych Przedmiotem Umowy Wykonawca obowiązany jest także na bieżąco informować Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach, związanych z wykonywaniem Umowy, w tym także o okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, jeżeli są Wykonawcy znane, a które mogą mieć wpływ na jakość, termin bądź zakres prac, wraz z propozycjami działań zaradczych.

4. Wykonawca ma obowiązek bieżącej konsultacji w zakresie ewentualnych wątpliwości, uwag i zastrzeżeń, co do sposobu wykonania Przedmiotu Umowy z Zamawiającym.
5. Wykonawca zobowiązany jest do poddania się każdorazowo kontroli, w tym niezapowiedzianej w siedzibach Wykonawcy oraz w miejscach gdzie zamówienie jest przez niego realizowane a także udostępnienia prowadzonej dokumentacji (w tym dokumentów finansowych oraz dokumentów elektronicznych) związanej bezpośrednio lub pośrednio z realizacją zamówienia, przedstawicielom Zamawiającego oraz instytucjom uprawnionym do kontroli w tym kontroli w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, zarówno w trakcie realizacji Umowy jak i po jej zakończeniu.
6. Wykonawca jest zobowiązany do archiwizacji wszelkiej dokumentacji związanej z Przedmiotem Umowy, zgodnie z dokumentami programowymi Programu Operacyjnego Wiedza, Edukacja Rozwój, w sposób zapewniający nienaruszalność i dostępność dokumentacji a także poufność i bezpieczeństwo jej przechowywania.
7. W przypadku zmiany lokalizacji archiwizowanych dokumentów oraz w przypadku zawieszenia lub zaprzestania przez Wykonawcę działalności, Wykonawca zobowiązuje się poinformować Zamawiającego o miejscu archiwizacji dokumentów związanych z realizowanym Przedmiotem Umowy.
8. Wykonawca zobowiązuje się do oznakowania wszelkiej dokumentacji i korespondencji logotypami graficznymi zgodnie z aktualnymi dokumentami w zakresie wizualizacji/informacji i promocji dla Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój i w porozumieniu z osobą wyznaczoną przez Zamawiającego.
9. Wykonawca jest zobowiązany do informowania wszystkich uczestników badań jakościowych, ilościowych wizyt studyjnych, że zamówienie jest realizowane przy współudziale środków europejskich oraz środków krajowych.
10. Strony zobowiązują się do współdziałania mającego na celu należyte wykonanie Przedmiotu Umowy.
11. Wykonawca ma prawo korzystać w toku realizacji Umowy z podwykonawców w zakresie, który wskazał w ofercie.
12. Wykonawca w przypadku powierzenia części/całości zamówienia osobom trzecim zobowiąże te podmioty do poddania się rygorom wynikającym z niniejszej Umowy. W razie powierzenia wykonania usługi osobom trzecim, Wykonawca za działania lub zaniechania osób trzecich ponosi odpowiedzialność jak za własne działania lub zaniechania.
13. W przypadku, o którym mowa w ust. 12 Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia do akceptacji Zamawiającego projektu Umowy z Podwykonawcą, w terminie nie krótszym niż 7 dni od planowanej daty zawarcia Umowy. Zamawiający ma prawo do wnoszenia zmian do projektów umów z Podwykonawcami w razie sprzeczności postanowień z niniejszą Umową z Wykonawcą lub w razie sprzeczności postanowień z przepisami prawa.

§ 7

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zakres danych osobowych powierzonych do przetwarzania Wykonawcy obejmuje następujące dane pracowników sądów powszechnych: imię, nazwisko, miejsce zatrudnienia, stanowisko służbowe, numer telefonu służbowego, adres poczty elektronicznej, co jest konieczne do wykonania przedmiotu umowy przez Wykonawcę, w szczególności do przeprowadzenia wywiadów pogłębionych oraz realizacji obowiązków sprawozdawczych.
2. Przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych Wykonawca przestrzega zasad wskazanych w niniejszej Umowie, w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016 poz. 922 t.j.) oraz w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. z 2004 Nr 100, poz.1024).
3. Wykonawca przed rozpoczęciem przetwarzania danych osobowych zobowiązuje się podjąć środki zabezpieczające zbiór danych, o których mowa w art. 36-39 ustawy o ochronie danych osobowych oraz w rozporządzeniu, o którym mowa w ust. 2. Przedmiotowy zbiór danych podlega akceptacji Zamawiającego i powinien zostać przedstawiony nie później niż w terminie 10 dni od dnia podpisania Umowy.
4. Zamawiający ma prawo w każdym czasie kontrolować przetwarzanie przez Wykonawcę powierzonych mu danych osobowych z punktu widzenia zgodności z przepisami prawa oraz z postanowieniami Umowy.
5. Powierzone dane osobowe pracowników sądów powszechnych w ramach projektu „Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym” mogą być przetwarzane przez Wykonawcę wyłącznie w celu świadczenia przez Wykonawcę usług objętych Przedmiotem Umowy.
6. Do przetwarzania danych osobowych mogą być dopuszczone jedynie osoby świadczące pracę na rzecz Wykonawcy na podstawie stosunku pracy lub stosunku cywilnoprawnego, posiadające imienne upoważnienie do przetwarzania powierzonych danych osobowych. Wzór upoważnienia do przetwarzania danych osobowych stanowi Załącznik nr 5 do Umowy.
7. Wykonawca prowadzi ewidencję osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych w związku z wykonywaniem Umowy.
8. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania w poufności wszystkich danych powierzonych mu w trakcie obowiązywania umowy oraz do podjęcia wszelkich kroków służących zachowaniu w tajemnicy danych przez osoby świadczące pracę na rzecz Wykonawcy na podstawie stosunku pracy lub stosunku cywilnoprawnego mające do nich dostęp, zarówno w trakcie trwania stosunku pracy lub stosunku cywilnoprawnego, jak i po jego ustaniu.

9. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia Zamawiającemu, na każde jego żądanie, informacji na temat przetwarzania wszystkich danych osobowych, a w szczególności niezwłocznego przekazywania informacji o każdym przypadku naruszenia przez niego i jego pracowników obowiązków dotyczących ochrony danych osobowych.
10. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu oraz innym uprawnionym instytucjom w miejscach, w których są przetwarzane powierzone dane osobowe, dokonanie kontroli, w terminie wspólnie ustalonym, nie późniejszym jednak niż 14 dni od dnia powiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego oraz inne uprawnione instytucje o zamiarze przeprowadzenia kontroli, w celu sprawdzenia prawidłowości przetwarzania oraz zabezpieczenia danych osobowych.
11. Wykonawca jest zobowiązany do zastosowania się do zaleceń dotyczących poprawy jakości zabezpieczenia danych osobowych oraz sposobu ich przetwarzania sporządzonych w wyniku kontroli przeprowadzonej przez Zamawiającego oraz inne uprawnione instytucje.
12. Wykonawca niezwłocznie informuje Zamawiającego o:
 - a) wszelkich przypadkach naruszenia bezpieczeństwa powierzonych do przetwarzania danych osobowych lub o ich niewłaściwym użyciu;
 - b) wszelkich czynnościach z własnym udziałem w sprawach dotyczących ochrony powierzonych do przetwarzania danych osobowych prowadzonych w szczególności przed Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych, urzędami państwowymi, policją lub przed sądem.
13. Wykonawca odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone Zamawiającemu lub osobom trzecim, jakie powstały w wyniku niezgodnego z Umową, przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności z ustawą o ochronie danych osobowych lub rozporządzeniem, o którym mowa w ust. 2.
14. W zakresie, o którym mowa w ustawie o ochronie danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się do współpracy z ewaluatorami zewnętrznymi, prowadzącymi badania na zlecenie uprawnionych instytucji.

§ 8

PRAWA AUTORSKIE I PRAWA ZALEŻNE

1. W ramach wynagrodzenia o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy, Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do wszelkich utworów w rozumieniu art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (j.t. Dz.U. z 2016, poz. 666 ze zm.) tj. : ankiet, kwestionariuszy, prezentacji, skryptów itp., produktów, opracowań (także w formie fotografii, nagrań dźwiękowych itp.) wykonanych w ramach realizacji Przedmiotu Umowy, z prawem do dalszego przenoszenia tych praw na inne osoby na wszystkich polach eksploatacji wymienionych w ust. 2 wraz z prawem własności nośników, na których zostaną wyrażone autorskie prawa majątkowe na następujących polach eksploatacji.



2. Wykonawca przenosi na Zmawiającego majątkowe prawa autorskie wraz z prawami zależnymi do wszystkich utworów i produktów powstałych w ramach realizacji Przedmiotu Umowy, w szczególności na następujących polach eksploatacji:
 - 1) odtwarzanie utworu,
 - 2) utrwalanie i zwielokrotnianie utworu – jakąkolwiek techniką w nieograniczonej ilości egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, techniką cyfrową, zapisu magnetycznego,
 - 3) wprowadzanie zmian (w tym modyfikacja, modernizacja),
 - 4) trwałe lub czasowe zwielokrotnianie utworu w całości lub części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie,
 - 5) przekazywanie,
 - 6) przechowywanie,
 - 7) wyświetlanie,
 - 8) stosowanie,
 - 9) wprowadzanie do obrotu:
 - a) najem,
 - b) podnajem,
 - c) dzierżawa,
 - d) sprzedaż,
 - 10) wprowadzanie utworu do pamięci komputera na nieograniczonej liczbie stanowisk oraz do systemów, którymi dysponuje Zamawiający,
 - 11) dokonywanie rozwoju lub tworzenia nowych funkcjonalności,
 - 12) tłumaczenia utworu,
 - 13) przystosowywania utworu,
 - 14) zmiany, modyfikacje układu, treści lub jakichkolwiek przeróbek, z zachowaniem wszystkich pól eksploatacji, określonych w niniejszym paragrafie, na części zmienione/zmodyfikowane,
 - 15) udostępnianie z prawem do korzystania, przekazywania w całości lub części innym osobom fizycznym i prawnym na wszystkich, lub wybranych polach eksploatacji określonych w niniejszym paragrafie,
 - 16) pola eksploatacji określone w art. 50 ustawy:
 - a) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu – wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,

- b) w zakresie obrotu oryginałem, albo egzemplarzami na których utwór utrwalono – wprowadzenie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,
 - c) w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony w lit. b) powyżej – publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
3. Przeniesienie praw, o których mowa w ust. 1, nastąpi z chwilą dokonania przez Zamawiającego odbioru bez zastrzeżeń Etapowego protokołu odbioru Przedmiotu Umowy.
 4. W ramach wynagrodzenia wynikającego z Umowy, Wykonawca przeniesie również na Zamawiającego prawo do nieograniczonego terytorialnie i czasowo wykonywania zależnych praw autorskich do wszystkich utworów i produktów powstałych lub nabytych w trakcie realizacji Umowy.
 5. Wykonawca oświadcza, że prawa autorskie, o których mowa w niniejszym paragrafie są wolne od ograniczeń lub obciążeń na rzecz osób trzecich.
 6. Inne oświadczenia i zobowiązania Wykonawcy związane z prawami autorskimi:
 - 1) Wykonawca oświadcza, że jest jedynym właścicielem majątkowych praw autorskich do utworów, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, oraz że utwory te nie są obciążone prawami osób trzecich, jak również nie zostały zgłoszone żadne roszczenia osób trzecich z tytułu naruszenia przysługujących im praw autorskich.
 - 2) W przypadku wystąpienia osoby trzeciej przeciwko Zamawiającemu z roszczeniami z tytułu naruszenia praw autorskich w związku z realizacją niniejszej Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do zaspokojenia roszczeń osób trzecich i zwolnienia Zamawiającego z obowiązku świadczenia z tego tytułu.
 - 3) W przypadku dochodzenia przez osobę trzecią roszczeń, z tytułu o którym mowa w pkt. 2 przeciwko Zamawiającemu, Wykonawca zobowiązuje się do przystąpienia do procesu po stronie Zamawiającego i podjęcia wszelkich czynności w celu zwolnienia Zamawiającego z udziału w sprawie oraz do zaspokojenia roszczeń osób trzecich zgodnie z orzeczeniem sądu.

§ 9

ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

1. Wykonawca przed zawarciem Umowy wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 10% wynagrodzenia łącznego brutto za Przedmiot Umowy wskazanego w § 5 ust. 1, tj. zł (słownie złotych:) w formie
2. Kwota zabezpieczenia należytego wykonania przedmiotu Umowy określona w ust. 1 zostanie zwolniona nie później niż w terminie 30 dni od dnia wykonania Przedmiotu Umowy i uznania go przez Zamawiającego za należycie wykonany.

3. Kwota zabezpieczenia należytego wykonania przedmiotu Umowy określona w ust. 1 zostanie zwrócona w terminie 30 dni od dnia wykonania zamówienia i uznania przez Zamawiającego za należyście wykonane.

§ 10

ODPOWIEDZIALNOŚĆ KONTRAKTOWA, KARY UMOWNE I ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Przedmiotu Umowy.
2. Zamawiający ma prawo naliczania Wykonawcy kar umownych w wysokości:
 - 1) 0,05 % wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 lit. a) Umowy za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przekazaniu Zamawiającemu:
 - do akceptacji metodologii prowadzenia badań analityczno-porównawczych wraz z m.in. ankietami i kwestionariuszami, zgodnie z § 2 ust. 8 Umowy (zdanie pierwsze),
 - 2) 0,05 % wynagrodzenia łącznego, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przekazaniu Zamawiającemu:
 - harmonogramu realizacji Umowy, zgodnie z § 2 ust. 6 Umowy,
 - zbiorczego raportu z postępu prac zrealizowanych w danym miesiącu kalendarzowym, zgodnie z § 6 ust. 2 Umowy;
 - zbioru danych osobowych, zgodnie z § 7 ust. 3 Umowy;
 - 3) 0,05 % wynagrodzenia łącznego o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy, za każde stwierdzone naruszenie obowiązku polegającego na:
 - nieudostępnieniu Zamawiającemu pomimo dwukrotnego wezwania dokumentacji oraz materiałów i informacji związanych z realizacją Umowy, zgodnie z § 6 ust. 1,
 - niepoddaniu się kontroli w siedzibie Wykonawcy oraz w miejscach gdzie zamówienie jest realizowane, zgodnie z § 6 ust. 5,
 - niepoinformowaniu Zamawiającego o miejscu archiwizacji dokumentów związanych z realizowanym Przedmiotem Umowy, zgodnie z § 6 ust. 7,
 - nieoznakowaniu dokumentacji i korespondencji logotypami graficznymi, zgodnie z § 6 ust. 8;
 - 4) 0,1 % wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 lit a) Umowy, za każde nieprzeprowadzone badanie telefoniczne, badanie ankietowe lub badanie e-mailowe, zgodnie z treścią Rozdziału III OPZ;
 - 5) 0,2 % wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 lit. b) Umowy za każdy przypadek przedstawienia po raz trzeci i kolejny dokumentu (produktu), opracowanego w ramach Zadania 2, nie spełniającego wymagań merytorycznych określonych w OPZ;

- 6) 0,2 % wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 lit. a) Umowy za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy opóźnienia w przekazaniu Zamawiającemu skorygowanych materiałów uwzględniających uwagi Zamawiającego, w terminie określonym w § 2 ust. 8 Umowy (zdanie drugie);
 - 7) 0,3 % wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 lit. a) Umowy, za każdy nieprzeprowadzony wywiad pogłębiony, zgodnie z treścią Rozdziału III OPZ oraz za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy opóźnienia w rozpoczęciu realizacji badań jakościowych, ilościowych lub wizyt studyjnych zgodnie z przyjętym przez Strony harmonogramu realizacji Umowy;
 - 8) 1 % wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 lit. a) Umowy, za każdą nieprzeprowadzoną wizytę studyjną, zgodnie z treścią Rozdziału III OPZ;
 - 9) 35% wynagrodzenia łącznego, o którym mowa § 5 ust. 1 Umowy, za odstąpienie przez Wykonawcę od Umowy, nie przystąpienie do jej wykonania lub zaprzestanie jej wykonywania, z powodów, za które Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności,
 - 10) 20 % wynagrodzenia łącznego, o którym mowa § 5 ust. 1 Umowy, w przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
3. W przypadku stwierdzenia naruszenia obowiązku, o którym mowa w § 6 ust. 6 Umowy, Zamawiający zastrzega sobie prawo zlecenia realizacji takiego obowiązku innemu podmiotowi i obciążenia Wykonawcy kosztami z tego tytułu w całości po bezskutecznym, dwukrotnym wezwaniu Wykonawcy do spełnienia obowiązku.
 4. Zamawiający może odstąpić od Umowy w przypadkach przewidzianych w przepisach prawa lub jeżeli Wykonawca dopuści się opóźnienia w realizacji Przedmiotu Umowy w stosunku do terminu przewidzianego w § 3 Umowy przekraczającego 14 dni.
 5. Zamawiający może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez wyznaczania dodatkowego terminu na wykonanie usługi, w szczególności w następujących przypadkach:
 - 1) nieprzystąpienia przez Wykonawcę do wykonania Przedmiotu Umowy w terminie 14 dni od upływu uzgodnionego przez Strony terminu rozpoczęcia realizacji Umowy,
 - 2) w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy .
 6. Odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego może nastąpić w terminie do 30 dni od chwili powzięcia przez Zamawiającego wiadomości o okolicznościach stanowiących podstawę do odstąpienia, w formie pisemnej pod rygorem nieważności ze wskazaniem okoliczności uzasadniających odstąpienie.
 7. W razie odstąpienia od Umowy Wykonawca, w ciągu 10 dni od dnia odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron, sporządzi sprawozdanie dokumentujące stan wykonania Umowy.

8. Zapłata kary, o której mowa w ust. 2 pkt. 1-8 nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku wykonania Przedmiotu Umowy.
9. W przypadku naliczenia przez Zamawiającego kar umownych Zamawiający zastrzega sobie prawo do potrącenia kwoty naliczonych kar umownych bezpośrednio z kwoty wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu wykonania Przedmiotu Umowy lub z kwoty zabezpieczenia należytego wykonania umowy, na podstawie stosownej noty wystawionej przez Zamawiającego, na co Wykonawca wyraża bezwarunkową zgodę.
10. Niezależnie od naliczenia kar umownych, o których mowa w niniejszym paragrafie, Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych do wartości poniesionej przez Zamawiającego szkody.
11. Wykonawca jest odpowiedzialny względem Zamawiającego za wszelkie wady prawne Przedmiotu Umowy lub jakiegokolwiek jego części, a w szczególności za ewentualne roszczenia osób trzecich wynikające z naruszenia praw własności intelektualnej, w tym w szczególności za nieprzestrzeganie przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, w związku z realizacją Przedmiotu Umowy.
12. W przypadku wystąpienia osoby trzeciej przeciwko Zamawiającemu z roszczeniami z tytułu naruszenia praw własności intelektualnej w tym praw autorskich lub praw pokrewnych, Wykonawca zobowiązany będzie do zaspokojenia roszczeń osób trzecich i zwolnienia Zamawiającego z obowiązku świadczenia z tego tytułu.
13. Zamawiający ma prawo potrącić kary umowne z wynagrodzenia należnego Wykonawcy lub z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.
14. Kary umowne są niezależne od siebie i należą się Zamawiającemu w pełnej wysokości nawet w przypadku, gdy z powodu jednego zdarzenia naliczona jest więcej niż jedna kara. Kary mogą być naliczane za każdy przypadek naruszenia Umowy odrębnie.
15. Zapłata kary umownej nie wyklucza dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 11

DORĘCZENIA, DANE KONTAKTOWE

1. Ogólny nadzór nad realizacją zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy będzie sprawował:

po stronie Zamawiającego:

....., tel., e-mail:

po stronie Wykonawcy:

....., tel., e-mail:

2. Do bieżącej współpracy w sprawach związanych z wykonywaniem zadań wynikających z Umowy, upoważnieni są:

po stronie Zamawiającego:

....., tel., e-mail:

....., tel., e-mail:

po stronie Wykonawcy:

....., tel., e-mail:

....., tel., e-mail:

3. Zmiana osób, o których mowa w ust. 1 i 2, następuje poprzez pisemne powiadomienie drugiej Strony i nie stanowi zmiany Umowy.
4. Doręczenia związane z realizacją Umowy będą następować na adres:
- a) dla Zamawiającego: Al. Ujazdowskie 11, 00-950 Warszawa
- b) dla Wykonawcy:
5. W przypadku zmiany podanych adresowych określonych w ust. 4, Strony są zobowiązane do niezwłocznego pisemnego poinformowania drugiej Strony o zmianie, w przeciwnym razie doręczenia wysłane na poprzedni adres będą uznane za skuteczne.
6. Zawiadomienia związane z realizacją Umowy, określone w niniejszym paragrafie, mogą być przekazywane pomiędzy Stronami e-mailem.

§ 12

ZMIANA UMOWY

1. Strony są uprawnione do wprowadzenia do Umowy zmian nieistotnych, to jest innych, niż zmiany zdefiniowane w art. 144 ust. 1e ustawy pzp. Zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności. Nie stanowi zmiany Umowy zmiana składu osobowego zespołu wskazanego w Załączniku nr 2 do Umowy, zmiana danych rejestrowych lub adresowych, zmiana osób wskazanych w § 11 Umowy oraz ich danych kontaktowych.
2. Zamawiający, zgodnie z art. 144 ust.1 pkt 1 ustawy pzp, przewiduje możliwość zmiany istotnych postanowień Umowy w sytuacjach, gdy wystąpi co najmniej jedna z okoliczności:
- 1) zmiana postanowień Umowy będących następstwem zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, których uchwalenie lub zmiana nastąpiły po wszczęciu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, a które mają wpływ na realizację Umowy i z których treści wynika konieczność lub zasadność wprowadzenia zmian postanowień Umowy,
 - 2) zmiana liczby sądów objętych badaniami jakościowymi, ilościowymi oraz wizytami studyjnymi, w przypadku braku możliwości przeprowadzenia badań w zakresie odpowiedniej liczby sądów w związku ze zmianami organizacyjno-prawnymi leżącymi po stronie Zamawiającego,

- 3) wydłużenie terminu realizacji Umowy w przypadku wydłużenia przez Zamawiającego terminu realizacji projektu w Decyzji o dofinansowaniu projektu,
 - 4) zmiana wytycznych i dokumentów programowych regulujących zasady realizacji Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, które wpływają na prawa lub obowiązki Stron Umowy lub oddziałują na Przedmiot Umowy,
3. Zmiany Umowy nie będą prowadziły do wzrostu wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy.
 4. Wszelkie zmiany Umowy mogą być dokonane tylko w formie pisemnej pod rygorem nieważności, na wniosek Zamawiającego lub Wykonawcy, zawierający propozycję zmian oraz uzasadnienie konieczności jej wprowadzenia.

§ 13

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Bez uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego, Wykonawca nie może przenieść na osobę trzecią wierzycelności wynikających z niniejszej Umowy ani regulować ich w drodze kompensaty.
2. Wszystkie wymienione w Umowie załączniki stanowią jej integralną część.
3. Spory mogące wyniknąć w związku z wykonywaniem Umowy rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. W sprawach nieuregulowanych w Umowie mają zastosowanie m.in. przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy prawo zamówień publicznych.
5. Umowa sporządzona została w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

.....
podpis i pieczęć

.....
podpis i pieczęć

Data:

Data:



Załączniki do Umowy:

1. Opis Przedmiotu Zamówienia,
2. Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonaniu zamówienia,
3. Wzór Etapowego protokołu odbioru,
4. Wzór Końcowego protokołu odbioru,
5. Wzór upoważnienia do przetwarzania danych osobowych,
6. Oferta Wykonawcy.

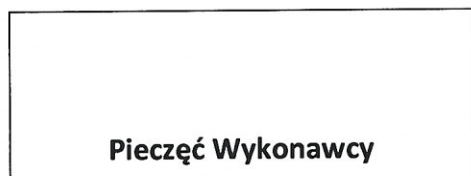
Załącznik nr 1 do Umowy

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Opis przedmiotu zamówienia zawarty w Tomie III SIWZ stanie się załącznikiem nr 1 do umowy



Załącznik nr 2 do Umowy



Ministerstwo Sprawiedliwości
Aleje Ujazdowskie 11
00-950 Warszawa

WYKAZ OSÓB, KTÓRE BĘDĄ UCZESTNICZYĆ W WYKONYWANIU ZAMÓWIENIA

....., dnia,

Miejscowość	Data	Podpis(-y) osoby(osób) wskazanej(-ych)
-------------	------	--

Załącznik nr 3 do Umowy

ETAPOWY PROTOKÓŁ ODBIORU

Umowa Nr 1/2017/DSO/POWER z dnia 2017 r.
na „Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym”.

1. Protokół potwierdza przekazanie następujących opracowań:

<i>Lp.</i>	<i>Nazwa dokumentu</i>	<i>Nazwa Zadania i Etapu</i>
1.		
2.		
3.		
...		

2. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu ww. opracowania w formie wydruku oraz w formie elektronicznej na płycie CD/innym nośniku (w formacie: .PDF, .docx,/.xlsx*)
3. Wykonawca oświadcza, że zawartość wydruku jest kompletna i zgodna z Przedmiotem Umowy, zapis elektroniczny jest kompletny i zgodny z Przedmiotem Umowy oraz jest nieuszkodzony, a obie formy zawierają materiał tej samej treści.
4. Zamawiający dokonuje odbioru dokumentów objętych protokołem i stwierdza, że zostały opracowane prawidłowo*
- lub
- Zamawiający odmawia odbioru dokumentów objętych protokołem w związku z następującymi uwagami:
-

*odpowiednie skreślić

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

.....
podpis i pieczęć

.....
podpis i pieczęć



Załącznik nr 4 do Umowy

KOŃCOWY PROTOKÓŁ ODBIORU

Umowa Nr 1/2017/DSO/POWER z dnia 2017 r.
na „Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym”.

1. Protokół potwierdza przekazanie opracowania pt. *Raport końcowy z realizacji zadania „Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym (dalej Raport końcowy).*
2. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu Raport końcowy w formie wydruku oraz w formie elektronicznej na płycie CD/innym nośniku (w formacie: .PDF, .docx,/.xlsx*)
3. Wykonawca oświadcza, że zawartość wydruku jest kompletna i zgodna z Przedmiotem Umowy, zapis elektroniczny jest kompletny i zgodny z Przedmiotem Umowy oraz jest nieuszkodzony, a obie formy zawierają materiał tej samej treści.
4. Zamawiający dokonuje obioru Raportu końcowego oraz stwierdza, że został on opracowany prawidłowo*

lub

Zamawiający odmawia odbioru Raportu końcowego w związku z następującymi uwagami:

.....

*odpowiednie skreślić

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

.....

podpis i pieczęć

.....

podpis i pieczęć

Załącznik nr 5 do Umowy

(nazwa Administratora Danych)

.....
(miejsowość i data)

Upoważnienie
nr:

.....
pieczęć i podpis administratora danych

Na podstawie art. 37 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r.
o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 922 t.j.)

.....
(nazwa Administratora Danych)

U P O W A Ź N I A

.....
(imię i nazwisko)

.....
(PESEL)

pracownika

.....
(nazwa komórki organizacyjnej MS/nazwa podmiotu zewnętrznego)

do przetwarzania danych osobowych gromadzonych w zbiorze/podzbiorze:

.....
(nazwa zbioru/podzbioru)

w zakresie:

.....
(opis zakresu upoważnienia)

Upoważnienie obowiązuje od
dnia

do
dnia

Oświadczenie

Ja niżej podpisany/a oświadczam, że znana jest mi treść *ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 922 t.j.)* i zobowiązuję się do zachowania w tajemnicy przetwarzanych danych oraz sposobów ich zabezpieczenia.

Potwierdzam fakt odebrania upoważnienia, zapoznania się z jego treścią i stosowania.

.....
data i podpis osoby przyjmującej oświadczenie

.....
data i podpis osoby upoważnionej
(składającej oświadczenie)



TOM III
Opis Przedmiotu Zamówienia

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zamówienie jest realizowane w ramach projektu:

„Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym”.

Zamówienie jest współfinansowane ze środków europejskich oraz środków krajowych.

PROGRAM OPERACYJNY WIEDZA EDUKACJA ROZWÓJ, Numer i nazwa Osi priorytetowej:
II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji 1.2, Numer
i nazwa Działania: 2.17 Skuteczny wymiar sprawiedliwości

Głównym celem projektu jest usprawnienie procesów zarządzania i komunikacji w obszarze obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym poprzez opracowanie katalogu usług i standardowych procedur obsługi interesanta, oraz opracowanie koncepcji wdrożenia nowego modelu komunikacji opartego o standaryzację procesów i procedur obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym. Tym samym, celem projektu jest zapobieżenie istniejącej dysproporcji, zarówno w sposobie obsługi interesantów, jak również w zakresie informacji przekazywanej interesantom przez poszczególne sądy.

Opracowanie jednolitych standardów służy wypracowaniu rozwiązań, które umożliwią obsługę interesanta przy uwzględnieniu tych samych standardów, procedur i usług świadczonych możliwie w ten sam sposób w każdym sądzie. Standaryzacja usług świadczonych na rzecz interesantów w sposób bezpośredni wpłynie na podniesienie poziomu jakości obsługi interesantów. Zakłada się, że zwiększenie sprawności i spójności działania pracowników sądów w dalszej perspektywie poprawi zadowolenie i postrzeganie sądownictwa przez obywateli.

Przeprowadzenie badań jakościowych i ilościowych oraz wizyt studyjnych nie jest celem samym w sobie a stanowi jedynie narzędzie umożliwiające opracowanie głównych produktów projektu tj. standardów obsługi interesanta wraz katalogiem usług, kartami usług i ustandaryzowanymi procedurami, koncepcji biznesowej modelu funkcjonowania centralnych biur obsługi interesanta (dalej CBOI), studium wykonalności dla wdrożenia SOI oraz projektów aktów prawnych.

Opracowany w ramach niniejszego projektu jednolity katalog usług z uwzględnieniem procedur i procesów realizowanych przez Biura Obsługi Interesanta (dalej BOI) stanowić będzie punkt wyjścia do rozważenia przez Ministerstwo Sprawiedliwości przystąpienia do realizacji kolejnego projektu dot. wdrożenia nowego modelu komunikacji opartego o standaryzację procesów i procedur obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym (projekt zaplanowany do wykonania w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, w latach 2017-2020).

Kod i nazwa według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV)

71241000-9 Studia wykonalności, usługi doradcze, analizy
72221000-0 Usługi doradcze w zakresie analizy biznesowej
79311200-9 Usługi przeprowadzania badań ankietowych
79311210-2 Usługi prowadzenia ankiet telefonicznych
79311300-0 Usługi analizy ankiet

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (dalej OPZ):

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie działań analityczno-porównawczych i opracowanie dokumentów w ramach projektu „Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym”, w celu usprawnienia procesów zarządzania i komunikacji w obszarze obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym.

Produkty projektu winny dostarczyć informacji na temat konieczności oraz zasadności przeprowadzenia określonych zmian obsługi interesanta w sądach powszechnych oraz wskazać kierunek i zakres koniecznych działań.

Opracowanie jednolitych standardów służy wypracowaniu rozwiązań, które umożliwią obsługę interesanta przy uwzględnieniu tych samych standardów, procedur i usług świadczonych możliwie w ten sam sposób w każdym sądzie.

Rozdział I. OBSZARY STANDARYZACJI

Wypracowane rozwiązania powinny umożliwić obsługę interesanta w godzinach urzędowania sądu, z uwzględnieniem dyżurów i zawierać standaryzację co najmniej w następujących obszarach:

A. kontaktów z interesantem:

- komunikacji z interesantem w formie ustnej, pisemnej, z wykorzystaniem połączeń telefonicznych oraz poczty elektronicznej, przy uwzględnieniu przede wszystkim czasu reakcji, standaryzacji pism, jasności i poprawności merytorycznej udzielonych odpowiedzi;
- wizerunku pracownika BOI (np. dress code, identyfikatory);
- pożądaných zachowań werbalnych i pozawerbalnych.

B. pracowników BOI, ich kompetencji i realizowanych zadań:

- dot. wykształcenia i kompetencji (wiedza, umiejętności, postawy, cechy osobowościowe) osoby/osób zatrudnionej/nych w BOI (m.in. uwzględnienie co najmniej rocznego doświadczenia pracy w sekretariacie wydziału);
- programu szkolenia pracownika BOI (wstępnego, oraz szkoleń cyklicznych);
- ścieżki wdrożenia nowego pracownika, przy przyjęciu rozwiązań opartych o doświadczenie pracowników sądów;
- wykorzystania przez pracowników BOI systemów informatycznych obecnie funkcjonujących w sądach (w tym repertoriów, protokołów oraz wokand);



- wykorzystania innych usprawnień w obszarze kontaktów z interesantem (np. system IVR na linii telefonicznej BOI);
- opracowania zakresu realizowanych zadań przez BOI przy uwzględnieniu aktualnie realizowanych zadań, oraz zadań, które mogą zostać przekazane do realizacji BOI, a obecnie są realizowane przez inne komórki organizacyjne sądu; w tym opracowanie zasad i zakresu współpracy pracowników BOI z innymi komórkami organizacyjnymi sądu;
- wypracowania narzędzia (np. ankiety) monitorowania jakości obsługi interesanta, wraz z metodą pozwalającą na comiesięczną lub kwartalną sprawną analizę wyników;
- określenia minimalnej liczby osób zatrudnionych w BOI, przy uwzględnieniu racjonalności zarządzania kapitałem ludzkim oraz zachowaniu jakości obsługi interesanta (uzasadnienie winno być poparte analizą danych statystycznych dotyczących m.in. wpływu spraw, ilości interesantów, ilości osób zatrudnionych, uwzględnienie zastępstw w przypadku nieobecności któregoś z pracowników).

C. lokalizacji BOI i minimalnego wyposażenia pomieszczeń:

- wymagania dot. minimalnych warunków pomieszczenia BOI wraz z oznaczeniem miejsca BOI, w zależności od wielkości sądów, oraz warunków i możliwości lokalowych danego sądu, w tym z uwzględnieniem równości potrzeb osób pełnosprawnych i z niepełnosprawnościami oraz osób wykluczonych cyfrowo (m.in. usytuowanie i powierzchnia BOI, liczba miejsc siedzących dla interesantów, podjazdy, ogólnodostępne stanowisko komputerowe, „system kolejkowy”, kąciak dla dzieci itp.);
- wymagania dot. umieszczenia przykładów wypełnionych i aktualnych wzorów formularzy w widocznym miejscu;
- wymagania dot. liczby i rodzaju udostępnianych druków formularzy;
- wymagania dot. miejsca umieszczenia innych informacji udostępnianych przez BOI (m.in. informowanie o strukturze organizacyjnej sądu, jego właściwości, lokalizacji, godzinach urzędowania, numerach telefonów, adresie e-mailowym, oraz innych danych m.in. o instytucjach, których działalność wiąże się z ochroną praw człowieka);
- wymagania dot. minimalnego wyposażenia pomieszczeń, w szczególności meble biurowe, sprzęt komputerowy itp.;
- inne wymagania dotyczące lokalizacji BOI przy uwzględnieniu zabytkowego charakteru budynków, w których znajdują się poszczególne sądy.

Rozdział II. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZAWARTOŚCI MERYTORYCZNEJ DOKUMENTÓW

W ramach zamówienia wykonawca opracuje następujące dokumenty:

- 1. Standardy obsługi interesanta** we wszystkich trzech obszarach wskazanych w Rozdziale I. OPZ.

Zamawiający wymaga, aby dokument uwzględniał podział na:

- A.** standardy w obszarze obsługi interesanta (kontakt z interesantem);
- B.** standardy dotyczące pracowników BOI i ich kompetencji;
- C.** standardy w obszarze lokalizacji BOI i minimalnego wyposażenia pomieszczeń.

Zamawiający wymaga, aby opracowane standardy w obszarze wskazanym w pkt. 1 lit. A zostały opracowane w sposób umożliwiający ich wykorzystanie przez każdego pracownika BOI.

Zamawiający wymaga, aby opracowane standardy w obszarze wskazanym w pkt. 1 lit. B i C zostały opracowane w sposób możliwy do wykorzystania przez kadrę zarządzającą i uwzględniały nie dające się usunąć lub trudne do usunięcia ograniczenia (np. zabytkowych charakter budynków w których znajdują się niektóre sądy).

Zamawiający wymaga, aby standardy w obszarze wskazanym w pkt. 1 lit. B dotyczące określenia minimalnej liczby osób zatrudnionych w BOI, zostały opracowane przy uwzględnieniu wielkości sądu, ilości wpływu spraw oraz racjonalności zarządzania kapitałem ludzkim.

Zamawiający wymaga, aby standardy w obszarze wskazanym w pkt. 1 lit. C zostały opracowane w wersji:

- a)** minimalnej - zakładającej możliwość ich wdrożenia w każdym sądzie powszechnym niezależnie od poziomu, wielkości sądu i wpływu spraw;
- b)** optymalnej - zakładającej możliwość wdrożenia katalogu zaproponowanych rozwiązań w sądach powszechnych w zależności od poziomu, wielkości sądu i wpływu spraw.

2. Katalog usług dla interesantów związany z ujednoczonymi standardami obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym, zgodnie ze strukturą organizacyjną sądów.

Zamawiający wymaga, aby na katalog usług dla interesantów składał się:

- A. katalog podstawowy** - katalog usług świadczonych przez BOI obejmujący wszystkie usługi możliwe do realizacji przez każdy sąd powszechny, niezależnie od jego poziomu i zakresu obecnie realizowanych zadań. Katalog podstawowy powinien wskazywać także propozycje usług obecnie realizowanych przez inne komórki organizacyjne sądu, które mogą zostać przekazane do BOI i są możliwe do realizacji przez każdy sąd powszechny;
- B. katalog uzupełniający** - katalog usług, które nie są możliwe do realizacji przez każdy sąd powszechny z uwagi na poziom i zakres obecnie realizowanych zadań. Zamawiający wymaga, aby każda usługa wskazana w katalogu uzupełniającym została oznaczona odpowiednio poziomem (rejonowe, okręgowe, apelacyjne) i/lub nazwą danego sądu (sąd powszechny wskazany do rozpoznawania określonej kategorii spraw z obszaru całego kraju np. Sąd Rejonowy Lublin-Zachód w Lublinie - sprawy w elektronicznym postępowaniu upominawczym z właściwości innych sądów rejonowych). Katalog uzupełniający powinien wskazywać także propozycje usług obecnie realizowanych przez inne komórki organizacyjne sądu, które mogą zostać przekazane do BOI i są możliwe do realizacji przez sądy powszechne danego poziomu.

Zamawiający wymaga, aby w ramach katalogu usług podstawowych i uzupełniających uwzględnione zostały wszystkie usługi świadczone oraz możliwe do realizacji przez BOI, które zostaną ustalone na podstawie analizy obowiązujących przepisów prawnych, przeprowadzonych w sądach badań ilościowych i jakościowych oraz spotkań/ konsultacji z przedstawicielami Zamawiającego. Zamawiający zakłada, że w ramach katalogu usług podstawowych i uzupełniających zostanie opracowanych łącznie nie mniej niż 30 usług.

Katalog usług (podstawowy i uzupełniający) powinien zawierać co najmniej:

- a) Nazwy usług;
- b) Kategorie usług – kategoria tematyczna ułatwiająca grupowanie usług;

- c) Słowa kluczowe – słowa umożliwiające elektroniczne wyszukiwanie usług;
- d) Oznaczenie sądu (dot. katalogu uzupełniającego) – określenie poziomu/ nazwy sądu realizującego usługę.

Zamawiający wymaga, aby do każdej usługi wskazanej w katalogu podstawowym i uzupełniającym opracowana została odpowiednia karta usługi, informująca interesanta m.in. o sposobie i zakresie świadczenia danej usługi przez BOI. Karta usługi zostanie powiązana z procedurą postępowania dla pracownika BOI. W przypadku usług obecnie realizowanych przez inne komórki organizacyjne sądu, Zamawiający wymaga zaproponowania odpowiedniej karty usługi, określającej w jaki sposób dana usługa powinna być świadczona przez BOI.

Każda z kart usług (podstawowych i uzupełniających) powinna zawierać co najmniej:

- a) Nazwę usługi
- b) Symbol usługi/ symbol procedury
- c) Miejsce realizacji – lokalizacja sądu w którym usługa zostanie zrealizowana
- d) Sposób realizacji – w jaki sposób usługa zostanie zrealizowana
- e) Termin realizacji – termin realizacji usługi
- f) Wymagane dokumenty – dokumenty niezbędne do realizacji usługi
- g) Sposób odbioru usługi – forma odbioru
- h) Opłaty – m.in. wysokość i forma opłat
- i) Przepisy prawne
- j) Załączniki (wzory wniosków/ formularze)
- k) Dodatkowe uwagi

Katalog usług oraz karty usług powinny zostać opracowane w sposób zrozumiały i możliwie prosty.

Zamawiający wymaga, aby katalog usług wraz z kartami usług został powiązany i oznaczony znakiem (numerem) z odpowiednimi procedurami postępowania dla pracowników BOI.

3. Ustandaryzowane procedury obsługi dla BOI.

Zamawiający wymaga, aby dokument zawierał szczegółową/szczegółowe procedurę/procedury postępowania dla każdej z usług podstawowych i



uzupełniających realizowanych przez pracowników BOI, przy uwzględnieniu odpowiedniej formy komunikacji z interesantem (ustnie, pisemnie, drogą telefoniczną, za pośrednictwem poczty elektronicznej).

Każda z procedur postępowania powinna zawierać co najmniej:

- a) Nazwę procedury
- b) Symbol procedury/ symbol usługi
- c) Cel procedury
- d) Szczegółowy opis postępowania
- e) Opłaty
- f) Przepisy prawne
- g) Aktualizacja / Odpowiedzialność
- h) Załączniki (wzory wniosków/ formularze)
- i) Dodatkowe uwagi

Zamawiający wymaga, aby ustandaryzowane procedury dla każdej z usług podstawowych i uzupełniających zostały opracowane w sposób jasny, przejrzysty oraz możliwy do wykorzystania przez pracowników BOI i/lub kadrę zarządzającą. Ustandaryzowane procedury powinny zostać oparte na założeniu możliwych uproszczeń proceduralnych oraz poprawy terminowości, przy zachowaniu efektywności realizacji przez pracowników poszczególnych zadań.

- 4. Koncepcja biznesowa modelu funkcjonowania Centralnych BOI** (Koncepcja Biznesowa CBOI), zawierająca analizy biznesowe dotyczące m.in. opracowania zasad funkcjonowania scentralizowanej obsługi interesanta poprzez call center, zbioru procesów i zakresu zadań realizowanych przez CBOI, obszaru/ zakresu udzielanych informacji dotyczących kwestii związanych z funkcjonowaniem sądu, obsługi sprawy sądowej, sposobu świadczenia usług, kluczowych zasobów, kluczowych działań, struktury kosztów, wnioski i rekomendacje.

Koncepcja biznesowa CBOI powinna uwzględniać założenie takich rozwiązań, które umożliwią obsługę interesanta przy uwzględnieniu standaryzacji usług świadczonych w ten sam sposób w każdym CBOI. Koncepcja biznesowa powinna określać racjonalność wdrożenia CBOI, przy założeniu uprzedniego wdrożenia w każdym sądzie BOI opartego o jednolite standardy obsługi interesanta.



Zamawiający zakłada przedstawienie przez Wykonawcę Koncepcji Biznesowej CBOI przy założeniu usprawnienia i poprawy jakości, terminowości obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym.

Zamawiający dopuszcza możliwość opracowania Koncepcji biznesowej modelu funkcjonowania CBOI w oparciu o poziom inny niż poziom danej apelacji (np. jedno krajowe CBOI lub CBOI na poziomie danego okręgu) przy jednoczesnym pełnym uzasadnieniu jego celowości i racjonalności (np. dane statystyczne w zakresie wpływu spraw, liczby mieszkańców, liczby osób zatrudnionych itp.).

- 5. Projekty aktów prawnych**, które będą niezbędne na etapie wdrożenia rozwiązań wypracowanych w ramach niniejszego projektu, zarówno w zakresie standardów obsługi interesanta BOI, jak i w kontekście zaproponowanych wniosków i rekomendacji obejmujących model funkcjonowania CBOI.

Zamawiający wymaga, aby dokumenty uwzględniały podział na części:

- A.** Projekty aktów prawnych niezbędne do wdrożenia Standardów Obsługi Interesanta określonych w pkt. 1, lit. A-C przy założeniu wymogu utworzenia BOI w każdym sądzie oraz mając na uwadze zachowanie jakości obsługi interesanta;
- B.** Projekty aktów prawnych w kontekście wypracowanych wniosków i rekomendacji obejmujących model funkcjonowania CBOI, przy założeniu wdrożenia Standardów Obsługi Interesanta.

- 6. Studium Wykonalności dla wdrożenia Standardów Obsługi Interesanta (SOI)**, uwzględniające również rekomendacje w zakresie wdrożenia CBOI.

Zamawiający zakłada, że celem opracowania studium wykonalności będzie szczegółowa analiza wdrożenia Standardów Obsługi Interesanta (SOI) pod kątem jego wykonalności w aspekcie prawnym, instytucjonalnym, technicznym, ekonomiczno-finansowym, w odniesieniu do potencjalnego wpływu społecznego (zarówno pozytywnego, jak i negatywnego), której efektem będzie opracowanie kompletu dokumentów służących do przygotowania i realizacji kolejnego projektu o charakterze wdrożeniowym.

Studium wykonalności dla wdrożenia Standardów Obsługi Interesanta (SOI) oraz wnioski i rekomendacje w zakresie wdrożenia CBOI powinny umożliwić realizację założonych celów i rezultatów, przy jednoczesnej racjonalizacji kosztów, oraz minimalizacji czasu jego realizacji i ryzyka niepowodzenia.

Zamawiający wymaga, aby dokument uwzględniał podział na części:

- A. Studium Wykonalności dla wdrożenia Standardów Obsługi Interesanta,**
- B. Rekomendacje w zakresie możliwości i zasadności wdrożenia Centralnych Biur Obsługi Interesanta,** przy założeniu wdrożenia Standardów Obsługi Interesanta (SOI).

A. Studium Wykonalności dla wdrożenia Standardów Obsługi Interesanta powinno uwzględniać co najmniej:

- a)** Wnioski z przeprowadzonej analizy - podsumowanie
Zamawiający wymaga, aby wnioski z przeprowadzonej analizy –zawierały podsumowanie, co najmniej w obszarach:
 - tytułu projektu,
 - celów projektu (oddziaływania projektu),
 - rezultatów projektu,
 - produktów projektu,
 - lokalizacji projektu,
 - budżetu projektu,
 - przewidywanych nakładów inwestycyjnych,
 - harmonogramu realizacji projektu i jego trwałości (w tym kamienie milowe),
 - wykonalności technicznej i instytucjonalnej projektu,
 - beneficjentów końcowych,
 - wniosków z analizy prawnej i instytucjonalnej,
 - wniosków z analizy finansowej i ekonomicznej
 - wpływu na polityki horyzontalne.
- b)** Opis stanu obecnego – należy szczegółowo przedstawić dotychczasowy sposób realizacji usług.
- c)** Opis stanu pożądanego – należy przedstawić pożądaną (rekomendowaną przez Wykonawcę) sposób realizacji usług oraz szczegółowo opisać różnice pomiędzy stanem obecnym, a stanem pożądanym.
- d)** Analiza otoczenia projektu

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w ramach analizy otoczenia opisał kluczowe cechy obszaru objętego oddziaływaniem projektu, oraz wskazał problemy na które projekt oddziałuje i które realizacja projektu powinna rozwiązać. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca uwzględnił także problemy, które mogą się pojawić. Wymaganiem jest, aby Wykonawca w ramach analizy otoczenia projektu opracował analizę SWOT.

e) Logika interwencji

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wskazał długofalowe konsekwencje i rezultaty realizacji projektu w szczególności określił korzyści i oddziaływanie projektu.

f) Analiza wykonalności i rozwiązań alternatywnych

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przedstawił rozwiązania, które można uznać za wykonalne, pod względem technicznym, ekonomicznym i instytucjonalnym. W ramach analizy wykonalności Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przedstawił opis wdrożenia realizacji projektu wraz z harmonogramem. Zamawiający wymaga przedstawienia również rozwiązań alternatywnych dotyczących realizacji projektu.

g) Analiza finansowa

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w ramach analizy finansowej przedstawił co najmniej opis przyjętych do wyliczeń założeń, określił i uzasadnił nakłady inwestycyjne, zaplanował harmonogram rzeczowo-finansowy, oraz przedstawił podsumowanie uwzględniające najistotniejsze wyniki przeprowadzonej analizy.

h) Analiza kosztów i korzyści

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca określił i uzasadnił koszty i korzyści związane z realizacją projektu, w tym koszty i korzyści społeczne i ekonomiczne, które zostaną uzyskane dzięki realizacji projektu, oraz przeprowadził ich ocenę.

i) Analiza ryzyka

Zamawiający wymaga, aby analiza ryzyka uwzględniała wszelkie zagrożenia mogące pojawić się w trakcie realizacji projektu oraz określała prawdopodobieństwo faktycznego wystąpienia danego ryzyka (niskie, średnie, wysokie), wraz z określeniem okoliczności sprawiających wystąpienie danej sytuacji. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca uwzględnił w analizie ryzyka również sposób przeciwdziałania niekorzystnym zdarzeniom.

j) Analiza trwałości projektu

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca uwzględnił konieczność długoterminowej realizacji projektu, określił koszty związane z utrzymaniem projektu. Zamawiający wymaga, aby trwałość projektu zawierała określenie zdolności organizacyjnej i finansowej niezbędnej do utrzymania projektu.

k) Wpływ na polityki horyzontalne UE

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wykazał, że projekt będzie zgodny z politykami horyzontalnymi (wpływ projektu co najmniej w zakresie równości szans kobiet i mężczyzn, równości osób pełnosprawnych i osób z niepełnosprawnościami, zapobieganie dyskryminacji osób ze względu na wiek, równości obszarów miejskich i wiejskich itp.).

l) Studium wykonalności powinno zawierać dodatkowo załączniki w postaci:

- Literatury,
- Spisu tabel,
- Spisu rysunków,
- Wykazu użytych skrótów i symboli.

Zamawiający zakłada, że studium wykonalności może zawierać również dodatkowe obszary, poza wskazanymi w lit. a)-l) - istotne z punktu widzenia realizowanego projektu.

Zamawiający zakłada, że studium wykonalności zostanie przedstawione w sposób możliwie prosty, jasny, zrozumiały dla osób bez specjalistycznego przygotowania. Zamawiający wymaga, aby studium wykonalności zawierało załącznik obliczeniowy (m.in. obliczenia w analizie finansowej, w analizie kosztów i korzyści) w formie arkusza kalkulacyjnego, który powinien umożliwiać weryfikację dokonanych obliczeń (odblokowane formuły), oraz zawierać wydzieloną część zawierającą budżet projektu i założenia będące podstawą wyliczeń.

B. Rekomendacje w zakresie możliwości i zasadności wdrożenia CBOI powinny zawierać szczegółowe przedstawienie i uzasadnienie możliwości i celowości realizacji przedsięwzięcia przy założeniu funkcjonowania w każdym sądzie powszechnym BOI funkcjonującego w oparciu o wdrożone standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym.

Uwagi ogólne:

Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty określone w pkt. 1-6 niniejszego rozdziału zostały opracowane zarówno w formie papierowej jak i elektronicznej (w formacie .PDF, .docx, .xlsx). Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dołożył wszelkich starań, aby ww. dokumenty były czytelne, proste graficznie i możliwe do samodzielnej modyfikacji i powielania.

Zamawiający wymaga, aby przy opracowaniu dokumentów określonych w pkt. 1-6 niniejszego rozdziału Wykonawca korzystał m.in. z dokumentów przekazanych przez Zamawiającego, dokumentów funkcjonujących w poszczególnych sądach, w szczególności dobrych praktyk i rozwiązań już wypracowanych w w/w obszarach oraz dokumentów ogólnodostępnych.

Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty określone w pkt. 1-4 i 6 niniejszego rozdziału zostały opracowane zgodnie z obowiązującym stanem prawnym i uwzględniały opublikowane, ale nie obowiązujące jeszcze regulacje prawne wpływające na zakres projektu.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość wielokrotnego zgłaszania uwag do wersji roboczych/projektów wszystkich dokumentów określonych w pkt. 1-6 niniejszego rozdziału, które powinny zostać uwzględnione w następnych wersjach. Zamawiający zakłada, że dokumenty będą przekazane przez Wykonawcę z uwzględnieniem wysokiej jakości merytorycznej, co pozwoli na ograniczenie uwag Zamawiającego do minimum.

Rozdział III. HARMONOGRAM REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Zadanie 1 Działania analityczne i porównawcze

Etap I. Analiza obowiązujących przepisów prawnych

Przeprowadzenie pogłębionej, szczegółowej analizy obowiązujących przepisów prawnych (ustawy, rozporządzenia, zarządzenia, regulaminy, inne dokumenty o charakterze strategicznym, zarządczym) regulujących funkcjonowanie sądów powszechnych i pracę BOI. Przeprowadzenie analizy dostępnej literatury, oraz materiałów, dokumentów, raportów i dobrych praktyk dotyczących funkcjonowania BOI.

Etap II. Badania ankietowe pracowników sądów (grupy docelowe: pracownicy BOI, kierownicy BOI/zastępcy kierowników BOI, przewodniczący wydziałów/

zastępcy przewodniczących wydziałów, kierownicy sekretariatów wydziałów/ zastępcy kierowników sekretariatów wydziałów, prezesi/wiceprezesi, dyrektorzy/ zastępcy dyrektorów lub inni pracownicy) – 10 ankiet w każdym ze wskazanych przez Zamawiającego 66 sądów (sądy powszechne rozproszone geograficznie na terenie każdej apelacji).

W ramach Etapu II Zamawiający wymaga również przeprowadzenia badań telefonicznych i e-mailowych z pracownikami BOI lub pracownikami obsługującymi interesantów w oparciu o założony kwestionariusz, opracowany przez Wykonawcę przy udziale Zamawiającego, w celu weryfikacji jasności i poprawności merytorycznej udzielanych telefonicznie i e-mailowo odpowiedzi, ze szczególnym uwzględnieniem czasu reakcji.

Etap III. Badania ankietowe oczekiwań interesantów (grupy docelowe: interesanci korzystający z BOI lub interesanci uzyskujący informacje bezpośrednio w komórkach merytorycznych sądu) - 20 ankiet w każdym ze wskazanych przez Zamawiającego 66 sądów (sądy powszechne rozproszone geograficznie na terenie każdej apelacji).

Etap IV. Wywiady pogłębione z pracownikami sądów (grupy docelowe: kierownicy BOI/ zastępcy kierowników BOI, pracownicy BOI, kierownicy sekretariatów wydziałów/ zastępcy kierowników sekretariatów wydziałów, przewodniczący wydziałów/ zastępcy przewodniczących wydziałów) – 5 wywiadów w każdym ze wskazanych przez Zamawiającego 66 sądów (sądy powszechne rozproszone geograficznie na terenie każdej apelacji).

Etap V. Wizyty studyjne w sądach (10 sądów wskazanych przez Zamawiającego). Celem wizyt studyjnych jest analiza realizowanych zadań przez pracowników sądów w zakresie obsługi interesanta i zaproponowanie optymalnych rozwiązań w zakresie obsługi interesanta jak również wizualizacji BOI przy uwzględnieniu m.in. potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Zamawiający wymaga, aby w trakcie każdej z wizyt studyjnych zostały przeprowadzone po dwa wywiady pogłębione w tym jeden z prezesem/ wiceprezesem sądu oraz drugi z dyrektorem/ zastępcą dyrektora każdego z badanych sądów.

Zamawiający w terminie do 2 dni roboczych od dnia zawarcia umowy przekaże Wykonawcy pełną listę 66 sądów powszechnych objętych badaniami ilościowymi, jakościowymi oraz wizytami studyjnymi.

Zamawiający wymaga, aby przed realizacją Etapów od II - V Zamawiający zapoznał się z regulaminami, zarządzeniami, standardami i ogólnodostępnymi praktykami stosowanymi w zakresie funkcjonowania BOI.

	Etap I	Etap II	Etap III	Etap IV	Etap V
Ilość sądów	nie dotyczy	66	66	66	10
Podejmowane działania	Analiza przepisów prawnych, literatury, oraz materiałów, dokumentów, raportów i dobrych praktyk	660 ankiet + 66 badań telefonicznych + 66 badań e-mailowych	1320 ankiet	330 wywiadów pogłębionych	10 wizyt studyjnych + 20 wywiadów pogłębionych

Zamawiający dopuszcza możliwość wykorzystania także innych, dodatkowych narzędzi ilościowych i jakościowych zaproponowanych przez Wykonawcę, obok narzędzi wskazanych w Etapach II-V, niezbędnych dla prawidłowej realizacji projektu.

Zamawiający wymaga, aby przed realizacją każdego z Etapów od II- V Wykonawca przedstawił metodologię prowadzenia badań, oraz materiały (w tym: ankiety, kwestionariusze) które zostaną wykorzystywane w trakcie realizacji poszczególnych etapów. Zamawiający wymaga, aby przed realizacją każdego z Etapów materiały (w tym: ankiety, kwestionariusze) zostały przez Zamawiającego zaakceptowane.

Zamawiający zakłada, że wszelkie uwagi Zamawiającego istotne z punktu widzenia poprawności realizacji projektu zostaną przez Wykonawcę uwzględnione.

Zamawiający zakłada, że do udziału w realizacji zadań opisanych w Etapach II-V zostaną skierowane osoby kompetentne, posiadające doświadczenie w prowadzeniu badań ilościowych (w przypadku badań ilościowych) i jakościowych (w przypadku badań jakościowych).

Zamawiający przewiduje, że zadanie zostanie zrealizowane w terminie do 2 miesięcy od podpisania umowy.

Zadanie 2 Opracowanie dokumentów programowych

Etap I. Opracowanie standardów obsługi interesanta, katalogu usług i kart usług oraz ustandaryzowanych procedur.

Etap II. Opracowanie koncepcji biznesowej modelu funkcjonowania Centralnych BOI.

Etap III. Opracowanie Studium Wykonalności dla wdrożenia SOI oraz opracowanie projektów aktów prawnych.

Zamawiający przewiduje, że zadanie zostanie zrealizowane w terminie do 2 miesięcy od zakończenia realizacji Zadania 1.

Zadanie 3. Procedura odbiorcza

Zamawiający przewiduje, że zadanie zostanie zrealizowane w terminie do miesiąca od zakończenia realizacji Zadania 2.

Zamawiający wymaga by Wykonawca zrealizował Przedmiot Umowy do dnia 30 września 2017 r. Zamawiający przewiduje że Zadanie 3 zostanie przeprowadzone do dnia 31 października 2017 r.

Rozdział IV. SPOSÓB REALIZACJI ZAMÓWIENIA I ZASADY WSPÓŁPRACY

Zamawiający dopuszcza możliwość równoczesnej realizacji poszczególnych etapów w ramach danego zadania. Zamawiający zakłada że realizacja Zadania 2 nastąpi po zakończeniu działań analitycznych i porównawczych wskazanych w Zadaniu 1. Zamawiający dopuszcza możliwość równoczesnej realizacji poszczególnych etapów Zadania 1 i Zadania 2 po przedstawieniu przez Wykonawcę szczegółowego uzasadnienia celowości i zasadności równoczesnej realizacji działań. Zamawiający zakłada że realizacja Zadania 3 nastąpi po opracowaniu dokumentów programowych wskazanych w Zadaniu 2.

W terminie do 5 dni roboczych od podpisania umowy odbędzie się spotkanie organizacyjne Wykonawcy z przedstawicielami Zamawiającego, mające na celu m.in. omówienie głównych założeń dotyczących każdego z etapów realizacji zamówienia.

Zamawiający przewiduje pełną współpracę z Wykonawcą w tym możliwość wielokrotnych konsultacji treści opracowanych przez Wykonawcę dokumentów w formie telefonicznej oraz elektronicznej z wyznaczonymi przedstawicielami Zamawiającego.

Zamawiający zakłada, że w ramach realizacji Zadania 2 zostaną zorganizowane minimum trzy spotkania w siedzibie Zamawiającego:

- 1) Pierwsze spotkanie – Wykonawca w trakcie spotkania przedstawi materiał wstępny, tj. przykładowe standardy, katalog usług, karty usług, procedury, założenia do koncepcji biznesowej modelu funkcjonowania CBOI, założenia do Studium Wykonalności dla wdrożenia Standardów Obsługi Interesanta oraz założenia do projektów aktów prawnych.
Zamawiający zakłada, że materiał będzie wynikiem przeprowadzonych działań analitycznych i porównawczych opisanych w Zadaniu 1.
- 2) Drugie spotkanie – Wykonawca w trakcie spotkania przedstawi całość materiału tj. standardy, katalog usług, karty usług wraz z niezbędnymi wnioskami i formularzami, procedury, założenia do koncepcji biznesowej modelu funkcjonowania CBOI, założenia do Studium Wykonalności dla wdrożenia Standardów Obsługi Interesanta oraz założenia do projektów aktów prawnych przy uwzględnieniu uwag i sugestii wypracowanych m.in. w trakcie pierwszego spotkania.
- 3) Trzecie spotkanie – Wykonawca w trakcie spotkania przedstawi całość opracowanego materiału, który będzie możliwy do zaakceptowania przez ekspertów Wykonawcy, tj. standardy, katalog usług wraz z kartami usług, wnioskami i formularzami, procedury, Koncepcję biznesową modelu funkcjonowania CBOI, Studium Wykonalności dla wdrożenia Standardów Obsługi Interesanta oraz Projekty aktów prawnych, przy uwzględnieniu uwag i sugestii wypracowanych w trakcie wcześniejszych spotkań. Zamawiający wymaga, aby w trakcie trzeciego spotkania materiał został przygotowany w sposób pełny, możliwy do ostatecznej akceptacji.

Zamawiający zakłada, że Wykonawca w trakcie spotkań będzie sukcesywnie prezentował opracowany materiał uwzględniający uwagi i sugestie wypracowane w trakcie wcześniejszych spotkań. Zamawiający wymaga, aby w trakcie ostatniego ze spotkań materiał został przygotowany w sposób pełny, możliwy do ostatecznej akceptacji. Wykonawca przekaże Zamawiającemu materiały będące przedmiotem spotkań w formie elektronicznej, na minimum 4 dni robocze przed terminem spotkania.

Niezależnie od spotkań o których mowa w pkt. 1)-3), Zamawiający wymaga aby wszystkie dokumenty wskazane w Rozdziale II pkt 1-6 OPZ, były opracowywane przez Wykonawcę i sukcesywnie przesyłane do konsultacji z przedstawicielami Zamawiającego w celu przedstawienia postępów prac i ewentualnego omówienia na spotkaniach kontrolnych, (odbywających się w siedzibie Zamawiającego/ siedzibie Wykonawcy lub w formie wideokonferencji/telekonferencji) nie rzadziej niż co 3 tygodnie. Wykonawca

przekazać Zamawiającemu materiały będące przedmiotem spotkań w formie elektronicznej, na minimum 2 dni robocze przed terminem spotkania kontrolnego.

Zamawiający zakłada, że Wykonawca w trakcie spotkań kontrolnych będzie sukcesywnie prezentował opracowany materiał uwzględniający uwagi i sugestie wypracowane w trakcie wcześniejszych spotkań.

W trakcie realizacji umowy od Wykonawcy wymaga się:

- a) zapewnienia respondentom badań ankietowych możliwej anonimowości, w celu uzyskania jak najbardziej wiarygodnych danych;
- b) sprawnej i terminowej realizacji poszczególnych zadań, w tym uwzględniania w trakcie ich realizacji sugestii zgłaszanych przez Zamawiającego, wprowadzania koniecznych korekt i poprawek;
- c) wyznaczenia osoby do kontaktów roboczych z Zamawiającym na każdym etapie realizacji projektu;
- d) bezzwłocznego przedstawiania na żądanie Zamawiającego raportu z postępu w realizacji zadań;
- e) bezzwłocznego informowania Zamawiającego o pojawiających się problemach, zagrożeniach lub opóźnieniach w realizacji w stosunku do harmonogramu, a także innych zagadnieniach istotnych dla realizacji zamówienia;
- f) przekazania Zamawiającemu pełnej dokumentacji opracowanej w trakcie realizacji zamówienia: ostatecznych wersji narzędzi badawczych, produktów zamówienia, wraz ze wszystkimi załącznikami m.in. oryginałami ankiet i kwestionariuszy;
- g) oznaczenia wszystkich materiałów przygotowanych w trakcie realizacji zamówienia, zgodnie z zasadami wizualizacji PO WER oraz informacją o współfinansowaniu projektu ze środków UE, w formie zapisu: *„Projekt jest współfinansowany ze środków europejskich oraz środków krajowych”*;
- h) Wykonawca przekazuje Zamawiającemu prawa autorskie do wszystkich produktów wytworzonych w ramach realizacji zamówienia;
- i) każdy produkt zamówienia będzie również zawierał, przygotowaną przez Wykonawcę okładkę zawierającą zdjęcie lub grafikę ilustrującą obszar objęty badaniem, do której wykonawca przekazuje Zamawiającemu prawa autorskie;
- j) od Wykonawcy oczekuje się zagwarantowania dyspozycyjności i dostępności przy realizacji zamówienia wszystkich ekspertów, którzy wejdą w skład zespołu realizującego niniejsze zamówienie.

Zamawiający zastrzega sobie prawo kontroli sposobu realizacji zadań wchodzących w skład przedmiotu umowy na każdym jego etapie.

Rozdział V. PRODUKTY I ODBIORY

W ramach realizacji poszczególnych etapów Wykonawca odpowiedzialny jest za przygotowanie i dostarczenie Zamawiającemu następujących produktów:

Zadanie 1 Działania analityczne i porównawcze:

Etap I: Analiza obowiązujących przepisów prawnych

Dokumenty:

- Wyniki analizy stanu prawnego, literatury, oraz materiałów, dokumentów, raportów i dobrych praktyk dotyczących funkcjonowania BOI wraz z wnioskami istotnymi z punktu widzenia realizacji projektu;

Etap II: Badania ankietowe pracowników sądów

Dokumenty:

- Zagregowane wyniki ankiet dla pracowników (pracownicy sądu, w szczególności pracownicy BOI i kierownicy BOI) wraz z wnioskami istotnymi z punktu widzenia realizacji projektu (w tym oryginały ankiet);
- Zagregowane wyniki ankiet dla kadry zarządzającej (prezesa i dyrektorzy) wraz z wnioskami istotnymi z punktu widzenia realizacji projektu (w tym oryginały ankiet);
- Zagregowane wyniki badań telefonicznych i e-mailowych, wraz z wnioskami istotnymi z punktu widzenia realizacji projektu (w tym treść e-maili oraz protokoły z badań telefonicznych);

Etap III: Badania ankietowe oczekiwania interesantów

Dokumenty:

- Zagregowane wyniki ankiet w zakresie oczekiwań klientów wraz z wnioskami istotnymi z punktu widzenia realizacji projektu (w tym oryginały ankiet);

Etap IV: Wywiady pogłębione z pracownikami sądów

Dokumenty:

- Zagregowane wyniki wywiadów pogłębionych z pracownikami sądów (pracownicy BOI oraz innych komórek organizacyjnych) wraz z wnioskami istotnymi z punktu widzenia realizacji projektu (w tym protokoły z wywiadów);

Etap V: Wizyty studyjne w sądach

Dokumenty:

- Rekomendacje w zakresie obsługi interesanta oraz wizualizacji BOI i optymalnych warunków technicznych w zakresie funkcjonowania BOI (w tym protokoły z wizyt);
- Zagregowane wyniki wywiadów pogłębionych z prezesami i dyrektorami sądów wraz z wnioskami istotnymi z punktu widzenia realizacji projektu (w tym protokoły z wywiadów);

Zadanie 2 Opracowanie dokumentów programowych

Etap I. Opracowanie standardów obsługi interesanta, katalogu usług i kart usług oraz ustandaryzowanych procedur

Dokumenty:

- Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym
- Katalog usług wraz z kartami usług dla klientów wymiaru sprawiedliwości;
- Ustandaryzowane procedury obsługi dla BOI;

Etap II. Opracowanie Koncepcji biznesowej modelu funkcjonowania CBOI;

Dokumenty:

- Koncepcja Biznesowa modelu funkcjonowania CBOI;

Etap III. Opracowanie Studium Wykonalności dla wdrożenia SOI oraz opracowanie projektów aktów prawnych.

- Dokumenty: Studium Wykonalności dla wdrożenia SOI wraz z rekomendacjami w zakresie wdrożenia CBOI
- Projekty aktów prawnych.

Po opracowaniu wszystkich produktów w ramach Zadania 1 i 2 Wykonawca przedstawi Zamawiającemu dokument pt. *Raport końcowy z realizacji zadania „Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym”*, obejmujący krótkie podsumowanie prac zrealizowanych w ramach poszczególnych etapów Zadania 1 i 2 oraz kluczowe wnioski dotyczące opracowanych produktów.

Zadanie 3. Procedura odbiorcza

W ramach Zadania 3 nastąpi protokolarny odbiór wszystkich dokumentów opracowanych przez Wykonawcę w ramach Zadania 1 i 2.

Zamawiający zastrzega możliwość wydłużenia terminu odbioru etapów poszczególnych produktów, o których mowa w Rozdziale II. pkt 4 i 6, w przypadku powołania eksperta w celu weryfikacji m.in. opracowanej dokumentacji finansowej przedstawionych produktów.

Rozdział VI. ZAŁOŻENIA METODOLOGICZNE

1. W ramach badań ankietowych, o których mowa w Zadaniu 1, Etap II i III oraz w ramach wywiadów pogłębionych, o których mowa w Zadaniu 1, Etap IV i V, powinny zostać zastosowane co najmniej następujące kryteria:
 - 1) Trafność - rozumiana jako udzielanie satysfakcjonujących interesanta odpowiedzi i przekazywanych w związku ze sprawą informacji,
 - 2) Skuteczność - rozumiana jako ocena poziomu załatwienia sprawy interesanta,
 - 3) Efektywność - rozumiana jako przekazywanie informacji kluczowych dla interesanta, umożliwiającą wyczerpanie zakresu niewiedzy interesanta,
 - 4) Użyteczność - rozumiana jako ocena przydatności informacji przekazywanych interesantowi.
2. Zaproponowane techniki gromadzenia i analizy danych muszą umożliwić pozyskanie wiedzy w zakresie silnych i słabych stron funkcjonowania BOI w jednostkach organizacyjnych sądownictwa.
3. Wszystkie badania (analizy, wywiady, wizyty studyjne) przeprowadzone w ramach realizacji zamówienia muszą uwzględniać reprezentatywną próbę jednostek organizacyjnych sądownictwa w podziale na poszczególne szczeble struktury organizacyjnej (sądy apelacyjne, sądy okręgowe oraz sądy rejonowe) i w podziale na wszystkie 11 obszarów apelacji sądowych.
4. W badaniach (analizy, wywiady, wizyty studyjne) musi zostać wykorzystana analiza danych zastanych (desk research), wraz z odniesieniem do jej wyników w treści dokumentów wytworzonych w ramach realizacji zamówienia.
5. W badaniach (analizy, wywiady, wizyty studyjne) muszą zostać zastosowane co najmniej jakościowe techniki gromadzenia danych, pozwalające na pozyskanie informacji od przedstawicieli jednostek organizacyjnych sądownictwa.
6. Wszystkie analizy o charakterze ilościowym (np. w formie tabel czy wykresów) przedstawione w produktach będących efektem realizacji niniejszego zamówienia, muszą zawierać informację o zakresie ich istotności.

Rozdział VII. AKTY PRAWNE I INNE DOKUMENTY

1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przed realizacją umowy zapoznał się co najmniej z następującymi dokumentami:
 - Ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. Prawo o ustroju sądów powszechnych (Dz. U.

2016, poz. 2062, t.j. ze zm.)

- Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz. U. 2015, poz. 2316 ze zm.)
- Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 09 maja 2012 r. w sprawie skarg i wniosków dotyczących działalności sądów powszechnych (Dz. U. 2012, poz. 524)
- Zarządzenie Nr 81/03/DO Ministra Sprawiedliwości z dnia 12 grudnia 2003 r. w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych oraz innych działów administracji sądowej Dz. Urz. MS. 2003, poz. 5, nr 22 ze zm.)
- Dokumenty Programowe Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, <https://www.power.gov.pl/>

2. W zakresie oznaczania dokumentacji Wykonawca ma obowiązek zapoznania się i stosowania wymagań zawartych w Podręczniku wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności zamieszczonym na stronie internetowej:

<http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/podrecznik-wnioskodawcy-i-beneficjenta-programow-polityki-spojnosci-2014-2020-w-zakresie-informacji-i-promocji/>

Elementy niezbędne materiałów wypracowanych w ramach zamówienia:

Logotyp funduszy europejskich



Logotyp funduszy europejskich w wersji kolorowej musi być umieszczony na białym tle. Logotyp można umieszczać w kolorach: czerwony (PMS 187 C) i niebieski (PMS 647 C) lub w wersji monochromatycznej - czarno-białej.

Logotyp Ministerstwa Sprawiedliwości



Budowa znaku oraz proporcje i kolorystyka muszą być zgodne z wytycznymi zawartymi w „Księdze znaku Ministerstwa Sprawiedliwości”, która zostanie przekazana Wykonawcy przy podpisywaniu umowy.

Logotyp Unii Europejskiej:



Logotypy w układzie:



Rozdział VIII. INFORMACJA NA TEMAT FINANSOWANIA ZAMÓWIENIA

Zamówienie jest realizowane w ramach projektu *Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym*, i finansowane ze środków funduszy europejskich oraz środków krajowych w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, Numer i nazwa Osi priorytetowej: II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji 1.2, Numer i nazwa Działania: 2.17 Skuteczny wymiar sprawiedliwości.

Wszelka korespondencja, dokumentacja, materiały powstałe w związku z realizacją zamówienia winny być oznakowane przez Wykonawcę zgodnie z aktualnym *Podręcznikiem komunikacji i identyfikacji wizualnej oraz wymogi dotyczące informacji i promocji*, w szczególności posiadać odpowiednie logotypy, a także zawierać informację o współfinansowaniu ze środków funduszy europejskich oraz środków krajowych.