

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO SIWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego jest przeprowadzenie badań marketingowych preferencji i zachowań komunikacyjnych mieszkańców Gdyni w 2018 roku. Badania należy przeprowadzić w gospodarstwach domowych metodą wywiadu bezpośredniego standaryzowanego z wykorzystaniem kwestionariusza opracowanego i dostarczonego przez Zamawiającego. Wzór kwestionariusza zawarty został w załączniku numer 1 do OPZ. Zamawiający w odniesieniu do pytania E7 zawartego we wzorze kwestionariusza dopuszcza do 100 wariantów różnej treści pytania wraz z wariantami odpowiedzi. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dokonania nieznaczących zmian (zmiana treści, bez zmiany objętości kwestionariusza) w załączonym kwestionariuszu, nie później niż do dnia podpisania umowy. Wykonawcy są zobowiązani przeprowadzić badania zgodnie ze standardami ESOMAR dla badań jakościowych i ilościowych stanowiących przedmiot niniejszego zamówienia.
2. Badaniami objętych będzie 2 000 (słownie: dwa tysiące) osób w przedziale wiekowym 16–75 lat, zameldowanych na pobyt stały w Gdyni, wyznaczonych drogą losowania przez Zamawiającego, określonych w listach respondentów: płcią, dokładnym adresem zamieszkania i przedziałem wiekowym.
Wykonawca otrzyma 6 (słownie: sześć) list respondentów, z czego jedna zostanie nazwana „Listą Podstawową”, natomiast pozostałe „Listami Rezerwowymi” z kolejnymi numerami. W wypadku braku możliwości przeprowadzenia wywiadu z osobą z „Listy Podstawowej” Wykonawca zobowiązany będzie do przeprowadzenia wywiadu z osobą umieszczoną pod tym samym ID na „Liście Rezerwowej I”, analogicznie w wypadku niemożliwości przeprowadzenia wywiadu z osobą z „Listy Rezerwowej I” Wykonawca zobowiązany będzie do przeprowadzenia wywiadu z osobą umieszczoną pod tym samym ID na „Liście Rezerwowej II”, itd. Dla każdego ID respondenta (od 1 do 2 000) należy przeprowadzić wyłącznie jeden wywiad z jednej z list (Podstawowej, Rezerwowej I, Rezerwowej II, Rezerwowej III, Rezerwowej IV, Rezerwowej V, ewentualnie dodatkowej). Zrealizowanie większej liczby wywiadów spod danego ID respondenta będzie przez Zamawiającego traktowane jako jeden zrealizowany wywiad.
Mieszkańcy na każdej z list są pogrupowani wg dzielnic. Wyszczególniono 22 (słownie: dwadzieścia dwie) dzielnice. Wzór listy respondentów zawarty został w załączniku numer 2 do OPZ.
Przed otrzymaniem list respondentów Wykonawca zobowiązany będzie złożyć oświadczenie, że listy respondentów nie zostaną wykorzystane w żadnym innym celu, poza celem objętym umową, która zostanie zawarta w następstwie przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego. Zamawiający udostępni pełne listy respondentów niezwłocznie po podpisaniu umowy z Wykonawcą, jednak nie wcześniej niż 12 lutego 2018 roku.
3. Ankieterzy przed przystąpieniem do prowadzenia wywiadów zobowiązani będą do uczestnictwa w szkoleniu oraz rozmowie weryfikującej wiedzę uzyskaną podczas szkolenia przeprowadzonej przez Zamawiającego przy udziale przedstawiciela Wykonawcy. Dokładny termin szkolenia

i rozmowy zostanie wyznaczony przez Zamawiającego. W przypadku zatrudniania nowych ankieterów w trakcie trwania badań - Zamawiający zorganizuje dodatkowe szkolenia i rozmowy w terminie nie późniejszym niż 5 (słownie: pięć) dni roboczych od daty zgłoszenia takiego zapotrzebowania przez Wykonawcę [nie częściej jednak niż raz na 10 (słownie: dziesięć) dni roboczych]. Wywiady zrealizowane przez ankietera, który nie weźmie udziału w szkoleniu oraz rozmowie nie zostaną zaliczone. Wykonawca zobowiązany jest wyposażyć ankieterów w legitymacje ze zdjęciem, którymi posługiwać się będą przy prowadzeniu badań. Legitymacje powinny jednocześnie identyfikować firmę Wykonawcy.

4. Ankieterzy zobowiązani będą do bezwzględnego przestrzegania szczegółowych zasad zawartych w instrukcji prowadzenia wywiadu. Instrukcja prowadzenia wywiadu została zawarta w załączniku numer 3 do OPZ.
5. Badania należy prowadzić wykorzystując wyłącznie kwestionariusz przygotowany przez Zamawiającego. Z uwagi na różne warianty pytania E7 znajdującego się w kwestionariuszu, kwestionariusze zawierają nadane ID od 1 do 2.000. Wywiady przeprowadzane z osobami z odpowiednim ID musi być przeprowadzony na kwestionariuszu z takim samym ID. Wykonawca zobowiązany będzie do wydrukowania tzw. kart pomocy, czyli wydrukowanych na osobnych kartach formatu A4 wyznaczonych pytań. Karty te należy każdorazowo okazywać respondentom podczas prowadzenia wywiadów. Przygotowane przez Zamawiającego kwestionariusze w formacie A3 w ilości 2.000 szt. zostaną przekazane Wykonawcy w dniu podpisania umowy. Wzory kwestionariuszy oraz wzór karty pomocy zostaną przekazane Wykonawcy w formie elektronicznej w dniu podpisania umowy. Kwestionariusz należy wypełniać wyłącznie długopisem w kolorze innym niż czerwony.
6. Karty pomocy należy wykorzystywać w pytaniach oznaczonych w kwestionariuszu za pomocą litery P na czarnym tle przy numerze pytania. W przypadku pytania E5 karta pomocy zawiera wyszczególnione wszystkie środki transportu i wszystkie możliwe cele podróży. W pozostałych pytaniach karta pomocy zawiera wszystkie możliwe odpowiedzi.
7. Na jednym kwestionariuszu mogą znajdować się wyłącznie odpowiedzi udzielane przez jednego respondenta umieszczonego na „liście respondentów”. Każdorazowo należy wpisać dokładny adres pod którym realizowany jest wywiad, nazwę dzielnicy, ID respondenta, nr listy, datę i godzinę zrealizowania wywiadu oraz imię i nazwisko ankietera przeprowadzającego wywiad. Bez wymienionych zapisów wywiad nie zostanie zaliczony.
8. Badanie należy przeprowadzić w bezpośredniej rozmowie z respondentem (nie dopuszcza się prowadzenia wywiadów przez domofon, telefon itp.).
9. Każdorazowo ankieter jest zobowiązany do zadania wszystkich pytań w kwestionariuszu (z wyjątkiem tych, które należy wyeliminować w przypadkach wynikających z pytań filtrujących) oraz do samodzielnej rejestracji odpowiedzi. Nie jest dopuszczalne samodzielne zakreślanie odpowiedzi w kwestionariuszu przez respondenta.
10. Ankieterzy zobowiązani będą do rejestrowania wszystkich działań związanych z próbami przeprowadzenia wywiadu w „karcie ankietera”, której wzór zawarty został w załączniku numer 4 do OPZ. Przy każdej próbie przeprowadzenia wywiadu do karty należy wpisać aktualną datę i godzinę, ID respondenta, nr listy oraz rezultat podjętych działań. W przypadku przeprowadzenia

wywiadu należy wpisać: zrealizowano, w przeciwnym przypadku należy podać powód dla którego nie udało się wywiadu zrealizować np. odmowa, nie zastano respondenta, nikt nie otwierał drzwi wejściowych, respondent się wyprowadził itp. Wykonawca zobowiązany będzie do wydrukowania, niezbędnej do przeprowadzenia całości badań liczby „kart ankietera”.

11. W przypadku korzystania z osób umieszczonych na „Listach Rezerwowych” ankieterzy zobowiązani będą do wpisania przyczyny uniemożliwiającej przeprowadzenia wywiadu z osobą z „Listy Podstawowej” w „karcie ankietera” oraz w rubryce „Przyczyny niezrealizowania wywiadu z listy podstawowej” w kwestionariuszu wywiadu zrealizowanego z respondentem z listy rezerwowej spod danego ID.
12. W sytuacji braku możliwości przeprowadzenia wywiadu z osobą z „Listy Podstawowej”, jak i również z odpowiadającymi jej osobami ze wszystkich „List Rezerwowych” Zamawiający zobowiązany będzie do dostarczenia Wykonawcy kolejnych 3 (słownie: trzech) osób rezerwowych (lista dodatkowa) w terminie do 5 (słownie: pięciu) dni roboczych od daty zgłoszenia otrzymanego od Wykonawcy. Zgłoszenia wraz z opisem uzasadnionych przyczyn (np. odmowa, respondent wielokrotnie niedostępny, respondent wyprowadził się), które uniemożliwiły zrealizowanie wszystkich wywiadów spod danego numeru należy dokonać w formie pisemnej. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wysłania własnych pracowników pod wymienione adresy w celu zweryfikowania opisanych przyczyn. Przyczyny muszą znajdować potwierdzenie w zapisach prowadzonych przez danego ankietera w „karcie ankietera”. Wszelkie odmowy udzielenia wywiadu, trudności z zastaniem respondenta itp. nie stanowią czynników obiektywnych niezrealizowania wywiadu i Wykonawca musi wkalkulować je w swoje ryzyko.
13. W przypadku, gdy osoba z listy podstawowej z list respondentów wymeldowała się spod danego adresu lub zmarła (w okresie od wygenerowania listy do momentu dotarcia pod dany adres przez ankietera), Zamawiający przyjmie pod danym numerem za osobę z listy podstawowej – osobę z listy rezerwowej 1 (analogicznie gdyby taka sytuacja wystąpiła również na liście rezerwowej 1, to za osobę z listy podstawowej przyjmie się osobę z Listy Rezerwowej 2). Sytuacje takie należy Zamawiającemu przedstawić w formie pisemnej. Zamawiający zastrzega sobie możliwość sprawdzenia opisanych przyczyn przez własnych przedstawicieli. W przypadkach innych niż opisane w tym punkcie Zamawiający nie będzie przyjmował za osoby z list podstawowych osób z list rezerwowych. Wszelkie odmowy udzielenia wywiadu, trudności z zastaniem respondenta itp. nie stanowią czynników obiektywnych niezrealizowania wywiadu i Wykonawca musi wkalkulować je w swoje ryzyko.
14. W przypadku, gdy osoba z list respondentów jest dalej zameldowana pod danym adresem, ale mieszka w innym miejscu w Gdyni, ankieter po dotarciu do takiej osoby może przeprowadzić z nią wywiad (zostanie on zaliczony), wpisując odpowiednią notatkę i adres pod którym zrealizowano wywiad w kwestionariuszu na ostatniej stronie w „Uwagach”. W przypadku, gdy respondent wyprowadził się poza Gdynię, wywiad z taką osobą nie może zostać przeprowadzony (nie zostanie zaliczony).
15. Wszystkie oryginały wywiadów z określonego dnia prowadzenia badań należy złożyć tego samego dnia lub w dniu następnym (w przypadku wywiadów przeprowadzanych w soboty można je złożyć w poniedziałek) w jednym z następujących oddziałów ZKM na terenie Gdyni:

punkt na terenie Gdyni	godziny otwarcia punktu		
	dzień powszedni	sobota	niedziela
Dyspozytornia przy Placu Konstytucji	10:00 - 17:00	09:00 - 17:00	09:00 - 17:00
Dyspozytornia przy Węzle Franciszki Cegielskiej	06:00 - 20:00	09:00 - 18:00	09:00 - 18:00
Dyspozytornia przy pętli Karwiny Tesco	05:00 - 21:30	10:00 - 18:00	10:00 - 18:00
Biuro Obsługi Klienta I, ul. Kilińskiego 16	10:30 - 18:00	10:30 - 14:30	-
ZKM Gdynia, ul. Zakręt do Oksywia 10	8:00 - 14:30	-	-

Zamawiający zastrzega sobie prawo do wprowadzania niewielkich zmian w dostępności w/w oddziałów ZKM w trakcie trwania badań.

Przy odbiorze wywiadów pracownik ZKM spíše numery odbieranych wywiadów oraz wpisze datę i godzinę zdania wywiadów na przygotowany przez Zamawiającego Formularz odbioru. Ankieter zobowiązany będzie poświadczyć zdanie wywiadów podpisem. Każdy ankieter może zdawać wywiady indywidualnie – nie wymaga się jednorazowego zdania wszystkich wywiadów. W szczególnych przypadkach po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym Zamawiający może dopuścić dostarczenie wywiadów z opóźnieniem. W przypadku opóźnionego zdania wywiadów przez Wykonawcę z przyczyn występujących po jego stronie, Formularz odbioru danych wywiadów wraz z podpisem ankietera będzie podstawą do nałożenia kar umownych opisanych w pkt 22 ppkt d).

16. Karta każdego ankietera będzie przekazywana Zamawiającemu raz w tygodniu (za dany tydzień nie później niż w następnym tygodniu do wtorku). Kartę należy złożyć do jednego z oddziałów ZKM wyszczególnionych w pkt 15. Przy odbiorze Karty ankietera pracownik ZKM spíše datę i godzinę zdania karty, nazwisko (lub numer) ankietera i okres za który karta została wypisana na Formularz odbioru. Ankieter zobowiązany będzie poświadczyć zdanie karty ankietera podpisem. W szczególnych przypadkach po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym Zamawiający może dopuścić dostarczenie karty ankietera z opóźnieniem. W przypadku zawinione przez Wykonawcę opóźnionego zdania karty ankietera Formularz odbioru danej karty ankietera wraz z podpisem ankietera będzie podstawą do nałożenia kar umownych opisanych w pkt 22 ppkt d).
17. Zamawiający zastrzega prawo do zażądania powtórzenia całości lub części wywiadu w którym nastąpił błąd w metodologii jego prowadzenia lub w przypadku gdy kwestionariusz jest wypełniony nieczytelnie lub zniszczony w stopniu uniemożliwiającym przeczytanie odpowiedzi. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wykluczania z zespołu ankieterów osób, u których stwierdzono trzykrotne powtórzenie takiego samego błędu.
18. Zamawiający zastrzega możliwość dołączania do pracujących ankieterów swoich przedstawicieli w celu kontroli i weryfikacji poprawności prowadzenia badań.
19. Zamawiający zastrzega możliwość organizacji tzw. „wywiadów kontrolowanych” polegających na umieszczeniu wśród adresów osób celowo wyznaczonych przez Zamawiającego i rejestrujących w sposób niejawni prowadzone badanie w celu weryfikacji jego poprawności.
20. Zamawiający zastrzega możliwość wysyłania pod adresy, gdzie przeprowadzono wywiady swoich przedstawicieli w celu sprawdzenia, czy wywiad faktycznie został przeprowadzony, czy został przeprowadzony poprawnie, z właściwą osobą itp.

21. Pełne wynagrodzenie z tytułu realizacji przedmiotu umowy przysługiwać będzie Wykonawcy w przypadku spełnienia **łącznie** następujących warunków:
- osiągnięcie minimalnego wymaganego stanu realizacji liczby wywiadów w każdym z wyszczególnionych w pkt. 27 etapów badania;
 - realizacja co najmniej 50% (słownie: pięćdziesiąt procent) z liczby wywiadów wyszczególnionych na otrzymanych listach w każdej z 22 dzielnic do zakończenia II etapu;
 - realizacja co najmniej 1 100 (słownie: tysiąc sto) wywiadów z listy podstawowej w całym badaniu;
 - nie stwierdzenie przez Zamawiającego uchybień opisanych w pkt. 22 ppkt. d) oraz e).
22. Zamawiający dokona obniżenia wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu umowy w następujących przypadkach:
- a) W przypadku nie osiągnięcia, z przyczyn występujących po stronie Wykonawcy, minimalnego wymaganego stanu realizacji liczby wywiadów po I etapie Zamawiający obniży wynagrodzenie należne z tytułu realizacji przedmiotu umowy o 5% (słownie: pięć procent).
- b) Przy realizacji, z przyczyn występujących po stronie Wykonawcy, mniej niż 40% (słownie: czterdzieści procent) z liczby wywiadów wyszczególnionych na otrzymanych listach w każdej z 22 dzielnic po zakończeniu I etapu badań, Zamawiający obniży wynagrodzenie należne z tytułu realizacji przedmiotu umowy o 1% (słownie: jeden procent) za każdą z dzielnic, w których nie udało się zrealizować minimalnej wymaganej liczby wywiadów.
- c) W wypadku realizacji łącznie w całym badaniu mniejszej niż 1 100 (słownie: tysiąc sto) liczby wywiadów z „Listy Podstawowej”, Zamawiający obniży wynagrodzenie należne z tytułu realizacji przedmiotu umowy o:
- 5% (słownie: pięć procent) w wypadku realizacji minimum 1 000 (słownie: tysiąc) wywiadów z osobami z „Listy Podstawowej” i nie więcej niż 1 000 (słownie: tysiąc) z „List Rezerwowych”;
 - 10% (słownie: dziesięć procent) w wypadku realizacji minimum 900 (słownie: dziewięćset) wywiadów z osobami z „Listy Podstawowej” i nie więcej niż 1 100 (słownie: tysiąc sto) z „List Rezerwowych”;
 - 25% (słownie: dwadzieścia pięć procent) w wypadku zrealizowania mniej niż 900 (słownie: dziewięćset) wywiadów z osobami z „Listy Podstawowej” i więcej niż 1 100 (słownie: tysiąc sto) z „List Rezerwowych”.
- d) Zamawiający każdorazowo obniży wynagrodzenie należne z tytułu realizacji przedmiotu umowy o 5 zł (słownie: pięć złotych) brutto w przypadku:
- opóźnionego (nie uzgodnionego) przekazania Zamawiającemu zrealizowanych wywiadów za każdy dzień opóźnienia za każdy wywiad (zgodnie z zasadami zdawania wywiadów opisanych w pkt. 15);
 - opóźnionego (nie uzgodnionego) przekazania Zamawiającemu „karty ankietera” – za każdą kartę ankietera za każdy dzień opóźnienia,
- e) Zamawiający każdorazowo obniży wynagrodzenie należne z tytułu realizacji przedmiotu umowy o 10 zł (słownie: dziesięć złotych) brutto w przypadku:
- udowodnionego przeprowadzenia wywiadu z niewłaściwą osobą;

- wpisania niewłaściwej daty, godziny lub adresu na kwestionariuszu.

Zapisy w podpunktach a), b), c), d), e) nie wykluczają się.

W przypadku wystąpienia więcej niż jednego z opisanych w w/w podpunktach przypadków - na łączny wskaźnik obniżenia wynagrodzenia składać się będzie suma wskaźników w poszczególnych punktach.

Zamawiający będzie przekazywał Wykonawcy informacje o stwierdzonych uchybieniach w formie pisemnego raportu w terminie 5 (słownie: pięciu) dni roboczych od daty zdania wywiadu lub karty ankietera [dot. ppkt d)] oraz 10 (słownie: dziesięciu) dni roboczych od daty zdania wywiadu w przypadku uchybień opisanych w ppkt. e). Wykonawca w terminie 10 (słownie: dziesięciu) dni roboczych od daty otrzymania kopii raportu ma prawo do zajęcia stanowiska i przedstawienia wyjaśnień odnośnie przyczyn nieprawidłowości lub zastrzeżeń do raportu.

Informacje o stanie realizacji poszczególnych etapów badań będą przekazywane Wykonawcy przez Zamawiającego w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni roboczych od daty zakończenia etapu. W terminie 7 (słownie: siedmiu) dni roboczych od daty zakończenia całości badań [tj. dnia w którym Wykonawca zrealizuje prawidłowo wszystkie 2 000 (słownie: dwa tysiące) wymaganych wywiadów lub najpóźniej od zadeklarowanego przez Wykonawcę terminu zakończenia etapu II, Zamawiający sporządzi raport z wykonania całości badań. Raport zostanie sporządzony w 2 (słownie: dwóch) kopiach po jednej dla każdej ze stron i podpisany przez Wykonawcę i Zamawiającego. Raport będzie stanowił protokół odbioru wykonanej usługi.

23. Odstąpienie od umowy: W przypadku stanu realizacji, w którym po zakończeniu danego etapu liczba zrealizowanych jest o 200 (słownie: dwieście) wywiadów mniejsza niż minimalnie wymagana, i wynika to z przyczyn występujących po stronie Wykonawcy, Zamawiający odstąpi od umowy zawartej w wyniku przeprowadzenia niniejszego zamówienia publicznego (ze skutkiem natychmiastowym po zakończeniu danego etapu) bez wypłacenia Wykonawcy wynagrodzenia należnego z tytułu realizacji przedmiotu umowy. Nie bierze się wówczas pod uwagę zapisów z pkt. 22.

Zamawiający zastrzega prawo do natychmiastowego odstąpienia od umowy zawartej w wyniku przeprowadzenia niniejszego zamówienia publicznego i niezapłacenia Wykonawcy wynagrodzenia należnego z tytułu realizacji przedmiotu umowy w przypadku udowodnionego fałszowania wyników badań.

24. Wykonawca zobowiązany będzie do wydrukowania 600 (słownie: sześćset) plakatów (format A2, wzór przygotowany przez Zamawiającego) informujących o badaniu marketingowym. Plakaty zostaną przekazane Zamawiającemu. Zamawiający rozwiesi plakaty na początku okresu każdej z tur badań w autobusach realizujących zadania w sieci ZKM w Gdyni.

Załączniki do niniejszego OPZ:

1. Załącznik nr 1 do OPZ – Wzór kwestionariusza.
2. Załącznik nr 2 do OPZ - Wzór listy respondentów.
3. Załącznik nr 3 do OPZ – Instrukcja prowadzenia wywiadu.
4. Załącznik nr 4 do OPZ - Wzór karty ankietera.