

183902-2025 - Wyniki

**Polska – Usługi badawcze i eksperymentalno-rozwojowe oraz pokrewne usługi doradcze –
Badanie poziomu satysfakcji obsługi Infolinii PARP dla Klienta zewnętrznego realizowanej za
pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu**

OJ S 57/2025 21/03/2025

**Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia lub ogłoszenie o udzieleniu koncesji – tryb standardowy
Usługi**

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

E-mail: pzp@parp.gov.pl

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Sprawy gospodarcze

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Badanie poziomu satysfakcji obsługi Infolinii PARP dla Klienta zewnętrznego realizowanej za pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu

Opis: 1.Przedmiotem zamówienia będzie przygotowanie i prowadzenie badania satysfakcji Klienta zewnętrznego PARP, realizowanego w oparciu o konsultacje prowadzone przez pracowników Infolinii PARP oraz dyżuru eksperta. Ocena poziomu satysfakcji dotyczyć będzie zarówno kontaktów telefonicznych, jak i elektronicznych. Badanie będzie odbywało się na podstawie kwestionariusza badawczego prowadzonego w formie ankiety postusługowej, przeprowadzanej dla każdego kanału kontaktu i na podstawie wybranej próby. 2.Opis Przedmiotu Zamówienia został określony w szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia (OPZ) stanowiącym Załącznik nr 1 do SWZ.

Identyfikator procedury: 44c8baaa-0763-4c0d-a944-e65fe28901bb

Poprzednie ogłoszenie: 794431-2024

Wewnętrzny identyfikator: p/15/DKM/2024

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 73000000 Usługi badawcze i eksperymentalno-rozwojowe oraz pokrewne usługi doradcze

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

Informacje dodatkowe: Polska

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 687 004,88 PLN

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

art. 132 uPzp - przetarg nieograniczony

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Badanie poziomu satysfakcji obsługi Infolinii PARP dla Klienta zewnętrznego realizowanej za pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu

Opis: 1.Przedmiotem zamówienia będzie przygotowanie i prowadzenie badania satysfakcji Klienta zewnętrznego PARP, realizowanego w oparciu o konsultacje prowadzone przez pracowników Infolinii PARP oraz dyżuru eksperta. Ocena poziomu satysfakcji dotyczyć będzie zarówno kontaktów telefonicznych, jak i elektronicznych. Badanie będzie odbywało się na podstawie kwestionariusza badawczego prowadzonego w formie ankiety postusługowej, przeprowadzanej dla każdego kanału kontaktu i na podstawie wybranej próby. 2.Opis Przedmiotu Zamówienia został określony w szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia (OPZ) stanowiącym Załącznik nr 1 do SWZ.

Wewnętrzny identyfikator: p/15/DKM/2024

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 73000000 Usługi badawcze i eksperymentalno-rozwojowe oraz pokrewne usługi doradcze

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

Informacje dodatkowe: Polska

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 38 Miesiące

5.1.6. Informacje ogólne

Projekt zamówienia w pełni lub częściowo finansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Cena

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 55

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Wstępna koncepcja badania (pomiaru) poziomu satysfakcji obsługi Infolinii PARP

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 40

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Rozwiązania proekologiczne

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 3

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Kryterium społeczne - Zatrudnienie na umowę o pracę 1 osoby z niepełnosprawnością

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 2

5.1.15. Techniki**Umowa ramowa:**

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Krajowa Izba Odwoławcza

Informacje o terminach odwołania: 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. 515 ust. 1 ustawy Pzp albo w terminie 15 dni – jeżeli zostały przesłane w inny sposób.

Organizacja, której budżet jest wykorzystywany do sfinansowania umowy: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

Organizacja realizująca płatność: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

Organizacja podpisująca umowę: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

6. Wyniki

Wartość wszystkich umów przyznanych w tym zawiadomieniu: 519 675,00 PLN

6.1. Wyniki – ID części zamówienia: LOT-0001

Status wyboru zwycięzcy: Wyłoniono co najmniej jednego zwycięzcę.

6.1.2. Informacje o zwycięzcach**Zwycięzca:**

Oficjalna nazwa: PBS Sp z o.o.

Podwykonawca:

Oficjalna nazwa: BR Sp. z o.o.

Oficjalna nazwa: EFEKTUM

Oferta:

Identyfikator oferty: PBS Sp. z o.o.

Identyfikator części zamówienia lub grupy części: LOT-0001

Wartość przetargu: 519 675,00 PLN

Oferta została sklasyfikowana: tak

Pozycja oferty: 1

Oferta jest ofertą wariantową: nie

Podwykonawstwo: Tak

Podwykonawstwo - Wartość jest znana: nie

Podwykonawstwo - Wartość procentowa jest znana: nie

Opis: BR Sp. z o.o. Armii Krajowej 116 lok. 3 81-824 Sopot Realizacja i koordynacja prac ankierskich i merytorycznych EFEKTUM ul. Wrocławska 11/22 01-493 Warszawa Realizacja wywiadów telefonicznych

Informacje dotyczące zamówienia:

Identyfikator umowy: Umowa nr 8/BZP/DKM/2025

Tytuł: Badanie poziomu satysfakcji obsługi Infolinii PARP dla Klienta zewnętrznego realizowanej za pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu

Data wyboru zwycięzcy: 26/02/2025

Data zawarcia umowy: 10/03/2025

Informacje o funduszach Unii Europejskiej:

Identyfikator funduszy UE: FENG, FEPW, FERS, KPO

Organizacja podpisująca umowę: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

6.1.4. Informacje statystyczne

Otrzymane oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału:

Rodzaj otrzymanych ofert lub wniosków: Oferty

Liczba otrzymanych ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału: 1

Rodzaj otrzymanych ofert lub wniosków: Oferty złożone drogą elektroniczną

Liczba otrzymanych ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału: 1

Rodzaj otrzymanych ofert lub wniosków: Oferty złożone przez mikro-, małych lub średnich oferentów

Liczba otrzymanych ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału: 1

Rodzaj otrzymanych ofert lub wniosków: Oferty złożone przez oferentów z siedzibą w państwach spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego

Liczba otrzymanych ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału: 0

Rodzaj otrzymanych ofert lub wniosków: Oferty złożone przez oferentów z siedzibą w państwach Europejskiego Obszaru Gospodarczego innych niż państwo nabywcy

Liczba otrzymanych ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału: 0

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

Numer rejestracyjny: 5262501444

Adres pocztowy: ul. Pańska 81/83

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 00-834

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

E-mail: pzp@parp.gov.pl

Telefon: +48224328781

Adres strony internetowej: <https://parp.eb2b.com.pl/>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://parp.eb2b.com.pl/>

Profil nabywcy: <https://parp.eb2b.com.pl>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja podpisująca umowę

Organizacja, której budżet jest wykorzystywany do sfinansowania umowy

Organizacja realizująca płatność

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Numer rejestracyjny: NIP 5262239325

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 00-834

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)
Kraj: Polska
E-mail: odwolania@uzp.gov.pl
Telefon: +48(22)4587801
Adres strony internetowej: <https://www.gov.pl/web/uzp/krajowa-izba-odwolawcza>
Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://www.uzp.gov.pl/kio>

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

8.1. ORG-0004

Oficjalna nazwa: PBS Sp z o.o.
Wielkość podmiotu gospodarczego: Średnie
Numer rejestracyjny: 585-020-56-42
Adres pocztowy: ul. Junaków 2
Miejscowość: Sopot
Kod pocztowy: 81 - 812
Podpodział krajowy (NUTS): Gdański (PL634)
Kraj: Polska

Role tej organizacji:

Oferent

Zwycięzca tych części zamówienia: LOT-0001

8.1. ORG-0005

Oficjalna nazwa: BR Sp. z o.o.
Wielkość podmiotu gospodarczego: Mikro-, małe lub średnie przedsiębiorstwo
Numer rejestracyjny: 5851473244
Adres pocztowy: Armii Krajowej 116 lok. 3
Miejscowość: Sopot
Kod pocztowy: 81-824
Podpodział krajowy (NUTS): Gdański (PL634)
Kraj: Polska

Role tej organizacji:

Podwykonawca

8.1. ORG-0006

Oficjalna nazwa: EFEKTUM
Wielkość podmiotu gospodarczego: Mikro-, małe lub średnie przedsiębiorstwo
Numer rejestracyjny: 5223005853
Adres pocztowy: ul. Wrocławska 11/22
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 01-493
Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)
Kraj: Polska

Role tej organizacji:

Podwykonawca

8.1. ORG-0000

Oficjalna nazwa: Publications Office of the European Union
Numer rejestracyjny: PUBL
Miejscowość: Luxembourg
Kod pocztowy: 2417

Podpodział krajowy (NUTS): Luxembourg (LU000)

Kraj: Luksemburg

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Adres strony internetowej: <https://op.europa.eu>

Role tej organizacji:

TED eSender

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 0bf88d3f-87f2-4d3e-9ec9-da9c8496c4bb - 01

Typ formularza: Wyniki

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia lub ogłoszenie o udzieleniu koncesji
– tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 29

Ogłoszenie – data wysłania: 20/03/2025 10:45:54 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski,
GMT

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski

Numer publikacji ogłoszenia: 183902-2025

Numer wydania Dz.U. S: 57/2025

Data publikacji: 21/03/2025