

Запит на цінову пропозицію/(RFP)

Необхідний товар/послуга:	Дослідження громадської думки: «Ставлення громадськості до проблем, пов'язаних з переходом теплового господарства «Київенерго» у комунальну власність КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО». Оцінка репутації підприємства з точки зору споживачів та співробітників КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО»
Вид контракту:	З фіксованою ціною
Строк дії контракту:	60 календарних днів
Ця закупівля підтримує:	Проект USAID «Муніципальна енергетична реформа в Україні»
Пропозиція подається:	Procurement@merp.org.ua
Дата випуску RFP:	10/09/2018
Дата подання запитань від постачальника:	10/15/2018
Дата подання пропозиції:	10/22/2018

Спосіб подання:	
Надішліть відповідь електронною поштою з доданням документу у форматі MS Word / pdf. Учасник/Продавець погоджується залишати зазначені у цій пропозиції ціни незмінними протягом 60 днів від дати, зазначеної для одержання пропозицій, якщо інший час не вказаний у додатку до RFP.	
Номер запити:	RFP-RTI-MERP/04-2018

Додатки до RFP:

1. Додаток «А» – Специфікації товару
2. Додаток «Б» – Інструкції для Учасників/Продавців
3. Всі умови Замовлення на закупівлю (ЗЗ) викладені на нашому веб-сайті за посиланням: <http://www.rti.org/POterms>, http://www.rti.org/files/PO_FAR_Clauses.pdf або для комерційних продуктів: http://www.rti.org/files/PO_FAR_Clauses_Commercial_Items.pdf (надалі – «Умови»). Поставка продуктів Постачальником, надання послуг або виставлення рахунків у зв'язку із цим замовленням на закупівлю являє собою згоду Постачальника з Умовами. Зміни до Умов можуть бути внесені лише у письмовій формі, з підписанням обома сторонами.

Всі учасники/продавці несуть відповідальність за ретельне вивчення кожного додатку та повинні виконувати будь-які інструкції, що можуть стосуватися цієї закупівлі.

Додаток А

Специфікації товару або Технічне завдання

Технічне завдання

«Дослідження громадської думки: «Ставлення громадськості до проблем, пов'язаних з переходом теплового господарства «Київенерго» у комунальну власність КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО». Оцінка репутації підприємства з точки зору споживачів та співробітників КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО».

Цілі:

- Збір даних, що допоможуть продемонструвати зв'язок між діяльністю КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» та громадським сприйняттям ефективності підприємства.
- Збір базових даних, що допоможуть виміряти результати діяльності КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» у майбутньому – для використання у порівнянні з результатами другого опитування, запланованого у майбутньому.
- Вимірювання рівню знань, платіжної поведінки, та відношення населення до заходів та послуг, які надає КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО».
- Вимірювання рівня знань та очікувань колективу КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» щодо діяльності підприємства, покращення іміджу та задоволеністю своєю роботою.
- У дослідженні будуть надані рекомендації на базі його висновків щодо кращої спрямованості інформаційної кампанії у сфері поліпшення іміджу підприємства серед абонентів, надання ефективних послуг населенню; покращення атмосфери, збільшення відповідальності за імідж підприємства та задоволеності працівників КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» своєю роботою.

Цільові аудиторії:

1. Фізичні особи абоненти КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» м. Київ.
2. Працівники КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» м. Київ

ЗАВДАННЯ ДЛЯ ЦІЛЬОВОЇ АУДИТОРІЇ 1:

1.1 Розробка та затвердження методики репрезентативного дослідження: забезпечити допустиму похибку $\pm 3\%$; результати дослідження повинні бути репрезентативними для населення м. Києва.

1.2 Розробка анкети дослідження:

Анкетування споживачів, фізичних осіб - абонентів КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» максимум 30 запитань, не включаючи питання про респондента та його помешкання. Ключові питання повинні включати:

- Оцінка репутації КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» з точки зору клієнтів
- Які офіційні джерела інформації КТЕ відомі споживачам?
- Рівень задоволеністю послугами в поєднанні ціна/якість;
- Стабільність надання послуг;

- Від чого залежить платіжна поведінка?
- Якщо послуга відсутня – хто в цьому винен?
- Джерела/канали одержання інформації (куди звертаються у випадку проблем чи запитань – перелік буде надано)
- Які з джерел/каналів вважають найефективнішими?
- Які із способів взаємодії вважають найефективнішими? (письмове звернення, особистий візит до керівника, лист у ФБ, звернення в ЦОК, дзвінок на гарячу лінію)
- Оперативність реагування на вирішення аварійних ситуацій та інших проблем (терміни);
- Інноваційність підходів у обслуговуванні клієнтів;
- Лідерство у підходах та управлінні в питаннях взаємодії з клієнтами;
- Ставлення підприємства до питань екології;
- Впізнаваність бренду КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО»;
- Обізнаність щодо керівництва компанії;
- Оцінка управлінських рішень (закупка газу, переговорні процеси, судові рішення в кризовий період, швидка адаптація до змін)

1.3 Обробка та аналіз даних, підготовка звіту та презентації за результатами дослідження. Введення даних у масив SPSS, аналіз даних, підготовка описового звіту із одновимірними таблицями по кожній змінній та двовимірними таблицями де релевантно, або на запит Замовника. Підготовка презентації з візуалізацією результатів дослідження.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ ЦІЛЬОВОЇ АУДИТОРІЇ 2:

2.1 Розробка та затвердження методики репрезентативного дослідження: забезпечити допустиму похибку +-5%; результати дослідження повинні бути репрезентативними для працівників КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО», м. Києва та розподіленими за статтю, віком та рівнем освіти. (Опитування 400 працівників).

2.2 Анкетування працівників КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» максимум 30 запитань, не включаючи питання про респондента та його посадові обов'язки. Ключові питання повинні включати:

- Задоволеність працівників умовами праці;
- Атмосфера в колективі, комфорт робочого місця;
- Які перспективи професійного розвитку бачать на підприємстві? (Чи є робота стабільною, чи думають її міняти?)
- Наскільки працівники КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» вважають свою роботу результативною? (Чи є результати роботи? Чи орієнтовані працівники на результат?)
- Чи задоволені працівники, як споживачі, якістю послуг КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО»?
- Обізнаність щодо керівництва підприємства (Хто займає керівні посади? Чи задоволені ставленням керівництва? Яке ставлення до керівництва?);
- Обізнаність працівників КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» щодо сфери відповідальності різних департаментів та служб для надання ефективних відповідей чи переадресації запитів.

- Наскільки поінформовані щодо діяльності та змін, які відбуваються на підприємстві? (звідки беруть інформацію: зовнішні джерела, внутрішні, керівники, колеги, неформальне спілкування);
- Які внутрішні джерела інформації хотіли б мати/використовувати? (сайт, стенди, смс розсилки, зустрічі з керівництвом, інші варіанти);
- Оперативність реагування на вирішення аварійних ситуацій та інших проблем (терміни);
- Інноваційність підходів у обслуговуванні клієнтів;
- Лідерство у підходах та управлінні в питаннях взаємодії з клієнтами (Чи беруть на себе ініціативу у вирішення питань клієнтів та робочих питань, чи доводять справу до кінця)
- Ставлення підприємства до питань екології; (не обов'язковий пункт)
- Впізнаваність бренду КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО»;
- Оцінка управлінських рішень (закупка газу, переговорні процеси, судові рішення в кризовий період, швидка адаптація до змін)

2.3. Обробка та аналіз даних, підготовка звіту та презентації за результатами дослідження. Введення даних у масив SPSS, аналіз даних, підготовка описового звіту із одновимірними таблицями по кожній змінній та двовимірними таблицями де релевантно, або на запит Замовника. Підготовка презентації з візуалізацією результатів дослідження.

3.1 Організація та проведення семи фокус-груп (загальна кількість до 70 респондентів) з робітниками підрозділів «Київські теплові мережі», «Київські ТЕЦ» (2 ТЕЦ), завод «Енергія», Автотранспорт, «Енергозбут», апарат управління в КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО».

3.2 Розробка та затвердження критеріїв відбору респондентів на фокус-групи, з кількістю учасників 9-10 осіб на кожній фокус-групі. Попередні критерії відбору: місце роботи, посада, стаж роботи, вік, стать, рівень освіти.

3.3 Розробка та затвердження керівництва модератора (гайду) для проведення фокус-груп. Ключові питання гайду повинні розкривати ті ж самі теми, що і питання анкети для працівників КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО».

3.4 Обробка та аналіз результатів фокус-груп, підготовка звіту та презентації за результатами. Підготовка стенограм фокус-груп, аналіз даних, підготовка звіту із фокус-груп за попередньо узгодженою структурою, із використанням ілюстративних цитат. Порівняння результатів опитування працівників КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» та результатів фокус-груп. Підготовка зведеної презентації за результатами опитування працівників КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» та результатами фокус-груп.

Етапи роботи:

- 1. Розробка та узгодження із Замовником методології та інструментарію дослідження.**
- 2. Тестування та доопрацювання анкети, за необхідності внесення змін до запитань. Затвердження анкет.**
- 3. Розробка запитань, внесення змін та затвердження запитань для сесій фокус-груп.**

4. Узгодження графіку роботи.
5. Організація та проведення опитування на місцях.
6. Аналіз даних, та підготовка попередніх звітів: внесення даних у масив SPSS, аналіз даних, підготовка 2 попередніх звітів – окремо по опитуванню абонентів, окремо по опитуванню працівників КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» з одномірними таблицями по кожній змінній та перехресними таблицями де релевантно, або на запит Замовника. Підготовка стенограм фокус-груп, аналіз даних, підготовка звіту із фокус-груп за попередньо узгодженою структурою, із використанням ілюстративних цитат. Порівняння результатів опитування працівників КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» та результатів фокус-груп.
7. Підготовка остаточного звіту по результатах дослідження та його презентація. Звіт має містити 2 розділи: 1-й розділ - за результатами опитування абонентів, 2-й розділ за результатами опитування працівників КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» та результатами фокус-груп. Звіт має бути наданий в форматі MS Word, а презентація в форматі MS Power Point.

Терміни виконання, результати та звітність:

Очікується, що Субпідрядник завершить виконання свого завдання протягом 60 календарних днів, роботу буде виконано у три етапи:

№	Завдання	Документація/Результати
Етап 1 - 15 календарних днів		
1	Доопрацювання та затвердження методики репрезентативного дослідження, та фокус-груп	Затверджена RTI методика, включаючи вибірку та інше
2	Розробка двох анкет дослідження	Затверджені анкети
3	Розробка гайду для проведення фокус груп	Затверджений гайд
3	Тестування та доопрацювання анкет, за необхідності внесення змін до запитань. Затвердження анкет дослідження	Звіт про тестування; оновлені та затверджені RTI анкети
4	Узгодження графіку роботи	Погоджений/Затверджений RTI графік роботи
Етап 2 - 30 календарних днів		
5	Організація та проведення опитування на місцях	Стислий звіт щодо збору даних відповідно до затвердженої методики
6	Аналіз даних, та підготовка попереднього звіту	Попередній звіт з одномірними таблицями по кожній змінній та перехресними де релевантно (у форматі Excel) Попередній звіт з 7 фокус-груп у форматі Word
Етап 3 - 15 календарних днів		

7	Підготовка остаточного звіту про результати дослідження та його презентація	Остаточний звіт затверджений RTI, презентація Power Point (українською та англійською), Файли SPSS із даними, стенограми фокус-груп. Проведена презентація результатів дослідження, основних висновків.
---	---	---

Кваліфікаційні вимоги для учасників конкурсу:

- організація, що проводитиме дослідження, повинна мати розвинену мережу кваліфікованих інтерв'юерів та інспекторів, або повинна мати партнера із розвиненою мережею кваліфікованих інтерв'юерів та інспекторів;
- організація повинна мати досвід досліджень у соціальній сфері.

Підписуючи цей Додаток, учасник підтверджує, що повністю розуміє специфікації та має намір надати послуги, що відповідають зазначеним вище специфікаціям.

Підпис:

Посада:

Дата:

Додаток «Б»

Інструкції для Учасників/Продавців

1. **Детальний опис закупівлі:** Покупець (RTI) має намір закупити послуги, визначені у Додатку А. Відлік строку Угоди про замовлення здійснюється від дати рішення до дати поставки сторони пропозиції, якщо цей строк не буде подовжено спільною угодою сторін. Покупець має намір прийняти рішення щодо єдиного «затвердженого» постачальника на базі відповідності зазначеним специфікаціям, спроможності обслуговувати цей контракт, а також ціни продажу.
2. **Закупівельна діяльність:** Цю закупівлю буде здійснено компанією **Research Triangle Institute (RTI International)**, що розташована за адресою

Проект USAID «Муніципальна енергетична реформа в Україні», м. Київ, Україна 01004, вул. Льва Толстого 9а, пов. 1

(вставити повну адресу офісу)

яка має закупівельну потребу для підтримки проекту, що фінансується

Агентство США з міжнародного розвитку (USAID)

(вставити назву клієнта)

3. **Вимоги до пропозиції.** Всі продавці подають цінову пропозицію. Вся інформація, представлена у цій пропозиції, буде розглядатися під час оцінки RTI. Неподання інформації, що вимагається цим RFP, може призвести до того, що пропозиція Продавця вважатиметься неприйнятною. Продавці відповідальні за подання пропозицій та будь-яких модифікацій, переглядів або ануляцій, на електронну адресу до часу та дати, визначених у RFP. Будь-яка пропозиція, модифікація, перегляд або ануляція пропозиції, одержані RTI, визначеним у RFP, після часу, зазначеного як час прийняття пропозицій, вважається «запізненою» та не може бути прийнятою до розгляду Спеціалістом із закупівель RTI. Пропозиція Продавця повинна включати:
 - (a) Номер запиту;
 - (b) Дату та час подання;
 - (c) Назву, адресу, номер телефону постачальника (учасника) та підпис його уповноваженої особи;
 - (d) Строк дії виставленої ціни;
 - (e) Технічний опис послуги пропонується у достатньо деталізованій формі, щоб оцінити дотримання вимог запиту.
 - (f) Наявність часу на виконання Послуги.
 - (g) Адресу або інструкції для оплати (якщо відрізняється від поштової адреси)
 - (h) Інформацію про минулу діяльність, якщо вона включається як фактор оцінювання, із включенням нещодавніх та відповідних контрактів на такі ж або подібні

продукти та інші посилання (включаючи контактних осіб з номерами телефонів та іншу відповідну інформацію)

(i) **Особлива примітка:** Відповідаючи на цей RFP та підписуючи його, Продавець підтверджує, що умови, пов'язані із цим документом RFP, були узгоджені і всі його додатки були ретельно прочитані та зрозумілі, на всі пов'язані питання було надано відповіді.

4. **Форми:** Продавці повинні підписати єдиний друкований примірник, поданий та відправлений на електронну адресу, зазначену на титульній сторінці цього RFP.
5. **Питання щодо закупівлі.** Всі питання, які стосуються цього RFP, необхідно направляти до

10/15/2018 до 18:00

(вставте ім'я спеціаліста із закупівель)

на таку електронну адресу:

Procurement@merp.org.ua

(вставте адресу електронної пошти спеціаліста із закупівель).

Остання дата для надання питань (вставте дату).

10/15/2018

6. **Повідомлення та поставки:** Час є дуже важливим для цієї закупівлі. Продавець має поставити послуги не пізніше дат, які зазначені у контракті, та які будуть узгоджені сторонами в результаті цього RFP. Продавець повинен негайно зв'язатися зі Спеціалістом із закупівель Покупця у разі змін специфікацій, наявності або графіку(-ів) поставок. Надзвичайні затримки призведуть до накладення фінансових штрафів на Продавця.
8. **Умови оплати:** Їх ви можете знайти в умовах замовлень на закупівлю RTI за посиланнями: www.rti.org/potermms, <http://www.rti.org/POterms>, http://www.rti.org/files/PO_FAR_Clauses.pdf, або http://www.rti.org/files/PO_FAR_Clauses_Commercial_Items.pdf. Платіж може бути здійснений за допомогою банківського переказу.
9. **Процес оцінки та присудження контракту:** Спеціаліст із закупівель RTI присуджує контракт в результаті цього запиту відповідальному Продавцеві (учаснику), чия пропозиція відповідає RFP та буде найбільш прийнятною для RTI, з урахуванням ціни та інших факторів. Контракт буде присуджений Продавцю, що представлятиме **кращу пропозицію** для Проекту та для RTI. У цілях цього RFP ціна, технічна сторона та кваліфікації організації та персоналу мають важливість при оцінці та відборі переможця за «кращою пропозицією». RTI планує оцінювати пропозиції та визначити переможця Угоди без обговорень із Продавцями. Таким чином, початкова пропозиція Продавця повинна містити найкращі умови Продавця з точки зору ціни та з технічної сторони. Однак, RTI залишає за собою право проводити обговорення, якщо пізніше Спеціалістом із закупівель RTI це буде визнано необхідним.

Фактори оцінки складатимуться з таких критеріїв:

Критерії оцінювання		Максимальний Бал
A.	Технічні навички/кваліфікація	25
B.	Відповідний досвід	20
C.	Ресурси	10
D.	Методологія	25
E.	Ціна	20
Загалом		100

10. **Повідомлення про присудження контракту.** Повідомлення про присудження контракту здійснюється електронною поштою.
11. **Строк дії пропозиції.** Цей RFP жодним чином не зобов'язує RTI присудити контракт, також не зобов'язує RTI оплачувати жодні витрати, понесені Продавцем при підготовці та поданні пропозиції чи внесенні змін до пропозиції. Ваша пропозиція вважатиметься дійсною протягом 60 днів після подання.
12. **Представлення та засвідчення.** Постачальники-переможці за Федеральними контрактами США повинні заповнити та підписати Представлення та засвідчення RTI на суми більше 10 000 доларів США як частину своєї пропозиції.
13. **Закон проти відкатів 1986 р.** Закон проти відкатів 1986 р. (посилання на FAR 52.203-7) включений за посиланням до цього Запиту на пропозиції. Якщо у вас є достатні підстави вважати, що мало місце порушення, описане у Параграфі (b) FAR 52.203-7, Ви повинні повідомити про підозру такого порушення на Гарячу лінію з етики RTI по тел. 1-877-212-7220 або на ел. пошту ethics@rti.org. Ви можете повідомити про підозру порушення анонімно.

Приймання:

Продавець погоджується, і це засвідчується його підписом нижче, що заповнений та підписаний запит продавця, пропозиція продавця, включаючи всі необхідні подання та обговорені умови, що містяться тут, складають повний текст угоди щодо послуг, описаних тут.

Від імені: *(Назва Продавця)*

Підпис: _____

Посада:

Дата: