

numer sprawy: RF-II-WWI.ZP.U.272.31.2020.AS
załącznik nr 2 do specyfikacji istotnych warunków zamówienia

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

na wykonanie w 2020 r. audytów zewnętrznych dwunastu akredytowanych mazowieckich Instytucji Otoczenia Biznesu (IOB) świadczących prorozwojowe usługi doradcze o specjalistycznym charakterze oraz opracowanie propozycji przebudowy systemu akredytacji mazowieckich IOB.

Usługa realizowana będzie w ramach projektu współfinansowanego ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 nr RPMA.11.01.00-14-0001/15-00, pn.: „Plan Działań Pomocy Technicznej UMWM na lata 2019-2023 w zakresie wsparcia procesów zarządzania i wdrażania RPO WM” Priorytet XI Pomoc Techniczna.

Symbol usług zgodnie z CPV:

73210000-7 – usługi doradcze w zakresie badań

72316000-3 – usługi analizy danych

UZASADNIENIE

W ramach priorytetu inwestycyjnego 3a Promowanie przedsiębiorczości, w szczególności poprzez ułatwienie gospodarczego wykorzystania nowych pomysłów oraz sprzyjanie tworzeniu nowych firm, w tym również poprzez inkubatory przedsiębiorczości (Poddziałanie 3.1.2 RPO WM 2014-2020) wsparcie ukierunkowane jest na podniesienie konkurencyjności i innowacyjności MŚP poprzez poprawę dostępu sektora MŚP do dobrej jakości usług IOB, w tym usług wysokospecjalistycznych. Katalog możliwych działań w tym zakresie przewiduje m.in. wsparcie dla przedsiębiorców poszukujących określonego rodzaju usług doradczych.

W ramach typu projektu „Wsparcie prowadzenia i rozwoju działalności przedsiębiorstw” stosuje się „mechanizm popytowy”, tzn. przedsiębiorcy sami określają rodzaje usług, a także dokonują wyboru instytucji, która będzie ich wykonawcą. Założeniem realizacji tego działania jest także uproszczony sposób ubiegania się o wsparcie. Dla zapewnienia prawidłowości oraz odpowiedniego poziomu świadczonych usług opracowano system akredytacji mazowieckich IOB, którego zadaniem jest zapewnienie, że wykonawcami usług prorozwojowych są instytucje posiadające wystarczające zasoby i kompetencje do świadczenia usług na oczekiwanym poziomie. Jednym z elementów systemu jest proces monitoringu akredytowanych mazowieckich IOB, w ramach którego IOB jest zobowiązany do umożliwienia przeprowadzenia audytu eksperckiego w siedzibie IOB.

CEL ZAMÓWIENIA

Celem zamówienia jest przeprowadzenie audytów akredytowanych mazowieckich instytucji otoczenia biznesu oraz opracowanie propozycji zmian do systemu akredytacji mazowieckich IOB z uwzględnieniem kierunków zmian na poziomie krajowym w zakresie wsparcia MŚP za pośrednictwem IOB, a także opracowanie propozycji przebudowy systemu akredytacji uwzględniające m. in. skutki nowej sytuacji gospodarczej wynikającej z ograniczeń jakie spowodowała sytuacja epidemiologiczna w kraju (zapobieganie, przeciwdziałanie i zwalczanie COVID-19).

Wyniki audytu będą potwierdzały zasadność przedłużenia akredytacji mazowieckich IOB świadczących wyspecjalizowane usługi doradcze o charakterze prorozwojowym na kolejny dwuletni okres. Audyty, stosownie do obowiązujących w danym okresie ograniczeń, zostaną przeprowadzone w siedzibach IOB lub zdalnie z wykorzystaniem materiałów przekazanych elektronicznie audytorowi oraz z wykorzystaniem telekonferencji z pracownikami IOB. Na ich podstawie, jak też na podstawie dokumentacji udostępnionej przez Zamawiającego, zostaną opracowane raporty cząstkowe dotyczące poszczególnych akredytowanych IOB oraz raport zbiorczy podsumowujący przeprowadzone audyty.

Treść raportów obejmie weryfikację stopnia spełnienia kryteriów akredytacji oraz aspekty jakościowe dotyczące standardów obsługi klientów i wykonywanych usług, w tym w szczególności:

- 1) proces i organizacja świadczenia usług (m.in. procedura przygotowania i realizacji usługi, określenie ścieżki realizacji usługi),
- 2) dobór ekspertów do realizacji usług,
- 3) dobór partnerów i podwykonawców,
- 4) procedury rozpatrywania skarg i reklamacji,
- 5) jakości usług świadczonych dla beneficjentów RPO WM (bony na doradztwo, bony na innowacje).

Propozycje przebudowy systemu akredytacji będą obejmowały m.in.:

- 1) weryfikację dokumentacji naboru na akredytowane IOB (w tym dostosowanie dokumentacji do zmian na rynku usług IOB, aktualizacja katalogu systematyki usług proinnowacyjnych, aktualizacja zidentyfikowanych Profili IOB, aktualizacja regulaminu i wniosku pod kątem zminimalizowania błędów we wnioskach akredytacyjnych, aktualizacja poprawności przebiegu systemu okresowego monitorowania IOB);
- 2) rekomendacje działań naprawczych w przypadku zidentyfikowania braku spójności na etapie weryfikacji dokumentacji naboru;
- 3) propozycje rozbudowy systemu akredytacji o dopuszczenie usług nakierowanych na pomoc przedsiębiorcom będącym w trudnej sytuacji wynikającej z ograniczeń jakie spowodowała sytuacja epidemiologiczna w kraju;
- 4) propozycje działań angażujących akredytowane IOB w realizację aktywności umożliwiających odbudowanie sektorów dotkniętych konsekwencjami wprowadzonych ograniczeń wynikających z sytuacji epidemiologicznej w kraju.

W załączeniu harmonogram prowadzenia audytów.

ZAKRES PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. **Wykonawca sporządzi raport dotyczący funkcjonowania i dostosowania systemu akredytacji mazowieckich IOB wprowadzonego w województwie mazowieckim w 2016 r. do zmieniających się warunków otoczenia na podstawie analizy obecnej dokumentacji (w szczególności Regulamin naboru, Kryteria wyboru i Zasady monitoringu akredytowanych mazowieckich IOB) oraz aktualnych trendów i zmian w zakresie działania i wspierania IOB na szczeblu europejskim i krajowym, w tym:**
 - 1) analizy i oceny obecnej dokumentacji pod względem wewnętrznej spójności;
 - 2) analizy obecnych tendencji zmian w krajowym systemie akredytacji Ośrodków Innowacyjności, stanu obecnego i zmian zakresu interwencji względem IOB w nowej perspektywie finansowej 2021-2027;
 - 3) dostosowania systemu do nowych założeń interwencji (CP1) oraz demarkacji na poziomie kraju i regionu, jak też założeń nowego systemu akredytacji na poziomie krajowym;
 - 4) przygotowania syntetycznego raportu dotyczący funkcjonowania i dostosowania systemu akredytacji do zmieniających się warunków otoczenia wraz rekomendacjami zmian i propozycjami konkretnych zmian lub nowych zapisów w dokumentacji akredytacji mazowieckich IOB;
 - 5) prognozy zmian w świadczeniu usług IOB z uwagi na bieżącą sytuację gospodarczą i koniecznych zmian w systemie akredytacji mazowieckich IOB.
2. **Wykonawca sporządzi raporty cząstkowe dotyczące poszczególnych akredytowanych IOB oraz raport zbiorczy podsumowujący wszystkie audyty na podstawie przeprowadzonego w każdej z IOB audytu eksperckiego, w którym przedstawi opinię, odnoszącą się do spełniania wymagań wobec akredytowanej IOB, w tym:**
 - 1) weryfikację spełnienia warunków akredytacji zgodnie z obszarami ujętymi w formularzu akredytacji z uwzględnieniem dokumentów/ materiałów źródłowych;
 - 2) ocenę rezultatów działania na podstawie półrocznych i rocznych ankiet prowadzonych przez jednostkę akredytującą;
 - 3) ocenę stopnia rozwoju IOB, w tym doskonalenia specjalizacji ośrodka np. opracowania, wdrożenia procedur i podjęcia się przez IOB realizacji bardziej wyspecjalizowanych usług niż dotychczas (może to się przejawiać przede wszystkim poszerzeniem oferty w zakresie usług specjalistycznych lub pozyskaniem do współpracy nowych ekspertów, czy rozwojem kompetencji własnych zasobów kadrowych ekspertów w obszarach, którymi dotąd ośrodek się nie zajmował);
 - 4) ocenę stopnia poszerzenia zakresu działania ośrodka, rozpatrywaną w aspektach uruchamiania komplementarnych do dotychczasowych rodzajów działalności, co zwiększa możliwość pozyskania większej liczby klientów (może to dotyczyć usług infrastrukturalnych wynikających z rozwoju infrastruktury technicznej ośrodka);
 - 5) ocenę dopasowania i skuteczności metod lub narzędzi stosowanych przez IOB przy ocenie popytu na usługi prorozwojowe;
 - 6) ocenę sposobu badania jakości realizowanych usług i satysfakcji klientów;
 - 7) ocenę sposobu badania zapotrzebowania na usługę w innych niż dotychczasowych grupach docelowych (zmodyfikowaną i dostosowaną do wymagań) uwzględniając mechanizmy adaptacyjne danej usługi, dostosowanie pakietu usług;
 - 8) szczegółową weryfikację jakości usług świadczonych przez akredytowany IOB dla beneficjentów RPO WM (bony na doradztwo, bony na innowacje);
 - 9) wdrożenia rekomendacji wskazanych przy poprzednim audycie (w przypadku IOB, które podlegały audytowi w latach ubiegłych);

10) **rekomendację do przedłużenia lub nie przedłużenia akredytacji dla mazowieckiej IOB wraz z uzasadnieniem.**

3. **Wymagania dotyczące realizacji audytu:**

- 1) Do zadań Wykonawcy, przed rozpoczęciem wykonywania usługi audytu, należy opracowanie i przedstawienie Zamawiającemu do akceptacji programu audytu zawierającego szczegółową metodologię prowadzenia audytu, w tym: przedstawienie kryteriów oceny, harmonogramu realizacji zadania, projektów list sprawdzających, wskazanie osób do wywiadów - w terminie 5 dni od podpisania umowy.
- 2) Wykonawcą nie może być podmiot posiadający lub ubiegający się o akredytację dla mazowieckiej IOB.
- 3) Wykonawca zobowiązuje się wykonać audyt na podstawie zaakceptowanego przez Zamawiającego programu audytu. O zmianach w programie Wykonawca informuje Zamawiającego pisemnie.
- 4) Zamawiający udostępni Wykonawcy materiały źródłowe dotyczące badanego obszaru w wersji papierowej w siedzibie Zamawiającego lub elektronicznie zgodnie z życzeniem audytora i panującymi ograniczeniami, a akredytowane IOB w swoich siedzibach lub elektronicznie, osobom wykazanym w złożonej ofercie, a w szczególności:
 - a) Regulaminu naboru wraz z załącznikami;
 - b) kryteriów wyboru IOB;
 - c) profili IOB;
 - d) Zasad monitoringu akredytowanych mazowieckich Instytucji Otoczenia Biznesu;
 - e) wniosków akredytacyjnych;
 - f) ankiet monitoringu IOB;
 - g) dokumentów ustanawiających IOB;
 - h) statutów IOB lub dokumentów równoważnych;
 - i) dokumentów potwierdzających funkcjonowanie siedziby/filii/oddziału IOB na terenie województwa mazowieckiego;
 - j) materiałów źródłowych do weryfikacji usług wykonanych dla klientów IOB (np. faktur);
 - k) certyfikatów jakości IOB;
 - l) dokumentów potwierdzających współpracę ze środowiskiem przedsiębiorczości i innowacji w ostatnich latach oraz aktywność w środowisku przedsiębiorców i IOB;
 - m) ankiet lub innych dokumentów ewaluacji jakości świadczonych usług prowadzonej wśród klientów IOB.
- 5) Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji i danych otrzymanych i uzyskanych od Zamawiającego, w związku z wykonaniem zobowiązań wynikających z umowy, jak też zapewnienia bezpieczeństwa i poufności danych otrzymanych w toku audytu od IOB. Audytorzy mogą przystąpić do pracy po uprzednim złożeniu przez te osoby oświadczeń o zachowaniu w tajemnicy danych i informacji powziętych w trakcie audytu.
- 6) Przekazanie, ujawnianie oraz wykorzystywanie informacji, otrzymanych przez Wykonawcę od Zamawiającego, w szczególności informacji niejawnych stanowiących tajemnicę państwową, tajemnicę służbową, a także inną będącą przedmiotem umowy może nastąpić wyłącznie wobec podmiotów uprawnionych na podstawie przepisów obowiązującego prawa i w zakresie określonym umową.
- 7) Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu przez ujawnienie, przekazanie, wykorzystanie, zbycie lub oferowanie do zbycia informacji otrzymanych od Zamawiającego wbrew postanowieniom umowy. Zobowiązanie to wiąże Wykonawcę również po wykonaniu przedmiotu umowy lub jej rozwiązaniu, bez względu na przyczynę i podlega wygaśnięciu według zasad określonych w przepisach dotyczących ochrony informacji niejawnych.
- 8) Raport z audytu musi:
 - a) być zgodny z zapisami Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia;
 - b) być sporządzony poprawnie pod względem stylistycznym i ortograficznym,
 - c) zawierać informacje i dane wolne od błędów rzeczowych i logicznych,
 - d) być uporządkowany pod względem wizualnym,
 - e) być sformatowany w sposób jednolity, wpływając na czytelność i przejrzystość raportu,
 - f) w sposób przystępny dla odbiorców prezentować wyniki analiz,
 - g) zawierać do wszystkich istotnych wniosków sformułowane rekomendacje,
 - h) przedstawiać rekomendacje wynikające w sposób logiczny z wniosków,
 - i) zawierać rekomendacje sformułowane w sposób precyzyjny oraz umożliwiające ich bezpośrednie zastosowanie w praktyce.
- 9) Zamawiający zastrzega sobie prawo zgłoszenia Wykonawcy uwag i zastrzeżeń do treści raportów w terminie 7 dni roboczych od dnia ich otrzymania.

- 10) Wykonawca prześle Zamawiającemu poprawione wersje raportów w terminie 3 dni od otrzymania zastrzeżeń i uwag.
- 11) Niezgłoszenie uwag i zastrzeżeń, o których mowa w punkcie i, bądź przekazanie poprawionej wersji raportów drogą elektroniczną, oznacza wykonanie przedmiotu umowy.
- 12) Raporty powstałe w wyniku audytu w poszczególnych IOB powinny być przedstawione w jednym egzemplarzu, każdy w języku polskim z podpisami audytorów i osób uprawnionych do składania oświadczeń woli ze strony Wykonawcy w formie elektronicznej na udostępnionym przez Zamawiającego dysku. Dokumenty te powinny zostać oznaczone obowiązującymi logotypami Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014 – 2020.
- 13) Zamawiający dokona akceptacji raportów przekazanych w wersji elektronicznej. Tym samym dopuszcza się dostarczenie raportów w wersji papierowej podczas odbioru zamówienia.
- 14) Wykonawca zobowiązany jest do umieszczenia na opracowaniu i wszystkich pozostałych dokumentach powstałych w wyniku realizacji zamówienia informacji o współfinansowaniu zadania przez Europejskie Fundusz Społeczny z uwzględnieniem wymogów wizualizacji wynikających ze sposobu finansowania projektu w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014 – 2020 zgodnie z zasadami dostępnymi na <http://www.funduszedlamazowska.eu/realizuje-projekt/poznaj-zasady-promowania-projektu/> oraz stosowania zasad wizualizacji UMWM (<http://www.mazovia.pl/wojewodztwo/system-identyfikacji-wizualnej-marki-mazowsze/>), w tym co najmniej na stronie tytułowej i końcowej, nazwę i logotypy.
- 15) Zamawiający zastrzega sobie prawo do kontroli realizacji zamówienia przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego na każdym jego etapie. Celem kontroli będzie potwierdzenie realizacji usługi zgodnie ze złożoną ofertą oraz podpisaną umową.

Załącznik:

harmonogram prowadzenia audytów