**KPT-DIIA.270.2.1.2018 Załącznik 2**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)**

**„Badanie rynku pod kątem dostosowania Pakietu Usług do zdiagnozowanych potrzeb przedsiębiorstw   
z sektora mikro, małych i średnich przedsiębiorstw z województwa świętokrzyskiego z wykorzystaniem metodologii service design”**

Zamówienie prowadzone jest w ramach projektu Startup Business Hub KPT, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach  Działania 2.1 „Wspieranie świętokrzyskich IOB w celu zwiększenia poziomu przedsiębiorczości w regionie” Osi 2 „Konkurencyjna gospodarka” Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Świętokrzyskiego na lata 2014-2020.

1. **Wprowadzenie**

Głównym celem projektu Startup Business Hub KPT jest podniesienie jakości i profesjonalizacja usług świadczonych przez Kielecki Park Technologiczny poprzez stworzenie kompleksowego, wystandaryzowanego Pakietu Usług na rzecz świętokrzyskich MŚP we wczesnej fazie rozwoju tj. funkcjonujących na rynku nie dłużej niż 24 miesiące (od daty ich utworzenia, wskazanej w dokumentach rejestrowych).

Celem badania będzie szczegółowa weryfikacja świętokrzyskich MŚP pod kątem zdiagnozowanych przez Kielecki Park Technologiczny potrzeb usługowych. Kielecki Park Technologiczny (KPT) na etapie tworzenia wniosku o dofinansowanie zdiagnozował 8 obszarów potrzeb usługowych MŚP z Województwa Świętokrzyskiego, które mają być podstawą do przeprowadzonych badań . Są nimi:weryfikacja pomysłu biznesowego i identyfikacja profilu przedsiębiorcy**;** budowanie modelu biznesowego; wybór formy prawnej i doradztwo podatkowo księgowe**;** finansowanie działalności; marketing; biznesplan, sprzedaż orazinternacjonalizacja.

Przeprowadzenie badań jakościowych i ilościowych z wykorzystaniem service designu pozwoli szczegółowo zdiagnozować potrzeby świętokrzyskich MŚP oraz wytworzyć zestaw instrukcji (schematów, planów, projektów) niezbędnych do wdrożenia Pakietu usług.

Finalny pakiet będzie obejmował w sumie 8 usług w wyżej wymienionych, wstępnie zdiagnozowanych obszarów potrzeb.

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest badanie rynku pod kątem dostosowania Pakietu Usług do zdiagnozowanych potrzeb przedsiębiorstw z sektora mikro, małych i średnich przedsiębiorstw z województwa świętokrzyskiego z wykorzystaniem metodologii service design.

Wykonawca zrealizuje proces badawczy w kilku etapach, stosując różnorodną metodologię badawczą:

1. ETAP I - PROJEKTOWANIE PROCESU BADAWCZEGO.
2. Wykonawca zaplanuje i przeprowadzi warsztat strategiczny przy zastosowaniu metod kreatywnych. Zadaniem Wykonawcy będzie opracowanie scenariusza warsztatu, przygotowanie materiałów dla uczestników warsztatu oraz jego facylitacja. Scenariusz warsztatu podlega akceptacji Zamawiającego. W warsztacie weźmie udział min. 5, max. 10 osób. Osobami uczestniczącymi w warsztacie będą pracownicy Zamawiającego. Czas warsztatu to min. 3 godziny, max. 8h. Zamawiający zapewnia salę na warsztaty.

Warsztat strategiczny odbędzie się nie później niż 7 dni od dnia podpisania umowy   
z Wykonawcą.

1. Etap ten ma na celu:

* powołanie zespołu projektowego składającego się z pracowników Zamawiającego oraz ekspertów wyznaczonych do realizacji zamówienia ze strony Wykonawcy. Wykonawca wnosi do zespołu kompetencje w zakresie badań jakościowych   
  i ilościowych oraz projektowania usług w metodologii service design,
* dokładne zdefiniowanie problemu badawczego, zidentyfikowania głównych grup interesariuszy (przedsiębiorcy z województwa świętokrzyskiego), i ich najważniejszych problemów (z grupy wstępnie zdiagnozowanych potrzeb: weryfikacji pomysłu biznesowego i identyfikacji profilu przedsiębiorcy**;** budowania modelu biznesowego; wyboru formy prawnej i doradztwa podatkowo księgowe**;** finansowania działalności; marketingu; biznesplanu; sprzedaży orazinternacjonalizacji), których rozwiązaniu posłuży Pakiet Usług zaoferowany przez Zamawiającego,
* określenie założeń do badań,
* przyjęcie metodologii całego procesu badawczego,
* przyjęcie sposobu komunikacji z respondentami, a także sposób informowania opinii publicznej o podjętych działaniach badawczych przez Zamawiającego (określenie sposobu wykorzystania mediów w tym mediów społecznościowych do przeprowadzenia badań jakościowych i ilościowych). Wykonawca w porozumieniu   
  z Zamawiającym będzie miał obowiązek informowania respondentów, a także opinie publiczną o prowadzonych działaniach. Wykonawca w porozumieniu   
  z Zamawiającym przygotuje plan komunikacji, a także zaproponuje narzędzia które wykorzysta do promocji każdego z etapów zamówienia.

1. Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym opracuje plan badania oraz scenariusze badań dla wybranych metod badawczych, które będą podlegać akceptacji przez Zamawiającego.
2. ETAP II - ANALIZA MATERIAŁÓW WTÓRNYCH (desk research):
3. Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym zaplanuje i przeprowadzi analizę materiałów wtórnych. Cel badania, zakres badania oraz źródła badania desk research zostaną uzgodnione z Zamawiającym i podlegają jego akceptacji.
4. Badania desk research zakończą się nie później niż 14 dni od dnia warsztatu strategicznego.
5. ETAP III – BADANIA JAKOŚCIOWE – WARSZTATY BADAWCZE:
6. Badania jakościowe zostaną przeprowadzone zgodnie z metodą zogniskowanych wywiadów grupowych – minimum 3 warsztatów. Ilość warsztatów ma etapie realizacji może ulec zmianie pod warunkiem akceptacji przez Zamawiającego.
7. Wykonawca odpowiadał będzie za zrekrutowanie nie więcej niż 30 osób na warsztaty (badania jakościowe).
8. Zadaniem Wykonawcy będzie zrekrutowanie uczestników do badań jakościowych (respondentów). Szczegółowe wymagania co do profilu uczestników badania zostaną określone w metodologii badań, jednak dobór uczestników musi zapewnić uzyskanie rzetelnych wyników. Zamawiający zapewnia salę na wszystkie warsztaty.
9. Każdorazowo, najpóźniej na 7 dni przed datą organizacji danego warsztatu (rozpoczęcia badań jakościowych) Wykonawca przedstawi proponowaną listę uczestników (respondentów). Zamawiający zgłosi uwagi w ciągu 3 dni roboczych. Brak uwag ze strony Zamawiającego będzie tożsamy z akceptacją propozycji Wykonawcy.
10. Każdy warsztat będzie trwał nie krócej niż 3 godziny zegarowe.
11. Badania jakościowe (warsztaty badawcze) zakończą się zgodnie z terminami określonymi   
    w harmonogramie ustalonym i zaakceptowanym przez Wykonawcę i Zamawiającego. Termin zakończenia realizacji badań jakościowych może ulec zmianie pod warunkiem akceptacji przez Zamawiającego zaktualizowanego harmonogramu.
12. ETAP IV - BADANIA ILOŚCIOWE
13. Na podstawie wyników uzyskanych podczas warsztatów badawczych oraz analizy materiałów wtórnych Wykonawca opracuje w porozumieniu z Zamawiającym narzędzia do badań ilościowych.
14. Zadaniem Wykonawcy będzie zrekrutowanie respondentów do badań ilościowych.
15. Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym ustali profil i liczbę respondentów, która zapewni uzyskanie rzetelnych wyników.
16. Wykonawca przeprowadzi badania ilościowe zgodnie z terminami określonymi   
    w harmonogramie ustalonym i zaakceptowanym przez Wykonawcę i Zamawiającego. Termin zakończenia realizacji badań ilościowych może ulec zmianie pod warunkiem akceptacji przez Zamawiającego zaktualizowanego harmonogramu.
17. ETAP V – SYNTEZA I ANALIZA
18. Celem tego etapu jest przeanalizowanie zebranego na poprzednich etapach materiału. Analiza z zastosowaniem technik specyficznych dla podejścia service design pozwoli na określenie potrzeb, które zaspokoić ma Pakiet Usług, wartości, które ma dostarczyć oraz problemów, które ma rozwiązać.
19. Na podstawie wyników prac wykonanych na poprzednich etapach, Wykonawca opracuje brief projektowy, w którym przedstawione zostaną co najmniej:

- uzgodnione problemy/wyzwania na które ma odpowiadać Pakiet Usług, w tym problem wybrany jako najważniejszy;

- opracowane profile głównych użytkowników/beneficjentów/klientów;

- zdefiniowane propozycje wartości, jakie ma dostarczyć Pakiet Usług;

- określenie doświadczenia, z jakim wiązać się ma korzystanie z Pakietu Usług.

1. Brief projektowy podlega zatwierdzeniu przez Zamawiającego.
2. Wykonawca przeprowadzi z zespołem projektowym spotkanie podsumowujące przeprowadzone badania na których przedstawi wyniki badań wraz z briefem projektowym.

W spotkaniu weźmie udział 5-10 osób. Salę na spotkanie zapewnia Zamawiający.

1. Etap V zakończy się zgodnie z terminami określonymi w harmonogramie ustalonym   
   i zaakceptowanym przez Wykonawcę i Zamawiającego. Termin zakończenia syntezy   
   i analizy może ulec zmianie pod warunkiem akceptacji przez Zamawiającego zaktualizowanego harmonogramu.
2. Wykonawca zakończy przedmiot zamówienia przedstawiając Zamawiającemu spójny dokument opisujący, każdy etap zamówienia oraz rekomendacje do dalszych prac związanych z wdrożeniem Pakietu usług.
3. **Termin realizacji przedmiotu zamówienia**

Wykonawca zakończy przedmiot zamówienia do dnia 20 kwietnia 2018 r.

1. **Prawa autorskie**

Kwestie związane z przeniesieniem autorskich praw majątkowych zostały określone we wzorze umowy stanowiący Załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego.

1. **Ochrona danych osobowych**

Kwestie związane z ochroną danych osobowych oraz zakres obowiązków Wykonawcy w tym obszarze zostały określone we wzorze umowy stanowiący Załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego.

1. **Warunki i wymagania ogóle**
2. W trakcie realizacji zamówienia, Wykonawca jest zobowiązany do zachowania należytej staranności, zapewnienia należytej jakości realizowanych działań i zgodnością z Opisem Przedmiotu Zamówienia oraz do działania zgodnie z obowiązującym prawem.
3. Obowiązkiem Wykonawcy jest kompleksowe zarządzanie realizacją zamówienia w sposób, który umożliwi, sprawną i terminową realizację zamówienia, zrealizowanie wszystkich zaplanowanych działań i osiągniecie założonych celów.
4. Korespondencja i robocze kontakty pomiędzy Wykonawcą, a Zamawiającym odbywają się przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.
5. Dokumenty wytworzone przez Wykonawcę w ramach zamówienia, które będą podlegały akceptacji (zatwierdzenia) przez Zamawiającego będą przesyłane przez Wykonawcę w wersji elektronicznej (pliki w formacie „doc”, „.xls, „.pdf” lub formatach równoważnych).