



U M O W A

W dniu w Grudziądzu

między:

gminą - miasto Grudziądz z siedzibą przy ul. Ratuszowej 1, 86 – 300 Grudziądz

reprezentowaną przez:

Prezydenta Grudziądza – Roberta Malinowskiego,

zwaną w treści umowy „Zamawiającym”

a

..... – przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji Informacji o Działalności Gospodarczej (REGON:), prowadzący działalność pod firmą

z siedzibą w (kod pocztowy), przy ul.,

zwanym dalej „Wykonawcą”

o treści:

§ 1

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania na rzecz Zamawiającego usługi polegającej na wdrożeniu Modelu do Oceny Satysfakcji Klientów Urzędu **w ramach projektu pt. „Urząd Miejski w Grudziądzu otwarty na wyzwania XXI wieku”** (zwanego dalej Projektem).
2. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji usługi zgodnie ze Szczegółowym opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym Załącznik do niniejszej umowy.

§ 2

1. Wszelkie dokumenty związane z projektem zostaną oznakowane flagą Unii Europejskiej i logo Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki oraz nazwą projektu i informacją o współfinansowaniu projektu ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego – zgodnie z Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.
2. Wykonawca jest zobowiązany do stosowania logotypów PO KL i Unii Europejskiej zgodnie z „Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki” oraz z „Planem komunikacji Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013” – dokumentami dostępnymi na stronie internetowej Europejskiego Funduszu Społecznego pod adresem <http://www.efs.gov.pl/Dokumenty/Strony/Dokumenty.aspx#zakladka=1&strona=2>.

§ 3

1. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować przedmiot umowy do **10 maja 2012 r.**
2. Wszelkie koszty usługi ponosi Wykonawca.

§ 4

1. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że:
 - 1) przysługiwać mu będzie do dzieł pełnia praw autorskich majątkowych i osobistych, w tym prawo do udzielania zezwoleń na wykonywanie autorskich praw zależnych w odniesieniu do przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 niniejszej umowy,



- 2) korzystanie z przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 niniejszej umowy przez Zamawiającego na podstawie i w zakresie objętym niniejszą umową nie będzie naruszać majątkowych i osobistych praw autorskich i praw własności przemysłowej oraz dóbr osobistych osób trzecich,
- 3) jego prawa autorskie do przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 niniejszej umowy nie będą obciążone ani ograniczone w żaden sposób na rzecz osób trzecich, w szczególności w sposób uniemożliwiający lub utrudniający zawarcie i wykonanie niniejszej umowy.
2. Wykonawca z chwilą przyjęcia przenosi na Zamawiającego, a Zamawiający nabywa całość majątkowych praw autorskich do przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 niniejszej umowy na wszelkich znanych w chwili zawarcia niniejszej umowy polach eksploatacji wskazanych w przepisie art. 50 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z 4 lutego 1994 roku (Dz.U. z 2006 r., Nr 90, poz. 631 ze zmianami).
3. Z chwilą przyjęcia przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 niniejszej umowy, Wykonawca przenosi na Zamawiającego także wszelkie prawa do wykorzystanych w dziełach wytworów niematerialnych nie stanowiących utworów w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, a chronionych innymi przepisami, w szczególności kodeksu cywilnego i ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
4. Z chwilą przyjęcia przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 niniejszej umowy, Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawo zezwalania na wykonywanie autorskich praw zależnych w stosunku do wszelkich opracowań przedmiotu zamówienia, o którym mowa w § 1 niniejszej umowy na wszystkich polach eksploatacji wskazanych w ustępie 2 niniejszego paragrafu, a także przenosi własność egzemplarzy, na których przedmiot zamówienia, o którym mowa w § 1 niniejszej umowy utrwalono.
5. Wykonawca upoważnia Zamawiającego do wykonywania autorskich praw osobistych względem przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 niniejszej umowy, jak i do wprowadzania w nich wszelkiego rodzaju zmian, uzupełnień i jego dostosowywania oraz jego rozpowszechnia anonimowo bez podania nazwy Wykonawcy oraz upoważnia Zamawiającego do decydowania o pierwszym udostępnieniu dzieł publiczności i sprawowania nadzoru nad sposobem korzystania z niego. Wykonawca zobowiązuje się ponadto do niewykonywania swych autorskich praw osobistych do przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 niniejszej umowy w sposób naruszający interesy Zamawiającego. W przypadku niewykonania przez Wykonawcę zobowiązań, objętych niniejszym ustępem, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 15% wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 niniejszej umowy.
6. Przeniesienie praw autorskich oraz udzielenie upoważnień, o którym mowa w ustępach 1-5 niniejszego paragrafu, obejmuje obszar całego świata i nie jest ograniczone czasowo.
7. Wykonawca udziela Zamawiającemu opcji na nabycie majątkowych praw autorskich do przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 niniejszej umowy na nowo powstałych w przyszłości polach eksploatacji.
8. Zamawiający posiada pełną swobodę w zakresie przenoszenia autorskich praw majątkowych w zakresie nabytym na podstawie niniejszej umowy na inne podmioty, w tym w szczególności na rzecz Instytucji Wdrażającej (Instytucji Pośredniczącej II stopnia) tj. Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji.
9. W przypadku, gdy w związku z wykonaniem niniejszej umowy lub korzystaniem z przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 niniejszej umowy lub innych wytworów niematerialnych objętych niniejszą umową przeciwko którejkolwiek ze Stron wszczęte zostanie postępowanie sądowe lub osoba trzecia wystąpi z jakimikolwiek roszczeniami, Strona ta zobowiązana jest zawiadomić o tym fakcie drugą Stronę w terminie 7 dni od daty powzięcia o nim wiedzy. W przypadku



braku konfliktu interesów, Strony zobowiązane są do podjęcia współpracy celem obrony praw i interesów tej z nich przeciwko której zgłoszone zostało roszczenie lub wszczęto postępowanie, przy czym druga Strona zobowiązana jest w miarę istniejących możliwości przystąpić do toczącego się postępowania sądowego.

10. W przypadku zgłoszenia jakichkolwiek roszczeń przez osoby trzecie w związku z korzystaniem przez Zamawiającego z praw nabytych lub upoważnień uzyskanych na podstawie niniejszej umowy, Wykonawca zobowiązany jest zwolnić Zamawiającego od wszelkiej odpowiedzialności z tego tytułu i zaspokoić wszelkie uzasadnione roszczenia osób trzecich, pokryć wszelkie koszty, wydatki i szkody z tym związane, w tym koszty zastępstwa procesowego i koszty sądowe.
11. Zamawiającemu przysługuje wyłączne prawo dochodzenia roszczeń z tytułu naruszenia autorskich praw majątkowych i osobistych do przedmiotu umowy, o którym mowa w §1 niniejszej umowy.

§ 5

1. Zamawiający zobowiązuje się współdziałać z Wykonawcą w celu prawidłowej realizacji umowy.
2. Zamawiający przekaze Wykonawcy materiały i dane niezbędne do wdrożenia Modelu do Oceny Satysfakcji Klientów Urzędu najpóźniej w ciągu 7 dni od daty podpisania umowy.

§ 6

Zamawiający zastrzega sobie prawo wglądu do dokumentów Wykonawcy związanych z niniejszą umową, w tym dokumentów finansowych.

§ 7

1. Za wykonanie czynności będących przedmiotem niniejszej umowy Wykonawca otrzyma łączne wynagrodzenie w wysokości:..... złotych brutto (słownie..... złotych brutto).
2. Rozliczenie nastąpi po zaakceptowaniu wykonanych prac przez Zamawiającego na podstawie protokołu odbioru.
3. Wynagrodzenie obejmuje podatek od towarów i usług.
4. Należność będzie uregulowana przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy w terminie 30 dni od daty otrzymania faktury lub rachunku przez Zamawiającego.
5. Dniem zapłaty wynagrodzenia jest dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
6. Wynagrodzenie Wykonawcy jest współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
7. Płatnikiem jest gmina - miasto Grudziądz posiadająca NIP 876-24-26-842, REGON 871118833.

§ 8

1. Przedstawicielem Zamawiającego upoważnionym do kontaktów z Wykonawcą jest: Aleksandra Ściborowska, nr tel. (56) 45 10 352.
2. Przedstawicielem Wykonawcy koordynującym wykonanie zamówienia jest, nr tel.

§ 9

- 1 Umowa może być rozwiązana przez Zamawiającego ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - 1) nieterminowego oraz nienależytego wykonania przedmiotu umowy, w szczególności zmniejszenia zakresu rzeczowego realizowanego zadania,



- 2) przekazania przez Wykonawcę części lub całości przedmiotu umowy osobie trzeciej, mimo że nie przewiduje tego niniejsza umowa,
 - 3) jeżeli Wykonawca nie rozpoczął realizacji przedmiotu umowy bez uzasadnionych przyczyn lub przerwał je i ich nie kontynuuje pomimo wezwania złożonego na piśmie.
- 2 Oświadczenie o rozwiązaniu umowy ze skutkiem natychmiastowym wymaga dla swojej ważności formy pisemnej.

§ 10

1. Strony postanawiają, że obowiązującą je formą odszkodowania stanowią kary umowne.
2. Kary te będą naliczone w następujących przypadkach i wysokościach:
 - 1) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
 - a) za odstąpienie od umowy z przyczyn zależnych od Wykonawcy w wysokości 15% wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1 niniejszej Umowy,
 - b) w przypadku, gdy Wykonawca nie wykona umowy w terminie określonym w § 3 umowy Zamawiający może żądać od Wykonawcy kary umownej w wysokości 0,5% wynagrodzenia określonego w § 7 ust. 1 niniejszej umowy za każdy dzień zwłoki.
 - 2) Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną – za odstąpienie od umowy z przyczyn zależnych od Zamawiającego w wysokości 15% wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1.
3. Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.

§ 11

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie właściwe przepisy Kodeksu Cywilnego.

§ 12

Wszelkie zmiany treści niniejsze umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 13

Spory pomiędzy stronami rozstrzyga sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.

§ 14

Integralną częścią umowy jest oferta Wykonawcy oraz Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.

§ 15

Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym dla każdej ze stron.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA



Załącznik nr 1 do Umowy

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia - dotyczący wykonania w ramach projektu pt. „Urząd Miejski w Grudziądzu otwarty na wyzwania XXI wieku” usługi wdrożenia modelu do oceny satysfakcji klientów urzędu.

1. Informacja o projekcie pt. „Urząd Miejski Grudziądzu otwarty na wyzwania XXI wieku”

Projekt pod nazwą „Urząd Miejski w Grudziądzu otwarty na wyzwania XXI wieku” realizowany jest w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V Dobre rządzenie, Działania 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałania 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej, na podstawie umowy nr UDA-POKL.05.02.01-00-156/09-00 z dnia 20 kwietnia 2010 roku. Okres realizacji projektu: od 1 marca 2010 roku do 30 czerwca 2012 roku. Wartość projektu ogółem: 1.389.050,00 zł. Celem ogólnym projektu jest: Wzrost sprawności działania i efektywność funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Grudziądzu poprzez realizację wdrożeń systemów i usprawnień procedur oraz podniesienie kompetencji 237 zatrudnionych urzędników w ramach szkoleń i studiów podyplomowych w okresie od 1.03.2010 do 30.04.2012. Cele szczegółowe projektu: 1. Poprawa zarządzania kadrami poprzez wdrożenie w Urzędzie Miejskim w Grudziądzu Systemu Kompetencji Kadr opartego na badaniu luk kompetencyjnych i potrzeb szkoleniowych pracowników, zgodnie z polityką równych szans kobiet i mężczyzn, na podstawie zaktualizowanych opisów stanowisk; 2. Optymalizacja zarządzania finansami publicznymi w zakresie planowania dochodów i wydatków JST w aspekcie realizacji zadań inwestycyjnych przez pryzmat bezpiecznego poziomu zadłużenia JST dzięki wdrożeniu systemu Wieloletniej Prognozy Finansowej (WPF); 3. Zwiększenie skuteczności poboru i windykacji opłat i podatków lokalnych poprzez wdrożenie Systemu Poboru i Windykacji Podatków i Opłat Lokalnych; 4. Wzrost jakości funkcjonowania Urzędu Miejskiego w Grudziądzu dzięki wdrożeniu systemu zarządzania jakością uwzględniającego specyfikę administracji publicznej - Powszechnego Modelu Samooceny CAF; 5. Zwiększenie partycypacji społecznej mieszkańców Grudziądza w zarządzaniu miastem poprzez usprawnienie procedury konsultacji społecznych; 6. Podniesienie jakości stanowienia aktów prawa miejscowego JST poprzez przeszkolenie 40 urzędników z zakresu przygotowywania projektów uchwał pod względem formalnym i merytorycznym; 7. Podniesienie jakości wydawanych aktów administracyjnych poprzez przeszkolenie 115 urzędników z zakresu formalnych procedur administracyjnych i specyfiki merytorycznej przygotowywanych decyzji; 8. Wzrost kompetencji 82 pracowników wg zdiagnozowanych luk kompetencyjnych na stanowisku pracy, w tym szczególnie potrzeb grupy wiekowej 45+ poprzez udział w szkoleniach; 9. Uzyskanie kwalifikacji formalnych niezbędnych na stanowisku pracy przez 40 pracowników podczas studiów podyplomowych. 10. Poprawa obsługi klientów zagranicznych oraz zwiększenie możliwości w nawiązaniu współpracy międzynarodowej i promocji regionu poprzez udział 15 osób w kursach językowych. 11. Podniesienie jakości usług publicznych świadczonych przez gminę – miasto Grudziądz w wyniku wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów.

W ramach projektu planowane są następujące działania: 1. Zarządzanie projektem, 2. Wdrożenie Systemu Kompetencji Kadr opartego na badaniu luk kompetencyjnych i potrzeb szkoleniowych pracowników, 3. Wdrożenie systemu Wieloletniej Prognozy Finansowej (WPF), 4. Wdrożenie Systemu Poboru i Windykacji Podatków i Opłat Lokalnych, 5. Wdrożenie Powszechnego Modelu Samooceny CAF, 6. Usprawnienie procedury konsultacji społecznych w gminie-miasto Grudziądz, 7. Przeprowadzenie szkoleń dla 40 urzędników na stanowiskach kierowniczych, 8. Przeprowadzenie szkoleń dla 115 urzędników przygotowujących decyzje administracyjne, 9. Przeprowadzenie szkoleń dla 82 urzędników wg potrzeb stanowiska pracy, 10. Uczestnictwo 40



urzędników w studiach podyplomowych wg potrzeb stanowiska pracy, 11. Wkład własny JST ze środków budżetu gminy-miasto Grudziądz. 12. Szkolenie językowe dla 15 urzędników według potrzeb stanowiska pracy. 13. Wdrożenie modelu do Oceny Satysfakcji Klientów Urzędu.

2. Zakres prac będących przedmiotem zamówienia:

1) Opracowanie metodyki badawczej w oparciu o potrzeby Urzędu Miejskiego w Grudziądzu.

Opracowanie metodyki badawczej w oparciu o potrzeby Urzędu Miejskiego w Grudziądzu musi zostać przeprowadzone w drodze:

- rozpoznania elementów satysfakcji klientów (wyznaczników wartości oferty) na podstawie wywiadów z klientami urzędu,
- zapoznania się ze strukturą organizacyjną urzędu (komórkami organizacyjnymi) na podstawie dokumentacji wewnętrznej urzędu.

Przy tworzeniu metodyki badawczej powinien zostać wykorzystany: model SERVQUAL stosowany do oceny jakości usług oraz metodyka Europejskiego Indeksu Satysfakcji Klientów (European Customer Satisfaction Index).

2) Przygotowanie instrumentu pomiarowego (ankieta wykładana i elektroniczna) do oceny satysfakcji klientów.

Zaprojektowanie ankiety elektronicznej (internetowej) i drukowanej (wykładanej) musi zostać przeprowadzone w oparciu o przyjętą metodykę badawczą i rozpoznane wyznaczniki satysfakcji klientów.

Ankieta drukowana (papierowa) musi zostać przygotowana w wersji kolorowej na arkuszu A4 o objętości nie więcej niż 2 strony. Ankieta elektroniczna (internetowa) musi zawierać te same treści co wersja papierowa oraz powinna mieć możliwość wprowadzania zmian (edycji) przez uprawnionego administratora systemu.

Internetowy pomiar satysfakcji klientów za pomocą ankiet elektronicznych musi być możliwy poprzez strony internetowe: Urzędu Miejskiego w Grudziądzu i Biuletyn Informacji Publicznej.

Na stronach internetowych powinien zostać przygotowany migający baner „**Oceń Urząd**”, który będzie zachęcał klientów do wypełnienia ankiety. Po wejściu na baner klient będzie mógł wypełnić ankietę w wersji internetowej. Należy ograniczyć możliwość przeprowadzania oceny urzędu przez klienta do jednego pomiaru dziennie. Ankieta elektroniczna musi mieć zaprojektowany system ostrzeżeń, jeśli klient nie wypełnił wszystkich pól, natomiast w trakcie uzupełniania pól przez klienta - wypełnione wcześniej pola powinny być zapamiętywane przez system.

Wypełnione ankiety muszą być zapisywane w bazie danych obydwu jednostek w celu umożliwienia przeprowadzenia automatycznych obliczeń i generowania raportów (po wczytaniu ankiet papierowych) w toku systematycznych pomiarów (np. miesięcznych, kwartalnych, półrocznych, rocznych). Zastrzega się, aby w panelu administracyjnym narzędzia elektronicznego była możliwość edycji poszczególnych pytań oraz dodawania nowych.

3) Zaprojektowanie bazy danych i pliku poleceń pozwalającego na automatyczne generowanie raportów.

Wykonawca zaprojektuje bazę danych, która umożliwi zbieranie danych za pomocą ankiety elektronicznej dostępnej na serwerze Urzędu Miejskiego w Grudziądzu lub Wykonawcy. Baza danych będzie pozwalała na wczytywanie ankiet drukowanych (wykładanych), które uzupełnią pomiar elektroniczny.



Wykonawca opracuje narzędzie w postaci pliku poleceń, które pozwoli na generowanie zbiorczych wyników pomiaru satysfakcji klientów w postaci raportów syntetycznych, częściowych i szczegółowych. Raporty te będą generowane automatycznie na podstawie danych z obydwu pomiarów zagregowanych w bazie danych z dowolnych okresów badawczych.

System informatyczny musi obejmować zaprojektowanie bazy danych, która umożliwi zapisywanie danych z ankiet elektronicznych. Równocześnie w panelu administracyjnym systemu musi być możliwość masowego wczytywania ankiet papierowych (które uzupełnią pomiar elektroniczny) przez zalogowanego urzędnika.

Na podstawie danych pochodzących z obydwu pomiarów (ankiet papierowych i elektronicznych) powinny zostać automatycznie policzone wskaźniki satysfakcji klientów z każdego pytania, z każdego obszaru oceny oraz oceny średnie wraz z metryką.

Wskaźniki satysfakcji muszą być liczone za wybrany okres pomiaru (np. miesiąc, kwartał, rok) w ramach oceny całego urzędu jako całości oraz dla potrzeb oceny konkretnych komórek organizacyjnych urzędu.

Przygotowany plik poleceń powinien umożliwić automatyczne generowanie raportów z dowolnych okresów sprawozdawczych na poziomach:

- syntetycznym - ocena satysfakcji klientów z pracy urzędu jako całości (wszystkie komórki organizacyjne łącznie)
- częściowym - ocena satysfakcji klientów z pracy poszczególnych komórek organizacyjnych (dla każdej komórki organizacyjnej Urzędu osobno)
- szczegółowym - opinie klientów wyrażone w ramach pytania otwartego ankiety: *Co zdaniem Pana/Pani można by udoskonalić w funkcjonowaniu Urzędu?*

Plik poleceń musi posiadać możliwość wpisywania i edytowania tekstu przez uprawnionego urzędnika, który zostanie automatycznie zaprezentowane w raporcie jako Rekomendacje i wnioski. Raport musi być zapisywany w wersji Word lub Pdf oraz powinien zawierać:

- stronę tytułową
- spis treści
- wykresy prezentujące wartości indeksów satysfakcji
- wygenerowane wnioski i rekomendacji

System musi pozwolić na wygenerowanie następujących raportów dla Urzędu Miejskiego w Grudziądzu:

- Ocena syntetyczna: Urząd Miejski w Grudziądzu
- Ocena częściowa: Referat Gospodarki Gruntami, Zagospodarowania Przestrzennego i Rolnictwa
- Ocena częściowa: poszczególne komórki organizacyjne Urzędu Miejskiego w Grudziądzu
- Ocena szczegółowa: Opinie klientów Urzędu Miejskiego w Grudziądzu

4) Opracowanie graficzne oraz wydruk ankiety papierowej oraz plakatu informującego o badaniu.

Wykonawca zaprojektuje i wydrukuje plakaty i ankiety zgodnie z poniższymi wytycznymi.

Plakat informujący o badaniu (format A2; druk kolorowy, jednostronny – 4+0 CMYK; papier kredowany – 170 g/m²): w liczbie 50 sztuk powinien zawierać:



- a) logo Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki,
- b) flagę Unii Europejskiej z odwołaniem do Unii Europejskiej i Europejskiego Funduszu Społecznego,
- c) hasło zarezerwowane dla Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki: Człowiek – najlepsza inwestycja,
- d) informację o współfinansowaniu w następującym brzmieniu: Projekt „Urząd Miejski w Grudziądzu otwarty na wyzwania XXI wieku” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
- e) herb Gminy – Miasto Grudziądz.

Kwestionariusz badawczy (format A4; druk kolorowy, dwustronny – 4+4 CMYK; papier 80 g/m² umożliwiający bezproblemowe zaznaczanie odpowiedzi w kwestionariuszu długopisem lub ołówkiem): w liczbie 1500 sztuk powinien zawierać:

- a) logo Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki,
- b) flagę Unii Europejskiej z odwołaniem do Unii Europejskiej i Europejskiego Funduszu Społecznego,
- c) informację o współfinansowaniu w następującym brzmieniu: Projekt „Urząd Miejski w Grudziądzu otwarty na wyzwania XXI wieku” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
- d) herb Gminy – Miasto Grudziądz.

5) Opracowanie raportu zawierającego podsumowanie przeprowadzonego badania w ramach badania jakościowego wśród klientów.

Wykonawca powinien opracować raport podsumowujący wyniki przeprowadzonego badania jakościowego wśród co najmniej 100 klientów Urzędu Miejskiego w Grudziądzu.

Raport powinien być opracowany na 2 poziomach:

- syntetycznym - ocena satysfakcji klientów z pracy urzędu jako całości (wszystkie komórki organizacyjne łącznie)
- częściowym - ocena satysfakcji klientów z pracy poszczególnych komórek organizacyjnych (dla każdej komórki organizacyjnej osobno).

6) Objęcie pracowników Urzędu Miejskiego w Grudziądzu szkoleniem z zakresu posługiwania się systemem.

Wykonawca powinien przeszkolić 3 pracowników Urzędu Miejskiego w Grudziądzu oraz zapewnić materiały szkoleniowe dla potrzeb 6 godzinnego szkolenia z zakresu:

- logowania i wylogowania z systemu
- wprowadzania do systemu danych z ankiet papierowych
- generowania automatycznych raportów syntetycznych i częściowych
- interpretacji otrzymanych wyników.

7) Zebranie opinii wśród kierownictwa urzędu dotyczącej funkcjonowania systemu.

Wykonawca powinien zebrać opinie na temat poprawności działania systemu w celu zweryfikowania wskaźnika miękkiego określonego w projekcie: „pozytywne opinie wśród 90% kierownictwa urzędu dotyczące funkcjonowania systemu”.

3. Termin wykonania: 10 maja 2012 r.