**Opis przedmiotu zamówienia**

**Przedmiotem zamówienia jest:**

1. Wykonanie dwuczęściowej niezależnej ekspertyzy w zakresie systemów obsługi inwestora, działań na rzecz wsparcia eksportu, współpracy B2A, A2A w 11 gminach z terenu Województwa Warmińsko –Mazurskiego, (ex-ante, tj. przed rozpoczęciem budowy systemu oraz na koniec realizacji projektu, tj. III kwartał 2019 r.)
2. Przygotowanie rekomendacji zmian formalno-organizacyjnych, celem zwiększenia efektywności promocji gospodarczej regionu oraz skutecznego pozyskiwania inwestorów ogólnopolskich i zagranicznych,
3. Przeprowadzenie badania oczekiwań inwestorów i przedsiębiorców w zakresie potrzeb i oczekiwań przy tworzeniu Mazurskiego Systemu Obsługi Inwestora i Eksportera i Systemu Informacji Gospodarczej.
4. W badaniu należy uwzględnić m.in. opinie/dane/ekspertyzy dotyczące oczekiwań inwestorów znajdujące się w instytucjach otoczenia biznesu z regionu COiE i COI, a także z Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu, izb gospodarczych, ambasad i Zagranicznych Biur Handlu PAiH w zakresie inteligentnych specjalizacji regionu.

Produktami dostarczonymi w wyniku badań będzie:

1. Ekspertyza ex ante, zawierająca dane w zakresie systemów obsługi inwestora, działań na rzecz wsparcia eksportu, współpracy B2A, A2A uwzględniająca analizę systemów obsługi inwestora w kontekście technologicznym (systemy informatyczne) oraz w kontekście personalnym (przygotowanie kadry zaangażowanej w obsługę systemu inwestora),
2. Zebrane oczekiwania przedsiębiorców,
3. Rekomendacje zmian formalno-organizacyjnych.
4. Ekspertyza ex post obejmująca wyniki powtórzonego badania

**Ekspertyza obejmie analizę systemów obsługi inwestora, w następujących gminach**:

Giżycko (miejska), Giżycko (gmina wiejska), Mikołajki (m-w), Miłki (w), Mrągowo (m), Mrągowo (w), Orzysz (m-w), Pisz (m-w), Ruciane-Nida (m-w), Ryn (m-w), Węgorzewo (m-w). Analiza systemów obejmie zdolność instytucjonalną i techniczną do prowadzenia działań na rzecz wsparcia eksportu, współpracy B2A, A2A w kontekście organizacyjnym, prawnym, kadrowym i technologicznym. W ekspertyzie należy wykazać aktualny stan badanych gmin w zakresie systemów obsługi inwestora, działań na rzecz wsparcia eksportu.

Badanie obejmie min. analizę:

* przygotowania strategii działań proinwestycyjnych w badanych gminach, oferty promocyjno-inwestycyjnej, działalności instytucji wspierających, standardów obsługi informacyjnej inwestorów, formy kontaktu, organizację spotkań władz samorządowych w kontaktach z inwestorami oraz przedstawienie oferty.
* Wyglądu, dostępności i funkcjonalności strony internetowej urzędu:

przygotowania oferty inwestycyjnej, uregulowania stanu prawnego nieruchomości położonych w granicach gminy, informacji o zakupie gruntu, sprzedaży terenu inwestorowi, wydania pozwolenia na działalność gospodarczą, prezentacji online, zdjęć, map sytuacyjnych, dostępności oferty, obcojęzycznej dostępność oferty, informacji o właścicielu, planów zagospodarowania, procedur budowlano/środowiskowych, dostępność komunikacyjnej, infrastruktury, cen/warunków najmu, formy władania (zakup/dzierżawa), dostępności niezbędnych informacji (informatory, broszury, foldery),.

* zasobów kadrowych:

osób do kontaktu, znajomości j. obcych wśród osób obsługujących system w urzędach, znajomości wśród osób obsługujących system różnic kulturowych, metod negocjacji, współpracy z instytucjami (krajowymi i regionalnymi) wspierającymi pozyskiwanie inwestorów, współpracy z przedsiębiorcami/ inwestorami (obsługa administracyjna, procedury załatwiania spraw w urzędzie).

* współpracy w relacji urząd – inwestor:

dostępu urzędu dla inwestora, procedur wydawania decyzji, sprzedaży oferty inwestycyjnej itp.

* promocji oferty inwestycyjnej:

reklamy w mediach, uczestnictwa w targach inwestycyjnych, organizacji wydarzeń i imprez na terenie gminy, marketingu bezpośredniego polegającego na wykorzystaniu poczty elektronicznej, tradycyjnej korespondencji pocztowej lub telemarketingu.

Ekspertyza zostanie sporządzona w postaci elektronicznej w formacie PDF i edytowalnym (.doc).

Zakłada się, że wynik ekspertyzy powinien być jednoznaczny, nie budzący wątpliwości. Powinna ona zawierać określenie celu i zakresu opracowania; podstawy formalne; zestawienie materiałów będących podstawą opracowania; opis stanu faktycznego przedmiotu opracowania; analizę występujących zjawisk i ich przyczyn; wyniki przeprowadzonych badań i obliczeń; wnioski i zalecenie, rekomendacje.

**Przeprowadzenie badania oczekiwań inwestorów i przedsiębiorców w zakresie potrzeb i oczekiwań przy tworzeniu Mazurskiego Systemu Obsługi Inwestora i Eksportera i System Informacji Gospodarczej.**

W celu zdiagnozowania realnych potrzeb inwestorów i przedsiębiorców, do których adresowane będą stworzone na dalszym etapie prac projektowych: Mazurski System Obsługi Inwestora i Eksportera i System Informacji Gospodarczej, zakłada się realizację badania oczekiwań inwestorów i przedsiębiorców. Poznanie faktycznych, a nie tylko deklarowanych, potrzeb odbiorców systemów daje szansę stworzenia systemów, które w sposób rzeczywisty będą prowadzić do wsparcia działań inwestycyjnych, eksportowych i służyć rozwojowi gospodarczemu i społecznemu obszaru. Rozpoznanie potrzeb przyszłych użytkowników systemu poprzez realizację badania oczekiwań inwestorów i przedsiębiorców, będzie podzielone na 2 etapy: w fazie początkowej realizacji projektu oraz w ostatnim okresie trwania projektu.  Takie badanie przeprowadzone na początku projektu, łącznie z ekspertyzą, pozwoli zdiagnozować co systemy obecnie funkcjonujące w gminach oferują inwestorom i przedsiębiorcom oraz potrzeby i oczekiwania interesariuszy wobec systemów (wymagania funkcjonalne i niefunkcjonalne) np. w postaci: baza wiedzy, live chat, infolinia, mapy, wymagania organizacyjno-prawne (wszelkiego rodzaju, decyzje itp.), możliwości sfinansowania planowanych przedsięwzięć, czy dostępności ofert – są to tylko przykłady funkcjonalności, służące zobrazowaniu w jakim kierunku ma być przeprowadzone badanie.

Wykonawca, do przeprowadzenia badań wykorzysta poniższe metody badawcze:

1. Case Study – CS– jest to studium przypadku koncentrujące, ogniskujące się na danym, rzeczywistym przypadku sukcesu (lub porażki), rozwiązania, wdrożenia. Analiza w ramach tej metody jest powszechnie stosowana w konsultingu - pozwala wyciągnąć wnioski i uniknąć potencjalnych błędów. Stanowi często także bazę praktyk/wzorców do implementacji, jak również wsparcie w realizacji strategii.

* W ramach niniejszego projektu chcemy aby CS miało zgodnie z zasadami charakter interdyscyplinarny i objęło przedsiębiorstwa, inwestorów w regionie, które wyróżniają się ze względu na swoją pozycję rynkową, rozmach inwestycyjny, innowacyjność, zapotrzebowanie na kapitał ludzki, stanowiące koła zamachowe lokalnej/regionalnej gospodarki.
* Dane wykorzystane do CS będą pochodzić z materiałów dostarczonych przez same przedsiębiorstwa według wystandaryzowanego formularza, informacji dostępnych w Internecie, dostarczonych przez firmy oraz z indywidualnych pogłębionych wywiadów telefonicznych (TIDI – Telephone in Depth Interviews) z przedstawicielami przedsiębiorstw. Technika ta umożliwia w oparciu o pytania otwarte uzyskanie pogłębionego materiału wraz z przykładami oraz interpretacją samych badanych co do stanu rzeczy.
* Założeniem jest dobór 6-7 przedsiębiorstw do studium przypadku (CS) z branż, z których część koresponduje z inteligentnymi specjalizacjami regionu w oparciu o RSI 2014-20.

1. Desk Research – DR – inaczej analiza danych zastanych (obejmie stworzenie kwerendy źródeł danych wtórnych: ekspertyz, opracowań naukowych, dokumentów, raportów, baz danych z publicznych repozytoriów (np. Banku Danych Lokalnych GUS, Dziedzinowych Baz Wiedzy, danych od Zamawiającego).
2. Computer Assisted Telephone Interview – CATI- to wywiad telefoniczny z przedsiębiorstwami-inwestorami wspomagany komputerowo w oparciu o wystandaryzowany kwestionariusz. Ankieterzy kontaktują się z przedstawicielami przedsiębiorstw telefonicznie i uzyskują odpowiedzi na pytania głównie zamknięte, co zapewnia wysoki poziom standaryzacji, a co za tym idzie – możliwość porównań. Wspomaganie komputerowe minimalizuje ryzyko pomyłek ankieterskich i większą rzetelność realizacji doboru próby w oparciu o schematy losowe. Warstwowy dobór próby będzie uwzględniał takie zmienne jak branża, wielkość przedsiębiorstwa (mierzona liczbą pracowników), lokalizacja, pochodzenie kapitału (polski-zagraniczny).

Zamawiający wymaga, by badaniem objęto próbę, co najmniej 120 przedsiębiorców.

**Przygotowanie rekomendacji zmian formalno-organizacyjnych, celem zwiększenia efektywności promocji gospodarczej regionu oraz skutecznego pozyskiwania inwestorów ogólnopolskich i zagranicznych.**

Wykonawca przygotuje prezentację multimedialną (na wzorze prezentacji przekazanym przez

Zamawiającego) dotyczącą podstawowych informacji o badaniu oraz najważniejszych wniosków i rekomendacji (Microsoft PowerPoint – 15-20 slajdów). Na prośbę Zamawiającego Wykonawca będzie zobowiązany do zaprezentowania wyników badania. Termin oraz miejsce prezentacji zostaną wskazane przez Zamawiającego.

**Przygotowanie II cześć ekspertyzy (ekspertyza ex post) obejmie wyniki powtórzonego badania na końcu projektu pozwalając ocenić efektywność wdrożonych w ramach projektu działań.**

Zamawiający wymaga by powtórzone badanie przeprowadzono z zastosowanie tych samych metod badawczych, co przy badaniu pierwszym (ex ante).

Zamawiający wymaga by ekspertyza ex ante zawierała elementy wskazane poniżej.

Wymaga się by w wyniku przeprowadzonych badań zdiagnozować m.in. następujące elementy, opisujące aktualne oczekiwania i sytuację inwestorów i przedsiębiorców KWJM:

* Oczekiwania wobec systemu wsparcia,
* Potrzeby oraz bariery,
* Ocena obecnych systemów wsparcia,
* Plany związane z zatrudnianiem i polityką wynagrodzeń,
* Plany związanie z działalnością inwestycyjną i eksportową,
* Ocena współpracy z władzami samorządowymi,

Ekspertyza powinna zawierać co najmniej następujące elementy:

1. stronę tytułową,
2. spis streści,
3. uszczegółowienie koncepcji badania (dodatkowe pytania badawcze przedstawione przez Wykonawcę,
4. charakterze ogólnym lub/i szczegółowym),
5. szczegółową metodologię planowanej oceny wraz ze sposobem doboru próby badawczej oraz metodami
6. analizy,
7. opis badania pilotażowego (dot. tylko badań ilościowych),
8. identyfikację czynników zagrażających realizacji badania (ograniczenia badawcze) oraz wskazanie
9. sposobów ich niwelacji,
10. listę dokumentów, które Wykonawca podda analizie,
11. szczegółowy harmonogram i plan organizacji pracy zespołu badawczego wraz z opisem sposobu podziału zadań/odpowiedzialności pomiędzy członków zespołu,
12. dane osób wyznaczonych do kontaktu z Zamawiającym,
13. tabelę pytań ewaluacyjnych przedstawiającą dla poszczególnych pytań: metody jakie zostaną
14. zastosowane do pozyskania odpowiedzi

W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 2 ust. 1, Wykonawca przenosi na Zamawiającego całość majątkowych praw autorskich do wyników Zadania

Wymagane jest, by Wykonawca w wyniku ekspertyzy przygotował rekomendacje dotyczące zmian formalno-organizacyjnych.

Przewidywana wielkość próby badawczej 120-150 przedsiębiorstw.

Termin realizacji usługi 50 dni od podpisania umowy dla części I dla części II -50 dni od daty wskazanej przez Zamawiającego.

Wykonawca zobowiązany jest do stałej współpracy z Zamawiającym poprzez:

1) wyznaczenie osoby do kontaktów roboczych (członek zespołu badawczego),

2) bieżące informowanie o pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji badania (cotygodniowe sprawozdania przekazywane drogą elektroniczną),

3)spotkania w zależności od potrzeb Zamawiającego (max. 3 spotkania w trakcie realizacji badania),

4) stały kontakt telefoniczny oraz drogą elektroniczną.