

Jaworzno, 01.04.2019 r.

ZAPYTANIE OFERTOWE W TRYBIE ROZEZNANIA RYNKU nr 03/RR/TrójkątAkt/2019

dotyczące wyboru Wykonawcy świadczącego usługę szkolenia wraz z egzaminem w ramach projektu pt. „**Trójkąt aktywizacji**” nr RPSL.07.01.01-24-06C7/17 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 dla osi priorytetowej: VII. Regionalny rynek pracy dla działania: 7.1. Aktywne formy przeciwdziałania bezrobociu dla poddziałania: 7.1.1. Poprawa zdolności do zatrudnienia osób poszukujących pracy i pozostających bez pracy na obszarach rewitalizowanych – ZIT

I. ZAMAWIAJĄCY

PIOTR MATYSIAK "EL - TRANS"

Biuro projektu: 43-603 Jaworzno, ul. Darwina 17

II. OSOBA UPRAWNIONA DO KONTAKTÓW

Osoby upoważnione ze strony Zamawiającego do kontaktowania się z Wykonawcami:

Aleksandra Potoczek e-mail: trojkataktywizacji@letowskiconsulting.pl tel. 728 450 317

III. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT

1. Ofertę należy złożyć w terminie **do dnia 05.04.2019 r. do godz. 16:00 w formie pisemnej w zamkniętej kopercie**, na adres Biura Projektu:
PIOTR MATYSIAK "EL - TRANS"
Biuro projektu: 43-603 Jaworzno, ul. Karola Darwina 17
2. Decydujące znaczenie dla zachowania terminu składania oferty ma data i godzina jej wpływu do Zamawiającego, a nie data wysłania przesyłki.
3. Oferty, które wpłyną po terminie nie zostaną rozpatrzone.
4. Zamawiający nie odsyła nadesłanych ofert.

IV. TRYB UDZIELANIA ZAMÓWIENIA

Niniejsze rozeznanie rynku prowadzone jest zgodnie z zasadami określonymi w *Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020*. Zamówienie stanowiące przedmiot niniejszego zapytania jest współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

V. OPIS PRZEDMIOTU ORAZ ZAKRES I TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest usługa przeprowadzenia szkolenia z zakresu „**Pracownik administracyjno-biurowy z obsługą klienta**” wraz z egzaminem potwierdzającym nabyte kwalifikacje **dla 1 grupy szkoleniowej (liczącej max 10 osób)** w ramach projektu pt. „**TRÓJKĄT AKTYWIZACJI**”.

Charakterystyka uczestników.

Uczestnikami projektu są osoby powyżej 30 roku życia od dnia 30 urodzin), które są bezrobotne (lub nieaktywne zawodowo), należące co najmniej do jednej z poniższych, znajdujących się w najtrudniejszej sytuacji na rynku pracy grup:

- osoby powyżej 50 roku życia;
- kobiety (szczególnie powracające na rynek pracy po przerwie związanej z urodzeniem i wychowywaniem dziecka);
- osoby z niepełnosprawnościami;
- osoby długotrwale bezrobotne;
- osoby o niskich kwalifikacjach;

które zamieszkują na obszarze Subregionu Centralnego województwa śląskiego w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego

Zakres realizacji usługi.

Program szkolenia „Pracownik administracyjno- biurowy z obsługą klienta” powinien się składać z następujących modułów i elementów:

Tematyka		Liczba godzin
Obsługa klienta (80 h)	Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta	8
	Etyka i kultura zawodu. Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem	8
	Wybrane techniki efektywnego zarządzania czasem i podnoszenia efektywności osobistej	8
	Asertywność i komunikacja elementem budowania wizerunku	8
	Podstawy prawidłowych relacji interpersonalnych w kontakcie z klientem	8
	Manipulacje ze strony klientów rozpoznawanie i przeciwdziałanie	8
	Sprzedaż i obsługa klienta a rozpoznanie jego potrzeb	8
	Etapy rozwiązywania zastrzeżeń zgłaszanych przez klientów	8
	Trudne sytuacje w kontaktach z klientami	8
Elementy prawa administracyjnego i prawa pracy (46 h)	Komunikacja w zespole. Efektywna rozmowa bezpośrednia i telefoniczna z klientem.	8
	Administracja publiczna, prawo administracyjne – podstawowe pojęcia. Źródła prawa administracyjnego. Akt administracyjny.	8
	Podstawy prawa pracy.	8
	Rodzaje umów. Umowy zlecenia i umowy o dzieło.	8
	Prowadzenie dokumentacji pracowniczej.	8
	Ochrona danych osobowych i archiwizacja akt osobowych.	8
Technika biurowa i administracyjna (24 h)	Delegacje służbowe, krajowe i zagraniczne.	6
	Zasady właściwej organizacji pracy i technik pracy: Zasada Pareto, macierz Eisenhowera.	8
	Czynności kancelaryjne w sekretariacie. Fazy obiegu pism.	8
	Zasady korespondencji. Redagowanie pism i pisanie listów	8
RAZEM		150

Zajęcia powinny się odbywać w wymiarze co najmniej 6 i co najwyżej 10 godzin lekcyjnych dziennie, przez maksymalnie 19 dni.

Zajęcia prowadzone będą metodą tradycyjną, w formie wykładów i zajęć praktycznych.

Łączny czas trwania szkolenia: 150 godzin lekcyjnych.

Po zakończeniu szkoleniu będzie przeprowadzony egzamin potwierdzający nabyte kwalifikacje (obejmujący cały zakres tematyczny szkolenia). Potwierdzeniem nabycia kwalifikacji będzie certyfikat.

VI. TERMIN I MIEJSCE REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Termin realizacji usługi.

Kwiecień - maj 2019r. (wymagany termin zakończenia szkolenia: najpóźniej do 31.05.2019r.)

Dokładny termin i godziny zajęć będą ustalane indywidualnie w porozumieniu z Zamawiającym.

Jednocześnie Zamawiający zastrzega możliwość:

- odwołania danego szkolenia i/lub
- przesunięcia okresu realizacji szkolenia

w przypadkach losowych leżących po stronie uczestników projektu.

Zajęcia będą się odbywały w tygodniu w dni robocze w godzinach rannych lub popołudniowych i/lub w weekend (sobota i niedziela) – w zależności od potrzeb i możliwości uczestników projektu (wśród których znajdują się osoby pracujące).

Miejsce realizacji usługi.

Szkolenia oraz egzaminy, ze względu na grupę docelową, do której kierowane jest wsparcie, będą się odbywać **na terenie miejscowości TYCHY lub miejscowości ościennej.**

VII. ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY

1. Wszystkie dokumenty przekazywane uczestnikom i Zamawiającemu muszą być oznakowane odpowiednimi logotypami: Funduszy Europejskich oraz Unii Europejskiej wraz z odwołaniem do Europejskiego Funduszu Społecznego.
2. Sale, w których będą się odbywać szkolenia oraz egzaminy mają być oznaczone plakatami zawierającymi informację o tytule projektu, Zamawiającym i źródle finansowania z odpowiednimi logotypami: Funduszy Europejskich oraz Unii Europejskiej wraz z odwołaniem do Europejskiego Funduszu Społecznego dostarczonymi przez Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązuje się do posiadania w całym okresie realizacji umowy aktualnego **wpisu do Rejestru Instytucji Szkoleniowych** prowadzonego przez Wojewódzki Urząd Pracy właściwy dla siedziby Wykonawcy.
4. **Wykonawca zobowiązuje się zapewnienia:**
 - a. **Kadry dydaktycznej do realizacji zamówienia:**

Wymogi wobec kadry do realizacji zamówienia zostały opisane w pkt IX ppkt 1b.
 - b. **Warunków technicznych do realizacji zamówienia:**

Wymogi wobec warunków technicznych do realizacji zamówienia zostały opisane w pkt IX ppkt 1d.
 - c. **Materiałów dydaktycznych** w formie skryptu lub opracowania własnego osób prowadzących zajęcia, nie naruszające praw autorskich osób trzecich. Powyższe materiały powinny być adekwatne do treści kursu oraz dobre jakościowo. Materiały należy przekazać każdemu uczestnikowi szkolenia

w pierwszym dniu szkolenia – odbiór materiałów szkoleniowych zostanie potwierdzony pisemnie przez każdego uczestnika szkolenia.

- d. **Egzaminu** zewnętrznego certyfikującego lub egzaminu zewnętrznego spełniającego kryteria określone w: "Liście sprawdzającej do weryfikacji, czy dany dokument można uznać za potwierdzający kwalifikacje na potrzeby mierzenia wskaźników monitorowania EFS dot. uzyskiwania kwalifikacji" zamieszczonej w załączniku nr 8 "Podstawowe informacje dotyczące uzyskiwania kwalifikacji w ramach projektów współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego" do Wytucznych w zakresie monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów operacyjnych na lata 2014-2020.
5. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie przekazywać w formie telefonicznej lub e-mail informacji o:
- frekwencji uczestników na szkoleniu (w tym o absencji i/lub wcześniejszym opuszczeniu zajęć przez uczestników szkolenia) oraz egzaminie,
 - posiadania przez uczestników innego rodzaju zaległości związanych z uczestnictwem w szkoleniu,
 - sytuacjach mających wpływ na realizację programu szkolenia i/lub umowy w tym o przerwaniu lub rezygnacji uczestników ze szkolenia.
6. Rozliczenia z Wykonawcą będą prowadzone na podstawie liczby osób, które wezmą udział w szkoleniu oraz egzaminie realizowanych w ramach projektu. Wykonanie zadań przez Wykonawcę będzie potwierdzane **protokołem** sporządzonym przez Wykonawcę, wskazującym prawidłowe wykonanie zadań oraz liczby osób, które wzięły udział w szkoleniu oraz egzaminie realizowanych w ramach projektu. Zamawiający zastrzega sobie, iż liczba osób biorących udział w szkoleniu oraz egzaminie może ulec zmniejszeniu. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy, bez naliczania jakichkolwiek kar.
7. Zamawiający zastrzega sobie, że w przypadku, gdy uczestnik przerwie zajęcia w trakcie wykonywania usługi, Wykonawcy będzie przysługiwało częściowe wynagrodzenie, w wysokości proporcjonalnej do ilości godzin jego uczestnictwa w szkoleniu (przeliczone wg stawki za osobogodzinę).
8. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie udostępnić do wglądu do wglądu wszystkich dokumentów związanych z realizowanymi usługami na rzecz projektu, w tym do dokumentów finansowych – Zleceniodawcy oraz innym upoważnionym instytucjom (w tym: Wojewódzkiemu Urzędowi Pracy w Katowicach) w zakresie realizowanego przedmiotu zamówienia.
9. Wykonawca zobowiązuje się przekazywać Zamawiającemu wszelkiej oryginalnej dokumentacji związanej z realizowaną usługą do 5 dni roboczych po zakończeniu realizacji usługi oraz zeskanowanych dokumentów na każde wezwanie Zamawiającego:
- oświadczenia uczestników potwierdzające odbiór materiałów dydaktycznych,
 - dziennika zajęć edukacyjnych, zawierający tematy i wymiar godzin zajęć,
 - listę obecności uczestników (z podpisami uczestników potwierdzającymi obecność na zajęciach w każdym dniu szkolenia),
 - ankiety oceniającej szkolenie wypełnionej przez uczestników,
 - kserokopie wydanych zaświadczeń potwierdzających ukończenie szkolenia,
 - protokołu z egzaminu potwierdzającego uzyskanie kwalifikacji,
 - kserokopie wydanych certyfikatów potwierdzających uzyskanie kwalifikacji (po zdaniu egzaminu),
 - rejestr wydanych zaświadczeń lub innych dokumentów potwierdzających ukończenie szkolenia i uzyskanie kwalifikacji.
10. Wykonawca zobowiązuje się informować uczestników o współfinansowaniu ze środków Unii Europejskiej oraz realizacji projektu w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego - Regionalnego

Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 dla osi priorytetowej: VII. Regionalny rynek pracy dla działania: 7.1. Aktywne formy przeciwdziałania bezrobociu dla poddziałania: 7.1.1. Poprawa zdolności do zatrudnienia osób poszukujących pracy i pozostających bez pracy na obszarach rewitalizowanych – ZIT

VIII. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę na dane zamówienie.
2. Oferta musi być sporządzona z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Każdy dokument składający się na ofertę musi być czytelny.
4. Oferta musi być sporządzona w języku polskim. Każdy dokument składający się na ofertę sporządzony w innym języku niż język polski winien być złożony wraz z tłumaczeniem na język polski. W razie wątpliwości uznaje się, iż wersja polskojęzyczna jest wersją wiążącą.

IX. WYMAGANIA I WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU WRAZ Z OPISEM DOKONYWANIA OCENY ICH SPEŁNIENIA

1. W postępowaniu mogą wziąć udział wyłącznie Oferenci, którzy spełniają następujące warunki:

- a) Posiadają aktualny **wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych** prowadzony przez Wojewódzki Urząd Pracy właściwy ze względu na siedzibę instytucji szkoleniowej.
- b) Dysponują **minimum 2 osobami zdolnymi do wykonania zamówienia** posiadającym następujące kwalifikacje oraz doświadczenie:
 - wykształcenie w kierunku zgodnym z tematyką szkolenia (ukończone szkoły/ studia / szkolenia/ nabyte uprawnienia egzaminatora) potwierdzające kwalifikacje w kierunku zgodnym z tematyką szkolenia,
 - minimum 2-letnie doświadczenie w ciągu ostatnich 5 lat w prowadzeniu zajęć/szkoleń z zakresu zgodnego z tematyką szkolenia, w tym co najmniej 150 godzin doświadczenia w realizacji analogicznej tematyki szkolenia w ciągu ostatnich 3 lat (tj. od 04.2016r.).
- c) Posiadają **doświadczenie w realizacji usług szkolenia/kursu zawierającego w swym zakresie aspekty pracy administracyjno – biurowej oraz obsługi klienta** dla osób dorosłych w wymiarze co najmniej 1 zrealizowanego szkolenia/kursu dla co najmniej 10 osób w okresie w ostatnich 2 lat (tj. od 04.2017r.).
- d) Dysponują odpowiednim **potencjałem technicznym**:

Sale szkoleniowe powinny spełniać następujące **warunki techniczne**:

 - spełnianie odpowiednich przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, z zapleczem socjalnym i sanitarnym dla uczestników szkolenia,
 - dostosowanie do potrzeb osób niepełnosprawnych (tj. pozbawione barier architektonicznych) – w przypadku organizacji szkolenia, w którym uczestniczyć będą osoby niepełnosprawne,
 - w okresie zimowym zapewnienie ogrzewania,
 - możliwość oznakowania miejsca przeprowadzenia szkolenia odpowiednią tabliczką zawierającą informację o współfinansowaniu projektu ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego,

i być wyposażone w następujący **sprzęt** niezbędny do realizacji zamówienia:

 - miejsce siedzące oraz ławka/stolik dla każdego uczestnika szkolenia,

- komputery z legalnym oprogramowaniem MS Office niezbędnym do prowadzenia szkolenia (każdy uczestnik szkolenia powinien mieć zapewnione indywidualne stanowisko pracy) z dostępem do Internetu,
- flipchart lub tablica.

Jednocześnie użyte do realizacji zamówienia materiały, sprzęt i środki techniczne będą posiadały aprobaty techniczne dopuszczające do stosowania.

- e) Nie znajdują się w **sytuacji ekonomicznej i finansowej** mogącej budzić poważne wątpliwości co do możliwości prawidłowego wykonania zamówienia, nie wszczęto wobec nich postępowania upadłościowego, ani nie ogłoszono upadłości, nie zalegają z opłacaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne.

2. Oferta musi zawierać:

- a) **formularz ofertowy**, zgodnie z wzorem znajdującym się w załączniku nr 1 do niniejszego zapytania ofertowego, zawierający informację o:
- oferowanej cenie brutto za realizację poszczególnych usług;
- b) **oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu** zgodnie z załącznikiem nr 2 do niniejszego zapytania ofertowego;
- c) poświadczoną za zgodność z oryginałem kserokopię wpisu do Rejestru Instytucji Szkoleniowych;
- d) pełnomocnictwo do reprezentowania Wykonawcy, jeżeli oferta zostaje podpisana, przez osobę, której upoważnienie nie wynika z dokumentów rejestrowych;

3. Oferty niekompletne nie będą poddawane ocenie i zostaną odrzucone.

X. KRYTERIA WYBORU NAJKORZYSTNIEJSZEJ OFERTY

Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie brał pod uwagę cenę oferty.

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1 – Formularz ofertowy

Załącznik nr 2 – Oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu

Załącznik 1 do Rozzeznania rynku nr 03/RR/TrójkątAkt/2019

.....
/Imię i nazwisko lub Nazwa i adres Wykonawcy/.....
/miejsowość i data/**FORMULARZ OFERTOWY**

Oferuję wykonanie przedmiotu zamówienia w pełnym rzeczowym zakresie zgodnie z wymogami opisu przedmiotu zamówienia zawartym w pkt IV w następującej cenie:

Lp.	Rodzaj usługi	j.m.	Ilość	Cena jednostkowa (PLN brutto)	Wartość ogółem (PLN brutto)
1.	Usługa szkolenia z zakresu „Pracownik administracyjno-biurowy z obsługą klienta” (150h) wraz z egzaminem potwierdzającym nabyte kwalifikacje	osoba	10		

Oświadczenia Oferenta:

1. Oświadczam, że całkowita wartość brutto podana w niniejszym formularzu zawiera wszystkie koszty wykonania zamówienia, jakie ponosi Zamawiający w przypadku wyboru niniejszej oferty.
2. Oświadczam, że zapoznałem/am się z zapytaniem ofertowym oraz wszystkimi jego załącznikami i nie wnoszę do jego treści zastrzeżeń oraz przyjmuję warunki w nim zawarte.

UWAGI Oferenta (nieobligatoryjne):

Dane osoby do kontaktu ws. niniejszej oferty:

Imię i nazwisko (nazwa).....

Adres

Tel./fax

e-mail:

.....
(Podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Wykonawcy)

Załącznik 2 do Rozesznania rynku nr 03/RR/TrójkątAkt/2019

.....
/Imię i nazwisko lub Nazwa i adres Wykonawcy/

.....
/miejscowość i data/

OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

Ja niżej podpisany/a

uprawniony do reprezentowania:

Nazwa i adres firmy:

oświadczam, że ww. firma, którą reprezentuję spełnia warunki udziału w postępowaniu:

1. Posiada **aktualny wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych** prowadzony przez Wojewódzki Urząd Pracy właściwy ze względu na siedzibę instytucji szkoleniowej.
2. Dysponuje **minimum 2 osobami zdolnymi do wykonania zamówienia** posiadającym następujące kwalifikacje oraz doświadczenie:
 - a. wykształcenie w kierunku zgodnym z tematyką szkolenia (ukończone szkoły/ studia / szkolenia/ nabyte uprawnienia egzaminatora) potwierdzające kwalifikacje w kierunku zgodnym z tematyką szkolenia,
 - b. minimum 2-letnie doświadczenie w ciągu ostatnich 5 lat w prowadzeniu zajęć/szkoleń z zakresu zgodnego z tematyką szkolenia, w tym co najmniej 150 godzin doświadczenia w realizacji analogicznej tematyki szkolenia w ciągu ostatnich 3 lat (tj. od 04.2017r.).
3. Posiada **doświadczenie w realizacji usług szkolenia/kursu zawierającego w swym zakresie aspekty programowania pracy administracyjno – biurowej oraz obsługi klienta** dla osób dorosłych w wymiarze co najmniej 1 zrealizowanego szkolenia/kursu dla co najmniej 10 osób w okresie w ostatnich 2 lat (tj. od 04.2017r.).
4. Dysponuje odpowiednim **potencjałem technicznym**, tj.:

Salami szkoleniowymi spełniającymi następujące **warunki techniczne**:

 - spełnianie odpowiednich przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, z zapleczem socjalnym i sanitarnym dla uczestników szkolenia,
 - dostosowanie do potrzeb osób niepełnosprawnych (tj. pozbawione barier architektonicznych) – w przypadku organizacji szkolenia, w którym uczestniczyć będą osoby niepełnosprawne,
 - w okresie zimowym zapewnienie ogrzewania,
 - możliwość oznakowania miejsca przeprowadzenia szkolenia odpowiednią tabliczką zawierającą informację o współfinansowaniu projektu ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego,

i wyposażonymi w następujący **sprzęt**:

 - miejsce siedzące oraz ławka/stolik dla każdego uczestnika szkolenia,
 - komputery z legalnym oprogramowaniem MS Office niezbędnym do prowadzenia szkolenia (każdy uczestnik szkolenia powinien mieć zapewnione indywidualne stanowisko pracy) z dostępem do Internetu,
 - flipchart lub tablica.

Jednocześnie użyte do realizacji zamówienia materiały, sprzęt i środki techniczne będą posiadały aprobaty techniczne dopuszczające do stosowania.

5. Nie znajduje się w **sytuacji ekonomicznej i finansowej** mogącej budzić poważne wątpliwości co do możliwości prawidłowego wykonania zamówienia, nie wszczęto wobec nich postępowania upadłościowego, ani nie ogłoszono upadłości; nie zalegają z opłacaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne.

.....
(Podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Wykonawcy)