

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego– Opis przedmiotu zamówienia  
Numer postępowania: 01/2019/PODL

<b>Informacja o projekcie</b>
Zamówienie realizowane jest w ramach projektu pn. Adaptacja i rozwój – outplacement w województwie podlaskim współfinansowanym przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa podlaskiego na lata 2014-2020.
Projekt realizowany na terenie województwa podlaskiego zakłada wsparcie edukacyjno-zawodowe oraz wypłatę dotacji w postaci wsparcia finansowego oraz pomostowego. Grupę docelową stanowią osoby zamieszkujące na terenie województwa podlaskiego tj. pracownicy zwolnieni, przewidziani do zwolnienia lub zagrożone zwolnieniem z przyczyn zakładu pracy, a także osoby zwolnione z zakładu pracy w okresie nie dłuższym niż 6 miesięcy przez przystąpieniem do projektu.
<b>Zakres prac i sposób ich realizacji dla każdej części postępowania</b>
Wykonawca zobowiązuje się umieszczać na wszystkich wytworzonych przez siebie materiałach szkoleniowych, prezentacjach itp. (pierwszy slajd/strona) stosowne oznaczenia oraz informację o realizowanym projekcie, współfinansowanym ze środków EFS; Wzory oznakowań i instrukcję sposobu ich umieszczania na materiałach Zamawiający przekaze Wykonawcy po podpisaniu umowy.
Wykonawca zobowiązany jest do informowania uczestników wsparcia podczas każdych zajęć o współfinansowaniu projektu ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
Wykonawca zobowiązany jest realizować zamówienia z zgodnie z wnioskiem o dofinansowanie, w ramach którego ogłoszone zostało niniejsze postępowania oraz dokumentacja konkursową do niego.
Wykonawca przekaze Zamawiającemu pełnię praw autorskich i majątkowych do wytworzonych w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia prac i utworów.
Wykonawca jest zobowiązany świadczyć usługi od dnia podpisania umowy do dnia 31.07.2019r. Szczegółowy harmonogram realizacji zadań zostanie ustalony z Wykonawcą po podpisaniu umowy. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany terminu realizacji zadania w przypadku zmiany terminu realizacji projektu.
Potwierdzenie prawidłowej realizacji prac przez Wykonawcę Zamawiający dokonywał będzie poprzez podpisanie bez uwag i zastrzeżeń protokołu odbioru prac.
Zamawiający ma prawo dokonywanie odbiorów prac częściowych lub całego zakresu prac. To Zamawiający decyduje czy odbiera prace częściowe czy cały zakres prac.
<b>Część I – Przeprowadzenie szkolenia</b>
Celem szkolenia jest nabycie kwalifikacji w zakresie następujących modułów merytorycznych: Przeprowadzenie szkoleń w formule blended-learning z zakresu technik sprzedaży, negocjacji i obsługi klienta dla 19 uczestników w woj. podlaskim. Wybór szkolenia wynika z IPD stworzonego w trakcie doradztwa zawodowego dla uczestników projektu.
Wykonawca będzie zobowiązany uczestniczyć w spotkaniach miesięcznych organizowanych przez Zamawiającego w celu omówienia postępów prac realizowanych przez Wykonawcę w ramach projektu. Spotkania będą się odbywały w biurze projektu w województwie podlaskim lub w siedzibie Beneficjenta w Zielonej Górze O terminie i miejscu spotkania Wykonawca zostanie poinformowany najpóźniej 24 godziny przed organizowanym spotkaniem.

Wykonawca będzie uczestniczył miesięcznie w co najmniej tylu spotkaniach ile zadeklarował w formularzu ofertowym dla tej części zamówienia.
Wykonawca ma obowiązek stawić się w wyznaczonym terminie i miejscu na spotkaniu organizacyjnym.
Wykonawca w terminie do 10 dni od podpisania umowy przedstawi Zamawiającemu szczegółowy harmonogram szkoleń. Harmonogram podlega akceptacji Zamawiającego. O terminach szkoleń Zamawiający będzie informował Wykonawcę nie później niż w terminie podanym przez Wykonawcę w Formularzu ofertowym jako Gotowość do realizacji usługi.
Szkolenia realizowane będą zgodnie z harmonogramem realizacji szkoleń (szkolenia odbywać się będą w dni robocze i ewentualnie weekendy, jeżeli zaistnieje taka potrzeba i deklaracja ze strony uczestników szkoleń).
Dokładny harmonogram realizacji jest ściśle uzależniony od terminów prowadzonego szkolenia i może ulec zmianie w związku z bieżącą realizacją projektu, itp.
Wykonawca w formularzu ofertowym wskaże swoją gotowość do realizacji usługi, czyli wskaże w jakim terminie od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego potrzeby będzie mógł przystąpić do wykonania szkolenia.
Zamawiający będzie miał możliwość odwołania zaplanowanych szkoleń, zdefiniowanych w harmonogramie, bez konsekwencji finansowych dla Zamawiającego. Wykonawca w formularzu ofertowym wskaże w jakim najkrótszym czasie przed terminem szkolenia Zamawiający musi powiadomić Wykonawcę o odwołaniu szkolenia.
Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić szkolenie dla 19 osób podzielonych na grupy.
Szkolenia odbywać się będą na terenie woj. podlaskiego.
Dokładne miejsce szkolenia uzależnione będzie od zasięgu terytorialnego grupy szkoleniowej, która zostanie zrekrutowana na dane szkolenie, co oznaczać będzie, że jedna grupa szkoleniowa będzie miała szkolenie.
Szkolenia odbywać się będą w następującym wymiarze: Liczba godzin: 96 godzin dydaktycznych x 4 grupy w sumie 384 godziny szkoleniowe, Jedna grupa szkoleniowa składała się będzie ze średnio 5 osób. Liczba dni szkoleniowych: 12.
Sugerowany program szkolenia: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 1 dzień „Skuteczna sprzedaż i obsługa klienta” - cz.1</li> <li>2) 2 dzień „Skuteczna sprzedaż i obsługa klienta” - cz.2</li> <li>3) 3 dzień „Skuteczna sprzedaż i obsługa klienta” - cz.3</li> <li>4) 4 dzień „Skuteczna obsługa klienta – poziom zaawansowany” – cz.1</li> <li>5) 5 dzień „Skuteczna obsługa klienta – poziom zaawansowany” – cz.2</li> <li>6) 6 dzień „Skuteczny Merchandising”</li> <li>7) 7 dzień „Profesjonalna obsługa reklamacji” – cz.1</li> <li>8) 8 dzień „Profesjonalna obsługa reklamacji” – cz.2</li> <li>9) 9 dzień „Sposoby pozyskiwania klienta i organizacja sprzedaży” – cz. 1</li> <li>10) 10 dzień „Sposoby pozyskiwania klienta i organizacja sprzedaży” – cz. 2</li> <li>11) 11 dzień „Techniki negocjacji i obrony ceny” – cz.1</li> <li>12) 12 dzień „Techniki negocjacji i obrony ceny” – cz.2 + egzamin wewnętrzny</li> </ol>
Wykonawca zapewni materiały w formie elektronicznej przygotowujące uczestników projektu do egzaminów i zgodne z programem szkolenia – min. 20 godzin dydaktycznych.
W razie potrzeby Wykonawca przygotowuje materiały szkoleniowe dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Treści merytoryczne szkolenia blended-learning mają być zgodne z treściami merytorycznymi wewnętrznego egzaminu i mają umożliwić uczestnikom zdanie egzaminu
Kursy muszą być prowadzone przez instytucję szkoleniową, która posiada wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych
Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia dla każdej grupy szkoleniowej dziennika szkoleń, zawierającego wszystkie niezbędne dokumenty.
Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany liczby grup i zmiany liczby osób w obrębie grup
Zamawiający dopuszcza możliwość zmniejszenia liczby osób, uczestniczących w szkoleniach, maksymalnie o 20%.
Treści przekazywane na szkoleniu muszą być zgodne z treściami merytorycznymi podanymi w szczegółowych wymaganiach
Przebieg usługi szkoleniowej może zostać poddany ewaluacji. Zamawiający może po każdym dniu szkolenia przekazać uczestnikowi ankietę satysfakcji, którą uczestnik będzie musiał wypełnić. Wypełnioną ankietę satysfakcji uczestnik przekaże tylko Zamawiającemu on-line (e-mail). Za pomocą ankiety Zamawiający będzie badał m.in. poziom uwzględnienia potrzeb indywidualnego Uczestnika, zawartość merytoryczną, program i sposób prowadzenia szkolenia.
Jeśli Wykonawca dwa razy z rzędu otrzyma uśredniając mniej niż 70% pozytywnych ocen, w trakcie badania ewaluacyjnego, Zamawiający ma prawo nie wypłacić mu wynagrodzenia za drugie z rzędu szkolenia ocenione, przez uczestników, poniżej 70% pozytywnych ocen.
Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia egzaminu wewnętrznego.
Wykonawca jest zobowiązany przeprowadzić egzamin w sali wskazanej przez Zamawiającego
Wykonawca zobowiązany jest przekazać wiedzę, dzięki której uczestnicy będą w stanie zdać wewnętrzny egzamin.
Wykonawca będzie zobowiązany po każdym dniu egzaminu, w tym samym dniu, dostarczyć Zamawiającemu raport. Informacje, jakie Wykonawca będzie musiał zawrzeć w raporcie, Zamawiający przekaże Wykonawcy po podpisaniu umowy.
Wykonawca zobowiązuje się powiadomić Zamawiającego o każdym przypadku niezgłoszenia się uczestnika projektu w dniu egzaminu.
<p>Wymagania dotyczące egzaminu wewnętrznego:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić test wiedzy/egzamin wewnętrzny wraz z wydaniem certyfikatu/ zaświadczenia potwierdzającym nabycie kompetencji przez uczestnika:</li> <li>2) Do każdego egzaminu podejdzie 19 osób</li> <li>3) W trakcie realizacji szkoleń Zamawiający poda Wykonawcy dokładną liczbę osób, która będzie zdawała egzamin.</li> <li>4) Egzaminy muszą odbywać się miejscu realizacji szkoleń.</li> <li>5) Egzaminy odbywać się będą na terenie woj. podlaskiego</li> <li>6) Każdy z egzaminów będzie wymagał rozwiązania min. 10 pytań (z odpowiedziami od a do d) do szkolenia</li> <li>7) Egzaminy będą się odbywały po zrealizowaniu każdej grupy szkoleniowej</li> <li>8) Warunkiem przystąpienia UP do certyfikowanego egzaminu będzie min. 80% obecności na zajęciach szkoleniowych. Wykonawca zapewni, że uzyskanie kompetencji zostało poprzedzone procesem walidacji i certyfikacji.</li> <li>9) Wykonawca będzie zobowiązany po każdym dniu egzaminu, w tym samym dniu,</li> </ol>

dostarczyć Zamawiającemu raport. Informacje, jakie Wykonawca będzie musiał zawrzeć w raporcie, Zamawiający przekaże Wykonawcy po podpisaniu umowy.
10) Wykonawca zobowiązuje się powiadomić Zamawiającego o każdym przypadku niezgłoszenia się uczestnika projektu w dniu egzaminu.
Po zakończeniu szkolenia wszyscy uczestnicy otrzymają stosowne zaświadczenie o ukończeniu szkolenia zawierające informację o jego temacie oraz wymiarze godzin.
Wykonawca będzie zobowiązany do przekazywania Zamawiającemu bieżącej informacji o wszelkich nieprawidłowościach w wykonaniu przedmiotu zamówienia.
Wykonawca będzie zobowiązany po każdym dniu szkolenia, w tym samym dniu, dostarczyć Zamawiającemu raport. Informacje, jakie Wykonawca będzie musiał zawrzeć w raporcie, Zamawiający przekaże Wykonawcy po podpisaniu umowy.
Wykonawca zobowiązuje się powiadomić Zamawiającego o każdym przypadku niezgłoszenia się uczestnika projektu w dniu szkolenia lub egzaminu.
Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia dla każdej grupy szkoleniowej następującej dokumentacji: <ul style="list-style-type: none"> <li>– list obecności na egzaminie</li> <li>– list potwierdzenia odbioru certyfikatu/zaświadczenia po egzaminie.</li> </ul> Wzory dokumentów dostarczy Zamawiający.
Przebieg egzaminu zostanie poddany ewaluacji. Zamawiający może po każdym dniu egzaminu przekazać uczestnikowi ankietę satysfakcji, którą uczestnik będzie musiał wypełnić. Wypełnioną ankietę satysfakcji uczestnik przekaże tylko Zamawiającemu on-line (e-mail). Za pomocą ankiety Zamawiający będzie badał m.in. poziom uwzględnienia potrzeb indywidualnego Uczestnika, sposób prowadzenia egzaminu.
Jeśli Wykonawca dwa razy z rzędu otrzyma uśredniając mniej niż 70% pozytywnych ocen, w trakcie badania ewaluacyjnego, Zamawiający ma prawo nie wypłacić mu wynagrodzenia za drugi z rzędu egzamin oceniony, przez uczestników, poniżej 70% pozytywnych ocen.
Wykonawca będzie zobowiązany do przekazywania Zamawiającemu bieżącej informacji o wszelkich nieprawidłowościach w wykonaniu przedmiotu zamówienia.
<b>Część II – Wynajęcie sal szkoleniowych</b>
Wykonawca udostępni salę na łącznie 384 godzin dydaktycznych szkolenia.
Powierzchnia sali komputerowej powinna posiadać min. 15m <sup>2</sup>
Wykonawca, w ramach wynagrodzenia zapewni dostępność sali na 15 minut przed i po szkoleniu w celu rozłożenia i złożenia niezbędnego sprzętu przez trenera
Udostępniona sala szkoleniowa musi być wyposażona w niezbędne sprzęt do przeprowadzenia szkolenia.
Udostępnioną salę Wykonawca ma dostosować odpowiednio do charakteru/ specyfiki szkolenia i do grupy szkoleniowej biorąc pod uwagę liczbę osób uczestniczących w szkoleniu.
W razie potrzeby Wykonawca zapewni salę komputerową dostępną i dostosowaną do potrzeb osób niepełnosprawnych (uzależnione to będzie od grupy zrekrutowanej).
Wykonawca zapewni sale szkoleniowe, z odpowiednim sprzętem, oprogramowaniem w celu przeprowadzenia szkoleń.
Wymagania do sal: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Musi posiadać zaplecze sanitarne (bezpłatny dostęp do toalety).</li> <li>2) Musi posiadać odpowiednie oświetlenie: dostęp światła dziennego oraz całodobowego oświetlenia umożliwiającego swobodne i bezpieczne dla wzroku czytanie, a zarazem możliwość zaciemnienia sali podczas prezentacji multimedialnej.</li> </ol>

<ol style="list-style-type: none"> <li>3) Pomieszczenie, gdy Zamawiający zgłosi takie zapotrzebowanie, musi być ogrzewane.</li> <li>4) Muszą posiadać otwierane okna zapewniające możliwość wietrzenia pomieszczeń.</li> <li>5) Musi posiadać dostęp do Internetu, do szybkiego Internetu wifi oraz łatwy dostęp do źródła prądu (gniazdka + przedłużacz).</li> <li>6) Musi być wyposażona co najmniej w rzutnik i ekran lub przynajmniej jedną białą lub bardzo jasną pionową ścianę, na której można wyświetlać obraz z rzutnika oraz tablicę typu flipchart/ścieralną wraz z wyposażeniem (papier, pisaki)</li> <li>7) Musi znajdować się w odpowiedniej odległości od źródeł hałasu.</li> <li>8) Musi zapewniać warunki dyskrecji (sala zamknięta, bez możliwości przechodzenia przez nią lub przebywania osób nie biorących udziału w zajęciach).</li> <li>9) Wykonawca zapewni salę z miejscem na rozstawienie cateringu i spożycie obiadu.</li> <li>10) Musi zapewniać miejsce na przechowywanie odzieży wierzchniej.</li> <li>11) Musi spełniać wszystkie wymagania bezpieczeństwa i higieny pracy stawiane pomieszczeniom, w którym są prowadzone szkolenia.</li> <li>12) W przypadku, gdy uczestnikiem szkolenia będą osoby niepełnosprawne, Wykonawca zapewni pomieszczenie dostosowane do korzystania przez osoby niepełnosprawne. Zamawiający informacje dotyczące udziału osób niepełnosprawnych przekaze Wykonawcy najpóźniej 12 godzin przed rozpoczęciem wynajęcia danej sali.</li> <li>13) Sale muszą być czyste, Wykonawca zobowiązany jest do sprzątania sali po każdym dniu zajęć oraz po każdej grupie szkoleniowej</li> </ol>
<p>Zamawiający w trosce o jak najwyższą jakość usług świadczonych przez Wykonawcę zamierza prowadzić stały monitoring sali, m.in. poprzez trenerów, a także uczestników korzystających z Sali oraz informację od Wykonawcy, dlatego Wykonawca będzie zobowiązany do przekazywania Zamawiającemu bieżącej informacji o wszelkich nieprawidłowościach w wykonaniu przedmiotu zamówienia. W przypadku wystąpienia naruszeń OPZ, a także złą jakość świadczonych usług Zamawiający naliczać będzie Wykonawcy kary, które potrącone będą z wynagrodzenie Wykonawcy.</p>
<p>Wykonawca będzie zobowiązany uczestniczyć w spotkaniach miesięcznych organizowanych przez Zamawiającego w celu omówienia postępów prac realizowanych przez Wykonawcę w ramach projektu. Spotkania będą się odbywały w biurze projektu w województwie podlaskim lub w siedzibie Beneficjenta w Zielonej Górze O terminie i miejscu spotkania Wykonawca zostanie poinformowany najpóźniej 24 godziny przed organizowanym spotkaniem.</p>
<p>Wykonawca będzie uczestniczył miesięcznie w co najmniej tylu spotkaniach ile zadeklarował w formularzu ofertowym dla tej części zamówienia.</p>
<p>Wykonawca jest zobowiązany udostępnić salę w terminie wskazanych w Formularzu ofertowym, jako Gotowość do realizacji usługi, jednak nie później niż do 5 dni od otrzymania informacji od Zamawiającego o zapotrzebowaniu na salę.</p>
<p>Sale będą udostępniane zgodnie z terminarzem szkoleń, które realizowane będą zgodnie z harmonogramem realizacji szkoleń (szkolenia odbywać się będą w dni robocze i ewentualnie weekendy, jeżeli zaistnieje taka potrzeba i deklaracja ze strony uczestników szkoleń).</p>
<p>Dokładny harmonogram realizacji jest ściśle uzależniony od terminów prowadzonego szkolenia i może ulec zmianie w związku z bieżącą realizacją projektu, itp.</p>
<p>Wykonawca w formularzu ofertowym wskaże swoją gotowość do realizacji usługi, czyli wskaże w jakim terminie od momentu zgłoszenie przez Zamawiającego potrzeby będzie mógł udostępnić salę szkoleniową</p>
<p>Zamawiający będzie miał możliwość odwołania zaplanowanych szkoleń i udostępnienia sali dla terminów zdefiniowanych w harmonogramie, bez konsekwencji finansowych dla Zamawiającego. Wykonawca w formularzu ofertowym wskaże w jakim najkrótszym czasie przed terminem szkolenia</p>

Zamawiający musi powiadomić Wykonawcę o odwołaniu udostępnienia sali.
Wykonawca będzie zobowiązany do przekazywania Zamawiającemu bieżącej informacji o wszelkich nieprawidłowościach w wykonaniu przedmiotu zamówienia.