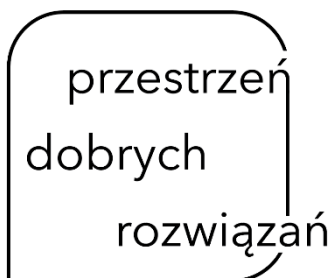


Warszawa, 20.09.2017



W związku z realizacją projektu **"Przestrzeń Dobrych Rozwiązań"**, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 – Oś Priorytetowa IX. Wspieranie włączenia społecznego i walka z ubóstwem, Działanie 9.1. Aktywizacja społeczno-zawodowa osób wykluczonych i przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu., Fundacja po DRUGIE zaprasza do składania ofert na przeprowadzenie szkolenia

Pracownik obsługi klienta z obsługą programów biurowych i fakturowaniem

1. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest realizacja usługi w zakresie szkolenia/kursu zawodowego (KOD CPV 80530000-8), polegająca na przeprowadzeniu kursu „Pracownik obsługi klienta z obsługą programów biurowych i fakturowaniem” dla 1 uczestnika projektu **"Przestrzeń Dobrych Rozwiązań"**, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020 – Oś Priorytetowa IX. Wspieranie włączenia społecznego i walka z ubóstwem, Działanie 9.1. Aktywizacja społeczno-zawodowa osób wykluczonych i przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu.

Kurs zawodowy obejmuje min. 50h szkoleniowych, w tym min. 10h zajęć praktycznych. Zagadnienia obejmują zakres teoretyczny i praktyczny; celem jest przygotowanie do pracy na stanowisku obsługi klienta, wraz z obsługą programów biurowych i fakturowaniem. Zakres wymagany na szkoleniu, to m.in.:

- Podstawy pracy w obsłudze klienta,
- Metody efektywnej sprzedaży,
- Metody pracy z klientem, w tym reagowanie na sytuacje trudne,
- Podstawy obsługi programów biurowych, w tym obsługi kas fiskalnych,



— Zasady fakturowania oraz obsługi programów do wystawiania faktur.

Kurs zakończony będzie egzaminem, sprawdzającym zdobytą wiedzę i umiejętności. Uczestnik uzyska certyfikat/dyplom/zaświadczenie, poświadczającego udział w szkoleniu zawodowym i potwierdzającego uzyskane kwalifikacje i uprawnienia uznawane w krajach UE – dokument powinien być rozpoznawalny i uznawalny w danym sektorze lub branży. Wymagane jest zaświadczenie MEN. Wymagane jest wydanie zaświadczenia w języku polskim oraz opcjonalnie w jęz. angielskim.

Uczestnik zostanie objęty ubezpieczeniem NWW przez Wykonawcę, a także – jeżeli specyfikacja kursu tego wymaga) – badaniami lekarskimi.

2. WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

- 1) Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia zajęć teoretycznych oraz praktycznych, wedle harmonogramu przedstawionego w ofercie, na terenie m.st. Warszawa.
- 2) Wykonawca zobowiązany jest do opracowania programu szkolenia, uwzględniającego zakres zawarty w opisie zamówienia.
- 3) Wykonawca zapewni salę szkoleniową oraz pomieszczenie do zajęć praktycznych wraz z wymaganym sprzętem do zajęć praktycznych.
- 4) Wykonawca zobowiązuje się do zakończenia szkolenia **do 30 października 2017 r.**
- 5) **Zamawiający zastrzega sobie możliwość przesunięcia terminu realizacji usługi do 30 dni kalendarzowych.**
- 6) Wykonawca odpowiednio oznaczy sale zajęciowe logotypami EFS, Programu Regionalnego oraz Mazowsza, zgodnie z wytycznymi oznaczania projektów EFS. Zamawiający przekaze Wykonawcy w/w logotypy wraz z instrukcją wykorzystania ich, zgodną z Wytycznymi.
- 7) Uczestnicy po zakończeniu części szkoleniowej przystąpi do egzaminu zewnętrznego (jeśli specyfika kursu tego wymaga), potwierdzającego zdobytą wiedzę i umiejętności; będzie to warunek zakończenia kursu zawodowego. Wykonawca umożliwi uczestnikom przystąpienie do egzaminu zewnętrznego bądź uzyskanie uprawnień do wykonywania zawodu unormowanego w rozporządzeniach właściwego ministra. W przypadku wyniku pozytywnego, uczestnicy otrzymają certyfikat/zaświadczenie wydane przez właściwy organ zewnętrzny.
- 8) Koszty jednorazowego przystąpienia do egzaminu zewnętrznego, ubezpieczenia NNW, materiałów szkoleniowych oraz badań lekarskich (jeśli specyfika kursu tego wymaga) i ubrań roboczych nie stanowią osobnej pozycji w kalkulacji kosztów. Należy je wkalkulować w cenę oferowaną do realizacji całej usługi.
- 9) Wykonawca zobowiązuje się do zorganizowania badań lekarskich/profilaktycznych, jeśli specyfika kursu tego wymaga; realizacja badań nastąpi przed rozpoczęciem kursu zawodowego.



- 10) Koszty realizacji zamówienia (wynagrodzenia osób prowadzących szkolenie, wynajem sali, przygotowanie i opracowanie materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych, koszty egzaminów zewnętrznych) nie stanowią osobnej pozycji w kalkulacji kosztów. Należy je w kalkulować w cenę oferowaną do realizacji całej usługi.
- 11) Wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi szkolenia (za potwierdzeniem odbioru przez uczestnika) materiały szkoleniowe i dydaktyczne obejmujące zakres merytoryczny kursu, materiały piśmiennicze odzież ochronną (jeśli specyfika kursu tego wymaga). Otrzymane materiały przechodzą na własność uczestnika po ukończeniu kursu.
- 12) Wykonawca nie obciąża uczestników dodatkowymi kosztami.
- 13) Podczas wykonywania usługi, Wykonawca zapewnia bezpieczeństwo osób i mienia. Za wszelkie roszczenia z tytułu zdarzeń lub wypadków odpowiada Wykonawca. Na Wykonawcy spoczywa obowiązek ubezpieczenia się od ryzyka związanego z realizacją kursu.
- 14) Wykonawca zapewni wykwalifikowanych wykładowców/instruktorów, posiadających niezbędne uprawnienia/kwalifikacje do przeprowadzania szkoleń. W przypadku braku trenerów podczas szkolenia, Wykonawca zapewni zastępstwo, posiadające niezbędne uprawnienia/kwalifikacje do przeprowadzania szkoleń. Zamawiający nie dopuszcza przeprowadzenia kursu/części kursu w formie e-learningowej.
- 15) Wykonawca zobowiązany będzie do informowania Zamawiającego o przebiegu realizacji szkolenia/kursu zawodowego przez uczestników projektu. W szczególności, nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego, do Zamawiającego przekazywane będą informacje o trudnościach związanych z realizacją kursu (w tym nieobecności uczestnika).
- 16) Wykonawca zobowiązany będzie do prowadzenia dokumentacji związanej z realizacją kursu, na szablonach zawierających logotypy źródła finansowania kursu, przekazanych przez Zamawiającego:
 - a. List obecności,
 - b. Protokołu odebrania materiałów szkoleniowych,
 - c. Kopii wyników egzaminu zewnętrznego oraz protokołu egzaminacyjnego,
 - d. Protokołu odbioru certyfikatu/zaświadczenia,
 - e. Dokumentacji fotograficznej.Wykonawca prześle Zamawiającemu w/w dokumentację z przeciągu 7 dni roboczych od zakończenia szkolenia przez uczestnika.
- 17) Wykonawca prześle Zamawiającemu, poświadczoną za zgodność z oryginałem, kserokopię uzyskanych certyfikatów/zaświadczeń związanych z zdobyciem kwalifikacji zawodowych przez uczestnika. Wykonawca prześle Zamawiającemu w/w dokumentację z przeciągu 5 dni roboczych od zakończenia szkolenia przez uczestnika.
- 18) Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany liczby uczestników kierowanych na szkolenie.
- 19) Zamawiający dopuszcza możliwość dołączenia uczestnika do zewnętrznej (zrekrutowanej przez Wykonawcę) grupy przystępującej do szkolenia. Warunkiem dołączenia do grupy szkoleniowej jest prowadzenie odrębnej dokumentacji dla uczestnika projektu.

20) Zamawiający zastrzega, iż w przypadku rezygnacji uczestnika przed terminem rozpoczęcia kursu, wynagrodzenie za usługę nie zostanie wypłacone Wykonawcy; w przypadku rezygnacji uczestnika w trakcie kursu, wynagrodzenie zostanie wypłacone proporcjonalnie do ilości odbytych dni szkoleniowych przez uczestnika.

3. WARUNKI PRZYSTĄPIENIA DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO

Wymagania konieczne:

1. Złożenie oświadczeń dot. spełnienia następujących warunków:
 - a. Posiadanie potencjału technicznego niezbędnego do realizacji zamówienia,
 - b. Dysponowanie kadrą niezbędną do realizacji zamówienia,
 - c. Potwierdzenie, iż dany certyfikat/zaświadczenie spełnia wymogi kwalifikacji według wytycznych EFS,
 - d. Zakończenie szkolenia do dn. 30 października.
2. Złożenie kserokopii wpisu do Rejestru Instytucji Szkoleniowych.
3. Złożenie formularza ofertowego (Załącznik nr 1)
4. Złożenie opracowanego programu szkolenia (Załącznik nr 2)
5. Wykaz przeprowadzonych szkoleń (Załącznik nr 3)

4. KRYTERIA OCENY OFERTY:

1. Cena brutto – 60 %, przy czym : $C = C_{min}/C_{of} * 100 * waga$, gdzie: „C_{min}” – najniższa cena spośród wszystkich ofert, „C_{of}” – cena podana w ofercie.
2. Doświadczenie wykonawcy w usługach szkoleniowych – 40%, gdzie 10 pkt. Otrzyma wykonawca realizujący szkolenia objęte przedmiotem zamówienia, nie więcej jednak niż 40 punktów.
 - a. Doświadczenie musi zostać potwierdzone dokumentami zaświadczającymi realizację wskazanych usług (Załącznik nr 3)

Za najkorzystniejszą ofertę zostanie uznana ta oferta, która uzyska najwyższą liczbę punktów.

5. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA:

Od dnia rozpoczęcia kursu do terminu nie późniejszego niż 30 października 2017.

Szczegółowy harmonogram szkolenia/kursu zawodowego zostanie ustalony z Wykonawcą po wyborze najkorzystniejszej oferty.



6. TRYB I TERMIN SKŁADANIA OFERT:

1. Oferta powinna zawierać formularz ofertowy (Załącznik nr 1), wymagane załączniki (Załącznik nr 2 oraz 3) – program szkolenia oraz poświadczenie realizacji kursów podnoszących kwalifikacje zawodowe.
2. Ofertę należy przesłać drogą mailową (veronika.zarod@podrugie.pl) bądź osobiście w biurze Fundacji po DRUGIE – ul. Smulikowskiego 4a/1, 00-386 Warszawa w godz. 10.00-16.00.
3. Termin składania ofert: 20.09.2017 – 27.09.2017

Zawiadomienie o wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający poinformuje drogą e-mailową. Wyniki zapytania ofertowego zostaną umieszczone na stronie internetowej Zamawiającego.

7. INNE ISTOTNE WARUNKI ZAMÓWIENIA:

1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość negocjowania ceny z Wykonawcą w przypadku, gdy najkorzystniejsza oferta (w tym zakres cenowy) przekracza kwotę środków przeznaczonych na realizację zamówienia.
2. W przypadku konsorcjum osób fizycznych oferta powinna być podpisana przez osobę wskazaną do reprezentacji.
3. Termin płatności za realizację zamówienia – 14 dni od złożenia rachunku/faktury przez Wykonawcę po ukończeniu szkolenia przez uczestnika oraz podpisaniu protokołu zdawczo-odbiorczego.
4. Dodatkowe informacje można uzyskać:
 1. mailowo: veronika.zarod@podrugie.pl
 2. pod numerem telefonu: 601 40 55 98.



ZAŁĄCZNIK NR 1 – FORMULARZ OFERTY

OFERTA

Wykonawca:

Nazwa.....

Adres

Nr. telefonu.....

e-mail.....

osoba fizyczna:

osoba prawna (forma):.....

Zamawiający:

Fundacja po DRUGIE, ul. Wiązana 22B, 04-680 Warszawa

KRS: 0000 385 460

Ja niżej podpisany/a:

.....

w zapytaniu ofertowym na: **realizację kursu zawodowego „Pracownik obsługi klienta z obsługą programów biurowych i fakturowaniem ”** niniejszym składam ofertę dla przedmiotu zamówienia:

| Wynagrodzenie netto za usługę | Wynagrodzenie brutto za usługę |
|-------------------------------|--------------------------------|
| | |

Słownie wynagrodzenie brutto za usługę:

.....



Fundusze
Europejskie
Program Regionalny

Mazowsze.
serce Polski

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Projekt „Przestrzeń Dobrych Rozwiązań” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020

Składając ofertę na:

- 1) realizację szkolenia zawodowego „Pracownik obsługi klienta z obsługą programów biurowych i fakturowaniem” dla uczestnika projektu „Przestrzeń Dobrych rozwiązań” oświadczam, że mogę ubiegać się o udzielenie wyżej określonego zamówienia, ponieważ:
 - 1) posiadam uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności opisanych w zapytaniu ofertowym, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień / dysponuję personelem, posiadającym niezbędne doświadczenie i uprawnienia do realizacji zadania. (niepotrzebne skreślić)
 - 2) posiadam wiedzę i doświadczenie oraz dysponuję odpowiednim potencjałem technicznym do realizacji zamówienia
 - 3) znajduję się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.
 - 4) posiadam wpis do *Rejestru Instytucji Szkoleniowych*.
 - 5) *zrealizuję zamówienie do 30 października 2017 r.*
 - 6) nie podlegam wykluczeniu z jakiegokolwiek powodu wymienionego w treści zapytania ofertowego w przedmiotowej sprawie
 - 7) potwierdzam, że certyfikat/dokument uzyskany przez Uczestnika po zdany egzaminie końcowym można uznać za kwalifikację na potrzeby mierzenia wskaźników monitorowania EFS dot. uzyskiwania kwalifikacji
- 2) Oświadczam, że podana łączna cena brutto zawiera wszystkie koszty realizacji przedmiotu zamówienia jakie ponosi Zamawiający, w przypadku wyboru mojej oferty.
- 3) Oświadczam, że zapoznałem się z treścią zapytania ofertowego i nie wnoszę zastrzeżeń oraz przyjmuję warunki w nim zawarte.
- 4) W przypadku wyboru oferty zobowiązuję się do przyjęcia zlecenia na warunkach określonych w zapytaniu ofertowym.
- 5) Uważam się związany niniejszą ofertą przez 30 dni od upływu terminu składania ofert.

Do oferty załączam:

1. Program szkolenia – Załącznik nr 2.
2. Wykaz zrealizowanych kursów/szkoleń zawodowych – Załącznik nr 3
3. Dokumenty potwierdzające doświadczenie wykazane w załączniku nr 3.
4. Kserokopię wpisu do *Rejestru Instytucji Szkoleniowych*.

.....
Miejscowość, data

Podpis Wykonawcy



Fundusze
Europejskie
Program Regionalny

Mazowsze.
serce Polski

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



ZAŁĄCZNIK NR 2

PROGRAM SZKOLENIA „Pracownik obsługi klienta z obsługą programów biurowych i fakturowaniem”

| LP. | Blok tematyczny | Ilość godzin | DATA | | | | | | | | | |
|-----|-----------------|--------------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | D | D | - | M | M | - | R | R | R | R |
| | | | D | D | - | M | M | - | R | R | R | R |
| | | | D | D | - | M | M | - | R | R | R | R |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 3

Wykaz zrealizowanych kursów/szkoleń zawodowych, służący do oceny oferty

| LP | NAZWA KURSU/SZKOLENIA ZAWODOWEGO | ROK REALIZACJI |
|----|----------------------------------|----------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis Wykonawcy



Fundusze Europejskie
Program Regionalny

Mazowsze.
serce Polski

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Projekt „Przestrzeń Dobrych Rozwiązań” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2014-2020