



Jaworzno, 09.03.2020 r.

ZAPYTANIE O CENĘ nr 11/RR/TCKochan/2019

dotyczące określenia ceny usługi przeprowadzenia szkolenia wraz z egzaminem w ramach projektu pt. „**W śląskim każdy może pracować**” nr POWR.01.02.01-24-0105/18 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Oś Priorytetowa: I. Osoby młode na rynku pracy; Działanie: 1.2 Wsparcie osób młodych na regionalnym rynku pracy - projekty konkursowe; Poddziałanie: 1.2.1 Wsparcie udzielane z Europejskiego Funduszu Społecznego.

I. ZAMAWIAJĄCY

TC Rafał Kochan, ul. Kamienna 4, 43-241 Łąka

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

II. OSOBA UPRAWNIONA DO KONTAKTÓW

Osoby upoważnione ze strony Zamawiającego do kontaktowania się z Wykonawcami:

Aleksandra Potoczek

telefon: **728 450 317**

e-mail: projekt121@tckochan.pl

III. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERTY CENOWEJ

1. Formularz cenowy należy złożyć w terminie **do dnia 12.03.2020 r. do godz. 10:00**

a) **w formie pisemnej**, na adres Biura Projektu:

TC KOCHAN RAFAŁ

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

Z dopiskiem na kopercie:

Formularz cenowy - zapytanie o cenę nr 11/RR/TCKochan/2019

lub

b) **mailowo** na adres: projekt121@tckochan.pl

tytuł maila: **Formularz cenowy - zapytanie o cenę nr 11/RR/TCKochan/2019**

2. Decydujące znaczenie dla zachowania terminu składania dokumentów ma data i godzina jej wpływu do Zamawiającego, a nie data wysłania przesyłki.

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 ds. sprzedaży i obsługi klienta z elementami administracji biurowej” wraz z egzaminem** potwierdzającym nabyte kwalifikacje **dla 1 grupy szkoleniowej (liczącej max 12 osób)** w ramach projektu pt. „**W śląskim każdy może pracować**”.

Charakterystyka uczestników.

Uczestnikami projektu będą osoby zamieszkujące na obszarze województwa śląskiego w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, w wieku 18 - 29 lat, bez pracy, które nie uczestniczą w kształceniu i szkoleniu (tzw. osoby NEET).

Zakres realizacji usługi.

Program szkolenia się składać z następujących modułów :

- sprzedaż i obsługa klienta
- administracja biurowa

Program modułu „Sprzedaż i obsługa klienta” powinien się składać z następujących elementów:

| Lp. | Tematyka | Liczba godzin zajęć |
|--------------|---|---------------------|
| 1. | Organizacja handlu w gospodarce rynkowej; | 2 |
| 2. | Etyka i kultura zawodu. Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem | 2 |
| 3. | Typologia klientów; | 2 |
| 4. | Podstawy prawidłowych relacji interpersonalnych w kontakcie z klientem | 2 |
| 5. | Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta | 4 |
| 6. | Sprzedaż i obsługa klienta a rozpoznanie jego potrzeb | 6 |
| 7. | Etapy rozwiązywania zastrzeżeń zgłaszanych przez klientów | 2 |
| 8. | Manipulacje ze strony klientów rozpoznawanie i przeciwdziałanie | 2 |
| 9. | Trudne sytuacje w kontaktach z klientami | 4 |
| 10. | Komunikacja w zespole. Efektywna rozmowa bezpośrednia i telefoniczna z klientem. | 4 |
| 11. | Techniki sprzedaży produktów i usług; | 8 |
| 12. | Przebieg sprzedaży detalicznej; | 4 |
| 13. | Sprzedaż telefoniczna; | 2 |
| 14. | Komputeryzacja sprzedaży (wykorzystanie komputera w pracy sprzedawcy); | 16 |
| 15. | Obieg dokumentacji handlowej. | 8 |
| 16. | Profesjonalne przeprowadzanie rozmowy telefonicznej, telefoniczna obsługa klienta | 4 |
| 17. | Sposoby pozyskiwania klientów; | 4 |
| 18. | Marketing i reklama; | 4 |
| razem | | 80 |

Program modułu „Administracja biurowa” powinien się składać z następujących elementów:

| Lp. | Tematyka | Liczba godzin zajęć |
|--------------|--|---------------------|
| 1. | Ogólne zasady kultury w biurze | 9 |
| 2. | Etapy obiegu dokumentów | 18 |
| 3. | Rodzaje pism i Techniki sporządzania pism | 18 |
| 4. | Zasady ewidencji korespondencji oraz dekretacja, | 9 |
| 5. | Organizacja spotkań służbowych | 9 |
| 6. | Urządzenia biurowe i ich wykorzystanie oraz obsługa urządzeń biurowych | 7 |
| razem | | 70 |

Łączny czas trwania szkolenia: 150 godzin lekcyjnych.

Zajęcia powinny się odbywać w wymiarze co najmniej 6 i co najwyżej 10 godzin lekcyjnych dziennie, przez maksymalnie 20 dni.

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



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.

Marzec - kwiecień 2020r., w tym:

- **wymagany termin rozpoczęcia szkolenia:** najpóźniej od 20.03.2020 r.
- **wymagany termin zakończenia szkolenia:** najpóźniej do 30.04.2020 r.

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.

Miejsce realizacji usługi.

Szkolenia oraz egzaminy, ze względu na grupę docelową, do której kierowane jest wsparcie, będą się odbywać **na terenie województwa śląskiego w powiecie częstochowskim lub mieście Częstochowa.**

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. Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji zamówienia, zobowiązany jest do dostarczenia najpóźniej w dniu podpisania umowy kserokopii wpisu do ww. rejestru.

4. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić:

a. Kadry dydaktycznej do realizacji zamówienia:

minimum 2 osób zdolnych do realizacji zamówienia posiadających następujące kwalifikacje oraz doświadczenie (każda z osób musi spełniać wszystkie ww. warunki):

- wykształcenie w kierunku zgodnym z tematyką szkolenia (ukończone szkoły/ studia / szkolenia/ nabyte uprawnienia egzaminatora) potwierdzające kwalifikacje w kierunku zgodnym z tematyką szkolenia,
- co najmniej 150 godzin doświadczenia w realizacji analogicznej tematyki szkolenia w ciągu ostatnich 3 lat (tj. od 03.2017 r.).

Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji zamówienia, zobowiązany jest do dostarczenia najpóźniej w dniu podpisania umowy kserokopii dokumentów potwierdzających spełnianie



wymagań w stosunku do wykształcenia, kwalifikacji oraz doświadczenia dla wszystkich osób przewidzianych do realizacji zamówienia.

b. Warunków technicznych do realizacji zamówienia:

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,
- komputer z niezbędnym oprogramowaniem dla każdego uczestnika szkolenia na czas zajęć z wykorzystaniem komputerów,
- rzutnik lub ekran multimedialny,
- tablica do pisania.

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

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 Wytycznych 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 Osi priorytetowej I. Osoby młode na rynku pracy; Działanie: 1.2 Wsparcie osób młodych na regionalnym rynku pracy - projekty konkursowe; Poddziałanie: 1.2.1 Wsparcie udzielane z Europejskiego Funduszu Społecznego; w ramach projektu „W śląskim każdy może pracować”.
11. Wykonawca zobowiązuje się do dysponowania odpowiednimi środkami technicznymi i organizacyjnymi, umożliwiającymi Wykonawcy spełnienie **wymogów RODO** (gwarantującymi ochronę oraz minimalizującymi ryzyko naruszenia praw osób, których dane dotyczą). Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji zamówienia, zobowiązany jest do wypełnienia najpóźniej w dniu podpisania umowy Arkusza oceny Wykonawcy przetwarzającego dane osobowe w związku z planowanym powierzeniem przetwarzania danych osobowych uczestników projektu.

VIII. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY CENOWEJ

1. Wykonawca zainteresowany realizacją zamówienia powinien przedłożyć **formularz cenowy, zgodnie z wzorem znajdującym się w załączniku nr 1** do niniejszego zapytania o cenę.
2. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę cenową na dane zamówienie.

IX. INFORMACJE DODATKOWE

1. Niniejsze rozeznanie rynku nie stanowi zamówienia w trybie ustawy Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29.01.2004 (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986, 2215, z 2019 r. poz. 53, 730 z późn. zm.).
2. Zamawiający zastrzega możliwość udzielenia zamówienia uzupełniającego Wykonawcy wyłonionemu w tym postępowaniu w wysokości nieprzekraczającej 50% wartości zamówienia określonej w umowie zawartej z Wykonawcą, o ile to zamówienie dotyczy tego samego rodzaju usług.

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1 – Formularz cenowy



Załącznik 1 do Zapytania o cenę nr 11/RR/TCKochan/2019

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

.....
/miejsowość i data/

FORMULARZ CENOWY

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

| Lp. | Rodzaj usługi | j.m. | Ilość | Cena jednostkowa (PLN brutto) | Wartość ogółem (PLN brutto) |
|-----|--|--------------|-----------|-------------------------------|-----------------------------|
| 1. | Szkolenie z zakresu sprzedaży i obsługi klienta (80h) | osoba | 12 | | |
| 2. | Szkolenie z zakresu administracji biurowej (70h) | osoba | 12 | | |
| | Łączna cena szkolenia z zakresu „Pracownik ds. sprzedaży i obsługi klienta z elementami administracji biurowej” | osoba | 12 | | |
| 3. | Egzamin potwierdzający nabyte kwalifikacje (obejmujący cały zakres tematyczny szkolenia) | osoba | 12 | | |

Oświadczam, że :

- całkowita wartość brutto podana w niniejszym formularzu zawiera wszystkie koszty wykonania zamówienia, jakie ponosi Zamawiający w przypadku wyboru niniejszej oferty;
- przedstawiona oferta cenowa ma charakter informacyjny i nie stanowi oferty handlowej w rozumieniu Art.66 par.1 Kodeksu Cywilnego.

Dane osoby do kontaktu ws. niniejszej oferty:

Imię i nazwisko (nazwa).....

Adres

Tel./fax

e-mail:

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