

**Załącznik nr 7 do SIWZ**

Nazwa Zamawiającego: Środowiskowy Dom Samopomocy w Lipniaku  
Regon: 791058870  
Adres: Lipniak 3, 16-402 Suwałki  
Strona internetowa: [www.sdslipniak.pl](http://www.sdslipniak.pl)  
e- mail: [sds@sdslipniak.pl](mailto:sds@sdslipniak.pl)  
tel/fax: (87) 562-10-02

znak postępowania: ŚDS.III.081.5.9.6.2016

**Opis przedmiotu zamówienia**

**Prowadzenie zajęć teoretycznych i praktycznych podczas kursów/szkoleń zawodowych w ramach projektu "Gotowi na zmiany!"**

Określenie przedmiotu oraz wielkości lub zakresu zamówienia:

1. Przedmiotem zamówienia jest prowadzenie zajęć teoretycznych i praktycznych podczas kursów/szkoleń zawodowych w ramach projektu "Gotowi na zmiany!" (RPPD.07.01.00-20-0100/16-01).
2. **Projekt pt. „Gotowi na zmiany!” współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020 Oś priorytetowa VII: Poprawa spójności społecznej Działanie 7.1 Rozwój działań aktywnej integracji.**

**Miejsce wykonywania usługi:** siedziba Środowiskowego Domu Samopomocy w Lipniaku, Zakładu Aktywności Zawodowej SOWA w Lipniaku. Zamawiający użycza bezpłatnie miejsce wykonania usługi wraz z wyposażeniem. Zamawiający nie pokrywa kosztów przejazdu, noclegu i wyżywienia Wykonawcy.

**Rozpoczęcie kursów/szkoleń:** do 4 dni po podpisaniu umowy i przekazaniu danych uczestników/czek.

**Termin realizacji wszystkich cykli szkoleń:** od dnia podpisania umowy – 31 sierpień 2018 r. Zamawiający zastrzega sobie prawo przedłużenia terminu zakończenia realizacji szkoleń. Szczegółowy termin przeprowadzenia danych kursów zostanie uzgodniony po wyłonieniu Wykonawcy.

<b>Kod CPV</b>	<b>Opis</b>
<b>80000000-4</b>	- Usługi edukacyjne i szkoleniowe
<b>80400000-8</b>	- Usługi edukacji osób dorosłych oraz inne
<b>80530000-8</b>	- Usługi szkolenia zawodowego

## **Część 1. Ekspozytor towarów (merchandiser) (332201) (100h / 16 dni)**

Określenie przedmiotu oraz wielkości lub zakresu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie 2 edycji po 100 godzin zajęć teoretycznych i praktycznych w ramach szkolenia z modułu Ekspozytor towarów (merchandiser) dla 2 grup po 6 uczestników/-czek z niepełnosprawnością w stopniu umiarkowanym i znacznym projektu „Gotowi na zmiany!” (RPPD.07.01.00-20-0100/16-01) w okresie od dnia zawarcia umowy do 31 sierpnia 2018r. Zamawiający nie gwarantuje maksymalnej liczby uczestników szkolenia i zastrzega możliwość zmiany liczebności grup.

1. Łączna liczba godzin (dydaktycznych, praktycznych i egzaminacyjnych) szkolenia wynosi 200 godz. zegarowych, w tym 160 godz. praktycznych.
2. Godzina zajęć szkoleniowych liczy 60 min, w tym zajęcia edukacyjne liczące 45 min. oraz przerwy liczące średnio po 15 min.).
3. Zajęcia szkoleniowe:
  - 1) muszą odbywać w godz. pomiędzy 8:00-16:00, jednak nie krócej niż 6 i nie dłużej niż 8 godzin zajęć szkolenia dziennie od poniedziałku do piątku,
  - 2) uczestnikom przysługują 15 minutowe przerwy kawowe oraz jedna 30 min przerwa obiadowa nie wliczana do czasu trwania szkolenia,
  - 3) harmonogram szkolenia powinien być tak ustalony, by zajęcia odbywały się w ciągu kolejnych następujących po sobie dni, w sytuacjach wyjątkowych harmonogram ma być uzgadniany z Zamawiającym.

Skrócony opis szkolenia: Praktyczne i teoretyczne przygotowanie do wykonywania prac na stanowisku Ekspozytor towarów (merchandiser).

Cel szkolenia: nabycie kwalifikacji do wykonywania prac na stanowisku, zapoznanie z zasadami higieny oraz przepisami bhp i sanitarnymi w pracy;

Program szkolenia:

1. Istota merchandisingu,
2. Zasady poruszania się klientów w sklepie,
3. Miejsca dobrej sprzedaży w sklepie,
4. Efektywne wykorzystanie powierzchni sprzedażowej w sklepie,
5. Rozwiązania peryferyjne zwiększające sprzedaż w sklepie,
6. Zasady wizualizacji zewnętrznej zwiększającej sprzedaż w sklepie,

ZAMAWIAJĄCY ZAPEWNI:

- 1) miejsce realizacji przedmiotu zamówienia zajęcia teoretyczne jak i praktyczne na terenie Środowiskowego Domu Samopomocy w Lipniaku, Zakładu Aktywności Zawodowej SOWA w Lipniaku – w tym min. 1 sala wyposażona w stoliki, krzesła (o powierzchni i w ilości odpowiadającej ilości uczestników/-czek szkolenia),
- 2) swobodny dostęp do pomieszczeń sanitarnych w budynku, w którym odbywają się zajęcia w ramach szkolenia,
- 3) sprzęt i pomoce dydaktyczne umożliwiające prawidłową realizację szkolenia np. tablica flipchart, rzutnik multimedialny,
- 4) warunki szkolenia zgodne z przepisami bhp i p.poż,
- 5) transport uczestników na szkolenia,
- 6) stypendium szkoleniowe dla uczestników szkolenia,
- 7) wyżywienie.



#### WYKONAWCA JEST ZOBOWIĄZANY:

przeprowadzić szkolenie zgodnie ze złożoną ofertą, wymaganiami i warunkami określonymi w przedmiocie zamówienia, tj.:

- 1) opracować i dołączyć przed podpisaniem umowy harmonogram przeprowadzenia szkolenia oraz szczegółowy program szkolenia (wg zał. nr 9 do siwz) obejmujący zagadnienia dla modułu Ekspozytor towarów (merchandiser) z określeniem czasu jego trwania w formie papierowej i elektronicznej (z możliwością przetwarzania danych),
- 2) oznakować wszelką dokumentację związaną z realizacją umowy zgodnie z wytycznymi Zamawiającego oraz z Wytycznymi dotyczącymi oznaczenia projektów w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020,
- 3) zapewnić ubrania robocze/odzież ochronną spełniające wymogi bhp, jeżeli są wymagane,
- 4) zapewnić odpowiednią ilość surowców i produktów na zajęcia praktyczne niezbędne do realizacji zajęć objętych programem szkolenia,
- 5) niezwłocznie informować na piśmie Zamawiającego o nieobecności uczestnika na szkoleniu lub rezygnacji z uczestnictwa w nim,
- 6) na zakończenie szkolenia przeprowadzić egzamin spełniający wymagania określone w załączniku nr 16 do Regulaminu konkursu nr RPPD.07.01.00-IZ.00-20-002/16 pn. Lista sprawdzająca do weryfikacji czy dany certyfikat/dokument można uznać za kwalifikację na potrzeby mierzenia wskaźników monitorowania EFS dot. uzyskiwania kwalifikacji
- 7) wydać dla uczestnika/-czki zaświadczenie o ukończeniu szkolenia (Zamawiającemu) potwierdzające zakres oraz umiejętności zdobyte w związku z jego ukończeniem. Wydane zaświadczenie / certyfikat powinno obowiązkowo zawierać dodatkowe informacje o współfinansowaniu w ramach RPO WP 2014-2020 oraz niezbędne logotypy
- 8) przeprowadzić na zakończenie szkolenia badania ankietowe uczestników/-czek dotyczące poziomu zawartości merytorycznej oraz jakości prowadzonych szkolenia. Ankieta ta winna posiadać metryczkę (wzór ankiety należy dołączyć celem zatwierdzenia przed podpisaniem umowy) i być opatrzona niezbędnymi oznaczeniami, oraz przeprowadzić analizę ankiet, a wyniki przekazać Zamawiającemu w formie papierowej oraz elektronicznej z możliwością przetwarzania danych,
- 9) sporządzić dokumentację z przebiegu szkolenia (całość dokumentacji powinna obowiązkowo zawierać informację o współfinansowaniu w ramach RPO WP 2014-2020), którą stanowi:
  - a) lista obecności, w tym potwierdzenie korzystania z wyżywienia - obecność musi być potwierdzona własnoręcznym podpisem uczestnika/-czki na bieżąco,
  - b) listę potwierdzającą odbiór odzieży przez uczestników/-czek - przed rozpoczęciem zajęć praktycznych,
  - c) dziennik zajęć zawierający wymiar godzin, tematy szkolenia - na bieżąco,
  - d) protokół z egzaminu
  - e) rejestr wydanych zaświadczeń/certyfikatów lub innych dokumentów potwierdzających ukończenie szkolenia,
  - f) ankiety z przeprowadzonych badań - podczas ostatnich zajęć z uczestnikami/-czkami szkolenia, wraz z ich analizą,
  - g) Wykonawca sporządzi dokumentację fotograficzną. Zdjęcia zostaną przekazywane Zamawiającemu w formacie jpg z możliwością edytowania celem wykorzystania ich do sprawozdań (Wykonawca zobowiązany jest do wykonania zdjęć aparatem cyfrowym)

#### Wymagania:



- Oferent musi posiadać wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych prowadzonego przez Wojewódzki Urząd Pracy właściwy ze względu na siedzibę instytucji szkoleniowej.
- Oferent musi posiadać doświadczenie w realizacji szkoleń o podobnym zakresie jak objęte niniejszym zapytaniem, rozumiane jako przeprowadzenia takich szkoleń przez okres trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, w tym czasie, polegających na przeprowadzeniu kursów/ szkoleń przez okres trzech lat poprzedzających od daty zamieszczenia ogłoszenia oraz przeszkolenia w tym zakresie minimum 6 osób z niepełnosprawnością
- oferent wykaże, iż dysponuje trenerami/wykładowcami posiadającymi wykształcenie wyższe lub zawodowe adekwatne do tematyki szkolenia lub certyfikaty/zaświadczenia umożliwiające przeprowadzenie danego szkolenia (modułu) lub doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie nie krótsze niż 2 lata i przygotowanie pedagogiczne,.
- Oferent wykaże, iż dysponuje trenerami/wykładowcami posiadającymi odpowiednie doświadczenie tj. przeprowadzenie min. 1 szkolenia w którym uczestniczyły osoby z niepełnosprawnością.
- przez wymagane minimalne doświadczenie zawodowe danego wykładowcy/-czyni rozumie się co najmniej 2 letni staż zawodowy na stanowisku objętym przedmiotem szkolenia/-ń, i/lub przeprowadzenie co najmniej 1 szkolenia z zakresu handlu / ekspozycji towarów lub pochodnego,
- W przypadku osoby fizycznej prowadzącej pozarolniczą działalność gospodarczą, która niniejsze zamówienie wykona w ramach prowadzonej działalności gospodarczej i wystawi rachunek, należności publicznoprawne (podatek dochodowy od osób fizycznych, składki na ubezpieczenia społeczne, zdrowotne, podatek VAT itp.) będą opłacane we własnym zakresie.

## **Część 2. Pracownik obsługi telefonicznej (pracownik call center) (422201) (100h / 16 dni)**

Określenie przedmiotu oraz wielkości lub zakresu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie 2 edycji po 100 godzin zajęć teoretycznych i praktycznych w ramach szkolenia z modułu Pracownik obsługi telefonicznej (pracownik call center) dla 2 grup po 6 uczestników/-czek z niepełnosprawnością w stopniu umiarkowanym i znacznym projektu „Gotowi na zmiany!” (RPPD.07.01.00-20-0100/16-01) w okresie od dnia zawarcia umowy do 31 sierpnia 2018r.

Zamawiający nie gwarantuje maksymalnej liczby uczestników szkolenia i zastrzega możliwość zmiany liczebności grup.

1. Łączna liczba godzin (dydaktycznych, praktycznych i egzaminacyjnych) szkolenia wynosi 200 godz. zegarowych, w tym 160 godz. praktycznych.
2. Godzina zajęć szkoleniowych liczy 60 min, w tym zajęcia edukacyjne liczące 45 min. oraz przerwy liczące średnio po 15 min.).
3. Zajęcia szkoleniowe:
  - 1) muszą odbywać w godz. pomiędzy 8:00-16:00, jednak nie krócej niż 6 i nie dłużej niż 8 godzin zajęć szkolenia dziennie od poniedziałku do piątku,
  - 2) uczestnikom przysługują 15 minutowe przerwy kawowe oraz jedna 30 min przerwa obiadowa nie wliczana do czasu trwania szkolenia,
  - 3) harmonogram szkolenia powinien być tak ustalony, by zajęcia odbywały się w ciągu kolejnych następujących po sobie dni, w sytuacjach wyjątkowych harmonogram ma być uzgadniany z Zamawiającym.

Skrócony opis szkolenia: Praktyczne i teoretyczne przygotowanie do wykonywania prac na stanowisku Pracownik obsługi telefonicznej (pracownik call center).

Cel szkolenia: nabycie kwalifikacji do wykonywania prac na stanowisku, zapoznanie z zasadami higieny oraz przepisami bhp i sanitarnymi w pracy;

Program szkolenia:

1. Rola jakości obsługi klienta,
2. Poprawność języka,
3. Psychologia rozmów z trudnymi klientami,
4. Prowadzenie rozmów w warunkach nietypowych,
5. Struktura rozmowy z trudnym rozmówcą,
6. Emocje w czasie obsługi reklamacji i trudnego klienta,
7. Badanie oczekiwań trudnego klienta,
8. Przekonywanie i informowanie klienta,
9. Umiejętność asertywnego komunikowania się,
10. Reprezentowanie firmy w kontakcie z klientem,

ZAMAWIAJĄCY ZAPEWNI:

- 1) miejsce realizacji przedmiotu zamówienia zajęcia teoretyczne jak i praktyczne na terenie Środowiskowego Domu Samopomocy w Lipniaku, Zakładu Aktywności Zawodowej SOWA w Lipniaku – w tym min. 1 sala wyposażona w stoliki, krzesła (o powierzchni i w ilości odpowiadającej ilości uczestników/-czek szkolenia),
- 2) swobodny dostęp do pomieszczeń sanitarnych w budynku, w którym odbywają się zajęcia w ramach szkolenia,
- 3) sprzęt i pomoce dydaktyczne umożliwiające prawidłową realizację szkolenia np. tablica flipchart, rzutnik multimedialny,

- 4) warunki szkolenia zgodne z przepisami bhp i p.poż,
- 5) transport uczestników na szkolenia,
- 6) stypendium szkoleniowe dla uczestników szkolenia,
- 7) wyżywienie.

**WYKONAWCA JEST ZOBOWIĄZANY:**

przeprowadzić szkolenie zgodnie ze złożoną ofertą, wymaganiami i warunkami określonymi w przedmiocie zamówienia, tj.:

- 1) opracować i dołączyć przed podpisaniem umowy harmonogram przeprowadzenia szkolenia oraz szczegółowy program szkolenia (wg zał. nr 9 do siwz) obejmujący zagadnienia dla modułu Pracownik obsługi telefonicznej (pracownik call center) z określeniem czasu jego trwania w formie papierowej i elektronicznej (z możliwością przetwarzania danych),
- 2) oznakować wszelką dokumentację związaną z realizacją umowy zgodnie z wytycznymi Zamawiającego oraz z Wytycznymi dotyczącymi oznaczenia projektów w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podlaskiego na lata 2014-2020,
- 3) zapewnić ubrania robocze/odzież ochronną spełniające wymogi bhp, jeżeli dotyczą,
- 4) zapewnić odpowiednią ilość surowców i produktów na zajęcia praktyczne niezbędne do realizacji zajęć objętych programem szkolenia,
- 5) niezwłocznie informować na piśmie Zamawiającego o nieobecności uczestnika na szkoleniu lub rezygnacji z uczestnictwa w nim,
- 6) na zakończenie szkolenia przeprowadzić egzamin spełniający wymagania określone w załączniku nr 16 do Regulaminu konkursu nr RPPD.07.01.00-IZ.00-20-002/16 pn. Lista sprawdzająca do weryfikacji czy dany certyfikat/dokument można uznać za kwalifikację na potrzeby mierzenia wskaźników monitorowania EFS dot. uzyskiwania kwalifikacji
- 7) wydać dla uczestnika/-czki zaświadczenie o ukończeniu szkolenia (Zamawiającemu) potwierdzające zakres oraz umiejętności zdobyte w związku z jego ukończeniem. Wydane zaświadczenie / certyfikat powinno obowiązkowo zawierać dodatkowe informacje o współfinansowaniu w ramach RPO WP 2014-2020 oraz niezbędne logotypy
- 8) przeprowadzić na zakończenie szkolenia badania ankietowe uczestników/-czek dotyczące poziomu zawartości merytorycznej oraz jakości prowadzonych szkolenia. Ankieta ta winna posiadać metryczkę (wzór ankiety należy dołączyć celem zatwierdzenia przed podpisaniem umowy) i być opatrzona niezbędnymi oznaczeniami, oraz przeprowadzić analizę ankiet, a wyniki przekazać Zamawiającemu w formie papierowej oraz elektronicznej z możliwością przetwarzania danych,
- 9) sporządzić dokumentację z przebiegu szkolenia (całość dokumentacji powinna obowiązkowo zawierać informację o współfinansowaniu w ramach RPO WP 2014-2020), którą stanowi:
  - a) lista obecności, w tym potwierdzenie korzystania z wyżywienia - obecność musi być potwierdzona własnoręcznym podpisem uczestnika/-czki na bieżąco,
  - b) listę potwierdzającą odbiór odzieży przez uczestników/-czek - przed rozpoczęciem zajęć praktycznych,
  - c) dziennik zajęć zawierający wymiar godzin, tematy szkolenia - na bieżąco,
  - d) protokół z egzaminu
  - e) rejestr wydanych zaświadczeń/certyfikatów lub innych dokumentów potwierdzających ukończenie szkolenia,
  - f) ankiety z przeprowadzonych badań - podczas ostatnich zajęć z uczestnikami/-czkami szkolenia, wraz z ich analizą,



- g) Wykonawca sporządzi dokumentację fotograficzną. Zdjęcia zostaną przekazywane Zamawiającemu w formacie jpg z możliwością edytowania celem wykorzystania ich do sprawozdań (Wykonawca zobowiązany jest do wykonania zdjęć aparatem cyfrowym)

#### **Wymagania:**

- Oferent musi posiadać wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych prowadzonego przez Wojewódzki Urząd Pracy właściwy ze względu na siedzibę instytucji szkoleniowej.
- Oferent musi posiadać doświadczenie w realizacji szkoleń o podobnym zakresie jak objęte niniejszym zapytaniem, rozumiane jako przeprowadzenia takich szkoleń przez okres trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, w tym czasie, polegających na przeprowadzeniu kursów/ szkoleń przez okres trzech lat poprzedzających od daty zamieszczenia ogłoszenia oraz przeszkolenia w tym zakresie minimum 6 osób z niepełnosprawnością
- oferent wykaże, iż dysponuje trenerami/wykładowcami posiadającymi wykształcenie wyższe lub zawodowe adekwatne do tematyki szkolenia lub certyfikaty/zaświadczenia umożliwiające przeprowadzenie danego szkolenia (modułu) lub doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie nie krótsze niż 2 lata i przygotowanie pedagogiczne,.
- Oferent wykaże, iż dysponuje trenerami/wykładowcami posiadającymi odpowiednie doświadczenie tj. przeprowadzenie min. 1 szkolenia w którym uczestniczyły osoby z niepełnosprawnością.
- przez wymagane minimalne doświadczenie zawodowe danego wykładowcy/-czyni rozumie się co najmniej 2 letni staż zawodowy na stanowisku objętym przedmiotem szkolenia/-ń, i/lub przeprowadzenie co najmniej 1 szkolenia z zakresu handlu / ekspozycji towarów lub pochodnego,
- W przypadku osoby fizycznej prowadzącej pozarolniczą działalność gospodarczą, która niniejsze zamówienie wykona w ramach prowadzonej działalności gospodarczej i wystawi rachunek, należności publicznoprawne (podatek dochodowy od osób fizycznych, składki na ubezpieczenia społeczne, zdrowotne, podatek VAT itp.) będą opłacane we własnym zakresie.

#### **KRYTERIA OCENY OFERT**

Zamawiający dokona oceny ważnych ofert (złożonych w terminie oraz spełniających wymagania określone w punkcie IV i punkcie V niniejszego zapytania) na podstawie następujących kryteriów:

- 1) Cena (60%) – ocena punktowa zostanie dokonana zgodnie z formułą:

$$\text{Ilość punktów} = \frac{\text{Najniższa ze złożonych ofert}}{\text{Badana oferta}} \times 60\text{pkt}$$

- 2) Doświadczenie w realizacji zbieżnych merytorycznie szkoleń zawodowych w okresie 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeśli okres ten jest krótszy, to w tym okresie (40%) zgodnie z następującymi kryteriami:



- a. Zrealizowanie poniżej 5 szkoleń – 0 punktów
- b. Zrealizowanie od 6 do 10 szkoleń – 10 punktów
- c. Zrealizowanie 11 do 15 szkoleń – 20 punktów
- d. Zrealizowania od 16 do 20 szkoleń – 30 punktów
- e. Zrealizowanie ponad 20 szkoleń – 40 punktów

Doświadczenie weryfikowane będzie na podstawie wykazu zrealizowanych szkoleń, stanowiącego część formularza ofertowego. Brak wykazu potwierdzającego wykonanie usługi będzie powodował nieprzyznanie oferentowi punktów w danym kryterium.

Zamawiający za najkorzystniejszą uzna ofertę, która otrzyma największą liczbę punktów stanowiącą sumę punktów za kryteria 1 i 2.

Jeżeli nie będzie można dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że dwie lub więcej ofert otrzyma taką samą punktację, Zamawiający spośród tych ofert wybierze ofertę z najniższą ceną.

Ocena dokonywana będzie odrębnie dla każdej z części zamówienia.

W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.

Udzielone wyjaśnienia nie mogą powodować zmiany złożonej oferty.