

Projekt **Profesjonalni niepełnosprawni na Dolnym Śląsku**
współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ZAPYTANIE OFERTOWE

na przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń o tematyce „Pracownik call center”

Nr postępowania: 53/07/2014/WR data: 05.08.2014 r.

1. NAZWA I ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

Fundacja Aktywizacja
ul. Wiśniowa 40 b lok. 8
02-520 Warszawa
KRS 0000049694
NIP 527-13-11-973

2. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia będzie wybór na stanowisko trenera/ki do przeprowadzenia szkoleń o tematyce „Pracownik call-center” na obszarze województwa dolnośląskiego, a w szczególności: we Wrocławiu. Wybrany trener/ka może poprowadzić jeden lub kilka modułów szkolenia, które zostały wymienione w pkt. 2.4.4 zapytania.
2. Trener/ka realizował/a będzie zadania w zakresie przygotowania i przeprowadzenia modułu/ów szkolenia/ń dla uczestników/-czek projektu z zakresu profesjonalnej obsługi na stanowisku call-center.
3. Przedmiot zamówienia wykonywany będzie osobiście, na podstawie umowy cywilno – prawnej, w wymiarze od 4 do nie więcej niż 100 h miesięcznie w okresie realizacji projektu tj. od dnia podpisania umowy maksymalnie do dnia 31.03.2015 r.
4. Każde szkolenie musi spełniać następujące wymagania:
 - 1) Szkolenie odbywać się będzie w okresie od dnia podpisania umowy maksymalnie do dnia **31.03.2015 r.** (szczegółowy harmonogram stanowi *Załącznik nr 6* do zapytania).
 - 2) W szkoleniu będzie uczestniczyło **10 osób/1 grupa**.
 - 3) Łączny czas trwania wszystkich modułów szkolenia: **100 godzin**.
 - 4) Zakres tematyczny szkolenia składa się z następujących modułów:
 - a) „Specjalistyczne aplikacje w telemarketingu” - 28h
 - b) „Psychologiczne podstawy telemarketingu” – 7h
 - c) „Prowadzenie rozmowy handlowej przez telefon” – 21h
 - d) „Negocjacje handlowe” – 19h
 - e) „Emisja głosu”- 14h
 - f) „Radzenie sobie ze stresem” – 7h
 - g) „Podstawy prawne z zakresu ochrony danych osobowych i praw konsumenta” – 4h
 - 5) Szkolenia organizowane będą w następującym trybie: dni robocze, także weekendy i popołudniami.
5. Uczestnikami/-czkami szkoleń będą osoby niepełnosprawne, uczestnicy projektu pt. „Profesjonalni niepełnosprawni na Dolnym Śląsku”.
6. Zamówienie związane jest z realizacją przez Zamawiającego projektu: „Profesjonalni niepełnosprawni na Dolnym Śląsku” w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013, Priorytetu VII Promocja integracji społecznej, w ramach Działania 7.4. Niepełnosprawni na rynku pracy, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

3. WSPÓLNY SŁOWNIK ZAMÓWIENI (CPV)

80000000-4 – Usługi edukacyjne i szkoleniowe

80500000-9 – Usługi szkoleniowe

Centrum Edukacji i Aktywizacji Zawodowej Osób Niepełnosprawnych we Wrocławiu

Kow



Projekt **Profesjonalni niepełnosprawni na Dolnym Śląsku**
współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4. ZADANIA PO STRONIE WYKONAWCY

Wykonawca zobowiązany jest do:

1. przygotowania i przekazania Zamawiającemu:
 - a) „Programu szczegółowego szkolenia” wraz z materiałami szkoleniowymi (w formie elektronicznej) w terminie 5 dni roboczych od otrzymania od Zamawiającego „Programu ogólnego szkolenia” (program szczegółowy powstaje na podstawie programu ogólnego),
 - b) korekty „Programu szczegółowego szkolenia” lub materiałów, o ile Zamawiający zgłosi Wykonawcy taką konieczność (w terminie 5 dni roboczych od otrzymania uwag).Warunkiem wypłaty wynagrodzenia jest ponadto przekazanie Zamawiającemu starannie i poprawnie uzupełnionej oraz pełnej dokumentacji dotyczącej szkolenia obejmującej dokumenty powstałe w wyniku wykonania przez Wykonawcę obowiązków
2. przygotowania i przeprowadzenia szkolenia zgodnie z poniższymi modułami tematycznymi:
 - a) „Specjalistyczne aplikacje w telemarketingu” – 28h
 - b) „Psychologiczne podstawy telemarketingu” – 7h
 - c) „Prowadzenie rozmowy handlowej przez telefon” – 21h
 - d) „Negocjacje handlowe” – 19h
 - e) „Emisja głosu” – 14h
 - f) „Radzenie sobie ze stresem” – 7h
 - g) „Podstawy prawne z zakresu ochrony danych osobowych i praw konsumenta” – 4h
3. przygotowania i przeprowadzenia sprawdzianu wiedzy uczestników/-czek szkolenia w postaci testu końcowego na ostatnich zajęciach,
4. przygotowania poprawy końcowego sprawdzianu wiedzy dla uczestników/-czek szkolenia, którzy/-re nie otrzymają zaliczenia w pierwszym terminie (poprawa powinna odbyć się w ciągu 30 dni od dnia zakończenia szkolenia; dopuszcza się formę zdalną poprawy),
5. prowadzenia oraz starannego uzupełniania dokumentacji szkoleniowej dostarczonej przez Zamawiającego,
6. terminowego rozliczenia się z przeprowadzonego szkolenia,
7. współpracy z Zamawiającym (z osobami zaangażowanymi w realizację projektu).

5. ZADANIA PO STRONIE ZAMAWIAJĄCEGO

Zamawiający zobowiązuje się do:

1. opracowania i przekazania Wykonawcy formularzy dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia szkolenia/szkoleń, służących do potwierdzenia udziału beneficjentów w szkoleniu oraz otrzymaniu przez nich wsparcia w zaplanowanym terminie i zakresie;
2. zapewnienia zaplecza szkoleniowego, wydruku i dostarczenia Uczestnikom/-czkom szkolenia materiałów szkoleniowych na podstawie materiałów przekazanych przez Wykonawcę.

6. TERMIN I MIEJSCE WYKONANIA ZAMÓWIENIA

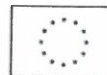
Planowany termin szkolenia to: **październik 2014 r.** W przypadku zlecenia kolejnych szkoleń (zgodnie z punktem 2.3), szkolenia będą realizowane od dnia podpisania umowy maksymalnie do dnia **31.03.2015 r.**

Miejsce wykonania zamówienia: na obszarze województwa dolnośląskiego, a w szczególności: we Wrocławiu.

7. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

1. posiadają wykształcenie minimum średnie
2. posiadają wiedzę i doświadczenie zawodowe w pracy szkoleniowca w obszarze tematycznym zgodnym ze szkoleniami objętymi niniejszym zapytaniem (min. 100 godzin udokumentowanego doświadczenia)



Projekt **Profesjonalni niepełnosprawni na Dolnym Śląsku**
współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

3. **są osobami fizycznymi, osobami samozatrudnionymi (osobami fizycznymi prowadzącymi jednoosobową działalność gospodarczą)**
4. nie pracują jednocześnie w instytucji uczestniczącej w realizacji PO KL na podstawie stosunku pracy, chyba że nie zachodzi konflikt interesów lub podwójne finansowanie
5. nie są powiązani kapitałowo lub osobowo z Zamawiającym.

8. DOKUMENTY WYMAGANE W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIENIA WARUNKÓW

Dokumenty wymagane w celu potwierdzenia spełnienia warunków:

1. Wypełniony formularz oferty (załącznik nr 1)
2. Życiorys zawodowy z przebiegiem pracy zawodowej (załącznik nr 2)
3. Wykaz doświadczenia zawodowego w zakresie prowadzenia szkoleń (załącznik nr 3)
4. Oświadczenie o braku powiązań osobowych lub kapitałowych z Zamawiającym (załącznik nr 4)
5. Oświadczenie o braku jednoczesnego zatrudnienia w instytucji uczestniczącej w realizacji PO KL (załącznik nr 5)
6. Harmonogram szkoleń (załącznik nr 6)

9. WALUTA, W JAKIEJ BĘDĄ PROWADZONE ROZLICZENIA ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ NINIEJSZEGO ZAMÓWIENIA

Rozliczenia związane z realizacją zamówienia będą prowadzone w PLN.

10. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

1. Oferta powinna mieć formę pisemną, być opatrzona pieczętką firmową (jeśli dotyczy), zawierać datę sporządzenia oraz obowiązkowo podpis i pieczętkę imienną (jeśli dotyczy) Wykonawcy lub osoby upoważnionej do reprezentacji Wykonawcy.
 2. Wszystkie składane przez Wykonawcę dokumenty powinny zostać złożone w formie oryginału bądź kserokopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę.
 3. Dokumenty złożone w języku obcym winny być dołączone i przetłumaczone na język polski oraz dodatkowo poświadczone za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę.
 4. Wszelkie poprawki lub zmiany w tekście oferty muszą być parafowane własnoręcznie przez osobę podpisującą ofertę.
 5. Zaleca się, aby wszystkie zapisane strony oferty zostały kolejno ponumerowane.
 6. Ofertę należy doręczyć w formie pisemnej, drogą pocztową lub osobiście zgodnie z pkt 12.
- 7. Zamawiający dopuszcza możliwość składania ofert częściowych, tzn. na jeden lub kilka modułów (tematów) szkoleniowych.**

11. OSOBY UPRAWNIONE DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z POTENCJALNYMI WYKONAWCAMI

Anna Solecka

Centrum Edukacji i Aktywizacji Zawodowej Osób Niepełnosprawnych

Oddział Fundacji Aktywizacja we Wrocławiu

Plac Strzelecki 25, 50-224 Wrocław

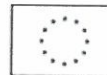
tel. 511 944 246

e-mail: anna.solecka@idn.org.pl

12. MIEJSCE, TERMIN I SPOSÓB ZŁOŻENIA OFERTY

Ofertę należy złożyć w formie pisemnej, drogą pocztową lub osobiście w siedzibie Zamawiającego tj. Centrum Edukacji i Aktywizacji Zawodowej Osób Niepełnosprawnych, Oddział Fundacji Aktywizacja, Plac Strzelecki 25, 50-224 Wrocław do dnia **20.08.2014** do godz. **12.00**.

Koperta powinna zawierać opis „Odpowiedź na zapytanie ofertowe 53/07/2014/WR na przeprowadzenie szkoleń „Pracownik call-center”



Projekt **Profesjonalni niepełnosprawni na Dolnym Śląsku**
współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

13. KRYTERIA OCENY OFERT I WYBORU WYKONAWCY

W celu wyboru najkorzystniejszej oferty Zamawiający dokona oceny i wyboru ofert spośród Wykonawców spełniających warunki określone w punkcie 6 w oparciu o kryterium wyboru: Cena.

14. SPOSÓB OBLICZENIA CENY OFERTY

1. Wagi punktowe lub procentowe przypisane do poszczególnych kryteriów oceny ofert.

Cena brutto za godzinę pracy: 100%

2. Sposób przyznawania punktacji za spełnienie kryterium

Punkty za kryterium "cena" zostaną obliczone na podstawie wzoru:

$$\frac{\text{najniższa cena brutto analizowanych ofert za godzinę pracy}}{\text{cena brutto oferty badanej za godzinę pracy}} \times 100 = \text{liczba punktów}$$

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska najwyższą liczbę punktów. Oferty zawierające braki formalne, na prośbę Komisji oceniającej mogą zostać uzupełnione w określonym przez Komisję terminie. Wyboru najkorzystniejszej oferty dokona komisja. Od dokonanego wyboru nie przewiduje się odwołań. Zamawiający zastrzega sobie możliwość niedokonania wyboru oraz możliwość prowadzenia negocjacji.

15. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY BYĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY

Na podstawie najkorzystniejszej oferty z Wykonawcą zostanie podpisana **umowa cywilno-prawna**.

16. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ

Termin związania ofertą to 30 dni kalendarzowych od dnia upływu terminu składania ofert.

17. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA

Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania bez podania przyczyny. W przypadku unieważnienia postępowania, Zamawiający nie ponosi kosztów postępowania.

18. FINANSOWANIE

Zamówienie jest współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach projektu pt. „Profesjonalni niepełnosprawni na Dolnym Śląsku”.

19. UWAGI KOŃCOWE

1. Z możliwości realizacji zamówienia będą wyłączone podmioty, które powiązane są z beneficjentem lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu beneficjenta lub osobami wykonującymi w imieniu beneficjenta czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru wykonawcy osobowo lub kapitałowo.
2. Niniejsze ogłoszenie nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy prawo zamówień publicznych, a propozycje składane przez zainteresowane podmioty nie są ofertami w rozumieniu kodeksu cywilnego. Niniejsze zapytanie ofertowe nie stanowi zobowiązania Fundacji Aktywizacja do zawarcia umowy. Fundacja Aktywizacja może odstąpić od podpisania umowy bez podania uzasadnienia swojej decyzji.

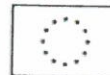
20. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Do zapytania ofertowego dołączono:

Załącznik nr 1 – Formularz ofertowy

Załącznik nr 2 – Życiorys zawodowy

Centrum Edukacji i Aktywizacji Zawodowej Osób Niepełnosprawnych we Wrocławiu



Projekt **Profesjonali niepełnosprawni na Dolnym Śląsku**
współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik nr 3 – Wykaz doświadczenia zawodowego z prowadzenia szkoleń

Załącznik nr 4 – Oświadczenie o braku jednoczesnego zatrudnienia w instytucji uczestniczącej
w realizacji PO KL

Załącznik nr 5 – Oświadczenie o braku powiązań kapitałowych lub osobowych

Załącznik nr 6 – Harmonogram szkoleń

Dorota Anna Kowalska

Kierownik Działu
Fundacji Aktywizacja
we Wrocławiu

5.08.2014

.....
(data i podpis)

**Centrum Edukacji i Aktywizacji Zawodowej
Osób Niepełnosprawnych**

pl. Strzelecki 25; 50-224 Wrocław

tel. 511 944 243, 511 944 246

wroclaw@idn.org.pl