

Kłobuck, 01.10.2021 r.

ZAPYTANIE O CENĘ
nr 01/ZC/RPSL.07.01.03-24-OAE8/20

dotyczące określenia ceny usługi przeprowadzenia egzaminu w ramach projektu pt. „**Motywacja + Aktywizacja = Praca**” nr **RPSL.07.01.03-24-OAE8/20** współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020, Oś Priorytetowa: VII. Regionalny rynek pracy dla działania: 7.1. Aktywne formy przeciwdziałania bezrobociu, dla poddziałania: 7.1.3. Poprawa zdolności do zatrudnienia osób poszukujących pracy i pozostających bez zatrudnienia – konkurs.

I. ZAMAWIAJĄCY

PIOTR MATYSIAK "EL - TRANS"

27-100 Łża, ul. Garbarska 10A

Biuro projektu: 42-100 Kłobuck, ul. Parkowa 1

II. DANE DO KONTAKTU

telefon: 518-481-636

e-mail: motywacja-aktywizacja@eltrans.info.pl

III. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERTY CENOWEJ

1. Formularz cenowy należy złożyć w terminie **do dnia 07.10.2021 r. do godz. 10:00**

a) **w formie pisemnej**, na adres biura terenowego Zamawiającego:

PIOTR MATYSIAK "EL - TRANS"

43-600 Jaworzno, ul. Darwina 17

z dopiskiem na kopercie:

Formularz cenowy - zapytanie o cenę nr 01/ZC/RPSL.07.01.03-24-OAE8/20

lub

b) **mailowo** na adres: motywacja-aktywizacja@eltrans.info.pl

tytuł maila: **Formularz cenowy - zapytanie o cenę nr 01/ZC/RPSL.07.01.03-24-OAE8/20**

2. Decydujące znaczenie dla zachowania terminu składania oferty cenowej 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 ZAKRESU REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest usługa przeprowadzenia **egzaminu potwierdzającego nabyte kwalifikacje po szkoleniu z zakresu „Pracownik ds. sprzedaży i obsługi klienta z elementami obsługi komputera” dla 1 grupy (liczącej max 10 osób)** w ramach projektu pt. pt. „**Motywacja + Aktywizacja = Praca**”.

Charakterystyka uczestników.

Uczestnikami projektu będą osoby zamieszkujące na obszarze Subregionu Północnego województwa śląskiego w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, powyżej 30 roku życia (od dnia 30 urodzin):

- a) osoby bezrobotne lub bierne zawodowo zwłaszcza te znajdujące się w najtrudniejszej sytuacji na rynku pracy, tj.:
 - osoby w wieku 50 lat i więcej,
 - kobiety,
 - osoby z niepełnosprawnościami,
 - osoby długotrwale bezrobotne,
 - osoby o niskich kwalifikacjach,
- b) pozostałe grupy tj.:
 - osoby ubogie pracujące,
 - osoby zatrudnione na umowach krótkoterminowych oraz pracujący w ramach umów cywilnoprawnych, których miesięczne zarobki nie przekraczają 120% wysokości minimalnego wynagrodzenia.

Z wyłączeniem osób odbywających karę pozbawienia wolności, z wyjątkiem osób objętych dozorem elektronicznym.

Zakres realizacji usługi.

Egzamin powinien obejmować cały zakres tematyczny szkolenia, zgodnie z programem szkolenia, który składa się z następujących modułów :

- sprzedaż
- obsługa klienta,
- obsługa komputera.

1) Program modułu szkolenia „sprzedaż” składa się z elementów:

Lp.	Tematyka
1.	Organizacja handlu w gospodarce rynkowej
2.	Przebieg sprzedaży detalicznej - obsługa terminala i kasy fiskalnej, - obieg dokumentacji handlowej
3.	Techniki sprzedaży produktów i usług - marketing - typologia klientów - badanie potrzeb klienta - sposób na trudnego klienta
4.	Prowadzenie rozmów handlowych - sprzedaż telefoniczna i bezpośrednia - otwarcie rozmowy handlowej - autoprezentacja - język korzyści - rozmowa z sekretarką / decydem

Lp.	Tematyka
	- zamknięcie sprzedaży - obawy telemarketera
5.	Nowoczesne techniki sprzedaży – sposoby pozyskiwania klientów - e-mail marketing - media społecznościowe - reklama, wyszukiwarki, polecenia itp.
6.	Komputer w pracy sprzedawcy - bazy danych - dokumenty

2) Program modułu szkolenia „obsługa klienta” składa się z elementów:

Lp.	Tematyka
1.	Typologia klientów
2.	Sposoby pozyskiwania klientów - Internet, media, telefon
3.	Zasady profesjonalnej obsługi klientów -Skuteczne metody obsługi klienta -Moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych: - Sposoby wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta
4.	Budowanie pozytywnych relacji z klientem -Jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje - Jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem
5.	Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania -Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta -Obsługa klienta na „nie” - techniki zarządzania obiekcjami; -Co zrobić, gdy klient: -Jest roszczeniowy i wywiera presję -Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka -Jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa -Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań
6.	Obsługa telefoniczna i bezpośrednia -Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy - Decyzje zakupowe klientów, -Język korzyści - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu -Tajemnica ‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon -Obsługa klienta za pośrednictwem e-maila - jak to robić profesjonalnie

3) Program modułu szkolenia „obsługa komputera” składa się z elementów:

Lp.	Tematyka
1.	Zasady pracy z komputerem
2.	Praca w edytorze tekstów -edytor tekstu -sposoby edycji i formatowania tekstu

Lp.	Tematyka
	-tworzenie pism -wstawianie do dokumentu tabeli i elementów graficznych -tworzenie dokumentów korespondencji seryjnej i drukowanie kopert -drukowanie dokumentów
3.	Wykorzystanie arkuszy kalkulacyjnych w pracy -arkusz kalkulacyjny -tworzenie i formatowanie arkusza kalkulacyjnego -wprowadzanie formuł obliczeniowych -praktyczne wykorzystywanie licznych funkcji Excela.
4.	Podstawowe zasady pracy w sieci i zasady bezpieczeństwa w sieci -obsługa Internetu -poruszanie się po Internecie, Poszukiwanie interesujących informacji na stronach WWW
5.	Poczta elektroniczna w pracy biurowej -korzystanie z poczty elektronicznej. -wykorzystanie poczty elektronicznej do przesyłania korespondencji biurowej

Potwierdzeniem nabycia kwalifikacji będzie certyfikat.

Ze względu na epidemię COVID-19 **egzamin powinien być realizowany w formie zdalnie (on-line) w czasie rzeczywistym** za pośrednictwem dostępnych platform do nauczania zdalnego.

Zasady realizacji egzaminu w formie zdalnej (on-line):

- 1) Minimalne wymagania sprzętowe do realizacji egzaminu w formie zdalnej:
 - a) min. procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy,
 - b) 2 GB pamięci RAM (zalecane 4 GB lub więcej),
 - c) System operacyjny Windows 7, 8, 10, Mac OS wersja 10.13, Linux, Chrome OS,
 - d) dostęp do Internetu

Platformy do nauczania zdalnego są oparte na przeglądarce internetowej i wymagane jest korzystanie z ich najaktualniejszych oficjalnych wersji, takich jak Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge, Opera oraz Yandex. Rekomendowane platformy to Clickmeeting lub Zoom.

Aby móc korzystać z serwisu (włączając w to udział w konferencjach online) na wybranych urządzeniach mobilnych, wymagane jest pobranie odpowiedniej aplikacji ze sklepu internetowego iTunes lub Google Play.

Do korzystania z serwisu w pełnym zakresie audio-wideo niezbędne jest podłączenie w czasie konferencji prawidłowo działających słuchawek lub głośników, kamery oraz mikrofonu. Urządzenia te nie powinny być jednocześnie używane przez jakiegokolwiek inne aplikacje. Uczestnik musi posiadać wbudowaną kamerę w laptopie, smartfonie lub w przypadku komputera stacjonarnego, kamerę zewnętrzną.

- 2) Przed rozpoczęciem egzaminu trener oraz uczestnicy muszą wyrazić zgodę na realizację zajęć w formie zdalnej. Zgody zebrane zostaną za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz zarchiwizowane w odpowiedni sposób i załączone do dokumentacji szkoleniowej.
- 3) Dane dostępne do platformy i realizacji danego egzaminu zostaną przekazane Zamawiającemu, tak aby możliwy był monitoring egzaminu prowadzonego zdalnie na każdym etapie.

- 4) Każdy uczestnik przed egzaminu zostanie poinformowany o możliwości rejestracji usługi dla celów monitoringu i kontroli oraz zostaną do uczestników wysłane stosowne zgody umożliwiające realizację usługi.
- 5) Przeprowadzenie egzaminu oraz uczestnictwo skierowanych osób w egzaminie potwierdzone będzie poprzez:
 - a. monitorowanie czasu logowania na platformie,
 - b. protokół z egzaminu,
 - c. kopie dokumentów potwierdzających nabycie kwalifikacji.

VI. TERMIN I MIEJSCE REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Termin realizacji usługi.

październik 2021r., w tym:

- najwcześniej od **20.10.2021r.**
- najpóźniej do **30.10.2021r.**

Dokładny termin i godzina egzaminu będą ustalane indywidualnie w porozumieniu z Zamawiającym.

Jednocześnie Zamawiający zastrzega możliwość:

- odwołania egzaminu i/lub
- przesunięcia okresu realizacji egzaminu

w przypadkach losowych leżących po stronie uczestników projektu.

Egzamin odbędzie się 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.

Ze względu na epidemię COVID-19 **egzamin powinien być realizowany w formie zdalnie (on-line) w czasie rzeczywistym** za pośrednictwem dostępnych platform do nauczania zdalnego. Dopuszcza się też przeprowadzenie egzaminu w formie tradycyjnej (stacjonarnej). W takim przypadku egzamin będzie się odbywać **na terenie województwa śląskiego w mieście Kłobuck lub miejscowości ościennej.**

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 będzie się odbywać egzamin 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. **Niniejszy wymóg dotyczy wyłącznie w przypadku realizacji usługi w formie stacjonarnej.**
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 dydaktyczne do realizacji zamówienia:**

minimum 1 osoby zdolnej do realizacji zamówienia posiadających następujące kwalifikacje oraz doświadczenie (każda z osób musi spełniać wszystkie nw. warunki):

- wykształcenie wyższe / zawodowe kierunkowe lub certyfikat, zaświadczenie, inny dokument potwierdzający kwalifikacje w kierunku zgodnym z zakresem szkolenia,
- minimum 2-letni staż pracy w ciągu ostatnich 5 lat (tj. od 09.2016r.) w dziedzinie zbieżnej z tematyką szkolenia,
- co najmniej 100 godzin doświadczenia w ciągu ostatniego roku (tj. od 09.2020r.) w realizacji analogicznej tematyki szkolenia.

Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji zamówienia, zobowiązany jest do dostarczenia najpóźniej w dniu podpisania umowy kserokopii dokumentów potwierdzających spełnienie wymagań w stosunku do wykształcenia, kwalifikacji oraz doświadczenia dla wszystkich osób przewidzianych do realizacji zamówienia.

b. Warunków technicznych do realizacji zamówienia:

b.1. Warunki techniczne dla usługi prowadzonej w formie zdalnej:

- posiadanie sprzętu niezbędnego do prowadzenia zajęć w formie zdalnej,
- posiadanie legalnego dostępu do platformy niezbędnej do nauczania zdalnego są oparte na przeglądarce internetowej (rekomendowane platformy to Clickmeeting lub Zoom lub podobne),

b.2. Warunki techniczne dla usługi prowadzonej w formie stacjonarnej (dotyczy wyłącznie w przypadku realizacji usługi w formie stacjonarnej):

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 egzaminu, w którym uczestniczyć będą osoby niepełnosprawne,
- w okresie zimowym zapewnienie ogrzewania,
- możliwość oznakowania miejsca przeprowadzenia egzaminu odpowiednią tabliczką zawierającą informację o współfinansowaniu projektu ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego,

i być wyposażone w następujący **sprzęt** niezbędny do realizacji zamówienia:

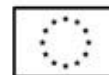
- miejsce siedzące oraz ławka/stolik dla każdego uczestnika.

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

c. **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 Wytocznych 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 egzaminie,
- sytuacjach mających wpływ na realizację umowy.



6. Rozliczenia z Wykonawcą będą prowadzone na podstawie liczby osób, które wezmą udział 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 egzaminie realizowanych w ramach projektu. Zamawiający zastrzega sobie, iż liczba osób biorących udział w egzaminie może ulec zmniejszeniu. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy, bez naliczania jakichkolwiek kar.
7. 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.
8. 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:
 - protokołu z egzaminu potwierdzającego uzyskanie kwalifikacji,
 - kserokopie wydanych certyfikatów potwierdzających uzyskanie kwalifikacji (po zdaniu egzaminu),
 - rejestru wydanych dokumentów potwierdzających uzyskanie kwalifikacji.
9. Wykonawca zobowiązuje się informować uczestników o współfinansowaniu ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 w ramach Osi priorytetowej VII. Regionalny rynek pracy dla działania: 7.1. Aktywne formy przeciwdziałania bezrobociu, dla poddziałania: 7.1.3. Poprawa zdolności do zatrudnienia osób poszukujących pracy i pozostających bez zatrudnienia – konkurs; w ramach projektu „**Motywacja + Aktywizacja = Praca**” nr **RPSL.07.01.03-24-0AE8/20**.
10. 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.

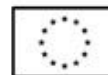
VIII. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY CENOWEJ

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 O WYKLUCZENIU

W postępowaniu nie mogą brać udziału podmioty, które powiązane są z Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy osobowo lub kapitałowo, w szczególności poprzez:

- a) uczestnictwo w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
- b) posiadanie udziałów lub co najmniej 10% akcji;
- c) pełnienie funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;



- d) pozostawanie w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

W związku z powyższym Oferent jest zobowiązany do dołączenia do oferty wypełnionego załącznika nr 2 niniejszego zapytania ofertowego.

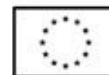
X. INFORMACJE DODATKOWE

1. Niniejsze rozeznanie rynku nie stanowi zamówienia w trybie ustawy Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29.01.2004 (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 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 nr 2 – Oświadczenie o braku powiązań kapitałowych i/lub osobowych



Załącznik 1 do Zapytania o cenę nr 01/ZC/RPSL.07.01.03-24-OAE8/20

.....
/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:

Rodzaj usługi	j.m.	Liczba	Cena jednostkowa (PLN brutto)	Wartość ogółem (PLN brutto)
Egzamin potwierdzający nabyte kwalifikacje obejmujący zakres tematyczny szkolenia „Pracownik ds. sprzedaży i obsługi klienta z elementami obsługi komputera”	osoba	10		

Oświadczam, że :

1. całkowita wartość brutto podana w niniejszym formularzu zawiera wszystkie koszty wykonania zamówienia, jakie ponosi Zamawiający w przypadku wyboru niniejszej oferty;
2. 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:

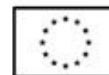
Imię i nazwisko (nazwa).....

Adres

Tel./fax

e-mail:

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



Załącznik 2 do Zapytania o cenę nr 01/ZC/RPSL.07.01.03-24-OAE8/20

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

.....
/miejsowość i data/

OŚWIADCZENIE O BRAKU POWIĄZAŃ KAPITAŁOWYCH I/LUB OSOBOWYCH

Ja niżej podpisany/a

Uprawniony/a do reprezentowania:

Nazwa firmy:

Adres firmy:

NIP:

oświadczam, że **nie jestem powiązany kapitałowo i/lub osobowo z Zamawiającym tj. PIOTR MATYSIAK „EL -TRANS” z siedzibą w Hły (27-100), ul. Garbarska 10A** w szczególności poprzez:

- uczestnictwo w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
- posiadanie udziałów lub co najmniej 10% akcji;
- pełnienie funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
- pozostawanie w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

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