

Kielce, dnia 15.09.2023r.

## ZAPYTANIE OFERTOWE NR 1/2023/NBSD W CELU ROZEZNANIA RYNKU

Fundacja Możesz Więcej w związku z realizacją projektu pn. „Nie bój się działać!” współfinansowanego ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych na podstawie umowy nr ZZO/000135/13/D zaprasza do składania ofert na realizację szkolenia zawodowego.

### 1. NAZWA I ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

Fundacja Możesz Więcej  
Bilcza, ul. Jeżynowa 30, 26-026 Morawica  
26-026 Morawica  
NIP 6572907626

### 2. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

a) Przedmiotem niniejszego zapytania jest przeprowadzenie szkolenia zawodowego pn. „Specjalista ds. obsługi klienta” z **certyfikatem ICVC lub równoważnym**, dalej zwanego „szkoleniem” dla 12 Beneficjentów Ostatecznych w ramach projektu pn. „Nie bój się działać!” współfinansowanego ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach projektu typu „wejście osób niepełnosprawnych na rynek pracy bez wykorzystania metody zatrudnienia wspomaganego” nr umowy nr ZZO/000135/13/D.

b) Szkolenie musi spełniać następujące wymagania:

- będzie odbywać się w Kielcach;
- zostanie zrealizowane w okresie od 1.10-31.10.2023r. (szczegółowy harmonogram do uzgodnienia między stronami). Zamawiający zastrzega możliwość zmiany harmonogramu oraz przesunięcia terminu realizacji zamówienia na skutek wystąpienia okoliczności niezależnych i niezawinionych przez Zamawiającego;
- zostanie przeprowadzone łącznie dla średnio 12 uczestników. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany ostatecznej ilości uczestników szkolenia na skutek wystąpienia okoliczności niezależnych i niezawinionych przez Zamawiającego. Możliwość ta dotyczy zmniejszenia liczby Uczestników o maksymalnie 20%;
- czas trwania szkolenia wynosi 70 godzin szkoleniowych, gdzie 1 godzina szkoleniowa oznacza 45 minut zajęć;
- organizowane będzie w następującym trybie: od poniedziałku do niedzieli, w godzinach pomiędzy 8.00 a 21.00 (dokładne godziny do uzgodnienia pomiędzy stronami);

c) Uczestnikami szkolenia będą osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności, Beneficjenci Ostateczni projektu pn. „Nie bój się działać!” współfinansowanego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

d) Podany poniżej wykaz modułów ma charakter orientacyjny, organizator szkolenia może zaproponować autorski program zachowując wymaganą liczbę godzin i cel szkolenia.

e) Wykaz modułów:

1. Wiedza dotycząca znaczenia pierwszego kontaktu w pracy z klientem
2. Znajomość zasad skutecznej komunikacji werbalnej - umiejętność aktywnego słuchania i zadawania pytań
3. Znajomość zasad skutecznej komunikacji pozawerbalnej – wiedza na temat roli mowy ciała w procesie profesjonalnej obsługi klienta
4. Wiedza dotycząca barier komunikacyjnych oraz sposobów ich przezwyciężania
5. Wiedza dotycząca standardów obsługi klienta w bezpośredniej pracy z klientem
6. Umiejętność profesjonalnego prowadzenia rozmów telefonicznych (znajomość zasad odbierania, zawieszania i przełączania rozmów telefonicznych)
7. Znajomość zasad skutecznej komunikacji mailowej - netykieta
8. Znajomość typologii klienta oraz umiejętne wykorzystanie stylu komunikacji do poszczególnych typów klientów
9. Umiejętność rozpoznawania i zaspokajanie potrzeb klientów jako sposób na budowanie pozytywnych, długofalowych relacji
10. Radzenie sobie w trudnych sytuacjach z klientem
11. Radzenie sobie ze stresem i umiejętność zarządzania własnymi emocjami
12. Zdolność asertywnego budowania relacji biznesowych
13. Umiejętności analizy przyczyn konfliktu i poszukiwanie rozwiązań
14. Otwartość na potrzeby i oczekiwania klienta
15. Stosowanie języka korzyści jako narzędzia pracy z klientem

### **3. WSPÓLNY SŁOWNIK ZAMÓWIEŃ (CPV)**

80500000-9 – Usługi szkoleniowe

### **4. ZADANIA PO STRONIE WYKONAWCY**

Do zadań Wykonawcy będzie należało:

- a) przeprowadzenie szkolenia w zakresie opisanym w pkt. 2 poprzez wykonanie usługi osobiście bądź przez swoich pracowników, którzy spełniają warunki określone w zamówieniu,
- b) przygotowanie i przekazanie Zamawiającemu harmonogramu i programu szkolenia na min 3 dni przed rozpoczęciem szkolenia
- c) zapewnienie uczestnikom materiałów szkoleniowych (skrypt/książka, notatnik, długopis, teczka z gumką),
- d) zapewnienie sali i sprzętu niezbędnego do realizacji zajęć,
- e) Zapewnienie Uczestnikom przerwy kawowej (kawa, herbata, cukier, mleko, woda, ciastka),
- f) Zapewnienie Uczestnikom cateringu dla każdego Uczestnika szkolenia podczas każdego dnia szkoleniowego, która polegać będzie na przygotowaniu, dostarczeniu i podaniu posiłków (rozłożenie na stołach/biurkach) do wskazanej sali szkoleniowej dla Uczestników szkolenia, z zachowaniem jakości i warunków usługi, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Wykonawca zapewni posiłek w formie drugiego dania obiadowego (w przypadku zapotrzebowania tj. dieta, wegetarianizm itp. - dania będą indywidualnie odpowiadać potrzebom zgłaszanym przez Uczestników), który będzie uwzględniać następujący skład:
  - a. Obiad – II danie: danie ciepłe składające się z poniższych elementów:
    - Ziemniaki/ryż/kasza – 150g/os.

- Mięso/ryba/danie wegańskie – 150g/os.

- Surówka – 150g/os.

Wykonawca zapewni własne naczynia (termosy/podgrzewacze, filiżanki, talerzyki, szklanki/kubeczki, łyżeczki, cukiernice, talerze itp.) zgodnie z wymaganiami menu. Zapewnienie cateringu powinno być zgodne z poniższymi zaleceniami:

- należy zachować niezbędne sanitarne środki ostrożności,

- usługa cateringowa musi odbywać się z poszanowaniem środowiska naturalnego.

g) Ponadto składając ofertę Wykonawca zobowiązuje się do:

- świadczenia usługi wyżywienia z wykorzystaniem świeżych produktów żywnościowych,

- przygotowywania posiłków na bazie produktów wysokiej jakości,

- ryby podawane w zestawach powinny być świeże i pozbawione ości - filetowane, owoce powinny być czyste i dojrzałe, preferowane jest dostarczanie posiłków przygotowanych w oparciu o sezonowe owoce i warzywa,

- przygotowywania potraw z surowców wysokiej jakości, świeżych, naturalnych, mało przetworzonych. Posiłki nie mogą być wykonywane z produktów typu instant,

- ustalania z Zamawiającym menu na poszczególne dni szkoleniowe w terminie min. 3 dni przed planowanym szkoleniem,

- uwzględniania w ramach menu posiłku specjalnego np. bezglutenowego/wegetariańskiego w sytuacji udziału w spotkaniu osób o szczególnych potrzebach; Zamawiający poinformuje Wykonawcę o takiej sytuacji w terminie min. 3 dni przed planowanym spotkaniem,

- dostarczania posiłków na miejsce wskazane przez Zamawiającego o godzinie ustalonej z Zamawiającym,

h) przeprowadzenie egzaminu i pokrycie kosztów egzaminu zewnętrznego – efektem szkolenia będzie nabycie kwalifikacji (konkretnych efektów uczenia się uzyskiwanych w toku szkolenia) potwierdzonych pozytywnie zdanym egzaminem

i) szkolenie zakończy się uzyskaniem przez Uczestników zaświadczeń potwierdzających zdobyte umiejętności, a także zawierających informacje o zakresie, programie i liczbie godzin szkolenia. Wykonawca przekaze Zamawiającemu kserokopie ww. certyfikatów/zaświadczeń potwierdzonych za zgodność z oryginałem.

j) oznaczanie materiałów dydaktycznych, sal oraz budynków zgodnie z zasadami PFRON;

k) przekazywanie Zamawiającemu w formie telefonicznej lub e-mail niezwłocznie informacji o każdym Uczestniku, który opuszcza spotkania lub posiada innego rodzaju zaległości,

l) prowadzenie oraz staranne uzupełnianie dokumentacji dotyczącej szkolenia, dostarczonej przez Zamawiającego,

m) terminowe rozliczenie się z przeprowadzonego szkolenia,

n) współpraca z Zamawiającym (z osobami zaangażowanymi w realizację projektu).

o) Przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony zdrowia podczas realizacji

zamówienia.

## **5. TERMIN I MIEJSCE WYKONANIA ZLECENIA**

- a) termin realizacji: szkolenie będzie realizowane w okresie 01-31.10.2023r. (szczegółowy harmonogram do uzgodnienia między stronami),
- b) miejsce wykonania zamówienia: miasto Kielce.

## **6. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

- a) Posiadanie potencjału organizacyjno - technicznego (obejmuje: sale szkoleniowe i egzaminacyjne dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami i pozbawione barier architektonicznych z zastosowaniem mechanizmów racjonalnych usprawnień (tj. wszelkich utrudnień występujących w budynku i w jego najbliższej okolicy, które ze względu na rozwiązania techniczne, konstrukcyjne lub warunki użytkowania uniemożliwiają lub utrudniają swobodę ruchu osobom z niepełnosprawnościami). Sala powinna spełniać wymogi bezpieczeństwa dla prowadzenia zajęć dydaktycznych, w tym przepisów BHP i ppoż.; posiadać instalację grzewczą, a także zaplecze sanitarne. Sala powinna być wyposażona w odpowiedni sprzęt oraz oprogramowanie do przeprowadzenia szkolenia dla każdego Uczestnika – jeśli program szkolenia tego wymaga).
- b) Dysponowanie szkoleniowcem/trenerem zdolnym do przeprowadzenia szkolenia objętego zamówieniem. Szkoleniowiec/trener musi posiadać doświadczenie w obszarze merytorycznym danego szkolenia. Wykształcenie wyższe / zawodowe lub certyfikaty / zaświadczenia/ inne. Minimalne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z danego zakresu tematycznego to 2 Lata.
- c) Posiadanie aktualnego wpisu do Rejestru Instytucji Szkoleniowych (RIS).
- d) Zamówienie nie może zostać udzielone podmiotom powiązanim osobowo lub kapitałowo 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, w szczególności poprzez:
  - 1) uczestnictwo w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
  - 2) posiadanie udziałów lub co najmniej 10% akcji;
  - 3) pełnienie funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
  - 4) 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.

## **7. KRYTERIA WYBORU OFERTY**

1. Ocenie zostaną poddane oferty niepodlegające odrzuceniu.
2. Postępowanie zostanie rozstrzygnięte w przypadku złożenia co najmniej trzech ofert niepodlegających odrzuceniu.
3. Przy wyborze oferty Zamawiający kierował się będzie następującym kryterium i jego wagą:

CENA – waga 100%

Kryterium Cena (C) będzie oceniane w wyniku porównania najniższej ofertowanej ceny (Cmin) z ceną podaną w ocenianej ofercie (Coof), tj:

$$C = C_{\min} / Coof. \times 100$$

4. Cena w ofercie musi być podana w walucie polskiej i być ceną brutto, tzn. obejmować wszystkie należne podatki, obciążenia i koszty.

5. Oferent w przedstawionych dokumentach musi dołożyć należytej staranności w celu przedstawienia rzetelnych informacji, zgodnych z prawdą.

6. Liczba punktów przyznana poszczególnym ofertom zostanie obliczona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, albo z dokładnością wystarczającą do wykazania różnicowania ofert niepodlegających odrzuceniu.

7. Zamawiający wybierze Wykonawcę, którego oferta otrzyma najwyższą łączną liczbę punktów.

#### **8. DOKUMENTY WYMAGANE W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIENIA WARUNKÓW**

Ofertę należy złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do niniejszego zapytania ofertowego, wraz z pozostałymi załącznikami:

- a) Załącznik nr 1 - formularz ofertowy zawierający oświadczenie o braku powiązań z zamawiającym
- b) Aktualna informacja o wpisie do Rejestru instytucji Szkoleniowych prowadzonego przez Wojewódzki Urząd Pracy właściwy ze względu na siedzibę Instytucji Szkoleniowej, potwierdzająca aktywny status w Rejestrze. Informacja musi być wygenerowana nie wcześniej niż 30 dni przed datą złożenia oferty.

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

- a) rozliczenia będą prowadzone w złotych polskich,
- b) wynagrodzenie płatne będzie przelewem po zrealizowaniu zamówienia na wskazany przez Wykonawcę rachunek bankowy, w terminie do 14 dni od daty dostarczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury.

#### **10. OSOBY UPRAWNIONE DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z POTENCJALNYMI WYKONAWCAMI**

Agnieszka Rożek-Kwiecień – tel. 577-999-321

#### **11. MIEJSCE, TERMIN I SPOSÓB ZŁOŻENIA OFERTY**

a) miejsce składania ofert: ul. Kasztanowa 12/34, 25-555 Kielce

b) dopuszczalna forma składania ofert:

- przesyłka pocztowa/kurierska (w formie pisemnej) skierowana na adres Zamawiającego podany wyżej, ofertę prosimy umieścić w zamkniętym, nieprzejrzystym opakowaniu, w sposób gwarantujący poufność jej treści z dopiskiem:

„Zapytanie ofertowe 1/2023/NDS”

- osobiście w siedzibie Fundacji: : ul. Kasztanowa 12/34, 25-555 Kielce
- drogą elektroniczną na adres: [agnieszka.rozek-kwiecien@mozeszwiecej.org.pl](mailto:agnieszka.rozek-kwiecien@mozeszwiecej.org.pl) z dopiskiem „Zapytanie ofertowe 1/2023/NDSD”

Oferty należy składać do dnia **21 września 2023 roku do godziny 9.00**. Decyduje data wpływu. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.

c) cena ofertowa musi obejmować wszystkie koszty niezbędne do prawidłowego zrealizowania przedmiotu zamówienia, narzuty na cenę, należne podatki i opłaty, w tym podatek VAT. Zamawiający nie będzie ponosił dodatkowych kosztów, a podana przez Wykonawcę cena jest stała i będzie obowiązywać przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia,

d) cena oferty musi być wyrażona w złotych polskich (PLN) z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku,

e) każda strona oferty Wykonawcy oraz załączników musi być ponumerowana i podpisana przez Wykonawcę lub osobę upoważnioną do występowania w imieniu Wykonawcy w zakresie składania ofert,

f) wszelkie kserokopie dokumentów składanych wraz z ofertą muszą być potwierdzone za zgodność z oryginałem przez składającego ofertę.

g) jeżeli ofertę podpisuje osoba niewskazana w dokumentach rejestrowych (pełnomocnik) do oferty musi być dołączone pełnomocnictwo jednoznacznie określające zakres czynności,

h) ocena spełniania ww. warunków dokonana zostanie zgodnie z formułą „spełnia – nie spełnia”, w oparciu o informacje zawarte w dokumentach, załącznikach i oświadczeniach. Z treści załączonych dokumentów musi wynikać jednoznacznie, iż w/w warunki Wykonawca spełnił. Niespełnienie wszystkich warunków określonych w niniejszym zapytaniu ofertowym skutkować będzie wykluczeniem Wykonawcy z postępowania,

i) Zamawiający będzie miał prawo żądać wyjaśnień od Wykonawców, których oferty będą zawierały rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia,

j) Zamawiający zastrzega sobie prawo do proszenia o dodatkowe dokumenty poświadczające spełnianie warunków określonych w zamówieniu,

k) Zamawiający zastrzega sobie prawo do wymagania od Wykonawcy okazania referencji potwierdzających doświadczenie kadry prowadzącej szkolenie, przed podpisaniem umowy,

l) Wykonawca ma prawo złożyć tylko jedną ofertę; w przypadku złożenia przez ten sam podmiot więcej niż jednej oferty - wszystkie oferty zostaną odrzucone,

m) Oferty niekompletne, złożone w nieprawidłowy sposób, nieważne na podstawie odrębnych przepisów lub oferty, które wpłyną po terminie nie będą podlegały ocenie. Zamawiający nie przewiduje zwrotu ofert,

n) Zamawiający zastrzega sobie prawo przedłużenia terminu składania ofert oraz unieważnienia zapytania bez ponoszenia jakichkolwiek skutków prawnych i finansowych.

o) Do upływu terminu składania ofert Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany lub uzupełnienia treści niniejszego zapytania ofertowego. W tej sytuacji Wykonawcy, którzy złożyli ofertę zostaną



poinformowani o nowym terminie składania ofert oraz o dokonanej zmianie treści zapytania ofertowego,

p) Wykonawca ubiegając się o udzielenie zamówienia jest zobowiązany do wypełnienia wszystkich obowiązków formalno-prawnych związanych z udziałem w postępowaniu. Do obowiązków tych należą m.in. obowiązki wynikające z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE/2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), w szczególności obowiązek informacyjny przewidziany w art. 13 RODO względem osób fizycznych, których dane osobowe dotyczą i od których dane te wykonawca bezpośrednio pozyskał.

## **12. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ**

Wykonawca jest związany ofertą przez okres 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert.

## **13. INFORMACJA O WYNIKACH PRZEPROWADZONEGO POSTĘPOWANIA**

Informacja z wyboru najkorzystniejszej oferty zostanie zamieszczona na stronie internetowej

Fundacji Możesz Więcej - <http://www.mozeszwiecej.org.pl/nie-boj-sie-dzialac/>

## **14. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA**

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

## **15. FINANSOWANIE**

Przedmiot zamówienia jest współfinansowany ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach projektu pn. „Nie bój się działać!”

## **16. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

a) Z możliwości realizacji zamówienia będą wyłączone 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.

b) 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 Możesz Więcej do zawarcia umowy. Fundacja może odstąpić od podpisania umowy bez podania uzasadnienia swojej decyzji.

c) Wykonawca, z którym zostanie zawarta umowa o realizację szkolenia zobowiąże się do zawarcia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych Uczestników szkolenia, oraz do przetwarzania tych danych zgodnie z jej postanowieniami.

d) Do zapytania ofertowego dołączono:

1. Załącznik nr 1 - formularz ofertowy.