

Zapytanie ofertowe nr 6/2019/OWES z dnia 11.03.2019 r.

Stowarzyszenie Kujawsko-Pomorski Ośrodek Wsparcia Inicjatyw Pozarządowych „Tłok” z siedzibą w Toruniu, zwane dalej Zamawiającym, zaprasza do składania ofert w postępowaniu na usługi organizacji i przeprowadzenia szkolenia „Obsługa klienta w trudnych sytuacjach” w projekcie „OWES TŁOK” realizowanym w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Kujawsko-Pomorskiego na lata 2014-2020.

1. Nazwa i adres Zamawiającego:

Stowarzyszenie Kujawsko-Pomorski Ośrodek Wsparcia Inicjatyw Pozarządowych TŁOK
z siedzibą Pl. św. Katarzyny 9 87-100 Toruń
adres do korespondencji: ul. Sukiennicza 6/2 87-100 Toruń
Tel: 56 655 50 22, 500 127 355
e-mail: zapytania.owes@tlok.pl

2. Data ogłoszenia: 11.03.2019

3. Opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiot zamówienia: Świadczenie usługi organizacji i przeprowadzenia szkolenia „Obsługa klienta w trudnych sytuacjach” dla 1 os. w ramach projektu „OWES TŁOK” w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Kujawsko-Pomorskiego na lata 2014-2020, Oś 9 Priorytetowa Solidarne społeczeństwo, Działanie 9.4. Wzmocnienie sektora ekonomii społecznej z Europejskiego Funduszu Społecznego, w ramach umowy nr UM_EF.433.1.034.2016.

Kod CPV: 80530000-8- Usługi szkolenia zawodowego.

Szczegóły zamówienia: Świadczenie usługi szkolenia „Obsługa klienta w trudnych sytuacjach” dla 1 os. z Nowego (pow. świecki). Zamawiający oczekuje, że poniżej wymieniony zakres szkolenia będzie zrealizowany przez Wykonawcę w wymiarze od min. 16 godzin ogółem. (szkolenie może być kilkudniowe).

Szkolenie wg programu 16h:

1. Style interpersonalne Klientów

- Cechy charakterystyczne poszczególnych stylów komunikacji
- Diagnoza stylu interpersonalnego Klienta
- Dostosowanie komunikatów do osobowości Klienta
- Czego należy unikać w kontaktach z poszczególnymi osobowościami Klientów

2. Jak rozpocząć rozwój umiejętności asertywnych

- Sytuacje, w których warto być asertywnym

3. Budowanie asertywnej samoświadomości w kontakcie z Klientem

- Asertywny kontra nieasertywny monolog wewnętrzny



- Przejmowanie kontroli nad monolog wewnętrznym
- Bariery utrudniające odmowę

4. Bariery asertywności

- Środowisko biznesowe
- Bariery społeczne
- Mity i przekonania ograniczające

5. Rodzaje zachowań Klientów

- Bierne
- Uległe
- Manipulacyjne
- Asertywne

6. Trening w miejscu pracy (Training On the Job)

- Ćwiczenie nabytych umiejętności w miejscu pracy
- Informacja zwrotna od trenera
- Wyznaczenie mocnych stron uczestników szkolenia oraz obszarów do dalszego rozwoju

Dzień 2 (8 godzin)

7. Techniki asertywności

- Procedura czterech kroków
- Zastona dymna
- Zdarta płyta

8. Asertywny język werbalny i niewerbalny w kontakcie z Klientem

- Zasady budowania komunikatów werbalnych – komunikaty JA, TY, MY
- Świadomość i wykorzystanie mowy ciała

9. Określanie i obrona swoich granic w sytuacjach trudnych w obsłudze Klienta

- Komunikowanie swoich odczuć Klientom i współpracownikom
- wyrażanie swojego zdania
- wymiana poglądów
- przyjmowanie i udzielanie informacji zwrotnych

10. Trening w miejscu pracy (Training On the Job)

- Ćwiczenie nabytych umiejętności w miejscu pracy
- Informacja zwrotna od trenera
- Wyznaczenie mocnych stron uczestników szkolenia oraz obszarów do dalszego rozwoju

11. Zakończenie i podsumowanie szkolenia



- Wyznaczenie indywidualnych obszarów do dalszej pracy indywidualnej oraz w zespole

Dodatkowe obowiązki Wykonawcy:

- a) terminowa realizacja powierzonych zadań,
- b) ochrona danych osobowych Uczestników wsparcia (obowiązek zawarcia umowy dot. powierzenia przetwarzania danych osobowych),
- c) informowanie Zamawiającego w formie pisemnej o występujących problemach w realizacji zadań (jeśli dotyczy),
- d) dokumentowanie podjętych działań na wzorach otrzymanych od Zamawiającego.

4. Termin i miejsce wykonania usługi (realizacji umowy):

Zamówienie winno być wykonane w terminie od dnia podpisania umowy do 31.08.2019 roku.

Zamówienie może zostać wykonane w miejscu Wykonawcy, a uczestniczka może dołączyć do grupy otwartej szkolenia organizowanego przez Wykonawcę.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do kontroli prowadzonego wsparcia.

5. Warunki udziału w postępowaniu:

1. O udzielenie zamówienia ubiegać się mogą Wykonawcy, którzy:
 - a) Akceptują treść zapytania ofertowego bez zastrzeżeń oraz wypełnią i złożą w terminie ofertę na formularzu ofertowym stanowiącym Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego;
 - b) Posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie zgodne z opisem przedmiotu zamówienia oraz dysponują potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.
 - c) Posiadają udokumentowany dorobek zawodowy adekwatny do problematyki świadczonej usługi.
 - d) Posiadają aktualny wpis do rejestru instytucji szkoleniowych. Należy złożyć aktualne potwierdzenie wpisu instytucji szkoleniowej do RIS prowadzonego przez Wojewódzki Urząd Pracy właściwy ze względu na siedzibę instytucji szkoleniowej.
 - e) Posiadają aktualny (nie starszy niż 3 m-ce) odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy prawa zamówień publicznych.
 - f) Posiadają uprawnienia do prowadzenia szkoleń objętych przedmiotem zamówienia.
 - g) Szkolenie powinny prowadzić osoby mające minimum 3-letnie doświadczenie zgodne z kierunkiem zamówienia.
 - h) Całościowa organizacja i przeprowadzenie szkolenia zgodnie z programem zawartym w ofercie wykonawcy stanowiącej podstawę do zawarcia umowy oraz formularzem oferty.
 - i) Dokładne określenie terminów rozpoczęcia i zakończenia realizacji szkolenia oraz do przedłożenia szczegółowego harmonogramu Zamawiającemu.
 - j) Całościowa organizacja i przeprowadzenie procesu walidacji i certyfikacji.
 - k) Przeprowadzenie wszystkich badań lekarskich niezbędnych do udziału w szkoleniach (o ile są wymagane przepisami prawa).
 - l) Zorganizowanie zajęć szkoleniowych w godzinach ustalonych z uczestnikiem/czką, jednak nie wykraczających poza przedział godzinowy 7.00 – 19.00.
 - m) Bieżące informowania na piśmie tj. w ciągu 2 dni od dnia zdarzenia, Zamawiającego o przypadkach nieobecności na szkoleniu osób skierowanych oraz rezygnacji z uczestnictwa w szkoleniu w trakcie jego trwania.

- n) Przekazanie Zamawiającemu odpowiednio oryginału i kopii uzyskanych w wyniku realizacji usługi uprawnień, certyfikatów, zaświadczeń w terminie – maksymalnie 1 miesiąca od daty przeprowadzenia egzaminu końcowego.
 - o) Ochrony danych osobowych oraz współpracy z personelem projektu.
 - p) Obsługę administracyjną podczas szkolenia.
 - q) Dostarczenie pełnej dokumentacji szkolenia na adres wskazany przez Zamawiającego (listy obecności, listy potwierdzającej odbiór materiałów szkoleniowych, dzienniki zajęć, zdjęcia, kserokopia badań lekarskich, listę potwierdzającą przystąpienie do egzaminu, uzyskanie zaświadczenia, certyfikaty itp., rejestru wydanych zaświadczeń lub innych dokumentów potwierdzających ukończenie szkolenia i uzyskanie umiejętności lub kwalifikacji, zawierającego: numer, imię i nazwisko uczestnika szkolenia). Pełna dokumentacja szkolenia musi posiadać logotypy, zgodnie z Wytycznymi dotyczącymi oznaczenia projektów w ramach (RPO WK-P).
 - r) Kompletna dokumentacja przekazana kierownikowi projektu stanowi podstawę do wypłacenia wynagrodzenia. Wynagrodzenie będzie płatne po uzyskaniu rachunku i wszystkich wymaganych przez Zamawiającego dokumentów. W przypadku braku środków na koncie projektu wynikających z opóźnień w płatnościach ze strony IZ RPO WK-P, Zamawiający może wypłacić wynagrodzenie w terminie późniejszym.
 - s) Niezwłoczne udostępnienie do wglądu na żądanie Zamawiającego oraz innych podmiotów uprawnionym do kontroli, wszelkich dokumentów związanych z realizowanym zamówieniem, w tym dokumentów finansowych.
 - t) Przechowywanie dokumentacji dotyczącej szkolenia minimum do 31 grudnia 2025 roku.
 - u) Dysponują odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.
 - v) Znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej umożliwiającej wykonanie zamówienia.
 - w) Gwarantują, że osoby które będą uczestniczyć w wykonaniu zamówienia posiadają wszelkie wymagane kwalifikacje i doświadczenie niezbędne do wykonania zamówienia.
 - x) Zobowiążą się do podpisania umowy na warunkach określonych w ofercie.
2. Z możliwości realizacji zamówienia wykluczone są podmioty powiązane osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym lub z osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy, 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, bocznej drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.
3. Ocena spełniania warunków wymaganych od Wykonawców zostanie dokonana wg formuły: „spełnia – nie spełnia”, na podstawie analizy złożonych dokumentów.

6. Dokumenty wymagane w celu potwierdzenia spełnienia warunków:

Oświadczenia i dokumenty, jakie muszą przedłożyć Wykonawcy:

Wypełniony formularz ofertowy – zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Zapytania ofertowego;

1. Załącznik nr 3 - Wykaz zrealizowanych usług zgodnie z warunkiem udziału w postępowaniu określonym w pkt. 5.1.b) zapytania ofertowego – zgodnie z Załącznikiem nr 3 do Zapytania ofertowego.

7. Termin, miejsce i sposób złożenia oferty:

Oferty należy składać do **20 marca 2019 roku do godz. 23:59:59** (liczy się data otrzymania). Oferty otrzymane po upływie tego terminu nie będą podlegały ocenie.

Sposób składania ofert: oferty należy przesłać w wersji elektronicznej – skan oferty (preferowane jest przesłanie skanu pełnej oferty w jednym pliku), z podpisem i pieczęcią na adres: zapytania.owes@tlok.pl lub osobiście, pocztą lub kurierem w wersji papierowej na adres: **Stowarzyszenie Kujawsko-Pomorski Ośrodek Wsparcia Inicjatyw Pozarządowych TŁOK, Sukiennicza 6/2, 87-100 Toruń** z dopiskiem: Zapytanie ofertowe nr 6/2019/OWES z dnia 11.03.2019 r.; (liczy się data wpływu ofert do Zamawiającego).

8. Warunki składania ofert:

1. Zamawiający przyjmuje oferty wyłącznie na załączonych wzorach dokumentów.
2. Oferta musi być podpisana przez Wykonawcę.
3. Oferta musi być sporządzona w języku polskim.
4. **Wykonawca zobowiązany jest podać w formularzu ofertowym stawkę brutto usługi dla 1 os.**
5. W przypadku gdyby oferta, oświadczenia lub dokumenty, zawierały informacje stanowiące tajemnicę w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca winien, nie później niż w terminie składania ofert, w sposób niebudzący wątpliwości zastrzec, które informacje stanowią tajemnicę. Nie mogą stanowić tajemnicy informacje zawarte w protokole wyboru, tj. informacje dotyczące nazwy Wykonawcy, ceny, terminu wykonania zamówienia oraz warunków płatności zawartych w ofercie.
6. Zamawiający nie odsyła nadesłanych ofert. O wyniku wyboru oferty informuje elektronicznie wszystkich, którzy złożyli ofertę.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany terminu realizacji zamówienia najpóźniej na dzień przed planowanym terminem rozpoczęcia realizacji.
8. Zamawiający nie ponosi kosztów dojazdów Wykonawcy.

9. Kryteria oceny ofert i wyboru Wykonawcy:

Kryteria oceny i ich znaczenie (100%=100pkt):

a) Koszt realizacji usługi - Cena

WAGA KRYTERIUM 60 % = 60 pkt.

b) doświadczenie

WAGA KRYTERIUM 20% = 20 pkt.

c) status pes

WAGA KRYTERIUM 20% = 20 pkt.

10. Sposób obliczania

a) Metodologia liczenia punktów w kryterium „Cena”

$$P(C_i) = C_{\text{MIN}}/C_i \times 60\%$$

P(C_i) – liczba punktów za kryterium ceny

C_{MIN} - cena brutto za wykonanie całości zamówienia oferty najtańszej ofert i nie odrzuconej

C_i - cena brutto za wykonanie całości zamówienia oferty badanej

b) Metodologia liczenia punktów w kryterium „doświadczenia”:

Ocena oferty według tego kryterium:

20 pkt - doświadczenie zawodowe w postaci organizacji i przeprowadzenia powyżej 11 szkoleń,

c) Metodologia za „status pes”:

20 pkt - status podmiotu ekonomii społecznej w przypadku złożenia oferty przez osobę prawną (instytucję, organizację, firmę) jeśli posiada taki status.

11. Warunki zmiany umowy:

Zamawiający dopuszcza możliwość dokonywania zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie, której dokonano wyboru Wykonawcy, w następujących sytuacjach:

- zmiana terminu realizacji umowy – w sytuacji wszelkich przesłanek związanych z uczestnikami;
- zmiana miejsca realizacji umowy – wskutek potrzeb zgłaszanych przez uczestników;
- udzielenia zamówienia uzupełniającego w wysokości do 50% zamówienia podstawowego;
- udzielenie zamówienia dodatkowego w wysokości do 50% zamówienia podstawowego;
- zmiana ilości uczestników – będąca skutkiem procesu rekrutacji i zmian w projekcie;

12. Informacja o składaniu ofert częściowych:

Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.

13. Informacja o planowanych zamówieniach, o których mowa w pkt 8 lit. H podrozdziału 6.5 Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszy Spójności na lata 2014-2020, ich zakres oraz warunki, na jakich zostaną udzielone o ile zamawiający przewiduje udzielenie tego typu zamówień:

Zamawiający dopuszcza możliwość udzielenia Wykonawcy wybranemu w drodze niniejszego postępowania w okresie 1,5 roku od udzielenia zamówienia podstawowego przewidzianego w zapytaniu ofertowym zamówienia na usługi polegające na powtórzeniu podobnych usług.

14. Uwagi końcowe:

- Niniejsze ogłoszenie nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy prawo zamówień publicznych, a propozycje składane przez zainteresowane podmioty nie są ofertami w rozumieniu kodeksu cywilnego.
- Wykonawca jest związany ofertą przez 30 dni.
- W toku dokonywania oceny złożonych ofert Zamawiający może wymagać udzielenia przez Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych przez nich ofert.
- Zamawiający ustala ogólny wzór umowy wraz z załącznikami na realizację zamówienia stanowiący Załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego.
- Zakres świadczenia Wykonawcy wynikający z podpisanej umowy, musi być tożsamy z jego zobowiązaniem zawartym w ofercie.

6. Oferent, którego oferta zostanie oceniona, jako najkorzystniejsza zobowiązany jest do zawarcia umowy z Zamawiającym w terminie do 7 dni kalendarzowych od daty przesłania umowy. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana, będzie uchylał się od zawarcia umowy we wskazanym wyżej terminie Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert.
7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania bez podania przyczyny. W przypadku unieważnienia postępowania, Zamawiający nie ponosi kosztów postępowania.
8. Niniejsze zapytanie ofertowe nie stanowi zobowiązania do zawarcia umowy. Zamawiający może odstąpić od podpisania umowy bez podania uzasadnienia swojej decyzji.
9. Informacji odnośnie zapytania ofertowego udziela: Ewa Kwiesielewicz-Szyska, e-mail: zapytania.owes@tlok.pl.

15. Załączniki do zapytania:

- Załącznik nr 1 - Wzór formularza ofertowego
- Załącznik nr 2 do zapytania ofertowego – Wzór umowy
- Załącznik nr 3 do zapytania ofertowego – Wykaz usług