Załącznik nr 1 do Ogłoszenia o zamówieniu

I. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1) Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla kadry kierowniczej w następującym zakresie tematycznym: „ETYKIETA I SAVOIR – VIVRE w urzędzie. Jak budować wizerunek profesjonalisty" wraz z transportem uczestników szkolenia.
2) Program szkolenia winien zawierać co najmniej moduły:

ETYKIETA I SAVOIR-VIVRE – PODSTAWY

- etykieta urzędnicza i savoir-vivre: definicja
- kanony budowania wizerunku profesjonalisty
- punktualność – umiejętność zarządzania sobą w czasie
- powitanie oraz pożegnanie - czyli kiedy ważniejszy jest szef a kiedy ważniejszy klient firmy
- sposób zwracania się, właściwe tytułowanie
- kultura w urzędzie a kultura na co dzień

WIZERUNEK

- właściwa postawa i sposób poruszania się (siadanie i wstawanie, sposób stania i chodzenia)
- dress code – czyli savoir-vivre w ubiorze - jak pogodzić elegancję z wygodą
- zasady wyboru stroju i makijażu w zależności od pory dnia i okoliczności
- wygląd urzędnika a polityka wizerunkowa urzędu
- spójność stroju z pozycją służbową

ZACHOWANIE

- zachowanie i postawa w trakcie rozmowy (właściwa gestykulacja, mimika, spojrzenie)
- odpowiedni dobór tematyki
- komunikacja werbalna, niewerbalna
- komunikacja telefoniczna: rozmowa telefoniczna z pozycji osoby dzwoniącej i odbierającej telefon, zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej
- podstawowe zasady prowadzenia korespondencji papierowej, forma i estetyka dokumentów
- korespondencja mailowa: e-mail jako narzędzie komunikacyjne – zasady pisania i odpowiadania na maile, język urzędowy a potoczny.

3) Cele szkolenia:
   Uczestnicy szkolenia wykształcą umiejętności właściwych zachowań w sytuacjach służbowych, będą potrafili zbudować i utrzymać kontakty z klientami, będą przygotowani do godnego reprezentowania urzędu
4) Szkoleniem zostanie objętych 21 pracowników Oddziału ZUS (jedna grupa).
5) Szkolenie zostanie przeprowadzone w dniach 7-8 czerwca br. w Centrum Szkoleniowym w Augustowie, ul. Wybickiego 2 lub ul. Hoża 8, transport uczestników szkolenia w dniu 06. i 08.06.2018 r.

II. Warunki realizacji zamówienia dla szkoleń:

1) Szkolenia winny odbywać się głównie w formie warsztatowej: 80% czasu – część warsztatowa – ćwiczenia aktywizujące uczestników, 20% czasu – część wykładowa – prezentacja treści teoretycznych.
2) Grupa szkoleniowa musi być objęta dwudniowymi zajęciami szkoleniowymi w łącznym wymiarze 16 godzin szkoleniowych (1 godzina szkoleniowa wynosi 45 minut). Zajęcia dla każdej grupy winny rozpocząć się o godz. 9.00.
3) Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany terminu szkolenia.
4) Wykonawca jest zobowiązany dołączyć do oferty szczegółowy program szkolenia w każdym zakresie tematycznym (module).
5) Program szkolenia powinien zawierać wszystkie wymienione moduły wraz ze wskazaniem formy ich prowadzenia, z krótkim opisem zagadnień poruszanych w danym module oraz czasem przeznaczonym na realizację danego modułu.
6) Wykonawca jest zobowiązany przedstawić szczegółowy harmonogram szkolenia z uwzględnieniem w każdym dniu szkolenia 2 przerw kawowych i jednej obiadowej. Wyżywienie dla uczestników szkolenia zapewnia Zamawiający. Przerwy nie są wliczane do czasu trwania szkolenia.
7) Wykonawca skieruje do realizacji zamówienia 1 trenera wskazanego w złożonym wraz z ofertą wykazie, który będzie uczestniczył w wykonywaniu zamówienia. W wyjątkowych przypadkach, niezależnych od Wykonawcy, za zgodą Zamawiającego, do przeprowadzenia szkolenia będzie mógł być skierowany inny trener, który posiada nie mniejsze doświadczenie niż trener wskazany w wykazie.
8) Wykonawca skieruje do realizacji zamówienia 1 trenera, który posiada doświadczenie w przeprowadzaniu szkoleń związanych ze wskazanym obszarem tematycznym – co najmniej **150 godzin** szkoleniowych w okresie ostatnich 3 lat.
9) Wykonawca po zakończeniu szkolenia w każdej grupie jest obowiązany przeprowadzić z uczestnikami szkolenia „Ankiety oceny szkolenia". Wzór ankiety Zamawiający przekaże Wykonawcy w dniu rozpoczęcia szkolenia.
10) Po zakończeniu szkolenia w każdej grupie Wykonawca przekaże Zamawiającemu podpisane przez uczestników listy obecności oraz ankiety oceny szkolenia.
11) W ciągu 10-ciu dni po wykonaniu usługi Wykonawca przekaże Zamawiającemu opracowany na podstawie informacji zawartych w ankietach - raport poszkoleniowy określający ocenę szkolenia przez uczestników oraz wnioski odnoszące się do dalszego rozwoju merytorycznego uczestników i ich umiejętności.
12) Wykonawca zapewni:

a) dla każdego uczestnika szkolenia materiały szkoleniowe w formie skryptu z zagadnieniami pomocniczymi przedstawionymi na szkoleniu. Dodatkowy egzemplarz materiału szkoleniowego Wykonawca dostarczy Zamawiającemu przed rozpoczęciem szkolenia,
b) certyfikat ukończenia szkolenia. W tym celu Zamawiający dostarczy Wykonawcy drogą elektroniczną najpóźniej 3 dni przed planowanym terminem szkolenia listy uczestników szkolenia.

13) **Wykonawca zapewni uczestnikom transport w klimatyzowanym autokarze, posiadającym min.21 miejsc siedzących (nie wliczając kierowcy), którego stan techniczny zapewni bezpieczne wykonanie usługi, na trasie Płock – Ciechanów - Maków Mazowiecki – Ostrołęka – Augustów w dniu 6 czerwca oraz powrót tą samą trasą w dniu 8 czerwca. Miejsca zbiórek przy siedzibach ZUS w podanych miejscowościach. Godziny wyjazdu zostaną podane wcześniej przez zamawiającego.**

14) Osoby prowadzące autokar muszą posiadać wszystkie niezbędne i aktualne do tego celu uprawnienia.

15) Zamawiający zastrzega sobie możliwość wezwania Policji w celu sprawdzenia stanu technicznego autokaru oraz stanu trzeźwości kierowcy.

16) W przypadku awarii autokaru Wykonawca zobowiązuje się do podstawienia autokaru zastępczego w przeciągu 2 godzin, przy czym czas oczekiwania na autokar zastępczy nie może przekroczyć 4 godzin). Autokar zastępczy musi posiadać takie same lub lepsze parametry techniczne. Wykonawca przyjmuje pełną odpowiedzialność wobec Zamawiającego w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania świadczenia usługi przewozowej.

17) Zamawiający nie zapewnia trenerom zakwaterowania, zwrotu kosztów przejazdu i wyżywienia.

18) Zamawiający udostępni Wykonawcy nieodpłatnie sale szkoleniowe oraz urządzenia niezbędne do przeprowadzenia szkoleń, w szczególności flipcharty, markery, komputer przenośny i projektor multimedialny.

19) Przy wyborze ofert Zamawiający będzie się kierował kryteriami:
- Cena oferty – 80%,
- Doświadczenie zawodowe trenera w przeprowadzaniu szkoleń związanych ze wskazanym obszarem tematycznym – 20%.

20) Ocena ofert będzie dokonana według następujących wzorów:

a) w kryterium Cena oferty (C):

$$C = \frac{C_{min.}}{C_{bad.}} \times 100 \text{ (współczynnik proporcjonalności)} \times 80\% \text{ (znaczenie kryterium)}$$

$C_{min.}$ - najniższa cena spośród wszystkich ofert nie podlegających odrzuceniu

$C_{bad.}$ - cena w badanej ofercie

b) w kryterium Doświadczenie trenera:

$$D = \frac{D_{bad.}}{D_{max.}} \times 100 \text{ (współczynnik proporcjonalności)} \times 20\% \text{ (znaczenie kryterium)}$$

$D_{bad.}$ - ilość punktów przyznanych, zgodnie z tabelą w pkt 18, za doświadczenie trenera w ocenianej ofercie

$D_{max.}$ - największa ilość punktów przyznanych, zgodnie z tabelą w pkt 18, za doświadczenie trenera spośród wszystkich ofert nie podlegających odrzuceniu

21) Punkty za doświadczenie trenera będą przyznawane zgodnie z tabelą:

Lp.	Ilość przeprowadzonych godzin szkoleniowych spełniających warunki	Ilość punktów

	określone w pkt 8	
1	2	3
1.	150 godzin	0 pkt
2.	151-200 godzin	5 pkt
3.	201 -250 godzin	10 pkt
4.	251-300 godzin	15 pkt
5.	301 godzin i więcej	20 pkt

Za ofertę najkorzystniejszą zostanie uznana oferta przedstawiająca najkorzystniejszy bilans ceny (znaczenie kryterium 80%) oraz doświadczenia trenera (znaczenie kryterium 20%).

19) Cena oferty powinna zawierać wszystkie koszty związane z wykonaniem przedmiotu zamówienia, w szczególności koszty przeprowadzenia zajęć, koszty materiałów szkoleniowych, certyfikatów, koszt wynagrodzenia trenera oraz koszt transportu.
20) Termin płatności 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego poprawnie wystawionej faktury po przeprowadzeniu szkolenia.