ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

Do wszystkich zainteresowanych

Dotyczy: postępowania na zorganizowanie i przeprowadzenie szkolenia z obszaru zarządzania jakością i zarządzania procesowego na temat **„Zarządzanie jakością poprzez Coaching i Mentoring w call center"** dla kadry kierowniczej oraz specjalistów Centrum Obsługi Telefonicznej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Słupsku, Plac Zwycięstwa 8, 76-200 Słupsk, znak postępowania **370000/273/21/2018-ZAP**

Uwaga: w korespondencji kierowanej do Zamawiającego należy posługiwać się tym znakiem.

Zapytanie publiczne

1. Informacje ogólne

1.1. Zamawiającym jest ZUS Oddział w Słupsku z siedzibą w Słupsku, Plac zwycięstwa 8, 76-200 Słupsk, NIP: 521-30-17-228, tel. 59-8419406, fax 59-8419406, REGON 000017756.

1.2. Do niniejszego postępowania:

1.2.1. nie mają zastosowania przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 1986).

1.2.2. mają zastosowanie przepisy Ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (tj. Dz.U. 2018r. poz. 917, ze zm.)

1.2.3. w kwestiach nieuregulowanych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.

1.3. Zaleca się bieżące sprawdzanie treści aktualizowanego ogłoszenia.

2. Przedmiot zamówienia

2.1. Przedmiotem zamówienia jest zorganizowanie i przeprowadzenie szkolenia z obszaru zarządzania jakością i zarządzania procesowego na temat **„Zarządzanie jakością poprzez Coaching i Mentoring w call center"** dla kadry kierowniczej oraz specjalistów Centrum Obsługi Telefonicznej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Słupsku, Plac Zwycięstwa 8, 76-200 Słupsk.

2.2. Wskazane ilości osób nie stanowią zobowiązania Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany ilości osób, które mają zostać przeszkolone.

2.3. Liczba grup szkoleniowych: 1.

2.4. Liczba uczestników w grupie: minimalnie 12 osób, maksymalnie 15 osób.

2.5. Czas trwania szkolenia:

2.5.1. szkolenie dwudniowe obejmuje 16 jednostek dydaktycznych (przez jednostkę dydaktyczną należy rozumieć 45 minut zajęć szkoleniowych),

2.5.2. w każdym dniu szkolenia zajęcia winny trwać 8 godzin szkoleniowych (1 godzina szkoleniowa wynosi 45 minut),

2.5.3. szkolenie będzie przeprowadzane w dni robocze, rozpoczęcie szkolenia o godz. 7:30, zakończenie szkolenia o godz. 14:30,

2.5.4. w trakcie zajęć przewiduje się dla uczestników szkolenia 3 przerwy: jedna – 30 minutowa, dwie – 15 minutowe.

2.6. Szczegółowy zakres zamówienia znajduje się w Załączniku nr 1 - Opis przedmiotu zamówienia do niniejszego Zapytania.

Kod CPV – 80500000-9 – usługi szkoleniowe

3. Warunki udziału w Postępowaniu

Ofertę w Postępowaniu złożyć może Wykonawca, który:

3.1. Posiada kompetencje lub uprawnienia do prowadzenia określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;

Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie.

3.2. Posiada wiedzę i doświadczenie oraz dysponuje potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;

Wykonawca musi dysponować jednym trenerem, który zostanie skierowany do realizacji zamówienia, posiadającym wykształcenie wyższe, doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu Zarządzania jakością poprzez Coaching i Mentoring w call center, w wymiarze nie mniejszym niż 16 godzin szkoleniowych, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert. Przez godzinę szkoleniową rozumie się 45 minut prowadzonych zajęć. Na potwierdzenie spełniania niniejszego warunku Wykonawca przedłoży w ofercie (Załącznik nr 2) „Wykaz z osobą – trenerem, który zostanie skierowany do realizacji zamówienia".

3.3. Znajduje się w sytuacji ekonomicznej lub finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia;

Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie.

4. Warunki realizacji zamówienia (istotne postanowienia lub ogólne warunki umowy lub wzór umowy)

4.1. Termin i miejsce realizacji zamówienia

4.1.1. Miejsce szkolenia – siedziba Biura Terenowego w Miastku, 77-200 Miastko, ul. Królowej Jadwigi 13, sala nr 208, II piętro.

4.1.2. Termin szkolenia: 29.11.2018 r. – 30.11.2018 r. – (grupa szkoleniowa).

4.1.3. Zamawiający dopuszcza zmianę terminu szkolenia z zastrzeżeniem, że szkolenie powinno się zakończyć **najpóźniej do 14 grudnia 2018 roku.**

4.2. Warunki płatności zostały zawarte w Istotnych Postanowieniach umowy - Załącznik nr 4 do niniejszego Zapytania.

4.3. Kary umowne, jakimi Zamawiający może obciążyć Wykonawcę w związku z nienależytym lub nieterminowym wykonaniem postanowień umowy zawarte Istotnych Postanowieniach umowy – Załącznik nr 4 do niniejszego Zapytania.

4.4. Zamawiający nie zastrzega obowiązku osobistego wykonania przez Wykonawcę kluczowych części zamówienia.

4.5. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.

4.6. Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium ani zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

4.7. Szczegółowy zakres zamówienia znajduje się w Załączniku nr 1 - Opis przedmiotu zamówienia do niniejszego Zapytania.

4.8. Istotne Postanowienia Umowy stanowią Załącznik nr 4 do niniejszego Zapytania.

4.9. Zamawiający oświadcza, że przedmiot umowy finansowany będzie w całości ze środków publicznych.

4.10. Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia wszystkich kosztów związanych z prawidłową realizacją zamówienia, tj. kosztów przeprowadzenia zajęć, kosztów materiałów szkoleniowych, materiałów biurowych

w tym notatników i długopisów dla każdego uczestnika, zaświadczeń / certyfikatów oraz cateringu (serwisu kawowego oraz zimnych przekąsek) dla uczestników szkolenia, kosztów zakwaterowania i wyżywienia trenera/trenerów.

4.11. Wykonawca będzie zobowiązany do złożenia oświadczenia, że pracownicy zatrudnieni przy wykonywaniu przedmiotu umowy otrzymają co najmniej minimalne wynagrodzenie lub minimalną stawkę godzinową w rozumieniu ustawy o minimalnym wynagrodzeniu obowiązującej w 2018 roku.

5. Kryteria oceny ofert

Lp.	Kryterium	Znaczenie waga % (pkt)	Opis metody przyznawania punktów
1.	Cena (C)	60 % (60 pkt)	Najniższa cena brutto spośród złożonych ofert / cena brutto badanej oferty) x 60 pkt
2.	Doświadczenie trenera (D)	40 % (40)	liczba godzin szkoleniowych przeprowadzonych przez trenera w badanej ofercie / najwyższa liczba godzin szkoleniowych spośród wszystkich ofert x 40 pkt

Ocena ofert dokonywana będzie według kryteriów na podstawie wzoru: **S=C+D**
S - suma punktów uzyskanych w kryterium C oraz D
C - punkty uzyskane w kryterium „Cena oferty brutto",
D - punkty uzyskane w kryterium „Doświadczenie trenera".

Doświadczenie trenerów (D) – Wykonawca otrzyma punkty w tym kryterium (maksymalnie 40), jeżeli trener wskazany w ofercie do realizacji zamówienia posiada doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu Zarządzania jakością poprzez Coaching i Mentoring w call center, w wymiarze nie mniejszym niż 16 godzin szkoleniowych, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert.
Przez godzinę szkoleniową rozumie się 45 minut prowadzonych zajęć.
W przypadku gdy Wykonawca nie wypełni tabeli w Załączniku nr 2 Formularza ofertowego, Zamawiający w niniejszym kryterium przyzna 0 pkt.
Doświadczenie osoby wskazanej w tabeli w Załączniku nr 2 Formularza ofertowego, w zakresie potwierdzania spełniania wymagań określonych w kryterium oceny ofert, nie podlega uzupełnieniu.
Punktacja przyznawana ofertom w poszczególnych kryteriach będzie liczona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Najwyższa liczba punktów wyznaczy najkorzystniejszą ofertę.

Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiadać będzie wszystkim wymaganiom Zamawiającego i zostanie oceniona jako najkorzystniejsza w oparciu o podane kryteria wyboru.

Zamawiający zastosuje zaokrąglenie wyników oceny oferty do dwóch miejsc po przecinku. Gdyby wyniki oceny dwóch lub większej liczby ofert okazały się takie same, Zamawiający nie zastosuje zaokrągleń, chyba że działanie takie nie będzie mogło przynieść zróżnicowanie wyników.

6. Przygotowanie i składanie ofert

6.1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.

6.2. Oferta winna odpowiadać treści Zapytania.

6.3. Ofertę należy złożyć na Formularzu ofertowym, wg wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do niniejszego Zapytania.

6.4. Ofertę należy złożyć w języku polskim

6.4.1. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **zamowienia_publiczne_slupsk@zus.pl**

lub

6.4.2. dostarczyć w formie pisemnej w zaklejonej kopercie na adres: **Zakład Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Słupsku, Plac Zwycięstwa 8, 76-200 Słupsk**

lub

6.4.3. **doręczyć osobiście**, w formie pisemnej w zaklejonej kopercie na adres: Zakład Ubezpieczeń Społecznych Oddział w **Słupsku, Plac Zwycięstwa 8, 76-200 Słupsk**, niski budynek - Biuro podawcze.

- do 31.10.2018 r. do godz. 12:00

Zaleca się oznaczyć ofertę w następujący sposób:

Oferta na zorganizowanie i przeprowadzenie szkolenia z obszaru zarządzania jakością i zarządzania procesowego na temat **„Zarządzanie jakością poprzez Coaching i Mentoring w call center"** dla kadry kierowniczej oraz specjalistów Centrum Obsługi Telefonicznej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Słupsku, Plac Zwycięstwa 8, 76-200 Słupsk, znak postępowania **370000/273/21/2018-ZAP**

6.5. Ofertę złożoną w formie elektronicznej należy zaszyfrować hasłem składającym się co najmniej z 8 znaków.

6.6. Oferta złożona za pośrednictwem poczty elektronicznej, która nie została zaszyfrowana nie będzie rozpatrywana i brana pod uwagę przy wyborze najkorzystniejszej oferty.

6.7. Oferta złożona za pośrednictwem poczty elektronicznej, która została zaszyfrowana, a Zamawiający nie otrzyma w wyznaczonym terminie informacji zawierającej hasła w celu otwarcia oferty nie będzie rozpatrywana i brana pod uwagę przy wyborze najkorzystniejszej oferty.

6.8. Po terminie składania ofert określonym w niniejszym Zapytaniu, należy przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na ww. adres mailowy **do godz. 13:00 dnia 31.10.2018 r.**, informację zawierającą hasło w celu otwarcia oferty.

6.9. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane – i podlegają niezwłocznemu zwrotowi Oferentowi, o ile zostały złożone w formie pisemnej.

6.10. Oferent może przed upływem terminu składania ofert zmienić lub wycofać swoją ofertę.

6.11. Termin związania ofertą wynosi 30 dni. Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wnioskowania o przedłużenie terminu związania ofertą o kolejne 30 dni.

6.12. Oferta musi zawierać następujące dokumenty:

6.12.1. **ofertę Wykonawcy złożoną na Formularzu ofertowym wg wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do Zapytania publicznego,**

6.12.2. pełnomocnictwo – należy dołączyć do oferty, w przypadku, gdy ofertę podpisze(ą) osoba(y) inna(e) niż wymieniona(e) w odpisie z właściwego rejestru lub innym dokumencie wskazującym sposób reprezentacji Wykonawcy,

6.12.3. odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji – wystawiony nie wcześniej niż 6 m-cy przed upływem terminu składania ofert.

6.12.4. wypełniony szczegółowy program/harmonogram szkolenia, zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Formularza ofertowego, którego treść będzie zawierała:

6.12.4.1. krótki opis zagadnień poruszanych w danym module,

6.12.4.2. wskazanie czasu przeznaczonego na realizację danego modułu z podaniem formy prowadzenia zajęć przy każdej jednostce tematycznej (ćwiczenia, wykłady), przykłady konkretnych ćwiczeń / metod aktywizujących, które zostaną wykorzystane podczas zajęć,

6.12.4.3. proponowane założenia godzinowe szkolenia.

Program szkolenia musi zawierać zagadnienia podane przez Zamawiającego w Załączniku nr 1 do Zapytania - Opis przedmiotu zamówienia. W programie szkolenia Wykonawca winien uwzględnić w trakcie zajęć, każdego dnia trzy przerwy, w tym jedną – 30 minutową i dwie – 15 minutowe. Przerwy nie są wliczane do czasu trwania szkolenia.

6.12.5. Wykaz **Z OSOBĄ** – TRENEREM, posiadającą wykształcenie wyższe, która zostanie skierowana do realizacji zamówienia, zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Formularza ofertowego.

7. Przebieg postępowania

7.1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dokonania zmian w niniejszym Zapytaniu przed upływem terminu składania. W przypadku wprowadzenia zmian, Zamawiający przekaże informację o zmianach:

7.12.4. Zamieszczając stosowną informację na stronie internetowej – jeżeli Zapytanie było zamieszczone na stronie internetowej, albo wysyłając informację wykonawcom zaproszonym do składania ofert.

7.12.5. Wykonawcom, którzy zgłosili zainteresowanie uczestnictwa w postępowaniu.

Każda zmiana staje się wiążąca od chwili zamieszczenia informacji na stronie internetowej, przekazania Wykonawcom drogą elektroniczną informacji o jej dokonaniu.

7.2. Zamawiający może zwrócić się do Wykonawców, którzy nie złożyli wymaganych w ofercie dokumentów albo, którzy złożyli w ofercie dokumenty, zawierające błędy, do ich złożenia lub uzupełnienia. Powyższe nie dotyczy Formularza ofertowego.

7.3. Inne istotne informacje o sposobie oceny ofert oraz o przebiegu postępowania do wyboru oferty, wynikające z konkretnych warunków i kryteriów oceny ofert:

Zamawiający w pierwszej kolejności dokona sprawdzenia czy oferty zostały złożone w terminie, spełniają wszystkie wymagania określone w Zapytaniu, nie zawierają błędów w obliczeniu ceny, omyłek rachunkowych, pisarskich i innych omyłek, pod kątem rażącej niskiej ceny. Oferty, które będą spełniały wszystkie wymogi formalne będą podlegały ocenie zgodnie z kryterium oceny ofert określonym w ust. 5 Zapytania.

7.4. Zamawiający nie udzieli Zamówienia Wykonawcy, którego oferta:

7.4.1. nie spełnia wymagań określonych w Zapytaniu publicznym;

7.4.2. zawiera błędy w obliczeniu ceny;[1]

7.4.3. zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu Zamówienia;

7.4.4. jest nieważna na podstawie odrębnych przepisów.

7.5. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana uchyla się od zawarcia Umowy lub nie wnosi wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy, Zamawiający może wybrać najkorzystniejszą ofertę spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.

7.6. Wybór oferty i przekazanie przez Zamawiającego informacji o wyborze oferty nie stanowi przyjęcia oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego i nie oznacza zobowiązania do zawarcia umowy pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą.

7.7. Zawarcie umowy z wybranym Wykonawcą nastąpi wg wzoru Istotnych Postanowień Umowy stanowiących Załącznik nr 4 do Zapytania.

7.8. Niezwłocznie po zakończeniu postępowania zawiadamia się wszystkich Wykonawców, którzy złożyli oferty, o wyborze najkorzystniejszej oferty lub o zakończeniu postępowania bez wyboru żadnej ze złożonych ofert. W przypadku wyboru oferty najkorzystniejszej wskazuje się co najmniej imię i nazwisko lub nazwę (firmę) oraz adres Wykonawcy, którego ofertę wybrano.

7.9. Informację, o której mowa w pkt. 7.8. Zamawiający zamieszcza na stronie internetowej.

7.10. Złożenie oferty oznacza zaakceptowanie przez Wykonawcę wymagań zawartych w niniejszym Zapytaniu oraz zaakceptowanie ich bez zastrzeżeń.

7.11. Wszystkie koszty związane z udziałem w postępowaniu, w tym z przygotowaniem i dostarczeniem oferty ponosi Wykonawca.

---

[1] Zamawiający może poprawić w treści oferty oczywiste omyłki pisarskie, oczywiste omyłki rachunkowe oraz inne omyłki polegające na niezgodności oferty z wymaganiami Zamawiającego, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty - niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona. W przypadku poprawienia innej omyłki polegającej na niezgodności z wymaganiami Zamawiającego, niepowodującej istotnych zmian w treści oferty, oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu, jeżeli Wykonawca nie wyrazi zgody na poprawienie oferty w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania zawiadomienia.

7.12. Ze strony Zamawiającego osobą uprawnioną do kontaktu w sprawie niniejszego Postępowania jest:

Justyna Malinowska
Główny Specjalista, Wieloosobowe Stanowisko Zamówień Publicznych
T: +48 59 841 94 06
E: zamowienia_publiczne_slupsk@zus.pl
Godziny kontaktu z Wykonawcami 8:00-15:00 (pn.- pt.)

Anna Wyskocka-Zawadzińska
Starszy Specjalista, Wieloosobowe Stanowisko Zamówień Publicznych
T: +48 59 841 94 06
E: zamowienia_publiczne_slupsk@zus.pl
Godziny kontaktu z Wykonawcami 8:00-15:00 (pn.- pt.)

Załączniki do Zapytania publicznego:

Załącznik nr 1 - Opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 2 - Formularz ofertowy

Załącznik nr 3 - RODO

Załącznik nr 4 - Wzór Istotnych Postanowień Umowy

Załącznik nr 5 – Instrukcja szyfrowania ofert

DYREKTOR ODDZIAŁU

Tomasz Klaman