

Do wszystkich zainteresowanych

Dotyczy: postępowania na zorganizowanie i przeprowadzenie szkoleń dotyczących umiejętności interpersonalnych, menadżerskich oraz technik obsługi klienta. Znak postępowania: 0400000/271/3/2019/ZAP.

Zapytanie publiczne
1. Informacje ogólne

- 1.1. Zamawiającym jest Zakład Ubezpieczeń Społecznych z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Świętej Trójcy 33, 85-224 Bydgoszcz, NIP: 521-30-17-228, REGON 000017756, (52) 34-18-308, fax (52) 345-63-72.
- 1.2. Do niniejszego postępowania nie mają zastosowania przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986).
- 1.3. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Zapytaniu stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.

2. Przedmiot zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest zorganizowanie i przeprowadzenie szkoleń dotyczących umiejętności interpersonalnych, menadżerskich oraz technik obsługi klienta. Zamówienie zostało podzielone na 4 części stanowiące odrębne tematy szkoleń, zgodnie z poniższą specyfikacją:

Nr części	Temat szkolenia	Adresat szkolenia	Liczba dni	Ilość godzin dydaktycznych (45 – minutowych)	Ilość grup szkoleniowych	Max. ilość osób do przeszkolenia	Liczebność jednej grupy szkoleniowej
I	Delegowanie zadań i wzmacnianie samodzielności pracowników	Kadra kierownicza średniego szczebla	2	16	5	75	do 15 osób
II	Asertywność i komunikacja w pracy z klientami	pracownicy front office / OKK/	2	16	7	91	do 15 osób
III	Profesjonalna obsługa klienta – trudny klient	pracownicy back office /UBS i OLP/	2	16	3	37	do 15 osób
IV	Sztuka wystąpień publicznych	pracownicy front office /OKK/	2	16	3	28	do 10 osób

Kod CPV 80500000-9 – usługi szkoleniowe

2.2 Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:
Część I zamówienia: Delegowanie zadań i wzmacnianie samodzielności pracowników.

W ramach części I zamówienia będą przeprowadzone:

Szkolenia dwudniowe (16 godzinne – 1godz. = 45 min.) dla kadry kierowniczej średniego szczebla. Szacunkowa ilość grup – 5, szacunkowa ilość osób, którzy mają być przeszkoleni – 75 osób. Liczebność jednej grupy szkoleniowej do 15 osób.

Część II zamówienia: Asertywność i komunikacja w pracy z klientami.

W ramach części II zamówienia będą przeprowadzone:

Szkolenia dwudniowe (16 godzinne – 1godz. = 45 min.) dla pracowników front office (OKK). Szacunkowa ilość grup – 7, szacunkowa ilość osób, którzy mają być przeszkoleni – 91 osób. Liczebność jednej grupy szkoleniowej do 15 osób.

Część III zamówienia: Profesjonalna obsługa klienta – trudny klient.

W ramach części III zamówienia będą przeprowadzone:

Szkolenia dwudniowe (16 godzinne – 1godz. = 45 min.) dla pracowników back office (UBS i OLP). Szacunkowa ilość grup – 3, szacunkowa ilość osób, którzy mają być przeszkoleni – 37 osób. Liczebność jednej grupy szkoleniowej do 15 osób.

Część IV zamówienia: Sztuka występów publicznych.

W ramach części IV zamówienia będą przeprowadzone:

Szkolenia dwudniowe (16 godzinne – 1godz. = 45 min.) dla pracowników front office (OKK). Szacunkowa ilość grup – 3, szacunkowa ilość osób, którzy mają być przeszkoleni – 28 osób. Liczebność jednej grupy szkoleniowej do 10 osób.

2.3 Organizacja szkoleń:

Czas trwania szkolenia każdego dnia: 08:00 – 15:00 w tym 1 przerwa 30 minutowa i 2 przerwy 15 minutowe.

Miejsce realizacji szkoleń: sala szkoleniowa na terenie Bydgoszczy. Szkolenie z części IV odbędzie się w sali Zamawiającego.

Sposób realizacji szkoleń:

- 20% czasu szkoleniowego – teoria, wykłady,
- 80% czasu szkoleniowego – ćwiczenia praktyczne aktywizujące uczestników

Obowiązki Wykonawcy:

- Zapewnienie Trenerów, którzy posiadają wiedzę i doświadczenie niezbędne dla należytego wykonania zamówienia,
- Dostarczenie programu oraz materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej na adres e-mail: anna.granatowicz@zus.pl, do akceptacji,
- Zapewnienie Sali szkoleniowej na terenie Bydgoszczy, dostosowanej do wielkości grupy, z wyposażeniem niezbędnym do przeprowadzenia szkoleń (prezentacje multimedialne i sprzęt niezbędny do przeprowadzenia szkoleń minimum rzutnik, laptop, flipcharty, blok), wyposażonej w sprawną, efektywną klimatyzację oraz ogrzewanie i oświetlenie odpowiadające normom w zakresie bhp. Sala szkoleniowa będzie podlegać akceptacji przez Zamawiającego przed rozpoczęciem pierwszego szkolenia. Powyższe dotyczy części I – III. Szkolenie z części IV odbędzie się w Sali szkoleniowej ZUS w Bydgoszczy.
- Zapewnienie uczestnikom, w każdym dniu szkolenia, wyżywienia: Obiadu złożonego z jednego dania na ciepło (np. sztuka mięsa/ryby, ziemniaki, surówka) oraz soku owocowego (250ml) z uwzględnieniem preferencji żywieniowych uczestników z dietą wegetariańską lub wegańską. Obiad powinien być podany w pomieszczeniu dostosowanym do podawania posiłków, znajdującym się w tym samym obiekcie co sala szkoleniowa (na szkoleniu w części IV pomieszczenie zapewni Zamawiający).
- Serwisu kawowego (na sali szkoleniowej): ciasto lub ciasteczka, kawa rozpuszczalna i sypana, herbata czarna, owocowa, dodatki: cukier, mleczko do kawy, cytryna, woda mineralna niegazowana – 0,5l na osobę, serwetki, sztućce i naczynia.
- Uzgodnienie z Zamawiającym terminów grup szkoleniowych,
- Zapewnienie każdemu uczestnikowi szkolenia materiałów szkoleniowych w formie skryptu z zagadnieniami pomocniczymi przedstawionymi na szkoleniu, notatnika oraz długopisu. Przekazanie jednego dodatkowego egzemplarza materiałów szkoleniowych przedstawicielowi Zamawiającego najpóźniej w pierwszym dniu szkolenia w danym bloku tematycznym.
- Przedłożenie uczestnikom do podpisu „Listy uczestników szkolenia” oraz po zakończeniu szkolenia w każdej grupie do wypełnienia „Ankiety oceny szkolenia”. Opracowanie na podstawie ankiet raportu poszkoleniowego dla każdej grupy oddzielnie.
- Wystawienie i przekazanie każdemu uczestnikowi szkolenia certyfikatu lub zaświadczenia o jego ukończeniu. Odbiór certyfikatu powinien być potwierdzony przez uczestnika na „Liście wydanych certyfikatów”.

- Przekazanie przedstawicielowi Zamawiającego, niezwłocznie po zakończeniu każdej grupy szkoleniowej, oryginału „Listy Uczestników” z podpisami, kopii certyfikatów lub zaświadczeń o ukończeniu szkolenia oraz wypełnionych „Ankiety oceny szkolenia”.
 - Przekazanie Zamawiającemu w formie papierowej Raportu poszkoleniowego w terminie 7 dni roboczych po zakończeniu szkolenia w danej grupie szkoleniowej.
 - Dostarczenie wraz z fakturą „Protokołu wykonania szkolenia” dla każdej grupy szkoleniowej.
- Obowiązki Zamawiającego:
- Zorganizowanie grup szkoleniowych, rekrutacja uczestników oraz poinformowanie ich o terminie i miejscu organizacji szkolenia,

Zamawiający zastrzega sobie prawo do wykonania kontroli prawidłowości przebiegu szkolenia, w tym do obecności na szkoleniu uprawnionych przedstawicieli Zamawiającego.

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

- 3.1. Termin i miejsce realizacji zamówienia:
Terminy realizacji szkoleń:
Część I – do 28.06.2019r. Terminy grup szkoleniowych powinny obejmować dni robocze, od wtorku do piątku i nie mogą się pokrywać.
Część II – do 31.10.2019r. Terminy grup szkoleniowych powinny obejmować dni robocze, od wtorku do piątku, w drugiej połowie miesiąca i nie mogą się pokrywać.
Część III – do 29.11.2019r. Terminy grup szkoleniowych powinny obejmować dni robocze, od poniedziałku do piątku i nie mogą się pokrywać.
Część IV – do 29.11.2019r. Terminy grup szkoleniowych powinny obejmować dni robocze, od wtorku do piątku, w drugiej połowie miesiąca i nie mogą się pokrywać.
Dokładne terminy w/w szkoleń ustalone zostaną z Wykonawcą po podpisaniu umowy.
Czas trwania szkolenia każdego dnia: 08:00 – 15:00 w tym 1 przerwa 30 minutowa i 2 przerwy 15 minutowe.
Miejsce realizacji usługi – sala szkoleniowa na terenie miasta Bydgoszczy dotyczy szkoleń na część I, II i III. Szkolenie z części IV odbędzie się w sali Zamawiającego.
- 3.2. Warunki płatności określone są w § 5 wzoru umowy.
- 3.3. Kary umowne jakimi Zamawiający może obciążyć Wykonawcę w związku z nienależytym lub nieterminowym wykonaniem postanowień umowy określone są w § 9 wzoru umowy o nazwie Kary umowne.
- 3.4. Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium ani zabezpieczenia należytego wykonania umowy.
- 3.5. Zamawiający dopuszcza możliwość składania ofert częściowych – na 4 części zamówienia. Wykonawca może złożyć ofertę na każdą część zamówienia.
- 3.6. Zamawiający nie zastrzega obowiązku osobistego wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
- 3.7. Udział pracowników w szkoleniach stanowi kształcenie zawodowe i będzie w całości finansowany ze środków publicznych, co uprawnia do korzystania ze zwolnienia od podatków od towarów i usług VAT (zgodnie z art. 43 ust. 1 pkt. 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004r. o podatku od towarów i usług (j.t. Dz.U. z 2018r. poz. 2174, z późn.zm.).
- 3.8. Wzór umowy doprecyzowuje szczegóły realizacji zamówienia. Stanowi on załącznik nr 4 do Zapytania publicznego.

4. Kryteria oceny ofert

Kryterium oceny ofert dla każdej części zamówienia stanowi:

Lp.	Kryterium	Znaczenie waga % (pkt)	Opis metody przyznawania punktów
1.	Cena	50 % (50 pkt)	Wg niżej opisanego algorytmu

2.	Doświadczenie	40 % (40 pkt)	Wg niżej opisanego algorytmu
3.	Certyfikat trenera	10% (10 pkt)	Wg poniższego opisu

W każdej z części zamówienia zostanie wybrana oferta, która przedstawia najkorzystniejszy bilans ceny i doświadczenia w oparciu o następujący algorytm:

$O = C + D + CT$, gdzie:

O = ilość punktów, jaką uzyskał Wykonawca za wszystkie kryteria oceny ofert

C = ilość punktów, jaką Wykonawca uzyskał za kryterium cena

D = ilość punktów, jaką Wykonawca uzyskał za kryterium doświadczenie

CT = certyfikat trenera

$$C = \frac{C \text{ of. min.}}{C \text{ of. bad}} \times 50$$

C of. min. – cena oferty najtańszej

C of. bad. – cena oferty badanej

$$D = \frac{D \text{ bad.}}{D \text{ max.}} \times 40$$

D bad - doświadczenie zawodowe trenera w badanej ofercie (liczba przeprowadzonych godzin szkoleniowych)

D max- doświadczenie zawodowe trenera najwyższe spośród wszystkich ofert (liczba przeprowadzonych godzin szkoleniowych)

Przez godzinę szkoleniową rozumie się 45 minut prowadzonych zajęć

CT – Certyfikat trenera – za posiadanie certyfikatu trenera przez wykładowcę, który będzie przeprowadzał szkolenia, oferta otrzyma 10 punktów. W przypadku braku certyfikatu trenera przez wykładowcę szkolenia, oferta otrzyma 0 punktów.

Sposób przyznawania punktów w kryterium doświadczenie:

W przedmiotowym kryterium będzie uwzględniane doświadczenie zawodowe trenera, skierowanego do realizacji zamówienia, polegające na przeprowadzeniu szkoleń w zakresie związanym z opisem przedmiotu zamówienia w badanej części, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert:

Za szkolenia z zakresu związanego z opisem przedmiotu zamówienia uznaje się następujące szkolenia:

Część I Delegowanie zadań i wzmacnianie samodzielności pracowników- szkolenia z zakresu umiejętności miękkich dla kadry menadżerskiej

Część II- „Asertywność i komunikacja w pracy z klientami”- szkolenia z zakresu umiejętności miękkich w związku z obsługą klienta

Część III- „Profesjonalna obsługa klienta – trudny klient”- szkolenie z zakresu umiejętności miękkich w związku z obsługą klienta

Część IV- „Sztuka występów publicznych”- szkolenia z zakresu retoryki, występów publicznych

Zamawiający przyzna punkty, na podstawie oświadczenia Wykonawcy – „Wykazu doświadczenia trenerów”, potwierdzonych referencjami o należyтым wykonaniu usługi wg wzoru stanowiącego załącznik nr 5 do zapytania publicznego.

W sytuacji, gdy Wykonawca proponuje więcej niż jednego trenera do oceny ofert będzie przyjęte wyłącznie doświadczenie zawodowe jednego trenera z najniższym doświadczeniem.

Jeżeli nie będzie można wybrać najkorzystniejszej oferty z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert będzie przedstawiać taki sam bilans ceny, doświadczenia, Zamawiający spośród tych ofert wybierze ofertę z niższą ceną.

Zamawiający dopuszcza wskazanie tych samych trenerów dla różnych części zamówienia.

Załącznik nr 5 do zapytania publicznego – nie podlega uzupełnieniu.

Podane referencje muszą być zgodne z załącznikiem nr 5 do zapytania publicznego o nazwie „Wykaz doświadczenia trenerów”. W przypadku gdy podane w załączniku nr 5 do zapytania publicznego daty i ilości godzin przeprowadzonych szkoleń będą niezgodne z załączonymi referencjami, Zamawiający do kryterium oceny ofert zaliczy godziny z załączonych referencji. Referencje muszą być ponumerowane odpowiednio do wykazanego doświadczenia trenera.

W przypadku posiadania przez trenera realizującego szkolenie „Certyfikatu trenera”, oferta Wykonawcy otrzyma 10 punktów. W przypadku braku certyfikatu szkolenia przez trenera wyznaczonego do prowadzenia szkoleń oferta Wykonawcy otrzyma 0 punktów. Wykonawca musi w załączniku nr 5 do zapytania publicznego załączyć kserokopię certyfikatu trenera poświadczonego za zgodność z oryginałem przez osobę umocowaną do podpisania oferty.

Zamawiający w przypadku błędnego wypełnienia załącznika nr 5 do zapytania publicznego nie będzie wzywał Wykonawców do złożenia wyjaśnień ani do uzupełnień.

Nieprawidłowe wypełnienie załącznika będzie skutkowało nie uwzględnieniem doświadczenia zawodowego trenera w punktacji.

5. Przygotowanie i składanie ofert

5.1 Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę na każdą część zamówienia.

5.2 Oferta winna odpowiadać treści Zapytania.

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

5.4 Ofertę należy złożyć w języku polskim:

5.4.1 za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **zampubl_bydgoszcz@zus.pl**
lub

5.4.2 dostarczyć w formie pisemnej w zaklejonej kopercie na adres: **Zakład Ubezpieczeń Społecznych, Oddział w Bydgoszczy, ul. Świętej Trójcy 33, 85-224 Bydgoszcz, Sala Obsługi Klienta pokój 24, Dziennik Podawczy. „Oferta – zorganizowanie i przeprowadzenie szkoleń dotyczących umiejętności interpersonalnych, menadżerskich oraz technik obsługi klienta. Nie otwierać przed 22-03-2019r. godz. 10:00” Znak sprawy: 0400000/271/3/2019/ZAP**

Oferty należy składać w terminie do dnia **22-03-2019 r. do godz. 10:00**

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

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

5.7 Po terminie składania ofert określonym w niniejszym Zapytaniu, należy przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na ww. adres mailowy do godz. 11:00, informację zawierającą hasło w celu otwarcia oferty.

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

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

5.10 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.

5.11 Oferta musi zawierać następujące dokumenty:

1. Ofertę Wykonawcy złożoną na formularzu ofertowym wg wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do zapytania publicznego.
2. Formularz cenowy wg wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do zapytania publicznego.
3. Pełnomocnictwo – należy dołączyć do oferty, w przypadku, gdy ofertę podpisze(a) osoba(y) inna(e) niż wymieniona(e) w odpisie z właściwego rejestru lub innym dokumencie wskazującym sposób reprezentacji Wykonawcy.
4. Odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji. Wykonawca nie jest zobowiązany złożyć ww. dokumentu w przypadku, gdy Zamawiający może go uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, w szczególności rejestrów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 17 lutego 2005r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U.2017.570 j.t.).
5. Wykaz doświadczenia trenerów według wzoru stanowiącego załącznik nr 5 do zapytania publicznego wraz z referencjami.
6. Kopia Certyfikatu Trenera.

6. Przebieg postępowania

- 6.1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dokonania zmian w niniejszym Zapytaniu przed upływem terminu składania. W przypadku wprowadzenia zmian, Zamawiający przekaze informację o zmianach:
 - 6.1.1. Zamieszczając stosowną informację na stronie internetowej.
 - 6.1.2. 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.
- 6.2. 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 załącznika nr 5 do zapytania publicznego - Wykaz doświadczenia trenerów.
- 6.3. Inne istotne informacje o sposobie oceny ofert oraz o przebiegu postępowania do wyboru oferty wynikające z konkretnych warunków i kryteriów oceny ofert.

Zamawiający dokona sprawdzenia czy oferty:

 - 6.3.1. zostały złożone w terminie,
 - 6.3.2. spełniają wszystkie wymagania określone w zapytaniu,
 - 6.3.3. nie zawierają błędów w obliczeniu ceny, omyłek rachunkowych, pisarskich i innych omyłek,
 - 6.3.4. nie posiadają cech rażąco niskiej ceny.
- 6.4. Zamawiający nie udzieli Zamówienia Wykonawcy, którego oferta:
 - 6.4.1. nie spełnia wymagań określonych w Zapytaniu publicznym;
 - 6.4.2. zawiera błędy w obliczeniu ceny;¹
 - 6.4.3. zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu Zamówienia;
 - 6.4.4. jest nieważna na podstawie odrębnych przepisów;
- 6.5. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana uchyli się od zawarcia Umowy, Zamawiający może wybrać najkorzystniejszą ofertę spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.

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 – w formie pisemnej lub elektronicznej - Wykonawcę, którego oferta została poprawiona.

- 6.6. 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.
- 6.7. Zawarcie umowy z wybranym Wykonawcą nastąpi po dokonaniu wyboru najkorzystniejszej oferty, zgodnie ze wzorem umowy stanowiącym załącznik nr 4 do zapytania publicznego.
- 6.8. 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.
- 6.9. Informację, o której mowa w pkt 6.8. Zamawiający zamieszcza na stronie internetowej.²
- 6.10. Złożenie oferty oznacza zaakceptowanie przez Wykonawcę wymagań zawartych w niniejszym Zapytaniu oraz zaakceptowanie ich bez zastrzeżeń.
- 6.11. Wszystkie koszty związane z udziałem w postępowaniu, w tym z przygotowaniem i dostarczeniem oferty ponosi Wykonawca.
- 6.12. Ze strony Zamawiającego osobą uprawnioną do kontaktu w sprawie niniejszego Postępowania jest:

w sprawach formalno – prawnych:

Imię i nazwisko: Grzegorz Jankowski, Stanowisko Starszy Inspektor, nazwa jednostki organizacyjnej: ZUS O/Bydgoszcz Wieloosobowe Stanowisko Zamówień Publicznych, T: +48 (52) 34-18-308, E-mail: zampubl_bydgoszcz@zus.pl

w sprawach przedmiotu zamówienia:

Imię i nazwisko: Anna Granatowicz, Stanowisko: Starszy Specjalista, nazwa jednostki organizacyjnej: ZUS O/Bydgoszcz, Wydział Kadrowo - Płacowy, T: +48 (52) 34-18-229 E-mail: anna.granatowicz@zus.pl, Agnieszka Drobińska, Naczelnik Wydziału, nazwa jednostki organizacyjnej: ZUS O/Bydgoszcz, Wydział Kadrowo - Płacowy, T: +48 (52) 34-18-137 E-mail: agnieszka.drobinska@zus.pl.

Godziny kontaktu z Wykonawcami 8:00 – 14:30 (pn.- pt.)

Załączniki:

- 1/ Opis przedmiotu zamówienia
- 2/ Formularz ofertowy
- 3/ Formularz cenowy
- 4/ Wzór umowy
- 5/ Wykaz doświadczenia trenerów
- 6/ Klauzula informacyjna RODO

Zatwierdzone przez Z-cę Dyrektora O/ZUS w Bydgoszczy

² obligatoryjnie w przypadku zapytania publicznego, w przypadku zapytania ofertowego - o ile dotyczy

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. **Przedmiotem zamówienia** jest organizacja i przeprowadzenie szkoleń tradycyjnych dla pracowników Oddziału ZUS w Bydgoszczy. Zamówienie zostało podzielone na 4 części stanowiące odrębne tematy szkoleń, zgodnie z poniższą specyfikacją:

Nr części	Temat szkolenia	Adresat szkolenia	Liczba dni	Ilość godzin dydaktycznych (45 – minutowych)	Ilość grup szkoleniowych	Max. ilość osób do przeszkolenia	Liczebność jednej grupy szkoleniowej
I	Delegowanie zadań i wzmacnianie samodzielności pracowników	Kadra kierownicza średniego szczebla	2	16	5	75	do 15 osób
II	Asertywność i komunikacja w pracy z klientami	pracownicy front office / OKK/	2	16	7	91	do 15 osób
III	Profesjonalna obsługa klienta – trudny klient	pracownicy back office /UBS i OLP/	2	16	3	37	do 15 osób
IV	Sztuka występów publicznych	pracownicy front office /OKK/	2	16	3	28	do 10 osób

2. **Kod klasyfikacji CPV:** 80500000-9 /Usługi szkoleniowe/.

3. **Wykonawca może złożyć ofertę na każdą część zamówienia.**

4. **Miejsce realizacji szkoleń:** sala szkoleniowa na terenie Bydgoszczy.

5. **Sposób realizacji szkoleń:**

- 20 % czasu szkoleniowego – teoria, wykłady;
- 80 % czasu szkoleniowego – ćwiczenia praktyczne aktywizujące uczestników.

6. **Obowiązki Wykonawcy:**

- Zapewnienie Trenerów, którzy posiadają wiedzę i doświadczenie niezbędne dla należytego wykonania zamówienia;
- Dostarczenie programu oraz materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej na adres e-mail: anna.granatowicz@zus.pl , do akceptacji;
- Zapewnienie sali szkoleniowej na terenie Bydgoszczy, dostosowanej do wielkości grupy, z wyposażeniem niezbędnym do przeprowadzenia szkoleń (prezentacje multimedialne i sprzęt niezbędny do przeprowadzenia szkoleń min. rzutnik, laptop, flipcharty, blok), wyposażonej w sprawną, efektywną klimatyzację oraz ogrzewanie i oświetlenie odpowiadające normom w zakresie bhp. Sala szkoleniowa będzie podlegać akceptacji przez Zamawiającego przed rozpoczęciem pierwszego szkolenia. Powyższe dotyczy części I - III. Szkolenie z cz. IV odbędzie się w sali szkoleniowej ZUS w Bydgoszczy;
- Zapewnienie uczestnikom, w każdym dniu szkolenia, wyżywienia:
 - obiadu złożonego z jednego dania na ciepło (np. sztuka mięsa/ryby, ziemniaki, surówka) oraz soku owocowego (250 ml) z uwzględnieniem preferencji żywieniowych uczestników z dietą wegetariańską lub wegańską. Obiad powinien być podany w pomieszczeniu dostosowanym do podawania posiłków, znajdującym się w tym samym obiekcie co sala szkoleniowa (na szkoleniu w cz. IV pomieszczenie zapewni Zamawiający).
 - serwisu kawowego (na sali szkoleniowej):
 - ✓ ciasto lub ciasteczka;
 - ✓ kawa rozpuszczalna i sypana, herbata czarna, owocowa;
 - ✓ dodatki: cukier, mleczko do kawy, cytryna;
 - ✓ woda mineralna niegazowana – 0,5 l na osobę;
 - ✓ serwetki, sztućce i naczynia.
- Uzgodnienie z Zamawiającym terminów grup szkoleniowych;

- Zapewnienie każdemu uczestnikowi szkolenia materiałów szkoleniowych w formie skryptu z zagadnieniami pomocniczymi przedstawionymi na szkoleniu, notatnika oraz długopisu. Przekazanie jednego dodatkowego egzemplarza materiałów szkoleniowych przedstawicielowi Zamawiającego najpóźniej w pierwszym dniu szkolenia w danym bloku tematycznym;
- Przedłożenie uczestnikom do podpisu „Listy uczestników szkolenia” oraz po zakończeniu szkolenia w każdej grupie do wypełnienia „Ankiety oceny szkolenia”. Opracowanie na podstawie ankiet Raportu poszkoleniowego dla każdej grupy oddzielnie.
- Wystawienie i przekazanie każdemu uczestnikowi szkolenia certyfikatu lub zaświadczenia o jego ukończeniu. Odbiór certyfikatu powinien być potwierdzony przez uczestnika na „Liście wydanych certyfikatów”.
- Przekazanie przedstawicielowi Zamawiającego, niezwłocznie po zakończeniu każdej grupy szkoleniowej, oryginału „Listy Uczestników” z podpisami, kopii certyfikatów lub zaświadczeń o ukończeniu szkolenia oraz wypełnionych „Ankiety oceny szkolenia”;
- Przekazanie Zamawiającemu w formie papierowej Raportu poszkoleniowego w terminie 7 dni roboczych po zakończeniu szkolenia w danej grupie szkoleniowej;
- Dostarczenie wraz z fakturą „Protokołu wykonania szkolenia” dla każdej grupy szkoleniowej.

7. Obowiązki Zamawiającego:

- Zorganizowanie grup szkoleniowych, rekrutacja uczestników oraz poinformowanie ich o terminie i miejscu organizacji szkolenia,
- Przekazanie Wykonawcy, za pomocą poczty e-mail, „Listy uczestników szkolenia”
- Dostarczenie Wykonawcy wzoru „Ankiety oceny szkolenia”, „Listy wydanych certyfikatów” oraz „Protokołu odbioru szkolenia”.

8. Terminy realizacji szkoleń:

- Cz. I – **do 28.06.2019** (terminy grup szkoleniowych powinny obejmować dni robocze, od wtorku do piątku i nie mogą się pokrywać).
- Cz. II – **do 31.10.2019** (terminy grup szkoleniowych powinny obejmować dni robocze, od wtorku do piątku, w drugiej połowie miesiąca i nie mogą się pokrywać).
- Cz. III – **do 29.11.2019** (terminy grup szkoleniowych powinny obejmować dni robocze, od poniedziałku do piątku i nie mogą się pokrywać).
- Cz. IV – **do 29.11.2019** (terminy grup szkoleniowych powinny obejmować dni robocze, od wtorku do piątku, w drugiej połowie miesiąca i nie mogą się pokrywać).

- 9. **Czas trwania szkolenia każdego dnia:** 08:00 – 15:00 (w tym 1 przerwa 30-minutowa i 2 przerwy 15 minutowe).



Znak postępowania: 040000/271/3/2019/ZAP

.....
data sporządzenia oferty**Załącznik nr 2 do zapytania publicznego/nr 3 do umowy**

Nazwa (firma) Wykonawcy:	
Adres Wykonawcy:	
nr telefonu:	
nr faksu:	
adres e-mail:	
NIP:	
REGON	
reprezentowany przez	 <i>imię, nazwisko, adres</i>

Do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych
Oddział w Bydgoszczy,
ul. Świętej Trójcy 33
85-224 Bydgoszcz

Formularz ofertowy

W odpowiedzi na Zapytanie publiczne, którego przedmiotem zamówienia jest Zorganizowanie i przeprowadzenie szkoleń dotyczących umiejętności interpersonalnych, menadżerskich oraz technik obsługi klienta dla pracowników Oddziału ZUS w Bydgoszczy.

składam(-my) niniejszą ofertę:

a) Część I zamówienia – Delegowanie zadań i wzmacnianie samodzielności pracowników (kolumna 6 zapytania cenowego):

cena netto zł (słownie:),
cena bruttozł (słownie:.....),
stawka podatku VAT - ZW.,
wartość podatku zł (słownie.....)

b) Część II zamówienia – Asertywność i komunikacja w pracy z klientami (kolumna 6 zapytania cenowego):

cena netto zł (słownie:),
cena brutto.....zł (słownie:.....),
stawka podatku VAT – ZW.,

wartość podatku zł (słownie.....).

c) Część III zamówienia – Profesjonalna obsługa klienta- trudny klient (kolumna 6 zapytania cenowego):

cena netto zł (słownie:),

cena brutto.....zł (słownie:.....),

stawka podatku VAT –ZW.,

wartość podatku zł (słownie:.....).

d) Część IV zamówienia – Sztuka występów publicznych (kolumna 6 zapytania cenowego):

cena netto zł (słownie:),

cena brutto.....zł (słownie:.....),

stawka podatku VAT –ZW.,

wartość podatku zł (słownie:.....).

Potwierdzam(-my) okres związania ofertą, który wynosi 30 dni

Oferuję wykonanie zamówienia na warunkach wskazanych w opisie przedmiotu zamówienia – załącznik nr 1 do zapytania publicznego oraz we wzorze umowy- załącznik nr 4 do zapytania publicznego.

Oświadczam, że nie będę zgłaszał(a) żadnych roszczeń w przypadku unieważnienia przez Zamawiającego niniejszego postępowania.

Potwierdzam, że zapoznałem(am) się z dokumentacją postępowania, nie wnoszę do niej zastrzeżeń, jest ona wystarczająca do sporządzenia oferty i zrealizowania zamówienia.

Oświadczam, że w przypadku wyboru złożonej oferty zobowiązuję zawrzeć umowę zgodnie z treścią załącznika nr 4 do zapytania publicznego w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

Oświadczam (-my), że:

wykonamy przedmiot zamówienia samodzielnie, bez udziału podwykonawców*

lub

powierzmy podwykonawcom wykonanie przedmiotu zamówienia w następujących częściach zamówienia*:

1) dotyczy I części zamówienia

Część zamówienia powierzona podwykonawcom	Nazwa (firma) i adres podwykonawcy (jeżeli są one już znane).

2) dotyczy II części zamówienia

Część zamówienia powierzona podwykonawcom	Nazwa (firma) i adres podwykonawcy (jeżeli są one już znane).

--	--

3) dotyczy III części zamówienia

Część zamówienia powierzona podwykonawcom	Nazwa (firma) i adres podwykonawcy (jeżeli są one już znane).

4) dotyczy IV części zamówienia

Część zamówienia powierzona podwykonawcom	Nazwa (firma) i adres podwykonawcy (jeżeli są one już znane).

*Niepotrzebne skreślić

Warunki realizacji przedmiotu zamówienia obejmują Podwykonawców.

Oświadczam, że wypełniłem(am) obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO¹⁾ wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zapytania publicznego w niniejszym postępowaniu.

Oświadczam, że Zamawiający może uzyskać dokumenty dotyczące Wykonawcy w rejestrze publicznym

.....

(adres internetowy ogólnodostępnej i bezpłatnej bazy danych)

.....

miejsowość data czytelny podpis i pieczętka Wykonawcy lub osoby upoważnionej

1) rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz. UE L 119 z 04.05.2016r., str. 1).



Nazwa i adres Wykonawcy

.....

(pieczęć)

Formularz cenowy

Na zorganizowanie i przeprowadzenie szkoleń dotyczących umiejętności interpersonalnych, menadżerskich oraz technik obsługi klienta dla pracowników Oddziału ZUS w Bydgoszczy.

Część zamówienia	Temat szkolenia	Maksymalna ilość pracowników	cena netto za przeszkolenie jednego pracownika	stawka podatku VAT	Wartość brutto (kolumna 3 x kolumna 4)
1	2	3	4	5	6
I	Delegowanie zadań i wzmacnianie samodzielności pracowników	75		ZW.	
II	Asertywność i komunikacja w pracy z klientami	91		ZW.	
III	Profesjonalna obsługa klienta – trudny klient	37		ZW.	
IV	Sztuka wystąpień publicznych	28		ZW.	

.....
miejsowość *data*

.....
czytelny podpis i pieczęć Wykonawcy lub osoby upoważnionej

*Maksymalna Ilość pracowników podana w Opisie przedmiotu zamówienia i formularzu cenowym są to maksymalne ilości wymagane przez Zamawiającego, niezbędne do skalkulowania ceny oferty przez Wykonawcę i oceny poszczególnych ofert, celem wyboru oferty najkorzystniejszej. Wskazane ilości nie stanowią zobowiązania Zamawiającego, gdyż Zamawiający zastrzega sobie prawo przeszkolenia mniejszej ilości pracowników, w zależności od zmian organizacyjnych, absencji pracowników.

Rzeczywiste wynagrodzenie Wykonawcy będzie wynikało z obliczenia matematycznego - iloczynu faktycznej ilości przeszkolonych pracowników i ceny jednostkowej za przeszkolenie jednego pracownika z uwzględnieniem obowiązującego podatku od towarów i usług VAT.

Znak postępowania: 0400000/271/3/2019/ZAP

Umowa Nr.....

zawarta w dniu..... w Bydgoszczy, pomiędzy Zakładem Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Bydgoszczy, ul. Św. Trójcy 33, 85-224 Bydgoszcz, NIP 5213017228, REGON 000017756, zwanym dalej „**Zamawiającym**”, reprezentowanym przez:

..... -

a z siedzibą w, ul....., NIP.....REGON.....

zwanym „**Wykonawcą**”, reprezentowanym przez:

..... -

Niniejsza umowa została zawarta w wyniku przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, z wyłączeniem przepisów Prawa zamówień publicznych na podstawie art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018r., poz. 1986).

§ 1

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest zorganizowanie i przeprowadzenie szkoleń dotyczących umiejętności interpersonalnych, menadżerskich oraz technik obsługi klienta z następujących tematów:

a) część I

Temat	Liczba dni	Ilość godzin dydaktycznych (45 – minutowych)	Ilość grup szkoleniowych	Max. ilość osób do przeszkolenia	Liczebność jednej grupy szkoleniowej (osób)
Delegowanie zadań i wzmacnianie samodzielności pracowników	2	16	5	75	do 15

b) część II

Temat	Liczba dni	Ilość godzin dydaktycznych (45 – minutowych)	Ilość grup szkoleniowych	Max. ilość osób do przeszkolenia	Liczebność jednej grupy szkoleniowej (osób)
Asertywność i komunikacja w pracy z klientami	2	16	7	91	do 15

c) część III

Temat	Liczba dni	Ilość godzin dydaktycznych (45 – minutowych)	Ilość grup szkoleniowych	Max. ilość osób do przeszkolenia	Liczebność jednej grupy szkoleniowej (osób)
Profesjonalna obsługa klienta – trudny klient	2	16	3	37	do 15

d) część IV

Temat	Liczba dni	Ilość godzin dydaktycznych (45 – minutowych)	Ilość grup szkoleniowych	Max. ilość osób do przeszkolenia	Liczebność jednej grupy szkoleniowej (osób)
Sztuka występów publicznych	2	16	3	28	do 10

2. Sposób realizacji szkoleń:
 - 20% czasu szkoleniowego – teoria, wykłady,
 - 80% czasu szkoleniowego – ćwiczenia praktyczne aktywizujące uczestników.
3. Szkolenia będą przeprowadzane w sali szkoleniowej na terenie Bydgoszczy – dotyczy części I, II i III. Sala szkoleniowa będzie podlegać akceptacji przez Zamawiającego przed rozpoczęciem pierwszego szkolenia. Szkolenie z części IV szkolenia odbędzie się w Sali szkoleniowej ZUS w Bydgoszczy, ul. Św. Trójcy 33.
4. Opis przedmiotu zamówienia zawarty jest w załączniku nr 1 do umowy.

§ 2

Zobowiązania stron umowy

- I. Obowiązki Wykonawcy:
 1. Zrealizowanie przedmiotu umowy z należytą starannością, terminowo, zgodnie z przedstawioną ofertą, opisem przedmiotu zamówienia,
 2. Zapewnienie Trenerów, którzy posiadają wiedzę i doświadczenie niezbędne dla należytego wykonania zamówienia. Zmiana trenera dopuszczalna jest w wyjątkowych przypadkach za zgodą Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest wykazać, że inny trener spełnia warunki udziału w postępowaniu w stopniu nie mniejszym niż trener wskazany w wykazie. Zamawiający dokona oceny innego trenera z wykorzystaniem kryterium doświadczenia zawodowego trenera.
 3. Dostarczenie programu oraz materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej na adres e-mail: anna.granatowicz@zus.pl, do akceptacji w dniu podpisania umowy. Akceptacja lub zwrot propozycji programów szkoleń i materiałów szkoleniowych nastąpi w ciągu 2 dni roboczych od dnia ich otrzymania. W przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego Wykonawca zobowiązuje się do ich uwzględnienia i dostarczenia poprawionej wersji w terminie 2 dni roboczych od dnia przekazania uwag przez Zamawiającego. Zamawiający po otrzymaniu poprawionej propozycji dokona ich pisemnej akceptacji w terminie 2 dni roboczych od ich otrzymania. Uzgodnienie programu oraz materiałów szkoleniowych musi nastąpić najpóźniej 1 dzień roboczy przed rozpoczęciem pierwszego szkolenia.
 4. Zapewnienie sali szkoleniowej na terenie Bydgoszczy, dostosowanej do wielkości grupy, z wyposażeniem niezbędnym do przeprowadzenia szkoleń (prezentacje multimedialne i sprzęt niezbędny do przeprowadzenia szkoleń min. rzutnik, laptop, flipcharty, blok), wyposażonej w sprawną, efektywną klimatyzację oraz ogrzewanie i oświetlenie odpowiadające normom w zakresie bhp. Sala szkoleniowa będzie podlegać akceptacji przez Zamawiającego przed rozpoczęciem pierwszego szkolenia. Powyższe dotyczy części I - III. Szkolenie z cz. IV odbędzie się w sali szkoleniowej ZUS w Bydgoszczy, ul. Św. Trójcy 33;
 5. Zapewnienie uczestnikom, w każdym dniu szkolenia, wyżywienia:
 - obiadu złożonego z jednego dania na ciepło (np. sztuka mięsa/ryby, ziemniaki, surówka) oraz soku owocowego (250 ml) z uwzględnieniem preferencji żywieniowych uczestników z dietą wegetariańską lub wegańską. Obiad powinien być podany w pomieszczeniu dostosowanym do podawania posiłków, znajdującym się

w tym samym obiekcie co sala szkoleniowa (na szkoleniu w cz. IV pomieszczenie zapewni Zamawiający).

- serwisu kawowego (na sali szkoleniowej):
 - ✓ ciasto lub ciasteczka;
 - ✓ kawa rozpuszczalna i sypana, herbata czarna, owocowa;
 - ✓ dodatki: cukier, mleczko do kawy, cytryna;
 - ✓ woda mineralna niegazowana – 0,5 l na osobę;
 - ✓ serwetki, sztućce i naczynia.
- 6. Uzgodnienie z Zamawiającym terminów grup szkoleniowych;
- 7. Zapewnienie każdemu uczestnikowi szkolenia zaakceptowanych przez Zamawiającego materiałów szkoleniowych w formie skryptu zawierających m.in. program szkolenia, teoretyczne wprowadzenie w poszczególne zagadnienia, kompletny materiał ćwiczeniowo – warsztatowy, realizowany przez uczestników szkolenia, porady, sugestie, spis literatury, notatnik oraz długopis.
- 8. Przedłożenie uczestnikom do podpisu „Listy uczestników szkolenia” wg wzoru stanowiącego załącznik nr 4 do umowy oraz po zakończeniu szkolenia w każdej grupie do wypełnienia „Ankiety oceny szkolenia”, wg wzoru stanowiącego załącznik nr 5 do umowy.
- 9. Wystawienie i przekazanie każdemu uczestnikowi szkolenia certyfikatu lub zaświadczenia o jego ukończeniu. Certyfikat/zaświadczenie będzie zawierał m.in. termin szkolenia, temat szkolenia, liczbę godzin, zakres tematyczny. Odbiór certyfikatu lub zaświadczenia powinien być potwierdzony przez uczestnika na „Liście wydanych certyfikatów”, której wzór stanowi załącznik nr 6 do umowy.
- 10. Przekazanie przedstawicielowi Zamawiającego, niezwłocznie po zakończeniu każdej grupy szkoleniowej, oryginału „Listy uczestników szkolenia” z podpisami, kopii certyfikatów lub zaświadczeń o ukończeniu szkolenia oraz wypełnionych „Ankiety oceny szkolenia”;
- 11. Opracowanie i przekazanie Zamawiającemu w formie papierowej i elektronicznej Raportu poszkoleniowego dla każdej przeszkolonej grupy, w terminie 7 dni roboczych po zakończeniu szkolenia w danej grupie szkoleniowej. Raport powinien zawierać informacje o przebiegu szkolenia, dynamice grupy, mocnych stronach i obszarach do pracy oraz zaleceniach dla grupy co do dalszych potrzeb szkoleniowych i rozwoju pracowników, z oceną poszczególnych członków grupy. Raport może zawierać uwagi i wypowiedzi uczestników, które mogą coś poprawić w strukturze lub procesach firmy. Raport na stronie tytułowej powinien zawierać najbardziej oczywiste wnioski. Raport nie powinien być dłuższy niż 3 strony.
- 12. Dostarczenie wraz z fakturą „Protokołu wykonania szkolenia” wg. wzoru stanowiącego załącznik nr 7 do umowy dla każdej grupy szkoleniowej.

II. Obowiązki Zamawiającego:

1. zorganizowanie grup szkoleniowych, rekrutacja uczestników oraz poinformowanie ich o terminie i miejscu organizacji szkolenia,
2. przekazanie Wykonawcy, za pomocą poczty e-mail, listy uczestników szkolenia, nie później niż na 3 dni robocze przed uzgodnionym terminem szkolenia, z możliwością zmiany uczestników nie później niż na 1 dzień roboczy przed rozpoczęciem szkolenia,
3. dostarczenie Wykonawcy wzoru ankiety oceny szkolenia, listy wydanych certyfikatów oraz protokołu wykonania szkolenia,
4. terminowa zapłata wynagrodzenia należnego Wykonawcy za wykonanie przedmiotu umowy.

§ 3

Termin wykonania

1. Umowa obowiązuje od dnia podpisania do dnia:
 - 1) 28.06.2019r. – dotyczy część I,
 - 2) 31.10.2019r. – dotyczy część II,
 - 3) 29.11.2019r. – dotyczy część III i IV lub do wyczerpania wartości umowy.
2. Zamawiający ustali z Wykonawcą, najpóźniej na 7 dni roboczych przed rozpoczęciem pierwszego szkolenia szczegółowy terminarz realizacji szkoleń dla poszczególnych grup.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany terminów szkolenia poszczególnych grup z przyczyn organizacyjnych. Zamawiający poinformuje Wykonawcę drogą mailową o zmianie terminu szkolenia danej grupy szkoleniowej najpóźniej 3 dni przed planowanym terminem szkolenia.

§ 4

Podwykonawcy

1. Zgodnie z oświadczeniem zawartym w ofercie, Wykonawca wykona przedmiot zamówienia bez udziału podwykonawców*. *(wybrać stosownie do oświadczenia Wykonawcy złożonego w ofercie).*
2. Zgodnie z oświadczeniem zawartym w ofercie, Wykonawca wykona następującą część przedmiotu zamówienia przy udziale podwykonawców*. *(wybrać stosownie do oświadczenia Wykonawcy złożonego w ofercie).....*
3. Nazwa i adres siedziby podwykonawcy, dane kontaktowe (telefon, e-mail)
.....
4. Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego całkowitą odpowiedzialność za działania lub zaniechania Podwykonawców lub ich pracowników jak za własne działania lub zaniechania.
5. Warunki realizacji przedmiotu umowy obejmują także Podwykonawców.

§ 5

Warunki płatności wynagrodzenia

1. Wysokość wynagrodzenia Wykonawcy wynosi:
 - 1) Część I zamówienia – Delegowanie zadań i wzmacnianie samodzielności pracowników.**
 - a) Cena jednostkowa za przeszkolenie 1 osoby:
..... zł netto, stawka podatku VAT - zwolniony, zł brutto,
Wartość podatku VAT wynosi 0 zł.
 - b) Maksymalna wysokość zobowiązania Zamawiającego nie może przekroczyć kwoty: zł brutto (słownie: złotych/100),
 - 2) Część II zamówienia – Asertywność i komunikacja w pracy z klientami.**
 - a) Cena jednostkowa za przeszkolenie 1 osoby:
..... zł netto, stawka podatku VAT - zwolniony, zł brutto,
Wartość podatku VAT wynosi 0 zł.
 - b) Maksymalna wysokość zobowiązania Zamawiającego nie może przekroczyć kwoty: zł brutto (słownie: złotych/100),
 - 3) Część III zamówienia – Profesjonalna obsługa klienta – trudny klient.**
 - a) Cena jednostkowa za przeszkolenie 1 osoby:
..... zł netto, stawka podatku VAT - zwolniony, zł brutto,
Wartość podatku VAT wynosi 0 zł.

- b) Maksymalna wysokość zobowiązania Zamawiającego nie może przekroczyć kwoty: zł brutto (słownie: złotych/100),

4) Część IV zamówienia – Sztuka występów publicznych.

- a) Cena jednostkowa za przeszkolenie 1 osoby:
..... zł netto, stawka podatku VAT - zwolniony, zł brutto,
Wartość podatku VAT wynosi 0 zł.
- b) Maksymalna wysokość zobowiązania Zamawiającego nie może przekroczyć kwoty: zł brutto (słownie: złotych/100).

Ceny jednostkowe za przeszkolenie jednego pracownika, odpowiednio do części zamówienia, określone są w formularzu cenowym, stanowiącym załącznik nr 3 do umowy.

2. Rozliczenie należności za wykonanie przedmiotu umowy będzie następowało sukcesywnie, w miesięcznych okresach rozliczeniowych. Wynagrodzenie miesięczne Wykonawcy będzie stanowiło iloczyn liczby przeszkolonych osób oraz stawki za szkolenie jednego uczestnika szkolenia, odpowiednio do danej części zamówienia.
3. Wykonawca będący osobą fizyczną lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, nie zatrudniający pracowników, załącza do faktury oświadczenie o ilości przepracowanych godzin w danym miesiącu. Pozostali Wykonawcy załączają do faktury oświadczenie, iż zatrudnieni przy wykonywaniu niniejszej umowy pracownicy osiągają co najmniej minimalne wynagrodzenie lub minimalną stawkę godzinową w rozumieniu ustawy o minimalnym wynagrodzeniu, zgodnie ze wzorem oświadczenia stanowiącym załącznik nr 8 do umowy. W przypadku trenerów, którzy świadczą pracę na innej podstawie niż umowa o pracę, Wykonawca załączy do faktury oświadczenie potwierdzające, że otrzymują oni wynagrodzenie w wysokości co najmniej minimalnej stawki godzinowej w rozumieniu ustawy o minimalnym wynagrodzeniu.
4. Wynagrodzenie płatne będzie na podstawie prawidłowo wystawionych przez Wykonawcę faktur, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy numer rachunku bankowego w terminie 30 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury. Za dzień zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
5. Wynagrodzenie obejmuje wszystkie koszty związane z realizacją umowy, w szczególności koszt wynagrodzenia trenerów, z uwzględnieniem przepisów o minimalnym wynagrodzeniu za pracę/minimalnej stawce godzinowej, koszt wynajęcia sali z wymaganym wyposażeniem (nie dotyczy szkolenia na część IV), koszt posiłków i serwisu kawowego, niezbędnych materiałów szkoleniowych, zaświadczeń/certyfikatów.
6. Faktury wystawiane będą przez Wykonawcę do 3 dnia miesiąca za miesiąc poprzedni.
7. Podstawą wystawienia faktury będzie obustronnie podpisany przez Zamawiającego i Wykonawcę protokół wykonania szkolenia, odrębnie dla każdej grupy szkoleniowej. Wzór protokołu wykonania szkolenia stanowi załącznik nr 7 do umowy.
8. Faktury wystawione przez Wykonawcę winny być oznaczone w następujący sposób:

**Zakład Ubezpieczeń Społecznych
01-748 Warszawa, ul. Szamocka 3, 5
Oddział w Bydgoszczy
ul. Św. Trójcy 33, 85-224 Bydgoszcz
NIP 521-30-17-228**

**Adres do dostarczania faktury:
ZUS Oddział w Bydgoszczy
ul. Świętej Trójcy 33, 85-224 Bydgoszcz**

9. Zamawiający oświadcza, że szkolenia przeprowadzone w ramach niniejszej umowy stanowią dla pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych kształcenie zawodowe finansowane w całości ze środków publicznych, co uprawnia do korzystania ze zwolnienia z podatku od towarów i usług, zgodnie z art. 43, ust. 1, pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004r. o podatku od towarów i usług (j.t. Dz.U. z 2018r. poz. 2174, z późn. zm.).

§ 6

Nadzór i koordynacja wykonania umowy

1. Osobami odpowiedzialnymi za nadzór i koordynację wykonania umowy są:
ze strony Zamawiającego:
Anna Granatowicz, tel. 52 3418229, e-mail: anna.granatowicz@zus.pl
Agnieszka Drobińska, tel. 52 3418137, e-mail: agnieszka.drobinska@zus.pl
ze strony Wykonawcy:
..... tel. e-mail:
2. Zmiana osób, o których mowa w ust. 1 wymaga zawiadomienia w formie pisemnej, nie powodując konieczności zmiany treści umowy (aneksu). Konsekwencje niedopełnienia powyższego obowiązku obciążają stronę, która nie dopełniła formalności w tym zakresie.

§ 7

Warunki odstąpienia od Umowy

1. Zamawiający ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni od stwierdzenia, iż Wykonawca w sposób istotny narusza zobowiązania umowne i nie zmienia sposobu realizacji umowy pomimo wezwania.
2. Wykonawcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki przez Zamawiającego w zapłacie wynagrodzenia przewidzianego umową, o co najmniej 30 dni w stosunku do ustalonych terminów zapłaty.
3. Odstąpienie od umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Oświadczenie o odstąpieniu musi zawierać uzasadnienie.
4. W ciągu 30 dni od skutecznego odstąpienia strony dokonują wzajemnego rozliczenia z wykonanej części umowy.

§ 8

Zmiany w Umowie

1. Wszelkie zmiany dotyczące niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Przez istotne zmiany umowy rozumie się:
 - 1) zmianę terminu realizacji zamówienia,
 - 2) zmianę trenera, z zastrzeżeniem § 2, pkt. I, ust. 2 umowy,
 - 3) zmianę podwykonawcy.
3. Warunkiem dokonania zmian jest złożenie przez strony stosownego wniosku wraz z uzasadnieniem.
4. Wszelkie zmiany wymagają akceptacji przez obie strony umowy.

§ 9

Kary umowne

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu następujące kary:
 - a) 10% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1, pkt 1b, 2b, 3b i 4b w przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
 - b) 0,1% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1, pkt 1b, 2b, 3b i 4b za każdy dzień zwłoki w przypadku zwłoki w realizacji przedmiotu zamówienia, licząc od daty upływu terminu wykonania usługi określonego w § 3 ust. 1 umowy,
 - c) 100 zł w przypadku stwierdzenia istotnych uchybień w zakresie wykonywania usługi, potwierdzonych przez obie strony Protokołem
2. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę w wysokości 10% wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 1, pkt 1b, 2b, 3b i 4b w przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn od niego zależnych.
3. Kary umowne określone w ust. 1 mogą podlegać łączeniu w przypadku wystąpienia zasadności ich łącznego nałożenia.
4. Zapłata kary, jej potrącenie nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku wykonania zobowiązań umownych.
5. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach ogólnych prawa cywilnego za szkody wyrządzone Zamawiającemu lub osobom trzecim w związku z wykonywaniem przedmiotu umowy.
6. W przypadku nałożenia kary przez Zamawiającego Wykonawca zostanie pisemnie powiadomiony o jej nałożeniu wraz ze stosownym uzasadnieniem.
7. Zamawiający ma prawo potrącenia kar i odszkodowań z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy.
8. W przypadku gdy kary umowne nie pokrywają w całości poniesionej szkody Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.
9. Zamawiający będzie potrącać kary umowne z faktur.
10. Łączna wysokość kar umownych nie może przekroczyć kary za odstąpienie od umowy.

§ 10

Rozstrzyganie sporów

1. Strony ustalają, że spory wynikające z umowy będą rozstrzygane na drodze polubownej.
2. W przypadku nierozwiązania sporu w terminie 30 dni od dnia jego powstania, spór zostanie poddany rozstrzygnięciu sądowi powszechnemu właściwemu miejscowo dla siedziby Oddziału ZUS w Bydgoszczy.

§ 11

Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Wykonawca realizuje przetwarzanie Danych Osobowych jako podmiot, któremu Zamawiający powierzył przetwarzanie danych na podstawie art. 28 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE. L. 2016 Nr 119/1), zwanego dalej „RODO”.
2. Przez Dane Osobowe rozumie się, zgodnie z art. 4 pkt 1 RODO, wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, a przez Przetwarzanie Danych Osobowych – wszelkie operacje lub zestaw operacji wykonywanych na Danych Osobowych lub zestawach Danych Osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, takie jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie,

wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie w rozumieniu art. 4 pkt 2 RODO.

3. Strony oświadczają, co następuje:

a) Zamawiający oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO;

b) Wykonawca oświadcza, że:

-dysponuje środkami, doświadczeniem, wiedzą i wykwalifikowanym personelem, co umożliwia mu prawidłowe wykonanie umowy, w tym zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO,

-jest podmiotem przetwarzającym w rozumieniu art. 4 pkt 8 RODO w ramach umowy, co oznacza że będzie przetwarzał Dane Osobowe w imieniu Zamawiającego;

c) Zamawiający powierza Wykonawcy do przetwarzania Dane Osobowe niezbędne do realizacji niniejszej Umowy, a Wykonawca zobowiązuje się do ich przetwarzania zgodnego z prawem i Umową, wyłącznie w zakresie i w celu przewidzianym w Umowie;

d) celem przetwarzania Danych Osobowych jest: organizacja i przeprowadzenie szkoleń tradycyjnych dla pracowników Oddziału ZUS w Bydgoszczy.

4. Zakres przetwarzanych przez Wykonawcę Danych Osobowych na podstawie niniejszej umowy obejmuje w szczególności następujące rodzaje Danych Osobowych:

a) imię i nazwisko,

b) miejsce świadczenia pracy,

c) komórka organizacyjna.

5. Zakres przetwarzanych przez Wykonawcę Danych Osobowych na podstawie niniejszej umowy obejmuje dane osób, których dane Zakład przetwarza w związku z ich zatrudnianiem.

6. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że przetwarzanie przez niego powierzonych Danych Osobowych w szerszym zakresie niż określono to w niniejszym paragrafie ust. 4 i 5 lub dla realizacji innych celów niż wskazane w ust. 3 pkt d) umowy, przy braku dysponowania odpowiednią podstawą prawną, będzie stanowiło naruszenie przepisów RODO i postanowień umowy, oraz może stanowić podstawę do jej wypowiedzenia w trybie natychmiastowym i wyciągnięcia konsekwencji z niej wynikających lub przewidzianych przepisami prawa.

7. Przy przetwarzaniu Danych Osobowych Wykonawca przestrzega zasad wskazanych w umowie oraz w RODO, w szczególności zobowiązuje się:

a) wdrożyć odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, by przetwarzanie Danych Osobowych spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą, w tym środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo przetwarzania, o których mowa w art. 32 RODO,

b) umożliwiać Zamawiającemu, na każde żądanie, dokonania przeglądu stosowanych środków technicznych i organizacyjnych i dokumentacji dotyczącej tych środków, aby przetwarzanie toczyło się zgodnie z prawem, a także uaktualniać te środki, o ile w opinii Zamawiającego są one niewystarczające do tego, by zapewnić zgodne z prawem przetwarzanie Danych Osobowych powierzonych Wykonawcy;

c) pomagać Zamawiającemu w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO; w szczególności, Wykonawca zobowiązuje się przekazywać Zamawiającemu informacje oraz wykonywać jego polecenia dotyczące stosowanych środków zabezpieczania Danych Osobowych, przypadków naruszenia ochrony danych osobowych oraz zawiadamiania o tym organu nadzorczego lub osób, których dane osobowe dotyczą, przeprowadzenia oceny skutków dla ochrony danych, oraz przeprowadzania uprzednich konsultacji z organem nadzorczym i wdrożenia zaleceń organu,

d) przekazywać Zamawiającemu, w ciągu 24 (dwudziestu czterech) godzin od wykrycia zdarzenia, informacje o naruszeniu ochrony powierzonych Wykonawcy do przetwarzania

Danych Osobowych, w tym informacje niezbędne Zamawiającemu do zgłoszenia naruszenia ochrony danych organowi nadzorczemu, o którym mowa w art. 33 ust. 3 RODO,

e) pomagać Zamawiającemu, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne oraz na podstawie odrębnych ustaleń, w wywiązywaniu się z obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, w zakresie wykonywania ich praw określonych w rozdziale III RODO,

f) zapewnić, by każda osoba fizyczna działająca z upoważnienia Wykonawcy, która ma dostęp do danych Osobowych, przetwarzała je wyłącznie na polecenie Zamawiającego; niniejszym Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wydawania ww. poleceń,

g) prowadzić ewidencję osób upoważnionych do przetwarzania Danych Osobowych, przetwarzanych w związku z wykonywaniem umowy,

h) udostępnić Zamawiającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia przez Zamawiającego oraz Wykonawcę obowiązków, o których mowa w art. 28 RODO,

i) stosować się do ewentualnych wskazówek lub zaleceń, wydanych przez organ nadzoru lub unijny organ doradczy zajmujący się ochroną danych osobowych, dotyczących przetwarzania danych osobowych, w szczególności w zakresie stosowania RODO.

8. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Zamawiającego o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym Przetwarzania Danych Osobowych przez Wykonawcę, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym Przetwarzania Danych Osobowych, skierowanej do Wykonawcy, a także o wszelkich kontrolach i inspekcjach dotyczących Przetwarzania Danych Osobowych przez Wykonawcę, w szczególności prowadzonych przez organ nadzorczy.

9. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy Danych Osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia, w tym także po rozwiązaniu umowy, oraz zobowiązuje się zapewnić, aby osoby mające dostęp do Przetwarzania danych Osobowych zachowały Dane Osobowe oraz sposoby ich zabezpieczeń w tajemnicy, w tym także po rozwiązaniu umowy lub ustaniu zatrudnienia u Wykonawcy.

10. Wykorzystywanie kanałów elektronicznej wymiany informacji, a w szczególności poczty elektronicznej do przekazywania informacji prawnie chronionych, jest dopuszczalne pod warunkiem, że przed przystąpieniem do korzystania z zewnętrznej poczty elektronicznej (email) do wymiany informacji prawnie chronionych, należy zapewnić:

- poufność przekazywanej informacji, czyli zapewnić, że informacja nie zostanie przekazana osobie nieupoważnionej. W tym celu należy przekazywać informację na adres email przekazany do Zakładu przez osobę upoważnioną, w sposób nie budzący wątpliwości co do autentyczności tej osoby i podanego przez nią adresu email;

- integralność przekazywanych danych, czyli zapewnić, że informacja nie zostanie podczas przesyłania zmieniona. W tym celu należy wykorzystać metody kryptograficznej ochrony;

- rozliczalność, czyli zagwarantować, że działania podmiotów uczestniczących w wymianie informacji (pracownika Zakładu i przedstawiciela podmiotu zewnętrznego) będą mogły być im przypisane w sposób jednoznaczny.

W celu stosowania metod kryptograficznych należy stosować zasady wymienione w polityce bezpieczeństwa informacji tj.:

Hasło dobrej jakości:

- ma długość co najmniej 12 znaków – jeżeli jest wykorzystywane jako klucz szyfrowania informacji;

- składa się ze znaków wchodzących w skład co najmniej trzech grup znaków spośród następujących czterech grup: małe litery, duże litery, cyfry, znaki specjalne;

- nie jest oparte na prostych skojarzeniach, łatwych do odgadnięcia lub wywnioskowania z informacji dotyczącej danej osoby;

- nie jest podatne na atak słownikowy;

-nie zawiera ciągu jednakowych znaków ani grup znaków złożonych z samych cyfr lub samych liter.

Zabrania się przekazywania haseł przez osoby trzecie lub za pośrednictwem otwartych wiadomości pocztowych. Dopuszcza się przekazanie hasła za pomocą jednego z poniższych sposobów:

- odbiór hasła osobiście przez użytkownika;
- szyfrowanie z użyciem klucza publicznego odbiorcy;
- zabezpieczenie za pomocą programów „pakujących”, przy czym klucz rozpakowujący przekazywany jest inną drogą niż „spakowany” plik z hasłem;
- dzielenie hasła i przekazywanie go dwiema, niezależnymi drogami; zezwala się na przekazywanie haseł tymczasowych lub jednorazowych w całości drogą telefoniczną.

11. Wykonawca nie będzie kopiować, powielać lub w jakikolwiek sposób rozpowszechniać Danych Osobowych, z wyjątkiem sytuacji, gdy wykorzystanie tych danych następuje w celu wykonania umowy.
12. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie informować Zamawiającego, jeżeli zdaniem Wykonawcy wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych.
13. Zamawiający jest uprawniony do weryfikacji przestrzegania przez Wykonawcę zasad przetwarzania Danych Osobowych wynikających z RODO i umowy, poprzez prawo żądania udzielenia wszelkich informacji dotyczących powierzonych Danych Osobowych.
14. Zamawiający ma prawo przeprowadzania audytów lub inspekcji Wykonawcy w zakresie zgodności operacji przetwarzania z prawem i z umową. Audyty lub inspekcje, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, mogą być prowadzone przez audytorów zewnętrznych upoważnionych przez Zamawiającego.
15. Zamawiający lub upoważniony przez niego audytor zewnętrzny jest uprawniony do kontrolowania przestrzegania zasad przetwarzania Danych Osobowych, w szczególności poprzez żądanie udzielenia informacji dotyczących przetwarzania przez Wykonawcę Danych Osobowych lub dokonywanie kontroli w miejscach, w których są przetwarzane powierzone dane osobowe.
16. Wykonawca jest zobowiązany do zastosowania się do zaleceń Zamawiającego dotyczących zasad przetwarzania powierzonych Danych Osobowych oraz dotyczących poprawy zabezpieczenia danych osobowych, sporządzonych w wyniku kontroli przeprowadzonych przez upoważnionych pracowników Zamawiającego lub audytora zewnętrznego upoważnionego przez Zamawiającego.
17. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy Wykonawca jest zobowiązany, zależnie od decyzji Zamawiającego do usunięcia lub zwrotu wszelkich danych osobowych oraz usunięcia wszelkich istniejących kopii oraz niezwłocznego trwałego usunięcia danych osobowych z informatycznych nośników danych będących jego własnością. Powyższe Wykonawca zobowiązany jest potwierdzić pisemnym oświadczeniem doręczonym Zamawiającemu nie później niż w terminie 14 dni od wygaśnięcia lub rozwiązania umowy.
18. Wykonawca odpowiada za szkody, jakie powstaną u Zamawiającego lub osób trzecich w wyniku niezgodnego z umową Przetwarzania Danych Osobowych. Wykonawca zobowiązuje się także do zapłaty odszkodowania na zasadach ogólnych w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę niniejszej umowy.
19. Osoby wykonujące zadania w związku z realizacją umowy są zobowiązane do przestrzegania uregulowań wewnętrznych Zamawiającego dotyczących bezpieczeństwa informacji, w tym w szczególności:
 - 1) Polityce bezpieczeństwa informacji w ZUS,
 - 2) Instrukcji prowadzenia postępowań w sytuacji naruszenia ochrony danych,a także uregulowań wewnętrznych w zakresie zarządzania uprawnieniami dostępu do systemów informatycznych eksploatowanych przez Zamawiającego. Wszystkie osoby biorące

udział w realizacji przedmiotu umowy zostaną poinformowane o informacjach prawnie chronionych Zamawiającego oraz zobowiązane do zachowania ich w tajemnicy. Wykonawca odpowiedzialny jest za wszelkie naruszenia dokonane przez takie osoby, włącznie z odpowiedzialnością materialną.

20. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji, danych i wiedzy, bez względu na formę ich utrwalenia, stanowiących tajemnicę prawnie chronioną Zamawiającego, uzyskanych w trakcie wykonywania umowy.
21. W szczególności Wykonawca jest zobowiązany zachować w tajemnicy pozyskane od Zamawiającego informacje dotyczące rozmieszczenia i konfiguracji infrastruktury techniczno-systemowej sieci oraz stosowanych zabezpieczeń.
22. Zobowiązanie do zachowania w tajemnicy nie dotyczy informacji, które:
 - 1) stały się publicznie dostępne bez naruszenia przez Wykonawcę postanowień umów;
 - 2) były znane przed otrzymaniem ich od Zamawiającego i nie były objęte zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy wobec jakiegokolwiek podmiotu;
 - 3) podlegają ujawnieniu na mocy przepisów prawa.
23. W terminie 5 (pięciu) dni roboczych od rozwiązania lub wygaśnięcia umowy Wykonawca jest zobowiązany do zwrócenia Zamawiającemu lub zniszczenia wszelkich materiałów zawierających informacje stanowiące tajemnicę prawnie chronioną Zamawiającego, jakie otrzymał lub wytworzył w związku z wykonywaniem umowy (poza wymienionymi w § 15 ust. 17), za wyjątkiem jednej kopii ww. materiałów niezbędnych do ewentualnego dochodzenia roszczeń, które zostaną zniszczone niezwłocznie po upływie terminu przedawnienia roszczeń. Wykonawca zapewni tym materiałom ochronę w stopniu co najmniej równym poziomowi ochrony, na jakim chroni własne informacje. Potwierdzenie zwrotu ww. materiałów dokumentuje się w protokole podpisanym przez Zamawiającego i Wykonawcę. Niezwłocznie po upływie terminu przedawnienia potencjalnych roszczeń Wykonawca informuje pisemnie Zamawiającego o zniszczeniu kopii materiałów pozostawionych do ewentualnego dochodzenia roszczeń.
24. Zamawiający wyraża zgodę na dalsze powierzenie przetwarzania Danych Osobowych przez Wykonawcę jego podwykonawcom. W związku z tym strony ustalają co następuje:
 - 1) przed podpowierzeniem przetwarzania Danych Osobowych Wykonawca jest zobowiązany poinformować Zamawiającego o zamiarze podpowierzenia przetwarzania. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu informacje na temat podwykonawcy, któremu zamierza powierzyć przetwarzanie (tj. nazwę podmiotu i dane kontaktowe), a także informacje o charakterze i czasie trwania podpowierzenia, zakresie i celu przetwarzania danych przez podwykonawcę, rodzaju (kategoriach) Danych Osobowych i kategoriach osób, których dane miałyby być podpowierzone. Jeżeli Zamawiający nie wyrazi sprzeciwu wobec zamiaru podpowierzenia przetwarzania wskazanemu podwykonawcy i we wskazanym zakresie w ciągu 7 dni od otrzymania wszystkich powyższych informacji, Wykonawca może podpowierzyć przetwarzanie Danych Osobowych.
 - 2) podpowierzenie przetwarzania Danych Osobowych przez Wykonawcę jest dopuszczalne tylko na podstawie umowy podpowierzenia. Na podstawie umowy podpowierzenia podwykonawca zobowiąże się do spełniania tych samych obowiązków i wymogów, które na mocy niniejszej umowy nałożone są na Wykonawcę.
 - 3) Zamawiającemu przysługują uprawnienia wynikające z umowy podpowierzenia bezpośrednio wobec podwykonawcy. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o każdym przypadku rozwiązania umowy podpowierzenia, nie później niż w terminie 3 dni od rozwiązania takiej umowy.
 - 4) Wykonawca zapewni, aby podwykonawcy, którym podpowierzono przetwarzanie danych stosowali co najmniej równorzędny poziom ochrony Danych Osobowych co Wykonawca.

5) Jeżeli podwykonawca, któremu podpowierzono przetwarzanie Danych Osobowych nie wywiąże się ze spoczywającego na nim obowiązku ochrony danych, pełna odpowiedzialność wobec Zamawiającego za wypełnienie obowiązków tych podwykonawców spoczywa na Wykonawcy.

6) Wykonawca zobowiązany jest prowadzić wykaz podwykonawców, którym podpowierzył przetwarzanie Danych Osobowych. Wykonawca zobowiązany jest przekazać aktualny wykaz Zamawiającemu na każde jego żądanie.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Wykonawca nie może bez pisemnej zgody Zamawiającego przenieść wierzytelności wynikającej z niniejszej umowy na osoby trzecie.
2. Strony umowy zobowiązują się do niezwłocznego powiadomienia o każdej zmianie adresu lub numeru telefonu. W przypadku niezrealizowania niniejszego zobowiązania pisma dostarczone pod adres wskazany w umowie uważa się za doręczone.
3. W sprawach nieuregulowanych umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.
4. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Wykonawcy i dwa dla Zamawiającego.

§ 13

Załączniki do umowy

Integralna część umowy stanowią załączniki:

Załącznik nr 1 - Opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 2 - Program szkoleń dla pracowników O/ZUS w Bydgoszczy

Załącznik nr 3 - Kopia formularza cenowego Wykonawcy

Załącznik nr 4 - Lista uczestników szkolenia

Załącznik nr 5 - Ankieta oceny szkolenia

Załącznik nr 6 - Lista wydanych certyfikatów

Załącznik nr 7 - Protokół wykonania szkolenia

Załącznik nr 8 – Oświadczenie o minimalnym wynagrodzeniu/stawce godzinowej

Załącznik nr 9 – Wykaz doświadczenia trenerów

Załącznik nr 10 – Materiały szkoleniowe

.....
Podpis Wykonawcy

.....
Podpis Zamawiającego

Lista uczestników szkolenia^{*)}

Temat: _____

Data rozpoczęcia: ____ - ____ - ____

Data zakończenia: ____ - ____ - ____

Podpis uczestnika

Lp.	Nazwisko	Imię	Komórka organizacyjna	data	data	...
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

19						
20						
...						

*) Szanowni Państwo, w trosce o swoje bezpieczeństwo prosimy o rozważne przystępowanie do ćwiczeń, które zawierają elementy aktywności ruchowych. W uzasadnionych przypadkach, z uwagi na swój stan zdrowia uczestnik szkolenia może zrezygnować z wzięcia udziału w wybranych zadaniach.

Podpis prowadzącego

Lp.	Nazwisko	Imię	Komórka organizacyjna/ Firma szkoleniowa	data	data	...
1						
2						
3						

ANKIETA OCENY SZKOLENIA

Temat szkolenia:.....

Miejsce szkolenia: Termin szkolenia (r-m-d): ____ - ____ - ____

Imię i nazwisko prowadzącej/ prowadzącego	Nazwa firmy szkoleniowej/ komórki organizacyjnej (w przypadku pracownika ZUS)	wiedza z zakresu prowadzonego szkolenia	zrozumiałość przekazywania wiedzy	przygotowanie prowadzącego do zajęć	udzielanie wyczerpującej odpowiedzi na zadawane pytania	aktywne włączanie uczestników szkolenia w zajęcia	bieżące reagowanie na zaistniałe problemy	Komentarz
		Prosimy o dokonanie oceny w skali od 5 do 1 (5 – najwyższa, 1 – najniższa), poprzez wpisane odpowiedniej oceny.						
1.								
2.								
3.								

Prosimy o dokonanie oceny w skali od 5 do 1 (5 – najwyższa, 1 – najniższa), poprzez wstawienie znaku X oraz udzielenie odpowiedzi na pytania otwarte.

Zakres oceny:	5	4	3	2	1	komentarz
Przydatność szkolenia przy realizacji zadań na stanowisku pracy	☐	☐	☐	☐	☐	
Które z poruszanych zagadnień były najbardziej interesujące z punktu widzenia praktycznego zastosowania w pracy zawodowej?						
Jakich zagadnień zabrakło w programie szkolenia?						
Czy w programie szkolenia znajdowały się treści zbędne z punktu widzenia praktycznego zastosowania w pracy zawodowej?						
Przygotowanie sali szkoleniowej	☐	☐	☐	☐	☐	
Wyżywienie (jeżeli dotyczy)	☐	☐	☐	☐	☐	
Zakwaterowanie (jeżeli dotyczy)	☐	☐	☐	☐	☐	

*Dziękujemy za wypełnienie ankiety.
Wyniki ankiet zostaną wykorzystane w celu zapewnienia wysokiej jakości szkoleń w ZUS.*

Lista wydanych certyfikatów

Temat: _____

Data rozpoczęcia: ____ - ____ - ____ Data zakończenia: ____ - ____ - ____

Lp.	Nazwisko	Imię	Komórka organizacyjna	Potwierdzenie odbioru (podpis)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
...				

*) Niepotrzebne skreślić

PROTOKÓŁ WYKONANIA SZKOLENIA

1. W ramach realizacji umowy nr z dnia Wykonawca przeprowadził szkolenie z tematu , w dniach w , przy ul.
2. Liczba uczestników zgodnie z listą uczestników szkolenia wyniosła: osób.
3. Przedstawiciel Zamawiającego wyraża następujące zastrzeżenia dotyczące wykonania przedmiotu umowy lub sposobu realizacji szkolenia
.....
.....
.....
.....*/ nie zgłasza zastrzeżeń dotyczących wykonania przedmiotu umowy lub sposobu realizacji szkolenia*.
4. Stanowisko Wykonawcy wobec zastrzeżeń zgłoszonych w pkt 2 Protokołu:
.....
.....
.....
5. Uwzględniając powyższe przedstawiciel Zamawiającego i Wykonawcy potwierdzają, że przedmiot umowy został*/ nie został* wykonany zgodnie z jej postanowieniami.
6. Protokół sporządzony w 2 egz. po 1 dla każdej ze stron

.....
ze strony Zamawiającego
(osoba zgodnie z § 6, ust. 1. Umowy)

.....
ze strony Wykonawcy
(osoba zgodnie z § 6, ust. 1 Umowy)

protokół sporządzony w 2 egz. po 1 dla każdej ze stron

*niepotrzebne skreślić

Oświadczenie o minimalnym wynagrodzeniu/minimalnej stawce godzinowej *¹

Ja niżej podpisany(a) (imię i nazwisko)

prowadząc działalność pod firmą

z siedzibą w

oświadczam, że zatrudnieni przy wykonywaniu niniejszego zlecenia pracownicy osiągają co najmniej minimalne wynagrodzenie lub minimalną stawkę godzinową.

.....
Miejscowość, data

.....
czytelny podpis

*¹ - Oświadczenie wypełnia Wykonawca zatrudniający pracowników.

Oświadczenie o ilości przepracowanych godzin*²

Rejestr godzin

Dzień	Liczba przepracowanych godzin
Suma godzin:	

.....
Podpis sporządzającego rejestr

.....
Podpis przyjmującego rejestr

*² - Oświadczenie wypełnia Wykonawca będący osobą fizyczną lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą nie zatrudniający pracowników.

Nazwa i adres Wykonawcy

.....

☐ Części I zamówienia

Wykaz doświadczenia trenerów

Lp.	Doświadczenie zawodowe trenera polegające na przeprowadzeniu w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert szkolenia z zakresu: Delegowania zadań i wzmacniania samodzielności pracowników					
	Temat szkolenia	Termin szkolenia od rrrr:mm:dd do rrrr:mm:dd	Ilość godzin*	Podmiot na rzecz którego było realizowane szkolenie (podać dokładny adres)	Załączono dowód potwierdzający należyte wykonanie usługi**	Nr referencji
1	2	3	4	5	6	7
1.					TAK/NIE	
2.					TAK/NIE	
3.					TAK/NIE	
4.					TAK/NIE	
5.					TAK/NIE	

6.					TAK/NIE	
Podsumowanie:		-----		-----	Ilość załączonych referencji:	-----

.....
miejscowość

.....
data

.....
czytelny podpis i pieczętka Wykonawcy lub osoby upoważnionej

*Przez godzinę szkoleniową rozumie się 45 minut prowadzonych zajęć.

**Do wykazu załączamy:

- egzemplarzy dokumentów potwierdzających wykonanie wskazanych w wykazie szkoleń (kolumna 6),
- kserokopię Certyfikatu Trenera poświadczoną za zgodność z oryginałem.

UWAGA: W przypadku rozbieżności pomiędzy terminem szkolenia (kolumna 3) lub ilością godzin w kolumnie 4 a terminem lub ilością godzin wynikających z załączonych referencji (kolumna 6) Zamawiający zliczy doświadczenie Wykonawcy z referencji.

Nazwa i adres Wykonawcy

.....

☐ Części II zamówienia

☐

Wykaz doświadczenia trenerów

Lp.	Doświadczenie zawodowe trenera polegające na przeprowadzeniu w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert szkolenia z zakresu: Asertywność i komunikacja w pracy z klientami					
	Temat szkolenia	Termin szkolenia od rrrr:mm:dd do rrrr:mm:dd	Ilość godzin*	Podmiot na rzecz którego było realizowane szkolenie (podać dokładny adres)	Załączono dowód potwierdzający należyte wykonanie usługi**	Nr referencji
1	2	3	4	5	6	7
1.					TAK/NIE	
2.					TAK/NIE	
3.					TAK/NIE	
4.					TAK/NIE	
5.					TAK/NIE	

6.					TAK/NIE	
Podsumowanie:		-----		-----	Ilość załączonych referencji:	-----

.....
miejsowość

.....
data

.....
czytelny podpis i pieczęć Wykonawcy lub osoby upoważnionej

*Przez godzinę szkoleniową rozumie się 45 minut prowadzonych zajęć.

**Do wykazu załączamy:

- egzemplarzy dokumentów potwierdzających wykonanie wskazanych w wykazie szkoleń (kolumna 6),
- kserokopię Certyfikatu Trenera poświadczoną za zgodność z oryginałem.

UWAGA: W przypadku rozbieżności pomiędzy terminem szkolenia (kolumna 3) lub ilością godzin w kolumnie 4 a terminem lub ilością godzin wynikających z załączonych referencji (kolumna 6) Zamawiający zliczy doświadczenie Wykonawcy z referencji.

Nazwa i adres Wykonawcy

.....

☐ Części III zamówienia

Wykaz doświadczenia trenerów

Lp.	Doświadczenie zawodowe trenera polegające na przeprowadzeniu w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert szkolenia z zakresu: Profesjonalna obsługa klienta – trudny klient					
	Temat szkolenia	Termin szkolenia od rrrr:mm:dd do rrrr:mm:dd	Ilość godzin*	Podmiot na rzecz którego było realizowane szkolenie (podać dokładny adres)	Załączono dowód potwierdzający należyte wykonanie usługi**	Nr referencji
1	2	3	4	5	6	7
1.					TAK/NIE	
2.					TAK/NIE	
3.					TAK/NIE	
4.					TAK/NIE	
5.					TAK/NIE	

6.					TAK/NIE	
Podsumowanie:		-----		-----	Ilość załączonych referencji:	-----

.....
miejsowość

.....
data

.....
czytelny podpis i pieczętka Wykonawcy lub osoby upoważnionej

*Przez godzinę szkoleniową rozumie się 45 minut prowadzonych zajęć.

**Do wykazu załączamy:

- egzemplarzy dokumentów potwierdzających wykonanie wskazanych w wykazie szkoleń (kolumna 6),
- kserokopię Certyfikatu Trenera poświadczonej za zgodność z oryginałem.

UWAGA: W przypadku rozbieżności pomiędzy terminem szkolenia (kolumna 3) lub ilością godzin w kolumnie 4 a terminem lub ilością godzin wynikających z załączonych referencji (kolumna 6) Zamawiający zliczy doświadczenie Wykonawcy z referencji.

Nazwa i adres Wykonawcy

.....

☐ Części IV zamówienia

Wykaz doświadczenia trenerów

Lp.	Doświadczenie zawodowe trenera polegające na przeprowadzeniu w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert szkolenia z zakresu: Sztuka występów publicznych					
	Temat szkolenia	Termin szkolenia od rrrr:mm:dd do rrrr:mm:dd	Ilość godzin*	Podmiot na rzecz którego było realizowane szkolenie (podać dokładny adres)	Załączono dowód potwierdzający należyte wykonanie usługi**	Nr referencji
1	2	3	4	5	6	7
1.					TAK/NIE	
2.					TAK/NIE	
3.					TAK/NIE	
4.					TAK/NIE	
5.					TAK/NIE	

6.					TAK/NIE	
Podsumowanie:		-----		-----	Ilość załączonych referencji:	-----

.....
miejsowość

.....
data

.....
czytelny podpis i pieczętka Wykonawcy lub osoby upoważnionej

*Przez godzinę szkoleniową rozumie się 45 minut prowadzonych zajęć.

**Do wykazu załączamy:

- egzemplarzy dokumentów potwierdzających wykonanie wskazanych w wykazie szkoleń (kolumna 6),
- kserokopię Certyfikatu Trenera poświadczonej za zgodność z oryginałem.

UWAGA: W przypadku rozbieżności pomiędzy terminem szkolenia (kolumna 3) lub ilością godzin w kolumnie 4 a terminem lub ilością godzin wynikających z załączonych referencji (kolumna 6) Zamawiający zliczy doświadczenie Wykonawcy z referencji.

Załącznik nr 6 do Zapytania Publicznego

Klauzula informacyjna z art. 13 RODO

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

- administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zakład Ubezpieczeń Społecznych ul. Szamocka 3, 5 01-748 Warszawa
 - kontakt z inspektorem ochrony danych w ZUS jest zapewniony poprzez e-mail: odo@zus.pl*
 - Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia pn.: Zorganizowanie i przeprowadzenie szkoleń dotyczących umiejętności interpersonalnych, menadżerskich oraz technik obsługi klienta”, **znak 0400000/271/3/2019/ZAP** prowadzonym w trybie zapytania publicznego;
 - odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o ustawę z dnia 6 września 2001r. – o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2001r. Nr 112, poz. 1198),
 - Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia,
 - obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy „Kodeks Cywilny” (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93).;
 - w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
 - posiada Pani/Pan:
 - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
 - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych **;
 - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO ***;
 - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
 - nie przysługuje Pani/Panu:
 - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
 - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
 - **na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.**
- * **Wyjaśnienie:** informacja w tym zakresie jest wymagana, jeżeli w odniesieniu do danego administratora lub podmiotu przetwarzającego istnieje obowiązek wyznaczenia inspektora ochrony danych osobowych.

- **** Wyjaśnienie:** skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników.
- ***** Wyjaśnienie:** prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.