

Jaworzno, 25.04.2022 r.

ZAPYTANIE O CENĘ nr 02/ZC/RPSL.07.01.03-24-004E/21

dotyczące określenia ceny usługi w ramach projektu pt. **Rozwój kluczem do sukcesu na rynku pracy** nr RPSL.07.01.03-24-004E/21 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020.

I. ZAMAWIAJĄCY

ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski
43-600 Jaworzno, ul. Zdrojowa 30A
Biuro projektu: 43-603 Jaworzno, ul. Darwina 17

II. DANE DO KONTAKTU

telefon: 515-829-461
e-mail: rozwoj.kluczem@letowskiconsulting.pl

III. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERTY CENOWEJ

1. Formularz cenowy należy złożyć w terminie **do dnia 28.04.2022 r. do godz. 14:00**

a) **w formie pisemnej**, na adres biura terenowego Zamawiającego:

**ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski
43-603 Jaworzno, ul. Darwina 17**

z dopiskiem na kopercie:

Formularz cenowy - zapytanie o cenę nr 02/ZC/RPSL.07.01.03-24-004E/21

lub

b) **mailowo** na adres: rozwoj.kluczem@letowskiconsulting.pl

tytuł maila: **Formularz cenowy - zapytanie o cenę nr 02/ZC/RPSL.07.01.03-24-004E/21**

IV. TRYB WYBORU WYKONAWCY USŁUGI

Niniejsze zapytanie o cenę prowadzone jest w ramach procedury rozeznania rynku określonej w *Wytocznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020*. Usługi stanowiące przedmiot niniejszego wyceny są współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

V. OPIS PRZEDMIOTU WYCENY

Przedmiotem wyceny jest usługa przeprowadzenia **egzaminu potwierdzającego nabyte kwalifikacje po szkoleniu z zakresu „Pracownik administracyjno-biurowy z obsługą klienta i obsługą komputera” dla 1 grupy szkoleniowej.**

Egzamin powinien obejmować poniższy zakres szkolenia:

1) Program modułu „Pracownik administracyjno-biurowy”:

Lp.	Tematyka
1.	Organizacja pracy biurowej
2.	Ogólne zasady kultury w biurze
3.	Etyka w pracy pracownika biurowego.
4.	Zakres obowiązków pracownika biurowego
5.	Odpowiedzialność materialna pracownika biurowego.
6.	Zasady sporządzania korespondencji biurowej, rodzaje korespondencji, protokoły notatki sprawozdania.
7.	Zasady ewidencji korespondencji oraz dekretacja,
8.	Zastosowanie przepisów KPA w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna, systemy kancelaryjne.
9.	Etapy obiegu dokumentów
10.	Urządzenia biurowe i ich wykorzystanie oraz obsługa urządzeń biurowych
11.	Prawo pracy i ochrona danych osobowych - podstawowe zasady, obowiązki pracownika i pracodawcy.
12.	Zasady efektywnej komunikacji w pracy biurowej
13.	Organizacja spotkań służbowych

2) Program modułu „obsługa klienta”:

Lp.	Tematyka
1.	Typologia klientów
2.	Sposoby pozyskiwania klientów - Internet, media, telefon
3.	Zasady profesjonalnej obsługi klientów -Skuteczne metody obsługi klienta -Moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych: -Sposoby wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta
4.	Budowanie pozytywnych relacji z klientem -Jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje - Jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem
5.	Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania -Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta -Obsługa klienta na „nie” - techniki zarządzania obiekcjami; -Co zrobić, gdy klient: -Jest roszczeniowy i wywiera presję -Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka -Jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa -Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań
6.	Obsługa telefoniczna i bezpośrednia -Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy - Decyzje zakupowe klientów, -Język korzyści - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu -Tajemnica ‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon -Obsługa klienta za pośrednictwem e-maila - jak to robić profesjonalnie

3) Program modułu „obsługa komputera”:

Lp.	Tematyka
1.	Zasady pracy z komputerem
2.	Praca w edytorze tekstów -edytor tekstu -sposoby edycji i formatowania tekstu -tworzenie pism -wstawianie do dokumentu tabeli i elementów graficznych -tworzenie dokumentów korespondencji seryjnej i drukowanie kopert drukowanie dokumentów
3.	Wykorzystanie arkuszy kalkulacyjnych w pracy -arkusz kalkulacyjny -tworzenie i formatowanie arkusza kalkulacyjnego -wprowadzanie formuł obliczeniowych -praktyczne wykorzystywanie licznych funkcji Excela.
4.	Podstawowe zasady pracy w sieci i zasady bezpieczeństwa w sieci -obsługa Internetu -poruszanie się po Internecie, Poszukiwanie interesujących informacji na stronach WWW
5.	Poczta elektroniczna w pracy biurowej -korzystanie z poczty elektronicznej. -wykorzystanie poczty elektronicznej do przesyłania korespondencji biurowej

Potwierdzeniem nabycia kwalifikacji będzie certyfikat.

Usługa co do zasady będzie realizowana w formie stacjonarnej. Niemniej, ze względu na epidemię COVID-19 Zamawiający dopuszcza realizację usługi w formie zdalnej (on-line) w czasie rzeczywistym za pośrednictwem dostępnych platform.

VI. TERMIN I MIEJSCE REALIZACJI USŁUGI

Termin realizacji usługi.

Dokładne terminy realizacji usługi będą ustalane indywidualnie pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą wybranym do realizacji usługi.

Usługa będzie realizowana w tygodniu w dni robocze w godzinach rannych lub popołudniowych i/lub w weekend (sobota i niedziela) – w zależności od potrzeb i możliwości uczestników projektu.

Miejsce realizacji usługi.

Ze względu na obszar, z którego pochodzą uczestnicy projektu, usługa będzie realizowana **na obszarze subregionu centralnego województwa śląskiego**. Dokładne miejsce realizacji usługi uzależnione będzie od terenu województwa śląskiego, z którego pochodzą uczestnicy kierowani na egzamin w ramach projektu.

Powyższy wymóg dotyczy wyłącznie realizacji usługi w formie stacjonarnej.

VII. WYMAGANIA WOBEC WYKONAWCY WYBRANEGO DO REALIZACJI USŁUGI

1. Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji usługi, będzie musiał posiadać w całym okresie realizacji usługi aktualny **wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych** prowadzony przez Wojewódzki

Urząd Pracy właściwy dla siedziby Wykonawcy. Wykonawca wybrany do realizacji usługi, zobowiązany będzie do dostarczenia najpóźniej w dniu podpisania umowy kserokopii wpisu do ww. rejestru.

2. **Wykonawca wybrany do realizacji usługi musi zapewnić:**

a. **Kadrę dydaktyczną** do realizacji usługi:

minimum 1 osoby zdolnej do realizacji usługi posiadającej następujące kwalifikacje oraz doświadczenie (każda z osób musi spełniać wszystkie nw. warunki):

- wykształcenie wyższe / zawodowe kierunkowe lub certyfikat, zaświadczenie, inny dokument potwierdzający kwalifikacje w kierunku zgodnym z tematyką szkolenia,
- minimum 2-letni staż pracy w ciągu ostatnich 5 lat w dziedzinie zbieżnej z tematyką szkolenia,
- co najmniej 100 godzin doświadczenia w ciągu ostatniego roku w realizacji analogicznej tematyki szkolenia.

Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji usługi, zobowiązany będzie do dostarczenia najpóźniej w dniu podpisania umowy kserokopii dokumentów potwierdzających spełnienie wymagań w stosunku do wykształcenia, kwalifikacji oraz doświadczenia dla wszystkich osób przewidzianych do realizacji usługi.

b. **Warunków technicznych** do realizacji usługi:

b.1. **Warunki techniczne dla usługi prowadzonej w formie stacjonarnej:**

Salę, w których prowadzony będzie egzamin, powinny spełniać następujące **warunki techniczne:**

- spełnianie odpowiednich przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, z zapleczem socjalnym i sanitarnym dla uczestników egzaminu,
- dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnością (tj. pozbawione barier architektonicznych) – usługi dla osób z niepełnosprawnością,
- w okresie zimowym zapewnienie ogrzewania,
- wyposażenie w miejsce siedzące oraz ławka/stolik dla każdego uczestnika egzaminu,

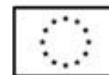
b.2. **Warunki techniczne dla usługi prowadzonej w formie zdalnej:**

- posiadanie sprzętu niezbędnego do prowadzenia zajęć w formie zdalnej,
- posiadanie legalnego dostępu do platformy niezbędnej do nauczania zdalnego są oparte na przeglądarce internetowej (rekomendowane platformy to Clickmeeting lub Zoom).

Jednocześnie materiały, sprzęt i środki techniczne użyte do realizacji usługi (zarówno do realizacji usługi w formie zdalnej jak i stacjonarnej) będą posiadały aprobaty techniczne dopuszczające do stosowania.

c. **Egzaminu** zewnętrznego certyfikującego lub egzaminu zewnętrznego spełniającego kryteria określone w: "Liście sprawdzającej do weryfikacji, czy dany dokument można uznać za potwierdzający kwalifikacje na potrzeby mierzenia wskaźników monitorowania EFS dot. uzyskiwania kwalifikacji" zamieszczonej w załączniku nr 8 "Podstawowe informacje dotyczące uzyskiwania kwalifikacji w ramach projektów współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego" do Wytycznych w zakresie monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów operacyjnych na lata 2014-2020.

3. Wykonawca wybrany do realizacji usługi musi dysponować odpowiednimi środkami technicznymi i organizacyjnymi, umożliwiającymi spełnienie **wymogów RODO** (gwarantującymi ochronę oraz minimalizującymi ryzyko naruszenia praw osób, których dane dotyczą). Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji usługi, zobowiązany będzie do wypełnienia najpóźniej w dniu podpisania umowy Arkusza oceny Wykonawcy przetwarzającego dane osobowe w związku z planowanym powierzeniem przetwarzania danych osobowych uczestników projektu.



VIII. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY CENOWEJ

Oferent zainteresowany realizacją usługi powinien przedłożyć **formularz cenowy, zgodnie z wzorem znajdującym się w załączniku nr 1** do niniejszego zapytania o cenę.

IX. INFORMACJE O WYKLUCZENIU

W procedurze rozeznania rynku nie mogą brać udziału podmioty powiązane z Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy osobowo lub kapitałowo, w szczególności poprzez:

- a) uczestnictwo w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
- b) posiadanie udziałów lub co najmniej 10% akcji;
- c) pełnienie funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
- d) pozostawanie w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

W związku z powyższym Oferent jest zobowiązany do dołączenia do oferty wypełnionego załącznika nr 2 niniejszego zapytania o cenę.

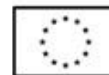
X. INFORMACJE DODATKOWE

Niniejsze zapytanie o cenę prowadzone w ramach procedury rozeznania rynku nie stanowi zamówienia w trybie ustawy Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29.01.2004 (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986, 2215, z 2019 r. poz. 53, 730 z późn. zm.).

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1 – Formularz cenowy

Załącznik nr 2 – Oświadczenie o braku powiązań kapitałowych i/lub osobowych



Załącznik 1 do Zapytania o cenę nr 02/ZC/RPSL.07.01.03-24-004E/21

.....
/Imię i nazwisko lub Nazwa i adres Oferenta/

.....
/miejsowość i data/

FORMULARZ CENOWY

Oferuję wykonanie przedmiotu zapytania o cenę w zakresie opisanym w pkt V, w następującej cenie:

Rodzaj usługi	Cena usługi za 1 osobę (PLN brutto)
Egzamin potwierdzający nabyte kwalifikacje, obejmujący zakres tematyczny szkolenia „Pracownik administracyjno-biurowy z obsługą klienta i obsługą komputera”	

Oświadczam, że :

1. całkowita wartość brutto podana w niniejszym formularzu zawiera wszystkie koszty wykonania usługi, jakie ponosi Zamawiający w przypadku wyboru niniejszej oferty;
2. przedstawiona oferta cenowa ma charakter informacyjny i nie stanowi oferty handlowej w rozumieniu Art.66 par.1 Kodeksu Cywilnego.

Dane osoby do kontaktu ws. niniejszej oferty:

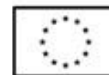
Imię i nazwisko (nazwa)

Adres

Tel./fax

e-mail:

.....
(Podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Oferenta)



Załącznik 2 do Zapytania o cenę nr 02/ZC/RPSL.07.01.03-24-004E/21

.....
/Imię i nazwisko lub Nazwa i adres Oferenta /

.....
/miejsowość i data/

OŚWIADCZENIE O BRAKU POWIĄZAŃ KAPITAŁOWYCH I/LUB OSOBOWYCH

Ja niżej podpisany/a

Uprawniony/a do reprezentowania:

Nazwa firmy:

Adres firmy:

NIP:

oświadczam, że **nie jestem powiązany kapitałowo i/lub osobowo z Zamawiającym:**

ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski

siedzibą w: **Jaworznie (43-600) przy ul. Zdrojowej 30A**

w szczególności poprzez:

- uczestnictwo w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
- posiadanie udziałów lub co najmniej 10% akcji;
- pełnienie funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
- pozostawanie w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

.....
(Podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Oferenta)