



ZAPYTANIE OFERTOWE Nr 13 2017/ZMP/PIN z dnia 8 marca 2017 roku

w ramach projektu „*Partnerstwo na rzecz podnoszenia jakości i efektywności usług administracyjnych w miastach w zakresie podatków i opłat lokalnych oraz zarządzania nieruchomościami*” .

NAZWA I ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

Związek Miast Polskich, ul. Robocza 42, 61-517 Poznań

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Każdy WYKONAWCA może złożyć tylko jedną ofertę.

ZAMAWIAJĄCY nie dopuszcza składania ofert częściowych.

WYKONAWCA nie może powierzyć wykonania zamówienia ani jego części podwykonawcom.

WYKONAWCA ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem oferty.

ZAMAWIAJĄCY zastrzega sobie prawo do unieważnienia procedury zapytania ofertowego w każdym momencie trwania procedury bez podania przyczyny.

ZAMAWIAJĄCY może odstąpić od podpisania umowy bez podania przyczyny.

ZAMAWIAJĄCY nie dopuszcza możliwości negocjacji cenowej.

2. SKRÓCONY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie 18 odrębnych jednodniowych sesji szkoleniowych z zakresu obsługi klienta w 8 miastach (Kalisz, Rejowiec Fabryczny, Milanówek, Gorzów, Zielona Góra, Tarnów, Częstochowa i Ruda Śląska) dla zespołów pracowników tych miast zatrudnionych w obszarze obsługi podatkowej i w obszarze zarządzania nieruchomościami, w okresie kwiecień 2017 – czerwiec 2017, w ramach projektu: „*Partnerstwo na rzecz podnoszenia jakości i efektywności usług administracyjnych w miastach w zakresie podatków i opłat lokalnych oraz zarządzania nieruchomościami*” realizowanego ze środków POWER Działanie 2.18

2.1 Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie 18 odrębnych jednodniowych sesji szkoleniowych z zakresu obsługi klienta w okresie 2-ga połowa kwietnia 2017 – 30 czerwca 2017 w 8 miastach (Kalisz, Rejowiec Fabryczny, Milanówek, Gorzów, Zielona Góra, Tarnów, Częstochowa i Ruda Śląska) dla zespołów pracowników tych miast zatrudnionych w obszarze obsługi podatkowej oraz w obszarze obsługi nieruchomości.

Zamówienie obejmuje dwa zadania:

Zadanie nr 1 – Szkolenie z zakresu obsługi klienta dla pracowników zatrudnionych w obszarze podatków i opłat lokalnych dla 6 miast, oraz

Zadanie nr 2 – Szkolenie z zakresu obsługi klienta dla pracowników zatrudnionych w obszarze zarządzania nieruchomościami dla 5 miast

Szczegółowa tematyka szkolenia uzgodniona z miastami (wspólna dla obu zadań) jest ujęta w tabeli nr 1, wraz z przykładowym czasem, jaki zamawiający proponuje poświęcić na dany temat:

Tabela nr 1

Przedmiot szkolenia: Obsługa Klienta		
Blok	Tematy	Czas trwania
	0. Powitanie, wprowadzenie	0:15
I. Standardy obsługi klienta Szacunkowy czas - 1:30	1. Wyzwania dla pracowników Urzędu.	0:15
	2. Najczęstsze błędy podczas bieżącej obsługi klienta.	0:20
	3. Określenie standardu obsługi klienta.	0:20
	4. Sposoby wzmacniania wizerunku Urzędu.	0:20
	(jedno z narzędzi - Indywidualny Plan Rozwoju - IPR)	
II. Typologie klientów i komunikacja Szacunkowy czas - 2:00	5. Płaszczyzna obsługi klienta.	0:15
	6. Typy klientów.	0:15
	7. Przekazywanie informacji, pokazywanie alternatyw i konsekwencji wyboru.	0:40
	8. Techniki argumentowania i przekonywania interesanta do swoich racji.	0:50
III. Zarządzanie relacjami z trudnym klientem Szacunkowy czas - 3:00	9. Umiejętność przekazywania nieprzyjemnych informacji.	0:45
	10. Asertywność w rozmowie z trudnym klientem.	0:45
	11. Reguły rozmowy z trudnym klientem.	0:45
	12. Radzenie sobie z emocjami klientów.	0:45

Uwaga: 6,5 godziny czystego szkolenia + 1,5 godziny na przerwy i posiłki = 8,00 godzin pracy

2.1.1. Sposób przeprowadzenia szkoleń:

(a) Usługa szkoleniowa w trakcie każdej sesji szkoleniowej będzie realizowana przez 2 kompetentnych szkoleniowców, w formie warsztatowej – z prezentacjami wprowadzającymi i dyskusją oraz ćwiczeniami.

Wykonawca przygotuje materiały szkoleniowe (dla każdego uczestnika), które nie będą prostym powtórzeniem prezentacji w PowerPoincie (lub w równorzędnym funkcjonalnie oprogramowaniu), ale będą ich rozwinięciem i pozwolą uczestnikom na samodzielne powtórzenie materiału i pogłębienie go.

Każdy z uczestników otrzyma od wykonawcy w trakcie szkoleń te wydrukowane materiały w formacie A4, czarno-białe, max 2 slajdy na każdej stronie (loga UE, POWER i ZMP). Przewiduje się, że w szkoleniu w obu zadaniach weźmie udział 316 uczestników.

(b) Przed szkoleniem w danym mieście wykonawca jest zobowiązany nawiązać kontakt z koordynatorem projektu w danym mieście (ustalenie konkretnego terminu) oraz z liderem zespołu zadaniowego dla danego obszaru (podatki i opłaty lokalne lub zarządzanie nieruchomościami), aby ustalić jaki problem w zakresie obsługi klienta jest identyfikowany jako najważniejszy w tej grupie – w ten sposób maksymalnie dostosowując sposób prezentacji ww. tematów szkolenia do lokalnej sytuacji (bez zmiany tych tematów).

(c) Szkolenia będą się odbywać w salach udostępnionych przez Urząd Miasta, wyposażonych w ekran, ale Zamawiający oczekuje, że Wykonawca przywiezie ze sobą notebook do prezentacji oraz dobrze z nim współpracujący rzutnik, aby uniknąć niespodzianek i opóźnień ze względu na ewentualne niedostosowanie urządzeń lub ich niewystarczającą jakość.

(d) Uczestnikami szkoleń będą członkowie zespołu powołanego przez kierownika jednostki do realizacji projektu w danej dziedzinie. Mogą oni pochodzić z jednego lub kilku wydziałów lub jednostek organizacyjnych zajmujących się daną tematyką w mieście: (a) podatki i opłaty lokalne, (b) zarządzanie nieruchomościami i będą mieli kontakt z klientami lub nadzorują pracowników mających kontakt z klientami.

(e) grupa szkoleniowa nie będzie liczyć więcej niż 25 osób – najczęściej będzie znacznie mniejsza. Szczegółowa liczba osób zgłoszonych do szkoleń w poszczególnych miastach jest wyspecyfikowana w pkt 5.

(f) Zamawiający zapewni catering w trakcie szkoleń – tj. stałą przerwę kawową oraz jednodaniowy lunch w trakcie spotkania. Aspekty logistyczne związane z uzgodnieniem konkretnej daty konsultacji (szkolenia) w ramach wyznaczonego miesiąca oraz nr sali będą uzgodnione między wykonawcą a koordynatorem lokalnym projektu w danym mieście. Dane adresowe koordynatorów będą udostępnione wykonawcy w załączniku do umowy.

(g) Wykonawcy przysługuje zwrot uzasadnionych i faktycznie poniesionych kosztów noclegu osób prowadzących szkolenia oraz koszty ich przejazdu na miejsce realizacji usługi, ale maksymalnie do łącznej kwoty opisanej poniżej. W celu uzyskania refundacji Wykonawca wystawi na Zamawiającego re-fakturę (ew. fakturę) dot. poniesionych kosztów wraz z kserokopią dokumentów finansowych poświadczających poniesione wydatki, co obejmuje rachunki za hotel oraz bilety PKP lub rozliczoną „kilometrówkę” wg. stawek z rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz. Ust. dnia 5 lutego 2013 r. poz. 167). W budżecie projektu założono, że przejazd na szkolenie nie będzie droższy niż, średnio, 300 zł brutto, zaś nocleg wyniesie średnio 230 zł brutto. Maksymalne poziomy refundacji wydatków wykonawców z tego tytułu podano poniżej w pkt. 2.1.2

(h) Wykonawca udokumentuje wykonanie pojedynczej sesji szkoleniowej poprzez wypełnienie protokołu z 8-godzinnego szkolenia i załączenie kopii listy obecności. Oryginał listy obecności koordynator lokalny projektu w danym mieście prześle Zamawiającemu.

(i) Za prace obejmujące realizację Zadania 1 i Zadania nr 2 Wykonawca wystawi fakturę po całkowitym wykonaniu tego Zadania, choć zamawiający może się zgodzić na wystawienia faktur częściowych. Wykonanie pracy należy udokumentować protokołem i listą obecności (j.w.). Wzór protokołu jest zamieszczony w załączniku nr 4.

(j) Ramowy harmonogram dnia szkoleniowego zaplanowano następująco:

Tabela nr 2

Czas szkoleniowy		początek	koniec	Długość przerwy
0:15	Wstęp	8:00	8:15	
1:15	Sesja I	8:15	9:30	
	<i>przerwa</i>	9:30	9:45	0:15
1:15	sesja II	9:45	11:00	
	<i>przerwa</i>	11:00	11:15	0:15
1:15	Sesja III	11:15	12:30	
	<i>lunch</i>	12:30	13:15	0:45
1:15	Sesja IV	13:15	14:30	
	<i>przerwa</i>	14:30	14:45	0:15
1:15	Sesja V	14:45	16:00	

Uwaga: na sali będzie stały serwis kawowy – czas przerwy można zatem regulować stosownie do potrzeb, ale godzina podania lunchu jest stała – 12:30

2.1.2 Wynagrodzenie za usługę:

Wykonawca szkolenia otrzyma wynagrodzenie za 23 dni pracy, w tym za 18 dni szkoleniowych i za 5 dni poświęconych na przygotowanie materiałów szkoleniowych (w tym konsultacje z przedstawicielami miast), z następującym podziałem na 2 zadania – co należy uwzględnić na fakturze za usługę:

1) W ramach zadania nr 1 (nr projektowy zadania Z.2.4) – 9 dni szkoleniowych i 3 dni na przygotowanie materiałów szkoleniowych = 12 dni * 8h

2) W ramach zadania nr 2 (nr projektowy zadania Z.5.4) – 9 dni szkoleniowych i 2 dni na przygotowanie materiałów szkoleniowych = 11 dni * 8h

Szczegółowa lista miast i terminów sesji szkoleniowych jest zawarta w pkt. 5

Uwaga:

(a) koszt jednej godziny szkolenia w Zadaniu 1 i Zadaniu 2 nie może przekroczyć w ofertach wykonawców kwoty 225 zł brutto, czyli koszt pełnego dnia pracy (8 godz.) nie może przekroczyć 1800 zł brutto.

Zamawiający oczekuje, że 8-godzinne szkolenie przeprowadzi zespół dwuosobowy.

(b) refundacja udokumentowanych kosztów przejazdu i noclegu została oszacowana jako średnio 530,- zł brutto/szkolenie * 11 przejazdów na szkolenia, z podziałem na 6 miast w zadaniu 1 i 5 miast w zadaniu 2. Z tego wynika, że łącznie w zadaniu 1 refundacja poniesionych kosztów przejazdu i noclegu nie może przekroczyć kwoty 3180,- zł brutto, oraz w zadaniu 2 nie może przekroczyć kwoty 2650 zł brutto.

Założone terminy realizacji szkoleń w poszczególnych miastach opisane są w pkt 5.

3. WSPÓLNY SŁOWNIK ZAMÓWIEŃ (CPV)

80511000-9 Usługi szkolenia personelu
80532000-2 Usługi szkolenia w dziedzinie zarządzania
80510000-2 Usługi szkolenia specjalistycznego

4. ZADANIA PO STRONIE ZAMAWIAJĄCEGO

- Zamawiający zapewni catering w trakcie konsultacji grupowych (szkoleń) – stałą przerwę kawową oraz jednodaniowy lunch. Na minimum 7 dni przed sesją szkoleniową przedstawiciel ZMP musi zgłosić do firmy cateringowej datę, a na minimum 3 dni przed tą datą - ostateczną liczbę uczestników (osób korzystających), stąd data musi być znana w wystarczającym wyprzedzeniu, i ustalenie tej daty należy do obowiązków Wykonawcy
 - Miasto korzystające z usług zapewni salę szkoleniową z ekranem (ale rzutnik oraz notebook do prezentacji zapewnia wykonawca);
 - Zamawiający zapewni ramowy harmonogram szkoleń uzgodniony z miastami (patrz pkt 5), a szczegółowe ustalenia logistyczne, jak np. data w danym miesiącu oraz nr sali – do uzgodnienia bezpośrednio z koordynatorem lokalnym w danym mieście.
- Dane koordynatora lokalnego będą udostępnione wykonawcy w umowie na wykonanie usługi.

5. TERMIN I MIEJSCE WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Termin realizacji zamówienia – między 2gą połową kwietnia 2017 r a 30 czerwca 2017. Konkretnie daty podlegać będą dalszym ustaleniom, zgodnie z możliwościami Zamawiającego i Wykonawcy.

Zakres – 23 dni pracy, w tym 18 dni szkoleniowych i 5 dni na przygotowania materiałów szkoleniowych * 8 godzin – w 8 miastach: Kalisz, Częstochowa, Tarnów, Rejowiec Fabryczny, Gorzów, Zielona Góra, Ruda Śląska i Milanówek.

Zadanie nr 1 (nr projektowy zadania Z.2.4): Obsługa klienta dla pracowników zatrudnionych w obszarze podatków i opłat lokalnych:

1 grupa szkoleniowa - Milanówek – czerwiec 2017 – 13 osób
1 grupa szkoleniowa – Zielona Góra – czerwiec 2017 – 15 osób
3 grupy szkoleniowe – Częstochowa – kwiecień 2017 (II-ga połowa) – razem 50 osób
1 grupa szkoleniowa – Ruda Śląska – kwiecień 2017 (II-ga połowa) – 25 osób
2 grupy szkoleniowe – Tarnów – czerwiec 2017 – razem 35 osób
1 grupa szkoleniowa – Rejowiec Fabryczny – maj 2017 – 10 osób

łącznie: 9 grup * 1 dzień szkoleniowy + 3 dni na przygotowanie materiałów = 12 dni pracy

Zadanie nr 2 (nr projektowy zadania Z.5.4): Obsługa klienta dla pracowników zatrudnionych w obszarze gospodarowania nieruchomościami gminnymi:

3 grupy szkoleniowe – Gorzów Wielkopolski – czerwiec 2017 – razem 58 osób
2 grupy szkoleniowe – Kalisz – czerwiec 2017 – razem 31 osób
1 grupa szkoleniowa – Zielona Góra – czerwiec 2017 – 22 osoby
1 grupa szkoleniowa – Ruda Śląska – maj 2017 – 22 osoby
2 grupy szkoleniowe – Tarnów – kwiecień 2017 (II-ga połowa) – razem 35 osób

Łącznie: 9 grup * 1 dzień szkoleniowy + 2 dni na przygotowanie materiałów = 11 dni pracy

Do planowania realizacji zlecenia oraz oceny dostępności trenerów wykonawcy powinni przyjąć terminy takie jak powyżej.

6. ZAKRES PRAC OBJĘTY ZAMÓWIENIEM

(a) 23 dni pracy, w tym 18 dni szkoleniowych i 5 dni na przygotowanie materiałów;

(b) niezbędne jest przygotowanie oraz wydrukowanie na własny koszt materiałów szkoleniowych opisanych w pkt 2.1.1. (a)

(c) Ponadto każdy z założonych 316 uczestników 18 sesji szkoleniowych otrzyma certyfikat ukończenia szkolenia, w którym uczestniczył. Koszt wydrukowania 316 certyfikatów (karton A-4, kolor, bez ramek, tekst uzgodniony na późniejszym etapie) musi być zawarty w cenie oferty.

6. DOKUMENTY WYMAGANE W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIENIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

6. 1. Formalne warunki udziału w postępowaniu:

(1) Wiedza i doświadczenie **wykonawcy**

Udokumentowane przeszkolenie co najmniej 5 grup pracowników samorządowych w ciągu ostatnich 3 lat w tematyce związanej z funkcjonowaniem samorządu terytorialnego. Sposób weryfikacji: przedstawienie dokumentów potwierdzających

(2) **Osoby zdolne do wykonania zamówienia (personel)**

Wykonawca dysponuje dwoma trenerami, z których każdy ma udokumentowane przeprowadzenie minimum 3 szkoleń z zakresu obsługi klienta

W obu ww. przypadkach zostanie to udokumentowane poprzez załączenie kopii dokumentów, które to skutecznie poświadczają. Wszystkie załączone dokumenty muszą być poświadczone za zgodność z oryginałem.

7. WALUTA, W JAKIEJ BĘDĄ PROWADZONE ROZLICZENIA ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ NINIEJSZEGO ZAMÓWIENIA

Rozliczenia prowadzone w PLN

8. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

Ofertę należy przygotować w języku polskim dołączając do niej wszystkie niezbędne dokumenty stanowiące załączniki do zapytania ofertowego. Należy podać cenę brutto za jeden dzień szkolenia i cenę łączną bez VAT i z VAT.

Podana w ofercie cena łączna musi uwzględniać wszystkie wymagania zapytania oraz obejmować wszystkie koszty, jakie poniesie wykonawca z tytułu należytej realizacji przedmiotu zamówienia.

Wykonawca musi zapewnić:

- prowadzenie szkolenia przez 2 trenerów
- materiały szkoleniowe dla wszystkich uczestników,
- rzutnik i notebook do prowadzenia konsultacji grupowych (szkolenia) w sali zapewnionej przez urząd miasta,
- certyfikaty ukończenia szkolenia dla uczestników.

Oferta powinna zawierać następujące dokumenty:

1 – Formularz ofertowy (patrz załącznik 1 do zapytania ofertowego)

2 - Zestawienie wykonanych usług o podobnym charakterze (patrz załącznik 2)

Dokumenty potwierdzające doświadczenie podmiotu i kwalifikacje personelu – spełnienie wymogów formalnych. Jeśli nie są oryginalnymi dokumentami źródłowymi, a kopiami, muszą być potwierdzone za zgodność z oryginałem.

3 - Oświadczenie o braku powiązań z zamawiającym (patrz załącznik 3)

4 - Aktualny wyciąg z Centralnego Rejestru Dział. Gospodarczej lub KRS jeśli dotyczy (może być wydruk internetowy)

9. OSOBY UPRAWNIONE DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z POTENCJALNYMI WYKONAWCAMI

Tomasz Potkański – telefon kom. 669 161616, email: tomasz.potkanski@zmp.poznan.pl

10. MIEJSCE, TERMIN I SPOSÓB ZŁOŻENIA OFERTY

Oferty prosimy przysyłać do **20 marca 2017 r. na adres: Związek Miast Polskich, 61-517 Poznań, ul. Robocza 42, pocztą lub e-mailem na adres: biuro@zmp.poznan.pl** (oferta może być przesłana listem, faksem (nr (0-61) 63-350-60) lub e-mailem wraz z zeskanowanymi załącznikami i otrzymanie jej w każdej z tych form będzie liczone jako spełnienie warunku dotrzymania terminu złożenia ważnej oferty).

11. ZASADY WSPÓŁPRACY, KTÓRE BĘDĄ ZAWARTE W UMOWIE

1. Usługa będzie realizowana na podstawie umowy pisemnej, uwzględniającej wymogi zawarte w niniejszym zapytaniu ofertowym.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania usługi bezpośrednio przez osoby wymienione w ofercie, które mogą się wykazać kwalifikacjami wymaganymi przez Zamawiającego. Zmiany w tym

zakresie w trakcie realizacji zamówienia wymagają zapewnienia osoby o wymaganym w niniejszej procedurze przygotowaniu zawodowym oraz pisemnej zgody Zamawiającego.

3. Zamawiający nie wyklucza, że w wypadku powstania w trakcie realizacji projektu zwiększonego zapotrzebowania na takie same usługi szkoleniowe w miastach objętych projektem, gdy jednocześnie w budżecie projektu pojawią się oszczędności, to Zamawiający może zwiększyć do 15% wielkość zamówienia liczoną jako procent dni pracy objętych umową podpisaną w wyniku niniejszego zapytania. Ewentualne zwiększenie wielkości zamówienia do 15% dni pracy w ramach Zadań 1 lub 2 będzie wymagało podpisania Aneksu, z zachowaniem stawki godzinowej pracy doradców jaką zaoferował wykonawca, z którym podpisano umowę.

12. PROCES I KRYTERIA WYBORU WYKONAWCY

1. Oferty będą najpierw poddane ocenie formalnej – ze względu na (a) kompletność oferty, (b) spełnienie warunków uprawniających do ubiegania się o zamówienie, tj. potwierdzenie posiadania odpowiednich kwalifikacji oraz wiedzy i doświadczenia dostosowanych do charakterystyki danego zadania (przez Wykonawcę i przez personel). W tym zakresie Zamawiający rezerwuje sobie prawo do sprawdzenia podanych w ofercie informacji.

2. Zamawiający dokona następnie oceny punktowej ofert i wyboru najkorzystniejszej oferty.

- Odrzucenie oferty nastąpi w sytuacji: (a) jej niezgodności z treścią zapytania, (b) w przypadku złożenia nieprawdziwych informacji, (c) w przypadku zaoferowania rażąco niskiej ceny, (d) jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, oraz (e) nieważności oferty na mocy innych przepisów.

3. Postępowanie jest jawne. Zasady udostępniania dokumentacji – po uprzednim złożeniu pisemnego wniosku, Zamawiający wyznaczy termin i sposób udostępnienia.

13. KRYTERIA OCENY OFERT I WYBORU WYKONAWCY

I. Cena – waga 40%

Kryterium "Cena" oceniane będzie w następujący sposób:

$$X^1 = \frac{\text{Najniższa zaoferowana cena całkowita brutto}}{\text{Cena całkowita ocenianej oferty brutto}} \times 40$$

gdzie:

X^1 - wartość punktowa ocenianego kryterium

W kryterium cena Wykonawca może uzyskać maksymalnie 40 punktów.

Łączna cena oferty w części dotyczącej pracy wykonawców nie może przekroczyć 41 400 zł brutto, bowiem przekroczy wówczas łączny poziom środków zaplanowanych na to zamówienie i będzie odrzucona.

Niezależnie od ww. kwoty na wynagrodzenie, w budżecie projektu zarezerwowano także łącznie 5 830 zł brutto na refundację kosztów przejazdu i noclegu trenerów, które będą rozliczane wg realnie poniesionych i udokumentowanych wydatków.

Kwotę 5 830 zł brutto powinien wpisać do swojej oferty jako element kalkulacji ceny każdy Wykonawca pod sankcją odrzucenia oferty, ale nie ma obowiązku wykorzystać jej w całości w trakcie realizacji. W efekcie ten stały element cenowy oferty nie będzie ważył na wyniku postępowania konkurencyjnego.

II. Kryteria niecenowe – waga 60%:

w tym:

II.1 Doświadczenie trenerów – waga 30% *(bez określania terminu – w ciągu ilu lat)*

1. Wykonawca zatrudnia dwóch trenerów, z których każdy ma udokumentowane przeprowadzenie min. 4 szkoleń z zakresu obsługi klienta (bez określania zakresu merytorycznego) – 10 pkt
2. Wykonawca zatrudnia dwóch trenerów, spośród których jeden ma udokumentowane przeprowadzenie min. 4 szkoleń z zakresu obsługi klienta w jednostkach administracji publicznej – 20 pkt
3. Wykonawca zatrudnia dwóch trenerów, z których każdy ma udokumentowane przeprowadzenie min. 4 szkoleń z zakresu obsługi klienta w jednostkach administracji publicznej – 30 pkt

II.2 Certyfikaty posiadane przez trenerów – waga 30%

1. Wykonawca dysponuje dwoma trenerami, z których jeden posiada certyfikat ukończenia kursu trenerskiego – 5 pkt
2. Wykonawca dysponuje dwoma trenerami, z których każdy posiada certyfikat ukończenia kursu trenerskiego – 10 pkt
3. Wykonawca dysponuje dwoma trenerami, z których jeden posiada certyfikat ukończenia kursu trenerskiego, a jeden certyfikat ukończenia kursu coacha – 15 pkt
4. Wykonawca dysponuje dwoma trenerami, z których jeden posiada certyfikat ukończenia kursu trenerskiego, a jeden posiada certyfikat akredytacji coacha – 20 pkt
5. Wykonawca dysponuje dwoma trenerami, z których każdy posiada certyfikat ukończenia kursu trenerskiego oraz każdy posiada certyfikat akredytacji coacha – 30 pkt

Podstawą do oceny w ramach ww. kryterium będą informacje przedstawione przez Wykonawcę w ofercie. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia (załącznik 2 i uzupełniające dokumenty) listy zrealizowanych szkoleń przez zaproponowanego trenera z ww. zakresu o czasie trwania nie krótszym niż 5 godzin zajęć dydaktycznych (5 x 45 min), na potwierdzenie których dołączy skan oryginalnego programu szkolenia lub referencje z tego szkolenia. Niezbędne jest załączenie dokumentów potwierdzających - w formie kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem (tj. jej skanu w wypadku wyboru oferty przesłanej drogą elektroniczną).

Liczba punktów ocenianej oferty (P) = liczba punktów w kryterium ceny (I.) + liczba punktów w kryteriach II.1 + II.2.

14. SPOSÓB OBLICZENIA OFERTY

Za najkorzystniejszą Zamawiający uzna ofertę, która uzyska największą łączną liczbę punktów we wszystkich kryteriach (obliczoną z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku).

15. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY BYĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY

Informacja o wyniku postępowania będzie na stronie internetowej Zamawiającego, w zakładce zamówienia publiczne – pod adresem <http://www.miasta.pl/zamowienia-publiczne>
Umowa z wybranym wykonawcą zostanie zawarta przed podjęciem współpracy w terminie i miejscu wyznaczonym przez Zamawiającego. Dla ułatwienia jej podpisania może być podpisana i przekazana drogą pocztową.

16. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ - 04.04.2017

17. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA

Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia postępowania w szczególności, jeżeli:

- a. cena najkorzystniejszej oferty lub oferta z najniższą ceną przewyższają kwotę, którą Zamawiający może przeznaczyć na realizację zamówienia,
- b. wystąpiła zmiana okoliczności powodująca, że wykonanie zamówienia nie leży już w interesie Zamawiającego, o czym Zamawiający poinformuje wykonawców przed upływem terminu składania ofert.

18. FINANSOWANIE

Zamówienie jest finansowane z projektu „*Partnerstwo na rzecz podnoszenia jakości i efektywności usług administracyjnych w miastach w zakresie podatków i opłat lokalnych oraz zarządzania nieruchomościami*” realizowanego w ramach działania 2.18 POWER.

19. UWAGI KOŃCOWE

1. Zamówienie nie może być udzielane podmiotom powiązanych z beneficjentem osobowo lub kapitałowo. Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między beneficjentem lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu beneficjenta lub osobami wykonującymi w imieniu beneficjenta czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy a Wykonawcą, polegające w szczególności na:

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

2. Niniejsze ogłoszenie nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy prawo zamówień publicznych, a propozycje składane przez zainteresowane podmioty nie są ofertami w rozumieniu kodeksu cywilnego. Niniejsze zapytanie ofertowe nie stanowi zobowiązania Zamawiającego do zawarcia umowy. Zamawiający może odstąpić od podpisania umowy bez podania uzasadnienia swojej decyzji.

3. Ciężar wykazania spełnienia ww. wymogów leży po stronie oferentów. Niespełnienie minimalnych wymogów określonych przez Zamawiającego stanowi podstawę do odrzucenia oferty.

4. Jeżeli Wykonawca dysponuje osobą posiadającą uprawnienia/kwalifikacje, która ma miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, musi wykazać, że osoba ta legitymuje się kwalifikacjami odpowiadającymi wymaganym uprawnieniom/kwalifikacjom w kraju zamieszkania, jeśli takie w tym kraju obowiązują, z uwzględnieniem prawa do wykonywania określonych zawodów regulowanych lub określonych działalności, jeżeli te kwalifikacje zostały uznane na zasadach przewidzianych w ustawie z dnia 18 marca 2008 r. o zasadach uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich Unii Europejskiej (Dz. U. Nr 63, poz. 394 ze zm.).

5. Jeżeli podmiot ubiegający się o zamówienie prowadzi działalność gospodarczą, niezbędne jest załączenie aktualnego wypisu z Centralnego Rejestru Dział. Gospodarczej lub KRS (max 3 miesiące od daty wystawienia – może być wypis internetowy).

18. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Do zapytania ofertowego dołączono:

Załącznik nr 1 – Formularz ofertowy

Załącznik nr 2 – Zestawienie wykonanych usług dokumentujące spełnienie kryterium formalnego

Załącznik nr 3 - Oświadczenie o braku powiązań kapitałowych lub osobowych

Załącznik nr 4 - Wzór protokołu wykonania konsultacji grupowych (odpowiednio indywidualnych)



Data: 8 marca 2016

Tomasz Potkański

Z-ca Dyrektora Biura ZMP

*podpis osoby mającej uprawnienia do reprezentowania
Zamawiającego*

Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego

Nazwa wykonawcy (oferenta) /pieczęć

Data:

FORMULARZ OFERTY

Związek Miast Polskich
ul. Robocza 42
61-517 Poznań

Nawiązując do zapytania ofertowego z dnia 8.03.2017 na przeprowadzenie 18 odrębnych jednodniowych sesji szkoleniowych z zakresu obsługi klienta w 8 miastach (Kalisz, Rejowiec Fabryczny, Milanówek, Gorzów, Zielona Góra, Tarnów, Częstochowa i Ruda Śląska) dla zespołów pracowników tych miast zatrudnionych w obszarze obsługi podatkowej i w obszarze zarządzania nieruchomościami, w okresie 2-ga połowa kwietnia 2017 – czerwiec 2017

oferujemy wykonanie tego zamówienia - zgodnie z wymogami opisanymi w zapytaniu - na następujących warunkach:

Dane składającego ofertę (wykonawcy)

2.1.	Pełna nazwa /nazwisko
2.2.	Forma prawna
2.3.	NIP
2.4.	REGON
2.5.	dokładny adres: ul.
	miejsowość + kod poczt.
2.6.	województwo
2.7.	tel.
2.8.	faks
2.9.	e-mail:
2.10	nazwa banku i numer rachunku
2.11.	nazwiska i imiona osób upoważnionych do podpisywania umowy o wykonanie zadania

2.12.	osoba do kontaktu
2.13	skład zgłoszonego zespołu trenerów

Potwierdzam posiadanie niezbędnej wiedzy i umiejętności, oraz kompetencji i doświadczenia zawodowego niezbędnego do wykonania ww. prac – zgodnie z warunkami opisanymi w zapytaniu ofertowym. Oświadczam, że personel i osoby, którymi dysponuję posiadają wymagane kwalifikacje do wykonania prac objętych przedmiotem zamówienia.

Na potwierdzenie załączam zestawienie wykonanych usług dokumentujące praktyczne doświadczenia w zakresie usług o podobnym charakterze do przedmiotu zamówienia,

I. Cena usługi netto zł słownie:

II. VAT od ceny netto zł słownie:

III. Maksymalna kwota refundacji kosztów przejazdu i noclegu wykonawcy, opisanych w części 13.I Zapytania ofertowego – **5830 zł brutto**

CENA OFERTY ŁĄCZNA (I + II + III):

Cena usługi brutto (wraz z podatkiem VAT) zł słownie:
.....

Informacyjnie:

Wartość godziny szkolenia (obejmuje 2 osoby) przyjęta do kalkulacji oferty (z VAT) -
..... zł

.....
Podpis osoby mającej uprawnienia do reprezentowania wykonawcy

Data:

[członka zarządu, kierownika jednostki, itp.]

Załącznik nr 2 do zapytania ofertowego

Nazwa wykonawcy (oferenta) /pieczęć

**ZESTAWIENIE USŁUG DOSTARCZONYCH PRZEZ WYKONAWCĘ - DOKUMENTUJĄCE
PRZESZKOLENIE CO NAJMNIEJ 5 GRUP PRACOWNIKÓW SAMORZĄDOWYCH W CIĄGU OSTATNICH 3 LAT W TEMATYCE
ZWIĄZANEJ Z FUNKCJONOWANIEM SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO**

LP	Zakres rzeczowy usług	Daty świadczenia usługi	Nazwa podmiotu dla którego była świadczona usługa	Stanowisko i dane kontaktowe (email, tel.) osoby w tej instytucji do celów ew. weryfikacji
1				
2				
3				
4				
5				
6 *				

* w razie potrzeby można dodać wiersze

*Na potwierdzenie spełnienia przez Wykonawcę warunku formalnego nr 1 **załączam** stosowne dokumenty potwierdzające ten fakt*

*Na potwierdzenie kwalifikacji personelu zaproponowanego w formularzu ofertowym (warunek formalny nr 2) **przedstawiam odrębnie dokumenty** dot. ich kwalifikacji i doświadczenia w szkoleniach z obsługi klienta*

.....
Data i Podpis osoby mającej uprawnienia do reprezentowania wykonawcy

Załącznik 3 do zapytania ofertowego

....., dnia

.....
Dane teled adresowe Wykonawcy

Dotyczy zapytania ofertowego z dnia 8 marca 2017 roku na „przeprowadzenie 18 odrębnych jednodniowych sesji szkoleniowych z zakresu obsługi klienta w 8 miastach (Kalisz, Rejowiec Fabryczny, Milanówek, Gorzów, Zielona Góra, Tarnów, Częstochowa i Ruda Śląska) dla zespołów pracowników tych miast zatrudnionych w obszarze obsługi podatkowej i w obszarze zarządzania nieruchomościami, w okresie 2-ga połowa kwietnia 2017 – czerwiec 2017”.

OŚWIADCZENIE O BRAKU POWIĄZAŃ KAPITAŁOWYCH LUB OSOBOWYCH

Ja niżej podpisany(a)

oświadczam, że Wykonawca jest/nie jest* powiązany osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym. Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między beneficjentem lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu beneficjenta lub osobami wykonującymi w imieniu beneficjenta czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy a Wykonawcą (Tomasz Potkański, Alicja Grenda, Sylwia Kluczyńska, Paweł Krawczyk), polegające w szczególności na:

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

..... dnia

.....
podpis Wykonawcy lub osoby go reprezentującej

* Niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 4 Wzór protokołu z przeprowadzenia sesji szkoleniowej

PROTOKÓŁ Z PRZEPROWADZONEJ SESJI SZKOLENIOWEJ

Informacje o sesji szkoleniowej

Tytuł kursu:

Nazwisko
prowadzącego:

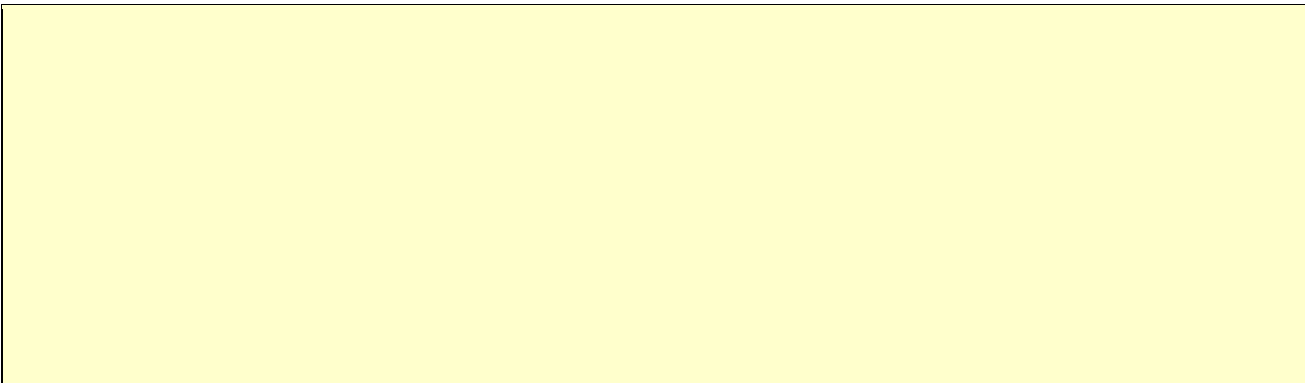
Miasto:

Data
rozpoczęcia:

Data
zakończenia:

Przebieg sesji konsultacji grupowych (szkolenia)

Obserwacje i wnioski



Sala była dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych

Tak

Nie

Akceptacja

zamawiającego:

.....

Data sporządzenia

.....

Podpisy osób
prowadzących

.....

Data: