

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ZAPYTANIE OFERTOWE NR 7 / 2012

w ramach Projektu „Od kompetencji urzędników do satysfakcji klientów”, umowa nr UDA-POKL.05.02.01-00-014/11-00

Szanowni Państwo,

Wyższa Szkoła Nauk Społecznych i Technicznych w Radomiu, w związku z realizacją projektu pt. „Od kompetencji urzędników do satysfakcji klientów” wdrażanego w partnerstwie z Powiatem Radomskim w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet V – Dobre rządzenie, Działanie 5.2. – Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1. Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej – projekty konkursowe, nr umowy: UDA-POKL.05.02.01-00-014/11-00, mając na uwadze zachowanie zasady efektywnego zarządzania finansami sformułowaną w „Wytycznych w zakresie kwalifikowania wydatków w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki”

zaprasza do złożenia ofert na przygotowanie i przeprowadzenie zajęć szkoleniowych z zakresu standardów obsługi klienta w urzędzie zgodnie z niniejszym zapytaniem ofertowym.

Usługi wynikające z realizowania umowy stanowiącej przedmiot niniejszego zapytania ofertowego współfinansowane będą ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

I. ZAMAWIAJĄCY

WYŻSZA SZKOŁA NAUK SPOŁECZNYCH I TECHNICZNYCH W RADOMIU

ul. Wodna 13/21

26-600 Radom

Osoba upoważniona przez Zamawiającego do bieżących kontaktów, w tym udzielania odpowiedzi na zapytania Oferentów:

Anna Dudek – koordynator projektu

tel.: + 48 (48) 344 00 55 w. 34

tel. kom.: 784926574

fax.: +48 (48) 360 13 22

e-mail: podyplomowe@wsnsit.pl; dudek.anna@op.pl

II. TRYB ZAPYTANIA I ZASTRZEŻENIA

1. WSNsIT nie jest zobowiązana do stosowania przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych.
2. Do niniejszego zapytania ofertowego odnosi się zasada efektywnego zarządzania finansami określona w „Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki”.

Lider: Wyższa Szkoła Nauk Społecznych i Technicznych, ul Wodna 13/21, 26-600 Radom, tel. 48 3440055, fax: 48 3601322

e-mail: rektorat@wsnsit.pl www.pierzchalska.pl www.projekt521.wsnsit.pl

Partner: Powiat Radomski, ul. Domagalskiego 7, 26-600 Radom, tel.: 48 3655801, fax: 48 3655807

e-mail: powiat@radompowiat.pl www.radompowiat.pl



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

3. WSNsIT zastrzega sobie prawo wyboru Wykonawcy według kryteriów wyszczególnionych w punkcie V lub unieważnienia postępowania w całości, bez podawania przyczyny.
4. WSNsIT zastrzega sobie prawo do dowolnego wyboru Oferentów, z którymi będą prowadzone negocjacje w odniesieniu do całości zakresu złożonych ofert oraz do zawarcia umowy z jednym Wykonawcą wyłonionym w drodze negocjacji, przy czym zakres umowy może obejmować całość zakresu złożonej oferty.
5. WSNsIT zastrzega sobie prawo do odwołania lub zamknięcia procesu wyboru Wykonawcy i odstąpienia od negocjacji bez podania przyczyn. Z tego tytułu nie przysługują żadne roszczenia wobec Zamawiającego.
6. WSNsIT zastrzega sobie prawo zmiany treści niniejszego zapytania ofertowego do upływu terminu składania ofert. Jeżeli zmiany będą mogły mieć wpływ na treść składanych w postępowaniu ofert, Zamawiający przedłuży termin składania ofert. Informacje dot. dokonania zmiany przekazuje się niezwłocznie wszystkim Wykonawcom, do których zostało wystosowane zapytanie ofertowe i są one dla nich wiążące. O dokonanych zmianach informuje się także na stronach internetowych: www.projekt521.wsnsit.pl, www.radompowiat.pl, na których zostało zamieszczone ogłoszenie.

III. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA ORAZ WYMAGANIA

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest:

świadczenie usługi szkoleniowej polegającej na przygotowaniu i przeprowadzeniu w okresie od 3 września do 28 września 2012 r. zajęć szkoleniowych z zakresu standardów obsługi klienta w urzędzie dla pracowników Starostwa Powiatowego w Radomiu w ramach projektu pt. „Od kompetencji urzędników do satysfakcji klientów”, które obejmować będą takie zagadnienia jak:

1. Negocjacje
2. Skuteczna komunikacja, porozumiewanie się
3. Asertywność i walka ze stresem
4. Obsługa klienta, petenta – etyka zawodu
5. Budowa dobrego kontaktu w relacji z klientem, petentem
6. Profesjonalna prezentacja
7. Techniki obsługi klienta, petenta
8. Rozwój osobisty beneficjenta
9. Podstawy przedsiębiorczości i marketingu
10. Techniki multimedialne
11. Psychologiczne strategie marketingowe – podstawy
12. Zachowanie nabywców, nieprzewidziane sytuacje
13. Funkcja umiejętnego słuchania i rozumienia innych
14. Krytyka jako źle udzielana informacja zwrotna
15. Kontrolowanie emocji i obniżanie napięcia



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Szczegółowy zakres usługi został przedstawiony w załączniku nr 1 do niniejszego zapytania ofertowego.

IV. TERMIN REALIZACJI USŁUGI ORAZ ZWIĄZANIA OFERTA

Termin realizacji usługi: 4 dni robocze wybrane przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym w okresie od 3 września do 28 września 2012 r. (czas trwania zajęć łącznie 24 godz.: szkolenie 12-godzinne (dwudniowe), w godz. 9.30 – 15.30, dla dwóch grup przez dwa kolejno następujące po sobie dni).

Termin związania ofertą: 116 dni kalendarzowych od ostatecznej daty złożenia oferty, czyli do 28 września 2012 r.

V. KRYTERIA WYBORU OFERTY

W przedmiotowym postępowaniu przy wyborze oferty najkorzystniejszej Zamawiający zastosuje następujące kryteria:

- a) cena oferty – 60 pkt.
- b) doświadczenie Wykonawcy w prowadzeniu szkoleń z zakresu standardów obsługi klienta w urzędzie dla pracowników (urzędników) administracji publicznej (nie mniejsze niż 50 godzin przeprowadzonych szkoleń w okresie od 1 stycznia 2010 r. do 30 kwietnia 2012 r.) – 40 pkt.

Wykonawca zamieszcza w ofercie cenę, która jest ceną brutto i którą Zamawiający przyjmuje do oceny oferty w kryterium „najniższa cena brutto”.

Cena musi być wyrażona w złotych polskich niezależnie od wchodzących w jej skład elementów.

Cena (60 pkt.):

W ramach tego kryterium przydzielonych zostanie max. 60 punktów.

$C = (C_{min} / C_{of.}) \times 60$

gdzie:

C_{min} – najniższa cena spośród wszystkich złożonych ofert,

$C_{of.}$ – cena badanej oferty,

C – liczba punktów za cenę przyznanych danej ofercie.

Doświadczenie Wykonawcy (40 pkt.):

W ramach tego kryterium przydzielonych zostanie max. 40 punktów, przy czym punkty w ramach tego kryterium przyznawane będą ofertom złożonym jedynie przez tych Oferentów, którzy w załączniku nr 3 do niniejszego zapytania ofertowego zadeklarowali przeprowadzenie dla pracowników (urzędników) administracji publicznej w okresie od 1 stycznia 2010 r. do 30 kwietnia 2012 r. co najmniej 50 godzin szkoleń z zakresu standardów obsługi klienta w urzędzie dla pracowników (urzędników) administracji publicznej.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

$D = (Dof / Dmax.) \times 40$

gdzie:

Dmax. – liczba godzin szkoleń z zakresu standardów obsługi klienta w urzędzie dla pracowników (urzędników) administracji publicznej w okresie 1 stycznia 2010 r. – 30 kwietnia 2012 r. przeprowadzonych przez Oferenta posiadającego największe doświadczenie, czyli największą liczbę godzin przeprowadzonych szkoleń;

Dof. – liczba godzin szkoleń z zakresu standardów obsługi klienta w urzędzie dla pracowników (urzędników) administracji publicznej w okresie 1 stycznia 2010 r. – 30 kwietnia 2012 r. przeprowadzonych przez badanego Oferenta,

D – liczba punktów za doświadczenie w prowadzeniu szkoleń przyznanych danej Ofercie.

Sposób obliczenia ogólnej oceny oferty:

$O = C + D$

gdzie:

O – ocena ogólna oferty

C – cena

D – doświadczenie Wykonawcy.

Jeżeli nie będzie można dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny i doświadczenia Wykonawcy, Zamawiający przeprowadzi negocjacje z Wykonawcami.

Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia postępowania lub podjęcia negocjacji z Oferentami w wypadku, gdy zaproponowane oferty przekroczą kwotę, jaką Zamawiający może przeznaczyć na realizację zamówienia.

VI. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA ORAZ ZAWARTOŚĆ OFERTY:

Prosimy o przygotowanie oferty w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

W przypadku, gdy Wykonawca dołączy do oferty kopie dokumentu, każda kopiowana strona powinna być opatrzona klauzulą „za zgodność z oryginałem”, podpisana przez Wykonawcę lub osobę upoważnioną i opatrzona imienną pieczęcią (w przypadku jej braku konieczny jest czytelny podpis).

Każda poprawka w treści oferty, a w szczególności każde przerobienie, przekreślenie, uzupełnienie, nadpisanie, etc., powinny być parafowane przez Wykonawcę.

Przesłana przez Państwa oferta musi zawierać:

1. Formularz ofertowy – stanowiący załącznik Nr 2 niniejszego zapytania.
2. Życiorys zawodowy potwierdzający kwalifikacje, doświadczenie i wykształcenie niezbędne do wykonywania Zamówienia (zgodnie z załącznikiem nr 3).
3. Liczbę godzin przeprowadzonych szkoleń (zgodnie z załącznikiem nr 3).
4. Cenę oferty przedstawioną jako cena brutto za przeprowadzenie jednej godziny zegarowej zajęć szkoleniowych z Uczestnikami projektu. Jeśli Oferent prowadzi działalność gospodarczą i jest podatnikiem VAT, cena brutto zawiera podatek VAT, który oferent jest zobowiązany obliczyć zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

5. Cena uwzględnia wykonanie wszystkich prac i czynności oraz zawiera wszelkie koszty związane z realizacją zamówienia (ściśle sformułowane w dokumencie Umowa Zlecenie), świadczonego przez okres i na warunkach określonych w złożonej ofercie, w tym także koszty z tytułu przeniesienia majątkowych praw autorskich.
6. Cena jest ceną ryczałtową.
7. Cena nie podlega zmianie przez cały okres obowiązywania umowy.
8. Cena jest wyrażona w PLN.
9. Oświadczenie dotyczące zaangażowania Oferenta w realizację zadań w projektach finansowanych w ramach POKL, jak również w ramach innych programów NSRO (Narodowych Strategicznych Ram Odniesienia), w okresie wskazanym w pkt IV wraz z oświadczeniem, że obciążenie wynikające z pracy w w/w projektach nie wyklucza możliwości prawidłowej i efektywnej realizacji wszystkich zadań powierzonych Oferentowi we wszystkich projektach oraz w projekcie, którego dotyczy niniejsze zapytanie ofertowe, zgodnie z załącznikiem nr 4.
10. Oferta musi być podpisana przez osobę fizyczną lub osoby uprawnione do występowania w obrocie prawnym, przy czym podpis/y musi/szą być czytelny/e lub opisany/e pieczętami imiennymi.

VII. WYMAGANIA STAWIANE OFERENTOM

Oferent musi wykazać:

1. Posiadanie wyższego wykształcenia odpowiadającego przedmiotowi szkolenia określonego w niniejszym zapytaniu ofertowym.
2. Życiorys zawodowy potwierdzający kwalifikacje, doświadczenie i wykształcenie niezbędne do wykonywania Zamówienia (zgodnie z załącznikiem nr 3).
3. W przypadku, kiedy Oferent jest zaangażowany w realizację zadań w projektach finansowanych w ramach POKL, jak również w ramach innych programów NSRO (Narodowych Strategicznych Ram Odniesienia), w okresie wskazanym w pkt. IV niniejszego zapytania, musi wykazać, że obciążenie wynikające z pracy w w/w projektach nie wyklucza możliwości prawidłowej i efektywnej realizacji wszystkich zadań powierzonych Oferentowi we wszystkich projektach oraz w projekcie, którego dotyczy niniejsze zapytanie ofertowe (zgodnie z załącznikiem nr 4).
4. W przypadku złożenia oferty przez osobę prawną, Oferent winien wykazać, że dysponuje osobą, która spełnia warunki określone w pkt. VII ppkt. 1–3 niniejszego zapytania ofertowego.
5. Zlecenie podwykonawstwa usługi jest niedopuszczalne.
6. Niespełnienie jednego z powyższych warunków skutkuje odrzuceniem oferty i nierozpatrywaniem jej podczas oceny ofert.

VIII. TERMIN I SPOSÓB ZŁOŻENIA OFERTY

Ostateczna data składania ofert: 4 czerwca 2012 r., do godz. 14:00. Za termin złożenia oferty uważa się datę i godzinę jej wpływu do Zamawiającego.

Oferta powinna zostać dostarczona:

Lider: Wyższa Szkoła Nauk Społecznych i Technicznych, ul. Wodna 13/21, 26-600 Radom, tel. 48 3440055, fax: 48 3601322

e-mail: rektorat@wsnsit.pl www.pierzchalska.pl www.projekt521.wsnsit.pl

Partner: Powiat Radomski, ul. Domagalskiego 7, 26-600 Radom, tel.: 48 3655801, fax: 48 3655807

e-mail: powiat@radompowiat.pl www.radompowiat.pl

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- pocztą elektroniczną na adres e-mail: podyplomowe@wsnsit.pl; dudek.anna@op.pl
- lub
- w zamkniętej kopercie do Biura Projektu w godzinach 08:00 – 14.00, na adres
Wyższa Szkoła Nauk Społecznych i Technicznych w Radomiu
ul. Wodna 13/21
26-600 Radom
z dopiskiem na kopercie: „Anna Dudek - Szkolenie: Standardy obsługi klienta w urzędzie”.

W trakcie przygotowania ofert Oferent ma prawo zgłaszać dodatkowe pytania dotyczące niniejszego zapytania ofertowego. Pytania muszą być kierowane w formie pisemnej drogą elektroniczną. Odpowiedzi zostaną przesłane do Oferenta w miarę możliwości niezwłocznie z zastrzeżeniem, że Zamawiający zastrzega sobie prawo odmowy udzielenia odpowiedzi na zgłoszone pytanie bez podania przyczyn.

IX. CENA ORAZ TERMIN PŁATNOŚCI

W treści oferty prosimy o podanie **ceny za jedną godzinę zegarową**. Ceny podane w ofercie powinny być określone w PLN, w kwocie brutto.

W składanej ofercie Oferent zawiera oświadczenie, że podane koszty jednostkowe są pełnym kosztem usługi.

Zapłata za wykonaną usługę nastąpi po jej wykonaniu.

X. TERMIN I SPOSÓB PRZEPROWADZENIA WYBORU WYKONAWCY

Wybór Wykonawcy zostanie dokonany spośród ofert przesłanych w terminie wskazanym w punkcie VIII w oparciu o kryteria wskazane w punkcie V niniejszego zapytania ofertowego. O wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający powiadomi podmiot, którego oferta została wybrana nie później niż w ciągu 7 dni kalendarzowych od daty terminu końcowego składania ofert oraz zamieści informację na stronach internetowych: www.projekt521.wsnsit.pl, www.radompowiat.pl.

O miejscu i terminie podpisania umowy Zamawiający powiadomi wybranego Wykonawcę.

Załączniki:

Załącznik nr 1 - **Szczegółowy zakres usługi**

Załącznik nr 2 – **Formularz ofertowy**

Załącznik nr 3 – **Wzór CV- życiorysu zawodowego**



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Wyższa Szkoła Nauk
Społecznych i Technicznych
w Radomiu



POWIAT RADOMSKI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik nr 4 - **Wzór oświadczenia dotyczącego zaangażowania Oferenta w realizację zadań w projektach finansowanych w ramach POKL, jak również w ramach innych programów NSRO**

Lider: Wyższa Szkoła Nauk Społecznych i Technicznych, ul. Wodna 13/21, 26-600 Radom, tel. 48 3440055, fax: 48 3601322
e-mail: rektorat@wsnsit.pl www.pierzchalska.pl www.projekt521.wsnsit.pl

Partner: Powiat Radomski, ul. Domagalskiego 7, 26-600 Radom, tel.: 48 3655801, fax: 48 3655807
e-mail: powiat@radompowiat.pl www.radompowiat.pl