

ZAPYTANIE OFERTOWE na przeprowadzenie 2 szkoleń – telefoniczna obsługa klienta dla uczestników projektu z województwa łódzkiego i zachodniopomorskiego w ramach prowadzonego projektu: „Czas na pracę” współfinansowanego ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Nr postępowania: 1/2017 data: 31.01.2017 r.

1. NAZWA I ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

**Polskie Towarzystwo Stwardnienia Rozsianego, Oddział w Łodzi
ul. Przybyszewskiego 255/267, 92-338 Łódź, lodz@ptsr.org.pl**

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Każdy WYKONAWCA może złożyć tylko jedną ofertę.

ZAMAWIAJĄCY dopuszcza składanie 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. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

- świadczenie usług związanych z przeprowadzeniem 2 szkoleń – telefoniczna obsługa klienta w sumie dla 10 osób z niepełnosprawnością (dla 5 osób z województwa zachodniopomorskiego i 5 osób z województwa łódzkiego), uczestników projektu „Czas na pracę” w wymiarze 7 dni po 8 godzin, co umożliwi beneficjentom nabycie nowych kwalifikacji zawodowych;
- cele szkolenia: przygotowanie pracowników do telefonicznej obsługi klienta, rozwinięcie umiejętności zdobywania precyzyjnych informacji o potrzebach Klientów, przeciwiczenie umiejętności sprzyjających efektywnej komunikacji przez telefon, przekazywanie wiedzy na temat technik i narzędzi wykorzystywanych podczas telefonicznej obsługi klienta, rozwinięcie umiejętności budowania dobrego kontaktu z Klientem, budowanie rzetelnych, opartych na zrozumieniu relacji z Klientem, zwiększenie zaangażowanie w wykonywaną pracę oraz budowanie odpowiedzialności za powierzone obowiązki;
- jednorazowo zajęcia powinny być prowadzone przez dwie osoby – certyfikowani trenerzy biznesu, specjalizujący się projektach związanych z doskonaleniem i poprawą jakości rozmów call center, tworzeniem i wdrażaniem standardów obsługi Klienta;
- umożliwienie przeprowadzenia kontroli projektu przez PFRON.

3. WSPÓLNY SŁOWNIK ZAMÓWIEŃ (CPV)

- CPV – 80000000-4 – usługi edukacyjne i szkoleniowe
- CPV – 80530000-8 – usługi szkolenia zawodowego

4. ZADANIA PO STRONIE WYKONAWCY

- oznakowanie pomieszczeń i dokumentów dotyczących przedmiotu zamówienia zgodnie z wytycznymi PFRON;
- zapewnienie odpowiedniego lokalu do przeprowadzenia szkolenia;
- archiwizacja wszystkich dokumentów związanych z realizowanym projektem do 31 marca 2022 r.;
- przygotowanie materiałów szkoleniowych, zaświadczeń i certyfikatów dla uczestników szkolenia;
- umożliwienie przeprowadzenia kontroli projektu przez PFRON.

5. ZADANIA PO STRONIE ZAMAWIAJĄCEGO

- terminowe i rzetelne wywiązywanie się z umowy;
- przekazanie Wykonawcy narzędzi badawczych do realizacji zadań;
- zapewnienie kontaktu z osobami uczestniczącymi w projekcie.

6. TERMIN I MIEJSCE WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Terminy warsztatów:

- Luty 2017 r. – województwo zachodniopomorskie i łódzkie (dokładne terminy zostaną ustalone po rozstrzygnięciu zapytania ofertowego)

7. SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

Przeprowadzenie 2 szkoleń – telefoniczna obsługa klienta – w lokalu zapewnionym przez Wykonawcę – **dostosowanym dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich** – w sumie dla 10 osób z niepełnosprawnością (dla 5 osób z województwa zachodniopomorskiego i 5 osób z województwa łódzkiego), uczestników projektu "Czas na pracę" w wymiarze 7 dni po 8 godzin, co umożliwi beneficjentom nabycie nowych kwalifikacji zawodowych.

Prosimy o udokumentowanie możliwości przeprowadzenia szkolenia (np. zdjęcia z poprzednich szkoleń).

8. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

Składający ofertę posiada:

- uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności;
- doświadczenie w realizacji warsztatów kompetencji społecznych dla osób niepełnosprawnych z dysfunkcją narządu ruchu;
- posiadanie zdolności finansowych oraz technicznych do wykonania usługi.

9. DOKUMENTY WYMAGANE W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIENIA WARUNKÓW

- formularz ofertowy – zgodnie z załącznikiem nr 1;
- oświadczenie o braku powiązań kapitałowych lub osobowych – zgodnie z załącznikiem nr 2;
- aktualny odpis z właściwego rejestru lub zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania oferty;
- potwierdzenie doświadczenia;
- referencje (kserokopie potwierdzone za zgodność z oryginałem przez Oferenta).

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

Rozliczenia prowadzone w PLN

11. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

Ofertę należy przygotować w języku polskim dołączając do niej wszystkie niezbędne dokumenty stanowiące załączniki do zapytania ofertowego.

12. OSOBY UPRAWNIONE DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z POTENCJALNYMI WYKONAWCAMI

Monika Koza – kierownik biura tel.: 42 649 18 03

13. MIEJSCE, TERMIN I SPOSÓB ZŁOŻENIA OFERTY

Ofertę należy dostarczyć do dnia **08.02.2017 r. do godz. 16.00** – osobiście lub za pośrednictwem poczty polskiej (decyduje data wpływu do siedziby PTSR) w zamkniętej trwale kopercie na adres: 92-338 Łódź, ul. Przybyszewskiego 255/267.

14. KRYTERIA OCENY OFERT I WYBORU WYKONAWCY

Zamawiający dokona oceny ofert na podstawie poniżej przedstawionych kryteriów oceny ofert:

KRYTERIUM 1: Cena usługi – maximum 70 pkt,

KRYTERIUM 2: Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla osób z niepełnosprawnością – maximum 15 pkt.

KRYTERIUM 3: Referencje – maximum 15 pkt.

ZAMAWIAJĄCY zastrzega sobie możliwość wizji lokalnej w celu stwierdzenia jakości opisanych warunków.

15. SPOSÓB OBLICZENIA OFERTY

Przesłane przez Państwa informacje będą brane pod uwagę przy wyborze najkorzystniejszej oferty wg. kryterium punktowego: max. 100 pkt.

Kryteria, którymi Zamawiający będzie się kierować przy wyborze oferty:

Zasady oceny kryterium „Cena” – 70 pkt.:

$$X_c = \frac{C_{\min}}{C_i} \times 70 \text{ pkt.}$$

gdzie:

X_c - wartość punktowa ceny

C_{min} - najniższa cena spośród wszystkich ważnych i nieodrzuconych ofert

C_i - cena w ofercie „i”

Zasady oceny kryterium „Doświadczenie” – 15 pkt.:

- Liczba zorganizowanych szkoleń od 1 do 5 – 5 pkt.
- Liczba zorganizowanych szkoleń od 6 do 10 – 10 pkt.
- Liczba zorganizowanych szkoleń powyżej 10 – 15 pkt.

Zasady oceny kryterium „Referencje” – 15 pkt.:

- Liczba referencji od 1 do 5 – 5 pkt.
- Liczba referencji od 6 do 10 – 10 pkt.
- Liczba referencji powyżej 10 – 15 pkt.

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

Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zamieszcza informacje, o rozstrzygnięciu zapytania ofertowego na stronie internetowej oraz w miejscu publicznie dostępnym w swojej siedzibie.

Umowa z wykonawcą zostanie zawarta przed podjęciem współpracy w terminie i miejscu wyznaczonym przez Zamawiającego

17. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ

Wykonawca jest związany złożoną ofertą przez okres 30 dni.

Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert

18. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA

Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania bez podania przyczyny.

W przypadku unieważnienia postępowania, Zamawiający nie ponosi kosztów postępowania.

19. FINANSOWANIE

Zamówienie jest współfinansowane ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w ramach projektu pt. „Czas na pracę”.

20. UWAGI KOŃCOWE

- a) Z możliwości realizacji zamówienia będą wyłączone podmioty, które powiązane są z 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 osobowo lub kapitałowo.
- b) 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 Polskiego Towarzystwa Stwardnienia Rozsianego, Oddział w Łodzi do zawarcia umowy. PTSR Oddział w Łodzi może odstąpić od podpisania umowy bez podania uzasadnienia swojej decyzji.
- c) Polskie Towarzystwo Stwardnienia Rozsianego, Oddział w Łodzi zastrzega możliwość zmiany terminu warsztatów.

21. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Do zapytania ofertowego dołączono:

Załącznik nr 1 – Formularz ofertowy

Załącznik nr 2 – Oświadczenie o braku powiązań kapitałowych lub osobowych

....., dnia

.....
Dane teleadresowe Wykonawcy

Dotyczy zapytania ofertowego nr 1/2017 w ramach projektu „Czas na pracę” współfinansowanego ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

FORMULARZ OFERTOWY

W odpowiedzi na „Zapytanie ofertowe” nr 1/2017 na **przeprowadzenie 2 szkoleń – telefoniczna obsługa klienta dla uczestników projektu z województwa łódzkiego i zachodniopomorskiego.**

Usługa	Cena
Przeprowadzenie 2 szkoleń – telefoniczna obsługa klienta (województwo łódzkie i zachodniopomorskie)	
Razem	

.....
podpis Wykonawcy

*Niepotrzebne skreślić

Wykaz doświadczenia

L.p.	Termin realizacji usługi	Rodzaj organizowanych zajęć dla ON i ilość uczestników

.....
podpis Wykonawcy

....., dnia

.....
Dane teleadresowe Wykonawcy

Dotyczy zapytania ofertowego nr 1/2017 w ramach projektu „Czas na pracę” współfinansowanego ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

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 osobowe lub kapitałowe rozumie się wzajemne powiązania pomiędzy 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 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 (rodzice, dzieci, wnuki, teściowie, zięć, synowa), w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia (rodzeństwo, krewni małżonka/i) lub pozostawania w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

..... dnia

.....
podpis Wykonawcy

* Niepotrzebne skreślić